servicenow®

Xanadu Now Platform 기능

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

릴리스 노트

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

servicenow

목차

X 대화 상자 닫기 아이콘 5
확장 Now Platform 기능 6
구성 관리 9
구성 관리 데이터베이스(CMDB) 11
일반 서비스 데이터 모델 592
애플리케이션 서비스 688
에 타사 데이터 통합 CMDB 740
인스턴스 데이터 소스 관리 1345
엔터티 뷰 작업 매퍼 1347
인스턴스 데이터 복제 1359
MetricBase 1430
MID 서버 1475
원격 테이블 1719
콘텐츠 역량 관리 1735
문서 서비스 1736
지식 관리 1817
지식 관리의 Now Assist 2144
응답 템플릿 2154
서비스 역량 관리 2163
셀프 서비스 2164
서비스 관리 2173
서비스 카탈로그 2463
메시징 서비스 2797
Hermes 메시징 서비스 2808
암호 재설정 2840
알림 2984
인력 및 업무 역량 관리 3043
고급 작업 할당 3045
기술 관리 3161
옴니채널 콜백 3182
옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 3192
사전 예방적 트리거 3199
상호작용 관리 3220
라이브 피드 코어 UI 3230
전자 서명 3300
ServiceNow 음성 3304
Now Platform 추가 기능 3348
커넥트 3349
클래식 오케스트레이션 3397

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

작업 커뮤니케이션 관리..... 3681
클래식 워크플로우..... 3696
RaptorDB..... 3904
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기..... 3905
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 개요..... 3906
클라우드 사용자 설정..... 3907
테스트 생성..... 3909
Cloud Runner를 사용하여 테스트 실행..... 3914
테스트 실행 예약..... 3915
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 참조..... 3916
HTTP 응답 헤더..... 3920
HTTP 응답 헤더 구성..... 3922
응답 템플릿..... 3925
응답 템플릿 활성화..... 3927
응답 템플릿 생성 또는 수정..... 3930
코드 엔진으로서의 정책 (PaCE)..... 3934
PaCE 이해..... 3934
PaCE 설치..... 3936
정책 관리 PaCE..... 3937
사용자 지정 PaCE 정책을 작성하고 테스트하는 방법..... 3989
정책 예외 정보..... 3997
다른 애플리케이션과 PaCE의 통합..... 4000

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

X 대화 상자 닫기 아이콘

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

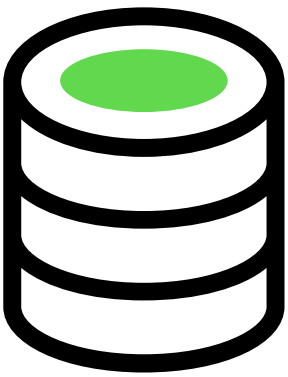
확장 **Now Platform** 기능

추가 애플리케이션 및 기능으로 확장합니다 Now Platform .

시작하기

다음 타일 중 하나를 선택하여 시작합니다.

관리 구성 관리 데이터베이스(CMDB)



강력한 의사 결정 지원 도구로 사용하는 연결된 장치, 앱 및 서비스를 구성합니다.

인스턴스 데이터 소스 관리

인스턴스, 데이터베이스 등에서 모든 데이터를 효율적으로 처리합니다.

콘텐츠 관리

문서 및 지식 문서를 생성하고 사용자와 공유합니다.

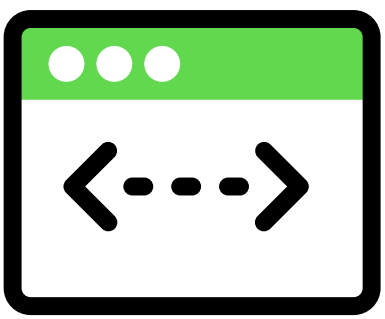
서비스 관리

셀프 서비스 및 서비스 카탈로그와 같은 서비스 관련 애플리케이션을 관리합니다.

사람 및 작업 관리

한 곳에서 관리 및 관리 요구를 처리합니다.

추가 기능



추가 기능을 살펴보십시오.

기계번역

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

관리 **CMDB**

에서 자산, 서비스 및 자산, 서비스 간의 관계를 추적하여 조직의 인프라를 제어합니다 CMDB. 의 CMDB 구성 전략과 일관된 모델링을 사용하여 의 모든 ServiceNow 제품을 Now Platform사용할 수 있습니다.

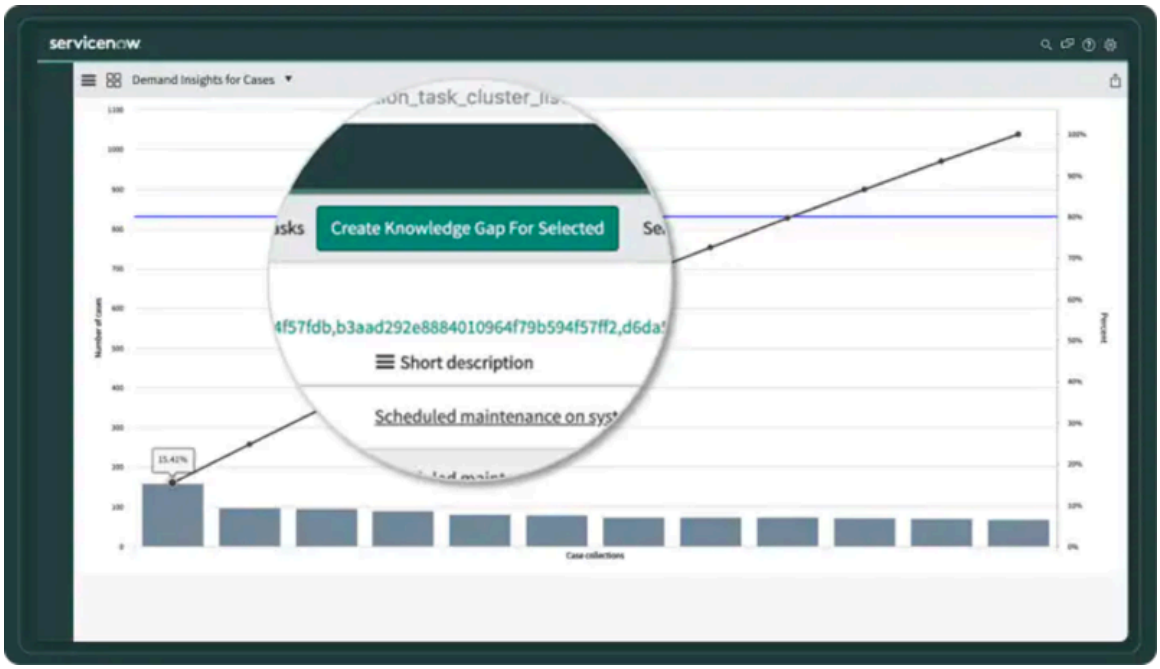
인스턴스 데이터 소스 관리

데이터 검색, 저장, 공유, 표준화 및 모니터링을 관리하는 도구를 사용하여 ServiceNow 인스턴스, 데이터베이스 및 외부 공급업체 애플리케이션의 모든 데이터를 명확하게 감독합니다.

콘텐츠 관리

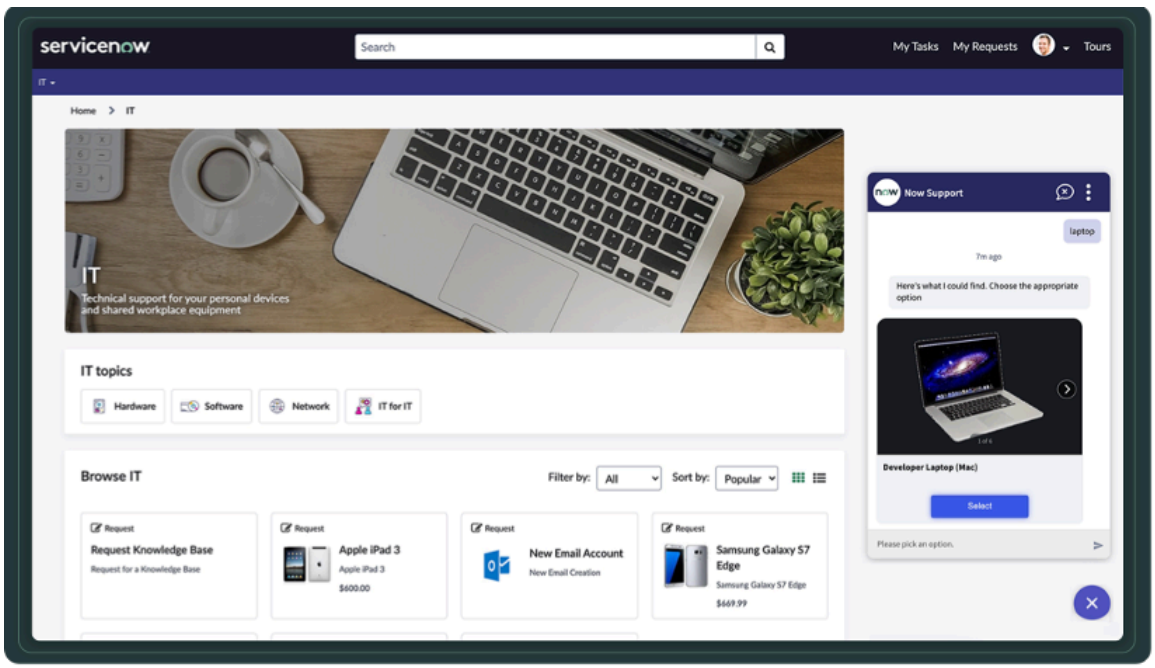
사용자에게 문서 및 지식베이스 관리용 제품과 함께 콘텐츠 관리 제품군을 사용하여 필요한 정보에 빠르고 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.

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



서비스 관리

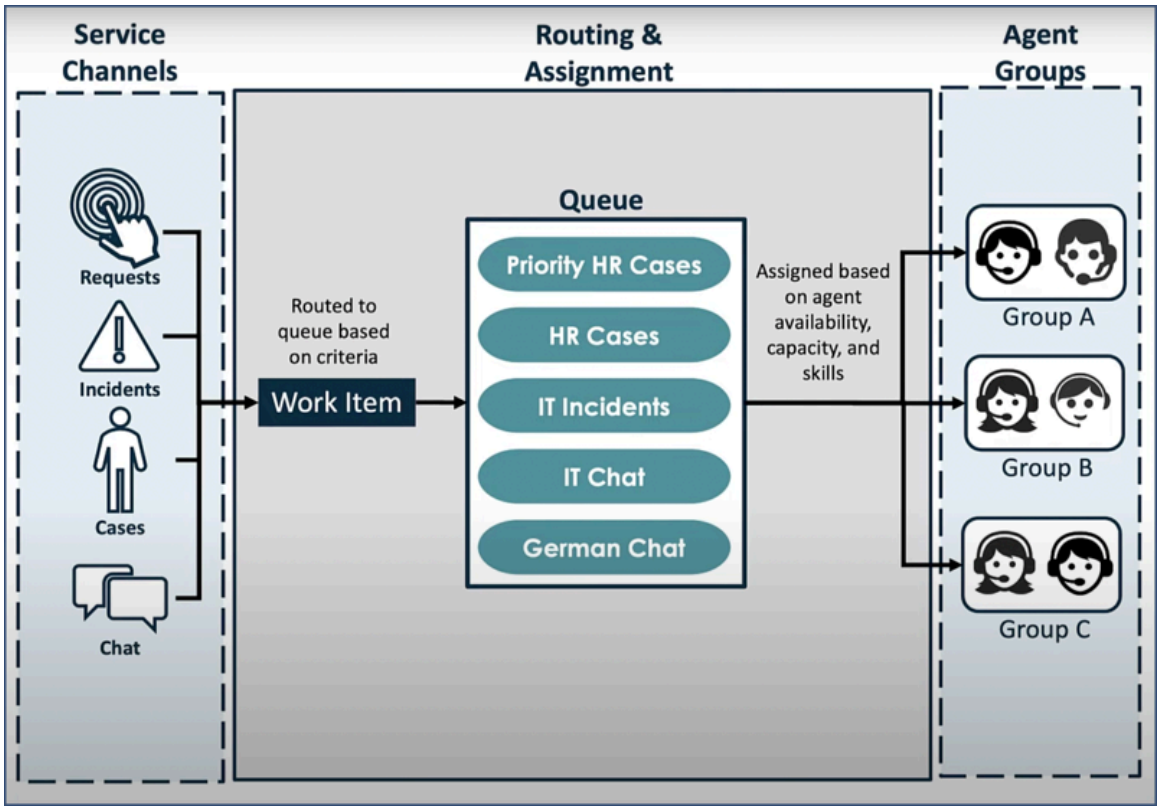
고객에게 맞춤형 제품 카탈로그를 제공하고 애플리케이션을 사용하여 서비스 요청에 대한 포털을 ServiceNow# 서비스 카탈로그 만듭니다. 이 애플리케이션을 셀프 서비스 플러그인과 결합하여 사용자가 원하는 도구에 빠르게 액세스할 수 있도록 합니다.



사람 및 작업 관리

도구를 사용하여 직원, 할당 및 작업을 모두 Now Platform 감독하여 커뮤니케이션을 중앙 집중화하고, 앱 전체에서 에이전트와 사용자를 연결하고, 기술을 평가하여 사람들과 연결하고, 사용 가능한 인력을 기반으로 작업을 할당합니다.

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



Legacy 기능

자동화된 작업 프로세스, 통신 프로세스 관리, 음성 및 문자 메시징 통합을 포함하여 의 이전 릴리스에 Now Platform대한 다양한 ServiceNow Legacy 옵션을 살펴보십시오.

애플리케이션 및 기능

- Configuration Management Database(CMDB)
- Advanced Work Assignment
- 상호작용 관리
- 라이브 피드 코어 UI
- 전자 서명
- ServiceNow 음성 기능
- Password Reset
- 기술 관리
- 서비스 카탈로그

구성 관리

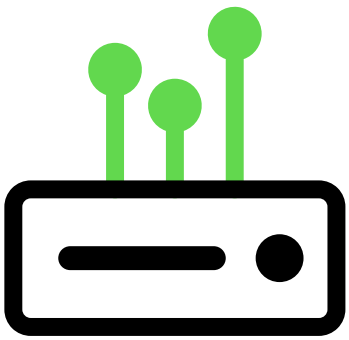
애플리케이션은 구성 관리 데이터베이스(CMDB) IT 환경에 대한 완전한 가시성을 제공하는 중앙 집중식 소스입니다. 이 시스템은 조직의 인프라 및 구성 방법에 대한 정보를 저장하여 네트워크를 모니터링하고 안정성과 최상의 성능을 보장할 수 있도록 합니다. 다른 ServiceNow[#] 애플리케이션은 애플리케이션의 CMDB 효율성을 향상시키거나 필요한 비즈니스 목표를 달성하기 위해 밀접하게 겹칩니다.

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

개요

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

구성 관리 **CMDB(CMDB)**

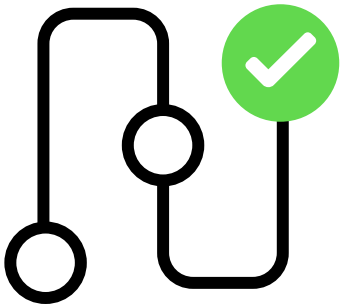


제품과 서비스를 지원하기 ServiceNow# 위해 비즈니스 인프라의 표현을 구축, 조정 및 모니터링합니다.

일반 서비스 데이터 모델(CSDM)

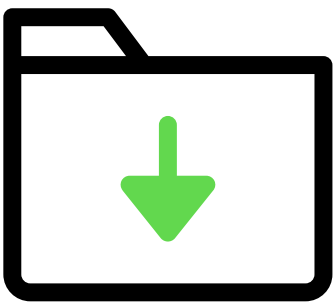
에서 Now Platform에서 일관된 모델링 CMDB을 얻을 수 있으며, 표준화된 데이터 용어 전체를 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스



비즈니스 단위 및 다양한 제품에서 사용할 수 있는 장치 및 애플리케이션에서 애플리케이션 서비스 CI를 생성합니다.

데이터 통합



서비스 그래프와 관련 도구를 사용하여 타사 데이터로 CMDB를 채웁니다. CMDB 무결성을 보장하기 위해 임포트한 데이터를 CMDB 정의 및 구조에 맞게 변환합니다.

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

구성 관리 데이터베이스(CMDB)

구성 관리를 사용하여 인프라 모델을 만듭니다. CI(구성 항목)로 표시되는 인프라 데이터(네트워크의 모든 컴퓨터, 서버, 라우터, 데이터베이스 인스턴스 및 서비스)를 저장합니다. CI 간의 관계를 모니터링하여 추세를 분석하고 문제를 줄이며 인시던트를 처리합니다.

일반 서비스 데이터 모델(CSDM)

모든 데이터베이스에서 데이터가 일관되고 모든 ServiceNow 제품에 대비할 수 있도록 합니다. CSDM CI와 사용하는 모든 IT 서비스에 대한 표준 용어와 정의를 제공합니다. 이 모델링을 사용하여 데이터를 테이블에 명확하게 매핑하여 전체 Now Platform에서 데이터를 CMDB 사용하는 앱에 제공합니다.

애플리케이션 서비스

애플리케이션 서비스를 사용하여 다양한 ServiceNow 비즈니스 단위 및 제품의 작업을 나타내고 관리합니다. 애플리케이션 서비스는 조직의 내부 이메일 시스템과 같은 조직에 서비스를 제공하도록 구성된 상호 연결된 애플리케이션 및 호스트의 세트입니다. 다양한 CI와 CI 간의 관계는 애플리케이션 서비스를 구성하며 CMDB.

데이터 통합

에 외부 공급업체 데이터를 CMDB대량으로 임포트하고 통합하여 채우 CMDB 십시오. 서비스 그래프 커넥터를 사용하여 임포트한 데이터에 적용할 프로세스 매개변수 및 필요한 변환을 지정합니다. 이러한 통합은 식별 및 조정과 같은 강력한 CMDB 프로세스를 활용하여 외부 공급업체 데이터 통합 후의 CMDB 무결성을 보장합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 백서: CMDB 설계 및 구성
- 백서: CMDB 설계
- 백서: 구성 항목 데이터 품질 향상
- 백서: CMDB 설계 지침
- CMDB 101 - 구성 관리 데이터베이스란 무엇이며 왜 필요한가요? ServiceNow# (커뮤니티 게시물)
- KB0546686: CMDB 자원 페이지
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

구성 관리 데이터베이스(CMDB)

ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 애플리케이션을 사용하여 조직 인프라를 구성하는 자산, 서비스 및 자산, 서비스 사이의 관계에 대한 논리적 표현을 빌드합니다. 이러한 구성요소에 대한 상세 정보는 인프라 모니터링에 사용할 수 있는 CI(구성 항목)로 저장 CMDB 되므로 무결성, 안정성 및 연속 서비스 운영을 보증하는 데 도움이 됩니다.

개요

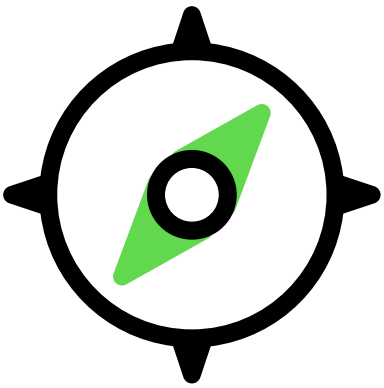
CMDB 상태, CMDB 식별 및 조정, CMDB 데이터 관리자와 같은 핵심 기능을 사용하여 상태 문제를 모니터링 및 탐지하고, 데이터 무결성 문제를 조정하고, 데이터 수명주기를 관리할 수 있습니다.

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

주:
CMDB 모듈, 기능 및 마법사는 모바일 장치에서 지원되지 않습니다. 모바일 장치를 사용하여 CI 클래스 관리자, 쿼리 작성기 또는 중복 CI Remediator에 액세스하거나 식별 및 조정, CMDB 상태, CMDB 데이터 관리자, 기준선 CMDB 및 제안된 변경 사항과 같은 기능에 액세스하거나 기능을 구성할 CMDB 수 없습니다.

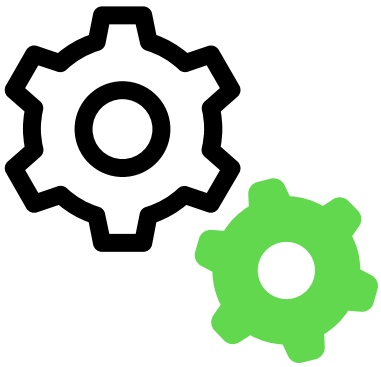
시작하기

탐색



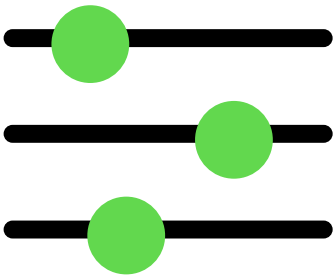
CMDB와 CMDB의 미리 정의된 테이블 및 키 클래스에 대한 개요입니다.

구성



CMDB를 채웁니다.

CMDB 작업 공간

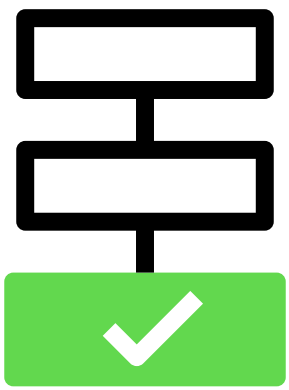


대시보드를 통해 CMDB 상태를 관리합니다.

CI 클래스 관리자

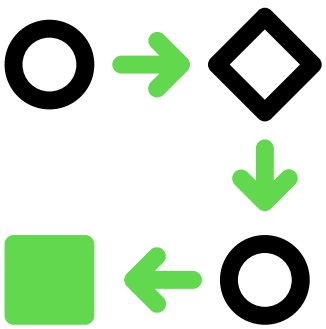
식별 및 조정과 CMDB 상태에 대한 기본 클래스 정의 및 클래스 설정을 보거나 만들거나 편집합니다.

CMDB 360/멀티소스 CMDB



여러 소스가 동일한 CI 속성을 채우는 방법을 추적하고 관리합니다.

CMDB 데이터 관리자



삭제, 보관, 증명과 같은 CI 수명주기 운영의 대량 관리를 수행합니다.

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

중복 CI

단일 또는 대량 중복 제거 작업을 정정합니다.

CI 증명

실제 IT 인프라와 애플리케이션이 체계적이고 대량으로 존재하는지 확인합니다.

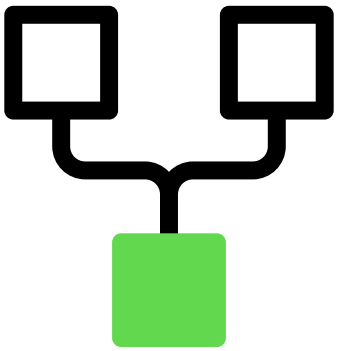
데이터 인증

CMDB 및 비 CMDB 테이블에서 정기적으로 또는 요청 시 CMDB의 모든 데이터를 확인합니다.

CMDB 쿼리 작성기

복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 빌드합니다.

통합 맵

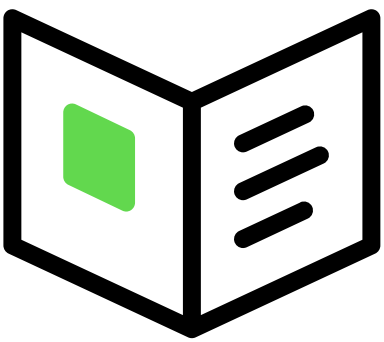


CI의 계층적 맵과 CI 간 관계를 봅니다.

CMDB 상태

CMDB 상태 모니터링 및 유지관리: 중복 CI, 필수 CI 필드, 감사.

참조



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

참조 주제는 테이블, 속성, 양식 및 역할에 대한 자세한 설명을 제공합니다.		

문제 해결 및 도움 받기

- CMDB 설계 및 구성
- CMDB 설계
- 구성 항목 데이터 품질 향상
- CMDB 설계 지침
- CMDB 101: 구성 관리 데이터베이스란 무엇이며 왜 필요한가요? ServiceNow# (커뮤니티 게시물)
- KB0546686: CMDB 자원 페이지
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

CMDB 탐색

이 섹션의 주제를 사용하여 CMDB 개념, 미리 정의된 테이블 및 이들 간의 관계를 배우고 탐색할 수 있습니다.

CMDB 개요

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 네트워크 인프라에서 서비스를 지원하는 ServiceNow 데 필요한 논리적 구성을 만들고 유지 관리합니다.

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

CMDB에서 논리적 서비스 구성은 각 도메인에서 지원 네트워크 및 애플리케이션 인프라의 물리적 레이아웃 데이터에 매핑됩니다. IT 서비스 요소의 물리적 및 논리적 상태를 추적하고 인시던트를 서비스 요소 상태에 연결하여 추세를 분석하고 문제와 인시던트를 줄이는 데 도움을 줍니다.

구성은 CMDB(Configuration Management Database)에 저장되며, 이 데이터베이스는ServiceNow CI(구성 항목)라고 하는 엔터티로 구성되며 환경에 속합니다. CI는 다음과 같을 수 있습니다.

- 컴퓨터나 라우터와 같은 물리적 엔터티
- 데이터베이스 인스턴스와 같은 논리적 엔터티
- 요청 서비스와 같은 개념

각각의 경우에 유지하려는 CI에 대한 속성과 CI에 대한 제어가 있습니다. CI에 대해 변경 및 추적해야 할 수 있는 변경 사항이 있습니다. 또한 CI는 자체적으로 존재하지 않습니다. CI에는 다른 CI와의 의존성 및 관계가 있습니다. 예를 들어 디스크 드라이브가 손실되면 데이터베이스 인스턴스가 다운될 수 있으며, 이로 인해 HR 부서가 새로운 직원을 위한 장비를 주문하는 데 사용하는 요청 서비스가 영향을 받습니다.

이러한 관계 데이터를 통해 CMDB를 강력한 의사결정 지원 도구로 만들 수 있습니다. CI 간의 종속성 및 기타 관계를 이해하면 예를 들어 해당 디스크 드라이브 뱅크의 손실로 인해 영향을 받는 사람과 항목을 정확히 알 수 있습니다. 라우터에 장애가 발생한 것을 알게 되면 해당 중단의 영향을 평가할 수 있습니다. 서버에서 프로세서를 업그레이드하기로 결정한 경우 중단 중에 영향을 받는 사람 또는 항목을 알 수 있습니다.

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

각 고객의 고유한 요구 사항으로 인해 구성 항목은 환경마다 다릅니다. 컴퓨터의 정확한 물리적 특성에 대한 세부 정보가 어떤 고객에게는 필요할 수 있지만 다른 고객에게는 의미 없는 데이터일 수 있습니다. NOW Platform은 구성 항목의 새 클래스와 CI 간에 존재할 수 있는 새 관계를 쉽게 정의할 수 있는 메커니즘을 제공합니다. 다른 클래스를 확장하는 새 클래스를 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 컴퓨터 클래스를 확장하는 랩톱 클래스가 있습니다. 컴퓨터 클래스 자체는 기본 CI 클래스를 확장합니다. 고객 클래스 확장은 자동으로 환경의 일부가 ServiceNow 되며 다른 ITIL 프로세스의 통합 지점에 원활하게 통합됩니다.

예를 들어 cmdb_ci_server 테이블의 속성을 '개발', '테스트' 또는 '프로덕션'과 같은 값으로 설정할 `Used for` 수 있습니다. 이러한 값은 CI가 지원하는 환경을 나타내며 변화하는 환경에서 수명주기를 통해 CI를 추적하는 방법으로 사용됩니다.

확장된 **CMDB**

기본 시스템에서 CMDB는 하드웨어 및 구성 항목을 위한 모듈을 포함하여 구성 관리 데이터베이스를 위한 핵심 기능을 제공합니다. 별도의 확장 CMDB 플러그인에는 무선 하드웨어, 테스트 장비 및 음성 시스템 하드웨어와 같은 특수 구성 항목에 대한 모듈 컬렉션이 포함되어 있습니다.

CMDB를 확장하기 위해 다음 플러그인을 활성화 하여 특수 구성 항목의 모듈에 액세스할 수 있습니다.

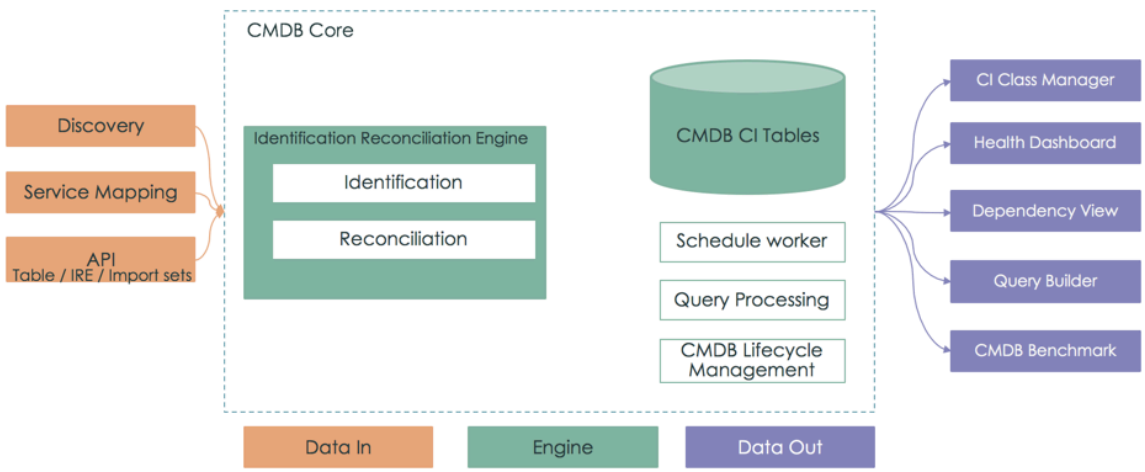
- CMDB 메인프레임(com.snc.cmdb.mainframe)
- CMDB 라디오 범주(com.snc.cmdb.radio.category)
- CMDB 통신 범주(com.snc.cmdb.telecom.category)
- CMDB 테스트 장비(com.snc.cmdb.test.equipment)

CMDB 계층 구조 및 **CI** 클래스 관리자

속성을 공유하는 CI 집합은 자체 클래스 테이블에 저장됩니다. 모든 CMDB 테이블은 관계로 연결되고 서로의 속성을 상속하여 *CMDB* 계층 구조라고 하는 테이블 웹을 형성합니다.

를 CI 클래스 관리자 사용하여 CMDB 계층 구조, CMDB 상태 및 기타 클래스 관련 정의 내에서 CMDB 클래스를 관리합니다. 예를 들어, CI 클래스 관리자에서 특정 클래스의 클래스 속성, 클래스 식별 규칙, CI 목록을 볼 수 있습니다. CMDB의 CI 목록을 보려면 필터 탐색기에 cmdb_ci_list.do 를 입력할 수도 있습니다.

아키텍처



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

관련 테이블

CMDB 계층 구조에 속하지 않지만 여전히 CMDB 데이터로 인정되는 테이블이 있습니다. 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블과 같은 관련 테이블은 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 고유하지 않지만 CMDB CI를 참조하는 열이 하나 이상 있습니다. 관련 테이블은 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블에 지정됩니다.

관련 테이블과 관련된 일부 시나리오에서는 관련 테이블에 고아 또는 부실 기록이 생성될 수 있습니다. 예를 들어, CMDB에서 참조된 CI가 삭제되면 관련 테이블의 CI가 고아가 될 수 있습니다. CMDB 데이터 관리자를 사용하여 'CMDB 관련 항목 삭제' 정책 유형의 정책을 생성할 수 있으며, 이 정책은 불필요한 관련 항목 데이터를 단계적 방식으로 삭제합니다. CMDB 데이터 관리자 정책 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 생성 CMDB 작업 공간.

현지화

CMDB 테이블의 속성에 문자열 대신 번역된 텍스트 필드 유형을 사용하면 CMDB 상태와 같은 기능의 성능을 포함하여 전반적인 성능이 저하될 수 있습니다. CMDB 테이블의 값은 동적이고, 자주 변경될 수 있으며, 데이터 자체가 지속적으로 증가할 가능성이 높기 때문입니다. 번역된 텍스트 필드를 사용하려면 관련 텍스트를 수동으로 업데이트해야 합니다. 번역된 텍스트 필드 유형은 일반적으로 변경되지 않고 증가하지 않는 정적 데이터에 효과적입니다. 필드 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field types .

필요한 역할

CMDB 테이블을 직접 읽으려면 cmdb_read 역할이 필요하지만 구성 모듈에 액세스하려면 asset, itil 또는 itil_admin 역할이 필요합니다. 사용자 인터페이스에서 CMDB 관련 기록을 보려면 일반적으로 itil 역할로 충분합니다. 기록을 업데이트하거나 기록을 조작하는 경우, 설명서 세트의 각 절차에서 설명한 것처럼 일반적으로 더 높은 자격 증명을 가진 역할이 필요합니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

CMDB 테이블 설명

기본 시스템의 CMDB 테이블 목록으로, 테이블에 저장된 정보의 이름, 레이블 및 설명이 포함되어 있습니다.

특정 기술을 지원하는 클래스 모델을 추가하는 CMDB CI Class Models 스토어 앱을 설치하여 기본 시스템에서 테이블을 확장할 수 있습니다. 이러한 확장에는 클래스 정의, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계가 포함됩니다(해당하는 경우). 자세한 내용은 CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci	구성 항목	기본 CI(구성 항목) 테이블
cmdb_ci_acc	주변 기기	전화, 컴퓨터 등의 액세서리.
cmdb_ci_ad_controller	Active Directory 도메인 컨트롤러	Microsoft Active Directory 도메인 컨트롤러.
cmdb_ci_ad_domain	AD 도메인	Microsoft Active Directory 도메인.
cmdb_ci_aix_server	AIX 서버	AIX 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_alias	별칭	데이터 위치, 가상 이메일 주소, 포인터 등에 대한 가명입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_apache_web_server	Apache 웹 서버	Apache Web Server 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_appl	애플리케이션	애플리케이션 - 서비스를 제공하고 비즈니스 프로세스를 관리하는 파일과 데이터의 컬렉션입니다.
cmdb_ci_appl_now_app	ServiceNow 신청	나중에 맵에 표시되는 경보를 바인딩하는 데 사용되는 영향 계산기와 같은 다양한 구성요소에 대해 이벤트 관리가 생성하는 CI입니다. 커넥터 인스턴스 상태 및 MID 서버 상태와 같은 주요 구성요소에 대한 내부 상태 검사를 모니터링할 때 자체 상태에 의해 내부적으로 사용됩니다. 모든 ServiceNow 애플리케이션의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_application_cluster	애플리케이션 클러스터	그룹이 단일 시스템처럼 작동하도록 그룹의 각 서버에 클러스터링 소프트웨어가 설치된 논리적 서버 그룹입니다.
cmdb_ci_application_server_resource	애플리케이션 서버 자원	Coldfusion 응용 프로그램 서버와 같은 응용 프로그램 서버의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_app_server	애플리케이션 서버	Tomcat 서버 또는 WebSphere 서버와 같은 실제 또는 가상 서버의 기본 기능을 나타내는 논리적 CI의 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_app_server_composer	작성기	IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_datapower	Data Power	IBM DataPower Gateway Secure 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_domino	Domino	IBM Domino 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP uCMDB	HP uCMDB 소프트웨어를 호스팅하는 서버.
cmdb_ci_app_server_java	Java서버	Java 응용 프로그램을 호스팅하는 서버입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_app_server_jb_module	배달 컨트롤러	JBoss 애플리케이션(배포된 애플리케이션)의 내부 모듈을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	JBoss 소프트웨어 회사에서 개발한 오픈 소스인 크로스 플랫폼 Java 애플리케이션 서버인 JBoss Application Server(JBoss AS)를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_jrun	Jrun	JRun 애플리케이션을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_jrun_war	Jrun WAR	JRun 애플리케이션(배치된 애플리케이션)의 내부 모듈을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Oracle Essbase Server	Oracle Essbase 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_ora_ias	Oracle iAS	Oracle 인터넷 애플리케이션 서버를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Oracle iAS 웹 모듈	Oracle iAS 애플리케이션(배포된 애플리케이션)의 내부 모듈을 호스트하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_remedy	Remedy HSServer	Remedy HSSServer 애플리케이션을 호스팅하는 서버.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Apache Tomcat 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	Tomcat WAR	Apache Tomcat 애플리케이션(배포된 애플리케이션)의 내부 모듈을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_vendavo	Vendavo Application Server	Vendavo Application Server 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA Weblogic	Oracle WebLogic Server를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_webseal	Webseal	IBM Tivoli Access Manager 솔루션을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	IBM WebSphere 소프트웨어를 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	WebLogic의 내부 모듈을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_app_server_ws_ear	Websphere EAR	IBM WebSphere 소프트웨어의 내부 모듈을 호스팅하는 서버입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_app_server_ws_odr	Websphere ODR LB	WebSphere ODR LB 애플리케이션을 호스팅하는 서버입니다.
cmdb_ci_appl_active_directory	Active Directory 서비스	AD 도메인 애플리케이션의 내부 소프트웨어 모듈입니다.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Microsoft BizTalk Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	BizTalk Orchestration	Microsoft Biztalk Server 소프트웨어의 내부 모듈입니다.
cmdb_ci_appl_ca	CA 엔터프라이즈 커뮤니케이터	CA Enterprise Communicator 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	CA eTrust Directory Server	CA eTrust Directory Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	CA introscope Enterprise Manager 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ca_id_man	CA Identity Manager Provisioning Server	CA Identity Manager 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco CallManager	Cisco CallManager(Cisco Unified Communications Manager) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Cisco Fibre InterConnect 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_citrix_app	Citrix 애플리케이션 아이콘	Citrix 소프트웨어의 내부 모듈입니다.
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Citrix Collector	Citrix Collector 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP 또는 Presentation Server	Citrix XenApp 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_connectit	Connect - It Service	커넥트-잇 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_controlm	Control - M	Control-M 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_delivery_controler	제공 컨트롤러	애플리케이션 딜리버리 컨트롤러 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Documentum Brava Job Processor	Brava(EMC Documentum) 작업 프로세서 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Documentum Brava License Server	Brava(EMC Documentum) 라이센스 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Documentum DocBase	Documentum Docbase 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Documentum Broker	Documentum Docbase 브로커 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_dot_net	.NET 애플리케이션	Microsoft .NET 응용 프로그램 소프트웨어.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_appl_fastsearch	빠른 검색	Microsoft FAST Search 소프트웨어(SharePoint 공동 작업 플랫폼용)
cmdb_ci_appl_generic	일반 애플리케이션	수신 모드에서 열린 포트가 있는 엔드포인트가 있고 이에 대한 패턴이 없는 경우 시스템에서 식별되는 일반 애플리케이션입니다.
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Oracle GlassFish Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_glassfish_war	GlassFish WAR	GlassFish 애플리케이션의 내부 모듈 (배포된 애플리케이션)입니다.
cmdb_ci_appl_groundwork	기초	기초 작업(오픈 소스) 모니터링 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_hp_index	HP SM Index Server	HP Service Manager Index Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_hp_operations	HP Operations Manager	HP Operations Manager 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_hp_qc	HP Quality Center	HP Quality Center 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_hp_service	HP Service Manager	HP Service Manager 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP SM 지식Base	HP Service Manager KnowledgeBase 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	IBM CICS Transaction Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	IBM CICS Transaction Gateway 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	IBM WebSphere Message Broker 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	IBM WMB Http Listener	IBM WebSphere HTTP Listener 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM WebSphere MQ	IBM Websphere MQ 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	IBM WebSphere MQ Queue	IBM WebSphere MQ 소프트웨어의 내부 모듈입니다.
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	HP Asset Center 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Mongo 구성 서버	Mongo Configuration Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_mongos	Mongos 서버	MongoDB 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Dynamic CRM 구성요소	Microsoft Dynamic CRM 소프트웨어.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	MSMQ(Microsoft Message Queuing) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_conc	Oracle Concurrent Server	Oracle Concurrent Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_disc	Oracle Discoverer Engine	Oracle Discoverer 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Oracle Discoverer UI	Oracle Discoverer UI 모듈 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	Oracle ESB	Oracle Enterprise Service Bus 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_forms	Oracle Forms Engine	Oracle Forms 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	Oracle Forms UI	Oracle Forms UI 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Oracle Fulfillment Server	Oracle Fulfillment Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_http	Oracle HTTP Server	Oracle HTTP Server 소프트웨어(Oracle Fusion 미들웨어의 웹 계층).
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	Oracle Weblogic JMS 큐	Oracle WebLogic JMS 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Oracle Metric Client	Oracle Metric 클라이언트 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Oracle Metric Server	Oracle 메트릭 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Notification Server	Oracle Notification Server(ONS) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Oracle OACORE Server	Oracle OACORE 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Oracle OAFM Server	Oracle OAFM 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Oracle Process Manager	Oracle BPEL Process Manager 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_queue	Advanced Queue 큐	Oracle Advanced Queuing 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_report	Oracle Report Server	Oracle Report Server 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Oracle App TNS 서비스	Oracle TNS(Application Express) 리스너 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Oracle TNS Listener Engine	Oracle Application Express 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_peoplesoft	Peoplesoft Application Server	Peoplesoft 애플리케이션 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	RabbitMQ(오픈 소스) 소프트웨어.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	RabbitMQ 클러스터	RabbitMQ 클러스터(오픈 소스) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_ascs	SAP ASCS 애플리케이션	SAP ASCS 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_bo	SAP 비즈니스 객체 CMS 서버	SAP 비즈니스 객체 CMS 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	SAP BO BOXISScheduleRouter	SAP BO BOXISScheduleRouter 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	SAP 비즈니스 객체	SAP bushiness Object 애플리케이션.
cmdb_ci_appl_sap_ci	SAP CI 애플리케이션	SAP 중앙 인스턴스 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_di	SAP DI 애플리케이션	Oracle DI(Development Infrastructure) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_ers	SAP ERS 애플리케이션	Oracle ERS(Evaluated Receipt Settlement) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	SAP Hana Db	SAP HANA 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_jc	SAP JC 애플리케이션	SAP JC(자바 애플리케이션) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sap_scs	SAP SCS 애플리케이션	SAP SCS(중앙 서비스) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sendmail	Sendmail	Sendmail(오픈 소스) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Microsoft SharePoint 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_sp_service	SharePoint Service	Microsoft Windows Sharepoint Services(WSS) 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_tibco_hawk	Tibco Hawk	TIBCO Hawk 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix Business Works	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	ActiveMatrix Business Works 프로세스	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks 프로세스 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	TIBCO Enterprise Message Service 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_tibco_queue	EMS 큐	Tibco EMS(Enterprise Message Service) 큐 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Tuxedo 소프트웨어(UNIX용 미들웨어 트랜잭션, 분산 운영용 확장).
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Tuxedo 포털	Tuxedo 포털 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Vignette Content Management Server	Vignette(Open Text Corp) 콘텐츠 관리 서버 소프트웨어.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_appl_vignette_search	Vignette Search Starter	Vignette(Open Text Corp) 검색 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_vignette_server	Vignette Server	Vignette(Open Text Corp) 서버 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	Weblogic JMS Server	WebLogic JMS 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	Weblogic LB	WebLogic Server 부하 분산 장치 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Weblogic 모듈 서버	WebLogic Server 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Websphere Portal	WebSphere Portal 소프트웨어.
cmdb_ci_appl_wmb	WMB 플로우	WebSphere Message Broker 소프트웨어.
cmdb_ci_application_cluster	애플리케이션 클러스터	응용 프로그램 계층 서버의 논리 클러스터입니다.
cmdb_ci_application_software	애플리케이션 소프트웨어	사용자의 이익을 위해 일련의 조정된 기능, 작업 또는 활동을 수행하도록 설계된 컴퓨터 프로그램입니다. 실행 중인 프로세스가 아닌 설치된 소프트웨어 정보를 제공하는 소프트웨어 테이블의 확장입니다.
cmdb_ci_ats_power_eq	자동 이전 스위치	두 소스 간에 부하를 전환하는 전력 스위치입니다.
cmdb_ci_availability_set	가용성 세트	Microsoft Azure 플랫폼에서 실행되는 가상 머신의 논리적 그룹화입니다.
cmdb_ci_base_rpa_process	기본 봇 프로세스	비즈니스 이유, 프로세스 유형 및 일정입니다.
cmdb_ci_base_rpa_robot	기본 로봇	로봇이 실행 중인 머신, 상태 및 유형입니다.
cmdb_ci_batch_job	일괄 작업	배치 모드에서 처리되는 컴퓨터 프로그램 또는 프로그램 집합입니다.
cmdb_ci_aws_datacenter	AWS 데이터센터	Amazon Web Services 데이터센터의 논리적 표현입니다.
cmdb_ci_azure_datacenter	Azure 데이터 센터	Microsoft Azure 데이터센터의 논리적 표현입니다.
cmdb_ci_business_app	비즈니스 애플리케이션	모든 비즈니스 애플리케이션입니다.
cmdb_ci_business_process	비즈니스 프로세스	비즈니스에서 소유하고 수행하며 비즈니스 고객에게

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
		제품 또는 비즈니스 서비스를 제공하는 데 기여하는 프로세스입니다.
cmdb_ci_chassis_server	서버 섀시	다양한 폼 팩터에서 서버를 수용하거나 물리적으로 조립하는 데 사용되는 금속 구조입니다.
cmdb_ci_cim_profile	CIM 프로파일	CIM 프로필(UML).
cmdb_ci_cim_server	CIM 서버	CIM 프로파일을 호스팅하는 서버.
cmdb_ci_circuit	회로	전기 회로 정보.
cmdb_ci_cloud_database	클라우드 데이터베이스	클라우드 컴퓨팅 플랫폼에서 실행되는 데이터베이스입니다.
cmdb_ci_cloud_ip_address	클라우드 IP 주소	클라우드 컴퓨팅 플랫폼에서 실행되는 웹 서버입니다.
cmdb_ci_cluster	클러스터	하나의 논리적 컴퓨팅 자원으로 기능하기 위해 소프트웨어로 함께 바인딩된 계산 자원의 논리적 그룹입니다.
cmdb_ci_cluster_node	클러스터 노드	클러스터에 논리적/운영적으로 바인딩된 단일 컴퓨팅 자원입니다.
cmdb_ci_cluster_resource	클러스터 자원	클러스터 환경에서 발생하는 이벤트를 관리하는 데 사용되는 클러스터 자원의 집합 또는 그룹인 System object입니다.
cmdb_ci_cluster_vip	클러스터 가상 IP	클러스터 VIP 정보입니다.
cmdb_ci_cmp_price_product_base	클라우드 제품 가격 기준	클라우드 환경의 가상 서버에 구축된 스택을 실행하는 데 드는 대략적인 월별 비용을 계산하는 데 사용됩니다. • 클라우드 가격 기준: 지원되는 모든 클라우드의 모든 리소스에 대한 가격 책정 정보를 저장하는 공통 가격 기준입니다. • 클라우드 가격 제품 기반: 모든 가격 책정 자원의 공통 속성을 저장하는 기본 테이블입니다. • VM 인스턴스 가격: 지원되는 모든 클라우드의 VM 관련 제품 정보를 저장하기 위해 클라우드 가격 제품 기반을 확장하는 특정 테이블입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
		VM 인스턴스 가격과 같은 클라우드 제품 가격의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_cmp_resource	클라우드 자원	일반 클라우드 자원입니다.
cmdb_ci_comm	통신 장치	통신 장치 정보입니다. 휴대폰, 전화, 회의 전화기 및 Wi-Fi와 같은 장치가 포함된 선택 목록입니다.
cmdb_ci_computer	컴퓨터	컴퓨터 속성을 캡처하는 하드웨어 테이블의 확장입니다.
cmdb_ci_computer_room	컴퓨터실	컴퓨터실의 논리적 표현입니다.
cmdb_ci_config_automation_server	관리 서버	서버 구성을 관리하는 데 사용되는 Chef 및 Puppet과 같은 Dev Ops 도구 애플리케이션 관리 서버의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_config_file	구성 파일	일부 컴퓨터 프로그램의 매개 변수 및 초기 설정을 지정하는 구성 파일.
cmdb_ci_crac	컴퓨터실 AC	데이터 센터 냉각에 사용되는 공조 장치.
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU/DSU	네트워킹 장비를 디지털 회로에 연결하는 데 사용되는 디지털 인터페이스 장치.
cmdb_ci_database	데이터베이스	데이터가 저장된 파일 집합, 데이터베이스의 이유, 데이터에 대한 메타데이터 등 데이터의 체계적인 컬렉션입니다.
cmdb_ci_datacenter	데이터센터	컴퓨터 시스템 및 관련 구성요소(예: 통신 및 스토리지 시스템)를 수용하는 데 사용되는 시설입니다. 여기에는 일반적으로 이중화 또는 백업 전원 공급 장치, 이중화 데이터 통신 연결, 환경 제어(예: 에어컨 및 화재 진압) 및 다양한 보안 장치가 포함됩니다.
cmdb_ci_datapower_server	데이터 파워 호스팅 서버	IBM DataPower Gateway 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_datastore	데이터 스토어	데이터스토어는 파일 시스템과 유사하며, 물리적 스토리지를 추상화하고 파일 저장을 위한 모델을 제공합니다. 하위

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
		클래스는 VMware 특정 데이터스토어를 나타냅니다. vCenter 데이터스토어와 같은 VMware 데이터스토어 객체 유형의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_db_catalog	데이터베이스 카탈로그	특정 데이터베이스 인스턴스에 대한 기본 테이블, 뷰 (가상 테이블), 동의어, 값 범위, 인덱스, 사용자 및 사용자 그룹과 같은 데이터베이스 객체를 정의하는 메타데이터입니다.
cmdb_ci_db_db2_catalog	DB2 카탈로그	DB2 데이터베이스의 데이터베이스 카탈로그입니다.
cmdb_ci_db_db2_instance	DB2 인스턴스	DB2 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_db_hbase_instance	HBase 인스턴스	HBase 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_db_instance	데이터베이스 인스턴스	데이터베이스에서 데이터를 조작하는 데 사용되는 소프트웨어 및 메모리입니다.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	MongoDB 인스턴스	MongoDB 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_db_mssql_analysis	SQL Server Analysis Services	Microsoft SQL Server Analysis Services 소프트웨어.
cmdb_ci_db_mssql_catalog	MSFT SQL 카탈로그	Microsoft SQL 데이터베이스의 특정 인스턴스에 대한 데이터베이스 카탈로그입니다.
cmdb_ci_db_mssql_int_job	SQL Server Integration Services 작업	SQL Server Integration Service 패키지를 실행하는 예약된 작업입니다.
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	MSQL 서버 통합 서비스 소프트웨어.
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	서버 기반 보고 생성에 사용되는 SQL Server 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_db_mysql_catalog	MySQL 카탈로그	MySQL 데이터베이스의 특정 인스턴스에 대한 데이터베이스 카탈로그입니다.
cmdb_ci_db_mysql_clustermgnode	MySQL 클러스터 MGM 노드	실행 중인 클러스터에 대한 MySQL 기본 관리 인터페이스입니다.
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	MySQL 클러스터 데이터 노드	MySQL 클러스터 데이터 노드를 구성하기 위해 config.ini 파일의 〔ndbd〕 또는 〔ndbd default〕 섹션에 사용되는 요약 테이블입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_db_mysql_instance	MySQL 인스턴스	MySQL 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_db_ora_catalog	Oracle 카탈로그	Oracle 데이터베이스의 특정 인스턴스에 대한 데이터베이스 카탈로그입니다.
cmdb_ci_db_ora_instance	Oracle 인스턴스	Oracle 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_db_ora_listener	Oracle 데이터베이스 리스너	Oracle 데이터베이스 서버에서 실행되는 프로세스입니다.
cmdb_ci_db_postgresql_instance	PostgreSQL 인스턴스	PostgeSQL 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_db_syb_catalog	Sybase 카탈로그	Sybase 데이터베이스의 특정 인스턴스에 대한 데이터베이스 카탈로그입니다.
cmdb_ci_db_syb_instance	Sybase 인스턴스	Sybase 데이터베이스의 인스턴스입니다.
cmdb_ci_desktop_software	데스크톱 소프트웨어	데스크톱 및 랩톱에 사용되는 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_dir_policy_server	정책 서버	정책 서버 - 권한 부여 서비스를 제공하고 파일 추적 및 제어를 용이하게 하는 정책 기반 네트워크의 보안 구성 요소를 제공합니다.
cmdb_ci_dir_site_minder_server	Site Minder	SiteMinder 소프트웨어를 실행하는 서버.
cmdb_ci_directory_ad_forest	AD 포리스트	Active Directory 포리스트.
cmdb_ci_directory_ha	HA 프록시	HAProxy 소프트웨어.
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	Active Directory(ID 식별 기능 팩) 소프트웨어.
cmdb_ci_directory_ldap	LDAP DB	LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 데이터베이스 소프트웨어.
cmdb_ci_directory_server	디렉터리 서버	LDAP 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_disk	디스크	데이터 저장 메커니즘의 일반 범주입니다.
cmdb_ci_disk_partition	디스크 파티션	각 섹션의 정보를 별도로 관리할 수 있도록 분리된 디스크 섹션입니다.
cmdb_ci_display_hardware	디스플레이 하드웨어	정보를 시각적 형태로 표시하는 데 사용되는 하드웨어입니다.
cmdb_ci_dns_alias	DNS 별칭	DNS 주소를 확인하는 데 사용되는 호스트의 동의어입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_dns_name	DNS 이름	기본 DNS 이름입니다.
cmdb_ci_docker	Docker 컨테이너	Docker 컨테이너(Docker 이미지의 런타임 인스턴스).
cmdb_ci_docker_engine	Docker 엔진	Docker 컨테이너를 실행하고 관리하기 위한 Docker 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_docker_image	Docker 이미지	Docker 이미지. 컨테이너 런타임 내에서 사용할 루트 파일 시스템 변경 내용 및 해당 실행 매개 변수의 순서가 지정된 컬렉션입니다.
cmdb_ci_docker_image_tag	Docker 이미지 태그	Docker 태그는 리포지토리의 Docker 이미지에 적용되는 레이블입니다.
cmdb_ci_docker_local_image	Docker 로컬 이미지	로컬에서 관리되는 Docker 이미지입니다.
cmdb_ci_drs_vm_config	DRS VM Config	클러스터 동작을 재정의하는 vCenter의 VM에 대한 DRS(분산 자원 스케줄러) 동작입니다.
cmdb_ci_ec2_instance	EC2 가상 머신 인스턴스	Amazon Elastic Compute Cloud(EC2) 플랫폼에서 실행되는 가상 머신입니다.
cmdb_ci_email_server	이메일 서버	이메일 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_email_server_jes	JES	JES 소프트웨어를 실행하는 서버(다기능 하이브리드 MTA/MDA 서버)
cmdb_ci_endpoint	엔드포인트	엔드포인트 - 서비스 지향 아키텍처에서 서비스, 프로세스 또는 큐 또는 항목 대상의 엔트리포인트를 나타냅니다.
cmdb_ci_environment	환경	컴퓨팅 서비스를 개발, 테스트 및 제공하는 데 사용되는 하드웨어 및 소프트웨어의 논리적 그룹입니다. 예: 개발, 테스트, 품질 보증 및 생산.
cmdb_ci_esx_resource_pool	ESX 자원 풀	VMware의 물리적 자원 세트입니다.
cmdb_ci_esx_server	ESX 서버	VMware ESXi 운영 체제를 실행하는 실제 ESX 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_backend	Exchange 백엔드 서버	Exchange 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange Client Access Server	클라이언트 액세스 서비스를 제공하는 Exchange

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
		소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Exchange Edge Transport Server	Exchange Edge 전송 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_frontend	Exchange 프런트 엔드 서버	Exchange 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_hub	ExchangeHub	Exchange Hub 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Exchange Hub Transport Server	전송 서비스를 제공하는 Exchange Hub 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Exchange 사서함	Exchange 이메일 계정입니다.
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Exchange 사서함 서버	클라이언트 액세스 서비스를 제공하는 Exchange 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_exchange_service_component	Exchange 서비스 구성요소	Exchange 서비스 구성 요소 소프트웨어.
cmdb_ci_facility_hardware	시설 하드웨어	전기, 수도, 하수도, 공기 및 보안과 같은 시설 서비스에 사용되는 하드웨어의 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_fc_disk	파이버 채널 디스크	파이버 채널 디스크의 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_fc_export	파이버 채널 익스포트	저장소 서버가 파이버 채널 프로토콜을 통해 익스포트한 저장소 볼륨입니다.
cmdb_ci_fc_port	파이버 채널 포트	저장소 서버, FC 스위치 또는 호스트의 HBA에 있는 파이버 채널 포트입니다.
cmdb_ci_fddi_network	FDDI 카드	광섬유 분산 데이터 인터페이스 카드.
cmdb_ci_file_system	파일 시스템	탑재 지점, 용량 및 파일 시스템 유형과 같은 상세 정보를 캡처하는 서버의 파일 시스템 정보입니다.
cmdb_ci_file_system_nfs	NFS 파일 시스템	NFS 파일 시스템 정보를 제공하는 파일 시스템의 확장입니다.
cmdb_ci_file_system_smb	SMB 파일 시스템	SMB 파일 시스템 정보를 제공하는 파일 시스템의 확장입니다.
cmdb_ci_firewall_network	방화벽 하드웨어	방화벽 하드웨어.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_ftp_server	FTP 서버	FTP 서비스를 제공하는 서버입니다.
cmdb_ci_fuel_tank	연료 탱크	연료 탱크.
cmdb_ci_generator_power_eq	발전기	발전기.
cmdb_ci_group	그룹	CI의 논리적 그룹입니다.
cmdb_ci_hardware	하드웨어	하드웨어의 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_host_cluster	호스트 클러스터	호스트 그룹을 클러스터로 나타내는 클라우드 중립 방식입니다. 하위 클래스는 VMware vCenter 클러스터 관련 세부 정보를 나타냅니다. vCenter 클러스터와 같은 VMware 호스트 클러스터 객체 유형의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_hpux_server	HPUX 서버	HPUX 소프트웨어를 실행하는 서버.
cmdb_ci_hub_network	허브 하드웨어	물리적 네트워크 허브.
cmdb_ci_hvac	HVAC 장비	난방, 환기 및 공조 장비.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Hyper - V 클러스터	Hyper-V Server의 클러스터입니다.
cmdb_ci_hyper_v_instance	Hyper - V 가상 머신 인스턴스	Hyper - V 가상 머신 인스턴스 이 테이블은 일반 가상 머신 인스턴스(cmdb_ci_vm_instance) 테이블을 확장합니다.
cmdb_ci_hyper_v_network	Hyper - V 가상 네트워크	Hyper-V 가상 네트워크.
cmdb_ci_hyper_v_object	Hyper - V 객체	모든 Hyper-V 개체의 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Hyper - V 자원 풀	Hyper-V 자원 풀.
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Hyper - V 자원 풀 구성요소	자원 풀에 속하는 자원 풀 구성요소입니다.
cmdb_ci_hyper_v_server	Hyper - V 서버	Hyper-V 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_ids_network	침입 탐지 시스템	보안 침입 탐지 시스템.
cmdb_ci_iisdirectory	IIS 가상 디렉터리	IIS 관리자의 가상 디렉터리.
cmdb_ci_imaging_hardware	이미징 하드웨어	전자적/물리적 이미지를 생성하는 데 사용되는 하드웨어입니다.
cmdb_ci_inetinfo	Inetinfo 서비스	IIS 응용 프로그램의 Inetinfo 서비스입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_inf_software	인프라 소프트웨어	비즈니스 조직이 인력 지원, 비즈니스 트랜잭션, 내부 서비스, 프로세스 등의 기본 작업을 수행할 수 있도록 특별히 설계된 엔터프라이즈 소프트웨어 또는 프로그램의 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_information_object	정보 객체	비즈니스 애플리케이션 또는 기타 엔터티가 처리하는 정보의 유형입니다. 예: '직원 급여 데이터', '직원 개인 데이터', '판매 데이터'.
cmdb_ci_installed_bundles	설치된 번들	설치된 소프트웨어의 번들을 나타내는 가상 머신 객체〔cmdb_ci_vm_object〕 테이블의 확장입니다.
cmdb_ci_infra_service	인프라 서비스	컴퓨팅 인프라 제공을 지원하는 IT 서비스입니다.
cmdb_ci_infra_service_ldap	LDAP 서비스	LDAP 서비스를 실행 중입니다.
cmdb_ci_ip_address	IP 주소	IP 주소입니다.
cmdb_ci_ip_device	IP 장치	IP 주소가 있는 장치의 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_ip_firewall	IP 방화벽	방화벽 하드웨어.
cmdb_ci_ip_network	IP 네트워크	서브넷, 라우터 및 router_interface_type와 같은 상세 정보를 캡처하는 IP 네트워크 정보.
cmdb_ci_ip_phone	IP 전화	IP 사용(VOIP) 전화.
cmdb_ci_ip_router	IP 라우터	네트워크 기어〔cmdb_ci_netgear〕 테이블의 전문화입니다.
cmdb_ci_ip_server	IP 서버	서버 하드웨어.
cmdb_ci_ip_service	IP 서비스 인스턴스	Unix 데몬 또는 Windows 서비스와 같은 서버에서 실행되는 IP 서비스에 대한 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_ip_switch	IP 스위치	네트워크 기어〔cmdb_ci_netgear〕 테이블의 전문화입니다.
cmdb_ci_iplanet_web_server	Iplanet 웹 서버	Oracle iPlanet Web Server(OiWS) 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_isam_server	ISAM 서버	ISAM 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_iscsi_disk	iSCSI 디스크	iSCSI 디스크의 호스트 탑재.
cmdb_ci_iscsi_export	iSCSI 익스포트	저장소 서버에서 iSCSI를 통해 내보낸 저장소 볼륨입니다.
cmdb_ci_kubernetes_component	Kubernetes 구성요소	Kubernetes 클러스터, 수신, 네임스페이스, 노드, 팟, 서비스, 볼륨 및 워크로드. 또한 open shift build conf, deployment conf, docker images repository, group, images, stream, project, route 및 user를 나타냅니다. 포드 및 클러스터와 같은 Kubernetes 구성요소의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_kvm	KVM	KVM(커널 기반 가상 머신)을 관리하는 하이퍼바이저입니다.
cmdb_ci_kvm_network	네트워크	KVM 가상 네트워크.
cmdb_ci_kvm_object	KVM 객체	모든 KVM 객체의 기본 객체입니다.
cmdb_ci_kvm_storage_pool	저장소 풀	KVM 스토리지 풀.
cmdb_ci_kvm_storage_volume	저장소 볼륨	KVM 스토리지 볼륨입니다.
cmdb_ci_kvm_vm_instance	KVM 가상 머신 인스턴스	KVM 하이퍼바이저에서 실행되는 가상 머신 인스턴스입니다.
cmdb_ci_lb	부하 분산 장치	부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_a10	A10 부하 분산 장치	A10 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	ACE 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Alteon 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_appl	부하 분산 장치 애플리케이션	부하 분산 기능을 제공하는 애플리케이션입니다.
cmdb_ci_lb_backend_server	LB 백엔드 서버	백엔드 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG - IP	F5 BIG-IP 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Cisco CSM 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Cisco CSS 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BigIP GTM	F5 BigIP GTM 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BigIP LTM	F5 BigIP LTM 부하 분산 장치로 작동하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_haproxy	HAProxy 부하 분산 장치	HA 프록시 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_isa	ISA 서버	ISA 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_modjk	Modjk 부하 분산 장치	Cisco CSM 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_modproxy	ModProxy 부하 분산 장치	ModProxy 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix Netscaler	Citrix Netscaler 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_network	네트워크 부하 분산 장치	네트워크 부하 분산을 수행하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_nginx	Nginx 부하 분산 장치	Nginx 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_pool	부하 분산 장치 풀	균형을 맞출 호스트-포트 매핑의 컬렉션입니다.
cmdb_ci_lb_pool_member	부하 분산 장치 풀 구성원	균형을 맞출 요청의 호스트-포트 매핑입니다.
cmdb_ci_lb_radware	Radware 부하 분산 장치	Radware 부하 분산 장치 역할을 하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_service	부하 분산 장치 서비스	풀 내의 구성원에게 요청을 전달하여 장치가 균형을 맞추는 가상 서비스입니다.
cmdb_ci_lb_template	부하 분산 장치 템플릿	특정 유형의 네트워크 트래픽에 대한 부하 분산 장치 관련 구성 설정을 포함하는 부하 분산 장치 템플릿입니다.
cmdb_ci_lif	LIF	논리적 인터페이스.
cmdb_ci_lb_vlan	부하 분산 장치 VLAN	가상 LAN 세그먼트.
cmdb_ci_linux_server	Linux 서버	Linux 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_logical_datacenter	논리 데이터센터	VMware vCenter 논리 데이터센터.
cmdb_ci_lpar	논리 파티션	일반적으로 LPAR이라고 하는 논리 파티션은 별도의 컴퓨터로 가상화된 컴퓨터 하드웨어 리소스의 하위 집합입니다.
cmdb_ci_lvm_pool	LVM 풀	Linux 볼륨 관리자 저장소 풀입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_lvm_pool_member	LVM 풀 구성원	Linux 볼륨 관리자 저장소 풀 구성원입니다.
cmdb_ci_mainframe	IBM 메인프레임	IBM 대규모 컴퓨터 시스템.
cmdb_ci_mainframe_hardware	메인프레임 하드웨어	대규모 컴퓨터 시스템의 하드웨어 구성요소입니다.
cmdb_ci_mainframe_lpar	IBM 메인프레임 LPAR	일반적으로 LPAR이라고 하는 논리 파티션은 메인프레임 컴퓨터 하드웨어 리소스의 하위 집합으로, 별도의 컴퓨터로 가상화됩니다.
cmdb_ci_memory_module	메모리 모듈	메모리 스토리지를 제공하는 회로 기판.
cmdb_ci_mfp_printer	다기능 프린터	스캔, 복사 및 팩스 기능이 있는 물리적 장치입니다.
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Microsoft IIS 웹 서버	Windows 소프트웨어용 IIS(인터넷 정보 서비스)를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_modem_network	모뎀 하드웨어	물리적 모뎀 하드웨어입니다.
cmdb_ci_mpio_pool	다중 경로 IO 풀	스토리지에 대한 여러 중복 경로를 나타내는 다중 경로 IO 풀입니다.
cmdb_ci_mpio_pool_group	다중 경로 IO 풀 그룹	다중 경로 IO 풀의 그룹입니다.
cmdb_ci_mpio_pool_path	다중 경로 IO 풀 경로	MPIO 풀의 단일 경로입니다.
cmdb_ci_msd	대용량 저장 장치	물리적 저장 장치.
cmdb_ci_nas_file_system	NAS 파일 시스템	네트워크 연결 저장소를 나타내는 파일 시스템 〔cmdb_ci_file_system〕 테이블의 확장입니다.
cmdb_ci_nat_gateway	NAT 게이트웨이	NAT 게이트웨이에 대한 기능입니다.
cmdb_ci_netapp_cdot	NetApp CDOT	NetApp Clustered Data OnTap 운영 체제의 기능
cmdb_ci_netapp_datacenter	NetApp 데이터 센터	NetApp 논리적 데이터 센터.
cmdb_ci_netapp_svm	NetApp SVM	NetApp 스토리지 가상 머신.
cmdb_ci_netapp_volume	NetApp 볼륨	NetApp FlexVol 스토리지 볼륨입니다.
cmdb_ci_net_app_server	네트워크 어플라이언스 하드웨어	네트워크 어플라이언스로 작동하도록 구성된 서버입니다.
cmdb_ci_netgear	네트워크 기어	라우터, 스위치, 허브, 게이트웨이 및 브리지와 같은 네트워크 장비를 캡처하는 하드웨어 테이블의 확장입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_netware_server	Netware 서버	NetWare 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_network	클라우드 네트워크	VMware vCenter 클라우드 네트워크.
cmdb_ci_network _acl	네트워크 ACL	네트워크 ACL(액세스 제어 목록)입니다.
cmdb_ci_network_acl_rule	네트워크 ACL 규칙	네트워킹 액세스 권한을 제어하는 데 사용되는 규칙입니다.
cmdb_ci_network_adapter	네트워크 어댑터	네트워크 어댑터 하드웨어.
cmdb_ci_network_policy_group	네트워크 정책 그룹	Active Directory 서비스에서 사용하는 그룹 정책입니다.
cmdb_ci_network_template	네트워크 템플릿	네트워크를 구성하는 데 사용되는 OpenStack 파일입니다.
cmdb_ci_nic	클라우드 관리 네트워크 인터페이스	가상 네트워크 어댑터.
cmdb_ci_nginx_web_server	Nginx 웹 서버	Nginx 소프트웨어를 실행하는 서버.
cmdb_ci_openstack_datacenter	OpenStack 데이터 센터	OpenStack 논리 데이터센터입니다.
cmdb_ci_optical_transport	광섬유 장비	장거리 및 고성능 데이터 네트워킹에 사용되는 광섬유. 광섬유는 일반적으로 인터넷, 텔레비전 및 전화와 같은 통신 서비스에 사용됩니다. 전송 하드웨어의 하위 클래스이며 광 멀티플렉서 및 터미널 장비와 같은 통신 광섬유 장비의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_oslv_container	운영 체제 수준 가상화 컨테이너	컨테이너(Docker 이미지의 런타임 인스턴스).
cmdb_ci_oslv_engine	운영 체제 수준 가상화 엔진	컨테이너를 실행하고 관리하기 위한 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_oslv_image	운영 체제 수준 가상화 이미지	컨테이너 이미지. 컨테이너 런타임 내에서 사용할 루트 파일 시스템 변경 내용 및 해당 실행 매개 변수의 순서가 지정된 컬렉션입니다.
cmdb_ci_oslv_image_tag	운영 체제 수준 가상화 이미지 태그	컨테이너 태그는 리포지토리의 컨테이너 이미지에 적용되는 레이블입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_oslv_local_image	운영 체제 수준 가상화 로컬 이미지	로컬에서 관리되는 컨테이너 이미지입니다.
cmdb_ci_osx_server	OS/X 서버	OS/X 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_os_template	이미지	서버, 데스크톱, 가상 머신 및 가상 라우터와 같은 계산 자원의 새 인스턴스를 만드는 데 사용되는 소프트웨어 파일입니다.
cmdb_ci_outofband_device	대역 외 장치	대역 외 관리를 수행하는 데 사용되는 하드웨어입니다.
cmdb_ci_patches	패치	컴퓨터 프로그램 또는 지원 데이터를 수정하거나 개선하기 위해 소프트웨어를 패치합니다.
cmdb_ci_pc_hardware	PC(개인용 컴퓨터)	크기, 기능 및 가격으로 개인이 사용할 수 있는 다목적 전자 컴퓨터.
cmdb_ci_pcf_component	CloudFoundry 구성요소	Cloud Foundry는 Kubernetes를 기반으로 클라우드 네이티브 애플리케이션 제공을 위한 매우 효율적이고 현대적인 모델을 제공합니다. 구성요소는 애플리케이션, 도메인, 조직, 할당량, 경로, 서비스, 서비스 계획, 공간 및 공간 인스턴스를 나타냅니다. 가상 머신과 같은 클라우드 제품의 가격 기준에 대한 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_pdu	PDU	전원 분배 장치(PDU).
cmdb_ci_pdu_outlet	콘센트	PDU의 단일 콘센트입니다.
cmdb_ci_peripheral	컴퓨터 주변 기기	모니터, 도킹 스테이션, KVM 스위치, 프로젝터, 스캐너, 키보드, 마우스 및 UPS와 같은 다양한 컴퓨터 주변 장치.
cmdb_ci_personal_printer	개인용 프린터	크기, 기능 및 가격으로 개별 사용이 가능한 프린터.
cmdb_ci_plotter	플로터	대형 벡터 그래픽 이미지를 인쇄할 수 있는 프린터입니다.
cmdb_ci_power_eq	전원 장비	전력을 관리하는 데 사용되는 하드웨어입니다.
cmdb_ci_port	포트	컴퓨터와 다른 전자 장치 간의 인터페이스.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_port_group	포트 그룹	가상 스위치의 포트 그룹입니다.
cmdb_ci_print_queue	Puppet 기본	인쇄 대기열 - 예약된 메모리 영역에 보관된 프린터 출력 작업 목록으로, 모든 활성 및 보류 중인 인쇄 작업의 최신 상태를 포함합니다.
cmdb_ci_printer	프린터	종이 또는 이와 유사한 물리적 매체에 그래픽이나 텍스트를 사람이 읽을 수 있는 영구적으로 표현하는 물리적 장치입니다.
cmdb_ci_printing_hardware	인쇄 하드웨어	종이 또는 이와 유사한 물리적 매체에 그래픽이나 텍스트를 사람이 읽을 수 있는 영구적으로 표현하는 물리적 장치입니다.
cmdb_ci_puppet_master		PuppetMaster 애플리케이션을 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Qtree 파일 시스템.
cmdb_ci_qualifier	한정자	CI 관계에 대한 중요한 정보를 포함하는 관계 한정자 CI입니다. 관계 한정자에서 두 CI 간의 관계에 대한 임의의 고유 정보에 주석을 달 수 있습니다. 단일 관계에 대해 여러 한정자를 정의하여 한정자 체인을 만들 수 있습니다. 그러나 두 CI 간의 특정 관계 유형에 대한 한정자 체인은 하나만 있을 수 있습니다. 진입점 마커 및 경계 연결과 같은 다양한 관계 한정자 유형의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_rack	랙	랙 단위, 사용 중인 랙 단위 및 전력 소비와 같은 상세 정보를 포함하는 데이터 센터 랙입니다.
cmdb_ci_raid	RAID	데이터 무결성을 보장하기 위해 RAID 메커니즘을 사용하는 스토리지 풀입니다.
cmdb_ci_raid_member	RAID 구성원	RAID 메커니즘을 사용하는 스토리지 풀의 구성원입니다.
cmdb_ci_resource_group	자원 그룹	자원 풀은 자원을 유연하게 관리하기 위한 논리적 추상화입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_sa_scaling_pol_base	조정 정책	가상 머신의 상위 클래스 단순 및 동적 등의 조정 정책 옵션입니다.
cmdb_ci_san	저장소 영역 네트워크	블록 수준 스토리지에 대한 액세스를 제공하는 네트워크입니다.
cmdb_ci_san_connection	SAN 연결	SAN 네트워크의 연결입니다.
cmdb_ci_san_disk	SAN 디스크	iSCSI 디스크 〔cmdb_ci_iscsi_disk〕 및 파이버 채널 디스크 〔cmdb_ci_fc_disk〕 테이블의 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_san_endpoint	SAN 엔드포인트	SAN 연결의 한쪽 끝입니다.
cmdb_ci_san_export	SAN 익스포트	iSCSI 익스포트 〔cmdb_ci_iscsi_export〕 및 파이버 채널 익스포트 〔cmdb_ci_fc_export〕 테이블의 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_san_fabric	SAN 패브릭	워크스테이션과 서버를 SAN의 스토리지 장치에 연결하는 하드웨어입니다. "패브릭"이라고 합니다.
cmdb_ci_san_zone	SAN 영역	특정 사용자가 제한된 SAN 저장소의 하위 집합입니다.
cmdb_ci_san_zone_alias	SAN 영역 별칭	SAN 영역 구성원의 컬렉션입니다.
cmdb_ci_san_zone_alias_member	SAN 영역 별칭 구성원	SAN 영역 별칭과 SAN 영역 구성원 간의 M2m 관계입니다.
cmdb_ci_san_zone_member	SAN 영역 구성원	SAN 영역의 포트 및 장치.
cmdb_ci_san_zone_set	SAN 영역 세트	SAN 영역의 컬렉션입니다.
cmdb_ci_scanner	스캐너	종이 문서의 디지털 상상을 만드는 데 사용되는 하드웨어.
cmdb_ci_server	서버	모든 유형의 서버에 대한 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_server_snapshot	서버 스냅샷	서버 스냅샷 - 특정 시점의 시스템 상태입니다.
cmdb_ci_service	서비스	비즈니스 프로세스(ITIL)를 직접 지원하는 IT 서비스입니다.
cmdb_ci_service_auto	애플리케이션 서비스	기본 시스템에서 시스템을 통해 모니터링할 수 있는 서비스에는 애플리케이션 서비스만 포함됩니다. 서비스 매핑 활성화되면 동적 CI 그룹에 대한 기록도 있을 수 있습니다. Event Management가 활성화되면 경보 그룹에 대한 기록이 있을 수 있습니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_service_business	비즈니스 서비스	비즈니스 서비스는 비즈니스 사용자에게 게시되며 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 역량을 뒷받침합니다. 비즈니스 서비스는 주로 비즈니스 사용자가 주문할 수 있습니다.
cmdb_ci_service_discovered	매핑된 애플리케이션 서비스	수동 서비스 채우기 방법으로 생성된 애플리케이션 서비스입니다. 각 애플리케이션 서비스에는 애플리케이션 서비스를 모델링하는 컨테이너 CI 기록이 있습니다.
cmdb_ci_service_technical	기술 서비스	기술 서비스는 서비스 소유자에게 게시되며 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 서비스를 뒷받침합니다. 기술 서비스에는 하나 이상의 기술 서비스 오퍼링으로 구성된 운영 뷰가 있을 수 있습니다.
cmdb_ci_solaris_instance	Solaris 가상 머신 인스턴스	Solaris 소프트웨어를 실행하는 가상 머신 인스턴스입니다.
cmdb_ci_solaris_server	Solaris 서버	Solaris 소프트웨어를 실행하는 물리적 서버입니다.
cmdb_ci_spkg	소프트웨어	버전, 설치 수, 라이센스 수, 패키지 이름 및 키(SAM 사용 시)와 같은 상세 정보를 포함하는 소프트웨어 패키지 정보입니다.
cmdb_ci_storage_controller	저장소 컨트롤러	저장소 볼륨 또는 파이버 채널 포트를 제어하는 논리 장치입니다.
cmdb_ci_storage_device	저장 장치	DAS, SAN 및 NAS와 같은 블록 스토리지 장치에 대한 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_storage_disk	저장소 디스크	스토리지 서버에 설치된 디스크입니다.
cmdb_ci_storage_export	저장소 익스포트	SAN 익스포트 [cmdb_ci_san_export] 테이블의 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_storage_fileshare	저장소 파일 공유	저장소 서버의 NAS 파일 시스템(내보낸 파일 시스템).
cmdb_ci_storage_hba	저장소 HBA	파이버 채널용 호스트 버스 어댑터. 파이버 채널 포트를 제공하는 물리적 장치입니다.
cmdb_ci_storage_pool	저장소 풀	저장소의 논리적 컬렉션입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_storage_pool_member	저장소 풀 구성원	저장소 풀의 논리 볼륨입니다.
cmdb_ci_storage_switch	저장소 스위치	파이버 채널 스위치.
cmdb_ci_storage_volume	저장소 볼륨	저장소 서버의 볼륨입니다.
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	저장소 볼륨 스냅샷	서버 스냅샷은 특정 시점의 시스템 상태입니다.
cmdb_ci_subnet	클라우드 관리 서브넷	더 큰 네트워크의 일부입니다.
cmdb_ci_sun_dir_proxy_server	Sun Directory Proxy Server	Sun ONE Directory Proxy Server 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Sun LDAP Server	Sun ONE Directory Server(LDAP) 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_surge_power_eq	과전류 방지 장비	전력 서지를 방지하는 데 사용되는 전원 장비.
cmdb_ci_tape_server	서버 테이프 장치	자기 테이프 스토리지를 사용하기 위한 하드웨어입니다.
cmdb_ci_tomcat_connector	Tomcat 커넥터	웹 서버를 Tomcat 및 기타 백엔드와 연결하기 위한 웹 서버 플러그인을 제공하는 소프트웨어입니다.
cmdb_ci_tower_eq	타워 장비	시설 타워 및 타워 장비(예: 조명 및 비콘)의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	라우터가 하나의 네트워크 주소를 다른 네트워크 주소로 다시 매핑할 수 있도록 허용하는 규칙입니다.
cmdb_ci_transport_hardware	전송 하드웨어	디지털 통신 및 관련 하드웨어(예: 통신 랙, 포트를 LAN에 연결하는 서버, 릴레이, 채널 뱅크 및 네트워크 회로 스위치)에 사용되는 통신 하드웨어입니다. 멀티플렉서 및 광섬유 장비와 같은 통신 전송 하드웨어의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_ucs_blade	Cisco UCS 블레이드	물리적 Cisco UCS 블레이드 서버 하드웨어입니다.
cmdb_ci_ucs_chassis	Cisco UCS Chassis	Cisco UCS 블레이드 서버 하드웨어를 보관하는 데 사용되는 물리적 Cisco UCS 섀시 하드웨어입니다.
cmdb_ci_ucs_equipment	Cisco UCS 장비	Cisco UCS(Unified Computing System) 제품.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_unix_cluster	UNIX 클러스터	단일 Unix 서버 리소스를 제공하기 위해 함께 클러스터된 컴퓨터 집합입니다.
cmdb_ci_unix_daemon	UNIX 디먼	서비스 요청에 응답하는 데 사용되는 장기 실행 Unix 백그라운드 프로세스입니다.
cmdb_ci_unix_server	UNIX 서버	Unix 소프트웨어를 실행하는 서버.
cmdb_ci_ups	UPS	무정전 전원 공급 장치 - 장치가 기존 UPS 장치인 경우.
cmdb_ci_ups_alarm	UPS 경보	무정전 전원 공급 장치 경보.
cmdb_ci_ups_bypass	UPS 바이패스	무정전 전원 공급 장치 바이패스.
cmdb_ci_ups_input	UPS 입력	무정전 전원 공급 장치에 대한 전기 입력.
cmdb_ci_ups_output	UPS 출력	무정전 전원 공급 장치의 전기 출력.
cmdb_ci_ups_power_eq	UPS(무정전 전원 공급 장치)	무정전 전원 공급 장치 - 여기서 장치는 전력을 관리하는 비전통적인 UPS 장치입니다.
cmdb_ci_vcenter	VMware vCenter 인스턴스	설치된 VMware vCenter 소프트웨어 인스턴스입니다.
cmdb_ci_vcenter_cluster	VMware vCenter 클러스터	VMware vCenter 소프트웨어를 실행하는 동안 함께 작동하는 서버 세트입니다.
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	VMWare vCenter 클러스터 DRS 규칙	DRS(Distributed Resource Scheduler) 기본 규칙 정보를 저장하는 vCenter 특정 테이블입니다. 선택한 가상 시스템 DRS 그룹의 구성원이 특정 호스트 DRS 그룹의 구성원에서 실행될 수 있거나 실행되어야 함을 지정하는 선호도 규칙을 저장합니다. vCenter API ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo .
cmdb_ci_vcenter_datacenter	VMware vCenter 데이터센터	VMware vCenter 데이터 센터 객체입니다.
cmdb_ci_vcenter_datastore	VMware vCenter 데이터 스토어	용량, 여유 공간, 파일 시스템 및 유형과 같은 상세 정보를 포함하는 VMware vCenter 데이터 저장소 객체입니다.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	데이터 스토어 디스크	개별 VMware vCenter 데이터 스토어 디스크입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_vcenter_folder	VMware vCenter 폴더	보다 쉽게 관리할 수 있도록 동일한 유형의 개체를 그룹화하는 데 사용할 수 있는 vCenter 폴더.
cmdb_ci_vcenter_network	VMware vCenter 네트워크	VMware vCenter 가상 네트워크.
cmdb_ci_vcenter_object	VMware vCenter 객체	대부분의 VMware vCenter 객체에 대한 기본 클래스입니다.
cmdb_ci_vcenter_server_obj	VMware vCenter 서버 객체	VMware 하이퍼바이저.
cmdb_ci_veritas_disk	Veritas 디스크	Veritas 볼륨 관리자에 의해 제어되는 물리 디스크입니다.
cmdb_ci_veritas_disk_group	Veritas 디스크 그룹	Veritas 볼륨 관리자의 디스크 컬렉션입니다.
cmdb_ci_veritas_plex	Veritas 플렉스	Veritas 볼륨 관리자의 논리 파티션.
cmdb_ci_veritas_subdisk	Veritas 하위 디스크	Veritas_disk의 파티션입니다.
cmdb_ci_veritas_volume	Veritas 볼륨	플렉스 집계.
cmdb_ci_virtualization_server	가상화 서버	ESX Server [cmdb_ci_esx_server] 테이블에서 사용하는 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_virtual_desktop	가상 데스크톱	사용자의 데스크탑 환경(예: 아이콘, 배경 화면, 창, 폴더, 도구 모음 및 위젯)은 서버에 원격으로 저장됩니다.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	가상 프라이빗 게이트웨이	자동 장애 조치(failover)를 위한 두 개의 VPN 엔드포인트.
cmdb_ci_vm	가상 머신 HyperVisor	하이프바이저 소프트웨어.
cmdb_ci_vm_instance	가상 머신 인스턴스	일반 가상 머신 정보입니다.
cmdb_ci_vm_object	가상 컴퓨터 객체	모든 VM 객체의 기본 클래스입니다. Hyper-V 객체 및 KVM 객체와 같은 모든 객체의 상위 객체입니다.
cmdb_ci_vm_parallels	병렬	Parallels 소프트웨어 인스턴스입니다.
cmdb_ci_vm_template	가상 컴퓨터 템플릿	템플릿 - 많은 클론을 생성하는 데 사용할 수 있는 가상 머신의 메인 복사본입니다. 모든 VM 템플릿에 대한 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_vm_user_credentials	VM 사용자 자격 증명	자격 증명 - 접근 권한 및 권한을 인증하는 데 사용됩니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_vm_vmware	VMWare	주: 더 이상 사용되지 않습니다. 가상 머신 테이블의 VMWare 특화 영역입니다.
cmdb_ci_vm_zones	영역	Solaris 운영 체제 공간에서 작동하는 분할된 가상 OS 환경입니다.
cmdb_ci_voice_hardware	음성 시스템 하드웨어	전화 시스템, 전화 교환기 및 음성 메일을 나타내는 통신 시스템입니다. 음성 메일 및 사설 지사 교환과 같은 통신 음성 시스템 하드웨어의 상위 클래스입니다.
cmdb_ci_volume_template	볼륨 템플릿	저장소 볼륨의 하나 이상의 기능을 지정하는 규칙 세트(저장소 선택 및 레이아웃 규칙)입니다.
cmdb_ci_VMware_instance	VMware 가상 머신 인스턴스	VMware 하이퍼바이저의 VMware VM 인스턴스.
cmdb_ci_vmware_template	VMware 가상 머신 템플릿	여러 클론을 생성하는 데 사용할 수 있는 VMware 가상 머신의 메인 복사본입니다.
cmdb_ci_vpc	가상 사설 클라우드	퍼블릭 클라우드 환경 내에 할당된 공유 컴퓨팅 자원의 구성 가능한 온디맨드 풀입니다.
cmdb_ci_vpn	VPN(가상 사설망)	공용 네트워크를 통해 실행되도록 구성된 개인 네트워크입니다.
cmdb_ci_vpn_connection	VPN 연결	인터넷을 통해 다른 네트워크에 안전하게 연결합니다.
cmdb_ci_vserver_peer	Vserver 피어	가상 머신 객체〔cmdb_ci_vm_object〕 테이블을 확장합니다. Vserver(NetApp) 간의 피어 관계입니다.
cmdb_ci_wap_network	무선 접근 포인트	Wi-Fi 호환 장치를 유선 네트워크에 연결할 수 있는 네트워킹 하드웨어 장치입니다.
cmdb_ci_web_application	웹 애플리케이션	클라이언트(또는 사용자 인터페이스)가 웹 브라우저에서 실행되는 클라이언트-서버 소프트웨어 애플리케이션입니다.

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

테이블 이름	테이블 레이블	테이블 설명
cmdb_ci_web_domino	Lotus Domino HTTP 서버	IBM Notes 소프트웨어 (이전의 Lotus Notes/ IBM Domino)를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_web_server	웹 서버	World Wide Web에서 HTTP를 통해 요청을 처리하는 컴퓨터 시스템.
cmdb_ci_web_service	웹 서비스	전자 장치가 다른 전자 장치에 제공하는 서비스로, 월드 와이드 웹을 통해 서로 통신합니다.
cmdb_ci_web_site	웹 사이트	관련 웹 페이지의 모음입니다.
cmdb_ci_websphere_cell	Websphere 셀	중앙에서 관리되는 IBM Websphere 노드(각각 하나 이상의 애플리케이션 서버를 실행)의 논리적 그룹입니다.
cmdb_ci_win_cluster	Windows 클러스터	하나 이상의 실제 Windows Server로 구성된 단일(가상) 서버입니다.
cmdb_ci_win_cluster_node	Windows 클러스터 노드	Windows 클러스터 응용 프로그램의 실제 구성원입니다.
cmdb_ci_win_cluster_resource	Windows 클러스터 자원	Windows 클러스터 애플리케이션에서 관리하는 논리적 또는 물리적 엔터티입니다.
cmdb_ci_win_domain_controller	Windows 도메인 컨트롤러	Windows Server 도메인 내의 보안 인증 요청에 응답하는 서버입니다.
cmdb_ci_win_server	Windows 서버	Microsoft Windows Server 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_windows_service	Windows 서비스	백그라운드에서 작동하는 Windows 컴퓨터 프로그램입니다.
cmdb_ci_zone	데이터센터 영역	데이터 센터 시설의 지정된 부분입니다.

서비스 테이블

CMDB에서 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블의 하위 테이블은 애플리케이션 서비스를 포함하여 서비스에 대한 정보를 저장합니다.

서비스 테이블의 주요 필드

필드	설명
비즈니스 중요도	비즈니스에서 이 서비스가 갖는 중요성입니다. 이 필드는 이 서비스에 대한 재해 복구 전략을 결정하는 데 사용할 수 있습니다. 기본 옵션은 다음과 같습니다.

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

서비스 테이블의 주요 필드

필드	설명
	• 1 - 가장 중요함 • 2 - 다소 중요함 • 3 - 덜 중요함 • 4 - 중요하지 않음
SLA	계약 [sla] 테이블에 대한 참조입니다.
서비스 분류	서비스 유형을 지정합니다. • 애플리케이션 서비스(자세한 내용은 참조 애플리케이션 서비스참조) • 기술 서비스 (자세한 내용은 및 애플리케이션 서비스동적 CI 그룹 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기참조) • 서비스 오퍼링(자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 서비스 제공) • 공유 서비스(자세한 내용은 IT 공유 서비스 참조) • 청구 가능 서비스(청구되거나 비용이 관리되는 서비스를 나타냄)
용도	이 서비스가 사용되는 방법을 지정합니다. 기본 옵션은 다음과 같습니다. • 운영 • 준비 중 • QA • 테스트 • 개발 • 데모 • 교육 • 재해 복구
지원되는 사용자	이 서비스가 지원하는 사용자입니다. 그룹 [sys_users_group] 테이블에 대한 참조입니다.
버전	자체 버전 관리 프로세스에 이 필드를 사용합니다.

서비스 구성 항목 연결 테이블

서비스 구성 항목 연결 테이블 [svc_ci_assoc]은 애플리케이션 서비스와 CI를 바인딩하여 각 애플리케이션 서비스에 속하는 CI를 추적합니다.

필드	설명
구성 항목 ID	구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 대한 참조입니다.
서비스 ID	서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에 대한 참조입니다.

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

CMDB 스키마 모델

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 스키마 모델은 회사 및 해당 구성에서 제어하는 모든 자산 및 비즈니스 서비스를 포함하는 일련의 연결된 테이블입니다.

관련 ServiceNow# Store 앱 및 참조 정보:

- CMDB 테이블 설명: 기본 시스템의 주요 CMDB 테이블에 대한 설명입니다.
- CMDB CI 클래스 모델: ServiceNow Store 기본 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가하는 앱입니다. 여기에는 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계가 포함됩니다(해당하는 경우). 그런 다음 추가된 클래스를 다른 CMDB 기본 클래스로 사용할 수 있습니다.
- CMDB 채우기: CMDB를 채우는 다양한 옵션에 대한 정보입니다.
- 검색 패턴: ServiceNow Store 업계에서 특정 장치 및 애플리케이션을 검색하기 위한 검색 패턴 라이브러리를 제공하는 앱입니다.
- 서비스 그래프 커넥터 정보: ServiceNow Store 일반적인 타사 데이터를 클래스로 CMDB 임포트하고 통합하기 위해 사전 정의된 통합을 제공하는 앱입니다. 새 ETL 변환 맵을 작성하기 위한 통합 허브 ETL 마법사도 포함되어 있습니다.

CMDB 테이블에는 네트워크의 컴퓨터 및 장치, 소프트웨어 계약 및 라이센스, 비즈니스 서비스 등에 대한 정보가 들어 있습니다. IT 데스크는 를 CMDB 사용하여 네트워크 사용자의 장비와 장비 간의 관계를 더 잘 이해할 수 있습니다. CMDB 시스템 내의 다른 프로세스에서도 참조할 수 있습니다.

및 계약 관리와 같은 자산 관리 애플리케이션은 와 함께 CMDB작동합니다. 자산 관리 모든 소프트웨어 자산 관리 자산, 하드웨어, 소프트웨어, 재고 있는 자산은 물론 제조업체 및 벤더의 기록을 CMDB에 연결합니다. 계약 관리 애플리케이션에는 임대, 서비스 계약, 구매 주문서, 보증 및 소프트웨어 라이센스를 포함한 계약에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 이 애플리케이션은 운영에 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 중점을 둡니다.

CMDB에 대한 자세한 배경 정보는 CMDB 101 - 구성 관리 데이터베이스란 무엇이며 왜 필요합니까? 의 게시물을 참조하십시오ServiceNow 커뮤니티.

주요 CMDB 테이블

구성 관리 데이터베이스(CMDB)의 주요 테이블:

- 비 IT CI에 대한 핵심 CMDB 테이블인 기본 구성 항목 [cmdb] 테이블입니다(내림차순 클래스는 비 IT CI임).
- 모든 CI의 기본 속성을 저장하는 핵심 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블입니다. 이 테이블에 접근하려면 admin, itil 또는 asset 사용자 역할이 필요합니다(내림차순 클래스는 IT CI).
- CI 간의 모든 관계를 정의하는 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블입니다.

구성 항목 테이블은 데이터베이스 [cmdb_ci_database] 및 컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕와 같은 다른 테이블로 확장됩니다. 컴퓨터 테이블은 서버 [cmdb_ci_server] 테이블로 확장되고, 서버 [cmdb_ci_unix_server] 테이블로 UNIX 확장되는 식입니다.

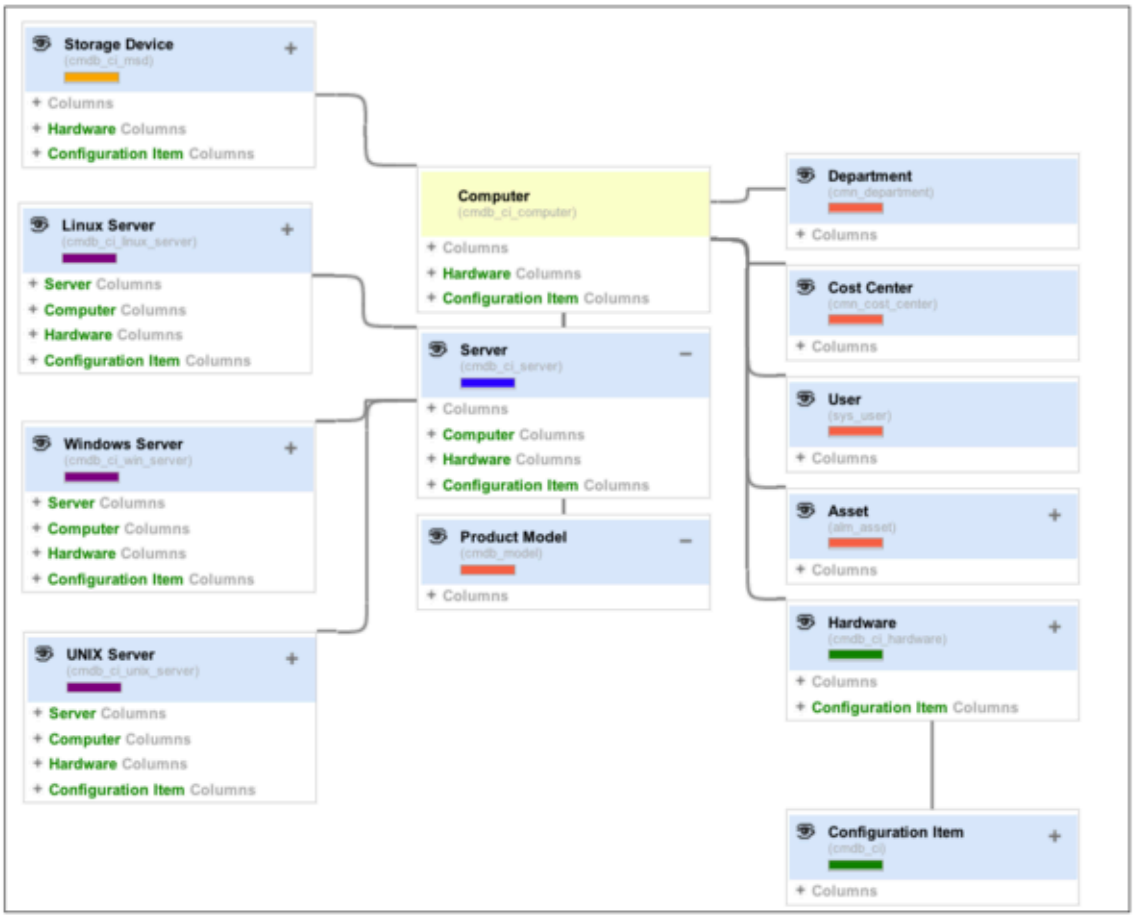
> **주:**
> 기본 구성 항목 〔cmdb〕 테이블은 다른 확장 테이블과 정보를 복제하고 파생하는 동작이 다른 파티션 확장 모델당 테이블을 사용합니다. Table extension and classes 문서를 참조하십시오.

스키마 맵을 사용하여 테이블과 해당 관계에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블 및 열.
2. 테이블을 선택하고 스키마 맵을 클릭합니다.

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

스키마 맵



주:
구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되지 않은 CI는 의존성 뷰 맵과 CI 관계 포매터에 표시되지 않습니다.

CI 속성

속성은 분류의 모든 CI에 적용됩니다. CI의 속성 값을 변경하려면 해당 CI를 편집하십시오. 클래스에 고유 속성을 추가하려면 클래스 테이블을 확장하고 해당 CI에 대한 새 분류를 작성하십시오.

분류 계층 구조에서 CI의 위치는 그 아래에 있는 CI와 공유하는 속성에 따라 결정됩니다. CI에 상위와 다른 속성이 하나 있을 때마다 분류 계층 구조가 분기됩니다.

예를 들어 서버는 워크스테이션과 노트북을 포함하는 컴퓨터와 속성이 다릅니다. Linux 서버와 UNIX 서버는 상위 서버 분류 및 서로 속성이 다르기 때문에 계층 구조에서 별도의 분기를 차지합니다.

구성 항목 **[cmdb_ci]** 클래스

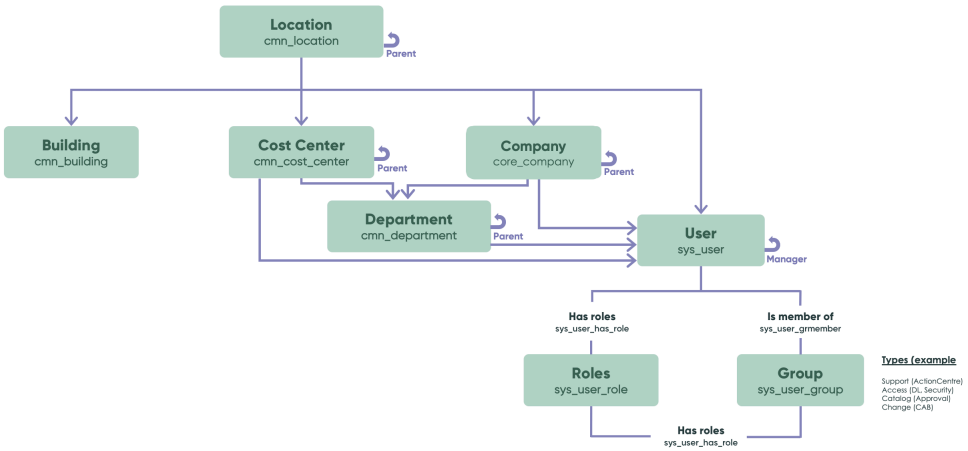
기본 구성 항목 [cmdb] 클래스를 확장하는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스의 속성입니다.

경고:
딕셔너리에서 이러한 속성은 수정하지 마십시오. 예를 들어, 속성 유형을 *location* 참조에서 목록으로 수정하지 마십시오. 이러한 수정으로 인해 CMDB를 사용하는 기능이 제대로 작동하지 않을 수 있습니다.

기본 시스템의 일반 CMDB 테이블에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

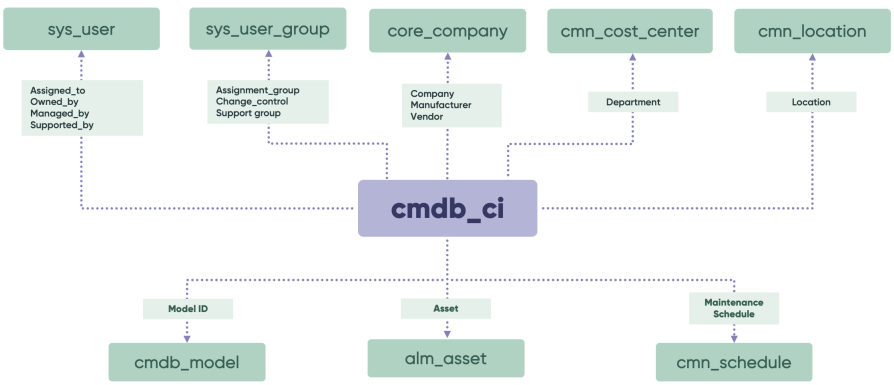
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공통 코어, 사용자 테이블



now.

공통 코어 및 비코어 테이블과 관련된 **CMDB CI** 스키마



속성

속성	설명
자산 태그	특정 자산에 대한 자산 태그/서비스 태그
할당됨	사용자에게 할당된 날짜 및 시간
속성	인스턴스 속성의 사용에 대한 설명
인쇄할 수 있음	인스턴스가 인쇄할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

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

속성	설명
범주	인스턴스에 적용할 수 있는 범주의 이름
체크인됨	체크인 날짜 및 시간
체크아웃됨	체크 아웃 날짜 및 시간
클래스	시스템 클래스 이름
설명	인스턴스와 관련된 설명
상관 관계 ID	다른 데이터 소스의 인스턴스 ID
비용	현지 통화로 나타낸 재무 가치(비용 통화 필드에 정의된 대로)
비용 통화	통화 이름(예: 달러, 파운드, 유로)
작성됨	기록이 생성된 날짜 및 시간
작성자	기록을 처음 생성한 사람/데이터 소스의 이름
설명	인스턴스의 적합성(배포 방법) 및 기능(목적)
Discovery 소스	기본(가장 신뢰할 수 있는) 검색 소스의 이름
DNS 도메인	인스턴스가 속한 DNS 도메인의 이름
도메인	인스턴스가 속한 도메인의 ID
도메인 경로	인스턴스가 속한 도메인의 경로
기한	인스턴스 기한이 지난 날짜 및 시간
기한	인스턴스의 기한이 된 방식에 대한 설명
결함 수	현재까지 인스턴스에 대해 기록된 결함 수
검색된 첫 번째 항목	인스턴스가 처음 검색된 날짜 및 시간
전체 주소 도메인 이름	인스턴스가 속한 도메인의 전체 경로 이름
GL 계정	총계원장 계정 이름/번호
설치됨	인스턴스가 가장 최근에 설치된 날짜 및 시간
송장 번호	취득 프로세스에 사용된 송장 번호
IP 주소	인스턴스에서 사용하는 기본 IP 주소
근거	인스턴스 사유에 대한 설명
리스 계약	현재 임대 계약 수
MAC 주소	인스턴스의 MAC 주소
모델 번호	제조업체 원래 모델 번호
모니터	인스턴스가 모니터링되는지 여부를 나타냅니다.
최근 검색	인스턴스가 마지막으로 검색된 날짜 및 시간
이름	CI 인스턴스의 이름
운영 상태	현재 운영 상태에 대한 값이 포함된 구성 가능한 선택 목록
받은 주문	인스턴스가 처음 수신된 날짜 및 시간
주문됨	인스턴스가 처음 주문된 날짜 및 시간

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

속성	설명
PO 번호	취득 프로세스에 사용된 구매 주문서 번호
구입함	인스턴스 구입일
검증 필수	인스턴스에 대한 검증이 필요한지 여부를 나타내는 플래그
일련 번호	인스턴스의 일련 번호
동기화 건너뛰기	와 CMDB 간의 자산 관리 동기화를 건너뛸 수 있는지 여부를 나타내는 플래그
시작 날짜	인스턴스가 마지막으로 시작된 날짜 및 시간
하위 범주	인스턴스에 적용할 수 있는 하위 범주의 이름
시스템 ID	ServiceNow 시스템 ID(GUID)
태그	관련 태그
업데이트됨	인스턴스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간
업데이트한 사람	기록을 마지막으로 업데이트한 사람/데이터 소스
업데이트	업데이트 상태 값이 있는 구성 가능한 선택 목록
보증 만료	현재 보증이 만료되는 날짜

참조 속성	참조
승인 그룹	그룹 테이블
자산	자산 테이블
담당자	사용자 테이블
그룹 변경	그룹 테이블
회사	회사 테이블
비용 센터	비용 센터 테이블
부서	부서 테이블
위치	위치 테이블
유지보수 일정	일정 테이블
관리자	사용자 테이블
제조업체	회사 테이블
모델 ID	제품 모델 테이블
소유자	사용자 테이블
일정	일정 테이블(일반 처리용)
지원 그룹	그룹 테이블
지원하는 사람	사용자
벤더	회사 테이블

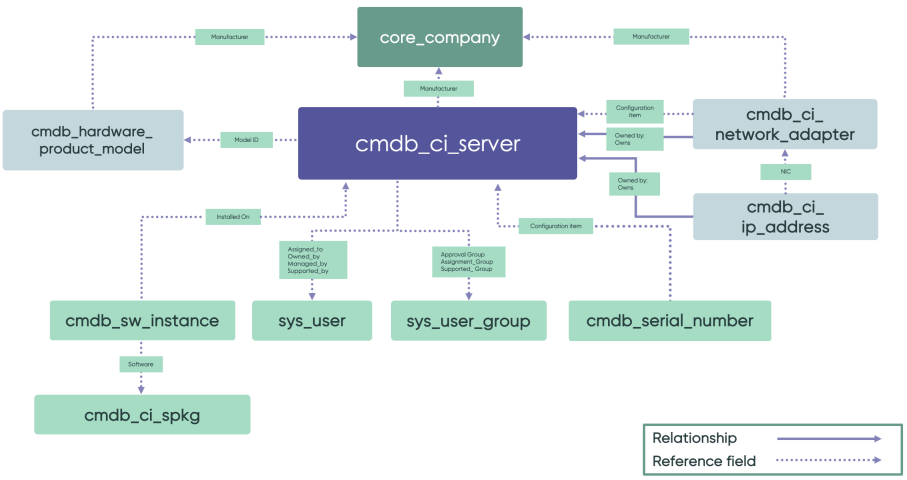
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하드웨어 **[cmdb_ci_hardware]** 클래스

하드웨어[cmdb_ci_hardware] 클래스에 CMDB 대한 속성, 식별 규칙 및 기타 중요한 스키마 구조입니다.

기본 시스템의 공통 CMDB 테이블에 대한 설명은 의 내용을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

하드웨어, 컴퓨터, 서버 스키마



주:
다이어그램에 나와 있는 cmdb_sw_instance는 cmdb_software_instance 클래스에 대한 참조이고 Supported_Group는 Support_Group에 대한 참조입니다.

속성

Hardware 클래스는 다음과 같은 고유한 특성을 추가합니다.

속성	설명
hardware_status	유지관리 중이나 폐기됨과 같은 하드웨어의 상태입니다. 상태를 자산 클래스와 동기화하는 데 사용됩니다.
hardware_substatus	보조 하드웨어 상태입니다. 각 설정에 *hardware_status* 따라 이 필드에 사용할 수 있는 선택 항목이 달라집니다.
default_gateway	컴퓨터가 연결되는 기본 게이트웨이입니다.

주요 관계 구조

하드웨어, 컴퓨터 또는 서버 CI를 만들 때 다음 주요 관계를 중요한 지침으로 사용하십시오.

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

- 일련 번호: CI 식별 중에 IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스는 두 위치에서 일련 번호를 검색합니다. 하나는 CI 일련 번호 속성이고, 다른 하나는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블을 참조하는 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블입니다.

  - 시스템 이외의 모든 유형의 일련 번호를 일련 번호 테이블에만 저장하십시오(서버 CI 속성에는 저장하지 않음).
  - 시스템 일련 번호를 사용할 수 있는 경우 CI 속성과 일련 번호 테이블 모두에 *`Serial Number`* 저장합니다.

  일련 번호 테이블은 서버 CI에 다시 연결되는 다대일 관계입니다. 이 테이블에는 일련 번호 유형(시스템, UUID, 섀시, BIOS 또는 베이스보드)을 지정하고 실제 값 자체를 저장하기 위한 유형 필드가 있습니다. 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 일련 번호 유형에 대해 다음 Windows 표준을 사용합니다.

  - *`system`*: 소프트웨어의 일련 번호, 하드웨어 칩의 다이 번호 또는 프로젝트 번호(비상업적 제품의 경우)와 같은 제품 식별.
  - *`uuid`*: 제품에 대한 UUID(범용 고유 식별자)입니다. UUID는 생성된 다른 UUID와 다를 수 있는 128비트 식별자입니다.
  - *`chassis`*: 물리적 요소를 식별하는 데 사용되는 제조업체 할당 번호입니다. 값은 SMBIOS 정보에 있는 시스템 인클로저 또는 섀시 구조의 일련 번호 멤버입니다. 이 유형은 물리적 시스템 격납장치와 연관된 특성을 나타냅니다.
  - *`bios`*: BIOS의 할당된 일련 번호입니다. 이 형식은 컴퓨터에 설치된 컴퓨터 시스템 BIOS(기본 입출력 서비스)의 특성을 나타냅니다.
  - *`baseboard`*: 물리적 요소를 식별하는 데 사용되는 제조업체 할당 번호입니다. 이 속성은 CIM_PhysicalElement에서 상속되며 '마더보드 일련 번호'라고도 합니다.

- 네트워크 어댑터:

  - 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스를 사용하여 네트워크 어댑터를 저장합니다.
  - *`Name`* 네트워크 어댑터 클래스의 속성을 네트워크 어댑터 장치의 이름(예: eth0, eth1)으로 설정합니다.
  - *`MAC Address`* 속성을 MAC 주소 값으로 설정합니다. 콜론 구분 기호로 문자열의 형식을 지정하고 팔텟 사이에 16진수를 채우고 0을 채웁니다.

    예: 'f8:f2:1e:00:d4:66'

  - CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 관계를 생성합니다 *`Owned By::Owns`* . 연결된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 CI를 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에서 참조를 지정합니다.

- IP 주소:

  - IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스를 사용하여 IP 주소를 저장합니다.
  - 속성 및 *`Name`* 속성에 IP 주소 값을 *`IP Address`* 저장합니다(빈 *`Name`* 속성을 방지하기 위해).
  - 'NNN 형식을 사용하여 IPv4 IP 주소 값을 저장합니다. NNN입니다. NNN입니다. NNN', 10진수 기반 8진수 및 마침표 구분 기호 포함. 부적합 값은 유효하지 않은 것으로 간주되어야 하며 null 값으로 정리되어야 합니다.

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

- 콜론 구분 기호와 함께 소문자 16진수를 사용하여 IPv6 IP 주소 값을 저장합니다. 확인하지 않는 값은 유효하지 않은 것으로 간주하고 null 값으로 정리해야 합니다.
- *Netmask* 속성을 IP 주소로 설정합니다.
- CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 **Owned By::Owns** 관계를 생성합니다.
- IP 주소에 연결된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 구성 항목을 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에 대한 참조를 지정하십시오.
- 기본 시스템 식별 규칙이 제대로 작동하는지 확인하려면 연결된 네트워크 어댑터 클래스에 IP 주소도 저장합니다.

- 네트워크 어댑터 및 IP 주소:
  - 서버에 설치된 네트워크 어댑터의 MAC 주소를 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스에 저장합니다.
  - IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스에 IP 주소를 저장합니다.
  - MAC 주소나 IP 주소를 서버 [cmdb_ci_server] 클래스에 저장하지 마십시오.

키 참조 구조

하드웨어, 컴퓨터 또는 서버 CI를 만들 때 다음 키 참조를 중요한 지침으로 사용하십시오.

- 서버에서 실행되는 소프트웨어 및 프로세스: 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 클래스에는 서버 CI와 관련된 일반 소프트웨어 패키지가 포함되어 있습니다. cmdb_software_instance 테이블은 다음을 사용하여 소프트웨어 패키지의 각 인스턴스를 인스턴스화합니다.
  - Server [cmdb_ci_server] 클래스에 대한 일대일 참조
  - 소프트웨어 클래스로 돌아가는 다대일 참조
    이러한 참조는 각각 및 *Installed on* 참조 속성에 *Product Name* 저장됩니다.

    Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] 또는 소프트웨어 자산 관리 [com.snc.software_asset_management] 플러그인이 설치되어 있는 경우 cmdb_software_instance 테이블 대신 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 소프트웨어 세부 정보를 저장합니다.
- *Manufacturer* 및 *Model ID* 는 각각 회사 [core_company] 및 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 대한 참조 속성입니다.
- *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*및 *Supported By* are 참조 속성은 사용자 [sys_user] 테이블에 적용됩니다. 및 *Support Group* 은 *Change Group* 그룹 [sys_user_group] 테이블에 대한 참조 특성입니다.

식별 규칙

기본 시스템에는 하드웨어, 컴퓨터 및 서버 클래스에 대해 동일한 미리 정의된 식별 규칙이 포함되어 있습니다. 해당 식별 규칙에는 다음과 같은 키 식별자 항목이 우선순위에 따라 나열됩니다.

1. 일련 번호 〔cmdb_serial_number〕로 지정된 조회 기반 ID를 조회 테이블로 사용하는 식별자 항목입니다. 일련 번호 테이블은 일련 번호에서 서버 CI까지 다대일 참조입니다.
2. CI의 속성으로 지정된 식별자 항목입니다 *Serial Number* .
3. 속성의 식별자 항목입니다 *Name* . 사용할 수 없는 경우 *Serial NumberName* 호스트 이름) 속성이 사용됩니다. 및 *Name* 속성이 모두 *Serial Number* 제공되면 IRE(식별 및 조정 엔진)에서 먼저 일련 번호를 찾습니다. 그리고 일련 번호를 찾을 수 없으면 IRE는 이름 사용으로 대체됩니다.

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

4. 네트워크 어댑터 테이블의 */IP Address* 속성에 *MAC Address*대해 지정된 식별자 항목입니다. 그러나 */IP Address*에만 *MAC Address*의존하지 마십시오.

   및 둘 다 *Serial Number* 사용할 수 없고 */IP Address*만 *MAC Address*사용할 수 있는 경우 CI 이름으로 사용합니다*MAC Address.Name* CI *MAC Address* 의 이름으로 사용하면 빈 CI가 생성되지 않습니다.

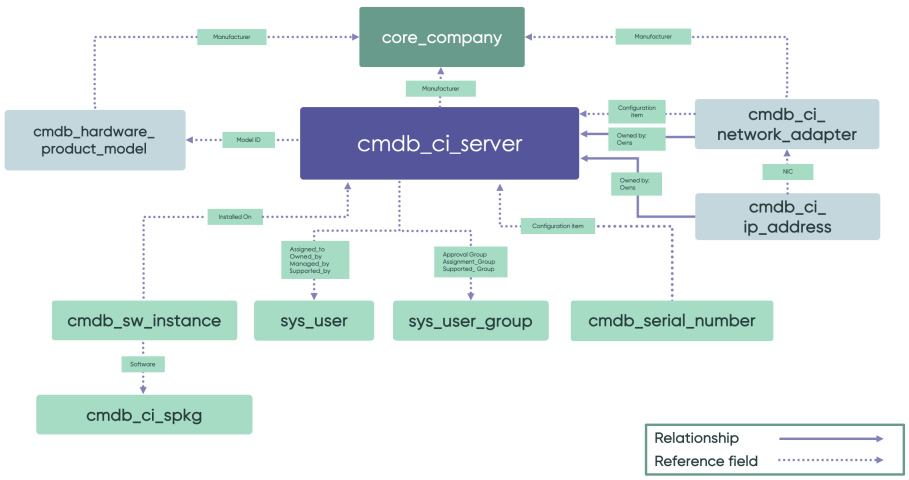
자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]** 클래스

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 클래스에 대한 CMDB 특성, 식별 규칙 및 기타 중요한 스키마 구조입니다.

기본 시스템의 공통 CMDB 테이블에 대한 설명은 의 내용을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

하드웨어, 컴퓨터, 서버 스키마



주:
다이어그램에 나와 있는 cmdb_sw_instance는 cmdb_software_instance 클래스에 대한 참조이고 Supported_Group는 Support_Group에 대한 참조입니다.

속성

Computer 클래스는 다음과 같은 고유한 특성을 추가합니다.

속성	설명
CD_ROM	CD ROM이 있는지 여부를 나타냅니다.
CD 속도	CD_ROM 속도.
섀시 유형	컴퓨터 섀시의 유형입니다.
CPU 코어 수	CPU당 코어 수입니다.
CPU 코어 스레드	코어당 스레드 수입니다.
CPU 개수	CPU 수입니다.

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

속성	설명
CPU 이름	CPU 이름입니다.
CPU 속도(MHz)	CPU 속도입니다.
CPU 유형	CPU 유형입니다.
디스크 공간(GB)	디스크 공간의 양(GB)입니다.
플로피	플로피 드라이브의 종류입니다.
양식 요소	컴퓨터의 폼 팩터입니다.
객체 ID	컴퓨터의 개체 ID(예: 컴퓨터와 연결된 가상 컴퓨터 ID)입니다.
운영 체제	운영 체제의 이름입니다.
OS 주소 너비(비트)	운영 체제 비트(예: 32, 64)입니다.
OS 도메인	해당 사항 없음
OS 서비스 팩	운영 체제에 설치된 서비스 팩입니다.
OS 버전	운영 체제의 버전입니다.
RAM(MB)	컴퓨터의 RAM 양입니다.
IsVirtual	장치가 가상 머신 인스턴스에서 실행 중인지 여부를 나타내는 True/False입니다.

참조 속성	참조
CPU 제조업체	회사 〔core_company〕 테이블

스키마 설명

CMDB 스키마 모델은 실제 서버와 컴퓨터, 가상 서버와 컴퓨터를 구분하지 않습니다. 대신 Computer 및 Server 클래스에는 라는 필드 *`IsVirtual`*가 있습니다. 컴퓨터 또는 서버가 가상 인스턴스인 경우 이 *`IsVirtual`* 특성을 **true**로 설정합니다.

가상 머신 스키마 섹션에 설명된 대로 가상 머신을 완전히 모델링하려면 컴퓨터 또는 서버 CI의 *`IsVirtual`* 속성을 **true**로 설정합니다. 속성을 키 식별자로 사용하여 *`BIOS UUID`* 가상 머신 인스턴스[cmdb_ci_vm_instance] 기록을 만듭니다. 그런 다음 가상 머신 인스턴스 기록과 컴퓨터 또는 서버 인스턴스 간에 Hosted_On 관계를 만들고 **true**로 설정합니다*`IsVirtual`*.

주요 관계 구조

하드웨어, 컴퓨터 또는 서버 CI를 만들 때 다음 주요 관계를 중요한 지침으로 사용하십시오.

- 일련 번호: CI 식별 중에 IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스는 두 위치에서 일련 번호를 검색합니다. 하나는 CI 일련 번호 속성이고, 다른 하나는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블을 참조하는 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블입니다.
  - 시스템 이외의 모든 유형의 일련 번호를 일련 번호 테이블에만 저장하십시오(서버 CI 속성에는 저장하지 않음).
  - 시스템 일련 번호를 사용할 수 있는 경우 CI 속성과 일련 번호 테이블 모두에 *`Serial Number`* 저장합니다.

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

일련 번호 테이블은 서버 CI에 다시 연결되는 다대일 관계입니다. 이 테이블에는 일련 번호 유형(시스템, UUID, 섀시, BIOS 또는 베이스보드)을 지정하고 실제 값 자체를 저장하기 위한 유형 필드가 있습니다. 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 일련 번호 유형에 대해 다음 Windows 표준을 사용합니다.

- *system*: 소프트웨어의 일련 번호, 하드웨어 칩의 다이 번호 또는 프로젝트 번호(비상업적 제품의 경우)와 같은 제품 식별.
- *uuid*: 제품에 대한 UUID(범용 고유 식별자)입니다. UUID는 생성된 다른 UUID와 다를 수 있는 128비트 식별자입니다.
- *chassis*: 물리적 요소를 식별하는 데 사용되는 제조업체 할당 번호입니다. 값은 SMBIOS 정보에 있는 시스템 인클로저 또는 섀시 구조의 일련 번호 멤버입니다. 이 유형은 물리적 시스템 격납장치와 연관된 특성을 나타냅니다.
- *bios*: BIOS의 할당된 일련 번호입니다. 이 형식은 컴퓨터에 설치된 컴퓨터 시스템 BIOS(기본 입출력 서비스)의 특성을 나타냅니다.
- *baseboard*: 물리적 요소를 식별하는 데 사용되는 제조업체 할당 번호입니다. 이 속성은 CIM_PhysicalElement에서 상속되며 '마더보드 일련 번호'라고도 합니다.

- 네트워크 어댑터:
  - 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스를 사용하여 네트워크 어댑터를 저장합니다.
  - *Name* 네트워크 어댑터 클래스의 속성을 네트워크 어댑터 장치의 이름(예: eth0, eth1)으로 설정합니다.
  - *MAC Address* 속성을 MAC 주소 값으로 설정합니다. 콜론 구분 기호로 문자열의 형식을 지정하고 팔텟 사이에 16진수를 채우고 0을 채웁니다.

    예: 'f8:f2:1e:00:d4:66'
  - CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 관계를 생성합니다 *Owned By::Owns* . 연결된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 CI를 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에서 참조를 지정합니다.

- IP 주소:
  - IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스를 사용하여 IP 주소를 저장합니다.
  - 속성 및 *Name* 속성에 IP 주소 값을 *IP Address* 저장합니다(빈 *Name* 속성을 방지하기 위해).
  - 'NNN 형식을 사용하여 IPv4 IP 주소 값을 저장합니다. NNN입니다. NNN입니다. NNN', 10진수 기반 8진수 및 마침표 구분 기호 포함. 부적합 값은 유효하지 않은 것으로 간주되어야 하며 null 값으로 정리되어야 합니다.
  - 콜론 구분 기호와 함께 소문자 16진수를 사용하여 IPv6 IP 주소 값을 저장합니다. 확인하지 않는 값은 유효하지 않은 것으로 간주하고 null 값으로 정리해야 합니다.
  - *Netmask* 속성을 IP 주소로 설정합니다.
  - CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 **Owned By::Owns** 관계를 생성합니다.
  - IP 주소에 연결된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 구성 항목을 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에 대한 참조를 지정하십시오.
  - 기본 시스템 식별 규칙이 제대로 작동하는지 확인하려면 연결된 네트워크 어댑터 클래스에 IP 주소도 저장합니다.

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

- 네트워크 어댑터 및 IP 주소:
  - 서버에 설치된 네트워크 어댑터의 MAC 주소를 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스에 저장합니다.
  - IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스에 IP 주소를 저장합니다.
  - MAC 주소나 IP 주소를 서버 [cmdb_ci_server] 클래스에 저장하지 마십시오.

키 참조 구조

하드웨어, 컴퓨터 또는 서버 CI를 만들 때 다음 키 참조를 중요한 지침으로 사용하십시오.

- 서버에서 실행되는 소프트웨어 및 프로세스: 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 클래스에는 서버 CI와 관련된 일반 소프트웨어 패키지가 포함되어 있습니다. cmdb_software_instance 테이블은 다음을 사용하여 소프트웨어 패키지의 각 인스턴스를 인스턴스화합니다.
  - Server [cmdb_ci_server] 클래스에 대한 일대일 참조
  - 소프트웨어 클래스로 돌아가는 다대일 참조
    이러한 참조는 각각 및 *`Installed on`* 참조 속성에 *`Product Name`* 저장됩니다.

    Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] 또는 소프트웨어 자산 관리 [com.snc.software_asset_management] 플러그인이 설치되어 있는 경우 cmdb_software_instance 테이블 대신 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 소프트웨어 세부 정보를 저장합니다.
- *`Manufacturer`* 및 *`Model ID`* 는 각각 회사 [core_company] 및 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 대한 참조 속성입니다.
- *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*및 *`Supported By`* are 참조 속성은 사용자 [sys_user] 테이블에 적용됩니다. 및 *`Support Group`* 은 *`Change Group`* 그룹 [sys_user_group] 테이블에 대한 참조 특성입니다.

식별 규칙

기본 시스템에는 하드웨어, 컴퓨터 및 서버 클래스에 대해 동일한 미리 정의된 식별 규칙이 포함되어 있습니다. 해당 식별 규칙에는 다음과 같은 키 식별자 항목이 우선순위에 따라 나열됩니다.

1. 일련 번호 〔cmdb_serial_number〕로 지정된 조회 기반 ID를 조회 테이블로 사용하는 식별자 항목입니다. 일련 번호 테이블은 일련 번호에서 서버 CI까지 다대일 참조입니다.
2. CI의 속성으로 지정된 식별자 항목입니다 *`Serial Number`* .
3. 속성의 식별자 항목입니다 *`Name`* . 사용할 수 없는 경우 *`Serial NumberName`* 호스트 이름) 속성이 사용됩니다. 및 *`Name`* 속성이 모두 *`Serial Number`* 제공되면 IRE(식별 및 조정 엔진)에서 먼저 일련 번호를 찾습니다. 그리고 일련 번호를 찾을 수 없으면 IRE는 이름 사용으로 대체됩니다.
4. 네트워크 어댑터 테이블의 */IP Address* 속성에 *`MAC Address`*대해 지정된 식별자 항목입니다. 그러나 */IP Address*에만 *`MAC Address`*의존하지 마십시오.

   및 둘 다 *`Serial Number`* 사용할 수 없고 */IP Address*만 *`MAC Address`*사용할 수 있는 경우 CI 이름으로 사용합니다*`MAC Address.Name`* CI *`MAC Address`* 의 이름으로 사용하면 빈 CI가 생성되지 않습니다.

자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

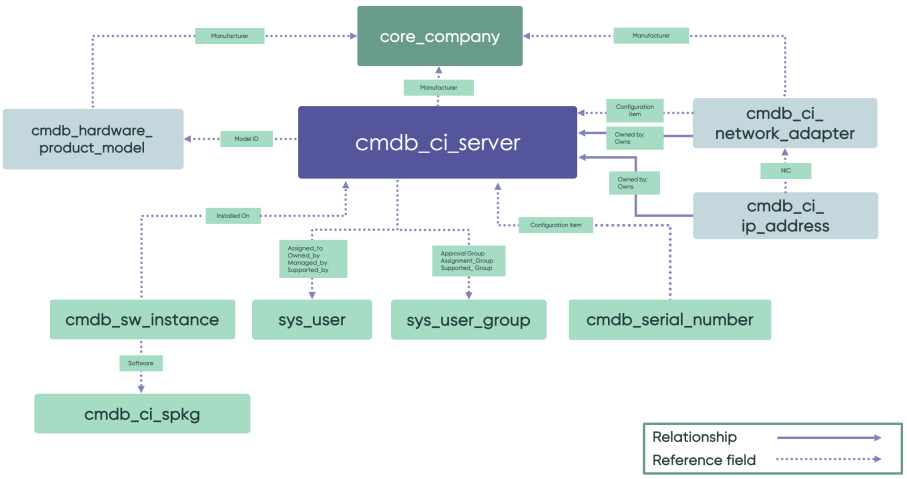
서버 **[cmdb_ci_server]** 클래스

서버 [cmdb_ci_server] 클래스에 CMDB 대한 특성, 식별 규칙 및 기타 중요한 스키마 구조입니다.

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

기본 시스템의 공통 CMDB 테이블에 대한 설명은 의 내용을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

하드웨어, 컴퓨터, 서버 스키마



주:
다이어그램에 나와 있는 cmdb_sw_instance는 cmdb_software_instance 클래스에 대한 참조이고 Supported_Group는 Support_Group에 대한 참조입니다.

속성

Server 클래스는 다음과 같은 고유한 특성을 추가합니다.

속성	설명
분류	프로덕션, 개발, 재해 복구 또는 UAT(사용자 수용 테스트)와 같은 서버 유형입니다.
방화벽 상태	인터넷 또는 인트라넷 연결 서버.
호스트 이름	호스트 이름 속성 대신 서버의 호스트 이름을 저장하려면 이름 속성을 사용합니다.
용도	프로덕션, 스테이징 또는 QA(품질 보증)와 같이 서버에서 지원하는 비즈니스 서비스입니다. 이 속성은 서비스 〔cmdb_ci_service〕 테이블의 선택 목록 필드를 사용합니다 *Used for* .

참조 속성	참조
재해 백업	서버 〔cmdb_ci_server〕 테이블. 이 서버의 백업 서버인 다른 서버에 대한 참조입니다.

참조 클래스

다음 참조 클래스는 Server 클래스를 확장합니다. 새 속성을 추가하지 않습니다.

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

참조 클래스	이름	설명
cmdb_ci_solaris_server	Solaris 서버	Oracle Solaris 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	CSM(Cisco Security Manager) 부하 분산 장치.
cmdb_ci_win_server	Windows 서버	Microsoft Windows Server 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Cisco Application Control Engine 부하 분산 장치
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix Netscaler	Citrix Netscaler 부하 분산 장치.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Alteon 부하 분산 장치.
cmdb_ci_lb	부하 분산 장치	일반 부하 분산 장치입니다.
cmdb_ci_lb_a10	A10 부하 분산 장치	A10 부하 분산 장치.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Cisco CSS(Content Services Switch) 부하 분산 장치.
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Cisco GSS(Global Site Selector) 부하 분산 장치.
cmdb_ci_osx_Server	OS/X 서버	OS/X 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_HPUX_Server	HPUX 서버	HP-UX 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_tape_server	서버 테이프 장치	테이프 드라이브를 사용하는 서버.
cmdb_ci_Server_Hardware	서버 하드웨어	서버 하드웨어.
cmdb_ci_datapower_server	데이터 파워 호스팅 서버	IBM DataPower 호스팅 서버.
cmdb_ci_net_app_server	네트워크 어플라이언스 하드웨어	NetApp 하드웨어.
cmdb_ci_netware_server	Netware 서버	NetWare 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_ibm_zos_server	IBM zOS 서버	IBM z/OS 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_storage_node_element	저장소 노드 요소	스토리지 노드.
cmdb_ci_chassis_server	서버 섀시	서버 섀시.
cmdb_ci_lb_network	네트워크 부하 분산 장치	네트워크 부하 분산 장치 하드웨어.
cmdb_ci_Unix_Server	Unix 서버	Unix 운영 체제를 실행하는 서버.
cmdb_ci_linux_server	Linux 서버	Linux 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
cmdb_ci_virtualization_server	가상화 서버	Hyper-V Server(cmdb_ci_hyper_v_server)

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

참조 클래스	이름	설명
		및 ESX Server(cmdb_ci_esx_server)에서 사용하는 추상 기본 테이블입니다.
cmdb_ci_mainframe	IBM 메인프레임	고급 기능을 갖춘 대규모 컴퓨터 시스템.

스키마 설명

CMDB 스키마 모델은 실제 서버와 컴퓨터, 가상 서버와 컴퓨터를 구분하지 않습니다. 대신 Computer 및 Server 클래스에는 라는 필드 *IsVirtual*가 있습니다. 컴퓨터 또는 서버가 가상 인스턴스인 경우 이 *IsVirtual* 특성을 **true**로 설정합니다.

가상 머신 스키마 섹션에 설명된 대로 가상 머신을 완전히 모델링하려면 컴퓨터 또는 서버 CI의 *IsVirtual* 속성을 **true**로 설정합니다. 속성을 키 식별자로 사용하여 *BIOS UUID* 가상 머신 인스턴스[cmdb_ci_vm_instance] 기록을 만듭니다. 그런 다음 가상 머신 인스턴스 기록과 컴퓨터 또는 서버 인스턴스 간에 Hosted_On 관계를 만들고 **true**로 설정합니다*IsVirtual*.

주요 관계 구조

하드웨어, 컴퓨터 또는 서버 CI를 만들 때 다음 주요 관계를 중요한 지침으로 사용하십시오.

- 일련 번호: CI 식별 중에 IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스는 두 위치에서 일련 번호를 검색합니다. 하나는 CI 일련 번호 속성이고, 다른 하나는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블을 참조하는 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블입니다.
  - 시스템 이외의 모든 유형의 일련 번호를 일련 번호 테이블에만 저장하십시오(서버 CI 속성에는 저장하지 않음).
  - 시스템 일련 번호를 사용할 수 있는 경우 CI 속성과 일련 번호 테이블 모두에 *Serial Number* 저장합니다.

  일련 번호 테이블은 서버 CI에 다시 연결되는 다대일 관계입니다. 이 테이블에는 일련 번호 유형(시스템, UUID, 섀시, BIOS 또는 베이스보드)을 지정하고 실제 값 자체를 저장하기 위한 유형 필드가 있습니다. 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 일련 번호 유형에 대해 다음 Windows 표준을 사용합니다.

  - *system*: 소프트웨어의 일련 번호, 하드웨어 칩의 다이 번호 또는 프로젝트 번호(비상업적 제품의 경우)와 같은 제품 식별.
  - *uuid*: 제품에 대한 UUID(범용 고유 식별자)입니다. UUID는 생성된 다른 UUID와 다를 수 있는 128비트 식별자입니다.
  - *chassis*: 물리적 요소를 식별하는 데 사용되는 제조업체 할당 번호입니다. 값은 SMBIOS 정보에 있는 시스템 인클로저 또는 섀시 구조의 일련 번호 멤버입니다. 이 유형은 물리적 시스템 격납장치와 연관된 특성을 나타냅니다.
  - *bios*: BIOS의 할당된 일련 번호입니다. 이 형식은 컴퓨터에 설치된 컴퓨터 시스템 BIOS(기본 입출력 서비스)의 특성을 나타냅니다.
  - *baseboard*: 물리적 요소를 식별하는 데 사용되는 제조업체 할당 번호입니다. 이 속성은 CIM_PhysicalElement에서 상속되며 '마더보드 일련 번호'라고도 합니다.

- 네트워크 어댑터:

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

- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스를 사용하여 네트워크 어댑터를 저장합니다.
- *Name* 네트워크 어댑터 클래스의 속성을 네트워크 어댑터 장치의 이름(예: eth0, eth1)으로 설정합니다.
- *MAC Address* 속성을 MAC 주소 값으로 설정합니다. 콜론 구분 기호로 문자열의 형식을 지정하고 팔텟 사이에 16진수를 채우고 0을 채웁니다.

  예: 'f8:f2:1e:00:d4:66'
- CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 관계를 생성합니다 *Owned By::Owns* . 연결된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 CI를 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에서 참조를 지정합니다.

- IP 주소:
  - IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스를 사용하여 IP 주소를 저장합니다.
  - 속성 및 *Name* 속성에 IP 주소 값을 *IP Address* 저장합니다(빈 *Name* 속성을 방지하기 위해).
  - 'NNN 형식을 사용하여 IPv4 IP 주소 값을 저장합니다. NNN입니다. NNN입니다. NNN', 10진수 기반 8진수 및 마침표 구분 기호 포함. 부적합 값은 유효하지 않은 것으로 간주되어야 하며 null 값으로 정리되어야 합니다.
  - 콜론 구분 기호와 함께 소문자 16진수를 사용하여 IPv6 IP 주소 값을 저장합니다. 확인하지 않는 값은 유효하지 않은 것으로 간주하고 null 값으로 정리해야 합니다.
  - *Netmask* 속성을 IP 주소로 설정합니다.
  - CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 **Owned By::Owns** 관계를 생성합니다.
  - IP 주소에 연결된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 구성 항목을 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에 대한 참조를 지정하십시오.
  - 기본 시스템 식별 규칙이 제대로 작동하는지 확인하려면 연결된 네트워크 어댑터 클래스에 IP 주소도 저장합니다.

- 네트워크 어댑터 및 IP 주소:
  - 서버에 설치된 네트워크 어댑터의 MAC 주소를 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스에 저장합니다.
  - IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스에 IP 주소를 저장합니다.
  - MAC 주소나 IP 주소를 서버 [cmdb_ci_server] 클래스에 저장하지 마십시오.

키 참조 구조

하드웨어, 컴퓨터 또는 서버 CI를 만들 때 다음 키 참조를 중요한 지침으로 사용하십시오.

- 서버에서 실행되는 소프트웨어 및 프로세스: 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 클래스에는 서버 CI와 관련된 일반 소프트웨어 패키지가 포함되어 있습니다. cmdb_software_instance 테이블은 다음을 사용하여 소프트웨어 패키지의 각 인스턴스를 인스턴스화합니다.
  - Server [cmdb_ci_server] 클래스에 대한 일대일 참조
  - 소프트웨어 클래스로 돌아가는 다대일 참조

  이러한 참조는 각각 및 *Installed on* 참조 속성에 *Product Name* 저장됩니다.

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

Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] 또는 소프트웨어 자산 관리 [com.snc.software_asset_management] 플러그인이 설치되어 있는 경우 cmdb_software_instance 테이블 대신 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 소프트웨어 세부 정보를 저장합니다.

- *Manufacturer* 및 *Model ID* 는 각각 회사 [core_company] 및 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 대한 참조 속성입니다.
- *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*및 *Supported By* are 참조 속성은 사용자 [sys_user] 테이블에 적용됩니다. 및 *Support Group* 은 *Change Group* 그룹 [sys_user_group] 테이블에 대한 참조 특성입니다.

식별 규칙

기본 시스템에는 하드웨어, 컴퓨터 및 서버 클래스에 대해 동일한 미리 정의된 식별 규칙이 포함되어 있습니다. 해당 식별 규칙에는 다음과 같은 키 식별자 항목이 우선순위에 따라 나열됩니다.

1. 일련 번호 〔cmdb_serial_number〕로 지정된 조회 기반 ID를 조회 테이블로 사용하는 식별자 항목입니다. 일련 번호 테이블은 일련 번호에서 서버 CI까지 다대일 참조입니다.
2. CI의 속성으로 지정된 식별자 항목입니다 *Serial Number* .
3. 속성의 식별자 항목입니다 *Name* . 사용할 수 없는 경우 *Serial NumberName* 호스트 이름) 속성이 사용됩니다. 및 *Name* 속성이 모두 *Serial Number* 제공되면 IRE(식별 및 조정 엔진)에서 먼저 일련 번호를 찾습니다. 그리고 일련 번호를 찾을 수 없으면 IRE는 이름 사용으로 대체됩니다.
4. 네트워크 어댑터 테이블의 */IP Address* 속성에 *MAC Address*대해 지정된 식별자 항목입니다. 그러나 */IP Address*에만 *MAC Address*의존하지 마십시오.

   및 둘 다 *Serial Number* 사용할 수 없고 */IP Address*만 *MAC Address*사용할 수 있는 경우 CI 이름으로 사용합니다*MAC Address.Name* CI *MAC Address* 의 이름으로 사용하면 빈 CI가 생성되지 않습니다.

자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

VMware vCenter 객체 **[cmdb_ci_vcenter_object]** 클래스

가상 머신 관련 클래스에 대한 속성, 식별 규칙 및 기타 중요한 스키마 구조입니다.

기본 시스템의 공통 CMDB 테이블에 대한 설명은 의 내용을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

스키마 설명

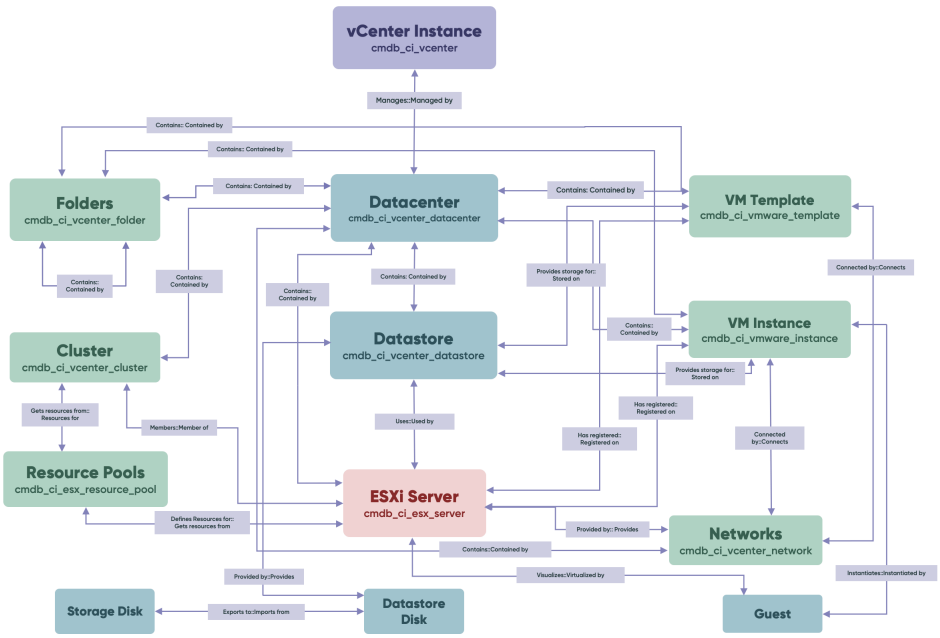
ServiceNow# 에는 다음과 같은 클래스가 있는 VM(가상 머신) 환경의 광범위한 모델링이 있습니다.

- VMware vCenter 클러스터 [cmdb_ci_vcenter_cluster]
- VMware vCenter 데이터센터 [cmdb_ci_vcenter_datacenter]
- VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_VMware_instance]

가상 머신은 다른 서버와 마찬가지로 모델링되지만 *IsVirtual* 속성이 **true**로 설정됩니다.

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

VMware vCenter 인스턴스 스키마 구조



위 다이어그램에서는 '검색된' 가상 서버를 '게스트'(VM 객체)라고 합니다. VMWare 구성 요소의 추가 모델링을 위해 앞의 다이어그램을 따르십시오.

키 참조 구조

게스트는 다음과 같은 중요한 키 참조 구조를 가지고 있습니다.

- cmdb_ci_vmware_instance(Center에서 보고한 VM 인스턴스)와의 Instantiates::InstantiatedBy 관계
- ESXi 서버(ESXi 가상화 소프트웨어가 설치된 하드웨어)와의 관계에서 Virtualizes::Virtualized by를 사용할 수 있습니다.
- 게스트(검색됨, VMObject)에는 ESXi 서버에 대한 HasRegistered::RegisteredOn 관계도 있습니다.

식별 규칙

- 게스트 운영 체제: 게스트 운영 체제는 Server(*IsVirtual***true**로 설정)로 모델링되므로 식별 규칙은 Server 클래스에 대한 규칙을 따릅니다. 대부분의 운영 체제에서 BIOS UUID는 일련 번호로 보고됩니다. BIOS UUID가 재사용되지 않도록 적절한 VMware 지침을 따라야 합니다. 복제된 BIOS UUID를 사용하면 식별 규칙에 문제가 발생합니다.
- VM 인스턴스: IRE는 인스턴스 MosRef ID를 키 식별자로 사용합니다.
- ESX Server: 서버는 베어메탈 서버(*IsVirtual***false**로 설정)로 모델링되므로 서버 클래스 식별 규칙이 적용됩니다.

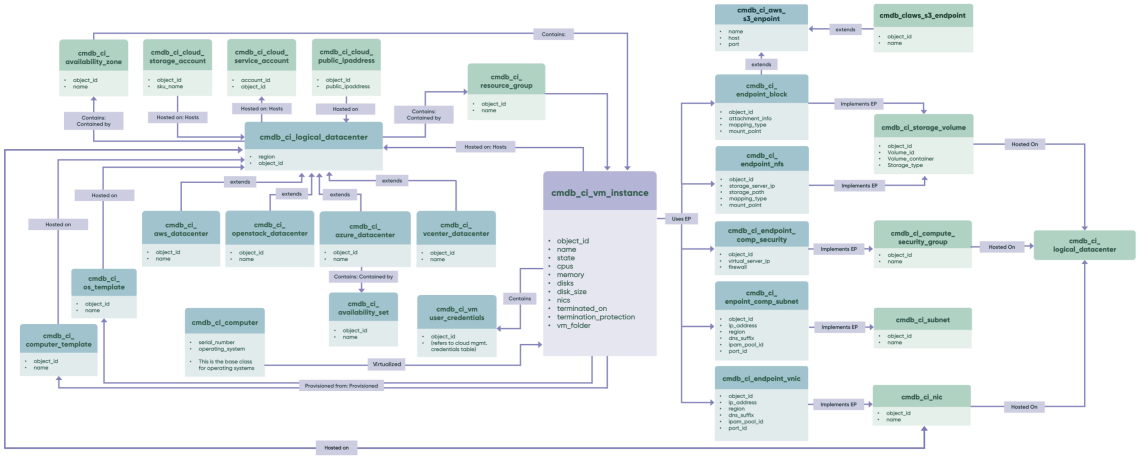
클라우드 클래스

클라우드 클래스에 대한 설명, 식별 규칙 및 기타 중요한 스키마 구조입니다 CMDB .

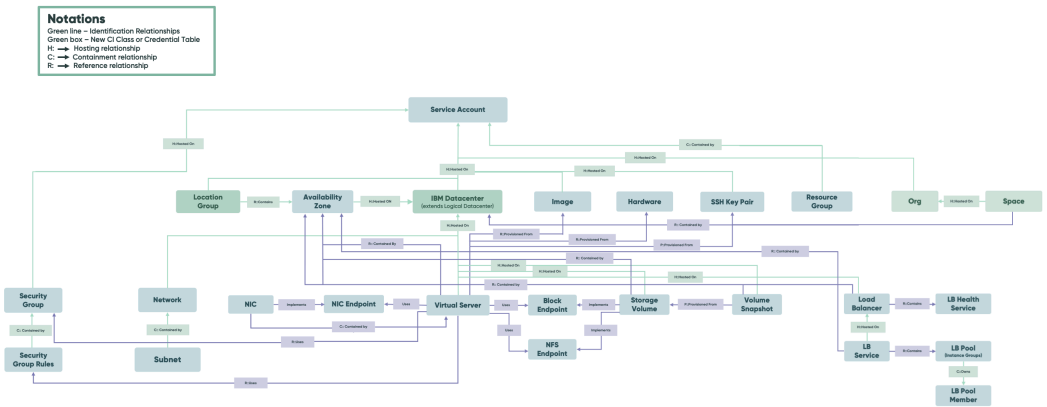
기본 시스템의 공통 CMDB 테이블에 대한 설명은 의 내용을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

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

AWS/Azure/OpenStack 클래스 모델

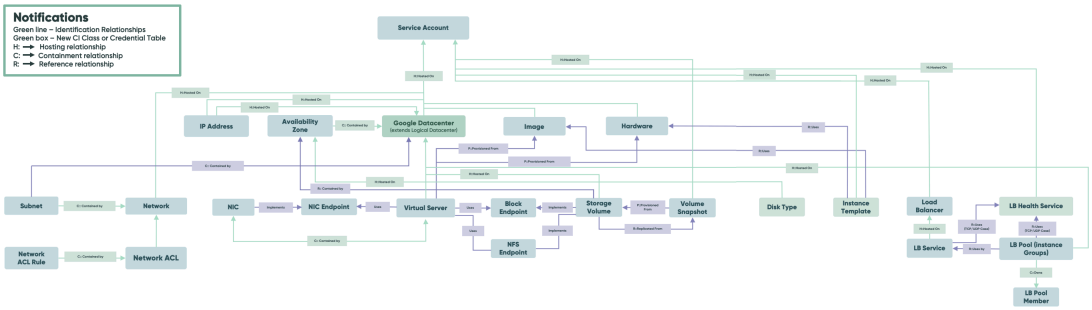


IBM Datacenter Cloud 스키마 모델



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

Google 데이터 센터 스키마 모델



클라우드 스키마 설명

ServiceNow 에는 AWS(Amazon Web Services), Microsoft Azure 서비스, GCP(Google Cloud Platform) 및 IBM Cloud를 비롯한 광범위한 클라우드 환경 모델이 있습니다. 컴퓨팅 측면에 초점을 맞추면 클라우드 환경과 가상 서버의 모델은 비슷합니다. 예를 들어 Amazon Elastic Compute Cloud(EC2) 및 Microsoft# Azure Cloud Compute의 인스턴스는 가상 머신 인스턴스의 확장으로, CI는 일반적으로 클라우드 인벤토리에 직접 연결하여 생성됩니다. 그러나 가상 머신 인스턴스는 클라우드 인스턴스의 실제 사용을 나타내지 않습니다.

클라우드 서비스 계정[cmdb_ci_cloud_service_account]은 AWS, GCP 및 Azur와 같은 클라우드 계정을 추적하기 위한 메인 클래스입니다(예를 들어 AWS에 대한 cmdb_ci_aws_account 테이블 사용과 대체).

예를 들어, Amazon EC2에서 실행 중인 Linux 게스트 호스트를 Server [cmdb_ci_server] 클래스로 나타낼 수 있으며, *`IsVirtual`* 속성은 **true** 로 설정되고 관계는 Runs on:Runs to the EC2 인스턴스로 표시됩니다. AWS Config 서비스 또는 Amazon CloudWatch 애플리케이션을 통합하면 EC2 객체 ID에 대한 정보가 제공됩니다. 게스트 Linux 호스트에서 또는 다른 검색 프로그램을 실행 검색 하면 *`hostname`*.

다음 사항을 확인하십시오.

- 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블에 저장되는 올바른 UUID를 가져옵니다.
- 클라우드 인스턴스를 호스트 OS에 연결/생성하고, UUID/개체 ID에서 일치시키며, Runs On:Runs 관계를 만듭니다.

또한 Storage, Networking, Lamda/Functions의 완전한 모델 외에도 Compute, Storage 등과 Hosts:HostedOn 관계가 있는 논리 데이터 센터 [cmdb_ci_logical_datacenter] 테이블의 개념을 사용하여 서로 다른 지역을 모델링합니다.

식별 규칙

기본 시스템에는 클라우드 스키마 클래스에 대해 사전 정의된 식별 규칙이 포함되어 있습니다. 클라우드 객체에는 다음과 같은 식별 항목이 필요합니다.

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

- 객체 ID: 클라우드 벤더가 Azure Compute, EC2 및 Amazon Simple Storage Service(S3)와 같은 각 유형의 클라우드 자원에 사용하는 ID와 동의어입니다.

- 객체 ID는 지역마다 고유하므로 클라우드 자원이 호스팅되는 지역에 대한 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_data_center] 테이블의 정보가 필요한 종속 관계가 있습니다. 예를 들어 논리 데이터센터에서 확장된 AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter], Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter], Google 데이터센터 〔cmdb_ci_google_datacenter〕입니다.

  논리 데이터 센터 자체에는 두 개의 식별자 항목이 있습니다.

  - 객체 ID: 논리 데이터센터의 고유 ID(해당되는 경우)
  - 지역: 클라우드 자원의 지역입니다

- 논리 데이터센터에는 클라우드 서비스 계정에 대한 종속성이 있으며 여기에는 두 개의 식별자 항목이 있습니다.

  - 객체 ID: 해당되는 경우 계정의 고유 ID입니다.
  - 계정 ID: 다양한 클라우드 자원을 포함하는 고유한 계정 ID입니다. 계정 ID는 일반적으로 객체 ID보다 더 적용 가능합니다.

자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

CMDB 분류 및 클래스 종속성

CMDB 분류는 속성을 공유하는 CI 그룹이며 자체 클래스 테이블에 저장됩니다. 분류를 통해 관리자는 CMDB.

CI 클래스는 인스턴스 데이터베이스의 실제 테이블 이름을 참조합니다. 이 컨텍스트에서 'CI 유형'은 컴퓨터, 라우터 또는 프린터와 같이 CI를 식별하는 친숙한 이름입니다.

CMDB 클래스의 특징 중 하나는 다른 클래스에 대한 의존성입니다. 클래스는 독립적이거나 종속적일 수 있으며, 이에 따라 클래스 CI의 종속성 또는 독립성이 결정됩니다.

독립 CI

Linux 서버 CI와 같은 독립 클래스의 CI는 고유한 ID를 가지고 자체적으로 존재하며 다른 CI에 종속되지 않습니다.

종속 CI

종속 클래스의 CI는 다른 클래스의 CI와 관계를 가지며 이러한 관계가 존재하는 경우에만 의미 있게 존재합니다. 종속 관계가 없는 경우 종속 CI는 자체적으로 존재하지 않습니다. 예:

- 네트워크 어댑터 CI는 이를 포함하는 하드웨어 CI 없이는 의미 있게 존재하지 않습니다.
- 애플리케이션 CI는 호스팅되는 서버 CI 없이는 자체적으로 존재하지 않습니다.

CMDB 기능의 IRE(식별 및 조정 엔진) 식별 프로세스는 CI 의존성 분류를 광범위하게 사용합니다. 클래스의 종속성 분류를 확인하려면 CI 클래스 관리자에서 클래스의 식별 규칙 페이지를 여십시오. CI 종속성을 설정하려면 CI 클래스 관리자를 사용하여 CI 클래스에 대한 종속 관계 규칙을 지정합니다.

자세한 내용은 식별 규칙 문서를 참조하십시오.

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

종속 CI 관리

CI에 대한 수명주기 업데이트는 종속 CI에 영향을 줍니다. 예를 들어, 종속 CI의 족속 대상인 CI가 삭제되면 종속 CI는 더 이상 사용할 수 없는 고아 상태가 됩니다. CMDB의 무결성과 상태를 유지하기 위해 시스템은 수명주기 업데이트의 영향을 받는 종속 CI에 단계적 정리 프로세스를 적용합니다.

독립 및 종속 CI에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 분류 및 클래스 종속성.

CI를 삭제하거나 보관한 후 종속 CI가 제대로 관리되도록 하려면 다음을 수행해야 합니다.

1. 이 페이지에 설명된 대로 종속 CI 관리를 활성화합니다.
2. 종속 CI 관리에서 생성하는 CMDB 데이터 관리자 작업을 수동으로 승인하거나, 검토 또는 승인이 필요하지 않도록 해당 작업을 구성합니다.

> **주:**
> 데이터 관리자 컨텍스트의 고아 종속 *CI* 는 CMDB 상태 컨텍스트의 고아 *CI* 와 다릅니다. 데이터 관리자의 컨텍스트 내에서 고아 종속 CI가 종속 클래스에 속하며 종속 관계가 누락되었습니다. CMDB 상태의 컨텍스트에서 고아 CI에 대한 정의는 보다 광범위하며 CMDB 상태 고아 규칙과 일치하는 모든 CI를 포함합니다. CMDB 상태의 고아 CI에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

단계적 정리가 필요한 종속 CI의 예:

- Tomcat 애플리케이션(T1)은 Linux 서버(L1)에서 실행되며 WAR 파일(W1)을 포함합니다. L1이 삭제되면 T1과 W1은 고아 종속 CI가 됩니다.
- 하드웨어 자체가 삭제되면 네트워크 어댑터는 고아 종속 CI가 됩니다.
- Linux 서버가 사용 중지되고 수명이 종료된 경우 서버가 더 이상 작동하지 않으면 서버에 의존하는 애플리케이션도 작동하지 않아야 한다고 가정합니다.

종속 CI 관리 사용

종속 CI 관리를 활성화하려면 다음을 수행합니다.

- CMDB 데이터 관리자에 대한 환경을 구성합니다. CMDB 데이터 관리자 및 CMDB 데이터 관리자 자체의 필수 구성 요소에 대한 환경을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자.
- 시스템 `cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled` 속성이 **true** (기본적으로 true)로 설정되어 있는지 확인합니다. 이 속성은 단계적 작업을 활성화하며 기본 시스템에는 존재하지 않습니다. 따라서 속성 값을 보거나 수정하려면 먼저 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가해야 합니다.
- 단계적 폐기 프로세스를 사용하려면 CI의 단계적 폐기를 관리하는 데 사용되는 시스템 속성이 `cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`true(기본적으로 false)로 설정되어 있는지 확인합니다. 다운스트림 CI 의존성을 확인하는 비즈니스 규칙은 `After BR: Track "Retired" CIs`이 속성이 true로 설정된 경우에만 실행됩니다. 이 속성은 기본 시스템에 없으며 이를 보거나 수정하려면 먼저 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가해야 합니다.

단계적 정리 작업은 종속 CI 관리 기능을 활성화한 시점부터만 적용됩니다. 이 기능을 활성화하기 전에 CMDB에 이미 있었던 고아 종속 CI에 cascade-cleanup을 적용하려면 다음 문서를 참조하십시오 기존 고아 종속 CI의 단계적 정리.

CMDB 데이터 관리자를 사용하여 단계적 정리 작업 수행

종속 CI 관리 프로세스는 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 다음과 같은 방법으로 CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블의 종속 CI에 대한 수명주기 업데이트를 처리합니다.

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

1. CI의 수명주기 업데이트에 대해 사용자에게 승인을 요청하고 받습니다.
2. 이러한 작업이 승인된 후 실제 삭제, 보관 또는 폐기 CI 업데이트를 수행합니다.

시스템은 삭제, 보관 또는 폐기할 준비가 된 CI를 대상 CI로 사용하여 "종속 CI - 삭제", "종속 CI - 보관" 및 "종속 CI - 폐기" 데이터 관리자 정책에 대한 작업을 생성합니다. 이러한 정책은 각각의 '요청 시' 정책 유형으로 설정됩니다. 그런 다음, 설정에 따라 *Managed By Group* 데이터 관리자 또는 사용자는 해당 하위 플로우를 종속 CI에 적용하기 전에 이러한 작업을 검토하고 승인해야 합니다.

이러한 작업을 자동으로 승인하려면 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 각 데이터 관리자 정책의 검토 필요 플래그를 해제합니다. 그러면 이러한 작업은 사용자 개입 없이 실행됩니다.

단계적 폐기 종속 CI

CI가 폐기로 설정되면 종속 CI 관리 데이터 프로세스는 해당 CI에 의존하는 모든 CI를 단계적 업데이트하고 폐기도 시도합니다.

1. CI의 *Life Cycle Stage* 속성이 CSDM 표준에 따라 수명 종료 로 설정되어 있으므로 CI가 폐기로 업데이트됩니다.

2. CI가 다운스트림 종속성이 있는 클래스에 속하는지 확인하기 위해 비즈니스 규칙이 *After BR: Track "Retired" CIs* 실행(시스템 속성이 *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled***true**인 경우에만).

   그렇다면: CI가 CMDB CI 수명 종료 원장 [cmdb_ci_end_of_life_ledger] 테이블에 추가됩니다.

3. CMDB CI 수명 종료 원장 [cmdb_ci_end_of_life_ledger] 테이블의 각 CI에 대해 예약된 작업은 *CMDB Cascade Retire Dependent CIs* CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 CI의 관계를 확인합니다. 종속 CI와 종속 관계가 있는 경우 해당 종속 CI는 폐기 작업을 통해 CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블에 추가됩니다.

   종속 관계 규칙에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 종속 관계 규칙.

4. 예약된 작업은 *CMDB Dependent CI Policy Processor* (시스템 속성이 *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* 예일 경우) CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블의 CI를 처리하기 위해 실행됩니다. 이러한 CI는 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 승인 시 폐기할 준비가 된 것으로 설정됩니다. 실제로 CI를 폐기하기 위해 종속 CI 폐기 정책에 대해 CMDB 데이터 관리자에서 작업이 생성됩니다.

단계적 보관 종속 CI

CI를 보관하면 종속 CI가 CMDB에 고아로 남을 수 있습니다. 부실 데이터가 누적되는 것을 방지하기 위해 시스템은 고아 상태의 종속 CI를 단계적으로 보관하는 정리 프로세스를 적용합니다.

고아 종속 CI는 즉시 보관되지 않습니다. CI가 보관되면 [cmdb_rel_ci] 테이블의 해당 CI에 대한 모든 CI 관계 기록도 보관됩니다. 그러면 시스템은 이 보관의 결과로 고아가 된 종속 CI가 있는지 확인합니다. 고아 종속 CI로 식별되는 의존성 체인의 모든 CI는 다음 조건 중 하나에 대해 검사됩니다. 이러한 조건 중 하나라도 충족하는 CI는 고아 종속 CI가 아니므로 보관되지 않습니다.

- CI가 처리되지 않은 중복 CI입니다(CI가 해결되지 않은 중복 제거 작업과 연결되어 있음).
- CI에 여러 상위 CI가 있습니다.
- CI는 CI 관계 [cmdb_rel-ci] 테이블에서 다른 관계를 갖습니다.
- CI가 제외된 클래스에 속합니다. 제외된 클래스는 CMDB 종속 CI 클래스 제외 [cmdb_dependent_ci_class_exclusion] 테이블에 저장됩니다. 기본 시스템에서 해당 테이블은 ,

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

*cmdb_ci_vmware_instance*및 기타 VMware 관련 클래스와 같은 *cmdb_ci_vm*일부 클래스로 미리 채워져 있습니다. 해당 테이블에 레코드를 추가하거나 제거하여 고아 종속 CI의 관리에서 제외되는 클래스 세트를 관리할 수 있습니다.

결과적으로 이러한 조건이 적용되지 않는 CI만 CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블에 추가됩니다. 이러한 CI는 승인 시 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 보관할 준비가 된 것으로 설정됩니다.

단계적 삭제 종속 CI

CI를 삭제하면 종속 CI가 CMDB에서 고아로 남을 수 있습니다. 부실 데이터가 축적되는 것을 방지하기 위해 시스템은 이러한 고아 종속 CI를 단계적 삭제하는 정리 프로세스를 적용합니다.

1. CI의 수명 주기 스테이지 속성이 CSDM 표준에 따라 수명 종료로 설정되어 있으므로 CI가 삭제되도록 업데이트됩니다.

2. 삭제된 CI와 관련된 cmdb_rel_ci 테이블의 모든 관계가 삭제됩니다.

3. 비즈니스 규칙을 *After BR: CMDB Dependent CI Delete* 실행하여(시스템 속성이 *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled***true**인 경우에만) 관계의 다른 CI(상위 또는 하위)가 고아 종속 CI인지 여부를 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 삭제된 각 관계를 확인합니다.

   "예"인 경우: 이러한 고아 종속 CI는 CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블에 추가되고 작업 = 삭제로 설정됩니다.

4. 예약된 작업은 *CMDB Dependent CI Policy Processor* (시스템 속성이 *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* 예일 경우) CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블의 CI를 처리하기 위해 실행됩니다. 이러한 CI는 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 승인 시 삭제할 준비가 된 것으로 설정됩니다. 실제로 CI를 삭제하기 위해 CMDB 데이터 관리자에서 종속 CI 삭제 정책에 대한 작업이 생성됩니다.

분리 종속 CI는 즉시 삭제되지 않습니다. CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 각 CI 관계를 삭제하기 전에 시스템은 관계의 다른 CI가 종속 클래스에 속하는지 확인합니다. 삭제된 CI에 종속된 것으로 식별된 의존성 체인의 모든 CI에 대해 다음 조건 중 하나를 검사합니다. 이러한 조건 중 하나라도 충족하는 CI는 고아 종속 CI가 아니므로 삭제 대상으로 표시되지 않습니다.

- CI가 처리되지 않은 중복 CI입니다(CI가 해결되지 않은 중복 제거 작업과 연결되어 있음).
- CI에 여러 상위 CI가 있습니다.
- CI는 CI 관계 [cmdb_rel-ci] 테이블에서 다른 관계를 갖습니다.
- CI가 제외된 클래스에 속합니다. 제외된 클래스는 CMDB 종속 CI 클래스 제외 [cmdb_dependent_ci_class_exclusion] 테이블에 저장됩니다. 기본 시스템에서 해당 테이블은 , *cmdb_ci_vmware_instance*및 기타 VMware 관련 클래스와 같은 *cmdb_ci_vm*일부 클래스로 미리 채워져 있습니다. 해당 테이블에 레코드를 추가하거나 제거하여 고아 종속 CI의 관리에서 제외되는 클래스 세트를 관리할 수 있습니다.

결과적으로 이러한 조건이 적용되지 않는 CI만 CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블에 추가됩니다. 이러한 CI는 승인 시 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 삭제할 준비가 된 것으로 설정됩니다.

관련 없는 관계

삭제 및 보관 작업의 경우 시스템은 종속 CI 관계 평가 구성 [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config] 테이블에서 CI의 외부 관계도 추적합니다.

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

외부 관계는 CI의 의존성 체인에 없는 관계이며 삭제 또는 보관은 시스템 속성의 *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* 값에 따라 달라집니다. 이 속성은 기본적으로 **true** 로 설정되며, 이 경우 관련 없는 관계는 삭제되거나 보관되지 않습니다. 속성을 **false** 로 설정하면 관계없는 관계를 삭제하고 보관할 수 있습니다.

cmdb.dependent.ci.extra.rel.check 속성이 기본 시스템에 없으며 속성 값을 보거나 수정하려면 먼저 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가해야 합니다.

기존 고아 종속 CI의 단계적 정리

종속 CI 관리 기능을 활성화하면 이 기능이 활성화된 시점부터만 단계적 정리 작업이 적용됩니다. 그러나 기능을 활성화하기 전에 CMDB에 이미 있었던 고아 종속 CI에 유사한 단계적 정리 작업을 적용해야 할 수도 있습니다.

CMDB 전체에서 고아 종속 CI의 일회성 단계적 정리를 수행하려면 고아 CI 정리 예약된 작업을 활성화 합니다. 고아 CI 정리 예약된 작업은 전체 CMDB를 검사하여 고아 종속 CI를 식별합니다. 그런 다음 이러한 CI는 단계적 삭제되는 CI가 처리되는 방식과 같은 방식으로 처리됩니다. 삭제할 준비가 된 CI가 CMDB 종속 CI 원장 [cmdb_dependent_ci_ledger] 테이블에 추가됩니다. 그런 다음 CMDB 데이터 관리자는 섹션에 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 단계적 정리 작업 수행 설명된 대로 활용됩니다.

고아 CI 정리 예약된 작업은 한 번만 실행되고 나면 작업이 비활성화됩니다. CMDB의 크기에 따라 고아 CI 정리 예약된 작업이 완료되는 데 며칠이 걸릴 수 있습니다.

샘플 시나리오: **cascade-retire**

1. 종속 CI 관리를 활성화합니다.
2. CMDB 데이터 관리자에서 폐기 정책을 생성하고 게시합니다. 예를 들어, 종속 CI 네트워크 어댑터 및 파일 시스템과 관계가 있는 독립 Linux 서버 CI를 폐기합니다.
3. 예약된 작업이 *CMDB Data Manager Retire Policy Processor* 실행되기를 기다리거나 수동으로 실행합니다.
4. 데이터 관리자 개요 페이지에서 작업 카드 열기를 선택하고 폐기 작업을 승인합니다 (승인=승인됨). 자동으로 변경되지 않으면 작업 상태를 '진행 중'으로 변경합니다. 이렇게 하면 Linux 서버 CI가 폐기되고 cmdb_ci_end_of_life_ledger 테이블에 추가됩니다.
5. 예약된 작업을 *CMDB Cascade Retire Dependent CIs*실행합니다.

   이 예약된 작업은 cmdb_ci_end_of_life_ledger 테이블의 각 CI를 처리하고 이 CI에 대한 cmdb_rel_ci 테이블의 관계를 쿼리합니다. 다른 종속 CI와의 관계가 있는 경우 해당 종속 CI는 상태 = '준비' 및 동작 = '폐기'로 설정된 cmdb_dependenct_ci_ledger 테이블에 추가됩니다.
6. 예약된 작업이 *CMDB Dependent CI Policy processor* 실행되기를 기다리거나 수동으로 실행합니다. 이 예약된 작업은 cmdb_dependenct_ci_ledger 테이블의 CI를 대상으로 OOB 종속 CI 폐기 정책에 대한 작업을 생성합니다.
7. 데이터 관리자 개요 페이지에서 작업 카드 열기를 선택하고 "종속 CI - 폐기."로 설명된 작업을 승인합니다.

CMDB 기록 유형

CMDB에는 다음과 같은 주요 기록 유형이 포함되어 있습니다.

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

CMDB 기록 유형

기록 유형	설명
CI(구성 항목)	CMDB의 모든 컴퓨터, 장치 또는 서비스입니다. CI의 기록에는 제조업체, 벤더, 위치 등 모든 관련 데이터가 포함됩니다. 구성 항목은 플랫폼 내의 테이블, 목록 및 양식을 사용하거나 애플리케이션을 사용하여 검색 만들거나 유지 관리할 수 있습니다.
관계 유형	CI와 다른 CI, 사용자 또는 그룹 사이의 정의된 관계입니다. 관계 유형은 하위 CI의 관점에서 한 번, 상위 CI의 관점에서 각각 한 번, 총 두 번 정의됩니다. 예를 들어, 하위 CI의 전원을 공급하는 상위 CI는 관계 유형 **Powers::Is Powered by**를 사용합니다. 관계 유형의 예로는 **In Rack::Rack contains**, **Log Reviewed by::Reviews logs** for 또는 **Backup done by::D oes backups** for가 있습니다. CMDB 관계는 플랫폼 내의 테이블, 목록 및 양식을 사용하거나 검색 이를 통해 설정할 수 있습니다. CMDB 양식에는 관계 수정에 최적화된 특정 관련 항목 도구 모음이 있습니다.

CI 구성요소 관련 목록

CI 레코드의 관련 목록에는 해당 CI에 포함된 추가 구성 요소(예: 서버의 디스크 드라이브, 네트워크 라우터의 동작을 제어하는 규칙)가 표시됩니다.

실행 시 검색 관련 목록은 CI에서 실행 중인 것을 발견한 구성요소 검색 로 채워집니다. CI 기록에는 구성요소를 찾았는지 여부에 검색 따라 스캔마다 다른 목록이 표시될 수 있습니다.

기본적으로 관련 목록에는 마지막 스캔에서 검색된 CMDB의 해당 CI와 연결된 구성요소만 표시됩니다. CMDB에 기록되지만 스캔에서 검색되지 않는 구성요소는 없는 것으로 간주되어 목록에 나타나지 않습니다.

관련 목록에 표시되는 구성요소에는 두 가지 유형이 있습니다. CI 자체가 CI인 구성요소(예: 하드 디스크)와 그렇지 않은 구성요소(일련 번호 및 규칙)입니다. CI인 구성요소에 대한 이동 경로의 기본 필터 조건은 **[Status] [!=] [Absent]**입니다. CI가 아닌 구성요소에 대한 필터 조건은 **[Absent] [=] [False]**입니다.

예를 들어 라우터에는 라우팅 규칙, 디스크 드라이브, 인터페이스 및 네트워크 어댑터를 포함하여 이러한 필터 조건의 영향을 받는 여러 관련 목록이 있을 수 있습니다. 마지막 검색 작업 중에 발견된 구성요소만 이러한 관련 목록에 나타납니다.

관련 목록의 아이콘

다음 아이콘 중 하나가 CI 관련 항목 목록에 나타날 수 있습니다.

	이 구성 항목에 대해 현재 활성 인시던트의 경우
	구성 항목에 대해 현재 활성 상태인 문제의 경우
	과거에 다루지 않은 구성 항목에 대한 현재 활성 변경 내용, 현재, 보류 중인 변경 내용의 경우. 예를 들어 현재 진행 중인 서버에서 운영 체제를 업데이트하는 요청에 이 아이콘이 표시될 수 있습니다.
	구성 항목에 대해 최근에 완료된 변경 내용의 경우 과거에는 "Actual_end_date"로 변경되었습니다.

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

	구성 항목에 대해 곧 계획된 변경의 경우 향후 "실제 시작 날짜"로 변경됩니다.
	"실제 시작 날짜"가 있는 구성 항목에 대한 현재 활성 변경의 경우
	구성 항목에 대해 최근에 완료된 중단의 경우. "종료" 날짜가 과거인 중단입니다.
	구성 항목에 대해 곧 계획된 중단의 경우. 미래의 "시작" 날짜가 있는 중단입니다.
	과거 "시작" 날짜가 있고 "종료" 날짜가 없는 구성 항목에 대한 현재 활성 중단의 경우
	이는 트리 뷰에만 표시되며 다운스트림에 있는 구성 항목에 위의 문제 중 하나 이상이 있음을 나타냅니다.

시스템은 최근의 중단 및 변경 내용을 볼 때 과거로부터 5일, 그리고 미래로부터 7일을 봅니다.

팀 관련 목록

팀 관련 목록은 그룹 유형에 따라 사용자 그룹을 CI에 연결하므로 CI에 할당된 다양한 유형의 그룹을 유연하게 추적할 수 있습니다. 팀 관련 목록은 서비스 [cmdb_ci_service] 클래스 및 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 클래스와 같은 하위 클래스의 CI에 대한 CI 양식에 표시됩니다.

조직에서 많은 데이터 소스를 사용하고 통합 허브 ETL을 사용할 때 팀 관련 목록을 사용하면 유용할 수 있습니다.

기본 시스템의 팀 관련 목록에는 필드와 일치하는 그룹 유형이 포함되어 있습니다.

- *Approval Group*
- *Change Group*
- *Managed by Group*
- *Support Group*

이러한 클래스 중 하나의 CI 양식에 그룹 할당을 설정하면 해당 그룹 할당이 팀 관련 목록과 자동으로 동기화됩니다. 애플리케이션 서비스에 대한 할당 그룹을 설정하면 CI에 대한 새 그룹 할당을 나타내는 관계 기록이 생성됩니다. 이러한 CI 양식의 팀 관련 목록에는 CI에 대한 다양한 그룹 할당의 현재 설정이 항상 표시됩니다.

CI에 할당된 그룹이 여러 개 있는 경우 CI 양식의 팀 관련 목록에서 이러한 그룹 중 하나를 기본으로 지정할 수 있습니다. 해당 CI와 관련된 인시던트가 생성되면 해당 기본 그룹에 할당됩니다. 한 번에 하나의 그룹 유형만 CI의 기본으로 지정할 수 있습니다.

예를 들어, 다음과 같은 특징이 있는 애플리케이션 서비스에 대한 팀 관련 목록을 사용합니다.

- 데이터베이스에 대한 접근 필요
- Linux 서버에서 실행
- 실제 애플리케이션의 소프트웨어 부분을 관리하기 위해 할당된 그룹이 있음

이 예에서는 적절한 그룹 유형을 추가하고 새 사용자 지정 그룹 유형으로 CI를 설정하여 이러한 모든 그룹 할당을 추적할 수 있습니다.

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

By-directional synchronization(방향별 동기화)

서비스 CI 양식의 할당 그룹 필드 중 하나의 값을 설정하거나 수정하면 팀 관련 목록이 해당 변경 내용으로 업데이트되고 해당 기록이 없는 경우 팀 관련 기록이 추가됩니다. 예를 들어 빈 지원 그룹 필드를 데이터베이스 **San Diego**로 설정하고 양식을 저장하면 시스템은 지원 그룹이고 사용자 그룹이데이터베이스 **San Diego**인 Teams 기록을 *Group type* 추가합니다.

반대 방향으로, CI의 그룹 할당 필드 중 하나에 해당하는 팀 관련 기록 *Group type* 의 모든 변경 사항은 해당 필드와 동기화됩니다. 예를 들어 그룹 유형에서 *Support Group***CAB** 승인으로 설정하면 *User group* CI 양식의 지원 그룹 필드가 **CAB** 승인 값으로 업데이트됩니다.

Teams 기록을 삭제해도 CI의 그룹 할당 필드에는 영향을 주지 않습니다.

서비스 **CI** 양식에 팀 관련 목록 추가

기본적으로 팀 관련 목록의 탭은 서비스 CI 양식의 관련 목록 섹션에 나타나지 않습니다. 양식의 추가 작업 메뉴를 선택하고 구성을 선택한 다음 관련 목록을 선택하여 팀 관련 목록을 추가할 수 있습니다. 표시되는 사용 가능 목록에서 **Teams** 를 선택됨 목록으로 이동한 다음, 저장을 선택합니다.

팀 관련 목록에 사용자 지정 그룹 유형 추가

Teams 관련 목록을 사용하면 조직에 필요한 사용자 지정 그룹 유형을 추가하여 지원되는 그룹 유형의 초기 목록을 확장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin, asset 또는 cmdb_admin

이 태스크 정보
그룹 유형을 추가하려면 테이블 열 *cmdb_rel_team* 의 딕셔너리 정의를 *group_type* 수정해야 합니다.

프로시저

1. 서비스 CI 양식에서 팀 관련 목록을 선택합니다.
2. 열 탭에서 그룹 유형 열을 선택합니다.
3. 딕셔너리 항목 양식의 선택 관련 목록 탭에서 데이터 센터 그룹과 같은 새 Teams 선택 항목에 대한 새 행을 삽입합니다.
4. 변경 내용을 저장합니다.

CI 클래스 생성

기존 CI 클래스의 확장인 CI 클래스(테이블)를 생성합니다. 그런 다음 새 클래스에 대한 식별 및 조정 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에
확장 중인 클래스에는 클래스가 확장 가능하다는 것을 나타내는 필드가 선택되어 있어야 합니다 *Is_Extendable* .
필요한 역할:

- Itil_admin 및 personalize_dictionary: 딕셔너리 테이블 편집을 위해 필요
- 관리자: 모든 권한

이 태스크 정보
CI 클래스 관리자는 CMDB 테이블을 관리하고 다른 CMDB 클래스에서 파생된 클래스를 만들기 위한 중앙 집중식 위치입니다. 클래스를 만들려면 레이블 및 이름과 같은 기본 세부 정보가 필요합니다. 식별 엔진에서 클래스를 성공적으로 식별할 수 있도록 식별 및 조정 규칙도 필요합니다.

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

클래스 확장 및 해당 프로세스의 부모 클래스에서 특성이 파생되는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Table extension and classes .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 확장합니다.
3. 새 클래스가 확장되는 클래스를 선택합니다.
4. 하위 클래스 추가를 클릭합니다.
   자손 클래스 추가 옵션은 선택한 클래스를 확장할 수 있는 경우에만 나타납니다.
5. **Provide Basic** Info(기본 정보 제공) 탭에서 정보를 입력하고 Next(다음)를 클릭합니다.

필드	설명
표시 이름	클래스의 고유 레이블(예: 랩톱 또는 씬 클라이언트)입니다. 레이블은 클래스의 목록 및 폼 뷰에 표시됩니다. 레이블 필드를 업데이트하면 현재 언어에 대한 언어 파일의 레이블 기록도 업데이트됩니다. 데이터 딕셔너리 테이블의 필드 레이블을 참조하십시오. 최대 문자열 길이는 80자입니다.
테이블 이름	테이블 레이블과 프리픽스 문자열 "u_cmdb_ci"에 따라 자동으로 채워집니다. 프리픽스는 수정할 수 없습니다. 그러나 테이블 이름의 나머지 부분은 수정할 수 있습니다. 이름에는 소문자, 영숫자 ASCII 문자 및 밑줄(_)만 사용할 수 있습니다. 최대 문자열 길이는 80자입니다.
설명	강습회의 이용 목적에 대한 설명.
아이콘	클래스와 연결된 아이콘입니다.
확장 가능	이 클래스를 확장할 수 있는지 여부를 나타내는 표시기입니다.
보안 주체 클래스	이 클래스가 보안 주체 클래스 필터에 포함되는지 여부를 나타냅니다. 이 클래스가 보안 주체 클래스 필터에 포함된 경우 보안 주체 클래스 필터가 적용될 때 이 클래스의 CI가 CI 목록 뷰에 나타납니다.

6. 특성 추가 탭에서 + 기호를 클릭하고 각 새 클래스 열에 대한 세부 정보를 입력합니다.
7. 다음을 클릭합니다.
   목록 뷰의 다양한 열에 대한 설명은 딕셔너리 입력 양식을 참조하십시오. 속성을 클래스 식별을 위한 CI 식별자로 지정하려면 속성의 식별 규칙 열을 두 번 클릭하고 **true**로 설정합니다.
8. 식별 규칙 설정 탭에서 파생된 식별 규칙과 해당 식별자 항목을 검토합니다.
   바꾸기를 클릭하여 파생된 규칙을 새 식별 규칙과 새 클래스에 특정한 새 식별자 항목으로 바꿀 수 있습니다. 식별 규칙 및 식별자 항목에 대한 자세한 내용은 식별 규칙을 참조하십시오.

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

9. Dependencies(종속) 탭에서 **Add** dependency(종속성 추가)를 클릭하여 종속 규칙을 추가합니다. 종속성 탭은 선택한 클래스에 대한 종속 식별 규칙이 있는 경우에만 표시됩니다.
10. **Add Reconciliation** Rules(조정 규칙 추가) 탭에서 Add(추가)를 클릭하여 다음 규칙을 생성합니다.
    a. 조정 규칙
    b. 데이터 새로 고침 규칙
11. 제안된 관계 추가 탭에서 클래스 파생 제안 관계의 다이어그램을 검토합니다.
12. 필터를 사용하여 인바운드, 아웃바운드 또는 특정 관계 유형만 표시합니다.
13. 클래스에 제안된 관계를 추가하려면 다음을 수행합니다.
    a. 새로 만들기를 클릭합니다.
    b. 제안된 관계 추가 대화 상자에서 관계 및 관계의 대상 클래스를 선택합니다. 이 클래스 와 대상 클래스 는 선택한 관계에 따라 제안된 관계에서 상위 또는 하위 항목이 됩니다.
    c. 저장을 클릭합니다.
    쿼리 작성기에서 클래스에 대한 관계를 빌드할 때 제안된 관계 목록이 업데이트됩니다.
14. 완료를 클릭합니다.

관련 정보

CMDB 식별 및 조정(IRE)

CI 재분류

CI의 클래스 속성을 수정하여 클래스를 업그레이드, 다운그레이드 또는 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 asset(일반적으로 CI를 업데이트하는 데 필요한 역할)

이 태스크 정보

각 클래스는 고유한 속성 집합으로 정의됩니다. 이 집합은 부모 클래스에서 파생된 특성과 클래스에 대해 정의된 추가 특성으로 구성됩니다.

CI를 재분류하면 다음과 같은 현상이 발생합니다.

1. 속성 집합은 새로 할당된 클래스의 속성 집합과 일치하도록 조정됩니다. 속성은 필요에 따라 추가되거나 제거됩니다.
2. 현재 클래스에 고유하고 새로 재분류된 클래스에 정의되지 않은 속성이 있는 경우 해당 속성이 손실됩니다.
3. CI의 현재 sys_id 포함된 새 레코드가 클래스에 적합한 속성 세트와 함께 새 클래스의 테이블에 삽입됩니다(CI의 sys_id은 유지됨).

재분류에 따라 다음이 발생합니다.

다운그레이드

CI 클래스는 클래스 계층 구조에서 상위 클래스로 업데이트되고, 새로 할당된 클래스는 현재 클래스의 상위 클래스입니다. 예를 들어, `CI# cmdb_ci_server` 클래스에서 `cmdb_ci_computer` 클래스로 재분류할 수 있습니다.

예를 들어, `cmdb_ci_server` 클래스에는 `cmdb_ci_computer` 클래스에는 없는 특성이 있습니다. 다운그레이드하는 동안 이러한 속성 및 해당 값은 `cmdb_ci_computer` 클래스에 삽입되는 새 CI 기록에 포함되지 않습니다.

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

업그레이드

CI 클래스가 클래스 계층 구조에서 하위 클래스로 업데이트되고, 새로 할당된 클래스는 현재 클래스의 파생 하위 클래스이며 추가 속성이 있습니다. 예를 들어, *CI# cmdb_ci_computer* 클래스에서 *cmdb_ci_server*으로 재분류합니다.

스위치

새로 할당된 클래스는 클래스 계층 구조의 다른 분기에 있으며 현재 클래스와 다른 속성 집합을 가집니다. 예를 들어, *CI# cmdb_ci_linux_server* 클래스에서 *cmdb_ci_win_server* 클래스로 재분류할 수 있습니다.

스위치는 다운그레이드와 업그레이드의 조합입니다. 예를 들어 CI가 *cmdb_ci_server*로 다운그레이드된 다음 *cmdb_ci_win_server* 클래스로 업그레이드되는 경우입니다. 따라서 다운그레이드 작업과 동일한 방식으로 특성이 손실됩니다.

주:
CI 클래스 다운그레이드 및 CI 클래스 전환 작업은 데이터 손실로 이어질 수 있으므로 이러한 작업을 수행하지 마십시오. 자동 CI 재분류가 사용되면(기본값) 식별 프로세스 에서 일부 자동 재분류가 수행되어 데이터 손실이 발생할 수 있습니다.

IRE(식별 및 조정 엔진)에 의한 CI 재분류 및 자동 CI 재분류 동작을 제어하는 관련 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 IRE 처리 중 CI 재분류 구성.

프로시저

1. 재분류할 CI를 찾아 목록 뷰에 표시합니다.
   애플리케이션 네비게이터를 사용할 수 있습니다. 또는 예를 들어 CI가 서버인 경우 탐색 검색 상자에 cmdb_ci_server.list 를 입력하여 서버 보기에 CI를 표시합니다.
2. 클래스 필드가 목록에 표시되는지 확인합니다.
   이 속성이 표시되지 않으면 목록을 개인화하여 클래스 필드를 추가합니다.
3. CI의 클래스 값을 두 번 클릭하고 새 클래스를 선택합니다.
4. 녹색 확인란을 클릭하여 선택을 확인합니다.

CI 삭제

CI 클래스 관리자를 사용하여 더 이상 필요하지 않은 CI를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

이 태스크 정보
정책 기반의 대규모로 자동화된 CI 삭제에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자.

주:
기본 시스템 테이블은 삭제할 수 없습니다. 사용자 지정 테이블 삭제에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Deleting custom tables .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 확장한 다음 CI 기록을 삭제할 클래스를 선택합니다.
3. 왼쪽의 클래스 탐색 바에서 **CI** 목록을 클릭합니다.
4. CI 목록 양식 뷰에서 삭제할 CI를 선택합니다.

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

헤더의 확인란을 선택하여 표시되는 모든 CI를 선택합니다.

5. **Actions on selected** rows(선택한 행에 대해 작업)를 클릭한 다음 Delete(삭제)를 클릭합니다.
6. Confirmation(확인) 대화 상자에서 Delete(삭제)를 클릭합니다.

결과
종속 CI가 종속된 CI를 삭제하면 종속 관계도 삭제됩니다. 종속 CI는 고아가 되고 즉시 삭제되지 않습니다. 이 경우 시스템은 부실 데이터의 축적을 방지하고 CMDB의 상태를 유지하기 위해 이러한 고아 종속 CI를 단계적 삭제를 시도합니다. 시스템이 고아 종속 CI를 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 고아 종속 CI 관리의 내용을 참조하십시오.

클래스 정의와 메타데이터 보기 및 편집

CI 클래스 관리자를 중앙 위치로 사용하여 CMDB 클래스 계층 구조, CI 테이블 정의 및 클래스 CI를 탐색할 수 있습니다. 레이블 및 필드, 관계 및 모든 관련 메타데이터 정의와 같은 각 테이블의 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
CI 클래스 관리자는 전체 CMDB 클래스 계층 구조를 트리 뷰 형식으로 표시하며, 클래스 정의를 중앙 위치에 통합합니다. 이를 통해 조정 규칙, 필수 및 권장 필드, 감사 템플릿과 같은 클래스에 대한 메타데이터 정보를 표시할 수 있습니다. 파생 클래스를 생성하기 위해 정의를 보거나 수정하거나 확장할 특정 클래스를 선택할 수도 있습니다. 클래스별로 클래스에 대해 정의된 CMDB 상태 설정, 식별 및 조정 규칙, 고아 성과표 및 인증서 템플릿에 직접 액세스할 수 있습니다.

클래스 확장 및 해당 프로세스의 부모 클래스에서 특성이 파생되는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Table extension and classes .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 확장한 다음 세부 정보를 표시할 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 모음에서 다음 항목을 확장하여 클래스에 대한 자세한 내용을 표시합니다.
   - 클래스 정보:
     - 기본 정보: 표시 및 테이블 이름, 설명, 클래스 아이콘 등 선택한 클래스에 대한 세부 정보를 표시합니다. 일부 클래스 정의를 편집할 수 있게 해주고 테이블 이름과 같은 일부 세부 정보는 편집할 수 없도록 합니다.

       필요한 역할: 읽기를 위한 itil, 쓰기를 위한 itil_admin 및 personalize_dictionary.

     - 속성: 테이블 속성(열)을 표시합니다. 이러한 속성을 편집하고 새 속성을 추가할 수 있습니다. 목록 뷰의 다양한 속성에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 Dictionary entry form .

       필요한 역할: 읽기 및 쓰기를 위한 personalize_dictionary

       속성을 추가하려면 다음을 수행하십시오.

       a. 추가됨 탭을 클릭하고 목록 하단으로 스크롤합니다.
       b. 새 열 삽입을 두 번 클릭하고 각 새 클래스 속성에 대한 세부 정보를 입력합니다. 속성을 클래스 식별을 위한 CI 식별자로 지정하려면 식별 을 예로 설정합니다.
       c. 저장을 클릭하고 나타나는 오류를 수정합니다.

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

- 식별 및 조정: 클래스에 대한 식별 및 포함 규칙, 조정 및 데이터 새로 고침 규칙을 표시하고 편집, 생성 및 삭제할 수 있습니다.

  자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

  필요한 역할: 읽기를 위한 itil, 쓰기를 위한 itil_admin(itil 위에).

- 종속 관계: 클래스의 호스팅 및 포함 관계를 표시하고 편집, 작성 및 삭제할 수 있습니다. 자세한 내용은 CMDB 종속 관계 규칙을 참조하십시오.

  필요한 역할: 읽기를 위한 itil, 쓰기를 위한 itil_admin(itil 위에).

- 제안된 관계: 클래스에 대해 제안된 모든 관계의 다이어그램을 표시하며, 클래스에 대해 제안된 관계를 삭제하거나 추가할 수 있습니다. 탐색 도구를 사용하여 다이어그램을 늘리거나 줄이고 페이지에서 다이어그램을 이동합니다. 필터를 사용하여 특정 관계 유형을 표시합니다. 자세한 내용은 제안된 클래스 관계 문서를 참조하십시오.

  필요한 역할: itil.

- 모든 관계 규칙: 클래스에 대해 제안된 모든 관계와 모든 종속 관계의 결합된 다이어그램을 표시합니다. 탐색 도구를 사용하여 확대 또는 축소하고 페이지에서 다이어그램을 이동하거나 가운데에 배치합니다. 필터를 사용하여 특정 관계 범주를 표시합니다.
- 상태: 클래스 수준에서 CMDB 상태 KPI 및 메트릭의 모든 CMDB 상태 관련 시스템 속성, 성과표, 규칙 및 설정을 검토하고 구성할 수 있습니다. CMDB 상태 활성화 및 구성과 상태 보고서 표시에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 .

  필요한 역할: 읽기용 Itil, 쓰기용 itll_admin(itil 위에).

- **CI** 목록: 선택한 클래스의 CI를 표시합니다. 선택한 클래스의 CI를 만들고 삭제와 같은 다른 작업을 수행할 수 있습니다.

  필요한 역할: 읽기용 Itil. 쓰기 요구 사항은 선택한 테이블 설정을 따릅니다.

관련 정보

맵 아이콘 생성 또는 수정

보안 주체 클래스 필터에서 클래스 목록 업데이트

보안 주체 클래스 필터에 포함된 클래스 목록을 관리하여 CI 목록 뷰에 나타나는 CI를 필요한 특정 클래스로만 제한합니다. 보안 주체 클래스 필터에서 CMDB 클래스를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil_admin 및 personalize_dictionary

이 태스크 정보

CMDB CI의 목록 뷰에 CMDB 보안 주체 클래스 필터를 적용하여 필터의 클래스에 속하는 CI만 나타나게 합니다. 기본 시스템에서 보안 주체 클래스 필터에는 클래스가 포함되어 있지 않습니다. 보안 주체 클래스 설정은 현재 클래스에만 적용되며 자식 클래스에서는 파생되지 않습니다.

목록 보기 필터에 대한 자세한 내용은 목록 보기에서 필터 저장 및 사용을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 확장한 다음 보안 주체 클래스 필터에서 추가하거나 제거할 클래스를 선택합니다.

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

3. 클래스 탐색 모음에서 클래스 정보 〉 기본 정보.
4. 기본 정보 양식에서 보안 주체 클래스를 선택하거나 선택을 취소합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과
보안 주체 클래스 필터는 필터의 클래스 목록에서 클래스를 추가하거나 제거하면 업데이트됩니다. 구성 항목 목록 뷰에 보안 주체 클래스 필터를 적용하면 필터에 포함된 클래스의 CI만 나타납니다.

다음에 수행할 작업
다음 두 시나리오에서 CI 목록이 새로 고침되어 클래스가 보안 주체 클래스 필터에 포함된 CI만 표시됩니다.

- 1. 필터 탐색기에서 cmdb_ci.list를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
  2. 구성 항목 목록 보기에서 목록 컨트롤 메뉴 아이콘을 클릭하고 필터를 선택한 다음 보안 주체 클래스를 클릭합니다.

- 1. 변경 요청 양식을 엽니다.
  2. 아래로 스크롤하여 영향을 받는 **CI** 탭을 선택합니다. 추가를 클릭합니다.
  3. 영향을 받는 **CI** 추가 양식에서 목록 컨트롤 메뉴 아이콘을 클릭하고 필터를 선택한 다음 보안 주체 클래스를 클릭합니다.

  변경 요청에 영향을 받는 CI를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 변경 요청의 연결된 CI를 참조하십시오.

의 **CI** 관계 **CMDB**

CMDB정적 자산 목록과는 달리, 을 사용하면 시스템 내의 구성 항목(CI)뿐만 아니라 해당 항목 간의 관계도 추적할 수 있습니다.

의 CMDB 관계는 두 개의 CI와 하나의 관계 유형으로 구성됩니다.

- 상위 CI
- 하위 CI
- 두 CI를 연결하는 관계의 유형

예를 들어 [Server1] [Managed by] [Server2] 관계에서는 다음과 같습니다.

- Server1은 하위 CI입니다.
- Server2는 상위 CI입니다.
- [Managed by〕은(는) 관계 유형입니다.

예를 들어 웹 애플리케이션은 Oracle 인스턴스에서 데이터를 읽을 수 있으며, 이는 다시 기본 하드웨어에 따라 달라질 수 있습니다. 에 CMDB 있는 대부분의 CI는 다른 CI, 사용자 및 그룹과 여러 관계를 가지고 있습니다.

CI 간의 관계를 자동으로 검색할 수 있습니다. 를 사용하는 검색경우 검색 프로세스를 통해 여러 관계를 시스템에 자동으로 로드할 수 있습니다. 다른 시스템에서 데이터를 가져오는 경우 몇 가지 형태의 관계를 가져옵니다.

CI 양식에서 시작하여 CI 관계 편집기 자동으로 검색된 관계에 관계를 추가하거나 관계를 생성하거나 CI에 대한 관계를 편집할 수 있습니다.

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

종속 및 비종속 관계

Tomcat RunsOn 하드웨어와 같은 종속 관계는 IRE(식별 및 조정 엔진)에서 종속 CI를 식별하는 데 사용됩니다.

비종속 관계는 CI 식별에 사용되지 않으므로 더 이상 필요하지 않은 경우 삭제할 수 있습니다. CMDB는 관계 소스 [sys_rel_source] 테이블에서 비종속 관계에 대한 검색 소스와 마지막 스캔 시간을 추적합니다. 종속 관계는 CI 식별에 사용됩니다. 따라서 직접 삭제해서는 안되며 추적되지 않습니다.

관계 소스 [sys_rel_source] 테이블의 정보를 사용하여 비종속 관계를 삭제해도 안전한지 결정할 수 있습니다. 예를 들어, 비종속 관계를 삭제하려고 시도하는 검색 소스는 다음 사항을 확인할 수 있습니다.

- 이 관계에 대한 다른 데이터 소스는 없습니다.
- 지정된 일정 기간 동안 관계가 업데이트되지 않았으므로 더 이상 필요하지 않습니다.

CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 비종속 관계가 삭제되면 관계 소스 [sys_rel_source] 테이블의 모든 단계적 해당 기록이 삭제됩니다.

키 관계

다음 테이블에는 몇 가지 주요 CMDB 관계에 대한 설명이 포함되어 있습니다.

상위	하위	설명
적용성 플로우 종료	적용성 플로우 시작	엔드포인트 CI 간의 연결입니다. **주:** 내부 전용입니다 (서비스 모델).
연결 대상	연결 기준	네트워크 서로 통신하는 요소 간의 연결입니다. 예: 워크스테이션에서 스위치로, 스위치에서 스위치로, Kubernetes 작업 부하에서 서비스로.
포함	포함 기준	일반적으로 포함 관계(CI에서 포함된 CI로)입니다. 하위 CI에는 일반적으로 이 관계 유형의 단일 상위 CI가 있습니다. 예: Tomcat에서 Tomcat WAR로, VMware 데이터 센터에 네트워크가 포함되어 있습니다.
자원 정의 대상	자원 출처	상위 CI는 하위 CI에서 자원을 정의/가져옵니다.

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

상위	하위	설명
		예: VMware - 자원 풀은 ESX 서버에서 자원을 가져옵니다.
종속 대상	사용자	상위 CI는 하위 CI에 종속됩니다. 하위 CI의 문제/변경 사항이 상위 CI에 영향을 미칠 수 있음을 의미합니다.
Hosted on	호스트	요소와 호스트 간의 호스팅 관계입니다. 예: 클라우드 자원에서 논리 데이터 센터로, k8s 작업 부하에서 k8s 클러스터로.
엔드포인트 구현 종료	엔드포인트 구현 시작	이 엔드포인트를 노출하는 CI에 대한 엔드포인트입니다. 주: 내부 전용입니다 (서비스 모델).
관리	관리자	일반적으로 하나의 CI가 하나 이상의 다른 CI를 관리하는 경우에 사용됩니다. 예: vCenter가 vCenter 데이터센터를 관리합니다.
구성원	구성원	일반적으로 클러스터 노드가 클러스터의 구성원인 클러스터에 사용됩니다. 예: ESXi 서버는 vCenter 클러스터의 멤버입니다.
Owns	소유자	일반적으로 포함 관계(CI 대 소유 CI)입니다. 일반적으로 하위 CI에는 이 관계 유형의 단일 상위 항목이 있습니다.
실행 대상	실행	일반적으로 소프트웨어 애플리케이션을 나타내는 CI와 호스팅 하드웨어/VM 사이입니다. 예: Tomcat 'Runs on' Linux 서버.
엔드포인트 사용 종료	엔드포인트 사용 시작	CI에서 발신 엔드포인트로.

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

상위	하위	설명
		주: 내부 전용입니다 (서비스 모델).

관련 정보

CI 관계 롤업 작성

제안된 클래스 관계

시스템은 클래스를 기반으로 CI 유형에 적합한 관계 유형의 테이블(제안된 관계 [cmdb_rel_type_suggest])을 유지합니다. 다음으로 이동하여 제안된 관계를 관리할 수 있습니다. 구성 > 제안된 관계또는 CI 클래스 관리자에서 작업할 수 있습니다.

제안 모델

관계 편집기에는 기본 CI가 있습니다. 기본 CI는 사용자가 편집기를 시작하기 전에 있었던 CI를 새 관계의 기본 CI로 지정합니다. linux100 CI에서 관계 편집기를 실행하면, linux100이 기본 CI가 됩니다. 또한 시스템의 모든 CI에는 유형(클래스)이 있습니다. 예를 들어, bond linux100은 Linux 서버 유형입니다.

많은 CI 유형은 계층 구조에서 다른 유형의 하위 항목입니다. 예를 들어, Linux 서버의 클래스 계층 구조는 다음과 같습니다.

`cmdb_ci -> cmdb_ci_hardware ->cmdb_ci_computer -> cmdb_ci_server -> cmdb_ci_linux_server`

제안 모델은 기본 클래스가 사용자의 현재 기본 클래스 또는 해당 상위 클래스 중 하나인 모든 관계에 대해 제안된 관계 테이블을 분석하여 작동합니다. 예를 들어 Linux 서버를 살펴보면 제안 모델은 기본 클래스가 다음과 같은 모든 관계를 검색합니다.

`cmdb_ci_linux_server`, `cmdb_ci_server`, `cmdb_ci_computer`, `cmdb_ci_hardware` 또는 `cmdb_ci`

ITOM 가시성에서 사용 가능한 경우 향상된 검색 패턴을 사용하여 CI 관계를 식별하고 제안된 관계 테이블에 추가합니다.

관계 편집기에서 제안된 CI 관계

CI 관계 편집기는 제안 모델을 사용하여 사용자가 구성 항목에 대해 적절한 관계를 선택할 수 있도록 도와줍니다.

예를 들어 시스템에서 다음과 같은 관계 유형을 고려합니다.

- 전원을 공급합니다 :: 다음에서 전원을 공급받습니다.
- 실행 위치 :: 호스트

일반적으로 사용자는 이러한 관계를 사용하여 다음과 같이 두 항목 간의 다음과 같은 적절한 관계를 정의합니다.

- 데이터베이스는 서버에서 실행됩니다.
- 랙은 서버에 전원을 공급합니다.

일반적으로 다음 정의 중 어느 것도 적절하지 않습니다.

- 서버에서 실행되는 랙
- 서버는 데이터베이스에서 실행됩니다.

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

몇 가지 주요 관계에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 의 CI 관계 CMDB.

관련 정보

CI 클래스 관리자

제안된 관계 추가

클래스에 제안된 관계를 추가합니다. 클래스에 대해 제안된 관계 목록은 해당 클래스의 CI에 대한 새 관계를 만들 때 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 보려면 — itil. 제안된 관계를 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 — itil_admin.

프로시저

1. CI 클래스 관리자 사용(필요한 역할: itil_admin):
   a. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
   b. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 확장합니다. 그런 다음 제안된 관계를 추가할 클래스를 선택합니다.
   c. 수업 탐색 바에서 제안된 관계를 클릭합니다.
   d. 새로 만들기를 클릭합니다.
   e. 제안된 관계 추가 대화 상자에서 관계 및 관계의 대상 클래스를 선택합니다. 이 클래스 와 대상 클래스 는 선택한 관계에 따라 제안된 관계에서 상위 또는 하위 항목이 됩니다.
   f. 저장을 클릭합니다.
2. 또는 다음으로 이동합니다. 모두 〉 구성 〉 관계 〉 제안된 관계 (필요한 역할: admin):
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 양식을 작성하십시오.

제안된 관계 필드

필드	설명
기본 클래스	관계의 기본 클래스는 관계 유형에 따라 관계의 상위 또는 하위 클래스입니다.
관계	관계 유형입니다.
종속 클래스	관계의 의존 클래스는 관계 유형에 따라 관계의 상위 또는 하위 클래스입니다.

Example: 추가할 수 있는 제안된 관계

주:
동일한 상위 클래스와 관계는 두 번 이상 나타날 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
예를 들어, CI 관계 편집기에서 사용 가능한 관계의 선택을 제한하기 위해 제안된 관계를 삭제해야 할 수 있습니다. 제안된 관계를 제거해도 에서 생성하거나 업데이트 검색한 관계에는 영향을 주지 않습니다.

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

관계 거버넌스 규칙

관계 관리 규칙은 CMDB의 구성 항목(CI) 간 관계 모델링에서 일관성과 유효성을 보장하는 데 사용되는 관계 규칙 세트입니다. 관계 거버넌스 규칙을 사용하여 특정 CI 유형 간에 허용되지 않는 관계 유형 또는 방향을 선택하지 못하게 합니다.

검색 및 서비스 매핑과 같은 다양한 애플리케이션이 CI 간에 관계를 생성합니다. 각 애플리케이션은 일관되지 않은 관계 유형이나 방향을 사용하여 동일한 엔터티를 나타낼 수 있으며, 그 결과 동일한 CI에 대한 여러 뷰가 생성될 수 있습니다. 관계 거버넌스 규칙은 유효한 관계 유형과 CI 유형 쌍 간의 유효한 방향을 정의하여 CMDB에서 유효하고 일관된 관계를 만듭니다.

관계 거버넌스 규칙은 다음으로 구성됩니다.

- CMDB 종속 관계 규칙: CI 식별에 사용되는 규칙(호스팅 및 제약 규칙)입니다. 클래스 계층 구조에서 클래스를 선택하고 종속 관계를 클릭한 후 CI 클래스 관리자에서 종속 관계 규칙을 보고 수정할 수 있습니다.
- 제안된 관계: 제안된 관계 [cmdb_rel_type_suggest] 테이블의 기존 제안된 관계를 기반으로 하는 규칙입니다. 제안된 관계는 CI 관계 편집기. 클래스 계층 구조에서 클래스를 선택하고 제안된 관계를 클릭한 후 CI 클래스 관리자에서 제안된 관계를 보고 수정할 수 있습니다.
- 참조 규칙: 서비스 정의에서 참조 및 참조된 CI 쌍의 가능한 모든 유효한 조합을 나타내기 위해 Cloud Management에서 주로 사용하는 규칙입니다.
- 유효한 기본 제공 관계: 기본 시스템에서 유효한 관계로 미리 정의된 관계는 다음과 같습니다.
  - cmdb_ci_endpoint -> 적용성 플로우 To::적용성 플로우 시작 -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> 엔드포인트 구현 To::Implement 엔드포인트 시작 -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> End Point To::Use End Point From -> cmdb_ci_endpoint

일반적인 동작

- 관계 거버넌스 규칙은 상속을 지원합니다.

  예를 들어, 제안된 관계 cmdb_ci_appl Runs On::Runs cmdb_ci_hardware 존재한다고 가정합니다. 그러면 cmdb_ci_appl_dot_net CI와 cmdb_ci_windows_server CI 간의 Runs On::Runs 관계가 유효합니다. 이는 .Net Application 클래스가 Application 클래스에서 상속되고 Windows Server 클래스가 Hardware 클래스에서 상속되기 때문입니다.

- 중복 관계 거버넌스 규칙은 허용되지 않습니다.
- 관계 거버넌스 규칙은 도메인으로 구분되지 않습니다.
- 동일한 두 CI 유형 간에 둘 이상의 관계 유형을 가질 수 있습니다.

  예를 들어 유효한 관계는 다음과 같습니다.

  - cmdb_ci_appl Depends on::Used by cmdb_ci_service
  - cmdb_ci_appl Receives data from::Sends data to cmdb_ci_service

보고서

CI 간의 관계는 관계 거버넌스 규칙 중 하나라도 준수하는 경우 유효한 것으로 간주됩니다. 관계 상태 대시보드를 사용하여 관계, 관계 거버넌스 규칙 준수 등 관계 상태에 대한 보고서를 볼 수 있습니다. '모든 관계 규칙을 준수하지 않는 관계' 보고서에는 관계 거버넌스 규칙을 준수하지 않는 CI 관계가 표시됩니다.

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

CI 관계 포매터

기본 CI 양식에는 다양한 뷰에서 CI와 그 관계를 검사할 수 있는 CI 관계 포매터가 포함되어 있습니다. CI 관계 포매터에서 CI에 대한 CI 관계 편집기를 시작할 수도 있습니다.

도메인 분리 플러그인이 활성화되면 로그온한 사용자에게 두 CI를 모두 볼 수 있는 권한이 있는 관계만 표시됩니다.

CI 관계 포매터에는 관련 CI 목록과 현재 CI와 관련 CI 간의 관계를 볼 수 있는 컨트롤이 포함된 도구 모음이 포함되어 있습니다. 이 포매터의 컨트롤을 구성하여 뷰의 다양한 측면을 수정할 수 있습니다. 포맷터에 대한 자세한 내용은 포맷터 만들기 및 양식에 추가를 참조하십시오.

주:

- 엔드포인트가 한 관계에서는 하위이고 동일한 엔드포인트가 다른 관계에서는 상위인 경우, 해당 엔드포인트는 숨겨지고 관계 포매터 뷰에 나타나지 않습니다. 마찬가지로 관계 한정자 체인도 숨겨지며 관계 포매터 뷰에 표시되지 않습니다.
  - 예: CI1 > 엔드포인트 > CI2

    이 예시에서 CI1은 엔드포인트와의 관계를 통해 CI2와 연관되어 있습니다. 관계 포매터에 단일 관계가 나타납니다.

    CI1 > CI2(엔드포인트가 한 관계에서는 상위 항목이고 다른 관계에서는 하위 항목이므로 이러한 관계는 엔드포인트 없는 직접 관계로 나타납니다.)
  - 예: CI1 > endpoint1 > CI2 > endpoint2

    관계 포매터에는 두 개의 관계가 나타납니다.

    CI1 > CI2(endpoint1은 한 관계에서는 상위이고 다른 관계에서는 하위이므로 숨겨짐).

    CI1 > CI2 > endpoint2(수준 2 관계로 표시 - endpoint1은 숨겨지고 endpoint2는 다른 관계에서 상위가 아닌 하위 항목으로 표시됨).
- CI 관계 포매터의 인터넷 브라우저 요구사항을 충족하지 않는 인스턴스에서는 기본 CI 폼에 레거시 CI 관계 포매터가 대신 포함됩니다. 자세한 내용은 레거시 CI 관계 포매터을(를) 참조하십시오.
- 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되지 않은 CI는 의존성 뷰 맵과 CI 관계 포매터에 표시되지 않습니다.
- *Applicative Flow To::Application Flow From* 관계는 엔드포인트 간 서비스 매핑에만 사용되는 특수한 관계 유형입니다. 이 관계 유형은 CI 간의 관계로 사용하기 CMDB 위한 것이 아니므로 관계 포매터에 표시되지 않습니다.

관련 CI 보기 통제

제어	정의
+ CI 관계 추가	관계 편집기를 시작하여 CI 관계를 수동으로 생성합니다. 자세한 내용은 CI 관계 생성 또는 편집 문서를 참조하십시오.
	다른 창이나 탭에서 의존성 뷰 맵을 시작합니다. CI는 맵의 중앙 노드이며 계층 구조에서 해당 노드의 위와 아래에 구성 가능한 수준 수가 있습니다. 노드 옆에 있는 맵 표시기는 해당 노드와 관련된 작업, 인시던트, 문제, 변경 또는 중단 수를 나타냅니다. 축소된 노드를

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

관련 **CI** 보기 통제

제어	정의
의존성 뷰 보기	확장하거나 관련 작업 또는 문제 목록을 표시하려면 마우스 오른쪽 버튼을 클릭합니다. 자세한 내용은 의존성 뷰 맵을 참조하십시오.
CI 검색	표시에 포함된 CI를 필터링합니다.

설정 아이콘(.)을 클릭하여 표시된 데이터를 필터링하는 추가 보기 설정을 구성합니다. 로그아웃했다가 다시 로그인해도 설정이 유지됩니다.

관련 항목 설정

설정	설명
단일/트리 레이아웃으로 관계 표시	관계 유형별로 그룹화된 관련 CI의 단일 목록을 알파벳 순서로 보려면 단일(기본값)을 클릭합니다. 계층적 트리에서 관련 CI 그룹을 보려면트리를 클릭합니다. 트리 뷰를 선택하면 관련 CI를 보기 위한 다른 설정을 구성할 수 없습니다. 업스트림 및 다운스트림 관계의 단일 목록이 표시됩니다.
분할/병합 레이아웃으로 관계 표시	업스트림과 다운스트림 관계를 모두 포함하는 단일 목록을 보려면 병합 (기본값)을 클릭합니다. 관계는 관계 유형별로 그룹화됩니다. 업스트림 및 다운스트림 관계에 대한 별도의 목록을 보려면 분할을 클릭합니다.
최대 수준을 기준으로 관계 필터링	단일 구조 뷰에 CI를 표시할 때 포함할 계층 구조의 다운스트림 및 업스트림 수준 수를 선택합니다. 기본값은 3입니다.
관계 유형을 기준으로 관계 필터링	보려는 관계의 유형을 선택합니다. 기본값은 "모든 관계 유형"입니다.
뷰를 기준으로 CMDB 관계 필터링	관계 필터가 있는 경우 뷰에 CMDB 지정된 테이블을 기준으로 필터링합니다.

관계 포매터는 다음 아이콘을 사용하여 관계의 CI와 관련된 변경, 문제 및 중단에 대한 추가 정보를 제공합니다.

CI 관련 아이콘

아이콘	설명
	최근에 종결된 변경
	계획된 변경

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

CI 관련 아이콘

아이콘	설명
	현재 열려 있는 변경
	최근에 종결된 중단
	문제
	인시던트
	계획된 중단
	현재 열려 있는 중단

대규모 네트워크에서는 관련 CI 목록이 너무 길 수 있으며, 이로 인해 CI 양식을 렌더링할 때 성능이 저하될 수 있습니다. 이러한 속성을 구성하여 표시되는 데이터의 양을 제어할 수 있습니다. 속성을 찾으려면 왼쪽 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하고 속성을 검색합니다.

성능과 관련된 속성

속성	설명
glide.ecmdb.find_relationship_issues	CI 관계 포매터에서 CI에 대한 미해결 문제로 연결되는 아이콘을 숨기거나 표시합니다. 이 속성의 기본값은 true(아이콘 표시)입니다.
glide.ui.max_relation_levels	최대 관계 한계에 도달하기 전에 단일 구조 뷰에 CI를 표시하는 최대 수준을 지정합니다. 기본값은 5입니다.
glide.ui.max_relations	표시할 관련 CI의 최대 수를 지정합니다. 초과 시: • 한계에 도달했으며 일부 관계는 표시되지 않음을 나타내는 알림이 나타납니다. 기본값은 1000입니다. • 플랫 레이아웃은 트리 레이아웃 뷰로 되돌아갑니다.

관련 정보

포매터를 만들어 양식에 추가

관계 필터 생성 또는 편집

도메인 분리, 관계 포매터 및 CI 관계 편집기

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

개요

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

관계 포매터 및 관계 편집기에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 관계 포매터

  관계 포매터는 도메인 분리를 지원합니다. 관계 포매터는 UI의 CMDB 관계를 다양한 뷰에 표시하는 데 사용됩니다. CI 관계(cmdb_rel_ci) 테이블은 도메인으로 구분되지 않으므로 도메인에 상위 및 하위 CI(cmdb)가 모두 표시되는 경우에만 관계 포매터에 관계가 표시됩니다.

  CI 관계 유형(cmdb_rel_type) 테이블은 도메인으로 구분되지 않습니다. 따라서 관계 포매터에서 모든 관계 유형을 필터로 선택할 수 있습니다.

  기본적으로 도메인 분리는 관계 포매터에서 지원됩니다.

- 관계 편집기

  관계 편집기는 도메인 분리가 지원됩니다. 관계 편집기를 사용하여 현재 CI에 대한 새 관계를 추가하거나 기존 관계를 삭제할 수 있습니다.

  - CI 관계 편집기에는 관계에서 추가하거나 제거할 CI 목록이 표시됩니다. 도메인으로 분리되어 있으므로 관계 편집기의 CI 목록 뷰에는 현재 도메인에서 볼 수 있는 CI가 표시됩니다.
  - CI 관계 편집기에 추가하거나 제거할 관계 목록이 표시됩니다. CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블은 도메인으로 구분되지 않으므로 관계 목록 뷰에는 현재 CI의 모든 관계가 표시됩니다.

제안된 관계(cmdb_rel_type_suggest) 테이블은 도메인으로 구분되지 않으므로 관계 편집기에서 제안된 모든 관계 유형이 모든 도메인에 대해 표시됩니다.

기본적으로 관계 편집기에서는 도메인 분리가 지원됩니다.

관련 정보

도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

관계 필터 생성 또는 편집

CI 관계 포매터에서 선택한 테이블의 CI 관계를 표시하는 사용자 지정 관계 필터를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ecmdb_admin

이 태스크 정보

CI 관계 포매터는 기본 CI에 대한 관련 CI와 CI 간의 관계를 표시합니다. CI 관계 포매터에서 관계 필터를 사용하여 CI 관계 뷰를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 관계 〉 관계 필터.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 편집할 필터를 선택합니다.
3. 관계 필터 이름을 입력하거나 편집합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. **Configuration** Types(구성 유형) 섹션에서 Edit(편집)를 클릭합니다.
6. 구성원 편집 양식에서 필터와 함께 표시할 CI의 테이블을 선택한 다음 테이블을 구성 유형 목록으로 이동합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

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

결과
CI 양식의 관계 포매터 설정에 있는 **CMDB** 뷰로 관계 필터링 목록에서 새로 정의된 관계 필터를 선택할 수 있습니다.

레거시 CI 관계 포매터에서 보기를 클릭하고 새로 정의된 관계 필터를 선택할 수 있습니다.

필터를 선택하면 관계 포매터는 필터에 지정된 테이블 또는 내림차순 테이블의 CI만 표시합니다.

관계 포매터 뷰에서 관계 제외

CI 양식의 관계 포매터 뷰에 표시되지 않아야 하는 관계 목록을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 관계 유형 제외 목록을 보려면 - itil
- 관계 유형 제외 목록을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 — itil_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 관계 〉 관계 유형 제외 목록.
2. CI 관계 필터 목록 보기에서 신규를 클릭하십시오.
3. 뷰에서 제외하려는 관계를 지정하려면 CI 관계 필터 양식을 작성하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.
   제외된 관계는 CI 양식의 관계 포매터 뷰에 표시되지 않습니다.

레거시 **CI** 관계 포매터

최신 CI 관계 포매터에 대한 인터넷 브라우저 요구 사항을 충족하지 않는 인스턴스에서는 기본 CI 양식에 레거시 CI 관계 포매터가 대신 포함됩니다.

이 요소에는 관련 CI 목록과 현재 CI와 관련 CI 간의 관계를 볼 수 있는 컨트롤이 포함된 도구 모음이 포함됩니다. 최신 CI 관계 포매터에 대한 자세한 내용은 CI 관계 포매터를 참조하십시오.

관련 항목 필드

주:
레거시 BSM 맵은 CI 관계에 대한 보다 완전한 뷰를 제공합니다.

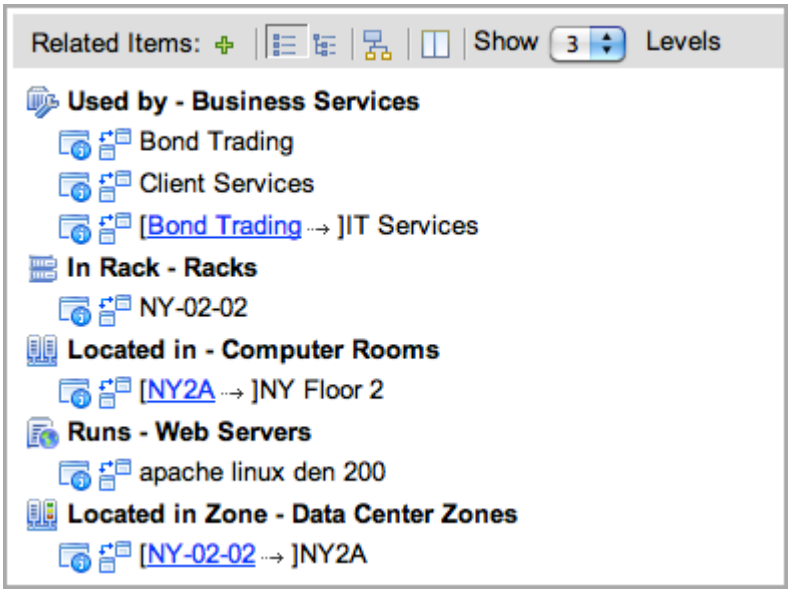
뷰의 다양한 측면을 제한하는 두 가지 속성으로 이 포매터의 통제를 구성합니다.

플랫 레이아웃

플랫)을 클릭하여 관련 CI를 관계별로 그룹화합니다.

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

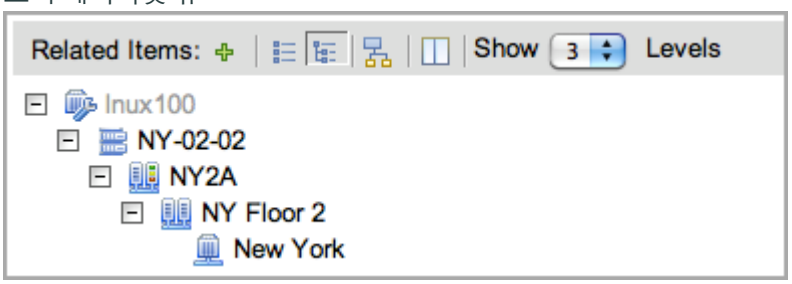
플랫 레이아웃 뷰



트리 레이아웃

트리 레이아웃 아이콘( )을 클릭하여 계층적 트리에서 관련 CI를 그룹화합니다.

트리 레이아웃 뷰



CI 관계 편집기

관계 편집기를 사용하여 CI 관계를 보거나, 생성하거나, 수정하거나, 삭제합니다. CI 관계 포매터에서 관계 편집기를 엽니다.

관계 편집기를 사용하면 편집기가 시작된 CI가 기본 CI로 지정됩니다. 그런 다음, 하나 이상의 CI를 관계의 두 번째 CI로 선택할 수 있습니다. 선택한 관계 유형에 따라 기본 CI는 새 관계에서 상위 CI 또는 하위 CI가 될 수 있습니다.

관계 편집기는 제안된 관계 사용 확인란을 선택하는지 여부에 따라 다르게 작동합니다.

- 제안된 관계를 통해 관계 편집기는 기본 CI에 대해 사용 가능한 모든 관계 유형을 나열합니다. 새 관계를 정의하려면 관계 유형을 선택한 다음 관계에 대해 두 번째 CI를 선택합니다.

  제안된 관계가 강조 표시됩니다. 이러한 관계는 [Suggested] 접두사와 함께 파란색으로 표시됩니다.

- 제안된 관계가 없으면 먼저 관계에 대한 두 번째 CI를 선택한 다음 상위 또는 하위 관계 유형을 선택하여 새 관계를 정의합니다.

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

주:
다음 관계 유형은 엔드포인트에만 서비스 매핑 사용되며 두 CI 간의 관계 유형으로 사용할 수 없습니다.

- *Implement End Point To:Implement End Point From*
- *Use End Point To: Use End Point From*
- *Applicative Flow To:Applicative Flow From*

제안된 관계

편집기에서 제안된 관계 사용 확인란을 선택하면 제안된 관계 목록이 나타납니다. 기본 CI에 사용 가능한 모든 CI, 사용자 및 그룹 관계 유형이 표시됩니다. 관계 유형에는 관계 설명자를 나타내는 (상위) 또는 (하위) 접미사가 있으며, 제안된 관계 유형은 파란색으로 표시되고 "*" 프리픽스가 붙습니다.

관계를 선택하면 기본 CI도 새 관계의 상위 또는 하위 CI로 지정됩니다. 예를 들어, '피드' 관계 유형을 선택하면 기본 CI가 지정된 상위 CI가 되고 선택한 두 번째 CI가 이 관계의 하위 CI가 됩니다.

다운스트림 관계

편집기에서 제안된 관계 사용 확인란을 선택하지 않으면 다운스트림 관계 목록이 나타납니다. 기본 CI가 상위 CI인 모든 관계가 표시됩니다. 관계의 하위 CI가 하위 열에 표시됩니다.

업스트림 관계

편집기에서 제안된 관계 사용 확인란을 선택하지 않으면 업스트림 관계 목록이 나타납니다. 기본 CI가 하위 CI인 모든 관계가 표시됩니다. 각 관계의 상위 CI는 상위 열에 표시됩니다.

관련 정보

제안된 관계 추가

CI 관계 생성 또는 편집

레거시 CI 관계 작성기

CI 관계 생성 또는 편집

관계 편집기를 사용하여 CI 관계를 보거나 만들거나 수정합니다. CI 관계 포매터에서 관계 편집기를 열 수 있습니다.

시작하기 전에
최신 CI 관계 편집기를 사용하려면 지원되는 브라우저 버전을 사용해야 합니다. 지원되는 브라우저 버전을 사용하지 않는 경우 인스턴스는 레거시 CI 관계 작성기를 제공합니다.

- Firefox 버전 20 이상
- Chrome 버전 25 이상
- Safari 버전 6 이상
- Internet Explorer 버전 9 이상

필요한 역할:

- 관계를 만들려면 다음을 수행합니다. ITIL 또는 자산
- 테이블 API ACL의 상태에 따라 관계를 보려면 다음을 수행합니다.

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

- 비활성 상태인 경우(기본값): ITIL 또는 자산
- 활성 상태인 경우: ITIL 또는 자산, snc_platform_rest_api_access

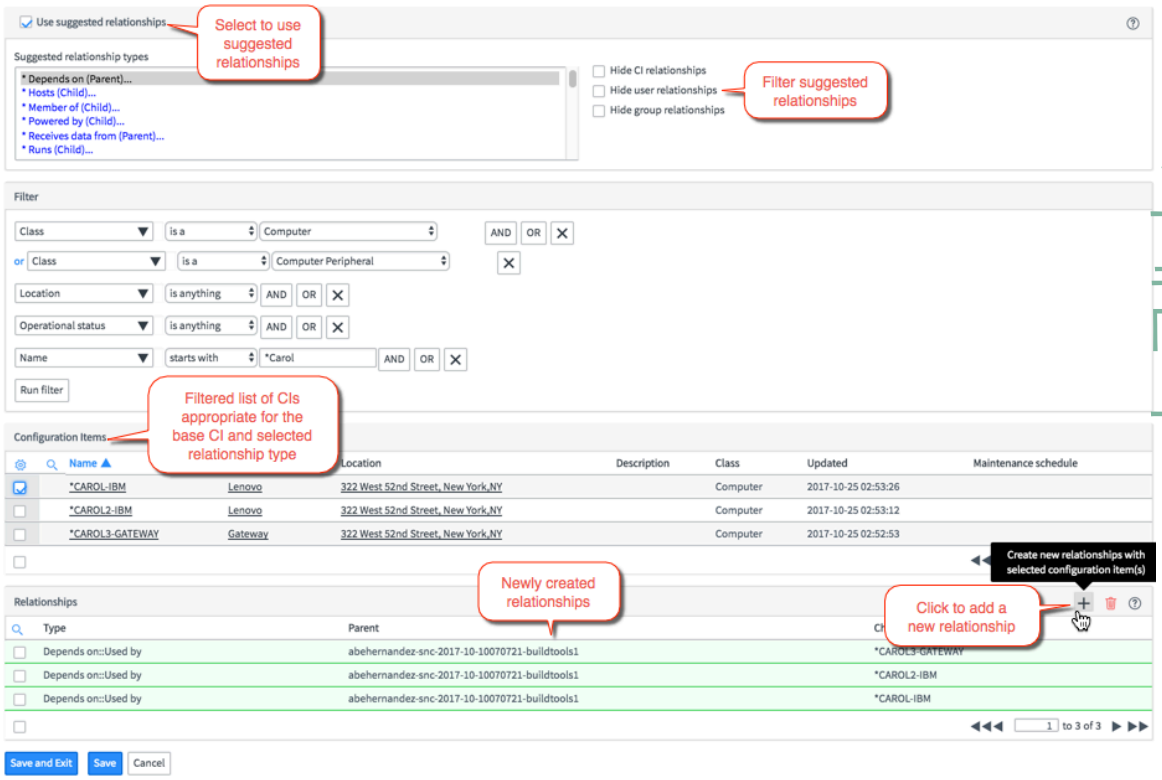
자세한 내용은 REST API 및 테이블 API를 참조하세요.

이 태스크 정보

관계 편집기는 제안된 관계 사용 옵션을 선택하는지 여부에 따라 다르게 작동합니다.

프로시저

1. 관계 편집기 시작:
   a. CI 양식을 엽니다.
   b. 폼 중앙 근처에서 관련 항목 섹션을 찾습니다.
   c. 관련 항목 섹션에서 더하기(+) 아이콘을 클릭합니다.
2. 제안된 관계를 사용하려면 먼저 관계 유형을 선택한 다음 관계에서 하위 CI가 될 하나 이상의 CI를 선택합니다.



   a. 제안된 관계 사용을 선택합니다.
   b. 제안된 관계 유형 목록에서 관계 유형을 선택합니다.
   필터 확인란을 사용하여 제안된 관계 목록을 필터링할 수 있습니다.

필터 옵션	설명
CI 관계 숨기기	기본 CI와 다른 CI 사이의 관계를 숨깁니다(예: "데이터 수신"). 기본 필터는 ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci 사용자 기본 설정에 저장됩니다.

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

필터 옵션	설명
사용자 관계 숨기기	기본 CI와 사용자 사이의 관계(예: "검토한 사람")를 숨깁니다. 기본 필터는 ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user 기본 설정에 저장됩니다.
그룹 관계 숨기기	기본 CI와 그룹 사이의 관계(예: "백업 수행자")를 숨깁니다. 기본 필터는 ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group 사용자 기본 설정에 저장됩니다.

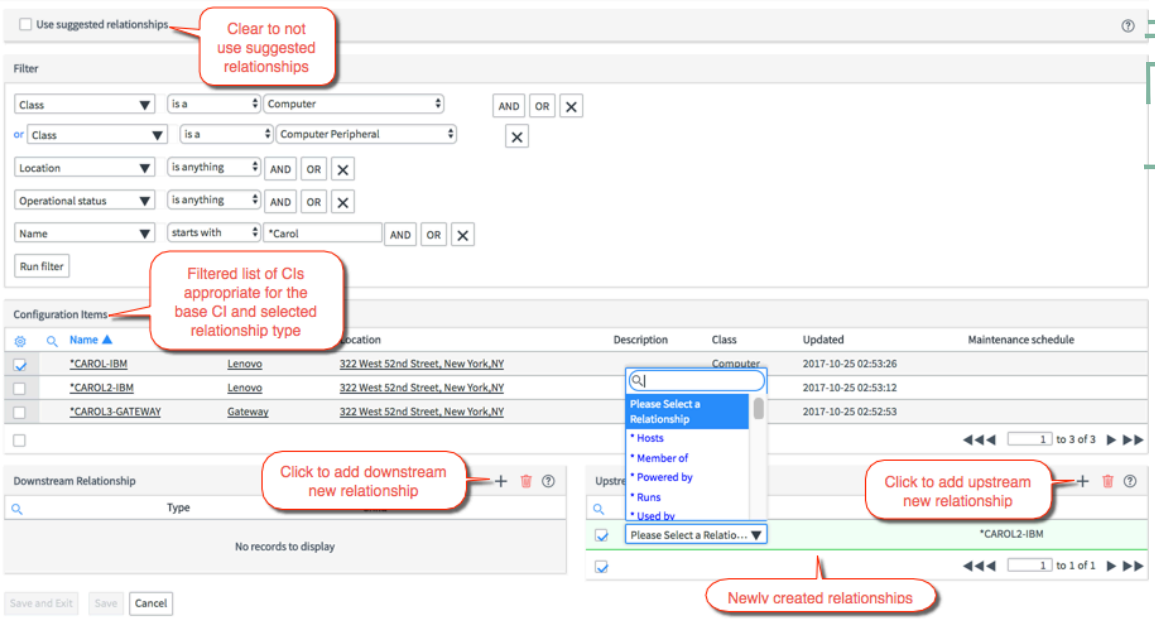
구성 항목 목록에는 기본 CI와 선택한 관계 유형에 적합한 모든 CI가 표시됩니다. 편집기 하단의 관계 목록에는 기본 CI가 상위 CI 또는 하위 CI인 선택된 관계 유형의 기존 관계가 모두 표시됩니다.

c. 구성 항목 목록에서 하나 이상의 CI를 관계의 두 번째 CI로 선택합니다.
필터 섹션에서 조건을 추가하고 필터 실행을 클릭하여 구성 항목 목록을 필터링할 수 있습니다.

상위 관계 유형을 선택한 경우 이러한 CI는 관계의 하위 CI가 되고, 하위 관계 유형을 선택한 경우 선택한 CI는 관계의 상위 CI가 됩니다.

d. 관계 섹션에서 더하기 아이콘(+)을 클릭하여 새 관계를 추가합니다.
또는 선택한 CI를 관계 목록으로 끌어 다 놓을 수 있습니다. 각각의 새 관계는 기본 CI, 선택한 관계 유형 및 선택한 두 번째 CI로 구성됩니다.

3. 제안된 관계를 사용하지 않으려면 먼저 관계에서 하위 CI가 될 하나 이상의 CI를 선택한 다음 관계 유형을 선택합니다.



a. 제안된 관계 사용을 선택 취소합니다.

b. 구성 항목 목록에서 하나 이상의 CI를 관계의 두 번째 CI로 선택합니다.
필터 영역에 조건을 추가하고 필터 실행을 클릭하여 구성 항목 목록을 필터링할 수 있습니다.
선택하는 관계 유형에 따라 선택한 CI는 관계에서 상위 또는 하위 CI가 될 수 있습니다.

c. 구성 항목 목록에서 하나 이상의 CI를 선택한 상태에서 다운스트림 관계 섹션 또는 업스트림 관계 섹션에서 '+' 기호를 클릭하여 관계를 생성합니다.

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

- 다운스트림 관계에 관계를 추가하여 기본 CI가 상위 CI이고 선택한 CI가 하위 CI인 관계를 작성합니다.
- 업스트림 관계에 관계를 추가하여 기본 CI가 하위 CI이고 선택한 CI가 상위 CI인 관계를 작성합니다.

d. 다운스트림 관계 또는 업스트림 관계 목록에서 새로 만든 각 관계에 대해 관계를 선택하십시오.를 클릭하고 관계 유형을 선택합니다.

- 다운스트림 관계 목록에서 사용 가능한 관계 유형의 목록에는 기본 CI가 상위 CI인 상위 관계만 포함됩니다.
- 업스트림 관계 목록에서 사용 가능한 관계 유형의 목록에는 기본 CI가 하위 CI인 하위 관계만 포함됩니다.

e. Save(저장) 또는 **Save and** Exit(저장 후 종료)를 클릭합니다.
관계를 만드는 데 필요한 모든 정보를 입력한 후에만 이 버튼에 불이 들어와 저장해야 하는 보류 중인 업데이트가 있음을 나타냅니다.

관련 정보

제안된 클래스 관계

의 CI 관계 CMDB

CI 관계 보안

CI 관계 삭제

CI와 더 이상 관련이 없거나 필요하지 않은 CI 관계를 삭제하여 CMDB의 무결성을 유지합니다. 관계 편집기를 사용하여 CI 관계를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ITIL 또는 asset

주:
종속 CI에 대한 관계를 삭제하면 종속 CI가 종속된 CI에 대해 더 이상 관계가 없으므로 식별 문제가 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 관계 편집기 시작:

a. 관계를 삭제할 CI의 CI 양식을 엽니다.

b. 폼 중앙 근처에서 관련 항목 섹션을 찾습니다.

c. 관련 항목 섹션에서 더하기(+) 아이콘을 클릭합니다.

2. 관계 편집기의 관계 섹션에서 CI에 대해 삭제할 관계를 선택합니다.

3. 선택한 관계 삭제 아이콘을 클릭합니다.

4. Save(저장) 또는 **Save and** Exit(저장 후 종료)를 클릭합니다.

레거시 CI 관계 작성기

CI 관계를 수동으로 정의하는 데 사용되는 이 페이지는 표준 목록 수집기의 고급 버전입니다.
레거시 CI 관계 포매터에서 CI 관계 작성기 아이콘(CI)을 클릭하여 레거시 관계 정의 페이지를 표시합니다.

최신 CI 관계 편집기에 대한 자세한 내용은 CI 관계 편집기 섹션을 참조하세요.

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

CI 관계 유형 선택

레거시 관계 편집기의 위쪽 절반에는 조작할 관계 유형을 선택할 수 있는 큰 옵션 상자가 있습니다. 작업하려는 특정 관계 유형을 클릭합니다.

CI 관계 목록을 필터링합니다

레거시 관계 편집기에서 선택 상자의 오른쪽 가장자리에 있는 확인란을 사용하여 사용 가능한 관계 목록을 빠르게 필터링할 수 있습니다.

기본적으로 선택한 CI 유형에 대해 제안된 모든 관계 목록이 표시됩니다. 예를 들어 데이터베이스 인스턴스를 선택한 경우 "Runs on" 관계는 적합하지만 "Provide HVAC for" 관계는 적합하지 않습니다. 기본 필터는 사용자 기본 설정 ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_cici_manage_relationships_filter_hint.sys_user 및 ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group에 저장됩니다.

- **CI** 관계 숨기 기 -- 이 CI와 다른 CI 사이의 관계를 숨깁니다(예: "다음에서 데이터 수신").
- 사용자 관계 숨기 기 -- 이 CI와 사용자 사이의 관계를 숨깁니다(예: "검토한 사람").
- 그룹 관계 숨기기 -- 이 CI와 그룹 사이의 관계를 숨깁니다(예: "백업 수행자").
- 모든 관계 표시 -- 적절한 역할이 있는 경우(바로 사용 가능itil_admin) "모든 관계 표시"라는 추가 확인란이 있습니다. 이 확인란을 클릭하면 이 유형의 CI에 대한 "제안" 목록의 어디에 있든 관계없이 시스템에서 정의된 관계를 선택할 수 있습니다.

CI 관계 대상 선택

레거시 관계 편집기에서 사용자는 관계 유형에 대한 CI를 연결하거나 연결 해제할 수 있습니다.

관계 유형을 선택하면 시스템은 화면 하단에 있는 두 개의 선택 상자를 제안한 관계에 적합한 CI로 채웁니다. 왼쪽 선택 상자에는 이 관계를 통해 적절하게 연결될 수 있는 CI 목록이 포함되고 오른쪽 선택 상자에는 이미 연결된 CI 목록이 포함됩니다.

1. 항목을 연결하거나 연결을 해제합니다.

새 항목 연결	CI를 왼쪽 상자에서 오른쪽 상자로 이동합니다.
기존 항목 연결 해제	오른쪽 상자에서 왼쪽으로 이동합니다.

두 가지 유형 중 하나를 변경하면 보류 중인 변경 내용이 있음을 나타내는 메시지가 나타납니다.

2. 변경 내용을 적용하거나 취소합니다.

저장 버튼을 클릭합니다.	이렇게 하면 변경 세트가 저장되고 이전 화면(여기까지 온 방법에 따라 CI 또는 BSM 맵)으로 돌아갑니다.
취소 버튼을 클릭합니다.	이렇게 하면 변경 내용을 저장하지 않고 종료합니다.

관련 정보

의 CI 관계 CMDB

관계 한정자

한정자 [cmdb_ci_qualifier] 유형의 CI인 관계 한정자에는 CI 관계에 대한 중요한 정보가 저장됩니다.

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

관계 한정자에서 두 CI 간의 관계에 대한 임의의 고유 정보에 주석을 달 수 있습니다. 단일 관계에 대해 여러 한정자를 정의하여 한정자 체인을 만들 수 있습니다. 그러나 두 CI 간의 특정 관계 유형에 대한 한정자 체인은 하나만 있을 수 있습니다.

예를 들어 상위 CI와 하위 CI 간의 관계의 경우 관계 한정자를 추가하여 트래픽(예 *cmdb_ci_qualifier_trafficbased*:)을 기반으로 관계가 검색되었음을 나타낼 수 있습니다. 따라서 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에 관계에 대한 두 개의 기록이 있게 됩니다.

- 상위 CI와 새 한정자를 연결하는 기록
- 새 한정자와 하위 CI를 연결하는 기록

이 관계에는 상위 CI와 하위 CI, 그리고 유형의 *cmdb_ci_qualifier_trafficbased*관계 한정자가 있습니다.

식별 프로세스에서 관계 한정자를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 식별 규칙.

CI 관계 보안

CI 관계에 보안을 적용할 때는 CI 관계(cmdb_rel_ci) 테이블 모두에 액세스 제어를 적용하고 * 테이블에도 editCIRelations 작업을 작성하는 것이 중요합니다.

현재 인스턴스가 editCIRelations에 대한 보안을 정의한 경우 업그레이드 프로세스에서 자동으로 edit_ci_relations에 적용되고 오래된 보안은 제거됩니다.

관련 정보

의 CI 관계 CMDB

CI 관계 롤업 작성

CI 관계 롤업 작성

CI 관계 롤업을 통해 관계 유형의 합계, 개수, 최대, 최소 또는 평균을 계산할 수 있습니다. CI 관계 롤업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ecmdb_admin

이 태스크 정보
CI 관계 롤업은 알림 추적 및 수신에 유용할 수 있습니다. 예:

- 합계 롤업에서 여러 CI의 필드를 합산하고 그 결과를 관련된 다른 CI에 표시합니다. 따라서 랙에 모두 전력을 소비하는 4개의 구성 항목이 있는 경우 CI 관계 롤업을 생성하여 모든 전력 사용량을 함께 추가하고 랙 CI 양식의 한 필드에 결과를 표시합니다.
- 랙의 특정 수준의 전력 소비가 초과되면 알림을 보냅니다.
- 10개의 슬롯이 있는 랙의 경우 9개의 슬롯이 채워지면 알림을 보냅니다.

CI 관계 롤업은 *cmdb synch event* [cmdb_ci] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용합니다. 이 비즈니스 규칙은 기본적으로 활성 상태이지만 실행되기 전에 규칙을 약간 수정해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 관계 〉 **CI** 관계 롤업.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성하십시오.

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

CI 관계 롤업 필드

필드	설명
CI 관계 유형	목록에서 롤업에 사용할 관계 유형을 선택합니다. 예를 들어 **Members::Member** of에는 부모 설명자 **Members** 와 자식 설명자 **Member of**가 포함됩니다.
유형	드롭다운 목록에서 롤업 유형(COUNT, MAX, MEAN, MIN 또는 SUM)을 선택합니다.
상위 필드	작업이 완료될 대상 필드입니다.
하위 필드	수식 유형에 대한 입력입니다. 상위 필드는 하위 필드의 선택에 영향을 받습니다.
롤업 클래스	관계를 사용할 수 있는 클래스입니다. 예를 들어, 관계가 랙에만 적용되도록 지정할 수 있습니다.

4. 비즈니스 규칙을 실행 *cmdb synch event* 하려면 비즈니스 규칙으로 이동합니다.
5. 검색 상자를 사용하여 〔cmdb 동기화 이벤트〕 테이블을 찾습니다.
6. *cmdb synch event* 비즈니스 규칙을 클릭하여 비즈니스 규칙 페이지로 이동합니다.
7. 업데이트(**Update**), 삭제**(Delete**) 및 쿼리**(Query**) 확인란을 선택합니다.
   또한 관계가 변경될 때 CI 관계 롤업을 다시 계산하려면 유사한 절차를 사용하여 비즈니스 규칙에서 *cmdb_rel_ci synch event*활성 확인란을 선택합니다.

관련 정보

의 CI 관계 CMDB

CMDB CI Class Models 스토어 앱

구성 관리 데이터베이스(CMDB) CI(구성 항목)에 대한 데이터를 저장하는 클래스를 포함합니다기본 시스템. CMDB CI Class Models 스토어 앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목, 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다.

추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 와 같은 검색 애플리케이션은 서비스 매핑 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술 및 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

관련 ServiceNow# Store 앱 및 참조 정보:

- CMDB 스키마 모델: 키 CMDB 클래스에 대한 클래스 다이어그램 및 클래스 속성 컬렉션입니다.
- CMDB 테이블 설명: 기본 시스템의 주요 CMDB 테이블에 대한 설명입니다.
- CMDB 채우기: 를 채우기 위한 다양한 옵션에 대한 정보입니다 CMDB.
- 검색 패턴: ServiceNow Store 업계에서 특정 장치 및 애플리케이션을 검색하기 위한 패턴 라이브러리를 검색 제공하는 앱입니다.
- 서비스 그래프 커넥터: ServiceNow Store 일반적인 외부 공급업체 데이터를 클래스로 CMDB 임포트하고 통합하기 위해 사전 정의된 통합을 제공하는 앱입니다. 새 ETL 변환 맵을 작성하기 위한 통합 허브 ETL 마법사도 포함되어 있습니다.

클래스 모델 추가

앱은 클래스, 열 및 관련 메타데이터를 다음 테이블의 관련 레코드로 추가합니다.

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

- CMDB 클래스 정보 [cmdb_class_info]: 클래스 설명
- 식별자[cmdb_identifier]: 식별 규칙
- 식별자 항목 [cmdb_identifier_entry]: 식별 항목
- CMDB 메타데이터 호스팅 규칙 [cmdb_metadata_hosting]: 종속 관계

확장 클래스를 사용하여 검색

이 표에는 애플리케이션이 확장 클래스를 사용하여 검색할 수 있는 소프트웨어 및 기술이 나열되어 있습니다. CMDB CI 클래스 모델과 해당 검색 패턴에 대한 문서 링크를 제공합니다.

소프트웨어/기술	**CMDB CI Class Models** 스토어 앱	ServiceNow Store 검색 패턴
Avi 부하 분산 장치	Avi 부하 분산 장치 확장 클래스	Avi Vantage 부하 분산 장치 검색
RDS for Oracle의 BYOL 모델	확장 클래스용 RDS의 Oracle BYOL 모델	
방화벽	방화벽 확장 클래스	
IBM 하드웨어 관리 콘솔(HMC)	IBM Hardware Management Console(HMC) 확장 클래스	IBM 가상화 및 하드웨어 관리 콘솔 검색
사물 인터넷(IoT)	IoT(사물 인터넷) 확장 클래스	해당 사항 없음
Nutanix	Nutanix 확장 클래스	Nutanix Acropolis 검색
OpenStack	OpenStack 확장 클래스	OpenStack 자원 검색
RHV(Red Hat 가상화)	RHV(Red Hat Virtualization) 확장 클래스	Red Hat 가상화 디스커버리
TLS(전송 계층 보안)	TLS(전송 계층 보안) 확장 클래스	인증 인벤토리 및 관리 ServiceNow Store 앱에서 제공하는 검색 절차
VMware NSX load balancer	VMware NSX 부하 분산 장치 확장 클래스	VMware NSX 고급 부하 분산 장치 검색

스토어에서 앱 요청

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

설치 성공 확인

CMDB CI Class Models 스토어 앱을 설치한 후 클래스가 성공적으로 추가되었는지 확인합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 표시합니다.

   이 목록에는 Nutanix 클래스와 같은 추가된 클래스가 포함되어 있습니다.
3. 해당하는 경우 해당 클래스 세부 정보, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계를 보려면 클래스를 선택하십시오.

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

주:
CMDB CI Class Models 애플리케이션을 제거하면 무결성이 손상되어 예기치 않은 동작이 CMDB 발생할 수 있습니다.

API 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 여기에는 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당되는 경우)가 포함됩니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 애플리케이션과 같은 검색 및 서비스 매핑 패턴 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술 및 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

API

API는 컴퓨터 프로그램이 서로 통신할 수 있도록 하는 정의 및 프로토콜 집합으로, 이를 통해 애플리케이션 소프트웨어를 빌드하거나 통합할 수 있습니다. API는 일반적으로 웹 기반 기술을 사용하여 다른 API와 통신합니다. API는 일반적으로 프로그래밍 방식으로 작업 또는 태스크를 수행하거나 데이터를 보거나, 가져오거나, 내보내거나, 삭제하거나, 수정하는 데 사용됩니다.

이 릴리스에 추가된 클래스는 데이터 모델을 확장하고 API CI 클래스 표현을 위한 기초를 제공합니다. 이 파운데이션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- API에 대한 가시성을 높입니다.
- API 엔드포인트와 관련된 보안 문제 및 취약성을 식별합니다.

클래스

이 섹션에는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 나열되어 있습니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.49.0은 API에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 CMDB 클래스 목록은 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
API [cmdb_ci_api]	구성 항목 [cmdb_ci]	일반적으로 웹 기반 기술을 사용하여 두 컴퓨터 프로그램이 서로 통신할 수 있도록 하는 API입니다. 예: ChatAPI(https://{apiID}.execute-api.use-east-2.amazonaws.com).
API 구성요소 [cmdb_ci_api_component]	구성 항목 [cmdb_ci]	기능이나 데이터 교환을 용이하게 하는 API 정의와 관련된 재사용 가능한 객체입니다. 예: GET https://

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

클래스	확장	설명
		{instance}.service-now.com/api/now/table/{tablename}.
API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend]	API 구성요소 [cmdb_ci_api_component]	클라이언트 또는 사용자가 상호작용하거나 요청을 수행하는 API의 일부입니다. 예: GET https://{apiID}.execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}.
API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend]	API 구성요소 [cmdb_ci_api_component]	서버와 같은 백엔드 서비스와 상호작용하여 요청을 이행하는 API의 일부입니다. 예: lambda:Chat-API-proxy.
API 게이트웨이 [cmdb_ci_api_gateway]	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]	클라이언트 API 요청을 중앙 집중화하고 백엔드 프로세스와 서비스를 관리하는 API 인프라입니다. 예: Kong 게이트웨이.
관리형 API [cmdb_ci_managed_api]	구성 항목 [cmdb_ci_api]	게이트웨이 또는 관리 서비스에서 검색된 API입니다. 이 클래스의 API에 대한 게이트웨이에 종속성을 적용할 수 있습니다.

클래스 속성

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.49.0은 각 클래스에 다음 속성을 추가합니다.

API [cmdb_ci_api]

속성	데이터 유형	설명
기본 URL	문자열 (1024)	모든 API 구성요소가 확장되는 기본 주소입니다.
ID	문자열 (1024)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.
유형	선택 목록	API 유형입니다. 다음을 지정할 수 있습니다. • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • 웹소켓
버전	숫자	API의 버전입니다.

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

API [cmdb_ci_api]

속성	데이터 유형	설명
사양 위치	URL	API 사양의 위치에 대한 URL입니다. 예: OpenAPI 사양 정의.

API 구성요소 [cmdb_ci_api_component]

속성	데이터 유형	설명
방법	문자열	REST API 메서드. 예제: • 임포트 • 게시 • 삭제
프로토콜	문자열	통신 프로토콜입니다. 예: HTTP, HTTPS.
호스트	문자열 (100)	API를 호스팅하는 시스템입니다.
경로	문자열 (1024)	API가 따르는 특정 경로입니다.
포트	문자열	통신 포트입니다. 예: 80, 443 등.
URL	문자열 (1024)	호출 중인 자원의 URL입니다.
ID	문자열 (1024)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.
인터넷 커넥트	부울	공용 인터넷에서 구성요소에 접근할 수 있는지 여부를 나타내는 부울입니다. 구성요소에 연결할 수 있는 경우 1 또는 "true"를 지정합니다.
권한 부여	문자열	권한 부여 또는 인증 방법의 유형입니다. 예시: • 기본 • 키 • OAuth • 없음
요청 데이터 유형	문자열 (255)	요청의 데이터 유형 목록입니다. 예제: • 참조 • 이메일 • 주소

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

API 구성요소 **[cmdb_ci_api_component]**

속성	데이터 유형	설명
응답 데이터 유형	문자열 (255)	응답의 데이터 유형 목록입니다. 예제: • 참조 • 이메일 • 주소

API 프런트엔드 **[cmdb_ci_api_frontend]**

속성	데이터 유형	설명
상위 ID	〔cmdb_ci_api_frontend〕에 대한 참조	상위 API 구성요소에 대한 참조입니다.

API 백엔드 **[cmdb_ci_api_backend]**

속성	데이터 유형	설명
유형	문자열	API의 백엔드 프로토콜 유형입니다. 예제: • Lambda • HTTP • 논리 앱

API 게이트웨이 **[cmdb_ci_api_gateway]**

속성	데이터 유형	설명
ID	문자열 (255)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.

주:
관리형 API〔cmdb_ci_managed_api〕는 게이트웨이 및 기타 관리형 서비스에서 검색된 API에만 해당되며 현재 새로운 특성을 도입하지 않습니다.

주요 관계 구조

API 및 Kong 클래스에 대해 정의해야 하는 여러 가지 주요 관계가 있습니다.

API 관계

상위 클래스	관계	하위 클래스	관계 유형
API [cmdb_ci_api]	Uses::Used by	API 구성요소 [cmdb_ci_api_component]	추천됨
API 게이트웨이	Provides::Provided By	관리형 API	종속

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

API 관계

상위 클래스	관계	하위 클래스	관계 유형
[cmdb_ci_api_gateway]		[cmdb_ci_managed_api]	
API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend]	추천됨
API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend]	Uses::Used By	Kong 부하 분산 장치 [cmdb_ci_kong_lb]	추천됨

관련 비 **CMDB** 테이블

CMDB CI Class Models v 1.49.0에는 이러한 비 CMDB 테이블이 다음 API 확장 클래스에 대한 관련 목록으로 도입되었습니다.

API 관련 목록

API 배포 **[api_deployment]**

속성	데이터 유형	설명
이름	문자열 (100)	API 배포의 이름입니다.
API	참조	배포된 API에 대한 참조입니다(cmdb_ci_api).
일치하지 않는 API 엔드포인트	참조	API가 기존 API와 일치하지 않는 경우 일치하지 않는 API 엔드포인트에 대한 참조(cmdb_ci_unmatched_api_endpoint)입니다.
구성 항목	참조	구성 항목에 대한 참조입니다. API가 배포되는 CI를 알고 있는 경우 일반적으로 수동으로 참조로 지정됩니다.

주:
API 배포 비 CMDB 테이블은 API〔cmdb_ci_api〕 및 일치하지 않는 API 엔드포인트〔cmdb_ci_unmatched_api_endpoint〕 클래스 모두와 관련됩니다.

API 구성요소 관련 목록

API 헤더 **[api_header]**

속성	데이터 유형	설명
이름	문자열 (100)	API 헤더의 이름입니다.
API 구성요소	참조	API 헤더가 정의된 구성요소에 대한 참조입니다(cmdb_ci_api_component).

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

API 헤더 [api_header]

속성	데이터 유형	설명
일치하지 않는 API 엔드포인트	참조	엔드포인트가 기존 API 또는 구성요소(cmdb_ci_unmatched_endpoint)와 일치하지 않는 경우 일치하지 않는 API에 대한 참조입니다.

API Gateway 관련 목록

API 소비자 [api_consumer]

속성	데이터 유형	설명
사용자 이름	문자열 (100)	API 소비자의 이름입니다.
ID	문자열 (255)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.
사용자 지정 ID	문자열 (100)	사용자의 대체 표시 이름입니다.
API 게이트웨이	참조	소비자가 정의된 게이트웨이에 대한 참조입니다 (cmdb_ci_api_gateway).

API 정책 [api_policy]

속성	데이터 유형	설명
이름	문자열 (100)	API 정책의 이름입니다.
ID	문자열 (255)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.
프런트엔드	참조	cmdb_ci_api_frontend(API 프런트엔드)에 대한 참조입니다.
관리형 API	참조	관리되는 API에 대한 참조(cmdb_ci_managed_api)입니다.
소비자	참조	API 소비자(api_consumer) 비 CMDB 테이블에 대한 참조입니다.
프로토콜	문자열	이 API 정책을 적용할 수 있는 프로토콜의 배열입니다.
활성	부울	이 비-CMDB 테이블이 활성 또는 비활성으로 간주되는지 결정합니다.
API 게이트웨이	참조	소비자가 정의된 게이트웨이에

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

API 정책 **[api_policy]**

속성	데이터 유형	설명
		대한 참조입니다 (cmdb_ci_api_gateway).

일치하지 않는 **API** 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 일치하지 않는 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당되는 경우)를 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 애플리케이션과 같은 검색 및 서비스 매핑 패턴 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술 및 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

일치하지 않는 **API**

API [cmdb_ci_api] 및 API 구성요소 [cmdb_ci_api_component] 클래스를 채울 만큼 구조화되지 않은 API 엔드포인트는 일치하지 않는 API 엔드포인트[cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] 클래스를 대신 채웁니다. 일치하지 않는 API는 일반적으로 보안 스캐너 또는 관찰 가능성 도구와 같은 통합에서 사용됩니다.

클래스

이 섹션에는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 나열되어 있습니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.49.0은 일치하지 않는 API 엔드포인트에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
일치하지 않는 API 엔드포인트 [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]	구성 항목 [cmdb_ci]	cmdb_ci_api 또는 cmdb_ci_api_component 채울 수 없는 구조화되지 않은 엔드포인트가 있는 API입니다.

클래스 속성

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.49.0은 일치하지 않는 API 엔드포인트 [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] 클래스에 다음 속성을 추가합니다.

일치하지 않는 **API** 엔드포인트 **[cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]**

속성	데이터 유형	설명
방법	문자열	API의 백엔드 프로토콜 유형입니다. 예제:

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

일치하지 않는 **API** 엔드포인트 **[cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]**

속성	데이터 유형	설명
		• Lambda • HTTP • 논리 앱
프로토콜	문자열	통신 프로토콜입니다. 예: HTTP, HTTPS.
URL	문자열 (1024)	호출 중인 자원의 URL입니다.
ID	문자열 (1024)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.
인터넷 커넥트	부울	공용 인터넷에서 구성요소에 접근할 수 있는지 여부를 나타내는 부울입니다. 구성요소에 연결할 수 있는 경우 1 또는 "true"를 지정합니다.
권한 부여	문자열	권한 부여 또는 인증 방법의 유형입니다. 예시: • 기본 • 키 • Oauth • 없음
요청 데이터 유형	문자열 (255)	요청의 데이터 유형 목록입니다. 예제: • 참조 • 이메일 • 주소
응답 데이터 유형	문자열 (255)	응답의 데이터 유형 목록입니다. 예제: • 참조 • 이메일 • 주소

주요 관계 구조

일치하지 않는 API 엔드포인트 [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] CMDB 클래스 및 API 엔드포인트 검색됨 [api_endpoint_discovered] 비 CMDB 테이블은 구조화되지 않은 API 데이터가 수집되어 통합 허브-ETL의 기능 이상으로 처리해야 하는 시나리오를 위한 것입니다.

검색된 API 엔드포인트 (api_endpoint_discovered)는 API [cmdb_ci_api] 및 API 구성요소 [cmdb_ci_api_component] 클래스에 대한 원시 데이터의 스테이징 테이블 역할을 할 수 있습니다.

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

잘 구조화된 데이터 소스에서 제공되지 않거나 표준 식별 규칙을 적용할 수 없는 API 데이터는 먼저 검색된 API 엔드포인트 [api_endpoint_discovered] 테이블을 채울 수 있습니다. 그런 다음 고객 정의 통합을 사용하여 API [cmdb_ci_api] 및 API 구성요소 (cmdb_ci_api_component)에 대한 품질 및 조건 요구 사항과 일치하는 올바른 형식의 데이터가 가장 적합한 테이블을 채우도록 할 수 있습니다.

데이터를 올바르게 구문 분석할 수 없거나 예기치 않은 방식으로 구조화된 경우 고객 정의 통합을 대신 사용하여 일치하지 않는 API 엔드포인트 [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] 테이블을 채울 수 있습니다.

검색된 API 엔드포인트 [api_endpoint_discovered] 테이블을 채우는 데이터는 30일마다 삭제됩니다.

검색된 **API** 엔드포인트 **[api_endpoint_discovered]**

속성	데이터 유형	설명
이름	문자열 (100)	API 엔드포인트의 이름입니다.
방법	문자열	REST API 메서드. 예제: • 임포트 • 게시 • 삭제
URL	문자열 (1024)	호출 중인 자원의 URL입니다.
유형	선택 목록	API 유형입니다. 다음을 지정할 수 있습니다. • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • 웹소켓
권한 부여	문자열	권한 부여 또는 인증 방법의 유형입니다. 예시: • 기본 • 키 • OAuth • 없음
인터넷 커넥트	부울	공용 인터넷에서 구성요소에 접근할 수 있는지 여부를 나타내는 부울입니다. 구성요소에 연결할 수 있는 경우 1 또는 "true"를 지정합니다.
요청 데이터 유형	문자열 (255)	요청의 데이터 유형 목록입니다. 예제:

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

검색된 **API** 엔드포인트 **[api_endpoint_discovered]**

속성	데이터 유형	설명
		• 참조 • 이메일 • 주소
응답 데이터 유형	문자열 (255)	응답의 데이터 유형 목록입니다. 예제: • 참조 • 이메일 • 주소
헤더	문자열 (255)	쉼표로 구분된 헤더 이름 목록입니다.
구성 항목	참조	일치하는 CMDB CI(API 구성요소 또는 일치하지 않는 API 엔드포인트)에 대한 참조입니다.

관련 비 **CMDB** 테이블

일치하지 않는 API 확장 클래스는 API 배포 [api_deployment] 비 CMDB 테이블을 관련 목록으로 사용합니다.

API 배포 **[api_deployment]**

속성	데이터 유형	설명
이름	문자열 (100)	API 배포의 이름입니다.
API	참조	배포된 API에 대한 참조입니다 (cmdb_ci_api).
일치하지 않는 API 엔드포인트	참조	API가 기존 API와 일치하지 않는 경우 일치하지 않는 API 엔드포인트에 대한 참조 (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint)입니다.
구성 항목	참조	구성 항목에 대한 참조입니다. API가 배포되는 CI를 알고 있는 경우 일반적으로 수동으로 참조로 지정됩니다.

Avi 부하 분산 장치 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 Avi 부하 분산 장치에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

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

스토어에서 앱 요청

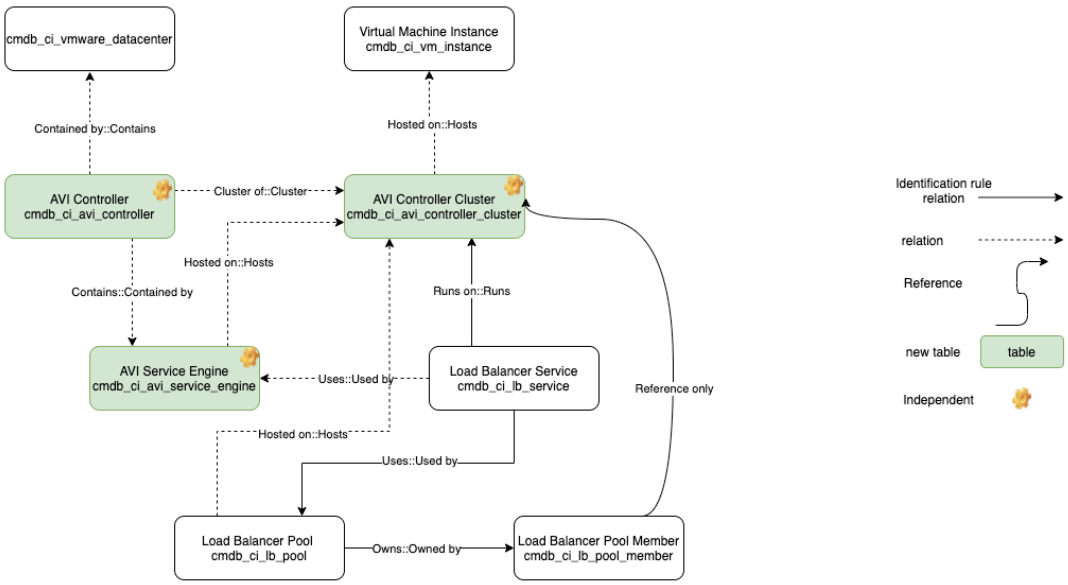
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Avi 부하 분산 장치

Avi Vantage 플랫폼은 소프트웨어 정의 원칙을 기반으로 구축되어 차세대 아키텍처가 IT 및 비즈니스 라인에서 기대하는 유연성과 단순성을 제공할 수 있도록 합니다. Avi Vantage 플랫폼 아키텍처는 데이터와 제어 플레인을 분리하여 온프레미스 또는 클라우드 환경의 앱 소유자를 위해 애플리케이션 분석, 예측 자동 확장, 마이크로 세분화 및 셀프 서비스와 같은 로드 밸런싱을 넘어서는 애플리케이션 서비스를 제공합니다. 이 플랫폼은 상용 x86 서버, 가상 머신 또는 컨테이너에서 중앙에서 관리되는 동적 부하 분산 리소스 풀을 제공하여 개별 애플리케이션에 가까운 세분화된 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스를 제공하면 수백 개의 서로 다른 어플라이언스를 관리하는 복잡성 없이 네트워크 서비스를 거의 무한대로 확장할 수 있습니다.

검색는 Avi Vantage 부하 분산 장치 검색 패턴을 사용하여 Avi 부하 분산 장치 자원을 찾습니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **Avi** 부하 분산 장치 클래스



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.6.0은 Avi 부하 분산 장치에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
Avi 컨트롤러 [cmdb_ci_avi_controller]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	Avi Controller는 전체 Avi Vantage 시스템의 '두뇌' 역할을 하는 단일 관리 및 제어 지점이며 일반적으로 중복 3노드 클러스터로 배포됩니다.
AVI 컨트롤러 클러스터	가상 컴퓨터 객체	Avi 컨트롤러 클러스터는 빅 데이터 분석을 사용하여

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

클래스	확장	설명
[cmdb_ci_avi_controller_cluster]	[cmdb_ci_vm_object]	데이터를 분석하고 Avi 관리 콘솔의 직관적인 대시보드에서 관리자에게 실행 가능한 통찰력을 제공합니다.
Avi 서비스 엔진 [cmdb_ci_avi_service_engine]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	Avi 서비스 엔진(SE)은 Avi Controller에서 명령을 수신하고 실행하여 Avi Vantage 내의 모든 데이터 플레인 작업을 처리합니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.6.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

Avi 서비스 엔진 **[cmdb_ci_avi_service_engine]**

추가된 열	설명
버전	Avi 서비스 엔진 자원의 버전입니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

확장 클래스용 RDS의 **Oracle BYOL** 모델

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 RDS for 의 BYOL 모델에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다 Oracle.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

RDS용 **BYOL** 모델 **Oracle**

RDS for Oracle 는 Amazon 클라우드에서 배포를 쉽게 설정, 운영 및 확장할 Oracle 수 있는 완전 관리형 상용 데이터베이스입니다. Amazon RDS는 Oracle "License Included" 및 "Bring-Your-Own-License (BYOL)"의 두 가지 라이선스 모델로 실행할 수 있습니다. "라이센스 포함" 서비스 모델에서는 별도로 구매 Oracle 한 라이센스가 필요하지 않습니다. 데이터베이스 소프트웨어는 에서 라이센스AWS를 Oracle 부여했습니다.

RDS 데이터베이스 및 해당 라이선스의 검색을 지원합니다.

클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. CMDB CI Class Models: 릴리스 1.23.0은 RDS용 OracleBYOL 모델에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

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

클래스	설명
cmdb_ci_cloud_database	클라우드 데이터베이스.
cmdb_ci_serverless_hardware	데이터베이스의 하드웨어 유형 정보입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.23.0은 해당 클래스에 다음 열을 추가합니다.

서버리스 하드웨어 **[cmdb_ci_serverless_hardware]**

추가된 열	설명
cloud_vendor	클라우드 벤더입니다.
host_type	PaaS/IaaS와 같은 호스트 유형입니다.
cpu_core_count	CPU 코어의 양입니다.
cpu_core_thread	CPU 스레드의 양입니다.
cpu_count	CPU 양입니다.
object_id	CI의 ID입니다.

클라우드 데이터베이스 **[cmdb_ci_cloud_database]**

추가된 열	설명
multi_az	데이터베이스가 여러 가용 영역에 배포되는지 여부를 결정합니다(True/False).
replication_enabled	복제를 사용할지 여부를 결정합니다(True/False).
replication_type	복제 유형입니다.
replica_source	복제 소스의 데이터베이스 이름입니다.

Cassandra 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 Cassandra 데이터베이스에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당되는 경우)를 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 애플리케이션과 같은 검색 및 서비스 매핑 패턴 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술 및 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

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

Cassandra

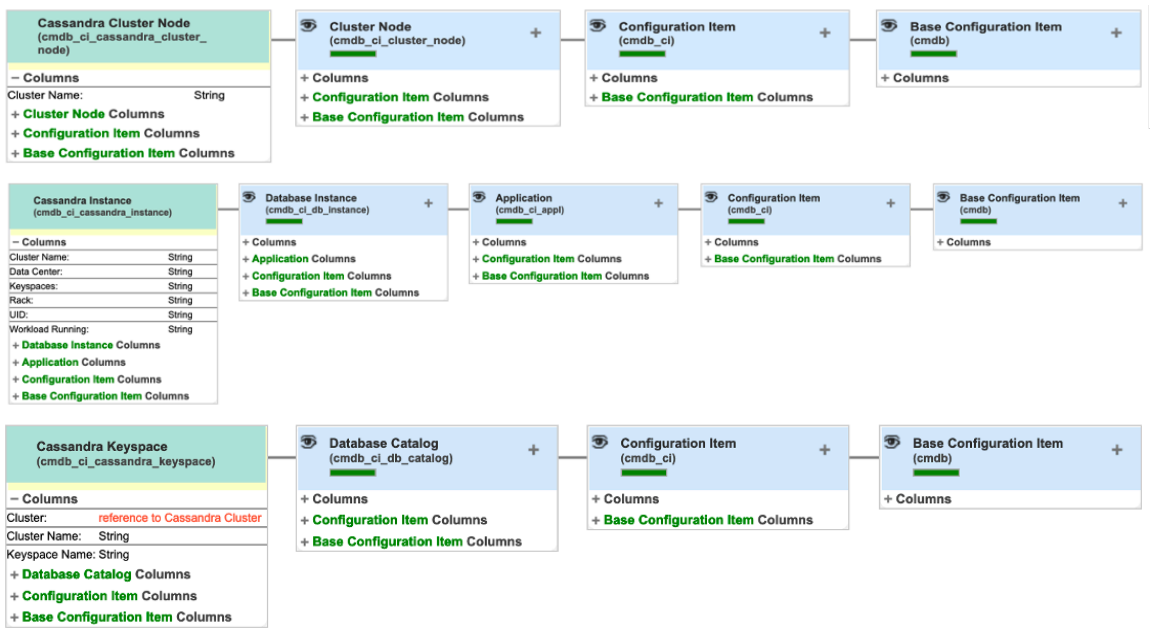
Cassandra는 하나의 데이터베이스로 처리되고 Linux 노드의 클러스터에서 실행되는 분산 데이터베이스입니다. Cassandra 클러스터 CI는 Linux 노드를 참조하지 않는 논리 엔터티를 나타냅니다.

클래스

이 섹션에는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 나열되어 있습니다.

CMDB CI 클래스 모델: 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 a기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
Cassandra 클러스터 노드 [cmdb_ci_cassandra_cluster_node]	클러스터 노드 [cmdb_ci_cluster_node]	• "호스트" cmdb_ci_cassandra_instance • "클러스터" cmdb_ci_cassandra_cluster • "호스팅 위치" cmdb_ci_ 서버
Cassandra 인스턴스 [cmdb_ci_cassandra_instance]	DB 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance]	• "Runs On" cmdb_ci_server • "호스팅 위치" cmdb_ci_cassandra_cluster_node • "포함" cmdb_ci_config_file_tracked
Cassandra 키 스페이스 [cmdb_ci_cassandra_keyspace]	DB 카탈로그 [cmdb_ci_db_catalog]	"호스팅 위치" cmdb_ci_cassandra_cluster



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

방화벽 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 방화벽 장치에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당되는 경우)를 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

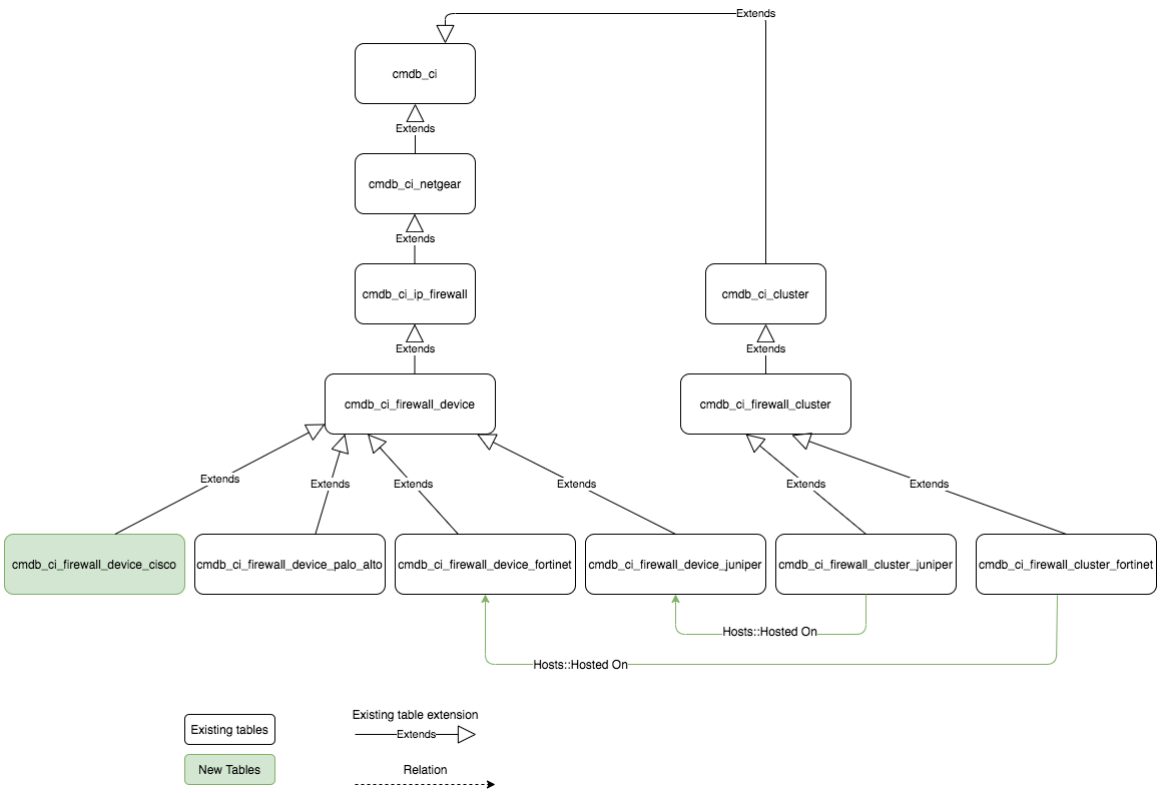
스토어에서 앱 요청

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

방화벽

방화벽은 보안 정책에 따라 들어오고 나가는 네트워크 트래픽을 모니터링하고 제어하는 네트워크 보안 시스템입니다. 방화벽은 일반적으로 내부 네트워크와 인터넷과 같은 신뢰할 수 없는 외부 네트워크 사이에 장벽을 형성합니다. 일반적으로 외부 위협 및 사이버 공격으로부터 조직을 보호하는 데 도움이 되는 보안 정책으로 구성됩니다. 방화벽 공급업체는 중앙 집중식 방화벽 관리자를 제공하여 많은 방화벽 장치와 장치에 있는 보안 정책을 관리할 수 있습니다. 예를 들어, Panorama™는 Palo Alto Networks 방화벽을 위한 중앙 집중식 관리 시스템입니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 방화벽 확장 클래스**(CMDB CI** 클래스 모델: 릴리스 **1.11.0)**



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

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 방화벽 확장 클래스**(CMDB CI** 클래스 모델: 릴리스 **1.10.0)**

클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.10.0은 네트워크 방화벽 장치 검색을 위해 다음 클래스를 추가하거나 업데이트합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
IP 방화벽 〔cmdb_ci_ip_firewall〕	넷기어 〔cmdb_ci_netgear〕	모든 네트워크 방화벽을 포함합니다.
방화벽 장치 〔cmdb_ci_firewall_device〕	IP 방화벽 〔cmdb_ci_ip_firewall〕	보안 정책에 따라 들어오고 나가는 네트워크 트래픽을 모니터링하고 제어하는 네트워크 보안 시스템입니다.

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

클래스	확장	설명
Fortinet 방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device_fortinet)	방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device)	Fortinet 방화벽 장치.
Juniper 방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device_juniper)	방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device)	주니퍼 방화벽 디바이스.
방화벽 장치 그룹 (cmdb_ci_firewall_device_group)	CMDB CI (cmdb_ci)	방화벽 장치 그룹입니다.
Panorama 방화벽 장치 그룹 (cmdb_ci_firewall_device_group_panorama)	방화벽 장치 그룹 (cmdb_ci_firewall_device_group)	Panorama 방화벽 장치 그룹입니다.
Palo Alto 방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device_palo_alto)	방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device)	Palo Alto 방화벽 장치.
방화벽 클러스터 (cmdb_ci_firewall_cluster)	(cmdb_ci_cluster)	단일 논리 엔터티로 작동하는 방화벽 노드 그룹입니다.
Fortinet 방화벽 클러스터 (cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet)	방화벽 클러스터 (cmdb_ci_firewall_cluster)	Fortinet 방화벽 클러스터.
Juniper 방화벽 클러스터 (cmdb_ci_firewall_cluster_juniper)	방화벽 클러스터 (cmdb_ci_firewall_cluster)	주니퍼 방화벽 클러스터.
방화벽 관리자 (cmdb_ci_firewall_manager)	CMDB CI (cmdb_ci)	많은 방화벽 장치 및 해당 장치에 상주하는 보안 정책에 대한 중앙 집중식 관리를 제공하는 시스템입니다.
Panorama 방화벽 관리자 (cmdb_ci_firewall_manager_panorama)	방화벽 관리자 (cmdb_ci_firewall_manager)	Palo Alto Networks 방화벽을 위한 중앙 집중식 네트워크 보안 관리 도구입니다.
방화벽 보안 정책 (cmdb_ci_firewall_sec_policy)	CMDB CI (cmdb_ci)	방화벽 장치가 적용하는 보안 정책입니다.
Panorama 방화벽 보안 정책 (cmdb_ci_firewall_sec_policy_panorama)	방화벽 보안 정책 (cmdb_ci_firewall_sec_policy)	Panorama 방화벽 장치가 적용하는 보안 정책입니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.12.0은 네트워크 방화벽 장치 검색을 위해 다음 클래스를 추가합니다.

클래스	확장	설명
Cisco 방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device_cisco)	방화벽 장치 (cmdb_ci_firewall_device)	모든 Cisco 방화벽 장치.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.10.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

IP 방화벽 [cmdb_ci_ip_firewall] 클래스

추가된 열	설명
하드웨어 운영 체제	하드웨어에서 실행되는 OS입니다.
하드웨어 OS 버전	하드웨어에서 실행되는 OS 버전입니다.

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

방화벽 클러스터 **[cmdb_ci_firewall_cluster]** 클래스

추가된 열	설명
하드웨어 운영 체제	하드웨어에서 실행되는 OS입니다.
하드웨어 OS 버전	하드웨어에서 실행되는 OS 버전입니다.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.12.0은 기존 클래스에 열을 추가하지 않습니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

IBM Hardware Management Console(HMC) 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 IBM Hardware Management Console(HMC)에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

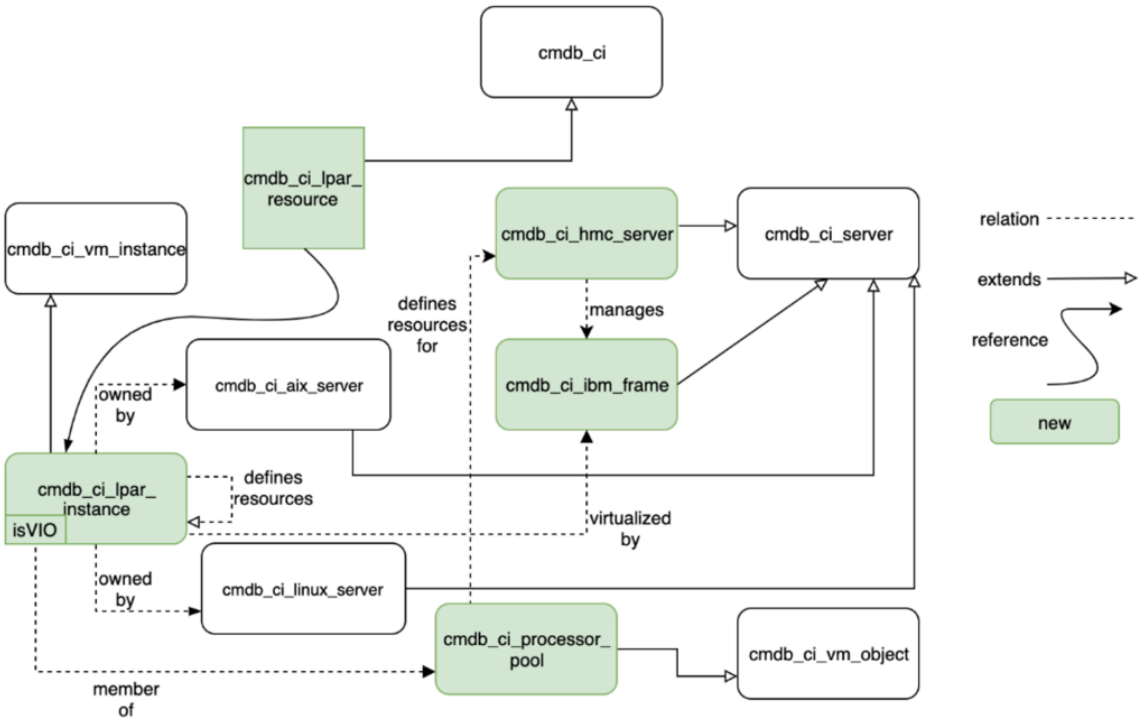
IBM 하드웨어 관리 콘솔(HMC)

IBM HMC 확장 클래스는 다음을 제공하여 IBM 가상화 기술 검색을 지원합니다.

- SAM 사용 사례에 필요한 LPAR/FRAME 검색
- 이벤트 상관 관계가 필요한 IBM HMC의 토폴로지 데이터
- 프레임 내 마이그레이션과 같은 ITSM 사용 사례에 대한 토폴로지 데이터

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

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **IBM HMC** 확장 클래스



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.3.0은 IBM HMC에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
IBM 프레임 [cmdb_ci_ibm_frame]	서버 [cmdb_ci_server]	가상화할 수 있는 상당한 자원이 있는 IBM의 물리적 머신입니다.
IBM HMC 프로세서 풀 [cmdb_ci_processor_pool]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	LPAR 그룹에 프로세서를 할당하는 데 사용되는 IBM 공유 풀입니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.2.0은 IBM HMC에 대해 다음 클래스를 추가합니다.

클래스	확장	설명
IBM HMC 서버 〔cmdb_ci_hmc_server〕	서버 〔cmdb_ci_server〕	프레임을 관리하고 풀에 LPAR(논리 파티션)을 할당하는 IBM 콘솔입니다.
IBM 프레임 〔cmdb_ci_ibm_frame〕	서버 〔cmdb_ci_server	가상화할 수 있는 상당한 자원이 있는 IBM의 물리적 머신입니다.

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

클래스	확장	설명
IBM LPAR 인스턴스 〔cmdb_ci_lpar_instance〕	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	운영 체제의 가상 측면을 나타내는 IBM 논리 파티션입니다.
LPAR 자원 〔cmdb_ci_lpar_resource〕	구성 항목 〔cmdb_ci〕	LPAR 인스턴스의 자원입니다.
IBM HMC 프로세서 풀 〔cmdb_ci_processor_pool〕	가상 머신 객체 〔cmdb_ci_vm_object〕	LPAR 그룹에 프로세서를 할당하는 데 사용되는 IBM 공유 풀입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.3.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

IBM 프레임 **[cmdb_ci_ibm_frame]** 클래스

추가된 열	설명
현재 사용 가능한 프로세서 장치	현재 사용 가능한 프로세서 장치입니다.
구성 가능한 프로세서 장치	구성 가능한 프로세서 장치.
구성 가능한 메모리 장치	구성 가능한 메모리 장치.
설치된 프로세서 장치	설치된 프로세서 장치.
현재 사용 가능한 메모리 장치	현재 사용 가능한 메모리 장치입니다.
설치된 메모리 장치	설치된 메모리 장치.

IBM HMC 프로세서 풀 **[cmdb_ci_processor_pool]** 클래스

추가된 열	설명
LPAR ID	LPAR ID입니다.
LPAR 이름	LPAR 이름.
프레임 이름	프레임 이름.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.2.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

IBM HMC Server [cmdb_ci_hmc_server] 클래스

추가된 열	설명
프레임 수	프레임 수입니다.

추가된 열	설명
VIO임	이 VM이 HMC 토폴로지의 (VIO) 가상 입/출력 서버인지 여부를 플래그로 표시합니다.
하이 워터마크 VCPU	보고 기간 동안 할당된 가상 CPU의 최대 사용률입니다.

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

추가된 열	설명
프레임 일련 번호	프레임의 일련 번호입니다(프레임은 ESX와 같은 물리적 컴퓨터임).
VIO 서버	VIO 서버 목록입니다.

LPAR 자원 **[cmdb_ci_lpar_resource]** 클래스

추가된 열	설명
노드 이름	노드의 이름입니다.
파티션 이름	파티션의 이름입니다.
파티션 번호	파티션의 번호입니다.
유형	LPAR 자원의 유형입니다.
모드	LPAR 자원의 모드입니다.
부여된 용량	할당된 용량이 부여되었습니다.
파티션 그룹-ID	파티션 그룹의 ID입니다.
공유 풀 ID	공유 프로세서 풀의 ID입니다.
온라인 가상 CPU	가상 CPU입니다.
최대 메모리	최대 메모리 양입니다.
최소 메모리	최소 메모리 양입니다.
가변 용량 가중치	논리 파티션 프로세서 용량 가중치입니다.
최소 용량	최소 프로세스 수입니다.
용량 증가	프로세스의 증가입니다.
시스템의 최대 실제 CPU	시스템에 할당된 최대 CPU입니다.
시스템의 활성 실제 CPU	시스템의 현재 CPU입니다.
풀의 활성 CPU	풀 내의 활성 CPU 수입니다.
시스템의 공유 실제 CPU	시스템 내 공유 CPU 수입니다.
풀의 최대 용량	풀 내 프로세스의 최대 용량입니다.
풀의 부여된 용량	권리가 있는 프로세스 수입니다.
할당되지 않은 용량	사용 가능한 공간 수입니다.
실제 CPU 백분율	시스템에 할당된 CPU 수입니다.
할당되지 않은 가중치	인스턴스에 대한 추가 비용 없이 자원을 사용할 수 있습니다.
원하는 가상 CPU	가상 CPU의 목표 수입니다.
원하는 메모리	메모리의 목표 양입니다.
원하는 가변 용량 가중치	대상 프로세서 로드입니다.
원하는 용량	인스턴스 내에서 사용되는 대상 자원입니다.
하이 워터마크 VCPU	보고 기간 동안 할당된 가상 CPU의 최대 사용률입니다.

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

IBM HMC 프로세서 풀 **[cmdb_ci_processor_pool]** 클래스

추가된 열	설명
풀 ID	프로세서 풀의 ID입니다.
CPU 코어 수	CPU 코어의 수입니다.
메모리 카운트	사용된 메모리의 양입니다.
할당되지 않은 코어	사용되지 않은 코어 수입니다.
할당되지 않은 메모리	할당되지 않은 메모리의 양입니다.

IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame] 클래스에는 추가된 열이 없습니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

IoT(사물 인터넷) 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 IoT(사물 인터넷)에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

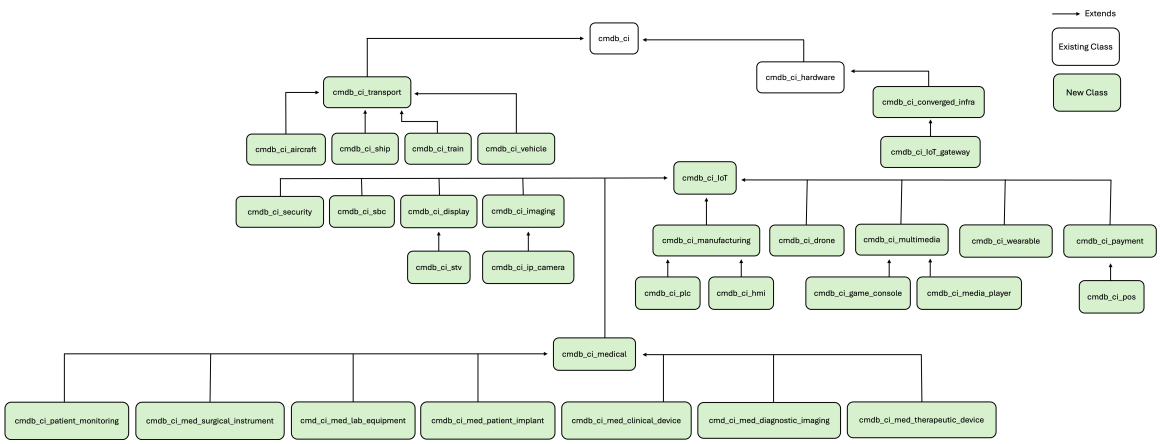
스토어에서 앱 요청

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

사물 인터넷**(IoT)**

IoT는 상호 관련된 컴퓨팅 장치, 기계 및 디지털 기계, 물체, 동물 또는 사람으로 구성된 시스템으로, 고유 식별자와 인간 대 인간 또는 인간 대 컴퓨터 상호 작용 없이 네트워크를 통해 데이터를 전송할 수 있는 기능이 제공됩니다. 이 릴리스에 추가된 클래스는 데이터 모델을 확장하여 IoT CI 클래스의 표현을 위한 기초를 제공합니다. 이 기반은 IoT 장치 및 일부가 상주하는 운송 차량의 관리를 둘러싼 EAM(Enterprise Asset Management), GRC(Governance Risk Compliance), CSM(Component Supply Management) 및 FSM(Field Service Management)의 워크플로우를 지원합니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **IoT** 확장 클래스



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

클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.6.0은 IoT에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 CMDB 클래스 목록은 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
전송 유형 [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	상호 연결된 기술을 포함하는 운송 유형입니다.
융합 인프라 [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	컴퓨팅 기능과 네트워킹 기능을 모두 제공하는 장치입니다.
IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	사물 인터넷 장치 유형을 포함하는 상위 테이블입니다.
항공기 [cmdb_ci_aircraft]	전송 유형 [cmdb_ci_transport]	공기 또는 우주를 주요 경로로 활용하는 운송 방법입니다. 비행기와 헬리콥터를 예로 들 수 있습니다.
배송 [cmdb_ci_ship]	전송 유형 [cmdb_ci_transport]	물을 주요 경로로 사용하는 운송 방법입니다. 예를 들어, 배송입니다.
교육 [cmdb_ci_train]	전송 유형 [cmdb_ci_transport]	레일을 주요 경로로 활용하는 운송 수단. 예를 들어, Amtrak입니다.
차량 [cmdb_ci_vehicle]	전송 유형 [cmdb_ci_transport]	바퀴나 선로를 이동 수단으로 활용하는 운송 수단. 예를 들어, 자동차, 트럭, 불도저.
IoT 게이트웨이 [cmdb_ci_IoT_gateway]	융합 인프라 [cmdb_ci_converged_infra]	다음 서비스를 제공하는 장치입니다. • IP 계층의 LAN과 WAN 간에 패킷을 전달합니다. • IoT 노드와 다른 엔터티 간에 애플리케이션 계층 기능을 수행합니다. • IoT 장치 간의 로컬 근거리 통신을 가능하게 합니다.
보안 장치 [cmdb_ci_security]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	배지 판독기와 같은 보안 기능을 제공하는 연결된 장치입니다.
단일 보드 컴퓨팅	IoT 장치	Raspberry Pi와 같은 단일 보드 컴퓨팅 장치.

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

클래스	확장	설명
[cmdb_ci_sbc]	[cmdb_ci_IoT]	
디스플레이 장치 [cmdb_ci_display]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	이미지를 표시하는 연결된 장치입니다.
이미징 장치 [cmdb_ci_imaging]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	이미지를 캡처하는 연결된 장치입니다.
의료 기기 [cmdb_ci_medical]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	간호사 호출 장치와 같은 의료 기능을 제공하는 연결된 장치입니다.
제조 장치 [cmdb_ci_manufacturing]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	제조 공정에 도움이 되는 연결된 장치입니다.
멀티미디어 장치 [cmdb_ci_multimedia]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	미디어 콘텐츠의 생성 또는 전달에 도움이 되는 연결된 장치입니다.
결제 장치 [cmdb_ci_payment]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	상품 또는 서비스를 구매할 수 있는 연결된 장치입니다.
드론 [cmdb_ci_drone]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	이동성이 있는 무인 연결 장치.
웨어러블 기술 [cmdb_ci_wearable]	IoT 장치 [cmdb_ci_IoT]	스마트 워치와 같이 엔터티가 착용하는 연결된 장치입니다.
스마트 텔레비전 [cmdb_ci_stv]	디스플레이 장치 [cmdb_ci_display]	네트워크에 연결되어 있고 응용 프로그램을 실행할 수 있는 텔레비전.
IP 카메라 [cmdb_ci_ip_camera]	이미징 장치 [cmdb_ci_imaging]	네트워크에 연결된 카메라입니다.
환자 모니터링 [cmdb_ci_med_patient_monitoring]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	환자의 다양한 생리학적 매개변수를 모니터링하고 추적합니다. 심박수, 혈압, 산소 수준, 호흡수 등을 모니터링합니다.
수술 기구 [cmdb_ci_med_surgical_instrument]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	외과적 개입 중에 사용되는 장치. 생명 유지 도구 및 외과 의사가 정확하고 통제된 조작을 지원하는 도구.
실험실 장비 [cmd_ci_med_lab_equipment]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	과학 연구, 실험 및 분석에 사용되는 특수 도구, 장치 및 도구.

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

클래스	확장	설명
환자 이식 [cmdb_ci_med_patient_implant]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	외과적으로 환자의 몸 안에 삽입되는 의료 기기 또는 조직.
임상 장치 [cmdb_ci_med_clinical_device]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	전반적인 관리, 의료진 및 환자 지원을 위해 임상 환경에서 사용되는 장치입니다.
진단 영상 [cmd_ci_med_diagnostic_imaging]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	신체의 내부 구조를 시각화하기 위해 의학에서 사용되는 특수 장비입니다.
치료 장치 [cmdb_ci_med_therapeutic_device]	의료 기기 [cmdb_ci_medical]	건강 상태의 치료, 재활 또는 관리를 돕기 위해 고안된 특수 도구입니다. 정형외과 지원에서 심장 임플란트 및 신경 자극 장치에 이르기까지 다양합니다.
프로세스 로직 컨트롤러 [cmdb_ci_plc]	제조 장치 [cmdb_ci_manufacturing]	제조에 사용되는 네트워크 연결 논리 컨트롤러입니다. 예를 들어, Siemens와 Allen Bradley에서 만든 장치가 있습니다.
인간 기계 인터페이스 [cmdb_ci_hmi]	제조 장치 [cmdb_ci_manufacturing]	제조에 사용되는 네트워크에 연결된 HMI입니다. 예를 들어, Siemens와 Allen Bradley에서 만든 장치가 있습니다.
게임 콘솔 [cmdb_ci_game_console]	멀티미디어 장치 [cmdb_ci_multimedia]	게임을 하거나 미디어를 스트리밍하는 데 사용되는 네트워크에 연결된 장치입니다. 예를 들어 Xbox 또는 Playstation이 있습니다.
미디어 플레이어 [cmdb_ci_media_player]	멀티미디어 장치 [cmdb_ci_multimedia]	디지털 미디어 콘텐츠를 재생하는 데 사용되는 네트워크에 연결된 장치입니다. 예를 들어 Amazon Fire TV가 있습니다.
디스플레이 모니터 통제 [cmdb_ci_monitor_control]	멀티미디어 장치 [cmdb_ci_multimedia]	모니터의 미디어 표시를 제어하기 위해 네트워크에 연결된 장치입니다. 예를 들어 Crestron 미디어 컨트롤러입니다.
POS(Point of Sale) 장치 [cmdb_ci_pos]	결제 장치 [cmdb_ci_payment]	상품 또는 서비스 구매에 사용되는 네트워크 연결 장치입니다. 신용 카드 판독기를 예로 들 수 있습니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

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

Kong 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 Kong 게이트웨이에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당되는 경우)를 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 애플리케이션과 같은 검색 및 서비스 매핑 패턴 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술 및 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

홍콩

Kong은 엔터프라이즈 기업이 클라이언트 및 호스트 트래픽을 더 잘 관리할 수 있도록 하는 API 관리 플랫폼입니다.

클래스

이 섹션에는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 나열되어 있습니다.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.49.0은 Kong에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
Kong 게이트웨이 [cmdb_ci_kong_gateway]	API 게이트웨이 [cmdb_ci_api_gateway]	개별 API를 호스팅하고 관리하는 Kong 게이트웨이 애플리케이션입니다. 예: Kong Gateway instanceName.
Kong 부하 분산 장치 [cmdb_ci_kong_lb]	부하 분산 장치 애플리케이션 [cmdb_ci_lb_appl]	API 요청을 이행할 때 백엔드 서비스 인스턴스를 가리키는 Kong 게이트웨이 애플리케이션의 기본 부하 분산 장치입니다. 예: httpbin-upstream.
Kong 대상 [cmdb_ci_kong_target]	API 구성요소 [cmdb_ci_api_component]	API 요청을 이행하는 게이트웨이의 부하 분산된 백엔드입니다. 예: httpbin-target1.

클래스 속성

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.49.0은 각 클래스에 다음 속성을 추가합니다.

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

콩 게이트웨이 **[cmdb_ci_kong_gateway]**

속성	데이터 유형	설명
관리자 URL	문자열 (255)	관리자 API 요청을 하기 위한 URL입니다.
데이터베이스	문자열	Kong 게이트웨이에서 사용하는 데이터베이스의 유형입니다. 예: Postgres 또는 Cassandra.

Kong 부하 분산 장치 **[cmdb_ci_lb_appl]**

속성	데이터 유형	설명
알고리즘	문자열	부하 분산에 사용되는 알고리즘의 유형입니다. 예: 라운드 로빈
ID	문자열 (255)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.

콩 타겟 **[cmdb_ci_kong_target]**

속성	데이터 유형	설명
대상	문자열 (255)	대상 통합의 URL입니다.

주요 관계 구조

API 및 Kong 클래스에 대해 정의해야 하는 여러 가지 주요 관계가 있습니다.

Kong 관계

상위 클래스	관계	하위 클래스	관계 유형
API 백엔드 (cmdb_ci_api_backend)	Uses::Used By	Kong 부하 분산 장치	추천됨
Kong 부하 분산 장치 (cmdb_ci_lb_appl)	Contains::Contained By	Kong 대상	종속
콩 게이트웨이 (cmdb_ci_kong_gateway)	Provides::Provided By	Kong 부하 분산 장치	종속

관련 비 **CMDB** 테이블

Kong 게이트웨이 클래스는 Kong 작업 공간의 비 CMDB 테이블을 관련 목록으로 사용합니다.

Kong 작업 공간 **[kong_workspace]**

속성	데이터 유형	설명
이름	문자열 (100)	Kong 작업 공간의 이름입니다.
ID	문자열 (255)	소스 시스템의 고유 식별자입니다.

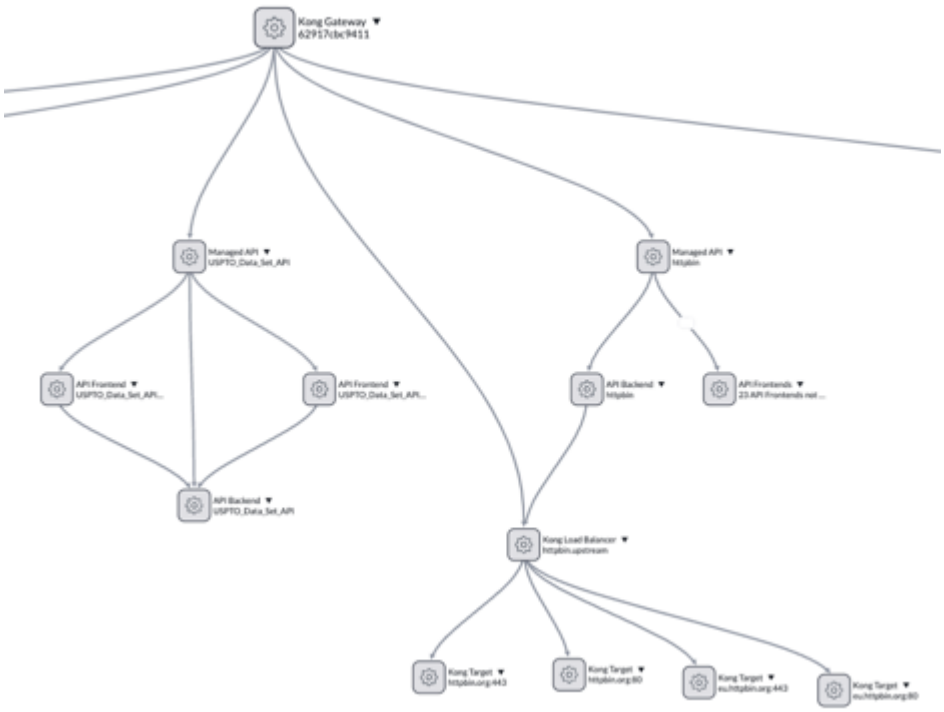
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kong 작업 공간 **[kong_workspace]**

속성	데이터 유형	설명
API 게이트웨이	참조	Kong API 게이트웨이에 대한 참조입니다.

Kong 게이트웨이 예제

다음은 게이트웨이가 종속 관리형 API 종속 클래스를 관련 API 및 구성 요소로 채우는 방법을 보여 주는 Kong 게이트웨이 클래스에 대한 종속성 보기의 예입니다. 관리되는 API 클래스는 게이트웨이와 관련하여 첫 번째 수준 관계로 간주되는 반면, 프런트 엔드 및 백 엔드 구성 요소는 두 번째 수준 관계로 간주됩니다. 그런 다음 여기에서 이러한 CI에 경보를 바인딩하거나, 서비스 보기 및 인시던트에 대한 동적 CI를 구성하거나, CI를 사용하는 추가 워크플로우를 설정할 수 있습니다.



Kubernetes 확장 클래스

검색 및 서비스 매핑 앱은 Kubernetes 패턴에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

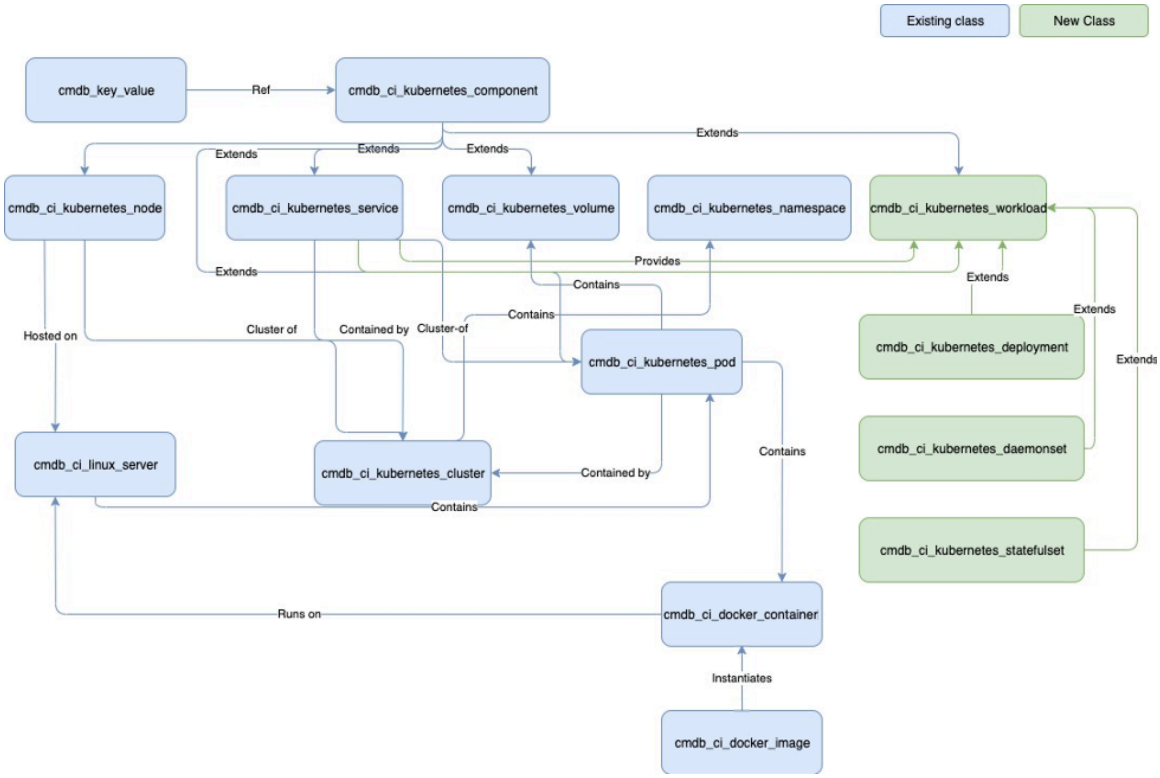
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

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

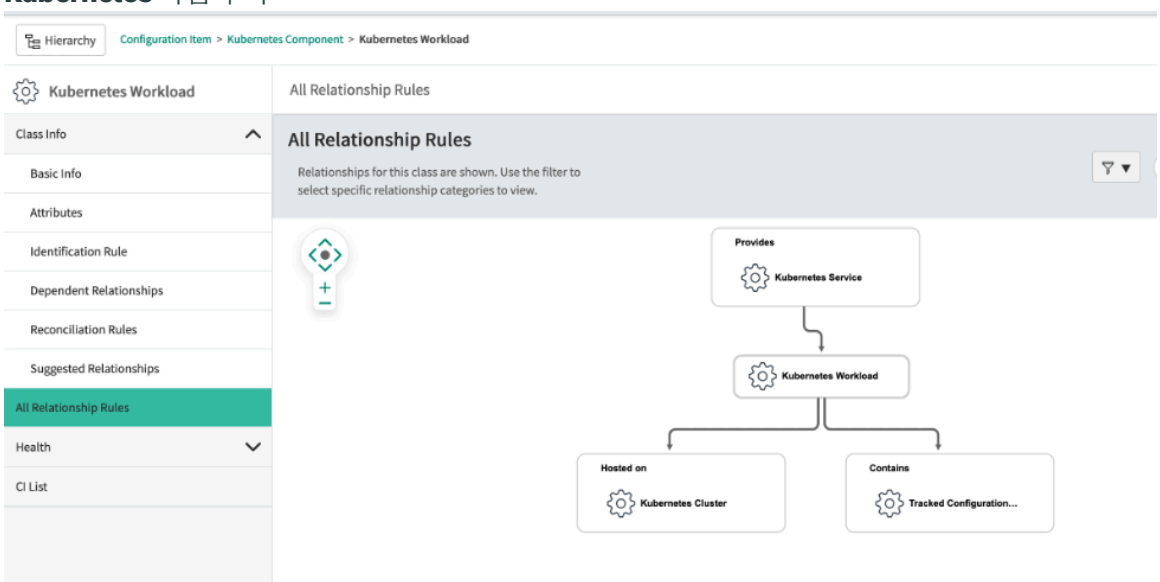
Kubernetes 패턴

Kubernetes 패턴 메인 플로우는 Kubernetes 핵심 요소를 검색하는 데 도움이 됩니다. 이 릴리스의 클래스는 deployments, daemonsets 및 statefulsets와 같은 Kubernetes 워크로드 컨트롤러 구성 요소를 검색하기 위한 지원을 확장합니다. Workload Share 라이브러리는 배포, 데몬 세트 및 스테이트풀셋에 대한 정보를 캡처하여 해당 테이블에 저장합니다. 다른 확장에는 YAML 파일을 생성하여 구성 파일을 추적하고 서비스 메시 정보를 검색하여 서비스 간 관계를 생성하는 YAML 및 서비스 메시 확장이 포함됩니다.

계층 구조와 **CMDB** 통합된 **Kubernetes** 확장 클래스



Kubernetes 작업 부하



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

클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.12.0은 Kubernetes 패턴에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	필드	관계
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		제공 출처 cmdb_ci_kubernetes_service
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• 복제본 원함 • 복제본 업데이트됨 • 복제본 합계 • 복제본 사용 가능 • 복제본을 사용할 수 없음	클러스터에서 호스팅됨
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• 실행 중인 포드 • 대기 중인 포드 • 포드 성공 • 포드 실패 • 사용 가능한 포드	클러스터에서 호스팅됨
cmdb_ci_kubernetes_statefulset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• 실행 중인 포드 • 대기 중인 포드 • 포드 성공 • 포드 실패 • 사용 가능한 포드	클러스터에서 호스팅됨

관련 정보

CMDB 스키마 모델

네트워크 침입 탐지 시스템(NIDS) CI 확장 클래스

NIDS(Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids] 클래스는 수동 네트워크 모니터링 어플라이언스와 이 어플라이언스가 검색하는 네트워크의 디바이스 간의 관계를 구축합니다. NIDS 관리자는 장치를 탐지하는 NIDS 센서를 관리하고 NIDS 기록(상위)과 검색된 CI(하위) 간에 "감지::d etected by" 관계를 구축합니다.

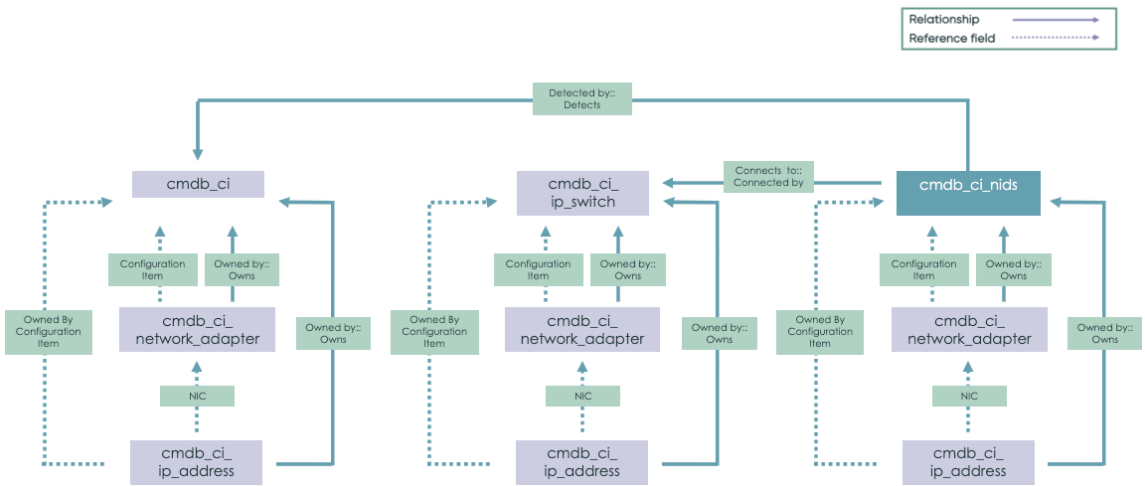
이 항목에서는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 CMDB 관련 클래스를 나열합니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

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

스토어에서 앱 요청

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

NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템) 스키마 구조



클래스

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.30은 NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템)에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
네트워크 침입 탐지 시스템 (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_ids_network	NIDS는 네트워크에 있는 모든 디바이스의 트래픽을 검사하는 네트워크 내의 침입 탐지 시스템입니다. NIDS 스캐너는 OT 네트워크 스캐닝 어플라이언스와 네트워크의 OT 장치 간에 관계를 구축합니다. NIDS 관리자는 NIDS 센서를 관리합니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: Release 1.30은 NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템)[cmdb_ci_nids] 클래스에 다음 열을 추가합니다.

NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템)**[cmdb_ci_nids]** 클래스

열 레이블	열 이름	설명
NIDS 소스 ID	Correlation_id	NIDS 장치의 식별자입니다. NIDS에 할당된 상관 관계 ID를 nids_source_id으로 사용합니다.
NIDS 소스 이름	nids_source_name	NIDS 장치의 이름입니다.

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

NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템)**[cmdb_ci_nids]** 클래스

열 레이블	열 이름	설명
네트워크 유형 할당	network_type_assignment	장치가 IT 또는 OT 네트워크에 있는지 지정합니다.
NIDS 할당 사이트	isa_entity_site	NIDS에 할당된 ISA 사이트입니다. 이 정보는 로그인한 사용자에게 ISA 관리자 역할이 할당된 경우 사용할 수 있습니다.

역할 및 접근 통제 논리**(ACL)**

NIDS 관리자*(cmdb_nids_admin)* 역할은 NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템) [cmdb_ci_nids] 클래스와 연결됩니다. 네트워크 IDS(NDIS) OT 기록을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 애플리케이션 메뉴에서 네트워크 IDS 애플리케이션 선택을 보려면 이 역할이 있어야 합니다.

키 관계 구조

NIDS 기록과 "탐지자" 관계가 있는 각 CMDB CI 기록에 대해 인증 서비스 그래프 된 커넥터는 ServiceNow 운영 기술 다음을 수행합니다.

1. 다음 NIDS 관련 메타데이터 값을 CI에 할당합니다.
   a. 위치
   b. 회사
   c. 관련 사용자(소유자, 관리자, 지원자, 담당자)
   d. 관련 사용자 그룹(승인 그룹, 그룹별로 관리됨, 지원 그룹, 변경 그룹)
2. NIDS 네트워크 유형이 OT로 설정된 경우 다음 NIDS 관련 메타데이터 값을 CI에 할당합니다.
   a. CI에 대한 cmdb_ot_entity 참조를 사용하여 CI에 대한 OT 장치(cmdb_ot_entity) 기록을 생성합니다.
   b. OT 장치 기록에 NIDS 할당 영역을 할당합니다.
   c. 산업 프로세스 관리자 가 설치된 경우 OT 장치 기록에 NIDS 할당 사이트를 할당합니다.
3. CI의 *## ## ####* 및 *## ## #### ##* 값은 센서의 학습 모드를 캡처하는 데 사용됩니다.
   - *## ## #####*작동 중이고 *## ## #### ###*학습 모드인 경우 확인에 실패합니다.
   - *## ## #### ###*사용 중이면 확인이 성공한 것입니다.

NI(네트워크 인벤토리) 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 애플리케이션에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다 Telecommunications Network Inventory . Telecommunications Network Inventory 는 NI(네트워크 인벤토리) 확장 클래스를 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 계층 구조를 확장 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 합니다.

이러한 확장을 사용하면 서비스 공급자의 네트워크 인벤토리에 대한 정보를 저장할 수 CMDB 있습니다. 스토어 앱은 다음을 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다.

- 클래스 설명
- 식별 규칙

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

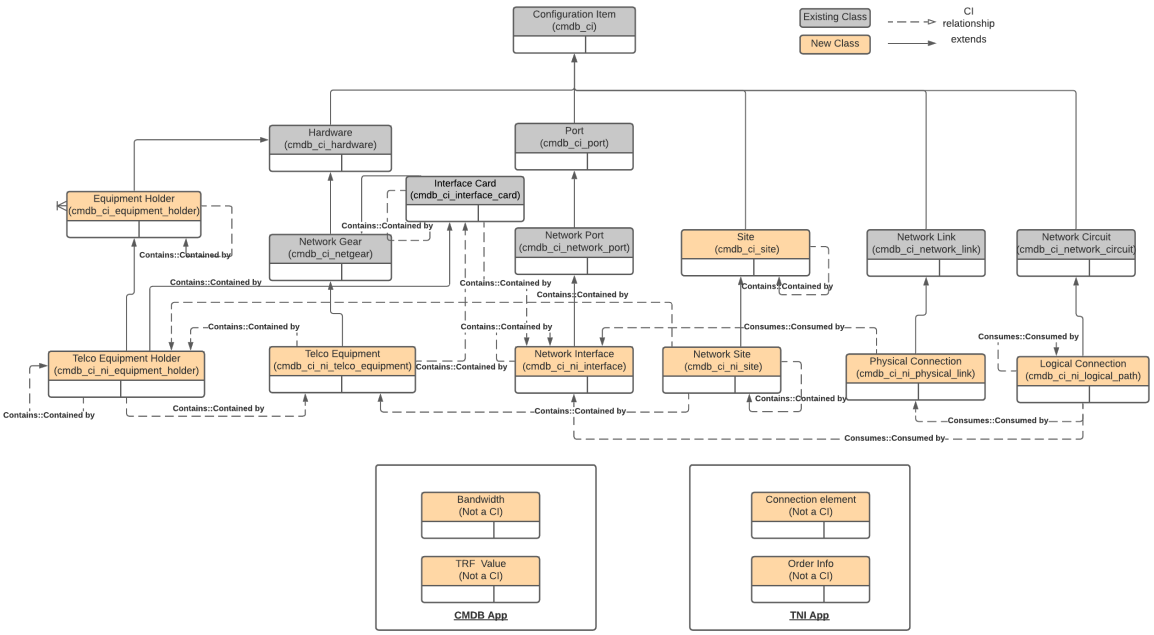
- 식별자 항목
- 종속 관계입니다(해당하는 경우).

ServiceNow Telecommunications Network Inventory 이 응용 프로그램을 사용하면 물리적 및 논리적 네트워크의 디지털 표현을 구축할 수 있습니다. 이 어플리케이션은 NI 클래스 확장을 사용하여 디지털 네트워크 인벤토리 모델의 기초를 형성하는 CI를 채웁니다. 자세한 내용은 Telecommunications Network Inventory 문서를 참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

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

Telecommunications Network Inventory (NI) 스키마 구조



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 관련 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

NI 확장 클래스

클래스	확장	설명
네트워크 사이트 (cmdb_ci_ni_site)	사이트 (cmdb_ci_site)	네트워크 사이트. 네트워크 센터, 건물, 층 및 장비가 있는 방을 포함하여 각 네트워크 사이트에 대한 위치별 속성을 캡처하고 유지 관리합니다. 네트워크 사이트 기록을 사용하면 한 위치에 있는 모든 장비를 볼 수

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

NI 확장 클래스

클래스	확장	설명
		있습니다. 할당된 유형, 역할 또는 기능 범주별로 위치를 필터링할 수 있습니다.
통신 장비 홀더 〔cmdb_ci_ni_equipment_holder〕	장비 홀더 〔cmdb_ci_equipment_holder〕	통신 장비 홀더. 케이지, 베이, 캐비닛, 슬롯, 릴레이 랙 및 라인업을 포함하여 통신 장비를 포함하는 물리적 단위를 나타냅니다. 라인업에는 개별 릴레이 랙이 포함됩니다. 각 릴레이 랙에는 장비 선반이 있습니다. 장비 홀더는 다른 장비 홀더를 포함할 수 있습니다. 장비 홀더 기록을 사용하면 네트워크 자산을 추적하고 관리할 수 있습니다.
통신 장비 〔cmdb_ci_ni_telco_equipment〕	네트워크 기어 〔cmdb_ci_netgear〕	통신 장비. 네트워크에서 기술적 기능을 제공하는 쉘프 또는 장치를 나타냅니다. 라우터, 모뎀, 모바일 장치, 광 케이블, 릴레이 및 스위치를 예로 들 수 있습니다. 장비에는 슬롯, 카드 또는 포트가 있을 수 있습니다. 모든 장비가 랙에 장착되는 것은 아니기 때문에 장비는 장비 홀더 내에 또는 단독으로 존재할 수 있습니다. 장비 기록을 통해 네트워크 자산을 추적하고 관리할 수 있습니다.
네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_ni_interface〕	네트워크 포트 〔cmdb_ci_ni_network_port〕	네트워크 인터페이스. 네트워크 인터페이스에 대한 장비별 속성을 캡처하고 유지 관리합니다.
인터페이스 카드 〔cmdb_ci_interface_card〕	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	인터페이스 카드. 네트워크에 저장된 인터페이스 카드를 나타냅니다. 카드는 둘 이상의 슬롯을 차지할 수 있으며 다른 카드를 포함할 수 있습니다. 물리적 또는 논리적(가상) 장비 포트일 수 있습니다. 각 포트에는 대역폭 값이 할당됩니다. 대역폭은 네트워크 설계에 사용될 때 사용됩니다.

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

NI 확장 클래스

클래스	확장	설명
물리적 연결 〔cmdb_ci_ni_physical_link〕	네트워크 링크 〔cmdb_ci_network_link〕	물리적 연결. 네트워크의 인터페이스 카드에 대한 물리적 포트 연결을 나타냅니다.
논리적 연결 〔cmdb_ci_ni_logical_path〕	네트워크 회로 〔cmdb_ci_network_circuit〕	논리적 연결. 네트워크 인터페이스 카드의 논리적 또는 가상 포트 연결을 나타냅니다. 논리적 연결은 일반적으로 인터페이스 카드의 여러 물리적 연결을 나타냅니다.

Nutanix 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 Nutanix에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

Nutanix 엔터프라이즈 클라우드 플랫폼

Nutanix 엔터프라이즈 클라우드 플랫폼은 가상 머신을 호스팅하고 저장하는 컨버지드 스케일아웃 컴퓨팅 및 스토리지 시스템입니다. Nutanix 클러스터의 모든 노드는 클러스터 자원 관리를 공유합니다. 클러스터의 기본 단위는 표준 하이퍼바이저를 실행하고 프로세서, 메모리 및 로컬 스토리지(SSD 및 하드 디스크)를 포함하는 Nutanix 노드입니다. Nutanix 컨트롤러 가상 머신이 각 노드에서 실행되므로 클러스터의 모든 노드에서 로컬 스토리지를 풀링할 수 있습니다.

클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.6.0은 Nutanix에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	여러 Acropolis 클러스터를 관리하여 단일 중앙 관리 인터페이스를 제공하는 다중 클러스터 관리자입니다.

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

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.2.0은 Nutanix에 대해 다음 클래스를 추가합니다.

클래스	확장	설명
Nutanix 클러스터 [cmdb_ci_nutanix_cluster]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	Nutanix 소프트웨어를 실행하는 실제 노드로 구성된 클러스터입니다.
Nutanix 컨트롤러 VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]	각 노드에 있으며 저장소 클러스터링 및 관리 기능을 제공하는 Nutanix 컨트롤러 가상 머신입니다.
Nutanix 스토리지 컨테이너 [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]	예약된 용량, 복제 계수, 스토리지 최적화 옵션과 같은 정책을 적용하는 데 사용되는 Nutanix 스토리지 풀의 하위 세트입니다.
Nutanix 스토리지 풀 [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	저장소 풀 [cmdb_ci_storage_pool]	일반적으로 가상 머신 간의 물리적 구분을 생성하는 데 사용되는 Nutanix 클러스터 내의 실제 디스크 그룹화입니다.
Nutanix 호스트 [cmdb_ci_nutanix_host]	가상화 서버 [cmdb_ci_virtualization_server]	모든 가상 머신이 실행되는 물리적 호스트입니다.
Nutanix 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]	Nutanix 인프라에서 실행되는 가상 머신입니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.1.5는 Nutanix에 대해 다음 클래스를 추가합니다.

클래스	확장	설명
Nutanix 클러스터 [cmdb_ci_nutanix_cluster]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	Nutanix 소프트웨어를 실행하는 실제 노드로 구성된 클러스터입니다.
Nutanix 컨트롤러 VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]	각 노드에 있으며 저장소 클러스터링 및 관리 기능을 제공하는 Nutanix 컨트롤러 가상 머신입니다.
Nutanix 스토리지 컨테이너 [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]	예약된 용량, 복제 계수, 스토리지 최적화 옵션과 같은 정책을 적용하는 데 사용되는 Nutanix 스토리지 풀의 하위 세트입니다.
Nutanix 스토리지 풀 [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	저장소 풀 [cmdb_ci_storage_pool]	일반적으로 가상 머신 간의 물리적 구분을 생성하는 데 사용되는 Nutanix 클러스터 내의 실제 디스크 그룹화입니다.

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

클래스	확장	설명
Nutanix 호스트 [cmdb_ci_nutanix_host]	가상화 서버 [cmdb_ci_virtualization_server]	모든 가상 머신이 실행되는 물리적 호스트입니다.
Nutanix 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]	Nutanix 인프라에서 실행되는 가상 머신입니다.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.1.4는 Nutanix에 대해 다음 클래스를 추가합니다.

Nutanix 클러스터 [cmdb_ci_nutanix_cluster]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	Nutanix 소프트웨어를 실행하는 실제 노드로 구성된 클러스터입니다.
Nutanix 컨트롤러 VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]	각 노드에 있으며 저장소 클러스터링 및 관리 기능을 제공하는 Nutanix 컨트롤러 가상 머신입니다.
Nutanix 스토리지 컨테이너 [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]	예약된 용량, 복제 계수, 스토리지 최적화 옵션과 같은 정책을 적용하는 데 사용되는 Nutanix 스토리지 풀의 하위 세트입니다.
Nutanix 스토리지 풀 [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	저장소 풀 [cmdb_ci_storage_pool]	일반적으로 가상 머신 간의 물리적 구분을 생성하는 데 사용되는 Nutanix 클러스터 내의 실제 디스크 그룹화입니다.
Nutanix 호스트 [cmdb_ci_nutanix_host]	가상화 서버 [cmdb_ci_virtualization_server]	모든 가상 머신이 실행되는 물리적 호스트입니다.
Nutanix 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]	Nutanix 인프라에서 실행되는 가상 머신입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.6.0은 Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central] 클래스에 열을 추가하지 않습니다.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.2.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

Nutanix Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster] 클래스

추가된 열	설명
일련 번호 차단	클러스터에 연결된 블록의 일련 번호입니다.
클러스터 ID	클러스터의 UUID(범용 고유 식별자)입니다.
외부 서브넷	클러스터의 외부 IP 주소의 서브넷입니다.

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

Nutanix Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster] 클래스

추가된 열	설명
정식 버전	클러스터의 전체 버전입니다. 예: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
하이퍼바이저 유형	이 클러스터와 관련된 하이퍼바이저의 유형입니다.
내부 서브넷	내부 IP 주소의 서브넷입니다.
NCC 버전	Nutanix 클러스터가 버전을 확인합니다.
NTP 서버	이 클러스터와 관련된 NTP 서버입니다.
노드 수	클러스터에 연결된 노드 수입니다.
시간대	클러스터의 시간대입니다.
버전	클러스터의 버전입니다. 예: 5.10.3.1

Nutanix 컨트롤러 **VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]** 클래스

추가된 열	설명
하이퍼바이저 유형	하이퍼바이저의 유형입니다.
메모리(MB)	컨트롤러에서 사용할 수 있는 메모리의 양(MB)입니다.
상태	컨트롤러의 전원 켜기/끄기 상태입니다.
VM ID	컨트롤러 가상 머신의 UUID입니다.
객체 ID	컨트롤러 가상 머신의 ID입니다.

Nutanix Storage Container [cmdb_ci_nutanix_storage_container] 클래스

추가된 열	설명
억제	압축을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
컨테이너 ID	컨테이너의 UUID입니다.
경량 백업	디스크에서 중복 제거, 즉 하드 디스크(HDD)의 데이터에 적용되는 중복 제거 압축을 사용하는지 여부를 나타냅니다. 성능 계층 중복 제거는 디스크 중복 제거의 필수 구성 요소입니다.
삭제 코드	삭제 코딩을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

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

Nutanix Storage Container [cmdb_ci_nutanix_storage_container] 클래스

추가된 열	설명
복제 계수	유지된 데이터 사본 수입니다. 복제 계수는 컨테이너를 만들 때 지정됩니다(2 또는 3).

다음 클래스에는 추가된 열이 없습니다.

- Nutanix 저장소 풀 [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Nutanix 호스트 [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.1.5는 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

Nutanix Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster] 클래스

추가된 열	설명
일련 번호 차단	클러스터에 연결된 블록의 일련 번호입니다.
클러스터 ID	클러스터의 UUID(범용 고유 식별자)입니다.
외부 서브넷	클러스터의 외부 IP 주소의 서브넷입니다.
정식 버전	클러스터의 전체 버전입니다. 예: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
하이퍼바이저 유형	이 클러스터와 관련된 하이퍼바이저의 유형입니다.
내부 서브넷	내부 IP 주소의 서브넷입니다.
NCC 버전	Nutanix 클러스터가 버전을 확인합니다.
NTP 서버	이 클러스터와 관련된 NTP 서버입니다.
노드 수	클러스터에 연결된 노드 수입니다.
시간대	클러스터의 시간대입니다.
버전	클러스터의 버전입니다. 예: 5.10.3.1

Nutanix 컨트롤러 **VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]** 클래스

추가된 열	설명
하이퍼바이저 유형	하이퍼바이저의 유형입니다.
메모리	가상 머신에서 사용할 수 있는 메모리의 양(MB)입니다.
상태	전원의 켜짐/꺼짐 상태입니다.
VM ID	컨트롤러 가상 머신의 UUID입니다.

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

Nutanix 컨트롤러 **VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]** 클래스

추가된 열	설명
객체 ID	컨트롤러 가상 머신의 ID입니다.

Nutanix Storage Container [cmdb_ci_nutanix_storage_container] 클래스

추가된 열	설명
억제	압축을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
컨테이너 ID	컨테이너의 UUID입니다.
경량 백업	디스크에서 중복 제거, 즉 하드 디스크(HDD)의 데이터에 적용되는 중복 제거 압축을 사용하는지 여부를 나타냅니다. 성능 계층 중복 제거는 디스크 중복 제거의 필수 구성 요소입니다.
삭제 코드	삭제 코딩을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
복제 계수	유지된 데이터 사본 수입니다. 복제 계수는 컨테이너를 만들 때 지정됩니다(2 또는 3).

다음 클래스에는 추가된 열이 없습니다.

- Nutanix 저장소 풀 [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Nutanix 호스트 [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.1.4는 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

Nutanix Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster] 클래스

추가된 열	설명
일련 번호 차단	클러스터에 연결된 블록의 일련 번호입니다.
클러스터 ID	클러스터의 UUID(범용 고유 식별자)입니다.
외부 서브넷	클러스터의 외부 IP 주소의 서브넷입니다.
정식 버전	클러스터의 전체 버전입니다. 예: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
하이퍼바이저 유형	이 클러스터와 관련된 하이퍼바이저의 유형입니다.
내부 서브넷	내부 IP 주소의 서브넷입니다.
NCC 버전	Nutanix 클러스터가 버전을 확인합니다.
NTP 서버	이 클러스터와 관련된 NTP 서버입니다.

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

Nutanix Cluster [cmdb_ci_nutanix_cluster] 클래스

추가된 열	설명
노드 수	클러스터에 연결된 노드 수입니다.
시간대	클러스터의 시간대입니다.
버전	클러스터의 버전입니다. 예: 5.10.3.1

Nutanix 컨트롤러 **VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]** 클래스

추가된 열	설명
하이퍼바이저 유형	하이퍼바이저의 유형입니다.
메모리	가상 머신에서 사용할 수 있는 메모리의 양(MB)입니다.
상태	전원의 켜짐/꺼짐 상태입니다.
VM ID	컨트롤러 가상 머신의 UUID입니다.
객체 ID	컨트롤러 가상 머신의 ID입니다.

Nutanix Storage Container [cmdb_ci_nutanix_storage_container] 클래스

추가된 열	설명
억제	압축을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
컨테이너 ID	컨테이너의 UUID입니다.
경량 백업	디스크에서 중복 제거, 즉 하드 디스크(HDD)의 데이터에 적용되는 중복 제거 압축을 사용하는지 여부를 나타냅니다. 성능 계층 중복 제거는 디스크 중복 제거의 필수 구성 요소입니다.
삭제 코드	삭제 코딩을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
복제 계수	유지된 데이터 사본 수입니다. 복제 계수는 컨테이너를 만들 때 지정됩니다(2 또는 3).

다음 클래스에는 추가된 열이 없습니다.

- Nutanix 저장소 풀 [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Nutanix 호스트 [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

관련 정보

CMDB 스키마 모델

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

OpenStack 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 OpenStack에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

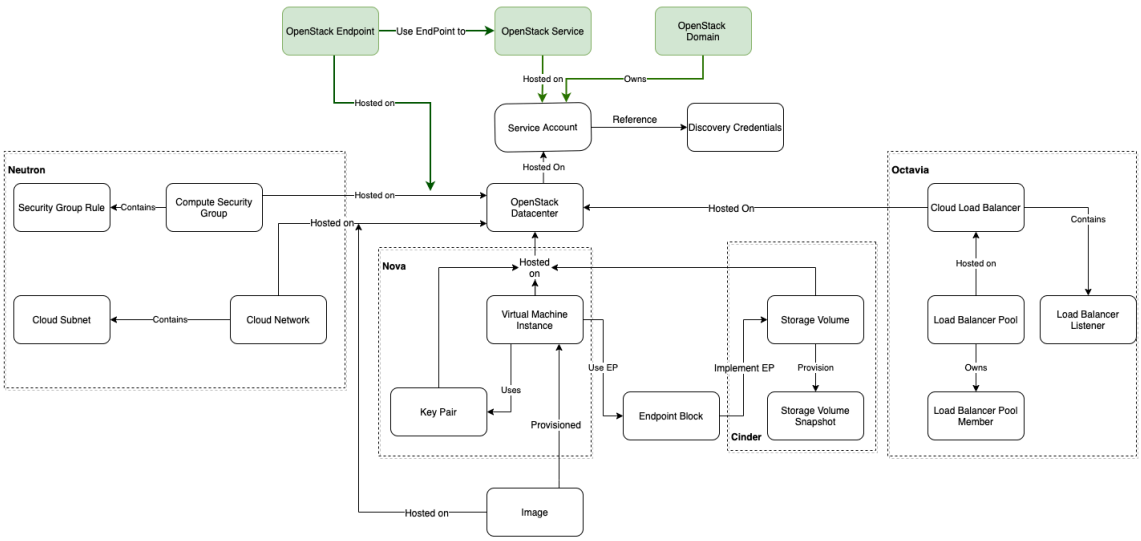
스토어에서 앱 요청

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

OpenStack

OpenStack은 데이터 센터 전체에서 대규모 컴퓨팅, 스토리지 및 네트워킹 리소스 풀을 제어하는 클라우드 운영 체제입니다. 이러한 모든 자원은 공통 인증 메커니즘이 있는 API를 통해 관리되고 프로비저닝됩니다. 다른 구성 요소는 사용자 애플리케이션의 고가용성을 보장하기 위해 오케스트레이션, 오류 관리 및 서비스 관리와 같은 서비스를 제공합니다. OpenStack은 필요에 따라 구성 요소를 플러그 앤 플레이할 수 있도록 서비스로 나뉩니다. 이러한 구성 요소는 수평적 확장성을 위해 설계되었으므로 새 리소스를 쉽게 추가하여 시간이 지남에 따라 클라우드를 확장할 수 있습니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **OpenStack** 클래스



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 관련 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.8.0은 OpenStack에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
OpenStack 서비스 (cmdb_ci_cloud_openstack_service)	가상 머신 객체 (cmdb_ci_vm_object)	URL을 통해 액세스할 수 있는 OpenStack 웹 서비스입니다.

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

클래스	확장	설명
OpenStack 엔드포인트 (cmdb_ci_cloud_openstack_service)	가상 머신 객체 (cmdb_ci_vm_object)	서비스의 액세스 포인트입니다.
OpenStack 도메인 (cmdb_ci_cloud_openstack_domain)	가상 머신 객체 (cmdb_ci_vm_object)	사용자, 그룹 및 프로젝트의 컬렉션입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.8.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

OpenStack Services [cmdb_ci_cloud_openstack_service] 클래스

추가된 열	설명
유형	서비스에서 구현한 API를 설명하는 서비스 유형입니다. 가능한 값은 Compute, ec2, id, image, network 또는 volume입니다.
활성화됨	서비스 카탈로그에 서비스 및 엔드포인트가 나타나는지 여부를 정의합니다(True/False).

OpenStack 엔드포인트 **[cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]** 클래스

추가된 열	설명
interface	엔드포인트의 가시성을 설명하는 인터페이스 형식입니다. 가능한 값: • public - 공개적으로 사용 가능한 네트워크 인터페이스에서 최종 사용자에게 표시됩니다. • internal - 측정되지 않는 내부 네트워크 인터페이스에서 최종 사용자에게 표시됩니다. • admin - 보안 네트워크 인터페이스에서 관리자에게 표시됩니다.
활성화됨	서비스 카탈로그에 서비스 및 엔드포인트가 나타나는지 정의합니다(True/False).

OpenStack 도메인 **[cmdb_ci_cloud_openstack_domain]** 클래스

추가된 열	설명
활성화됨	도메인이 활성화되었는지 정의합니다(True/False).

관련 정보

CMDB 스키마 모델

운영 기술 **(OT)** 확장 클래스

CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱은 (OT)에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다 운영 기술 .

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

운영 기술(OT) 데이터 모델

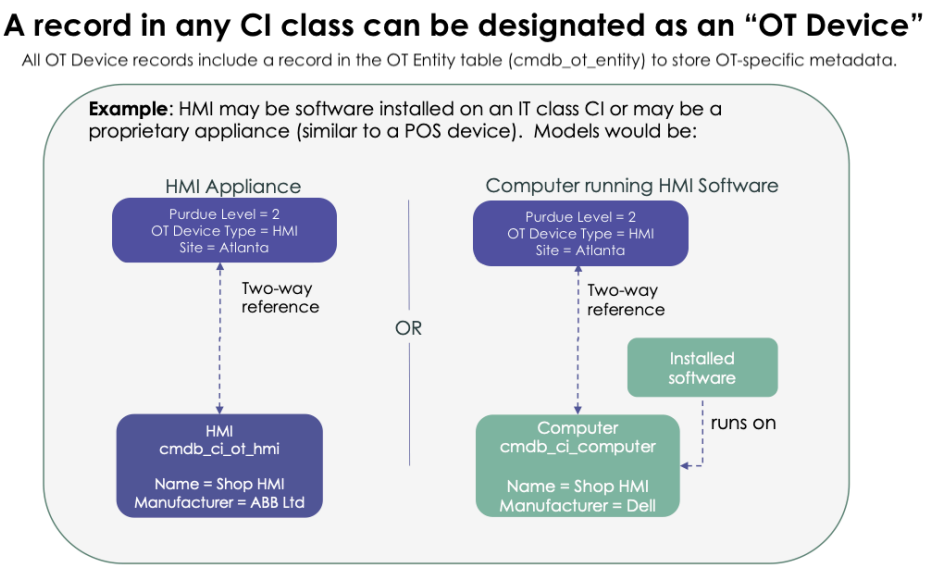
운영 기술 "OT 장치" 데이터를 관리할 수 있도록 OT(OT) 데이터 모델이 생성되었습니다. 운영 기술 산업 장비를 제어하는 것은 IT 클래스 하드웨어(컴퓨터, 서버, 네트워크 장비 등) 또는 IT 클래스 모델(PLC, HMI, 엔지니어링 워크스테이션, 히스토리안 등)에 포함되지 않은 특정 하드웨어 프로파일을 ServiceNow 기반으로 할 수 있습니다. 따라서 OT 데이터 모델의 단일 OT 장치에는 두 가지 기본 구성요소가 포함됩니다.

1. CI 클래스 레코드입니다. IT 또는 OT 클래스 CI일 수 있습니다.
2. OT 장치 상세 정보 기록입니다. OT 장치 유형(기능) 및 기타 OT별 속성을 설명합니다.

의 CMDB 각 OT 장치는 특정 OT 장치 상세 정보 [cmdb_ot_entity 테이블] 기록에 대한 "OT 장치 상세 정보" 참조 [cmdb_ot_entity 참조 필드]가 있는 것으로 구별할 수 있습니다. 이는 양방향 참조입니다. cmdb_ot_entity 테이블의 ot_device 참조는 CI 기록을 참조합니다. 지정된 CI 기록의 cmdb_ot_entity 참조가 비어 있지 않으면 CI는 OT 장치로 간주됩니다.

예를 들어, HMI(Human Machine Interface) OT 장치는 적어도 두 가지 다른 방식으로 구성될 수 있습니다.

1. "OT 장치 유형"을 HMI로 설명하는 OT 장치 상세 기록이 있는 컴퓨터 CI.
2. "OT 장치 유형"을 HMI로도 설명하는 OT 장치 상세 기록이 있는 HMI CI입니다.



이러한 방식으로 HMI 목록을 파생할 수 있으며 기업의 모든 컴퓨터 목록도 파생할 수 있습니다.

OT 데이터 모델에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Applying CSDM guidelines to Operational Technology .

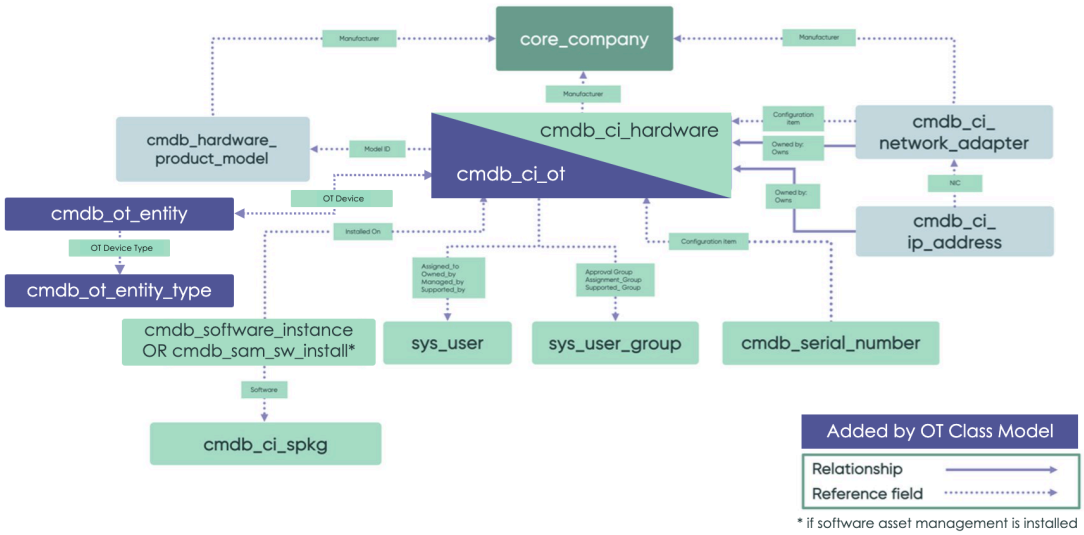
추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. for 운영 기술및 서비스 그래프 Connector for 운영 기술 (Excel)과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하세요.

- Service Graph Connector for Microsoft Excel
- Discovery for Operational Technology

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

주:
에서 운영 기술산업 프로세스를 자동화하기 위해 OT 네트워크에서 사용되는 CI를 OT 장치라고도 합니다. 이 용어를 자산 관리 실무에서 일반적으로 사용되는 장치 기록과 혼동해서는 안 됩니다.

운영 기술 **(OT)** 스키마 구조



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 관련 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.30은 (OT)에 대해 운영 기술 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
CNC〔cmdb_ci_ot_cnc〕	cmdb_ci_ot_control	컴퓨터 수치 제어는 드릴, 선반, 밀과 같은 가공 공구의 자동 제어 및 3D 프린터에 사용됩니다.
DCS〔cmdb_ci_ot_dcs〕	cmdb_ci_ot_control	분산 제어 시스템. 중앙에 위치한 단일 장치가 아닌 통제된 프로세스에 대해 분산된 인텔리전스를 사용하여 통제를 달성합니다.
DPU〔cmdb_ci_ot_dpu〕	cmdb_ci_ot_control	분산 처리 장치. 각 DPU가 수천 개의 I/O 지점을 처리하는 전용 네트워크의 ICS.
EWS〔cmdb_ci_ot_ews〕	cmdb_ci_ot_supervisory	엔지니어링 워크스테이션. ICS 애플리케이션 및 기타 제어 시스템 장비의 구성, 유지 관리 및 진단을 위한 컴퓨팅 플랫폼입니다.

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

클래스	확장	설명
역사가 〔cmdb_ci_ot_historian〕	cmdb_ci_ot_supervisory	데이터 히스토리언. 산업 공정에 대한 데이터 분석을 지원하는 중앙 집중식 데이터베이스입니다.
HMI 〔cmdb_ci_ot_hmi〕	cmdb_ci_ot_supervisory	인간-기계 인터페이스. 운영자가 컨트롤러와 상호작용하는 데 사용하는 하드웨어 또는 소프트웨어입니다.
IED 〔cmdb_ci_ot_ied〕	cmdb_ci_ot_control	지능형 전자 장치. 전력망의 외부 소스에서 또는 외부 소스로 데이터/제어를 수신하거나 전송합니다.
산업용 액츄에이터 〔cmdb_ci_ot_industrial_actuator〕	cmdb_ci_ot_field_device	밸브 열기와 같은 메커니즘의 이동과 제어를 담당하는 기계의 구성요소입니다.
산업용 드라이브 〔cmdb_ci_ot_industrial_drive〕	cmdb_ci_ot_field_device	기계의 속도를 제어하는 데 사용되는 장비. 기계, 전기 기계, 유압 또는 전자 장치일 수 있습니다.
산업용 3D 프린터 〔cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer〕	cmdb_ci_ot_control	CAD 모델 또는 디지털 3D 모델에서 3차원 물체를 구성하기 위해 적층 제조에 사용되는 장치입니다.
산업용 로봇 〔cmdb_ci_ot_industrial_robot〕	cmdb_ci_ot_field_device	제조에 사용되는 로봇 시스템.
산업용 센서 〔cmdb_ci_ot_industrial_sensor〕	cmdb_ci_ot_field_device	장비 상태를 모니터링하는 데 사용되는 센서 장치
네트워크 기어 〔cmdb_ci_netgear〕	cmdb_ci_hardware	네트워크 기어는 컴퓨터 네트워크에서 장치 간의 통신 및 상호 작용에 필요한 전자 장치입니다.
운영 기술 〔cmdb_ci_ot〕	cmdb_ci_hardware	산업 제어에 사용되는 의 기본 클래스 운영 기술입니다. 예를 들어, 제조업에서.
OPC 클라이언트 〔cmdb_ci_ot_opc_client〕	cmdb_ci_ot_supervisory	애플리케이션이 OPC 서버에서 데이터를 획득하거나 OPC 서버를 사용하여 감독 제어를 수행할 수 있도록 하는 소프트웨어 모듈입니다.
OPC 서버 〔cmdb_ci_ot_opc_server〕	cmdb_ci_ot_control	애플리케이션이 OPC를 사용하여 외부 세계에 데이터를 제공할 수 있도록 하는 소프트웨어 모듈입니다.
OT 통제 모듈 〔cmdb_ci_ot_control_module〕	cmdb_ci_ot_control	OT 제어 시스템에 연결된 PLC 또는 DCS와 같은 모듈입니다.

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

클래스	확장	설명
OT 제어 시스템 〔cmdb_ci_ot_control〕	cmdb_ci_ot	산업 제어 시스템(ICS)의 기본 클래스로, 일반적으로 Purdue 모델 레벨 1 또는 2입니다.
OT 감시 시스템 〔cmdb_ci_ot_supervisory〕	cmdb_ci_ot	감독 시스템의 기본 클래스로, 일반적으로 Purdue 모델 수준 2 또는 3입니다.
OT 시스템 서비스 〔cmdb_ci_ot_system_service〕	cmdb_ci_ot_system	물리적 프로세스, 기계 및 산업 운영을 관리, 제어 및 모니터링하는 데 사용되는 기술 및 시스템의 범주입니다.
PLC 〔cmdb_ci_ot_plc〕	cmdb_ci_ot_control	프로그래밍 가능한 로직 컨트롤러. OT 장치를 제어하는 데 사용됩니다.
프로토콜 변환기 〔cmdb_ci_protocol_converter〕	cmdb_ci_hardware_network_gear	상호 운용성을 달성하기 위해 한 장치의 표준 또는 독점 프로토콜을 다른 장치 또는 도구에 적합한 프로토콜로 변환하는 데 사용되는 장치입니다.
품질 검사 통제 시스템 〔cmdb_ci_ot_qics〕	cmdb_ci_ot_control	특히 품질 및 검사 기능을 지원하는 제어 시스템.
RTU 〔cmdb_ci_ot_rtu〕	cmdb_ci_ot_control	원격 터미널 장치. DCS 및 SCADA 원격 스테이션을 지원하도록 설계된 특수 목적 데이터 수집 및 제어 장치
SCADA 클라이언트 〔cmdb_ci_ot_scada_client〕	cmdb_ci_ot_supervisory	감독 통제 및 데이터 수집. 운영자가 SCADA 서버를 관리할 수 있도록 하는 클라이언트입니다.
SCADA 서버 〔cmdb_ci_ot_scada_server〕	cmdb_ci_ot_control	감독 통제 및 데이터 수집. 데이터를 수집 및 처리하고 장거리에서 운영 제어를 적용할 수 있는 시스템입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.30은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

운영 기술 (구타) **[cmdb_ci_ot]** 클래스

추가된 열	설명
firmware_version	검색 소스에서 보고한 펌웨어 버전입니다.
hardware_version	검색 소스에서 보고한 하드웨어 버전입니다.

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

OT 제어 시스템**[cmdb_ci_ot_control_system]** 클래스

추가된 열	설명
has_module	시스템에 섀시/블레이드 아키텍처와 같은 모듈이 있는지 여부를 설명하는 예/아니오 값입니다.
backplane_name	백플레인에 대해 시스템에서 보고한 문자열 이름 또는 번호입니다.
backplane_id	시스템에서 보고한 백플레인의 고유 ID

OT 통제 모듈**[cmdb_ci_ot_control_module]** 클래스

추가된 열	설명
slot_number	이 모듈에서 사용 중인 통제 시스템의 보고된 슬롯입니다.
module_type	검색 소스에서 보고한 모듈 유형입니다.

OT 필드 장치**[cmdb_ci_ot_field_device]** 클래스

추가된 열	설명
device_type	장치가 상위 통제 시스템에 입력, 출력 또는 둘 다를 제공하는지 설명하는 목록입니다.

OT 시스템 서비스 **[cmdb_ci_ot_system_service]** 클래스

추가된 열	설명
display_name	OT 시스템의 이름입니다.
isa_entity_site	OT 시스템이 있는 사이트입니다.

양식 뷰

모든 운영 기술 (OT) 확장 클래스에는 양식 상단에 OT 장치 상세 정보 속성이 포함된 "기본 뷰" 양식 뷰가 있습니다. 다음 표에는 양식 컨텍스트 메뉴에 OT(운영 기술) 뷰가 있는 다른 클래스가 나열되어 있습니다. 이는 다음 클래스에 대한 cmdb_ot_viewer 역할을 가진 사용자의 기본 양식 뷰입니다.

클래스	설명
기본 하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	하드웨어의 기본 클래스입니다.
기본 컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	컴퓨터 속성을 캡처하는 하드웨어 테이블의 확장입니다.
기본 서버 〔cmdb_ci_server〕	모든 유형의 서버에 대한 기본 클래스입니다.
Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕	Linux 소프트웨어를 실행하는 서버입니다.
Windows 서버 〔cmdb_ci_win_server〕	Microsoft Windows Server 운영 체제를 실행하는 서버입니다.
IoT 장치 기본 클래스 〔cmdb_ci_iot〕	사물 인터넷 장치 유형을 포함하는 상위 테이블입니다.

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

클래스	설명
IP 방화벽 및 확장 클래스〔cmdb_ci_ip_firewall〕	모든 네트워크 방화벽을 포함합니다.
IP 라우터〔cmdb_ci_ip_router〕	네트워크 기어〔cmdb_ci_netgear〕 테이블의 전문화입니다.
IP 스위치〔cmdb_ci_ip_switch〕	네트워크 기어〔cmdb_ci_netgear〕 테이블의 전문화입니다.
프로토콜 변환기〔cmdb_ci_protocol_converter〕	상호 운용성을 달성하기 위해 한 장치의 표준 또는 독점 프로토콜을 다른 장치 또는 도구에 적합한 프로토콜로 변환하는 데 사용되는 장치입니다.

테이블에 포함되지 않은 클래스에는 기본적으로 (OT) 뷰가 운영 기술 없습니다. 필요한 추가 클래스의 경우 양식 컨텍스트 메뉴에 (OT) 뷰를 추가할 운영 기술 수 있습니다. 양식 컨텍스트 메뉴 옵션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Form context menu.

역할 및 접근 통제 논리(ACL)

다음 역할은 (OT) [cmdb_ci_ot] 클래스 및 다음 관련 테이블과 운영 기술 연결됩니다.

관리자(cmdb_ot_admin)

OT 기록을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 관리자는 OT 장치 양식에서 OT 장치 유형을 편집하고 OT 엔터티 테이블의 특정 구성을 관리할 수도 있습니다.

편집자 (cmdb_ot_editor)

OT 장치 기록을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.

뷰어 (cmdb_ot_viewer)

OT 장치 기록을 볼 수 있습니다.

주:
cmdb_ci_ot 및 cmdb_ot_entity 테이블의 경우:

- 사용자가 OT 장치를 보려면 이러한 세 가지 OT 역할 중 하나가 있어야 합니다.
- 할당된 itil 역할을 가진 IT 사용자는 cmdb_ci_ot 테이블에서 OT 장치와 cmdb_ot_entity 테이블의 기록을 볼 수 없습니다. IT 사용자는 컴퓨터, 설치된 소프트웨어와 같은 IT 자산 클래스를 계속 볼 수 있습니다.

OT 고객은 뷰어 및 관리자 역할 모두에 대해 IT(itil) 전용 역할을 가진 사용자의 OT 장치에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다.

주요 관계 구조

(OT) CI를 만들 운영 기술 때 다음 주요 관계를 중요한 지침으로 사용합니다.

OT 엔터티

OT 네트워크에서 CI 클래스를 찾을 수 있으므로 OT 엔터티 테이블〔cmdb_ot_entity〕은 OT 환경에 필요한 추가 속성을 캡처합니다.

속성	설명
비즈니스 중요도	검색 소스에 할당된 비즈니스 중요도입니다.
OT 장치	OT 네트워크에 있는 CI에 대한 참조입니다.

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

속성	설명
OT 장치 유형	CI 클래스와 관계없이 OT 장치의 기능입니다. • 전용 HMI 어플라이언스의 경우 CI는 cmdb_ci_ot_hmi 클래스에 있으며 OT 장치 유형은 HMI여야 합니다. • HMI의 기능을 수행하는 컴퓨터의 경우 CI는 cmdb_ci_computer 클래스에 있으며 OT 장치 유형은 HMI여야 합니다.
Purdue 수준	OT 장치의 Purdue 수준입니다.
영역	OT 장치에 할당된 영역으로, 일반적으로 영역/도관 모델의 컨텍스트에서 사용됩니다.

OT 엔터티는 (OT) [cmdb_ci_ot] 테이블 및 확장된 테이블에 추가된 관련 목록입니다 운영 기술 . 기존 CI 클래스에서 OT 엔터티 메타데이터를 보려면 먼저 관련 목록을 양식에 추가합니다.

OT 엔터티 유형

[cmdb_ot_entity_type] 테이블은 OT 또는 비 OT CI가 기능을 수행하는 OT 장치의 유형을 추적합니다. 이는 Purdue 수준 데이터 모델의 필수 부분으로 사용되며 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.

OT 장치 CI의 Now Platform 일반적인 OT 장치 유형을 나타내는 기록이 포함됩니다. OT 엔터티 유형 테이블 속성은 다음과 같습니다.

속성	설명
레이블	특정 OT 장치 유형의 표시 이름입니다.
이름	특정 OT 장치 유형을 식별하는 데 사용되는 값입니다.
OT 테이블	OT 클래스 CI의 OT 엔터티 기록〔cmdb_ot_entity〕에 대한 유형 필드를 자동으로 채우는 데 사용되는 값입니다.
상위	같은 테이블〔cmdb_ot_entity_type〕의 기록에 대한 참조인 특정 유형의 상위 유형입니다.

일련 번호

CI 식별 중에 IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스는 두 위치에서 일련 번호를 검색합니다. 하나는 CI 일련 번호 속성이고, 다른 하나는 (OT) [cmdb_ci_ot] 테이블을 참조하는 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블입니다 운영 기술 .

- 시스템 일련 번호 이외의 모든 유형의 일련 번호를 일련 번호 테이블에만 저장합니다(서버 CI 속성이 아님).
- 시스템 일련 번호를 사용할 수 있는 경우 CI의 일련 번호 속성과 일련 번호 테이블 모두에 저장됩니다.
- 일련 번호 테이블은 다대일 관계이며 (OT) CI에 운영 기술 다시 연결됩니다. 이 테이블에는 일련 번호 유형을 지정하기 위한 유형 필드가 있습니다.
- (OT)의 운영 기술 경우 일련 번호 유형에 대한 문자열 값을 *system* 사용하여 다양한 소스 간에 적절한 조정을 보장합니다.

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

네트워크 어댑터

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스를 사용하여 네트워크 어댑터를 저장합니다.

1. MAC 주소 속성을 MAC 주소 값으로 설정합니다.
   - 콜론 구분 기호로 문자열의 형식을 지정하고 팔텟 사이에 16진수를 채우고 0을 채웁니다.
   - 예: 'f8:f2:1e:00:d4:66'.
2. 네트워크 어댑터 클래스의 이름 특성을 MAC 주소와 동일하게 설정합니다.
3. CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 Owned By:Owns 관계를 생성합니다.
4. 관련된 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 CI를 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 참조를 지정합니다.

IP 주소

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스를 사용하여 IP 주소를 저장합니다.

1. IP 주소 특성과 이름 특성에 IP 주소 값을 저장하여 이름 특성이 비어 있지 않도록 합니다.
   - 'NNN 형식을 사용하여 IPv4 IP 주소 값을 저장합니다. NNN입니다. NNN입니다. NNN', 10진수 기반 8진수 및 마침표 구분 기호 포함. 부적합 값은 유효하지 않은 것으로 간주되어야 하며 null 값으로 정리되어야 합니다.
   - 콜론 구분 기호와 함께 소문자 16진수를 사용하여 IPv6 IP 주소 값을 저장합니다. 확인하지 않는 값은 유효하지 않은 것으로 간주하고 null 값으로 정리해야 합니다.
2. 넷마스크 특성을 IP 주소로 설정합니다.
3. 네트워크 어댑터 클래스의 이름 특성을 MAC 주소와 동일하게 설정합니다.
4. CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 Owned By::Owns 관계를 생성합니다.
5. CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에서 연결된 하드웨어 CI에 대한 Owned By::Owns 관계를 생성합니다.
6. IP 주소의 경우 관련 하드웨어 CI에 대한 참조와 함께 구성 항목을 사용하여 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블에 대한 참조를 지정합니다.
7. 기본 시스템 식별 규칙이 제대로 작동하는지 확인하려면 연결된 네트워크 어댑터 클래스에 IP 주소도 저장합니다.

네트워크 어댑터 및 **IP** 주소

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스를 사용하여 IP 주소를 저장합니다.

1. 서버에 설치된 네트워크 어댑터의 MAC 주소를 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 클래스에 저장합니다.
2. IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 클래스에 IP 주소를 저장합니다.

> **주:**
> MAC 주소 또는 IP 주소를 운영 기술 (OT) [cmdb_ci_ot] 테이블에 저장하지 마십시오. 기본 운영 기술 (OT) 양식은 네트워크 어댑터 테이블의 IP 주소를 표시하도록 구성됩니다.

백업 저장소 정보

Backup Storage Information [cmdb_backup_storage_information] 클래스를 사용하여 내부 또는 외부 백업 서비스에서 장치를 식별하는 백업 레코드를 만듭니다. 백업 스토리지 정보 테이블에는 다음 속성이 포함됩니다.

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

속성	설명
백업 구성 상태	CI가 관련 정책을 사용하여 백업 서비스 또는 어플라이언스에 구성되었는지 여부를 나타냅니다.
디스커버리 소스	백업 기록의 검색 소스입니다.
백업 서비스	외부 및 내부 백업 시스템, 서비스 또는 어플라이언스를 호스팅하는 일반 서비스 데이터 모델 기술 서비스에 대한 참조
관리자	백업 관리를 담당하는 사용자의 이메일 ID입니다.
마지막으로 성공한 백업	장치에 대해 마지막으로 성공한 백업의 날짜 및 시간입니다.
백업 소스 ID	외부 또는 내부 백업 서비스에서 장치를 식별하는 장치에 대한 백업 서비스 기록입니다. 백업 소스 ID에는 host_id, vcenter_id, instance_id db_id 포함될 수 있습니다.
목표 복구 지점	백업과 데이터 손실 사이에 경과할 수 있는 시간입니다.
실행 모드	백업이 주기적으로 자동으로 실행되도록 구성되었는지 또는 필요에 따라 수동으로 실행되는지를 나타냅니다.
마지막 백업 시도	장치에 대한 마지막 백업 시도의 날짜 및 시간입니다.
백업 소스	백업된 CI에 대한 상세 정보입니다. 이 테이블에는 참조된 CI에 대한 백업 상태 상세 정보가 들어 있습니다.
그룹별로 관리됨	백업 관리를 담당하는 기본 지원 그룹입니다.
도메인	인스턴스가 속한 도메인의 ID입니다.

키 참조 구조

다음 키 참조를 사용하는 것은 (OT) 기록을 만들 운영 기술 때 중요한 지침입니다.

- 컴퓨터 또는 서버에서 실행 중인 OT 장치에 대한 컴퓨터 또는 서버 기록을 생성할 때 다음 주제를 참조하십시오.
  - 컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕 클래스
  - 서버 〔cmdb_ci_server〕 클래스
- 제조업체 및 모델 ID 속성은 각각 회사 [core_company] 및 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 대한 참조 속성입니다.
- 소유자, 담당자, 관리자 및 지원자 속성은 사용자 [sys_user] 테이블에 대한 참조 특성입니다. 그룹 변경 및 지원 그룹 속성은 그룹 [sys_user_group] 테이블에 대한 참조 속성입니다.

식별 규칙

Now Platform(OT) 클래스에 대해 운영 기술 미리 정의된 식별 규칙을 포함합니다. 해당 식별 규칙에는 다음과 같은 키 식별자 항목이 우선순위에 따라 나열됩니다.

1. 일련 번호 〔cmdb_serial_number〕에 지정된 ID를 조회 테이블로 사용하는 식별자 항목입니다. 일련 번호 테이블은 일련 번호에서 서버 CI까지 다대일 참조입니다.
2. CI의 일련 번호 속성에 지정된 식별자 항목입니다.

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

3. 네트워크 어댑터 테이블의 Mac 주소 속성에 지정된 식별자 항목입니다.
4. 이름 특성의 식별자 항목입니다.
   - 일련 번호 및 MAC 주소를 사용할 수 없는 경우 이름(일반적으로 시스템에서 보고한 호스트 이름) 속성이 사용됩니다.
   - 일련 번호와 이름을 모두 사용할 수 없고 MAC 주소만 사용할 수 있는 경우 MAC 주소를 CI 이름으로 사용합니다. MAC 주소를 CI 이름으로 사용하면 빈 CI가 생성되지 않습니다.

주:
자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

OT 네트워크에서 **IT** 장치 재분류

이상 버전에서는 Xanadu OT 식별 규칙에 네트워크 어댑터 식별자를 생성하여 OT 네트워크의 IT 장치를 재분류할 수 있습니다. OT 식별 규칙에서 네트워크 어댑터 식별자를 생성하면 하드웨어 식별 규칙의 네트워크 어댑터 식별자 항목을 덮어씁니다. 이렇게 하려면 다음 작업을 완료하십시오.

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. **CI** 클래스 메뉴의 하드웨어에서 OT(운영 기술) 클래스를 선택합니다.
3. **Class** Info(클래스 정보) 메뉴에서 **Identification** Rule(식별 규칙)을 선택합니다.
4. **Identifier** Entries(식별자 항목)에서 Add(추가)를 선택합니다.
5. 새 식별자 항목 팝업 대화 상자에서 다른 테이블(조회 테이블)의 특성 사용을 선택하고 다음을 선택합니다.
6. ID 항목 작성 대화 상자에서 다음 단계를 완료합니다.
   a. 테이블 검색 드롭다운 목록에서 하드웨어 테이블을 선택합니다.
   b. 우선순위 필드에 **400**을 입력합니다.
   c. 드롭다운 목록에서 테이블 조회에서 네트워크 어댑터를 선택합니다.
   d. **Criterion** Attributes(기준 속성) 드롭다운 목록에서 **Mac Address(Mac** 주소)를 선택합니다.
   e. 저장을 선택합니다.

주:
OT 네트워크의 IT 장치는 자동으로 재분류되지 않습니다. IT 장치를 OT로 자동으로 재분류하려면 최신 CMDB CI 클래스 모델이 있는 최신 Now Platform 버전으로 업그레이드 Xanadu 해야 합니다.

관련 항목

OT 식별 규칙에 대한 관련 항목을 사용하면 OT 서비스 그래프 커넥터 에서 OT 장치 기록 및 백업 기록과 같은 관련 기록을 생성할 수 있습니다. [cmdb_ci_ot 클래스〕 규칙에는 운영 기술 다음과 같은 관련 항목이 포함되어 있습니다.

- 백업 저장소 [backup_source_configuration_item]
- 외부 시스템 메타데이터 [configuration_item]
- OT 장치 [ot_asset]

OT 제어 모듈 [cmdb_ci_ot_control_module] 규칙에는 다음과 같은 관련 항목이 포함됩니다.

- 백업 저장소 [backup_source_configuration_item]
- OT 장치 [ot_asset]

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

사용되지 않는 클래스

CMDB CI 클래스 모델: OT 클래스 모델의 릴리스와 함께 릴리스 1.30 소프트 사용 중단됨 (제거되지 않았지만 다음과 같이 표시됨):

클래스	설명
휴먼 머신 인터페이스 〔cmdb_ci_hmi〕	OT 장치는 더 광범위한 사용 사례를 지원하기 위해 cmdb_ci_ot로 이동했습니다. 대신 cmdb_ci_ot_hmi 사용합니다.
제조 장치 〔cmdb_ci_manufacturing〕	OT 장치는 더 광범위한 사용 사례를 지원하기 위해 cmdb_ci_ot로 이동했습니다. cmdb_ci_ot 기본 클래스로 사용하거나 필요에 따라 다른 제네릭 자식 클래스를 사용합니다.
프로그래밍 가능한 로직 컨트롤러 〔cmdb_ci_plc〕	OT 장치는 더 광범위한 사용 사례를 지원하기 위해 cmdb_ci_ot로 이동했습니다. 대신 cmdb_ci_ot_plc 사용합니다.

이러한 클래스에서 새 클래스 테이블로 기록을 마이그레이션하기 위한 스크립트가 제공되었습니다. 다음 작업을 수행하려면 관리자 역할이 필요합니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 포함
2. **OTDevicesMigrationUtils**라는 레코드를 찾습니다.
3. 다음으로 이동 정의 〉 스크립트 포함 〉.
4. 백그라운드 창에서 제공된 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다.
5. 적절한 범위를 선택하고 스크립트를 실행합니다.

문제 해결

다음은 몇 가지 문제 해결 팁입니다.

문제	제안된 해결 방법
OT 장치 메뉴 항목을 볼 수 없습니다.	로그인한 사용자에게 적절한 역할이 할당되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 앞의 역할 섹션을 참조하세요.
OT 장치 기록을 생성하거나 업데이트하는 중 오류 발생	CI당 하나의 OT 장치 기록(cmdb_ot_entity)만 허용합니다.

스토어에서 앱 요청

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

CMDB CI Class Models 스토어 앱 다음을 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다.

- 클래스 설명
- 식별 규칙

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

- 식별자 항목
- 종속 관계입니다(해당하는 경우).

관련 정보

CMDB 스키마 모델

RHV(Red Hat Virtualization) 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 RHV(Red Hat Virtualization)에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

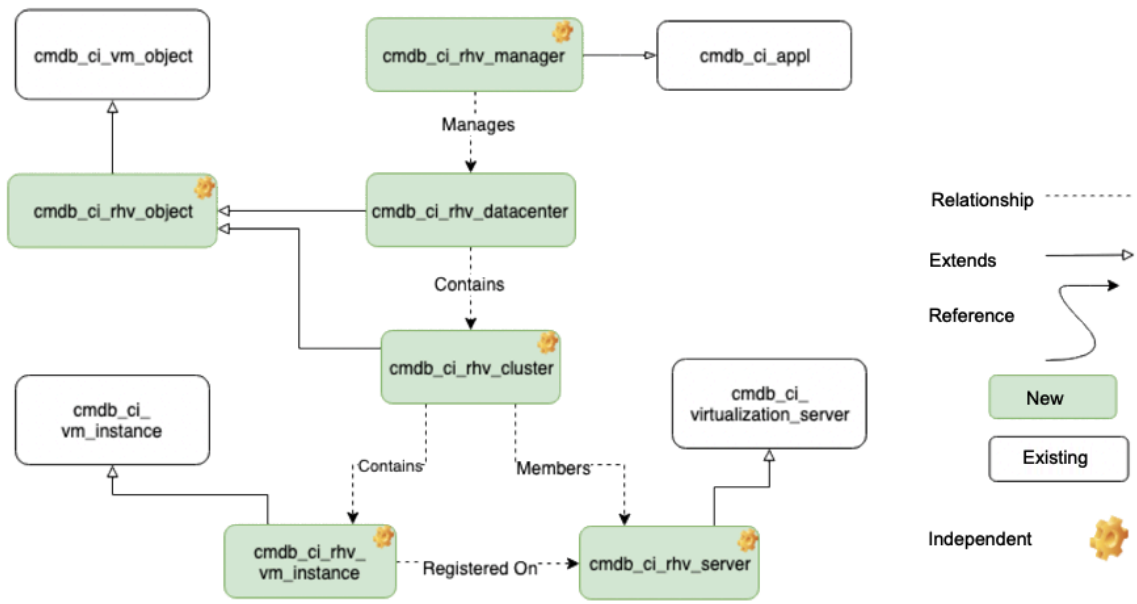
스토어에서 앱 요청

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

RHV(Red Hat 가상화)

RHV(Red Hat Virtualization)는 KVM(커널 기반 가상 머신) 하이퍼바이저를 기반으로 하는 가상화 제품입니다. RHV는 RHEL 기반 중앙 집중식 관리 서버와 함께 SPICE 프로토콜 및 VDSM(Virtual Desktop Server Manager)을 사용합니다. RHV 솔루션은 RHV-M(Red Hat Virtualization Manager) 및 Red Hat 가상화 하이퍼바이저 또는 호스트인 Red Hat Enterprise Linux 또는 RHV-H(RHV Host)의 두 가지 기본 소프트웨어 구성 요소를 기반으로 합니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **RHV** 클래스



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 관련 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

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

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.8.0은 RHV에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 CMDB 클래스 목록은 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
RHV LDC [cmdb_ci_rhv_ldc]	논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter]	RHV 논리 데이터센터.
RHV 데이터센터 [cmdb_ci_rhv_datacenter] 이 클래스는 삭제되었습니다.	해당 사항 없음	해당 사항 없음

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.6.0은 RHV에 대해 다음 클래스를 추가합니다.

클래스	확장	설명
RHV 서버 [cmdb_ci_rhv_server]	가상화 서버 [cmdb_ci_virtualization_server]	RHV 가상화 호스트입니다.
RHV 객체 [cmdb_ci_rhv_object]	가상 컴퓨터 객체 [cmdb_ci_vm_object]	파생될 다른 클래스의 기본 클래스입니다.
RHV 관리자 [cmdb_ci_rhv_manager]	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]	RHV Manager 인스턴스.
RHV 클러스터 [cmdb_ci_rhv_cluster]	RHV 객체 [cmdb_ci_rhv_object]	RHV 클러스터.
RHV 데이터센터 [cmdb_ci_rhv_datacenter] 주: 이 클래스는 CMDB CI Class Models 1.6.0 릴리스에서 삭제되고 있습니다.	RHV 객체 [cmdb_ci_rhv_object]	RHV 데이터센터
RHV 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]	RHV 가상 머신 인스턴스입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.6.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

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

RHV Server [cmdb_ci_rhv_server] 클래스

추가된 열	설명
URL	객체에 접근하는 데 사용되는 URL입니다.

RHV Object [cmdb_ci_rhv_object] 클래스

추가된 열	설명
href_id	Href ID입니다.
manager_id	관리자 ID입니다.
URL	객체에 접근하기 위한 URL(하위 클래스에서 사용됨)입니다.

RHV Manager [cmdb_ci_rhv_manager] 클래스

추가된 열	설명
URL	관리자의 URL입니다.
product_name	제품 이름입니다.

RHV 클러스터 **[cmdb_ci_rhv_cluster]** 클래스

추가된 열	설명
cpu_type	CPU 유형입니다.
cpu_architecture	CPU 아키텍처입니다.
ksm	KSM(커널 동일 페이지 병합) 메모리 정책의 사용 상태입니다.
fencing_policy	펜싱 정책입니다.
memory_overcommitment	클러스터에서 허용되는 약정 초과 메모리 양입니다.
transparent_huge_pages	THP(Transparent Huge memory Pages) 정책입니다.
ballooning	게스트에 대한 메모리 벌루닝입니다.
compatibility_version	호환성 버전입니다.

RHV 가상 머신 인스턴스**[cmdb_ci_rhv_vm_instance]** 클래스

추가된 열	설명
mgmt_url	관리 URL입니다.
cpu_architecture	CPU 아키텍처입니다.
delete_protected	삭제가 금지되었습니다(True/False).
ha_priority	HA 우선 순위입니다.
high_availability	고가용성입니다(True/False).

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

RHV 가상 머신 인스턴스**[cmdb_ci_rhv_vm_instance]** 클래스

추가된 열	설명
memory_policy_guaranteed	보장된 메모리 양(MB)입니다.
memory_policy_max_mb	동적 메모리 할당 정책의 최대 메모리입니다.
multi_queues	다중 큐입니다.
placement_policy	배치 정책입니다.
cpu_sockets	CPU 소켓의 수입니다.
stateless	상태 비저장입니다(True/False).
storage_error_resume_behaviour	저장소 입/출력 오류로 인해 일시 중지된 가상 머신의 동작입니다. 예를 들어 AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED 및 KILL이 있습니다.
start_time	시작 시간입니다.
stop_time	중지 시간.
threads	스레드 수입니다.
time_zone	시간대입니다.
usb	USB 사용 상태입니다.
run_once	한 번 실행됩니다.
type	RHV 유형입니다.

다음 클래스는 CMDB CI Class Models 1.6.0 릴리스에서 삭제되었습니다.

RHV 데이터센터 **[cmdb_ci_rhv_datacenter]** 클래스

추가된 열	설명
quota_mode	할당량 모드 정책입니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

TLS(전송 계층 보안) 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 TLS 인증서에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

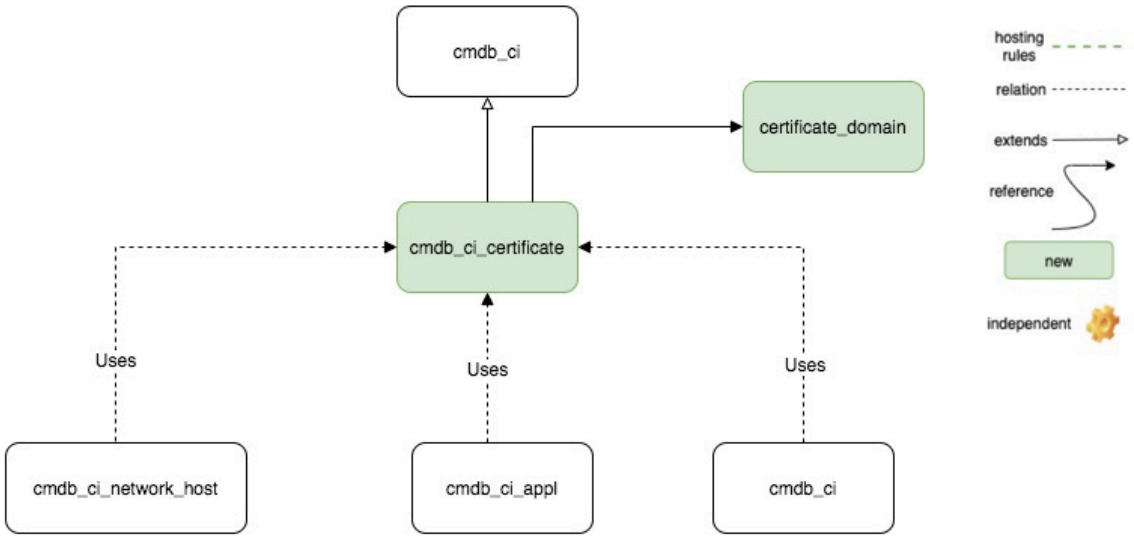
TLS(전송 계층 보안)

TLS는 컴퓨터 네트워크를 통해 통신 보안을 제공하도록 설계된 암호화 프로토콜입니다. TLS 프로토콜은 통신하는 컴퓨터 응용 프로그램 간에 개인 정보 보호 및 데이터 무결성을 제공합니다.

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

클라이언트와 서버가 TLS를 사용하기로 동의하면 핸드셰이킹 절차를 사용하여 상태 저장 연결을 협상합니다. 서버는 일반적으로 디지털 인증서 형태로 ID를 제공합니다. 인증서에는 서버 이름, 인증서의 신뢰성을 보증하는 신뢰할 수 있는 CA(인증 기관) 및 서버의 공개 암호화 키가 포함되어 있습니다. 클라이언트는 계속하기 전에 인증서의 유효성을 확인합니다. 핸드셰이크가 완료되면 보안 연결이 설정됩니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **TLS** 인증서 클래스



범위가 지정된 앱 인증 클래스

범위가 지정된 앱 인증 클래스는 TLS 인증서를 지원합니다. 이 클래스를 사용하면 이해 관계자에게 임박한 만료에 대한 정보를 제공하여 인증서를 사전에 관리할 수 있습니다. 이 확장 클래스를 사용하여 인증서가 만료되기 전에 모니터링하고 갱신하여 프로덕션 시스템의 심각한 중단을 방지합니다.

클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 관련 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다. 각 클래스에 대해 추가되는 열에 대한 자세한 내용은 클래스 열 테이블을 참조하십시오.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.4.0은 다음 클래스를 업데이트합니다.

클래스	확장	설명
고유한 인증 [cmdb_ci_certificate]	구성 항목 [cmdb_ci]	X.509 표준 형식의 공개 키 인증서입니다.

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 고유 인증서 [cmdb_ci_certificate] 클래스를 다음과 같이 변경합니다.

- *`assigned_to`* 이제 속성이 속성에 *`assignment_group`* 따라 달라지므로 속성의 *`assigned_to`* 사용자는 지정된 *`assignment_group`*.
- 인증 인벤토리 및 관리 스토어 앱이 고유 인증 [cmdb_ci_certificate] 테이블을 채웁니다. 해당 클래스의 목록 뷰에는 새로 만들기 버튼이 없으며 더 이상 테이블에 새 기록을 추가할 수 없습니다. 이는 인증서의 이진 인코딩 매개 변수에서 추출되는 특정 필드가 있기 때문이며, 이러한 필드는 사용자가 제공할 수 없습니다. 또한 인증서를 업로드하는 대신 검색해야 합니다.
- 더 이상 속성에서 *`Certificate file`* 첨부 파일을 추가하거나 삭제할 수 없습니다.

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

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.3.0은 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱에서 확장할 수 있는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
고유한 인증 〔cmdb_ci_certificate〕	구성 항목 〔cmdb_ci〕	해당 사항 없음
인증 도메인 〔certificate_domain〕	해당 사항 없음	전체 주소 도메인 이름입니다.

클래스 열

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.4.0은 각 클래스에 다음 열을 추가합니다.

고유 인증서 **[cmdb_ci_certificate]** 클래스

추가된 열	설명
인증서 파일	인코딩된 형식의 인증서입니다.
지문	인증서의 해시 값입니다.
지문 알고리즘	인증서를 해시하는 데 사용하는 알고리즘입니다.
인증 기관임	인증서가 CA(인증 기관)인지 여부를 나타냅니다.
자체 서명됨	인증서가 자체 서명되었는지 여부를 나타냅니다.
발급자	인증서에 서명하고 인증서를 발급한 엔터티입니다. 참조: 고유 인증서[cmdb_ci_certificate]
발급자 일반 이름	발급자의 일반 이름입니다.
발급자 고유 이름	발급자의 고유 이름입니다.
키 크기	서명 알고리즘에서 사용하는 키의 크기입니다. 선택: • 우선순위 1 작업 생성 • 우선순위 3 작업 생성 • 갱신 작업을 생성하지 않음
갱신 추적	만료되는 인증서에 대해 우선순위 1 또는 우선순위 3 작업을 생성할지 여부를 나타냅니다.
루트 발급자	중간 인증서에 서명하고 인증서를 발급한 루트 엔터티입니다. 선택: • 외부 • 내부 참조: 고유 인증서[cmdb_ci_certificate]

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

고유 인증서 **[cmdb_ci_certificate]** 클래스

추가된 열	설명
서비스 유형	인증서가 외부 또는 내부 서비스에 사용되는지 여부를 나타냅니다.
서명 알고리즘	인증서에 서명하는 데 사용되는 암호화 알고리즘입니다. 선택: • 발급됨 • 설치됨 • 해지됨 • 폐기됨
상태	인증서의 수명주기 상태입니다.
주체 대체 이름	인증서로 보호되는 전체 주소 도메인 이름의 목록입니다. 참조: 인증 도메인 [certificate_domain]
주체 일반 이름	인증서와 관련된 호스트 이름/도메인을 식별합니다.
주체 국가	주체의 두 글자 국가 코드입니다.
주체 고유 이름	주체를 식별하는 정보입니다.
주체 이메일	주체의 이메일입니다.
주체 구/군/시	주체의 지역입니다.
주체 조직	주체의 조직입니다.
주체 조직 단위	주체의 조직 단위입니다.
주체 주/도	주체의 국가입니다.
유효 기간(시작)	인증서의 유효 시작 시간입니다.
유효 기간(종료)	인증서의 유효 종료 시간입니다.
버전	인증서의 X.509 버전입니다.

인증서 도메인 **[certificate_domain]** 클래스

추가된 열	설명
도메인	전체 주소 도메인 이름입니다.

CMDB CI Class Models: 릴리스 1.3.0은 열을 추가하지 않습니다.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

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

VMware NSX 부하 분산 장치 확장 클래스

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 VMware NSX 부하 분산 장치에 대한 클래스를 추가하거나 업데이트합니다.

앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계(해당하는 경우)를 CMDB 포함하여 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다. 추가된 클래스를 다른 CMDB 클래스처럼 사용할 수 있습니다. 및 서비스 매핑 패턴과 같은 검색 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

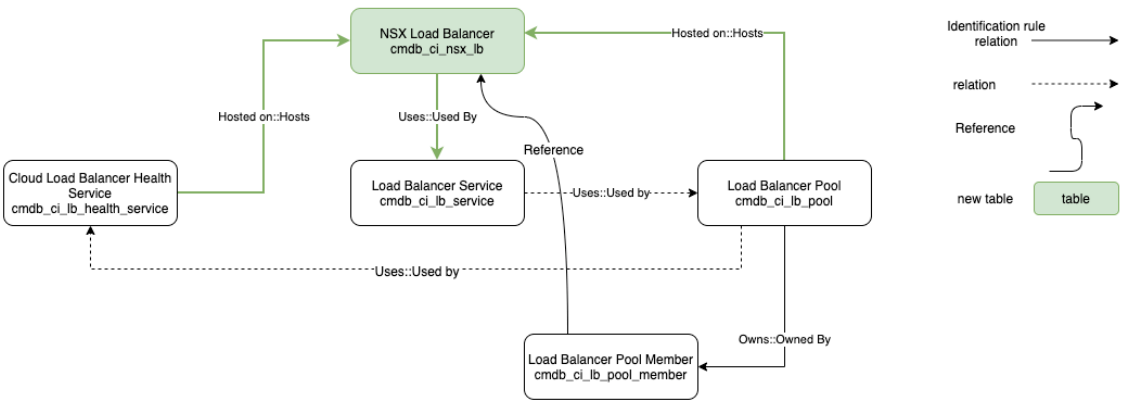
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

VMware NSX load balancer

NSX는 VMware에서 제공하는 네트워크 가상화 솔루션입니다. NSX 솔루션에 포함된 가상 리소스 중에는 VLAN(가상 LAN), 가상 로드 밸런서, 가상 라우터, 스위치 및 방화벽이 있습니다.

ServiceNow 검색는 VMware NSX Advanced 부하 분산 장치 검색 패턴을 사용하여 VMware NSX 부하 분산 장치 및 해당 구성 요소(수신기, 풀, 풀 구성원 및 상태 서비스)를 찾습니다.

클래스 계층 구조와 **CMDB** 통합된 **VMware NSX** 부하 분산 장치 클래스



클래스

이 섹션에는 CI 클래스 모델 스토어 앱이 추가하거나 업데이트하는 클래스가 CMDB 나열되어 있습니다.

CMDB CI 클래스 모델: 릴리스 1.10.0은 VMware NSX 부하 분산 장치에 대해 다음 클래스를 추가합니다. 이 스토어 앱이 확장하는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

클래스	확장	설명
NSX 로드 밸런서 〔cmdb_ci_nsx_lb〕	부하 분산 장치 〔cmdb_ci_lb〕	NSX 로드 밸런서 리소스를 포함하는 테이블입니다.

클래스 열

VMware NSX Advanced 부하 분산 장치 검색 패턴은 하나의 식별 규칙 및 항목이 있는 하나의 새 테이블을 도입합니다. 테이블은 상위 항목에서 상속된 열만 사용합니다.

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

관련 정보

CMDB 스키마 모델

클래스 및 규칙 확장

CMDB CI 클래스 모델 확장 및 업데이트 외부 공급업체 통합 도구를 사용할 때 앱 클래스와 규칙을 저장합니다.

외부 공급업체 도구를 사용하여 앱과 ServiceNow 통합할 때 통합과 다른 CI 간에 격차가 발생할 수 있습니다. 일부 통합된 테이블 및 클래스에는 CMDB CI Class Models 스토어 앱에 포함되지 않은 클래스와 규칙이 누락될 수 있습니다.

다음 테이블의 클래스와 규칙을 사용하면 통합을 위해 CMDB CI Class Models 스토어 앱을 추가하고 확장할 수 있습니다.

테이블	확장	규칙 및 관련 항목
Postgresql 스키마 cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	포함 규칙: cmdb_ci_db_postgresql_instance->Contains:Contained by->cmdb_ci_postgresql_schema
		식별 규칙: 종속, 속성: 이름
		관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_postgresql_schema • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item
정보 객체 cmdb_ci_information_object	cmdb_ci	식별 규칙: 독립, 속성: name
		관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_information_object • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item
Oracle 카탈로그 cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_db_ora_catalog • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item
MySQL 카탈로그	cmdb_ci_db_catalog	포함 규칙:

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

테이블	확장	규칙 및 관련 항목
cmdb_ci_db_mysql_catalog		cmdb_ci_db_mysql_instance-〉Contains:포함 기준 >cmdb_ci_db_mysql_catalog
		식별 규칙: 종속, 속성: 이름
		관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_db_mysql_catalog • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item
MS SQL 데이터베이스 cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_db_instance	관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_db_mssql_database • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item
Sybase 카탈로그 cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	포함 규칙: cmdb_ci_db_syb_instance->Contains:Contained by->cmdb_ci_db_syb_catalog
		식별 규칙: 종속, 속성: 이름
		관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_db_syb_catalog • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item
DB2 카탈로그 cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	포함 규칙: cmdb_ci_db_db2_instance-〉Contains:포함 기준 >cmdb_ci_db_db2_catalog
		식별 규칙: 종속, 속성: 이름

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

테이블	확장	규칙 및 관련 항목
		관련 항목(cmdb_related_entry): • 식별자: cmdb_ci_db_db2_catalog • 관련 테이블: cmdb_key_value • 참조 필드: configuration_item

이 스토어 앱이 확장하는 클래스를 포함하여 기본 시스템의 클래스 목록은 CMDB 을 참조하십시오 CMDB 테이블 설명.

관련 정보

CMDB 스키마 모델

기준선 CMDB

CMDB 기준선은 에서 구성 항목(CI) CMDB의 변경 사항을 이해하고 제어할 수 있는 기능을 제공합니다.

- 에서 구성 항목 CMDB의 스냅샷인 기준선을 만들 수 있습니다. 이전 기준선 이후 해당 구성 항목에 적용된 변경 내용을 검토할 수 있습니다. 여러 기준선을 생성할 수 있으며 시스템은 기준선별로 변경된 내용을 추적합니다.

  기준선을 생성하면 CI의 속성과 CI에 대한 모든 첫 번째 수준 관계가 캡처됩니다. 기본 CI 또는 관련 CI에 대한 모든 변경 내용이 캡처되고 표시됩니다. 새로 만든 CI는 기준선에 자동으로 추가되지 않습니다.

- 구성 항목을 작업, 변경 또는 변경 작업과 연결하고 변경이 완료된 후 CI에 변경을 제안합니다. 변경 내용을 기록할 수 있으며 이러한 변경 내용이 CI에 즉시 적용되지 않고 변경이 완료될 때까지 지연됩니다.

  변경이 완료되면 제안된 변경을 적용하여 이전에 제안된 모든 변경을 수행하고 변경 내용을 작업과 연결합니다.

  기준선 CMDB계획 및 구현에 대한 자세한 내용은 CMDB 기준선 수명주기 베스트 프랙티스 및 차이 포매터 문제 해결(KB0829681) 지식베이스 문서를 참조하십시오.

CMDB 기준선 생성

CI의 기준선을 생성하여 시간이 지남에 따라 CI에 대한 업데이트를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ecmdb_admin 및 itil

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 기준선 〉 기준선.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 기준선의 이름을 입력합니다.
   기본적으로 기록이 시스템의 모든 구성 항목에 대한 기준선을 만들도록 cmdb_ci 테이블이 선택됩니다.
4. 옵션: 기준선을 특정 CI로 제한하려면 다른 테이블을 선택하거나 CI가 기준선 항목을 가지려면 충족해야 하는 조건을 선택하십시오.

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

Example
예를 들어 **[Location] [is] [<configured location>]** 조건으로 데이터베이스 테이블에 대한 기준선을 생성할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.
기준선 생성은 시간이 많이 걸리고 백그라운드에서 발생합니다. 기록 목록 상단에 베이스라인이 예약되었음을 알리는 메시지가 표시되며 프로세스가 완료되면 이메일을 받게 됩니다.

기준선 차이 표시

CMDB 기준선 차이 필드를 표시하도록 CI 양식 레이아웃을 구성하여 CI 또는 첫 번째 수준 관련 CI에 적용된 변경 내용을 볼 수 있습니다. 이 필드에는 양식의 기준선 차이 레이블이 표시됩니다.

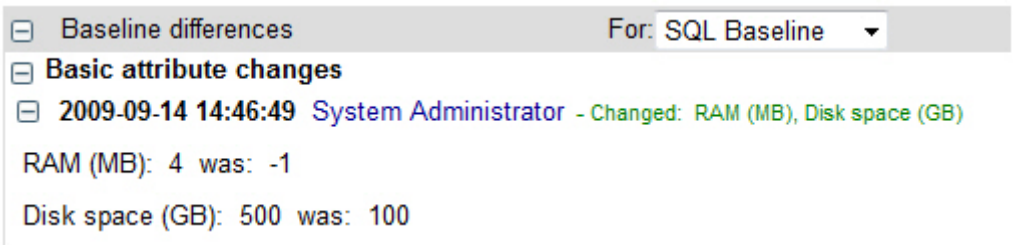
시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
변경 내용은 cmdb_ci 테이블과 하위 테이블에 대해서만 표시됩니다. 시스템 속성을 변경 `com.cmdb.baseline.max_changes` 하여 CI 양식의 기준선 차이 섹션에 나타나는 관계 및 변경 내용의 수를 제한할 수 있습니다(기본적으로 100으로 설정됨).

프로시저

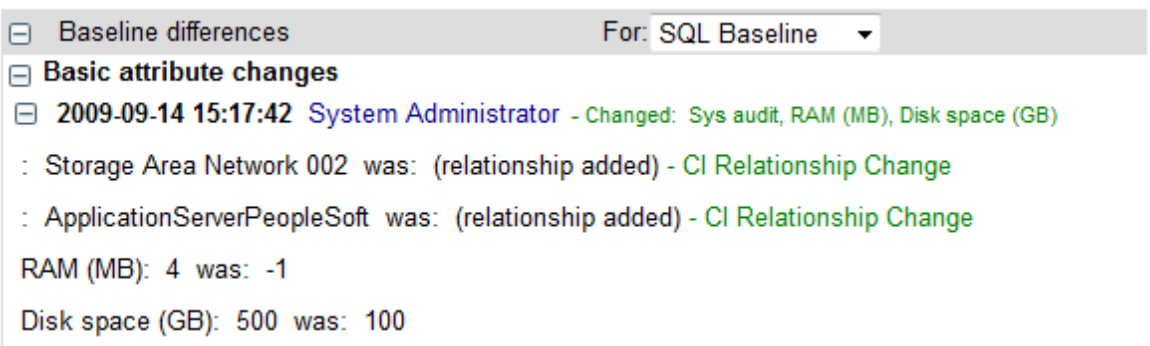
1. CI 기록을 엽니다.
2. 선택 목록에서 이 CI에 대해 보려는 기준선을 선택합니다.
이 필드는 선택한 기준선의 현재 기록에 대한 변경 내용의 상세 정보를 표시하거나 변경 내용이 없음을 나타냅니다.

기준선 차이에 대한 상세 정보



3. CI에 관계를 추가하려면 관련 항목 도구 모음에서 녹색 더하기 아이콘을 클릭합니다.
새 관계가 도구 모음 아래에 나타납니다. 관련 항목 도구 모음 및 표시를 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CI 관계 포매터.
4. 관련 CI를 업데이트하고 현재 CI 기록에서 기본 속성 변경 내용 으로 표시된 변경 내용을 확인합니다.

기본 속성 변경



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

다음에 수행할 작업
CI 양식에 많은 양의 기준선 차이 데이터를 표시할 때 성능을 향상시키고 메모리 문제를 방지하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. *com.cmdb.baseline.entry.attachment* 시스템 속성을 true로 설정합니다.
2. 수정 스크립트를 한 번 *CMDB Baseline convert XML to attachment* 수동으로 실행합니다. 수정 스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Run fix scripts .

기준선 CMDB에 대한 속성

기준선 CMDB 속성을 사용하여 CI의 기준선 차이에 나타날 수 있는 CI의 변경 및 관계 수를 구성합니다.

이러한 속성은 기준선 CMDB에 사용할 수 있습니다. 이러한 속성을 보고 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다.

기준선 CMDB에 대한 속성

속성	설명
CI 기준선 차이에 나타날 수 있는 CI의 변경 및 관계 최대 수. com.cmdb.baseline.max_changes	• 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 기준선 속성
com.cmdb.baseline.entry.attachment	수정 스크립트를 수동으로 실행할 *CMDB Baseline convert XML to attachment* 수 있습니다. 이 속성을 true로 설정한 다음 수정 스크립트를 실행 *CMDB Baseline convert XML to attachment* 하면 CI 양식에 많은 양의 기준선 차이 데이터를 표시할 때 성능을 향상시킬 수 있습니다. false인 경우 CMDB 기준선 차이 구성요소는 많은 양의 기준선 차이 데이터를 로드하지 못할 수 있는 레거시 메서드를 사용합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성〔sys_properties〕테이블에 추가합니다 . • 자세히 알아보기: 기준선 CMDB

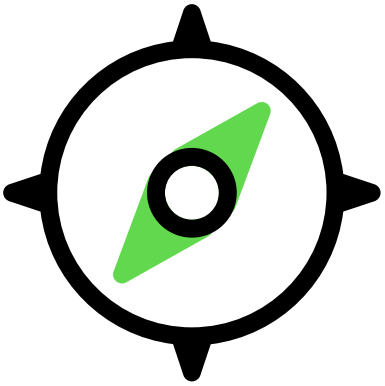
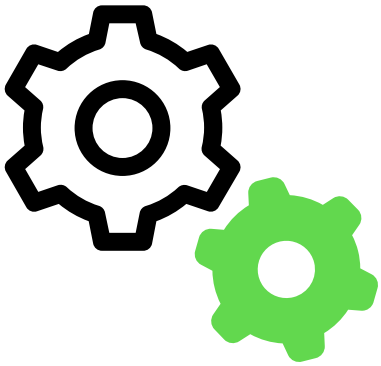
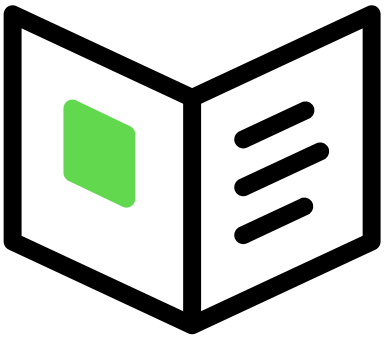
CMDB 작업 공간 스토어 앱

CMDB 작업 공간 는 효율적이고 현대화된 작업 방식입니다. CMDB를 검색 및 탐색하고, 상태 및 최근 활동을 검토하고, CMDB 대시보드 및 도구에 액세스하여 조직의 작업을 지원하는 데 사용합니다 CMDB 작업 공간 .

다음 CMDB 작업 공간비디오를 시청하여 를 시작하십시오. 버전 CMDB 작업 공간에 따라 일부 UI 요소와 기능이 다를 수 있습니다. 소개 CMDB 작업 공간

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

시작하기

탐색	구성	참조
		
CMDB Workspace의 다양한 뷰와 각 뷰를 사용하여 할당된 작업을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다.	CMDB 작업 공간을 설정하고 구성합니다.	속성과 같은 구성요소에 대한 추가 정보이며 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트의 클래스별 기준입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

CMDB 작업 공간 탐색

CMDB 상태, CMDB 데이터 관리자, CMDB 360과 같은 주요 CMDB 기능을 사용할 때의 CMDB 작업 공간, 다양한 뷰 및 이점에 대해 자세히 알아봅니다.

CMDB 작업 공간 개요

CMDB 작업 공간 는 효율적이고 현대화된 작업 방식입니다. CMDB를 검색 및 탐색하고, 상태 및 최근 활동을 검토하고, 다양한 CMDB 대시보드 및 도구에 액세스하여 조직의 작업을 지원하는 데 사용합니다 CMDB 작업 공간 .

일반 상호작용 및 추가 정보

- CMDB 작업 공간 은 표시기 소스와 같은 다양한 Performance Analytics 기능을 활용합니다. 뷰 전체에서 CMDB 작업 공간 다양한 카드를 선택하여 관련 데이터에 대한 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 KPI 세부 정보 창으로 드릴다운할 수 있습니다. KPI 세부 정보 창에서 다양한 설정을 수정하여 데이터 범위를 변경할 수 있습니다. 기록 표시를 선택하여 차트와 연결된 기록을 나열할 수도 있습니다.
- 목록 전체에 CMDB 작업 공간 있는 목록에는 필터 아이콘(.)이 있으며, 이 아이콘을 선택하면 목록에 사용되는 필터 정의가 표시됩니다.

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

- UI 빌더에서 구성 가능한 작업 공간 환경을 열어 CMDB 작업 공간 환경에 액세스하고 편집할 수 있습니다.
- 를 제공하는 모든 작업 공간 ServiceNow# 목록을 참조하십시오List of workspaces .
- CMDB 작업 공간 는 도메인 분리를 지원하지 않습니다.

공유 페이지

공유 페이지에 대한 자세한 내용은 다음과 같이 Dev 사이트를 참조하세요.

- CI 서비스 관계
- CI 인프라 관계

다음으로 살펴볼 내용

CMDB Workspace 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- CMDB 뷰:
  - CMDB 작업 공간의 홈 뷰
  - 내 작업 뷰 CMDB 작업 공간
  - CMDB 작업 공간의 CMDB 360 뷰
  - 의 인사이트 뷰 CMDB 작업 공간
  - 의 관리 뷰 CMDB 작업 공간
- CMDB 작업 공간 구성
- 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트에 대해 비활성화된 예약된 작업 다시 시작
- CMDB 성과 인사이트에서 관련 테이블 편집
- CMDB에서 예약된 데이터 임포트 편집 성과 인사이트
- CMDB 작업 공간와 함께 설치되는 구성요소

CMDB 작업 공간의 홈 뷰

홈 뷰는 CMDB 작업 공간의 기본 뷰입니다. 관리해야 하는 중요한 작업, 새 CI, CMDB 상태 집계 및 다양한 차트와 같은 CMDB 활동에 대한 다양한 카운트를 보여줍니다. 홈 뷰는 주요 CMDB 도구에 즉시 액세스할 수 있는 여러 링크도 제공합니다.

액세스

역할 요구 사항: sn_cmdb_admin(CMDB 관리자), sn_cmdb_editor(CMDB 편집자) 또는 sn_cmdb_user(CMDB 사용자).

홈 뷰에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음 CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 홈 을 선택합니다.

지능형 검색

액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자

에서 제공하는 NLQ(자연어 쿼리) 검색 기능을 사용할 수 있습니다 CMDB용 지능형 검색. 입력 필드를 사용하여 일상 언어로 검색 문자열을 구성합니다. 입력할 때 테이블 이름과 같이 입력된 텍스트의 단일 단어 또는 부분 구문과 일치하는 항목이 포함된 관련 제안의 동적 목록이 나타납니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 검색 팁을 선택하여 검색 문자열 생성에 대한 팁을 확인합니다. 지능형 검색의 사용법, 단일 및 다중 테이블 검색의 예, 고급 필터링 및 관계에 대한 자세한 내용을 참조하십시오.
- 검색 문자열이 이미 유효한 CMDB 쿼리로 완전히 변환된 경우 검색을 선택하여 쿼리를 실행하거나 쿼리 구체화 대화 상자를 엽니다.

  - 검색 문자열에 테이블 이름이나 관계가 모호하지 않으면 쿼리가 실행되고 결과가 목록 보기 형식으로 표시됩니다.

    쿼리의 처음 100개 결과만 결과 창에 나타납니다.

    - 다음 100개 결과 집합을 보려면 추가 결과 로드 를 선택합니다.
    - 모든 결과 로드를 선택하여 glide.cmdb.query.max_results_limit 시스템 속성에 지정된 수(기본적으로 10,000개)까지 나머지 쿼리 결과를 봅니다.

    구성된 CMDB 쿼리에 둘 이상의 테이블이 포함되어 있으면 쿼리 작성기에서 보기 버튼이 나타납니다. 쿼리 작성기 캔버스에서 쿼리가 완전히 구성된 CMDB 쿼리 작성 기를 열려면 버튼을 선택합니다. 쿼리 작성기를 사용하여 쿼리를 계속 편집할 수 있습니다.

  - 검색 문자열의 테이블 이름이나 관계 유형에 모호한 부분이 있으면 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환할 수 없습니다. 이 경우 추천 CI 클래스 중에서 선택하고 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 계속 구문 분석할 수 있는 쿼리 구체화 대화 상자가 나타납니다. 제안된 CI 클래스는 검색 문자열의 구문을 기반으로 합니다. 드롭다운 목록을 사용하여 의도한 검색과 일치하는 CI 클래스를 선택한 다음 검색 결과 보기를 선택하여 쿼리를 실행합니다.
  - 지능형 검색이 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환할 수 없는 경우 검색을 선택해도 쿼리 결과가 생성되지 않습니다. 대신 피드백 양식이 나타납니다. 양식을 작성하고 피드백 제출 을 선택하여 CMDB 관리자가 검토할 피드백을 기록합니다.
- 샘플 검색 목록을 사용하여 미리 정의된 검색 실행을 시작할 수 있습니다. 이 목록은 보다 일반적인 검색 또는 애플리케이션 서비스와 관련된 검색과 같이 구성하기 어려운 검색으로 구성됩니다.
- 최근 검색 목록을 사용하여 이전 검색을 다시 실행합니다.
- 결과 피드백을 선택하여 CMDB 관리자가 검토할 검색 결과에 대한 피드백을 제출합니다.

지능형 검색에서 NLQ를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB용 지능형 검색.

또는 조건부 검색 대신 사용을 선택하여 특정 클래스의 CI를 검색하는 조건을 지정할 수 있는 기본 조건 작성기 기능을 사용할 수 있습니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 새 조건 세트를 선택하여 조건 구를 추가합니다.
- 관련 목록에 대한 조건구를 추가하려면 관련 목록 조건을 선택합니다.
- **CMDB**를 통해 검색하려면 검색을 선택합니다.
- 시스템 속성을 추가하고 조정 *sn_cmdb_ws.list.record_count_limit* 하여 기록 카운트 합계를 제한하여 해당 작업이 성능에 미치는 영향을 최소화하도록 합니다. 기록 개수는 조건부 검색 페이지(예: 결과 목록 위)에 표시됩니다. 해당 시스템 속성의 추가 및 수정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 작업 공간와 함께 설치되는 구성요소.

결과 목록에서 CI를 선택하여 타임라인, 상태 개요, 키 및 검색 속성과 같은 여러 유형의 속성을 포함한 상세 정보를 봅니다. 자세한 내용은 클라우드 대 비 클라우드 자원 문서를 참조하십시오.

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

UI 활동	추가 요구 사항
• 매핑된 애플리케이션 서비스 • 애플리케이션 서비스 • 애플리케이션 서비스 그룹 • 동적 CI 그룹 • 태그 기반 서비스	app_service_user 역할
• 비즈니스 서비스 • 기술 서비스 • 애플리케이션 서비스 중단	service_viewer 역할

중요한 작업

액세스 대상: CMDB 관리자 및 CMDB 편집기

주의 또는 조치가 필요한 다양한 범주의 중요한 작업입니다. 다음과 같은 여러 작업 범주가 있습니다.

- 다음에 의해 CMDB 상태생성된 상태 작업: 중복 CI, 고아 CI, 부실 CI 및 중복 제거 작업과 같은 상태 관련 카드에서 **CI** 보기 또는 작업 보기를 선택하여 연결된 CI 또는 중요한 작업 목록을 표시합니다. CI 목록 뷰 페이지에서 **CMDB** 상태 대시보드 를 선택하여 CMDB 상태 대시보드를 열 수 있습니다.IRE에서 생성된 중복 제거 관련 카드에서 중복 제거 대시보드 및 중복 제거 라이브러리에 액세스하여 중복 제거 작업을 대량으로 정정할 수 있습니다.
- CMDB 데이터 관리자가 생성한 데이터 증명 및 수명 주기 승인 작업: 재할당 요청 및 할당되지 않은 지연 카드와 같은 데이터 증명 관련 카드에서 작업 보기를 선택하여 연결된 중요 작업으로 드릴다운합니다.

중요한 작업은 sn_cmdb_admin 역할이 있는 사용자만 편집할 수 있는 CMDB WS Imp 작업 카드 구성[sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] 테이블에 저장됩니다. 권한 있는 사용자는 및 와 같은 *`Active`* 중요한 작업의 속성을 수정할 수 있지만 , *`TablePersona`*및 속성은 수정할 *`Type`*수 *`Filter conditions`*없습니다.

- 중요한 작업 카드는 CMDB WS Imp 작업 카드 구성[sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] 테이블에 지정된 대로 로그인한 사용자 역할별로 표시됩니다.
- 카드의 필터 조건을 충족하는 기록이 하나 이상 있는 경우에만 카드가 나타납니다.
- 상태 관련 카드를 드릴다운하고 관련 CI를 수정하면 상태 KPI에 미치는 영향은 CMDB 상태 대시보드 작업의 다음 주기 후에만 나타날 수 있습니다.

중요 작업 타일의 카드 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 작업 공간의 홈 뷰에서 중요한 작업 수정.

새로운 기능

액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자

최근 시간 간격 내에 새로 생성된 CI 수입니다. 새 CI는 타일의 별도 카드에도 나타나는 애플리케이션, 하드웨어 및 애플리케이션 서비스를 포함한 모든 CI 유형의 총계를 계산합니다. 기본적으로 이력 데이터는 지난 24시간 동안 집계되며 지난 7일과 같은 다른 시간 간격으로 설정할 수 있습니다.

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

카드를 선택하여 각 항목의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 KPI 세부 정보 창으로 드릴다운합니다.

새로운 기능 카드의 개수는 다음 표를 기준으로 합니다.

카운트	테이블
새 CI	구성 항목 [cmdb_ci]
새 애플리케이션	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]
새 하드웨어	하드웨어 [cmdb_ci_hardware]
새 애플리케이션 서비스	애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto]

CI 개요

다음 탭은 CI에 대한 요약을 제공합니다.

CI 요약

액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자(탭 제외)

최대 20개의 CMDB 그룹으로 그룹화된 CMDB의 모든 CI 차트입니다. 차트의 CMDB 그룹은 밀접하게 관련된 클래스의 그룹으로 지정됩니다.

막대를 선택하여 그룹의 클래스와 해당 CI로 드릴다운합니다. 그런 다음 CI를 드릴다운하여 타임라인, 상태 개요, 키 및 검색 속성과 같은 여러 유형의 속성을 표시합니다 클라우드 대 비 클라우드 자원 .

다음 설정을 사용하여 생성 CMDB 그룹 하여 사용자 지정 클래스 그룹을 추가할 수 있습니다.

- 그룹 유형이 "CMDB 작업 공간"으로 설정됩니다.
- 인코딩된 쿼리로 채워집니다.

이러한 사용자 지정 클래스 그룹은 다음에 *CMDB Workspace - Group* 및 *Encoded Query Counts* 예약된 작업이 실행되고 CMDB 작업 공간.

주:

CI가 매우 많은 시스템(예: CI 10억 개 이상)에서는 CI 개요 위젯을 채우는 쿼리 세트가 불합리한 시간 동안 실행될 수 있습니다. 이 경우 이러한 부하를 처리하고 CI 개요 위젯을 올바르게 로드할 수 있는 간단한 쿼리 세트로 기본 쿼리를 전환하도록 선택할 수 있습니다. 그러나 더 간단한 쿼리에서 생성된 결과는 원래 쿼리의 결과만큼 완전하거나 정확하지 않습니다. 원본 쿼리와 단순 쿼리의 근본적인 차이점은 단순 쿼리는 CI 상태에 대해 CSDM(Common Service Data Model) 속성(예 *life_cycle_stage*:)만 사용하는 반면 기본 쿼리는 레거시 *operational_status* 및 *status* 속성도 사용한다는 것입니다. CSDM으로 마이그레이션하지 않은 환경에서는 단순 쿼리가 더 적은 결과를 생성합니다.

테이블의 열에서 *Simple Condition* 단순 쿼리를 검사(읽기 액세스 전용)할 *cmdb_group_contains_encoded_query* 수 있습니다.

더 간단한 쿼리 집합을 사용하려면 시스템 속성을 **true**(기본적으로 **false**)로 설정합니다*sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition*.

내 CI

액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기

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

사용자 또는 속성에 *Managed by Group* 할당되고 사용자가 구성원인 그룹이 관리하는 CI 차트입니다. CI는 , *Devices*, 및 와 같은 *Applications*최대 20개의 공통 클래스 범주로 그룹화됩니다*Servers*. 표시할 클래스가 20개를 초과하는 경우 나머지 모든 클래스는 차트에서 하나의 추가 막대로 묶입니다.

클래스 막대를 선택하여 클래스의 CI로 드릴다운합니다. 그런 다음 타임라인, 상태 개요, 키 및 검색 속성 등 여러 유형의 속성을 사용하여 드릴다운 클라우드 대 비 클라우드 자원 합니다.

이 차트를 표시하거나 숨기려면 sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled 속성을 사용하십시오.

클라우드 대 비 클라우드 자원

다양한 클라우드 서비스에서 호스팅되는 자원과 그렇지 않은 자원의 개수와 상세 정보를 애플리케이션, 데이터베이스, 데이터센터와 같은 핵심 CI 클래스별 세부 항목과 함께 보여주는 차트입니다. 자원은 와 같은 Microsoft Azure Cloud클라우드 서비스나 로컬 인스턴스 또는 기타 비 클라우드 솔루션에 배포할 수 있습니다. 조직에서 진행 중인 일부 작업의 경우 얻기 어려울 수 있는 세부 정보가 필요할 수 있습니다.

클라우드 대 비 클라우드 자원 차트가 나타나고 의미 있는 데이터를 표시하려면 다음 조건이 충족되어야 합니다.

- 클라우드 서비스 계정[cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블이 있어야 합니다.
- 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter] 테이블에는 클라우드 데이터센터에 대한 기록이 하나 이상 있어야 합니다.
- 데이터센터 유형 [sn_cmdb_ws_datacenter_type] 테이블에는 조직에서 클라우드 저장소로 분류된 데이터센터에 대한 기록이 하나 이상 있어야 합니다. 기본 시스템에서 이 테이블은 Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter] 클래스와 같은 일반적인 클라우드 서비스에 대한 여러 기록으로 미리 채워져 있습니다. 차트는 데이터 센터 유형 [sn_cmdb_ws_datacenter_type] 테이블에 레코드가 있는 클라우드 서비스에 대한 데이터만 계산하고 표시합니다.

  클라우드 또는 비 클라우드 분류를 사용하여 조직에 데이터 센터를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클라우드 대 비 클라우드 자원에 대한 데이터센터 구성 차트.

다음과 같은 클라우드 대 비 클라우드 차트를 사용할 수 있습니다.

- CI 클래스 막대형 차트:

  CI 클래스 차트의 각 막대는 CI 클래스 쌍과 저장소 유형(클라우드, 비 클라우드)을 나타냅니다(예: 애플리케이션/클라우드 막대). 각 막대에는 막대에 대한 데이터를 수집하고 계산하기 위해 24시간마다 실행되는 예약된 작업이 있습니다. 실행 시간은 작업이 수집하는 데이터의 양과 복잡성에 따라 달라지며, 이는 예약된 작업마다 다를 수 있습니다. 또한 작업 일정이 엇갈리게 배치되므로 모든 작업이 동시에 실행되어 리소스가 소모되지 않습니다. 차트 계산에 사용되는 클래스별 기준에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트에 대한 클래스별 기준.

  조직에서 중요하지 않은 CI 클래스/유형 쌍이 있는 경우 CI 클래스 차트에서 해당 쌍을 제외할 수 있습니다. 자세한 내용은 클라우드 대 비 클라우드 자원에 대한 CI 클래스 구성 차트 문서를 참조하십시오.

  CI 클래스 차트에서 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 막대를 선택하여 클라우드 및 비 클라우드 자원 창을 엽니다. 그런 다음, 다음 탭 중 하나를 선택하여 막대에 대한 추가 상세 정보로 드릴다운합니다.

  클라우드와 비 클라우드 CI의 비교

  클라우드 서비스에 저장된 CI와 그렇지 않은 CI에 대한 막대형 차트를 CI 클래스별로 표시합니다. 각 CI 클래스에 대해 클라우드 또는 비클라우드 막대를 선택하여 목록 뷰에 선택한 막대와 연결된 CI를 표시합니다. 그런 다음 목록에서 CI를 선택하여 CI 상세 정보 창으로 드릴다운할 수 있습니다.

  클라우드 제공자별 CI 클래스

  클라우드 제공자에서 호스팅되는 CI에 대한 보다 세부적인 정보가 포함된 CI 클래스당 원형 차트입니다. 원형 조각은 색상이 임의로 선택되며 다양한 CI 클래스에 대한 클라우드 제공자별 세부 항목을 표시합니다. 각 원형에 대해 조각을 선택하여 원형 조각과 연결된 CI를 목록 뷰에 표시합니다. 그런 다음 목록에서 CI를 선택하여 CI 상세 정보 창으로 드릴다운할 수 있습니다.

- 최신 업데이트를 선택하여 차트에 대한 데이터를 생성하는 예약된 작업의 업데이트된 상태를 확인합니다. 상태는 색으로 구분되어 작업이 성공적으로 완료되었는지(녹색) 또는 완료되지 못했는지(빨간색) 여부를 나타냅니다.

- 애플리케이션 서비스 원형 차트:

  애플리케이션 서비스 원형 차트는 서비스 구성 항목 연결[svc_ci_assoc] 테이블을 사용하고 CI 클래스 차트에서 애플리케이션 서비스 CI의 클라우드/비 클라우드 상태를 확인합니다. 애플리케이션 서비스 원형 차트의 애플리케이션 서비스는 다음으로 분류됩니다.

  - 클라우드: 애플리케이션 서비스의 모든 CI가 클라우드 서비스에서 호스팅되는 것으로 확인되었습니다.
  - 비 클라우드: 애플리케이션 서비스의 모든 CI가 클라우드 서비스에서 호스팅되지 않는 것으로 확인되었습니다.
  - 하이브리드: 애플리케이션 서비스에는 일부는 클라우드 서비스에서 호스팅되고 일부는 호스팅되지 않는 CI가 혼합되어 포함되어 있습니다.
  - 알 수 없음: 일부 애플리케이션 서비스 CI가 클라우드 또는 비 클라우드 CI로 분류되지 않았기 때문에 클라우드/비 클라우드 분류를 결정할 수 없습니다.

  주:
  애플리케이션 서비스 분류는 CI 클래스 차트의 CI 분류에 따라 달라지므로 두 차트 간에 약간의 불일치가 있을 수 있습니다. 이는 애플리케이션 서비스 CI가 클라우드/비 클라우드 상태를 변경하고 애플리케이션 서비스 차트가 해당 변경 내용을 반영하도록 아직 새로 고치지 않은 경우에 발생할 수 있습니다.

  애플리케이션 서비스 차트를 선택하여 클라우드/비클라우드 분류별로 그룹화된 연결된 애플리케이션 서비스의 목록 뷰에 액세스합니다. 이러한 목록 뷰에서 애플리케이션 서비스에 대한 맵으로 의존성 뷰 드릴다운할 수 있습니다.

차트와 연결된 예약된 작업은 하드 코딩된 몇 가지 제한으로 설정되며, 이를 초과할 경우 작업 상태에 반영되는 실패 조건이 발생합니다. 제한 시간은 2시간으로 설정되고 수집할 최대 레코드 수는 500,000개로 설정됩니다. 작업이 이러한 제한을 초과하면 자동으로 중지됩니다.

3일 연속(기본값) 동안 완료할 수 없는 예약된 작업은 향후 실행을 위해 자동으로 비활성화됩니다. 다음과 같은 방법으로 예약된 작업의 비활성화를 관리할 수 있습니다.

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

- 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 시스템 속성을 추가 *sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure* 한 다음 해당 값을 설정하여 계산되는 연속 일의 기본 수를 수정합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하세요.
- 비활성화된 예약된 작업을 다시 시작합니다.

UI 활동	추가 요구 사항
• 매핑된 애플리케이션 서비스 뷰 • 애플리케이션 서비스 • 동적 CI 그룹 • 태그 기반 서비스	app_service_user 역할

내 작업

액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자

CMDB 데이터 관리자에서 사용자에게 할당되었거나 사용자가 구성원인 속성의 *Managed by Group* 할당된 그룹에 할당된 모든 미결 작업입니다. CMDB 관리자의 경우 CMDB 관리자가 할당되지 않은 작업을 할당할 수 있도록 아무에게도 할당되지 않은 작업도 할당할 수 있습니다. 작업은 예를 들어 증명 작업 및 수명 주기 관련 작업일 수 있습니다.

작업을 검토하고 처리하려면 미해결 작업 및 지연 작업을 선택합니다.

CMDB 상태

액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자

CI에 대한 CMDB 상태로 계산한 KPI 상태 점수입니다. KPI의 백분율 번호를 선택하여 CMDB 상태 대시보드의 KPI 타일로 이동합니다.

자세한 내용은 , CMDB 상태 KPI 및 메트릭를 참조하십시오CMDB 상태.

UI 활동	추가 요구 사항
CMDB 상태	자산 또는 ITIL 역할 CMDB 상태 설정 및 구성

빠른 링크

주요 CMDB 대시보드 및 도구에 대한 링크 목록입니다. 사용할 수 있는 빠른 링크 목록에 링크를 추가할 수 있습니다.

- 의존성 뷰: CI 및 CI가 속하며 지원하는 모든 애플리케이션 또는 비즈니스 서비스에 대한 그래픽 인프라 뷰를 제공합니다.
- 쿼리 작성기: 여러 CMDB 클래스, 비 CMDB 테이블에 걸쳐 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함할 수 있는 복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 쉽게 빌드할 수 있습니다.

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

- 데이터 관리자: 데이터 관리자 정책 및 정책에서 생성된 작업을 중앙에서 생성, 편집, 검토, 게시 및 추적합니다.
- CI 클래스 목록: 공통 클래스로 그룹화된 CMDB CI의 목록 뷰입니다.
- 통합 맵: CI의 계층 구조와 CI 간의 관계, 그리고 애플리케이션 서비스를 보여주는 그래픽 맵입니다. 맵에서 직접 CI 및 관계의 속성과 CI에 대한 변경, 인시던트 및 문제와 같은 관련 항목에 액세스할 수 있습니다.
- 상태 대시보드: CMDB 상태 보고서를 보고 CMDB 상태 대시보드에서 CI를 평가하는 CMDB 상태 KPI 및 메트릭을 구성합니다.
- 관계 상태 대시보드: CI 관계에 대한 CMDB 상태 점수가 포함된 관계 상태 대시보드를 봅니다.

UI 활동	접근성	추가 요구 사항
의존성 뷰	CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	dependency_views 역할
쿼리 작성기	CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	cmdb_query_builder_read 역할
데이터 관리자	CMDB 관리자	
사용자 지정 빠른 링크 추가 또는 편집	CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	

CI 상세 정보 창

CI 기록으로 드릴다운하면 CI에 대한 다음 세부 정보가 나타납니다.

- CI 타임라인 - 지난 14일: 변경 요청과 같은 CI 활동의 타임라인입니다.

  주:
  다음 활동 수가 임계치를 초과하면 CMDB 작업 공간의 CI 타임라인이 로드되지 않습니다.
  - 이력: 200
  - 인시던트: 100
  - 요청: 50
  - 총 이벤트: 200

  오류 메시지에서 **CI** 타임라인 열기 링크를 선택하여 지정된 임계치까지 CI에 대한 활동을 표시하는 기본 시스템의 CI 타임라인을 엽니다.

- CI 상태: CI의 상태에 대한 요약으로, CI에 대한 중요한 인시던트, 불완전한 속성 및 부실 관계와 같은 관련 항목을 보여줍니다.

  역할 요구 사항: itil(인시던트 액세스용).

- 상세 정보: 키 속성, 자산 속성, 검색 속성, 운영 속성 및 기타 속성과 같은 범주로 그룹화된 CI 속성.

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

주:
CI 클래스의 양식 뷰를 *CMDB - Workspace* 사용하여 표시되는 속성을 구성합니다.

- 활동: CI 기록에서 변경된 내용을 추적하는 활동 스트림입니다.
- 인프라 관계: CI와 관련된 인프라 CI의 목록입니다.
- 서비스 관계: CI와 관련될 수 있는 비즈니스 애플리케이션, 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스의 목록입니다.

CI 상세 정보 창에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 의존성 뷰 열기를 선택하여 의존성 뷰 맵을 열고 특정 CI 기록의 그래픽 인프라 뷰를 표시합니다.
- 특정 CI 기록에 대한 CI 속성 수준에서 CMDB 360 상세 정보를 표시하려면 **CMDB 360** 데이터 보기를 선택합니다.
- 저장을 선택하여 CI 기록의 속성에 대한 변경 내용을 저장합니다.
- 추가 기능을 보려면 추가 작업 아이콘(...)을 선택합니다.
  - 변경 생성을 선택하여 CI 기록에 대한 새 변경 요청을 생성합니다.
  - CI 기록에 대한 새 인시던트를 만들려면 인시던트 생성을 선택합니다.
  - CI 기록을 삭제하려면 삭제 를 선택합니다.

UI 활동	추가 요구 사항
CI 세부 사항 액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	
CI 상태	itil
공개된 관련 변경 사항 액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	sn_change_read 역할
관련 인시던트 액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	sn_incident_read 역할
관련 경보 액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	Event Management(com.glideapp.itom.snac) 플러그인 evt_mgmt_user 역할 이벤트 관리 설정
관련 애플리케이션 서비스	app_service_user 역할

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

UI 활동	추가 요구 사항
액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	
CMDB 360 데이터 보기 액세스 대상: CMDB 관리자, CMDB 편집기, CMDB 사용자	CMDB 360 활성화 및 구성
저장 액세스 대상: CMDB 관리자	
추가 작업/삭제 액세스 대상: CMDB 관리자	

내 작업 뷰 **CMDB** 작업 공간

내 작업 뷰 CMDB 작업 공간 를 사용하여 작업을 관리합니다. 이 뷰의 작업은 증명 작업 및 기타 수명 주기 관련 작업과 같은 데이터 규정 준수와 관련이 있습니다. CMDB 관리자용 작업 목록에는 재할당을 위해 할당되지 않은 작업도 포함될 수 있습니다.

액세스

역할 요구 사항: sn_cmdb_admin(CMDB 관리자), sn_cmdb_editor(CMDB 편집자) 또는 sn_cmdb_user(CMDB 사용자).

내 작업 뷰에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간내 작업을 선택합니다.

작업 상태

작업 상태 섹션은 상태별로 작업의 전체 개수를 제공합니다. 각 상태 카드의 개수는 해당되는 경우 증명 및 비증명, 인증 및 수명 주기 작업에 대한 것입니다. 예를 들어 총 작업 수는 CMDB 데이터 관리자 에서 사용자에게 할당되었거나 사용자가 구성원인 속성의 *Managed by Group* 할당된 그룹에 할당된 모든 미결 작업의 개수입니다. CMDB 관리자의 경우 아무에게도 할당되지 않은 작업도 수행할 수 있습니다.

상태 카드를 선택하여 내 작업 섹션의 증명 작업 및 기타 모든 작업 탭에 연결된 작업을 표시합니다. 예를 들어 작업 상태 섹션에서 진행 중 상태 카드를 선택하면 증명 작업 목록에는 진행 중인 증명 작업이 표시되고 다른 모든 작업 목록에는 진행 중인 모든 비증명 작업이 표시됩니다.

인증 작업

내 작업 섹션의 인증 작업 목록 뷰에는 CMDB 데이터 관리자 정책에 따라 사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 모든 데이터 인증 작업이 나열됩니다. 연결된 CI 및 속성 값에 대한 감사 결과를 확인하여 이러한 작업을 검토하고 처리합니다. 데이터 인증 작업 검토에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 작업 공간에서 인증 작업 검토.

증명 작업

내 증명 작업 탭 에는 CMDB 데이터 관리자 증명 정책에 따라 사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 모든 증명 작업이 나열됩니다. 작업의 CI와 연결된 IT 인프라 또는 애플리케이션의 물리적

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

존재를 확인하여 이러한 증명 작업을 검토하고 처리합니다. 증명 작업 검토 및 처리에 대한 자세한 내용은 y를 참조하세요.

지연된 작업 탭에는 기한이 지난 작업이 나열되므로 더 높은 우선순위에서 해당 작업을 검토할 수 있습니다.

수명주기 작업

내 작업 섹션의 다른 모든 작업 탭에는 증명 작업을 제외하고 CMDB 데이터 관리자 정책에 따라 사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 모든 작업이 나열됩니다. 이러한 작업을 검토하고 처리합니다.

CMDB 작업 공간의 **CMDB 360** 뷰

CMDB 360 대시보드는 CMDB 360 데이터의 집계 및 분석을 제공합니다. CMDB 360은 CI의 속성 값을 보고하는 모든 검색 소스에 대한 데이터를 수집합니다. CMDB Workspace에서 CMDB 360 뷰를 사용하여 활동을 추적하고 검색 소스의 잠재적 문제를 식별합니다. 또한 사용자 고유 의 쿼리 및 관련 일정 및 보고서를 생성하여 CMDB 360 데이터를 탐색할 수 있습니다.

- CMDB 360에 대한 개념 및 기타 배경 정보는 을 참조하십시오 CMDB 360/멀티소스 CMDB.
- 모든 CMDB 360 대시보드 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 360 대시보드 구성.
- CMDB 360 뷰 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 CMDB 360 경험 CMDB 작업 공간.

주:
CMDB 360 대시보드에 있는 대부분의 카드는 집계에서 비 CMDB 테이블을 지원하거나 지원을 제공하도록 구성할 수 있습니다. 그러나 검색 소스 카드에서 보고하지 않은 CI는 예를 들어 비 CMDB 테이블에는 적용되지 않습니다. 비 CMDB 테이블에 대한 쿼리 생성도 지원됩니다. 비 CMDB 테이블에 대한 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원.

액세스

요구 사항:

- 역할 요구 사항: sn_cmdb_user(CMDB 사용자) 또는 sn_cmdb_user를 포함하는 모든 역할
- 추가 요구 사항: CMDB 360 활성화 및 구성

에서 CMDB 360 뷰 CMDB 작업 공간에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.

의 인사이트 뷰 **CMDB** 작업 공간

의 인사이트 뷰 CMDB 작업 공간 를 사용하여 주요 CMDB 기능 및 애플리케이션 서비스의 채택 수준을 높이고 CMDB의 전반적인 상태를 개선합니다. 도구 및 기능으로 CMDB의 상태와 효율성을 극대화하고 직접 링크를 사용하여 기능을 즉시 설치하고 사용할 수 있는 방법을 살펴보십시오.

액세스

역할 요구 사항: sn_cmdb_user(CMDB 사용자) 또는 sn_cmdb_user 포함하는 사용자 역할 (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor).

인사이트 뷰에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, 메뉴 모음에서 인사이트 를 CMDB 작업 공간 선택합니다.

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

인사이트 뷰에는 다음 타일이 포함됩니다.

- CMDB 기능 채택
- CMDB 성과 인사이트
- 애플리케이션 서비스
- 클라우드 대 비 클라우드 자원

CMDB 기능 채택

CMDB 도구 및 기능의 세 가지 범주 모두의 전체 채택 수준에 대한 다이얼 차트를 표시합니다.

데이터 수집
: 고품질 데이터를 CMDB로 수집할 수 있도록 지원하고 보장하는 도구와 기능입니다.

데이터 거버넌스
: 수집된 CMDB 데이터를 관리할 수 있는 도구와 기능입니다.

검색 및 분석
: CMDB 데이터에 대한 의미 있고 유용한 인사이트를 제공하는 도구 및 기능입니다.

타일에서 각 다이얼 차트를 선택하여 해당 범주의 기능에 대한 자세한 정보가 있는 탭 및 관련 카드에 액세스합니다. 채택 수준이 낮은 범주와 인스턴스에 아직 구현되지 않아 채택을 고려해야 하는 기능에 특히 주의를 기울이십시오.

각 범주 탭에는 범주의 기능에 대한 카드와 다음과 같은 일반 카드가 표시됩니다.

- 탭의 전체 채택 수준: 탭의 계산된 전체 채택 수준입니다. 계산은 각 탭에 따라 다르며, 예를 들어 탭의 일부 또는 모든 기능의 채택 수준을 기반으로 할 수 있습니다.
- 채택 진행률: 탭의 기능별 설치, 활성화 또는 사용 상태입니다. 기능 링크를 선택하여 개요 대시보드가 있는 기능의 방문 페이지 또는 설치 위치와 같은 관련 자원에 액세스합니다.

채택 수준에 따라 카드에는 다음 자원 링크가 포함될 수 있습니다.

- 자세히 알아보기: 설명서에 연결하여 기능의 이점과 사용법을 배우고 탐색합니다.
- 데모 보기: 기능에 대한 짧은 데모에 대한 링크입니다.
- 시작하기: 기능 활용을 즉시 시작할 수 있는 방문 페이지로 연결됩니다.
- 앱 설치: 앱을 바로 설치할 수 있는 곳으로 연결 ServiceNow Store 되는 링크입니다.

카드는 다양한 방법을 사용하여 인스턴스를 검사하고 카드의 기능이 설치, 활성화 및 사용 중인지 확인합니다. 예를 들어 일부 카드는 플러그인의 설치 상태를 확인하고 일부 카드는 특정 기능 테이블의 데이터에 의존합니다. 카드에 표시되는 많은 카운트 및 집계 데이터는 기본 집계 데이터 [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] 테이블 위에 구축 된 퍼포먼스 분석 표시기 를 기반으로 합니다.

- 결과적으로 카드의 기능이 설치되어 있거나 사용 중인 경우 카드에는 사용 수준에 대한 차트와 개수가 표시됩니다. 이 경우 카드 레이블이 약간 조정될 수 있습니다.
- 그 결과 카드의 기능이 설치되지 않았거나 사용 중이 아니면 기능을 탐색, 설치 및 사용을 시작할 수 있는 리소스에 대한 링크가 제공됩니다.

대부분의 카드 예약된 작업은 24시간마다 실행되므로 데이터 유형에 따라 일부 카드 데이터는 현재 데이터가 아닌 최근 데이터를 기반으로 합니다. 카드의 마지막 업데이트된 타임스탬프는 카드에 사용된 데이터의 수집 시간을 반영합니다. 또한 기능을 시작한 직후에는 카드의 예약된 작업이 실행될 때까지 카드에 기능의 최신 상태 또는 사용량이 반영되지 않습니다(소스 카드를 기반으로 IRE에서 처리한 CI의 경우 연결된 예약된 작업 CMDB 작업 공간 - 매월 집계 채우기, 매월 실행).

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

다음 섹션에서는 카드에 사용되는 계산 스크립트를 포함하여 각 카드에 대한 상세 정보를 제공합니다.

CMDB 기능 채택: 데이터 수집

데이터 수집에 대한 전체 채택 수준은 인스턴스의 다음 결과에 매핑됩니다.

- 낮음(빨간색): CI의 80% 미만이 IRE(식별 및 조정 엔진)에 의해 처리됩니다.
- 보통(황색): CI의 80-90%가 IRE에서 처리됨
- 높음(녹색): CI의 90% 이상이 IRE에서 처리됨

데이터 수집에는 다음과 같은 기능과 집계가 포함됩니다.

IRE에서 처리한 CI

소스 [sys_object_source] 테이블을 확인하여 IRE에서 처리하는 CI의 백분율을 결정합니다. IRE에서 처리되지 않는 CI는 데이터 무결성 위험을 초래합니다.

IRE에서 처리 중인 CI의 백분율에 따라 이 기능 카드의 채택 수준과 전체 데이터 수집 범주의 전체 채택 수준이 모두 결정됩니다.

서비스 그래프 커넥터

다음을 확인하여 의 설치 및 사용 상태를 서비스 그래프 커넥터 정보결정합니다.

- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license)이 활성 상태인 경우
- 인스턴스에 서비스 그래프 커넥터가 하나 이상 설치되어 있는 경우

서비스 그래프 커넥터가 설치되어 사용 중인 경우 카드에 해당 커넥터의 수가 표시됩니다.

> **주:**
> 사용되는 계산 방법이 다르기 때문에 카드에 표시되는 서비스 그래프 커넥터의 수는 사이트에 표시되는 ServiceNow Store 커넥터의 수와 약간 다를 수 있습니다.

통합 허브 ETL

CMDB 통합 스튜디오 애플리케이션 데이터 소스[cmdb_inst_application_feed] 테이블의 기록을 기반으로 통합 허브 ETL 스토어 앱의 설치 및 사용 여부를 결정합니다. 통합 허브 ETL이 사용 중인 경우 카드에 통합 허브 ETL의 ETL 변환 맵 수가 표시됩니다(데모 ETL 변환 맵은 계산되지 않음).

ETL 변환 맵 보기를 선택하여 기존 ETL 변환 맵을 검사하고 새 ETL 변환 맵을 만들 수 있는 통합 허브 ETL을 엽니다.

소스를 기반으로 IRE에서 처리한 CI

지난 6개월 동안 IRE에서 처리한 CI를 서비스 그래프 커넥터, 검색, ServiceNow 이 둘의 조합 및 기타 항목별로 그룹화하여 보여주는 차트입니다.

다음 검색 소스가 검색으로 계산됩니다.ServiceNow

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-가시성
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

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

차트를 가리키면 월별 집계 데이터가 표시됩니다.

IRE에서 처리한 CI가 없는 경우 이 카드가 숨겨집니다.

API 및 CLI용 CMDB 애플리케이션

API 및 CLI 스토어 앱용 CMDB 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

이 카드는 스토어 앱이 설치되지 않은 경우에만 나타나며 탐색 및 채택에 유용한 자원을 제공합니다.

CMDB 기능 채택: 데이터 거버넌스

데이터 거버넌스의 전체 채택 수준은 인스턴스의 다음 결과에 매핑됩니다.

- 낮음(빨간색): 피처의 33% 미만이 사용됨
- 보통(황색): 기능의 33-66%가 사용됨
- 높음(녹색): 피처의 66% 이상이 사용됨

데이터 거버넌스의 전반적인 채택 수준은 CMDB 데이터 관리자 기능의 사용 여부에 따라 결정됩니다.

주:
퍼포먼스 분석 표시기를 사용하여 사용량 이력 데이터를 수집하고 저장하는 버전 3.4가 배포된 지 90일이 지나지 않았기 때문에 CMDB 작업 공간 이력 데이터는 지난 90일 동안은 제공되지 않을 수도 있습니다. 이 경우 실제 사용량과 카드에 표시되는 내용이 일치하지 않을 수 있습니다.

CMDB 데이터 관리자/데이터 관리자 정책에 사용되는 CI

다음 조건 중 하나가 true인지 확인하여 사용량을 결정합니다.

- 사용자가 생성한 삭제, 폐기 또는 보관 정책이 있습니다(CMDB 데이터 관리자 정책 및 속성 [cmdb_data_manager_policy_and_attributes] 테이블 검색)
- 지난 90일 동안 사용자가 생성한 삭제, 폐기 또는 보관 정책에서 처리한 CI가 있습니다(CMDB 데이터 관리 정책 실행 [cmdb_data_management_policy_execution] 테이블 검색)

CMDB 데이터 관리자가 사용 중인 경우 지난 6개월 동안, 월별, 정책 유형별로 이러한 정책에 따라 처리된 CI가 포함된 차트가 표시됩니다.

데이터 증명에 사용되는 데이터 증명/CI

다음 조건 중 하나가 true인지 확인하여 사용량을 결정합니다.

- 사용자가 생성한 증명 정책이 있습니다(CMDB 데이터 관리자 정책 및 속성 [cmdb_data_manager_policy_and_attributes] 테이블을 검색하여)
- 지난 90일 동안 사용자가 생성한 증명 정책에서 처리한 CI가 있습니다(CMDB 데이터 관리 정책 실행 [cmdb_data_management_policy_execution] 테이블 검색)

데이터 증명이 사용 중인 경우 지난 6개월 동안 증명 정책 작업에 의해 처리된 CI가 월별로 차트를 표시합니다.

데이터 동기화

모든 클래스 CI가 동일한 값에서 동기화되도록 속성이 전역적으로 설정된 클래스 *managed_by_group* 가 하나 이상 있는지 확인합니다.

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

CI 클래스 관리자를 사용하여 그룹 할당 속성을 동기화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CI 또는 CI의 전체 클래스에 대한 그룹 설정.

데이터 동기화 카드는 v3.6부터 CMDB 작업 공간 사용할 수 있습니다.

보안 주체 클래스

보안 주체 클래스 필터가 하나 이상의 보안 주체 클래스로 구성되어 있는지 확인합니다. 보안 주체 클래스 필터는 보안 주체 클래스의 CI만 표시하도록 목록 뷰에 나타나는 CI 수를 제한합니다. 목록 뷰의 데이터 양을 관련 데이터로만 줄이면 성능과 효율성이 향상됩니다.

CI 클래스 관리자에서 보안 주체 클래스 필터를 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 보안 주체 클래스 필터에서 클래스 목록 업데이트.

보안 주체 클래스 카드는 v3.6부터 CMDB 작업 공간 사용할 수 있습니다.

CMDB 기능 채택: 검색 및 분석

검색 및 분석의 전체 채택 수준은 인스턴스의 다음 결과에 매핑됩니다.

- 낮음(빨간색): 피처의 33% 미만이 사용됨
- 보통(황색): 기능의 33-66%가 사용됨
- 높음(녹색): 피처의 66% 이상이 사용됨

검색 및 분석에는 다음과 같은 기능과 집계가 포함되어 있습니다.

CMDB 쿼리 작성기/쿼리 작성기 쿼리

다음 조건 중 하나가 true인지 확인하여 CMDB 쿼리 작성기가 사용 중인지 확인합니다.

- 저장된 쿼리 [qb_saved_query] 테이블에 *Source***QB**인 기록이 있습니다.
- 지난 90일 동안 실행된 쿼리 또는 보고서에서 실행된 쿼리가 있습니다.

> **주:**
> 퍼포먼스 분석 표시기를 사용하여 사용량 이력 데이터를 수집하고 저장하는 버전 3.4가 배포된 지 90일이 지나지 않았기 때문에 CMDB 작업 공간 이력 데이터는 지난 90일 동안은 제공되지 않을 수도 있습니다. 이 경우 실제 사용량과 카드에 표시되는 내용이 일치하지 않을 수 있습니다.

CMDB 쿼리 작성기가 사용 중인 경우 지난 6개월 동안의 쿼리 실행 횟수 및 쿼리 실행 횟수가 월별로 보고서에 차트를 표시합니다.

차트를 가리키면 월별 집계 데이터를 볼 수 있습니다.

지능형 검색

NLQ 쿼리 로그 [nlq_query_log] 테이블에서 지난 90일 동안의 기록 *source* 이 **CMDB_WS**되었는지 확인하여 사용 중인지 확인합니다CMDB용 지능형 검색. 지능형 검색이 사용 중인 경우 지난 6개월 동안의 지능형 검색 쿼리 수를 월별로 표시합니다.

> **주:**
> 퍼포먼스 분석 표시기를 사용하여 사용량 이력 데이터를 수집하고 저장하는 버전 3.4가 배포된 지 90일이 지나지 않았기 때문에 CMDB 작업 공간 이력 데이터는 지난 90일 동안은 제공되지 않을 수도 있습니다. 이 경우 실제 사용량과 카드에 표시되는 내용이 일치하지 않을 수 있습니다.

CMDB 360 — 멀티소스의 기록

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

각 CI 속성별로 각 검색 소스 보고서에 대한 기록을 포함하는 CMDB 360 데이터 저장소의 총 원시 CMDB 360 기록 수입니다. 이 카드는 CMDB 360 뷰의 검색 소스 타일에 있는 총 CMDB 360 기록 카드와 동일합니다.

이 카드는 CMDB 360이 활성화된 경우에만 나타나며, 이는 ITOM 검색 라이센스(com.snc.itom.discovery.license) 플러그인 및 시스템 속성 glide.identification_engine.multisource_enabled를 확인하여 결정됩니다.

CMDB 360 쿼리

CMDB 다중 소스 쿼리 [cmdb_multisource_query] 테이블에 있는 CMDB 360 쿼리 수입니다.

이 카드는 CMDB 360이 활성화된 경우에만 나타나며, 이는 ITOM 검색 라이센스(com.snc.itom.discovery.license) 플러그인 및 시스템 속성 glide.identification_engine.multisource_enabled를 확인하여 결정됩니다.

CMDB Data Foundation 대시보드

CMDB and CSDM Data Foundations 대시보드 스토어 앱(CMDB Data Foundation 대시보드 포함)이 설치되어 있는지 확인합니다.

이 카드는 스토어 앱이 설치되지 않은 경우에만 나타나며 탐색 및 채택에 유용한 자원을 제공합니다. 그러나 이 기능은 검색 및 분석의 전반적인 채택 수준을 계산하는 데 여전히 포함됩니다.

CMDB 상태 대시보드

하나 이상의 CMDB 상태 대시보드 작업이 활성화되어 있는지 확인하여 사용 중인지 확인합니다 CMDB 상태 .

이 카드는 기능을 사용하지 않는 경우에만 나타나며 탐색 및 채택에 유용한 리소스를 제공합니다. 그러나 이 기능은 검색 및 분석의 전반적인 채택 수준을 계산하는 데 여전히 포함됩니다.

CMDB 성과 인사이트

CMDB 성능 인사이트는 v3.6부터 CMDB 작업 공간 사용할 수 있으며 sn_cmdb_admin(CMDB 관리자) 역할을 가진 사용자에게만 나타납니다.

CMDB 성과 인사이트는 구성이 CMDB 성능에 미치는 영향을 이해하는 데 도움이 됩니다. CMDB 성과 인사이트 내의 차트와 도구를 사용하여 성과 문제를 해결, 디버그 또는 진단할 수 있습니다. 또한 CMDB 성과 인사이트는 CMDB와 서비스 그래프 커넥터 인스턴스를 분석하여 CMDB의 성능을 개선할 수 있는 방법에 대한 권장 사항을 생성합니다. CMDB 성과 인사이트 타일 자체에는 이러한 권장 사항 중 최대 2개까지 표시할 수 있습니다.

성과 인사이트 보기를 선택하여 CMDB 성과 인사이트 데이터에 액세스합니다.

페이로드 & CI 탭에는 다음 타일이 포함되어 있습니다.

부분 페이로드

부분 페이로드는 데이터 소스가 CI를 고유하게 식별하기에 충분한 정보를 제공하지 않아 IRE가 CI를 처리하지 못할 때 발생합니다.

- 총 부분 페이로드 수:

  인스턴스에 존재하는 부분 페이로드의 총 수를 표시합니다. 인스턴스에 부분 페이로드가 많으면 CMDB의 성능이 저하될 수 있습니다.

  부분 페이로드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 IRE(식별 및 조정 엔진).

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

- 검색 소스:

  검색 소스별로 부분 페이로드 수를 분류합니다. 이 원형 차트에서 슬라이스를 드릴다운하여 오류가 있는 부분 페이로드 목록을 검색 소스별로 필터링하여 볼 수 있습니다.

  특정 부분 페이로드를 드릴다운하여 발생한 오류를 더 잘 이해할 수 있습니다. 부분 페이로드를 드릴다운하면 전체 페이로드 항목을 볼 수 있으며, 이를 검토하여 특정 오류를 해결할 수 있습니다.

  오류 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 식별 시뮬레이션을 사용하여 페이로드 실행 생성 및 시뮬레이션.

관련 기록

참조가 누락된 관련 기록에 대한 데이터입니다. 해당 기록에 대한 필드가 ***Referenced*** 비어 있으면 기록에 참조가 누락된 것입니다.

- 참조가 누락된 관련 기록:

  관련 테이블의 필드에서 CI를 ***Referenced*** 참조하지 않는 총 기록 수를 표시합니다. 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블에서 관련 테이블 및 관련 ***Referenced*** 필드의 전체 목록을 볼 수 있습니다.

  관련 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 개요.

- 테이블별 참조가 누락된 관련 기록:

  참조가 누락된 CMDB 기록 수를 테이블별로 분류합니다. 이 차트의 조각을 드릴다운하여 테이블별로 필터링된 특정 기록 목록을 볼 수 있습니다.

  이 원형 차트의 한 조각을 드릴다운하려면 먼저 테이블을 보는 데 필요한 사용자 역할이 있어야 합니다.

  목록 뷰에서 새로 만들기 를 선택하여 새 관련 항목 테이블 기록을 생성할 수도 있습니다. 관련 항목 테이블 기록을 만들거나 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 성과 인사이트에서 관련 테이블 편집.

중복 및 부실 CI

CI는 식별 및 조정 중에 중복으로 플래그가 지정됩니다. CI 클래스의 CMDB 상태 부실성 규칙에 지정된 유효 기간 내에 업데이트되지 않은 CI는 부실로 플래그가 지정됩니다.

- CI:

  중복되거나 부실 상태인 CI 수를 표시합니다.

- 클래스별 부실 기록:

  CI 클래스를 기준으로 부실 CI 수를 분류합니다. 이 원형 차트에서 슬라이스를 드릴다운하면 클래스별로 필터링된 특정 CI 레코드 목록을 볼 수 있습니다.

  부실 CI에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

- 클래스별 중복 기록:

  CI 클래스를 기준으로 중복 CI 수를 분석합니다. 이 원형 차트에서 슬라이스를 드릴다운하면 특정 CI 기록 목록을 볼 수 있습니다.

  중복 CI에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 정정.

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

상위 또는 하위가 누락된 관계 기록

상위 또는 하위 CI가 없는 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 관계 기록 수와 추세선을 표시합니다. 상위 또는 하위가 누락된 CI는 잘못된 기록으로 간주되며 인스턴스에 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

권장 사항

이 패널의 권장 사항에는 관련 문서에 대한 링크가 포함되어 있으며 일반적으로 관련 도구, 기능 또는 시스템 속성에 직접 액세스할 수 있습니다. 전구 아이콘을 선택하여 패널을 확장하거나 최소화합니다.

처음 두 권장 사항은 인사이트 뷰의 CMDB 성과 인사이트 타일에 표시됩니다.

기능, 도구 또는 시스템 속성에 액세스하는 데 필요한 역할이 있는 경우에만 권장 사항을 볼 수 있습니다. sn_cmdb_admin 역할을 가진 사용자는 권장 사항을 숨기거나 권장 사항이 표시되는 순서를 조정할 수 있습니다. 사용자는 CMDB WS Imp 작업 카드 구성[sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] 테이블의 활성 및 순서 필드를 사용하여 이러한 요소를 구성할 수 있습니다.

서비스 그래프 커넥터 탭에는 다음 타일이 포함되어 있습니다.

주:

- 서비스 그래프 커넥터 탭은 인스턴스에 하나 서비스 그래프 커넥터 이상이 있고 cmdb_inst_admin 역할이 있는 경우에만 나타납니다.
- 에서 데이터 소스 또는 예약된 데이터 임포트 기록을 CMDB 작업 공간편집하려면 애플리케이션 범위를 데이터 소스 또는 데이터 임포트의 애플리케이션 으로 설정해야 할 수 있습니다.

커넥터 데이터 소스

데이터 소스의 구성은 서비스 그래프 커넥터 들어오는 데이터의 수집 및 처리에 영향을 줍니다. 데이터 소스 구성을 변경 서비스 그래프 커넥터 하면 데이터 처리가 간소화되어 CMDB의 효율성이 높아지고 인스턴스 성능에 미치는 영향을 줄일 수 있습니다.

- 배치 처리가 해제된 소스:

  일괄 임포트 사용이 비활성화된 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블의 데이터 소스 백분율 서비스 그래프 커넥터 을 표시합니다. 또한 총 데이터 소스 수와 일괄 처리가 활성화되거나 비활성화된 데이터 소스의 개수도 나열됩니다.

  일괄 처리를 사용하려면 목록 뷰에서 특정 데이터 소스의 기록에 액세스하고 일괄 임포트 사용을 선택합니다. 일괄 처리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Data source fields .

  편집을 선택하여 목록 뷰에서 데이터 소스를 업데이트할 수도 있습니다. 데이터 소스 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 성과 인사이트에서 데이터 소스 편집.

- 동시 임포트가 해제된 소스:

  동시 임포트가 꺼져 있는 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 있는 데이터 소스의 서비스 그래프 커넥터 예약된 데이터 임포트 백분율을 표시합니다. 또한 예약된 데이터 임포트의 총 수와 동시 임포트 가 켜져 있거나 꺼져 있는 예약된 데이터 임포트 횟수도 나열됩니다.

  동시 임포트를 사용하려면 목록 뷰에서 예약된 특정 데이터 임포트 기록에 액세스하고 동시 임포트를 선택합니다. 동시 임포트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Concurrent imports .

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

편집을 선택하여 목록 뷰에서 예약된 데이터 임포트를 업데이트할 수도 있습니다. 예약된 데이터 임포트 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB에서 예약된 데이터 임포트 편집 성과 인사이트.

- 사용자 지정이 아닌 크기 분할 방법이 있는 소스:

  예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에서 사용자 지정이 아닌 크기 분할 방법을 사용하는 데이터 소스의 서비스 그래프 커넥터 예약된 데이터 임포트 백분율을 표시합니다. 또한 예약된 데이터 가져오기의 총 수와 사용자 지정이 아닌 크기 분할 방법을 사용하는 예약된 데이터 가져오기 수를 나열합니다.

  사용자 지정 크기 분할 방법을 사용하려면 목록 뷰에서 예약된 특정 데이터 임포트 기록에 액세스합니다. 동시 임포트가 선택되어 있는지 확인합니다. 표시되는 **Partition** Method(파티션 방법) 드롭다운 메뉴에서 **Custom** size(사용자 지정 크기)를 선택합니다. 분할 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Schedule a data import .

  편집을 선택하여 목록 뷰에서 예약된 새 데이터 임포트를 업데이트할 수도 있습니다. 예약된 데이터 임포트 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB에서 예약된 데이터 임포트 편집 성과 인사이트.

커넥터 실행 추세

임포트한 서비스 그래프 커넥터 행 수 또는 처리 속도가 30일 추세보다 훨씬 높거나 낮은 이상값 커넥터 실행으로 집계됩니다.

- 처리 속도 이상값이 있는 커넥터:

  지난 30일 이내에 예상 추세선을 벗어난 커넥터 실행 처리 속도를 가진 이상값으로 간주되는 수를 표시합니다 서비스 그래프 커넥터 .

- 임포트 수 이상값이 있는 커넥터:

  지난 30일 이내에 예상 추세선을 벗어난 커넥터 실행 임포트 수가 있는 이상값으로 간주되는 수를 서비스 그래프 커넥터 표시합니다.

커넥터 실행 추세 타일의 카드를 드릴다운하여 서비스 그래프 커넥터 실행 추세 창에 액세스할 수 있습니다. 해당 창에서 a 서비스 그래프 커넥터 는 실행 기록이 있는 경우에만 커넥터 드롭다운 메뉴에서 사용할 수 있습니다.

서비스 그래프 커넥터 실행 추세 창의 탭을 클릭하여 다음 차트와 실행된 커넥터 임포트 세트의 커넥터 실행 목록 뷰를 봅니다.

- 처리 요율:

  커넥터 실행에 대한 처리 속도의 추세선을 모델링합니다. 일정 기간 동안 커넥터가 데이터 행을 처리하는 속도를 표시합니다.

  신뢰 대역(Confidence Band)과 예측 대역(Prediction Band)이라는 두 개의 영역이 있습니다. 서비스 그래프 커넥터 예측 대역 외부의 처리 속도를 가진 연결 실행은 이상값으로 간주됩니다. 이러한 영역은 둘 서비스 그래프 커넥터이상을 선택할 때 나타나지 않습니다.

- 임포트 개수:

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

커넥터 실행을 위해 처리된 행의 추세선을 모델링합니다. 일정 기간 동안 커넥터가 처리하는 행 수를 표시합니다.

신뢰 대역(Confidence Band)과 예측 대역(Prediction Band)이라는 두 개의 영역이 있습니다. 서비스 그래프 커넥터 예측 대역 외부의 임포트 행 수가 있는 커넥터 실행은 이상값으로 간주됩니다.

두 차트 모두에서 이상값과 비이상값을 서비스 그래프 커넥터 선택하여 서로의 추세선을 볼 수 있습니다.

를 사용한 서비스 그래프 커넥터데이터 처리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 그래프 커넥터 정보.

클라우드 대 비 클라우드 자원

다양한 클라우드 서비스에서 호스팅되는 자원 및 애플리케이션 서비스와 호스팅되지 않는 자원 및 애플리케이션 서비스의 개수와 상세 정보를 보여주는 차트입니다. 자원 및 애플리케이션 서비스는 Microsoft Azure Cloud와 같은 클라우드 서비스나 로컬 인스턴스 또는 기타 비 클라우드 솔루션에 배포할 수 있습니다. 조직에서 진행 중인 일부 작업의 경우 얻기 어려울 수 있는 세부 정보가 필요할 수 있습니다.

에 대한 자세한 내용은 CMDB Workspace 스토어 앱 항목에서 '클라우드 및 비 클라우드 자원' 비교를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 원형 차트는 v3.6부터 CMDB 작업 공간 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스

애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 테이블의 기록을 기준으로 조직의 애플리케이션 서비스 수를 표시합니다. 이 차트는 지난 7일 동안의 일일 총 애플리케이션 서비스 수 추세를 보여줍니다.

타일을 클릭하면 애플리케이션 서비스의 채택 수준과 상태를 모니터링할 수 있는 애플리케이션 서비스 대시보드에 액세스할 수 있습니다. 애플리케이션 서비스 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링.

의 관리 뷰 **CMDB** 작업 공간

CMDB 관리자는 관리 뷰를 통해 주요 관리 도구에 빠르게 액세스하고 CMDB 상태 및 활동에 대한 심층적인 인사이트를 얻을 수 있습니다. 이 뷰는 중복 CI와 CMDB의 최근 활동과 같은 상세 정보를 제공합니다.

액세스

역할 요구 사항: sn_cmdb_admin(CMDB 관리자)

Management 뷰에 액세스하려면 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.

CMDB 데이터 관리자

다음 카드에는 CMDB 데이터 관리자와 연결된 CI 및 정책에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

거부된 CI

증명 작업을 검토하는 동안 거부됨으로 설정된 CI입니다.

제외된 CI

CMDB 데이터 관리자 정책에서 제외됨으로 설정된 CI입니다.

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

초안 정책

생성되었지만 게시되지 않은 데이터 관리자 정책입니다.

CI 정확도

이 섹션의 카드에는 정확성 KPI의 하위 메트릭에 CMDB 상태 대한 상태가 표시됩니다. 카운트는 다음과 같이 사전 정의된 데이터 무결성 규칙에 대한 CI 테스트를 기반으로 합니다.

- 식별 규칙 (중복 CI 탐지용)
- 고아 CI 규칙
- 부실성 CI 규칙

이러한 카운트에 대한 계산에 사용되는 시간 간격을 설정할 수 있습니다.

정확성 KPI 및 중복, 고아 및 부실 하위 메트릭에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

최근 활동 추세

다음 카드는 CMDB의 최근 활동을 보여줍니다.

최근 CI 활동

새 CI 및 업데이트된 CI 수 등 CI와 관련된 메트릭 및 추세선을 보여주는 7일 차트입니다.

최근 애플리케이션 서비스 활동

총 애플리케이션 서비스 수, 신규 및 업데이트된 애플리케이션 서비스, 중단이 발생한 애플리케이션 서비스 수 등 애플리케이션 서비스와 관련된 메트릭과 추세선을 보여주는 7일 차트입니다.

관리 도구

CMDB 대시보드, 도구 및 목록 뷰에 액세스하는 데 사용할 수 있는 링크를 제공합니다. 링크는 아래 설명된 대로 범주별로 그룹화됩니다.

주:
일부 링크는 애플리케이션 설치, 활성 플러그인 및 할당된 역할에 따라 조건부로 사용할 수 있습니다. 링크가 표시되지 않는 경우 링크에 대한 모든 요구 사항이 충족되는지 확인합니다.

관리하다:

- CI 클래스 관리자: IRE(식별 및 조정) 및 CMDB 상태에 대한 클래스 정의 및 클래스 설정을 중앙에서 보거나 작성 또는 편집합니다.

  추가 역할 요구 사항: itil 또는 personalize_dictionary.

- 데이터 관리자: 데이터 관리자 정책 및 정책에서 생성된 작업을 중앙에서 생성, 편집, 검토, 게시 및 추적합니다.
- 중복 제거 템플릿 라이브러리: 중복 제거 템플릿과 라이브러리를 만들고 관리하여 중복 제거 작업을 대량으로 정정합니다.
- 중복 제거 대시보드: CMDB에서 중복 CI에 대한 개수와 통찰력을 표시하고 중복 제거 템플릿을 실행 및 추적하여 중복 제거 작업을 대량으로 정정합니다.
- CMDB 그룹: 새 CMDB 그룹을 만들고 기존 CMDB 그룹을 관리할 수 있는 현재 CMDB 그룹의 목록 뷰를 표시합니다. CMDB 그룹은 그룹의 모든 CI에 CI 작업을 집합적으로 적용할 수 있는 CI

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

모음입니다. 예를 들어 CMDB 상태는 상태 유형 CMDB 그룹의 CI를 모니터링하고 그룹 전체에 대해 집계된 상태를 보고할 수 있습니다.

- 동적 CI 그룹: 새 동적 CI 그룹을 만들고 기존 CI 그룹을 관리할 수 있는 현재 동적 CI 그룹의 목록 뷰를 표시합니다. 동적 CI 그룹은 동적 CI 그룹과 연결된 CMDB 그룹의 구성원으로 채워지는 애플리케이션 서비스 역할을 합니다. 동적 CI 그룹에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 서비스.

최적화:

- CMDB 상태: CMDB 상태 대시보드를 보고 CMDB 상태 대시보드에서 CI를 평가하는 CMDB 상태 KPI 및 메트릭을 구성합니다.

  추가 요구 사항:

  - CMDB 상태 설정 및 구성
  - 역할: asset 또는 itil

- CMDB 데이터 기초 대시보드: CMDB 구현 시 잠재적 위험을 탐색하고 중요한 데이터가 유효하고 적절하게 구성되었는지 확인할 수 있는 CMDB 데이터 기초 대시보드를 봅니다.

  추가 요구 사항:

  - CSDM 및 CMDB 데이터 기반 대시보드 설정
  - 역할: asset, Itil_admin 또는 admin
  - 플러그인: com.snc.cmdb.getwell

- CSDM 데이터 기초 대시보드: 구현의 이점을 최대한 활용할 수 있도록 단일 페이지에서 주요 CSDM 메트릭을 탐색할 수 있는 CSDM 데이터 기초 대시보드를 봅니다.

  추가 요구 사항:

  - CSDM 및 CMDB 데이터 기반 대시보드 설정
  - 역할: app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer 또는 technology_service_owner
  - 플러그인: com.snc.cmdb.getwell

- 중복 제거 작업: 중복 CI 조정 프로세스를 안내하는 중복 CI 정정 마법사를 사용하여 중복 제거 작업을 정정합니다.

  추가 역할 요구 사항: itil.

- CMDB 정정 규칙: 실패한 CMDB 상태 테스트에 대해 생성된 작업과 관련된 CMDB 상태 규칙입니다. CMDB 정정 규칙은 CMDB 상태에서 보고한 문제를 정정하기 위해 정정 워크플로우를 실행합니다.

눈에 보이게 하다:

- 의존성 뷰: CI 및 CI가 속하며 지원하는 모든 애플리케이션 또는 비즈니스 서비스에 대한 그래픽 인프라 뷰를 제공합니다.

  추가 역할 요구 사항: dependency_views.

- 쿼리 작성기: 여러 CMDB 클래스, 비 CMDB 테이블에 걸쳐 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함할 수 있는 복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 쉽게 빌드할 수 있습니다.

  추가 역할 요구 사항: cmdb_query_builder_read.

생성: 새 기술 서비스

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

추가 역할 요구 사항: service_admin.

CMDB 작업 공간 구성

CMDB 작업 공간의 구현을 계획하고 구성합니다.

구성 개요

1. CMDB 작업 공간 설정

   스토어 앱을 요청하고 데모 데이터를 활성화합니다.

2. 조직에서 가장 관련성이 높은 데이터를 표시하도록 다음 옵션 중 하나를 구성합니다.
   - CMDB 작업 공간의 홈 뷰에서 중요한 작업 수정
   - CMDB 작업 공간의 홈 뷰에 빠른 링크 추가
   - 클라우드 대 비 클라우드 자원에 대한 데이터센터 구성 차트
   - 클라우드 대 비 클라우드 자원에 대한 CI 클래스 구성 차트

CMDB 작업 공간 설정

CMDB Workspace 스토어 앱을 설정하고 액세스합니다.

스토어에서 앱 요청

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

> **주:**
> CMDB 작업 공간 제품을 설치하거나 업그레이드할 때 스토어 앱이 자동으로 설치됩니다.

데모 데이터 활성화

데모 데이터를 활성화하여 필요한 요구 사항이 충족되면 다음과 같은 카드에 CMDB 작업 공간 데모 데이터를 생성하고 채우는 데모 데이터별 예약된 작업을 설치합니다.

- 방문 페이지 및 인사이트 뷰의 CMDB 작업 공간 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트: 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블이 존재하는 경우
- CMDB 360 뷰의 카드: CMDB 360이 활성화된 경우
- 인사이트 뷰의 카드, CMDB 기능 채택 타일:
  - IRE에서 처리한 CI
  - 소스를 기반으로 IRE에서 처리한 CI
  - 데이터 관리자
  - 데이터 증명
  - 쿼리 작성기
  - 지능형 검색
- 방문 페이지의 새로운 기능 타일 CMDB 작업 공간 에 있는 카드입니다.

대시보드를 데모 데이터로 채우 CMDB 작업 공간 려면 다음을 수행합니다.

1. 스토어 앱을 설치할 때 데모 데이터 로드를 CMDB 작업 공간 확인하십시오.
2. 예약된 *[Demo] – CMDB Workspace demo data* 작업에 액세스하고 지금 실행을 선택합니다.

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

주:
일반적으로 프로덕션 인스턴스에서 데모 데이터를 활성화하여 데모 데이터가 실제 프로덕션 데이터와 섞이는 것을 방지하지 마십시오.

필수 구성요소

- 플러그인:
  - 권장: CSDM Activation(com.snc.cmdb.csdm.activation)

    레거시 *Lifecycle Status* 필드 매핑 및 레거시 상태 필드로의 동기화를 허용합니다. 이 플러그인이 활성화되지 않은 경우 수명주기 규칙의 사용 및 커스터마이제이션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 수명주기 규칙 및 폐기 정의.
  - 필수(기본적으로 활성화됨): CMDB CSDM Support(com.snc.cmdb.csdm)
  - 필수(기본적으로 활성화됨): CMDB 페이지 템플릿(sn_cmdb_pg_templts)
  - 필수(기본적으로 활성화됨): CMDB NLQ 검색 연결됨(sn-cmdb-nlq-search)

  플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- 역할: 에 액세스 CMDB 작업 공간하려면 최소한 와 상호 작용 CMDB 작업 공간하는 데 필수적인 다음 역할 중 하나가 있어야 합니다. 이러한 역할 중 어떤 역할이 할당되었느냐에 따라 다음 CMDB 작업 공간에서 사용할 수 있는 기능 중 일부에만 액세스할 수 있습니다.
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_editor
  - sn_cmdb_user

  주:
  에서 CMDB 작업 공간드릴다운할 때 주요 CMDB 관리자, CMDB 편집자 또는 CMDB 사용자 역할 외에 특정 역할이 필요한 일부 대시보드 및 목록 뷰가 있습니다.
- 기능: CMDB 작업 공간 다양한 응용 프로그램 및 기능에 대한 액세스를 제공합니다. 그러나 CMDB 작업 공간 의미 있는 보고서, 개요 및 추세를 제공하려면 이러한 기능 중 일부를 설정하고 구성해야 합니다. 이러한 기능에 대한 설정은 추가 요구 사항 아래에 나열되어 있습니다.

CMDB 작업 공간 액세스

다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 에 액세스 CMDB 작업 공간합니다.

홈 뷰는 CMDB Workspace의 기본 뷰이며 다른 뷰를 사용하여 CMDB 기능에 액세스할 수도 있습니다.

- CMDB 작업 공간의 홈 뷰: 다양한 CMDB 상태 집계를 보고, 지능형 검색을 사용하여 CMDB를 검색하고, CMDB의 변경 내용을 확인하고, 중요한 작업에 액세스합니다. CMDB 작업 공간의 기본 뷰입니다.
- 내 작업 뷰: 사용자에게 할당된 증명 작업과 같은 CMDB 데이터 관리자 작업을 관리합니다.
- CMDB 360 뷰: 대시보드에서 CMDB 360 데이터의 집계 및 분석을 보고 CMDB 360 쿼리를 생성합니다.
- 관리 뷰: CMDB에 대한 최근 주요 활동 및 상태 표시기를 보고 관리 작업을 지원하는 관리 도구 및 대시보드(CMDB 관리자만 액세스할 수 있음)를 봅니다.
- 인사이트 뷰: 주요 CMDB 도구, 기능 및 애플리케이션 서비스의 채택 수준을 봅니다. 이점을 살펴보고 이러한 도구와 기능을 설치하여 CMDB 기능의 효율성을 극대화하십시오.

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

CMDB 작업 공간의 홈 뷰에서 중요한 작업 수정

의 홈 뷰에 나타나는 중요한 작업 카드의 모양 순서 및 기타 속성을 수정합니다 CMDB 작업 공간.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보

의 방문 페이지 CMDB 작업 공간중요 작업 타일에 나타나는 작업 카드는 CMDB WS Imp 작업 카드 구성[sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] 테이블에 저장됩니다. 특정 카드가 표시되는지 여부를 제어하는 설정을 포함하여 이러한 카드의 일부 속성을 편집할 수 있습니다. 중요 작업 타일의 카드는 CMDB 관리자 [sn_cmdb_admin] 및 CMDB 편집자 [sn_cmdb_editor] 사용자 역할만 사용할 수 있으며 각 역할은 해당 역할 중 하나별로 구성됩니다.

CMDB 관리자와 CMDB 편집자에 대해 나타나는 작업 카드에는 겹치는 부분이 있지만 해당 작업 카드의 필터는 다릅니다. 일반적으로 CMDB 관리자의 경우 카드 필터에는 CMDB 관리자가 할당해야 하는 할당되지 않은 작업도 포함됩니다.

편집만 가능하며 이 테이블에서 작업 기록을 추가하거나 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두.
2. 탐색 필터에 sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list를 입력합니다.
3. 테이블의 목록 뷰에서 수정할 테이블 행을 편집하거나 행을 클릭하여 기록 양식을 엽니다.

필드	설명
가상 사용자	이 카드가 표시되는 로그온한 사용자(예: CMDB 관리자)입니다. 이 필드를 편집할 수 없습니다.
유형	이 작업이 속한 작업 그룹입니다(예: 중복 CI). 이 필드를 편집할 수 없습니다.
테이블	카드 필터에 사용되는 테이블입니다. 이 필드를 편집할 수 없습니다.
활성	이 작업에 대한 카드가 에 CMDB 작업 공간표시되는지 여부를 결정합니다.
순서	중요 작업 타일의 나머지 카드 내에서 각 카드의 순서를 결정하는 숫자 값입니다. 순서 번호가 낮은 카드가 순서 번호가 높은 카드보다 먼저 나타납니다.
필터 조건	카드에 포함된 작업에 대한 필터입니다.
열 목록	연결된 작업을 표시하기 위해 카드를 클릭할 때 목록 뷰에 나타나는 열입니다.
그룹 기준 나열	카드의 목록 뷰에서 카드와 연결된 작업별로 그룹화하는 속성입니다. 카드를 클릭하면

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

필드	설명
	카드의 목록 뷰가 나타나 연결된 작업을 표시합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

CMDB 작업 공간의 홈 뷰에 빠른 링크 추가

필요한 도구나 데이터에 즉시 액세스하려면 의 홈 보기 CMDB 작업 공간에 대한 빠른 링크를 추가하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_user

이 태스크 정보
빠른 링크는 기본 시스템에 포함된 빠른 링크를 포함하여 빠른 링크 [sn_cmdb_ws_quick_links] 테이블에 저장됩니다. 빠른 링크를 추가한 사용자만 해당 링크에 액세스할 수 있으며 이후에 추가된 링크를 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 빠른 링크 섹션에서 '+' 아이콘을 클릭합니다.
3. 링크의 **URL** 과 표시 텍스트를 입력한 다음 추가를 클릭합니다.

   유효한 URL은 "http:" 또는 "https:"로 시작해야 합니다. CI 클래스 관리자와 같은 인스턴스의 도구에 연결하려면 도구 방문 페이지의 전체 URL을 입력합니다.

4. 완료를 클릭합니다.

결과
새 링크는 링크를 CMDB 작업 공간만든 사용자만 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
빠른 링크 편집 아이콘을 클릭하여 추가한 링크를 편집, 삭제 또는 위치를 변경합니다. 그런 다음 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 목록 내에서 링크를 이동하고 목록에서 수정하거나 삭제하려는 링크 옆에 있는 편집 아이콘을 클릭합니다.

클라우드 대 비 클라우드 자원에 대한 데이터센터 구성 차트

의 클라우드 및 비 클라우드 자원 차트 CMDB 작업 공간 는 클라우드에 저장된 CI 및 애플리케이션 서비스와 조직에 없는 CI 및 애플리케이션 서비스를 결정합니다. 기본 시스템 분류 외에도, 조직의 특정 데이터센터 배포를 반영하는 클라우드 대 비 클라우드 분류를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
데이터센터 유형 [sn_cmdb_ws_datacenter_type] 테이블은 조직에서 클라우드 저장소로 사용되는지 여부로 분류된 데이터센터 클래스를 저장합니다. CMDB 작업 공간의 CI 개요 타일에 있는 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트에 대한 계산은 해당 테이블의 데이터센터와 해당 분류에 반영됩니다.

CI는 주로 다음 조건 중 하나가 충족되는 경우 비 클라우드로 계산됩니다.

- CI가 데이터센터와 관련되어 있지 않습니다.
- CI는 데이터센터 유형 테이블에서 클라우드가 아닌 것으로 분류된 데이터센터와 연결됩니다.

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

기본 시스템의 데이터센터 유형 테이블에는 여러 공통 데이터센터가 포함되어 있습니다. 예를 들어 Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter] 클래스는 '클라우드'로 분류됩니다. 따라서 클라우드 및 비 클라우드 자원 차트의 계산 및 막대는 Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter) 클래스를 포함합니다.

프로시저

1. 모두를 선택합니다.
2. 필터 탐색기에서 sn_cmdb_ws_datacenter_type.list 를 입력하여 데이터센터 유형 테이블에 액세스합니다.
3. 새로 만들기를 클릭하고 조직에서 사용되는 데이터 센터에 대한 데이터 센터 유형 양식을 작성합니다.

필드	설명
데이터 센터 클래스	조직에서 사용되는 논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕 클래스의 하위 클래스입니다.
유형	지정된 데이터 센터 클래스 가 클라우드 저장소로 사용되고 있는지 여부를 반영하는 분류입니다.
클라우드 제공자	클라우드 제공자에 대한 사용자 지정 레이블입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

클라우드 대 비 클라우드 자원에 대한 **CI** 클래스 구성 차트

의 CMDB 작업 공간클라우드 대 비 클라우드 자원 차트에 */Type* 쌍을 *CI Class*포함하거나 제외합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
CMDB 인사이트 쿼리 범주[sn_cmdb_ws_insight_query_category] 테이블에는 CMDB 작업 공간의 CI 개요 타일에 있는 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트의 */Type* 쌍*CI Class*이 포함되어 있습니다. 기록의 설정에 따라 *Active* 각 *CI Class*/*Type* 쌍이 차트에 나타나는지 여부가 결정됩니다. 기본적으로 모든 쌍이 차트에 나타나도록 구성됩니다.

/ CI ClassType 쌍은 연결된 예약된 작업의 상태에 관계 없이 설정에 따라 *Active* 나타나거나 나타나지 않습니다.

프로시저

1. 모두를 선택합니다.
2. 필터 탐색기에서 sn_cmdb_ws_insight_query_category.list 를 입력하여 CMDB 인사이트 쿼리 범주 테이블에 액세스합니다.
3. CI 클래스/유형 쌍의 경우 **true** 또는 **false**로 설정합니다*Active*.
   예를 들어, 애플리케이션/비클라우드 쌍에 대해 **false**로 설정합니다*Active*. 이 설정은 클라우드가 아닌 것으로 확인된 애플리케이션 클래스의 모든 CI를 차트에서 제외합니다.

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

클라우드 대 비 클라우드 자원 차트에 대해 비활성화된 예약된 작업 다시 시작

예약된 작업을 다시 활성화하여 에서 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트 CMDB 작업 공간에 대한 데이터 수집을 재개합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_query_builder(sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor sn_cmdb_admin 사용자 역할에 포함)

이 태스크 정보
의 클라우드 대 비 클라우드 자원 차트 CMDB 작업 공간 는 차트의 데이터를 수집하고 계산하는 여러 예약된 작업을 사용합니다. CI 클래스 차트의 각 막대는 CI 클래스 쌍과 애플리케이션/클라우드와 같은 저장소 유형(클라우드, 비 클라우드)을 나타냅니다. 각 막대는 자체 예약된 작업과 연결됩니다. 예약된 작업이 수집된 데이터의 시간 및 양 제한을 초과하면 자동으로 중지됩니다. 3일(기본값) 연속으로 완료할 수 없는 작업은 이후 실행에서 자동으로 비활성화됩니다.

다음 절차에 따라 비활성화된 예약된 작업을 나중에 다시 시작할 수 있습니다.

프로시저

1. All(모두)을 클릭합니다.
2. 필터 탐색기에서 sysauto_query_builder.list 를 입력하고 쿼리 작성기의 예약된 이메일 테이블을 엽니다.
3. 쿼리 작성기의 예약된 이메일 목록 뷰에서 활성을 **true**로 설정하여 예약된 작업을 다시 시작합니다.

CMDB 성과 인사이트에서 관련 테이블 편집

인사이트 뷰의 CMDB 성과 인사이트 도구에서 직접 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블의 관련 테이블을 편집합니다 CMDB 작업 공간 . 관련 테이블에서 참조가 누락된 경우 참조 필드에서 다른 CI를 올바르게 참조하도록 관련 테이블을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin(CMDB 관리자) 및 관련 테이블에 액세스하는 데 필요한 모든 역할.

이 태스크 정보
해당 기록에 대한 참조 필드가 비어 있으면 기록에 참조가 누락된 것입니다. CMDB 성과 인사이트를 사용하면 관련 기록 누락 참조 차트의 슬라이스를 드릴다운한 후 참조가 누락된 관련 테이블을 쉽게 편집할 수 있습니다.

관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블에서 관련 테이블 및 관련 참조 필드의 전체 목록을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간을 클릭한 다음, 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간인사이트를 선택합니다.
2. CMDB 성과 인사이트 타일에서 성과 인사이트 보기를 선택합니다.
3. 페이로드 및 **CI** 탭의 관련 기록 타일로 이동한 다음 테이블 카드별 관련 기록 참조 누락에서 차트 조각을 선택합니다.
4. 기록 옆에 있는 확인란을 선택하고 편집을 선택합니다.
5. 적용 가능한 CMDB CI 참조를 지정한 다음 업데이트를 선택합니다.

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

관련 정보

CMDB 개요

의 인사이트 뷰 CMDB 작업 공간

CMDB 성과 인사이트에서 데이터 소스 편집

데이터 소스를 서비스 그래프 커넥터 편집하여 임포트 세트에서 수집해야 하는 데이터를 지정합니다. 수집의 효율성과 성능 향상을 위해 일괄 처리 프로세스를 구성하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin(CMDB 관리자) 및 import_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간Insights를 선택합니다.
3. CMDB 성과 인사이트 타일에서 성과 인사이트 보기를 선택합니다.
4. 서비스 그래프 커넥터 탭에서 일괄 처리가 해제된 소스 카드를 선택합니다.
5. 데이터 소스 목록 뷰에서 레코드 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 데이터 소스를 구성합니다.
   데이터 원본에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요.
   - Create a data source
   - Data source fields
8. 업데이트를 선택합니다.

CMDB에서 예약된 데이터 임포트 편집 성과 인사이트

에 대한 CMDB 성능 개선 도우미에서 직접 예약된 데이터 임포트를 편집합니다 서비스 그래프 커넥터. 사용자 지정 크기 파티션과 동시 임포트를 사용하도록 설정하여 들어오는 데이터를 여러 임포트 세트로 분할하고 임포트 세트를 동시에 변환하여 처리 시간을 줄이는 것이 좋습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin(CMDB 관리자) 및 다음 역할 중 하나:

- import_scheduler
- import_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간Insights를 선택합니다.
3. CMDB 성과 인사이트 타일에서 성과 인사이트 보기를 선택합니다.
4. 서비스 그래프 커넥터 탭에서 동시 임포트가 해제된 소스 카드 또는 사용자 지정이 아닌 크기 파티션 방법이 있는 소스 카드를 클릭합니다.
5. 예약된 임포트 세트 목록 뷰에서 기록 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 예약된 데이터 임포트를 구성합니다.

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

에서 예약된 데이터 임포트를 CMDB 작업 공간만들거나 편집하려면 애플리케이션 범위를 변경해야 할 수 있습니다.

예약된 데이터 임포트를 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Schedule a data import .

8. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

의 인사이트 뷰 CMDB 작업 공간

CMDB 작업 공간 참조

참조 주제는 CMDB 작업 공간과 함께 설치되는 속성과 클라우드 및 비 클라우드 자원 차트의 클래스별 기준과 같은 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

클라우드 대 비 클라우드 자원 차트에 대한 클래스별 기준

클라우드 대 비 클라우드 자원 차트는 몇 가지 주요 클래스의 개수를 제공합니다. 차트에서는 각 클래스에 대해 서로 다른 클래스와 관계 기준을 사용하여 클라우드로 계산되는 자원과 비 클라우드로 계산되는 자원을 결정합니다.

클라우드 대 비 클라우드 자원 차트는 CMDB Workspace 스토어 앱의 CI 개요 타일에 표시됩니다.

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]: • 구름: 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] ->(Hosted on::Hosts) -> 데이터 센터 클래스 (구성된 클라우드 데이터 센터 중 하나) ->(Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account] • 비 클라우드: 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] ->(Hosted on::Hosts) -> 데이터 센터 클래스(구성된 비 클라우드 데이터 센터 중 하나) • 합계: 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 기록 수와 같습니다(관계 없는 가상 머신 인스턴스 기록이 없는 경우).
서버 [cmdb_ci_server]: • 구름: server [cmdb_ci_server] ->(Virtualized by::Virtualizes) -> 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] ->(Hosted on::Hosts) -> 데이터센터(구성된 클라우드 데이터센터 중 하나) ->(Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account] • 비 클라우드: 서버 [cmdb_ci_server] - > 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] - > 데이터 센터 클래스(구성된 비 클라우드 데이터 센터 중 하나) 또는

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

서버 〔cmdb_ci_server〕은(는) 가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕와(과) 관계가 없습니다.

- 합계: 서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 기록 수와 같습니다(관계가 없는 서버 기록이 없는 경우는 제외).

애플리케이션 [cmdb_ci_appl]:

- 구름:

  애플리케이션 [cmdb_ci_appl] ->(Runs on::Runs) -> Server [cmdb_ci_server]->(Virtualized by::Virtualizes) -> 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] ->(Hosted on::Hosts) -> 데이터센터(구성된 클라우드 데이터센터 중 하나) ->(Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account]

  또는

  애플리케이션 [cmdb_ci_appl] ->(Hosted on::Hosts) -> 데이터 센터 클래스(구성된 클라우드 데이터 센터 중 하나)->(Hosted on::Hosts) > 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 비 클라우드:

  애플리케이션 [cmdb_ci_appl] -> 서버 [cmdb_ci_server] -> 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] -> 데이터 센터 데이터 센터 클래스(구성된 비 클라우드 데이터 센터 중 하나)

  또는

  애플리케이션 [cmdb_ci_appl] - > 서버 [cmdb_ci_server] - > 가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕와 관계 없음

- 합계: 클라우드 + 비 클라우드의 합계와 같습니다(애플리케이션 [cmdb_ci_appl] 테이블의 기록 수가 아님)

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster]:

- 구름:

  Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> (Hosted on::Hosts) -> 데이터 센터 (클라우드 논리 데이터 센터) -> (Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 비 클라우드:

  Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster - > 데이터센터(비 클라우드 논리 데이터센터)

  또는

  Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> -> 데이터센터와 관계 없음

- 합계: Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster] 테이블의 기록 수와 같습니다 (관계 없는 Kubernetes 클러스터 기록이 없는 경우)

데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance]:

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

- 구름:

  데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance] ->(Runs on::Runs) -> 서버 ->(Virtualized by::Virtualizes) -> 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] ->(Hosted on::Hosts) -> 논리 데이터센터(구성된 클라우드 데이터센터 중 하나)->(Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account]

  또는

  데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance] - > 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter](구성된 클라우드 데이터센터 중 하나)->(Hosted on::Hosts) > 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 비 클라우드:

  데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance] -> 서버 [cmdb_ci_server] -> 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] -> 데이터센터(비 클라우드 논리 데이터센터)

  또는

  데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance] - 관계가 없는 > 서버 [cmdb_ci_server] -> 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]

- 합계: 클라우드 + 비 클라우드의 합계(총 기록 수보다 작을 수 있으며, 잘못 생성된 기록을 뺍니다.)

스토리지 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]:

- 구름:

  cmdb_ci_storage_volume ->(Hosted on::Hosts) -> 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter](구성된 클라우드 데이터센터 중 하나)->(Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 비 클라우드:

  cmdb_ci_storage_volume - > 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter](구성된 비 클라우드 데이터센터 중 하나)

  또는

  cmdb_ci_storage_volume > 데이터 센터와 관계 없음

클라우드 객체 스토리지 [cmdb_ci_cloud_object_storage]:

- 구름:

  클라우드 객체 스토리지 [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (Hosted on::Hosts) -> 논리 데이터 센터 [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (Hosted on::Hosts) -> 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service-account] (필요 CMDB CI Class Models 스토어 앱)

- 비 클라우드:

  N/A(이 테이블에는 비 클라우드 기록이 있을 수 없음)

서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account]:

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

- 구름:

  datacenter_type 속성이 올바른 데이터 센터 클래스로 채워집니다.

- 비 클라우드:

  N/A(이 테이블에는 비 클라우드 기록이 있을 수 없음)

CMDB 작업 공간와 함께 설치되는 구성요소

(sn_cmdb_ws) 플러그인을 CMDB 작업 공간 활성화하면 속성, 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. ServiceNow

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

또한 플러그인은 CMDB 작업 공간 CMDB 그룹 유형 'CMDB 작업 공간'을 추가합니다.

설치되는 속성

다음 속성은 기본 시스템에 포함된 구성 관리(CMDB)(com.snc.cmdb) 플러그인에 의해 설치됩니다.

속성	설명
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	sn_cmdb_editor 역할을 가진 사용자를 위해 방문 페이지에서 CMDB 작업 공간 CI 개요의 내 CI 섹션을 표시하거나 숨깁니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	방문 페이지에 총 CI 섹션을 CMDB 작업 공간 표시하거나 숨깁니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	하나 이상의 검색 소스가 CI 보고를 중지하는 경우 해당 CI가 CMDB 360 뷰의 검색 소스에 의해 보고되지 않은 CI 차트에 포함되기까지의 일수입니다.

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

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 7 • 위치: 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음 **CMDB 360**을 선택합니다. 설정을 선택하고 잠재적 문제 섹션에서 검색 소스에서 CI를 마지막으로 검색한 이후의 일 수를 구성합니다. • 자세히 알아보기: CMDB 360 대시보드 구성.
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	다음 차트에서 드릴다운할 때 목록 뷰로 나타나는 최대 기록 수: • 디스커버리 소스에서 보고하지 않은 CI • 데이터 불일치 • 디스커버리 소스 수에 따른 CI • 단일 소스가 있는 CI 상세 정보: • 유형: 정수 • 기본값: 100,000 • 위치: 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음 **CMDB 360**을 선택합니다. 설정을 선택하고 전역 섹션에서 처리할 최대 기록 수를 구성합니다. • 자세히 알아보기: CMDB 360 대시보드 구성.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	홈 노드에서 맵에 표시할 CMDB 계층 구조의 위아래 수준의 초기 기본 수입니다.계층 구조는 지정된 수준까지 모든 상위에서 상위로 이동합니다. 아래로 계층 구조는 모든 자식에서 지정된 수준까지의 자식으로 이동합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .

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

속성	설명
	편집은 모든 사용자에게 영향을 주며 sn_cmdb_admin 사용자 역할이 필요합니다.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels	홈 노드에서 맵에 표시할 CMDB 계층 구조의 위아래 최대 수준 수입니다.계층 구조는 지정된 수준까지 모든 상위에서 상위로 이동합니다. 아래로 계층 구조는 모든 자식에서 지정된 수준까지의 자식으로 이동합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 편집은 모든 사용자에게 영향을 주며 sn_cmdb_admin 사용자 역할이 필요합니다.
sn_cmdb_ws.목록.기록_카운트_제한	CMDB 작업 공간의 홈 뷰에서 조건부 검색을 사용하여 CI를 검색할 때 시스템에서 계산하는 최대 결과 수입니다. 이 개수는 예를 들어 검색 결과 목록의 맨 위에 표시됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100,000 • 위치: 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에 추가합니다 . • 추가 정보: CMDB 작업 공간 스토어 앱 예를 들어, 100,000의 제한에 도달하면 개수에 "100,000 +"가 표시되어 100,000에서 계산이 중지되었으며 계산되지 않은 추가 결과가 있음을 나타냅니다. 이 속성의 값을 늘리면 성능에 미치는 영향이 커집니다. 그러나 정확한 개수가 필요한 경우 이 제한을 예상 개수에 도달하지 않는 숫자로 설정합니다.

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

설치되는 역할

다음 역할은 기본 시스템에 포함된 Configuration Management(CMDB)(com.snc.cmdb) 플러그인에 의해 설치됩니다. 이러한 역할은 에 대한 액세스 및 상호작용 CMDB 작업 공간에 필요하며 완결성을 위해 포함되었습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
CMDB 관리자 [sn_cmdb_admin]	내에서 CMDB 작업 공간 CMDB 데이터, 도구 및 UI에 대한 모든 권한을 제공합니다. 예를 들어 CMDB 관리자는 CI 클래스 관리자와 애플리케이션 서비스 요구 사항에서 정책을 설정합니다. CMDB 관리자는 CMDB에 대한 가장 높은 수준의 액세스 권한을 제공합니다.	• data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
CMDB 편집기 [sn_cmdb_editor]	CMDB 작업 공간 구성 항목 〔cmdb_ci〕 테이블 내의 CMDB 기록에 대한 액세스 및 전체 액세스 권한을 제공합니다. CMDB 편집자는 CMDB 데이터 관리자 작업 및 CI에 대한 쓰기 권한이 있지만 CMDB 데이터 관리자 또는 CI 클래스 관리자와 같은 정책은 변경할 수 없습니다.	• sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
CMDB 사용자 [sn_cmdb_user]	CMDB 데이터와 CMDB 보고서 및 대시보드 CMDB 작업 공간와 같은 기본 UI에 대한 읽기 전용 액세스를 제공합니다.	• canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
멀티소스 CMDB 관리자 [cmdb_ms_admin]	멀티소스 CMDB 및 CMDB 360과 관련된 데이터, 대시보드 구성 및 쿼리에 대한 모든 권한을 제공합니다.	cmdb_ms_editor
멀티소스 CMDB 편집기 [cmdb_ms_editor]	CMDB 360 기록에 대한 액세스를 제공하고 사용자가 CMDB 360 쿼리를 만들고 편집할 수 있도록 합니다.	cmdb_ms_user
멀티소스 CMDB 사용자 [cmdb_ms_user]	멀티소스 데이터, CMDB 360 쿼리, CMDB 360 보고서 및 대시보드, 멀티소스 보고서 작성기 등의 관련 UI에 대한 읽기 전용 액세스를 제공합니다.	cmdb_read

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
CMDB 작업 공간 컬렉션	지난 7일 동안의 CI 활동 차트와 같은 모든 7일 활동 차트의 정보를 업데이트합니다.
다중 소스 대시보드 분석 채우기	매일 실행되어 CMDB 360 데이터의 집계 통계를 계산하고 CMDB 360 대시보드 방문 페이지를 채웁니다.

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

예약된 작업	설명
다중 소스 대시보드 컬렉션	CMDB 360 데이터를 수집한 다음 예약된 *`Multisource Dashboard Analytics Population`* 작업을 호출합니다.
다중 소스 대시보드 데이터 생성기 (데모 데이터)	CMDB 360 대시보드 방문 페이지를 보여주기 위해 시뮬레이션된 데이터로 CMDB 360 테이블을 채우는 데모 작업입니다. 요청 시 실행됩니다.
인사이트 – 클라우드 비 클라우드 집계	30분마다 실행되어 클라우드 및 비 클라우드 자원 차트에 대한 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 애플리케이션	cmdb_ci_appl 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 비 클라우드 애플리케이션	cmdb_ci_appl 테이블에 대한 비 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 객체 스토리지	cmdb_ci_cloud_object_storage 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 서비스 계정	cmdb_ci_cloud_service_account 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 DB 인스턴스	cmdb_ci_db_instance 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 비 클라우드 DB 인스턴스	cmdb_ci_db_instance 테이블에 대한 비 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 Kubernetes 클러스터	cmdb_ci_kubernetes_cluster 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 비 클라우드 Kubernetes 클러스터	cmdb_ci_kubernetes_cluster 테이블에 대한 비 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 서버	cmdb_ci_server 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 비 클라우드 서버	cmdb_ci_server 테이블에 대한 비 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드	cmdb_ci_storage_volume 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.

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

예약된 작업	설명
스토리지 볼륨	
인사이트 - 비 클라우드 저장소 볼륨	cmdb_ci_storage_volume 테이블에 대한 비 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 클라우드 VM 인스턴스	cmdb_ci_vm_instance 테이블에 대한 클라우드 데이터를 수집합니다.
인사이트 - 비 클라우드 VM 인스턴스	cmdb_ci_vm_instance 테이블에 대한 비 클라우드 데이터를 수집합니다.
CMDB 작업 공간 – 매일 애그리게이트 채우기	방문 페이지의 CI 요약 차트 CMDB 작업 공간 , 인사이트 뷰의 다음 카드와 같은 카드의 인스턴스에서 최신 데이터를 수집하기 위해 매일 실행됩니다. • IRE에서 처리한 CI • 데이터 관리자 정책에 사용되는 CI • 데이터 증명에 사용되는 CI • 쿼리 작성기 쿼리 • 지능형 검색 수집된 데이터로 기본 집계 데이터 [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] 테이블을 채웁니다. 수집이 완료되면 예약된 *CMDB Workspace Aggregates Daily Collection* 작업을 호출합니다.
CMDB 작업 공간 - 매월 애그리게이트 채우기	매월 실행하여 인사이트 뷰에서 다음과 같은 카드에 대한 인스턴스의 데이터를 수집합니다. • 소스를 기반으로 IRE에서 처리한 CI • IRE에서 처리한 CI 수집이 완료되면 예약된 *CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection* 작업을 호출합니다.
CMDB 작업 공간 집계 일일 수집	예약된 작업에서 생성된 최신 데이터를 저장하는 퍼포먼스 분석 작업입니다 *CMDB Workspace – Populate aggregates Daily* . 그러면 저장된 데이터가 인사이트 뷰의 각 카드에 표시됩니다.
CMDB 작업 공간 집계 월별 수집	예약된 작업에서 생성된 최신 데이터를 저장하는 퍼포먼스 분석 작업입니다 *CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly* . 그러면 저장된 데이터가 인사이트 뷰의 각 카드에 표시됩니다.
[데모] - CMDB 작업 공간 컬렉션	홈 뷰와 같은 다양한 뷰에서 차트에 대한 CMDB 작업 공간 데모 데이터를 지원합니다. 스토어 앱을 설치하거나 업그레이드할 때 데모 데이터 로드 를 CMDB 작업 공간 선택한 경우에만 설치됩니다.

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

예약된 작업	설명
〔Demo〕 — CMDB 작업 공간 데모 데이터	인사이트 뷰 및 CMDB 360 뷰(CMDB 360이 활성화된 경우)와 같은 뷰에서 차트에 대한 CMDB 작업 공간 데모 데이터를 활성화합니다. 기본 집계 데이터 [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] 테이블을 홈 및 인사이트 뷰에서 차트의 추세선을 보여주는 난수로 채웁니다. 그런 다음 예약된 데모 데이터 수집 작업을 실행합니다. 스토어 앱을 설치하거나 업그레이드할 때 데모 데이터 로드 를 CMDB 작업 공간 선택한 경우에만 설치됩니다.
〔데모〕 CMDB 작업 공간 일일 수집 집계	인사이트 뷰와 같은 다양한 뷰에서 차트에 대한 CMDB 작업 공간 데모 데이터를 지원하고 스토어 앱을 설치하거나 업그레이드할 때 CMDB 작업 공간데모 데이터 로드를 선택한 경우에만 설치되는 퍼포먼스 분석 작업입니다. 예약된 작업에서 *CMDB Workspace - Populate aggregates Daily* 생성된 데모 데이터를 저장합니다. 그러면 데모 데이터가 인사이트 뷰의 각 카드에 표시됩니다.
〔데모〕 CMDB 작업 공간 월별 수집 집계	인사이트 뷰와 같은 다양한 뷰에서 차트에 대한 CMDB 작업 공간 데모 데이터를 지원하고 스토어 앱을 설치하거나 업그레이드할 때 CMDB 작업 공간데모 데이터 로드를 선택한 경우에만 설치되는 퍼포먼스 분석 작업입니다. 예약된 작업에서 *CMDB Workspace - Populate aggregates Monthly* 생성된 데모 데이터를 저장합니다. 그러면 데모 데이터가 인사이트 뷰의 각 카드에 표시됩니다.
CMDB 작업 공간 요청 시 수집 (lookback 포함)	통합 이상값과 같은 일부 표시기의 기록 데이터(지난 30일)를 수집합니다. 설치 또는 업그레이드 중에 자동으로 실행되며 되풀이 일정으로 구성되지 않습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
CMDB 그룹 메타데이터 [sn_cmdb_ws_group_metadata]	각 그룹의 CI 수가 포함된 CMDB 그룹 데이터입니다.
CMDB 그룹 쿼리 메타데이터 [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	인코딩된 각 쿼리 하위 그룹의 CI 수가 있는 인코딩된 쿼리입니다.
NLQ 샘플 검색 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	CMDB용 지능형 검색 위젯의 검색 상자를 선택할 때 나타나 샘플 검색입니다.
NLQ 샘플 검색 테이블	CMDB용 지능형 검색 위젯의 검색 상자를 선택할 때 나타나 샘플 검색과 연결된 실제 테이블을 참조합니다.

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

테이블	설명
[sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	
NLQ 제외 테이블 [sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	지능형 검색에서 제외되어야 하는 모호한 이름의 테이블입니다. 이러한 표는 제안에 표시되지 않으며 이름이 비슷한 다른 표는 검색결과에서 더 높은 우선순위가 부여됩니다.
중요 작업 구성 [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	의 방문 페이지에 CMDB 작업 공간나타나는 중요한 작업 카드의 모양 및 동작 구성 . 이 테이블의 편집은 sn_cmdb_admin 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다. 권한 있는 사용자는 활성 및 필터 조건과 같은 중요한 작업의 속성을 수정할 수 있지만 유형, 가상 사용자 테이블 속성은 수정할 수 없습니다.
빠른 링크 [sn_cmdb_ws_quick_links]	방문 페이지에 표시되는 빠른 링크입니다 CMDB 작업 공간
소스 개수별 CI [sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	검색된 검색 소스 수를 기준으로 그룹화된 CI입니다. CMDB 360 뷰에서 검색 소스 수별 CI 막대형 차트를 클릭하면 기록이 목록 뷰로 나타납니다.
단일 소스가 있는 CI [sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	하나의 검색 소스에서만 보고한 CI입니다. CMDB 360 뷰에 단일 검색 소스 차트가 있는 CI를 선택하면 기록이 목록 뷰로 나타납니다.
CMDB 작업 공간 멀티소스 클래스 메타데이터 [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	CMDB 관리자가 CMDB 360 뷰에서 수정할 수 있는 클래스 구성 설정(예: 클래스 선택 및 가중치)입니다. CMDB 360 분석 채우기 쿼리에서 단일 소스 드릴다운 카드를 사용하여 소스 및 CI 수에 따른 CI에 대한 범위 데이터의 샘플 세트를 저장하는 데 사용됩니다.
다중 소스 데이터 불일치 기록 [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch]	다양한 데이터 소스의 속성 불일치에서 발견된 데이터 불일치 기록입니다. CMDB 360 뷰에서 데이터 불일치 차트를 선택하면 기록이 목록 뷰로 나타납니다.
CMDB 작업 공간 멀티소스 데이터 불일치 구성 [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch_config]	CMDB 관리자가 CMDB 360 뷰에서 수정할 수 있는 클래스, 속성, 조건 및 가중치 선택과 같은 데이터 불일치 설정입니다. CMDB 360 분석 채우기 쿼리에서 sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch 테이블에 샘플 데이터 불일치 기록 세트를 저장하는 데 사용됩니다.
디스커버리 소스가 CI를 보고하지 않음 [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	특정 X일 후에 하나 이상의 검색 소스가 CI 보고를 중지하는 경우에 대한 데이터입니다 (X는 CMDB 360 뷰에서 설정할 수 있으며 sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_d 시스템 속성에 저장됨). CMDB 360 뷰에서 검색 소스에 의해 보고되지 않은 CI 차트를 선택하면 기록이 목록 뷰로 나타납니다.
멀티소스 워크플레이스 설정 가중치 유형 [sn_cmdb_ws_ms_settings_weight_type]	CMDB 360 뷰의 데이터 불일치 및 범위 설정에 대한 가중 유형(자동 또는 수동)입니다.

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

테이블	설명
데이터 센터 유형 [sn_cmdb_ws_datacenter_type]	조직에서 클라우드 또는 비클라우드로 간주되는 데이터 센터 클래스의 분류로, 클라우드 및 비 클라우드 자원 차트 사용됩니다.
CMDB 인사이트 쿼리 범주 [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	클라우드 및 비 클라우드 자원 차트에 포함하기 위한 클래스 범주와 해당 상태입니다.
CMDB 인사이트 데이터 [sn_cmdb_ws_insight_data]	클라우드 및 비 클라우드 자원 차트에 대한 데이터를 저장하기 위한 레거시 테이블입니다. 버전 3.4부터 CMDB 작업 공간 는 CMDB 제품 인사이트 데이터[sn_cmdb_ws_product_insight_data] 테이블이 대 사용됩니다.
기본 집계 데이터 [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	카드 및 상위 테이블을 위한 집계 데이터를 CMDB 작업 공간 다른 집계 테이블로 집계합니다. 카운트 처리가 *Stat* 완료되면 해당 카운트에 대한 기존 기록이 폐기 됨으로 설정되고 업데이트된 카운트 값으로 해당 카운트에 대한 새 기록이 생성됩니다. 뷰의 CMDB 작업 공간 카드는 = 준비 개수 *State* 에 대한 값만 표시합니다. 읽기 전용입니다.
서비스 그래프 커넥터 [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	현재 Innovation Lab 커넥터에서 ServiceNow Store 사용 수 있는 모든 서비스 그래프 커넥터에 대한 상세 정보입니 (이노베이션 랩 커넥터 제외). 데이터는 인사이트 뷰에서 서비스 그래프 커넥터 카드의 현재 개수를 제공하는 데 사용됩니다. 읽기 전용입니다.
구성 요금 모델 [sn_cmdb_ws_rating_config]	범주의 다양한 등급에 대한 시작 및 종료 값입니다. 예를 들 인사이트 뷰의 데이터 거버넌스 범주에 대한 낮음, 보통, 높 채택 수준 등급의 시작 및 종료 값입니다. 읽기 전용입니다.
기능 범주 [sn_cmdb_ws_feature_category]	수준에서 대부분의 기능에 CMDB 작업 공간 대한 기능 카드의 메타데이터입니다. 읽기 전용입니다.
CMDB 제품 인사이트 데이터 [sn_cmdb_ws_product_insight_data]	인사이트 뷰의 카드에 사용되는 각 클래스 및 데이터센터 클래스의 집계 개수입니다. 읽기 전용입니다.

기계 번역

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

테이블	설명
기능 범주 런타임 속성 [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	다양한 예약된 작업을 실행할 때 사용할 수 있는 성능 인사이트와 관련된 런타임 속성입니다. 읽기 전용입니다.
통합 집계 데이터 [sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	성능 개선 도우미와 관련된 통합 이상값 정보입니다. 처리 속도 또는 행 이상값을 포함하는 실행 기록이 있는 각 통합 대한 상세 정보입니다. 읽기 전용입니다.
부분 페이로드 항목 [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	성능 개선 도우미와 관련된 부분 페이로드 정보를 추출했습니다. 각 부분 페이로드 항목과 관련된 검색 소스 오류 및 클래스를 포함합니다. 읽기 전용입니다.
애플리케이션 서비스 인사이트 데이터 [sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	분류(클라우드와 비 클라우드, 하이브리드 또는 알 수 없음 및 애플리케이션 서비스와 연결된 CI 수와 같은 애플리케이 서비스 상세 정보입니다. 읽기 전용입니다.
테이블 속성 [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	에서 선택한 CI 통합 맵에 대한 상황별 측면 패널의 속성 창 나타나는 클래스별 확장 속성 세트입니다. 자세한 내용은 클래스의 확장 속성 구성 문서를 참조하십시오.
노드 맵 관련 항목 [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	관련 항목 패널, CI 배지 및 타임라인에 나타나는 클래스별 관련 항목의 범주화 및 순서입니다. 에 통합 맵적용됩니다. 자세한 내용은 맵에 관련 항목을 표시하는 방법 구성 문서 참조하십시오.
노드 맵 참조 [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	에서 점선 관계로 나타나는 참조 관계입니다 통합 맵. 자세한 내용은 맵에 참조된 클래스에 대한 연결을 표시하는 방법 구성 문서를 참조하십시오.
클래스 아이콘 [sn_cmdb_ws_class_icon]	UIB(플랫폼 UI 빌더) 아이콘 값(예: "serverbox-outline")을 에서 사용되는 CMDB 클래스 표시 이름(예: "네트워크 디스크")통합 맵에 매핑 ServiceNow 합니다.
노드 맵 프로파일 [sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	클래스당 기본 필터와 일부 통합 맵 설정을 포함하는 클래스 프로필. 필터 사전 설정이 적용되지 않는 경우 초기 맵에 그리고 필터 사전 설정을 ## #로 설정할 때 클래스 프로파일이 적용됩니다.

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

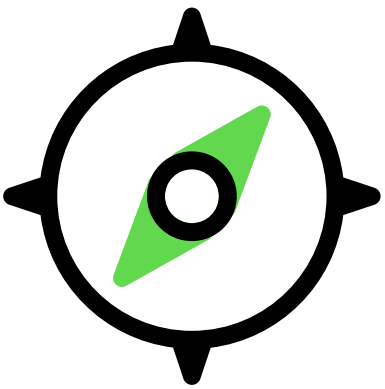
테이블	설명
	클래스 프로파일 지정은 Mapped Application Service 클래스가 있는 데이터에 특히 유용 서비스 매핑 할 수 있습니다. 자세한 내용은 클래스를 맵에 표시하는 방법 구성 문서를 참조하십시오.
문서에 대한 CMDB 데이터 관리 인증 작업 [sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document]	인증 작업과 기록 간의 매핑입니다.
CMDB 인증 속성 상태 [sn_cmdb_ws_dm_certification_attribute_status]	평면화된 실패 속성 상태 JSON입니다. 인증 예외를 보고하데 사용됩니다.
CMDB 데이터 관리 작업 실행 컨텍스트 [sn_cmdb_ws_dm_task_execution_context]	작업과 정책의 실행 컨텍스트 간 매핑

CMDB 식별 및 조정(IRE)

식별 및 조정 모듈은 다양한 데이터 소스의 데이터를 식별하고 조정하기 위한 중앙 집중식 프레임워크를 제공합니다. 이는 여러 데이터 소스를 사용하여 CI 기록을 만들고 업데이트할 때 테이블 CMDB 및 일부 비CMDB 테이블의 무결성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

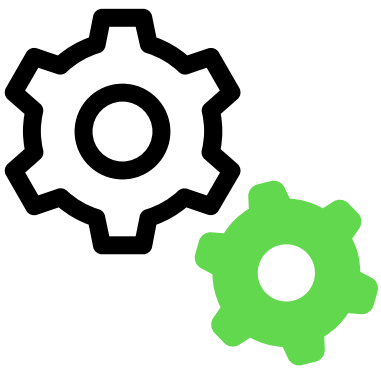
시작하기

탐색



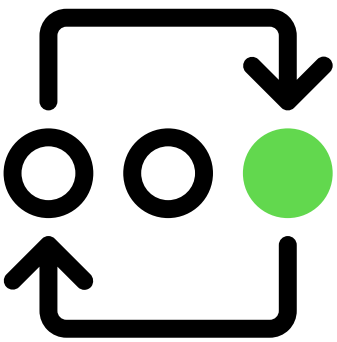
이점과 IRE가 CMDB의 무결성을 유지하는 데 어떤 도움을 주는지 알아보십시오.

구성



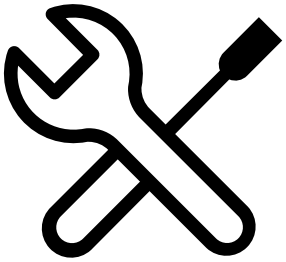
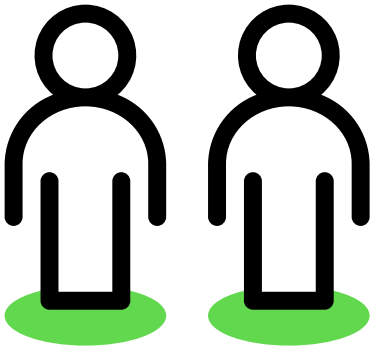
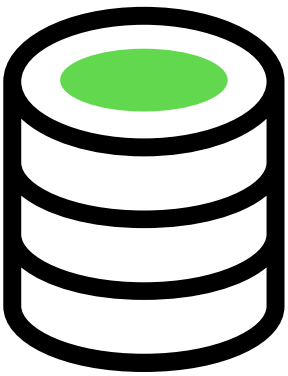
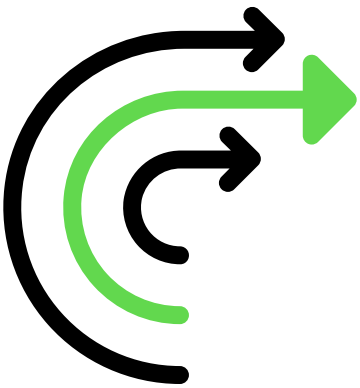
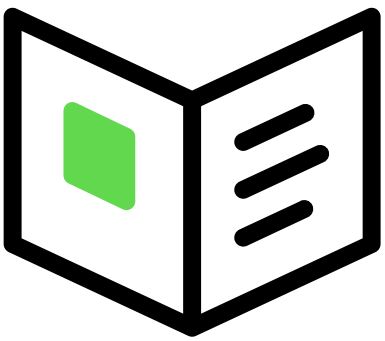
식별, 조정 및 기타 규칙을 구성합니다.

IRE 및 임포트 세트



CI를 CMDB로 임포트하는 임포트 세트에 IRE를 적용합니다.

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

식별 규칙	조정 규칙	IRE 및 중복 CI
		
CI 속성을 기반으로 CI를 고유하게 식별하는 규칙을 만듭니다.	권한 부여를 관리하고 검색 소스 간의 우선순위를 업데이트하는 규칙을 만듭니다.	IRE가 중복 CI를 탐지하는 방법과 중복 제거 작업을 처리하는 방법을 배우고 구성합니다.
IRE 및 비 CMDB 테이블	**식별 시뮬레이터**	**참조**
		
지원되는 비 CMDB 테이블에 IRE 프로세스를 적용합니다.	확인된 페이로드를 구성하고 IRE 프로세스를 통한 실행을 시뮬레이션합니다.	IRE와 관련된 속성 및 테이블, 그리고 IRE 함수에서 도메인 분리가 지원되는 방식입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

CMDB 식별 및 조정 탐색

IRE(식별 및 조정) 모듈은 다양한 데이터 소스의 데이터를 식별하고 조정하기 위한 중앙 집중식 프레임워크를 제공합니다. 이는 여러 데이터 소스를 사용하여 CI 기록을 만들고 업데이트할 때 테이블 CMDB 및 일부 비CMDB 테이블의 무결성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

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

여러 데이터 소스를 사용하면 중복 기록을 통한 불일치가 발생할 위험이 높아집니다. 데이터베이스의 무결성을 유지하기 위해서는 CI와 서비스를 정확하게 파악하여 새 CI에 대해서만 새 기록이 생성되도록 하는 것이 중요합니다.

IRE(식별 및 조정 엔진)는 다음과 같이 데이터 무결성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

- 식별 규칙 세트를 사용하여 CI를 고유하게 식별하여 중복 CI를 방지
- 권한 있는 데이터 소스만 지원되는 비 CMDB 테이블에 쓸 수 있도록 하여 CI 속성을 조정합니다.CMDB
- CI 재분류
- 다양한 데이터 소스에서 식별 및 조정을 수행할 중앙 집중식 프레임워크 제공

이벤트 관리, 가로 검색, 임포트 세트, 클라우드 인사이트, 패턴 검색 및 수동 입력과 같은 ServiceNow 데이터 소스는 IRE API를 사용하여 CI 식별 및 조정을 수행합니다. 또한 외부 공급업체 데이터 소스는 REST/스크립팅 가능한 IRE API를 활용하여 CI 식별 및 조정을 수행할 수도 있습니다.

비 **CMDB** 테이블 지원

IRE 프로세스는 일부 비테이블을 지원합니다.CMDB 식별 규칙, 조정 규칙 및 기타 IRE 관련 규칙을 생성하여 지원되는 비CMDB 테이블에 삽입되거나 업데이트되는 데이터의 무결성을 보장할 수 있습니다. 자세한 내용은 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원 문서를 참조하십시오.

식별과 조정의 구성요소 및 프로세스

CMDB 식별 및 조정 기능은 IRE(식별 및 조정 엔진), 규칙 및 작업에서 지원됩니다. 식별 규칙, 조정 규칙, IRE 데이터 소스 규칙, 중복 제거 작업 및 재분류 작업에 따라 IRE가 CI를 식별하고 조정하는 방법이 결정됩니다.

식별과 조정의 개념과 구성요소

ID

CI가 이미 존재 CMDB 하는지, CMDB에 추가해야 하는 새로 검색된 CI인지 확인하기 위해 CI를 고유하게 식별하는 프로세스입니다. 식별 프로세스는 식별 규칙 또는 데이터 소스가 제공할 수 있는 CI의 고유 ID에 의존합니다.

조정

지정된 권한이 부여된 데이터 소스만 CI 테이블 및 속성 수준에서 쓸 수 CMDB 있도록 하여 CI 및 CI 속성을 조정하는 프로세스입니다. CMDB 은 기록이 처리되는 동안 실시간으로 업데이트됩니다. 조정 활동이 커밋되기 전에 확인할 준비 영역이 없습니다. 조정 프로세스는 조정 규칙 과 IRE 데이터 소스 규칙에 의존합니다.

식별 프로세스에서 페이로드의 수신 CI와 일치하는 CI CMDB 를 식별하는 경우 업데이트 작업에만 조정이 필요합니다. IRE가 새 CI를 삽입하면 조정이 적용되지 않습니다.

중복 제거 작업

식별 및 조정 프로세스 중에 인스턴스에서 중복된 CI가 발견되면 중복된 각 CI 세트를 중복 제거 작업으로 그룹화합니다. 이러한 작업의 정보를 검토하여 이러한 CI가 중복된 것으로 어떻게 확인되었는지 확인합니다.

재분류 작업

CI 식별 프로세스 중에 일치하는 CI를 업그레이드, 다운그레이드 또는 다른 CI 클래스로 전환해야 할 수 있습니다. 자동 재분류가 비활성화된 경우 시스템에서 재분류 작업을 생성합니다. 이러한 작업의 정보를 검토하고 CI의 수동 재분류가 적절한지 여부를 결정합니다.

API

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

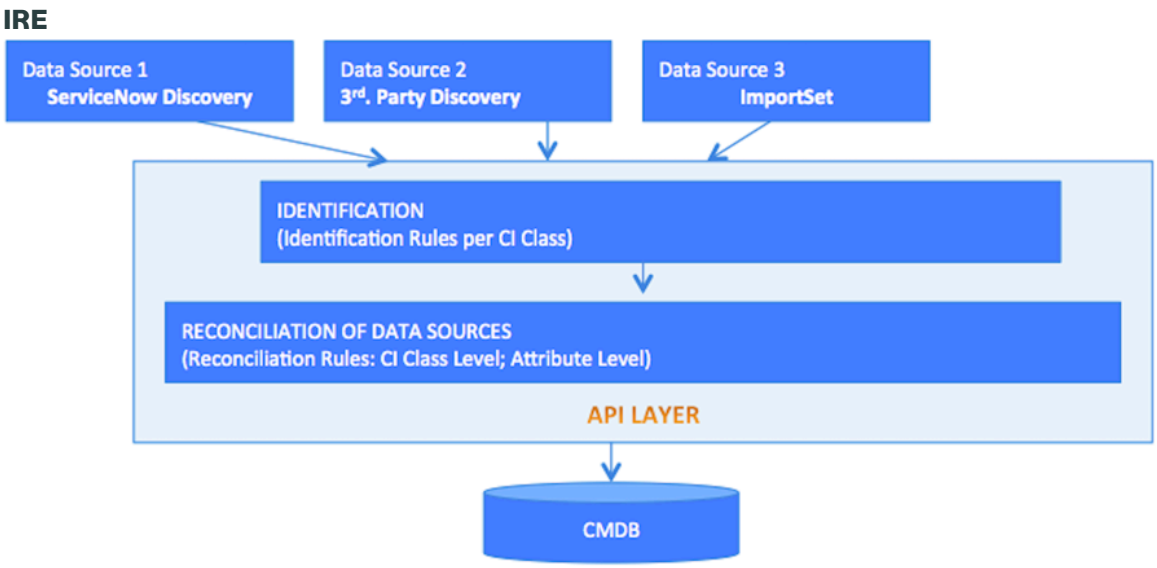
식별 및 조정 API는 모니터링 또는 임포트 세트와 같은 검색다양한 데이터 소스와 함께 사용할 수 있는 중앙 집중식 API 세트입니다. 이를 사용하여 데이터가 CMDB. 데이터 소스는 CMDB. 대신 API를 먼저 호출하여 작성되는 데이터로 인해 불일치가 발생하지 않도록 합니다.

식별 엔진 API는 범위가 지정된 앱에서 접근할 수 있습니다. Configuration Management For Scoped Apps(CMDB) 플러그인(com.snc.cmdb.scoped)을 사용하면 스크립트의 범위가 지정된 앱에서 프리픽스 'sn_cmdb를 사용할 수 있습니다. IdentificationEngine.〈method〉'를 사용하여 식별 엔진 API에 액세스할 수 있습니다. Configuration Management For Scoped Apps(CMDB) 플러그인은 기본 시스템에서 활성화됩니다.

- createOrUpdateCI() : 식별 및 조정 규칙에 따라 CI를 생성하거나 업데이트하는 스크립트 가능한 API입니다.
- identifyCI() : API와 `createOrUpdateCI` 유사하지만 결과를 데이터베이스에 커밋하지 않습니다. 지정된 페이로드와 함께 이 API를 사용하여 식별 엔진이 작업을 커밋하지 않고 삽입 또는 업데이트 작업을 수행하는지 확인합니다.
- CreateOrUpdateCIEnhanced() : 부분 페이로드, 부분 커밋, 불완전한 페이로드 및 페이로드 항목의 중복 제거와 같은 향상된 IRE 기능의 기능을 제공하는 스크립팅 가능한 API입니다. 사용할 고급 기능을 선택할 수 있습니다. 그러나 부분 페이로드를 사용하도록 설정하면 페이로드 항목의 중복 제거와 부분 커밋이 자동으로 활성화됩니다.
- identifyCIEnhanced : API와 `createOrUpdateCIEnahnced` 유사하지만 결과를 데이터베이스에 커밋하지 않습니다. 지정된 페이로드와 함께 이 API를 사용하여 식별 엔진이 작업을 커밋하지 않고 삽입 또는 업데이트 작업을 수행하는지 확인합니다.
- CMDBTransformUtil : 임포트 세트에서 임포트한 데이터에 식별 및 조정 프로세스를 적용하기 위해 임포트 세트에서만 사용되는 API입니다.

기본 시스템의 여러 테이블에 대해 사전 정의된 ID가 포함되어 있습니다. 조직에 맞게 이러한 규칙을 사용자 지정할 수 있습니다. 에서 새 테이블을 만들 CMDB때 이러한 규칙이 있는 경우 상위 테이블에서 식별 및 조정 규칙이 파생됩니다. 식별 및 조정 규칙을 새 테이블에 적용하려면 하위 수준 또는 상위 수준에서 규칙을 생성하십시오.

식별 및 조정의 프로세스 흐름



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

IRE(식별 및 조정 엔진)

IRE(식별 및 조정 엔진) 는 식별 및 조정의 기본 핵심 구성요소로 작동하는 규칙 기반 엔진입니다. IRE는 다양한 데이터 소스에서 식별 및 조정 프로세스를 수행하는 중앙 집중식 프레임워크를 제공합니다. IRE는 에 데이터를 CMDB삽입하거나 업데이트하기 전에 들어오는 데이터를 처리할 때 식별 규칙, 조정 규칙 및 IRE 데이터 소스 규칙을 사용합니다. IRE 프로세스는 에서 데이터 무결성을 CMDB유지하는 데 도움이 됩니다.

- IRE는 CI를 고유하게 식별하여 중복 CI를 방지합니다.
- IRE는 신뢰할 수 있는 데이터 소스만 CMDB에 쓸 수 있도록 하여 CI 속성을 조정합니다.

IRE(식별 및 조정 엔진)

IRE는 식별 및 조정의 기본 핵심 구성요소로, 다양한 데이터 소스에서 식별 및 조정 프로세스를 수행하는 중앙 집중식 프레임워크를 제공합니다. IRE는 CMDB에 데이터를 삽입하기 전에 수신 데이터를 처리할 때 식별 규칙, 조정 규칙 및 IRE 데이터 소스 규칙을 사용합니다.

IRE 프로세스는 CMDB에서 데이터 무결성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

- IRE는 CI를 고유하게 식별하여 중복 CI를 방지합니다.
- IRE는 신뢰할 수 있는 데이터 소스만 CMDB에 쓸 수 있도록 하여 CI 속성을 조정합니다.

ServiceNow# , 가로 검색 및 패턴 검색과 같은 서비스 매핑애플리케이션은 API를 사용하여 식별 및 조정 프로세스를 적용합니다. 임포트 세트에서 임포트한 데이터에도 IRE 프로세스를 적용할 수 있습니다. 타사 데이터 소스를 비롯한 다른 데이터 소스를 사용하는 경우 REST 또는 스크립트 가능한 IRE API를 활용하여 식별 및 조정을 수행할 수 있습니다.

추가 정보:

- IRE의 일부 기능에 영향을 주는 속성 정보: 을 참조하십시오 식별 및 조정을 위한 속성.
- IRE API 사용 정보: IdentificationEngine - 범위 지정을 참조하세요.
- 디버깅 활성화 및 페이로드 문제 확인: IRE로 전송된 페이로드를 기록하고 페이로드 〔KB0750382〕 문제를 확인하는 방법을 참조하세요.
- 페이로드 확인, 조정 적용, CMDB에 데이터 커밋 등 IRE의 작동 방식을 설명하며 IRE가 수행하는 단계 정보: 〔CMDB - IRE〕 CI(페이로드 형태)를 createOrUpdateCI()에 전달할 때 CMDB 식별 및 조정 엔진의 작동 방식 〔KB0750386〕 을 참조하십시오.
- IRE를 통해 페이로드를 실행하는 방법에 대한 정보: 〔CMDB IRE〕 페이로드를 사용하여 요청 시 CI ID를 실행하는 방법 〔KB0750383〕을 참조하십시오 .

CI 식별

CMDB 식별 프로세스는 식별 규칙을 사용하여 CI를 고유하게 식별합니다. 가능한 경우 페이로드 섹션과 *source_native_keysys_object_source_info* 소스 [sys_object_source] 테이블을 사용하여 *source_name* CI를 고유하게 식별할 수도 있습니다. 이 방법을 사용하여 식별에 성공하면 식별 속도가 느린 식별 방법인 식별 규칙에 의존하는 일치 알고리즘을 적용할 필요가 없습니다.

고유 CI 식별자는 IRE 페이로드의 선택적 *sys_object_source_info* 객체에 제공될 수 있습니다.

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_win_server",
   "values": {
    "name": "SAMLABVM52"
   },
   "sys_object_source_info": {
```


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

```
        "source_native_key": "16777219",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "SCCM Computer Identity",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
    }
   }
  ]
}
```

식별 프로세스는 CI의 종속성 분류 를 사용하여 CI를 고유하게 식별합니다. 예를 들어, 종속 CI인 Tomcat CI를 식별할 수 있습니다. Tomcat 애플리케이션(종속 클래스)을 실행하는 Windows Server CI(독립 클래스)를 가정합니다. Tomcat CI를 고유하게 식별하기 위해 '구성 파일 경로'를 사용하는 것만으로는 Tomcat 애플리케이션이 동일한 경로를 가진 여러 컴퓨터에서 실행될 수 있으므로 충분하지 않습니다. 식별 엔진이 업데이트할 CI를 선택할 수 없습니다. 종속 관계에서는 식별 프로세스에서 먼저 Tomcat 애플리케이션이 실행 중인 Windows Server 호스트를 식별한 다음, 호스트 컨텍스트에서 Tomcat 애플리케이션 자체를 고유하게 식별하도록 강제합니다.

페이로드 항목 식별

IRE는 수신 페이로드의 모든 페이로드 항목에 대한 식별자 키를 생성한 다음 부분 및 수신 페이로드를 일치시키려고 할 때 해당 키를 사용합니다. 식별자 키는 다음 중 하나를 기반으로 합니다.

- 객체의 AND *source_native_key* 값을 조합 *source_name* 한 *sys_object_source_info* 것입니다.
- 식별 기준 속성.

IRE는 CMDB IRE Partial Payloads Index [cmdb_ire_partial_payloads_index] 테이블의 부분 항목과 연결된 식별자 키를 저장한 다음 해당 키를 사용하여 들어오는 페이로드의 식별자 키와 일치시키려고 합니다.

키 속성의 타임스탬프

속성 값이 상충하는 문제를 해결하는 데 도움을 주기 위해 IRE는 다음 속성의 타임스탬프를 사용하여 현재 기록보다 오래되어 무시할 수 있는 기록을 식별합니다.

- 최근 검색(*last_discovered*) 및 검색 소스(*discovery_source*):

  최근 검색(*last_discovered*)은 CI가 마지막으로 검색된 시점의 타임스탬프입니다. IRE는 다른 CI 속성이 업데이트되지 않은 경우에도 페이로드 처리 중에 CI *last_discovered* 와 *discovery_source* 속성을 항상 업데이트합니다. 페이로드에 제공되면 *last_discovered* IRE는 페이로드의 시간이 CMDB의 시간보다 최신인 경우에만 *last_discovered* 제공된 값으로 CI를 업데이트합니다. 페이로드에 제공되지 않은 경우 *last_discovered* IRE는 *last_discovered* 현재 타임스탬프로 속성을 업데이트합니다.

  glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older 및 glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now 시스템 속성을 사용하여 이 기본 동작을 수정할 수 있습니다.

- 검색된 첫 번째 항목 (*first_discovered*)은 CI가 처음 생성된 시점의 타임스탬프입니다.

  - CI가 처음 생성될 때: 페이로드에 값이 제공되면 IRE가 해당 값을 삽입합니다. 그렇지 않으면 IRE가 현재 타임스탬프를 삽입합니다.
  - 후속 업데이트에서: 값이 제공되면 IRE는 제공된 값으로 CI를 업데이트합니다. 그렇지 않으면 속성이 업데이트되지 않습니다.

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

다음 시스템 속성을 사용하여 IRE가 페이로드의 *source_recency_timestamp* 값을 사용하여 소스 [sys_object_source] 테이블의 속성을 업데이트 *last_scan* 하는 방법을 수정할 수도 있습니다.

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

향상된 **IRE** 기능

CreateOrUpdateCIEnhanced() 및 identifyCIEnhanced 스크립팅 가능 API는 필요에 따라 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있는 다음과 같은 향상된 IRE 기능에 대한 기능을 제공합니다.

부분 페이로드

IRE는 데이터 소스가 CI를 고유하게 식별하기에 충분한 정보를 제공하지 않아 처리를 계속할 수 없는 항목을 격리합니다. 이러한 항목 중 일부는 부분 항목으로 식별되며 나중에 처리할 수 있도록 저장됩니다. 다른 항목은 로깅 목적으로만 저장되는 불완전한 항목으로 식별됩니다.

예: SCCM에는 디스크 피드 및 컴퓨터 피드와 같은 다중 피드가 있습니다. 디스크 피드에는 디스크에 대한 전체 정보가 있을 수 있지만 종속된 컴퓨터 CI에 대한 정보는 부족할 수 있습니다.

API 옵션: *partial_payloads* 기본적으로 활성화됩니다. When(시기 *partial_payloads*)이 활성화 *partial_commits* 되며 *deduplicate_payloads* 옵션의 설정에 관계없이 자동으로 활성화됩니다.

부분 커밋

일부 항목에서 오류가 발생해도 페이로드의 나머지 항목을 커밋할 수 있습니다. 따라서 페이로드에 오류가 있는 항목이 포함되어 있어도 IRE는 페이로드의 나머지 유효한 항목을 커밋합니다. 이 경우 커밋되지 않은 항목 중 일부는 부분 페이로드로 저장되고 커밋되지 않은 다른 항목은 미완료 페이로드로 저장됩니다.

API 옵션: *partial_commits* 기본적으로 활성화됩니다.

페이로드 항목 중복 제거

IRE는 페이로드 내에서 중복 항목을 중복 제거하고, 처리를 위해 중복 항목을 단일 페이로드 항목으로 병합합니다.

API 옵션: *deduplicate_payloads* 기본적으로 활성화됩니다.

요약 생성

IRE는 출력 페이로드에 클래스당 업데이트 수와 같은 처리 상세 정보가 포함된 요약을 생성합니다.

API 옵션: *generate_summary* 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

부분 항목

고유 식별에 필요한 데이터가 포함되어 있고 다음 오류 중 하나가 있는 경우 페이로드 항목은 부분 항목으로 결정됩니다. 고유 식별을 위해서는 페이로드 항목에 *sys_object_source_info* 및 값이 있는 *source_name* 섹션이 *source_native_key* 있거나, CI 클래스에 지정된 식별 기준 속성의 전체 집합이 있거나, 둘 다 있어야 합니다.

부분 항목에 대한 IRE 오류:

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

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES - 항목에 일치를 위해 하나 이상의 식별자 항목을 사용할 수 있는 식별 기준 속성이 없습니다.
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY — 필수 속성이 누락되어 CI를 만들 수 없습니다.
- MISSING_DEPENDENCY — 종속 CI에 페이로드에 지정된 의존성 관계가 없습니다.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE — IRE 데이터 소스 규칙은 지정된 데이터 소스가 지정된 클래스의 CI를 만들지 못하도록 합니다.

IRE 오류 메시지에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 IRE 오류 메시지.

페이로드 항목이 부분 항목으로 확인되어 처리가 실패하면 부분 항목은 나중에 처리할 수 있도록 CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에 JSON 형식으로 부분 페이로드로 저장됩니다. IRE는 식별자 키를 사용하여 수신 페이로드를 저장된 부분 페이로드와 일치시키려고 시도합니다.

나중에 데이터 소스가 부분 항목에서 누락된 데이터를 보내면 IRE는 수신 페이로드를 저장된 부분 페이로드와 일치시킵니다. 그런 다음 IRE는 일치하는 부분 페이로드를 수신 페이로드와 병합합니다. 충돌하는 속성을 해결하기 위해 IRE는 클래스에 대해 지정된 (when *source_native_key* and *source_name* are identical) 또는 정적 조정 규칙을 사용합니다 *source_recency_timestamp* . 그 결과 IRE에서 해당 CI를 만들거나 업데이트하기 위해 처리하는 완전하고 유효한 페이로드가 생성됩니다.

90일이 지난 부분 페이로드는 CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에서 삭제됩니다.

부분 페이로드 샘플:

```
Disk feed:
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_computer",
      "sys_object_source_info": {
           "source_native_key": "Server001",
           "source_name": "SCCM",
           "source_feed": "DISK_FEED",
           "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
      }
    },
    {
      "className": "cmdb_ci_disk",
      "values": {
        "name": "disk1"
      }
    }
  ],
  "relations": [{
            "parent": 0,
            "child": 1,
            "type": "Contains::Contained by"}
            ]
}
```

위 페이로드의 컴퓨터 항목에는 속성이 없으므로 IRE에서 처리할 수 없습니다. *source_name* 그러나 부분 항목으로 만드는 source_native_key 제공됩니다. 컴퓨터 항목이 부분적이기 때문에 컴퓨터 항목에 종속된 디스크 항목도 부분 항목입니다.

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

누락된 상세 정보를 제공하여 이전 부분 페이로드를 완료하는 후속 페이로드의 샘플:

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
   {
     "className": "cmdb_ci_linux_server",
     "values": { "name": 'linux001',
              "ip_address": "100.126.38.19",
              "mac_address": "DSWER4587" },
     "sys_object_source_info": {
          "source_native_key": "Server001",
          "source_name": "SCCM",
          "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
          "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
     }
   }
  ]
}
```

부분 페이로드의 컴퓨터와 새 페이로드의 서버는 및 *source_native_key*가 동일 *source_name* 하므로 일치합니다. 따라서 부분 페이로드와 새 페이로드가 병합되고, 작업이 커밋되며, 부분 페이로드가 부분 페이로드 테이블에서 삭제됩니다.

부분 페이로드당 항목 수에는 제한이 있으며, 이는 glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size 속성(기본적으로 1000개)으로 설정됩니다. 연결된 관계, 참조 및 종속 항목을 하나의 부분 페이로드에 저장하면 해당 제한에 도달할 수 있으며, 이 경우 페이로드는 여러 부분 페이로드로 분할됩니다.

부분 페이로드에 대한 자세한 내용은 CreateOrUpdateCIEnhanced() 를 참조하세요.

불완전한 항목

다음과 같은 경우 페이로드 항목이 미완료 항목으로 확인됩니다.

- 고유 식별에 필요한 모든 데이터를 포함하지는 않습니다.
- 부분 항목과 관련되지 않은 오류가 있습니다.

객체 내 *sys_object_source_info* 에서, *source_native_key* 또는 CI 클래스에 대해 지정된 식별 기준 속성의 전체 집합이 제공되지 않은 *source_name* 경우 고유 식별이 불가능합니다.

불완전한 항목은 CMDB IRE 불완전 페이로드[cmdb_ire_incomplete_payloads] 테이블에 JSON 형식으로 불완전 페이로드로 저장됩니다. 불완전한 항목은 복구할 수 없는 오류가 있는 페이로드를 로깅하기 위해 저장되며 다시 처리되지 않습니다.

관계 추가

인덱스 또는 선택적 JSON internal_id 요소를 사용하여 관계를 추가합니다.

페이로드의 *relations* 객체를 사용하여 항목을 참조 *internal_ids* 하여 관계를 추가하거나 업데이트합니다. 페이로드의 메인 항목과 관련 항목을 사용하여 관계를 만들 수 있습니다. 예:

- 관계(상위 인덱스, 하위 인덱스, 관계 유형)
- 관계(상위 내부 ID, 하위 내부 ID, 관계 유형)

자세한 내용 및 코드 샘플은 CreateOrUpdateCIEnhanced() 를 참조하세요.

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

페이로드 항목 간 참조 추가

페이로드 항목을 고유하게 식별하는 선택적 JSON *internal_id* 요소를 사용하여 두 페이로드 항목 사이에 참조를 추가합니다.

블록을 사용하여 참조를 *referenceItems* 추가하거나 업데이트합니다. 단일 페이로드에서 메인 항목, 조회 항목 및 관련 항목을 포함하여 두 항목 간에 참조를 추가할 수 있습니다.

자세한 내용 및 코드 샘플은 CreateOrUpdateCIEnhanced() 를 참조하세요.

CI 재분류

페이로드의 *updateWithoutUpgrade*설정 블록에 있는 , *updateWithoutDowngrade*및 *updateWithoutSwitch* 플래그를 사용하여 CI 클래스에 대한 의도하지 않은 업데이트를 방지합니다. 이러한 플래그는 동일한 CI를 업데이트하는 동안 여러 데이터 소스가 의도치 않게 시도할 수 있는 CI의 클래스를 업그레이드, 다운그레이드 또는 전환하지 못하게 방지합니다. 자세한 내용 및 코드 샘플은 CreateOrUpdateCIEnhanced() 를 참조하세요.

재분류 플래그는 에 대한 다른 시스템 설정보다 우선합니다 IRE 처리 중 CI 재분류 구성.

사용자 지정 전후 스크립트 추가

통합 허브 ETL을 사용하여 CMDB 통합 애플리케이션의 데이터 소스에 대한 사용자 지정 Java 스크립트를 추가합니다. 이러한 스크립트는 CMDB 통합을 처리하면서 IRE 입력 및 출력 페이로드에 대한 액세스를 제공합니다.

이전 스크립트는 IRE로 전송될 입력 페이로드 배치에 대한 액세스를 제공합니다. 스크립트 앞에 사용자 지정을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 을 SKIPPED로 설정하여 배치의 페이로드를 *status*#####. 선택적으로, 각 임포트 세트 행 테이블에 주석으로 표시될 페이로드를 건너뛰는 이유를 제공합니다.
- 입력 페이로드를 수정합니다.
- IRE 페이로드를 사용하는 스크립트 내에 다른 사용자 지정 논리를 작성합니다.

스크립트가 IRE 입력 및 출력 페이로드에 대한 액세스를 제공한 후. 사용자 지정 이후 스크립트를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 입력 및 출력 페이로드를 쉽게 비교하고 IRE가 각 CI에 대해 수행한 다양한 작업을 식별합니다.
- IRE가 생성하거나 업데이트한 CI의 sys_ids 액세스합니다.
- IRE 출력 페이로드를 사용하는 스크립트 내에 다른 사용자 지정 논리를 작성합니다.

CMDB 식별 및 조정 구성

CMDB 식별 및 조정(IRE)이 효과적으로 작동하는 데 필요한 규칙을 구성합니다.

구성 개요

- 식별 규칙 생성

  식별 규칙은 중복 CI가 생성되지 않도록 CMDB에서 CI를 올바르게 식별하는 데 필수적입니다. 효과적인 식별 규칙은 수신 CI가 CMDB에 추가되는지 또는 기존 CI를 업데이트하는 데 사용되는지를 결정하는 데 도움이 됩니다.

- 조정 규칙 생성

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

정적 및 동적 조정 규칙은 어떤 검색 소스에 어떤 CI 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는지 결정합니다. 조정 규칙은 검색 소스가 동일한 속성 값에 대한 서로의 업데이트를 덮어 쓰는 것을 방지하는 데 중요합니다.

- 데이터 소스 규칙 작성

  데이터 소스 규칙은 검색 소스가 특정 클래스에 대한 새 CI를 삽입하지 못하게 합니다. 데이터 소스 규칙은 기존 CI를 업데이트할 때 이러한 검색 소스를 계속 신뢰하면서 신뢰할 수 없는 검색 소스가 새 CI를 만들지 못하도록 하는 데 유용합니다.

- 종속 관계 규칙 생성

  종속 관계 규칙은 CI 유형의 종속성 구조와 서비스 정의의 관계 유형을 정의하며, 이는 CI 식별과 비즈니스 서비스 맵 구축에 도움이 됩니다.

식별 규칙

CMDB 식별 프로세스는 식별 규칙을 사용하여 CI를 고유하게 식별합니다.

식별 규칙은 CI 클래스에 적용되며 단일 *CI* 식별자 와 각각 다른 우선 순위를 갖는 하나 이상의 식별자 항목 및 관련 항목으로 구성됩니다. 각 식별자 항목은 특정 우선순위로 설정된 고유 속성을 정의하고 각 관련 항목은 관련 항목을 식별하기 위한 규칙을 정의합니다. 가장 강력한 식별자 항목 및 관련 항목에 대해 가장 높은 우선순위로 설정되는 강력한 식별 규칙을 생성합니다.

식별 프로세스와 식별 규칙은 식별을 위해 CI의 속성을 사용합니다.

고유 속성

CI를 고유하게 식별하는 데 사용할 수 있는 CI의 지정된 기준 속성 값 집합입니다. 고유 속성은 동일한 테이블 또는 파생된 테이블에서 나올 수 있습니다.

필수 속성

비워둘 수 없는 CI의 지정된 속성입니다.

계층 구조 전반에서의 **CMDB** 파생

하위 클래스에 대해 식별 규칙이 명시적으로 정의되지 않은 경우 하위 클래스는 상위 클래스에서 연결된 식별 항목 및 관련 항목을 포함한 식별 규칙을 파생합니다. 나중에 자식 클래스에 대해 고유한 식별 규칙을 명시적으로 정의할 수 있습니다. 이 경우 연결된 식별 항목 및 관련 항목을 포함하여 상위 클래스에서 처음에 파생된 식별 규칙은 하위 클래스에서 더 이상 적용되지 않습니다. 또한 하위 클래스에서 새로 만든 식별 규칙에 식별 항목 및 관련 항목을 명시적으로 추가해야 합니다.

예: ***Hardware*** 클래스 식별 규칙에는 테이블에 대한 ***Software Instance*** 관련 항목이 있습니다. 이 식별 규칙(테이블과 ***Software Instance*** 관련된 항목 포함)은 클래스에서 ***Computer*** 파생됩니다. 그런 다음 클래스에 ***Computer*** 대한 새 식별 규칙을 만들면 클래스에서 ***Hardware*** 파생된 식별 규칙을 덮어씁니다. 그러므로, ***Hardware*** 테이블에 대한 ***Software Instance*** 연관된 관련 항목을 포함한 클래스 식별 규칙은 클래스에 ***Computer*** 더 이상 적용되지 않습니다. 동일한 관련 항목이 필요한 경우 클래스에 대해 새로 만든 식별 규칙 ***Computer*** 에서 테이블에 대한 ***Software Instance*** 관련 항목을 명시적으로 추가해야 합니다.

식별 규칙 유형

CI 종속성은 CI의 클래스에 대한 종속 관계 규칙에 따라 CI 클래스 관리자에서 지정됩니다.

독립 CI

자체적으로 존재하며 다른 CI에 종속되지 않는 서버 CI와 같은 CI입니다.

종속 CI

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

다른 CI와의 관계에 따라 달라지며 종속 관계가 없는 경우 자체적으로 존재할 수 없는 CI입니다. 예:

- *Network Adapter* CI는 CI를 포함하는 CI 없이는 *Hardware* 의미 있게 존재할 수 없습니다.
- *Application* CI는 호스팅되는 CI 없이 *Server* 자체적으로 존재할 수 없습니다.

종속 CI를 식별하는 단계는 독립 CI를 식별하는 단계와 다를 수 있습니다. 이러한 차이는 종속 식별 규칙과 독립 식별 규칙 간의 차이에 반영됩니다.

독립적 식별 규칙

다른 CI 또는 관계와 무관하게 CI의 자체 속성을 기반으로 CI를 식별하는 규칙입니다.

종속 식별 규칙

CI를 식별하려면 먼저 종속 CI를 식별해야 하는 규칙입니다. CI는 하나 이상의 CI에 종속될 수 있으며, 종속 CI에는 종속성이 있는 단일 상위 CI만 있을 수 있습니다. CI와 종속 CI 간의 관계 유형도 식별 프로세스에 포함됩니다. 종속 CI의 식별 프로세스를 돕기 위해 CI 유형 내에서 의존성 체인을 정의하는 종속 관계를 생성합니다 .

종속 CI를 식별하는 데 사용되는 페이로드에는 한정자 체인과의 관계가 포함될 수 있습니다. 이러한 관계의 경우 일치하는 상위/하위 쌍이 있는 경우 시스템은 페이로드의 한정자 체인을 데이터베이스에 있는 CI의 한정자 체인과 비교합니다. 차이가 있는 경우 데이터베이스의 한정자 체인은 해당 관계에 대한 페이로드의 한정자 체인과 일치하도록 업데이트됩니다.

식별자 항목

CI 속성(필드 기반 식별)뿐만 아니라 일련 번호 또는 네트워크 어댑터와 같은 CI의 관련 목록(조회 기반 식별)에 기반하여 CI와 일치하도록 식별자 항목을 구성할 수 있습니다. 식별에 사용되는 조회 테이블에는 를 가리키는 참조 필드가 있어야 합니다 *cmdb_ci*.

식별자 항목에는 세 가지 유형이 있습니다.

일반 식별자 항목

식별은 CI를 고유하게 식별하는 CI 고유 속성을 기반으로 합니다.

조회 식별자 항목

식별은 식별 중인 CI에 대한 참조가 있는 모든 테이블이 될 수 있는 조회 테이블(관련 테이블)을 사용합니다. 관련 조회 테이블을 선택한 후 cmdb_ci 테이블 자체 또는 하위 테이블 중 하나를 참조하는 관련 테이블에서 식별자 속성을 선택합니다.

조회 기록이 아직 없는 경우 식별자 항목에서 참조하는 조회 테이블에 삽입됩니다.

하이브리드 식별자 항목

일반 식별자 항목과 조회 식별자 항목의 조합입니다.

예: 클라우드 환경에서 가상 머신을 검색할 때 여기에는 동일한 일련 번호 세트를 가진 두 개의 가상 머신이 포함될 수 있습니다. 하드웨어 테이블에 대한 조회 식별자 항목(예: [###: ## ##, ## ##: ## ##, ## ## ##])은 이 두 가상 머신을 고유하게 식별할 수 없습니다. 그러나 [###: ## ##, ## ##: ## ##, ## ## ## + (## #### #### ## ##)] 과 같은 하이브리드 식별자 항목은 두 가상 머신을 고유하게 식별할 수 있습니다.

조회 테이블에 대한 지침

식별자 항목에서 조회 테이블을 지정할 때 다음 지침을 따르십시오.

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

1. 조회 테이블이 cmdb_ci 테이블을 참조하는지 확인합니다.
2. 더 강력한 식별 규칙을 위해 정확한 카운트 일치를 적용하는 것이 좋습니다(확인란 정확한 카운트 일치 적용(조회)). 조회 식별 중에 이 옵션은 정확한 조회 기록 수가 일치하는 경우에만 일치를 적용합니다. 자세한 내용은 CI 식별 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
3. 특히 조회 기반 규칙에 대해 상충하는 식별 규칙을 생성하지 마십시오.

   예: 하드웨어 클래스의 CI 식별자에서 네트워크 어댑터 클래스에 대한 조회 기반 규칙을 지정하고 네트워크 어댑터 클래스에 대한 CI 식별자도 정의합니다. 네트워크 어댑터 테이블에는 고유한 CI를 식별하는 모순되는 규칙이 있기 때문에 해당 테이블에 중복이 생성될 수 있습니다.

   - 기준 속성만 보는 하나의 규칙(CI 식별자 규칙)
   - 기준 속성과 참조된 sys_id(조회 규칙)을 살펴보는 또 다른 규칙입니다.

예: 삽입해야 하는 관련 항목이 있는 CI - sysId를 사용할 수 있습니다.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
           className:'cmdb_ci_spkg',
           values: {
             name:'package1',
             version:'version1'
             }
      }],
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098'
      }
}]
};
```

관련 항목

관련 CI를 기반으로 하는 규칙인 관련 항목을 정의할 수 있습니다. 관련 항목은 식별 중인 CI에 대한 참조가 있는 모든 테이블(CMDB 또는 비 CMDB)이 될 수 있는 관련 테이블을 기반으로 합니다. 관련 항목을 사용하여 식별자 항목으로 식별되는 CI와 데이터가 연결된 다른 테이블에서 기록을 만들거나 업데이트할 수 있습니다. 관련 항목은 CI를 직접 식별하는 데 사용되지 않습니다.

규칙에 관련된 테이블을 선택하고 나면 참조된 필드 의 목록이 cmdb_ci 테이블 자체 또는 그 하위 테이블 중 하나를 참조하는 관련 테이블의 필드로 채워집니다.

클래스에 대한 관련 항목은 관련 항목이 지정되지 않은 하위 클래스에 의해 파생됩니다.

관련 정보

관계 한정자

CI 식별 규칙 생성

식별 규칙은 IRE(식별 및 조정) 프로세스의 일부로 CMDB에서 CI를 고유하게 식별하는 데 사용됩니다. 각 CMDB 클래스는 단일 식별 규칙과 연결될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

CI 식별 규칙에서 CI 식별자, CI를 고유하게 식별하는 식별자 항목 및 관련 항목을 지정합니다.

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

식별 규칙을 만들기 전에 다음 사항을 검토하십시오.

- 식별 규칙
- CMDB 식별 사용에 대한 일반 지침
- 미리 정의된 식별 규칙 탐색:
  1. 다음으로 이동 모두 〉 **CI** 클래스 관리자.
  2. 계층 구조를 선택한 다음, 예를 들어 Hardware 클래스를 검색하여 선택합니다.
  3. Hardware(하드웨어) 표시줄에서 **Class** Info(클래스 정보)를 확장하고 **Identification** Rule(식별 규칙)을 선택합니다.
  4. 하드웨어 클래스 식별 규칙의 설정으로 모든 섹션과 타일을 검사합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 표시한 다음 식별 규칙을 만들 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 모음에서 클래스 정보를 확장한 다음, 식별 규칙을 선택합니다.
4. Edit(편집)를 선택하여 기존 규칙을 편집하거나 Identification Rule(식별 규칙) 섹션에서 Add(추가)를 선택하여 새로 만듭니다.
5. 양식을 작성한 다음, 저장을 선택합니다.

필드	설명
독립/종속	CI 식별자가 다른 CI와 독립적으로 CI를 식별할 수 있는지 여부를 지정합니다. **주:** 규칙을 종속으로 설정하려면 선택한 클래스에 대해 종속 관계 규칙을 지정해야 합니다.
이름	CI 식별자의 이름.
설명	CI 식별자에 대한 설명.

6. 식별자 항목 섹션에서 기존 식별자 항목을 선택하여 편집하거나 추가 를 선택하여 새로 만듭니다.
7. 식별자 항목 대화 상자에서 옵션을 선택하고 다음을 선택합니다.
   선택한 옵션에 따라 다음 세 단계 중 하나를 계속합니다.

옵션	설명
메인 테이블의 속성 사용 〈table〉	현재 선택된 테이블(일반 식별자 항목)에서 속성을 선택할 수 있습니다.
다른 테이블의 속성 사용(조회 테이블)	현재 선택된 테이블(조회 식별자 항목)을 제외한 모든 관련 테이블에서 속성을 선택할 수 있습니다.
기본 및 다른 테이블의 속성 사용(하이브리드)	현재 선택한 테이블과 다른 테이블(하이브리드 식별자 항목)에서 속성을 선택할 수 있습니다.

8. 메인 테이블의 특성 사용**<"table">** 옵션: 양식에서 옵션을 설정한 다음 저장을 선택합니다.

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

테이블에서 검색 은 CI 클래스 목록에서 현재 선택된 테이블로 사전 설정되어 있습니다.

필드	설명
활성	식별자 항목이 활성 상태인지 지정하는 확인란. 규칙을 적용하려면 식별 규칙에서 하나 이상의 식별자 항목이 활성 상태여야 합니다.
우선순위	식별자 항목의 우선순위입니다. 식별자 항목은 우선순위에 따라 적용됩니다. 우선 순위 번호가 낮은 규칙일수록 높은 우선 순위가 부여됩니다. 우선 순위가 동일한 식별자 항목은 임의로 적용됩니다. 우선 순위 번호 사이의 간격을 유지할 수 있으므로 기존 우선 순위를 수정하지 않고 새 항목에 사용되지 않은 우선 순위 번호를 할당할 수 있습니다.
기준 속성	CI를 고유하게 식별하는 속성 세트입니다. 속성은 현재 클래스 또는 상위 클래스에 속할 수 있습니다. 주: 참조 필드를 기준 속성으로 추가할 수 있습니다. 그러나 이러한 필드가 항상 유효하지는 않을 수도 있습니다. ○ 참조 필드는 다른 테이블에 있는 기록으로 향하는 *sys_id*를 저장하므로 현재 테이블에서는 취약한 기준 속성으로 간주됩니다. ○ 시스템은 참조 필드의 잘못된 값을 탐지하고 '알 수 없음'으로 바꿉니다. 예를 들어, 잘못된 *Model ID* 값은 '알 수 없음' 값으로 대체됩니다. 또한 여러 CI의 동일한 참조 필드가 '알 수 없음'으로 설정된 경우, 이러한 CI는 중복 CI가 됩니다.
Null 속성 허용	이 옵션을 선택한 후 하나 이상의 조건 속성이 null이 아닌 경우 null인 조건 속성이 있더라도 식별자 항목과의 일치를 시도합니다. 그렇지 않으면 모든 기준 속성에는 식별자 항목과의 일치를 시도할 값이 있어야 합니다.
상위 규칙으로 폴백 허용	이 식별 규칙에 대한 일치 항목이 없는 경우 CI의 상위 식별 규칙을 사용할 수 있습니다. 종속 식별 규칙에만 적용됩니다.
고급 옵션	일치하는 CI에 대해 검색할 기록 세트의 범위를 좁히는 필터입니다. 시스템 속성이 **true**(기본적으로 **false**)로 설정된 경우에만 *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* 사용할 수 있습니다. 기본 시스템에서 다양한 클래스의 식별자 항목은 고급 옵션 조건으로 미리 구성됩니다. 일반 식별자 항목의 이러한 사전 구성된 모든 조건은 이 속성을 **true**로 설정하면 자동으로 적용됩니다. 따라서 예기치 않은 동작을 방지하려면 이 속성을 **true**로 설정하기 전에 일반 ID 항목에서 미리 정의된 조건을 검토하십시오. 이 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 식별 및 조정을 위한 속성.

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

주:
조건 속성이 두 개 *sys_class_name* 만 있고 그 중 하나(예: [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name])인 경우 **null** 속성 허용 이 활성화되어 있더라도 다른 속성은 NULL이 될 수 없습니다. 이 제한은 특수 시스템 일치 특성으로 간주되기 때문입니다 *sys_class_name* .

9. 다른 테이블의 속성 사용(조회 테이블) 옵션:

a. 테이블에서 검색을 CI 클래스 목록에서 현재 선택된 테이블이 아닌 다른 테이블로 설정합니다. 테이블에 검색에는 에 대한 *cmdb_ci*참조 필드가 있어야 하며, 그렇지 않으면 식별자 항목이 잘못된 것으로 간주됩니다.

b. 이전 단계에서 설명한 대로 나머지 필드를 설정합니다.

c. 옵션: 고급 옵션을 선택하고 조회 식별자에 대한 정보를 입력합니다(필요한 경우 아래로 스크롤).

고급 옵션	설명
이 모든 조건이 충족되어야 함	일치하는 CI에 대해 검색할 기록 세트의 범위를 좁히는 필터입니다.
정확한 카운트 일치 적용	조회 식별의 경우 정확한 조회 기록 수가 일치하는 경우에만 CI를 일치시킵니다. 적용 시, 페이로드의 CI에 대한 모든 조회 항목에는 동일한 CI를 참조하는 조회 테이블에 일치하는 기록이 있어야 합니다. **i.** CMDB의 CI를 참조하는 입력 페이로드의 모든 조회 항목이 있는 CI와만 일치합니다. **ii.** 일치하는 항목이 여러 개인 경우 가장 오래 전에 생성된 CI를 최종 일치 항목으로 선택합니다. 강제 적용되지 않은 경우 조회 테이블의 기록과 일치하는 페이로드의 CI에 대한 하나의 조회 항목만으로도 일치를 고려하기에 충분합니다. **i.** CMDB의 CI를 참조하는 입력 페이로드에서 하나 이상의 조회 항목이 있는 모든 CI와 일치합니다. **ii.** 일치하는 항목이 여러 개인 경우 CMDB에서 CI를 참조하는 입력 페이로드에서 최대 조회 항목 수가 있는 CI를 선택합니다. **iii.** 일치하는 항목이 여러 개 있는 경우 가장 오래된 CI를 최종 일치 항목으로 선택합니다.

d. 저장을 선택합니다.

10. 메인 및 다른 테이블의 속성 사용(하이브리드) 옵션:

a. 이전 단계에서 설명한 대로 일반 설정 탭에서 옵션을 설정하고 다음을 선택합니다.

b. 메인 테이블 설정 탭에서 현재 선택한 테이블에서 사용할 속성을 선택하고 다음을 선택합니다. 테이블에서 검색 은 CI 클래스 목록에서 현재 선택된 테이블로 사전 설정되어 있습니다.

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

c. 조회 테이블 설정 탭에서 테이블에 대한 검색을 선택한 다음 기준 속성에서 지정된 테이블의 속성을 선택합니다. 테이블에서 검색 에는 참조 필드가 있어야 하며 *cmdb_ci*, 그렇지 않으면 식별자 항목이 잘못된 것으로 간주됩니다.
고급 옵션을 선택하고 이전 단계에서 설명한 대로 조회 식별자에 대한 정보를 입력할 수 있습니다 (필요한 경우 아래로 스크롤).

d. 저장을 선택합니다.

주:
하이브리드 옵션의 **null** 속성 허용 옵션이 **false**로 설정되어 있습니다. 따라서 현재 선택된 테이블과 조회 테이블 모두에서 선택한 모든 기준 속성에는 값이 있어야 합니다. 또한 선택적 조건 설정은 조회 테이블에만 사용할 수 있으며 기본 테이블에는 사용할 수 없습니다.

11. 옵션: 관련 항목 섹션에서 기존 관련 항목을 선택하여 편집하거나 추가 를 선택하여 새로 만듭니다.

a. 관련 항목 양식을 업데이트한 다음 저장을 선택합니다.

관련 입력 양식

필드	설명
활성	관련 항목이 활성 상태를 지정하는 확인란입니다.
관련 테이블	일치하는 CI를 예조하는 관련된 테이블.
참조 필드	참조된 CI를 저장해야 하는 관련 테이블의 참조 필드입니다. 이 필드는 항상 cmdb_ci 테이블 또는 cmdb_ci 테이블의 하위 항목을 참조합니다.
우선순위	지정한 관련 테이블에 대한 관련 항목의 우선 순위입니다. 특정 관련 테이블에 대해 관련 항목을 일치시키는 동안 우선 순위 번호가 낮은 규칙에 높은 우선 순위가 부여됩니다. 동일한 우선 순위의 지정된 관련 테이블에 대한 관련 항목은 임의로 적용됩니다. 우선 순위 번호 사이의 간격을 유지할 수 있으므로 기존 우선 순위를 수정하지 않고 새 항목에 사용되지 않은 우선 순위 번호를 할당할 수 있습니다.
기준 속성	관련 항목을 고유하게 식별하는 속성 집합입니다. 속성은 현재 클래스 또는 상위 클래스에 속할 수 있습니다. 주: 참조 필드를 기준 속성으로 추가할 수 있습니다. 그러나 이러한 필드가 항상 유효하지는 않을 수도 있습니다. ▪ 참조 필드는 다른 테이블에 있는 기록으로 향하는 *sys_id*를 저장하므로 현재 테이블에서는 취약한 기준 속성으로 간주됩니다. ▪ 시스템은 참조 필드의 잘못된 값을 탐지하고 '알 수 없음'으로 바꿉니다. 예를 들어, 잘못된 *Model ID* 값은 '알 수 없음' 값으로 대체됩니다. 또한 여러 CI의 동일한 참조 필드가 '알 수 없음'으로 설정된 경우, 이러한 CI는 중복 CI가 됩니다. 식별 규칙에서 속성을 보거나 추가 또는 제거하려면 자물쇠 아이콘을 선택합니다.
Null 속성 허용	관련 테이블에서 적어도 하나의 조건 속성이 null이 아닌 경우에는 null인 조건 속성이 있다고 하더라도 식별자 항목과의 일치를 시도할 수 있습니다.

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

필드	설명
필터 조건	조건을 추가하여 필터를 구성하고 일치하는 관련 아이템으로 검색될 레코드 집합 범위를 좁힙니다.

주:
조건 속성이 두 개 *sys_class_name* 만 있고 그 중 하나(예: 〔name, sys_class_name〕, 〔ip_address, sys_class_name〕)인 경우 **null** 속성 허용 이 활성화되어 있더라도 다른 속성은 NULL이 될 수 없습니다. 이 제한은 특수 시스템 일치 특성으로 간주되기 때문입니다 *sys_class_name* .

Example:
예를 들어, 미리 정의된 하드웨어 규칙은 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블에 적용됩니다. 일련 번호, 일련 번호 유형 기준 속성이 있는 식별자 항목이 있으며 테이블에서 검색 필드가 일련 번호로 설정되어 있습니다.

다음 페이로드 코드 조각은 *Hardware* 클래스의 하위인 CI를 클래스에 *cmdb_ci_linux_server* 추가합니다. 또한 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 CI 식별자 페이지에서 관련 항목을 생성해야 하는 페이로드에 관련 항목을 추가하는 방법도 보여줍니다.

```
{
   "items": [
      {
         "className": "cmdb_ci_linux_server",
         "lookup": [
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                  "serial_number_type": "system",
                  "valid": "true"
               }
            },
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
                  "serial_number_type": "uuid",
                  "valid": "true"
               }
            },            }
         ],

   “related": [
            {
               "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
               "values": {
                  “name": “chassis1",
                  “category": “category1",
                  “short_description": “My Chassis 1"
               }
            },
            {
               "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
               "values": {
                  “name": "chassis2",
```


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

```
                "category": "category2",
                "short_description": "My Chassis 2"
            }
          },   }
    ],

        "values": {
            ......
            "name": "xpolog2.lab3",
            "os_name": "Linux",
            "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
 2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
            "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
            "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
        }
      }
   ]
}
```


하드웨어 규칙이 적용되면 일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블에서 ## 키 내에 지정된 값과 일치하는 항목이 검색됩니다. 정확한 카운트 일치 적용(조회)을 선택하지 않으면 일치 항목이 하나 이상 있는 한 모든 조회 키가 일치 항목을 반환할 필요가 없습니다. 모든 일치 항목이 동일한 CI를 참조하는 경우 해당 CI는 기존 CI 기록으로 간주됩니다. 일치하는 항목이 없으면 식별 검색이 다음 규칙 항목으로 계속됩니다. 일치하는 규칙을 찾지 못해 모든 규칙이 소진되면 데이터베이스에 새 CI 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

필요에 따라 포함 규칙을 생성 하여 식별에 포함된 CI의 범위를 좁힐 수 있습니다.

식별 포함 규칙 생성

식별 포함 규칙을 생성하여 식별 프로세스에 포함된 CI의 범위를 좁힙니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

독립 CI의 중복 탐지 중에 IRE(식별 및 조정 엔진)는 식별 포함 규칙을 충족하는 CI만 처리합니다. 예를 들어, 상태가 운영인 CI만 포함하도록 필터를 설정할 수 있습니다. 식별 포함 규칙이 없으면 모든 CI가 식별 프로세스와 CMDB 상태 중복 메트릭 계산에 포함됩니다. 기본 시스템에는 사전 정의된 식별 포함 규칙이 없습니다. 식별 포함 규칙은 클래스 수준에서 정의됩니다.

식별 포함 규칙은 상태 포함 규칙 외에도 중복 CI에 대한 CMDB 상태 대시보드에 나타나는 내용에도 간접적으로 영향을 줍니다.

> **주:**
> 식별 포함 규칙은 IRE를 호출하는 모든 스크립트에 영향을 미치므로 신중하게 생성해야 합니다. 식별 포함 규칙은 검색 및 서비스 매핑의 일부 기능에 영향을 주는 특정 유형의 CI 식별을 방지할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. CI 클래스 목록을 표시하려면 계층 구조를 선택하십시오.
3. 식별 포함 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.

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

4. 수업 탐색 모음에서 수업 정보를 확장한 다음, Identification을 선택합니다.
5. 규칙을 만들거나 편집하고 해당 조건을 지정합니다.

   a. 포함 규칙(고급) 섹션에서 추가 를 선택하여 규칙을 만들거나 편집 을 선택하여 기존 규칙을 편집합니다.

   b. 포함 규칙 생성 대화 상자의 활성 기록 조건 필드에 기준을 지정합니다.
   CI가 식별 프로세스와 중복 CMDB 상태 메트릭에 포함되려면 이 기준을 충족해야 합니다.

6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 식별 포함 규칙 〉 모든 식별 포함 규칙의 목록을 보려면

관련 정보

상태 포함 규칙 작성

CMDB 식별 사용에 대한 일반 지침

CMDB 식별을 효과적으로 사용하기 위해 다음과 같은 일반 가이드라인을 검토하십시오.

식별 규칙

독립적인 식별 규칙은 다른 CI와 독립적으로 CI의 속성을 기반으로 CI를 식별합니다.

종속 식별 규칙은 종속 CI 및 식별된 CI와 해당 종속 CI의 관계에 따라 CI를 식별합니다. 종속 식별 규칙이 있는 식별은 종속 CI 및 식별된 CI와 종속 CI 간의 관계와 한정자를 기반으로 합니다. 식별은 독립적인 식별 규칙보다 더 많은 시간이 필요하며 일부 식별 오류가 발생하기 쉽습니다. 따라서 종속 규칙의 사용을 최소화해야 합니다.

CI 모델링은 적절한 CI 식별에 필요한 식별 규칙의 유형을 결정합니다.

다음과 같은 중요도 순서를 사용하여 식별 규칙을 생성합니다.

1. 독립적 식별 규칙 — 종속 식별 규칙보다는 독립적인 식별 규칙을 만드는 것이 항상 바람직합니다. CI를 모델링할 때 독립적인 식별에 적합한 완전한 속성 세트로 CI를 정의하면 식별을 위해 추가 CI를 사용할 필요가 없습니다.
2. 종속 식별 규칙 — 종속 식별 규칙을 만들어야 하는 경우 단일 수준의 종속성을 정의합니다. 2는 지원되는 최대 종속성 수준 수입니다.
3. 조회 식별자 항목을 생성하지 마십시오. 조회 식별자 항목을 사용하면 성능이 저하될 수 있으므로 사용하지 않는 것이 좋습니다. 부득이한 경우 우선 클래스 정의를 검토하고 독립적인 식별 규칙을 사용할 수 있도록 업데이트를 검토해야 합니다.
4. 식별 규칙 내의 식별자 항목 수를 제한합니다(이상적으로는 1개). 두 번째 식별자 항목은 각 추가 식별자 항목과 마찬가지로 성능을 더 저하시킬 수 있습니다.
5. 가장 강력한 식별자 항목과 관련 항목이 가장 높은 우선순위로 설정되는 강력한 식별 규칙을 만듭니다.
6. 식별 규칙이 필요한 클래스 수준에 있는지 확인합니다.

페이로드

다음 중요도 순서대로 페이로드를 생성합니다.

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

1. 페이로드 크기 — 페이로드당 CI 수를 500으로 제한합니다.
2. 페이로드에 중복 항목을 생성하지 마십시오.

   예: 식별 규칙에 이름 필드에 대한 기준 속성이 있는 경우 다음 페이로드에 중복된 항목이 있어 오류가 발생합니다.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. 다음과 같은 시스템 데이터를 페이로드에 전달하지 마십시오.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
      }}]
};
```

4. 해당 식별 규칙에 지정된 내용에 따라 각 페이로드 항목에 필요한 최소 기준 속성 세트를 제공합니다.
5. CI를 일치시킬 때 사용 가능한 경우 CI의 sysId를 사용합니다. 제공된 경우, IRE는 sysId를 사용하여 식별 규칙의 기준 속성을 요구하지 않고 CI를 직접 찾을 수 있습니다. 이 경우 IRE는 일치 프로세스에서 sysId를 사용하지 않습니다.
   - 예: 업데이트해야 하는 독립 CI — sysId를 사용할 수 있습니다.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

   - 예: 삽입해야 하는 종속 CI. Tomcat War CI는 Tomcat CI에 종속되며 Tomcat CI는 Linux Server CI에 종속됩니다. Tomcat 및 Linux CI에 대한 SysId를 사용할 수 있습니다.

```
var payload = {
      items: [{
```


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

```
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
        values: {
           name:'war1',
           short_description:'my description'          }
     }, {
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
        values: {
           sys_id:'194876usytrr65378098'
        }
     }, {
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
           sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
        }
     }],
     relations: [{
              parent:1,
              child:0,
              type: 'Contains::Contained by'}, {
                 parent:1,
                 child:2,
                 type:'Runs on::Runs'}
              ]
           };
```

- 예: 업데이트해야 하는 종속 CI — sysId를 사용할 수 있습니다.

```
var payload = {
     items: [{
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
        values: {
           sys_id:'039387euey637465sytet',
           short_description:'my description new'          }
     }]
           };
```

6. 모두 동일한 CI에 종속된 많은 CI를 삽입할 때 API 호출을 직렬화해야 합니다. 그렇지 않으면, 많은 CI를 동시에 처리하려고 하면 시스템이 막혀 전체 시스템 성능이 크게 저하될 수 있습니다.

조정 규칙

조정 규칙은 CI 속성을 업데이트할 수 있는 검색 소스를 결정합니다.

EventManagement, ImportSet, ManualEntry 및 Tivoli와 같은 검색 소스는 createOrUpdateCI() API와 함께 CI에 대한 수동 업데이트를 시뮬레이션하는 데 사용됩니다. 조정 규칙이 없으면 검색 소스가 속성 값에 대한 서로의 업데이트를 덮어 쓸 수 있습니다.

조정 규칙에는 두 가지 유형이 있습니다.

정적 조정 규칙

정적 조정 규칙은 CI 속성을 업데이트하기 위한 다양한 검색 소스의 우선순위를 설정하는 레거시 조정 규칙입니다. 정적 조정 규칙은 클래스 속성을 업데이트할 수 있는 검색 소스와 이러한 검색 소스 간의 우선순위를 지정합니다.

정적 조정 규칙을 만들 때 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는 각 검색 소스에 대한 조정 규칙이 있는지 확인합니다. 조정 규칙은 상위 및 하위 클래스 수준에서 정의할 수 있습니다.

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

정적 조정 규칙은 조정 정의 [cmdb_reconciliation_definition] 테이블에 저장됩니다.

동적 조정 규칙

동적 조정 규칙은 검색 소스 우선순위가 아닌 처리한 CMDB 360/멀티소스 CMDB 속성 값을 기반으로 합니다. 먼저, CMDB 360은 현재 페이로드 데이터를 CMDB 360 데이터 저장소로 처리합니다. 그런 다음 동적 조정 규칙을 적용하여 IRE는 모든 검색 소스에 걸쳐서 가장 크거나 가장 많이 보고된 값을 선택합니다. 동적 조정 규칙은 CMDB 360을 활용하므로 동적 조정 규칙을 사용하려면 해당 기능을 사용하도록 설정해야 합니다.

동적 조정 규칙을 만드는 것은 예를 들어 여러 검색 소스에 대해 우선순위 순서를 설정하기 어려운 경우에 유용할 수 있습니다. 클래스 속성당 하나의 동적 조정 규칙만 존재할 수 있습니다.

동적 조정 규칙은 동적 조정 정의 [cmdb_dynamic_reconciliation_definition] 테이블에 저장됩니다.

정적 조정 규칙의 예

클래스와 해당 하위 클래스에 대해 *cmdb_ci_computer* 다음과 같은 샘플 정적 조정 규칙이 작성됩니다 *cmdb_ci_linux_server* .

1. 검색은 클래스의 속성을 업데이트할 *name* 수 있는 독점적 권한이 부여됩니다 *cmdb_ci_computer* .

   조정 규칙은 상위 클래스의 하위 클래스에 의해 파생되기 때문에 이 규칙은 또한 Discovery에 클래스에 대한 모든 하위 클래스의 *name* 속성을 업데이트할 수 있는 권한을 부여합니다 *cmdb_ci_computer* .

2. ServiceWatch는 클래스의 *namecmdb_ci_linux_server* 속성을 업데이트할 수 있는 독점적 권한이 있습니다.
3. ServiceWatch는 규칙에서 속성 필드를 비워 두어 구성한 대로 클래스의 *cmdb_ci_linux_server* 모든 속성을 업데이트할 수 있는 독점적 권한이 있습니다.

예를 들어 검색 소스에 특정 속성(예*name*:)을 업데이트할 수 있는 권한을 부여하는 정적 조정 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오CI 조정 규칙 생성.

조정 규칙 사용

조정 규칙을 만들 때는 속성 수준에서 규칙을 유연하게 조정하고 구체화할 수 있도록 설계된 다음 원칙을 염두에 두어야 합니다.

동적 조정 규칙의 우선순위

동일한 CI 속성에 대해 정적 및 동적 조정 규칙이 모두 존재하면 동적 조정 규칙이 정적 조정 규칙보다 우선합니다.

클래스의 모든 속성에 대한 권한 부여

정적 조정 규칙을 사용하면 검색 소스에 클래스의 모든 속성을 업데이트할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다. 그러나 이 권한 부여는 특정 속성이 나열된 하위 클래스에 대한 규칙에 따라 일부 속성에 대해 재정의될 수 있습니다.

예를 들어, 위의 예시 규칙 #1 및 #3만 작성된 경우 검색은 클래스의 *namecmdb_ci_linux_server* 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 부여됩니다. ServiceWatch에는 속성을 제외한 클래스의 다른 모든 속성을 업데이트할 권한이 있습니다 *name* .

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

속성을 업데이트 *name* 하도록 Discovery 권한 부여를 무효화하기 위해 위의 예제 규칙 #2가 추가되어 ServiceWatch에 속성을 업데이트할 수 있는 권한을 구체적으로 부여합니다.

클래스의 특정 속성에만 권한 부여

검색 소스에 클래스의 특정 속성을 업데이트할 수 있는 권한을 부여하려면 검색 소스에 대한 정적 조정 규칙을 생성하고 이러한 속성을 규칙에 나열합니다. 클래스의 특정 속성에 대한 액세스 권한을 부여하는 규칙은 전체 클래스에 대한 액세스 권한을 부여하는 빈 속성 목록이 있는 다른 정적 조정 규칙을 재정의합니다.

위의 예제 규칙 #1은 검색에 클래스의 속성을 업데이트할 수 있는 독점적 *cmdb_ci_computer* 권한을 부여합니다*name*. 다른 모든 검색 소스는 클래스의 *name* CI 속성을 업데이트할 수 *cmdb_ci_computer* 없습니다.

하위 클래스 규칙이 상위 클래스 규칙을 재정의합니다.

하위 클래스에 대해 정의된 조정 규칙은 상위 클래스에 대해 정의된 규칙을 재정의합니다. 이 규칙은 하위 조정 규칙이 정적이고, 상위 규칙이 동적일 때도 적용됩니다(동적 조정 규칙은 동일 수준 클래스에 대한 경우 정적 조정 규칙보다 우선합니다).

예를 들어, 위의 규칙 #1을 사용하면 Discovery가 *name* 클래스 및 모든 하위 클래스의 *cmdb_ci_computer* 속성을 업데이트할 수 있습니다. 그러나 상위 클래스에 대한 규칙 #1을 재정의하는 하위 클래스에 *cmdb_ci_linux_server* 대한 규칙 #2는 ServiceWatch에 하위 클래스에서 이 속성을 업데이트할 수 있는 권한을 명시적으로 부여합니다.

그 결과 다음과 같은 결과가 나타납니다.

- 검색이 *name* 하위 *cmdb_ci_linux_server* 클래스의 속성을 업데이트할 수 없습니다. ServiceWatch만 이 속성을 업데이트할 수 있습니다.
- Discovery는 클래스의 *name* 다른 모든 하위 클래스에서 CI 기록의 속성을 업데이트할 권한이 *cmdb_ci_computer* 있습니다.

중복되는 정적 조정 규칙

동일한 클래스의 동일한 속성에 대해 서로 다른 검색 소스에 권한을 부여하는 정적 조정 규칙은 공존할 수 있으며 서로를 배제하지 않습니다.

예를 들어 다음 규칙이 추가되었다고 가정합니다. 위의 예제 규칙 #1과 유사하지만 다른 검색 소스에 권한을 부여합니다.

ServiceWatch는 클래스의 *namecmdb_ci_computer* 속성을 업데이트할 권한이 있습니다.

위의 예제 규칙 #1과 마찬가지로 이 새 규칙은 Discovery와 ServiceWatch 모두 속성을 업데이트할 수 있도록 클래스의 *cmdb_ci_computer* 속성에 *name* 적용됩니다. 검색 소스가 서로의 업데이트를 덮어 쓰지 않도록 조정 규칙이 적용됩니다.

조정 규칙에 대한 자세한 내용은 〔CMDB - 데이터 우선순위 규칙〕 CMDB 데이터 우선순위 규칙 이해 및 문제 해결〔KB0756709〕 지식베이스 문서(Paris 릴리스부터 조정 및 데이터 우선순위 규칙이 병합됨)를 참조하십시오.

도메인 분리

도메인 분리를 사용하는 경우 조정 규칙의 범위를 특정 도메인으로 지정할 수 있습니다. 무효화되지 않은 경우 상위 도메인의 규칙이 하위 도메인의 CI에 적용됩니다. 도메인에 표시되는 모든 규칙이 적용되며, 상위 도메인을 재정의하는 규칙이 하위 도메인 버전을 표시합니다.

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

CMDB 조정 규칙 및 문제 해결 이해 (KB0756709)

CI 조정 규칙 생성

정적 또는 동적 CI 조정 규칙을 만듭니다.

동일한 CI 속성에 대해 정적 및 동적 조정 규칙이 모두 존재하는 경우 동적 규칙이 우선합니다.

주:
시스템 필드나 검색 소스(discovery_source) 필드와 같은 IRE(식별 및 조정 엔진) 특정 필드에 대한 조정 규칙을 만들 수 없습니다. 또한 조정 규칙은 참조 필드를 사용하여 닷워킹할 수 없습니다.

정적 조정 규칙 작성

정적 조정 규칙은 검색 소스가 업데이트할 권한이 있는 클래스 속성을 지정하고 권한이 없는 검색 소스가 속성 값을 덮어쓰지 못하게 합니다. 정적 조정 규칙은 여러 검색 소스 간의 우선순위도 지정합니다. 정적 조정 규칙이 없으면 검색 소스가 속성 값에 대한 서로의 업데이트를 덮어 쓸 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

정적 조정 규칙은 데이터 새로 고침 규칙 과 함께 CI에 대한 조정 단계를 결정하는 데 사용됩니다. 이러한 규칙은 CI를 업데이트할 수 있는지 여부, 시기 및 검색 소스를 통해 CI를 업데이트할 수 있는지 여부를 결정합니다. 여러 검색 소스에 동일한 클래스 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는 경우 이러한 각 검색 소스에 우선순위를 지정하여 서로의 업데이트를 덮어쓰지 않도록 합니다.

권한이 부여된 검색 소스가 속성을 업데이트한 후 후속 업데이트는 동일한 검색 소스 또는 우선순위가 더 높은 검색 소스에서만 허용됩니다. 다음 두 조건이 충족되지 않는 한 우선순위가 낮은 검색 소스의 업데이트는 거부됩니다.

- 우선순위가 낮은 소스가 CI를 업데이트하는 첫 번째 소스입니다.
- CI 클래스의 데이터 새로 고침 규칙에 따라 CI가 부실해졌습니다.

정적 조정 규칙의 선행 순서:

- 특정 속성에 대해 구성된 규칙은 모든 속성에 적용 (우선순위 값에 관계없이)으로 설정된 규칙보다 우선합니다.
- 동일한 특성에 대한 두 규칙 또는 모든 특성에 적용으로 설정된 두 규칙 사이에서 클래스에 직접 관련된 규칙이 파생된 규칙보다 우선합니다.
- 동일한 특성에 대한 두 규칙 사이 또는 동일한 클래스 수준의 모든 특성에 적용 으로 설정된 두 규칙 사이에서 우선순위는 규칙 우선 순위에 따라 결정됩니다.

각 속성을 업데이트하는 마지막 검색 소스에 대한 정보는 조정 규칙을 사용한 후에만 데이터 소스 기록 [cmdb_datasource_last_update] 테이블에 저장됩니다. 따라서 규칙을 활성화한 후 우선순위가 가장 높은 데이터 소스가 CI를 업데이트할 때까지 예기치 않은 업데이트가 발생할 수 있습니다.

정적 조정 규칙은 부실 CI 속성의 조정에 영향을 미칩니다. 조정하는 동안 데이터 소스 이력 테이블의 정보는 CI 클래스의 데이터 새로 고침 규칙과 함께 고려되어 CI 속성이 부실한지 여부를 결정합니다. CI 속성은 기간 내에 CI를 업데이트하기 위해 최신 검색 소스에 의해 업데이트되지 않은 경우 부실한 것으로 확인됩니다. 기간은 검색 소스에 대한 클래스의 데이터 새로 고침 규칙에서 유효 기간 시간으로 지정됩니다. 이 경우, 우선순위가 낮은 다른 권한이 부여된 검색 소스가 부실 CI 속성을 업데이트하려고 시도하면 업데이트가 허용됩니다.

정적 조정 규칙과 동일한 CI 속성에 대한 동적 조정 규칙이 있는 경우 동적 규칙이 우선합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. CI 클래스 계층 구조 목록을 열려면 계층 구조를 선택합니다.
3. 조정 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.
4. 클래스 네비게이션 바에서, 클래스 정보를 확장한 다음, 조정 규칙을 선택합니다.
5. 조정 규칙 섹션에서 추가 를 선택하여 규칙을 만들거나 편집할 기존 규칙을 선택합니다.
6. 정적 조정 규칙 타일이 표시되는 경우 이를 선택합니다.
   활성화되지 않은 경우 CMDB 360/멀티소스 CMDB 동적 조정 규칙을 작성할 수 없으며 규칙 유형을 선택할 타일이 나타나지 않습니다.
7. **Add Data Sources & Prioritize** 탭의 필드를 채우고 다음을 선택합니다.

필드	설명
활성	조정 규칙을 활성화하는 확인란입니다.
디스커버리 소스	이 규칙을 구성할 검색 소스입니다.
우선순위	지정된 속성에 대한 다른 검색 소스 내 소스 우선순위입니다. 숫자가 작을수록 높은 우선순위를 지정합니다. 조정 규칙이 없는 검색 소스에는 가장 낮은 우선순위가 할당됩니다.

검색 소스 및 우선 순위 쌍을 여러 쌍 추가할 수 있습니다.

8. 특성 선택 탭의 필드를 입력한 후 다음을 선택합니다.

필드	설명
모든 속성에 적용	지정된 검색 소스에 지정된 클래스의 모든 속성을 업데이트할 수 있도록 권한을 부여합니다. 주: 이 규칙은 특정 속성에 적용되는 모든 규칙에 의해 재정의됩니다. 이 경우 이 옵션을 사용하는 대신 속성에 대한 모든 속성을 직접 포함할 수 있습니다.
속성	지정된 검색 소스에 업데이트 권한이 있는 현재 또는 상위 클래스의 속성입니다. 모든 속성에 적용을 선택하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
Null로 업데이트	지정된 검색 소스가 null 값으로 업데이트할 수 있는 속성입니다. 기본적으로 권한이 부여된 검색 소스는 null이 아닌 값을 null 값으로 덮어쓸 수 없습니다.

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

필드	설명
	속성 목록에 없는 이 목록의 속성은 검색 소스가 null 값으로 업데이트할 수 있는 속성에 포함되지 않습니다.

9. 필터 조건 설정 탭의 필드를 입력한 다음, 저장을 선택합니다.

필드	설명
필터 조건	규칙을 적용하기 위해 CI가 충족해야 하는 조건입니다. 예를 들어 재무 부서와 관련된 CI에만 이 규칙을 적용하려면 **[Department] [is] [Finance]** 조건을 선택합니다.

주:
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update 시스템 속성은 필터 조건이 적용되는 시기를 결정합니다. 기본적으로 이러한 필터 조건은 페이로드 처리 중에 속성 값이 변경된 후에 적용됩니다. 속성 값이 변경되기 전에 IRE(식별 및 조정 엔진)가 필터 조건을 적용하도록 이 속성을 예 로 설정합니다.

다음에 수행할 작업

- 필터 아이콘(.)을 선택하고 다음을 선택합니다.
  - 속성: 특정 속성에 대한 조정 규칙만 표시합니다.
  - 검색 소스: 특정 검색 소스에 대한 조정 규칙만 표시합니다.
- 미리 보기 규칙을 선택하여 속성별로 해당 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는 검색 소스와 동적 조정 규칙 간의 우선순위를 확인합니다.
- 이 활성화된 경우 CMDB 360/멀티소스 CMDB 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 특정 CI에 대한 모든 속성을 보려면 데이터 미리 보기를 선택합니다. 또한 각 속성에 대해 현재 CMDB 값과 검색 소스가 속성 값을 보고했습니다.
  - 조정 규칙을 변경한 후 CI 속성 값을 다시 계산하려면 다시 계산을 선택합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 조정 정의 조정 규칙의 모든 정의에 대한 목록 뷰를 보려면

동적 조정 규칙 작성

동적 조정 규칙은 CMDB 360 데이터를 사용하여 CI 업데이트를 위해 보고된 가장 큰 값과 같은 값을 선택합니다.

시작하기 전에
CMDB 360/멀티소스 CMDB 를 활성화해야 합니다.

필요한 역할: itil에 읽기 액세스 권한이 있고 itil_admin(itil 위)에 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
동일한 CI 속성에 정적 조정 규칙과 동적 조정 규칙이 모두 있는 경우 동적 조정 규칙이 우선합니다.

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

동적 조정 규칙은 보고된 최대 값 및 가장 많이 보고된 값과 같은 여러 규칙 유형을 지원합니다. 동적 조정 규칙을 적용할 때 IRE는 현재 페이로드를 처리한 다음 CMDB 360 데이터 저장소를 검사하여 CMDB를 업데이트할 값을 선택합니다. 동적 조정 규칙 유형에 따라 적절한 값을 선택하는 것이 즉시 결정적이지 않을 수 있습니다. 예를 들어 가장 많이 보고되는 값이 하나도 없을 수 있으며, 일부 값의 경우 마지막으로 검색된 타임스탬프가 보고되지 않을 수 있습니다. 따라서 필요한 경우 IRE는 마지막으로 보고됨, 마지막으로 검색됨, 마지막으로 업데이트된 값과 같은 추가 상세 정보를 검토하여 가장 적합한 값을 선택합니다.

주:
CI 클래스 관리자에서 새 하위 클래스를 만들 때는 동적 조정 규칙을 추가할 수 없습니다. 먼저 새 하위 클래스를 저장한 다음 동적 조정 규칙을 추가해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. CI 클래스 계층 구조 목록을 열려면 계층 구조를 선택합니다.
3. 조정 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.
4. 클래스 네비게이션 바에서, 클래스 정보를 확장하고 조정 규칙을 클릭하십시오.
5. 조정 규칙 섹션에서 추가 를 클릭하여 규칙을 만들거나 편집할 기존 규칙을 선택합니다.
6. 동적 조정 규칙 타일을 선택합니다.
7. **Select** Rule(규칙 선택) 탭의 **Dynamic Rule** Type(동적 규칙 유형) 목록 필드에서 규칙 유형을 선택하고 Next(다음)를 클릭합니다.
8. 속성 선택 탭에서 규칙을 적용할 속성을 선택합니다.
9. 다음을 선택합니다.
   지정된 규칙 유형을 적용할 수 없는 속성 및 동적 조정 규칙이 이미 존재하는 속성은 표시되지 않습니다.
10. 필터 조건 설정 탭의 필드를 입력한 다음, 저장을 선택합니다.

필드	설명
필터 조건	규칙을 적용하기 위해 CI가 충족해야 하는 조건입니다. 예를 들어 재무 부서와 관련된 CI에만 규칙을 적용하려면 **[Department] [is] [Finance]** 조건을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 필터 아이콘(.)을 선택하고 다음을 선택합니다.
  - 속성: 특정 속성에 대한 조정 규칙만 표시합니다.
  - 검색 소스: 특정 검색 소스에 대한 조정 규칙만 표시합니다.
- 미리 보기 규칙을 선택하여 속성별로 해당 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는 검색 소스와 동적 조정 규칙 간의 우선순위를 확인합니다.
- 특정 CI에 대한 모든 속성을 보려면 데이터 미리 보기를 선택합니다. 또한 각 속성에 대해 현재 CMDB 값과 검색 소스가 속성 값을 보고했습니다.

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

- CI 속성 값 재계산.
- 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 조정 정의 조정 규칙의 모든 정의에 대한 목록 뷰를 보려면

데이터 새로 고침 규칙 만들기

데이터 새로 고침 규칙을 지정하여 CI가 특정 검색 소스에 대해 부실한지 확인합니다. 그런 다음 이러한 CI는 우선순위가 낮은 승인된 검색 소스에 의해 업데이트될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
동적 조정 규칙이 적용되는 경우 데이터 새로 고침 규칙은 영향을 주지 않습니다.

데이터 새로 고침 규칙은 정적 조정 규칙과 함께 사용되어 CI에 대한 조정 단계를 결정합니다. 이러한 규칙은 CI를 업데이트할 수 있는지 여부, 시기 및 검색 소스를 통해 CI를 업데이트할 수 있는지 여부를 결정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 표시합니다. 데이터 새로 고침 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 네비게이션 바에서, 클래스 정보를 확장하고 조정 규칙을 클릭하십시오.
4. Data Refresh Rules(데이터 새로 고침 규칙) 섹션에서 Add(추가)를 클릭하여 규칙을 만들거나 편집할 기존 규칙을 선택합니다. 데이터 새로 고침 규칙 생성 대화 상자에서 세부 정보를 입력합니다.

필드	설명
디스커버리 소스	부실성이 평가되는 검색 소스입니다.
유효 기간	부실성 테스트가 실시되는 기간 CI' 클래스에 대한 정적 조정 규칙에 지정된 필드가 지정된 기간 내에 지정된 검색 소스에 의해 업데이트되지 않은 경우 — CI는 해당 검색 소스에 대해 부실한 것으로 확인됩니다. 값과 함께 입력한 프리픽스가 올바르고 서픽스는 15 x 등으로 올바르지 않을 경우, 값의 올바른 부분만 사용됩니다('15'). 전체 값이 유효하지 않은 경우 — 기본값 0이 사용됩니다.
활성	규칙을 활성화합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

IRE 처리 중 CI 재분류 구성

IRE(식별 및 조정 엔진) CI 식별 프로세스 중에 CI를 다른 *sys_class_name* 유형으로 재분류해야 할 수 있습니다. 기본적으로 CI는 자동으로 재분류됩니다. 자동 재분류가 비활성화된 경우 CI는 재분류되지 않으며 시스템에서 검토를 위해 재분류 작업을 생성합니다.

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

CI의 클래스를 업그레이드, 다운그레이드 또는 클래스 계층 구조의 다른 분기로 전환할 수 있습니다. 재분류 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CI 재분류. 시스템 속성과 페이로드 플래그를 사용하여 CI 재분류의 IRE 동작을 전역적으로 또는 CI별로 개별적으로 구성할 수 있습니다.

주:
CI 재분류는 동일한 식별 규칙을 갖는 두 클래스 간에만 가능합니다.

시스템 속성을 사용하여 자동 CI 재분류 구성

시스템 속성을 사용하여 CI 재분류에 대한 시스템 차원의 IRE 동작을 구성할 수 있습니다. 액세스를 포함한 CI 재분류 관련 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 식별 및 조정을 위한 속성.

- 다음 속성은 페이로드에 지정된 자동 재분류 업데이트를 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. 이러한 속성은 기본 시스템에서 **true** 로 설정되어 CI 재분류 업데이트를 포함한 CI 업데이트를 처리할 수 있습니다.

  자동 재분류 업데이트를 사용하지 않도록 설정하려면 해당 속성을 **false**로 설정합니다. 이 경우 IRE는 각 재분류 업데이트가 있는 페이로드(또는 고급 IRE의 페이로드 항목)를 거부하고 재분류 작업을 생성합니다.

  - *glide.class.upgrade.enabled*
  - *glide.class.downgrade.enabled*
  - *glide.class.switch.enabled*

- 다음 속성을 사용하면 IRE에서 재분류 작업으로 CI 업데이트를 처리할 수 있습니다. 그러나 속성 설정에 따라 IRE는 재분류 업데이트를 처리하거나 건너뜁니다. 이러한 속성은 기본 시스템에서 **False** 로 설정되며, 이 경우 IRE는 CI 재분류를 포함한 CI 업데이트를 처리합니다.

  CI 각각의 재분류 업데이트는 처리하지 않고 CI 업데이트를 처리하도록 IRE를 구성하려면 속성을 예 로 설정합니다.

  - *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled*

  이 속성 집합은 이전 속성 집합(glide.class.〈reclassification〉.enabled)보다 우선합니다. 예를 들어, 다음과 같이 속성 설정이 상충하는 경우 두 번째 속성이 첫 번째 속성보다 우선합니다.

  - *glide.class.downgrade.enabled* = 아니오
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled* = 참

Linux 서버에서 Window Server로 CI를 전환하여 페이로드 항목을 IRE 처리하는 예입니다. 기본 시스템에서 다음과 같은 기본 속성 설정을 사용하여 IRE는 클래스 스위치를 포함한 속성을 업데이트합니다.

- *glide.class.switch.enabled* = 참
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = 아니오

그러나 다음 속성 설정을 사용하면 IRE가 속성을 업데이트하지만 클래스 전환은 건너뜁니다.

- *glide.class.switch.enabled* = 참
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = 참

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

입력 페이로드에서 자동 CI 재분류 구성

CreateOrUpdateCIEnhanced() 또는 createOrUpdateCI() API의 입력 페이로드에서 시스템 속성에 해당하는 플래그를 사용할 수 있습니다. 페이로드에서 이러한 플래그를 **true** 또는 **false** 로 설정하여 페이로드 항목 수준에서 해당 시스템 속성 설정을 일시적으로 재정의합니다.

재분류 동작을 제어하는 다음 페이로드 플래그의 경우, 설정되어 있으면 해당 *glide.class.xxx.enabled* 속성의 설정에 관계없이 이 설정이 우선합니다.

- `class#####`
- `classDowngrade`
- `### ###`

재분류 동작을 제어하는 다음 페이로드 플래그의 경우, 시스템은 플래그 또는 해당 *glide.identification_engine.update_xxx_enabled* 속성이 예인지 확인하여 각 재분류 작업 없이 업데이트를 허용합니다.

- `updateWithoutUpgrade (##)`
- `updateWithoutDowngrade (##)`
- `updateWithoutSwitch (##)`

또한 강력한 임포트 세트 변환기 양식에서 CI 재분류 속성을 지정하여 데이터 소스당 페이로드 수준 설정(페이로드 내의 모든 항목에 적용됨)을 전달할 수 있습니다. 자세한 정보는 강력한 임포트 세트 변환기 특성 의 내용을 참조하십시오.

다음 샘플 JSON 페이로드는 지정된 CI에 대한 자동 재분류를 활성화합니다.

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch: true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

재분류 제한 규칙

데이터 손실을 방지하기 위해 페이로드 처리 중에 IRE가 CI 클래스를 다운그레이드하거나 전환하지 못하도록 합니다. 재분류 제한 규칙은 CI에 대한 다른 속성 업데이트를 계속 처리하면서 특정 소스 및 대상 클래스에 대한 CI 클래스 변경을 방지합니다.

예를 들어, 재분류 제한 규칙을 사용하여 CI 클래스가 (소스 클래스)에서 *cmdb_ci_linux_server* (대상 클래스)로 다운그레이드되지 *cmdb_ci_server* 않도록 할 수 있습니다. 또는 CI 클래스가 Linux Server에서 Windows Server로 전환되지 않도록 합니다. 재분류 제한 규칙은 서비스 그래프 커넥터를 사용할 때 유용할 수 있으며, 이로 인해 클래스 다운그레이드 또는 전환이 발생하고 중요한 데이터가 손실될 수 있습니다.

재분류 제한 규칙의 적용을 제어하려면

- *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled* 시스템 속성을 사용하여 활성 재분류 제한 규칙의 적용을 전역적으로 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 **true** 로 설정됩니다.

- IRE 페이로드에서 페이로드 플래그를 *skipReclassificationRestrictionRules* 사용하여 활성 재분류 제한 규칙이 적용되지 않도록 합니다.

  예를 들어 플래그가 있는 페이로드는 다음과 같습니다 *skipReclassificationRestrictionRules* .

```
{
  "items": [
    {
```


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

```
    "className": "cmdb_ci_server",
    "values": {
      "short_description": "Linux server description",
      "name": "Linux Server 1"
    },
    "settings": {
      "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
    }
  }
 ]
}
```

재분류 제한 규칙을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 재분류 제한 규칙 생성.

재분류 제한 규칙 생성

특정 소스 및 대상 클래스에 대한 CI 클래스 변경을 방지하여 IRE 처리 중 데이터 손실을 줄입니다. 재분류 제한 규칙은 속성에만 *class* 영향을 미치며 나머지 CI 속성에 대한 업데이트를 막지는 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Itil_admin(Itil에는 읽기 권한만 있음)

이 태스크 정보
페이로드의 IRE 처리 중에 CI를 재분류(다운그레이드 또는 클래스 전환)해야 하는 경우 IRE는 재분류 제한 규칙을 확인합니다. 재분류 제한 규칙이 현재 CI 재분류에 적용되는 경우 IRE는 CI 속성 업데이트를 처리하지만 CI 재분류는 건너뜁니다.

IRE 출력은 재분류 제한 규칙과 관련된 모든 처리에 대한 특정 상세 정보를 제공합니다.

재분류 제한 규칙은 지정된 소스와 대상 클래스 사이의 방향에만 적용됩니다. 이 규칙은 지정된 대상 클래스에서 소스 클래스로의 반대 방향 재분류를 방지하지 않습니다. 두 클래스 간의 재분류를 양방향으로 제한하려면 각 방향에 대해 하나씩 두 개의 별도 재분류 제한 규칙을 지정하십시오.

프로시저

1. 필터 탐색기에 cmdb_ire_reclassification_restriction.list 를 입력합니다.
2. 재분류 제한 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	재분류 제한 규칙의 이름입니다.
소스 테이블	현재 CI 클래스입니다.
소스 상속	재분류 제한 규칙을 소스 테이블의 하위 클래스에 적용할지 여부입니다.
대상 클래스	재분류 대상 클래스입니다.
대상 상속	재분류 제한 규칙을 대상 테이블의 하위 클래스에 적용할지 여부입니다.
유형	CI 재분류 유형: 다운그레이드 또는 전환.

3. 제출을 클릭합니다.

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

다음에 수행할 작업
재분류 제한 목록 뷰에서 활성 값을 true 또는 false로 설정하여 재분류 제한 규칙을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

IRE 데이터 소스 규칙 생성

IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하는 경우 특정 검색(데이터) 소스가 특정 클래스에 대해 새 CI를 삽입하지 못하도록 할 수 있습니다. CI를 생성할 때는 신뢰하지 않지만 존재하는 CI를 업데이트할 때는 계속 신뢰하는 검색 소스에 대한 IRE 데이터 소스 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

이 태스크 정보
동적 조정 규칙이 적용되는 경우 IRE 데이터 소스 규칙은 영향을 주지 않습니다.

예를 들어, IP 스캔 도구는 네트워크 기어를 검색하지만 서버는 검색하지 않으므로 상세 정보 없이 서버 CI를 생성합니다. 이러한 검색 소스가 특정 CI를 만들지 못하도록 할 수 있지만, 특정 CI가 있는 경우 업데이트하도록 허용할 수 있습니다. IRE 데이터 소스 규칙은 IRE 데이터 소스 규칙 [cmdb_ire_data_source_rule] 테이블에 저장됩니다.

- 하위 클래스는 식별 규칙과 마찬가지로 상위 클래스에서 IRE 데이터 소스 규칙을 파생시킵니다.
- 하위 클래스에 대해 지정된 IRE 데이터 소스 규칙은 상위 클래스에서 파생된 모든 IRE 데이터 소스 규칙을 재정의합니다.

IRE가 IRE 데이터 원본 규칙에 의해 금지된 삽입 작업을 처리하면 삽입 작업이 실패합니다. 이 실패는 삽입 작업 및 IRE 데이터 소스 규칙의 검색 소스와 CI 클래스가 일치할 때 발생합니다. CreateOrUpdateCIEnhanced() 가 사용되는 경우 IRE는 나중에 사용할 수 있도록 실패한 페이로드를 CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에 저장합니다.

주:
IRE 데이터 소스 규칙에서 삽입 작업을 허용하지 않는 경우 createOrUpdateCI() 를 사용하면 createOrUpdateCI() 가 부분 커밋을 허용하지 않으므로 전체 IRE 페이로드가 실패합니다.

나중에 허용된 검색 소스가 동일한 CI를 삽입하려고 하면 IRE는 부분 페이로드에서 일치하는 CI와 병합한 후 CI를 삽입합니다. 그런 다음 IRE는 CMDB IRE 부분 페이로드 [cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에서 부분 페이로드를 삭제하고 규칙에 지정된 검색 소스에 의한 향후 업데이트를 허용합니다.

IRE 데이터 소스 규칙은 조회 및 관련 항목에 적용되지 않으며 클래스/검색 소스 쌍에 대해 단일 규칙만 활성화할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 **IRE** 데이터 소스 규칙.
2. 목록 뷰에서 새로 만들기 를 클릭하고 IRE 데이터 소스 규칙 양식을 작성합니다.

필드	설명
활성	IRE 데이터 소스 규칙을 활성화합니다.
적용 대상	지정된 검색(데이터) 소스가 CI를 만들 수 없는 클래스(및 하위 클래스)입니다.
데이터 소스	지정된 클래스의 CI를 작성할 수 없는 검색(데이터) 소스입니다.

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

필드	설명
삽입이 허용되지 않음	지정된 검색(데이터) 소스가 지정된 클래스의 새 CI를 CMDB에 삽입하지 못하도록 합니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
삽입 요청이 있고 검색 소스와 CI 클래스가 IRE 데이터 소스 규칙에 지정된 검색 소스 및 CI 클래스와 일치하는 페이로드 항목인 경우:

1. 삽입 작업이 실패하고 IRE가 다음 메시지를 기록합니다.

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE IRE 데이터 소스 규칙에 따라 데이터 소스 〔xyz〕에 대해 〔xyz〕로의 삽입이 차단됩니다.

2. CreateOrUpdateCIEnhanced() 를 사용하는 경우 IRE는 페이로드 항목을 CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에 부분 페이로드로 저장합니다.

나중에 허용된 검색 소스가 부분 페이로드 항목의 CI와 일치하는 CI를 성공적으로 삽입하는 경우:

1. 현재 CI는 부분 페이로드에서 일치하는 CI와 병합되어 필요에 따라 정적 조정 규칙이 적용됩니다.
2. CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블의 각 부분 페이로드가 삭제됩니다.
3. 허용되지 않은 검색 소스가 해당 CI를 업데이트하는 이후 페이로드가 성공적으로 실행됩니다.
4. IRE를 사용하면 이전에 CI 삽입이 금지된 검색 소스가 현재 CMDB에 있는 동일한 CI를 업데이트할 수 있습니다.

CMDB 종속 관계 규칙

서비스 정의는 CI 유형과 관계 유형으로 구성됩니다. 종속 관계 규칙은 CI 유형의 종속성 구조와 이러한 서비스 정의의 관계 유형을 정의하여 CI 식별과 비즈니스 서비스 맵 구축에 도움을 줍니다.

이러한 규칙에 의해 정의되는 의존성은 종속 CI를 식별할 때 사용되어 CI 식별 순서의 우선순위를 지정하고 페이로드에서 CI 및 해당 종속 CI를 일치시킵니다. 종속 관계 규칙은 사용자 지정 CI 유형에서도 서비스 매핑 사용되며 사용자 지정 CI 유형에 대해 정의될 수 있습니다. 새 CI 유형을 정의한 후에는 새 CI 유형이 의 기존 유형과 관련되는 방식을 지정하는 종속 관계 규칙을 정의할 수 있습니다 CMDB.

종속 관계 규칙은 호스팅 규칙과 격리 규칙(종속 관계 규칙)으로 구성되며, 각 유형은 CI의 다른 관점에서 데이터를 모델링합니다. 격리 규칙은 CI의 구성 계층을 나타내며, 어떤 CI에 어떤 CI가 포함되는지 설명합니다. 호스팅 규칙은 비즈니스 정의에서 CI의 위치를 나타내며, CI가 어디서 실행되는지 설명합니다.

호스팅 및 제약 규칙은 모두 두 CI 유형 간의 관계 유형을 설명하며, 호스팅 규칙과 포함 규칙에서 동일한 관계 유형을 사용할 수 있습니다. 포함 규칙과 호스팅 규칙을 구별하는 관계가 사용되는 컨텍스트입니다.

종속 관계 규칙 관리:

- 클래스 수준에서 규칙에 액세스하려면 CI 클래스 관리자를 사용합니다. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
- 그룹화된 규칙에 액세스하려면 메타데이터 편집기를 사용합니다. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 메타데이터 편집기.

인스턴스에서 활성화된 플러그인에 따라 기본 시스템에 존재하는 호스팅 및 제약 규칙이 결정됩니다.

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

호스팅 규칙

호스팅 규칙은 서비스 정의에 있는 호스팅 및 호스팅된 CI 쌍의 가능한 모든 유효한 조합을 나타냅니다. 호스팅 규칙은 한 수준만 들어갈 수 있는 플랫 규칙 집합으로, 항상 자원(보통 물리적 하드웨어나 가상 하드웨어)을 포함합니다. 각 호스팅 규칙은 두 CI 유형 간의 독립 실행형 규칙으로, 다른 CI 유형이 호스팅할 수 있거나 다른 CI 유형이 호스팅할 수 있는 유효한 CI 유형을 설명합니다. 호스팅 규칙은 상위 CI 유형, 관계 유형(예: Hosted on::Hosts) 및 하위 CI 유형으로 구성됩니다. 예를 들어 CI 유형은 ′Application′은 'Runs On::Runs', CI 유형은 ′Hardware′로 지정하는 호스팅 규칙이 있을 수 있습니다.

CI는 여러 자원(예: Windows 및 Linux)에서 호스팅할 수 있습니다. 이 CI는 CI를 호스팅할 수 있는 각 자원과 함께 CI에 대한 호스팅 규칙으로 표시됩니다. CI 식별 중에 검사 중인 CI 쌍은 하나 이상의 호스팅 규칙을 충족해야 합니다 .

호스팅 규칙은 CMDB 메타 데이터 호스팅 규칙 [cmdb_metadata_hosting] 테이블에 저장됩니다.

포함 규칙

격리 규칙은 CI 유형에 대한 포함 계층을 나타내며, CI 유형이 서비스 정의에 포함할 수 있는 유효한 객체와 CI 유형에 포함될 수 있는 유효한 객체를 설명합니다. 포함 규칙은 포함 규칙 그룹에서 서로 연결되며 그룹의 최상위(루트) 수준이 CI 유형입니다. 포함 규칙의 수집은 포함 관계의 계층 구조 같은 맵을 구성합니다. 제약 규칙은 서버에서 실행되는 소프트웨어를 설명하는 것과 같이 논리적 CI를 나타내는 데 사용되는 논리적 개념입니다. 포함 규칙은 상위 CI 유형, 관계 유형(예: "Contained By::Contains") 및 하위 CI 유형으로 구성됩니다. 예를 들어, CI 유형 'Tomcat' 'Contains::Contained By' CI 유형 'WAR 파일′을 지정하는 포함 규칙이 있을 수 있습니다.

엔드포인트는 모델에서 들어오거나 나가는 연결을 지정하는 특수 포함 규칙으로, 지정된 일부 유형의 데이터가 서비스 정의로 들어오고 나가는 CI 유형을 지정합니다. 포함 규칙에 엔드포인트를 추가한 후에는 엔드포인트 규칙에 하위 규칙을 추가할 수 없습니다.

제약 규칙은 CMDB 메타데이터 포함 규칙 [cmdb_metadata_containment] 테이블에 저장됩니다.

참조 규칙

참조 규칙은 주로 Cloud Management에서 서비스 정의에 있는 참조 및 참조된 CI 쌍의 가능한 모든 유효한 조합을 나타내는 데 사용됩니다.

- 참조 규칙은 한 수준 깊이만 지정할 수 있는 규칙의 플랫 집합입니다.
- 참조 규칙에는 항상 자원(일반적으로 가상 엔터티)이 포함됩니다. 각 참조 규칙은 두 CI 유형 사이의 독립 실행형 규칙으로, 다른 CI 유형이 참조할 수 있거나 다른 CI 유형을 참조할 수 있는 유효한 CI 유형을 설명합니다. 두 CI 클래스는 서로 독립적으로 존재할 수 있어야 합니다.
- 참조 규칙은 상위 CI 유형, 관계 유형(예: ##### ##::P rovisioned) 및 하위 CI 유형으로 구성됩니다. 예를 들어 ′가상 머신′ CI 유형이 #### ######::P rovisioned, CI 유형 ′이미지′로 지정되는 참조 규칙이 있을 수 있습니다.
- CI는 여러 자원을 참조할 수 있습니다(예를 들어 VM 인스턴스는 이미지 및 하드웨어 템플릿 모두와 참조 관계를 가질 수 있음). 이 CI는 CI를 참조할 수 있는 각 자원과 함께 CI에 대한 참조 규칙으로 표시됩니다.
- 참조 규칙은 CI 식별의 일부가 될 수 없습니다.
- 참조 규칙은 CMDB 메타데이터 참조 규칙[cmdb_metadata_reference] 테이블에 저장됩니다.

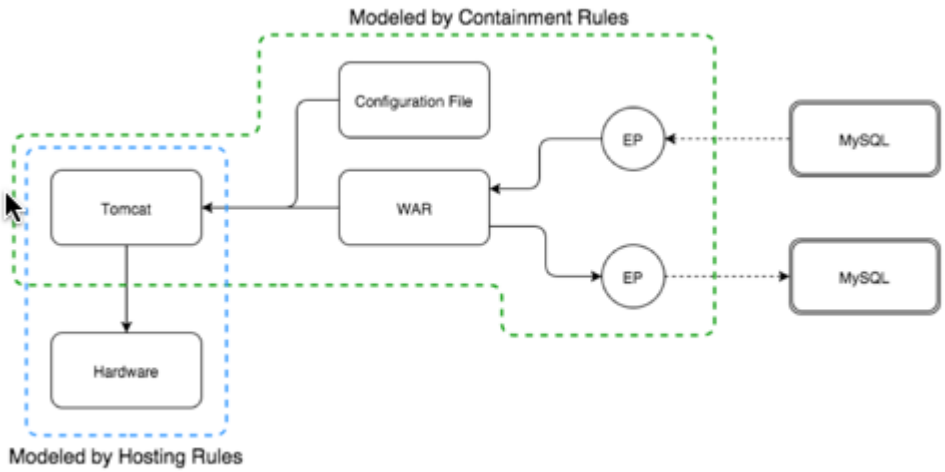
규칙 요구 사항

만드는 규칙은 관계를 좁히고 메타데이터 편집기의 드롭다운 목록에서 유효한 옵션만 사용할 수 있도록 하는 다음 요구 사항에 따라 바인딩됩니다.

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

- 포함 규칙에서 하위로 되는 CI 유형이 주어진 경우: 이 CI 유형 또는 그 하위 항목이 다른 포함 규칙의 최상위(루트) 상위가 될 수 없으며 상위 또는 하위로 어떠한 호스팅 규칙에도 있을 수 없습니다.
- 포함 규칙의 최상위(루트) 수준인 CI 유형의 경우: 호스팅 규칙에서 하위가 될 수 없습니다. 예를 들어, Tomcat에 포함 규칙이 있는 경우 Tomcat에서 호스팅될 수 없습니다.
- 호스팅 규칙의 하위 CI 유형이 주어진 경우: 상위 또는 하위로 어떤 제약 규칙에도 포함될 수 없습니다.
- 호스팅 규칙의 상위 CI 유형인 경우: 어떤 포함 규칙에서도 하위가 될 수 없습니다.
- 호스팅 규칙은 Tomcat –runs_on- VMWare –runs_on- Tomcat과 같은 루프를 작성할 수 없습니다.

Example: 호스팅 및 통제 규칙 모델



다이어그램을 모델링하는 호스팅 규칙:

Tomcat 하드웨어에서 '실행'됩니다.

다이어그램을 모델링하는 포함 규칙:

- Tomcat 'Contains' 구성 파일
- Tomcat 'Contains' WAR
- WAR에는 MySQL을 사용하는 JDBC에 대한 두 가지 엔드 포인트가 있습니다.
  - 인바운드
  - 아웃바운드

Example: 유효한 규칙 세트

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

두 번째 메타데이터 항목은 충족되는 세 번째 요구 사항을 트리거합니다(포함 규칙이 아니라 호스팅 규칙임).

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

종속 관계 규칙 생성

비즈니스 검색 프로세스 및 서비스 매핑 과정에서 종속 CI를 올바르게 식별할 수 있도록 CI 클래스에 대한 호스팅 및 제약 규칙(종속 관계 규칙)을 작성합니다. 검색 는 종속 관계 규칙을 적용하는 식별 API를 호출합니다.

CI 클래스 관리자에서 기본 호스팅 또는 제약 규칙을 만들 수 있습니다. 또는 메타데이터 편집기를 사용하여 호스팅 및 제약 규칙의 그룹과 포함 규칙의 인바운드 또는 아웃바운드 끝점을 만듭니다. CI 클래스 관리자와 메타데이터 편집기가 동기화되며, 각 도구를 사용하여 종속 규칙을 표시하고 편집할 수 있습니다.

CMDB 클래스에 대한 종속 관계 규칙 생성

CI 클래스 관리자를 사용하여 CMDB 클래스에 대한 기본 종속 관계 규칙(호스팅 또는 제약 관계 규칙)을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

종속 관계 규칙을 만드는 클래스에는 종속 식별 규칙이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 표시하고 호스팅 또는 제약 규칙을 만들 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 바에서 종속 관계를 클릭합니다.
4. 종속 관계 보기에서 의존성 추가를 클릭하십시오.
5. 종속 관계 규칙 추가 대화 상자에서 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
규칙 유형	이 규칙이 호스팅 규칙인지 포함 규칙인지에 대한 지정입니다.
이 클래스	규칙이 적용되는 클래스입니다.
관계	규칙에 대한 관계 유형
대상 클래스	종속 관계 규칙의 대상 클래스입니다. 이 클래스를 하위 또는 상위 클래스로 지정하는 것은 지정된 관계를 기반으로 합니다.

6. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

파생됨으로 재설정을 클릭한 다음 작업을 확인하여 선택한 클래스에 대해 특별히 추가된 모든 종속 관계 규칙을 삭제할 수 있습니다. 상위 클래스에서 파생된 종속 관계만 유지됩니다.

자식 및 부모 클래스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Table extension and classes .

포함 규칙 모음 작성 또는 편집

비즈니스 검색 프로세스와 서비스 매핑 과정에서 종속 CI를 올바르게 식별할 수 있도록 CI에 대한 포함 규칙을 작성합니다. 검색은 종속 관계 규칙을 적용하는 식별 API를 호출합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
포함 규칙은 두 CI 간의 관계를 정의하는 종속 관계 규칙으로, CIType1 RelationshipType CIType2와 같은 구조입니다. 추가하는 첫 번째 CI 유형은 포함 규칙의 체인인 포함 규칙 그룹의 최상위 CI가 됩니다. 포함 규칙의 전체 집합은 최상위 CI에 따라 그룹으로 구성됩니다.

새 CI 유형에 대한 포함 규칙 그룹을 만들려면 먼저 관계의 CI Type1을 추가해야 합니다. 존재하는 CI 유형에 대한 하위 제약 규칙을 추가하려면 해당 CI 유형을 선택하고 관계 유형과 CI Type2인 관계 규칙의 두 번째 부분을 정의해야 합니다.

포함 규칙 그룹 내의 각 규칙에 파란색 위쪽/아래쪽 화살표로 표시된 인바운드 또는 아웃바운드 엔드포인트를 추가할 수 있습니다. 엔드포인트를 추가한 후에는 포함 규칙 계층 구조의 해당 분기에 포함 규칙을 추가할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 메타데이터 편집기.
2. 메타데이터 편집기에서 포함 규칙 탭을 클릭합니다.
3. **Add New** Rule(새 규칙 추가)을 클릭하여 최상위 규칙을 추가하거나 하위 규칙을 추가할 규칙을 가리키고 오른쪽에 나타나는 녹색 '+' 아이콘을 클릭합니다.
4. 〈클래스〉에 포함 규칙 추가 양식을 작성합니다.

필드	설명
구성 항목 유형	규칙이 적용되는 CI 클래스입니다.
관계 유형	규칙에 대한 관계 유형
관계 방향 역전	규칙에서 역방향 관계를 사용하려면 활성화합니다.
서비스 모델에 항상 포함됩니다.	해당 상위 CI(포함 관계 기반)가 서비스 맵에 있는 경우 지정된 클래스의 CI를 서비스 맵에 항상 포함하려면 활성화합니다.

5. 생성을 클릭합니다.
6. 하위 규칙에 엔드포인트을 추가하십시오.

   a. 엔드포인트을 추가할 하위 규칙을 가리킵니다.

   b. 오른쪽에 표시되는 파란색 "+"아이콘을 클릭합니다.

   c. 〈클래스〉에 엔드포인트 추가 양식을 완성하십시오.

필드	설명
엔드포인트 유형	엔드포인트의 유형
인바운드 또는 아웃바운드	엔드포인트의 방향

   d. 생성을 클릭합니다.

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

호스팅 규칙 모음 작성 또는 편집

비즈니스 검색 프로세스 및 서비스 매핑 과정에서 종속 CI를 올바르게 식별할 수 있도록 CI에 대한 호스팅 규칙을 작성합니다. 검색 는 종속 관계 규칙을 적용하는 식별 API를 호출합니다.

시작하기 전에

호스팅 규칙은 두 CI 간의 관계를 정의하는 종속 관계 규칙으로, 그 구조는 다음과 같습니다. 〈CI Type1〉〈관계 유형〉〈CI Type2〉. 호스팅 규칙을 만들려면 관계 규칙에서 CI 유형을 〈CI Type1〉로 추가한 후 관계 유형인 관계 규칙의 두 번째 부분과 〈CI Type2〉를 정의해야 합니다. 호스팅 규칙의 전체 세트는 최상위 수준 호스팅 CI에 따라 그룹으로 조직됩니다.

호스팅 규칙은 암시적으로 서로 역순인 두 가지 규칙을 포함합니다. '<CI Type1> 〈관계 유형> <CI Type2>' 규칙을 생성하면 '<CI Type2> 〈역관계 유형> <CI Type1>' 규칙이 자동으로 추가됩니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 메타데이터 편집기.
2. 메타데이터 편집기에서 호스팅 규칙 탭을 클릭합니다.
3. **Add New** Rule(새 규칙 추가)을 클릭하여 최상위 규칙을 추가하거나 하위 규칙을 추가할 규칙을 가리키고 오른쪽에 나타나는 녹색 '+' 아이콘을 클릭합니다.
4. 〈클래스〉에 호스팅된/호스팅 규칙 추가 양식을 작성합니다.

필드	설명
구성 항목 유형	규칙의 〈CI Type2〉입니다.
관계 유형	규칙에 대한 관계 유형
역방향 관계 방향	규칙에서 관계를 반대로 하려면 선택합니다.

5. 생성을 클릭합니다.

임포트 세트에 **CI** 식별 및 조정 적용

임포트 세트를 사용하여 CI를 CMDB로 임포트할 때 CMDB 식별 및 조정 프로세스를 적용할 수 있습니다. CI 식별은 임포트 세트로 인해 발생할 수 있는 CMDB의 중복 CI를 방지할 수 있습니다.

임포트 세트를 사용하여 CMDB 테이블을 채우면 임포트한 여러 기록이 기존 CI와 동일한 경우 의도치 않게 중복 CI가 발생할 수 있습니다. 이러한 중복을 최소화하기 위해 새 기록을 CMDB 테이블로 임포트할 때 CMDB 식별 및 조정 프로세스를 임포트 세트에 적용할 수 있습니다.

변환 맵 스크립트

임포트 세트에 대한 onBefore 변환 맵 스크립트에서 다음 코드 샘플과 유사하게 CMDBTransformUtil API에 대한 호출을 추가합니다.

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
        var errorMessage = cmdbUtil.getError();
        log.error(errorMessage);
```


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

```
} else {
        log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
        log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

ignore = true 코드 구문은 임포트 세트가 식별 엔진에 의해 처리된 후 동일한 기록을 다시 생성하지 못하도록 합니다.

프로세스

식별 엔진은 CMDB에 삽입되기 전에 각 소스 기록의 식별을 수행합니다. 식별 엔진은 기록이 기존 CI와 중복되는지 여부를 확인한 후 다음을 수행합니다.

- 중복되지 않은 경우: 대상 테이블에 기록을 삽입합니다.
- 중복된 경우: 소스 기록의 데이터를 사용하여 CMDB의 기존 CI를 업데이트합니다.

CMDBTransformUtil API는 소스 데이터를 전처리한 다음, 기본적으로 임포트 세트가 데이터 소스인 식별 엔진에 입력 값을 전달합니다. CMDBTransformUtil API는 임포트 세트에서 지원하는 것과 동일한 방식으로 참조 필드인 대상 필드를 지원합니다. CMDBTransformUtil API는 소스 스크립트를 지원하며, 소스 스크립트를 평가하여 대상 값을 결정한 다음 식별 엔진에 전달됩니다. 자세한 내용은 필드 맵 생성을 참조하십시오.

임포트 세트에 대해 여러 대상 테이블을 지정합니다.

자체 대상 테이블을 사용하여 임포트 세트의 각 기록을 구성할 수 있습니다. 그런 다음 변환된 모든 레코드를 단일 대상 테이블에 삽입하는 대신 레코드마다 지정된 다른 대상 테이블에 레코드를 삽입합니다. 예를 들어, 임포트 세트의 일부 레코드는 Computer 클래스에 삽입하고 다른 레코드는 Server 클래스에 삽입해야 할 수 있습니다.

임포트 세트를 사용하여 데이터를 임포트할 때는 다음 단계를 통합하십시오.

- 데이터 소스 파일에서 대상 테이블 열을 추가합니다. "MyTable"과 같은 문자열을 사용하여 열 머리글에 레이블을 지정합니다. 각 기록 행에 기록의 대상 테이블을 "cmdb_ci_computer"와 같은 유효한 CMDB 클래스 이름으로 입력합니다.
- 테이블 변환 맵 양식에서 자동 맵 일치 필드를 수행한 후 추가된 대상 테이블 열에 대한 필드 맵을 추가하여 CMDB의 클래스와 대상 테이블 간의 관계를 설정합니다.
  1. 테이블 변환 맵 양식의 필드 맵 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
  2. 소스 필드를MyTable과 같은 데이터 소스 파일에 추가한 대상 테이블 열의 헤더로 설정합니다.
  3. 대상 필드를클래스로 설정합니다.
  4. 제출을 클릭합니다.

위 단계에서 설명한 대로 여러 대상 테이블로 임포트 세트를 구성하면 테이블 변환 맵 양식에 지정된 대상 테이블 은 사용되지 않습니다.

제한

다음과 같은 제한 사항이 적용됩니다.

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

- 임포트 세트는 단일 변환 맵과 연결되어야 합니다. CMDBTransformUtil API에 대한 호출을 추가하는 동안 임포트 세트에 대한 단일 변환 맵이 여전히 존재하는지 확인하십시오.
- CMDBTransformUtil API는 임포트 세트와 함께 사용할 때 필수 필드에 값이 있는지 확인하지 않습니다. 변환 맵에서 설정된 방식에 *enforce mandatory fields* 관계없이, 필수 필드에 값이 없으면 데이터 임포트에 실패합니다.
- CI 식별 및 조정은 종속 CI(종속 식별 규칙이 있는 CI)의 임포트 세트에 적용할 수 없습니다.

관련 정보

변환 맵 생성

중복 CI 탐지

식별 프로세스에서 중복된 CI가 발견되면 검토 및 정정을 위해 중복된 각 CI 세트를 중복 제거 작업으로 그룹화합니다. 취약한 식별 규칙 때문에 중복 CI가 많을 수 있습니다. 중복 CI를 조정하도록 식별 엔진을 구성할 수 있습니다.

CMDB 식별 중 중복 CI 처리는 속성 *glide.identification_engine.skip_duplicates* (기본적으로 true로 설정됨) 및 *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* (기본적으로 5로 설정됨) 그리고 검색된 중복 CI 수에 따라 결정됩니다. 중복을 건너뛰고 중복 CI가 자동으로 조정되도록 이러한 속성을 구성할 수 있습니다.

- 이 예이고 중복 CI 수가 에 의해 *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold*지정된 임계치보다 작은 경우 *glide.identification_engine.skip_duplicates* 중복 CI 중 가장 오래된 항목이 일치 항목으로 선택되어 업데이트됩니다. 또한 가장 오래된 중복 CI가 해당 중복 CI 세트의 메인 CI가 됩니다. 나머지 중복 CI는 cmdb_ci *duplicate_of* 적절한 메인 CI로 설정하여 중복으로 태그가 지정됩니다. 일치하는 동안 식별 엔진은 모든 CI와 중복되는 것으로 태그가 지정된 모든 CI를 필터링합니다.
- *glide.identification_engine.skip_duplicates* 이 false이면 오류와 함께 중복 CI의 일치가 실패하고 중복 CI는 업데이트되지 않습니다.

두 경우 모두 중복 제거 작업은 항상 생성됩니다.

주:
중복 CI의 경우, IRE 처리로 CI *duplicate_of*의 속성 중 하나라도 업데이트되면 해당 CI는 더 이상 중복 CI로 간주되지 않습니다. 이 경우 의 값은 *duplicate_of* CI에서 지워집니다.

이러한 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 식별 및 조정을 위한 속성.

중복 제거 작업 검토

중복 제거 작업 검토 및 수정과 기본 CI를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 정정.

식별 시뮬레이션을 사용하여 페이로드 실행 생성 및 시뮬레이션

식별 시뮬레이션은 완전하고 유효성이 보장되는 페이로드를 자동으로 구성하기 위한 중앙 위치입니다. 그런 다음 IRE(식별 및 조정 엔진)에 의한 페이로드 처리를 시뮬레이션하고 IRE에서 실행하기 위해 실제로 제출하기 전에 결과를 검사할 수 있습니다.

식별 시뮬레이션을 사용하여 입력 페이로드를 구성하고 IRE에 의한 페이로드 처리를 시뮬레이션합니다. 그런 다음 결과를 검사하고, 필요한 경우 식별 규칙을 조정하고, 업데이트된 페이로드의 시뮬레이션을 다시 실행할 수 있습니다.

식별 시뮬레이션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 기존 식별 규칙, 호스팅 및 제약 규칙을 기반으로 하는 입력 페이로드를 자동으로 구성합니다.
- 페이로드의 실행을 시뮬레이션합니다(식별 시뮬레이션에 의해 자동으로 구성되거나 수동으로 생성됨).
- 시뮬레이션된 실행에 대한 페이로드 출력 및 실행 로그 메시지를 찾아봅니다.

주:

- 식별 시뮬레이션은 CMDB에 대한 업데이트를 커밋하지 않습니다.
- 식별 시뮬레이션은 제공되고 비 CMDB 테이블을 포함하는 처리 페이로드의 시뮬레이션을 지원하지만 이러한 페이로드 생성을 지원하지는 않습니다.

식별 시뮬레이션을 사용하여 페이로드 자동 생성

식별 시뮬레이션을 사용하여 지정된 클래스에 대한 입력 페이로드를 자동으로 구성합니다. 구성된 페이로드는 필요한 모든 종속 CI로 완료되고, 올바르게 구조화되었으며, 식별 및 조정 엔진(IRE)으로 처리할 수 있도록 구문적으로 유효합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

식별 시뮬레이션 중에 생성되는 페이로드는 지정된 클래스에 대한 것입니다. 종속 CI 클래스의 경우 모든 종속성에 대한 정보를 입력하라는 메시지가 나타납니다. 필요한 상세 정보를 제공하면 식별 시뮬레이션이 입력에 따라 페이로드를 구성합니다.

주:
비 CMDB 테이블이 포함된 페이로드를 자동으로 생성하는 것은 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정를 클릭하고 식별 시뮬레이션**(Identification Simulation)**을 클릭합니다.
2. **CI** 클래스로 시작 상자에서 시작을 클릭합니다.
3. 페이로드 정보 양식의 데이터 소스 필드에서 이 클래스 업데이트와 연관된 데이터 소스를 선택하십시오.
   ServiceNow 검색 데이터 소스에 대해 ServiceNow를 선택합니다.
4. 페이로드에서 클래스를 선택합니다.
   a. 기준 속성 영역에서 CI 식별자 속성을 선택한 다음 CI를 고유하게 식별하는 값을 지정합니다.
   b. 추가 속성 영역에서 일치하는 CI를 업데이트하는 데 사용할 속성과 값을 지정합니다.
5. 종속 식별 규칙과 연결된 종속 CI의 경우, 표시되는 모든 컨테이너 수준 섹션에서 기준 속성 및 추가 속성 섹션을 작성합니다.
6. **Generate** Script(스크립트 생성)를 클릭합니다.
7. 누락된 필드가 있음을 나타내는 오류가 있는 경우 누락된 필드를 입력한 다음 스크립트 생성을 다시 클릭합니다.

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

다음에 수행할 작업

- 시뮬레이션 실행을 클릭하여 IRE에 의한 페이로드 처리를 시뮬레이션합니다.
- 시뮬레이션 결과를 검사하고, 필요에 따라 페이로드를 미세 조정하고, 필요에 따라 다른 클래스에 대해 다른 페이로드와 결합합니다. 페이로드를 완료한 후 createOrUpdateCI() API를 사용하여 IRE로 페이로드를 실행하면 CMDB가 실제로 업데이트됩니다.
- 스크립트 복사를 클릭하여 JSON 스크립트를 클립보드에 복사합니다. 그런 다음 해당 스크립트를 타사 소프트웨어나 식별 시뮬레이션의 다른 화면에 붙여넣을 수 있습니다.

식별 시뮬레이션을 사용하여 페이로드 처리 시뮬레이션

식별 시뮬레이션을 사용하여 입력 페이로드에 대한 CI 식별의 IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스를 시뮬레이션합니다. 식별 시뮬레이션을 사용하여 구성되었거나 수동으로 생성된 유효한 페이로드를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정를 클릭하고 식별 시뮬레이션**(Identification Simulation)**을 클릭합니다.
2. 옵션: 기존 페이로드의 시뮬레이션을 실행하려면:
   a. 기존 페이로드로 시작 타일에서 시작을 클릭합니다.
   b. JSON 페이로드 삽입 페이지에서 이 클래스 업데이트와 연결된 데이터 소스를 선택합니다.
   c. 옵션: identifyCI API를 사용하는 대신 향상된 CI 식별을 위해 identifyCIEnhanced API를 적용하려면 향상된 식별 사용을 선택합니다.
   d. JSON 페이로드를 빈 캔버스에 붙여넣습니다.
3. 옵션: 새 페이로드를 구성하려면 **CI** 클래스로 시작 타일에서 시작을 클릭합니다.
   자세한 내용은 식별 시뮬레이션을 사용하여 페이로드 자동 생성을 참조하십시오.
4. 시뮬레이션 실행을 클릭하여 IRE에 의한 페이로드 처리를 시뮬레이션합니다.

다음에 수행할 작업

1. 결과 창에서 시뮬레이션 결과를 검토하고 필요에 따라 페이로드를 미세 조정합니다.
   a. 실행 **#1**을 클릭하여 시뮬레이션된 실행의 컨텍스트 **ID** 및 실행 **ID**를 표시합니다.
   b. 실행 **#1** 옆에 있는 드롭다운 화살표를 클릭하여 추가 세부 정보를 표시합니다.
      - 입력: 시뮬레이션에 대한 페이로드를 표시합니다.
      - 로그: 지정된 로깅 수준에 따라 페이로드 처리를 시뮬레이션하는 동안 IRE가 생성한 모든 로깅된 메시지를 표시합니다.
      - 출력: IRE에서 반환한 출력 페이로드를 표시합니다.
2. 페이로드를 완료한 후 createOrUpdateCI() API를 사용하여 IRE로 페이로드를 실행하면 CMDB가 실제로 업데이트됩니다.

식별 시뮬레이션에 대한 로깅 수준 설정

식별 시뮬레이션은 시뮬레이션된 페이로드 처리의 각 단계를 기록합니다. 그런 다음 이러한 실행 로그를 검사하여 페이로드가 예상대로 처리되었는지, 식별 규칙이 효과적인지 확인할 수 있습니다. 유용하고 메시지 양이 과도하거나 충분하지 않도록 로깅 수준을 조정할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정를 클릭하고 식별 시뮬레이션**(Identification Simulation)**을 클릭합니다.
2. 설정 아이콘을 클릭합니다.
3. **IE** 로그 수준에서 IRE(식별 및 조정 엔진)에 대한 로깅 수준과 서비스 캐시 로그 수준에서 서비스 캐시에 대한 로깅 수준을 선택합니다.
   로깅 수준은 최소 수준에서 최대 로깅 수준까지 오름차순으로 표시됩니다.
4. 설정 아이콘을 다시 클릭하여 설정 대화 상자를 닫습니다.

실행 로그 검사

식별 시뮬레이션은 IRE(식별 및 조정 엔진)에서 생성되는 실행 로그를 제공합니다. 페이로드 실행, 결과 검사 및 디버깅을 위해 이러한 실행 로그에 액세스할 수 있습니다. IRE 페이로드 출력 로그는 중앙 페이지에 사용자에게 친숙한 형식으로 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
또한 IRE를 사용하는 내부 애플리케이션(예 검색:)은 내부 API를 호출하여 IRE 실행 로그를 볼 수 있는 URL을 제공할 수 있습니다.

로깅은 식별 엔진의 특정 실행 컨텍스트에 있으며 특정 데이터 소스 및 시간 범위를 기준으로 로그 목록을 필터링할 수 있습니다. 최대 2개월이 지난 최대 1,000개의 실행 로그가 나열되고 컨텍스트 ID 및 실행 시간별로 그룹화됩니다. glide.identification_logs.max_run_ids 속성을 사용하여 1000 제한을 수정할 수 있습니다.

검색 시스템 속성을 사용하고 *glide.discovery.identification.log_level* 값을 다음 중 하나로 설정하여 로깅 수준을 제어할 수 있습니다.

- 정보
- 경고
- 오류
- 디버그
- debugverbose
- DebugObnoxious

주:
IRE는 식별 규칙을 처리하기 전에 페이로드의 초기 검증을 수행합니다. IRE가 클래스 식별자를 기반으로 중복 CI를 탐지하면 페이로드가 거부되고 처리가 중지됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 식별 로그.
2. 다음과 같이 실행 목록을 필터링합니다.
   a. 원본: 실행 로그를 표시할 데이터 원본을 선택합니다.
   b. 시간 범위: 실행 로그를 표시할 시간 범위를 지정합니다.
   실행 목록에는 지정된 시간 범위 동안 지정된 데이터 소스에 대한 모든 실행이 표시됩니다.

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

3. 실행 목록에서 실행 **#**을 클릭하여 컨텍스트 **ID** 및 실행 **ID**를 표시합니다.
   고유한 컨텍스트 ID는 실행되는 각 특정 페이로드와 연결됩니다. 해당 페이로드의 각 실행은 고유한 실행 ID와 연결됩니다. 여러 번 실행되는 페이로드에 대한 단일 컨텍스트 ID는 여러 실행 ID와 연결됩니다.
4. 실행 **#**에 대한 드롭다운 화살표를 클릭하여 추가 상세 정보를 표시합니다.
   - 입력: 실행에 대한 페이로드를 표시합니다.
   - 로그: 지정된 로깅 수준에 따라 페이로드를 실행하는 동안 식별 엔진이 생성한 모든 로깅된 메시지를 표시합니다.
   - 출력: 식별 엔진에서 반환한 출력 페이로드를 표시합니다.

IRE 오류 메시지

IRE(식별 및 조정 엔진)는 다음과 같은 오류 및 메시지를 생성합니다. 설정에 따라 이러한 메시지는 식별 로깅 창과 시스템 로그에 나타납니다.

조회 기반 CI 식별 및 한정자 체인에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CI 식별 규칙 생성.

> **주:**
> IRE는 식별 규칙을 처리하기 전에 페이로드의 초기 검증을 수행합니다. IRE가 클래스 식별자를 기반으로 중복 CI를 탐지하면 페이로드가 거부되고 처리가 중지됩니다.

CMDB 식별 페이로드 오류: "연결 시 실행하지 못함"에 대한 자세한 내용은 CMDB 식별 페이로드 오류 - "오류로 인해 삽입 실패 cmdb_ci 삽입 중 오류 발생... ", 노드 로그에 "연결 시 실행 실패" "키 'XXX'에 대한 중복 항목 'XXX'" 지식베이스 문서.

오류 **IDENTIFICATION_RULE_MISSING**

메시지	설명 및 해결
테이블 [*xyz*]에 대한 ID 규칙 누락	설명: 클래스에 대한 식별 규칙이 없습니다. 해결: 테이블 [*xyz*]에 대한 식별 규칙이 있고 해당 규칙이 활성 상태인지 확인합니다.

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

메시지	설명 및 해결
페이로드에서 테이블 [*xyz*]에 대한 식별 규칙의 기준(일치) 속성에 대한 최소 입력 값 세트가 누락되었습니다. 페이로드 항목 "*abc*"에 이 입력 값을 추가합니다.	설명: 식별 규칙의 기준 속성에 대한 최소 값 세트가 누락되었습니다. 해결: 페이로드에서 테이블 [*xyz*]의 CI 식별자에 대한 기준 속성의 최소 값 세트를 추가합니다. CI 클래스 관리자를 열고 계층 구조를 클릭한 다음 [*xyz* 클래스]를 선택합니다.

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

메시지	설명 및 해결
	테이블 〔*xyz*〕에 대한 식별 규칙과 식별자 항목을 확인하십시오.

오류 NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

메시지	설명 및 해결
"*xyz*"의 독립 ID 규칙에서 "sys_class_name"를 키 필드로 사용할 수 없음	설명: 지원되지 않는 CI 식별자에 클래스 속성이 추가되었습니다. 해결: 테이블 〔*xyz*〕의 CI 식별자에서 클래스 속성을 제거합니다.

오류 IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

메시지	설명 및 해결
테이블 〔*xyz*〕에 대한 ID 규칙 클래스 〔*abc*〕에 대한 조회 규칙이 없습니다.	설명: 페이로드에 조회 클래스 이름이 있지만 해당 조회 규칙이 누락되었습니다. 해결: 테이블 〔*xyz*〕의 CI 식별자에 대해 〔*abc*〕인 〔테이블에서 검색〕을 사용하여 조회 식별자 항목을 추가합니다.

오류 IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

메시지	설명 및 해결
테이블 〔*xyz*〕에 대한 ID 규칙 누락 클래스 〔*abc*〕 관련 규칙	설명: 페이로드에 관련 클래스 이름이 있지만 해당 관련 규칙이 누락되었습니다. 해결: 테이블 〔*xyz*〕의 CI 식별자 내에서 〔관련 테이블〕을 〔*abc*〕로 사용하여 관련 항목을 추가합니다.

오류 NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

메시지	설명 및 해결
"*xyz*"에서 종속 ID 규칙에 대한 조회 규칙을 가질 수 없음	설명:

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

메시지	설명 및 해결
	종속 ID 규칙에 대한 조회 규칙이 있을 수 없습니다. 해결: 테이블 〔*xyz*〕의 종속 CI 식별자에서 조회 식별자 항목을 제거합니다.

오류 **INVALID_INPUT_DATA**

메시지	설명 및 해결
페이로드에서 잘못된 sys_id 발견되었습니다. 테이블 〔*abc*〕에 sys_id 〔*xyz*〕인 기록이 없거나 〔duplicate_of〕 필드가 메인 CI로 설정된 중복 기록입니다.	설명: 페이로드에 잘못된 sys_id에 대한 참조가 있습니다. 해결: 참조된 sys_id 제거하거나 올바른 sys_id 제공하십시오.
페이로드에 데이터 소스가 없습니다. 테이블 〔cmdb_ci〕의 선택 필드 〔discovery_source〕에서 선택 값을 제공해야 합니다.	설명: 페이로드에 데이터 소스가 없습니다. 해결: 페이로드에서 테이블 〔cmdb_ci〕의 선택 필드 〔discovery_source〕에서 유효한 선택 값을 제공합니다.
페이로드에 잘못된 데이터 소스 〔*xyz*〕가 있습니다. 테이블 〔cmdb_ci〕의 필드 〔discovery_source〕에서 유효한 선택 값을 제공해야 합니다.	설명: 페이로드에 잘못된 데이터 소스가 포함되어 있습니다. 해결: 페이로드에서 테이블 〔cmdb_ci〕의 선택 필드 〔discovery_source〕에서 유효한 선택 값을 제공합니다.
테이블 〔cmdb_rel_type〕에는 이름 〔*xyz*〕와(과) 그러한 관계가 없습니다. 〔*xyz*〕에 대한 기본 관계가 제거되었거나 이름이 바뀐 경우 복원해야 합니다.	설명: 페이로드는 〔cmdb_rel_type〕 테이블에 존재하지 않는 관계를 예조하고 있습니다. 해결: 관계에 대한 예조가 정확한지 확인합니다. 또는 새 관계인 경우 〔cmdb_rel_type〕 테이블에 추가합니다. 또는 〔*xyz*〕에 대한 기본 관계가 제거되었거나 이름이 바뀐 경우 복원합니다.
페이로드 관계 "*xyz*"에 잘못된 상위 기록 인덱스가 있습니다: 〔*0*〕	설명: 페이로드가 잘못된 상위 인덱스를 참조합니다. 해결:

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

메시지	설명 및 해결
	페이로드 인덱스를 검사하고 모두 유효한지 확인합니다.
페이로드 관계 *"xyz"*에 잘못된 하위 기록 인덱스가 있습니다: 〔*0*〕	설명: 페이로드가 잘못된 하위 인덱스를 참조합니다. 해결: 페이로드 인덱스를 검사하고 모두 유효한지 확인합니다.

오류 **DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES**

메시지	설명 및 해결
테이블 〔cmdb_rel_type〕에 이름이 〔*xyz*〕인 중복 관계 유형 기록이 존재합니다: sys_ids: 〔*abc*〕	설명: 〔rel_ci_type〕 테이블에 관계에 대한 중복 기록이 있습니다. 해결: 중복 레코드를 제거합니다.

오류 **DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS**

메시지	설명 및 해결
className 〔*xyz*〕 및 필드 〔*abc*〕를 사용하여 페이로드(인덱스 *0* 및 *1*)에서 중복 항목을 찾았습니다. 페이로드에서 중복 항목 제거	설명: 페이로드에 기준 속성이 동일한 값을 가지는 두 개의 항목이 포함되어 있습니다. 해결: 중복 항목 중 하나를 제거합니다.

오류 **LOCK_TIMEOUT**

메시지	설명 및 해결
*xyz*에 대한 동기화 잠금을 획득하지 못함	설명: 시스템 뮤텍스 잠금을 획득하지 못했습니다. 해결: 시스템 속성 **glide.identification_engine.mutex_expiration_time**을 추가하고 기본값(15분)보다 큰 정수로 설정하여 뮤텍스 만료 시간을 늘립니다.

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

오류 MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

메시지	설명 및 해결
필드 〔*abc*〕를 사용하여 테이블 〔*xyz*〕에서 중복 기록을 찾았습니다.	설명: 지정한 테이블에서 중복 기록이 발견되었습니다. 해결: 식별 엔진에서 찾은 중복 레코드를 수정합니다. 모든 중복에 대한 자세한 내용은 중복 제거 작업을 확인하십시오.

오류 REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

메시지	설명 및 해결
테이블 〔*abc*〕에 필수 필드 〔*xyz*〕이(가) 없습니다. 페이로드의 필수 필드에 대한 입력 값 추가	설명: 페이로드에 필수 속성이 없습니다. 해결: 페이로드에서 테이블 〔*abc*〕의 필수 필드 〔*xyz*〕에 대한 입력 값을 추가합니다.

오류 MISSING_DEPENDENCY

메시지	설명 및 해결
페이로드에 모든 포함/호스팅 규칙과 일치하는 종속 클래스 〔*xyz*〕에 대해 정의된 관계가 없습니다: 〔*abc*〕. *"def"*에 대한 페이로드에 적절한 관계를 추가합니다.	설명: 메타데이터 규칙과 일치하는 종속 클래스에 대해 관계가 정의되지 않았습니다. 해결: 페이로드에서 모든 포함/호스팅 규칙과 일치하는 종속 클래스 〔*xyz*〕에 대한 적절한 관계를 추가합니다: 〔*abc*〕.

오류 METADATA_RULE_MISSING

메시지	설명 및 해결
종속 클래스 〔*xyz*〕에 대해 방지 또는 호스팅 규칙이 정의되지 않았습니다. *"abc"*에 대한 통제/호스팅 규칙 추가	설명: 종속 클래스에 대해 방지 또는 호스팅 규칙이 정의되어 있지 않습니다. 해결:

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

메시지	설명 및 해결
	종속 클래스 〔*xyz*〕에 대한 방지 또는 호스팅 규칙을 추가합니다.

오류 MULTIPLE_DEPENDENCIES

메시지	설명 및 해결
페이로드에서 여러 종속 관계 항목 〔*xyz*〕 및 〔*abc*〕을(를) 찾았습니다.	설명: 여러 종속 관계 항목이 있습니다. 해결: 여러 종속 관계 항목 〔*xyz*〕 또는 〔*abc*〕 중 하나를 제거합니다.
동일한 대상으로 이어지는 여러 경로: *xyz -〉 abc*	설명: 동일한 대상으로 연결되는 여러 경로. 해결: *xyz -〉 abc* 사이에 존재할 수 있는 중복 관계/한정자 체인을 제거합니다.

오류 - 포기됨

메시지	설명 및 해결
페이로드 항목 '*abc*'에 종속되어 있으므로 페이로드 항목 '*xyz*' 처리를 중단하는 중 오류가 있습니다.	설명: 종속 페이로드 항목에 오류가 있어 처리를 포기합니다. 해결: 종속 페이로드 항목 'abc'의 오류를 해결합니다.
테이블 〔*abc*〕에서 sys_id 〔*xyz*〕이(가) 있는 일치하는 기록을 찾을 수 없음	설명: 일치하는 sys_id가 해당 테이블에 없습니다. 해결: 테이블 〔*abc*〕에서 일치된 기록이 입력 페이로드를 기준으로 유효한 기록인지 여부를 확인합니다.
식별 엔진 API가 재귀적으로 호출되어 중단 중...	설명: 식별 엔진 API가 재귀적으로 호출되었습니다. 해결: 식별 엔진 API를 재귀적으로 호출하지 마십시오.
*XYZ*에서 페이로드를 처리하는 동안 오류가 탐지되었습니다.	설명:

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

메시지	설명 및 해결
	페이로드를 처리하는 동안 오류가 발생했습니다. 해결: *xyz*의 출력 페이로드에 언급된 모든 오류를 해결합니다.
관계를 처리하는 동안 페이로드 항목에서 오류가 발생했습니다: *xyz*	설명: 페이로드 항목에 오류가 있습니다. 해결: 페이로드 항목 '*xyz*'의 오류를 해결합니다.
입력 json 페이로드를 구문 분석하는 동안 오류가 발생했습니다: *xyz*	설명: JSON 페이로드를 구문 분석하는 동안 오류가 발생했습니다. 해결: 입력 JSON 페이로드의 JSON 형식이 올바른지 확인합니다.

오류 **MULTI_MATCH**

메시지	설명 및 해결
동일한 CI(className:〔*abc*〕, sysId:〔*def*〕)와 관계 〔*xyz*〕가 있는 중복 종속 기록이 있습니다.	설명: 중복 종속 CI를 찾았습니다. 해결: 중복 제거 작업에서 모든 중복에 대한 정보를 확인한 다음 중복 기록을 삭제합니다.
페이로드 항목 간에 여러 관계를 찾았습니다: "*xyz*" 및 "*abc*"	설명: 페이로드 항목 간에 여러 관계를 찾았습니다. 해결: 중복 관계 체인 및 한정자 체인이 존재하는지 확인합니다.
필드 〔*abc*〕 및 참조 필드 〔*def*〕를 사용하여 조회 테이블 〔*xyz*〕에서 중복 기록을 찾았습니다.	설명: 조회 테이블에서 중복 기록이 발견되었습니다. 해결: 중복 제거 작업에서 모든 중복에 대한 정보를 확인한 다음 중복 기록을 삭제합니다.

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

오류 QUALIFICATION_LOOP

메시지	설명 및 해결
자격 체인에 관계 '*xyz*'를 포함하는 루프가 있습니다.	설명: 자격 체인에는 루프가 있습니다. 해결: 관계가 'xyz'인 검증 체인에서 루프를 제거합니다.

오류 TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

메시지	설명 및 해결
잘못된 페이로드. 자격 체인에 페이로드 항목에 대해 가능한 여러 경로가 있음: "*xyz*" 및 "*abc*"	설명: 여러 적격성 평가 경로가 발견되었습니다. 해결: "xyz"와 "abc" 항목 사이에서 가능한 여러 자격 경로를 제거합니다.

오류 RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

메시지	설명 및 해결
클래스에서 CI 재분류가 허용되지 않음: 〔*xyz*〕에서 〔*abc*〕로	설명: CI 재분류는 허용되지 않습니다. 해결: 재분류에 대한 자세한 내용은 재분류 작업을 확인하고 클래스에서 〔*xyz*〕에서 〔*abc*〕로의 재분류가 유효한지 확인합니다.

오류 DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

메시지	설명 및 해결
필드 xyz를 사용하는 페이로드 인덱스 1에서 중복 관련 항목(0 및 1)을 찾았습니다.	설명: 중복된 관련 항목이 있습니다. 해결: 페이로드에 있는 중복 관련 항목 중 하나를 제거합니다.

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

오류 DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

메시지	설명 및 해결
필드 *xyz*를 사용하여 페이로드 인덱스 1에서 중복 조회 항목(0 및 1)을 찾았습니다.	설명: 중복된 조회 항목이 있습니다. 해결: 페이로드에 있는 중복 조회 항목 중 하나를 제거합니다.

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

메시지	설명 및 해결
IRE 데이터 소스 규칙에 따라 데이터 소스 〔*abc*〕에 대해 〔*xyz*〕에 삽입이 차단됨	설명: 데이터 소스 〔*abc*〕가 〔*xyz*〕 클래스의 CI를 삽입하지 못하도록 IRE 데이터 소스 규칙이 구성됩니다. 해결: 데이터 소스 [*abc*〕에서 [*xyz*] 클래스의 CI를 삽입할 수 있도록 적절한 IRE 데이터 소스 규칙을 삭제하거나 업데이트합니다. 또는 허용된 다른 데이터 소스가 동일한 CI를 만들 때까지 기다립니다.

재분류 작업 보기

식별 프로세스 중에 자동으로 재분류할 수 없는 CI에 대해 재분류 작업이 생성됩니다. 이러한 작업을 검토하여 CI를 찾고 재분류 여부를 결정합니다.

이 태스크 정보
자동 CI 재분류를 사용하지 않도록 설정하는 데 사용하는 속성은 자동으로 재분류할 수 없는 CI에 대해 재분류 작업을 생성할지 여부를 결정합니다.

- "glide.class.<reclassification operation>.enabled" 속성 중 하나를 사용하여(예 `glide.class.upgrade.enabled`): 재분류 작업이 생성됩니다.
- 'glide.identification_engine.update_without_<reclassification operation>_enabled' 속성 중 하나를 사용하는 경우(예 `glide.identification_engine.update_without_switch_enabled`: 재분류 작업이 생성되지 않습니다.)

IRE 처리 중 재분류에 대한 자세한 정보는 의 내용을 참조하십시오 IRE 처리 중 CI 재분류 구성.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 itil

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 재분류 작업.
2. 재분류 작업을 선택합니다.
3. 재분류 작업 양식의 세부 정보를 검토합니다.

재분류 작업 양식

필드	설명
구성 항목	재분류해야 하는 CI입니다.
간단한 설명	CI 재분류가 허용되지 않음을 알리는 짧은 설명.
설명	CI의 현재 클래스와 CI를 변경해야 하는 클래스에 대한 설명입니다.
내부 페이로드	식별 프로세스에 사용되는 페이로드입니다.

다음에 수행할 작업
작업 상세 정보를 검토한 후에는 작업 설명 에 표시된 CI를 찾아 수동으로 재분류할 수 있습니다. 자세한 내용은 CI 재분류 문서를 참조하십시오.

비 **CMDB** 테이블에 대한 **IRE** 지원

지원되는 비 CMDB 테이블에 IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스를 적용하여 해당 테이블의 데이터 무결성과 상태를 보장합니다.

릴리스부터 Xanadu IRE는 일부 비 CMDB 테이블을 지원합니다. 일부 비CMDB 테이블에 대한 식별 규칙(CI 식별자 및 식별자 항목)을 생성한 후 해당 테이블에서 모든 IRE 기능을 사용할 수 있습니다. IRE 기능에 대해 지원되는 비 CMDB 테이블은 다음과 같습니다.

- 애플리케이션별 범위에서: 모든 비 CMDB 테이블
- 전역 범위: 기본 시스템에 사전 설정된 비 CMDB 테이블만. 예를 들어 릴리스에서는 Xanadu 위치 [cmn_location], 부서 [cmn_department], 비용 센터 [cmn_cost_center], 건물 [cmn_building], 사용자 [sys_user] 및 그룹 [sys_user_group] 비 CMDB 테이블이 지원됩니다.

를 사용하여 CI 클래스 관리자 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 관련 규칙을 관리할 수 없습니다. 대신 목록 뷰에서 각 테이블을 직접 사용하여 다음 절차에 설명된 대로 해당 규칙을 만들고 관리해야 합니다.

- 비 CMDB 테이블에 대한 식별 규칙 생성
- 비 CMDB 테이블에 대한 조정 규칙 만들기
- 비CMDB 테이블에 대한 IRE 데이터 소스 규칙 생성
- 비 CMDB 테이블에 대한 데이터 새로 고침 규칙 만들기
- 비 CMDB 테이블에 대한 식별 포함 규칙 생성
- 식별 시뮬레이션을 사용하여 페이로드 실행을 시뮬레이션합니다.
- 부분 페이로드 사용
- 중복 제거 작업 검토 및 정정

지원되는 비 CMDB 테이블에서 다음 스토어 앱을 사용할 수 있습니다.

- CMDB 작업 공간의 CMDB 360
- 통합 허브 ETL

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

IRE 프로세스는 다음과 같은 차이점이 있는 지원되는 비 CMDB 테이블에 적용됩니다.

- , 및 *first_discovered* 해당 속성이 비 CMDB 테이블에 없는 경우 IRE는 해당 속성을 채우*discovery_source**last_discovered*지 않습니다.
- IRE는 테이블에 속성이 없는 것처럼 *sys_class_name* 비 CMDB 테이블의 클래스 이름을 사용합니다 *sys_class_name* .
- IRE 페이로드는 비 CMDB 테이블과의 관계를 지원하지 않습니다.

주:
IRE 관련 사용자 인터페이스와 함께 제공되는 설명서가 CMDB 및 CMDB 요소를 참조할 수 있기는 하지만 이러한 참조의 대부분은 지원되는 모든 비-CMDB 테이블에도 적용됩니다.

비 **CMDB** 테이블에 대한 식별 규칙 생성

지원되는 비 CMDB 테이블에서 IRE(식별 및 조정 엔진) 기능을 사용하려면 먼저 테이블 기록을 고유하게 식별하는 식별 규칙을 만들어야 합니다. CMDB가 아닌 각 테이블을 단일 식별 규칙과 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에 읽기 액세스 권한이 있고 itil_admin(itil 위)에 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
각 식별 규칙은 테이블에 대한 단일 식별자, 하나 이상의 식별자 항목 및 하나 이상의 관련 항목으로 구성됩니다.

식별 규칙을 만들기 전에 다음 항목을 검토하십시오.

- 식별 규칙
- CMDB 식별 사용에 대한 일반 지침

식별자 항목을 생성할 때 식별자 항목 양식에서 테이블 및 기준 속성필드에 대한 검색을 구성하여 다음 옵션 중 하나를 구현할 수 있습니다.

일반 식별자 항목

연결된 식별자 테이블에서 속성을 선택할 수 있습니다.

조회 식별자 항목

현재 선택된 테이블을 제외한 모든 관련 테이블(조회 테이블)에서 속성을 선택할 수 있습니다.

하이브리드 식별자 항목

현재 선택한 메인 테이블과 다른 테이블(조회 테이블)에서 속성을 선택할 수 있습니다.

비 CMDB 테이블의 경우 독립적인 식별 규칙만 지원됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 식별/조정 〉 **CI** 식별자.
2. 식별자 목록 보기에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 식별자 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	CI 식별자의 이름.

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

필드	설명
적용 대상	지원되는 비 CMDB 테이블입니다.
독립적	식별자가 다른 기록과 독립적으로 기록을 식별할 수 있음을 나타내려면 선택해야 합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 식별자 목록 보기에서 방금 만든 식별자를 찾아 엽니다.
6. Identifier 양식에서 **Identifier** Entries(식별자 항목) 탭을 선택하고 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
7. 식별자 입력 양식을 작성합니다.

필드	설명
식별자	연결된 식별자의 테이블 이름으로 사전 설정되었습니다.
테이블에서 검색	연결된 식별자의 테이블 레이블로 사전 설정되었습니다. 만들려면 다음을 수행합니다. ○ 일반 식별자 항목: 식별자 테이블로 설정하고 동일한 테이블에서 기준 속성을 선택합니다. ○ 조회 식별자 항목: 다른 테이블(조회 테이블)로 설정하고 해당 조회 테이블에서 기준 속성을 선택합니다. ○ 하이브리드 식별자 항목: 다른 테이블(조회 테이블)로 설정한 후 다음 단계를 수행합니다. ▪ 조회 테이블에서 기준 속성을 선택합니다. ▪ 규칙을 저장한 후 백그라운드 스크립트를 사용하여 현재 테이블에서 하이브리드 항목 **CI** 기준 속성을 추가합니다. 자세한 내용은 이 작업의 끝에 있는 '다음에 할 일' 섹션을 참조하세요. 조회 테이블에는 연결된 식별자 테이블에 대한 참조가 있어야 합니다.
기준 속성	기록을 고유하게 식별하는 속성 집합입니다. 속성은 현재 클래스 또는 상위 클래스에 속할 수 있습니다. **주:** 참조 필드를 기준 속성으로 추가할 수 있습니다. 그러나 이러한 필드가 항상 유효하지는 않을 수도 있습니다. ○ 참조 필드는 다른 테이블에 있는 기록으로 향하는 *sys_id*를 저장하므로 현재 테이블에서는 취약한 기준 속성으로 간주됩니다. ○ 시스템은 참조 필드의 잘못된 값을 탐지하고 '알 수 없음'으로 바꿉니다. 예를 들어, 잘못된 *Model ID* 값은 '알 수 없음' 값으로 대체됩니다. 또한 여러 CI의 동일한 참조 필드가 '알 수 없음'으로 설정된 경우, 이러한 CI는 중복 CI가 됩니다.
우선순위	식별자 항목 적용의 우선순위입니다. 우선 순위 번호가 낮은 규칙일수록 높은 우선 순위가 부여됩니다. 우선 순위가 동일한 식별자 항목은 임의로 적용됩니다.

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

필드	설명
	우선 순위 번호 사이의 간격을 유지할 수 있으므로 기존 우선 순위를 수정하지 않고 새 항목에 사용되지 않은 우선 순위 번호를 할당할 수 있습니다.
활성	식별자 항목이 활성 상태인지 여부를 지정합니다. 규칙을 적용하려면 식별 규칙에서 하나 이상의 식별자 항목이 활성 상태여야 합니다.
정확한 카운트 일치 적용	조회 식별의 경우 정확한 조회 기록 카운트 일치 시에만 기록을 일치시킵니다. 적용되면 페이로드의 기록에 대한 모든 조회 항목에는 동일한 기록을 참조하는 조회 테이블의 일치하는 기록이 있어야 합니다. **a.** 테이블의 기록을 참조하는 입력 페이로드의 모든 조회 항목이 있는 기록만 일치합니다. **b.** 일치하는 항목이 여러 개인 경우 가장 오래된 기록을 최종 일치 항목으로 선택합니다. 적용되지 않는 경우 조회 테이블의 기록과 일치하는 페이로드의 기록에 대한 하나의 조회 항목만으로도 일치를 고려하기에 충분합니다. **a.** 테이블의 기록을 참조하는 입력 페이로드에서 하나 이상의 조회 항목이 있는 모든 기록과 일치합니다. **b.** 일치하는 항목이 여러 개인 경우 테이블의 기록을 참조하는 입력 페이로드에서 최대 조회 항목 수가 있는 기록을 선택합니다. **c.** 여전히 여러 일치 항목이 있는 경우 가장 오래된 기록을 최종 일치 항목으로 선택합니다.
Null 속성 허용	이 옵션을 선택한 후 하나 이상의 조건 속성이 null이 아닌 경우 null인 조건 속성이 있더라도 식별자 항목과 일치를 시도합니다. 그렇지 않으면 모든 기준 속성에는 식별자 항목과의 일치를 시도할 값이 있어야 합니다.
상위 규칙으로 폴백 허용	이 식별 규칙에 대한 일치 항목이 없는 경우 기록의 상위 테이블 식별 규칙을 사용할 수 있습니다. 종속 식별 규칙에만 적용됩니다.
선택적 조건	일치하는 레코드로 검색될 레코드 집합의 범위를 좁히는 필터입니다. 시스템 속성이 **true**(기본적으로 **false**)로 설정된 경우에만 *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* 사용할 수 있습니다. 기본 시스템에서 다양한 클래스의 식별자 항목은 고급 옵션 조건으로 미리 구성됩니다. 일반 식별자 항목의 이러한 사전 구성된 모든 조건은 이 속성을 **true**로 설정하면 자동으로 적용됩니다. 따라서 예기치 않은 동작을 방지하려면 이 속성을 **true**로 설정하기 전에 일반 ID 항목에서 미리 정의된 조건을 검토하십시오. 이 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 식별 및 조정을 위한 속성.

주:
조건 속성에 특성 *sys_class_name* 이 두 개만 있고 그 중 하나(예: [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name])인 경우 **null** 특성 허용 이 활성화된 경우에도 다른 특성은 NULL이 될 수 없습니다. 이 제한은 특수 시스템 일치 특성으로 간주되기 때문입니다 *sys_class_name* .

8. 제출을 클릭합니다.

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

9. 식별자 양식에서 관련 항목 탭을 선택하고 신규를 클릭합니다.
10. 관련 입력 양식을 작성하십시오.

관련 입력 양식

필드	설명
식별자	이 관련 항목과 연결된 식별자로 사전 설정입니다.
활성	관련 항목이 활성 상태를 지정하는 확인란입니다.
관련 테이블	일치하는 기록을 참조하는 관련 테이블(조회 테이블)입니다.
참조 필드	연결된 식별자 테이블에 대한 참조가 있는 관련 테이블의 참조 필드입니다.
기준 속성	관련 항목을 고유하게 식별하는 속성 집합입니다. 속성은 현재 클래스 또는 상위 클래스에 속할 수 있습니다. **주:** 참조 필드를 기준 속성으로 추가할 수 있습니다. 그러나 이러한 필드가 항상 유효하지는 않을 수도 있습니다. ○ 참조 필드는 다른 테이블에 있는 기록으로 향하는 *sys_id*를 저장하므로 현재 테이블에서는 취약한 기준 속성으로 간주됩니다. ○ 시스템은 참조 필드의 잘못된 값을 탐지하고 '알 수 없음'으로 바꿉니다. 예를 들어, 잘못된 *Model ID* 값은 '알 수 없음' 값으로 대체됩니다. 또한 여러 CI의 동일한 참조 필드가 '알 수 없음'으로 설정된 경우, 이러한 CI는 중복 CI가 됩니다. 식별 규칙에서 속성을 보거나 추가 또는 제거하려면 자물쇠 아이콘을 누릅니다.
Null 속성 허용	관련 테이블에서 하나 이상의 조건 속성이 null이 아닌 경우 null인 조건 속성이 있더라도 식별자 항목과의 일치를 시도할 수 있습니다.
우선순위	지정한 관련 테이블에 대한 관련 항목의 우선 순위입니다. 특정 관련 테이블에 대해 관련 항목을 일치시키는 동안 우선 순위 번호가 낮은 규칙에 높은 우선 순위가 부여됩니다. 동일한 우선 순위의 지정된 관련 테이블에 대한 관련 항목은 임의로 적용됩니다. 우선 순위 번호 사이의 간격을 유지할 수 있으므로 기존 우선 순위를 수정하지 않고 새 항목에 사용되지 않은 우선 순위 번호를 할당할 수 있습니다.
선택적 조건	일치하는 관련 아이템으로 검색되는 레코드 집합의 범위를 좁히는 필터 조건.

11. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
하이브리드 식별자 항목의 하이브리드 항목 **CI** 기준 속성 필드에 기준 속성을 추가하려면 식별자 항목 양식을 사용하는 대신 백그라운드 스크립트를 사용해야 합니다. 식별 규칙을 저장한 후 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드를 클릭한 다음 속성을 추가하는 스크립트를 입력하고 스크립트 실행을 클릭합니다.

샘플 스크립트:

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

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

이 프로세스에는 관리자 역할이 필요합니다.

비 **CMDB** 테이블에 대한 조정 규칙 만들기

비 CMDB 테이블에 대한 정적 또는 동적 CI 조정 규칙을 생성합니다.

정적 조정 규칙, 동적 조정 규칙 및 조정 규칙과 관련된 기타 원칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 조정 규칙.

동일한 기록 속성에 대해 정적 및 동적 조정 규칙이 모두 존재하는 경우 동적 규칙이 우선합니다.

주:
시스템 필드나 검색 소스(discovery_source) 필드와 같은 IRE(식별 및 조정 엔진) 특정 필드에 대한 조정 규칙을 만들 수 없습니다. 또한 조정 규칙은 참조 필드를 사용하여 닷워킹할 수 없습니다.

비 **CMDB** 테이블에 대한 정적 조정 규칙 만들기

정적 조정 규칙은 데이터 소스가 업데이트할 권한이 있는 클래스 속성을 지정하고, 권한이 없는 데이터 소스가 속성 값을 덮어쓰지 못하게 합니다. 정적 조정 규칙은 여러 데이터 소스 간의 우선순위도 지정합니다. 정적 조정 규칙이 없으면 데이터 소스가 속성 값에 대한 서로의 업데이트를 덮어 쓸 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
정적 조정 규칙은 데이터 새로 고침 규칙 과 함께 사용되어 기록에 대한 조정 단계를 결정합니다. 이러한 규칙은 기록을 업데이트할 수 있는지 여부, 시기 및 데이터 소스를 통해 기록을 업데이트할 수 있는 방법을 결정합니다. 여러 데이터 소스에 동일한 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는 경우 이러한 각 데이터 소스에 우선순위를 할당하여 서로의 업데이트를 덮어쓰지 않도록 합니다.

권한이 부여된 데이터 소스가 속성을 업데이트한 후 후속 업데이트는 동일한 데이터 소스 또는 우선순위가 더 높은 데이터 소스에서만 허용됩니다. 우선 순위가 낮은 데이터 소스의 업데이트는 다음 두 조건이 충족되지 않는 한 거부됩니다.

- 우선순위가 낮은 소스는 기록을 업데이트하는 첫 번째 소스입니다.
- 클래스의 데이터 새로 고침 규칙에 따라 기록이 부실해졌습니다.

정적 조정 규칙의 선행 순서:

- 특정 속성에 대해 구성된 규칙은 모든 속성에 적용 (우선순위 값에 관계없이)으로 설정된 규칙보다 우선합니다.
- 동일한 특성에 대한 두 규칙 또는 모든 특성에 적용으로 설정된 두 규칙 사이에서 클래스에 직접 관련된 규칙이 파생된 규칙보다 우선합니다.
- 동일한 특성에 대한 두 규칙 사이 또는 동일한 클래스 수준의 모든 특성에 적용 으로 설정된 두 규칙 사이에서 우선순위는 규칙 우선 순위에 따라 결정됩니다.

각 속성을 업데이트하는 마지막 검색 소스에 대한 정보는 조정 규칙을 사용한 후에만 데이터 소스 기록 [cmdb_datasource_last_update] 테이블에 저장됩니다. 따라서 규칙을 활성화한 후

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

우선순위가 가장 높은 데이터 소스가 CI를 업데이트할 때까지 예기치 않은 업데이트가 발생할 수 있습니다.

정적 조정 규칙은 부실 속성의 조정에 영향을 줍니다. 조정하는 동안 데이터 소스 이력 테이블의 정보는 CI 클래스의 데이터 새로 고침 규칙과 함께 고려되어 CI 속성이 부실한지 여부를 결정합니다. CI 속성은 기간 내에 CI를 업데이트하기 위해 최신 검색 소스에 의해 업데이트되지 않은 경우 부실한 것으로 확인됩니다. 기간은 검색 소스에 대한 클래스의 데이터 새로 고침 규칙에서 유효 기간 시간으로 지정됩니다. 이 경우, 우선순위가 낮은 다른 권한이 부여된 검색 소스가 부실 CI 속성을 업데이트하려고 시도하면 업데이트가 허용됩니다.

정적 조정 규칙에서와 동일한 기록 속성에 대한 동적 조정 규칙이 있는 경우 동적 규칙이 우선합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 조정 정의.
2. 조정 정의 목록 보기에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 조정 정의 양식을 작성합니다.

필드	설명
데이터 소스	이 규칙을 구성할 데이터 소스.
우선순위	지정된 속성에 대한 다른 데이터 소스 내 데이터 소스 의 우선순위입니다. 숫자가 작을수록 높은 우선 순위를 지정합니다. 조정 규칙이 없는 데이터 소스에는 가장 낮은 우선순위가 할당됩니다.
적용 대상	지정된 비 CMDB 테이블의 모든 속성을 업데이트하기 위해 지정된 데이터 소스에 권한을 부여합니다. 주: 이 설정은 특정 속성에 적용되는 모든 설정에 의해 재정의됩니다. 이 경우 이 옵션을 사용하는 대신 속성에 대한 모든 속성을 직접 포함할 수 있습니다.
필터 조건	규칙을 적용할 수 있도록 기록이 충족해야 하는 조건입니다. 예를 들어 재무 부서와 연결된 기록에만 이 규칙을 적용하려면 **[Department] [is] [Finance]** 조건을 선택합니다. 주: glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_ 시스템 속성은 필터 조건이 적용되는 시기를 결정합니다. 기본적으로 이러한 필터 조건은 페이로드 처리 중에 속성 값이 변경된 후에 적용됩니다. 속성 값이 변경되기 전에 IRE(식별 및 조정 엔진)가 필터 조건을 적용하도록 이 속성을 예 로 설정합니다.

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

필드	설명
속성	지정된 데이터 소스를 업데이트할 권한이 있는 현재 또는 상위 클래스의 속성입니다. 모든 속성에 적용을 선택하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
null로 업데이트	지정된 데이터 소스를 null 값으로 업데이트할 수 있는 속성입니다. 기본적으로 권한 있는 데이터 원본은 null이 아닌 값을 null 값으로 덮어쓸 수 없습니다. 속성 목록에 없는 이 목록의 특성은 데이터 원본이 null 값으로 업데이트할 수 있는 특성에 포함되지 않습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

비 **CMDB** 테이블에 대한 동적 조정 규칙 생성

비 CMDB 테이블에 대한 동적 조정 규칙은 CMDB 360 데이터를 사용하여 기록 업데이트를 위해 보고된 가장 큰 값과 같은 값을 선택합니다.

시작하기 전에

CMDB 360/멀티소스 CMDB 를 활성화해야 합니다.

필요한 역할: itil에 읽기 액세스 권한이 있고 itil_admin(itil 위)에 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

동일한 CI 속성에 정적 조정 규칙과 동적 조정 규칙이 모두 있는 경우 동적 조정 규칙이 우선합니다.

동적 조정 규칙은 보고된 최대 값 및 가장 많이 보고된 값과 같은 여러 규칙 유형을 지원합니다. 동적 조정 규칙을 적용할 때 IRE는 현재 페이로드를 처리한 다음 CMDB 360 데이터 저장소를 검사하여 CMDB를 업데이트할 값을 선택합니다. 동적 조정 규칙 유형에 따라 적절한 값을 선택하는 것이 즉시 결정적이지 않을 수 있습니다. 예를 들어 가장 많이 보고되는 값이 하나도 없을 수 있으며, 일부 값의 경우 마지막으로 검색된 타임스탬프가 보고되지 않을 수 있습니다. 따라서 필요한 경우 IRE는 마지막으로 보고됨, 마지막으로 검색됨, 마지막으로 업데이트된 값과 같은 추가 상세 정보를 검토하여 가장 적합한 값을 선택합니다.

> **주:**
> CI 클래스 관리자에서 새 하위 클래스를 만들 때는 동적 조정 규칙을 추가할 수 없습니다. 먼저 새 하위 클래스를 저장한 다음 동적 조정 규칙을 추가해야 합니다.

프로시저

1. All(모두)을 클릭합니다.
2. 필터 탐색기에서 cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list 를 입력하여 동적 조정 정의 테이블을 엽니다.
3. 동적 조정 정의 목록 뷰에서 신규를 클릭합니다.
4. 동적 조정 정의 양식을 작성합니다.

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

필드	설명
이름	
속성	규칙을 적용할 속성입니다. 지정된 규칙 유형을 적용할 수 없는 속성 및 동적 조정 규칙이 이미 존재하는 속성은 표시되지 않습니다.
필터 조건	규칙을 적용하기 위해 CI가 충족해야 하는 조건입니다. 예를 들어 재무 부서와 관련된 CI에만 규칙을 적용하려면 **[Department] [is] [Finance]** 조건을 선택합니다.
적용 대상	이 규칙이 적용되는 비 CMDB 테이블입니다.
동적 규칙 유형	CMDB 360 데이터를 기반으로 하는 규칙 유형입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

비 **CMDB** 테이블에 대한 데이터 새로 고침 규칙 만들기

지원되는 비 CMDB 테이블에 IRE(식별 및 조정 엔진) 기능을 적용하려면 해당 테이블에 대한 데이터 새로 고침 규칙을 생성합니다. 데이터 새로 고침 규칙은 특정 데이터 소스에 대한 기록이 부실한지 확인하는 데 사용됩니다. 그런 다음 이러한 레코드는 우선 순위가 낮은 권한이 부여된 데이터 소스에 의해 업데이트될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에 읽기 액세스 권한이 있고 itil_admin(itil 위)에 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
동적 조정 규칙이 적용되는 경우 데이터 새로 고침 규칙은 영향을 주지 않습니다.

데이터 새로 고침 규칙은 정적 조정 규칙과 함께 사용되어 기록에 대한 조정 단계를 결정합니다. 이러한 규칙은 기록을 업데이트할 수 있는지 여부, 시기 및 데이터 소스를 통해 기록을 업데이트할 수 있는 방법을 결정합니다.

프로시저

1. All(모두)을 클릭합니다.
2. 필터 탐색기에서 cmdb_datasource_staleness.list 를 입력하여 데이터 소스 부실성 정의 테이블을 엽니다.
3. Data Source Staleness Definitions(데이터 소스 부실성 정의) 목록 뷰에서 New(새로 만들기)를 클릭하십시오.
4. 데이터 소스 부실성 정의 양식을 작성합니다.

필드	설명
적용 대상	이 규칙이 적용되는 비 CMDB 클래스입니다.
데이터 소스	기록 부실성이 평가되는 데이터 소스입니다.
유효 기간	부실성 평가에 사용되는 기간입니다.

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

필드	설명
	레코드의 클래스에 대한 정적 조정 규칙에 지정된 필드가 지정된 기간 내에 지정된 데이터 소스로 업데이트되지 않은 경우 레코드는 해당 데이터 소스에 대해 부실한 것으로 정의됩니다. 값과 함께 입력한 프리픽스가 올바르고 서픽스는 15 x 등으로 올바르지 않을 경우, 값의 올바른 부분만 사용됩니다('15'). 전체 값이 유효하지 않은 경우 — 기본값 0이 사용됩니다.
활성	규칙을 활성화합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

비 **CMDB** 테이블에 대한 식별 포함 규칙 생성

식별 포함 규칙을 생성하여 비 CMDB 기록의 식별 프로세스에 포함된 기록의 범위를 좁힙니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
독립 CI의 중복 탐지 중에 IRE(식별 및 조정 엔진)는 식별 포함 규칙을 충족하는 기록만 처리합니다. 예를 들어 상태가 운영인 기록만 포함하도록 필터를 설정할 수 있습니다. 식별 포함 규칙이 없으면 모든 기록이 식별 프로세스에 포함됩니다.

기본 시스템에는 사전 정의된 식별 포함 규칙이 없습니다. 식별 포함 규칙은 클래스 수준에서 정의됩니다.

주:
식별 포함 규칙은 IRE를 호출하는 모든 스크립트에 영향을 미치므로 신중하게 생성해야 합니다. 식별 포함 규칙은 검색 및 서비스 매핑의 일부 기능에 영향을 주는 특정 유형의 기록 식별을 방지할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 식별 포함 규칙.

2. 식별 포함 규칙 목록 보기에서 새로 만들기를 클릭하십시오.

3. 식별 포함 규칙 양식을 작성합니다.

필드	설명
적용 대상	이 규칙이 적용되는 비 CMDB 테이블입니다.
포함 조건	식별 프로세스에 포함되기 위해 비 CMDB 기록이 충족해야 하는 기준입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

비**CMDB** 테이블에 대한 **IRE** 데이터 소스 규칙 생성

식별 및 조정 엔진(IRE)을 사용하는 경우 특정 데이터 소스가 CMDB가 아닌 특정 테이블에 대한 새 기록을 삽입하지 못하도록 할 수 있습니다. 기록을 생성할 때는 신뢰하지 않지만 존재하는 기록을 업데이트할 때는 계속 신뢰하는 데이터 소스에 대한 IRE 데이터 소스 규칙을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

이 태스크 정보
동적 조정 규칙이 적용되는 경우 IRE 데이터 소스 규칙은 영향을 주지 않습니다.

- 하위 클래스는 식별 규칙과 마찬가지로 상위 클래스에서 IRE 데이터 소스 규칙을 파생시킵니다.
- 하위 클래스에 대해 지정된 IRE 데이터 소스 규칙은 상위 클래스에서 파생된 모든 IRE 데이터 소스 규칙을 재정의합니다.

IRE가 IRE 데이터 원본 규칙에 의해 금지된 삽입 작업을 처리하면 삽입 작업이 실패합니다. 이 실패는 삽입 작업 및 IRE 데이터 소스 규칙의 데이터 소스와 레코드 클래스가 일치할 때 발생합니다. CreateOrUpdateCIEnhanced() 가 사용되는 경우 IRE는 나중에 사용할 수 있도록 실패한 페이로드를 CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에 저장합니다.

주:
IRE 데이터 소스 규칙에서 삽입 작업을 허용하지 않는 경우 createOrUpdateCI() 를 사용하면 createOrUpdateCI() 가 부분 커밋을 허용하지 않으므로 전체 IRE 페이로드가 실패합니다.

나중에 허용된 데이터 소스가 동일한 기록을 삽입하려고 하면 IRE는 부분 페이로드에서 일치하는 기록과 병합한 후 기록을 삽입합니다. 그런 다음 IRE는 CMDB IRE 부분 페이로드 [cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에서 부분 페이로드를 삭제하고 규칙에 지정된 데이터 소스에 의한 향후 업데이트를 허용합니다.

IRE 데이터 소스 규칙은 조회 및 관련 항목에는 적용되지 않으며 클래스/데이터 소스 쌍에 대해 단일 규칙만 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 **IRE** 데이터 소스 규칙.
2. IRE 데이터 소스 규칙 목록 뷰에서 새로 만들기 를 클릭하고 IRE 데이터 소스 규칙 양식을 작성합니다.

필드	설명
데이터 소스	지정된 클래스의 CI를 작성할 수 없는 데이터 소스입니다.
활성	IRE 데이터 소스 규칙을 활성화합니다.
적용 대상	지정된 데이터 소스가 기록을 작성할 수 없는 클래스(및 하위 클래스)입니다.
삽입이 허용되지 않음	지정된 데이터 소스가 지정된 클래스의 새 기록을 비 CMDB 테이블에 삽입하지 못하도록 합니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
삽입 요청이 있고 데이터 소스와 레코드 클래스가 IRE 데이터 소스 규칙에 지정된 데이터 소스 및 레코드 클래스와 일치하는 페이로드 항목인 경우:

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

1. 삽입 작업이 실패하고 IRE가 다음 메시지를 기록합니다.

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE IRE 데이터 소스 규칙에 따라 데이터 소스 〔xyz〕에 대해 〔xyz〕로의 삽입이 차단됩니다.

2. CreateOrUpdateCIEnhanced() 를 사용하는 경우 IRE는 페이로드 항목을 CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블에 부분 페이로드로 저장합니다.

나중에 허용된 데이터 소스가 부분 페이로드 항목의 기록과 일치하는 기록을 성공적으로 삽입하는 경우:

1. 현재 기록은 부분 페이로드에서 일치하는 기록과 병합되어 필요에 따라 정적 조정 규칙이 적용됩니다.
2. CMDB IRE 부분 페이로드[cmdb_ire_partial_payloads] 테이블의 각 부분 페이로드가 삭제됩니다.
3. 허용되지 않은 데이터 소스가 해당 기록을 업데이트하는 이후 페이로드는 성공적으로 실행됩니다.
4. IRE를 사용하면 이전에 기록 삽입이 금지된 데이터 소스가 현재 비 CMDB 테이블에 존재하는 동일한 기록을 업데이트할 수 있습니다.

CMDB 식별 및 조정 참조

참조 주제는 CMDB 식별 및 조정(IRE)에 대한 속성 설정, 도메인 분리 및 기타 참조 콘텐츠를 제공합니다.

참조 주제

도메인 분리와 CMDB 식별 및 조정

조직의 도메인별로 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 구분할 수 있도록 IRE에서 도메인 분리를 지원하는 방법입니다.

식별 및 조정을 위한 속성

IRE 작동 방식의 다양한 측면을 관리하기 위해 조정할 수 있는 속성입니다.

식별 및 조정과 함께 설치되는 구성요소

IRE 관련 테이블에 대한 상세 정보입니다.

도메인 분리와 **CMDB** 식별 및 조정

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

개요

도메인 분리는 CMDB IRE(식별 및 조정) 프로세스 중에 적용됩니다. IRE 프로세스는 도메인을 인식하며 도메인 분리는 식별 및 조정 규칙에 적용됩니다.

도메인 분리에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 를 참조하십시오.

식별 및 조정에서 도메인 분리가 작동하는 방식

사용자가 도메인 분리 플러그인을 활성화하면 식별 엔진의 도메인 분리가 적용됩니다. IRE의 도메인 분리는 도메인 분리 인스턴스에서 두 가지 운영 모드를 사용합니다.

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

- 엄격 모드(기본적으로 사용): 이 모드에서 식별은 도메인 ID가 현재 로그인한 사용자의 도메인과 동일한 CI만 처리합니다. 도메인(상위 및 하위 도메인 포함) 간에 중복 CI가 있는 경우 이러한 CI는 도메인 ID가 일치하지 않으므로 중복 CI로 간주되지 않습니다.

- 플랫폼 도메인 분리 모드(기본적으로 비활성화됨): 이 모드에서 IRE는 플랫폼 도메인 분리 동작을 따릅니다. 따라서 식별하는 동안 상위 도메인은 하위 도메인 또는 가시성이 있는 도메인 내의 모든 CI에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 가시성 도메인 및 포함 도메인을 참조하십시오.

  플랫폼 도메인 분리 모드는 고급 사용자가 매우 구체적이거나 고급 사용 사례를 위해 사용하기 위한 것입니다.

  주:

  플랫폼 도메인 분리 모드에서는 업그레이드된 인스턴스에서 더 크고 zBooted 인스턴스에서는 훨씬 적은 몇 가지 위험이 발생합니다.

  도메인 분리된 인스턴스에서 IRE 프로세스가 구성된 방식에 따라 플랫폼 도메인 분리 모드를 사용하도록 IRE를 설정하면 신중하게 사용하지 않을 경우 예기치 않은 바람직하지 않은 동작이 발생할 수 있습니다. 위험 중 하나는 플랫폼 도메인 분리 모드를 사용하도록 설정한 후 IRE 프로세스가 이전에 실행된 도메인이 아닌 다른 도메인에서 IRE 프로세스를 실행하는 경우입니다. 이 경우 이전에 고유한 것으로 식별된 CI가 중복 CI로 식별될 수 있으며 일부 애플리케이션 장애가 발생할 수 있습니다.

  애플리케이션이 이미 도메인 분리 환경에서 IRE를 효과적으로 사용하고 있는 경우 플랫폼 도메인 분리 모드로 전환해도 약간의 위험이 발생할 수 있는 이점이 없습니다.

glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled 시스템 속성을 사용하여 IRE 도메인 분리를 위한 두 모드 사이를 전환합니다. 기본적으로 이 속성은 **false**로 설정됩니다.

플랫폼 도메인 분리 모드

시스템 속성 glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled 를 **true** 로 설정하여 IRE 처리를 위한 플랫폼 도메인 분리 모드를 활성화합니다. 플랫폼 도메인 분리 모드를 사용하면 상위 도메인이 IRE 처리 중에 모든 하위 도메인에 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 IRE는 하위 도메인에서 일치하는 CI를 검색한 다음 새 CI를 만드는 대신 해당 CI를 업데이트할 수 있습니다.

IRE에 대한 플랫폼 도메인 분리 모드에서 다음을 수행합니다.

- 상위 도메인에서 실행되는 IRE는 도메인, 도메인 계층 구조의 하위 도메인 및 글로벌 도메인에 포함된 CI에 액세스할 수 있습니다.
- 전역 도메인에서 실행되는 IRE는 모든 CI에 액세스할 수 있습니다.
- 가시성 도메인 및 포함 도메인이 지원됩니다.

주:
플랫폼 도메인 분리 모드를 사용하는 경우 중복 CI의 IRE 탐지가 갑자기 증가할 수 있습니다.

식별 프로세스 중 도메인 분리

식별 프로세스 중 도메인 분리는 다음과 같이 적용됩니다.

- glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled 시스템 속성의 설정에 관계없이 다음을 수행합니다.
  - 도메인 ID는 식별 엔진 API의 입력 페이로드에서 명시적으로 보낼 필요가 없습니다. 내부적으로 식별 엔진은 사용자의 현재 도메인 ID가 식별 엔진 API를 호출하도록 합니다.
  - 매칭 중에 레코드를 찾을 수 없고 CI를 삽입하면 CI 도메인 ID는 로그인한 사용자 도메인의 도메인 ID와 동일합니다. CI를 업데이트할 때 CI 도메인 ID는 변경되지 않습니다.

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

  - 일치 중에 중복이 발견되면 [reconcile_duplicate_task] 테이블에서 생성된 중복 제거 작업은 중복 CI와 동일한 도메인 ID를 갖습니다.
  - 일치 중에 CI 재분류가 허용되지 않으면 재분류가 필요한 CI와 동일한 도메인 ID를 사용하여 [reclassification_task] 테이블에 재분류 작업이 생성됩니다.
- 시스템 속성 glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled 가 **false**로 설정된 경우:
  - 일치 시에는 현재 로그인한 사용자의 도메인과 동일한 도메인 ID를 가진 CI만 사용됩니다.
  - 여러 도메인(상위 및 하위 도메인 포함)에 존재하는 중복 CI는 IRE에서 중복 CI로 간주되지 않습니다.
- 시스템 속성 glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled 가 **true**로 설정된 경우:
  - 여러 도메인(예: 상위 및 하위 도메인)에 걸쳐 존재하는 중복 CI는 IRE에서 중복 CI로 간주됩니다.
  - 로그인한 사용자 도메인과 하위 도메인의 CI가 일치 시에 사용됩니다.

도메인 분리 및 식별 규칙

식별 프로세스 중에 사용되는 식별 규칙 및 식별 포함 규칙은 항상 전역 수준에서 정의됩니다. 예를 들어 다음 테이블에는 sys_domain 필드가 없습니다.

- 식별자(cmdb_identifier)
- 식별자 항목(cmdb_identifier_entry)
- 관련 항목(cmdb_related_entry)
- 식별 포함 규칙(cmdb_ie_active_config)

도메인 분리 및 조정 규칙

조정 프로세스 중에 사용되는 조정 정의 규칙은 여러 도메인에 대해 정의할 수 있습니다. 예를 들어 다음 테이블에는 sys_domain, sys_overrides sys_domain_path 필드가 있습니다.

- 조정 정의(cmdb_reconciliation_definition)
- 데이터 소스 우선 순위(cmdb_datasource_precedence)
- 데이터 소스 부실성 정의(cmdb_datasource_staleness)

식별 및 조정을 위한 속성

식별 및 조정 속성을 사용하여 식별 및 조정 엔진(IRE)을 구성합니다.

이러한 속성은 식별 및 조정에 사용할 수 있습니다. 이러한 속성을 보고 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 `sys_properties.list`를 입력합니다.

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
식별 및 조정 시 필수 속성이 null이 될 수 없는 요구 사항을 적용합니다. glide.required.attribute.enabled	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 구성 〉 **CMI**
IRE 식별 및 조정 중 클래스 업그레이드를 허용합니다. glide.class.upgrade.enabled	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 구성 〉 **CMI** • 자세히 알아보기: **false**인 경우 IRE는 항목)를 거부하고 자
IRE 식별 및 조정 중 클래스 다운그레이드를 허용합니다. glide.class.downgrade.enabled	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 구성 〉 **CMI** • 자세히 알아보기: **false**인 경우 IRE는 항목)를 거부하고 자
IRE 식별 및 조정 중 클래스 전환을 허용합니다. glide.class.switch.enabled	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 구성 〉 **CMI** • 자세히 알아보기: **false**인 경우 IRE는 항목)를 거부하고 자
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	업그레이드 재분류 속성은 속성보다 *gl* • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 • 자세히 알아보기: 속성 설정에 따라 IR

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
	• **true**: IRE는 CI 업 않습니다. • **false**: IRE는 CI 업
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	IRE가 다운그레이드 속성은 속성보다 *gl* • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 • 자세히 알아보기: 속성 설정에 따라 IR 건너뜁니다. • **true**: IRE에서 CI 처리하지 않습니다 • **false**: IRE는 CI 다
glide.identification_engine.update_without_switch_enabled	스위치 재분류 업데 속성보다 *glide.c* • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 • 자세히 알아보기: 속성 설정에 따라 IR • **true**: IRE는 CI 업 않습니다. • **false**: IRE는 CI 스
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	활성 재분류 제한 규 • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 • 자세히 알아보기:

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
우선순위가 낮은 데이터 소스에 의해 빈 필드가 업데이트되도록 허용합니다. glide.reconciliation.override.null	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 구성 〉 **CMI**
ID가 소규모 중복 CI 세트를 처리하는 방법을 통제합니다. glide.identification_engine.skip_duplicates	• 유형: true | false • 기본값: true • 기타 값: 참 중복 CI 수 *glide.id* 적으면 중복 업데이트됩 지정됩니다 나머지 중복 참조로 설정 거짓 CI 일치가 실 • 위치: 구성 〉 **CMI**
의 설정에 *glide.identification_engine.skip_duplicates*따라 식별에서 중복 CI를 처리할 수 있도록 중복 CI 세트에 포함될 수 있는 최대 CI 수입니다. glide.identification_engine.skip_duplicates.임계치	중복 CI 수가 임계치 *glide.identific* • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 위치: 구성 〉 **CMI**
다음으로 이동할 때 표시할 수 있는 최대 로그 실행 횟수 구성 〉 식별 로그. glide.identification_logs.max_run_ids (영문)	• 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 구성 〉 **CMI**
glide.cache.size.service_cache	인바운드와 아웃바운 (MB)입니다. 제한에 데이터를 위한 공간 주: 서비스 캐시를 비 • 유형: 정수 • 기본값: 20 • 위치: 시스템 속성

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
glide.identification_engine.세분화된_삽입_잠금	여러 개의 세분화된 여러 개의 세분화된 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	식별 엔진에서 처리 필드에 적용되는 *la* 때 이러한 규칙을 트 • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	최적화를 위해 관련/ 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15000 • 위치: 시스템 속성 주: 로컬 캐시 사용 *glide.identi* 속성을 0으로 설정합니다*gli*
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	최적화를 위해 종속 • 유형: 정수 • 기본값: 10000 • 위치: 시스템 속성 주: 로컬 캐시 사용 *glide.identi* 속성을 0으로 설정합니다*gli*
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	최적화를 위해 독립

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 100000 • 위치: 시스템 속성 값을 0으로 설정하면 않습니다.
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	식별 시뮬레이션 범 활성화하고 구성합니 경우입니다. • 유형: 문자열 • 값: info, warn, e • 위치: 시스템 속성 주: 설정에 따라 시 생성할 수 있습니 테스트 또는 디 문제 해결에 대한 자 캡처하는 방법 지
glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size	부분 페이로드를 생 페이로드가 분할됩니 예를 들어, IRE가 부 부분 페이로드에 병 이 속성을 조정하면 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.partial_items_process_limit입니다.	단일 IRE 호출에서 처 페이로드의 전체 항목 값을 조정하면 부분 • 유형: 정수 • 기본값: 2000 • 위치: 시스템 속성

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit입니다.	IRE가 가져올 부분 항 [cmdb_ire_partial_ 조정하면 부분 항목 • 유형: 정수 • 기본값: 5000 • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	IRE가 CMDB의 및 *d* 방법을 결정합니다. • true: 페이로드에 페이로드 값을 사 *discovery_sou* • false: 페이로드에 *last_discover* *last_discover* 주: 위에서 언급한 • 유형: true | false • 기본값: true • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	강력한 변환 엔진(R 임포트 세트 변환기 *skip_updating_s* 사용합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	IRE가 페이로드의 *s* [sys_object_sourc 방법을 결정합니다. • true: 페이로드에 *source_recenc* 업데이트 *last_s* • false: 페이로드에 CI보다 *last_sca* [sys_object_sou

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
	CI에 대한 입력 페이 확인하여 IRE가 해당 주: 위에서 언급한 • 유형: true | false • 기본값: true • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	RTE가 *ire.skip_* 세트 변환기 양식 *ire.skip_updati* 사용합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	IRE 처리 중 도메인 • false: IRE 프로세 상위 도메인이 하 • true: IRE 도메인 도메인이 IRE 처리 • 유형: true | false • 기본값: false • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	식별 규칙의 일반 식 사용하면 조건을 추 있습니다.

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

식별 및 조정을 위한 속성

속성	설명
	주: 이 속성은 일반 항목에는 영향을 기본 시스템에서 구성됩니다. 일 **true**로 설정하면 예기치 않은 동 항목에서 미리 cmdb_identifie '선택적 조건' 일 • 유형: true | false • 기본값: false • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	조정 규칙의 필터 조 결정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 자세히 알아보기: • 위치: 시스템 속성

식별 및 조정과 함께 설치되는 구성요소

테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 식별 및 조정(com.snc.cmdb 플러그인에 포함됨)과 함께 설치됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
식별자 [cmdb_identifier]	여러 클래스의 CI에 대해 정의된 식별 규칙 집합입니다.
조정 정의 [cmdb_reconciliation_definition]	테이블 및 필드 수준에서 여러 클래스의 CI에 대해 정의된 정적 조정 규칙입니다.
동적 조정 정의 [cmdb_dynamic_reconciliation_definition]	다양한 속성 및 클래스에 대해 정의된 동적 조정 규칙입니다.

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

테이블	설명
식별자 항목 [cmdb_identifier_entry]	각 식별자에 서로 다른 우선순위가 할당되는 규칙 항목입니다.
중복된 감사 결과 [duplicate_audit_result]	특정 중복 작업에 해당하는 감사 결과가 중복됩니다. 이러한 결과는 식별 프로세스 중에 자동으로 생성되며 수동으로 추가해서는 안 됩니다.
중복 작업 정정 [reconcile_duplicate_task]	식별 프로세스 중에 감지된 중복을 해결하는 작업입니다. 기록은 자동으로 생성되며 사용자는 수동으로 기록을 추가해서는 안 됩니다.
재분류 작업 [reclassification_task]	식별 프로세스 중에 생성된 재분류 작업입니다.
데이터 소스 이력 [cmdb_datasource_last_update]	각 특성을 업데이트한 마지막 데이터 소스에 대한 정보입니다. 데이터 소스가 부실 CI를 업데이트할 수 있는지 여부를 결정하는 데 사용됩니다.
데이터 소스 부실성 정의 [cmdb_datasource_staleness]	데이터 소스당 유효 기간입니다. 유효 기간이 초과되면 CMDB 상태는 해당 데이터 소스에서 제공하는 정보가 부실하다고 판단합니다.
식별 엔진 컨텍스트 [cmdb_ie_context]	입력 페이로드 및 특정 식별 엔진 API에 대한 입력으로 사용될 데이터 소스(cmdb_ci의 discovery_source)입니다. 호출될 특정 식별 엔진 API(*identifyCI* 또는 *createOrUpdateCI* API)에 대한 정보를 저장합니다. 식별 시뮬레이션에 사용되는 향상된 IRE 옵션에 대한 정보도 저장합니다. 주: 식별 시뮬레이션에 사용되는 내부 테이블입니다.
식별 엔진 실행 [cmdb_ie_run]	식별 엔진에 대해 실행하는 데 사용된 특정 cmdb_ie_context 기록입니다. 또한 API에서 반환하는 출력 페이로드에 대한 상세 정보(예: 실행의 시작 및 종료 시간, 실행 성공 여부)입니다. 주: 식별 시뮬레이션에 사용되는 내부 테이블입니다.
식별 엔진 로그 [cmdb_ie_log]	식별 시뮬레이션에서 시뮬레이션된 특정 cmdb_ie_run에 대한 식별 엔진 로그입니다. 로그 수준 및 순서에 대한 세부 정보도 있습니다. 주: 식별 시뮬레이션에 사용되는 내부 테이블입니다.

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

테이블	설명
IRE 데이터 소스 규칙 [cmdb_ire_data_source_rule]	IRE 데이터 소스 규칙입니다.
CMDB IRE 부분 페이로드 [cmdb_ire_partial_payloads]	부분적인 것으로 확인되고 나중에 수신 페이로드와 일치할 수 있는 페이로드 항목입니다. 부분 페이로드가 일치하고 처리되면 CMDB IRE 부분 페이로드 테이블에서 삭제됩니다. 90일이 지난 부분 페이로드는 테이블에서 삭제됩니다. IRE 프로세스에서 이 테이블을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 IRE(식별 및 조정 엔진)를 참조하십시오.
CMDB IRE 부분 페이로드 인덱스 [cmdb_ire_partial_payloads_index]	부분 항목과 연결된 식별자 키입니다. IRE는 이러한 키를 사용하여 수신 페이로드의 식별자 키와 일치시키려고 합니다. IRE 프로세스에서 이 테이블을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 IRE(식별 및 조정 엔진)를 참조하십시오.
CMDB IRE 불완전한 페이로드 [cmdb_ire_incomplete_payloads]	JSON 형식을 사용하여 불완전한 페이로드로 저장된 불완전한 항목입니다. 불완전한 항목은 복구할 수 없는 오류가 있는 페이로드를 로깅하기 위해 저장되며 다시 처리되지 않습니다. 테이블은 1일 동안 7번의 테이블 교대로 구성된 테이블 교대 입니다. IRE 프로세스에서 이 테이블을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 IRE(식별 및 조정 엔진)를 참조하십시오.
IRE 출력 집계 통계 [cmdb_ire_output_aggregate_stats]	이 테이블은 RTE가 IRE를 호출할 때(예: 통합을 처리할 때) 채워집니다. 임포트 세트 또는 RTE(강력한 변환 엔진)가 IRE를 통해 CMDB에 삽입한 데이터에 대한 상세 정보입니다. 삽입된 항목 수, 부분 항목 및 업데이트된 항목 수는 실행당 각 CI 유형에 대해 저장됩니다.
IRE 출력 대상 항목 [cmdb_ire_output_target_item]	이 테이블은 RTE가 IRE를 호출할 때(예: 통합을 처리할 때) 채워집니다. 임포트 세트 또는 RTE(강력한 변환 엔진)가 IRE를 통해 CMDB에 삽입한 데이터에 대한 상세 정보입니다. 대상 클래스와 sys_id는 실행 내에서 ImportSet 행 ID별로 저장됩니다.

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

테이블	설명
	이 테이블을 채우려면 RTE가 *ire_output_detailed_stats* 속성을 전달해야 합니다.
재분류 제한 [cmdb_ire_reclassification_restriction]	재분류 제한 규칙. 이러한 규칙은 특정 소스 및 대상 클래스에 대한 스위치 및 다운그레이드 재분류 업데이트를 방지합니다. 자세한 내용은 IRE 처리 중 CI 재분류 구성 문서를 참조하십시오.

설치되는 사용자 역할

역할	설명
cmdb_payload_admin	내부 전용으로 cmdb_admin 역할을 가진 사용자에게 자동으로 할당됩니다.

관련 정보

식별 및 조정을 위한 속성

CMDB 채우기

를 사용하거나 검색통합 허브 ETL 또는 임포트 세트를 사용하여 외부 공급업체 소스에서 데이터를 임포트하고 통합하거나, 외부 CMDB와 통합하거나, CI를 수동으로 생성하여 데이터를 채울 CMDB 수 있습니다.

정보를 채울 CMDB 때 cmdb_ci 테이블 또는 해당 테이블을 확장하는 테이블 중 하나의 각 구성 항목에 대한 기록을 생성합니다.

관련 ServiceNow# Store 앱 및 참조 정보:

- CMDB 스키마 모델: 키 CMDB 클래스에 대한 클래스 다이어그램 및 클래스 속성 컬렉션입니다.
- CMDB 테이블 설명: 기본 시스템의 주요 CMDB 테이블에 대한 설명입니다.
- CMDB CI 클래스 모델: ServiceNow Store 기본 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가하는 앱입니다. 여기에는 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계가 포함됩니다(해당하는 경우). 그런 다음 추가된 클래스를 다른 CMDB 기본 클래스로 사용할 수 있습니다.
- 검색 패턴: ServiceNow Store 업계에서 특정 장치 및 애플리케이션을 검색하기 위한 검색 패턴 라이브러리를 제공하는 앱입니다.
- 서비스 그래프 커넥터 정보: ServiceNow Store 일반적인 타사 데이터를 클래스로 CMDB 임포트하고 통합하기 위해 사전 정의된 통합을 제공하는 앱입니다. 새 ETL 변환 맵을 작성하기 위한 통합 허브 ETL 마법사도 포함되어 있습니다.

ITIL 구성 관리 자동 검색

모든 구성 관리 비즈니스 프랙티스의 핵심은 소유물의 초기/지속적인 인벤토리 또는 검색입니다. 플랫폼은 ServiceNow 자동 검색을 위한 세 가지 옵션을 제공합니다.

- 분리되어 있으며 매우 강력한 Discovery 제품입니다.
- 이미 배포한 검색 기술(SMS, Tally NetCensus, LanDesk 등) ServiceNow 을 활용하려는 조직의 경우 플랫폼은 웹 서비스를 통해 이러한 기술에 대한 통합을 지원합니다. 스캔한 데이터를 CMDB에 직접 매핑할 수 있습니다.

설계, 구성 및 유지 관리 CMDB에 대한 자세한 내용은 CMDB 설계 및 구성 백서를 참조하십시오.

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

검색

제품은 검색 자동으로 CMDB. 검색 네트워크에서 연결된 모든 컴퓨터와 장치를 검색한 다음 각 컴퓨터/장치의 구성, 프로비저닝 및 현재 상태에 대한 정보를 채웁니다 CMDB . 검색 는 프로브, 센서 및 패턴을 사용하여 컴퓨터, 서버, 프린터, 다양한 IP 지원 장치 및 검색된 모든 항목 간의 관계에 대한 데이터를 수집하고 처리합니다. 검색 또한 실행 중인 모든 소프트웨어와 컴퓨터 시스템 간의 TCP 연결을 보고하여 관계를 설정합니다. 이 정보는 인스턴스로 다시 전송되어 CMDB를 채우는 데 사용됩니다.

에 대한 검색 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- ITOM 가시성
- 검색 기본 사항

통합 허브 ETL을 사용하여 외부 공급업체 데이터 통합

통합 허브 ETL을 사용하여 외부 공급업체CMDB의 데이터를 . 통합 허브 ETL을 사용하여 특정 데이터 소스의 데이터를 통합하는 데 사용되는 ETL 변환 맵을 생성합니다. 통합 허브 ETL은 소스 데이터를 임포트하고, 필요한 경우 데이터를 변환하고, 데이터를 매핑할 대상 CMDB 클래스 및 속성을 선택하는 과정을 안내합니다. 그런 다음 반복 통합을 예약하기 전에 통합 결과를 미리 보고 구성을 조정합니다.

웹사이트 ServiceNow Store 일반 통합을 보고 다운로드할 수 있는 웹 사이트입니다.

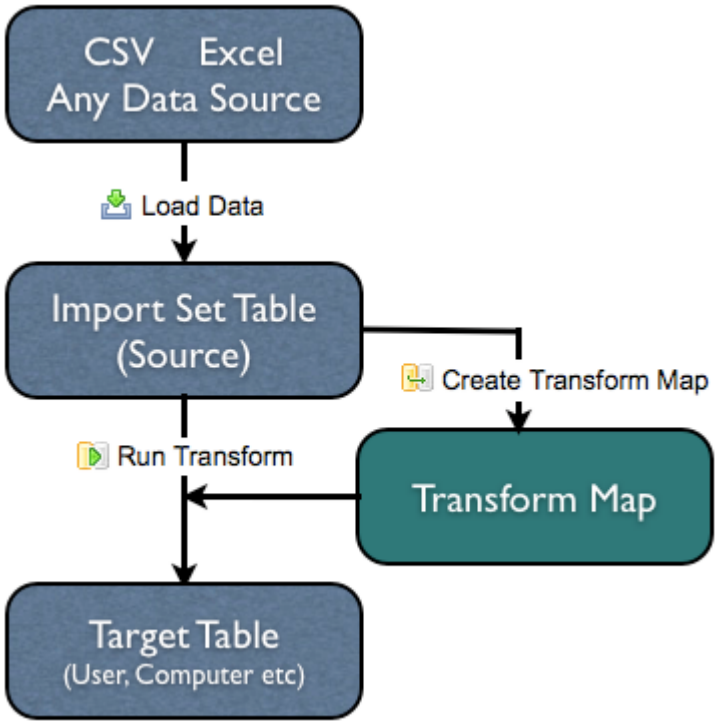
임포트 세트를 사용하여 다른 소스에서 데이터 임포트

임포트 세트를 사용하여 데이터를 임포트할 CMDB 수 있습니다. 임포트 세트 는 정보 파일(XML, Excel 또는 CSV 등의 형식)을 찾아 임포트한 다음 필요한 테이블로 변환합니다. 이 프로세스는 요청 시 예약하거나 수행할 수 있습니다.

CI 사이의 관계를 임포트하려면 임포트 세트를 사용하여 상위, 하위 및 관계의 특성에 대한 정보로 테이블 〔cmdb_rel_ci〕을 채웁니다. [cmdb_rel_ci] 테이블은 모든 CI 관계 목록을 표시하며 CI 데이터를 임포트할 때 유용합니다.

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

임포트 세트 개요



CMDB 인스턴스 API

CMDB 인스턴스 API 를 사용하여 테이블을 만들거나 업데이트 CMDB 하여 값을 채웁니다CMDB.

수동으로 CI 생성

특정 클래스에 대한 단일 CI를 생성합니다. 필요한 역할은 CI에 대해 선택한 클래스 테이블의 설정을 기반으로 합니다.

1. CI 클래스 관리자 사용:
   a. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
   b. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 표시합니다. CI에 사용할 클래스를 선택하십시오.
   c. 클래스 탐색 바에서 **CI** 목록을 선택하고 CI 목록 보기에서 새로 만들기를 선택합니다.
   d. CI 양식을 작성한 다음 제출을 선택합니다.
2. 또는 다음 테이블을 직접 사용합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 구성 그런 다음 CI에 사용할 클래스(예: 비즈니스 서비스)를 선택합니다.
   b. 애플리케이션 네비게이터의 탐색 필터에 테이블 레이블(예: ' Linux ')을 입력하거나 테이블 이름을 <table name>.list 형식으로 입력합니다(예: 'cmdb_ci_linux_server.list'). 그런 다음 Enter 키를 누릅니다.
   c. 테이블의 목록 보기에서 새로 만들기를 클릭하고 테이블의 양식 필드를 입력합니다.
   d. 제출을 선택합니다.

CMDB 360/ 멀티소스 CMDB

CMDB 360은 CI 속성 업데이트와 관련된 검색 소스 및 제안된 값에 대한 전체 이력을 유지합니다. CMDB 360 데이터를 사용하여 CMDB가 CI 속성 수준에서 다양한 검색 소스로 채워지는 방식을 추적합니다. 또한 특정 검색 소스에서 CI 업데이트를 되돌리거나 업데이트된 조정 규칙을 사용하여 속성 값을 다시 계산합니다.

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

릴리스부터 Utah 멀티소스 CMDB 기능은 CMDB 360 기능의 일부입니다. CMDB 360은 멀티소스 CMDB의 모든 기능과 분석 대시보드 및 새로운 쿼리 기능을 비롯한 추가 기능을 제공합니다. CMDB 작업 공간의 CMDB 360 뷰에서 모든 CMDB 360 기능에 액세스할 수 있습니다.

CMDB 360 작동 방식

여러 검색 소스가 동일한 CI 속성을 업데이트하려고 시도하면 IRE(식별 및 조정 엔진) 에서 조정 규칙을 사용하여 업데이트할 단일 검색 소스를 선택합니다. CMDB 360이 없으면 우선순위가 낮아 값이 거부된 검색 소스에 대한 상세 정보가 삭제됩니다. 또한 CMDB 360 없이는 속성 값의 출처를 식별하기 어렵습니다.

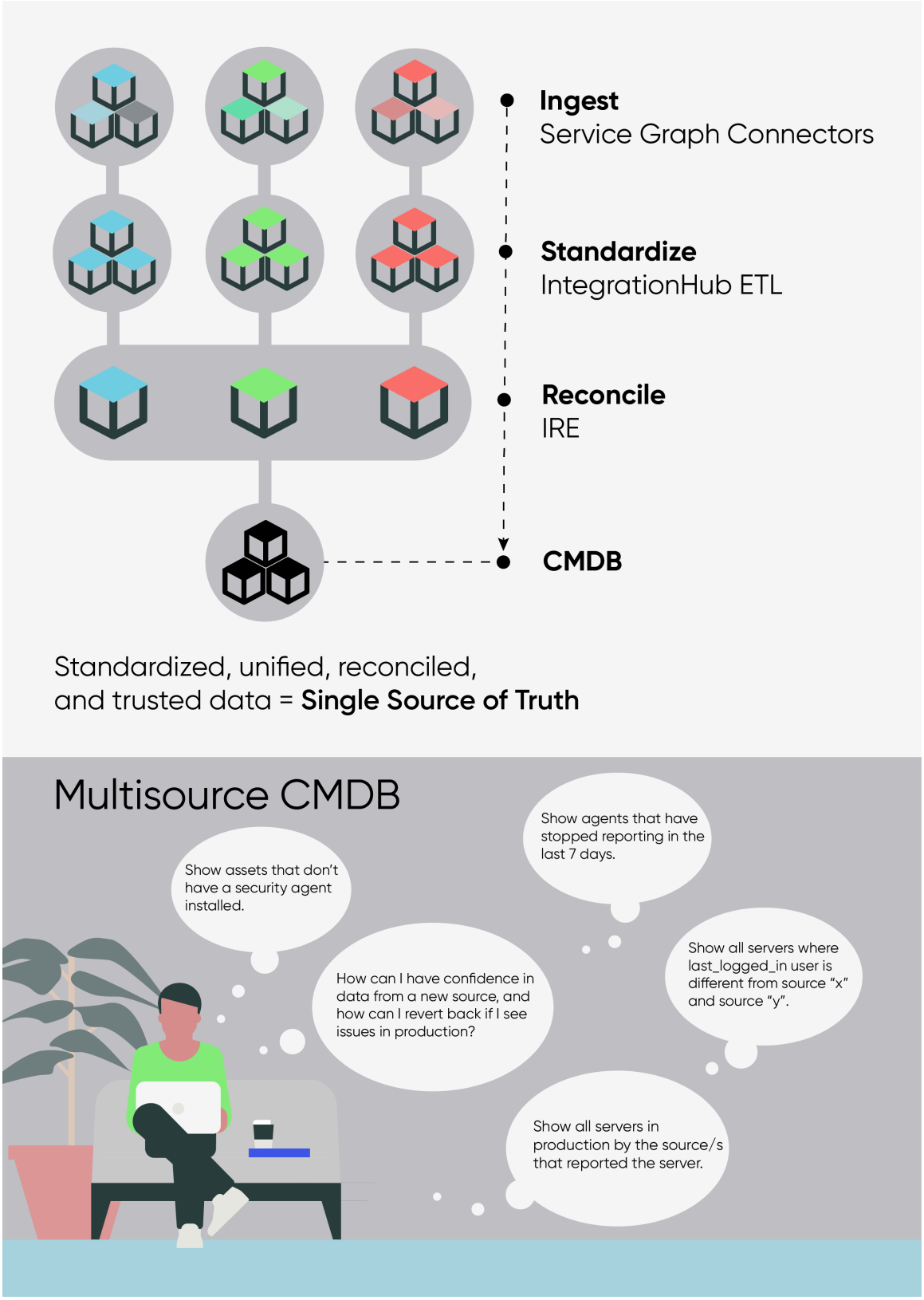
CMDB 360을 사용하면 모든 검색 소스와 CI 조합에 대한 원시 상세 정보가 업데이트를 위해 선택한 검색 소스와 그렇지 않은 다른 모든 검색 소스에 대해 보존됩니다. 각 검색 소스와 CI 조합에 대한 기록으로 구성된 CMDB 360 데이터는 CMDB 멀티소스 데이터[cmdb_multisource_data] 테이블에 저장됩니다. CMDB 360 데이터 저장소를 검사, 쿼리 및 보고할 수 있습니다.

CMDB 360 데이터 수집 및 처리에서 클래스와 해당 하위 항목을 선택적으로 제외할 수 있습니다. CMDB 멀티소스 데이터 [cmdb_multisource_data] 테이블에는 제외된 클래스에 대한 데이터가 포함되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 CMDB 360에서 클래스 제외 문서를 참조하십시오.

주:
CMDB 360은 비 CMDB 테이블을 지원합니다. CI(구성 항목)라는 용어는 비 CMDB 테이블 기록을 참조할 수도 있습니다. 비 CMDB 테이블에 대한 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원.

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

데이터 소스 프로세스에 대한 **CMDB 360** 인사이트



처음에 여러 데이터 소스에서 데이터를 수집한 후 CMDB에 저장하기 전에 데이터를 표준화하고 조정하기 위해 여러 프로세스가 적용됩니다. CMDB 360은 이러한 프로세스 중 일부를 구성하는 데 도움이 될 수 있는 인사이트를 제공합니다.

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

CMDB 360 사용

CMDB 360을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 동적 조정 규칙 작성.
- 검색 소스 및 CI 속성 수준에서 CI 업데이트를 제어합니다.
- 속성 수준에서 속성 값의 검색 소스를 시각화합니다.
- 조정 규칙을 수정한 다음 CMDB 데이터를 다시 계산하여 업데이트된 조정 규칙을 반영합니다.
- 예를 들어 검색 소스를 신뢰할 수 없음을 깨달으면 특정 검색 소스에서 CMDB 데이터 통합을 되돌립니다. 무시하려는 검색 소스를 제외하면서 CI 속성 값을 재계산합니다.
- 해당 데이터를 유효한 것으로 알려진 다른 검색 소스의 데이터와 비교하여 새 검색 소스의 유효성을 확인합니다.
- CMDB 360 데이터를 쿼리하여 데이터 관리, 데이터 품질 및 운영 통찰력을 향상시킵니다. CMDB 360 쿼리 작성기를 사용하여 CMDB 작업 공간 CMDB 360 기록, 검색 소스 및 CI 기록에 대한 쿼리를 생성합니다.

CMDB 360 활성화 및 구성

- ITOM 검색 라이센스(com.snc.itom.discovery.license) 플러그인을 활성화 합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB 360** 속성. 그런 다음 CMDB 360 속성 창에서 glide.identification_engine.multisource_enabled (CMDB 360 사용) 속성이 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다.
- 선택적으로, CMDB 360에서 클래스 제외.

기본적으로 CMDB 360은 CMDB 클래스의 CI에 대한 검색 소스 정보를 추적하고 비 CMDB 테이블에 대한 데이터는 수집하지 않습니다. 다음 시스템 속성을 사용하여 CMDB 및 비 CMDB 클래스에 대한 추적 데이터를 독립적으로 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (CMDB 클래스에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터 캡처 사용)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (비 CMDB 클래스에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터 캡처 사용

CMDB 360 데이터에 대한 보고서

를 CMDB 작업 공간의 CMDB 360 뷰 사용하여 CMDB 360 데이터 저장소에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 예를 들어 다음을 수행하는 보고서를 작성합니다.

- 검색 소스에서 보고하지 않은 CI를 찾습니다.
- CMDB에서 데이터를 채우는 검색 소스를 찾습니다.
- 검색 소스 전반의 속성 값을 비교합니다.
- CMDB와 다른 검색 소스 간의 속성 값을 비교합니다.
- CMDB 360 데이터에 대한 보고서를 특정 애플리케이션 서비스, 기술 서비스 또는 CMDB 그룹으로 제한합니다.

자세한 내용은 샘플 CMDB 360/멀티소스 CMDB 쿼리 문서를 참조하십시오.

CMDB 360 데이터 시각화

CMDB 360은 사용자 인터페이스에서 매우 자세합니다.

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

- CI Class Manager의 조정 규칙 페이지에서 데이터 미리 보기 탭을 클릭하여 속성별로 해당 속성을 업데이트할 수 있는 권한이 있는 검색 소스를 우선순위대로 확인합니다.
- CI 양식에서 **CMDB 360** 데이터 미리 보기 관련 링크를 클릭하여 CI 속성별, CMDB의 현재 값 및 다른 검색 소스에서 수신 값을 확인합니다.

로깅

시스템 속성 glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource를 추가하고 활성화하여 CMDB 360에 대한 로깅을 활성화 합니다. 로그 [syslog] 테이블에서 source="cmdb_multisource"인 항목을 검색합니다.

의 **CMDB 360** 경험 **CMDB** 작업 공간

CMDB 360 뷰는 활동을 추적하고 검색 소스의 잠재적 문제를 식별하는 데 사용할 수 있는 CMDB 360 데이터의 집계 및 분석을 제공합니다. 또한 다양한 유형의 고유한 쿼리 와 관련 일정 및 보고서를 생성하여 CMDB 데이터를 탐색할 수 있습니다.

CMDB Workspace에서 CMDB 360 뷰를 사용하여 모든 CMDB 360 기능에 액세스합니다. 모든 CMDB 360 대시보드 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 360 대시보드 구성.

> **주:**
> CMDB 360 대시보드에 있는 대부분의 카드는 집계에서 비 CMDB 테이블을 지원하거나 지원을 제공하도록 구성할 수 있습니다. 그러나 검색 소스 카드에서 보고하지 않은 CI는 예를 들어 비 CMDB 테이블에는 적용되지 않습니다. 비 CMDB 테이블에 대한 쿼리 생성도 지원됩니다. 비 CMDB 테이블에 대한 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원.

액세스

요구 사항:

- 역할 요구 사항: sn_cmdb_user(CMDB 사용자) 또는 sn_cmdb_user를 포함하는 모든 역할
- 추가 요구 사항: CMDB 360 활성화 및 구성

에서 CMDB 360 뷰 CMDB 작업 공간에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.

잠재적 문제

잠재적 문제 타일의 카드에는 CI에 대해 잘못 보고하는 검색 소스가 있는 CI에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

디스커버리 소스에서 보고하지 않은 CI

여러 검색 소스에서 검색한 CI를 나열하지만 지정된 일수 내에 하나 이상의 검색 소스가 보고를 중지했습니다. 검색 소스 대시보드에서 CI가 마지막으로 검색된 이후의 일 수 설정이 카드의 집계에 사용됩니다.

이 카드를 드릴다운하여 카드의 CI 목록 뷰와 더 이상 보고하지 않는 CI당 특정 검색 소스를 확인합니다.

예: 설정에 대해 7일을 구성합니다. 지정된 일수 내에 다음 검색 소스에서 backup-linux.sea.com 라는 Linux 서버 CI를 보고합니다.

- ServiceNow -오늘.
- ServiceWatch - 4일 전
- AgentClientCollector - 8일 전입니다.

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

이 시나리오에서는 AgentClientCollector가 7일 전에 보고했기 때문에 검색 소스 카드에서 보고하지 않은 CI에 CI가 표시됩니다.

데이터 불일치

서로 다른 검색 소스가 서로 다른 값을 보고하는 CI를 나열합니다. 다른 검색 소스에서 속성에 대해 서로 다른 값을 보고할 때 속성이 일치하지 않는 것으로 간주됩니다. 이 카드를 드릴다운할 때 나타나는 CI는 개별 CI 또는 조정 규칙과 관련된 문제를 드러낼 수 있습니다.

드릴다운 목록 뷰에 표시되는 특정 기록은 데이터 불일치 대시보드 설정에 따라 달라집니다.

속성 값이 있는 모든 검색 소스에 대한 상세 정보를 보려면 다중 소스 데이터 미리 보기 페이지로 드릴다운합니다. 다중 원본 데이터 미리 보기 페이지에서 특성 검색 상자를 사용하여 특정 특성을 검색하고 다음 옵션 중 하나를 선택할 수도 있습니다.

- 모든 속성: CMDB에 값이 있는지 여부에 관계없이 선택한 클래스의 모든 속성을 표시합니다.
- **CMDB** 값이 있는 속성: CMDB에 값이 있는 선택한 클래스의 속성만 표시합니다.
- 멀티소스 데이터가 있는 속성: 선택한 클래스의 모든 속성을 표시하고 각 속성에 대해 현재 CMDB 값과 속성 값이 있는 기타 검색 소스를 표시합니다.

다중 소스 데이터 미리 보기 페이지에서 선택한 옵션에 관계없이 현재 CMDB 값에 사용된 검색 소스 값이 녹색으로 강조 표시됩니다. 이러한 값은 속성의 CMDB 값과 동일합니다.

디스커버리 소스

검색 소스 타일의 카드에는 검색 소스의 집계된 개수가 표시됩니다.

디스커버리 소스 수

CMDB 360 데이터를 보고하는 총 검색 소스 수입니다.

총 CMDB 360 기록

각 CI 속성별로 각 검색 소스 보고서에 대한 기록을 포함하는 CMDB 360 데이터 저장소의 원시 CMDB 360 기록의 총 수입니다.

조정된 CI

동일한 CI에 대해 여러 검색 소스의 데이터를 조정한 후를 포함하여 모든 검색 소스에서 들어오는 데이터를 처리한 후 CMDB에 생성된 총 고유 CI 수입니다. 자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정을 참조하십시오.

디스커버리 소스 개요

모든 보고 검색 소스에 걸친 CMDB 360 CI의 분포입니다.

저장된 쿼리

저장된 쿼리 카드에는 최대 20개의 CMDB 360 쿼리가 표시됩니다. 카드를 사용하여 해당 쿼리를 편집 및 실행하거나 새 쿼리를 만들 수 있습니다. 저장된 쿼리는 카드 및 목록 뷰 모두에서 가장 최근에 생성되거나 업데이트된 쿼리를 기준으로 정렬됩니다.

다중 소스 Report Builder 쿼리가 포함된 인스턴스에서 인스턴스가 업그레이드된 경우 해당 쿼리가 저장된 쿼리 카드에 나타납니다.

- 실행하기 전에 저장된 쿼리를 클릭하여 수정하거나 봅니다.
- 쿼리의 작업 아이콘을 클릭한 다음, 실행을 선택합니다.

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

- **View All** Queries(모든 쿼리 보기)를 클릭하여 쿼리를 검사하거나 실행할 수 있는 저장된 모든 쿼리를 확인합니다.
- **Create** Query(쿼리 생성)를 클릭하여 다음 유형 중 하나의 쿼리를 만듭니다.
  - 기록 가져오기: CMDB 360 데이터를 탐색하는 데 사용할 수 있는 쿼리를 생성합니다. 지정된 검색 소스에서 보고하는 기준과 일치하는 CI에 대해 CMDB 360을 쿼리합니다.
  - 갭 찾기: CMDB 360 데이터를 보고하는 검색 소스의 갭을 분석하는 데 사용할 수 있는 쿼리를 만듭니다. 동일한 CI를 보고하지 않는 검색 소스를 검색에 대해 CI를 보고하는 검색 소스를 쿼리합니다.
  - 속성 값 비교: 여러 검색 소스 또는 CMDB에 대해 서로 다른 속성 값을 가진 CI를 식별하는 데 사용할 수 있는 쿼리를 만듭니다. 두 개 이상의 검색 소스 및/또는 CMDB에서 기준과 일치하는 CI를 쿼리합니다.
- 보고서에 대한 쿼리 예약 CMDB 360 해당 쿼리를 정기적으로 실행합니다. 쿼리를 예약하면 쿼리 결과를 플랫폼 보고 기능과 통합하는 CMDB 360 보고서를 만들 수 있습니다.

범위

범위 타일의 카드에는 해당 CI를 보고하는 검색 소스 수별 CI 세부 항목이 표시됩니다.

단일 소스가 있는 CI

단일 검색 소스에서만 보고된 CI를 해당 CI를 보고하는 검색 소스별 세부 항목과 함께 표시합니다.

소스 개수별 CI

여러 검색 소스에서 보고한 CI를 해당 CI를 보고하는 검색 소스 수별로 그룹화하여 표시합니다.

다음 설정은 범위 타일 차트에 포함된 데이터의 범위와 유형을 결정합니다. 이러한 설정은 범위 타일 계산 작업의 성능에 큰 영향을 줄 수 있습니다.

- '적용 범위 카드' 대시보드 설정에 따라 카드가 목록 뷰에 표시되는 데이터가 결정됩니다.
- 시스템 속성 *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* 으로 *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* CMDB 및 비 CMDB 또는 CMDB 전용 데이터가 모두 범위 차트에 포함되는지 여부를 결정합니다. 이러한 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 360 관련 구성요소.
- 필터 옵션은 범위 차트에 적용되는 CMDB 360 데이터 저장소의 계산된 기록을 필터링합니다.
  - 모두(기본값): CMDB 및 비 CMDB 테이블에 대한 모든 기록을 포함합니다.
  - CMDB CI: CMDB 클래스에 대한 기록만 포함합니다.
  - 보안 주체 클래스: 보안 주체 클래스에 대한 기록만 포함합니다. 클래스를 보안 주체로 정의하여 해당 클래스를 보안 주체 클래스 필터에 포함하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CI 클래스 생성.

  > **주:**
  > 이 *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* true 또는 *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* false이면 '모두' 및 'CMDB CI' 범위 차트 필터 모두 CMDB 데이터만 표시합니다(비 CMDB 데이터는 무시됨).

- 시스템 속성과 CMDB 360 Analytics 건너뛴 클래스[sn_cmdb_ws_ms_skip_class] 테이블에 따라 *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* 범위 차트에 클래스 포함이 결정됩니다.

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

CMDB 360 데이터 [cmdb_multisource_data] 테이블의 클래스(CMDB 또는 비 CMDB)에 대한 기록 수가 시스템 속성에 *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* 의해 설정된 값을 초과하면 CMDB 360 분석 건너뛴 클래스 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] 테이블에 기록이 생성되고 기본적으로 범위 차트에 대한 향후 계산에서 클래스를 건너뜁니다. 테이블에서 건너뛴 클래스 *sn_cmdb_ws_ms_skip_class* 의 열을 'true'로 설정하여 *Override class CI records population* 검사 차트에 건너뛴 클래스를 포함할 수 있습니다.

일부 클래스는 커버리지 차트에 포함되거나 제외될 경우 차트 계산의 전체 성능에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 자세한 내용은 CMDB 360 관련 구성요소 문서를 참조하십시오.

위에 나열된 설정 외에도 CMDB 360 거부 클래스 〔cmdb_multisource_deny_class〕 테이블의 내부 필터 및 제외된 클래스도 클래스의 최종 포함 여부에 영향을 미칩니다. "범위 카드" 설정에서 CI 클래스 목록을 검토하여 포함 상태에 대한 참고 사항을 볼 수 있습니다.

CMDB 360 대시보드 구성

CMDB 360 데이터를 분석하고 집계하는 방법을 결정하도록 CMDB 작업 공간의 CMDB 360에서 설정을 구성합니다. 이러한 설정은 카드에 나타나는 데이터와 CMDB 360 대시보드에서 해당 카드를 드릴다운할 때 표시되는 기록에 영향을 줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_ms_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.
3. 설정을 선택합니다.
4. 전역 설정을 구성합니다.
   처리할 최대 기록 수 설정은 CMDB 360 대시보드의 카드를 드릴다운할 때 표시할 수 있는 최대 기록 수를 결정합니다. 반환된 기록의 총 수가 지정된 설정 값보다 크면 대시보드는 이 설정과 개별 카드의 설정에 따라 목록 뷰 출력을 트리밍합니다.

   이 설정을 사용하여 CMDB 360에서 처리해야 하는 기록 수를 제한할 수 있습니다. 이 설정은 다음 카드에 적용됩니다.

   - 디스커버리 소스에서 보고하지 않은 CI
   - 데이터 불일치
   - 단일 디스커버리 소스가 있는 CI
   - 디스커버리 소스 수에 따른 CI

   CMDB 360 대시보드의 기본값은 이 값입니다.
5. 잠재적 문제 설정을 구성합니다.
   이러한 설정은 CMDB 360 뷰/잠재적 문제 타일의 카드 계산과 해당 카드를 드릴다운할 때 나타나는 CI 목록에 영향을 줍니다.

   a. 검색 소스에서 보고하지 않는 CI를 구성합니다.
      검색 소스에서 CI를 마지막으로 검색한 이후의 일 수 설정은 검색 소스 카드에서 보고하지 않은 CI의 계산에 사용되는 일 수를 결정합니다. 카드에는 여러 소스에서 검색할 수 있는 CI가 표시되지만 지정된 일수에 하나 이상의 검색 소스가 해당 CI에 대해 보고되지 않았습니다.

   b. 데이터 불일치를 구성합니다.

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

이러한 설정은 "데이터 불일치" 카드 계산과 카드를 드릴다운할 때 나타나는 CI 목록에 영향을 줍니다. 이러한 설정은 카드에 사용할 클래스와 계산에서 각 클래스의 상대적 가중치를 결정합니다.

설정	설명
자동 데이터 가중치	선택한 CI 클래스 간에 가중치를 균등하게 분배합니다.
수동 데이터 가중치	각 CI 클래스에 대한 사용자 지정 가중치를 지정합니다.
계산에 포함할 CI 클래스 선택	속성 불일치를 검사할 CI 클래스를 지정합니다. 지정하는 CI 클래스에는 하위 클래스도 포함됩니다. 다른 검색 소스에서 속성에 대해 서로 다른 값을 보고할 때 속성이 일치하지 않는 것으로 간주됩니다.
간격 속성이 일치하지 않는 CI 표시	지정하는 모든 속성에 대해 검색 소스가 일치하지 않는 CI만 포함하려면 선택합니다.
모든 속성이 일치하지 않는 CI 표시	지정한 속성에 대한 검색 소스 간에 불일치가 있는 CI만 포함하려면 선택합니다.
속성 선택	불일치를 확인할 속성을 지정합니다.

6. 범위 설정을 구성합니다.
이러한 설정은 타일의 CMDB 360 뷰 CMDB 작업 공간 에 있는 카드의 계산과 이러한 카드를 드릴다운할 때 나타나는 CI 목록에 영향을 줍니다. 이러한 설정에 따라 카드에 사용할 클래스와 각 클래스의 상대적 가중치가 결정됩니다.

설정	설명
자동 데이터 가중치	선택한 CI 클래스에 대해 가중치를 균등하게 분배합니다.
수동 데이터 가중치	각 CI 클래스에 대한 사용자 지정 가중치를 지정합니다.
계산에 포함할 CI 클래스 선택	단일 소스가 있는 CI 및 소스 수 기준 CI 카드에 포함할 CI 클래스를 지정합니다. 지정하는 CI 클래스에는 하위 클래스도 포함됩니다.

7. 저장을 선택합니다.

CMDB 360 기록 가져오기 쿼리 만들기

작업 공간의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 대시보드에서 CMDB 360 기록 가져오기 쿼리를 생성하면 기존 CMDB 360 데이터를 탐색하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_user 및 cmdb_ms_admin 또는 cmdb_ms_editor

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.
3. Saved Queries(저장된 쿼리) 타일에서 **Create** Query(쿼리 만들기)를 클릭합니다.
4. **CMDB 360** 데이터를 가져옵니다.를 클릭합니다.

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

5. 쿼리에 포함할 CI 클래스를 선택합니다.
   선택한 클래스를 클릭하여 조건 작성기를 열 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 각 클래스에 대해 충족해야 하는 조건을 지정합니다. **And** 또는 **Or**를 사용하여 여러 조건을 지정합니다.

   조건 없이 모든 CI 클래스를 포함하려면 모든 클래스를 선택합니다.

6. 계속을 클릭합니다.
7. 쿼리할 검색 소스를 선택합니다.
   지정한 검색 소스에서 시작된 데이터를 쿼리가 검색합니다 CMDB 360 .

   검색 소스 선택 프롬프트를 비워 두면 모든 검색 소스에 대한 데이터를 검색할 수 있습니다.

8. 계속을 클릭합니다.
9. 양식에서 다음 옵션을 선택합니다.

   결과 레이아웃 양식

필드	설명
고유 CMDB 360 기록 표시	고유 CMDB 360 기록만 보려면 선택합니다. 서로 다른 검색 소스의 동일한 CI에 대한 기록이 통합됩니다.
디스커버리 소스로 CI 기록 표시	각 CI 및 검색 소스 쌍에 대한 기록을 보려면 선택합니다.
다음으로 결과 제한	쿼리 결과를 서비스 또는 CMDB 그룹에 속하는 CI로 제한합니다. 애플리케이션 서비스, 기술 서비스 또는 **CMDB** 그룹을 선택하면 프롬프트가 나타납니다. 프롬프트를 사용하여 쿼리를 필터링할 서비스 또는 그룹을 지정할 수 있습니다.

10. Continue(저장, 계속)를 클릭합니다.
11. 쿼리의 이름과 설명을 입력합니다.
12. Save(저장) .

다음에 수행할 작업

일정 또는 보고서를 생성하려면 쿼리를 한 번 이상 실행합니다.

CMDB 360 쿼리 결과 페이지에서 다음을 수행합니다.

- 결과 수가 페이지에 표시되는 결과 수를 초과하는 경우:
  - 더 많은 결과 로드: 결과의 다음 페이지를 표시하려면 클릭합니다. 각 결과 페이지에 표시되는 결과 수는 glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit 시스템 속성(기본적으로 100개 항목)에 의해 지정됩니다.
  - 모든 결과 로드를 클릭합니다. glide.identification_engine.multisource.query.max.limit 시스템 속성에 지정된 제한(기본값은 10000)까지 모든 결과를 표시합니다.
  - CMDB 360 소스 링크를 클릭하면 소스의 미리 보기 데이터에 쉽게 액세스하고 자세한 내용을 볼 수 있습니다.
- 일정 만들기를 클릭하여 쿼리를 정기적으로 실행하는 일정을 설정할 수 있습니다. 쿼리를 예약하면 만든 보고서에서 쿼리 결과를 사용할 수 있습니다.

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

- 일정을 만든 후 보고서 만들기를 클릭하여 보고 기능을 사용하여 관리할 수 있는 보고서를 구성할 수 있습니다.
- 쿼리 결과 페이지에서 기록에 액세스하여 자세한 내용을 봅니다. 예를 들어 기본 기록 열의 링크를 클릭한 다음 CI 상세 정보 페이지에서 **CMDB 360** 데이터 보기를 클릭합니다.

CMDB 360 갭 찾기 쿼리 생성

작업 공간의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) CMDB 360 대시보드에서 갭 찾기 쿼리를 생성하면 검색 소스에서 보고되지 않는 CI를 찾는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cmdb_user 및 cmdb_ms_admin 또는 cmdb_ms_editor

이 태스크 정보

하나 이상의 검색 소스가 CI에 대해 보고하고 다른 검색 소스는 보고하지 않는 경우에 검색 소스 보고의 격차가 발생하므로 문제가 있을 수 있는 검색 소스를 식별할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.
3. **Create** Query(쿼리 생성)를 클릭합니다.
4. **I want to find between discovery** sources(검색 소스 간의 데이터 격차를 찾고 싶습니다)를 클릭합니다.
5. 격차를 확인할 CI 클래스를 선택합니다.
6. 계속을 클릭합니다.
7. 검색 소스선택
   비보고 검색 소스는 예상대로 CI를 보고하지 않는 검색 소스입니다. 여러 비보고 검색 소스에는 서로 OR 조건이 있습니다.
8. 하나 또는 두 개의 보고 검색 소스를 선택합니다.
   이러한 검색 소스는 예상대로 CI를 보고하고 보고 차이를 식별하기 위한 기준선 역할을 합니다.

   갭 추적을 위한 보고 검색 소스 선택 프롬프트를 비워 두어 모든 검색 소스를 쿼리에 포함할 수 있습니다.
9. 계속을 클릭합니다.
10. 양식에서 다음 옵션을 선택합니다.

결과 레이아웃 양식

필드	설명
고유한 CMDB 360 기록 표시	고유한 CMDB 360 기록만 보려면 선택합니다. 서로 다른 검색 소스의 동일한 CI에 대한 기록이 통합됩니다.
디스커버리 소스로 CI 기록 표시	각 CI 및 검색 소스 쌍에 대한 기록을 보려면 선택합니다.

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

필드	설명
다음으로 결과 제한	쿼리 결과를 서비스 또는 CMDB 그룹에 속하는 CI로 제한합니다. 애플리케이션 서비스, 기술 서비스 또는 **CMDB** 그룹을 선택하면 쿼리로 필터링할 서비스 또는 CMDB 그룹을 지정할 수 있는 프롬프트가 나타납니다.

11. Continue(저장, 계속)를 클릭합니다.
12. 쿼리의 이름과 설명을 입력합니다.
13. Save(저장) .

다음에 수행할 작업

일정을 생성하려면 쿼리를 한 번 이상 실행합니다.

CMDB 360 쿼리 결과 페이지에서 다음을 수행합니다.

- 결과 수가 페이지에 표시되는 결과 수를 초과하는 경우:
  - 더 많은 결과 로드: 결과의 다음 페이지를 표시하려면 클릭합니다. 각 결과 페이지에 표시되는 결과 수는 glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit 시스템 속성(기본적으로 100개 항목)에 의해 지정됩니다.
  - 모든 결과 로드를 클릭합니다. glide.identification_engine.multisource.query.max.limit 시스템 속성에 지정된 제한(기본값은 10000)까지 모든 결과를 표시합니다.
  - CMDB 360 소스 링크를 클릭하면 소스의 미리 보기 데이터에 쉽게 액세스하고 자세한 내용을 볼 수 있습니다.
- 일정 만들기를 클릭하여 쿼리를 정기적으로 실행하는 일정을 설정할 수 있습니다. 쿼리를 예약하면 만든 보고서에서 쿼리 결과를 사용할 수 있습니다.
- 일정을 만든 후 보고서 만들기를 클릭하여 보고 기능을 사용하여 관리할 수 있는 보고서를 구성할 수 있습니다.
- 쿼리 결과 페이지에서 기록에 액세스하여 자세한 내용을 봅니다.

CMDB 360 속성 값 비교 쿼리 작성

작업 공간의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 대시보드에서 CMDB 360 속성 값 비교 쿼리를 작성하면 검색 소스 간에 속성 값이 일치하지 않는 CI를 찾는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cmdb_user 및 cmdb_ms_admin 또는 cmdb_ms_editor.

이 태스크 정보

쿼리를 사용하면 검색 소스가 CI를 보고하는 방식에 문제가 있는지 확인할 수 있습니다.

속성 값 비교 쿼리는 일치하지 않는 값이 있는지 서로 다른 검색 소스의 CI를 비교합니다. 불일치는 검색 소스가 다른 검색 소스나 에서 보고한 값과 다른 CI에 대한 속성 값을 보고할 CMDB때 발생합니다. 쿼리를 사용하여 이러한 CI를 식별하고 속성 값을 조정하거나 검색 소스의 문제를 해결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.
3. **Create** Query(쿼리 생성)를 클릭합니다.
4. **I want to compare attribute values between discovery sources or against the** CMDB를 클릭합니다.

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

5. 속성 값을 비교할 CI 클래스를 선택합니다.
선택한 클래스를 클릭하여 조건 작성기를 열 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 각 클래스에 대해 충족해야 하는 조건을 지정합니다. **And** 또는 **Or**를 사용하여 여러 조건을 지정합니다.
6. 계속을 클릭합니다.
7. 양식에서 다음 옵션을 선택합니다.

비교할 속성 양식

필드	설명
속성이 일치하지 않습니다.	검색 소스 간에 지정된 속성 값과 일치하지 않는 CI를 검색하려면 선택합니다.
모든 속성이 일치하지 않습니다.	검색 소스 간에 지정된 모든 속성 값과 일치하지 않는 CI를 검색하려면 선택합니다.
비교할 특성 선택	일치하지 않는 값에 대해 비교할 속성을 지정합니다.

8. 계속을 클릭합니다.
9. 속성 값을 비교할 검색 소스를 선택합니다.

검색 소스 양식

필드	설명
비교 대상 CMDB	지정된 속성 값을 에 CMDB기록된 CI 속성과 비교하려면 선택합니다. 와 CMDB비교할 때 검색 소스는 하나만 필요합니다.
디스커버리 소스 선택	비교할 검색 소스입니다. 두 개 이상 선택하십시오.
다음으로 결과 제한	쿼리 결과를 서비스 또는 CMDB 그룹에 속하는 CI로 제한합니다. 애플리케이션 서비스, 기술 서비스 또는 **CMDB** 그룹을 선택하면 프롬프트가 나타납니다. 프롬프트를 사용하여 쿼리를 필터링할 서비스 또는 그룹을 지정할 수 있습니다.

10. Continue(저장, 계속)를 클릭합니다.
11. 쿼리의 이름과 설명을 입력합니다.
12. Save(저장) .

다음에 수행할 작업
일정을 생성하려면 쿼리를 한 번 이상 실행합니다.

CMDB 360 쿼리 결과 페이지에서 다음을 수행합니다.

- 결과 수가 페이지에 표시되는 결과 수를 초과하는 경우:
  - 더 많은 결과 로드: 결과의 다음 페이지를 표시하려면 클릭합니다. 각 결과 페이지에 표시되는 결과 수는 glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit 시스템 속성(기본적으로 100개 항목)에 의해 지정됩니다.
  - 모든 결과 로드를 클릭합니다. glide.identification_engine.multisource.query.max.limit 시스템 속성에 지정된 제한(기본값은 10000)까지 모든 결과를 표시합니다.
  - CMDB 360 소스 링크를 클릭하면 소스의 미리 보기 데이터에 쉽게 액세스하고 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

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

- 일정 만들기를 클릭하여 쿼리를 정기적으로 실행하는 일정을 설정할 수 있습니다. 쿼리를 예약하면 만든 보고서에서 쿼리 결과를 사용할 수 있습니다.
- 일정을 만든 후 보고서 만들기를 클릭하여 보고 기능을 사용하여 관리할 수 있는 보고서를 구성할 수 있습니다.
- 쿼리 결과 페이지에서 기록에 액세스하여 자세한 내용을 봅니다.

보고서에 대한 쿼리 예약 **CMDB 360**

데이터를 정기적으로 쿼리 CMDB 360 하도록 일정을 설정합니다. 예약된 쿼리를 사용하여 만든 보고서에 데이터를 제공 CMDB 360 하면 검색 소스가 해당 검색 소스를 채우 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 는 방식과 해당 검색 소스의 신뢰성에 대한 인사이트를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
쿼리를 한 번 이상 실행 CMDB 360 해야 합니다.

필요한 역할: sn_cmdb_user 및 cmdb_ms_admin 또는 cmdb_ms_editor.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간**CMDB 360**을 선택합니다.
3. 저장된 쿼리 타일에서 쿼리를 만들거나 액세스합니다 CMDB 360 .
   새 쿼리를 만든 경우 쿼리 결과 페이지에서 일정 만들기 를 클릭하기 전에 쿼리를 한 번 이상 실행해야 합니다.
4. 쿼리의 Results Layout(결과 레이아웃) 페이지에서 **Schedule** query(쿼리 예약)를 선택합니다.
   속성 값 비교 쿼리에 대한 일정을 작성하려면 검색 소스 페이지에서 일정 쿼리를 선택합니다.
5. 쿼리 실행을 예약할 실행 빈도 및 시간을 지정합니다.
   매주 또는 매월을 선택하는 경우 각각 요일 또는 달력 날짜도 선택해야 합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
CMDB 360 보고서를 생성하여 쿼리 결과를 플랫폼 보고 기능과 통합 CMDB 360 합니다. 쿼리를 실행할 때마다 생성된 보고서가 자동으로 업데이트됩니다.

관련 정보

CMDB 360 기록 가져오기 쿼리 만들기

CMDB 360 갭 찾기 쿼리 생성

CMDB 360 속성 값 비교 쿼리 작성

CMDB 360에서 클래스 제외

CMDB 360이 필요하지 않은 클래스의 데이터를 수집, 저장 및 분석하지 못하도록 합니다. CMDB 360은 많은 양의 데이터를 처리합니다. 따라서 클래스를 제외하면 멀티소스 대시보드 분석 채우기 예약된 작업 및 CMDB 360 쿼리의 성능을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_ms_admin(CMDB 관리자 역할에 자동으로 포함됨)

이 태스크 정보
CMDB 360에서 클래스를 제외하려면 CMDB 360 거부 클래스 [cmdb_multisource_deny_class] 테이블의 기록을 직접 관리해야 합니다. 제외하려는 각 클래스에 대해 해당 클래스에 대한 활성 기록을 추가합니다. CMDB 360에서 클래스를 제외하면 내림차순 클래스도 자동으로

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

제외됩니다. 기본 시스템에서 CMDB 360 거부 클래스 테이블은 기본적으로 dscy_net_base 및 discovery_net_base와 같은 일부 클래스로 채워집니다.

프로시저

1. 모두를 선택한 다음 필터 탐색기에서 cmdb_multisource_deny_class.list를 입력하여 CMDB 360 거부 클래스 테이블을 엽니다.
2. 새로 만들기를 선택한 다음, 양식을 작성합니다.
   - **CMDB 360** 데이터를 저장하려면 이 클래스 및 이 클래스의 모든 확장 클래스를 거부합니다.
   - 활성이 선택되어 있는지 확인합니다. 활성을 선택하지 않으면 지정된 클래스가 CMDB 360에서 제외되지 않습니다.
   - 제출을 선택합니다.

결과
지정된 클래스 및 해당 내림차순 클래스에 대한 기존 데이터는 시스템에 영향을 주지 않고 레코드 클리너를 사용하여 CMDB 360 데이터 [cmdb_multisource_data] 테이블에서 점진적으로 제거됩니다.

다음에 수행할 작업
CMDB 360 데이터 수집에 포함할 클래스에 대한 기록을 활성을 선택 취소하거나 완전히 삭제할 수 있습니다.

CI 속성 값 재계산

조정 규칙을 수정하거나 잘못된 것으로 확인된 검색 소스를 제외합니다. 그런 다음 해당 조정 규칙 또는 검색 소스를 적용할 수 있는 CI 속성 값을 재계산할 때 업데이트된 조정 규칙을 사용합니다.

시작하기 전에
CMDB 360 활성화 및 구성.

업데이트된 조정 규칙을 적용하기 위해 다시 계산하려면 먼저 조정 규칙을 업데이트해야 합니다.

필요한 역할: itil_admin 또는 sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
CMDB 360은 사용자가 제출하는 각 재계산에 대해 자동으로 재계산 작업을 생성합니다. 여러 개의 재계산을 제출하는 경우 각 작업에 대해 재계산 작업이 생성되지만 지정된 시간에 하나의 작업만 실행됩니다. 모든 재계산 작업을 나열하려면 왼쪽 탐색 검색 상자에 cmdb_multisource_recomp_task.list 를 입력합니다.

단일 재계산 작업에 포함할 수 있는 최대 레코드 수가 있습니다. 이 숫자는 시스템 속성 glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit (기본적으로 100,000)에 의해 지정됩니다.

주:

- 재계산은 여러 검색 소스에서 보고되지만 클래스 이름이 다른 CI를 건너뜁니다.
- 비 CMDB 테이블에서는 CI 속성 값 재계산이 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. CI 클래스 계층 구조 목록에서 클래스를 선택합니다.
3. 왼쪽 창에서 **Class** Info(클래스 정보)를 확장하고 **Reconciliation** Rules(조정 규칙)를 선택합니다.

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

4. Reconciliation Rules(조정 규칙) 페이지에서 Recompute(재계산)를 클릭합니다.
5. 재계산 유형을 선택합니다.
   - 조정 규칙에 따라 지정된 검색 소스의 값을 검색 소스의 다음 우선 순위 값으로 바꿉니다. 조정 규칙에 지정된 우선순위를 적용하고 지정된 검색 소스를 제외하면서 클래스 CI의 속성 값을 다시 계산합니다. 제외하려는 검색 소스에 대한 기록도 CMDB 360 데이터 저장소에서 제거됩니다.

     이 작업은 CMDB에 있는 데이터에 적용됩니다. 제외했던 검색 소스에 조정 규칙이 유효한 경우 해당 검색 소스의 향후 데이터가 CMDB를 채울 수 있습니다.
   - 업데이트된 조정 규칙 적용: 현재 적용되는 업데이트된 조정 규칙을 적용하여 클래스 CI의 속성 값을 다시 계산합니다.
6. 범위 재계산을 선택합니다.
   범위는 한 옵션에서 다음 옵션으로 확장됩니다.
   - 이 클래스의 CI만 재계산: 다시 계산할 CI의 기본 범위입니다.
   - 이 클래스와 파생 클래스의 **CI** 재계산: 파생 클래스의 CI를 포함하도록 기본 범위를 확장합니다.
   - 선택한 관련 항목과 함께 이 클래스와 파생 클래스의 **CI** 재계산: 지정된 관련 항목의 CI도 포함하도록 이전 범위를 확장합니다. 재계산에 포함할 관련 항목을 선택합니다.
7. 제외된 검색 소스가 유일한 검색 소스인 CI에 대해 삭제 작업을 선택합니다.
   - 기록 삭제: CMDB에서 CI 기록을 삭제합니다.
   - 기록 속성을 사용자 지정 값으로 설정: 지정된 CI 속성을 사용자 지정 값으로 설정하면 CI를 삭제하지 않고 일반 운영에서 CI를 제거할 수 있습니다. 예를 들어 속성을 *`Retired`*로 설정합니다*`Operational status`*.
8. 다음을 선택합니다.
9. 검토 페이지에서 영향을 받는 CI의 개수를 주의 깊게 검토하여 모든 기록 개수가 예상과 같은지 확인합니다.
10. 뒤로를 선택하여 재계산에 대한 설정을 조정합니다.
11. 재계산을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 재계산 작업에 대해 나타나는 상태 메시지에서 링크를 클릭하여 CMDB 360 재계산 작업에 대한 자세한 내용을 확인합니다. 재계산 작업에는 재계산 작업의 진행률과 상태가 표시됩니다.

  상태를미완료 종결로 설정하고 업데이트를 선택하여 재계산을 중단할 수 있습니다. 그런 다음 상태를진행 중 으로 다시 설정하여 중단된 위치에서 다시 계산을 다시 시작할 수 있습니다.
- 왼쪽 탐색 검색 상자에 cmdb_multisource_recomp_task.list 를 입력하여 모든 재계산 작업의 상태와 진행률을 확인합니다.

다중 소스 보고서 작성기(레거시)

멀티소스 CMDB 데이터에 대한 쿼리 및 보고를 통해 CMDB 데이터 관리를 개선합니다. 멀티소스 보고서 작성기를 사용하여 검색 소스가 CMDB를 채우는 방식과 신뢰성에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 그런 다음 필요하다면 조정 규칙을 조정하여 CMDB 데이터의 품질을 개선할 수 있습니다.

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

의 **CMDB 360 CMDB** 작업 공간

릴리스부터 Xanadu 멀티소스 CMDB 기능은 에서 액세스할 CMDB 작업 공간수 있는 CMDB 360 기능의 일부입니다. CMDB Workspace 스토어 앱에서 CMDB 360 쿼리 작성기를 사용하여 CMDB 360 쿼리를 생성하고, 보고, 수정하고, 예약하고, 생성하고, CMDB 360 쿼리를 실행합니다. CMDB 360 쿼리 작성기를 사용하여 다음 유형의 쿼리를 생성합니다.

- 기록 가져오기: 검색 소스에서 기준과 일치하는 CI를 쿼리합니다.
- 갭 찾기: CMDB 360 데이터를 보고하는 검색 소스의 갭을 쿼리합니다. 동일한 CI를 보고하지 않는 검색 소스를 검색 대해 CI를 보고하는 검색 소스를 쿼리합니다.
- 속성 값 비교: 여러 검색 소스 또는 CMDB에 대해 서로 다른 속성 값을 가진 CI를 쿼리합니다. 두 개 이상의 검색 소스 및/또는 CMDB에서 기준과 일치하는 CI를 쿼리합니다.

레거시 멀티소스 보고서 작성기

에서 CMDB 작업 공간CMDB 360 쿼리 작성기를 사용하는 대신 이 항목에서 설명하는 대로 레거시 다중 소스 보고서 작성기를 계속 사용할 수 있습니다.

멀티소스 Report Builder에서 멀티소스 조회를 작성한 후 조회를 실행하여 결과를 볼 수 있습니다. 그런 다음 멀티소스 쿼리 결과를 플랫폼 보고 기능과 통합하는 멀티소스 보고서를 만들 수도 있습니다. 다중 소스 보고서를 만들기 위한 개략적인 단계:

1. 쿼리를 만든 다음, 저장하고 실행합니다.
2. 쿼리에 대한 일정을 생성합니다.
3. 다중 소스 쿼리를 기반으로 하는 다중 소스 보고서를 만듭니다.

다음을 찾는 쿼리를 만들 수 있습니다.

- CMDB의 데이터를 채우는 모든 검색 소스입니다.
- 검색 소스에서 보고하지 않은 CI입니다.
- 하나의 검색 소스에서 검색한 모든 CI이지만 다른 검색 소스에서는 검색하지 않은 모든 CI입니다.

CMDB와 비교하면서 여러 데이터 소스 간의 CI 속성 값 차이를 보여주는 다른 쿼리를 만들 수 있습니다.

- 검색 소스와 현재 CMDB 기록 간에 속성 값이 어떻게 다른지 보여줍니다. 예를 들어, SCCM에서 보고하는 것과 위치가 다른 하드웨어 CI를 찾을 수 있습니다.
- SourceA, SourceB 및 SourceC 간에 특성이 어떻게 다른지 보여 줍니다. 예를 들어 SCCM, ServiceWatch 및 CMDB 간에 RAM이 다른 모든 컴퓨터 CI를 표시합니다.

CI 기록, 멀티소스 CMDB 데이터 기록 또는 검색 소스별로 쿼리 결과를 표시할 수 있습니다. 보고서 결과를 특정 애플리케이션 서비스, 기술 서비스 또는 CMDB 그룹 내의 CI로 제한할 수도 있습니다.

레거시 멀티소스 보고서 작성기에서 멀티소스 쿼리 작성

멀티소스 CMDB 데이터를 쿼리하여 검색 소스가 CMDB를 채우는 방법에 대한 인사이트를 얻은 다음 해당 쿼리를 사용하여 멀티소스 데이터 보고서를 작성합니다.

시작하기 전에
CMDB 360을 활성화하고 구성합니다.

필요한 역할: cmdb_ms_editor

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

이 태스크 정보

다중 소스 보고서 작성기 페이지는 필드를 설정할 때 동적으로 업데이트됩니다. 따라서 아래 단계에서 설명하는 필드 중 일부가 나타나지 않을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 다중 소스 보고서 작성기.
2. 다중 소스 보고서 작성기 페이지에서 편집하거나 실행할 쿼리를 선택하거나 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 쿼리의 이름 및 설명을 입력합니다.
4. 쿼리의 결과 유형을 선택합니다.
   - **CI** 기록: 결과에 멀티소스 CMDB 데이터 저장소의 고유 CI가 표시됩니다.
   - 다중 소스 데이터 기록: 결과에 멀티소스 CMDB 데이터에서 가져온 CI/검색 소스 조합의 모든 항목이 표시됩니다.
   - 검색 소스: 결과는 쿼리 기준과 일치하는 검색 소스별로 그룹화됩니다.
5. 차이만 표시를 선택하여 CI 속성 값의 차이를 표시한 다음 차이 유형을 선택합니다.
   - **CMDB** 기록과 검색 소스 사이: CMDB 데이터와 지정된 검색 소스 간의 속성 값의 차이를 표시합니다.
   - 검색 소스 간: 다중 소스 데이터를 기반으로 지정된 검색 소스 간의 속성 값 차이를 표시합니다.
6. 쿼리를 적용할 클래스를 선택하거나 모든 클래스를 선택하여 쿼리를 모든 클래스에 적용합니다. 조건 작성기를 사용하여 클래스에 대해 충족해야 하는 조건을 지정합니다. **And** 또는 **Or**를 사용하여 여러 조건을 지정합니다.
7. 목록 수집기를 사용하여 쿼리할 검색 소스 항목을 하나 이상 선택합니다.
8. 차이를 표시할 클래스 속성 과 비교할 필드를 설정합니다.
   OR 및 AND 연산자를 사용하여 여러 속성을 기준으로 비교합니다. 속성 목록은 항목을 추가하거나 제거할 수 없는 클래스 속성의 미리 채워진 하위 집합입니다.
9. 쿼리 결과를 특정 애플리케이션 서비스, 기술 서비스 또는 CMDB 그룹에 속하는 CI로 제한하려면 결과 제한을 설정합니다 .
10. Save(저장)를 클릭한 다음 Run(실행)을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- CMDB 멀티소스 쿼리 결과 페이지에서 다음을 수행합니다.
  - 결과 수가 페이지에 표시되는 결과 수를 초과하는 경우:
    - 더 많은 결과 로드: 결과의 다음 페이지를 표시하려면 클릭합니다. 각 결과 페이지에 표시되는 결과 수는 glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit 시스템 속성(기본적으로 100개 항목)에 의해 지정됩니다.
    - 모든 결과 로드를 클릭합니다. glide.identification_engine.multisource.query.max.limit 시스템 속성에 지정된 제한(기본값은 10000)까지 모든 결과를 표시합니다.
    - 멀티소스 CMDB 값 링크 또는 CI 값 링크를 클릭하여 해당 기록에 액세스하고 자세한 내용을 봅니다.
  - 구성 항목 열에서 CI 링크를 클릭하여 CI 양식을 엽니다. CI 양식의 관련 링크 섹션에서 멀티소스 데이터 탭을 클릭하여 CI와 관련된 검색 소스와 같은 멀티소스 데이터를 표시합니다.

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

- 쿼리에 대한 일정을 만들고 일정이 한 번 이상 실행되는지 확인합니다. 이 단계는 다중 소스 보고서를 만드는 데 필요합니다.

  주:
  처음에는 쿼리를 만든 후 일정 만들기 버튼과 보고서 만들기 버튼이 모두 회색으로 표시됩니다. 쿼리를 저장한 후에만 쿼리에 대한 일정을 만들고 실행할 수 있으며, 그런 다음에만 쿼리를 기반으로 하는 보고서를 만들 수 있습니다.

멀티소스 쿼리 예약

멀티소스 쿼리를 저장하고 실행한 후 설정된 일정에 따라 쿼리가 자동으로 실행되도록 일정을 만듭니다. 쿼리 결과는 결과 테이블에 저장되며 결과를 CMDB 대시보드로 보내거나 CMDB 대시보드에 포함할 이메일 주소를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
일정에 대한 쿼리는 이미 저장되어 있고 한 번 이상 실행되어야 합니다.

필요한 역할: cmdb_ms_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 다중 소스 보고서 작성기.
2. 다중 소스 보고서 작성기 페이지에서 일정을 작성할 쿼리를 선택합니다.
3. Multisource Report(멀티소스 보고서) 양식에서 **Create** Schedule(일정 생성)을 클릭합니다.
4. 다중 소스 보고서 작성기의 예약된 이메일에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 다중 소스 보고서 작성기의 예약된 이메일 양식을 작성합니다.

필드	설명
쿼리	다중 소스 보고서 작성기에서 작성된 쿼리가 저장되었습니다.
사용자	쿼리 결과를 이메일로 보낼 사용자입니다.
그룹	쿼리 결과를 이메일로 보낼 사용자 그룹입니다.
실행 시간	쿼리를 자동으로 실행하는 빈도 및 시간입니다. **Runto On** Demand(실행 시)를 **On** Demand(요청 시)로 설정하면 쿼리를 수동으로 실행할 때만 쿼리가 실행됩니다.
이메일 주소	쿼리 결과를 이메일로 전송할 추가 임시 이메일 주소입니다.
제목	쿼리 결과와 함께 이메일의 제목으로 표시될 텍스트입니다.
소개 메시지	쿼리 결과와 함께 이메일 본문에 포함되는 텍스트입니다.
유형	이메일에 첨부될 쿼리 결과가 있는 파일의 유형입니다.
Zip 출력	결과 파일의 압축을 활성화합니다.

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

필드	설명
조건부	쿼리 실행 조건을 활성화하고 조건 필드에 조건을 지정합니다. 지정된 조건이 충족되지 않으면 쿼리가 실행되지 않습니다.
조건	쿼리를 실행하려면 충족해야 하는 조건입니다(Java 스크립트). 조건부(**Conditional**)를 선택한 경우에만 나타납니다.
기록이 없는 경우 생략	결과를 반환하지 않는 쿼리 실행에 대한 이메일 보내기를 비활성화합니다.

주:
업데이트 세트를 사용하여 멀티소스 일정을 비프로덕션 환경에서 프로덕션 환경으로 이식하는 경우 일정에서 사용자 및 그룹 설정을 확인합니다. 프로덕션 환경에 없고 쿼리 결과를 받아야 하는 모든 사용자 또는 그룹은 다음 방법 중 하나로 다시 추가해야 합니다.

- 프로덕션 환경에서 수동으로 생성됩니다. 또한 이 경우 프로덕션 환경(비프로덕션 환경에서 이식됨)의 잘못된 사용자 또는 그룹을 일정에서 제거하고 대신 새 사용자 또는 그룹을 추가해야 합니다.
- 비프로덕션 환경에서 프로덕션 환경으로 명시적으로 이식됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 일정에서 **Run** 이 요청 시 로 설정되어 있거나 되풀이 일정이 있더라도 쿼리를 임의로 실행해야 하는 경우 다음과 같이 해당 쿼리를 수동으로 실행할 수 있습니다.
  1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 다중 소스 보고서 일정.
  2. 다중 소스 보고서 작성기의 예약된 이메일 목록 보기에서 실행할 쿼리를 선택합니다.
  3. 다중 소스 보고서 작성기의 예약된 이메일 양식에서 지금 실행을 클릭합니다.
- 멀티소스 쿼리 결과를 플랫폼 보고 기능과 통합하는 쿼리에 대한 멀티소스 보고서를 작성합니다.

멀티소스(CMDB 360) 쿼리를 기반으로 보고서 생성

멀티소스(CMDB 360) 쿼리를 생성, 저장, 실행 및 예약한 후에는 쿼리 결과를 플랫폼 보고 기능과 통합하는 멀티소스(CMDB 360) 보고서를 만들 수 있습니다. 예를 들어 플랫폼 CMDB 대시보드에 이러한 멀티소스(CMDB 360) 보고서를 포함할 수 있습니다.

시작하기 전에

보고서에 대한 멀티소스(CMDB 360) 쿼리는 이미 저장되어 있어야 하고, 일정이 있고, 한 번 이상 실행되어 있어야 합니다.

필요한 역할: cmdb_ms_user

이 태스크 정보

다중 소스(CMDB 360) 쿼리를 기반으로 보고서를 생성하면 보고서 소스가 생성되고 보고 기능을 사용하여 관리할 수 있습니다.

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

주:
를 CMDB 작업 공간의 CMDB 360 뷰 사용하여 CMDB 360 쿼리 및 보고서를 생성하는 경우 아래 절차의 4단계로 건너뛸 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 다중 소스 보고서 작성기.
2. 다중 소스 보고서 작성기 목록 보기에서 일정을 작성할 쿼리를 선택합니다.
3. 멀티소스 보고서 양식에서 보고서 작성을 클릭합니다.
4. Create a report(보고서 만들기) 양식에서 Save(저장) 또는 Run(실행)을 클릭합니다.

Trouble?
보고서에는 가장 최근 쿼리 실행에 대한 결과가 표시됩니다. 한편 쿼리가 변경되면 보고서에는 쿼리와 동기화되지 않은 결과가 표시됩니다. 쿼리를 업데이트할 때는 보고서가 쿼리와 동기화되도록 업데이트된 쿼리를 즉시 실행해야 합니다.

다음에 수행할 작업
예를 들어 CMDB 정확성 대시보드에 다중 소스(CMDB 360) 보고서를 추가하려면 대시보드에 보고서 추가 를 참조하십시오.

샘플 **CMDB** 360/ 멀티소스 **CMDB** 쿼리

샘플 쿼리를 사용하여 고유한 CMDB 360/ 멀티소스 CMDB 쿼리를 생성합니다.

여러 검색 소스 간의 여러 속성 불일치

필드	설정
이름	여러 검색 소스(검색 소스와 검색 소스) 간 여러 속성의 불일치
설명	검색 소스 ServiceNow/ServiceWatch/ SCCM/ Tivoli 간에 OR ***CPU Count*** OR ***Serial Number*** 이 불일치하는 "백업"이 ***Disk Capacity*** 이름에 포함된 Linux 서버를 찾습니다.
결과 유형	다중 소스 데이터 기록
차이만 표시	선택됨
차이의 유형	디스커버리 소스 사이
클래스	Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕
조건	〔이름〕〔내용〕〔백업〕
디스커버리 소스	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/ Tivoli
비교 필드	***Disk Capacity*** 또는 ***CPU Count*** 또는 ***Serial Number***
다음으로 결과 제한	모두

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

CMDB 기록과 검색 소스 간 여러 속성의 불일치

필드	설정
이름	여러 검색 소스 간 여러 속성의 불일치(CMDB 및 검색 소스)
설명	검색 소스ServiceNow/ServiceWatch/SCCM에 대해 AND *CPU Count* 와 불일치 *Fully Qualified Domain Name* 가 *Disk Capacity* 있는 "백업"이 포함된 이름의 Linux 서버 찾기
결과 유형	다중 소스 데이터 기록
차이만 표시	선택됨
차이의 유형	CMDB 기록과 디스커버리 소스 사이
클래스	Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕
조건	〔이름〕〔내용〕〔백업〕
디스커버리 소스	ServiceNow/서비스워치/SCCM
비교 필드	*Disk Capacity* 및 *CPU Count* 및 *Fully Qualified Domain Name*
다음으로 결과 제한	모두

Tivoli에서 **ServiceNow** 검색했지만 Tivoli에서 검색하지 않은 서버

필드	설정
이름	Tivoli의 검색 누락
설명	Tivoli에서 ServiceNow 검색했지만 Tivoli에서 검색하지 않은 서버
결과 유형	CI 기록
클래스	서버 〔cmdb_ci_server〕
디스커버리 소스	〔이다〕 [ServiceNow] 〔일치하지 않음〕〔티볼리〕
다음으로 결과 제한	모두

백업 서버의 모든 검색 소스

필드	설정
이름	검색 소스 백업 서버
설명	백업 서버의 모든 검색 소스
결과 유형	데이터 소스
클래스	서버 [cmdb_ci_server] 및 클래스 조건:

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

백업 서버의 모든 검색 소스

필드	설정
	〔호스트 이름〕〔다음으로 시작〕〔백업〕
다음으로 결과 제한	모두

보고된 위치 값이 Altiris와 **Tivoli** 검색 소스 간에 다른 모든 **CMDB** 360/멀티소스 **CMDB** 기록

필드	설정
이름	위치-Altiris와 비교하기 Tivoli
설명	보고된 위치 값이 Altiris와 Tivoli 검색 소스 간에 서로 다른 모든 멀티소스 CMDB 기록을 나열합니다.
결과 유형	다중 소스 데이터 기록
차이만 표시	선택됨
차이의 유형	디스커버리 소스 사이
디스커버리 소스	• Altiris • Tivoli
비교 필드	위치
다음으로 결과 제한	모두

위치 값이 Tivoli에서 보고한 값과 다른 **Linux** Server에 대한 모든 **CMDB** 360/멀티소스 **CMDB** 기록

필드	설정
이름	Linux 서버 위치 - Tivoli 값과 차이
설명	위치 값이 Tivoli에서 보고한 값과 다른 Linux Server에 대한 모든 멀티소스 CMDB 기록입니다.
결과 유형	다중 소스 데이터 기록
클래스	Linux 서버
차이만 표시	선택됨
차이의 유형	CMDB 기록과 디스커버리 소스 사이
디스커버리 소스	〔이다〕〔티볼리〕
비교 필드	위치
다음으로 결과 제한	모두

CMDB 360 관련 구성요소

테이블 및 속성과 같은 여러 유형의 구성요소가 CMDB 360(com.snc.cmdb 플러그인에 포함됨)과 관련되어 있습니다.

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

속성

다음으로 이동하여 CMDB 360 속성 페이지를 엽니다. 모두 〉 구성 〉 **CMDB 360** 속성. 속성의 '?' 아이콘 위에 마우스를 올려 놓으면 속성 이름이 표시됩니다.

속성 값을 수정하려면 cmdb_ms_admin 역할이 있어야 합니다.

속성	설명
glide.identification_engine.multisource_enabled	CMDB 360을 활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: CMDB 360 속성 페이지
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	CMDB 클래스에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터 캡처를 활성화합니다(cmdb_ci 클래스에서 파생됨). • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: CMDB 360 속성 페이지
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	CMDB가 아닌 클래스(cmdb_ci 클래스에서 파생되지 않음)에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터를 캡처할 수 있습니다. 예를 들어 일련 번호 [cmdb_serial_number] 클래스 또는 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 클래스가 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: CMDB 360 속성 페이지
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	CMDB 360 보고서 작성기에서 쿼리 결과 페이지당 표시할 최대 항목 수입니다. 이 속성 값을 변경하면 쿼리 실행 시 성능에 영향을 줄 수 있습니다. • 형식: 숫자 • 기본값: 100 • 위치: CMDB 360 속성 페이지

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

속성	설명
glide.identification_engine.multisource.query.max.제한	CMDB 360 보고서 작성기에서 모든 결과 로드 클릭 시 표시할 최대 쿼리 결과 수입니다. 이 속성 값을 변경하면 쿼리 실행 시 성능에 영향을 줄 수 있습니다. • 형식: 숫자 • 기본값: 10000 • 위치: CMDB 360 속성 페이지
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	CMDB 360 재계산 운영에 포함할 수 있는 최대 CI 수입니다. • 형식: 숫자 • 기본값: 100000 • 위치: CMDB 360 속성 페이지
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	CMDB 360에 대한 로깅을 활성화합니다. CMDB 360 로그는 "cmdb_multisource"로 설정된 로그 [syslog] 테이블에 *source* 저장됩니다. • 유형: string • 값: info, warn, error, debug 또는 debugVerbose • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 .
sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	CMDB 작업 공간의 CMDB 360 대시보드에 있는 범위 타일의 데이터 범위를 CMDB 클래스(cmdb_ci 클래스에서 파생)로만 제한합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 값: ○ True: CMDB 클래스의 데이터만 포함합니다. ○ False: CMDB 및 비 CMDB 테이블의 데이터를 포함합니다. • 위치: 시스템 속성에 추가 [sys_properties]

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

속성	설명
sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold	클래스에 대해 초과될 경우 CMDB 작업 공간의 CMDB 360 범위 차트가 해당 클래스(CMDB 또는 비 CMDB 테이블)에 대한 데이터 채우기를 중지하는 멀티소스 기록의 임계치 수입니다. 클래스에 대해 지정된 임계치 수에 도달하면 시스템이 CMDB 360 분석 건너뛴 클래스 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] 테이블에 기록을 생성하여 이후 작업 실행 시 해당 클래스를 건너뛰게 합니다. 주: 이 시스템 속성과 CMDB 360 분석 건너뛴 클래스 〔sn_cmdb_ws_ms_skip_class〕 테이블을 사용하여 커버리지 차트에서 클래스 포함을 관리하면 커버리지 차트 작업의 성능을 크게 저하시키거나 높일 수 있습니다. • 형식: 숫자 • 기본값: 1,000만 • 위치: 시스템 속성에 추가 〔sys_properties〕 • 자세히 알아보기: 의 CMDB 360 경험 CMDB 작업 공간

테이블

테이블	설명
CMDB 360 데이터 [cmdb_multisource_data]	CMDB 360 데이터 저장소. 모든 검색 소스에서 보낸 원시 데이 포함합니다.
CMDB 멀티소스 열 메타데이터 [cmdb_multisource_column_metadata]	각 클래스의 속성을 부동 가능한 열에 매핑합니다. 대량의 데이터 포함하는 쿼리의 성능을 향상시키는 데 사용됩니다.
CMDB 멀티소스 쿼리 [cmdb_multisource_query]	사용자가 레거시 멀티소스 보고서 작성기에서 CMDB 작업 공간 CMDB 360 쿼리 정의입니다.
쿼리 통계 [cmdb_multisource_query_status]	레거시 멀티소스 보고서 작성기에서 생성된 CMDB 작업 공간 실 상태, 쿼리의 상태입니다.

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

테이블	설명
CMDB 멀티소스 쿼리 결과 [cmdb_multisource_query_result]	CI 기록의 결과 유형으로 구성된 레거시 멀티소스 보고서 작성기 CMDB 작업 공간 생성된 쿼리에 대한 결과입니다.
CMDB 멀티소스 쿼리 결과 멀티소스 기록 [cmdb_multisource_query_result_ms_record]	CMDB 360 기록의 결과 유형으로 구성된 레거시 멀티소스 보고 작성기에서 CMDB 작업 공간 생성된 쿼리에 대한 결과입니다.
CMDB 멀티소스 쿼리 결과 디스커버리 소스 [cmdb_multisource_query_result_disco_source]	검색 소스 기록의 결과 유형으로 구성된 레거시 멀티소스 보고서 작성기에서 CMDB 작업 공간 생성된 쿼리에 대한 결과입니다.
CMDB 멀티소스 재계산 작업 CI [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	재계산 작업에 관여하는 모든 CI입니다.
CMDB 다중 소스 재산출 작업 [cmdb_multisource_recomp_task]	재계산 요청 및 진행 상태
CMDB 360 거부 클래스 [cmdb_multisource_deny_class]	CMDB 360 데이터 수집 및 처리에서 제외되는 클래스입니다. 활성 기록이 있는 클래스의 경우 CMDB 360 데이터 〔cmdb_multisource_data〕 테이블에 데이터가 없습니다.
CMDB 360 분석 클래스 건너뜀 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class]	속성에 *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thresho* 설정된 다중 소스 레코드의 임계치 수를 초과한 클래스의 레코드 저장하는 데 내부적으로 사용됩니다. 이 테이블의 클래스는 CM 작업 공간의 범위 차트에서 제외됩니다. 제외된 클래스의 열을 'true'로 설정하여 *Override class CI records population* 커버리지 차트 향후 계산에 포함할 수 있습니다. **주:** 이 테이블과 시스템 속성을 사용하여 커버리지 차트에 클래스 포함을 *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thre* 관리하면 커버리지 차트 작업의 성능을 크게 저하시키거나 수 있습니다.

역할

역할	설명
cmdb_ms_read	CMDB 360 쿼리에 액세스하고 실행할 수 있지만 쿼리를 만들 수는 없습니다. cmdb_read 역할을 포함합니다.
cmdb_ms_editor	쿼리를 만들고 실행할 수 있고 전체 읽기 및 쓰기 액세스 권한이 있지만 다시 계산은 할 수 없습니다. cmdb_ms_read 역할을 포함합니다.

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

역할	설명
cmdb_ms_admin	쿼리를 생성 및 실행할 수 있으며 CMDB 360 속성을 수정할 수 있습니다. cmdb_ms_write 역할을 포함합니다.

CMDB 데이터 관리

의 CMDB 무결성과 상태는 의 데이터에 CMDB의존하는 다양한 기능에 필수적입니다. 규모 CMDB 가 커지고 인프라가 변경 CMDB 됨에 따라 부실하거나 중복되거나 오래된 CI가 누적될 수 있으며, 따라서 조직의 IT 인프라와 애플리케이션을 더 이상 정확하게 반영하지 못할 수 있습니다.

CMDB 데이터 관리자는 데이터 관리에 대한 조직의 요구를 반영하는 정책을 생성, 게시 및 관리할 수 있는 필수 도구입니다. CMDB 데이터 관리자는 대규모 CMDB로 확장할 수 있는 포괄적인 통합 솔루션입니다. 삭제, 보관, 증명과 같은 CI 수명주기 작업의 대량 관리를 지원합니다. CMDB 데이터 관리자를 사용하여 CI 수명주기 운영을 자동화하고 관리하면 상태를 CMDB 정상적이고 효율적인 운영 상태로 유지하는 데 도움이 됩니다.

중복 CI 관리는 의 상태를 CMDB유지하는 데 도움이 되는 중요한 데이터 관리 작업이기도 합니다.

를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자

CMDB 데이터 관리자는 삭제, 보관 및 증명과 같은 CI 수명주기 운영을 대량 관리하기 위한 정책 기반 프레임워크입니다. CMDB Data Manager는 대규모 CMDB로 확장하고 클라우드 기반 환경의 급격한 변화에 대처할 수 있는 포괄적인 통합 솔루션입니다.

대규모 CMDB는 시간이 지남에 따라 전체 성능에 영향을 줄 수 있는 부실 CI를 대량으로 축적할 수 있습니다. 사용자 지정 완화 솔루션은 개발 및 유지 관리가 어려울 수 있으며 오류가 발생하기 쉽습니다. CMDB 데이터 관리자는 정책을 생성, 게시 및 관리할 수 있는 도구입니다. CI 수명주기 운영을 자동화하고 관리하는 정책을 생성하여 를 CMDB 정상적이고 효율적인 운영 상태로 유지합니다.

CMDB 데이터 관리자를 사용하여 다음과 같이 CI의 수명주기를 관리하기 위한 조직 프로세스를 나타내는 정책을 생성합니다.

- 1년 이상 전에 생성된 소유자 없이 모든 컴퓨터를 폐기합니다("폐기" 정책 유형).
- 시애틀 데이터 센터에서 6개월 동안 업데이트되지 않은 모든 Linux 서버를 보관합니다("보관" 정책 유형).
- 지난 주에 검색되지 않은 모든 컨테이너를 삭제합니다("삭제" 정책 유형).
- 지정된 위치에 있는 모든 CI를 증명합니다(증명 정책 유형).
- 종속 CI 관리에서 생성된 단계적 삭제, 보관 또는 폐기 수명주기 작업을 승인합니다.
- 고아 기록, 부실 기록 또는 관련 없는 기록을 관련 없는CMDB 테이블에서 삭제합니다. 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블의 비 CMDB 관련 테이블에는 테이블에 대한 CMDB 참조가 있습니다. 예를 들어, 관련 테이블의 CI는 참조 CMDB 된 CI가 삭제되면('CMDB 관련 항목 삭제' 정책 유형) 고아가 될 수 있습니다.
- 속성에 비즈니스에 필요한 특정 값이 있음을 인증합니다.

구성 항목 [cmdb_ci] 테이블을 확장하는 클래스에만 CMDB 데이터 관리자 정책을 적용할 수 있습니다. 따라서 CMDB CI 클래스 모델에서 임포트한 클래스와 같은 클래스를 관리하는 데 CMDB 데이터 관리자를 사용할 수 없습니다.

의 CMDB 데이터 관리자 경험 CMDB 작업 공간

CMDB 작업 공간 방문 페이지와 해당 뷰를 사용하여 CMDB 데이터 관리자를 완전히 관리하고, 정책 및 작업에 대한 상위 수준의 분석 및 개수에 액세스하고, 작업을 검토할 수 있습니다. 의 CMDB

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

데이터 관리자 CMDB 작업 공간사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 CMDB 데이터 관리자 경험 CMDB 작업 공간.

코어 UI의 **CMDB** 데이터 관리자**(UI 16)**

릴리스부터 Washington DC 코어 UI의 CMDB 데이터 관리자(UI 16)는 향후 사용 중단이 예정되어 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. CMDB 작업 공간은 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다.

코어 UI(UI 16)에 구축된 CMDB 데이터 관리자는 다음으로 이동하여 사용할 수 있습니다. 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 데이터 관리자. 코어 UI에서 CMDB 데이터 관리자 레거시 빌드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 데이터 관리자 (코어 UI).

용어

정책

CMDB 데이터 관리자 정책은 CI 폐기와 같은 수명주기 이벤트에 대한 전체 관리 계획을 캡처합니다. 정책은 정책의 대상 CI에 대한 작업(정책 작업)을 생성하는 하위 플로우(정책 하위 플로우)와 연결됩니다. 정책은 정책 유형으로 구성되며 정책 작업은 CI 기록 보관 또는 삭제와 같은 해당 정책 유형과 관련된 작업을 수행합니다. 또한 승인을 요구하도록 정책을 구성할 수 있습니다.

정책 유형, 정책 하위 플로우 및 정책 작업은 모두 특정 CI 수명주기 이벤트에 맞춰 조정됩니다. 예를 들어, 삭제 정책 유형으로 설정된 정책은 삭제 하위 플로우와 연결되고, 해당 정책 작업은 CI 삭제를 처리합니다.

일일 예약 작업은 게시된 모든 CMDB 데이터 관리자 정책을 처리합니다.

정책 하위 플로우

정책 하위 플로우 에는 폐기 또는 삭제와 같은 수명주기 이벤트를 처리하기 위한 기본 논리가 포함되어 있습니다. 정책이 승인을 요구하도록 구성된 경우 정책 하위 플로우는 정책 작업이 승인된 후에만 실행됩니다.

기본 시스템 정책과 함께 사용할 수 있는 삭제, 보관 및 폐기와 같은 몇 가지 일반적인 하위 플로우를 제공합니다. 조직에 대한 사용자 지정 하위 플로우를 만들 수도 있습니다.

정책 작업

별도의 작업이 생성되어 정책의 대상 CI 집합 내에 있는 각 고유 `Managed By Group` 값에 할당됩니다. 정책 작업은 정책 하위 플로우를 트리거하고, 작업에 대한 대상 CI 세트를 추적하고, 필요한 경우 작업 승인을 처리합니다.

정책에 승인이 필요한 경우 대상 CI의 속성에서 `Managed by Group` 그룹 할당의 구성원이 작업을 승인할 때까지 정책 작업이 정책 하위 플로우를 트리거하지 않습니다. 작업이 거부되거나 `Managed by Group` 속성이 비어 있는 경우 작업은 관리자에게 할당되며, 관리자는 작업을 해결하기 위해 수동으로 개입해야 합니다.

정책이 승인을 요구하도록 구성되지 않은 경우 정책 작업이 자동으로 승인됩니다.

CI 제외 목록

지정된 유형의 정책이 적용되지 않는 CI 집합입니다.

정책 유형

다음 유형의 정책을 생성할 수 있습니다.

삭제

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

CI를 활성 상태로 재개하는 옵션 없이 현재 테이블에서 CI를 제거할 때 사용합니다.

폐기

목록 뷰 및 CMDB 상태와 같은 프로세스에서 CI를 활성 상태로 유지하면서 CI를 폐기하는 데 사용합니다.

증명

소유한 실제 IT 인프라 및 애플리케이션의 존재를 확인하는 증명 작업을 할당하고 처리하는 데 사용합니다. CI가 다양한 데이터 소스에서 지속적으로 수집되기 CMDB 때문에 CI CMDB를 증명하면 . 증명 정책 유형을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CI 증명.

보관

현재 테이블에서 CI를 제거하고 임시 보존을 위해 CI를 별도의 보관 테이블에 저장하는 데 사용합니다. CI를 보관하면 뷰는 물론 맵 및 관계 포매터와 같은 기능에서 CI가 제외됩니다. 보존 기간 동안 CI를 활성 상태로 복원 할 수 있습니다. 보존 기간이 끝나면 보관된 CI가 보관 테이블에서 삭제됩니다.

CMDB 관련 항목 삭제

참조된 CI의 상태가 변경됨에 따라 데이터를 정상 상태로 유지할 CMDB 수 있도록 관련 테이블에서 관련이 없거나 오래된 데이터를 정리하는 데 사용합니다.

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블과 같은 관련 테이블은 계층 구조의 CMDB 일부가 아니지만 여전히 데이터로 CMDB 간주될 수 있습니다. 관련 테이블은 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 고유하지 않지만 CI를 CMDB 참조하는 열이 하나 이상 있습니다. 관련 테이블은 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블에 지정됩니다.

인증

특정 속성에 특정 값이 있음을 인증하는 데 사용합니다.

폐기, 삭제 및 보관 정책을 구현하여 CSDM(Common Service Data Model) 표준을 따르도록 할 수 있습니다. 예를 들어 CI가 이미 폐기된 상태인 경우에만 CI가 보관되고 삭제됩니다. 이러한 수명 주기 정책을 만들면 시스템에서는 프로세스를 적용하여 남아 있을 수 있는 모든 종속 CI를 관리합니다. 이러한 프로세스 및 기능이 활성화되었는지 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 종속 CI 관리.

Now Platform® 데이터 보관

CMDB 데이터 관리자의 보관 정책 유형이 제공하는 기능으로, CI에 특별히 CMDB 적용되는 Now Platform# 데이터 보관 기능에 의존하고 이를 확장합니다. CI를 보관 CMDB 하기 위해 보관 정책을 처리하는 동안 CMDB 데이터 관리자는 다음과 같은 방법으로 데이터 보관의 구성요소와 프로세스를 Now Platform# 사용합니다.

- 보관 규칙 [sys_archive] 테이블에는 Now Platform# CMDB 데이터 관리자 보관 정책이 사용하는 CMDB 보관 규칙을 포함한 `Archive Configuration Items` 보관 규칙이 포함되어 있습니다.
- 데이터 관리자는 예약된 작업을 사용 `Archive` 해서(기본적으로 매시간) CMDB 데이터 관리자 보관 정책을 실행하고 처리합니다. 예약된 `Archive` 작업은 일정 항목 [sys_trigger] 테이블에 저장됩니다.
- Now Platform# 보관 작업 실행 청크 [sys_archive_run_chunk] 테이블에서 `Keys` 속성에는 보관할 CMDB CI의 sys_ids이 포함되어 있습니다(여기서 규칙 ID는 CMDB 보관 규칙 ID임).
- 보관된 기록은 앞에 'ar_'가 붙는 보관 테이블에 저장됩니다 Now Platform# . 이와 비슷하게, CMDB 보관 작업이 처음 실행될 때 각 CMDB 클래스에 대한 보관 테이블(프리픽스가 'ar_cmdb'로 시작됨)을 생성합니다. 따라서 초기 CMDB 보관 작업은 후속 CMDB 보관 작업보다 시간이 더 오래 걸립니다.

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

각 데이터 관리자 보관 정책에 대해 시스템은 보관할 정책 CI를 1,000 CI 배치로 일괄 처리합니다. sys_archive_run_chunk 테이블에는 각 배치에 대한 기록이 포함되어 있습니다.

CMDB ar_cmdb_ci_computer와 같은 보관 테이블은 모두 〉 시스템 보관 〉 테이블 보관.

CMDB 데이터 관리자를 사용하여 CI를 보관하는 경우 CI 보존 기간 동안 CI를 활성 상태로 복원 하는 등의 데이터 보관 기능을 직접 적용할 Now Platform# 수도 있습니다.

수명주기 규칙 및 폐기 정의

수명주기 규칙은 조직의 클래스에 대한 폐기 상태를 정의하고, CMDB 데이터 관리자를 사용할 때 수명주기 스테이지를 통한 CI 전환을 지원합니다. CI를 폐기한 후 CMDB 데이터 관리자는 CI 클래스의 수명주기 규칙에 지정된 폐기 정의에 따라 폐기된 CI를 구성합니다. 폐기, 보관 또는 삭제 CMDB 데이터 관리자 정책을 사용하려면 정책의 각 대상 클래스에 대해 활성 수명 주기 규칙이 있어야 합니다. 기본 시스템에서 수명 주기 규칙을 활성화하여 기본 정의를 적용하거나, 해당 규칙을 사용자 지정하거나, 조직에 필요한 클래스에 대한 수명 주기 규칙을 추가할 수 있습니다.

CI의 수명주기 상태는 진행 중인 CMDB 프로세스에서 CI의 가시성과 포함에 영향을 미칩니다.

- 폐기된 CI는 CMDB 상태와 같은 뷰나 프로세스에서 제외되지 않습니다.
- 보관된 CI는 더 이상 활성 테이블에 존재하지 않으며 대신 별도의 보관 테이블에 저장됩니다. 보관된 CI는 더 이상 표시되지 않으며 목록 뷰, 맵, 관계 포매터와 같은 프로세스에 포함되지 않습니다. 보관된 CI는 보관 테이블에서 삭제되기 전에 지정된 보존 기간 동안 보존할 수 있습니다. 보존 기간 동안 CI를 Now Platform#활성 상태로 복원 하는 기능을 사용하여 보관된 CI를 수동으로 활성 상태로 복원할 수 있습니다.

> **주:**
> CI 삭제는 되돌릴 수 없는 작업입니다. 삭제된 CI는 해당 CI가 속한 테이블에 더 이상 존재하지 않으며 활성 상태로 복원할 수 있는 방법이 없습니다.

수명 주기 규칙 액세스 및 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 수명주기 규칙 및 폐기 정의.

CMDB 데이터 관리자를 위한 환경 구성

CMDB 데이터 관리자를 사용할 수 있도록 환경을 준비합니다.

1. 수명 주기 정책 폐기, 보관 및 삭제와 같은 일부 정책 유형에서는 정책의 각 대상 클래스에 대해 활성 수명 주기 규칙이 있어야 합니다. 이 요구 사항은 모든 정책 유형에 적용되지 않습니다. 예를 들어 이 요구 사항은 증명 정책 유형에는 적용되지 않습니다. 이 요구 사항이 적용되지만 충족되지 않는 정책 유형의 정책을 만들려고 하면 오류 메시지가 나타나고 작업이 실패합니다.
2. 정책에서 대상으로 삼으려는 CI의 속성을 채워 `Manage by Group` 정책 승인을 간소화할 수 있습니다. CI 클래스 관리자를 사용하면 한 번의 동기화 작업으로 전체 클래스에 대해 해당 속성을 채울 수 있습니다. 이 데이터 동기화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CI 또는 CI의 전체 클래스에 대한 그룹 설정. CI에 `Managed by Group` 대한 속성이 채워지지 않은 경우 승인 프로세스가 관리자에게 전달됩니다.

의 CMDB 데이터 관리자 경험 CMDB 작업 공간

CMDB 데이터 관리자를 CMDB 작업 공간 사용하여 정책, CI 수명주기 및 증명 작업을 관리하고, 진행 중인 CMDB 데이터 관리자 프로세스에 대한 분석을 보고, 할당된 작업을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

의 CMDB 데이터 관리자 경험 CMDB 작업 공간

CMDB 작업 공간 방문 페이지와 해당 뷰를 사용하여 CMDB 데이터 관리자를 관리하고, 정책 및 작업에 대한 전체 분석 및 개수에 액세스하고, 작업을 검토합니다.

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

- 를 의 관리 뷰 CMDB 작업 공간 사용하여 정책을 생성 및 추적하고 제외 목록 및 폐기 정의를 관리합니다.
- 방문 페이지의 중요 작업 타일 CMDB 작업 공간 을 사용하여 재할당 요청 및 할당되지 않은 지연 작업과 같은 데이터 증명 및 수명 주기 승인 작업에 액세스합니다. 이러한 작업 카드를 드릴다운하여 작업에 대한 자세한 내용을 봅니다.
- 방문 페이지의 내 작업 타일 CMDB 작업 공간 을 사용하여 본인 또는 속성에 *Managed by Group* 할당되었으며 본인이 구성원인 그룹에 할당된 모든 진행 중인 작업에 액세스합니다. CMDB 관리자의 경우 할당되지 않은 작업도 재할당 대상에 포함됩니다. 모든 작업을 검토하고 처리합니다. 작업의 CI와 연결된 IT 인프라 또는 애플리케이션의 물리적 존재를 확인하여 증명 작업을 검토하고 처리합니다.
- CMDB 작업 공간의 내 작업 뷰를 사용하여 CMDB 데이터 관리자 정책에 따라 사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 증명 및 비증명 작업에 액세스할 수 있습니다. 기한이 지난 증명 작업은 분리된 기한 초과 작업 목록에 표시됩니다.

다음의 CMDB 데이터 관리자에서 정책을 관리합니다.CMDB 작업 공간

- 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 생성 CMDB 작업 공간
- 에서 CMDB 데이터 관리자 작업 검토 CMDB 작업 공간
- CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토
- CMDB 데이터 관리자에 대한 폐기 정의 관리
- 에서 CMDB 데이터 관리자에 대한 제외 목록 관리 CMDB 작업 공간

에서 데이터 관리자 관리 **CMDB** 작업 공간

CMDB 관리자는 정책을 만들고, CI 증명을 관리하고, CI 제외 목록을 관리하고, CMDB 데이터 관리자 인사이트에 액세스하고, CMDB 데이터 관리자에서 사용되는 하위 플로우 및 설정에 액세스할 수 있습니다.

에서 **CMDB** 데이터 관리자 시작하기 **CMDB** 작업 공간

데이터 관리자 개요 페이지에서는 데이터 관리자 작업의 대시보드 뷰를 제공하며 CMDB 데이터 관리자 사용을 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 왼쪽 탐색 모음에서 데이터 관리자 개요를 선택합니다.
   데이터 관리자 개요 페이지에서 제공하는 카드는 다음과 같습니다.

   작업 열기

   데이터 관리자 정책에 대해 생성된 오픈 작업 수입니다.

   카드를 드릴다운하여 카드와 연결된 작업의 상세 정보가 포함된 목록 뷰를 엽니다.

   미할당된 작업

   할당되지 않은 데이터 관리자 정책에 대해 생성된 미결 작업 수입니다.

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

카드를 드릴다운하여 카드와 연결된 작업의 상세 정보가 포함된 목록 뷰를 엽니다.

보류 중인 작업

보류 중 상태의 작업(예: 보관이 아직 처리 중인 보관 작업)

미완료로 종결 작업

처리하는 동안 오류가 발생하여 작업이 성공적으로 완료되지 않은 작업입니다. 이러한 작업은 미완료 종결 상태입니다.

지연된 작업

증명 작업과 같이 기한이 지난 기한이 있는 작업의 수입니다.

에이징 작업

시스템 속성에 지정된 일수(기본적으로 30일)를 초과하여 기한이 없고 활동이 없는 작업의 수를 표시하는 막대형 차트입니다 *sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe* .

평가에 실패한 정책

특정 시점에서 평가가 실패하여 오류 상태에 있는 정책입니다. 이러한 정책은 주의가 필요하며 문제를 해결한 후 다시 게시할 수 있습니다.

작업 부하

- 그룹: 그룹에 할당된 작업입니다.
- 개인: 개별 사용자에게 할당된 작업입니다.

다음에 수행할 작업

- 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 생성 CMDB 작업 공간.
- CMDB 데이터 관리자에 대한 폐기 정의 관리.
- 에서 CMDB 데이터 관리자에 대한 제외 목록 관리 CMDB 작업 공간.
- 에서 CMDB 데이터 관리자 분석 보기 CMDB 작업 공간.
- 왼쪽 탐색 창에서 설정을 선택하여 CMDB 데이터 관리자의 속성 및 기타 설정을 봅니다. 이러한 설정과 관련된 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 데이터 관리자와 관련된 구성요소.

CMDB 데이터 관리자에 대한 폐기 정의 관리

조직의 폐기 상태를 클래스에 정의하기 위한 수명주기 규칙을 생성, 편집 또는 활성화하는 데 사용합니다 CMDB 작업 공간 . 수명주기 CMDB 데이터 관리자 정책의 대상이 되는 테이블은 활성 수명주기 규칙과 연결되어야 합니다. 폐기 정책의 대상 CI는 연결된 클래스 폐기 정의와 일치하도록 설정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

CMDB 데이터 관리자(코어 UI)에서 사용되는 수명주기 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 수명주기 규칙 및 폐기 정의.

이 태스크 정보
기본 시스템의 일부 수명 주기 규칙은 비활성 상태이며 CMDB 데이터 관리자 정책에 사용할 규칙의 *Active* 속성을 **true**로 설정하여 활성화해야 합니다. 수명주기 규칙은 CMDB 폐기 사용자 지정 정의 [cmdb_retirement_custom_definitions] 테이블에 저장됩니다.

CMDB 데이터 관리자가 CI를 폐기할 때 종속 CI 관리를 활성화하여 종속 CI도 폐기되고 고아 CI로 남아 있지 않도록 합니다. 고아 CI는 CMDB의 일관성, 정확성 및 무결성에 영향을 줄 수 있습니다.

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

- 특히 cascade-retire, cascade-archive 및 cascade-delete의 컨텍스트에서 종속 CI를 활성화하고 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 종속 CI 관리.
- 독립 및 종속 CI에 대한 자세한 내용과 정의는 을 참조하십시오 CMDB 분류 및 클래스 종속성.

주:

- 각 CMDB 클래스는 단일 수명주기 규칙과만 연결할 수 있습니다.
- 수명주기 규칙과 폐기 정의를 관리하는 위치에 관계없이 정의는 CMDB 작업 공간의 데이터 관리자(코어 UI) 및 데이터 관리자 모두에서 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 데이터 관리자 개요 페이지의 시작하기 영역에서 폐기 정의 관리를 선택합니다.
4. 데이터 관리자 설정 페이지에서 폐기 정의 목록 뷰를 검토합니다.
   a. 옵션: 정의로 드릴다운한 다음 폐기 정의 양식에서 활성 스위치를 전환하여 정의를 활성화 또는 비활성화합니다.
   b. 옵션: 정의의 조건을 편집합니다.
   c. 정의 저장을 선택합니다.
5. 데이터 관리자 설정 페이지에서 정의 추가를 선택합니다.
6. 폐기 정의 양식을 작성한 다음, 정의 저장을 선택합니다.

필드	설명
활성	활성 및 비활성 사이에서 폐기 정의를 전환합니다.
테이블	폐기 정의가 적용되는 테이블입니다.
조건 작성기	조직에서 은퇴가 의미하는 바를 반영하는 조건입니다. 의 대상 CI 지정된 테이블에 속한 폐기 정책은 폐기 정의에 지정된 대로 설정됩니다. 따라서 정의에 **AND** 절만 사용할 수 있습니다. **OR** 절은 적용되지 않습니다.

에서 **CMDB** 데이터 관리자에 대한 제외 목록 관리 **CMDB** 작업 공간

CMDB 데이터 관리자에서 다양한 정책 유형에 대한 제외 목록을 만들고 관리합니다. 지정된 유형의 정책은 해당 정책 유형의 제외 목록에 있는 CI 및 기타 기록을 대상으로 하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

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

이 태스크 정보

주:

- 제외 목록을 관리하는 위치에 관계없이 동일한 목록이 데이터 관리자(코어 UI)와 데이터 관리자 CMDB 작업 공간모두에서 사용됩니다.
- 인증 정책 유형은 제외 목록을 지원하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 왼쪽 표시줄에서 제외된 기록을 선택합니다.
   제외된 기록 목록 뷰에는 현재 제외된 모든 기록의 목록이 정책 유형별로 그룹화되어 표시됩니다.
   그룹을 확장하여 CI 및 기타 기록을 표시한 다음 원하는 기록으로 드릴다운할 수 있습니다.
4. 옵션: 제외 목록에서 제외된 기록을 제거합니다.
   a. 정책 유형 그룹을 확장하여 제외된 기록 목록을 표시합니다.
   b. 목록 뷰에서 제외 목록에서 제거하려는 기록을 선택합니다.
   c. 목록에서 제거를 선택합니다.
   d. 제외 목록에서 제거 확인 대화 상자에서 확인을 선택합니다.
   선택한 기록이 제외 목록에서 제거되고 정책 유형의 대상이 될 수 있습니다.
5. 옵션: 제외 목록에 기록을 추가합니다.
   a. 기록 제외를 선택하고 데이터 필터 양식을 작성합니다.

필드	설명
테이블	제외 목록에 대한 CI 또는 기록을 선택할 테이블입니다.
필터 조건	조건 작성기를 사용하여 제외 목록에 포함되기 위해 지정된 테이블의 CI 또는 기록이 충족해야 하는 기준을 지정합니다.
관련 목록 상태	제외하려는 기록과 연결된 관련 목록을 기반으로 하는 조건을 추가합니다.

   b. 필터 적용을 선택한 다음, 검색 결과 목록을 검토합니다.
   c. 제외 목록에 추가할 레코드를 선택한 다음, 계속을 선택합니다.
   d. 정책 유형 선택 페이지에서 선택한 레코드를 제외할 정책 유형을 선택한 다음, 계속을 선택합니다.
   e. 요약 페이지에서 제외에 대한 세부 정보를 검토한 다음, 저장을 선택합니다.

에서 **CMDB** 데이터 관리자 정책 생성 **CMDB** 작업 공간

삭제와 같은 CI 수명주기 이벤트를 자동으로 처리하는 CMDB 데이터 관리자 정책을 생성합니다. CI에 일관된 표준 수명주기 정책을 적용하면 CMDB의 상태를 유지하는 데 도움이 됩니다.

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

시작하기 전에

- 수명주기 정책 폐기, 보관 및 삭제를 사용하려면 정책의 각 대상 클래스에 대해 활성 수명주기 규칙이 있어야 합니다. 이 요구 사항이 적용되지만 충족되지 않는 정책 유형의 정책을 만들려고 하면 오류 메시지가 나타나고 작업이 실패합니다.
- 정책과 연결하려는 사용자 지정 하위 플로우가 있는지 확인합니다.
  1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
  2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
  3. 왼쪽의 탐색 모음에서 하위 플로우 를 선택합니다.
  4. 데이터 관리자 하위 플로우 페이지에서 하위 플로우를 검토하고 하위 플로우로 드릴다운하여 엽니다 워크플로우 스튜디오.
  5. 새 하위 플로우 생성을 선택합니다. 에서 새 하위 플로우 생성 워크플로우 스튜디오 .
- 정책 작업에 대한 검토 및 승인을 요구하려면 속성이 대상 CI에 채워지고 할당된 사용자에게 정책 작업을 승인할 권한이 있는지 확인합니다 `Managed By Group` .
- 자산 관리 가 활성화되면 CI를 폐기하기 전에 해당 CI와 연결된 자산 기록이 있는지 확인하십시오. 연결된 자산 기록이 있는 경우 이를 확인하고, 자산 상태(install_status)가 `Retired`.

필요한 역할: 필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

이 태스크 정보

각 정책에 대해 정책 유형, 수명 주기 정책의 하위 플로우, 대상 CI로 작동할 CI 집합 및 선택한 정책 유형과 관련된 기타 옵션을 지정합니다. 대상 CI는 일반적으로 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블을 확장하는 클래스에서 가져와야 하며, CMDB 관련 항목 삭제 정책 유형과 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블의 테이블에서도 가져와야 합니다. 그러나 예를 들어 인증 정책 유형은 비 CMDB 테이블도 지원합니다.

조건이 필터가 설정되어 정책이 적용되는 초기 CI 세트를 지정합니다. 그런 다음 정책 유형에 대한 CI 제외 목록을 사용하여 초기 CI 집합의 범위를 더 좁힐 수 있습니다. 정책의 최종 미리 보기 중 또는 정책 작업에서 정책 유형에서 제외할 개별 CI를 선택할 수도 있습니다. 또한 CI가 폐기된 상태여야 하는 작업의 경우 수명주기 규칙의 폐기 정의 가 적용됩니다. 정책은 모든 필터를 적용한 후 결과로 생성되는 CI 집합에 적용됩니다.

> **주:**
> CMDB 데이터 관리자는 작업당 대상 CI 수를 10,000개로 제한합니다. 따라서 작업이 해당 수를 초과하면 데이터 관리자는 작업에 대한 모든 CI를 포함하는 데 필요한 만큼 추가 작업을 자동으로 만듭니다. 예를 들어 증명 작업에서 30,000개의 CI를 대상으로 하는 경우 Data Manager는 해당 작업을 각각 10,000개의 CI를 대상으로 하는 세 개의 작업으로 나눕니다.

CMDB 데이터 관리자를 사용하기 위한 수명주기 상태 정의 및 기타 개념에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 왼쪽 표시줄에서 정책을 선택합니다.
   정책 페이지에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 보기 CMDB 작업 공간.
4. 새 정책 만들기를 선택합니다.

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

5. 일반 정보 양식을 작성한 다음, 계속을 선택합니다.

필드	설명
이름	정책의 고유한 이름입니다.
설명	정책에 대한 설명입니다.
정책 유형	이 정책이 관리하는 수명 주기 이벤트 또는 데이터 관리 작업(예: 삭제 또는 증명)으로, 대상 CI에 대해 수행할 작업 유형을 나타냅니다. 정책 유형 설정에 따라 다음 양식에 표시되는 필드가 결정됩니다.
작업 메모	내부 메모이며 관리자만 볼 수 있는 메모입니다.

6. 데이터 필터 양식을 작성합니다.

a. 정책의 대상 CI 및 기록에 대한 필터 조건을 입력합니다.

필드	설명
테이블	정책의 대상 CI 또는 기록을 선택할 테이블입니다.
필터 조건	조건 작성기를 사용하여 지정된 테이블의 CI가 정책의 대상 CI로 포함되기 위해 충족해야 하는 기준을 지정합니다.
관련 목록 상태	정책의 대상 기록과 연결된 관련 목록을 기반으로 하는 조건을 추가합니다.

b. 필터 적용을 선택한 다음, 영향 분석 결과를 검토합니다.

이 분석은 정책 필터, CI 제외 목록 및 CI의 수명주기 스테이지를 기반으로 정책이 적용되는 CI 수를 추정합니다. 예:

- 정책 유형이 폐기됨인 경우 정책 필터를 충족하지만 클래스 폐기 정의에 따라 이미 폐기됨 상태인 CI는 정책의 대상이 아닙니다.
- 정책 유형이 보관 또는 삭제인 경우 정책 필터를 충족하지만 클래스 폐기 정의에 따라 폐기되지 않은 CI는 정책의 대상이 아닙니다. or 속성에 `Life Cycle Stage Status` 대한 `Life Cycle Stage` 필터는 각 클래스 폐기 정의가 해당 속성을 기반으로 하는 경우 효과가 없습니다.

다음 탭에서 목록을 검토합니다.

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

- 포함된 기록: 정책에서 제외할 기록을 선택하고 기록 제외를 선택할 수 있습니다.
- 제외된 레코드: 정책에 포함할 레코드를 선택하고 레코드 포함을 선택합니다.

> 주:
> 정책 유형이 인증인 경우 제외된 기록 탭이 표시되지 않습니다.

c. 계속을 선택합니다.

7. 할당 양식을 작성한 다음, 계속을 선택합니다.

할당 유형을 설정하고 표시되는 작업 할당 필드를 설정하여 할당 유형과 정책 작업을 할당하는 데 사용할 테이블 열을 지정합니다. 작업 할당의 드롭다운 목록은 다음과 같이 할당 유형 테이블을 참조하는 정책이 생성된 테이블의 열로 동적으로 채워집니다.

- 사용자 필드: 작업 할당에 지정된 사용자 필드에서 사용자에게 정책 작업을 할당합니다. 작업 할당의 드롭다운 목록에는 데이터 필터에 의해 설정되고 사용자 [sys_user] 테이블을 참조하는 테이블의 필드(예*Attested by*: 및 *Assigned to*)가 포함되어 있습니다.
- 사용자 그룹 필드: 작업 할당에 지정된 사용자 그룹 필드의 사용자 그룹에 정책 작업을 할당합니다. 작업 할당의 드롭다운 목록에는 데이터 필터에 설정된 테이블에서 그룹 [sys_user_group] 테이블(예*Change Group*: 및 *Support Group*)을 참조하는 필드가 포함되어 있습니다.
- 특정 사용자: 작업 할당에 지정된 사용자에게 정책 작업을 할당합니다. 작업 할당의 드롭다운 목록에는 역할이 있는 사용자가 포함되어 있습니다*data_manager_user*.
- 특정 사용자 그룹: 작업 할당에 지정된 사용자 그룹에 정책 작업을 할당합니다. 작업 할당의 드롭다운 목록에는 역할과 *data_manager_user* 직접 연결되어 있거나 역할이 있는 *data_manager_user* 사용자가 한 명 이상 포함되어 있는 사용자 그룹이 포함되어 있습니다.

8. 옵션 양식을 작성한 다음, 계속을 선택합니다.
표시되는 옵션은 선택한 정책 유형과 관련이 있는지 여부에 따라 달라집니다. 따라서 다음 옵션 중 일부는 양식에 표시되지 않습니다. 예를 들어 모든 정책 유형이 하위 플로우와 연결되는 것은 아닙니다.

필드	설명
완료 기간(일)	정책 작업을 완료해야 하는 최대 일수입니다.
하위 플로우	정책의 대상 CI에서 실행되는 작업이 포함된 하위 플로우입니다. 하위 플로우는 일반적으로 정책 유형과 일치합니다. 예를 들어 정책 유형 이 **CMDB** 관련 항목 삭제로 설정된 경우 하위 플로우 를 관련 항목 구성 항목 삭제로 설정합니다.
검토 필요	CI 속성의 그룹 할당 또는 관리자가 정책 작업을 검토하고 승인하도록 요구하는 옵션입니다 *Managed by Group* . 그렇지 않으면 모든 정책 작업이 자동으로 승인됩니다.

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

필드	설명
보존 시간	CI가 삭제되기 전에 보관 테이블에 보관된 CI를 보존하는 기간입니다. 지정된 보존 기간 동안 데이터 보관 기능을 사용하여 Now Platform#보관된 CI를 복원 할 수 있습니다. 주: CMDB 데이터 관리자를 사용하여 이전에 보관하고 복원한 CI를 다시 보관할 수 없습니다.
표시 필드	데이터 인증 작업의 목록 뷰에 나타나며 인증이 필요한 기록을 고유하게 식별하는 하나 이상의 필드입니다. 선택한 필드는 인증 필드의 필드와 겹쳐질 수 없습니다.
인증 필드	해당 값에 확인 및 인증이 필요한 하나 이상의 필드입니다. 선택한 필드는 표시 필드의 필드와 겹쳐질 수 없습니다.
빈 필드 값 허용	사용자가 빈 속성이 있는 CI를 증명할 수 있게 하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 증명 작업 검토자가 빈 속성이 있는 CI를 거부할 수 있지만 그러한 CI는 증명할 수 없습니다.
지시사항	할당된 사용자에게 전달되며 작업을 완료하는 데 도움이 되는 지침입니다.

9. 일정 양식을 작성한 다음, 계속을 선택합니다.

필드	설명
일정	작업을 실행하는 빈도와 시기에 대한 되풀이 일정입니다. 요청 시 옵션은 정책 실행을 위한 되풀이 일정을 설정하지 않습니다. 설정에 따라 양식에 표시되는 다른 필드가 결정됩니다.
시작 시간	정책 실행을 시작하는 시간입니다.
요일	정책을 실행할 요일입니다.
에	정책을 실행할 날짜입니다.

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

필드	설명
시작 날짜 및 시간	정책을 처음 실행한 날짜 및 시간입니다.
다음 이후 실행 간격	정책을 처음 실행한 후 후속 실행 간의 간격(일 단위)입니다.

10. 검토 양식에서 정책 세부 정보를 검토한 다음 정책 게시를 선택하여 정책을 활성화하거나 저장 후 종료 를 선택하여 정책을 초안으로 저장합니다.
나중에 초안 정책을 계속 구성한 다음, 준비가 되면 게시할 수 있습니다.

결과
정책을 게시한 후:

- 일일 예약된 작업은 게시된 정책을 처리하며 정책 작업은 정책에 설정된 대로 할당됩니다. 정책이 하위 플로우와 연결된 경우 정책 작업이 정책 하위 플로우를 트리거합니다. 정책 실행 문제는 CMDB 데이터 관리자 관리자에게 알림이 전송되어 오류 로그에 기록됩니다.

  작업에 대한 승인을 요구하도록 정책이 구성된 경우, CI의 속성에 있는 *Managed by Group* 할당 그룹의 구성원에게 이메일 알림이 전송됩니다. 정책이 하위 플로우와 연결된 경우 정책 작업은 작업이 승인된 후에만 정책 하위 플로우를 트리거합니다.

- 정책이 하위 플로우와 연결된 경우 정책 작업이 완료된 후 정책 하위 플로우가 작업을 종결합니다. 증명 정책(하위 플로우와 연결되지 않음)의 경우 사용자는 작업의 모든 CI를 처리하고 작업을 제출하여 종결해야 합니다.
- 증명 정책의 경우 증명 작업은 지정된 대로 사용자에게 할당되며 사용자가 로그인하면 해당 작업이 CMDB 작업 공간에 나타납니다.
- 삭제와 같은 일부 정책 유형의 경우 대상 CI 목록이 CSV 파일로 롤업된 다음 추적을 위해 작업에 첨부됩니다.
- 부실 작업은 일일 예약 작업에 의해 취소됨으로 종결 로 설정됩니다. 작업이 아직 열려 있고 90일 이상 지나도 승인되지 않으면 부실 작업이 됩니다. 부실한 작업으로 간주되는 일 수는 시스템 속성에 *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* 따라 결정됩니다.

다음에 수행할 작업

- 에서 초안 데이터 관리자 정책 게시 CMDB 작업 공간.
- 정책 페이지의 게시된 정책 목록 보기에서 정책을 선택하여 정책 양식의 정책 세부 정보를 확인합니다. 정책 보기를 선택하여 모든 정책 양식 페이지의 설정을 확인합니다.
- 정책 페이지의 게시된 정책 목록 보기에서 비활성화할 정책을 선택합니다. 정책 양식에서 정책 비활성화 를 선택하여 정책이 실행되지 않도록 일시적으로 방지합니다.
- CMDB 데이터 관리 작업 제어 목록 보기에서 정책 작업 처리를 추적하려면 정책 작업 열기 타일에서 열린 작업 보기를 클릭합니다. 성공률 열에는 작업이 완료된 작업의 CI 비율이 표시됩니다. CI는 CI에 대한 보관 프로세스가 완전히 완료된 후에만 보관 작업에서 완료로 계산됩니다(예를 들어 CI가 보관을 위해 처음 준비되는 동안에는 완료로 계산되지 않음).
- 사용자는 CMDB 작업 공간에 로그인하여 할당된 증명 작업을 검토하고 처리합니다 .
- 사용자는 자신에게 할당된 비증명 작업을 검토하고 처리하기 위해 CMDB 작업 공간에 로그인합니다.

에서 초안 데이터 관리자 정책 게시 **CMDB** 작업 공간

에서 CMDB 작업 공간데이터 관리자 정책 초안을 생성했거나 레거시 인증 일정을 가져온 경우 해당 초안 정책을 게시하여 활성화할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 데이터 관리자 개요 페이지의 왼쪽 표시줄에서 정책을 선택합니다.
4. 데이터 관리자 정책 페이지에서 초안 정책 목록 뷰를 선택합니다.
5. 게시할 정책을 선택한 다음, 정책 양식에서 정책 편집을 선택합니다.
6. 왼쪽 표시줄에서 검토할 페이지를 선택하여 정책 설정을 검토합니다.
7. 왼쪽 표시줄에서 검토를 선택한 다음, 검토 양식에서 다음을 선택합니다.
   a. 정책을 게시 하여 정책을 활성화합니다.
   b. **Save &** Exit(저장 후 종료) - 변경 사항을 저장하고 정책을 초안 모드로 유지합니다.

다음에 수행할 작업
정책을 비활성화하여 정책이 실행되지 않도록 일시적으로 방지합니다.

1. 정책 페이지에서 게시된 정책 목록 보기를 선택합니다.
2. 비활성화할 정책을 선택합니다.
3. 정책 양식에서 정책 비활성화를 선택합니다.

에서 **CMDB** 데이터 관리자 정책 보기 **CMDB** 작업 공간

대시보드 뷰에서 예정된 예약된 정책의 타임라인, 개수 및 정책 상태별로 그룹화된 데이터 관리자 정책을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 왼쪽 표시줄에서 정책을 선택합니다.

   데이터 관리자 정책 페이지에서 탭을 선택합니다.

   ○ 게시된 정책: 다음 카드를 제공합니다.

   예정된 일정 예약 정책

   전체 시간에서 예약된 정책을 보여주는 타임라인입니다. 타임라인에서 다음을 수행할 수 있습니다.

   - 표시기를 가리키면 예약된 정책에 대한 세부 정보가 표시됩니다.
   - 타임라인의 시간 범위를 확대하거나 축소하여 확장하거나 축소합니다.
   - 시간을 앞으로 또는 뒤로 이동합니다.
   - 증명 정책 스위치를 전환하여 타임라인에 증명 정책 표시기를 표시하거나 숨길 수 있는 타임라인 범례를 표시하거나 숨깁니다.

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

정책

정책 유형별 정책 세부 항목을 보여 주는 원형 차트입니다.

게시된 정책

게시된 정책의 목록 뷰입니다. 정책을 드릴다운하여 정책에 대한 자세한 내용이 포함된 정책 양식 뷰를 표시할 수 있습니다.

- 초안 정책: 초안 상태의 정책입니다.
- 비활성화된 정책: 비활성화되어 활성 상태가 아닌 정책입니다.
- 평가에 실패한 정책: 잘못되어 주의가 필요한 정책입니다.

다음에 수행할 작업

- 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 생성 CMDB 작업 공간
- CMDB 데이터 관리자에 대한 폐기 정의 관리

에서 **CMDB** 데이터 관리자 분석 보기 **CMDB** 작업 공간

의 CMDB 작업 공간 CMDB 데이터 관리자는 조직 내 데이터 관리자 정책의 전반적인 상태를 보여주는 차트와 개수를 제공합니다. 이러한 상세 정보를 검토하여 진행률을 추적하고 주의가 필요한 문제를 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 왼쪽 탐색 모음에서 분석을 선택합니다.
   데이터 관리자 분석 페이지에서 제공하는 차트는 다음과 같습니다.

   수명주기 정책에 따라 처리된 CI

   지난 6개월 동안 삭제 및 보관과 같은 각 수명 주기 정책 유형별로 처리된 CI 수입니다.

   평균 작업 종결 시간

   지난 6개월 동안 수명 주기 및 증명과 같은 일반 정책 유형별로 작업을 종결하는 데 걸린 평균 일수입니다.

   완료로 종결 작업과 미완료로 종결 작업

   지난 1년 동안 완료 및 미완료 종결된 월별 작업 수입니다.

   정책 실행 시간

   지난 한 달 동안 실행 시간별로 구분된 일일 정책 수입니다.

에서 **CMDB** 데이터 관리자 작업 검토 **CMDB** 작업 공간

CMDB 데이터 관리자 정책에 따라 사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 데이터 관리자 작업(증명 제외)을 검토합니다. 검토하는 동안 작업을 승인, 취소 또는 재할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

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

이 태스크 정보
증명 작업을 검토하려면 을 참조하십시오 CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간내 작업을 선택합니다.
2. 내 작업 섹션에서 다른 모든 작업 탭을 선택합니다.
3. 승인 작업 목록 뷰를 검토한 후 처리할 작업을 선택합니다.
4. 작업 양식에서 작업 상세 정보를 검토합니다.
5. 옵션: CMDB 관리자는 작업이 필요하지 않은 경우 작업 취소 를 선택할 수 있습니다. 취소된 작업은 추가 처리 없이 삭제됩니다.
6. 옵션: 작업이 적절하게 할당되지 않은 경우 다시 할당 을 선택한 다음, 나에게 할당 또는 적절하게 재할당 요청을 선택합니다.
7. 옵션: 기록 검토를 선택하여 작업의 대상 CI와 기록을 검토합니다.

   a. 작업에 제외할 기록을 선택한 다음 제외를 선택합니다.
   작업에서 제외되는 기록은 연결된 정책 유형의 제외 목록에도 추가됩니다. 따라서 이러한 기록은 연결된 정책 유형의 향후 작업에서 제외됩니다.

   b. 작업이 적절하게 할당되지 않은 경우 재할당 을 선택합니다.

   c. 나에게 할당 또는 재할당 요청을 적절하게 선택합니다.

   d. 작업 승인을 선택하여 정책과 연결된 하위 플로우를 트리거합니다.

CMDB 데이터 관리자 **(**코어 **UI)**

구축된 코어 UI CMDB 데이터 관리자를 사용하면 데이터 관리자 정책 및 정책에 의해 생성된 작업을 중앙에서 생성, 편집, 검토, 게시 및 추적할 수 있습니다.

CMDB 데이터 관리자의 방문 페이지(코어 UI)는 정책, 제외된 CI 및 오픈 정책 작업의 대시보드 뷰를 제공합니다. 관리 그룹 또는 CMDB 데이터 관리자 관리자의 주의가 필요한 오픈 정책 작업에 액세스합니다. 이러한 작업을 미리 본 다음 승인하거나 거부하여 프로세스를 계속합니다.

중요사항:

이 릴리스부터 CMDB 데이터 관리자의 향후 코어 UI 사용 중단이 Washington DC 예정되어 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. CMDB 작업 공간은 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 생성 CMDB 작업 공간 문서를 참조하십시오.

CMDB 데이터 관리자()에서 정책을 관리합니다.코어 UI

- CMDB 데이터 관리자 정책 생성(코어 UI)
- CMDB 데이터 관리자 작업 승인 또는 거부(코어 UI)
- CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토
- CMDB 데이터 관리자의 제외 목록 관리( )코어 UI

CMDB 데이터 관리자()에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오.코어 UI 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 데이터 관리자.

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

주:
종속 CI 관리 프로세스는 CMDB 데이터 관리자가 관련이 없는 정책 미리 보기 상세 정보를 표시하는 종속 CI 정책을 생성합니다.

1. CMDB 데이터 관리자 방문 페이지의 정책 타일에서 정책 보기를 선택합니다.
2. 이동 경로 문자열에서 모두를 선택합니다.
3. "종속 CI - 삭제", "종속 CI - 보관" 또는 "종속 CI - 폐기" 정책 중 하나를 선택합니다.
4. 정책 양식에서 정책 미리 보기 탭을 선택합니다.

정책 미리 보기 페이지에 표시되는 데이터는 이러한 정책과 관련이 없습니다.

CMDB 데이터 관리자 정책 생성(코어 UI)

CMDB 데이터 관리자 레거시 빌드에서 코어 UI 정책을 생성하여 삭제와 같은 CI 수명주기 이벤트를 자동으로 처리합니다. CI에 일관된 표준 수명주기 정책을 적용하면 CMDB의 상태를 유지하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

- 수명주기 정책 폐기, 보관 및 삭제를 사용하려면 정책의 각 대상 클래스에 대해 활성 수명주기 규칙이 있어야 합니다. 이 요구 사항이 적용되지만 충족되지 않는 정책 유형의 정책을 만들려고 하면 오류 메시지가 나타나고 작업이 실패합니다.
- 정책과 연결하려는 사용자 지정 하위 플로우가 있는지 확인합니다.
- 정책 작업에 대한 검토 및 승인을 요구하려면 속성이 대상 CI에 채워지고 할당된 사용자에게 정책 작업을 승인할 권한이 있는지 확인합니다 `Managed By Group` .
- 자산 관리가 활성화되면 CI를 폐기하기 전에 해당 CI와 관련된 자산 기록이 있는지 확인하십시오. 연결된 자산 기록(있는 경우)을 확인하여 자산 상태(install_status)가 `Retired`.

필요한 역할:

- data_manager_admin: 정책에 대한 모든 권한
- data_manager_user: 정책을 읽고 미리 볼 수 있음

이 태스크 정보

각 정책에 대해 정책 유형, 수명주기 하위 플로우 및 대상 CI로 작업할 CI 집합을 지정합니다. 대상 CI는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블을 확장하는 클래스에서 가져와야 하며 CMDB 관련 항목 삭제 정책 유형과 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블의 테이블에서도 가져와야 합니다.

조건이 필터가 설정되어 정책이 적용되는 초기 CI 세트를 지정합니다. 그런 다음 정책 유형에 대한 CI 제외 목록을 사용하여 초기 CI 집합의 범위를 더 좁힐 수 있습니다. 정책의 최종 미리 보기 중 또는 정책 작업에서 정책 유형에서 제외할 개별 CI를 선택할 수도 있습니다. 또한 CI가 폐기된 상태여야 하는 작업의 경우 수명주기 규칙의 폐기 정의 가 적용됩니다. 이러한 경우:

- 정책 필터를 충족하지만 클래스 폐기 정의에 따라 폐기되지 않은 CI는 정책의 대상이 아닙니다.
- or 속성에 `Life Cycle Stage Status` 대한 `Life Cycle Stage` 필터는 각 클래스 폐기 정의가 해당 속성을 기반으로 하는 경우 효과가 없습니다.

정책은 모든 필터를 적용한 후 결과로 생성되는 CI 집합에 적용됩니다.

주:
CMDB 데이터 관리자는 작업당 대상 CI 수를 10,000개로 제한합니다. 따라서 작업이 해당 수를 초과하면 데이터 관리자는 작업에 대한 모든 CI를 포함하는 데 필요한 만큼 추가 작업을 자동으로 만듭니다. 예를 들어 증명 작업에서 30,000개의 CI를 대상으로 하는 경우 Data Manager는 해당 작업을 각각 10,000개의 CI를 대상으로 하는 세 개의 작업으로 나눕니다.

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

추가 정보:

- 라이프 사이클 상태 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자.
- 의 CMDB 데이터 관리자 CMDB 작업 공간에서 정책 생성 정보를 참조하십시오 에서 CMDB 데이터 관리자 정책 생성 CMDB 작업 공간.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 데이터 관리자.
2. CMDB 데이터 관리자 방문 페이지의 정책 타일에서 정책 보기를 클릭합니다.
3. CMDB 데이터 관리자 정책 및 속성 목록 뷰에서 신규를 클릭합니다.
4. 정책 정의 탭의 서로 다른 섹션에 있는 필드를 채웁니다.

> **주:**
> 일부 필드는 특정 정책 유형에만 적용할 수 있습니다. 따라서 선택한 정책 유형에 대해 다음 필드 중 일부가 표시되지 않을 수 있습니다.

필드(일반)	설명
이름	정책의 고유한 이름입니다.
작업 담당 그룹	작업을 할당할 그룹입니다.
작업 기한(일)	증명 작업과 같은 정책 작업을 완료해야 하는 기한입니다.
검토 필요	정책 작업에 대한 검토 및 승인이 필요한지, CI *Managed by Group* 속성의 그룹 할당이나 관리자가 요구하는지 여부를 선택합니다. 그렇지 않으면 모든 정책 작업이 자동으로 승인됩니다.
정책 유형	이 정책이 관리하는 수명 주기 이벤트 또는 데이터 관리 작업(예: 삭제 또는 증명)으로, 대상 CI에 대해 수행할 작업 유형을 나타냅니다.
사용자 그룹	CMDB 관련 항목 삭제 정책 유형에 대한 작업 할당 그룹으로 사용할 그룹입니다. 목록은 하나 이상의 구성원이 data_manager_user 역할을 가진 그룹 〔sys_user_group〕 테이블의 사용자 그룹 하위 집합입니다.
보존 시간 적용	CI가 삭제되기 전에 보관 테이블에 보관된 CI를 보존하는 기간입니다. 지정된 보존 기간 동안 데이터 보관 기능을 사용하여 Now Platform# 보관된 CI를 복원할 수 있습니다.

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

필드(조건 필터)	설명
관련 항목 테이블	CMDB 관련 항목 삭제 정책을 적용할 관련 테이블입니다. 목록에는 관련 항목 [cmdb_related_entry] 테이블의 관련 테이블이 포함되어 있습니다.
조건 필터	정책에 대상 CI로 포함되기 위해 CI가 충족해야 하는 기준입니다. CI 제외 목록과 같은 추가 필터링을 통해 대상 CI 집합의 범위를 더 좁힐 수 있습니다.

필드(작업)	설명
하위 플로우	정책의 대상 CI에서 실행되는 작업이 포함된 하위 플로우입니다. 하위 플로우는 일반적으로 정책 유형과 일치합니다. 예를 들어 정책 유형 이 **CMDB** 관련 항목 삭제로 설정된 경우 하위 플로우 를 관련 항목 구성 항목 삭제로 설정합니다. 주: 증명 정책 유형이 하위 플로우와 연결되어 있지 않습니다.

필드(일정)	설명
빈도	작업 실행 빈도입니다.
시작 시간	작업 실행 예정일 때 작업 실행을 시작하는 시간입니다.

5. 옵션: 조건 필터와 일치하는 CI의 결과 목록을 보려면 조건 필터 섹션에서 필터 실행 을 클릭합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 미리 보기를 클릭하고 정책 영향 미리 보기 페이지에서 정책에 대한 영향 분석이 완료될 때까지 기다립니다.
   이 분석은 정책 필터, CI 제외 목록 및 CI의 수명주기 스테이지를 기반으로 정책이 적용되는 CI 수를 추정합니다. 예:
   - 정책 유형이 폐기됨인 경우 정책 필터를 충족하지만 이미 폐기됨 상태인 CI는 정책의 대상이 아닙니다.
   - 정책 유형이 보관 또는 삭제인 경우 정책 필터를 충족하지만 폐기되지 않은 CI는 정책의 대상이 아닙니다.
8. 옵션: 정책 유형에서 제외하려는 대상 CI 목록에서 CI를 선택합니다. **CI** 제외를 클릭한 다음 미리 보기 다시 계산을 클릭하여 미리 보기 페이지의 데이터를 다시 계산합니다.
9. Publish(게시)를 클릭하여 정책을 활성화합니다.
   게시되지 않은 작업은 초안 정책으로 저장됩니다.

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

결과
정책을 게시한 후:

- 일일 예약된 작업은 게시된 정책을 처리하며 정책 작업은 정책에 설정된 대로 할당됩니다. 정책이 하위 플로우와 연결된 경우 정책 작업이 정책 하위 플로우를 트리거합니다. 정책 실행 문제는 오류 로그에 기록되고 CMDB 데이터 관리자 관리자에게 알림이 전송됩니다.

  작업에 대한 승인을 요구하도록 정책이 구성된 경우, CI의 속성에 있는 *Managed by Group* 할당 그룹의 구성원에게 이메일 알림이 전송됩니다. 정책이 하위 플로우와 연결된 경우 정책 작업은 작업이 승인된 후에만 정책 하위 플로우를 트리거합니다.

- 정책이 하위 플로우와 연결된 경우 정책 작업이 완료된 후 정책 하위 플로우가 작업을 종결합니다. 증명 정책(하위 플로우와 연결되지 않음)의 경우 사용자는 작업의 모든 CI를 처리하고 작업을 제출하여 종결해야 합니다.
- 증명 정책의 경우 증명 작업은 지정된 대로 사용자에게 할당되며 사용자가 로그인하면 해당 작업이 CMDB 작업 공간에 나타납니다.
- 삭제와 같은 일부 정책 유형의 경우 대상 CI 목록이 CSV 파일로 롤업된 다음 추적을 위해 작업에 첨부됩니다.
- 부실 작업은 일일 예약 작업에 의해 취소됨으로 종결 로 설정됩니다. 작업이 아직 열려 있고 90일 이상 지나도 승인되지 않으면 부실한 작업이 됩니다. 부실한 작업으로 간주되는 일 수는 시스템 속성에 *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* 따라 결정됩니다.

다음에 수행할 작업

- CMDB 데이터 관리 작업 제어 목록 보기에서 정책 작업 처리를 추적하려면 정책 작업 열기 타일에서 열린 작업 보기를 클릭합니다. 성공률 열에는 작업이 완료된 작업의 CI 비율이 표시됩니다. CI는 CI에 대한 보관 프로세스가 완전히 완료된 후에만 보관 작업에서 완료로 계산됩니다(예를 들어 CI가 보관을 위해 준비된 동안에는 완료로 계산되지 않음).
- 사용자는 CMDB 작업 공간에 로그인하여 할당된 증명 작업을 검토하고 처리합니다 .
- CMDB 데이터 관리자에서 정책을 열고 비활성화 를 클릭하여 정책이 실행되는 것을 일시적으로 방지할 수 있습니다.
- CMDB 데이터 관리자의 제외 목록 관리( )코어 UI.

관련 정보

를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자

CMDB 데이터 관리자 작업 승인 또는 거부(코어 UI)

승인된 승인자는 CMDB 데이터 관리자 정책 작업을 검토하도록 지시하는 이메일 알림을 받을 수 있습니다. 에서 CMDB 데이터 관리자 레거시 빌드 코어 UI의 작업을 승인하여 처리를 계속하거나 작업을 거부하여 보다 자세한 검토를 위해 CMDB 데이터 관리자 관리자에게 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- data_manager_admin: 정책 작업에 대한 모든 접근 권한이며 할당되지 않은 작업의 상태를 "진행 중"으로 설정할 수 있습니다.
- data_manager_user: 정책 작업에 대한 읽기 권한이며 할당된 정책 작업을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

이 태스크 정보
작업에 대해 승인된 승인자는 data_manager_user 또는 data_manager_admin 역할이 있는 작업 할당 그룹의 모든 사용자입니다.

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

고급 CMDB 데이터 관리자를 CMDB 작업 공간사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 CMDB 데이터 관리자 경험 CMDB 작업 공간.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 데이터 관리자.
2. CMDB 데이터 관리자 방문 페이지의 정책 작업 열기 타일에서 열린 작업 보기를 선택합니다.
3. CMDB 데이터 관리 작업 제어 목록 보기에서 검토할 작업을 선택합니다.
4. 관련 목록 섹션에서 승인자 탭을 선택합니다.
5. 승인자인 기록의 상태 열에서 요청된 값을 선택합니다.
6. 승인 양식에서 상태를 승인됨 또는 거부됨과 같은 승인 선택 사항으로 설정합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

결과

1. *Approval* 작업 필드가 승인됨 또는 거부됨으로 설정됩니다.
2. 작업이 승인되면 대상 CI에 대한 정책 작업을 계속 처리하기 위해 정책 하위 플로우가 트리거됩니다.

수명주기 규칙 편집 및 활성화(코어 **UI)**

수명 주기 규칙을 생성, 편집 또는 활성화하여 클래스에 대해 조직의 폐기 상태를 정의합니다. 수명주기 CMDB 데이터 관리자 정책의 대상이 되는 테이블은 활성 수명주기 규칙과 연결되어야 합니다. 폐기 정책의 대상 CI는 연결된 클래스 폐기 정의와 일치하도록 설정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- data_manager_user에 읽기 권한이 있습니다.
- cmdb_admin 및 data_manager_admin 모든 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
기본 시스템의 수명주기 규칙이 비활성 상태이므로 수명주기 CMDB 데이터 관리자 정책과 함께 사용할 규칙을 활성화해야 합니다. 수명주기 규칙을 활성화하려면 해당 *Active* 속성을 **true**로 설정합니다.

각 CMDB 클래스는 단일 규칙과만 연결할 수 있습니다. 수명주기 규칙은 CMDB 폐기 사용자 지정 정의 [cmdb_retirement_custom_definitions] 테이블에 저장됩니다.

또는 의 데이터 관리자 CMDB 작업 공간에서 수명주기 규칙을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 데이터 관리자 관리 CMDB 작업 공간 및 CMDB 데이터 관리자에 대한 폐기 정의 관리 문서를 참조하십시오. 수명 주기 규칙 및 폐기 정의를 관리하는 위치에 관계없이 동일한 정의가 구축된 코어 UI 데이터 관리자 레거시와 의 CMDB 작업 공간데이터 관리자 모두에서 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 구성 〉 **CMDB** 폐기 정의.
2. 목록 뷰에서 편집할 수명주기 규칙/테이블을 선택한 다음 CMDB 폐기 사용자 지정 정의 양식을 편집하거나 작성합니다.

필드	설명
활성	수명주기 규칙을 활성화합니다.

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

필드	설명
테이블	지정된 클래스의 모든 하위 클래스를 포함하여 수명주기 규칙이 적용되는 CMDB 클래스입니다.
폐기 정의	클래스의 폐기 상태를 함께 정의하는 하나 이상의 속성 조건입니다. 의 대상 CI 지정된 테이블에 속한 폐기 정책은 폐기 정의에 지정된 대로 설정됩니다. 따라서 이 정의에서는 **AND** 절만 사용할 수 있지만 **OR** 절은 적용할 수 없습니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

CMDB 데이터 관리자의 제외 목록 관리( )코어 **UI**

에서 CMDB 데이터 관리자 레거시 빌드를 사용하여 코어 UICMDB 데이터 관리자의 다양한 정책 유형에 대한 제외 목록을 만듭니다. 특정 정책 유형의 정책은 해당 정책 유형의 제외 목록에 있는 CI 또는 기타 기록을 대상으로 하지 않습니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- data_manager_admin: CI 제외 목록에 대한 모든 액세스 권한
- data_manager_user: 읽기 액세스 및 CI 제외 목록에 CI를 추가할 수 있음

이 태스크 정보

주:
제외 목록을 관리하는 위치에 관계없이 목록은 의 데이터 관리자(코어 UI)와 데이터 관리자 CMDB 작업 공간모두에서 사용됩니다. 의 고급 CMDB 데이터 관리자 CMDB 작업 공간에서 CI 제외 목록을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 CMDB 데이터 관리자 경험 CMDB 작업 공간.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 데이터 관리자.
2. CMDB 데이터 관리자 방문 페이지의 제외된 CI 타일에서 제외된 **CI** 보기를 클릭합니다.
3. 제외된 CI 목록 뷰에서 제외 목록 편집 을 클릭하고 제외된 CI 지정 양식을 작성합니다.

필드	설명
정책 유형	지정된 CI를 제외할 정책 유형입니다.
조건 필터	지정된 정책 유형에서 제외되기 위해 CI가 충족해야 하는 조건입니다.

4. 필터 실행을 클릭합니다.
   조건 필터를 충족하는 모든 CI가 결과 섹션에 나타납니다.
5. 결과 목록에서 해당 정책 유형의 정책에서 제외하려는 CI 중 일부 또는 전부를 선택합니다.
6. 제외된 CI 섹션에서 '+' 아이콘을 클릭하여 선택한 CI를 제외된 CI 목록에 추가합니다.

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

7. 옵션: 제외된 CI 목록에서 제외 목록에서 제거할 CI를 선택한 다음 휴지통 아이콘을 클릭합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

수명주기 규칙 및 폐기 정의

수명주기 규칙을 사용하여 조직의 프로세스와 프로토콜을 반영하여 클래스에 대한 폐기 정의를 지정합니다. 이러한 규칙은 CMDB 데이터 관리자 정책에 의해 구현되는 수명 주기 스테이지를 통한 CI의 전환을 지원합니다. 수명주기 규칙은 폐기, 보관 또는 삭제 CMDB 데이터 관리자 정책의 각 대상 클래스에 대해 필요합니다.

주:
동일한 수명주기 규칙과 폐기 정의가 구축 코어 UI 된 데이터 관리자 레거시와 CMDB 작업 공간의 데이터 관리자 모두에 사용됩니다.

사용량

수명주기 규칙은 다음과 같이 수명주기 정책에서 사용됩니다.

- 연관된 클래스 폐기 정의에 따라 폐기 정책에서 대상 CI를 설정합니다.
- 대상 CI 필터링 연결된 폐기 정의에 따라 이미 폐기된 상태인 것으로 확인된 폐기 정책에서. 이러한 CI는 정책 필터를 충족하더라도 대상이 지정되지 않습니다.
- 보관 또는 삭제 정책에서 처리할 준비가 된 CI를 식별합니다. 보관 및 삭제 정책은 관련 클래스 폐기 정의와 일치하는 폐기됨 상태의 CI만 처리할 수 있습니다. 따라서 보관 및 삭제 정책의 대상 CI를 관련 클래스 폐기 정의와 비교하여 보관 또는 삭제하기 전에 폐기됨 상태인지 확인합니다.

미리 정의된 수명주기 규칙

기본 시스템에는 하드웨어[cmdb_ci_hardware] 및 애플리케이션(cmdb_ci_appl)과 같은 주요 클래스에 대해 미리 정의된 수명주기 규칙이 포함되어 있으며, 이러한 규칙은 CMDB 폐기 사용자 지정 정의 [cmdb_retirement_custom_definitions] 테이블에 저장됩니다. 예를 들어, 서비스 [cmdb_ci_service] 클래스에 대해 미리 정의된 규칙은 폐기된 CI에 대해 [operational status], [Phase] 및 [Status] 속성 값이 폐기됨으로 정의됩니다.

미리 정의된 수명주기 규칙은 기본적으로 비활성화되며, 폐기, 보관 또는 삭제 CMDB 데이터 관리자 정책의 대상 클래스에 해당하는 규칙을 활성화해야 합니다. CMDB 데이터 관리자가 사용되는 업그레이드된 인스턴스에서만 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스의 수명주기 규칙이 활성화됩니다. 이 경우 파생으로 인해 해당 규칙의 폐기 정의가 전체 CMDB 계층 구조에 적용됩니다.

미리 정의된 수명주기 규칙의 기본 정의를 사용하거나 조직의 프랙티스를 반영하도록 규칙을 사용자 지정할 수 있습니다. 추가 클래스에 대한 수명주기 규칙을 추가할 수도 있습니다. 그러나 각 CMDB 클래스는 단일 수명주기 규칙과만 연결할 수 있습니다.

CMDB 데이터 관리자 요구 사항

폐기, 보관 및 CMDB 데이터 관리자 삭제 정책을 사용하려면 정책이 적용되는 각 클래스에 해당하는 활성 수명 주기 규칙이 있어야 합니다. CI를 폐기한 후 CI의 속성은 CI 클래스의 수명주기 규칙에 따라 구성됩니다.

CMDB 계층 구조에서의 파생

수명주기 규칙은 식별 규칙과 같은 다른 규칙이 파생되는 방식과 같은 방식으로 CMDB 계층 구조 전체에서 파생됩니다. 수명 주기 규칙이 있는 상위 클래스에서 확장된 하위 클래스는 하위 클래스 수준에서 정의된 수명주기 규칙이 없는 경우 해당 규칙을 파생시킵니다.

클래스 계층 구조의 여러 수준에 있는 클래스에 대한 폐기 정의가 있는 경우, 적용되는 폐기 정의는 클래스에 가장 특정한 폐기 정의입니다. 예를 들어, 컴퓨터 및 구성 항목 클래스에 대한 폐기 정의가

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

있는 경우 컴퓨터 클래스 정의는 하위 클래스에도 적용됩니다. Computer 클래스의 하위 항목이 아닌 다른 모든 클래스는 구성 항목 사용 중지 정의를 사용합니다.

수명주기 규칙을 생성하려면 CMDB 작업 공간에서 폐기 정의 관리 또는 수명주기 규칙 편집 및 활성화(코어 UI)을 참조하십시오.

중복 CI 정정

인스턴스에서 식별 및 조정(IRE) 중에 중복된 CI가 발생하면 검토 및 정정을 위해 중복된 각 CI 세트를 중복 제거 작업으로 그룹화합니다.

중복 제거 작업

중복 제거 작업은 모든 중복 CI 목록을 포함하여 중복에 대한 상세 정보를 제공합니다. 작업의 각 중복 CI에 대한 상세 정보와 CI가 중복되는지 확인하는 데 사용된 데이터를 검토합니다.

중복 제거 작업을 정정하려면 중복 CI 세트를 단일 CI로 조정하여 중복을 제거해야 합니다. 중복 제거 작업에서 중복 CI 정정 마법사를 실행하여 단일 중복 제거 작업을 정정할 수 있습니다. 또는 CMDB 작업 공간의 중복 제거 대시보드 에 액세스하여 중복 제거 작업을 대량으로 정정하는 중복 제거 템플릿을 생성할 수 있습니다.

중복 CI를 탐지하고 중복 제거 작업을 생성하는 IRE 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 탐지.

메인 CI

기본 *CI*는 중복 CI를 정정하는 데 중요한 역할을 합니다. 메인 CI는 나머지 중복 CI를 메인 CI로 조정한 후 활성 CI로 유지하려는 중복 CI 중 하나입니다. 그런 다음 나머지 중복 CI를 폐기 또는 삭제하거나 해당 속성에 사용자 지정 값을 할당할 수 있습니다. 정정 중 첫 번째 단계는 정정 프로세스의 메인 CI를 선택하는 것입니다. 정정하는 동안 중복 CI에서 속성 값, 관계 및 관련 항목을 선택하여 메인 CI로 조정합니다. 또는 데이터를 통합하지 않고 기본 CI를 그대로 유지할 수도 있습니다.

`duplicate_of` 중복 CI의 속성은 메인 CI에 대한 참조를 저장하는 데 사용됩니다. 릴리스 이상으로 업그레이드 New York 된 인스턴스에 존재하는 중복 CI의 경우 메인 CI를 알 수 없습니다. 업그레이드 `duplicate_of` 후 중복된 CI에 대해 '알 수 없음'으로 설정되어 CI가 중복되지만 메인 CI를 알 수 없음을 나타냅니다.

정정 전에는 중복 CI 세트의 CI가 모두 서로 중복됩니다. 정정 후 중복 CI 집합은 하나의 메인 CI와 여러 개의 CI로 구성되며, 각각은 메인 CI와 중복되는 것으로 간주됩니다. `duplicate_of` 기본 CI의 속성이 비어 있습니다. `duplicate_of` 세트의 나머지 중복 CI에 대한 속성은 세트의 메인 CI에 대한 참조입니다.

기본 관련 항목 목록

모든 중복 제거 작업과 함께 중복 CI를 정정하는 데 전역적으로 사용되는 관련 항목 목록입니다. 정정하는 동안 기본 관련 항목 목록의 모든 항목이 기본적으로 선택되어 메인 CI에 병합됩니다. 정정하는 동안 병합할 관련 항목을 추가하거나 제거해도 기본 관련 항목 목록에는 영향을 주지 않습니다. 자세한 내용은 기본 관련 항목 목록 관리 문서를 참조하십시오.

주:

- 자산과 연결된 속성 및 관련 항목의 병합은 지원되지 않습니다. 자산 관련 테이블은 기본 관련 항목 목록에 포함되어 있지 않으므로 병합할 수 없습니다.
- 시나리오에 비활성 변경 요청이 포함된 경우 변경 요청 양식의 구성 항목 필드가 지워집니다. 현재 값이 중복 CI인 경우 기본 CI와 병합되지 않습니다.

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

중복 제거 대시보드

CMDB Workspace 는 중복 제거 작업을 대량으로 정정할 수 있는 중복 제거 정정 솔루션을 제공합니다. 중복 제거 대시보드와 중복 제거 템플릿 및 라이브러리를 사용하면 단일 작업에서 여러 중복 제거 작업을 일관되게 정정할 수 있습니다. 의 중복 제거 템플릿 라이브러리를 CMDB 작업 공간 사용하면 클래스에 대한 정정 설정으로 미리 구성된 중복 제거 템플릿을 만들 수 있습니다. 의 중복 제거 대시보드 CMDB 작업 공간 를 사용하면 템플릿에 설정된 클래스의 여러 중복 제거 작업에 대해 미리 구성된 템플릿을 실행할 수 있습니다. 그런 다음, 템플릿의 정정 설정이 중복 제거 작업의 중복 CI에 일관되게 적용되어 CI 중복을 정정합니다.

에서 중복 CI를 CMDB 작업 공간수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 CI 중복 제거 경험 CMDB 작업 공간.

중복 **CI** 정정

마법사와 유사하고 단일 중복 제거 작업과 연결된 중복 CI 집합을 조정할 수 있는 중복 제거 정정 도구입니다. 활성 CI로 유지할 중복 CI 중 하나를 선택한 다음 나머지 중복 CI를 처리할 방법을 결정할 수 있습니다. 중복 CI Remediator를 사용하면 속성, 관계, 관련 항목에 대한 조정 옵션을 설정할 수 있습니다.

중복 CI Remediator 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 중복 제거 작업 정정(레거시).

관련 작업에 미치는 영향(변경, 문제, 인시던트)

변경 요청에 미치는 영향:

- CI가 상태가 신규가 아닌 변경 요청과 연결된 경우 중복 CI 정정 프로세스에서 CI를 삭제하면 해당 CI가 변경 요청에서 제거됩니다.
- CI가 상태가 신규인 변경 요청과 연결된 경우 중복 CI 정정 프로세스에서 CI를 삭제하면 변경 요청의 CI가 메인 CI로 업데이트됩니다.

비즈니스 규칙은 *`Ready only CI when not New`* 신규 상태가 아닌 변경 요청이 업데이트되는 것을 방지합니다. 이렇게 하면 변경 요청 CI가 중복 정정 처리의 영향을 받을 때 변경 요청의 유효성과 지속적인 처리가 보장됩니다.

CI가 문제 또는 인시던트 작업과 연결되면 중복 CI 정정 프로세스가 실행된 후에도 시스템이 해당 작업의 기본 CI를 병합하므로 해당 작업은 유효한 상태로 유지됩니다.

중복 **CI** 처리에 영향을 주는 속성

CMDB 식별 중 중복 CI 집합의 처리는 다음 중 무엇에 의해 결정됩니까?

- 속성 *`glide.identification_engine.skip_duplicates`* (기본값은 true)입니다.
- 속성 *`glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`* (기본값은 5)입니다.
- 세트에 중복된 CI의 수입니다.

이러한 속성이 중복 CI 관리에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 탐지.

특별 정정 시나리오

중복 CI의 정정이 다르게 동작하는 몇 가지 특별한 정정 시나리오가 있습니다.

중복 CI의 수가 많음

중복 CI의 수가 특정 임계치를 초과하면 중복 CI의 조정 지원이 제한됩니다. 이 임계치는 속성 값 *`glide.duplicate_ci_remediator.max.cis`* (기본값 1,000)을

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

기반으로 합니다. 이 속성을 업데이트하여 임계값을 늘릴 수 있습니다. 그러나 속성을 5,000보다 큰 값으로 설정하더라도 이 임계값은 5,000을 초과하지 않습니다.

중복 제거 작업에 대한 중복 CI 수가 임계치를 초과하면 마법사에서 사용할 수 있는 옵션이 제한됩니다.

- 메인 **CI** 선택 탭에는 메인 CI의 권장 목록만 나타나고 메인 **CI** 사용 옵션만 사용할 수 있습니다.
- 권장 사항은 가장 오래 전에 생성되고 가장 최근에 업데이트되고 가장 최근에 검색된 CI만을 기반으로 합니다.
- 속성 상충 및 CI 관계의 조정은 지원되지 않으며 기본 관련 항목만 조정됩니다.

중복된 일련 번호

중복 CI 정정은 일반적으로 중복된 CMDB CI에 적용됩니다. 그러나 경우에 따라 중복된 일련 번호에 대해 중복 제거 작업이 생성될 수 있습니다. 중복 일련 번호에 정정을 적용하면 중복 기록의 관계 병합이 참조되지 않고 적용되지 않습니다.

많은 수의 관련 항목

중복 제거 작업은 많은 수의 관련 항목과 연결될 수 있으며, 이로 인해 작업 로드 시간이 초과되어 정정 프로세스가 차단될 수 있습니다. 이 경우 정정 프로세스를 계속하려면 제한된 모드에서 정정을 실행해 볼 수 있습니다. `glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode` 시스템 속성을 추가하고 값을 **true**로 설정하여 정정 대화 상자에 중복 **CI** 정정 도구 사용(제한된 모드) 옵션을 표시합니다. 이 옵션을 사용하여 중복 제거 정정에서 관련 항목의 사용을 제한하고 정정이 진행되도록 허용하는 방법에 대한 자세한 내용은 중복 CI 정정 [KB1542272] 내에서 제한된 모드 사용을 참조하십시오.

제한

IRE는 중복 건너뛰기 메커니즘의 일부로 필드를 채워 내부적으로 사용하며 `duplicate_of` , 사용자는 해당 필드의 수동 업데이트를 제한해야 합니다. 자세한 내용은 중복 CI 탐지 문서를 참조하십시오.

CI 양식에서 직접 또는 스크립트를 사용하여 값을 `duplicate_of` 수정하려고 하면 데이터 무결성을 보장하기 위해 다음과 같은 제한 사항이 적용됩니다.

- CI는 자체 메인 CI가 될 수 없습니다(CI를 자신의 중복 항목으로 설정할 수 없음).
- CI와 기본 CI는 서로 다른 도메인에 속할 수 없습니다.
- `duplicate_of` 메인 CI의 속성은 어떤 CI도 메인 CI로 참조할 수 없습니다(CI를 다른 중복 CI의 중복으로 설정하여 중복 CI 체인을 만들 수 없음).
  - CI를 다른 중복 CI의 중복 항목으로 설정하려고 시도하면, 해당 CI는 설정하려는 중복 CI의 메인 CI와 중복되는 항목으로 설정됩니다. 설정하려는 중복 CI의 메인 CI가 '알 수 없음'이면 작업이 실패합니다.

예: CI를 다른 중복 CI의 중복으로 설정하려고 시도

CI	시도한 설정	결과(시스템 적용)
CI1: `duplicate_of` = 비어 있음 CI2: `duplicate_of` = **CI3**	CI1: `duplicate_of` = **CI2**	CI1: `duplicate_of` = **CI3** CI2: `duplicate_of` = **CI3** CI3: 메인 CI

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

CI	시도한 설정	결과(시스템 적용)
CI3: 메인 CI		

CI2가 '알 수 없음'과 중복된 경우 작업이 실패합니다.

- 메인 CI가 다른 CI와 중복되면 더 이상 메인 CI가 될 수 없습니다. 해당 메인 CI와 중복되는 모든 CI는 새 메인 CI와 중복되는 항목으로 설정됩니다.

  예: 메인 CI를 다른 CI와 중복되는 것으로 설정하려고 시도

CI	시도한 설정	결과(시스템 적용)
CI1: *duplicate_of* = **CI4** CI2: *duplicate_of* = **CI4** CI3: *duplicate_of* = **CI4** CI4: 메인 CI CI5: *duplicate_of* = 비어 있음	CI4: *duplicate_of* = **CI5**	CI1: *duplicate_of* = **CI5** CI2: *duplicate_of* = **CI5** CI3: *duplicate_of* = **CI5** CI4: *duplicate_of* = **CI5** CI5: 메인 CI

- 메인 CI가 동일한 중복 CI 세트 내에서 CI와 중복되는 경우, 선택한 중복 CI가 중복 CI 세트의 메인 CI가 됩니다. 세트에 있는 나머지 중복 CI는 새 메인 CI의 중복 항목으로 설정됩니다.

  예: 중복 **CI** 세트 내에서 기본 CI를 중복 CI의 중복으로 설정하려고 시도

CI	시도한 설정	결과(시스템 적용)
CI1: *duplicate_of* = **CI4** CI2: *duplicate_of* = **CI4** CI3: *duplicate_of* = **CI4** CI4: 메인 CI	CI4: *duplicate_of* = **CI1**	CI1: 메인 CI CI2: *duplicate_of* = **CI1** CI3: *duplicate_of* = **CI1** CI4: *duplicate_of* = **CI1**

- 중복 CI 집합의 기본 CI인 CI는 삭제할 수 없습니다. 메인 CI를 삭제하려면 먼저 해당 메인 CI와 중복되는 모든 CI와의 연결을 해제해야 합니다. 해당 메인 CI와 관련된 중복 CI를 모두 삭제하거나, 해당 메인 CI가 있는 중복 CI의 모든 *duplicate_of* 속성에서 해당 메인 CI에 대한 참조를 제거합니다.

의 **CI** 중복 제거 경험 **CMDB** 작업 공간

에서 CMDB 작업 공간중복 제거 템플릿 라이브러리를 생성하여 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 정정합니다. 중복 제거 템플릿은 클래스별로 중복 제거 작업을 정정하는 데 필요한 모든 설정으로 미리 구성되어 있습니다.

CMDB 작업 공간의 중복 제거 대시보드를 사용하여 CMDB의 중복 CI에 대한 개요와 인사이트를 확인합니다. 이 중복 제거 대시보드를 사용하면 중복 제거 템플릿을 생성하고 이러한 템플릿을 라이브러리로 구성할 수 있습니다. 중복 제거 작업을 검사한 다음 미리 구성된 템플릿을 실행하여 단일 작업으로 여러 중복 제거 작업을 수정할 수도 있습니다.

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

추가 정보:

- 일반적인 중복 CI 정정 개념, 제한 사항 및 많은 수의 중복 CI가 포함된 정정과 같은 특수 케이스에 대해 알아보려면 을 참조하십시오 중복 CI 정정.
- 레거시 중복 CI Remediator를 사용하여 단일 중복 제거 작업을 정정하려면 다음 문서를 참조하십시오 중복 제거 작업 정정 (레거시).
- 중복 CI를 탐지하는 IRE(식별 및 조정) 프로세스 및 중복 CI와 관련된 기타 개념에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 탐지.

액세스

역할 요구 사항: cmdb_dedup_admin 또는 cmdb_dedup_admin 포함하는 역할(예: sn_cmdb_admin).

에서 CMDB 작업 공간중복 제거 기능에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭하고 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간관리를 선택합니다. 그런 다음, 관리 도구의 관리 섹션에서 다음 링크를 선택합니다.

- 중복 제거 대시보드
- 중복 제거 템플릿 라이브러리

중복 제거 템플릿 및 라이브러리

중복 제거 템플릿을 사용하면 한 번의 작업으로 여러 유사한 중복 제거 작업에 일관된 정정을 적용할 수 있습니다. 중복 제거 템플릿에는 클래스에 대한 중복 제거 작업을 정정하는 데 필요한 설정이 포함되어 있습니다. 예를 들어 메인 CI를 선택하는 방법, 속성을 통합하는 데 사용할 방법, 정정 후 중복 CI(메인 CI 제외)로 수행할 작업 등이 있습니다. 중복 제거 템플릿에는 중복 제거 작업이 일치하는 조건도 포함되어 있습니다. 중복 제거 템플릿을 실행하면 템플릿의 정정 설정이 템플릿 조건과 일치하는 모든 중복 제거 작업에 적용됩니다.

중복 제거 템플릿을 실행할 수 있으려면 템플릿이 게시됨 상태여야 합니다(템플릿은 처음에 초안 상태임). 게시된 템플릿의 게시를 취소하여 다시 게시할 때까지 일시적으로 사용할 수 없도록 할 수 있습니다.

중복 제거 템플릿을 라이브러리로 구성하여 조직에서 의미 있는 범주별로 템플릿을 그룹화하고 템플릿을 찾는 데 도움을 줍니다. 예를 들어, 와 같이 *cmdb_ci_win_server*동일한 CMDB 클래스에 대해 여러 개의 중복 제거 템플릿을 만들 수 있습니다. 그런 다음 쉽게 액세스할 수 있도록 모든 템플릿을 'cmdb_ci_win_server용 중복 제거 템플릿' 라이브러리에 추가합니다.

중복 제거 대시보드

의 CMDB 작업 공간 중복 제거 대시보드는 중복 제거 작업을 정정하기 위한 중앙 위치입니다. 대시보드를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 카드 세트의 모든 중복 제거 템플릿을 봅니다. 각 카드에는 템플릿에 대한 세부 정보가 표시됩니다. 템플릿 카드에서 작업 할당을 선택하여 템플릿에 중복 제거 작업을 할당하고 템플릿을 실행하여 연결된 중복 제거 작업을 정정할 수 있습니다.
- 모두 실행을 선택하여 모든 템플릿을 실행하고, 각 템플릿은 할당되고 일치하는 중복 제거 작업을 수정합니다.
- 중복 제거 작업 보기를 선택하여 중복 제거 템플릿 할당과 같은 상세 정보가 포함된 중복 제거 작업의 목록 뷰에 액세스합니다. 목록 뷰에서 템플릿 조건과 일치하지 않는 작업만 표시 를 선택하여 템플릿 클래스에 할당되지 않았거나 일치하지 않는 중복 제거 작업만 표시할 수 있습니다.
- 컨텍스트 메뉴 아이콘을 선택한 다음 템플릿 라이브러리 보기를 선택하여 중복 제거 템플릿과 라이브러리를 만들고 관리합니다.

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

- 현재 실행 중인 템플릿을 추적하려면 실행 중 탭을 선택합니다.
- 완료됨 탭을 선택하여 완료됨, 취소됨 또는 오류와 함께 완료됨 등 실행의 최종 상태에 대한 상태 및 상세 정보를 확인합니다.

중복 제거 인사이트 창

중복 제거 대시보드의 오른쪽에 있는 중복 제거 인사이트 창은 조직에서 진행 중인 중복 제거 프로세스와 관련된 개수와 인사이트를 제공합니다. 이 창은 문제를 해결하는 데 도움이 되는 다음과 같은 카드와 링크를 제공합니다.

- 지난 주에 정정된 중복 제거 작업의 총 수입니다.
- 다양한 유형의 오류와 함께 완료되어 주의가 필요한 중복 제거 작업입니다. 주의가 필요한 중복 제거 작업 보기 링크를 제공하여 연결된 중복 제거 작업의 목록 뷰에 액세스합니다. 오류 메시지를 검토하고 작업을 드릴다운하여 문제 해결에 대한 자세한 정보를 얻을 수 있습니다.
- 템플릿의 조건과 일치하지 않으므로 템플릿에서 정정을 위해 할당할 수 없는 중복 제거 작업입니다. 연결된 중복 제거 작업의 목록 뷰에 액세스할 수 있는 일치하지 않는 중복 제거 작업 보기 링크를 제공합니다. 작업을 드릴다운하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
- 중복 CI를 생성하는 상위 5개 검색 소스.

중복 제거 템플릿을 검토하고 새로 추가된 데이터에 의해 CMDB에서 생성되는 진행 중인 중복 CI를 정정하도록 올바르게 구성되었는지 확인합니다.

중복 제거 템플릿 생성

그런 다음 실행할 수 있는 중복 제거 템플릿을 생성하여 중복 제거 작업에 미리 구성되고 일관된 정정 사항을 대량으로 적용할 수 있습니다. 조직에서 적합한 라이브러리에 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: cmdb_dedup_admin(sn_cmdb_admin에 기본적으로 포함됨)

이 태스크 정보

기본적으로 새로 만든 템플릿은 초안 모드입니다. 따라서 템플릿을 만든 후에는 템플릿을 게시하여 정정에 사용할 수 있도록 해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 중복 제거 템플릿 라이브러리 링크를 선택합니다.
3. 옵션: 새 템플릿에 대한 라이브러리를 생성합니다.
   a. De-duplication templates(중복 제거 템플릿) 페이지에서 **Create a** library(라이브러리 만들기)를 선택합니다.
   b. Create new library(새 라이브러리 생성) 대화 상자에서 새 라이브러리의 Name(이름)과 Description(설명)을 입력합니다.
   c. 생성을 선택합니다.
4. De-duplication templates(중복 제거 템플릿) 페이지에서 **Create a** template(템플릿 만들기)을 선택합니다.
   새 템플릿 페이지에서 나머지 단계를 완료하여 템플릿의 다른 섹션을 구성합니다.
5. 일반 정보: 양식을 작성한 후 다음을 선택합니다.

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

필드	설명
이름	템플릿의 고유한 이름입니다.
클래스	이 템플릿을 적용할 수 있는 CMDB 클래스입니다.
템플릿 라이브러리	중복 제거 템플릿이 속한 라이브러리입니다. 새로 만든 라이브러리 또는 다른 라이브러리 선택라이브러리를 선택하거나 '+' 아이콘을 선택하여 새 라이브러리를 만듭니다.

옵션	설명
선택한 클래스와 일치하는 중복 제거 작업을 모두 자동 선택	템플릿 클래스와 일치하는 모든 중복 제거 작업을 정정을 위해 템플릿에 할당합니다.
모든 하위 클래스 추가	또한 템플릿 클래스의 내림차순 클래스와 일치하는 모든 중복 제거 작업을 정정을 위해 템플릿에 할당합니다. 이 옵션은 선택한 클래스와 일치하는 중복 제거 작업을 모두 자동으로 선택 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

6. 기본 **CI** 선택: 드롭다운 목록에서 기본 CI를 선택하는 방법을 선택하고 다음을 선택합니다.

   주:

   - 선택한 방법을 중복 CI 세트에 적용하면 정확히 하나의 CI가 생성되어야 합니다. 정정 중에 선택한 방법으로 CI가 생성되지 않거나 여러 CI가 생성되면 선택에 관계없이 최신 업데이트된 방법이 자동으로 적용됩니다.
   - 중복 CI 집합에서 메인 CI를 선택하면 메인 CI는 나머지 중복 CI와 분리됩니다. 이 시점부터 '중복 CI'는 선택한 메인 CI를 제외한 모든 초기 중복 CI를 의미합니다.

7. 특성 병합: 중복 CI의 특성을 기본 CI에 병합하도록 구성한 다음, 다음을 선택합니다.

   a. 중복 CI의 속성을 메인 CI의 해당 속성에 병합하는 데 사용할 메서드를 선택하십시오. 왼쪽에 있는 각 방법 카드(예: 최근 업데이트된 CI 사용)에 대해 오른쪽 목록에서 해당 방법을 사용하여 메인 CI에 병합해야 하는 속성을 선택합니다.

   b. 적절한 옵션을 선택합니다.

옵션	설명
속성을 메인 CI에 병합할 때 null 값 업데이트 허용	중복 CI를 메인 CI에 병합하면 중복 CI의 null 값이 메인 CI에서 null이 아닌 값을 덮어쓸 수 있습니다.
메인 CI 값이 null인 경우에만 중복 CI에서 업데이트 허용	중복 CI를 메인 CI에 병합하는 경우:

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

옵션	설명
	▪ null이 아닌 값을 가진 메인 CI 속성을 업데이트하지 못하게 합니다. ▪ null 값이 있고 null이 아닌 값이 있는 메인 CI 속성을 업데이트할 수 있습니다.

8. 관계 병합: 중복 CI의 관계를 메인 CI에 병합하는 옵션을 선택하고 다음을 선택합니다.

9. 관련 항목 병합: 중복 CI와 연결된 관련 항목을 메인 CI에 병합하는 데 사용할 메서드를 선택하고 다음을 선택합니다.
중복 제거 프로세스에 사용되는 관련 항목의 기본 목록에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 관련 항목 목록 관리.

10. 중복 **CI** 작업: 중복 CI가 기본 CI에 병합된 후 템플릿 설정에 따라 수행할 작업을 선택한 후 다음을 선택합니다.

11. 검토 및 테스트: 다음 탭에 액세스하여 검토하고 테스트하여 템플릿을 완성합니다.
    a. 요약: 모든 템플릿 설정을 검토하고 뒤로 를 선택하여 설정을 수정합니다.
    b. 테스트: 샘플 중복 제거 작업을 선택한 다음, 결과 저장 및 미리 보기를 선택하여 템플릿을 저장하고 실행합니다.
    c. 정정 테스트 결과를 미리 봅니다.
    d. **Save & Exit**를 선택하여 템플릿을 저장하고 De-duplication templates 홈페이지로 돌아갑니다.

결과
새 템플릿이 초안 모드로 지정된 라이브러리에 추가되고 편집할 수 있습니다. 그러나 초안 모드의 템플릿은 게시할 때까지 중복 제거 작업의 정정에 사용할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업

- 중복 제거 템플릿 게시
- 템플릿을 실행하여 중복 제거 작업 정정
- 단일 작업 정정

템플릿을 실행하여 중복 제거 작업 정정

중복 제거 템플릿을 실행하여 중복 제거 작업을 대량으로 정정합니다. 중복 제거 템플릿은 클래스당 정정 설정으로 미리 구성되어 있습니다. 중복 제거 템플릿을 실행하면 할당된 중복 제거 작업이 템플릿 설정에 따라 일관되게 정정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_dedup_admin(sn_cmdb_admin에 기본적으로 포함됨)

이 태스크 정보
단일 템플릿을 실행하여 연결된 중복 제거 작업을 정정하거나, 게시된 모든 템플릿을 한 번에 실행하여 각각 연결된 작업을 정정할 수 있습니다. 템플릿을 실행하기 전에 해당 템플릿이 정정 설정으로 올바르게 구성되어 있고 중복 제거 작업과 함께 올바르게 할당되어 있는지 확인합니다. 중복 제거 작업은 템플릿 조건에 따라 템플릿에 자동으로 할당될 수 있습니다. 템플릿에 추가 중복 제거 작업을 수동으로 할당할 수도 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 중복 제거 대시보드 링크를 선택합니다.
3. 준비 탭에서 템플릿 라이브러리를 선택하거나 라이브러리 드롭다운 목록에서 모든 라이브러리(기본적으로 모든 라이브러리로 설정됨)를 선택합니다.
   카드 세트는 선택한 라이브러리의 템플릿만 표시하거나, 드롭다운 목록에서 모든 라이브러리를 선택한 경우 모든 라이브러리의 모든 템플릿을 표시하도록 필터링됩니다.
4. 옵션: 중복 제거 템플릿 페이지에서 모두 실행 을 선택하여 할당된 중복 제거 작업에서 모든 중복 제거 템플릿을 실행합니다.
   템플릿에 중복 제거 작업을 할당하거나 단일 템플릿을 실행하려면 다음 단계를 계속합니다.
5. 중복 제거 템플릿 페이지에서 실행할 템플릿이 있는 카드를 찾고 해당 카드에서 작업 할당을 선택합니다.
6. 선택한 중복 제거 템플릿을 사용하여 정정할 사용 가능한 중복 제거 작업 목록에서 작업을 선택합니다. 그런 다음 **,** 선택한 항목 추가 를 선택하여 선택한 작업을 현재 템플릿에 할당합니다.

   사용 가능한 중복 제거 작업에는 열려 있는 모든 중복 제거 작업이 나열되며, 그 중 일부는 템플릿과 호환되지 않을 수 있습니다. 호환되지 않는 작업을 연결하려고 하면 오류가 나타납니다. 목록에 있는 작업 중 일부는 다른 템플릿에 할당될 수 있으며, 이러한 작업을 현재 템플릿에 다시 할당할 수 있습니다.

   오른쪽의 할당된 중복 제거 작업 창에는 다음 두 개의 탭이 있습니다.

   - 일치하는 모든 작업: 선택한 템플릿의 조건과 일치하는 중복 제거 작업을 표시합니다.
   - 선택한 작업: 정정을 위해 템플릿에 할당한 작업을 표시합니다.

   선택한 작업이 오른쪽의 할당된 중복 제거 작업 창에 있는 선택한 작업 탭의 목록에 추가됩니다. 템플릿은 선택한 작업 목록의 모든 작업과 다른 템플릿에 할당되지 않은 모든 일치 작업 목록의 모든 작업에 대해 실행됩니다.
7. 템플릿 실행을 선택합니다.
   선택한 템플릿이 실행 중인 큐에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

- 실행 중인 탭을 선택하여 실행 중인 큐에 추가하고 현재 실행 중인 템플릿의 진행률과 상세 정보를 추적합니다. 템플릿 실행에 대한 일반 개수는 해당 개수를 사용할 수 있게 되면 나타납니다. 템플릿은 시작 시간을 기준으로 정렬되며 시작 시간이 가장 최근인 템플릿이 목록의 맨 위에 표시됩니다.
  - 상세 정보(모든 중복 제거 작업이 계산된 후에만 접근 가능)를 선택하여 이 실행에 대한 추가 상세 정보를 표시하고 중복 제거 작업으로 드릴다운합니다.
  - 취소를 선택하여 템플릿 실행을 중지합니다. 취소된 템플릿의 상세 정보가 취소 요청됨 상태로 완료됨 탭에 추가됩니다. 취소가 완료되면 상태가 취소됨으로 변경됩니다.

  템플릿 실행이 완료되면 상세 정보가 실행 중 탭 아래에 더 이상 나타나지 않지만 완료됨 탭에서 사용할 수 있습니다. 또한 완료된 템플릿을 준비 탭에서 다시 실행할 수 있습니다.

- 완료됨 탭을 선택하여 템플릿당 일반 개수(예: 오류 및 건너뛴 작업) 및 일반 실행 시간을 확인합니다. 템플릿은 완료 시간을 기준으로 정렬되며, 가장 최근에 완료된 템플릿이 목록의 맨 위에 표시됩니다. 템플릿에 할당된 중복 제거 작업의 목록 뷰에 액세스하려면 템플릿에 대한 세부 정보를 선택합니다. 이 목록 뷰에는 상태 (색상으로 구분됨) 및 오류 메시지(해당하는 경우)와 같은 각 중복 제거 작업에 대한 상세 정보가 표시됩니다. 중복 제거 작업을 드릴다운하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

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

- 오른쪽의 중복 제거 인사이트 창에 있는 오류와 함께 완료된 중복 제거 작업 카드에서 주의가 필요한 중복 제거 작업 보기를 선택합니다. 오류가 있는 중복 제거 작업 목록 뷰에는 성공적으로 완료되지 않은 중복 제거 작업이 오류 메시지와 함께 표시됩니다. 목록에서 중복 제거 작업을 드릴다운하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

단일 작업 정정

의 중복 제거 템플릿을 CMDB 작업 공간사용하거나 레거시 중복 CI Remediator를 사용하여 단일 중복 제거 작업을 정정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: cmdb_dedup_admin(sn_cmdb_admin에 기본적으로 포함됨)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 중복 제거 대시보드 링크를 선택합니다.
3. De-duplication templates(중복 제거 템플릿) 섹션에서 **View de-duplication** tasks(중복 제거 작업 보기)를 선택합니다.
4. 중복 제거 작업 목록 뷰에서 정정할 작업을 선택합니다.
5. 작업 양식에서 정정 을 선택합니다.
6. Remediate(수정) 대화 상자에서 수정에 사용할 방법을 선택한 다음, Remediate(수정)를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

작업 양식에서 다음을 수행합니다.

- 정정이 완료될 때까지 활동 스트림에서 정정 진행률과 상세 정보를 추적합니다.
- 중복 감사 결과 탭을 선택하여 중복 감사 결과를 확인합니다.

중복 제거 템플릿 게시 또는 게시 취소

중복 제거 템플릿을 생성한 후에는 초안 템플릿을 게시하여 실행할 수 있도록 해야 합니다. 게시된 중복 제거 템플릿의 게시를 취소하여 다시 게시할 때까지 중복 제거 수정에 일시적으로 사용할 수 없도록 해야 할 수도 있습니다.

시작하기 전에

- 게시하려는 템플릿은 게시됨 상태가 아니어야 합니다.
- 게시를 취소하려는 템플릿이 현재 게시되어 있어야 합니다.
- 게시를 취소하려는 템플릿이 현재 실행 중이거나 실행 중인 큐에 있는 경우 실행이 완료되거나 취소될 때까지 기다려야 합니다. 중복 제거 대시보드에서 실행 중 탭을 선택하고 게시를 취소할 템플릿을 찾은 다음 템플릿의 카드에서 취소 를 선택합니다.

필요한 역할: cmdb_dedup_admin(sn_cmdb_admin에 기본적으로 포함됨)

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

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 중복 제거 템플릿 라이브러리 링크를 선택합니다.
3. 라이브러리 창에서 게시하거나 게시를 취소할 템플릿을 찾은 후 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. 게시: 템플릿의 모든 섹션이 완료되었는지 확인하고 게시를 선택합니다.
   b. Publish template(템플릿 게시) 대화 상자에서 Publish(게시)를 선택합니다.
   c. 게시 취소: 게시 취소 를 선택하고 템플릿 게시 취소 대화 상자에서 게시 취소를 선택합니다.

결과
게시된 템플릿:

- 중복 제거 템플릿 페이지에서 사용할 수 있게 되며 수정에 사용할 수 있습니다.
- 편집하거나 폐기할 수 없습니다.

게시되지 않은 템플릿이 다시 초안 모드로 설정됩니다.

- 은(는) 중복 제거 템플릿 페이지에서 더 이상 사용할 수 없으며 정정을 위해 선택할 수 없습니다.
- 편집하거나 폐기할 수 있습니다.

템플릿 폐기

중복 제거 작업을 정정하는 데 더 이상 필요하지 않은 템플릿을 폐기합니다.

시작하기 전에
폐기하려는 템플릿은 게시되지 않은 상태여야 합니다.

필요한 역할: cmdb_dedup_admin(sn_cmdb_admin에 기본적으로 포함됨)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 중복 제거 템플릿 라이브러리 링크를 선택합니다.
3. 라이브러리 창에서 사용 중지할 템플릿을 선택한 다음, 사용 중지를 선택합니다.
4. 템플릿의 상황에 맞는 메뉴를 선택한 다음, 템플릿 폐기를 선택합니다.
5. Retire template(템플릿 폐기) 대화 상자에서 Retire(폐기)를 선택합니다.

결과
폐기된 템플릿은 중복 제거 대시보드에서 더 이상 사용할 수 없으며 정정에 사용할 수 없습니다.

중복 제거 작업 검토 (레거시)

중복 제거 작업의 상세 정보를 검토한 다음, 중복 제거 작업을 정정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 중복 제거 작업을 확인하고 itil_admin하거나 정정하기 위해 cmdb_dedup_admin하는 itil

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

이 태스크 정보
또는 에서 중복 제거 기능을 사용할 수 있습니다 CMDB 작업 공간. 중복 제거 대시보드와 중복 제거 템플릿 라이브러리를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 중복 제거 작업 검토
- 중복 제거 템플릿을 사용하여 대량으로 중복 제거 작업 정정
- 조직의 중복 제거 개수 및 상태에 대한 통찰력 확보

자세한 내용은 의 CI 중복 제거 경험 CMDB 작업 공간 문서를 참조하십시오.

중복 CI가 종속 CI인 경우 종속 관계, 종속 대상 CI 및 관계 한정자 체인의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 종속 CI에 조회 테이블이 있으면 해당 조회 테이블의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 중복 제거 작업.
2. 작업을 선택합니다.

중복 작업 정정 양식

필드	설명
번호	고유한 작업 번호입니다.
담당자	작업 해결을 담당하는 사람입니다.
간단한 설명	작업에 대한 설명입니다.
작업 메모	CI가 중복으로 식별되는 방법을 설명하는 상세 정보입니다. 주: 릴리스 이전에 London 생성된 중복 제거 작업에서는 사용할 수 없습니다. 이 필드에는 결정 및 작업 해결 단계에 대한 사용자 메모도 포함됩니다.
우선순위	작업 우선순위입니다.
상태	해결을 거치는 중복 제거 작업의 상태입니다.

3. 관련 목록 섹션에서 중복 감사 결과 탭을 클릭하여 이 작업의 중복 CI 목록을 봅니다. CI를 클릭하면 더 많은 CI 상세 정보를 볼 수 있습니다.

열	설명
중복 CI	중복 CI에 대한 참조입니다. 주: 이 필드는 문서 ID 유형으로, 모든 테이블의 모든 기록을 참조할 수 있습니다. 중복 작업 해결의 일환으로 참조된 CI가 삭제되면 이 필드는 비어있게 됩니다.
관계	종속 CI인 중복 CI의 경우 이 필드는 중복 CI와 CI 의존 사이의 관계를 보여줍니다.
CI 의존 대상	중복 CI가 종속 CI인 경우 이 필드에는 의존 대상 CI가 표시됩니다.
Discovery 소스	CI에 사용되는 검색 방법입니다.

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

다음에 수행할 작업
중복 제거 작업을 분석하여 활성 상태를 유지해야 하는 CI와 중복 감사 결과 목록에 있는 중복 CI 중 부실하거나 올바르지 않은 CI를 결정합니다. 정정을 클릭하여 단일 중복 제거 작업을 정정합니다.

관련 정보

관계 한정자

문서 ID 필드

중복 제거 작업 정정 (레거시)

중복 CI Remediator 마법사를 사용하여 단일 중복 제거 작업을 정정합니다. 마법사를 사용하여 중복 CI 조정 프로세스를 안내하거나 사용자 지정 워크플로우를 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 주제를 검토하여 중복 CI 정정에 대한 중요한 개념을 숙지하십시오.

- 중복 CI 정정 일반 중복 CI 정정 개념, 제한 사항 및 많은 수의 중복 CI를 포함하는 정정과 같은 특수 케이스에 대해 알아봅니다.
- 중복 CI의 정정과 관련된 속성 중복 CI 정정 프로세스에 영향을 주는 중요한 속성에 대한 정보를 확인합니다. 중복 CI Remediator가 실제로 CMDB를 업데이트하는지 여부를 결정하는 glide.duplicate_ci_remediator.dry_run 속성을 포함합니다.

필요한 역할: 읽기, itil_admin 또는 쓰기 cmdb_dedup_admin itil

이 태스크 정보
코어 UI에서 중복 CI 정정의 레거시 빌드를 사용하는 대신 CMDB 작업 공간에서 사용할 수 있는 중복 제거 대시보드와 중복 제거 템플릿 및 라이브러리를 사용할 수 있습니다. 에서 CMDB 작업 공간 중복 제거 기능을 사용하면 중복 제거 작업을 대량으로 정정할 때 특히 유용합니다. 이러한 기능을 사용하면 정정 설정으로 중복 제거 템플릿을 미리 구성할 수 있으며, 그런 다음 여러 중복 제거 작업에 일관된 방식으로 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 의 CI 중복 제거 경험 CMDB 작업 공간 문서를 참조하십시오.

중복 CI Remediator의 탭을 진행할 때 CI는 업데이트되지 않습니다. 모든 업데이트는 수정을 클릭한 후의 마지막 단계에서만 적용됩니다.

주:
정정에 다수의 중복 CI가 포함되거나 중복된 CI가 일련 번호인 경우 정정이 다르게 작동합니다. 수정의 특수 사례에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 정정.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 중복 제거 작업.
2. 정정할 중복 제거 작업을 엽니다.
3. 작업 양식에서 **[Remediate]**를 선택합니다.
4. 정정 대화 상자에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 중복 **CI** 정정 도구 사용(권장): 마법사를 사용하여 구성 및 설정에 따라 중복된 CI를 통합합니다. 중복된 CI Remediator 탭에 따라 조정을 구성합니다.

     주:
     비 CMDB 테이블에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.

   - 사용자 지정 정정 워크플로우 사용: 기존 CMDB 정정 규칙을 사용하거나 새로 추가 를 선택하여 새로 만듭니다.

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

- CMDB 정정 규칙 양식에서 작업 유형을## ## ## 으로 설정하고 활성을 선택합니다.
- 워크플로우 양식에서 테이블을 중복 작업 정정 〔reconcile_duplicate_task〕로 설정하고 조건이 일치하는 경우를##으로 설정합니다.
- 연결된 워크플로우가 중복 CI를 정정하는지 확인합니다.

정정 대화 상자에서 다음을 선택하여 워크플로우를 시작하고 중복 CI 정정을 종료합니다. 작업 상태를 업데이트할 수 있는 중복 작업 정정 양식이 나타납니다.

○ 중복 **CI** 정정 도구 사용(제한된 모드): 시스템 속성이 **true**로 설정된 경우에만 *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode* 나타납니다. 중복 제거 작업 로드 시간이 초과되어 정정이 차단된 경우 이 옵션을 사용해야 할 수 있습니다. 이 옵션은 중복 제거 작업과 연결된 관련 항목이 많을 때 관련이 있을 수 있으며, 제한된 모드에서 제한된 기능을 계속 정정할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하여 중복 제거 정정에서 관련 항목의 사용을 제한하고 정정이 진행되도록 허용하는 방법에 대한 자세한 내용은 중복 CI 정정 〔KB1542272〕 내에서 제한된 모드 사용을 참조하십시오.

5. 중복 CI Remediator의 메인 **CI** 선택 탭에서 다음을 수행합니다.

a. 다음 중복 CI 목록 중 하나를 사용하여 이 조정을 위한 메인 CI를 선택합니다. CI의 경우 이름 링크를 클릭하여 CI의 속성을 표시하거나 관련 항목 링크를 클릭하여 관련 항목 수를 표시할 수 있습니다.

- 권장됨: 시스템에서 권장하는 메인 CI만 포함하는 모든 목록의 하위 집합입니다. 시스템 권장 사항은 다음 기준에 대해 중복 CI 확인을 기반으로 합니다.
  - 가장 관련성이 높은 항목이 있는 CI입니다.
  - 대부분의 관계가 있는 CI입니다.
  - 가장 최근에 검색된 CI입니다.
  - 가장 최근에 업데이트된 CI입니다.
  - 가장 먼저 생성된 CI입니다.
  - 이전 메인 CI(하나가 이전에 선택된 경우).
- 전체: 중복 제거 작업에 대한 모든 중복 CI입니다.

두 옵션 중 하나를 사용하면 정정을 시작하기 전에 정정 설정의 요약을 검토할 수 있습니다.

b. 다음 옵션 중 하나를 선택하여 중복 CI의 속성 값, 관계 또는 관련 항목을 메인 CI에 통합할지 여부를 선택하십시오.

- 수동으로 정정: 중복 CI에서 속성 값, 관계 및 관련 항목을 지정하여 메인 CI에 통합할 수 있습니다.
- 메인 **CI** 사용: 메인 CI 속성 값을 유지하고, 관계를 병합하고, 기본 관련 항목만 병합합니다.

  이 선택 항목은 중복 **CI** 작업 결정 페이지에서 중복 CI에 대한 작업을 선택하는 것 이외의 모든 구성을 건너뛰므로 7 단계로 건너뜁니다.

6. 특성 값 병합 탭에서 각 특성의 일치하지 않는 값을 검토합니다. 각 속성에 대해 메인 CI의 값을 유지하도록 선택하거나 메인 CI에 대해 중복된 CI에서 값을 선택합니다.

7. 다음을 선택합니다.

열	설명
속성	서로 다른 값이 있는 속성입니다.

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

열	설명
메인 CI 값	메인 CI의 속성 값.
기타 값	중복 CI 내의 고유 속성 값 수입니다.

메인 CI 속성 값을 중복 CI 값으로 재정의하려면 다음과 같이 하십시오.

a. 기타 값**(Other Values**) 링크를 누릅니다.

b. 속성 대화 상자에서 고유 값**(Unique Values**)을 클릭하여 고유한 속성 값만 표시하거나 전체(**All**)를 클릭하여 동일한 값을 포함한 모든 속성 값을 표시합니다.

c. 설정할 메인 CI 속성 의 값을 선택하십시오.
원본으로 재설정을 클릭하여 기본 CI에 대한 다른 속성 값의 선택을 취소할 수 있습니다.

d. 선택을 클릭합니다.

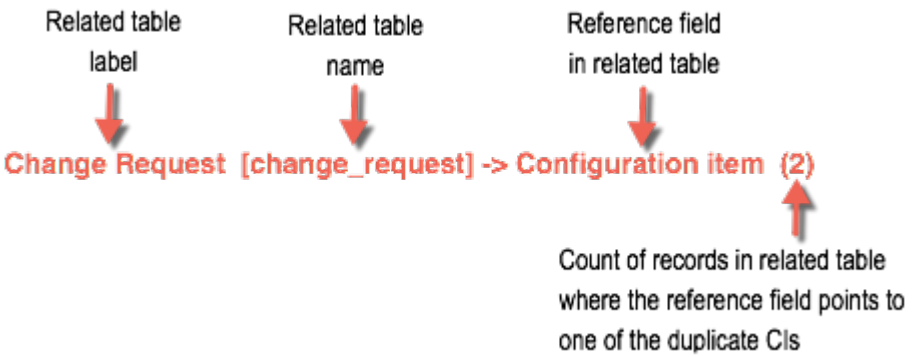
주:
시스템 필드, 검색 필드(*discovery_source*, *last_discovered*, *first_discovered*) 및 읽기 전용 필드(예: 자산 필드)와 같은 속성은 목록에 나타나지 않습니다.

8. 관계 및 관련 항목 병합 탭에서 다음을 수행합니다.

a. 관계 병합 섹션에서 모든 중복 CI의 모든 관계를 메인 CI에 병합할지 여부를 선택합니다. 중복 CI가 상위 또는 하위인 모든 관계를 표시하려면 모든 관계 보기를 클릭하십시오. 상위 또는 하위 링크를 클릭하여 자세한 내용을 표시할 수 있습니다. 관계를 병합하기로 선택하면 중복 CI의 고아 및 중복 관계가 삭제됩니다. CMDB 상태 관계 KPI에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

b. 관련 항목 병합 섹션에서 목록 수집기를 사용하여 메인 CI에 병합할 관련 항목을 선택합니다. 모든 관련 테이블(항목)과 중복 CI 중 하나에 대한 각 테이블의 참조 수를 표시하려면 모든 관련 항목 보기를 클릭합니다. 메인 **CI** 관련 항목 및 중복 **CI** 관련 항목의 링크를 클릭하여 관련 항목에 대한 세부 정보를 표시할 수 있습니다.

목록 수집기의 관련 항목은 다음과 같은 형식을 갖습니다



- 기본적으로 기본 관련 항목 목록의 모든 항목이 병합되도록 선택됩니다.
- 중복 CI에 대한 참조가 없는 관련 항목(테이블)은 해당 테이블이 기본 관련 항목 목록에 포함되어 있지 않는 한 나열되지 않습니다.
- 자산 관련 테이블은 제외 목록에 포함되어 있으므로 병합할 수 없습니다.

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

관련 항목의 기본 목록 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 관련 항목 목록 관리 .

c. 다음 을 클릭합니다.

9. 중복 **CI** 작업 결정 탭에서 조정을 완료한 후 수행할 다음 작업 중 하나를 선택합니다. 다음을 클릭합니다.

- 속성을 사용자 지정 값으로 설정 (권장): 중복 CI를 모두 유지합니다. 모든 중복 CI에 대해 특정 속성을 특정 값으로 설정하여 중복 CI를 유효하지 않음으로 표시합니다. 예를 들어 ##됨으로 설정하여 *Operational Status* 중복 CI를 폐기합니다.

  duplicate_of 중복 CI의 속성은 적절한 메인 CI로 자동 설정됩니다. 또한 이 작업이 정정된 후에는 중복 CI가 중복 제거 작업에 추가되지 않습니다. 식별 엔진이 중복을 건너뛰도록 구성되지 않은 경우 식별 중에 중복 CI를 제외하도록 식별 포함 규칙이 구성되어 있는지 확인합니다. 이 구성은 정정 후 중복 CI가 동일한 새로운 중복 제거 작업이 생성되는 것을 방지합니다.

  주:
  검색 필드, 시스템 필드, 읽기 전용 필드 및 날짜 필드는 속성 목록에서 제외됩니다.

- 삭제: 중복 CI를 모두 삭제합니다(메인 CI만 남음).

  주:
  CI 및 관련 기록 삭제를 되돌리는 방법에 대한 정보를 검토 Roll back and delete recovery 하십시오.

10. 검토 및 확인 탭에서 다음을 수행합니다.

a. 이 중복 CI 조정에 대해 예상되는 업데이트의 요약을 검토합니다. 업데이트는 선택 사항에 따라 달라지므로 요약에는 해당하는 세부 정보만 포함됩니다. 이 요약에는 메인 CI에 병합될 관계 및 관련 항목에 대한 세부 정보, 메인 CI에서 설정될 속성 값, 삭제될 CI 개수가 포함될 수 있습니다. 해당하는 경우 속성, 관계, 관련 항목 또는 중복 **CI** 작업을 클릭하여 속성 값 변경과 같은 추가 상세 정보를 표시합니다.

b. 조정 설정에 따라 조정을 완료하려면 정정 을 클릭하십시오.
완료 시 작업 상태가완료 종결로 설정됩니다.

결과
다음 관계는 메인 CI에 병합되지 않고 삭제됩니다.

- 유형, 하위 또는 상위 필드가 비어 있는 관계
- 메인 CI에 병합하여 순환적 관계가 생성되는 관계입니다.
- 메인 CI에 병합하면 중복 관계가 발생하는 관계입니다.

다음에 수행할 작업
조정 프로세스는 백그라운드에서 실행되며 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 완료되면 시스템은 작업의 정정자에게 확인 알림을 보냅니다. 한편, 다음을 수행할 수 있습니다.

- 식별 규칙 검토: 식별 및 포함 규칙을 검토하고 CI 중복을 줄이기 위해 필요한 업데이트를 수행합니다.
- 진행률 확인: 정정이 진행됨에 따라 기록되는 작업 활동을 봅니다.
- 메인 **CI** 보기: 이 조정 프로세스의 메인 CI를 봅니다.

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

수동으로 중복 제거 작업 생성

중복 제거 작업이 자동으로 생성되지 않을 때 수동으로 생성합니다. 그런 다음 중복 CI 정정 또는 중복 제거 대시보드를 사용하여 CMDB 작업 공간 수동으로 생성된 작업을 정정할 수 있습니다.

중복 CI가 자동으로 탐지되지 않고 중복 제거 작업이 자동으로 생성되지 않는 경우도 있습니다. 이러한 상황은 식별 규칙이 정의되어 있지 않고 식별 엔진을 적용할 수 없는 클래스에서 발생합니다. 그러나 의 중복 CI Remediator 또는 중복 제거 대시보드 를 CMDB 작업 공간사용하여 이러한 중복 CI를 조정해야 합니다.

CMDBDuplicateTaskUtils API를 사용하여 모든 중복 CI가 지정된 중복 제거 작업을 수동으로 생성합니다. 수동으로 생성한 중복 제거 작업과 자동으로 생성된 작업은 동일한 테이블 (〔reconcile_duplicate_task〕)에 저장되고 동일한 방식으로 처리됩니다.

주:
CMDB CI에 대해서만 중복 제거 작업을 수동으로 생성할 수 있으며, 단일 중복 제거 작업에서만 CI를 중복 CI로 지정할 수 있습니다.

기본 관련 항목 목록 관리

모든 중복 제거 작업에 대한 중복 CI 정정에 사용되는 관련 항목의 기본 목록에서 항목을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

이 태스크 정보
기본 관련 항목 목록은 중복 CI Remediator에서 사용되며 관계 및 관련 항목 병합 탭에 나타납니다. Duplicate CI Remediator에서 기본 전역 목록에 영향을 주지 않고 특정 작업에 대해서만 목록을 수정할 수 있습니다.

기본 관련 항목 목록은 중복 제거 대시보드CMDB 작업 공간 에서도 정정을 위해 사용됩니다.

목록을 전역적으로 수정하면 의 중복 CI Remediator 및 중복 제거 대시보드에 CMDB 작업 공간있는 모든 중복 제거 작업의 정정에 영향을 미칩니다.

주:
참조 필드가 구성 항목 〔cmdb_ci〕 *sys_dictionary* 을 가리키는 관련 항목만 기본 관련 항목 목록으로 선택할 수 있습니다. 구성 항목 클래스의 하위 항목에 대한 참조가 있는 관련 항목은 기본 관련 항목 목록에 대해 선택할 수 없지만 특정 작업에 대한 중복 CI Remediator에서 병합할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 식별/조정 〉 중복된 **CI Remediator** 기본 관련 항목.
2. 중복 CI Remediator에 대한 기본 관련 항목 목록 페이지에서 목록 수집기를 사용하여 항목을 선택하거나 선택 됨 목록에서 제거합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

중복 CI의 정정과 관련된 속성

에서 중복 CI Remediator 또는 중복 제거 대시보드를 CMDB 작업 공간사용할 때 중복 제거 속성을 사용하여 중복 CI의 정정 작동 방식을 구성합니다.

이러한 속성을 보고 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다.

아래 속성이 중복 CI 정정자를 참조하기는 하지만 이러한 속성은 CMDB 작업 공간의 중복 CI 정정에서 동일한 효과를 냅니다.

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

속성	설명
이 속성 값(기본적으로 4000)을 초과하는 *max_length* 속성은 중복 CI 재조정 마법사의 메인 **CI** 선택, 속성 값 병합 및 중복 **CI** 작업 결정 탭에서 제외됩니다. glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	특성에 대한 속성이 *max_length* 속성 값과 같고 데이터 ㅊ 나타납니다. • 유형: 정수 • 기본값: 4000 • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성 주: 이 속성은 중복 제거 작업의 성능에 영향을 미치므로 (
" 형식의 관련 테이블의 쉼표로 구분된 목록 <table>.<reference column>', 중복 CI 정정 중 병합에서 제외됩니다. glide.duplicate_ci_remediator.related_items_blacklist	• 유형: 문자열 • 기본값: cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configuration_it • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성
초과 시 중복 CI Remediator에서 조정을 지원하는 중복 CI의 수에 대한 임계치는 제한됩니다 (기본적으로 1,000개). glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성 • 자세히 알아보기: 에서 중복 제거 작업 정정 (레거시)'많 속성을 5,000보다 큰 값으로 설정하더라도 이 임계치는 5
CMDB의 기록을 업데이트하여 중복 CI Remediator가 실제로 중복을 수정할지 여부를 결정합니다. glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	false(기본값)로 설정하면 마법사에 지정된 업데이트가 실 이 속성을 true로 설정한 다음 실제로 기록이 업데이트되지 작업에 대한 작업 메모는 실제 정정에서 발생할 변경을 설 • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 중복된 **CI** 수정자 속성
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	중복 CI Remediator에서 제한 모드 정정을 활성화합니다. (제한된 모드) 옵션을 사용하여 차단된 정정을 진행할 수 있 Remediator (KB1542272)을 참조하십시오. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성에 추가 (sys_properties) • 자세히 알아보기: 중복 제거 작업 정정 (레거시) 제한된 모드 정정을 사용하려면 **true** 로 설정합니다.

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

중복 CI 정정을 위해 설치되는 구성요소

중복 CI 정정을 지원하기 위해 설치되는 테이블입니다(com.snc.cmdb 플러그인에 포함됨).

설치되는 테이블

테이블	설명
중복 작업 정정 [reconcile_duplicate_task]	중복 제거 작업.
중복된 감사 결과 [duplicate_audit_result]	각 중복 제거 작업과 연결된 CI입니다.
중복 CI 정정 [cmdb_duplicate_ci_remediation]	입력, 각 탭의 선택, 전체 정정 상태 및 중복 CI 정정자의 각 실행 결과.
CMDB 작업 공간 중복 제거 템플릿 라이브러리 [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	라이브러리 이름 및 해당 설명입니다.
중복 제거 템플릿 제안 작업 [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	템플릿에 중복 제거 작업 매핑

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
중복 제거: 중복 작업 데이터 채우기	매일 실행되어 중복 제거 작업을 생성하는 데 사용되는 식별 속성 및 식별 규칙과 같은 메타데이터를 쉽게 액세스할 수 있는 테이블에 복사합니다. 메타데이터는 중복 작업 데이터〔reconcile_duplicate_task_data〕 조정 테이블에 저장되며 중복 제거 대시보드의 분석에 사용됩니다.
중복 제거: 템플릿 작업 실행 기록 채우기	1분마다 실행되어 설정에 따라 템플릿에 적용할 수 있는 중복 제거 작업을 평가합니다. 설정에 따라 일치하는 작업과 수동으로 추가된 작업을 정정을 위해 템플릿에 할당합니다. 중복 제거 작업은 템플릿 실행을 선택한 후에 정정됩니다.
중복 제거: 템플릿 스케줄러	템플릿 스케줄러에서 1분마다 실행하여 실행 엔진의 용량을 확인합니다. 사용 가능한 용량이 있는 경우 정정을 위해 큐에 추가된 새 중복 제거 작업을 선택합니다. 중복 제거 작업은 정정되지 않으며 이 작업이 주기적으로 실행되지 않는 한 준비 상태로 유지됩니다.
중복 제거: 템플릿 제안 작업 및 분리 작업 채우기	매시간 실행되어 게시된 각 템플릿과 일치하는 작업 수와 게시된 템플릿과 일치하지 않는 작업 수를 계산합니다. 그러면 이러한 개수가 중복 제거 대시보드의 다양한 카드에 표시됩니다.

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

CI 증명

사용자가 소유하고 있는 실제 IT 인프라와 애플리케이션이 체계적이고 대량으로 존재하는지 확인합니다. CI가 다양한 데이터 소스CMDB에서 지속적으로 수집되므로 CMDB . 더 이상 존재하지 않는 IT 인프라 또는 애플리케이션과 연결된 부실 CI를 제거합니다.

CMDB 작업 공간의 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 증명해야 하는 CI와 증명 빈도를 지정하여 증명 정책을 만듭니다. CI에 익숙하거나 CI를 관리하며 해당 CI가 나타내는 IT 인프라 또는 애플리케이션을 증명하거나 거부할 수 있는 사용자에게 증명 작업을 할당합니다. 더 이상 필요하지 않은 거부된 CI는 에서 폐기, 보관 또는 삭제할 CMDB수 있습니다.

사용자는 , CMDB 작업 공간의 내 작업 뷰로 이동하여 할당된 증명 작업을 확인한 다음 작업을 검토하고 처리할 수 있습니다.

스마트 탐지 및 자동 증명

스마트 탐지 는 CI 증명을 간소화하고 단순화합니다. 스마트 탐지를 사용하면 최근 검색 결과만을 기준으로 검색 프로그램에서 자동으로 탐지하는 CI를 자동으로 증명 할 수 있습니다.

스마트 탐지를 사용하려면 다음 조건이 충족되어야 합니다.

- 검색 이 조직에서 활성화되어 있거나 서비스 그래프 커넥터 정보 구현되어 있습니다.
- 시스템 속성이 *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled***false** (기본값)로 설정되어 있습니다.

또한 스마트 탐지는 자동 증명 후보인 CI 목록을 생성할 때 다음 시스템 속성을 필터로 사용합니다. 자동 증명 후보로 포함되려면 다음 중 CI를 검색해야 합니다.

- 시스템 속성에 *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window* 지정된 검색 기간 내(예: 지난 30일 이내)
- 시스템 속성에 *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion* 의해 제외되지 않은 검색 소스 기준

그런 다음, 후보 CI를 검토할 때 자동 증명을 선택할 수 있습니다.

증명과 관련된 속성

속성	설명
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled	스마트 탐지를 비활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 값: ○ **true**: 스마트 탐지를 비활성화합니다. ○ **false**: 스마트 탐지를 활성화합니다.

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

속성	설명
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가합니다 . • 자세히 알아보기: CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion	스마트 탐지 처리에서 제외되는 검색 소스의 쉼표로 구분된 목록입니다. 예를 들어 CI 탐지를 신뢰할 수 없는 데이터 소스가 있습니다. 목록의 검색 소스에서 검색한 CI는 자동 증명 후보가 될 수 없습니다. • 유형: string • 기본값: 수동 입력 • 위치: 시스템 속성 • 자세히 알아보기: CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window	스마트 탐지가 CI가 자동 증명 후보인지 여부를 결정하는 데 사용하는 일수(검색 창)입니다. 이 검색 기간 내에 검색된 CI만 자동 증명 후보가 될 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30 • 위치: 시스템 속성 • 자세히 알아보기: CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토

CMDB 데이터 관리자 증명 작업 검토

CMDB 데이터 관리자 증명 정책에 따라 사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 증명 작업을 검토합니다. 증명 작업에서 CI와 연결된 IT 인프라 또는 애플리케이션의 물리적 존재를 확인한 다음, 해당 CI를 적절하게 처리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

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

- CMDB 관리자: data_manager_admin, sn_cmdb_admin(data_manager_admin 역할이 이미 포함되어 있음)
- CI 및 서비스 소유자 또는 관리자: data_manager_user, sn_cmdb_user(data_manager_user 역할이 이미 포함되어 있음)

이 태스크 정보

할당된 증명 작업에 대한 알림을 받은 후 소유하고 있는 실제 IT 인프라 또는 애플리케이션을 확인한 다음 그에 따라 작업의 CI를 처리합니다. 처음에는 증명 작업의 모든 CI가 아직 검토되지 않음 목록에 나열되므로 증명이 필요합니다. 증명된 CI는 증명된 CI 목록으로 이동되고, 거부하는 CI는 별도의 거부된 CI 목록으로 이동됩니다. 작업의 모든 CI를 처리한 후 작업을 제출하고 완료할 수 있습니다.

주:
해당 정책이 빈 속성 값을 허용하지 않도록 구성된 경우 속성이 비어 있는 CI를 증명할 수 없습니다. 그러나 이러한 CI는 거부할 수 있습니다.

작업에서 CI를 처리할 때 활동의 세부 정보가 작업의 활동 스트림에 캡처됩니다.

작업 증명은 CMDB Workspace 스토어 앱의내 작업 뷰에서 수행됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, 메뉴에서 내 작업을CMDB 작업 공간 선택합니다.
   사용자 또는 사용자가 속한 할당 그룹에 할당된 모든 증명 작업은 내 작업 섹션의 증명 작업 탭에 표시됩니다. 증명 작업은 해당 작업에 대한 기한 및 간단한 설명과 같은 상세 정보와 연결됩니다. 구성원인 할당 그룹도 나열됩니다.
2. 증명 작업 목록에서 검토할 작업을 선택합니다. 대량 검토의 경우 여러 작업을 선택하거나 "구성 항목" 옆의 확인란을 선택하여 목록의 모든 작업을 검토합니다.
3. 작업의 상세 정보를 검토합니다.

   a. 옵션: 관리자는 작업의 CI 증명이 필요하지 않은 경우 작업 취소 를 선택할 수 있습니다. 작업이 오류에 의해 생성된 경우를 예로 들 수 있습니다. 취소된 작업은 추가 처리 없이 삭제됩니다.

   b. 옵션: 작업이 제대로 할당되지 않은 경우 다시 할당 을 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

   (Optional) 선택에 따라 작업이 더 이상 사용자에게 할당되지 않을 수 있습니다.

   - 나에게: 작업이 아직 특정 사용자에게 할당되지 않았고 당신이 작업을 처리할 수 있는 CI의 소유자인 경우.
   - (Optional) 다른 사용자에게: CI의 실제 소유자가 아니고 작업의 소유자로 더 적합한 다른 사람이 있는 경우. 다른 사용자에게 재할당 대화 상자에서 해당 사용자에게 할당을 설정하고 재할당 이유를 입력합니다. 그런 다음 진행을 클릭합니다.

     CI 소유자의 경우 작업이 현재 할당된 할당 그룹의 사용자만 나타납니다. 관리자의 경우 data_manager_user 역할을 가진 모든 사용자가 표시됩니다.
   - 재할당을 위해 보내기: 사용자가 이 작업에 적합한 사용자가 아니고 관리자가 작업을 다른 사람에게 할당해야 하는 경우. Send for reassignment(재할당을 위해 보내기) 대화 상자에서 작업의 이유를 입력한 다음 Submit(제출)을 클릭하여 관리자에게 알림을 보냅니다.

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

c. 증명할 **CI** 검토를 클릭하여 CI 증명 프로세스를 계속합니다.
작업이 다른 사람에게 할당되지 않은 경우 현재 사용자에게 자동으로 할당됩니다.

4. 옵션: 스마트 탐지 대화 상자가 나타나면 검토를 클릭하여 CI를 검토하거나 자동 증명을 클릭하여 검토 없이 탐지된 CI를 증명합니다.

a. 목록에서 CI의 상세 정보를 검토합니다.

b. 옵션: 자동 증명을 클릭하여 목록의 모든 CI를 자동으로 증명하고 증명된 CI 목록으로 이동합니다.

c. 옵션: 스마트 탐지와 상관없이 모든 CI를 아직 검토되지 않음 목록에 남겨두고 나중에 해당 CI를 계속 증명하려면 자동 증명 취소 를 클릭하십시오.
취소를 클릭하면 나중에 스마트 탐지 위젯에서 자동 증명 실행을 클릭할 수 있습니다. 증명할 CI를 검토할 때 스마트 탐지 창의 목록은 자동 증명 후보인 CI로 필터링되므로 모든 CI를 대량으로 자동 증명할 수 있습니다.

5. 아직 검토되지 않음 목록에서 CI를 검토합니다.

CI를 선택하여 CI 상태, 키 속성, CMDB 360 데이터와 같은 자세한 정보가 포함된 대시보드를 열 수 있습니다. 표시되는 CI 상태 상세 정보는 다양한 기능의 설정 및 활성화에 따라 달라집니다.

오른쪽 표시줄에 있는 다음 카드를 사용하여 도움말과 상태를 볼 수 있습니다.

- 증명 작업( )을 클릭하여 CI를 검토하는 동안 수행할 수 있는 가능한 작업에 대한 도움말을 확인합니다.
- 증명 상태( )를 클릭하여 CI 검토 및 증명 진행률을 확인합니다.
- 스마트 탐지 상태( )를 클릭하여 CI가 자동 증명 후보인지 확인하고 해당하는 경우 자동 증명을 적용합니다.

6. 증명 검토 CI 창의 상세 정보 탭에서 처리할 준비가 된 CI를 선택하고 선택한 모든 CI에 적용할 작업을 선택합니다.

- 존재를 증명할 수 있는 CI를 선택하고 증명을 클릭하여 증명된 목록으로 이동합니다.

  증명을 실행 취소하려면 증명됨 목록을 선택하고 아직 검토되지 않음 목록으로 다시 이동할 CI를 선택한 후 증명 안 함을 클릭합니다. 또는 거부됨 목록으로 이동할 CI를 선택하고 거부를 클릭합니다.

- 존재를 증명할 수 없는 CI를 선택하고 거부 를 클릭하여 거부된 목록으로 이동합니다. [CI 거부 확인] 대화 상자에서 설명을 입력한 후 [계속]을 클릭합니다.

  거부를 실행 취소하려면 거부됨 목록을 선택하고 아직 검토되지 않음 목록으로 다시 이동할 CI를 선택한 후 증명 안 함을 클릭합니다. 또는 증명됨 목록으로 이동할 CI를 선택하고 증명을 클릭합니다.

- 이 작업 및 향후 데이터 관리자 증명 정책에 포함되어서는 안 되는 CI를 선택하고 제외를 클릭합니다. Confirm exclusion CIs(CI 제외 확인) 대화 상자에서 설명을 입력하고 Proceed(계속)를 클릭합니다.

  제외된 CI는 CMDB 데이터 관리자 증명 정책의 제외 목록에 추가됩니다. 자세한 내용은 CMDB 데이터 관리자의 제외 목록 관리( )코어 UI 문서를 참조하십시오. 관리자만 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 이 작업을 실행 취소할 수 있습니다.

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

- 다른 CI와 중복되는 것으로 식별한 CI를 선택하고 작업에서 중복 제거를 클릭합니다. Confirm removing duplicate CIs(중복 CI 제거 확인) 대화 상자에서 설명을 입력하고 Proceed(계속)를 클릭합니다.

  이러한 중복 CI는 증명 작업에서 제거되고 중복 제거 작업이 생성되며, 이는 IRE(식별 및 조정 엔진)에서 생성하는 중복 제거 작업과 유사합니다. 중복 제거 작업을 처리하고 정정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복 CI 정정.

  주:
  관리자만 이 작업을 실행 취소할 수 있습니다.

- 작업의 모든 CI를 처리한 후 아직 검토되지 않음 목록이 비어 있으면 제출 버튼이 활성화됩니다. 제출을 클릭한 다음 증명 제출 대화 상자에서 제출을 클릭하여 작업을 닫습니다.

데이터 인증

데이터 인증은 CMDB 및 비 CMDB 테이블의 데이터에 대한 예약 및 요청 시 확인을 관리합니다.

정보는 , 외부 공급업체 도구에서 임포트하거나 수동으로 CMDB 검색에 추가됩니다. 규제 또는 절차상의 이유로 CMDB의 정보는 정확성과 인증을 확인해야 합니다. 인증을 담당하는 사람 또는 팀은 검증이 필요한 정보와 검증 일정을 정의할 수 있습니다. 그런 다음 일정은 데이터를 확인하기 위한 검사 목록을 생성합니다. 인증 작업에 할당된 개인이 일련의 질문에 대답하여 데이터를 확인합니다.

특정 테이블의 특정 필드에 대해 데이터 인증을 수행할 수 있습니다. 인증 일정에 따라 인증 작업이 자동으로 생성되고 할당됩니다. 예를 들어, 시카고에 있는 모든 Windows 서버에서 운영 체제 및 **CPU** 수와 같은 주요 정보 필드를 확인하는 인증을 설정할 수 있습니다. 그러면 해당 팀 구성원에게 작업을 자동으로 할당할 수 있습니다.

도메인 분리 시스템은 데이터 인증 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

의 데이터 인증 경험 **CMDB** 작업 공간

CMDB 작업 공간 방문 페이지와 해당 뷰를 사용하여 데이터 인증을 완전히 관리 및 사용하고, 다양한 분석을 보고, 다음과 같은 데이터 인증 작업을 처리할 수 있습니다.

- 데이터 관리자 인증 정책을 생성합니다.
- 레거시 인증 일정을 데이터 관리자 인증 정책으로 변환.
- CMDB 작업 공간에서 인증 작업 검토.
- 에서 실패한 인증 작업 검토 CMDB 작업 공간.

의 CMDB 작업 공간 데이터 인증 환경은 재설정, 여러 데이터 인증 작업의 병합 및 에스컬레이션과 같은 기능을 제공하지 않습니다.

에서 CMDB 작업 공간데이터 인증을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 데이터 인증 경험 CMDB 작업 공간.

코어 **UI(UI** 16)에서 데이터 인증

의 데이터 인증 경험 CMDB 작업 공간 최신 데이터 인증 기능을 제공합니다. 그러나 코어 UI(UI 16)에서 데이터 인증의 레거시 빌드는 다음으로 이동하여 사용할 수 있습니다. 모두 〉 데이터 인증. 코어 UI에서 CMDB 데이터 관리자 레거시 빌드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 코어 UI에 대한 데이터 인증.

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

주:

코어 UI의 CMDB 작업 공간 데이터 인증 및 데이터 인증의 레거시 빌드는 별도로 작동하며 동기화되지 않습니다. 따라서 이러한 구현 중 하나에서 만든 정의 및 일정과 같은 데이터 인증 요소는 표시되지 않으며 다른 구현에 포함되지 않습니다.

코어 UI의 데이터 인증의 레거시 빌드에서 생성된 데이터를 의 초안 인증 정책 CMDB 작업 공간으로 변환하려면 을 참조하십시오 레거시 인증 일정을 데이터 관리자 인증 정책으로 변환.

의 데이터 인증 경험 **CMDB** 작업 공간

에서 데이터 인증을 CMDB 작업 공간 사용하여 데이터 인증을 관리하고, 인증 정책을 만들고, 데이터 인증 작업을 관리하고, 진행 중인 프로세스에 대한 분석을 봅니다.

주:
코어 UI의 CMDB 작업 공간 데이터 인증 및 데이터 인증의 레거시 빌드는 별도로 작동하며 동기화되지 않습니다. 따라서 이러한 구현 중 하나에서 만든 필터 및 인증 일정과 같은 데이터 인증 정의는 표시되지 않으며 다른 구현에서 사용할 수도 없습니다.

의 데이터 인증 경험 **CMDB** 작업 공간

CMDB 작업 공간 방문 페이지와 해당 뷰를 사용하여 데이터 인증을 관리합니다.

- 를 의 관리 뷰 CMDB 작업 공간 사용하여 CMDB 데이터 관리자로 이동하여 새 인증 정책을 만듭니다.
- 방문 페이지의 내 작업 타일 CMDB 작업 공간 을 사용하여 검토 및 처리해야 하는 오픈 및 지연된 인증 작업에 액세스합니다.
- CMDB 작업 공간의 내 작업 뷰를 사용하여 인증 작업 섹션에서 자신에게 할당된 데이터 인증 작업에 액세스합니다.

다음에서 CMDB 작업 공간인증 작업 관리

- CMDB 작업 공간에서 인증 작업 검토
- 에서 실패한 인증 작업 검토 CMDB 작업 공간

레거시 인증 일정을 데이터 관리자 인증 정책으로 변환

레거시 데이터 인증 애플리케이션(코어 UI에서 실행)에서 생성된 인증 일정을 에서 사용할 수 있는 초안 데이터 관리자 인증 정책으로 변환합니다 CMDB 작업 공간.

시작하기 전에
필요한 역할: data_manager_admin 또는 sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
코어 UI에서 레거시 데이터 인증 애플리케이션을 사용하는 경우 버전 6.0에서 CMDB 작업 공간 데이터 인증의 새로운 구현에서는 연결된 인증 일정을 사용할 수 없습니다. 이러한 정의를 초안 데이터 관리자 인증 정책으로 변환할 수 있습니다. 그런 다음 데이터 관리자 정책 초안을 게시하는 것처럼 변환된 정책을 CMDB 작업 공간 게시할 수 있습니다.

성공적으로 변환된 레거시 인증 일정은 자동으로 비활성화됩니다.

이 변환은 레거시 인증 일정에서 대부분의 필드를 마이그레이션합니다. 그러나 및 `Last run date` 필드는 `Assign to empty` 데이터 관리자 테이블로 CMDB 작업 공간 마이그레이션되지 않습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 데이터 관리자 개요 페이지의 페이지 맨 위에 있는 배너에서 가져오기 를 선택합니다.
   임포트할 레거시 인증 일정이 없는 경우 기존 정책 임포트에 대한 알림 배너가 나타나지 않습니다.
4. Confirm import of certification schedule into draft policies(초안 정책으로 인증 일정 가져오기 확인)에서 **Import into draft** policies(초안 정책으로 가져오기)를 선택합니다.

   a. 임포트 진행 중 대화 상자에서 진행 상황을 추적합니다.

   b. 요약 임포트 대화 상자에서 임포트 결과를 검토합니다.

   이전 변환 작업이 있는 경우 결과에는 현재 변환 작업만 반영됩니다. 예를 들어 완료됨 수에는 현재 실행에서 성공적으로 변환된 레코드만 포함됩니다.

   완료된 결과와 건너뛴 결과와 연결된 링크를 선택하여 관련 기록으로 드릴다운합니다.

   또한 추가 세부 정보를 보려면 모두를 선택하고 필터 탐색기에서 cert_schedule.list 를 입력하여 인증 일정 테이블을 엽니다. 및 열은 *Migration StatusMigration exception* 실패하거나 건너뛴 기록에 특히 중요한 세부 정보를 제공합니다.

   c. 초안 정책 탭 아래의 데이터 관리자 정책 페이지에서 변환된 정책을 보려면 초안 정책 보기를 선택합니다.

5. 옵션: 에서 초안 데이터 관리자 정책 게시 CMDB 작업 공간

결과

- 이 변환이 진행되는 동안 로그인하면 데이터 관리자 개요 페이지에 진행률 메시지가 나타납니다. 세부 정보 보기 링크를 선택하여 작업 진행률에 대한 세부 정보가 포함된 임포트 진행 중 대화 상자를 열 수 있습니다.
- 레거시 인증 일정은 의 데이터 관리자 CMDB 작업 공간에서 초안 인증 정책으로 사용할 수 있습니다.
- 레거시 인증 일정이 비활성화됩니다.

CMDB 작업 공간에서 인증 작업 검토

할당된 인증 작업에서 기록 필드 및 CI 속성의 값을 검토한 다음 결과에 따라 검토를 인증, 편집 또는 실패합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
인증 작업이 제대로 할당되지 않은 경우 적절한 검토자가 누구인지 알고 있는 경우 다른 사용자에게 다시 할당하거나 관리자에게 작업을 다시 할당하도록 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간을 클릭한 다음, 메뉴 막대에서 CMDB 작업 공간내 작업을 선택하십시오.
2. 옵션: 내 작업 섹션에서 여러 작업을 선택하여 작업을 대량으로 재할당할 수 있습니다.

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

a. 인증 작업 탭을 선택한 다음, 다시 할당할 작업을 선택합니다.

- 다시 할당을 선택합니다. 필드 값을 검토할 적절한 사용자가 아니고 적절한 검토자가 누구인지 알고 있는 경우 다른 그룹 또는 사용자에게 작업을 다시 할당합니다.
  - 할당 그룹: 사용자가 속한 할당 그룹을 선택합니다.
  - 담당자: 이 작업을 다시 할당할 적절한 검토자를 검색합니다.
  - 이 작업에 대한 이유 제출: 작업을 재할당하는 이유를 입력합니다.
- Reassign(재할당) 드롭다운 메뉴를 선택한 다음, **Assign to** me(나에게 할당)를 선택합니다. 이 작업에 적합한 검토자인 경우 할당되지 않은 작업을 자신에게 할당합니다.
- 재할당 드롭다운 메뉴를 선택한 다음 재할당 요청: 자신에게 잘못 할당된 작업을 다른 사람에게 재할당 요청을 선택합니다. 작업을 다시 할당해야 하는 이유를 입력한 다음, 제출을 선택합니다.

b. 계속을 선택합니다.

3. 인증 작업 탭에서 검토할 인증 작업을 선택합니다.

4. 인증 작업의 세부 정보를 검토한 다음, 인증할 기록 검토를 선택합니다.

> 주:
> 이 페이지에서 작업을 재할당할 수 있습니다. 재할당 옵션을 검토하려면 2단계를 참조하십시오.

5. Review not completed(완료되지 않음) 탭에서 검토를 종료할 레코드를 선택한 다음 Certify(인증) 또는 Fail(실패)을 선택합니다.

첫 번째 열 헤더의 확인란을 선택한 다음 나타나는 이 목록에서 모든 **<n>** 항목 선택 링크를 선택하여 대량 처리를 위해 페이지에 표시되는 모든 기록을 선택할 수 있습니다.

인증 또는 실패의 검토 결론은 아직 검토 보류 중인 선택한 기록의 인증 필드에만 대량으로 적용됩니다. 예를 들어 이미 인증된 것으로 표시된 인증 필드는 실패를 선택해도 영향을 받지 않습니다. 검토되지 않은 필드만 실패로 표시됩니다. 검토가 종료된 기록은 검토 완료됨 탭으로 이동됩니다.

6. 자세히 검토할 레코드를 선택한 다음, 레코드 검토를 선택합니다.

열 헤더 옆에 있는 확인 표시는 이 인증 검토에 값이 포함된 필드(인증 필드)를 나타냅니다. 다른 모든 열에는 기록(표시 필드)을 식별하는 데 도움이 되도록 포함된 추가 필드가 표시됩니다.

검토할 기록(또는 CI)을 선택하면 선택한 기록의 필드(또는 속성)가 오른쪽의 별도 필드 검토 섹션에 나타납니다. 검토할 단일 기록을 선택하면 선택한 기록의 필드 값이 나타납니다. 검토할 기록을 여러 개 선택하면 필드 값이 표시되지 않습니다. 해당 섹션에서 검토 결과를 적용할 필드를 선택하거나 모든 필드 선택을 선택하여 검토 결과를 모든 필드에 적용합니다.

7. 모든 기록을 검토한 후 제출 을 선택합니다.
작업의 모든 기록이 검토되고 작업이 완료될 때까지는 제출 버튼을 사용할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업

검토 완료됨 탭에서 인증 결과를 검토하고 인증 결과를 변경하거나 필드 값을 편집할 수 있습니다.

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

에서 실패한 인증 작업 검토 **CMDB** 작업 공간

인증 검토에 실패하고 사용자에게 할당된 기록(및 CI)을 검토합니다. 이러한 예외는 인증 작업을 검토하는 동안 동적으로 업데이트되는 목록에 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간을 클릭한 다음, 메뉴 막대에서 CMDB 작업 공간내 작업을 선택하십시오.
2. 인증 예외 팝업 배너에서 보려면 여기를 클릭을 선택합니다.
3. 드롭다운을 선택하여 작업을 확장하면 인증 검토에 실패한 기록과 필드가 표시됩니다.
4. 업데이트할 필드의 인증 문서 ID를 선택합니다.
   요소 열에는 검토에 실패한 필드가 표시됩니다. 인증 문서 ID 열에는 해당 기록에 대한 링크가 포함되어 있습니다.
5. 업데이트가 필요한 필드의 상세 정보를 검토합니다.

다음에 수행할 작업
CMDB 작업 공간에서 인증 작업 검토 해당 인증 작업을 찾아 검토하고 잘못된 필드 값을 업데이트하려면 항목을 참조하십시오. 기록 및 CI 양식에 직접 액세스하여 잘못된 값을 업데이트할 수도 있습니다.

코어 UI에 대한 데이터 인증

코어 UI에서 데이터 인증의 레거시 빌드를 사용하면 데이터 인증 작업을 중앙에서 추적 및 처리하고, 인증 필터를 생성하고, 인증 일정을 정의할 수 있습니다.

릴리스부터 Xanadu 데이터 인증 플러그인(com.snc.certification_v2)은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. CMDB Workspace 스토어 앱은 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다.

- 사용 중단에 대한 자세한 내용은 기술 자료의 사용 중단 프로세스(KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.
- 데이터 인증 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 데이터 인증 경험 CMDB 작업 공간.
- 코어 UI에서 데이터 인증의 레거시 빌드에서 생성된 일정을 CMDB 작업 공간의 초안 인증 정책으로 변환하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 레거시 인증 일정을 데이터 관리자 인증 정책으로 변환.

주:

CMDB 작업 공간의 데이터 인증과 코어 UI의 레거시 데이터 인증 빌드는 별도로 작동하며 동기화되지 않습니다. 따라서 이러한 구현 중 하나에서 만든 필터 및 일정과 같은 데이터 인증 요소는 표시되지 않으며 다른 구현에 포함되지 않습니다.

데이터 인증 활성화

데이터 인증 플러그인을 활성화하여 애플리케이션에 액세스합니다. 이 플러그인을 활성화하면 인증 필터 버전을 관리하는 Version Management 플러그인도 활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

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

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 데이터 인증 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

데이터 인증과 함께 설치되는 구성요소

데이터 인증 플러그인을 활성화하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

데모 데이터는 데이터 인증과 함께 사용할 수 있습니다. 데모 데이터는 필터, 일정, 인스턴스 및 작업을 포함한 정보를 제공합니다.

테이블

데이터 인증은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
인증 감사 정의 〔cert_audit_definition〕	단일 엔터티로 실행할 수 있는 인증 일정 컬렉션을 저장합니다.
인증 감사 정의 요소 〔m2m_cert_audit_def_cert_sched〕	각 인증 감사 정의에 있는 인증 일정을 나열합니다.
인증 감사 인스턴스 〔cert_audit_instance〕	특정 감사 정의와 연결된 인증 인스턴스를 저장합니다.
인증 요소 〔cert_element〕	인증 작업으로 그룹화된 데이터 요소를 저장합니다.
인증 필터 〔cert_filter〕	인증에 대한 필터링 조건을 사용하여 인증이 필요한 데이터를 저장합니다.
인증 인스턴스 〔cert_instance〕	예약된 인증의 단일 인스턴스를 나타내는 인증 작업 컬렉션을 저장합니다. 이 테이블은 감사 〔cert_audit〕 테이블을 확장합니다.
인증 일정 〔cert_schedule〕	특정 테이블에 대한 특정 정보 세트, 작업이 할당된 사용자 또는 그룹, 이 인증이 수행되는 빈도에 대한 인증을 저장합니다.
인증 작업 〔cert_task〕	개별 인증 작업을 저장합니다. 인증 작업은 작업 테이블을 확장합니다.

스크립트 포함

데이터 인증은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

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

이름	설명
인증Ajax	개별 인증 요소를 인증, 거부 또는 되돌릴 수 있는 유틸리티를 제공합니다.
인증작업Create	인증 작업에 대한 표준 코드를 확장하는 사용자 지정 코드입니다.
CertTaskEscalationTimerPercentage	인증에 대한 완료 시간 및 백분율 정보를 업데이트합니다.
인증유틸리티	인증을 위한 유틸리티 기능을 제공합니다.

클라이언트 스크립트

데이터 인증은 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

이름	테이블	설명
확인란이 선택된 경우 경보	인증 작업 (cert_task)	인증자가 체크된 요소를 인증하지 않고 기록에서 나가려고 하면 경고를 제공합니다.
테이블 이름 확인	인증 일정 (cert_schedule)	다른 필터를 선택하면 테이블 이름을 업데이트합니다.

UI 정책

데이터 인증은 다음 UI 정책을 추가합니다.

이름	테이블	설명
다음 예약된 실행 숨기기	인증 일정 (cert_schedule)	일정이 한 번 또는 요청 시에만 실행되도록 설정된 경우 다음 예약된 실행 필드를 숨깁니다. | • 활성이 아니오로 설정될 때 "실행" 관련 필드 숨기기 • 활성 상태가 아닐 때 실행 숨기기	인증 일정 (cert_schedule)	활성이 아니오로 설정된 경우 실행 필드를 숨깁니다.
테이블 이름을 읽기 전용으로 설정	인증 일정 (cert_schedule)	테이블 필드를 읽기 전용으로 만듭니다.
테이블 필드 숨기기	인증 요소 (cert_element)	인증 작업 양식에서 테이블 필드를 숨깁니다.
완료율 필드를 읽기 전용으로 설정	인증 인스턴스 (cert_instance)	상태가진행 중, 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨인 경우에만 완료율 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
필드에 할당 표시	인증 일정 (cert_schedule)	할당 유형이 사용자일 때 할당 대상 필드를 표시하고 다른 모든 할당 유형에서는 할당 대상 필드를 숨깁니다.
그룹 필드 표시	인증 일정 (cert_schedule)	할당 유형이 그룹일 때 그룹 변경(이전의 할당 그룹) 필드를 표시하고 다른 모든 할당 유형의 변경 그룹 필드를 숨깁니다.
사용자 필드 표시	인증 일정 (cert_schedule)	할당 유형이 사용자일 때 사용자 필드를 표시합니다.

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

이름	테이블	설명
할당 필드 표시	인증 일정 (cert_schedule)	할당 유형이 사용자 필드 또는 그룹 필드인 경우 빈 항목에 할당 옵션을 표시합니다.

비즈니스 규칙

데이터 인증은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

이름	테이블	설명
인증 작업에 대한 날짜 조정	인증 인스턴스 (cert_instance)	활성 인증의 날짜가 변경되면 인증 인스턴스에 속한 작업의 날짜를 조정합니다.
인스턴스 취소	인증 인스턴스 (cert_instance)	활성 인증이 취소되면 열려 있는 모든 인증 작업을 취소합니다.
인증 감사 인스턴스 이벤트	인증 감사 인스턴스 (cert_audit_instance)	활성 인증 감사 인스턴스가 생성되면 삽입된 이벤트를 보냅니다. 활성 인증 감사 인스턴스가 완료 또는 미완료로 표시되면 완료 이벤트를 보냅니다.
인증 요소 이벤트	인증 요소 (cert_element)	인증의 요소가 실패로 표시되면 실패 이벤트를 보냅니다.
인증 인스턴스 이벤트	인증 인스턴스 (cert_instance)	인증 인스턴스가 작성되면 삽입된 이벤트를 보냅니다. 인증 인스턴스가 완료되면 완료 이벤트를 보냅니다.
인증 인스턴스 롤업	인증 작업 (cert_task)	인증 인스턴스 기록의 완료율 필드를 업데이트합니다.
인증 작업 이벤트	인증 작업 (cert_task)	작업이 삽입되면 inserted 이벤트를 보냅니다. 작업이 비활성화되면 완료 이벤트를 보냅니다. 작업이 취소되면 취소된 이벤트를 보냅니다.
인증 작업 값	인증 요소 (cert_element)	인증 요소가 업데이트될 때 상위 작업의 완료율을 업데이트합니다.
인증 감사 진행 상황 확인	인증 인스턴스 (cert_instance)	감사의 일부인 인증이 완료되면 감사 인스턴스의 완료 상태를 전체적으로 업데이트합니다.
인증 뷰 정리	인증 인스턴스 (cert_instance)	인증 인스턴스가 삭제되면 모든 관련 기록을 정리합니다.
인증 일정 필드 복사	인증 인스턴스 (cert_instance)	인증 일정의 변경 사항을 인증 인스턴스에 복사합니다.
인증 작업 병합	인증 작업 (cert_task)	작업이 재할당되고 새 사용자에게 동일한 인스턴스에 대한 다른 작업이 있는 경우 두 작업을 병합합니다.
일정이 있는 필터 삭제 방지	인증 필터 (cert_filter)	일정에 사용되는 필터를 삭제할 수 없습니다.
알림 재할당	인증 작업 (cert_task)	작업이 재할당되면 새 담당자와 이전 담당자에게 알림을 보냅니다.
롤업 상태	인증 작업 (cert_task)	작업 상태가 변경되면 필요한 모든 상위 항목을 업데이트합니다.
감사 참조 업데이트	인증 작업 (cert_task)	데이터 인증 기록이 원하는 상태 기록과 호환되도록 합니다. 이 규칙은 삽입 및 유지를 사용하여 기록을 삽입할 때 감사 필드가 올바르게 완료되도록 합니다.

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

이름	테이블	설명
감사 결과 업데이트	인증 요소 [cert_element]	보고를 위해 데이터 인증 기록을 원하는 상태 기록과 호환되도록 합니다. 이 규칙은 감사가 인증될 때 인증된 값을 원하는 값 열에 넣습니다. 또한 감사가 실패일 경우 불일치 값 열에 실제 값을 입력합니다.
follow_on_task 및 감사 참조 업데이트	인증 요소 [cert_element]	보고를 위해 데이터 인증 기록을 원하는 상태 기록과 호환되도록 합니다. 이 규칙은 인증 작업이 후속 작업과 호환되도록 하고 원본에 관계없이 모든 작업을 표시합니다.
다음 실행 시간 업데이트	인증 일정 [cert_schedule]	일정이 매일, 매주, 매월 또는 주기적으로 실행되면 다음 예약된 실행 필드를 업데이트합니다.
필드 검증	인증 일정 [cert_schedule]	인증 일정의 필드가 변경될 때 표시 필드와 인증 필드 모두에 사용되는 필드가 없는지 확인합니다.

포매터

데이터 인증은 다음 포매터를 추가합니다.

포매터

이름	설명
인증 작업 요소	인증 작업에서 요소의 사용자 지정 사용자 인터페이스 서식을 사용하도록 설정합니다. 예를 들어, 요소를 인증할 때 사용할 녹색 확인 표시와 빨간색 느낌표를 표시합니다.

속성

속성

이름	테이블	설명
glide.ui.cert_task_activity.필드	시스템 속성 [sys_properties]	작업 활동 필드인 저널 필드를 정의합니다. 기본값: work_notes

사용자 역할

데이터 인증은 다음 사용자 역할을 추가합니다.

사용자 역할

역할	포함하는 역할	설명
certification_admin	certification	다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 인증 생성 및 구성 • 제공된 답변 무효화 • 인증 작업 소유자를 위한 인증 작업 수행

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

사용자 역할

역할	포함하는 역할	설명
		• 언제든지 사용자 및 소유자에게 인증 작업 알림 보내기 • 모든 상태의 인증 취소 또는 삭제
certification_filter_admin	certification	모든 데이터 인증 필터를 만들고 관리할 수 있습니다.
certification	없음	자신 또는 자신이 구성원인 그룹에 할당된 활성 또는 완료되지 않은 작업을 업데이트할 수 있습니다. 자신 또는 자신이 구성원인 그룹이 소유한 구성 항목을 업데이트할 수도 있습니다. 인증 작업이 할당되면 이메일 알림을 받습니다.

이벤트

데이터 인증은 다음 이벤트를 추가합니다. 시스템은 ServiceNow 이러한 이벤트를 사용하여 인증 기록의 변경 사항에 대해 작업 소유자와 관리자에게 이메일 알림을 보냅니다.

이름	설명
cert_audit_instance.완료됨	인증 감사 인스턴스가 완료되었습니다.
cert_audit_instance.삽입됨	인증 감사 인스턴스가 삽입되었습니다.
cert_element.실패	인증 요소가 인증에 실패했습니다.
cert_instance.완료	인증 인스턴스가 완료되었습니다.
cert_instance.삽입됨	인증 인스턴스가 삽입되었습니다.
cert_task.취소됨	인증 작업이 취소되었습니다.
cert_task.완료됨	인증 작업이 완료되었습니다.
cert_task.에스컬레이션	인증 작업 기록이 에스컬레이션되었습니다.
cert_task.삽입됨	새 인증 작업이 생성되었습니다.
cert_task.알림	인증 작업 알림이 사용자에게 다시 전송되었습니다.
cert_task.기한이 지남	지정된 완료 날짜가 지난 인증 작업입니다.
cert_task.재할당	인증 작업이 재할당되었습니다.
cert_task.경고	새 작업 에스컬레이션 지점에 도달했습니다.

이메일 템플릿

데이터 인증은 다음과 같은 이메일 템플릿을 추가합니다.

이름	메시지
certification.task.cancelled	데이터 인증 및 관리 프로세스의 일부로 사용자/사용자의 그룹에 할당된 인증 작업이 취소되었습니다.

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

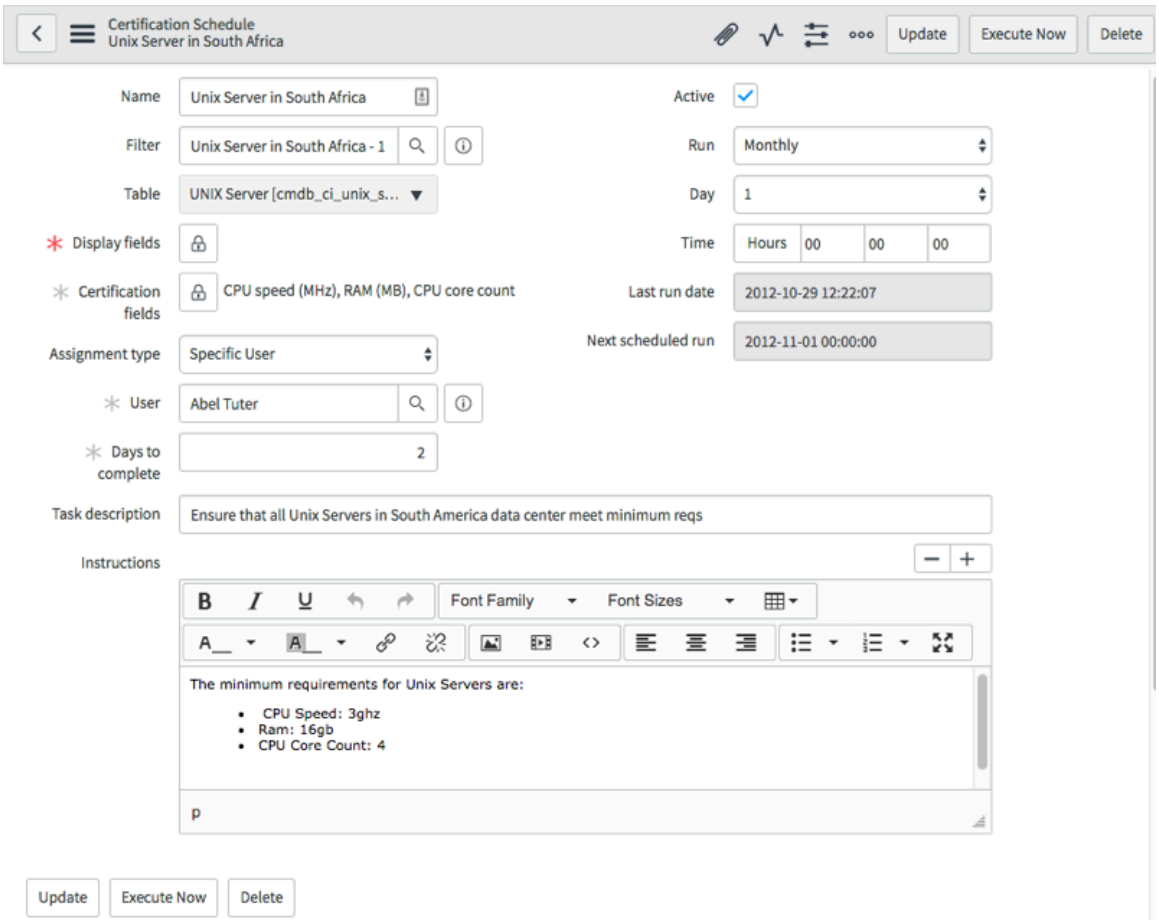
이름	메시지
인증.작업.미리 알림.삽입됨	데이터 인증 및 관리 프로세스의 일부로 사용자/사용자의 그룹에 할당된 인증 작업에 주의가 필요합니다.
인증.작업.미리 알림.미결	데이터 인증 및 관리 프로세스의 일부로 사용자/사용자의 그룹에 할당된 인증 작업에 주의가 필요합니다.
인증.작업.미리 알림.기한 초과	데이터 인증 및 관리 프로세스의 일부로 사용자/사용자의 그룹에 할당된 인증 작업의 기한이 지났습니다.

인증 일정

인증 일정은 인증이 필요한 정보와 실행 빈도를 정의합니다.

지정된 각 시간 간격 또는 요청 시 인증 일정은 설정된 조건을 기반으로 일련의 인증 작업을 생성합니다. 인증 작업 미리 보기 관련 링크를 사용하여 인증 일정에서 생성된 인증 작업을 미리 볼 수 있습니다.

인증 일정



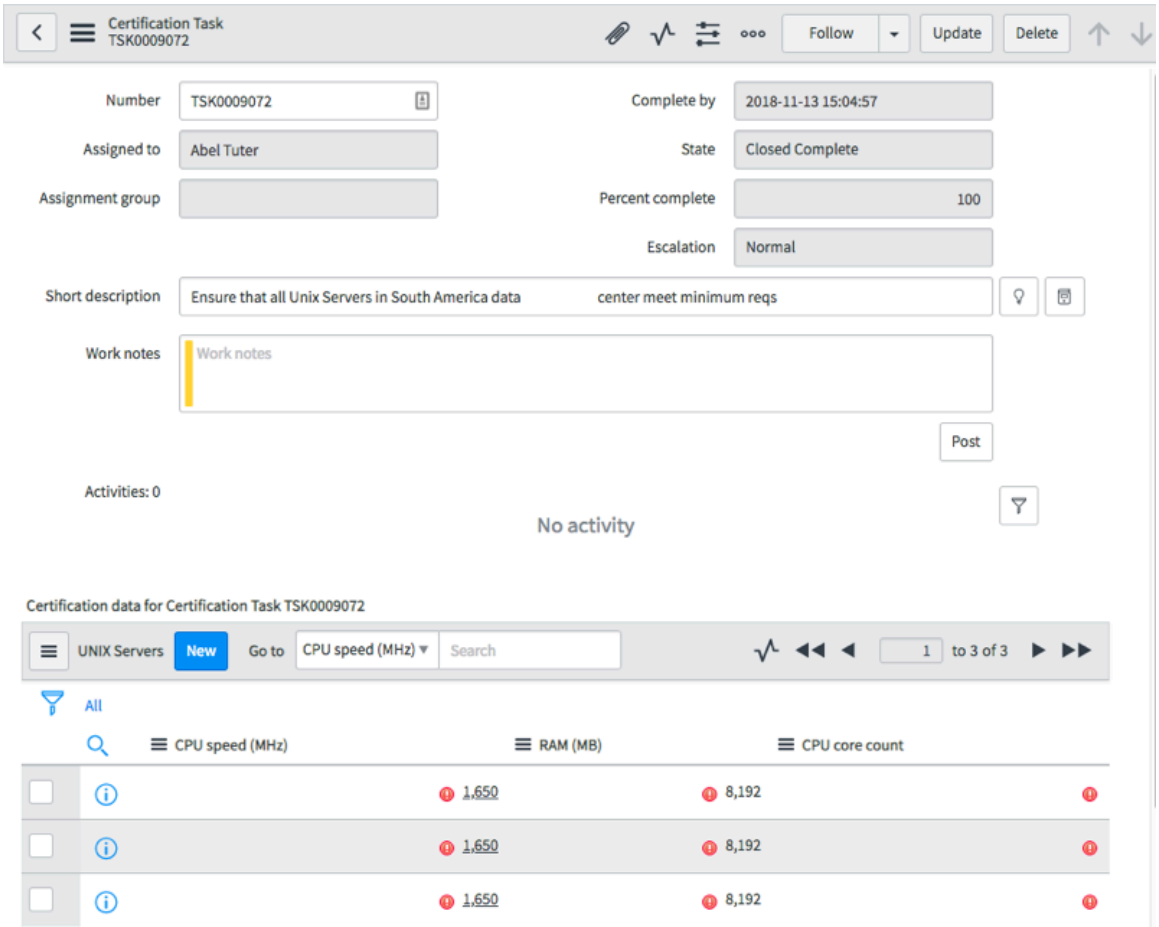
인증 작업

인증 작업은 특정 기록과 연결된 데이터를 확인하는 작업을 나타냅니다.

작업 소유자는 인증 작업 수행을 담당합니다. 작업에는 작업 소유자에게 미리 알림을 보내고, 필요한 경우 소유자의 관리자에게 정기적으로 미리 알림을 보내는 연결된 워크플로우가 있습니다.

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

인증 작업



주:
메시지가

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

나타나면 다음을 의미합니다.

- cmbd_ci 및 cmdb_ci_server 테이블에 많은 양의 데이터가 있습니다.
- 데이터 인증 작업 처리가 완료되지 않았습니다(데이터 인증 작업이 아직 처리 중임).

지시에 따라 페이지를 새로고침하고 처리가 완료될 때까지 기다립니다.

올바르지 않은 요소 정리

잘못된 요소 정리 UI 작업을 사용하여 잘못된 기록을 참조하는 인증 요소를 쿼리하고 삭제합니다. 각 인증 작업에는 인증 일정이 있으며 각 인증 일정에는 테이블 및 필터 필드가 있습니다. 이 UI 작업을 사용하면 다음 처리가 수행됩니다.

1. 인증 일정에 있는 필터를 사용하여 인증 일정의 테이블 필드에서 사용 가능한 모든 기록을 수집합니다.
2. 현재 인증 작업과 연결된 모든 인증 요소를 수집합니다.
3. 이전 단계에서 수집된 데이터에 더 이상 사용할 수 없는 인증 요소를 삭제합니다.
4. 잘못된 기록을 삭제한 후 인증 완료율을 다음 수식을 사용하여 다시 계산합니다.

   (1 - (보류 중인 인증 요소 수 / 관련된 총 인증 요소 수)) * 100;)

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

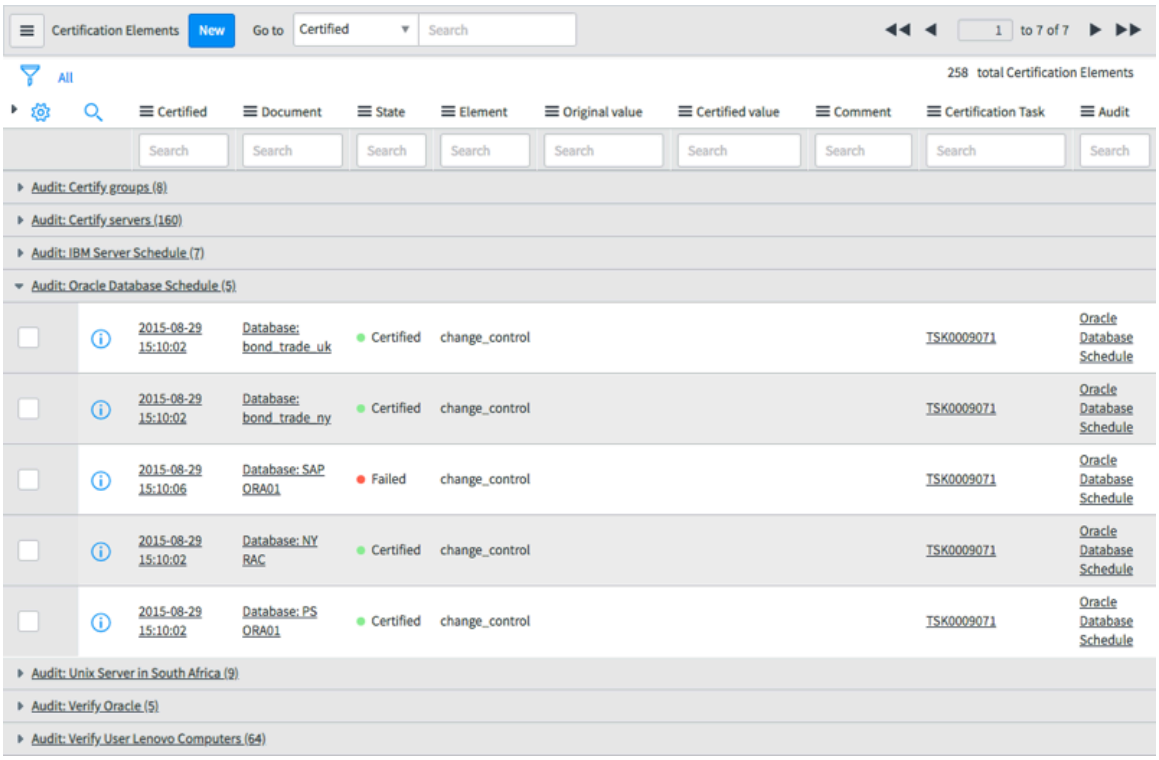
5. 보류 중 상태의 인증 요소가 없으면 관련 인증 작업이 종결로 표시되고 비활성화됩니다.
6. 보류 상태의 인증 요소가 남아 있는 경우 관련 인증 작업을 활성화하고 상태를 진행 중으로 변경합니다.

인증 요소

인증 대상 각 레코드의 각 요소는 자체 인증 요소 레코드에서 추적됩니다.

또한 요소가 인증된 날짜 및 시간, 설명, 필드의 원래 및 인증됨 값이 추적됩니다. 개별 인증 작업의 요소를 볼 수 있습니다. 또는 모두 로 이동한 다음 필터 상자에 cert_element.list를 입력하여 인증 요소 [cert_element] 테이블에 직접 액세스할 수 있습니다.

인증 요소

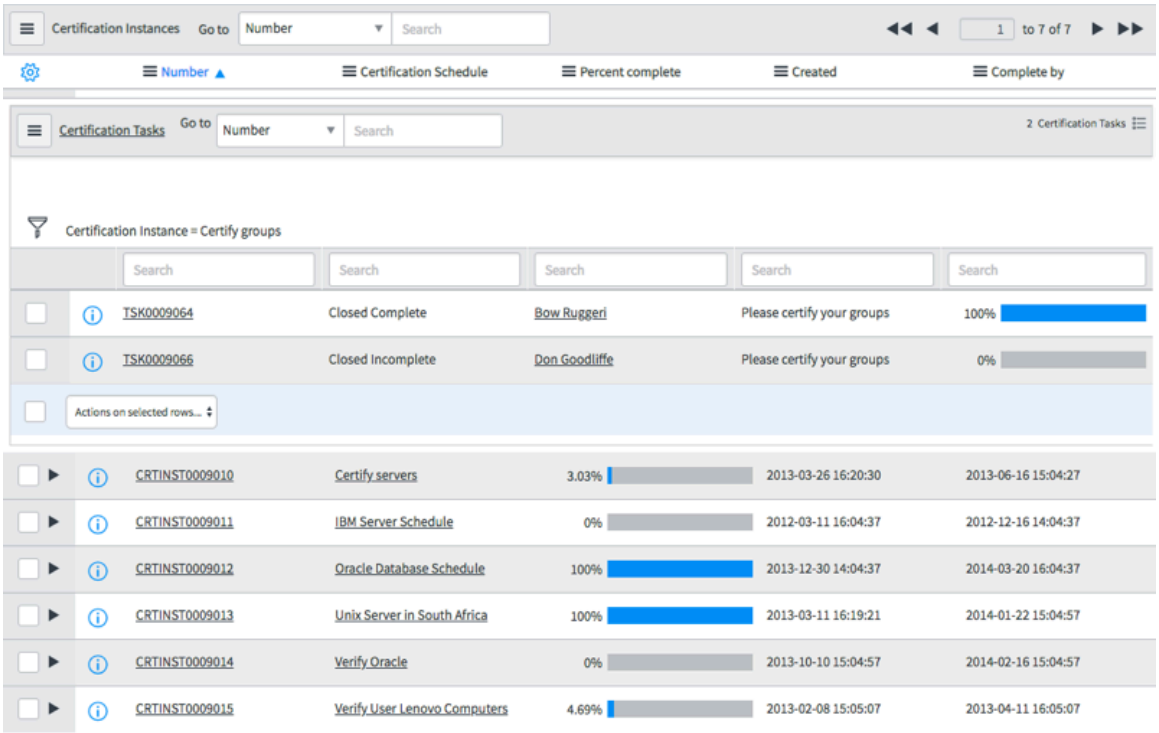


인증 인스턴스

인증 인스턴스는 인증 일정을 한 번 실행하는 인증 작업의 모음입니다.

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

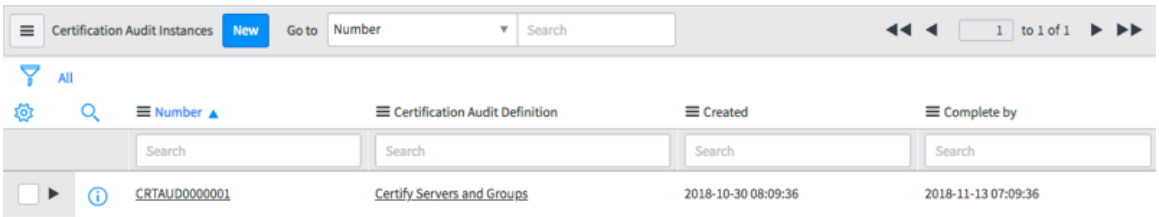
인증 인스턴스



인증 감사 인스턴스

인증 감사 인스턴스는 인증 감사 정의의 단일 실행으로 작성된 인증 인스턴스 및 작업의 모음입니다.

인증 감사 인스턴스

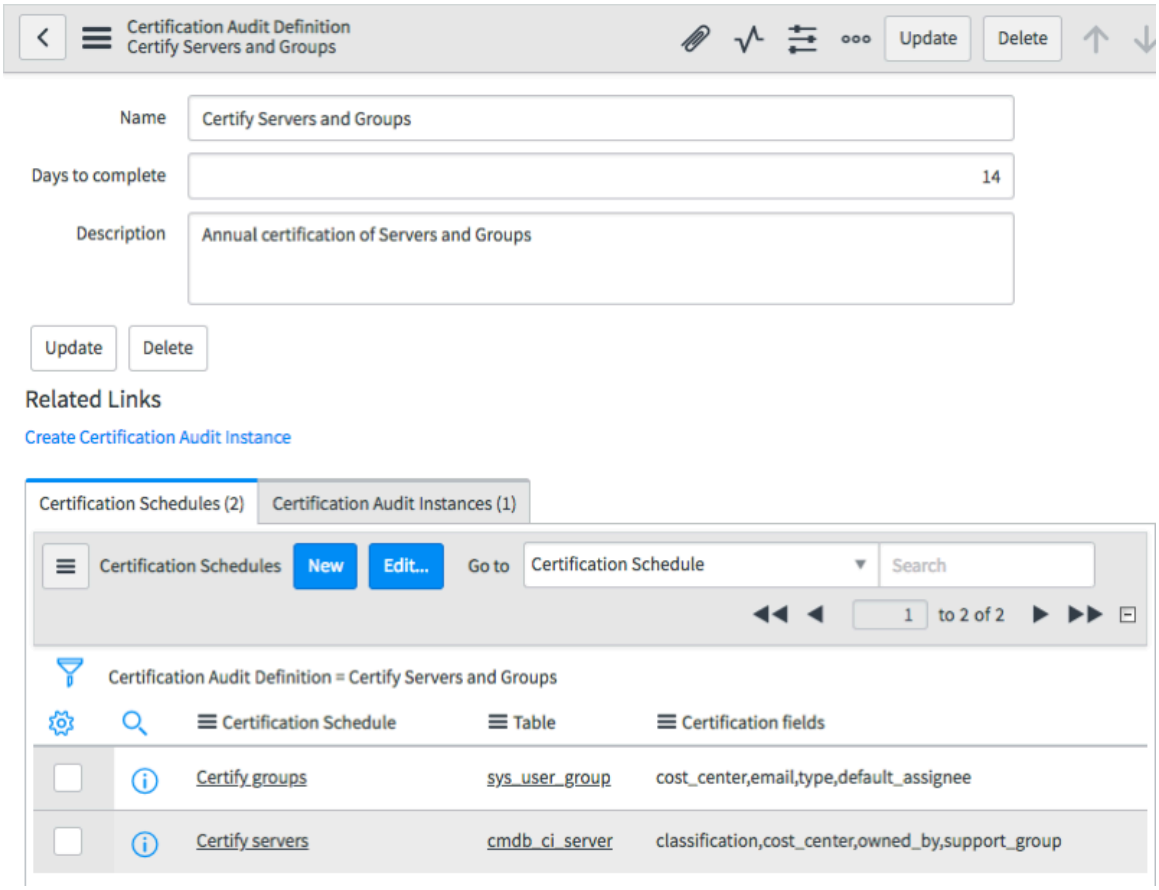


인증 감사 정의

인증 감사 정의는 한 번에 실행할 수 있는 인증 일정 모음입니다.

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

인증 감사 정의



데이터 인증 개요 모듈

데이터 인증 개요 모듈은 데이터 인증 콘솔 홈페이지에 다양한 데이터 인증 관련 보고서를 표시합니다.

개요 모듈은 홈페이지의 한 유형입니다.

다양한 액세스 수준은 다음과 같습니다.

역할당 접근 수준

역할	접근
certification	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 인증 검토, 인증 및 실패
certification_admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) 보기, 사용자 지정
admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) • 편집(보고서 편집 가능)

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

데이터 인증 개요 모듈

개요 모듈에는 다음 보고서가 포함됩니다.

데이터 인증 개요 모듈 설명

보고서	설명	테이블
30/60/90일 에이징	작업이 시작된 이후의 일 수(*30*, *60*, *90*, *90* 이상)를 기준으로 작업을 그룹화합니다.	인증 작업
인증 인스턴스	모든 인증 인스턴스를 나열합니다.	인증 인스턴스
인증 진행 보고서	작업 진행률을 백분율로 표시하는 작업 소유자별로 작업을 그룹화합니다.	인증 작업
인증 작업 완료 보고서	완료된 작업을 나타내는 작업 소유자별로 작업을 그룹화합니다.	인증 작업
현재까지 예외	주석이 추가되고 실패 또는 진행 중 상태인 모든 작업 요소를 나열합니다.	인증 요소
기능 롤업	인증 작업이 할당된 그룹이 있는 관리자를 나열합니다. 보고서는 상태별로 그룹화된 가로 막대형 차트로, 각 막대는 할당 그룹의 관리자를 나타냅니다.	인증 작업
계층적 롤업	할당된 인증 작업이 있는 직원이 있는 관리자(작업 소유자)를 표시합니다. 보고서는 상태별로 그룹화된 가로 막대형 차트이며, 각 막대는 작업 소유자의 관리자(할당 대상 필드에서 식별됨)를 나타냅니다.	인증 작업
예정된 일정	다음 30일 이내에 실행되도록 예약된 모든 일정을 나열합니다.	인증 일정

관련 정보

데이터 인증 개요 모듈 사용

데이터 인증 개요 모듈 사용

데이터 인증 작업의 상태를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

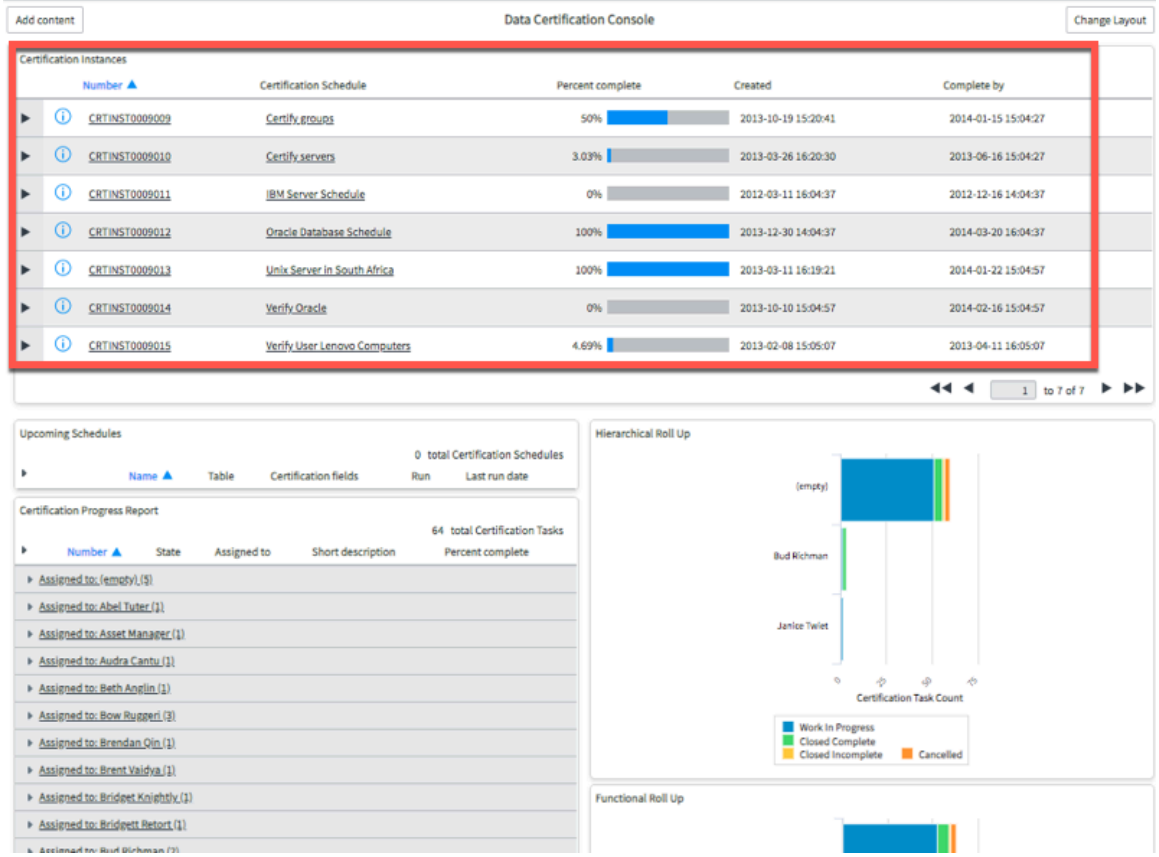
1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 개요.
2. 보고서 내 요소를 클릭하여 자세한 정보를 확인합니다.
   예를 들어, 기능 롤업 막대형 차트에서 색이 지정된 막대를 클릭하면 자세한 정보가 데이터 인증 콘솔 화면을 대체합니다.
3. 일부 필드는 개요 페이지에서 직접 업데이트합니다.

Example:

예를 들어, 표시된 이미지의 빨간색 상자에서 인증 인스턴스 보고서의 인증 일정이 업데이트되고 있음을 알 수 있습니다.

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

데이터 인증 개요 모듈



관련 정보

데이터 인증 개요 모듈

데이터 인증 계획 수립

초기 계획을 통해 인증 프로세스를 보다 성공적으로 만들 수 있습니다.

인증 일정 및 인증 감사 정의를 정의하여 certification_admin 역할을 가진 사용자는 인증이 수행되는 시기, 수행하는 사람 및 인증해야 하는 데이터를 설정할 수 있습니다.

필요한 역할

certification_admin 역할을 가진 사용자는 필터 버전을 볼 수 있습니다. 이러한 사용자는 필요한 테이블에 대한 적절한 액세스 권한이 있는 경우 필터를 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다. 기본 ServiceNow 시스템에서 certification_admin 사용자는 제한된 시스템 권한을 가지며 필터를 만드는 데 필요한 모든 테이블에 액세스할 수 없습니다. 규정 준수 자원을 할당할 때 필요에 따라 certification_admin 사용자에게 추가 역할을 부여해야 합니다. 예를 들어 이 사용자에게는 다음 테이블에 대한 액세스 권한을 부여하는 역할이 필요합니다.

- 회사 [core_company]
- 비용 센터 [cmn_cost_center]
- 일정 [cmn_schedule]

계획 수립 데이터 인증

데이터 인증 프로세스를 계획하려면 다음을 정의해야 합니다.

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

- 인증 일정은 특정 테이블의 특정 정보 세트에 대한 인증을 정의합니다. 또한 해당 인증을 수행하기 위한 인증 작업을 생성합니다. 작업 소유자당 하나의 인증 작업이 생성되고 인증 인스턴스 기록이 작업을 그룹화합니다.
- 선택 사항인 인증 감사 정의는 함께 수행할 인증 일정을 그룹화하고 이를 수행하기 위한 인증 감사 인스턴스를 생성합니다.

각 인증 일정에 대한 답변이 필요한 질문은 다음과 같습니다.

- 인증이 필요한 정보는 무엇입니까?
- 인증 기한은 언제입니까?
- 인증을 수행해야 하는 사람은 누구입니까?

인증 필터 생성

필터는 표준 조건 작성기로 만든 모든 테이블의 구성 항목 ServiceNow 하위 집합입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

예를 들어 오스트레일리아 데이터 센터의 모든 UNIX 서버를 선택하는 필터가 있습니다.

필터를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 여러 버전의 필터를 만든 다음 사용할 버전을 선택합니다.
- 여러 인증 일정에 하나의 필터를 사용하십시오.
- 조건을 생성할 때 필터와 일치하는 기록 수를 봅니다.

주:
인증 일정을 생성하기 전에 인증 필터를 생성해야 합니다.

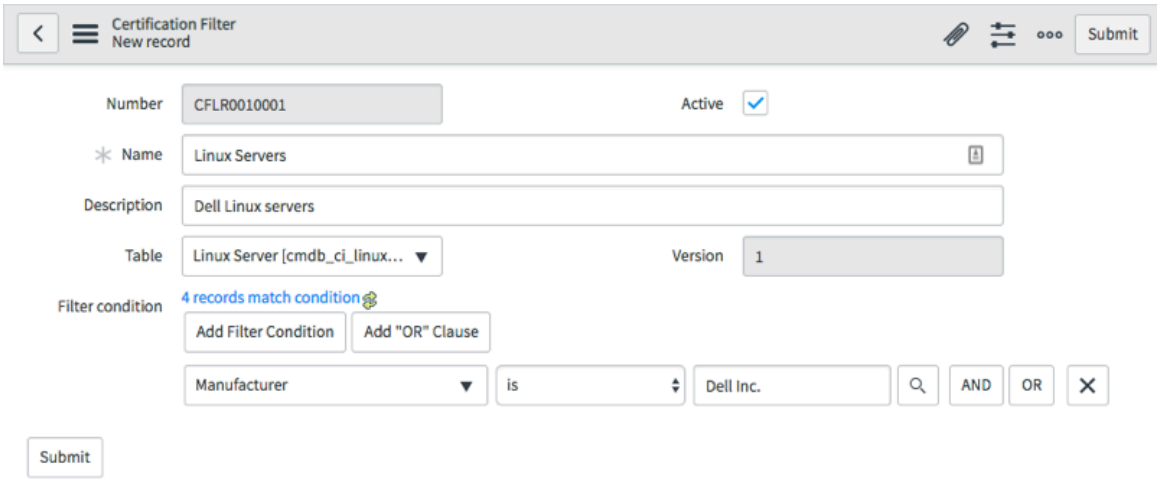
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 인증 필터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다(표 참조).
4. 제출을 클릭합니다.

   이 작업을 수행하면 필터가 버전 1로 저장됩니다.

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

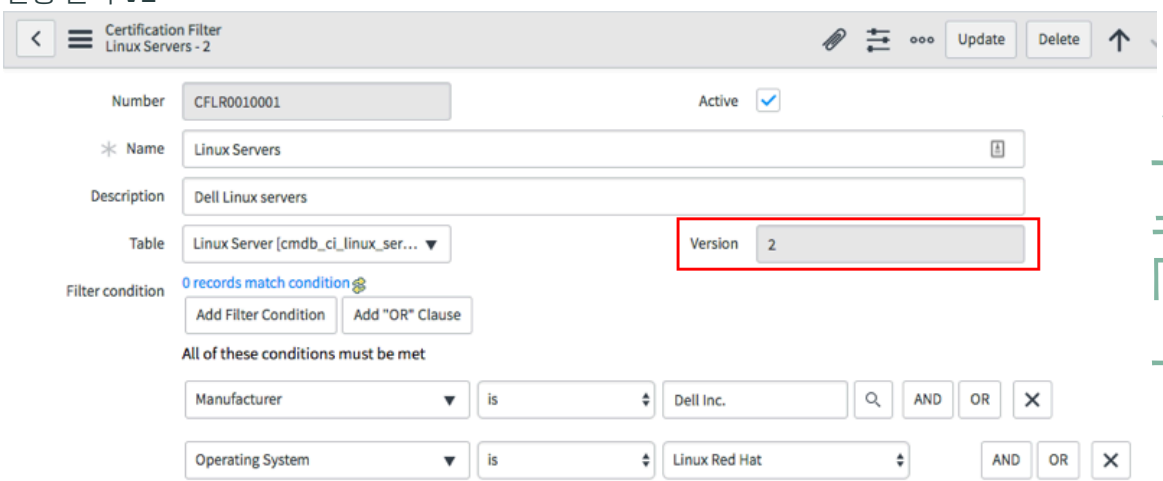
인증 필터 **V1**



5. 다른 필터 버전을 만들려면 필터 조건을 수정하고 업데이트를 클릭합니다.

새 필터가 저장되고 버전 번호가 증가합니다.

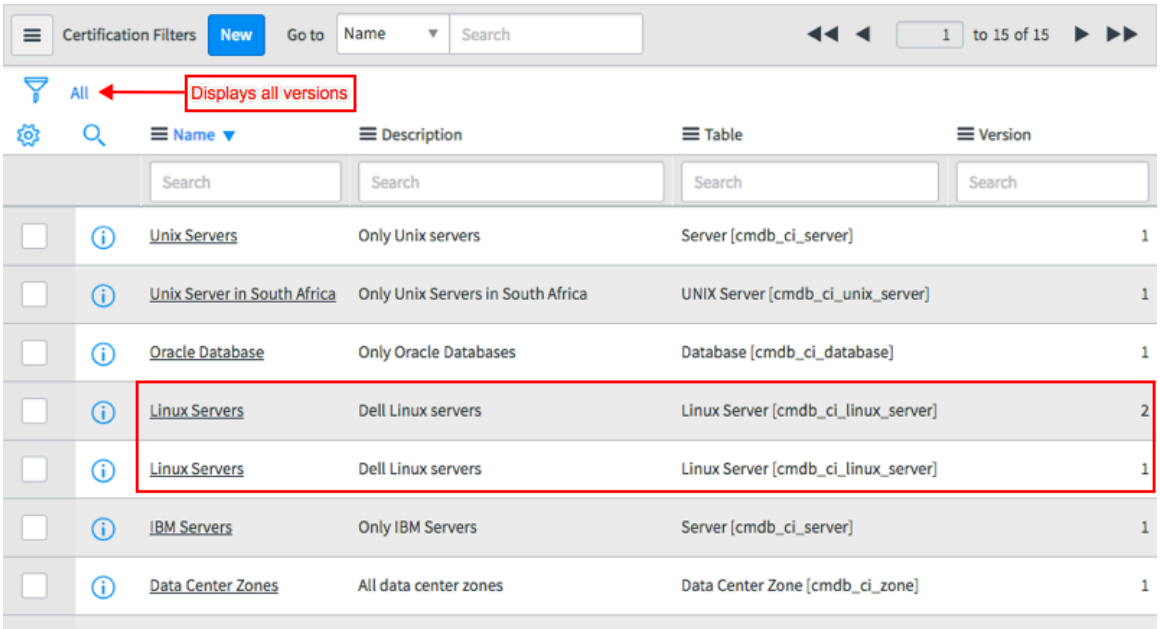
인증 필터 **V2**



기본적으로 인증 필터 목록에는 각 필터의 현재 버전만 표시됩니다. 모든 필터 버전을 보려면 이동 경로에서 모두를 클릭합니다.

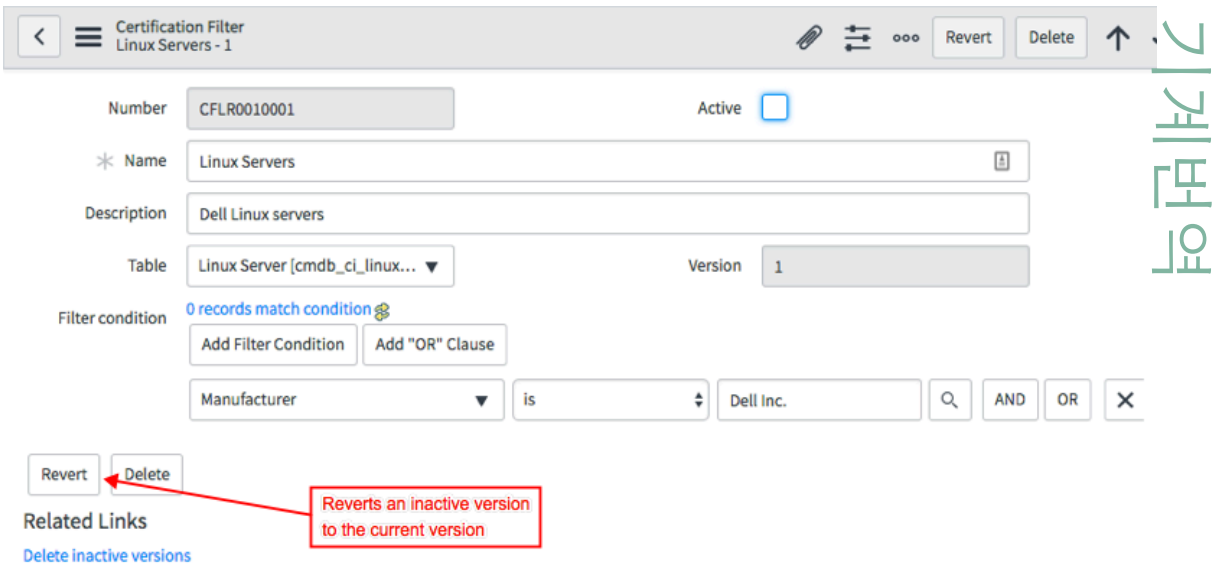
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인증 필터 목록



6. 비활성 필터를 현재 버전으로 만들려면 비활성 필터를 열고 되돌리기를 클릭합니다.

인증 필터 되돌리기



이 작업을 수행하면 필터의 새 활성 버전이 작성되고 이전 버전은 모두 비활성화됩니다.

7. 단일 필터 버전을 삭제하려면 해당 버전 레코드를 열고 삭제를 클릭합니다.
8. 필터의 비활성 버전을 삭제하려면 해당 필터 기록의 관련 링크 아래에 있는 비활성 버전 삭제를 클릭합니다.

일정 정의에 사용되는 필터는 삭제할 수 없습니다. 경고가 표시되고 필터는 삭제되지 않습니다.

인증 필터 생성

필드	설명
이름	(필수) 필터 이름입니다.

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

필드	설명
설명	〔선택 사항〕 필터에 대한 간략한 설명입니다.
번호	〔읽기 전용〕 자동으로 할당된 필터 식별 번호입니다.
테이블	필터링할 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터베이스 뷰 [sys_db_view] 테이블의 사용은 버전에 따라 제한됩니다.
활성	인증 일정 양식의 필터 필드에서 필터를 사용할 수 있도록 통제합니다.
버전	이 필터의 현재 버전입니다. 필터를 크게 변경하면 현재 버전이 비활성화됩니다. 시스템이 업데이트된 필터를 복사하고, 활성으로 표시하고, 버전 번호를 증가시킵니다. 시스템은 필터의 모든 버전을 저장하고 사용자가 사용할 수 있도록 합니다. 두 개 이상의 필터 버전을 활성으로 표시할 수 있습니다.
필터 조건	조건을 생성하는 필드, 연산자 및 값입니다. 사용 가능한 옵션은 선택한 테이블에 따라 다릅니다. 새로 고침 아이콘을 클릭하여 필터와 일치하는 기록 수를 볼 수 있습니다. 새로 고침 조건 필터가 기록과 일치하지 않으면 시스템은 인증 인스턴스를 완료 종결로 표시하고 완료율 값은 **100%**로 설정합니다.

관련 정보

데이터 인증 계획 수립

인증 일정 정의

인증 일정은 표시할 필드, 인증이 필요한 필드, 인증 작업 할당, 작업 소유자의 완료 요구사항, 일정 빈도 및 자세한 지침을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
미리 보기 옵션을 사용하여 일정을 저장하기 전에 어떤 작업이 생성되었는지 확인합니다. 원하는 작업이 아닌 경우, 일정을 편집하고 작업을 다시 미리 봅니다. 시스템에서 일정을 실행할 때 인증 작업이 자동으로 생성됩니다.

인증을 예약하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 내용을 입력합니다(표 참조).
4. 제출을 클릭합니다.

인증 일정 정의

필드	설명
이름	일정 이름입니다.
필터	이 일정에 대한 인증 필터입니다.

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

필드	설명
테이블	〔읽기 전용〕 인증할 기록이 담긴 테이블입니다. 테이블 이름을 변경하려면 다른 필터를 선택하거나 새 필터를 생성합니다.
표시 필드	컨텍스트를 제공하기 위해 인증 작업 목록에 표시되는 필드입니다. 이들 자체에는 인증이 필요하지 않습니다. 예를 들어 사용자가 레코드의 이름 필드를 인증할 필요는 없지만 사용자가 인증 중인 레코드를 알 수 있도록 표시됩니다.
인증 필드	이 인증 일정에서 인증할 필드
할당 유형	인증 일정에서 인증 작업을 할당하는 방법을 선택하는 선택 목록입니다. ○ 사용자 필드: 인증 대상 테이블에서 사용자 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어, 관리자 필드에 이름이 지정된 사용자를 선택하여 작업을 수행하는 사용자를 식별합니다. 이 옵션을 선택하면 할당 대상**(Assign to**) 및 할당 대상**(Assign to)** 빈 필드가 표시됩니다. 기록의 참조 필드가 비어 있으면 빈 필드에 할당 의 값이 사용됩니다. ○ 특정 사용자: 작업을 수행할 특정 사용자를 선택합니다. 이 선택 항목을 선택하면 사용자 필드가 표시됩니다. ○ 그룹 필드: 인증될 테이블에서 그룹 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어, 지원 그룹 필드를 선택하여 작업을 수행하는 사용자를 식별합니다. 이 선택 항목을 선택하면 그룹에 할당 및 빈 필드에 할당 필드가 표시됩니다. 기록의 참조 필드에 있는 그룹의 모든 구성원이 작업에 할당됩니다. 기록의 참조 필드가 비어 있으면 빈 필드에 할당 의 값이 사용됩니다. ○ 특정 그룹: 작업을 수행할 특정 그룹을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 그룹 필드가 표시됩니다. 명명된 그룹의 모든 구성원이 작업에 할당됩니다.
사용자	이 필드는 다음과 같은 경우에 나타납니다. ○ 할당 유형은특정 사용자입니다. 이 시스템은 이 일정에 대한 모든 인증 작업에 이 사용자를 할당합니다. ○ 빈 필드에 할당이 할당된 작업 생성으로 설정되고 할당 유형으로 사용자 필드를 선택했습니다. 시스템은 이 사용자를 할당되지 않은 기록이 포함된 인증 작업에 할당합니다. 인증 역할이 있는 사용자만 선택할 수 있습니다.
그룹에 할당	인증 작업에 할당된 그룹을 정의하는 그룹 필드입니다. 이 필드는 할당 유형 이 그룹 필드인 경우에만 사용할 수 있습니다.
그룹	이 일정에 대해 인증 작업이 할당되는 특정 그룹입니다. 이 필드는 할당 유형이 특정 그룹인 경우에만 사용할 수 있습니다
담당자	인증 작업에 할당되는 사용자를 정의하는 사용자 필드입니다. 이 필드는 할당 유형 이 사용자 필드인 경우에만 사용할 수 있습니다.
빈 값에 할당	인증 대상 기록에서 할당 대상 또는 그룹에게 할당에서 선택한 필드가 비어 있는 경우 사용할 동작입니다. 예를 들어, 작업을 관리자에게 할당해야 하지만 관리자가 식별되지 않은 경우 이 필드의 값에 따라 수행되는 작업이 결정됩니다. 이 필드는 할당 유형 이 사용자 필드 또는 그룹 필드인 경우에만 나타납니다. 가능한 선택 항목은 다음과 같습니다.

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

필드	설명
	○ 작업을 만들지 않음: 할당 대상 또는 그룹에 할당 필드가 비어 있으면 작업이 작성되지 않습니다. ○ 할당되지 않은 작업 작성: 작업을 작성하지만 사용자나 그룹에 할당하지 마십시오. 이 작업은 나중에 수동으로 할당할 수 있습니다. ○ 할당된 작업 작성: 작업을 작성하고 지정된 사용자 또는 그룹에 할당합니다. 사용자 필드의 할당 유형을 선택한 경우 사용자 필드를 사용할 수 있습니다. 그룹 필드 유형을 선택한 경우 그룹 필드를 사용할 수 있습니다. "빈 칸에 할당"을 선택했는지에 관계없이 일정은 "할당 대상"이 채워진 모든 기록에 대한 인증 작업을 자동으로 생성합니다.
완료 기간(일)	〔필수〕 작업 소유자가 인증 작업을 완료해야 하는 일 수입니다. 인증 일정이 인증 감사 정의의 일부인 경우 완료 기간 감사 정의 값은 인증 일정에 설정된 값을 무효화합니다.
활성	이 인증 일정을 활성화하여 예약된 날짜 및 시간에 인증 작업을 생성하는 확인란입니다. 양식에서 일정 필드를 숨기고(마지막 실행 날짜 제외) 인증 작업을 생성하지 않으려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
실행	인증 작업을 생성하는 일정을 실행하는 빈도: ○ 매일 ○ 주별 ○ 월별 ○ 주기적으로 ○ 한 번 ○ 요청 시
일	실행이 매주인 경우 일정이 실행되고 인증 작업을 생성하는 요일입니다. 실행이 매월이면 일정이 실행되고 인증 작업을 생성하는 월의 일입니다. 날짜가 **29**, **30** 또는 **31**인 경우 더 짧은 달의 경우 해당 월의 마지막 날에 인증이 실행됩니다.
반복 간격	실행이 주기적이면 시간, 일 또는 둘 다에 입력된 인증 작업을 생성하기 위해 일정이 실행되는 빈도입니다. 예를 들어, 일정을 실행하려면 일을**10** 시로, 시간을**14:00:00** 으로 설정하여 일정을 실행하고 10일마다 14:00에 인증 작업을 생성합니다.
시작	실행이 주기적 또는 한 번인 경우 일정이 실행되고 인증 작업을 생성하는 날짜 및 시간입니다.
시간	실행이 매일, 매주, 매월 또는 한 번, 24시간제 시간인 경우 일정이 실행되고 인증 작업이 생성됩니다.
마지막 실행 날짜	〔읽기 전용〕 일정이 일반 일정에서 또는 수동으로 마지막으로 실행되어 인증 작업을 생성한 날짜 및 시간입니다.
다음으로 예약된 실행	〔읽기 전용〕 일정이 실행되고 인증 작업을 생성하는 다음 날짜 및 시간입니다.
작업 설명	인증 작업의 간단한 설명 필드에 추가할 설명입니다.
지시사항	인증을 수행하는 사용자나 그룹에 지침을 제공하기 위한 HTML 필드입니다.

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

관련 정보

데이터 인증 계획 수립

인증 작업 미리 보기

인증 작업을 미리 보면 인증 일정 양식에 변경 내용이 저장되고 인증 일정을 실행할 때 생성된 작업이 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 미리보기는 할당 유형, 할당 대상 및 빈 필드에 할당 필드에서 다양한 옵션 조합을 테스트하려는 경우에 특히 유용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 〉 일정 정의.
2. 인증 일정 이름을 클릭합니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Preview Certification** Tasks(인증 작업 미리 보기)를 클릭합니다.

생성할 작업이 화면 상단에 나타납니다.

인증 정보 메시지

관련 정보

데이터 인증 계획 수립

인증 일정 정의

인증 일정 알림 사용

인증 일정을 정의하면 시스템이 일정의 정보를 기반으로 특정 사용자에게 자동으로 알림을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 알림이 자동으로 전송됩니다.

인증 일정 알림

종료 날짜까지 경과한 시간	이메일 템플릿 이름	알림 메시지가 다음으로 전송됨
0%(작업 생성 시)	인증.작업.미리 알림.삽입됨	작업 소유자 또는 할당 그룹(지정된 경우)
50%	인증.작업.미리 알림.미결	작업 소유자 또는 할당 그룹(지정된 경우)

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

인증 일정 알림

종료 날짜까지 경과한 시간	이메일 템플릿 이름	알림 메시지가 다음으로 전송됨
75%	인증.작업.미리 알림.미결	작업 소유자, 할당 그룹(지정된 경우) 및 작업 소유자의 관리자(지정된 경우)
95%	인증.작업.미리 알림.미결	작업 소유자, 할당 그룹(지정된 경우) 및 작업 소유자의 관리자(지정된 경우)
100%	인증.작업.미리 알림.기한 초과	작업 소유자, 할당 그룹(지정된 경우) 및 작업 소유자의 관리자(지정된 경우)

알림에 사용되는 이메일 템플릿을 편집(예: 이메일 메시지 텍스트 변경)할 수 있습니다.

인증 일정 실행

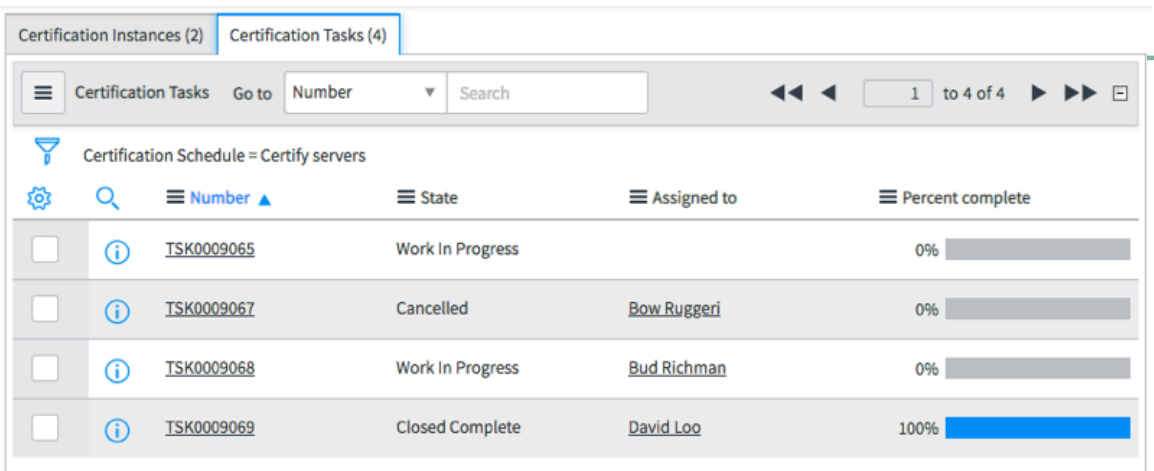
인증 일정을 실행하면 일정에 따라 인증 작업이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 〉 일정 정의.
2. 인증 일정 이름을 클릭합니다.
3. 지금 실행을 클릭합니다.

   관련 목록인 인증 인스턴스 및 인증 작업에 일정에 따라 생성된 인스턴스나 작업이 표시됩니다. 모든 인증 작업을 생성하는 데 걸리는 시간은 선택한 테이블의 크기와 인증이 필요한 필드 수에 따라 다릅니다.

인증 일정 실행



인증 감사 정의 및 생성

인증 감사는 단일 엔터티로 실행할 수 있는 인증 일정 모음입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인증 감사는 인증 일정이 여러 개인 경우에 유용할 수 있습니다. 인증 감사 정의를 생성한 후 인증 감사 인스턴스를 생성할 수 있습니다. 인증 감사 인스턴스는 인증 감사 정의의 단일 실행으로 생성된 인증 인스턴스 및 작업의 모음입니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 감사 〉 감사 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 내용을 입력합니다(표 참조).
4. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 인증 일정 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
6. 왼쪽의 컬렉션 목록에서 하나 이상의 일정을 선택하고 추가를 클릭합니다.
7. 저장을 클릭합니다.
8. **Related** Links(관련 링크)에서 **Create Certification Audit** Instance(인증 감사 인스턴스 생성)를 클릭합니다.

   시스템은 선택된 인증 일정에 따라 감사 인스턴스를 생성합니다. 이 감사 정의를 기반으로 하는 모든 감사 인스턴스가 인증 감사 인스턴스 관련 목록에 나열됩니다.

인증 감사 정의 및 생성

필드	설명
이름	감사 정의의 이름입니다.
완료 기간	작업 소유자가 이 감사 정의에서 만든 인증 작업을 완료해야 하는 일 수입니다. 인증 일정의 동일한 필드를 무효화합니다.
설명	의도한 감사에 대한 짧은 설명입니다.

관련 정보

데이터 인증 계획 수립

인증 감사 인스턴스 추적

언제든지 모든 인증 감사 인스턴스 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 감사 〉 감사 인스턴스.
2. 인증 인스턴스 관련 목록을 봅니다.

   목록에는 감사의 일부로 생성된 각 관련 인스턴스가 포함되어 있습니다.

관련 정보

데이터 인증 계획 수립

데이터 인증 성과

인증 프로세스가 계획되면 정의된 일정에 따라 인증 작업을 수행할 수 있습니다.

인증 역할이 있는 사용자는 인증 작업을 수행할 수 있습니다. 인증 작업은 인증 인스턴스의 일부로 추적할 수 있습니다.

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

관련 정보

데이터 인증 계획 수립

인증 일정 정의

데이터 인증과 함께 설치되는 구성요소

인증 작업 보기 및 해결

수동으로 또는 예약된 시간에 ServiceNow 인증 일정을 실행하면 시스템에서 특정 작업을 수행합니다.

- 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블의 작업과 같이 지정된 테이블의 필터 요구 사항을 충족하는 모든 기록에 대한 인증 작업을 생성합니다.
- 다음 인증 일정 필드 중 하나에서 식별된 사용자 또는 그룹에 새 작업을 할당합니다.
  - 담당자
  - 사용자
  - 그룹에 할당
  - 그룹
- 새 작업을 진행 중 상태로 설정합니다.
- 인증 일정 짧은 설명 과 할당 대상 값을 인증 작업 기록의 해당 필드에 추가합니다.
- 작업 생성 시기를 기준으로 인증 일정 완료 기간(일) 및 날짜까지 완료 필드를 인증 작업 기록에 추가합니다.

주:
인증 필터와 일치하는 CI가 없는 경우 상태가완료 종결 로 설정되고 완료율이*100*으로 설정됩니다.

자신에게 할당된 작업을 보려면 다음으로 이동하십시오. 데이터 인증 〉 작업 〉 내 작업. 자신에게 할당된 작업을 해결하려면 다음 문서를 참조하십시오 요소 인증. 인증 작업의 목적 및 사용에 대한 자세한 내용은 인증 작업을 참조하십시오.

인증 작업 기록에서 추적되는 정보는 다음과 같습니다.

인증 작업 기록

필드	설명
번호	인증 작업의 식별 번호입니다.
담당자	데이터 인증을 담당하는 사용자입니다.
담당 그룹	데이터 인증을 담당하는 그룹입니다.
완료	〔읽기 전용〕 작업의 기한이 포함된 날짜 필드입니다. 이 필드는 인증 일정의 완료 기간 필드에 따라 자동으로 채워집니다.
상태	〔읽기 전용〕 인증 작업의 현재 상태입니다. 선택 항목은 진행 중, 미완료 종결, 완료 종결 및 취소됨입니다.
완료율	작업 진행률을 백분율로 나타낸 것입니다. 작업이 미완료 종결, 완료 종결 또는 취소됨 상태인 경우 이 필드는 읽기 전용입니다.
에스컬레이션	〔읽기 전용〕 작업의 에스컬레이션 수준입니다. 완료 기한 시간의 0-49%가 경과하면 이 필드는 정상으로 설정됩니다. 50%가 되면 이 필드는 보통으로

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

인증 작업 기록

필드	설명
	변경되고 작업 소유자에게 이메일 미리 알림 이 전송됩니다. 75%에서 이 필드가 높음으로 변경되고 작업 소유자와 작업 소유자의 관리자에게 이메일 미리 알림이 전송됩니다. 95%에서 이 필드는 높음으로 설정되어 있지만 작업 소유자와 관리자에게 두 번째 이메일 미리 알림이 전송됩니다.
간단한 설명	작업에 대한 간단한 설명입니다. 이 필드는 작업 설명 필드의 인증 일정에 있는 텍스트로 자동으로 채워집니다.
작업 메모	인증에 대해 수행된 작업에 대한 정보입니다.

요소 인증

인증 작업 양식에는 인증할 모든 요소의 목록이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

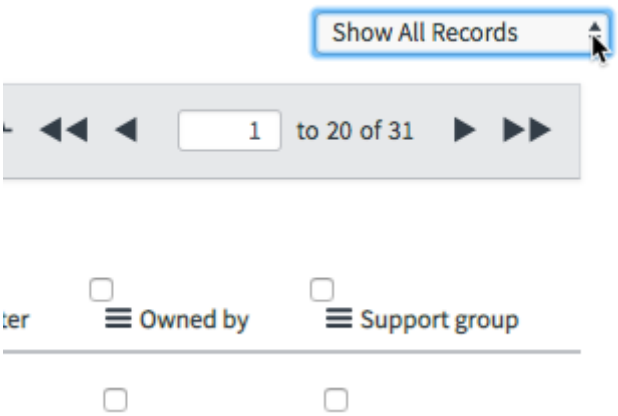
이 태스크 정보

주:
작업의 모든 요소를 인증한 후에는 어떤 요소도 되돌릴 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 내 작업.
2. 진행 중상태인 인증 작업을 엽니다.
3. 목록의 오른쪽 상단에서 이 작업에 대한 인증이 필요한 기록 또는 이 인증 작업에 포함된 모든 기록을 선택합니다.

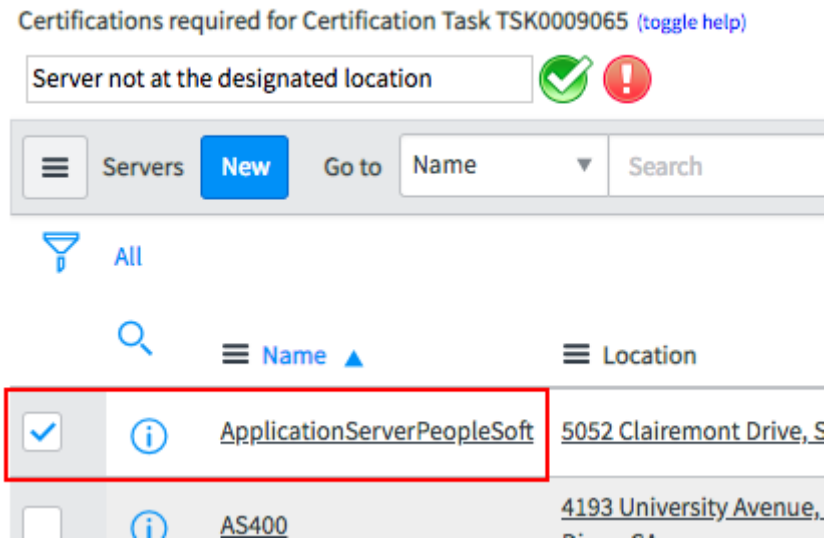
인증 목록 **3**



4. 인증 요소 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
5. 목록 위에 있는 확인된 요소에 대한 선택적 설명에 다른 사용자에게 유용한 정보를 입력합니다.

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

인증 목록



6. 다음을 수행합니다.
   - 녹색 확인 표시를 클릭하여 요소를 인증합니다.
   - 빨간색 느낌표를 클릭하면 요소가 실패합니다.
7. 인증되거나 실패한 요소를 보려면 보기를 *Show All* Records(모든 레코드 표시)로 설정합니다.

   녹색 확인 표시 또는 빨간색 느낌표가 요소 옆에 나타납니다.
8. 인증 주석을 보려면 아이콘을 가리킵니다.
9. 모든 요소에 수락 또는 거부된 올바른 인증이 있는지 확인합니다.

   모든 요소를 인증한 후에는 어떤 요소도 되돌릴 수 없습니다. 인증 작업의 모든 요소가 인증 또는 거부되면 작업 상태가완료 종결로 변경됩니다.

감사 결과 보기

요소를 인증한 후 감사 결과를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

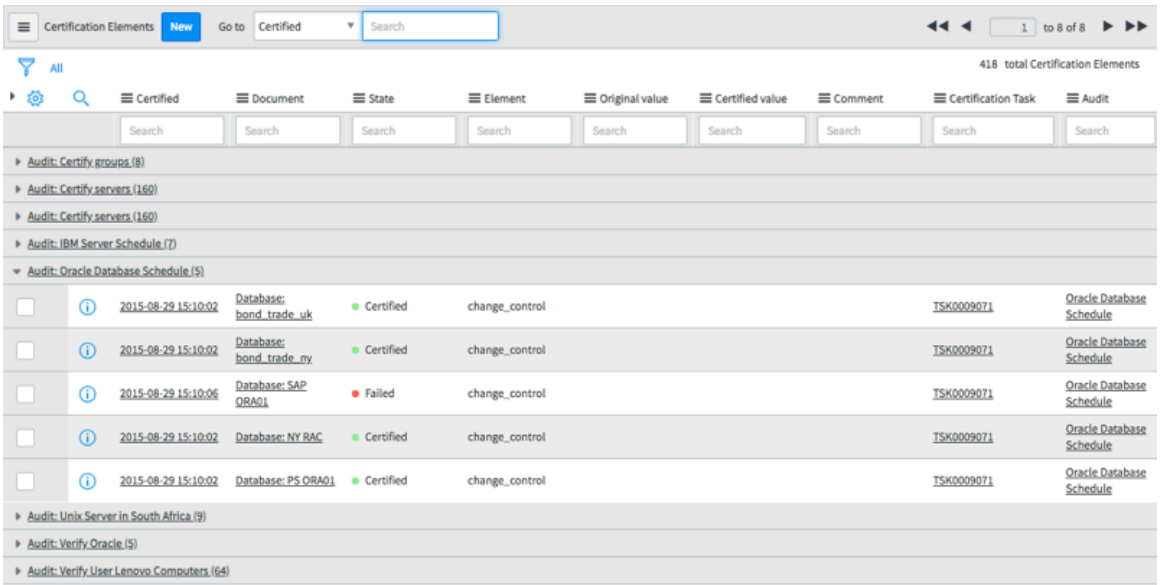
1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 〉 감사 결과.

   데이터 인증 감사 결과 목록이 인증 인스턴스별로 그룹화되어 나타납니다. 인증된 구성 항목에는 원래 값 만 표시됩니다. 실패한 CI에는 인증됨 값 과 원래 값이 포함되어 있습니다.

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

2. 목록의 링크를 클릭하여 관련 기록을 엽니다.

데이터 인증 감사 결과



인증 목록 익스포트

certification_admin 역할을 가진 사용자는 인증 목록을 익스포트하고 Excel, CSV, XML 또는 PDF 형식으로 저장할 수 있습니다. 이 목록은 인증 요소 목록이 길거나 단일 인증 일정에 따라 요소를 인증하기 위해 여러 사용자가 할당된 경우에 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업
2. 작업을 엽니다.
3. 인증 데이터 목록에서 열 컨텍스트 메뉴를 열고 익스포트를 완료합니다.

인증 재설정

모든 요소가 인증된 후에는 요소를 재설정할 수 없습니다.

- 개별 인증을 재설정하려면 인증 목록에서 요소를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 인증 되돌리기를 선택합니다.
- 전체 작업을 시작 지점으로 재설정하려면 모든 인증을 보류 중으로 재설정 관련 링크를 클릭합니다.

인증 인스턴스로 작업 추적

인증 인스턴스 기록의 인증 작업 관련 목록은 관련 작업에 대한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인증 인스턴스 기록의 상태 필드는 읽기 전용이며 인스턴스와 연결된 인증 작업의 누적 상태를 기반으로 합니다. 완료율 열을 사용하면 certification_admin 역할을 가진 사용자가 작업 진행 상황을 빠르게 추적할 수 있습니다. 자세한 내용은 인증 작업 추적을 참조하십시오.

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

인증 인스턴스를 추적하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 〉 인스턴스.
2. 인증 인스턴스 번호를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 다음 필드를 보고 편집합니다.

인증 인스턴스

필드	설명
번호	〔읽기 전용〕 인스턴스에 대해 자동으로 생성된 식별 번호입니다.
인증 일정	인증 인스턴스를 생성하는 데 사용되는 인증 일정 입니다.
상태	〔읽기 전용〕 인증 인스턴스의 현재 상태: 진행 중, 완료, 미완료 종결 또는 취소됨. 자세한 내용은 인증 작업 추적을 참조하십시오.
작성됨	〔읽기 전용〕 인증 인스턴스가 만들어진 날짜 및 시간입니다. 지금 실행 버튼을 누르면 관련 인증 일정이 자동으로 입력됩니다.
완료	〔필수〕 인증 인스턴스를 완료해야 하는 날짜 및 시간입니다. 시스템은 일정을 실행할 때 인스턴스에 지정된 기한을 사용하여 이 필드를 업데이트합니다. 인증 인스턴스와 관련된 모든 인증 작업은 인스턴스가 완료되기 전에 완료, 미완료 종결됨 또는 취소됨으로 표시되어야 합니다.
완료율	완료 종결 상태에 도달한 인스턴스의 백분율입니다. 이 필드는 연결된 인증 작업의 완료율 필드를 기준으로 자동으로 채워집니다.
작업 설명	인증 인스턴스에 대한 정보입니다. 이 필드에는 관련 인증 일정의 작업 설명 필드에 있는 텍스트가 자동으로 표시됩니다.
지시사항	인증을 수행하는 사용자 또는 그룹에 지침을 제공하는 필드입니다. 이 필드는 관련 인증 일정의 지침 필드에 있는 정보로 자동으로 채워집니다.

인증 인스턴스 취소

certification_admin 역할을 가진 사용자는 인증 인스턴스를 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인스턴스는 진행 중상태여야 합니다. 인증 인스턴스 취소:

- 인증 인스턴스 상태를취소됨으로 변경합니다.
- 연결된 모든 진행 중 인증 작업을 취소됨으로 변경합니다.

인증 인스턴스를 취소하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 〉 인스턴스.
2. 인증 인스턴스 번호를 클릭합니다.
3. 취소를 클릭합니다.

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

인증 작업 추적

인증 작업 상태를 사용하여 작업 진행률을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용 가능한 작업 상태는 진행 중, 완료 종결, 미완료 종결 및 취소됨입니다.

다음과 같은 경우 인증 작업의 상태가 변경되면 인증 인스턴스 상태도 변경됩니다.

- 인증 작업이 진행 중 상태인 경우 인증 인스턴스는 진행 중 상태로 전환됩니다.
- 모든 인증 작업이 취소됨 상태인 경우 인증 인스턴스는 취소됨 상태로 전환됩니다.
- 모든 인증 작업이 취소됨 또는 완료 종결 상태인 경우 인스턴스는 완료 종결 상태로 놓입니다. 예를 들어 인증 작업 3개가 취소되고 1개 작업이 완료 종결인 경우 인스턴스 상태는 완료 종결로 변경됩니다.
- 한 인증 작업이 미완료 종결 되고 나머지 작업이 취소 됨 또는 완료 종결인 경우 인스턴스는 미완료 종결됨 상태로 전환됩니다.

인증 작업의 상태를 보려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 을 클릭하고 내 작업 또는 모든 작업을 선택합니다.
2. 각 작업의 상태 열을 봅니다.

인증 작업 에스컬레이션

certification_admin 역할을 가진 사용자는 진행 중 상태의 작업을 에스컬레이션할 수 있습니다. 작업을 에스컬레이션하려면 작업 기록의 할당 대상 필드에 식별된 작업 소유자에게 연결된 관리자가 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자 필드를 볼 수 있도록 사용자 양식을 개인화합니다.

작업 에스컬레이션:

- 작업이 에스컬레이션되었음을 알리는 이메일 메시지를 작업 소유자와 작업 소유자의 관리자에게 보냅니다.
- 관리자를 새 작업 소유자로 설정합니다.

에스컬레이션을 트리거하는 이벤트의 이름은 cert_task.escalate이고 이메일 알림의 이름은 에스컬레이션 알림입니다. 전송된 이메일 메시지의 텍스트를 편집하려면 에스컬레이션 알림 이메일 알림을 직접 편집합니다.

자세한 내용은 이메일 알림을 참조하세요.

인증 작업 양식에서 인증 작업을 에스컬레이션하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업.
2. 인증 작업 번호를 선택합니다.

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

3. 에스컬레이션을 선택합니다.
   에스컬레이션 버튼을 사용할 수 없는 경우 할당 대상 필드의 사용자에게 연결된 관리자가 없는 것입니다.

인증 작업 목록에서 인증 작업 에스컬레이션

인증 작업을 에스컬레이션하여 관리자에게 현재 작업 소유자를 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

작업을 에스컬레이션하려면 작업 기록의 할당 대상 필드에 식별된 작업 소유자에게 연결된 관리자가 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업.
2. 인증 작업 번호 왼쪽에 있는 확인란을 선택하면 여러 확인란을 선택할 수 있습니다.
3. 목록 아래에 있는 *Actions on Selected* Rows(선택한 행에 대한 작업) 메뉴에서 Escalate(에스컬레이션)를 선택합니다.
   에스컬레이션 버튼을 사용할 수 없는 경우 할당 대상 필드의 사용자에게 연결된 관리자가 없는 것입니다. 목록에서 여러 작업을 선택합니다. 메뉴 옵션은 에스컬레이션(6개 중 4개)과 같이 에스컬레이션에 적합하지 않은 작업의 수를 보여줍니다.

인증 작업 재할당

certification_admin 역할이 있는 경우 진행 중 상태의 모든 인증 작업을 재할당할 수 있습니다. 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨 상태의 작업은 재할당할 수 없습니다. 작업이 재할당되면 현재 작업 소유자와 새 작업 소유자에게 메시지가 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: certification_admin

이 태스크 정보
재할당과 관련된 이벤트의 이름은 cert_task.reassign이고 이메일 알림의 이름은 인증 작업 재할당입니다. 전송된 이메일 메시지의 텍스트를 편집하려면 인증 작업 재할당 이메일 알림을 직접 편집합니다.

자세한 내용은 이메일 알림을 참조하세요.

인증 작업을 재할당하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업.
2. 인증 작업 번호를 클릭합니다.
3. 할당 대상 필드에 새 이름을 입력합니다.

인증 작업 미리 알림 보내기

인증 작업 에스컬레이션 워크플로우는 자동 이메일 미리 알림을 보냅니다.

인증 작업 에스컬레이션 워크플로우는 자동 이메일 미리 알림을 다음으로 보냅니다.

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

- 인증 작업 소유자입니다.
- 할당 그룹(인증 작업 양식에 할당 그룹이 지정된 경우)
- 인증 작업 소유자의 관리자(필요한 경우 및 사용자 양식에 관리자가 지정된 경우)

미리 알림은 인증 작업 기록의 완료 기한 필드를 기반으로 합니다. 완료 기 한 날짜가 변경되면 미리 알림 일정은 새 날짜를 반영하도록 자동으로 조정됩니다.

인증 작업 미리 알림

종료 날짜까지 경과한 시간	이메일 미리 알림이 다음으로 전송됨	작업 기록 읽기의 필드 에스컬레이션
50%	작업 소유자 및 할당 그룹(지정된 경우)	보통
75%	작업 소유자, 할당 그룹 및 작업 소유자의 관리자	높음
95%	작업 소유자, 할당 그룹 및 작업 소유자의 관리자	높음
100%	작업 소유자, 할당 그룹 및 작업 소유자의 관리자	높음

간격 또는 여러 간격으로 미리 알림을 설정하려면 워크플로우 인증 작업 에스컬레이션을 편집합니다. 자동으로 전송되는 이메일 미리 알림 외에도, certification_admin 역할이 있는 사용자는 언제든지 수동으로 이메일 미리 알림을 보낼 수 있습니다.

인증 작업 양식에서 이메일 미리 알림 보내기

인증 작업 양식에서 이메일 미리 알림을 수동으로 보내는 방법.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업.
2. 인증 작업 번호를 클릭합니다.
3. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 이메일 알림 다시 보내기를 선택합니다.

인증 작업 목록에서 이메일 미리 알림 보내기

인증 작업 목록에서 이메일 미리 알림을 수동으로 보내는 방법입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업.
2. 인증 작업 번호 왼쪽에 있는 확인란을 선택하면 여러 확인란을 선택할 수 있습니다.
3. 목록 아래에 있는 *Actions on Selected* Rows(선택한 행에 대한 작업) 메뉴에서 **Resend email notifications**(이메일 알림 다시 보내기)를 선택합니다.

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

4. 목록에서 여러 작업을 선택합니다.
   메뉴 옵션은 이메일 알림 다시 보내기(15/18개)와 같이 미해결 상태인 알림 수와 전송된 알림 수를 표시합니다.

인증 작업을 미완료 종결됨으로 표시

예를 들어 일부 요소만 인증할 수 있는 경우 작업을 미완료 종결로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 사용자가 작업을 미완료 종결됨으로 표시할 수 있습니다.

- certification_admin 역할을 가진 사용자입니다.
- 인증 작업 기록의 할당 대상 필드에서 식별된 사용자입니다.

작업을 미완료 종결로 표시하는 방법

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 을 클릭하고 모든 작업 또는 내 작업을 선택합니다.
2. 인증 작업 번호를 클릭합니다.
3. 작업 메모에서 작업을 완료할 수 없는 이유에 대한 정보를 입력합니다.
4. 미완료 종결을 클릭합니다.

   인증 인스턴스에서 하나 이상의 작업이 미완료 종결로 표시된 경우, 인증 인스턴스 기록의 완료 날짜와 완료율 필드는 업데이트되지 않습니다. certification_admin 역할을 가진 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 불완전한 작업을 완료합니다.
   - 불완전한 작업을 취소합니다.

   인증 인스턴스의 모든 작업이 완료 종결 또는 취소됨인 경우:
   - 시스템이 인증 인스턴스 기록의 완료 날짜 필드를 현재 날짜 및 시간으로 설정합니다.
   - 인증 인스턴스 기록의 완료율 필드가 100%로 설정되어 있습니다.

인증 작업 취소

certification_admin 역할이 할당된 사용자는 진행 중 또는 미완료 종결 상태의 인증 작업을 취소할 수 있습니다.

인증 작업이 취소되면 작업 소유자 또는 작업에 할당된 할당 그룹에 알림 이메일이 전송됩니다. 작업 소유자 또는 할당 그룹 관리자에게는 알림이 전송되지 않습니다.

개별 작업 취소

진행 중 상태의 특정 데이터 인증 작업을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 작업 〉 모든 작업.
2. 진행 중상태인 작업을 찾습니다.

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

3. 작업 번호를 클릭합니다.
4. 취소를 클릭합니다.

인스턴스의 모든 작업 취소

진행 중 상태의 데이터 인증 작업을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 데이터 인증 〉 일정 〉 인스턴스.
2. 작업 진행 중상태인 인스턴스를 찾습니다.
3. 인스턴스 번호를 클릭합니다.
4. 취소를 클릭합니다.

   진행 중 상태인 인스턴스의 모든 작업이 취소됩니다. 작업 소유자 또는 할당 그룹에 알림이 전송됩니다.

   알림에 사용된 이메일 템플릿의 이름은 *certification.task.cancelled*입니다. 예를 들어 이메일 템플릿을 편집하여 이메일 메시지 텍스트를 변경할 수 있습니다.

도메인 분리 및 데이터 인증

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

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션에서 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계 등은 모두 운영 런타임 시 도메인을 고려합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 정상적으로 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 내 응답을 볼 수 있어야 합니다.

데이터 인증에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 데이터 인증에는 기본 도메인 분리만 있습니다. 인증해야 하는 인증 인스턴스(CI) 또는 기록이 올바르게 도메인 분리되어 있고 CI 또는 기록을 인증해야 하는 사용자가 데이터를 볼 수 있는 도메인에 있으면 데이터 인증이 예상대로 작동합니다.
- 권장 사항: 인스턴스 소유자는 인증 작업 및 인증 인스턴스를 올바른 도메인에 할당해야 합니다. 이러한 레코드의 도메인을 변경해도 기능은 변경되지 않지만 레코드 보기는 제한됩니다.

데이터 인증에 대한 도메인 분리를 설정하는 방법

Domain Separation 플러그인을 활성화한 후에는 데이터 인증에 대한 도메인 분리를 설정하는 데 필요한 추가 단계가 없습니다.

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

- 인스턴스 소유자는 인증해야 하는 CI 또는 기록을 도메인 분리할 수 있는지 결정합니다.
- 고객은 도메인에 작업을 할당하여 도메인 분리 환경을 구성할 수 있지만 데이터가 이미 도메인으로 분리된 경우 올바른 도메인 권한이 있는 사용자만 인증 작업의 데이터를 볼 수 있습니다.

테넌트 도메인이 자체 애플리케이션 데이터를 관리하는 방법**How tenant domains manage their own application data**

인증 테이블에 도메인을 설정할 필요는 없지만 인스턴스 소유자가 원하는 경우 설정할 수 있습니다. 인증해야 하는 CI 또는 기록이 도메인으로 분리되어 있으면 올바른 도메인 권한이 있는 사용자가 볼 수 있습니다.

도메인 분리 테이블

- cert_instance – 이 테이블의 도메인을 변경해도 기능은 변경되지 않으며 테이블에서 생성된 작업의 도메인도 변경되지 않습니다.
- cert_task – 이 테이블에서 도메인을 변경하면 작업의 도메인 보기 권한이 변경됩니다.
- cert_element – 이러한 기록의 도메인은 변경하지 않는 것이 좋습니다. 인증할 CI 또는 기록이 이미 도메인으로 분리되어 있으면 cert_element 기록에 이를 반영합니다.
- cert_filter – 이 테이블의 도메인을 변경하면 CI 또는 기록의 도메인 보기 및 필터링이 변경됩니다.

사용 케이스

소유한 인프라를 인증하는 여러 클라이언트를 보유한 인스턴스 소유자는 해당 CI 및 인증 작업에 도메인을 할당하여 한 클라이언트에서 다른 클라이언트로 뷰를 제한할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

CMDB 데이터 관리자와 관련된 구성요소

다음 예약된 작업, 테이블, 역할 및 속성은 CMDB 데이터 관리자와 관련이 있습니다. 그 CMDB 작업 공간중 일부는 .

시스템 속성

데이터 관리자 관리자(data_manager_admin)는 CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자 속성을 볼 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음, CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
2. 관리 도구의 관리 섹션에서 데이터 관리자 링크를 선택합니다.
3. 왼쪽 탐색 모음에서 설정을 선택합니다.

속성	설명
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	삭제되거나 보관되는 각 CI 배치의 크기입니다(성능 최적화에 영향을 미침). • 유형: 정수 • 기본값: 1000

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

속성	설명
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout	하위 플로우 실행 시간의 임계치(밀리초)입니다. 실행 중에 이 임계치를 통과하는 하위 플로우는 취소됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 600,000(10분)
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time	보관 테이블에서 보관된 CI를 재개할 수 있는 기간(일)입니다. 지정된 기간(일)이 지나면 보관된 CI가 보관 테이블에서 영구적으로 삭제됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days	일일 예약 작업에 의해 부실한 작업으로 간주되고 취소됨으로 종결 로 설정될 때까지의 일수입니다 *CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner* . 상세 정보: • 유형: 정수 • 기본값: 90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe	데이터 관리자 작업이 오래된 것으로 표시되기 전까지의 일수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

예약된 작업

예약된 작업	설명
CMDB 데이터 관리자 보관/삭제 정책 프로세서	보관 및 삭제 유형의 게시된 모든 정책을 처리합니다. • 이미 폐기된 CI에만 정책을 적용합니다. • 모든 보관 정책을 먼저 처리하고, 오류가 발생하지 않으면 삭제 정책을 계속 처리합니다.
CMDB 데이터 관리자 폐기 정책 프로세서	폐기 유형의 게시된 모든 정책을 처리: 폐기되지 않은 CI에만 정책을 적용합니다.
CMDB 데이터 관리자 - 부실 작업 클리너	작업을 취소됨으로 종결로 설정하여 부실 CMDB 데이터 관리자 작업을 정리합니다.

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

예약된 작업	설명
	cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days 시스템 속성은 부실한 작업으로 간주되는 일 수를 결정합니다(기본값은 90일). 다음과 같은 경우 부실한 작업이 됩니다. • 작업은 최소 90일(기본값) 전에 생성되었으며 여전히 열려 있습니다. • 승인 요청이 90일(기본값)보다 지났으며 작업이 아직 승인되지 않았습니다.
CMDB 데이터 관리자 관련 항목 삭제 정책 프로세서	관련 항목〔cmdb_related_entry〕테이블에서 지정된 관련 테이블을 삭제하여 CMDB 관련 항목 삭제 정책을 처리합니다.

테이블

테이블	설명
CMDB 데이터 관리 정책 [cmdb_data_management_policy]	CMDB 데이터 관리자 정책에 대한 상세 정보입니다.
CMDB 데이터 관리 정책 실행 [cmdb_data_management_policy_execution]	각 정책 평가에 해당하는 실행 기록입니다.
CMDB 데이터 관리 정책 런타임 속성 [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	상태 및 요약을 포함한 현재 정책 메타데이터입니다.
CMDB 데이터 관리 작업 통제 [cmdb_data_management_task]	게시된 정책에서 작성된 정책 작업을 엽니다.
CI에 대한 CMDB 데이터 관리 작업 [cmdb_data_management_task_to_ci]	CI에 대한 작업 연결.
문서에 대한 CMDB 데이터 관리자 작업 [cmdb_data_management_task_to_document]	작업 및 관련 항목과의 연결.
CI에 대한 CMDB 데이터 관리 증명 작업 [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	작업 및 증명 CI의 연결입니다.
CI에 대한 CMDB 데이터 관리 작업 [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	'종속 CI 삭제' 정책 유형에 대한 작업과 CI의 연결입니다.
제외된 CI [cmdb_policy_ci_exclusion_list]	정책 평가 중 제외되도록 설정된 CI를 추적합니다.
CMDB 정책 유형	CMDB 데이터 관리자가 지원하는 정책 유형입니다.

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

테이블	설명
[cmdb_policy_type]	
CMDB 정책 유형 범주 [cmdb_policy_type_categories]	정책 유형과 범주의 워크플로우 스튜디오 연결.
CMDB 폐기 사용자 지정 정의 [cmdb_retirement_custom_definitions]	수명 주기 정책(폐기/보관/삭제)에 대한 수명주기 규칙입니다. 예를 들어 사용자 지정 폐기 정의가 있습니다.
CMDB 정책 예약된 작업 [cmdb_policy_scheduled_job]	정책 예약됨 작업 상세 정보.
종속 CI 관계 평가 구성 [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]	삭제 및 보관 작업에 사용되는 CI의 외부 관계에 대한 정보입니다. 외부 관계는 CI의 의존성 체인에 없는 관계입니다. 자세한 내용은 종속 CI 관리 문서를 참조하십시오.
CMDB 종속 CI 클래스 제외 [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]	어떤 CI가 고아 종속 CI인지 확인하기 위해 보관/폐기/삭제 정책 유형과 함께 사용되는 종속 CI의 제외 클래스입니다. 자세한 내용은 종속 CI 관리 문서를 참조하십시오.
CMDB 종속 CI 대장 [cmdb_dependent_ci_ledger]	종속된 메인 CI의 삭제 또는 보관과 관련된 고아 종속 CI에 대한 스테이징 테이블입니다. 단계적 폐기 종속 CI 작업에도 사용됩니다. 자세한 내용은 종속 CI 관리 문서를 참조하십시오.
CMDB CI 수명 종료 원장 [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	다운스트림 종속성이 있는 클래스에 속하며 폐기됨으로 설정되는 CI입니다. 종속 CI 폐기 정책에 사용됩니다.

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

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
CMDB 데이터 관리자 관리자 [data_manager_admin]	다음을 포함하여 CMDB 데이터 관리자의 모든 기능에 액세스할 수 있습니다. • 할당된 작업에 대한 모든 권한. • 정책에 대한 모든 권한. • 하위 플로우 범주를 정책 유형에 연결하는 능력. 정책을 만들고, 편집하고, 삭제하고, 미리 보기를 계산하고, 작업을 승인하고, 제외 목록을 관리할 수 있습니다.	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read
CMDB 데이터 관리자 사용자 [data_manager_user]	읽기 전용 모드에서 CMDB 데이터 관리자 정책을 보고 미리 보기를 계산할 수 있습니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 할당된 작업을 봅니다. • 할당된 작업을 업데이트, 승인 또는 거부합니다. • 작업에서 제외 목록에 CI를 추가합니다.	cmdb_read

CMDB 그룹

CMDB 그룹은 CI 작업을 그룹의 구성원인 모든 CI에 집합적으로 적용할 수 있는 CI 모음입니다.

예를 들어 CMDB CI Lifecycle Management API는 그룹 스크립트 가능 API를 CMDB 사용하여 그룹의 CI 목록을 검색한 다음 CI 수명주기 관리 작업을 모든 CI에 집합적으로 적용할 수 있습니다. 동적 CI 그룹 서비스 채우기 메서드와 함께 그룹을 사용하여 CMDB 애플리케이션 서비스를 채울 수도 있습니다.

그룹 유형

CMDB 그룹은 그룹 유형으로 구성됩니다.

- 그룹 유형이 CMDB 상태로 설정된 경우 CMDB 상태에서 그룹의 CI를 모니터링할 수 있으며 집계된 상태는 그룹 뷰 대시보드에서 CMDB 그룹 전체에 대해 보고됩니다. 예를 들어 특정 위치에 있는 CI의 상태만 모니터링할 수 있습니다.
- 그룹이 CMDB 로 설정된 CMDB 작업 공간경우 해당 그룹은 CMDB 작업 공간의 관리 뷰 에 나타납니다.

CMDB 그룹 생성 및 채우기

그룹 유형에 따라 개별 CI를 수동으로 추가하거나, 저장된 CMDB 쿼리를 선택하거나, CMDB 그룹 자체에 인코딩된 쿼리를 작성하여 CMDB 그룹을 채울 수 있습니다. 각 쿼리의 결과 CI는 그룹에 구성원으로 추가됩니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할:

- CMDB 그룹을 보려면 - itil
- CMDB 쿼리를 사용하려면 - itil 위에 cmdb_query_builder
- CI(itil 또는 자산)를 수동으로 추가하려면

또한 CMDB 쿼리를 사용하여 CMDB 그룹을 채우려면 저장된 CMDB 쿼리가 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 그룹.
2. CMDB 그룹 창에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성하고, 제목 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 선택하고, 저장을 선택합니다.

CMDB 그룹 양식

필드	설명
그룹 이름	그룹의 고유 이름입니다.
그룹 유형	○ 기본값: CI, 저장된 쿼리 및 인코딩된 쿼리를 수동으로 추가하여 채울 수 있는 기본 그룹 유형입니다. ○ 상태: CMDB 상태를 설정하여 그룹 CI의 상태를 모니터링하고 그룹 전체의 상태 결과를 집계합니다. 인코딩된 쿼리로만 채울 수 있습니다. 주: 이 유형의 CMDB 그룹을 채울 때는 동적 필터가 지원되지 않습니다. ○ CMDB 작업 공간: CMDB Workspace 스토어 앱의 CI 개요 패널에 나타나는 사용자 지정 클래스 그룹입니다. 인코딩된 쿼리로만 채울 수 있습니다.

4. 저장된 CMDB 쿼리를 사용하려면 다음을 수행합니다.
   a. **CMDB** 그룹에 저장된 쿼리가 포함됨을 선택한 다음 쿼리 추가를 선택합니다.
   b. 쿼리 작성기 저장된 쿼리 목록에서 쿼리를 선택합니다.
   c. 제출을 선택합니다.
   반환되는 결과는 저장된 쿼리에서 참조되는 모든 클래스의 CI로 구성됩니다. 이러한 CI는 CMDB 그룹의 구성원이 됩니다.
5. CI를 수동으로 추가하려면 다음과 같이 하십시오.
   a. **CMDB** 그룹에 구성 항목이 포함됨을 선택한 다음 수동 **CI** 편집을 선택합니다.
   b. 옵션: 필터를 추가합니다.

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

c. 구성 항목 목록에서 CI를 선택하고 하단의 '**+**' 아이콘을 선택합니다.

d. 그룹 구성원 목록에서 그룹에 추가할 CI를 선택합니다.

e. Save(저장) 또는 **Save and** Exit(저장 후 종료)를 선택합니다.

f. **Save** Confirmation(저장 확인) 대화 상자에서 OK(확인)를 선택합니다.

g. 제출을 선택합니다.

6. 인코딩된 쿼리를 사용하려면:

a. **CMDB** 그룹에 인코딩된 쿼리 포함을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.

b. 그룹에 포함될 CI를 필터링하는 쿼리 조건으로 CMDB 그룹에 인코딩된 쿼리 포함 양식을 작성합니다.

주:
조건 절에 동적 필터를 추가할 수는 있지만 CMDB 상태 유형 그룹에 대해서는 동적 필터를 지원하지 않습니다.

필드	설명
클래스	인코딩된 쿼리가 적용되는 클래스입니다.
CI 개요 조건	CMDB 작업 공간에서 CI 개요 차트를 계산하는 데 사용되는 필터입니다. 시스템 속성이 **true**(기본적으로 **false**)로 설정된 경우에만 *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* 적용됩니다. CSDM으로 마이그레이션되지 않은 환경에 많은 양의 데이터가 있는 경우 더 적은 결과를 생성하여 성능을 향상시킵니다. 모든 **CI** 표시를 선택할 때는 이 조건이 사용되지 않습니다.
조건	그룹에 포함된 CI를 필터링합니다. 단순 조건을 적용할 수 없는 경우 사용됩니다.

c. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
쿼리의 모든 결과 열에서 모든 CI를 표시하려면 모든 **CI** 표시 를 선택합니다. 그러나 CMDB 테이블의 CI만 표시됩니다.

CMDB 그룹 CI에 대한 **CI** 수명주기 관리 상세 정보 표시

CMDB 그룹의 구성원인 CI에 적용되는 CI 수명주기 관리 운영 상태 및 CI 작업을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
CMDB 그룹이 CMDB 쿼리를 기반으로 하는 경우 쿼리가 실시간으로 실행되고 결과 CI가 표시됩니다. 시간 초과 또는 다른 이유로 쿼리가 성공적으로 완료되지 않으면 해당 오류 메시지가 표시됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 그룹.
2. **CMDB** 그룹 페이지에서 CMDB 그룹을 클릭합니다.
3. 모든 **CI** 표시를 클릭합니다.

필드	설명
구성 항목	CI 그룹 구성원입니다.
클래스	CI 그룹 구성원의 클래스입니다.
운영 상태	CI 수명주기 관리 "수리 진행 중" 또는 "운영"과 같은 CI의 운영 상태입니다. 가능한 운영 상태는 cmdb_ci 테이블에 있는 필드의 *Operational status* 선택 목록에 정의됩니다.
동작	"복제 중" 및 "프로비저닝"과 같이 CI에 적용되는 CI 수명주기 관리 작업입니다. 가능한 작업은 CMDB CI 작업 〔statemgmt_cmdb_actions〕 테이블에 정의되어 있습니다.

CMDB 컴플라이언스

CMDB 규정 준수는 관리자가 데이터의 정확성을 인증 CMDB 하고 데이터에서 발견된 불일치를 수정할 수 있도록 하는 도구 집합입니다.

주:
내부 비즈니스 목표 및 목적과 외부 법률 및 규정의 컨텍스트에서의 규정 준수에 대해서는 정책 및 규정 준수 관리 탐색을 참조하세요.

인증 옵션

CMDB Compliance는 조직의 규모와 요구사항에 맞는 인증 옵션을 제공합니다.

옵션	설명
필요한 상태	특정 ServiceNow 기록의 실제 속성 및 관계를 해당 기록의 원하는 상태와 자동으로 비교합니다. 예를 들어 감사에서 RAM이 부족하거나 다른 CI와의 의존 관계가 올바르지 않은 Linux 데이터베이스 서버를 탐지할 수 있습니다. 그런 다음 시스템은 발견된 불일치를 게시하고 해당 서버가 규정을 준수하도록 자격을 갖춘 사용자에게 후속 작업을 자동으로 할당합니다.
아키텍처 준수	CPU 수, RAM 또는 디스크 크기와 같은 특정 CI의 실제 속성을 해당 CI의 예상 속성과 자동으로 비교합니다. 시스템은 발견된 불일치를 게시하고 자격 있는 사용자에게 정정 작업을 자동으로 할당합니다.

규정 준수 템플릿 및 감사

준수 메뉴의 최상위 수준에 있는 템플릿 및 감사 모듈을 사용하면 certification_admin 사용자가 모든 템플릿 및 감사 유형을 생성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

준수 템플릿 및 감사를 사용하여 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블을 확장하는 테이블뿐만 아니라 시스템의 모든 테이블에 ServiceNow 대한 기록을 평가할 수 있습니다. 규정 준수 감사는 기록 속성만

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

인증합니다. 규정 준수 템플릿은 Governance, Risk, and Compliance의 제어 테스트 정의에 사용할 수 있습니다.

규정 준수 활성화

규정 준수 기능은 인증 감사에 필요한 공유 기능을 포함하는 com.snc.certification_core(Certification Core) 플러그인에 의해 제공됩니다.

Certification Core(com.snc.certification_core) 플러그인은 다음 플러그인으로 구성되며 기본적으로 활성화됩니다.

- 기본적으로 활성화됨: 원하는 상태 인증 (com.snc.certification_desired_state)
- 활성화: 아키텍처 컴플라이언스 (com.snc.architecture_compliance) - 인증 필터 및 템플릿 버전을 관리하는 버전 관리(com.snc.version) 플러그인을 자동으로 활성화합니다.
- 활성화: 데이터 인증 (com.snc.certification_v2) - 인증 필터 버전을 관리하는 버전 관리 (com.snc.version) 플러그인을 자동으로 활성화합니다.

규정 준수와 함께 설치되는 구성요소

이러한 구성요소는 Certification Core 플러그인과 함께 설치됩니다.

데모 데이터는 Desired State 및 Architecture Compliance 플러그인에 포함되어 있습니다.

Certification Core 플러그인은 이러한 테이블을 추가하거나 수정합니다.

규정 준수 인증 핵심 테이블

이름	설명
감사 〔cert_audit〕	후속 작업에 할당된 사용자와 실행 일정을 포함하여 감사를 실행하는 데 필요한 모든 데이터를 포함합니다.
감사 결과 〔cert_audit_result〕	특정 인증 감사 결과를 포함합니다.
후속 작업 〔cert_follow_on_task〕	감사 불일치에서 생성된 작업을 포함합니다.
인증 템플릿 〔cert_template〕	기록의 원하는 상태에 대한 정의를 포함합니다. 이 템플릿에는 평가할 기록과 예상되는 속성 및 관계 값을 식별하는 필터가 포함되어 있습니다. 인증할 기록, 예상 속성 및 예상 관계 값을 포함합니다.
인증 조건 〔cert_cond〕	템플릿에 사용되는 원하는 속성 또는 관계 조건을 정의하는 기본 테이블입니다.
인증 속성 조건 〔cert_attr_cond〕	원하는 CI 속성 값을 정의하는 조건을 포함합니다. 이 테이블은 인증 조건 〔cert_cond〕 기본 테이블을 확장합니다.
인증 CI 관계 조건 〔cert_ci_rel_cond〕	CI-CI 관계 조건을 포함합니다. 이 테이블은 인증 조건〔cert_cond〕 기본 테이블을 확장합니다.
인증 사용자 관계 조건 〔cert_user_rel_cond〕	CI와 사용자 관계 조건을 모두 포함합니다. 이 테이블은 인증 조건 〔cert_cond〕 기본 테이블을 확장합니다.
인증 그룹 관계 조건 〔cert_group_rel_cond〕	관계 조건을 그룹화할 CI를 포함합니다. 이 테이블은 인증 조건 〔cert_cond〕 기본 테이블을 확장합니다.
인증 관련 목록 상태 〔cert_related_list_cond〕	관련 목록 조건을 포함합니다. 이 테이블은 인증 조건〔cert_cond〕 기본 테이블을 확장합니다.

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

규정 준수 인증 핵심 테이블

이름	설명
인증 필터 〔cert_filter〕	감사할 기록과 필터 조건이 포함된 테이블을 포함한 인증 필터를 포함합니다.

사용자 역할

인증 Core 플러그인이 활성화되거나 규정 준수 애플리케이션이 업그레이드될 때 인증 역할이 itil 역할을 가진 모든 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 인증 코어는 서로 다른 테이블에서 유사한 작업을 수행하는 두 가지 비즈니스 규칙(둘 다 관리자에 인증 역할 추가)을 설치합니다. 한 규칙은 사용자 [sys_user] 테이블에 지정된 관리자를 확인하고 다른 규칙은 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에서 인증 역할을 확인합니다. 사용자에 대해 관리자와 인증 역할이 모두 지정되면 시스템에서 자동으로 관리자에게 인증 역할을 부여합니다. 이 기능을 통해 인증 작업을 다음 수준으로 에스컬레이션할 수 있습니다. 시스템은 이 자동 역할을 사용자의 직속 관리자에게만 부여하며 관리 체인의 상위 계층에는 부여하지 않습니다.

주:
관리자에게 인증 역할만 있고 다른 역할은 없는 경우, 관리자는 요청자로 간주되고 구독 사용자(이행자)로 계산되지 않습니다.

규정 준수 인증 **Core** 사용자 역할

이름	역할 포함	설명
certification	없음	불일치를 해결하기 위해 인증 작업을 읽고 업데이트할 수 있습니다.
certification_filter_admin	없음	인증 필터를 만들고, 읽고, 업데이트할 수 있습니다.
certification_admin	인증, certification_filter_admin	전체 인증 프로세스를 관리할 수 있습니다. 이러한 사용자는 모든 인증 기록을 생성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

UI 정책

준수 인증 코어 **UI** 정책

이름	테이블	설명
테이블을 읽기 전용으로 설정	감사 〔cert_audit〕	선택한 필터에서 파생된 테이블 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
감사 유형 숨기기	감사 〔cert_audit〕	감사 유형 필드를 숨깁니다.
다음 예약된 실행 숨기기	감사 〔cert_audit〕	감사가 비활성 상태이거나 요청 시 예정된 다음 실행 날짜를 숨깁니다.
작업 생성이 true로 설정될 때 작업 필드 표시	감사 〔cert_audit〕	사용자가 작업 생성 확인란을 선택할 때 작업 생성과 관련된 모든 필드를 표시합니다.
이름을 필수로 설정	감사 〔cert_audit〕	이름을 필수 필드로 만듭니다.

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

준수 인증 코어 **UI** 정책

이름	테이블	설명
마지막 실행 날짜 편집 방지	감사 〔cert_audit〕	마지막 실행 날짜 필드를 읽기 전용으로 만듭니다.
사용자 필드 표시	감사 〔cert_audit〕	선택한 할당 유형에 따라 필드를 표시하거나 숨깁니다. 다음 할당 유형을 선택하면 시스템에 사용자 필드가 표시됩니다. • 빈 값에 할당 옵션이 할당된 작업 생성인 경우의 사용자 필드입니다. • 특정 사용자
필드에 할당 표시	감사 〔cert_audit〕	선택한 할당 유형에 따라 필드를 표시하거나 숨깁니다. 할당 유형이 사용자 필드일 때 시스템에 할당 대상 필드가 표시됩니다.
할당 필드 표시	감사 〔cert_audit〕	선택한 할당 유형에 따라 필드를 표시하거나 숨깁니다. 다음 할당 유형 중 하나를 선택하면 빈 필드에 할당 필드가 표시됩니다. • 사용자 필드 • 그룹 필드
그룹 필드 표시	감사 〔cert_audit〕	선택한 할당 유형에 따라 필드를 표시하거나 숨깁니다. 다음 할당 유형 중 하나를 선택하면 그룹 필드가 표시됩니다. • 특정 그룹 • 빈 값에 할당 옵션이 할당된 작업 생성인 경우 그룹 필드입니다.
활성이 아니오로 설정될 때 "실행" 관련 필드 숨기기	감사 〔cert_audit〕	감사가 비활성 상태일 때 다음 예약 필드를 숨깁니다. • 실행 • 일 • 시간 • 마지막으로 예약된 실행
스크립팅된 감사에 스크립트 창 표시	감사 〔cert_audit〕	감사 유형이 스크립트됨일 때 이 스크립트 실행 필드를 표시합니다.
테이블을 읽기 전용으로 설정	인증 조건 〔cert_cond〕	선택한 필터에서 파생된 테이블 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.

Script Includes

준수 인증 **Core** 스크립트 포함

이름	설명
DesiredStateUtil	원하는 상태에 대한 유틸리티 기능으로, 삽입 기능을 위한 템플릿을 복제하는 데 사용됩니다.

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

준수 인증 **Core** 스크립트 포함

이름	설명
CMDBRElationshipAjax	지정된 테이블에 대한 모든 관계를 가져오는 도구입니다.
RelationshipQueryParseAjax (영문)	조건 필터를 구문 분석합니다. 이 스크립트 포함은 준수 조건을 생성하는 데 사용되는 내부 코드입니다.
CertificationUtils (영문)	다음 런타임 값 등을 찾는 인증을 위한 유틸리티 함수입니다.
CertTaskEscalationTimerPercentage	에스컬레이션 타이머 기간을 설정하는 유틸리티 메서드입니다.
ConditionUtilsAjax (조건유틸리티아약스)	쿼리를 사람이 읽을 수 있는 형식으로 구문 분석하기 위한 AJAX 유틸리티입니다.
DeletelnactiveVersionsAjax	기록의 모든 비활성 버전을 삭제하는 AJAX 서버 측 스크립트입니다.

클라이언트 스크립트

준수 인증 **Core** 클라이언트 스크립트

이름	테이블	설명
새 감사 유형이 아닌 경우에만 감사 유형 읽기 설정	인증 템플릿 (cert_template)	새 기록에 대해 올바른 감사 유형을 설정하고 기록이 새 것이 아닌 경우 감사 유형 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
테이블 이름(필터) 업데이트	감사 (cert_audit)	필터가 업데이트될 때 테이블 이름 필드를 업데이트합니다.
테이블 이름 업데이트	감사 (cert_audit)	템플릿이 업데이트될 때 테이블 이름 필드를 업데이트합니다.
새 테이블에 테이블 이름 설정	감사 (cert_audit)	템플릿 또는 필터에서 테이블 이름을 반환합니다.
테이블 이름 업데이트	인증 템플릿 (cert_template)	새 필터가 선택되면 테이블 이름 필드를 업데이트하고 모든 기존 조건을 검사하여 새 테이블에 대해 작동하는지 확인합니다.
테이블 설정 시 조건 표시	인증 템플릿 (cert_template)	테이블이 설정되면 조건을 적절하게 표시하거나 숨깁니다.
감사 유형 변경 시 필터 재설정	인증 템플릿 (cert_template)	감사 유형이 변경될 때 필터를 지우고 표시된 목록을 업데이트합니다.

비즈니스 규칙

준수 인증 핵심 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
클론 조건	인증 조건 (cert_cond)	인증 버전 관리의 일부입니다. 조건이 변경되어도 이 비즈니스 규칙은 원래 ID를 유지합니다.
감사에서 감사 유형 복사	감사 결과 (cert_audit_result)	모든 감사 결과가 결과를 생성한 감사와 동일한 감사 유형을 갖도록 합니다.

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

준수 인증 핵심 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
템플릿에서 값 복사	감사 (cert_audit)	사용자가 템플릿을 선택하고 템플릿에서 테이블, 필터 및 감사 유형을 업데이트하는 경우.
조건 삭제	인증 조건 (cert_cond)	조건을 삭제하는 인증 버전 관리의 일부입니다.
결과와 함께 감사 삭제 방지	감사 (cert_audit)	결과가 포함된 감사를 삭제하지 못하게 합니다.
템플릿으로 필터 삭제 방지	인증 필터 (cert_filter)	템플릿 또는 감사에 연결된 필터를 삭제하지 못하게 차단합니다.
작업이 있는 결과 삭제를 방지합니다.	감사 결과 (cert_audit_result)	첨부된 작업이 있는 감사 결과가 삭제되지 않도록 차단합니다.
감사가 있는 템플릿 삭제 방지	인증 템플릿 (cert_template)	감사에서 계속 사용 중인 템플릿을 삭제하지 못하게 차단합니다.
조건 테이블 업데이트	인증 템플릿 (cert_template)	템플릿 조건을 저장할 때 모든 워크플로우를 올바르게 실행하고 조건의 표시 버전을 포함하도록 조건 필드를 업데이트합니다.
필터 버전 업데이트	인증 필터 (cert_filter)	필터가 의미 있는 방식으로 변경되면 버전을 만듭니다.
다음 실행 시간 업데이트	감사 (cert_audit)	감사가 수정되면 예약된 다음 실행 필드의 시간을 업데이트합니다.
실행 중 다음 실행 시간 업데이트	감사 (cert_audit)	감사가 실행되면 다음 예약된 실행 필드를 감사 실행을 예약한 다음 시간으로 업데이트합니다.
테이블 업데이트	인증 템플릿 (cert_template)	저장된 테이블을 필터 테이블로 업데이트합니다.
템플릿 버전 업데이트	인증 템플릿 (cert_template)	템플릿이 의미 있는 방식으로 변경되면 버전을 만듭니다.

준수 개요 모듈

준수 개요 모듈은 홈페이지의 한 유형입니다.

이 태스크 정보

준수 개요 모듈에서는 다음을 요약합니다.

- 현재 감사 상태
- 미해결 인증 작업
- 규정 준수 불일치
- 예정된 감사
- 데이터 인증, 원하는 상태, 아키텍처 준수 및 스크립팅된 감사에 대한 일반 준수 상태 감사

특정 역할을 가진 사용자만 개요 모듈에 액세스할 수 있습니다. 다양한 액세스 수준은 다음과 같습니다.

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

역할당 접근 수준

역할	접근
certification	보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침)
certification_admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) 보기, 사용자 지정
admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) • 편집(게이지 편집 가능)

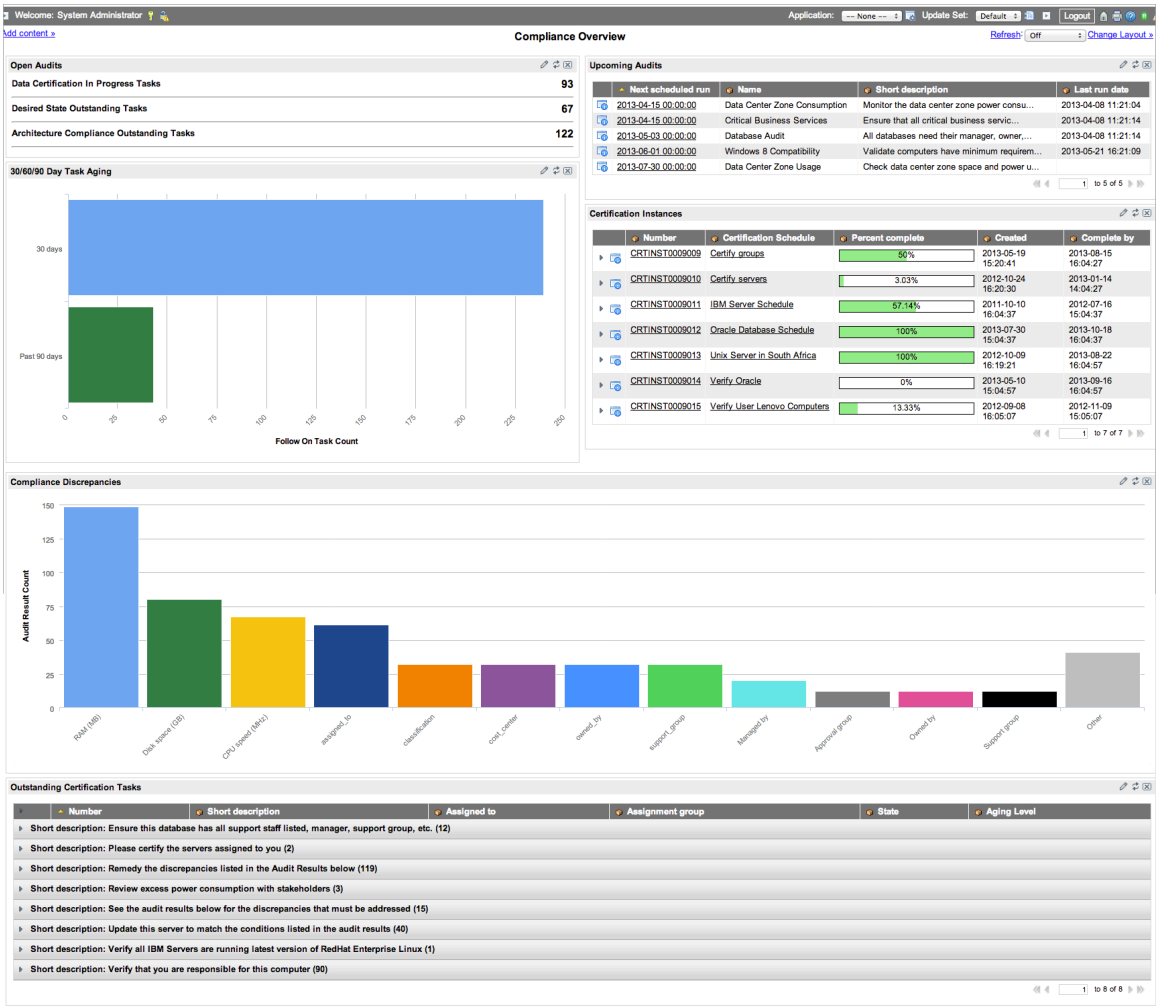
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 준수 〉 개요.
2. 자세한 정보를 얻으려면 보고서 내에서 요소를 선택합니다.
   예를 들어 규정 준수 불일치 차트에서 디스크 공간**(GB)** 막대를 클릭하여 디스크 공간 속성으로 필터링된 감사 결과 목록을 엽니다.

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

Example:

준수 개요



아키텍처 컴플라이언스

아키텍처 컴플라이언스는 데이터의 예약된 감사 또는 요청 시 감사를 CMDB 관리하여 예상되는 속성과 일치하는 CI(구성 항목)를 확인합니다. 규정 준수 감사는 서버를 검사하여 CPU 속도 또는 메모리와 같은 물리적 자원이 특정 표준을 준수하는지 확인합니다.

규정 준수 프로세스는 서버를 검사하여 CPU 속도 또는 메모리와 같은 리소스가 조직에서 설정한 표준을 준수하는지 확인합니다. 감사 보고서는 대상 CI의 속성에 있는 모든 불일치를 표시하고 ServiceNow 이러한 불일치를 정정할 수 있는 자격을 갖춘 사용자에게 후속 작업을 자동으로 할당합니다.

규정 준수 검사를 담당하는 관리자는 예상 속성의 템플릿 정의를 만든 다음 CI가 규정을 준수하는지 확인하는 감사를 예약합니다. 감사 결과는 인증을 통과한 CI를 식별하고 실패한 CI의 불일치를 항목별로 분류합니다. ServiceNow 는 CI를 다시 준수하게 하는 프로세스를 추적하기 위해 후속 작업을 자동으로 생성하고 할당합니다. 관리자 역할의 사용자는 아키텍처 규정 준수를 활성화합니다.

아키텍처 규정 준수 역할

인증 요소를 액세스하거나 구성하려면 사용자에게 certification_admin 역할이 있어야 합니다. 이러한 사용자는 필요한 테이블에 대한 적절한 액세스 권한이 있는 경우 필터를 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다.

기본 시스템에서 certification_admin 사용자는 제한된 시스템 권한을 가지며 필요한 모든 테이블에 액세스할 수 없습니다. 규정 준수 자원을 할당할 때 필요에 따라 certification_admin 사용자에게

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

추가 역할을 부여해야 합니다. 예를 들어 인증 관리자에게는 다음 테이블에 대한 액세스 권한을 부여하는 역할이 필요합니다.

- 회사 [core_company]
- 비용 센터 [cmn_cost_center]
- 일정 [cmn_schedule]

아키텍처 컴플라이언스 프로세스

이 순서대로 작업을 수행하여 아키텍처 준수로 구성 항목을 인증합니다.

1. 필터를 생성합니다.

   인증할 구성 항목의 하위 집합을 정의하는 필터를 생성합니다. 여러 버전의 필터를 만든 다음 규정 준수 검사에 사용할 버전을 활성화할 수 있습니다. 아키텍처 규정 준수는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블과 이를 확장하는 모든 테이블의 필터만 지원합니다.

2. 템플릿을 생성합니다.

   관련 목록의 참조 필드 값을 사용하여 템플릿 조건을 만들거나 감사에서 각 CI의 예상되는 물리적 속성을 정의하는 조건을 만듭니다. 템플릿은 필터를 사용하여 이러한 조건을 기준으로 시스템에서 검사할 구성 항목을 결정합니다.

3. 감사를 생성하고 실행합니다.

   감사를 생성하고 예약하거나 요청 시 감사를 실행합니다. 감사는 지정한 템플릿의 조건에 따라 결과 집합을 생성합니다.

4. 감사 결과를 확인합니다.

   템플릿 조건으로 표현된 예상 상태와 대상 구성 항목의 실제 상태 간의 불일치를 표시하는 감사 결과를 봅니다.

5. 불일치를 수정합니다.

   시스템에서 생성된 후속 작업을 완료하여 감사에서 발견된 불일치를 수정합니다.

아키텍처 컴플라이언스 개요 모듈

아키텍처 컴플라이언스 개요 모듈에는 다양한 아키텍처 컴플라이언스 보고서가 표시됩니다. 개요 모듈은 홈페이지의 한 유형입니다.

특정 역할이 있는 준수 사용자만 개요 모듈에 액세스할 수 있습니다. 다양한 액세스 수준은 다음과 같습니다.

역할당 접근 수준

역할	접근
certification	보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침)
certification_admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) 보기, 사용자 지정

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

역할당 접근 수준

역할	접근
admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) • 편집(보고서 편집 가능)

아키텍처 컴플라이언스 개요 모듈 사용

아키텍처 컴플라이언스 개요 모듈을 사용하려면 준수 〉 아키텍처 컴플라이언스 〉 개요 을 클릭하고 게이지 내의 요소를 클릭하여 자세한 정보를 얻습니다.

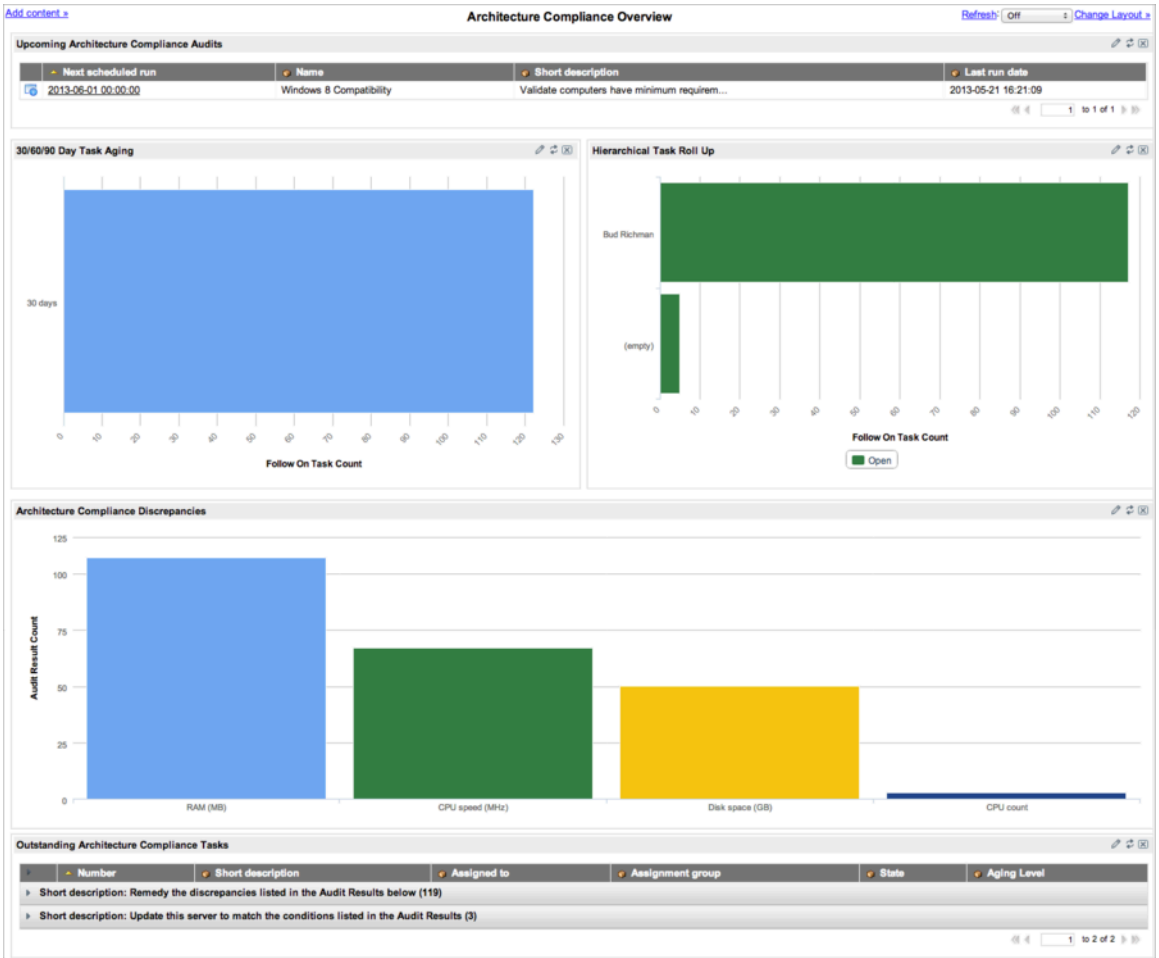
사용 가능한 보고서는 다음과 같습니다.

아키텍처 컴플라이언스 개요 모듈 게이지

보고서	설명	테이블
30/60/90일 작업 에이징	기간별로 30일 단위로 그룹화된 모든 미해결 후속 작업	인증 작업
아키텍처 컴플라이언스 불일치	감사된 모든 속성 불일치	감사 결과
계층적 작업 롤업	담당자 사용자별로 그룹화된 모든 후속 작업	후속 작업
미결 상태의 아키텍처 컴플라이언스 작업	보류 중, 오픈 또는 진행 중 상태의 모든 후속 작업	후속 작업
예정된 아키텍처 컴플라이언스 감사	예약된 모든 감사	감사

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

아키텍처 컴플라이언스 모듈



원하는 상태

원하는 상태는 CMDB 데이터의 예약된 감사 또는 요청 시 감사를 수행하여 예상되는 속성, CI 관계 및 시스템의 다른 기록과의 관계와 일치하는 기록을 결정합니다.

예를 들어, 원하는 상태는 컴퓨터에 특정 소프트웨어 프로그램에 대한 라이센스가 있는지 여부를 확인할 수 있습니다. 규정 준수 프로세스에서는 CI(구성 항목)를 검사하여 해당 속성과 관계가 조직에서 설정한 표준을 준수하는지 확인합니다. 감사 결과에는 기록의 원하는 상태에서 불일치가 표시되고 ServiceNow 이러한 불일치를 정정할 수 있는 자격 있는 사용자에게 후속 작업이 자동으로 할당됩니다.

원하는 상태 역할

인증 요소를 액세스하거나 구성하려면 사용자에게 certification_admin 역할이 있어야 합니다. 이러한 사용자는 필요한 테이블에 대한 적절한 액세스 권한이 있는 경우 필터를 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다.

기본 시스템에서 certification_admin 사용자는 제한된 시스템 권한을 가지며 필요한 모든 테이블에 액세스할 수 없습니다. 규정 준수 자원을 할당할 때 필요에 따라 certification_admin 사용자에게 추가 역할을 부여해야 합니다. 예를 들어 인증 관리자에게는 다음 테이블에 대한 액세스 권한을 부여하는 역할이 필요합니다.

- 회사 [core_company]
- 비용 센터 [cmn_cost_center]
- 일정 [cmn_schedule]

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

원하는 상태 프로세스

원하는 상태 인증 프로세스는 CPU 속도 또는 메모리와 같은 물리적 리소스가 특정 표준을 준수하는지 확인하기 위해 서버를 확인하는 것을 의미할 수 있습니다. 또한 이 프로세스를 통해 모든 중요한 비즈니스 서비스에 관리자, 지원 그룹 및 승인 그룹이 할당됩니다.

인증을 담당하는 관리자는 원하는 상태의 정의를 만든 다음 감사를 예약하여 CI가 준수하는지 확인합니다. 감사 결과는 인증을 통과한 CI를 식별하고 실패한 CI의 불일치를 항목별로 분류합니다. ServiceNow 시스템에서 자동으로 후속 작업을 생성하여 CI를 원하는 상태로 조정하는 프로세스를 추적합니다.

원하는 상태는 데이터 인증과 크게 다릅니다. 데이터 인증은 데이터가 실제와 일치하는지 확인하기 위한 수동 프로세스입니다. 원하는 상태는 동일한 데이터를 검사하고 각 항목의 구성이 원하는 상태 및 승인된 상태가 되는 시점을 결정합니다.

1. 인증 필터 생성: 인증할 구성 항목의 하위 집합을 정의하는 필터를 생성합니다. 여러 버전의 필터를 만든 다음 인증에 사용할 버전을 활성화할 수 있습니다. 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블과 이를 확장하는 모든 테이블에서 필터를 만들 수 있습니다.
2. 템플릿 생성: CI에 대한 물리적 속성, 관련 기록 및 관계의 원하는 상태를 정의하는 조건을 사용하여 템플릿을 생성합니다. 템플릿에 대해 선택한 인증 필터에 따라 시스템에서 검사할 구성 항목이 결정됩니다.
3. 감사 생성 및 실행: 템플릿을 사용하여 감사를 생성합니다. 일정에 따라 또는 요청 시 실행되도록 감사를 설정합니다. 감사는 지정한 템플릿의 조건에 따라 결과 집합을 생성합니다. 후속 작업의 사용량을 결정합니다.
   - 감사에서 후속 작업 및 할당을 생성하는지 여부를 결정합니다.
   - 여러 실행에서 동일한 감사 실패에 대해 동일한 후속 작업이 사용되는지 확인합니다. 시스템 속성은 *glide.allow.new.cert_follow_on_task* 기본적으로 true로 설정되어 있으며, 각 감사 실행에서 동일한 실패에 대해 새로운 후속 작업을 생성할 수 있습니다.
4. 감사 결과 보기: 템플릿에서 지정한 원하는 상태와 대상 구성 항목의 실제 상태 간의 불일치를 표시하는 감사 결과를 봅니다.
5. 불일치 수정: 시스템에서 만든 후속 작업을 완료하여 감사에서 발견된 불일치를 수정합니다.

원하는 상태 개요 모듈

원하는 상태 개요 모듈에는 다양한 필요한 상태 보고서가 표시됩니다. 개요 모듈은 홈페이지의 한 유형입니다.

원하는 상태 개요 모듈 역할

특정 역할이 있는 준수 사용자만 개요 모듈에 액세스할 수 있습니다. 다양한 액세스 수준은 다음과 같습니다.

역할당 접근 수준

역할	접근
certification	보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침)
certification_admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬)

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

역할당 접근 수준

역할	접근
	보기, 사용자 지정
admin	• 보기(개요 페이지 보기 및 보고서 새로 고침) • 사용자 지정(보고서 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬) • 편집(보고서 편집 가능)

다양한 액세스 수준은 다음과 같습니다.

- 보기: 개요 페이지를 보고 보고서를 새로 고칠 수 있습니다.
- 사용자 지정: 보고서를 새로 고치고, 추가하고, 삭제하고, 다시 정렬할 수 있습니다.
- 편집: 보고서를 편집할 수 있습니다.

원하는 상태 개요 모듈 사용

원하는 상태 개요 모듈에는 다양한 필요한 상태 보고서가 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

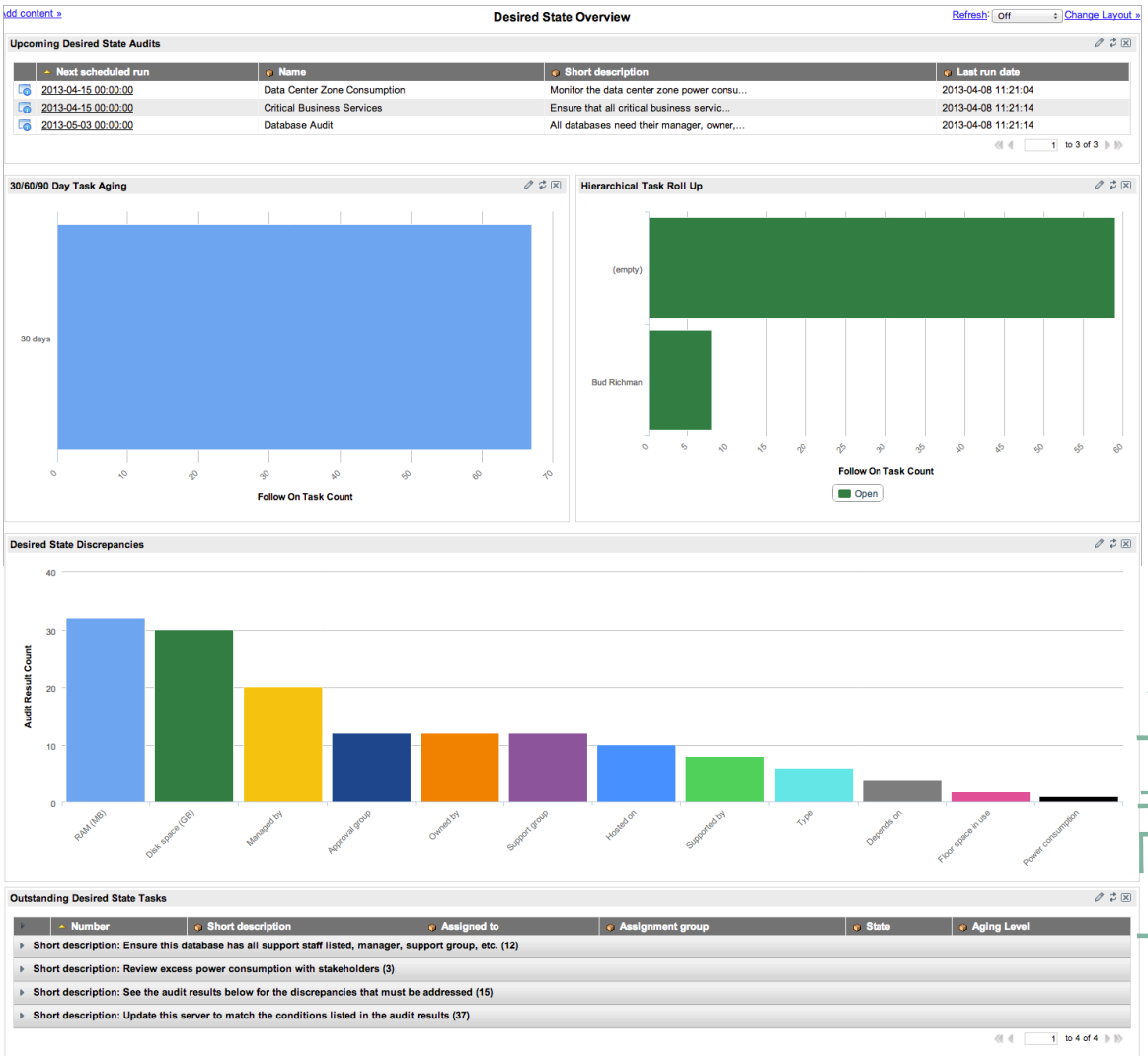
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 준수 〉 원하는 상태 〉 개요.
2. 필요한 경우 보고서를 이동하거나 추가합니다.
3. 보고서 내 요소를 클릭하여 자세한 정보를 확인합니다.

   기본 시스템의 원하는 상태 개요 모듈에는 다음 보고서가 포함됩니다.
   - 예정된 원하는 상태 감사: 예약된 모든 감사.
   - 원하는 미해결 상태 작업: 보류 중, 오픈 또는 진행 중 상태의 모든 후속 작업입니다.
   - 계층적 작업 롤업: 담당자 사용자별로 그룹화된 모든 후속 작업입니다.

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

- 원하는 상태 불일치: 속성 및 관계에 대한 모든 감사 불일치입니다.
- 30/60/90일 작업 에이징: 30일 단위로 기간별로 그룹화된 모든 미해결 후속 작업입니다.



원하는 상태 보고

원하는 상태 애플리케이션에는 감사 결과를 평가하기 위한 보고서가 포함되어 있습니다.

이러한 보고서는 보고 애플리케이션에 대한 액세스 권한이 부여된 역할을 가진 모든 사용자가 사용할 수 있습니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 이러한 보고서를 그룹의 특정 사용자와 공유하거나 표시 옵션을 변경할 수 있습니다.

다음으로 이동 보고서 〉 보기/실행. 보고서 검색 필드에 `### ##`와 같은 보고서 이름의 전체 또는 일부를 입력합니다. 지정된 카테고리로 스크롤하여 보고서 중 하나를 선택할 수도 있습니다.

이러한 보고서 외에도 자체 보고서를 생성할 수 있습니다.

원하는 상태 보고서 테이블

보고서	설명	범주
원하는 상태 불일치	이 보고서에는 아직 완료 종결 상태가 아닌 후속 작업이 있는 모든 원하는 상태 감사 결과가 표시됩니다. 이 보고서는 열 이름별로 표시됩니다.	감사 결과

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

원하는 상태 보고서 테이블

보고서	설명	범주
	• 유형: 막대형 차트 • 테이블: 감사 결과 [cert_audit_result]	
불안정한 안정성을 가진 원하는 상태 결과	이 보고서는 안정성 필드 값이 불안정인 모든 감사 결과를 표시합니다. 이 보고서는 CI별로 표시되며 감사별로 누적됩니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 감사 결과 [cert_audit_result]	감사 결과
임계치를 초과한 원하는 상태 결과	이 보고서는 임계치 필드에 초과 값이 있는 모든 감사 결과를 표시합니다. 이 보고서는 CI별로, 각 감사별 스택별로 표시됩니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 감사 결과 [cert_audit_result]	감사 결과
예정된 원하는 상태 감사	이 보고서에는 다음 2분기에 실행하도록 예약된 원하는 상태 감사가 표시됩니다. • 유형: 목록(표 형식) 보고서 • 테이블: 감사 [cert_audit]	감사
30/60/90일 원하는 상태 작업 에이징	이 보고서는 원하는 상태 감사 유형에 대해 종결 완료되지 않은 후속 작업 수를 표시합니다. 보고서는 에이징 수준별로 그룹화됩니다. • 유형: 가로 막대형 차트 • 테이블: 후속 작업 [cert_follow_on_task]	후속 작업
원하는 상태 계층적 작업 롤업	이 보고서는 작업 에이징 보고서와 유사한 데이터를 표시하지만 결과를 관리자별로 그룹화합니다. • 유형: 가로 막대형 차트 • 테이블: 후속 작업 [cert_follow_on_task]	후속 작업
원하는 상태의 미해결 작업	이 보고서는 작업 에이징 보고서와 유사한 데이터를 표시하지만 짧은 설명으로 결과를 그룹화합니다. • 유형: 목록(표 형식) 보고서 • 테이블: 후속 작업 [cert_follow_on_task]	후속 작업

인증 감사

인증 감사는 특정 ServiceNow 기록의 실제 속성을 비교합니다. 이 감사는 템플릿 조건 또는 스크립트로 정의된 예상 속성, 관계 및 관련 기록 값에 대해 필터를 선택합니다.

감사에서 발견한 불일치를 정정하기 위한 후속 작업을 생성하고 할당하도록 감사를 구성할 수 있습니다. 감사 기록은 표준 ServiceNow 스케줄러를 사용하여 실행 시기를 결정합니다. 감사가 실행되면 결과 및 후속 작업이 감사 기록의 관련 목록에 표시됩니다.

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

certification_admin 역할을 가진 사용자는 감사를 생성, 업데이트, 삭제 및 실행할 수 있습니다. 인증 역할이 있는 사용자는 감사, 감사 결과, 후속 작업을 볼 수 있습니다.

규정 준수 감사 생성

규정 준수 감사를 생성합니다. 규정 준수에는 두 가지 유형의 감사가 제공되는데, 하나는 템플릿을 사용하여 조건을 정의하고 다른 하나는 스크립트를 사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: certification_admin

프로시저

1. 이 감사에 적합한 템플릿 기록이 작성되었는지 확인하십시오.

   주:
   템플릿의 조건이 감사할 값을 정의합니다.

2. CI 클래스 관리자 사용:
   a. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
   b. 클래스 계층 구조에서 클래스를 선택합니다.
   c. 사이드바에서 Advanced(고급)를 선택한 다음, **Compliance** 그룹에서 Audit(감사)을 선택합니다.
3. 또는 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 준수 〉 감사
   - 모두 〉 준수 〉 아키텍처 컴플라이언스 〉 감사
   - 모두 〉 준수 〉 원하는 상태 〉 감사
   - 모두 〉 준수 〉 스크립트된 감사 〉 감사
4. 새로 만들기를 선택합니다.
   선택한 탐색 경로와 연결된 감사 유형에 대한 새 기록이 열립니다. 감사 유형 필드는 읽기 전용입니다.
5. 아래 테이블에 설명된 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.
6. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

   감사 결과와 후속 작업 관련 목록이 양식에 나타납니다.
7. 감사를 즉시 실행하려면 감사 실행을 선택합니다.

   템플릿 감사가 실행 ServiceNow 되면 마지막 실행 날짜 필드의 날짜 및 시간이 업데이트되고 관련 목록이 채워집니다. 스크립트된 감사의 경우 마지막 실행 날짜 필드가 채워지지 않습니다.
8. 경과한 기록과 감사에 의해 발견된 불일치 사항은 감사 결과 관련 목록에서 확인할 수 있습니다.

   이 관련 목록에서 템플릿 기록과 후속 작업을 직접 열 수 있습니다. 작업 설명 필드의 값이 후속 작업에서 짧은 설명으로 나타납니다.

   주:
   감사 결과가 있는 감사 기록 또는 후속 작업이 있는 감사 결과를 삭제할 수 없습니다. ServiceNow 는 이러한 종속 기록이 있는 기록 및 목록에서 삭제 옵션을 비활성화합니다.

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

감사 생성

필드	설명
이름	이 감사의 이름입니다.
필터	감사 유형이 스크립팅됨일 때 사용할 필터입니다. 이 필드는 스크립팅된 감사에는 필수이지만 다른 모든 감사 유형에서는 숨겨집니다.
템플릿	〔필수〕 이 감사가 실행될 때 사용할 템플릿입니다. 감사 유형은 사용 가능한 템플릿 목록을 필터링하며, 템플릿의 활성 버전만 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 원하는 상태에서 감사를 만들 때는 원하는 상태 감사 유형의 템플릿만 선택할 수 있습니다. 원하는 상태 및 아키텍처 준수 감사 유형의 경우 구성 항목〔cmdb_ci〕 테이블을 확장하는 테이블에 대한 템플릿만 사용할 수 있습니다. 감사 유형이 스크립팅되면 이 필드가 숨겨집니다.
테이블	〔읽기 전용〕 템플릿의 테이블입니다.
작업 생성	불일치를 수정하기 위한 후속 작업을 생성하는 옵션입니다(선택됨). 스크립팅된 감사에서 **true** 를 사용하여 작업을 생성하거나 **false** 를 사용하여 작업을 생성하지 않음으로써 작업 상태에 대한 논리를 만들 수 있습니다. 기본적으로 이 확인란은 새 감사 기록에서 선택되어 있지 않습니다(**false**).
할당 유형	후속 작업을 할당하는 방법입니다. 이 필드는 작업 생성 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 사용자 필드: 감사 중인 테이블에서 사용자 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어, 실패한 기록의 관리자 필드에서 식별된 사용자를 선택하여 작업을 수행합니다. 이 선택 항목을 선택하면 할당 대상**(Assigned to**) 및 할당 대상**(Assign to)** 빈 필드가 표시됩니다. 기록의 참조 필드가 비어 있으면 빈 필드에 할당 의 값이 사용됩니다. ○ 특정 사용자: 작업을 수행할 특정 사용자를 선택합니다. 이 선택 항목을 선택하면 사용자 필드가 표시됩니다. ○ 그룹 필드: 감사 중인 테이블에서 그룹 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어, 실패한 기록의 지원 그룹 필드에서 식별된 그룹을 선택하여 작업을 수행합니다. 작업이 그룹의 모든 구성원에게 할당됩니다. 이 선택 항목을 선택하면 그룹에 할당 및 빈 필드에 할당 필드가 표시됩니다. 기록의 참조 필드가 비어 있으면 빈 필드에 할당 의 값이 사용됩니다. ○ 특정 그룹: 작업을 수행할 특정 그룹을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 그룹 필드가 표시됩니다. 선택한 그룹의 모든 구성원이 작업에 할당됩니다.
사용자	이 감사가 후속 작업에 할당하는 특정 사용자입니다. 이 사용자에게는 인증 역할이 있어야 합니다. 이 필드는 다음 조건에서 사용할 수 있습니다. ○ 할당 유형이 특정 사용자로 설정됩니다. ○ 빈 값에 할당이 할당된 작업 생성으로 설정되고 할당 유형 이 사용자 필드로 설정됩니다.
그룹에 할당	이 감사가 후속 작업에 할당할 그룹을 정의하는 그룹 필드입니다. 이 필드는 할당 유형 이 그룹 필드인 경우에만 사용할 수 있습니다.
그룹	이 감사가 후속 작업에 할당하는 특정 그룹입니다. 이 필드는 할당 유형 이 특정 그룹인 경우에만 사용할 수 있습니다.
담당자	이 감사가 후속 작업에 할당할 사용자를 정의하는 사용자 필드입니다. 이 필드는 할당 유형 이 사용자 필드인 경우에만 사용할 수 있습니다.
빈 값에 할당	감사 중인 기록에서 할당 대상 또는 그룹에게 할당에서 선택한 필드가 비어 있을 때 사용할 동작입니다. 예를 들어, 후속 작업을 관리자에게 할당해야 하지만 관리자가 식별되지 않은 경우 빈 값에 할당 설정에 따라 수행 작업이 결정됩니다. 이 필드는

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

필드	설명
	할당 유형 이 사용자 필드 또는 그룹 필드인 경우에만 나타납니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 작업을 만들지 않음: 할당 대상 또는 그룹에 할당 필드가 비어 있으면 후속 작업이 작성되지 않습니다. ○ 할당되지 않은 작업 작성: 후속 작업을 작성하되 사용자나 그룹에 할당하지 마십시오. 이 작업은 나중에 수동으로 할당할 수 있습니다. ○ 할당된 작업 생성: 후속 작업을 생성하고 지정된 사용자 또는 그룹에 할당합니다. 할당 유형이 사용자 필드인 경우 사용자 필드를 사용할 수 있게 됩니다. 할당 유형이 그룹 필드인 경우 그룹 필드를 사용할 수 있게 됩니다. 감사는 빈 값에 할당 설정에 관계없이 할당 대상이 채워진 모든 기록에 대한 후속 작업을 자동으로 생성합니다.
간단한 설명	감사의 목적에 대한 간략한 설명입니다.
작업 설명	감사에 대한 후속 작업에 필요한 작업에 대한 일반 설명입니다. 이 감사에서 만든 모든 후속 작업은 이 설명을 상속합니다.
활성	이 감사 기록에 대한 활성화 통제입니다. 이 감사가 실행되지 않고 후속 작업이 생성되지 않도록 하려면 이 확인란의 선택을 취소하십시오.
실행	감사를 생성하는 일정을 실행하는 빈도입니다. ○ 매일 ○ 주별 ○ 월별 ○ 주기적으로 ○ 한 번 ○ 요청 시
일	○ 실행이 매주인 경우 감사가 실행되는 요일입니다. ○ 실행이 매월인 경우 감사가 실행되는 월의 일입니다. 날짜가 29일, 30일 또는 31일인 경우 더 짧은 달의 경우 감사는 해당 월의 마지막 날에 실행됩니다.
반복 간격	실행이 주기적이면 감사가 실행되는 빈도(24시간 시계 기준)입니다. 감사와 감사를 실행할 시간 사이의 일 수를 입력합니다. 예를 들어 **10** 일마다 오후 2:00에 감사를 실행하려면 일을 **10** 일로 설정하고 시간을**14:00:00** 으로 설정합니다.
시작	실행이 주기적 또는 한 번인 경우 감사가 실행되는 날짜 및 시간입니다.
시간	실행이 매일, 매주, 매월 또는 한 번인 경우 감사가 실행되는 24시간제의 시간입니다.
마지막 실행 날짜	〔읽기 전용〕 감사가 정규 일정에 따라 또는 수동으로 실행된 마지막 날짜 및 시간입니다. 감사 미리 보기는 이 필드를 업데이트하지 않습니다.
다음으로 예약된 실행	〔읽기 전용〕 감사가 실행되는 다음 날짜 및 시간입니다. 일정을 변경하면 시스템에서 이 필드를 다시 계산합니다.
감사 유형	〔읽기 전용〕 이 감사에 할당된 유형입니다. 시스템은 감사가 생성된 애플리케이션에 따라 감사 유형을 선택합니다. 유형은 다음과 같을 수 있습니다.

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

필드	설명
	○ 필요한 상태 ○ 아키텍처 준수 ○ 준수 ○ 스크립트됨
상태 기간	임계치 및 안정성 평가 기간입니다. 상태 기간 값은 감사에 대한 평가 기간의 상태 기간 단위 수를 정의합니다. 이 값은 양의 정수로 표현됩니다. 이 필드의 기본값은 7입니다.
현재 상태 기간 단위	상태 기간의 기간을 정의하는 측정 단위입니다. 이 필드의 기본값은 일입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 분 ○ 시간 ○ 일 ○ 월
임계 횟수	CI에 대해 지정된 상태 기간 내에 발생할 수 있는 원하는 상태 필드에 대한 감사 실패의 허용 횟수입니다. 감사 결과는 원하는 상태 필드가 이 임계치 한도 내에 있거나 초과한 경우를 나타냅니다. 임계값의 기본값은 5입니다.
안정성 횟수	CI에 대한 감사 결과가 지정된 상태 기간 내에 인증됨과 실패 사이를 전환할 수 있는 허용 가능한 횟수입니다. CI 에 대한 감사 결과는 CI가 안정적인지 불안정한지를 나타냅니다. 안정성의 기본값은 1입니다.
이 스크립트 실행	CI가 감사를 통과하기 위해 준수해야 하는 조건을 포함하는 실행할 감사 스크립트입니다. 이 필드는 감사 유형이 스크립트됨인 경우에만 사용할 수 있습니다. 감사 양식에는 감사를 수행하고 후속 작업을 생성하는 지침이 포함된 샘플 스크립트가 포함되어 있습니다.

감사 복사

기존 감사에서 새 감사를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 복사하려는 감사 기록을 엽니다.
2. 이 감사를 원본과 구분하려면 이름 또는 간단한 설명을 변경합니다.
3. 필요에 따라 다른 사항을 변경합니다.
4. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 삽입 또는 삽입 및 유지를 선택합니다.
   마지막 실행 날짜 필드가 지워지고 레코드가 데이터베이스에 삽입됩니다.

감사 일정 예약 및 실행

시스템은 사용자가 구성한 일정에 따라 자동으로 감사를 수행합니다.

certification_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자는 감사 실행을 클릭하여 감사 양식에서 직접 요청 시 감사를 생성할 수 있습니다. 감사가 실행 ServiceNow 되면 감사 결과 관련 목록이 양식에 채워지고 후속 작업 관련 목록에 후속 작업(있는 경우)이 표시됩니다. 감사 결과 미리 보기를 클릭하여 감사 결과를 생성하지 않고 템플릿 조건을 테스트하는 감사 미리 보기를 생성합니다.

인증 감사 결과

감사 결과에는 감사 통과 또는 실패 기록이 표시되고 감지된 불일치 항목이 표시됩니다.

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

불일치는 감사에 사용되는 템플릿 또는 스크립트에 정의된 예상 조건의 모든 이탈로 간주됩니다. 감사 결과는 소스 기록과 실패한 기록을 준수 상태로 만들기 위한 후속 작업에 대한 링크를 제공합니다. 감사를 통과한 기록은 결과 테이블에 인증됨 상태로 단일 항목이 표시됩니다. 감사에 실패한 기록은 모든 불일치를 표시하며, 불일치는 각각 실패 상태로 표시됩니다.

ServiceNow 인증 감사 결과를 다음 위치에 표시합니다.

- 감사 결과 목록
- 감사 기록의 관련 목록
- CI 기록의 준수 뷰에 있는 관련 목록

감사 결과 보기

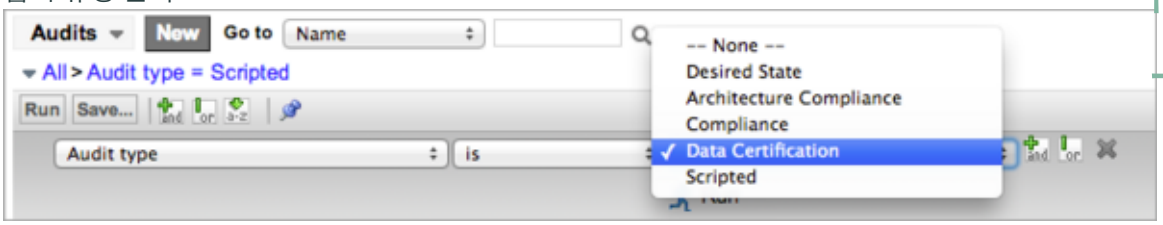
인증 결과를 생성하려면 먼저 감사를 생성하고 실행해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 준수 〉 원하는 상태 〉 감사 결과
   - 준수 〉 아키텍처 컴플라이언스 〉 감사 결과
   - 준수 〉 스크립트된 감사 〉 감사 결과
   - 데이터 인증 〉 일정 〉 감사 결과
2. 감사 결과 목록에서 필터를 편집하여 모든 감사 유형에 대한 결과를 표시할 수 있습니다.

감사 유형 필터



결과는 감사 유형별로 필터링되고 감사 번호별로 그룹화됩니다. 그룹 내에서 결과는 날짜별로 가장 오래된 것부터 최신 것 순으로 나열됩니다.

3. 이 목록에서 감사 기록, CI 기록 또는 후속 작업을 열 수 있습니다.

> **주:**
> 감사 유형 필드는 감사 결과가 생성될 때 자동으로 설정되었으며 변경할 수 없습니다. 스크립팅된 감사의 경우 감사 유형은 감사 기록을 생성할 때 설정됩니다.

감사 결과에는 다음 정보가 표시됩니다.

감사 결과

필드	설명
작성됨	감사가 실행된 날짜 및 시간입니다.
문서	CI(구성 항목)와 같이 인증된 기록입니다.
상태	평가된 각 조건에 대한 인증 결과입니다. 가능한 세 가지 상태는 다음과 같습니다.

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

필드	설명
	○ 인증 인증된 기록은 모든 조건을 통과한 기록입니다. 인스턴스는 인증된 기록에 대해 하나의 감사 결과만 생성합니다. ○ 실패 인증되지 않은 레코드에는 실패한 각 조건에 대한 감사 결과가 있습니다. 열 이름, 원하는 값, 불일치 값 및 후속 작업은실패한 결과에 대해서만 채워집니다. ○ 보류 중인 보류 중 상태는 감사가 완료되지 않음을 나타냅니다. 데이터 인증 감사는 결과가 사용자 입력을 기다리는 경우 이 상태를 사용합니다.
열 이름	예상 상태와 일치하지 않는 감사된 필드, 관계 또는 관련 목록 열입니다.
원하는 값	예상 상태 템플릿의 조건에서 찾을 수 없는 이 기록에 필요한 속성 또는 관계입니다. 데이터 인증의 경우 기록이 실패 또는 보류 중 상태이면 이 열이 비어 있습니다.
불일치 값	예상 상태와 일치하지 않는 속성의 실제 값입니다. 후속 작업(제공되는 경우)은 이러한 불일치의 해결을 추적합니다. 데이터 인증 감사 유형의 결과 목록에서 기록이 인증됨 또는 보류 중 상태인 경우 이 열은 비어 있습니다.
후속 작업	불일치를 정정하기 위해 생성된 후속 작업에 대한 링크입니다.
감사	결과를 생성한 감사 기록에 대한 링크입니다.
임계치	정의된 장애 임계치가 있는 감사된 원하는 상태 필드의 상태입니다. 이 임계값은 지정된 상태 기간 내에 원하는 상태 필드에 대해 허용되는 실패 횟수이며 감사 양식에서 구성됩니다. 결과에 사용할 수 있는 임계치 상태는 다음과 같습니다. ○ 제한 내 ○ 초과됨
안정성	CI의 안정성 상태입니다. 안정성 상태는 원하는 상태 필드에 대한 감사 결과가 지정된 상태 기간 내에 인증됨에서 실패로 변경되는 횟수를 기반으로 합니다. 가능한 안정성 상태는 다음과 같습니다. ○ 안정 ○ 불안정

감사 결과 삭제

감사 결과는 삭제할 수 있지만 후속 작업이 연결된 감사 결과는 삭제할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 준수 〉 원하는 상태 〉 감사 결과
   - 준수 〉 아키텍처 컴플라이언스 〉 감사 결과
   - 준수 〉 스크립트된 감사 〉 감사 결과

   감사 이름별 목록 그룹입니다.
2. 목록에서 결과에 대한 확인란을 선택한 다음 목록 맨 아래에 있는 선택한 행에 대한 작업 메뉴에서 삭제를 선택합니다.

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

주:
결과 기록에 후속 작업이 있으면 삭제 옵션을 사용할 수 없습니다. 작업이 있는 기록과 없는 기록을 여러 개 선택하면 시스템은 작업이 없는 기록만 삭제합니다.

3. 날짜/시간 링크를 클릭하면 특정 CI에 대한 결과를 볼 수 있습니다.

주:
삭제 버튼은 감사 결과에 후속 작업이 없는 경우에만 폼에 표시됩니다.

4. 삭제를 클릭합니다.

준수 뷰에서 감사 결과 보기

감사가 실행된 후에는 감사된 모든 CI 레코드의 준수 뷰에서 결과와 후속 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이 보기는 하드웨어, 소프트웨어 및 컴퓨터와 같이 기본 ServiceNow 시스템과 함께 제공되는 기본 CI 클래스를 사용하는 시스템에만 사용할 수 있습니다. 뷰 생성에 대한 자세한 내용은 뷰 관리를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭하고 규정 준수 감사에 포함된 CI 기록을 엽니다.
2. 목록 버전에 적합한 작업을 수행하여 구성할 뷰를 선택합니다.
   감사 결과 준수 뷰가 나타납니다.

감사 결과 준수 뷰 목록 설명

목록	설명
통과된 감사 결과	불일치 없이 통과한 이 CI에 대한 감사를 나열합니다. 이 정보에는 사용된 템플릿 및 필터의 버전이 포함됩니다. 기록은 먼저 감사별로 그룹화된 다음 생성 날짜 및 시간별로 그룹화됩니다.
실패한 감사 결과	이 CI에 대해 실패한 모든 감사를 나열합니다. 이 정보에는 불일치 데이터, 후속 작업, 사용된 템플릿 및 필터의 버전이 포함됩니다. 기록은 먼저 감사별로 그룹화된 다음 생성 날짜 및 시간별로 그룹화됩니다.
후속 작업	이 CI에 대한 감사 불일치에서 생성된 모든 후속 작업을 나열합니다.

3. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뷰 〉 준수 컨텍스트 메뉴에서.

결과 미리 보기

감사를 미리 보고 감사 결과를 저장하거나 후속 작업을 생성하지 않고도 잠재적 결과를 볼 수 있습니다. 예를 들어, 이 기능을 사용하면 수천 개의 결과 기록을 생성하지 않고도 템플릿 조건의 정확성을 테스트할 수 있습니다.

감사 기록에서 관련 링크 아래에 있는 감사 결과 미리 보기를 클릭하여 감사 기록의 맨 위에 나타나는 잠재적 감사 결과의 요약을 표시합니다.

미리 보기를 해도 마지막 실행 날짜 필드는 변경되지 않습니다.

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

현재 상태 기간

상태 창은 시스템이 원하는 상태 필드가 정의된 CI의 감사 결과를 평가하는 후행 시간 범위 ServiceNow 입니다.

상태 기간 및 상태 단위 필드는 각 기간을 정의하며 감사가 실행될 때 종료됩니다. 예를 들어, 감사는 7일 기간으로 매월 15일에 실행됩니다. 원하는 상태 필드의 임계값을 8번째에서 15번째까지 평가합니다. 다음 날 동일한 감사가 실행되면 시스템은 9일부터 16일까지 임계치를 평가합니다. 감사는 현재 날짜로부터 7일 뒤로 계산됩니다. ServiceNow 는 이전 창의 결과를 고려하지 않고 각 상태 창에 대한 CI 임계값을 평가합니다. 따라서 CI 상태는 한 감사에 대해 실패할 수 있으며 이후 감사는 새 창에서 실행됩니다.

ServiceNow 는 상태 기간 내에 CI가 실패 와 인증 됨 사이에서 전환하기를 원하는 상태 임계치 값을 기록한 횟수를 기록하여 안정성을 평가합니다. 여기에 표시된 예에서는 남은 배터리 시간을 측정하는 UPS 장치의 원하는 상태 필드에 대해 5분의 상태 창이 설정되었습니다. 임계치가 2로 설정되어 필드가 동일한 상태 창에서 두 개의 감사에 실패할 수 있습니다.

초기 감사에서 시스템은 5분 이내에 배터리 필드의 초(초)에 대한 임계값을 평가했습니다. 이 기간은 13시 52분 51초부터 감사 시간(13시 57분 51초)까지입니다. 원하는 상태 필드는 해당 감사에 대해 In Limit로 표시되었고 두 번째 감사는 1분도 채 지나지 않아 수행되었습니다. 다음 두 번의 감사는 첫 번째 감사 후 5분 이내에 수행되었으며 둘 다 임계값(2로 설정)이 초과되었음을 보여주었습니다. 후속 감사는 원하는 상태 필드 임계치를 처음으로 초과한 감사 후 5분 후에 수행되었습니다. 체력 창이 충분히 앞으로 이동했기 때문에 배터리의 초 필드는 다시 제한 범위 내에 있었고 5분 동안 단 한 번의 오류만 평가되었습니다.

인증 필터

인증 필터는 일반적으로 특정 데이터센터의 모든 UNIX 서버와 같은 특정 유형의 CI(구성 항목)에서 감사할 기록의 ServiceNow 하위 집합을 생성합니다.

그러나 시스템 지원 조건 집합을 사용하여 모든 ServiceNow 테이블에 대한 필터를 정의할 수 있습니다. 감사 유형에 따라 예상되는 속성이나 관계에 대한 필터로 식별되는 감사 기록.

여러 버전의 필터를 생성하고, 비활성 버전을 다시 활성화하고, 템플릿 또는 인증 일정에 사용할 버전을 선택할 수 있습니다. 필터의 활성 버전만 템플릿 기록에서 선택할 수 있습니다. 여러 인증 템플릿 또는 일정에 대해 단일 필터를 사용할 수 있습니다.

인증 필터

필터	설명
데이터 인증	데이터를 확인합니다 CMDB .
아키텍처 컴플라이언스	아키텍처 컴플라이언스 감사에서 데이터 검토를 CMDB 관리하여 예상 속성과 일치하는 CI(구성 항목)를 확인합니다.
원하는 상태	속성 및 관계 모두에서 원하는 상태와 일치하는 CI를 결정하기 위해 데이터 검토를 CMDB 관리합니다.
준수	예상되는 속성 세트 및 관련 기록 조건과 일치하는 기록을 결정하기 위해 모든 ServiceNow 테이블에서 기록 검토를 관리합니다.
IT 거버넌스 위험 및 준수	감사 및 테스트를 생성하여 통제가 준수되고 있는지 확인하고 작업을 생성하여 시정 조치를 추적합니다.

역할

기본 ServiceNow 시스템에서 certification_admin 역할을 가진 사용자는 제한된 시스템 권한을 가지며 필터를 만드는 데 필요한 테이블에 액세스할 수 없습니다.

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

규정 준수 리소스를 할당할 때 certification_admin 사용자에게 필요한 추가 역할이 있는지 확인합니다. 예를 들어 회사[core_company] 테이블에 대한 액세스 권한을 부여하는 역할이 사용자에게 필요합니다.

준수 필터

라이센스 기준에 대한 준수 필터는 다음 필드를 사용하여 권한 있는 사용자 또는 CI를 정의합니다.

이러한 필드 값은 독립적으로 또는 함께 사용하여 준수를 계산할 수 있습니다.

준수 필터

값	설명
자격이 있는 회사	모든 부서의 이 회사의 모든 위치에 있는 모든 사용자 또는 CI(구성 항목)는 이 소프트웨어 패키지를 사용할 수 있습니다. 이 수준의 규정 준수는 회사 전체를 위해 구매한 라이센스 수와 이를 사용하는 권한 있는 사용자 또는 CI의 수를 계산합니다.
자격이 있는 위치	모든 부서에서 이 회사 위치에 할당된 CI와 사용자는 이 소프트웨어 패키지를 사용할 수 있습니다. 이 수준의 규정 준수는 이 회사 위치에 대해 구매한 라이센스 수와 이를 사용하는 사용자 및 CI 수를 계산합니다.
자격이 있는 부서	이 회사 위치에서 이 부서의 사용자 또는 CI만 이 소프트웨어 패키지를 사용할 수 있습니다. 규정 준수는 단일 부서에 대해서만 계산됩니다.

라이센스 양식은 이 소프트웨어 패키지를 사용하는 모든 CI 또는 명명된 사용자에 대한 정보를 표시할 수 있습니다. 이 양식은 라이센스 조정이 필요한 시기를 나타내며 모든 준수 사용자 또는 CI를 표시합니다.

가능한 준수 수준은 다음과 같습니다.

준수

수준	설명
해당 사항 없음	클러스터 라이센스와 관련된 모든 인프라 라이센스에 대한 준수 수준이 자동으로 해당 사항 없음 으로 설정됩니다. 규정 준수 수준은 관련 인프라 라이센스가 아닌 클러스터 라이센스에서만 계산됩니다.
규정 위반	구매한 것보다 더 많은 라이센스가 사용되고 있습니다. 라이센스에서 허용하는 것보다 더 많은 사용자 또는 CI가 이 라이센스를 사용하고 있으며 일부 사용자 또는 CI에게는 이 소프트웨어 패키지를 사용할 수 있는 권한이 없습니다.
사용 안 함	이 소프트웨어 패키지의 라이센스는 현재 사용되지 않습니다.
조정 필요	이 소프트웨어를 사용할 권한이 없는 CI 또는 사용자가 라이센스를 사용하고 있습니다. 조정이 필요한 라이센스는 규정을 준수하지 않는 것으로 간주됩니다. 조정을 위해서는 권한이 없는 사용자가 소프트웨어를 사용하지 않도록 하는 조치가 필요합니다. 조정에는 소프트웨어를 제거하거나 실제 사용자 수와 일치하도록 라이센스 수를 늘리는 작업이 포함됩니다.
규정 미준수 상태 임박	소프트웨어 패키지가 이 준수 수준에 도달하려면 라이센스의 95% 이상이 권한 있는 사용자 또는 CI가 사용 중입니다. 이 수준의 라이선스 기준은 규정을 준수하는 것으로 간주됩니다.
준수	이 소프트웨어 패키지에는 사용되지 않은 라이센스가 있습니다. 라이센스를 사용하는 모든 사용자 또는 CI는 이 소프트웨어 패키지를 사용할 권한이 있습니다.

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

필터 생성

필요한 만큼 필터 버전을 만들 수 있습니다. 그런 다음 준수 템플릿 기록, 거버넌스 위험 및 준수 제어 테스트 정의 또는 데이터 인증 일정 정의에서 활성화되고 선택 가능한 버전을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자그리고:

   a. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 표시합니다.
   필터를 생성할 클래스를 선택합니다.

   b. 클래스 탐색 모음에서 상태를 확장하고 규정 준수를 선택한 다음 인증 필터를 클릭합니다.

2. 또는 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 준수 〉 필터
   - 데이터 인증 〉 일정 〉 인증 필터
3. 편집할 기존 필터를 선택하거나 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 필드에 내용을 입력합니다(아래 표 참조).
5. 제출을 클릭합니다.
   이 작업을 수행하면 필터가 버전 1로 저장됩니다.
6. 이 필터의 다른 버전을 생성하려면 기록을 열고 이름, 테이블 또는 조건을 수정합니다.

   주:
   버전을 증가시키지 않고 필터 설명을 변경할 수 있습니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

   시스템은 현재 필터의 새 버전을 저장하고 활성 버전으로 만듭니다. 이전 버전은 비활성으로 표시됩니다. 시스템은 템플릿 또는 일정을 생성할 때 선택할 수 있는 활성 필터 버전만 표시합니다.

필터 만들기

필드	설명
번호	〔읽기 전용〕 자동으로 할당된 필터 식별 번호를 표시합니다. 필터의 모든 버전에는 동일한 번호가 있습니다.
이름	〔필수〕 필터 이름입니다.
설명	〔선택 사항〕 이 필터에 대해 설명합니다. 버전을 증가시키지 않고 필터 설명을 변경할 수 있습니다.
테이블	선택할 기록이 포함된 테이블을 지정합니다. 이 필터를 사용하는 템플릿 또는 일정이 이 테이블에서 작동합니다. 예를 들어 ESXi 서버 [cmdb_ci_esx_server] 테이블을 선택하여 VMware ESX 서버를 선택합니다.
활성	인증 템플릿 또는 일정 정의 양식의 필터 필드에서 이 필터를 사용할 수 있도록 합니다. 여러 버전의 필터가 활성화될 수 있습니다. 버전을 증가시키지 않고 필터를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

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

필드	설명
버전	〔읽기 전용〕 이 필터의 버전을 나타냅니다. 설명 또는 활성 확인란을 제외하고 이 필터를 변경하면 비활성화됩니다. 시스템은 업데이트된 필터의 버전을 증가시키고 활성으로 표시합니다. 시스템은 필터의 모든 버전을 저장하고 다시 활성화할 수 있도록 합니다.
필터 조건	필터를 만드는 필드, 연산자 및 값을 지정합니다. 사용 가능한 필드는 선택한 테이블을 기준으로 합니다. 조건 작성기에는 조건과 일치하는 기록 수가 표시됩니다. 새로 고침 아이콘 클릭 새로 고침 조건 을 클릭하여 조건을 편집할 때 일치하는 기록 수를 다시 계산합니다.

필터 복사

기존 필터에서 새 필터를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자그리고:
   a. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 표시합니다.
   필터를 생성할 클래스를 선택합니다.
   b. 클래스 탐색 모음에서 Health(상태)를 확장하고 Compliance(규정 준수)를 선택합니다.
   그런 다음 인증 필터를 클릭합니다.
2. 또는 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 준수 〉 필터
   - 데이터 인증 〉 일정 〉 인증 필터
3. 복사하려는 필터 기록을 엽니다.
4. 새 필터를 원본 필터와 구분하려면 필터 이름 또는 설명을 변경해야 합니다.
5. 기타 필요에 따라 변경합니다.
6. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 삽입 또는 삽입 및 유지 를 선택합니다.
   시스템은 기록 번호를 증가시키고 새 기록에 대해 버전을 1로 설정합니다. 원본 필터와 복사본이 모두 활성 상태이며 기록 목록에 나타납니다. 필터의 모든 사본을 표시하면 필터의 전체 기록을 볼 수 있습니다.

필터 삭제

certification_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자만 필터 버전을 삭제할 수 있습니다. 그러나 템플릿 또는 스크립팅된 감사에 사용되는 필터는 삭제할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
템플릿 또는 스크립팅된 감사에 사용 중인 필터를 삭제할 수 없습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자그리고:
   a. CI 클래스 목록을 표시하려면 계층 구조를 선택합니다.
   b. 필터를 삭제할 클래스를 선택합니다.
   c. 클래스 탐색 모음에서 **Health**를 확장합니다.
   d. Compliance(규정 준수)를 선택한 다음 **Certification** Filter(인증 필터)를 선택합니다.
2. 또는 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 준수 〉 필터
   - 데이터 인증 〉 일정 〉 인증 필터
3. 삭제하려는 필터 기록을 엽니다.
   a. 단일 필터 버전을 삭제하려면 해당 버전 레코드를 열고 삭제를 클릭합니다.

      시스템은 사용 중인 필터에 대해 삭제 버튼을 숨깁니다. 활성 상태인 필터의 최신 버전을 삭제하면 해당 필터의 이전 버전이 활성으로 재설정됩니다.

   b. 필터의 사용되지 않는 모든 비활성 버전을 삭제하려면 해당 필터의 아무 버전이나 열고 관련 링크에서 비활성 버전 삭제를 클릭합니다.
4. 메시지가 표시되면 확인을 선택하여 계속 진행합니다.
   사용하지 않는 필터 버전이 삭제됩니다. 헤더 막대의 메시지는 템플릿 또는 스크립팅된 감사에 사용되기 때문에 삭제할 수 없는 필터 버전을 식별합니다.

양식에서 필터 버전 관리

인증 필터 양식에서 필터의 모든 버전을 보고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
버전은 목록에 표시할 수 있습니다. 기본 필터 목록에는 각 필터의 활성 버전만 표시됩니다. 목록 뷰에서 모든 필터 버전을 보려면 이동 경로에서 모두를 선택합니다.

프로시저

1. 필터의 모든 버전을 엽니다.
   기타 버전 관련 목록에는 이 필터의 다른 모든 버전(활성 및 비활성)이 표시됩니다. 시스템은 목록 뷰에서 필터 버전이나 기록 번호를 편집할 수 없도록 합니다.
2. 관련 목록에서 아무 버전이나 클릭하여 해당 버전에 대한 기록을 표시합니다.
3. 비활성 필터를 현재 버전으로 만들려면 필터를 열고 원하는 경우 편집한 다음 되돌리기를 클릭합니다.

   이 작업:
   - 필터의 이전 활성 버전을 비활성화합니다.
   - 비활성 필터를 복사합니다.
   - 이 새 복사본을 현재 및 활성으로 만듭니다.

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

인증 후속 작업

ServiceNow 시스템은 준수 감사 중에 감지된 불일치를 수정하기 위해 후속 작업을 자동으로 생성하고 할당할 수 있습니다.

시스템 속성은 *glide.allow.new.cert_follow_on_task* 기본적으로 true로 설정되어 있으며, 각 감사 실행에서 동일한 실패에 대해 새로운 후속 작업을 생성할 수 있습니다. 이 속성을 false로 설정하면 여러 실행에서 동일한 감사 실패에 대해 동일한 후속 작업을 사용하도록 감사를 구성할 수 있습니다.

후속 작업을 구성하고 감사 기록의 자격이 있는 사용자 또는 그룹에게 할당합니다 . certification_admin 역할을 가진 사용자는 후속 작업을 다시 할당할 수 있습니다. 후속 작업 양식의 감사 결과 관련 목록에는 실패한 기록에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

후속 작업 액세스

인증 역할이 있는 사용자는 자신에게 할당된 후속 작업에만 액세스할 수 있지만 이러한 작업을 다른 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 준수 〉 내 후속 작업.
   목록에는 로그인한 사용자에게 할당된 모든 활성 후속 작업이 포함되어 있습니다.
2. 작업을 엽니다.

   기록에는 작업의 세부 사항, 작업 활동 및 실패한 감사 결과가 표시됩니다.
3. 감사 결과 관련 목록에서 기록을 열어 각 불일치를 확인합니다.
4. 기록에 이름이 지정된 CI로 이동하여 규정을 준수하도록 하는 작업을 수행합니다.
5. 후속 작업 기록의 상태 필드를 업데이트하고 작업 메모를 추가하여 각 불일치를 수정합니다.

   상태를 변경하면 시스템이 작업 활동을 적절하게 업데이트합니다.

   작업이 완료 종결 되면 더 이상 내 작업 목록에 나타나지 않습니다.

후속 작업 관리

certification_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자는 모든 후속 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
작업은 감사 기록에 지정된 대로 사용자 또는 그룹에 미리 할당되지만 certification_admin 역할이 있는 사용자가 작업을 다시 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 적절한 애플리케이션으로 이동합니다.
   - 준수 〉 아키텍처 컴플라이언스 〉 후속 작업
   - 준수 〉 원하는 상태 〉 후속 작업
   - 준수 〉 스크립트된 감사 〉 후속 작업

   감사 유형별로 필터링된 후속 작업 목록이 나타납니다.
2. 작업을 엽니다.

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

감사 및 구성 항목 필드는 모든 사용자에게 읽기 전용입니다.

3. 필요한 경우 변경 그룹 또는 할당 대상 필드를 편집합니다.
4. 필요한 경우 간단한 설명 필드를 편집합니다.

   짧은 설명은 감사 양식의 작업 설명 필드에서 상속됩니다 .

5. 감사 결과 관련 목록의 링크를 사용하여 감사에 실패한 개별 기록을 엽니다.
6. 후속 작업 기록을 업데이트하는 경우 작업 메모를 추가해야 합니다.

인증 템플릿

인증 템플릿은 기록에 포함될 것으로 예상되는 내용을 나타내는 속성, 관계 및 참조 필드 값을 정의할 수 있습니다.

이러한 값은 기록에 대한 ServiceNow 감사를 수행하는 데 사용됩니다. 템플릿에서 선택한 인증 필터는 감사할 테이블과 기록을 식별하며, 템플릿 조건은 해당 기록의 예상 상태를 설정합니다. 작성하는 감사 유형에 따라 사용할 수 있는 테이블과 템플릿 조건이 결정됩니다.

certification_admin 역할을 가진 사용자는 템플릿을 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 인증 역할이 있는 사용자는 템플릿 버전을 볼 수 있습니다.

인증 템플릿 감사 유형

템플릿을 만들 때 에서는 ServiceNow 인증 템플릿에서 사용할 수 있는 테이블과 조건을 결정하는 감사 유형을 할당합니다. 이 값은 템플릿을 만든 애플리케이션을 기반으로 합니다. 각 애플리케이션은 관련 유형이 있는 템플릿만 나열합니다.

사용 가능한 조건 작성기

각 감사 유형에 사용할 수 있는 조건 작성기:

- 준수: CI(구성 항목)뿐만 아니라 모든 기록 집합 ServiceNow 에 대해 감사를 실행합니다. 이 감사 유형은 모든 ServiceNow 테이블에 대해 다음과 같은 유형의 조건을 제공합니다.
  - 속성: 기록의 속성에 대한 조건을 설정합니다.
  - 관련 목록: 템플릿에 정의된 테이블을 참조하는 테이블의 기록에 대한 감사를 실행합니다.
- 아키텍처 컴플라이언스: 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블을 확장하는 테이블에 대해 다음과 같은 유형의 조건을 정의합니다.
  - 속성: 메모리 또는 디스크 크기와 같은 CI의 물리적 속성에 대한 조건을 설정합니다.
  - 관련 목록: 템플릿에 정의된 테이블을 참조하는 테이블의 기록에 대해 감사를 실행합니다.
- 원하는 상태: 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블을 확장하는 테이블에 대해 다음과 같은 유형의 조건을 정의합니다.
  - 속성: 메모리 또는 디스크 크기와 같은 CI의 물리적 속성에 대한 조건을 설정합니다.
  - *CI* 관계: 이러한 CI와 다른 CI의 관계를 정의합니다. 관계에 종속된 Outlook Web App 와 같은 비즈니스 서비스를 예로 들 수 있습니다.
  - 사용자 관계: 로그 기록을 검토한 사용자를 정의합니다. 이 조건 작성기에서 사용할 수 있는 유일한 연산자입니다.
  - 그룹 관계: 이 CI를 백업한 사용자 그룹을 정의합니다. 이 조건 작성기에서 사용할 수 있는 유일한 연산자입니다.
  - 관련 목록: 템플릿에 정의된 테이블을 가리키는 테이블의 기록에 대해 감사를 실행합니다.

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

인증 템플릿 기록 목록

기본 템플릿 목록에는 각 템플릿의 활성 버전만 표시되지만 이동 경로를 업데이트하여 모든 템플릿 버전을 표시할 수 있습니다.

- 기본 템플릿 목록: 기본 템플릿 목록에는 감사 유형별로 필터링된 각 템플릿의 활성 버전만 표시됩니다.
- 모든 템플릿 버전: 감사 유형에 대한 모든 템플릿 버전을 보려면 활성=예 앞의 화살표를 클릭하여 이동 경로에서 해당 조건을 제거합니다.

인증 템플릿 생성 또는 편집

인증 템플릿을 만들려면 다음 지침을 따르십시오.

시작하기 전에
Certification Core 플러그인을 활성화하여 준수 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 규정 준수 활성화를 참조하십시오.

프로시저

1. 템플릿이 평가하는 기록을 정의하는 적절한 필터가 있는지 확인합니다.

   템플릿은 이러한 기록에 조건을 적용합니다.

2. CI 클래스 관리자를 사용하여 인증 템플릿 양식으로 이동합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.

   b. CI 클래스 목록을 표시하려면 계층 구조를 선택하십시오.
   인증 템플릿을 생성할 클래스를 선택합니다.

   c. 클래스 탐색 모음에서 **Health** 를 확장한 다음, **Compliance**를 선택합니다.

3. 인증 템플릿을 선택합니다.
4. 또는 다음 경로 중 하나를 사용하여 탐색합니다.
   - 모두 〉 준수 〉 아키텍처 컴플라이언스 〉 템플릿
   - 모두 〉 준수 〉 원하는 상태 〉 템플릿
   - 모두 〉 준수 〉 템플릿
   - 모두 〉 감사 정의 〉 템플릿
5. 새로 만들기를 선택하거나 편집할 인증 템플릿을 선택합니다.

   다음 필드는 자동으로 완성됩니다.
   - 번호: 각 새 템플릿에는 고유 번호가 있습니다. 동일한 템플릿의 모든 버전이 동일한 번호를 사용합니다.
   - 활성: 모든 새 템플릿이 활성으로 설정됩니다.
   - 버전: 새 템플릿의 버전이 *1*로 설정됩니다.
   - 감사 유형: 시스템은 템플릿이 생성된 애플리케이션에 따라 기본 유형을 아키텍처 준수, 원하는 상태 또는 준수로 설정합니다. 템플릿을 생성할 때 다른 유형을 선택할 수 있지만 레코드를 제출하면 필드가 읽기 전용이 됩니다. 시스템은 감사 유형을 사용하여 적절한 데이터에 대한 기록 목록을 필터링하고 템플릿 양식에 표시되는 조건을 결정합니다.

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

6. 다음 필수 필드를 작성하십시오.
   - 이름: 이 템플릿에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다. 이름은 목적을 식별하는 데 도움이 됩니다.
   - 필터: 인증할 기록을 식별하는 필터를 선택합니다. 활성 또는 비활성 필터 버전을 선택할 수 있습니다. 기본적으로 시스템은 선택할 수 있는 활성 버전만 제공합니다. 필터 이름을 입력하기 시작하면 자동 완성 기능에 선택할 모든 버전이 표시됩니다. 아키텍처 규정 준수 및 원하는 상태 템플릿의 경우 구성 항목 [cmdb_ci]에서 확장된 테이블을 사용하는 필터만 선택 목록에 표시됩니다. 모든 필터는 규정 준수 템플릿의 선택 목록에 나타납니다. 필터를 선택하면 템플릿 조건 작성기가 나타납니다. 템플릿은 필터에 지정된 테이블에서 작동합니다.
7. 이 템플릿에 대한 설명을 입력합니다.
8. 조건 작성기를 사용하여 인증 조건을 정의합니다.

   모든 조건은 AND 조건입니다. 템플릿의 감사 유형에 따라 사용 가능한 조건이 결정됩니다.

   - 인증 속성 조건: [모든 감사 유형] CPU 개수, 메모리 또는 디스크 공간과 같이 인증할 구성 항목 속성 또는 사양을 선택합니다. 속성 조건 작성기에서 사용 가능한 필드는 필터의 테이블에 따라 다릅니다. 상한 경계 값과 하한 경계 값으로 숫자 조건을 설정하기 위한 사이 연산자를 포함하여 속성에 대한 일반적인 ServiceNow 조건을 사용할 수 있습니다. 이 연산자는 원하는 상태 조건에 대해 특별히 추가되었습니다.

     관련 필드 표시 항목은 닷워킹을 지원하므로 인증 속성 조건에 참조된 필드를 포함할 수 있습니다. 참조된 필드를 추가하거나 제거하려면 관련 필드 표시 또는 관련 필드 제거 를 선택합니다(<field> => <field>). 참조된 필드를 선택하여 참조된 필드의 다음 수준으로 드릴다운합니다.

     닷워킹을 참조하십시오.

   - 인증 **CI** 관계 조건: [원하는 상태 감사 유형] 실행할 위치 또는 종속 대상과 같이 인증할 CI 관계를 정의합니다.
   - 인증 사용자 관계 조건: [원하는 상태 감사 유형] 이 구성 항목에 대해 원하는 사용자 관계를 선택합니다. 기본 시스템에 제공된 관계는 로그 검토자입니다.
   - 인증 그룹 관계 조건: [원하는 상태 감사 유형] 이 구성 항목에 대해 원하는 그룹 관계를 선택합니다. 기본 시스템에 제공된 관계를 백업한 사람입니다.

   - 인증 관련 목록 조건: [모든 감사 유형] 템플릿 테이블을 참조하는 테이블 또는 sys_relationship 테이블의 사용자 지정 관계를 통해 생성된 사용자 정의 관련 목록에서 필드 값을 선택합니다. 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에서 참조한 대로 서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 모든 서버에서 Microsoft Word 2007의 존재 여부를 평가하는 조건을 만들려면 결과 조건은 *[Software Installation->Installed on] [Display name] [is] [Microsoft Word* 2007]입니다.

     모두 선택 - 관련 목록의 조건 요구 사항에 있는 모든 기록을 포함합니다. 관련 목록에 기록이 없으면 다음을 수행합니다.
     - All(모두)을 선택하면 조건 요구 사항이 충족됩니다.
     - 모두**(All)**를 선택 취소하면 요구 사항이 충족되지 않습니다.

     주:
     기본적으로 관계에 대한 조건 작성기에는 제안된 관계만 표시됩니다. 가능한 모든 관계를 보려면 양식 측면에 있는 모든 관계 표시 확인란을 선택합니다.

   a. 새 행 삽입을 선택하여 조건을 삽입합니다.
   빈 조건은 삽입할 수 없습니다.

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

b. 녹색 확인 표시 아이콘을 선택하여 조건을 저장합니다.
다른 작업을 수행하기 전에 조건을 저장해야 합니다. 양식을 업데이트해도 조건이 저장되지 않습니다.

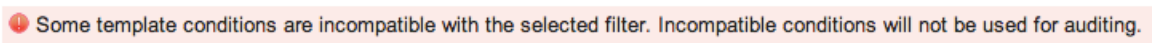
c. 조건을 삭제하려면 조건 옆에 있는 빨간색 **X** 를 선택합니다.
시스템이 조건을 비활성으로 표시합니다.

d. 조건을 다시 활성화하려면 회색 **X**를 선택합니다.
같은 필드에 다른 조건이 있으면 재활성화가 방지되고 상충이 발생할 수 있음을 경고합니다.

9. 제출을 선택합니다.
ServiceNow 템플릿을 버전 1로 저장합니다.

10. 템플릿의 다른 버전을 만들려면 이름을 변경하거나, 조건을 편집하거나, 다른 필터를 선택합니다.
템플릿 설명을 업데이트해도 새 버전이 생성되지는 않습니다.

주:
테이블이 기존 템플릿 조건과 호환되지 않는 필터를 선택하면 조건을 적용할 수 없다는 경고가 표시됩니다.



11. 업데이트를 선택합니다.
시스템은 현재 템플릿의 새 버전을 저장하고 활성 버전으로 만듭니다. 이전 버전은 비활성으로 표시됩니다.

인증 템플릿 복제

기존 템플릿에서 새 템플릿을 복제할 수 있습니다.

프로시저

1. 복사할 템플릿 기록을 엽니다.

2. 필요에 따라 변경합니다.

3. 원본과 구분할 수 있도록 템플릿 이름이나 설명을 변경합니다.

4. 복제를 클릭합니다.
ServiceNow 가장 높은 템플릿 번호보다 높은 기록 번호를 증가시키고 새 기록의 버전을 *1*로 설정합니다. 헤더 막대 아래에 클론의 소스 기록을 명명하는 메시지가 나타납니다. 두 템플릿 모두 활성 상태이며 기록 목록에 나타납니다. 레코드 목록을 사용하면 템플릿의 전체 이력을 볼 수 있습니다.

인증 템플릿 버전 관리

템플릿 양식에서 템플릿의 모든 버전을 보고 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 템플릿의 모든 버전을 엽니다.
기타 버전 관련 목록에는 이 템플릿의 다른 모든 버전(활성 및 비활성)이 표시됩니다.

2. 관련 목록에서 아무 버전이나 클릭하여 해당 버전에 대한 기록을 표시합니다.

3. 템플릿을 업데이트하여 새 버전을 만듭니다.
시스템은 설명 및 활성을 제외한 모든 필드를 편집할 때 템플릿 버전을 증가시킵니다. 목록 뷰로 돌아가지 않고도 템플릿 버전을 관리할 수 있습니다.

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

4. 비활성 템플릿을 현재 버전으로 만들려면 해당 버전을 열고 원하는 경우 편집한 다음 되돌리기를 클릭합니다.
   이 작업은 다음을 수행합니다.
   - 템플릿의 이전 활성 버전을 비활성화합니다.
   - 비활성 템플릿을 복사합니다.
   - 새 복사본을 현재의 활성 버전으로 만듭니다.
5. 감사 관련 목록을 선택하여 이 템플릿을 사용하도록 구성된 모든 감사를 봅니다.
6. 새로 만들기를 클릭하여 템플릿 선택 및 테이블이 미리 채워진 새 감사 기록을 생성합니다.

인증 템플릿 삭제

인증 템플릿을 삭제할 수 있습니다.

이 태스크 정보

certification_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자만 템플릿 버전을 삭제할 수 있습니다. 감사에 사용 중인 템플릿 버전은 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 단일 템플릿 버전을 삭제하려면 해당 버전 기록을 열고 Delete(삭제)를 클릭합니다.

   시스템은 사용 중인 템플릿의 삭제 버튼을 숨깁니다. 템플릿의 최신 활성 버전을 삭제하면 해당 템플릿의 이전 버전이 활성으로 재설정됩니다.

2. 템플릿의 사용되지 않는 버전과 비활성 버전을 모두 삭제하려면 해당 템플릿의 아무 버전이나 열고 관련 링크 아래에서 비활성 버전 삭제를 클릭합니다.
   이 제어는 감사에 사용되는지 여부에 관계없이 모든 버전에 나타납니다.
3. 메시지가 표시되면 확인을 클릭하여 계속 진행합니다.
   감사에 사용되지 않는 템플릿 버전만 삭제됩니다. 보호된 모든 버전은 머리글 표시줄에 나타나는 메시지에 이름이 지정됩니다.

스크립트된 감사

스크립팅된 감사를 사용하면 certification_admin 역할을 가진 사용자가 제한적인 템플릿 조건을 사용하는 대신 스크립트에서 감사를 수행할 수 있습니다.

스크립팅된 감사는 인증 필터를 사용하여 감사할 기록을 선택한 다음 불일치를 정정하기 위한 표준 후속 작업을 생성합니다. 이 감사 유형을 사용하여 스크립트가 정의할 수 있는 값이나 상태를 쿼리할 수 있습니다. 스크립팅된 감사는 원하는 상태 플러그인과 함께 활성화되는 특정 감사 유형입니다. ServiceNow 구성 지침이 있는 샘플 감사 스크립트를 제공합니다.

스크립팅된 감사 작성

스크립트된 감사는 조건이 스크립트에 의해 정의된 감사입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 준수 〉 스크립트된 감사 〉 감사.

   스크립팅의 감사 유형이 목록을 필터링합니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다(테이블 참조).
4. 감사 스크립트를 만듭니다.

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

이 스크립트 실행 필드에는 감사를 수행하고 후속 작업을 생성하기 위한 지침이 포함된 샘플 스크립트가 포함되어 있습니다. 이 필드는 스크립팅된 감사 모듈에서 감사에 액세스할 때만 나타납니다.

5. 제출을 클릭합니다.

샘플 스크립트:

```
/*
////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
////////////////////////////////////////////////

var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that must be addressed';

// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String value of column
 audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for use in logging audit result
 fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // ciId Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the audited record(@see
 auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex. is not empty, greater
 than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
```


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

```
 new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id, sysId, followOnTask,
columnNameSpace, 'greater than', desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
} else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass via API
 // Params:
 // auditId - Sys id of audit record executed
 // auditedRecordId - Sys id of the record audited
 // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be empty.
 // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty.
 new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id, sysId, true);
 }
}
*/
```

새로 스크립트된 감사 테이블.

필드	설명
이름	이 감사의 이름입니다.
필터	감사 유형이 스크립팅됨일 때 사용할 필터입니다. 이 필드는 스크립팅된 감사에는 필수이지만 다른 모든 감사 유형에서는 숨겨집니다.
템플릿	〔필수〕 이 감사가 실행될 때 사용할 템플릿입니다. 감사 유형은 사용 가능한 템플릿 목록을 필터링하며 템플릿의 활성 버전만 선택할 수 있습니다. 감사 유형이 스크립팅되면 이 필드가 숨겨집니다.
테이블	〔읽기 전용〕 템플릿의 테이블을 표시합니다.
작업 생성	선택하면 불일치를 수정하기 위한 후속 작업을 생성합니다. 스크립팅된 감사에서 true를 사용하여 작업을 생성하거나 false(작업이 생성되지 않은 경우)를 사용하여 작업 상태에 대한 논리를 만들 수 있습니다. 기본적으로 이 확인란은 새 감사 기록에서 선택되어 있지 않습니다(false).
할당 유형	감사에서 후속 작업을 할당하는 방법을 선택하는 선택 목록입니다. 이 필드는 작업 생성 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 사용자 필드: 감사 중인 테이블에서 사용자 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어, 실패한 기록의 관리자 필드에 이름이 지정된 사용자를 선택하여 작업을 수행합니다. 이 선택 항목을 선택하면 할당 대상(Assigned to) 및 할당 대상(Assign to) 빈 필드가 표시됩니다. 기록의 참조 필드가 비어 있으면 빈 필드에 할당의 값이 사용됩니다. ○ 특정 사용자: 작업을 수행할 특정 사용자를 선택합니다. 이 선택 항목을 선택하면 사용자 필드가 표시됩니다. ○ 그룹 필드: 감사 중인 테이블에서 그룹 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어, 실패한 기록에서 지원 그룹을 선택하여 작업을 수행합니다. 이 선택 항목을 선택하면 그룹에 할당 및 빈 필드에 할당 필드가 표시됩니다. 실패한 기록의 참조 필드에 있는 그룹의 모든 구성원이 작업에 할당됩니다. 기록의 참조 필드가 비어 있으면 빈 필드에 할당의 값이 사용됩니다. ○ 특정 그룹: 작업을 수행할 특정 그룹을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 그룹 필드가 표시됩니다. 선택한 그룹의 모든 구성원이 작업에 할당됩니다.
사용자	이 감사가 후속 작업에 할당하는 특정 사용자입니다. 이 필드는 다음 조건에서 사용할 수 있습니다. ○ 할당 유형이 특정 사용자로 설정됩니다. ○ 빈 값에 할당이 할당된 작업 생성으로 설정되고 할당 유형이 사용자 필드로 설정됩니다.

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

필드	설명
	주: 지정된 사용자에게 인증 역할이 있는지 확인합니다.
그룹에 할당	이 감사가 후속 작업에 할당할 그룹을 정의하는 그룹 필드입니다. 이 필드는 할당 유형이 그룹 필드인 경우에만 사용할 수 있습니다.
그룹	이 감사가 후속 작업에 할당하는 특정 그룹입니다. 이 필드는 할당 유형이 특정 그룹이고 할당 유형으로 그룹 필드를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
담당자	이 감사가 후속 작업에 할당할 사용자를 정의하는 사용자 필드입니다. 이 필드는 할당 유형이 사용자 필드인 경우에만 사용할 수 있습니다.
빈 값에 할당	감사 중인 기록에서 할당 대상 또는 그룹에게 할당에서 선택한 필드가 비어 있는 경우 사용할 동작입니다. 예를 들어, 후속 작업을 관리자에게 할당해야 하지만 관리자가 식별되지 않은 경우 이 필드의 값에 따라 수행되는 작업이 결정됩니다. 이 필드는 할당 유형이 사용자 필드 또는 그룹 필드인 경우에만 나타납니다. 가능한 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 작업을 만들지 않음: 할당 대상 또는 그룹에 할당 필드가 비어 있으면 후속 작업이 작성되지 않습니다. ○ 할당되지 않은 작업 작성: 후속 작업을 작성하되 사용자나 그룹에 할당하지 마십시오. 이 작업은 나중에 수동으로 할당할 수 있습니다. ○ 할당된 작업 생성: 후속 작업을 생성하고 지정된 사용자 또는 그룹에 할당합니다. 사용자 필드의 할당 유형을 선택한 경우 사용자 필드를 사용할 수 있게 됩니다. 그룹 필드 유형을 선택한 경우 그룹 필드를 사용할 수 있게 됩니다. 빈 값에 할당에 대해 어떤 선택을 했는지에 관계없이 감사는 할당 대상이 채워진 모든 기록에 대한 후속 작업을 자동으로 생성합니다.
간단한 설명	감사의 목적에 대한 간략한 설명입니다.
작업 설명	이 감사에서 만든 후속 작업에 필요한 작업에 대한 일반 설명입니다. 이 감사에서 만든 모든 후속 작업은 이 설명을 상속합니다.
활성	이 감사 일정을 활성화하고 예약된 날짜 및 시간에 후속 작업을 생성합니다. 이 확인란의 선택을 해제하면 양식에서 일정 필드를 숨기고(마지막 실행 날짜 제외) 후속 작업을 생성하지 않습니다.
실행	감사를 생성하는 일정을 실행하는 빈도입니다. ○ 매일 ○ 주별 ○ 월별 ○ 주기적으로 ○ 한 번 ○ 요청 시
일	○ 실행이 매주인 경우 감사가 실행되는 요일입니다. ○ 실행이 매월인 경우 감사가 실행되는 월의 일입니다. 날짜가 29일, 30일 또는 31일인 경우 더 짧은 달의 경우 감사는 해당 월의 마지막 날에 실행됩니다.

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

필드	설명
반복 간격	Run이 Periodically(주기적)인 경우 감사 실행 빈도가 시간, 일 또는 둘 다로 입력됩니다. 예를 들어 10일마다 오후 2:00에 감사를 실행하려면 일을 10일로 설정하고 시간을 14:00:00으로 설정합니다.
시작	실행이 주기적 또는 한 번인 경우 감사가 실행되는 날짜 및 시간입니다.
시간	실행이 매일, 매주, 매월 또는 한 번인 경우 감사가 실행되는 24시간제의 시간입니다.
마지막 실행 날짜	〔읽기 전용〕 감사가 정규 일정에 따라 또는 수동으로 실행된 마지막 날짜 및 시간입니다. 감사 미리 보기는 이 필드를 업데이트하지 않습니다.
다음으로 예약된 실행	〔읽기 전용〕 감사가 실행되는 다음 날짜 및 시간입니다. 일정을 변경하면 시스템에서 이 필드를 다시 계산합니다.
감사 유형	〔읽기 전용〕 이 감사에 할당된 유형입니다. 시스템은 감사가 생성된 애플리케이션을 기반으로 감사 유형을 선택하며 다음과 같을 수 있습니다. ○ 필요한 상태 ○ 아키텍처 준수 ○ 준수 ○ 스크립트됨
이 스크립트 실행	실행할 감사 스크립트입니다. 이 필드는 감사 유형이 스크립트됨인 경우에만 사용할 수 있습니다. 감사 양식에는 감사를 수행하고 후속 작업을 생성하는 지침이 포함된 샘플 스크립트가 포함되어 있습니다. 스크립트 메서드에서 제공된 메서드와 허용되는 매개 변수 목록을 확인할 수 있습니다.

스크립트 방법

ServiceNow 감사 스크립트를 만드는 네 가지 방법을 제공합니다.

스크립트 방법

이름	설명	매개변수
getFilterRecords (영문)	공개 GlideRecord getFilterRecords(문자열 filterId)	filterID: 사용할 필터의 sys_id입니다.
logAuditResultPass (로그감사 결과)	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: 실행된 감사 기록의 Sys_id auditedRecordId: 감사된 기록의 Sys_id입니다. isCI: 감사된 기록이 CI이면 True, 그렇지 않으면 False입니다. domainToUse: cert_audit 기록의 Sys_domain입니다.
logAuditResultFail (로그 감사 결과)	public void logAuditResultFail(문자열 auditId, 문자열 auditedRecordId, 문자열 followOnTask, 문자열 columnDisplayName, 문자열	auditId: 실행된 감사 기록의 Sys_id입니다.

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

스크립트 방법

이름	설명	매개변수
	operatorLabel, 문자열 desiredValue, 문자열 불일치 값, 부울 isCI, 문자열 domainToUse)	auditedRecordId: 감사된 기록의 Sys_id입니다. followOnTask: 감사된 기록과 연결된 후속 작업의 Sys_id이며 빈 문자열일 수 있습니다. columnDisplayName: 감사된 열의 레이블입니다. 예를 들어 디스크 공간(GB)입니다. operatorLabel: 열을 감사하는 데 사용되는 연산자의 레이블입니다. 예를 들어, 비어 있지 않거나 레이블이 될 수 있는 것보다 크지 않습니다. desiredValue: 열에 원하는 값입니다. discrepancyValue: 불일치 값입니다. isCI: 감사된 기록이 CI이면 True, 그렇지 않으면 False입니다. domainToUse: cert_audit 기록의 Sys_domain입니다.
createFollowOnTask()를 호출합니다.	공개 문자열 createFollowOnTask(문자열 auditId, 문자열 cild, 문자열 assignedTo, 문자열 assignmentGroup, 문자열 shortDescr)	auditId: 실행된 감사 기록의 Sys_id입니다. cild: 구성 항목의 Sys_id입니다. 테이블이 cmdb_ci 테이블에서 확장되지 않으면 이 문자열은 비어 있습니다. assignedTo: 작업에 할당된 사용자의 Sys_id입니다. 이 문자열은 비워둘 수 있습니다. assignmentGroup: 작업이 할당된 그룹의 Sys_id입니다. 이 문자열은 비워둘 수 있습니다.

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

스크립트 방법

이름	설명	매개변수
		shortDescr: 후속 작업에 대한 간단한 설명에 사용할 텍스트입니다.

제안된 Change Management

제안된 변경 기능으로 구성 항목과 이에 관련된 관계에 대한 변경을 미리 구성할 수 있습니다. 이러한 사전 구성된 변경은 구현할 준비는 되지만 나중에 적용될 때까지 실제로 변경되지는 않습니다.

CI를 볼 때 제안된 변경이 표시되므로 이를 통해 계획된 것이 무엇인지 볼 수 있습니다.

이 기능은 변경 프로세스가 승인 단계에 있는 동안 수정하려고 할 때, 승인이 완료된 후의 변경을 구현하려고 할 때 유용합니다. 변경이 승인되지 않으면 기록 변경을 되돌릴 필요가 없습니다. 변경이 승인되면 빠른 명령으로 제안된 모든 변경을 적용할 수 있습니다.

다음과 같이 제안된 CI 변경을 수행할 수 있습니다.

- CI 양식의 모든 필드를 수정합니다.
- 이 CI와의 관계를 추가하거나 삭제합니다.

관계를 수정하려면 현재 관계를 삭제하고 새로운 관계를 추가해야 합니다. 제안된 변경을 삭제할 수는 없습니다.

CI 이력 보기

목록, 달력 또는 일정 형식으로 CI의 변경 이력을 볼 수 있습니다.

CI의 제안된 변경 보기

제안된 변경 내용을 보고 CI에 계획된 것이 무엇인지 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

이 태스크 정보
제안된 변경 내용을 보려면 **CMDB** 예약된 변경 필드를 표시하도록 CI 양식 레이아웃을 구성합니다. 제안된 변경 사항은 기본적으로 CI 양식에 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 변경 〉 오픈 을 클릭하고 변경 요청을 엽니다.
2. 영향을 받는 **CI** 관련 목록에서 구성 항목을 엽니다.
   CI 양식으로 직접 이동할 수도 있습니다.
3. 양식 헤더 바를 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
4. 선택 구성 〉 양식 레이아웃.
5. **CMDB** 예약된 변경 필드를 선택됨 창으로 이동합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   CI 양식은 예약된 변경 영역에서 제안된 변경에 대한 상세 정보를 보여줍니다.

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

CI에 제안된 변경 추가

CI에 대해 제안된 변경은 변경 요청 또는 작업 관련 기록을 보는 동안 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 변경 요청 양식에서 영향을 받는 **CI** 관련 목록으로 이동합니다.
   영향을 받는 CI 목록에 CI가 없는 경우 편집 을 클릭하여 이 변경 요청의 영향을 받는 CI를 추가합니다.
2. 제안된 변경에 대해 구성할 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 제안된 변경을 선택합니다.
3. 제안된 변경 사항을 작성하기 위한 양식을 작성하고 제안된 변경 저장을 클릭합니다.
   업데이트를 클릭하여 변경 사항을 즉시 적용합니다. 삭제를 클릭하여 CI를 삭제합니다.
4. CI 관계의 추가 또는 제거를 제안하는 방법:

   a. 관련 항목 섹션에서 더하기 아이콘을 클릭합니다.

   b. 관계 섹션에서 관계를 추가하거나 삭제합니다.
   관계 편집기 사용에 대한 자세한 내용은 다음 단원을 참조하십시오 CI 관계 생성 또는 편집.

   c. **Save Propose** Change(변경 제안 저장)를 클릭합니다.

   d. 제안된 변경 저장을 확인합니다.

   Update(업데이트) 또는 Delete(삭제)를 클릭하여 변경 사항을 즉시 커밋합니다.

   > **주:**
   > CI 관계에만 사용하십시오. 사용자 관계 및 그룹 관계에는 관계 추가 또는 제거 제안이 유효하지 않습니다.

다음에 수행할 작업
제안된 변경이 저장되면 변경 요청 양식에 제안된 변경 적용 단추가 나타납니다. 이 버튼을 사용하면 사용자가 제안된 변경 사항을 CI에 커밋할 수 있습니다. 비즈니스 프로세스에서 변경 내용을 커밋할 적절한 시간을 결정합니다. CI는 제안된 변경 내용이 커밋될 때까지 기존 데이터를 유지합니다. 그러나 사용자는 변경 내용이 제안되었음을 알 수 있습니다.

CI에 제안된 변경 적용

제안된 변경 내용을 적용하면 해당 변경 요청에 대해 제안된 모든 변경이 구성 항목에 적용됩니다. 검증 없이 또는 제안된 변경사항의 검증 테스트가 실패한 경우 제안된 변경사항을 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
제안된 변경 내용을 적용하면 양식의 예약된 변경 부분에 예약된 변경 내용을 찾을 수 없음이 표시됩니다. 변경 내용을 적용하기 전에 제안된 변경을 확인하는 데 사용할 수 있는 제안된 변경 확인 규칙을 구성할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 변경 요청 양식으로 이동합니다.
2. 제안된 변경 사항 적용 버튼을 클릭합니다.
   양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 양식 다시 로드 옵션을 선택하여 변경 내용을 확인해야 할 수 있습니다.

제안된 변경 검증 규칙 생성 또는 편집

제안된 변경 사항이 비즈니스 요구 사항을 충족하고 CMDB에 잘못된 데이터를 도입하지 않는지 확인한 다음, 제안된 변경 내용을 확인하는 스크립트를 포함하는 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset 또는 itil

이 태스크 정보
CI에 대해 제안된 변경 검증 규칙을 구성할 때 제안된 변경이 규칙의 검증 테스트 스크립트를 통과하는지 확인할 수 있는 옵션이 있습니다. 검증 테스트 결과는 통과 또는 실패로 기록되며 결과를 볼 수 있습니다. 확인 테스트 실행은 필수가 아니며 확인 테스트에 실패하더라도 제안된 변경 내용을 적용할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 변경 검증 〉 제안된 변경 검증 규칙.
2. New(새로 만들기)를 클릭하거나 편집할 기존 규칙을 선택합니다.
3. 필드에 적절히 입력합니다.

제안된 변경 검증 규칙 양식

필드	설명
규칙 이름	이 규칙의 이름입니다.
테이블 이름	규칙이 적용되는 테이블입니다.
필터 조건	이 규칙을 특정 CI에 적용하기 위한 조건입니다.
활성	이 규칙을 활성화하는 확인란입니다.

규칙 스크립트	true 또는 false를 반환해야 하는 확인 Java 스크립트입니다. 예:
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg. var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`

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

필드	설명
	return true; }

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과

변경 요청 양식에서 제안된 변경 확인을 클릭하여 영향을 받는 CI에 대해 제안된 변경을 확인할 수 있습니다.

제안된 변경 검증

영향을 받는 CI에 제안된 변경을 적용하기 전에 제안된 변경 검증 규칙을 사용하여 변경 사항이 비즈니스 요구 사항을 충족하고 CMDB에 잘못된 데이터를 추가하지 않는지 확인하십시오.

시작하기 전에

제안된 변경을 확인하는 데 사용되는 규칙을 생성하거나 편집합니다. 자세한 내용은 제안된 변경 검증 규칙 생성 또는 편집를 참조하십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

제안된 변경사항이 검증되지 않았거나 검증 테스트에 실패한 경우에도 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. CI에 영향을 주는 변경 요청 양식을 엽니다.
2. **Verify Proposed** Changes(제안된 변경 사항 확인)를 클릭합니다.
   제안된 변경 사항은 CI가 필터 조건 기준을 충족하는 제안된 변경 확인 규칙에 대해 검증됩니다.
3. 검증 프로세스가 완료되면 양식 상단에 나타나는 메시지를 검토합니다.
   메시지에는 확인 테스트의 통과 또는 실패 여부가 명시되어 있습니다.

다음에 수행할 작업

지난 2일 동안 변경 요청에 대해 수행된 확인 테스트의 상세 정보를 보려면 제안된 변경 확인 로그 관련 링크를 클릭합니다.

계획된 변경 확인 스크립트 생성 또는 편집

클래스 변경이 비즈니스 요구 사항에 따라 유효한지 여부와 변경이 계획되었는지 여부를 확인하는 사용자 지정 스크립트를 만듭니다. 계획된 변경 확인 스크립트는 CI 타임라인 또는 변경 이력에서 CI 변경을 볼 때마다 사용됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 itil

이 태스크 정보

시스템은 다음과 같이 각 CI 변경의 유효성을 확인합니다.

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

- CI 또는 CI 상위 중 하나에 대한 사용자 지정 스크립트가 있는 경우 스크립트가 실행되고 그 결과는 변경 내용을 유효하거나 유효하지 않음으로 플래그를 지정하는 데 사용됩니다. 상위 CI는 계층적 순서로 검사됩니다.

- CI 또는 상위 CI에 대한 사용자 지정 스크립트가 없는 경우 미리 정의된 확인 스크립트가 사용됩니다. 변경된 CI와 관련된 변경 요청의 작업 시작 날짜와 작업 종료 날짜 사이에 변경이 발생한 경우 변경은 계획된 변경으로 결정됩니다.

  하지만 사용자가 작업 날짜 내에 CI를 수동으로 수정했을 수 있기 때문에 이 검사를 항상 신뢰할 수 있는 것은 아닙니다. 이 검사는 유효하지 않더라도 변경 플래그를 유효합니다.

스크립트는 부울(예 또는 아니오)을 반환해야 하며, 이는 스크립트의 테스트 기준 충족 여부에 따라 달라집니다. 각 CI 클래스에 대해 별도의 스크립트를 정의할 수 있으며, 단일 클래스에 대해 계획된 여러 개의 변경 확인 스크립트를 정의할 수 있습니다. 예를 들어 다른 버전의 스크립트를 유지 관리합니다. CI 클래스에 대해 한 번에 하나의 스크립트만 활성화할 수 있습니다.

다음은 변경을 고유하게 특징짓는 매개변수입니다.

- 변경된 필드
- 변경을 수행한 데이터 소스
- 변경의 타임 스탬프

변경의 유효성을 올바르게 확인하려면 매개변수를 검토하고 비즈니스 논리를 적용하여 유효성 검사 테스트가 충족되는지 평가합니다. 계획된 변경 확인 스크립트는 이러한 특성을 테스트하고 변경이 미리 설정된 기준을 충족하는 시기를 결정할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자 지정 스크립트는 CI 모드가 운영 또는 유지관리인지 또는 누가 변경을 시작했는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 변경 검증 〉 계획된 변경 확인 스크립트.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 편집할 유효성 검사 스크립트를 선택합니다.
3. 양식을 작성하십시오.

계획된 변경 확인 스크립트 양식

제어	설명
활성	변경 내용의 유효성을 검사하기 위해 이 스크립트를 활성화하는 확인란입니다.
적용 대상	이 스크립트가 적용되는 클래스입니다.
스크립트	변경을 확인하기 위해 실행할 스크립트입니다. 스크립트가 부울 값을 반환하지 않으면 false로 구성됩니다.

스크립트에는 스크립트의 입력 변수를 표시하는 템플릿이 있습니다.

템플릿 스크립트 입력 변수

변수	유형	설명
current	GlideRecord	처리 중인 현재 기록입니다.
updatedOn	GlideDateTime	변경의 타임스탬프입니다.
updatedBy	문자열	변경에 책임이 있는 엔터티입니다.

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

변수	유형	설명
fieldsChanged (필드변경됨)	문자열	변경된 모든 필드의 이름을 쉼표로 구분한 목록입니다.

Example

이 샘플 스크립트는 누가 레코드 업데이트를 시작했는지 확인합니다. 관리자가 기록 업데이트를 시작한 경우 true를 반환합니다. 그렇지 않으면 스크립트는 false를 반환합니다.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}

function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
     while(roles.next())
     {
       if(roles.role.name == 'admin')
         return true;
     }
  }
  return false;
}
```

4. 제출을 클릭합니다.

CMDB용 지능형 검색

검색 문자열에 일상적인 자연어 쿼리(NLQ)를 사용하여 CMDB에서 CI 세트를 쿼리합니다. CMDB용 지능형 검색은 모호성을 구문 분석하고 해결하며 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환합니다. 복합 검색 문자열은 CMDB 쿼리 작성기의 캔버스에서 완전히 구성되어 열리며, 여기에서 계속하고 구체화하거나 실행할 수 있습니다.

CMDB용 지능형 검색은 영어로만 지원됩니다.

CMDB 작업 공간 앱과의 통합

CMDB용 지능형 검색은 스토어 앱에 통합되어 CMDB 작업 공간 있습니다. 의 CMDBCMDB 작업 공간용 지능형 검색 사용에 대한 자세한 내용은 CMDB 작업 공간을 참조하십시오.

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

CMDB 쿼리 작성기와 통합

CMDB용 지능형 검색은 의 CMDB 쿼리 작성기 와 Now Platform통합되어 있습니다. 이 통합은 기본적으로 **true**로 설정된 시스템 속성 *glide.cmdb.query.nlq.activated*에 의해 제어됩니다. CMDB용 지능형 검색을 사용하면 CMDB 쿼리 작성기에서 자연어 처리를 통해 CMDB용 지능형 검색 기능을 사용하여 CI와 그 관계를 찾을 수 있습니다.

CMDB용 지능형 검색 사용

지능형 검색은 CMDB에 맞게 조정되어 테이블, CI 및 그들의 관계에 대한 CMDB 클래스 계층 구조를 통해서만 검색합니다.

지능형 검색 검색 필드를 이용하면 일상적인 자연어로 검색 문자열을 구성할 수 있습니다. 쿼리는 여러 CMDB 클래스에 걸쳐 있을 수 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함할 수 있습니다. 테이블 이름이나 관계 유형의 모호성을 해결한 후 지능형 검색은 검색 문자열을 CMDB에서 실행할 수 있는 쿼리로 변환합니다. CMDB 쿼리는 검색 상자에 입력할 때 동적으로 생성되며 필요한 경우 맞춤법 검사기가 적용됩니다. 입력할 때 관련 제안의 동적 목록이 나타나며, 입력된 텍스트에서 일치하는 단일 단어 또는 파트 구문과 같은 테이블 이름과 같은 항목이 표시됩니다.

지능형 검색 사용:

- 검색 팁: 지능형 검색의 단일 및 다중 테이블 검색, 고급 필터링 및 관계에 대한 세부 정보 및 팁과 사용 예시를 보여줍니다. 관계 탭에는 테이블에 대한 CMDB 암시적 관계 링크가 포함되어 있습니다.
- 검색: 검색 문자열이 이미 유효한 CMDB 쿼리로 완전히 변환되었는지 여부와 검색이 단일 또는 다중 테이블에 대한 것인지 여부에 따라 다릅니다.
  - 검색 문자열에 테이블 이름이나 관계가 모호하지 않으면 쿼리가 실행되고 결과가 목록 보기 형식으로 표시됩니다.

    구성된 CMDB 쿼리에 둘 이상의 테이블이 포함되어 있으면 쿼리 작성기에서 보기 버튼이 나타납니다. 쿼리 작성기 캔버스에 쿼리가 완전히 구성된 CMDB 쿼리 작성 기를 열려면 버튼을 클릭하십시오. 쿼리 작성기를 사용하여 쿼리를 계속 편집할 수 있습니다.
  - 검색 문자열의 테이블 이름이나 관계 유형에 모호한 부분이 있으면 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환할 수 없습니다. 이 경우 계속해서 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 구문 분석하기 위해 쿼리 구체화 대화 상자가 나타납니다. 대화 상자에는 검색 문자열의 구문에 대해 제안된 동의어와 레이블이 포함되어 있습니다. 드롭다운 목록을 사용하여 원하는 검색과 일치하는 동의어를 선택한 다음 이동 을 클릭하여 쿼리를 실행합니다.
  - 지능형 검색이 검색 문자열을 유효한 CMDB 쿼리로 변환할 수 없는 경우 검색을 클릭해도 쿼리 결과가 생성되지 않습니다. 대신 피드백 양식이 나타납니다. 양식을 작성하고 피드백 제출 을 클릭하여 분석을 위한 ServiceNow 피드백을 보내십시오.
- 결과 피드백: 분석가에게 ServiceNow 피드백을 제출하여 결과에 대한 평가를 표현합니다. 결과와 예상 결과 간의 차이를 포착하는 설명을 선택하고 유용한 상세 정보를 추가합니다.

샘플 검색

검색 상자를 클릭하면 미리 정의된 샘플 검색의 드롭다운 목록이 나타납니다. 이 목록은 보다 일반적인 검색 또는 애플리케이션 서비스와 관련된 검색과 같이 구성하기 어려운 검색으로 구성됩니다. 검색을 실행하여 시작합니다.

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

- 샘플 검색은 NLQ 샘플 검색 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] 테이블에 저장됩니다.
- 참조된 테이블은 NLQ 샘플 검색 테이블 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] 테이블에 저장됩니다.

CMDB 관리자(사용자 역할 sn_cmdb_admin)는 NLQ 샘플 검색 테이블에서 해당 기록을 직접 편집하여 샘플 검색을 수정할 수 있습니다. 모두를 클릭한 다음 필터 탐색기에서 sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list를 입력합니다. NLQ 샘플 검색 목록 뷰에서 수정하려는 검색의 기록을 편집합니다.

샘플 검색에 대한 수정은 CMDB 쿼리 작성기에 모두 CMDB 작업 공간 반영됩니다.

동의어

NLQ 동의어 [nlq_synonym] 테이블은 CMDB 테이블 및 열 이름, 관계에 대한 자연어 문자열에 대한 동의어로 미리 채워져 있습니다. 이 테이블은 자연어 검색어를 CMDB 쿼리 언어와 일치시키는 데 사용됩니다. 예를 들어 'Linux 서버'라는 구문에는 'Linux 서버', '서버' 및 '가상 머신 인스턴스'와 같은 동의어가 있습니다.

비즈니스 요구에 맞게 사용자 지정된 동의어를 보고 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 NLQ 동의어를 참조하십시오.

CMDB 암시적 관계

클래스 간의 관계 중 일부를 암시적 관계로 정의하여 지능형 검색이 더 많은 결과를 찾도록 도울 수 있습니다. 암시적 관계는 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스와 관련된 쿼리에서 유용할 수 있습니다.

NLQ 관리자는 다음으로 이동하여 새 암시적 관계를 만들 수 있습니다. 모두 〉 **NLQ** 〉 **CMDB** 암시적 관계.

암시적 관계는 두 테이블 간의 관계를 정의하고 적용하려는 모든 필터를 포함합니다. 암시적 관계를 만들 때 다음 항목을 설정합니다.

- 테이블(from_table): 상위 역할을 하는 클래스
- 필터: from_table의 열에 적용되는 조건
- 테이블로: 하위 역할을 하는 클래스
- 관계: from_table to_table와 상호 작용하는 방식입니다. 예를 들어 *Contains: Contained by* 는 from_table에 to_table 포함됨을 의미합니다.
- 건너뛴 테이블: 암시적이고 CMDB 쿼리 작성기에 의해 캡처되지 않는 클래스

예를 들어, CMDB 쿼리 작성기에서 지난 10일 동안 P1 인시던트가 발생한 서비스 오퍼링을 보려고 합니다. 그러나 ## 10# ## P1 ##### ### ## #### ### #### ## ### ##하면 NLQ에서 관계를 이해할 수 없습니다.

암시적 관계는 NLQ CMDB 암시적 관계 [nlq_cmdb_implicit_relationship] 테이블에 저장되며 CMDB 쿼리 작성기에서도 사용되며 통합된 경우 CMDB 쿼리 작성기에서도 사용됩니다 CMDB 작업 공간 .

NLQ에 대한 자세한 내용은 NLQ(자연어 쿼리) 를 Now Platform참조하십시오.

통합 맵

이 통합 맵 기능은 — CI와 CI 간의 관계의 CMDB 그래픽 계층적 맵을 표시합니다. 통합 맵 는 안팎 서비스 매핑 의 일부 기능을 의존성 뷰 단일 맵 환경으로 통합합니다.

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

통합 맵

통합 맵 에 포함되어 있습니다 CMDB 작업 공간.

맵의 노드는 의 CI CMDB 를 나타내고 선은 CI 간의 연결 및 관계를 나타냅니다. 예를 들어, 이 연결은 관계와 참조를 통해 연결된 CI를 표시함으로써 선택한 노드에 대한 변경의 영향을 평가하는 데 도움이 됩니다. , Incident Management 및 와 같은 Change Management 제품은 이러한 정보의 이점을 누릴 수 있습니다Event Management .

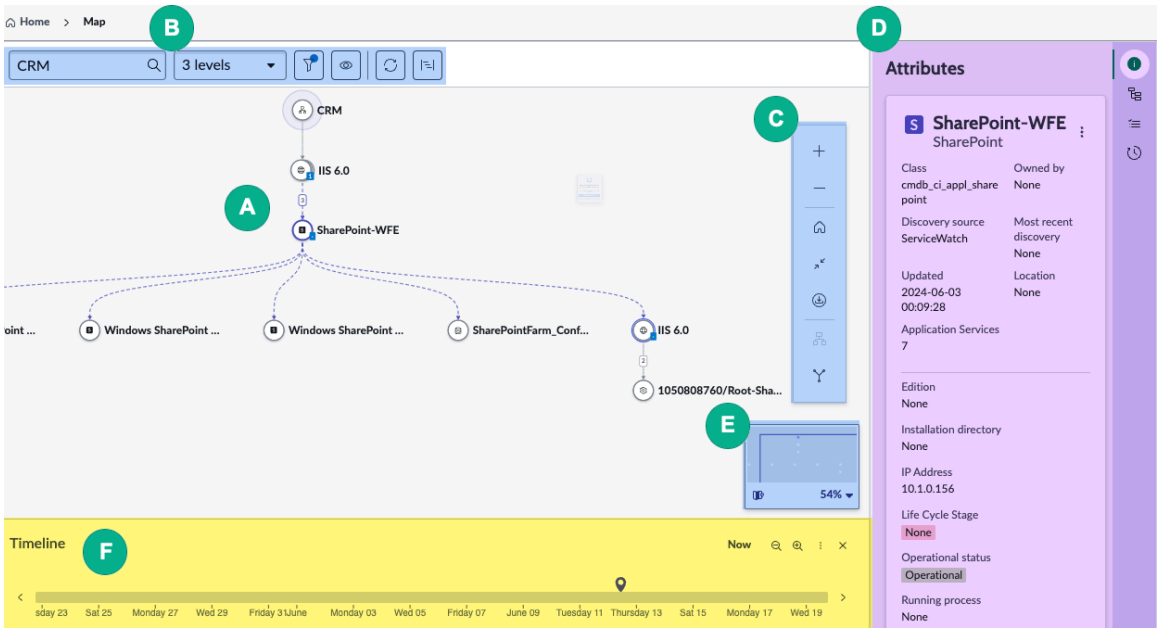
이 맵은 또한 애플리케이션 서비스의 구성을 보여줍니다. 및 Incident Management 와 같은 Event Management 제품에 유용합니다. 예를 들어 '수익 앱' 애플리케이션 서비스의 구성원인 모든 CI를 볼 수 있습니다. 변경 내역을 검토한 다음, 애플리케이션 CI만 맵에 나타나도록 CI를 필터링하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

통합 맵 액세스

다음 방법 중 하나를 사용하여 맵을 엽니다.

- 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간. 홈 뷰의 CMDB 작업 공간 빠른 링크 섹션에서 통합 맵을 선택합니다.
- 운영 상태의 CI에 대한 CI 양식에서 맵 열기 를 선택하여 CI를 홈 노드로 하는 맵을 엽니다.

맵의 작업 영역



A: 지도

맵에 지정된 CI와 해당 연결 및 관계가 표시됩니다. 이 예에서 CRM CI는 홈 노드이고 선은 다른 CI와의 연결 및 관계를 나타냅니다. 관련 애플리케이션 서비스, 변경 이력 등과 같은 상세 정보를 보려면 노드를 선택합니다. 콘텐츠 및 레이아웃 제어 통합 맵 문서를 참조하십시오.

B: 콘텐츠 컨트롤

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

- 홈 노드를 검색하여 선택하고, 표시할 애플리케이션 서비스에 대한 관계 수준 수를 지정하고, 변경 후 맵을 다시 로드합니다. 콘텐츠 및 레이아웃 제어 통합 맵 문서를 참조하십시오.
- 필터를 사용하여 맵에 나타나는 CI 유형과 관계 유형을 제한합니다. 맵 필터 구성 문서를 참조하십시오.
- 선택한 CI에 대한 이벤트(관련 항목)의 타임라인을 표시하거나 숨깁니다. 타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기 문서를 참조하십시오.

C: 도구 상자

도구 상자를 사용하여 확대/축소 수준 또는 레이아웃 모드와 같은 맵의 여러 시각적 측면을 제어할 수 있습니다. 콘텐츠 및 레이아웃 제어 통합 맵 문서를 참조하십시오.

D: 상황별 측면 패널

- 속성 패널( )에는 선택한 CI 또는 관계에 대한 위치 및 운영 상태와 같은 속성이 나열됩니다. CI 또는 관계의 속성 보기 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션 서비스 패널( )에는 선택한 CI와 연결된 애플리케이션 서비스의 상세 정보가 나열됩니다. CI에 대한 애플리케이션 서비스 보기 문서를 참조하십시오.
- 관련 항목 패널( )에는 선택한 CI에 대한 활성 인시던트 또는 활성 문제와 같은 관련 항목이 표시됩니다. CI 관련 항목 보기 문서를 참조하십시오.
- 변경 내용 패널( )에는 선택한 CI의 운영 상태 변경과 같은 변경 내용이 나열됩니다. CI의 변경 내역 보기 문서를 참조하십시오.

  변경 사항은 타임라인에도 표시됩니다. 타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기 문서를 참조하십시오.

E: 미니맵 네비게이터

확대/축소 수준을 설정하거나 뷰를 관심 영역으로 이동합니다. 내비게이터를 표시하거나 숨기려면 아이콘을 선택합니다. 콘텐츠 및 레이아웃 제어 통합 맵 문서를 참조하십시오.

F: 타임라인

타임라인은 지정된 기간 동안 선택한 CI에 대한 인시던트, 문제 및 변경 사항과 같은 이벤트(관련 항목)를 나타냅니다. 타임라인을 사용하여 CI에 대한 변경 내역과 CMDB변경 내용이 . 타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기 문서를 참조하십시오.

맵을 PDF로 저장

도구 상자에서 맵 익스포트 아이콘( )을 선택하여 맵을 로컬 드라이브에 PDF 문서로 저장합니다.

관련 정보

CMDB 작업 공간 스토어 앱

통합 맵 기능에서 기여한 서비스 매핑 데이터

이 설치되어 있으면 서비스 매핑 메서드를 사용하여 서비스 매핑 채워진 애플리케이션 서비스가 맵에 포함됩니다. 서비스 매핑 은 관계, 그룹화 및 매핑된 애플리케이션 서비스 데이터(및 해당 클래스의 하위 클래스)와 같은 중요한 정보를 제공합니다.

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

고려 사항

가 설치되어 있고 *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled* 시스템 속성이 활성화된 경우 서비스 매핑 작업 공간에서 액세스할 통합 맵서비스 매핑 수 있습니다. Access the Unified Map feature from the Service Mapping Workspace 문서를 참조하십시오.

설치되지 않은 경우 서비스 매핑 CMDB 관련 메서드로 채워진 애플리케이션 서비스만 나타납니다. 통합 맵 은 CMDB 사용자가 제공한 지정 수준을 사용하여 계층 데이터를 위아래로 트래버스합니다.

관련 정보

Configuring Service Mapping

통합 맵 구성

관리자는 설정을 구성 통합 맵 하여 기관에서 맵이 사용되는 방식을 제어할 수 있습니다. 이러한 일반 구성 설정은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 사용자는 를 사용하여 통합 맵개인 경험의 일부 측면을 사용자 지정할 수 있지만 일반 설정을 구성할 수는 없습니다.

개별 사용자가 수행할 수 있는 사용자 지정 작업

관리자가 아닌 사용자는 맵에 나타나는 요소를 제어하고, CI 간의 관계를 격리 및 분석하고, 맵을 단순화하여 문제를 격리할 수 있습니다. 콘텐츠 및 레이아웃 제어 통합 맵 문서를 참조하십시오.

관리자용 구성 개요

- 맵에 표시할 CI 구성
- 맵에 관련 항목을 표시하는 방법 구성
- 클래스의 확장 속성 구성
- 맵에 참조된 클래스에 대한 연결을 표시하는 방법 구성
- 클래스를 맵에 표시하는 방법 구성

맵에 표시할 **CI** 구성

허용되는 운영 상태를 지정하여 표시할 CI를 제한합니다 통합 맵 . 기본적으로 운영 중이거나 비어 있는 *Life Cycle Stage* CI만 맵에 표시됩니다. CMDB 관리자만 구성할 수 있는 일반 설정입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
이러한 일반 구성 설정은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 사용자는 를 사용하여 통합 맵개인 경험의 일부 측면을 사용자 지정할 수 있지만 일반 설정을 구성할 수는 없습니다.

- 기본적으로 비운영 CI는 필터링되어 맵에 표시되지 않습니다.
- 운영 상태에 따라 필터링되는 CI는 검색 결과에 포함되지 않습니다.
- 운영 상태에 따라 필터링되는 CI에는 CI 양식의 맵 열기 버튼(상세 정보 보기용)을 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 기본 탐색 모음의 필터 상자에 sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list를 입력하여 테이블을 엽니다*Operational life cycle modes*.
2. **CMDB** 작업 공간 통합 맵 뷰인 기본 기록을 *Name* 편집합니다.

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

a. 수명주기 목록 필드의 잠금을 해제한 다음 다중 추가/제거 아이콘을 선택합니다.

b. 구성원 편집 팝업에서 맵에 표시해야 하는 CI의 수명주기 스테이지 값을 선택합니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 기록 양식에서 업데이트를 선택합니다.

맵에 관련 항목을 표시하는 방법 구성

관련 항목 범주를 추가하고, 통합 맵 관련 항목 패널의 카드에 표시할 정보를 지정하고, 이벤트(관련 항목)가 타임라인 및 배지에 표시되는 방식을 지정합니다. CMDB 관리자만 구성할 수 있는 일반 설정입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
이러한 일반 구성 설정은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 사용자는 를 사용하여 통합 맵개인 경험의 일부 측면을 사용자 지정할 수 있지만 일반 설정을 구성할 수는 없습니다.

관련 항목은 관련 항목 패널에서 범주별로 그룹화됩니다. 맵과 타임라인에 CI 배지와 관련된 항목도 나타납니다.

노드 맵 관련 항목 [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] 테이블에는 표시되는 관련 항목 및 관련 상세 정보를 결정하는 설정이 포함되어 있습니다. 기본적으로 활성 인시던트와 같은 관련 항목의 공통 범주가 표시되도록 구성됩니다. 테이블의 기록을 추가하거나 수정하여 맵의 관련 항목을 전역적으로 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 메인 탐색 모음의 검색 상자에 sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list를 입력하여 노드 맵 관련 항목 테이블을 엽니다.
2. 기존 기록을 선택하거나 새로 만들기 를 선택한 다음 양식을 채웁니다.

노드 맵 관련 항목 테이블 – 일반 섹션
범주가 표시되는 방식을 구성하는 설정입니다.

필드	설명
이름	선택한 CI의 관련 항목 패널에 나타나는 범주 레이블입니다.
테이블	범주에 대한 기록이 검색되는 테이블입니다.
순서	모든 관련 항목 범주 내에 범주가 표시되는 순서입니다. 관련 항목 범주 목록은 오름차순으로 정렬됩니다. 순서 번호가 가장 작은 범주가 목록의 맨 위에 표시됩니다.
활성	관련 항목 범주의 모양을 활성화합니다.
참조 필드	범주에 대한 CI를 참조하는 지정된 테이블의 참조 속성입니다. 일반적으로 구성 항목 **[cmdb_ci]**으로 설정됩니다.

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

3. 관련 필드 및 조건 탭을 선택한 다음 설정을 입력합니다.

관련 필드 및 조건 탭
카드에 데이터가 표시되는 방식을 구성하는 설정입니다.

숫자 필드	범주의 각 기록을 고유하게 식별하는 지정된 테이블의 숫자 속성입니다. 이 속성은 관련 항목 범주를 드릴다운할 때 각 카드에 나타나는 기록 링크에 사용됩니다.
제목 필드	패널에서 범주를 드릴다운할 때 각 카드의 제목으로 나타나는 지정된 테이블의 속성입니다.
필드	관련 항목 범주를 드릴다운할 때 각 카드에 나타나는 지정된 테이블의 속성 집합입니다. 예를 들어 경보를 드릴다운할 때 각 경보 카드에 나타나는 속성 집합입니다.
필드 정렬	필드 설정에 지정된 필드의 모양 순서입니다.
바닥글 필드	필드 정렬 설정에 지정된 정렬 순서와 관계없이 관련 항목 범주를 드릴다운할 때 개별 카드의 맨 아래에 나타나는 지정된 테이블의 속성입니다.
조건	범주에 대한 기록 세트를 검색하는, 지정된 테이블에 적용되는 조건입니다.

4. 배지 및 타임라인 구성 탭을 선택한 다음, 설정을 입력합니다.

배지 및 타임라인 구성 탭
배지 및 타임라인 운영을 구성하는 설정입니다.

배지 및 타임라인 아이콘	지정된 관련 항목의 타임라인 및 CI 배지에 나타나는 아이콘입니다.
배지 및 타임라인 강조 표시 필드	타임라인 및 맵 아이콘에 색상을 적용하기 위한 강조 표시 구성입니다.
날짜 필드	타임라인에 이벤트를 배치할 날짜 필드입니다.
종료 날짜 필드	타임라인의 범위에 사용할 선택적 종료 날짜 필드입니다.

5. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

클래스의 확장 속성 구성

각 클래스에는 통합 맵 속성 패널에서 CI에 대해 표시되는 고유한 확장 속성 세트가 있습니다. 많은 공통 클래스는 이러한 확장 속성 집합으로 미리 구성됩니다. 기본 설정을 수정하고 추가 클래스에 대한 확장 속성을 전역적으로 구성할 수 있습니다. CMDB 관리자만 구성할 수 있는 일반 설정입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

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

이 태스크 정보

이러한 일반 구성 설정은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 사용자는 를 사용하여 통합 맵개인 경험의 일부 측면을 사용자 지정할 수 있지만 일반 설정을 구성할 수는 없습니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 기본 탐색 모음의 검색 상자에 sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.list를 입력합니다.
2. 테이블 속성 테이블에서 기존 기록을 선택하거나 새로 만들기 를 선택한 다음 양식을 채웁니다.

테이블 속성 테이블

속성 패널에 확장 속성을 표시하는 방법을 구성하는 설정입니다.

필드	설명
CMDB 클래스 이름	이 구성이 적용되는 클래스입니다.
속성 표시	CI의 속성 패널에 확장 속성으로 표시되는 속성 목록입니다. 목록에는 선택할 수 있는 지정된 **CMDB** 클래스 이름의 속성이 포함되어 있습니다. 필드가 잠겨 있으면 표시 속성 잠금 해제 아이콘을 선택합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

맵에 참조된 클래스에 대한 연결을 표시하는 방법 구성

에서 참조된 클래스 및 참조 클래스 통합 맵로부터의 연결을 표시하는 방법을 구성합니다. 참조는 관계로 연결되지 않은 두 클래스의 CI입니다. CMDB 관리자만 구성할 수 있는 일반 설정입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보

이러한 일반 구성 설정은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 사용자는 를 사용하여 통합 맵개인 경험의 일부 측면을 사용자 지정할 수 있지만 일반 설정을 구성할 수는 없습니다.

참조는 서로 관계가 연결되어 있지 않은 두 클래스의 CI를 연결합니다. 맵에서 참조된 클래스와 참조하는 클래스의 CI 2개는 점선으로 연결되어 표시됩니다. 관계 유형은 참조입니다. 수정할 수 있는 미리 구성된 맵 참조가 몇 가지 있으며 맵 참조를 추가할 수도 있습니다.

예를 들어, Windows Server CI 기록에는 맵에 포함하려는 파일 시스템 테이블의 기록에 대한 맵 참조가 있습니다. 이 경우 ABC 서버(CI 참조)는 C:\ 및 D:\ 파일 시스템(참조된 CI)에 대한 연결을 표시합니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 기본 탐색 모음의 필터 상자에 sn_cmdb_ws_node_map_reference.list를 입력합니다.
2. 노드 맵 참조 테이블에서 기존 기록을 선택하거나 새로 만들기 를 선택한 다음 양식을 채웁니다.

노드 맵 참조 테이블

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

참조 클래스 및 참조 클래스 연결을 표시하는 방법을 구성하는 설정입니다.

필드	설명
CI 클래스	이 구성이 적용되는 참조 클래스입니다.
참조된 CI 클래스	지정된 참조 필드 가 참조하는 클래스입니다.
참조 필드	참조를 포함하는 지정된 **CI** 클래스 의 속성입니다.
반전 표시	지정된 **CI** 클래스 와 참조된 **CI** 클래스 사이의 역방향 참조에 대한 맵 참조를 작성합니다.
활성	맵 참조에 참조된 CI가 표시되도록 구성을 활성화합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

클래스를 맵에 표시하는 방법 구성

맵 필터 및 맵 방향의 프로파일을 구성하여 지정된 클래스를 에 표시하는 통합 맵방법을 제어합니다. CMDB 관리자만 구성할 수 있는 일반 설정입니다. 예를 들어, 맵에서 매핑된 애플리케이션 서비스 클래스에 대한 데이터를 표시하는 서비스 매핑 프로파일을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

이 태스크 정보
이러한 일반 구성 설정은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 사용자는 를 사용하여 통합 맵개인 경험의 일부 측면을 사용자 지정할 수 있지만 일반 설정을 구성할 수는 없습니다.

클래스 프로파일을 사용하면 필터 패널에서 레이어 카테고리만 구성할 수 있습니다. 매핑된 애플리케이션 서비스[cmdb_ci_service_discovered] 클래스와 같은 몇 가지 공통 클래스는 클래스 프로파일로 미리 구성되어 있습니다.

현재 맵에 필터 사전 설정이 사용되지 않는 경우 클래스 프로파일이 적용됩니다. 이 문제는 일반적으로 필터 사전 설정 없이 맵을 처음 로드하거나 필터 사전 설정을 기본 뷰로 설정할 때 발생합니다.

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 기본 탐색 모음의 검색 상자에 sn_cmdb_ws_node_map_profiles.list를 입력합니다.

2. 노드 맵 프로파일 테이블에서 기존 기록을 선택하거나 새로 만들기 를 선택한 다음 양식을 채웁니다.

노드 맵 프로파일 테이블
클래스의 맵 필터와 맵 방향을 구성하는 설정입니다.

필드	설명
방향	○ 수직 레이아웃: 업스트림과 다운스트림 관계에 따라 요소를 세로 트리 패턴으로 표시합니다. 매핑된 애플리케이션 서비스를 표시하기 위한 기본 레이아웃입니다. 도구

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

필드	설명
	상자에서 세로 레이아웃 아이콘(.)을 선택합니다. ○ 강제 레이아웃: 업스트림 또는 다운스트림 관계에 관계없이 홈 노드 주위에 클러스터된 배열로 요소를 표시합니다. 도구 상자에서 Force layout 아이콘( )을 선택합니다.
CMDB CI 클래스	이 프로파일을 적용할 맵의 홈 노드 클래스입니다.
레이어	레이어 범주의 필터. 맵 안팎의 요소를 필터링합니다.
활성	프로파일이 활성 상태인지, 즉 사용할 수 있는지 여부를 지정합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

사용자 지정 필터 설정을 사전 설정으로 저장

콘텐츠 및 레이아웃 제어 통합 맵

맵의 내용과 레이아웃을 조작하면 를 이해하고 최적화하는 데 큰 도움이 될 수 있습니다 CMDB. 맵에 나타나는 요소를 제어하고, CI 간의 관계를 격리 및 분석하고, 맵을 단순화하여 문제를 격리할 수 있습니다.

중요사항:
이 항목에서는 맵 뷰에 대해 수행할 수 있는 변경 사항에 대해 설명합니다. 변경 사항은 다른 사용자에게 영향을 주지 않습니다. 반면, 관리자는 에 통합 맵 구성설명된 대로 작업 영역의 모든 사용자에게 영향을 주는 일반 설정을 구성할 수 있습니다.

맵을 PDF로 저장

도구 상자에서 맵 익스포트 아이콘( )을 선택하여 맵을 로컬 드라이브에 PDF 문서로 저장합니다.

맵 컨텐츠 제어

맵 컨텐츠 제어

변경	도구 및 작업
홈 노드 지정	다음 방법 중 하나를 사용합니다. • 검색 상자를 사용하여 홈 노드인 CMDB CI를 찾아서 지정합니다. 홈 노드 아이콘은 테두리가 두껍고 시각적으로 진동합니다. • 노드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 홈 노드로 설정을 선택합니다.

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

맵 컨텐츠 제어

변경	도구 및 작업
	주: 노드 사이의 선은 데이터 흐름이 아닌 연결과 관계를 나타냅니다. • 세로 방향 레이아웃에서는 홈 노드가 맨 위 요소로 표시됩니다. 매핑된 애플리케이션 서비스를 표시하기 위한 기본 레이아웃입니다. • 강제 레이아웃에서 홈 노드는 CI 연결, 관계 및 참조의 중심에 나타납니다.
변경 후 맵 다시 로드	맵 다시 로드 아이콘( )을 선택합니다.
관련 항목만 표시하도록 필터 구성	필터 아이콘( )을 선택합니다. 필터를 사용하여 맵에 표시할 CI 유형을 지정합니다. 지정된 유형 또는 지정된 속성 값을 가진 CI를 필터링하여 맵의 유용성을 향상시킬 수 있습니다. 예를 들어 특정 검색 소스와 관련이 있거나 특정 사용자가 소유한 CI를 필터링할 수 있습니다. 맵 필터 구성 문서를 참조하십시오.
필터링된 항목 표시	필터링된 항목 표시/숨기기 아이콘(필터링)을 선택합니다. 맵에서 필터링된 항목을 흐리게 표시된 뷰 전용 노드로 노출하려면 맵 필터 구성 문서를 참조하십시오.
전체 CI 상세 정보 표시	속성, 애플리케이션 서비스, 관련 항목 또는 변경 사항 패널에 상세 정보를 표시하려면 CI(CI 테두리가 두꺼워짐)를 선택합니다. 애플리케이션 서비스 또는 동적 CI 그룹과 같은 그룹 CI의 경우 속성 패널에는 그룹의 구성원인 CI에 대한 상세 정보 카드도 표시됩니다.
관계 상세 정보 표시	관계 라인을 선택하여 속성 패널에 해당 속성을 표시합니다. 여러 관계가 있는 CI의 경우 배지를 선택하면 모든 관계의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
애플리케이션 서비스의 관계 수준 수 설정	수준 드롭다운 목록을 사용하여 애플리케이션 서비스에 대해 맵에 표시할 관계 수준 수를 지정합니다(기본값 3). 낮게 설정은 직접 연결만 표시하는 단순화된 맵을 보고 맵의 전체 크기를 제한하는 데 유용합니다. 설정이 높을수록 더 복잡한 CMDB 구조를 검토할 수 있습니다.

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

맵 컨텐츠 제어

변경	도구 및 작업
	애플리케이션 서비스 CI가 홈 노드로 설정된 경우(CI는 매핑된 애플리케이션 서비스임) 수준 설정이 적용되지 않습니다. 애플리케이션 서비스 CI에 대해 모든 수준의 관계가 나타납니다. **주:** 노드 사이의 선은 데이터 흐름이 아닌 연결과 관계를 나타냅니다.
홈 노드를 맵의 다른 노드로 변경	CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 홈 노드로 설정을 선택합니다. 노드가 홈 노드가 되고 맵이 다시 그려집니다.
CI 간의 관계 강조 표시	**주:** 노드 사이의 선은 데이터 흐름이 아닌 연결과 관계를 나타냅니다. • 파선은 CI 간의 참조를 나타냅니다. • CI를 가리키면 CI와 연결된 CI 간의 관계를 애니메이션할 수 있습니다.
매핑된 애플리케이션 서비스 보기	매핑된 애플리케이션 서비스는 확장하여 구성원을 표시할 수 있는 그룹 CI로 나타납니다. 매핑된 애플리케이션 서비스는 애플리케이션 서비스 및 동적 CI 그룹과 같은 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 클래스의 하위 항목입니다. • 배지에는 그룹 내 구성원의 수가 표시됩니다. • 배지를 선택하여 그룹을 확장하고 구성원 CI를 표시합니다. 축소하려면 다시 선택합니다. • 확장 모드에서 임의의 구성원 CI를 가리키면 모든 그룹 구성원이 일시적으로 강조 표시됩니다.
타임라인 표시 또는 숨기기	타임라인 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다. 타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기 문서를 참조하십시오.
비운영 CI 보기	• 비운영 CI는 검색 결과나 맵에 나타나지 않습니다. • 비운영 CI에는 CI 양식의 맵 열기 버튼을 사용할 수 없습니다. • 속성이 작동 중이거나 비어 있는 *Life Cycle Stage* CI만 맵에 표시됩니다.

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

맵 컨텐츠 제어

변경	도구 및 작업
	관리자는 비운영 CI 또는 값 조합 *Life Cycle Stage* 의 CI를 표시하도록 기본 동작을 변경할 수 있습니다. 맵에 표시할 CI 구성 문서를 참조하십시오.

맵 모양 제어

맵의 모양 제어

변경	도구 및 작업
맵을 홈 노드의 가운데에 배치합니다.	도구 상자에서 홈 아이콘(.)
확대 또는 축소	다음 방법 중 하나를 사용합니다. • 도구 상자에서 + 또는 -를 사용합니다. • 맵 창에서 위 또는 아래로 스크롤합니다. • 미니맵 네비게이터를 사용하여 확대/축소 값을 지정합니다.
맵을 홈 노드에 정렬	도구 상자에서 홈 노드에 정렬 아이콘(.)을 선택합니다. • 세로 레이아웃 맵은 홈 노드를 맵의 중심에 맞춥니다. • 레이아웃 맵이 맵의 중심에 정렬되도록 강제합니다.
맵의 모든 CI 맞추기	맵에 맞추기 아이콘(.)을 선택합니다. 결과: 캔버스의 중앙에 맵을 배치하고 전체 맵이 캔버스에 맞도록 확대/축소 수준을 최대 수준으로 설정합니다. **주:** 기본적으로 맵에 최대 250개의 노드를 표시할 수 있습니다. 축소된 그룹 CI의 CI가 계산됩니다. 최대 개수는 시스템 속성에 *node.map.max.edge.count* 의해 설정됩니다. 한도를 늘리면 성능에 영향을 줄 수 있습니다.
CI를 다른 위치로 이동	CI를 맵의 다른 위치로 끌어 놓습니다. 해당 CI에 연결된 맵 요소는 새 배치를 수용하기 위해 이동할 수 있습니다.
캔버스에서 전체 맵을 이동하고 확대/축소 수준 설정	다음 방법 중 하나를 사용합니다.

기계번역

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

맵의 모양 제어

변경	도구 및 작업
	• 미니맵 탐색기에서 사각형을 드래그합니다. • 맵에서 빈 영역을 선택하고 드래그합니다.
맵에 CI 키 상세 정보 표시	CI를 가리키면 CI의 전체 이름과 클래스(또는 상세 정보가 나타날 때까지 맵을 확대함), 관련 항목 상세 정보, CI 관계의 방향을 표시합니다. CI와 관련된 관련 항목이 여러 개 있는 경우 CI 배지에는 '다중' 문자열이 포함되고 타임라인에 관련 항목 수를 표시하는 배지가 표시됩니다. 타임라인의 배지를 가리키면 모든 관련 항목이 표시됩니다.
맵 레이아웃 전환	• 수직 레이아웃: 업스트림과 다운스트림 관계에 따라 요소를 세로 트리 패턴으로 표시합니다. 매핑된 애플리케이션 서비스를 표시하기 위한 기본 레이아웃입니다. 도구 상자에서 세로 레이아웃 아이콘(.)을 선택합니다. • 강제 레이아웃: 업스트림 또는 다운스트림 관계에 관계없이 홈 노드 주위에 클러스터된 배열로 요소를 표시합니다. 도구 상자에서 Force layout 아이콘( )을 선택합니다. 주: 노드 사이의 선은 데이터 흐름이 아닌 연결과 관계를 나타냅니다.

타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기

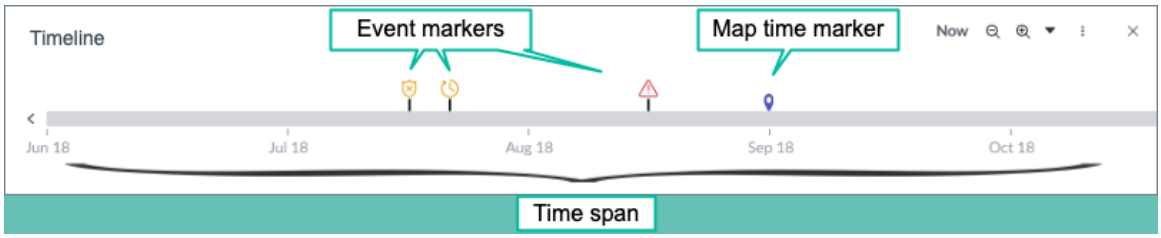
타임라인은 지정된 기간 동안 선택한 CI에 대한 인시던트, 문제 및 변경 사항과 같은 이벤트(관련 항목)를 나타냅니다. 타임라인을 사용하여 CI에 대한 변경 내역과 CMDB변경 내용이 .

이벤트 보기

- 맵에서 CI를 선택하면 타임라인에 해당 CI에 대한 이벤트가 표시됩니다. 타임라인에서 타임라인에 표시되어야 하는 데이터의 종료 날짜("맵 시간")를 지정할 수 있습니다. 타임라인 뷰의 전체 시간 범위를 지정할 수도 있습니다.

- 맵과 타임라인이 동기화됩니다. 맵에는 선택한 CI와 해당 관계가 맵 시간 마커의 날짜 및 시간에 존재했던 대로 표시됩니다(노드 생성 날짜 기준). 타임라인에는 마커의 날짜 및 시간 또는 그 이전에 발생한 이벤트(관련 항목)를 나타내는 마커가 표시됩니다. 지도 시간 마커를 "지금"으로 설정하는 경우가 많지만 특정 날짜를 지정하거나 마커를 날짜로 끌 수 있습니다.

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



- 맵 시간 이후에 생성된 CI는 타임라인에 나타나지 않으며 타임라인의 항목에 영향을 주지 않습니다.
- 같은 날짜의 여러 이벤트는 이벤트 수를 나타내는 배지로 표시됩니다.

타임라인의 작업

타임라인의 작업

결과	작업
타임라인 표시 또는 숨기기	타임라인 아이콘( )을 선택합니다.
맵 시간 마커(및 맵의 항목)를 현재 시간으로 설정	Now(지금)를 선택합니다.
지도 시간 마커를 특정 날짜로 설정	마커를 드래그합니다.
이벤트 마커의 날짜 및 시간 보기	마커를 가리킵니다.
이벤트에 대한 세부 정보 보기	이벤트의 배지를 가리킵니다.
타임라인의 시간 범위 변경	+ 및 - 아이콘을 사용하여 확대/축소합니다. 기간은 과거 6개월에서 향후 6개월까지 다양할 수 있습니다. 범위 밖에서 발생했거나 발생할 이벤트는 타임라인에 나타나지 않습니다. 그러나 이러한 이벤트는 여전히 해당 관련 항목 패널에 나타나며 맵의 CI 배지에 해당 항목의 데이터가 표시될 수 있습니다.
마커 관리	마커를 선택하고 메뉴 아이콘(.)을 선택한 다음 마커 바꾸기, 마커 지우기 또는 마커 추가를 선택합니다.
맵의 모든 CI에 대한 이벤트 보기	맵에서 빈 공간을 선택합니다.

일반 타임라인 속성 구성

관리자는 타임라인에 표시되는 관련 항목 상세 정보와 같이 모든 사용자에게 영향을 주는 타임라인의 일부 속성을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 맵에 관련 항목을 표시하는 방법 구성 문서를 참조하십시오.

맵 필터 구성

필터를 사용하여 맵에 표시할 CI 유형을 지정합니다. 지정된 유형 또는 지정된 속성 값을 가진 CI를 필터링하여 맵의 유용성을 향상시킬 수 있습니다. 예를 들어 특정 검색 소스와 관련이 있거나 특정 사용자가 소유한 CI를 필터링할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할:

- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin
- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

이 태스크 정보
맵 필터 패널을 사용하여 레이어 유형, CI 클래스 또는 관계 유형별로 필터링합니다. 필터 옵션은 현재 맵에 있는 요소만 반영하고 맵에 있는 모든 요소의 속성 값을 나타냅니다. 맵에서 CI 및 관계를 필터링하려면 항목을 선택하거나 선택을 취소합니다.

주:
홈 노드를 필터링할 수 있는 필터 조건은 맵에 다른 CI가 있기 때문에 맵 필터 패널에서 사용할 수 있습니다. 그러나 필터 조건과 일치하더라도 홈 노드 CI를 필터링할 수는 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 검색 창에서 홈 노드로 설정할 CI를 검색합니다.
4. 필터 패널 열기( )를 선택한 다음 맵에 적용할 필터를 선택하거나 선택 취소합니다.

   각 필터링 범주에는 현재 맵과 관련된 항목만 포함됩니다.
5. 맵 필터 패널을 닫습니다.
   - 필터 아이콘에 점이 나타나면 필터가 적용되었음을 나타냅니다.
   - 맵에서 필터링된 CI 및 관계를 흐린 뷰 전용 이미지로 표시하려면 필터링된 항목 표시 아이콘( )을 선택합니다.
   - 맵에 최대 250개의 CMDB 요소가 표시됩니다. 나머지 요소는 잘리고 맵에 나타나지 않습니다.
   - 필터 설정을 저장하여 다시 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 필터 설정을 사전 설정으로 저장 문서를 참조하십시오.

관련 정보

사용자 지정 필터 설정을 사전 설정으로 저장

사용자 지정 필터 설정을 사전 설정으로 저장

유용한 통합 맵 필터 설정을 필터 사전 설정으로 저장합니다. 저장된 필터 사전 설정은 언제든지 맵에 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin

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

- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 검색 창에서 홈 노드로 설정할 CI를 검색합니다.
4. 필터 패널 열기( )를 선택한 다음 필터 사전 설정에 포함할 필터를 선택합니다.
   필터 설정은 현재 맵에도 적용됩니다.
5. 별 모양의 아이콘을 선택하고, 사전 설정 이름을 입력한 다음, 저장을 선택합니다.
6. 맵 필터 패널을 닫습니다.

다음에 수행할 작업

- 필터 사전 설정 적용: 사전 설정 목록 보기 아이콘을 선택합니다. 맵 필터 팝업에서 사전 설정을 선택한 다음 맵 필터 패널을 닫습니다.
- 필터 사전 설정 업데이트:
  1. 맵 필터 팝업에서 사전 설정을 선택하고 필터 설정을 업데이트합니다.
  2. 별 모양 아이콘을 선택하고 사전 설정 저장 팝업에서 다음 중 하나를 수행합니다.
     - 사전 설정 업데이트를 선택합니다.
     - 새 사전 설정으로 저장을 선택하고 필터 사전 설정 이름을 입력합니다.
  3. 저장을 선택합니다.
- 필터 사전 설정 제거: 맵 필터 팝업에서 사전 설정을 선택합니다. 사전 설정을 변경하지 않고 별 모양 아이콘을 선택하고 사전 설정 제거 팝업에서 제거를 선택합니다.

관련 정보

맵 필터 구성

CI 또는 관계의 속성 보기

에서 속성 패널 통합 맵 을 열어 CI 또는 관계의 위치 및 수명주기 스테이지와 같은 속성을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin
- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

이 태스크 정보

애플리케이션 서비스 또는 동적 CI 그룹 과 같은 그룹 CI를 홈 노드로 선택하면 속성 패널에 그룹 CI 자체의 속성과 각 CI 및 그룹의 관계 구성원에 대한 카드가 표시됩니다. 애플리케이션 서비스

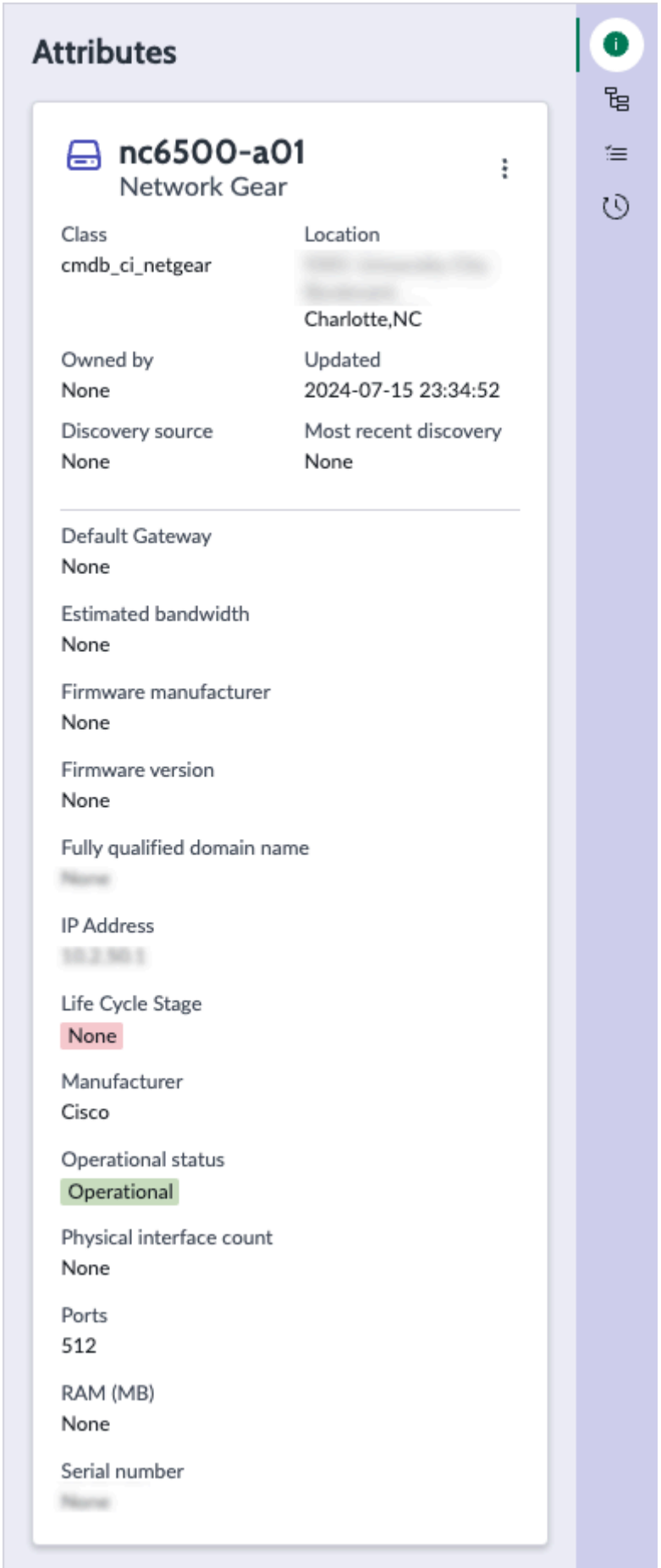
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CI에 대한 맵을 열면 그룹 CI의 배지에 구성원 수가 표시됩니다. 그룹을 확장하거나 축소할 배지를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 검색 창에서 홈 노드로 설정할 CI를 검색합니다.
4. 맵에서 CI 또는 관계를 선택한 다음 속성 아이콘( )을 선택합니다.

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



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

속성 패널에는 다음과 같은 세부 정보가 표시됩니다.

- 비그룹 CI의 경우: 상단 섹션에는 애플리케이션 서비스 CI를 제외한 모든 클래스의 CI에 나타나는 것과 같은 *ClassDiscovery source* 공통 키 속성이 포함되어 있습니다. 아래 섹션에는 CMDB 계층 구조에서 CI의 클래스를 고유하게 확장하는 속성이 포함되어 있습니다.
- 그룹 CI의 경우: 상단 카드에는 그룹 CI의 속성이 표시됩니다. 구성 항목 섹션의 카드에는 각 그룹 구성원 CI의 속성이 표시됩니다.
- 단일 관계의 경우: 선택한 관계에 대한 속성이 있는 카드입니다.
- 다중 관계 배지의 경우: 관계의 속성을 보여주는 관계 세트의 각 관계에 대한 카드입니다. 카드 수는 관계 배지의 숫자와 같으며, 이는 두 CI 간의 서로 다른 유형의 관계를 같은 방향으로 개수한 것입니다. 관계 연결은 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 기록을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

애플리케이션 서비스 패널의 CI 카드에서 작업 메뉴를 선택한 후 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **CI** 상세 정보 보기를 선택하여 CI에 대한 CI 양식을 엽니다.
- 새 맵에서 열기를 선택하여 현재 CI가 홈 노드로 설정된 추가 맵을 엽니다.
- CI를 홈으로 설정을 선택하여 선택한 CI를 맵의 홈 노드로 설정합니다.

맵에서 매핑된 애플리케이션 서비스 CI를 선택하여 속성 패널에 엔트리포인트를 표시합니다.

CI에 대한 애플리케이션 서비스 보기

의 통합 맵애플리케이션 서비스 패널에는 선택한 CI와 연결된 모든 애플리케이션 서비스의 상세 정보가 나열됩니다.

시작하기 전에

Service Mapping 이 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할:

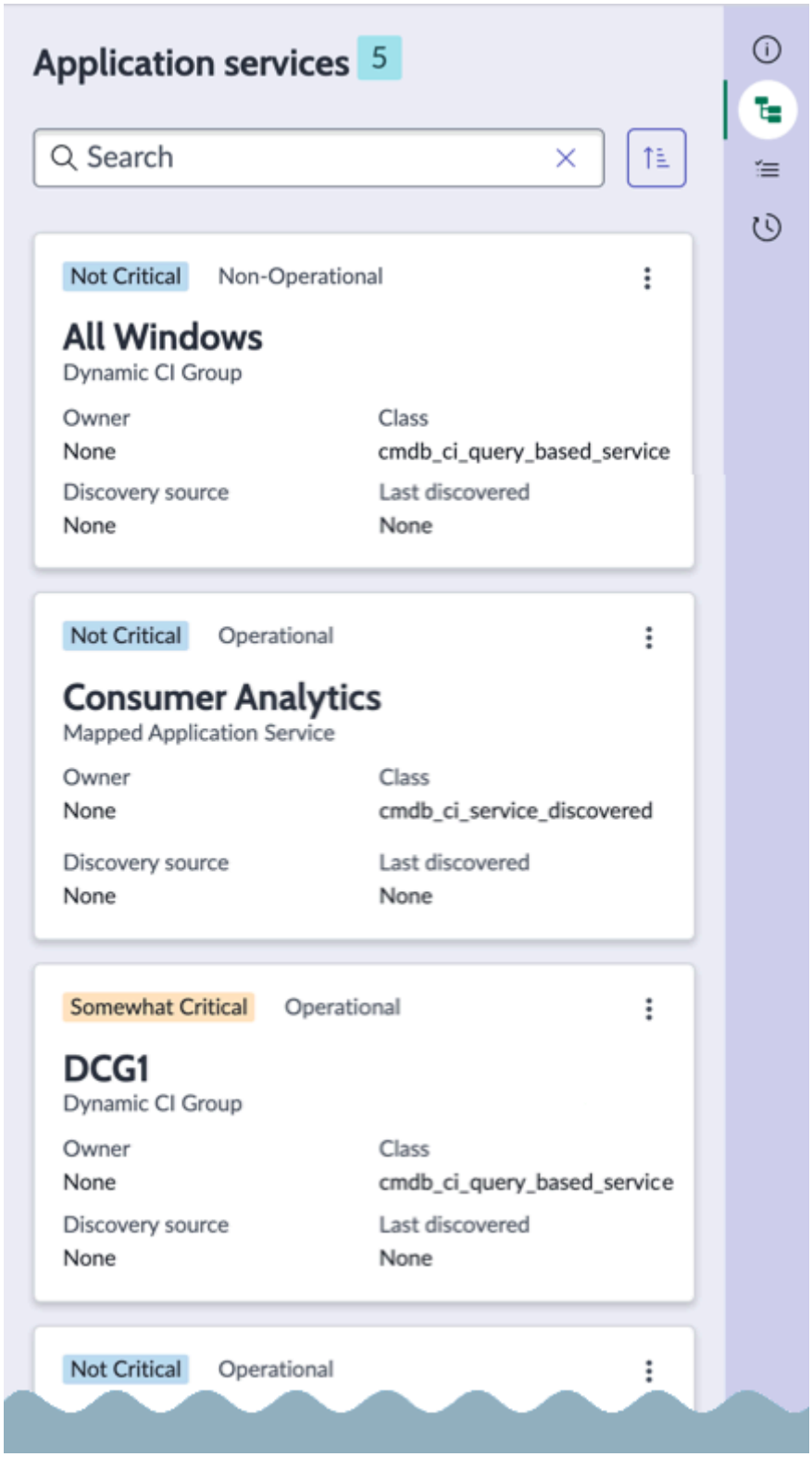
- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin
- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 검색 창에서 홈 노드로 설정할 CI를 검색합니다.
4. 맵에서 CI를 선택한 다음 애플리케이션 서비스 아이콘( )을 선택합니다.

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

패널에는 각 관련 애플리케이션 서비스에 대한 상세 정보가 있는 카드가 표시됩니다.



다음에 수행할 작업

- 맵에서 다른 CI를 선택하여 관련 애플리케이션 서비스를 표시합니다.
- 맵에서 CI에 대한 모든 애플리케이션 서비스를 표시하려면 맵에서 빈 공간을 선택합니다.
- 애플리케이션 서비스 패널에서 다음을 수행합니다.

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

- 검색 상자를 사용하여 특정 애플리케이션 서비스를 검색합니다.
- ( )을 선택하여 필터 패널을 연 다음 애플리케이션 서비스 카드를 정렬할 범주와 정렬 순서를 선택합니다. 필터 패널을 닫아 설정을 적용합니다.

- 개별 애플리케이션 서비스 카드에서 애플리케이션 서비스 작업(.)을 선택한 후 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
  - **CI** 상세 정보 보기를 선택하여 애플리케이션 서비스 CI에 대한 CI 양식을 엽니다.
  - 새 맵에서 열기를 선택하여 애플리케이션 서비스가 홈 노드로 설정된 새 맵을 엽니다.
  - CI를 홈으로 설정을 선택하여 애플리케이션 서비스를 맵의 홈 노드로 설정하고 그에 따라 맵을 다시 그립니다.

  와 같은 *Business criticality*일부 필드는 특정 값을 나타내기 위해 색상으로 구분되어 있습니다. 예를 들어 가장 중요 상태는 빨간색 배경으로 강조 표시됩니다.

CI의 변경 내역 보기

의 통합 맵변경 패널에는 선택한 CI의 수명주기 스테이지 또는 운영 상태 변경과 같은 변경 상세 정보가 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin
- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

이 태스크 정보

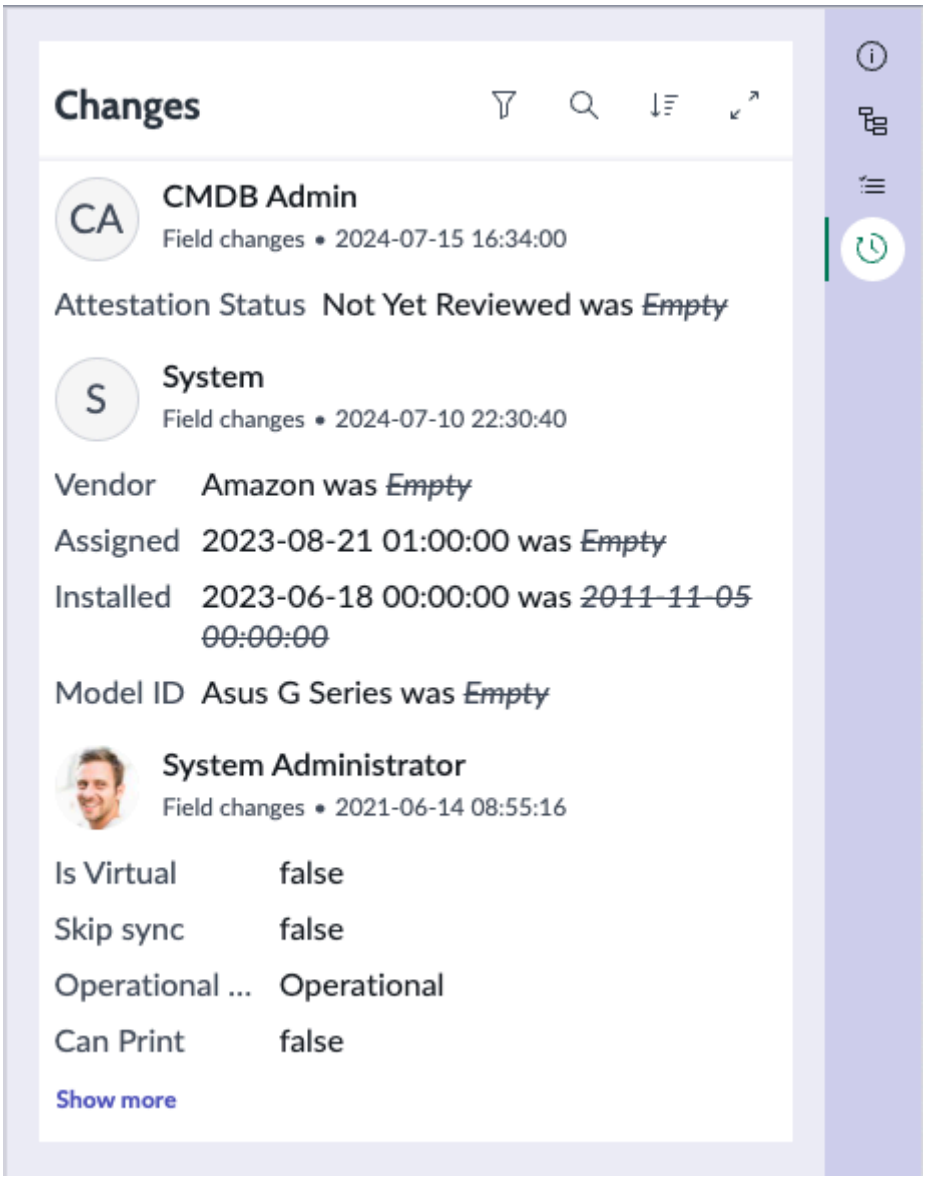
변경 사항은 타임라인에도 표시됩니다. 타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 검색 창에서 홈 노드로 설정할 CI를 검색합니다.
4. 맵에서 CI를 선택한 다음 측면 패널에서 변경 아이콘( )을 선택합니다.

   선택한 CI에 대한 모든 변경 사항이 패널에 나타납니다.

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



- 카드에 대한 자세한 내용을 보려면 더 많이 표시/간단히 표시 를 선택합니다.
- 변경 사항 위에 커서를 놓으면 플래그가 중요 아이콘으로 선택되고 변경 내용이 중요한 것으로 플래그 지정됩니다.

5. 다른 작업을 수행합니다.
   - 맵에서 다른 CI를 선택하여 변경 내용을 봅니다.
   - 필터 열기(.)를 선택하고 다음 필터 유형 중 하나를 선택하고 구성합니다.
     - 게시 유형
     - 필드 변경
     - 플래그 지정됨
     - 필터 세트

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

- 검색 아이콘(.)을 선택하고 검색 활동 스트림 필드에 텍스트를 입력하여 용어를 입력하여 특정 변경 내용을 찾습니다.
- 오름차순 또는 내림차순 정렬 간에 전환하려면 정렬 아이콘(또는)을 선택합니다.

관련 정보

타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기

CI 관련 항목 보기

에서 관련 항목 패널 통합 맵 을 열어 선택한 CI의 모든 관련 항목(일반적으로 활성 인시던트 또는 활성 문제와 같은 이벤트)을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin
- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

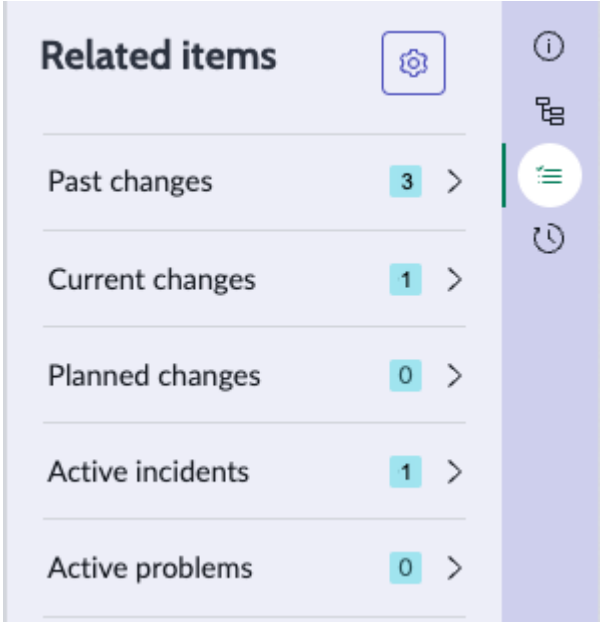
이 태스크 정보

주:
타임라인은 관련 항목(이벤트)도 나타냅니다. 중요한 차이점은 타임라인이 기록 관련 항목, 즉 타임라인의 맵 시간 이전에 발생한 이벤트만 나타낸다는 것입니다. 반면 관련 항목 패널에는 모든 관련 항목이 나열됩니다. 타임라인에서 통합 맵 CI 이벤트 보기 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 검색 창에서 홈 노드로 설정할 CI를 검색합니다.
4. 맵에서 CI를 선택한 다음 관련 .)을 선택합니다.
   관련 항목은 범주별로 그룹화됩니다. 배지에는 선택한 CI(또는 CI를 선택하지 않은 경우 모든 CI)에 대한 관련 항목 수가 표시됩니다.

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



관련 항목 패널에 표시할 관련 항목 범주를 지정하려면 을 참조하십시오관련 항목 패널 구성.

다음에 수행할 작업

- 맵에서 다른 CI를 선택하여 관련 항목을 표시합니다.
- 맵의 모든 CI에 대한 모든 관련 항목을 표시하려면 맵에서 빈 공간을 선택합니다.
- 하나 이상의 항목이 있는 관련 항목 범주를 선택하여 자세한 관련 항목 카드를 봅니다. 카드에서:
  - 관련 항목 링크를 선택하여 관련 항목 기록으로 드릴다운합니다.
  - 필터 패널을 열어 카드의 정렬 범주 및 순서를 설정합니다.
  - 및 와 `Risk`같은 `Priority` 일부 세부 정보는 기본 플랫폼 색상 코드 설정을 사용하여 색상으로 구분됩니다.

관련 항목 패널 구성

통합 맵 관련 항목 패널에 표시할 관련 항목의 범주(예: 활성 인시던트 및 활성 문제)를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 지도에 액세스하려면: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor 또는 sn_cmdb_admin
- 운영 중인 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_user, sm_user 또는 sm_admin
- 운영 및 비운영 애플리케이션 서비스가 있는 맵에 액세스하려면 app_service_admin, sm_user 또는 sm_admin
- 관련 항목 액세스 및 조회: itil

이 태스크 정보

관련 항목 패널은 측면 패널에서 관련 항목을 범주별로 그룹화합니다. 관리자는 전역적으로 사용할 수 있는 관련 항목 범주를 구성하며 사용자는 설정을 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 홈(Home) 뷰의 빠른 링크(Quick links) 섹션에서 통합 맵**(Unified Map)**을 선택합니다.
3. 관련 항목 을 선택합니다.
4. 관련 항목 패널에서 사용자 기본 설정 아이콘(사용자 을 선택합니다.
5. 관련 항목 설정 팝업에서 원하는 항목은 선택한 항목 목록으로, 원하지 않는 항목은 사용 가능한 항목 목록으로 이동합니다.
6. 적용을 선택합니다.
   맵에서 CI를 선택하면 관련 항목 범주가 나타납니다.

의존성 뷰

ServiceNow# 의존성 뷰 CI(구성 항목)와 CI가 속하며 지원하는 애플리케이션 또는 비즈니스 서비스에 대한 인프라 뷰를 그래픽으로 표시합니다. 의존성 뷰 구성 항목의 상태를 나타내며, CI 관련 경보, 인시던트, 문제, 변경 사항, 서비스에 대한 접근을 허용합니다.

서비스 매핑 활성화 의존성 뷰 되면 서비스 맵의 연결을 반영하는 의존성을 표시하도록 맵이 향상됩니다.

탐색 • Xanadu • 도메인 분리 및 의존성 뷰	관리자 • 맵 표시기 생성 또는 수정 • 맵 아이콘 생성 또는 수정 • 미리 정의된 필터 생성 • 맵 관련 항목 작성 또는 수정 • 의존성 뷰 메뉴 작업 생성 또는 수정 • 의존성 유형 생성 또는 편집	사용 • 의존성 뷰 맵 • 의존성 뷰 맵 메뉴 및 컨트롤 • 의존성 뷰 맵 보기 • 의존성 뷰 맵의 레이아웃 변경 • 의존성 뷰 맵의 뷰 필터링 • 의존성 뷰 맵의 노드에 대한 작업 수행 • 의존성 뷰가 지원되는 브라우저
개발 • 개발자 교육 • 개발자 설명서 • 의존성 뷰의 속성 • 의존성 뷰와 함께 설치되는 구성요소	통합 의존성 뷰 맵에서 CI에 대한 메트릭 보기	문제 해결 및 도움 받기 • Now 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

의존성 뷰가 지원되는 브라우저

의존성 뷰 맵을 보고 조작하려면 인터넷 브라우저의 최신 버전 또는 서비스 팩이 필요합니다.

의존성 뷰 모듈은 다음 브라우저의 최신 버전 또는 서비스 팩을 지원합니다.

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

- 최신 ESR이 설치된 Firefox
- Chrome 최신 버전
- Safari 버전 8 이상(최신 버전 권장)
- Microsoft Internet Explorer(IE) 버전 11 및 Microsoft Edge.

의존성 뷰 모듈은 태블릿과 모바일 장치에서 지원되지 않습니다.

도메인 분리 및 의존성 뷰

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

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

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

의존성 뷰에서 도메인 분리가 작동하는 방식

의존성 뷰는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블과 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블을 모두 사용하여 생성됩니다. [cmdb_ci] 테이블은 도메인으로 구분되지만 [cmdb_rel_ci] 테이블은 도메인으로 분리되지 않습니다. 두 개의 CI를 선택해야만 관계를 만들 수 있습니다. 사용자가 볼 수 있으려면 동일한 도메인에 있어야 합니다.

의존성 뷰에서 도메인 분리를 성공적으로 수행하려면 현재 도메인에 대한 관련 CI가 표시되는지 확인합니다. 인스턴스가 도메인 분리 ServiceNow 되는 경우 도메인 분리 규칙이 적용됩니다 (아래 관련 정보 링크 참조).

테넌트 도메인은 해당 도메인과 글로벌 CI만 볼 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

의존성 뷰 맵

ServiceNow# 의존성 뷰 맵은 애플리케이션 또는 비즈니스 서비스 및 CI 간의 관계를 지원하는 CI를 그래픽으로 표시합니다.

CMDB Workspace 스토어 앱은 의존성 뷰를 사용하는 대신 이 통합 맵 기능을 제공합니다. 통합 맵는 의존성 뷰 Service Mapping 의 기능과 단일 맵 환경을 결합합니다.

서비스(애플리케이션 서비스 또는 비즈니스 서비스)는 ServiceNow IT 인프라에서 지원하는 작업 또는 상품입니다. 예를 들어 직원에게 이메일 서비스를 제공하려면 이메일 서버, 웹 서버, 사용자의 계정을 구성하는 작업과 같은 서비스가 필요할 수 있습니다.

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

의존성 뷰 맵에는 맵의 루트 CI 또는 루트 노드라고 하는 하나의 시작점이 있습니다. 루트 CI는 어두운 프레임으로 둘러싸여 있으며 루트 CI로 시선을 끄는 펄싱 효과로 다시 페인트됩니다. 이 맵은 루트 CI의 업스트림과 다운스트림 의존성을 모두 표시할 수 있습니다. 기본적으로 의존성 뷰 맵에는 업스트림 및 다운스트림 관계의 세 가지 수준이 표시됩니다. 관리자는 표시되는 단계의 수를 구성할 수 있습니다. 맵을 쉽게 볼 수 있도록 클러스터를 축소하고 확장할 수 있습니다. 기본적으로 클러스터는 축소되어 있습니다.

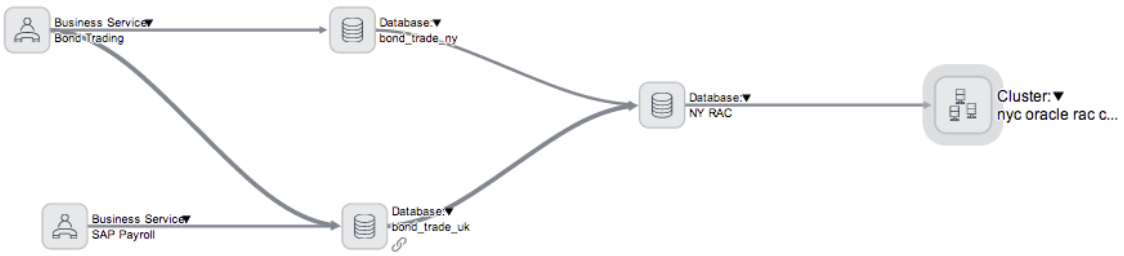
의존성 뷰 맵에서 맵 표시기는 CI에 활성인 보류 중 문제가 있는지 나타냅니다. CI에 연결된 작업을 조사하면 자세한 내용을 확인할 수 있습니다. 다른 폼에서 맵으로 돌아가면 시스템이 기본 필터 및 레이아웃 설정을 사용하여 마지막으로 본 맵을 복원합니다. CI 기록이나 CI를 식별하는 작업 기록에서 아이콘(CI 을 클릭하면 맵이 열립니다.

map에 있는 관계 대부분은 검색 프로세스를 통해 생성됩니다. 맵에서 CI 관계를 생성, 정의 및 삭제할 수도 있습니다. 다양한 관점에서 맵을 표시하고 구성 항목과 관련된 특정 기록을 열 수 있습니다. 시스템은 에 대한 변경 사항을 CMDB반영하도록 맵을 자동으로 새로 고칩니다.

주:
구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되지 않은 CI는 의존성 뷰 맵과 CI 관계 포매터에 표시되지 않습니다.

의존성 뷰 모듈은 모든 인스턴스에서 활성 상태이며 데모 데이터를 포함합니다.

의존성 뷰 샘플 맵



CI 기록 또는 CI를 식별하는 작업 기록에서 맵 아이콘 [CI 을 클릭하면 맵이 열립니다.

역할

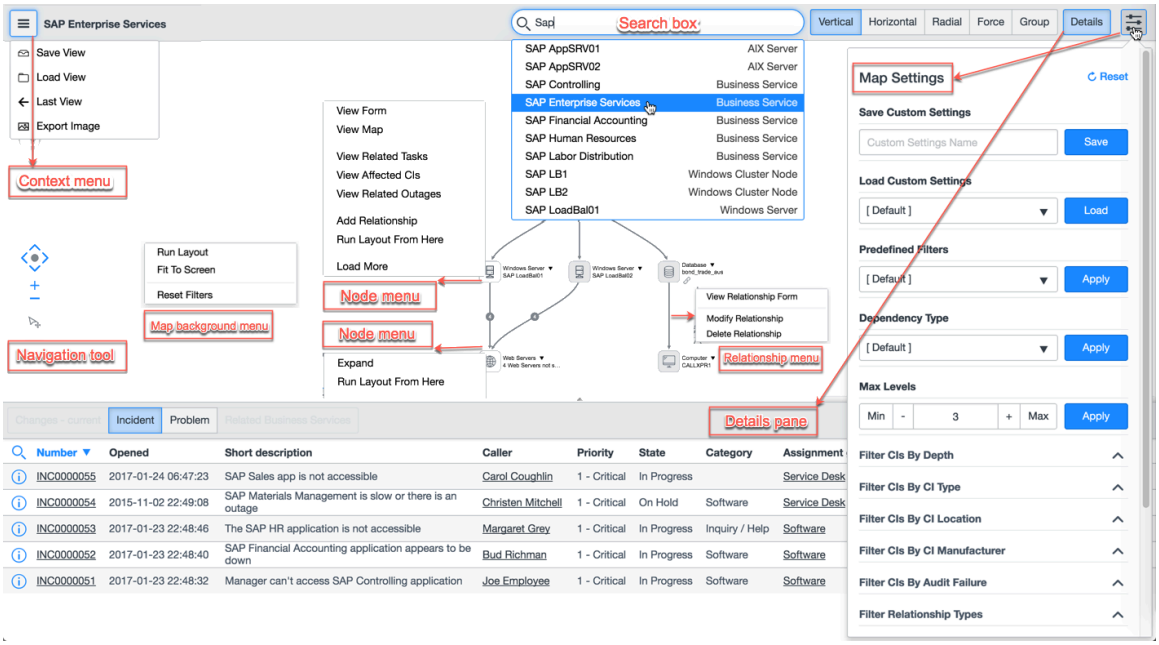
itil 및 ecmdb_admin 역할을 가진 사용자는 맵을 보고 맵에서 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 작업에는 맵의 목록과 저장된 필터 모듈의 맵 뷰와 저장된 필터에 대한 액세스가 포함됩니다.

의존성 뷰 맵 메뉴 및 컨트롤

의존성 뷰 맵에는 다음과 같은 메뉴와 컨트롤이 포함되어 있습니다.

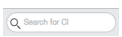
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의존성 뷰 맵



맵 옵션

맵 상단에서 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

	맵 뷰를 저장, 로드 및 익스포트하는 메뉴입니다.
〈루트 CI〉	메뉴 아이콘 옆에는 맵의 현재 루트 노드(CI) 이름이 있습니다.
	맵에 로드할 CI, 애플리케이션 서비스 또는 비즈니스 서비스의 이름을 입력합니다. 또는 입력을 시작하여 자동 완성 기능이 부분 값과 일치하는 CI 및 서비스 목록을 표시하도록 할 수 있습니다.
세로	맵을 세로 뷰로 표시합니다.
가로	맵을 수평 뷰로 표시합니다.
방사형	맵을 방사형 뷰로 표시합니다.
강제 적용	업스트림 또는 다운스트림 관계에 관계없이 요소를 상위 CI 중심으로 합니다.
그룹	CI 유형에 따라 요소를 그룹화합니다.
자세히	선택한 CI와 관련된 문제, 변경 사항 및 관련 서비스 등의 관련 목록을 표시합니다. • 서비스를 클릭하여 해당 서비스와 연결된 CI를 강조 표시합니다. • 관련 서비스를 클릭한 다음 서비스를 두 번 클릭하여 Event Management 대시보드에 맵을 표시합니다. 이벤트 관리 플러그인이 활성 상태이면 이벤트와 경보도 표시됩니다.
설정	맵에 대한 필터를 설정합니다.

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

탐색 도구를 사용하여 맵 뷰를 늘리거나 줄이고, 맵의 아이콘을 재정렬하고, 페이지에서 맵을 이동합니다.

- 더하기 기호(+)를 사용하여 맵의 배율을 늘립니다.
- 빼기 기호(-)를 사용하여 맵의 배율을 줄입니다.
- 가운데 점을 클릭하여 맵을 페이지의 가운데에 배치합니다.
- 방향 화살표를 사용하여 페이지를 해당 방향으로 이동합니다.
- 탐색 도구 아래에 있는 선택 도구를 사용하여 전체 맵을 이동하거나 맵에서 하나의 CI를 이동할 수 있습니다.

맵 메뉴

지도 배경을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

레이아웃 실행	현재 레이아웃 옵션으로 맵을 다시 그립니다.
화면 맞춤	맵 창의 모든 노드에 맞게 맵의 크기를 조정합니다.
필터 재설정	다음과 동일한 작업을 수행합니다. 필터 〉 재설정 선택.

노드 메뉴

노드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

양식 보기	브라우저의 CMDB 새 탭에 선택한 CI의 기록을 표시합니다.
맵 보기	선택한 CI를 현재 정의된 레이아웃 설정과 함께 새 루트 노드로 사용하여 맵을 다시 로드합니다. 이 옵션은 루트 노드에 표시되지 않습니다.
관련 작업 보기	인시던트, 문제, 변경 요청 및 후속 작업을 포함하여 선택한 CI와 관련된 모든 작업 또는 중단을 표시합니다. 이 옵션은 CI와 연결된 작업이 없는 경우에도 항상 사용할 수 있습니다. 이 옵션은 축소된 노드에는 나타나지 않습니다.
영향을 받는 CI 보기	CI가 영향을 받는 CI로 나열된 모든 작업의 목록을 표시합니다. 이 옵션은 작업 기록의 구성 항목 필드에 있는 맵 아이콘에서 맵에 액세스할 때만 표시됩니다.
관련 중단 보기	선택한 CI와 관련된 모든 중단을 표시합니다. 이 옵션은 CI와 연관된 중단이 있는 경우에만 나타납니다. 이 옵션은 축소된 노드에는 나타나지 않습니다.
관계 추가	이 옵션은 관계 링크를 생성하기 위해 다른 CI로 끌어다 놓을 수 있는 녹색 점선을 표시합니다. 팝업 대화 상자를 사용하면 관계 유형을 정의할 수 있습니다.
확장	클러스터된 노드 또는 가상 그룹(도달 시 `glide.bsm.too_many_children` 나타나는 가상 노드) 내의 모든 CI와 구성요소를 표시합니다. 이 옵션은 노드가 클러스터 노드 또는 가상 그룹 노드인 경우에만 나타납니다. **Load More**가 이전에 사용된 경우 **Expand**는 **Load More** 작업의 결과를 되돌립니다. 표시할 추가 아이콘의 수는 속성 값에 `glide.bsm.max_nodes` 따라 결정됩니다.

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

축소	클러스터 노드 내의 모든 CI와 구성요소를 다시 단일 노드로 축소합니다. 또한 확장된 가상 그룹을 축소합니다. 이 옵션은 확장 메뉴 항목을 사용하여 노드를 확장한 경우에만 나타납니다. **Load More**가 이전에 사용된 경우 **Expand**는 **Load More** 작업의 결과를 되돌립니다.
여기에서 레이아웃 실행	이 옵션은 현재 노드를 사용하여 선택한 레이아웃을 다시 실행합니다. 이 옵션을 사용하면 동일한 맵에서 더 새롭거나 선명한 뷰를 얻을 수 있습니다.
더 로드	선택한 아이콘에서 시작하여 최대 수준 설정을 지나 맵의 다음 수준을 로드합니다. 가상 그룹화에 대한 기준이 충족되더라도 새로 로드된 수준에서는 가상 그룹화가 적용되지 않습니다. 표시할 추가 아이콘의 수는 속성 값에 *glide.bsm.max_nodes* 따라 결정됩니다.

관계 메뉴

관계 링크를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

관계 양식 보기	**CI** 관계 양식을 엽니다. 이 양식에서 관계의 상위, 유형 및 하위를 수정할 수 있습니다.
관계 수정	이 링크의 새 관계를 검색하여 선택합니다.
관계 삭제	관계를 삭제합니다. 확인 메시지가 표시된 후 관계가 삭제됩니다.

의존성 뷰 맵의 클러스터 노드

의존성 뷰 맵은 개별 CI 노드 및 이러한 클러스터 그룹의 하위 노드와 함께 클러스터 그룹 노드를 표시할 수 있습니다.

클러스터 는 클러스터 [cmdb_ci_cluster] 테이블의 CI입니다. 클러스터 CI는 단일 시스템으로 함께 작동하는 컴퓨터 CI의 조직화된 집합입니다. 클러스터 그룹의 각 노드는 디스크 및 네트워크 어댑터와 같은 참조 하드웨어를 가질 수 있는 CI(일반적으로 서버)를 나타냅니다.

의존성 뷰 맵의 클러스터 노드는 다음 두 가지 모드로 표시될 수 있습니다.

- 축소 모드: 하위 CI 노드를 제외하고 클러스터 CI 노드만 표시합니다. 이 모드는 큰 맵에서 불필요한 혼란을 방지합니다.
- 확장 모드: 클러스터 CI 노드와 모든 하위 CI 노드를 표시합니다.

클러스터된 노드에 사용할 수 있는 메뉴 옵션으로는 Collapse(축소) 및 **Expand**(확장)가 있으며, 이를 통해 맵의 밀도를 제어할 수 있습니다.

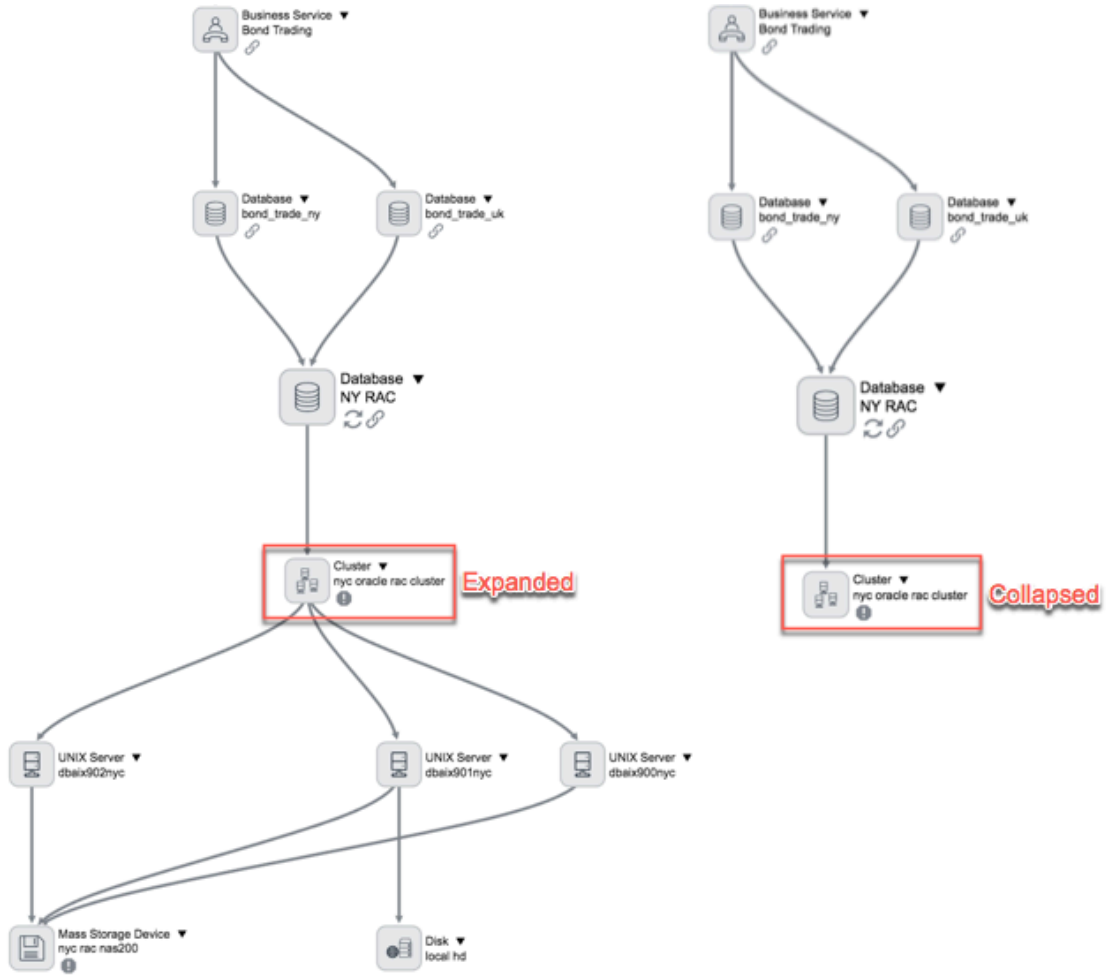
기본적으로 의존성 뷰는 모든 클러스터 그룹을 축소하고 클러스터를 맵에 축소 모드로 표시합니다.

주석

클러스터 노드 및 클러스터 그룹 CI 노드의 아이콘은 문자열 "클러스터"와 고유한 클러스터 아이콘으로 표시됩니다. 시스템은 클러스터 CI 또는 축소된 노드의 모든 구성요소 노드를 검색하여 작업, 중단 및 인시던트, 문제 또는 변경 요청과 같은 문제를 찾습니다. 이 검색은 다이어그램에 표시되는 수준 수만 평가합니다.

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

하위 노드를 표시하는 확장된 클러스터 노드



의존성 뷰 맵에 있는 노드의 가상 그룹화

맵의 밀도를 줄이기 위해 의존성 뷰는 동일한 수준에서 유사한 CI 유형의 CI를 자동으로 그룹화합니다.

노드 수가 많으면 의존성 뷰 맵이 너무 조밀해져서 도움이 되지 않을 수 있습니다. 따라서 같은 레벨에서 비슷한 CI 유형을 가진 노드의 수가 속성 값을 *Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping* 초과하면 이러한 노드는 자동으로 가상 그룹으로 그룹화됩니다. 단일 노드인 가상 그룹 노드 는 가상 그룹을 나타내기 위해 표시되며, 가상 그룹의 모든 실제 노드(유사한 CI 유형)는 숨겨집니다. 가상 그룹 노드는 유사한 CI 유형의 CI를 나타내지만 그 자체로 CI가 아니므로 작업을 할당할 수 없습니다. 가상 그룹에서 실제 축소된 노드 수는 가상 그룹 노드에 표시됩니다.

기본적으로 가상 그룹의 하위 노드는 표시되지 않습니다. 이 *Show children of virtual groups* 속성을 활성화하여 가상 그룹 아래에 하위 노드를 표시할 수 있습니다.

가상 그룹화 기준이 충족되더라도 가상 그룹 아래 수준에서는 가상 그룹화가 적용되지 않습니다 (해당 수준에서 유사한 CI 유형을 가진 노드 수가 미리 구성된 속성 값을 초과함). 그러나 해당 기준이 충족되는 경우 다음 수준에서 가상 그룹화가 발생할 수 있습니다. 이 동작은 속성 설정에 따라 달라지지 않으며 변경할 수 없습니다.

가상 그룹에 대한 메뉴 옵션에는 가상 그룹화를 적용하고 가상 그룹 노드만 표시하거나 가상 그룹화를 실행 취소하고 모든 실제 노드를 표시할 수 있는 확장 및 축소가 포함됩니다.

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

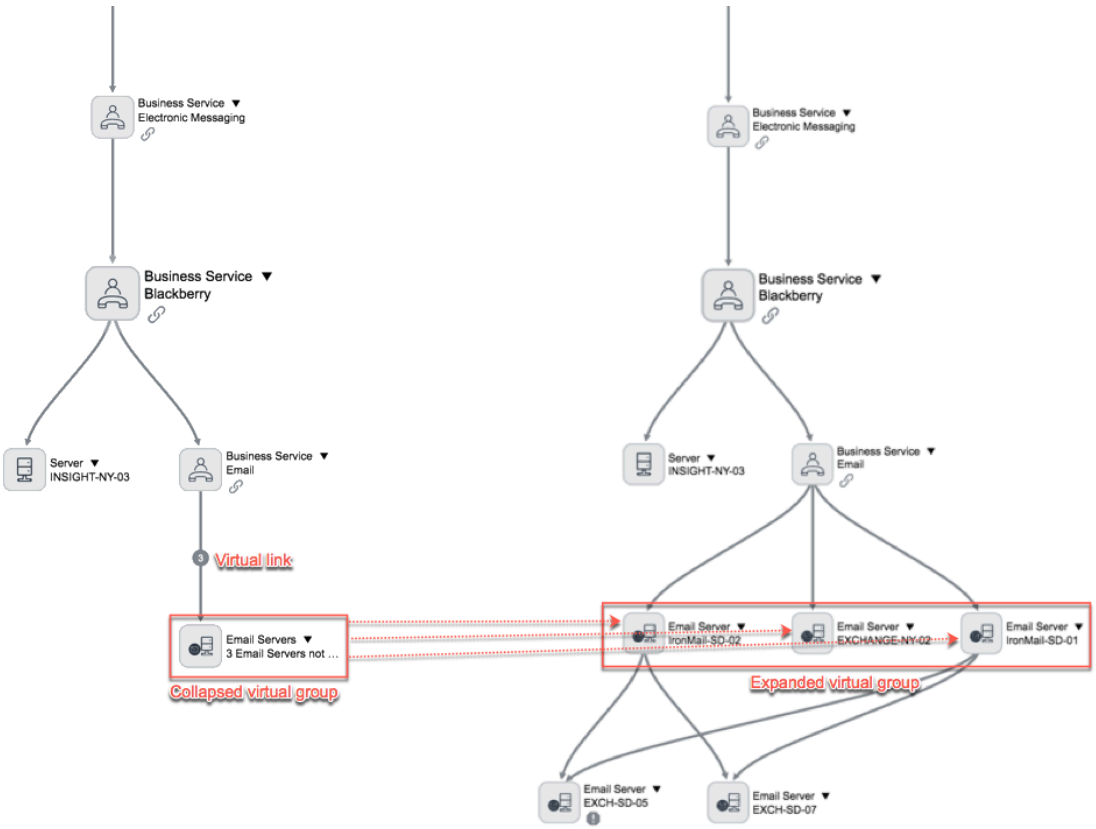
가상 링크

가상 노드는 가상 링크로 다른 노드에 연결됩니다. 가상 링크는 가상 그룹에 있는 하나 이상의 CI와 맵의 다른 CI 노드 사이에 링크가 있음을 나타냅니다.

주:
미리 정의된 필터는 가상 그룹에 적용되지 않습니다. 따라서 가상 그룹은 미리 정의된 필터에서 제외했을 CI를 포함하는 경우에도 표시됩니다. 가상 그룹이 확장되면 사전 정의된 필터가 적용되며 이전에 가상으로 그룹화되었던 CI의 일부 또는 전부가 더 이상 맵에 표시되지 않을 수 있습니다.

또한 노드 메뉴 옵션 추가 로드를 사용하면 가상 그룹화 기준이 충족되더라도 새로 로드된 수준에 가상 그룹화가 적용되지 않습니다.

확장된 가상 그룹



관련 정보

- 의존성 뷰의 속성

의존성 뷰 사용

보다 쉽게 관리할 수 있도록 의존성 뷰 맵의 레이아웃 컨트롤을 사용하여 다양한 구성으로 요소를 표시합니다. 맵의 필터 패널을 사용하여 더 적은 레벨을 표시하거나 보고 싶지 않은 요소를 필터링한 다음 나중에 사용할 수 있도록 필터를 저장합니다. 요소 간에 새 관계를 그리거나 기존 관계를 편집합니다.

의존성 뷰 맵 보기

의존성 뷰 맵을 표시하면 맵이 루트 CI의 중앙에 배치되고 맵 속성에 정의된 레이아웃과 수준 수가 표시됩니다. 운영 인텔리전스가 활성화된 경우 의존성 뷰 맵은 맵의 CI에 대한 메트릭 정보에 직접 액세스할 수 있는 모드를 제공합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: dependency_views(일반 요구 사항 참조)

일반 역할 요구 사항:

- 탐색 메뉴, 스크립트 API 또는 URL에서 직접 의존성 뷰 맵에 액세스하려면 dependency_views가 최소 역할로 필요합니다. 아이콘, 표시기 및 메뉴 작업과 관련된 일부 작업에는 ecmdb_admin 역할이 필요합니다. 속성 및 종속성 유형과 관련된 일부 작업에는 관리자 역할이 필요합니다.
- 의존성 뷰는 CI에 ACL 권한을 적용하고, 권한 요구 사항이 충족되지 않으면 맵에서 ACL 권한과 그 관계를 시각적으로 숨깁니다.

이 태스크 정보
의존성 뷰에서 생성된 맵은 D3 및 Angular 기술을 기반으로 하며, 구성 항목과 그 관계를 시각화하는 현대적인 대화형 그래픽 인터페이스를 제공합니다.

서비스 매핑 가 활성화되면 의존성 뷰 맵이 서비스 맵의 연결을 반영하는 의존성을 표시하도록 개선됩니다. 또한 상세 정보 섹션의 관련 서비스 목록에는 애플리케이션 서비스와 기술 및 수동 서비스(이벤트 관리가 활성화된 경우)가 포함됩니다. 서비스에 포함된 모든 CI가 맵의 서비스 노드 아래에 표시됩니다.

에서 서비스 매핑 제공하는 맵은 애플리케이션 서비스 관점에서 포괄적인 맵을 포함하여 애플리케이션 서비스를 위한 것입니다. 자세한 내용은 서비스 매핑을 참조하십시오.

관리자는 맵의 기본 레이아웃과 표시되는 레벨 수에 대한 설정을 구성할 수 있습니다. 저장된 뷰에서 맵에 접근하면 기본 맵 속성이 아닌 저장된 뷰의 속성을 사용하여 맵이 열립니다.

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 을 클릭하고 다음 모듈 중 하나를 엽니다.

- 새 탭에서 맵 보기: 애플리케이션 내비게이터 없이 새 전체 화면 탭에서 맵을 엽니다.
- 맵 보기: 현재 탭의 콘텐츠 창에서 맵을 엽니다.
- 저장된 뷰: 이전에 저장한 맵의 뷰를 엽니다.

  버전 열에서 숫자를 클릭한 다음 의존성 뷰 표시 맵 아이콘(의존)을 클릭합니다.

의존성 뷰 맵 저장 또는 로드

맵 보기 모듈에서 메뉴 아이콘을 사용하여 의존성 뷰 맵을 저장하고 로드합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 보기.
2. 보기 메뉴 아이콘( )을 누릅니다.
3. 뷰 저장**(Save View)**, 뷰 로드**(Load View)** 또는 마지막 뷰**(Last View)**를 선택합니다.

저장된 의존성 뷰 맵 뷰 삭제

저장된 뷰 모듈을 사용하여 이전에 저장한 뷰를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 저장된 뷰.
2. 삭제하려는 맵 뷰의 확인란을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 삭제를 선택합니다.

의존성 뷰 맵의 레이아웃 변경

의존성 뷰 맵에 대해 다양한 레이아웃 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 보기.
2. 뷰 상단의 메뉴에서 다음 레이아웃 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 수직: 업스트림 및 다운스트림 관계에 따라 요소를 세로 트리 패턴으로 표시합니다. 맵 초기 표시의 기본값입니다.
   - 수평: 업스트림과 다운스트림 관계에 따라 요소를 수평 트리 패턴으로 표시합니다.
   - 방사형: 업스트림과 다운스트림 관계에 따라 요소를 방사형 패턴으로 표시합니다.
   - 강제 적용: 업스트림 또는 다운스트림 관계에 관계 없이 요소를 상위 CI 중심으로 합니다.
   - 그룹: CI 유형에 따라 요소를 그룹화합니다.
   - 상세 정보: 관련 경보, 인시던트, 문제 및 관련 서비스를 표시합니다.

     관련 서비스 현재 맵에 표시되어 있는 CI와 관련된 애플리케이션 서비스를 표시합니다. Event Management가 활성화된 경우 기술 서비스와 수동 서비스가 포함됩니다. 서비스를 두 번 클릭하여 Event Management 대시보드에 맵을 표시할 수 있습니다.

의존성 뷰 맵의 뷰 필터링

의존성 뷰 맵을 필터링하여 구성 항목의 특정 유형 또는 범주를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
필터 패널을 사용하여 표시할 맵 요소를 제어하고 나중에 사용할 수 있도록 필터 버전을 저장합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 보기.
2. 맵 설정 아이콘 을 클릭하여 맵 설정을 엽니다.

맵 설정

필터 패널 스트림 및 옵션	설명
사용자 지정 설정 저장	원하는 사용자 지정 설정을 구성한 다음 이름을 입력하고 저장을 클릭합니다.

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

필터 패널 스트립 및 옵션	설명
	사용자 지정 설정은 **Load Saved Custom** Settings(저장된 사용자 설정 로드) 옵션을 사용하여 로드할 수 있습니다. 다음으로 이동 의존성 뷰 〉 저장된 설정 〉 저장된 모든 사용자 지정 설정을 표시합니다.
사용자 지정 설정 로드	이전에 저장한 사용자 설정을 현재 맵에 적용합니다.
사전 정의된 필터	구성 유형, CI 유형 및 관계 필터로 구성된 이전에 정의된 필터를 적용합니다. 사전 정의된 필터를 기본값으로 설정할 수 있습니다. 이 필터는 다른 필터(예: 깊이로 **CI** 필터링)가 적용되기 전에 먼저 적용됩니다.
의존성 유형	실시간으로 실행되는 필터를 적용하여 특정 CI에 대한 서비스 맵의 사용자 지정 뷰를 생성합니다.
초대 수준	루트 CI에서 맵에 표시되는 수준 수를 지정합니다.
깊이를 기준으로 **CI** 필터링	맵에 표시할 CI 수준을 지정합니다.
CI 유형을 기준으로 **CI** 필터링	맵에 표시할 CI 유형을 지정합니다.
CI 위치를 기준으로 **CI** 필터링	맵에 표시할 CI 위치를 지정합니다.
CI 제조업체를 기준으로 **CI** 필터링	맵에 표시하는 CI 제조업체를 지정합니다.
감사 실패를 기준으로 **CI** 필터링	상태 부실성 테스트에 실패한 CI를 CMDB 숨깁니다. 이 옵션은 이러한 CI가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
관계 유형 필터링	맵에 표시할 관계 유형을 지정합니다.
맵 표시기	맵에 표시되고 계산되는 작업 유형을 지정합니다.
필터링된 항목 제거	꺼짐: 맵에서 필터링된 항목을 회색으로 표시합니다. 에: 필터링된 항목을 맵에 표시하지 않습니다.
자동으로 레이아웃 실행	에: 필터가 변경될 때마다 맵에 구성된 레이아웃이 다시 적용됩니다. 꺼짐: 필터가 변경되어도 맵 레이아웃은 정적으로 유지됩니다.
자동으로 화면에 맞춤	에: 맵 배율은 자동으로 증가하거나 감소하여 맵에 모든 CI를 표시합니다. 꺼짐: 맵을 다시 로드해도 맵 배율은 변경되지 않습니다.

3. 필터 스트립을 클릭하여 확장 또는 축소하고 필터 항목을 설정합니다.

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

의존성 뷰 맵에서 CI에 대한 메트릭 보기

운영 인텔리전스는 CI에 대한 메트릭 데이터를 처리하고, 통계 및 집계를 계산하고, 메트릭 예외를 탐지합니다. 의존성 뷰 맵을 사용하면 메트릭 모드로 전환하여 맵에 CI에 대한 메트릭 데이터를 표시하는 인사이트 탐색기에 직접 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

이 기능을 사용하려면 운영 인텔리전스(com.snc.sa.metric) 플러그인을 활성화해야 하며 의존성 뷰 맵에서 CI에 대해 메트릭 데이터를 처리해야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

의존성 뷰 맵을 맵에 맞게 조정된 인사이트 탐색기 기능과 통합하는 메트릭 모드에서 의존성 뷰 맵을 엽니다. 이 모드에서는 맵에서 직접 인사이트 탐색기 기능에 액세스하여 맵의 CI에 대한 메트릭 데이터를 탐색할 수 있습니다. 메트릭 데이터를 드릴할 수 있는 오른쪽 창에서 모든 맵 CI에 접근할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 보기 을 클릭하여 맵을 엽니다.
2. 맵에서 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 메트릭 보기를 선택하여 메트릭 모드에서 의존성 뷰 맵을 엽니다.
   오른쪽 패널에는 의존성 뷰 맵에서 선택한 CI가 기본적으로 선택되고 해당 CI에 사용할 수 있는 모든 메트릭 목록이 표시됩니다.
3. 메트릭을 탐색할 수 있는 모든 CI를 표시하려면 CI 왼쪽에 있는 '<' 기호를 클릭하십시오.
   인사이트 탐색기는 현재 의존성 뷰 맵에 표시된 CI만 탐색하기 위해 범위가 지정되며 목록에서 CI를 추가하거나 제거할 수 없습니다. 맵 설정 또는 필터를 사용하여 맵에서 CI를 필터링하는 경우 메트릭을 탐색할 수 있는 CI 목록에도 동일한 필터링이 적용됩니다.
4. CI 목록에서 CI를 클릭하거나 의존성 뷰 맵에서 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 CI의 메트릭으로 드릴다운합니다.
5. 의존성 맵 탭 또는 메트릭 탭을 클릭하여 모드를 전환합니다.

   a. 메트릭 모드에서: 인사이트 탐색기의 전체 기능을 사용할 수 있으며, 메트릭을 캔버스로 끌어와 메트릭 차트를 만들 수 있습니다.
   인사이트 탐색기에서 메트릭 값 보기 에 설명된 대로 차트 설정을 수정하고, 차트에 대해 다른 시간 범위를 선택하고, 다른 작업을 수행할 수 있습니다.

   b. 의존성 맵 모드에서: 맵에서 CI를 선택하여 메트릭 데이터로 드릴다운하거나, 레이아웃 목록을 드롭다운하여 다른 레이아웃을 선택하거나, 맵 설정을 수정합니다.

의존성 뷰 맵의 노드에 대한 작업 수행

의존성 뷰 맵에서 노드에 대한 다양한 관련 항목을 볼 수 있습니다.

이 태스크 정보

노드가 축소된 노드이거나 클러스터를 나타내는 경우 인시던트, 문제 및 변경 요청은 모든 축소된 노드에 대한 것입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 보기.
2. 노드 옆에 있는 노드 메뉴 아이콘 ▼ 클릭하거나 맵에서 노드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 다음 메뉴 항목에 액세스합니다.

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

노드 메뉴

양식 보기	브라우저의 CMDB 새 탭에 선택한 CI의 기록을 표시합니다.
맵 보기	현재 정의된 레이아웃 설정과 함께 선택한 CI를 새 루트 노드로 사용하여 뷰를 다시 로드합니다. 이 옵션은 루트 노드에 표시되지 않습니다.
관련 작업 보기	인시던트, 문제, 변경 요청 및 후속 작업을 포함하여 선택한 CI와 관련된 모든 작업 또는 중단을 표시합니다. 이 옵션은 CI와 연결된 작업이 없는 경우에도 항상 사용할 수 있습니다. 이 옵션은 축소된 노드에는 나타나지 않습니다.
영향을 받는 CI 보기	CI가 영향을 받는 CI로 나열된 모든 작업의 목록을 표시합니다. 이 옵션은 작업 기록의 구성 항목 필드에 있는 뷰 아이콘에서 뷰에 액세스할 때만 표시됩니다.
관련 중단 보기	선택한 CI와 관련된 모든 중단을 표시합니다. 이 옵션은 CI와 연관된 중단이 있는 경우에만 나타납니다. 이 옵션은 축소된 노드에는 나타나지 않습니다.
관계 추가	이 옵션은 관계 링크를 생성하기 위해 다른 CI로 끌어다 놓을 수 있는 녹색 점선을 표시합니다. 팝업 대화 상자를 사용하면 관계 유형을 정의할 수 있습니다.
확장	클러스터 노드 또는 축소된 노드 내의 모든 CI와 구성요소를 표시합니다. 이 옵션은 노드가 축소된 노드이거나 클러스터 노드인 경우에만 나타납니다. 표시할 추가 아이콘의 수는 속성 값에 *glide.bsm.max_nodes* 따라 결정됩니다.
축소	클러스터 노드 내의 모든 CI 및 구성요소 또는 축소된 노드를 다시 단일 노드로 축소합니다. 이 옵션은 확장 메뉴 항목을 사용하여 노드를 확장한 경우에만 나타납니다.
여기에서 레이아웃 실행	이 옵션은 현재 노드를 사용하여 선택한 레이아웃을 다시 실행합니다. 이 옵션을 사용하면 동일한 맵에서 더 새롭거나 선명한 뷰를 얻을 수 있습니다.
더 로드	선택한 아이콘에서 시작하여 최대 수준 설정을 지나 맵의 다음 수준을 로드합니다. 표시할 추가 아이콘의 수는 속성 값에 *glide.bsm.max_nodes* 따라 결정됩니다.

의존성 뷰 맵 익스포트

의존성 뷰 맵을 PNG 형식의 이미지로 익스포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 보기.
2. 원하는 이미지를 표시하는 맵 뷰를 구성합니다.
   내보낸 이미지에 맵의 현재 뷰가 표시됩니다.
3. 메뉴 보기 아이콘( )을 누릅니다.
4. **Export** Image(이미지 내보내기)를 클릭합니다.
5. 이미지를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Save Image** As(이미지 형식), Print(인쇄) 또는 다른 메뉴 옵션을 선택합니다.

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

주:
Internet Explorer를 브라우저로 사용하여 의존성 뷰 맵에서 이미지를 내보낼 수 없습니다.

6. "X" 버튼을 클릭하여 이미지 내보내기 창을 닫습니다.

의존성 뷰 맵에서 축소된 노드 보기

클러스터 및 가상으로 그룹화된 노드를 축소 모드로 표시하여 큰 맵에서 불필요한 혼란을 방지할 수 있습니다.

프로시저

1. 축소된 노드를 확장하려면 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 확장 을 선택합니다.
2. 확장된 클러스터 노드를 하위 항목으로 축소하려면 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 축소를 선택합니다.

의존성 뷰 관리

관리자 역할을 가진 사용자는 맵 표시기, 맵 관련 항목, 맵 아이콘 및 메뉴 작업을 구성하여 의존성 뷰의 모양과 동작을 제어할 수 있습니다.

맵 표시기 생성 또는 수정

Dependency Views 맵과 애플리케이션 서비스 맵에서는 경보, 중단, 인시던트 및 문제와 같은 관련 기록을 표시하여 CI에 대한 추가 정보를 표시합니다. 이러한 아이콘을 맵 표시기라고 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 구성에는 다음 기록 유형에 대한 맵 표시기가 포함됩니다.

- 미해결 인시던트
- 미해결 경보
- 계획되지 않은 현재 중단
- 계획된 현재 중단 또는 미해결 문제
- 현재, 계획 또는 최근 변경 요청

맵 설정 메뉴에서 영향을 받는 CI, 경보, 현재 변경 요청, 인시던트 및 문제의 표시 여부를 필터링할 수 있습니다.

영향을 받는 CI의 맵 표시기는 CI가 관련이 있지만 동일하지는 않은 두 가지 상황에 있을 때 나타납니다. 변경 요청, 인시던트 또는 문제와 같은 작업이 직접 생성된 CI와 해당 작업(상위 작업)에서 영향을 받는 CI로 추가된 CI(작업이 직접 생성된 CI의 경우 해당 작업에서 영향을 받는 CI로 자동 추가됨)에 대해 나타납니다. 영향을 받는 CI의 상태는 해당 상위 작업의 상태에 따라 다릅니다. 상위 작업이 활성 상태인 한, 영향을 받는 관련 CI는 작업 문제의 영향을 계속 받습니다. 맵에서 영향을 받는 CI의 표시기는 상위 작업이 활성 상태인 한 영향을 받는 모든 CI에 대해 표시됩니다. 맵에서 영향을 받는 CI 도구 설명에는 CI가 영향을 받는 CI로 추가된 작업 기록의 상세 정보가 표시됩니다. 그러나 상세 정보 창에는 영향을 받는 CI의 탭이 없으며 영향을 받는 CI 또는 관련 작업에 대한 자세한 내용이 표시되지 않습니다. 상위 작업이 종결되면 영향을 받는 CI의 표시기가 더 이상 해당 작업의 영향을 받는 CI에 대해 표시되지 않습니다. 변경 관리의 영향을 받는 CI에 대한 자세한 내용은 변경 요청에 CI 연결을 참조하십시오.

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

주:
영향을 받는 CI에 대한 세부 정보는 *task* 및 *cmdb_ci* 테이블과 해당 확장에서 파생됩니다. 따라서 사용자 지정 테이블을 사용하여 인시던트, 문제 및 변경 사항에 대한 CI를 저장하면 영향을 받는 CI에 대해 표시되는 세부 정보에 영향을 줍니다.

맵 표시기를 사용하여 클러스터 및 축소된 노드의 작업 및 중단을 표시하는 방법에 대한 자세한 정보는 의존성 뷰 맵의 클러스터 노드를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 표시기.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 맵 표시기를 만들거나 테이블 열에서 표시기의 이름을 클릭하여 기존 맵 표시기를 수정합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

맵 표시기 양식

필드	설명
테이블	이 맵 표시기로 표시되는 테이블의 이름입니다. 참고: 목록에는 맵 표시기와 같은 범위에 있는 테이블과 데이터베이스 뷰만 표시됩니다. 뷰가 목록에는 포함되어 있더라도 지원되지는 않습니다.
이름	표시기 이름입니다.
순서	작업 우선순위의 순서입니다. 우선순위가 가장 높은 작업은 순서 번호가 가장 낮은 표시기입니다.
아이콘	아이콘 이미지 파일의 파일 이름과 경로이며, 시스템 이미지일 수 있습니다. ○ 새 아이콘을 생성하려면 맵 아이콘 생성 또는 수정을 참조하십시오 ○ 시스템 이미지를 작성하거나 사용하려면 데이터베이스에 이미지 저장을 참조하십시오.
CMDB CI 필드	구성 항목이 포함된, 선택한 테이블의 필드 이름입니다.
시작 필드	인사이트 탐색기에 기록을 배치하기 위한 메트릭 차트 타임라인의 시점을 결정하는 기록 속성입니다. 가능한 값은 선택한 테이블에 따라 달라집니다. 예를 들어 인시던트 표시기 값에는 실제 종료, 실제 시작 및 승인 세트와 같은 값이 있습니다.
설명 필드	구성 항목에 대한 설명이 포함된, 선택한 테이블의 필드 이름입니다.
설명	표시기 위에 마우스 커서를 가져갈 때 표시할 텍스트입니다. 이 필드에는 영숫자 및 공백을 사용할 수 있습니다.
조건	이 표시기를 적용할 CI를 지정하는 조건 작성기입니다. 예를 들어, 현재 과거 중단이 있는 CI가 5일 동안 강조 표시됩니다. 현재라고 간주되는 기준으로 다른 기간을 지정하도록 조건을 구성할 수 있습니다.
서비스 맵에서 활성화	설정 대화 상자에서 애플리케이션 서비스 맵의 지정된 테이블을 사용할 수 있도록 설정할 수 있는 토글입니다. 그러면 맵에 해당 기록을 표시하거나 표시하지 않도록 전환할 수 있습니다.
활성 의존성	의존성 뷰 맵의 설정 대화 상자에서 지정된 테이블을 사용할 수 있도록 활성화할 수 있는 토글입니다. 그러면 맵에 해당 기록을 표시하거나 표시하지 않도록 전환할 수 있습니다.

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

필드	설명
메트릭에서 활성화	활성화하면 인사이트 탐색기의 설정 대화 상자에서 지정된 테이블의 토글을 사용할 수 있습니다. 그러면 인사이트 탐색기에 해당 기록을 표시하거나 표시하지 않도록 전환할 수 있습니다.
레이블	맵의 표시기에 표시할 텍스트입니다.
도구 설명 레이블	도구 설명의 프리픽스 부분(도구 설명 레이블: 도구 설명 정보)입니다.
도구 설명 정보	도구 설명의 접미사 부분(도구 설명 레이블: 도구 설명 정보)입니다.

4. 제출을 클릭하여 새 맵 표시기를 입력하거나 업데이트를 클릭하여 기존 맵 표시기를 수정합니다.

결과
Dependency Views 맵에 표시기가 나타나려면 CI가 모든 필터 조건을 충족해야 하며 활성 종속성을 선택해야 합니다.

맵 아이콘 생성 또는 수정

새 아이콘을 업로드하거나 기존 아이콘을 수정하여 의존성 뷰, 서비스 매핑및 이벤트 관리의 맵에서 CI에 대해 표시되는 아이콘을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
의존성 뷰 맵에 사용되는 아이콘은 맵 아이콘 모듈에 나열됩니다. 맵의 기록 아이콘 목록은 cmdb_ci_linux_server와 같은 CI 클래스별로 정렬됩니다. 기본 이미지 파일의 경로는 https://<instance name>.service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg> 입니다. 데이터베이스에 이미지를 업로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
데이터베이스에 이미지 저장.

필요한 역할: 새 아이콘을 업로드하려면 이 테이블 [ngbsm_icon]의 기록에 액세스하려면 admin 또는 cmdb_admin 역할이 필요합니다.

프로시저

- 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.
  1. 계층 구조를 클릭하여 CI 클래스 목록을 표시합니다.
  2. 아이콘을 수정할 클래스를 선택하십시오.
  3. 클래스 탐색기 표시줄에서 클래스 정보를 확장한 다음 기본 정보를 선택합니다.
  4. 기본 정보 양식에서 아이콘을 클릭합니다.
  5. Icons(아이콘) 대화 상자에서 아이콘을 선택하고 Update(업데이트)를 클릭합니다.
  6. 기본 정보 양식에서 업데이트를 클릭합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 아이콘를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.
  1. 새로 만들기를 클릭하여 새 맵 아이콘을 생성하거나 레이블 열에서 기존 아이콘의 이름을 클릭하여 기존 아이콘을 수정합니다.
  2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

맵 아이콘 양식

필드	설명
CI 유형	이 아이콘이 뷰에서 나타내는 CI 테이블의 레이블 또는 비공식 이름입니다.
아이콘	아이콘의 이름입니다.
URL	*/image name* 형식을 사용하는 아이콘 이미지의 경로입니다.svg 잠금 아이콘을 클릭하여 새 경로를 입력합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
4. Submit(제출)을 클릭하여 새 아이콘을 입력하거나 Update(업데이트)를 클릭하여 기존 아이콘을 수정합니다.

다음에 수행할 작업
의존성 뷰 맵 표시기를 수정하여 새 아이콘을 사용할 수 있습니다.

미리 정의된 필터 생성

필터를 생성하여 의존성 뷰 맵에 표시되는 CI의 범위를 좁힙니다. CI의 클래스, CI의 속성 또는 CI의 관계를 기반으로 필터를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ecmdb_admin

이 태스크 정보
그런 다음 의존성 뷰 맵에 표시되는 CI의 범위를 결정하기 위해 선택할 수 있는 미리 정의된 필터를 생성합니다. 구성 유형 필터는 CI 클래스별 필터이고, **CI** 필터는 CI 속성별 필터이며, 관계 필터 는 관계별 필터입니다. 구성 유형 필터(있는 경우) 중 하나 이상, CI 필터(있는 경우) 및 관계 유형 필터(있는 경우) 중 하나 이상과 일치하는 CI만 맵에 표시됩니다. 정의된 필터가 없으면 필터링이 적용되지 않습니다.

주:
미리 정의된 필터는 가상 그룹에 적용되지 않습니다. 따라서 가상 그룹은 미리 정의된 필터에 포함되지 않았을 CI를 포함하는 경우에도 표시됩니다. 가상 그룹이 확장되면 사전 정의된 필터가 적용되며 이전에 가상으로 그룹화되었던 CI의 일부 또는 전부가 더 이상 맵에 표시되지 않을 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 사전 정의된 필터.
2. **Predefined** Filters(사전 정의된 필터) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 필터의 이름을 입력합니다.
4. 역할을 클릭하고 역할 대화 상자에서 이 필터를 사용할 수 있는 역할을 선택합니다.
5. 페이지 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. 구성 유형 필터를 생성합니다.
   a. **Configuration** Types(구성 유형)를 클릭한 다음 Edit(편집)를 클릭합니다.
   b. 컬렉션 목록 수집기에서 맵에 표시하기 위해 CI가 속해야 하는 클래스를 선택하고 구성 유형 목록으로 이동합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

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

7. CI 필터를 생성합니다.
   a. **CI** 필터를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. **CI** 필터 페이지에서 특정 속성 값을 기준으로 CI를 필터링하는 조건을 입력합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
8. 관계 유형 필터를 생성합니다.
   a. 관계 유형을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 컬렉션 목록 수집기에서 맵에 표시하기 위해 CI가 가져야 하는 관계를 선택하고 관계 유형 목록으로 이동합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
미리 정의된 필터를 생성한 후 맵에 적용할 수 있습니다.

1. 맵 설정 아이콘 을 클릭하여 맵 설정을 엽니다.
2. 미리 정의된 필터 목록에서 필터를 선택합니다.
3. 적용을 클릭합니다.

관련 정보

의존성 뷰 맵의 뷰 필터링

사전 정의된 필터를 기본값으로 설정

미리 정의된 사용자 지정 필터를 맵 보기에 필요한 기본 사전 정의된 필터로 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 미리 정의된 기본 필터로 사용할 미리 정의된 사용자 지정 필터를 만듭니다.
2. 미리 정의된 필터 양식에서 컨텍스트 메뉴를 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.
3. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.
4. 새로 만들기를 클릭하고 다음 값을 사용하여 새 사용자 기본 설정 레코드를 만듭니다.
   - 이름: ecmdb.ciview
   - 유형: 문자열
   - 값: 미리 정의된 사용자 지정 필터의 sys_id 붙여넣기
   - 사용자: 시스템 전체 설정을 만들려면 비워 둡니다.
   - 설명: 미리 정의된 필터에 대한 설명
   - 시스템: 선택됨
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
맵 설정에서 사전 정의된 필터에 대해 ## 옵션을 선택하면 설정된 사용자 지정 사전 정의된 필터가 적용됩니다.

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

관련 정보

의존성 뷰 맵의 뷰 필터링

맵 관련 항목 작성 또는 수정

맵 관련 항목 모듈은 참조된 CI를 서로 연결시켜 의존성 뷰 맵에 표시할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

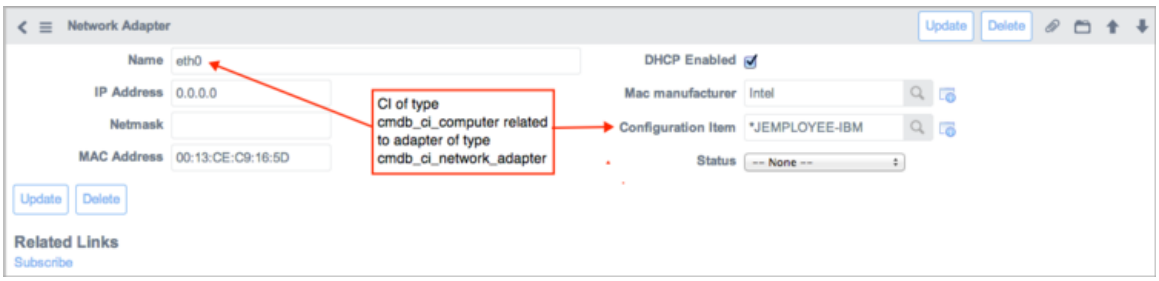
이 태스크 정보
기본 시스템 구성은 다음 테이블을 포함하며 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 및 서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 항목과 연관시킵니다.

- 디스크 [cmdb_ci_disk]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 데이터베이스 [cmdb_ci_database]

이러한 방식으로 관련될 수 있는 추가 참조 CI는 파일 시스템 및 실행 중인 프로세스입니다.

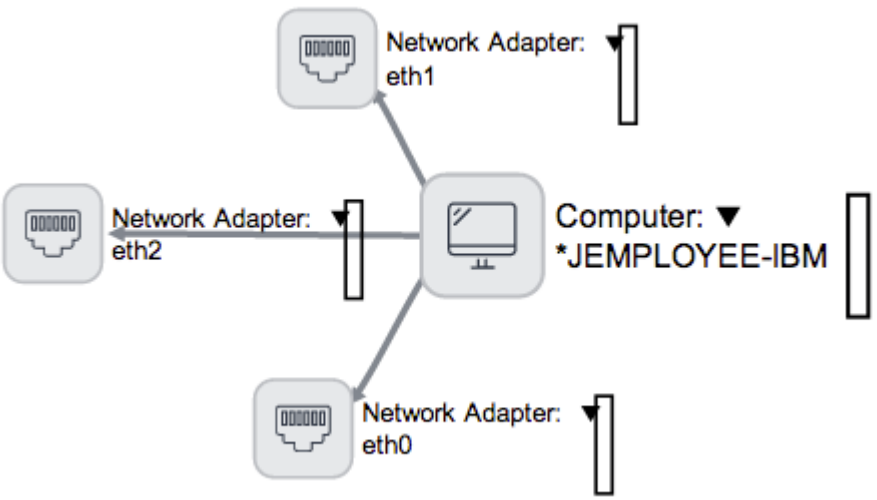
다음 예에서 어댑터 기록의 구성 항목 필드가 특정 CI 노드를 참조하는 경우 맵의 컴퓨터 노드는 네트워크 어댑터 노드와 관련이 있습니다. cmdb_ci_computer 기록의 네트워크 어댑터 관련 목록에서 네트워크 어댑터 기록에 액세스하거나 네트워크 어댑터 기록을 만듭니다.

의존성 뷰 구성 항목 필드



*JEMPLOYEE-IBM 컴퓨터의 종속성 뷰 맵은 컴퓨터에 접속된 네트워크 어댑터를 표시합니다.

의존성 뷰 맵 관련 항목 예



관계 기록이 없지만 참조 필드로 다른 CI와 관련이 있는 CI를 표시하도록 의존성 뷰를 구성할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 맵 관련 항목.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 관련 항목을 만들거나 기존 CI 행을 클릭하여 기존 맵 관련 항목을 수정합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   관련 항목 양식 테이블을 참조하십시오.
4. 제출을 클릭하여 새 맵 관련 항목을 입력하거나 업데이트를 클릭하여 기존 맵 관련 항목을 수정합니다.

관련 항목 양식

제어	설명
구성 항목	기본 노드를 나타내는 CI 또는 기본 노드 테이블을 확장하는 테이블의 CI입니다. 기본 시스템에서 기본 노드를 나타내는 구성 항목은 컴퓨터(cmdb_ci_computer)이며, 여기에는 모든 유형의 워크스테이션과 서버가 포함됩니다.
관련 항목	관련 항목의 테이블 이름입니다. cmdb_ci 테이블과 이를 확장하는 테이블만 선택 목록에 표시됩니다.
관련 필드	이 관련 항목을 구성 항목에 연결하는 필드입니다. 대부분의 경우 처음 두 필드를 선택한 후 적절한 값이 필드에 자동으로 채워집니다. 추가 옵션을 보려면 드롭다운 메뉴를 선택합니다.
활성	이 기록을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다.

의존성 뷰 메뉴 작업 생성 또는 수정

기존 메뉴 옵션을 수정하려면 먼저 원래 메뉴 작업 기록의 복사본을 만든 다음 복사본을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이렇게 하면 인스턴스가 업그레이드 프로세스 중에 레코드를 정상적으로 업데이트할 수 있으며 필요한 경우 원래 메뉴 옵션을 신속하게 복원할 수 있습니다.

프로시저

1. 새 메뉴 옵션을 만들려면 다음으로 이동합니다. 의존성 뷰 〉 맵 메뉴 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
   양식의 필드에 적절히 입력합니다. 메뉴 작업 양식 테이블을 참조하십시오.
2. 기존 메뉴 옵션을 수정하려면 다음으로 이동합니다. 의존성 뷰 〉 맵 메뉴 작업.
3. 편집할 메뉴 작업을 엽니다.
4. 머리글을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지(**Insert and Stay**)를 클릭합니다.
   이 단계에서는 메뉴 동작의 복제본을 만들고 편집할 수 있도록 열어 둡니다.
5. 혼동을 피하기 위해 복사한 기록의 이름을 변경합니다.
6. 필요에 따라 양식 필드를 수정하고 기록을 저장합니다.
7. 원래 기록을 열고 활성 확인란의 선택을 취소하여 비활성화합니다.

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

메뉴 작업 양식

제어	설명
이름	메뉴 옵션으로 표시되는 설명이 포함된 이름입니다.
활성	이 기록을 활성화하거나 비활성화할 수 있는 확인란입니다.
조건	이 메뉴 옵션의 표시를 트리거하는 조건입니다. 조건이 **false** 로 평가되면 메뉴 옵션이 표시되지 않습니다. 스크립트는 사용자 브라우저의 JavaScript에서 평가되며 비즈니스 규칙이 수행하는 모든 API에 대한 액세스 권한이 없습니다. 사용 가능한 파라미터에 대한 자세한 내용은 조건 파라미터를 참조하십시오. 을 클릭합니다.
항목	메뉴 옵션이 표시되는 맵 요소입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. ○ 맵 배경의 메뉴에 대한 캔버스입니다. ○ CI의 메뉴에 대한 노드입니다. ○ 관계 링크의 메뉴에 대한 관계입니다.
순서	메뉴에서 옵션의 실제 위치입니다. 순서 번호가 가장 낮은 옵션이 메뉴에 처음 나타납니다. 편집 가능한 모든 옵션과 사용자 지정 옵션은 영구 메뉴 옵션 아래에 표시됩니다.
스크립트	메뉴 옵션을 선택할 때 브라우저에서 실행되는 스크립트입니다. 스크립트는 사용자 브라우저의 JavaScript에서 평가되며 비즈니스 규칙이 수행하는 모든 API에 대한 액세스 권한이 없습니다.
유형	작성 중인 메뉴 작업 유형(메뉴 옵션 또는 메뉴 구분 기호)입니다. 메뉴 구분 기호는 한 줄입니다. 유형이 구분 기호일 경우 스크립트 필드는 무시됩니다.

메뉴 작업에 대한 조건 및 스크립트 매개변수

메뉴 작업에 대해 다음 조건 및 스크립트 매개변수를 사용할 수 있습니다.

조건 매개변수

주:
일반적인 정규식 규칙은 다음과 같은 조건 필드에서 유효합니다. NOT의 경우, &&의 경우 AND, || OR의 경우.

조건 필드에는 true 또는 false로 평가되는 부울 식이 포함되어 있습니다. 조건이 true이거나 조건이 없는 경우 CI 또는 관계 링크를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 지정된 옵션이 메뉴에 나타납니다. 메뉴에서 옵션을 선택하면 연결된 ServiceNow 스크립트가 실행됩니다.

조건 작성을 위한 공통 요소

텍스트	설명
항목	마우스 오른쪽 버튼 클릭 작업을 수행한 노드 또는 참조 링크의 데이터입니다.
item.label	노드의 레이블입니다.
item.ci_type	CI의 유형(테이블)입니다(예: cmdb_ci_service).
item.name	CI의 이름입니다. CI의 유형 이름 또는 테이블 레이블입니다.
item.location	CI의 위치입니다(예: 뉴욕).
item.manufacturer_name	Dell Inc.와 같은 CI 제조업체의 이름입니다.

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

조건 작성을 위한 공통 요소

텍스트	설명
item.id	CI의 sys_id입니다.
item.is_selected	맵에서 선택된 항목입니다.
item.level	현재 기본 수준입니다.
item.locationId	CI 노드의 위치 sys_id입니다.
item.locationName	위치의 전체 주소입니다.
item.manufaturerId	CI 제조업체의 sys_id입니다.

조건 매개변수의 유효한 조건

조건	설명
item.is_collapsed	노드가 축소된 노드입니다.
item.is_cluster	노드는 클러스터 노드입니다.

스크립트 매개변수

메뉴 작업 스크립트는 사용자가 메뉴 옵션을 클릭할 때 클라이언트에서 실행됩니다. 스크립트에서 조건과 동일한 구성 요소를 사용할 수 있습니다. 메뉴 작업 스크립트는 구분 기호에서 작동하지 않습니다. 다음은 스크립트에 대한 몇 가지 유용한 추가 표현식입니다.

조건	설명
item.id	CI 노드 또는 관계 링크의 sys_id입니다.
item.source	관계의 상위 또는 하위 sys_id입니다.
item.target 항목.대상	관계의 상위 또는 하위 sys_id입니다.
item.label	CI 노드의 이름입니다(예: IronMail-SD-02).
item.location	CI 노드의 위치 sys_id입니다.
item.location_name	위치의 전체 주소(예: 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego CA)
item.manufacturer_id	CI 제조업체의 sys_id입니다.

의존성 유형 생성 또는 편집

제공된 의존성 유형 중 하나를 사용 하거나, 특정 CI에 대한 의존성 뷰 맵의 사용자 지정 뷰를 작성하기 위해 실시간으로 실행되는 스크립트와 함께 사용자 지정 의존성 유형을 작성하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
JavaScript를 생성하여 맵을 사용자 지정합니다. 스크립트는 JavaScript 구문 가이드라인과 기본 스크립트 템플릿의 지침을 준수해야 하며 플랫폼 API를 호출할 수 있습니다. 다음과 같은 의존성 유형을 사용합니다.

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

- 특정 작업에 중요하지 않은 CI를 제외하여 맵의 범위를 좁히고 단순화하기 위해
- 한정자, 엔드포인트 및 엔트리포인트와 같이 기본적으로 숨겨져 있는 특정 CI만 포함합니다.
- 계산된 가상 관계를 표시하기 위함이며, 그렇지 않으면 CMDB.
- 기존 자원을 기반으로 하는 새 토폴로지 배포를 계획하는 도구입니다.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 종속성 유형은 다음과 같습니다.

기본값

기본 시스템의 기본 설정입니다. 이 설정을 사용하면 맵을 필터링하거나 수정할 수 있는 종속성 유형 스크립트를 통해 종속성 맵을 처리할 필요가 없습니다.

모든 관계 표시

모든 한정자, 엔드포인트 및 엔트리포인트를 반환합니다. 이 의존성 유형은 기본 시스템에서 사용할 수 있으며 기본적으로 사용하지 않도록 설정됩니다. 일반적으로 디버깅 및 추적을 위해 이 의존성 유형을 사용하도록 설정합니다.

서비스 매핑에서 사용할 수 있는 의존성 유형은 다음과 같습니다.

네트워크 장치에 대한 애플리케이션

지정된 CI와 주고받는 네트워크 경로에 있는 네트워크 장치를 반환합니다.

애플리케이션에 대한 네트워크 장치

지정된 네트워크 장치를 포함하는 네트워크 경로의 대상 또는 소스인 적용성 CI를 반환합니다. 또한 은 해당 적용성 CI의 호스트를 반환하며, 포함인 적용성 CI의 경우 상위 CI도 반환됩니다.

물리적 네트워크 연결

지정된 호스트 또는 네트워크 장치에 물리적으로 연결된 호스트/네트워크 장치를 반환합니다.

플로우 의존성

Netflow 수집기를 사용하여 검색된 모든 서버 대 서버 연결을 반환합니다. 스크립트는 〔sa_flow_server_comm〕 테이블의 데이터를 기반으로 그래프를 작성합니다. 이 테이블에는 서로 통신하는 IP와 수신 포트로 표시되는 서비스 쌍이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Netflow를 사용한 데이터 수집 및 검색 및 VPC 플로우 로그를 사용한 데이터 수집 및 검색을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의존성 뷰 〉 의존성 유형.
2. 로드 필터 스크립트 목록 뷰에서 기존 종속성 유형을 선택하거나 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제공된 스크립트 템플릿의 지침 및 요구 사항을 준수하여 스크립트를 입력하거나 수정합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

결과

의존성 뷰 맵에서 의존성 유형을 클릭하여 의존성 유형에 정의된 사용자 지정 스크립트를 적용할 수 있습니다.

관련 정보

Netflow를 사용한 데이터 수집 및 검색

의존성 뷰의 속성

의존성 뷰 속성을 사용하여 의존성 뷰 맵에 데이터가 표시되는 방식을 구성합니다.

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

이러한 속성은 의존성 뷰에서 사용할 수 있습니다. 이러한 속성을 보고 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다.

의존성 뷰의 속성

속성	설명
맵에 동시에 표시할 최대 CI 수. glide.bsm.max_노드	데이터베이스에서 검색할 최대 노드 수입니다. 데이터베이스에 더 많은 노드가 있으면 맵에 표시되지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
의존성 뷰에 최초로 표시할 수 있는 루트 CI의 최대 수준 깊이. glide.bsm.max_levels	수준 깊이는 루트 CI와 노드 사이의 그래프 거리입니다. • 유형: 정수 • 기본값:: 3 • 기타 가능한 값: 1-49 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
가상 그룹 아래에 있는 맵의 연속성을 표시합니다. 가상 링크는 가상 그룹을 하위 노드에 연결하는 데 사용됩니다. glide.bsm.show_virtual_node_children	• 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 아니오 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
표시할 하위 노드의 최대 수입니다(나머지는 축소됨). glide.bsm.too_many_children	가상 그룹화를 적용하기 전 (CI 유형이 비슷하고 수준이 동일한) 노드의 최대 수. 노드는 맵이 이 제한을 충족하도록 축소됩니다. • 유형: 정수, 유효한 값 1 이상 • 기본값: 10 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
값이 예일 경우 필터링된 항목이 연결 해제된 하위 항목과 함께 그래프에서 제거됩니다. 값이 아니오일 경우 항목이 흐린 색으로 표시됩니다. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
노드당 최대 관계 수.	데이터베이스에서 검색할 최대 관계 수입니다. 데이터베이스에 더

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

의존성 뷰의 속성

속성	설명
glide.bsm.max_num_rels	많은 관계가 있으면 맵에 표시되지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 기타 값: 1 이상 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성
예 값은 필터가 변경되면 그래프에서 현재 선택된 레이아웃 알고리즘을 사용하여 레이아웃으로 다시 계산함을 나타냅니다. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성
예 값은 필터가 변경되면 그래프가 화면에 자동으로 맞춰짐을 나타냅니다. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 아니오 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성
true 값을 사용하면 직선 세그먼트 대신 부드러운 곡선을 사용하여 관계 라인을 그릴 수 있습니다. 이러한 곡선은 브라우저에 더 부담이 될 수 있으며, false로 설정하면 애니메이션의 유동성과 의존성 뷰의 상호 작용이 향상될 수 있습니다. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성
화면에 알림이 표시되는 시간(밀리초) glide.ngbsm.notification_display_time	• 유형: 정수 • 기본값: 5000 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성
CI 검색 시 표시되는 최대 결과 수. glide.ngbsm.search_ci_limit	• 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성
관계 유형 검색 시 표시되는 최대 결과 수. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• 유형: 정수 • 기본값: 5 • 위치: 의존성 뷰 > 맵 속성

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

의존성 뷰의 속성

속성	설명
가능한 경우 맵에서 각 CI의 클래스 레이블 표시 glide.ngbsm.show_class_labels	• 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
노드 레이블을 한 줄로 자르고 사용 가능한 공간에 맞춥니다(기본값). 전체 레이블을 여러 줄에 표시하고 필요에 따라 줄바꿈하려면 사용하지 않습니다. glide.ngbsm.truncate_long_labels	활성화된 경우 *glide.ngbsm.show_class_labels* 클래스 레이블은 항상 CI 레이블 위에 표시되며 래핑은 클래스와 CI 레이블에 모두 적용됩니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 아니오 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
가로 방향 레이아웃에서 노드 사이의 최소 세로 거리. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	거리는 한 노드의 중심에서 다른 노드의 중심 사이의 거리를 픽셀 단위로 측정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 200 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
가로 방향 레이아웃에서 노드 사이의 최소 세로 거리. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	거리는 한 노드의 중심에서 다른 노드의 중심 사이의 거리를 픽셀 단위로 측정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성
세로 방향 레이아웃에서 노드 사이의 최소 세로 거리. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	거리는 한 노드의 중심에서 다른 노드의 중심 사이의 거리를 픽셀 단위로 측정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 125 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성

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

의존성 뷰의 속성

속성	설명
세로 방향 레이아웃에서 노드 사이의 최소 세로 거리. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	거리는 한 노드의 중심에서 다른 노드의 중심 사이의 거리를 픽셀 단위로 측정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 125 • 위치: 의존성 뷰 〉 맵 속성

의존성 뷰와 함께 설치되는 구성요소

Next_Gen BSM(com.snc.ng_bsm) 플러그인을 활성화하면 테이블과 같은 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
사용 가능한 CI 아이콘 [ngbsm_ci_icons]	사용 가능한 모든 CI 클래스 아이콘을 저장합니다.
CI 유형 아이콘 [ngbsm_ci_type_icon]	아이콘을 CI 클래스 이름에 매핑합니다.
맵 스크립트 [ngbsm_script]	실시간으로 실행되어 특정 CI에 대한 맵의 사용자 지정 뷰를 생성하는 사용자 지정 스크립트입니다.
맵 뷰 [ngbsm_view]	사용자가 저장한 직렬화된 맵 뷰입니다.
맵 필터 [ngbsm_filter]	사용자가 저장한 필터입니다.
메뉴 동작 [ngbsm_context_menu]	사용자가 맵을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭할 때 나타나는 기본 및 사용자 지정 컨텍스트 메뉴 작업입니다.
관련 항목 [ngbsm_related_item]	맵을 빌드할 때 관계로 처리해야 하는 참조 필드를 저장합니다. 이를 통해 사용자는 관계 대신 참조 필드를 통해 관련된 CI를 포함할 수 있습니다.
모서리 색상	관계 유형에 따라 노드 간의 관계를 그릴 때 사용할 색상 정의입니다.

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

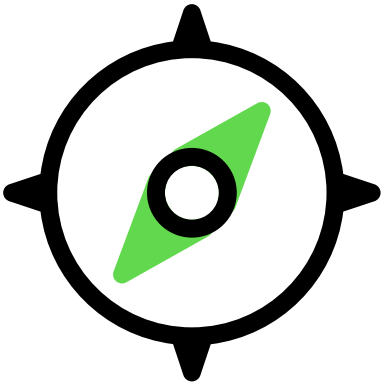
테이블	설명
[bsm_edge_color]	
맵 표시기 [bsm_indicator]	모든 맵 표시기를 저장합니다.
BSM 저장된 맵 [bsm_graph]	지도의 세부 정보입니다.
BSM 매핑 동작 [bsm_action]	맵의 작업입니다.
BSM 맵 뷰 [map_view]	부모의 사전 정의된 필터.
맵 뷰 구성 유형 [map_view_ci_type]	미리 정의된 필터에 따라 표시할 CI 클래스 유형을 제한하는 구성 유형 필터입니다.
맵 뷰 관계 유형 [map_view_rel_type]	관계 유형 필터로, 미리 정의된 각 필터마다 CI 간에 표시할 링크를 제한합니다.
[map_viewroles]	미리 정의된 특정 필터를 적용해야 하는 역할입니다.
CI 필터 [map_filters]	CI 속성 필터, 미리 정의된 필터당 표시할 CI를 제한합니다.

CMDB 쿼리 작성기

CMDB 쿼리 작성기를 사용하면 여러 CMDB 클래스, 비 CMDB 테이블에 걸쳐 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함하는 복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 빌드할 수 있습니다.

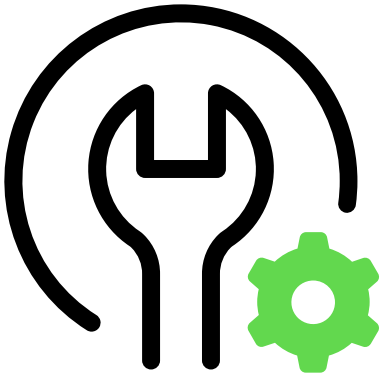
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 빌드합니다.

구성



설정 및 속성 구성

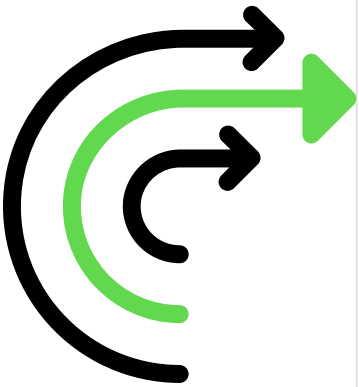
CMDB 쿼리 빌드

쿼리할 클래스와 클래스를 연결하는 관계 및 참조를 생성합니다.

서비스 매핑 쿼리 빌드

서비스를 쿼리 서비스 매핑하기 위한 클래스의 패턴과 해당 관계를 구성합니다.

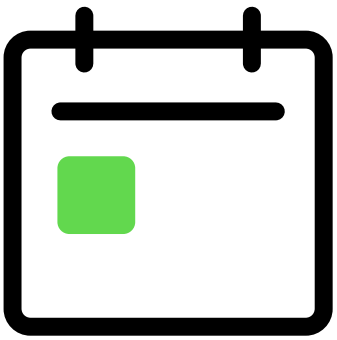
부분 쿼리



실행

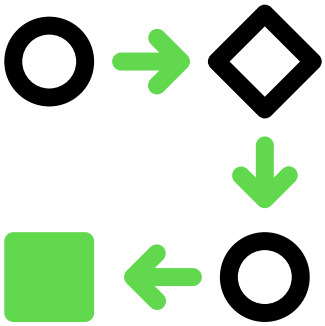
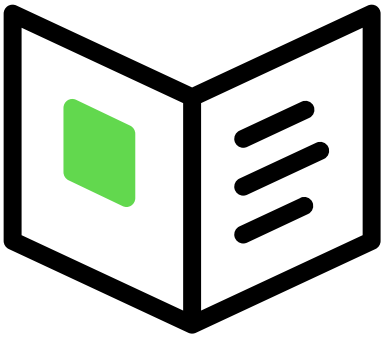
빠른 확인을 위해 쿼리의 섹션만 실행합니다.

쿼리 예약



저장된 쿼리가 예약된 시간에 또는 되풀이 일정에 따라 한 번 실행되고 쿼리 결과를 사용자에게 이메일로 보내도록 예약합니다.

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

보고서 생성	쿼리 익스포트 또는 임포트	참조
		
기본 보고서 또는 최신 쿼리 결과로 지속적으로 업데이트되는 동적 보고서를 생성하고 이를 퍼포먼스 분석 대시보드에 추가합니다.	익스포트한 다음 인스턴스 간(예: 개발 환경과 생산 환경 사이)에 저장된 쿼리 정의를 임포트하고 실행합니다.	참조 항목에서는 탐색 및 속성 설정에 대한 예제 쿼리와 설명을 제공합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 팁 및 기본 문제 해결은 CMDB 쿼리 작성기 〔KB0681251〕를 참조하십시오.
- KB0546686: CMDB 자원 페이지
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

CMDB 쿼리 작성기 탐색

CMDB 쿼리 작성기를 사용하면 여러 CMDB 클래스, 비 CMDB 테이블에 걸쳐 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함하는 복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 빌드할 수 있습니다.

CMDB 쿼리 작성기는 쿼리에 포함할 CI 클래스를 끌어다 놓을 수 있는 캔버스를 제공합니다. 그런 다음 CI 클래스 간에 관계 AND/OR 연산자를 추가하고 쿼리할 관계 속성을 정의합니다. 저장된 쿼리를 사용하여 CMDB 그룹에 CI를 입력한 다음 스크립트 가능한 API를 사용하여 CI 목록을 검색하고 그룹의 모든 CI에 작업을 일괄적으로 적용할 수 있습니다.

쿼리 유형에는 CMDB 쿼리와 쿼리의 서비스 매핑 두 가지가 있으며, 별도로 또는 조합하여 사용하여 다음과 같은 쿼리를 만들 수 있습니다.

- 내 서비스 오퍼링에서 Windows가 설치된 모든 하드웨어입니다.
- 애플리케이션 서비스에 있는 특정 유형의 모든 CI입니다. 예를 들어, 서비스당 모든 Apaches/웹 서버/Linux 서버입니다.
- 모든 가상 서버 및 가상 서버를 호스팅하는 실제 서버입니다.
- 애플리케이션 서비스에 매핑되지 않은 모든 서버입니다.
- 모든 애플리케이션 서비스 및 연결된 서버와 각 서버의 비용 이 쿼리는 각 애플리케이션 서비스의 기술 비용을 평가하는 데 도움이 됩니다.

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

시작 노드: 쿼리 작성기 캔버스에서 **STARTING NODE** 로 레이블이 지정된 쿼리의 시작점입니다. 캔버스로 드래그하는 첫 번째 클래스는 자동으로 쿼리의 시작 노드가 되며 다른 시작 노드를 선택할 수 없습니다. 복잡한 쿼리에서 시작 노드는 항상 AND/OR 연산자에 연결된 유일한 노드여야 합니다. 시작 노드가 연결된 연산자에 두 번째 노드를 연결하려고 하면 쿼리가 실행되지 않고 다른 시작 노드를 선택하라는 프롬프트가 나타납니다.

추가 정보

웨비나는 의 CMDB 쿼리 작성기 쿼리 및 보고 - 플랫폼 분석 아카데미 블로그 게시물을 ServiceNow 커뮤니티참조하십시오.

Intelligent Search for CMDB 통합

기본적으로 CMDB용 지능형 검색 기능은 CMDB 쿼리 작성기에 통합되어 있습니다. 쿼리 작성기를 열 때 쿼리 작성기 캔버스 위에 나타나는 지능형 검색 검색 상자를 사용할 수 있습니다. 지능형 검색을 사용하면 일상적인 자연어 쿼리(NLQ)를 사용하여 쿼리를 작성할 수 있습니다. 지능형 검색은 테이블 이름 및 관계 유형의 모호성을 구문 분석하고 해결한 다음 검색 문자열을 유효한 쿼리로 변환합니다. 쿼리를 실행하거나 계속하고 개발할 수 있는 쿼리 작성기 캔버스에 쿼리가 완전히 구성된 상태로 나타납니다.

CMDB용 지능형 검색과 CMDB 쿼리 작성기의 통합은 기본적으로 **true**로 설정되는 시스템 속성*glide.cmdb.query.nlq.activated*에 의해 제어됩니다. 속성을 **false**로 설정하면 쿼리 작성기 내에서 CMDB용 지능형 검색을 사용할 수 없습니다.

AI 검색 및 CMDB

NLQ Genius Results for AI Search 자연어 쿼리를 사용하여 포털이나 워크플레이스에서 벗어나지 않고도 검색과 일치하는 CMDB 테이블을 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 NLQ Genius Results 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> AI 검색 는 CMDB 쿼리 작성기에 액세스하지 않고도 일반 작업 플로우에서 CMDB 기록을 표시할 수 있는 보완적인 검색 환경입니다. CMDB 쿼리 작성기에 특별히 구축되고 통합된 CMDB용 지능형 검색을 대체하지는 않습니다.

CMDB 쿼리

CI 클래스와 이 클래스들을 연결하는 관계 및 참조에 대한 인프라를 쿼리하는 쿼리 유형입니다. 필요에 따라 CMDB 쿼리에 비 CMDB 테이블의 컨텍스트를 추가할 수 있습니다.

CMDB 쿼리에 포함하여 애플리케이션 서비스 다음과 같은 항목을 찾을 수 있습니다.

- 데이터베이스에 있는 모든 중요한 애플리케이션 서비스입니다.
- 특정 애플리케이션 서비스의 모든 인프라입니다.
- 애플리케이션 서비스의 특정 CI에 대한 모든 인시던트 또는 애플리케이션 서비스의 모든 CI에 대한 모든 인시던트입니다.
- 서비스 패턴이 데이터베이스에 연결되어 있고 데이터베이스에 인시던트가 있는 모든 애플리케이션 서비스입니다.

사용 가능한 비 CMDB 테이블 목록에는 시스템 내 테이블의 하위 세트가 포함되어 있으며, 이러한 하위 테이블에는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스 또는 해당 하위 클래스에 대한 참조가 있습니다. 비CMDB 테이블 목록에는 자산, 작업 및 문제와 같은 테이블이 포함됩니다. 시스템 속성 glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables 를 사용하여 선택할 수 있는 비 CMDB 테이블 목록의 범위를 좁힐 수 있습니다.

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

서비스 매핑 쿼리

애플리케이션 서비스를 쿼리하는 쿼리 유형입니다. 쿼리는 애플리케이션 서비스 맵 내에 배치됩니다. 패턴을 정의하고 정의에 해당 패턴이 있는 애플리케이션 서비스 맵을 쿼리합니다. 쿼리의 서비스 매핑 관계는 CMDB 쿼리와 유사한 단일 수준 직접 관계와 일치하며 이외에도 다중 수준 간접 관계(존재하는 경우)에 의해 일치됩니다. 두 CI 클래스가 쿼리에 지정되지 않은 중간 CI 클래스로 연결된 경우에도 두 CI 클래스 간의 관계에 대한 쿼리가 충족됩니다.

조합 쿼리

저장된 서비스 매핑 쿼리를 CMDB 쿼리에 통합하여 두 쿼리 유형을 결합할 수 있습니다. 예를 들어, Tomcat WAR에 연결된 Windows 서버에 대한 CMDB 쿼리를 만듭니다. 그런 다음 Tomcat WAR CI 클래스를 쿼리에 서비스 매핑 연결합니다. 쿼리가 반환된 서비스에 포함된 Tomcat WAR에 연결된 Windows 서버를 찾기 위해 쿼리가 서비스 매핑 변경됩니다. 서비스에 속하지 않음**(Does Not Belong To Service**)을 선택하여 해당 쿼리를 반전시킬 수 있습니다. 이렇게 하면 쿼리에서 반환되는 서비스에 포함되지 않은 Tomcat WAR에 연결된 Windows Server를 찾도록 쿼리가 서비스 매핑 변경됩니다.

관련 정보

CMDB 그룹

CMDB 쿼리 작성기 구성

CMDB 쿼리 작성기의 일부 기능에 영향을 주는 설정을 구성할 수 있습니다.

구성 개요

CMDB 쿼리 작성기 설정 구성

CMDB 쿼리 작성기 캔버스의 모양과 작업을 제어하는 설정을 구성합니다.

쿼리할 관계 구성

상위/하위 (방향) 관계나 첫 번째 또는 두 번째 수준 관계와 같은 CI 간의 관계를 구성합니다.

CMDB 쿼리 작성기 설정 구성

CMDB 쿼리 작성기의 일부 기능을 제어하는 설정을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. **CMDB** 쿼리 작성기 페이지에서 설정 아이콘( )을 선택한 다음 설정을 구성합니다.

설정	설명
결과에 관계 표시	쿼리 결과에 CI 간의 관계를 표시합니다.
제안된 연결 표시	이 설정은 CMDB 쿼리에만 적용됩니다. 측면 패널에서 CMDB 클래스와 비 CMDB 테이블 목록을 필터링하여 캔버스에서 선택한

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

설정	설명
	노드와 관계가 있는 클래스와 테이블만 표시합니다. 그런 다음 필터링된 목록의 항목을 캔버스로 끌어 캔버스에서 선택한 노드에 연결할 수 있습니다.
새 탭에 결과 표시	**Query** Results(쿼리 결과)라는 별도의 브라우저 탭에 쿼리 결과를 표시합니다.

3. 설정 아이콘을 다시 선택하여 대화 상자를 닫습니다.

쿼리할 관계 구성

CMDB 쿼리 작성기에서 쿼리할 관계 유형을 구성합니다. 예를 들어, 캔버스에서 상위 CI와 관계의 하위 CI 또는 쿼리할 관계의 수준을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_query_builder_read

이 태스크 정보
캔버스에서 CI 클래스를 연결하면 CMDB 쿼리 작성기의 오른쪽 막대에 연결 속성이 표시되며, 여기서 쿼리할 관계의 속성을 구성할 수 있습니다. 쿼리의 경우 서비스 매핑 관련 또는 관련 없는 CI를 쿼리할지 여부를 구성할 수도 있습니다.

> **주:**
> CI 클래스 간에 새로 추가된 관계가 관계 목록에 표시되려면 최대 30분이 걸릴 수 있습니다.

프로시저

1. 캔버스에 CI를 추가하는 동안 CI에서 연결 상자를 선택한 다음 관계를 생성하려는 다른 CI의 연결 상자를 선택합니다.
2. 연결 속성 사이드바에서 관계 속성을 구성합니다.

관계 유형	특정 관계 유형을 갖는 CI 및 내림차순 클래스를 쿼리합니다.
관계 방향	어떤 CI 클래스가 상위이고 어떤 CI 클래스가 관계의 하위 클래스입니까.
관계 수준	첫 번째 수준 관계 또는 두 번째 수준 관계에 대해서만 쿼리합니다.
관계 없음	설정된 클래스와 관계 없는 CI를 쿼리합니다.
참조 필드	상위 및 상위 CI 클래스가 하위 CI 클래스를 참조하는 데 사용하는 필드입니다.

3. 저장을 선택합니다.

관련 정보

CMDB 그룹

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

CMDB 쿼리 작성기 쿼리의 배치 크기

기본 시스템에서는 모든 쿼리 작성기 쿼리 실행에 대해 전역 일괄 처리 크기 100이 할당됩니다. 필요한 경우 시스템 속성을 사용하여 기본 전역 배치 크기를 재정의하거나 저장된 쿼리당 배치 크기 값을 최적화할 수 있습니다.

쿼리는 다양한 클래스를 쿼리하도록 구성할 수 있으므로 크게 다를 수 있습니다. 따라서 기본 시스템의 일괄 처리 크기가 모든 쿼리에 최적이 아닐 수 있으며 일부 쿼리는 시간이 초과되거나 완료하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있습니다. 쿼리를 실행하기 위한 최적의 배치 크기는 시스템의 데이터 양 및 관계 수와 같은 시스템 부하에 따라 달라집니다. 쿼리의 배치 크기를 계산하는 데 도움이 필요하면 지원팀에 문의하십시오.

일괄 처리 크기는 적용할 수 있으며 실행이 시작된 방법에 관계없이 모든 쿼리 실행 시나리오에서 동일하게 동작합니다.

- 쿼리 작성기 사용자 인터페이스(임시 또는 저장된 쿼리)
- 쿼리 작성기 스크립트 가능한 API
- 예약된 작업
- CMDB 그룹

쿼리 실행을 위한 일괄 처리 크기는 다음과 같은 우선 순위에 따라 할당됩니다.

1. 저장된 특정 쿼리에 대해 저장된 쿼리 테이블의 필드에 있는 값 *Execution Batch Size* 입니다. 설정된 경우 이 값은 저장된 쿼리에만 적용되며 전역 값 100 및 glide.cmdb.query.batch_size 시스템 속성 값보다 우선합니다.
2. 시스템 속성 glide.cmdb.query.batch_size(있는 경우)의 값은 모든 쿼리 실행에 할당되는 일괄 처리 크기를 전역적으로 결정합니다. 이 속성을 추가하고 설정하면 값이 설정된 저장된 쿼리를 *Execution Batch Size* 제외하고 모든 쿼리에 값이 적용됩니다.
3. 앞의 두 옵션이 구성되지 않은 경우 전역 값 100입니다.

쿼리의 배치 크기 수정

쿼리를 실행할 때 성능 문제가 발생하는 경우 배치 크기 값을 수정할 수 있습니다.

- 모든 쿼리에 대해 전역적으로: 시스템 속성 glide.cmdb.query.batch_size의 값을 추가하고 (필요한 경우) 설정합니다.
- 저장된 쿼리당: 저장된 특정 쿼리에 대한 배치 크기 설정

저장된 특정 쿼리에 대한 배치 크기 설정

완료하는 데 시간이 오래 걸리거나 시간이 초과되는 CMDB 쿼리 작성기 저장된 쿼리에 대해 사용자 지정 배치 크기를 구성합니다. 사용자 지정 배치 크기는 기본 시스템의 전역 배치 크기와 시스템 속성 값을 재정의합니다 *glide.cmdb.query.batch.size* .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
쿼리의 배치 크기를 계산하는 데 도움이 필요하면 지원팀에 문의하십시오.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 qb_saved_query.list 를 입력하고 Enter 키를 눌러 저장된 쿼리 테이블로 이동합니다.
2. 저장된 쿼리 목록 뷰에서 배치 크기를 변경할 저장된 쿼리를 찾습니다.

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

3. 필드에서 값을 설정하거나 수정합니다 ***Execution Batch Size*** .
   glide.cmdb.query.batch.size 속성의 전역 값보다 크게 값을 설정하거나 기존 값을 늘립니다.

CMDB 쿼리 작성기에서 탐색

탐색 도구를 사용하여 쿼리를 확대 또는 축소하거나, 쿼리를 이동하거나, 실행할 쿼리의 섹션을 테두리로 지정합니다.

탐색 도구 의 버튼을 사용합니다. 다음과 같이:

- 더하기 기호(+)를 사용하여 쿼리의 확대 영역을 늘립니다.
- 빼기 기호(-)를 사용하여 쿼리의 확대를 줄입니다.
- 가운데 점을 선택하여 캔버스에서 쿼리를 가운데에 맞춥니다.
- 방향 화살표를 사용하여 쿼리를 해당 방향으로 이동합니다.
- 탐색 도구 아래의 선택 도구를 사용하여 두 상태 사이를 전환합니다.
  - 캔버스에서 전체 쿼리를 이동합니다.
  - 부분 쿼리로 실행할 수 있는 쿼리의 일부에 경계를 그립니다.

CMDB 쿼리 작성기를 사용하여 CMDB 쿼리 빌드

인프라에서 CI 클래스 및 선택적으로 비 CMDB 테이블, 그리고 이들을 연결하는 관계와 참조를 쿼리하는 CMDB 쿼리 유형입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: cmdb_query_builder_read 저장된 쿼리만 보고 실행하고, cmdb_query_builder(itil, itil_admin 및 asset에 포함)하여 쿼리를 생성 및 저장하고, 저장된 쿼리를 수정하고, 쿼리를 실행합니다. 쿼리를 보고하려면 보고서 관련 ACL이 필요합니다.

권한 있는 사용자는 다른 사용자가 만든 쿼리를 업데이트하고 삭제할 수 있습니다.

이 태스크 정보

쿼리에 포함할 CI 클래스와 비 CMDB 테이블을 끌어서 쿼리를 빌드합니다. 그런 다음 캔버스에 노드로 놓고 둘 사이의 관계 속성을 정의합니다. 노드의 속성을 필터링하여 해당 클래스의 특정 CI 세트 또는 특정 단일 CI로 결과 범위를 좁힐 수 있습니다. 쿼리 결과에 표시할 속성 열을 선택할 수도 있습니다.

쿼리 작성을 단계별로 진행하면 선택 항목에 따라 CMDB 쿼리 작성기의 목록 옵션 및 기타 사용자 인터페이스 요소가 동적으로 필터링됩니다.

쿼리 작성기 사용에 대한 자세한 내용은 CMDB 쿼리 작성기 쿼리 및 보고 - 플랫폼 분석 아카데미 ServiceNow 커뮤니티 비디오를 참조하십시오. 애플리케이션 서비스를 통한 쿼리를 포함하여 쿼리 빌더에서 CMDB 쿼리를 작성하는 단계별 연습은 을 참조하십시오 예제 쿼리.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭하고 **CMDB** 쿼리 작성기를 선택합니다.
2. **CMDB** 쿼리 작성기 페이지에서 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

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

- 새로 생성을 선택합니다. Name(이름)을 입력하고 **Query** type(쿼리 유형)으로 **CMDB Query(CMDB** 쿼리)를 선택한 다음 Create(생성)를 선택합니다.
- 저장된 쿼리의 위젯을 선택하여 기존 쿼리를 계속 작성합니다. 저장된 쿼리 검색 필요한 경우 먼저.
- 저장된 쿼리 위젯의 오른쪽 위 모서리를 가리키고 쿼리 복제 아이콘을 선택하여 저장된 쿼리의 사본을 편집합니다. 새 쿼리의 기본 이름에는 문자열 'copy'가 포함됩니다.

3. 캔버스에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 쿼리에 CI 클래스 추가: **CMDB** 클래스 탭의 계층 구조 목록에서 클래스를 선택하고 캔버스로 끌어옵니다.
- 쿼리에 애플리케이션 서비스 CI를 추가합니다. **CMDB** 클래스 탭의 계층 구조 목록에서 애플리케이션 서비스 클래스를 선택하고 캔버스로 끌어옵니다.

  오른쪽 표시줄의 애플리케이션 서비스 속성에서 연결된 노드를 패턴으로 변환 을 선택하여 애플리케이션 서비스와 다른 CMDB 클래스 노드 사이의 패턴을 쿼리할 수 있습니다. 패턴에 대해 쿼리할 때 패턴 연결의 양쪽 끝에 있는 노드는 여러 수준 떨어져 있을 수 있습니다. 연결된 노드를 패턴으로 변환을 선택하지 않으면 애플리케이션 서비스 노드와 다른 CMDB 클래스 노드 간의 연결이 직접 관계를 나타냅니다.

- 쿼리에 비 CMDB 테이블 추가: 비 **CMDB** 테이블 목록에서 테이블을 선택하고 캔버스로 끌어옵니다.

  주:
  비 CMDB 테이블은 쿼리의 시작 노드가 될 수 없습니다.

- 캔버스의 두 노드 간 연결(애플리케이션 서비스에 대한 관계 또는 패턴)을 추가합니다.

  a. 연결의 첫 번째 노드에서 오른쪽 중앙에 있는 작은 사각형을 선택합니다.

  b. 연결의 두 번째 노드에서 왼쪽 중앙에 있는 작은 사각형을 선택하여 연결을 작성합니다.

  연결 **UI** 표기법

표기법	설명
전체 라인	CMDB 쿼리의 관계입니다.
연결선 중앙의 빨간색 별표	관계 유형과 같은 정보가 누락되어 쿼리가 무효화됩니다.
레벨:〈n〉 유형:〈n〉 또는 연결선의 〈참조 유형> 표기법	해당하는 경우: 연결에 포함된 관계 수준 수와 관계 유형 수입니다. 또는 참조인 관계에 대한 참조 유형입니다.
파선	애플리케이션 서비스 노드와 다른 노드 간의 패턴 연결입니다.

- 오른쪽 표시줄의 연결 속성에서 관계 설정을 구성합니다(필요한 경우 연결선 선택).

  a. 관계 방향 섹션에서 상위 노드를 선택합니다(하위 노드가 자동으로 조정됨).

  b. CI가 직접 연결되어 있는 경우 관계 수준 섹션에서 수준을첫 번째 수준 관계 로 설정합니다. 또는 CI가 다른 CI를 통해 직접 또는 간접적으로 연결된 경우 최대 두 번째 수준 관계 입니다.

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

c. 관계 유형 및 관련 항목 섹션에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
관계 없음	Windows ### #### ## ## Tomcat WAR CI# 같이 연결 관계가 없는 CI를 쿼리합니다.
관계 유형 추가	특정 관계 유형 또는 관계 유형을 선택합니다.
관련 항목 추가	노드 간 관련 CI를 쿼리하기 위해

- 비 CMDB 테이블에 대한 연결에 대한 CI 참조 열을 구성합니다. 연결 속성 오른쪽 표시줄의 CI 참조 열 섹션에 있는 **CI** 참조 열 사용 목록에서 CI 참조가 있는 열을 선택합니다. 하나의 옵션만 사용할 수 있는 경우 자동으로 선택됩니다.
- 연결된 노드를 패턴으로 변환 옵션으로 설정된 애플리케이션 서비스 노드와 비 CMDB 테이블 노드 간에 패턴을 구성합니다. 패턴의 모든 노드에 참조 필터적용 **<table>** 을 선택하여 애플리케이션 서비스 CI 자체와 애플리케이션 서비스 내 CI에 쿼리를 적용합니다.
- 클래스 노드에 필터 추가: 필터를 적용하여 클래스 쿼리를 특정 CI 세트 또는 특정 CI 하나로 좁힙니다.

  a. 필터를 추가할 노드를 가리킨 다음, 노드 위에 팝업되는 필터 적용 아이콘을 선택합니다.

  b. 필터 섹션에서 속성 및 관련 목록 조건을 추가합니다.

  c. 필터 섹션을 닫습니다.
  예를 들어 데이터베이스 위치에 대한 필터를 추가하여 시애틀에 있는 데이터베이스를 쿼리합니다.

  오른쪽 막대에서 적용된 필터를 선택하여 캔버스의 각 노드에 대한 모든 필터를 봅니다.

- 쿼리에 And/Or 연산자를 추가합니다.

  a. 한 노드를 다른 두 노드에 연결합니다.

  b. 연결선에 나타나는 **And** 상자를 선택하여 **And/Or** 연산자 간에 전환합니다.
  예: C1은 Tomcat WAR이고, C2는 Linux Server이고, C3은 Windows Server입니다. Linux ## ## Windows ### ### ## Tomcat WAR CI# #####.

- 쿼리 결과에 표시할 노드에 대한 속성 열을 추가합니다.

  주:
  관계의 경우 쿼리 결과에는 , *child*및 *type* 열이 포함됩니다*parent*. (cmdb_rel_ci) 테이블의 다른 열은 추가할 수 없습니다.

  a. 오른쪽 창에서 속성을 선택합니다.

  b. 노드를 한 번 또는 두 번 선택하여 보고서 열 섹션이 오른쪽 표시줄에 나타나도록 한 다음, 열 추가를 선택합니다.

  c. 속성을 선택한 다음 속성 목록 외부를 선택하여 닫습니다.

- 쿼리를 CMDB 쿼리에 통합 서비스 매핑 하여 조합 쿼리를 생성합니다.

  a. CMDB 쿼리를 빌드할 때 왼쪽 표시줄에서 저장된 서비스 쿼리를 선택합니다.

  b. 쿼리를 선택한 후 캔버스로 끌어 서비스 매핑 옵니다.

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

이 쿼리는 CMDB 쿼리를 만족하고 포함된 서비스 매핑 쿼리가 반환하는 서비스에 포함된 모든 CI를 반환합니다.

- 저장된 쿼리에 대한 검색 기준으로 사용할 수 있는 검색 태그를 추가합니다.
  a. 캔버스 맨 위에 있는 태그 추가 아이콘을 선택합니다.
  b. **Add** Tag(태그 추가)를 선택하고 **Query** Tags(태그 쿼리) 대화 상자에 하나 이상의 태그 문자열을 입력합니다.
  c. 태그 추가**(Add Tags)** 아이콘을 다시 선택하여 쿼리 태그**(Query Tags)** 대화 상자를 닫습니다.

4. 저장을 선택합니다.

저장된 쿼리 탭에서 저장된 쿼리 위젯을 가리키고 쿼리 정보를 선택합니다. 쿼리 유형, 마지막 업데이트 날짜, 쿼리와 연결된 CMDB 그룹 및 쿼리 일정과 같은 쿼리 상세 정보가 나타납니다.

다음에 수행할 작업

- 실행을 선택합니다.

  쿼리의 처음 100개 결과만 결과 창에 나타납니다.

  - 다음 100개 결과 집합을 보려면 추가 결과 로드 를 선택합니다.
  - 모든 결과 로드를 선택하여 glide.cmdb.query.max_results_limit 시스템 속성에 지정된 수(기본적으로 10,000개)까지 나머지 쿼리 결과를 봅니다.

  CI를 선택하여 CI 양식을 열고, CI 양식에서 **CMDB** 작업 공간에서 열기 를 선택하여 CMDB 작업 공간의 CI 상태 타일에서 CI 상태를 확인합니다. 이 작업에는 sn_cmdb_user(CMDB 사용자) 역할이 필요합니다.

  주:

  - 모든 결과가 나타날 수 있도록 glide.security.use_csrf_token 속성이 true로 설정되어 있는지 확인합니다.
  - 수준을최대 수준 **2** 관계로 설정하면 관계 유형이 쿼리 결과에 나타나지 않습니다.
  - 쿼리가 실행 중일 때 다른 쿼리를 열거나 실행하기 전에 완료되거나 시간이 초과될 때까지 기다립니다.

- 쿼리 작성기 설정 수정: (설정) 아이콘을 클릭하여 쿼리 작성기 설정 대화 상자를 엽니다.
- 저장된 쿼리의 URL을 복사하여 CMDB 쿼리 작성기에 대한 액세스 권한이 있는 사용자와 공유합니다. 새 인터넷 브라우저 창에 공유 URL을 붙여 넣으면 CMDB 쿼리 작성기에서 저장된 쿼리가 직접 열립니다.
- CMDB 쿼리 작성기에서 보고서 생성.
- 나중에 쿼리를 실행하고 결과를 이해 관계자에게 이메일로 보내는 일정을 만듭니다.
- 쿼리 결과 익스포트:

  쿼리 결과 상황에 맞는 메뉴를 선택하고 내보내기를 선택합니다. 추가 결과 로드 단추가 표시되어 추가 쿼리 결과가 있음을 나타내더라도 표시되는 결과만 내보내집니다.

- CMDB 쿼리 익스포트 및 임포트 인스턴스 간에 쿼리 정의를 이식하기 위함입니다.
- 저장된 쿼리를 사용하여 CMDB 그룹을 채우십시오.
- CMDB 쿼리 삭제.

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

관련 정보

예제 쿼리

서비스 매핑 **CMDB** 쿼리 작성기를 사용하여 쿼리 빌드

서비스 매핑 쿼리 유형은 클래스와 해당 클래스 간의 관계로 구성된 패턴입니다. 패턴을 작성하고 쿼리를 실행하면 쿼리는 해당 패턴을 포함하는 모든 서비스 매핑 서비스를 반환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_query_builder_read 저장된 쿼리만 보고 실행하고, cmdb_query_builder(itil, itil_admin 및 asset에 포함)하여 쿼리를 생성 및 저장하고, 저장된 쿼리를 수정하고, 쿼리를 실행합니다.

권한 있는 사용자는 다른 사용자가 만든 쿼리를 업데이트하고 삭제할 수 있습니다.

이 태스크 정보
쿼리에 포함할 CI 클래스를 끌어서 캔버스에 노드로 놓은 다음 이들 사이의 관계 속성을 정의하여 쿼리를 빌드합니다. 쿼리의 모든 클래스 노드에 대해 해당 속성을 필터링하여 결과를 해당 클래스의 특정 CI 집합 또는 특정 단일 CI로 좁힐 수 있습니다. 쿼리 결과에 표시할 속성 열을 선택할 수도 있습니다.

쿼리 작성을 단계별로 진행하면 선택 항목에 따라 CMDB 쿼리 작성기의 목록 옵션 및 기타 사용자 인터페이스 요소가 동적으로 필터링됩니다.

CMDB 쿼리 작성기에서 쿼리를 작성하는 서비스 매핑 단계별 안내를 확인하십시오예제 쿼리.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. **CMDB** 쿼리 작성기 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. 새로 생성을 선택합니다.
   b. 이름을 입력합니다.
   c. 쿼리 유형으로 **Service Mapping Query**를 선택합니다.
   d. 생성을 선택합니다.
   e. 저장된 쿼리의 위젯을 선택하여 기존 쿼리를 계속 작성합니다. 저장된 쿼리 검색 필요한 경우 먼저.
   f. 저장된 쿼리 위젯의 오른쪽 위 모서리를 가리킵니다.
   g. 저장된 쿼리의 사본을 편집하려면 중복 쿼리 아이콘을 선택합니다.
   새 쿼리의 기본 이름에는 문자열 'copy'가 포함됩니다.
3. 캔버스에서 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.
   - 쿼리에 CI 클래스 추가: **CMDB** 클래스 계층 구조 목록에서 클래스를 선택하고 캔버스로 끌어옵니다.
   - 캔버스에서 두 노드 간의 연결(관계)을 추가합니다.
     a. 관계의 첫 번째 노드에서 오른쪽 가운데에 있는 작은 사각형을 선택합니다.
     b. 관계의 두 번째 노드에서 왼쪽 가운데에 있는 작은 사각형을 선택하여 연결을 생성합니다.

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

c. 오른쪽 표시줄의 연결 속성 에서 다음을 구성합니다(필요한 경우 연결선 선택).

- 관계 방향 섹션에서 상위 노드를 선택합니다(하위 노드가 자동으로 조정됨).
- 서비스 쿼리 속성 섹션에서 관련 **CI** 찾기 또는 관련 없는 **CI** 찾기 를 선택하여 두 클래스가 각각 서로 관계가 있거나 없는 패턴을 쿼리합니다.

  예를 들어 Windows ### #### ## ## Tomcat WAR CI###.

관계 **UI** 표기법

표기법	설명
파선	쿼리의 관계입니다 서비스 매핑 .

- 클래스 노드에 필터 추가: 필터를 적용하여 클래스를 특정 CI 세트 또는 특정 단일 CI로 좁힙니다.

  a. 필터를 추가할 노드를 가리킨 다음, 노드 위에 팝업되는 필터 적용 아이콘을 선택합니다.

  b. 필터 섹션에서 속성 및 관련 목록 조건을 추가합니다.

  c. 필터 섹션을 닫습니다.
  예: 비즈니스 중요도에 대한 필터를 추가하여 '가장 중요한' 비즈니스를 쿼리합니다.

  오른쪽 막대에서 적용된 필터를 선택하여 캔버스의 각 노드에 대한 모든 필터를 봅니다.

- 쿼리에 And/Or 연산자를 추가합니다.

  a. 한 노드를 다른 두 노드에 연결합니다.

  b. 연결선에 나타나는 **And** 상자를 선택하여 **And** 연산자와 **Or** 연산자 간에 전환합니다.

  예를 들어 C1은 Tomcat WAR, C2는 Linux Server, C3은 Windows Server입니다. Linux 서버 또는 Windows 서버에 연결된 모든 Tomcat WAR CI를 쿼리합니다.

- 쿼리 결과에 표시할 노드에 대한 속성 열을 추가합니다.

  > **주:**
  > 관계의 경우 쿼리 결과에는 , *child*및 *type* 열이 *parent*표시됩니다. [cmdb_rel_ci] 테이블의 다른 열은 추가할 수 없습니다.

  a. 오른쪽 창에서 속성을 선택합니다.

  b. 노드를 한 번 또는 두 번 선택하여 노드의 보고서 열 섹션이 오른쪽 표시줄에 나타나도록 한 다음, 열 추가를 선택합니다.

  c. 속성을 선택한 다음 속성 목록 외부를 선택하여 닫습니다.

- 결과 서비스 집합에 적용할 열을 선택하고 필터를 추가합니다.

  a. 오른쪽 표시줄에서 속성을 선택한 다음, 캔버스에서 빈 공간을 선택하여 아무 것도 선택되지 않도록 합니다.

  b. 오른쪽 표시줄 하단에서 열 추가 를 선택하고 추가할 열을 선택합니다. 열 목록 바깥쪽을 선택하여 닫습니다.

  c. 캔버스 맨 위에 있는 서비스 매핑 쿼리 필터 적용 아이콘을 선택하고 필터를 추가합니다.

- 전체 쿼리를 반전하고 쿼리 패턴을 포함하지 않는 모든 서비스 매핑 서비스를 검색합니다. 쿼리 속성이 오른쪽 막대에 나타나도록 노드를 한 번 또는 두 번 선택합니다. 메타데이터 섹션에서 이 패턴을 포함한 서비스를 전환하여 옵션을 활성화하거나 비활성화합니다.

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

- 저장된 쿼리에 대한 검색 기준으로 사용할 수 있는 검색 태그를 추가합니다.
  a. 캔버스 맨 위에 있는 태그 추가 아이콘을 선택합니다.
  b. **Add** Tag(태그 추가)를 선택하고 **Query** Tags(태그 쿼리) 대화 상자에 하나 이상의 태그 문자열을 입력합니다.
  c. 태그 추가**(Add Tags)** 아이콘을 다시 선택하여 쿼리 태그**(Query Tags)** 대화 상자를 닫습니다.

4. 저장을 선택합니다.

저장된 쿼리 탭에서 저장된 쿼리 위젯을 가리키고 쿼리 정보를 선택하여 쿼리 유형, 마지막 업데이트 날짜 및 쿼리 일정과 같은 쿼리 상세 정보를 봅니다.

다음에 수행할 작업

- 실행을 선택합니다.

  쿼리 결과 창에는 쿼리의 처음 100개 결과만 표시됩니다.
  - 다음 100개 결과 세트를 표시하려면 더 많은 결과 로드 를 선택합니다.
  - 모든 결과 로드를 선택하여 glide.cmdb.query.max_results_limit 시스템 속성에 지정된 수(기본적으로 10,000개)까지 나머지 쿼리 결과를 표시합니다.

  CI를 선택하여 CI 양식을 열고, CI 양식에서 **CMDB** 작업 공간에서 열기 를 선택하여 CMDB 작업 공간의 CI 상태 타일에서 CI 상태를 확인합니다. 이 작업에는 sn_cmdb_user(CMDB 사용자) 역할이 필요합니다.

  > **주:**
  > 쿼리가 실행 중일 때 다른 쿼리를 열거나 실행하기 전에 완료되거나 시간이 초과될 때까지 기다립니다.

- 쿼리 작성기 설정 수정: 설정 아이콘(⇄) 아이콘을 선택하여 쿼리 작성기 설정 대화 상자를 엽니다.
- 저장된 쿼리의 URL을 복사하여 CMDB 쿼리 작성기에 대한 액세스 권한이 있는 사용자와 공유합니다. 새 인터넷 브라우저 창에 공유 URL을 붙여 넣으면 CMDB 쿼리 작성기에서 저장된 쿼리가 직접 열립니다.
- CMDB 쿼리 작성기에서 보고서 생성.
- 나중에 쿼리를 실행하고 결과를 이해 관계자에게 이메일로 보내는 일정을 만듭니다.
- 쿼리 결과 익스포트:

  표시되는 쿼리 결과 내보내기: 쿼리 결과 상황에 맞는 메뉴를 선택하고 내보내기를 선택합니다. 추가 결과 로드 단추가 표시되어 추가 쿼리 결과가 있음을 나타내더라도 표시되는 결과만 내보내집니다.

- CMDB 쿼리 익스포트 및 임포트 인스턴스 간에 쿼리 정의를 이식하기 위함입니다.
- 저장된 쿼리를 사용하여 CMDB 그룹을 채우십시오.
- CMDB 쿼리 삭제.

관련 정보

예제 쿼리

부분 **CMDB** 쿼리 실행

CMDB 쿼리 작성기에서 쿼리 섹션을 정의한 후 실행하여 부분 쿼리를 실행할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_query_builder(itil, itil_admin 및 asset에 대해 포함됨)

이 태스크 정보
쿼리를 작성하거나 저장된 쿼리를 검토하는 동안에는 쿼리의 섹션만 실행할 수 있습니다. CMDB 쿼리 작성기의 캔버스에서 실행하려는 부분 쿼리의 노드와 관계가 포함된 쿼리의 섹션을 강조 표시합니다. 그런 다음 부분 쿼리의 결과를 검사하고 필요한 경우 쿼리를 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. CMDB 쿼리 작성기 페이지에서 타일을 선택하여 기존 쿼리를 엽니다.
3. 탐색 도구에서 선택 도구를 선택하여 단면 선택 모드로 전환합니다.
4. 쿼리의 한 섹션 테두리:
   a. 단면의 왼쪽 위 구석을 선택합니다.
   b. 만들려는 섹션의 오른쪽 아래 모서리에서 끌어서 놓습니다.
   커서가 움직이면 선택한 섹션이 연한 파란색으로 강조 표시됩니다. 부분 쿼리에 포함된 쿼리 노드는 파란색 테두리와 함께 나타납니다.
5. 실행을 선택합니다.
6. 시작 노드 선택 대화 상자에서 부분 쿼리의 시작 노드를 선택한 다음 확인을 선택합니다.

결과
부분 쿼리의 결과가 결과 창에 나타납니다.

CMDB 쿼리 삭제

더 이상 사용되지 않거나 필요하지 않은 CMDB 쿼리를 삭제합니다.

시작하기 전에
삭제하려는 쿼리가 이미 저장되어 있어야 합니다.

필요한 역할: cmdb_query_builder(itil, itil_admin 및 asset에 포함됨) 권한 있는 사용자는 다른 사용자가 만든 쿼리를 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭하고 **CMDB** 쿼리 작성기를 선택합니다.
2. **CMDB** 쿼리 작성기 페이지에서 저장된 쿼리 탭을 선택하고 보기 모드를 카드 보기( )로 설정합니다.
3. 삭제하려는 쿼리가 있는 카드로 이동합니다.
4. 카드에 표시되는 쿼리 삭제(X) 아이콘을 선택합니다.

CMDB 쿼리 작성기에서 보고서 생성

CMDB 쿼리 작성기 보고서를 사용하여 CMDB 쿼리 또는 서비스 매핑 쿼리의 결과를 표시합니다. 연결된 저장된 쿼리의 결과가 변경될 때 자동으로 업데이트되는 기본 보고서 또는 동적 보고서를 만듭니다.

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

기본 보고서 생성

CMDB 쿼리 작성기에서 쿼리를 실행한 후 쿼리 실행 범위가 지정된 기본 보고서를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

코어 UI 플러그인 (com.glide.ui.ui16)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할:

- 보고서 보기: cmdb_query_builder 또는 cmdb_query_builder_read
- 보고서 생성: cmdb_query_builder 또는 cmdb_query_builder_read 및 report_user

기본 시스템에서 cmdb_query_builder 역할은 itil 및 asset 역할에 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭하고 **CMDB** 쿼리 작성기를 클릭합니다.
2. 쿼리를 빌드합니다.
3. 쿼리 결과 창에서 추가 결과 로드 또는 모든 결과 로드 를 클릭하여 기본 보고서에 포함할 모든 결과를 로드합니다.
4. 쿼리 결과 창에서 열 컨텍스트 메뉴를 클릭하고 막대형 차트 또는 원형 차트를 선택합니다.

결과

Reports 응용 프로그램은 현재 로드되어 있고 정적인 쿼리 결과로 범위가 지정된 기본 보고서를 만듭니다.

관련 정보

보고

CMDB 쿼리 작성기를 사용하여 CMDB 쿼리 빌드

서비스 매핑 CMDB 쿼리 작성기를 사용하여 쿼리 빌드

부분 CMDB 쿼리 실행

동적 보고서 만들기

CMDB 쿼리 작성기에서 저장된 쿼리를 실행한 후 최신 쿼리 결과를 표시하기 위해 지속적으로 업데이트되는 동적 보고서를 만듭니다. 동적 보고서는 보고를 사용하여 만든 다른 보고서와 마찬가지로 사용할 수 있으며 퍼포먼스 분석 대시보드에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

동적 보고서를 만들려는 쿼리가 저장된 쿼리이고 쿼리에 대해 지정된 일정이 있는지 확인합니다. 또한 저장된 쿼리를 실행하고 모든 쿼리 결과가 표시되는지 확인합니다.

필요한 역할:

- 만드는 방법: cmdb_query_builder 및 report_user
- 보기: 보고 역할 요구 사항이 적용될 수 있는 경우 보고 역할 요구 사항에 대한 보고서 관리를 참조하십시오.

에서 기본 시스템cmdb_query_builder 역할은 itil 및 asset 역할에 포함되어 있습니다.

이 태스크 정보

동적 보고서를 작성하는 데 사용되는 CMDB 쿼리 작성기에서 보고서 작성기 단추 는 다음 경우에만 활성화됩니다.

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

- 쿼리가 저장됩니다.
- 쿼리에 일정이 있습니다.
- 쿼리 실행 후 전체 쿼리 결과 집합이 표시됩니다.

만드는 초기 동적 보고서는 저장된 쿼리의 초기 실행 결과를 기반으로 합니다. 그런 다음 저장된 쿼리를 연속적으로 실행할 때마다 연결된 보고서가 최신 쿼리 결과로 자동 업데이트됩니다.

그러나 쿼리 정의 자체를 변경하면 쿼리와 보고서가 더 이상 동기화되지 않으므로 새 보고서를 만들어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. 저장된 쿼리 탭에서 보고서를 만들 저장된 쿼리를 선택합니다.
   쿼리에 지정된 일정이 있는지 확인합니다.
3. 실행을 선택하고 모든 쿼리 결과가 나타나는지 확인합니다.
   모든 결과를 로드하려면 가능한 경우 모든 결과 로드 를 클릭합니다. 보고서 만들기 단추는 모든 쿼리 결과가 표시되는 경우에만 사용할 수 있습니다.
4. 보고서 만들기를 클릭합니다.
   CMDB 쿼리 작성기가 새 탭에 쿼리 결과를 표시하는 경우 쿼리 결과와 함께 새 탭이 열리면 CMDB 쿼리 작성기 창으로 돌아갑니다.
5. 보고서 디자이너에서 다음 또는 뒤로 를 클릭하여 데이터, 유형, 구성 및 스타일 탭에서 새 보고서를 보고 구성합니다.
   보고서는 CMDB 쿼리 결과와 몇 가지 기타 보고서 상세 정보로 미리 채워집니다.
   - 보고서 이름은 저장된 쿼리의 이름으로 설정됩니다.
   - 소스 유형 이 데이터 소스로 설정됩니다.
   - 데이터 원본 은 쿼리 결과가 저장되는 테이블로 설정됩니다.
   - 쿼리 **Sys ID** 는 쿼리의 최근 실행 ID입니다.

   보고 및 보고서 디자이너에서 보고서를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 보고, 보고서 만들기 를 참조하십시오.
6. Save(저장) 또는 Run(실행)을 클릭합니다.

결과
CMDB 쿼리 작성기는 보고서에 첨부하고 대시보드와 함께 사용할 수 있는 보고서 소스를 생성합니다. 보고서 소스에 대한 자세한 내용은 보고서 소스를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
다음 단계 중 하나를 사용하여 새 보고서 소스를 볼 수 있습니다. 새 보고서 소스의 이름은 생성된 CMDB 쿼리의 이름으로 설정되며 변경할 수 없습니다.

- Query Builder(쿼리 작성기)에서 **Saved** Queries(저장된 쿼리)를 클릭합니다. 저장된 쿼리 창에서 저장된 쿼리의 타일에 있는 쿼리 정보 아이콘을 클릭합니다. 정보 목록의 맨 아래로 스크롤한 다음 보고서 소스 아래의 링크를 클릭합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 보고서 〉 관리 〉 보고서 소스 을 클릭하고 새 보고서 소스를 찾습니다.

저장된 쿼리 검색

CMDB 쿼리 작성기를 사용하면 쿼리 이름, 유형, 사용자 지정 태그, 쿼리를 만들거나 업데이트한 사람과 같은 검색 기준을 조합하여 저장된 특정 쿼리를 검색할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
Query Tags(쿼리 태그) 검색 기준을 사용하여 저장된 쿼리를 찾으려면 쿼리에 연결된 쿼리 태그가 있어야 합니다. 자세한 내용은 , 또는 서비스 매핑 CMDB 쿼리 작성기를 사용하여 쿼리 빌드를 참조하십시오CMDB 쿼리 작성기를 사용하여 CMDB 쿼리 빌드.

필요한 역할: cmdb_query_builder(itil, itil_admin 및 asset에 대해 포함됨)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. Saved Queries(저장된 쿼리) 탭에서 Sort by criteria(조건 별 정렬)를 선택합니다.
3. 저장된 쿼리 검색 필드에 정렬 기준 선택 항목에 해당하는 검색 문자열을 입력한 다음 입력할 때 채워지는 목록에서 항목을 선택합니다.
   드롭다운 목록에는 '쿼리 이름'과 같이 정렬 기준에 적용할 수 있는 검색 문자열이 포함되어 있습니다.
4. 필요에 따라 검색 저장된 쿼리 검색 문자열을 추가하여 검색을 구체화합니다.

CMDB 쿼리 예약

저장된 CMDB 쿼리가 예약된 시간에 또는 되풀이 일정에 따라 한 번 실행되고 쿼리 결과를 지정된 사용자에게 이메일로 보내도록 예약합니다.

시작하기 전에
CMDB 쿼리 작성기에서 빌드되어 저장된 CMDB 쿼리가 있어야 합니다.

필요한 역할: cmdb_query_builder(itil 및 asset에 포함됨)

이 태스크 정보
쿼리 결과는 지정된 형식의 파일로 이메일에 첨부됩니다. 첨부할 수 있는 최대 결과 행 수는 시스템 특성(기본적으로 10,000개)에 *`glide.cmdb.query.max_results_limit`* 의해 결정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기 을 클릭한 다음 저장된 쿼리를 선택합니다.
2. 일정 만들기를 선택한 다음, 양식을 채웁니다.

쿼리 작성기 양식의 예약된 이메일

필드	설명
쿼리	실행할 쿼리입니다.
사용자	쿼리 결과 이메일을 받아야 하는 사용자입니다. 이메일을 수신하려면 사용자에게 이메일 주소가 정의되어 있어야 하며 사용자 기록에서 알림을 사용으로 설정해야 합니다.
그룹	쿼리 결과를 이메일로 전송할 그룹입니다.
Zip 출력	보고서를 zip 파일로 보낼지 여부를 나타냅니다.
활성	지정된 일정에 따라 쿼리를 실행할지 여부를 나타냅니다.
실행	쿼리를 실행하는 빈도입니다.
시간	쿼리를 실행할 시간입니다.

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

필드	설명
조건부	쿼리가 실행되는 조건을 지정할 수 있는 조건 필드를 표시할지 여부를 나타냅니다.
기록이 아닌 경우 생략	쿼리 결과가 0인 경우 이메일을 배포할지 여부를 나타냅니다.
이메일 주소	이메일을 수신해야 하지만 시스템에 없는 사용자의 이메일 주소입니다.
제목	배포 이메일의 제목 라인에 표시되는 텍스트입니다.
소개 메시지	쿼리 결과와 함께 전달되는 추가 메시지입니다.
조건	쿼리를 실행하기 전에 특정 조건이 예인지 확인하는 사용자 생성 스크립트입니다. 이 필드는 조건 부가 선택된 경우에만 표시됩니다.
유형	쿼리 결과에 사용할 파일 형식입니다. 주: 이 필드를 양식에 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.

CMDB 쿼리 익스포트 및 임포트

저장된 CMDB 또는 서비스 매핑 쿼리 정의를 나중에 CMDB 쿼리 작성기에서 임포트하여 실행할 수 있는 XML 파일로 익스포트합니다. 이 프로세스를 통해 인스턴스 간에 저장된 쿼리를 이식할 수 있습니다(예: 개발 환경에서 프로덕션 환경으로).

시작하기 전에

- 쿼리를 익스포트하려면 먼저 저장해야 합니다.
- 익스포트한 쿼리의 도메인은 소스 인스턴스와 대상 인스턴스 모두에서 볼 수 있어야 합니다.

필요한 역할: cmdb_query_builder(itil, itil_admin, asset에 포함됨)

이 태스크 정보

조합 쿼리를 익스포트할 때 통합 서비스 매핑 쿼리 정의는 익스포트한 질의에 포함됩니다.

이전 버전과의 호환성을 위해 또는 쿼리를 업데이트 세트로 익스포트 및 임포트.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. 저장된 쿼리 내보내기:
   a. 저장된 쿼리 탭의 목록 뷰 또는 카드 뷰에서 저장된 쿼리를 선택합니다.
   b. 쿼리 작성기 캔버스의 맨 위에 있는 쿼리 익스포트 아이콘을 선택합니다.

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

c. **Query Export** Complete(쿼리 내보내기 완료) 메시지가 나타날 때까지 기다린 다음 Download(다운로드)를 선택합니다.
이제 쿼리 XML 파일에 액세스할 수 있습니다.

3. 저장된 쿼리 임포트:

a. 저장된 쿼리 탭에서 CMDB 쿼리 작성기 창 상단에 있는 쿼리 임포트 아이콘을 선택합니다.

b. Finder에서 저장된 쿼리 XML 파일을 선택하고 열기를 선택합니다.
임포트한 쿼리는 인스턴스에 있는 CMDB 쿼리 작성기의 저장된 쿼리 탭에서 사용할 수 있습니다.

쿼리를 업데이트 세트로 익스포트 및 임포트

저장된 쿼리 정의를 나중에 임포트할 수 있는 업데이트 세트로 XML 파일로 익스포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 익스포트 — cmdb_query_builder(itil 및 자산에 포함됨). 임포트하려면 — 업데이트 세트를 임포트할 권한이 있는 사용자입니다.
익스포트한 쿼리의 도메인은 소스 인스턴스와 대상 인스턴스 모두에서 볼 수 있어야 합니다.

이 태스크 정보

쿼리 정의를 나중에 임포트하고 커밋할 수 있는 업데이트 세트로 익스포트합니다. 이 프로세스를 통해 인스턴스 간에 쿼리를 이식할 수 있습니다(예: 개발 환경에서 프로덕션 환경으로). XML 파일을 사용하여 업데이트 세트를 내보낸 다음 커밋하는 방법에 대한 자세한 내용은 로컬 XML 파일로 업데이트 세트 저장 을 참조하십시오.

조합 쿼리를 익스포트할 때 통합 서비스 매핑 쿼리 정의는 익스포트한 업데이트 세트에 포함됩니다.

프로시저

1. 저장된 쿼리 내보내기:
   a. 필터 탐색기에서 qb_saved_query.list를 입력합니다.
   b. **Enter**를 선택하여 저장된 쿼리 테이블로 이동합니다.
   c. 저장된 쿼리 목록 보기에서 내보낼 쿼리를 선택합니다.
   d. 선택한 행에 대해 작업을 선택한 다음, 쿼리 내보내기를 선택합니다.
   e. 쿼리 익스포터가 익스포트를 완료할 때까지 기다립니다.
2. 익스포트한 저장된 쿼리 임포트:
   a. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트.
   b. 검색된 업데이트 세트 양식에서 XML에서 업데이트 세트 임포트를 선택합니다.
   c. XML 가져오기 페이지에서 파일 선택을 선택합니다.
   d. 내보낸 XML 파일을 선택합니다.
   e. 업로드를 선택합니다.
   f. 검색된 업데이트 세트 목록 뷰에 추가된 새 기록을 엽니다.
   g. 검색된 업데이트 세트 양식에서 업데이트 세트 배치 미리 보기를 선택합니다.
   h. 일괄 업데이트 세트 미리 보기 대화 상자를 닫습니다.
   i. 업데이트 세트 배치 커밋을 선택합니다.
   j. 업데이트 세트 배치 커밋 대화 상자를 닫습니다.

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

결과
임포트한 쿼리가 인스턴스에 저장된 쿼리 작성기 쿼리에 추가됩니다.

CMDB 쿼리 작성기 참조

참조 항목에서는 탐색 및 속성 설정에 대한 예제 쿼리와 설명을 제공합니다.

참조 주제

도메인 분리 및 CMDB 쿼리 작성기

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

CMDB 쿼리 작성기에서 탐색

탐색 도구를 사용하여 쿼리를 확대 또는 축소하거나, 쿼리를 이동하거나, 실행할 쿼리의 섹션을 테두리로 지정합니다.

CMDB 쿼리 작성기에 대한 속성 설정

CMDB 쿼리 작성기 속성을 사용하여 쿼리 처리를 구성합니다.

예제 쿼리

사용자 지정 CMDB 쿼리 및 서비스 매핑 쿼리를 작성하기 위한 모델로 예제 쿼리를 사용합니다.

도메인 분리 및 **CMDB** 쿼리 작성기

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

개요

CMDB 쿼리 작성기에서 도메인 분리가 작동하는 방식

CMDB 쿼리 작성기를 사용하면 여러 CMDB 클래스에 걸쳐 있고 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함하는 복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 쉽게 빌드할 수 있습니다. 도메인 분리는 기본적으로 켜짐으로 설정됩니다.

- 저장된 쿼리

  사용자는 클래스 계층 구조에서 클래스 노드를 끌어 캔버스에 놓고, 노드를 관계 유형과 연결하여 쿼리를 만듭니다.

  사용자는 생성된 쿼리를 나중에 사용할 수 있도록 CMDB의 데이터베이스 [qb_saved_query] 테이블에 XML 파일로 저장할 수 있습니다. 저장된 쿼리는 도메인으로 구분됩니다.

- 쿼리 결과

  저장된 쿼리에서 사용자가 실행 을 선택하면 쿼리 결과가 저장되고 플랫폼 목록 뷰에 표시됩니다.

  쿼리 결과에서 도메인 분리는 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블 및 CMDB CI [cmdb] 테이블에 대한 플랫폼 목록 뷰와 동일한 방식으로 작동합니다. 결과적으로 CI 관계는 도메인으로 구분되지 않으므로 도메인에 관계없이 쿼리 결과의 모든 관계가 표시됩니다. 반대로 쿼리 결과가 CI 전용인 경우에는 CMDB CI가 도메인으로 구분되어 있으므로 현재 도메인에 표시되는 경우에만 결과가 표시됩니다.

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

관련 정보

도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

CMDB 쿼리 작성기에 대한 속성 설정

속성 값을 설정하여 쿼리 처리를 구성합니다.

필요한 액세스 및 역할

쿼리 작성기 속성을 보고 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다.

주:
시스템 속성〔sys_properties〕 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

CMDB 쿼리 작성기 속성

속성	설명
예약된 쿼리의 결과 수와 모든 결과 로드를 선택할 때 쿼리 작성기의 결과 섹션에 대한 결과 수를 제한합니다. glide.cmdb.query.max_results_limit〔_결과_제한〕	• 유형: 정수 • 기본값: 10000 • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성
하나의 배치를 실행하여 하나의 배치 쿼리 결과(결과 100개)를 가져오는 데 걸리는 시간 제한(초)입니다. glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• 유형: 정수 • 기본값: 300 • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성
전체 쿼리를 실행하여 모든 결과를 얻는 데 걸리는 시간 제한(초). glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• 유형: 정수 • 기본값: 1800 • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성
CMDB가 아닌 테이블의 제외 목록을 제외합니다. 사용자가 쿼리를 만들 때 지정된 테이블이 CMDB 쿼리 작성기에 나타나지 않습니다. glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables	• 유형: 문자열 • 기본값: 비었음 • 기타 값: 레이블이 아닌 쉼표로 구분된 테이블 이름 목록입니다. 테이블 이름에 'abc'가 포함된 모든 테이블을 제외하려면 '*abc'를 포함할 수 있습니다. • 위치: 구성 〉 **CMDB** 속성 〉 쿼리 작성기 속성
glide.cmdb.query.batch_size	저장된 쿼리가 실행될 때 전역으로 할당되는 배치 크기입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에 추가합니다 .

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

예제 쿼리

사용자 지정 CMDB 쿼리 및 서비스 매핑 쿼리를 작성하기 위한 모델로 예제 쿼리를 사용합니다.

CMDB 쿼리 예 - 데이터베이스에 연결된 서버

이 예제를 사용하여 CMDB 쿼리를 작성하여 데이터베이스에 연결된 모든 서버를 찾습니다.

CMDB 쿼리 예 - 중요 애플리케이션 서비스

이 예시를 사용하여 CMDB 쿼리를 작성하여 모든 중요한 애플리케이션 서비스와 해당 소유자를 찾습니다.

CMDB 쿼리 예 - 인시던트 또는 변경이 있는 애플리케이션 서비스

이 예시를 사용하여 인시던트 또는 변경 요청이 있는 모든 애플리케이션 서비스를 찾는 CMDB 쿼리를 작성합니다. 애플리케이션 서비스 자체 또는 서비스 내의 모든 CI에 대한 결과가 반환됩니다.

CMDB 쿼리 예 - Windows가 설치된 하드웨어

이 예제를 사용하여 Microsoft Windows가 설치된 내 서비스 오퍼링에서 모든 하드웨어를 찾는 CMDB 쿼리를 작성합니다.

서비스 매핑 쿼리 예제 — 서비스의 Linux 서버

이 예제를 사용하여 서비스 매핑 쿼리를 작성하여 서비스의 모든 Linux 서버를 찾을 수 있습니다.

CMDB 쿼리 예 **-** 데이터베이스에 연결된 서버

이 예제를 사용하여 CMDB 쿼리를 작성하여 데이터베이스에 연결된 모든 서버를 찾습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

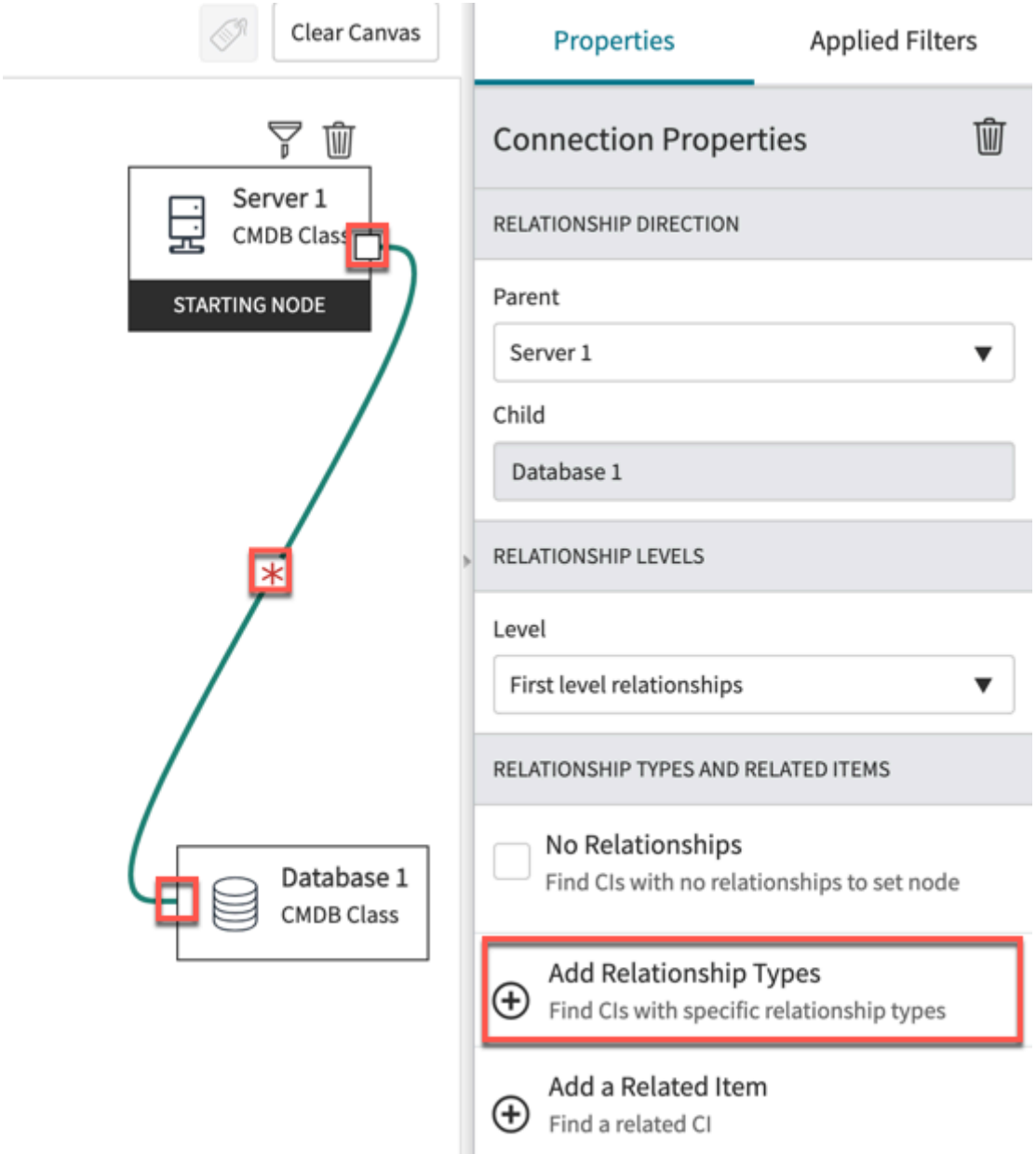
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.
2. 새로 만들기를 선택한 다음, 이름(예: DB# ### ## ##)# 입력합니다.
3. **[CMDB Query**〕를 선택한 다음 **[Create**〕를 선택합니다.
4. **CMDB** 클래스 목록에서 **Server** 클래스를 찾아 캔버스로 끌어 옵니다.

   팁:
   검색 상자를 사용하여 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

5. **Database** 클래스를 찾아 캔버스에서 **Server** 클래스 노드의 오른쪽에 배치합니다.
6. 서버 오른쪽 중앙을 선택한 다음 데이터베이스 왼쪽 중앙을 선택하여 두 클래스 노드 사이에 연결선을 만듭니다.
7. 사이드바에 연결 속성 패널이 나타날 때까지 연결선을 한두 번 선택합니다.
8. 관계 유형 및 관련 항목 섹션에서 관계 유형 추가 를 선택하고 목록에서 모든 관계를 추가합니다.

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



관계 방향 섹션의 설정은 관계의 상위-하위 방향을 반영합니다. Database 클래스가 관계의 부모이면 부모 및 자식 설정이 전환됩니다.

9. 저장을 선택한 다음, 왼쪽에서 저장된 쿼리를 선택하여 저장된 쿼리에 대한 위젯을 확인합니다.
10. 쿼리 위젯을 선택하여 편집 모드에서 캔버스로 돌아갑니다.
11. 실행을 선택하여 쿼리를 실행합니다.
    쿼리 결과를 검토합니다. 각 행에는 서버 CI의 이름, 데이터베이스 CI의 이름 및 이들 사이의 관계 유형이 표시됩니다.
12. 쿼리 결과에 열을 추가합니다.

    a. 캔버스에서 서버 **1** 노드를 한 번 또는 두 번 선택하여 서버 1 보고서 열 섹션이 오른쪽 창에 나타나도록 합니다.

    b. 열 추가를 선택합니다.

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

c. 제조업체를 선택한 다음 열 목록 외부를 선택하여 닫습니다.

d. 실행을 선택합니다.
이제 쿼리 결과에 **Manufacturer** 열이 포함됩니다.

e. 저장을 다시 선택하여 이 쿼리에 대한 사용자 지정을 저장합니다.

CMDB 쿼리 예 **-** 중요 애플리케이션 서비스

이 예시를 사용하여 CMDB 쿼리를 작성하여 모든 중요한 애플리케이션 서비스와 해당 소유자를 찾습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기 을 클릭한 다음, 새로 만들기를 선택합니다.

2. 쿼리 이름으로## ### ###### #### 입력합니다.

3. [CMDB Query〕를 선택한 다음 **[Create**〕를 선택합니다.

4. CMDB 클래스 목록에서 애플리케이션 서비스 클래스를 찾은 다음 캔버스로 끌어 옵니다.

> 팁:
> 검색 상자를 사용하여 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

5. 애플리케이션 서비스 노드에 필터를 추가합니다.

a. 애플리케이션 서비스 노드를 가리킨 다음 필터 적용 아이콘을 선택합니다.

b. 필터 섹션에서 **[business criticality] [is] [1 - most critical]** 조건을 추가합니다.

c. 필터 섹션을 닫습니다.

6. 쿼리 결과에 열을 추가합니다.

a. 속성 사이드바에서 열 추가를 선택합니다.

b. 비즈니스 중요도 및 소유자를 선택한 다음 열 목록 외부를 선택하여 닫습니다.

7. 저장을 선택합니다.

8. 실행을 선택한 다음, 결과를 검토합니다.
예를 들어 중요한 애플리케이션 서비스를 소유자 없이 찾을 수 있습니다.

CMDB 쿼리 예 **-** 인시던트 또는 변경이 있는 애플리케이션 서비스

이 예시를 사용하여 인시던트 또는 변경 요청이 있는 모든 애플리케이션 서비스를 찾는 CMDB 쿼리를 작성합니다. 애플리케이션 서비스 자체 또는 서비스 내의 모든 CI에 대한 결과가 반환됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기.

2. 새로 만들기를 선택한 다음 ## #### #### ## ## ### ## ###### #### 입력합니다.

3. [CMDB Query〕를 선택한 다음 **[Create**〕를 선택합니다.

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

4. **CMDB** 클래스 목록에서 애플리케이션 서비스 클래스를 찾은 다음 캔버스로 끌어 옵니다.

   팁:
   검색 상자를 사용하여 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

5. 비 **CMDB** 테이블을 선택합니다.
6. 클래스 계층 구조에서 **Incidents** 클래스를 찾은 다음 캔버스로 끌어 옵니다.
7. 클래스 계층 구조에서 변경 요청 클래스를 찾은 다음 캔버스로 끌어 옵니다.
8. 애플리케이션 서비스와 인시던트 노드를 연결한 다음 속성 오른쪽 표시줄에 연결합니다.
   a. 패턴의 모든 노드에 인시던트 참조 필터 적용을 선택합니다.
   b. **CI** 참조 열 사용을구성 항목으로 설정합니다.
9. 애플리케이션 서비스와 변경 요청 노드를 연결한 다음 속성 오른쪽 표시줄에 연결합니다.
   a. 패턴의 모든 노드에 변경 요청 참조 필터 적용을 선택합니다.
   b. **CI** 참조 열 사용을구성 항목으로 설정합니다.
10. 인시던트와 변경 요청 노드 사이의 **And** 연산자를 선택하고 **Or**로 전환합니다.
11. 저장을 선택합니다.
12. 실행을 선택한 다음, 결과를 검토합니다.

CMDB 쿼리 예 - Windows가 설치된 하드웨어

이 예제를 사용하여 Microsoft Windows가 설치된 내 서비스 오퍼링에서 모든 하드웨어를 찾는 CMDB 쿼리를 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 쿼리 작성기 을 클릭한 다음, 새로 만들기를 선택합니다.
2. 쿼리 이름으로 All hardware in my service offering that has Windows# #### ### 입력 합니다.
3. **[CMDB Query]**를 선택한 다음 **[Create]**를 선택합니다.
4. **CMDB** 클래스 목록에서 다음 클래스를 찾은 다음 캔버스로 끌어 옵니다.

   팁:
   검색 상자를 사용하여 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

   - 서비스
   - 서비스 오퍼링
   - 애플리케이션 서비스
   - 인프라 검색, 하드웨어

5. 서비스 노드를 서비스 오퍼링 노드에 연결합니다.

   속성 사이드바에서 관계 유형 추가 를 선택하고 연결 대상: : 연결 기준 관계를 선택합니다.

6. 서비스 오퍼링 노드를 애플리케이션 서비스 노드에 연결합니다.

   속성 오른쪽 표시줄에서 관계 유형 추가 를 선택하고 연결 대상: : 연결 기준 관계를 선택합니다.

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

7. 애플리케이션 서비스 노드를 선택합니다.

   속성 오른쪽 표시줄에서 쿼리에서 애플리케이션 서비스 내의 모든 CI를 포함하도록 연결된 노드를 패턴으로 변환 을 선택합니다.

8. 애플리케이션 서비스 노드를 하드웨어 노드에 연결합니다.
9. 서비스 중인 모든 인프라,
10. 저장을 선택합니다.
11. 실행을 선택한 다음, 결과를 검토합니다.

    서비스 열 헤더의 열 옵션을 선택하고 서비스별 그룹화를 선택할 수 있습니다. 그런 다음 서비스를 확장하여 해당 서비스의 모든 하드웨어 인프라를 확인합니다.

12. CMDB 쿼리 작성기 창으로 돌아가서 Windows가 설치된 인프라 CI만 포함하도록 쿼리를 확장합니다.
13. 비 **CMDB** 테이블을 선택하고 소프트웨어 인스턴스 클래스를 찾은 다음 캔버스로 끌어옵니다.
14. 하드웨어 노드를 소프트웨어 인스턴스 노드에 연결합니다.

    속성 오른쪽 표시줄에서 **CI** 참조 열 사용을설치 날짜로 설정합니다.

15. 소프트웨어 인스턴스 노드를 가리키고 나타나는 필터 적용 아이콘을 선택합니다.
    a. 필터 섹션에서 **[Product Name.Name] [is] [windows]** 조건을 추가합니다.
    b. 필터 섹션을 닫습니다.
16. 저장을 선택합니다.
17. 실행을 선택하고 새 결과를 검토합니다.

서비스 매핑 쿼리 예제 — 서비스의 **Linux** 서버

이 예제를 사용하여 서비스에서 모든 Linux 서버를 찾는 쿼리를 작성할 서비스 매핑 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이 예제 서비스 매핑 쿼리는 Linux 서버를 포함하는 모든 서비스를 찾습니다. 그런 다음 간단한 수정으로 쿼리에서 Linux 서버를 포함하지 않는 모든 서비스를 찾을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭하고 **CMDB** 쿼리 작성기를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택한 다음, 이름 필드# #### Linux ### 입력합니다.
3. **Service Mapping** Query(서비스 매핑 쿼리)를 선택한 다음, Create(만들기)를 선택합니다.
4. **CMDB** 클래스 계층 구조 목록에서 **Linux** 서버를 찾아 캔버스로 끌어 놓습니다.

   팁:
   검색 상자를 사용하여 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

5. 실행을 선택합니다.

   쿼리 결과를 검토합니다. 각 행에는 서비스 이름과 서비스 매핑 해당 서비스의 멤버인 Linux 서버의 이름이 표시됩니다.

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

6. 오른쪽 창에서 이 패턴을 포함한 서비스를 사용하지 않도록 설정한 다음, 실행 을 다시 선택합니다.

   쿼리 결과를 검토합니다. 이제 각 행에는 지정된 Linux 서버를 포함하지 않는 서비스의 이름이 서비스 매핑 표시됩니다.

CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링

ServiceNow# CSDM 및 CMDB Data Foundations Dashboards 대시보드 스토어 앱에는 CMDB 및 일반 서비스 데이터 모델 (CSDM)의 주요 기본 메트릭에 대한 통찰력을 제공하는 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 앱은 CMDB가 CSDM 최적의 사용을 위해 올바르게 구성되고 잠재적인 위험을 완화하기 위한 권장 사항을 제공합니다.

주:
CSDM 및 CMDB 데이터 기초 대시보드는 도메인 분리를 지원하지 않습니다.

소개 내용은 ServiceNow CSDM 및 CMDB용 데이터 기반 대시보드 비디오를 시청하십시오.

스토어에서 앱 요청

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

CSDM 및 CMDB Data Foundations Dashboards 대시보드 스토어 앱은 서로를 보완하는 대시보드를 제공합니다. 다음 각 대시보드에 대한 해당 섹션을 참조하십시오.

CMDB Data Foundations 대시보드

CMDB의 다양한 구성과 사용자 지정을 평가합니다. 이 대시보드는 중요한 데이터가 유효하고 적절하게 구성되었는지 검사하며 구현 시 잠재적 위험을 식별하고 가시성을 제공합니다. CMDB 데이터 기초 대시보드를 사용하여 문제를 방지하고 CMDB의 지속적이고 효과적인 기능을 지원할 수 있습니다.

CSDM Data Foundations 대시보드

CSDM 데이터 기초 대시보드는 제품의 이점을 최대한 활용할 수 있도록 단일 페이지에 주요 CSDM 메트릭을 Now Platform# 표시합니다.

CSDM 및 CMDB 데이터 기초 대시보드 기능은 기본 시스템에서 기본적으로 활성화되는 com.snc.cmdb.getwell 플러그인을 통해 제공됩니다.

대시보드에 액세스

다음 단계 중 하나를 사용하여 CSDM 및 CMDB 데이터 기반 대시보드에 액세스합니다.

- CMDB 작업 공간에서 다음을 수행합니다.
  1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
  2. CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 관리를 선택합니다.
  3. 관리 도구의 최적화 섹션에서 **CMDB** 데이터 기초 대시보드 또는 **CSDM** 데이터 기초 대시보드 를 선택합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 구성을 클릭한 다음 **CMDB** 데이터 기초 대시보드 또는 **CSDM** 데이터 기초 대시보드를 선택합니다.

두 대시보드 중 하나의 제목 표시줄에서 대시보드 변경 아이콘(대시보드 을 클릭하여 두 대시보드 간에 전환할 수 있습니다.

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

성과 관리

예를 들어, 큰 CMDB 또는 많은 수의 미준수 CI의 영향을 크게 받는 일부 메트릭의 성능 영향을 관리하는 것이 유용할 수 있습니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 이러한 메트릭의 성능을 관리하여 대시보드의 전반적인 성능을 개선할 수 있습니다.

메트릭 비활성화

필요하지 않거나 광범위한 자원이 필요하고 성능에 영향을 주는 CMDB 또는 CSDM 메트릭을 비활성화합니다. 메트릭에 대한 활성/비활성 설정은 제품군 릴리스 업그레이드 간에 유지됩니다.

메트릭을 비활성화하려면 다음을 수행합니다.

1. 모든 CMDB 및 CSDM 메트릭이 저장되는 CMDB/CSDM 메트릭 개선 [sn_getwell_metric] 테이블에 액세스합니다.
2. [sn_getwell_metric] 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
3. 비활성화하려는 메트릭을 찾은 후 활성 열을 **false**로 설정합니다.

비활성 메트릭과 연결된 대시보드의 타일은 데이터 수집을 중지하고 새로 고쳐지지 않습니다. 메트릭을 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 CMDB 및 CSDM 데이터 기초 대시보드에서 메트릭 계산을 "해제"하는 방법(KB1430455) 을 참조하십시오.

메트릭 제한

다음 메트릭의 경우 메트릭별 설정을 사용하여 성능에 미치는 영향을 제한할 수 있습니다.

- CMDB 메트릭:
  - *CIs Processed via IRE*
  - *CIs with Relationships to Parent and Child*
  - *Hardware CIs with Serial Numbers*
- CSDM 메트릭:
  - *Application Services with 'Consumes::Consumed By' Relationship to Business Application*
  - *Application Services with Business Application Relationships*
  - *Business Application with Application Service Relationship*

CMDB/CSDM 메트릭 개선 [sn_getwell_metric] 테이블의 다음 열은 성능 영향을 제한하는 메트릭당 기본값으로 설정되며, 그 중 일부는 미세 조정될 수 있습니다. 예를 들어, 메트릭에 대해 많은 수의 미준수 CI가 있는 경우 이러한 설정을 검토합니다. 또 다른 예로는 하나의 메트릭에 대한 소수의 준수 CI가 이미 상태를 나타내는 지표로 충분하고 해당 메트릭에 대한 나머지 CI를 처리할 필요가 없는 대규모 CMDB가 있는 경우를 들 수 있습니다.

- *Aggregate limit*: 메트릭에 대해 보고된 미준수 CI의 최대 수 또는 백분율입니다. 해당 임계값에 도달하면 메트릭에 대한 계산이 실행에 대해 중지되고 메트릭에 대한 점수가 0으로 설정됩니다(기본값은 사용자 지정할 수 없음).
- *Fail count threshold*: 메트릭 *Runtime threshold*의 . 이 임계치에 도달하면 해당 메트릭이 자동으로 비활성화됩니다.
- *Runtime threshold*: 메트릭을 실행하기에 너무 긴 것으로 간주되는 시간 임계치(초)입니다. 초과하면 현재 메트릭 실행이 실패한 것으로 간주됩니다.

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

대부분의 메트릭의 경우, 런타임이 초과 *Runtime threshold*되어 실패하는 연속 실행 수가 보다 크 *Fail count threshold*면 시스템이 메트릭을 자동으로 비활성화합니다. 활성 열을 **true**로 설정하여 비활성화된 메트릭을 수동으로 다시 활성화할 수 있습니다. 이러한 열 정의 및 사용에 대한 예외는 CMDB *CIs Processed via IRE* 메트릭입니다. 자세한 내용은 CMDB Data Foundations 대시보드 문서를 참조하십시오.

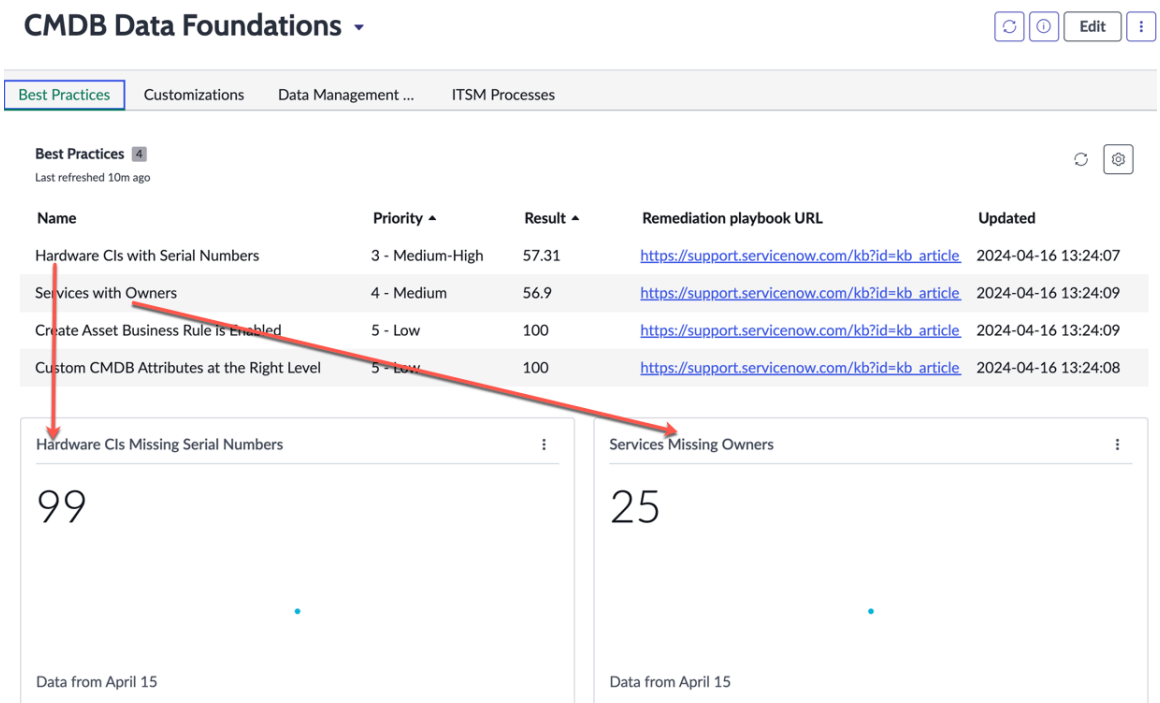
CMDB Data Foundations 대시보드

CMDB 데이터 기초 대시보드를 사용하여 CMDB의 기본 주요 상태 관련 메트릭을 모니터링합니다.

요구 사항

- CMDB 데이터 기초 대시보드에 액세스하려면 사용자를 관리자, itil_admin 또는 자산 역할로 구성해야 합니다. 퍼포먼스 분석(PA) 데이터로 드릴다운할 수 있는 일부 메트릭에는 특정 테이블에 액세스하기 위한 추가 역할이 필요할 수 있습니다. 이러한 역할은 메트릭당 적절하게 지정됩니다.
- CMDB 데이터 기초 대시보드는 실행 중이어야 하는 다음 예약된 작업을 추가합니다.
  - *CMDB Get Well Metric Collection*: 메트릭과 연결된 준수 CI에 대한 상세 정보를 계산하고 저장하여 메트릭의 목록 뷰를 채웁니다. 데이터는 이 예약된 작업을 처음 실행한 후에만 대시보드에 나타납니다. 메트릭 점수는 CMDB Data Foundations 메트릭 점수 [sn_getwell_cmdb_score] 테이블에 저장됩니다. 이 비 PA 작업은 기본적으로 매일 실행됩니다.
  - *CMDB Data Foundations PA Metric Collection*: 메트릭과 연결된 총 미준수 CI를 계산하고 대시보드의 PA 위젯을 채웁니다. 또한 메트릭과 연결된 미준수 CI에 대한 시간 경과에 따른 추세 데이터를 제공합니다. 이 PA 작업은 기본적으로 매일 실행됩니다.
  - *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: 작업에 의해 *CMDB Get Well Metric Collection* 하루에 한 번(기본값) 호출되고 10분 간격으로 반복적으로 실행되어 가능한 한 많은 1,000-CI(기본값) 배치 파일을 처리합니다. 각 10분 실행 후 작업이 1분 동안 중지됩니다.

개요



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

CMDB 데이터 기초 대시보드에는 4개의 탭이 있으며, 각 탭은 고유한 CMDB 메트릭 세트를 그룹화합니다.

- 베스트 프랙티스: 테이블 및 속성 사용이 CMDB의 상태를 지원하기 위한 것인지 확인합니다. 이 메트릭 집합은 서비스 및 관계 채우기와 같은 CSDM 관련 표준의 준수 여부를 확인합니다.
- 사용자 지정: CMDB에 대한 사용자 지정이 사용되는 방법을 확인합니다. 이 메트릭 집합은 사용자 지정이 과도하게 사용되지 않는지, 필요할 때만 사용되고 올바르게 적용되는지 확인합니다.
- 데이터 관리 프랙티스: 타사 데이터를 CMDB로 임포트하는 작업이 CMDB의 무결성을 손상시키지 않고 제대로 수행되는지 확인합니다. 이 메트릭 집합은 임포트한 데이터가 CMDB 기능의 기초를 제공할 수 있도록 올바르게 구성되고 형식이 지정되었는지 확인합니다.
- **ITSM** 프로세스: ITSM 프로세스가 CMDB 데이터를 활용하는지 확인합니다.

메트릭의 목록 뷰에 있는 열

메트릭의 목록 뷰에 표시되는 열은 다음과 같습니다.

이름

메트릭 이름입니다.

우선순위

메트릭의 우선순위입니다. 메트릭의 우선순위는 메트릭의 가중치와 백분율 점수의 심각도를 계산하는 것입니다. 우선순위 범위는 가장 높은 우선 순위인 **1 -** 중요 에서 가장 낮은 우선 순위인 **5 -** 낮음입니다. 메트릭은 우선순위가 가장 높은 메트릭(우선순위가 가장 낮은 번호)부터 우선순위 순서대로 나열됩니다.

결과

메트릭을 준수하는 CI(또는 측정된 항목)의 수입니다.

> **주:**
> 일부 메트릭은 대시보드에 나타나는 결과에 영향을 주는 더 낮은 임계치 값을 사용합니다. 이러한 메트릭의 경우 규정을 준수하는 CI의 백분율이 하한 임계치 값보다 작으면 메트릭의 결과가 0으로 나타납니다.

Remediation 플레이북 URL

의 Now Support정정 플레이북 문서에 대한 링크입니다. 이러한 지식 문서는 각 문제에 대한 컨텍스트, 문제 해결에 도움이 되는 가이드라인 및 CI를 준수하는 데 필요한 기타 상세 정보를 제공합니다. 링크를 클릭하고 자격 증명을 사용하여 지식 문서에 접근합니다 Now Support .

퍼포먼스 분석 위젯

대부분의 메트릭은 관계가 있는 메트릭을 준수하지 않는 CI에 대한 자세한 정보를 제공하는 퍼포먼스 분석(PA) 위젯 (타일)과 연결됩니다. 예약된 작업에서 제공하는 PA 위젯에 액세스하려면 타일을 드릴다운합니다 *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`* .

분석 허브 페이지에서 다음을 수행합니다.

- 세부 항목 컨텍스트 메뉴를 클릭하여 사용 가능한 세부 항목을 확인합니다.
- 실시간(

) 옵션이 선택되어 있는지 확인한 다음 기록 표시를 클릭하여 각 CI의 목록 뷰를 확인합니다.

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

베스트 프랙티스 메트릭

베스트 프랙티스 탭에는 다음 메트릭이 포함되어 있습니다.

자산 생성 비즈니스 규칙이 활성화됨

비즈니스 규칙이 있는지 확인합니다 *`Create Asset on insert`* . 비즈니스 규칙이 있는 경우 메트릭의 백분율 점수는 100입니다. 그렇지 않으면 백분율 점수는 0으로 설정됩니다.

적절한 수준의 사용자 지정 CMDB 속성

CMDB 계층 구조의 상위 수준에서 추가해야 하는 사용자 지정 속성의 백분율입니다. 예를 들어 사용자 지정 특성 *`Warranty duration`* 은 계층 구조의 상위 수준에서 한 번 추가하는 대신 Computer 클래스에 세 번 추가되어 더 효율적입니다.

- If (10> 이동할 수 있는 총 속성 수): 백분율이 0으로 설정됩니다.
- 그렇게 하지 않을 경우: 백분율은 (10 – 위로 이동할 수 있는 속성의 총 수)*10으로 설정됩니다.

일련 번호가 있는 하드웨어 CI

일련 번호가 있는 컴퓨터 또는 네트워크 장비 CI와 일련 번호가 없는 CI의 비율 비교. 메트릭은 다음 조건을 기반으로 합니다.

- 클래스는 컴퓨터 또는 기어의 인스턴스입니다.
- 상태 = 설치됨
- 운영 상태 = 운영
- 일련 번호가 비어 있습니다.

이 메트릭에 대한 전체 CI 집합은 처음 세 조건을 충족하는 CI로 구성됩니다. 모든 조건을 충족하는 CI는 일련 번호가 없는 비규격 컴퓨터 또는 네트워크 장비 CI로 계산됩니다.

> **주:**
> 규정을 준수하는 CI의 백분율이 70% 미만이면 이 메트릭의 백분율 점수는 0으로 설정됩니다.

일련 번호가 없는 하드웨어 CI 타일은 메트릭을 준수하지 않는 총 CI 수를 표시 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

키 클래스별 일련 번호가 없는 하드웨어 CI 차트는 일련 번호가 누락된 CI를 주요 클래스별로 그룹화하여 보여줍니다. 차트의 클래스 막대를 가리키면 자세한 내용이 표시되고, 클래스 막대를 클릭하면 클래스에 대한 해당 CI의 목록 뷰에 액세스할 수 있습니다.

메트릭을 비활성화하는 것 외에 잠재적인 성과 영향을 관리하려면 CMDB/CSDM 메트릭 개선 [sn_getwell_metric] 테이블의 메트릭에 대해 다음 성과 관리 열을 조정하여 성능 영향을 제한할 수 있습니다. 이 메트릭의 경우 이러한 열은 다음 기본값으로 설정됩니다.

- *`Aggregate limit`*: 30 (메트릭의 CI 비율(%)
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3,600

이러한 열에 대한 자세한 내용은 의 성능 관리를 CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링참조하십시오.

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

소유자가 있는 서비스

필드가 *owned_by* 채워진 운영 서비스와 이 필드가 채워지지 않은 운영 서비스의 비율입니다.

이 메트릭에 대한 전체 CI 세트는 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블(여기서 *operational_status* = 운영)의 모든 운영 서비스로 구성됩니다. 이 메트릭의 백분율 점수는 (준수 CI/전체 CI 세트) * 100으로 계산됩니다.

누락된 서비스 소유자 타일은 메트릭을 준수하지 않는 총 CI 수를 표시 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

커스터마이제이션 메트릭

커스터마이제이션 탭에는 다음 메트릭이 포함되어 있습니다.

기본 시스템 비즈니스 애플리케이션 테이블 사용량

〔cmdb_ci〕을 확장하고 이름이 "u_" 또는 "x_"로 시작하며 "버스" 및 "앱" 문자열을 포함하는 테이블인 사용자 지정 비즈니스 애플리케이션 테이블이 있는지 확인합니다.

이러한 사용자 지정 테이블이 있으면 0이고, 없으면 백분율은 100입니다.

사용자 지정 비즈니스 애플리케이션 테이블 타일에는 사용자 지정 비즈니스 애플리케이션 테이블이 표시됩니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 테이블 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

기본 시스템 CMDB 관계 유형 사용량

사용자가 생성한 기본 시스템 관계 유형과 사용자 지정 관계 유형의 백분율입니다. 사용자 지정 관계 유형을 만들면 CMDB의 무결성에 방해가 될 수 있으므로 이 메트릭을 사용하면 이러한 문제를 방지할 수 있습니다.

이 메트릭은 "Manages::Managed by"가 아니라 "전역"*name*인 관계 유형 [cmdb_rel_type] 테이블의 *sys_package* 기록을 카운트합니다. 이 메트릭의 백분율 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

- count가 <= 0이면 백분율은 100입니다
- count가 10〉이면 백분율은 0입니다.
- 그렇지 않으면 백분율 = (10 – 개수)*10

사용자 지정 CMDB 관계 유형 타일은 메트릭을 준수하지 않는 관계를 표시. 이러한 관계는 기본 시스템에 포함되지 않고 사용자 지정으로 생성된 관계입니다. 타일을 클릭하면 PA 위젯을 드릴다운하여 자세한 내용(예: 모든 관계 나열)을 볼 수 있습니다.

기본 시스템 관계 유형이 삭제되거나 다시 작성되지 않음

기본 시스템에 존재하며 삭제되거나 다시 생성되지 않은 관계 유형과 삭제되었지만 다시 생성될 수 있는 관계 유형의 비교 백분율입니다. 기본 시스템 관계를 삭제하고 다시 만들면 CMDB의 무결성에 방해가 될 수 있으므로 이 메트릭을 사용하면 잠재적인 문제를 방지할 수 있습니다.

이 메트릭은 삭제되고 다시 작성될 가능성이 있는 기본 시스템 관계의 개수를 셉니다. 메트릭의 백분율 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

- count가 <= 0이면 백분율은 100으로 설정됩니다.
- count가 10> 경우 백분율은 0으로 설정됩니다.
- 그렇지 않으면 백분율 = (10 – 개수)*10

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

.

기본 시스템 CMDB 관계 유형 삭제 및/또는 다시 생성 타일은 메트릭을 준수하지 않는 관계를 표시. 타일을 클릭하면 PA 위젯을 드릴다운하여 자세한 내용(예: 모든 관계 나열)을 볼 수 있습니다.

표준 이름 지정을 사용하는 사용자 지정 CMDB 테이블

이름이 표준 문자열 "u_cmdb_ci"로 시작하지 않는 사용자 지정 CMDB 테이블의 백분율입니다. 메트릭은 CMDB 테이블에서 확장되고 이름이 문자열 "u_"(사용자 지정 테이블임을 나타냄)으로 시작하지만 "u_cmdb_ci"이 아닌 테이블 [sys_db_object] 테이블의 테이블을 계산합니다.

이 메트릭의 백분율 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

- count <= 0이면 백분율은 100입니다.
- 개수가 6〉면 백분율은 0입니다.
- count가 0에서 6 사이이면 백분율은 (1-(count/6))*100입니다.

표준 이름 지정을 사용하지 않는 사용자 지정 CMDB 테이블 타일은 메트릭 하여 메트릭을 준수하지 않는 테이블을 표시합니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 테이블 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

사용자 지정 속성 사용

기본 시스템의 CMDB 테이블에 추가된 사용자 지정 속성의 백분율입니다. 사용자 지정 속성은 "cmdb_ci"로 시작하는 테이블 이름과 "u_"로 시작하는 열 이름으로 식별됩니다.

메트릭의 백분율 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

- (총 사용자 지정 속성 개수가 50> 경우): 백분율이 0으로 설정됩니다.
- (총 사용자 지정 속성 개수가 10인 <): 백분율이 100으로 설정됩니다.
- (사용자 지정 속성 총 개수가 10–50인 경우): 백분율이 (사용자 지정 속성 총 개수 – 10)/(50-10)*100으로 설정됩니다.

데이터 관리 프랙티스 메트릭

데이터 관리 프랙티스 탭에는 다음 메트릭이 포함되어 있습니다.

지난 90일 동안 업데이트된 활성 CI

지난 90일 동안 업데이트된 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 또는 VMware 가상 머신 인스턴스[cmdb_ci_vmware_instance] 활성 CI와 그렇지 않은 CI(부실 CI)의 비율 비교 메트릭은 다음 조건을 기반으로 합니다.

- 클래스는 하드웨어 또는 VMware 가상 머신 인스턴스의 인스턴스입니다.
- 상태 = 설치됨
- 운영 상태 = 운영
- 업데이트>= 90일

이 메트릭에 대한 전체 CI 세트는 처음 세 조건을 충족하는 CI로 구성됩니다. 모든 조건을 충족하는 CI는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 및 VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vmware_instance] 클래스의 부실 CI로 계산됩니다.

> **주:**
> 규격 CI의 백분율이 65% 미만이면 이 메트릭에 대해 표시되는 결과가 0으로 설정됩니다.

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

90일 동안 업데이트하지 않는 활성 CI 타일은 메트릭을 준수하지 않는 총 CI 수를 표시 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

IRE를 통해 처리된 CI

IRE를 통해 처리된 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 또는 VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vmware_instance] CI와 IRE를 통해 처리되지 않은 CI의 비율. CI는 다음 조건을 모두 충족하는 경우 IRE를 통해 처리된 것으로 계산됩니다.

- 하드웨어 인스턴스 [cmdb_ci_hardware] 또는 VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vmware_instance]
- 상태 = 설치됨
- 운영 상태 = 운영
- Sys_id는 IN(sys_object_source 테이블의 target_sys_id)입니다.

처음 세 조건만 충족하지만 네 번째 조건을 충족하지 않는 CI는 IRE를 통해 처리되지 않은 CI로 계산됩니다.

> **주:**
> 이 메트릭에 대해 PA에서 제공하는 데이터를 보려면 관리자 또는 discovery_admin의 추가 역할이 필요합니다. 그러나 분석 허브 페이지의 기록 표시 버튼은 지원되지 않습니다.

메트릭을 비활성화하는 것 외에 잠재적인 성과 영향을 관리하려면 CMDB/CSDM 메트릭 개선 [sn_getwell_metric] 테이블의 메트릭에 대해 다음 성과 관리 열을 조정하여 성능 영향을 제한할 수 있습니다. 이 메트릭의 경우 이러한 열은 다음 기본값으로 설정됩니다.

- *`Aggregate limit`*: 1,000(10분 실행 간격 동안 작업이 처리한 *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`* 각 배치 파일의 레코드 수) 사용자 정의 불가).
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 72,000(모든 *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`* 작업 실행의 총 런타임의 일일 제한)

이 메트릭의 경우 메트릭 점수를 0으로 자동 설정하는 트리거가 없습니다. 이러한 열에 대한 자세한 내용은 의 CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링'성능 관리'를 참조하십시오.

이름이 있는 CI

이름이 최대 200인 하드웨어, VMware 가상 머신 인스턴스 또는 애플리케이션 CI의 백분율입니다. 메트릭은 다음 조건을 기반으로 합니다.

- 클래스는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware], VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vmware_instance] 또는 애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕의 인스턴스입니다.
- 상태 = 설치됨
- 운영 상태 = 운영
- 이름이 비었습니다.

미준수 CI는 이름이 누락된 CI로 계산되며, 모든 조건을 충족하는 CI입니다.

메트릭의 백분율 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

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

- 이름이 없는 CI 수가 200> 경우 백분율은 0입니다.
- 이름이 없는 CI 수가 200< 경우 백분율은 (200-(이름 없는 CI 수)/200 * 100)입니다.

이름이 누락된 CI 타일은 메트릭을 준수하지 않는 CI의 총 개수를 표시 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

상위 및 하위 관계가 있는 CI

비분리 CI 대 분리 CI의 비율입니다.

이 메트릭에 대한 전체 CI 세트는 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 레코드에 있는 CI로 구성됩니다. 〔parent.sys_class_name=(비어 있음)〕 또는 〔child.sys_class_name=(비어 있음)〕인 CI는 고아 CI로 계산됩니다.

고아 CI 타일에는 메트릭 막대의 어두운 부분과 상관 관계가 있는 고아 CI의 총 수가 표시됩니다. 타일을 선택하여 모든 CI 목록으로 드릴다운합니다.

메트릭을 비활성화하는 것 외에 잠재적인 성과 영향을 관리하려면 CMDB/CSDM 메트릭 개선 [sn_getwell_metric] 테이블의 메트릭에 대해 다음 성과 관리 열을 조정하여 성능 영향을 제한할 수 있습니다. 이 메트릭의 경우 이러한 열은 다음 기본값으로 설정됩니다.

- *`Aggregate limit`*: 1,000
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3,600

이러한 열에 대한 자세한 내용은 의 성능 관리를 CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링참조하십시오.

처리된 중복 CI

업데이트를 적용한 하드웨어 또는 VMware 가상 머신 인스턴스 클래스의 중복 CI 비율(최대 200)입니다. 처리되지 않은 중복 CI 수가 상한 임계치인 200보다 크면 0으로 설정됩니다. 메트릭은 다음 조건을 기반으로 합니다.

- 클래스는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 또는 VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vmware_instance] 클래스의 인스턴스입니다.
- 상태 = 설치됨
- 운영 상태 = 운영
- Duplicate_of 비어 있지 않음

미준수 CI는 모든 조건을 충족하는 CI로 계산됩니다. 미준수 CI는 정정되지 않은 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 또는 VMware 가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vmware_instance] 중복 CI입니다. 자세한 내용은 중복 CI 정정 문서를 참조하십시오.

이 메트릭의 백분율 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

- 비준수 CI 수가 200> 경우 백분율은 0입니다.
- 미준수 CI 수가 200< 경우 백분율은 (200-미준수 CI 수)/200 * 100입니다.

처리되지 않은 중복 CI 타일에는 메트릭을 준수하지 않는 총 CI 수가 표시되며 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

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

호스트 이름을 반영하는 설치된 서버 CI 이름 지정

이름에 있는 첫 번째 마침표까지 호스트 이름이 반영되는 서버 CI의 비율(%)입니다. 메트릭에 대한 전체 CI 집합은 서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 모든 서버이며, 여기서 *install_status*=1이고 *host_name* 비어 있지 않습니다.

준수 CI의 예:

- 서버 이름은 "abc"이고 호스트 이름은 "abc.1.2.3"입니다.
- 서버 이름과 호스트 이름이 같습니다.

메트릭에 대한 백분율 점수는 (준수 CI/총 CI)*100으로 계산됩니다.

호스트 이름을 반영하지 않는 설치된 서버 CI 이름 지정 타일에는 메트릭을 준수하지 않는 서버 CI 수가 표시됩니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

주:
호스트 이름을 반영하지 않는 설치된 서버 CI 이름 지정 위젯을 수동으로 새로 고쳐야 하는 경우 먼저 CMDB 메트릭 수집 작업을 실행한 다음 CMDB 데이터 기초 PA 메트릭 수집 작업을 실행해야 합니다.

모델 항목이 있는 관리형 CI

모델 ID가 있는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] CI와 모델 ID가 없는 CI의 비율 비교.

이 메트릭에 대한 전체 CI 세트는 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 모든 CI로 구성됩니다. 준수 CI는 *model_id* 채워진 CI입니다.

모델 항목이 없는 관리되는 CI 타일에는 메트릭을 준수하지 않는 총 CI 수가 표시되며 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

위치가 있는 서버

채워진 서버 CI *Location* 대 채워지지 않은 서버 CI의 *Location* 백분율입니다. 이 메트릭에 대한 전체 CI 집합은 서버 〔cmdb_ci_server〕 테이블의 서버 CI(install_status = 1 및 operational_status=1)입니다. 준수 CI는 위치도 null이 아닌 CI입니다.

메트릭에 대한 백분율 점수는 (준수 CI/총 CI)*100으로 계산됩니다.

위치가 없는 서버 타일에는 메트릭을 준수하지 않는 서버 CI 수가 표시됩니다. 이것이 비어 있는 *Location* 서버 CI입니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

독특한 위치

고유 위치 대 고유하지 않은(중복) 위치의 백분율입니다.

이 메트릭의 전체 위치 집합은 위치 [cmn_location] 테이블 기록 *name* 의 null이 아닌 모든 위치로 구성됩니다. 중복 위치는 null이 아닌 레코드 *name* 로 계산되고 동일한 이름이 두 번 이상 사용됩니다.

메트릭에 대한 백분율 점수는 (준수 CI/총 CI)*100으로 계산됩니다.

중복 위치 타일은 메트릭을 준수하지 않는 총 CI 수를 표시. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

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

> **주:**
> 호스트 이름을 반영하지 않는 설치된 서버 CI 이름 지정 위젯을 수동으로 새로 고쳐야 하는 경우 먼저 CMDB 메트릭 수집 작업을 실행한 다음 CMDB 데이터 기초 PA 메트릭 수집 작업을 실행해야 합니다.

ITSM 프로세스 메트릭

ITSM 프로세스 탭에는 다음 메트릭이 포함되어 있습니다.

CI를 참조하는 변경 사항

CI에 대한 참조가 있는 변경 요청과 참조가 없는 변경 요청의 비율입니다. 전체 세트에는 지난 90일 동안 생성된 모든 변경 요청이 포함됩니다. 규정 준수 기록은 필드가 *cmdb_ci* 비어 있지 않은 변경 요청입니다.

메트릭의 백분율 점수는 (준수 변경 요청/총 변경 요청) * 100으로 계산됩니다.

CI를 참조하지 않는 변경 타일은 메트릭을 준수하지 않는 총 기록 수를 표시. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 변경 요청 나열과 같은 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 드릴다운 시 이 메트릭에 대해 퍼포먼스 분석에서 제공하는 모든 데이터를 보려면 itil 또는 sn_change_read의 추가 역할이 필요합니다.

서비스 및 CI와 관련된 변경 사항

CI에 대한 서비스 관련 변경과 그렇지 않은 변경의 백분율입니다. 이 메트릭에 대한 전체 CI 집합은 모든 변경 요청 기록으로 구성됩니다. 준수 기록은 필드와 필드가 모두 *cmdb_cibusiness_service* 비어 있지 않은 변경 요청입니다.

서비스나 CI와 관련되지 않은 인시던트 타일은 메트릭을 준수하지 않는 총 기록 수를 표시 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 드릴다운 시 이 메트릭에 대해 퍼포먼스 분석에서 제공하는 모든 데이터를 보려면 itil 또는 sn_change_read의 추가 역할이 필요합니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

CI를 참조하는 인시던트

CI를 참조하는 인시던트와 그렇지 않은 인시던트의 비율입니다. 전체 기록 세트에는 지난 60일 동안 생성된 모든 인시던트가 포함됩니다. 규정 준수 인시던트는 필드가 *cmdb_ci* 비어 있지 않은 모든 인시던트입니다.

메트릭에 대한 백분율 점수는 (준수 인시던트/총 인시던트)*100으로 계산됩니다.

CI를 참조하지 않는 인시던트는 메트릭을 준수하지 않는 총 인시던트 수를 표시 있습니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 인시던트 레코드 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 이 메트릭에 대해 퍼포먼스 분석에서 제공하는 모든 데이터를 보려면 (드릴다운 시) itil 또는 sn_incident_read의 추가 역할이 필요합니다.

서비스 및 CI와 관련된 인시던트

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

서비스 및 CI와 관련된 인시던트 대 그렇지 않은 인시던트의 비율입니다. 이 메트릭의 전체 세트는 지난 60일 내에 생성된 모든 인시던트입니다. 규정 준수 기록은 필드와 *business_service* 필드가 모두 *cmdb_ci* 비어 있지 않은 인시던트입니다.

메트릭의 백분율 점수는 (준수 인시던트/총 인시던트) * 100으로 계산됩니다.

서비스나 CI와 관련되지 않은 인시던트는 메트릭을 준수하지 않는 총 기록 수를 표시. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 인시던트 레코드 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

주:
이 메트릭에 대해 퍼포먼스 분석에서 제공하는 모든 데이터를 보려면 (드릴다운 시) itil 또는 sn_incident_read의 추가 역할이 필요합니다. 타일을 클릭하여 PA 위젯을 드릴다운하면 모든 CI 나열과 같은 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

CSDM Data Foundations 대시보드

CSDM 데이터 기초 대시보드는 제품의 이점을 최대한 활용할 수 있도록 단일 페이지에 주요 CSDM 표시기를 Now Platform 표시합니다.

대시보드에 액세스

다음 방법 중 하나를 사용하여 대시보드를 엽니다.

다음으로 이동 모두 〉 구성를 클릭한 다음 **CSDM Data Foundations** 대시보드를 선택합니다.

1. CMDB 작업 공간에서 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간관리를 선택합니다.
3. 관리 도구의 최적화 섹션에서 **CSDM Data Foundations** 대시보드 를 선택합니다.

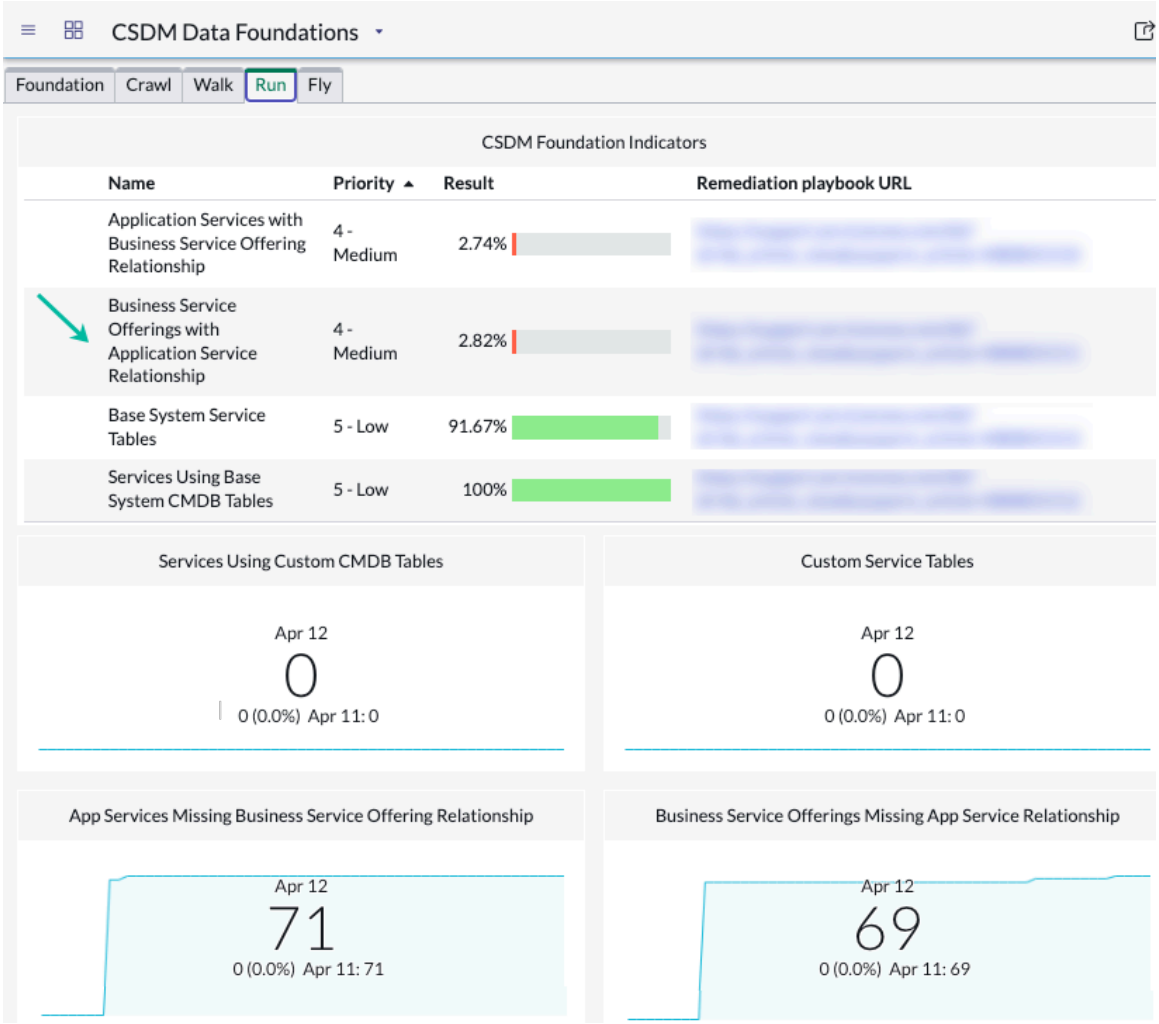
대시보드 변경 아이콘(▼)을 CSDM 선택하여 대시보드 CMDB 와 대시보드 사이를 전환합니다.

예제

각 탭의 보고서에는 조직의 구현 단계(기초, 기어가기, 걷기, 달리기, 날기)의 성숙도에 적합한 데이터 메트릭이 CSDM 표시됩니다. 각 보고서의 레이블은 표시되는 메트릭을 식별합니다.

이 예시에서 실행 탭의 보고서는 여러 비즈니스 서비스 오퍼링이 애플리케이션 서비스와 필요 관계가 없음을 나타냅니다. 이러한 지식을 바탕으로 서비스 소유자는 고객 서비스 에이전트가 다운된 애플리케이션의 업스트림 영향에 대한 완전한 정보를 얻도록 관계를 추가할 수 있습니다.

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



대시보드의 탭

- Foundation 도메인에는 다른 CSDM 도메인의 개체에서 참조되거나 다른 도메인의 개체에 대해 참조되는 기본 데이터가 포함된 테이블이 포함됩니다. 제품을 사용하거나 ServiceNow 에 데이터를 CMDB추가하려면 기초 데이터가 필요합니다. 데이터 기초 대시보드의 CSDM '기초' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.
- 크롤링 단계에서는 (ITSM)와 IT Service Management 연결된 테이블에서 기본 시스템 CMDB 작업합니다. Data Foundations 대시보드의 CSDM '크롤링' 단계 보고서 문서를 참조하십시오.
- 워크 단계에서는 조직의 기술 팀이 지원하는 네트워크 인프라 CI 및 애플리케이션을 식별하고 채웁니다. Data Foundations 대시보드의 CSDM '워크' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.
- 실행 단계에서는 기술과 해당 기술을 판매 및/또는 소비하는 비즈니스 간의 관계를 설정합니다. 데이터 기초 대시보드의 CSDM '실행' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.
- 비행 단계에 도달하면 프레임워크를 구현하는 모든 프로세스 또는 대부분의 프로세스를 완료한 CSDM 것입니다. 비행 단계가 프로세스를 완료합니다. 데이터 기초 대시보드의 CSDM '비행' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.

데이터 수집 성능 관리

시스템은 다음 세 가지 CSDM 메트릭에 대한 데이터를 수집하는 예약된 작업을 실행합니다.

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

- 비즈니스 앱 관계가 누락된 앱 서비스
- 앱 서비스 관계가 없는 비즈니스 앱
- 비즈니스 앱에 대한 관계가 #### 않는 앱 서비스

필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

관련 정보

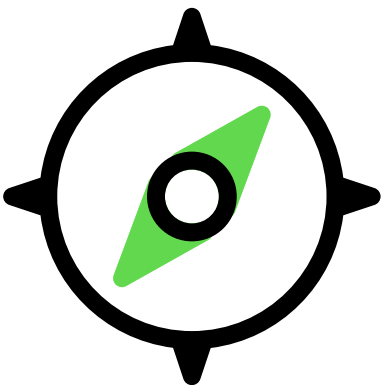
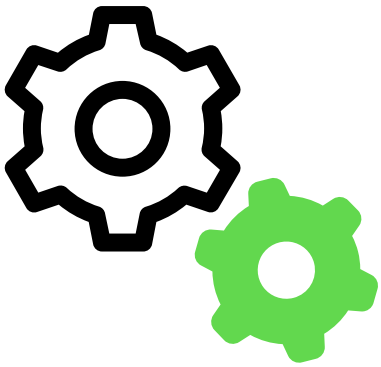
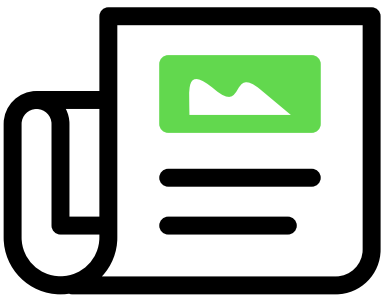
CSDM Data Foundations 대시보드 구성

CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링

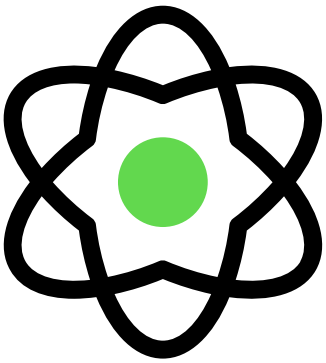
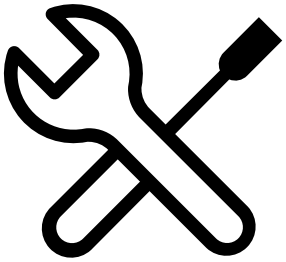
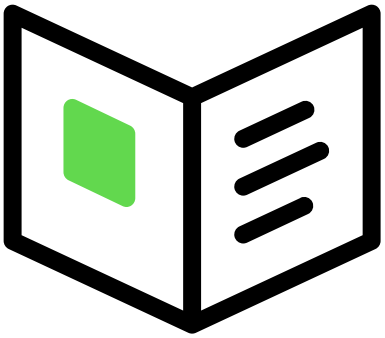
CMDB 상태

CMDB 상태를 모니터링하고 유지하는 것은 제품을 효과적이고 지속적으로 사용하는 데 필수적입니다. 중복 CI, 필수 CI 필드, 감사 등의 상태 표시기가 평가되어 클래스, 상태 그룹 및 서비스 수준의 상태 점수로 집계됩니다. CMDB 상태는 표준화된 CI 정정을 적용하기 위한 프레임워크도 제공합니다.

시작하기

탐색	구성	CMDB 작업 공간에서 CMDB 상태 사용
		
상태에 대해 평가되는 KPI와 메트릭, 상태 결과 대시보드를 탐색합니다.	모니터링할 상태 메트릭을 선택하고 관련 규칙을 구성합니다.	CMDB 작업 공간 뷰에서 CMDB 상태 대시보드 및 관련 작업에 액세스합니다.

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

정정	프로세스 추적	참조
		
상태 테스트에 실패한 CI에 정정 규칙을 생성하고 적용합니다.	로깅 및 기타 문제 해결 방법을 사용하여 CMDB 상태 프로세스와 관련된 문제를 해결합니다.	CMDB 상태 및 도메인 분리에 사용되는 속성, 예약된 작업 및 테이블에 대한 상세 정보입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

CMDB 상태 탐색

CMDB 상태에 대해 자세히 알아보고 조직의 사용자에게 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

CMDB 상태 개요

CMDB 상태 CMDB의 무결성과 효율성을 모니터링하고 유지관리할 수 있도록 지원합니다. CMDB 상태는 중복 CI, 필수 CI 필드, 감사 등의 상태 표시기를 평가하고 클래스, 상태 그룹 및 서비스 수준에서 상태 점수로 집계합니다. CMDB 상태는 탐지된 상태 문제에 대해 표준화된 CI 정정을 적용하기 위한 프레임워크도 제공합니다.

CMDB 의료 혜택

CMDB 상태는 특정 관심 영역을 추적할 수 있도록 구성할 수 있습니다. 대시보드에 집계된 번호를 제공하므로 쉽게 훑어보고 드릴다운하여 문제의 원인을 찾을 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

CMDB 상태 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- CMDB 상태 설정 및 구성
- CMDB 작업 공간의 CMDB 상태 경험
- CMDB 상태 보고서 보기:
  - CMDB 상태 대시보드 보기
  - 관계 상태 보기
  - CI 상태 보기

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

- CMDB 정정 규칙 생성
- CMDB 상태 프로세스 추적
- CMDB 상태 참조

CMDB 상태 개요

CMDB 상태 기능의 이점, 구성 및 사용법에 대해 알아봅니다.

CMDB 데이터의 상태는 각각 하위 메트릭으로 구성된 다음 KPI에 대해 모니터링되고 보고됩니다.

- 완결성: 작성되지 않은 필수 및 권장 필드가 없는지 CI를 테스트합니다.
- 정확성: CI는 식별 규칙(중복 CI 탐지용), 고아 CI 규칙 및 부실 CI 규칙과 같은 사전 정의된 데이터 무결성 규칙에 대해 테스트됩니다.
- 규정 준수: CMDB 데이터가 사전 정의된 인증서를 준수하는지 감사를 받습니다.
- 관계: CI 관계의 상태는 고아 및 중복 관계와 같은 표시기와 제안된 관계, 호스팅 및 제약 규칙의 준수 여부에 대해 테스트됩니다.

다양한 상태 표시기(메트릭)에 대해 CI를 테스트한 후 결과는 클래스, 상태 그룹, 서비스 및 관계 수준에서 집계되고 CMDB 상태 대시보드에 표시됩니다. 대부분의 메트릭은 상태 테스트 자체를 구성하여 CI의 준수 및 미준수를 평가하는 방법을 결정할 수 있습니다.

KPI 및 관련 메트릭에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

> **주:**
> CMDB 상태는 비 CMDB 테이블을 지원하지 않습니다.

CMDB 상태 대시보드 및 보고서

CMDB 작업 공간에서 CMDB 상태 대시보드 및 보고서를 볼 수 있습니다. 이러한 대시보드에는 CMDB 상태 KPI와 해당 메트릭에 대한 준수 및 미준수 CI에 대한 CMDB 상태 집계 결과가 표시됩니다.

대시보드/보고서	사용
CMDB 상태 대시보드 • 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 상태 대시보드. • 뷰 중 하나를 선택합니다.	다음 뷰가 있는 메인 CMDB 상태 대시보드: 클래스 뷰 • 메트릭, KPI 및 클래스 분기에 대한 집계와 함께 CI 및 클래스 상태 보고서를 표시합니다. • 상태 테스트에 실패한 CI를 위해 생성된 정정 작업에 대한 액세스 서비스 보기 • 서비스 상태 보고서를 표시합니다. • 메트릭 및 서비스에 대한 집계를 통해 서비스별 CI에 대한 자세한 상태입니다. • 상태 테스트에 실패한 서비스의 CI를 위해 생성된 정정 작업에 대한 액세스 권한입니다. 상태 그룹 뷰

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

대시보드/보고서	사용
	• 유형의 *Health*CMDB 그룹에 대한 상태 보고서를 표시합니다. • KPI, 메트릭 및 상태 그룹에 대한 집계와 함께 그룹의 CI에 대한 자세한 상태입니다. 두 대시보드 뷰 중 하나에서 **CMDB** 상태 설정을 선택하여 CMDB 상태 대시보드 작업을 관리하고 기타 CMDB 상태 설정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CMDB 상태 설정 및 구성 문서를 참조하십시오.
관계 상태 대시보드 **1.** 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간. **2.** CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 홈 을 선택합니다. **3.** 빠른 링크 섹션에서 관계 상태 대시보드 링크를 선택합니다.	중복, 고아 관계, 부실 관계 등 관계 상태에 대한 다양한 차트를 표시합니다. 자세한 내용은 관계 상태 보기 문서를 참조하십시오.
CI 상태 보고서 • CMDB 작업 공간에 없는 CI 양식에서 **CMDB** 작업 공간에서 열기를 선택합니다. • CMDB 작업 공간의 목록 뷰에서 CI를 선택하여 CI의 양식을 엽니다. 예를 들어 CMDB 상태 대시보드에서 KPI 타일을 드릴다운한 다음 타일의 목록 뷰에서 CI를 선택합니다.	CI 양식에서 CI 상태 타일에는 CI 상태 보고서를 표시하는 위젯이 포함되어 있습니다. CI 상태 타일에서 오른쪽(〉) 또는 왼쪽(〈) 핸들을 선택하여 위젯을 스크롤합니다.

설정 및 구성

상태 데이터 수집 및 집계를 시작하려면 처음에 사용하지 않도록 설정된 CMDB 상태 관련 작업(CMDB 상태 대시보드 작업)을 활성화해야 합니다. 또한 조직의 상태 표준을 반영하려면 CMDB 상태 관련 시스템 속성과 상태 KPI 및 메트릭 테스트 규칙을 구성해야 합니다.

CMDB 상태 설정 및 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB 상태 설정 및 구성.

위치	구성
CI 클래스 관리자 구성 〉 **CI** 클래스 관리자	CI 클래스를 관리하고 CMDB 상태 설정을 구성하는 중앙 위치입니다. CI 클래스 관리자를 사용하여 고아 규칙, 감사 인증서, 권장 필드 규칙 등 상태 테스트에 사용되는 규칙과 정의를 관리합니다. KPI 및 메트릭 테스트 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

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

위치	구성
CMDB 상태 기본 설정 다음으로 이동 구성 〉 상태 기본 설정를 클릭하거나 다음 단계를 수행합니다. **1.** 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 상태 대시보드. **2.** 뷰를 선택합니다. **3.** CMDB 상태 대시보드에서 **CMDB** 상태 설정을 선택합니다.	CMDB 상태 설정을 구성하기 위한 중앙 위치입니다. • CMDB 상태 시스템 속성을 구성합니다. • CMDB 상태 대시보드 작업을 활성화하고 관리합니다. • KPI 및 메트릭을 활성화하거나 비활성화합니다. • KPI 및 메트릭에 대한 최대 실패 임계치를 설정합니다. • 실패한 CI에 대한 작업 생성을 구성합니다.

CI 정정

CMDB 상태는 CI 정정을 구성하기 위한 프레임워크를 제공합니다. 정정을 사용하면 관리되고 표준화된 방식으로 비정상 CI에 시정 작업을 사전 예방적으로 적용할 수 있습니다.

도메인 분리

CMDB 상태는 도메인을 인식합니다. 도메인 분리 플러그인이 활성화된 경우 CMDB 상태 대시보드는 로그온한 사용자 도메인의 데이터, 규칙 및 설정을 기반으로 상태를 표시합니다. 하위 도메인에 대해 규칙과 설정이 정의되지 않은 경우 상위 설정이 재귀적으로 적용됩니다.

자세한 내용은 CMDB 상태의 도메인 분리 문서를 참조하십시오.

CMDB 상태 KPI 및 메트릭

CMDB 상태는 정확도, 준수, 완성도의 세 가지 핵심성과지표(KPI)에 대한 집계 점수를 계산하며, 각 지표는 하위 메트릭으로 구성됩니다.

CMDB 상태 평가 및 대시보드에 포함되는 KPI 및 메트릭을 구성할 수 있습니다. 기본 시스템에는 모든 KPI와 해당 메트릭이 모두 포함됩니다.

CMDB 상태 대시보드에 액세스하고 CMDB 상태를 보려면 을 참조하십시오 CMDB 상태 대시보드 보기.

정확도

다음 메트릭의 집계인 KPI입니다.

고아

CMDB에서 고아 CI의 비율을 측정합니다. 더는 필요하지 않은 CI가 의도치 않게 CMDB에 남겨지면 고아가 될 수 있습니다. 다음 경우에 CI가 고아인 것으로 결정됩니다.

- CI는 고아 규칙의 기준에 맞습니다. 이 기준은 CI가 가져야 하는 특정 속성을 검사하고 관계가 아예 없거나 특정 관계가 없는 CI를 확인합니다.
- 해당 테이블 또는 그 상위 테이블에서 CI에 대한 데이터가 누락되었습니다.

부실성

CMDB에서 부실한 CI의 비율을 측정합니다. CI가 유효 기간 내에 업데이트되지 않은 경우 부실한 것입니다. 이 기간은 클래스에 적용되는 부실성 규칙에 지정되어 있습니다.

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

기본 시스템에는 유효 기간을 60일로 설정하는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스에 대한 기본 부실성 규칙이 포함되어 있습니다. 이 규칙은 모든 확장 CMDB 클래스에 적용되며 사용자가 정의한 클래스별 부실성 규칙에 의해 재정의될 수 있습니다. CI 부실성을 확인하기 위해 CI 클래스에 대한 부실성 규칙이 있으면 사용하고, 그렇지 않으면 기본 부실성 규칙이 사용됩니다.

또한 부실 CI가 상위 또는 하위인 관계는 부실 관계로 확인됩니다.

주:
검색은 더 이상 물리적으로 존재하지 않는 VMware vCenter CI를 부실한 것으로 표시합니다. 기본적으로 이 설정은 CI에 대해 정의된 CMDB 상태 부실성 규칙보다 우선합니다. CMDB 상태 대시보드에서 상태 결과로 드릴다운할 때 검색에 의해 부실한 것으로 확인된 CI의 소스 가 **CLOUD_DISCOVERY**됩니다. *glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only* 시스템 속성을 true로 설정하면 CMDB 상태 대시보드에 CMDB 상태에 의해서만 생성된 상태 결과가 표시됩니다. 자세한 내용은 VMware vCenter 검색을 참조하십시오CMDB 상태 시스템 속성.

중복

파악 규칙을 사용하여 CMDB에서 중복된 CI의 비율을 측정합니다. 독립 CI만 중복 평가를 받습니다. 중복 CI 세트에서 중복 CI의 개수는 CI의 전체 개수에서 1을 뺀 수입니다. 중복 CI 세트의 상세 그래프에 세트의 모든 CI가 표시됩니다.

중복 메트릭에 대한 자세한 내용, 예제 및 문제 해결 정보는 CMDB 상태 - 중복 메트릭 - 알고리즘 〔KB0726425〕 지식베이스 문서를 참조하십시오.

완료됨

다음 메트릭의 집계인 KPI입니다.

필수

M은필수로 정의된 필드가 채워지지 않는 CI의 비율을 완화합니다. 누락된 필드는 미완료로 태그가 지정되며, 이 CI의 경우 일부 정보가 누락되었음을 나타냅니다. 필수 필드는 시스템 사전에서 필수로 지정된 필드와 동일합니다.

권장

권장 필드로 설정된 필드가 채워지지 않은 CI의 백분율을 측정합니다. 기본적으로 권장 필드가 지정되지 않았습니다.

권장 규칙에 식별자 필드 추가 예약된 작업을 사용하여 활성 식별 규칙의 기준 속성을 권장 필드로 설정할 수 있습니다. 권장 규칙의 식별자 필드 제거 예약된 작업을 사용하여 활성 식별 규칙에서 기준 속성을 권장 필드로 설정 해제할 수 있습니다.

준수

실제 CMDB 감사 실행 결과를 기반으로 합니다.

감사

감사 할 때는 지정된 필드의 실제 값을 템플릿과 스크립트 감사에 정의된 기대 값과 비교합니다. *Last run date* 감사 결과에 따라 CMDB 상태는 가장 최근의 완료된 감사 실행 세트를 식별하고 해당 감사 결과를 사용합니다. CMDB 상태 감사 테스트를 통과하려면 CI가 해당 CI에 대한 모든 감사를 준수해야 합니다. 결과가 CMDB 상태 준수 KPI로 계산되는 준수형 감사를 만듭니다.

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

스크립트된 감사를*Last run date* 실행할 때는 이 값이 채워지지 않습니다. 따라서 준수 KPI에 스크립팅된 감사 결과를 포함하려면 감사에서 스크립트를 업데이트하여 감사 실행 시간을 기록합니다.

관계

구성 불가능한 다음 메트릭으로 구성된 CI 관계의 상태를 측정합니다.

중복 관계

동일한 상위 및 하위 CI, 동일한 관계 유형 및 동일한 포트를 가진 R 의기양양. 관계 유형별로 중복 관계가 표시됩니다. 중복 관계 집합에서 중복 관계 수는 집합의 중복 관계 합계에서 1을 뺀 수입니다. 중복 관계 세트에 대한 상세 그래프에 세트의 모든 관계가 표시됩니다.

고아 관계

상위 CI, 하위 CI 또는 둘 다 누락된 관계.

부실 관계

상위 CI 또는 하위 CI가 부실 CI인 관계입니다.

단일 관계는 둘 이상의 상태 테스트에 실패할 수 있습니다. 예를 들어 중복 관계도 부실할 수 있습니다.

에서는 다음과 같은 관계 관련 요약도 보고합니다.

- 제안된 관계를 준수하지 않는 관계
- 포함 규칙을 준수하지 않는 관계
- 호스팅 규칙을 준수하지 않는 관계

관계 상태 대시보드에 액세스하고 관계 상태를 보려면 을 참조하십시오 관계 상태 보기.

관련 정보

CMDB 상태 시스템 속성

KPI 및 메트릭 기본 설정 구성

CMDB 상태 설정 및 구성

CMDB 상태에 대한 데이터 수집은 조직의 데이터 상태 요구 사항 및 표준을 반영하도록 다양하게 구성할 수 있습니다. 가장 중요한 것은 CMDB 상태 대시보드 작업은 기본적으로 비활성화되어 있으며 해당 작업을 활성화할 때까지 상태 데이터가 수집되지 않는다는 것입니다.

중요하고 의미 있는 상태 데이터를 보고하려면 CMDB 상태 관련 설정을 검토하고 조정합니다.

1. 검토 CMDB 상태 KPI 및 메트릭 하여 CMDB 상태에서 모니터링할 수 있는 항목과 각 메트릭을 활성화하고 지원하기 위해 구성할 항목을 알아봅니다. 보고하지 않으려는 KPI와 메트릭을 비활성화하고 실패 임계치를 설정합니다.
2. 모니터링하려는 각 KPI와 관련 메트릭에 대해 필요한 규칙을 정의하고 필요한 기타 요구 사항을 충족합니다. 예를 들어 다음을 수행해야 할 수 있습니다.
   - CI 속성을 필수로 설정
   - 권장할 CI 필드 설정
   - CMDB 상태 고아 규칙 생성
   - CMDB 상태 부실성 규칙 생성
3. 상태 계산에 포함된 CI의 범위 좁히기 - 을 참조하십시오 상태 포함 규칙 작성.

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

4. 필요에 CMDB 상태 시스템 속성따라 .
5. 보고하려는 KPI에 대해 상태 대시보드 작업 활성화 - 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 대시보드 작업 사용 및 구성.

KPI 및 메트릭 기본 설정 구성

조직에서 필요에 따라 KPI와 메트릭을 포함하거나 제외하고, CI가 메트릭 상태 테스트에 실패할 경우 시스템 동작을 구성합니다.

시작하기 전에

CMDB 상태 KPI 및 메트릭 수집 및 보고를 시작하려면 먼저 CMDB 상태 대시보드 작업을 활성화하고 구성해야 합니다.

필요한 역할: itil_admin(itil 위)

이 태스크 정보

도메인 지원 - 도메인 확장이 활성화된 경우 도메인별로 집계 기본 설정을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 상태 기본 설정.
2. 오른쪽 표시줄에서 상태 메트릭 을 선택합니다.

   a. 메트릭 선택 드롭다운 목록에서 완결성, 준수 또는 정확성 KPI를 선택하고 **CMDB** 상태 분석 및 보고에 해당 KPI와 관련 메트릭이 포함되도록 활성을 전환합니다.

   b. 메트릭 선택 드롭다운 목록에서 필수와 같은 메트릭을 선택하고 관련 필드를 구성합니다.

   메트릭:

필드	설명
활성	메트릭을 활성화하여 각 KPI에 대한 집계 상태 보고서에 포함합니다.
장애 임계치	상태 메트릭 테스트에 실패할 수 있는 CI의 임계치 수입니다. 이 수치에 도달하면 이 주기의 메트릭에 대한 상태 프로세스가 중지됩니다. 더 높은 수를 지정하더라도 최대 수는 100,000입니다.
작업 작성	CI가 메트릭 테스트에 실패하면 실패에 대한 상세 정보를 포함하는 작업을 생성합니다. 그런 다음 에서 생성된 작업을 CMDB 작업 공간 스토어 앱보고 작업에 대한 정정을 구성할 수 있습니다.
작업 할당자 그룹	작업 담당 그룹

3. 저장을 선택합니다.

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

CI 속성을 필수로 설정

활성화된 경우 메트릭에 *required* 대한 CMDB 상태 테스트에 포함되도록 CI 속성을 필수로 구성합니다. *Required* 는 CMDB 상태 *completeness* 의 메트릭입니다. KPI입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

이 태스크 정보
필드가 필수로 구성된 경우 메트릭을 *required* 사용하도록 설정하면 CMDB 상태 테스트에서 해당 필드가 채워져 있는지 여부를 확인합니다. CMDB 상태 대시보드에는 하나 이상의 필수 필드가 비어 있는 CI 비율의 집계된 보고서가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. CI 클래스 목록을 표시하려면 계층 구조를 선택하십시오. 그런 다음 필수 필드로 설정해야 하는 클래스가 있는 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 모음에서 **Class** Info(클래스 정보)를 확장한 다음 Attributes(특성)를 선택합니다. Attributes(속성) 보기에서 Added(추가됨)를 클릭합니다.
4. 필수로 설정할 속성을 찾은 다음 필수 값을 두 번 클릭하고 true로 설정합니다.

   다음 번에 양식이 열리게 되면 필드 상태 표시기가 필드 레이블 옆에 나타나 값이 필수임을 표시하게 됩니다.

   주:
   필수 필드는 전역입니다. 이 필드는 양식에 나타나는 모든 곳에서 필수로 표시됩니다. 또한 태그 기반 검색을 사용할 서비스 매핑 때는 필수 필드가 올바르게 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 서비스 매핑의 태그 기반 검색을 참조하십시오.

관련 정보

헬싱키용 CMDB 상태 대시보드 | 개요

필수 필드 정의

권장할 **CI** 필드 설정

Discovery와 같은 데이터 소스로 채우는 것이 바람직하다는 점에 유의하여 권장되는 CI 필드 목록을 정의합니다. 그런 다음 집계된 상태 보고서에 권장 필드를 포함하도록 CMDB 완전성 KPI를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
필수는 아니지만 CI에 유용한 정보가 있을 수 있는 필드에 이 절차를 사용하십시오. 예를 들어 어느 시점에서 진단에 도움이 될 수 있는 정보가 있는 필드입니다. 처음에 파생 클래스는 부모 수준에서 정의된 권장 필드로 설정됩니다. 파생 클래스에 대한 권장 필드를 추가 또는 제거하고, 파생 클래스의 권장 필드로 설정하여 상위 또는 형제 수준의 권장 필드에 영향을 주지 않고 설정할 수 있습니다. 파생 클래스에 대한 모든 권장 필드가 제거되면 파생 클래스는 부모 클래스에서 권장 필드를 자동으로 파생시킵니다.

CI 클래스 관리자는 권장대로 참조된 테이블에서 필드를 선택하기 위한 닷워킹을 지원하지 않습니다. 이 절차의 끝에 있는 단계를 참조하여 1단계 닷워킹을 사용하여 권장 필드로 테이블을 직접 업데이트합니다.

자식 및 부모 클래스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Table extension and classes .

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 표시한 다음, 권장 사항으로 설정해야 하는 필드가 포함된 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 모음에서 Health(상태)를 확장하고, Completeness(완결성)를 선택한 다음, Recommended Fields(권장 필드) 탭을 선택합니다.
4. 권장 필드 탭에서 목록 수집기를 사용하여 권장 필드로 지정할 필드를 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
CMDB 권장 필드 [cmdb_recommended_fields] 테이블을 직접 업데이트하려면(CI 클래스 관리자 외부) 닷워킹을 사용하여 참조된 테이블의 필드를 지정하는 것이 좋습니다.

1. 모두를 선택합니다.
2. 필터 탐색기에서 cmdb_recommended_fields.list 를 입력하여 CMDB 권장 필드 테이블에 액세스합니다.
3. CMDB 권장 필드 양식에서 권장 필드로 설정할 테이블로 테이블을 설정합니다.
4. 권장 필드를 선택하고 목록 수집기를 사용하여 테이블의 권장 필드를 선택합니다. 참조 필드를 최대 한 수준까지 확장하고 닷워킹을 사용하여 참조된 테이블에서 필드를 선택할 수 있습니다.
5. 제출을 선택합니다.

CMDB 상태 고아 규칙 생성

고아 규칙을 생성하여 CMDB에서 고아 CI 비율을 결정합니다. 이 합계는 정확도 CMDB 상태 KPI로 집계됩니다. 고아 규칙은 클래스별로 정의되며, 클래스당 단 하나의 고아 규칙만 정의될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보
고아 CI로 간주되기 위해 CI가 충족해야 하는 조건을 지정합니다. CI가 가져야 하는 속성, CI가 갖지 말아야 할 관계 또는 둘 다 지정합니다. 관계 조건에서 CI에 관계가 없거나 CI에 없는 특정 관계 집합을 지정할 수 있습니다.

> 주:
> 고아 메트릭에 대한 상태 포함 규칙이 있는 경우 상태 포함 규칙의 조건과 상태 고아 규칙의 조건은 동일하지 않아야 합니다.

예를 들어, 상태 고아 규칙은 CI가 소유자 또는 자산으로 설정되지 않은 경우 cmdb_ci_computer 클래스의 CI를 고아 CI로 식별할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 표시한 다음, 고아 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 모음에서 Health(상태)를 확장하고, Correctness(정확도)를 선택한 다음, Orphan Rule(분리 규칙) 탭을 선택합니다.
4. 편집할 규칙(있는 경우)을 선택하거나 새로 만들기를 선택한 다음 양식을 작성합니다.

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

필드	설명
클래스	고아 규칙이 적용되는 클래스.
속성	고아 CI로 간주되기 위해 CI가 충족해야 하는 속성 조건. 예를 들어, 필드와 필드가 *Owned by* 모두 *Assigned to* 비어 있는 필터 조건은 일치하는 CI를 고아로 식별합니다.
조건	속성 조건과 관계 조건 사이의 및/또는 연산입니다.
관계	고아 CI로 간주되기 위해 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 기록을 기반으로 CI가 실패해야 하는 관계 조건입니다. CI에 관계가 없어야 함을 지정하려면 〔모든 관계〕 와 〔모든 클래스 〕를 각각 선택합니다.

5. Submit(제출) 또는 Update(업데이트)를 선택하여 규칙을 저장합니다.

관련 정보

헬싱키용 CMDB 상태 대시보드 | 개요

CMDB 상태 부실성 규칙 생성

부실성 메트릭이 적용되는 경우 부실성 규칙은 CMDB에서 부실 CI의 비율을 결정하는 데 사용됩니다. 이 합계는 정확도 KPI로 집계됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

특정 유형의 CI를 부실로 검색하는 설정이 해당 CI에 대해 정의된 CMDB 상태 부실성 규칙보다 우선합니다. CI를 부실로 표시하는 검색에 대한 자세한 내용은 VMware vCenter 검색을 참조하십시오.

부실성 규칙은 클래스별로 정의됩니다. 클래스에 대해 규칙이 정의되어 있지 않으면 해당 클래스에 대해 상위 규칙이 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.

2. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 표시한 다음 부실성 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.

3. 클래스 탐색 모음에서 Health(상태)를 확장하고, Correctness(정확도)를 선택한 다음, Staleness Rule(부실 규칙) 탭을 선택합니다.

4. 편집할 부실성 규칙을 선택하거나 새로 만들기를 선택한 다음, 부실성 규칙 양식을 작성합니다.

필드	설명
적용 대상	규칙을 적용할 클래스입니다.
유효 기간	부실성 테스트가 실시되는 기간

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

필드	설명
	CI가 지정된 기간 내에 업데이트되지 않은 경우(업데이트 *sys_updated_on*기준) CI가 부실 상태로 정의됩니다. 값과 함께 입력한 프리픽스가 올바르고 서픽스는 15 x 등으로 올바르지 않을 경우, 값의 올바른 부분만 사용됩니다('15'). 전체 값이 유효하지 않으면 값은 무시되고 이전의 유효한 값이 사용됩니다.

5. Submit(제출) 또는 Update(업데이트)를 선택하여 규칙을 저장합니다.

관련 정보

헬싱키용 CMDB 상태 대시보드 | 개요

상태 포함 규칙 작성

상태 포함 규칙을 정의하여 상태 계산에 포함되며 CMDB 상태 대시보드에 나타나는 CI를 필터링합니다. 상태 포함 규칙을 사용하여 문제가 해결될 때까지 많은 수의 오류를 생성하는 클래스를 임시로 필터링합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil에는 읽기 액세스 권한이 itil_admin(itil 위에) 모든 액세스 권한이 있습니다.

이 태스크 정보

필수, 분리, 권장, 중복 및 부실 상태 메트릭에 대한 평가는 상태 포함 규칙을 충족하는 CI에만 적용됩니다. 예를 들어 상태 포함 규칙은 서버 및 네트워크 CI에 대해서만 중복 메트릭의 CMDB 상태 점수를 제한할 수 있습니다.

주:

- 도메인별로 상태 포함 규칙을 지정할 수 있습니다.
- 기본 cmdb_ci 테이블 수준에서 상태 포함 규칙을 만들면 CMDB 상태 대시보드에서 모든 클래스의 상태 결과를 필터링할 수 있습니다.
- 중복 메트릭에 상태 포함 규칙을 적용하는 것은 전역 도메인에서만 지원됩니다.
- 성능 문제로 인해 중복 메트릭에 대한 상태 포함 규칙의 닷워킹은 지원되지 않습니다.

상태 포함 규칙 외에도 식별 포함 규칙은 중복 CI에 대해 CMDB 상태 대시보드에 나타나는 내용에 간접적으로 영향을 줍니다. 대시보드 자체는 식별 엔진(IRE)을 사용하여 중복 CI를 식별하므로 식별 포함 규칙이 적용됩니다.

건강 포함 규칙의 상속:

- 자식 클래스에 대해 지정된 상태 포함 규칙이 없는 경우 부모 클래스에 지정된 규칙이 자식 클래스에 적용됩니다.
- 하위 클래스에 대해 상태 포함 규칙이 지정된 경우 이러한 규칙은 상위 클래스에 지정된 규칙보다 우선합니다.

기본 시스템에는 미리 정의된 상태 포함 규칙이 없으며, 이 경우 모든 CI가 CMDB 상태 계산에 포함됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 표시한 다음 상태 포함 규칙을 생성할 클래스를 선택합니다.
3. 클래스 탐색 모음에서 **Health** 를 확장한 다음, **Health Inclusion Rules**를 선택합니다.
4. 기존 규칙을 선택하여 편집하거나 새로 만들기 를 선택한 다음 상태 포함 규칙 양식을 작성합니다.

필드	설명
적용 대상	이 규칙이 적용되는 클래스입니다.
활성 기록 조건	지정된 상태 메트릭에 대한 평가에 포함되기 위해 CI가 충족해야 하는 기준입니다.
메트릭에 적용	규칙이 적용되는 메트릭입니다.

5. 저장 또는 업데이트를 선택합니다.

CMDB 상태 시스템 속성

다음 시스템 속성을 구성하여 CMDB 상태에서 CI 상태를 모니터링하고 평가하는 방법을 사용자 지정합니다.

필요한 역할: itil_admin

> 주:
> 시스템 속성 ***[sys_properties]*** 테이블을 열려면 탐색 필터에 `sys_properties.list`를 입력합니다.

속성	설명
예정된 각 주기에서 개별 메트릭 프로세서가 실행되는 최대 시간(분) [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	메트릭 처리가 지정된 시간을 초과하면 다음 CMDB 상태 작업이 실행되도록 예약될 때까지 CMDB 상태 처리가 중단됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120 • 위치: 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 상태 기본 설정. 오른쪽 창에서 시스템 속성을 선택합니다. 성능상의 이유로 이 속성을 120보다 큰 값으로 설정하지 않는 것이 좋습니다. 주: 잘못된 값을 입력하면 기본값이 사용됩니다.

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

속성	설명
사용자 또는 사용자 그룹 테이블을 참조하는 [cmdb_ci] 테이블의 특성입니다. CMDB 상태 대시보드 차트는 이 속성을 사용하여 CI의 소유권을 결정합니다. glide.cmdb.health.ci_ownership_field	CMDB 상태 대시보드에서 CI 소유권을 결정하는 데 사용하는 〔cmdb_ci〕 테이블의 속성입니다. • 유형: string • 기본값: managed_by_group • 위치: 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 상태 기본 설정. 오른쪽 창에서 시스템 속성을 선택합니다.
glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDBHealth	CMDB 상태 작업의 로깅 수준을 제어하는 쉼표로 구분된 목록입니다. 로깅은 시스템 로그에 항목을 만들어 메시지가 실행될 때마다 상태 감사 프로세스에서 생성된 메시지를 캡처합니다. 이 로깅은 오류가 있는 경우 디버깅하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 오류 및 정보 메시지를 기록하려면 값을 ′error,info′로 설정하십시오. • 유형: 문자열 • 기본값: error • 기타 가능한 값: 다음 값 중 하나를 포함하는 쉼표로 구분된 목록입니다. ○ 정보 ○ 오류 ○ 경고 또는 가능한 모든 값을 포함하는 것과 동일한 '*'. • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다.
glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	예로 설정하면 CMDB 상태 감사 이외의 소스(예: 클라우드 검색)에서 상태 결과를 사용할 수 없습니다. CMDB 상태 감사에서 생성된 결과만 CMDB 상태 대시보드에 표시됩니다. 예를 들어 기본적으로 CI가 검색에 의해 부실한 것으로 확인되면 CMDB 상태 감사에서 해당 CI가 부실한 것으로 확인되지 않았더라도 해당 CI는 CMDB 상태 대시보드에 부실로 표시됩니다. 이러한 부실 CI 상태 결과를 비활성화하려면 속성을 예로 설정하십시오.

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

속성	설명

	• 유형: true | false
	• 기본값: false
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다.
	• 자세히 알아보기:
	  ○ CMDB 상태 KPI 및 메트릭
	  ○ VMware vCenter 검색

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	부실 CMDB 상태 메트릭에 대한 종속 CI를 제외합니다. 활성화하면 각 CI 유형에 대해 정의된 부실성 또는 포함 규칙과 관계없이 종속 CI의 부실성이 검사되지 않습니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다.

CMDB 상태 대시보드 작업 사용 및 구성

, *compliancecorrectness* KPI, 관련 메트릭 및 관계에 대한 *completeness*CMDB 상태 점수 계산을 시작하려면 CMDB 상태 테스트를 처리하는 CMDB 상태 대시보드 작업을 활성화하고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 시스템에서 CMDB 상태 대시보드 작업은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 데이터를 수집하고 집계할 CMDB 상태 KPI에 대해 해당 작업을 활성화하고 구성합니다. 되풀이 일정에 따라 실행되도록 작업을 예약하거나 언제든지 한 번 실행할 수 있습니다.

CMDB 상태 대시보드 작업의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 커뮤니티에서 ServiceNowCMDB 상태 대시보드 번호 이해 블로그 게시물을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 상태 기본 설정.
2. 왼쪽 표시줄에서 예약된 작업을 선택한 다음, 사용하거나 구성할 작업을 선택합니다.

CMDB 상태 대시보드 작업	설명
CMDB 상태 대시보드 - 완성도 점수 계산	CMDB 상태에 대한 완성도 KPI를 계산하는 스크립트입니다.
CMDB 상태 대시보드 - 준수 점수 계산	CMDB 상태에 대한 준수 KPI를 계산하는 스크립트입니다.

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

CMDB 상태 대시보드 작업	설명
CMDB 상태 대시보드 - 정확도 점수 계산	CMDB 상태의 정확도 KPI를 계산하는 스크립트입니다.
CMDB 상태 대시보드 - 관계 점수 계산	CMDB 상태에 대한 CI 관계 KPI를 계산하는 스크립트입니다.
CMDB 상태 대시보드 - 관계 준수 프로세서	제안된 관계와 호스팅 및 제약 규칙과의 관계 준수를 계산하는 스크립트입니다.

3. 기본 구성을 검토하고 필요 시 업데이트합니다.

필드	설명
이름	작업 이름입니다. 이 필드는 미리 채워진 이름으로 둡니다.
활성	선택하여 작업을 활성합니다.
조건부	설정할 경우 스크립트된 조건을 예로 평가해야 작업을 실행할 수 있습니다.
실행	작업 실행 일정을 구성하거나 요청 시를 선택하여 필요할 때 수동으로 작업을 실행합니다. 활성을 선택하면 선택에 따라 추가 필드가 나타납니다. 예를 들어, 반복 간격(**Run**이 주기적으로 설정된 경우) 및 **Run**의 다양한 설정에 대한 시간입니다. 세부 정보를 입력하여 정확한 실행 시간을 설정합니다.
시간대	현지 시간대입니다.
이 스크립트 실행	작업의 스크립트입니다. **주:** 스크립트를 변경하면 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다.

4. 옵션: 지금 실행을 선택하여 작업을 즉시 한 번 실행합니다.

결과
CMDB 상태 대시보드 작업을 활성화하면 KPI에 대한 결과가 집계되어 CMDB, 클래스 및 CI 수준에서 CI 양식의 CMDB 상태 대시보드 및 CI 상태 위젯에 나타납니다.

CMDB 작업 공간의 **CMDB** 상태 경험

CMDB 상태 대시보드를 보고 CMDB 작업 공간에서 다른 CMDB 상태 관련 기능을 사용합니다.

CMDB Workspace 버전 7.0부터 CMDB 상태는 CMDB Workspace에 완전히 통합됩니다. CMDB 상태 기능에 액세스하려면 CMDB Workspace가 필요하며, 주로 다음을 수행해야 합니다.

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

- CMDB 상태 대시보드 보기
- 관계 상태 보기
- CI 상태 보기

또한 CMDB 작업 공간 방문 페이지와 해당 뷰를 사용하여 CMDB 상태 활동 및 집계를 기반으로 하는 CMDB 상태 타일에 액세스할 수 있습니다. 예:

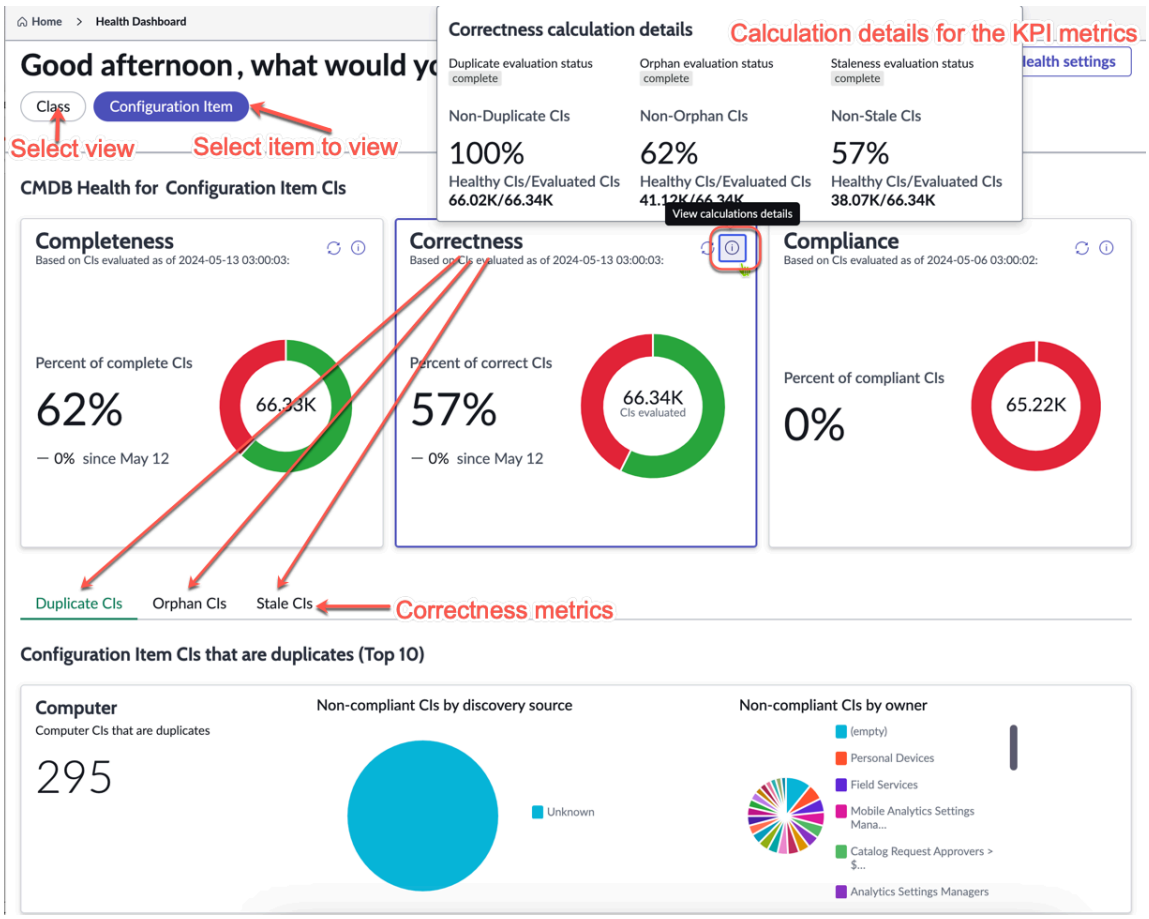
- 방문 페이지의 중요 작업 타일을 사용하여 중복 제거 작업과 같은 CMDB 상태 관련 작업이 있는 카드에 액세스합니다.
- CMDB 상태 타일을 사용하여 완료, 준수 및 정확성 KPI에 대한 전체 상태 점수를 보고 CMDB 작업 공간 내의 CMDB 상태 대시보드로 드릴다운합니다.
- CMDB 작업 공간 전체에서 타일을 사용하여 특정 CI의 상태 개요로 드릴다운합니다.

CMDB 상태 대시보드 보기

CMDB 상태 대시보드는 CMDB에 대한 자세한 상태 보고서를 한눈에 볼 수 있는 중앙 위치 역할을 합니다. 또한 CMDB 상태를 개선하기 위해 CMDB 상태에서 탐지한 문제를 정정하는 기능을 제공합니다.

CMDB 상태를 구성하고 CMDB 상태 대시보드 작업을 사용하도록 설정하면 반복 일정에 따라 자동으로 수집되고 계산되는 의미 있는 데이터가 CMDB 상태 대시보드에 표시됩니다. 자세한 내용은 CMDB 상태 설정 및 구성 문서를 참조하십시오.

CMDB 상태 대시보드



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

액세스

다음으로 이동하여 CMDB 상태 대시보드에 액세스합니다. 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 상태 대시보드. 그런 다음, 다음 대시보드 보기 중 하나를 선택합니다.

- 클래스 뷰: CMDB 상태 대시보드의 기본 뷰로, CMDB 계층 구조의 CI 및 클래스에 대한 상태 보고서를 표시합니다.
- 서비스 뷰: 서비스별 CI에 대한 상세 정보가 있는 서비스에 대한 상태 보고서입니다.
- 상태 그룹 뷰: 그룹당 CI에 대한 상세 정보가 포함된 상태 유형의 CMDB 그룹에 대한 상태 보고서입니다.

역할 요구 사항: CMDB 상태 대시보드를 사용하려면 asset, itil 또는 cmdb_user 역할이 필요합니다.

대시보드 상세 정보

대시보드의 완전성, 정확성 및 규정 준수 KPI 타일에는 지정된 클래스(및 해당 하위 항목), 상태 그룹 또는 서비스의 CI에 대해 집계된 상태가 표시됩니다. 도넛형 보고서의 빨간색 부분은 KPI 테스트에 실패한 CI 수와 백분율을 표시하고, 녹색 부분은 규격 CI의 개수와 백분율을 나타냅니다.

대시보드의 완전성, 정확성 및 규정 준수 KPI 타일에는 지정된 클래스(및 해당 하위 항목), 상태 그룹 또는 서비스의 CI에 대해 집계된 상태가 표시됩니다. KPI의 집계된 백분율은 다음과 같이 도넛에 표시됩니다.

- 녹색: 모든 KPI 메트릭을 준수하는 CI를 나타냅니다.
- 빨간색: 하나 이상의 메트릭에 실패한 CI를 나타냅니다.

메트릭 규정 준수의 분포는 CI에 따라 크게 다를 수 있습니다. 예를 들어, 단일 CI가 모든 메트릭에 실패하거나 3개의 고유 CI가 각각 다른 메트릭에 실패하면 집계의 KPI 최종 점수가 달라집니다.

CMDB 상태 대시보드에 추가 상세 정보를 표시하고 드릴다운할 수 있습니다.

- 도넛형 보고서에서 녹색과 빨간색 부분을 가리키면 세부 정보가 표시됩니다.
- KPI 타일에서 계산 상세 정보 보기 아이콘("i")을 선택하여 각 KPI 메트릭에 대한 실패 및 성공의 계산 상세 정보를 표시합니다. 계산 상세 정보에는 완료와 같은 계산 상태도 표시됩니다.
- KPI 타일을 선택한 다음, 자세한 내용을 보려는 메트릭의 탭을 선택합니다. 각 메트릭에 대해 대시보드에는 메트릭에 대한 규정 미준수 CI 수가 가장 많은 최대 10개의 클래스(각 클래스는 자체 타일에 있음)가 표시됩니다. 클래스의 각 타일에는 미준수 CI의 총 수가 표시되고, 검색 소스 및 소유자별로 해당 미준수 CI에 대한 원형 보고서도 표시됩니다.

  예:

  1. 정확도 타일을 선택합니다.
  2. 고아 CI 탭을 선택합니다.
  3. 고아 메트릭을 준수하지 않는 CI의 수가 가장 많다고 가정하면 첫 번째 타일에는 해당 CI에 대한 상세 정보가 표시됩니다. 이 타일에는 분리된 Windows Server CI의 총 수가 표시됩니다. 이 타일에는 검색 소스별, 소유자별 CI에 대한 원형 보고서도 표시됩니다.
  4. 목록 뷰에서 CI를 선택하여 CI 양식을 엽니다.
  5. CI 상태 타일에서 CI 상태에 대한 상세 정보가 포함된 CMDB 상태 위젯으로 스크롤합니다.

아이콘은 메트릭의 최대 실패 임계치에 도달했음을 나타냅니다. 이 주기 동안 메트릭에 대한 테스트가 중단되고 연결된 모든 집계 요약에 0%가 표시됩니다.

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

CMDB 상태 대시보드의 클래스 뷰

클래스 뷰에는 CMDB 계층 구조의 CI 및 클래스에 대한 상태 보고서가 표시됩니다. CMDB 계층 구조에서 클래스를 선택하여 대시보드의 모든 타일을 필터링하고 선택한 클래스 및 해당 하위 클래스의 CI에 대한 상태 데이터만 표시합니다.

클래스 드롭다운을 선택하여 상태 그룹 또는 서비스 뷰로 전환합니다.

CMDB 상태 대시보드의 상태 그룹 뷰

CMDB 상태 그룹의 CI에 대한 상태 보고서를 표시하려면 상태 그룹 뷰를 선택합니다. 상태 그룹을 선택하여 대시보드의 모든 타일을 필터링하여 선택한 상태 그룹의 CI에 대한 상태 데이터만 표시합니다.

상태 그룹 드롭다운을 선택하여 클래스 또는 서비스 뷰로 전환합니다.

CMDB 상태 대시보드의 서비스 뷰

서비스 뷰를 선택하여 서비스 CI 자체를 포함한 서비스 클래스*Business Service*의 CI에 대한 상태 보고서를 표시합니다. 원하는 서비스를 선택하여 대시보드의 모든 타일을 필터링하여 선택한 서비스의 CI에 대한 상태 데이터만 표시합니다.

주:
서비스 뷰에서 의미 있는 데이터를 활성화하려면 이벤트 관리 및 서비스 매핑 Core 플러그인을 활성화해야 합니다.

서비스 드롭다운을 선택하여 상태 그룹 또는 클래스 뷰로 전환합니다.

서비스 뷰에 영향을 주는 설정:

- 서비스 뷰는 , *Manual Service*및 *Technical Service* 클래스에 대한 *Business Service*설정을 사용합니다.
- 서비스 뷰에는 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블의 모든 서비스가 포함되지 않습니다. cmdb_ci_service_auto 테이블과 해당 하위 항목(cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_service_manual, cmdb_ci_query_based_service)의 서비스만 포함됩니다.
- glide.cmdb.services_hierarchy_limit 시스템 속성은 서비스 뷰에 나타나는 서비스 CI 수를 제한합니다. 이 제한은 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 클래스의 모든 하위 클래스에 적용되며 기본적으로 10,000으로 설정됩니다.

관계 상태 보기

관계 상태 대시보드에서 고아 관계, 부실 관계, 중복 관계 등의 관계 상태에 대한 상태 점수를 봅니다.

시작하기 전에
이러한 보고서에 대한 데이터를 생성하려면 CMDB 상태 대시보드 - 관계 준수 프로세서 대시보드 작업을 실행해야 합니다.

주:
일반적인 지침으로, 관계 보고서가 필요한 경우에만 이 작업을 활성화하십시오. 이 작업은 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

필요한 역할: itil 또는 asset

이 태스크 정보
관계 상태 대시보드에는 CMDB의 CI 관계 상태 표시기에 대한 다양한 성과표가 표시됩니다. 여기에는 관계 유형별로 분류된 중복, 고아 또는 부실 관계에 대한 도넛형 보고서가 포함되어 있습니다. 이 차트를 드릴다운하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

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

아이콘은 메트릭의 최대 실패 임계치에 도달했음을 나타냅니다. 이 주기 동안 메트릭에 대한 테스트가 중단되고 연결된 모든 집계 요약에 0%가 표시됩니다. 성과표 규칙을 검토합니다. 이 규칙은 무효일 수 있거나 CMDB가 불안정한 상태일 수 있습니다.

다음 메트릭에 대한 CMDB 상태 보고서:

중복 관계

상위, 하위 및 관계 유형이 동일한 관계입니다.

고아 관계

상위, 하위 또는 관계 유형이 누락된 관계입니다.

부실 관계

CI 중 하나가 부실한 관계입니다. 부실 CI의 경우 관련 관계도 부실합니다.

또한 관계 유형별 세부 항목이 포함된 다음과 같은 관계 준수 보고서를 사용할 수 있습니다.

모든 관계 규칙을 준수하지 않는 관계

제안된 관계 및 종속 관계 규칙을 포함하여 관계 거버넌스 규칙을 준수하지 않는 관계입니다.

제안된 관계를 준수하지 않는 관계

제안된 CI 관계는 관계가 지정된 제안된 관계와 일치하는지 테스트하기 위한 규칙으로 사용됩니다.

제한 규칙과 호응되지 않는 관계

포함 규칙은 관계가 지정된 포함 관계를 준수하는지 테스트하는 데 사용됩니다.

호스팅 규칙과 호응되지 않는 관계

호스팅 규칙은 관계가 지정된 호스팅 관계를 준수하는지 테스트하는 데 사용됩니다.

각 준수 보고서와 관련하여, 관계를 테스트하려면 상위 및 하위 CI 클래스가 테스트된 관계의 상위 및 하위 CI 클래스와 일치하는 규칙(제안된 관계, 호스팅 규칙 또는 제약 규칙)이 필요합니다. 규칙 및 테스트된 관계의 관계 유형이 일치하지 않으면 관계가 규정을 준수하지 않는 것입니다. 적용 가능한 규칙을 찾을 수 없는 경우 관계가 규정을 준수하는 것으로 간주됩니다. 규칙은 규칙에 지정된 클래스와 하위 클래스에 적용됩니다. 따라서 관계를 테스트할 때 테스트된 관계에 있는 CI의 상위 항목에 적용되는 규칙이 사용됩니다. 테스트된 관계의 상위 및 하위 CI 클래스와 일치하는 규칙이 여러 개 있는 경우, 테스트된 관계는 이러한 규칙 중 하나만 충족하면 준수됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 홈 을 선택한 다음 빠른 링크 섹션에서 관계 상태 대시보드 링크를 선택합니다.
3. 대시보드의 관계 상태 개요 및 관계 준수 개요 섹션에 있는 도넛형 보고서와 차트를 검토합니다. 보고서 결과는 관계 유형별로 그룹화되며 드릴다운하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
   - 도넛형 보고서를 가리키면 준수 및 미준수 관계에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.
   - 막대형 차트의 막대를 가리키면 막대에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.
   - 막대형 차트에서 막대를 선택하여 규정을 준수하지 않는 모든 연결된 관계의 목록 뷰로 드릴다운합니다. 목록 뷰에는 관계가 준수하지 않는 추가 규칙이 있더라도 관계가 준수하지 않은 단일 규칙만 나열하는 실패 설명 필드가 포함됩니다.

다음에 수행할 작업

문제 해결 정보는 중복 CMDB CI 관계 기록 또는 고아 또는 누락된 상위/하위 관계가 있는 기록을 식별하고 삭제하는 방법(KB0780988) 지식베이스 문서를 참조하십시오.

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

관련 정보

CMDB 상태 대시보드 작업 사용 및 구성

CI 상태 보기

CMDB 작업 공간의 CI 양식에서 개별 CI에 대한 CMDB 상태 보고서를 봅니다.

시작하기 전에

CMDB Workspace 버전 7.0부터 CMDB 상태는 CMDB Workspace에 완전히 통합되며 CI 상태 보기를 포함하여 CMDB 상태 기능에 액세스하는 데 필요합니다.

필요한 역할: sn_cmdb_user(CMDB 사용자)

이 태스크 정보

CI 상태 점수는 CMDB 상태 KPI 및 메트릭의 설정을 기반으로 합니다. 집계는 상태 관련 테이블에 저장된 데이터에서 실시간으로 계산되며, CMDB 상태 대시보드 작업은 반복 일정에 따라 업데이트합니다. 완결성 및 정확성 KPI는 항상 최신 상태입니다. 그러나 규정 준수 KPI는 감사 주기와 아직 실행되지 않았을 수 있는 대시보드 작업에 따라 ***CMDB Health Dashboard - Compliance Score Calculation*** 달라집니다.

이러한 KPI에 대한 최신 업데이트가 반영되도록 하려면 해당 CMDB 상태 대시보드 작업으로 이동하여 지금 실행을 선택합니다. 자세한 내용은 CMDB 상태 대시보드 작업 사용 및 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. CMDB 작업 공간에서 CI에 대한 CI 양식을 엽니다.
   - CMDB 작업 공간에 없는 CI 양식에서 **CMDB** 작업 공간에서 열기를 선택합니다.

     필요한 역할: sn_cmdb_user(최소)
   - CMDB 작업 공간의 목록 뷰에서 CI를 선택하여 CI의 양식을 엽니다. 예를 들어 CMDB 상태 대시보드에서 KPI 타일을 드릴다운한 다음 타일의 목록 뷰에서 CI를 선택합니다.
2. 모든 CI 상태 관련 위젯을 보려면 CI 상태 타일에서 오른쪽(〉) 또는 왼쪽(〈) 핸들을 선택합니다.

결과

CI 양식의 CI 상태 타일에 있는 위젯은 다음 색상 코드를 사용하여 CI에 대해 집계된 상태를 표시합니다.

- 녹색: CI가 상태 테스트를 통과했습니다(예: 중복되지 않음).
- 빨간색: CI가 상태 테스트에 실패했습니다(예: 중복됨).
- 회색: CI 모듈에서 CI(클래스)에 대한 임계치가 설정되지 않았기 때문에 이 메트릭에 대해 CI를 테스트하지 않았습니다.

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

주:
규칙이나 다른 클래스 정의가 없으면 CI에 대한 일부 상태 점수를 평가하지 못할 수 있습니다. 이러한 상황에서 CI 상태 위젯의 결과는 아래에 설명되어 있습니다.

중복

- CI의 클래스 또는 상위 항목에 대해 식별 규칙([cmdb_identifier])이 정의되지 않은 경우: 해당 효과에 대한 알림이 나타납니다.
- 종속 식별 규칙만 정의된 경우: ## ## ## 알림이 나타납니다.

고아

- CI가 상태 포함 규칙에 의해 제외된 경우: ## ## ## 알림이 나타납니다.
- CI의 클래스 또는 상위 항목에 대해 ([cmdb_health_orphan_rule] 테이블에 고아 규칙이 정의되지 않은 경우): 규칙 누락에 대한 알림이 나타납니다.

부실성

- CI가 상태 포함 규칙에 의해 제외된 경우: ## ## ## 알림이 나타납니다.
- [cmdb_health_staleness_rule] 테이블에 CI의 클래스 또는 상위 항목에 대해 부실성 규칙이 정의되지 않은 경우: 규칙 누락에 대한 알림이 나타납니다.

감사

- CI에 대해 감사([cert_audit])가 정의되지 않은 경우(CI 상태 위젯은 원하는 상태와 스크립팅된 감사만 확인함): ## ## ## 알림이 나타납니다.
- CI에 대해 정의된 감사가 있지만 감사가 실행되지 않은 경우: ## ## ## 알림이 나타납니다.

관련 정보

CMDB 상태 대시보드 작업 사용 및 구성

CI 변경 타임라인

CMDB 정정 규칙 생성

CMDB 정정 규칙은 실패한 CMDB 상태 테스트에 대해 생성된 작업과 연결됩니다. CMDB 정정 규칙은 자동 또는 수동으로 적용되어 부실 CI 삭제 등이 가능한 정정 워크플로우를 실행합니다.

시작하기 전에

먼저 CI 문제를 해결하는 정정 워크플로우를 생성하고 게시해야 하며, 이는 워크플로우 [wf_workflow] 테이블에 저장됩니다. 워크플로는 일반 워크플로 또는 오케스트레이션 워크플로일 수 있으며 다음 요구 사항을 준수해야 합니다.

- 워크플로우의 테이블은 정정 규칙의 작업 유형과 일치해야 합니다.
- 조건이 ##과 일치하는 경우를 설정하여 CMDB 정정 규칙의 필터가 적용되도록 워크플로우가 필터 조건으로 구성되지 않습니다.

이전의 Workflow에 대한 워크플로우 스튜디오 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workflow Studio .

필요한 역할: itil_admin(itil 위)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 정정.
2. 새로 만들기를 선택한 다음 CMDB 정정 규칙 양식을 작성합니다.

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

필드	설명
이름	정정 이름입니다.
작업 유형	정정을 적용할 CMDB 상태 관련 작업의 유형입니다.
작업 필터	정정을 적용할 작업을 필터링합니다. 또한 일치하는 CI와 관련된 작업에 정정이 적용되도록 CI 필드에 닷워킹 을 적용합니다.
실행	○ 수동: 정정이 수동으로 적용됩니다. ○ 자동: 작업 유형 및 작업 필터와 일치하는 작업을 만들 때 워크플로우가 한 번 적용됩니다.
활성	워크플로우 실행 허용
워크플로	실행 설정에 따라 자동 또는 수동으로 실행되는 CMDB 정정 워크플로우(일반 또는 오케스트레이션)입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭하여 새 워크플로우를 만들 수 있습니다.

3. 제출을 선택합니다.

결과
실행이 자동으로 설정된 경우 비즈니스 규칙은 `Run remediations for CMDBHealth task` 작업 필터와 일치하는 CI에 정정 워크플로우를 적용합니다. 실행이 수동으로 설정된 경우 규칙에 정의된 정정 워크플로우를 수동으로 적용할 수 있습니다.

관련 정보

닷워킹

CMDB 정정 적용

CMDB 상태 테스트에 실패한 CI를 정정하는 워크플로우를 수동으로 시작합니다. 예를 들어 고아 상태이거나 부실한 CI를 정정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

CMDB 정정을 수동으로 적용하려면 실행 이 수동으로 설정된 CMDB 정정 규칙이 있어야 합니다.

이 태스크 정보
중복 및 감사 상태 메트릭을 제외하고 메트릭의 상태 테스트 실패에 대한 작업을 생성하도록 선택할 수 있습니다.
중복 메트릭의 오류를 해결하려면 중복 제거 작업을 사용합니다.

감사를 제외한 모든 메트릭의 경우, 메트릭 테스트에 실패한 각 CI는 단일 작업과 연결됩니다. CI는 여러 감사에 실패할 수 있기 때문에 단일 CI가 여러 감사 작업과 관련될 수 있습니다. 이러한 작업 중 첫 번째 작업은 작업 필드에 있으며 추가 작업은 추가 작업 필드에 있습니다. 감사 메트릭의 실패를 정정하려면 CI가 실패한 감사에 대한 감사 작업을 참조하십시오.

CMDB 정정은 CMDB 작업 공간 스토어 앱.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 상태 대시보드 〉 클래스 뷰.
2. KPI 타일(완료, 정확도 또는 준수) 중 하나를 선택합니다.
3. 적용하려는 정정 사항과 연결된 메트릭 탭(예: 부실 CI)을 선택한 다음, 클래스 타일 중 하나를 선택합니다.
4. 메트릭에 대한 미준수 CI의 목록 뷰에서 정정할 CI에 대한 작업(작업 열)을 선택한 다음 작업의 URL에 정정 테이블 이름을 적어 둡니다.

메트릭당 목록 뷰 URL의 정정 테이블 이름

URL의 테이블 이름	테이블 레이블
cmdb_duplicate_ci_remediation	중복 CI 정정
orphan_ci_remediation	고립된 CI 정정
recommended_field_remediation	권장 필드 정정
required_field_remediation	필수 필드 정정
stale_ci_remediation	부실 CI 정정

5. 기록한 정정 테이블의 목록 뷰를 열고 적용할 정정 작업을 선택합니다.
   모두를 선택한 다음, 필터 탐색기에 <table name>.list를 입력합니다.
6. 작업 양식에서 **[Remediate]**를 선택합니다.
7. 정정 대화 상자에서 적용할 정정 규칙을 선택합니다.
   정정 규칙 목록은 상태 메트릭 유형(예: 분리, 부실) 및 규칙에 정의된 필터를 기반으로 합니다.
8. 다음을 선택합니다.

관련 정보

CMDB 정정 규칙 생성

CMDB 상태 프로세스 추적

다음 정보를 사용하여 CMDB 상태 프로세스와 관련된 문제를 추적하고 해결합니다.

로깅

기본적으로 오류 메시지만 소스 이름이 CmdbHealth인 syslog 테이블에 기록됩니다. '정보' 및 '경고' 메시지(일반적으로 각 처리 주기의 시작과 끝에 기록됨)의 로깅을 활성화하려면 시스템 속성 glide.cmdb.logger.use_syslog 업데이트합니다. CMDBHealth입니다. 이 속성 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 시스템 속성.

처리 상태

예약된 작업이 활성화되었지만 <ph keyref="var.config-mgmt-database-short"/> 대시보드에 데이터가 표시되지 않는 경우 CMDB 상태 메트릭 상태 [cmdb_health_metric_status] 테이블에서 처리 상태를 확인할 수 있습니다. 메트릭의 *inactive* 상태에 따라 진행 방법을 결정합니다.

처음에는 모든 메트릭의 상태가 '진행 중'입니다.

메트릭의 가능한 최종 상태는 다음과 같습니다.

완료

모든 클래스가 처리되고 실패 횟수가 최대 실패 임계치 미만입니다.

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

최대 실패 수

이 메트릭의 실패 횟수가 최대 실패 임계치에 도달했습니다. 처리가 중단되었으며 다음 실행에서 다시 시작됩니다.

일일 제한 시간 일시 중지

프로세서가 처리 시간 제한에 도달했습니다. 처리가 일시 중지되고 다음 실행에서 다시 시작됩니다.

처리 주기가 끝날 때 KPI의 최종 상태는 연결된 메트릭의 최종 상태에 따라 달라집니다. KPI의 가능한 최종 상태는 다음과 같습니다.

완료

연결된 모든 메트릭이 완료 상태이고 점수 계산이 완료되었습니다.

완료 안 됨

연결된 메트릭 중 하나가 최대 실패 임계치에 도달했기 때문에 점수가 계산되지 않습니다.

일일 제한 시간 일시 중지

연결된 메트릭 중 하나가 처리 시간 제한에 도달하여 시간이 초과되었습니다.

처리 시간

메트릭 처리 시간이 초과되면 처리하는 데 시간이 너무 오래 걸리는 클래스를 확인할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 취약한 유효성 검사 규칙이 있는지 확인합니다.

각 메트릭의 진행률은 CMDB 상태 프로세서 상태 테이블(cmdb_health_processor_status)에서 추적됩니다. 메트릭에 대해 처리된 클래스의 상태는 완료이며, 아직 처리되지 않은 클래스의 상태는 초안입니다. 각 클래스의 업데이트 시간을 확인하여 각 클래스의 처리 시간을 계산할 수 있습니다.

손상된 계층 구조로 인한 고아 기록

고아 규칙은 사용자가 접근하고 삭제할 수 없는 고아 CI를 탐지할 수 있습니다. 또는 고아 기록을 표시하는 목록 뷰와 총 기록 수가 일치하지 않을 수 있습니다. 이러한 결과는 CMDB 계층 구조의 한 테이블에서만 데이터베이스의 기록이 삭제되었기 때문입니다.

이러한 CI 기록은 GlideRecord를 통해 액세스할 수 없으며 데이터베이스에서 직접 삭제해야 합니다. 따라서 이 경우 데이터베이스에서 고아 CI를 삭제하려면 지원 센터에 문의하여 도움을 받아야 합니다.

고아 테스트 결과는 계층 구조가 정확히 어디에서 깨졌는지에 대한 세부 정보를 제공합니다. 예를 들어 "이 cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] is missing record in cmdb_ci_computer table"이라는 메시지는 CMDB, cmdb_ci, cmdb_ci_hardware, cmdb_ci_server 및 cmdb_ci_linux_server 테이블에서 해당 sys_id의 기록을 삭제해야 함을 의미합니다(컴퓨터 클래스는 계층 구조에서 하드웨어 클래스와 서버 클래스 사이에 있음).

스크립트로 작성된 감사 건너뜀

스크립트된 감사의 결과가 준수 KPI에 포함되지 않은 경우 오류 메시지가 기록됩니다. 그 이유는 감사의 스크립트가 마지막 실행 날짜 필드를 채우도록 업데이트되지 않았기 때문일 수 있습니다. 마지막 실행 날짜 값이 없으면 CMDB 상태는 이러한 실행 결과를 최근 완료된 감사 실행의 일부로 식별할 수 없으며 해당 결과를 건너뜁니다.

CMDB 상태 프로세스 상태: 장애 임계치에 도달함

메트릭 테스트에 실패하는 CI 수가 메트릭에 설정된 장애 임계치에 도달하면 CMDB 상태 대시보드에 '장애 임계치에 도달함' 문자열이 표시됩니다.

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

CMDB 상태는 현재 주기에서 이 메트릭에 대한 처리를 중지하므로 메트릭에 대해 집계된 상태 점수가 없습니다. 처리는 다음 주기에서 다시 시도됩니다. 또한 CMDB 상태 메트릭 상태 [cmdb_health_metric_status] 테이블의 상태가 이 메트릭으로 *Max Failures* 설정됩니다.

메트릭의 상태 점수를 평가할 수 없는 경우 해당 KPI의 처리 상태(예: 정확도)가 로 설정됩니다 *Incomplete*. CMDB 상태 대시보드에는 각 KPI에 대한 문자열 *Incomplete score* 이 표시됩니다. 또한 메트릭에 대해 집계된 상태 점수는 CMDB 계층 구조의 클래스에 사용할 수 없습니다.

최대 실패 횟수에 도달한 메트릭에 대해 정의된 규칙을 검토하고 구체화합니다. 메트릭과 연결된 규칙이 너무 일반적이어서 실패 횟수가 많이 발생하는 경우 다음과 같이 구체화해 보십시오.

- 완전성:

  연결된 클래스의 필수 필드를 검토하고 상태 점수에 중요하지 않은 필드를 제거합니다. 또한 실패를 일으키는 권장 필드를 검토하고 상태 점수에 중요하지 않은 필드를 제거합니다.

  자세한 내용은 해당 문서를 권장할 CI 필드 설정참조하십시오CI 속성을 필수로 설정.

- 컴플라이언스:

  감사 작업에서 감사 실패를 검토하고 감사를 조정하여 실패 횟수를 줄입니다. 자세한 내용은 CMDB 상태 KPI 및 메트릭 문서를 참조하십시오.

- 정확성:

  - 고아: 고아 규칙을 검토하고 과도한 고아 실패를 제거하도록 조정합니다. 자세한 내용은 CMDB 상태 고아 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
  - 부실: 실패를 일으키는 클래스의 유효 기간을 검토하고 기간을 조정하여 실패 횟수를 줄입니다. 자세한 내용은 CMDB 상태 부실성 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
  - 중복: 중복 제거 작업을 검토하고 작업을 정정하여 중복 CI를 제거하고 실패 기록이 생성되지 않도록 합니다. 자세한 내용은 중복 제거 작업 정정 (레거시) 문서를 참조하십시오.

CMDB 상태 프로세스 상태: 미완료 점수

CMDB 상태 대시보드에서 메트릭 점수를 계산하지 못하면 메트릭에 대한 문자열 '불완전한 점수'가 표시됩니다.

다음과 같은 경우 '불완전 점수'가 표시됩니다.

- 하위 메트릭 중 하나의 테스트에 실패한 CI 수가 메트릭에 설정된 실패 임계치에 도달합니다. 이 경우 각 상위 메트릭(예: 정확도)에 대한 처리 상태는 CMDB 상태 메트릭 상태 [cmdb_health_metric_status] 테이블에서 "미완료"로 설정됩니다. 현재 주기에서 실패한 메트릭에 대한 처리가 중지되므로 하위 메트릭 또는 상위 메트릭에 대해 집계된 상태 점수가 없습니다.

  정정하려면 하위 메트릭 테스트에 실패한 CI의 근본 원인을 해결해야 합니다. 하위 메트릭의 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 프로세스 상태: 장애 임계치에 도달함 .

- 하위 메트릭을 처리하는 동안 오류가 발생했습니다.

  정정하려면 시스템 로그를 검사하여 오류의 원인을 확인합니다. 문제의 원인을 해결한 후 해당 상위 메트릭 대시보드 작업을 수동으로 실행하여 처리를 다시 시작합니다.

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

CMDB 상태 참조

참조 주제는 CMDB 상태에서 사용하는 KPI 및 메트릭과 CMDB 상태에서 사용하는 테이블, 예약된 작업 및 속성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

CMDB 상태의 도메인 분리

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

개요

CMDB 대시보드는 사용자가 필요로 하는 방식을 가장 잘 수용할 수 있도록 자체 규칙 세트로 설정해야 합니다. CMDB 대시보드 작업은 이러한 규칙을 준수하여 보고서를 생성합니다. 이러한 내용은 아래의 별도 섹션에서 다룹니다.

CMDB 상태에서 도메인 분리가 작동하는 방식

대시보드를 가장 효과적으로 사용하려면 사용자가 그에 따라 대시보드를 구성해야 합니다. 이를 위해 고아, 부실, 포함 규칙을 필요에 맞게 설정하면 되며, 이는 대시보드에 표시되는 보고서에 영향을 미칩니다.

각 도메인을 다르게 구성할 수 있기 때문에 설정과 메트릭은 각 애플리케이션의 서로 다른 측면을 정의합니다. 이러한 규칙은 기본 시스템에 포함된 규칙과 함께 설정됩니다. CI마다 여러 유형의 소유자가 있습니다. 각 도메인에는 고유한 규칙 집합이 있습니다.

전역 도메인의 메트릭 테스트가 하위 도메인으로 전파됩니다. 그러나 하위 도메인에는 전역 도메인 테스트를 재정의하는 자체 로컬 메트릭 테스트가 있을 수 있습니다. 릴리스까지 San Diego 하위 도메인 로컬 메트릭 테스트는 하위 도메인 CI와 전역 도메인 CI(하위 도메인에서 볼 수 있음)에 적용되었습니다. 로컬 하위 도메인의 메트릭 테스트에 실패한 전역 도메인 CI는 중복된 데이터로 인해 많은 양의 데이터를 생성할 수 있습니다.

릴리스부터 Tokyo 전역 도메인의 CI는 전역 도메인에 지정된 메트릭 테스트에 대해서만 평가됩니다. 하위 도메인에서 로컬 메트릭 테스트는 해당 하위 도메인의 CI에만 적용되고 전역 도메인 CI에는 적용되지 않습니다(하위 도메인에 전역 도메인 CI가 표시되는 경우에도). 전역 도메인의 CI에 대한 상태 결과는 하위 도메인에 나타나고 하위 도메인의 상태 결과는 이 새로운 동작을 반영합니다.

> **주:**
> 도메인 분리는 기본적으로 켜져 있지만 필요에 따라 각 도메인을 구성할 수 있습니다.

상태 기본 설정

설치하는 동안 다음 기본 설정을 구성합니다.

1. CMDB 상태를 제어하는 전역 시스템 속성 – 시스템 속성은 도메인으로 구분되지 않습니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 상태 시스템 속성.

2. CMDB 상태 대시보드 작업 – 완성도와 같은 각 주요 KPI에 대한 대시보드 작업이 있습니다. 이 작업은 활성화된 모든 도메인에서 CI의 상태를 찾습니다. 모든 도메인에 대해 하나의 작업만 실행되며 작업 자체는 도메인으로 구분되지 않습니다.

   사용자는 작업을 실행할 빈도를 정의할 수 있습니다. 보고서는 모든 도메인에 대해 실행됩니다. 작업에 포함된 도메인이 많을수록 작업 실행 시간이 길어집니다.

3. 상태 메트릭 – 이러한 선택은 도메인으로 분리되며 도메인 분리의 설정된 "시스템 재정의" 논리를 따릅니다. 사용자가 로그인한 도메인에 따라 변경됩니다. 기본 시스템 값은 전역 도메인에서 정의됩니다. 재정의 도메인 논리는 이러한 값이 모든 도메인에 적용됨을 의미합니다. 사용자가

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

도메인에 대해 다른 값을 원하는 경우 특정 도메인에 로그인하여 해당 도메인에서 속성을 변경해야 합니다. 새 속성 설정은 해당 도메인과 이 도메인을 상속하는 모든 도메인에만 적용됩니다. 자세한 내용은 상태 메트릭을 참조하십시오.

> **주:**
> 완결성, 준수 및 정확성 KPI와 관련하여: 사용자는 이 KPI를 대시보드 점수의 일부로 보고 싶지 않은 경우 이 KPI를 비활성화할 수 있습니다. 이러한 모든 설정은 도메인으로 분리되며 사용자는 도메인에 대한 특정 속성을 정의할 수 있습니다.

a. 활성 – 이 설정은 작업이 실행되는 시간에 영향을 주기 때문에 가장 중요합니다. 플래그가 로 설정된 도메인이 많을수록 *Active*작업 시간이 길어집니다. 원하는 *Active* 도메인만 선택하고 나머지는 = **false**로 *Active* 렌더링하는 것이 가장 좋습니다. 건강 환경설정에서 설정할 수 있습니다. 전역 도메인의 기본 설정은 = **true**이지만 *Active* 사용자가 대시보드에서 보려는 특정 도메인을 수정하거나 비활성화할 수 있습니다. 사용자는 이러한 값을 변경할 때 도메인 계층 구조를 고려해야 합니다. 도메인 수가 많으면(>100) 작업 시간이 매우 오래 걸릴 수 있습니다. 이를 완화하려면 모든 루트 도메인에 대해 **false**로 설정하여 *Active* 계층 구조의 다른 모든 도메인을 사용하지 않도록 설정합니다. 맨 위에 규칙이 있으면 모든 하위 도메인이 해당 규칙을 상속합니다.

b. *Failure Threshold*, *Create Task*, *Task Assignee Group* – 이러한 모든 설정은 각 도메인에 필요한 사항에 따라 도메인마다 다르게 설정할 수 있습니다.

c. 예외 – 관계 지표(관계, 중복 관계, 고아 관계, 부실 관계)의 경우 장애 임계값 설정은 도메인으로 구분되지 않습니다. 전역 도메인에 대한 실패 임계치는 모든 도메인에 적용됩니다. 예를 들어 사용자가 도메인에 대한 장애 임계치를 무효화하더라도 임계치에 대한 전역 도메인 설정은 계속 적용됩니다.

d. 문제 해결/구현 세부 정보 – 이러한 설정은 도메인으로 *cmdb_health_metric_pref* 구분된 테이블에 저장됩니다.

CMDB 상태 관련 규칙

다음에서 CMDB 상태 관련 규칙 설정을 참조하십시오.

- 필수
- 권장
- 고아
- 부실성

대부분의 CMDB 상태 관련 규칙은 도메인으로 분리되어 있으며 사용자가 제공합니다. 사용자는 각 도메인에 로그인하고 CI 클래스 관리자에서 규칙을 추가/무효화하여 도메인마다 다른 규칙을 정의할 수 있습니다.

1. 완료됨
   a. 필수 필드 – 플랫폼에 System dictionary 정의된 클래스 스키마를 기반으로 하며 모든 도메인에 대해 고정되어 있습니다. 이는 변경할 수 없습니다.
   b. 권장 필드 - 도메인으로 구분됩니다. 사용되는 테이블은 도메인으로 구분된 CMDB 권장 필드 〔cmdb_recommended_fields〕입니다. 사용자는 여러 도메인에 대해 이를 설정할 수 있습니다.
2. 정확도

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

a. 중복 – 중복은 도메인으로 구분되지 않은 식별 규칙을 기반으로 하므로 모든 도메인에 동일한 규칙이 적용됩니다.

b. 고아 – 고아 규칙은 도메인으로 분리됩니다. 도메인마다 서로 다른 고아 규칙이 있습니다. CMDB 상태 고아 규칙[cmdb_health_orphan_rule] 테이블에 사용되며 도메인으로 구분된 테이블입니다.

c. 부실성 – 부실성 규칙은 도메인으로 분리됩니다. 사용되는 테이블은 cmdb_health_staleness_rule입니다. 전역 도메인에 대해 기본 시스템 규칙(60일)이 설정되므로 모든 도메인에서 기본 규칙으로 상속됩니다.

3. 준수

감사 – 감사 점수는 사용자가 규정 준수 모듈에 정의한 원하는 상태 또는 스크립팅된 감사를 기반으로 합니다. 감사 자체는 도메인으로 분리됩니다. 도메인에 대해 감사 점수 평가가 활성화되면 점수는 해당 도메인에 표시되는 감사만을 기반으로 하게 됩니다.

상태 포함 규칙:

- 상태 포함 규칙은 도메인으로 구분됩니다. 규칙은 도메인으로 구분된 cmdb_health_config 테이블에 저장됩니다.
- 각 도메인에는 각 하위 메트릭에 대한 특정 상태 포함 규칙과 도메인별 규칙이 있을 수 있습니다.
- 상태 포함 규칙이 전역으로 정의되면 모든 하위 도메인은 도메인 구조에 따라 규칙을 상속하며 규칙은 모든 도메인에서 재정의될 수 있습니다.
- 상태 포함 규칙이 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스 수준에서 정의되면 모든 내림차순 클래스는 규칙을 상속하며 규칙은 모든 클래스 수준에서 재정의될 수 있습니다.

CMDB 상태 대시보드

Domain Support — Domain Extensions Installer 플러그인이 활성화된 경우 CMDB 상태 대시보드는 다음을 통해 도메인을 인식합니다.

- CMDB 상태 대시보드는 CI에 대한 사용자의 도메인 가시성을 기반으로 상태 장애 및 점수를 집계하고 보고합니다. 도메인 가시성을 통해 사용자가 CI를 볼 수 있는 경우 CI가 사용자의 도메인에 있든 포함된 도메인에 있든 관계없이 해당 사용자 도메인의 감사 규칙이 해당 CI에 적용됩니다. CI가 다른 사용자 도메인에서 상태 테스트에 실패하면 별도의 실패 기록이 만들어집니다.
- 사용자는 도메인의 필요에 따라 KPI 및 메트릭 설정을 구성할 수 있습니다. 따라서 도메인마다 활성/비활성, 임계치 등의 설정이 다를 수 있습니다.
- 하위 도메인이 자체 도메인을 구성하지 않는 경우 하위 도메인은 직계 상위 도메인의 도메인 상태 구성을 파생합니다. 하위 도메인은 상위 구성을 수정하여 재정의할 수 있습니다.

상태 대시보드(클래스 보기/서비스 보기/상태 그룹 보기)

일반적으로 CMDB 상태 대시보드는 도메인을 인식하며 로그온한 도메인 사용자에 따라 데이터를 표시합니다. 사용자가 도메인에 로그인하여 상태 대시보드를 보는 경우:

1. 해당 도메인에서 활성화된 메트릭에 대한 점수만 표시됩니다(위에서 설명한 대로 상태 기본 설정 *Active* 플래그 기준).

2. 모든 점수는 특정 도메인에서 볼 수 있는 CI를 기반으로 합니다. (일반적인 도메인 가시성 규칙: 해당 도메인에서 전역 도메인, 특정 도메인, 해당 도메인의 하위 도메인 또는 해당 도메인에 직접 또는 간접적으로 포함된 도메인의 CI를 볼 수 있습니다.)

3. 대시보드 뷰는 로그인한 사용자가 제공하는 규칙이 아니라 도메인 매핑에 정의된 도메인 규칙을 기반으로 합니다. 이 뷰는 로그인한 사용자가 가질 수 있는 추가 도메인 가시성 규칙을 재정의합니다. 관리자가 기본 규칙을 설정하지만 각 개별 도메인을 설정하지는 않습니다. 관리자는 특정 사용자 또는 사용자 그룹에 다른 도메인에 대한 추가 가시성을 제공할 수 있으며 대시보드는

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

여전히 변경되지 않습니다. 대시보드는 사용자가 로그인되어 있는 도메인의 도메인 계층 구조를 기반으로 위에서 언급한 도메인 규칙을 엄격히 따릅니다.

4. 상태 기본 설정 섹션에 설명된 대로 사용자는 대시보드에 보고된 점수에 영향을 주는 모든 도메인에 대해 서로 다른 기본 설정 값을 정의할 수 있습니다. 점수에 영향을 줄 수 있는 기본 설정에는 장애 임계치 및 활성이 포함됩니다.
5. CMDB 상태 규칙 섹션에 설명된 대로 메트릭에 대해 보고된 점수는 CI 클래스 관리자에서 특정 도메인에 대해 다르게 정의할 수 있는 메트릭에 대해 정의된 상태 규칙(부실, 고아, 권장, 감사 및 포함 규칙)을 기반으로 합니다. 모든 도메인에 적용되는 규칙을 기반으로 필수 메트릭 및 중복 메트릭만 적용됩니다.
6. 서비스 보기/그룹 보기 – 이 보고서도 대체로 위의 사항을 따릅니다. 일반적으로 이러한 보기는 상태 보고서의 다양한 보기/필터와 다릅니다. 하나는 비즈니스 규칙을 기반으로 하고 다른 하나는 CMDB 상태 그룹을 기반으로 합니다.

관련 정보

도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

CMDB 상태와 함께 설치되는 구성요소

테이블, 속성, 예약된 작업 등 여러 유형의 구성요소가 CMDB 상태(com.snc.cmdb 플러그인에 포함됨)와 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 속성

속성	설명
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	CMDB 서비스 대시보드에 표시할 수 있는 최대 서비스 CI 수입니다. 이 제한은 애플리케이션 서비스〔cmdb_ci_service_auto〕 클래스의 모든 하위 클래스에 적용됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10,000 • 범위: 0-100,000 • 위치: 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에 추가합니다 . • 자세히 알아보기: CMDB 상태 대시보드 보기

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
CMDB 상태 대시보드 - 완성도 점수 계산	CMDB 상태에 대한 완성도 KPI를 계산하는 스크립트입니다.

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

예약된 작업	설명
CMDB 상태 대시보드 - 준수 점수 계산	CMDB 상태에 대한 준수 KPI를 계산하는 스크립트입니다.
CMDB 상태 대시보드 - 정확도 점수 계산	CMDB 상태의 정확도 KPI를 계산하는 스크립트입니다.
CMDB 상태 대시보드 - 관계 점수 계산	CMDB 상태에 대한 CI 관계 KPI를 계산하는 스크립트입니다.
CMDB 상태 대시보드 - 관계 준수 프로세서	제안된 관계와 호스팅 및 제약 규칙과의 관계 준수를 계산하는 스크립트입니다.
권장 규칙에 식별자 필드 추가	모든 활성 식별 규칙의 모든 활성 식별자 항목에서 모든 기준 속성을 권장 필드로 설정합니다. 추가된 권장 필드는 권장 상태 메트릭을 평가할 때 CMDB 상태 대시보드 - 완전성 점수 계산 예약된 작업에 의해 확인됩니다.
권장 규칙에서 식별자 필드 제거	활성 식별 규칙의 활성 식별자 항목에서 기준 속성인 권장 필드를 식별합니다. 그런 다음 해당 필드에 대한 권장 설정을 제거합니다.

설치된 테이블

테이블	설명
CMDB 상태 메트릭 [cmdb_health_metric]	KPI 또는 메트릭 사용 여부, 최대 장애 임계치, 모든 CMDB 상태 KPI 및 메트릭에 대한 기타 설정과 같은 상세 정보입니다.
CMDB 상태 결과 [cmdb_health_result]	최근 CMDB 상태 처리 주기의 결과입니다.
CMDB 상태 성과표 [cmdb_health_scorecard]	현재 및 과거의 건강 점수. 과거 점수 기록의 상태는 "이력"이며, 최근 점수 기록의 상태는 "완료"입니다.
CMDB 상태 고아 규칙 [cmdb_health_orphan_rule]	클래스당 고아 기록 계산 규칙.
CMDB 권장 필드 [cmdb_recommended_fields]	클래스당 권장 필드
CMDB 상태 메트릭 상태 [cmdb_health_metric_status]	처리 중인 각 KPI 및 메트릭의 상태를 추적하는 내부 테이블입니다. 상태, 처리 시간 및 처리 시작 날짜가 포함됩니다. KPI 또는 메트릭의 상태가 '진행 중'에서 다음 중 하나로 변경됩니다.

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

테이블	설명
	• 완료 • MaxFailures (최대 실패) • 일별 처리 시간 초과 시간 초과된 KPI 또는 메트릭의 처리는 다음 날에 계속됩니다.
CMDB 상태 프로세서 상태 [cmdb_health_processor_status]	각 KPI 및 메트릭의 처리 진행률을 추적하는 내부 테이블입니다. 각 KPI 및 메트릭에 대해 처리되는 테이블 목록과 처리 상태를 포함합니다. 클래스는 순차적으로 처리되며 상태가 초안-〉 진행 중-〉 완료로 변경됩니다.
CMDB 관계 모든 규칙 상태 결과 [cmdb_health_result_rel_all]	모든 관계 보고서에서 사용할 관계 상태에 대한 결과를 저장합니다.

CI 클래스 관리자

CI 클래스 관리자를 사용하여 식별, 조정 및 CMDB 상태에 대한 기본 클래스 정의 및 클래스 설정을 중앙에서 보거나 생성하거나 편집합니다. CI 클래스 관리자에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.

주:
CI 클래스 관리자는 비 CMDB 테이블 작업을 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원 문서를 참조하십시오.

클래스 기본 사항	CMDB 상태	IRE

• 클래스 생성
• 클래스 기본 정보 보기
• 클래스 열
• 제안된 관계 추가
• 클래스의 모든 CI 표시
• 클래스의 Dependency Views 맵 아이콘
• CI 삭제
• 보안 주체 클래스 필터에서 클래스 목록 업데이트
	• 규정 준수 감사 생성
	• 인증 필터 생성
	• 인증 템플릿 생성
	• CMDB 상태 고아 규칙
	• CMDB 상태 부실성 규칙
	• 권장할 CI 필드 설정
	• CI 속성을 필수로 설정
	• 상태 포함 규칙
		• 식별:
		  ○ CI 식별 규칙
		  ○ 식별 포함 규칙
		• 조정:
		  ○ CI 조정 규칙
		  ○ 데이터 새로 고침 규칙
		• 의존성:
		종속 관계 규칙(호스팅 및 포함)

서비스 매핑		
• Service Mapping의 엔트리포인트 유형 • Service Mapping 및 Discovery의 CI 유형		

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

CMDB CI 수명주기 관리(레거시)

CMDB CI는 일반적으로 생성 시점부터 더 이상 필요하지 않을 때까지 다양한 작업을 수행하면서 여러 운영 상태를 거칩니다. CI 수명 주기 관리는 CI의 상태와 작업을 정의하는 메커니즘을 제공하며, 사용자가 CI 상태에 따라 적절한 작업을 적용하여 CI 수명 관리를 비즈니스 요구에 맞출 수 있도록 합니다.

CMDB 데이터 관리자는 이제 삭제 및 보관과 같은 CI 수명주기 운영을 대량으로 관리할 수 있는 보다 포괄적이고 통합된 솔루션입니다. CMDB 데이터 관리자에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자.

CI 수명주기 관리와 관련된 용어:

운영 상태

CI가 있을 수 있는 상태 집합입니다(예: "운영" 또는 "수리 진행 중"). CI는 언제든 하나의 운영 상태에만 연결할 수 있습니다. 운영 상태에 대한 선택 항목은 〔cmdb_ci〕 테이블의 필드를 기반으로 *operational_status* 합니다. 기본 시스템에 정의된 여러 운영 상태(예: "폐기됨" 및 "수리 진행 중")가 있습니다. 이 목록을 수정하여 비즈니스와 관련된 운영 상태를 반영할 수 있습니다.

> **주:**
> 기본적으로 서비스 매핑 는 운영 상태 *[operational_status]* 값이 **1** 이 아니거나(운영) 상태 *[install_status]* 값이 **100** (없음)인 모든 호스트 CI를 무시하도록 구성됩니다. 이 동작에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 서비스 매핑으로 작업하기 위한 사용자 지정 ServiceNow 배포 준비 〔KB0647574〕를 참조하십시오.

CI 수명주기 관리를 사용하면 여러 운영자와 자동화가 CI의 서로 다른 운영 상태를 동시에 설정할 수 있습니다. CI는 여러 운영 상태와 연결할 수 없으므로 각 운영 상태를 우선순위로 구성하는 것이 중요합니다. 그런 다음 이러한 우선 순위는 이러한 상황에서 누적 운영 상태인 운영 상태를 결정하는 데 사용됩니다.

CI 작업

CI의 수명 동안 CI에 적용할 수 있는 작업 세트입니다. 비즈니스와 관련된 CI 작업을 정의할 수 있습니다.

호환 가능한 CI 동작

CI 수명주기 관리를 사용하면 CI에 여러 활성 CI 작업이 동시에 있을 수 있지만 호환 가능한 것으로 구체적으로 정의해야 합니다. 기본적으로 CI에 대해 서로 호환되는 두 가지 작업은 없습니다. 호환이 가능하여 CI에 동시에 적용될 수 있는 작업 쌍을 지정하여 이 동작을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 '패치 적용' 및 '프로비저닝' CI 작업이 호환되도록 지정하여 CI에 동시에 적용할 수 있습니다.

허용되지 않은 CI 동작

기본적으로 모든 CI 작업은 모든 CI에 적용할 수 있습니다. CI가 특정 작동 상태에 있을 때 해당 작업에 대해 작업이 허용되지 않는다는 규칙을 정의하여 이 동작을 제한할 수 있습니다. 예를 들어, '비운영' 상태의 Linux 서버에 '프로비저닝' 작업을 적용할 수 없는 허용되지 않은 CI 작업을 정의할 수 있습니다.

허용되지 않은 운영 전환

기본적으로 모든 운영 상태에서 다른 운영 상태로의 전환이 허용됩니다. 지정된 CI에 대해 특정 작동 상태에서 다른 작동 상태로의 전환이 허용되지 않는다는 규칙을 정의하여 이 동작을 제한할 수 있습니다. 예를 들어, Linux 서버의 경우 '복구 진행 중'에서 '비운영'으로 전환할 수 없도록 정의할 수 있습니다.

요청자

요청자는 운영 상태를 설정하고 CI 작업을 적용하려는 워크플로우 또는 비워크플로우 운영자일 수 있습니다. 각 요청자에는 GUID인 연결된 요청자 ID가 있으며 활성 워크플로 컨텍스트 또는 워크플로가 아닌 등록된 운영자 ID일 수 있습니다.

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

임대 시간

각 요청자(특히 비 워크플로우 연산자)가 제공할 수 있는 기간으로, 지정된 CI에 대해 지정된 CI 작업을 활성화할 수 있습니다.

CMDB CI 수명주기 관리는 CI 운영 상태 및 CI 작업을 관리하는 API 세트를 제공합니다. 또한 특정 운영 상태 전환을 제한하고 운영 상태에 따라 작업을 제한하는 일련의 규칙을 정의하는 UI도 있습니다. 또한 전체 CI 수명주기 동안 CI 운영 상태와 CI 작업을 감사하는 메커니즘을 제공합니다.

자동화, 워크플로우 또는 변경 관리와 같은 제공자는 CI 수명주기 관리를 CI 운영 상태를 관리하고 CI 작업을 적용하는 메커니즘으로 사용할 수 있습니다. 기본적으로 CI 수명주기 관리의 동작에는 일부 작업에 대한 제한이 없고 다른 작업에 대한 완전한 제한이 없습니다. CI 수명주기 관리 UI를 사용하면 허용되지 않은 CI 작업, 호환되는 CI 작업 및 일부 작업을 제한하고 다른 작업을 활성화하는 허용되지 않은 운영 전환을 지정하여 이 기본 동작을 수정할 수 있습니다.

CI 수명주기 관리를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 전체 CI 수명주기 동안 CI 운영 상태 및 CI 작업을 관리합니다.
- CI 운영 상태 전환을 관리합니다.
- 특정 운영 상태 전환을 제한합니다.
- 특정 운영 상태에 있는 특정 CI 유형에 대해 특정 작업을 연결합니다.
- CI 운영 상태에 따라 IT Service Management 애플리케이션을 제한합니다.
- 전체 CI 수명주기 동안 CI 운영 상태 및 CI 작업을 감사합니다.

수명주기 관리 **API**

CI 수명주기 관리는 전체 CI 수명주기 동안 CI 운영 상태 및 CI 작업을 관리하는 API 세트를 제공합니다. UI의 규칙에 의해 지정된 모든 제한 및 허용은 상태 관리 API가 실행될 때 적용되며, API가 제한된 작업을 수행하려고 하면 작업이 차단되고 오류가 기록됩니다.

요청자 등록하기

수명주기 관리 API를 사용하여 CI 작업을 적용할 때 요청자를 등록하고 수명주기 관리 테이블 내에서 고유한 요청자 ID를 얻어야 합니다. 요청자 ID를 등록하고 가져오려면 워크플로가 아닌 사용자가 API를 `registerOperator` 호출해야 합니다. 워크플로 사용자는 활성 워크플로 컨텍스트를 요청자 ID로 사용할 수 있으며 `registerOperator`를 명시적으로 호출할 필요가 없습니다.

CI 수명주기 작업을 완료한 후 요청자는 `unregisterOperator` API를 호출하여 등록을 취소해야 합니다. 그런 다음 해당 특정 요청자 ID와 연결된 모든 상태 관리 기록이 비활성으로 표시되거나 예약된 `CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables` 작업에 의해 제거됩니다.

앱과의 인시던트 관리 통합 문제 관리

기본 인스턴스에는 CI에 대한 작업을 만드는 데 사용되는 미리 정의된 CI 작업이 `CreateTask` 포함됩니다. 새 인스턴스에는 폐기 된 운영 상태의 CI에 대해 "CreateTask" 작업이 허용되지 않도록 지정하는 사전 정의된 허용되지 않는 CI 작업이 있습니다. 이 제한은 폐기된 CI에 대한 인시던트 또는 문제 작업의 생성을 방지하기 위해 통합 인시던트 관리문제 관리 됩니다. 'CreateTask' CI 작업은 인시던트/문제 테이블의 필드에 대한 `Configuration Item` 참조 한정자로 사용됩니다. 새 인시던트나 문제에서 '폐기됨'인 CI `Operational Status` 는 폼의 `Configuration Item` 목록에서 필터링됩니다. 참조 한정자에 대한 자세한 내용은 참조 한정자를 참조하십시오 .

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

자산 관리 앱과의 통합

기본 시스템에서 두 필드의 값 중 하나가 폐기되면 CI *Operational Status* 의 필드와 *Status/Hardware Status* 필드(하드웨어인 경우) 필드는 동기화된 상태로 유지됩니다. *Operational Status* CI가 폐기됨으로 설정되면 *Status/Hardware Status* 필드는 자동으로 폐기됨으로 설정됩니다. 반대 방향으로, *Status*CI의 */Hardware Status* 필드가 폐기됨*Operational Status*으로 설정되면 자동으로 폐기됨으로 설정됩니다.

- 필드가 *Operational Status*폐기 됨 상태에서 다른 상태로 변경되면 CI의 *Status/Hardware Status* 필드가 설치됨으로 설정됩니다.

- CI/*StatusHardware Status*필드가 폐기됨 상태에서 다른 상태로 변경되면 필드는 *Operational Status* 자동으로 비운영으로 설정됩니다.

  '폐기됨'에서 다른 상태로 상태를 변경하는 경우는 드물며, 기본적으로 상태가 '비운영'으로 변경됩니다. 그러나 이는 기록의 의도된 상태가 아닐 수 있습니다. 따라서 이 경우 관리자가 상태를 적절하게 검토하고 관리하는 것이 중요합니다.

CI *Status*가 변경될*Hardware Status* 때마다 CI의 해당 *Asset State* 필드와 동기화되며, 그 반대의 경우도 마찬가지이므로 CI *Operational Status* 와 CI의 해당 *Asset State* 필드가 동기화된 상태로 유지됩니다.

CI*Status*의 */Hardware Status*(하드웨어인 경우) 필드에 대한 매핑 *Asset State* 및 *Substate* 필드에 대한 자세한 내용은 자산 상태 및 CI 하드웨어 상태 매핑 을 참조하십시오. 자산 사용 중지에 대한 자세한 내용은 자산 사용 중지 를 참조하세요.

CI 수명주기 관리 시작하기

다음의 개략적인 단계에 따라 CMDB 애플리케이션의 CI 수명주기 관리 모듈을 시작하고 활동을 추적하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 기본 시스템 활성화 CI 수명주기 관리 - 내부 상태 관리 테이블 재개 모든 내부 CI 수명주기 관리 테이블의 데이터 무결성을 지속적으로 확인하고 유지하는 예약된 작업입니다.
2. CI 작업을 정의합니다.
3. 호환되는 CI 작업 규칙을 정의합니다 .
   다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 **CMDB CI** 작업 CMDB에 현재 활성/비활성 CI 작업을 표시합니다.
4. 허용되지 않는 CI 작업 규칙을 정의합니다 .
5. 허용되지 않은 운영 상태 전환 규칙을 정의합니다 .
6. 시스템 사전의 *operational_status* (cmdb_ci) 테이블에 있는 필드를 수정하여 새 운영 상태를 정의합니다.
   다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 내부 운영 상태 보기 하여 각 요청자가 설정한 사용 가능한 운영 상태를 표시합니다.
7. 운영 상태에 대한 우선순위를 설정합니다.
8. API를 호출하여 CI 작업을 적용합니다.
   다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 **CMDB CI** 작업 제출된 작업과 CMDB에서의 활성/비활성 상태를 표시합니다.

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

9. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 **CI** 상태 보기 등록된 사용자 *registerOperator* API를 통해 등록된 현재 등록된 연산자를 표시합니다.
10. 임대 갱신 작업을 검토하고 필요에 따라 임대를 연장합니다. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 임대 갱신 작업. 이러한 작업은 유효한 요청자에 *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* 대한 임대가 만료된 CI 작업 기록에 대한 예약된 작업에 의해 자동으로 생성됩니다. 요청자는 수명 주기 관리 API *ExtendCIActionLease* 를 사용하여 임대를 연장해야 합니다. 그렇지 않고 지정된 유예 기간 동안 임대가 만료된 상태로 유지되면 예약된 *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* 작업이 해당 CI 작업 기록을 "비활성"으로 표시합니다.
만료된 리스 시간의 유예 기간은 시스템 속성으로 구성할 수 있습니다 *glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days*.
11. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 상태 관리 로그 하여 CI 수명주기 관리 작업의 로그를 표시합니다.

수명주기 관리 **API**

CI 수명주기 관리는 CI 운영 상태를 조작하고 CI 작업을 적용하기 위한 상태 관리 API 세트를 제공합니다.

상태 관리 API는 허용되지 않은 CI 작업, 호환되는 CI 작업 및 허용되지 않은 운영 전환에 지정된 제한 및 허용 사항을 준수합니다. API가 제한된 작업을 수행하려고 하면 작업이 차단되고 오류가 기록되며 적절한 경우 작업이 자동으로 생성됩니다.

수명주기 관리 API는 수명주기 관리 대량 API를 활용하여 운영 상태 및 CI 작업을 CMDB 그룹에 설정할 수 있습니다.

등록 **API**

- registerOperator() - 비 워크플로우 사용자에 대한 상태 관리에 연산자를 등록하는 메서드입니다.
- unregisterOperator(String requestorId) - 비 워크플로우 사용자에 대한 연산자를 등록 취소하는 메서드입니다.
- isValidRequestor(String requestorId) - 지정된 요청자가 유효한 활성 워크플로우 사용자인지 또는 등록된 사용자인지 확인하는 메서드입니다.
- isLeaseExpired(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName) - 등록된 사용자 임대가 만료되었는지 확인하는 메서드.
- extendCIActionLease(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName, String leaseTime) - 등록된 사용자의 CI 작업 임대 시간을 연장하는 방법입니다. 이전 임대가 이미 만료된 경우 지금부터 임대를 연장합니다.

운영 상태 **API**

- setBulkCIOperationalState(String requestorId, String sysIdList, String opsLabel, String opsStateListOld) - CI 배열의 운영 상태를 설정하는 메서드.
- getOperationalState(String ciSysId) - CI 운영 상태를 가져오는 메서드.

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

CI 작업 API

- addBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName, String ciActionListOld, String leaseTime) - CI 배열에 대한 CI 작업을 추가하는 방법입니다.
- removeBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName) - CI 목록에 대한 CI 작업을 제거하는 방법입니다.
- getCIActions(String ciSysId) - CI 작업을 가져오는 방법입니다.

운영 상태 API에 따라 허용되지 않은 작업

isNotAllowedAction(문자열 ciType, 문자열 opsLabel, 문자열 actionName) - CI 유형의 특정 운영 상태에 대해 특정 CI 작업이 허용되지 않는지 확인하는 방법입니다.

허용되지 않은 운영 상태 전환 API

isNotAllowedOpsTransition(String ciType, String opsLabel, String transitionOpsLabel) - CI 유형에서 특정 운영 상태 전환이 허용되지 않는지 확인하는 방법입니다.

호환 가능한 작업 API

isCompatibleCIAction(String actionName, String otherActionName) - 두 개의 특정 작업이 서로 호환되는지 확인하는 메서드입니다.

Example: 상태 관리 API 사용

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

CI 수명주기 관리에서 설치하는 구성요소

CI 수명주기 관리(com.snc.cmdb 플러그인에 포함됨)에서는 테이블, 예약된 작업, 속성을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

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

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
CI 수명주기 관리 - 내부 상태 관리 테이블 재개	모든 내부 CI 수명주기 관리 테이블의 데이터 무결성을 지속적으로 확인하고 유지관리합니다.
레거시에서 수명주기 업데이트	레거시 상태 필드가 변경되면 *Life cycle stage* CI와 *Life cycle status* 필드를 업데이트합니다.
CSDM에서 레거시 업데이트"	수명주기가 변경되면 CI 레거시 상태 필드를 업데이트합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
CI 상태 등록 사용자 [statemgmt_register_users]	API를 통해 생성된 현재 활성 등록 사용자입니다 *registerOperator* . 이 테이블에 새 기록을 수동으로 추가할 수 없습니다.
CI 동작 [statemgmt_ci_actions]	CI의 수명 동안 CI에 적용할 수 있는 CI 작업 집합입니다.
CMDB CI 동작 [statemgmt_cmdb_actions]	특정 CI에 대해 특정 요청자가 설정한 활성/비활성 CI 작업입니다. 이 테이블에 새 기록을 수동으로 추가할 수 없습니다.
호환 가능한 CI 동작 [statemgmt_compat_actions]	CI와 호환되고 동시에 적용할 수 있는 CI 작업 쌍을 정의하는 규칙 세트입니다.
허용되지 않은 CI 동작 [statemgmt_not_allow_actions]	CI가 특정 운영 상태에 있을 때 허용되지 않는 특정 작업을 정의하는 규칙 세트입니다.
내부 운영 상태 [statemgmt_ops_state]	특정 CI에 대해 특정 활성 요청자가 설정한 내부 운영 상태입니다. 이 테이블에 새 기록을 수동으로 추가할 수 없습니다.
임대 작업 갱신 [statemgmt_renew_lease_task]	임대가 만료된 CI 작업의 임대를 갱신하기 위해 자동으로 작성된 작업 세트입니다. 이 테이블에 새 기록을 수동으로 추가할 수 없습니다.
운영 상태 우선순위 [statemgmt_ops_state_pri]	서로 다른 요청자가 동일한 CI에 대해 여러 운영 상태를 설정한 경우 우선순위를 결정하는 운영 상태의 우선순위입니다.
허용되지 않은 운영 전환 [statemgmt_not_allow_ops]	허용되지 않는 특정 운영 상태 전환을 정의하는 규칙 세트입니다.

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

설치되는 속성

속성	설명
glide.cmdb.statemgmt.max_임대_만료_일	CI 작업에 대해 임대 만료를 설정할 수 있는 최대 일수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다.
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	CI 수명주기 관리가 대량 업데이트 작업에서 처리할 수 있는 최대 CI 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다.

CI 수명주기 관리 예약된 작업 활성화

CI 수명주기 관리 모듈 사용을 시작할 때 기본적으로 사용하지 않도록 설정되는 예약된 *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* 작업을 활성화해야 합니다. 이 예약된 작업은 모든 내부 CI 수명주기 관리 테이블의 데이터 무결성을 지속적으로 확인하고 유지관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
요청자 또는 임대가 만료된 요청자의 실패 등으로 인해 CI 수명주기 관리 작업이 제대로 완료되지 않으면 CI 수명주기 관리와 관련된 테이블의 무결성이 손상될 수 있습니다. 예약된 *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* 작업은 CI 수명주기 관리와 관련된 테이블을 스캔하고 다음을 수행합니다.

- 잘못된 요청자가 있는 모든 내부 수명주기 관리 기록을 비활성화하거나 제거하고, 존재하는 경우 해당 임대 갱신 작업을 종결합니다.
- 임대가 만료된 유효한 요청자와 연결된 기록을 탐지하고 자동으로 임대 갱신 작업을 작성하여 사용자에게 알리고 임대 연장에 대한 상세 정보를 제공합니다. 요청자가 아무 조치도 취하지 않고 지정된 유예 기간(기본값 15일) 동안 임대가 만료된 상태로 남아 있으면 해당 CI 작업 기록을 자동으로 비활성화하고 해당 임대 갱신 작업을 종결합니다(있는 경우).

프로시저

1. **System** Definition(시스템 정의)으로 이동하여 **Scheduled** Jobs(예약된 작업)를 클릭합니다.
2. *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* 일자리를 검색합니다.
3. 해당 활성 열에서 값을 *false*두 번 클릭하고 을 선택합니다 *true*.
4. 저장 아이콘을 클릭합니다.

CI 작업 정의

나중에 CI에 적용할 수 있는 CI 수명주기 관리 CI 작업을 정의합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
구성으로 이동하고 **CMDB CI** 작업을 클릭하여 CI에 현재 적용된 모든 작업의 목록을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 **CI** 작업.
2. CI 작업 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. Name(이름)과 Description(설명)을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.

호환 가능한 **CI** 작업 정의

지정된 두 CI 작업을 CI에 동시에 적용할 수 있는 CMDB CI 수명주기 관리 작업을 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
기본적으로 CI에 두 개 이상의 작업을 적용할 수 없습니다. CI 작업 쌍을 호환 가능한 것으로 정의하여 해당 동작을 변경할 수 있으므로 이러한 작업을 CI에 동시에 적용할 수 있습니다. 예를 들어, 프로비저닝과 패치 적용이 호환 가능한 CI 작업임을 지정할 수 있으며, 이렇게 하면 두 가지를 CI에 동시에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 호환 가능한 **CI** 작업.
2. 호환되는 **CI** 작업 페이지에서 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.

호환 가능한 **CI** 동작

필드	설명
동작	호환성 작업 쌍의 첫 번째 작업입니다.
호환 가능한 동작	호환성 작업 쌍의 두 번째 작업입니다.

결과
API는 지정된 두 작업을 CI에 동시에 적용할 수 있습니다.

허용되지 않은 **CI** 작업 정의

지정된 운영 상태에 있는 CI에 대해 지정된 작업이 허용되지 않는 CI 수명주기 관리에 대한 제한을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
기본적으로 CMDB CI 수명주기 관리에는 CI 작업 적용에 대한 제한이 없습니다. CI가 지정된 작동 상태에 있을 때 지정된 작업이 적용되지 않도록 하여 이 동작을 제한할 수 있습니다. 예를 들어 비운영 상태인 Linux 서버에 프로비저닝 작업을 적용할 수 없는 제한을 정의할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 허용되지 않은 **CI** 작업.
2. 허용되지 않은 **CI** 작업 페이지에서 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.

필드	설명
허용되지 않은 동작	제한되는 작업입니다.
CI 유형	제한이 적용되는 CI 유형입니다. 모든 CI에 규칙을 적용하려면 구성 항목을 선택합니다.
운영 상태	제한을 적용하기 위해 CI가 있어야 하는 운영 상태입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
API가 지정된 운영 상태에 있는 동안 지정된 작업을 지정된 CI에 적용하려고 하면 작업이 실패하고 오류가 기록됩니다.

운영 상태 우선순위 설정

CI 수명주기 관리를 사용하면 여러 운영자 또는 자동화가 CI에 대해 서로 다른 운영 상태를 동시에 설정할 수 있습니다. CI는 운영 상태를 하나만 가질 수 있으므로 이 경우 CI의 누적 운영 상태는 우선순위가 가장 높은 상태로 설정됩니다. 누적 상태를 올바르게 계산할 수 있도록 정의하는 각 운영 상태에 대해 우선순위를 지정하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 운영 상태 우선순위.
2. 운영 상태 우선 순위 페이지에서 우선 순위를 설정하거나 업데이트할 운영 상태를 클릭합니다.
3. Priority(우선 순위)를 입력하고 Update(업데이트)를 클릭합니다.
   숫자가 작을수록 높은 우선 순위를 나타냅니다.

허용되지 않은 운영 전환 정의

지정된 CI가 하나의 운영 상태에서 다른 운영 상태로 전환할 수 없는 CI 수명주기 관리에 대한 제한을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
기본적으로 CI 수명주기 관리에는 한 운영 상태에서 다른 운영 상태로 CI를 전환하는 데 제한이 없습니다. 지정된 CI에 허용되지 않는 전환을 정의하여 이 동작을 제한할 수 있습니다. 예를 들어, Linux 서버를 비운영 상태에서 수리 진행 중 상태로 전환하는 것에 대한 제한을 정의할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 수명주기 관리 〉 허용되지 않은 운영 전환.
2. 허용되지 않은 운영 전환 페이지에서 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.

필드	설명
CI 유형	제한이 적용되는 CI 유형입니다.
허용되지 않은 전환	전환이 제한되는 CI 상태입니다.
운영 상태	제한을 적용하기 위해 CI가 있어야 하는 운영 상태입니다.

결과
API가 지정된 운영 상태에 있는 CI를 허용되지 않는 상태로 전환하려고 시도하면 작업이 실패하고 오류가 기록됩니다.

CMDB 벤치마크 보기

CMDB는 벤치마크 대시보드에 표시되는 여러 CMDB 상태 벤치마크를 계산합니다. 이러한 벤치마크는 다양한 CMDB 상태 메트릭을 기반으로 하며 월별 평균, 추세, 동종 업계 평균 ServiceNow 과의 비교 및 전체 벤치마크를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

CMDB 상태 대시보드 작업을 사용하도록 설정하고 상태 데이터를 수집해야 합니다. 또한 벤치마크 〉 설정 **IT Operations Management**에서 CMDB KPI가 활성화되어 있는지 확인합니다.

이 태스크 정보
CMDB는 다음과 같은 벤치마크를 제공합니다.

- 미준수 CI의 비율(%)
- 중복 CI 비율(%)
- 부실 CI의 비율(%)

예를 들어 이러한 각 벤치마크는 해당 CMDB 상태 메트릭에 대해 계산된 월별 평균입니다. 월별 평균을 계산하려면 해당 월의 각 날짜에 대한 메트릭 결과 값이 있어야 합니다. 따라서 각 상태 대시보드 작업이 실행되지 않은 각 날짜는 해당 날짜까지의 가장 최근 실행에서 집계된 결과로 간주됩니다. 그런 다음 월별 평균은 해당 월의 메트릭에 대한 모든 일일 집계 결과의 합계를 해당 월의 일 수로 나눈 값으로 계산됩니다. 하루에 여러 번 실행된 CMDB 상태 대시보드 작업의 경우 해당 날짜의 마지막 실행 결과만 월별 평균 계산에 사용됩니다.

> **주:**
> CMDB 상태 대시보드 작업의 실행 빈도는 작업의 사용 여부, 일정 및 수동 실행에 따라 달라집니다.

전역 평균은 모든 피어 인스턴스의 월별 평균 합계를 인스턴스 수로 나눈 값을 기준으로 합니다 (월 평균이 0인 인스턴스는 제외).

프로시저

1. 다음으로 이동 벤치마크 〉 대시보드.
2. 아이콘을 클릭하고 **IT Operations Management**를 선택합니다.

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

3. 모두 또는 **CMDB**를 클릭합니다.
4. CMDB 벤치마크를 클릭하여 추세 데이터 및 기타 벤치마크 상세 정보로 드릴다운합니다.

관련 정보

CMDB 상태

벤치마크

벤치마크 대시보드

CI 양식의 유용한 관련 목록

기본적으로 컴퓨터, 프린터, 네트워크 기어, UPS(무정전 전원 공급 장치) 및 PDU(전원 분배 장치) 등 관리 가능한 CI(구성 항목)를 표시하는 양식은 양식에 대한 여러 관련 목록을 제공합니다.

다음 관련 목록은 관리 가능한 CI의 모든 양식에 공통적으로 적용됩니다.

- 네트워크 어댑터 - CI에 설치된 모든 NIC를 표시합니다.
- CI IP - 이 CI의 모든 IP 주소를 표시합니다.
  - 컴퓨터(워크스테이션, 다양한 macOSWindows 운영 체제를 사용하는 랩톱)
  - Windows 서버
  - Linux 서버
  - AIX 서버
  - Solaris 서버
  - SNMP를 통해 검색된 장치
- CI의 DNS 이름 - CI의 모든 DNS 이름을 표시합니다.

IP 버전 정보는 모든 IP 주소 관련 목록 및 양식에 나타납니다.

주:
여기의 모든 경로는 IP 주소를 **DNS** 이름과 연결하는 **DNS** 이름에 대한 **IP** 주소 목록을 클릭하므로 공통 흐름의 이 부분은 트리 구조에 추가되지 않았습니다.

Discovery 소스

소스 〔sys_object_source〕라는 테이블에는 검색 소스(또는 ServiceNow 검색 다른 제품), 해당 소스의 ID 및 마지막 스캔의 날짜/시간을 식별하는 정보가 저장됩니다. 이 정보를 보려면 CI 양식을 구성 하고 소스 관련 목록을 추가하십시오.

이 테이블은 검색 플러그인 을 사용할 때 자동으로 채워집니다.

플랫폼 분석 솔루션구성 관리(CMDB)용

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

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

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

에 대한 구성 관리(CMDB)솔루션을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정. 시작하기를 클릭한 다음 구성 관리(CMDB) 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 구독 활성화

CMDB 참조

이 섹션의 항목에서는 CMDB에 대한 다양한 참조 세부 정보를 제공합니다.

- 도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)
- CMDB API(CMDB SDK)
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 대한 빠른 시작 테스트
- CMDB 용어집

도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

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

지원 수준: 표준

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

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

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

개요

다음 항목에서는 구성 관리(CMDB) 모듈의 도메인 분리에 대해 자세히 설명합니다.

- CMDB 상태의 도메인 분리
- 도메인 분리 및 CMDB 쿼리 작성기
- 도메인 분리와 CMDB 식별 및 조정
- 도메인 분리, 관계 포매터 및 CI 관계 편집기
- CMDB API(CMDB SDK)

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

관련 정보

도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

CMDB API(CMDB SDK)

CMDB API를 사용하여 CMDB에서 작업을 생성, 업데이트 및 읽습니다. 도메인 분리는 CMDB API에서 지원됩니다.

CMDB API(CMDB SDK)

다음 CMDB API를 사용하여 CMDB에서 작업을 생성, 업데이트 및 읽습니다.

- CMDBGroupAPI - 범위 지정됨
- CMDBTransformUtil - 전역
- CMDBUtil - 전역
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine - 범위 지정됨

CMDB API의 도메인 분리

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

CMDB API는 스크립트에서 CMDB에 액세스하는 데 사용됩니다. CMDB는 CI 및 관계 정보를 저장합니다. CMDB는 도메인으로 구분됩니다.

CMDB API는 다음 작업을 지원합니다.

- 새 CI를 생성합니다.

  이 작업은 CI를 만들 때 도메인 분리를 지원하는 식별 및 조정 엔진을 통해 진행됩니다. 호출자의 도메인이 이 작업에 사용됩니다.

- 기존 CI를 업데이트합니다.

  이 작업은 CI를 만들 때 도메인 분리를 지원하는 식별 및 조정 엔진을 통해 진행됩니다. 호출자의 도메인이 이 작업에 사용됩니다.

- 관계 작성/삭제:

  cmdb_rel_ci 테이블은 도메인으로 구분되지 않습니다.

- 쿼리 CMDB CI/쿼리 CMDB 테이블:

  결과는 호출자에게 표시되는 도메인별로 필터링됩니다.

- 쿼리 CMDB 메타데이터 테이블:

  메타데이터 정보는 도메인으로 구분되지 않습니다.

CMDB API에 대한 도메인 분리 설정

CMDB에 도메인 분리가 활성화된 경우 CMDB API에도 사용할 수 있습니다.

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

데이터 분리

데이터는 CMDB에 저장되고 도메인으로 분리됩니다. CMDB API 관점에서 추가 작업이 필요하지 않습니다.

도메인 분리 환경 구성

구성은 CMDB 수준에서 수행됩니다.

기본 시스템 애플리케이션 테이블에 대한 도메인 열이 있는 경우

주제를 CMDB 상태의 도메인 분리 참조하십시오.

테넌트 도메인 및 애플리케이션 데이터

CMDB로 관리할 애플리케이션별 데이터는 없습니다.

관련 정보

도메인 분리 및 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

구성 관리 데이터베이스**(CMDB)**에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 빠른 시작 테스트를 하려면 Configuration Management(CMDB) 플러그인(com.snc.cmdb) 및 CMDB - ATF Tests 플러그인(com.snc.cmdb.atf)을 활성화해야 합니다.

CMDB BSM: 의존성 뷰 테스트 도구 모음

의존성 뷰 API의 기능을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB BSM: 의존성 뷰	의존성 뷰 API의 테스트 기능입니다. 이러한 API는 지정된 CI sys_id 및 ITIL 사용자 역할 사용에 대해 의존성 뷰 맵과 컨텍스트 메뉴 항목과 같은 연관된 맵 항목을 검색합니다.	New York

CMDB 상태: **CMDB** 상태 대시보드 테스트 도구 모음

CMDB CMDB 상태 대시보드가 기본 수준에서 작동하는지 여부를 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB 상태: 상태 작업 상태	30일 이상 전에 시작된 CMDB 상태 대시보드 작업이 아직 진행 중인지 확인합니다.	New York
CMDB 상태: CMDB 상태 완전성/권장됨	권장 메트릭(CMDB 상태 완전성 KPI에 포함)이 완전히 작동하는지 확인합니다.	New York

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

CMDB 상태: **CMDB** 상태 대시보드 테스트 도구 모음
CMDB CMDB 상태 대시보드가 기본 수준에서 작동하는지 여부를 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
	이 테스트는 다음을 확인합니다. • 권장 메트릭에 대한 상태 포함 규칙을 만듭니다. • 상태 포함 규칙을 만족하는 권장 필드 생성. • 상태 포함 규칙이 권장 필드에 데이터가 누락된 테스트 기록에 올바르게 적용되었음을 확인합니다.	

CMDB IRE: 식별 및 조정 엔진 테스트 도구 모음
IRE(식별 및 조정) 기능을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB IRE: IRE 확인	CI 식별자 및 조정 정의의 유효성을 검사하고 CI 식별자에 대한 인덱스를 확인합니다.	Madrid
CMDB IRE: 조정 규칙	CI 클래스 관리자에서 itil과 itil_admin 역할을 사용하여 조정 규칙에 대한 운영을 확인합니다. 운영에는 조정 규칙을 생성, 편집 및 삭제하는 작업이 포함됩니다. 또한 활성 및 비활성 설정 및 파생된 규칙을 확인하십시오.	Paris
CMDB IRE: 식별 규칙	Itil과 itil_admin 역할을 사용하여 CI 클래스 관리자에서 식별 규칙에 대한 운영을 확인합니다. 운영에는 식별 규칙을 생성, 편집 및 삭제하는 작업이 포함됩니다. 또한 활성 및 비활성 설정 및 파생된 규칙을 확인하십시오.	Paris

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

CMDB QB: 쿼리 작성기 테스트 도구 모음
cmdb_query_builder와 cmdb_query_builder_read의 두 가지 관련 사용자 역할을 사용하여 쿼리 만들기, 쿼리 읽기 및 쿼리 실행과 같은 ***CMDB*** 쿼리 작성기 기능을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB QB: 쿼리 작성기 - cmdb_query_builder 역할	cmdb_query_builder 사용자 역할이 CMDB 쿼리 작성기에서 쿼리를 저장하고 저장된 모든 쿼리를 액세스하고 실행할 수 있음을 확인합니다.	New York
CMDB QB: 쿼리 작성기 - cmdb_query_builder_read 역할	cmdb_query_builder_read 사용자 역할이 CMDB 쿼리 작성기에서 저장된 모든 쿼리를 액세스하고 실행할 수 있고 쿼리를 저장할 수는 없음을 확인합니다.	New York

CMDB REL: 관계 편집기 및 포매터 테스트 도구 모음
관계 편집기와 관계 포매터의 기능을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB REL EDITOR: 관계 편집기	ITIL 사용자 역할을 사용하여 CI에 관계를 추가하고 CI에서 관계를 삭제하는 것을 확인합니다.	New York
CMDB REL FORMATTER: 관계 포매터	ITIL 사용자 역할을 사용하여 관계 포매터에서 특정 CI에 대해 표시되는 CMDB 뷰(관계 필터)와 같은 설정과 변경 티켓과 같은 CI 정보, 관계 유형, 관계, 연관된 기록의 정확성을 확인합니다.	New York

CMDB SDK: SDK Rest API 테스트 도구 모음
CMDB SDK REST API의 기능을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB SDK: 쿼리 CMDB 메타데이터	CMDB 메타데이터를 쿼리하는 테스트입니다.	New York
CMDB SDK: REST API를 사용하여 CI에 대한 관계 만들기	CMDB: REST API를 사용하여 CMDB에서 CI에 대한 관계 생성을 테스트합니다.	New York
CMDB SDK: REST API를 사용하여 CI에 대한 관계 삭제	CMDB REST API를 사용하여 CI에 대한 관계 삭제를 테스트합니다.	New York
CMDB SDK: REST API를 사용하여 CI 만들기	CMDB REST API를 사용하여 CI 생성을 테스트합니다.	New York

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

CMDB SDK: SDK Rest API 테스트 도구 모음
CMDB SDK REST API의 기능을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB SDK: REST API를 사용하여 CMDB 쿼리	CMDB REST API를 사용하여 CMDB 쿼리를 테스트합니다.	New York
CMDB SDK: REST API를 사용하여 CI 업데이트	CMDB REST API를 사용하여 CI 업데이트를 테스트합니다.	New York
CMDB SDK: REST API를 사용하여 CI 쿼리	CMDB REST API를 사용하여 CI 쿼리를 테스트합니다.	New York

관련 정보

빠른 시작 테스트

CMDB 용어집

UI 텍스트 및 핵심 CMDB 설명서와 같이 CMDB 관련 텍스트에는 CMDB 컨텍스트에서 이해해야 하는 중요한 용어가 많이 사용됩니다.

CMDB 계층 구조

CMDB 계층 구조는 CMDB와 관련된 모든 데이터가 저장, 사용 및 관리되는 트리와 같은 구조화된 데이터 저장소입니다. 다음 용어는 CMDB 계층 구조의 컨텍스트에서 가장 잘 설명됩니다.

클래스/테이블

조직의 컴퓨터와 같은 특정 IT의 물리적, 논리적 또는 개념적 항목에 대한 데이터를 저장합니다. CMDB 계층 구조에는 여러 클래스가 포함되며, 각 클래스는 유사한 속성을 공유하는 유사한 IT 인프라 항목 세트를 저장합니다. CMDB 계층 구조의 각 클래스에는 컴퓨터의 CPU와 같이 해당 클래스에 저장된 IT 항목에 공통적인 속성 개수가 정해져 있습니다. 클래스는 행으로 구성되며, 각 행은 CI(구성 항목)라고 하는 단일 IT 항목을 나타냅니다. 처음에는 CMDB를 채우 는 방법 중 하나를 사용하여 실제 IT 항목이 클래스에 저장될 때까지 클래스에 행이 없습니다. 클래스의 행(CI) 수는 조직에 있는 해당 유형의 IT 항목 수를 반영하여 동적으로 변경됩니다. 클래스를 독립 또는 종속으로 지정할 수 있으며, 이 경우 CMDB 계층 구조 내에서 클래스 CI의 서로에 대한 의존성이 결정됩니다.

속성/열

클래스 테이블은 문자열 또는 정수와 같은 특정 데이터 유형을 사용하여 IT 항목의 특정 속성을 저장하도록 설계된 설정된 수의 열로 정의됩니다. 클래스 테이블의 열에는 실제 IT 항목의 속성 값이 포함되어 있습니다.

CI(구성 항목)

클래스에 행으로 저장되고 컴퓨터와 같은 조직의 실제 IT 인프라 항목을 나타내는 기본 데이터 단위입니다. 클래스의 행 수는 해당 클래스의 CI 수입니다. 특정 클래스의 모든 CI에는 동일한 열 컬렉션이 있으며, 각 열에는 IT 항목에 대한 해당 속성의 실제 값이 있습니다. 예를 들어 컴퓨터 클래스에 운영 체제 속성이 있으므로 컴퓨터 CI에는 조직의 특정 컴퓨터에 대해 Windows 10.0 값을 가질 수 있는 운영 체제 속성이 있습니다. 클래스에 추가되는 모든 CI에는 CI의 실제 값을 입력할 수 있는 모든 클래스 속성이 있습니다.

CI 클래스/CI 유형

CI가 속한 인스턴스 데이터베이스의 실제 테이블 이름입니다. *CI* 유형은 컴퓨터, 라우터 또는 프린터와 같은 CI 클래스의 이름입니다.

관계

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

CI와 다른 CI, 사용자 또는 그룹 간의 연결 유형입니다. 관계 유형은 하위 CI의 관점과 상위 CI의 관점에서 각각 한 번, 총 두 번 정의됩니다. 예를 들어, 자식 CI의 전원을 공급하는 상위 CI는 관계 유형 Powers::Is Powered By를 사용합니다.

상위 클래스/하위 클래스

CMDB 계층 구조의 각 클래스는 다른 클래스(상위 클래스)의 하위로 생성되어 클래스 간에 상위-하위 관계를 생성합니다. 자식 클래스는 부모 클래스에 지정된 모든 열과 다른 기능별 정의를 자동으로 파생합니다. 파생된 속성 외에도 상위 클래스에 존재하지 않는 고유한 속성을 하위 클래스에 추가할 수 있습니다.

CMDB 계층 구조는 속성 및 IT 항목 간의 관계를 포함하여 조직의 모든 IT 항목에 대한 상세 맵 역할을 하는 사전 정의 및 사용자 정의 클래스의 전체 컬렉션입니다. CMDB 계층 구조에서 클래스는 서로에게서 속성을 파생시키고 관계로 연결되어 트리와 같은 구조로 클래스 웹을 형성합니다. CMDB 계층 구조의 맨 위에 있는 클래스는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스로, CMDB 계층 구조의 모든 클래스에 공통적인 기본 속성을 포함합니다. 수백 개의 클래스가 기본 시스템에 완벽하게 정의되어 있으며 사용자 환경의 실제 IT 항목을 나타내는 *CI* 로 채울 준비가 되어 있습니다.

주요 용어

CMDB의 핵심은 다음과 같은 용어입니다.

구성 관리 데이터베이스(CMDB)

ServiceNow# 조직 인프라의 논리적 구성을 저장하고 필요한 서비스를 지원하기 위해 IT 환경에 대한 완전한 가시성을 제공하는 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션을 사용하면 네트워크를 모니터링하고 안정성과 최상의 성능을 지원할 수 있습니다.

종속 CI

다른 CI와의 관계에 의존하며 종속 관계가 없을 경우 자체적으로 존재할 수 없는 CI입니다. 클래스는 독립적이거나 종속적일 수 있으며, 이에 따라 클래스 CI의 종속성 또는 독립성이 결정됩니다.

독립 CI

자체적으로 존재하며 다른 CI에 종속되지 않는 서버 CI와 같은 CI입니다.

보안 주체 클래스

CI의 클래스는 다양한 CI 목록 뷰에 포함됩니다. 보안 주체 클래스 지정은 CMDB 기능 전반에서 목록 뷰의 CI 목록을 필요한 특정 클래스로만 제한하는 데 사용됩니다.

자세한 내용은 보안 주체 클래스 필터에서 클래스 목록 업데이트 문서를 참조하십시오.

관련 테이블

일련 번호〔cmdb_serial_number〕 테이블과 같이 CMDB 계층 구조의 일부가 아니지만 여전히 CMDB 데이터로 간주되는 테이블입니다. 관련 테이블은 구성 항목〔cmdb_ci〕 테이블에서 파생되지 않지만 CMDB CI를 참조하는 열이 하나 이상 있습니다. 관련 테이블에 대한 정보는 관련 항목〔cmdb_related_entry〕 테이블에 저장됩니다.

중복 CI

키 속성이 동일한 값을 가지며 여러 검색 소스가 동일한 CI를 임포트하려고 시도하는 경우와 같이 발생할 수 있는 하나 이상의 CI. CMDB에 중복 CI가 있으면 무결성과 효율성이 저해되므로 일반적인 지침으로 권장하지 않습니다.

자세한 내용은 중복 CI 탐지 및 중복 CI 정정 문서를 참조하십시오.

분리 CI

CMDB 상태의 컨텍스트에서 고아 CI는 CMDB 상태 고아 규칙과 일치하는 CI입니다. 고아 CI는 일반적으로 키 속성 값 또는 키 관계가 누락된 CI이므로 일반적인 지침에 따라 정정하거나 제거해야 합니다.

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

데이터 관리자의 컨텍스트에서 고아 종속 CI는 종속 클래스에 속하며 종속 관계가 없습니다.

관련 테이블과 관련된 일부 시나리오에서는 관련 테이블에서 고아 CI가 발생할 수 있습니다. 예를 들어, CMDB에서 참조된 CI가 삭제되면 관련 테이블의 CI가 고아가 될 수 있습니다.

CMDB 상태 컨텍스트에서 고아 CI에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오CMDB 상태 KPI 및 메트릭.

고아 종속 CI에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 종속 CI 관리.

관련 목록

서버의 디스크 드라이브와 네트워크 라우터의 동작을 제어하는 규칙처럼 CI에 포함된 추가 구성요소에 대한 정보입니다.

관련 목록에는 CI에 대한 활성 인시던트, 문제, 변경 및 중단 등이 표시될 수 있습니다. 예를 들어 라우터에는 라우팅 규칙, 디스크 드라이브, 인터페이스 및 네트워크 어댑터를 포함하여 이러한 필터 조건의 영향을 받는 여러 관련 목록이 있을 수 있습니다. 마지막 검색 중에 발견된 구성요소만 이러한 관련 목록에 나타납니다.

CMDB 그룹

그룹의 구성원인 모든 CI에 작업을 일괄적으로 적용할 수 있는 CI 컬렉션입니다. CMDB 그룹을 CI 구성원으로 채우는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 그룹 유형에 따라 개별 CI를 수동으로 추가하거나, 저장된 CMDB 쿼리를 선택하거나, CMDB 그룹 자체에 인코딩된 쿼리를 작성하여 CMDB 그룹을 채울 수 있습니다. "상태" 유형의 CMDB 그룹에 있는 CI 구성원은 CMDB 상태로 모니터링할 수 있으며 "CMDB 작업 공간" 유형의 CMDB 그룹이 CMDB 작업 공간 뷰에 나타납니다.

자세한 내용은 CMDB 그룹 문서를 참조하십시오.

기능, 도구, 스토어 앱

다음은 CMDB에서 제공하는 필수 기능 및 도구에 대한 용어로, 이 중 일부는 스토어 앱으로 구현됩니다.

CMDB 식별 및 조정(IRE)

데이터를 CMDB로 임포트할 때 다양한 데이터 소스의 데이터를 식별하고 조정하는 중앙 집중식 프레임워크를 제공하는 기능입니다. IRE를 사용하면 여러 데이터 소스를 사용하여 CI 기록을 만들고 업데이트할 때 CMDB 및 일부 비 CMDB 테이블의 무결성을 유지하는 데 도움이 됩니다. IRE 식별 프로세스는 CI 의존성 분류를 광범위하게 사용합니다.

자세한 내용은 CMDB 식별 및 조정(IRE) 문서를 참조하십시오.

CMDB 상태

중복 CI, 필수 CI 필드, 감사 등의 상태 표시기를 사용하여 CMDB 상태를 모니터링할 수 있고 표준화된 CI 정정을 적용하기 위한 프레임워크를 제공하는 기능입니다. CMDB 상태는 이러한 상태 표시기를 평가하고 클래스, 상태 그룹 및 서비스 수준의 상태 점수로 집계한 다음 대시보드에 표시합니다.

자세한 내용은 CMDB 상태 문서를 참조하십시오.

CMDB 쿼리 작성기

여러 CMDB 클래스, 비 CMDB 테이블에 걸쳐 있으며 서로 다른 관계로 연결된 많은 CI를 포함하는 복잡한 인프라 및 서비스 쿼리를 빌드할 수 있는 도구입니다. 쿼리

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

요소는 CMDB 및 서비스 매핑을 쿼리하기 위해 캔버스에서 연결하고 구조화하는 UI 구성 요소로 표현됩니다.

자세한 내용은 CMDB 쿼리 작성기 문서를 참조하십시오.

CMDB 데이터 관리자

데이터 관리에 대한 조직의 요구 사항을 반영하는 정책을 만들고, 게시하고, 관리할 수 있는 필수적인 종합 및 통합 솔루션입니다. CMDB 데이터 관리자는 삭제, 보관 및 증명과 같은 CI 수명주기 작업의 대량 관리를 지원합니다. CMDB 데이터 관리자를 사용하면 이러한 CI 수명주기 운영을 자동화하고 관리하여 CMDB를 정상적이고 안정적인 운영 상태로 유지할 수 있습니다.

자세한 내용은 를 사용한 작업 CMDB 데이터 관리자 문서를 참조하십시오.

CI 클래스 관리자

기본 클래스 정의를 중앙에서 보고, 생성하고, 편집할 수 있는 도구입니다. 또한 식별, 조정과 같은 핵심 CMDB 기능과 CMDB 상태와 같은 필수 기능에 사용되는 클래스 설정을 보거나 만들거나 편집할 수 있습니다.

자세한 내용은 CI 클래스 관리자 문서를 참조하십시오.

CMDB 작업 공간

조직의 작업을 지원하기 위해 광범위한 애플리케이션, 기능 및 주요 CMDB 대시보드 및 도구에 대한 액세스를 제공하는 포괄적인 현대화된 중앙 솔루션입니다. CMDB Workspace를 사용하면 CMDB의 상태 및 최근 활동을 관리, 검색, 탐색 및 검사할 수 있습니다. CMDB 작업 공간 뷰와 대시보드에는 CMDB 상태와 같은 다양한 CMDB 기능에 의해 생성된 즉각적인 주의가 필요한 높은 우선순위 작업이 표시됩니다.

자세한 내용은 CMDB 작업 공간 스토어 앱 문서를 참조하십시오.

서비스 그래프 커넥터

Tanium, Jamf 및 Microsoft SCCM과 같은 외부 공급업체 소스에서 CMDB로 데이터를 수집하는 사전 정의된 통합 컬렉션입니다. Service Graph Connector는 CSDM(Common Service Data Model)에서 지정한 대로 임포트한 데이터가 CMDB에 올바르게 매핑되었는지 확인하여 CMDB에서 타사 데이터의 품질과 일관성을 유지하는 데 도움이 됩니다. 서비스 그래프 커넥터는 스토어 앱으로 제공됩니다.

자세한 내용은 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

CMDB CI Class Models

해당하는 경우 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목, 종속 관계를 포함하여 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가하는 스토어 앱입니다. 추가된 클래스를 기본 시스템의 다른 CMDB 클래스로 사용할 수 있습니다. Discovery 및 Service Mapping과 같은 애플리케이션은 이러한 클래스 확장을 사용하여 CI를 채우고 다양한 기술과 소프트웨어를 검색할 수 있습니다.

자세한 내용은 CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.

CSDM 및 CMDB 데이터 기반 대시보드

CMDB 및 일반 서비스 데이터 모델(CSDM)의 주요 기본 메트릭에 대한 인사이트를 함께 제공하는 서로를 보완하는 대시보드 세트가 포함된 스토어 앱입니다. 또한 이러한 대시보드는 최적의 사용을 위해 CMDB와 CSDM이 올바르게 구성되었는지 확인하고 잠재적인 위험을 완화하기 위한 권장 사항을 제공합니다.

자세한 내용은 CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링 문서를 참조하십시오.

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

일반 서비스 데이터 모델

CSDM 는 관리자가 제품과 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따라야 하는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목) 및 CI CMDB 간의 관계를 정의하는 표준은 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 있는지 확인합니다. 결과는 애플리케이션의 최대값입니다 Now Platform .

CSDM 정보

CSDM은 구성 관리 데이터베이스(CMDB)를 사용하는 모든 제품의 데이터 모델 표준입니다.

- CSDM 가이드라인은 Now Platform 제품에 대한 통합 데이터 액세스를 보장합니다.
- CSDM은 CMDB 내 서비스 모델링에 대한 명확하고 직접적인 후속 대응적 가이드라인을 제공합니다.
- CSDM 용어 및 정의는 일관되고 정확한 서비스 보고를 보장합니다.
- CSDM 데이터 모델은 여러 구성 전략을 지원하며 기본 시스템 테이블 및 관계 사용에 대한 가이드라인을 포함합니다.
- CMDB 쿼리 작성기를 사용하여 CMDB 구성 항목(CI) 및 해당 관계를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다.

커뮤니티 포럼 에서 CSDM에 대한 추가 정보를 찾을 수 있습니다. 또한 CSDM을 간단히 설명 을 참조하십시오.

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

CSDM 구현을 평가하고 개선하기 위한 전문가 지침 - CSDM 평가

평가는 CSDM 영향 고객에게 에 대한 CSDMNow Platform선도적인 사례와 후속 대응적 지침을 제공하고 . 조직이 를 계획하고 구현하는 CSDM데 도움이 되도록 평가에는 전문가와의 ServiceNow CSDM 상호 작용 및 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다. Common Service Data Model (CSDM) Assessment Accelerators 문서를 참조하십시오.

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

탐색

프레임워크가 CSDM 애플리케이션이 최대한 Now Platform 활용할 수 있도록 데이터가 적합한 CMDB 테이블에 상주하도록 보장하는 방법을 알아보십시오.

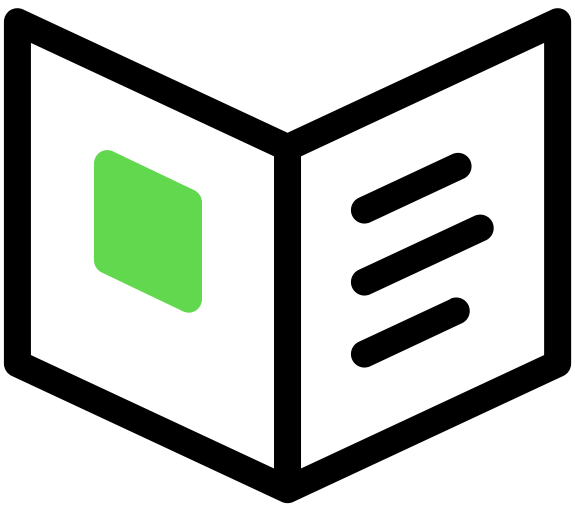
프레임워크 구현

프레임워크를 CSDM 따르면 보고 및 분석의 일관된 정확성이라는 기본 목표를 달성하여 디지털 환경을 효과적으로 관리할 수 있습니다.

프레임워크 관리

CSDM 는 관리자가 제품과 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따라야 하는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목) 및 CI CMDB 간의 관계를 정의하는 표준은 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 있는지

참조



참조 주제는 프레임워크에서 CSDM 사용되는 테이블, 속성, 양식 및 역할에 대한 자세한 설명을 제공합니다.

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

확인합니다. 결과는 애플리케이션의 최대값입니다 Now Platform .

CSDM 프레임워크의 설계 및 개발을 안내하는 주요 원칙

이 프레임워크는 구현 오류를 방지하고 Now Platform 제품이 정확하고 완전하며 일관된 보고서를 생성하도록 보장하기 위한 것입니다. 다음 원칙은 CSDM 프레임워크의 개발을 안내합니다.

단순화된 개념 사용

단순하고 명확한 방식으로 개념을 표현하여 데이터 소스에 대한 중복 및 혼동을 제거합니다.

보고 및 분석을 위한 설계

CSDM의 주요 목적은 일관된 분석을 지원하는 것입니다.

데이터 관계 규정

사용자에게 CSDM 테이블을 연결하는 데 사용할 관계 및 참조를 명확하고 직접적인 방식으로 알려줍니다.

제품 간에 데이터 모델 공유

CSDM은 개념 및 공동 작업을 단순화하기 위해 제품 간에 공유되는 데이터 모델을 식별합니다. 다른 제품 팀과의 공동 작업을 통해 최고의 공유 설계를 달성합니다.

명확한 정의 사용

테이블, 참조 또는 속성이 사용되는 모든 곳에서 합의된 CSDM 정의를 사용합니다.

기본 시스템 테이블 공유

zBoot는 기본적으로 공유 기본 시스템 CSDM 테이블을 제공해야 합니다.

일관된 데이터 통합

데이터 무결성을 보장하기 위해 외부 데이터 소스를 통합할 때 규정된 기술을 사용합니다.

빠른 채택

새 릴리스마다 업그레이드를 가속화하고 문제를 최소화하는 CSDM에 대한 자동화 및 지침을 제공합니다.

데이터 거버넌스 및 프로세스 활성화

모델 내에 데이터가 존재한다고 해도, 데이터의 진실성과 유효성을 관리하기 위한 거버넌스 및 효과적인 프로세스 없이는 거의 가치를 제공하지 않습니다.

실용적인 사용자 문서 제공

(현재 보고 있는 컨텐츠) CSDM 객체를 참조하는 각 제품 팀은 객체의 사용 및/또는 가치에 대한 문서화된 지침을 제공해야 합니다. 제품 지침에 대한 링크는 제품에 가이드라인 적용 CSDM에 나타납니다.

프레임워크 탐색 CSDM

프레임워크가 CSDM 애플리케이션이 최대한 Now Platform 활용할 수 있도록 데이터가 적합한 CMDB 테이블에 상주하도록 보장하는 방법을 알아보십시오.

CSDM 개요

CSDM 는 관리자가 제품과 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따라야 하는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목) 및 CI CMDB 간의 관계를 정의하는 표준은 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 있는지 확인합니다. 결과는 애플리케이션의 최대값입니다 Now Platform .

ServiceNow CSDM 커뮤니티에 가입하여 자세히 알아보십시오.

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

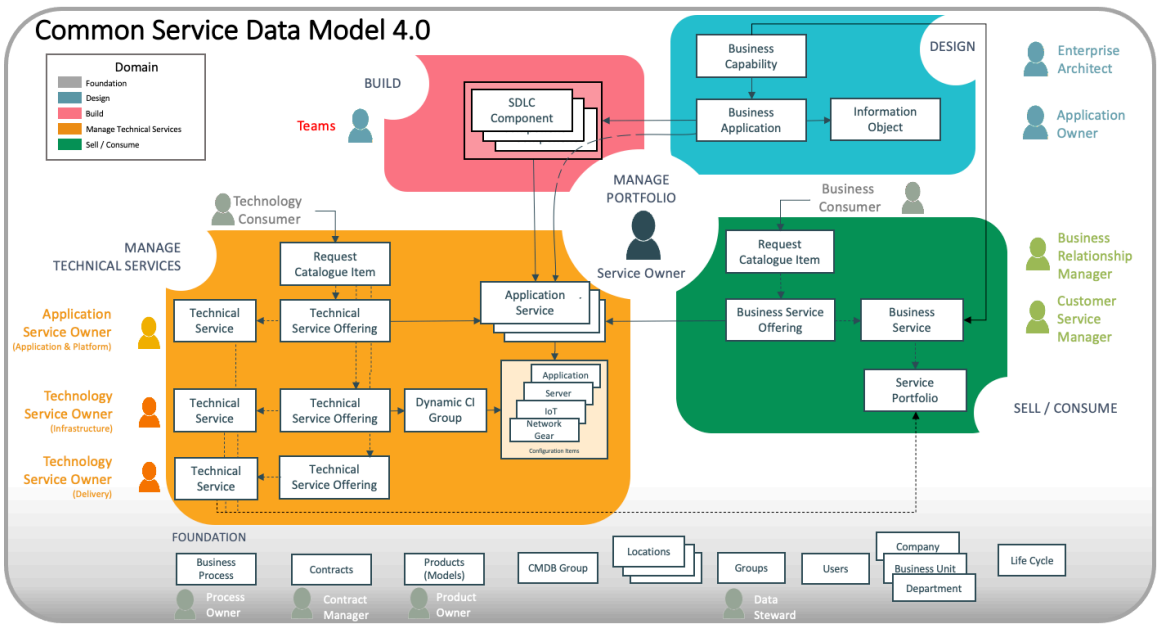
CSDM 용어의 정의

CSDM 용어 문서를 참조하십시오.

CSDM 개념적 모델

이 그림에서는 각 CSDM 도메인과 응용 프로그램 및 서비스를 관리하기 위해 함께 작동하는 여러 역할 및 사용자 유형을 보여 줍니다 ServiceNow . 각 도메인은 하나 이상의 제품, 서비스 또는 서비스 유형과 연결됩니다.

자세한 설명은 을 참조하십시오 일반 서비스 데이터 모델 - 개념적 모델 .



CSDM 이점

이점	값 및 관련 기능
합리화 — 엔터프라이즈 응용 프로그램의 성능 수준을 결정합니다.	서비스와 관련된 운영 활동에서 인사이트를 식별합니다 (모든 서비스 및 지원 운영에서 집계된 정보 시각화). 애플리케이션 포트폴리오 관리 (APM)와 IT Business Management (ITBM)
중단 감소 - 영향을 받는 비즈니스 서비스를 신속하게 식별합니다.	서비스 관련 정보를 기반으로 중요한 이벤트의 우선순위를 지정합니다. IT Service Management (ITSM)와 이벤트 관리
보고 — 서비스 및 디지털 제품에 대한 일관되고 신뢰할 수 있는 정보	서비스, 서비스 구성 및 책임을 이해합니다. IT Service Management(ITSM)
정렬 — 위험을 줄이고 규정 준수를 보장하기 위해 비즈니스 프로세스를 조정합니다.	서비스 상태(가용성, CSAT, 성능, 취약성, IPC 통계) 이해 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스(GRC)

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

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

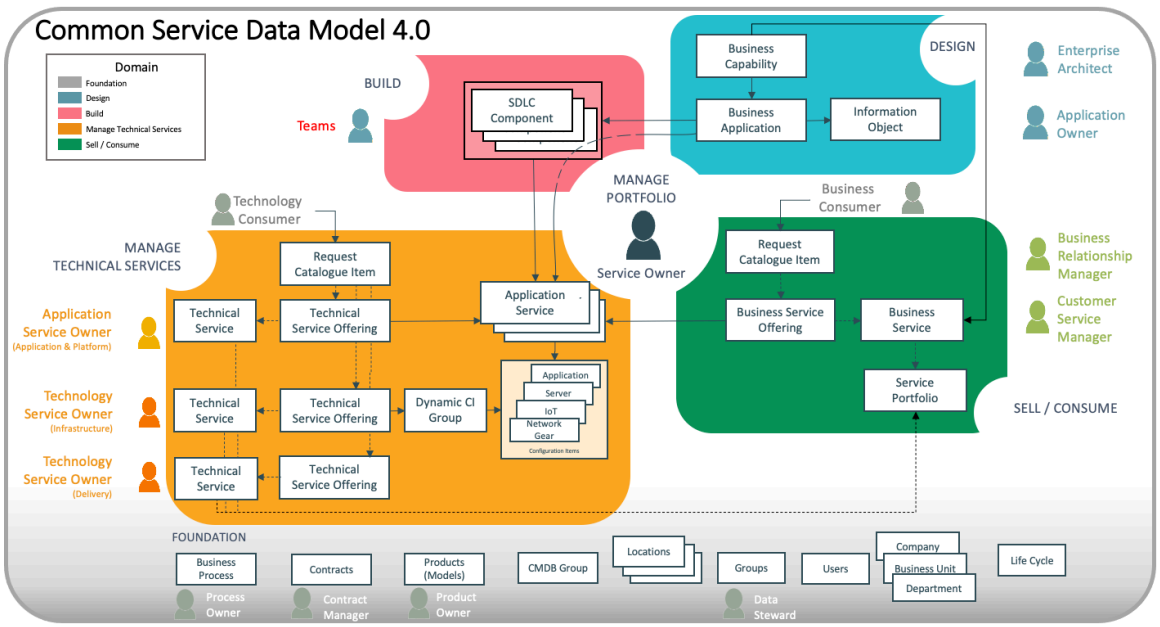
모든 CSDM 비디오의 재생 목록

일반 서비스 데이터 모델 - 개념적 모델

CSDM 는 관리자가 제품과 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따라야 하는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목) 및 CI CMDB 간의 관계를 정의하는 표준은 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 있는지 확인합니다. 결과는 애플리케이션의 최대값입니다 Now Platform .

CSDM 도메인

각 도메인은 하나 이상의 제품, 서비스 또는 서비스 유형과 연결되며 필요에 따라 각각 확장할 수 있습니다. 다이어그램의 모든 상자(카탈로그 항목 요청 제외) CMDB는 . 역할과 사용자 유형은 해당 책임 영역 옆에 표시됩니다.



BUILD

Development details on the enterprise applications (digital products) to be deployed and used by the business. These are not operational CIs.

DESIGN

Details on the design and planning of digital products. These are not operational CIs.

MANAGE TECHNICAL SERVICES

— Deployed instances of digital products and their related and discoverable components.
— Documentation of the services that provide and support the deployed instances.
— Tables used by ITOM products

SELL/CONSUME

— The portfolio and request catalog of business service offerings that depend on the deployed digital products.
— Tables used by Service Portfolio Management (SPM) and Customer Service Management (CSM).

FOUNDATION

Tables that contain base data that is referenced from or to objects in the other CSDM domains. Foundation data is required before you can use ServiceNow products or add data to the CMDB.

기초 도메인

Foundation 도메인에는 다른 CSDM 도메인의 개체에서 참조되거나 다른 도메인의 개체에 대해 참조되는 기본 데이터가 포함된 테이블이 포함됩니다. 제품을 사용하거나

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

ServiceNow 에 데이터를 CMDB추가하려면 기초 데이터가 필요합니다. 보다 프레임워크의 CSDM 기본 도메인

설계 도메인

디자인 도메인은 디지털 제품의 설계 및 계획을 지원합니다. 디자인 도메인의 CI는 작동하지 않으므로 , 문제 관리또는 변경 관리에 대해 인시던트 관리선택할 수 없습니다. 엔터프라이즈 설계자 및 애플리케이션 소유자는 이 도메인에서 테이블의 일반적인 사용자입니다. 프레임워크의 CSDM 설계 도메인 문서를 참조하십시오.

도메인 빌드

빌드 도메인에는 와 같은 DevOps디지털 제품의 빌드 작업(시스템 개발 수명 주기 — SDLC 또는 Agile Development)에 사용되는 테이블이 포함됩니다. 이 테이블은 비즈니스에서 배포하고 사용할 엔터프라이즈 애플리케이션(디지털 제품)의 논리적 개발 상세 정보를 나타냅니다. 이는 운영 CI가 아닙니다. 프레임워크의 CSDM 빌드 도메인 문서를 참조하십시오.

기술 서비스 도메인 관리

기술 서비스 관리 도메인에는 및 와 같은 서비스 매핑 (ITOM) 제품에서 IT Operations Management 사용하는 테이블이 검색포함됩니다. 디지털 제품 및 이와 관련되고 검색 가능한 구성요소의 배포된 인스턴스이며, 배포된 인스턴스를 제공하고 지원하는 서비스에 대한 문서입니다. 기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인 문서를 참조하십시오.

도메인 판매/소비

판매/소비 도메인에는 (서비스 포트폴리오 관리) 및 고객 서비스 관리 (CSM)에서 서비스 포트폴리오 관리 사용하는 테이블이 포함됩니다. 배포된 디지털 제품에 종속된 비즈니스 서비스 오퍼링의 포트폴리오 및 요청 카탈로그입니다. 프레임워크의 CSDM 도메인 판매/소비 문서를 참조하십시오.

포트폴리오 도메인 관리

포트폴리오 관리 도메인은 다른 CSDM 도메인과 상호 작용하는 개념적 모델의 맨 위에 CSDM 있는 계층입니다. 서비스 소유자인 일반 사용자는 둘 이상의 도메인에서 서비스를 담당할 수 있습니다. 포트폴리오 관리 프레임워크의 CSDM 도메인 문서를 참조하십시오.

서비스 및 서비스 유형

서비스를 사용하면 특정 비용과 위험의 소유권 없이 최소한의 위험으로 원하는 결과를 얻을 수 있습니다. 이 정의는 ITIL v3 및 IT4IT의 기본 "서비스" 정의와 일치합니다. 일반적으로 서비스에는 상호작용, 오퍼링 및 서비스 시스템이라는 세 가지 구성요소가 있습니다.

여기에는 Now Platform 조직의 서비스 유형에 맞게 확장할 수 있는 다음 기본 시스템 서비스 유형이 포함됩니다.

애플리케이션 서비스(애플리케이션 서비스 테이블〔cmdb_ci_service_auto〕)

애플리케이션 서비스는 배포된 애플리케이션 스택을 논리적으로 표현한 것입니다. 애플리케이션 서비스는 본질적으로 논리적이기 때문에 논리적 수명주기 값 쌍. 애플리케이션 서비스는 다른 논리적 CI와 동일한 수명주기 지침을 따릅니다.

- 애플리케이션 서비스는 운영 CI이며 애플리케이션의 고유한 인스턴스입니다.
- 인시던트, 문제 및 변경에 사용됩니다.
- 각 지역 및 각 환경(개발, QA 및 프로덕션)에 대해 생성할 수 있습니다.
- 수동 매핑, 엔트리포인트를 사용한 서비스 매핑 및 동적 쿼리를 통해 만들 수 있습니다.

리프 노드 및 구조적 계층에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프레임워크의 CSDM 설계 도메인.

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

애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

비즈니스 서비스(cmdb_ci_service_business)

비즈니스 서비스는 비즈니스 사용자에게 게시되는 서비스 유형입니다. 비즈니스 서비스는 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 기능을 구현합니다.

일반적으로 비즈니스 사용자는 비즈니스 서비스를 주문합니다. 비즈니스 사용자는 를 서비스 카탈로그통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 구매, 배송 및 재무가 있습니다.

- 비즈니스 서비스는 운영 CI입니다.
- 비즈니스 서비스는 비즈니스 서비스의 계층 구조가 아닌 단일 수준 서비스여야 합니다.
- 비즈니스 서비스는 인시던트, 문제, 변경의 영향과 변경 승인에 사용할 수 있습니다.
- 비즈니스 서비스는 소비자 또는 판매자에 초점을 맞춰야 합니다.

프레임워크의 CSDM 도메인 판매/소비 문서를 참조하십시오.

기술 서비스(cmdb_ci_service_technical)

기술 서비스는 기술 서비스 관리 도메인의 CI 관리자와 연결된 시스템입니다 (애플리케이션 서비스 소유자, 기술 서비스 소유자, 기술 서비스 소유자). 기술 서비스는 일반적으로 구조화된 계층 구조에서 하나 이상의 비즈니스 서비스 또는 애플리케이션 서비스의 하위 수준 리프 노드입니다.

- 기술 서비스는 운영 CI입니다.
- 기술 서비스는 기술 서비스의 계층 구조가 아닌 단일 수준 서비스여야 합니다.
- 기술 서비스는 인시던트, 문제 및 변경의 영향에 사용됩니다. 변경 승인에도 사용됩니다.
- 기술 서비스는 제공자 중심이어야 하며 비즈니스의 사용 또는 판매를 위해 제공되는 기술을 포함해야 합니다.

기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인 문서를 참조하십시오.

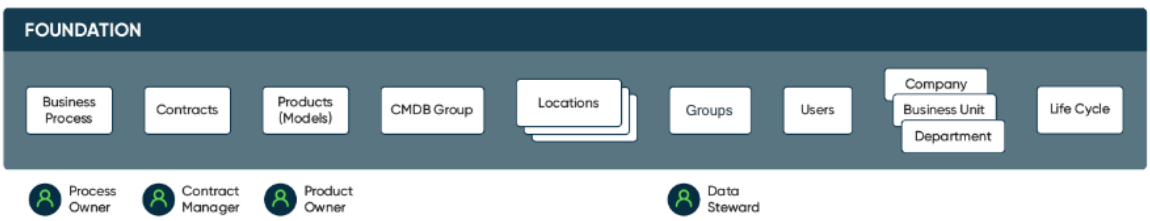
의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

프레임워크의 **CSDM** 기본 도메인

Foundation 도메인에는 다른 CSDM 도메인의 개체에서 참조되거나 다른 도메인의 개체에 대해 참조되는 기본 데이터가 포함된 테이블이 포함됩니다. 제품을 사용하거나 ServiceNow 에 데이터를 CMDB추가하려면 기초 데이터가 필요합니다.

Foundation 도메인의 테이블은 관계에 사용되지 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 않습니다. 대신 테이블에는 중요한 참조 데이터가 포함되어 있습니다. 도메인의 일반적인 사용자는 프로세스 소유자, 데이터 관리자, 제품 소유자 및 계약 관리자입니다.



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

비즈니스 프로세스

비즈니스 프로세스에는 잘 정의된 시작과 완료가 있습니다. 은행 업계에서 비즈니스 프로세스의 예로는 고객 온보딩 프로세스와 신용 확인 프로세스가 있습니다. 각 비즈니스 프로세스에는 중요도 및 영향 수준이 있을 수 있습니다. 비즈니스 프로세스는 cmdb_ci_business_process 테이블에 저장됩니다.

상위-하위 관계에서는 상위 속성을 상위 비즈니스 프로세스에 대한 참조로 사용하여 비즈니스 프로세스를 식별할 수 있습니다.

비즈니스 프로세스는 선언되고 결정된 중요도뿐만 아니라 기밀성, 무결성 및 가용성에 미치는 영향을 식별할 수 있는 수동으로 유지관리되는 CI입니다. 비즈니스 프로세스는 월별, 분기별, 반기별 또는 매년 검토할 수 있습니다. 또한 다음 검토 날짜를 기록할 수 있습니다. 자세한 내용은 비즈니스 프로세스 관리 및 비즈니스 프로세스 작성을 참조하십시오.

계약

계약은 두 당사자 간의 구속력 있는 합의입니다. Now Platform에서 계약에는 계약 번호, 시작 및 종료 날짜, 활성 상태, 사용 약관 명세서, 문서, 갱신 정보 및 재무 조건과 같은 자세한 정보가 포함되어 있습니다.

- 계약은 CI가 아닙니다. 계약은 제품 모델 모듈의 계약 모델 유형을 사용합니다. 계약은 [ast_contract] 테이블에 저장됩니다.
- 계약 관리 애플리케이션을 사용하여 계약을 관리하고 추적합니다. 계약 관리 애플리케이션을 참조하십시오.
- 서비스 수준 관리 애플리케이션에서 계약은 해당 계약과 관련된 CI, 위치, 그룹, 사용자 및 하위 계약뿐만 아니라, 단일 벤더나 고객과 관련된 SLA를 함께 그룹화합니다. 자세한 내용은 Define a service contract 문서를 참조하십시오.
- 에서 벤더 관리 작업 공간 사용하는 서비스 계약은 SLA의 일부로 하드웨어 CI를 지원할 수 있습니다.
- 고객 서비스 관리 제품에서 서비스 계약은 고객이 받는 지원 유형을 정의합니다. 계약은 계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 보장되는 특정 자산을 포함할 수 있습니다. 계약에는 여러 서비스 권리와 SLA도 포함될 수 있습니다. 고객 서비스 관리에서 서비스 계약 정의를 참조하십시오.

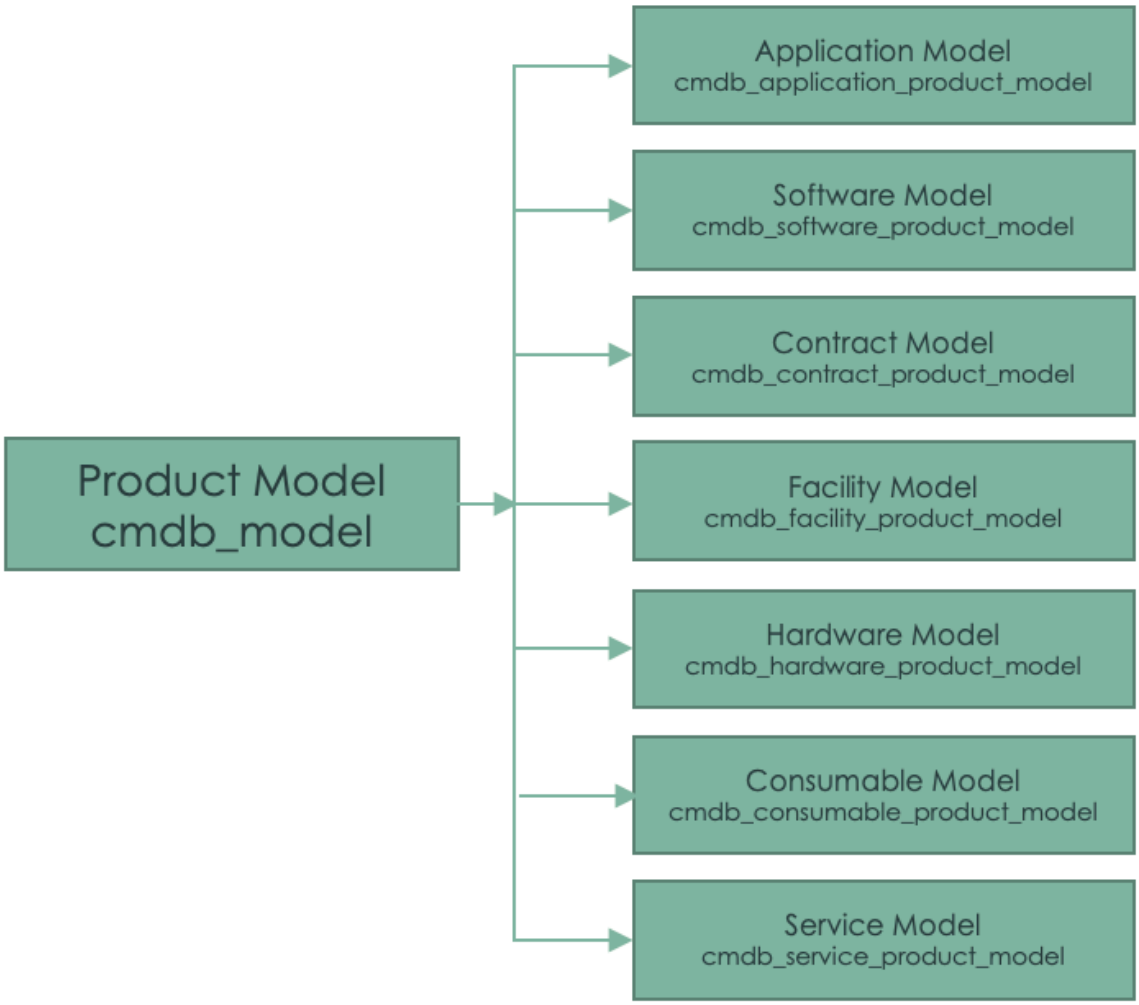
제품 및 제품 모델

제품 모델은 에서 애플리케이션을 관리하고 추적하는 데 사용되는 제품의 특정 버전 또는 구성입니다 Now Platform. 제품 모델은 제품 소유자, 팀, 제품 상태, 다른 제품과의 호환성, 제품 카탈로그에 대한 참조 및 제품 수명주기의 다양한 스테이지에서 참조 객체를 식별합니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 를 참조하십시오.

또한 외부 공급업체 제공자 또는 내부 제품 소유자의 정의에 따라 수명 종료에 도달하는 제품을 식별할 수 있습니다. 조직에서 개발, 판매 또는 사용하는 제품 집합을 나타내는 구성요소로 다른 제품을 번들로 묶을 수도 있습니다.

제품 모델은 애플리케이션 모델(버전에 구애받지 않음), 소프트웨어 모델(버전별), 계약 모델, 시설 모델, 하드웨어 모델, 소비재 모델, 서비스 모델의 7가지 기본 유형으로 확장됩니다. FlashBlade 서버(하드웨어 모델) 또는 24/7 지원 서비스(서비스 모델)와 같은 컬렉션 또는 제품 그룹을 생성하기 위해 제품을 번들로 제공할 수 있습니다.

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



제품 모델은 [cmdb_model] 테이블 또는 7가지 기본 유형에 맞게 정렬된 확장 테이블에 저장됩니다. 제품 모델 테이블은 CI가 아닙니다. 구성 항목은 모델 **ID** 속성을 사용하여 제품 모델을 참조할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 오퍼링 CI는 동일한 유형의 다른 서비스 오퍼링도 참조하는 특정 서비스 모델을 참조할 수 있습니다.

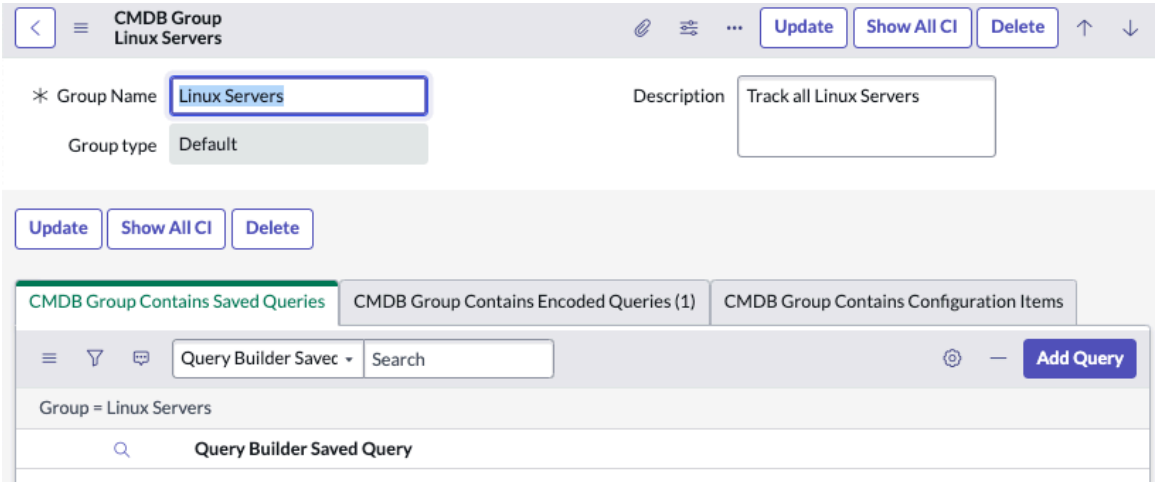
애플리케이션, 서비스 및 소프트웨어 클래스 인스턴스 CI는 을(를) 통해 검색생성되지 않으므로 모델 **ID [model_id]** 값이 기록을 참조 제품 모델 하지 않을 수 있습니다. 제품 중심 관리 패러다임으로 마이그레이션하는 데 도움이 되도록 논리적 CI 제품 모델의 각 인스턴스를 . 논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성 문서를 참조하십시오.

CMDB 그룹

CMDB 그룹은 CI의 모음입니다(그 자체가 CI는 아님). 그룹은 저장된 Query Builder 쿼리, 인코딩된 쿼리 또는 수동 항목의 결과를 기반으로 합니다. 한 번에 그룹의 모든 구성원에게 작업을 적용할 수 있습니다.

에서 그룹과 함께 CMDB 작업할 수 있습니다 Now Platform.

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



- 의 CSDM경우 동적 CI 그룹은 그룹을 참조 CMDB 하여 공통 기준에 따라 CI 목록을 제공합니다.
- CMDB 그룹은 [cmdb_group] 테이블에 저장됩니다.
- 이 CMDB 그룹은 CI를 그룹화하는 데 사용할 수 있는 스프레드시트를 대체할 수 있습니다.

자세한 내용은 CMDB 그룹을 참조하십시오.

수명주기 값 쌍

수명주기 값 쌍 제품, 자산, 계약, CI, 위치 및 기타 객체의 수명주기를 추적합니다. 표준 CSDM 수명주기 값을 일관되게 사용하면 시간 경과에 따른 전환을 통해 객체를 효과적으로 추적할 수 있습니다. 따라서 보고는 사용량, 가용성, 지원 종료 등 CI의 실제 상태를 정확하게 반영할 수 있습니다.

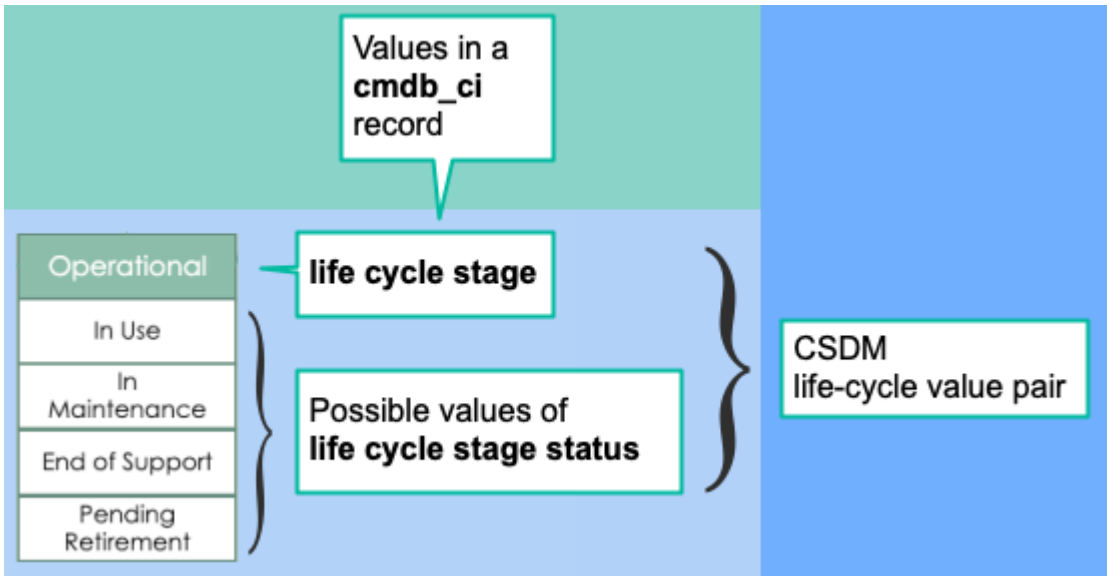
ServiceNow 커뮤니티 비디오 참조: CSDM V4 제품 및 수명주기 토론

이 표준 CSDM 수명주기 값 쌍 은 제품 인스턴스 수명주기의 모든 단계를 다룹니다.

- A *`life cycle stage`* 는 CI가 시작 또는 조달에서 폐기 및 수명 종료에 이르기까지 거치는 광범위한 단계 중 하나입니다.
- *`life cycle stage status`* 은 현재 수명주기 스테이지 내 CI의 특정 상태입니다.

예를 들어 운영 단계의 하드웨어 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서유지관리 중 , 지원 종료로 변경될 수 있습니다. 다른 하드웨어 CI는 유지관리 중 상태가 아니어도 사용 중에서지원 종료로 전환될 수 있습니다.

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



프레임워크를 CSDM 사용하도록 설정하면 및 *Life Cycle Stage Status* 값을 사용하여 *Life Cycle Stage* 자산의 수명주기를 추적할 수 있습니다. 필드를 사용하려면 설명된 플러그인 활성화 CSDM절차를 따르십시오. 다음 프로세스에서 사용할 수 있는 프로세스:수명주기 값 쌍

- 제품 수명주기
- 하드웨어 수명주기
- 논리적 수명주기
- 문서 수명주기
- 위치 수명주기

레거시 상태 값은 자동으로 업데이트됩니다.

다음 레거시 상태는에 *Life Cycle Stage* 설명된 절차를 따를 때 and *Life Cycle Stage Status* 필드에 자동으로 매핑됩니다 플러그인 활성화 CSDM.

중요사항:
레거시 필드 값은 and *Life Cycle Stage Status* 값에 매핑한 *Life Cycle Stage* 후에도 삭제되지 않습니다.

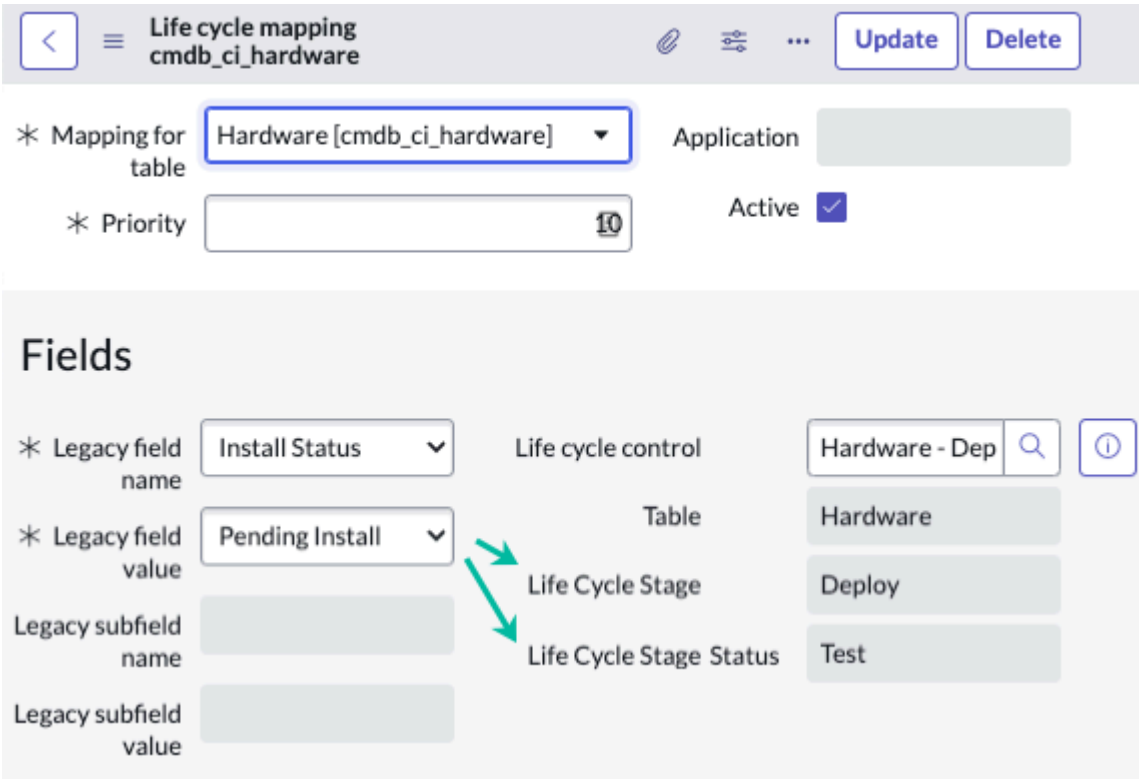
- 제품 모델 상태
- 자산 상태
- 자산 하위 상태
- 계약 상태
- CI 설치 상태
- CI 운영 상태
- CI 하드웨어 상태
- CI 하드웨어 하위 상태

기존 상태 값을 **CSDM** 수명주기 값 쌍에 매핑

수명주기 매핑 모듈(**CSDM** 〉 수명주기 매핑)을 사용하여 기존 수명주기 값을 로 변환하는 CSDM 수명주기 값 쌍방법을 지정합니다. 매핑을 통해 Now Platform 제품이 사용자 환경에서 레거시 CI를

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

"볼" 수 있습니다. 이 예에서 하드웨어 CI에 대한 설치 상태 속성의 기존 보류 중인 설치 값은 항상 . 수명주기 값 쌍CMDB 레거시 상태 값을 수명주기 값에 CSDM 매핑 및 수명주기 값에 대한 CSDM 정렬 및 동기화 활성화 문서를 참조하십시오.



공통 데이터

공통 데이터 요소는 구성 항목이 아닙니다. 공통 데이터는 .Now Platform 공통 데이터에는 조직 구조(회사, 비즈니스 단위, 부서), 위치, 그룹 및 사용자가 포함됩니다. 많은 Now Platform 제품이 비즈니스 가치를 제공하기 위해 공통 데이터에 의존합니다.

공통 데이터를 계획하는 것은 제품 및 기능을 효과적으로 구현하는 Now Platform 데 필수적입니다. 다음 문제를 고려하십시오.

- 신뢰할 수 있는 데이터 소스가 있습니까?
- 데이터 원본이 여러 개 있나요?
- 데이터는 얼마나 자주 변경됩니까?
- CI에 필요한 심도 있는 데이터를 보유하고 있습니까?
- 데이터를 유지 관리하는 사람은 누구입니까?

공통 데이터는 다음 테이블에 저장됩니다.

- 회사: [core_company]
- 비즈니스 단위: [business_unit]
- 부서: [cmn_department]
- 위치: [cmn_location]
- 그룹: [sys_user_group]
- 사용자: [sys_user]

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

위치 관리

여러 소스와 연합 통합에서 가져온 데이터는 유지관리가 어렵습니다. 관리를 단순화하기 위해 다음 속성이 위치(cmn_location) 테이블에 추가되었습니다.

- 소스: 위치 기록의 원본입니다.
- 위치 유형: 위치 계층 구조에서 위치 기록의 위치입니다. 지역, 카운티, 주/도, 도시, 부지, 건물/구조, 층 및 방 옵션을 사용하여 요구 사항에 맞는 위치 데이터의 계층 구조를 만들 수 있습니다.
- 그룹별로 관리됨: 이 위치 기록을 제어하거나 관리하는 그룹입니다.
- 확인 (중복 및 기본): 중복 기록에 플래그를 지정하고 표시되지 않는 위치를 수동으로 필터링합니다.
- 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태: 을 참조하십시오 수명주기 값 쌍.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

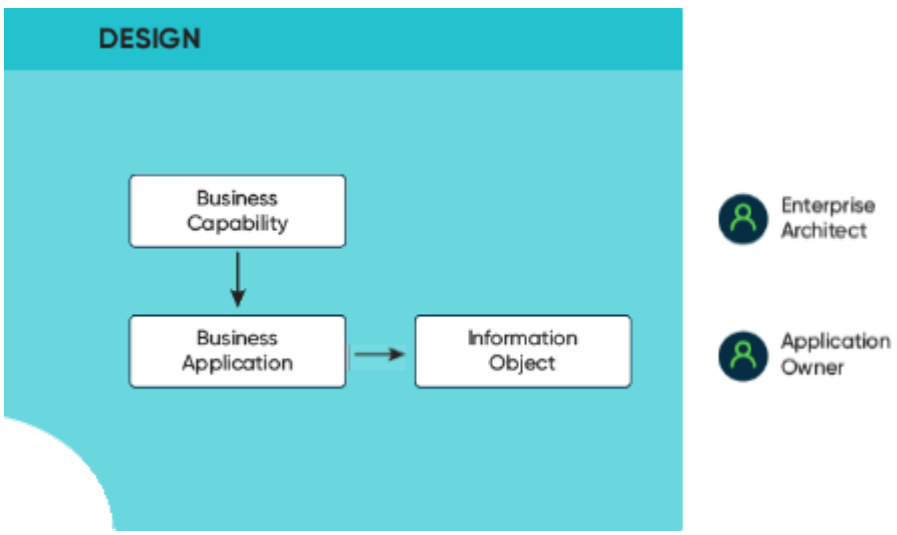
프레임워크의 **CSDM** 설계 도메인

디자인 도메인은 디지털 제품의 설계 및 계획을 지원합니다. 디자인 도메인의 CI는 작동하지 않으므로 , 문제 관리또는 변경 관리에 대해 인시던트 관리선택할 수 없습니다. 엔터프라이즈 설계자 및 애플리케이션 소유자는 이 도메인에서 테이블의 일반적인 사용자입니다.

디자인 도메인에서 사용되는 테이블

디자인 도메인에는 (APM)에서 애플리케이션 포트폴리오 관리 사용하는 테이블이 포함됩니다. 비즈니스 애플리케이션을 합리화하고 관리하는 데 사용 APM 하지만 이러한 테이블의 데이터를 활용하기 위해 사용할 APM 필요는 없습니다.

- 비즈니스 역량 테이블 [cmdb_ci_business_capability]
- 비즈니스 애플리케이션 테이블 [cmdb_ci_business_app]
- 정보 객체 테이블 [cmdb_ci_information_object]



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

의사 결정을 지원하는 CI 간의 관계

다음 관계를 포함하는 정확한 서비스 모델은 전략적으로 정렬된 아키텍처 결정의 기초가 될 수 있습니다. 관계를 통해 특정 비즈니스 역량 사용과 관련된 위험을 결정할 수 있습니다. 또한 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션과의 관계를 기반으로 서비스를 평가할 수 있습니다.

비즈니스 역량과 이를 지원하는 비즈니스 애플리케이션 간의 관계

이 관계는 시각화 및 보고를 지원합니다.

- 비즈니스 역량은 비즈니스 모델을 지원하거나 조직의 임무를 수행하는 상위 수준의 역량입니다.

  비즈니스 역량은 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 성과를 달성하는 특정 작업을 설명합니다. 비즈니스 역량은 종종 동사로 나열됩니다(예: 재무 관리 또는 IT 지원 서비스 제공). 비즈니스 역량을 사용하여 비즈니스 애플리케이션 및 비즈니스 서비스 비용을 합리화하고 우선순위를 지정할 수 있습니다.

- 비즈니스 애플리케이션은 비즈니스 기능을 제공하는 소프트웨어 및 인프라(예: 제목 카탈로그)를 나타냅니다. 비즈니스 응용 프로그램은 반드시 필요한 것은 아니지만 생산성을 높이고 외상 매입금, 미수금 및 총계원장과 같은 기타 비즈니스 기능을 수행하기 때문에 강력히 권장됩니다. 를 사용하여 APM 비용, 사용량, 비즈니스 가치, 기능 및 위험을 추적해야 하는 비즈니스 애플리케이션을 추가할 수 있습니다.

비즈니스 애플리케이션과 애플리케이션 서비스 간의 관계

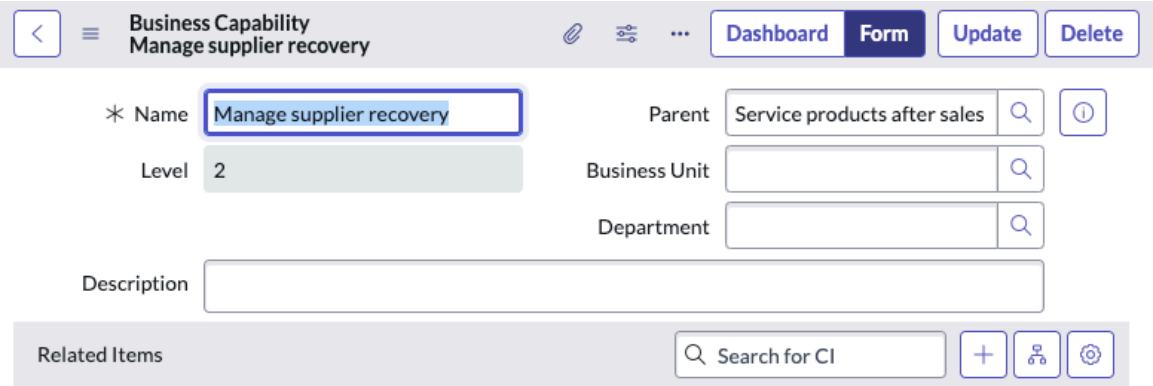
이 관계는 계획 및 설계에 사용되는 비즈니스 애플리케이션의 기록을 애플리케이션 서비스로 표현되는 운영상 실현되는 위치 및 방법과 연결합니다. 관계는 개발, 테스트 및 프로덕션 환경(개발, 테스트 및 프로덕션 애플리케이션 서비스 인스턴스)에서 비즈니스 애플리케이션의 각 사용을 고려합니다. 종종 여러 프로덕션 배포가 있습니다. 예를 들어 한 대형 소매업체가 1,000개 매장마다 금전 등록기를 실행하는 비즈니스 애플리케이션을 사용합니다. 따라서 애플리케이션 서비스의 프로덕션 인스턴스는 1,000개(스토어당 하나씩)가 존재하며, 이 하나의 비즈니스 애플리케이션이 존재합니다. 관계에 대한 자세한 내용은 "CSDM 요약" 비디오를 참조하십시오.

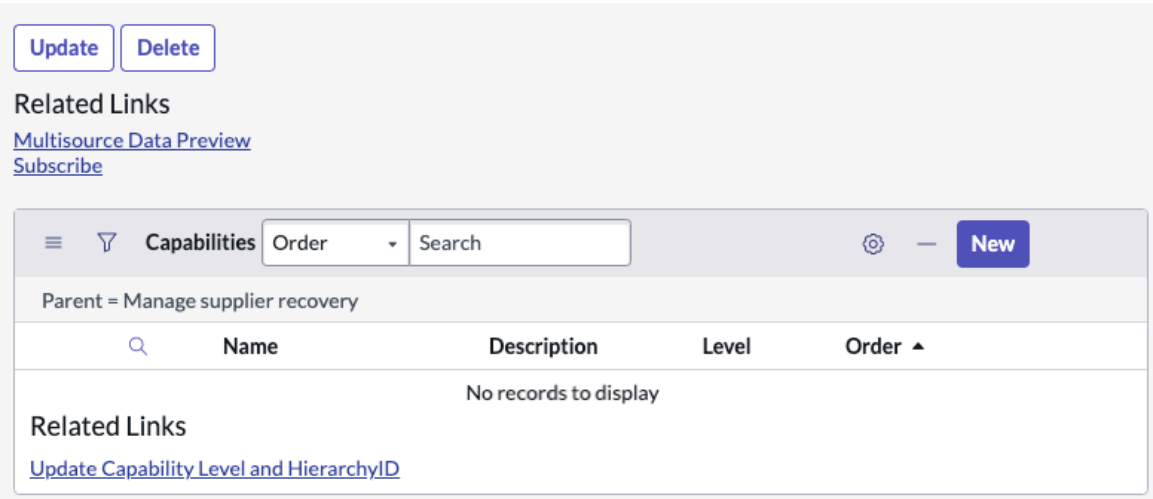
계층 구조로 표현되는 비즈니스 역량

상위 비즈니스 역량과 하나 이상의 하위 수준(하위) 역량의 계층 구조로 비즈니스 역량을 나타낼 수 있습니다. 자식 기능(리프 노드)은 부모의 경우 1.0, 리프 노드의 경우 2.0에서 6.0까지의 숫자 값으로 표시됩니다. 리프 노드에서 기능을 추가, 업데이트 또는 삭제하는 경우 해당하는 경우 해당 계층 구조의 리프 노드에 대한 모든 기능의 수준을 업데이트해야 합니다. 비즈니스 역량 계층 구조에 6개 이상의 수준이 필요한 경우 구조를 여러 비즈니스 역량으로 나눕니다.

비즈니스 역량 양식을 사용하여 비즈니스 역량을 생성, 수정 및 확장할 수 있습니다.

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





역량을 업데이트하려면 역량 수준 및 계층 구조 **ID** 업데이트 관련 링크를 선택합니다. 기능을 업데이트할 때 다음 지침에 따라 기능 맵에 변경 내용이 반영되도록 하십시오.

- 상위 기능이 계층 구조에서 업데이트되면 모든 리프 노드 기능의 수준이 다시 계산됩니다.
- 계층 구조의 총 리프 노드 수준 수는 6개를 초과할 수 없습니다.
- 역량을 추가할 때 상위 역량 수준에 따라 계층 구조 수준이 자동으로 할당됩니다.
- 리프 노드 수준 기능 또는 리프 노드 수준 없이 기능을 삭제할 수 있습니다.
- 순환 관계를 만들지 마세요. 예를 들어 상위 역량을 만들 때 리프 노드 역량은 상위가 될 수 없습니다.

비즈니스 애플리케이션 추가

비즈니스 애플리케이션은 수동으로 관리되는 CI 클래스입니다. 따라서 CI에 대해 필요한 관계를 수동으로 만들어야 합니다(예: 사용 중인 애플리케이션 서비스의 인스턴스와의 관계). 또한 관계를 생성하면 비즈니스 애플리케이션을 데이터베이스 및 웹 서버와 같은 인프라 CI에 연결할 수 있습니다. 필요한 경우 둘 이상의 비즈니스 애플리케이션을 통합하거나 연결하여 관계를 설정할 수 있습니다.

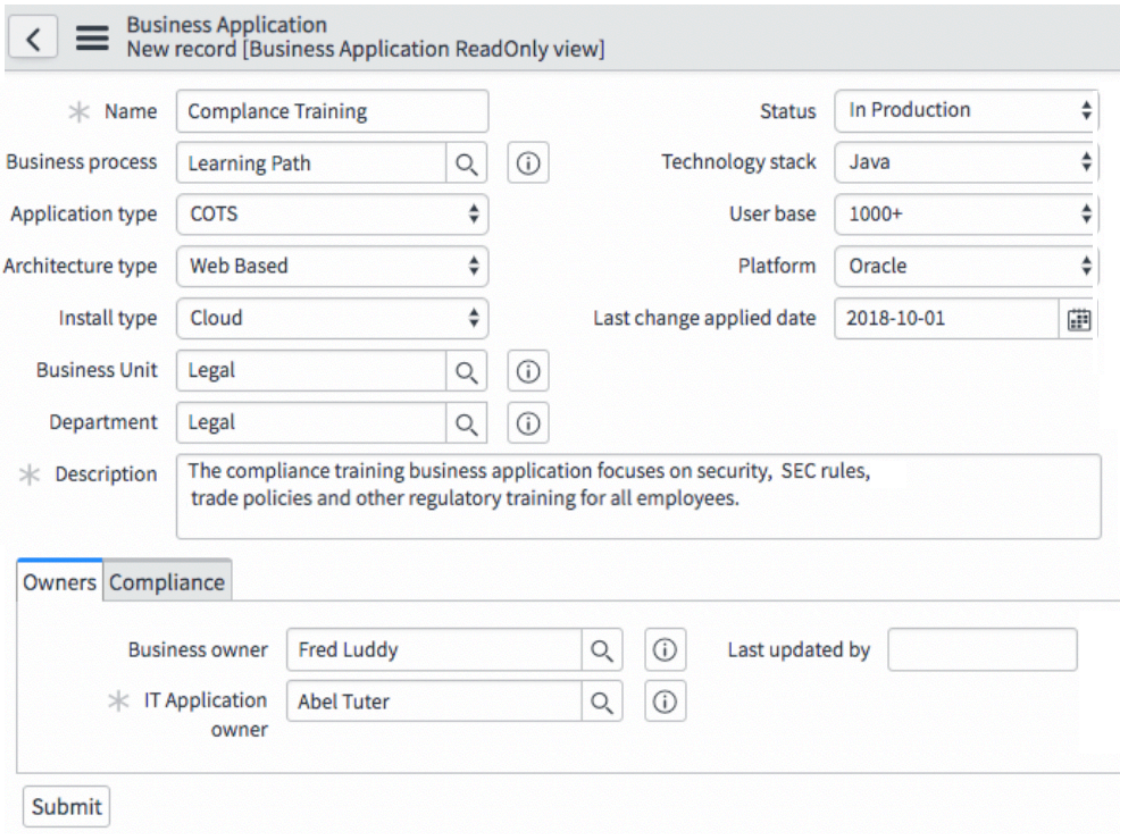
비즈니스 애플리케이션은 다음 엔터티에 걸쳐 있을 수 있습니다.

- 환경(예: 개발, 테스트 또는 프로덕션).
- 지역(예: 미주, 아시아 태평양, 일본(APJ)
- 지역(예: 유럽, 중동 및 아프리카[EMEA])

다음 방법 중 하나를 사용하여 비즈니스 애플리케이션을 추가합니다.

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

- 스프레드시트 또는 외부 공급업체 도구에서 애플리케이션 목록을 임포트합니다. 데이터를 임포트하려면 데이터 소스와 변환 맵을 정의한 후 임포트를 실행하거나 예약합니다.
- 비즈니스 애플리케이션 양식을 사용합니다.



정보 개체

- 정보 객체는 애플리케이션이 데이터베이스에서 수신하는 정보(또는 데이터 유형)를 표시하고 설명하는 CI입니다. 정보 객체는 정보 포트폴리오의 일부이며 비즈니스 애플리케이션에서 참조합니다.
- 정보 객체는 정보 객체 테이블 〔cmdb_ci_information_object〕에 매핑됩니다.
- 정보 객체 테이블을 사용하여 다음과 같이 매우 중요한 데이터를 포함하여 비즈니스 애플리케이션이 사용하는 데이터 유형을 식별할 수 있습니다.
  - 개인 식별 정보(PII)
  - PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard) 데이터
  - HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act) 데이터

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

프레임워크의 **CSDM** 빌드 도메인

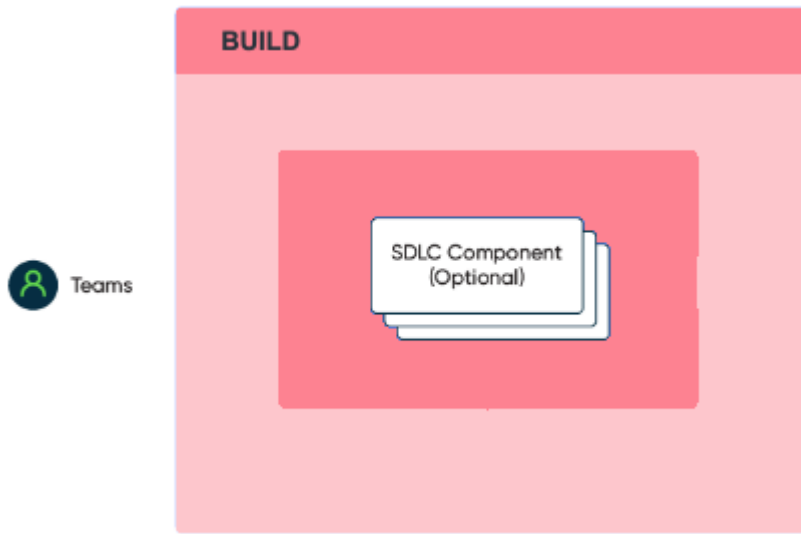
빌드 도메인에는 와 같은 DevOps디지털 제품의 빌드 작업(시스템 개발 수명 주기 — SDLC 또는 Agile Development)에 사용되는 테이블이 포함됩니다. 이 테이블은 비즈니스에서 배포하고 사용할 엔터프라이즈 애플리케이션(디지털 제품)의 논리적 개발 상세 정보를 나타냅니다. 이는 운영 CI가 아닙니다.

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

SDLC 구성요소 테이블 〔cmdb_ci_sdlc_component〕의 SDLC 구성요소 CI 기록을 사용하면 DevOps 제품이 애플리케이션 개발 파이프라인을 시각화하고 관리하기 위한 향상된 기능을 제공할 수 있습니다. 모든 조직에서 이 데이터를 사용하는 것은 아니며 선택적 테이블입니다.

테이블의 기록은 작동하지 않으며 , 문제 관리또는 변경 관리 프로세스의 직접적인 대상이 ITSM 인시던트 관리아닙니다. 따라서 SDLC 구성 요소 레코드를 구성할 필요가 없습니다.

빌드 도메인의 테이블은 기업에서 배포하고 사용할 엔터프라이즈 애플리케이션의 논리적 개발 세부 정보를 참조합니다. 이 도메인의 일반적인 가상 사용자는 Teams입니다. SDLC 구성 요소 테이블은 스키마 버전 1.33을 CMDB 통해 사용할 수 있습니다.



SDLC 구성 요소

SDLC 구성 요소는 고유한 코드 개발 노력을 나타내는 CI입니다. 개별적으로 개발된 구성요소로 세분화된 대규모 비즈니스 애플리케이션 또는 디지털 제품의 일부를 나타냅니다. 즉, SDLC 구성 요소는 더 큰 응용 프로그램 또는 기술의 소프트웨어 요소입니다.

SDLC 구성 요소 유형:

- 애플리케이션: 애플리케이션 서비스는 SDLC 애플리케이션 구성요소의 배포된 인스턴스입니다. 마이크로 서비스 및 API를 예로 들 수 있습니다. 빌드 팀은 일반적으로 서비스 소유자를 대신하여 애플리케이션 서비스를 빌드합니다(설명된 포트폴리오 관리 프레임워크의 CSDM 도메인대로).

  애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

- 인프라: 구성 상세 정보의 스냅샷을 나타내는 모든 인프라 CI는 SDLC 인프라 구성요소의 배포된 인스턴스입니다. 데이터베이스 및 보안 구성을 예로 들 수 있습니다.

의 CSDM 비디오 ServiceNow 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

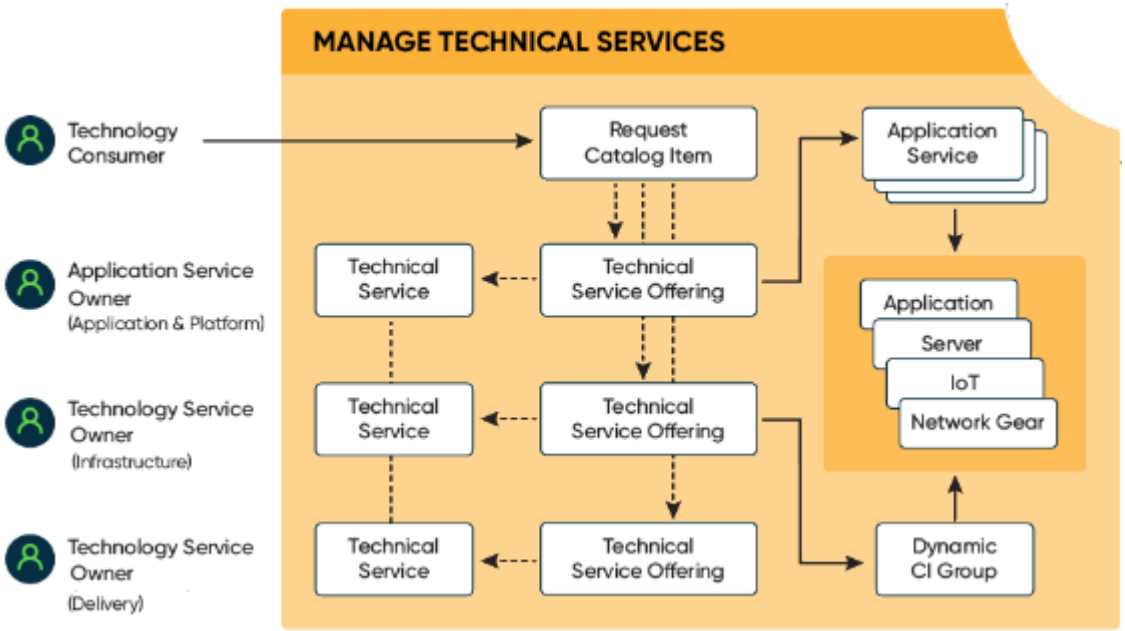
기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인

기술 서비스 관리 도메인에는 및 와 같은 서비스 매핑 (ITOM) 제품에서 IT Operations Management 사용하는 테이블이 검색포함됩니다. 디지털 제품 및 이와 관련되고 검색 가능한 구성요소의 배포된 인스턴스이며, 배포된 인스턴스를 제공하고 지원하는 서비스에 대한 문서입니다.

이 도메인의 CI는 설치된 애플리케이션, 서버, 네트워크 구성요소 등의 검색된 항목입니다. 기술 서비스 관리 도메인은 사용 중인 기술 서비스의 포트폴리오도 나타냅니다. 이러한 서비스는 운영 중이므로 , 문제 관리또는 변경 관리에 대해 ITSM 인시던트 관리선택할 수 있습니다.

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

일반적인 사용자는 애플리케이션 서비스 소유자(애플리케이션 및 플랫폼)와 기술 서비스 소유자(인프라 및 제공용)입니다. 기술 소비자는 카탈로그 요청을 통해 기술 서비스 오퍼링을 요청할 수 있습니다.



기술 서비스 관리 도메인의 테이블은 제공자 뷰에서 비즈니스에서 판매하거나 사용하는 기술을 나타냅니다. 테이블을 사용하고 서비스 매핑검색 채울 필요는 없지만 이러한 제품을 사용하면 프로세스를 가속화하고 오류를 최소화할 수 있습니다. 또한 CI와 해당 관계를 관리할 수 있습니다. 도메인에는 다음 테이블이 포함됩니다.

- 기술 서비스 테이블 [mdb_ci_service_technical]
- 동적 CI 그룹 테이블 〔cmdb_ci_query_based_service〕을 사용하는 기술 서비스 이벤트 관리 입니다.
- 카탈로그 요청
- 기술 서비스 제공 테이블[service_offering]
- 동적 CI 그룹 테이블 [cmdb_ci_query_based_service]
- 매핑된 애플리케이션 서비스 테이블 [cmdb_ci_service_discovered](에 포함 기본 시스템됨)

기술 서비스

A: 기술 서비스는 서비스 소유자와 관련되며 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스 아래에 계층화됩니다. 기술 서비스에는 하나 이상의 기술 서비스 오퍼링이 있을 수 있습니다.

기술 서비스 사용자는 비즈니스에 제공하는 기술을 보고 관리할 수 있습니다. 이벤트 관리 서비스 성과를 모니터링할 수 있습니다. 또한 관련 인프라 CI 및 애플리케이션 서비스의 상태 문제를 식별하는 데 사용할 이벤트 관리 수 있습니다.

기술 서비스는 판매/소비 도메인에서 서비스 포트폴리오의 일부로 관리될 수 있습니다(즉, 기술 서비스에서 서비스 포트폴리오 계층 구조를 참조할 수 있음). 이를 통해 작업 공간 및 관련 작업 공간 내에서 기술 서비스와 비즈니스 서비스 모두의 계층 구조와 관리가 더욱 완벽해집니다 서비스 포트폴리오 관리 . 기술 서비스에 대한 지출이 비즈니스 서비스의 성능과 신뢰성을 향상시킬 수 있는 방법을 알면 더 나은 결정을 내릴 수 있습니다.

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

주:
비즈니스 서비스 및 기술 서비스는 spm_taxonomy_node 통해 spm_service_portfolio에 연결됩니다. Service Portfolio Management taxonomy 문서를 참조하십시오.

기술 서비스 오퍼링

기술 소비자는 카탈로그 요청을 통해 기술 서비스 오퍼링(SO)을 요청할 수 있습니다. 소비자는 일반적으로 다음과 같은 기능과 옵션을 선택할 수 있습니다.

- 성능 수준
- 위치 또는 지리
- 환경
- 가격 책정
- 가용성
- 역량
- 지원 그룹(인시던트용)
- 기술 승인 그룹(변경용)
- 패키징 옵션(약정)

일반적으로 기술 서비스 오퍼링에는 다음과 같은 구성요소가 있습니다.

하나 이상의 서비스 약정

서비스 약정은 소비자와 제공자 간에 합의된 서비스 제공 의무를 정의합니다. 서비스 약정은 가용성, 중요도, 범위, 가격 책정 및 기타 요인 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다. 예를 들어, 조직은 애플리케이션 서비스에 대해 두 가지 수준의 지원을 제공할 수 있습니다.

- 프로덕션 수준 오퍼링 지원: 프로덕션 인스턴스에 높은 수준의 가용성과 중요도를 제공합니다. 24/7, 5분 응답 시간 보장(하루 24시간, 주 7일)이 포함됩니다.
- 비프로덕션 수준 오퍼링에 대한 지원: 비프로덕션 인스턴스에 대한 제한된 가용성 및 중요도. 월요일부터 금요일까지 오전 8:00부터 오후 5:00까지 60분 응답 시간 보장이 포함됩니다.

오퍼링에 액세스할 수 있는 사용자를 기록하는 서비스 오퍼링 구독

[service_offering] 테이블에 매핑된 기술 서비스 오퍼링은 "기술 서비스"로 분류되고 서비스에서 파생됩니다. 기술 서비스 오퍼링은 상위가 특정 기술 요구 사항을 충족하는 방식을 기반으로 합니다. 모든 운영 기술 서비스에는 하나 이상의 기술 서비스 오퍼링이 있어야 합니다.

동적 CI 그룹을 통해 연결된 각 CI는 하나의 기술 서비스 또는 기술 서비스 오퍼링에만 관련될 수 있습니다. 한 서비스에 SLA, OLA, 지원 그룹 및 약정이 서로 다른 여러 오퍼링이 포함된 경우 충돌이 발생할 수 있습니다.

동적 CI 그룹

동적 CI 그룹은 그룹 쿼리에서 CMDB 생성되는 CI로 구성됩니다. 예를 들어 "디트로이트의 모든 웹 서버" 또는 "뭄바이의 모든 Oracle 데이터베이스"와 같은 위치를 기반으로 동적 CI 그룹을 생성할 수 있습니다.

주:
동적 CI 그룹에는 CI만 포함되고 다른 CI 그룹은 포함될 수 없습니다.

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

동적 CI 그룹은 [cmdb_ci_query_based_service] 테이블에 매핑되며 해당하는 경우 애플리케이션 서비스 또는 기술 서비스로 분류됩니다. 다음과 같은 상황에서 동적 CI 그룹을 사용할 수 있습니다.

쿼리 기반 애플리케이션 서비스

아직 사용하도록 설정하지 서비스 매핑 않았지만 MyAppServiceProd에 12개의 서버와 3개의 데이터베이스 인스턴스가 있습니다. 스프레드시트를 동적 CI 그룹으로 애플리케이션 서비스로 대체할 수 있습니다.

동적 CI 그룹 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기 문서를 참조하십시오.

인프라 CI의 관리 대상 그룹

디트로이트의 웹 서버는 DetroitRockCity 기술 서비스 오퍼링에 의해 관리됩니다. 기술 서비스 오퍼링에서 인프라 CI로의 관계를 수동으로 생성하는 대신 동적 CI 그룹을 사용합니다. 기술 서비스 오퍼링 CI(DetroitRockCity)에서 동적 CI 그룹(디트로이트의 웹 서버)까지의 단일 관계는 필요한 가시성을 제공합니다.

CI에 대한 패치를 관리하는 방법

에서 변경 관리업데이트해야 하는 CI에 대한 동적 CI 그룹을 선택하고 비즈니스 규칙을 사용하여 영향을 받는 **CI** 필드를 자동으로 채울 수 있습니다.

애플리케이션 서비스

애플리케이션 서비스는 서비스를 제공하도록 구성된 상호 연결된 애플리케이션 및 호스트의 세트입니다. 애플리케이션 서비스는 배포된 시스템 또는 애플리케이션 스택을 논리적으로 표현한 것입니다. 애플리케이션 서비스를 사용하여 서비스에 대한 맵 및 변경 이력을 볼 수 있습니다. 예를 들어 애플리케이션은 이벤트 관리 서비스 성과를 모니터링하고 애플리케이션 서비스의 상태 문제를 식별할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스는 조직의 이메일 시스템 등의 내부 서비스 또는 조직의 웹 사이트 등의 고객 응대 서비스일 수 있습니다. 예를 들어 웹 기반 애플리케이션을 통해 재무 보고서를 생성하려면 컴퓨터, 웹 서버, 응용 프로그램 서버, 데이터베이스, 미들웨어 및 네트워크 인프라가 필요합니다. 애플리케이션과 호스트는 재무 보고 서비스를 제공하도록 구성되어 있습니다. 애플리케이션 서비스는 개발, 테스트 또는 프로덕션 환경에서 이러한 비즈니스 애플리케이션 또는 시스템의 인스턴스를 나타냅니다.

애플리케이션 서비스는 기능의 서비스 매핑 엔트리포인트입니다. 애플리케이션 서비스는 비즈니스 또는 기술 서비스를 지원하며 공통 보고를 위해 애플리케이션 서비스 테이블(cmdb_ci_service_auto)에 CMDB 매핑됩니다.

애플리케이션 서비스는 (ITSM), IT Operations Management (ITOM), 전략적 포트폴리오 관리 (SPM) 및 고객 서비스 관리(CSM)에 대한 IT Service Management 주요 관계 엔터티입니다.

애플리케이션 서비스에는 비즈니스 애플리케이션, 비즈니스 서비스, 기술 서비스, 애플리케이션 및 인프라 CI 간의 관계가 포함됩니다. 관련 비즈니스 또는 기술 서비스 오퍼링을 사용하여 애플리케이션 서비스를 노출할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스가 매핑되는 테이블은 만드는 데 사용되는 방법에 따라 다릅니다.

테이블에 매핑된 메서드

애플리케이션 서비스를 생성하는 데 사용되는 메서드	테이블에 매핑됨
하향식 검색(서비스 매핑)	cmdb_ci_service_discovered
동적 CI 그룹(쿼리 기반)	cmdb_ci_query_based_service
태그	cmdb_ci_service_tags

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

테이블에 매핑된 메서드

애플리케이션 서비스를 생성하는 데 사용되는 메서드	테이블에 매핑됨
수동(애플리케이션 서비스 생성 양식 사용)	cmdb_ci_service_discovered

- 애플리케이션 서비스 및 애플리케이션 서비스를 만드는 데 사용할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 및 애플리케이션 서비스 생성.
- 애플리케이션 서비스에 필요한 속성을 지정할 수 있습니다. 애플리케이션 서비스에 대한 속성 및 관계 지정 및 애플리케이션 서비스에 필요한 속성 및 관계 수정 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션 서비스와 다른 CSDM 도메인의 구성요소 간에 관계를 설정할 수 있습니다. 서비스 매핑을 참조하십시오.

애플리케이션

응용 프로그램은 동작을 정의하고 특정 기능을 수행하는 프로그램 또는 모듈입니다. 애플리케이션은 일반적으로 검색 가능한 인스턴스이며 하나 이상의 서비스에 대한 특정 기능 집합을 제공합니다.

- 애플리케이션 테이블과 확장 테이블에는 호스트에서 사용 중인 코드의 고유하게 검색된 인스턴스가 포함되어 있습니다.
- 애플리케이션은 인프라 CI로 간주됩니다.
- 인스턴스는 단일 호스트의 애플리케이션으로 제한됩니다. 이러한 제한으로 인해 검색 중에 애플리케이션이 고유하게 식별됩니다.
- 애플리케이션과 애플리케이션 서비스 간에는 일대다 관계(일대일 관계가 아님)가 있습니다. 데이터베이스 인스턴스와 같이 설치된 단일 애플리케이션은 애플리케이션의 구성과 사용에 따라 여러 애플리케이션 서비스를 지원할 수 있습니다.

주:
애플리케이션 테이블 〔cmdb_ci_appl〕은 애플리케이션의 인벤토리 또는 포트폴리오가 아닙니다. 애플리케이션 테이블에 관리되는 애플리케이션 상세 정보를 저장하는 실수를 저지르지 마십시오. 이러한 상세 정보(인벤토리 또는 애플리케이션 포트폴리오 객체)는 에 설명된 프레임워크의 CSDM 설계 도메인대로 비즈니스 애플리케이션 테이블에 속합니다.

인프라 **CI**

인프라 CI는 관리되는 물리적 및 논리적 구성 요소입니다. CI는 서버, 데이터베이스 또는 라우터와 같은 단일 모듈이거나 웹 서버, 데이터베이스 또는 인프라와 같은 전체 시스템일 수 있습니다.

기본 인프라 구성 요소 또는 CI는 복잡할 수 있습니다. 데이터 구조가 물리적 CI 위에 계층화됨에 따라 복잡성이 증가합니다. 따라서 비즈니스 관계 관리자 또는 엔터프라이즈 아키텍트와 협력하여 비즈니스 역량과 비즈니스 애플리케이션을 정의해야 합니다.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

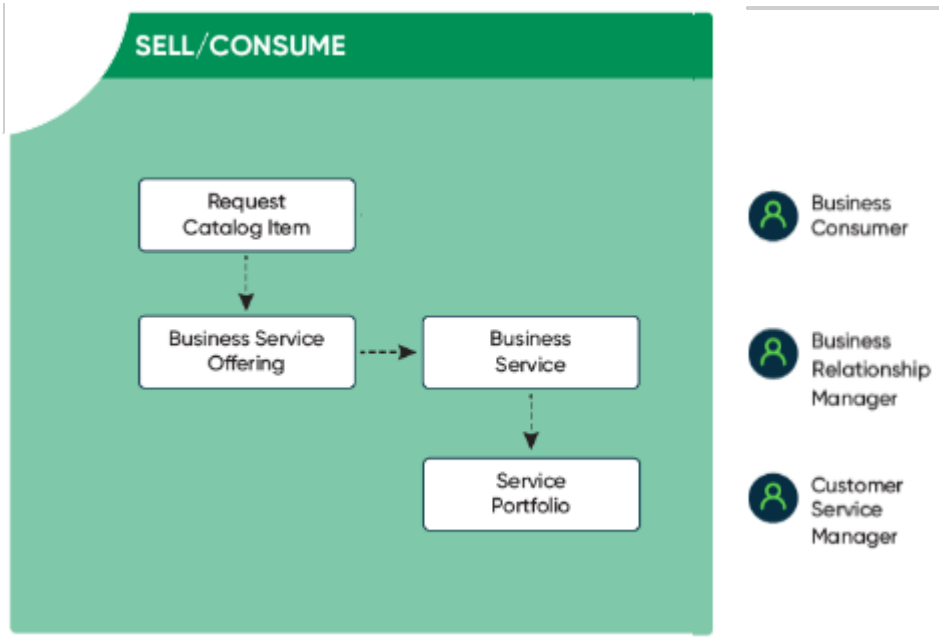
모든 CSDM 비디오의 재생 목록

프레임워크의 **CSDM** 도메인 판매/소비

판매/소비 도메인은 기술 서비스 관리 도메인의 요소를 판매하거나 소비할 수 있는 비즈니스 서비스의 포트폴리오를 나타냅니다. 판매/소비 도메인에는 (서비스 포트폴리오 관리) 및 고객 서비스 관리 (CSM)에서 서비스 포트폴리오 관리 사용하는 테이블이 포함됩니다. 배포된 디지털 제품에 종속된 비즈니스 서비스 오퍼링의 포트폴리오 및 요청 카탈로그입니다.

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

일반적인 사용자는 비즈니스 관계 관리자와 고객 서비스 관리자입니다. 비즈니스 소비자는 카탈로그 요청을 통해 비즈니스 서비스를 요청할 수 있습니다. 참조된 테이블을 반드시 사용하거나 서비스 포트폴리오 관리CSM 사용해야 하는 것은 아니지만, 이러한 제품을 사용하면 워크플로우를 관리하고 서비스 관련 데이터를 보고할 수 있습니다.



판매/소비 도메인에는 다음 테이블이 포함됩니다.

- 비즈니스 서비스 오퍼링 테이블 [service_offering].
- 비즈니스 서비스 테이블 〔cmdb_ci_service_business〕은 핵심 서비스 테이블 〔cmdb_ci_service〕을 확장합니다.

  주:
  비즈니스 서비스 테이블이 추가되기 전에는 모든 비즈니스 서비스가 서비스 테이블에 있었습니다. 향후에는 모든 비즈니스 서비스가 핵심 cmdb_ci_service에서 cmdb_ci_service_business로 마이그레이션될 수 있습니다. 그때까지는 두 테이블이 동일하게 작동합니다.

- 서비스 포트폴리오 테이블 [spm_service_portfolio] 서비스 포트폴리오 테이블은 테이블이 CMDB 아닙니다.

Sell/Consume 도메인에서 및 변경 관리와 함께 인시던트 관리 사용할 테이블을 선택할 수 있습니다.

비즈니스 서비스 오퍼링

비즈니스 서비스 오퍼링은 를 구성 서비스 포트폴리오 관리하기 위한 시작점입니다. 비즈니스 서비스 오퍼링은 비즈니스 서비스에서 상속됩니다. 비즈니스 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 기타 요인 측면에서 서비스 수준을 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 예를 들어, 조직에서 두 가지 수준의 데스크톱 지원을 제공할 수 있습니다.

- 업그레이드 및 바이러스 차단의 실버 오퍼링.
- 실버 약정과 월요일부터 금요일까지, 오전 8:00부터 오후 5:00까지 30분의 응답 시간 보장이 포함된 골드 오퍼링입니다.

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

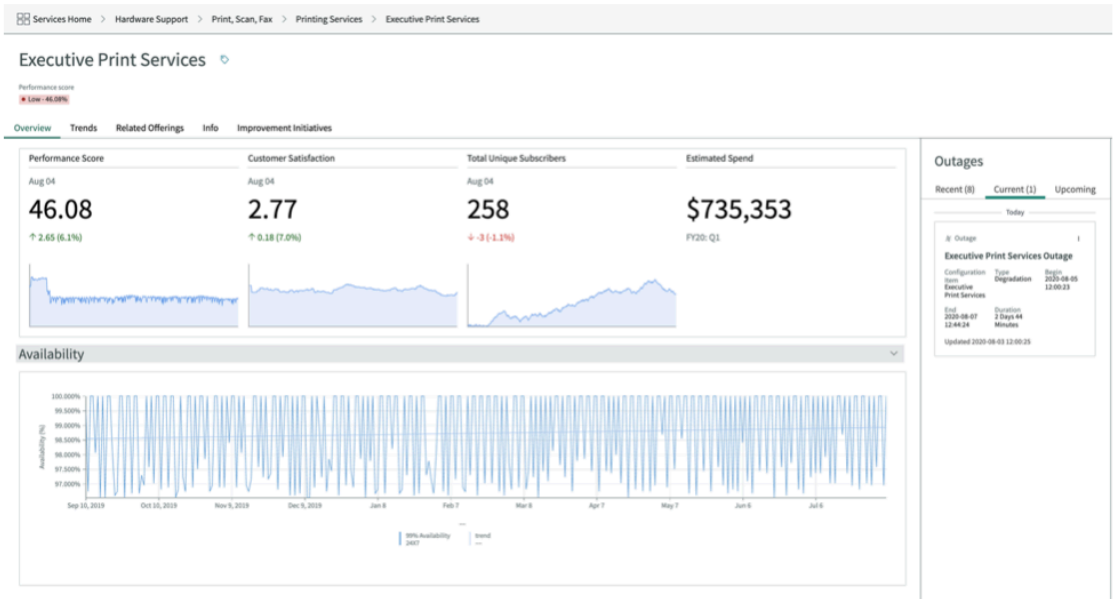
주:
비즈니스 서비스 및 기술 서비스는 spm_taxonomy_node 통해 spm_service_portfolio에 연결됩니다. Service Portfolio Management taxonomy 문서를 참조하십시오.

비즈니스 서비스 오퍼링에는 다음과 같은 특징이 있습니다.

- 비즈니스 서비스 오퍼링은 기능, 가용성, 가격 및 패키징 옵션에 따라 서비스를 조정합니다. 서비스 오퍼링을 사용하여 특정 서비스에 대해 서로 다른 수준의 성능과 기능을 설정할 수 있습니다.
- 비즈니스 서비스 오퍼링 약정은 합의된 서비스 제공 의무를 정의합니다.
- 오퍼링에 액세스할 수 있는 사용자를 기록하는 비즈니스 서비스 오퍼링 구독.
- 비즈니스 서비스 오퍼링은 CMDB 서비스가 제공되는 특정 비즈니스 영역과 엔터티를 식별하는 기록입니다. 일부 비즈니스 서비스 및 서비스 오퍼링은 애플리케이션 서비스에 따라 다릅니다.
- 비즈니스 서비스 오퍼링은 서비스에서 파생되며 상위가 특정 비즈니스 요구를 제공하는 방식에 따라 구체화됩니다.

주:
운영되고 있는 각 비즈니스 서비스 또는 기술 서비스에 대해 하나 이상의 서비스 오퍼링을 구성해야 합니다.

에서 비즈니스 서비스 오퍼링을 볼 수 있습니다 디지털 포트폴리오 관리(DPM).



비즈니스 서비스 오퍼링에는 일반적으로 약정에 따라 서로 다른 SLA(서비스 수준 계약)가 있습니다. 비즈니스 서비스 오퍼링이 없으면 SLA는 프로세스 수준에만 유지됩니다. 예를 들어, SLA는 P1 인시던트 또는 사소한 변경에 머물러 있으며 영향을 받는 서비스 오퍼링을 참조하지 않습니다.

비즈니스 서비스 및 비즈니스 서비스 오퍼링을 서비스 카탈로그의 카탈로그 항목으로 표현하여 소비자가 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

비즈니스 서비스

비즈니스 서비스는 비즈니스 사용자와 연결되며 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 역량 아래에 계층화됩니다. 비즈니스 서비스에는 하나 이상의 비즈니스 서비스 오퍼링이 포함될 수 있습니다.

비즈니스 소비자는 요청 카탈로그 를 사용하여 비즈니스 서비스, 비즈니스 서비스 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 주문할 수 있습니다. 비즈니스 서비스는 [cmdb_ci_service_business] 테이블에 매핑되며 "비즈니스 서비스"로 분류됩니다.

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

서비스 포트폴리오

서비스 포트폴리오는 비즈니스 서비스, 제품, 프로젝트 또는 애플리케이션의 계층적 모음입니다. 포트폴리오는 전략적 비즈니스 목표를 나타낼 수 있으며 포함된 모든 항목을 그룹(예: 수명 주기)으로 관리할 수 있도록 합니다. 항목은 다음 범주로 구성됩니다.

- 목표(비즈니스 의도)
- 역량
- 조직(예: 전사적 자원 계획 수립[ERP] 또는 재무 관리)
- 지리(위치)

카탈로그 요청

요청 카탈로그를 통해 소비자는 비즈니스 및 기술 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링(예: Human Resources[HR] 서비스 카탈로그)을 주문하고 관리할 수 있습니다. 카탈로그는 카탈로그 항목을 포함하며 소비자가 사용 가능한 서비스에 액세스할 수 있는 시작점입니다.

카탈로그 항목

카탈로그 항목은 소비자가 카탈로그에서 요청할 수 있는 항목 또는 서비스입니다. 서비스에는 여러 카탈로그 항목(예: 직원 온보딩 카탈로그)이 포함될 수 있습니다. 카탈로그 항목은 서비스 포털에 나열되며 구독 또는 직무 책임을 통해 필요한 사용자가 사용할 수 있습니다. 각 카탈로그 항목은 하나의 서비스 오퍼링에 연결됩니다.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

포트폴리오 관리 프레임워크의 **CSDM** 도메인

포트폴리오 관리 도메인은 다른 CSDM 도메인과 상호 작용하는 개념적 모델의 맨 위에 CSDM 있는 계층입니다. 서비스 소유자인 일반 사용자는 둘 이상의 도메인에서 서비스를 담당할 수 있습니다.

예를 들어 판매/소비 도메인에서 HR(Human Resources) 서비스 소유자는 HR 서비스를 제공하는 비즈니스 애플리케이션을 재정적으로 책임질 수 있습니다. 또한 서비스 소유자는 HR 애플리케이션 인스턴스(애플리케이션 서비스 또는 시스템이라고 함)를 관리해야 할 수 있으며 애플리케이션이 비즈니스에 미치는 영향에 대해서도 책임을 질 수 있습니다.

이러한 추가 책임으로 인해 CSDM을 사용하면 서비스 소유자가 비즈니스 애플리케이션과 배포된 인스턴스를 감독할 수 있습니다. 이러한 가시성을 통해 서비스 소유자는 의무를 수행하고 책임을 충족할 수 있습니다.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

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

프레임워크를 **CSDM** 단계적으로 구현

프레임워크를 CSDM 따르면 보고 및 분석의 일관된 정확성이라는 기본 목표를 달성하여 디지털 환경을 효과적으로 관리할 수 있습니다.

CSDM 데이터 프레임워크

CSDM 는 관리자가 제품과 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따라야 하는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목) 및 CI CMDB 간의 관계를 정의하는 표준은 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 있는지 확인합니다. 결과는 애플리케이션의 최대값입니다 Now Platform .

CSDM 활성화

제품 인스턴스를 지원하기 위해 자산과 CI 간의 수명주기 동기화 활성화 CSDM

자산, CI 및 IBI 테이블의 각 제품 인스턴스에 대한 수명주기 값을 조정할 수 있습니다. 일회성 프로세스는 플랫폼 전체의 자산 및 CI에 대한 레거시 상태 값을 표준 CSDM 수명주기 값 쌍 (## ## #### 및 ## ## #### ##)으로 이동합니다. 그런 다음 비즈니스 규칙을 정기적으로 실행하여 각 제품 인스턴스에 대해 동일한 IBI, 자산 및 CI 수명주기 데이터를 보장합니다.

플러그인 활성화 CSDM

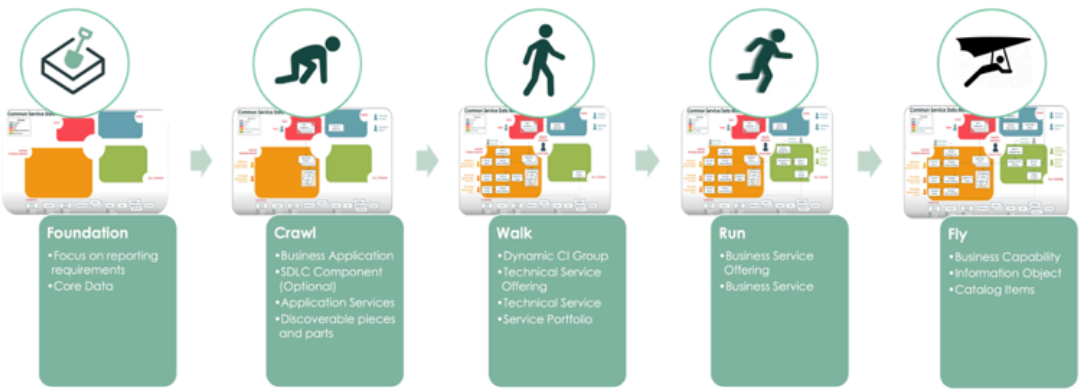
프레임워크 구현을 시작할 수 있도록 플러그인을 활성화 CSDM 합니다.

기존 데이터를 프레임워크로 CSDM 마이그레이션

여러 작업을 완료하여 기존 애플리케이션 데이터가 CMDB.

프레임워크 구현 **CSDM**

프레임워크를 CSDM 구현할 때 단계적 접근 방식을 사용하는 것이 가장 좋습니다. 각 구현 단계에는 특정 정보 유형이 포함되며 특정 이점이 있습니다. 각 단계는 이전 단계를 기반으로 하기 때문에 우리는 사람이 발달하는 방식에 비유합니다: 기초, 기어가기, 걷기, 달리기, 그리고 결국에는 날기.



주:
비즈니스 애플리케이션은 정보 포트폴리오의 정보 객체를 참조합니다. Fly 단계 이전의 정보 객체 테이블 〔cmdb_ci_information_object〕을 구현해야 할 수도 있습니다. 비즈니스 요구 사항에 따라 테이블을 구현하기에 적합한 단계가 결정됩니다.

CSDM 구현 단계 — 기초

프레임워크 구현 CSDM 의 기초 단계에서는 정확한 보고를 가능하게 하여 올바른 비즈니스 결정을 지원할 수 있는 참조 데이터를 준비합니다. 구현 CSDM 을 기본 시스템ServiceNow 시작할 때 테이블을 사용하여 제품과 Now Platform.

CSDM 구현 단계 — 크롤링

크롤링 단계에서는 (ITSM)와 IT Service Management 연결된 테이블에서 기본 시스템 CMDB 작업합니다.

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

CSDM 구현 스테이지 — 걷기

워크 단계에서는 조직의 기술 팀이 지원하는 네트워크 인프라 CI 및 애플리케이션을 식별하고 채웁니다.

CSDM implementation stages — 실행

실행 단계에서는 기술과 해당 기술을 판매 및/또는 소비하는 비즈니스 간의 관계를 설정합니다.

CSDM 구현 단계 — Fly

비행 단계에 도달하면 프레임워크를 구현하는 모든 프로세스 또는 대부분의 프로세스를 완료한 CSDM 것입니다. 비행 단계가 프로세스를 완료합니다.

따라야 할 주요 지침

- 테이블을 연결할 CSDM 때는 모델에서 디자인된 관계만 사용합니다.
- 다른 제품 팀과 공유 데이터 모델에 대해 공동 작업합니다. 또한 관련 기능을 확장할 CSDM 때 제공된 지침을 따라야 합니다. 지침을 따르고 다른 제품 팀과 공동 작업하면 최상의 디자인을 얻을 수 있습니다.
- 테이블, 참조 또는 속성을 사용할 때마다 합의 CSDM 된 정의를 사용하십시오.
- 제공된 CSDM 기본 테이블을 사용합니다.
- 외부 데이터 원본을 통합할 때 권장되는 기술을 사용합니다. 지정된 프로세스는 데이터 무결성 및 통합 일관성을 보장합니다.
- 제품 설정 및 사용에 Now Platform 대해 제공된 지침을 따릅니다.

구현 개선 **CSDM**

평가는 CSDM 영향 고객에게 에 대한 CSDMNow Platform선도적인 사례와 후속 대응적 지침을 제공하고 . 조직이 를 계획하고 구현하는 CSDM데 도움이 되도록 평가에는 전문가와의 ServiceNow CSDM 상호 작용 및 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다. Common Service Data Model (CSDM) Assessment Accelerators 문서를 참조하십시오.

플러그인 활성화 **CSDM**

프레임워크 구현을 시작할 수 있도록 플러그인을 활성화 CSDM 합니다.

시작하기 전에

중요사항:
플러그인을 CSDM 활성화하기 전에 기존 수명주기 데이터를 표준 CSDM 속성에 매핑해야 합니다. 이 매핑을 사용하면 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 수명주기 전환을 통해 자산을 효과적으로 추적할 수 있습니다. 지침은 CSDM 수명주기 표준으로 마이그레이션을 참조하십시오.

- 필요한 역할: itil 및 itil_admin

프로시저

플러그인 활성화 에 설명된 대로 *com.snc.cmdb.csdm.activation* 플러그인을 활성화합니다.

CSDM Data Foundations 대시보드 구성

CSDM 데이터 기초 대시보드를 사용하여 프레임워크의 주요 기본 메트릭을 모니터링하고 평가합니다CSDM.

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

시작하기 전에
대시보드에 대한 소개는 을 참조하십시오 CSDM Data Foundations 대시보드.

- 대시보드를 처음 사용하기 전에 다음 메트릭을 CSDM 채우십시오. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 작업을 실행합니다 *CSDM Get Well Metric Collection* .
- 데이터 기초 대시보드는 CSDM 실행해야 하는 다음과 같은 예약된 작업을 추가합니다.
  - *CSDM Get Well Metric Collection*: 메트릭과 연결된 준수 CI에 대한 상세 정보를 계산하고 저장합니다. 데이터는 이 예약된 작업을 처음 실행한 후에만 대시보드에 나타납니다. 메트릭 점수는 CSDM Data Foundations 메트릭 점수[sn_getwell_csdm_score] 테이블에 저장됩니다. 이 작업은 기본적으로 매일 실행됩니다.
  - *CSDM Data Foundations PA Metric Collection*: 각 메트릭과 연결된 미준수 CI의 총 수를 계산합니다. 또한 메트릭과 연결된 미준수 CI에 대한 시간 경과에 따른 추세 데이터도 제공합니다.
  - *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: 작업에 의해 하루에 한 번(기본값) 호출됩니다 *CMDB Get Well Metric Collection* . 10분 실행/1분 일시 중지 주기를 반복적으로 실행하여 가능한 한 많은 배치 파일을 처리합니다.
- 필요한 역할: app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer 또는 technology_service_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 구성 〉 **CSDM Data Foundations** 대시보드.
2. 탭을 선택합니다.

   각 탭의 보고서에는 조직의 구현 단계(기초, 기어가기, 걷기, 달리기, 날기)의 성숙도에 적합한 데이터 메트릭이 CSDM 표시됩니다.

3. 보고서를 검토합니다.

   각 메트릭의 결과 열에서 백분율과 색상 구분을 확인합니다.

   - 백분율이 100%이면 프레임워크에 CSDM 필요한 정보가 있습니다. 다른 작업을 수행할 필요가 없습니다.
   - 그렇지 않으면 필수 정보가 누락되고 추가 조치가 필요합니다. 5단계를 계속하십시오.

   기초 탭의 메트릭을 확인합니다.

   제품 소유자가 있는 명명된 제품 모델

   다음 조건을 만족하는 cmdb_model 기록을 표시합니다.

   - 상태 = 프로덕션 중
   - 이름 및 소유자 가 비어 있지 않음

   구성 항목 상태 값

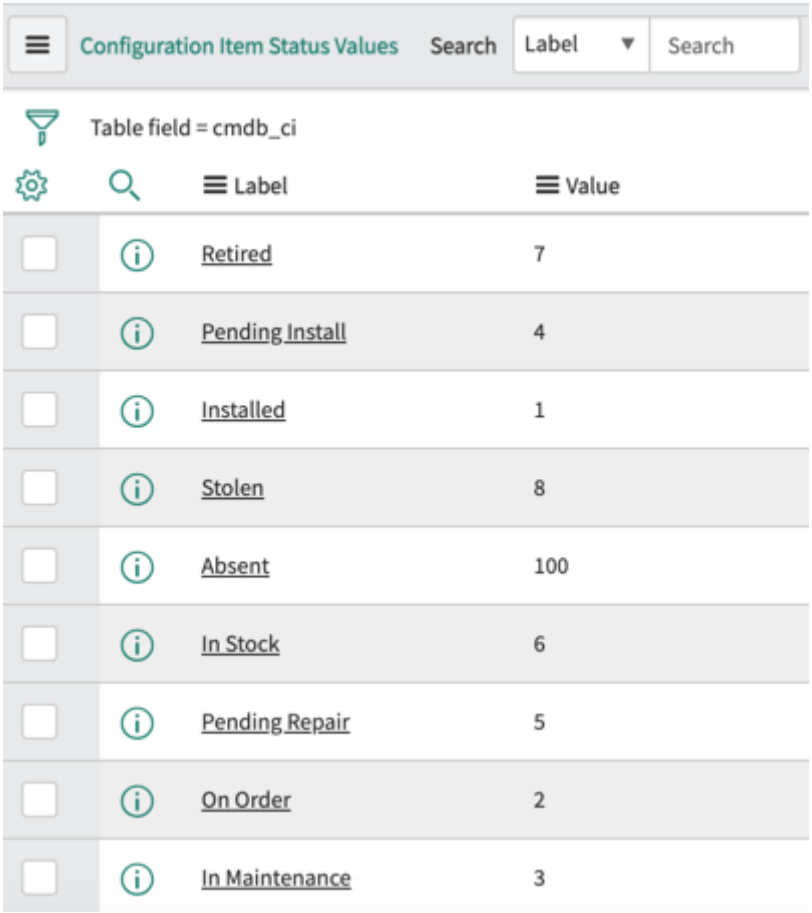
   기본 상태 값이 있는 CI의 백분율을 표시합니다.

   - 80%: 최소 1-5개의 CI에 사용자 지정 상태 값이 있습니다.
   - 60%: 6-10개의 CI에 사용자 지정 상태 값이 있습니다.
   - 40%: 11개에서 15개의 CI에 사용자 지정 상태 값이 있습니다.
   - 20%: 16개 이상의 CI에 사용자 지정 상태 값이 있습니다.

   기본 기본 시스템 상태 값을 보려면 탐색기 필터 텍스트 상자에 *sn_getwell_oob_status_table_field.list*를 입력합니다. 구성 항목 상태

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

값 양식에는 요소 목록과 관련된 테이블이 표시됩니다. 테이블 이름을 선택하여 기본 레이블 및 값 목록을 표시합니다.



비즈니스 단위(회사 포함)

회사 필드가 비어 있지 않은 비즈니스 단위 기록을 표시합니다.

부모가 있는 위치.

다음 조건을 충족하는 cmdb_ci 기록을 표시합니다.

- 상태 = 설치됨
- 운영 상태 = 운영
- **Location** and **Location.parent** 가 비어 있지 않음

4. 기본 메트릭과 연결된 타일을 선택하여 퍼포먼스 분석 위젯에 액세스합니다.

   퍼포먼스 분석 위젯 은 예약된 *CSDM PA Metric Collection* 작업에 의해 제공됩니다. 이러한 위젯은 메트릭에 연결된 미준수 CI에 대한 시간 경과에 따른 추세 데이터를 제공합니다.

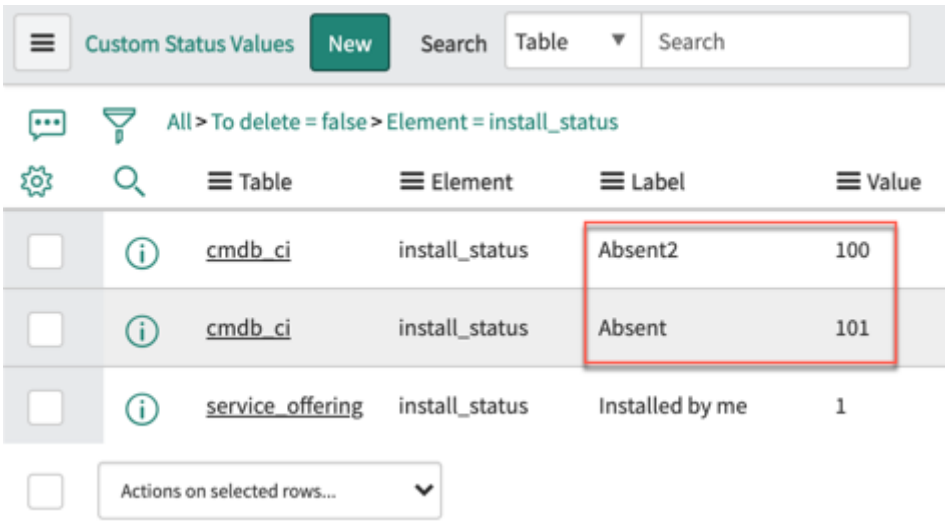
   - 실시간 옵션(

이 선택되어 있는지 확인한 다음 기록 표시 를 선택하여 CI 목록을 봅니다.
   - 사용 가능한 세부 항목을 보려면 세부 항목 컨텍스트 메뉴를 선택합니다.

5. 사용자 지정 상태 값 관련 목록에서 CI 목록으로 스크롤합니다.

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

차트에는 각 요소에 대해 정의된 사용자 지정 값의 수가 표시됩니다. 차트를 선택하여 요소에 대해 정의된 사용자 지정 값을 봅니다. 이 예제에서는 install_status 요소에 대한 사용자 지정 레이블-값 조합을 보여 줍니다.



6. CI를 선택하여 양식 뷰로 드릴다운합니다.

   양식 뷰는 필요한 정보를 제공합니다. 양식이 보이지 않으면 충분한 액세스 권한이 없을 수 있습니다. 관리자에게 ServiceNow 문의하십시오.

7. 양식 사용을 마쳤으면 업데이트 또는 삭제 를 선택하여 목록 뷰로 돌아갑니다.
8. 데이터 기초 대시보드로 이동합니다 CSDM .

결과
주요 기초 메트릭 결과를 검토하고 분석할 수 있습니다.

기존 데이터를 프레임워크로 **CSDM** 마이그레이션

여러 작업을 완료하여 기존 애플리케이션 데이터가 CMDB.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 사항에 유의하세요.

- 일부 CSDM 테이블은 최근에 도입되었으므로 익숙하지 않을 수 있습니다. 익숙하지 않은 테이블에 대해 알아보려면 제품 설명서를 ServiceNow 참조하십시오.
- 사용자 지정 또는 미일치 CMDB 테이블을 계속 사용할 수 있습니다. 그러나 그렇게 하면 제품의 모든 이점을 얻지 못할 수 있습니다 ServiceNow .
- 에 CSDM 마이그레이션 도구설명된 마이그레이션 도구를 사용해야 합니다.

사용 중인 속성을 관리합니다. 사용자 지정 특성을 합리화합니다. 다음 지침에 따라 모든 사용자 지정을 실제로 유지해야 하는지 여부를 결정합니다.

- 권장사항: 사용자 지정 속성에 관련 기본 시스템 속성이 없지만 사용해야 합니다.
- Keep: 사용자 지정 속성에 관련 기본 시스템 속성이 없지만 고유한 사용 사례에 필요합니다.

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

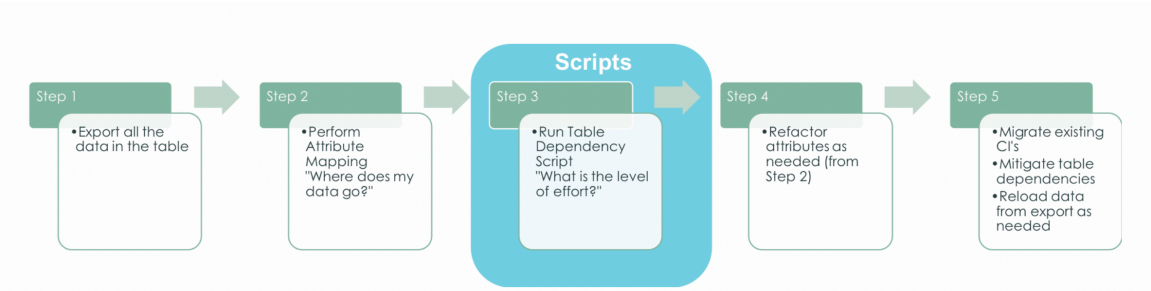
- 리팩터링: 사용자 지정 특성에는 마이그레이션할 수 있는 특성 또는 기능이 있습니다 기본 시스템 .
- 필요 없음: 사용자 지정이 더 이상 필요하지 않습니다. 사용하지 않거나 거의 사용하지 않는 속성을 삭제합니다. 사용 사례를 해결하는 더 좋은 방법이 있는 경우 속성을 삭제하는 것이 좋습니다.

관련 종속성을 고려합니다. 구성 항목(CI)을 새 테이블로 이동해도 관련 종속성은 자동으로 이동하지 않습니다. 관련 종속성을 식별하려면 테이블 종속성을 식별하는 CSDM으로 마이그레이션 에 설명된 스크립트를 사용하십시오(ServiceNow 커뮤니티 에서 사용 가능).

중요사항:
스크립트는 데이터 또는 해당 종속성을 이동하지 않습니다. 종속성만 식별합니다. 마이그레이션의 일부로 데이터와 종속성을 리팩터링합니다.

스크립트를 실행하고 데이터를 평가한 후에는 데이터를 마이그레이션하는 데 필요한 작업을 더 잘 알 수 있습니다. 참조된 모든 보고서, 규칙 및 스크립트가 필요한지 여부를 결정합니다. 그런 다음 마이그레이션할 항목을 결정하고 마이그레이션 계획을 세웁니다.

마이그레이션 워크플로우



프로시저

1. 데이터 백업
   데이터(모든 특성 포함)를 Excel로 내보내고 파일을 안전한 위치에 보관합니다. 문제가 발생할 경우를 대비하여 비상 계획을 세우십시오.
2. 속성을 매핑합니다.
   데이터를 이동해야 하는 테이블을 식별합니다. 대상 테이블에 필요한 기본 시스템 속성이 있는지 확인합니다. 사용자 지정 특성을 합리화합니다. 유지할 사용자 지정을 결정합니다.
3. CI를 기존 클래스에서 클래스로 CMDB 이동합니다.

   주:
   부적합 테이블과 해당 종속성을 잊지 마십시오. 부적합 테이블의 데이터를 필요로 하는 수백 개의 보고서, 비즈니스 규칙, 스크립트, 테이블 참조 등이 있을 수 있습니다.

   CI를 새 테이블로 이동해도 보고서, 비즈니스 규칙 등은 자동으로 이동되지 않습니다. 다음 단계에 설명된 대로 수정 스크립트는 리팩터링해야 하는 종속성을 식별합니다. 에서 수정 스크립트를 ServiceNow 커뮤니티다운로드할 수 있습니다.

4. 속성을 리팩터링합니다.
   데이터 모델을 강화하고 데이터를 마이그레이션할 수 있도록 준비합니다.

   이전 단계에서 설명한 속성 매핑 관련 작업을 완료했는지 확인합니다. 지침에 따라 필요에 따라 데이터를 리팩터링합니다.

5. 데이터를 마이그레이션합니다.

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

주:
유효한 최신 백업이 있는지 확인하십시오. 필요한 경우 다른 백업을 만듭니다.
마이그레이션하는 동안 동일한 테이블 계층 구조에 있지 않은 사용자 지정 또는 기본 시스템 속성이 모두 손실됩니다.

진행하면서 다음 사항에 유의하세요.

- CI를 새 클래스로 마이그레이션하여 CI와 관련된 모든 객체, 인시던트, 변경 사항을 새 테이블로 옮깁니다.
- 몇 개의 CI로 시작하여 편안해지면 수를 늘립니다.

6. 테이블 종속성을 수정합니다.
   a. 새 테이블을 사용하도록 보고서를 수정합니다.
   b. 필요에 따라 비즈니스 규칙과 스크립트를 마이그레이션합니다.
   c. 필요에 따라 테이블 참조를 업데이트합니다.
7. 이전에 만든 백업을 사용하여 새 속성으로 데이터를 다시 로드합니다.
8. 모든 데이터 및 종속성을 검증합니다.

결과
애플리케이션을 프레임워크로 CSDM 성공적으로 마이그레이션했으며 데이터가 필요한 CMDB 위치에 있습니다.

CSDM 마이그레이션 도구

마이그레이션 도구는 데이터를 프레임워크로 마이그레이션하는 프로세스를 단순화합니다 CSDM .

데이터 마이그레이션 스크립트

의 ServiceNow 커뮤니티 수정 스크립트를 사용하여 테이블 종속성을 식별합니다. 테이블 종속성을 식별하는 CSDM으로 마이그레이션 을 참조하십시오.

CMDB Data Foundations 대시보드

다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭한 다음 **CMDB Data Foundations** 대시보드를 선택합니다.

- CMDB 대시보드: 각 탭은 의 구성 및 사용자 지정을 평가하는 주요 메트릭을 CMDB제공합니다.
- 메트릭은 가시적인 평가 결과를 제공합니다. 색상 코드와 가중치 우선순위는 계획을 세우는 데 도움이 됩니다.
- 각 메트릭에는 배경이 포함된 정정 플레이북에 대한 링크와 정정을 위한 플레이가 포함되어 있습니다.

CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링 문서를 참조하십시오.

CSDM Data Foundations 대시보드

다음으로 이동 모두 〉 구성 을 클릭한 다음 **CSDM Data Foundations** 대시보드를 선택합니다.

대시보드는 CSDM 프레임워크 구현 CSDM 을 지원하는 핵심 데이터 요소에 중점을 둡니다. 각 탭의 보고서에는 조직의 구현 단계(기초, 기어가기, 걷기, 달리기, 날기)의 성숙도에 적합한 데이터 메트릭이 CSDM 표시됩니다. CSDM Data Foundations 대시보드 문서를 참조하십시오.

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

제품 인스턴스를 지원하기 위해 자산과 **CI** 간의 수명주기 동기화 활성화 **CSDM**

자산, CI 및 IBI 테이블의 각 제품 인스턴스에 대한 수명주기 값을 조정할 수 있습니다. 일회성 프로세스는 플랫폼 전체의 자산 및 CI에 대한 레거시 상태 값을 표준 CSDM 수명주기 값 쌍 (*## ## #### 및 ## ## #### ##*)으로 이동합니다. 그런 다음 비즈니스 규칙을 정기적으로 실행하여 각 제품 인스턴스에 대해 동일한 IBI, 자산 및 CI 수명주기 데이터를 보장합니다.

이 항목에서는 전체 정렬 및 동기화 프로세스에 대한 개요를 제공합니다.

- 정렬 및 동기화 프로세스 실행에 대한 자세한 지침은 에 나와 있습니다 수명주기 값에 대한 CSDM 정렬 및 동기화 활성화.
- 모든 동기화 옵션에 대한 자세한 참조가 에 자산, CI 및 IBI에 대한 수명주기 값이 동기화되는 방식나타납니다.

팁:
이 문서에서 사용되는 용어는 에 CSDM 수명주기 용어정의되어 있습니다.

CI와 자산 엔터티 간의 수명주기 동기화를 활성화 **CSDM** 하는 이유

일회성 데이터 동기화 작업이 완료되면 CSDM 자산 및 CI 테이블에 표시된 각 제품 인스턴스의 수명주기 값이 동일합니다. 그러면 비즈니스 규칙이 자산, CI 및 IBI 테이블 간에 동기화 수명주기 값 쌍 됩니다. 그런 다음 비즈니스 규칙이 정기적인 일정에 따라 실행되어 자산, CI 및 IBI 테이블의 수명주기 값이 정렬된 상태로 유지되도록 합니다.

자산, CI 및 IBI에 대한 수명주기 값이 동기화되는 방식 문서를 참조하십시오.

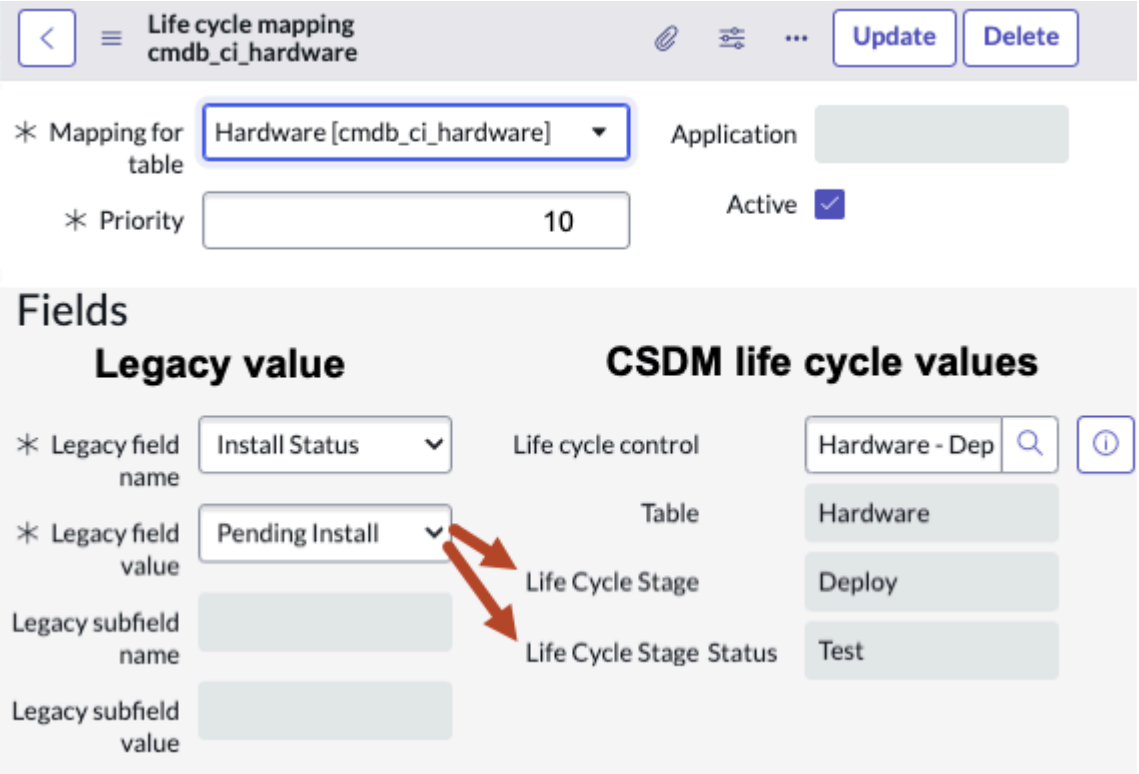
예를 들어, 다음 제품은 표준화된 값의 이점을 누릴 수 있습니다.

- 경보를 적절히 처리하려면 AND 운영 인텔리전스 기능에서 이벤트 관리 CI가 *####* 수명 주기 스테이지 상태에 있는지 여부를 알아야 합니다.
- 비용 데이터를 효과적으로 보고하려면 기능에서 클라우드 비용 관리 CI의 CSDM 수명주기 값을 알아야 합니다.
- 일관된 작업과 워크플로우를 생성하려면 및 준수 기능에서 감사 관리 표준 CSDM 수명주기 값을 사용해야 합니다.

레거시 상태 값과 **CSDM CSDM** 수명주기 값 간의 매핑을 지정하는 방법

A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다.기본 시스템 여기에는 매핑 규칙을 보유하는 수명주기 매핑 [life_cycle_mapping] 테이블이 포함됩니다. 기본 규칙은 공통 레거시 상태 값을 CSDM 수명주기 값 쌍. 필요에 따라 규칙을 업데이트하고 추가할 수 있습니다. (이 표는 에 자세히 설명되어 있습니다 수명주기 매핑 테이블.)

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



주:
(csdm.lifecycle.migration.activated) 플러그인을 CSDM 처음 활성화하고 자산 또는 CI에 대한 사용자 지정 상태와 하위 상태가 있는 경우 사용자 지정 레거시 값과 수명주기 값 간의 매핑을 CSDM 생성하고 구성합니다.

정렬/동기화 프로세스의 개요

정렬 및 동기화 프로세스를 시작하려면 수명 주기 매핑 테이블 목록 페이지에서 수명 주기 동기화 사용을 선택합니다. 이 작업을 수행하면 `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated` 시스템 속성이 `true` 로 설정되고 다음 활동이 시작됩니다.

1단계: 불일치 검사 실행 및 모든 매핑 수정

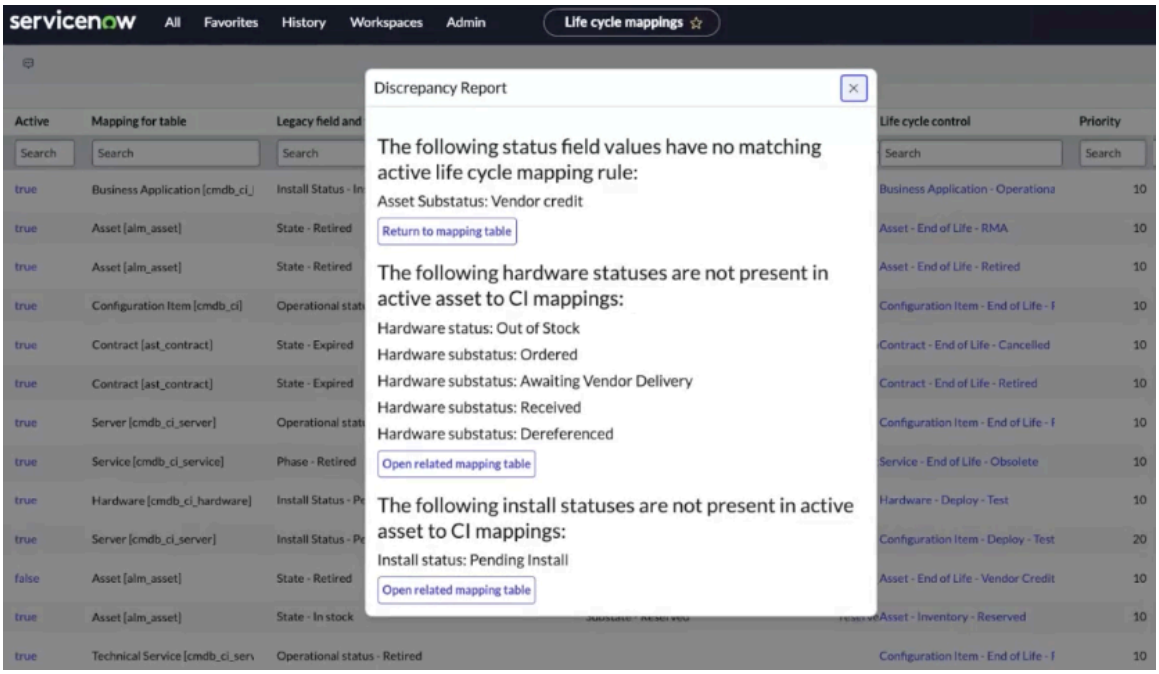
시스템에서 불일치 검사를 실행합니다.

불일치 검사 스크립트는 다음과 같은 모든 매핑 규칙을 확인합니다.

- 자산 테이블에 대한 수명주기 매핑 규칙을 확인합니다 CSDM .
- CI 테이블의 수명주기 매핑 규칙을 CMDB 확인합니다CSDM.
- alm_hardware_state_mapping 및 alm_asset_ci_state_mapping 테이블에 나타나는 레거시 자산-CI 매핑 규칙을 확인합니다.

주:
자산(비자산 CI)과 연결되지 않은 각 CI에 대해 매핑 테이블을 사용하여 CSDM 레거시 상태에서 CI 수명주기 값 쌍 를 파생시킵니다.

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



스크립트는 다음과 같은 종류의 매핑 문제를 나열하는 보고서를 표시합니다.

- 아직 매핑되지 않은 레거시 상태 값입니다 수명주기 값 쌍.
- 매핑 규칙에 포함되지 않았거나 비활성 규칙에 포함된 레거시 상태 값입니다.
- 사용자 지정 레거시 상태 값입니다. 각 사용자 지정 값에 대해 시스템이 life_cycle_mapping 테이블에 기록을 추가합니다. 그러나 일부 필수 필드 값이 아직 설정되지 않았으므로 이러한 매핑 기록은 비활성 상태입니다. 모든 사용자 지정 레거시 상태 값이 정렬되도록 이러한 기록을 편집하고 활성화합니다.
- 일회성 정렬 후에는 CI와 자산 간의 레거시 상태 값이 자동으로 동기화됩니다. 따라서 이 보고서는 존재하지 않거나 자산과 CI 간의 비활성 매핑 규칙에 포함된 하드웨어 상태 또는 설치 상태를 식별합니다.

수동 프로세스: 매핑 오류가 있는 경우 매핑을 추가하거나 업데이트합니다.

누락된 매핑 규칙을 추가하고 현재 규칙이 올바르고 활성 상태인지 확인합니다. 이 버튼은 매핑 규칙을 업데이트할 수 있는 매핑 테이블을 엽니다. 개별 규칙을 업데이트하는 방법에 대한 지침은 에 레거시 상태 값을 수명주기 값에 CSDM 매핑표시됩니다.

불일치 확인을 다시 실행합니다.

불일치 검사를 실행하고 모든 오류가 수정될 때까지 오류를 수정합니다.

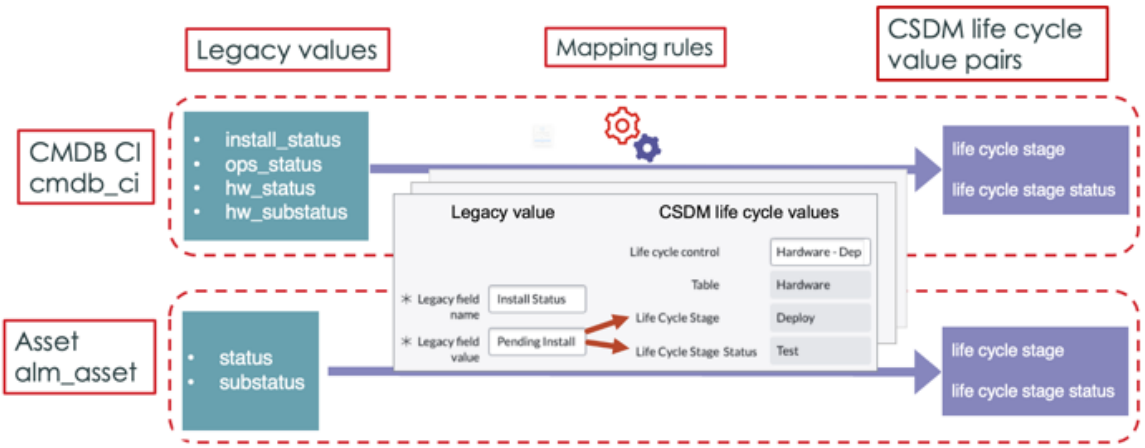
2단계: 자동화된 대량 정렬: 모든 레거시 **CMDB CI** 및 자산 데이터를 수명주기 값 쌍에 **CSDM** 정렬

모든 매핑 오류가 수정되면 배치 프로세스의 예약된 작업은 *## ## #### 및 ## ## #### ###* 수명주기 값 쌍대해 일회성만 대량 정렬을 수행합니다.

대량 정렬 중에는 이 프로세스에서 매핑 규칙을 사용하여 자산 및 CMDB CI 기록 모두에 대한 레거시 상태 값을 파생 CSDM 수명주기 값 쌍 시킵니다. 이 프로세스 중에는 활성화 버튼이 비활성화되고 매핑 규칙을 업데이트할 수 없게 차단됩니다.

주:
IBI 레코드는 변경되지 않습니다. IBI 레코드에 대한 레거시 값과 수명 주기 값 간의 활성 동기화가 이미 마련되어 있습니다.

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



1단계: 이 없는 수명주기 값 쌍모든 자산에 대해 값을 생성합니다.

CSDM 자산 테이블에 대한 수명주기 매핑 규칙을 사용하여 레거시 상태 값을 파생 수명주기 값 쌍 시킵니다.

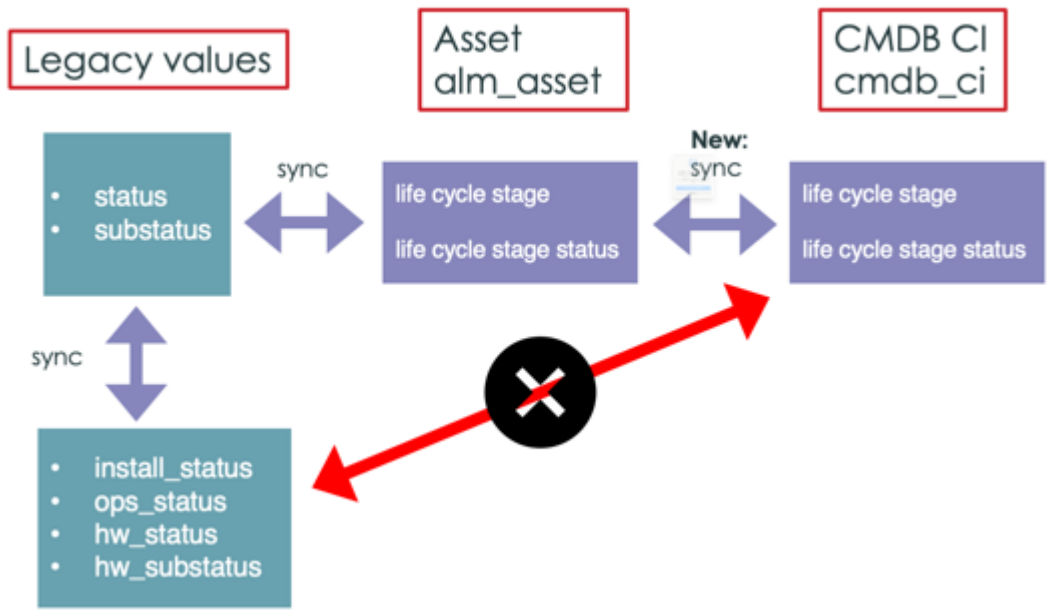
2단계: 일회성 동기화: 수명주기 값이 자산 값과 일치하지 않는 CSDM 각 CI에 대해 CI를 자산 값으로 업데이트합니다

다음 단계 중 하나에서 CI 수명주기 값 쌍 와 자산 수명주기 값 쌍간에 양방향 동기화가 구현되므로 이 일회성 동기화는 반복되지 않습니다.

3단계: 일회성 동기화: CI가 자산과 연결되지 않은 경우 매핑 테이블을 사용하여 CSDM 레거시 상태에서 CI의 수명주기 값을 파생시킵니다.

CI 레거시 값과 자산 레거시 값 간에 양방향 동기화가 계속되므로 이 일회성 동기화는 반복되지 않습니다. 향후 CI 값은 자산과 CI 수명주기 값 쌍간의 새로운 양방향 동기화에서 파생됩니다.

3단계: 동기화 작업을 위한 자동화된 업데이트



새로운 기능: 자산과 CMDB CI 간의 수명주기 데이터 동기화 활성화

CSDM 수명주기 값 쌍 은(는) 자산과 CI 간에 양방향으로 동기화됩니다.

신규: CI 레거시 값과 CSDM 수명주기 값 간의 CMDB 양방향 동기화 비활성화

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

따라서 CI 레거시 값에 대한 변경 사항은 업데이트 CSDM 수명주기 값 쌍 되지 않습니다(이 값은 시간이 지남에 따라 달라짐). 대신, CSDM 수명주기 값 쌍 자산 수명주기 값 쌍과 양방향 동기화에 의해 업데이트됩니다 . 대시보드의 보고서에는 CSDM 수명주기 값이 레거시 값과 다른 CI가 나열됩니다.

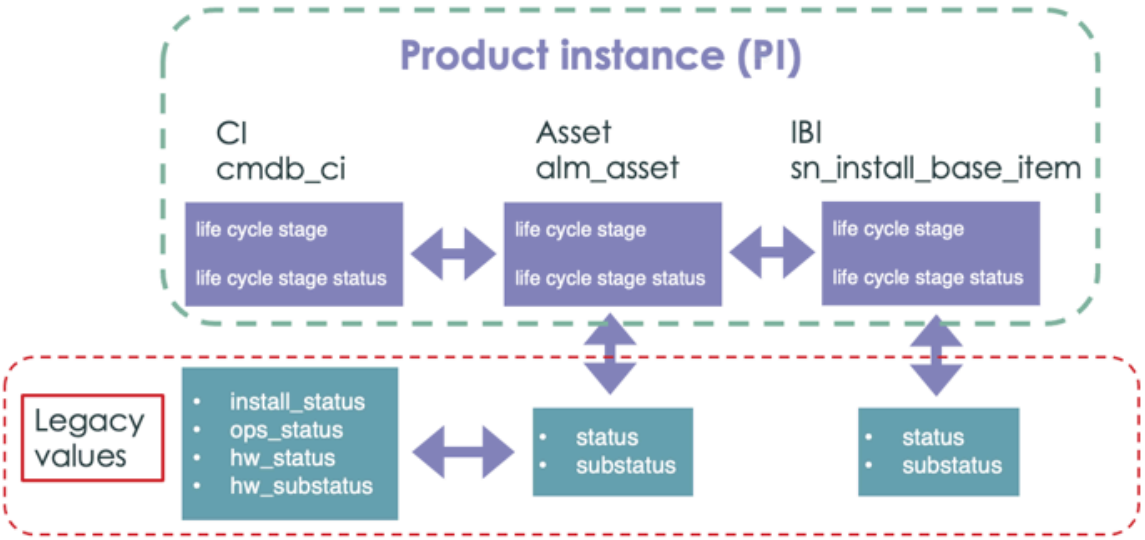
변경 없음: 자산 레거시 값과 CI 레거시 값 간 동기화

자산 레거시 값과 CI 레거시 값 간의 기존 양방향 동기화는 계속됩니다.

(동기화가 현재 활성 상태인 경우 변경 없음): 자산 레거시와 자산 수명주기 값 간의 동기화를 활성화합니다.

자산 레거시 값과 수명주기 값 쌍 계속 간의 양방향 동기화입니다.

4단계: 진행 중인 자동 동기화 작업



동기화 작업이 완료된 직후 비즈니스 규칙이 실행되어 각 제품 인스턴스의 자산, CI 및 IBI 테이블에 맞춰 수명주기 값 쌍 정렬됩니다. 그런 다음 비즈니스 규칙이 정기적으로 실행되어 레거시 상태 값에 대한 변경 사항을 자산, CI 및 IBI에 대한 수명주기 값 쌍 업데이트로 통합하고 정렬을 유지합니다.

수명주기 정렬 및 동기화 활성화

지시 수명주기 값에 대한 CSDM 정렬 및 동기화 활성화

레거시 상태 값을 수명주기 값에 **CSDM** 매핑

수명주기 매핑 모듈을 사용하여 기존 레거시 상태 값을 (*`life cycle stage`* 및 *`life cycle stage status`*)로 CSDM 수명주기 값 쌍 변환하는 방법을 지정합니다. 자산 및 CI 레거시 상태 값을 모두 에 매핑합니다 수명주기 값 쌍.

시작하기 전에

필요한 역할: itil_admin 또는 asset_admin

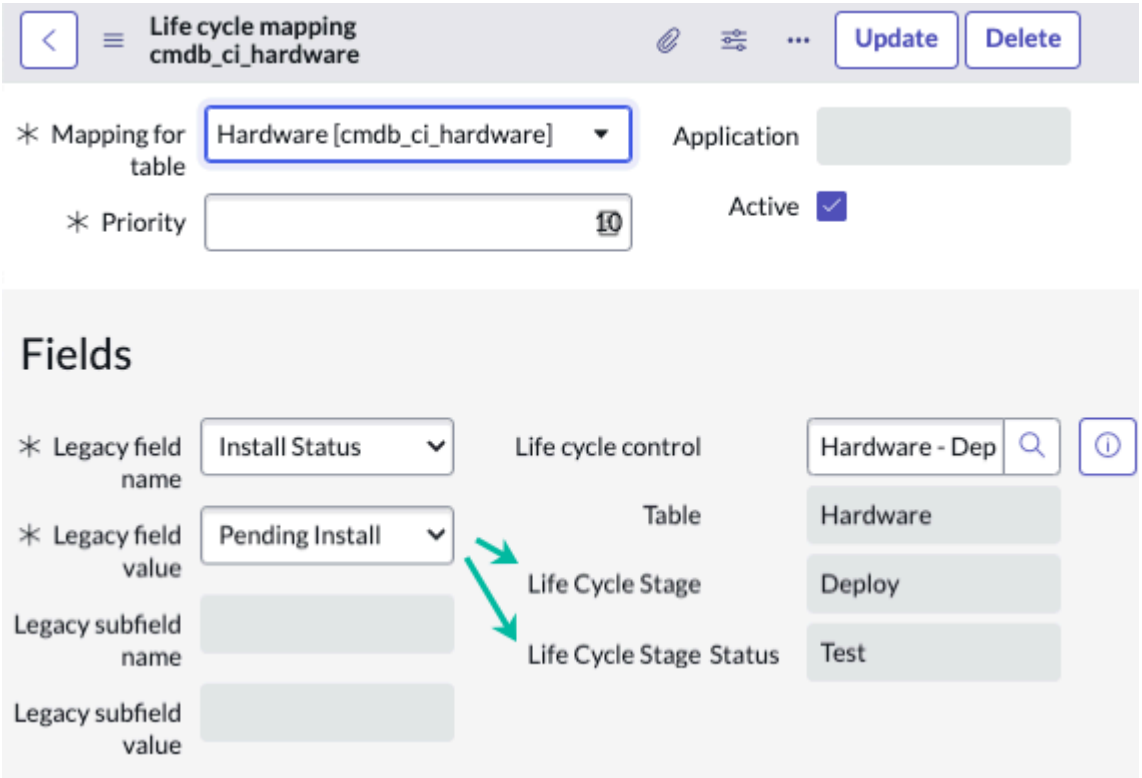
이 태스크 정보

팁:

이 문서에서 사용되는 용어는 에 CSDM 수명주기 용어정의되어 있습니다.

이 예에서 기존 데이터는 하드웨어 CI에 대해 설치 상태 라는 상태 속성을 사용합니다. 설치 상태 속성의 기존 보류 중인 설치 값을 의 배포/테스트 수명주기 값 쌍CMDB에 매핑하도록 수명주기 매핑 양식을 구성합니다.

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



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 수명주기 매핑.
2. 수명 주기 매핑 목록 보기에서 새로 만들기 를 선택한 다음, 수명 주기 매핑 양식을 작성합니다.

수명주기 매핑 양식

필드	설명
테이블 매핑	이 매핑이 적용되는 레거시 CMDB 테이블 및 내림차순 테이블입니다. 내림차순 테이블에 대해 특별히 구성된 매핑이 없는 경우 내림차순 테이블에 적용됩니다.
우선순위	테이블에 대한 이 매핑 정의를 적용하는 우선순위입니다. 우선순위는 life_cycle_mapping 테이블에 클래스에 대한 여러 항목이 포함되어 있을 때 사용됩니다. 의미 있는 레거시 값을 검색할 때 우선순위가 가장 높은 항목이 먼저 사용됩니다. 첫 번째 항목을 사용할 수 없는 경우 우선순위가 높은 다음 레코드가 사용됩니다. 숫자 값이 낮을수록 우선 순위가 높음을 나타냅니다.
활성	이 매핑 정의를 적용할지 여부를 나타냅니다.

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

필드	설명
	비활성화하면 우선 순위가 낮은 매핑이 사용되거나 표준 수명주기 필드가 **TBD**로 설정됩니다.
레거시 필드 이름	현재 수명주기 스테이지를 저장하는 데 사용 중인 지정된 *Mapping for table* 항목의 레거시 필드입니다. 이 값은 수명주기 매핑의 소스로 사용해야 합니다.
레거시 필드 값	현재 사용 중인 지정된 *Mapping for table* 항목 내 저장소 수명 주기 스테이지의 레거시 값입니다. 이 값은 수명주기 매핑의 소스로 사용해야 합니다.
레거시 하위 필드 이름	수명주기 관리에도 사용되는 지정된 *Mapping for table* 항목의 추가 레거시 필드입니다.
레거시 하위 필드 값	수명 주기 관리에도 사용되는 지정된 *Mapping for table* 항목의 추가 레거시 값입니다.
수명 주기 통제	수명주기 매핑을 위한 유효한 조합의 권한이 부여된 소스로 사용되는 클래스 및 수명주기 스테이지와 수명주기 스테이지 상태입니다.
테이블	지정된 테이블 매핑을 매핑할 표준 수명주기 테이블입니다. 설정은 수명 주기 제어의 선택을 기반으로 합니다.
수명 주기 스테이지	지정된 레거시 필드 이름을 매핑할 표준 수명주기 스테이지입니다. 설정은 수명 주기 제어의 선택을 기반으로 합니다. life_cycle_mapping 테이블에 일치하는 항목이 없으면 값이 **TBD**로 설정됩니다.
수명 주기 스테이지 상태	지정된 레거시 필드 값을 매핑할 표준 수명주기 스테이지 값입니다. 설정은 수명 주기 제어의 선택을 기반으로 합니다. life_cycle_mapping 테이블에 일치하는 항목이 없으면 값이 **TBD**로 설정됩니다.

3. 제출을 선택합니다.
4. 이 프로세스를 반복하고, 모든 레거시 상태 값을 CMDB매핑했으면 .
   지침은 수명주기 값에 대한 CSDM 정렬 및 동기화 활성화 문서를 참조하십시오.

수명주기 값에 대한 **CSDM** 정렬 및 동기화 활성화

수명주기 동기화를 활성화하여 레거시 자산 및 CI 상태 설정을 표준수명주기 값 쌍으로 마이그레이션합니다CSDM. 일회성 마이그레이션 프로세스 후 비즈니스 규칙은 IBI, 자산 및 CI 수명주기 값 간의 동기화를 유지합니다.

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

시작하기 전에

팁:
이 문서에서 사용되는 용어는 에 CSDM 수명주기 용어정의되어 있습니다.

수명 주기 동기화를 활성화하기 전에 다음으로 이동합니다. **CSDM** 〉 수명주기 매핑. 수명 주기 매핑 목록 뷰에서 미리 채워진 매핑을 검토합니다.

- 환경에 필요한 대로 매핑을 조정하고 추가합니다.
- 사용자 지정 상태 값에 대한 매핑을 검토합니다. 이러한 매핑은 불완전하며 매핑할 원하는 표준 수명주기 제어를 제공해야 합니다.
- 모든 매핑이 수명 주기 제어로 구성되어 있는지 확인합니다.
- 모든 매핑이 활성화되었는지 확인합니다.

다음 조건이 적용되는 경우에만 활성화를 진행할 수 있습니다.

- 모든 매핑 기록이 활성으로 설정되고 수명 주기 제어로 구성됩니다.
- 사용자 지정 레거시 값에 대한 모든 매핑 기록이 완전히 구성되었습니다.

필요한 역할: itil_admin 또는 asset_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **CSDM** 〉 수명주기 매핑.
2. 수명 주기 매핑 목록 뷰의 수명 주기 매핑 테이블 목록 페이지에서 수명 주기 동기화 사용을 선택합니다.
   이 작업을 수행하면 *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* 시스템 속성이 true로 설정됩니다. 불일치 보고서에는 대량 매핑을 수행하기 전에 복구해야 하는 누락되거나 비활성 매핑 목록이 표시됩니다.
3. 보고서에서 항목을 선택하여 주의가 필요한 매핑에 액세스하고, 매핑을 수정한 다음, 새로 고침 을 선택하여 보고서를 다시 실행합니다.

결과
일회성 동기화가 수행됩니다. 모든 cmdb_ci 및 자산 기록에는 *#### #### 및 #### #### ##* 값이 있어야 하며, 이는 자산에 있는 항목(자산/CI 콤보가 있는 경우)에서 직접 가져오거나 자산이 아닌 CI에 대한 수명주기 매핑 테이블에서 직접 가져온 값입니다.

이제 비즈니스 규칙은 설명된 대로 수명주기 데이터의 지속적인 정렬을 제품 인스턴스를 지원하기 위해 자산과 CI 간의 수명주기 동기화 활성화 CSDM수행합니다.

다음에 수행할 작업
데이터 마이그레이션이 성공적으로 완료되면 CSDM 모델에 따라 데이터 관리를 시작할 수 있습니다.

1. CSDM Activation(com.snc.cmdb.csdm.activation) 플러그인을 활성화 합니다.
2. CMDB 데이터 관리자를 사용하여 CI의 수명주기를 중앙에서 일관되고 표준적인 방식으로 대량으로 관리합니다.

CSDM 구현 단계 — 기초

프레임워크 구현 CSDM 의 기초 단계에서는 정확한 보고를 가능하게 하여 올바른 비즈니스 결정을 지원할 수 있는 참조 데이터를 준비합니다. 구현 CSDM 을 기본 시스템ServiceNow 시작할 때 테이블을 사용하여 제품과 Now Platform.

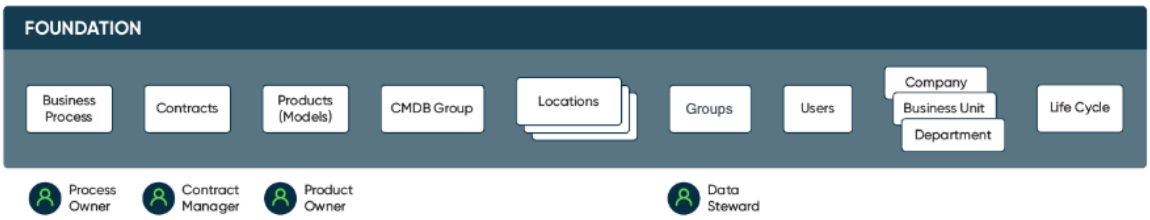
기초 단계에서 데이터를 준비할 경우의 이점

좋은 데이터 모델의 기본은 모델 전체에서 참조되는 기초 데이터입니다.

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

- 테이블은 기본 시스템 많은 ServiceNow 제품의 기초 역할을 합니다.
- 이 테이블을 통해 회사는 조기에 보고 요구 사항을 충족하여 에서 얻을 CSDM수 있는 가치를 신속하게 처리할 수 있습니다. 보고 요구 사항을 맞추는 데 필요한 비용이 많이 드는 재작업 작업을 줄이거나 없앨 수 있습니다.

기초 스테이지에서 작업하는 테이블



비즈니스 프로세스 테이블〔cmdb_ci_business_process〕

비즈니스 프로세스에는 잘 정의된 시작과 완료가 있습니다. 은행 업계에서 비즈니스 프로세스의 예로는 고객 온보딩 프로세스와 신용 확인 프로세스가 있습니다. 각 비즈니스 프로세스에는 중요도 및 영향 수준이 있을 수 있습니다. 비즈니스 프로세스는 cmdb_ci_business_process 테이블에 저장됩니다.

계약 테이블〔ast_contract〕

계약 테이블은 두 당사자 간의 구속력 있는 합의를 식별합니다. 벤더 CMDB가 제공하는 서비스를 에 채울 때 서비스 수준 계약(SLA)을 평가할 때 계약이 수행하는 역할을 고려합니다.

제품 모델 테이블〔model_id〕

제품 모델 테이블〔model_id〕은 조직에서 개발하거나 사용하는 고유한 유형의 제품을 식별합니다. 제품 모델별로 자산과 CI를 그룹화하면 동일한 디지털 제품 및 제품 포트폴리오의 일부인 CI를 통합하고 연결합니다. 제품 모델별로 자산과 CI를 그룹화하면 프로젝트를 계획하고, 비용을 모니터링하고, 데이터를 합리화할 수 있습니다. 검색은 하드웨어 제품 모델이 작동한 후 이를 채울 수 있지만 다른 유형의 제품 모델에는 제품 소유자의 계획이 필요합니다.

CSDM ## ## ## 작업을 제품 모델 사용하여 아직 제품 모델. 제품 모델은 단일 디지털 제품의 일부인 CI를 연결하는 데 이상적입니다. 논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성 문서를 참조하십시오.

CMDB 그룹 테이블〔cmdb_ci_query_based_service〕

그룹 테이블은 CMDB 저장된 쿼리 작성기 쿼리, 인코딩된 쿼리 또는 수동 항목의 결과에 따라 CI 컬렉션을 식별합니다. CMDB 그룹은 동적 CI 그룹과 CI의 전략적 관리의 중요한 요소입니다. CI 정보를 보고하는 방법과 CI를 모니터링하는 방법을 조기에 결정하십시오. 이러한 결정은 그룹을 만드는 CMDB 방법에 영향을 줍니다.

위치 테이블〔cmn_location〕

위치 테이블은 지리적 위치를 고유하게 식별합니다. ## 속성을 사용하여 위치 데이터의 계층 구조를 만들 수 있습니다. 계층 구조에는 보고 요구 사항과 일치하는 항목이 포함될 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같이 위치 테이블을 채울 수 있습니다

조직의 위치 속성

보고서에 더 자세한 정보를 포함하기 위해 위치 테이블을 확장하여 층, 방 및 데이터 센터를 포함할 수 있습니다. 계층 구조 기능, 신뢰할 수 있는 소스 데이터 및 요구 사항을 파악하면 향후 보고 요구 사항을 지원하는 위치를 만들 수 있습니다.

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

그룹 테이블 〔sys_user_group〕

그룹 테이블은 공통의 목적을 공유하는 사용자 집합을 식별합니다. 그룹은 변경 요청 승인, 인시던트 해결, 이메일 알림 수신 또는 작업 주문 작업 수행과 같은 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 그룹은 의 CMDB 참조 데이터를 사용하여 CI가 관리되고 (예: 그룹별로 관리됨) 지원되는(예: 지원 그룹) 방식을 식별합니다. 그룹을 참조하는 비즈니스 규칙, 담당 규칙, 시스템 역할 또는 속성은 모든 그룹 구성원에게 자동으로 적용됩니다.

사용자 테이블 〔sys_user〕

사용자 테이블은 인스턴스에 ServiceNow 액세스할 수 있는 사람과 애플리케이션을 식별합니다. 사용자를 회사, 비즈니스 단위 및 부서 테이블과 연결된 그룹으로 구성할 수 있습니다.

조직 구조

조직 구조 테이블은 내부 비즈니스 구조와 외부 고객, 제조업체 및 벤더를 식별합니다.

회사 테이블 〔core_company〕

회사 테이블은 회사의 법인으로 채워집니다. 엔터티는 내부(조직) 또는 외부일 수 있습니다. Parent 특성을 사용하여 계층을 작성할 수 있습니다. 채워질 때 보고에 필요한 법인을 CMDB 고려하십시오.

- 내부 항목은 법인 내 비즈니스 단위의 계층 구조가 아닌 법인의 계층 구조에 초점을 맞춰야 합니다.
- 외부 항목은 True 또는 False 플래그로 식별됩니다. 고객 플래그는 외부 고객을 식별합니다.

  제조업체 플래그는 사용자가 소비하는 제품을 만드는 회사를 식별합니다. 내부 조직은 제조업체일 수 있습니다.

- 벤더 플래그는 구매한 제품을 제공하는 조직을 식별합니다. 내부 조직이 벤더일 수 있습니다.

비즈니스 단위 테이블 〔business_unit〕

비즈니스의 계층 구조는 모회사에 대한 참조로 비즈니스 단위 테이블에 채워집니다. 비즈니스 단위는 재무, HR(인사 관리) 또는 IT와 같은 특정 운영을 담당하는 조직의 일부입니다. 비즈니스 단위 내의 계층 구조는 일반적입니다. 대규모 다국적 조직의 경우 독립적인 지역 운영과 지역 내의 특정 운영을 식별하는 사업부가 있을 수 있습니다.

부서 테이블 〔cmn_department〕

부서 테이블에는 비즈니스 단위에 대한 보다 세부적인 정보가 포함되어 있습니다. 부서 테이블은 사용자, 그룹, 자산 및 CI를 분류하는 또 다른 방법을 제공합니다.

수명주기 테이블

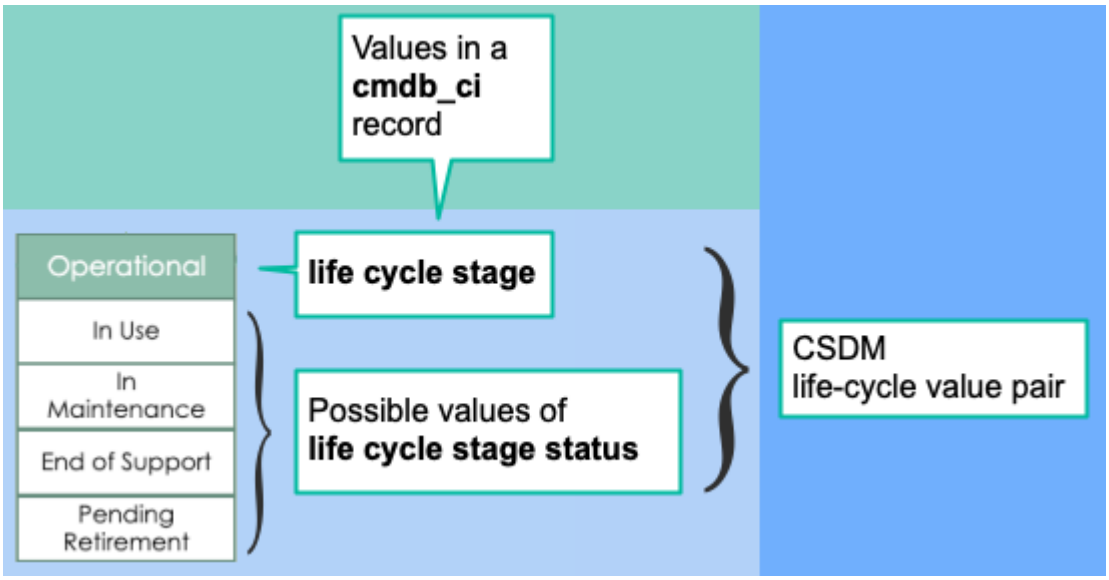
CSDM 수명주기 값 쌍 제품, 자산, 계약, CI, 위치 및 기타 객체의 수명주기를 추적합니다. 표준 값을 일관되게 사용하면 시간 경과에 따른 전환을 통해 객체를 추적할 수 있습니다. 따라서 보고는 사용량, 가용성, 지원 종료 등 CI의 실제 상태를 정확하게 반영할 수 있습니다.

이 표준 CSDM 수명주기 값 쌍 은 제품 인스턴스 수명주기의 모든 단계를 다룹니다.

- A *`life cycle stage`* 는 CI가 시작 또는 조달에서 폐기 및 수명 종료에 이르기까지 거치는 광범위한 단계 중 하나입니다.
- *`life cycle stage status`* 은 현재 수명주기 스테이지 내 CI의 특정 상태입니다.

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

예를 들어 운영 단계의 하드웨어 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서유지관리 중 , 지원 종료로 변경될 수 있습니다. 다른 하드웨어 CI는 유지관리 중 상태가 아니어도 사용 중에서지원 종료로 전환될 수 있습니다.



주:
〔life_cycle_control〕 테이블은 CI 유형(하드웨어, 문서, 논리적 등)을 사용하여 각 #### ####에 사용할 수 있는 #### #### ## 값을 결정합니다.

수명 주기 표준을 최대한 활용 CSDM 하기 위해 레거시 상태 데이터를 수명주기 값 쌍. 제품 인스턴스를 지원하기 위해 자산과 CI 간의 수명주기 동기화 활성화 CSDM 문서를 참조하십시오.

다음 자산에서 사용할 수명주기 값 쌍수 있습니다.

- 제품 수명주기
- 하드웨어 수명주기
- 논리적 수명주기
- 문서 수명주기
- 위치 수명주기

ServiceNow 커뮤니티 비디오 시청: CSDM V4 제품 및 수명주기 토론

CSDM 구현 단계 – 크롤링

크롤링 단계에서는 (ITSM)와 IT Service Management 연결된 테이블에서 기본 시스템 CMDB 작업합니다.

크롤링 단계에서 수행하는 작업의 이점

- 이 작업은 및 변경 관리에 대한 인시던트 관리 최소 CMDB 지원 요구 사항을 제공합니다.
- APM 비즈니스 애플리케이션 데이터가 CMDB.
- 이 작업은 SDLC 구성 요소 데이터가 채워지고 애플리케이션과 연결할 준비가 되었기 때문에 사용하기 DevOps 위한 기반을 구축합니다.
- 서비스 매핑 은 애플리케이션 서비스 데이터가 채워졌기 때문에 엔트리포인트 매핑에 사용할 준비가 되었습니다.
- 이 작업은 의 기능APM인 위험 상세 정보를 사용하기 TPM 위한 기반을 구축합니다.

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

이러한 작업을 통해 사용자는 기업에서 비즈니스 애플리케이션의 기본 기술 수명주기와 버전을 관리하고 모니터링할 수 있습니다.

이 데이터를 사용하면 및 서비스 매핑소프트웨어 자산 관리 SAM(Professional)을 사용하여 APM오래되거나 위험에 처한 소프트웨어를 식별할 수 있습니다.

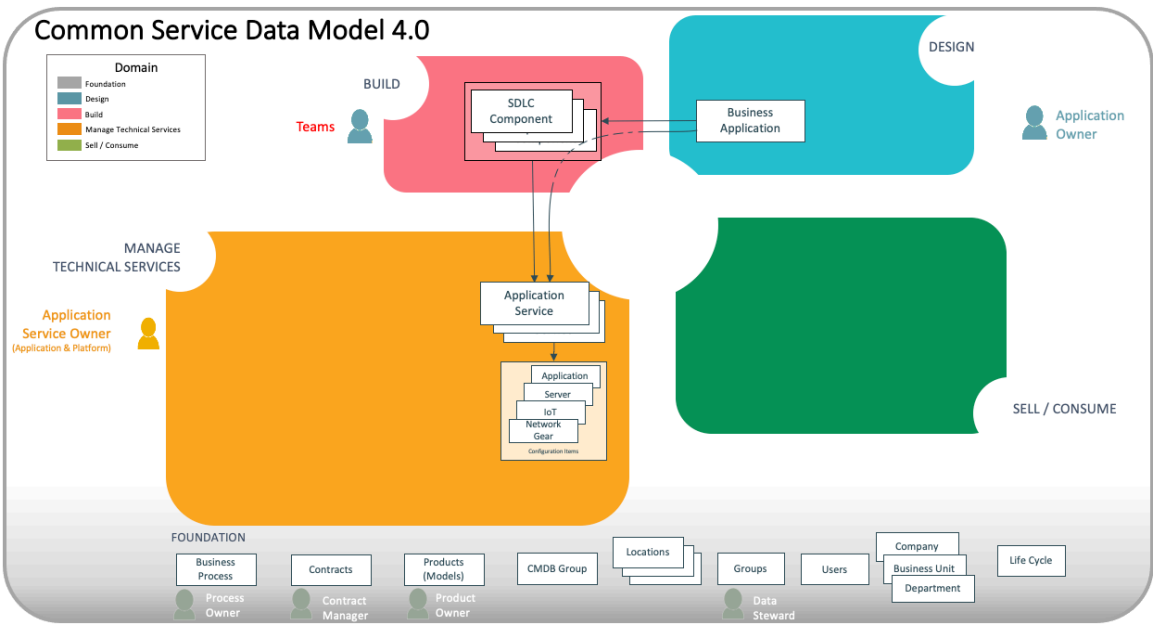
크롤링 단계에서 작업하는 테이블

중요사항:
향후 제품 및 제품 개선 사항은 각 테이블에서 준비하는 데이터에 따라 달라집니다.

이 단계에서는 다음 기본 시스템 CMDB 테이블에서 작업합니다.

- 비즈니스 애플리케이션 테이블 [cmdb_ci_business_app]
- 매핑된 애플리케이션 서비스 테이블 [cmdb_ci_service_discovered].
- 애플리케이션 테이블 [cmdb_ci_appl](검색 가능)
- 서버/호스트(검색 가능)

주:
이 단계에서 구현하는 클래스 중 일부는 논리적 CI입니다. 논리 CI는 을(를) 통해 검색생성되지 않으므로 해당 모델 **ID** 값이 (애플리케이션 모델, 서비스 모델 또는 소프트웨어 모델) 기록을 참조 제품 모델 하지 않을 수 있습니다. 제품 중심 관리 패러다임으로 마이그레이션하는 데 도움이 되도록 논리적 CI 제품 모델의 각 인스턴스를 . 논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성 문서를 참조하십시오.



먼저 다음 영역과 테이블에서 애플리케이션 및 애플리케이션 관련 데이터에 초점을 맞춥니다.

비즈니스 애플리케이션 테이블〔cmdb_ci_business_app〕

비즈니스 애플리케이션은 인벤토리, 애플리케이션 포트폴리오 및 메타데이터를 저장하는 테이블입니다 기본 시스템 CMDB .

주:
이 테이블에는 운영 CI가 아닌 개념 데이터가 포함되어 있기 때문에 , 문제 관리또는 변경 관리 프로세스에서 ITSM 인시던트 관리사용되지 않습니다.

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

SDLC 구성요소 테이블 〔cmdb_ci_sdlc_component〕

SDLC 구성요소 테이블 〔cmdb_ci_sdlc_component〕의 SDLC 구성요소 CI 기록을 사용하면 DevOps 제품이 애플리케이션 개발 파이프라인을 시각화하고 관리하기 위한 향상된 기능을 제공할 수 있습니다. 모든 조직에서 이 데이터를 사용하는 것은 아니며 선택적 테이블입니다.

이 테이블은 애플리케이션 및 인프라에 대한 더 큰 전체의 소프트웨어 부분 또는 요소를 나타냅니다. 관련 자료는 개발 세부 사항을 대표하는 역할을 할 수 있습니다. 비즈니스 애플리케이션 또는 디지털 제품의 계층화를 식별해야 하는 경우에 사용할 수 있습니다.

주:
이 테이블에는 운영 CI가 아닌 논리 데이터가 포함되어 있으므로 , 문제 관리또는 변경 관리 프로세스에서 ITSM 인시던트 관리사용되지 않습니다.

애플리케이션 서비스 테이블 〔cmdb_ci_service_auto〕

애플리케이션 서비스는 일반적으로 호출자가 애플리케이션과 관련된 문제를 보고할 때 식별하는 시스템입니다.

매핑된 애플리케이션 서비스는 사용 중인 관련 비즈니스 애플리케이션을 식별하는 테이블입니다 기본 시스템 CMDB . 애플리케이션 서비스는 애플리케이션이 있는 위치에 있는 모든 요소를 CSDM 함께 연결합니다.

환경(개발, QA, 프로덕션) 및 위치 또는 지역(북미, 아시아 태평양)에 따라 각 배포를 나타내는 여러 애플리케이션 서비스가 있을 수 있습니다.

애플리케이션 서비스는 본질적으로 논리적이기 때문에 논리적 수명주기 값 쌍. 애플리케이션 서비스는 다른 논리적 CI와 동일한 수명주기 지침을 따릅니다.

애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 테이블〔cmdb_ci_appl〕

애플리케이션은 애플리케이션의 검색 가능한 인스턴스, 즉 호스트에서 사용 중인 프로세스와 관련된 코드를 나타내는 테이블입니다 기본 시스템 CMDB . 이 테이블은 애플리케이션의 인벤토리가 아닙니다. 복잡도가 높기 때문에 애플리케이션 테이블을 수동으로 채우지 마십시오. 검색 이 테이블을 만들고 유지 관리합니다.

중요사항:
애플리케이션 테이블 〔cmdb_ci_appl〕은 애플리케이션의 인벤토리 또는 포트폴리오가 아닙니다. 애플리케이션 테이블에 관리되는 애플리케이션 상세 정보를 저장하는 실수를 저지르지 마십시오. 이러한 상세 정보(인벤토리 또는 애플리케이션 포트폴리오 객체)는 에 설명된 프레임워크의 CSDM 설계 도메인대로 비즈니스 애플리케이션 테이블에 속합니다.

애플리케이션이 인시던트의 근본 원인으로 식별될 수 있습니다. 그러나 를 사용하지 이벤트 관리않는 경우 응용 프로그램이 초기 원인이 아닐 수 있습니다.

를 사용하는 검색경우 애플리케이션은 호스트와 자동으로 연결되며, 이는 서버 간 애플리케이션에서 영향 계층 구조를 제공합니다.

CSDM 구현 스테이지 – 걷기

워크 단계에서는 조직의 기술 팀이 지원하는 네트워크 인프라 CI 및 애플리케이션을 식별하고 채웁니다.

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

Walk 스테이지에서 수행하는 작업의 이점

검색된 인프라 CI 관리

이러한 작업을 통해 검색된 인프라 CI를 쉽게 관리할 수 있습니다. 지원 그룹 및 기술 승인 그룹과 같은 CI에 대한 메타데이터를 수동으로 관리할 수 있습니다. 이러한 CI를 관리하는 기술 서비스 오퍼링을 식별하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이 메타데이터를 채우고 관련 하위 개체에 동기화하도록 구성합니다 ServiceNow .
- 수천 개의 CI에서 메타데이터를 유지 관리하는 수동 작업을 제거합니다.

지원되는 CI 보기

이 작업은 조직의 기술 팀이 지원하는 CI의 뷰를 설정합니다.

지원 구조, OLA(운영 수준 계약) 및 약정에 따라 필요에 따라 변경할 수 있는 특정 지원 할당을 볼 수 있습니다.

또한 이 보기를 사용하면 애플리케이션 및 기술 소유자를 지원하는 프로세스를 공식화할 수 있습니다.

준비 서비스 포트폴리오 관리

이 작업은 (서비스 포트폴리오 관리)를 사용하기 서비스 포트폴리오 관리 위한 기초를 빌드합니다.

서비스 데이터가 올바른 위치에 있으므로 더 빨리 사용을 서비스 포트폴리오 관리 시작할 수 있습니다.

요청 카탈로그 사용

이 작업을 통해 요청 카탈로그를 통해 기술 서비스 오퍼링을 주문할 수 있습니다. 또한 일부 오퍼링의 주문을 자동화하여 요청 워크플로우를 개선하고 관련 CI를 업데이트하거나 만들 수 있습니다.

> **주:**
> 요청 카탈로그는 테이블이 CMDB 아닙니다.

) 제품 준비 ITOM

이 작업은 및 와 같은 () 제품에 대한 Information Technology Operations Management 기초를 빌드합니다검색.ITOM서비스 매핑

자동화 활성화

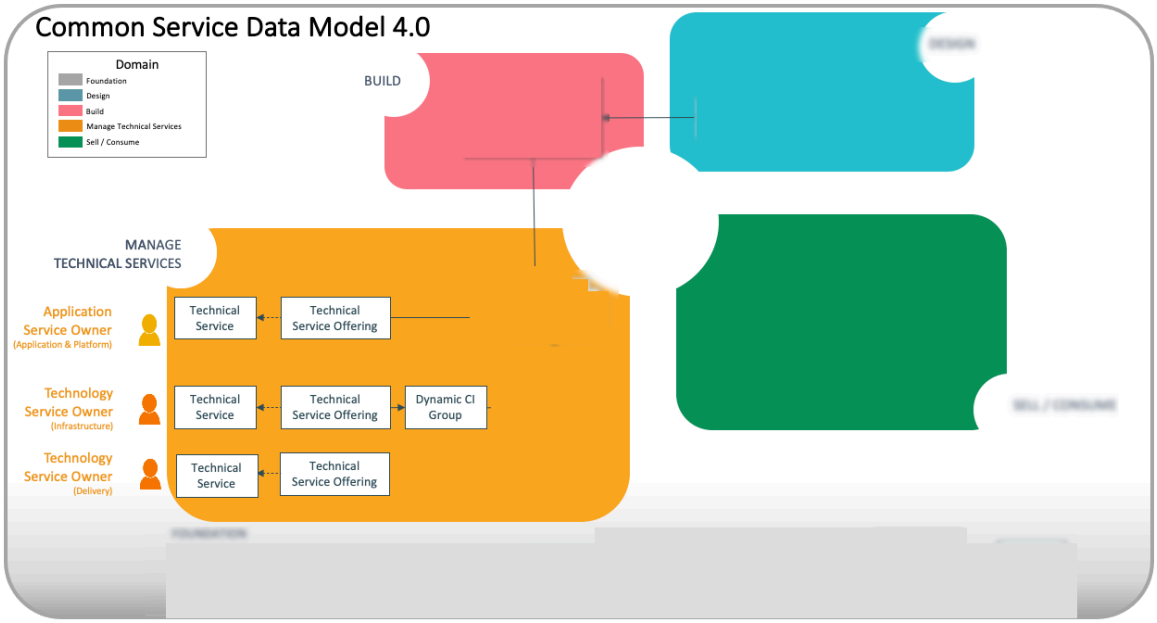
이 작업을 통해 기술 서비스 오퍼링에서 식별하고 관리할 수 있도록 CI를 보다 자동으로 그룹화할 수 있습니다.

워크 스테이지 동안 작업하는 테이블

워크 스테이지에는 기술 제공자를 식별하는 테이블이 포함되어 기본 시스템 CMDB 있습니다.

> **주:**
> 이 단계에서 구현하는 클래스 중 일부는 논리적 CI입니다. 논리 CI는 을(를) 통해 검색생성되지 않으므로 해당 모델 **ID** 값이 (애플리케이션 모델, 서비스 모델 또는 소프트웨어 모델) 기록을 참조 제품 모델 하지 않을 수 있습니다. 제품 중심 관리 패러다임으로 마이그레이션하는 데 도움이 되도록 논리적 CI 제품 모델의 각 인스턴스를 . 논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성 문서를 참조하십시오.

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



기술 서비스 테이블〔cmdb_ci_service_technical〕또는〔cmdb_query_based_services〕이벤트 관리

기술 서비스 테이블의 서비스 분류는 "기술 서비스"입니다. 이 기본 시스템 CMDB 테이블은 비즈니스에서 사용하는 기술의 제공자를 식별합니다.

기술 서비스 오퍼링 테이블〔service_offering〕

기술 서비스 오퍼링은 서비스 분류가 "기술 서비스"인 서비스 오퍼링입니다. 기술 서비스 오퍼링은 다음과 같이 더 나눌 수 있습니다.

- 위치 및 지리
- 환경(프로덕션 또는 비프로덕션)
- 가격 책정
- 가용성
- 지원 그룹(대상 인시던트 관리)
- 기술 승인 그룹(대상 변경 관리)
- 패키징 옵션(약정)

기술 서비스 오퍼링은 상위가 특정 기술 요구를 제공하는 방식에 따라 서비스에서 제공됩니다. 모든 운영 기술 서비스는 하나 이상의 기술 서비스 오퍼링과 연결되어야 합니다.

주:
모든 기술 서비스 오퍼링이 애플리케이션 또는 인프라 CI와 관련이 있을 필요는 없습니다. 관리형 서비스 제공업체는 기술 서비스를 제공할 수 있습니다.

동적 CI 그룹 테이블〔cmdb_ci_query_based_service〕

동적 CI 그룹은 저장된 쿼리 작성기 쿼리, 인코딩된 쿼리 또는 수동 항목의 결과를 기반으로 하는 CI 컬렉션입니다. 쿼리 작성기는 에 설명되어 있습니다 CMDB 쿼리 작성기 탐색. 동적 CI 그룹 및 사용 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인.

CSDM implementation stages — 실행

실행 단계에서는 기술과 해당 기술을 판매 및/또는 소비하는 비즈니스 간의 관계를 설정합니다.

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

ITSM 실행 단계 중 고려 사항

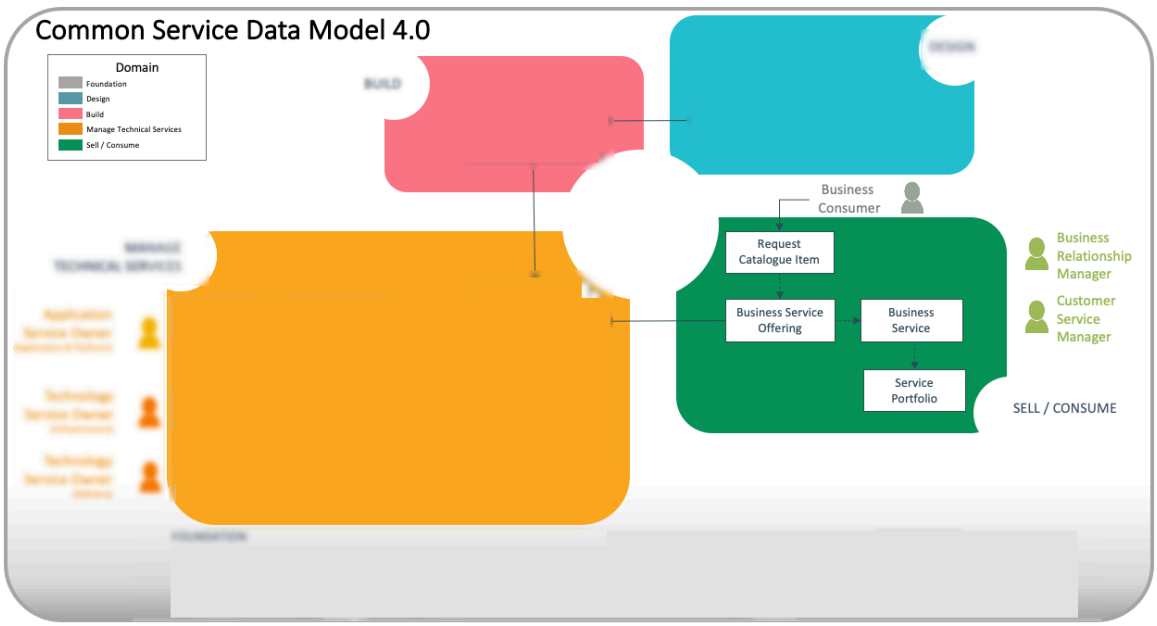
를 사용할 ITSM때는 기술이 비즈니스에 미칠 수 있는 영향을 이해해야 합니다. 예를 들어 비즈니스에서 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 기술을 활용하십시오.
- 기술을 판매하십시오 (의 고객 서비스 관리경우와 같이).
- 기술을 판매하기도 하고 소비하기도 합니다.

실행 단계에서 수행하는 작업의 이점

- 실행 단계 운영은 및 변경 관리에 대한 인시던트 관리 영향 평가를 보장합니다. 인시던트나 변경 내에서 선택한 CI와 영향을 받는 비즈니스 간에 관계가 있다는 가정 하에 영향을 받는 비즈니스를 식별할 수 있습니다.
- 실행 스테이지 작업은 서비스 포트폴리오 관리디지털 포트폴리오 관리(DPM). 서비스 소유자는 서비스 포트폴리오를 모니터링하고 서비스 추세, 개선 이니셔티브, 서비스 성과 및 중단 모니터링을 포함한 서비스 관련 정보를 이해할 수 있습니다.
- 실행 스테이지 작업은 기능의 ITSM 기초를 제공합니다. 이 기초는 영향을 받는 비즈니스 및 구독자를 식별하기 위해 서비스 오퍼링의 관련 "구독자" 테이블을 채웁니다. 비즈니스 서비스 오퍼링은 사용자, 회사, 위치, 부서 및 그룹별로 구독자를 식별할 수 있습니다.

실행 스테이지 동안 작업하는 테이블



주:
이 단계에서 구현하는 클래스 중 일부는 논리적 CI입니다. 논리 CI는 을(를) 통해 검색생성되지 않으므로 해당 모델 **ID** 값이 (애플리케이션 모델, 서비스 모델 또는 소프트웨어 모델) 기록을 참조 제품 모델 하지 않을 수 있습니다. 제품 중심 관리 패러다임으로 마이그레이션하는 데 도움이 되도록 논리적 CI 제품 모델의 각 인스턴스를 . 논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성 문서를 참조하십시오.

비즈니스 서비스 포트폴리오 테이블 〔service_portfolio〕

주:
비즈니스 서비스 포트폴리오는 테이블이 CMDB 아닙니다.

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

비즈니스 서비스 포트폴리오는 테이블이 CMDB 아닙니다. 비즈니스 서비스 포트폴리오는 비즈니스 목적을 정의하는 비즈니스 서비스(제품 및 서비스)의 계층적 모음입니다.

비즈니스 서비스 테이블 〔cmdb_ci_service_business〕

비즈니스 서비스 테이블은 테이블입니다 기본 시스템 CMDB . 이 테이블은 기술이 사용하는 인프라를 사용하고 의존하는 비즈니스 목표를 식별합니다.

이 종속성은 비즈니스 서비스가 해당 인프라를 판매하거나 사용해야 함을 의미합니다.

비즈니스 서비스 오퍼링 테이블〔service_offering〕("비즈니스 서비스"로 분류된 서비스 오퍼링)

비즈니스 서비스 오퍼링은 를 구성 서비스 포트폴리오 관리하기 위한 시작점입니다. 비즈니스 서비스 오퍼링은 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 이러한 서비스 약정은 가용성, 범위, 가격 및 기타 요인 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다.

비즈니스 서비스 오퍼링은 서비스에서 제공됩니다. 비즈니스 서비스 오퍼링은 상위가 특정 기술 요구를 제공하는 방식에 따라 미세 조정됩니다.

모든 비즈니스 서비스에는 하나 이상의 비즈니스 서비스 오퍼링이 있어야 합니다.

카탈로그 및 카탈로그 항목

카탈로그(요청 카탈로그 또는 서비스 요청 카탈로그라고도 함)는 사용자가 셀프 서비스 기준으로 주문할 수 있는 비즈니스 및 기술 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링의 세트입니다. 카탈로그를 관리하여 사용 가능한 제품과 서비스를 사용자에게 카탈로그 항목으로 제공할 수 있습니다.

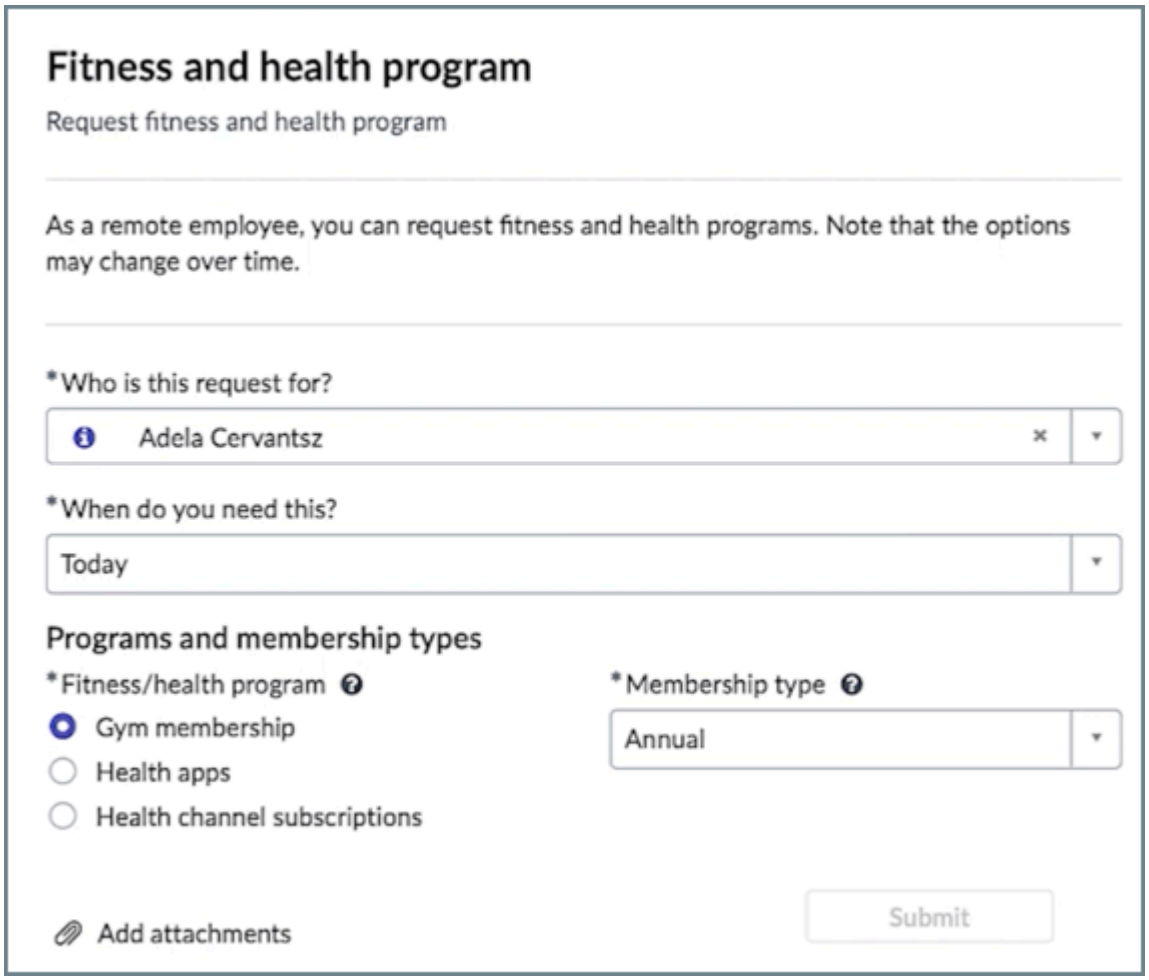
카탈로그(예: 인사 관리 [HR] 서비스 카탈로그)는 사용자가 액세스할 수 있는 서비스를 관리하는 데 도움이 됩니다. 카탈로그는 카탈로그 항목을 포함하며 사용 가능한 서비스에 액세스하기 위한 시작점입니다.

카탈로그 항목

카탈로그 항목은 카탈로그에서 요청할 수 있는 항목 또는 서비스입니다. 서비스(예: 직원 온보딩 카탈로그)는 여러 카탈로그 항목을 제공할 수 있습니다. 카탈로그 항목은 서비스 포털에 나열되며 구독 또는 직무를 통해 필요한 사용자가 사용할 수 있습니다. 각 카탈로그 항목은 하나의 서비스 오퍼링에 연결됩니다.

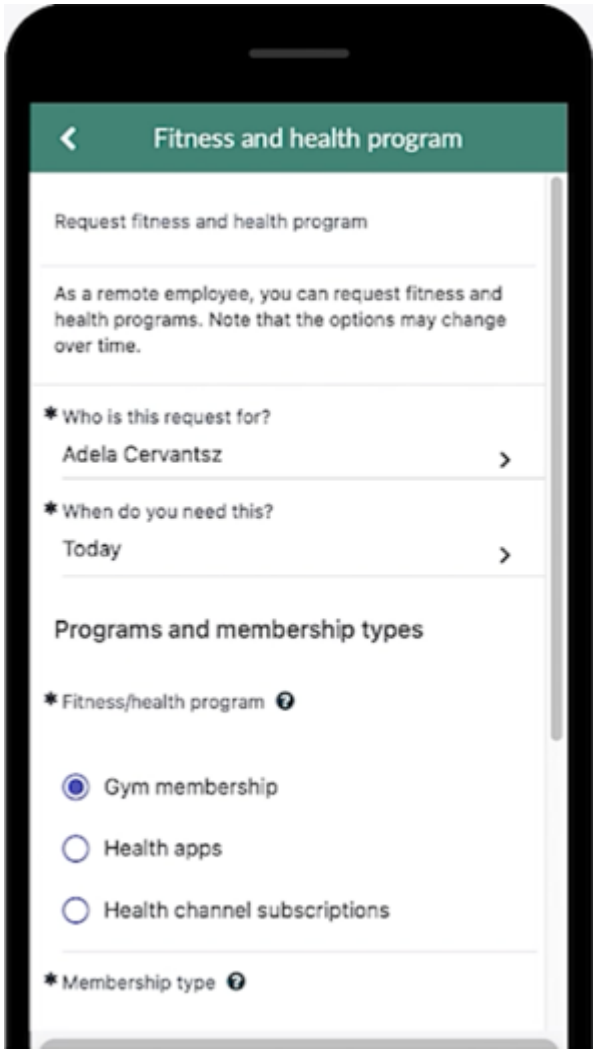
이 예에서는 원격 근무 직원이 조직의 피트니스 및 건강 프로그램 서비스 요청 카탈로그에 액세스했으며 체육관 멤버십 카탈로그 항목에 대한 요청을 제출하고 있습니다. 건강 앱 및 건강 채널 구독 은 사용 가능한 다른 두 가지 카탈로그 항목입니다.

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



모바일 사용자는 동일한 카탈로그 항목을 요청할 때 다음 양식을 볼 수 있습니다.

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



CSDM 구현 단계 **– Fly**

비행 단계에 도달하면 프레임워크를 구현하는 모든 프로세스 또는 대부분의 프로세스를 완료한 CSDM 것입니다. 비행 단계가 프로세스를 완료합니다.

비행 단계에서 수행하는 작업의 이점

비행 단계는 기능을 사용하기 APM 위한 기초입니다

기능을 사용하여 APM 비즈니스 애플리케이션을 합리화할 수 있습니다. 다음과 같은 질문을 한다.

- 비즈니스 역량에 너무 많이 지출하고 있습니까?
- 비즈니스 역량에 너무 적게 지출하고 있습니까?
- 신규 비즈니스 역량에 지출하는 금액을 늘려야 합니까?

비행 단계는 기능과 함께 서비스 포트폴리오 관리 사용하기 APM 위한 기초입니다.

과 함께 서비스 포트폴리오 관리 기능을 사용하여 APM 비즈니스 서비스 및 관련 오퍼링을 합리화할 수 있습니다. 다음과 같은 질문을 한다.

- 서비스에 너무 많이 또는 너무 적게 지출하고 있습니까?
- 서비스에 너무 적게 또는 너무 적게 지출하고 있습니까?
- 새로운 기능에 비해 적절한 서비스입니까?

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

비행 단계는 기능을 사용하기 ITSM 위한 기초입니다

릴리스부터 New York 카탈로그 요청을 사용하여 서비스 오퍼링을 카탈로그 항목에 연결할 수 있습니다. 요청 워크플로우를 개선하여 "구독 기준" 테이블을 자동으로 채울 수도 있습니다.

주:
요청 카탈로그는 테이블이 CMDB 아닙니다.

비행 단계에서는 비즈니스 서비스를 관리하는 데 도움이 될 수 있습니다.

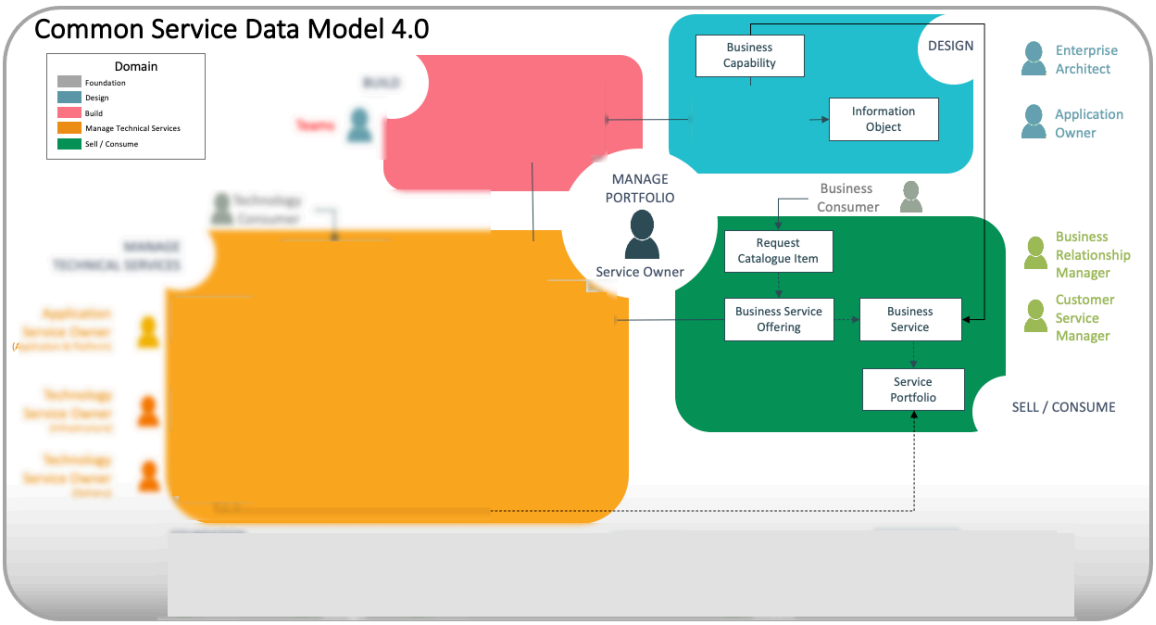
환경에 각 CSDM 도메인의 CI 조합이 있는 경우 이 단계에서는 비즈니스 서비스를 관리할 수 있습니다.

Fly 단계는 비즈니스 애플리케이션에 포함되거나 사용될 수 있는 데이터 유형을 식별하는 방법입니다

정보 객체 테이블을 사용하면 정보 포트폴리오의 항목을 볼 수 있습니다.

비행 스테이지 동안 작업하는 테이블

이전 단계의 전부 또는 대부분을 달성한 후 비행 단계에 도달합니다.



주:
이 단계에서 구현하는 클래스 중 일부는 논리적 CI입니다. 논리 CI는 을(를) 통해 검색생성되지 않으므로 해당 모델 **ID** 값이 (애플리케이션 모델, 서비스 모델 또는 소프트웨어 모델) 기록을 참조 제품 모델 하지 않을 수 있습니다. 제품 중심 관리 패러다임으로 마이그레이션하는 데 도움이 되도록 논리적 CI 제품 모델의 각 인스턴스를 . 논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성 문서를 참조하십시오.

비행 단계는 프레임워크의 나머지 측면을 완료합니다.CSDM

비즈니스 역량 테이블 〔cmdb_ci_business_capability〕

비즈니스 역량은 비즈니스 모델을 지원하거나 조직의 임무를 수행하는 상위 수준의 역량입니다.

정보 객체 테이블 〔cmdb_ci_information_object〕

자산 정보를 정보 객체로 캡처합니다. 정보 객체를 비즈니스 애플리케이션에 연결하여 언제든지 사용할 수 있는 애플리케이션 포트폴리오를 만들 수 있습니다.

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

정보 객체 테이블을 사용하여 다음과 같이 매우 중요한 데이터를 포함하여 비즈니스 애플리케이션이 사용하는 데이터 유형을 식별할 수 있습니다.

- 개인 식별 정보(PII)
- PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard) 데이터
- HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act) 데이터

정보 객체는 정보 포트폴리오의 일부입니다. 정보 포트폴리오는 다음 데이터에 연결됩니다.

- 데이터 도메인: 데이터 도메인 테이블 〔sn_apm_data_domain〕의 총 레코드 수입니다.
- 정보 객체: 정보 객체 테이블 〔cmdb_ci_information_object〕의 총 기록 수입니다.
- 데이터베이스 인스턴스: 데이터베이스 인스턴스 테이블 〔cmdb_ci_db_instance〕의 총 레코드 수입니다.
- 데이터베이스 카탈로그: 데이터베이스 카탈로그 테이블 〔cmdb_ci_db_catalog〕의 총 기록 수입니다.

중요사항:
이전 단계의 일부로 정보 개체 테이블 〔cmdb_ci_information_object〕을 구현해야 할 수 있습니다. 비즈니스 요구 사항에 따라 테이블을 구현하기에 적합한 단계가 결정됩니다.

카탈로그 요청

사용자는 카탈로그 요청을 통해 서비스를 요청합니다. 요청 카탈로그는 테이블이 CMDB 아닙니다.

비행 단계에는 다음 구성 요소가 포함됩니다.

- 비즈니스 서비스 포트폴리오 테이블 [service_portfolio]
- 비즈니스 서비스 테이블 [cmdb_ci_service_business]; ("비즈니스 서비스"로 분류된 서비스)
- 비즈니스 서비스 오퍼링 테이블 [service_offering]; ("비즈니스 서비스"로 분류된 서비스 제공)

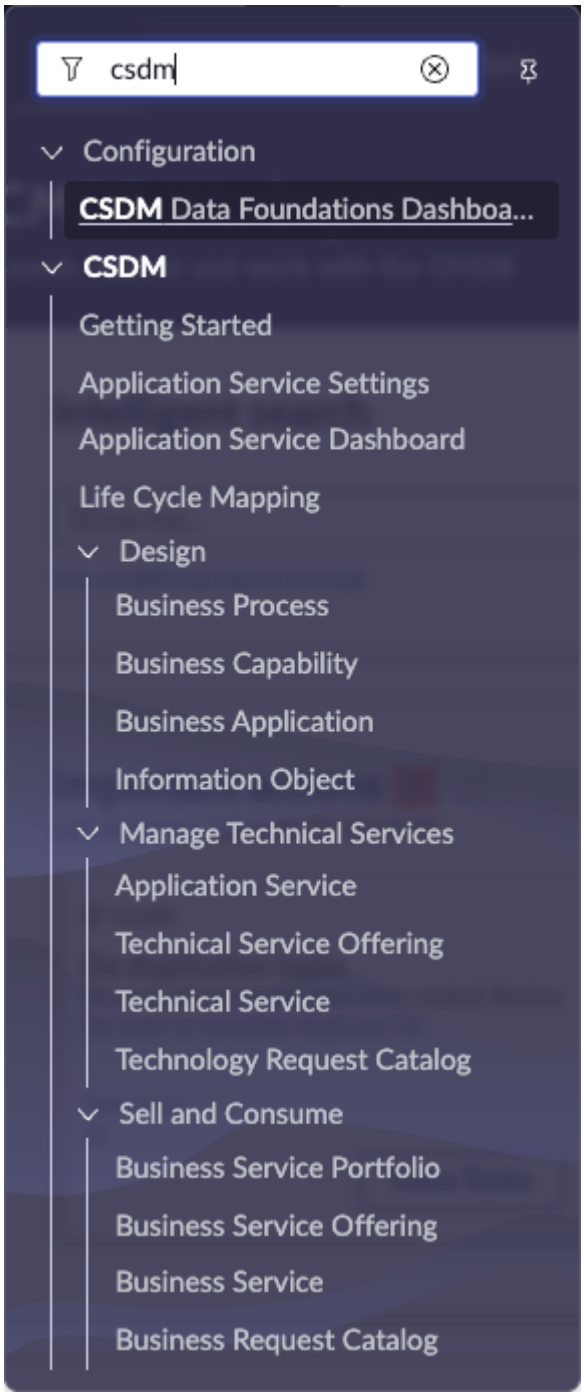
CSDM 프레임워크 관리

CSDM 는 관리자가 제품과 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따라야 하는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목) 및 CI CMDB 간의 관계를 정의하는 표준은 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 있는지 확인합니다. 결과는 애플리케이션의 최대값입니다 Now Platform .

CSDM 모듈

도메인과 해당 구성요소를 CSDM 구현하고 관리하는 데 도움이 되는 모듈로 이동합니다.

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



CSDM Data Foundations 대시보드

CSDM 데이터 기초 대시보드는 제품의 이점을 최대한 활용할 수 있도록 단일 페이지에 주요 CSDM 표시기를 Now Platform 표시합니다. CSDM Data Foundations 대시보드 문서를 참조하십시오.

시작

Getting Started(시작하기)를 선택하여 현재 보고 있는 사용자 문서 라이브러리를 CSDM 엽니다.

애플리케이션 서비스 설정

애플리케이션 서비스 설정 모듈을 사용하여 사용자가 애플리케이션 서비스를 생성할 때 필요한 속성과 관계를 지정합니다. 애플리케이션 서비스에 대한 속성 및 관계 지정 문서를 참조하십시오.

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

애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 대시보드

애플리케이션 서비스 대시보드를 사용하면 애플리케이션 서비스를 모니터링하고 관리하여 애플리케이션 서비스가 완전히 구성되고 CMDB. 애플리케이션 서비스 모니터링 및 관리 문서를 참조하십시오.

수명주기 매핑

수명주기 매핑 모듈을 사용하여 기존 레거시 상태 값을 (*life cycle stage* 및 *life cycle stage status*)로 CSDM 수명주기 값 쌍 변환하는 방법을 지정합니다. 자산 및 CI 레거시 상태 값을 모두 에 매핑합니다 수명주기 값 쌍. 제품 인스턴스를 지원하기 위해 자산과 CI 간의 수명주기 동기화 활성화 CSDM 문서를 참조하십시오.

설계

의 설계 도메인에서 참조되는 테이블에서 작업합니다 CSDM. 프레임워크의 CSDM 설계 도메인 문서를 참조하십시오.

기술 서비스 관리

의 기술 서비스 관리 도메인에서 참조되는 테이블에서 작업합니다 CSDM. 기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인 문서를 참조하십시오.

판매 및 소비

의 판매/소비 도메인에서 참조되는 테이블에서 작업합니다 CSDM. 프레임워크의 CSDM 도메인 판매/소비 문서를 참조하십시오.

'관리자' 및 '변경' 그룹의 데이터 동기화

그룹 할당 속성 동기화 중

CI 또는 CI의 전체 클래스에 대한 그룹 설정

기술 서비스 오퍼링을 사용하여 데이터 동기화

CSDM Data Foundations 대시보드

CSDM 데이터 기초 대시보드는 제품의 이점을 최대한 활용할 수 있도록 단일 페이지에 주요 CSDM 표시기를 Now Platform 표시합니다.

대시보드에 액세스

다음 방법 중 하나를 사용하여 대시보드를 엽니다.

다음으로 이동 모두 〉 구성를 클릭한 다음 **CSDM Data Foundations** 대시보드를 선택합니다.

1. CMDB 작업 공간에서 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 메뉴 모음에서 CMDB 작업 공간관리를 선택합니다.
3. 관리 도구의 최적화 섹션에서 **CSDM Data Foundations** 대시보드 를 선택합니다.

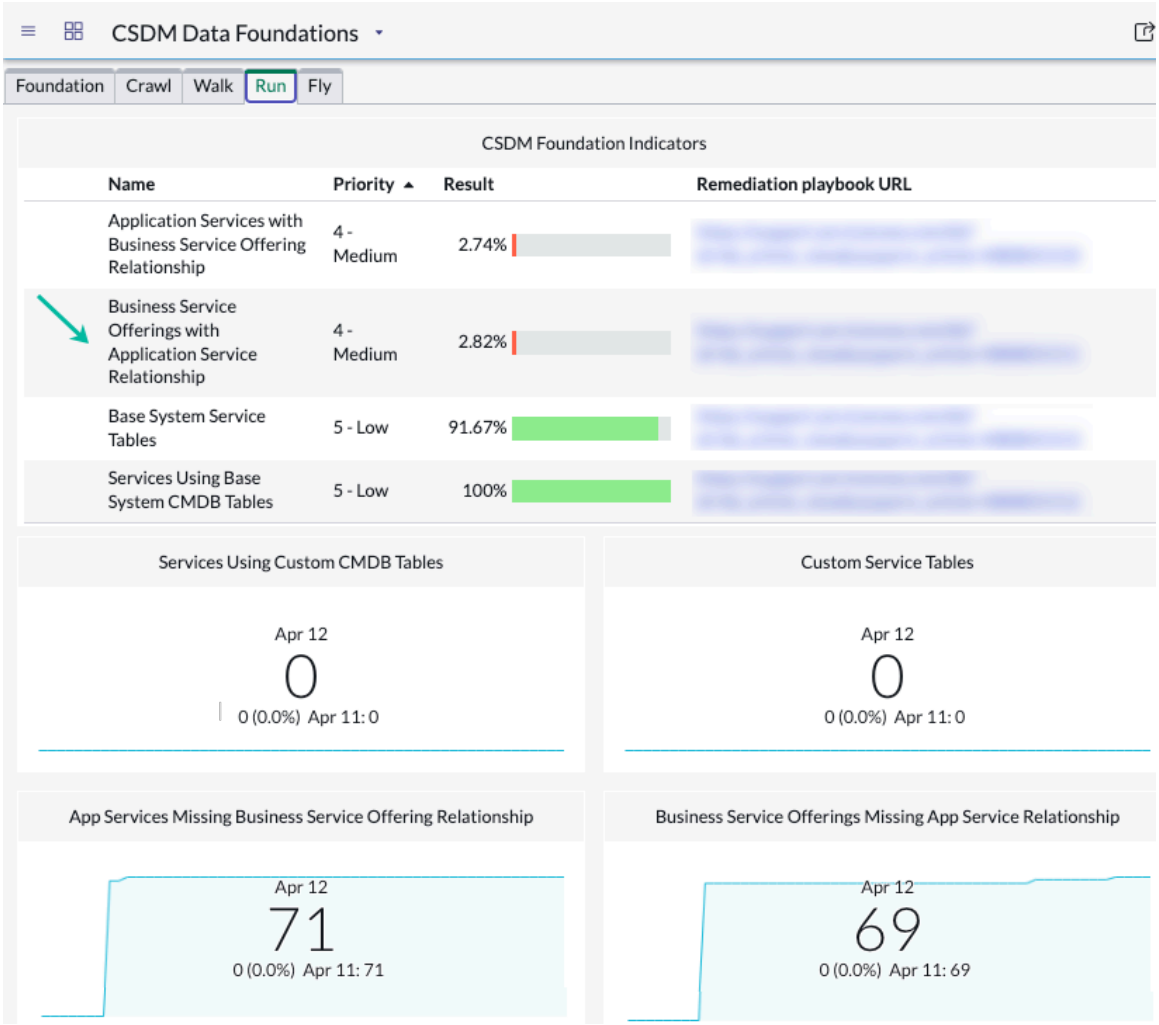
대시보드 변경 아이콘(▼)을 CSDM 선택하여 대시보드 CMDB 와 대시보드 사이를 전환합니다.

예제

각 탭의 보고서에는 조직의 구현 단계(기초, 기어가기, 걷기, 달리기, 날기)의 성숙도에 적합한 데이터 메트릭이 CSDM 표시됩니다. 각 보고서의 레이블은 표시되는 메트릭을 식별합니다.

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

이 예시에서 실행 탭의 보고서는 여러 비즈니스 서비스 오퍼링이 애플리케이션 서비스와 필요 관계가 없음을 나타냅니다. 이러한 지식을 바탕으로 서비스 소유자는 고객 서비스 에이전트가 다운된 애플리케이션의 업스트림 영향에 대한 완전한 정보를 얻도록 관계를 추가할 수 있습니다.



대시보드의 탭

- Foundation 도메인에는 다른 CSDM 도메인의 개체에서 참조되거나 다른 도메인의 개체에 대해 참조되는 기본 데이터가 포함된 테이블이 포함됩니다. 제품을 사용하거나 ServiceNow 에 데이터를 CMDB추가하려면 기초 데이터가 필요합니다. 데이터 기초 대시보드의 CSDM '기초' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.
- 크롤링 단계에서는 (ITSM)와 IT Service Management 연결된 테이블에서 기본 시스템 CMDB 작업합니다. Data Foundations 대시보드의 CSDM '크롤링' 단계 보고서 문서를 참조하십시오.
- 워크 단계에서는 조직의 기술 팀이 지원하는 네트워크 인프라 CI 및 애플리케이션을 식별하고 채웁니다. Data Foundations 대시보드의 CSDM '워크' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.
- 실행 단계에서는 기술과 해당 기술을 판매 및/또는 소비하는 비즈니스 간의 관계를 설정합니다. 데이터 기초 대시보드의 CSDM '실행' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.
- 비행 단계에 도달하면 프레임워크를 구현하는 모든 프로세스 또는 대부분의 프로세스를 완료한 CSDM 것입니다. 비행 단계가 프로세스를 완료합니다. 데이터 기초 대시보드의 CSDM '비행' 스테이지 보고서 문서를 참조하십시오.

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

데이터 수집 성능 관리

시스템은 다음 세 가지 CSDM 메트릭에 대한 데이터를 수집하는 예약된 작업을 실행합니다.

- 비즈니스 앱 관계가 누락된 앱 서비스
- 앱 서비스 관계가 없는 비즈니스 앱
- 비즈니스 앱에 대한 관계가 `####` 않는 앱 서비스

필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

관련 정보

CSDM Data Foundations 대시보드 구성

CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링

논리적 CI에 대한 제품 모델 자동 생성

`CSDM ## ## ##` 작업을 제품 모델 사용하여 아직 제품 모델. 제품 모델은 단일 디지털 제품의 일부인 CI를 연결하는 데 이상적입니다.

시작하기 전에
수정된 CI 기록에 대한 읽기 권한이 있는 사용자는 새 제품 모델.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
애플리케이션, 서비스 및 소프트웨어 클래스 인스턴스 CI는 을(를) 통해 검색생성되지 않으므로 모델 **ID[model_id]** 값이 기록을 참조 제품 모델 하지 않을 수 있습니다. 제품 중심 관리 패러다임으로 마이그레이션하는 데 도움이 되려면 논리적 CI 제품 모델의 각 인스턴스를 . *`CSDM ## ## ##`* 작업은 다음 클래스에서 작동하며 클래스 인스턴스의 이름을 새 제품 모델.

- 서비스 제공
- 기술 서비스
- 애플리케이션 서비스: 스크립트가 버전(비즈니스 애플리케이션과 관련된)을 관련 소프트웨어 모델 이름에 추가합니다. 예를 들어 MyAppService 애플리케이션 서비스 CI의 소프트웨어 모델은 **MyAppService - version: 2.1**일 수 있습니다.
- 비즈니스 서비스
- 비즈니스 애플리케이션

`CSDM ## ## ##` 작업은 *`CSDMModelUtil`* 스크립트를 호출합니다. 스크립트는 다음을 제품 모델참조하지 않는 지원되는 CSDM 클래스의 각 인스턴스에 대해 다음 작업을 수행합니다.

1. CI와 이름이 같은 새 애플리케이션 모델, 서비스 모델 또는 소프트웨어 모델 기록을 생성합니다. 이름 값을 생성하는 데 필요한 정보가 CI에 나타나지 않으면 스크립트는 사용자가 지정한 기본값을 사용합니다.
2. CI의 경우 모델 **ID [model_id]** 필드에 새제품 모델 항목에 대한 참조를 추가합니다.

스크립트 작업:

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

- 스크립트는 스크립트를 실행하는 관리자의 CMDB 액세스 규칙을 따릅니다.
- 클래스 인스턴스 CI의 자동 생성 제품 모델 레코드가 기존 레코드와 동일할 경우 해당 CI에 대해 기존 레코드가 사용됩니다.
- 데이터에 이름이 동일한 CI가 포함되어 있으면(실제로는 오류) 결과 model_id 값이 충돌할 수 있습니다. 스크립트를 실행한 후 결과 model_ids 확인합니다.

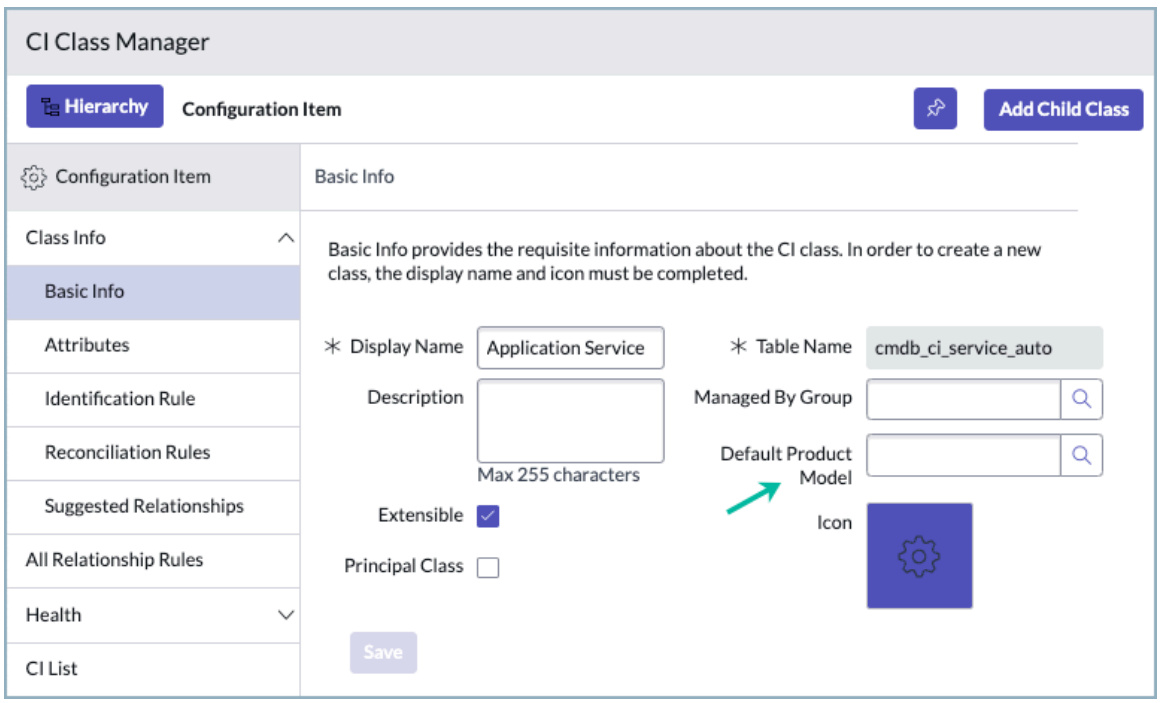
프로시저

1. CI의 이름/버전 값이 부족하여 새 제품 모델이름을 자동으로 생성할 수 없는 경우 사용할 기본 이름을 지정합니다.

   a. 다음으로 이동 구성 〉 **CI** 클래스 관리자 을 클릭한 다음 **,** 계층 구조 열기를 선택합니다.

   b. 지원되는 각 클래스(애플리케이션 서비스, 비즈니스 서비스 등)로 차례로 이동합니다.

   c. 클래스의 기본 정보 페이지에서 기본 제품 모델 필드에 적절한 이름을 입력합니다.



2. *CSDM ## ## ##* 작업을 실행합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업.

   b. *CSDM ## ## ##* 작업을 검색하여 엽니다.

   c. 지금 실행을 선택합니다.
   스크립트가 실행되고 제품 모델.

3. 생성된 제품 모델 항목을 검토하여 새 모델 **ID [model_id]** 값이 올바른지 확인합니다.

   사용:

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

- 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 애플리케이션 모델
- 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 서비스 모델
- 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 소프트웨어 모델

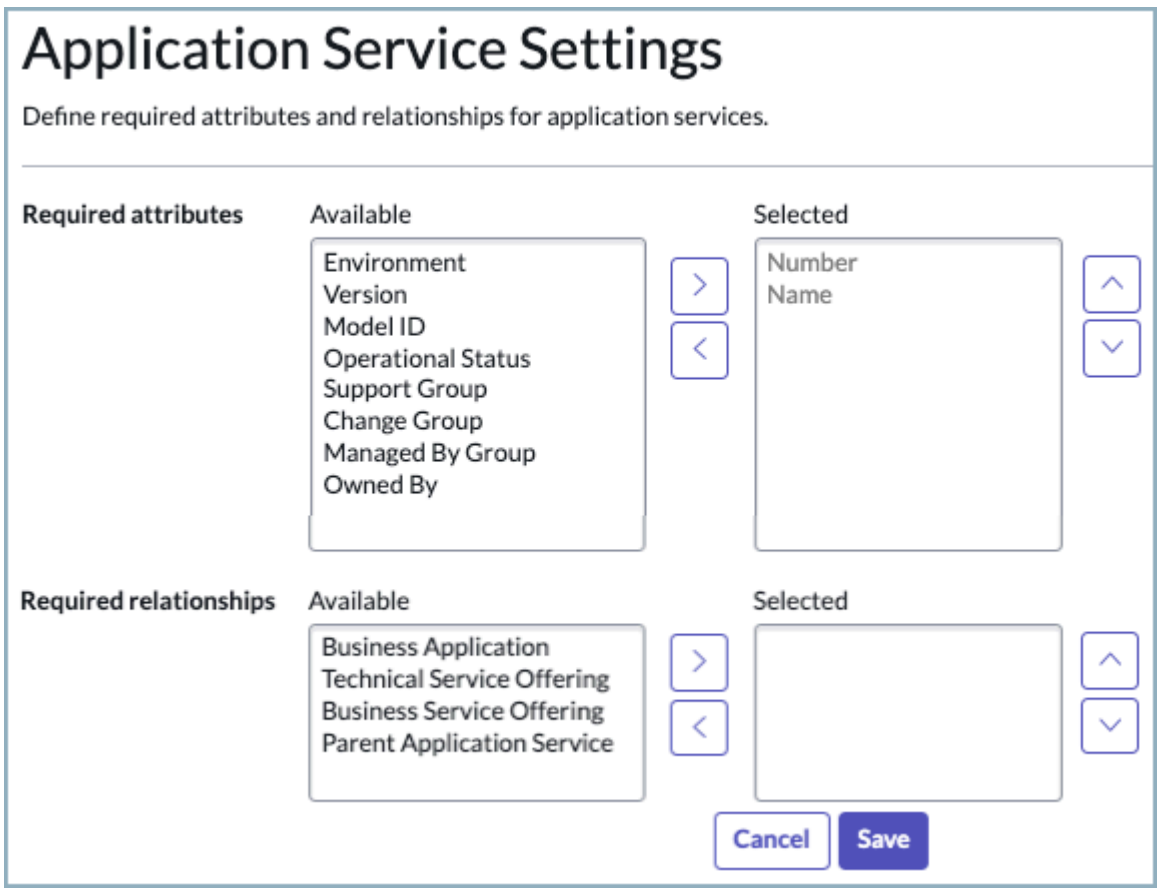
4. 새 클래스 인스턴스에 대한 설정을 만들 제품 모델 때마다 작업을 실행합니다.

애플리케이션 서비스에 대한 속성 및 관계 지정

애플리케이션 서비스 설정 모듈을 사용하여 사용자가 애플리케이션 서비스를 생성할 때 필요한 속성과 관계를 지정합니다.

애플리케이션 서비스 설정 구성

다음으로 이동 **CSDM** 〉 애플리케이션 서비스 설정 을 클릭하여 양식에 액세스합니다. 지침은 애플리케이션 서비스에 필요한 속성 및 관계 수정 문서를 참조하십시오.



애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 모니터링 및 관리

애플리케이션 서비스 대시보드를 사용하면 애플리케이션 서비스를 모니터링하고 관리하여 애플리케이션 서비스가 완전히 구성되고 CMDB.

대시보드에서 작업

예를 들어 대시보드의 보고서는 서비스 채우기 메서드로 구성되지 않은 애플리케이션 서비스를 복구할 수 있도록 안내할 수 있습니다. 대시보드 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링.

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

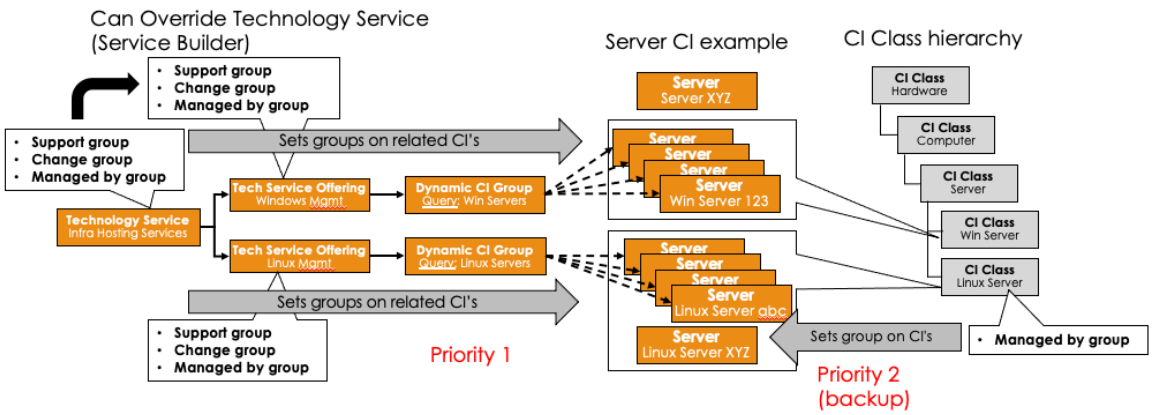
그룹 할당 속성 동기화 중

특정 사용자 그룹이 CI 또는 CI 클래스 컬렉션을 관리할 수 있도록 권한을 부여하려면 기술 서비스 오퍼링 또는 CI 클래스 관리자를 통해 그룹 할당 속성을 설정하십시오. 이 작업은 지정된 CI 클래스 또는 CI 그룹에 속하는 모든 CI에서 그룹 속성 데이터를 동기화합니다.

그룹 할당 속성을 동기화하는 방법

- 기술 서비스 오퍼링을 사용하여 데이터 동기화: 기술 서비스 오퍼링에서 지원 그룹, 변경 그룹 또는 그룹별로 관리 속성을 직접 설정합니다. 이 설정은 기술 서비스 오퍼링과 연결된 CI에 적용됩니다.
- CI 또는 CI의 전체 클래스에 대한 그룹 설정: CI 클래스 관리자에서 특정 클래스의 그룹별로 관리 속성을 설정합니다. 클래스 내 모든 CI의 그룹별 관리 필드는 CI 클래스 관리자에 지정된 값을 기반으로 채워집니다. 이 방법을 사용하면 그룹별로 관리 설정이 기술 서비스 제공과 연결되지 않은 CI에만 적용됩니다. 기술 서비스 오퍼링에서 관리하는 CI의 경우 그룹별 관리 필드가 먼저 동적 CI 그룹과 동기화됩니다. 그런 다음 이 필드는 해당 동적 CI 그룹의 일부인 CI와 동기화되어 CI 클래스 관리자의 항목을 덮어씁니다.
- 지원 그룹 및 변경 그룹 사용: 동적 CI 그룹을 사용하면 데이터 동기화를 통해 검색할 수 없는 데이터를 관리할 수 있습니다. cmdb_ci 테이블의 지원 그룹 및 변경 그룹 (이전에는 할당 그룹으로 레이블이 지정됨) 필드의 값은 관련 동적 CI 그룹 및 해당 동적 CI 그룹 개체의 일부로 포함된 모든 CI와 동기화됩니다.

팀 데이터 동기화



관련 정보

CI 클래스 관리자

CI 또는 CI의 전체 클래스에 대한 그룹 설정

CI 클래스 관리자를 사용하여 전체 CI 클래스와 개별 CI의 그룹 할당 속성을 동기화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 및 itil_admin

이 태스크 정보
CI 클래스 관리자에서 특정 클래스의 그룹별로 관리 속성을 설정합니다. 클래스 내 모든 CI의 그룹별 관리 필드는 CI 클래스 관리자에 지정된 값을 기반으로 채워집니다. 이 방법을 사용하면 그룹별로 관리 설정이 기술 서비스 제공과 연결되지 않은 CI에만 적용됩니다. 기술 서비스 오퍼링에서 관리하는 CI의 경우 그룹별 관리 필드가 먼저 동적 CI 그룹과 동기화됩니다. 그런 다음 이 필드는 해당 동적 CI 그룹의 일부인 CI와 동기화되어 CI 클래스 관리자의 항목을 덮어씁니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CI** 클래스 관리자.
2. 계층 구조를 선택하여 CI 클래스 목록을 확장하고 상세 정보를 표시할 클래스를 선택한 다음 기본 정보를 선택합니다.
3. **Managed by** Group(그룹별로 관리) 속성에 값을 지정하고 Save(저장)를 선택합니다.
4. 변경 내용을 확인하려면 **CI** 목록을 선택합니다.
   변경 사항은 기술 서비스 오퍼링과 연결되어 있지 않은 한 이 클래스의 모든 CI의 그룹별 관리 속성에 적용되어야 합니다. 클래스의 CI에만 변경 내용이 적용되고 CI 하의 하위 클래스에는 적용되지 않습니다.

Example:
itil_admin 다음 단계에 따라 특정 클래스에 속한 모든 CI를 관리할 수 있는 사용자 그룹을 정의할 수 있습니다.

1. CI 클래스 관리자로 이동하여 목록에서 **Linux Server** 클래스를 선택합니다.
2. **Basic** Info(기본 정보)를 선택하고 Managed By Group(그룹별 관리) 특성에서 **sys_user_group**()를 선택한 다음 Save(저장)를 선택합니다.
3. 속성이 업데이트되었는지 확인하려면 **CI** 목록을 선택하고 Linux 서버 클래스로 이동합니다.
   그룹별 관리 속성이 sys_user_group로 업데이트된 것을 볼 수 있습니다.

기술 서비스 오퍼링을 사용하여 데이터 동기화

기술 서비스 오퍼링을 사용하는 전체 CI 클래스와 개별 CI의 그룹 할당 속성을 동기화합니다.

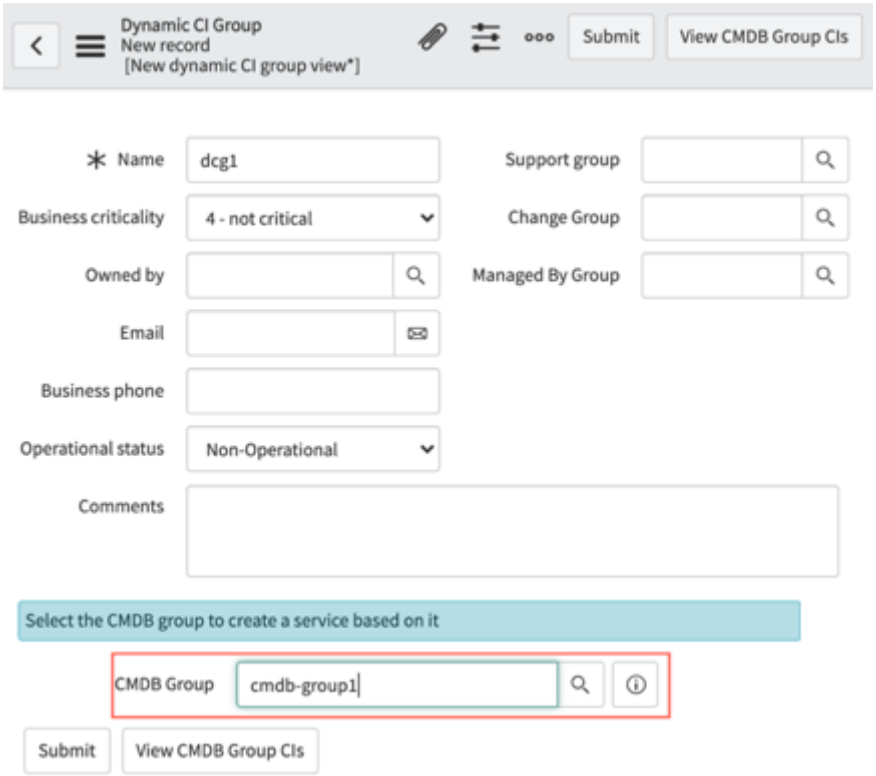
시작하기 전에
필요한 역할: itil 및 itil_admin

이 태스크 정보
기술 서비스 오퍼링에서 지원 그룹, 변경 그룹 또는 그룹별로 관리 속성을 직접 설정합니다. 이 설정은 기술 서비스 오퍼링과 연결된 CI에 적용됩니다.

프로시저

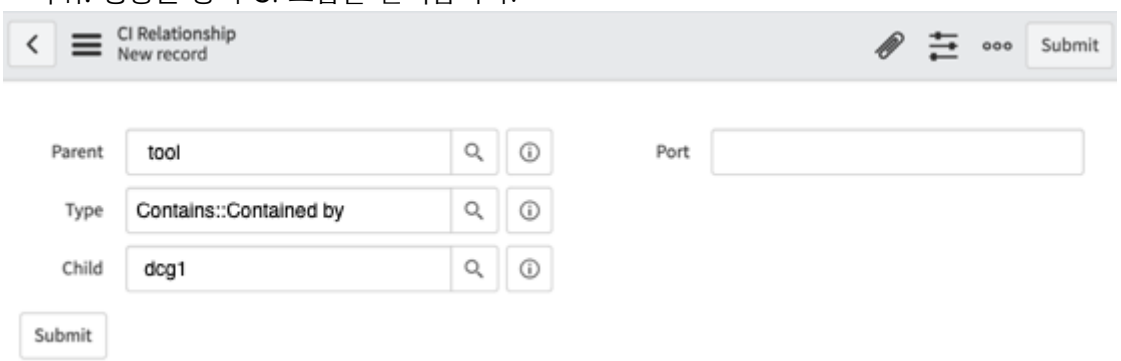
1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 **CMDB** 그룹 을 클릭하고 새 CMDB 그룹을 만듭니다.
   자세한 내용은 CMDB 그룹을 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 동적 **CI** 그룹.
3. 새 동적 CI 그룹을 생성하고 생성한 그룹과 CMDB 연결합니다.

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



동적 CI 그룹에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인 .

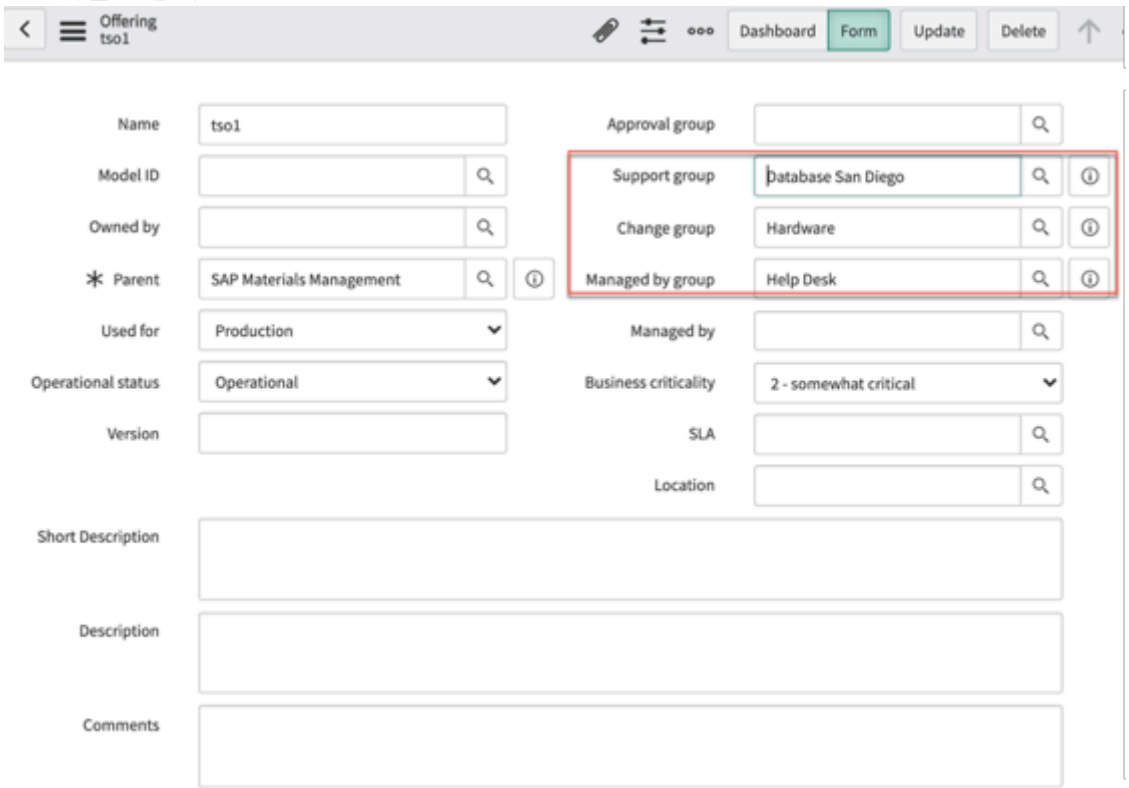
4. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 제공 을 클릭하고 새 기술 서비스 오퍼링을 생성합니다.
   기술 서비스 오퍼링에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 서비스 관리 프레임워크의 CSDM 도메인 .
5. **CI** 관계 테이블로 이동하여 새로 만들기를 선택하고 다음 값을 입력합니다.
   - 상위: 생성한 기술 서비스 오퍼링을 선택합니다.
   - 하위: 생성한 동적 CI 그룹을 선택합니다.



6. 제출을 선택합니다.
   기술 서비스 오퍼링과 동적 CI 그룹 간의 관계를 생성했습니다.
7. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 제공 을 클릭하고 생성한 기술 서비스 오퍼링을 엽니다.
8. 다음 필드에 값을 입력합니다.

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

- 지원 그룹
- 변경 그룹
- 그룹별로 관리



9. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   필드에 대해 데이터 동기화가 활성화되었음을 확인하는 메시지입니다.
10. 지정한 값이 관련된 동적 CI 그룹 및 모든 연결된 CI에 적용됩니다.

주:

- 클래스에 새 CI가 추가되면 예약된 CSDM 데이터 동기화 작업이 완료된 후에만 데이터가 동기화됩니다. 데이터를 즉시 동기화해야 하는 경우 다음으로 이동합니다. 예약된 작업 〉 **CSDM** 데이터 동기화 을 클릭하고 실행을 선택합니다.
- 그룹별로 관리 필드는 CI 클래스 관리자와 기술 서비스 오퍼링 모두에 채워질 수 있습니다. 이 경우 기술 서비스 오퍼링의 그룹별로 관리 필드에 지정된 값이 우선합니다.

제품에 가이드라인 적용 **CSDM**

대부분의 ServiceNow 제품은 데이터를 구현 CMDB 할 때 (CSDM) 프레임워크를 구현하면 일반 서비스 데이터 모델 이점을 얻을 수 있습니다.

지침을 따를 **CSDM** 때 도움이 되는 제품 및 기능

다음 항목에서는 제품이 업데이트하고 데이터를 가져오는 특정 CMDB 테이블을 식별합니다.

- Applying CSDM guidelines to Change Management
- Customer Service Management and the CSDM guidelines
- Apply the CSDM guidelines to Digital Portfolio Management

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

- Enterprise Architecture (EA) (formerlyApplication Portfolio Management) and the CSDM framework
- Applying CSDM guidelines to Incident Management
- Applying CSDM guidelines to ITOM Health
- Applying CSDM guidelines to ITOM Visibility
- Applying CSDM guidelines to Operational Technology
- 문제 관리 및 CSDM 테이블
- Applying the CSDM guidelines to RPA Hub
- Applying the CSDM guidelines to Service Portfolio Management

이 항목에서는 다음 정보를 제공합니다.

- 제품의 기능과 이점에 대한 간략한 개요입니다.
- CMDB 제품에서 관리하는 테이블입니다.
- CMDB 제품에서 사용하는 테이블입니다.
- 제품에 가치를 더하는 다른 ServiceNow 제품에 대한 언급입니다.
- 제품의 이점을 누릴 수 있는 다른 ServiceNow 제품에 대한 언급입니다.
- 사용 사례 및 예.

주:
사용 사례에는 하나 이상의 데이터 유형이 CSDM 있을 수 있습니다. 다른 ServiceNow 제품에서도 이러한 데이터 유형을 관리할 수 있습니다. 사용 사례에서 가능한 모든 제품 종속성을 설명하지는 않습니다.

이 항목에서는 다음 정보를 다루지 않습니다.

- 제품을 구현합니다 ServiceNow .
- 에 기본 시스템포함되지 않은 시스템 구성 . 이러한 시스템은 이 제품 뷰에서 참조될 수 있지만 범위에 포함되지 않습니다.
- (ITSM), ITBM(IT Business Management) 및 IT Operations Management (ITOM) 등 다른 ServiceNow 제품을 IT Service Management 사용합니다.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

문제 관리 제품 뷰

문제 관리 는 IT 인프라에서 오류의 원인을 식별하는 데 도움이 되며, 관련 인시던트가 발생한 것으로 보고됩니다. 이 제품 뷰의 목표는 문제 관리 핵심 엔터티가 핵심 CSDM 프레임워크에서 작동하는 방식을 이해하는 데 도움을 주는 것입니다.

를 사용하여 문제 관리 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 오류의 근본 원인을 문서화하고 영구적으로 해결합니다.
- 문제에서 알려진 오류 문서를 생성하여 지침을 제공하고 인시던트를 회피하는 데 도움을 줍니다.
- 다른 팀과 문제 작업에 대해 공동 작업하고 시각적 작업 보드의 끌어서 놓기 기능을 사용하여 근본 원인을 식별합니다.

양식은 문제 관리 다음 CSDM 요소(속성 및 관련 뷰)를 참조합니다.

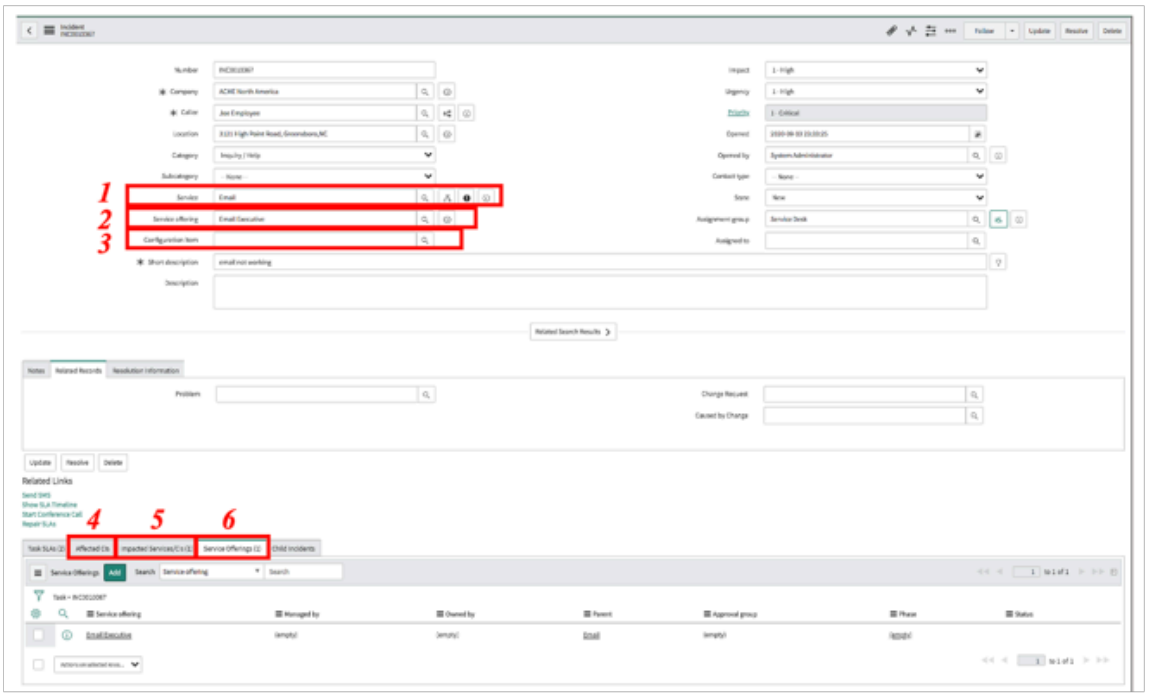
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 서비스 — [cmdb_ci_service_business] 테이블을 참조합니다.

   주:
   이전 릴리스에서는 이 속성 *Business Service*에 레이블을 지정했습니다.

2. 서비스 오퍼링 — [service_offering] 테이블을 참조하여 서비스 오퍼링 관련 목록 〔task_service_offering〕에서 문제의 영향을 받는 서비스 오퍼링을 확인합니다.
3. 구성 항목 — [cmdb_ci] 테이블을 참조합니다.
4. 영향을 받는/원인 CI - 관련 목록[task_ci] 테이블
5. 영향을 받는 서비스 - 관련 목록[task_cmdb_ci_service] 테이블

변경 요청 양식



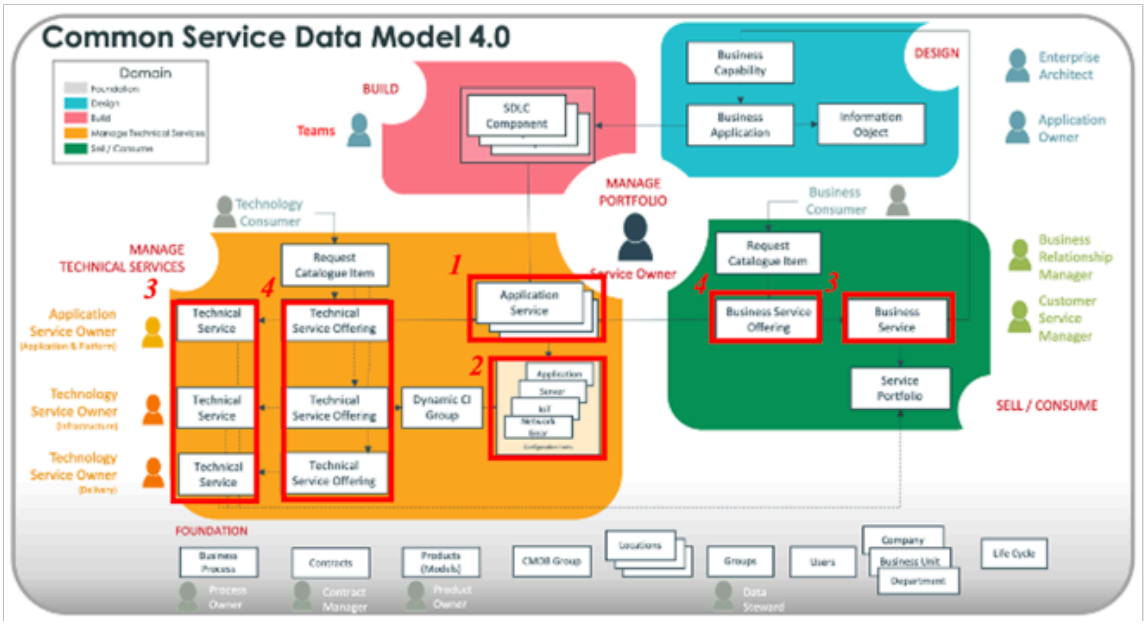
문제 관리 및 **CSDM** 테이블

문제 관리는 CSDM 테이블을 관리하고 사용합니다. 여러 ServiceNow 제품이 문제 관리의 이점을 누리고 가치를 더합니다.

문제 관리에서 사용하는 **CSDM** 테이블

1. 애플리케이션 서비스 테이블[cmdb_ci_discovered_service]: 애플리케이션 서비스 또는 인프라 CI
2. 구성 항목 테이블[cmdb_ci*]
3. 비즈니스 서비스[cmdb_ci_service_business] 테이블 및 기술 서비스 [cmdb_ci_service_technical] 테이블: 서비스 분류 속성을 사용하여 비즈니스 서비스 및 기술 서비스를 식별합니다.
4. 서비스 오퍼링 테이블[service_offering]: 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스와 같은 서비스 오퍼링 유형을 필터링하기 위한 선택 목록 속성으로 활용됩니다.

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



문제 관리에 가치를 더하는 제품

다음 ServiceNow 제품 중 하나와 함께 사용하면 문제 관리 에서 얻을 문제 관리수 있는 가치가 증가합니다.

- 검색은 사용 중인 하드웨어 및 소프트웨어 CI에 대한 상세 정보를 제공합니다.
- 서비스 포트폴리오 관리 서비스에 대한 수명주기 정보를 제공합니다.
- 자산 관리는 관련 제품 모델을 제공합니다. 소프트웨어 자산 관리 (SAM Foundation) 및 HAM(하드웨어 자산 관리)은 에 대한 기술 포트폴리오 관리수명주기 데이터를 제공합니다.
- Security Management는 보안 관련 문제의 방지, 근절 및 복구를 위한 초기 정보를 제공합니다.
- 위험 관리 IT 위험 및 재무 위험 정보를 제공합니다.

APM의 이점을 누릴 수 있는 제품

- IT Service Management ():ITSM 서비스에는 비즈니스 및 애플리케이션의 컨텍스트와 이를 뒷받침하는 정보 및 기술이 있습니다.
- Information Technology Operations Management (ITOM): 관리되는 하드웨어 및 소프트웨어와 함께 애플리케이션 서비스에 대한 비즈니스 컨텍스트를 이해합니다.
- 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 (GRC): 감사자는 비즈니스 애플리케이션 및 관련 정보 객체를 활용할 수 있습니다. 이렇게 하면 감사자가 감사 범위 지정, 위험 측정 및 감사 활동 관리에 대한 디자인 타임 데이터 민감도를 이해하는 데 도움이 됩니다.
- 자산 관리: 비즈니스 애플리케이션과 비즈니스 서비스의 소프트웨어 및 하드웨어 수명주기를 관리합니다.

문제 관리 사용 사례

이 섹션에서는 사용 사례에 문제 관리 대해 설명합니다.

문제 관리 는 문제 및 그로 인한 인시던트의 발생을 방지하는 데 사용됩니다. 또한 반복되는 인시던트를 제거하며 예방할 수 없는 인시던트의 영향을 최소화하는 데 그 목적이 있습니다. 를 사용하면 문제 관리문제에서 유형이 자산인 영향을 받는 구성 항목(CI)에 대한 정보를 캡처하여 업데이트, 수리, 교환 또는 폐기된 구성 항목에 대한 기록을 유지할 수 있습니다. 자산을 추적하여 자산의 위치, 사용 및 자산이 변경된 시기를 식별할 수 있습니다. 를 사용하면 문제 관리체계적 접근 방식을 사용하여 회사의 자산을 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

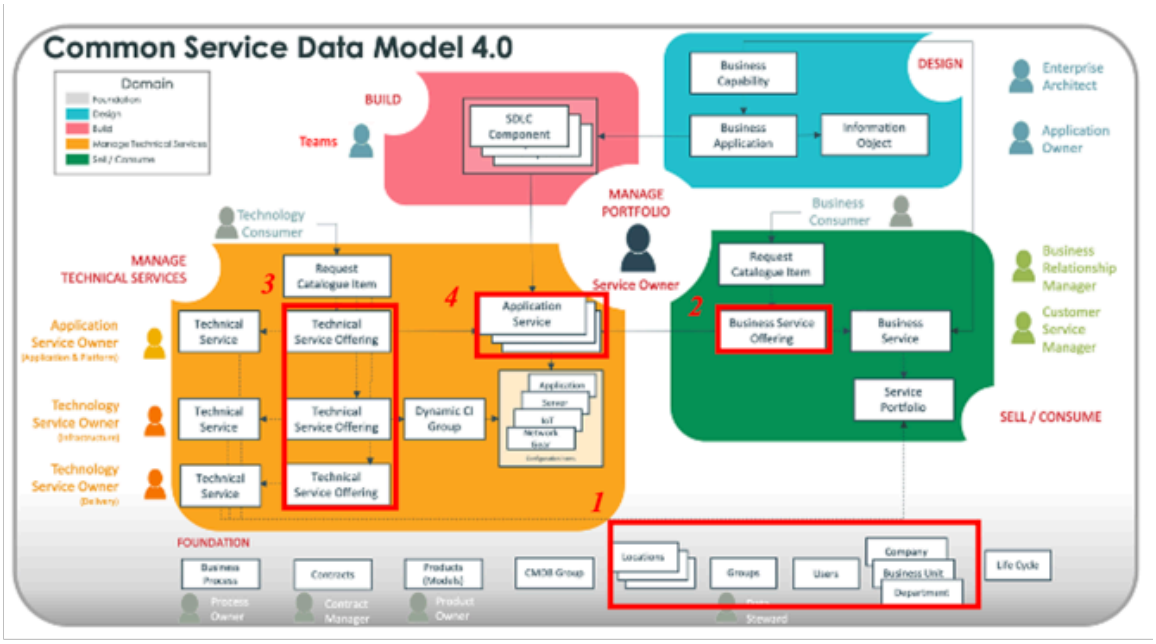
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CI(구성 항목)로 인해 문제가 발생한 경우 의존성 뷰를 사용하여 문제를 일으킨 CI의 영향을 받은 다른 CI(구성 항목)를 식별합니다. 그런 다음 영향을 받는 CI(구성 항목)를 문제 기록과 연결하여 문제가 종속 관계가 있는 다른 CI에 어떤 영향을 미치는지 확인할 수 있습니다.

문제 관리 사용 사례의 주요 기능

CMDB프레임워크에서 CSDM 사용되는 는 다음과 같은 방식으로 값을 제공합니다.문제 관리

- 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 문제의 영향을 이해합니다.
- 문제를 동적으로 라우팅합니다.
- 영향을 받는 하나 이상의 서비스를 식별하여 문제를 해결합니다.



CSDM 사용된 데이터 요소는 다음과 같습니다.문제 관리

1. 구독: 오퍼링에 액세스할 수 있으므로 중단 시 영향을 받을 수 있는 사용자를 식별하는 서비스 오퍼링의 관련 목록입니다. 문제는 구독자 테이블을 사용하여 영향을 식별할 수 있습니다. 관련 목록은 다음과 같습니다.
   - 회사별 서비스 구독[service_subscribe_company]
   - 부서별 서비스 구독[service_subscribe_department]
   - 그룹별 서비스 구독[service_subscribe_sys_user_grp]
   - 위치별 서비스 구독[service_subscribe_location]
   - 사용자별 서비스 구독[service_subscribe_sys_user]
2. 비즈니스 서비스 오퍼링은 approval_group 및 business_criticality에 따라 비즈니스 승인자를 제공하기 위해 문제에서 사용될 수 있습니다. 비즈니스 서비스에는 각각 중요도가 다른 여러 오퍼링이 있을 수 있습니다.
3. 기술 서비스 오퍼링은 속성 assignment_group에 대한 기술 승인자 approval_group 및 기술 할당 그룹을 제공하기 위해 문제에서 사용될 수 있습니다.

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

4. 애플리케이션 서비스를 사용하여 프로덕션 및 비프로덕션(DEV, QA, UAT 등) 환경을 제공할 수 있습니다. 원하는 경우 비프로덕션 환경을 필터링할 수 있습니다. 레거시 **used_for** 속성은 **environment** 속성에 매핑됩니다. **environment** 속성을 사용해야 합니다.

   주:
   일부 서비스 오퍼링은 오퍼링의 environment도 식별할 수 있습니다.

문제 관리 사용 사례 결과

프레임워크는 CSDM 관련될 수 있는 CI에 대한 문제에 대한 컨텍스트를 제공합니다 문제 관리 .

영향과 근본 원인을 확인하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 영향을 받는 CI 항목 또는 서비스를 문제 양식의 configuration_item 구성 항목 속성으로 채웁니다.
2. (선택 사항) 문제 양식의 서비스 및 서비스 오퍼링 속성을 사용하여 선택할 구성 항목 목록의 범위를 좁힐 수 있습니다. 이 기능은 추가 구성과 함께 기본 시스템 사용할 수 없으며 추가 구성이 필요합니다.
3. (선택 사항) 영향을 받는 CI 관련 목록을 사용하여 문제의 원인이 되었을 수 있는 CI를 식별합니다.

문제 관리 고려 사항

CSDM 프레임워크를 구현하는 동안 이러한 사항을 고려하십시오.

- 애플리케이션 서비스: 애플리케이션 서비스는 배포된 애플리케이션 스택을 논리적으로 대표하는 서비스 유형입니다.
- 문제에 애플리케이션 서비스 사용: 문제에 애플리케이션 서비스를 사용할 수 있는 몇 가지 시나리오는 다음과 같습니다.
  - 애플리케이션 문제에 대한 문제: 이 시나리오에서 애플리케이션 서비스는 애플리케이션 스택의 고유한 배포를 나타내는 문제 양식의 configuration_item 속성에 채워질 수 있습니다. 예를 들어 MyApp 3.0 Prod의 애플리케이션 서비스를 사용할 수 없는 것으로 보고되었습니다.
  - 인프라 CI의 문제가 장치에 영향을 미치고 있습니다. 이 시나리오에서는 애플리케이션 서비스를 문제의 영향을 받는 서비스 관련 목록에 task_cmdb_ci_service 채워 애플리케이션 서비스를 영향을 받는 서비스 중 하나로 식별할 수 있습니다. 예를 들어 Server Acme42는 MyApp 3.0 Prod의 응용 프로그램 서비스 및 기타 관련 서비스에 영향을 줄 수 있습니다.

서비스 카탈로그 제품 뷰

서비스 카탈로그 이를 통해 셀프 서비스 포털, 모바일 앱 또는 (기존 인터페이스)와 같이 사용하려는 채널에서 셀프 서비스 기회를 제공하는 다른 카탈로그(예: 요청 카탈로그 등제품 카탈로그)를 만들 수 있습니다 가상 에이전트 . 이 제품 뷰의 목표는 서비스 카탈로그 핵심 엔터티가 핵심 CSDM 프레임워크에서 작동하는 방식을 이해하는 데 도움을 주는 것입니다.

서비스 및 제품 오퍼링과 같은 요청을 제출하는 데 사용할 수 있는 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다. 카탈로그에 있는 항목의 정확성과 가용성을 위해 요청 이행을 표준화할 수도 있습니다.

IT용 Request Management 애플리케이션을 사용하여 이행되는 오퍼링 외에도 기록 생성자를 사용하여 서비스 카탈로그 HR, 법무, 시설 및 사용자 지정 애플리케이션의 기록과 같은 비 IT 애플리케이션에서 요청 또는 티켓을 제출할 수 있습니다.

서비스 카탈로그 및 **CSDM** 테이블

서비스 카탈로그는 CSDM 테이블을 관리하고 사용합니다. 여러 ServiceNow 제품이 서비스 카탈로그의 이점을 누리고 가치를 더합니다.

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

CSDM 에서 관리하는 테이블 서비스 카탈로그

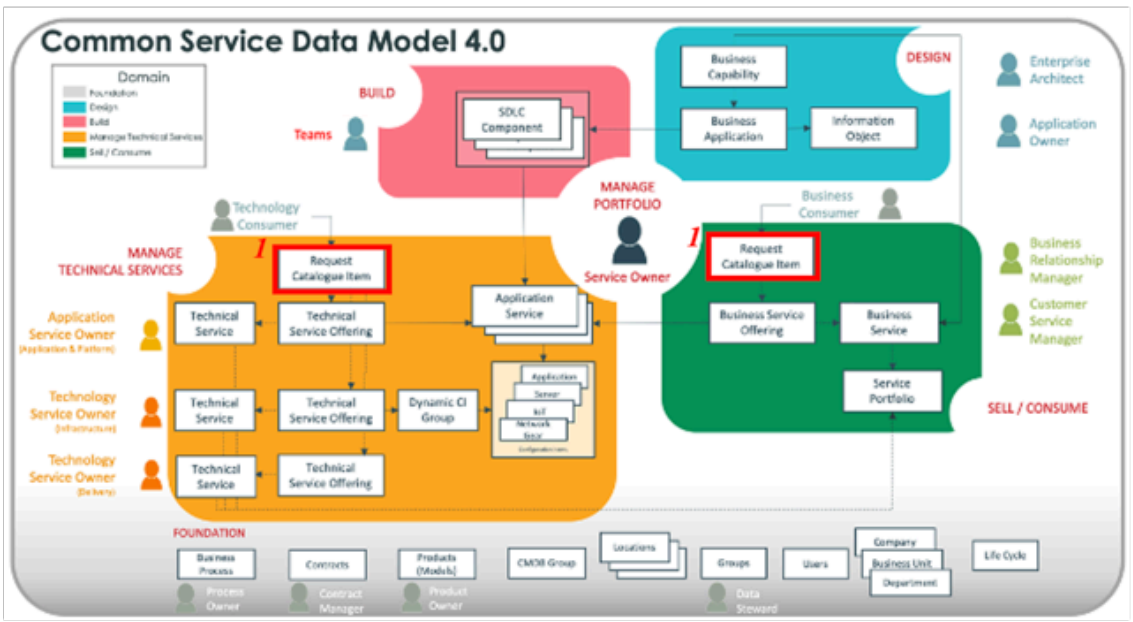
서비스 카탈로그 주로 판매/소비 도메인에서 비즈니스 서비스를 관리합니다. 기술 서비스는 의 이벤트 관리운영 도메인에서도 볼 수 있습니다.

서비스 카탈로그 카탈로그 항목 테이블 (sc_cat_item)을 관리합니다. 카탈로그 항목 테이블은 요청 관리에서 요청을 생성합니다. 요청에는 일반적으로 요청을 이행하기 위한 자동화, 반자동 또는 비즈니스 워크플로우가 있으며 승인 및 작업으로 구성될 수 있습니다. 의 일부 서비스 포트폴리오 관리인 경우 CI는 서비스 오퍼링과 연결됩니다. 카탈로그 항목을 연결하면 서비스 오퍼링에 연결된 모든 카탈로그 항목에 대한 요청 활동을 추적할 수 있습니다. 오퍼링에는 여러 카탈로그 항목이 있을 수 있습니다.

CI에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- PC 하드웨어 항목(pc_hardware_cat_item): 워크플로우에 자산 관리 포함된 하드웨어 자산 요청을 제출합니다.
- PC 소프트웨어 항목(pc_software_cat_item): 워크플로우에 자산 관리 포함된 소프트웨어 자산 요청을 제출합니다.
- 기록 생성자(sc_cat_item_producer): 요청 관리에서 서비스하지 않는 서비스(예: HR 케이스, 시설 요청 또는 법무 요청)에 대해 요청 관리 테이블 이외의 요청을 제출하거나 기록을 생성합니다.

CSDM 에서 관리하는 테이블 서비스 카탈로그



CSDM 에서 사용하는 테이블 서비스 카탈로그

1. 구성 항목 테이블[cmdb_ci*]
2. 서비스 오퍼링 테이블 [sc_cat_item_subscribe]
3. 애플리케이션 서비스 테이블 [cmdb_ci_discovered_service]
4. 제품 모델 테이블 [cmdb_model]

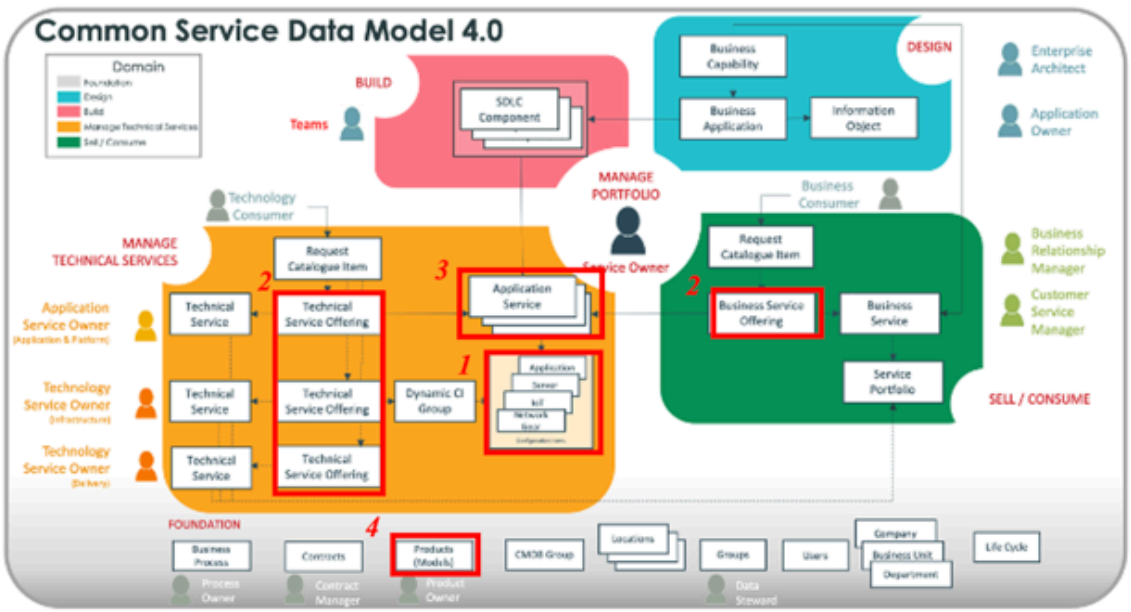
> **주:**
> 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제공했던 다음 레거시 CMDB 관계는 더 이상 지원되지 않습니다. 액세스를 제공하려면 테이블에 나열된 새 관계를 사용하십시오.

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

관계 테이블

CMDB 테이블	카탈로그 항목 관계 테이블	대신 사용할 새 관계
사용자(sys_user)	sc_cat_item_user_mtom, sc_cat_item_user_no_mtom	사용자 기준
그룹(sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom, sc_cat_item_group_no_mtom	사용자 기준
부서(cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom, sc_cat_item_dept_no_mtom	사용자 기준
위치(smn_location)	sc_cat_item_location_mtom, sc_cat_item_location_no_mtom	사용자 기준
회사(core_company)	sc_cat_item_company_mtom, sc_cat_item_company_no_mtom	사용자 기준

CSDM 에서 사용하는 테이블 서비스 카탈로그



의 이점을 누릴 수 있는 제품 서비스 카탈로그

서비스 포트폴리오 관리(서비스 포트폴리오 관리)

카탈로그 항목을 서비스 오퍼링에 연결합니다. 를 사용하면 서비스 소유자가 카탈로그 항목을 더 쉽게 만들고 유지관리할 수 있으며 서비스 오퍼링에 대한 가시성이 향상됩니다.

하드웨어 자산 관리과 소프트웨어 자산 관리

셀프 서비스 카탈로그를 사용하면 자산을 주문하고 서비스 제공을 추적할 수 있습니다.

인사 관리(HR)

HR 케이스의 작성자(기록 생성자)를 노출하고 관련 셀프 서비스 카탈로그(예: 포털, 모바일, 가상 에이전트)에 기록 생성자를 표시합니다.

고객 서비스 관리(CSM)

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

고객 서비스 케이스의 작성자(기록 생성자)를 노출하고 관련 셀프 서비스 카탈로그(예: 셀프 서비스 포털, 모바일 등 가상 에이전트)에 기록 생성자를 표시합니다.

서비스 카탈로그 사용 사례

특정 서비스 또는 제품과 같은 항목을 요청할 수 있는 사용자 지정 카탈로그를 만들 수 있습니다. 이 사용 사례를 CSDM 사용하면 서비스 오퍼링 및 서비스에 대한 연결을 제공합니다 서비스 카탈로그 .

서비스 카탈로그 사용 사례

카탈로그는 카탈로그 항목을 포함하며 사용 가능한 서비스에 액세스하기 위한 시작점입니다. 카탈로그 요청 및 제품 카탈로그는 에서 만들 서비스 카탈로그수 있는 사용자 지정 카탈로그 중 두 가지입니다.

- 요청 카탈로그는 주문할 수 있는 비즈니스 및 기술 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링의 목록입니다.
- A 제품 카탈로그 는 개별 모델에 대한 정보 집합입니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다. 자산 관리자는 모델 정보의 중앙 저장소로 사용합니다 제품 카탈로그 .

서비스 카탈로그 사용 사례의 주요 기능

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 는 프레임워크를 CSDM 사용하여 서비스 포트폴리오를 탐색합니다. 그런 다음 서비스 포트폴리오를 사용하여 서비스 및 관련 서비스 오퍼링, 카탈로그 항목, 종속 항목, 종속성, 메트릭 롤업, 비용 및 이니셔티브를 찾을 수 있습니다. 연결된 메트릭은 관련 테이블과 함께 프레임워크를 CSDM 사용하여 집계됩니다.

카탈로그 항목

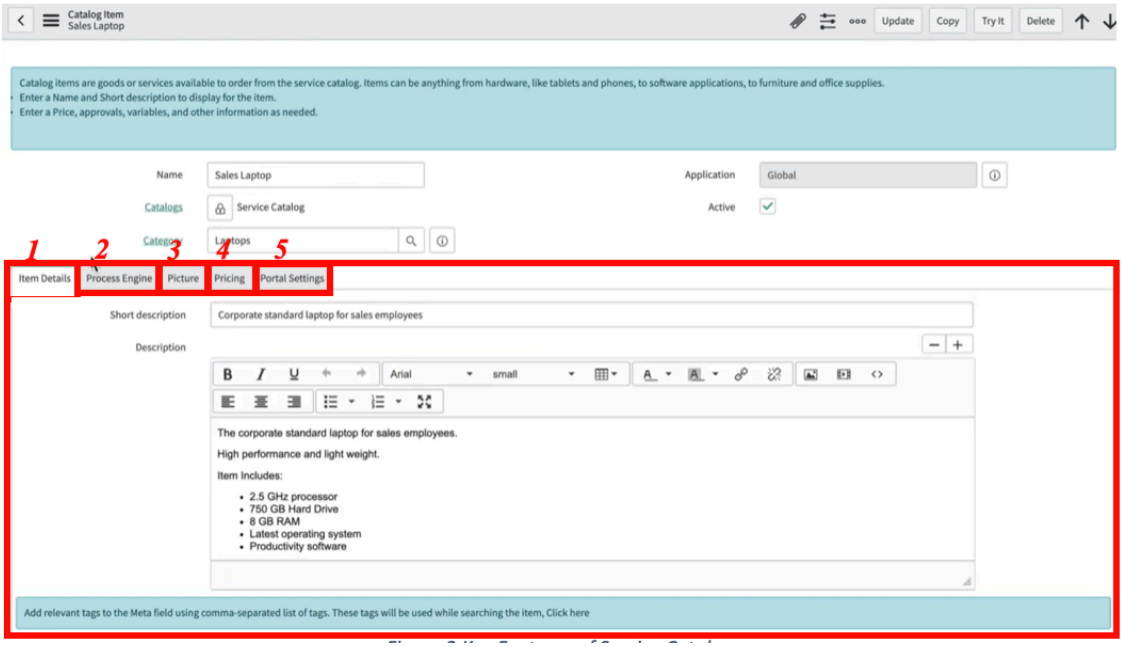
카탈로그 항목은 카탈로그에서 요청할 수 있는 항목 또는 서비스입니다. 서비스에는 여러 카탈로그 항목이 포함될 수 있습니다. 카탈로그 항목은 카탈로그 포털에 나열되며 구독 또는 직무를 통해 필요한 사용자가 사용할 수 있습니다. 각 카탈로그 항목은 하나의 서비스 오퍼링에 연결됩니다.

카탈로그 항목 양식에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 항목 상세 정보: 카탈로그 항목에 대한 설명입니다.
- 프로세스 엔진: 카탈로그 항목 요청을 이행하는 데 사용되는 정의된 프로세스입니다.
- 그림: 카탈로그 항목이 카탈로그에 나타날 때 해당 항목을 나타내는 데 사용되는 그림입니다.
- 가격 책정: 카탈로그 항목에 대한 가격 책정 상세 정보입니다.
- 포털 설정: 카탈로그 포털에서 카탈로그 항목과 상호 작용하는 방법에 대한 특정 설정을 제공합니다.

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

카탈로그 항목 양식



제품 카탈로그 사용 사례

를 제품 카탈로그 사용하여 제품 모델에 대한 정보를 지정합니다. 제품 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다. 자산 관리자는 모델 정보의 중앙 저장소로 사용합니다 제품 카탈로그 .

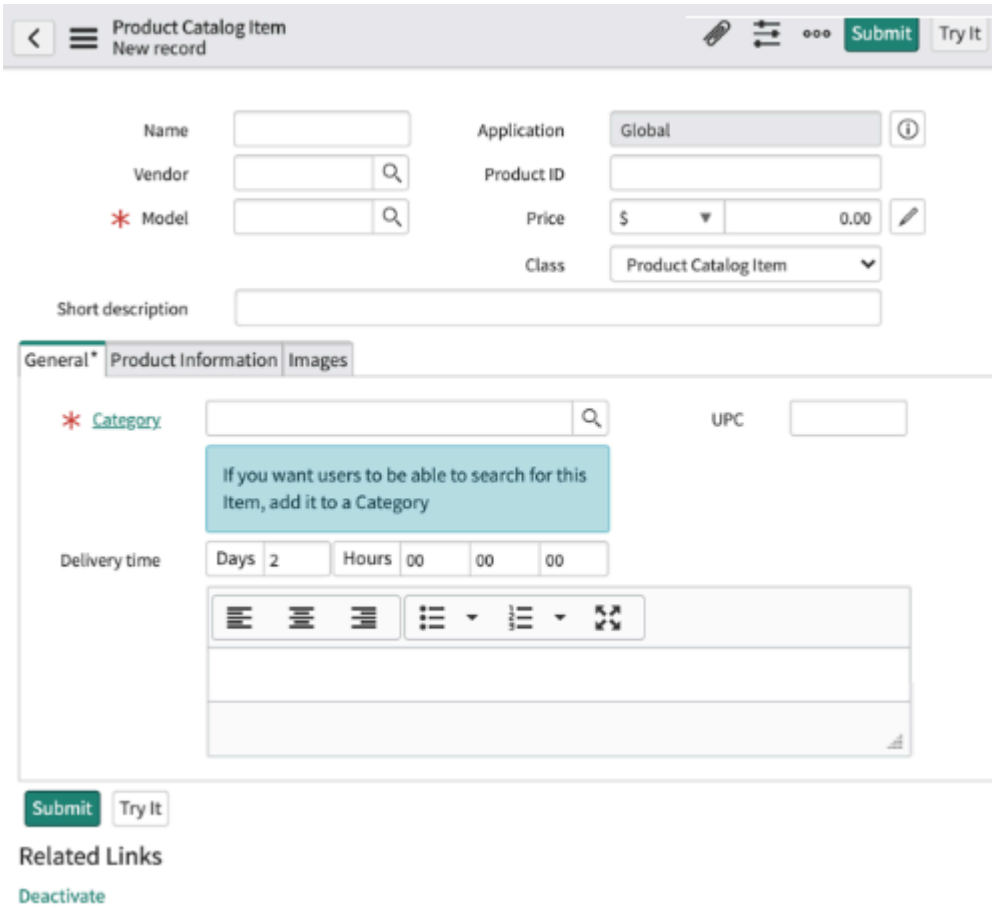
상세하고 잘 관리 제품 카탈로그 된 자산, 구매, 요청, 계약 및 벤더 정보와 조정할 서비스 카탈로그수 있습니다. 에 제품 카탈로그 게시된 모델은 에 자동으로 게시됩니다 서비스 카탈로그. 서비스 카탈로그 상품(모델) 및 서비스에 대한 정보를 포함합니다. 여러 벤더에서 동일 모델을 공급하는 경우 해당 모델은 한 번 이상 나열할 수 있습니다. 모델은 에 포함되어 있습니다 자산 관리.

제품 카탈로그 사용 사례의 주요 기능

이 사용 사례를 사용하면 하드웨어 및 소프트웨어 제품 정보를 제품 카탈로그.

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

제품 카탈로그 항목



제품 카탈로그 사용 사례 결과

CSDM 이 프레임워크는 카탈로그에서 제품 모델을 사용할 수 있고 모델을 사용하도록 정의된 프로세스가 있는지 확인합니다.

서비스 카탈로그 고려 사항

CSDM 프레임워크를 구현하는 동안 이러한 사항을 고려하십시오.

- 의 빌드입니다 제품 카탈로그서비스 카탈로그. 제품 카탈로그는 사용할 수 있는 제품 모델을 지정합니다. 제품별 속성이 각 카탈로그 항목에 캡처됩니다. 포트폴리오의 각 제품 유형에 대한 제품 카탈로그를 생성할 수 있습니다.
- 제공되는 제품 및 서비스의 유형을 반영하는 카탈로그 유형을 생성할 수 있습니다.

CSDM 용어

대부분의 ServiceNow 제품 및 Now Platform 응용 프로그램은 일반 서비스 데이터 모델. 이러한 용어는 에서 Now Platform사용됩니다.

애플리케이션

컴퓨터 인프라에서 특정 기능을 제공하도록 설계되어 배포된 프로그램, 모듈 또는 프로그램 그룹입니다. 동작을 정의하며 해당 애플리케이션과 연관된 특정 기능이 있습니다. 애플리케이션은 일반적으로 Apache 웹 서버와 같이 검색 가능한 기능입니다.

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

애플리케이션 서비스

서비스를 제공하도록 구성된 상호 연결된 애플리케이션 및 호스트의 집합입니다. 애플리케이션 서비스는 배포된 시스템 또는 애플리케이션 스택을 논리적으로 표현한 것입니다. 애플리케이션 서비스를 사용하여 서비스에 대한 맵 및 변경 이력을 볼 수 있습니다. 예를 들어 애플리케이션은 이벤트 관리 서비스 성과를 모니터링하고 애플리케이션 서비스의 상태 문제를 식별할 수 있습니다.

자산

재무 가치가 추적되는 항목입니다. 많은 자산이 CI이고 그 반대의 경우도 마찬가지이지만 항상 그렇지는 않습니다. 예를 들어 Microsoft 365라는 자산에는 재무 고려 사항이 포함된 수명주기가 있습니다.

카탈로그

카탈로그(요청 카탈로그 또는 서비스 요청 카탈로그라고도 함)는 사용자가 셀프 서비스 기준으로 주문할 수 있는 비즈니스 및 기술 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링의 세트입니다. 카탈로그를 관리하여 사용 가능한 제품과 서비스를 사용자에게 카탈로그 항목으로 제공할 수 있습니다. 카탈로그(예: 인사 관리〔HR〕 서비스 카탈로그)는 사용자가 액세스할 수 있는 서비스를 관리하는 데 도움이 됩니다. 카탈로그는 카탈로그 항목을 포함하며 사용 가능한 서비스에 액세스하기 위한 시작점입니다.

카탈로그 항목

카탈로그 항목은 카탈로그에서 요청할 수 있는 항목 또는 서비스입니다. 서비스(예: 직원 온보딩 카탈로그)는 여러 카탈로그 항목을 제공할 수 있습니다. 카탈로그 항목은 서비스 포털에 나열되며 구독 또는 직무를 통해 필요한 사용자가 사용할 수 있습니다. 각 카탈로그 항목은 하나의 서비스 오퍼링에 연결됩니다.

CSDM 참조

참조 주제는 프레임워크에서 CSDM 사용되는 테이블, 속성, 양식 및 역할에 대한 자세한 설명을 제공합니다.

기본

CSDM 용어

의 CI 관계 CSDM

개념이 테이블에 매핑되는 CMDB 방식 CSDM

수명주기

문서 수명주기

하드웨어 수명주기

위치 수명주기

논리적 수명주기

제품 수명주기

CSDM 용어

대부분의 ServiceNow 제품 및 Now Platform 응용 프로그램은 일반 서비스 데이터 모델. 이 표에서는 에서 사용되는 Now Platform용어를 정의합니다.

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

공용 **CSDM** 단어

용어	정의	메모
애플리케이션	컴퓨터 인프라에서 특정 기능을 제공하도록 설계되어 배포된 프로그램, 모듈 또는 프로그램 그룹입니다.	동작을 정의하며 해당 애플리케이션과 연관된 특정 기능이 있습니다. 애플리케이션은 일반적으로 Apache 웹 서버와 같이 검색 가능한 기능입니다.
애플리케이션 서비스	배포된 애플리케이션 스택을 논리적으로 대표하는 서비스 유형입니다.	애플리케이션 서비스의 예로는 호스팅, 데이터 백업 및 복구가 있습니다. **주:** 애플리케이션과 애플리케이션 서비스에는 일대일 관계가 없습니다. 애플리케이션 서비스에는 여러 애플리케이션이 포함될 수 있습니다. 애플리케이션은 여러 애플리케이션 서비스에 포함될 수 있습니다. 애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.
자산	재무 가치가 추적되는 항목입니다.	많은 자산이 CI이고 그 반대의 경우도 마찬가지이지만 항상 그렇지는 않습니다. 예를 들어 Microsoft 365라는 자산에는 재무 고려 사항이 포함된 수명주기가 있습니다.
비즈니스 애플리케이션	기능을 제공하도록 구성된 모든 소프트웨어 및 인프라 환경(개발, 테스트, 제품)을 나타냅니다.	생산성을 높이고 다른 비즈니스 기능을 정확하게 수행하는 데 사용됩니다. 예로는 Dell Online이 있습니다.
비즈니스 역량	조직에서 비즈니스 모델을 실행하거나 임무를 수행하는 데 필요한 상위 수준의 역량입니다.	일반적으로 비즈니스 성과를 달성하기 위해 하나 이상의 특정 작업을 수행하는 컨텍스트에서 설명됩니다. 예로는 요구 관리 또는 재무 계획 수립이 있습니다.
비즈니스 서비스	비즈니스 서비스는 비즈니스 사용자에게 게시되는 서비스 유형입니다. 비즈니스 서비스는 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 기능을 구현합니다.	일반적으로 비즈니스 사용자는 비즈니스 서비스를 주문합니다. 비즈니스 사용자는 를 서비스 카탈로그통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 구매, 배송 및 재무가 있습니다. • 비즈니스 서비스는 운영 CI입니다. • 비즈니스 서비스는 비즈니스 서비스의 계층 구조가 아닌 단일 수준 서비스여야 합니다. • 비즈니스 서비스는 인시던트, 문제, 변경의 영향과 변경 승인에 사용할 수 있습니다. • 비즈니스 서비스는 소비자 또는 판매자에 초점을 맞춰야 합니다.
CI(구성 항목)	현재 구성 관리에 있거나 곧 구성 관리에 들어 가는 인프라의 실제 및 논리적 구성 요소입니다.	서버, 데이터베이스 또는 라우터와 같은 단일 모듈이거나 전체 시스템과 같은 보다

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

공용 **CSDM** 단어

용어	정의	메모
		복잡한 항목일 수 있습니다. 예로는 웹 서버, 데이터베이스 또는 인프라가 있습니다.
운영 모델	조직이 고객 또는 수혜자에게 가치를 제공하는 방식을 추상적 방법 및 원칙적으로 시각적 방법으로 나타낸 것(모델)입니다.	일반적으로 조직의 운영 방식을 구성하는 다양한 요소를 나타냅니다. 일반적으로 혁신 모델, 지능형 자동화 정도, 산업 조율, 제공자 제공 모델, IT에 대한 비즈니스 예측과 같은 전략 포지션을 통합합니다.
포트폴리오	서비스, 제품, 프로젝트 또는 애플리케이션의 컬렉션입니다.	비즈니스에 대해 같은 항목을 함께 관리하는 데 사용됩니다. 포트폴리오는 프로젝트나 서비스와 같이 목표, 역량, 조직별로 그룹화할 수 있습니다.
서비스	사용자가 특정 비용과 위험의 소유권 없이 달성하고자 하는 결과를 촉진하여 고객에게 가치를 제공하는 수단입니다.	일반적으로 다음과 같은 세 가지 측면이 있습니다. • 상호작용 • 오퍼링 • 서비스 시스템 ServiceNow는 세 가지 기본 서비스 유형을 제공합니다. • 비즈니스 • 기술 • 애플리케이션 조직의 서비스 유형에 맞게 기본 유형을 확장할 수 있습니다.
Service Catalog	사용 가능한 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링에 대한 소비 가능한 뷰를 제공합니다.	사용자가 액세스할 수 있는 서비스를 관리하는 데 도움이 됩니다. 또한 카탈로그는 사용 가능한 서비스에 액세스할 수 있는 시작점입니다. 예로는 IT 서비스 카탈로그가 있습니다.
서비스 약정	소비자와 제공자 간에 합의된 서비스 제공 의무를 정의합니다.	서비스 수준 계약, 운영수준협약 및 외부공급계약과 같은 계약 형태로 나타나는 경우가 많습니다. 서비스 약정에는 한 오프링을 다른 오퍼링과 구별하는 특정 성능 특성이 포함됩니다.
서비스 제공	서비스를 기능, 가용성, 가격 및 패키징 옵션으로 분류한 것입니다.	지정된 서비스에 대해 다양한 수준의 성능과 기능을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 ITSM Standard 및 ITSM Pro가 있습니다.
기술 서비스	서비스 소유자에게 게시되며 일반적으로 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스를 뒷받침하는 서비스 유형입니다.	일반적으로 서비스 소유자가 주문할 수 있습니다. 서비스 소유자는 서비스 카탈로그를 통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 컴퓨터, 저장소 및 네트워크가 있습니다.

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

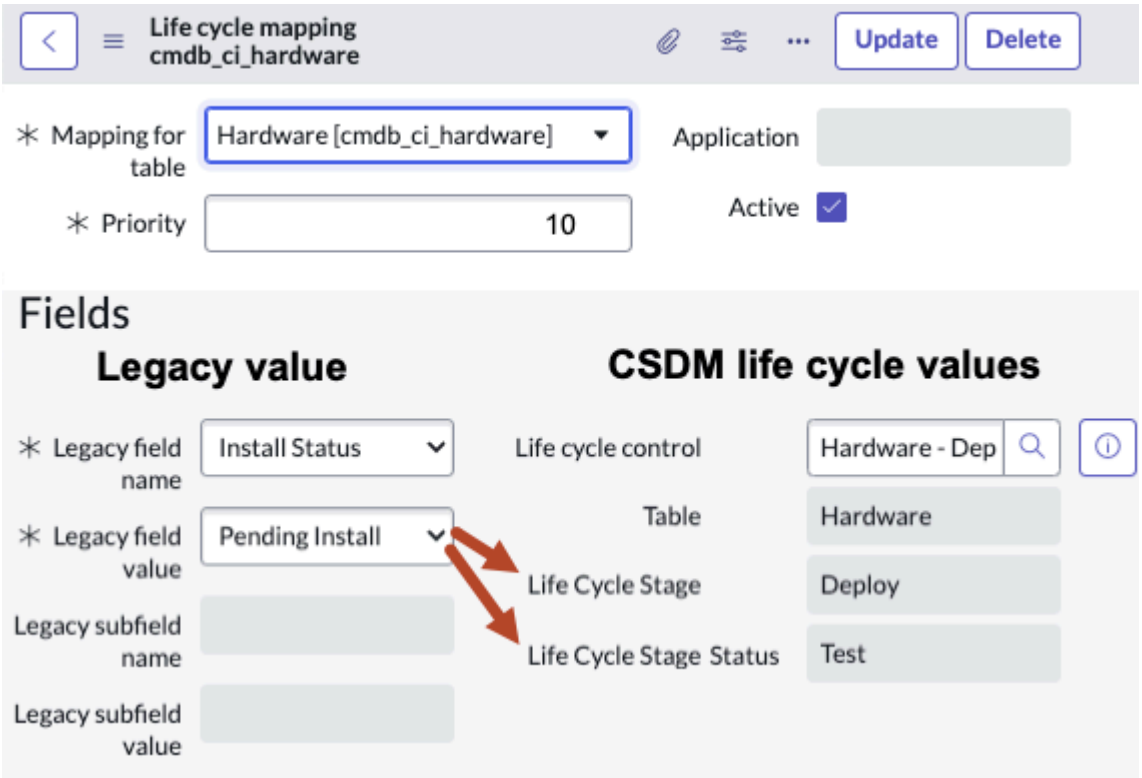
CSDM 수명주기 용어

대부분의 ServiceNow 제품 및 Now Platform 응용 프로그램은 일반 서비스 데이터 모델. 이 표에서는 에서 사용되는 Now Platform용어를 정의합니다.

수명주기 매핑 테이블

기본 시스템 여기에는 수명주기 매핑 [life_cycle_mapping] 테이블이 포함됩니다. 이 테이블은 널리 사용되는 레거시 상태 값과 동등한 CSDM ## ## #### 및 ## ## #### ## 값 간의 매핑으로 미리 채워져 있습니다. 테이블의 각 기록(매핑 규칙이라고 함)은 해당 테이블을 기반으로 레거시 상태 값을 최적 맞춤 CSDM 수명주기 값 쌍에 매핑하는 방법을 지정합니다.

이 테이블에는 일반적으로 클래스당 여러 레코드 항목이 포함되어 있으며, 각 항목은 특정 레거시 상태를 수명주기 값 쌍. 클래스에 대한 기록 항목이 여러 개 있는 경우 매핑 프로세스에 의미 있는 값을 포함할 수 있도록 중요도와 가능성에 따라 항목의 우선순위가 지정됩니다. 우선순위가 가장 높은 규칙은 여러 후보 규칙이 적용될 때 사용됩니다.



레거시 상태 값을 수명주기 값에 CSDM 매핑 및 자산, CI 및 IBI에 대한 수명주기 값이 동기화되는 방식 문서를 참조하십시오.

수명주기 관련 용어

CI

구성 항목: CMDB CI〔cmdb_ci〕 테이블의 기록입니다.

수명주기 값 쌍

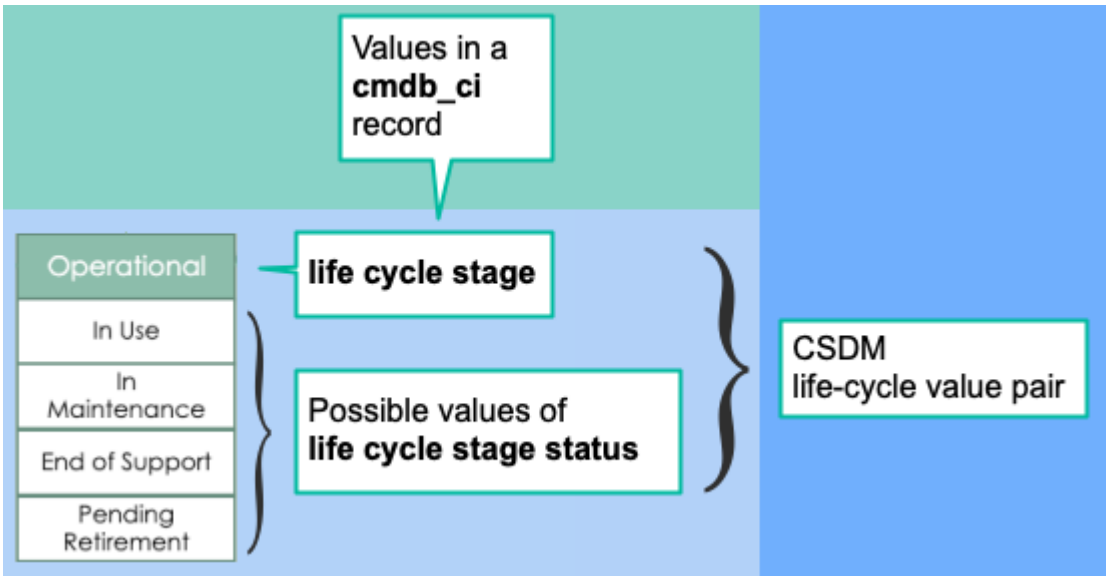
A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다. 값 쌍은 제품 인스턴스의 수명주기 상태를 완전히 설명합니다.

이 표준 CSDM 수명주기 값 쌍 은 제품 인스턴스 수명주기의 모든 단계를 다룹니다.

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

- A *life cycle stage* 는 CI가 시작 또는 조달에서 폐기 및 수명 종료에 이르기까지 거치는 광범위한 단계 중 하나입니다.
- *life cycle stage status* 은 현재 수명주기 스테이지 내 CI의 특정 상태입니다.

예를 들어 운영 단계의 하드웨어 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서유지관리 중 , 지원 종료로 변경될 수 있습니다. 다른 하드웨어 CI는 유지관리 중 상태가 아니어도 사용 중에서지원 종료로 전환될 수 있습니다.



CI 레거시 값

수명주기 값이 구현되기 전에 CSDM 있었던 값 유형:

- 설치 상태
- 운영 상태
- 하드웨어 상태
- 하드웨어 하위 상태

asset

프로덕션 자산: 자산 [alm_asset] 테이블의 기록입니다.

IBI(설치 기반 항목)

Install-Base-Item: 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블의 기록입니다. 서비스로 제공되거나 고객에게 판매된 모든 항목은 IBI(설치 기반 항목)로 추적됩니다. 모델 범주 테이블은 항목의 자산, CI 및 IBI를 연결합니다.

제품 인스턴스

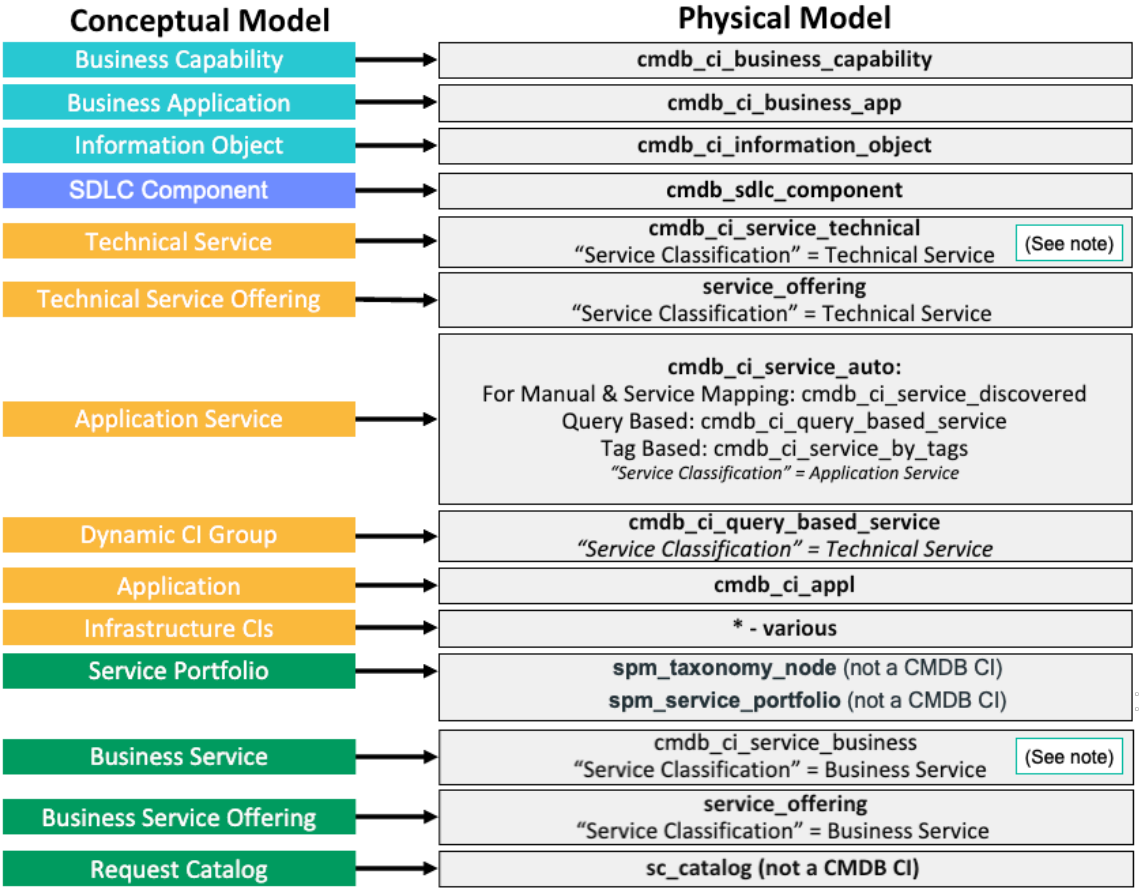
PI(제품 인스턴스)는 운영 자산(asset), IBI(설치 기반 항목) 및 CI(구성 항목)로 구성됩니다. PI는 애플리케이션 및 워크플로우에서 수명주기 동안 제품(상품 및 서비스)의 인스턴스를 나타내는 [자산/CI/IBI]의 ServiceNow 논리적 그룹화입니다. 가능한 제형:

- 자산+CI+IBI
- 자산+CI
- 자산+IBI

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

개념이 테이블에 매핑되는 CMDB 방식 CSDM

개념적 CSDM 프레임워크의 객체는 의 실제 모델 객체(CI 및 CI 클래스 테이블) CMDB에 매핑되어야 합니다.



주:
비즈니스 서비스 및 기술 서비스는 spm_taxonomy_node 통해 spm_service_portfolio에 연결됩니다. Service Portfolio Management taxonomy 문서를 참조하십시오.

의 CSDM 비디오 ServiceNow 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

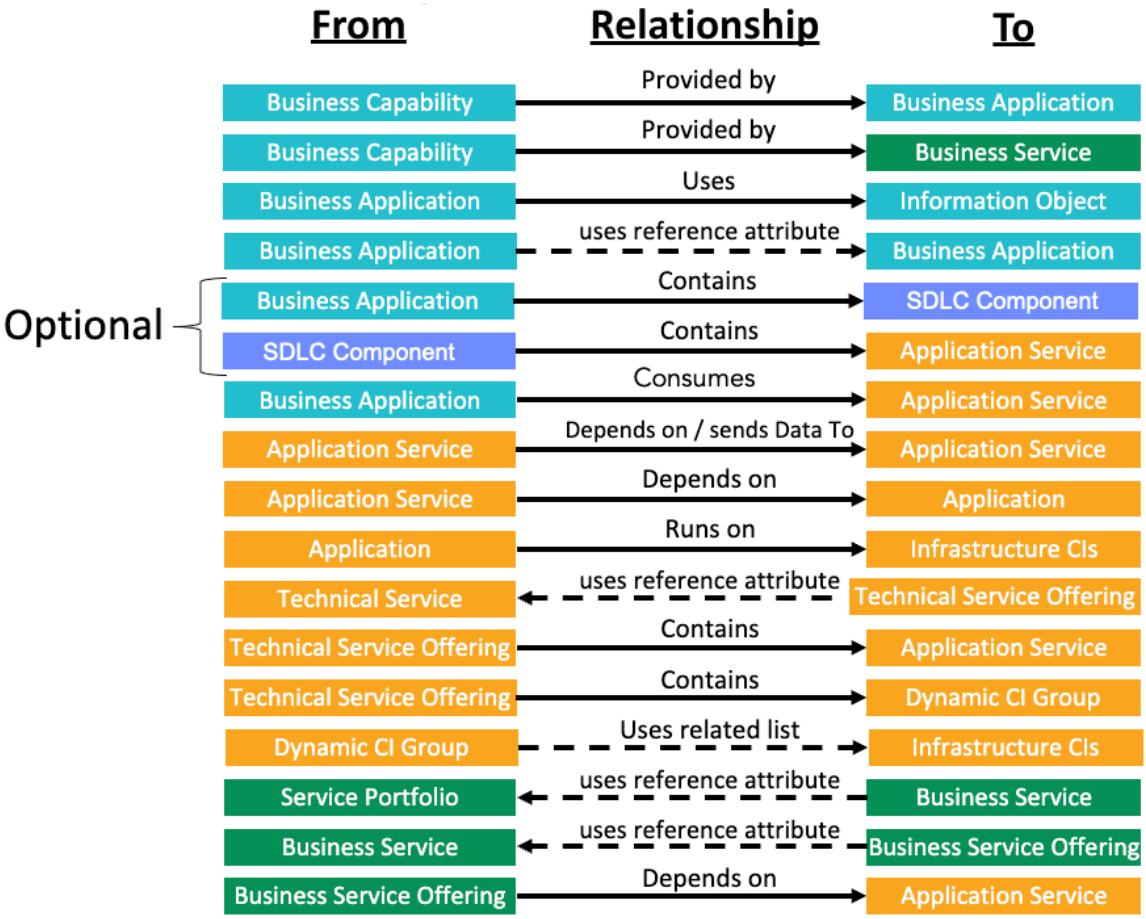
의 CI 관계 CSDM

구성 관리를 가장 효과적으로 하려면 개념 CSDM적 .

필수 CSDM 관계

- 기술 포트폴리오 관리 위험 평가 및 애플리케이션 포트폴리오 관리 (APM)와 같은 대부분의 기능 및 제품은 관계에 따라 달라집니다.
- 일반적으로 인프라 CI의 서비스 매핑 일부로 생성되는 검색 관계이며 인프라 CI의 표준입니다. 요소를 수동으로 매핑하는 경우 요소를 처리하는 방법을 검색 고려해야 합니다.
- 개념적 모델의 모든 개체 CSDM 가 테이블인 CMDB 것은 아니며 모든 개체에 관계가 있는 것도 아닙니다. 다음 필수 관계 중 일부를 만들어야 할 수도 있습니다.

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



주:
비즈니스 서비스 및 기술 서비스는 spm_taxonomy_node 통해 spm_service_portfolio에 연결됩니다. Service Portfolio Management taxonomy 문서를 참조하십시오.

의 자원 **ServiceNow** 커뮤니티

비즈니스 애플리케이션 참조 특성의 플랫폼 관리 CSDM 역할에 대한 자세한 설명은 커뮤니티에서 ServiceNow이 문서를 참조하십시오 .

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

자산, **CI** 및 IBI에 대한 수명주기 값이 동기화되는 방식

레거시 상태 값을 CSDM *`life cycle stage`* 값에 *`life cycle stage status`* 직접 매핑하고 앞으로 값을 자동으로 동기화하는 옵션을 활용하면 조직에서 애플리케이션에서 상당한 가치를 얻을 수 있습니다Now Platform.

자산, **CI** 및 **IBI** 수명주기 값을 동기화하는 방법

서비스로 제공되거나 고객에게 판매된 모든 항목은 IBI(설치 기반 항목)로 추적됩니다. 모델 범주 테이블은 항목의 자산, CI 및 IBI를 연결합니다.

자산과 IBI 간 동기화

기본적으로 시스템은 및 *`life cycle stage status`* 수명주기 값 쌍를 사용하여 자산과 IBI 간의 수명주기 값을 동기화합니다CSDM *`life cycle stage`*.

자산과 CI 간 동기화

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

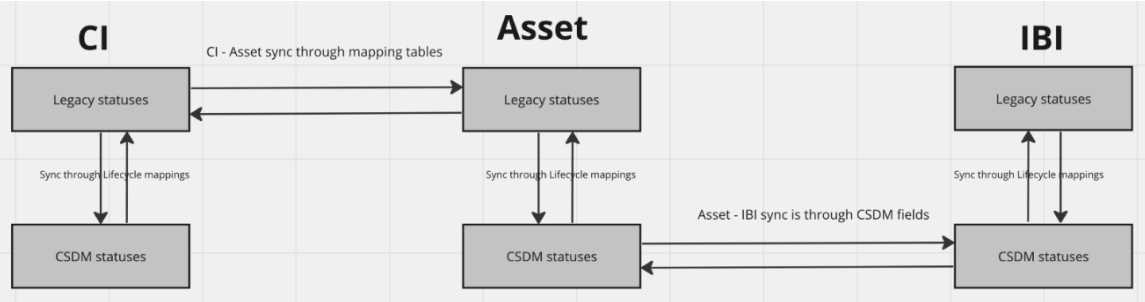
인스턴스에서 (csdm.lifecycle.migration.activated) 플러그인이 CSDM 활성화되면 자산과 CI 테이블 간의 동기화는 시스템 속성 설정에 따라 달라집니다.*csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated*

- 속성이 true로 설정되면 시스템이 and *life cycle stage status* 값을 직접 동기화합니다CSDM *life cycle stage*. 이 옵션은 조직에 상당한 이점을 제공합니다.

> **중요사항:**
> 수명 주기 매핑 목록 뷰에서 수명 주기 동기화 사용을 선택하면 속성이 true로 설정됩니다.

- 속성을 false(기본값)로 설정하면 레거시 상태 및 하위 상태 값을 통해 동기화가 발생합니다.

시스템 속성이 false로 설정된 경우의 수명주기 동기화(기본 설정)



인스턴스에서 (csdm.lifecycle.migration.activated) 플러그인이 CSDM 활성화되고 *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* 시스템 속성이 false로 설정된 경우

자산에서 IBI 및 CI로의 업데이트 syn

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

- *life cycle stage* 자산의 AND *life cycle stage status* 값은 운영 및 사용 중으로 설정되며, 이러한 값은 IBI 자산의 AND *life cycle stage status* 값과 *life cycle stage* 동기화됩니다.
- CI의 상태 및 하위 상태 값이 설치 됨 및 사용 중으로 변경됩니다.

IBI에서 자산 및 CI로 업데이트 동기화

IBI 자산의 *life cycle stage* 및 *life cycle stage status* 값에 대한 업데이트는 값을 통해 CSDM 자산의 레거시 상태 및 하위 상태 값과 동기화됩니다. 그러면 자산의 레거시 값이 연결된 CI와 동기화됩니다. 예를 들어 *life cycle stage* IBI 자산의 및 *life cycle stage status* 값이 결함 있음 및 재고 있음으로 업데이트되면 동기화가 다음과 같이 발생합니다.

1. *life cycle stage* 자산의 AND *life cycle stage status* 값이 재고 있음 및 결함 있음으로 변경됩니다. 이러한 값은 자산의 상태 및 하위 상태 값과 동기화됩니다.
2. 그러면 자산의 상태 및 하위 상태 값이 연결된 CI와 동기화됩니다.

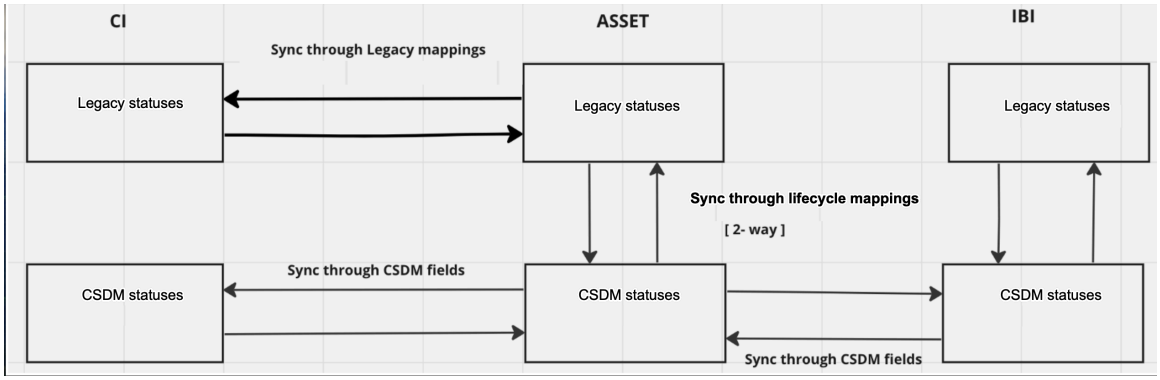
CI에서 자산 및 IBI로 업데이트 동기화

CI의 상태 및 하위 상태 값에 대한 업데이트는 연결된 자산과 동기화됩니다. 그런 다음, 자산의 레거시 값은 값을 통해 IBI 자산의 및 *life cycle stage status* 값과 동기화

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

life cycle stage 됩니다CSDM. 예를 들어 CI의 상태 및 하위 상태 값이 폐기 됨 및 기부됨으로 업데이트되면 자산의 해당 값이 변경됩니다. 자산의 변경 내용이 IBI 자산과 동기화되고 *life cycle stage* 및 *life cycle stage status* 값이 수명 종료 및 폐기됨으로 변경됩니다.

시스템 속성이 true로 설정된 경우의 수명주기 동기화



자산에서 CI 및 IBI로 업데이트 동기화

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

- *life cycle stage* 자산의 및 *life cycle stage status* 값은 자산의 레거시 상태 및 하위 상태 값에 매핑된 값으로 업데이트됩니다.
- 그러면 자산의 상태 및 하위 상태 값이 연결된 CI의 레거시 값과 직접 동기화됩니다.
- *life cycle stage* 그러면 자산의 AND *life cycle stage status* 값이 연결된 CI와 직접 동기화됩니다.

그러나 자산에서 IBI로의 업데이트 동기화는 를 통해서만 CSDM 수명주기 값 쌍이루어집니다.

IBI에서 자산 및 CI로 업데이트 동기화

IBI의 및 *life cycle stage status* 값에 대한 *life cycle stage* 업데이트는 다음과 같이 동기화됩니다.

- 자산CSDM 수명주기 값 쌍의 레거시 상태 및 하위 상태 값은 .
- 자산의 레거시 값은 연결된 CI의 레거시 값과 동기화됩니다.
- 수명주기 값 쌍 자산은 연결된 CI와 직접 동기화됩니다.

CI에서 자산 및 IBI로 업데이트 동기화

CI의 *life cycle stage* AND *life cycle stage status* 값에 대한 업데이트는 다음과 같이 동기화됩니다.

- *life cycle stage* CI의 AND *life cycle stage status* 값은 연결된 자산과 직접 동기화됩니다.
- 그러면 자산의 레거시 값이 값에 매핑된 값으로 업데이트됩니다 CSDM .
- 그러면 자산의 레거시 값이 연결된 CI와 동기화됩니다.
- IBI의 레거시 값은 를 통해 CSDM 수명주기 값 쌍자산과 동기화됩니다.

관련 정보

Asset and CI management

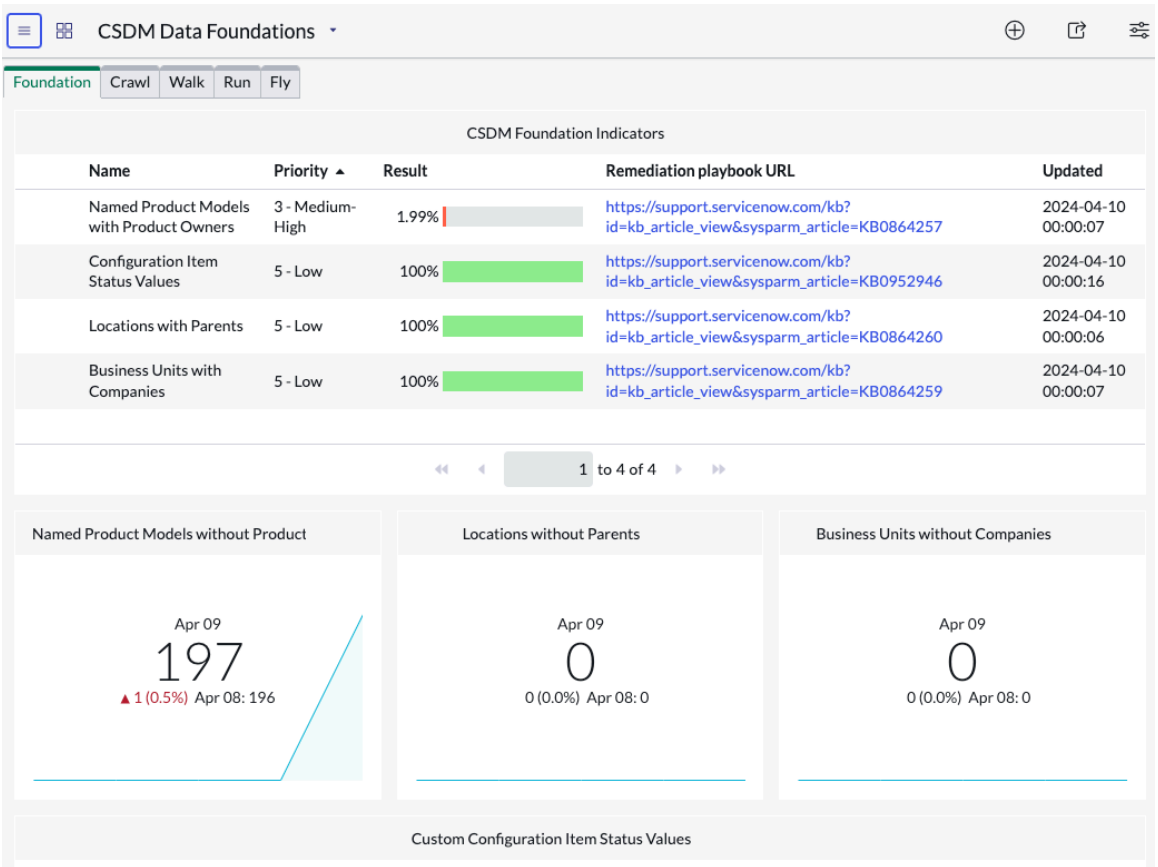
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 기초 대시보드의 **CSDM** '기초' 스테이지 보고서

데이터 기초 대시보드의 CSDM 기초 도메인 보고서

기초 탭의 보고서

이 예에서 기초 탭의 보고서는 대부분의 명명된 제품 모델에 연결 제품 소유자가 없음을 나타냅니다. 이 데이터가 없으면 예를 들어 수명이 다한 제품을 식별하지 못할 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 및 제품 모델 문서를 참조하십시오.



CSDM 기초 표시기 보고서

- 우선순위 값은 메트릭 가중치와 실제 점수의 심각도를 곱한 값입니다. 우선순위 범위는 1 — 중요(가장 높은 우선순위)에서 5 — 낮음(가장 낮은 우선순위)까지입니다.

- 결과 열에는 주요 기본 메트릭을 준수하는 CI 또는 측정된 항목의 백분율을 보여주는 색으로 구분된 막대가 표시됩니다.

  - 빨간색: 0–50%가 준수하고 있습니다.
  - 노란색: 50–90%가 준수하고 있습니다.
  - 녹색: 90% 이상이 규정을 준수하고 있습니다.

  최적의 성능을 보장하기 위해, 시스템은 일부 메트릭이 지정된 수의 미준수 CI에 도달할 때 데이터 수집을 중지합니다. 필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

- 정정 플레이북 **URL** 열에는 CI를 준수하기 위한 지침과 함께 지식 문서에 Now Support 대한 링크가 표시됩니다. 자격 Now Support 증명을 사용하여 지식 문서에 접근합니다.

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

메트릭의 영향에 대한 자세한 내용과 문제 해결에 대한 자세한 내용을 보려면 적절한 정정 플레이북 **URL**을 선택합니다.

이름이 지정된 제품 모델(제품 제외)

자세한 내용은 제품 및 제품 모델 문서를 참조하십시오.

상위가 없는 위치

보고 요구 사항에 맞게 ## 속성을 사용하여 위치 데이터의 계층 구조를 만들 수 있습니다. 상위 위치가 없으면 구조가 손상됩니다. 위치 테이블 [cmn_location] 문서를 참조하십시오.

회사가 없는 비즈니스 단위

비즈니스의 계층 구조는 모회사에 대한 참조로 비즈니스 단위 테이블에 채워집니다. 비즈니스 단위는 재무, HR(인사 관리) 또는 IT와 같은 특정 운영을 담당하는 조직의 일부입니다. 비즈니스 단위 내의 계층 구조는 일반적입니다. 대규모 다국적 조직의 경우 독립적인 지역 운영과 지역 내의 특정 운영을 식별하는 사업부가 있을 수 있습니다.

관련 정보

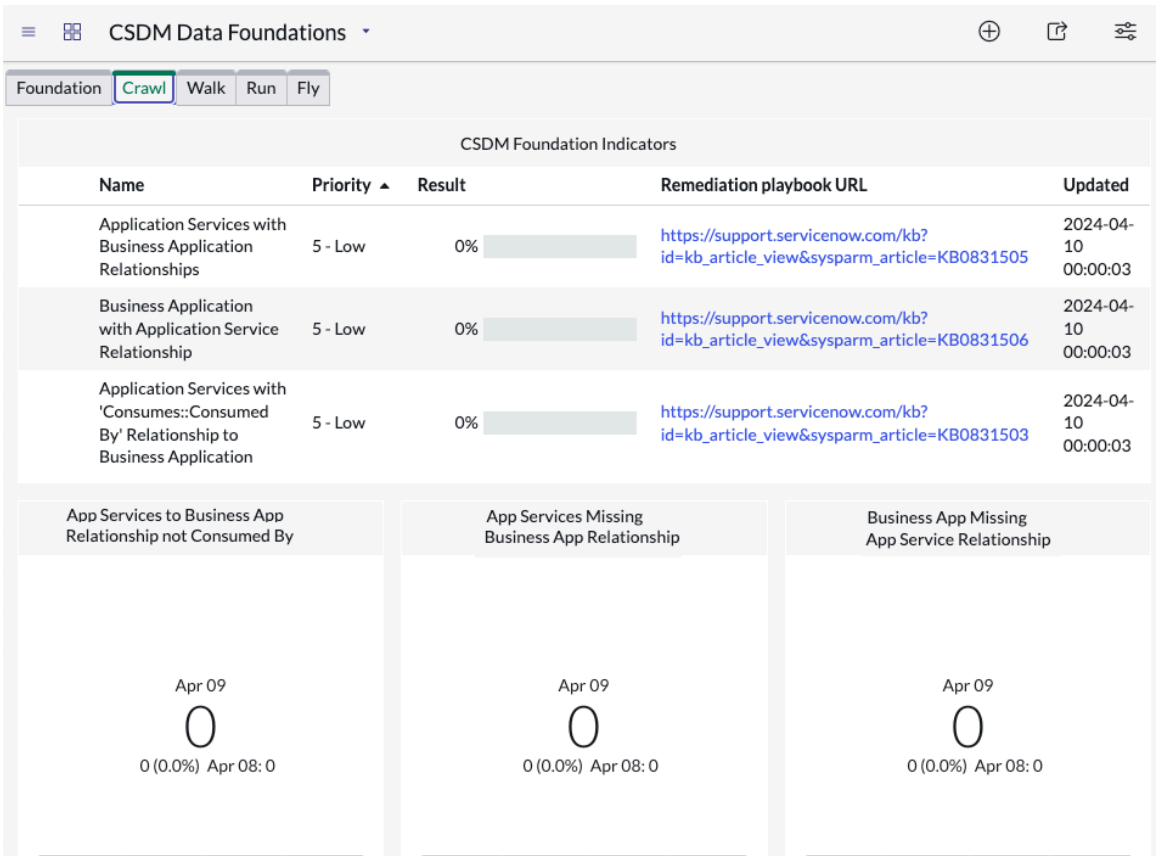
CSDM Data Foundations 대시보드

Data Foundations 대시보드의 **CSDM** '크롤링' 단계 보고서

Data Foundations 대시보드의 CSDM 크롤링 단계 보고서

크롤링 탭의 보고서

이 예시에서 크롤링 탭의 보고서는 비즈니스 애플리케이션과 연결되지 않은 애플리케이션 서비스가 있음을 나타냅니다.



CSDM 기초 표시기 보고서

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

- 우선순위 값은 메트릭 가중치와 실제 점수의 심각도를 곱한 값입니다. 우선순위 범위는 1 — 중요(가장 높은 우선순위)에서 5 — 낮음(가장 낮은 우선순위)까지입니다.

- 결과 열에는 주요 기본 메트릭을 준수하는 CI 또는 측정된 항목의 백분율을 보여주는 색으로 구분된 막대가 표시됩니다.

  - 빨간색: 0–50%가 준수하고 있습니다.
  - 노란색: 50–90%가 준수하고 있습니다.
  - 녹색: 90% 이상이 규정을 준수하고 있습니다.

  최적의 성능을 보장하기 위해, 시스템은 일부 메트릭이 지정된 수의 미준수 CI에 도달할 때 데이터 수집을 중지합니다. 필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

- 정정 플레이북 **URL** 열에는 CI를 준수하기 위한 지침과 함께 지식 문서에 Now Support 대한 링크가 표시됩니다. 자격 Now Support 증명을 사용하여 지식 문서에 접근합니다.

메트릭의 영향에 대한 자세한 내용과 문제 해결에 대한 자세한 내용을 보려면 적절한 정정 플레이북 **URL**을 선택합니다.

비즈니스 앱에 대한 앱 서비스를 사용하지 않음

보고서에서 잘못된 관계를 식별합니다.

비즈니스 앱 관계가 없는 앱 서비스

중요한 관계가 누락된 CI의 비율입니다. 애플리케이션 서비스는 사용 중인 관련 비즈니스 애플리케이션에 매핑되어야 하는 테이블입니다 기본 시스템 CMDB . 일반적으로 애플리케이션 서비스는 호출자가 애플리케이션의 문제를 보고할 때 식별하는 시스템이므로 영향을 받는 비즈니스 애플리케이션을 식별하려면 관계가 필요합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

앱 서비스 관계가 없는 비즈니스 앱

중요한 관계가 누락된 CI의 비율입니다.

데이터 수집 성능 관리

시스템은 다음 세 가지 CSDM 메트릭에 대한 데이터를 수집하는 예약된 작업을 실행합니다.

- 비즈니스 앱 관계가 누락된 앱 서비스
- 앱 서비스 관계가 없는 비즈니스 앱
- 비즈니스 앱에 대한 관계가 #### 않는 앱 서비스

필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

관련 정보

CSDM Data Foundations 대시보드

Data Foundations 대시보드의 **CSDM** '워크' 스테이지 보고서

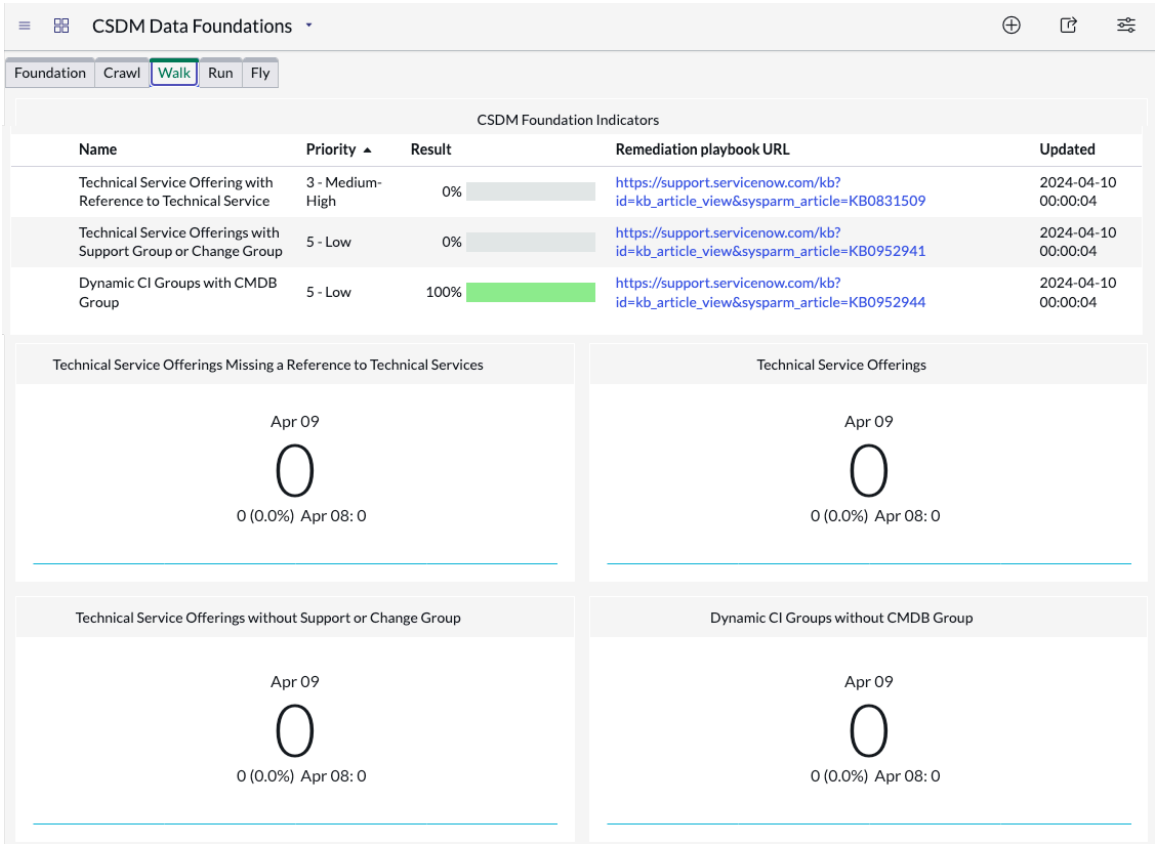
Data Foundations 대시보드의 단계별 CSDM 보고서 진행

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

걷기 탭의 보고서

이 예에서 보행 탭의 보고서는 지원 그룹과 연결되지 않은 기술 서비스 오퍼링이 있음을 나타냅니다. 이는 다운타임을 해결하는 데 시간이 더 오래 걸릴 위험을 나타냅니다.

메트릭의 영향에 대한 자세한 내용과 문제 해결에 대한 자세한 내용을 보려면 적절한 정정 플레이북 **URL**을 선택합니다.



CSDM 기초 표시기 보고서

- 우선순위 값은 메트릭 가중치와 실제 점수의 심각도를 곱한 값입니다. 우선순위 범위는 1 — 중요(가장 높은 우선순위)에서 5 — 낮음(가장 낮은 우선순위)까지입니다.

- 결과 열에는 주요 기본 메트릭을 준수하는 CI 또는 측정된 항목의 백분율을 보여주는 색으로 구분된 막대가 표시됩니다.

  - 빨간색: 0–50%가 준수하고 있습니다.
  - 노란색: 50–90%가 준수하고 있습니다.
  - 녹색: 90% 이상이 규정을 준수하고 있습니다.

  최적의 성능을 보장하기 위해, 시스템은 일부 메트릭이 지정된 수의 미준수 CI에 도달할 때 데이터 수집을 중지합니다. 필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

- 정정 플레이북 **URL** 열에는 CI를 준수하기 위한 지침과 함께 지식 문서에 Now Support 대한 링크가 표시됩니다. 자격 Now Support 증명을 사용하여 지식 문서에 접근합니다.

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

관련 정보

CSDM Data Foundations 대시보드

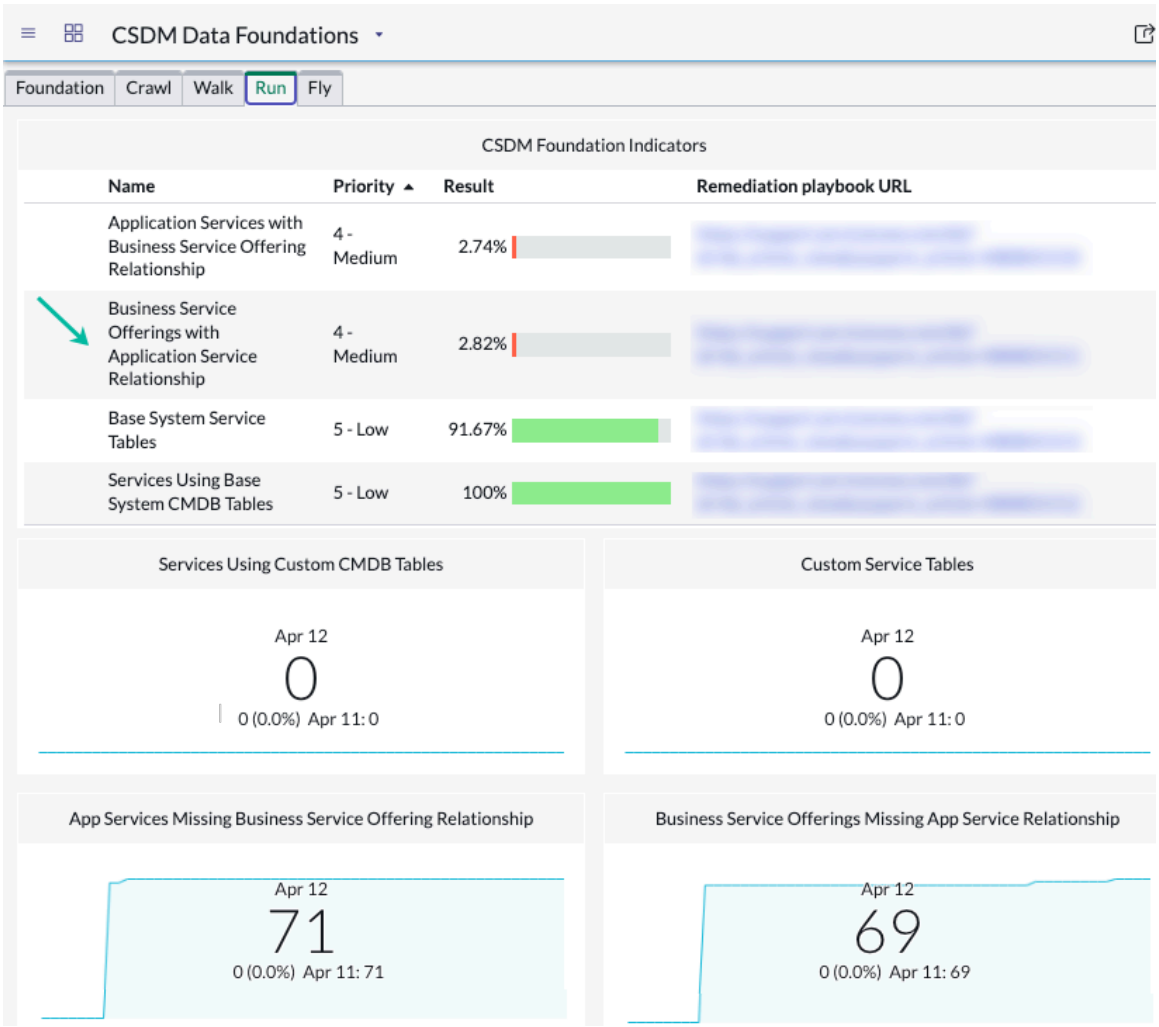
데이터 기초 대시보드의 **CSDM** '실행' 스테이지 보고서

Data Foundations 대시보드에서 CSDM 스테이지 보고서 실행

실행 탭의 보고서

이 예시에서 실행 탭의 보고서는 여러 비즈니스 서비스 오퍼링이 애플리케이션 서비스와 필요 관계가 없음을 나타냅니다. 이러한 지식을 바탕으로 서비스 소유자는 고객 서비스 에이전트가 다운된 애플리케이션의 업스트림 영향에 대한 완전한 정보를 얻도록 관계를 추가할 수 있습니다.

메트릭의 영향에 대한 자세한 내용과 문제 해결에 대한 자세한 내용을 보려면 적절한 정정 플레이북 **URL**을 선택합니다.



CSDM 기초 표시기 보고서

- 우선순위 값은 메트릭 가중치와 실제 점수의 심각도를 곱한 값입니다. 우선순위 범위는 1 — 중요(가장 높은 우선순위)에서 5 — 낮음(가장 낮은 우선순위)까지입니다.
- 결과 열에는 주요 기본 메트릭을 준수하는 CI 또는 측정된 항목의 백분율을 보여주는 색으로 구분된 막대가 표시됩니다.

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

- 빨간색: 0–50%가 준수하고 있습니다.
- 노란색: 50–90%가 준수하고 있습니다.
- 녹색: 90% 이상이 규정을 준수하고 있습니다.

최적의 성능을 보장하기 위해, 시스템은 일부 메트릭이 지정된 수의 미준수 CI에 도달할 때 데이터 수집을 중지합니다. 필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

- 정정 플레이북 **URL** 열에는 CI를 준수하기 위한 지침과 함께 지식 문서에 Now Support 대한 링크가 표시됩니다. 자격 Now Support 증명을 사용하여 지식 문서에 접근합니다.

데이터 수집 성능 관리

시스템은 다음 세 가지 CSDM 메트릭에 대한 데이터를 수집하는 예약된 작업을 실행합니다.

- 비즈니스 앱 관계가 누락된 앱 서비스
- 앱 서비스 관계가 없는 비즈니스 앱
- 비즈니스 앱에 대한 관계가 #### 않는 앱 서비스

필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.

관련 정보

CSDM Data Foundations 대시보드

데이터 기초 대시보드의 **CSDM** '비행' 스테이지 보고서

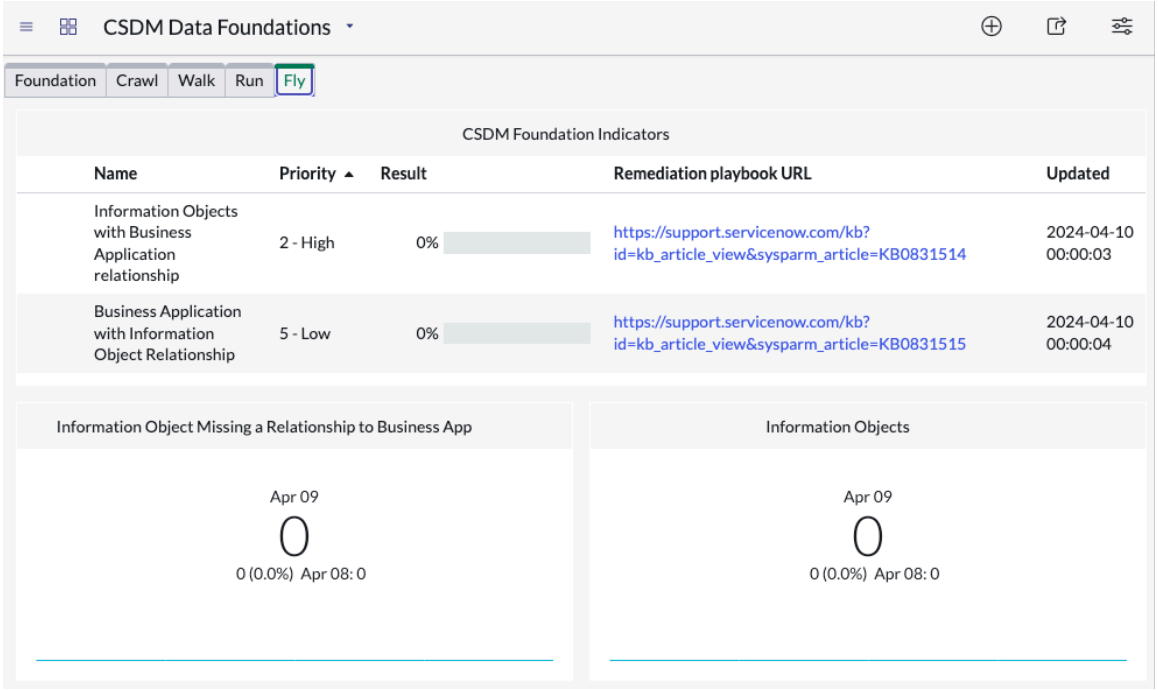
Data Foundations 대시보드의 CSDM 플라이 스테이지 보고서

Fly 탭의 보고서

이 예에서 **Fly** 탭의 보고서는 비즈니스 애플리케이션과 연결되지 않은 정보 객체가 있음을 나타냅니다.

메트릭의 영향에 대한 자세한 내용과 문제 해결에 대한 자세한 내용을 보려면 적절한 정정 플레이북 **URL**을 선택합니다.

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



CSDM 기초 표시기 보고서

- 우선순위 값은 메트릭 가중치와 실제 점수의 심각도를 곱한 값입니다. 우선순위 범위는 1 — 중요(가장 높은 우선순위)에서 5 — 낮음(가장 낮은 우선순위)까지입니다.
- 결과 열에는 주요 기본 메트릭을 준수하는 CI 또는 측정된 항목의 백분율을 보여주는 색으로 구분된 막대가 표시됩니다.
  - 빨간색: 0–50%가 준수하고 있습니다.
  - 노란색: 50–90%가 준수하고 있습니다.
  - 녹색: 90% 이상이 규정을 준수하고 있습니다.

  최적의 성능을 보장하기 위해, 시스템은 일부 메트릭이 지정된 수의 미준수 CI에 도달할 때 데이터 수집을 중지합니다. 필요하지 않거나 대시보드의 성능에 영향을 주는 메트릭의 데이터 수집 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 성과 관리.
- 정정 플레이북 **URL** 열에는 CI를 준수하기 위한 지침과 함께 지식 문서에 Now Support 대한 링크가 표시됩니다. 자격 Now Support 증명을 사용하여 지식 문서에 접근합니다.

주:
Data Foundations 대시보드 v2.2부터 CSDM 다음 메트릭이 더 이상 플라이 탭에 표시되지 않습니다.

- 앱 서비스 관계가 없는 정보 객체
- 서비스 제공과 관련된 카탈로그 요청 항목

관련 정보

CSDM Data Foundations 대시보드

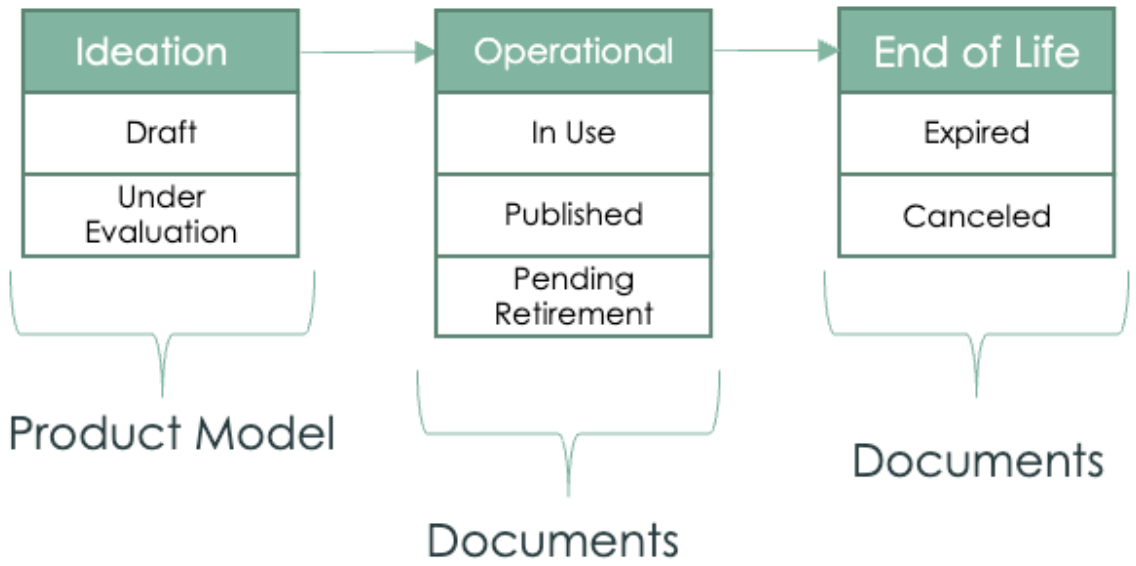
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 수명주기

이 CSDM 프레임워크는 자산 또는 CI의 수명주기를 추적하는 데 사용할 수 있는 표준 필드와 값을 제공합니다. 이 문서는 수명주기 값 쌍 제품과 관련된 문서 자산(계약) 및 CI(비즈니스 프로세스)의 전체 수명주기를 나타냅니다.

문서의 수명주기 값

A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다. 예를 들어, 운영 스테이지의 문서 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서게시됨 , 폐기 보류 중으로 변경될 수 있습니다. 운영 스테이지의 다른 문서 CI는 게시됨 상태가 아니어도 사용 중 상태에서 폐기 보류 중 상태로 바로 전환될 수 있습니다.



수명주기 값 쌍 for 문서는 의 계약 관리 문서와 관련된 테이블에서만 볼 수 있습니다CMDB.

주:
〔life_cycle_control〕 테이블은 CI 유형(하드웨어, 문서, 논리적 등)을 사용하여 각 #### ####에 사용할 수 있는 #### #### ## 값을 결정합니다.

for 엔터티를 구현 수명주기 값 쌍CMDB 하여 얻을 수 있는 이점에 대한 자세한 내용은 '기초 도메인' 항목에서 '기존 상태 값을 CSDM 수명주기 값 쌍에 매핑' 섹션을 참조하십시오.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

하드웨어 수명주기

이 CSDM 프레임워크는 자산 또는 CI의 수명주기를 추적하는 데 사용할 수 있는 표준 필드와 값을 제공합니다. 하드웨어 수명주기 상태는 제품과 관련된 하드웨어 자산 및 CI의 전체 수명주기를 나타냅니다.

하드웨어의 수명주기 값

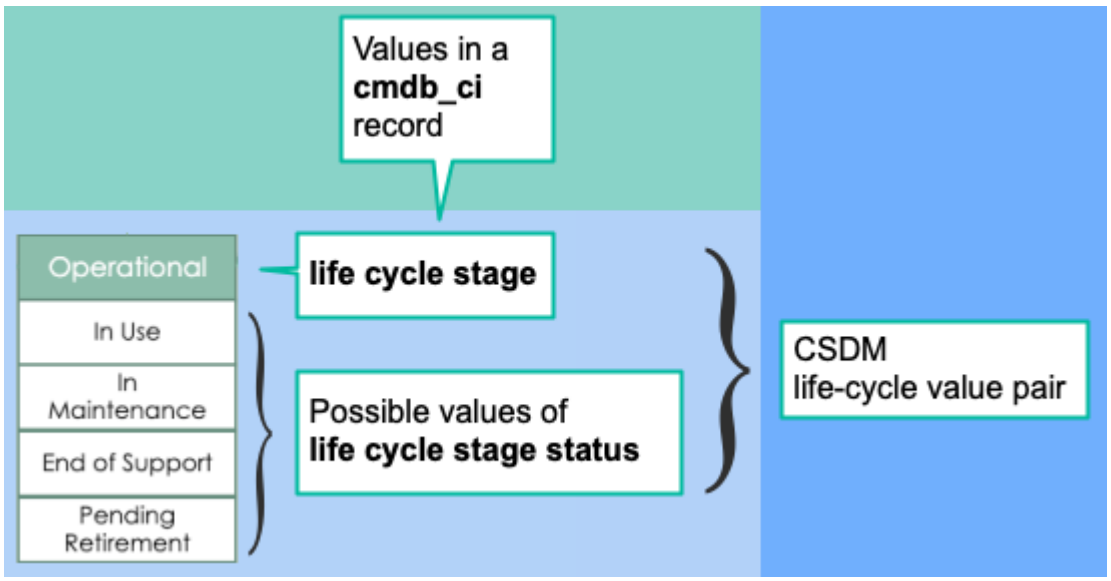
하드웨어 자산은 재고가 있는 실제 항목(예: 서버, 모니터 및 키보드)입니다. A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다. 하드웨어 수명주기 프로세스의 단계와 상태는 의 하드웨어 관련 테이블 자산 관리 에서만 볼 수 있습니다 CMDB.

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

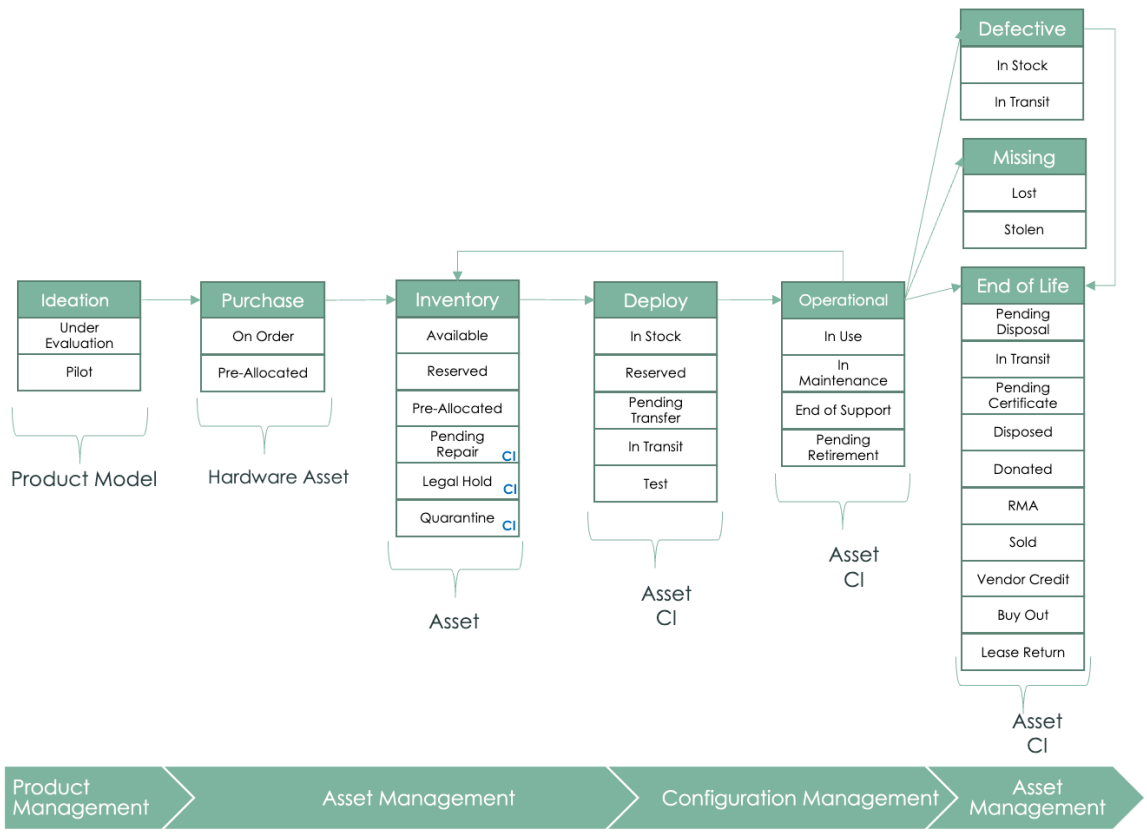
이 표준 CSDM 수명주기 값 쌍 은 제품 인스턴스 수명주기의 모든 단계를 다룹니다.

- A *life cycle stage* 는 CI가 시작 또는 조달에서 폐기 및 수명 종료에 이르기까지 거치는 광범위한 단계 중 하나입니다.
- *life cycle stage status* 은 현재 수명주기 스테이지 내 CI의 특정 상태입니다.

예를 들어 운영 단계의 하드웨어 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서유지관리 중 , 지원 종료로 변경될 수 있습니다. 다른 하드웨어 CI는 유지관리 중 상태가 아니어도 사용 중에서지원 종료로 전환될 수 있습니다.



주:
〔life_cycle_control〕 테이블은 CI 유형(하드웨어, 문서, 논리적 등)을 사용하여 각 #### ####에 사용할 수 있는 #### #### ## 값을 결정합니다.



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

for 엔터티를 구현 수명주기 값 쌍CMDB 하여 얻을 수 있는 이점에 대한 자세한 내용은 '기초 도메인' 항목에서 '기존 상태 값을 CSDM 수명주기 값 쌍에 매핑' 섹션을 참조하십시오.

전체 수명주기: **CMDB** 하드웨어 테이블(cmdb_ci부터)

CMDB 하드웨어 테이블	CMDB 하드웨어 테이블 이름
액세서리	cmdb_ci_acc
커뮤니케이션 장치	cmdb_ci_comm
컴퓨터 주변 기기	cmdb_ci_peripheral
컴퓨터실 AC	cmdb_ci_crac
디스플레이 하드웨어	cmdb_ci_display_hardware
시설 하드웨어	cmdb_ci_facility_hardware
하드웨어	cmdb_ci_hardware
이미징 하드웨어	cmdb_ci_imaging_hardware
IP 장치	cmdb_ci_ip_device
모니터링 장비	cmdb_ci_monitoring_hardware
네트워크 어댑터	cmdb_ci_network_adaptor
인쇄 하드웨어	cmdb_ci_printing_hardware
선반	cmdb_ci_rack
스토리지 장치	cmdb_ci_storage_device

예제 하드웨어 클래스

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 클래스에 대한 CMDB 속성, 식별 규칙 및 기타 중요한 스키마 구조를 봅니다. 하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕 클래스 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 폐기가 하드웨어 CI에 미칠 수 있는 영향

애플리케이션 서비스는 비즈니스 애플리케이션 또는 시스템을 구현하기 위해 함께 작동하는 기본 하드웨어 및 소프트웨어 CI를 논리적으로 표현한 것입니다. 애플리케이션 서비스는 비즈니스 애플리케이션 또는 시스템의 인스턴스를 나타냅니다.

하드웨어 및 소프트웨어 CI는 물리적 수명주기 값 쌍. 애플리케이션 서비스는 논리적 표현이기 때문에 논리적 수명주기 값 쌍. 애플리케이션 서비스에서 서비스 맵의 일부인 물리적 하드웨어 CI는 자체 수명주기를 가지지만 애플리케이션 서비스를 통해 특정 의존성 또는 분해 세트로 연관됩니다.

예 1: 애플리케이션 서비스가 폐기될 때 하드웨어 CI가 폐기되지 않음

애플리케이션 서비스가 폐기되어도 연결된 하드웨어는 폐기되지 않을 수 있습니다. 예를 들어 하드웨어는 새 애플리케이션 서비스에서 사용하도록 다시 할당될 때까지 애플리케이션 서비스와 관련이 없는 상태로 유지될 수 있습니다.

예 2: 여러 애플리케이션 서비스에서 하드웨어 CI를 공유합니다.

공유 데이터베이스의 일반적인 시나리오에서는 여러 응용 프로그램 서비스 (각각 고유한 데이터베이스 스키마가 있음)가 단일 데이터베이스 서비스를 공유합니다. 데이터베이스 서비스는 단일 물리적 호스트에서 실행됩니다.

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

애플리케이션 서비스 중 하나가 폐기되면 데이터베이스 서비스 및 호스트를 폐기할 수 없습니다. 다른 모든 애플리케이션 서비스는 여전히 호스트에서 실행 중인 데이터베이스 서비스에 종속됩니다.

애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

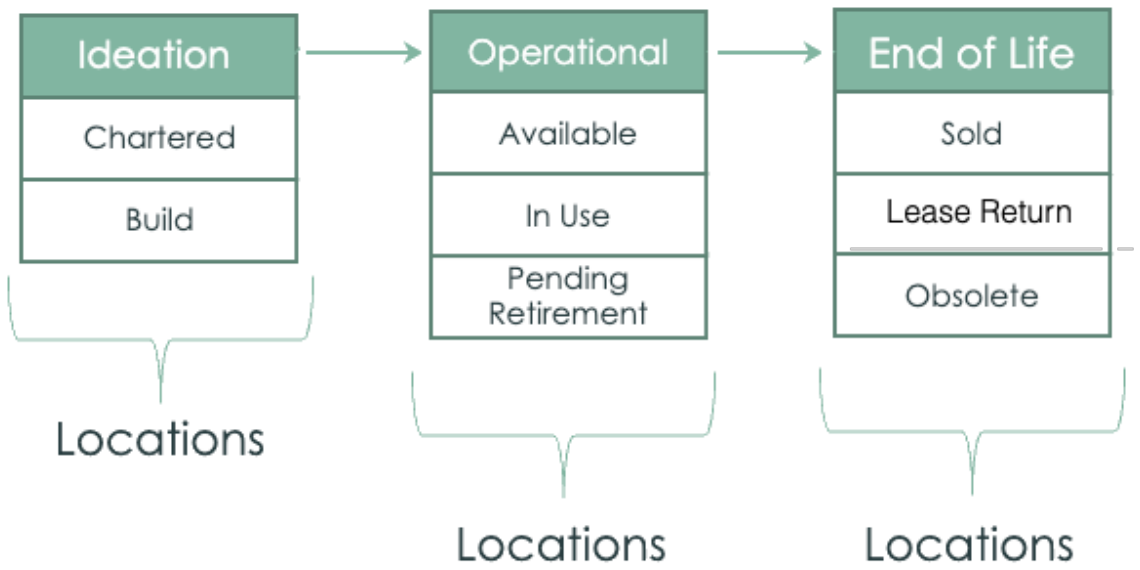
모든 CSDM 비디오의 재생 목록

위치 수명주기

이 CSDM 프레임워크는 자산 또는 CI의 수명주기를 추적하는 데 사용할 수 있는 표준 필드와 값을 제공합니다. 위치는 수명주기 값 쌍 공통 데이터 내 위치의 전체 수명주기를 나타냅니다.

위치에 대한 수명주기 값

A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다. 예를 들어, 운영 스테이지의 위치 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서폐기 보류 중으로 변경될 수 있습니다. 운영 스테이지의 다른 위치 CI는 사용 중 상태가 아니어도 사용 가능 상태에서 폐기 보류 중 상태로 바로 전환될 수 있습니다.



위치에 대한 스테이지 및 상태 값은 공통 데이터 위치 테이블에서만 볼 수 있습니다.

주:
〔life_cycle_control〕 테이블은 CI 유형(하드웨어, 문서, 논리적 등)을 사용하여 각 #### ####에 사용할 수 있는 #### #### ## 값을 결정합니다.

for 엔터티를 구현 수명주기 값 쌍CMDB 하여 얻을 수 있는 이점에 대한 자세한 내용은 '기초 도메인' 항목에서 '기존 상태 값을 CSDM 수명주기 값 쌍에 매핑' 섹션을 참조하십시오.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

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

논리적 수명주기

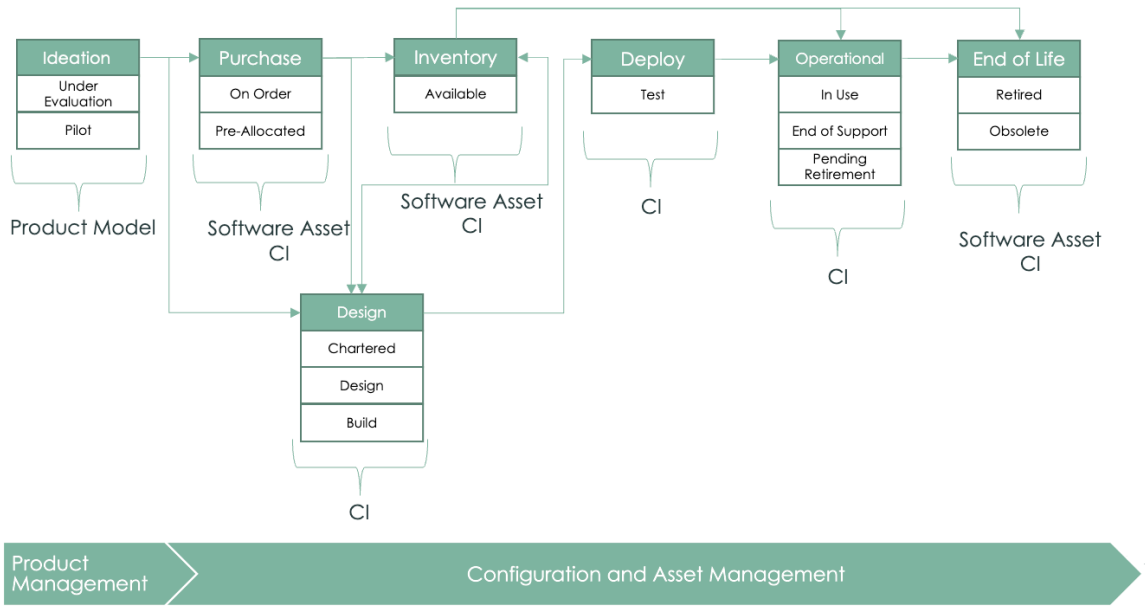
이 CSDM 프레임워크는 자산 또는 CI의 수명주기를 추적하는 데 사용할 수 있는 표준 필드와 값을 제공합니다. 논리 수명주기 값 쌍 는 제품과 관련된 논리적 자산 및 CI의 전체 수명주기를 나타냅니다.

논리적 **CI,** 자산 및 IBI에 대한 수명주기 값

논리적 또는 소프트웨어 자산에는 애플리케이션, 서비스 및 라이센스와 같은 항목이 포함됩니다.

A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다. 예를 들어 운영 단계의 논리적 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 중에서폐기 보류 중 , 지원 종료로 변경될 수 있습니다. 운영 스테이지의 다른 논리적 CI는 폐기 보류 중 상태가 아니어도 사용 중 상태에서 지원 종료 상태로 바로 전환될 수 있습니다.

주:
CI가 운영 단계에 있을 수 있지만 벤더, 게시자 또는 외부 공급업체에서 더 이상 지원하지 않을 수 있습니다. 그러나 그렇다고 해서 폐기할 수 있다거나 폐기해야 한다는 의미는 아닙니다.



stage 및 status 값 논리적 항목은 의 논리적 항목 자산 관리 과 관련된 테이블에서만 볼 수 있습니다 CMDB.

주:
〔life_cycle_control〕 테이블은 CI 유형(하드웨어, 문서, 논리적 등)을 사용하여 각 #### ####에 사용할 수 있는 #### #### ## 값을 결정합니다.

for 엔터티를 구현 수명주기 값 쌍CMDB 하여 얻을 수 있는 이점에 대한 자세한 내용은 '기초 도메인' 항목에서 '기존 상태 값을 CSDM 수명주기 값 쌍에 매핑' 섹션을 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 수명주기

애플리케이션 서비스는 본질적으로 논리적이기 때문에 논리적 수명주기 값 쌍. 애플리케이션 서비스는 다른 논리적 CI와 동일한 수명주기 지침을 따릅니다.

애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링 문서를 참조하십시오.

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

전체론적 수명주기: **CMDB** 논리 테이블(cmdb_ci부터)

논리적 수명주기 테이블

CMDB 논리 테이블	테이블 이름
애플리케이션 클러스터	cmdb_ci_application_cluster
일괄 작업	cmdb_ci_batch_job
비즈니스 애플리케이션	cmdb_ci_business_app
비즈니스 역량	cmdb_ci_business_capability
비즈니스 프로세스	cmdb_ci_business_process
CIM 프로파일	cmdb_CIM_profile
클라우드 키 페어	cmdb_ci_cloud_keu_pair
클라우드 관리 서브넷	cmdb_ci_subnet
클라우드 자원 기반	CMDB CI 자원 기반
클러스터	cmdb_ci_cluster
클러스터 노드	cmdb_cil_cluster_node
클러스터 자원	CMDB CI 클러스터 자원
클러스터 가상 IP	cmdb_ci_cluster_vip
구성 파일	cmdb_ci_config_file
데이터베이스	cmdb_ci_database
데이터베이스 카탈로그	cmdb_ci_db_catalog
데이터 스토어 디스크	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
디스크 파티션	cmdb_ci_disk_partition
DNS 이름	cmdb_ci_dns_name
DRS VM 구성	cmdb_ci_drs_vm_config
엔드포인트	cmdb_ci_endpoint
환경	cmdb_ci_environment
파이버 채널 포트	cmdb_ci_fc_port
정보 객체	cmdb_ci_information_object
IP 주소	cmdb_ci_ip_address
IP 네트워크	cmdb_ci_ip_network
IP 전화	cmdb_ci_ip_phone
IP 서비스 인스턴스	cmdb_ci_ip_ 서비스
부하 분산 장치 인터페이스	cmdb_ci_lb_interface
부하 분산 장치 풀	cmdb_ci_lb_pool
부하 분산 장치 풀 구성원	cmdb_ci_lb_pool_member
부하 분산 장치 서비스	cmdb_ci_lb_ 서비스

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

논리적 수명주기 테이블

CMDB 논리 테이블	테이블 이름
부하 분산 장치 VLAN	cmdb_ci_lb _vlan
논리 파티션	cmdb_ci_lpar
메모리 모듈	cmdb_ci_memory_module
네트워크 어플라이언스 호스트 이름	cmdb_ci_net_app_host
네트워크 호스트 이름	cmdb_ci_network_host
네트워크 트래픽	cmdb_ci_net_traffic
운영 체제 수준 가상화 컨테이너	cmdb_ci_oslv_container
운영 체제 수준 가상화 이미지	cmdb_ci_osiv_image
운영 체제 수준 가상화 이미지 TAg	cmdb_ci_oslv_image_tag
운영 체제 수준 가상화 로컬 이미지	cmdb_ci _oslv _local_image
패키지	cmdb_ci_os_packages
패치	cmdb_ci_patches
포트	cmdb_ci_port
인쇄 큐	cmdb_ci_print_queue
한정자	cmdb_ci_qualifier
SAN 연결	cmdb_ci_san_connection
SAN 엔드포인트	cmdb_ci_san_endpoint
SAN 패브릭	CMDB CI SAN 패브릭
SAN 영역	cmdb_ci_san_zone
SAN 영역 별칭	cmdb_ci_san_zone_alias
SAN 영역 별칭 구성원	cmdb_ci_san_zone_alias_member
SAN 영역 구성원	cmdb_ci_san_zone_member
SAN 영역 세트	cmdb_ci_san_zone_set
서비스	cmdb_ci_service
스토리지 영역 네트워크	cmdb_ci_san
스토리지 컨트롤러	cmdb_ci_storage_controller
스토리지 익스포트	cmdb_ci_storage_export
스토리지 파일 공유	cmdb_ci_storage_fileshare
스토리지 HBA	cmdb_ci_storage_hba
스토리지 풀	cmdb_ci_storage_pool
스토리지 풀 구성원	cmdb_ci_storage_pool_member
스토리지 볼륨	cmdb_ci _storage_volume
Tomcat 커넥터	cmdb_ci_tomcat_connector
UPS 바이패스	cmdb_ci_ups_bypass

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

논리적 수명주기 테이블

CMDB 논리 테이블	테이블 이름
UPS 경보	cmdb_ci_ups_alarm
UPS 입력	cmdb_ci_ups_input
UPS 출력	cmdb_ci_ups_output
Veritas 디스크 그룹	cmdb_ci_veritas_disk_group
가상 컴퓨터 객체	cmdb_ci_vm_object
가상 사설 클라우드	cmdb_ci_vpc
VPN(가상 사설 네트워크)	cmdb_ci_vpn
Websphere 셀	cmdb_ci_websphere_cell

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

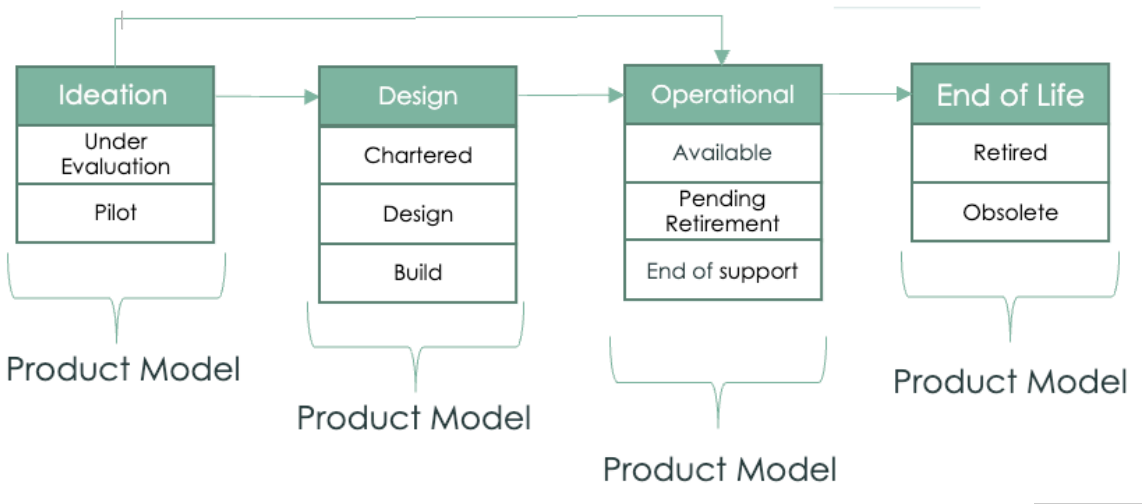
모든 CSDM 비디오의 재생 목록

제품 수명주기

이 CSDM 프레임워크는 자산 또는 CI의 수명주기를 추적하는 데 사용할 수 있는 표준 필드와 값을 제공합니다. 제품은 수명주기 값 쌍 제품 모델, 특정 버전 또는 제품 구성의 전체 수명주기를 나타냅니다.

제품의 수명주기 값 쌍

A 수명주기 값 쌍 는 제품 인스턴스의 수명주기 동안 CI, 자산 또는 IBI에 대한 수명주기 스테이지 및 수명주기 스테이지 상태 값을 조합한 값입니다. 예를 들어, 운영 단계의 제품 CI는 시간이 지남에 따라 상태가 사용 가능 에서 폐기 보류 중 , 지원 종료로 변경될 수 있습니다. 운영 스테이지의 다른 제품 CI는 해당 상태가 아니 *`Pending Retirement`* 어도 사용 가능 상태에서 지원 종료 상태로 바로 이동할 수 있습니다.



주:
〔life_cycle_control〕 테이블은 CI 유형(하드웨어, 문서, 논리적 등)을 사용하여 각 #### ####에 사용할 수 있는 #### #### ## 값을 결정합니다.

제품에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 제품 및 제품 모델.

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

for 엔터티를 구현 수명주기 값 쌍CMDB 하여 얻을 수 있는 이점에 대한 자세한 내용은 '기초 도메인' 항목에서 '기존 상태 값을 CSDM 수명주기 값 쌍에 매핑' 섹션을 참조하십시오.

의 **CSDM** 비디오 **ServiceNow** 커뮤니티

모든 CSDM 비디오의 재생 목록

애플리케이션 서비스

애플리케이션 서비스를 이해하고, 다양한 애플리케이션 서비스 유형과 여러 ServiceNow# 비즈니스 단위 및 제품에서 이를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

애플리케이션 서비스란?

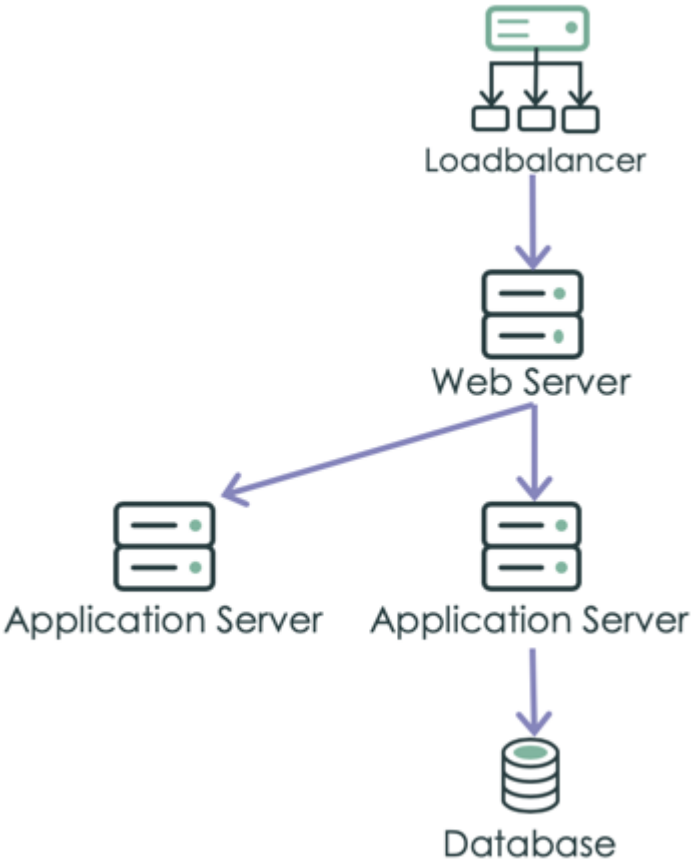
애플리케이션 서비스는 조직에 서비스를 제공하도록 구성된 상호 연결된 애플리케이션 및 호스트의 세트입니다. 애플리케이션 서비스는 조직 이메일 시스템 등의 내부 서비스 또는 조직 웹 사이트 등의 고객 응대 서비스일 수 있습니다. 예를 들어 웹 기반 애플리케이션을 통해 재무 보고서를 생성하려면 컴퓨터, 웹 서버, 애플리케이션 서버, 데이터베이스, 미들웨어 및 네트워크 인프라가 필요합니다. 이러한 애플리케이션과 호스트는 모두 재무 보고 서비스를 제공하도록 구성되어 있습니다. 개발 환경에서 애플리케이션 서비스는 비즈니스 애플리케이션 또는 시스템의 인스턴스를 나타냅니다.

ServiceNow 애플리케이션은 CI(구성 항목)로 애플리케이션 서비스를 구성하는 장치 및 애플리케이션을 말합니다. 애플리케이션 서비스를 구성하는 다양한 CI와 해당 CI 간의 관계는 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 저장됩니다.

각 애플리케이션 서비스에는 엔트리포인트가 최상위 CI로 포함되어 있습니다. 엔트리포인트는 클라이언트가 애플리케이션 서비스에 액세스하는 지점입니다. 일반적으로 엔터프라이즈 배포의 애플리케이션 서비스에 대한 URL이거나 IP 주소와 포트의 조합입니다. 클라우드 기반 배포의 경우 엔트리포인트는 AWS 게이트웨이와 같은 클라우드 자원에 대한 URL이 될 수 있습니다.

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

애플리케이션 서비스



일반 서비스 데이터 모델(CSDM)을 사용하면 서비스 유형과 서비스 제공을 간소화할 수 있습니다. CSDM에서 애플리케이션 서비스와 기타 서비스 관련 객체 간의 관계를 추가할 수 있습니다 (비즈니스 애플리케이션, 기술 서비스 오퍼링, 비즈니스 서비스 오퍼링).

다음과 같은 유형의 애플리케이션 서비스가 있습니다.

검색됨

서비스 매핑은 패턴과 뒤따르는 트래픽 연결을 사용하여 애플리케이션 서비스를 검색합니다.

패턴 기반 검색은 IT 인프라에 대한 서비스 중심 뷰를 나타내는 정확하고 완전한 애플리케이션 서비스를 만들며 미션 크리티컬한 애플리케이션 서비스 관리에 적합한 정확도 높은 맵을 생성합니다.

또한 계산, 부하 분산 장치 및 API 게이트웨이와 같은 클라우드 네이티브 서비스에 대한 가시성을 제공합니다. AWS S3 버킷, AWS 및 Microsoft Azure API 게이트웨이, AWS Lambda 기능, Microsoft Azure 기능과 같은 서비스 엔트리포인트를 사용하여 서비스를 매핑할 수 있습니다. 또한 Lambda 간 호출, Lambda와 RDS 간 연결을 감지하여 동적 서비스 맵을 빌드할 수 있습니다.

하향식 메서드는 온프레미스 및 공용 클라우드에서 VM을 매핑합니다. 그러나 하향식 검색의 경우 VM에서 실행 중인 애플리케이션을 확인하려면 해당 VM을 전부 검색해야 합니다. VM이 전부 검색되지 않는 경우에는 태그 기반 메서드를 사용하여 격차를 해소합니다(이 문서의 후반부 참조). 태그 기반 매핑은 하향식 검색을 사용하여 매핑할 수 없는 컨테이너도 매핑합니다.

검색된 애플리케이션 서비스의 서비스 분류는 애플리케이션 서비스입니다. 이는 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블에 저장됩니다.

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

동적 CI 그룹

애플리케이션 서비스 역할을 하는 동적 CI 그룹입니다. 동적 CI 그룹과 연결된 CMDB 그룹의 구성원이 애플리케이션 서비스를 채웁니다. 동적 CI 그룹은 몇 가지 공통 기준(예: 디트로이트에 있는 모든 웹 서버 위치, 보스턴에 있는 모든 Oracle 데이터베이스)에 따라 CI를 동적으로 그룹화한 것입니다. 동적 CI 그룹을 만든 후에는 IT Service Management에서 그룹 오퍼링으로 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스 마법사에서 생성된 경우 서비스 분류는 애플리케이션 서비스이며, 레거시 이벤트 관리 UI 또는 서비스 매핑 UI에서 생성된 경우 분류는 기술 서비스입니다. 동적 CI 그룹 유형의 애플리케이션 서비스는 동적 CI 그룹 [cmdb_ci_query_based_service] 테이블에 저장됩니다.

태그 기반

태그는 키-값 쌍으로 구성된 라벨입니다. 조직에서 태그를 사용하여 자산을 분류하고 쿼리 및 보고 기능을 개선할 수 있습니다. 검색 및 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스는 모든 주요 클라우드 제공자 및 컨테이너 생태계에서 사용되는 태그를 검색할 수 있습니다. 태그가 검색되면 서비스 매핑이 그러한 태그를 기반으로 애플리케이션 서비스를 만들 수 있습니다. 예를 들어 태그를 사용하여 조직에서 사용하는 모든 애플리케이션 서비스를 EMEA 지역의 프로덕션 환경에서 매핑할 수 있습니다.

태그 기반 애플리케이션 서비스의 서비스 분류는 애플리케이션 서비스입니다. 이는 태그 기반 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_by_tags] 테이블에 저장됩니다.

수동 생성됨

수동 매핑을 통해 애플리케이션 소유자는 각 애플리케이션 서비스를 지원하는 애플리케이션, IT 인프라 및 관계를 수동으로 문서화합니다. 이 방법론은 보안 액세스 문제로 인해 전체를 검색할 수 없는 구성 항목에 가장 적합합니다. 예를 들어 보안 비즈니스 단위에 대한 침입 방지 서비스를 지원하는 IPS 장치입니다.

가급적 수동 매핑은 하지 마십시오. 서비스를 수동으로 매핑하는 데는 매우 많은 시간이 소요됩니다. 또한 기술의 발전과 더불어 애플리케이션 컨텍스트에 필요한 인프라 종속성을 추적하고 문서화하는 프로세스가 부족함에 따라 매핑에 필요한 정보를 사용할 수 없는 경우가 많습니다. 또한 애플리케이션 서비스 토폴로지의 후속 변경이 있을 때마다 서비스 맵을 수동으로 업데이트해야 합니다.

수동으로 생성되는 애플리케이션 서비스의 서비스 분류는 애플리케이션 서비스입니다. 수동으로 생성되는 유형의 애플리케이션 서비스는 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블에 저장됩니다.

동적

동적 애플리케이션 서비스에는 CMDB CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에 저장되는 CI 관계에 속하는 CI만 포함됩니다.

CI 추가 또는 삭제를 통해 동적 애플리케이션을 직접 수정할 수는 없습니다. 동적 애플리케이션 서비스는 CMDB CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 CI 관계에 대한 변경 내용을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다. 동적 애플리케이션 서비스에 포함된 CI에 관계를 추가하면 서비스가 자동으로 업데이트하여 추가된 관계와 연결된 새로운 CI를 반영합니다. 이와 마찬가지로, 동적 애플리케이션 서비스는 서비스 내 CI에서 관계 및 연결된 CI가 삭제되면 이를 자동으로 업데이트합니다.

동적 애플리케이션 서비스를 생성하는 한 가지 방법은 레거시 비즈니스 서비스 또는 레거시 수동 서비스(예: 이벤트 관리로 생성된 항목)를 동적 유형의 애플리케이션 서비스로 변환하는 것입니다.

동적 애플리케이션 서비스의 서비스 분류는 애플리케이션 서비스입니다. 동적 애플리케이션 서비스는 계산된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated] 테이블에 저장됩니다.

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

애플리케이션 서비스 사용자

애플리케이션 서비스는 다음과 같은 Now Platform 비즈니스 단위 및 제품의 운영에 대한 기반을 제공합니다.

- ITOM Health 는 외부 공급업체 모니터링 도구로 캡처한 인프라 이벤트에서 경보를 수집합니다. 그리고 나서 검색로 수집된 IT관련 정보를 사용하여 구성 항목에 대한 경보를 매핑합니다. 그런 다음 수집된 정보를 바탕으로 모든 서비스 영향 이벤트의 통합 보기를 보여주는 대시보드를 제공합니다.
- ITOM 최적화 는 사설 및 공용 클라우드 인프라 및 서비스를 프로비저닝하고 일관된 관리 및 비용 가시성을 달성하는 도구를 제공합니다. 클라우드 비용 관리 에서 ServiceNow Store사용할 수 있는 이 애플리케이션은 클라우드 자산과 관련된 모든 비용을 분석하여 비용을 절감하고 운영을 최적화할 수 있는 기회를 식별하고 조치를 취할 수 있도록 지원합니다.
- IT Service Management 사용자는 IT 인프라를 반영하는 애플리케이션 서비스를 사용하여 서비스를 관리하고 고객에게 제공합니다.
- 고객 서비스 관리 사용자는 애플리케이션 서비스의 컨텍스트에서 IT 인프라와 관련된 문제를 효율적으로 진단하고 해결합니다.
- Software Asset Management 사용자는 IT 환경에서 실행되는 소프트웨어를 이해하고 IT 환경 및 데이터 센터 전반의 소프트웨어 라이센스 소비에 영향을 주는 구성을 추적합니다.
- 전략적 포트폴리오 관리 사용자는 애플리케이션 서비스에 대해 수집된 데이터를 활용하여 조직에서 사용되는 애플리케이션에 대한 포괄적인 이해를 얻습니다.

애플리케이션 서비스 생성 방법

조직의 필요에 따라 애플리케이션 서비스를 만들고 채우는 다양한 방법을 배포할 수 있습니다.

중요사항:
동일한 애플리케이션 서비스에 하향식 및 수동 방법을 사용할 수 있습니다. 동일한 애플리케이션 서비스를 만들거나 채우는 데 다른 방법을 결합해서 사용할 수는 없습니다.

조직의 IT 인프라 및 서비스 배포를 분석하여 애플리케이션 서비스를 만들고 채우는 최적의 방법을 선택합니다.

배포에 적합한 방법 선택

방법	사용 시기	추가 고려 사항
하향식 검색 서비스 매핑은 애플리케이션 서비스의 하향식 검색을 수행합니다. 서비스 매핑은 패턴을 사용하여 CI를 검색하고 매핑합니다. 패턴은 CI의 속성과 아웃바운드 연결을 탐지하는 일련의 단계입니다. 이 방법은 조직의 IT 인프라에 대한 서비스 인식 뷰를 안정적으로 나타내는 정확하고 완전한 애플리케이션 서비스를 만듭니다. 의 태그 기반 검색 서비스 매핑 는 하향식 검색의	이 방법을 사용하여 업계에서 인정하는 애플리케이션이나 사용자 지정된 2등급 및 3등급 애플리케이션을 검색합니다. 이러한 애플리케이션에는 데이터베이스 연결을 사용하는 부하 분산 솔루션, 애플리케이션 또는 웹 서버가 포함될 수 있습니다.	패턴 기반 매핑은 서비스 매핑이 조직 개인 네트워크 내부의 애플리케이션에 액세스할 수 있도록 자격 증명, 사용자 및 사용자 권한을 구성해야 합니다. 이 과정에는 시간과 노력이 소요될 수 있습니다.

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

배포에 적합한 방법 선택

방법	사용 시기	추가 고려 사항
결과를 보강하는 보완적인 방법입니다.		
태그 기반 조직에서 자산 관리에 태그를 사용하는 경우 이러한 태그를 사용하여 애플리케이션 서비스를 매핑할 수 있습니다. 검색 및 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스는 CI에 할당된 태그를 검색하고 해당 데이터로 CMDB를 채웁니다. 서비스 매핑은 CMDB에서 태그 관련 데이터를 사용하여 서비스를 매핑합니다. 태그 기반 서비스 매핑은 하향식 서비스 매핑을 보완합니다. 컨테이너에 대한 가시성을 제공하며, 하향식 서비스 매핑에서는 불가능한, 전체로 검색되지 않는 VM도 매핑합니다. 단, 태그 기반 매핑은 태그가 지정된 구성요소를 특정 애플리케이션 서비스와 연결하지만 이러한 구성요소 간의 연결을 매핑하지는 않습니다. 태그 기반 매핑이 하향식 서비스 매핑을 대체하지 않고 보완하는 방법인 또 다른 이유가 바로 이것입니다.	IaaS/Paas/FaaS/CaaS와 같은 클라우드 작업 부하와 Kubernetes, OpenShift 또는 AWS ECS를 사용하는 컨테이너 작업 부하에 대해 자원을 매핑합니다. 또한 SRE(사이트 신뢰성 엔지니어링) 또는 CRE(고객 신뢰성 엔지니어링) 배포에 자원을 매핑합니다. 태그 기반 메서드를 사용하여 배포에 컨테이너 자원을 매핑할 수 있습니다. 일반적으로 이 메서드를 사용하여 클라우드 가상화 또는 PaaS 배포에서 애플리케이션을 검색합니다.	다른 매핑 방법과 달리 태그 기반 매핑은 자격 증명을 구성하거나 사용자에게 상승된 권한을 제공하도록 요구하지 않습니다. 해당 CI에 올바른 태그가 할당되지 않으면 태그 기반 애플리케이션 서비스에 관련 CI가 포함되지 않을 수 있습니다.
통합된 Dynatrace 또는 AppDynamics 배포에서 APM(애플리케이션 성능 관리) 맵 수집 ServiceNow Store에서 사용 가능한 AppDynamics 애플리케이션 모델 및 Dynatrace 모니터링 플랫폼과의 통합을 사용하여 애플리케이션 서비스를 생성합니다.	이 통합을 사용하여 Dynatrace 또는 AppDynamics의 APM 맵을 기반으로 애플리케이션 서비스를 생성할 수 있습니다. 이 메서드로 생성된 애플리케이션 서비스를 상태 모니터링에 사용할 수 있습니다.	외부 공급업체에서 수집하기 전에 CMDB에서 검색된 자원을 분석하여 중복 CI를 생성하지 않도록 합니다.
동적 CI 그룹 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기 구성원이 애플리케이션 서비스를 채우는 CMDB 그룹을 기반으로 합니다.	Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange 또는 기타 DNS 관련 서비스를 비롯하여 배포용 동적 CI 그룹을 생성하는 간단하고 빠른 방법으로 이 메서드를 사용합니다. 동적	이 메서드를 사용하여 생성된 애플리케이션 서비스에 대한 맵 뷰는 없습니다. 이러한 애플리케이션 서비스에 속한 CI만 목록으로 볼 수 있습니다.

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

배포에 적합한 방법 선택

방법	사용 시기	추가 고려 사항
	CI 그룹은 구성 상세 정보나 자격 증명 없이 자원 목록만 사용할 수 있는 경우에 특히 유용합니다. CMDB 그룹을 사용하면 CMDB Health를 사용하여 상태를 모니터링하고 CMDB 쿼리 작성기에서 저장된 쿼리를 사용하여 애플리케이션 서비스에 포함된 CI를 필터링할 수 있습니다.	CMDB 그룹은 애플리케이션 서비스에 포함되어야 하는 CI를 정확하게 필터링해야 합니다.
애플리케이션 서비스 API 애플리케이션 서비스를 대량으로 생성하기 위해 자동화를 생성합니다. 조직에서 교차 조직 매핑과 분석을 수행하고 서비스에 대한 정보를 수집한 경우에 이 메서드를 사용합니다. 수동 유형에 속하는 API를 사용해 생성된 애플리케이션 서비스는 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블에 저장됩니다.	DevOps CI/CD(지속적인 통합/지속적인 배포) 프로세스를 추적해야 하는 환경에서 이 메서드를 사용합니다. 외부 공급업체 서비스 맵을 개별적으로 또는 대량으로 수동 애플리케이션 서비스로 임포트할 수 있습니다. 예를 들어 디지털 가이드북: 외부 공급업체 서비스 맵을 ServiceNow Service Mapping으로 임포트 를 참조하십시오.	정확한 서비스 구조, 즉 서비스를 구성하는 각 CI의 sys_id와 해당 CI가 형성하는 계층 구조를 숙지하십시오. 이 메서드를 사용하려면 조직에서 사용하는 스크립팅 인프라에 대한 지식이 필요합니다.
수동 방법을 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기 하나의 CI(엔트리포인트)만 있는 수동 애플리케이션 서비스를 생성합니다. 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스를 채우려면 애플리케이션 서비스에 CI를 수동으로 추가 문서에 설명된 대로 다른 CI를 수동으로 추가합니다. 또는 에서 생성 CMDB 되고 [cmdb_ci_service]에 저장된 비즈니스 서비스를 변환하여 수동 애플리케이션 서비스를 생성하고 채웁니다.	애플리케이션 서비스를 만들거나 채우는 다른 메서드를 사용할 수 없는 경우 수동 메서드를 사용합니다. 침입 방지를 위해 수동으로 애플리케이션 서비스를 생성합니다.	이 메서드에는 기존 설정 또는 객체 구성이 필요하지 않습니다. 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스에 모든 클래스의 CI를 포함할 수 있습니다. 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스는 CI 속성과 같은 일부 CI 변경 내용을 반영합니다. 그러나 이때 CI 관계에 대한 변경 내용이 자동으로 반영되지는 않습니다.
동적 서비스 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기 CMDB CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 CI 관계에 대한 변경 내용을 반영하도록 자동으로	이 메서드를 사용하여 레거시 비즈니스 서비스를 다른 ServiceNow 제품에서 활용할 수 있는 애플리케이션 서비스로 변환합니다. 예를 들어 동적 애플리케이션 서비스는 서비스	CI 추가 또는 삭제를 통해 동적 애플리케이션을 수정할 수 없습니다. 애플리케이션 서비스에 속하는 CI의 관련 관계를 수정하면 시스템이 동적

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

배포에 적합한 방법 선택

방법	사용 시기	추가 고려 사항
업데이트하는 애플리케이션 서비스입니다. 일반 서비스 데이터 모델에 적합하도록 레거시 서비스를 동적 애플리케이션 서비스로 변환할 수도 있습니다. 이러한 레거시 서비스는 [cmdb_ci_service] 또는 [cmdb_ci_service_manual] CMDB 테이블에 저장됩니다. • 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환 • 레거시 수동 서비스를 동적 애플리케이션 서비스로 변환	모니터링 및 변경 관리에 사용할 수 있습니다.	유형의 애플리케이션 서비스를 자동으로 수정합니다.
CSV 파일에서 서비스 매핑은 이 파일에서 정보를 추출하고 서비스 후보로 지칭되는 잠재적인 애플리케이션 서비스를 생성합니다. 조직에서 교차 조직 매핑과 분석을 수행하고 서비스에 대한 정보를 수집한 경우에 이 메서드를 사용합니다.	필요한 경우 여러 CSV 파일에서 서비스 후보를 가져올 수 있습니다.	수집된 모든 정보를 설명서에 나와 있는 특정 순서에 따라 정확히 CSV 파일로 구성합니다.

을 준수CSDM하려면 애플리케이션 서비스로 수동 서비스 변환 또는 API를 사용하여 수동 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환 에 설명된 대로 [cmdb_ci_service_manual]를 사용하여 IT Operations Management 이벤트 관리 생성 및 저장된 수동 서비스를 변환합니다. 변환된 서비스는 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블에 저장되는 수동 유형의 애플리케이션 서비스가 됩니다.

도메인 분리

도메인 분리(배포된 경우)는 다음과 같은 영향을 미칩니다.애플리케이션 서비스

- 애플리케이션 서비스를 만들 때 애플리케이션 서비스가 사용자의 도메인에 할당됩니다.
- 애플리케이션 서비스에 수동으로 CI를 추가하는 경우 서비스 도메인에 속할 CI만 선택할 수 있습니다.
- 애플리케이션 서비스를 만들거나 업데이트하기 위해 createOrUpdateService - POST REST API를 사용할 때 API에서 참조되는 CI 중 하나가 애플리케이션 서비스 자체와 다른 도메인에 속하면 프로세스가 중지됩니다.
- 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환할 때 새로 생성된 애플리케이션 서비스는 원래 비즈니스 서비스와 동일한 도메인에 속합니다. 애플리케이션 서비스는 애플리케이션 서비스 자체와 동일한 도메인에 속하는 CI만 구성합니다.

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

애플리케이션 서비스 생성

애플리케이션 서비스 CSDM 표준을 준수하고 조직의 서비스 구성, 유지관리 및 모니터링을 표준화하기 위해 을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 사용된 채우기 방법에 따라 다릅니다.

- 동적 CI 그룹: app_service_admin
- 수동: app_service_admin
- 동적 서비스: app_service_admin
- 하향식 검색: sm_admin
- 태그 : sm_admin

이 태스크 정보

애플리케이션 서비스는 조직에 서비스를 제공하도록 구성된 상호 연결된 애플리케이션 및 호스트의 세트입니다. 애플리케이션 서비스는 조직 이메일 시스템 등의 내부 서비스 또는 조직 웹 사이트 등의 고객 응대 서비스일 수 있습니다.

An 애플리케이션 서비스에는 사용자가애플리케이션 서비스 . 계획 단계에 있고 의 엔트리포인트가 애플리케이션 서비스무엇인지 모르는 경우 엔트리포인트 없이 애플리케이션 서비스를 만들 수 있습니다. 이러한 애플리케이션 서비스를 빈 애플리케이션 서비스서비스라고 하며, 나중에 언제든지 엔트리포인트를 추가할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스 마법사에서 만든 모든 애플리케이션 서비스는 서비스 분류로 *`application service`* 설정됩니다.

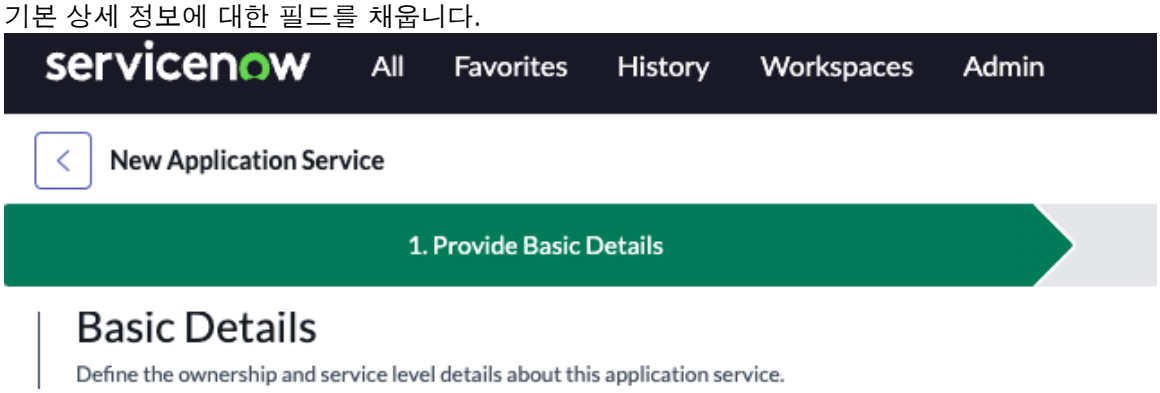
서비스 매핑 가 활성화되면 애플리케이션 서비스 매핑 에 설명된 대로 애플리케이션 서비스를 자동으로 검색하고 매핑할 수 있습니다. 검색 애플리케이션 서비스 된 내용에는 CI와 검색되고 매핑된 서비스 매핑 CI 간의 연결이 포함됩니다.

createOrUpdateService - POST REST API를 사용하여 애플리케이션 서비스를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스.
2. 애플리케이션 서비스 목록 뷰에서 새로 만들기를 클릭하여 애플리케이션 서비스 마법사를 엽니다.
3. 기본 상세 정보 제공 탭에서 다음을 수행합니다.

   a. 기본 상세 정보에 대한 필드를 채웁니다.



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

필드	설명
번호	애플리케이션 서비스에 대해 미리 채워진 고유 ID입니다.
이름	다른 유형의 애플리케이션 서비스에서 사용하지 않는 고유한 애플리케이션 서비스 이름입니다. ## ### 또는 ## ###처럼 뜻이 분명한 이름을 사용하십시오.
환경	일부 서비스 오퍼링에서 식별한 프로덕션, 개발 또는 테스트와 같은 오퍼링의 환경입니다. Incident Management 및 Change Management에서 사용됩니다.
버전	애플리케이션 서비스 구성 버전입니다.
모델 ID	수명 종료 데이터가 저장되는 소프트웨어 모델과 같은 제품 모델입니다.
운영 상태	준비됨 또는 폐기됨과 같은 애플리케이션 서비스의 운영 상태입니다.
지원 그룹	Incident Management에서 자산을 포괄하는 계약을 관리하는 그룹으로 사용됩니다.
그룹 변경	변경 및 변경 관련 작업의 라우팅에 대해 ITSM에서 사용됩니다.
그룹별로 관리됨	데이터 관리를 담당하는 그룹입니다.
소유자	인프라와 서비스를 구성하는 애플리케이션에 익숙한 사용자입니다. 이 사용자는 애플리케이션 서비스를 성공적으로 만드는 데 필요한 정보를 제공하는 애플리케이션 서비스 SME(실무 전문가)입니다. 소유자 이름이 나열되지 않은 경우 sm_app_owner 역할을 가진 사용자를 소유자로 만듭니다. 또는 sm_admin 역할을 가진 사용자를 선택할 수 있습니다.

주:
할당 그룹 필드와 *Teams* 관련 목록 간의 자동 동기화에 대한 자세한 내용은 팀 관련 목록을 참조하십시오.

b. 관계 설정 섹션에서 애플리케이션 서비스와 CSDM 도메인의 다른 구성요소 간의 관계를 추가합니다.

c. 비즈니스 애플리케이션, 기술 서비스 오퍼링, 비즈니스 서비스 오퍼링 또는 상위 애플리케이션 서비스 탭을 클릭하고 해당 선택됨 목록에 항목을 추가합니다.

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

- 기술 서비스 오퍼링 목록에는 *Service classification* 속성이 기술 서비스인 서비스 오퍼링 [service_offering] 테이블의 기록이 포함됩니다.
- 비즈니스 서비스 오퍼링 목록에는 *Service classification* 속성이 비즈니스 서비스인 서비스 오퍼링 [service_offering] 테이블의 기록이 포함됩니다.
- 상위 애플리케이션 서비스 목록에는 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 테이블의 애플리케이션 서비스 기록이 포함됩니다. 상위 애플리케이션 서비스 관계를 추가하면 다음과 같은 배포에서 애플리케이션 서비스의 계층 구조와 의존성이 생성됩니다.
  - 플랫폼 호스트 및 플랫폼 애플리케이션 배포
  - 하나 이상의 마이크로 서비스가 애플리케이션 서비스로 식별되는 마이크로 서비스 배포는 더 큰 애플리케이션 서비스 배포의 일부입니다.
  - 공유 기술 서비스 의존성

d. 다음을 클릭합니다.

CSDM 관계에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의 CI 관계 CSDM.

또한 일부 필드와 관계는 페이지에 필요한 대로 표시됩니다. 필요한 필드와 관계를 변경하려면 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 서비스에 필요한 속성 및 관계 수정.

4. 애플리케이션 서비스 채우기 탭에서 다음을 수행합니다.

a. **Choose a** Method(방법 선택)를 클릭하거나 Next(다음)를 클릭하여 서비스 채우기 방법 선택을 건너뜁니다.

b. Choose a Method(방법 선택) 페이지에서 **Service Population** Method(서비스 채우기 방법)를 선택한 다음 해당 링크를 따라 특정 Population Method(특정 채우기 방법)를 완료합니다.

- 하향식 검색: 하향식 검색을 사용하여 애플리케이션 서비스 입력
- 동적 **CI** 그룹: 동적 CI 그룹 방법을 사용하여 애플리케이션 서비스를 입력합니다.
- 꼬리표: 태그를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기
- 수동: 수동 방법을 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기
- 동적 서비스: 동적 서비스 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기

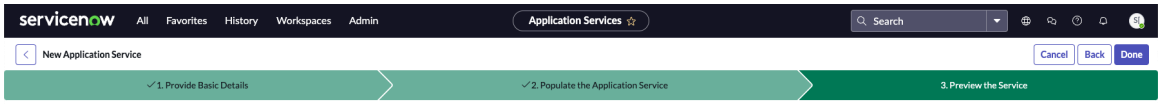
> **주:**
> 위에서 아래로 검색 및 태그 옵션은 서비스 매핑이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.

c. 애플리케이션 서비스를 채울 다른 메서드를 추가하려면 서비스 채우기 메서드 페이지에서 메서드 추가 를 클릭합니다.
또는 다음을 클릭합니다.

- 하향식 검색과 수동 방법의 조합을 추가할 수 있습니다. 그러나 동적 **CI** 그룹, 태그 또는 동적 서비스 메서드를 선택하면 메서드 추가 버튼이 회색으로 표시되고 메서드를 더 이상 추가할 수 없습니다.
- 변환된 비즈니스 서비스 방법에 대한 카드를 클릭하여 변환 유형과 같은 서비스 변환에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환 문서를 참조하십시오.

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

5. 서비스 미리 보기 탭에서 애플리케이션 서비스 생성 및 채우기에 대한 요약을 검토하고 확인합니다.



   a. 관계를 검토합니다.

   b. 관계 편집을 클릭하여 다른 CSDM 개체에 대한 관계를 수정할 수 있습니다.

   c. 채우기 방법 요약을 검토합니다.

   d. 방법 편집(**Edit Methods**)을 클릭하여 선택 방법을 수정할 수 있습니다.

   e. 완료를 클릭합니다.

결과
애플리케이션 서비스가 생성되고 애플리케이션 서비스 목록 뷰로 이동하여 새 애플리케이션 서비스에 액세스할 수 있습니다.

- **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스: 경보 그룹을 제외하고 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 클래스를 확장하는 모든 클래스의 애플리케이션 서비스 CI를 포함합니다. 목록 뷰에는 태그 기반, 검색됨, 수동, 동적 CI 그룹, 변환됨, 동적 및 비어 있는 애플리케이션 서비스 유형이 포함됩니다.
- 구성 〉 애플리케이션 서비스 〉 애플리케이션 서비스: 경보 그룹을 제외하고 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 클래스를 확장하는 모든 클래스의 애플리케이션 서비스 CI를 포함합니다. 목록 뷰에는 태그 기반, 검색됨, 수동, 동적 CI 그룹, 변환됨, 동적 및 비어 있는 애플리케이션 서비스 유형이 포함됩니다.
- 서비스 매핑 〉 서비스 〉 애플리케이션 서비스: 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 클래스의 애플리케이션 서비스 CI를 포함합니다. 목록 뷰에는 하향식(검색됨) 및 비어 있는 애플리케이션 서비스 유형이 포함됩니다.

다음에 수행할 작업

- 서비스 채우기 메서드가 동적 **CI** 그룹인 경우:
  - 애플리케이션 서비스와 연결된 CMDB 그룹의 모든 CI를 나열하려면 **CMDB** 그룹 **CI** 보기를 클릭합니다.
  - 애플리케이션 서비스의 모든 CI를 나열하려면 서비스 **CI** 보기를 클릭합니다.

  CMDB 그룹에 10,000개 이상의 CI가 포함되어 있지 않으면 두 CI 목록은 동일합니다. 이 경우 **CMDB** 그룹 **CI** 보기 에는 CMDB 그룹의 모든 CI가 표시되고 서비스 **CI** 보기 에는 애플리케이션 서비스의 구성원인 CI 10,000개만 표시됩니다.
- 서비스 채우기 방법이 태그, 위에서 아래로 검색 또는 수동인 경우 맵 보기를 클릭하여 다음을 수행할 수 있는 애플리케이션 서비스 맵을 봅 니다.
  - 애플리케이션 서비스 연결
  - 애플리케이션 서비스 맵에서 CI 속성 보기
  - 애플리케이션 서비스의 변경 이력 보기
  - 애플리케이션 서비스의 두 버전 비교
- Advanced(고급)를 클릭한 다음 Advanced Details(고급 상세 정보) 페이지에서 **Additional** Info(추가 정보), Questionnaire(질문서), **Reject** Messages(거부 메시지) 또는 Worknotes(작업 메모)를 클릭하여 상세 정보를 추가합니다.

하향식 검색을 사용하여 애플리케이션 서비스 입력

하향식 검색을 사용하여 애플리케이션 서비스를 채웁니다. 이 검색 방법은 검색 패턴을 배포하여 서비스에 속한 CI(구성 항목)와 이러한 CI 간의 연결을 찾습니다. 패턴 기반 검색은 조직의 IT

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

인프라에 대한 서비스 인식 뷰를 안정적으로 나타내는 정확하고 완전한 애플리케이션 서비스를 만듭니다.

시작하기 전에

- 위에서 아래로 검색은 애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 여러 방법 중 하나입니다. 애플리케이션 서비스를 채우는 방법을 선택하는 것은 애플리케이션 서비스를 만드는 일반 절차의 한 단계일 뿐입니다. 애플리케이션 서비스 생성에 설명된 대로 초기 단계를 완료했는지 확인합니다. 여기에 설명된 절차는 해당 일반 절차를 보완하므로 그 자체로는 불완전합니다.
- 서비스 매핑이 제대로 설정되었는지 확인합니다.
- 이 애플리케이션 서비스에 사용할 엔트리포인트와 이 엔트리포인트에 대해 정의할 수 있어야 하는 속성을 알고 있어야 합니다. 에서 사용할 수 있는 서비스 매핑엔트리포인트 속성 에 대해 알아봅니다.

다양한 유형의 애플리케이션 서비스 및 하향식 검색 사용을 포함하여 애플리케이션 서비스를 채우는 데 사용할 수 있는 다양한 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스.

필요한 역할: sm_admin

이 태스크 정보

패턴은 CI의 속성과 아웃 바운드 연결을 탐지하는 일련의 명령입니다. 서비스 매핑 및 검색는 일반적으로 사용되는 대부분의 장치 및 애플리케이션을 포괄하는 미리 구성된 패턴 집합을 공유합니다.

서비스 매핑 은 정의한 엔트리포인트에서 패턴 기반 하향식 검색 프로세스를 시작합니다.

엔트리포인트는 클라이언트가 애플리케이션 서비스에 액세스하는 지점입니다. 일반적으로 URL이거나 IP 주소와 포트의 조합입니다. 서비스 매핑은 이 지점에서 매핑 프로세스를 시작합니다. 예를 들어 전자 메일 애플리케이션 서비스를 매핑하려면 이메일 서버의 IP 주소나 호스트 이름을 엔트리포인트로 정의하십시오.

엔트리포인트는 애플리케이션 서비스의 특성에 따라 달라집니다. 서비스 매핑은 일반적으로 사용되는 많은 애플리케이션을 포괄하는 미리 구성된 광범위한 엔트리포인트 유형과 함께 제공됩니다.

프로시저

1. 메서드 선택 창의 서비스 채우기 방법 목록에서 하향식 검색을 선택합니다.
2. 애플리케이션 유형 목록에서 이 애플리케이션 서비스의 엔트리포인트 역할을 하는 애플리케이션의 CI 클래스를 선택합니다.
   엔트리포인트 매개변수는 선택한 유형에 따라 다릅니다.
3. 엔트리포인트 속성 에 설명된 대로 선택한 엔트리포인트에 대한 속성을 정의합니다.
4. 옵션: 나중에 이 애플리케이션 서비스를 처리하는 데 유용한 정보를 제공할 수 있는 자유 텍스트 설명을 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

일반 절차인 애플리케이션 서비스 생성을 완료합니다.

관련 정보

ITOM 가시성에서 사용하는 검색 패턴

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

동적 CI 그룹 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기

애플리케이션 서비스를 채우는 동적 CI 그룹 메서드는 동적 CI 그룹을 자동으로 생성합니다. 동적 CI 그룹의 기반이 되는 CMDB 그룹의 구성원이 애플리케이션 서비스를 채웁니다. 애플리케이션 서비스는 CMDB 그룹과 지속적으로 동기화되어 CMDB 그룹의 구성원 자격에 대한 모든 변경 사항을 반영합니다.

시작하기 전에

동적 CI 그룹은 애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 여러 방법 중 하나입니다. 애플리케이션 서비스를 채우는 방법을 선택하는 것은 애플리케이션 서비스를 만드는 일반 절차의 한 단계일 뿐입니다. 애플리케이션 서비스 생성에 설명된 대로 초기 단계를 완료했는지 확인합니다. 여기에 설명된 절차는 해당 일반 절차를 보완하므로 그 자체로는 불완전합니다.

주:

- 연결된 CMDB 그룹에 10,000개 이상의 CI가 있더라도 동적 CI 그룹 방법으로 채워진 애플리케이션 서비스의 CI 수는 10,000개로 제한됩니다.
- CMDB 그룹은 단일 애플리케이션 서비스만 채우는 데 사용할 수 있습니다. CMDB 그룹 채우기 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 그룹.
- 동적 CI 그룹에 CI가 포함되지만 다른 그룹은 포함될 수 없습니다.

다양한 유형의 애플리케이션 서비스 및 동적 CI 그룹을 포함하여 애플리케이션 서비스를 채우는 데 사용할 수 있는 다양한 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스.

필요한 역할: app_service_admin

프로시저

1. 방법 선택 페이지에서 동적 **CI** 그룹을서비스 채우기 방법으로 선택합니다.
2. 동적 CI 그룹 서비스 채우기 방법에 대해 표시되는 필드를 채웁니다.

필드	설명
서비스 채우기 메서드	애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 데 사용되는 방법입니다. 동적 **CI** 그룹으로 설정합니다.
CMDB 테이블	동적 CI 그룹 방법으로 생성된 애플리케이션 서비스가 저장되는 동적 CI 그룹 〔cmdb_ci_query_based_service〕 테이블에 대해 설명합니다.
그룹 이름	구성원이 애플리케이션 서비스의 구성원이 되는 CMDB 그룹입니다. 주: *cmdb_ci_service* 클래스(서비스)를 확장하는 클래스의 CI는 자동으로 필터링되며 애플리케이션 서비스에 추가되지 않습니다.

3. 저장을 선택합니다.

결과

동적 CI 그룹에 대한 경보 영향은 다음 CI에서 계산됩니다.

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

- 동적 CI의 CMDB 그룹에 속하는 모든 CI입니다.
- 다음 중 어떤 관계가 있는 현재 CI의 하위 항목입니까? *Runs on::Runs*
- 현재 CI 또는 그 하위 CI와 관련된 CI이며 관계는 다음과 같습니다. *Virtualized by::Virtualizes*

자세한 내용은 경보 영향 계산 을 참조하세요.

다음에 수행할 작업

일반 절차인 애플리케이션 서비스 생성을 완료합니다.

태그를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기

조직의 애플리케이션 서비스구성 항목(CI)을 분류하고 구성하는 데 도움이 되는 태그를 사용하여 . 태그 기반 매핑에서는 자격 증명을 구성하거나 사용자에게 높은 권한을 제공할 필요가 없습니다. 태그 기반 채우기 방법에는 서비스 매핑 의 기능이 ITOM 가시성필요합니다.

시작하기 전에

1. 태그는 애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 여러 방법 중 하나입니다. 애플리케이션 서비스를 채우는 방법을 선택하는 것은 애플리케이션 서비스를 만드는 일반 절차의 한 단계일 뿐입니다. 애플리케이션 서비스 생성에 설명된 대로 초기 단계를 완료했는지 확인합니다. 여기에 설명된 절차는 해당 일반 절차를 보완하므로 그 자체로는 불완전합니다.
2. 조직의 태그 사용을 분석하고 모든 태그와 그 목적에 대한 목록을 만듭니다. 키 값 〔cmdb_key_value〕 테이블을 사용하여 CMDB에서 태그를 확인합니다.
3. 필요한 애플리케이션 서비스경우 .

필요한 역할: sm_admin

이 태스크 정보

태그는 키-값 쌍으로 구성된 라벨입니다. 조직에서 태그를 사용하여 자산을 분류하고 쿼리 및 보고 기능을 개선할 수 있습니다. 검색 및 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스는 모든 주요 클라우드 제공자 및 컨테이너 생태계에서 사용되는 태그를 검색할 수 있습니다. 태그가 검색되면 서비스 매핑이 그러한 태그를 기반으로 애플리케이션 서비스를 만들 수 있습니다. 예를 들어 태그를 사용하여 조직에서 사용하는 모든 애플리케이션 서비스를 유럽, 중동 및 아프리카(EMEA) 지역의 프로덕션 환경에서 매핑할 수 있습니다.

태그 기반 서비스 제품군 및 태그 범주를 구성 한 경우 이러한 태그 정의를 사용하여 애플리케이션 서비스를 채울 수 있습니다. 태그 기반 서비스 제품군 정의에는 태그 키가 포함된 태그 범주를 정의하는 것도 포함됩니다. 필요한 경우 태그 값을 정의하여 애플리케이션 서비스를 채우는 데 사용되는 기준을 좁힐 수도 있습니다. 태그 기반 서비스 제품군에 대한 태그 정의를 기반으로 서비스 매핑에서 서비스 후보를 생성합니다(애플리케이션 서비스 제안됨). 태그 기반 서비스 제품군을 사용하여 애플리케이션 서비스를 채울 때는 관련 서비스 후보를 선택해야 합니다.

또는 새 애플리케이션 서비스에 대한 태그 기반 채우기 방법을 선택하면서 태그 키와 해당 값을 정의할 수 있습니다. 채우기 기준에 대해 태그 키와 태그 값을 최대 3개까지 정의합니다. 검색된 태그 키와 태그 값이 애플리케이션 서비스있는 CI는 .

다양한 유형의 애플리케이션 서비스 및 태그 사용을 포함하여 애플리케이션 서비스를 채우는 데 사용할 수 있는 다양한 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스.

주:
서비스 매핑에는 CI에 할당된 태그가 없을 경우에도 이러한 관계의 일부인 CI가 포함됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 태그 기반 검색 서비스 매핑 .

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

프로시저

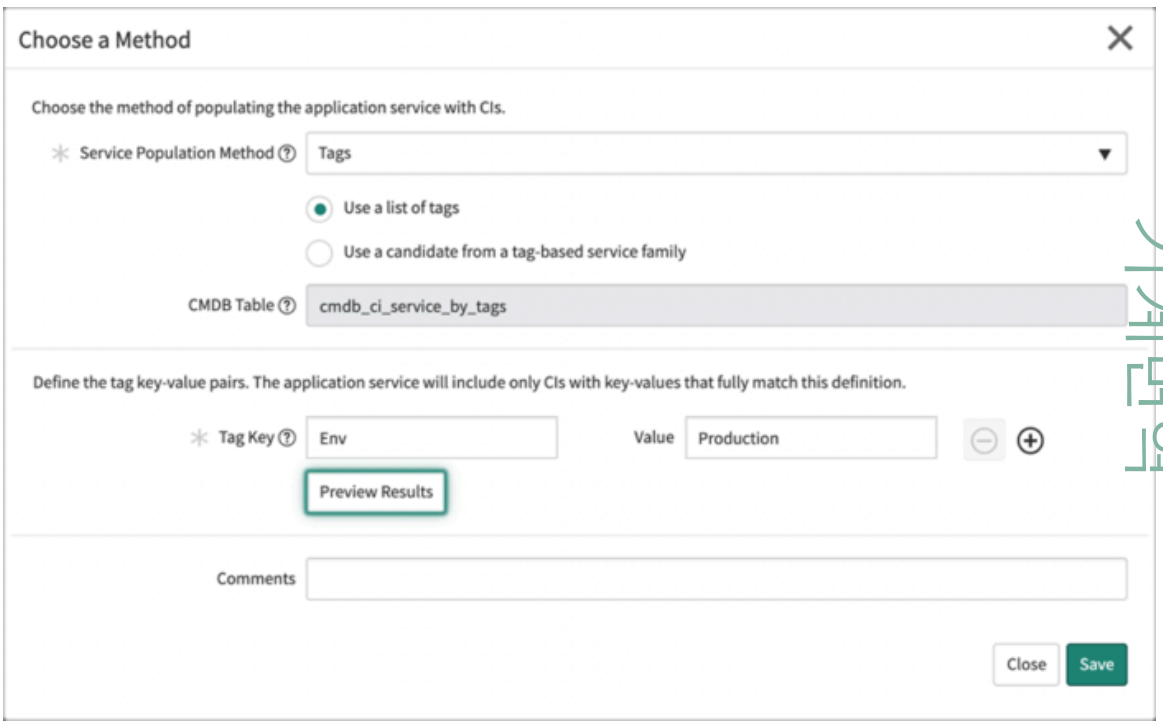
1. Choose a Method(방법 선택) 창의 **Service Population** Method(서비스 채우기 방법) 목록에서 Tags(태그)를 선택합니다.
2. 새 태그 기준을 정의하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 태그 목록 사용을 선택합니다.

   b. 태그 키와 해당 태그 값을 입력합니다.
   시스템에 있는 일치하는 태그 키가 자동 채우기 옵션에 나타납니다.

   > **중요사항:**
   > 태그 기반 매핑은 대/소문자를 구분하지 않습니다. 대문자와 소문자로 구성된 키 이름과 키 값은 동일한 것으로 식별됩니다.

   c. 옵션: 더하기 아이콘을 클릭하고 다른 태그 키와 태그 값을 추가합니다.



   d. 결과 미리 보기를 클릭하여 정의된 기준과 일치하는 CI 목록을 확인합니다.

   > **주:**
   > 필요한 경우 태그 정의를 구체화합니다. 하나의 애플리케이션 서비스에 태그 키-값 쌍을 3개 이상 추가할 수 없습니다.

3. 사전 구성된 태그 기반 서비스 제품군의 태그 정의를 사용하려면 다음 단계를 수행합니다.

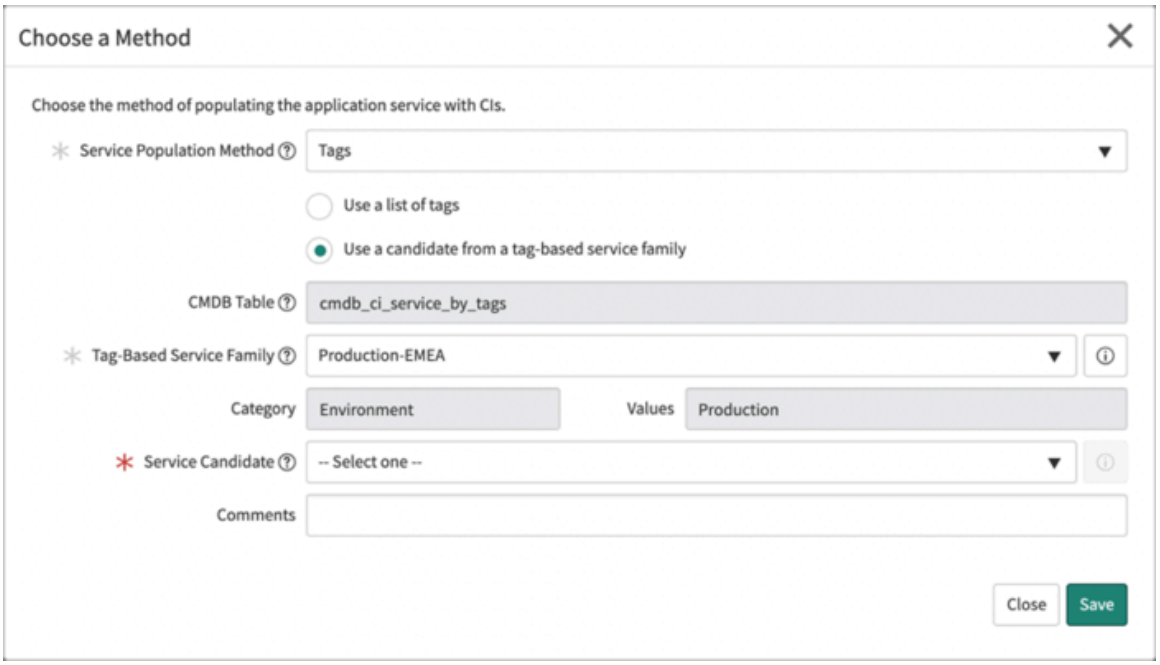
   a. 태그 기반 서비스 제품군의 후보 사용을 선택합니다.

   b. 옵션: 이 태그 기반 서비스 제품군에 대한 태그 정의를 보려면 미리 보기 버튼

   c. 태그 기반 서비스 제품군 목록에서 관련 제품군을 선택합니다.

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

d. 서비스 제품군에 할당된 태그 범주와 값을 검토합니다.



e. 서비스 후보 목록에서 관련 후보를 선택합니다.

f. 옵션: 서비스 후보 양식을 검토하려면 미리 보기 를 클릭합니다.

4. 옵션: 나중에 이 애플리케이션 서비스를 처리하는 데 유용한 정보를 제공할 수 있는 자유 텍스트 설명을 추가합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

일반 절차인 애플리케이션 서비스 생성을 완료합니다.

수동 방법을 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기

애플리케이션 서비스를 수동으로 채우는 방법은 엔트리포인트 CI 선택을 기반으로 하며, 이를 통해 사용자는 애플리케이션 서비스에 액세스할 수 있습니다. 애플리케이션 서비스를 채우려면 CI를 새 애플리케이션 서비스에 수동으로 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: app_service_admin

이 태스크 정보

수동은 애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 여러 방법 중 하나입니다. 애플리케이션 서비스를 채우는 방법을 선택하는 것은 애플리케이션 서비스를 만드는 일반 절차의 한 단계일 뿐입니다. 애플리케이션 서비스 생성에 설명된 대로 초기 단계를 완료했는지 확인합니다. 여기에 설명된 절차는 해당 일반 절차를 보완하므로 그 자체로는 불완전합니다.

다양한 유형의 애플리케이션 서비스 및 수동을 포함하여 애플리케이션 서비스를 채우는 데 사용할 수 있는 다양한 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스.

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

프로시저

1. Choose a Method(방법 선택) 페이지에서 Manual(수동)을 **Service Population Method**(서비스 채우기 방법)로 선택합니다.
2. 수동 서비스 채우기 방법과 관련된 표시되는 필드를 채웁니다.

필드	설명
서비스 채우기 메서드	수동
CMDB 테이블	수동 서비스 채우기 방법으로 생성된 애플리케이션 서비스가 저장되는 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블에 대해 설명합니다.
클래스	애플리케이션 서비스의 엔트리포인트 **CI** 를 선택할 클래스입니다.
CI	애플리케이션 서비스의 엔트리포인트가 될 지정된 클래스의 CI입니다. 주: 특정 CI를 검색할 때 결과가 지연되지 않도록 하려면 가능한 한 구체적으로 검색해야 합니다. *<name>을 사용하여 검색하면 시간이 오래 걸리고 큰 데이터 세트가 반환될 수 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

1. 일반 절차인 애플리케이션 서비스 생성을 완료합니다.
2. CI를 수동으로 추가하여 애플리케이션 서비스를 채웁니다.

동적 서비스 메서드를 사용하여 애플리케이션 서비스 채우기

애플리케이션 서비스를 채우는 동적 서비스 메서드는 동적 애플리케이션 서비스를 생성합니다. 동적 애플리케이션 서비스는 CMDB CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 CI 관계에 대한 변경 내용을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다.

시작하기 전에

동적 서비스는 애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 여러 방법 중 하나입니다. 애플리케이션 서비스를 채우는 방법을 선택하는 것은 애플리케이션 서비스를 만드는 일반 절차의 한 단계일 뿐입니다. 애플리케이션 서비스 생성에 설명된 대로 초기 단계를 완료했는지 확인합니다. 여기에 설명된 절차는 해당 일반 절차를 보완하므로 그 자체로는 불완전합니다.

새로운 동적 애플리케이션 서비스는 처음에는 CI를 포함하지 않습니다(레거시 비즈니스 서비스 또는 레거시 수동 서비스에서 변환되지 않은 경우). 동적 애플리케이션 서비스는 CMDB 관계가 있는 다른 CI에 연결될 때 자동으로 채워집니다. 엔트리포인트는 동적 애플리케이션 서비스 CI와 다른 CI 간의 관계가 생성될 때 자동으로 생성됩니다.

다양한 유형의 애플리케이션 서비스 및 동적 서비스를 포함하여 애플리케이션 서비스를 채우는 데 사용할 수 있는 다양한 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스.

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

필요한 역할: app_service_admin

프로시저

1. Choose a Method(방법 선택) 페이지에서 **Dynamic** Service(동적 서비스)를 **Service Population** Method(서비스 채우기 방법)로 선택합니다.
2. 동적 서비스 서비스 채우기 메서드와 관련된 표시되는 필드를 채웁니다.

필드	설명
서비스 채우기 메서드	애플리케이션 서비스를 CI로 채우는 데 사용되는 방법입니다. 동적 서비스로 설정합니다.
CMDB 테이블	동적 서비스 방법으로 생성된 애플리케이션 서비스가 저장되는 계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕 테이블에 대해 설명합니다.
수준	애플리케이션 서비스에 포함할 관련 CI의 수준 수입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
일반 절차인 애플리케이션 서비스 생성을 완료합니다.

애플리케이션 서비스 대시보드에서 애플리케이션 서비스 상태 모니터링

애플리케이션 서비스 대시보드의 인사이트를 사용하여 불완전한 애플리케이션 서비스를 채우고 누락된 데이터를 추가하여 그 수를 줄입니다. 애플리케이션 서비스를 효과적으로 사용하려면 애플리케이션 서비스가 완전히 구성되어 채워져 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin 또는 app_service_admin

이 태스크 정보
대시보드는 값이 애플리케이션 서비스인 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto] 클래스 *Service classification* 에서 해당 기록을 확인하여 애플리케이션 서비스를 쿼리합니다. 애플리케이션 서비스를 편집하고 빈 속성을 채워 불완전한 애플리케이션 서비스 수를 줄입니다. 예를 들어 애플리케이션 서비스가 서비스 채우기 방법으로 구성되지 않은 경우 애플리케이션 서비스에 대한 서비스 채우기 방법을 구성합니다.

애플리케이션 서비스 대시보드는 에 완전히 통합 의 인사이트 뷰 CMDB 작업 공간 되며 야간에 24시간 주기로 새로 고쳐집니다.

프로시저

1. 두 탐색 단계 중 하나를 수행하여 애플리케이션 서비스 대시보드에 액세스합니다.
   - 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간 을 클릭한 다음 CMDB 작업 공간 메뉴 모음에서 인사이트 를 선택합니다. 인사이트 뷰에서 애플리케이션 서비스 타일을 선택합니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 애플리케이션 서비스 대시보드.
2. 개요 탭에서 기본 구성이 완료되지 않은 애플리케이션 서비스를 보여주는 타일을 봅니다.
   - 전체 애플리케이션 서비스: 완료 및 미완료 모든 애플리케이션 서비스의 수입니다.
   - 정의된 채우기 메서드: 서비스 채우기 메서드가 지정된 애플리케이션 서비스의 수입니다.

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

- 정의 되지 않은 채우기 메서드: 서비스 채우기 메서드가 누락된 애플리케이션 서비스의 개수입니다. 태그 및 하향식 검색 방법에 대한 데이터는 서비스 매핑이 설치된 경우에만 나타납니다.

  주:
  애플리케이션 서비스에 대한 일부 채우기 메서드는 다음 Service Mapping 에서만 사용할 수 있으므로 서비스 매핑이 설치되지 않은 경우 타일에 표시되지 않습니다.

- 애플리케이션 서비스 유형: 동적 CI 그룹 및 수동과 같은 채우기 방법별 애플리케이션 서비스 차트(채우기 방법(비어 있음)가 없는 애플리케이션 서비스 포함). 차트에는 애플리케이션 서비스로 변환된 비즈니스 서비스가 포함됩니다.
- 애플리케이션 서비스 누락 데이터: 서비스 오퍼링 및 소유자와 같이 누락된 주요 데이터별 애플리케이션 서비스 차트입니다. 예를 들어 '서비스 오퍼링 없음' 막대는 비즈니스 서비스 또는 기술 서비스와 관계가 없는 애플리케이션 서비스를 표시합니다.

3. 다른 구성이 불완전할 가능성이 있는 애플리케이션 서비스를 보여주는 애플리케이션 서비스 범위 탭의 보기 횟수.

   - 응용 프로그램 서버: 총 응용 프로그램 서버 수입니다. 애플리케이션 서비스에 없는 서버 수와 클래스별 해당 애플리케이션 서버 세부 항목.
   - 데이터베이스: 총 데이터베이스 수입니다. 애플리케이션 서비스에 없는 데이터베이스 수와 클래스별 데이터베이스 세부 항목입니다.
   - 하드웨어 서버: 하드웨어 서버의 총 수입니다. 애플리케이션 서비스에 없는 하드웨어 서버 수와 해당 하드웨어 서버의 클래스별 세부 항목입니다.

   주:
   애플리케이션 서비스에 포함되지 않은 애플리케이션 서버, 하드웨어 서버 및 데이터베이스는 실제 카운트가 이 제한보다 크더라도 약 100,000까지만 계산됩니다. 이 수 제한은 glide.cmdb.csdm.app_service.max_results 속성 값에 따라 결정됩니다.

4. 소유자,지원 그룹 또는 그룹 변경을 선택하여 키 속성을 기준으로 대시보드에 포함된 애플리케이션 서비스 목록을 필터링합니다.
   필터는 각 필터 속성이 누락된 애플리케이션 서비스 수에 영향을 주지 않습니다. 예를 들어 ,로 *Owner*필터링해도 누락된 소유자 카드의 개수는 변경되지 않습니다.
5. 대시보드의 탭 중 하나에서 타일을 선택하여 연결된 CI 목록 뷰로 드릴다운합니다.
   예를 들어 채우기 방법이 정의되지 않은 채우기 방법 타일을 선택하여 채우기 방법 없이 애플리케이션 서비스의 CI 목록 뷰를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
누락된 중요 상세 정보로 애플리케이션 서비스를 업데이트합니다.

1. 다음으로 이동 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스.
2. 애플리케이션 서비스 목록 뷰에서 편집할 애플리케이션 서비스를 선택합니다.
3. 누락된 상세 정보를 추가합니다.

   애플리케이션 서비스 구성에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 생성을 참조하십시오.

애플리케이션 서비스에 필요한 속성 및 관계 수정

애플리케이션 서비스를 생성할 때 필요한 속성 및 관계 목록을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

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

이 태스크 정보
애플리케이션 서비스 설정에서 필수 속성 목록과 필수 관계에 따라 애플리케이션 서비스를 만들 때 필요한 항목이 결정됩니다. 기본적으로 필수 속성 목록에는 필수 *Name* 및 *Number* 속성이 포함되어 있습니다. 또한 기본적으로 관계가 필요하지 않습니다.

허용되는 필수 속성 및 관계의 미리 정의된 목록에서 선택할 수 있습니다. 속성의 요구 사항 상태를 변경하려면 필수 속성 목록에서 제거하거나 목록에 추가합니다. 필수 관계 목록에 , *Technical Service Offering*또는 을 *Business Service Offering* 추가할 *Business Application*수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 애플리케이션 서비스 설정.
2. 필수 속성 및 필수 관계 목록에서 사용 가능한 항목 목록을 검토한 다음 선택됨 목록에 항목을 추가합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

결과
다음에 애플리케이션 서비스를 만들 때 필요한 속성 및 관계가 애플리케이션 서비스 생성 페이지의 기본 상세 정보 섹션에 눈에 띄게 표시됩니다.

비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환

서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에서 수동으로 생성된 기록을 애플리케이션 서비스로 변환하여 조직의 서비스 관리 방식을 통합합니다. 변환을 사용하면 조직의 다양한 유형의 서비스를 간소화하고, 기능을 활용 ITOM 가시성 하고, (CSDM)에 일반 서비스 데이터 모델 맞출 수 있습니다. 변환을 되돌릴 수 없습니다. 애플리케이션 서비스를 비즈니스 서비스로 다시 변환할 수 없습니다.

애플리케이션 서비스를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 서비스 맵 보기 및 서비스 변경 이력
- 애플리케이션 서비스에 있는 모든 CI의 단일 목록을 제공하여 서비스 컨텍스트를 쉽게 확인합니다.
- 서비스 상태 모니터링. Event Management가 배포되면 서비스 성과를 모니터링하고 애플리케이션 서비스의 상태 문제를 식별할 수 있습니다.
- Change Management에서는 애플리케이션 서비스만 포함되어 있으므로 변경 요청 양식의 영향을 받는 서비스 목록이 더 정확합니다.
- 고객 서비스 관리 도구를 적용하여 서비스 수준에서 케이스를 열고 관리합니다.

변환된 서비스는 수동이므로 변환된 애플리케이션 서비스에서는 검색이 실행되지 않습니다. 그러나 변환 후 서비스 매핑으로 검색 가능 엔트리포인트를 애플리케이션 서비스에 서비스 매핑 추가하면 이 애플리케이션 서비스 검색을 시작합니다.

수동으로 만든 유형과 동적 유형의 애플리케이션 서비스 중에서 선택

비즈니스 서비스를 수동 생성 유형 또는 동적 유형의 애플리케이션 서비스로 변환할 수 있습니다. 언제든지 CI를 추가하거나 제거하여 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스를 편집할 수 있습니다. 수동으로 생성된 서비스는 시스템에서 자동으로 업데이트하지 않습니다. 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스를 구성하는 CI에 변경 사항이 있는 경우 서비스에 자동으로 반영되지 않습니다.

동적 서비스는 CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블에 저장된 CI 관계에 대한 CMDB 변경 사항을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다. 동적 서비스에 포함된 CI에 관계를 추가하면 서비스가 자동으로 업데이트하여 추가된 관계와 연결된 새로운 CI를 반영합니다. 이와 마찬가지로, 동적 서비스는 서비스 내 CI에서 관계 및 연결된 CI가 삭제되면 이를 자동으로 업데이트합니다.

다양한 유형의 애플리케이션 서비스에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 서비스를 참조하십시오.

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

변환 프로세스

변환하는 동안 다음과 같은 변경 및 프로세스가 발생합니다.

- 기록 클래스를 변경하면 서비스 기록이 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에서 매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블로 이동됩니다.
- 애플리케이션 서비스 이름, 소유자 및 운영 상태와 같은 원래 비즈니스 서비스 속성을 모두 사용하여 설정됩니다.
- 시스템은 비즈니스 서비스의 관련 항목을 변환 애플리케이션 서비스된 에 지정된 수준까지 추가합니다.
- 시스템이 최신 CI 변경 사항을 쿼리 CMDB 합니다.
- 이벤트 관리가 활성화되면 경보와 연관되어 있고 경보의 일부 애플리케이션 서비스인 CI에 CI 영향 규칙을 적용합니다. 이벤트 관리 경보 모니터링을 위한 CI 영향 규칙을 배포합니다.
- 다음으로 이동하여 수동으로 생성된 유형의 변환된 애플리케이션 서비스를 편집할 수 있습니다. **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스. 그런 다음 변환된 애플리케이션 서비스를 선택합니다. 변환된 애플리케이션 서비스에 대한 서비스 채우기 메서드는 변환된 비즈니스 서비스로 설정됩니다. 응용 프로그램 서비스 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스 생성.

> **주:**
> CI 추가 또는 삭제를 통해 동적 애플리케이션을 수정할 수 없습니다. 애플리케이션 서비스에 속하는 CI의 관련 관계를 수정하면 시스템이 동적 유형의 애플리케이션 서비스를 자동으로 수정합니다.

규정 미준수 **CI**

변환에는 다음 CI 유형의 CI를 추가하는 작업이 포함될 수 있으며, 이러한 CI는 다음 CI에 추가할 애플리케이션 서비스수 없습니다.

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

원래 비즈니스 서비스에 이러한 CI 유형에 속하는 관련 항목이 포함되어 있으면 시스템은 이러한 CI나 그로부터 오는 연결을 추가하지 않습니다. 필요한 경우 수동 CI 포함/제외 (svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list) 테이블을 수정하여 다른 CI 유형의 CI가 애플리케이션 서비스에 추가되지 않도록 예방할 수 있습니다.

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

도메인 분리

도메인 분리가 있는 환경에서는 애플리케이션 서비스와 동일한 도메인에 속하는 CI만 애플리케이션 서비스에 추가됩니다. 도메인 계층이 있는 경우 CI는 애플리케이션 서비스와 동일한 하위 도메인에 속해야 합니다.

비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 대량 변환

비즈니스 서비스의 하위 집합을 애플리케이션 서비스로 변환하며, 한 번에 하나씩 변환하는 것이 아니라 대량으로 자동으로 변환합니다. 변환할 비즈니스 서비스를 개별적으로 선택한 다음 애플리케이션 서비스로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: app_service_admin, ecmdb_admin 또는 itil_admin

이 태스크 정보
대량 변환을 사용하여 레거시 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환합니다. 대량 변환의 경우 서비스 목록 뷰에서 비즈니스 서비스를 개별적으로 선택합니다(일반적으로 단일 변환에 최대 100개의 비즈니스 서비스). 각각 다른 비즈니스 서비스 집합을 사용하여 여러 개의 대량 전환 기록을 만들 수 있습니다. 그러나 두 개 이상의 대량 변환에 비즈니스 서비스를 포함하지 마십시오.

주:
이 변환 작업은 실행 취소할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 서비스.
2. 서비스 목록 보기에서 변환에 포함할 서비스를 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 목록에서 애플리케이션 서비스 대량 변환을 선택합니다.
4. 대량 변환 서비스 양식을 작성하십시오.

필드	설명
이름	"애플리케이션 서비스 변환: 〈time stamp〉"으로 미리 채워져 있습니다.
구성 항목 선택	변환에 포함된 서비스 목록입니다. 목록을 잠금 해제하고 목록에서 제거할 서비스를 선택할 수 있습니다. 또는 대상 기록 선택 검색 상자를 사용하여 서비스 이름으로 서비스를 검색하고 목록에 추가합니다.
수준	변환된 애플리케이션 서비스에 포함할 관련 CI의 수준 수입니다.
CMDB 업데이트 시 서비스 업데이트	비즈니스 서비스를 동적 유형의 애플리케이션 서비스로 변환하려면 이 확인란을 선택합니다.

5. 변환 시작을 선택합니다.

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

다음에 수행할 작업

- 전환 상태 확인: 대량 변환 서비스 양식에서 대량 변환 서비스 항목 섹션으로 스크롤하여 변환 상태(예: 준비 완료 또는 완료됨)를 확인합니다.
- 전환이 실행될 때 진행률 추적: 탐색 필터에 cmdb_convert_bulk_services.list 를 입력하고 Enter 키를 눌러 전환 목록과 진행 상황을 확인합니다.
- (선택 사항) 변경 요청 양식에서 영향을 받는 동적 서비스를 봅니다. 예를 들어, 동적 서비스와 연결된 영향을 받는 CI를 추가한 후에는 다음과 같습니다.

  1. 다음으로 이동 변경 〉 오픈.
  2. 영향을 받는 CI를 추가할 새 변경 요청을 선택합니다.
  3. 변경 요청 양식에서 관련 링크 섹션으로 스크롤합니다.
  4. 영향을 받는 **CI** 탭을 클릭한 다음, 추가를 클릭하여 영향을 받는 CI를 변경 요청에 추가합니다.
  5. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 영향을 받는 서비스 새로 고침을 선택합니다.
  6. 영향을 받는 서비스/**CI** 탭을 클릭하면 영향을 받는 CI와 연결되어 있고 변경 요청의 영향을 받는 동적 서비스를 볼 수 있습니다.

변경 요청에서 영향을 받는 CI에 대한 자세한 내용은 변경 요청의 연결된 CI를 참조하십시오.

개별 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환

특정 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 수동 변환합니다.

시작하기 전에
원래 비즈니스 서비스를 검토하여 평가합니다.

- 모든 CI 및 CI 관계가 향후 애플리케이션 서비스와 관련이 있는지 확인합니다. 필요한 경우 에서 CI 관계를 CMDB변경합니다.
- 원래 비즈니스 서비스에 5000개 이상의 CI 관계가 포함되어 있지 않은지 확인하십시오. 5000개 이상의 CI 관계를 포함하는 애플리케이션 서비스는 매핑 및 모니터링 성능 문제를 일으킵니다.
- 변환 중에 사용할 CI 관계 수준을 결정합니다.

⚠ 경고:
변환을 되돌릴 수 없습니다. 애플리케이션 서비스를 비즈니스 서비스로 다시 변환할 수 없습니다.

필요한 역할: app_service_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 비즈니스 서비스.
2. 로 애플리케이션 서비스변환할 비즈니스 서비스를 선택합니다.
3. **Convert to Application** Service(애플리케이션 서비스로 변환)를 클릭합니다.
   애플리케이션 서비스로 변환 대화 상자가 열립니다.
4. 변환에 포함할 관련 CI의 수준 수로 최상위 목록에서 숫자를 선택합니다.
   레벨의 최대 개수는 8개입니다.
5. 비즈니스 서비스를 동적 유형의 애플리케이션 서비스로 변환하려면 **CMDB** 업데이트 시 서비스 업데이트를 선택합니다.
6. 확인을 클릭합니다.

결과
비즈니스 서비스의 CI가 변환 애플리케이션 서비스된 .

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

다음에 수행할 작업
새로 변환 애플리케이션 서비스된 s에 대한 맵을 엽니다.

애플리케이션 서비스가 너무 크지 않은지 확인합니다.

- 서비스 매핑은 애플리케이션 서비스에 대한 맵 대신 CI 목록 보기를 제공하지 않습니다.
- 애플리케이션 서비스가 너무 크다는 검색 메시지가 없습니다.*The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.*

서비스가 너무 광범위하면 다음 작업을 수행하십시오.

- 변환된 애플리케이션 서비스를 검토하여 이 서비스와 관련이 없거나 중복되는 CI 관계를 식별합니다. 그런 CI 관계는 CMDB에서 제거합니다.
- 이 애플리케이션 서비스에 포함해야 하는 관련 CI 수준 수를 결정합니다. 필요한 경우 변환에 사용되는 수준 수를 변경하여 서비스 크기를 줄입니다.

관련 정보

애플리케이션 서비스

레거시 수동 서비스를 동적 애플리케이션 서비스로 변환

레거시 수동 서비스를 동적 애플리케이션 서비스로 변환하여 조직의 서비스 관리 방식을 통합합니다. 변환을 통해 조직의 다양한 유형의 서비스를 간소화하고, ITOM 역량을 활용하고, (CSDM)에 일반 서비스 데이터 모델 맞출 수 있습니다. 변환을 되돌릴 수 없습니다. 애플리케이션 서비스를 레거시 수동 서비스로 다시 변환할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: app_service_admin

이 태스크 정보
동적 애플리케이션 서비스는 직접 편집할 수 없습니다. 대신 시스템이 동적 애플리케이션 서비스를 자동으로 업데이트하여 CMDB CI 관계 [cmdb_rel_ci] 테이블의 CI 관계에 대한 변경 내용을 반영합니다.

변환하는 동안 다음과 같은 변경 및 프로세스가 발생합니다.

- 레코드 클래스를 변경하면 서비스 기록이 서비스 [cmdb_ci_service] 또는 수동 서비스 [cmdb_ci_service_manual] 테이블에서 [cmdb_ci_service_calculated] 테이블로 이동됩니다.
- 동적 애플리케이션 서비스는 이름, 소유자 및 운영 상태와 같은 레거시 수동 서비스의 원래 속성을 모두 사용하여 설정됩니다.
- 레거시 수동 서비스의 관련 항목이 변환된 동적 애플리케이션 서비스에 기본적으로 최대 3개 수준까지 추가됩니다.
- 동적 애플리케이션 서비스의 CI 사이에 생성된 모든 연결은 관계가 *uses*, *implement*, 또는 *application flow*인 엔드포인트 CI입니다.
- 이벤트 관리가 활성화되면 경보와 연관되어 애플리케이션 서비스의 일부인 CI에 CI 영향 규칙을 적용합니다. 이벤트 관리는 경보 모니터링을 위한 CI 영향 규칙을 배포합니다.

변환에는 애플리케이션 서비스에 추가할 수 없는 미준수 CI의 추가가 포함될 수 있습니다.

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition

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

- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

원래 수동 서비스에 이러한 CI 유형에 속하는 관련 항목이 포함되어 있으면 시스템은 이러한 CI나 그로부터 오는 연결을 추가하지 않습니다. 필요한 경우 수동 CI 포함/제외 [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] 테이블을 수정하여 다른 CI 유형의 CI가 애플리케이션 서비스에 추가되지 않도록 예방할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 애플리케이션 서비스 〉 애플리케이션 서비스.
2. 뷰가 기본 뷰로 설정되어 있는지 확인합니다.
   a. 목록 뷰에 대한 목록 통제 아이콘을 클릭합니다.
   b. View(보기)를 클릭한 다음 **Default** view(기본 보기)를 선택합니다.
3. 동적 애플리케이션 서비스로 변환할 레거시 수동 서비스를 엽니다.
4. 서비스 양식의 관련 링크 섹션에서 동적 서비스로 변환을 클릭합니다.

애플리케이션 서비스에 CI를 수동으로 추가

수동으로 만든 애플리케이션 서비스에 또는 서비스 매핑에서 검색한 서비스에 구성 항목(CI)을 추가합니다. 발견되어 수동으로 만든 서비스를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 추가할 CI에 대한 CI 유형이 있는지 확인합니다. 필요한 경우 서비스 매핑 및 검색을 위한 CI 유형 만들기 에 설명된 대로 CI 유형을 만듭니다.
- 필요한 경우 추가할 장치 또는 애플리케이션에 따라 CMDB에 CI를 추가합니다. 자세한 내용은CMDB 채우기를 참조하십시오.

필요한 역할: app_service_admin 또는 service_mapping_admin

이 태스크 정보
애플리케이션 서비스에 CI를 추가하려면 새 CI와 애플리케이션 서비스의 CI 간에 관계를 만들어야 합니다. 다음 중 하나를 통해 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스에 CI를 추가할 수 있습니다.

- 애플리케이션 서비스를 입력하는 메서드 추가

  다음으로 이동 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스. 애플리케이션 서비스를 선택한 다음 애플리케이션 서비스 입력 탭을 사용하여 애플리케이션 서비스를 입력할 메서드를 선택합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 만들기를 참조하십시오.

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

- 아래 단계의 설명에 따라 애플리케이션 서비스 서비스 맵 사용

  이 케이스에 추가된 연결의 기본 관계 유형은 *Depends on::Used by*입니다. 이 기본 관계 유형은 애플리케이션 서비스와 함께 설치된 구성요소 속성의 값을 변경하여 수정할 수 있습니다.

중요사항:
맵에서는 태그 기반 및 동적 서비스를 미세 조정 하거나 편집할 수 없습니다.

새 CI를 연결하는 애플리케이션 서비스의 CI에 대한 정보는 CMDB에서 업데이트됩니다. 이 정보에는 CI 간의 관계 유형이 포함됩니다. 다른 애플리케이션 서비스에서 동일한 적용성 플로우를 사용하는 경우 CMDB에서 이를 인식하고 사용자가 수동으로 추가한 CI를 유추를 통해 해당 애플리케이션 서비스에 추가합니다. 예를 들어, IBM WebSphere Message Broker를 은행 고객 포털 서비스의 IBM WebSphere HTTP 수신기에 수동으로 추가했습니다. 또한 시스템은 이 HTTP 수신기를 사용하기 때문에 이 IBM WebSphere Message Broker를 은행 내부 포털 서비스의 동일한 HTTP 수신기에 추가합니다. 수동으로 추가한 CI를 수동으로 제거할 때 동일한 논리가 적용됩니다. 시스템은 사용자가 수동으로 추가했거나 시스템에서 유추를 통해 추가한 해당 CI를 모든 애플리케이션 서비스에서 제거합니다.

클러스터 또는 경계처럼 맵의 다른 항목에 대한 시각화가 아닌 CMDB에 존재하는 실제 CI에만 CI를 수동으로 연결할 수 있습니다. 또한 이런 CI 유형의 CI를 애플리케이션 서비스에 추가할 수 없습니다.

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

필요한 경우 수동 CI 포함/제외 (svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list) 테이블을 수정하여 다른 CI 유형의 CI가 애플리케이션 서비스에 추가되지 않도록 예방할 수 있습니다.

도메인 분리가 있는 환경에서는 애플리케이션 서비스와 동일한 도메인에 속하는 CI만 애플리케이션 서비스에 추가됩니다. 도메인 계층이 있는 경우 CI는 애플리케이션 서비스와 동일한 하위 도메인에 속해야 합니다.

서비스 매핑에서 검색한 애플리케이션 서비스로 작업하는 경우 CI를 수동으로 추가합니다.

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

- 서비스 매핑에서 검색할 수 없는 장치나 애플리케이션이 애플리케이션 서비스에 포함되어 있음을 나타냅니다. 예를 들어, 생산 현장 서비스에 A/C 단위를 추가합니다.
- 서비스 매핑에서 검색하지 못한 CI의 임시 자리 표시자를 추가하는 것입니다. 이 경우 서비스 매핑에서 나중에 이 CI를 검색하는데 필요한 문제 해결을 수행할 계획입니다. 예를 들어, IBM WebSphere Message Broker를 은행 고객 포털 서비스에 추가합니다.
- 서비스 매핑에서 자동으로 검색된 엔트리포인트 및 CI와 CMDB의 엔트리포인트 및 CI를 결합하는 애플리케이션 서비스를 만드는 것입니다. 엔트리포인트를 수동으로 추가한 후 그곳에서 정의된 관계를 기반으로 하는 CMDB의 CI로 애플리케이션 서비스를 업데이트할 수 있습니다.

서비스 매핑에 관련된 자세한 내용은 패턴 커스터마이제이션 및 CI 유형 또는 특정 CI에 대해 트래픽 기반 검색 사용을 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 서비스 맵을 엽니다.
   a. 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스로 이동합니다.
   b. 필요한 애플리케이션 서비스를 선택합니다.
   c. 애플리케이션 서비스 페이지에서 맵 보기를 선택합니다.
2. 필요한 경우 편집을 클릭하여 해당 맵이 편집 모드에 있는지 확인합니다.

   서비스 매핑이 배포된 후 편집 모드에서는 검색 메시지 섹션이 맵 아래에 표시됩니다.
3. CI를 맵의 다른 CI에 연결하려면 새 CI를 연결할 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **CI 추가**를 선택하십시오.
4. CI 추가 대화 상자에서 추가할 CI를 지정합니다.

필드	설명
CI 유형	추가하는 CI의 CI 유형(CI 클래스)을 선택하십시오. 모든 CI는 이러한 종류의 CI(예: 애플리케이션의 *cmdb_ci_appl*)에 대해 구성된 속성 집합을 포함하는 CI 유형에 속합니다.
CI 이름	선택한 CI 유형의 CI 목록에서 CI를 선택하십시오. **주:** 특정 CI를 검색할 때 결과가 지연되지 않도록 하려면 가능한 한 구체적으로 검색해야 합니다. *〈name〉을 사용하여 검색하면 시간이 오래 걸리고 큰 데이터 세트가 반환될 수 있습니다.

   CI 유형 목록에는 허용되는 CI 유형만 포함됩니다. 예를 들어 애플리케이션 클러스터는 추가할 수 없습니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   수동으로 추가된 CI가 맵에 표시됩니다.

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

주:
이미 상위 애플리케이션 CI가 포함된 서비스에 하위 애플리케이션인 CI를 수동으로 추가하면 새로 추가된 하위 애플리케이션 CI가 포함 내에 숨겨집니다. 상위 애플리케이션 CI 옆의 더하기(+) 기호를 클릭하여 하위 애플리케이션 CI를 확인합니다.

6. 옵션: 서비스 매핑이 활성화된 경우 수동으로 추가된 CI에 대해 검색 가능한 발신 연결을 추가합니다.

   a. 수동으로 추가된 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

   b. 수동으로 연결 추가를 선택합니다.

      주:
      마우스 오른쪽 버튼 클릭 메뉴에 수동으로 연결 추가 옵션이 나타나지 않으면 애플리케이션 서비스와 동일한 도메인에 속해 있는 사용자로 로그인했는지 확인합니다.

   c. 엔트리포인트 속성 에 설명된 대로 엔트리포인트의 속성을 구성합니다.

   d. 제출을 클릭합니다.
   검색과 서비스 매핑에서 이 CI의 검색을 시도 합니다. 성공하면 CI가 맵에 표시됩니다. 그렇지 않으면( )이 표시됩니다.

7. 옵션: 서비스 매핑이 활성화된 경우 이전에 수동으로 추가한 CI를 서비스 매핑에서 자동으로 검색하게 하려면

   a. 관련 패턴이나 미세 조정 트래픽 기반 검색을 사용자 지정하여 서비스 매핑에서 CI를 검색할 수 있게 하십시오.

   b. 관련 애플리케이션 서비스 맵으로 이동합니다.

   c. 검색 실행을 클릭합니다.

   d. 검색 프로세스가 완료되면 커넥터가 CI에 연결되었는지 확인하여 서비스 매핑에서 CI를 검색했는지 확인합니다.
   서비스 매핑에서 CI를 검색한 경우 CI에 대해 수동 및 자동으로 검색된 두 개의 커넥터가 나타납니다.

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

e. 수동으로 추가한 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
이 예는 IBM WebSphere Message Broker에 관한 것입니다.

f. 수동으로 추가한 **CI** 제거를 선택합니다.
맵에 한 개의 커넥터만 연결된 CI가 표시됩니다. 이 CI에 수동으로 추가된 연결이 있으면 수동으로 추가된 CI와 함께 제거됩니다.

관련 정보

애플리케이션 서비스 연결

addCI()

의 변경 사항으로 애플리케이션 서비스를 수동으로 업데이트 **CMDB**

AN이 애플리케이션 서비스 최신 상태이고 CI(구성 항목)에 대한 모든 최신 변경 내용을 반영하는지 확인합니다. 애플리케이션 서비스를 정기적으로 업데이트하여 CI와 CI의 관계에 CMDB대한 모든 변경 사항을 반영합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: app_service_admin

이 태스크 정보
수동으로 생성된 애플리케이션 서비스를 자동으로 업데이트하는 메커니즘이나 API는 없습니다. 또한 에서 검색 서비스 매핑한 애플리케이션 서비스에 수동으로 추가된 CI가 포함되어 있으면 수동으로 업데이트해야 할 수도 있습니다. 수동으로 생성된 엔트리포인트를 포함하고 서비스 매핑.

변경의 예로는 에서 CMDB CI를 삭제하거나 애플리케이션 서비스의 일부인 두 개의 CI를 연결할 수 있습니다. 첫 번째 경우에는 애플리케이션 서비스에 더 이상 존재하지 않는 CI가 표시될 수 있습니다. 반대로 두 번째 경우에는 애플리케이션 서비스가 CI를 생략합니다.

업데이트에는 애플리케이션 서비스에 추가할 수 없는 다음 CI 유형의 CI 추가가 포함될 수 있습니다.

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

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

필요한 경우 수동 CI 포함/제외 〔svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list〕 테이블을 수정하여 다른 CI 유형의 CI가 애플리케이션 서비스에 추가되지 않도록 예방할 수 있습니다.

또한 시스템은 클러스터 또는 경계처럼 맵상의 다른 항목에 대한 시각화가 아니라 에 CMDB존재하는 CI만의 CI 애플리케이션 서비스 를 연결할 수 있습니다.

이 작업 중에 애플리케이션 서비스에 추가되는 최대 CI 연결 수는 sa.service_max_ci_service_population 속성에 의해 제어됩니다. 기본적으로 이 값은 1,000(천 개의 연결)입니다. CI 연결 수를 늘리면 성능 문제가 발생할 수 있습니다. 추가된 CI 연결의 최대 수를 조정하려면 시스템 속성 추가 에 설명된 대로 sa.service_max_ci_service_population 속성을 추가합니다.

도메인 분리가 있는 환경에서는 와 동일한 도메인 애플리케이션 서비스애플리케이션 서비스에 속하는 CI만 . 도메인 계층 구조가 있는 경우 CI는 동일한 하위 도메인에 속해야 합니다.

API를 사용하여 애플리케이션 서비스를 업데이트할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스.
2. 애플리케이션 서비스 목록 뷰에서 업데이트할 애플리케이션을 애플리케이션 서비스 선택합니다.
3. Advanced(고급)를 클릭한 다음 **Advanced** Configurations(고급 구성)를 클릭합니다.
4. 추가 정보 페이지에서 CMDB의 변경 사항으로 업데이트 관련 링크를 클릭합니다.
5. 업데이트할 관련 항목의 수준 수를 제한 하려면 최대 목록에서 숫자를 선택합니다.
   지정된 숫자가 에 이미 있는 애플리케이션 서비스관련 항목의 수준 수보다 크면 시스템이 누락된 CI와 해당 연결을 추가합니다.

   ⚠ 경고:
   에 이미 있는 애플리케이션 서비스수준 수보다 낮은 숫자를 지정해도 에서 CI 애플리케이션 서비스가 제거되지 않습니다.

6. 확인을 클릭합니다.

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

결과

- 시스템이 CMDB의 변경 사항으로 애플리케이션 서비스 업데이트하고 맵에 표시합니다.
- 업데이트 프로세스가 완료되면 양식이 애플리케이션 서비스 열립니다.

애플리케이션 서비스 연결

한 애플리케이션 서비스에 대한 참조를 다른 애플리케이션 서비스에 추가하여 두 애플리케이션 서비스를 수동으로 연결할 수 있습니다. 참조를 포함하는 서비스는 종속 서비스가 됩니다. 참조로 포함하는 서비스는 포함된 서비스입니다. 이벤트 관리에서의 영향 모니터링을 위해 애플리케이션 서비스를 연결하여 종속성을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

발견되어 수동으로 만든 서비스를 편집할 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 맵에서는 태그 기반 및 동적 서비스를 미세 조정 하거나 편집할 수 없습니다.

참조를 추가하려는 애플리케이션 서비스의 이름과 서비스 유형을 알고 있어야 합니다.

필요한 역할: app_service_admin 또는 service_mapping_admin

이 태스크 정보

다른 애플리케이션 서비스 내 관련 CI의 발송 연결로서 관련 애플리케이션 서비스에 대한 참조를 추가하면 링크를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 UK 포털 애플리케이션 서비스를 온라인 스토어 애플리케이션 서비스에 대한 링크로 추가할 수 있습니다. 이 경우 온라인 스토어 서비스는 해당 서비스가 포함하는 UK 포털 서비스에 종속됩니다. 온라인 스토어 서비스는 맵 편집 모드와 이벤트 관리의 경보를 통해 포함된 서비스에 대한 검색 오류를 반영합니다.

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

연결된 애플리케이션 서비스의 예

애플리케이션 서비스를 다른 애플리케이션 서비스에 연결하면 서비스를 연결한 CI에 대한 정보가 CMDB에서 업데이트됩니다. CMDB는 동일한 적용성 플로우를 사용하는 다른 애플리케이션 서비스를 인식하고, 포함된 애플리케이션 서비스를 유추를 통해 해당 애플리케이션 서비스에 추가합니다. 포함된 애플리케이션 서비스를 제거할 때에도 동일한 논리가 적용됩니다. 시스템은 수동으로 연결했거나 시스템에서 유추를 통해 이 서비스를 연결한 모든 애플리케이션 서비스에서 이 서비스를 제거합니다.

서비스 매핑을 사용하는 경우 애플리케이션 서비스를 연결하여 다음을 생성할 수 있습니다.

- 두 애플리케이션 서비스 간의 의존성
- 서비스 매핑에서 검색에 실패한 맵 분기의 자리 표시자. 포함된 애플리케이션 서비스의 엔트리포인트 역할을 하는 CI(구성 항목)를 검색할 패턴을 생성하거나 사용자 지정하면 서비스 매핑에서 이 포함된 서비스를 검색할 수 있습니다.
- 서비스 매핑에서 검색할 수 없는 분기가 애플리케이션 서비스에 포함되어 있다는 표시

애플리케이션 서비스를 포함된 서비스로 추가할 수 있으며, 이때 애플리케이션 서비스를 필요한 만큼 추가할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 매핑 〉 애플리케이션 서비스.
2. 관련 애플리케이션 서비스 옆에 있는 맵 뷰를 클릭합니다.
3. 필요한 경우 편집을 클릭하여 해당 맵이 편집 모드에 있는지 확인합니다.
4. 애플리케이션 서비스를 참조로 연결할 CI를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
5. **CI** 추가를 선택합니다.
6. CI 추가 대화 상자에서 포함된 서비스로 추가할 애플리케이션 서비스를 선택합니다.

필드	설명
CI 유형	이 목록에서 관련 서비스 유형을 선택합니다. ○ ## ## ###### ### ○ 검색되거나 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스에 대해 ### ###### ### ○ 동적 서비스에 대해 ### ###### ### ○ ## CI ##
CI 이름	포함된 서비스로 연결할 애플리케이션 서비스의 이름을 선택합니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   포함된 서비스의 아이콘이 맵에 나타납니다.

관련 정보

애플리케이션 서비스

Classic 서비스 매핑에서 종속 애플리케이션 서비스 보기

Classic 서비스 매핑에서 포함된 애플리케이션 서비스 보기

그룹 애플리케이션 서비스

그룹별로 애플리케이션 서비스를 구성하여 여러 서비스에서 동시에 작업을 수행하고 서비스에 대한 사용자 접근을 제어합니다. 서비스 그룹별로 서비스 이벤트 관리 상태를 추적하는 데 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: service_mapping_admin 또는 app_service_admin

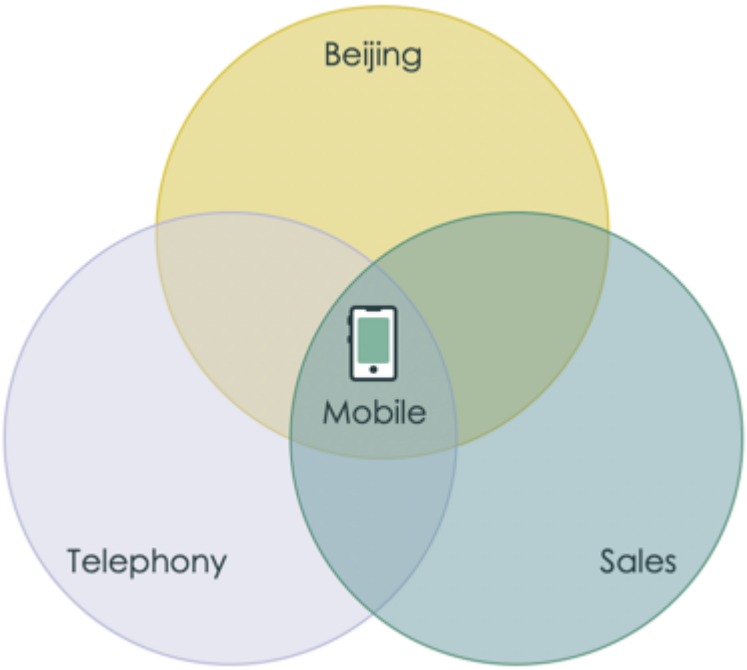
이 태스크 정보

일반적으로 기업에는 개별적인 관리가 비효율적인 수백 개의 서비스가 있습니다. 서비스 그룹을 사용할 경우 특히 대규모 조직이나 서비스 제공자의 서비스 목록을 훨씬 짧고 쉽게 관리할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스를 그룹화하는 방법은 사용자 및 기업의 서비스 프로비저닝 정책에 따라 다릅니다. 그룹 내 애플리케이션 서비스 사이의 관계는 순수하게 논리적이며 동일한 애플리케이션 서비스가 여러 그룹에 속할 수 있습니다. 예를 들어, 모바일 서비스는 영업, 베이징 및 전화 통신과 같은 서비스 그룹의 일부일 수 있습니다.

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

다른 그룹에 속한 애플리케이션 서비스의 예



서비스 그룹을 다른 서비스 그룹 내에 포함하여 서비스 그룹의 계층 구조를 만들 수 있습니다. 사용자가 상위 서비스 그룹에 대한 접근 권한이 있으면 자동으로 모든 하위 그룹에 대한 접근 권한이 있습니다. 기본적으로 모든 새 서비스는 모든 사용자가 애플리케이션 서비스를 보고 관리할 수 있는 모두 서비스 그룹에 할당됩니다. 서비스 그룹에 역할을 할당하면 이 역할을 가진 사용자는 이 서비스 그룹과 모두 서비스 그룹에서 애플리케이션 서비스에만 접근할 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자가 다른 서비스에 접근할 수 있게 하려면 해당 서비스 그룹에 이 역할을 할당하십시오. 모든 서비스 그룹에 사용자 역할을 직접 할당하지 마십시오.

서비스 매핑이 활성화되면 서비스 그룹에 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스와 서비스 매핑에서 검색된 애플리케이션 서비스가 함께 포함될 수 있습니다.

서비스 그룹 심각도가 중요로 변경되면 Now Platform 알림를 사용하여 사용자에게 경보를 보낼 수 있습니다. 그룹의 전체 심각도는 그룹 내에서 가장 높은 경보 심각도로 결정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 애플리케이션 서비스 〉 서비스 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 새 애플리케이션 서비스 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 이 그룹을 다른 그룹에 포함하려면 상위 그룹 필드에 다른 그룹의 이름을 입력합니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. 새로 만든 서비스 그룹에 애플리케이션 서비스를 추가합니다.
   a. 서비스 그룹 구성원 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 이름 필드에 애플리케이션 서비스의 이름을 입력합니다.
      이벤트 관리를 사용하는 경우 경보 그룹 이름을 입력할 수도 있습니다.
   c. 제출을 클릭합니다.

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

7. 또는 애플리케이션 서비스 양식의 그룹에 애플리케이션 서비스를 추가합니다.
   a. 모두 〉 구성 〉 애플리케이션 서비스 〉 애플리케이션 서비스로 이동합니다.
   b. 서비스 그룹에 추가할 애플리케이션 서비스를 선택합니다.
   c. 서비스 그룹 구성원 섹션에서 새 행 삽입을 두 번 클릭 합니다.
   d. 선택한 애플리케이션 서비스를 추가할 서비스 그룹의 이름을 입력합니다.
   e. 확인 아이콘( )을 클릭합니다.
   f. 업데이트를 클릭합니다.

애플리케이션 서비스에 대한 사용자 접근 제어

사용자에게 조직의 애플리케이션 서비스에 대한 접근 권한을 부여할 수 있도록 서비스 그룹에 사용자 역할을 할당하십시오. 조직은 보안 또는 보안상의 이유로 일부 서비스에 대한 접근을 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에

접근 권한을 부여할 사용자에 대해 사용자 프로비저닝 작업을 수행했는지 확인하십시오.

1. 사용자를 사용자 그룹에 추가합니다.
2. 새 역할을 생성합니다.
3. 사용자 또는 사용자 그룹에 역할을 할당합니다.

또한 그룹 애플리케이션 서비스의 설명에 따라 서비스 그룹을 생성했는지 확인하십시오.

필요한 역할: app_service_admin 또는 service_mapping_admin

이 태스크 정보

기본 시스템에서 다음 역할을 통해 애플리케이션 서비스에 접근할 수 있습니다.

app_service_admin

애플리케이션 서비스를 생성 및 수정하고, 서비스 그룹을 생성하고 애플리케이션 서비스 맵을 보고 편집합니다.

app_service_user

getContent - GET REST API를 사용하여 운영 중인 애플리케이션 서비스에 대한 맵을 보고 서비스 컨텐츠를 검색합니다. 기본 지원 센터 기술자 역할을 하는 itil 역할에는 app_service_user 역할이 포함되어 있습니다.

서비스 매핑은 다음과 같은 미리 구성된 역할을 제공합니다.

service_mapping_admin

서비스 매핑 애플리케이션을 설정합니다. 애플리케이션 서비스를 매핑, 수정, 유지관리합니다. 제품의 고급 구성 및 커스터마이제이션도 수행합니다. 이 역할을 애플리케이션 관리자에게 할당합니다.

service_mapping_user

운영 애플리케이션 서비스 맵이 변경 또는 마이그레이션을 계획하고 서비스의 연속성 및 가용성을 분석하는지 확인합니다. 이 역할을 애플리케이션 사용자에게 할당합니다.

sm_app_owner

애플리케이션 서비스의 성공적인 매핑에 필요한 정보를 제공합니다. 서비스가 매핑된 후 이 사용자는 결과를 검토하고 승인하거나 변경을 제안합니다. 애플리케이션

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

서비스를 소유하고 있고 서비스를 구성하는 인프라와 애플리케이션에 익숙한 사용자에게 sm_app_owner 역할을 할당합니다.

주:
itil 역할을 보유한 사용자는 모든 애플리케이션 서비스를 확인만 할 수 있습니다.

이벤트 관리은 다음과 같은 미리 구성된 역할을 제공합니다.

evt_mgmt_admin

이벤트 관리 구성을 위한 모든 이벤트 관리 기능에 대한 읽기 및 쓰기 권한이 있습니다.

evt_mgmt_operator

evt_mgmt_user 권한 외에 확인, 종결, 미해결 인시던트, 정정 실행 등의 경보에 대한 운영을 활성화할 수도 있습니다.

evt_mgmt_user

모든 이벤트 관리 기능에 대한 읽기 권한을 갖습니다. 경보 수명 관리를 위한 경보에 대한 쓰기 권한이 있습니다. 경보에서 생성되는 인시던트 관리를 위한 itil 역할이 있습니다.

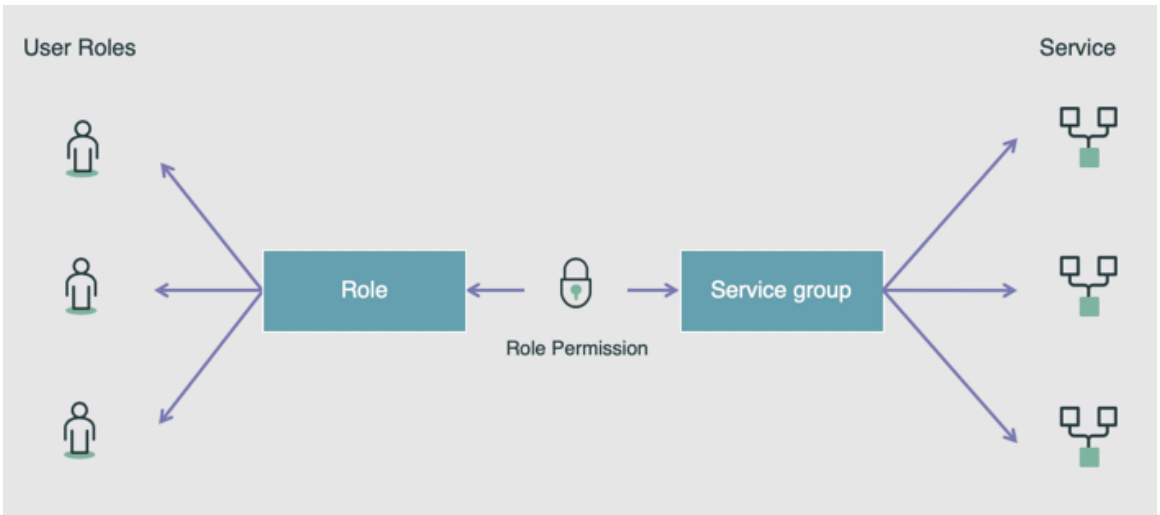
evt_mgmt_integration

외부 이벤트 소스와 통합을 위한 이벤트 (em_event) 및 등록된 노드 (em_registered_nodes) 테이블에 대한 생성 권한이 있습니다.

일반적으로 기업에는 개별적인 관리가 비효율적인 수백 개의 서비스가 있습니다. 서비스 그룹을 사용할 경우 특히 대규모 조직이나 서비스 제공자의 서비스 목록을 훨씬 짧고 쉽게 관리할 수 있습니다. 서비스 그룹의 계층 구조에서 상위 서비스 그룹에 대한 접근은 모든 하위 서비스 그룹에 대한 접근 권한을 자동으로 부여합니다.

사용자는 자신에게 할당된 역할에서 권한을 상속합니다. 일부 역할을 서비스 그룹에 직접 할당하여 이 역할을 가진 모든 사용자가 이 그룹에 속하는 모든 애플리케이션 서비스에 접근할 수 있도록 합니다. 그러나 대부분의 기업은 역할을 계층 구조로 구성하는 방법을 선택합니다. 이는 여러 ServiceNow 애플리케이션에서 역할을 관리하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 서비스 매핑 관리자 (service_mapping_admin)은 관리자 (admin)과 같은 보다 광범위한 관리자 역할의 일부일 수 있습니다. 사용자 그룹에 사용자를 추가한 다음 사용자 그룹에 역할을 할당하여 모든 그룹 사용자에게 이 역할의 권한을 동시에 부여할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스 그룹에 역할 할당



기본적으로 모든 새 서비스는 모든 사용자가 애플리케이션 서비스를 보고 관리할 수 있는 모두 서비스 그룹에 할당됩니다. 서비스 그룹에 역할을 할당하면 이 역할을 가진 사용자는 이 서비스 그룹과 모두 서비스 그룹에서 애플리케이션 서비스에만 접근할 수 있습니다. 이 역할을 가진

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

사용자가 다른 서비스에 접근할 수 있게 하려면 해당 서비스 그룹에 이 역할을 할당하십시오. 모든 서비스 그룹에 사용자 역할을 직접 할당하지 마십시오.

프로시저

1. 다음 중 하나로 이동합니다.
   - 구성 〉 애플리케이션 서비스 〉 서비스 그룹 책임.
   - 활성화된 경우 서비스 매핑 : 서비스 매핑 〉 서비스 〉 서비스 그룹 책임.
   - 활성화된 경우 이벤트 관리 : 이벤트 관리 〉 서비스 〉 서비스 그룹 책임.
2. 새로 만들기를 클릭하고 애플리케이션 서비스 그룹 책임 양식을 작성합니다.

필드	설명
애플리케이션 서비스 그룹	역할을 할당할 서비스 그룹입니다.
역할	선택한 서비스 그룹에 할당할 역할입니다. 예: financial_services_admin

3. 제출을 클릭합니다.

Example:
조직의 중요한 재무 정보를 포함하는 서비스에 대한 접근을 관리하려면

1. 서비스를 재무 서비스 그룹으로 구성합니다.
2. [app_service_admin] 역할이 포함된 새 사용자 역할인 재무 서비스 관리자 [financial_services_admin] 역할을 생성합니다.
3. 재무 서비스 관리자 역할을 재무 서비스 그룹에 할당합니다.

따라서 재무 서비스 관리자 역할이 있는 사용자만 재무 서비스 그룹에 속한 애플리케이션 서비스에 접근할 수 있습니다.

기본 시스템에서 애플리케이션 서비스 맵 보기

애플리케이션 서비스 맵은 애플리케이션 서비스를 구성하는 CI에 대한 데이터와 이러한 CI 간의 관계 및 연결에 대한 시각화를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 뷰 모드에서 맵을 보려면 app_service_user, 편집 모드에서 서비스를 수정하려면 app_service_admin.

이 태스크 정보
애플리케이션 서비스를 만들면 시스템에서 연결된 애플리케이션 서비스 맵을 생성합니다. 그런 다음 시스템은 맵을 업데이트하여 애플리케이션 서비스에 대한 변경 내용을 반영합니다. 이 맵은 CI를 나타내는 아이콘과 아이콘 간의 연결을 나타내는 화살표로 구성됩니다.

배포된 경우 서비스 매핑자세한 내용은 애플리케이션 서비스 맵 및 애플리케이션 서비스 맵에서 CI 연결 속성 보기를 참조하십시오.

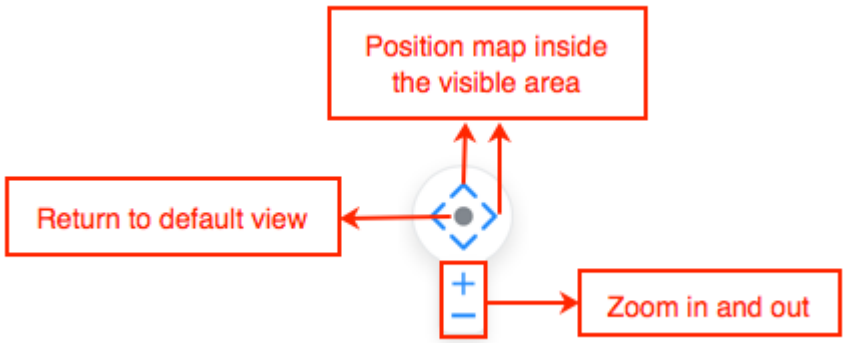
애플리케이션 서비스 맵을 열려면 다음으로 이동합니다. **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스를 클릭하고 애플리케이션 서비스를 선택한 다음 맵 보기를 클릭합니다.

애플리케이션 서비스 맵에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

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

프로시저

- Windows 표시줄에서 다른 애플리케이션 서비스로 이동할 수 있습니다.
- 탐색 도구를 사용하여 맵의 뷰를 늘리거나 줄이고 페이지에서 맵을 이동합니다. 맵 영역의 아무 곳이나 클릭하여 맵의 세그먼트를 표시된 영역으로 끌 수도



있습니다.

- 변경 내용 보기: 시간 범위 내에서 애플리케이션 서비스 전체 또는 해당 CI와 관련된 변경 및 변경 기록을 볼 수 있습니다.

  자세한 내용은 애플리케이션 서비스의 변경 이력 보기를 참조하십시오.

  맵 아래의 변경 탭에서 선택한 CI 또는 연결과 관련된 기록이 강조 표시됩니다. 변경 탭에서 변경 기록을 선택하면 연결된 CI 아이콘이 맵에 노란색으로 나타납니다.

- 속성 보기: 맵에서 장치, 애플리케이션 또는 커넥터를 선택하면 파란색으로 표시되고 해당 속성이 맵 오른쪽의 속성 창에 나타납니다.

  맵에서 아무 것도 선택하지 않으면 애플리케이션 서비스 자체의 상세 정보가 속성 창에 나타납니다.

  속성 창 아래쪽에 있는 세부 속성을 클릭하여 CI의 양식을 열어 자세한 내용을 확인합니다.

- 편집을 선택하여 맵에서 CI를 추가 또는 제거하고, 뷰를 선택하여 맵 모드를 전환합니다.
- 추가 작업의 경우:
  - 맵에서 **CI** 그룹화 설정: 같은 유형에 속하고 접두사와 도메인 이름을 공유하는 서버에서 호스팅되는 10개 이상의 CI를 그룹화하여 맵을 단순화합니다.
  - 스패닝 트리 뷰 설정: CI를 트리 구조로 구성하고 일부 연결선을 숨겨 맵을 단순화합니다. 이 옵션은 커다란 맵에 특히 유용합니다.
  - 맵 표시기: 경보, 중단, 인시던트 및 문제와 같은 관련 기록을 표시하여 CI 또는 애플리케이션 서비스 자체에 대한 추가 정보를 표시합니다. 활성화된 각 표시기에 대해 관련 기록이 있는 CI 옆에 해당 표시기 아이콘이 나타나고 맵 아래에 해당 탭이 나타납니다. 기록이 애플리케이션 서비스 자체와 관련되어 있으면 애플리케이션 서비스 이름 옆에 표시기가 나타납니다.

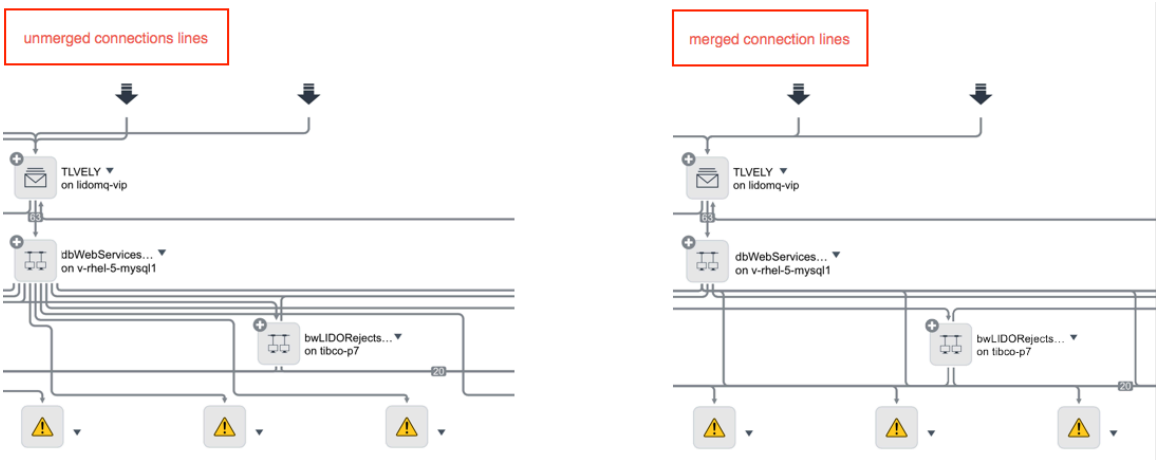
    맵 표시기 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 맵 표시기 생성 또는 수정. 일반 정보는 이벤트 관리 맵 표시기(비디오)를 참조하십시오.

  - PDF로 익스포트: 맵을 .PDF 파일로 익스포트한 다음 필요에 따라 공유할 수 있습니다. PDF 파일이 준비되면 을 클릭하여 PDF 파일을 로컬 드라이브에 다운로드합니다.
- 연결의 상세 정보를 봅니다.

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

기본적으로 애플리케이션 서비스 맵의 동일한 CI에 대한 연결선이 병합됩니다. 이 병합은 맵의 혼란을 줄이고 맵을 읽기 쉽게 만드는 데 도움이 됩니다. 병합된 연결선의 경우 모든 기본 연결선에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

병합된 연결 선



- 연결의 소스 및 대상 CI를 보려면 연결선을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

  스패닝 트리 뷰가 활성화된 경우:

  1. CI의 숨겨진 연결을 모두 표시하려면 연결을 보려는 CI를 선택합니다.
  2. 연결선 중 하나를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
- 연결 특성을 보려면 연결선을 클릭합니다. 수동으로 추가된 연결의 경우 엔드포인트 유형은 수동 엔드포인트입니다.
- 병합된 연결 내에서 연결 속성을 보려면:

  1. 병합된 연결선을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
  2. 연결 중 하나를 선택합니다.
  3. 가장자리 선택을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
양식 레이아웃 구성 에 설명된 대로 양식 뷰 "양식 뷰 및 섹션"을 업데이트하여 속성 창에 나타나는 세부 정보를 변경할 수 있습니다.

관련 정보

스패닝 트리 뷰 속성

Classic 서비스 매핑에서 애플리케이션 서비스 맵의 CI 속성 보기

애플리케이션 서비스 맵에 애플리케이션 서비스의 일부인 각 CI(구성 항목) 및 애플리케이션 서비스 자체에 대한 속성이 표시됩니다. 속성은 CMDB에서 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: service_mapping_admin 또는 service_mapping_user

이 태스크 정보
각 CI에 대해 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.

이름 레이블

CI 이름입니다. 이 속성은 CI에 미리 구성되어 있거나 CI 설치 중에 구성됩니다.

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

기본 속성

가장 중요 한 CI 속성에 대한 요약입니다.

세부 속성

CI에 대해 수집된 모든 속성의 전체 목록입니다.

각 CI 유형(CI 클래스)은 속성이 다릅니다. 예를 들어, Linux 서버 유형에는 SQL 인스턴스 유형과는 다른 속성이 있습니다.

서비스 매핑이 배포된 경우 CI가 맵에 표시되는 방식은 맵에 대해 선택한 뷰 에 따라 다릅니다. 뷰에 사용할 수 있는 속성도 서비스 매핑 설치에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 서비스 매핑과 함께 설치된 구성요소 의 설명을 참조하십시오.

프로시저

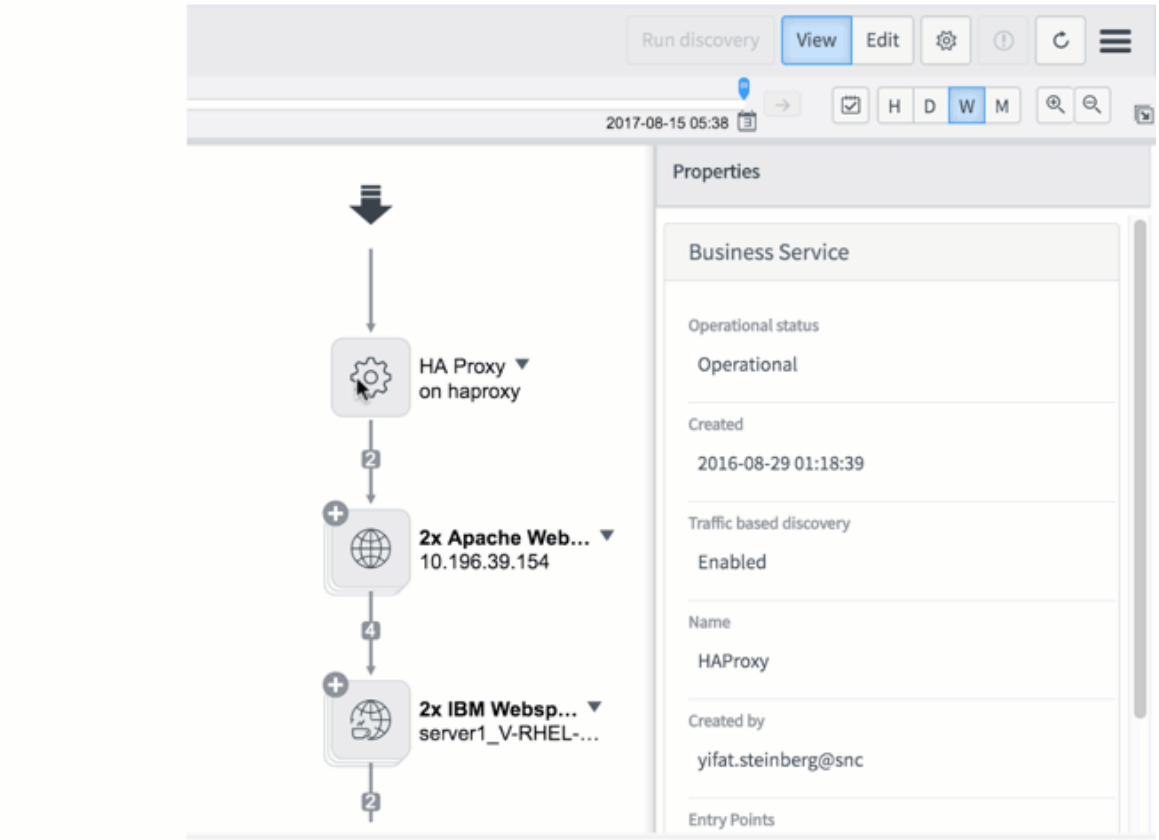
1. 애플리케이션 서비스 맵을 엽니다.
   a. 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스로 이동합니다.
   b. 필요한 애플리케이션 서비스를 선택합니다.
   c. 애플리케이션 서비스 페이지에서 맵 보기를 선택합니다.
2. 필요한 경우 편집을 클릭하여 해당 맵이 편집 모드에 있는지 확인합니다.

   서비스 매핑이 배포된 후 편집 모드에서는 검색 메시지 섹션이 맵 아래에 표시됩니다.
3. 맵에서 이름이 단축된 CI의 전체 이름을 보려면 CI를 가리키십시오.

   도구 설명에 전체 CI 이름이 표시됩니다.
4. CI를 클릭하면 해당 상세 정보가 속성 창에 표시됩니다.

   애플리케이션 및 애플리케이션을 호스팅하는 서버의 속성은 별도로 나타납니다.

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



5. CI의 세부 속성을 보려면 속성 창 하단에 있는 세부 속성을 클릭하십시오.
6. 옵션: 서비스 매핑 또는 검색가 사용하도록 설정되어 있고 CI 구성 파일의 변경 내용 추적이 사용하도록 설정된 환경에서 CI와 연결된 구성 파일을 보려면 다음과 같이 합니다.
   - 속성 창에서 추적된 파일 아래에 있는 파일 목록을 검토합니다. 파일 이름을 클릭하여 실제 파일을 엽니다.
   - 영향을 받은 **CI** 탭을 클릭하고 구성 파일의 목록을 봅니다. 파일 이름을 클릭하여 실제 파일을 엽니다.

Classic 서비스 매핑에서 애플리케이션 서비스의 변경 이력 보기

전체 애플리케이션 서비스 및 서비스를 구성하는 개별 구성 항목(CI)에 대한 변경 내용을 볼 수 있습니다. 변경 이력은 유지관리, 계획 또는 문제 해결 절차에 유용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, service_mapping_admin, service_mapping_user, app_service_admin 또는 app_service_user

이 태스크 정보

애플리케이션 서비스 및 해당 CI에 대한 변경 내용에 대한 자세한 내용은 CMDB에 저장됩니다. 일반적으로 이러한 변경 내용은 애플리케이션 서비스에서 CI 추가 또는 제거, CI 업그레이드 또는 업데이트 또는 CI 구성 파일 수정을 반영합니다. 시스템에서는 CMDB 테이블을 쿼리한 다음 변경 이력 보기를 만들어 이 데이터를 수집합니다. 서비스 매핑이 활성화된 배포에서 변경 정보 서비스 매핑 쿼리의 유형은 서비스 매핑에서 CI를 검색하기 위해 사용하는 검색 패턴에 따라 다릅니다.

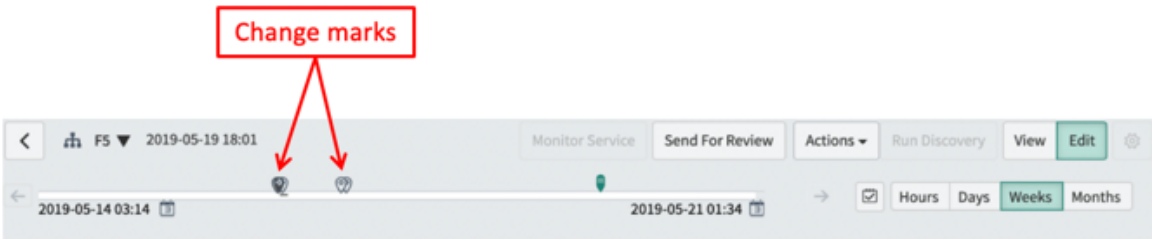
구성 파일의 변경 사항은 이 파일이 속한 CI와 연결됩니다. 맵은 구성 파일 변경 내용을 관련 CI에 대한 변경 내용으로 표시합니다.

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

애플리케이션 서비스의 컨텍스트에서는 특정 CI에 대한 변경 기록을 볼 수 있으며, 이력 타임라인 에 설명된 것처럼 애플리케이션 서비스와 별도로 특정 CI에 대한 자세한 이력도 볼 수 있습니다.

Now Platform은 변경 내용의 유효성을 검사하도록 구성되어 있으면 모든 변경 내용이 평가되고 유효한지 아닌지 렌더링됩니다. 변경 내용이 유효하면 애플리케이션 서비스 맵의 변경 기록이 승인됨으로 표시됩니다. 변경 확인을 위한 플랫폼을 구성하는 데 대한 자세한 내용은 제안된 변경 관리를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스에 대한 변경 내용이 이력 타임라인에 나타납니다.



변경 표시 유형은 나타내는 변경 내용의 특성에 따라 다릅니다.

연한 회색 풍선( )

애플리케이션 서비스 동작에 영향을 주지 않는 승인되지 않은 변경입니다. 예를 들어, 네트워크 경로의 변경이나 클러스터에 노드를 추가하는 것입니다.

진한 회색 풍선( )

애플리케이션 서비스 동작을 변경하는 승인되지 않은 변경입니다.

녹색 풍선( )

Now Platform이 변경 내용의 유효성을 검사하도록 구성된 배포에서 승인된 변경입니다.

이중 풍선( )

짧은 시간에 서로에게서 발생한 별도의 여러 가지 변경입니다.

기준선을 만들어 표시된 보기로 빠르게 돌아가 이력 눈금에 시간을 표시할 수 있습니다.

프로시저

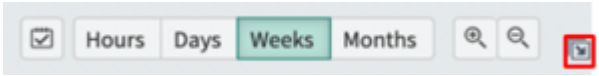
1. 애플리케이션 서비스 맵을 엽니다.
   a. 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스로 이동합니다.
   b. 필요한 애플리케이션 서비스를 선택합니다.
   c. 애플리케이션 서비스 페이지에서 맵 보기를 선택합니다.
2. 페이지 하단의 변경 탭에서 이 애플리케이션 서비스에 대해 작성된 변경 기록을 검토합니다.

   서비스 매핑이 배포된 후 편집 모드에서는 검색 메시지 섹션이 맵 아래에 표시됩니다.
3. 이력 타임라인에서 보려는 변경 내용의 시간 범위를 설정합니다.
   맵에 선택한 시간에 대한 애플리케이션 서비스의 이력 보기가 표시됩니다.

   주:
   변경 탭에 이력 보기에서 필터링된 기록을 포함하여 모든 변경 기록이 표시됩니다.
4. 시간 눈금에 시간을 표시하려면 다음과 같이 기준선을 설정하십시오.

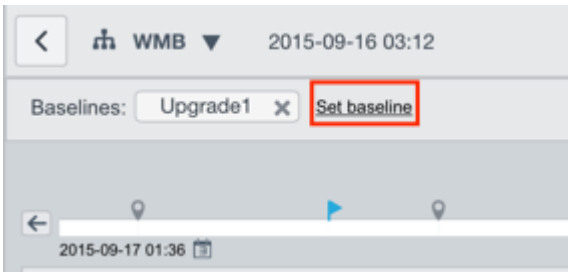
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 비교 아이콘을 클릭합니다.

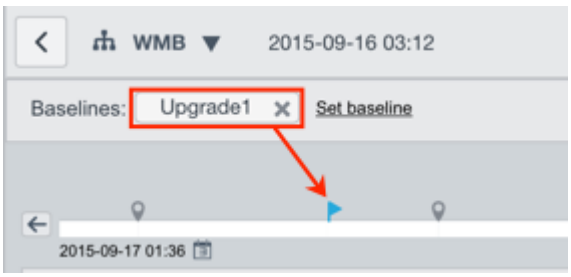


b. 이력 눈금에서 기준선으로 표시할 시간으로 이동합니다.

c. 기준선 설정을 클릭합니다.

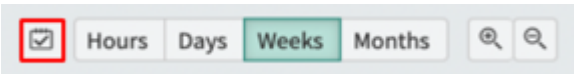


d. 기준선의 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
새 기준선은 이력 눈금 위에 버튼으로 나타나고 이력 눈금에서는 파란색 플래그로 나타납니다.



5. 변경 이력을 봅니다.

6. 이력 보기를 종료하고 애플리케이션 서비스의 현재 상태를 보려면 현재 아이콘을 클릭하십시오.



관련 정보

- 기본 시스템에서 애플리케이션 서비스 맵 보기
- Classic 서비스 매핑에서 애플리케이션 서비스의 두 버전 비교
- 구성 파일의 추적 변경 내용 수정
- 변경 이력에 대한 변동 사항 추적 미세 조정

Classic 서비스 매핑에서 애플리케이션 서비스의 두 버전 비교

애플리케이션 서비스의 두 버전을 비교하여 애플리케이션 서비스 변경 내용의 요약을 한 눈에 볼 수 있습니다. 이 기능은 특정 변경 또는 문제를 해결하기 전과 후의 애플리케이션 서비스 상태를 확인하는 데 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, app_service_admin, app_service_user, service_mapping_admin 또는 service_mapping_user

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

이 태스크 정보

애플리케이션 서비스의 두 버전을 비교할 두 시점을 지정합니다. 타임라인의 변경 표시기를 사용하여 이전의 특정 시점을 지정하고 변경 후에 다른 시점을 지정하여 상세 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어 애플리케이션 서비스가 특정 시간에 장애가 시작되었다는 사실을 알고 있는 경우 문제가 시작된 전과 후의 시점에 애플리케이션 서비스의 두 버전을 비교할 수 있습니다. 이 비교를 통해 문제가 발생할 수 있는 변경 내용의 요약을 볼 수 있습니다.

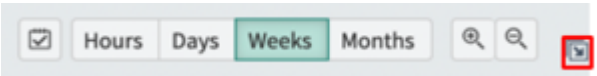
서비스 매핑은 배포된 경우 CI에 연결된 구성 파일을 포함하여 CI에 대한 모든 변경 내용을 추적하고 표시합니다. 애플리케이션 서비스의 두 버전을 비교할 때 구성 파일의 변경 내용을 CI에 대한 변경 내용으로 볼 수 있습니다. 또한 두 버전의 구성 파일을 비교하여 비교에 지정된 시간 범위 동안 파일의 실제 변경 내용을 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 서비스 맵을 엽니다.
   a. 모두 〉 **CSDM** 〉 기술 서비스 관리 〉 애플리케이션 서비스로 이동합니다.
   b. 필요한 애플리케이션 서비스를 선택합니다.
   c. 애플리케이션 서비스 페이지에서 맵 보기를 선택합니다.
2. 필요한 경우 편집을 클릭하여 해당 맵이 편집 모드에 있는지 확인합니다.

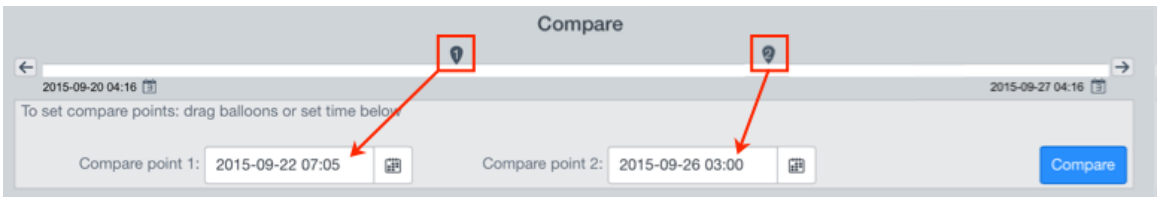
   서비스 매핑이 배포된 후 편집 모드에서는 검색 메시지 섹션이 맵 아래에 표시됩니다.
3. 이력 타임라인에서 보려는 변경 내용의 시간 범위를 설정합니다.
   맵에 선택한 시간에 대한 애플리케이션 서비스의 이력 보기가 표시됩니다.

   주:
   변경 탭에 이력 보기에서 필터링된 기록을 포함하여 모든 변경 기록이 표시됩니다.
4. 비교 아이콘을 클릭합니다.

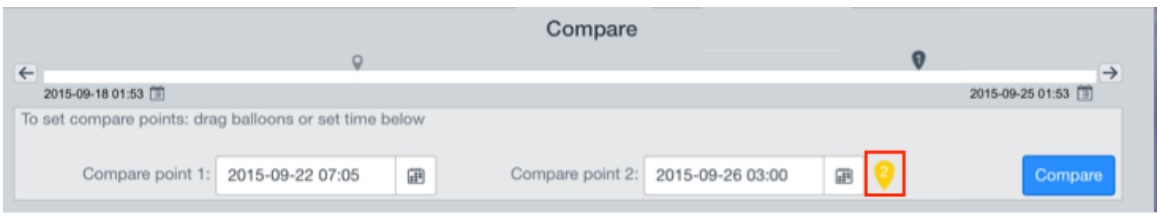


5. 비교 지점 **1**과 비교 지점 **2**를 비교를 위한 두 시점으로 설정합니다.

   이력 눈금의 포인터를 끌어 해당 시점을 설정할 수 있습니다.



   이력 눈금에 비교를 위해 설정한 시간이 포함되어 있지 않으면 해당 포인터가 비교 지점 옆에 노란색으로 나타납니다.

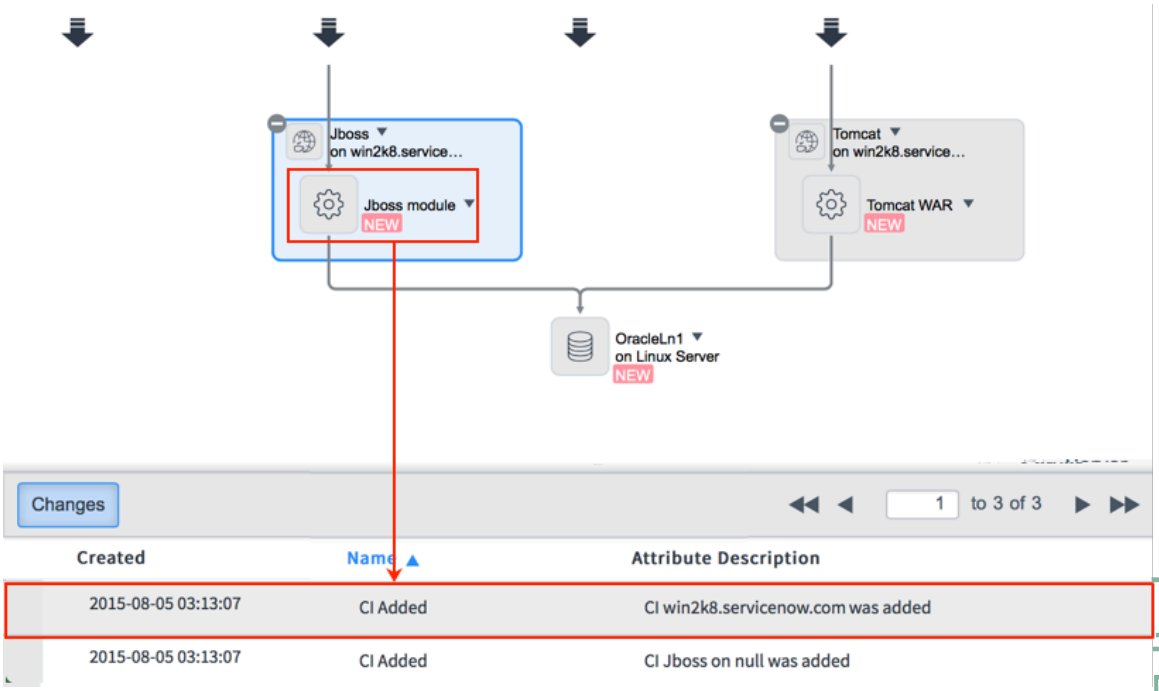


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
비교 지점 **1**과 비교 지점 **2**로 지정된 시간 간격 동안 서비스에 변경이 없으면 변경 상세 정보가 표시되지 않습니다.

6. 비교를 클릭합니다.
비교 보기는 별도의 탭에서 열립니다.

7. 표시된 CI를 선택하여 변경 탭의 관련 변경 기록을 확인합니다.

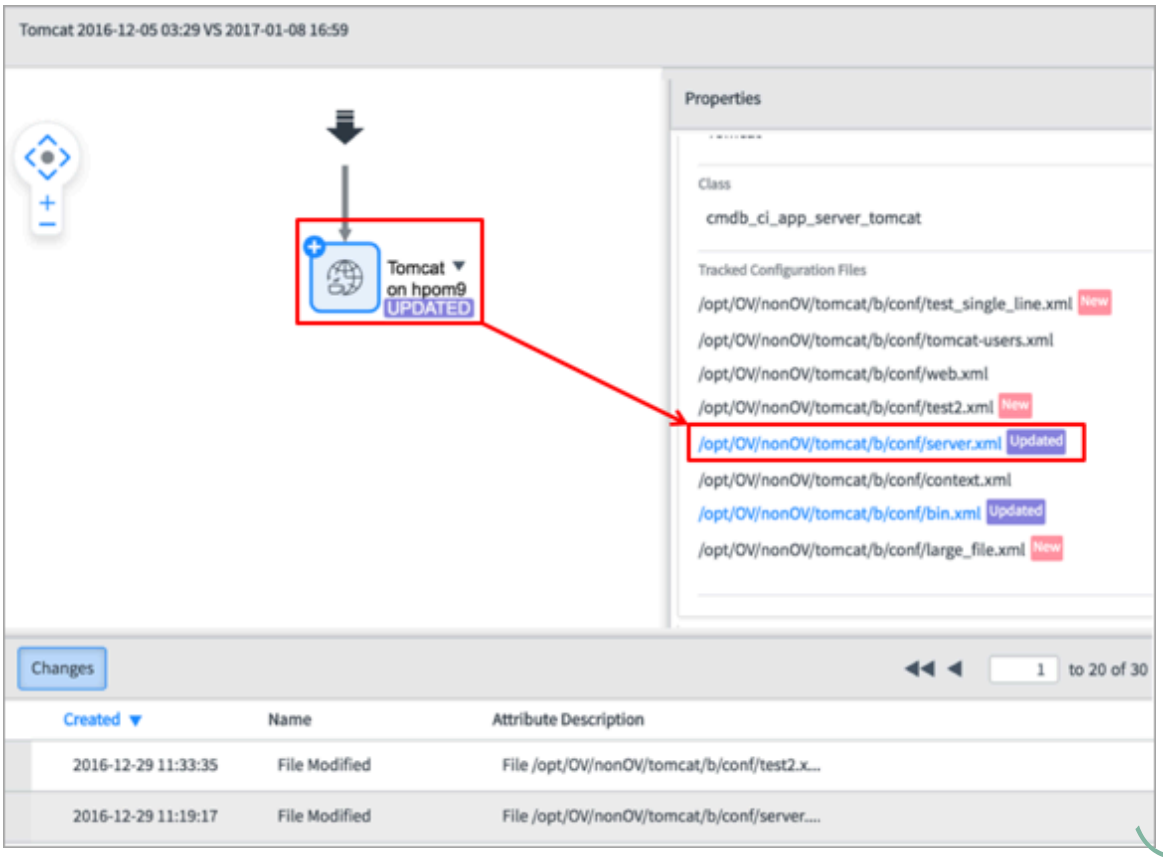


8. 옵션: 서비스 매핑이 배포된 경우 맵에 업데이트됨으로 표시되는 구성 파일의 두 버전을 비교할 수 있습니다.

a. 업데이트된 구성 파일과 관련된 CI를 선택합니다.

b. 속성 창에서 업데이트된 파일에 대한 링크를 클릭합니다.

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



추적된 구성 파일 버전 비교 탭이 열리고 두 버전의 구성 파일이 나란히 표시됩니다.

c. 실제 변경 내용을 검토합니다.

(Optional) 강조 표시 색상은 변경 내용의 유형을 나타냅니다.

- 보라색 - 업데이트된 라인
- 분홍색 - 새 라인
- 회색 - 삭제된 라인

d. 오른쪽 위 모서리에 있는 화살표를 사용하여 변경 내용 사이를 이동합니다.

e. 완료되면 추적된 구성 파일 버전 비교 탭을 닫습니다.

9. 완료되면 비교 보기를 닫습니다.

관련 정보

Classic 서비스 매핑에서 애플리케이션 서비스의 변경 이력 보기

CI 구성 파일의 버전 비교

애플리케이션 서비스 API 사용

애플리케이션 서비스는 API를 만들어 업데이트 애플리케이션 서비스하고, 에서 CMDBCI로 채우고, 기존 애플리케이션 서비스.

필요한 역할: app_service_admin

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

애플리케이션 서비스는 조직에 서비스를 제공하도록 구성된 상호 연결된 애플리케이션 및 호스트의 세트입니다. 애플리케이션 서비스는 조직 이메일 시스템 등의 내부 서비스 또는 조직 웹 사이트 등의 고객 응대 서비스일 수 있습니다.

애플리케이션 서비스 생성

서비스를 구성하는 CI가 이미 포함되어 있는 경우 ServiceNow CMDBcreateOrUpdateService - POST REST API를 사용하여 조직에 적합한 항목을 생성합니다애플리케이션 서비스. 일반적으로 CI를 에 직접 CMDB수동으로 추가하거나 애플리케이션을 사용하여 검색 CI를 검색하고 CI에 대한 정보를 저장한 CMDB경우입니다. 이 API를 사용하여 비ServiceNow 애플리케이션을 사용하여 검색된 포함 CI를 만들 애플리케이션 서비스 수도 있습니다.

기본적으로 생성될 때 애플리케이션 서비스 모든 CI 연결은 관계 유형입니다 *Depends on::Used by* . sa.it_service.manual_ci_rel_type 속성 값을 변경하여 이 기본 유형을 수정할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스를 생성하기 전에 다음 사항을 확인하십시오.

- CMDB에는 애플리케이션 서비스를 구성하는 모든 CI가 포함되어 있습니다.
- 만들려는 애플리케이션 서비스에 구성된 각 CI의 sys_id가 있습니다.
- CI가 형성하는 계층 구조를 이해합니다.

매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered] 테이블에는 API를 사용하여 생성하는 모든 애플리케이션 서비스 서비스가 포함됩니다.

설명된 애플리케이션 서비스 생성대로 사용자 인터페이스를 사용하여 수동으로 만들 애플리케이션 서비스 수도 있습니다 .

애플리케이션 서비스에서 컨텐츠 검색

getContent - GET REST API를 사용하여 수동으로 생성된 애플리케이션 서비스의 CI 목록과 CI 간의 관계를 검색합니다.

추가 **API**

다음 JavaScript API도 사용할 수 있습니다.

- addCI() : 수동으로 만든 애플리케이션 서비스.

  추가되는 CI에 대한 제한 사항 및 CI에 CI를 애플리케이션 서비스추가하는 방법에 대한 기타 세부 정보는 을 참조하십시오 애플리케이션 서비스에 CI를 수동으로 추가.

- addManualConnection() : 수동으로 만든 연결을 애플리케이션 서비스에 추가합니다.

- migrateManualToApplicationService() : 수동 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환합니다.

- populateApplicationService() : 지정된 엔트리포인트의 CI 및 관계로 애플리케이션 서비스를 채웁니다.

- removeCI() : 애플리케이션 서비스에서 수동으로 만든 CI를 제거합니다.

- removeManualConnection() : 애플리케이션 서비스에서 수동으로 생성된 연결 및 연결된 CI를 제거합니다.

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

관련 정보

애플리케이션 서비스 API

애플리케이션 서비스와 함께 설치되는 구성요소

Application Service [com.snc.cmdb.it_service] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
〔app_service_user〕	getContent - GET REST API를 사용하여 운영 중인 애플리케이션 서비스에 대한 맵을 보고 서비스 컨텐츠를 검색합니다. 기본 지원 센터 기술자 역할을 하는 itil 역할에는 app_service_user 역할이 포함되어 있습니다.	없음
〔app_service_admin〕	애플리케이션 서비스를 생성 및 수정하고, 서비스 그룹을 생성하고 애플리케이션 서비스 맵을 보고 편집합니다.	itil

설치되는 테이블

테이블	설명
기준선 [sa_baselines]	애플리케이션 서비스의 기준선으로 정의된 시간에 포인트를 저장합니다.
비즈니스 서비스 사용자 기본 설정 [sa_business_service_user_prefs]	특정 애플리케이션 서비스와 연결된 사용자 기본 설정입니다.
메뉴 동작 [sa_context_menu]	애플리케이션 서비스 맵의 CI에 대해 구성 가능한 메뉴 옵션의 데이터입니다.
해시 [sa_hash]	애플리케이션 서비스와 관련된 다양한 유형의 업데이트에 대한 카운터와 해시를 포함하는 내부 테이블입니다.
엔트리포인트 [sa_m2m_service_entry_point]	애플리케이션 서비스로의 엔트리포인트를 매핑합니다.
검색된 서비스 알림 [sa_notification]	소프트웨어의 여러 부분 간의 알림에 대한 데이터를 포함하는 내부 테이블입니다. Service Mapping을 활성화한 후 주로 사용됩니다.

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

테이블	설명
서비스 그룹 구성원 [sa_service_group_member]	서비스 그룹을 애플리케이션 서비스 구성원에 매핑합니다.
비즈니스 서비스 그룹 책임 [sa_service_group_responsibilities]	애플리케이션 서비스 그룹에 액세스할 수 있는 사용자의 데이터입니다.
검사점 특성 설명 [checkpoint_attribute_description]	이력 타임라인 변경과 서비스 모델 내부 엔터티(검사점) 간의 링크입니다. 애플리케이션 서비스 맵의 변경 이력 목록에 사용됩니다.
애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_auto]	기본 시스템에서 시스템을 통해 모니터링할 수 있는 서비스에는 애플리케이션 서비스만 포함됩니다. Service Mapping이 활성화되면 동적 CI 그룹에 대한 기록도 있을 수 있습니다. Event Management가 활성화되면 경보 그룹에 대한 기록이 있을 수 있습니다.
매핑된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_discovered]	애플리케이션 서비스 CI입니다. 각 애플리케이션 서비스에는 애플리케이션 서비스를 모델링하는 컨테이너 CI 기록이 있습니다.
대량 변환 서비스 [cmdb_convert_bulk_services]	10초마다 새로 고쳐지는 변환 진행률과 함께 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스(현재 및 과거)로 모두 대량 변환합니다.
애플리케이션 서비스 작업 결과 [csdm_dashboard_action_report_result]	애플리케이션 서비스 대시보드의 '애플리케이션 서비스 누락 데이터' 보고서에 대한 결과입니다.
애플리케이션 서비스 유형 결과 [csdm_dashboard_type_report_result]	애플리케이션 서비스 대시보드의 '유형별 애플리케이션 서비스' 보고서에 대한 결과입니다.
애플리케이션 서비스 대시보드 결과 [csdm_dashboard_reports_result]	'〈응용 프로그램 서버 | 데이터베이스 | 하드웨어 서버〉 애플리케이션 서비스 대시보드의 애플리케이션 서비스 보고서에 없습니다.
수동 CI 포함/제외 〔svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list〕	수동 또는 동적 애플리케이션 서비스를 채우는 동안 애플리케이션 서비스에서 포함되거나 제외된 CI 클래스를 포함합니다. 서비스 채우기는 다음과 같은 경우에 발생합니다. • 애플리케이션 서비스에 수동으로 CI 추가 • 애플리케이션 서비스로 비즈니스 서비스 변환 • API를 사용하여 애플리케이션 서비스 생성 또는 업데이트 • CMDB의 변경 내용으로 애플리케이션 서비스 수동 업데이트 기본 시스템에서는 다음 CI 클래스가 제외됩니다. • cmdb_ci_file_system • cmdb_ci_network_adapter • cmdb_ci_storage_device

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

테이블	설명
	• cmdb_ci_disk_partition • cmdb_ci_memory_module • cmdb_ci_ip_address • cmdb_ci_storage_pool_member • dscy_net_base • cmdb_ci_storage_export • cmdb_ci_endpoint • cmdb_ci_translation_rule • cmdb_ci_qualifier • cmdb_ci_application_cluster • cmdb_ci_config_file 이 테이블에서 제외하도록 구성되지 않은 모든 CI 클래스의 CI를 애플리케이션 서비스에 추가할 수 있습니다. 이 테이블은 sa.mapping.user.manual.citype.blacklist라는 사용되지 않는 속성을 사용하여 이전에 지원되었던 기능을 지원합니다.

설치되는 속성

애플리케이션 서비스 속성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 구성 〉 애플리케이션 서비스 〉 속성. 속성 값을 수정하는 데 필요한 역할은 app_service_admin입니다.

배포된 경우 서비스 매핑 추가 애플리케이션 서비스 속성에 대해서는 서비스 매핑과 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.

주:
시스템 속성〔sys_properties〕 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

속성	사용법
애플리케이션 서비스에 CI를 수동으로 추가할 때 소스와 대상 간에 추가할 기본 관계 유형의 sys_id sa.it_service.manual_ci_rel_type	• 유형: 문자열 • 기본값: 5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e(Depen on::Used by) • 자세히 알아보기: 애플리케이션 서비스에 CI를 수동으로 추가
집계 간격의 계수입니다. 0 값은 이력 타임라인에서 집계가 수행되지 않음을 의미합니다. 이 속성의 목적은 허용되는 변경 간격을 늘려서 이력 타임라인의 변경 횟수를 줄이는 것임	• 유형: 정수 • 기본값: 1

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

속성	사용법
sa.history.aggr_interval_coef	
'애플리케이션 서비스로 전환' 및 'CMDB에 있는 CI로 애플리케이션 서비스 채우기' 운영을 사용할 경우 제외되는 CI 유형 목록(쉼표로 분리)입니다. 예: cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	이 속성은 Tokyo에서 더 이상 사용되지 않습니다. 이 제외 목록은 다음과 같은 경우에 적용됩니다. • 애플리케이션 서비스에 수동으로 CI 추가 • 애플리케이션 서비스로 비즈니스 서비스 변환 • API를 사용하여 애플리케이션 서비스 생성 또는 업데이트 • CMDB의 변경 내용으로 애플리케이션 서비스 수동 업데이트 • 유형: 문자열 • 기본값: 없음
서비스 모델링으로 Service Mapping 운영 동기화 sa.service_modeling.use	• 유형: true|false • 기본값: true
노드 및 에지 수별로 애플리케이션 서비스 맵 도면에 제한을 둡니다. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	애플리케이션 서비스 맵에서 노드와 에지 수를 제한합니다. • 유형: true|false • 기본값: true 이 속성을 false로 설정하면 대규모 서비스의 맵 성능이 저하할 수 있습니다.
애플리케이션 서비스 맵에서 표시 가능한 노드의 최대 수입니다. 이보다 값이 큰 맵은 표시되지 않습니다. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	애플리케이션 서비스 맵에서 표시되는 노드의 최대 수입니다. 노드 수가 지정된 숫자를 초과하면 맵이 나타나지 않고 오류 메시지가 나타납니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5000
맵에 대한 스패닝 트리 뷰를 허용하거나 비활성화하기 위한 전역 플래그입니다. true(기본값) - 맵에서 스패닝 트리 뷰를 허용하지만 강제 적용하지는 않습니다. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	애플리케이션 서비스 맵에 대해서 스패닝 트리 뷰를 활성화합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
스패닝 트리 뷰가 적용되기 전 애플리케이션 서비스 맵에 표시 가능한 에지의 최대 수입니다.	스패닝 트리 뷰가 적용되기 전 애플리케이션 서비스 맵에 표시되는 에지의 최대 수입니다.

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

속성	사용법
sa.map.MAX_EDGES_FOR_FULL_LAYOUT	• 유형: 정수 • 기본값: 1000
애플리케이션 서비스 맵에서 표시 가능한 에지의 최대 수입니다. 이보다 값이 큰 맵은 표시되지 않습니다. sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	애플리케이션 서비스 맵에서 표시되는 에지의 최대 수입니다. 에지 수가 지정된 숫자를 초과하면 맵이 나타나지 않고 오류 메시지가 나타납니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100000 기본값을 높이면 대규모 서비스에 대한 맵의 성능이 저하할 수 있습니다.
큰 맵 모드에 대한 애플리케이션 서비스 맵의 최대 노드 정도입니다. 정규 모드에서는 더욱 작은 도의 맵이 표시됩니다. 도가 더욱 큰 맵에서 더욱 컴팩트한 뷰를 원할 경우에는 더 많은 가장자리 병합이 적용됩니다. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• 유형: 정수 • 기본값: 1000 기본값을 높이면 대규모 서비스에 대한 맵의 성능이 저하할 수 있습니다.
맵의 서비스 트리에 표시되는 서비스 수의 제한입니다. 그런 다음 이 제한에 도달하면 서비스 트리가 차단됩니다. sa.service_tree.MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• 유형: 정수 • 기본값: 7000
서비스 맵에서 연결선을 선택할 때 한 번에 표시할 연결 속성의 최대 양입니다. 선택한 라인에 여기에 정의된 것보다 더 많은 연결이 포함되어 있는 경우 속성 패널에 컷오프 연결에 대한 알림이 표시됩니다. sa.map.max_connections_in_properties_panel	• 유형: 정수 • 기본값: 50
맵에서 CI의 그룹화를 활성화합니다. sa.map.enable_auto_grouping	• 유형: true|false • 기본값: true
CI 그룹화 적용을 위한 맵의 최소 CI 수입니다. 맵에서 CI 그룹화가 활성화된 경우에만 관련이 있습니다. 다음 CI는 합산하지 않습니다. 검색된 클러스터, 포함 상자의 내부 CI, 엔트리포인트, 오류 노드, 호스트 CI 또는 기타 CI에서 호스팅되지 않은 CI sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• 유형: 정수 • 기본값: 10
맵의 CI에서 전체 레이블을 렌더링합니다. 모든 CI 레이블(CI 이름, 호스트 이름, 클러스터 레이블 등)에 적용 가능. 이 기능을 활성화하면 레이블 잘라내기가 비활성화되며 레이블은 대부분 다른 맵 요소들과	비활성화됨 기본값은 없음을 의미합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 비활성화됨

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

속성	사용법
겹쳐집니다. 네트워크/저장소 경로 맵에는 적용되지 않습니다. sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS	• 기타 가능한 값: ○ PDF만 익스포트됨: pdf ○ 맵 및 PDF 뷰: 모두
CI 노드 레이블의 최대 너비(픽셀)입니다. 모든 종류의 레이블(CI 이름, 호스트 이름, 클러스터 레이블 등)과 관련이 있습니다. 이 크기는 CI 요소 간의 수평 간격도 수정합니다. 맵 뷰에 적용되고 PDF 뷰가 익스포트됩니다. 네트워크/저장소 경로 맵에는 적용되지 않습니다. sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH	• 유형: 정수 • 기본값: 95 • 기타 가능한 값: ○ 최소값: 20 ○ 최대값: 1000
glide.cmdb.csdm.app_service.max_results	'〈응용 프로그램 서버 | 데이터베이스 | 하드웨어 서버〉 애플리케이션 서비스 대시보드의 애플리케이션 서비스 보고서에 없습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100000 • 위치: 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에 추가합니다 .
sa.service_max_ci_service_population	다음 작업 중에 애플리케이션 서비스에 추가된 최대 CI 연결 수: 이벤트 관리에서 생성된 수동 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환하고 애플리케이션 서비스를 CMDB의 변경 내용으로 업데이트합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1,000 • 위치: 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에 추가합니다 . 기본값을 높이면 성능 문제가 발생할 수 있습니다.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	애플리케이션 서비스 CI 클래스의 목록입니다. 애플리케이션 서비스가 목록의 CI 클래스 중 하나를 확장하는 CI 클래스에 속하는 경우 CMDB의 변경 내용으로 애플리케이션 서비스 수동 업데이트가 진행되는 동안 시스템에서는 이 애플리케이션 서비스 CI 아래에 CI를 삽입하지 않습니다. • 유형: string • 기본값: cmdb_ci_service_discovered • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블입니다.

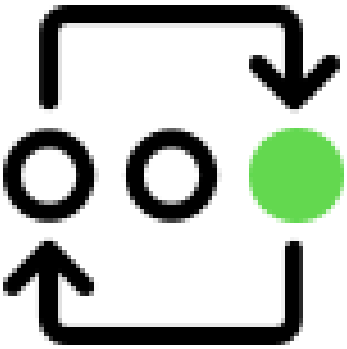
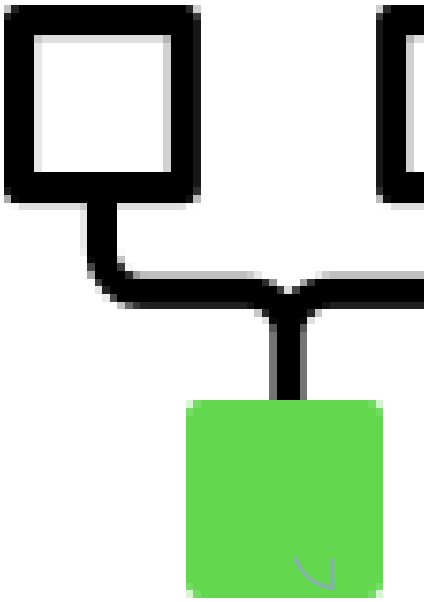
에 타사 데이터 통합 **CMDB**

타사 데이터를 클래스와 속성으로 임포트하고 통합합니다 구성 관리 데이터베이스(CMDB) .

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

사용 가능한 메서드

다음 데이터 통합 방법의 조합을 사용하여 타사 데이터를 에 통합합니다 CMDB.

CMDB용 통합 커먼즈	통합 허브 **ETL**	서비스 그래프 커넥터
		
통합을 위한 공통 운영 및 기능 세트를 제공하는 프레임워크입니다.	통합을 위한 ETL 변환 맵.	타사 데이터를 정확하고 빠르게 가져오기 위한 커넥터입니다.

관련 애플리케이션 및 기능

CMDB 스키마 모델

키 CMDB 클래스에 대한 클래스 다이어그램 및 클래스 속성 컬렉션입니다.

CMDB 테이블 설명

기본 시스템의 주요 CMDB 테이블에 대한 설명입니다.

CMDB CI 클래스 모델

ServiceNow Store 기본 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가하는 앱입니다. 계층 구조에는 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계가 포함됩니다(해당하는 경우). 그런 다음 추가된 클래스를 다른 CMDB 기본 클래스로 사용할 수 있습니다.

CMDB 채우기

를 채우는 옵션입니다 CMDB.

검색 패턴

ServiceNow Store 업계에서 특정 장치 및 애플리케이션을 검색하기 위한 검색 패턴 라이브러리를 제공하는 앱입니다.

CMDB 식별 및 조정(IRE)

여러 데이터 소스를 사용하여 CI(구성 항목) 기록을 만들고 업데이트할 때 무결성을 CMDB 유지하는 데 도움이 되는 다양한 데이터 소스의 데이터를 식별하고 조정하는 중앙 집중식 프레임워크입니다.

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

CMDB용 통합 커먼즈 **(2.15.0)**

CMDB용 통합 커먼즈 (sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에는 CMDB 통합 대시보드와 강력한 변환 엔진 (RTE) 변환 및 스크립트 포함 세트가 포함되어 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

의존성

CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards v2.3.5 이상 버전(참조 CMDB 데이터 기반 대시보드에서 CSDM 시스템 기반 모니터링)

CMDB 통합 대시보드 사용

CMDB용 통합 커먼즈 스토어 앱은 설치된 모든 서비스 그래프 커넥터 과 통합 허브 ETL에서 생성된 사용자 지정 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다.

자세한 내용은 CMDB 통합 대시보드 문서를 참조하십시오.

RTE 변환 사용

(com.snc.cmdb.integration_util) 플러그인은 CMDB용 통합 커먼즈 통합 공통(Integration Commons) 기능을 제공합니다. 변환 및 스크립트 포함을 사용하여 다른 데이터 통합 또는 변경에 따라 CMDB에 저장된 값을 표준화할 수 있습니다. 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 속성은 식별 및 조정 엔진(IRE)이 식별에 필요한 속성 또는 클래스를 파생하는 데 사용할 수 있는 속성입니다.

변환은 템플릿화된 작업 으로 사용할 수 있는 일반적인 작업 유형 및 템플릿 스크립트입니다 . 템플릿 기반 작업은 변환에 대한 논리를 제어하는 변환입니다. 그 결과 하나의 출력만 있을 수 있습니다. 변환이 여러 값을 반환하는 경우 해당 값은 삼중 파이프(|||)로 연결됩니다. 그런 다음 분할 변환을 사용하여 관심 있는 값을 검색해야 합니다. 입력은 단일 필드 또는 필드 목록입니다. 하나의 변환을 제외한 모든 변환에서 입력은 다음 개별 변환 각각에 대해 설명된 대로 고정된 필드 목록으로 간주됩니다.

주:
RTE 변환은 스토어 앱에 포함되어 CMDB용 통합 커먼즈 있으며 스토어 앱에서 사용할 수 통합 허브 ETL(3.2) 있습니다. RTE 변환에 대한 자세한 내용은 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 RTE 운영 유형 해당 문서를 RTE는 앱 내에 포함된 템플릿 스크립트를 변환합니다.CMDB용 통합 커먼즈참조하십시오.

에서 ServiceNow Store사용할 수 있는 ServiceNow 서비스 그래프 커넥터 에는 스토어 앱의 변환 및 스크립트 포함에 대한 종속성이 CMDB용 통합 커먼즈 있습니다. 따라서 이러한 CMDB 통합을 CMDB용 통합 커먼즈 설치하면 스토어 앱도 자동으로 설치됩니다.

또한 ADM(Application Dependency Mapping) 어댑터를 구성하여 실행 중인 프로세스, TCP 연결 및 애플리케이션을 CMDB. 자세한 내용은 ADM 어댑터 구성 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

중요사항:
새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 CMDB용 통합 커먼즈 . 자세한 내용은 CMDB용 통합 커먼즈에 대한 빠른 시작 테스트 문서를 참조하십시오.

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

관련 정보

ADM 어댑터 구성 서비스 그래프 커넥터

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터

데이터 삭제 관리 CMDB

에서 병렬 로드를 위한 파티션 크기 계산 CMDB용 통합 커먼즈

CMDB용 통합 커먼즈에 대한 빠른 시작 테스트

CMDB 통합 대시보드

통합 CMDB 대시보드를 사용하여 통합 허브 ETL 실행에서 생성된 모든 설치 서비스 그래프 커넥터 및 사용자 지정 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 보기를 제공할 수 있습니다.

주:
릴리스부터 Xanadu 사용자 인터페이스에서 CMDB 통합 대시보드 를 Next Experience 사용할 수 있습니다. 사용자 인터페이스에 Next Experience 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Next Experience UI .

CMDB 통합 대시보드에서 모든 서비스 그래프 커넥터 실행에 대한 메트릭을 보거나 특정 커넥터, 특정 기간 또는 특정 커넥터 실행으로 보기를 필터링할 수 있습니다.

다음 비디오에서 CMDB 통합 대시보드 에 대해 자세히 알아보십시오.

CMDB 통합 대시보드 개요

CMDB 통합 대시보드 액세스

여러 데이터 소스에서 데이터 일관성과 정확성을 유지하기 위해 스토어 앱과 CMDB용 통합 커먼즈 함께 제공되는 CMDB 통합 대시보드에 액세스합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 대시보드.

팁:
또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 라이브러리 〉 대시보드.

2. 대시보드 뷰에서 **CMDB** 통합 대시보드 를 선택하고 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- **CMDB** 실행 상태 탭을 선택하여 총 통합 및 처리된 행 수, 적극적으로 실행 중인 통합 실행, 일일 통계 및 업데이트된 클래스에 대한 상세 정보와 같은 메트릭을 확인합니다.
- 임포트 및 통합 오류 수, 잘못된 임포트 기록 수와 같은 메트릭을 보려면 **CMDB** 통합 오류 탭을 선택합니다.
- 다양한 타일의 점수를 가리키면 관련 기록의 목록 뷰로 드릴다운할 수 있습니다. 차트를 가리키면 차트에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.
- 대시보드의 오른쪽에서 필터를 구성하여 대시보드의 메트릭에 포함된 통합 실행의 범위를 좁힙니다. 다음 필터 중 하나를 설정하고 적용을 선택합니다. 필터 설정은 왼쪽 상단 모서리에 필터 아이콘이 있는 모든 메트릭에 적용됩니다.

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

필터

필터	설명
임포트 날짜	모두 또는 메트릭에 통합 실행을 포함할 기간(예: 지난 7일)을 선택합니다.
CMDB 애플리케이션	모두를 선택하거나 CMDB 애플리케이션(예: **SCCM)** 또는 메트릭에 통합 실행을 포함할 사용자 지정 통합을 선택합니다.
CMDB 임포트	모두를 선택하거나 메트릭에 포함할 특정 통합 실행을 선택합니다.

앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 **RTE** 운영 유형

RTE(강력한 변환 엔진) 작업 유형은 복잡한 데이터 변환을 직접 작성할 필요 없이 ETL에서 사용할 수 있는 일반적인 작업 방법입니다.

앱에서 사용할 수 있는 CMDB용 통합 커먼즈 운영 유형은 다음과 같습니다.

연결

입력 필드의 값을 단일 문자열로 결합하여 선택적 *joining_string* 필드에 결합합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 연결 운영〔sys_rte_eb_concat_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력은 필드와 상수의 집합입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 제공된 필드를 단일 문자열로 결합한 값입니다.
추가 필드	*joining_string* (선택 사항)

예제

입력	**joining_string**	결과
"input_1", "input_2", "input_3"	", "	"input_1, input_2, input_3"

부울로 변환

들어오는 값을 부울로 변환합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 부울로 변환 운영〔sys_rte_eb_to_boolean_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 문자열 값입니다.

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

세부사항	
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 입력이 true 또는 1이면 출력이 true이고, 그렇지 않으면 ### false입니다. (대/소문자 구분 안 함)

예제

입력	결과
input_1	거짓
true	예
1	예
0	거짓
11	거짓

날짜로 변환

수신 값에 date_format 적용하여 수신 값을 GlideDateTime 값으로 변환하려고 시도합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 날짜로 변환 운영 〔sys_rte_eb_to_date_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 날짜 형식의 데이터 타임스탬프 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 지정된 날짜 형식의 날짜 타임스탬프입니다. date_format가 올바르지 않은 경우 GlideDateTime을 사용하여 직접 변환을 시도합니다. 구문 분석할 수 없는 경우 빈 값을 반환합니다.

예제

입력	결과
"2018/09/20 11:21:00 AM EST", date_format "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"	"2018-09-20 16:21:00"
"2018/09/20 01:21:00 PM EST" 및 date_format "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"	"2018-09-20 18:21:00"
"09/20/18", date_format "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"	""0018-09-20 00:00:0"

숫자로 변환

수신 값을 숫자로 변환합니다.

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

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 숫자로 변환 운영 〔sys_rte_eb_to_numeric_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 숫자 값입니다. 입력 값이 숫자가 아니면 출력이 비어 있습니다.

예제

입력	결과
input_1	null
1.23	1.23
1.00	1
2	null

복사

소스 필드의 값을 모든 대상 필드에 복사합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 복사 운영 〔sys_rte_eb_copy_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields* 출력은 복사한 소스 필드 값입니다.
추가 필드	*overwrite_existing_value* (옵션, Boolean): true이면 대상 필드의 값이 바뀝니다. 그렇지 않으면 비어 있지 않은 값을 덮어쓰지 않습니다.

첫 번째 숫자 추출

대상 필드를 소스 필드에 있는 첫 번째 숫자 값으로 설정합니다.

세부사항	
테이블	RTE 숫자 추출 운영 〔sys_rte_eb_extract_numeric_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

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

세부사항	
	출력은 입력에 있는 숫자 값입니다.
추가 필드	• *decimal_places* (선택 사항, number) : 출력이 지정된 소수 자릿수를 갖도록 강제합니다. • *remainder_target_field* (선택 사항, 필드 참조): 첫 번째 숫자 값을 제거한 후 소스 필드의 트리밍된 나머지 부분으로 설정합니다.

예제

입력	결과
100 메가바이트	100
100.123 메가바이트	100.123
100.123mb(=2 포함 *decimal_places*)	100.12
100MB(=2 포함 *decimal_places*)	100.00
100MB(포함) *remainder_target_field*	메가바이트

Glide 조회 작업

필드에 지정된 대상 테이블의 데이터베이스에서 조회를 *target_table* 수행합니다.

세부사항	
테이블	RTE Glide 조회 작업〔sys_rte_eb_glide_lookup_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 조회할 데이터베이스 테이블입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields* 조회 작업을 기반으로 하는 결과 데이터입니다.
추가 필드	• *target_table* • *glide_matching_fields* (문자열): 대상 테이블의 열 이름을 쉼표로 구분한 목록입니다. source_sys_rte_eb_fields의 각 입력 필드에 대해 glide_matching_fields에는 동일한 수의 값이 있어야 합니다. • *glide_target_fields* (문자열): 대상 테이블의 열 이름을 쉼표로 구분한 목록입니다. target_sys_rte_eb_fields의 각 대상 필드에 대해 glide_target_fields에는 동일한 수의 값이 있어야 합니다.

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

예제

입력	결과
• 입력 필드 1: 100 South Charles Street, Baltimore • 입력 필드 2: MD • 대상 테이블: 위치(cmn_location) • Glide 일치 필드: street,state • Glide 대상 필드: sys_id	출력 필드 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

멀티 입력 스크립트

필드를 해당 스크립트의 출력으로 설정하는 *target_sys_rte_eb_field* 여러 입력이 있는 스크립트를 실행합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 다중 입력 스크립트 운영〔sys_rte_eb_multi_in_script_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력은 스크립트입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 입력 스크립트의 결과입니다.
추가 필드	• *script* (스크립트) • *use_unique_input_sets*(부울): ## 경우 IRE 처리를 위해 데이터 배치에 고유한 입력 값만 포함됩니다. 그렇지 않으면 모든 입력 객체의 필드 값이 포함됩니다.

record_type와 operating_system를 입력으로 받고 record_with_os 반환하는 스크립트 함수와 함께 사용하는 *use_unique_input_sets*예:

예제

기록	record_type	operating_system
1	computer	Windows XP
2	computer	Linux
3	computer	Windows XP

use_unique_inputs_sets true로 설정된 경우 스크립트는 두 값(### + Windows XP 및 ### + Linux)만 처리합니다. use_unique_inputs_setsfalse로 설정된 경우 세 값 각각이 개별적으로 처리됩니다(### + Windows XP, ### + Linux 및 ### + Windows XP).

샘플 스크립트:

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

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

다중 입력/출력 스크립트

필드에 지정된 *target_sys_rte_eb_fields* 대상 필드를 해당 스크립트의 다중 출력으로 설정하는 다중 입력으로 스크립트를 실행합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 다중 입력/출력 스크립트 운영 〔sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력은 스크립트입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields* 출력은 입력 스크립트의 결과입니다.
추가 필드	*script* (스크립트)

샘플 스크립트:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
        }
    }
})(batch, output);
```

정규 표현식 바꾸기

필드에 지정된 *match_regex* 정규 표현식 패턴과 일치하는 입력 문자열의 각 하위 문자열을 필드에 지정된 문자열로 *replacement_regex* 바꿉니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 정규 표현식 바꾸기 운영 〔sys_rte_eb_regex_replace_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 문자열 값입니다.

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

세부사항	
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 대체된 문자열입니다.
추가 필드	• *match_regex* (문자열, 정규 표현식) • *replacement_regex* (문자열)

예제

입력	결과
"String&With(Special)$Characters" with match_regex="[^0-9a-zA-Z]+" 및 replacement_regex=" "	"특수 문자가 있는 문자열"

갈다

필드에 지정된 문자열과 일치하는 입력 문자열의 각 하위 문자열을 필드에 지정된 *match_string* 문자열로 *replacement_string* 바꿉니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 바꾸기 운영 [sys_rte_eb_replace_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 문자열 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 대체된 문자열입니다.
추가 필드	• *match_string* (문자열) • *replacement_string* (문자열)

예제

입력	결과
"Original String" with match_string = "Original" AND replacement_string= "Replacement"	"대체 문자열"

반올림 숫자

입력 숫자 값을 가장 가까운 정수로 반올림합니다. 숫자가 아닌 값은 잘립니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 숫자 반올림 운영 [sys_rte_eb_round_numeric_operation]

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

세부사항	
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 숫자 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 정수입니다.
추가 필드	• *match_string* (문자열) • *replacement_string* (문자열)

예제

입력	결과
"1.5"	"2"
"1.4"	"1"
"나는 끈이다"	""

스크립트 작업

입력으로 스크립트를 실행하고 필드를 해당 스크립트의 출력으로 설정합니다 *target_sys_rte_eb_field* .

주:
스크립트 운영 유형은 대부분 다중 입력 스크립트 운영으로 대체되었으며 기존 구성과의 이전 버전과의 호환성을 위해 포함되었습니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 스크립트 운영 〔sys_rte_eb_script_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 스크립트입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 입력 스크립트의 결과입니다.
추가 필드	• *script*(스크립트) • *use_unique_input_sets* (부울): ## 경우 IRE 처리를 위해 데이터 배치에 고유한 입력 값만 포함됩니다. 그렇지 않으면 모든 입력 객체의 필드 값이 포함됩니다. 예제 및 자세한 내용은 다중 입력 스크립트 변환을 참조하십시오.

소스 필드는 JavaScript 필드 'input'으로 'batch' 변수에 포함됩니다.

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
```


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

```
                // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
                // batch[i].input gives access to the field value
                var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
                // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
                output[i] = in0 + " modified by script";
            }
        }
    })(batch, output);
```

예시:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

집합

필드 값을 필드에 제공된 *set_value* 문자열로 설정합니다*target_sys_rte_eb_field*.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 설정 운영(sys_rte_eb_set_operation)
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 필드와 연결된 값입니다 *set_value* .
추가 필드	• *set_value* (문자열) • *overwrite_existing_value* (선택 사항, Boolean) : 예일 경우 대상 필드의 현재 값을 덮어씁니다. 그렇지 않으면 비어 있지 않은 값이 대체되지 않습니다.

최소값/최대값 설정

대상 필드를 모든 입력 필드 값의 최대값 또는 최소값으로 설정합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 최소/최대 운영(sys_rte_eb_min_max_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력은 값 집합입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

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

세부사항	
	출력은 값을 기준으로 한 최대값 또는 최소값입니다 *min_max* .
추가 필드	• *data_type* (값이 STRING, NUMERIC 및 DATE인 선택 목록) • *min_max* (값이 MIN 및 MAX인 선택 목록)

예제

입력	출력
"2", "-1", "0"	2
"ㅏ", "ㄴ"	c
"2", "-1", "0"	- 1
"ㅏ", "ㄴ"	a

쪼개다

입력 값에 *source_sys_rte_eb_field* 포함된 문자열을 필드에 지정된 *splitting_string* 구분 기호로 분할하고 결과 문자열 *target_sys_rte_eb_field* 배열을 순서대로 필드에 할당합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 분할 운영〔sys_rte_eb_split_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 문자열 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields* 출력은 하위 문자열 목록입니다.
추가 필드	*splitting_string* (문자열)

예제

입력	결과
"값1||값2||값3", splitting_string:"||" with target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : 값1, target2 : 값2, target3 : 값3
"값1||값2||값3", splitting_string:"||" target_sys_rte_eb_fields {target1}	대상1 : 값1
"값1", splitting_string:"||" with target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : 값1, target2 : 〈null〉, target3 : 〈null〉

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

다듬다

입력 값에 포함된 문자열의 시작과 끝에 있는 공백을 *source_sys_rte_eb_field* 제거하고 결과를 *target_sys_rte_eb_field* 필드에 할당합니다. 이 변환은 Java String trim() 메서드와 동일합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 트리밍 운영〔sys_rte_eb_trim_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 문자열 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 입력 문자열 값이지만 선행 및 후행 공백은 없습니다.

예제

입력	결과
″ 값 1 ″	″ 값 1 ″

대문자

입력 값의 *source_sys_rte_eb_field* 모든 문자를 대문자로 변경하고 결과를 필드에 할당합니다 *target_sys_rte_eb_field* .

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 대문자 운영〔sys_rte_eb_upper_case_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 문자열 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 대문자 문자열 값입니다.

예제

입력	결과
″ 값 1 ″	″값1″

대문자 트리밍

대문자 및 트리밍 변환을 모두 결합합니다.

세부사항	
테이블	RTE 엔터티 대문자 트리밍 운영〔sys_rte_eb_upper_case_trim_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*

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

세부사항	
	입력은 문자열 값입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 시작과 끝에 공백이 없는 대문자 문자열 값입니다.

예제

입력	결과
" 값1 "	"값1"

RTE는 앱 내에 포함된 템플릿 스크립트를 변환합니다.CMDB용 통합 커먼즈

RTE(강력한 변환 엔진) 변환은 (sn_cmdb_int_util) 스토어 앱 내에 포함된 템플릿 기반 작업입니다 CMDB용 통합 커먼즈 .

앱에서 사용할 수 있는 스크립트 기반 RTE 변환은 CMDB용 통합 커먼즈 다음과 같습니다.

CI 조회 작업

소스 네이티브 키로 CMDB의 기존 CI(구성 항목)에서 필드 값을 가져오는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 CI 조회 작업(sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력 순서는: **1.** 디스커버리 소스 **2.** 소스 네이티브 키 **3.** CI 필드 이 작업은 소스 [sys_object_source] 테이블에서 검색 소스와 연결된 소스 네이티브 키를 쿼리한 다음 대상 테이블에서 일치하는 기록의 CI 필드 값과 연결된 대상 시스템 ID를 반환합니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 소스 네이티브 키 조회와 일치하는 CI의 필드 이름 값 또는 일치하지 않는 경우 빈 문자열입니다.

소스 [sys_object_source] 테이블은 마지막 스캔에 따른 검색 소스 및 소스 네이티브 키 순서를 사용하여 쿼리됩니다. 테이블은 쿼리 결과를 반복하고 유효한 CI를 찾을 때까지 대상 시스템 ID로 대상 테이블을 쿼리합니다. 유효한 CI를 찾으면 작업은 일치하는 CI의 CI 필드 값을 반환합니다.

예제

디스커버리 소스	소스 네이티브 키	CI 필드	결과
ServiceNow	ServiceNow|||컴퓨터 이름|||컴퓨터-01	name	Computer-01

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

회사 정리

제조업체가 모델 또는 소프트웨어(cpu_manufacturer)에 연결되지 않은 경우 하드웨어 제조업체 이름을 정리하고 회사 [core_company] 테이블에 기록을 추가하여 참조를 채우는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 회사 운영 정리 〔sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 회사/제조업체 이름입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 core_company로 된 회사의 결과 sys_id 및 이름으로, 3중 파이프(|||)로 연결됩니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input*

일치하는 레코드가 없으면 core_company에 새 레코드가 생성되므로 반환에는 항상 sys_id와 이름이 포함됩니다(입력이 비어 있거나 유효하지 않은 경우). 이름이 정리되고 유사 항목 조회가 MakeAndModelJS 플랫폼 API가 호출되기 전에 CmdbIntegrationCompanyModelUtil 스크립트 포함을 통해 수행됩니다.

예제

입력	결과
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

하드웨어 모델 정리

참조(model_id)를 생성하기 위해 하드웨어 모델을 생성, 정리 또는 조회하는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 하드웨어 모델 운영 정리 〔sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 제조업체 이름 **2.** 모델 이름 두 값 중 하나가 자체적으로 제공되는 경우 작업은 발견된 값만 처리합니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 core_company 단위의 회사 sys_id 및 이름, cmdb_model 단위의 모델 sys_id 및 이름이며 모두 삼중 파이프(|||)로 연결됩니다.

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

세부사항	
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)*

제조업체 또는 모델의 경우 일치하는 기록이 없으면 새 기록이 생성되므로 반환에는 항상 두 기록의 sys_ids와 이름이 포함됩니다(입력이 비어 있거나 유효하지 않은 경우).

제조업체 이름은 회사 정리 변환처럼 처리된 다음 제조업체 이름과 모델 이름 및 MakeAndModelJS 플랫폼 API로 전송됩니다.

예제

제조업체 이름	모델 이름	결과
ServiceNow 통합	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

모델 번호로 하드웨어 모델 정리

참조(model_id)를 생성하기 위해 하드웨어 모델을 생성, 정리 또는 조회하는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	모델 번호 운영으로 강력한 변환 엔진 엔터티로 하드웨어 모델 운영 정리 〔sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 제조업체 이름 **2.** 모델 이름 **3.** 모델 번호 **4.** CI 클래스 주: CI ### 필드는 선택적 입력 필드이며, 포함된 경우 *MakeAndModelJS* 플랫폼 API는 모델 범주〔cmdb_model_category〕 테이블에서 제품 모델 클래스를 쿼리하여 모델 기록을 가져옵니다. 또는, API가 하드웨어 모델〔cmdb_hardware_product_model〕 테이블에서만 모델 기록을 가져옵니다. 두 값 중 하나가 자체적으로 제공되는 경우 작업은 발견된 값만 처리합니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 core_company 단위의 회사 sys_id 및 이름, cmdb_model 단위의 모델 sys_id 및 이름이며 모두 삼중 파이프(|||)로 연결됩니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)*

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

제조업체 또는 모델의 경우 일치하는 기록이 없으면 새 기록이 생성되므로 반환에는 항상 두 기록의 sys_ids와 이름이 포함됩니다(입력이 비어 있거나 유효하지 않은 경우).

제조업체 이름은 회사 정리 변환처럼 처리된 다음 제조업체 이름, 모델 이름 및 모델 번호가 *MakeAndModelJS* 플랫폼 API로 전송됩니다.

예제

제조업체 이름	모델 이름	모델 번호	결과
ServiceNow 통합	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b73397 ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5c |||ServiceNow

IP 주소 정리

필드가 IP 주소를 제공할 때 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 IP 운영 정리 (sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 정리할 IP 주소입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 IP 주소이며 비워 둘 수 있습니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)*

IP 주소는 일부 알려진 파생(마침표 대신 공백이 있는 IPv4)과 함께 IPv4 및 IPv6 구조 모두에 대해 테스트됩니다. 결과가 발견되면 형식이 지정되고 반환됩니다.

예제

IP	IP 결과
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329
정크	
175912537	10.124.54.89
- 1	
0	

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

IP 버전 정리

데이터 소스가 IP 버전을 제공하지 않거나 IP 버전을 신뢰할 수 없는 경우 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 IP 버전 운영 정리 (sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 정리할 IP 주소입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 cmdb_ci_ip_address.ip_version 조회 키(4, 6 또는 비어 있음)입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)*

입력 IP 주소 값이 적절한 IPv4 또는 IPv6 구조에 대해 확인되며, 그렇지 않으면 반환이 비어 있습니다. 이 기능은 IP 정리를 제공하지 않습니다.

예제

입력	결과
192.160.89.1	4

MAC 주소 정리

필드가 MAC 주소를 제공할 때 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 MAC 운영 정리 (sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 정리할 MAC 주소입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 비워둘 수 있는 결과 MAC 주소입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

MAC 주소는 일부 알려진 파생 항목(예: 콜론 대신 공백이 있는 MAC 주소)과 함께 적절한 구조에 대해 테스트됩니다. 결과가 발견되면 형식이 지정되고 반환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제

입력	결과
00 0A 95 9D 68 16	00:0a:95:9d:68:16

운영 체제 정리

소스가 운영 체제 값을 제공하는 경우 운영 체제 이름을 추출, 정리 및 형식을 지정하는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 OS 운영 정리 (sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 정리할 운영 체제 이름입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 운영 체제 이름입니다. 결과 운영 체제 이름도 cmdb_ci_computer.os 목록 필드에 기록됩니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)*

현재 정리의 대부분은 대/소문자 수정과 같은 일반적인 정리를 제외하고 Microsoft 운영 체제 값을 중심으로 합니다.

예제

운영 체제	운영 체제 결과
Windows Server 2003 R2 64비트 버전 서비스 팩 2	윈도우 서버 2003 R2
윈도우 2003	윈도우 2003
Windows Vista 64비트 버전	Windows Vista
Windows 2000 Professional 서비스 팩 4	Windows 2000 Professional
Windows XP 서비스 팩 2-3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 64비트 버전 서비스 팩 2	윈도우 서버 2003 R2
마이크로소프트 윈도우 2003	윈도우 2003
Microsoft Windows Vista 64비트 에디션	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professional 서비스 팩 4	Windows 2000 Professional
Microsoft Windows XP 서비스 팩 2-3	Windows XP
리눅스 우분투	리눅스 우분투
Linux Ubuntu 서버	Linux Ubuntu 서버

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일련 번호 정리

유효하지 않은 일련 번호를 정리하고 제거하는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티 일련 번호 운영 정리 〔sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력은 정리할 일련 번호입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 일련 번호입니다.

예제

일련 번호	일련 번호 결과
EC2AA2DA-5312-AA3E-804C-C35FEABEDA5F	EC2AA2DA-5312-AA3E-804C-C35FEABEDA5F
1045-1209-6738-4668-7696-2783	1045-1209-6738-4668-7696-2783

대체 값으로 일련 번호 정리 유효하지 않은 경우 반환

일련 번호를 정리하고 정리된 일련 번호의 길이를 확인하는 데 사용합니다. 일련 번호의 길이가 유효하지 않은 경우 대체 값을 반환합니다.

세부사항	
테이블	대체 값으로 강력한 변환 엔진 엔터티 정리 일련 번호 반환 〔 [sn_cmdb_int_util_cle $anse_serial_number_with_alternate_value_return_if_invalid]
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력: 일련 번호, 대체 값
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력: 길이가 유효하면 일련 번호가 정리되고, 그렇지 않으면 대체 값입니다.
스크립트 포함 함수	*global.SerialNumberManager().isValid(input)*

이 작업은 일련 번호를 정리하고 정리된 일련 번호 길이가 시스템 속성에 *sn_cmdb_int_util.minimum_valid_serial_number_length* 지정된 값보다 크거나 같은지 확인합니다. 속성의 기본값은 7로 설정됩니다.

대체 값으로 **IMEI** 번호 정리 잘못된 경우 반환

IMEI 번호를 정리하고 정리된 IMEI 번호의 길이를 확인하는 데 사용합니다. IMEI 번호의 길이가 유효하지 않은 경우 대체 값을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티가 대체 값으로 IMEI 정리 반환 if inval〔 [sn_cmdb_int_util_cleanse_imei_with_alternate_value_return_if_invalid]
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력: IMEI 번호, 대체 값
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력: 길이가 유효한 경우 IMEI 번호, 그렇지 않으면 대체 값입니다.
스크립트 포함 함수	없음

이 작업은 IMEI 번호를 정리하고 정리된 IMEI 번호 길이가 시스템 속성에 지정된 값과 같은지 *sn_cmdb_int_util.valid_imei_number_length* 확인합니다. 속성의 기본값은 15로 설정됩니다.

소프트웨어 모델 정리

소프트웨어 모델을 정리하고 작성하는 데 사용합니다. 또한 제조업체 및 소프트웨어 모델이 없는 경우 작성하고 분할 작업을 수행합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 소프트웨어 모델 운영 정리〔sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 제조업체 이름 **2.** 소프트웨어 이름 **3.** 소프트웨어 버전(필요하지 않음) 제조업체 또는 이름만 제공된 경우 해당 값만 처리되어 반환됩니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 core_company에 있는 회사의 결과 sys_id 및 이름, 정리된 소프트웨어 이름 및 정리된 소프트웨어 버전이 모두 3중 파이프(|||)로 연결됩니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareMode* *model, version)*

일치하는 제조업체 기록이 없으면 새 기록이 만들어지므로 반환에는 항상 제조업체의 sys_id와 이름이 포함됩니다(제조업체가 비어 있지 않거나 유효하지 않은 경우).

제조업체 이름은 회사 정리 변환에서와 동일하게 처리된 다음 제조업체 이름이 MakeAndModelJS 플랫폼 API로 전송됩니다.

소프트웨어 이름과 버전이 정리되고 포맷된 후 반환됩니다. 버전이 있는 경우 소프트웨어 이름에서 제거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제

제조업체	소프트웨어 이름	소프트웨어 버전	결과
Dell Inc.			
	제조업체 없음		
		1.0.0.0	
Dell Inc.	데이터 엔진	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||데이터 엔진|||1.0.17.2
제뉴인인텔	테스트 소프트웨어	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d|||인텔||| 소프트웨어|||1.0.0.1
Dell Inc.	테스트 소프트웨어	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||테스트 소프트웨어|||232
Dell Inc.	테스트 소프트웨어	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||테스트 소프트웨어||| 123.0
아메리카 온라인	테스트 소프트웨어	1.0.0.0	0c43d035c611227500002515 53f6f8e8|||아메리 온라인|||테스트 소프트웨어|||1.0
아메리카 온라인	테스트 소프트웨어	1.0.0.0	0c43d035c611227500002515 53f6f8e8|||아메리 온라인|||테스트 소프트웨어|||1.0
작은 골짜기	소문자	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||소문자|||1.0
Dell Corporation입니다. 법인	테스트 소프트웨어	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||테스트 소프트웨어|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Server 2016 엔터프라이즈	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc|||마이크로 Microsoft SQL Server 2016 엔터프라이즈|||2.0
Dell 컴퓨터	데이터 엔진	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||데이터 엔진|||1.0.17.2
Adobe	테스트 소프트웨어	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048|||어도비 시스템|||테스트 소프트웨어|||1.0

소프트웨어 인스턴스 이름 작성

하드웨어 이름, 소프트웨어 이름 및 소프트웨어 버전이 제공된 경우 새 소프트웨어 인스턴스 이름을 만드는 데 사용합니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티 소프트웨어 인스턴스 이름 작성 작업 (sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
	입력 순서는: **1.** 하드웨어 이름 **2.** 소프트웨어 이름 **3.** 소프트웨어 버전(필요하지 않음)
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 소프트웨어 인스턴스 이름입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan* *sw_name_in, sw_version_in)*

예제

하드웨어 이름	소프트웨어 이름	소프트웨어 버전	결과
computer1	마이크로소프트	2.0.1	Microsoft 2.0.1-Computer1
computer2	어도비		어도비 컴퓨터2
computer3	어도비	2.1	Adobe 2.1-컴퓨터3
hw2	sw3	301	재질 보기 SW3 301-HW2

모델에서 CI 클래스 파생

컴퓨터 레코드를 처리할 때 사용하고 모델이 제공되지만 컴퓨터의 클래스가 모호하지 않을 때 사용합니다. 다른 CI 클래스 파생 변환과 함께 사용할 수 있습니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 모델 운영에서 클래스 도출 〔sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 모델 이름 **2.** 현재 클래스 이름
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 클래스 이름입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInpu* *class_in)*

제공된 입력 클래스보다 클래스 계층 구조(상위 클래스)에서 더 높은 클래스 값을 반환하지 않습니다. 예를 들어, 입력이 cmdb_ci_server인 경우 cmdb_ci_computer 반환하지 않습니다. cmdb_ci_server(cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, cmdb_ci_server의 자식)을 거치는 cmdb_ci_computer 계층 구조만 살펴봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현재 모델에서 서버, Windows Server 및 Linux 서버 표시기를 찾습니다.

예제

모델	클래스	클래스 결과
윈도우 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
아치 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
정크 메일		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
정크 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
정크 메일	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

네이티브 클래스 식별자에서 CI 클래스 파생

컴퓨터 레코드를 처리할 때 사용하고 네이티브 클래스 표시기가 제공되지만 컴퓨터의 클래스가 모호할 때 사용합니다. 그렇지 않으면 다른 CI 클래스 파생 변환과 함께 사용할 수 있습니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 네이티브 값 운영에서 클래스 도출 (sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 네이티브 클래스 식별자 **2.** 현재 클래스 이름
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 클래스 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVal class_in)*

제공된 입력 클래스보다 클래스 계층 구조(상위 클래스)에서 더 높은 클래스 값을 반환하지 않습니다. 예를 들어, 입력이 cmdb_ci_server인 경우 cmdb_ci_computer 반환하지 않습니다. cmdb_ci_server(cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, cmdb_ci_server의 자식)을 거치는 cmdb_ci_computer 계층 구조만 살펴봅니다.

현재 네이티브 식별자에서 서버, Windows Server 및 Linux Server 표시기를 찾습니다.

예제

네이티브 클래스	클래스	클래스 결과
윈도우 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
아치 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
정크 메일		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
정크 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
정크 메일	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

운영 체제에서 CI 클래스 파생

컴퓨터 레코드를 처리할 때 사용하고 운영 체제가 제공되지만 컴퓨터의 클래스가 모호한 경우입니다. 그렇지 않은 경우 사용합니다. 다른 CI 클래스 파생 변환과 함께 사용할 수 있습니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 OS 운영에서 클래스 도출 (sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation)
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
	입력 순서는: **1.** 운영 체제 이름 **2.** 현재 클래스 이름
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 클래스 이름입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)*

제공된 입력 클래스보다 클래스 계층 구조(상위 클래스)에서 더 높은 클래스 값을 반환하지 않습니다. 예를 들어, 입력이 cmdb_ci_server인 경우 cmdb_ci_computer 반환하지 않습니다. cmdb_ci_server(cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, cmdb_ci_server의 자식)을 거치는 cmdb_ci_computer 계층 구조만 살펴봅니다.

현재 운영 체제 이름에서 서버, Windows Server 및 Linux 서버 표시기를 찾습니다.

예제

운영 체제	클래스	클래스 결과
윈도우 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Linux 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Linux 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
아치 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu 서버	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
정크 메일		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
정크 서버	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
정크 메일	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

하드웨어 모델에서 가상 모델 파생

가상일 수 있고 하드웨어 모델이 제공되며 가상 상태가 모호한 컴퓨터 기록을 처리할 때 사용합니다. 다른 가상 파생 위치 변환과 함께 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
테이블	강력한 변환 엔진 엔터티로 모델 운영에서 가상 도출 〔sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation〕
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 하드웨어 모델 이름 **2.** 현재 가상 플래그 값
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 가상 플래그(true/false)입니다. 현재 가상 플래그가 'true'이면 결과는 true입니다. 그렇지 않으면 결과는 'true' 또는 'false'입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

가상 장치(VMware)의 모델 이름에서 표시기를 찾습니다.

예제

하드웨어 모델	가상 플래그	가상 플래그 결과
씽크 패드	예	예
씽크 패드	거짓	거짓
씽크 패드		거짓
VM웨어 Inc	예	true
	true	예
	거짓	거짓
		거짓

네이티브 표시기에서 가상 표시기 파생

가상일 수 있고 가상 표시기가 원본에서 제공되며 가상 상태가 모호한 컴퓨터 기록을 처리할 때 사용합니다. 다른 가상 파생 위치 변환과 함께 사용할 수 있습니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 네이티브 표시기 **2.** 현재 가상 플래그 값
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 가상 플래그(true/false)입니다. 현재 가상 플래그가 'true'이면 결과는 true입니다. 그렇지 않으면 결과는 'true' 또는 'false'입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

일반 값 목록에 대해 네이티브 표시기를 테스트하고 "예" 부울 표시기를 찾습니다.

예제

네이티브 가상 값	가상 플래그	가상 플래그 결과
가상	거짓	예
가상		예
가상	예	예
y	거짓	예
y		예
y	예	예
yes	거짓	예
yes		예
yes	예	true
예	아니오	true
true		true
true	true	예
t	거짓	예
t		예
t	예	예
기타	거짓	거짓
기타		거짓
기타	예	예
가상 아님	거짓	거짓
가상 아님		거짓
가상 아님	예	예
	거짓	거짓
		거짓
	true	예

일련 번호에서 가상 번호 파생

가상일 수 있고 소스에서 일련 번호를 제공하며 가상 상태가 모호한 컴퓨터 기록을 처리할 때 사용합니다. 다른 가상 파생 위치 변환과 함께 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력 순서는: **1.** 일련 번호 **2.** 현재 가상 플래그 값
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 가상 플래그(true/false)입니다. 현재 가상 플래그가 'true'이면 결과는 true입니다. 그렇지 않으면 결과는 'true' 또는 'false'입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom (serial_in, is_virtual_in)*

가상 장치(VMware)의 일련 번호에서 표시기를 찾습니다.

예제

일련 번호	가상 플래그	가상 플래그 결과
123	예	예
123	거짓	거짓
123		거짓
vmware-123	예	true
	true	예
	거짓	거짓
		거짓

단위별 추출 및 비율 크기 조정

소스에 크기 조정이 필요한 숫자 값과 입력이 있는 숫자 값(예: 2048Mb)이 있는 경우 사용합니다. 소스가 항상 단위를 제공하는 것은 아니므로 제공되는 단위를 계산하거나 추측해야 할 수 있습니다. 대상 단위는 CMDB의 대상 필드에 따라 다릅니다. 지정하지 않으면 소수 자릿수 필드는 기본적으로 2로 설정됩니다.

주:
이 필드는 대소문자를 구분합니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제

입력 값	기본 단위	출력 단위	결과
2048메가바이트	메가바이트	GB	2GB
17179869184	B	GB	16GB

Null이 아닌 첫 번째 값

단일 필드에 매핑해야 하는 유사한 정보를 제공하는 필드 목록이 있고 이러한 값을 제공할 수 있는 순서의 순위를 지정하려는 경우에 사용합니다.

예를 들어, SolarWinds 내부에는 조인되는 테이블의 계층 구조가 있습니다. 한 예에서 컴퓨터의 이름은 자식, 가장 많은 테이블 또는 해당 테이블 부모에서 올 수 있지만 각 테이블은 끌어오기에서 별도의 필드입니다. 가장 구체적인 테이블부터 시작하여 이름 값의 첫 번째 인스턴스에 대해 값이 검색됩니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 입력은 모든 길이의 필드 목록입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 null(또는 비어 있는) 값이 없는 목록의 첫 번째 필드의 값입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

예제

필드 **1**	필드 **2**	필드 **3**	결과
	푸	foo2	푸

프로세스 이름, 도메인, **FQDN, DNS** 세트

소스가 이름, 도메인, FQDN 또는 DNS 정보를 제공하는 경우에 사용합니다. 이들 중 일부에만 사용할 수 있습니다(예: 소스에서 이름과 도메인만 제공하는 경우). 소스가 입력 목록(FQDN)의 아래쪽에 있는 필드만 제공하는 경우 스크립트 작업에서 CmdbIntegrationHardwareNameUtil 스크립트 포함을 호출하여 빈 더미 필드를 만들 필요성을 최소화할 수 있습니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 다음 순서에 따라 최대 4개의 입력 필드를 사용합니다(추가 필드는 무시됨). **1.** 이름 **2.** 도메인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
	3. FQDN **4.** DNS 네 개의 입력 값을 모두 제공할 필요는 없지만 해당 값을 지정된 순서로 제공해야 합니다. 예를 들어 도메인만 정리하려는 경우 비어 있더라도 이름 속성을 제공해야 합니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 삼중 파이프(|||)를 사용하여 동일한 순서로 연결된 값 집합입니다. {도메인}|||{fqdn}|||{dns}
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(domain, fqdn, dns)*

FQDN 및 DNS는 형식이 올바른지 확인하기 위해 먼저 처리됩니다. FQDN에 속성을 통해 전달해야 하는 추가 검색 정규 표현식이 있습니다: glide.discovery.fqdn.regex – ###: ^([^.] +)\\. ((?:[^.] +\\.) +[^.] +)$

가능한 경우 가능한 이름 및 도메인 값을 추출합니다. 이름 및 도메인이 처리될 때 FQDN이 없으면 가능한 경우 값이 생성됩니다. 결과 이름 값도 다음 검색 플래그를 사용하여 수정됩니다.

1. glide.discovery.hostname.case – 기본값: 변경 없음. "소문자", "대문자", "변경 없음"으로 설정 가능
2. glide.discovery.hostname.include_domain – 기본값: false. "예"일 경우 도메인이 최종 이름 값에 추가됩니다.

예제

이름	도메인	FQDN	DNS	결과
마이네임	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	마이네임||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
해당 없음	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	기타이름||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			ServiceNow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	이름||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		이름||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		이름||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제

이름	도메인	FQDN	DNS	결과
name	ServiceNow.com			이름||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

프로세스 FQDN

원본에서 의심스러운 FQDN 값을 제공하지만 이름, 도메인 또는 DNS와 같은 다른 명명 필드는 제공하지 않는 경우에 사용합니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field* 입력은 FQDN을 포함하는 단일 필드입니다.
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 삼중 파이프(|||)를 사용하여 동일한 순서로 연결된 값 집합입니다: {이름}|||{도메인}|||{fqdn}|||{dns}
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

처리는 FQDN만 입력으로 사용된다는 점을 제외하고 '프로세스 이름, 도메인, FQDN, DNS 세트' 변환과 동일한 논리를 따릅니다.

예제

입력	결과
mycomputer.servicenow.com	마이컴퓨터|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

규모 단위

소스에 크기를 조정해야 하는 숫자 입력이 있는 경우 사용합니다. 소스가 항상 현재 단위를 제공하는 것은 아니므로 제공되는 단위를 계산하거나 추측해야 할 수 있습니다. 대상 단위는 CMDB에서 대상이 되는 필드에 따라 다릅니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 순서대로 입력은 다음과 같습니다. **1.** 입력 값 **2.** 현재 단위 **3.** 상기 타겟 유닛

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 현재 단위에서 대상 단위로 조정된 입력 값입니다. 현재 단위에 대한 단위가 없으면 입력 값이 반환됩니다. 현재 또는 대상 단위가 발견되지 않으면 입력이 출력으로 반환됩니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

예제

입력	결과
• 입력 필드 1: 1 • 입력 필드 2: GB • 입력 필드 3: MB	1024

소프트웨어 번들 **ID** 조회

Jamf와 같은 소스가 소프트웨어 게시자를 제공하지 않지만 Mac 소프트웨어 번들 ID를 제공하는 경우 사용합니다. 소프트웨어 번들 ID 조회는 번들 ID 조회 [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] 테이블의 기록을 bundle_id별로 조회합니다. 지정된 bundle_id의 기록이 있으면 해당 소프트웨어 게시자를 추출합니다. 그렇지 않으면 다음에 Mac 소프트웨어 번들 ID 조회 데이터 소스가 실행될 때 쿼리될 새 기록을 생성합니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation
입력 필드	• source_sys_rte_eb_field • 번들 ID
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 출력은 결과 아티스트 이름, 트랙 이름 및 판매자 이름이며, 모두 삼중 파이프(|||)로 연결되거나 일치하는 항목이 없는 경우 빈 문자열로 연결됩니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

예제

입력	결과
입력 필드 1: com.microsoft.Word	Microsoft Corporation|||마이크로소프트 워드||| 마이크로소프트 회사

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 조회

사용자 [sys_user] 테이블에서 사용자 이름 또는 이메일별로 사용자를 다음 순서로 조회하는 데 사용합니다.

1. 속성과 *user_name* 일치하는 사용자 이름입니다.
2. 이메일 속성과 일치하는 이메일입니다.
3. 일치하는 항목이 없으면 비어 있는 값을 반환합니다.

세부사항	
테이블	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields* 순서대로 입력은 다음과 같습니다. 1. 사용자 이름 2. 이메일(선택 사항)
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* sys_user의 sysId입니다.
스크립트 포함 함수	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

예제

입력	결과
입력 필드 1: abel.tuter	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
• 입력 필드 1: atuter • 입력 필드 2: abel.tuter@example.com	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

ADM 어댑터 구성 서비스 그래프 커넥터

실행 중인 프로세스, TCP 연결 및 애플리케이션을 CMDB에 입력하도록 ADM(애플리케이션 종속성 매핑) 어댑터를 구성할 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 스크립트 포함을 *ADMHelper* 사용하여 실행 중인 프로세스, TCP 연결 및 애플리케이션을 CMDB에 채우는 ADM 어댑터를 구성할 수 있습니다. 스크립트 포함은 *ADMHelper* (sn_cmdb_int_util) 스토어 앱 내에서 CMDB용 통합 커먼즈 사용할 수 있습니다. 스크립트 포함은 *ADMHelper* 검색 및 서비스 매핑 패턴 애플리케이션(sn_itom_pattern)에서 사용할 수 있는 스크립트 포함을 호출 *ApplicationDependencyMapping* 합니다.

ADM 어댑터에는 다음 표에 설명된 입력이 필요합니다.

ADM 어댑터에 대한 입력

입력	입력 유형
실행 중인 프로세스 상세 정보	필수
컴퓨터 시스템 ID	필수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ADM 어댑터에 대한 입력

입력	입력 유형
TCP 연결 상세 정보	옵션
ADM 속성	옵션

CI를 해석하고 채우려면 ADM 프로세서에 특정 형식의 입력 데이터가 필요합니다. 키가 다음 예제와 같이 구성되었는지 확인합니다.

ADM 프로세서의 예제 키

TCP 연결 데이터	실행 중인 프로세스

[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"
}
]
	[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]

스크립트는 *`ApplicationDependencyMapping`* TCP 연결 및 실행 중인 프로세스 데이터를 처리하고 다음 테이블을 채웁니다.

- TCP 연결 [cmdb_tcp]
- 실행 중인 프로세스 [cmdb_running_process]
- 애플리케이션 [cmdb_ci_appl]

주:
데이터가 TCP 연결 〔cmdb_tcp〕 및 실행 중인 프로세스 〔cmdb_running_process〕 테이블에 *`ApplicationDependencyMapping`* 채워지면 스크립트 포함은 네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕 및 IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕 테이블의 데이터를 기반으로 애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕 테이블을 채우기 위해 TCP 연결 및 실행 중인 프로세스 데이터를 조정합니다.

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 CCF(Common Connection Framework)를 사용하면 단일 뷰에서 서비스 그래프 커넥터 연결 세부 사항에 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크를 사용하면 에서 사용하는 서비스 그래프 커넥터 모든 연결 또는 에 특정한 연결에 액세스할 수 있습니다 서비스 그래프 커넥터. 연결 세부 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 에 대한 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 서비스 그래프 커넥터포함됩니다.

연결 보기

공통 연결 프레임워크를 사용하는 모든 서비스 그래프 커넥터 항목에 대한 연결 상세 정보를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 연결 애플리케이션 네비게이터에서.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 그래프 커넥터 공통 연결 프레임워크를 사용하는 경우 커넥터와 관련된 연결을 볼 수도 있습니다. 연결 세부 정보를 보려면 애플리케이션 네비게이터에서 를 서비스 그래프 커넥터 열고 연결 모듈에 액세스하여 서비스 그래프 연결 목록을 본 다음 연결 이름을 선택합니다.

연결 세부 정보 페이지에는 연결을 테스트하기 위해 선택할 수 있는 연결 테스트 관련 링크도 포함되어 있습니다. 연결에 성공하면 성공 메시지가 표시됩니다. 그렇지 않으면 실패 이유와 함께 오류 메시지가 표시됩니다.

공통 연결 프레임워크 테이블

공통 연결 프레임워크는 다음 테이블을 사용합니다.

서비스 그래프 연결〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection〕

공통 연결 프레임워크를 사용하는 모든 것에 서비스 그래프 커넥터 대한 연결 기록을 저장합니다. 서비스 그래프 연결〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection〕 테이블에는 다른 일반 연결 프레임워크 테이블도 관련 목록으로 포함되어 있습니다.

속성〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property〕

특정 연결과 연결된 연결 속성을 저장합니다.

서비스 그래프 연결 데이터 소스〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source〕

서비스 그래프 연결〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection〕 테이블과 데이터 서비스 그래프 커넥터소스 간의 다대다(m2m) 연결 상세 정보를 저장합니다.

서비스 그래프 연결 예약된 데이터 임포트 〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import〕

서비스 그래프 연결〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection〕 테이블과 에 대한 서비스 그래프 커넥터예약된 데이터 임포트 간의 m2m 연결 상세 정보를 저장합니다.

서비스 그래프 연결 테스트 스크립트〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script〕

에 대한 서비스 그래프 커넥터연결 테스트 프로세스를 트리거하기 위한 스크립트가 포함된 기록을 저장합니다.

데이터 삭제 관리 **CMDB**

CMDB용 통합 커먼즈 (sn_cmdb_int_util) 스토어 앱은 사후 스크립트 및 변환 맵 메서드를 사용하여 소스 외부 공급업체 애플리케이션에서 나중에 삭제되었다가 임포트 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 한 기록을 제거합니다.

사후 스크립트 방법

사후 스크립트 메서드는 소스 [sys_object_source] 테이블에서 특정 소스 피드에 대한 마지막 실행에서 업데이트되지 않은 구성 항목(CI)을 확인합니다. 그런 다음 연결된 대상 CMDB 테이블에서 업데이트되지 않은 CI를 동기적으로 제거하여 대상 기록 제거를 한 번에 하나씩 처리합니다.

대부분은 서비스 그래프 커넥터 사후 스크립트 방법을 사용하여 레코드 제거 CMDB 를 관리합니다.

사후 스크립트 메서드는 RecordRemoval 스크립트를 사용하여 다양한 레코드 삭제 전략을 처리합니다. 하드 삭제에는 에서 기록을 CMDB영구적으로 완전히 제거하는 작업이 포함되며 복구할 수 없으며 더 이상 필요하지 않은 데이터에 적합합니다. 일시 삭제는 기록을 실제로 제거 CMDB하지 않고 삭제된 것으로 표시하여 잠재적인 복구를 허용하고 기록 데이터를 보존합니다. IRE(식별 및 조정 엔진)에 의해 관리되는 최적화된 소프트 삭제는 확장 속성 테이블과 같은 특수 테이블을 사용하고 조정 규칙을 적용하여 삭제된 기록을 보다 효율적으로 관리함으로써 이러한 소프트 삭제 접근 방식을 향상시킵니다. 기본적으로 테이블은 한 번에 최대 100개의 기록을 보유할 수 있지만 관리자 역할이 있는 사용자는 시스템 속성을 설정하여 *sn_cmdb_int_util.ire_payload_items_size* 이 제한을 조정할 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 사용할 수 없으며 (sn_cmdb_int_util) 스토어 앱 내에서 CMDB용 통합 커먼즈 정수 유형의 이 속성을 만들어야 합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Add a system property .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

맵 기반 방법 변환

변환 맵 기반 메서드는 소스 [sys_object_source] 테이블에서 특정 소스 피드에 대한 마지막 실행에서 업데이트되지 않은 구성 항목(CI)을 확인합니다. 그런 다음 다중 스레드 삭제 방법을 사용하여 연결된 대상 CMDB 테이블에서 업데이트되지 않은 CI를 동시에 제거하고, 임포트 세트 내의 모든 대상 기록을 한 번에 제거하는 작업을 처리합니다. 통합 공통즈 기록 제거 [sn_cmdb_int_util_remove_record] 스테이징 테이블 내에 대상 기록 데이터를 저장하기 위해 여러 임포트 세트가 생성되어 기록의 다중 스레드 삭제가 가능합니다. 따라서 데이터 처리 시간이 단축됩니다.

통합 커먼즈 제거 기록 [sn_cmdb_int_util_remove_record] 스테이징 테이블은 검색 소스, 소스 피드, 대상 테이블 sys_id 및 이러한 CI의 대상 테이블 이름을 포함한 대상 기록 상세 정보를 저장하여 업데이트되지 않은 CI를 추적합니다. then then 내에 정의된 시작 시 스크립트는 *`Remove Record Transform Map`* 연결된 대상 테이블에서 기록을 삭제합니다.

변환 맵 기반 방법은 데이터 서비스 그래프 커넥터 처리 시간을 개선하기 위해 사용됩니다. 예를 들어, 변환 맵 기반 방법을 사용하여 소프트웨어 데이터를 제거하는 SG-Tanium 소프트웨어 제거 데이터 소스입니다 Tanium용 서비스 그래프 커넥터 . Tanium용 서비스 그래프 커넥터 (1.6.1) 문서를 참조하십시오.

에서 병렬 로드를 위한 파티션 크기 계산 CMDB용 통합 커먼즈

CMDB용 통합 커먼즈 에서 지원되는 서비스 그래프 커넥터경우 병렬 로드 프레임워크에 대해 계산된 파티션 크기를 지원합니다.

의 병렬 로드 기능은 Now Platform여러 스레드를 사용하여 데이터 로드를 실행합니다. 데이터 원본의 파티션 크기는 병렬 로드 기능에서 사용하는 응용 프로그램에 의해 CMDB용 통합 커먼즈 계산됩니다. 이 파티션 크기는 워크로드가 사용 가능한 스레드 간에 균등하게 분산되어 있음을 확인합니다. 데이터 로드의 균형을 유지함으로써 데이터 소스는 서비스 그래프 커넥터 사용 가능한 노드에서 데이터 로드를 균일하게 관리하여 처리 시간을 줄이고 전반적인 효율성을 개선할 수 있습니다. 이 접근 방식은 효율적인 데이터 로드를 촉진하고 대기 시간을 최소화하며 데이터 원본의 성능을 최적화합니다.

응용 프로그램 내의 CMDB용 통합 커먼즈 병렬 로드 기능에 대한 파티션 크기 계산은 다음 계산을 기반으로 합니다.

- 파티션 크기 계산
- 병렬 작업 계산

파티션 크기 계산

데이터 원본에서 병렬 로드를 위한 파티션 크기는 인스턴스의 ServiceNow 활성 기본 노드 수와 데이터 원본에서 로드할 데이터의 총 볼륨에 따라 다음 수식을 사용하여 결정됩니다.

```
Partition size = Total data volume / (10% * Active primary nodes)
```

예를 들어, 4 개의 활성 기본 노드가 있고 로드할 데이터 볼륨이 1000 단위인 경우 파티션 크기는 다음과 같이 계산됩니다.

```
Partition size = 1000 / (10% * 4) = 1000 / 0.4 = 25
```

병렬 작업 계산

병렬 작업을 사용하면 여러 작업에 워크로드를 균등하게 분산하여 데이터 로드 시간을 줄이고 데이터 검색의 효율성을 높일 수 있습니다. 파티션에 대해 생성된 병렬 작업 수의 계산은 다음 수식을 기반으로 합니다.

```
Number of parallel jobs = Total data volume/Partition size
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이전 예제에서 총 데이터 볼륨이 1000 단위이고 파티션 크기가 25인 경우 생성된 병렬 작업 수는 다음과 같이 계산됩니다.

```
Number of parallel jobs = 1000/25 = 40
```

CMDB용 통합 커먼즈에 대한 빠른 시작 테스트

유효성 확인을 위한 통합이 CMDB 통과하고 업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같은 구성 변경 후에도 계속 작동하는지 확인합니다.

위험:
실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트 실행에 사용되는 시스템 속성은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 데이터 손상 또는 중단을 방지하려면 개발, 테스트, 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 테스트를 실행하십시오. Automated Test Framework 테스트 사용 설정 또는 중지 를 참조하십시오.

CMDB용 통합 커먼즈

CMDB INT: CMDB 통합 검증 테스트 도구 모음

여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB INT: 테스트 세션 애플리케이션 설정	서버 측 스크립트 실행을 수정하여 애플리케이션 이름을 설정하면 하나의 통합만 테스트할 수 있습니다. 그렇지 않으면 설치된 모든 통합이 테스트됩니다.	Paris
CMDB INT: 소스 분석에 대한 테스트	CMDB 통합 소스 분석 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis〕 테이블에서 값에 대한 통합을 테스트합니다.	Paris
CMDB INT: 애플리케이션 피드 검증	통합의 모든 애플리케이션 피드를 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 검색 소스 검증	검색 소스가 존재하는지를 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 엔터티 매핑 검증	통합의 모든 엔터티 매핑을 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 필드 검증	CMDB 통합에 대한 필드를 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 조회 검증	CMDB 통합 조회를 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 필수 운영 검증	필수 운영의 모든 통합이 매핑된 필드에 대해 존재하는지 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 운영 검증	통합을 위한 모든 운영을 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 참조 검증	CMDB 통합 참조를 검증합니다.	Paris
CMDB INT: 관련 항목 확인	관련 항목에 대한 데이터 딕셔너리와 비교하여 모든 관련 클래스를 검증합니다.	Paris

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB INT: CMDB 통합 검증 테스트 도구 모음
여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
CMDB INT: 관계 검증	CMDB 통합 관계를 검증합니다.	Paris

CMDB용 통합 커먼즈에 대한 자세한 내용은 Integration Commons for CMDB를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 시작 테스트

통합 허브 **ETL(3.2)**

통합 허브 ETL 스토어 앱을 사용하여 ETL 변환 맵을 작성하고 관리합니다. 이 맵은 데이터의 무결성을 손상시키지 않으면서 타사 데이터를 CMDB 또는 비CMDB 테이블에 통합합니다. 통합 허브 ETL은 샘플 데이터의 테스트 통합 실행을 포함하여 통합 프로세스 엔드 투 엔드를 안내하는 간소화된 사용자 인터페이스를 제공합니다.

통합 허브 ETL(sn_int_studio) 플러그인은 통합 허브 ETL 기능을 제공합니다.

- CMDB 통합 대시보드를 사용하여 통합 허브 ETL에서 생성된 사용자 지정 통합 사용과 관련된 진행률, 결과 및 오류를 추적합니다. CMDB 통합 대시보드는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱에 포함되어 있습니다.
- IntegrationHub ETL 보기 | CMDB에 자원 임포트 통합 허브 ETL 도구에 대한 소개 및 검토 비디오입니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

필요한 역할

cmdb_inst_admin 역할을 가진 사용자는 통합 허브 ETL을 사용하여 통합을 ServiceNowServiceNow Store만들거나 . 벤더는 새 통합을 만들어 누구나 사용할 수 있는 애플리케이션으로 제공할 수 있습니다.

비 **CMDB** 테이블 지원

릴리스부터 Xanadu 통합 허브 ETL은 타사 데이터를 일부 비 CMDB 테이블에 통합할 수 있도록 지원합니다. 통합 허브 ETL은 IRE(식별 및 조정)에서 지원하는 비CMDB 테이블을 지원합니다. 지원되는 비 CMDB 테이블 및 필요한 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원.

매핑 정의에서 클래스, 조건부 클래스, 클래스 연결 및 참조 소스를 지정할 때 통합 허브 ETL에서 지원되는 비 CMDB 테이블을 사용할 수 있습니다. 그러나 통합 허브 ETL에서 CMDB 클래스와 비 CMDB 테이블을 사용하는 것 사이에는 몇 가지 차이점이 있습니다.

- 비 CMDB 테이블에는 클래스 연결을 반드시 지정해야 하는 것은 아닙니다.
- CMDB가 아닌 테이블에는 관계 추가가 적용되지 않습니다.
- 비CMDB 테이블에 대한 클래스 연결은 CMDB 관계가 아닌 참조 필드를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
통합 허브 ETL 사용자 인터페이스와 함께 제공되는 설명서는 CMDB 및 CMDB 요소를 참조하지만, 이러한 참조의 대부분은 지원되는 비 CMDB 테이블에도 적용됩니다.

프로세스

통합 허브 ETL이 처리에 사용하는 두 가지 주요 구성요소는 다음과 같습니다.

- 강력한 변환 엔진(RTE): 준비 테이블에 저장된 원시 소스 데이터를 CMDB에 매핑되고 통합된 데이터로 변환하는 데 사용됩니다. RTE는 데이터 변환 중에 통합을 위해 작성된 ETL 변환 맵을 사용합니다.
- IRE(식별 및 조정 엔진): 여러 데이터 소스에서 식별 및 조정 프로세스를 위한 중앙 집중식 프레임워크로 사용됩니다. IRE 프로세스는 CMDB 및 지원되는 비 CMDB 테이블에서 데이터 무결성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

통합 허브 ETL은 데이터를 처리하고 통합하기 위해 함께 작동하는 RTE 및 IRE를 사용합니다. 데이터는 먼저 데이터 소스에서 임포트된 다음 임포트 세트 시스템의 임시 스테이징 테이블에 저장됩니다. RTE는 준비 테이블의 데이터와 통합 허브 ETL에서 생성한 ETL 변환 맵을 사용하여 IRE 페이로드를 생성한 다음 IRE에서 처리합니다. IRE는 조정 프로세스를 적용하여 중복 CI와 같은 잠재적 문제를 방지하고, CMDB 또는 비CMDB 테이블이 정상 상태를 유지하도록 한 다음, 결과 데이터를 통합합니다.

통합을 만들 때 소스 데이터를 임포트하고, 필요한 경우 데이터를 변환하고, 데이터를 매핑할 대상 CMDB 클래스(또는 비 CMDB 테이블)와 속성을 선택합니다. 최종적으로 통합 허브 ETL의 설정을 사용하여 샘플 데이터의 통합 테스트를 실행합니다. 그런 다음 대규모 데이터 세트에 대해 반복적인 통합 실행을 예약하기 전에 통합 테스트 결과를 미리 보고 설정을 조정할 수 있습니다. 개발 인스턴스에서 ETL 변환 맵을 개발하고 테스트하는 경우 프로덕션 인스턴스에서 구현하기 전에 구성을 테스트하고 조정할 수 있습니다.

예를 들어 SCCM(Microsoft System Center Configuration Manager)의 데이터를 통합할 수 있습니다.

구성요소 및 워크플로우를 포함한 통합 허브 ETL에 대한 개요는 ServiceNow Store에서 IntegrationHub-Extract Tranform Load(IH-ETL)가 GA임 커뮤니티 페이지를 참조하십시오.

안내 설정

안내 설정은 모든 작업을 올바른 순서로 구성하고, 작업의 완료를 추적하고, 작업 의존성을 적용합니다. 다른 작업의 완료 여부에 따라 달라지는 작업은 도구를 단계별로 실행하고 작업을 완료할 때 활성화되거나 비활성화됩니다.

읽기 전용 모드

통합 허브 ETL이 데이터 소스에서 들어오는 데이터를 탐지하지 못하는 서비스 그래프 커넥터를 열 때 통합은 읽기 전용 모드에서 사용할 수 있습니다. 읽기 전용 모드에서는 ETL 변환 맵 도우미 페이지의 모든 안내 설정 작업에 액세스할 수 있습니다. 실제 데이터로 채워지지 않더라도 통합의 모든 설정과 정의를 검사할 수 있습니다. 그러나 읽기 전용 연결은 업데이트할 수 없습니다.

읽기 전용 모드는 읽기 전용 연결과 유사한 새 연결을 만들기 위해 기존 연결을 연구하는 데 유용합니다. 읽기 전용 모드는 연결 문제를 해결하는 데도 도움이 될 수 있습니다.

통합 허브 **ETL** 및 임포트 세트

통합 허브 ETL 및 ETL 변환 맵을 사용하면 임포트 세트 및 변환 맵을 사용할 때보다 다음과 같은 장점이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- IRE(식별 및 조정 엔진) 프로세스가 통합 허브 ETL에 통합되므로 모든 데이터는 통합의 일부로 IRE에서 자동으로 처리됩니다. 임포트 세트와 변환 맵을 사용한다고 해서 IRE 프로세스를 간단하게 적용할 수 있는 것은 아닙니다.
- 통합 허브 ETL은 타사 데이터를 통합하는 전체 프로세스에 대한 지침과 간단한 사용자 인터페이스를 제공하는 안내 설정을 사용합니다.
- 통합 허브 ETL에는 새 ETL 변환 맵을 사용하는 소규모 데이터 세트에 대한 통합 테스트가 포함되어 있습니다. 이 테스트를 통해 반복 통합을 예약하기 전에 결과를 검토하고 구성 설정을 조정할 수 있습니다.

용어

통합 허브 ETL과 관련된 용어는 다음과 같습니다.

CMDB 애플리케이션

외부 공급업체 벤더의 이름입니다(예: SCCM 2019). CMDB 애플리케이션에는 및 라는 두 가지 *NameDiscovery Source*관련 속성이 있습니다. 새 통합을 만들 때 통합 허브 ETL을 사용하기 전에 사용하려는 CMDB 애플리케이션에 대한 검색 소스를 구성해야 합니다.

데이터 소스

원시 소스 데이터를 임포트하는 SCCM 7.0 컴퓨터 ID와 같은 소스 피드입니다. 서로 다른 유형의 데이터에 대해 다양한 REST 엔드포인트를 사용하는 경우 각 REST 엔드포인트는 자체 데이터 소스 및 ETL 변환 맵과 연결됩니다.

ETL 변환 맵

통합 허브 ETL에서 생성된 출력입니다. 각 통합에 대해 구성된 ETL 변환 맵을 사용하여 타사 데이터를 CMDB 또는 CMDB가 아닌 테이블에 통합할 수 있습니다.

소스 데이터

통합 허브 ETL로 임포트한 원본 원시 데이터입니다. 원본 데이터를 원래 형식으로 사용하거나 매핑 및 통합 전에 데이터를 변환할 수 있습니다.

변환

특정 데이터 열에 적용하여 데이터 값을 변환할 수 있는 작업입니다. 예를 들어, 데이터 값의 형식을 변환합니다. 변환을 사용하여 데이터 형식을 표준화하고 기타 시스템 요구 사항을 충족할 수 있습니다.

변환된 데이터

일부 소스 데이터가 대상 CMDB 속성 및 클래스 또는 비 CMDB 테이블의 요구 사항을 준수하지 않을 수 있습니다. 이러한 경우 대상 CMDB 클래스와 속성 또는 비 CMDB 테이블에 데이터를 매핑하기 전에 소스 데이터에 다양한 유형의 변환을 적용할 수 있습니다. 예를 들어, 변환은 데이터 형식을 변환하고, 값을 바꾸고, 여러 데이터 열의 값을 연결할 수 있습니다.

각 CMDB 애플리케이션에는 원시 데이터 검색을 위한 여러 연결이 있을 수 있습니다. 특정 유형의 데이터를 검색하는 데 사용되는 각 연결에는 자체 데이터 소스 쌍과 ETL 변환 맵이 있습니다. 따라서 하나의 CMDB 애플리케이션에 여러 ETL 변환 맵이 있을 수 있으며 이러한 각 ETL 변환 맵은 단일 데이터 소스와 연결됩니다.

예:

CMDB 애플리케이션	ETL 변환 맵	데이터 소스
SCCM	SCCM 컴퓨터 식별	/sccm/2019/comp
	SCCM 디스크	/sccm/2019/디스크

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 애플리케이션	ETL 변환 맵	데이터 소스
	SCCM 애플리케이션	/sccm/2019/appl

중첩된 데이터 페이로드

중첩된 데이터 페이로드를 처리하려면 먼저 통합에 사용되는 데이터 소스가 단일 열의 데이터 옵션으로 설정되어 있는지 확인해야 합니다. 이 설정을 사용하면 통합 허브 ETL이 플랫 데이터가 아닌 중첩 데이터로 처리하는 JSON 페이로드에 중첩된 데이터를 올바르게 나타낼 수 있습니다.

중첩 데이터 샘플:

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth1",
            "ip": ""
          },
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth2",
            "ip": {
              "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
              "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
            }
          }
        ],
        "software": [
          {
            "u_software_name": "computer2-software2",
            "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
            "instance": {
              "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
            }
          },
          {
            "u_software_name": "computer2-software2",
            "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
            "instance": {
              "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
            }
          }
        ]
    },
```

통합 허브 ETL의 별도 패널에서 중첩된 데이터의 계층을 보고, 변환을 적용하고, 매핑하고, 해당 데이터를 CMDB에 통합할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중첩 데이터 JSON 페이로드를 만들 때 다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 필드 이름은 문자(A-Z 또는 a-z 사이) 또는 '_'로 시작해야 하며 문자(A-Z 또는 a-z 사이), 숫자(0-9) 또는 '_' 문자만 포함해야 합니다.

  예를 들어 필드 이름에는 *, [,], #, $, spaces 및 점과 같은 특수 문자를 사용할 수 없습니다.

- 필드 이름은 내부용으로 예약된 "temp" 또는 "object"일 수 없습니다.
- 페이로드 전체에서 일관되게 배열 또는 개체를 사용하여 수준의 항목 수에 관계없이 특정 수준의 데이터를 나타내야 합니다. 한 개체의 여러 항목에 배열을 사용하는 경우 다른 개체의 단일 항목을 나타내기 위해서도 배열을 사용해야 합니다.

중첩 페이로드 데이터 작업에 대한 데모는 ServiceNow YouTube 채널에서 Integration Hub - ETL 중첩 페이로드 기능 데모 비디오를 시청하십시오.

관련 정보

팀 관련 목록

ETL 변환 맵 생성

통합 허브 ETL은 특정 통합에 대한 ETL 변환 맵을 만드는 데 필요한 모든 작업을 완료하도록 안내하는 안내 설정을 제공합니다.

안내 설정

Guided Setup은 모든 작업을 올바른 순서로 구성하고, 작업의 완료를 추적하며, 작업 의존성을 적용합니다. 다른 작업의 완료 여부에 따라 달라지는 작업은 도구를 단계별로 실행하고 작업을 완료할 때 활성화되거나 비활성화됩니다.

ETL 변환 맵 도우미 페이지에서 안내 설정을 사용하여 다음 작업을 완료합니다.

소스 데이터 임포트 및 기본 상세 정보 지정

CMDB에 통합하려는 데이터의 소스와 같은 통합에 대한 기본 상세 정보를 제공하고 소스 데이터를 임포트합니다.

시작하기 전에
ETL 변환 맵에 대해 선택하려는 데이터 소스는 현재 세션에서 사용 중인 것과 동일한 애플리케이션 범위에 있어야 합니다.

ETL 변환 맵을 열면 기본적으로 맵의 유효성이 검증되지 않습니다. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 시스템 속성을 추가 `sn_int_studio.validation.enabled` 한 다음 **true**로 설정하여 이 확인 단계를 활성화할 수 있습니다. 유효성 검사가 완료되면 유효성 검사 오류를 처리하는 방법을 선택합니다.

필요한 역할: cmdb_inst_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**.
   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다 ServiceNow Store. 통합 허브 ETL v3.2부터 통합은 값별로 `CMDB Application` 그룹화되며, 이 경우 해당 그룹을 확장하여 통합을 찾습니다.
2. 보거나 수정할 통합의 이름을 클릭하거나 새로 생성을 클릭합니다.
   시스템 속성이 `sn_int_studio.validation.enabled`**true**로 설정된 경우 통합 허브 ETL은 로드 중인 ETL 변환 맵을 확인합니다. 유효성 검사 오류가 있는 경우 검색된 모든 특정 오류를 나열하는 잘못된 매핑 데이터 검색 대화 상자가 나타납니다. 잘못된 매핑을 삭제하고 유효한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매핑만 계속하거나 잘못된 매핑을 유지하도록 선택할 수 있습니다. 그러나 통합 작업을 계속하는 동안 잘못된 매핑에 대한 알림이 계속 표시됩니다.

시스템은 다음과 같은 오류를 감지합니다.

- 해당 강력한 변환 엔진(RTE) 필드 매핑 기록에 소스 또는 대상 필드가 누락됨
- 임포트 세트에서 누락된 테이블 열

  주:
  이 경우 RTE의 해당 메타데이터 기록은 더 이상 유효하지 않으며 자동으로 삭제됩니다. 임포트 세트의 누락된 테이블 열과 연결된 필드 매핑 및 변환 작업과 같은 기록이 삭제됩니다.

- 조회 클래스에 대한 IRE(식별 및 조정 엔진) 조회 규칙 누락

3. ETL 변환 맵 도우미 페이지의 안내 설정의 기본 상세 정보 지정 섹션에서 소스 데이터 임포트 및 기본 상세 정보 제공 작업을 선택합니다.
4. 양식을 작성합니다.

필드	설명
CMDB 애플리케이션	ETL 변환 맵과 연결된 CMDB 애플리케이션입니다. 새로 추가를 선택하여 새 **CMDB** 애플리케이션에 대한 **CMDB** 애플리케이션 및 검색 소스 필드를 추가할 수 있습니다.
이름	ETL 변환 맵의 이름입니다.
설명	통합에 대한 설명입니다.
데이터 소스	시스템의 모든 데이터 소스 목록입니다. 주: 이후에 데이터 소스를 수정할 때는 데이터 통합이 크게 변경될 수 있으므로 주의해야 합니다. 새 데이터 소스의 임포트 세트 테이블에 맞추려면 열 및 연관된 변환을 제거하거나 새 열을 추가해야 할 수 있습니다. 통합 허브 ETL 확인 프로세스는 필요한 업데이트를 감지하고 이러한 업데이트에 동의하거나 거부할 수 있도록 합니다.
샘플 임포트 세트	지정된 데이터 소스와 연결된 임포트 세트입니다. 해당 임포트 세트 데이터의 하위 세트는 소스 데이터를 미리 보는 데 사용됩니다. 연결된 데이터 소스의 새 임포트 세트를 끌어오려면 새 임포트 세트 자동 끌어오기 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	통합 허브 ETL v3.2부터 임포트 세트를 지정하지 않으면 맵이 로드되고 읽기 전용 모드로 자동 설정됩니다. 맵에서 구성을 검토할 수 있지만 매핑이나 변환을 편집할 수는 없습니다.
미리 보기 크기 재정의	이 변환 맵의 미리 보기 샘플로 로드되어 사용되는 데이터 기록 수입니다. 설정된 경우 이 사용자 지정 설정은 시스템 속성 값을 *sn_int_studio.preview.size* 재정의하고 현재 변환 맵에만 적용됩니다. 전체 스키마 로드를 사용하지 않도록 설정하면 맵에 대한 중첩 데이터 구조는 로드되는 지정된 기록 수만을 기반으로 생성됩니다. 통합 허브 ETL v3.2부터 사용할 수 있는 필드입니다.
전체 스키마 로드	맵의 데이터 구조를 작성하기 위해 전체 데이터 스키마 로드를 활성화하거나 비활성화합니다. 비활성화하면 맵의 중첩 데이터 구조는 미리 보기용 샘플 기록으로 로드된 숫자 또는 기록만을 기반으로 생성됩니다. 로드된 기록 수는 미리 보기 크기 재정의 설정 또는 전역 시스템 속성 *sn_int_studio.preview.size*에 의해 결정됩니다. 통합 허브 ETL v3.2부터 사용할 수 있는 필드입니다.
CMDB 애플리케이션	새 **CMDB** 애플리케이션의 이름입니다. **CMDB** 애플리케이션을새로 추가하도록 설정한 경우에 나타납니다.
디스커버리 소스	새 **CMDB** 애플리케이션과 연결된 검색 소스입니다. **CMDB** 애플리케이션을새로 추가하도록 설정한 경우에 나타납니다.

5. 저장을 클릭하여 현재 변경 사항을 저장하거나 완료로 표시를 클릭합니다.

   저장을 클릭하면 헤더에 타임스탬프가 나타나며, 이 타임 스탬프는 ETL 변환 맵에 대한 통합 허브 ETL 세션 기간 동안 유지됩니다. 세션을 다시 시작하거나 ETL 맵 간에 전환하면 타임스탬프가 사라집니다.

관련 정보

임포트 세트 데이터 소스 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 미리 보기 및 준비

CMDB에 통합될 원시 소스 데이터의 샘플 기록을 검토합니다. 필요한 경우 대상 클래스 및 속성에 맞게 데이터를 변환하고 준비합니다.

시작하기 전에

샘플 데이터의 기록 수는 기본적으로 100으로 설정되는 시스템 속성 *sn_int_studio.preview.size*에 의해 전역적으로 결정됩니다. 통합 허브 ETL이 처리할 수 있는 샘플 데이터의 최대 기록 수는 10,000개입니다. 해당 속성을 10,000개 한도 이상으로 설정하면 통합 허브 ETL은 최대 10,000개의 기록만 처리하고 해당 효과에 대한 메시지가 표시됩니다.

통합 허브 ETL v3.2부터는 맵당 소스 데이터 임포트 및 기본 상세 정보 제공 양식에서 미리 보기 크기 재정의 필드를 설정하여 속성 값을 *sn_int_studio.preview.size* 재정의할 수 있습니다.

중첩 페이로드에서 중첩된 데이터를 처리하려면 단일 열의 데이터 옵션을 사용하여 해당 데이터 소스를 설정해야 합니다.

필요한 역할: cmdb_inst_admin

이 태스크 정보

샘플 데이터의 데이터 열에서 값을 검토하고 의도한 대상 클래스 및 속성의 요구 사항과 일치하지 않는 열을 식별합니다. 예를 들어 데이터 형식을 변환하고, 값을 바꾸고, 데이터 열을 연결하여 데이터를 변환할 수 있습니다. 변환을 서로 겹쳐서 적용하여 데이터 변환 체인을 만들 수 있습니다. 매핑 및 통합 프로세스에서 데이터 열이 무시되도록 설정할 수도 있습니다.

주:
CMDB 속성을 비워 두려면 문자열 '〈EMPTY#_STRING〉'를 사용합니다.

중첩된 데이터의 열은 나머지 데이터와 함께 표시되며 데이터 열 머리글에는 중첩된 개체 표기법이 표시됩니다. 개체당 중첩 데이터 항목 수가 링크와 함께 표시되어 중첩 데이터의 더 깊은 수준으로 드릴할 수 있습니다. 중첩된 데이터의 데이터 구조를 별도의 패널에 표시하려면 데이터 구조 표시 옵션을 활성화합니다.

〔데이터 구조〕 패널에는 중첩된 데이터를 표시하는 두 가지 옵션이 있습니다.

- 트리: 개체별로 그룹화된 중첩된 데이터로, 각 개체 노드는 원본 데이터의 레코드 항목에 해당합니다. 객체 노드를 확장하여 기록에 대해 중첩된 모든 데이터를 표시합니다.
- 컬렉션: 최상위 객체(기본적으로)별로 그룹화된 다음 소프트웨어와 같은 중첩된 데이터 항목별로 그룹화된 중첩 데이터입니다. 소프트웨어와 같은 노드를 확장하여 각 컴퓨터에 설치된 소프트웨어를 표시합니다.

〔데이터 구조〕 패널의 중첩된 데이터 수준, 이동 경로 또는 소스 데이터 자체에 나타나는 숫자 링크를 탐색할 수 있습니다. 선택 항목과 표시되는 데이터는 탐색에 관계없이 중첩된 데이터의 모든 뷰 간에 동기화된 상태로 유지됩니다.

중첩 페이로드 데이터 작업에 대한 데모는 ServiceNow YouTube 채널에서 Integration Hub - ETL 중첩 페이로드 기능 데모 비디오를 시청하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**을 클릭하고 통합 이름을 클릭합니다.
   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다 ServiceNow Store.
2. ETL 변환 맵 도우미 페이지의 안내 설정의 매핑을 위한 소스 데이터 준비 섹션에서 데이터 미리 보기 및 준비를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 옵션: 데이터 구조 표시를 선택하여 중첩된 데이터의 구조를 보여주는 데이터 구조 패널을 엽니다. 데이터 구조 패널에서 중첩된 데이터의 수준을 드릴다운할 수 있습니다.
4. 옵션: 열에 대한 작업 메뉴를 선택한 다음 정렬 작업을 선택합니다.
5. 열에 대한 작업 메뉴를 선택한 다음 그룹화 기준을 선택하여 각 열을 기준으로 데이터를 그룹화합니다. 그룹화 작업을 실행 취소하려면 그룹 해제 를 선택합니다.
6. 옵션: **New** Transform(새 변환)을 클릭한 다음 **Use Source** Column(소스 열 사용)을 선택합니다. 또는 열에 대한 작업 메뉴를 선택한 다음 새 변환 을 선택하여 선택한 열을 변환합니다.

   (Optional) 이 최상위 데이터 뷰에서는 중첩된 개체에 대한 새 변환을 만들 수 없습니다. 중첩된 객체 열에는 기록에 대한 중첩된 항목 수를 나타내는 숫자 링크가 포함되어 있습니다. 중첩된 개체에 대한 새 변환을 만들려면 해당 번호 링크를 클릭하여 실제 중첩 데이터로 드릴다운합니다. 또는 데이터 구조 패널에서 변환을 만들 중첩된 객체로 이동합니다.

   중첩 데이터의 변환은 변환되는 중첩 데이터의 부모 개체를 참조할 수 있습니다. 중첩된 데이터에 대한 샘플 페이로드를 예로 사용하여 인터페이스 개체에 대한 변환은 부모 컴퓨터 개체를 참조할 수 있지만 소프트웨어 개체를 참조할 수는 없습니다.

   a. 오른쪽의 새 변환 사이드바에서 변환 유형을 선택하고 필요한 경우 변환 설명을 수정합니다. 변환 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 통합 허브 ETL의 변환 유형.

   b. 옵션: 이 변환에 사용된 모든 열을 현재 보기에서 숨기려면 이 변환에 사용되는 초기 열 숨기기를 선택합니다.
   이 설정은 현재 세션에 대한 일시적인 설정이며 페이지를 새로 고치면 숨겨진 열이 다시 나타납니다. 숨겨진 열을 표시하려면 배너 프레임에서 기어 아이콘을 클릭할 수도 있습니다. 그런 다음 숨겨진 열을 사용 가능에서 선택됨 목록으로 이동하고 확인을 클릭합니다.

   c. 값이 변환되고 있는 입력 열을 선택하거나 확인합니다.

   d. 옵션: 변환된 값으로 추가될 열의 출력 열 이름을 수정합니다.

   e. 적용을 클릭합니다.
   변환된 값이 있는 새 열이 출력 열 이름을 기준으로 알파벳 순서로 나타납니다. 제안된 출력 열 이름을 사용한 경우 새 열이 입력 열의 오른쪽에 나타납니다.

   f. 변환된 데이터를 검토하고 필요한 경우 변환을 조정합니다.

7. 옵션: '고정 값 열 설정' 변환을 적용하려면 다음을 수행합니다.
   a. 새 변환을 클릭한 다음 고정 값 열 설정을 선택합니다.
   b. 고정 값 열 설정 사이드바에서 새 열에 대한 열 이름과열 설명을 입력합니다. 그런 다음 열 값 할당을 새 열에 대해 고정된 값으로 설정합니다.
   c. 적용을 클릭합니다.
8. 옵션: 열에 대한 작업 메뉴를 선택한 다음 매핑에서 무시 를 선택하여 현재 세션의 매핑 및 통합에서 열을 제외합니다.

   (Optional) 후속 세션에서는 매핑에서 무시 설정이 적용되지 않으며 열이 매핑에 포함됩니다.

   Include in Mapping(매핑에 포함)을 클릭하여 열에 대한 **Ignore in** Mapping(매핑에서 무시) 설정을 실행 취소할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 옵션: 열에 대한 작업 메뉴를 선택한 다음, 이 열 및 다운스트림 열 삭제를 선택합니다. 이 삭제 작업은 이 열을 입력 열로 사용하여 추가된 모든 열과 함께 열을 삭제합니다.
10. 옵션: 새 변환을 클릭한 다음 추가 값을 조회하고 추출할 테이블을 지정할 수 있는 테이블 조회를 선택합니다. 오른쪽에 있는 테이블 조회 사이드바의 필드를 채웁니다.
지정된 조회 테이블의 값이 매핑된 데이터와 일치합니다. 일치하는 기록의 경우 조회 테이블의 지정된 값이 매핑을 준비 중인 데이터에 열로 추가됩니다.

테이블 조회

필드	설명
조회 테이블	매핑되는 데이터와 일치시키기 위해 사용할 테이블입니다. 조회 테이블의 기록과 매핑 된 데이터가 조회 조건을 충족하면 조회 테이블의 지정된 값이 해당 기록에서 추출되어 매핑된 데이터에 추가됩니다.
조회 조건	(Optional) 열 조건 쌍의 집합입니다. 각 쌍은 조회 테이블의 열과 매핑된 데이터의 열을 지정하며, 이 둘은 일치시키려고 합니다. ○ 대상 테이블 열의 값인 경우: 매핑된 데이터의 열과 일치할 대상 테이블의 열입니다. ○ 원본 데이터 테이블의 일치 값: 조회 테이블의 열과 일치시킬 매핑된 데이터의 열입니다. 일치시킬 열 쌍을 여러 쌍 더 추가할 수 있습니다.
조회 조건	(Optional) 매핑된 데이터와 일치하는 경우 조회 테이블 에서 추출할 값입니다. 그러면 다음 열에서 값이 출력됩니다. 조회 테이블 및 매핑된 데이터의 값이 조회 조건을 충족할 때 값을 추출할 조회 테이블 열입니다. 값을 추출할 조회 테이블 열을 여러 개 지정할 수 있습니다. 지정한 모든 열에 대해 해당 출력 열 이름 필드가 자동으로 나타납니다. 추출한 값과 함께 추가될 열의 레이블을 지정합니다.
출력 열 이름	(Optional) 조회 테이블에서 추출한 값과 함께 매핑된 데이터에 추가할 열의 레이블입니다. 출력 열 이름 필드는 다음 열의 출력 값에서 지정한 모든 열에 대해 자동으로 추가됩니다.

11. 데이터를 검토하고 통합하려는 데이터 세트가 변환되었는지, 올바른 형식인지, 임포트할 준비가 되었는지 확인합니다.
12. 완료로 표시를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
통합하려는 소스 데이터 열 및 변환된 열 집합이 대상 CMDB 클래스와 속성의 형식 및 기타 값 요구 사항을 충족하면 데이터가 준비됩니다. 그러면 이러한 열을 CMDB 클래스 및 속성에 매핑하고 통합할 준비가 됩니다.

CMDB 클래스 및 속성에 대한 데이터 열 매핑 정보

소스 데이터를 대상 CMDB 클래스 및 속성에 매핑하기 위한 몇 가지 요구 사항과 지침이 있습니다. 또한 쉽게 다시 활성화할 수 있도록 설정을 유지하면서 클래스 매핑을 비활성화하는 옵션이 있습니다. 이러한 개념을 검토하여 IRE(식별 및 조정 엔진)에 의한 적절한 처리를 확인하십시오.

필수 매핑

필수로 구성되지 않은 속성에 매핑하는 것 외에도 대상 클래스의 모든 필수 속성에 데이터를 매핑해야 합니다. 또한 다음 두 필드가 기본적으로 표시되며 삭제할 수 없습니다.

소스 네이티브 키

IRE는 기록을 고유하게 식별하고 관계 및 참조를 구축하는 데 사용합니다. 또한 삽입 및 업데이트 작업의 성능을 향상시킵니다. 페이로드를 처리할 때 이 필드가 비어 있으면 IRE에서 오류를 생성합니다.

소스 최근 타임스탬프

IRE는 현재 기록보다 오래되어 무시할 수 있는 기록을 식별하여 상충하는 속성 값을 해결하는 데 사용합니다. 값이 제공되면 현재 CMDB에 저장된 값보다 나중인 경우에만 사용됩니다. 값이 제공되지 않은 경우 IRE는 현재 타임스탬프로 속성을 업데이트합니다.

다음 시스템 속성을 사용하면 IRE가 페이로드의 *source_recency_timestamp* 값을 사용하여 소스 [sys_object_source] 테이블의 속성을 업데이트 *last_scan* 하는 방법을 수정할 수 있습니다.

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

IRE 사용 *source_native_key* 방법 및 *source_recency_timestamp* CI 식별에 대한 자세한 내용은 IRE(식별 및 조정 엔진)를 참조하십시오.

조건부 클래스

조건부 클래스를 사용하면 특정 열 값 또는 특정 플러그인의 상태에 따라 서로 다른 대상 클래스에 서로 다른 데이터 기록 세트를 매핑할 수 있습니다.

예를 들어 표시 이름에 'Windows'가 포함되어 있으면 'Windows Server'가 대상 클래스로 선택됩니다. 그러나 표시 이름에 'Linux'가 포함되어 있으면 'Linux Server'가 대상 클래스로 선택됩니다. 이러한 조건 중 하나라도 충족하지 않는 레코드(표시 이름에 "Windows" 또는 "Linux"가 포함되지 않음)의 경우 "서버"가 대상 클래스로 선택됩니다.

연결된 클래스

연결된 클래스를 사용하면 대상 비 CMDB 테이블과 연결할 CMDB 클래스를 선택할 수 있습니다. 비 CMDB 테이블이 IRE 처리를 위해 구성되지 않은 경우 IRE 처리를 위해 연결된 클래스를 설정해야 합니다. IRE 처리를 위해 지원되고 구성된 비 CMDB 테이블의 경우, 연결된 클래스를 설정하는 것은 선택 사항입니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 비 CMDB 테이블에 대한 IRE 지원 .

소프트웨어 인스턴스가 비CMDB 클래스이지만 연결된 IRE 규칙이 없습니다. 그러므로, 우리가 유타 이전에 그것에 대해 말한 것들은 여전히 유효합니다. 그러나 IRE 규칙이 있는 비 CMDB 클래스의 경우 연결이 필수는 아닙니다. 예: "매핑의 대상 클래스가 CMDB 클래스에 대한 참조가 있는 비 CMDB 클래스인 경우 비 CMDB 대상 클래스를 연결할 CMDB 클래스를 선택해야 합니다." IRE

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

규칙이 있는 비 CMDB 클래스는 "반드시" 대신 선택해야 합니다. "넌 할 수 있어". 예제와 동일하며 IRE 규칙이 있는 비 CMDB에는 유효하지 않습니다.

매핑의 대상 클래스가 CMDB 클래스에 대한 참조가 있는 비 CMDB 클래스인 경우 비 CMDB 대상 클래스와 연결할 CMDB 클래스를 선택해야 합니다. CMDB가 아닌 클래스는 일련 번호(cmdb_serial_number)과 같이 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스를 확장하지 않는 클래스를 참조합니다. 관련 항목 [cmdb_related_entry] 클래스에는 동일한 비 CMDB 클래스에 대한 여러 CMDB 클래스 연결이 포함될 수 있습니다. 따라서 IRE 프로세스에서 대상 비 CMDB 클래스를 업데이트할 수 있도록 허용하려면 적절한 연결을 선택하십시오.

예를 들어, 관련 항목 [cmdb_related_entry] 클래스에는 비 CMDB 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 클래스를 CMDB 소프트웨어 패키지 [cmdb_ci_spkg] 클래스와 연결하는 기록이 있습니다. 소프트웨어 인스턴스를 대상 클래스로 선택하는 경우 소프트웨어 인스턴스 클래스를 소프트웨어 패키지 [cmdb_ci_spkg] 클래스와 연결해야 합니다.

클래스 매핑 비활성화

예를 들어, 서비스 그래프 커넥터에서 제공하는 ETL 변환 맵을 편집할 때 클래스 매핑을 삭제하여 통합이 실행될 때 클래스가 채워지지 않도록 할 수 있습니다. 그러나 나중에 해당 클래스를 채우기로 결정한 경우 해당 클래스를 다시 추가하고 모든 클래스 매핑을 다시 구성해야 합니다. 대신 클래스 매핑을 비활성화하여 통합 실행 중에 클래스를 일시적으로 무시하고 모든 매핑 구성을 보존할 수 있습니다. 비활성화하기로 선택한 클래스는 사용자 인터페이스에서 회색으로 표시되지만 계속해서 클래스 매핑을 편집할 수 있습니다. 나중에 클래스 매핑을 다시 활성화하여 클래스 매핑을 재구성할 필요 없이 클래스를 채울 수 있습니다.

비활성화하도록 선택한 일부 클래스는 직접 비활성화하도록 선택하지 않은 추가 클래스의 자동 비활성화를 트리거합니다. 자동으로 비활성화되는 클래스는 비활성화하기로 선택한 클래스에 따라 다릅니다. 예를 들어, 클래스에 종속 관계가 있는지 또는 연결된 클래스가 있는지 여부입니다. 자동으로 비활성화 된 클래스 :

- 사용자 인터페이스에서 연한 회색으로 표시되며 다시 활성화할 수 없습니다.
- 다시 활성화하면 자동으로 다시 활성화됩니다.
  - 자동 비활성화를 트리거한 최초 비활성화 클래스
  - 비활성화된 클래스가 종속된 모든 클래스

매핑을 직접 비활성화하는 모든 클래스와 자동으로 비활성화되는 결과 클래스 매핑은 통합이 실행될 때 채워지지 않습니다. 또한 이러한 클래스와 연결된 관계 및 조회 테이블은 통합이 실행될 때 채워지지 않습니다.

클래스 매핑 및 기타 비활성화 시나리오:

- 어떤 클래스도 종속되지 않고 연결된 클래스가 없는 클래스를 비활성화합니다.

  비활성화된 클래스와 관련된 모든 조회 규칙 및 관계의 자동 비활성화를 트리거합니다.

- 클래스 매핑 내에서 일련 번호와 같은 조회 규칙을 비활성화합니다.

  자동 비활성화를 트리거하지 않습니다.

- 비 CMDB 클래스와 연결된 CMDB 클래스를 비활성화합니다.
  - 연결된 비 CMDB 클래스의 자동 비활성화를 트리거합니다.
  - 비 CMDB 클래스를 비활성화해도 연결된 CMDB 클래스에는 영향을 주지 않습니다.

- 종속 관계가 있는 클래스를 비활성화합니다(종속 관계가 통합 허브 ETL에 있는 경우에만 적용됨):

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비활성화된 클래스와 단일 종속 관계가 있는 모든 클래스의 자동 비활성화를 트리거합니다.

- 한 클래스에 여러 종속 관계가 있는 경우에는 모든 종속 대상 클래스를 비활성화할 때만 자동으로 비활성화됩니다.

  예를 들어, 파일 시스템 클래스가 컴퓨터 및 서버 클래스 모두와 종속 관계를 갖는 시나리오가 있습니다. Computer 클래스를 비활성화하면 파일 시스템 클래스가 자동으로 비활성화되지 않습니다. Server 클래스도 비활성화하는 경우에만 파일 시스템 클래스가 자동으로 비활성화됩니다.

- 조건부 클래스 또는 조건부 클래스 내의 클래스 매핑을 비활성화합니다.
  - 조건부 클래스를 비활성화하거나 활성화하면 조건부 클래스 내에서 모든 조건부 클래스 매핑의 자동 비활성화 또는 활성화가 트리거됩니다.

  - 조건부 클래스 내에서 클래스 매핑 비활성화: 통합 실행 중에 비활성화된 클래스가 채워지지 않도록 합니다. 그러나 연결된 'If', 'Else if' 또는 'Else' 조건 자체는 조건부 클래스의 조건 내에서 계속 적용됩니다. 예를 들어, 다음 클래스 매핑을 비활성화하는 경우:

    〔만약에〕 **[operating_system]** 〔내용〕〔리눅스〕 그런 다음 **[Class] [is] [Linux** Server〕입니다.

    이 경우 Linux Server 클래스는 채워지지 않지만 **[If] [operating_system] [contains] [Linux]** 조건이 적용됩니다.

데이터 열을 **CMDB** 클래스 및 속성에 매핑

CMDB에서 소스 데이터 열을 매핑할 대상 클래스와 속성을 선택합니다. 데이터 열을 특정 대상 클래스에 매핑하거나 대상 클래스 선택이 특정 데이터 값에 따라 달라지도록 조건을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_inst_admin

이 태스크 정보
매핑하는 데이터 열은 변환되지 않은 원본 데이터 열이거나 변환된 데이터 열일 수 있습니다. 예를 들어, 데이터 열을 컴퓨터 및 소프트웨어 패키지 클래스에 통합하려면 해당 클래스를 대상 클래스로 선택한 다음 데이터 열을 해당 클래스의 특정 특성에 매핑합니다.

클래스, 관계 또는 조회 규칙에 대한 매핑을 구성할 때 이러한 항목은 항상 초기에 활성화됨으로 설정됩니다. 매핑 비활성화 결과에 대한 자세한 내용은 클래스 매핑 비활성화를 참조하십시오.

주:
클래스를 변경하면 클래스에 대해 이미 구성된 매핑에 영향을 미치며, 경우에 따라 이러한 매핑이 삭제됩니다. 영향을 받는 매핑 및 영향에 대한 자세한 내용은 클래스 변경을 진행하기 전에 영향을 받는 매핑 대화 상자에 나타납니다. 그러나 이러한 상세 정보는 CMDB 클래스에서 다른 CMDB 클래스로 또는 비CMDB 클래스에서 다른 비CMDB 클래스로 변경하는 경우에만 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**을 클릭하고 통합 이름을 클릭합니다.
   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다 ServiceNow Store.
2. ETL 변환 맵 도우미 페이지의 안내 설정의 CMDB에 데이터 매핑 및 관계 추가 섹션에서 **CMDB** 클래스를 선택하여 소스 데이터를 매핑합니다.
   플랫폼에서 필요에 따라 구성된 속성이 기록되어 있으며 데이터 열을 각 속성에 매핑해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **Add** Class(클래스 추가)를 클릭하여 매핑할 대상 클래스를 추가하거나 **Edit** Class(클래스 편집)를 클릭하여 클래스를 편집합니다.

   a. 클래스 추가 대화 상자에서 CMDB 클래스를 선택합니다.

   b. 저장을 클릭합니다.

   c. 옵션: 클래스의 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치를 켜기 또는 끄기로 설정합니다. 영향을 받는 클래스 매핑 대화 상자가 나타나면 영향을 받는 클래스 목록을 검토한 다음 계속을 클릭합니다. 비 CMDB 클래스를 추가하면 활성 상태인 연결된 클래스를 추가할 때까지 처음에 비활성화되고 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치가 비활성화됩니다.

4. 조건부 클래스 추가를 클릭한 다음 조건부 클래스 추가 대화 상자에서 데이터를 다른 대상 클래스에 매핑하기 위해 충족해야 하는 조건을 지정합니다.

   a. 컬렉션 은 최하위 수준 특성과 연결된 계층 구조의 데이터 분기로 자동 설정됩니다. 데이터를 매핑할 데이터 분기에 대한 값을 수정할 수 있으며, 이 값은 계층 구조의 동일한 데이터 분기에서 더 높은 수준에 있어야 합니다.

   b. If 드롭다운 목록에서 데이터 값이 충족해야 하는 속성 조건을 선택하거나 검색 상자에 ##### 입력하고 플러그인 조건을 지정합니다. 그런 다음 조건과 일치하지 않는 나머지 기록이 다른 대상 클래스에 매핑되도록 지정할 수 있습니다. 데이터 기록은 충족되는 조건에 따라 다른 대상 클래스에 매핑됩니다.

   중첩 데이터를 처리할 때 접두사는 속성 항목에 대한 중첩 계층 구조의 첫 번째 수준을 나타냅니다.

   > **주:**
   > 비 CMDB 클래스를 선택하면 활성 상태인 연결된 클래스를 추가할 때까지 처음에 비활성화되고 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치가 비활성화됩니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

   d. 옵션: 조건부 클래스의 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치를 켜기 또는 끄기로 설정합니다. 영향을 받는 클래스 매핑 대화 상자가 나타나면 영향을 받는 클래스 목록을 검토한 다음 계속을 클릭합니다.

   e. 옵션: 클래스 편집을 클릭하여 조건부 클래스의 설정을 편집합니다. 조건부 클래스 편집 대화 상자에서 클래스 매핑에 대한 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치를 켜기 또는 끄기로 설정합니다. Save(저장)를 클릭하고 Affected class mappings(영향을 받는 클래스 매핑) 대화 상자가 나타나면 영향을 받는 클래스 목록을 검토한 다음 Proceed(계속)를 클릭합니다.

   - 통합 실행 중에는 비활성화된 클래스가 채워지지 않지만 관련 조건에는 영향을 주지 않습니다. 'If', 'Else if', 'Else' 조건 자체는 조건부 클래스의 조건 내에서 계속 유효하며 일치하는 CI는 그에 따라 필터링됩니다.
   - 조건부 클래스의 토글 스위치는 조건부 클래스 내의 모든 조건부 클래스 매핑 상태에 대한 요약을 반영합니다. 조건부 클래스 매핑 중 하나 이상이 활성화되면 조건부 클래스의 토글 스위치가 활성화된 것으로 나타납니다. 그렇지 않으면 조건부 클래스의 토글 스위치가 비활성화된 것으로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 비 CMDB 클래스의 경우 연결된 클래스 추가를 클릭하여 비 CMDB 클래스를 CMDB 클래스와 연결하고매핑 활성화/비활성화 토글 스위치를 활성화합니다. 또는 **Edit Associated** Class(연결된 클래스 편집)를 클릭하여 이미 연결된 클래스를 편집합니다.

   a. 연결된 클래스 추가 대화 상자에서 CMDB 클래스를 선택합니다. 이 목록에는 지정된 비 CMDB 테이블에 대한 관련 항목 〔cmdb_related_entry〕 클래스의 모든 항목이 포함됩니다 (비활성화된 클래스는 포함되지 않음).

   b. 추가를 클릭합니다.

   c. 옵션: 연결된 클래스의 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치를 켜기 또는 끄기로 설정합니다.

      주:
      연결된 클래스가 추가되지 않았거나 비활성화된 경우 매핑 활성화/비활성화 토글 스위치가 비활성화됩니다.

6. **Set Up** Mapping(매핑 설정)을 클릭하여 새로 추가된 클래스에 대한 매핑을 구성하거나 **Edit** Mapping(매핑 편집)을 클릭하여 매핑을 편집합니다.

   a. 매핑하려면 오른쪽의 데이터 사이드바에서 매핑 페이지 왼쪽의 CMDB 대상 속성으로 데이터 열을 끌어다 놓습니다. 또는 아이콘을 클릭하여 매핑할 데이터 열을 검색하고 선택합니다. 중첩된 데이터를 매핑할 때:

   - 데이터 사이드바의 데이터 열은 중첩된 데이터의 구조를 나타내는 트리 형식으로 표시됩니다. 각 애트리뷰트는 애트리뷰트의 샘플 데이터와 연결됩니다.
   - 변환된 열은 청록색으로 음영 처리된 점으로 표시됩니다.
   - 특정 CMDB 클래스에 대한 모든 매핑은 중첩된 데이터의 동일한 소스 분기에서 가져와야 합니다. 매핑할 첫 번째 열을 선택한 분기만 후속 매핑에서 열을 선택할 수 있습니다.

     이 제한은 조회 테이블의 속성에 매핑할 때 다르게 적용됩니다. 조회 테이블의 속성에 대한 모든 매핑도 동일한 원본 분기에서 가져와야 합니다. 그러나 해당 원본 분기는 비 조회 테이블에서 사용한 원본 분기와 다를 수 있습니다.

     주:
     데이터 준비 단계에서 복사 변환을 사용하여 상위 수준에서 하위 수준으로 속성을 복사하면 이 제한을 해결할 수 있습니다. 매핑하려는 모든 속성이 동일한 수준에 있도록 데이터를 준비합니다.

   - 데이터 사이드바에서 매핑할 열을 드래그하면 매핑에 유효한 CMDB 대상 속성의 필드가 녹색 프레임으로 강조 표시됩니다. 잘못된 대상 속성에서 열을 놓으려고 하면 해당 필드가 빨간색 프레임으로 강조 표시되고 오류가 나타납니다.

   b. **Add** Attribute(속성 추가)를 클릭합니다. 그런 다음 특성 추가 대화 상자의 특성 목록에서 데이터를 매핑할 대상 특성으로 하나 이상의 항목을 선택합니다. 목록의 **IRE** 설정 섹션까지 아래로 스크롤하여 강력한 임포트 세트 변환기 속성 중 하나를 선택할 수도 있습니다 . 저장을 클릭합니다.
   개별 항목 수준과 IRE 페이로드 수준에서 정의된 강력한 임포트 세트 변환기 속성 간의 우선 순위에 대한 자세한 내용은 강력한 임포트 세트 변환기 속성을 참조하십시오.

   c. "일련 번호 조회 1" 규칙과 같은 조회 규칙을 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조회 규칙은 매핑할 때까지 비활성화된 상태입니다. 조회 규칙에 대한 필터 아이콘을 클릭하여 조회 필터를 편집하거나 추가합니다. 조회 필터 대화 상자에서 데이터가 다양한 대상 클래스에 매핑되기 위해 충족되어야 하는 속성 또는 플러그인 조건을 지정합니다. 그런 다음 저장을 클릭합니다.

조회 규칙의 필드를 매핑한 후 규칙에 대한 조회 규칙 활성화/비활성화 토글 스위치를 켜기 또는 끄기로 설정할 수 있습니다.

d. 옵션: 에서 현재 클래스를 CI 클래스 관리자보려면 수업 세부 내용 보기를 클릭합니다.

e. 옵션: 데이터 변환 탭을 클릭하여 매핑할 데이터를 검토하고 추가로 변환할 수 있는 데이터 준비 페이지로 이동합니다.

f. CMDB 클래스를 선택하여 소스 데이터를 매핑 페이지로 돌아갑니다.

7. 완료로 표시를 클릭합니다.

관계 추가

통합을 위해 대상 CMDB 클래스 간에 존재하는 관계를 추가합니다.

시작하기 전에

- 관계에 추가하려는 클래스는 활성화된 상태여야 합니다.
- 편집하려는 기본 관계 또는 조건부 관계 내의 관계는 활성화된 상태여야 합니다.
- 편집하려는 조건부 관계에서는 하나 이상의 관계 조건이 활성화된 상태여야 합니다. 그러지 않으면 관계 편집 버튼이 회색으로 표시됩니다.

필요한 역할: cmdb_inst_admin

이 태스크 정보

중첩 데이터와의 관계를 만들 때 중첩 데이터에서 형제 개체 간의 관계를 만들 수 없습니다. 중첩된 데이터에 대한 샘플 페이로드 를 예로 사용하면 인터페이스와 소프트웨어 간에 관계를 만들 수 없습니다.

ITOM 가시성에서 사용 가능한 경우 향상된 검색 패턴을 사용하여 CI 관계를 식별하고 기본 시스템의 제안된 관계 테이블에 추가합니다. 해당하는 경우 제안된 관계 테이블을 사용하여 (CSDM) 표준을 준수 일반 서비스 데이터 모델 하는 관계를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**을 클릭하고 통합 이름을 클릭합니다.
통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다 ServiceNow Store.

2. ETL 변환 맵 도우미 페이지의 안내 설정의 CMDB에 데이터 매핑 및 관계 추가 섹션에서 관계 추가를 선택합니다.

3. 관계를 추가하기 전에 충족해야 하는 속성 조건을 지정하려면 관계 추가 또는 조건부 관계 추가 를 선택합니다. 그런 다음, 필요에 따라 다음 작업을 완료합니다.
관계 유형 목록 메뉴가 선택한 상위 및 하위 클래스에 따라 변경됩니다.

- 종속 관계가 있는 경우 목록이 비활성화되고 관계 유형이 자동으로 채워집니다.
- 둘 이상의 종속 관계가 있는 경우 목록에 포함 및 호스팅 관계 옵션이 모두 표시되고 포함 관계 유형이 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 종속 관계가 없는 경우 첫 번째 제안된 관계가 자동으로 선택된 제안된 관계가 목록에 표시 되고 그 다음으로 기본 시스템 관계 유형이 표시됩니다.
- 제안된 관계가 없는 경우 목록에 제안된 관계 없음 과 기본 시스템 관계 유형이 차례로 표시됩니다.

4. 저장을 클릭하여 현재 변경 사항을 저장하거나 완료로 표시를 클릭합니다.

   저장을 클릭하면 헤더에 시간소인이 나타나며, 이 시간소인은 ETL 변환 맵에 대한 통합 허브 ETL 세션 기간 동안 유지됩니다. 세션을 다시 시작하거나 ETL 맵 간에 전환하면 타임스탬프가 사라집니다.

매핑 결과 미리 보기

샘플 데이터 통합의 결과를 미리 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_inst_admin

이 태스크 정보
통합 테스트를 실행하고 샘플 데이터(기본적으로 최대 100개 기록)에 대한 결과 요약을 봅니다. 요약에는 생성된 관계, 매핑된 클래스, IRE에서 처리할 수 없는 부분 및 미완료 페이로드의 총 수가 포함됩니다. RTE(강력한 변환 엔진) 및 IRE(식별 조정 엔진)에서 자세한 메시지를 볼 수도 있습니다.

> **주:**
> 대부분의 통합 허브 ETL 로그 메시지(RTE 및 IRE에서)는 정보 제공용입니다. 그러나 및 `glide.importlog.log_to_table` 시스템 속성이 INFO 로그 메시지를 추가하지 않도록 설정되어 있 `com.glide.import_set.importlog_level` 더라도 통합 허브 ETL은 INFO 로그 메시지를 렌더링합니다. 이러한 속성에 대한 자세한 내용은 임포트 세트 속성을 참조하십시오.

요약 페이지에서 세부 정보를 본 후 원하는 단계로 돌아가 조정한 다음 통합을 다시 실행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**을 클릭하고 통합 이름을 클릭합니다.
   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다 ServiceNow Store.
2. ETL 변환 맵 도우미 페이지에 있는 안내 설정의 샘플 통합 결과 미리보기 및 일정 임포트 섹션에서 통합 결과 테스트 및 롤백을 선택합니다.
3. Test and Rollback Integration Results(테스트 및 롤백 통합 결과) 페이지에서 **Run** Integration(통합 실행)을 클릭합니다.
4. 요약 페이지를 보고 다양한 탭을 클릭하여 영향을 받는 CMDB 클래스에 대한 통합 실행 결과를 확인합니다. ⓘ 클릭하여 CI 양식을 열고 정보를 볼 수 있습니다.

   > **주:**
   > 속성 열의 순서는 플랫폼의 클래스에 대한 기본 열 목록을 따릅니다. 먼저 클래스의 기본 열이 왼쪽에서 오른쪽으로 표시되고 나머지 속성 열이 알파벳 순서로 정렬됩니다. 예를 들어 Computers 클래스의 기본 열 목록을 보려면 모두 〉 구성 〉 컴퓨터.

5. 옵션: 클래스 탭을 선택하고 매핑 편집 을 클릭하여 매핑 설정을 검토하고 변경할 수 있는 맵 소스 데이터에 CMDB 클래스 선택 페이지로 돌아갑니다.

   > **주:**
   > 매핑 편집을 클릭하면 이 통합 실행의 결과로 CMDB에 적용된 모든 변경 내용이 롤백됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 관계 탭을 클릭하고 생성된 관계를 검토합니다.
7. 옵션: 관계 편집을 클릭하여 관계 구성을 검토하고 변경할 수 있는 관계 추가 페이지로 돌아갑니다.

   주:
   관계 편집을 클릭하면 이 통합 실행의 결과로 CMDB에 적용된 모든 변경 사항이 롤백됩니다.

8. 오류 로그, 활동 로그 또는 경고 로그 탭을 클릭하여 통합 중에 IRE 및 RTE에 의해 기록된 각 상세 정보를 확인합니다.

   IRE 로그 기록은 범주별로 그룹화되고 각 클래스별로 추가로 구성됩니다. IRE 로그 메시지의 경우 메시지 열에는 원시 로그 메시지에서 추출된 메시지 자체만 포함됩니다. 로그 메시지 열에는 메시지 자체 외에도 클래스와 범주를 포함하는 전체 로그 메시지가 포함됩니다. RTE 로그는 기타 범주 아래에 나타납니다.

   자세한 정보 표시 토글 스위치를 사용하여 메시지 및 로그 메시지 열의 보기 모드를 변경합니다.

   - 자세한 정보 표시 켜짐: 로그 메시지의 완전히 확장된 텍스트를 표시합니다.
   - 자세한 정보 표시 끄기: 로그 메시지의 압축된 버전을 표시합니다. 메시지를 가리키면 로그 메시지의 완전히 확장된 텍스트가 나타납니다.

9. 통합 실행의 IRE 페이로드에 대한 자세한 내용을 보려면 불완전한 페이로드 및 부분 페이로드 탭을 클릭합니다.
10. 완료로 표시를 선택합니다.
    롤백 옵션 대화 상자가 나타나면 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.
    - 데이터 유지: 이 통합으로 인한 CMDB의 모든 변경 내용이 유지됩니다.
    - 롤백 수행: 이 통합으로 인한 CMDB의 모든 변경 사항이 롤백되고 CMDB는 통합을 실행하기 전의 상태로 복원됩니다.

통합 일정 제공

이 ETL 변환 맵을 사용하여 CMDB로 데이터를 임포트하기 위한 일정을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: cmdb_inst_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**을 클릭하고 통합 이름을 클릭합니다.
   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다 ServiceNow Store.
2. ETL 변환 맵 도우미 페이지에 있는 안내 설정의 샘플 통합 결과 미리보기 및 일정 임포트 섹션에서 임포트 일정 설정을 선택합니다.
3. Provide Schedule(일정 제공) 페이지에서 **Set** Schedules(일정 설정)를 클릭합니다.
4. 예약된 데이터 임포트 목록 뷰(새 탭에서 열림)에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 예약된 데이터 임포트 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 데이터 임포트 예약을 참조하십시오.
6. 완료로 표시를 클릭합니다.

통합 허브 ETL의 변환 유형

통합 허브 ETL에서 다양한 변환을 사용하여 CMDB에 매핑할 소스 데이터를 변환하고 준비합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 스토어 앱용 통합 커먼즈의 변환은 통합 허브 ETL에서도 사용할 수 있습니다.

연결

입력 필드의 값을 단일 문자열로 결합하여 선택적 *joining_string* 필드에 결합합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_concat_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	*joining_string* (선택 사항)

예제	
입력	"input_1", "input_2", "input_3"
추가 필드	*joining_string* = ", "
결과	"input_1, input_2, input_3"

부울로 변환

들어오는 값을 부울로 변환합니다. 'true' 및 '1' 값은 'true'(대/소문자 구분 안 함)로 변환되고 다른 값은 'false'로 변환됩니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_to_boolean_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

예제:

- 다음 입력은 모두 'true'를 반환합니다.
  - 예
  - 1
- 다음 입력은 모두 'false'를 반환합니다.
  - "input_1"
  - ""
  - 0
  - 11

날짜로 변환

를 수신 값에 *GlideDateTime* 적용 *date_format* 하여 수신 값을 값으로 변환하려고 시도합니다. 가 올바르지 않은 경우 사용하여 *GlideDateTime* 직접 변환을 시도합니다 *date_format* .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_to_date_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 구문 분석할 수 없는 경우 빈 값을 반환합니다.
추가 필드	*date_format* (Java 단순 날짜 형식)

예제	
입력	"2018/09/20 오전 11:21:00 EST"
추가 필드	*date_format* = "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"
결과	"2018-09-20 16:21:00"

예제	
입력	"2018/09/20 01:21:00 PM EST"
추가 필드	*date_format* = "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"
결과	"2018-09-20 18:21:00"

예제	
입력	"09/20/18"
추가 필드	*date_format* = "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"
결과	"0018-09-20 00:00:00"

숫자로 변환

수신 값을 숫자로 변환합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_to_numeric_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field* 들어오는 값이 숫자가 아니면 출력이 비어 있습니다.

예제	
입력	1.23
결과	1.23

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
입력	1.00
결과	1

예제	
입력	input_1
결과	null

예제	
입력	2
결과	null

복사

소스 필드의 값을 모든 대상 필드에 복사합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_copy_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields*
추가 필드	*overwrite_existing_value* (선택 사항, 부울): **true**이면 대상 필드의 값이 바뀝니다. 그렇지 않으면 비어 있지 않은 값을 덮어쓰지 않습니다.

선행 숫자 추출

대상 필드를 소스 필드에 있는 첫 번째 숫자 값으로 설정합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *decimal_places* (선택 사항, number): 출력이 지정된 소수 자릿수를 갖도록 강제합니다. • *remainder_target_field* (선택 사항, 필드에 대한 참조): 첫 번째 숫자 값을 제거한 후 소스 필드의 잘라낸 나머지로 설정합니다.

예제	
입력	"100MB"

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
결과	"100"

예제	
입력	"100.123 메가바이트"
결과	"100.123"

예제	
입력	"100.123 메가바이트"
추가 필드	*decimal_places* = 2
결과	"100.12"

예제	
입력	"100MB"
추가 필드	*decimal_places* = 2
결과	"100.00"

예제	
입력	"100MB"
추가 필드	*remainder_target_field* = 〈필드〉
결과	"100" 및 〈field〉 = "MB"

Glide 조회

의 데이터베이스에서 조회를 *target_table*수행합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields*
추가 필드	• *target_table* • *glide_matching_fields* (문자열): 대상 테이블의 열 이름을 쉼표로 구분한 목록입니다. 의 *source_sys_rte_eb_fields*각 입력 필드에 대해 에는 동일한 수의 값이 있어야 합니다. *glide_matching_fields* • *glide_target_fields* (문자열): 대상 테이블의 열 이름을 쉼표로 구분한 목록입니다. 의 *target_sys_rte_eb_fields*각 대상 필드에 대해 에 동일한 수의 값이 *glide_target_fields*있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
입력	• 입력 필드 1: 100 South Charles Street, Baltimore • 입력 필드 2: MD
추가 필드	• 대상 테이블: 위치(cmn_location) • Glide 일치 필드: street,state • Glide 대상 필드: sys_id
결과	출력 필드 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

최소/최대

대상 필드를 모든 입력 필드 값의 최대값 또는 최소값으로 설정합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_min_max_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *data_type* (선택 목록 <STRING,NUMERIC,DATE>) • *min_max* (선택 목록 〈최소, 최대>)

예제	
입력	“2”, “-1”, “0”
추가 필드	• *data_type* = 숫자 • *min_max* = 최대값
결과	“2”

예제	
입력	″ㅏ″, ″ㄴ″
추가 필드	• *data_type* = 문자열 • *min_max* = 최대값
결과	″ㄴ″

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
입력	“2”, “-1”, “0”
추가 필드	• *data_type* = 숫자 • *min_max* = 최소
결과	“-1”

예제	
입력	″ㅏ″, ″ㄴ″
추가 필드	• *data_type* = 문자열 • *min_max* = 최소
결과	″ㅏ″

다중 입력 스크립트

여러 입력이 있는 스크립트를 실행하여 해당 스크립트에 *target_field* 대한 == 출력을 설정합니다.

각 소스 필드는 'batch' 변수 내에서 JavScript 필드로 사용할 수 있습니다. JavaScript 필드의 이름은 엔터티 필드의 필드 속성입니다(가 아님 *sys_rte_eb_field.name*을 보고 *sys_rte_eb_field.field*).

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_multi_in_script_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_fields*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *script* (스크립트) • *use_unique_input_sets* (부울): **true**인 경우 IRE 처리를 위해 데이터 배치에 고유한 입력 값만 포함됩니다. 그렇지 않으면 모든 입력 객체의 필드 값이 포함됩니다.

*use_unique_input_sets*및 *operating_system* 를 입력으로 사용하고 *record_type* 반환*record_with_os*하는 스크립트 함수와 함께 사용하는 예:

입력 데이터

기록	record_type	operating_system	record_with_os
1	computer	Windows XP	
2	computer	Linux	
3	computer	Windows XP	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

*use_unique_inputs_sets***true**로 설정된 경우 스크립트는 두 값(컴퓨터 + Windows XP 및 컴퓨터 + Linux)만 처리합니다. *use_unique_inputs_sets***false**로 설정하면 세 값 각각이 개별적으로 처리됩니다(컴퓨터 + Windows XP, 컴퓨터 + Linux 및 컴퓨터 + Windows XP).

샘플 스크립트:

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
         // batch[i].<field> gives access to the field value
         var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
         var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
         // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
         output[i] = in0 + "_" + in1;
      }
   }
})(batch, output);
```

샘플 스크립트:

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace
these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input
field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

       //step1: access the input variables
       var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
       var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

       //step2: Your script/code goes here.
       var c = a + b;

       //step3: set the output for each elements
       output[i] = b;
    }

 })(batch, output);
*/
```

Rexeg 교체

지정된 *match_regex*값과 일치하는 수신 문자열의 각 하위 문자열을 지정된 *replacement_regex* 문자열 값으로 바꿉니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_regex_replace_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *match_regex* (문자열, 정규 표현식) • *replacement_regex* (문자열)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
입력	"String&With(특수)$Characters"
추가 필드	• *match_regex* = "[^0-9a-zA-Z]+" • *replacement_regex* = " "
결과	"특수 문자가 있는 문자열"

바꾸기

지정된 내용과 일치하는 수신 문자열의 각 하위 문자열을 *match_string*문자열 값으로 바꿉 *replacement_string* 니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_replace_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *match_string* (문자열) • *replacement_string* (문자열)

예제	
입력	"원래 문자열"
추가 필드	• *match_string* = "원본" • *replacement_string* = "교체"
결과	"대체 문자열"

반올림 숫자

숫자 값을 가장 가까운 정수로 반올림합니다. 숫자가 아닌 값은 잘립니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_round_numeric_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

예제	
입력	"1.5"
결과	"2"

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
입력	“1.4”
결과	″1″

예제	
입력	″나는 끈이다″
결과	″″

스크립트

입력이 있는 스크립트를 실행하여 해당 스크립트에 대한 target_field == 출력을 설정합니다.

이 변환은 다중 입력 스크립트 변환으로 대체되었으며 기존 구성과의 이전 버전과의 호환성을 위해 포함되었습니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_script_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *script* (스크립트) • *use_unique_input_sets* (부울): **true**인 경우 IRE 처리를 위해 데이터 배치에 고유한 입력 값만 포함됩니다. 그렇지 않으면 모든 입력 객체의 필드 값이 포함됩니다. 예제 및 자세한 내용은 다중 입력 스크립트 변환을 참조하십시오.

소스 필드는 JavaScript 필드 ′input′으로 'batch' 변수에 포함됩니다.

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
        // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
        output[i] = in0 + " modified by script";
    }
})(batch, output);
```

예시:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
})(batch, output);
*/
```

설정

대상 필드의 값을 에 *set_value*지정된 문자열로 설정합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_set_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*
추가 필드	• *set_value* (문자열) • *overwrite_existing_value* (선택 사항, 부울): **true**이면 대상 필드의 현재 값을 덮어씁니다. 그렇지 않으면 비어 있지 않은 값이 대체되지 않습니다.

분할

에서 소스 필드의 값을 *splitting_string* 분할하고 분할의 각 결과 항목을 에 순서대로 할당합니다 *target_sys_rte_eb_fields*.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_split_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_fields*
추가 필드	*splitting_string* (문자열)

예제	
입력	"값1||값2||value3", {target1,target2,target3} 포함 *target_sys_rte_eb_fields*
추가 필드	*splitting_string* = "||"
결과	target1 : 값1, target2 : 값2, target3 : 값3

예제	
입력	"값1||값2||value3", *target_sys_rte_eb_fields* {target1}
추가 필드	*splitting_string* = "||"
결과	대상1 : 값1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제	
입력	"value1", {target1,target2,target3}과 함께 *target_sys_rte_eb_fields*
추가 필드	*splitting_string* = "||"
결과	target1 : 값1, target2 : 〈null〉, target3 : 〈null〉

트리밍

값에서 선행 및 후행 공백을 *source_sys_rte_eb_field* 자르고 결과를 다음에 할당합니다 *target_sys_rte_eb_field*. 이 변환은 Java String.trim()과 동등합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_trim_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

예제	
입력	" 값 1 "
결과	" 값 1 "

대문자

값을 대문자 *source_sys_rte_eb_field* 로 표시하고 결과를 에 할당합니다 *target_sys_rte_eb_field*.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_upper_case_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

예제	
입력	" 값 1 "
결과	"값1"

대문자 트리밍

대문자 및 트리밍 변환을 모두 결합합니다.

세부사항	
테이블	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation
입력 필드	*source_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세부사항	
출력 필드	*target_sys_rte_eb_field*

예제	
입력	" 값 1 "
결과	"값1"

통합 데이터 소스에 이전 및 이후 스크립트 추가

CMDB 통합 애플리케이션의 데이터 소스에 대한 사용자 지정 전후 스크립트를 추가합니다. 이러한 스크립트는 IRE의 입력 및 출력 페이로드에 대한 액세스를 제공합니다. CMDB 통합에서 IRE(식별 및 조정 엔진)를 호출하면 IRE가 통합 페이로드를 처리하기 전과 후에 해당 스크립트가 실행됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_inst_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**.

   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 ServiceNow Store에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 나열됩니다.

2. 스크립트를 추가할 통합에 대한 **CMDB** 애플리케이션 링크를 클릭합니다.
3. CMDB 통합 스튜디오 애플리케이션 양식의 CMDB 통합 스튜디오 애플리케이션 데이터 소스 관련 목록에서 CMDB 통합에 대한 데이터 소스 기록을 엽니다.
4. CMDB Integration 스튜디오 애플리케이션 데이터 소스 양식에서 스크립트 전 실행 또는 스크립트 후 실행을 선택합니다. 스크립트 이전 및 스크립트 이후 주석을 검토하고 스크립트 필드 아래쪽에 사용자 지정 스크립트를 입력합니다.
   스크립트 필드의 주석은 이전 및 이후 스크립트에 대한 세부 정보를 제공합니다. 사용자 지정 스크립트를 만들 때 이러한 지침, 지원되는 작업과 같은 설명 및 예제를 사용합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

IRE(식별 및 조정 엔진)

ETL 변환 맵 복제

기존 맵과 거의 유사한 맵을 생성해야 하는 경우 기존 ETL 변환 맵을 사용합니다. 기존 맵을 선택하고 새 중복 맵에 대한 새 데이터 소스를 지정한 다음 데이터 변환과 같은 다른 설정을 변경하거나 유지합니다.

시작하기 전에
중복된 새 ETL 변환 맵의 데이터 소스는 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

- 데이터 소스의 스키마는 원래 ETL 변환 맵의 스키마와 동일해야 합니다. 예를 들어 두 데이터 소스의 열 수와 열 레이블은 동일해야 합니다.
- 데이터 원본이 선존해야 합니다.
- 데이터 소스를 다른 ETL 변환 맵에서 사용할 수 없습니다.

필요한 역할: cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 통합 허브 **ETL**.
   통합 허브 ETL의 방문 페이지에는 스토어에서 다운로드한 통합을 포함하여 시스템에 존재하는 모든 통합이 ServiceNow 나열됩니다.
2. 복제를 클릭한 다음 중복 ETL 변환 맵 양식을 작성합니다.

필드	설명
다음에서 복제	복제할 ETL 변환 맵입니다.
CMDB 애플리케이션	ETL 변환 맵과 연결된 CMDB 애플리케이션입니다. 새로 추가를 선택하여 새 **CMDB** 애플리케이션에 대한 **CMDB** 애플리케이션 및 검색 소스 필드를 추가할 수 있습니다.
디스커버리 소스	새 CMDB 애플리케이션과 연결된 검색 소스입니다. **CMDB** 애플리케이션을새로 추가하도록 설정한 경우에 나타납니다.
CMDB 애플리케이션 이름	새 CMDB 애플리케이션의 이름입니다. **CMDB** 애플리케이션을새로 추가하도록 설정한 경우에 나타납니다.
이름	ETL 변환 맵의 이름입니다.
데이터 소스	원시 소스 데이터를 임포트하는 이 ETL 변환 맵에 고유한 소스 피드입니다.

3. **Create** Duplicate(중복 생성)를 클릭합니다.

결과
중복된 새 ETL 변환 맵에 대한 데이터가 임포트되고 소스 데이터 임포트 및 기본 상세 정보 제공 작업이 완료로 설정됩니다.

다음에 수행할 작업
안내 설정 단계의 다음 단계를 계속 진행하여 임포트한 데이터를 검토하고 복제된 ETL 변환 맵을 사용하여 통합을 완료합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

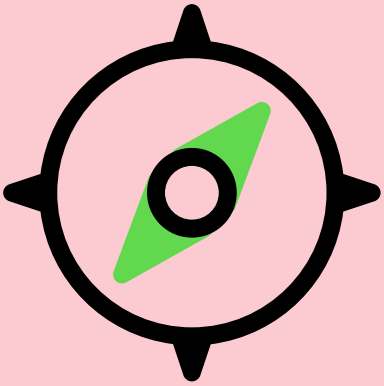
API 인사이트

API 인사이트 작업 공간은 모든 API를 추적할 수 있는 올인원 애플리케이션입니다. 또한 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스) 수명 주기의 여러 스테이지와 관련된 워크플로우를 시작하는 데 사용할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

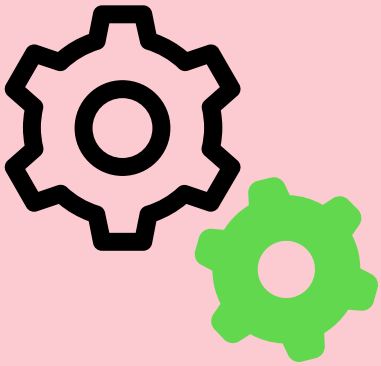
시작하기

탐색



그 API 인사이트 이점과 사용 방법에 대해 알아보십시오.

구성

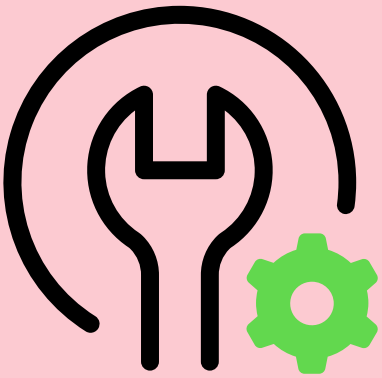


구현을 계획하고 구성합니다.

분석:

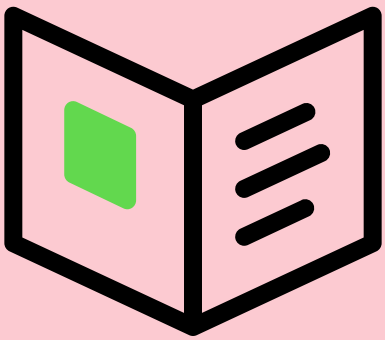
API 데이터 모니터링 및 분석

관리



정보에 입각한 의사 결정을 위해 API 데이터를 관리합니다.

참조



설치된 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 인사이트 탐색

샘플 워크플로우에 대해 API 인사이트 알아보고 조직의 여러 사용자에게 제공할 수 있는 이점을 검토합니다.

API 인사이트 개요

API 인사이트 는 소프트웨어 설계자와 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 관리자가 조직의 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스) 인벤토리를 분석하고 조치를 취할 수 있는 중앙 집중식 작업 공간입니다.

API 인사이트 사용자

사용자

사용자	설명
API 인사이트 건축가	sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect 역할이 있는 사용자는 작업 공간에 액세스하여 API를 API 인사이트 검색하고, 팀 API를 모니터링하고, 관리형 API를 보고, API 활동을 추적하고, API 액세스 요청을 검토하고, 인터페이스, 비즈니스 애플리케이션, 소유권 또는 제품 모델이 없는 API를 포함하여 API 수명주기 측면을 관리할 수 있습니다.
API 인사이트 아키텍트 관리자	sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin 역할이 있는 사용자는 작업 공간에 액세스 API 인사이트 하여 API를 검색하고, API 사용량에 대한 메트릭을 평가하고, API 작성을 위한 매개변수를 설정하고, API를 비즈니스 컨텍스트에 연결하고, 소유권에 대한 그룹 속성을 지정하고, API에 대한 액세스 권한을 부여하기 위한 워크플로우를 연결할 수 있습니다.
CMDB 관리자	sn_cmdb_admin 역할을 가진 사용자는 API 관련 서비스 그래프 커넥터. 클러스터링 권장 사항을 수락 또는 거부하고, API를 검색 및 비교하고, API 데이터 관리 CMDB와 관련된 설정을 조정할 수 있습니다. **주:** CMDB 관리자가 일부 기능과 데이터에 액세스하려면 ml_report_user 및 cmdb_inst_admin와 같은 추가 역할이 필요합니다.

API 인사이트 예시 워크플로우

1. CMDB 관리자는API 인사이트 로그인하고 다양한 소스에서 API 데이터를 임포트하도록 구성합니다API 서비스 그래프 커넥터. 또한 클러스터링을 사용하도록 설정하고 클러스터 품질 임계값을 80%로 설정합니다.
2. API 인사이트 건축가 관리자는 설정 페이지에 액세스하고 기본 설정에 따라 소유권 설정을 조정합니다. 또한 API 액세스 요청에 대한 워크플로를 구성하고 각 API에 대한 관리 그룹을 할당합니다.
3. 아키텍트는 API 인사이트 검색 창을 사용하여 기준과 일치하는 API를 검색합니다. 각 API의 세부 정보를 보고 최대 3개의 API를 나란히 비교합니다. 설계자는 API 인사이트 API 중 하나에 대한 액세스를 요청하기로 결정하고 요청 양식을 작성합니다.
4. 액세스 요청은 애플리케이션 관리자가 구성한 워크플로우 설정에 따라 승인을 위해 제출됩니다.
5. API 인사이트 또한 아키텍트는 API 생성 버튼을 발견하고 이를 선택하여 새 API 디자인을 시작합니다. 그런 다음 설정 페이지의 구성에 따라 선택한 도구로 리디렉션됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 설계자는 API 인사이트 데이터 품질 위젯을 확인하고 API 데이터와 관련된 문제(예: 디지털 인터페이스, 비즈니스 앱 또는 소유권 그룹 누락)를 해결합니다.
7. CMDB 관리자는 클러스터링 권장 사항을 검토하고 수락하거나 거부합니다. 권장 사항을 수락하기로 선택한 경우 API를 생성하거나 분리된 구성요소를 기존 API와 연결할 수 있습니다.

API 인사이트 이점

이점	기능	사용자
전사적 API에 대한 기록 시스템을 구현합니다.	API 인벤토리를 보고 상호작용할 수 있는 작업 공간	API 인사이트 관리자
API에 대한 전사적 가시성을 확보합니다.	다양한 소스에서 다음으로 API 데이터 자동 검색 및 수집 구성 관리 데이터베이스(CMDB)	API 인사이트 관리자
API를 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션에 매핑합니다.	API를 관련 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션에 매핑하는 워크플로우	API 인사이트 관리자
광범위한 소스 CMDB 생태계의 API 데이터를 통해 서비스 그래프 커넥터.	into를 사용한 API 서비스 그래프 커넥터 API 데이터 수집 CMDB	API 인사이트 관리자
관련 API를 검색합니다.	사용자 친화적인 인터페이스를 갖춘 API 검색 기능	API 인사이트 관리자
API 액세스 요청에 대한 워크플로우 구성을 활성화합니다.	API 접근 요청 워크플로우의 커스터마이제이션	API 인사이트 관리자
각 API와 해당 구성요소의 사용량, 보안 및 서비스 매핑을 봅니다.	API 인벤토리, 분당 요청, 고유 소비자, 보안 데이터, IT Operations Management (ITOM) 및 IT Service Management (ITSM) 데이터, 관계 매핑에 대한 상세 뷰	API 인사이트 건축가

다음으로 살펴볼 내용

API 인사이트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- API 인사이트 구성
- 를 사용한 API 데이터 모니터링 및 분석 API 인사이트
- 내에서 API 데이터 관리 API 인사이트
- 에서 클러스터링 권장 사항을 사용하여 API 조직 최적화 API 인사이트
- 에 추가된 서비스 그래프 커넥터 API 데이터 연결 관리 API 인사이트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 내에서 API 액세스 관리 API 인사이트
- API 인사이트 참조

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

API 인사이트 구성

구성 작업을 완료하여 작업 공간 사용을 API 인사이트 시작합니다.

구성 개요

1. API 인사이트 설치.

   애플리케이션(sn_api_insights_ws)을 API 인사이트 설치합니다.

2. 사용자에 대한 API 인사이트 역할 할당.

   작업 공간을 사용하기 위한 역할을 할당합니다 API 인사이트 .

3. API 자동화 작업을 위한 플로우 구성.

   내에서 API 인사이트API 작업을 자동화하기 위한 워크플로우를 구성합니다.

4. 에서 API 클러스터링에 대한 데이터 모델 권장 사항 구성 API 인사이트

   조직의 데이터를 원하는 데이터 모델에 맞게 클러스터링 관련 API 구성요소에 대한 권장 사항을 설정합니다.

5. 에서 API 관리를 위한 설정 구성 API 인사이트.

   API 생성 도구, 관계 모델, 소유권 그룹 및 자동화된 워크플로우를 포함한 API 관리 설정을 구성하여 API 거버넌스 및 운영 프로세스를 간소화합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

API 인사이트 설치

관리자 역할이 API 인사이트 있으면 애플리케이션(sn_api_insights_ws)을 설치할 수 있습니다.이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 다음 항목 검토: API 인사이트 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용을 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 API 인사이트 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션

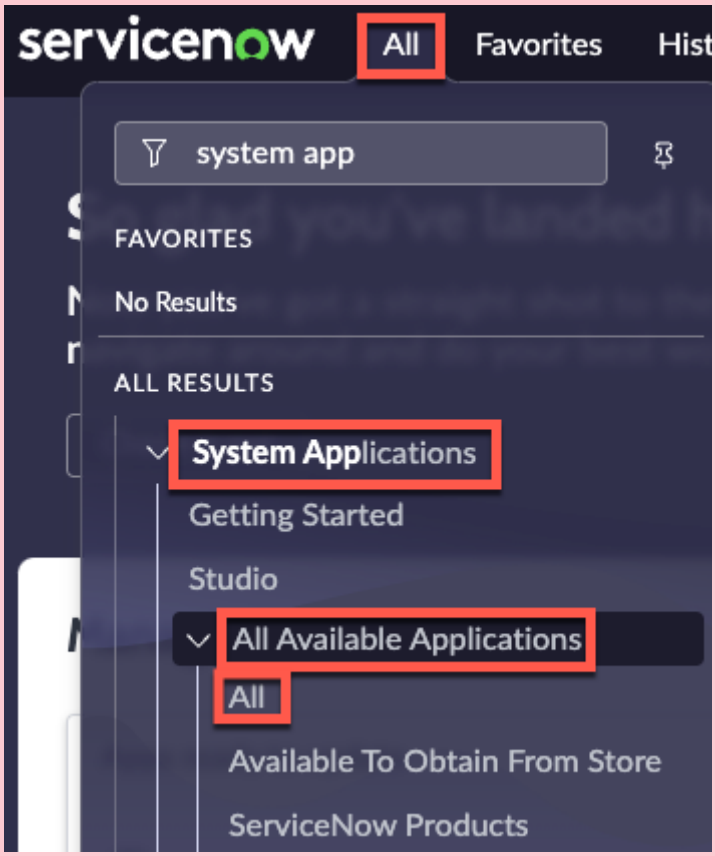
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 API 인사이트 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. API 인사이트 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_api_insights_ws)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사용자에 대한 **API** 인사이트 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다 API 인사이트 .

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 API 인사이트에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin 또는 admin

이 태스크 정보
sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin, sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect 또는 sn_cmdb_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션을 사용할 API 인사이트 수 있습니다. API 인사이트 탐색 문서를 참조하십시오.

프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 Now Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

API 자동화 작업을 위한 플로우 구성

내에서 API 인사이트API 작업을 자동화하기 위한 플로우를 워크플로우 스튜디오 구성하여 API 액세스 요청과 같은 프로세스를 간소화합니다.

관리자 역할이 있는 사용자는 API에 대한 액세스 권한 부여 또는 API 요청 처리와 같은 다양한 API 작업을 자동화하도록 플로우를 구성할 수 있습니다. API 인사이트 그런 다음 sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin 역할이 있는 설계자 관리자는 API 관리를 위한 설정을 구성할 때 특정 API 자동화 작업에 맞는 워크플로우를 선택할 수 있습니다. 에서 API 관리를 위한 설정 구성 API 인사이트 문서를 참조하십시오.

기본적으로 **API** 요청 미리 알림 플로우는 API 액세스 요청 승인을 위한 미리 알림을 보내는 애플리케이션에서 API 인사이트 사용할 수 있습니다. 이 플로우는 플로우에 지정된 소유권 그룹에 미리 알림을 자동으로 보내 보류 중인 API 액세스 요청을 검토하고 승인하라는 메시지를 표시합니다.

사용자 지정 플로우를 통해 API 액세스 요청을 관리하려면 특정 입력 매개변수를 사용하여 플로우를 구성해야 합니다. 이러한 매개변수는 플로우의 동작을 안내합니다. 자세한 내용은 API 액세스 요청 자동화를 위한 플로우 구성 문서를 참조하십시오.

플로우 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Getting started with flows .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 액세스 요청 자동화를 위한 플로우 구성

API 액세스 요청 자동화를 위한 플로우를 생성할 때 플로우 작동 방식을 제어하는 특정 매개변수를 사용해야 합니다.

플로우에 다음 입력 매개변수를 포함해야 합니다.

```
Input params:
request (reference from sn_api_insights_ws_request_access_task table) - Required
grant (string) - Required
description (string) - Optional
```

요청

API 액세스 요청을 식별하고 애플리케이션과의 상호작용을 용이하게 하는 API 요청 액세스 작업〔sn_api_insights_ws_request_access_task〕테이블의 특정 기록에 대한 필수 참조입니다 API 인사이트 .

시

액세스 권한 부여 또는 거부와 같이 수행할 작업을 지정하는 필수 문자열 입력입니다.

설명

API 액세스 요청에 대한 추가 상세 정보 또는 컨텍스트를 제공하는 선택적 문자열 입력입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 API 클러스터링에 대한 데이터 모델 권장 사항 구성 API 인사이트

조직의 데이터를 원하는 데이터 모델에 맞게 클러스터링 관련 API 구성요소에 대한 권장 사항을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 설정 탭을 선택합니다.
3. 데이터 모델 권장 사항 섹션에서 조직의 데이터 모델을 기반으로 관련 API 구성요소를 클러스터링하기 위한 시스템 생성 권장 사항을 구성합니다.

필드	설명
제안된 API 클러스터링	시스템 생성 API 클러스터링 권장 사항을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 시스템이 동일한 API 내의 관련 API 구성요소 간의 클러스터링 연결을 제안합니다.
클러스터 품질	API 클러스터링 권장 사항에 대해 원하는 품질 수준입니다. 클러스터 품질은 0 에서 100 사이일 수 있으며, 값이 높을수록 관련 구성 요소 간의 연결이 더 강력합니다.

4. 저장을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 **API** 관리를 위한 설정 구성 **API** 인사이트

API 생성 도구, 관계 모델, 소유권 그룹 및 자동화된 워크플로우를 포함한 API 관리 설정을 구성하여 API 거버넌스 및 운영 프로세스를 간소화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 설정 탭을 선택합니다.
3. API 생성 도구 섹션의 사용 가능한 옵션에서 API 생성 도구를 선택합니다.

옵션	설명
없음	외부 도구를 사용하지 않습니다.
디지털 통합 관리	API를 생성하기 위해 기본 제공 도구 ServiceNow 인 디지털 통합 관리를 사용합니다.
외부 도구	API 생성에 타사 도구를 사용하며, 외부 **API** 작성 도구 **URL** 필드에 외부 도구의 URL(예: http://www.postman.com)을 입력해야 합니다.

4. API-to-business 애플리케이션 관계 모델 섹션의 사용 가능한 옵션에서 API-to-business 애플리케이션 관계 모델을 선택합니다.
5. 소유권 그룹 섹션에서 API 관리를 담당하는 소유권 그룹을 설정합니다.
6. 워크플로우 구성 섹션에서 API 작업을 자동화하기 위한 워크플로우를 선택합니다.

   주:
   워크플로우는 관리자가 워크플로우 스튜디오. API 자동화 작업을 위한 플로우 구성 문서를 참조하십시오.

7. 저장을 선택합니다.

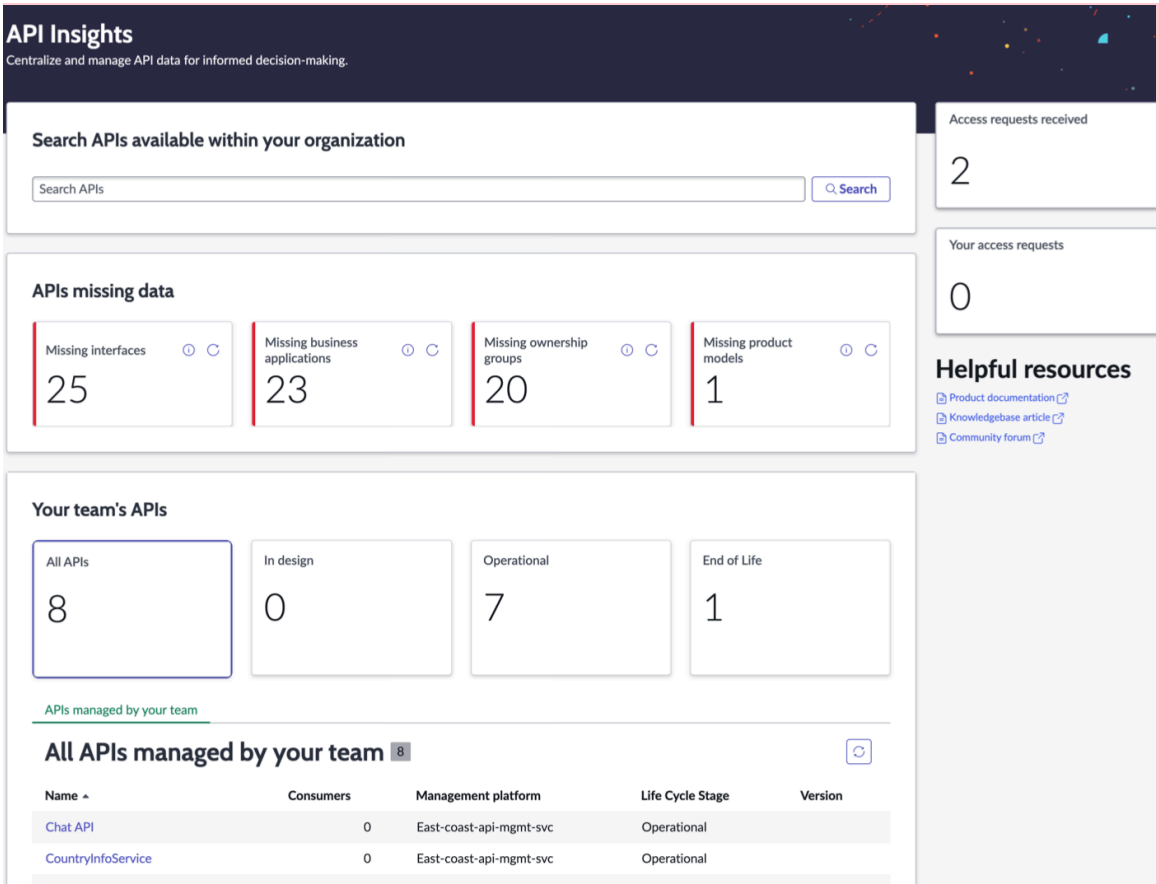
〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

를 사용한 **API** 데이터 모니터링 및 분석 **API** 인사이트

작업 공간의 API 인사이트 개요 페이지는 조직의 API 환경에 대한 중앙 집중식 개요를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



API 인사이트 개요 페이지 액세스

개요 페이지를 열려면 작업 공간 〉 **API** 인사이트. 개요 페이지는 기본적으로 열립니다.

필요한 역할

- sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect
- sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
- sn_cmdb_admin

> **주:**
> sn_cmdb_admin 역할을 가진 사용자가 일부 기능과 데이터에 액세스하려면 ml_report_user 및 cmdb_inst_admin와 같은 추가 역할이 필요합니다.

사용 케이스

조직 내 다른 사람이 이 작업 공간을 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	작업 공간 사용
API 인사이트 건축가	API를 검색하고, API를 비교하고, API에 대한 액세스를 요청하고, 데이터 문제를 해결합니다.
API 인사이트 아키텍트 관리자	API 생성 도구, 비즈니스 애플리케이션 관계 모델 및 소유권 그룹을 포함한 설정을 관리합니다 API 인사이트 .
CMDB 관리자	API 데이터를 사용하여 서비스 그래프 커넥터 임포트할 CMDB 때 연결 오류를 확인 및

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자	작업 공간 사용
	해결하고 클러스터링 권장 사항에 따라 데이터를 조정합니다.

기능

개요 페이지의 다양한 카드에 액세스하여 조직에서 사용할 수 있는 API 데이터에 대한 인사이트를 얻습니다.

개요 페이지 기능

기능	설명	필요한 역할
검색 API	조직 내에서 API를 검색하여 검토 또는 관리할 특정 API를 찾습니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin • sn_cmdb_admin
액세스 요청	수신된 액세스 요청 수와 사용자 고유의 액세스 요청 수로, API 액세스 관리의 활동과 필요성을 나타냅니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
오류가 있는 연결	를 사용하는 서비스 그래프 커넥터API 데이터 연결에 대한 오류 상세 정보(CCF(공통 연결 프레임워크) 및 비 CCF 커넥터 모두에 대한 처리 오류, CCF 커넥터에만 해당하는 연결 오류 등.	sn_cmdb_admin 및 cmdb_inst_admin
구성 진행률 추적	에 대한 서비스 그래프 커넥터구성 상태를 모니터링하는 진행률 추적기로, 전체 중에서 성공적으로 구성된 커넥터의 수를 나타내는 반원형 게이지를 통해 시각화됩니다.	sn_cmdb_admin 및 cmdb_inst_admin
제안된 API 클러스터링	데이터 모델 권장 사항 설정에 따라 현재 클러스터링 권장 사항을 나타내는 숫자입니다. 에서 API 클러스터링에 대한 데이터 모델 권장 사항 구성 API 인사이트 문서를 참조하십시오.	sn_cmdb_admin 및 ml_report_user
유용한 리소스	제품 설명서, 지식베이스 문서 및 추가 지원 및 정보를 위한 커뮤니티 포럼 링크.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin • sn_cmdb_admin
API의 데이터 누락		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요 페이지 기능

기능	설명	필요한 역할
인터페이스 누락	디자인 표현 없이 API 구성 항목(CI)으로 사용할 수 있는 런타임 API 수입니다. 런타임 API를 디지털 인터페이스 레코드로 사용할 수 있는 디자인 타임 API와 연결하면 사용성이 향상됩니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin • sn_cmdb_admin
비즈니스 애플리케이션 누락	비즈니스 애플리케이션 컨텍스트가 할당되지 않은 API의 수입니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
누락된 소유권 그룹	소유권 그룹이 할당되지 않은 API의 수입니다. 소유권 그룹을 사용하면 액세스 요청을 추적, 수정 및 관리할 수 있습니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
제품 모델 누락	제품 모델이 할당되지 않은 API의 수입니다. 제품 모델을 사용하면 정확한 보고를 수행하고 여러 버전이 지정된 API와 상호 작용할 수 있습니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
팀의 API		
모든 API	팀에서 관리하는 총 API 수입니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
설계 중	현재 설계 중인 API의 수입니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
운영	활성 사용 중인 API 수입니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
수명 종료	폐기되거나 해제된 API 수입니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
팀에서 관리하는 API		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요 페이지 기능

기능	설명	필요한 역할
팀에서 관리하는 모든 API	이름, 소비자 수, 관리 플랫폼, 수명 주기 스테이지 및 버전과 같은 상세 정보를 포함하여 팀에서 관리하는 API에 대한 개요입니다.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

내에서 **API** 데이터 관리 **API** 인사이트

작업 공간을 사용하여 API 인사이트 정보에 입각한 의사 결정을 위해 API 데이터를 중앙 집중화하고 관리할 수 있습니다.

API 인사이트 작업 공간 내에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- API를 검색합니다.
- API를 비교합니다.
- API를 생성합니다.
- 액세스를 요청합니다.
- API 데이터 격차를 식별하고 해결합니다.
- 팀의 API 데이터를 관리합니다.
- API의 상세 정보를 봅니다.
- 조직 내의 모든 API를 봅니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

에서 **API** 또는 **API** 구성요소 검색 **API** 인사이트

작업 공간에서 조직 내에서 사용할 수 있는 API 또는 API 구성요소를 API 인사이트 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 **Search API** 텍스트 상자에 검색 구문을 입력하고 검색을 선택합니다.

> 팁:
> 또는 검색 구문을 입력한 후 Enter 키를 누를 수 있습니다.

3. 검색 결과 페이지에서 탭을 선택하여 자세한 내용을 확인합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 **API** 비교 **API** 인사이트

작업 영역에서 조직 내에서 사용할 수 있는 API를 비교합니다 API 인사이트 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 **Search API** 텍스트 상자에 검색 구문을 입력하고 검색을 선택합니다.
3. 검색 결과 페이지에서 **API** 탭을 선택합니다.
4. 비교할 API의 이름 열 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

> 주:
> 비교할 API를 최대 3개까지 선택할 수 있습니다.

5. 선택한 항목 비교를 선택합니다.
6. API 비교 페이지에서 버전, 유형, 비즈니스 애플리케이션, 그룹별 관리, 수명 주기 스테이지 및 소스를 기준으로 선택한 API를 비교합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 **API** 생성 **API** 인사이트

작업 공간에서 조직에 추가할 구성 관리 데이터베이스(CMDB) API를 API 인사이트 만듭니다.

시작하기 전에
애플리케이션 관리자가 API 생성 도구를 구성해야 합니다. 에서 API 관리를 위한 설정 구성 API 인사이트 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 **Search API** 텍스트 상자에 검색 구문을 입력하고 검색을 선택합니다.
3. 검색 결과 페이지에서 **API** 탭을 선택합니다.
4. **API** 만들기를 선택합니다.

결과
애플리케이션 관리자가 구성한 설정에 따라 API 생성 도구가 열리고 API CMDB를 만들어 .

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 API에 대한 액세스 요청 **API** 인사이트

작업 공간에서 조직 내에서 사용할 수 있는 API에 API 인사이트 대한 액세스를 요청합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 관리자는 소유권 그룹을 구성하고 액세스 요청을 관리하기 위한 워크플로우를 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

이 태스크 정보
또는 팀에서 관리하는 API에 대한 액세스를 요청할 수 있습니다. 에서 팀의 API 데이터 관리 API 인사이트 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 **Search API** 텍스트 상자에 검색 구문을 입력하고 검색을 선택합니다.
3. 검색 결과 페이지에서 **API** 탭을 선택합니다.
4. 액세스를 요청할 API의 이름 열 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

주:
한 번에 하나의 API에 대한 액세스만 요청할 수 있습니다.

5. 액세스 요청을 선택합니다.
6. 액세스 요청 대화 상자에서 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
접근 유형	API 또는 서비스와 상호작용할 때 사용자 또는 애플리케이션을 인증하고 권한을 부여하는 데 사용되는 방법입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. API 키 요청에 포함된 고유 토큰을 사용하여 인증을 제공합니다. 애플리케이션 애플리케이션 수준에서 액세스 권한을 부여하여 애플리케이션 자체를 인증합니다. 기본 인증 인증을 위해 요청 헤더에 전송된 base64 인코딩 자격 증명 문자열을 사용합니다. 개발자 개별 개발자 또는 개발 환경에 대한 액세스를 제공합니다. OAuth 2.0 토큰을 사용하여 안전하게 액세스 권한을 부여하고 애플리케이션이 사용자를 대신하여 작동할 수 있도록 합니다. 기타 사용자 지정 인증 및 권한 부여 방법을 포함합니다.
액세스 기간(일)	재인증이 필요하기 전에 API에 대한 액세스 권한이 부여되는 기간(일)으로 측정됩니다.
액세스 요청에 대한 근거	API에 액세스해야 하는 이유 또는 설명입니다.

7. 요청을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
액세스 요청은 애플리케이션 관리자가 구성한 워크플로우 설정에 따라 승인을 위해 제출됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

을 통해 **API** 데이터 갭 식별 및 해결 **API** 인사이트

누락된 요소를 연결하고 완전한 API 기록을 확인하여 작업 공간에서 API 데이터 격차를 API 인사이트 식별하고 해결합니다.

작업 공간의 API 인사이트 개요 페이지는 API 내에서 구성 관리 데이터베이스(CMDB)불완전하거나 누락된 데이터에 플래그를 지정하여 API의 유용성, 거버넌스 및 통합을 개선하는 데 도움이 됩니다.

모니터링 키 메트릭

API 인사이트 sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect 역할이 있는 아키텍트는 조직 내에서 API와 연결된 다음과 같은 누락된 데이터를 모니터링할 수 있습니다.

인터페이스 누락

디자인 표현이 없는 API는 시스템에 완전히 통합되는 데 방해가 됩니다. 이러한 API를 디자인 타임에 해당하는 API(예: 디지털 인터페이스 레코드)와 연결하면 유용성과 운영 효율성이 향상됩니다.

비즈니스 애플리케이션 누락

비즈니스 애플리케이션 컨텍스트와 연결되지 않은 API는 API를 제공하는 비즈니스 영역에 대한 명확성과 거버넌스를 감소시킵니다.

누락된 소유권 그룹

할당된 소유권 그룹이 없는 API는 거버넌스에 영향을 줍니다. 소유권 그룹을 할당하면 추적 정정, 액세스 관리 및 신속한 문제 해결이 간소화됩니다.

제품 모델 누락

할당된 제품 모델이 없는 API는 정확한 보고 기능을 제한하고 버전이 지정된 API와의 상호작용을 제한합니다.

API 데이터 갭 해결

API와 인터페이스, 비즈니스 애플리케이션, 소유권 그룹 또는 제품 모델과 같은 API 내의 CMDB다른 구성 항목(CI) 또는 엔터티 간에 연결을 설정하기 위한 관계를 생성하여 API 데이터 격차를 해결할 수 있습니다. API 데이터 갭을 해결하기 위한 관계 생성 문서를 참조하십시오.

API 데이터 격차를 해결하기 위해 다음 관계를 설정할 수 있습니다.API 인사이트

API-인터페이스 관계

API를 런타임 또는 디자인 타임 인터페이스에 연결하고 레코드를 만들지 CMDB 않고 참조용으로만 사용됩니다.

API와 비즈니스 간 애플리케이션 관계

API를 특정 비즈니스 애플리케이션에 연결하여 API가 사용되는 컨텍스트를 정의하고 CMDB.

API와 소유권 그룹 간의 관계

API를 거버넌스, 접근 통제, 유지관리를 담당하는 그룹에 연결하고 기록을 생성 CMDB 하지 않고 참조 역할을 합니다.

API와 제품 간 모델 관계

API를 제품 모델에 연결하여 API의 버전 관리, 제품 라인 및 수명 주기 스테이지에 대한 정보를 제공하며 기록을 생성 CMDB 하지 않고 참조용으로만 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

API 데이터 갭을 해결하기 위한 관계 생성

비즈니스 애플리케이션, 소유권 그룹, 인터페이스 또는 제품 모델과 같은 주요 속성이 부족한 API에 대한 관계를 생성하여 조직 내 API 생태계의 운영 효율성을 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트 〉 개요.
2. API 누락 데이터 섹션에서 누락 데이터의 범주를 선택합니다.
   다음과 같은 범주를 사용할 수 있습니다.
   - 인터페이스 누락
   - 비즈니스 애플리케이션 누락
   - 누락된 소유권 그룹
   - 제품 모델 누락
3. 범주에 표시된 숫자를 선택하여 해당 범주에서 데이터가 누락된 API 목록을 검토합니다.
4. 이름 열 옆의 확인란을 선택하여 관계를 생성할 API를 선택합니다.
5. 관계 만들기를 선택합니다.
6. 선택한 API에 대한 관계를 설정하려는 누락된 데이터 속성의 이름 열 옆에 있는 선택란을 선택합니다.
7. 관계 만들기를 선택합니다.
8. 표시되는 대화 상자에서 만들기를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 팀의 **API** 데이터 관리 **API** 인사이트

비즈니스 애플리케이션, 소유권 그룹, 인터페이스 또는 제품 모델과 같은 주요 속성이 부족한 API에 대한 관계를 생성하여 조직 내 API 생태계의 운영 효율성을 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트 〉 개요.
2. 팀의 API 섹션에서 API의 수명 주기 단계를 기반으로 범주를 선택합니다.
   - 팀에서 관리하는 모든 API를 보려면 모든 API를 선택합니다.
   - 현재 디자인 단계에 있는 팀에서 관리하는 API를 보려면 디자인 중을 선택합니다.
   - 활성 상태이고 사용 중인 팀에서 관리하는 API를 보려면 운영을 선택합니다.
   - 수명 주기가 종료된 팀에서 관리하는 API를 보려면 수명 종료를 선택합니다.
3. 이름 열에서 API를 선택하여 API에 대한 자세한 내용을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 API 세부 정보 보기 API 인사이트 문서를 참조하십시오.

4. 옵션: API에 대한 액세스 권한을 얻으려면 액세스 요청을 선택합니다.

〔End〕

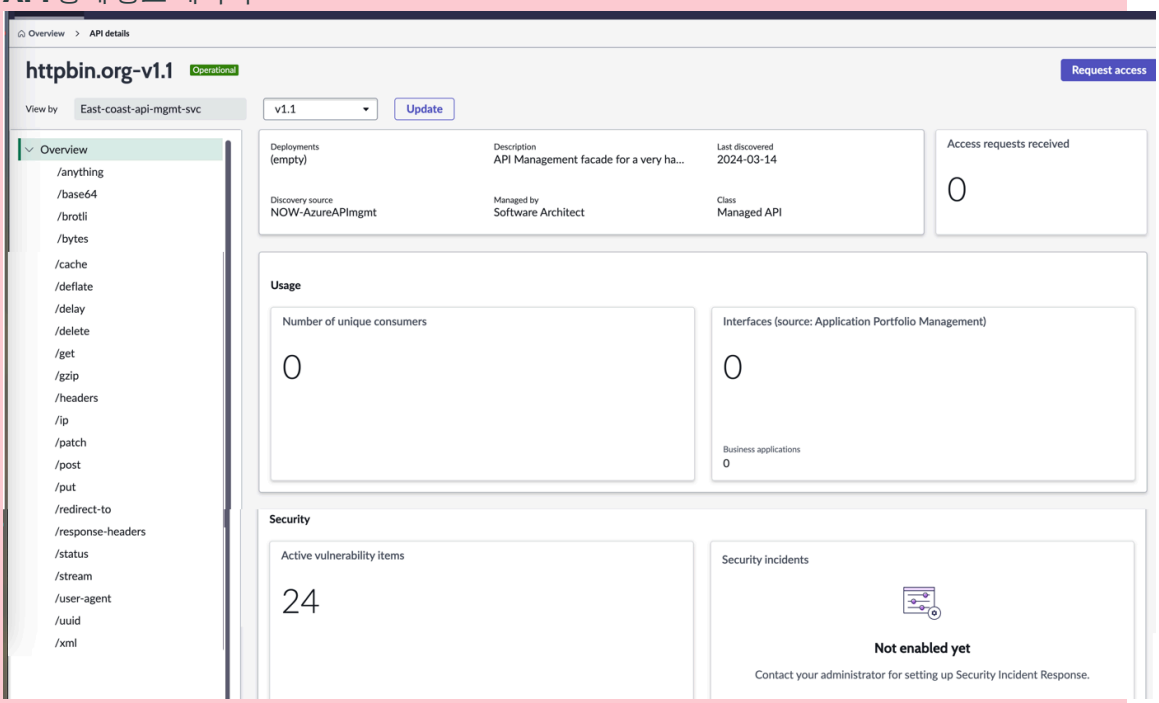
〔store-future: BEGIN review〕

에서 **API** 세부 정보 보기 **API** 인사이트

API 인사이트 설계자는 작업 공간 내의 API 상세 페이지에서 조직의 API 성능, 관계 및 거버넌스에 대한 인사이트를 API 인사이트 얻을 수 있습니다.

작업 공간의 API 인사이트 API 세부 사항 페이지에서는 API의 운영 상태, 사용, 보안 및 관계에 CMDB대한 자세한 보기를 제공합니다.

API 상세 정보 페이지



.

API 상세 정보 페이지에 대한 액세스 및 사용 방법

API 상세 페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 **API** 인사이트 〉 개요을 클릭한 다음 이름 열에서 API를 선택합니다.

데이터 보기

기본적으로 페이지에는 다음 데이터가 표시됩니다.

- 헤더 영역
- 메타데이터 영역
- 액세스 요청 받음
- 개요 패널
- 사용법
- 보안

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 배포
- 이벤트
- 관계 맵

헤더 영역

API 이름, 버전 정보, API의 현재 수명주기 스테이지(예: 운영 또는 수명 종료)를 표시합니다.

뷰 기준 목록을 사용하면 API가 관리되는 다양한 관리 플랫폼(사용 가능한 경우) 간에 전환할 수 있습니다.

버전 선택기를 사용하면 보고 관리할 다양한 버전의 API를 선택할 수 있습니다. 업데이트를 선택하여 선택한 버전에 따라 세부 정보를 업데이트합니다.

> **주:**
> 뷰 기준 목록과 버전 선택기는 API에 해당하는 경우에만 나타납니다.

메타데이터 영역

다음 필드를 표시합니다.

필드	설명
배치	AP의 활성 또는 과거 구축을 나타냅니다.
설명	API의 간략한 요약 또는 목적입니다.
마지막으로 검색됨	에서 API가 검색되거나 업데이트된 마지막 날짜입니다 CMDB.
디스커버리 소스	API가 검색된 소스입니다.
관리자	API 관리를 담당하는 팀입니다.
클래스	API의 분류입니다.

액세스 요청 받음

API에 대한 액세스 요청 수를 표시합니다. 카드에 표시된 숫자를 선택하면 액세스 요청 상세 정보를 볼 수 있습니다.

개요 패널

API의 사용 가능한 모든 작업(엔드포인트)을 나열합니다. 엔드포인트를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

사용량

다음 필드를 표시합니다.

필드	설명
고유 소비자 수	API를 적극적으로 활용하는 고유 시스템 또는 사용자 수입니다. API 소비자에 대한 자세한 내용을 보려면 숫자를 선택합니다.
인터페이스	API와 연결된 디지털 인터페이스 기록 수입니다. API 인터페이스에 대한 자세한 내용을 보려면 숫자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
비즈니스 애플리케이션	디지털 인터페이스 기록에 반영된 대로 API 설계에 연결된 비즈니스 애플리케이션의 수입니다.

보안

다음 필드를 표시합니다.

필드	설명
활성 취약성 항목	잠재적 위험을 추적하고 해결할 수 있는 API와 관련된 보안 취약성입니다.
보안 인시던트	보안 인시던트(활성화된 경우)는 API에서 발생할 수 있는 보안 위반 또는 문제에 대한 인사이트를 제공합니다.

배치

환경 전반에 걸친 API의 활성 또는 과거 배포입니다.

이벤트

다음 필드를 표시합니다.

필드	설명
심각 경보	API의 성능에 영향을 줄 수 있는 중요 문제를 식별할 수 있는 API와 관련된 IT 운영의 중요 경보입니다.
인시던트	운영 상태 및 정정 노력을 추적하는 데 필수적인 중단, 변경 요청 또는 API 관련 문제와 같은 기록된 인시던트입니다.

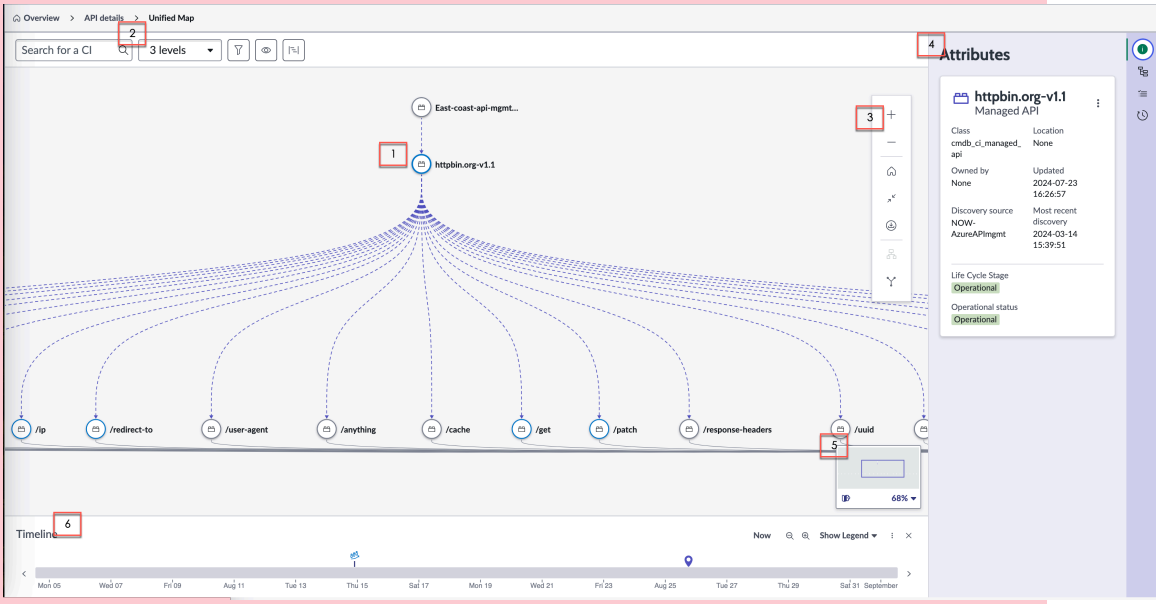
관계 맵

구성요소, 관리 플랫폼, 비즈니스 애플리케이션 및 인터페이스와 API 관계에 대한 계층적 개요를 제공하여 광범위한 시스템 아키텍처 내에서 API의 역할을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 합니다.

관계 맵은 에 사용된 것과 유사한 부분 통합 맵입니다 CMDB 작업 공간. API에 대한 통합 맵을 열려면 API 세부 정보 페이지의 관계 맵 섹션에서 전체 맵 열기 를 선택합니다. 자세한 내용은 통합 맵 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API에 대한 통합 맵



맵의 노드는 API와 해당 구성요소를 CMDB 나타내고 선은 API 구성요소 간의 연결 및 관계를 나타냅니다. 예를 들어, 이러한 연결을 통해 선택한 노드에 연결된 구성요소를 표시하여 선택한 노드에 대한 변경의 영향을 평가할 수 있습니다. , Incident Management 및 와 같은 Change Management 제품은 이러한 정보의 이점을 누릴 수 있습니다Event Management .

이 맵은 또한 애플리케이션 서비스의 구성을 보여줍니다. 및 Incident Management 와 같은 Event Management 제품에 유용합니다. 변경 내역을 검토할 수 있습니다.

API의 통합 맵에서 다음 요소를 사용할 수 있습니다.

1: 지도

맵에 지정된 API와 해당 연결 및 관계가 표시됩니다. 이 예에서 `httpbin.org-v1.1` 은 홈 노드이고 선은 다른 구성 요소와의 연결 및 관계를 나타냅니다. 관련 애플리케이션 서비스, 변경 이력 등의 상세 정보를 보려면 노드를 선택합니다.

2: 콘텐츠 컨트롤

- 홈 노드를 검색하여 선택하고, 표시할 애플리케이션 서비스에 대한 관계 수준 수를 지정하고, 변경 후 맵을 다시 로드합니다.
- 필터를 사용하여 맵에 나타나는 유형과 관계 유형을 제한합니다.
- 선택한 API에 대한 이벤트(관련 항목)의 타임라인을 표시하거나 숨깁니다.

3: 도구 상자

도구 상자를 사용하여 확대/축소 수준 또는 레이아웃 모드와 같은 맵의 여러 시각적 측면을 제어할 수 있습니다.

4: 상황별 측면 패널

- 속성 패널( )에는 선택한 API 또는 관계에 대한 위치 및 운영 상태와 같은 속성이 나열됩니다.
- 애플리케이션 서비스 패널( )에는 선택한 API와 연결된 애플리케이션 서비스의 상세 정보가 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관련 항목 패널( )에는 선택한 API에 대한 활성 인시던트 또는 활성 문제와 같은 관련 항목이 표시됩니다.
- 변경 사항 패널( )에는 선택한 API의 운영 상태 변경과 같은 변경 사항이 나열됩니다.

5: 미니맵 네비게이터

확대/축소 수준을 설정하거나 뷰를 관심 영역으로 이동합니다. 내비게이터를 표시하거나 숨기려면 아이콘을 선택합니다.

6: 타임라인

타임라인은 지정된 기간 동안 선택한 API에 대한 인시던트, 문제 및 변경 사항과 같은 이벤트(관련 항목)를 나타냅니다. 타임라인을 사용하여 API 변경 내역과 CMDB변경 내역이 .

〔End〕

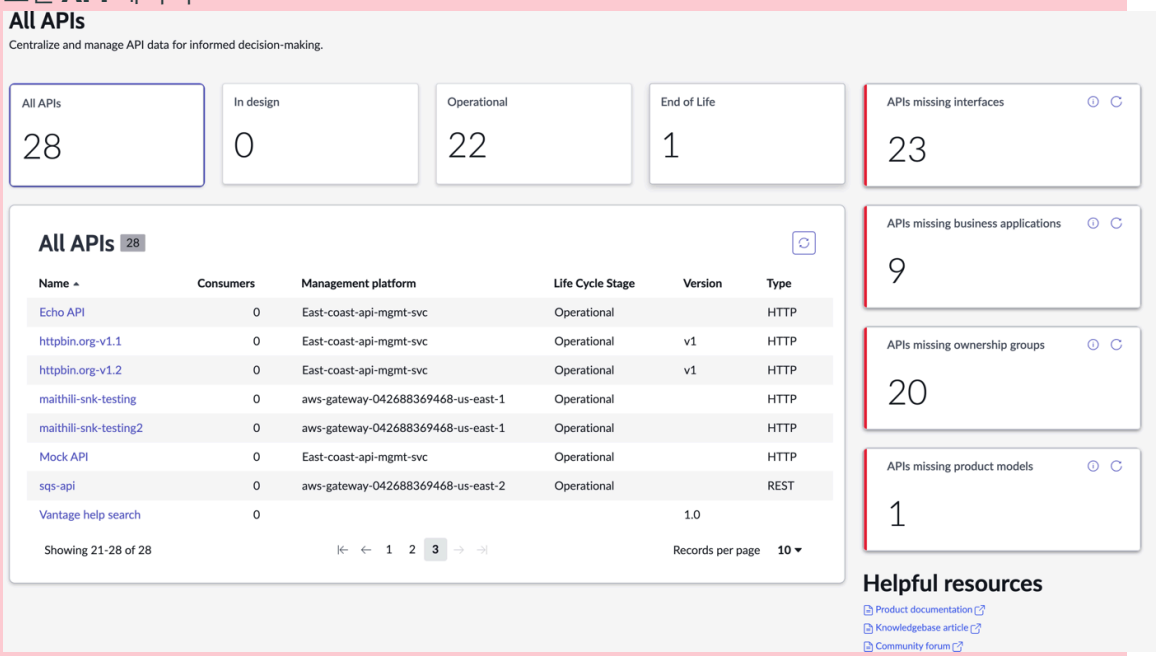
〔store-future: BEGIN review〕

에서 모든 **API** 보기 **API** 인사이트

수명주기 스테이지를 검토하고, 누락된 중요 속성을 식별하고, 적절한 API 유지관리 및 거버넌스를 보장하는 데 유용한 자원에 액세스하여 조직 내에서 모든 API를 관리하고 모니터링합니다.

작업 공간의 API 인사이트 모든 API 페이지는 조직 내의 모든 API에 대한 포괄적인 개요를 제공하여 API가 적절하게 유지관리되고 인터페이스, 소유권 및 제품 모델에 대한 조직의 표준에 부합하는지 확인합니다.

모든 **API** 페이지



모든 **API** 페이지 액세스 및 사용

모든 API 페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 **API** 인사이트을 클릭한 다음 **API** 탭을 선택합니다.

데이터 보기

기본적으로 페이지에는 다음 데이터가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 API 섹션

조직에서 관리하는 API의 총 수를 표시하고 수명 주기 스테이지(모든 API, 설계 중, 운영, 수명 종료)별로 분류합니다. 각 카드에 표시되는 숫자 값을 선택하여 API 테이블에서 수명 주기 스테이지별로 API를 볼 수 있습니다.

API 테이블

API 이름, 소비자 수, 관리 플랫폼, 수명 주기 스테이지, 버전 및 API 유형에 대한 자세한 열이 있는 모든 API를 나열합니다. 이 표에서는 API에 대한 개요와 조직 내 해당 상태를 제공합니다. 테이블은 선택한 수명 주기 스테이지를 기준으로 필터링됩니다. 이름 열에서 API를 선택하여 API 상세 정보를 보고 팀에서 관리하는 API에 대한 액세스를 요청할 수 있습니다. 에서 API에 대한 액세스 요청 API 인사이트 문서를 참조하십시오.

데이터 섹션이 누락된 API

인터페이스, 비즈니스 애플리케이션, 소유권 그룹 및 제품 모델과 같은 주요 속성이 누락된 API를 강조 표시하여 API 거버넌스의 격차를 식별하는 데 도움이 됩니다. 각 카드에 표시되는 숫자 값을 선택하여 API 데이터 격차를 식별하고 해결할 수 있습니다. 을 통해 API 데이터 갭 식별 및 해결 API 인사이트 문서를 참조하십시오.

유용한 리소스

제품 설명서, 지식베이스 문서 및 커뮤니티 포럼에 대한 빠른 링크가 포함되어 있어 API 관리를 위한 추가 자원에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

내에서 **API** 액세스 관리 **API** 인사이트

에서 액세스 권한을 부여하거나 거부하거나, 미리 알림을 보내거나, 요청을 API 인사이트철회하여 주고받은 요청을 관리합니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 에서 받은 API 액세스 요청 관리 API 인사이트.
- 에서 API 액세스를 위해 전송된 요청 관리 API 인사이트.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

에서 받은 **API** 액세스 요청 관리 **API** 인사이트

에서 수신되는 API 액세스 API 인사이트요청을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 액세스 요청 수신 섹션에서 표시된 숫자 값을 선택합니다.
3. 받은 요청 탭에서 모든 수신 요청을 검토합니다.
   API 이름, 요청한 사람, 요청 유형, 기간 및 요청 이유와 같은 상세 정보를 검토할 수 있습니다.

중요사항:
API 요청 미리 알림 이메일의 요청 보기 링크는 sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect 또는 sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin 역할이 있고 요청을 보기 위해 이메일을 받은 동일한 그룹에 속해 있는 경우에만 작동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 요청 이름 옆에 있는 확인란을 선택하여 처리하려는 하나 이상의 액세스 요청을 선택합니다.
5. 받은 요청을 관리합니다.
   - 액세스 권한 부여를 선택하여 요청된 API에 대한 액세스를 승인합니다.
   - 요청된 API에 대한 액세스를 거부하려면 요청 거부 를 선택합니다.

결과
API 요청 액세스 플로우 프로세스가 성공적으로 시작 또는 완료되었음을 나타내는 확인 알림이 나타납니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 **API** 액세스를 위해 전송된 요청 관리 **API** 인사이트

에서 미리 알림을 보내거나 요청을 API 인사이트철회하여 보낸 액세스 요청을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 Your access requests(액세스 요청) 섹션에서 표시된 숫자 값을 선택합니다.
3. 보낸 요청 탭에서 보낸 액세스 요청 목록을 봅니다.
4. 요청 이름 옆의 확인란을 선택하여 처리하려는 하나 이상의 보낸 요청을 선택합니다.
5. 보낸 요청을 관리합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 클러스터링 권장 사항을 사용하여 **API** 조직 최적화 **API** 인사이트

클러스터링 권장 사항을 활용하여 관련 API 구성요소를 구성하고 그룹화하여 API 관리의 효율성과 정확성을 개선합니다.

API 클러스터링 권장 사항 기능은 연결되지 않은 API 구성 요소를 분석하고 동일한 API에 속할 수 있는 클러스터를 제안합니다. 각 권장 사항에는 클러스터 개념, 크기 및 품질 점수가 포함됩니다. 권장 사항을 수락하면 구성요소를 기존 API에 연결하거나 다른 API 기록을 생성하여 데이터 구성 및 관리를 개선할 수 있습니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- API 클러스터링 권장 사항을 봅니다.
- 클러스터링 권장 사항을 수락합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

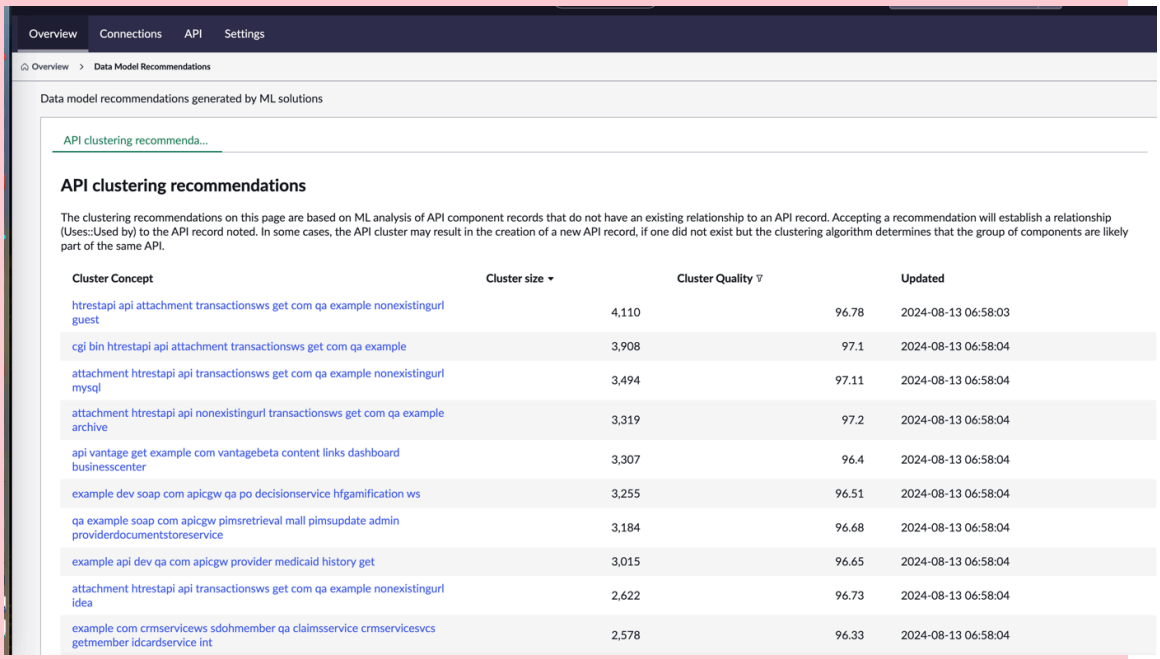
에서 **API** 클러스터링 권장 사항 보기 **API** 인사이트

머신 러닝 기반 제안을 사용하여 관련 API 구성요소를 그룹화함으로써 시스템 내에서 API의 구성과 매핑을 개선합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간에 있는 데이터 모델 권장 사항 페이지의 API 클러스터링 권장 사항 탭은 API 인사이트 API 클러스터링에 대해 머신 러닝에서 생성된 권장 사항을 제공합니다.

API 클러스터링 권장 사항 탭



API 클러스터링 권장 사항 탭에 액세스

API 클러스터링 권장 사항 탭에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 **API** 인사이트. 개요 탭에서 제안된 **API** 클러스터링을 선택합니다. **API** 클러스터링 권장 사항 탭이 데이터 모델 권장 사항 페이지에 표시됩니다.

데이터 보기

기본적으로 페이지에는 다음 데이터가 표시됩니다.

클러스터 개념

머신 러닝 모델이 유사성을 기반으로 함께 그룹화한 API 구성요소를 표시합니다. 이러한 개념은 각 클러스터를 정의하는 핵심 아이디어 또는 기능을 나타냅니다.

클러스터 크기

클러스터 내의 총 구성요소 수를 나타냅니다. 크기가 클수록 많은 구성 요소가 동일한 API 개념으로 관련되어 그룹화되어 있음을 나타냅니다.

클러스터 품질

0에서 100까지의 척도로 측정된 클러스터의 구성요소 간 관계의 신뢰도 또는 강도를 반영합니다. 품질 값이 높을수록 클러스터 내의 API 구성요소 간의 관계가 더 강력하다는 것을 의미합니다.

업데이트됨

클러스터가 업데이트되었을 때 가장 최근의 타임스탬프를 표시하여 머신 러닝 권장 사항의 최신성과 클러스터의 변경 내용을 추적할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 클러스터링 권장 사항 수락 **API** 인사이트

작업 공간에서 클러스터링 권장 사항을 수락하여 API 구성요소를 API 기록과 API 인사이트 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 탭에서 제안된 **API** 클러스터링을 선택합니다.
3. **API** 클러스터링 권장 사항 탭에서 권장 사항 목록을 검토합니다.
4. 클러스터 개념 열에서 클러스터 개념 링크를 선택합니다.
5. 누락된 API 페이지에서 API 기록과 아직 연결되지 않은 API 구성요소 목록을 검토합니다.
6. API 기록과 연결할 API 구성요소 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

   주:
   요구 사항에 따라 하나 또는 여러 개의 구성요소를 선택할 수 있습니다.

7. 수락을 선택합니다.
8. API 기록을 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.

결과
누락된 API 목록이 새로 고쳐지고 연결된 구성요소가 목록에서 제거되고 지정된 API 기록과 연결됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에 추가된 서비스 그래프 커넥터 **API** 데이터 연결 관리 **API** 인사이트

오류가 있는 연결을 보고, 에서 API 인사이트 추가된 연결 서비스 그래프 커넥터 의 진행률을 모니터링하여 외부 공급업체 소스에서 CMDB(Configuration Management Database)로 API 데이터를 수집할 수 있습니다.

- 에서 오류가 있는 연결 보기 API 인사이트
- 에서 연결 구성 진행 상황 모니터링 API 인사이트

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

에서 오류가 있는 연결 보기 **API** 인사이트

를 사용하여 API 데이터 연결에 대한 오류 세부 정보를 봅니다 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin 및 cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 오류가 있는 연결 섹션에서 오류가 있는 연결 목록을 검토합니다.
3. 연결 열에서 연결을 선택합니다.
4. 연결 페이지에서 오류 탭을 선택하고 오류를 검토합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 연결 구성 진행 상황 모니터링 **API** 인사이트

를 사용하여 API 데이터 연결에 대한 오류 세부 정보를 봅니다 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cmdb_admin 및 cmdb_inst_admin

이 태스크 정보
서비스 그래프 커넥터 는 다양한 외부 공급업체 소스에서 API 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 데이터 수집을 용이하게 하는 통합입니다. 자세한 내용은 서비스 그래프 커넥터 정보 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **API** 인사이트.
2. 개요 페이지의 구성 진행률 추적 섹션에서 해당 임포트 API 데이터에 대한 구성 진행률을 서비스 그래프 커넥터 모니터링합니다.
3. 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 모든 연결을 선택하여 해당 탭에 설치된 연결 및 초안 연결 목록을 검토합니다.
5. 옵션: 커넥터 탐색을 선택하여 API 데이터 가져오기를 온API 인사이트보딩하고 유지 관리하는 서비스 그래프 커넥터 데 사용할 수 있는 옵션을 탐색합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

API 인사이트 참조

참조 주제는 구성요소에 대한 API 인사이트 추가 정보를 제공합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

API 인사이트 앱과 함께 설치되는 구성요소

API 인사이트 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
API 인사이트 아키텍트 관리자 [sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin]	API 인사이트 작업 공간에 액세스하여 API를 검색하고, 데이터 모델 권장 사항을 검토하고, API 연결을 모니터링하고, API 사용량에 대한 메트릭을 평가하고, 데이터 모델 권장 사항 및 중복 제거 작업에 대한 매개변수를 설정합니다.	sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect
API 인사이트 건축가 [sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect]	작업 공간에 액세스하여 API를 API 인사이트 검색하고, 팀 API를 모니터링하고, 관리 및 구독된 API를 보고, API 활동을 추적하고, API 접근 요청을 검토하고, 인터페이스, 비즈니스 애플리케이션, 소유권 또는 제품 모델이 없는 API를 포함한 API 수명주기 측면을 관리합니다.	• task_editor • sn_incident_read • sn_vul.vulnerability_read • sn_cmdb_editor • sn_msi.msi_incident_read

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
API 요청 액세스 작업 [sn_api_insights_ws_request_access_task]	API 액세스 요청과 관련된 작업입니다.

설치된 플러그인

플러그인	설명
MetricBase(com.snc.clotho)	시계열 데이터를 수집, 보존, 분석, 그래프로 표시하고 조치를 취합니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

애플리케이션	설명
노드 맵 경험 구성요소 (sn_node_map)	개념 간의 연결을 매핑하고 시각화할 수 있습니다.
UX 커먼즈 (sn_app_ux_commons)	일반 UI 빌더 유틸리티, 컨트롤러 및 번들로 구성요소 경험을 향상시킵니다.
타임라인 구성요소 (sn_ui_timeline)	타임라인에 걸쳐 이벤트와 정보를 표시하여 객체의 이력 또는 중요한 정보를 맥락화합니다.
@devsnc/sn-list-selector(sn_list-selector)	단순 또는 다차원 데이터 소스에서 값 집합을 선택할 수 있습니다.
CMDB 작업 공간 (sn_cmdb_ws)	를 사용하여 CMDB 작업 공간을 활성화하여 조직을 CMDB검색 및 탐색하고, 상태를 이해하고, 관련 작업을 수행하고, 활동, 성능 및 기능 사용량을 보고, 다양한 관리 도구에 액세스하여 조직의 작업을 지원할 수 있습니다.
SGC 센트럴 (sn_sgc_central)	검색, 설치 및 모니터링 서비스 그래프 커넥터을 활성화합니다.
CMDB CI 클래스 모델 (sn_cmdb_ci_class)	에서 정의한 ServiceNow모든 새로운 기본 시스템 CMDB CI 클래스 모델에 대한 단일 소스를 제공합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 인사이트 속성

API 인사이트 속성은 응용 프로그램의 동작을 제어합니다.

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 에 사용할 수 있습니다 API 인사이트.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

API 인사이트의 시스템 속성

속성	설명
sn_api_insights_ws.ml_min_cluster_quality (영문)	머신 러닝 권장 사항에 표시할 최소 클러스터 품질(0 에서 100 범위)을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 80 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.search_api_limit	원하는 API 및 API 구성요소 검색 결과 제한을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.settings_api_to_business_app_service	속성을 API와 비즈니스 애플리케이션 간의 관계 모델로 설정합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: CSDM • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.settings_grant_access_workflow입니다.	에서 액세스 요청이 제출 API 인사이트될 때 실행할 워크플로우의 시스템 ID로 속성을 설정합니다. • 유형: string • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool	에서 API 인사이트새 API를 만들기 위한 기본 도구를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 인사이트의 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: 선택 목록 • 기본값: ## ## • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool_url	에서 기본 API 작성 도구의 URL을API 인사이트 설정합니다. 이 속성 값은 속성이 API ## ##로 설정된 경우에 *settings_preferred_tool* 사용됩니다. • 유형: string • 기본값: http://www.postman.com • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.settings_support_group_column	대시보드에서 지원 그룹을 API 인사이트 나타내는 구성 항목〔cmdb_ci〕테이블의 열을 설정합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: managed_by_group • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.show_ml_clustering_recs	분리된 API 구성요소에 대한 클러스터링 권장 사항을 사용하지 않으려면 속성을 ### 로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_api_insights_ws.show_overview_metrics_widgets	API 및 API 구성요소 개요 페이지에 메트릭 기본 위젯을 표시하려면 속성을 # 로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 인사이트의 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

도메인 분리 및 **API** 인사이트

도메인 분리는 API 인사이트에 대해서는 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

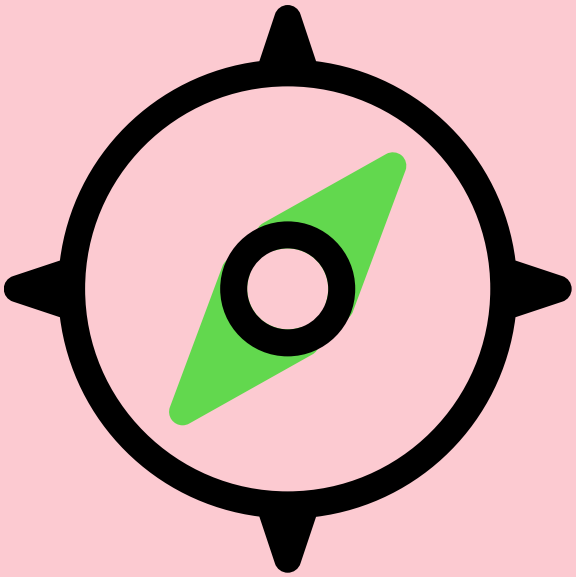
SGC 센터

서비스 그래프 커넥터(SGC) 센터 다른 이름으로 SGC 센터 호출되면 커넥터를 검색 및 설치한 다음 연결 생성, 편집, 모니터링 및 디버깅의 전체 수명 주기를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

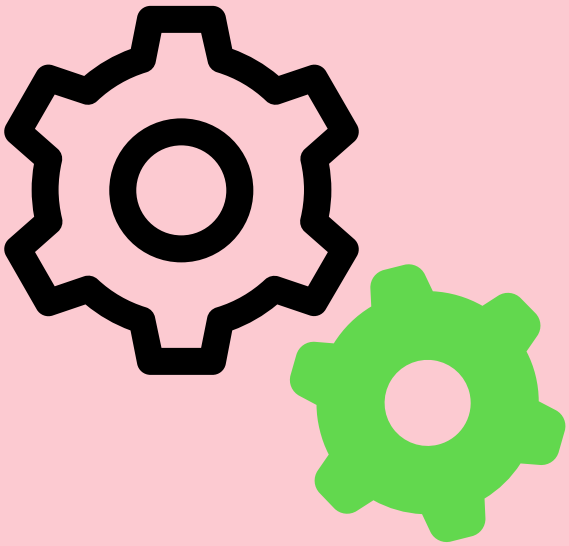
시작하기

탐색



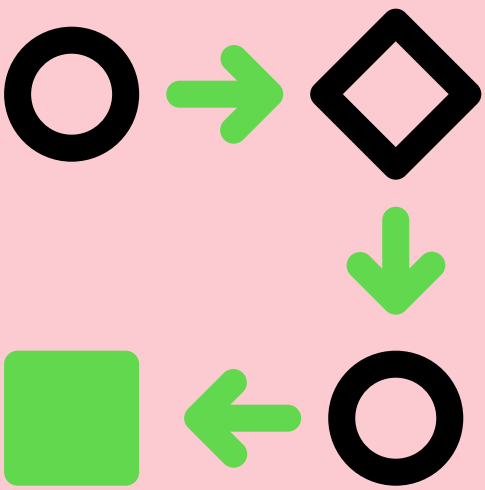
그 SGC 센터 이점과 사용 방법에 대해 알아보십시오.

구성



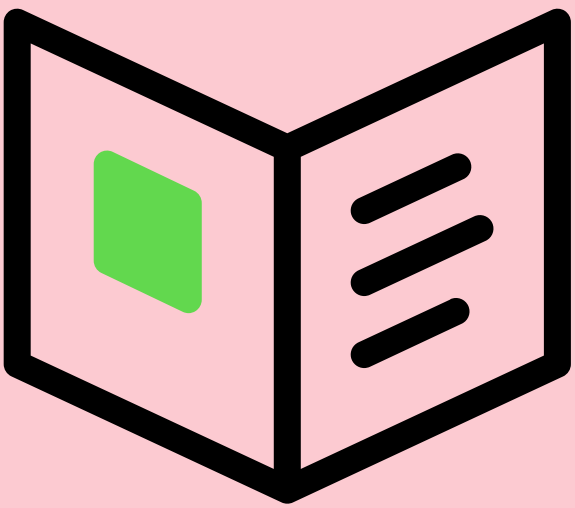
구현을 계획하고 구성합니다.

온보드



온보딩 서비스 그래프 커넥터 하여 외부 부품 데이터를 로 임포트합니다 CMDB.

참조



설치된 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

SGC 센터 탐색

샘플 워크플로우에 대해 SGC 센터 알아보고 조직의 여러 사용자에게 제공할 수 있는 이점을 검토합니다.

SGC 센터 개요

을 통해 SGC 센터 통합 준비를 서비스 그래프 커넥터검색 및 설치하고, 연결 성능 및 통찰력을 모니터링하고, 검색된 소스 및 처리된 데이터에 대한 완전한 가시성을 보장하고, 연결 문제를 진단하고 해결하기 위한 도구 및 리소스에 액세스할 수 있습니다.

SGC 센터 사용자

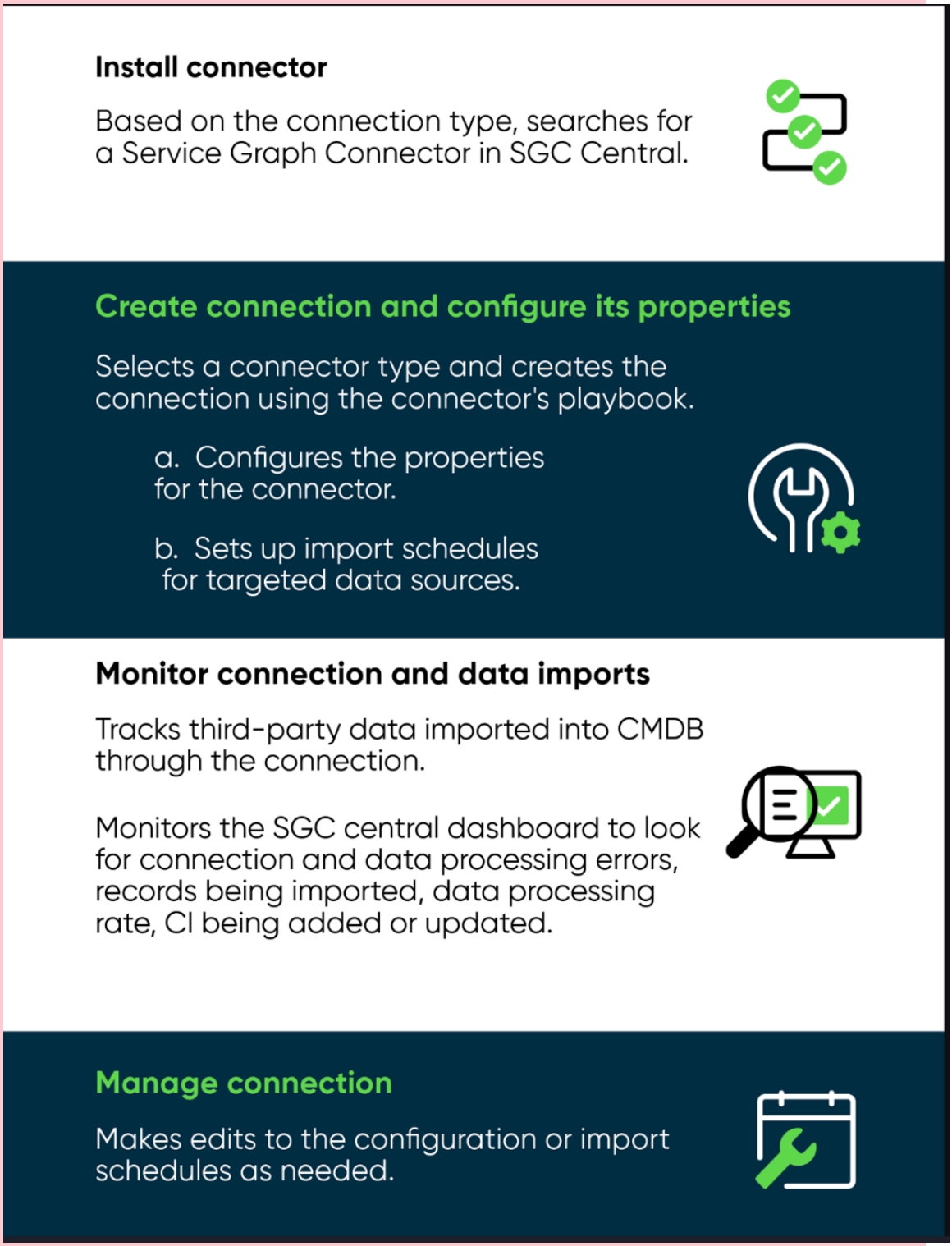
사용자

사용자	설명
관리자	관리자 역할을 가진 사용자는 온보딩 서비스 그래프 커넥터하고, 연결을 생성하고, 연결 속성을 구성하고, 연결 및 데이터 임포트를 모니터링하고, 연결을 관리할 수 있습니다.
CMDB 설치 관리자	cmdb_inst_admin 역할을 가진 사용자는 뷰에 액세스 SGC 센터 하여 CMDB 작업 공간 인스턴스에 설치된 ServiceNow 목록을 서비스 그래프 커넥터 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SGC 센터 워크플로우

예시 워크플로우



관리자 역할을 가진 사용자는 다음 작업을 수행하는 데 사용합니다 SGC 센터 .

1. 연결 유형에 따라 의 뷰 CMDB 작업 공간내에서 SGC 센터 a 서비스 그래프 커넥터 를 검색합니다.
2. 커넥터 유형을 선택하고 커넥터에 사용할 수 있는 플레이북을 사용하여 연결을 생성합니다.
   a. 연결에 대한 속성을 구성합니다.
   b. 대상 데이터 소스에 대한 임포트 일정을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 에 대한 연결을 사용하여 시스템에서 임포트한 타사 데이터를 추적합니다 CMDB.
4. 대시보드에서 SGC 센터 연결 또는 데이터 처리 파이프라인에 오류가 있는지 모니터링합니다.
5. 필요한 경우 구성을 편집하거나 일정을 임포트합니다.

SGC 센터 이점

SGC 센터 이점

이점	기능	사용자
연결 상태 시각화	통합 대시보드를 통해 커넥터의 연결 상태 및 성능에 대한 통찰력을 즉시 얻을 수 있어 연결이 원활하게 실행되도록 유지할 수 있습니다. 또한 원활한 통합을 위해 빠르게 디버깅할 수 있습니다.	관리자
통합 지원 커넥터 검색	연결 유형 요구 사항에 따라 커넥터를 탐색하고 설치합니다.	관리자
완벽한 연결 제어	필요에 따라 연결을 생성하거나 수정합니다.	관리자
통합 최적화	검색된 소스와 처리된 데이터의 투명한 변환 및 매핑을 보장합니다.	관리자

다음으로 살펴볼 내용

SGC 센터 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- SGC 센터 구성
- 다음 내에서 추가되는 서비스 그래프 커넥터 연결 관리 SGC 센터
- SGC 센터 참조

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

SGC 센터 구성

SGC 센터 를 사용하여 서비스 그래프 커넥터추가된 연결과 관련된 오류를 온보딩 및 유지 관리 서비스 그래프 커넥터 및 모니터링하도록 설정합니다.

구성 검사 목록

1. SGC 센터 설치.
2. 온보드 서비스 그래프 커넥터 이내 SGC 센터.
3. 구성 서비스 그래프 커넥터 설정 내 SGC 센터.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

SGC 센터 설치

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션((sn_sgc_central))을 설치할 SGC 센터 수 있습니다.이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 다음 항목 검토: SGC 센터 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용을 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 SGC 센터 앱과 함께 설치됩니다.

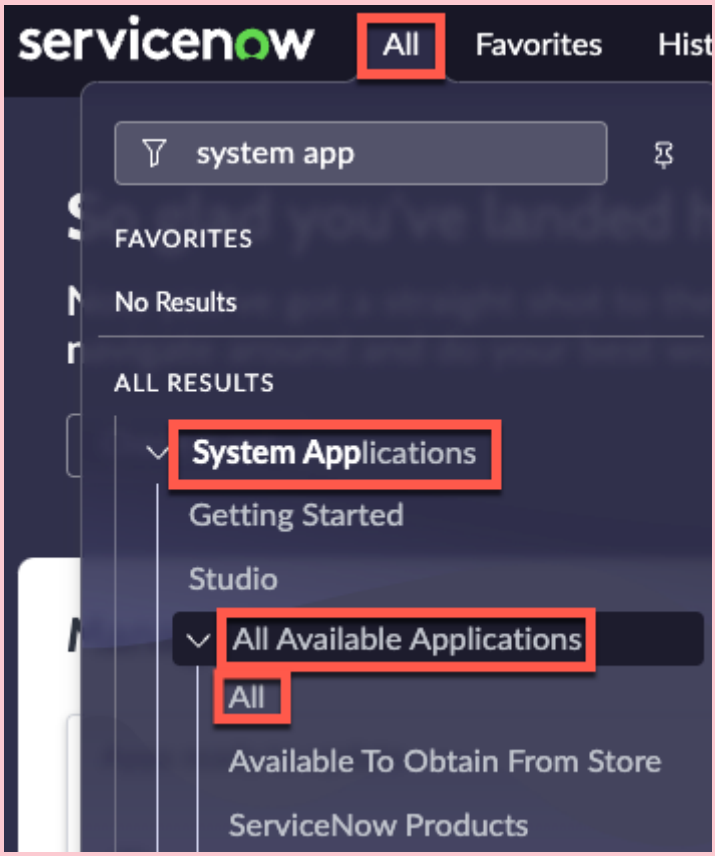
- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 SGC 센터와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. SGC 센터 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션((sn_sgc_central))을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 탐색 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

내에서 SGC 센터온보딩 및 유지관리 서비스 그래프 커넥터 에 사용할 수 있는 옵션을 탐색할 수 있습니다.

서비스 그래프 커넥터 는 다양한 외부 공급업체 소스에서 로의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 데이터 수집을 용이하게 하는 통합입니다. 자세한 내용은 서비스 그래프 커넥터 정보 문서를 참조하십시오.

유지 관리 서비스 그래프 커넥터 옵션은 다음과 같습니다.SGC 센터

- 설치된 업데이트 서비스 그래프 커넥터.
- 설치 서비스 그래프 커넥터 사용 가능한 권리 사용.
- 설치 서비스 그래프 커넥터 에서 ServiceNow Store.

〔store-future: BEGIN review〕

에 설치된 서비스 그래프 커넥터 위치 업데이트 **SGC** 센터

내에서 SGC 센터최신 상태로 서비스 그래프 커넥터 유지하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 커넥터 탐색을 선택합니다.
4. 사용 가능한 업데이트 섹션에서 에 사용할 수 있는 업데이트를 검토합니다 서비스 그래프 커넥터.
5. 커넥터를 업데이트합니다.
   - 커넥터 애플리케이션 관리자 에 액세스할 커넥터를 선택한 다음, 업데이트를 설치합니다.
   - 업데이트 설치를 선택하여 연 애플리케이션 관리자다음, 업데이트 탭에서 커넥터에 대한 업데이트를 보고 설치합니다.

   자세한 내용은 Application Manager 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 사용 가능한 권리로 설치 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

에서 SGC 센터Application Manager에서 사용할 수 있는 권리와 일치하는 a 서비스 그래프 커넥터를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 커넥터 탐색을 선택합니다.
4. 사용 가능한 권리 섹션에서 애플리케이션 관리자에서 탐색을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 애플리케이션 관리자에서 권리를 검토하고 커넥터를 설치합니다.
   자세한 내용은 Application Manager 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 그래프 커넥터 내부에서 **ServiceNow Store** 설치**SGC** 센터

탐색 ServiceNow Store 내에서 SGC 센터사용 가능한 권리가 없는 상태에서 서비스 그래프 커넥터 요청하고 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 커넥터 탐색을 선택합니다.
4. ServiceNow Store에서 사용 가능 섹션에서 **ServiceNow** Store에서 탐색을 선택합니다.
5. 에서 ServiceNow Store커넥터 목록을 서비스 그래프 커넥터 검토하고 설치합니다.
   자세한 내용은 ServiceNow Store 웹 사이트를 참조하십시오.

〔End〕

다음 내에서 설정 구성 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

내부SGC 센터에 대한 서비스 그래프 커넥터 설정을 보고 구성할 수 있습니다.

에서 SGC 센터시스템 속성과 관련된 설정을 구성할 서비스 그래프 커넥터 수 있습니다. 내부에 대한 서비스 그래프 커넥터 시스템 속성 구성 SGC 센터 문서를 참조하십시오.

내부에 대한 서비스 그래프 커넥터 시스템 속성 구성 **SGC** 센터

에 SGC 센터대한 서비스 그래프 커넥터 시스템 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 설정을 선택합니다.
4. 커넥터별로 시스템 속성 찾아보기 섹션에서 사용 가능한 서비스 그래프 커넥터.
5. 의 시스템 속성 페이지에 서비스 그래프 커넥터있는 이름 열에서 속성을 선택합니다.
6. 시스템 속성을 검토하고 수정합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 다른 속성에 5 대해 부터 끝까지 7 단계를 반복합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 내에서 추가되는 서비스 그래프 커넥터 연결 관리 **SGC** 센터

내부 SGC 센터 에 추가된 서비스 그래프 커넥터 연결을 생성하고 업데이트하여 타사 소스에서 CMDB(Configuration Management Database)로 데이터를 수집할 수 있습니다.

다음 커넥터에 대한 연결을 만들고 관리할 수 있습니다.

- AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터
- Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터
- Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터
- AWS용 서비스 그래프 커넥터
- Infoblox용 서비스 그래프 커넥터
- Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터
- Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터
- Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터

다음에 할 일

- 연결을 생성합니다.
- 연결을 업데이트합니다.
- 연결을 봅니다.
- 연결을 모니터링하고 분석합니다.
- 에서 오류가 있는 연결 보기 SGC 센터
- 통합 허브 ETL에 액세스하여 ETL 변환 맵을 생성하고 관리합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

내부에 서비스 그래프 커넥터 대한 연결 생성 **SGC** 센터

내부 SGC 센터에 대해 서비스 그래프 커넥터 추가된 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. Dashboard(대시보드) 페이지에서 **Create** connection(연결 만들기)을 선택합니다.

   팁:
   또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 생성 창에서 커넥터 유형을 선택한 다음, 플레이북 지침에 따라 연결을 생성합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부에 대한 서비스 그래프 커넥터 연결 업데이트 **SGC** 센터

내에서 SGC 센터를 사용하여 연결을 업데이트합니다서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 모든 연결을 선택합니다.
4. 설치됨 탭을 선택합니다.
5. 연결 열에서 연결을 선택합니다.
6. 상세 정보 탭에서 연결에 대한 상세 정보를 검토하고 수정합니다.
7. 연결 업데이트 및 테스트를 선택합니다.

〔End〕

내부에 서비스 그래프 커넥터 대한 연결 보기 **SGC** 센터

를 SGC 센터사용하여 서비스 그래프 커넥터 추가된 설치된 연결 및 초안 연결을 볼 수 있습니다.

다음과 같은 연결 유형을 볼 수 있습니다.

- 설치된 연결(참조 다음 내에서 설치된 연결 보기 SGC 센터)
- 구배 연결(참조 다음 내에서 초안 연결 보기 SGC 센터)

〔store-future: BEGIN review〕

다음 내에서 설치된 연결 보기 **SGC** 센터

를 SGC 센터사용하여 추가된 설치된 연결의 상세 정보를 봅니다서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 모든 연결을 선택합니다.
4. 설치됨 탭을 선택합니다.
5. 설치된 연결 목록을 검토합니다.
6. 연결 열에서 연결을 선택하여 연결과 관련된 상세 정보, 데이터 소스, 임포트 일정 및 오류를 봅니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

다음 내에서 초안 연결 보기 **SGC** 센터

상세 정보를 보고 초안 연결 설정을 다시 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 모든 연결을 선택합니다.
4. 초안 탭을 선택합니다.
5. 초안 연결 목록을 검토합니다.
6. 초안 연결 설정을 완료합니다.
   - 구성을 선택하여 a 서비스 그래프 커넥터 가 마지막으로 구성된 SGC 센터곳에서 계속합니다.
   - 설정 다시 시작을 선택하여 처음으로 단일 인스턴스 커넥터를 설정합니다.

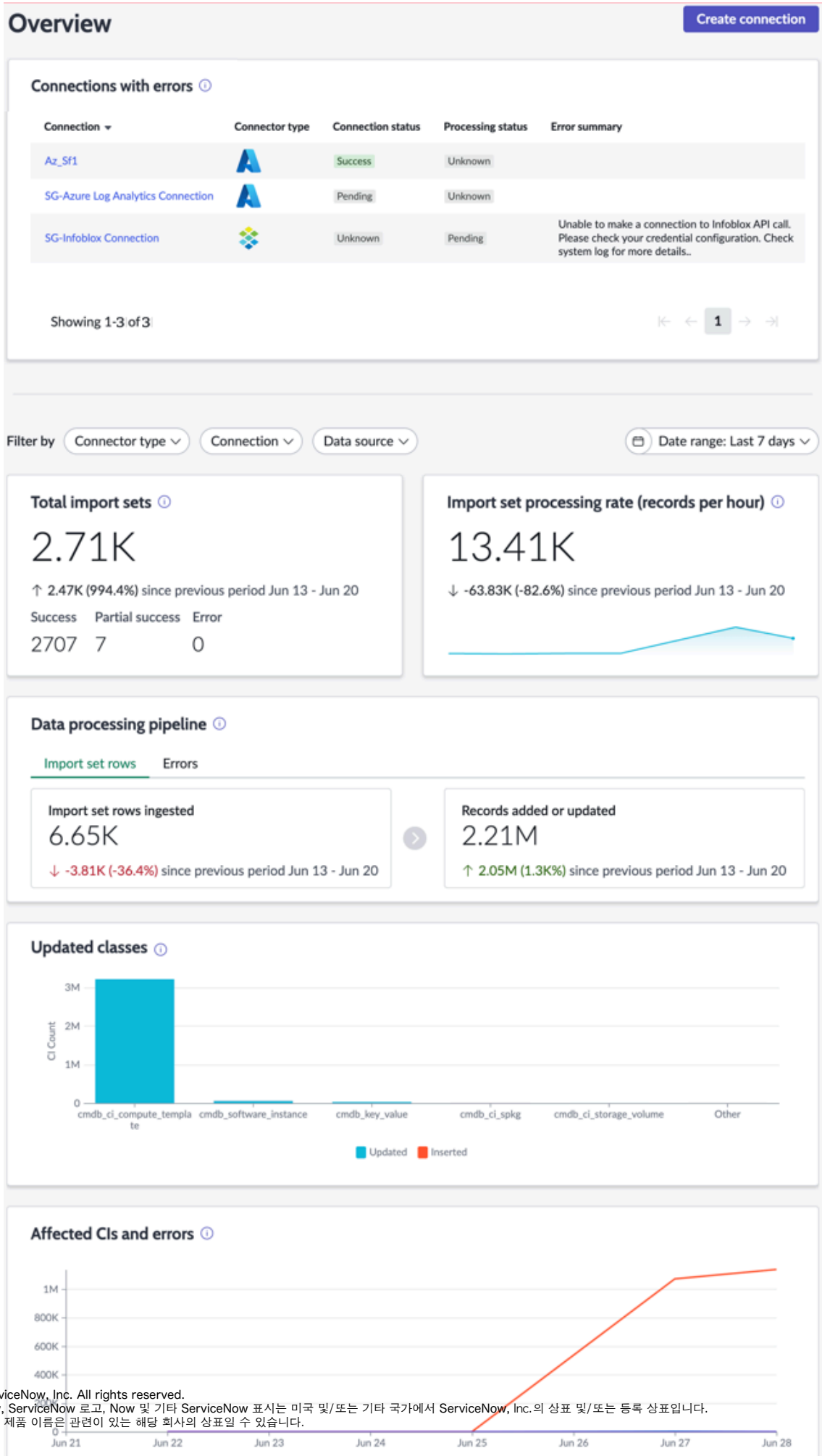
〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

내부에 대해 서비스 그래프 커넥터 추가된 연결 모니터링 및 분석 **SGC** 센터

의 뷰 CMDB 작업 공간 에 있는 서비스 그래프 커넥터(SGC) 센터 개요 페이지에서는 관리자가 의 서비스 그래프 커넥터설치, 성능 및 오류 처리를 모니터링할 수 있는 중앙 집중식 대시보드 뷰를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SGC 센터 개요 페이지 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. **CMDB** 작업 공간 〉 **SGC** 센터.

필요한 역할

- 관리자
- cmdb_inst_admin

사용 케이스

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
관리자	문제를 식별하고, 성과 메트릭을 추적하고, 정보에 입각한 결정을 내리기 위해 데이터 임포트 및 처리 워크플로우를 사전 예방적으로 모니터링, 분석 및 최적화합니다.
CMDB 설치 관리자	연결을 봅니다.

기능

개요 페이지의 다양한 카드에 액세스하여 의 서비스 그래프 커넥터성능에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

개요 페이지 기능

카드	설명
오류가 있는 연결	공통 연결 프레임워크(CCF) 및 비 CCF 커넥터 모두에 대한 처리 오류와 CCF 커넥터에만 해당하는 연결 오류를 포함하여 모든 연결에 대한 오류 상세 정보입니다.
총 임포트 세트	지정된 시간 범위에서 데이터 소스에 의해 초기화된 임포트 세트의 수와 상태별로 분류된 임포트 세트의 개수입니다.
임포트 세트 처리 요율(시간별 기록)	임포트 세트가 한 시간 내에 데이터를 처리하는 평균 속도입니다.
데이터 처리 파이프라인 - 임포트 세트 행	수집된 임포트 세트 행, 변환된 임포트 세트 행, 생성 또는 업데이트된 CI(구성 항목) 수입니다.
데이터 처리 파이프라인 - 오류	데이터 소스에 연결하고 데이터 소스에서 데이터를 임포트하는 동안 발생한 연결 오류 수와 일관성을 위해 데이터 세트를 비교할 때 발생한 처리 오류 수입니다.
업데이트된 클래스	특정 CMDB CI 클래스에 대해 업데이트 및 삽입된 CI의 세부 항목입니다.
영향을 받는 CI 및 오류	시간이 지남에 따라 데이터를 임포트하는 동안 CI가 추가되고, CI가 업데이트되고, 누적 오류가 발생했습니다.
오류 세부 항목	데이터 소스, 연결 및 자격 증명과 관련된 오류 수로, 시간 경과에 따라 유형별로 그룹화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기

기록 업데이트

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit 테이블에 기록된 대로 전날 시스템에서 업데이트된 총 기록 수입니다. 감사 로그에서 업데이트됨으로 표시된 작업을 기준으로 지정된 날짜에 업데이트된 레코드 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

추가된 기록

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit 테이블에 기록된 대로 전날 시스템에 삽입된 새로 추가된 총 기록 수입니다. 감사 로그에 삽입된 것으로 표시된 작업을 기준으로 지정된 날짜에 업데이트된 레코드 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

추가된 기록 또는 업데이트된 기록

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit 테이블에 기록된 대로 전날 시스템에 추가되거나 업데이트된 총 기록 수입니다. 감사 로그에서 삽입됨 또는 업데이트됨으로 표시된 작업을 기준으로 지정된 날짜에 삽입되거나 업데이트된 레코드 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

SGC.processing.errors

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error 테이블에 기록된 대로 전날 통합 실행 중에 발생한 데이터 소스 문제로 분류된 처리 오류 수입니다. 지정된 날짜의 오류 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

SGC.연결.오류

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error 테이블에 기록된 대로 전날 통합 실행 중에 발생한 자격 증명 또는 연결 문제로 분류된 총 오류 수입니다. 지정된 날짜의 오류 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

오류

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error 테이블에 기록된 대로 전날 통합 실행 중에 발생한 자격 증명, 데이터 소스 또는 연결 문제로 분류된 총 오류 수입니다. 지정된 날짜의 오류 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

SGC입니다. 통합.임포트 세트

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set 테이블에 기록된 바와 같이, 전날 변환 프로세스 중에 성공적으로 완료되었거나 오류가 발생한 임포트 세트의 총 수입니다. 지정된 날짜의 총 임포트 세트 수를 계산하여 점수가 계산됩니다.

SGC입니다. 완전히.성공.임포트 세트

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set 테이블에 기록된, 전날의 변환 프로세스 중에 성공적으로 완료된 총 임포트 세트 수입니다. ### ## = 0# ### ## # 수식에 따라 계산됩니다.

SGC입니다. Fully.error.ImportSet

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set 테이블에 기록된, 전날의 변환 프로세스 중에 오류와 함께 완료된 총 임포트 세트 수입니다. ### ### 0# ### ## # # # = ## ##≠ 따라 계산됩니다.

SGC입니다. Part.success.ImportSet

처리된 행 수가 sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set 테이블에 기록된 대로 전날에 보고된 오류 수와 다른 일부 오류와 함께 완료된 총 임포트 세트 수입니다. ### ### 0≠ ### ## # # ### ## # ##≠ 따라 계산됩니다.

SGC입니다. 통합.임포트 세트.행.수집됨

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution 테이블에 기록된 전날에 임포트 세트에 대해 수집된 총 행 수입니다. 점수는 ### ## ## 수식에 따라 계산됩니다.

SGC입니다. 통합.처리 요율

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution 테이블에 기록된 바와 같이 성공적으로 완료되었거나 전날 오류가 발생한 임포트 세트에 대해 처리된 총 행 수와 총 처리 시간(시간)을 기반으로 한 임포트 세트의 평균 처리 속도입니다. ### ### ## ##/# ##(##) 수식에 따라 계산됩니다.

세부 항목

- SGC 연결
- SGC 통합 데이터 소스
- SGC입니다. 통합.오류
- SGC입니다. 통합.애플리케이션

보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
영향을 받는 CI 및 오류	상대 비교 ( )	CMDB 통합 실행 오류 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error〕	시간 경과에 따라 추가된 구성 항목(CI), 업데이트된 CI 및 데이터 임포트 중에 발생한 누적 오류를 표시합니다.
오류 세부 항목	열(열)	CMDB 통합 실행 오류 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error〕	시간에 따라 그룹화된 오류를 표시합니다.
수집된 임포트 세트 행	단일 점수(42)	CMDB 통합 실행 임포트 세트 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set〕	하루에 수집된 임포트 세트 행 수를 표시합니다.
임포트 세트 처리 요율	단일 점수(42)	CMDB 통합 실행 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution〕	임포트 세트가 한 시간 내에 데이터를 처리하는 평균 속도를 표시합니다.
추가된 기록 또는 업데이트된 기록	단일 점수(42)	CMDB 통합 실행 감사 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit〕	CI 클래스에 대해 업데이트된 것과 추가된 레코드 수를 표시합니다.
총 임포트 세트	단일 점수(42)	CMDB 통합 실행 임포트 세트 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set〕	지정된 시간 범위에서 데이터 소스에 의해 추가된 임포트 세트의 수와 상태별로 분류된 임포트 세트의 수를 표시합니다.
업데이트된 클래스	열(열)	CMDB 통합 실행 감사 〔sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit〕	클래스에 대해 업데이트 및 삽입된 CI의 세부 항목을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터

이름	유형	설명
커넥터 유형	목록	설치된 서비스 그래프 커넥터목록을 필터링합니다.
연결	목록	에 대한 연결 기록 목록을 필터링합니다 서비스 그래프 커넥터.
데이터 소스	목록	에 대한 데이터 소스 목록을 필터링합니다 서비스 그래프 커넥터.
날짜 범위	날짜	선택한 날짜 범위를 기준으로 대시보드 데이터를 필터링 SGC 센터 합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 오류가 있는 연결 보기 **SGC** 센터

를 사용하여 서비스 그래프 커넥터만든 연결에 대한 오류 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_inst_admin 또는 admin

이 태스크 정보
의 개요 페이지 SGC 센터 에는 CCF(Common Connection Framework) 및 비 CCF 커넥터 모두에 대한 처리 오류와 CCF 커넥터에만 해당하는 연결 오류를 포함하여 모든 연결에 대한 오류 세부 정보가 표시됩니다. 공통 연결 프레임워크에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터.

프로시저

1. 다음으로 이동 **CMDB** 작업 공간 〉 **SGC** 센터.
2. 개요 페이지의 오류가 있는 연결 섹션에서 오류가 있는 연결 목록을 검토합니다.
3. 연결 열에서 연결을 선택합니다.
4. 연결 페이지에서 오류 탭을 선택하고 오류를 검토합니다.

〔End〕

내에서 통합 허브 **ETL** 대시보드에 액세스 **SGC** 센터

내에서 SGC 센터 통합 허브 ETL 대시보드에 액세스하여 ETL 변환 맵을 관리할 수 있습니다.

통합 허브 ETL은 타사 데이터를 CMDB 테이블에CMDB 통합하기 위해 ETL 변환 맵을 만들고 관리하는 도구입니다. 통합 허브 ETL 스토어 앱에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 통합 허브 ETL(3.2).

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내에서 통합 허브 **ETL** 액세스 **SGC** 센터

통합 허브 ETL 대시보드는 ETL 프로세스를 SGC 센터모니터링하기 위한 중앙 집중식 플랫폼을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 통합 허브 **ETL**을 선택합니다.
4. 통합 허브 ETL 페이지의 ETL 정의 섹션에서 범주를 선택하여 선택한 ETL 정의에 대한 자세한 내용을 봅니다.

ETL 정의

범주	설명
총	시스템 내에 구성된 총 ETL 정의 수입니다.
활성	현재 활성 상태이며 실행 중인 ETL 프로세스 수입니다.
일정 예약됨	향후 실행을 위해 예약된 ETL 프로세스 수입니다.

5. 통합 허브 ETL 스토어 앱의 홈 페이지를 열려면 통합 허브 **ETL** 홈으로 이동을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

SGC 센터 참조

참조 주제는 구성요소에 대한 SGC 센터 추가 정보를 제공합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

SGC 센터와 함께 설치되는 구성요소

SGC 센터 (sn_sgc_central) 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
SGC 중앙 컬렉션	커넥터에서 가져온 임포트에서 읽고 대시보드 데이터를 업데이트합니다.
SGC 중앙 수집 온디맨드(전환 확인 포함)	커넥터에 대한 데이터를 검색할 때부터 조사 기간 동안 기록 데이터를 수집합니다. 기본 조사 기간은 30일로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
연결 기록 탭 [sn_sgc_central_connection_record_tabs]	세부 정보, 데이터 소스, 예약된 임포트 및 오류와 같은 기본 탭과 순서별로 정렬된 개별 커넥터별 추가 탭을 포함하여 연결을 편집할 페이지에 표시되는 탭을 포함합니다.
연결 속성 구성 [sn_sgc_central_conn_prop_config]	그룹 순서, 설명, 필수 필드 및 자동 채우기 기본값을 포함하여 연결을 만들거나 편집할 페이지에 표시되는 연결 속성 탭의 연결 속성 필드를 저장합니다.
서비스 그래프 연결 트리거 [sn_sgc_central_service_graph_connection_trigger]	새 기록이 삽입될 때 연결 생성 플로우에 플레이북 컨텍스트를 초기화하기 위한 트리거 기록을 저장합니다. 플레이북은 참조된 메타데이터 기록의 애플리케이션 범위 필드, 서비스 그래프 커넥터 즉 범위를 기반으로 선택됩니다.
서비스 그래프 커넥터 [sn_sgc_central_service_graph_connector]	범위, 앱 ID 및 관련 제공자와 같은 상세 정보를 저장합니다 서비스 그래프 커넥터 .
SGC 설치 연결 [sn_sgc_central_st_installed_connection]	연결, 처리 상태, 마지막 실행 및 임포트 빈도 정보와 같은 상세 정보를 포함하여 설치된 모든 또는 초안 연결을 저장합니다.
SGC 통합 허브 ETL [sn_sgc_central_st_integrationhub_etl]	의 통합 허브 ETL 목록 뷰 SGC 센터아래에 표시할 ETL(추출 변환 로드) 목록을 저장합니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

애플리케이션	설명
CMDB용 통합 커먼즈(sn_cmdb_int_util)	통합 대시보드와 강력한 변환 엔진(RTE) 변환 및 스크립트 포함 세트를 포함합니다 CMDB .
CMDB 작업 공간(sn_cmdb_ws)	다음을 포함하여 SGC 센터CMDB 중심 기능에 액세스할 수 있는 단일 위치를 제공합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 **SGC** 센터

도메인 분리는 SGC 센터에 대해서는 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리
〔End〕

서비스 그래프 커넥터

를 서비스 그래프 커넥터 사용하여 타사 데이터를 테이블로 가져오고 테이블이 아닌CMDB 테이블로 CMDB 통합할 수 있습니다.

중요사항:
웹사이트 ServiceNow Store 웹 사이트에서 모든 서비스 그래프 커넥터최신 목록을 볼 수 있습니다.

자세한 내용은 서비스 그래프 커넥터 정보 문서를 참조하십시오.

애플리케이션을 선택하여 애플리케이션에서 사용자CMDB로 데이터를 수집할 수 있는 방법에 대해 서비스 그래프 커넥터 알아보십시오.

퍼블릭 클라우드 제공자

AWS	GCP	Microsoft Azure

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔드포인트 또는 **IT** 자산 관리 애플리케이션

Google Console	**Jamf**	**Microsoft Intune**
Microsoft 증권 시세 표시기	**Tanium**	VMware Workspace ONE UEM

모니터링 및 관찰 가능성 애플리케이션

AppDynamics	**Datadog**	**Dynatrace**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OpenTelemetry	New Relic	SolarWinds

보안 솔루션

Microsoft Defender for Endpoint	Microsoft Active Directory	Qualys

Rapid7	Wiz

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

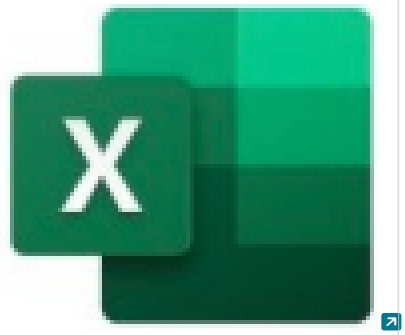
소프트웨어, 서버 또는 네트워크 애플리케이션

Infoblox		

운영 기술**(OT)** 애플리케이션

Claroty CTD	Microsoft Defender for IoT (온-프레미스 관리 콘솔)	Microsoft Defender for IoT (하늘빛)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

운영 기술(**Excel** 임포트) 		

파트너 구축 커넥터

서비스 그래프 커넥터 파트너 및 벤더가 빌드할 수 있습니다. 파트너가 구축한 커넥터 목록은 ServiceNow Store 웹 사이트.

서비스 그래프 커넥터 정보

서비스 그래프 커넥터 는 보안, 서버, 소프트웨어 또는 모니터링, 사물 인터넷(IoT) 및 클라우드와 같은 다양한 도메인의 외부 공급업체 소스에서 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 데이터를 수집하는 사전 정의된 통합입니다.

중요사항:
에서 ServiceNow제공하는 커넥터 목록은 을 참조하십시오서비스 그래프 커넥터.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

서비스 그래프 커넥터 개요

는 특별히 제작된 앱으로, 에서 서비스 그래프 커넥터 타사 데이터의 품질과 일관성을 유지하기 위해 사용할 수 있습니다 CMDB.

다음 비디오는 서비스 그래프 커넥터에 대한 개요를 제공합니다.

서비스 그래프 커넥터

또한 커넥터는 ()에 지정된 일반 서비스 데이터 모델CSDM대로 서드파티 데이터가 올바른 CMDB 위치에 매핑되도록 합니다. 이를 CSDM 통해 제품에서 데이터를 사용하고 보고 정확도를 높일 수 ServiceNow 있습니다. CSDM에 대한 자세한 내용은 일반 서비스 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

서비스 그래프 커넥터 다음 단계에서 구성 데이터 파이프라인을 관리합니다.

1. 식별 규칙을 사용하여 클래스, 속성 및 데이터 소스를 식별하여 데이터를 수집합니다.
2. 데이터를 표준화 CMDB하여 .
3. 조정 규칙을 사용하여 데이터를 하나의 일관된 그림으로 조정합니다.
4. 데이터를 CMDB.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 커넥터 내에서 제공되는 안내 설정이 구성 단계를 안내합니다. 그런 다음 스토어 앱과 함께 CMDB용 통합 커먼즈 제공되는 통합 대시보드를 사용하여 설치된 모든 통합의 상태 및 처리 결과를 추적할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CMDB용 통합 커먼즈 (2.15.0).

주:
CMDB용 통합 커먼즈 스토어 앱은 를 사용하여 서비스 그래프 커넥터설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 있는 대시보드를 제공합니다. 자세한 내용은 CMDB 통합 대시보드 문서를 참조하십시오.

핵심 기능

정상 데이터

다중 소스를 CMDB사용하여 데이터를 유지 관리합니다.

경험 개선

와 함께 제공되는 안내 설정을 통해 사용할 수 있는 직관적인 설정 옵션 및 지침을 통해 배포 시간을 단축하여 사용자 지정 및 가치 실현 시간을 단축합니다 서비스 그래프 커넥터.

감소된 위험

인증된 파트너의 지원이 지원되고 최신 상태인지 확인합니다 서비스 그래프 커넥터 .

필요한 역할

관리자 역할을 가진 사용자는 외부 공급업체 데이터를 CMDB에 채우기 위해 설치할 서비스 그래프 커넥터 수 있습니다.

서비스 그래프 커넥터 사용

에서 일반적인 응용 프로그램에 사용할 서비스 그래프 커넥터 수 있습니다 ServiceNow Store.

를 사용하여 서비스 그래프 커넥터데이터 거버넌스 및 디자인 관행을 요구할 수 있습니다. 의무적으로 사용해야 서비스 그래프 커넥터 하는 몇 가지 예제 사례는 다음과 같습니다.

- 데이터를 특정 CI 유형과 일관되게 연결합니다. 예를 들어 IP 주소는 인터페이스와 서버를 혼합하지 않고 항상 네트워크 인터페이스에 할당됩니다. 제품이 타사 데이터를 찾을 수 있는 위치를 알 수 있도록 ServiceNow 합니다. 자세한 내용은 CMDB 분류 및 클래스 종속성 문서를 참조하십시오.
- IRE(식별 및 조정) 엔진을 사용하여 데이터를 올바르게 식별하고 분류한 후 CMDB. 중복 CI를 방지하고 여러 데이터 소스에서 속성 값이 일관되도록 보장합니다.

  에서 사용되는 IRE 관련 규칙에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.서비스 그래프 커넥터

  - CMDB 식별 및 조정(IRE)
  - 식별 규칙
  - 조정 규칙
  - IRE 데이터 소스 규칙 생성
  - 중복 CI 탐지
  - 데이터 새로 고침 규칙 만들기
  - 식별 포함 규칙 생성
- IntegrationHub ETL 기능을 사용하여 데이터를 가장 빠르고 효율적인 방식으로 변환하고 로드합니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 서비스 그래프 커넥터

서비스 그래프 커넥터 지원 도구 범위가 지정된 애플리케이션을 사용하여 문제를 해결하거나 인스턴스에 설치된 항목에 서비스 그래프 커넥터 대한 일반적인 분석을 수행할 수 있습니다. 서비스 그래프 커넥터 지원 도구 문서를 참조하십시오.

서비스 그래프 커넥터 지원 도구

ServiceNow# 서비스 그래프 커넥터 지원 도구 애플리케이션을 사용하여 문제를 해결하거나 인스턴스에 설치된 에 서비스 그래프 커넥터 대한 일반적인 분석을 수행할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

주요 기능

서비스 그래프 커넥터 지원 도구 애플리케이션에는 문제 유형에 대한 응답으로 사전 구축된 대화가 포함되어 있어 문제를 해결 서비스 그래프 커넥터 하고 일반 분석을 수행할 수 있습니다.

이 애플리케이션은 다음과 같은 유형의 문제를 디버깅하고 해결할 수 있는 기능을 제공합니다.

연결 문제

선택한 데이터 소스에 따라 필수 속성을 업데이트 또는 설정하도록 요청하고, 커넥터에 워크플로우 스튜디오 해당하는 작업을 수동으로 실행할 수 있도록 하고, 데이터 소스의 응답을 확인하기 위해 HTTP 로그에 대한 링크를 제공합니다.

데이터 문제

식별 및 조정 엔진(IRE) 규칙, 조정 규칙, 비즈니스 규칙 및 매핑의 사용자 지정 여부를 확인합니다. 문제를 일으키는 필드와 임포트를 검토하고, 임포트 행을 다시 처리하고, 전체 변환 정보를 제공합니다. 또한 추가 문제 해결 단계를 제공합니다.

성능 문제

선택한 데이터 소스와 임포트 세트에 따라 기본 성능을 검사하고 통합 실행 이력을 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 검토합니다.

매핑 문제

통합 허브 ETL 스토어 앱을 사용하여 입력 및 출력 필드에 대한 매핑을 검토합니다.

또한 챗봇 대화는 커넥터에 사용 가능한 경우 지식베이스의 Now Support 지식 문서 방문 페이지로 연결됩니다.

서비스 그래프 커넥터 지원 도구 설치

관리자 역할이 있으면 서비스 그래프 커넥터 지원 도구를 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스 그래프 커넥터 지원 도구와 함께 설치되는 애플리케이션 또는 플러그인은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB용 통합 커먼즈(sn_cmdb_int_util)

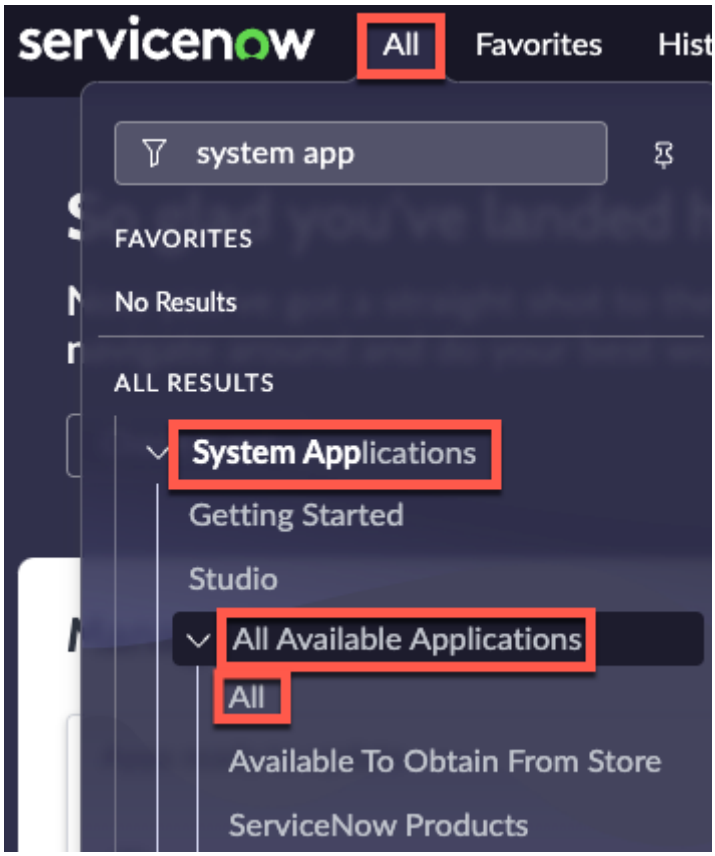
CMDB 통합 대시보드와 강력한 변환 엔진(RTE) 변환 및 스크립트 포함 세트를 포함합니다.

Glide 가상 에이전트 Lite(com.glide.cs.chatbot.lite)

미리 빌드된 IT Service Management (ITSM) 여러 대화를 사용하여 IT 서비스 지원을 제공합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 서비스 그래프 커넥터 지원 도구 애플리케이션(sn_sgc_support)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

문제 해결 서비스 그래프 커넥터

서비스 그래프 커넥터 지원 도구 애플리케이션을 사용하여 가상 에이전트와의 챗봇 대화를 시작하고 문제를 해결하거나 인스턴스에 설치된 챗 서비스 그래프 커넥터 봇에 대한 일반적인 분석을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자가 서비스 그래프 커넥터 지원 도구 애플리케이션을 설치한 경우 가상 에이전트와 채팅 대화를 시작하여 문제를 해결할 서비스 그래프 커넥터 수 있습니다. 애플리케이션에는 문제 유형에 대한 응답으로 미리 빌드된 대화가 포함되어 있습니다.

미리 빌드된 대화를 사용하여 다음 유형의 문제를 디버깅하고 해결할 수 있습니다.

연결 문제

선택한 데이터 소스에 따라 가상 에이전트는 필수 속성을 업데이트 또는 설정하고, 커넥터에 워크플로우 스튜디오 해당하는 작업을 수동으로 실행하고, HTTP 로그를 사용하여 데이터 소스의 응답을 확인하도록 제안합니다.

데이터 문제

가상 에이전트는 식별 및 조정 엔진(IRE) 규칙, 조정 규칙, 비즈니스 규칙 및 매핑에서 사용자 지정 여부를 확인할 것을 제안합니다. 문제를 일으키는 필드와 임포트를 검토하고, 임포트 행을 다시 처리하고, 전체 변환 정보를 봅니다. 또한 추가 문제 해결 단계를 수행할 것을 제안합니다.

성능 문제

선택한 데이터 소스와 임포트 세트에 따라 가상 에이전트는 기본적인 성능 검사를 수행하고 통합 실행 이력을 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 검토할 것을 제안합니다.

매핑 문제

가상 에이전트는 통합 허브 ETL 스토어 앱을 사용하여 입력 및 출력 필드에 대한 매핑을 검토할 것을 제안합니다.

문제 해결 서비스 그래프 커넥터

에 서비스 그래프 커넥터사용할 수 있는 문제 해결 모듈을 사용하여 문제를 해결 서비스 그래프 커넥터 하거나 일반 분석을 수행합니다.

시작하기 전에
서비스 그래프 커넥터 지원 도구 설치

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 문제 해결.
2. Now Support 창에서 여기를 클릭하여 새 대화 시작을 선택합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 서비스 그래프 커넥터 도움말을 선택합니다.
5. 도움말 옵션을 선택합니다.
6. 선택한 도움말 옵션에 따라 도움말 지침에 따라 문제를 해결하거나 일반 분석을 수행합니다.
7. 옵션: 채팅 종료를 선택하여 대화를 닫습니다.

Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 **(2.0.0)**

Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 는 (AD) 제품에서 Microsoft Active Directory 컴퓨터와 소프트웨어 정보를 검색하고 LDAP(Lightweight Directory Access Protocol)를 사용하여 사용자 인스턴스의 Configuration Management Database(CMDB)로 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

- Microsoft Active Directory version: 마지막 테스트 날짜
- 지원되는 ServiceNow# 버전:
  - Utah
  - 밴쿠버
  - 워싱턴

사용 케이스

자산에 대한 컴퓨터 및 소프트웨어 상세 정보를 제품에서 Microsoft Active Directory .CMDB

안내 설정

에 Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 구성액세스하려면 .

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Microsoft Active Directory 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료한 후 Active Directory에서 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성합니다. 데이터는 다음 테이블에 로드됩니다.

통합 허브 ETL 애플리케이션을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다.

Active Directory에 대한 데이터 원본 및 준비 테이블

데이터 소스	스테이징 테이블
SGC Active Directory 임포트	SGC Active Directory 임포트 〔sn_sec_sgc_ad_active_directory_import〕
컴퓨터	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
소프트웨어	소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕, 〔cmdb_software_instance〕, 〔cmdb_sam_sw_install〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Active Directory에 대한 데이터 원본 및 준비 테이블

데이터 소스	스테이징 테이블
SGC Active Directory 컴퓨터	SGC Active Directory 컴퓨터 〔sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer〕

Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 구성

LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 연결을 구성하고 확인하며, 예약된 임포트를 설정하고, 안내 설정을 사용하여 여러 인스턴스를 선택적으로 추가합니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- CMDB 자동으로 설치되는 CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license) 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 앱을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

제공된 지침에 따라 응용 프로그램을 다운로드하고 활성화 Active Directory용 서비스 그래프 커넥터 한 후 및 Install a Security Operations integration 를 참조하십시오Download an application from the ServiceNow Store for the first time . 이 통합을 구성하기 전에 완료해야 하는 몇 가지 단계가 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Active Directory** 〉 설정.
2. Welcome to Guided Setup Home(안내 설정 홈 시작) 페이지에서 Continue(계속)를 선택합니다.
3. 경험 페이지에서 최상의 경험을 선택한 다음 계속을 선택합니다.
   Active Directory(AD)용 서비스 그래프 커넥터 페이지가 다음 작업과 함께 표시됩니다.
   - LDAP 서버 구성
   - 여러 인스턴스 추가
   - 예약된 임포트 작업을 설정합니다.
4. **Configure LDAP Server(LDAP** 서버 구성)를 선택하여 확장합니다.
   다음 단계가 왼쪽 탐색 패널에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비활성 임계치 구성
- LDAP OU 정의 업데이트
- LDAP 서버 상세 정보 구성
- LDAP 서버 연결 테스트

단일 LDAP 서버가 애플리케이션과 함께 제공됩니다. 이 서버에는 컴퓨터 OU에서 컴퓨터의 개체 정보를 검색하는 컴퓨터 OU(조직 단위)가 포함되어 있습니다.

5. 옵션: 비활성 임계치 구성을 선택하여 기록을 엽니다.
   시스템 속성 sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold 양식이 표시됩니다.
6. 양식 상단에 있는 메시지에서 여기 링크를 선택하여 기록을 편집합니다.
7. 옵션: 또는 화면의 오른쪽 상단에 있는 지구본 아이콘을 선택하고 목록에서 **Active** Directory용 서비스 그래프 커넥터 를 선택하여 양식을 편집할 수 있도록 애플리케이션 범위를 변경할 수 있습니다.
   안내 설정을 진행하면서 페이지 상단에 보이는 지침에 따라 애플리케이션 범위를 수정하여 기록을 열고, 편집하고, 저장할 수 있습니다.
8. 값 필드에 임계치를 입력합니다.
   기본값은 90일입니다. 이 값을 수정하기 전에 페이지 상단의 임계값 설정에 대한 정보를 참조하십시오. 이 설정을 사용하면 일 임계치 값과 일치하는 자산이 임포트에서 제외됩니다.
9. 기록의 시스템 속성 sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
10. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
    LDAP OU 정의 액세스 기록이 표시됩니다.
11. LDAP OU 정의 액세스를 업데이트합니다.

    a. 페이지 상단과 LDAP OU 정의 기록에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 확인하거나 '전역'으로 전환합니다.

    b. 테이블에서 **LDAP OU** 정의 기록을 선택하여 엽니다.

    c. 기록에서 선택되지 않은 경우 애플리케이션 액세스 탭을 선택합니다.

    d. 표시되면 링크를 선택하여 기록을 편집한 다음 원하는 권한 설정에 대한 확인란을 선택합니다.

    e. 테이블 LDAP OU 정의 기록의 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

    f. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
    Configure LDAP Server Details(LDAP 서버 세부 정보 구성) 페이지가 표시됩니다.

12. LDAP 서버 연결에 대한 세부 정보를 제공합니다.

    a. 값을 확인하거나 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	읽기 전용: LDAP 서버의 고유 이름(예: SGC-AD-computer).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
애플리케이션	읽기 전용: Active Directory(AD)용 서비스 그래프 커넥터입니다.
활성	확인란이 선택되었습니다.
로그인 고유 이름	AD 서버의 로그인 이름입니다.
로그인 암호	AD 서버의 암호입니다.
검색 시작 디렉터리	검색하려는 디렉터리(#: DC=Ops)입니다.
(선택 사항) MID 서버	연결 전용 MID 서버(사용 가능한 경우). 주: 인스턴스에 공개적으로 액세스할 수 없는 경우 온프레미스 연결에 MID 서버가 필요합니다.
LDAP 서버 URL	서버의 URL(예: ladp://host-name:389/)을 추가합니다.

b. LDAP Server(LDAP 서버)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
LDAP 서버 연결 테스트 페이지가 표시됩니다.

13. LDAP 서버 연결을 테스트합니다.

a. 양식에서 관련 링크 섹션으로 스크롤하고 연결 테스트 링크를 선택합니다
연결에 성공하면 성공적으로 연결됨 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트에 실패하면 연결 실패 이유에 대한 정보가 포함된 메시지가 표시됩니다. 메시지 필드에서 진행 방법을 검토합니다.

b. 연결을 수정하기 위해 기록을 편집하는 경우 LDAP 서버라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
여러 인스턴스 추가가 작업의 상단 헤더에 표시됩니다.

여러 인스턴스를 추가하는 것은 선택 사항입니다. 여러 인스턴스를 추가하지 않으려면 14단계 및 예약된 임포트 작업 설정 작업으로 진행할 수 있습니다.

14. 옵션: 여러 인스턴스를 추가합니다.
여러 인스턴스를 추가하려면 데이터 소스 액세스를 업데이트해야 합니다. Active Directory용 서비스 그래프 커넥터에서 새 연결에 대한 데이터 소스를 작성하려면 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블의 권한을 편집해야 합니다.

15. 상단 헤더 드롭다운 목록에서 **Add Multiple** Instances(여러 인스턴스 추가)를 선택합니다.
다음 작업이 표시됩니다.

- 데이터 소스 접근 업데이트
- 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트
- 다른 LDAP 서버 추가
- 구성된 LDAP 서버 목록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

16. **Update Data Source** Access(데이터 원본 액세스 업데이트)를 선택합니다.

    a. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

    b. 목록에서 데이터 임포트 기록을 선택하여 엽니다.

    c. 애플리케이션 액세스 탭을 선택한 상태에서 지침에 따라 기록을 편집하고 확인란을 수정합니다.

    d. Table Data Source(테이블 데이터 원본)라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

    e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
    예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 페이지가 표시됩니다.

17. 예약된 데이터 임포트 접근을 업데이트합니다.

    a. 목록에서 예약된 데이터 임포트 기록을 선택하여 엽니다.

    b. 옵션: 애플리케이션 액세스 탭을 선택한 상태에서 지침에 따라 기록을 편집하고 확인란을 수정합니다.

    c. Table Scheduled Data Import(테이블 예약된 데이터 임포트)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

    d. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
    Add Another LDAP Server(다른 LDAP 서버 추가) 페이지가 표시됩니다. 이 작업에는 두 단계가 있습니다.

    - LDAP 서버 구성
    - 기본 LDAP 서버 정보

18. LDAP 서버 구성 정보를 제공합니다.

    a. 필드를 채웁니다.

필드	값
LDAP 서버 유형	Active Directory
서버 이름	LDAP 서버의 고유 이름입니다.
서버 URL	URL(예: ldap://host-name:389/)
검색 시작 디렉터리	검색하려는 디렉터리(예: DC=SecOps)입니다.

    b. 제출을 선택합니다.
    이러한 편집 내용을 제출한 후 두 번째 구성 단계를 완료합니다.

    c. 기본 LDAP 서버 정보에 대한 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
애플리케이션	Active Directory용 읽기 전용 서비스 그래프 커넥터입니다.
활성	확인란이 선택되었습니다.
로그인 고유 이름	AD 서버의 로그인 이름입니다.
로그인 암호	AD 서버의 암호입니다.
검색 시작 디렉터리	검색하려는 디렉터리(예: DC=SecOps)입니다.
MID 서버	연결을 위한 전용 MID 서버입니다. 주: LDAP 서버에는 MID 서버가 필요하지 않습니다.

d. LDAP Server(LDAP 서버)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
구성된 LADP 서버 목록 페이지가 표시됩니다.

f. 목록에서 새 기록을 선택하여 열고 연결을 테스트합니다.

g. 옵션: 양식의 정보를 편집합니다.

h. 정보가 만족스러우면 관련 링크로 스크롤하여 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

i. 연결에 성공하면 LDAP 서버라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

j. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

19. 예약된 작업을 설정하려면 상단 헤더의 드롭다운 목록에서 예약된 가져오기 작업 설정을 선택합니다.
구성 페이지에서 예약된 작업을 활성화해야 합니다.

a. 예약된 작업 구성 페이지의 예약된 데이터 임포트 목록에서 기록을 선택하여 엽니다.

b. 활성 확인란을 선택하고 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	LDAP 서버의 고유한 이름, SGC-AD-컴퓨터입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
애플리케이션	Active Directory(AD)용 읽기 전용 서비스 그래프 커넥터입니다.
실행	작업을 실행하려는 빈도입니다. 테스트 임포트를 예약하기 전에 실행하려면 이 설정을 '한 번'으로 설정하는 것이 좋습니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 다른 사용자의 자격 증명을 사용하여 예약된 작업을 실행합니다.
시간	작업을 실행하려는 시기입니다.
활성	확인란을 선택합니다.
조건부	이 작업이 실행되는 특정 조건입니다.
연결 사용	첫 번째 실행의 경우 이 설정을 비활성화된 상태로 둡니다. 이 작업에 대한 다른 연결 및 자격 증명을 지정합니다.
동시 임포트	활성화된 상태로 둡니다. 데이터를 여러 임포트 세트로 분할합니다. 자세한 내용은 메시지를 참조하십시오.
분할 방법	사용자 지정 크기로 둡니다.
파티션 크기	15,000. 초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	활성화된 상태로 둡니다. 임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정합니다.
임포트 후 스크립트 실행	활성화된 상태로 둡니다. 임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정합니다.

c. 옵션: 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.
요청 시 작업을 실행하도록 선택하지 않으면 설정한 일정에 따라 다음 작업이 실행됩니다.

d. 회색 예약된 데이터 임포트 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

20. 안내 설정의 홈페이지에서 완료 를 선택하여 구성을 완료합니다.

의 대상이 되는 **CMDB** 클래스 **Active** Directory용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
범주	범주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
전체 주소 도메인 이름	fqdn
체크 아웃됨	check_out
체크인	check_in
검색된 첫 번째 항목	first_discovered
운영 체제	os
OS 버전	os_version

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
키	키
버전	버전

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치
제품 이름	소프트웨어

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source

SGC Active Directory 컴퓨터 **[sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]**

SGC Active Directory 컴퓨터 [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
계정 만료	account_expires
잘못된 암호 수	bad_pwd_count
잘못된 암호 시간	bad_password_time
코드 페이지	code_page
일반 이름	씨엔(CN)
국가 코드	country_code
설명	설명
표시 이름	display_name
고유 이름	distinguished_name
DN (DN)	dn
Dscorepropagation 데이터	dscore_propagation_data
인스턴스 유형	instance_type
Iscritical 시스템 객체	iscritical_system_object
키워드	키워드
마지막 로그온	last_logon
로컬 정책 플래그	local_policy_flags
로그온 횟수	logon_count
구성원	member_of
Ms-DS-Host 서비스 계정	msds_host_service_account
MS-DS-지원 암호화 유형	msds_support_ncryptiontypes
이름	name
객체 클래스	object_class
객체 GUID	object_guid
기타 잘 알려진 개체	other_well_known_objects
암호 마지막 세트	pwd_last_set
기본 그룹 ID	primary_groupid
Sam계정 이름	sam_account_name
SamAccount 유형	sam_account_type
서비스 바인딩 정보	service_binding_information
서비스 클래스 이름	service_class_name
서비스 DNS 이름	service_dns_name
서비스 DNS 이름 유형	service_dns_name_type
서비스 주체 이름	service_principal_name
고급 뷰에만 표시	show_in_advanced_view_only
소스	소스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
사용자 계정 컨트롤	user_account_control
USN 변경됨	usn_changed
USN 생성됨	usn_created
변경된 경우	when_changed

AWS용 서비스 그래프 커넥터 **(2.7.1)**

를 AWS용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 (AWS) 데이터를 인스턴스로 ServiceNow 안전하게 가져옵니다 Amazon Web Services .

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

통합은 기본 기술과 AWS 보안 베스트 프랙티스를 사용하여 AWS 클라우드 팀이 워크플로우 내에서 ServiceNow 데이터를 연결할 수 있도록 합니다. 에 대한 AWS용 서비스 그래프 커넥터자세한 내용은 사이트의 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 소개 문서를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

지원되는 **ServiceNow** 버전

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

사용 케이스

다음은 다양한 ServiceNow 응용 프로그램에 사용할 서비스 그래프 커넥터 수 있는 방법에 대한 예입니다.

- 클라우드 자원, 관계, 상태에 대한 실시간 가시성
- ITAM 또는 SAM 결과를 위한 애플리케이션에 대한 심층적인 검색
- 거버넌스 및 규정 준수 결과입니다.

업그레이드를 위한 중요 정보 AWS용 서비스 그래프 커넥터

업그레이드 프로세스를 시작하기 전에 다음 작업을 완료하십시오.

- 사용자 지정이 있는 경우 고객 업데이트 [sys_update_xml] 테이블에서 관련 AWS용 서비스 그래프 커넥터 기록을 삭제합니다. Customer Updates table 문서를 참조하십시오.
- 의존성을 업그레이드합니다.

최신 버전을 AWS용 서비스 그래프 커넥터설치한 후:

- 인스턴스에서 AWS 데이터의 전체 임포트를 수행합니다. 데이터 원본 [sys_data_source] 테이블의 모든 데이터 원본에 AWS 대해 마지막 실행 날짜/시간 사용 필드 값이 선택 취소되어 있는지 확인합니다.
- 스크립트를 다운로드하고 다시 실행합니다 AWS . AWS 환경 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정

에 AWS용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 AWS용 서비스 그래프 커넥터 안내 설정을 사용하여 구성.

주:
AWS용 서비스 그래프 커넥터 2.3.0 버전부터:

- 커넥터 내에서 사용할 수 있는 CloudFormation 스크립트는 범위가 지정된 ID 및 액세스 관리(IAM) 권한으로 더 안전합니다. 에서 데이터를 임포트할 때 더 적은 사용자 권한을 필요로 합니다 AWS.
- Systems Manager 문서(SSM 문서)의 AWS Send-Command에는 데이터베이스 데이터의 심층 검색을 지원하기 위한 추가 명령이 있습니다.
- HTTP 오류 처리 프로세스는 임포트 실패 사례에 대해 보다 정확한 결과를 반환합니다.

따라서 2.2.1 버전 또는 이전 버전에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터 업그레이드할 때 안내 설정을 사용하여 업그레이드된 CloudFormation 스크립트를 다운로드하고 실행했는지 확인하십시오.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 AWS 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 AWS 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

주:
데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블의 데이터 소스에 대한 AWS마지막 실행 날짜/시간 사용 필드가 비어 있는 경우, 커넥터는 사용 가능한 모든 초기 데이터를 임포트합니다. 마지막 실행 날짜/시간 사용 필드에 날짜 스탬프가 포함된 경우 커넥터는 이전 실행 이후 새로 추가된 증분 데이터를 가져옵니다.

다음 테이블에는 임포트 일정 순서, 같은 이름의 데이터 소스 및 임포트 일정, 준비 테이블, CI 클래스인 CMDB 대상 테이블, 임포트 일정 요구 사항 유형 및 에 대한 AWS임포트 일정 의존성이 나열되어 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
1	SG-AWS-조직	SG-AWS-조직 〔sn_aws_integ_sg_aws_organization〕	클라우드 조직
2	SG-AWS-조직-단위	SG-AWS-조직 단위 〔sn_aws_integ_sg_aws_org_units〕	AWS 조직 단위

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
3	SG-AWS-서비스-계정	SG-AWS-서비스 계정 〔sn_aws_integ_sg_aws_service_account〕	클라우드 서비스 계정 클라우드 조직 키 값
4	SG-AWS-서비스-계정-태그	SG-AWS-서비스 계정 태그 〔sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags〕	클라우드 서비스 계정 키 값
5	SG-AWS-조직-단위-계정	SG-AWS-Org-단위 계정 〔sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts〕	클라우드 서비스 계정
6	SG-AWS-데이터센터	SG-AWS-데이터센터 〔sn_aws_integ_sg_aws_datacenters〕	클라우드 서비스 계정 AWS 데이터 센터
7	SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC 〔sn_aws_integ_sg_aws_vpc〕	클라우드 서비스 계정 클라우드 네트워크 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
8	SG-AWS-서브넷	SG-AWS-서브넷 〔sn_aws_integ_sg_aws_subnets〕	가용 영역 클라우드 네트워크 클라우드 서브넷 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
9	SG-AWS-네트워크-인터페이스	SG-AWS-네트워크 인터페이스 〔sn_aws_integ_sg_aws_network_interface〕	클라우드 네트워크 클라우드 서브넷 클라우드 관리 네트워크 인터페이스

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
			AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
10	SG-AWS-보안-그룹	SG-AWS-보안 그룹 〔sn_aws_integ_sg_aws_security_group〕	클라우드 네트워크 보안 그룹 계산 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
11	SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-스토리지 볼륨 〔sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume〕	스토리지 볼륨 스토리지 볼륨 스냅샷 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
12	SG-AWS-이미지-프라이빗	SG-AWS-이미지 〔sn_aws_integ_sg_aws_image〕	이미지
13	SG-AWS-이미지-ID	SG-AWS-이미지-ID 〔sn_aws_integ_sg_aws_image_id〕	이미지
14	SG-AWS-하드웨어-유형	SG-AWS-하드웨어 유형 〔sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type〕	하드웨어 유형 AWS 데이터 센터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
15	SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 〔sn_aws_integ_sg_aws_ec2〕	가상 머신 인스턴스 가상 머신 인스턴스 CI를 채울 때 다음 CI가 채워집니다. 서버 VNIC 엔드포인트 스토리지 매핑 블록 엔드포인트 IP 주소 네트워크 어댑터 키 값
16	SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 〔sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1〕	클라우드 부하 분산 장치 보안 그룹 계산 가용 영역 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
17	SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 〔sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2〕	클라우드 부하 분산 장치 보안 그룹 계산 가용 영역 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
18	SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS 〔sn_aws_integ_sg_aws_rds〕	클라우드 DataBase

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
			AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
19	SG-AWS-API-게이트웨이	SG-AWS-API-게이트웨이 〔sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway〕	클라우드 게이트웨이 〔cmdb_ci_cloud_gateway〕 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
20	SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda 〔sn_aws_integ_sg_aws_lambda〕	클라우드 기능
21	SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 〔sn_aws_integ_sg_aws_s3〕	클라우드 개체 스토리지
22	SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDb 〔sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb〕	DynamoDB 테이블 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
23	SG-AWS-소프트웨어-인벤토리	SG-AWS-소프트웨어 인벤토리 〔sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory〕 SG-AWS-소프트웨어 스테이징 [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]	Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 패키지 소프트웨어 인스턴스 서버 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
			소프트웨어 설치 서버
24	SG-AWS-소프트웨어-제거	SG-AWS-소프트웨어 제거 〔sn_aws_integ_sg_aws_software_remove〕	없음
25	SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand 〔sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand〕	실행 중인 프로세스 TCP 연결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
26	SG-AWS-Tags	SG-AWS-태그 (sn_aws_integ_sg_aws_tags)	DynamoDB 테이블 클라우드 부하 분산 장치 클라우드 기능 키 값
27	SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	SG-AWS-VM-HW-통합 (sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation)	가상 머신 인스턴스 서버

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
28	SG-AWS-EKS-Cluster	SG-AWS-EKS-클러스터 〔sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster〕	Kubernetes 클러스터 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성
29	SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-클러스터-2 〔sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2〕	Kubernetes 클러스터 AWS 데이터 센터 키 값 SG-AWS 확장 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS**

순서	이름 (데이터 소스 또는 임포트 일정)	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스
30	SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-전체 (sn_aws_integ_sg_aws_eks_full)	Kubernetes 클러스터 서버 Kubernetes 네임스페이스 Kubernetes 노드 Kubernetes 서비스 Kubernetes 포드 Docker 컨테이너 Docker 이미지 Kubernetes 볼륨 Kubernetes 배포 Kubernetes DaemonSet Kubernetes 복제 세트
31	SG-AWS-Generic-Resources	SG-AWS-일반 리소스 (sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources)	클라우드 자원 SG-AWS 확장 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- SG-AWS-Generic-Resources 데이터 소스는 다른 데이터 소스에서 추적하지 않는 일반 자원에 대한 데이터를 임포트합니다. 커넥터는 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블을 활용하여 일반 및 기타 지원되는 자원 유형을 구별합니다.

  커넥터는 먼저 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블에 지원되는 모든 자원을 채웁니다. 지원되는 각 리소스 종류에 따라 분류된 이러한 리소스에는 커넥터 내에서 수집하도록 지정된 특정 데이터 소스가 있습니다. SG-AWS-Generic-Resources 데이터 소스가 실행되어 지원되지 않는 자원 유형을 검색하면 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블에 추가되고 일반으로 분류됩니다.

- AWS Systems Manager(SSM) 서비스가 활성화되지 않은 경우 커넥터는 서버 [cmdb_ci_server] 클래스의 서버 레코드를 채웁니다. AWS SSM 서비스가 활성화된 경우 SSM 서비스를 통해 얻은 플랫폼 유형에 따라 서버 레코드가 Linux Server [cmdb_ci_linux_server] 클래스 또는 Windows Server [cmdb_ci_win_server] 클래스로 채워집니다. 서버 [cmdb_ci_server] 클래스는 Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server] 및 Windows 서버 [cmdb_ci_win_server] 클래스의 상위 클래스입니다.

에서 데이터를 AWS가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 지원되는 AWS 자원 유형참조하십시오CMDB 대상 클래스 AWS용 서비스 그래프 커넥터.

진단 테스트를 실행하면 데이터가 다음 테이블에 로드됩니다.

- SG AWS 진단 상세 정보 [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- SG-AWS 진단 요약 [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- SG AWS 진단 요약 메모 [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

AWS 각 연결에 대한 구성 데이터는 SG AWS 애플리케이션 속성 [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties] 테이블에 저장됩니다.

AWS에서 CI 정보를 끌어오는 방법에 대한 자세한 내용은 사이트에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 기능 사양 및 CI 문서를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

BYOL 지원

BYOL(Bring Your Own Licenses)은 이전에 구매한 온프레미스 라이선스를 로 가져오는 프로세스입니다 Amazon AWS Cloud. 커넥터는 키 값 [cmdb_key_value] 테이블을 라이선싱 정보로 채워 Oracle Database 서버에 Amazon AWS Cloud 대한 이미지 CI의 BYOL을 지원합니다. 라이선싱 정보가 발견되면 키 값 [cmdb_key_value] 테이블에서 키가 Windows_OS_License_Type_automatic 로 설정되고 키 값이 BYOL 로 설정됩니다.

BYOL을 *sn_aws_integ.load_all_images* 지원하기 위해 SG-AWS-Image-Id 데이터 소스에 포함된 모든 이미지 CI의 메타데이터를 가져오기 위한 초기 끌어오기 중에 시스템 속성이 활성화됩니다. 초기 끌어오기 후에는 속성이 자동으로 비활성화됩니다. 그런 다음 SG-AWS-Image-Id 데이터 원본은 이름만 없이 이미지 CI의 메타데이터를 임포트합니다.

EKS 구성요소에서 폐기된 CI 관리

Amazon Elastic Kubernetes Services(EKS) CI가 pods, services 및 볼륨과 같은 EKS 구성 요소에서 삭제되면 해당 CI 항목이 다음 CMDB CI 클래스에서 폐기됨으로 자동 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

쿠버네티스 클러스터, 쿠버네티스 노드, 쿠버네티스 포드, 쿠버네티스 서비스, 쿠버네티스 데몬셋 쿠버네시스 네임스페이스, 쿠버네티스 배포, 도커 컨테이너, 쿠버네티스 볼륨

공유 VPC 및 서브넷 지원

서로 다른 AWS 계정에서 호스팅되는 VPC(Virtual Private Cloud), 서브넷 및 네트워크 인터페이스 간에 설정된 CI 관계를 임포트합니다. 예를 들어, 한 AWS 계정의 VPC를 동일한 계정의 서브넷에 연결한 다음 다른 AWS 계정의 네트워크 인터페이스 및 가상 머신에 연결할 수 있습니다.

추가 자원

설정에 대한 AWS 추가 정보는 사이트의 다음 문서를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

- AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 소개
- AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 진단 도구 및 문제 해결
- AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 기능 사양 및 CI
- 클라우드 검색 및 SG-AWS

관련 콘텐츠

서비스 그래프 커넥터

에서 폐기된 CI의 최적화된 삭제 활성화 AWS

최적화된 SG-AWS-SendCommand 데이터 소스 성능 활성화

큰 AWS 자원에 대한 임포트 실패 처리

에 대한 메모리 사용률 오류 처리 AWS용 서비스 그래프 커넥터

AWS 에 대한 환경 구성AWS용 서비스 그래프 커넥터

Amazon Web Services 를 AWS용 서비스 그래프 커넥터사용하여 데이터를 임포트하도록 (AWS) 환경을 구성합니다.

시작하기 전에

애플리케이션(sn_aws_integ)을 AWS용 서비스 그래프 커넥터 설치합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

필요한 역할: 애플리케이션 관리자

프로시저

1. 에 대해 알아보기 AWS 커넥터에서 사용하는 자원.
   개념을 숙지 AWS 하여 와 통합AWS되는 방법을 AWS용 서비스 그래프 커넥터 알아보십시오.
2. AWS 스크립트 다운로드.
   AWS 의 안내 설정에 포함된 스크립트를 다운로드합니다AWS용 서비스 그래프 커넥터.
3. 을(를) 실행하기 전에 요구 사항 검토 AWS 스크립트.
   스크립트를 실행 AWS 하기 전에 필수 구성 요소를 완료합니다.
4. AWS 스크립트를 실행합니다.
   제공된 AWS용 서비스 그래프 커넥터 스크립트를 실행하여 데이터를 임포트하기 위한 환경을 설정합니다 AWS .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWS 에서 사용하는 자원 AWS용 서비스 그래프 커넥터

개념을 숙지 AWS 하여 (AWS용 서비스 그래프 커넥터AWS)와 Amazon Web Services 통합되는 방법을 알아보십시오.

AWS 구성 서비스 및 구성 레코더

중요사항:
AWS 구성 서비스 및 AWS 구성 레코더는 커넥터를 설정하는 데 필요합니다.

AWS 구성 서비스는 자원 구성에 대한 변경 사항을 모니터링하고 기록합니다AWS.

AWS 구성 레코더는 자원 구성의 변경 사항을 감지하고 이러한 변경 내용을 CI(구성 항목)로 캡처합니다. 커넥터를 설정하는 데 필요합니다. 구성 레코더를 사용하면 AWS Config의 모든 하드웨어 데이터를 기록할 수 있습니다. 설명서 사이트에서 What Is AWS Config? 를 AWS 참조하십시오.

여기에는 AWS용 서비스 그래프 커넥터 구성 레코더를 대신 활성화하는 AWS 구성 서비스를 활성화하는 `EnableAWSConfig.yml` 스크립트가 포함됩니다. 설정에 필요한 스크립트 실행 AWS 문서를 참조하십시오.

주:
해당하는 AWS 모든 계정 및 지역에 대해 AWS 구성 서비스가 활성화되어 있는지 확인합니다.

AWS 구성 집계기

중요사항:
AWS 구성 집계기는 커넥터 설정을 위한 선택 사항입니다.

AWS 구성 집계기는 다음 소스에서 AWS 구성 구성 및 준수 데이터를 수집합니다.

- 여러 계정 및 여러 리전
- 단일 계정 및 여러 리전
- 조직 내 AWS 조직과 AWS 구성을 활성화한 조직 내 모든 계정입니다.

AWS 구성 집계기를 다음과 함께 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.AWS용 서비스 그래프 커넥터

- 단일 위치에서 모든 데이터를 가져옵니다.
- 부트스트랩 업데이트(기준선 구성) 및 증분 업데이트(마지막 업데이트 후 추가된 새 구성)를 가져옵니다.
- 각 계정과 지역에 루핑할 필요가 없습니다.
- 데이터 끌어오기를 가속화합니다.

이러한 장점으로 인해 여러 계정 또는 여러 리전에서 데이터를 끌어오려면 AWS 구성 집계기를 활용하는 것이 좋습니다.

주:
삭제된 리소스를 탐지하기 위해 커넥터는 `config:ListDiscoveredResources` API를 사용하여 각 AWS 계정과 지역을 반복하고 그에 따라 CI를 CMDB 업데이트합니다. `ListDiscoveredResources` API에서 리소스를 선택하기 위한 날짜 범위를 지정할 수 없으므로 커넥터는 커넥터의 성능에 영향을 줄 수 있는 모든 데이터를 수집하기 위해 여러 API 호출을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWS Config 집계기 설정에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트의 Multi-Account Multi-Region Data Aggregation 및 Setting Up Up an Aggregator Using the Console을 AWS 참조하십시오.

AWS Systems Manager 및 AWS Systems Manager 인벤토리

중요사항:
심층 검색 기능을 설정하려면 AWS Systems Manager및 AWS Systems Manager 인벤토리가 필요합니다.

AWS Systems Manager를 사용하면 SSM 문서를 통해 AWS 계정 및 리전 전체의 EC2 인스턴스에서 심층 검색 데이터라고도 하는 서버 데이터를 가져올 수 있습니다. 심층 검색 데이터에는 호스트 이름, 일련 번호, CPU 데이터, TCP 데이터 및 프로세스 정보가 포함됩니다.

AWS Systems Manager 인벤토리는 EC2 인스턴스에 설치된 소프트웨어 데이터를 가져옵니다. AWS Systems Manager의 인벤토리 리소스 그룹은 EC2 인스턴스 및 EC2 인스턴스에 설치된 소프트웨어 애플리케이션에 대한 정보를 수집합니다.

모든 AWS 계정에 다음 항목이 구성되어 있는지 확인합니다.

- AWS Systems Manager 에이전트(SSM Agent)는 모든 관리형 EC2 인스턴스에 설치됩니다.
- AmazonSSMForInstancesRole IAM 인스턴스 프로파일 역할은 EC2 인스턴스의 인스턴스 프로파일로 연결됩니다.
- AWS Systems Manager 인벤토리는 각 AWS 리전에서 구성됩니다.
- AWS Systems Manager는 관리형 EC2 인스턴스에 액세스할 수 있습니다.

주:
기본적으로 AWS Systems Manager 에는 EC2 인스턴스에 대한 작업을 수행할 수 있는 권한이 없습니다. AmazonSSMForInstancesRole IAM 인스턴스 프로파일 역할을 EC2 인스턴스에 연결하여 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 설명서 사이트에서 AWS Systems Manager AWS 설정을 참조하십시오.

AWS Systems Manager 및 AWS Systems Manager 인벤토리를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- AWS Systems Manager를 사용하면 호스트 이름, 일련 번호, CPU 데이터, TCP 데이터 및 프로세스 정보와 같은 자세한 서버 데이터를 가져올 수 있습니다.
- AWS Systems Manager 인벤토리를 사용하면 서버를 분류하고 소프트웨어 데이터를 가져올 수 있습니다.

AWS 스크립트 다운로드

AWS 의 안내 설정에 포함된 스크립트를 다운로드합니다AWS용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에

- 애플리케이션(sn_aws_integ)을 AWS용 서비스 그래프 커넥터 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.
- 애플리케이션 선택기를 사용하여 AWS용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택했는지 확인합니다. 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 AWS용 서비스 그래프 커넥터 〉 설정.
2. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. AWS용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 AWS 환경 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.
4. 스크립트 다운로드 작업에서 구성을 선택합니다.
5. 모든 스크립트를 로컬 컴퓨터에 다운로드하면 닫기를 선택하여 스크립트 다운로드 대화 상자를 닫고 안내 설정으로 돌아갑니다.
6. 완료로 표시를 선택하여 스크립트 다운로드 작업을 완료로 설정합니다.

스크립트 실행을 위한 필요 조건

스크립트를 실행 AWS 하기 전에 필수 구성 요소를 완료합니다.

중요사항:
에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터사용할 수 있는 스크립트를 다운로드했는지 확인합니다. AWS 스크립트 다운로드 문서를 참조하십시오.

나중에 스크립트를 실행하는 동안 사용할 다음 세부 사항을 결정합니다.AWS

- ServiceNow IAM 역할
- ServiceNow IAM 사용자 이름
- 에 대한 S3 버킷 ServiceNow IAM 역할

주:
심층 검색 스크립트를 사용하는 경우에만 S3 버킷을 정의합니다.

IAM 역할 결정 ServiceNow

구성원 계정에서 읽기 전용 작업을 수행하여 환경에서 CI(구성 항목)를 가져오는 IAM(Identity and AWS Access Management) 역할을 결정합니다.

기본적으로 `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` 스크립트는 SnowOrganizationAccountAccessRole IAM 역할을 생성합니다. 스크립트에서 생성한 기본 이름을 사용하거나 새 IAM 역할을 생성할 수 있습니다. 그러나 입력 파라미터로 필요한 경우 스크립트 간에 동일한 IAM 역할을 입력해야 합니다. 설정에 필요한 스크립트 실행 AWS 문서를 참조하십시오.

IAM 사용자 이름 확인 ServiceNow

구성원 계정에서 IAM 역할을 수임 ServiceNow 하는 IAM 사용자의 이름을 결정합니다.

기본적으로 `CreateServiceNowUser.yml` 스크립트는 NOWSGCUser IAM 사용자를 생성합니다. 스크립트에서 생성한 기본 이름을 사용하거나 새 IAM 사용자를 생성할 수 있습니다. 그러나 입력 파라미터로 필요한 경우 스크립트 간에 동일한 IAM 사용자 이름을 입력해야 합니다. 설정에 필요한 스크립트 실행 AWS 문서를 참조하십시오.

심층 검색을 위한 S3 버킷 정의

IAM 역할에 대한 ServiceNow 읽기 및 삭제 권한이 있는 S3 버킷을 설정하여 데이터를 가져올 AWS 때 `SendCommand` API 응답을 저장하고 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 애플리케이션 관리자

이 태스크 정보
애플리케이션에 대한 AWS용 서비스 그래프 커넥터 S3 버킷을 생성하고 ServiceNow IAM 역할 이 조직에서 이 버킷에 액세스할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
EC2 인스턴스에서 심층 검색을 수행하려는 경우에만 S3 버킷을 사용합니다.

프로시저

1. 계정 지역에 S3 버킷을 AWS 생성합니다.
   설명서 사이트에서 버킷 생성 을 AWS참조하세요.

   주:
   S3 버킷에는 다음과 같은 권한 설정이 있어야 합니다.

   S3 버킷 권한 및 해당 설정

권한	설정
액세스	퍼블릭이 아닌 버킷 및 객체
S3 퍼블릭 액세스 차단	S3 버킷 및 객체에 대한 퍼블릭 액세스 차단

   자세한 내용은 설명서 사이트의 S3 퍼블릭 액세스 AWS차단을 참조하세요.

2. 버킷 정책을 추가합니다.

   설명서 사이트에서 버킷 정책을 AWS참조하세요.

   1단계에서 생성한 S3 버킷에 액세스하려면 해당 버킷 정책에서 관리형 EC2 인스턴스에 연결된 IAM 인스턴스 프로파일 역할을 허용해야 합니다. 버킷 정책을 생성하거나 버킷 ACL(액세스 제어 목록)에서 AWS 멤버 계정에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 멤버 계정에는 EC2 인스턴스가 포함되어야 합니다.

   주:
   버킷 ACL에 AWS 멤버 계정을 추가하면 멤버 계정의 모든 사용자와 역할이 S3 버킷에 액세스할 수 있습니다.

   버킷 정책을 추가할 때 다음 샘플 코드를 참조하십시오.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

   위치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* 는 EC2 인스턴스를 포함하는 구성원 계정의 AWS 계정 ID입니다.
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* 은 EC2 인스턴스에 연결된 IAM 인스턴스 프로파일입니다.

  기본적으로 *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* 스크립트는 AmazonSSMForInstancesRole IAM 인스턴스 프로파일 역할을 생성하고 해당 역할을 AmazonSSMManagedInstanceCore 버킷 정책에 연결합니다. 설정에 필요한 스크립트 실행 AWS 문서를 참조하십시오.

- *DOC-EXAMPLE-BUCKET* 은 S3 버킷 이름입니다.

다음 예제 버킷 정책은 effect, principal, action 및 resource 요소를 보여줍니다. 이 정책은 ID가 123456789000, s3:GetObject, s3:PutObject 및 s3:PutObjectAcl 계정의 IAM 인스턴스 프로파일 역할인 AmazonSSMRoleForInstances를 myS3Bucket 버킷에 대한 S3 권한으로 허용합니다.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "EC2S3Access",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": [
          "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
          "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
          "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
          "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
          "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
        ]
      },
      "Action": [
        "s3:GetObject",
        "s3:PutObject",
        "s3:PutObjectAcl"
      ],
      "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
    }
  ]
}
```

3. EC2 인스턴스의 인스턴스 프로파일 역할에 IAM 권한을 연결하여 1단계에서 생성한 *S3 ### SendCommand* API 응답을 게시합니다.
   설명서 사이트의 Using Instance Profiles 및 Attach an IAM role to an instance 를 AWS 참조하십시오.

   다음 샘플 정책과 같이 관리형 EC2 인스턴스에 연결된 IAM 인스턴스 프로파일 역할에는 s3:GetObject, s3:PutObject 및 s3:PutObjectAcl S3 권한이 있어야 S3 버킷에 대한 액세스를 허용할 수 있습니다.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
    "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:PutObject",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObjectAcl"
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
    }
  ]
}
```

여기서 *DOC-EXAMPLE-BUCKET* 은 S3 버킷 이름입니다.

주:
버킷 이름 끝에 접미사 `/*` 를 추가하여 버킷 이름 아래에 파일을 생성할 수 있도록 해야 합니다.

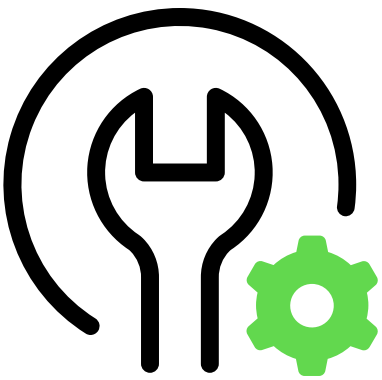
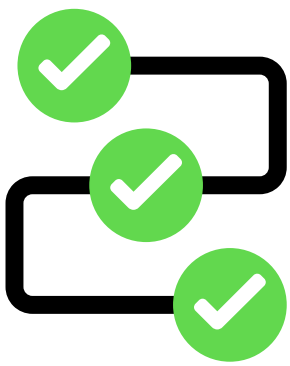
설정에 필요한 스크립트 실행 **AWS**

데이터를 임포트하기 위한 환경을 설정하려면 AWS 와 AWS용 서비스 그래프 커넥터 함께 제공된 스크립트를 실행해야 합니다.

중요사항:
스크립트를 실행 AWS 하기 전에 필수 구성 요소를 완료했는지 확인하십시오. 스크립트 실행을 위한 필요 조건 문서를 참조하십시오.

커넥터 AWS 와 함께 제공되는 스크립트는 AWS CI(구성 항목) 데이터를 CMDB. 자세한 내용은 AWS 에서 사용하는 자원 AWS용 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

환경 요구 사항에 따라 AWS 와 함께 AWS용 서비스 그래프 커넥터 제공되는 스크립트는 다음 표의 설명에 따라 분류됩니다.

기본 스크립트	심층 검색 스크립트	Amazon **EKS** 스크립트
		
커넥터를 AWS 사용하여 데이터를 임포트하도록 환경을 구성하기 위한 스크립트입니다.	Elastic Compute Cloud(AmazonEC2) 인스턴스에 대한 Amazon 심층 검색을 설정하는 스크립트입니다.	클러스터를 설정 Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) 하기 위한 스크립트입니다.

기본 스크립트

기본 스크립트를 사용하여 AWS용 서비스 그래프 커넥터데이터를 임포트하기 위한 환경을 구성합니다AWS.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에서는 커넥터에서 사용할 수 있는 기본 AWS 스크립트, 스크립트를 실행할 때 입력되는 입력 매개변수, 스크립트를 실행하기 위한 조건 및 스크립트 실행 결과에 대해 설명합니다.

기본 스크립트 상세 정보

스크립트	입력 매개변수
EnableAWSConfig.yml	없음
CreateServiceNowUser.yml	SNUserName ServiceNow 설정의 일부로 생성된 IAM 사용자의 이름입니다. 스크립트 실행을 위한 필요 조건 문서를 참조하십시오. 기본값: NOWSGCUser MbrActRoleName (영문) 설정의 ServiceNow 일부로 생성된 IAM 역할의 이름입니다. 스크립트 실행을 위한 필요 조건 문서를 참조하십시오. 기본값: SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	증권 시세 표시기 ServiceNow IAM 사용자가 관리 계정에 있는 경우 관리 계정 ID 또는 IAM 사용자가 지정된 구성원 계정 있는 경우 ServiceNow 지정된 구성 계정 ID입니다. S3버킷 AmazonSendCommand 출력을 가져올 S3 버킷 이름입니다. ServiceNow사용자 이름 ServiceNow 설정의 일부로 생성된 IAM 사용자의 이름입니다. 스크립트 실행을 위한 필요 조건 문서를 참조하십시오. 기본값: NOWSGCUser
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	회원가입 ServiceNow IAM 사용자가 생성된 구성원 계정 ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 스크립트 상세 정보

스크립트	입력 매개변수
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	없음
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	없음

심층 검색 스크립트

심층 검색 스크립트를 사용하여 EC2 인스턴스에 대한 심층 검색을 Amazon 설정합니다.

주:
EC2 인스턴스에서 심층 검색을 수행하려는 경우에만 심층 검색 스크립트를 실행합니다.

다음 표에서는 심층 검색 스크립트, 스크립트 실행 시 입력되는 입력 매개변수, 스크립트를 실행하기 위한 조건 및 스크립트 실행 결과에 대해 설명합니다.

심층 검색 스크립트 상세 정보

스크립트	입력 매개변수	실행 조건	결과
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	S3버킷 EC2 인스턴스에서 상세 정보를 수집하는 S3 버킷	관리 계정에서 CloudFormation StackSet를 생성하여 모든 AWS 계정에서	EC2 인스턴스에 연결할 AmazonSSMForInstan IAM 인스턴스 프로파일 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

심층 검색 스크립트 상세 정보

스크립트	입력 매개변수	실행 조건	결과
	이름입니다. 스크립트 실행을 위한 필요 조건 문서를 참조하십시오.	스크립트를 실행합니다. 설명서 사이트에서 스택 세트 만들기 를 AWS 참조하십시오.	
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	없음	관리 계정에서 CloudFormation StackSet를 생성하여 모든 AWS 계정과 AWS 영역에서 스크립트를 실행합니다. 설명서 사이트에서 스택 세트 만들기 를 AWS 참조하십시오.	AWS EC2 인스턴스에서 심층 검색 데이터를 가져 위해 Systems Manager 문서를 생성합니다.
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	없음	관리 계정에서 CloudFormation StackSet를 생성하여 모든 AWS 계정과 AWS 영역에서 스크립트를 실행합니다. 설명서 사이트에서 스택 세트 만들기 를 AWS 참조하십시오.	SSM 문서를 생성 AWS EC2 인스턴스에서 Wind 심층 검색 데이터를 가져

기계 번역

Amazon EKS 스크립트

Amazon EKS 스크립트를 사용하여 클러스터를 설정합니다Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS).

주:
클러스터에 Amazon 대한 Kubernetes EKS 서비스가 필요한 경우에만 Amazon EKS 스크립트를 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에서는 Amazon EKS 스크립트, 스크립트 실행 조건 및 스크립트 실행 결과에 대해 설명합니다.

Amazon EKS 스크립트 상세 정보

스크립트	실행 조건	결과
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	관리 계정에서 CloudFormation StackSet를 생성하여 EC2 배스천 호스트가 있는 모든 AWS 계정 및 AWS 리전에서 스크립트를 실행합니다. 설명서 사이트에서 스택 세트 만들기 를 AWS 참조하십시오.	EC2 요새 호스트와 연결된 EKS 클러스터를 검색하기 위한 SSM 문서를 생성합니다 AWS .
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	관리 계정에서 CloudFormation StackSet를 생성하여 EC2 배스천 호스트가 있는 모든 AWS 계정 및 AWS 리전에서 스크립트를 실행합니다. 설명서 사이트에서 스택 세트 만들기 를 AWS 참조하십시오.	EKS 클러스터에서 AWS 팟, 서비스 및 배포와 같은 구성요소와 관련된 Kubernetes CI를 가져오는 SSM 문서를 생성합니다.

AWS용 서비스 그래프 커넥터**[store-future: BEGIN review]** 안내 설정을 사용하여**[End]** 구성

AWS 데이터를 CMDB로 끌어오 AWS 도록 환경 및 예약된 작업을 설정합니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- 검색 코어 플러그인(com.snc.discovery.core)은 검색.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.

AWS 설정을 위한 사전 조건을 완료했는지 확인합니다. AWS 환경 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이전 버전에서 업그레이드할 때 인스턴스에서 AWS SSM 문서 및 IAM 권한을 업데이트했는지 확인합니다.

- SSM 문서를 업데이트하려면 SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml, SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml 및 SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml 스크립트를 실행합니다.
- SnowOrganizationAccountAccessRole 역할에 할당된 IAM 권한을 업데이트하려면 CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml 스크립트를 실행합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
AWS용 서비스 그래프 커넥터 설정 지침에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.

- AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 설정 지침 (KB1220597) 지식베이스 문서.Now Support
- 커뮤니티 사이트의 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 소개 .ServiceNow
- 커뮤니티 사이트의 SGC-AWS - 릴리스 2.0 기능 ServiceNow.

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 AWS용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택했는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **AWS** 〉 설정.
3. AWS 환경 구성.

   주:
   스크립트 다운로드 작업의 경우 구성을 선택하여 스크립트를 다운로드합니다.

   스크립트를 다운로드하고 환경을 구성 AWS 한 후 스크립트 다운로드 및 AWS 설정 지침 작업을 완료로 설정합니다.
4. API로 전송된 AWS 요청을 인증하도록 인증 자격 증명을 구성합니다.

   a. AWS 자격 증명을 구성합니다.
      i. AWS용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.
      ii. Configure the credentials(자격 증명 구성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.
      iii. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

      SG-AWS-Credentials-Org 는 기본 자격 증명 별칭 이름입니다. 여러 AWS 인스턴스를 추가할 수 있습니다. 그러나 기본 연결 별칭은 수정하지 마세요.

      iv. **Access Key** ID(액세스 키 **ID)** 및 **Secret Access** Key(비밀 액세스 키) 필드에 각각 액세스 키 ID와 보안 액세스 키를 입력합니다.

      AWS 액세스 키는 IAM 사용자를 위한 장기 자격 증명이며 액세스 키 ID와 보안 액세스 키의 두 부분으로 구성됩니다. 액세스 키 ID와 보안 액세스 키를 함께 사용하여 요청을 인증해야 합니다.

      v. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 연결 작업 구성 페이지로 돌아갑니다.
      vi. 완료로 표시를 선택하여 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. AWS API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 AWS 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 구성 섹션의 연결 테스트 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 안내 설정으로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

c. 인스턴스에 필요한 구성 속성을 업데이트합니다 AWS .

i. 인스턴스 작업에 대한 구성 속성 업데이트 에서 구성을 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 SG-AWS 구성 속성 양식에서 필드를 검토하고 수정합니다.

SG-AWS 구성 속성 양식

필드	설명
연결 상세 정보	
연결 별칭	연결 기록을 식별하는 AWS 이름입니다. 예: SG_AWS_CredentialAlias_Org. 여러 AWS 인스턴스를 추가할 수 있습니다. 그러나 기본 연결 별칭 SG_AWS_CredentialAlias_Org의 이름은 수정하지 마세요.
조직 상세 정보	
조직 계정	조직의 숫자 계정 식별자입니다 AWS .
조직 이름	AWS 조직의 이름입니다.
조직 설명	조직에 대한 설명입니다 AWS .
AWS 영역	
지역	AWS CI 데이터를 수집할 영역입니다. 기본적으로 서비스 그래프 커넥터는 AWS 모든 AWS 지역을 통해 실행되어 CI 데이터를 수집합니다. 특정 지역을 입력하여 AWS CI 데이터 임포트 프로세스의 속도를 높일 수 있습니다. 예: us-east1, us-east-2. 이 필드를 비워 두면 용 서비스 그래프 커넥터가 AWS 모든 AWS 지역에서 자원을 가져옵니다. 그러나 AWS GovCloud 리전의 경우 리전 필드를 비워 두지 마십시오. 지원되는 AWS GovCloud 리전은 us-gov-east-1 및 us-gov-west-1입니다. 나중에 지역 필드 값을 업데이트하는 경우 에 대한 서비스 그래프 커넥터 AWS 와 관련된 모든 데이터 소스에서 마지막 실행 날짜/시간 필드의 값을 지워 새 데이터 세트를 임포트합니다.
STS에서 역할 이름 가정	
STS 역할	STS(Security Token Service)에서 ServiceNow 제공하는 AWS*AssumeRole* API를 호출하여 사용자가 얻은 AWS Identity and Access Management(IAM) 역할 이름입니다. *AssumeRole* API는 사용자가 리소스에 액세스할 AWS 수 있도록 임시 ServiceNow 보안 자격 증명 세트를 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: IAM 역할 이름을 입력하되 이름에 `arn` 을 접두사로 붙이지 마십시오. 이 필드를 비워 두면 이 필드의 값은 사용자의 기본 IAM 역할 이름 ServiceNow 인 **SnowOrganizationAccountAccessRole**로 자동 설정됩니다.
S3 계정 상세 정보	
S3 계정 ID	Simple Storage Service(AmazonS3) 버킷을 호스팅하는 계정의 숫자 식별자 AWS 입니다Amazon.
S3 버킷 이름	EC2 인스턴스에서 AmazonAmazon 상세 정보를 수집하는 S3 버킷의 이름입니다.
S3 지역	S3 버킷이 상주하는 리전입니다 Amazon .
SSM SendCommand 문서 상세 정보	
SSM 명령 Linux 이름 보내기	Linux 기반 Amazon EC2 인스턴스에서 Systems Manager(SSM)가 AWS 실행하는 작업을 정의하는 문서의 이름입니다.
SSM 명령 Windows 이름 보내기	Windows 기반 Amazon EC2 인스턴스에서 SSM이 실행하는 AWS 작업을 정의하는 문서의 이름입니다.
관리 계정 ID	
관리 계정 ID	조직의 관리 계정입니다 AWS . 계정은 조직과 AWS 연결된 `ListAccounts` API를 호출하여 모든 계정에서 CI 정보를 수집합니다. 자세한 내용은 설명서 사이트의 ListAccounts 를 AWS 참조하세요. 구성원 계정에서 사용자가 생성될 때 이 필드의 ServiceNowAWS 값을 입력합니다.
독립 실행형 계정 ID 세부 정보	
독립 실행형 계정 ID	조직의 구성원 계정 ID입니다 AWS . 주: 독립 실행형 계정을 지정할 때 조직 이름, 조직 단위, 조직 ID 및 서비스 계정과 같은 AWS 조직 관련 데이터는 임포트되지 않습니다. 나중에 전체 데이터를 임포트하려면 독립 실행형 계정 **ID** 필드에 언급된 모든 값을 선택 취소합니다. 지식베이스에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 독립 실행형 설정(KB1642159) 문서를 Now Support 참조하십시오.
AWS 구성 집계기 상세 정보	
구성 집계기 계정	AWS 구성 서비스의 집계기 자원 유형 AWS 이 구성된 계정입니다. 구성 집계기를 사용하는 AWS 경우 이 필드에 값을 입력합니다.
구성 집계기 이름	집계기 자원 유형의 이름입니다. 이 필드는 **Config Aggregator** Account(구성 집계기 계정) 필드에 값을 입력한 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
구성 집계기 지역	집계기 자원 유형이 있는 지역입니다. 이 필드는 **Config Aggregator** Account(구성 집계기 계정) 필드에 값을 입력한 경우에만 사용할 수 있습니다.
AWS 키 회전 설정	
AWS 키 회전	키 전환 프로세스를 활성화하는 옵션입니다.
AWS 키 회전 날짜	키 순환 날짜입니다. 이 필드는 자동으로 다음 교대 날짜로 설정됩니다. 이 필드는 **AWS** 키 회전**(AWS Rotate Keys**) 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
AWS 키 회전 기간(일)	키 순환 기간(일)입니다. 이 필드는 **AWS** 키 회전**(AWS Rotate Keys**) 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
AWS 키 회전 상태	교대의 성공 또는 실패 여부를 표시하는 키 교대의 상태 메시지입니다. 이 필드는 키 회전 상태 메시지를 표시하도록 자동으로 설정됩니다. 이 필드는 **AWS** 키 회전**(AWS Rotate Keys**) 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 교대 상태가 실패인 경우 구성된 경우 이메일 알림이 트리거됩니다.
오류 알림 수신을 위한 이메일 계정	키 회전 오류에 대한 알림을 받는 수신자의 쉼표로 구분된 이메일 주소 목록입니다 AWS .
오류 알림 수신을 위한 이메일 계정 그룹	키 회전 오류에 대한 알림을 수신하는 그룹의 쉼표로 구분된 목록 ServiceNow 입니다 AWS .
정부 클라우드 설정	
정부 클라우드임	연결 설정이 AWS GovCloud용임을 나타내는 옵션입니다.
SSM EKS SendCommand 문서 상세 정보	
EKS 클러스터 이름 문서	AWS EC2 요새 호스트와 연결된 EKS 클러스터를 검색하기 위한 SSM 문서의 이름입니다.
EKS 셸 스크립트 문서	AWS EKS 클러스터에서 포드, 서비스 및 배포와 같은 Kubernetes 구성요소와 관련된 CI를 가져오기 위한 SSM 문서의 이름입니다.

iii. 저장 후 닫기를 선택하여 탭을 닫고 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 인스턴스 작업에 대한 구성 속성 업데이트를 완료로 설정합니다.

5. EKS 클러스터 데이터를 임포트하는 Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) 데 필요한 EC2 자원을 구성합니다.
EKS EC2 리소스는 EKS 클러스터에 대한 네트워크 액세스 권한이 있는 요새 호스트입니다. EKS 클러스터는 커넥터에 직접 액세스할 수 없습니다. 따라서 EKS EC2 자원 상세 정보를 제공해야 합니다. EKS 클러스터 데이터를 가져오기 위해 커넥터는 EKS EC2 리소스 에서 SSM Send 명령을 사용하여 kubectl 명령을 원격으로 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
EKS 통합을 위해 환경을 구성 AWS 했는지 확인합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - Amazon EKS 통합(KB1437138) 문서를 Now Support 참조하십시오.

a. AWS용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 EKS 자원 세부 정보 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. EKS EC2 리소스 세부 정보 입력 작업에서 구성을 선택합니다.

c. 새 탭에서 열리는 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

SG-AWS-EKS-EC2-Resource 양식

필드	설명
EKS EC2 자원 ID	EKS EC2 자원의 식별자입니다.
EC2 계정	EKS EC2 자원 계정에 할당된 사용자 이름입니다.
EC2 지역	EKS EC2 자원이 있는 AWS 리전입니다.
활성	EKS EC2 자원을 활성화하는 옵션입니다. 주: EKS EC2 자원 자원을 사용하지 않는 경우 false로 설정합니다.
연결	환경 설정과 연결되고 단계에서 4.a구성된 연결 별칭입니다AWS.

d. 제출을 선택하여 안내 설정으로 돌아갑니다.

e. 부터 5.b 끝까지 5.d 단계를 반복하여 여러 EKS EC2 자원을 추가합니다.
모든 EKS EC2 리소스 가 SG-AWS-EKS-Master (sn_aws_integ_sg_aws_eks_master) 테이블에 추가됩니다.

f. 완료로 표시를 선택하여 EKS EC2 자원 세부 정보 입력 작업을 완료로 설정합니다.

6. AWS 예약된 임포트 작업을 실행하기 전에 진단 도구를 실행하여 환경 설정에 문제가 AWS 있는지 식별합니다.

a. AWS용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 서비스 그래프 AWS 진단 도구 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. (AWS Setup Diagnostic Tool) 작업에서 **[Configure]**를 선택합니다.

c. 텍스트 필드에서 조직 ID를 선택합니다.

d. 진단 테스트 실행을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팁:
진단 요약에서 해당 테스트 결과를 제외하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

SSM 설정 테스트 건너뛰기

GetInventory API를 호출하지 않음으로써 요약 결과에서 소프트웨어 인벤토리 데이터를 제외합니다. SSM에 대한 구성을 옵트아웃했거나 설정하지 않은 경우 이 옵션을 선택합니다.

SSM 심층 검색 테스트 건너뛰기

요약 결과에서 심층 검색 데이터를 제외합니다. SSM 심층 검색에 대한 구성을 옵트아웃했거나 설정하지 않은 경우 이 옵션을 선택합니다.

EKS 설정 테스트 건너뛰기

kubectl 명령을 실행하지 않아 요약 결과에서 EKS 데이터를 제외합니다. EKS 통합을 옵트아웃했거나 설정하지 않은 경우 이 옵션을 선택합니다.

e. 옵션: **EKS** 테스트 세부 정보 보기를 선택하여 EKS 클러스터 테스트 결과만 봅니다.

f. 옵션: **DT** 결과 로드를 선택하고 진단 ID를 선택한 다음 결과 로드를 선택하여 이전 진단 도구 결과를 미리 봅니다.

g. 진단 요약 결과 검토를 마쳤으면 브라우저의 뒤로 단추를 선택하여 안내 설정으로 돌아갑니다.

h. **[Mark as Complete]**를 선택하여 〔AWS Setup Diagnostic Tool〕 작업을 〔complete〕로 설정합니다.

7. 애플리케이션에서 AWS 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

a. AWS용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 예약된 작업 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.

c. 활성화할 예약된 작업을 선택합니다.

d. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다. 자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 이 단계를 7.c7.e 반복합니다.

g. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 설정 안내 페이지로 돌아갑니다.

h. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

8. 옵션: 여러 AWS 인스턴스를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. AWS용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 여러 인스턴스 추가 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 새 인스턴스에 대한 데이터 소스를 만들려면 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있어야 합니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 애플리케이션 액세스 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다(아직 선택하지 않은 경우).

iv. 업데이트를 선택하여 탭을 닫고 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

vi. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 AWS용 서비스 그래프 커넥터로 다시 수정합니다.

c. 예약된 임포트 작업에 대한 액세스를 업데이트합니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

ii. 예약된 데이터 가져오기 접근 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 애플리케이션 액세스 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다(아직 선택하지 않은 경우).

iv. 업데이트를 선택하여 탭을 닫고 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

vi. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 AWS용 서비스 그래프 커넥터로 다시 수정합니다.

d. 데이터 소스 [sys_data_source] 및 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블의 캐시를 지워 에서 새 연결 AWS용 서비스 그래프 커넥터에 대한 데이터 소스를 생성할 수 있도록 합니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

ii. 데이터 원본 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 창에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업을 완료로 설정합니다.

vi. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 AWS용 서비스 그래프 커넥터로 다시 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. AWS용 서비스 그래프 커넥터에서 새 AWS 연결에 대한 자격 증명 별칭을 생성합니다.

i. Create new Connection & Credentials Alias Record(새 연결 및 자격 증명 별칭 레코드 만들기) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 연결 및 자격 증명 별칭 양식에서 연결 세부 정보를 입력합니다.

iii. 제출을 선택하고 탭을 닫은 다음 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 새 연결 및 자격 증명 별칭 기록 작성 작업을 완료로 설정합니다.

f. 새 AWS 자격 증명 별칭에 대한 자격 증명을 생성합니다.

i. Create new Connection & Credentials Alias Record(새 연결 및 자격 증명 별칭 레코드 만들기) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 의 연결 페이지에서 워크플로우 스튜디오연결 추가를 선택합니다.

iii. 연결 생성 창에서 연결 이름, 액세스 키 및 비밀 키 세부 정보를 입력합니다.

iv. 연결 만들기를 선택합니다.

v. 을 워크플로우 스튜디오 닫고 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 새 연결 및 자격 증명 별칭 기록 작성 작업을 완료로 설정합니다.

g. 새 인스턴스에 대한 AWS 환경 구성 작업에 대해 구성을 선택하여 새 인스턴스 AWS용 서비스 그래프 커넥터 의 속성을 업데이트합니다.
자세한 내용은 기본적으로 사용할 수 있는 연결의 AWS 속성을 구성하기 위해 앞에서 설명한 단계를 4.c 따릅니다.

속성 업데이트가 완료되면 완료로 표시를 선택하여 새 인스턴스에 대한 AWS 환경 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

h. EKS 자원 세부 정보 업데이트 작업에 대해 구성을 선택하여 EKS EC2 자원 세부 정보를 입력합니다.
자세한 내용은 기본적으로 사용할 수 있는 연결에 대한 EKS EC2 자원 세부 정보를 구성하기 위해 앞에서 설명한 AWS 단계를 5 따릅니다.

속성 업데이트가 완료되면 완료로 표시를 선택하여 EKS 자원 세부 정보 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

i. 새 AWS 인스턴스에 대해 예약된 임포트를 구성합니다.

i. Configure the Scheduled Imports(예약된 가져오기 구성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 예약된 데이터 임포트 목록에서 구성할 인스턴스의 AWS 조직을 선택합니다.

iii. 활성화할 예약된 데이터 임포트를 선택합니다.

iv. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업의 필드 값을 수정합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 이 단계를 8.i.iii8.i.v 반복합니다.

vii. 예약된 데이터 임포트 목록의 탭을 닫고 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

viii. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 구성 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

큰 AWS 자원에 대한 임포트 실패 처리

에 대한 메모리 사용률 오류 처리 AWS용 서비스 그래프 커넥터

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 구성 AWS용 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

애플리케이션과 함께 제공되는 플레이북을 SGC 센터 사용하여 데이터를 다음으로 끌어오기 AWS 위한 설정을 AWS용 서비스 그래프 커넥터 설정합니다.CMDB

시작하기 전에
AWS 설정을 위한 사전 조건을 완료했는지 확인합니다. AWS 환경 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다.
플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. Dashboard(대시보드) 페이지에서 **Create** connection(연결 만들기)을 선택합니다.

   팁:
   또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 커넥터 유형을 선택한 AWS 다음, 연결 만들기를 선택합니다.
5. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 AWS .

   a.

   b. 커넥터를 사용하여 데이터를 임포트하는 데 필요한 환경에서 기본 설정을 AWS 구성합니다.

   i. 플레이북의 필요 조건 단계에서 기본 스크립트 다운로드 활동을 선택합니다.

   ii. 스크립트를 실행하여 환경을 구성합니다 AWS .

   스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 스크립트.

   iii. 지침을 읽었으며 그에 따라 스크립트를 실행했습니다 확인란을 선택하여 스크립트를 실행했는지 확인합니다.

   iv. 계속을 선택합니다.

   c. Amazon Elastic Compute Cloud(Amazon EC2) 인스턴스에 대한 심층 검색을 설정합니다.

   주:
   EC2 인스턴스에 대한 심층 검색을 수행하려는 경우에만 이 단계를 완료하십시오. 그렇지 않으면 건너뛰기를 선택합니다.

   i. 플레이북의 필요 조건 단계에서 심층 검색 스크립트 다운로드 활동을 선택합니다.

   ii. 스크립트를 실행하여 심층 검색을 위해 Amazon EC2 인스턴스를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 심층 검색 스크립트.

iii. 계속을 선택합니다.

d. Amazon Elastic Kubernetes Service(EKS) 클러스터를 설정합니다.

> **주:**
> Kubernetes 클러스터용 Amazon EKS 서비스가 필요한 경우에만 이 단계를 완료합니다. 그렇지 않으면 건너뛰기를 선택합니다.

i. 플레이북의 필요 조건 단계에서 **Amazon EKS** 스크립트 다운로드 활동을 선택합니다.

ii. 스크립트를 실행하여 Amazon EKS 클러스터를 설정합니다.

스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Amazon EKS 스크립트.

iii. 계속을 선택합니다.

6. 데이터를 임포트하기 위한 커넥터 구성을 위한 설정을 완료합니다.

a. 연결을 만들고 테스트합니다.

i. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 생성 및 테스트

필드	
연결 이름	연결 기록을 식별하는 AWS 이름입니다. 예: SG_AWS_CredentialAlias_Org.
접근 키 ID	AWS 자원과 상호 작용할 수 있는 권한이 있는 IAM 사용자의 접근 키 ID입니다.
비밀 접근 키	연결을 안전하게 인증하는 데 필요한 접근 키 ID에 해당하는 비밀 접근 키입니다.
MID 서버 사용	MID 서버를 사용하는 옵션입니다. **주:** MID Server 사용은 선택 사항입니다.
MID 선택	커넥터에서 사용하는 MID 서버의 이름입니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

iii. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

iv. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

b. 자원에 액세스 AWS 하기 위한 연결에 대한 구성 속성을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 플레이북의 설정 단계에서 구성 속성 설정 활동을 선택합니다.

ii. 조직 상세 정보 섹션에서 계정 식별자, 조직 이름 및 설명을 AWS 포함한 조직 상세 정보를 입력합니다.

iii. S3 계정 세부 정보 섹션에 세부 정보를 입력합니다.

S3 계정 상세 정보

필드	설명
S3 계정 ID	Simple Storage Service(AmazonS3) 버킷을 호스팅하는 계정의 숫자 식별자 AWS 입니다Amazon.
S3 버킷 이름	EC2 인스턴스에서 AmazonAmazon 상세 정보를 수집하는 S3 버킷의 이름입니다.
S3 지역	S3 버킷이 상주하는 리전입니다 Amazon .

iv. AWS 지역 및 STS 역할 이름 가정 섹션의 **AWS** 지역 필드에 CI 데이터를 수집할 지역을 입력합니다 AWS .

기본적으로 서비스 그래프 커넥터는 AWS 모든 AWS 지역을 통해 실행되어 CI 데이터를 수집합니다.

특정 지역을 입력하여 AWS CI 데이터 임포트 프로세스의 속도를 높일 수 있습니다. 예: `us-east1`, `us-east-2`.

이 필드를 비워 두면 용 서비스 그래프 커넥터가 AWS 모든 AWS 지역에서 자원을 가져옵니다.

그러나 AWS GovCloud 리전의 경우 리전 필드를 비워 두지 마십시오. 지원되는 AWS GovCloud 리전은 `us-gov-east-1` 및 `us-gov-west-1`입니다.

나중에 지역 필드 값을 업데이트하는 경우 에 대한 서비스 그래프 커넥터 AWS 와 관련된 모든 데이터 소스에서 마지막 실행 날짜/시간 필드의 값을 지워 새 데이터 세트를 임포트합니다.

v. AWS 리전 및 STS 역할 이름 수임 섹션의 **STS** 역할 이름 수임 필드에 AWS Identity and Access Management(IAM) 역할 이름을 입력합니다.

AWS IAM 역할 이름은 사용자가 STS(Security Token Service)에서 제공하는 *`AssumeRole`* API를 AWS 호출하여 가져옵니다ServiceNow. *`AssumeRole`* API는 사용자가 리소스에 액세스할 AWS 수 있도록 임시 ServiceNow 보안 자격 증명 세트를 반환합니다.

> **주:**
> IAM 역할 이름을 입력하되 이름에 `arn` 을 접두사로 붙이지 마십시오. 이 필드를 비워 두면 이 필드의 값은 사용자의 기본 IAM 역할 이름 ServiceNow 인 **SnowOrganizationAccountAccessRole**로 자동 설정됩니다.

vi. SSM SendCommand 문서 세부 정보(SSM SendCommand document details) 섹션에서 Linux 기반 Amazon EC2 인스턴스 또는 Windows 기반 Amazon EC2 인스턴스에서 Systems Manager(SSM)가 실행하는 AWS 작업을 정의하는 문서의 이름을 해당 필드에 입력합니다.

vii. 관리 계정 ID 및 독립 실행형 계정 ID 섹션의 관리 계정 **ID** 필드에 조직의 관리 계정 ID를 AWS 입력합니다.

구성원 계정에서 사용자가 생성될 때 이 필드의 ServiceNowAWS 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계정은 조직과 AWS 연결된 `ListAccounts` API를 호출하여 모든 계정에서 CI 정보를 수집합니다. 자세한 내용은 설명서 사이트의 ListAccounts 를 AWS 참조하세요.

viii. 관리 계정 ID 및 독립 실행형 계정 ID 섹션의 독립 실행형 계정 **ID** 필드에 조직의 구성원 계정 AWS ID를 입력합니다.

> **주:**
> 독립 실행형 계정을 지정할 때 조직 이름, 조직 단위, AWS 조직 ID, 서비스 계정과 같은 조직 관련 데이터는 임포트되지 않습니다. 나중에 전체 데이터를 임포트하려면 독립 실행형 계정 **ID** 필드에 언급된 값을 지웁니다. 지식베이스에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - 독립 실행형 설정(KB1642159) 문서를 Now Support 참조하십시오.

ix. AWS Config 집계기 상세 정보 섹션에 집계기 자원 유형에 대한 계정 상세 정보를 입력합니다 AWS .

AWS 구성 집계기 상세 정보

필드	설명
구성 집계기 계정	AWS 구성 서비스의 집계기 자원 유형 AWS 이 구성된 계정입니다. 구성 집계기를 사용하는 AWS 경우 이 필드에 값을 입력합니다.
구성 집계기 이름	집계기 자원 유형의 이름입니다. 이 필드는 구성 집계기 계정 필드에 값을 입력한 경우에만 사용할 수 있습니다.
구성 집계기 지역	집계기 자원 유형이 있는 지역입니다. 이 필드는 구성 집계기 계정 필드에 값을 입력한 경우에만 사용할 수 있습니다.

x. AWS 키 회전 설정 섹션에 키 교체 프로세스 세부 정보를 입력합니다.

AWS 키 회전 설정

필드	설명
AWS 키 회전	키 전환 프로세스를 활성화하는 옵션입니다.
AWS 키 회전 날짜	키 순환 날짜입니다. 이 필드는 자동으로 다음 교대 날짜로 설정됩니다. 이 필드는 **AWS** 키 회전 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
AWS 키 회전 기간(일)	키 순환 기간(일)입니다. 이 필드는 **AWS** 키 회전 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
AWS 키 회전 상태	교대의 성공 또는 실패 여부를 표시하는 키 교대의 상태 메시지입니다. 이 필드는 키 회전 상태 메시지를 표시하도록 자동으로 설정됩니다. 이 필드는 **AWS** 키 회전 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 교대 상태가 실패인 경우 구성된 경우 이메일 알림이 트리거됩니다.
오류 알림 수신을 위한 이메일 계정	키 회전 오류에 대한 알림을 받는 수신자의 쉼표로 구분된 이메일 주소 목록입니다 AWS .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
오류 알림 수신을 위한 이메일 계정 그룹	키 회전 오류에 대한 알림을 수신하는 그룹의 쉼표로 구분된 목록 ServiceNow 입니다 AWS .

xi. 정부 클라우드 설정(Gov cloud setup) 섹션에서 정부 클라우드인지 여부**(Is gov cloud**) 확인란을 선택하여 연결 설정이 GovCloud용 AWS 임을 나타냅니다.

xii. SSM EKS SendCommand 문서 세부 정보 섹션에 SSM 문서 세부 정보를 입력합니다 AWS .

SSM EKS SendCommand 문서 상세 정보

필드	설명
EKS 클러스터 이름 문서	AWS EC2 요새 호스트와 연결된 EKS 클러스터를 검색하기 위한 SSM 문서의 이름입니다.
EKS 셸 스크립트 문서	AWS EKS 클러스터에서 포드, 서비스 및 배포와 같은 Kubernetes 구성요소와 관련된 CI를 가져오기 위한 SSM 문서의 이름입니다.

xiii. 속성 저장을 선택합니다.

xiv. 계속을 선택합니다.

c. EKS 클러스터 데이터를 임포트하는 Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) 데 필요한 EC2 자원을 구성합니다.

주:
EC2 자원이 필요한 경우에만 이 단계를 완료합니다. 그렇지 않으면 **EKS EC2** 리소스 구성 활동에 대해 건너뛰기를 선택합니다.

EKS EC2 리소스는 EKS 클러스터에 대한 네트워크 액세스 권한이 있는 요새 호스트입니다. EKS 클러스터는 커넥터에 직접 액세스할 수 없습니다. 따라서 EKS EC2 자원 상세 정보를 제공해야 합니다. EKS 클러스터 데이터를 가져오기 위해 커넥터는 EKS EC2 리소스 에서 SSM Send 명령을 사용하여 kubectl 명령을 원격으로 실행합니다.

주:
EKS 통합을 위해 환경을 구성 AWS 했는지 확인합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 AWS용 서비스 그래프 커넥터 - Amazon EKS 통합(KB1437138) 문서를 Now Support 참조하십시오.

i. 플레이북의 **[Setup**] 단계에서 **[Configure EKS EC2 resources**] 활동을 선택합니다.

ii. EKS EC2 리소스 구성(Configure EKS EC2 resources) 페이지에서 새로 만들기**(New**)를 선택합니다.

iii. 표시되는 EKS EC2 자원 구성 창에서 필드를 채웁니다.

EKS EC2 자원 필드 구성

필드	설명
EKS EC2 자원 ID	EKS EC2 자원의 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
EC2 지역	EKS EC2 자원이 있는 AWS 리전입니다.
EC2 계정	EKS EC2 자원 계정에 할당된 사용자 이름입니다.
연결 별칭	환경 설정과 연결되고 단계에서 6.a.ii구성된 연결 별칭입니다AWS.
연결	환경 설정과 AWS 연결되고 단계에서 6.a.ii구성된 연결 이름입니다.
활성	EKS EC2 자원을 활성화하는 옵션입니다. 주: EKS EC2 자원을 사용하지 않는 경우 false로 설정합니다.

iv. 저장을 선택합니다.

v. 부터 끝까지 6.c.iv 단계를 6.c.ii 반복하여 EKS EC2 자원을 더 추가합니다.

vi. 계속을 선택합니다.

d. AWS 예약된 임포트 작업을 실행하기 전에 진단 도구를 실행하여 환경 설정에 문제가 AWS 있는지 식별합니다.

i. 플레이북의 설정 단계에서 진단 테스트 실행 활동을 선택합니다.

ii. 진단 테스트 실행 페이지에서 진단 요약에서 해당 테스트 결과를 제외하는 옵션을 선택합니다.

SSM 설정 테스트 건너뛰기

`GetInventory` API를 호출하지 않음으로써 요약 결과에서 소프트웨어 인벤토리 데이터를 제외합니다. SSM에 대한 구성을 옵트아웃했거나 설정하지 않은 경우 이 옵션을 선택합니다.

SSM 심층 검색 테스트 건너뛰기

요약 결과에서 심층 검색 데이터를 제외합니다. SSM 심층 검색에 대한 구성을 옵트아웃했거나 설정하지 않은 경우 이 옵션을 선택합니다.

EKS 설정 테스트 건너뛰기

kubectl 명령을 실행하지 않아 요약 결과에서 EKS 데이터를 제외합니다.

주:
이 확인란은 **EKS EC2** 리소스 구성 활동에서 EC2 리소스를 구성한 경우에만 나타납니다.

iii. 진단 테스트 실행을 선택하고 테스트가 완료될 때까지 기다립니다.

iv. 진단 요약, API 액세스 결과 및 IAM 권한 확인 로그를 검토합니다.

v. 테스트 결과가 성공하면 계속을 선택합니다.

e. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

i. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

ii. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 저장을 선택합니다.

iv. 계속을 선택합니다.

f. 플레이북의 설정 단계에서 연결 설정 확인 활동을 선택하여 연결이 생성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 구성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

관련 정보

AWS용 서비스 그래프 커넥터 (2.7.1)

CMDB 대상 클래스 AWS용 서비스 그래프 커넥터

지원되는 AWS 자원 유형

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 AWS용 서비스 그래프 커넥터

의 추가 기능 AWS용 서비스 그래프 커넥터

〔End〕

CMDB 대상 클래스 AWS용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 AWS가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

가용 영역 **[cmdb_ci_availability_zone]**

가용 영역[cmdb_ci_availability_zone] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

가용 영역에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕
가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕	Contains::Contained by	클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕

AWS 데이터센터 **[cmdb_ci_aws_datacenter]**

AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
지역	region

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWS 데이터센터에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕	Contains::Contained by	가용 영역 〔cmdb_ci_availablity_zone〕
AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕

AWS 조직 단위 [cmdb_ci_aws_org_unit]

AWS 조직 단위 [cmdb_ci_aws_org_unit] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
조직 단위 상위 ID	org_unit_parent_id
조직 ID	aws_org_id

AWS 조직 단위에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
AWS 조직 단위 〔cmdb_ci_aws_org_unit〕	Contains::Contained by	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕

블록 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_block]

블록 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_block] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
이름	name
객체 ID	object_id

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database]

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
TCP 포트	tcp_port
전체 주소 도메인 이름	fqdn

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
유형	type
버전	버전

클라우드 DataBase에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 함수 **[cmdb_ci_cloud_function]**

클라우드 함수 [cmdb_ci_cloud_function] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
코드 크기	code_size
코드샤256	코드샤256
함수를 마지막으로 수정한 날짜	function_last_modified
언어	언어
설치 상태	install_status
버전	버전

클라우드 기능에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 게이트웨이 **[cmdb_ci_cloud_gateway]**

클라우드 게이트웨이 [cmdb_ci_cloud_gateway] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
전체 주소 도메인 이름	fqdn
설치 상태	install_status

클라우드 게이트웨이에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 게이트웨이 (cmdb_ci_cloud_gateway)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
클라우드 게이트웨이 (cmdb_ci_cloud_gateway)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

클라우드 부하 분산 장치 **[cmdb_ci_cloud_load_balancer]**

클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설치 상태	install_status

클라우드 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	Contains::Contained by	컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 **[cmdb_ci_nic]**

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 [cmdb_ci_nic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
퍼블릭 IP	public_ip
개인 DNS	private_dns
프라이빗 IP	private_ip
공용 DNS	public_dns

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
상태	상태
설치 상태	install_status

클라우드 관리 네트워크 인터페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	Use End Point To::Use End Point From	VNIC 엔드포인트 (cmdb_ci_endpoint_vnic)
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

클라우드 네트워크 **[cmdb_ci_network]**

클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
CIDR	cidr
객체 ID	object_id
상태	상태
설치 상태	install_status

클라우드 네트워크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 네트워크 (cmdb_ci_network)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
클라우드 네트워크 (cmdb_ci_network)	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 (cmdb_ci_cloud_subnet)
클라우드 네트워크 (cmdb_ci_network)	Contains::Contained by	컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)
클라우드 네트워크 (cmdb_ci_network)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

클라우드 객체 저장소 **[cmdb_ci_cloud_object_storage]**

클라우드 객체 저장소 [cmdb_ci_cloud_object_storage] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
클라우드 제공자	cloud_provider
서비스 이름	service_name
설치 상태	install_status

클라우드 객체 스토리지에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 조직 **[cmdb_ci_cloud_org]**

클라우드 조직 [cmdb_ci_cloud_org] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
이름	name
마스터 이메일	master_email
루트 ID	root_id

클라우드 조직에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 조직 〔cmdb_ci_cloud_org〕	Contains::Contained by	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
클라우드 조직 〔cmdb_ci_cloud_org〕	Contains::Contained by	AWS 조직 단위 〔cmdb_ci_aws_org_unit〕

클라우드 자원 **[cmdb_ci_cmp_resource]**

클라우드 자원 [cmdb_ci_cmp_resource] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설명	short_description
설치 상태	install_status
자원 유형	resource_type

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 서비스 계정 **[cmdb_ci_cloud_service_account]**

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
마스터 계정	is_master_account
상위 계정	parent_account
계정 ID	account_id
계정 이메일	account_email
이름	name
객체 ID	object_id
데이터 센터 유형	datacenter_type
조직 ID	organization_id

클라우드 서비스 계정에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕	참조	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 서브넷 **[cmdb_ci_cloud_subnet]**

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
사용 가능한 IP 수	available_ip_count
CIDR	cidr
설치 상태	install_status

클라우드 서브넷에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	Contains::Contained by	클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	Contains::Contained by	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컴퓨팅 보안 그룹 [cmdb_ci_compute_security_group]

컴퓨팅 보안 그룹 [cmdb_ci_compute_security_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설치 상태	install_status

컴퓨팅 보안 그룹 테이블에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container]

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
컨테이너 ID	container_id
이름	name
상태	상태

Docker 이미지 [cmdb_ci_docker_image]

Docker 이미지 [cmdb_ci_docker_image] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이미지 ID	image_id
이름	name

DynamoDB 테이블 [cmdb_ci_dynamodb_table]

DynamoDB 테이블 [cmdb_ci_dynamodb_table] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설치 상태	install_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
읽기 단위	read_units
쓰기 단위	write_units

DynamoDB 테이블에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
DynamoDB 테이블 〔cmdb_ci_dynamodb_table〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
DynamoDB 테이블 〔cmdb_ci_dynamodb_table〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

하드웨어 종류 [cmdb_ci_compute_template]

하드웨어 유형 [cmdb_ci_compute_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
코어	Core
로컬 스토리지(GB)	local_storage_gb
메모리(MB)	memory_mb
vCPU	vcpus

하드웨어 유형에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕

이미지 [cmdb_ci_os_template]

이미지 [cmdb_ci_os_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설명	short_description
환경	환경
게스트 OS	guest_os
이미지 소스	image_source
이미지 유형	image_type

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
루트 장치 유형	root_device_type

이미지에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
이미지 [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter]
이미지 [cmdb_ci_os_template]	참조	키 값

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Nic	nic
IP 주소	ip_address

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]	참조	네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
포트	포트
설치 상태	install_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 클러스터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Cluster of::Cluster	Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Managed by::Manages	서버 〔cmdb_ci_server〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

쿠버네티스 데몬셋 [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
셀프링크	self_link

Kubernetes DaemonSet에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
쿠버네티스 데몬셋 〔cmdb_ci_kubernetes_daemonset〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
사용 가능한 복제본	available_replicas
셀프링크	self_link

Kubernetes 배포를 위해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 배포 (cmdb_ci_kubernetes_deployment)	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)

Kubernetes 네임스페이스 **[cmdb_ci_kubernetes_namespace]**

Kubernetes 네임스페이스 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
네임스페이스	네임스페이스

Kubernetes 노드 **[cmdb_ci_kubernetes_node]**

Kubernetes 노드 [cmdb_ci_kubernetes_node] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name

Kubernetes 포드 **[cmdb_ci_kubernetes_pod]**

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
자원 버전	resource_version

Kubernetes 포드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 포드 (cmdb_ci_kubernetes_pod)	Contains::Contained by	Docker 컨테이너 (cmdb_ci_docker_container)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 포드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Contains::Contained by	Kubernetes 볼륨 〔cmdb_ci_kubernetes_volume〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Contains::Contained by	Docker 이미지 〔cmdb_ci_docker_image〕

Kubernetes 복제 세트 [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
셀프링크	self_link

Kubernetes ReplicaSet에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 복제 세트 〔cmdb_ci_kubernetes_replicaset〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

Kubernetes 서비스 [cmdb_ci_kubernetes_service]

Kubernetes 서비스 [cmdb_ci_kubernetes_service] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
IP 주소	ip_address

Kubernetes 볼륨 [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Kubernetes 볼륨 [cmdb_ci_kubernetes_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
탑재 경로	mount_path
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
네임스페이스	네임스페이스
볼륨 ID	volume_id

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
MAC 주소	mac_address
구성 항목	cmdb_ci
이름	name

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 (cmdb_ci_network_adapter)	참조	서버 (cmdb_ci_server), Linux 서버 (cmdb_ci_linux_server) 또는 Windows 서버 (cmdb_ci_win_server)

서버 [cmdb_ci_server]

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
클래스	sys_class_name
CPU 코어 수	cpu_core_count
CPU 코어 스레드	cpu_core_thread
CPU 카운트	cpu_count
CPU 이름	cpu_name
CPU 제조업체	cpu_manufacturer
CPU 속도(MHz)	cpu_speed
디스크 공간(GB)	disk_space
DNS 도메인	dns_domain
설치 상태	install_status
가상 여부	가상
객체 ID	object_id
운영 체제	os

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
운영 상태	operational_status
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram

주:
AWS Systems Manager(SSM) 서비스가 활성화되지 않은 경우 커넥터는 서버 〔cmdb_ci_server〕 클래스의 서버 레코드를 채웁니다. AWS SSM 서비스가 활성화된 경우 SSM 서비스를 통해 얻은 플랫폼 유형에 따라 서버 레코드가 Linux Server 〔cmdb_ci_linux_server〕 클래스 또는 Windows Server 〔cmdb_ci_win_server〕 클래스로 채워집니다. 서버 〔cmdb_ci_server〕 클래스는 Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕 및 Windows 서버 〔cmdb_ci_win_server〕 클래스의 상위 클래스입니다.

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 〔cmdb_ci_server〕	Virtualized by::Virtualizes	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 (SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 자산 관리수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
디스커버리 소스	discovery_source
이름	name
버전	버전
제조업체	제조업체

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 SAM 애플리케이션이 설치될 때 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
게시자	게시자
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치
설치 날짜	install_date

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 (cmdb_software_instance)	참조	서버 (cmdb_ci_server)

저장소 매핑 [cmdb_ci_storage_mapping]

저장소 매핑 [cmdb_ci_storage_mapping] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
탑재 포인트	mount_point

스토리지 매핑에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
저장소 매핑 (cmdb_ci_storage_mapping)	Use End Point To: :Use End Point From	블록 엔드포인트 (cmdb_ci_endpoint_block)

스토리지 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]

저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
볼륨 ID	volume_id
이름	name
크기	size
크기(바이트)	size_bytes
상태	상태
설치 상태	install_status
저장소 유형	storage_type

저장소 볼륨에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

스토리지 볼륨 스냅샷 **[cmdb_ci_storage_vol_snapshot]**

저장소 볼륨 스냅샷 [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

저장소 볼륨 스냅샷에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
저장소 볼륨 스냅샷 〔cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕

가상 머신 인스턴스 **[cmdb_ci_vm_instance]**

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
CPU	cpus
디스크	disks

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
디스크 크기(GB)	disks_size
IP 주소	ip_address
메모리(MB)	메모리
모니터	모니터
네트워크 어댑터	Nic
배치 그룹 ID	placement_group_id
상태	상태
설치 상태	install_status
VM 인스턴스 ID	vm_inst_id
운영 상태	operational_status

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Located in::Houses	가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Contains::Contained by	저장소 매핑 〔cmdb_ci_storage_mapping〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	이미지 〔cmdb_ci_os_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Use End Point To::Use End Point From	스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Use End Point To::Use End Point From	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕

VNIC 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_vnic]

VNIC 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_vnic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
이름	name
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWS용 서비스 그래프 커넥터에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 AWS용 서비스 그래프 커넥터가 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

위험:
실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트 실행에 사용되는 시스템 속성은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 데이터 손상 또는 중단을 방지하려면 개발, 테스트, 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 테스트를 실행하십시오. Automated Test Framework 테스트 사용 설정 또는 중지 를 참조하십시오.

SG-AWS: AWS용 서비스 그래프 커넥터 확인 테스트 도구 모음
여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
SG-AWS API 게이트웨이	클라우드 게이트웨이에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS DynamoDb	DynamoDB 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS EC2	조직, 서비스 계정, 네트워크, 서브넷 및 네트워크 인터페이스 등 모든 종속 CI와 같은 데이터를 CMDB에 로드한 후 SG-AWS-EC2에 대한 모의 데이터가 준비됩니다.	Utah
SG-AWS EKS 클러스터	Kubernetes 클러스터 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS ELB V1	클라우드 부하 분산 장치에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS ELB V2	클라우드 부하 분산 장치에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 일반 자원	클라우드 자원 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 하드웨어 유형	하드웨어 유형 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 이미지 ID	이미지 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 이미지 비공개	이미지 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS Lambda	클라우드 기능 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 네트워크 인터페이스	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SG-AWS: AWS용 서비스 그래프 커넥터 확인 테스트 도구 모음
여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
SG-AWS 조직	클라우드 조직 테이블에서 CI 수집에 대한 RTE 매핑을 테스트합니다.	Utah
SG-AWS RDS	클라우드 데이터베이스 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS S3	클라우드 객체 스토리지 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 보안 그룹	컴퓨팅 보안 그룹 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS 서비스 계정	클라우드 서비스 계정 테이블에서 CI 수집에 대한 RTE 매핑을 테스트합니다.	Utah
SG-AWS 소프트웨어 인벤토리	서버 테이블에서 소프트웨어 데이터 수집 및 CI 기록 분류를 확인합니다. 서버가 Linux로 분류되는지 아니면 Windows로 분류되는지 테스트합니다.	Utah
SG-AWS 소프트웨어 제거	cmdb_software_instance 또는 cmdb_sam_sw_install 테이블에서 소프트웨어 데이터 제거를 확인합니다.	Utah
SG-AWS 스토리지 볼륨	스토리지 볼륨에 대한 모의 임포트 데이터를 관련 스테이징 테이블로 로드합니다. cmdb_ci_storage_volume, cmdb_ci_storage_vol_snapshot 및 sn_aws_extension_attributes 테이블에서 필드가 예상대로 채워지는지 그리고 삽입된 CI 간에 적절한 관계가 생성되었는지 확인합니다.	Utah
SG-AWS SSM SendCommand	TCP 연결 및 실행 중인 프로세스 테이블에서 여러 CI 기록의 수집을 확인합니다. 서버 테이블의 기록을 업데이트합니다.	Utah
SG-AWS 서브넷	클라우드 서브넷 테이블에서 여러 CI의 수집을 확인합니다.	Utah
SG-AWS VM HW 통합	가상 머신 인스턴스 및 서버 테이블에서 여러 CI 기록의 업데이트를 확인합니다.	Utah

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SG-AWS: AWS용 서비스 그래프 커넥터 확인 테스트 도구 모음
여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
SG-AWS VPC	SG-AWS VPC 데이터 소스와 연결된 RTE 매핑을 테스트합니다. VPC, 데이터 센터, 서비스 계정 및 조직에 대한 임포트 세트 데이터를 로드합니다. CI가 cmdb_ci_network 테이블에 추가되었는지, 필드가 예상 값으로 채워졌는지, cmdb_rel_ci 테이블을 통해 적절한 관계가 확인되었는지 확인합니다.	Utah

관련 정보

빠른 시작 테스트

지원되는 **AWS** 자원 유형

여러 AWS 자원 유형이 CMDBAWS용 서비스 그래프 커넥터.

AWS 구성 자원

AWS 구성 집계기가 활성화되면 다음 API가 호출됩니다.

- ListDiscoveredResources (영문)
- BatchGetAggregateResourceConfig
- SelectAggregateResourceConfig

AWS 구성 집계기가 비활성화되면 다음 API가 호출됩니다.

- ListDiscoveredResources (영문)
- SelectResourceConfig
- BatchGetResourceConfigAction

주:
Config에서 AWSAWS 지원하는 리소스 유형 목록은 설명서 사이트에서 지원되는 리소스 유형을 AWS 참조하십시오.

CMDB CI 클래스 및 **AWS** 구성 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	AWS 구성 자원 식별자
클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network]	Amazon VPC	AWS::EC2::VPC
클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet]	Amazon 서브넷	AWS::EC2::Subnet

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB CI 클래스 및 **AWS** 구성 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	AWS 구성 자원 식별자
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 [cmdb_ci_nic]	Amazon Elastic 네트워크 인터페이스	AWS::EC2::NetworkInterface
컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)	Amazon EC2 보안 그룹	AWS::EC2::SecurityGroup
스토리지 볼륨 (cmdb_ci_storage_volume)	Amazon EBS 볼륨	AWS::EC2::Volume
클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	클래식 부하 분산 장치	AWS::ElasticLoadBalancing::LoadBalancer
클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Application Load Balancer, Network Load Balancer 또는 Gateway Load Balancer	AWS::ElasticLoadBalancingV2::LoadBalancer
클라우드 게이트웨이 [cmdb_ci_cloud_gateway]	WebSocket API 또는 HTTP API를 사용하는 API 게이트웨이	AWS::ApiGatewayV2::API
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Amazon EC2 인스턴스	AWS::EC2::Instance
서버 [cmdb_ci_server]	Amazon EC2 인스턴스	AWS::EC2::Instance

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB CI 클래스 및 **AWS** 구성 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	AWS 구성 자원 식별자
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	Amazon RDS DB 인스턴스	AWS::RDS::DBInstance
클라우드 함수 [cmdb_ci_cloud_function]	Lambda 함수	AWS::Lambda::함수
클라우드 객체 저장소 [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Amazon S3 버킷	AWS::S3::Bucket
DynamoDB 테이블 [cmdb_ci_dynamodb_table]	DynamoDB 테이블	AWS::D ynamoDB::Table
소프트웨어 [cmdb_ci_spkg]	관리되는 인스턴스에 대한 소프트웨어 구성	AWS::SSM::ManagedInstanceInventory
Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Amazon EKS 클러스터	AWS::EKS::클러스터

Amazon EC2 자원

CMDB CI 클래스 및 **Amazon EC2** 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	AWS **API** 작업
가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕	AWS 가용 영역	없음
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Amazon EC2 인스턴스 유형	DescribeInstanceTypes
이미지 [cmdb_ci_os_template]	AMI(Amazon 머신 이미지)	DescribeImages

AWS Systems Manager 리소스

모든 AWS Systems Manager 리소스는 SendCommand API 작업을 호출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB CI 클래스 및 **AWS Systems Manager** 리소스

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	AWS **API** 작업
실행 중인 프로세스[cmdb_running_process]	EC2 인스턴스에서 실행 중인 프로세스	SendCommand 명령
TCP 연결[cmdb_tcp]	EC2 인스턴스의 TCP 연결	
Kubernetes 노드 [cmdb_ci_kubernetes_node]	Amazon EKS 노드	
Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Amazon EKS 포드	
Kubernetes 서비스 [cmdb_ci_kubernetes_service]	Amazon EKS 서비스	
쿠버네티스 데몬셋 [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Kubernetes DaemonSet	
Kubernetes 네임스페이스 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Kubernetes 네임스페이스	
Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Kubernetes 배포	
Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container]	Docker 컨테이너	
Kubernetes 볼륨 [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Kubernetes 볼륨	

조직 자원

CMDB CI 클래스 및 조직

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	AWS **API** 작업
클라우드 조직〔cmdb_ci_cloud_org〕	AWS 조직	DescribeOrganization
클라우드 서비스 계정〔cmdb_ci_cloud_service_account〕	AWS 계정	ListAccounts
AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter]	AWS 지역	DescribeRegions

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자원 그룹 자원 태그 지정

CMDB CI 클래스 및 자원 그룹 태깅

CMDB 클래스	AWS 자원 유형	AWS **API** 작업
키 값 [cmdb_key_value]	AWS Lambda, Amazon DynamoDB, ELBv1 및 ELBv2에 대한 태그	리소스 가져오기

일반 자원

일반 자원은 클라우드 자원 [cmdb_ci_cmp_resource] CMDB CI 클래스에 저장됩니다.

CMDB CI 클래스 및 일반 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	**AWS API** 작업
클라우드 자원 〔cmdb_ci_cmp_resource〕	State Manager 연결 규정 준수	AWS::SSM::AssociationCompliance
	데이터베이스 서브넷 그룹	AWS::RDS::D BSubnetGroup
	AWS WAF 요율 기반 규칙	AWS::WAF::RateBasedRule
	AWS WAF 리전 규칙 그룹	AWS::WAFRegional::규칙 그룹
	AWS WAF 리전별 요율 기반 규칙	AWS::WAFRegional::RateBasedRule
	관리형 정책 및 인라인 정책	AWS::IAM::정책
	AWS WAF 웹 ACL 규칙	AWS::WAF::WebACL
	AWS WAF 리전 웹 ACL 규칙	AWS::WAFRegional::WebACL
	AWS Certificate Manager(ACM) 인증서	AWS::ACM::인증서
	Amazon EC2 Auto Scaling 그룹	AWS::AutoScaling::AutoScalingGroup

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB CI 클래스 및 일반 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	**AWS API** 작업
	AWS 계정의 IAM 사용자	AWS::IAM::사용자
	Amazon Redshift 이벤트 구독	AWS::Redshift::이벤트 구독
	Amazon RDS DB 스냅샷	AWS::RDS::DBSnapshot
	Amazon Redshift 클러스터 파라미터 그룹	AWS::Redshift::클러스터 매개변수 그룹
	Amazon EC2 Auto Scaling 그룹 시작 구성	AWS::AutoScaling::LaunchConfiguration
	Amazon Redshift 클러스터 스냅샷	AWS::Redshift::클러스터 스냅샷
	AWS CloudFormation 스택	AWS::CloudFormation::스택
	AWS CodeBuild 프로젝트	AWS::CodeBuild::P roject
	AWS Elastic Beanstalk 애플리케이션 버전	AWS::ElasticBeanstalk::ApplicationVersion
	AWS CodePipeline 파이프라인	AWS::CodePipeline::P ipeline
	Amazon Redshift 보안 그룹	AWS::Redshift::클러스터 보안 그룹
	Amazon CloudFront 배포	AWS::CloudFront::D istribution
	AWS CloudTrail 트레일	AWS::CloudTrail::트레일

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB CI 클래스 및 일반 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	**AWS API** 작업
	Amazon CloudFront 스트리밍 배포	AWS::CloudFront::스트리밍 배포
	AWS WAF 규칙 그룹	AWS::WAF::규칙 그룹
	Amazon RDS DB 보안 그룹	AWS::RDS::DBSecurityGroup
	Amazon RDS 이벤트 구독	AWS::RDS::EventSubscription
	AWS WAF 리전 규칙	AWS::WAFRegional::규칙
	AWS WAF 규칙	AWS::WAF::규칙
	AWS 계정의 IAM 역할	AWS::IAM::역할
	Amazon EC2 Auto Scaling 예약된 작업	AWS::AutoScaling::ScheduledAction
	AWS Elastic Beanstalk 환경	AWS::ElasticBeanstalk::환경
	AWS Redshift 클러스터	AWS::Redshift::클러스터
	Amazon EC2 Auto Scaling 그룹 조정 정책	AWS::AutoScaling::ScalingPolicy
	AWS Shield 보호 AWS 리소스	AWS::실드::P회전
	Amazon CloudWatch 경보	AWS::CloudWatch::경보
	EncryptionConfig - AWS X-Ray	AWS::XRay::암호화구성
	AWS Shield 보호 AWS 리전	AWS::ShieldRegional::P rotection

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB CI 클래스 및 일반 자원

CMDB **CI** 클래스	AWS 자원 유형	**AWS API** 작업
	Amazon Redshift 서브넷 그룹	AWS::Redshift::클러스터 서브넷 그룹
	AWS Elastic Beanstalk 애플리케이션	AWS::ElasticBeanstalk::애플리케이션
	AWS 계정의 IAM 그룹	AWS::IAM::그룹

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 AWS용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 AWS용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 AWS용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터.

연결의 **AWS** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 AWS 상세 정보에 액세스합니다 AWS용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **AWS** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

의 추가 기능 AWS용 서비스 그래프 커넥터

에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터 사용할 수 있는 추가 기능을 사용하여 데이터 임포트에 대한 사용을 최대화합니다.

다음 기능 내에서 AWS용 서비스 그래프 커넥터사용할 수 있습니다.

에서 폐기된 CI의 최적화된 삭제 활성화 AWS

sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion 데이터의 델타 임포트 중에 폐기된 구성 항목(CI)의 최적화된 삭제를 AWS 위해 시스템 속성을 활성화합니다.

최적화 사용 SG-AWS-SendCommand 데이터 소스 성능

SG-AWS-Software-Inventory 데이터 소스를 사용하는 경우 SG-AWS-SendCommand 데이터 소스의 성능을 최적화하기 위한 시스템 속성을 활성화 *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* 합니다.

대형에 대한 임포트 실패 처리 AWS 자원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 리소스를 AWS임포트할 때 발생하는 데이터 소스 오류를 관리합니다.

에 대한 메모리 사용률 오류 처리 AWS용 서비스 그래프 커넥터

를 AWS용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 인스턴스에서 AWS 많은 수의 CI를 임포트할 때 메모리 사용률 오류를 방지합니다.

병렬 로드를 사용하도록 파티션 크기 설정

연결 속성에서 파티션 크기 설정을 구성하여 SG-AWS-Image-Private 및 SG-AWS-Tags 데이터 소스의 *aws_account_partition_size* 성능을 최적화합니다.

에서 폐기된 CI의 최적화된 삭제 활성화 **AWS**

sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion 데이터의 델타 임포트 중에 폐기된 구성 항목(CI)의 최적화된 삭제를 AWS 위해 시스템 속성을 활성화합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 AWS용 서비스 그래프 커넥터에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 *ListDiscoveredResources* API는 삭제된 리소스 델타를 제공하는 다른 API AWS 가 없으므로 삭제된 리소스 데이터를 확인하기 위해 20개의 일괄 처리로 사용됩니다. 이 작업은 성능에 부정적인 영향을 미치며, 특히 자원 수가 많은 경우 대부분의 시간이 API 호출에 사용됩니다.

AWS 인스턴스에 임포트할 CI가 많으면 속성을 활성화 *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* 하여 임포트 시간을 단축할 수 있습니다. 이 속성을 사용하면 향상된 논리로 폐기된 CI 클래스를 삭제할 수 있습니다. 이 최적화된 삭제 접근 방식에서는 전체 끌어오기가 수행됩니다. API 호출에 AWS 의존하지 않고 삭제된 CI는 마지막 실행에서 임포트한 자원을 현재 실행에서 임포트한 자원과 비교하여 결정됩니다. 기본적으로 속성 값은 false로 설정됩니다.

주:
구성 집계기를 설정한 경우에만 AWS 속성을 사용할 *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* 속성을 엽니다.
2. 값 필드에 true를 입력합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

최적화된 **SG-AWS-SendCommand** 데이터 소스 성능 활성화

SG-AWS-Software-Inventory 데이터 소스를 사용하는 경우 SG-AWS-SendCommand 데이터 소스의 성능을 최적화하기 위한 시스템 속성을 활성화 *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* 합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 AWS용 서비스 그래프 커넥터에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
SG-AWS-SendCommand 데이터 원본은 소프트웨어 데이터를 임포트하기 위해 `SSM GetInventory` API 호출을 활용하여 성능에 영향을 미칩니다. SG-AWS-SendCommand 데이터 소스의 성능을 향상시키려면 시스템 속성을 활성화 `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled` 하여 SG-AWS-Software-Inventory 데이터 소스를 활용하는 것이 좋습니다. 이 최적화는 상당한 수의 `SSM GetInventory` API 호출을 건너뛰어 SG-AWS-SendCommand 데이터 원본 성능을 향상시킵니다. 그러나 SG-AWS-SendCommand 데이터 소스는 SG-AWS-Software-Inventory 데이터 소스에 대해 구성된 동일한 서버에서 데이터를 임포트합니다.

기본적으로 이 `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled` 속성은 false로 설정됩니다. SG-AWS-SendCommand 데이터 원본의 성능을 향상시키려면 속성을 true로 설정합니다`sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled` 속성을 엽니다.
2. 값 필드에 true를 입력합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

큰 **AWS** 자원에 대한 임포트 실패 처리

에서 리소스를 AWS임포트할 때 발생하는 데이터 소스 오류를 관리합니다.

큰 AWS 리소스를 임포트할 때 1024MB 제한을 초과하는 Direct REST 응답으로 인해 의 데이터 소스가 AWS용 서비스 그래프 커넥터 실패할 수 있습니다. 자세한 내용은 REST step 문서를 참조하십시오.

응답을 첨부 파일로 저장하여 에서 REST 응답 크기 제한 오류를 처리할 수 있습니다 AWS용 서비스 그래프 커넥터.

응답을 첨부 파일로 저장

응답을 첨부 파일로 저장 기능을 사용하면 각 데이터 소스의 응답이 첨부 파일로 임시 저장되고 응답을 읽은 후 첨부 파일이 자동으로 삭제됩니다. 응답을 첨부 파일로 저장 기능은 기본적으로 활성화되며 시스템 속성에 `sn_aws_integ.save_payload_as_attachment` 의해 트리거됩니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 속성을 false로 설정하여 `sn_aws_integ.save_payload_as_attachment` 응답을 첨부 파일로 저장 기능을 비활성화할 수 있습니다. 기능이 비활성화되고 응답 크기가 한도 내에 있으면 데이터 소스가 정상적으로 실행됩니다.

에 대한 메모리 사용률 오류 처리 AWS용 서비스 그래프 커넥터

SgAwsApplicationProperties 스크립트 포함을 사용하면 를 통해 AWS용 서비스 그래프 커넥터인스턴스에서 AWS 많은 수의 구성 항목(CI)을 임포트할 때 메모리 사용률 오류를 방지할 수 있습니다.

SgAwsApplicationProperties 스크립트 포함은 더 작은 배치로 데이터를 수집 AWS 하기 위해 여러 데이터베이스 호출을 수행함으로써 강력한 변환 엔진(RTE)의 오버로드를 방지하고 메모리 사용량을 줄입니다. 그러나 스크립트 포함이 제대로 작동하려면 인스턴스에서 AWSAWS 구성 집계기가 활성화되어 있는지 확인하십시오.

스크립트 포함에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함를 클릭한 다음 SgAwsApplicationProperties를 검색하여 선택합니다. 자세한 내용은 Script includes 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SgAwsApplicationProperties 스크립트 포함에서 다음 표에 설명된 대로 함수를 수정하여 메모리 사용률 오류를 해결할 수 있습니다.

SgAwsApplicationProperties 스크립트 포함 함수

기능	구현
여러 데이터베이스 호출을 활성화하여 구성 데이터를 임포트합니다 AWS .	*isConfigDbLoadEnabled* 함수의 값을 true로 설정합니다. 기능이 올바르게 작동하려면 AWS 구성 집계기가 활성화되어 있는지 확인합니다. 주: *isConfigDbLoadEnabled*를 사용하면 단일 데이터베이스 호출 대신 여러 데이터베이스 호출이 수행되므로 임포트 세트 로드 시간에 영향을 줄 수 있습니다. *isConfigDbLoadEnabled* 함수를 사용하도록 설정하면 다음 데이터 원본에 대한 메모리 사용률 오류가 해결됩니다. • SG-AWS-API-게이트웨이 • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-EC2 • SG-AWS-EKS-Cluster • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2 • SG-AWS-Generic-Resources • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-네트워크-인터페이스 • SG-AWS-RDS • SG-AWS-S3 • SG-AWS-보안-그룹 • SG-AWS-Storage-Volume • SG-AWS-서브넷 • SG-AWS-VPC
여러 데이터베이스 호출을 활성화하여 서비스 계정에서 태그 관련 데이터를 임포트합니다 AWS .	*isConfigTagsDbLoadEnabled* 함수의 값을 true로 설정합니다. 함수가 올바르게 작동하려면 AWS 구성 집계기 와 *isConfigDbLoadEnabled* 함수가 모두 활성화되어 있는지 확인합니다. *isConfigTagsDbLoadEnabled* 함수를 활성화하면 AWS 구성 집계기가 다음 데이터 소스에서 태그 관련 데이터의 로드 시간을 줄일 수 있습니다. • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

병렬 로드가 활성화된 AWS 계정의 파티션 크기 설정

SG-AWS-Image-Private 및 SG-AWS-Tags 데이터 원본을 사용하는 경우 연결 속성에서 *aws_account_partition_size* 파티션 크기를 설정하여 성능을 최적화할 수 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 선택기를 사용하여 AWS용 서비스 그래프 커넥터에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

병렬 로딩 기능은 패치 5 릴리스의 SG-AWS-Image-Private 및 SG-AWS-Tags 데이터 소스에 *Washington DC* 사용할 수 있습니다. 이 기능은 CI(구성 항목) 데이터를 검색하기 위해 병렬 작업으로 실행할 수 있는 계정 수를 AWS 결정합니다. 파티션 크기는 단일 병렬 스레드가 데이터 검색을 위해 평가하는 계정 수를 AWS 결정합니다. 예를 들어 속성을 5로 설정하고 *aws_account_partition_size*25 AWS 개의 계정이 있는 경우 애플리케이션은 데이터 로드 중에 5개의 병렬 작업을 생성합니다.

주:
aws_account_partition_size 속성이 구성되지 않은 경우 애플리케이션의 CMDB용 통합 커먼즈 파티션 크기 계산 기능은 런타임에 병렬 로드를 위한 파티션 크기를 자동으로 결정합니다. 에서 병렬 로드를 위한 파티션 크기 계산 CMDB용 통합 커먼즈 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **AWS** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록의 속성 열에서 **aws_account_partition_size** 선택합니다.
4. 값 필드에 파티션 크기에 ## 0보다 큰 숫자 값을 입력합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터**(2.0.3)**

ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터를 사용하여 ExtraHop 애플리케이션에서 인스턴스로 데이터를 끌어올 수 있습니다 ServiceNow .

중요사항:
ServiceNow 호스팅 된 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ExtraHop 호스팅된 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터는 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터는 스트림 처리를 구현하여 기업 전체에 걸쳐 실시간 네트워크 가시성을 제공하므로 네트워크 데이터를 구조화된 와이어 데이터로 변환할 수 있습니다.

ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터는 네트워크 가시성 데이터를 애플리케이션으로 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 끌어옵니다. 커넥터는 검색된 장치 데이터를 보강하고 네트워크 트래픽 플로우에 따라 장치 간의 관계를 설정합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 요구 사항 및 지원되는 버전

종속성 및 요구 사항:

- ExtraHop 어플라이언스에 공개적으로 액세스할 수 없는 경우 Linux 또는 Windows에 설치된 MID 서버.
- 무제한 권한을 가진 사용자 계정이 있는 펌웨어 버전 7.2 이상이 설치된 ExtraHop Discover 어플라이언스.

- 지원되는 버전: ExtraHop v7.9.
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

사용 케이스

다음은 서비스 그래프 커넥터를 사용하는 방법의 예입니다.

- CI 간의 네트워크 상호작용 식별입니다.
- 컴퓨터 또는 다른 유형의 하드웨어 간 네트워크 트래픽 플로우 데이터 검색
- 장치 간의 관계 생성. 관계는 네트워크 트래픽 흐름을 기반으로 합니다.

안내 설정

ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터에 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 구성된 일련의 작업을 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

CMDB용 통합 커먼즈 스토어 앱은 설치된 모든 서비스 그래프 커넥터의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수도 있습니다. 통합 대시보드에서 ExtraHop 통합을 모니터링하는 CMDB 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

ExtraHop 애플리케이션에서 데이터 소스의 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 구성 항목(CI) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면, 주기적으로 ExtraHop 애플리케이션에서 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 다음과 같은 스테이징 테이블로 로드됩니다.

- ExtraHop 컴퓨터 [sn_extrahop_integr_computer]
- ExtraHop 네트워크 활동 [sn_extrahop_integr_activity]

그런 다음 데이터는 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- CI 관계 [cmdb_rel_ci]
- 하드웨어 [cmdb_ci_hardware]
- IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 구성

ExtraHop 데이터를 사용자 CMDB로 임포트하도록 REST 메시지 및 예약된 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

중요사항:
ServiceNow 호스팅 된 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ExtraHop 호스팅된 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터는 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ExtraHop 어플라이언스에 공개적으로 액세스할 수 없는 경우 Linux 또는 Windows에 설치된 MID 서버.
- 펌웨어 버전 7.2 이상이 설치된 ExtraHop Discover 어플라이언스(무제한 권한이 있는 사용자 계정 포함)
- ExtraHop 애플리케이션에 연결하려면 API 키를 구성합니다. 자세한 내용은 ExtraHop REST API 가이드를 참조하고, 특히 "ExtraHop API 요구 사항" 섹션을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Graph Connector for ExtraHop** 〉 설정.
2. Getting started(시작하기) 페이지에서 **Get** Started(시작하기)를 클릭합니다.
3. ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 REST 메시지 구성 섹션에서 **ExtraHop REST** 메시지 구성 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. ExtraHop API에 요청을 보낼 때 사용할 REST 메시지를 구성합니다.

a. 다음 페이지의 ExtraHop REST 메시지 작업 구성 섹션에서 구성을 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

REST 메시지 양식

필드	설명
이름	이 REST 메시지에 대한 설명이 포함된 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
엔드포인트	웹 서비스 API 엔드포인트에 대한 URL입니다. 필드를 기본 URL로 설정합니다. 예: https://myextrahop.com. 주: 엔드포인트 기본 URL을 업데이트하면 ExtraHop REST 메시지와 관련된 모든 HTTP 메서드에 대한 기본 URL도 업데이트됩니다. **HTTP** 요청 탭에서 값 필드의 API 키를 사용하도록 인증 헤더를 업데이트합니다.
설명	이 REST 메시지에 대한 설명입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
애플리케이션	이 메시지가 포함된 애플리케이션입니다. 필드는 자동으로 설정됩니다.
인증 유형	HTTP 요청에 적용할 인증 유형입니다. 필드는 자동으로 설정됩니다.
상호 인증 사용	HTTP 요청을 인증하여 다중 인증을 사용하는 옵션입니다. 상호 인증은 MID 서버와 함께 사용할 수 없습니다.

c. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

d. ExtraHop REST 메시지 구성 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

5. ExtraHop Computer API에 대한 연결을 테스트합니다.

a. 컴퓨터 연결 테스트 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 메서드 양식

필드	설명
이름	이 HTTP 메서드의 고유 식별자입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
엔드포인트	웹 서비스 API 엔드포인트에 대한 URL

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
MID 서버 사용	이 HTTP 요청을 전송하는 MID 서버입니다. MID Server 사용은 상호 인증과 호환되지 않습니다.
REST 메시지	이 메서드의 기반이 되는 REST 메시지 기록입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
HTTP 메서드	이 메서드로 구현되는 HTTP 메서드입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
애플리케이션	이 메서드가 포함된 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
인증 유형	HTTP 요청에 적용할 인증 유형입니다.
상호 인증 사용	HTTP 요청을 인증하여 다중 인증을 사용하는 옵션입니다. 상호 인증은 MID 서버와 함께 사용할 수 없습니다.

c. **HTTP** 요청 탭을 선택하고 **MID** 서버 사용 필드를 작성합니다.

d. Authentication(인증) 탭을 클릭한 다음 Test(테스트) 관련 링크를 클릭합니다.
연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸립니다. 테스트가 완료되면 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

e. 완료로 표시를 선택합니다.

> 주:
> **HTTP** 상태 필드가 **200**으로 설정된 경우 연결이 성공하였습니다. 오류 메시지 필드에 오류가 있으면 연결에 실패한 것이므로 추가 문제 해결이 필요합니다.

f. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

g. 컴퓨터 연결 테스트 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

6. ExtraHop 네트워크 활동 작성 API에 대한 연결을 테스트합니다.

a. 네트워크 활동 연결 만들기 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 메서드 양식

필드	설명
이름	이 HTTP 메서드의 고유 식별자입니다.
엔드포인트	웹 서비스 API 엔드포인트에 대한 URL
MID 서버 사용	이 HTTP 요청을 전송하는 MID 서버입니다. MID Server 사용은 상호 인증과 호환되지 않습니다.
REST 메시지	이 메서드의 기반이 되는 REST 메시지입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
HTTP 메서드	이 메서드로 구현되는 HTTP 메서드입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
인증 유형	HTTP 요청에 적용할 인증 유형입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
상호 인증 사용	HTTP 요청을 인증하여 다중 인증을 사용하는 옵션입니다. 상호 인증은 MID 서버와 함께 사용할 수 없습니다.

c. Authentication(인증) 탭을 클릭한 다음 Test(테스트) 관련 링크를 클릭합니다.
연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸립니다. 테스트가 완료되면 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

d. 완료로 표시를 선택합니다.

> 주:
> **HTTP** 상태 필드가 **200**으로 설정된 경우 연결이 성공하였습니다. 오류 메시지 필드에 오류가 있으면 연결에 실패한 것이므로 추가 문제 해결이 필요합니다.

e. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

f. 네트워크 활동 연결 만들기 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

7. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 컴퓨터 예약된 작업 구성 작업을 선택합니다.

b. 컴퓨터 예정된 작업 구성 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약된 데이터 임포트 양식

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
데이터 소스	임포트할 데이터를 정의하는 데이터 소스 기록입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 사용자의 자격 증명으로 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
활성	예약된 작업을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.
동시 임포트	여러 임포트 세트에서 데이터를 로드하는 함수입니다. 그런 다음 함수는 데이터를 동시에 처리하고 변환합니다.
분할 방법	동시 임포트 세트에 대한 분할 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
파티션 크기	초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
임포트 후 스크립트 실행	임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 예약된 작업이 포함된 애플리케이션입니다.
실행	임포트를 실행하는 빈도입니다.
조건부	이 작업이 실행되는 조건입니다.

d. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

e. 컴퓨터 예정된 작업 구성 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

8. 네트워크 활동 예약된 작업을 구성합니다.

a. ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 네트워크 활동 예약된 작업 구성 작업을 선택합니다.

b. 네트워크 활동 예약된 작업 구성 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약된 데이터 임포트 양식

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
데이터 소스	임포트할 데이터를 정의하는 데이터 소스 기록입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 사용자의 자격 증명으로 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
활성	예약된 작업을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.
동시 임포트	여러 임포트 세트에서 데이터를 로드하는 함수입니다. 그런 다음 함수는 데이터를 동시에 처리하고 변환합니다.
분할 방법	동시 임포트 세트에 대한 분할 방법입니다.
파티션 크기	초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
임포트 후 스크립트 실행	임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 예약된 작업이 포함된 애플리케이션입니다.
실행	임포트를 실행하는 빈도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
조건부	이 작업이 실행되는 조건입니다.

d. 필요한 경우 업데이트를 클릭한 다음 완료로 표시를 클릭합니다.

CMDB ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터를 대상으로 하는 클래스

안내 설정이 완료되면 ExtraHop에서 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

중요사항:
ServiceNow 호스팅 된 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터 는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ExtraHop 호스팅된 ExtraHop용 서비스 그래프 커넥터는 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
제조업체	제조업체

하드웨어에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 (cmdb_ci_hardware)	Owns::Owned by	IP 주소 (cmdb_ci_ip_address)
하드웨어 (cmdb_ci_hardware)	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 (cmdb_ci_network_adapter)
하드웨어 (cmdb_ci_hardware)	Receives data from::Sends data to(데이터 수신::데이터 전송 대상)	하드웨어 (cmdb_ci_hardware)

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
이름	name
Nic	nic

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 (cmdb_ci_ip_address)	참조	네트워크 어댑터 (cmdb_ci_network_adapter)

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
구성 항목	cmdb_ci
MAC 주소	mac_address

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

GCP용 서비스 그래프 커넥터 **(1.6.0)**

GCP용 서비스 그래프 커넥터 REST API를 사용하여 프로젝트에서 CMDB 데이터를 Google Cloud Platform(GCP) 수집합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

주요 기능

- 간소화된 온보딩 프로세스로 빠르게 시작하세요.
- 필요한 자격 증명만 사용합니다.
- MID 서버가 필요하지 않습니다.
- 엔드 투 엔드 데이터 커버리지를 확보합니다.
- 에이전트 또는 개별 스캔이 필요하지 않습니다.
- 규모에 맞는 성능.

지원되는 버전

버전

GCP	ServiceNow
최종 테스트: 2024년 8월 24일	• Vancouver • Washington DC • Xanadu

사용 케이스

를 GCP용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 클라우드 자원 ID, 관계 및 상태에 대한 가시성을 실시간으로 얻을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업그레이드를 위한 중요 정보 GCP용 서비스 그래프 커넥터

최신 버전의 를 GCP용 서비스 그래프 커넥터설치한 후에는 새로 추가된 데이터 소스를 동기화해야 합니다. 안내 설정의 고급 설정 섹션을 사용하여 데이터 소스를 동기화합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 GCP용 서비스 그래프 커넥터.

안내 설정

에 GCP용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 GCP용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 GCP 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 GCP 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 GCP 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 데이터 소스, 스테이징 테이블, CI 클래스인 CMDB 대상 테이블, 프로젝트에 대해 임포트된 자원 유형이 나열되어 있습니다 GCP .

에 대한 데이터 매핑 **GCP**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
SG-GCP 조직	SG-GCP 조직 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_organization〕	클라우드 조직	조직
SG-GCP 폴더	SG-GCP 폴더 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_folder〕	Google 조직 폴더 SG-GCP 확장 속성	폴더
SG-GCP 프로젝트	SG-GCP 프로젝트 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_project〕	Google 조직 프로젝트 클라우드 서비스 계정 키 값 SG-GCP 확장 속성	프로젝트
SG-GCP 네트워크	SG-GCP 네트워크 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_network〕	클라우드 네트워크 SG-GCP 확장 속성	네트워크
SG-GCP 서브넷	SG-GCP 서브넷 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet〕	클라우드 서브넷	서브

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **GCP**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
		Google Datacenter 키 값 SG-GCP 확장 속성	
SG-GCP Storage Volume	SG-GCP Storage Volume〔sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume〕	스토리지 볼륨 Google Datacenter 클라우드 디스크 유형 키 값 SG-GCP 확장 속성	디스크
SG-GCP 스토리지 볼륨 스냅샷	SG-GCP 스토리지 볼륨 스냅샷〔sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot〕	스토리지 볼륨 스냅샷 키 값 SG-GCP 확장 속성	스냅샷
SG-GCP 보안 그룹	SG-GCP 보안 그룹〔sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group〕	보안 그룹 계산 네트워크 ACL 네트워크 ACL 규칙 키 값 SG-GCP 확장 속성	방화벽
SG-GCP VM 인스턴스	SG-GCP VM 인스턴스〔sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance〕	가상 머신 인스턴스 Google Datacenter 하드웨어 유형 가용 영역 클라우드 관리 네트워크 인터페이스 서버 스토리지 매핑 VNIC 엔드포인트 블록 엔드포인트 IP 주소 키 값	인스턴스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **GCP**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
		SG-GCP 확장 속성	
SG-GCP 하드웨어 유형	SG-GCP 하드웨어 유형 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type〕	하드웨어 유형 Google Datacenter 가용 영역	MachineType
SG-GCP 이미지	SG-GCP 이미지 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_image〕	이미지 키 값	머신 이미지
SG-GCP VM HW 통합	SG-GCP VM HW 통합 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation〕	가상 머신 인스턴스 서버	없음
SG-GCP 부하 분산 장치 풀	SG-GCP 부하 분산 장치 풀 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool〕	부하 분산 장치 풀 Google Datacenter 클라우드 서비스 계정 SG-GCP 확장 속성 키 값	타깃풀 (TargetPool)
SG-GCP 부하 분산 장치 풀 구성원	SG-GCP 부하 분산 장치 풀 구성원 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member〕	부하 분산 장치 풀 구성원 SG-GCP 확장 속성	타깃풀 (TargetPool)
SG-GCP 부하 분산 장치 상태 서비스	SG-GCP 부하 분산 장치 상태 서비스 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service〕	클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스 SG-GCP 확장 속성	상태 확인
SG-GCP 부하 분산 장치	SG-GCP 부하 분산 장치 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer〕	클라우드 부하 분산 장치 Google Datacenter 클라우드 서비스 계정 SG-GCP 확장 속성 키 값	백엔드서비스
SG-GCP 부하 분산 장치 서비스	SG-GCP 부하 분산 장치 서비스 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service〕	부하 분산 장치 서비스 SG-GCP 확장 속성	ForwardingRule (전달 규칙)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **GCP**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
SG-GCP 클라우드 데이터베이스	SG-GCP 클라우드 데이터베이스 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database〕	클라우드 DataBase Google Datacenter SG-GCP 확장 속성 키 값	인스턴스
SG-GCP 클라우드 기능	SG-GCP 클라우드 기능 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function〕	클라우드 기능 Google Datacenter SG-GCP 확장 속성 키 값	기능
SG-GCP 클라우드 개체 스토리지	SG-GCP 클라우드 개체 스토리지 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage〕	클라우드 개체 스토리지 Google Datacenter 키 값 SG-GCP 확장 속성	버킷
SG-GCP Kubernetes 클러스터	SG-GCP Kubernetes 클러스터 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster〕	Kubernetes 클러스터 키 값 SG-GCP 확장 속성	클러스터
SG-GCP Kubernetes 노드	SG-GCP Kubernetes 노드 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node〕	Kubernetes 노드 SG-GCP 확장 속성	노드
SG-GCP Kubernetes 포드	SG-GCP Kubernetes 포드 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod〕	Kubernetes 포드 Kubernetes 볼륨 Docker 이미지 Docker 컨테이너 키 값 SG-GCP 확장 속성	포드
SG-GCP Kubernetes 서비스	SG-GCP Kubernetes 서비스 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service〕	Kubernetes 서비스 키 값 SG-GCP 확장 속성	서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **GCP**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
SG-GCP Kubernetes 네임스페이스	SG-GCP Kubernetes 네임스페이스 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace〕	Kubernetes 네임스페이스 클라우드 서비스 계정 키 값 SG-GCP 확장 속성	네임스페이스
SG-GCP Kubernetes 배포	SG-GCP Kubernetes 배포 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment〕	Kubernetes 배포 키 값 SG-GCP 확장 속성	배치
SG-GCP Kubernetes 복제 세트	SG-GCP Kubernetes 복제 세트 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset〕	Kubernetes 복제 세트 키 값 SG-GCP 확장 속성	레플리카셋
SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할	SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role〕	Kubernetes 클러스터 역할 키 값 SG-GCP 확장 속성	클러스터 역할
SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할 바인딩	SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding〕	Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 키 값 SG-GCP 확장 속성	ClusterRoleBinding (영문)
SG-GCP Kubernetes 노드 풀	SG-GCP Kubernetes 노드 풀 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool〕	Kubernetes 노드 풀 키 값 SG-GCP 확장 속성	노드풀
SG-GCP 소프트웨어 인벤토리	SG-GCP 소프트웨어 인벤토리 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory〕	Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스	인스턴스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **GCP**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
		SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	
SG-GCP 일반 자원	SG-GCP 일반 자원 〔sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource〕 **주:** SG-GCP 일반 자원 데이터 소스는 조직 수준 액세스 권한이 있는 서비스 계정에서만 작동합니다.	클라우드 자원	자원

주:

- 저장소 볼륨 스냅샷〔cmdb_ci_storage_vol_snapshot〕,IP 주소〔cmdb_ci_ip_address〕, 부하 분산 장치 서비스〔cmdb_ci_lb_service〕,클라우드 데이터베이스〔cmdb_ci_cloud_database〕, 클라우드 객체 저장소〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕,클라우드 자원 〔cmdb_ci_cmp_resource〕 테이블을 제외하고 자원에 GCP 연결된 모든 레이블이 키 값 〔cmdb_key_value〕 테이블에 추가됩니다.
- 자원에 GCP 대한 기본 정보는 SG-GCP 확장 속성 [sn_gcp_integ_extension_attributes] 테이블에 저장됩니다.
- 모든 데이터 소스가 실행된 후 Server [cmdb_ci_server] 클래스가 클래스 항목으로 업데이트된 다음 Windows 또는 Linux 클래스를 기반으로 각각 Windows Server [cmdb_ci_win_server] 및 Linux Server [cmdb_ci_linux_server] 클래스에 레코드가 만들어집니다.
- SG-GCP 일반 자원 데이터 소스는 다른 데이터 소스에서 추적하지 않는 일반 자원에 대한 데이터를 임포트합니다. 커넥터는 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블을 활용하여 일반 및 기타 지원되는 자원 유형을 구별합니다.

  커넥터는 먼저 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블에 지원되는 모든 자원을 채웁니다. 지원되는 각 리소스 종류에 따라 분류된 이러한 리소스에는 커넥터 내에서 수집하도록 지정된 특정 데이터 소스가 있습니다. SG-GCP 일반 자원 데이터 소스가 실행되어 지원되지 않는 자원 유형을 검색하면 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블에 추가되고 일반으로 분류됩니다.

- 데이터를 끌어온 후 나중에 삭제된 검색된 자원의 경우, 연관 GCP용 서비스 그래프 커넥터 된 CI 클래스의 CMDB설치 상태 필드가 자동으로 업데이트되어 폐기되거나 삭제된 기록이 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 기록의 수명주기 관리 GCP용 서비스 그래프 커넥터 및 의 기록 제거 프로세스 GCP용 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

프로젝트에서 데이터를 GCP 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 GCP용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

BYOL 및 BYOS 지원

BYOL(Bring Your Own Licenses) 또는 BYOS(Bring Your Own Subscriptions)는 이전에 구매한 온프레미스 라이선스 또는 구독 Google Cloud을 . 이 커넥터는 에서 RHEL(Red Hat Enterprise Linux) 및 SLES(SUSE Linux Enterprise Server) 서비스에 Google Cloud대한 이미지 CI의 BYOL 및 BYOS를 지원합니다. 커넥터가 키 값 [cmdb_key_value] 테이블을 라이선싱 정보로 채웁니다. 플랫폼 사용량에 따라 키는 Windows_OS_License_Type_automatic 또는 Linux_OS_License_Type_automatic 로 설정되고 키 값은 BYOL 또는 BYOS로 설정됩니다.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

큰 GCP 자원에 대한 임포트 실패 처리

GCP용 서비스 그래프 커넥터 구성

예약된 임포트 작업을 설정하여 프로젝트의 CMDB데이터를 GCP .

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 앱을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

주:
이전 버전의 용 서비스 그래프 커넥터 GCP가 있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마십시오. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션 의 서비스 그래프 커넥터 GCP 로 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **GCP** 〉 설정.
3. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
4. 애플리케이션에 요청을 GCP 보내도록 연결을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Service Graph Connector for 페이지의 GCPConfigure the Connection and Credentials(연결 및 자격 증명 구성) 섹션에서 **Get** Started(시작하기)를 선택합니다.

b. GCP 환경을 설정하고 Java KeyStore(JKS) 인증서를 생성하여 애플리케이션에서 GCP 가져온 보안 인증서를 암호화합니다.

대상 키 저장소 암호를 기록해 둡니다. JKS 인증서를 애플리케이션 용 서비스 그래프 커넥터 GCP 로 임포트하는 동안 이 암호를 지정해야 합니다.

지침은 지식베이스에서 GCP용 서비스 그래프 커넥터 - 설정 지침 (KB1220598) 문서를 Now Support 참조하십시오.

> **주:**
> GCP 환경을 설정한 후 안내 설정으로 돌아가서 연결 및 자격 증명 구성 섹션에서 완료로 표시를 선택하여 GCP 설정 지침 작업을 완료하도록 설정합니다.

c. X.509 인증서를 생성하여 애플리케이션GCP용 서비스 그래프 커넥터의 GCP JKS 인증서를 .

i. X.509 인증서 만들기 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

X.509 인증서 양식

필드	설명
이름	X.509 인증서의 이름입니다. 예: SG-GCP-509Certificate-Org1.
만료 시 알림	인증서가 만료될 때 알림을 받을 사용자입니다. 사용자를 선택하지 않으면 로그인한 사용자가 기본적으로 추가되며, 마지막으로 로그인한 사용자 2명(관리자 역할)이 추가됩니다.
만료되기 전 경고	인증서가 만료되기 전에 알림을 보낼 일 수입니다.
활성	인증서를 활성화하는 옵션입니다.
유형	**Java** 키 스토어로 자동 설정되는 인증서 컨테이너입니다. 필드 값을 **Java Key Store**로 설정된 상태로 둡니다.
며칠 후 만료	인증서가 만료될 때까지의 일 수입니다.
키 스토어 암호	이전 단계에서 기록한 대로 JKS 인증서에 액세스하기 위한 암호입니다.
간단한 설명	X.509 인증서에 대한 설명입니다.

iii. 첨부 파일 관리 아이콘( )을 선택합니다.

iv. 파일 선택을 선택하여 단계에서 4.b만든 JKS 인증서에 대한 keystore.p12 파일을 찾아 업로드합니다 .

v. 대화 상자를 닫습니다.

vi. Validate Stores/Certificates(스토어/인증서 확인) 관련 링크를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vii. 확인에 성공하면 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

viii. 완료로 표시를 선택하여 X.509 인증서 만들기 작업을 완료로 설정합니다.

d. X.509 인증서 자격 증명에서 JWT(JSON Web Token) 서명 키를 만듭니다.

i. JWT 키 만들기 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

JWT 키 인증서 양식

필드	설명
이름	JWT 서명 키의 이름입니다. 예: SG-GCP-Keys-Org1.
서명 키 스토어	단계에서 4.c만든 X.509 인증서의 이름입니다.
키 ID	토큰 서명에 여러 키를 사용할 때 사용되는 JWT 서명 키를 식별하는 ID입니다.
애플리케이션	JWT 서명 키를 사용하는 애플리케이션의 이름입니다. 이 필드는 GCP용 서비스 그래프 커넥터로 자동 설정됩니다.
서명 알고리즘	자동으로 **RSA 256**으로 설정된 JWT 서명 키를 사용하여 서명하는 알고리즘입니다. 필드 값을 **RSA 256**으로 설정된 상태로 둡니다.
서명 키	JWT 서명 키와 관련된 암호입니다.
활성	JWT 서명 키를 활성화하는 옵션입니다.

iii. 제출을 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 JWT 키 작성 작업을 완료로 설정합니다.

e. 애플리케이션에 대한 JWT 제공자를 GCP 추가합니다.

i. JWT 공급자 만들기 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

JWT 제공자 양식

필드	설명
이름	JWT 제공자를 고유하게 식별하는 이름입니다.
만료 간격(초)	JWT 제공자 토큰의 수명을 나타내는 시간(초)입니다.
서명 구성	단계에서 4.d만든 JWT 서명 키의 이름입니다.

iii. 제출을 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 JWT 제공자 작성 작업을 완료로 설정합니다.

f. JWT 자격 증명과 GCP 데이터를 임포트하는 조직 또는 프로젝트 간에 매핑을 작성합니다.

i. Create Organization-Credential Mapping(조직-자격 증명 매핑 만들기) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SG-GCP 조직 자격 증명 설정 양식

필드	설명
JWT 제공자	단계에서 4.e만든 JWT 제공자의 이름입니다.
조직 ID	애플리케이션과 연결된 조직의 ID입니다 GCP .
서비스 계정	ServiceNow 애플리케이션과 연결된 서비스 계정입니다 GCP .
디스커버리 범위	애플리케이션의 검색 범위입니다 GCP . 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. 조직 서비스 계정이 조직 내 GCP 데이터에 액세스할 수 있는 경우 ServiceNow조직을 선택합니다. 프로젝트 서비스 계정이 프로젝트 내의 GCP 데이터에만 액세스할 수 있는 경우 ServiceNow프로젝트를 선택합니다.

iii. 제출을 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 조직-자격 증명 매핑 만들기 작업을 완료로 설정합니다.

g. 조직 자격 증명을 미리 정의된 데이터 소스와 매핑합니다.

i. 조직-자격 증명 레코드로 데이터 원본 매핑 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 양식의 조직-자격 증명 기록 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하여 단계에서 4.f조직과 GCP 매핑한 JWT 제공자의 이름을 선택합니다 .

iii. 매핑 실행을 선택하여 모든 데이터 소스와 예약된 작업을 처리하여 애플리케이션에서 데이터를 임포트합니다GCP.

iv. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 조직-자격 증명 기록으로 데이터 원본 매핑 작업을 완료하도록 설정합니다.

h. GCP API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 GCP 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택하여 새 브라우저 탭에서 SG-GCP 조직에 대한 데이터 소스 페이지를 엽니다.

ii. 20개 기록 로드 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iii. 상태 필드가 완료로 설정되면 브라우저 탭을 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

테스트에 오류 코드, 메시지 또는 오류 표시가 있는 경우 연결에 실패했으며 추가 문제 해결이 필요합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

i. 애플리케이션에서 GCP 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 예약된 임포트 구성 작업의 경우 구성을 선택하여 새 브라우저 탭에서 예약된 데이터 임포트 목록을 엽니다.

ii. SG-GCP 조직 예약된 작업을 선택합니다.

iii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iv. SG-GCP 조직 예약된 작업을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

v. 실행 필드에서 주기적으로를 선택하여 작업이 실행되는 빈도를 지정합니다.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

viii. 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 구성 작업을 완료로 설정합니다.

5. 옵션: 여러 GCP 인스턴스를 추가합니다.

a. 페이지의 Add Multiple Instances(여러 인스턴스 추가) 섹션에서 GCP용 서비스 그래프 커넥터**Get** Started(시작하기)를 선택합니다.

b. 새 GCP 연결에 대한 데이터 원본을 만듭니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 안내 설정 페이지 탭으로 돌아갑니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 GCP용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

viii. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

c. 새 GCP 연결에 대해 예약된 임포트 작업을 생성합니다.

i. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 예약된 데이터 가져오기 접근 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 예약된 데이터 임포트 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 안내 설정 페이지 탭으로 돌아갑니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 GCP용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

viii. 완료로 표시를 선택하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

d. 데이터 소스〔sys_data_source〕 및 예약된 데이터 임포트〔scheduled_import_set〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 데이터 원본 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iii. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 안내 설정 페이지 탭으로 돌아갑니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 GCP용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업을 완료로 설정합니다.

e. 새 GCP 인스턴스에 대한 X.509 인증서를 만들려면 단계를 4.c반복한 다음 완료로 표시를 선택하여 X.509 인증서 만들기 작업을 완료로 표시합니다.

f. 새 GCP 인스턴스에 대한 JWT 키를 만들려면 단계를 4.d반복한 다음 완료로 표시를 선택하여 JWT 키 만들기 작업을 완료하도록 표시합니다.

g. 새 GCP 인스턴스에 대한 JWT 제공자를 만들려면 단계를 4.e반복한 다음 완료로 표시를 선택하여 JWT 제공자 작성 작업을 완료하도록 표시합니다.

h. 새 GCP 인스턴스에 대한 조직-자격 증명 매핑을 생성하려면 단계를 4.f반복한 다음 완료로 표시를 선택하여 조직-자격 증명 매핑 생성 작업을 완료로 표시합니다.

i. 새 GCP 연결과 연결된 조직 자격 증명 매핑에 대한 데이터 소스와 예약된 임포트를 작성합니다.

i. Generate Data Sources and Scheduled Imports(데이터 원본 및 예약된 가져오기 생성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 새 탭에서 열리는 양식의 데이터 소스 및 예약된 임포트 이름 프리픽 스 필드에 데이터 소스의 프리픽스와 새 GCP 연결의 예약된 작업을 입력합니다.

iii. 새 탭에서 열리는 양식의 조직-자격 증명 기록 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(목록을)을 선택하여 조직과 GCP 매핑한 JWT 제공자의 이름을 선택합니다.

iv. 데이터 원본 생성 및 예약된 가져오기를 선택하여 새 연결에 대한 모든 데이터 원본과 예약된 작업을 생성하고 처리합니다.

v. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 예약된 임포트 생성 작업을 완료로 설정합니다.

j. 새 GCP 인스턴스에서 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성하려면 해당 단계를 4.i반복한 다음 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 구성 작업이 완료되도록 표시합니다.

6. 새 데이터 소스를 동기화하여 인스턴스에서 GCP 데이터를 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 〔서비스 그래프 커넥터〕 GCP 페이지의 〔고급 설정〕 섹션에서 〔시작하기〕를 선택합니다.

b. 새 데이터 원본이 올바르게 작동하도록 하는 데 필요한 모든 자격 증명을 만들기 위해 새 데이터 원본을 동기화합니다.

i. 새 데이터 원본 동기화 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. **Synchronize** Datasources(데이터 소스 동기화)를 선택합니다.

iii. 새 데이터 원본 동기화 창을 닫아 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 새 데이터 원본 동기화 작업을 완료로 설정합니다.

CMDB 대상 클래스 GCP용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 프로젝트에서 주기적으로 데이터를 GCP 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

가용 영역 **[cmdb_ci_availability_zone]**

가용 영역[cmdb_ci_availability_zone] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

블록 엔드포인트 **[cmdb_ci_endpoint_block]**

블록 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_block] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
설치 상태	install_status
이름	name
운영 상태	operational_status

클라우드 데이터베이스 **[cmdb_ci_cloud_database]**

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
전체 주소 도메인 이름	fqdn
설치 상태	install_status
IP 주소	ip_address
이름	name
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
운영 상태	operational_status
TCP 포트	tcp_port
유형	type
버전	버전
상태	상태

클라우드 DataBase에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

클라우드 디스크 유형 **[cmdb_ci_disk_type]**

클라우드 디스크 유형 [cmdb_ci_disk_type] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

클라우드 디스크 유형에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 디스크 유형 〔cmdb_ci_disk_type〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
클라우드 디스크 유형 〔cmdb_ci_disk_type〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 함수 **[cmdb_ci_cloud_function]**

클라우드 함수 [cmdb_ci_cloud_function] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
코드샤256	코드샤256
함수를 마지막으로 수정한 날짜	function_last_modified
설치 상태	install_status
언어	언어
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
버전	버전

클라우드 기능에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 함수 (cmdb_ci_cloud_function)	Hosted on::Hosts	Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)
클라우드 함수 (cmdb_ci_cloud_function)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
클라우드 함수 (cmdb_ci_cloud_function)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

클라우드 부하 분산 장치 **[cmdb_ci_cloud_load_balancer]**

클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
운영 상태	operational_status
객체 ID	object_id

클라우드 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	Hosted on::Hosts	Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스 **[cmdb_ci_lb_health_service]**

클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스 [cmdb_ci_lb_health_service] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
정상 임계치	healthy_threshold
설치 상태	install_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
시간 간격(초)	check_interval_sec
모니터 유형 프로토콜	monitor_type
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
포트	포트
요청 경로	request_path
시간 제한(초)	timeout_sec
비정상 임계치	unhealthy_threshold

클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스 〔cmdb_ci_lb_health_service〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스 〔cmdb_ci_lb_health_service〕	Contains::Contained by	클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕
클라우드 부하 분산 장치 상태 서비스 〔cmdb_ci_lb_health_service〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 **[cmdb_ci_nic]**

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 [cmdb_ci_nic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목	cmdb_ci
설치 상태	install_status
IP 주소	ip_address
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

클라우드 관리 네트워크 인터페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 관리 네트워크 인터페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	참조	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕

클라우드 네트워크 **[cmdb_ci_network]**

클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

클라우드 네트워크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Contains::Contained by	네트워크 ACL 〔cmdb_ci_network_acl〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

클라우드 객체 저장소 **[cmdb_ci_cloud_object_storage]**

클라우드 객체 저장소 [cmdb_ci_cloud_object_storage] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
클라우드 제공자	cloud_provider
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
서비스 이름	service_name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 객체 스토리지에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

클라우드 조직 **[cmdb_ci_cloud_org]**

클라우드 조직 [cmdb_ci_cloud_org] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
시간	시간

클라우드 조직에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 조직 〔cmdb_ci_cloud_org〕	Contains::Contained by	Google 조직 폴더 〔cmdb_ci_gcp_folder〕

클라우드 자원 **[cmdb_ci_cmp_resource]**

클라우드 자원 [cmdb_ci_cmp_resource] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설명	short_description
설치 상태	install_status
자원 유형	resource_type

클라우드 서비스 계정 **[cmdb_ci_cloud_service_account]**

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
계정 ID	account_id
데이터 센터 유형	datacenter_type
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

클라우드 서비스 계정에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet]

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
CIDR	cidr
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
상태	상태

클라우드 서브넷에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	Contains::Contained by	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

컴퓨팅 보안 그룹 [cmdb_ci_compute_security_group]

컴퓨팅 보안 그룹 [cmdb_ci_compute_security_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
상태	상태

컴퓨팅 보안 그룹에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container]

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
컨테이너 ID	container_id
명령	command
작성된 컨테이너	container_created_at
이미지 ID	image_id
설치 상태	install_status
이름	name
운영 상태	operational_status
상태	상태

Docker 이미지 [cmdb_ci_docker_image]

Docker 이미지 [cmdb_ci_docker_image] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이미지 ID	image_id
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Google 데이터센터 [cmdb_ci_google_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
지역	region

Google 데이터 센터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)	Contains::Contained by	가용 영역 (cmdb_ci_availability_zone)
Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)

Google 조직 폴더[cmdb_ci_gcp_folder]

Google 조직 폴더 [cmdb_ci_gcp_folder] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
상위 ID	parent_id
상위 유형	parent_type

Google 조직 폴더에 대해 작성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Google 조직 폴더 (cmdb_ci_gcp_folder)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

Google 조직 프로젝트 [cmdb_ci_gcp_project]

Google 조직 프로젝트 [cmdb_ci_gcp_project] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
상위	parent_ci
상위 ID	parent_id
상위 유형	parent_type
프로젝트 ID	project_id
시간	시간

Google 조직 프로젝트에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Google 조직 프로젝트 〔cmdb_ci_gcp_project〕	참조	Google 조직 폴더 〔cmdb_ci_gcp_folder〕
Google 조직 프로젝트 〔cmdb_ci_gcp_project〕	참조	클라우드 조직 〔cmdb_ci_cloud_org〕

하드웨어 종류 **[cmdb_ci_compute_template]**

하드웨어 유형 [cmdb_ci_compute_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
로컬 스토리지(GB)	local_storage_gb
메모리(MB)	memory_mb
이름	name
객체 ID	object_id
vCPU	vcpus

하드웨어 유형에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕

이미지 **[cmdb_ci_os_template]**

이미지 [cmdb_ci_os_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

이미지에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on: :Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
이름	name
운영 상태	operational_status

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
클러스터 버전	cluster_version
설명	short_description
설치 상태	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
운영 상태	operational_status
서브넷 마스크	subnet_mask

Kubernetes 클러스터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Cluster of::Cluster	Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 클러스터 역할 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 클러스터 역할 **[cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]**

Kubernetes 클러스터 역할 [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
의견	설명
설명	short_description
설치 상태	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid
Kubernetes 클러스터	클러스터
이름	name
운영 상태	operational_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 클러스터 역할에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 역할 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 역할 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 클러스터 역할 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 클러스터 역할 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕
Kubernetes 클러스터 역할 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 **[cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]**

Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
의견	설명
설명	short_description
설치 상태	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid
Kubernetes 클러스터	클러스터
이름	name
운영 상태	operational_status

Kubernetes 클러스터 역할 바인딩을 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 클러스터 역할 바인딩을 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 역할 바인딩 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Kubernetes 배포 **[cmdb_ci_kubernetes_deployment]**

Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
사용 가능한 복제본	available_replicas
설명	short_description
원하는 복제본	desired_replicas
설치 상태	install_status
Kubernetes 클러스터	클러스터
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
운영 상태	operational_status
총 복제본 수	total_replicas
사용할 수 없는 복제본	unavailable_replicas
업데이트된 복제본	updated_replicas

Kubernetes 배포를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 네임스페이스 **[cmdb_ci_kubernetes_namespace]**

Kubernetes 네임스페이스 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
설명	short_description
네임스페이스	네임스페이스
운영 상태	operational_status

Kubernetes 네임스페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Kubernetes 복제 세트 〔cmdb_ci_kubernetes_replicaset〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 노드 [cmdb_ci_kubernetes_node]

Kubernetes 노드 [cmdb_ci_kubernetes_node] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설명	short_description
설치 상태	install_status
IP 주소	ip_address
Kubernetes 클러스터	클러스터
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
운영 상태	operational_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 노드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Kubernetes 노드 풀 **[cmdb_ci_kubernetes_node_pool]**

Kubernetes 노드 풀 [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스크 유형	disk_type
이미지 유형	image_type
설치 상태	install_status
Kubernetes 클러스터	클러스터
머신 유형	machine_type
이름	name
운영 상태	operational_status
객체 ID	object_id
포드 CIDR 범위	podIpv4CidrSize
자원 버전	resource_version

Kubernetes 노드 풀에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 노드 풀 〔cmdb_ci_kubernetes_node_pool〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
Kubernetes 노드 풀 〔cmdb_ci_kubernetes_node_pool〕	Uses::Used by	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 노드 풀 〔cmdb_ci_kubernetes_node_pool〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 노드 풀 〔cmdb_ci_kubernetes_node_pool〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 노드 풀에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 노드 풀 〔cmdb_ci_kubernetes_node_pool〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설명	short_description
호스트 IP	host_ip
설치 상태	install_status
IP 주소	ip_address
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
운영 상태	operational_status
자원 버전	resource_version

Kubernetes 포드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Contains::Contained by	Docker 이미지 〔cmdb_ci_docker_image〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Contains::Contained by	Kubernetes 볼륨 〔cmdb_ci_kubernetes_volume〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Contains::Contained by	Docker 컨테이너 〔cmdb_ci_docker_container〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 복제 세트 [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Kubernetes ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설명	short_description
원하는 복제본	desired_replicas
설치 상태	install_status
Kubernetes 클러스터	클러스터
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
운영 상태	operational_status
셀프링크	self_link
총 복제본 수	total_replicas

Kubernetes ReplicaSet에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	참조	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

Kubernetes 서비스 **[cmdb_ci_kubernetes_service]**

Kubernetes 서비스 [cmdb_ci_kubernetes_service] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설명	short_description
설치 상태	install_status
IP 주소	ip_address
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
운영 상태	operational_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 서비스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 볼륨 [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Kubernetes 볼륨 [cmdb_ci_kubernetes_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
탑재 경로	mount_path
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
볼륨 ID	volume_id

부하 분산 장치 풀 [cmdb_ci_lb_pool]

부하 분산 장치 풀 [cmdb_ci_lb_pool] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

부하 분산 장치 풀에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
부하 분산 장치 풀 〔cmdb_ci_lb_pool〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
부하 분산 장치 풀 〔cmdb_ci_lb_pool〕	Owns::Owned by	부하 분산 장치 풀 구성원 〔cmdb_ci_lb_pool_member〕
부하 분산 장치 풀 〔cmdb_ci_lb_pool〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
부하 분산 장치 풀 〔cmdb_ci_lb_pool〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부하 분산 장치 풀 구성원 **[cmdb_ci_lb_pool_member]**

부하 분산 장치 풀 구성원 [cmdb_ci_lb_pool_member] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

부하 분산 장치 풀 구성원에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
부하 분산 장치 풀 구성원 (cmdb_ci_lb_pool_member)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

부하 분산 장치 서비스 **[cmdb_ci_lb_service]**

부하 분산 장치 서비스 [cmdb_ci_lb_service] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
수신기 프로토콜	listener_protocol
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
포트	포트

부하 분산 장치 서비스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
부하 분산 장치 서비스 (cmdb_ci_lb_service)	Contains::Contained by	부하 분산 장치 풀 (cmdb_ci_lb_pool)
부하 분산 장치 서비스 (cmdb_ci_lb_service)	Hosted on::Hosts	클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)
부하 분산 장치 서비스 (cmdb_ci_lb_service)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

네트워크 **ACL [cmdb_ci_network_acl]**

네트워크 ACL [cmdb_ci_network_acl] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

네트워크 ACL에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 ACL (cmdb_ci_network_acl)	Contains::Contained by	네트워크 ACL 규칙 (cmdb_ci_network_acl_rule)
네트워크 ACL (cmdb_ci_network_acl)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

네트워크 **ACL** 규칙 **[cmdb_ci_network_acl_rule]**

네트워크 ACL 규칙 [cmdb_ci_network_acl_rule] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
거부 허용	allow_deny
허용/거부된 트래픽	allowed_denied_traffic
대상 범위	destination_ranges
설치 상태	install_status
이름	name
운영 상태	operational_status
아웃바운드	is_outbound
소스 범위	source_ranges
대상 태그	target_tags

네트워크 **ACL** 규칙에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 ACL 규칙 (cmdb_ci_network_acl_rule)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

서버 **[cmdb_ci_server]**

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
클래스	sys_class_name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
CPU 카운트	cpu_count
디스크 공간(GB)	disk_space
설치 상태	install_status
가상 여부	가상
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
운영 체제	os
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 〔cmdb_ci_server〕	Virtualized by : : Virtualizes	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns : : Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

SG-GCP 확장 속성 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

SG-GCP 확장 속성 [sn_gcp_integ_extension_attributes] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
폴더 ID	folder_id
조직 ID	organization_id
조직-자격 증명 기록	org_credential_record
상위	상위
프로젝트	project
프로젝트 ID	project_id
지역	region
자원 ID	resource_id
자원 유형	resource_type
자체 링크	self_link

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 (SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 자산 관리수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source
키	키
제조업체	제조업체
이름	name
버전	버전

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 SAM 애플리케이션이 설치될 때 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source
표시 이름	display_name
설치 날짜	설치_위치
마지막 검색일	last_scanned
게시자	게시자
버전	버전

소프트웨어 설치를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 설치〔cmdb_sam_sw_install〕	참조	서버〔cmdb_ci_server〕

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성이 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	install_date

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	설치_위치
이름	name

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

저장소 매핑 **[cmdb_ci_storage_mapping]**

저장소 매핑 [cmdb_ci_storage_mapping] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
매핑 유형	mapping_type
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

스토리지 볼륨 **[cmdb_ci_storage_volume]**

저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
크기(바이트)	size_bytes
상태	상태
스토리지 유형	storage_type
볼륨 ID	volume_id

저장소 볼륨에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

저장소 볼륨에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 (cmdb_ci_storage_volume)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

스토리지 볼륨 스냅샷 [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

저장소 볼륨 스냅샷 [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
용량	capacity
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
상위 ID	parent_id
크기(GB)	size
상태	상태
볼륨 이름	volume_name

저장소 볼륨 스냅샷에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	Hosted on::Hosts	Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	참조	SG-GCP 확장 속성 (sn_gcp_integ_extension_attributes)

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
CPU	cpus
디스크	disks
디스크 크기(GB)	disks_size
설치 상태	install_status
메모리(MB)	메모리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
네트워크 어댑터	nics
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status
상태	상태
VM 인스턴스 ID	vm_inst_id

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Contains::Contained by	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Contains::Contained by	저장소 매핑 〔cmdb_ci_storage_mapping〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	이미지 〔cmdb_ci_os_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Use End Point To::Use End Point From	블록 엔드포인트 〔cmdb_ci_endpoint_block〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	Google 조직 프로젝트 〔cmdb_ci_gcp_project〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	참조	SG-GCP 확장 속성 〔sn_gcp_integ_extension_attributes〕

VNIC 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_vnic]

VNIC 엔드포인트 [cmdb_ci_endpoint_vnic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
설치 상태	install_status
이름	name
객체 ID	object_id
운영 상태	operational_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

VNIC 엔드포인트에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
VNIC 엔드포인트 〔cmdb_ci_endpoint_vnic〕	Implement End Point To::Implement End Point From	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕

큰 **GCP** 자원에 대한 임포트 실패 처리

에서 리소스를 GCP임포트할 때 발생하는 데이터 소스 오류를 관리합니다.

큰 GCP 리소스를 임포트할 때 1024MB 제한을 초과하는 Direct REST 응답으로 인해 의 데이터 소스가 GCP용 서비스 그래프 커넥터 실패할 수 있습니다. 자세한 내용은 REST step 문서를 참조하십시오.

다음 옵션 중 하나 이상을 사용하여 REST 응답 크기 제한 오류를 처리할 수 있습니다 GCP용 서비스 그래프 커넥터.

- 응답을 첨부 파일로 저장
- 배치 크기 수정

응답을 첨부 파일로 저장

응답을 첨부 파일로 저장 기능을 사용하면 각 데이터 소스의 응답이 첨부 파일로 임시 저장되고 응답을 읽은 후 첨부 파일이 자동으로 삭제됩니다. 응답을 첨부 파일로 저장 기능은 기본적으로 활성화되며 시스템 속성에 *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* 의해 트리거됩니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 속성을 false로 설정하여 *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* 응답을 첨부 파일로 저장 기능을 비활성화할 수 있습니다. 기능이 비활성화되고 응답 크기가 한도 내에 있으면 데이터 소스가 정상적으로 실행됩니다.

배치 크기 수정

기본적으로 데이터 원본에 대한 환경 변수의 최대 일괄 처리 크기는 100개 레코드로 설정됩니다. 데이터 볼륨에 따라 배치 크기를 줄이거나 늘릴 수 있습니다. 데이터 원본의 일괄 처리 크기를 관리하려면 다음 표에 설명된 대로 데이터 원본에 대한 정수 형식의 시스템 속성을 추가해야 합니다.

데이터 소스의 GCP용 서비스 그래프 커넥터 배치 크기를 처리하기 위한 시스템 속성

데이터 소스	시스템 속성
SG-GCP 클라우드 데이터베이스	sg_gcp_cloud_db_batch_size
SG-GCP 클라우드 기능	sg_gcp_cloud_function_batch_size
SG-GCP 클라우드 개체 스토리지	sg_gcp_object_storage_batch_size
SG-GCP Kubernetes 클러스터	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size
SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할 바인딩	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 소스의 GCP용 서비스 그래프 커넥터 배치 크기를 처리하기 위한 시스템 속성

데이터 소스	시스템 속성
SG-GCP Kubernetes 배포	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
SG-GCP Kubernetes 네임스페이스	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size
SG-GCP Kubernetes 노드	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size
SG-GCP Kubernetes 포드	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
SG-GCP Kubernetes 복제 세트	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
SG-GCP Kubernetes 서비스	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size
SG-GCP 부하 분산 장치	sg_gcp_load_balancer_batch_size
SG-GCP 부하 분산 장치 상태 서비스	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
SG-GCP 부하 분산 장치 풀	sg_gcp_lb_pool_batch_size
SG-GCP 부하 분산 장치 풀 구성원	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
SG-GCP 부하 분산 장치 서비스	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
SG-GCP 네트워크	sg_gcp_network_batch_size
SG-GCP Kubernetes 노드 풀	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
SG-GCP 보안 그룹	sg_gcp_security_group_batch_size
SG-GCP 소프트웨어 인벤토리	sg_gcp_software_inventory_batch_size
SG-GCP Storage Volume	sg_gcp_storage_volume_batch_size
SG-GCP 스토리지 볼륨 스냅샷	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
SG-GCP 서브넷	sg_gcp_subnet_batch_size
SG-GCP VM 인스턴스	sg_gcp_vm_instance_batch_size

주:
이러한 시스템 속성은 기본적으로 사용할 수 없으므로 추가해야 합니다. 시스템 속성을 추가하거나 수정하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 Add a system property 문서를 참조하십시오.

에서 기록의 수명주기 관리 GCP용 서비스 그래프 커넥터

GCP용 서비스 그래프 커넥터 일시 삭제 및 최적화된 일시 삭제 접근 방식을 사용하여 기록 제거를 관리합니다.

의 수명주기 관리 GCP용 서비스 그래프 커넥터 에는 자원의 GCP 수명주기 상태 모니터링, 생성에서 삭제까지 다양한 수명주기 스테이지를 거치면서 상태를 업데이트하는 작업이 포함됩니다. 이 프로세스는 에서 데이터의 구성 관리 데이터베이스(CMDB)정확성과 무결성을 유지하는 데 도움이 되며, 모든 GCP 자원이 전체 수명주기 동안 올바르게 추적되고 관리되도록 보장합니다.

수명주기 관리에서 기록 제거 프로세스에는 더 이상 사용되지 않거나 불필요한 자원을 체계적으로 삭제하는 작업이 포함됩니다. 이 단계를 수행하면 오래된 항목을 지워 정확한 내용을 최신 상태로 유지할 수 있습니다 CMDB . 의 기록 제거 프로세스 GCP용 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 CI에 대한 수명주기 관리 GCP용 서비스 그래프 커넥터

다음 표에는 에서 수명주기 관리를 사용할 수 GCP용 서비스 그래프 커넥터있는 구성 항목(CI)이 나열되어 있습니다.

수명주기 관리에 지원되는 **CI**

데이터 소스	CI	수명주기 관리 사용 가능
SG-GCP 조직	cmdb_ci_cloud_org	아니요
SG-GCP 폴더	cmdb_ci_gcp_folder	예
SG-GCP 프로젝트	cmdb_ci_gcp_project	예
	cmdb_ci_cloud_service_account	예
SG-GCP 네트워크	cmdb_ci_network	예
SG-GCP 서브넷	cmdb_ci_cloud_subnet	예
	cmdb_ci_google_datacenter	해당 사항 없음
SG-GCP Storage Volume	cmdb_ci_storage_volume	예
SG-GCP 스토리지 볼륨 스냅샷	cmdb_ci_storage_vol_snapshot	예
SG-GCP 보안 그룹	cmdb_ci_compute_security_group	예
	cmdb_ci_network_acl	예
	cmdb_ci_network_acl_rule	예
SG-GCP VM 인스턴스	cmdb_ci_vm_instance	예
	cmdb_ci_server	예
	cmdb_ci_storage_mapping	예
	cmdb_ci_endpoint_vnic	예
	cmdb_ci_endpoint_block	예
	cmdb_ci_ip_address	예
	cmdb_ci_nic	예
	cmdb_ci_compute_template	해당 사항 없음
	cmdb_ci_os_template	아니요
	cmdb_ci_availability_zone	해당 사항 없음
SG-GCP 부하 분산 장치 풀	cmdb_ci_lb_pool	예
SG-GCP 부하 분산 장치 풀 구성원	cmdb_ci_lb_pool_member	예
SG-GCP 부하 분산 장치 상태 서비스	cmdb_ci_lb_health_service	예
SG-GCP 부하 분산 장치	cmdb_ci_cloud_load_balancer	예
SG-GCP 부하 분산 장치 서비스	cmdb_ci_lb_service	예
SG-GCP 클라우드 데이터베이스	cmdb_ci_cloud_database	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수명주기 관리에 지원되는 CI

데이터 소스	CI	수명주기 관리 사용 가능
SG-GCP 클라우드 기능	cmdb_ci_cloud_function	예
SG-GCP 클라우드 개체 스토리지	cmdb_ci_cloud_object_storage	예
SG-GCP Kubernetes 클러스터	cmdb_ci_kubernetes_cluster	예
SG-GCP Kubernetes 노드	cmdb_ci_kubernetes_node	예
SG-GCP Kubernetes 포드	cmdb_ci_kubernetes_pod	예
	cmdb_ci_kubernetes_volume	아니요
	cmdb_ci_docker_image	아니요
	cmdb_ci_docker_container	예
SG-GCP Kubernetes 서비스	cmdb_ci_kubernetes_service	예
SG-GCP Kubernetes 네임스페이스	cmdb_ci_kubernetes_namespace	예
SG-GCP Kubernetes 배포	cmdb_ci_kubernetes_deploymen	예
SG-GCP Kubernetes 복제 세트	cmdb_ci_kubernetes_replicaset	예
SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role	예
SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할 바인딩	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding	예
SG-GCP Kubernetes 노드 풀	cmdb_ci_kubernetes_node_pool	예
SG-GCP 소프트웨어 인벤토리	cmdb_ci_spkg /cmdb_software_instance/ cmdb_sam_sw_install	예
SG-GCP 일반 자원	cmdb_ci_cmp_resource	아니요

의 기록 제거 프로세스 GCP용 서비스 그래프 커넥터

GCP용 서비스 그래프 커넥터 일시 삭제 및 최적화된 일시 삭제 접근 방식을 사용하여 기록 제거를 관리합니다.

의 기록 제거 프로세스 GCP용 서비스 그래프 커넥터

기록 제거는 더 이상 필요하지 않은 데이터를 처리하는 프로세스입니다. 데이터를 끌어온 후 나중에 삭제된 검색된 자원의 경우, 연관 GCP용 서비스 그래프 커넥터 된 CI 클래스의 CMDB설치 상태 필드가 자동으로 업데이트되어 폐기되거나 삭제된 기록이 표시됩니다.

- 일시 삭제
- 최적화된 소프트 삭제

일시 삭제

시스템에서 기록을 영구적으로 삭제하는 대신 기록의 설치 상태를 폐기 됨으로 표시합니다. 기록은 데이터베이스에 남아 있으므로 나중에 참조하거나 복원할 수 있습니다. 에 대한 GCP용 서비스 그래프 커넥터 일시 삭제는 소스 [sys_object_source 테이블]에 의존하며, 이는 대규모 데이터 세트에서 비효율적일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 SG-GCP 소프트웨어 인벤토리 데이터 소스 GCP용 서비스 그래프 커넥터에 대해 소프트 삭제가 활성화됩니다.

최적화된 소프트 삭제

보다 작고 특수화된 테이블 SG-GCP 확장 속성을 사용하여 소프트 삭제 프로세스를 향상시킵니다. 이 테이블은 정기적으로 사용되지 않는 기록을 제거하여 성능과 효율성을 향상시킵니다. 이 프로세스는 여전히 기록의 설치 상태를 폐기 됨으로 표시하지만 간소화된 데이터 구조는 오버헤드를 줄여 처리 속도를 높이고 시스템 성능을 향상시킵니다.

의 다음 데이터 소스 GCP용 서비스 그래프 커넥터에 대해 최적화된 일시 삭제가 활성화됩니다.

SG-GCP 폴더, SG-GCP 프로젝트, SG-GCP 네트워크, SG-GCP 서브넷, SG-GCP 스토리지 볼륨, SG-GCP 스토리지 볼륨 스냅샷, SG-GCP 보안 그룹, SG-GCP VM 인스턴스, SG-GCP 부하 분산 장치 풀, SG-GCP 부하 분산 장치 풀 구성원, SG-GCP 부하 분산 장치 상태 서비스, SG-GCP 부하 분산 장치, SG-GCP 부하 분산 장치 서비스, SG-GCP 클라우드 데이터베이스, SG-GCP 클라우드 기능, SG-GCP 클라우드 개체 스토리지, SG-GCP Kubernetes 클러스터, SG-GCP Kubernetes 노드, SG-GCP Kubernetes 포드, SG-GCP Kubernetes 서비스, SG-GCP Kubernetes 네임스페이스, SG-GCP Kubernetes 배포, SG-GCP Kubernetes 복제 세트, SG-GCP Kubernetes 클러스터역할, SG-GCP Kubernetes 클러스터 역할 바인딩, SG-GCP Kubernetes 노드 풀

Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 **(1.0.0)**

를 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 에서 로 장치 상세 정보를 Chromebook 가져옵니다 구성 관리 데이터베이스(CMDB).

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

주요 기능

- 장치 전반에서 Chromebook 가시성을 확보합니다.
- 간소화된 온보딩 프로세스로 빠르게 시작하세요.
- 필요한 자격 증명만 사용합니다.

지원되는 버전

버전

Google Console	ServiceNow
최종 테스트: 2024년 7월 5일	• Xanadu • Washington DC • Vancouver • Utah

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 케이스

를 사용하여 장치에 대한 Google ChromeOS 가시성을 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 확보하고 관리자가 이러한 장치를 등록, 구성 및 모니터링하는 중앙에서 관리할 수 있습니다.

안내 설정

에 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Google Console 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Google Console 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 Google Console 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

주:
검색되었다가 나중에 삭제된 자원의 경우 에서 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 해당 기록을 더 이상 활성 상태가 아니거나 유효한 CMDB것으로 자동으로 표시합니다.

다음 표에는 데이터 소스, 스테이징 테이블 및 대상 테이블이 다음 중 Google Console장치에 대한 Chromebook 데이터가 저장되는 CMDB CI 클래스로 나열되어 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Google Console**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
SG-GoogleConsole-ChromeDevices	SG-GoogleConsole-ChromeDevices (sn_googleconsole_i_sg_googleconsole_chromedevices)	컴퓨터 IP 주소 네트워크 어댑터 소프트웨어 자산 관리 (SAM) 및 SAM Foundation 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어	Chrome OS 기기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Google Console**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
		소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션, SAM Foundation 애플리케이션 또는 둘 다 설치되는 경우: 소프트웨어 설치	

장치에서 데이터를 Chromebook 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 구성

에서 사용자로 CMDB장치 데이터를 Google Console 끌어오 Chromebook 도록 예약된 가져오기 작업을 설정합니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다. CMDB용 통합 커먼즈를 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). Request Discovery 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Google Console** 〉 설정.
3. Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 빠른 시작 옵션이 선택되어 있는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
4. API에 요청을 Google Console 보내기 위한 인증 자격 증명을 구성합니다.

   a. Service Graph Connector for Google Console 페이지의 연결 및 자격 증명 구성 섹션에서 시작을 선택합니다.

   b. 환경을 설정합니다 Google Console .

   i. Google 콘솔 설정 지침 작업을 선택합니다.

   ii. 지식베이스에서 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 - 설정 지침 (KB1516892) 문서에 Now Support 대한 링크를 선택하고 지침에 따라 환경을 설정합니다 Google Console .

   > **주:**
   > 대상 키 저장소 암호를 기록해 둡니다. Java Keystore(JKS) 인증서를 Service Graph Connector for Google 콘솔 애플리케이션으로 임포트하는 동안 이 암호를 지정해야 합니다.

   iii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 Google 콘솔 설정 지침 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

   c. X.509 인증서를 생성하여 애플리케이션에 대한 Google Console JKS 인증서를 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터와 연결합니다.

   i. X.509 인증서 만들기 작업을 선택합니다.

   ii. X.509 인증서 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   iii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   X.509 인증서 양식

필드	설명
이름	X.509 인증서의 이름입니다. 예: SG-GoogleConsole-509Certificate.
유형	인증서 컨테이너입니다. **Java** 키 스토어를 선택합니다.
키 스토어 암호	이전 단계에서 기록한 대로 JKS 인증서에 액세스하기 위한 암호입니다.

   > **주:**
   > 다른 필드의 값은 그대로 둘 수 있습니다.

   iv. 첨부 파일 관리 아이콘( )을 선택합니다.

   v. 파일 선택을 선택하여 이전 단계에서 만든 JKS 인증서에 대한 keystore.p12 파일을 찾아 업로드합니다.

   vi. 대화 상자를 닫습니다.

   vii. **Validate Stores/**Certificates(스토어/인증서 확인) 관련 링크를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

viii. 확인에 성공하면 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

ix. 완료로 표시 확인란을 선택하여 X.509 인증서 만들기 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

d. 연결을 구성합니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.

ii. 연결 구성 작업을 선택한 다음, 여기를 클릭을 선택합니다.

iii. 다른 브라우저 탭에서 열리는 연결 페이지에서 기본적으로 사용할 수 있는 **SG-GoogleConsole** 연결에 대해 편집을 선택합니다.

iv. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 편집

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 이름입니다. 예: SG-GoogleConsole 기본 연결 별칭 SG-GoogleConsole의 이름을 수정하지 마십시오.
서비스 계정 이메일	에 있는 서비스 계정의 이메일 주소입니다 Google Console.
키 저장소 암호	이전 단계에서 JKS 파일을 만들 때 사용한 암호입니다.
키 저장소	이전 단계에서 생성한 JKS 파일의 이름을 선택합니다.

v. 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

vi. OAuth 토큰이 생성되면 안내 설정으로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 구성 작업을 완료하도록 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

e. 구성 속성을 설정합니다.

i. 구성 속성 추가 작업을 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 섹션의 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 있는 속성 열에서 속성을 선택하여 속성 상세 정보를 검토하고 수정합니다.

지정된 고객 ID에 대한 장치를 가져오 Chromebook 도록 속성을 구성할 `Customer ID` 수 있습니다.

iii. 서비스 그래프 연결 속성 섹션에서 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 속성 추가 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

f. Google Console API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 Google Console 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 테스트 작업을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

5. 옵션: 여러 Google Console 인스턴스와 통합합니다.

a. 지식베이스의 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 - 설정 지침 (KB1516892) 문서의 Now Support 지침에 따라 환경을 설정합니다 Google Console .

주:
대상 키 저장소 암호를 기록해 둡니다.

b. Service Graph Connector for Google Console 페이지의 여러 인스턴스 추가 섹션에서 시작을 선택합니다.

c. 새 Google Console 연결에 대한 데이터 원본을 만듭니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

d. 새 Google Console 연결에 대해 예약된 임포트 작업을 생성합니다.

i. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 예약된 데이터 임포트 업데이트 작업을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 예약된 데이터 임포트 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 데이터 가져오기 업데이트 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

e. 단계를 4.c반복하여 새 Google Console 인스턴스에 대한 X.509 인증서를 만든 다음, 완료로 표시 확인란을 선택하여 X.509 인증서 만들기 작업을 완료로 표시한 다음 계속을 선택합니다.

f. 새 Google Console 인스턴스에 대한 다른 연결을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.

ii. 다른 연결 추가 작업을 선택한 다음 여기를 클릭을 선택합니다.

iii. 다른 브라우저 탭에서 열리는 연결 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

iv. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 생성 양식

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 이름입니다.
서비스 계정 이메일	에 있는 서비스 계정의 이메일 주소입니다 Google Console.
키 저장소 암호	이전 단계에서 JKS 파일을 만들 때 사용한 암호입니다.
키 저장소	이전 단계에서 생성한 JKS 파일의 이름을 선택합니다.

v. **OAuth** 토큰 생성 및 가져오기를 선택합니다.

vi. OAuth 토큰이 생성되면 안내 설정으로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 다른 연결 추가 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

g. 새 Google Console 인스턴스에 대한 구성 속성을 추가합니다.

i. 구성 속성 추가 작업을 선택합니다.

ii. 이전 단계에서 생성한 연결 기록을 선택합니다.

iii. 서비스 그래프 연결 섹션의 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 있는 속성 열에서 속성을 선택하여 속성 상세 정보를 검토하고 수정합니다.

지정된 고객 ID에 대한 장치를 가져오 Chromebook 도록 속성을 구성할 `Customer ID` 수 있습니다.

iv. 서비스 그래프 연결 속성 섹션에서 업데이트를 선택합니다.

v. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 속성 추가 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

h. Google Console API 연결을 테스트하여 새 Google Console 인스턴스에서 데이터를 임포트합니다.

i. 새 연결 테스트 작업을 선택합니다.

ii. 이전 단계에서 생성한 연결 기록을 선택합니다.

iii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iv. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

v. 완료로 표시 확인란을 선택하여 새 연결 테스트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 데이터 임포트를 Google Console 위한 예약된 작업을 구성합니다.

   a. Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 작업 구성 섹션에서 시작을 선택합니다.

   b. **SG-GoogleConsole-ChromeDevices** 예약된 작업을 선택합니다.
   다중 인스턴스 설정의 경우 새 연결에 대해 예약된 임포트 단계로 5.d 생성된 예약된 작업을 선택합니다.

   c. 예약된 데이터 임포트 양식에서 필드 값을 확인합니다.

   자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

   d. 활성 확인란을 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.

   e. 실행 필드에서 주기적으로를 선택하여 작업이 실행되는 빈도를 지정합니다.

   f. 업데이트를 선택합니다.

   g. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

7. Google 콘솔용 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 완료를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
8. 설정 완료 대화 상자에서 완료 를 선택하여 설정을 완료합니다.
9. 표시되는 메시지 상자에서 완료를 선택합니다.

CMDB 대상 클래스 **Google** 콘솔용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 장치에서 주기적으로 데이터를 가져오 Google Console 도록 통합을 구성할 수 Chromebook 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Google Console 속성
설치 상태	install_status	상태
모델 번호	model_number	모델
모델 ID	model_id	모델
제조업체	제조업체	모델
이름	name	serialNumber
일련 번호	serial_number	serialNumber
할당됨	할당됨	lastEnrollmentTime (영문)
운영 체제	os	os
운영 상태	operational_status	상태
OS 버전	os_version	osVersion
담당자	assigned_to	주석이 달린 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns: :Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns: :Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	Software Asset Management(SAM) 및 SAM Foundation 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] SAM 또는 SAM Foundation 애플리케이션이 설치되는 경우: 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Google Console 속성
IP 주소	ip_address	lastKnownNetwork.ipAddress
이름	name	lastKnownNetwork.ipAddress
Nic	nic	macAddress

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Google Console 속성
구성 항목	cmdb_ci	serialNumber
MAC 주소	mac_address	macAddress
이름	name	macAddress

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 (SAM) 및 SAM Foundation 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 자산 관리수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Google Console 속성
키	키	이름 버전
이름	name	name
버전	버전	버전

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 SAM 애플리케이션 또는 SAM Foundation 애플리케이션이 설치되거나 둘 다 설치될 때 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Google Console 속성
디스커버리 소스	discovery_source	없음
표시 이름	display_name	이름
설치 날짜	설치_위치	serialNumber
버전	버전	버전

소프트웨어 설치를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

SAM 및 SAM Foundation 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Google Console 속성
설치 날짜	설치_위치	serialNumber
이름	name	이름, 버전, 일련번호

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 **(1.2.0)**

인스턴스에서 Infoblox 인스턴스 ServiceNow 로 데이터를 끌어오려면 를 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 사용합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 버전: Infoblox API v2.11.2
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

사용 케이스

다음 사용 사례 예시에서는 다양한 ServiceNow# 애플리케이션에 the를 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 사용할 수 있는 방법을 설명합니다.

- Infoblox 인스턴스에 연결 Infoblox 하기 위한 연결을 구성합니다.
- 서브넷이 추가되거나 삭제될 때 IP 주소 관리(IPAM) 작업을 생성합니다.
- 예약된 데이터 임포트 작업을 구성하여 IPAM CI의 주기적인 동기화를 예약합니다.
- 임포트한 IPAM CI 및 IPAM 작업을 봅니다.

안내 설정

에 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 구성.

주:
import_scheduler 및 import_admin 역할을 가진 사용자는 예약된 임포트에서 스크립트를 수정하고 잠재적으로 관리자에 대한 권한을 에스컬레이션할 수 있습니다. 따라서 모든 사용자에게 import_scheduler 및 import_admin 역할을 부여할 때는 주의해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Infoblox 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Infoblox 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 Infoblox데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

앱에 대해 Infoblox 포함된 데이터 원본은 다음과 같습니다.

SG-Infoblox IP 풀

인스턴스에서 Infoblox 모든 네트워크 컨테이너를 임포트하고 SG-Infoblox IP 풀 〔sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool〕 테이블에 임포트한 데이터를 로드한 다음 IP 풀 〔cmdb_ci_ip_pool〕 대상 테이블을 채웁니다.

SG-Infoblox IP 주소

인스턴스에서 모든 IPv4 및 IPv6 데이터(네트워크, 서브넷 및 IP 주소)를 Infoblox 임포트하고 임포트한 데이터를 SG-Infoblox IP 주소 〔sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address〕 테이블에 로드한 다음 할당된 IP 주소 〔cmdb_ci_allocated_ip_address〕, IP 네트워크 서브넷 〔cmdb_ci_ip_network_subnet〕 및 관리 대상 네트워크 〔cmdb_ci_managed_network〕 대상 테이블을 채웁니다.

SG-Infoblox DNS 별칭

인스턴스에서 Infoblox 모든 CNAME(정식 이름) 기록을 임포트하고 SG-Infoblox DNS 별칭 〔sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias〕 테이블에 임포트한 데이터를 로드한 다음 DNS 별칭 〔cmdb_ci_dns_alias〕 대상 테이블을 채웁니다.

데이터를 Infoblox가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 구성

에서 Infoblox 데이터로 CMDB가져옵니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 항목을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

주:
이전 버전의 가 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마세요. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션 의 서비스 그래프 커넥터 Infoblox 로 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Infoblox** 〉 설정.
3. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
4. API에 요청을 Infoblox 보내기 위한 인증 자격 증명 및 HTTP 연결 상세 정보를 구성합니다.

   a. Infoblox 인증 자격 증명을 구성합니다.
      i. Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.
      ii. Infoblox 인증 자격 증명 구성 작업의 경우 구성을 선택하여 기본 인증 자격 증명 페이지가 새 브라우저 탭에서 열립니다.
      iii. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

      예: `Infoblox ## ##`

      iv. 사용자 이름 필드에 이 인증 프로파일을 사용할 때 HTTP 요청을 인증하는 데 사용되는 사용자 이름을 입력합니다.
      v. 암호 필드에 HTTP 요청을 인증하는 데 사용되는 사용자 이름의 암호를 입력합니다.
      vi. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.
      vii. 완료로 표시를 선택하여 Infoblox 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

   b. Infoblox 연결 설정을 구성합니다.
      i. Infoblox HTTP 연결 구성 작업의 경우 구성을 선택하여 새 브라우저 탭에서 HTTP 연결 페이지를 엽니다.
      ii. 필드를 검토하고 이름 필드에 인스턴스 이름을 입력합니다 Infoblox .
      iii. URL 작성기를 사용하여 연결 문자열을 작성하거나 연결 **URL** 필드에 https://<*base-URL*> 형식으로 기본 URL을 입력합니다Infoblox.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iv. 특성 섹션의 **api_version** 필드에 사용 중인 WAPI 버전을 입력합니다.

v. 속성 섹션의 **network_view** 필드에 데이터를 임포트할 네트워크 보기를 입력합니다.

뷰가 여러 개인 경우 쉼표로 뷰를 구분합니다. 예: `view1,view2`. 이 필드를 비워 두면 데이터 소스가 모든 네트워크 뷰에서 데이터를 임포트합니다.

vi. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 Infoblox HTTP 연결 구성 작업을 완료로 설정합니다.

API에 Infoblox 대한 자세한 내용은 Infoblox 개발자 설명서를 참조하십시오.

c. 연결 속성을 구성합니다.

i. 연결 속성 구성 작업의 경우 구성을 선택하여 새 브라우저 탭에서 서비스 그래프 연결 페이지를 엽니다.

ii. 속성 상세 정보를 검토하고 수정하려면 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록의 속성 열에서 속성을 선택합니다.

iii. 서비스 그래프 연결 속성 페이지에서 업데이트를 선택합니다.

iv. 서비스 그래프 연결 페이지에서 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 연결 속성 구성 작업을 완료로 설정합니다.

d. Infoblox API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 Infoblox 데이터를 임포트합니다.

i. Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 계속을 선택합니다.

ii. 연결 테스트(Test the connection) 작업의 경우 구성**(Configure)**을 선택하여 새 브라우저 탭에서 서비스 그래프 연결(Service Graph Connections) 페이지를 엽니다.

iii. 연결 테스트를 선택합니다.

iv. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택하여 연결 테스트 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

v. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

5. IP 주소 관리 작업 및 사용자 그룹을 구성합니다.

a. 네트워크를 삭제하거나 삽입할 때 속성을 활성화하여 IP 주소 관리 작업을 작성합니다.

i. Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 IP 주소 관리 작업 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

ii. Enable creating a task(작업 생성 활성화)에서Configure(구성)를 선택하여 Enable create task page(새 브라우저 탭에서 작업 생성 활성화) 페이지를 엽니다.

iii. 네트워크를 삭제하고 삽입할 때 IP 주소 관리 작업을 만들기 위한 속성을 사용하도록 설정하려면 네트워크가 삭제되면 작업 만들기 및 네트워크가 삽입되면 작업 만들기 확인란을 각각 선택합니다.

iv. 저장을 선택합니다.

v. 작업 생성 사용 페이지 탭을 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 작업 만들기 활성화를 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. IP 주소 관리 작업에 대해 사용자 그룹을 구성합니다.

i. IP 주소 관리 작업을 위한 사용자 그룹 구성 작업에서 구성을 선택하여 새 브라우저 탭에서 SG Infoblox 연결 페이지를 엽니다.

ii. 연결 별칭 필드에서 연결 별칭을 검토하고 변경합니다.

iii. 작업 사용자 그룹 필드에서 연결 별칭의 할당 그룹을 변경합니다.

> 주:
> 기본적으로 IP 주소 관리 작업에 대한 사용자 그룹은 IP 주소 관리 사용자 그룹에 할당됩니다. 기본 할당 그룹을 변경하려면 연결 별칭에 대한 작업 사용자 그룹을 변경합니다.

iv. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 IP 주소 관리 작업에 대한 사용자 그룹 구성 작업을 완료로 설정합니다.

6. 애플리케이션에서 Infoblox 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

a. Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 예약된 작업 구성 작업의 경우 구성을 선택하여 새 브라우저 탭에서 예약된 데이터 가져오기 페이지를 엽니다.

c. 이름 열에서 활성화할 예약된 작업을 선택합니다.

d. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.
자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 이 단계를 6.c6.e 반복합니다.

g. 예약된 데이터 임포트 페이지 탭을 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

h. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 구성 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

애플리케이션과 SGC 센터 함께 제공되는 플레이북을 사용하여 데이터를 CMDB로 끌어오기 Infoblox 위한 를 설정합니다Infoblox용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 1.2.0 이상을 설치합니다Infoblox용 서비스 그래프 커넥터.
ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다.
플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

팁:
또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 커넥터 유형을 선택한 Infoblox 다음, 연결 구성을 선택합니다.
기본 연결 SG_Infoblox_Connection for Infoblox 는 애플리케이션 내에서 사용할 수 있습니다.
Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 단일 인스턴스만 지원하므로 처음에 기본 연결을 구성하거나 이후에 편집을 다시 시작할 수 있습니다.
5. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 Infoblox .

a. 연결을 위한 데이터 소스를 작성합니다 Infoblox .

중요사항:
이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.
ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.
iii. 구성을 선택합니다.
iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.
v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.
vi. 업데이트를 선택합니다.
vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 .
viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

b. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

중요사항:
이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.
ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.
iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.
iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

6. 연결 상세 정보를 입력하고 데이터를 임포트하기 위한 API 연결을 테스트합니다 Infoblox .

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 구성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 구성 및 테스트

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 Infoblox 이름입니다.
연결 URL	Infoblox 기본 URL을 `<base-URL>` 형식으로 입력합니다.
사용자 이름	HTTP 요청을 인증하기 위한 사용자 이름입니다.
암호	HTTP 요청을 인증하는 데 사용되는 사용자 이름의 암호입니다.
MID 서버 사용	인스턴스 연결에 MID 서버를 사용하는 옵션입니다 Infoblox . 주: MID Server는 인스턴스와 Infoblox 직접 연결이 ServiceNow 불가능한 경우에만 필요합니다.
MID 선택	연결을 위한 MID 서버입니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

c. 연결 업데이트 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

7. 옵션: 구성 속성을 설정하여 인스턴스에 연결 Infoblox 하기 위한 네트워크 뷰 및 API 버전을 지정합니다.

주:
이 단계를 건너뛰려면 구성 속성 설정 활동에 대해 계속을 선택합니다. 이 단계를 건너뛰면 및 *`API version`* 속성의 *`Network view`* 기본값이 고려됩니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 구성 속성 설정 활동을 선택합니다.

b. 네트워크 뷰 필드에 데이터를 임포트할 네트워크 뷰를 입력합니다.
여러 뷰의 경우 쉼표로 구분합니다. 예: view1,view2.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 필드를 비워 두거나 ###으로 설정하면 커넥터 내의 데이터 소스가 모든 네트워크 뷰에서 데이터를 임포트합니다.

c. **API** 버전 필드에 사용 중인 WAPI 버전을 입력합니다.

(Optional) API에 Infoblox 대한 자세한 내용은 Infoblox 개발자 설명서를 참조하십시오.

d. 속성 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

8. 옵션: 네트워크 삽입 또는 삭제 시 작업 생성을 선택합니다.

주:
이 단계를 건너뛰려면 작업 기본 설정 구성 활동에 대해 계속을 선택합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 작업 기본 설정 구성 활동을 선택합니다.

b. 네트워크가 삽입될 때 작업을 만들 수 있도록 하려면 네트워크 삽입 시 작업 만들기 확인란을 선택합니다.

c. 네트워크가 삭제될 때 작업을 만들 수 있도록 하려면 네트워크 삭제 시 작업 만들기 를 선택합니다.

d. 작업 사용자 그룹 목록에서 네트워크 삽입 또는 삭제 시 생성된 작업에 할당된 사용자 그룹을 선택합니다.

e. 기본 설정 저장을 선택합니다.

f. 계속을 선택합니다.

9. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

10. 플레이북의 설정 단계에서 연결 설정 확인 활동을 선택하여 연결이 구성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 구성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 (1.2.0)

CMDB 대상 클래스 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터

〔End〕

CMDB 대상 클래스 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 Infoblox데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

할당된 **IP** 주소 **[cmdb_ci_allocated_ip_address]**

할당된 IP 주소 [cmdb_ci_allocated_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
관리 대상 네트워크	managed_network
브로드캐스트임	is_broadcast
상충됨	is_conflict
DHCP임	is_dhcp
DNS임	is_dns
관리 중	is_managed
예약됨	is_reserved
이름	name

에 대해 생성된 관계 할당된 **IP** 주소

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
할당된 IP 주소 〔cmdb_ci_allocated_ip_address〕	참조	관리되는 네트워크 〔cmdb_ci_managed_network〕

IP 네트워크 서브넷 **[cmdb_ci_ip_network_subnet]**

IP 네트워크 서브넷 [cmdb_ci_ip_network_subnet] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
상위 풀	parent_pool
CIDR	cidr

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IP 네트워크 서브넷에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 네트워크 서브넷 〔cmdb_ci_ip_network_subnet〕	Members::Member of	할당된 IP 주소 〔cmdb_ci_allocated_ip_address〕

IP 풀 [cmdb_ci_ip_pool]

IP 풀 [cmdb_ci_ip_pool] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
상위 풀	parent_pool
CIDR	cidr

관리되는 네트워크 [cmdb_ci_managed_network]

관리되는 네트워크 [cmdb_ci_managed_network] 테이블의 다음 특성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

DNS 별칭 [cmdb_ci_dns_alias]

DNS 별칭 [cmdb_ci_dns_alias] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터.

연결의 **Infoblox** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 Infoblox 상세 정보에 액세스합니다 Infoblox용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Infoblox** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

Jamf용 서비스 그래프 커넥터 **(2.12.2)**

를 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 인스턴스로 JamfServiceNow 데이터를 끌어옵니다.

Jamf용 서비스 그래프 커넥터 컴퓨터, 디스크, 네트워크 및 소프트웨어 애플리케이션에서 애플리케이션으로 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 데이터를 끌어옵니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 버전:
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf 프로 API 10.28.0
  - Jamf 프로 10.35.0
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

사용 케이스

다음은 다양한 ServiceNow# 응용 프로그램에 사용할 서비스 그래프 커넥터 수 있는 방법에 대한 예입니다.

- IT Operations Management(ITOM) 가시성
  - 하드웨어 및 앱에 대한 상세한 하드웨어 및 소프트웨어 인벤토리 추적.macOS 추적은 (SAM)의 유무에 소프트웨어 자산 관리 관계없이 수행할 수 있습니다.
  - iPhone 및 iPad용 하드웨어 및 앱에 대한 상세한 하드웨어 및 소프트웨어 인벤토리 추적. 추적은 (SAM)의 유무에 소프트웨어 자산 관리 관계없이 수행할 수 있습니다.
  - 모바일 장치 및 최종 사용자 컴퓨터에 대한 규정 준수 추적.
  - 임포트에서 중복 데이터 탐지를 수행하여 야간 임포트의 성능을 향상시킵니다.
- Software Asset Management(SAM) 및 IT Asset Management(ITAM)
  - 소프트웨어 패키지 및 설치 추적.
  - 제거된 소프트웨어를 탐지하여 라이센스 재생.
  - 소프트웨어 사용량 추적.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- IT Service Management(ITSM)
  - 검색된 CI(구성 항목)에 대한 인시던트, 문제 및 변경 사항입니다.
  - 상위 사용자를 기반으로 하는 자동 소유권 할당입니다.

안내 설정

에 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Jamf 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Jamf 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Jamf가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

애플리케이션에 대해 Jamf 포함된 데이터 소스는 다음과 같습니다.

SG-Jamf 컴퓨터

컴퓨터에서 데이터를 임포트하고 임포트한 데이터를 SG-Jamf Computers〔sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers〕스테이징 테이블에 로드합니다.

SG-Jamf Mac 소프트웨어 번들 ID 조회

장치에 설치된 macOS 소프트웨어 애플리케이션에서 데이터를 임포트하고 임포트한 데이터를 SG-Jamf 조회 Mac 소프트웨어 번들 ID〔sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup〕〕스테이징 테이블에 로드합니다.

> **주:**
> 장치에 설치된 macOS 애플리케이션에 대한 게시자 정보를 보려면 SG-Jamf 컴퓨터 또는 SG-Jamf 모바일 장치 데이터 소스를 실행하기 전에 SG-Jamf Mac 소프트웨어 번들 ID 조회 데이터 소스를 실행합니다.

SG-Jamf 모바일 장치

모바일 장치에서 데이터를 임포트하고 임포트한 데이터를 SG-Jamf 모바일 장치〔sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices〕스테이징 테이블에 로드합니다.

SG-Jamf 컴퓨터 소프트웨어 제거

나중에 소스에서 삭제된 임포트한 컴퓨터 소프트웨어 데이터를 제거하고 SG-Jamf 컴퓨터 제거 소프트웨어〔sn_jamf_integrate_jamf_remove_software〕스테이징 테이블의 정보를 업데이트합니다.

SG-Jamf 모바일 소프트웨어 제거

소스에서 나중에 삭제된 임포트한 모바일 소프트웨어 데이터를 제거하고 SG-Jamf 모바일 소프트웨어 제거〔sn_jamf_integrate_remove_mobile_software〕스테이징 테이블의 정보를 업데이트합니다.

SG-Jamf 소프트웨어 사용량

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환경에서 소프트웨어 사용 상세 정보를 Jamf 임포트하여 자주 사용되지 않는 소프트웨어 데이터, 최근에 충분히 사용되지 않은 데이터 또는 전혀 사용되지 않는 데이터를 추적하고 임포트한 데이터를 SG-Jamf 소프트웨어 사용 〔sn_jamf_integrate_jamf_software_usage〕 스테이징 테이블에 로드합니다. 소프트웨어 사용 정보에 따라 재생 규칙을 추가하여 사용 기록을 집계하고 사용되지 않는 소프트웨어 장치를 식별할 수 있습니다. Software reclamation rules 문서를 참조하십시오.

주:
SG-Jamf 소프트웨어 사용량 데이터 소스는 소프트웨어 자산 관리 Professional 플러그인(com.snc.samp)이 인스턴스에서 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다 ServiceNow . Request Software Asset Management 문서를 참조하십시오.

가져온 데이터는 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

- CI 관계 [cmdb_rel_ci]
- 컴퓨터 [cmdb_ci_computer]
- 디스크 [cmdb_ci_disk]
- 핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing]
- IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 프린터 [cmdb_ci_printer]
- 일련 번호 [cmdb_serial_number]
- 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] (SAM 애플리케이션이 설치된 경우)
- 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] (SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우)
- 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] (SAM 애플리케이션이 설치되어 있지 않은 경우)
- 소프트웨어 사용 [samp_sw_usage]

주:
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕 및 핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕 데이터 소스의 경우 여러 Jamf 인스턴스를 만들었고 CI의 출처를 알고 싶다면 키 및 값 열에서 출처를 식별할 수 있습니다. 또한 두 데이터 소스 모두에서 Jamf 확장 속성 〔sn_jamf_integrate_extension_attribute〕 및 최근 검색 〔last_discovered〕 필드를 볼 수 있습니다. 여러 인스턴스를 구성하려면 4단계의 단계를 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 구성 따릅니다.

응용 프로그램에서 데이터를 Jamf 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 Jamf용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Jamf용 서비스 그래프 커넥터 구성

인증 자격 증명과 예약된 Jamf 작업을 설정하여 데이터를 CMDB.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 필요에 따라 SU 사용을 위한 계산 논리를 포함하는 라이센스가 없는 플러그인입니다. 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- Jamf 클래식 API 버전 10.x.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Jamf** 〉 설정.
2. 〔Getting Started〕 페이지에서 **[Get started**〕를 선택합니다.
3. 속성을 구성합니다.

   a. Jamf용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 속성 구성 섹션에서 변환 **JSON** 최대 부분 길이 구성 작업을 선택합니다.

   b. 변환 JSON 최대 부분 길이 구성 태스크의 경우 구성을 선택합니다.

   c. 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

   d. 새 시스템 속성을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.

   e. 이름 필드에 com.glide.transform.json.max-partial-length를 입력합니다.

   f. 값 필드에 65536을 입력합니다.

   > 주:
   > 변환이 작동하려면 값 필드가 필요합니다.

   g. 완료로 표시를 선택하여 변환 **JSON** 최대 부분 길이 구성을 완료로 설정하십시오.

   h. 개인 애플리케이션을 필터링합니다.

   > 주:
   > 기본적으로 SG-Jamf는 모든 애플리케이션 기록을 임포트합니다. 관리되는 애플리케이션 기록만 임포트하려면 속성 값을 **true**로 설정합니다*sn_jamf_integrate.import_managed_apps_only* . 또한 사용자는 의 Jamf**Mobile Device Apps** 범주에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 개인 애플리케이션 필터링 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 속성 이름을 선택합니다.

iii. 값 필드에서 ## false에서 true로 업데이트합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 개인 애플리케이션 필터링 작업을 완료로 설정합니다.

i. Jamf Pro API, Jamf Pro 10.35 이상 버전 또는 둘 다를 사용하는 경우 Pro 버전 및 API를 Jamf 지정합니다.

i. JAMF Pro 버전 및 API 선택 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 클래식 API 대신 Jamf Pro API 를 사용하는 경우 JAMF 연결 페이지에서 **Jamf Pro API** 사용 확인란을 선택합니다.

iii. Pro 10.35 이상 버전을 사용하는 Jamf 경우 **Jamf Pro 10.35** 이상 확인란을 선택합니다.

> **주:**
> Pro 10.35 이상 버전을 사용하는 Jamf 경우 **Jamf Pro 10.35** 이상 확인란을 선택하여 오류 생성을 방지합니다. **Jamf Pro 10.35** 이상 확인란을 선택하면 전달자 토큰 인증이 API를 인증하는 Jamf 데 사용됩니다. 그렇지 않으면 기본 인증이 사용됩니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 JAMF Pro 버전 및 API 선택 작업을 완료로 설정합니다.

j. Jamf 인증 자격 증명을 구성합니다.

i. Jamf 인증 자격 증명 구성 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기본 인증 자격 증명 양식

필드	설명
이름	이 인증 구성의 설명이 포함된 이름입니다.
사용자 이름	이 기본 인증 프로파일을 사용할 때 HTTP 또는 HTTPS 요청을 인증하는 데 사용되는 사용자 이름입니다. **주:** 사용자는 의 Jamf컴퓨터 및 모바일 장치 범주에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.
암호	이 기본 인증 프로파일을 사용할 때 HTTP 또는 HTTPS 요청을 인증하는 데 사용되는 암호입니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 Jamf 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

k. Jamf HTTP 연결을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. Jamf HTTP 연결 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다.
자격 증명	이 연결에 사용되는 자격 증명 값입니다.
연결 별칭	연결을 참조하는 데 사용되는 연결 값입니다.
활성	HTTP 연결을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	연결을 포함하는 도메인입니다.
URL 작성기	시스템에서 연결 URL을 빌드할 수 있도록 하는 옵션입니다.
연결 URL	연결을 위한 연결 URL입니다. URL을 수동으로 입력하거나 URL 작성기를 사용하여 연결 문자열을 작성할 수 있습니다. 주: **URL** 작성기 확인란을 선택하면 연결 **URL** 필드를 수정할 수 없습니다.
상호 인증	상호 인증을 사용하여 연결을 설정하는 옵션입니다. 이 필드는 **URL** 작성 기 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
프로토콜	연결에 사용되는 기본 프로토콜입니다. 이 필드는 **URL** 작성 기 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다. 주: https 이외의 항목을 사용하는 경우 프로토콜 필드를 업데이트합니다.
MID Server 사용	이 HTTP 연결을 전송하는 MID 서버를 선택하는 옵션입니다. MID Server 사용은 상호 인증과 호환되지 않습니다.
연결 시간 제한	호스트가 성공적으로 연결되기까지 시스템에서 기다리는 시간(밀리초)입니다. 이 시간 동안 연결에 성공하지 못하면 연결 요청이 시간 초과됩니다. 시스템 기본 연결 시간 제한 값을 사용하려면 이 필드를 비워두십시오.
호스트	연결에 사용되는 대상 호스트 값입니다. 이 필드는 **URL** 작성 기 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 호스트 필드를 기본 URL 또는 IP 주소로 업데이트합니다Jamf. 예를 들어 demojamfhost.com 또는 127.0.0.1입니다.
기본 포트 재정의	대상 값: 연결에 사용되는 포트입니다. 이 필드는 **URL** 작성 기 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
기본 경로	HTTPS 연결의 기본 경로입니다. 이 필드는 **URL** 작성 기 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다. 주: Pro API를 Jamf 사용하려면 기본 경로 필드가 비어 있어야 합니다. 따라서 기본 경로 필드에서 값을 지웁니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 Jamf HTTP 연결 구성 작업을 완료로 설정합니다.

l. 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 20개 기록 로드 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

주:
HTTP 상태가**200**이면 연결이 성공하였습니다. 오류 코드 및 오류 메시지 필드에 표시되는 내용이 있으면 연결에 실패한 것이므로 추가 문제 해결이 필요합니다. 이 설치 중에는 모든 기록 로드 를 선택하지 마십시오.

iii. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

4. 옵션: 여러 인스턴스를 추가합니다.

주:
여러 인스턴스를 추가할 필요가 없는 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

a. Jamf용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 여러 인스턴스 추가 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 새 Jamf 연결에 대한 데이터 원본을 만듭니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 설정 안내 페이지로 돌아갑니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

viii. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 접근 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

c. 새 Jamf 연결에 대해 예약된 임포트 작업을 생성합니다.

i. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 예약된 데이터 가져오기 액세스 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 예약된 데이터 임포트 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 뒤로 아이콘(〈)을 선택하여 설정 안내 페이지로 돌아갑니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

viii. 완료로 표시를 선택하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

d. 다른 연결을 추가합니다.

> **주:**
> 애플리케이션 선택기에서 Jamf용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

i. Add Another Connection(다른 연결 추가) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 에서 워크플로우 스튜디오연결 추가를 선택합니다.

iii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
연결 URL	새 연결의 연결 URL입니다.
사용자 이름	새 연결에 대한 사용자 이름 자격 증명입니다.
암호	새 연결에 대한 암호 자격 증명입니다.

iv. 연결 만들기를 선택합니다.

v. 안내 설정으로 다시 이동하여 완료로 표시를 선택합니다.

e. 옵션: 생성한 연결에 대한 MID 서버를 설정합니다.

i. MID Server 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 생성한 연결의 이름을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. **MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 MID Server 구성 작업을 완료로 설정합니다.

f. Jamf Pro API, Jamf Pro 10.35 이상 버전 또는 둘 다를 사용하는 경우 Pro 버전 및 API를 Jamf 지정합니다.

i. JAMF Pro 버전 및 API 선택 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. **JAMF Pro API** 사용 열에서 만든 연결에 대해 값을 **false**에서 **true**로 수정하여 클래식 API 대신 Jamf Pro API를 사용합니다.

iii. Pro 10.35 이상 버전을 사용하는 Jamf 경우 **Jamf Pro 10.35** 이상 열 값을 **true**로 업데이트합니다.

> 주:
> **Jamf Pro 10.35** 이상의 열 값이 **true**로 설정되면 전달자 토큰 인증이 API를 Jamf 인증하는 데 사용됩니다. 그렇지 않으면 기본 인증이 사용됩니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 JAMF Pro 버전 및 API 선택 작업을 완료로 설정합니다.

g. 새 연결을 테스트합니다.

i. 새 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 테스트할 연결의 이름을 선택합니다.

iii. 데이터 원본 구성의 유효성을 검사하려면 20개 기록 로드 테스트를 선택합니다.

> 주:
> 테스트에 오류 코드, 메시지 또는 오류 표시가 있는 경우 연결에 실패했으며 추가 문제 해결이 필요합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 새 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

5. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. 〔Set up scheduled import jobs〕 섹션의 〔Configure the scheduled jobs〕 작업에 대해 **[Configure**〕를 선택합니다.

b. 활성화할 예약된 작업을 선택합니다.

> 주:
> 기본적으로 SG-Jamf 모바일 장치 예약된 작업은 활성 으로 자동 설정되고 SG-Jamf 컴퓨터 예약된 작업을 상위로 실행합니다.

c. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 이 단계를 5.b5.d 반복합니다.

f. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

CMDB 대상 클래스 Jamf용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Jamf가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name
일련 번호	serial_number
CPU 코어 수	cpu_core_count
CPU 카운트	cpu_count
CPU 이름	cpu_name
CPU 속도(MHz)	cpu_speed
CPU 유형	cpu_type
DNS 도메인	dns_domain
전체 주소 도메인 이름	fqdn
최근 디스커버리	last_discovered
OS 서비스 팩	os_service_pack
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram
모델 ID	model_id
담당자	assigned_to
제조업체	제조업체
운영 체제	os

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Contains::Contained by	디스크 〔cmdb_ci_disk〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	SG-Jamf 확장 속성 〔sn_jamf_integrate_extension_attributes〕

디스크 [cmdb_ci_disk]

디스크 [cmdb_ci_disk] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
제조업체	제조업체
컴퓨터	computer
모델 ID	model_id
이름	name
일련 번호	serial_number
최근 디스커버리	last_discovered
크기(바이트)	size_bytes

디스크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
디스크 〔cmdb_ci_disk〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing]

핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설명	short_description
운송업체	캐리어
이름	name
일련 번호	serial_number
디스크 스페이(GB)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	IMEI
MEID	MEID
운영 체제	os
OS 버전	os_version
전화 번호	phone_number

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
루트 액세스	root_access
제조업체	제조업체
담당자	assigned_to
모델 ID	model_id

핸드헬드 컴퓨팅 장치에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	참조	SG-Jamf 확장 속성 〔sn_jamf_integrate_extension_attributes〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
최근 디스커버리	last_discovered
이름	name
Nic	nic

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 어댑터 **[cmdb_ci_network_adapter]**

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name
디스커버리 소스	discovery_source
최근 디스커버리	last_discovered

네트워크 어댑터에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕

프린터 **[cmdb_ci_printer]**

프린터 [cmdb_ci_printer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
IP 주소	ip_address
최근 디스커버리	last_discovered

일련 번호 **[cmdb_serial_number]**

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

에 대해 생성된 관계 일련 번호

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SG-Jamf 확장 속성 [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

SG-Jamf 확장 속성 [sn_jamf_integrate_extension_attributes] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
확장 속성	extension_attributes

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg]

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 SAM(수집된 데이터 소프트웨어 자산 관리) 애플리케이션이 설치되지 않아 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
버전	버전
제조업체	제조업체
키	키
이름	name

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 SAM 애플리케이션이 설치될 때 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source
표시 이름	display_name
설치 날짜	설치_위치
마지막 검색일	last_scanned
게시자	게시자
버전	버전

소프트웨어 설치를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance]

SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성이 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 **(1.9.1)**

를 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 에서 .Microsoft AzureCMDB

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

지원되는 ServiceNow 버전:

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

사용 케이스

다음은 를 사용하는 서비스 그래프 커넥터방법에 대한 예입니다.

- 클라우드 자원, 관계, 상태에 대한 가시성을 거의 실시간으로 파악합니다.
- 애플리케이션에 대한 심층적인 검색을 통해 ITAM/SAM 결과를 서비스합니다.

안내 설정

에 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모니터링 Microsoft Azure 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Azure 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow# CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Azure가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 준비 중인 테이블로 로드된 후 대상 테이블에 삽입됩니다.

다음 테이블에는 데이터 소스, 준비 중인 테이블 및 대상 테이블이 에 대한 AzureCI 및 비CMDB클래스로 CMDB 나열되어 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Azure**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SG-Azure 구독	SG Azure 구독 〔sn_sg_azure_integ_subscriptions〕	클라우드 서비스 계정 키 값
SG-Azure 데이터 센터	SG-Azure 위치 〔sn_sg_azure_integ_locations〕	Azure 데이터센터
SG-Azure 자원 그룹	SG-Azure 자원 그룹 〔sn_sg_azure_integ_resource_groups〕	리소스 그룹 키 값
SG-Azure 가용성 영역	SG-Azure 가용성 세트 〔sn_sg_azure_integ_availability_sets〕	가용 영역 키 값
SG-Azure 저장소 볼륨	SG-Azure 스토리지 볼륨 〔sn_sg_azure_integ_storage_volume〕	스토리지 볼륨 키 값
SG-Azure 부하 분산 장치	SG-Azure 부하 분산 장치 〔sn_sg_azure_integ_load_balancers〕	클라우드 부하 분산 장치 클라우드 LB IP 주소 키 값
SG-Azure 네트워크	SG-Azure 네트워크 〔sn_sg_azure_integ_network〕	클라우드 네트워크 클라우드 서비스 계정 클라우드 서브넷

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Azure**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
		키 값
SG-Azure Public IP 주소	SG-Azure Public IP 주소 〔sn_sg_azure_integ_public_ip_address〕	클라우드 퍼블릭 IP 주소 클라우드 관리 네트워크 인터페이스 클라우드 부하 분산 장치 클라우드 LB IP 주소 키 값
SG-Azure 보안 그룹	SG-Azure 보안 그룹 〔sn_sg_azure_integ_security_group〕	보안 그룹 계산 키 값
SG-Azure 스토리지 계정	SG-Azure 스토리지 계정 〔sn_sg_azure_integ_storage_accounts〕	클라우드 스토리지 계정 키 값
SG-Azure 하드웨어 템플릿	SG-Azure 하드웨어 템플릿 〔sn_sg_azure_integ_hw_template〕	하드웨어 유형
SG-Azure 가상 머신	SG-Azure 가상 머신 〔sn_sg_azure_integ_virtual_machine〕	가상 머신 인스턴스 이미지 Linux 서버 서버 Windows Server 키 값
SG-Azure 네트워크 인터페이스	SG-Azure 네트워크 인터페이스 〔sn_sg_azure_integ_network_interface〕	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 IP 주소 하드웨어 가상 머신 인스턴스 키 값

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Azure**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SG-Azure SQL	SG-Azure SQL〔sn_sg_azure_integ_sql〕	클라우드 DataBase 키 값
SG-Azure VM 구성 데이터	SG-Azure VM 구성 데이터〔sn_sg_azure_integ_vm_config_data〕 주: 델타 끌어오기에 대해 SG-Azure VM 구성 데이터를 사용할 수 없습니다.	가상 머신 인스턴스
SG-Azure 기능	SG-Azure 기능〔sn_sg_azure_integ_functions〕	클라우드 기능
SG-Azure 일반 자원	SG-Azure 일반 자원〔sn_sg_azure_integ_generic_resources〕 주: SG-Azure 일반 자원 데이터 소스는 다른 데이터 소스에서 추적하지 않는 일반 자원에 대한 데이터를 임포트합니다.	클라우드 자원 키 값
SG-Azure 규모 세트	SG-Azure 규모 세트〔sn_sg_azure_integ_scale_sets〕	인스턴스 규모 세트
SG-Azure 규모 세트 VM	SG-Azure 규모 세트 VM〔sn_sg_azure_integ_scale_sets_vms〕	가상 머신 인스턴스 스토리지 볼륨 이미지 클라우드 관리 네트워크 인터페이스 하드웨어 유형 Azure 데이터센터 Linux 서버 서버 Windows Server 키 값 SG-Azure 확장 속성
SG-Azure 소프트웨어	SG-Azure 소프트웨어〔sn_sg_azure_integ_software〕	Software Asset Management(SAM)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Azure**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
	주: SG-Azure 소프트웨어 데이터 소스는 의 로그 분석 작업 공간에 Azure있는 ConfigurationData 테이블에서 소프트웨어 데이터를 임포트합니다. SG-Azure 소프트웨어 임포트는 기본적으로 비활성으로 설정됩니다.	애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치
SG-Azure 소프트웨어 제거	SG-Azure 소프트웨어 제거 〔sn_sg_azure_integ_software_remove〕 SG-Azure 소프트웨어 제거 임포트는 기본적으로 비활성으로 설정됩니다.	SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치
SG-Azure TCP	SG-Azure TCP 〔sn_sg_azure_integ_tcp〕 주: SG-Azure TCP 데이터 소스는 TCP를 임포트하고 의 로그 분석 작업 공간에 Azure있는 VMConnection 및 VMProcess 테이블에서 데이터를 처리합니다. 테이블을 채우려면 먼저 포털에서 VM 인사이트 기능을 Azure 사용하도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 Azure 을 위한 VM 인사이트 사용 문서를 참조하십시오.	TCP 연결 실행 중인 프로세스

주:
커넥터는 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 〔sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist〕 테이블을 활용하여 일반 및 기타 지원되는 자원 유형을 구별합니다.

커넥터는 먼저 서비스 그래프 자원 포함 화이트리스트 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블에 지원되는 모든 자원을 채웁니다. 지원되는 각 리소스 종류에 따라 분류된 이러한 리소스에는 커넥터 내에서 수집하도록 지정된 특정 데이터 소스가 있습니다. SG-Azure 일반 자원 데이터 소스가 실행되고 지원되지 않는 자원 유형을 검색하면 서비스 그래프 자원 포함 허용 목록 [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] 테이블에 추가되고 일반으로 분류됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 데이터를 Azure가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 지원되는 Microsoft Azure 자원 유형참조하십시오CMDB 대상 클래스 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 서비스 그래프 커넥터
- Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 구성
- CMDB 대상 클래스 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터
- Azure 여러 VM의 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위한 정책 구성
- 에서 데이터 동기화 구성 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터
- 데이터 수집 Azure 을 위한 VM 인사이트 사용
- 에서 다중 연결 설정 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 구성

데이터 소스와 예약된 임포트 작업을 설정하여 데이터를 AzureCMDB.

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- 검색 코어 플러그인(com.snc.discovery.core)은 검색.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.

> **중요사항:**
> 데이터를 처음 가져온 Azure 후 애플리케이션은 데이터의 델타 가져오기를 수행합니다. 그러나 델타 동기화를 사용하지 않도록 설정하고 속성을 false로 설정하여 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 나중에 언제든지 전체 데이터 끌어오기를 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 데이터 동기화 구성 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
커넥터는 Azure Management API 를 사용하여 에서 데이터를 Azure완전히 끌어옵니다. 그러나 에서 델타 변경 내용을 Azure끌어오기 위해 Azure Resource Graph API 가 사용됩니다. DNS(Domain Name System)는 Microsoft Azure Management이지만 경로는 리소스 그래프입니다.

설정 지침에 대한 Azure 자세한 내용은 사이트에서 Azure용 서비스 그래프 커넥터 - 개요 문서를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Azure** 〉 설정.
2. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 새 연결에 대한 데이터 소스와 예약된 임포트를 작성합니다.

   a. 서비스 그래프 커넥터용 Microsoft Azure 페이지의 데이터 소스 및 예약된 임포트 접근 업데이트에서 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 선택합니다.

   b. 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 섹션에서 구성을 선택하고 다음을 수행합니다.
      i. 기록을 편집하려면 범위 메뉴에서 전역 을 선택합니다.
      ii. 응용 프로그램 액세스에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.
      iii. 레코드를 저장합니다.
      iv. 범위 메뉴에서 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.
      v. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.
      vi. 데이터 원본 접근 업데이트 섹션에서 데이터 원본 테이블을 사용하여 이 단계를 반복합니다.

   c. 새 연결에 대한 캐시를 지웁니다.
      i. 데이터 소스 및 임포트 세트 캐시 지우기 섹션에서 구성을 선택합니다.
      ii. 범위 메뉴에서 전역 으로 전환합니다.
      iii. 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

      iv. 스크립트 실행을 선택합니다.
      v. 범위 메뉴에서 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.
      vi. 완료로 표시를 클릭합니다.

4. 클라이언트 애플리케이션에서 Azure 하드웨어 CI(구성 항목)를 임포트하는 연결을 작성합니다.

   주:
   하드웨어 임포트를 위해 `Microsoft Graph` API에 대한 User.Read 권한이 있어야 합니다. 또한 구독에 Azure 대한 IAM 정책에 독자 역할이 있는지 확인합니다. 설명서 사이트에서 조건을 사용하여 Azure 구독의 관리자로 사용자 할당 을 Microsoft Azure 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 관리자로부터 Azure OAuth 자격 증명을 얻습니다.
다음 세부 정보를 기록해 둡니다.

- 애플리케이션(클라이언트) ID
- 클라이언트 비밀
- 디렉터리(테넌트) ID
- 연결 URL

> **주:**
> OAuth 자격 증명을 가져온 후 에 대한 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터안내 설정에서 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 하드웨어 임포트를 위한 연결 생성 섹션으로 이동하고 완료로 표시를 클릭하여 OAuth 자격 증명 가져오기 작업을 완료하도록 설정합니다.

b. Azure 하드웨어 연결 및 자격 증명을 구성합니다.

i. Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 하드웨어 임포트를 위한 연결 생성 섹션에서 계속을 선택합니다.

ii. 연결 만들기 또는 편집 작업에서 구성을 선택합니다.

iii. 의 워크플로우 스튜디오연결 페이지에서 하드웨어 임포트에 기본적으로 사용할 수 있는 **SG-Azure** 하드웨어 연결 연결에 대해 구성을 선택합니다.

연결 추가를 클릭하여 여러 연결을 만들 수 있습니다.

iv. 양식에서 필드를 검토하고 수정합니다.

연결 구성 양식

필드	설명
연결 정보	
연결 이름	하드웨어 연결 기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들면 SG-Azure #### ##입니다.
연결 URL	클라이언트 애플리케이션에 연결하기 위한 기본 URL입니다 Azure . **주:** 이 필드는 애플리케이션에 연결하기 위한 URL로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.
자격 증명 정보	
OAuth 클라이언트 ID	단계에서 4.a설명한 클라이언트 응용 프로그램의 응용 프로그램(클라이언트) ID입니다 Azure .
OAuth 클라이언트 비밀	단계에서 4.a설명한 Azure 클라이언트 애플리케이션의 클라이언트 비밀입니다.
OAuth 토큰 URL	클라이언트 애플리케이션의 토큰 URL입니다 Azure .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	클라이언트 응용 프로그램의 지역에 Azure 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 독일
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	여기서 *<tenantid>*는 단계에서 4.a설명한 Azure 클라이언트 애플리케이션의 테넌트 ID입니다.

v. **OAuth** 토큰 구성 및 가져오기를 선택합니다.

vi. OAuth 토큰 흐름이 성공적으로 완료되면 브라우저의 뒤로 단추를 사용하여 하드웨어 임포트 작업에 대한 연결 만들기 페이지로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시를 클릭하여 연결 만들기 또는 편집 작업을 완료하도록 설정합니다.

c. *Microsoft Graph* API 연결을 테스트하여 클라이언트 애플리케이션에서 Azure 하드웨어 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 데이터 소스 목록의 이름 열에서 새로 만든 연결과 연결된 데이터 소스를 선택합니다.

iii. 테스트 로드 **20** 기록 관련 링크를 클릭합니다.

iv. 상태가 완료로 변경되면 도움말 패널에서 안내 설정으로 돌아가기를 클릭하여 설정으로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 클릭하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

d. 예약된 데이터 임포트 구성을 검토합니다.

i. Set up scheduled import jobs(예약된 가져오기 작업 설정) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 예약된 *SG-Azure Subscriptions* 작업을 선택합니다.

iii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iv. 업데이트를 클릭합니다.

v. 도움말 패널에서 완료로 표시 를 클릭하여 예약된 가져오기 작업 설정 작업을 완료하도록 설정합니다.

5. 클라이언트 응용 프로그램에서 소프트웨어 정보를 Azure 임포트하는 연결을 작성합니다.

주:
소프트웨어 임포트에 대한 `Log Analytics` API에 대한 Data.Read 권한이 있는지 확인합니다.

a. OAuth 자격 증명을 얻고 .Azure

i. 단계에서 4.aOAuth 자격 증명이 있는지 확인합니다.

ii. 클라이언트 애플리케이션에서 Azure Log Analytics 작업 영역을 구성합니다.

- 사용 가능한 경우 기존 작업 공간을 사용합니다.
- 다른 작업 공간을 생성합니다.

자세한 내용은 Azure 설명서에서 Log Analytics 작업 영역 만들기 를 참조하세요.

주:
작업 영역 ID를 기록해 둡니다.

iii. 클라이언트 응용 프로그램에서 Azure 자동화 계정을 만듭니다.

자세한 내용은 Azure 설명서에서 빠른 시작: Azure Portal을 사용하여 Automation 계정 만들기 를 참조하세요.

iv. 자동화 계정에서 변경 내용 추적 및 인벤토리를 사용하도록 설정합니다.

자세한 내용은 Azure 설명서의 Automation 계정에서 변경 내용 추적 및 인벤토리 사용을 참조하세요.

주:
OAuth 자격 증명을 얻은 후 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 안내 설정에서 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 소프트웨어 임포트를 위한 연결 생성 섹션으로 이동하고 완료로 표시를 클릭하여 OAuth 자격 증명 가져오기 작업을 완료로 설정합니다.

b. Azure 소프트웨어 연결 및 자격 증명을 구성합니다.

i. Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 소프트웨어 임포트를 위한 연결 생성 섹션에서 계속을 선택합니다.

ii. 연결 만들기 또는 편집 작업에서 구성을 선택합니다.

iii. 의 연결 페이지에서 워크플로우 스튜디오소프트웨어 임포트에 기본적으로 사용할 수 있는 **SG-Azure** 로그 분석 연결 연결에 대해 구성을 선택합니다.

연결 추가를 클릭하여 여러 연결을 만들 수 있습니다.

iv. 양식에서 필드를 검토하고 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결 구성 양식

필드	설명
연결 정보	
소프트웨어 연결 이름	소프트웨어 연결 기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예: SG-Azure ## ## ##.
하드웨어 연결 이름	단계에서 4.b.iv설명한 대로 소프트웨어와 연결된 하드웨어 연결의 이름입니다. 하드웨어 연결 이름을 추가하여 소프트웨어 연결을 해당 하드웨어에 연결합니다.
연결 URL	다음 형식으로 Log Analytics 작업 영역에 연결하는 기본 URL입니다. `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` 여기서 <workspace_id> 는 단계에서 5.a.ii설명한 대로 Log Analytics 작업 영역의 ID입니다. **주:** 이 필드는 Log Analytics 작업 영역에 연결하기 위한 URL로 자동으로 설정됩니다. 자동 생성된 URL의 <workspace_id> 변수를 Log Analytics 작업 영역의 작업 영역 ID로 바꿉니다.
자격 증명 정보	
OAuth 클라이언트 ID	단계에서 4.a설명한 클라이언트 응용 프로그램의 응용 프로그램(클라이언트) ID입니다 Azure .
OAuth 클라이언트 비밀	단계에서 4.a설명한 Azure 클라이언트 애플리케이션의 클라이언트 비밀입니다.

OAuth 토큰 URL	클라이언트 애플리케이션의 토큰 URL입니다 Azure .
	
	클라이언트 응용 프로그램의 지역에 Azure 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ 독일 https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token 여기서 <*tenantid*>는 단계에서 4.a설명한 Azure 클라이언트 애플리케이션의 테넌트 ID입니다.

v. **OAuth** 토큰 구성 및 가져오기를 선택합니다.

vi. OAuth 토큰 플로우가 성공적으로 완료되면 브라우저의 뒤로 버튼을 사용하여 소프트웨어 임포트 작업에 대한 연결 생성 페이지로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시를 클릭하여 연결 만들기 또는 편집 작업을 완료하도록 설정합니다.

c. *Log Analytics* API 연결을 테스트하여 클라이언트 애플리케이션에서 Azure 소프트웨어 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 데이터 소스 목록의 이름 열에서 새로 만든 연결과 연결된 데이터 소스를 선택합니다.

iii. 테스트 로드 **20** 기록 관련 링크를 클릭합니다.

iv. 상태가 완료로 변경되면 도움말 패널에서 안내 설정으로 돌아가기를 클릭하여 설정으로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 클릭하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

d. 예약된 데이터 임포트 구성을 검토합니다.

i. Set up scheduled import jobs(예약된 가져오기 작업 설정) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 예약된 *SG-Azure Software* 데이터 임포트를 선택합니다.

iii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iv. 업데이트를 클릭합니다.

v. 도움말 패널에서 완료로 표시 를 클릭하여 예약된 가져오기 작업 설정 작업을 완료하도록 설정합니다.

결과
의 AzureCMDB데이터는 .

주:
정책을 사용하여 Azure 서로 다른 구독의 여러 VM(가상 머신)을 단일 작업 영역에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Azure 여러 VM의 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위한 정책 구성 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음을 사용하여 구성 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

애플리케이션과 SGC 센터 함께 제공되는 플레이북을 사용하여 데이터를 CMDB로 끌어오기 Microsoft Azure 위한 를 설정합니다Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 1.9.0 이상을 설치합니다Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

중요사항:
데이터를 처음 가져온 Azure 후 애플리케이션은 데이터의 델타 가져오기를 수행합니다. 그러나 델타 동기화를 사용하지 않도록 설정하고 속성을 false로 설정하여 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 나중에 언제든지 전체 데이터 끌어오기를 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 데이터 동기화 구성 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다. 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

커넥터는 Azure Management API 를 사용하여 에서 데이터를 Azure완전히 끌어옵니다. 그러나 에서 델타 변경 내용을 Azure끌어오기 위해 Azure Resource Graph API 가 사용됩니다. DNS(Domain Name System)는 Microsoft Azure Management이지만 경로는 리소스 그래프입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

팁:
또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 커넥터 유형을 선택한 Microsoft Azure 다음, 연결 만들기를 선택합니다.
5. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 Azure .

   a. 연결을 위한 데이터 소스를 작성합니다 Azure .

      중요사항:
      이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

      i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.
      ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.
      iii. 구성을 선택합니다.
      iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.
      v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.
      vi. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 .

viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

b. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에서 캐시를 지웁니다.

> **중요사항:**
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.

ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

c. 환경 설정에 필요한 지침을 완료합니다 Azure .

i. 플레이북의 필요 조건 단계에서 설정 지침 검토 활동을 선택합니다.

ii. 클라이언트 ID, 클라이언트 비밀 및 토큰 URL Microsoft Azure 을 포함한 OAuth 자격 증명을 관리자에게 받습니다.

iii. 하드웨어 데이터를 가져오려면 환경의 `Microsoft Graph` API에 대한 User.Read 권한을 부여합니다Azure.

iv. 소프트웨어 데이터를 임포트하려면 환경의 `Log Analytics` API에 대한 Data.Read 권한을 부여합니다Azure. 또한 환경에서 Log Analytics 작업 영역을 Azure 설정합니다.

v. 설정 지침 검토 활동을 완료한 후 계속을 선택합니다.

6. 하드웨어 데이터만 임포트할지 아니면 하드웨어와 소프트웨어 데이터를 모두 임포트할지 결정합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 서비스 선택 활동을 선택합니다.
필요한 경우 설정 단계를 확장하여 활동을 선택합니다.

b. 옵션: 하드웨어 및 소프트웨어 데이터를 모두 가져오려면 하드웨어 및 소프트웨어 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
소프트웨어 데이터를 임포트하려면 하드웨어에 연결되어 있어야 합니다.

(Optional) 하드웨어 데이터만 가져와야 하는 경우 하드웨어만 확인란이 기본적으로 선택되어 있습니다.

c. 계속을 선택합니다.

7. 하드웨어 데이터를 임포트하기 위해 연결 상세 정보를 입력하고 API 연결을 테스트합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 하드웨어 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

하드웨어 연결 양식 생성 및 테스트

필드	설명
연결 이름	하드웨어 연결 기록을 식별하는 이름입니다. 예: SG-Azure #### ##.
연결 URL	클라이언트 애플리케이션에 연결하기 위한 기본 URL입니다 Azure . 주: 이 필드는 애플리케이션에 연결하기 위한 URL로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.
OAuth 클라이언트 ID	단계에서 5.c설명한 클라이언트 응용 프로그램의 응용 프로그램(클라이언트) ID입니다Azure.
OAuth 클라이언트 비밀	단계에서 5.c설명한 Azure 클라이언트 응용 프로그램의 클라이언트 비밀입니다.

OAuth 토큰 URL	클라이언트 애플리케이션의 콜백 URL입니다 Azure .
	
	클라이언트 응용 프로그램의 지역에 Azure 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ 독일 https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token 여기서 <*tenantid*>은 단계에서 5.c설명한 대로 클라이언트 애플리케이션의 Azure 테넌트 ID입니다.

c. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

8. 정기적으로 하드웨어 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 하드웨어 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

9. 연결 상세 정보를 입력하고 소프트웨어 데이터를 임포트하기 위한 API 연결을 테스트합니다.

Create **and test software** connection for importing software data 활동은 단계에서 6.b하드웨어 및 소프트웨어 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 소프트웨어 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

소프트웨어 연결 양식 생성 및 테스트

필드	설명
소프트웨어 연결 이름	소프트웨어 연결 기록을 식별하는 이름입니다. 예: SG-Azure ##### ##.
하드웨어 연결 이름	하드웨어 연결 기록의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 단계에서 7.b지정한 하드웨어 연결 이름으로 자동 설정됩니다.
연결 URL	다음 형식으로 Log Analytics 작업 영역에 연결하는 기본 URL입니다. `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` 여기서 <workspace_id> 는 단계에서 5.c설명한 대로 Log Analytics 작업 영역의 ID입니다. 주: 이 필드는 Log Analytics 작업 영역에 연결하기 위한 URL로 자동으로 설정됩니다. 자동 생성된 URL의 <workspace_id> 변수를 Log Analytics 작업 영역의 작업 영역 ID로 바꿉니다.
OAuth 클라이언트 ID	단계에서 5.c설명한 클라이언트 응용 프로그램의 응용 프로그램(클라이언트) ID입니다Azure.
OAuth 클라이언트 비밀	단계에서 5.c설명한 Azure 클라이언트 응용 프로그램의 클라이언트 비밀입니다.

OAuth 토큰 URL	클라이언트 애플리케이션의 토큰 URL입니다 Azure .
	클라이언트 응용 프로그램의 지역에 Azure 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 독일
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	여기서 <*tenantid*>은 단계에서 5.c설명한 대로 클라이언트 애플리케이션의 Azure 테넌트 ID입니다.

c. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

10. 소프트웨어 데이터를 정기적으로 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

소프트웨어 데이터를 임포트하기 위한 소프트웨어 임포트 일정 구성 활동은 단계에서 6.b하드웨어 및 소프트웨어 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 소프트웨어 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

11. 플레이북의 설정 단계에서 연결 설정 완료 활동을 선택하여 연결이 생성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 생성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

관련 정보

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 (1.9.1)
CMDB 대상 클래스 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터
지원되는 Microsoft Azure 자원 유형
Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 속성
의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터
의 추가 기능 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터
〔End〕

CMDB 대상 클래스 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Microsoft Azure가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

가용 영역 **[cmdb_ci_availability_zone]**

가용 영역[cmdb_ci_availability_zone] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
상태	상태

가용 영역에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter]

Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
지역	region
상태	install_status

대해 생성되는 관계 **Azure** 데이터 센터

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Contains::Contained by	자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Contains::Contained by	가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database]

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
전체 주소 도메인 이름	fqdn
상태	install_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
상태	상태
유형	type
버전	버전

클라우드 DataBase에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 **LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]**

클라우드 LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
IPAddress 유형	ipaddress_type

클라우드 부하 분산 장치 **[cmdb_ci_cloud_load_balancer]**

클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
정식 호스트된 영역 이름	canonical_hosted_zone_name
DNS 이름	dns_name
전체 주소 도메인 이름	fqdn
상태	install_status
상태	상태

클라우드 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕	Owns::Owned by	클라우드 LB IPAddress 〔cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress〕
클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 함수 **[cmdb_ci_cloud_function]**

클라우드 함수 [cmdb_ci_cloud_function] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
앱 기능 상태	app_function_state
전체 주소 도메인 이름	fqdn
함수를 마지막으로 수정한 날짜	function_last_modified
상태	install_status
IP 주소	ip_address
운영 상태	operational_status

클라우드 기능에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 **[cmdb_ci_nic]**

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 [cmdb_ci_nic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목	cmdb_ci
MAC 주소	mac_address
이름	name
객체 ID	object_id
퍼블릭 IP	public_ip
상태	install_status
프라이빗 IP	private_ip
공용 DNS	public_dns

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
상태	상태
정적	is_static

클라우드 관리 네트워크 인터페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	Contains::Contained by	클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 네트워크 **[cmdb_ci_network]**

클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
CIDR	cidr
상태	install_status
상태	상태

클라우드 네트워크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Contains::Contained by	컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 공용 **IP** 주소 **[cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]**

클라우드 공용 IP 주소[cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
공용 DNS	public_dns
퍼블릭 IP 주소	public_ip_address

클라우드 퍼블릭 **IP** 주소에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 자원 **[cmdb_ci_cmp_resource]**

클라우드 자원 [cmdb_ci_cmp_resource] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
설명	short_description
상태	install_status
자원 유형	resource_type

클라우드 자원에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 자원 〔cmdb_ci_cmp_resource〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 자원 〔cmdb_ci_cmp_resource〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 서비스 계정 **[cmdb_ci_cloud_service_account]**

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
계정 ID	account_id
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
데이터 센터 유형	datacenter_type

클라우드 서비스 계정에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

클라우드 저장소 계정 **[cmdb_ci_cloud_storage_account]**

클라우드 스토리지 계정 [cmdb_ci_cloud_storage_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
Sku 이름	sku_name
상태	상태

클라우드 스토리지 계정에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 저장소 계정 (cmdb_ci_cloud_storage_account)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)
클라우드 저장소 계정 (cmdb_ci_cloud_storage_account)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

클라우드 서브넷 **[cmdb_ci_cloud_subnet]**

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
CIDR	cidr
상태	install_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 서브넷에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

컴퓨팅 보안 그룹 **[cmdb_ci_compute_security_group]**

컴퓨팅 보안 그룹 [cmdb_ci_compute_security_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
상태	상태

컴퓨팅 보안 그룹에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
컴퓨팅 보안 그룹 〔cmdb_ci_compute_security_group〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

하드웨어 **[cmdb_ci_hardware]**

하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
IP 주소	ip_address

하드웨어 유형에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕

하드웨어 종류 **[cmdb_ci_compute_template]**

하드웨어 유형 [cmdb_ci_compute_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
클래스	sys_class_name
코어	Core
논리 스토리지(GB)	local_storage_gb
메모리(MB)	memory_mb
vCPU	vcpus

주:
클라우드 하드웨어 유형 클래스 확장을 사용하도록 설정하면 클래스 속성이 `#### #### ##`으로 설정됩니다. 그렇지 않으면 속성이 `#### ##`으로 설정됩니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 클라우드 데이터 센터에 단일 하드웨어 유형 사용 속성(*sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers*)을 true로 설정하여 클라우드 하드웨어 유형 클래스 확장을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 - 새 하드웨어 유형 모델(KB1288455)로 마이그레이션 문서를 Now Support 참조하십시오.

하드웨어 유형에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 종류(cmdb_ci_compute_template)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터(cmdb_ci_azure_datacenter)

이미지 [cmdb_ci_os_template]

이미지 [cmdb_ci_os_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
게스트 OS	guest_os
버전	버전
벤더	vendor

이미지에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
이미지(cmdb_ci_os_template)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터(cmdb_ci_azure_datacenter)

인스턴스 규모 세트 [cmdb_ci_instance_scale_set]

인스턴스 규모 세트 [cmdb_ci_instance_scale_set] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
상태	상태

인스턴스 규모 세트에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
인스턴스 규모 세트 (cmdb_ci_instance_scale_set)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목이 소유	owned_by_cmdb_ci
IP 주소	ip_address
Nic	nic

IP 주소에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 (cmdb_ci_ip_address)	참조	하드웨어 (cmdb_ci_hardware)
IP 주소 (cmdb_ci_ip_address)	참조	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server]

Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
CPU 코어 수	cpu_core_count
디스크 공간(GB)	disk_space
상태	install_status
가상 여부	가상
운영 체제	os
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram

Linux 서버에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕	Virtualized by::Virtualizes	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕

자원 그룹 [cmdb_ci_resource_group]

자원 그룹 [cmdb_ci_resource_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
상태	상태

자원 그룹에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	인스턴스 규모 세트 〔cmdb_ci_instance_scale_set〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	이미지 〔cmdb_ci_os_template〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일련 번호 [cmdb_serial_number]

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

에 대해 생성된 관계 일련 번호

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	Windows 서버 〔cmdb_ci_win_server〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕

서버 [cmdb_ci_server]

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
일련 번호	serial_number
CPU 코어 수	cpu_core_count
디스크 공간(GB)	disk_space
가상 여부	가상
운영 체제	os
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram
상태	install_status

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Virtualized by::Virtualizes	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name
버전	버전

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
게시자	게시자
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	설치_위치
이름	name

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

스토리지 볼륨 **[cmdb_ci_storage_volume]**

저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
볼륨 ID	volume_id
상태	install_status
이름	name
크기	size
크기(바이트)	size_bytes
상태	상태

저장소 볼륨에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

가상 머신 인스턴스 **[cmdb_ci_vm_instance]**

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
상태	install_status
IP 주소	ip_address
상태	상태
VM 인스턴스 ID	vm_inst_id

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Managed by::Manages	인스턴스 규모 세트 〔cmdb_ci_instance_scale_set〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	이미지 〔cmdb_ci_os_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Contains::Contained by	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]	Uses:Used by	스토리지 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]
가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]	참조	키 값 [cmdb_key_value]

Windows 서버 [cmdb_ci_win_server]

Windows Server [cmdb_ci_win_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
일련 번호	serial_number
CPU 코어 수	cpu_core_count
디스크 공간(GB)	disk_space
상태	install_status
가상 여부	가상
운영 체제	os
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram

Windows Server에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Windows 서버 [cmdb_ci_win_server]	Virtualized by::Virtualizes	가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같은 구성 변경 후에도 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터가 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

위험:
실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트 실행에 사용되는 시스템 속성은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 데이터 손상 또는 중단을 방지하려면 개발, 테스트, 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 테스트를 실행하십시오. Automated Test Framework 테스트 사용 설정 또는 중지를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터

SG-Azure: Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 확인 테스트 도구 모음
여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
SG-Azure 가용성 영역	필수 조건 상위 수집을 사용하여 가용성 영역 테이블에서 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 데이터 센터	필수 조건 상위 수집을 사용하여 Azure 데이터 센터 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 기능	클라우드 서비스 계정, 데이터 센터, 클라우드 데이터베이스, 클라우드 기능에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 일반 자원	클라우드 자원 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 하드웨어 템플릿	하드웨어 템플릿 및 계산 템플릿 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 부하 분산 장치	필수 조건 상위 수집을 사용하여 부하 분산 장치, 컴퓨터 보안 그룹 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 네트워크	필수 조건 상위 수집을 사용하여 네트워크 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 네트워크 인터페이스	네트워크, 공용 IP 주소 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure Public IP 주소	공용 IP 주소, 네트워크 및 부하 분산 장치 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 자원 그룹	자원 그룹 테이블에서 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 규모 세트	규모 세트 및 관계 테이블에서 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 규모 세트 VM	필수 조건 상위 수집을 사용하여 서버, 가상 머신 인스턴스, 규모 세트 및 관계 테이블에서	Utah

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SG-Azure: Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 확인 테스트 도구 모음
여러 테스트를 사용하여 통합의 무결성을 확인하는 테스트 도구 모음입니다.

테스트	설명	릴리스 버전
	여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	
SG-Azure 보안 그룹	필수 조건 상위 수집을 사용하여 클라우드 서비스 계정, 컴퓨터 보안 그룹 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 서버 구성 데이터	필수 조건 상위 수집을 사용하여 가상 머신 인스턴스, Linux 서버 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 소프트웨어	필수 조건 상위 수집을 사용하여 가상 머신 인스턴스, 소프트웨어 기록 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure SQL	필수 조건 상위 수집을 사용하여 데이터 센터, 클라우드 데이터베이스 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 스토리지 계정	필수 조건 상위 수집을 사용하여 스토리지 계정, 컴퓨터 보안 그룹 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 저장소 볼륨	필수 조건 상위 수집을 사용하여 스토리지 볼륨, 컴퓨터 보안 그룹 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure 구독	클라우드 서비스 계정 테이블에서 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah
SG-Azure VM	필수 조건 상위 수집을 사용하여 가상 머신, 가상 머신 인스턴스 및 관계 테이블에서 여러 기록의 성공적인 수집을 확인합니다.	Utah

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터에 대한 자세한 내용은 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 (1.9.1)를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 시작 테스트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 **Microsoft Azure** 자원 유형

여러 Microsoft Azure 자원 유형이 데이터로 임포트됩니다 CMDB .

Microsoft Azure 리소스 종류는 특정 데이터 원본에 대해 Azure Resource Graph API를 사용하여 데이터를 필터링하는 데 사용되는 델타 쿼리에 포함된 이름을 참조합니다.

주:
델타 끌어오기는 델타 쿼리 내의 조건에 의해 정의된 특정 기간의 데이터를 포함합니다.

다음 표에서는 데이터 원본Microsoft Azure, 가져오는 리소스 종류를 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 나열하고 가져오는 동안 데이터의 전체 끌어오기 및 델타 끌어오기를 모두 지원하는지 여부를 나타냅니다. ✓는 지원됨을 나타내고 #는 지원되지 않음을 나타냅니다.

에서 지원되는 자원 유형 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

데이터 소스	Microsoft Azure 자원 유형	전체 끌어오기	델타 끌어오기
SG-Azure 구독	Microsoft.Resources/subscriptions	✓	✓
SG-Azure 데이터 센터	없음	✓	#
SG-Azure 자원 그룹	Microsoft.Resources/subscriptions/resourcegroups	✓	✓
SG-Azure 가용성 영역	Microsoft.Compute/availabilitySets	✓	✓
SG-Azure 저장소 볼륨	Microsoft.Compute/disks	✓	✓
SG-Azure 부하 분산 장치	Microsoft.Network/loadBalancers	✓	✓
SG-Azure 네트워크	Microsoft.Network/virtualnetworks	✓	✓
SG-Azure 네트워크 인터페이스	Microsoft.Network/networkInterfaces	✓	✓
SG-Azure Public IP 주소	Microsoft.Network/publicIPAddresses	✓	✓
SG-Azure 보안 그룹	Microsoft.Network/networkSecurityGroups	✓	✓
SG-Azure 스토리지 계정	Microsoft.Storage/storageAccounts	✓	✓
SG-Azure 하드웨어 템플릿	없음	✓	#
SG-Azure 가상 머신	Microsoft.Compute/virtualMachines	✓	✓
SG-Azure 소프트웨어	없음	✓	✓
SG-Azure 서버 구성 데이터	Microsoft.Compute/virtualmachines	✓	✓
SG-Azure SQL	Microsoft.Sql/servers	✓	✓
	Microsoft.DBforPostgreSQL/servers	✓	✓
SG-Azure TCP	없음	✓	✓
SG-Azure VM 구성 데이터	Microsoft.Compute/virtualmachines	✓	✓
SG-Azure 기능	Microsoft.Web/sites	✓	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 지원되는 자원 유형 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

데이터 소스	Microsoft Azure 자원 유형	전체 끌어오기	델타 끌어오기
SG-Azure 일반 자원	Microsoft.ResourceGraph/ resources - 일반	✓	✓
SG-Azure 규모 세트	Microsoft.Compute/ virtualmachinescalesets	✓	✓
SG-Azure 규모 세트 VM 주: 균일한 오케스트레이션 규모 집합 VM을 가져옵니다.	없음	✓	#

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 속성

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 속성은 커넥터의 동작을 제어합니다.

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 에 사용할 수 있습니다 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 `sys_properties.list`를 입력합니다.

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
api_retry_max	커넥터 내의 데이터 소스에서 수행된 API 호출에 Microsoft Azure 대한 최대 재시도 한도를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
api_retry_max_without_backoff	연속 재시도 사이의 대기 시간을 늘리기 위해 지수 백오프를 사용하지 않고 커넥터 내의 데이터 소스에서 수행된 API 호출에 대한 Microsoft Azure 최대 재시도 한도를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
delta_grace_time	증분 변경 내용을 가져올 때 현재 델타 끌어오기 기간에 추가된 기간(시간)을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
delta_page_size	커넥터 내의 데이터 소스에 대한 델타 끌어오기에서 페이지당 가져오는 최대 기록 수인 페이지 크기를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
is_delta_sync_enabled	델타 동기화를 사용하지 않으려면 속성을 false 로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 에서 데이터 동기화 구성 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.
LDC_status	regionType 속성이 ##이거나 데이터센터의 서비스 계정을 사용할 수 없는 경우 Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕 CI 클래스의 주석 속성에서 Azure 데이터센터(논리 데이터센터라고도 함)의 수동 상태를 채울 수 있도록 속성을 #로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
maximum_delta_total_period	델타 끌어오기 중 현재 실행 시간 이전의 최대 기간(일)을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
maximum_delta_window_period	델타 끌어오기 중 총 델타 기간 내에서 각 API 호출이 반복되는 최대 기간(시간)을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 24 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
pull_disabled_subscriptions	비활성화 Azure 된 구독과 연결된 자원의 임포트를 사용하지 않으려면 속성을 false로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
software_page_limit	SG-Azure 소프트웨어 데이터 소스를 통해 소프트웨어 데이터를 임포트할 때 페이지당 가져오는 최대 기록 수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
tcp_and_process_page_limit	SG-Azure TCP 데이터 소스를 통해 TCP 및 실행 중인 프로세스 데이터를 임포트할 때 페이지당 가져오는 최대 기록 수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
tcp_time_period	TCP 및 실행 중인 프로세스 데이터가 SG-Azure TCP 데이터 소스를 통해 임포트되는 기간(시간)을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
vm_power_state_page_limit	SG-Azure VM 구성 데이터 데이터 소스를 통해 VM(가상 머신)의 전원 상태를 임포트할 때 페이지당 가져오는 최대 기록 수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결의 **Azure** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 Azure 상세 정보에 액세스합니다 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Azure** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

의 추가 기능 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

에서 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 사용할 수 있는 추가 기능을 사용하여 데이터 임포트에 대한 사용을 최대화합니다.

다음 기능 내에서 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터사용할 수 있습니다.

여러 구성 Azure 연결

안내 설정에 따라 하드웨어 또는 소프트웨어 연결을 설정하거나, 소프트웨어 연결을 추가할 때 작업 공간을 구성합니다.

Azure 여러 VM의 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위한 정책 구성

Azure 서로 다른 구독에 있는 여러 VM(가상 머신)의 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위해 단일 작업 영역을 사용하도록 정책을 구성합니다.

델타 동기화 사용 안 함

필요한 경우 인스턴스에서 전체 데이터를 임포트합니다 Azure .

데이터 수집 Azure 을 위한 VM 인사이트 사용

Log Analytics 작업 영역의 모든 VM에 대해 VM 인사이트 기능을 사용하도록 설정하여 에서 VMConnection 및 VMProcess 테이블을 Azure채웁니다.

Azure 여러 VM의 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위한 정책 구성

Azure 서로 다른 구독에 있는 여러 VM(가상 머신)의 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위해 단일 작업 영역을 사용하도록 정책을 구성합니다.

시작하기 전에

- 를 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 구성 문서를 참조하십시오.
- 자원 정책 기고자 및 사용자 액세스 관리자 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 정의 Azure 정책? 문서 사이트에서 확인할 수 있습니다 Azure .

필요한 역할: 디렉터리의 Azure 리소스 정책 기여자 및 사용자 액세스 관리자

이 태스크 정보
작업 영역은 단일 구독에만 연결됩니다. 따라서 커넥터를 사용하여 소프트웨어 데이터를 끌어오기 위해 매번 구독을 구성하는 대신 다음 Azure 정책을 사용하여 다양한 구독의 VM을 단일 작업 영역에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Windows 기반 VM의 경우: LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json
- Linux 기반 VM의 경우: LogAnalyticsExtension_Linux_VM_Deploy.json

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Azure 정책 정의 저장소에서 GitHub .

주:
이 구성은 선택 사항이며 를 구성 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터한 후에 수행됩니다.

프로시저

1. 에 로그인 Azure 포털 .
2. 구독으로 이동한 다음, 정책 관리를 선택합니다.
3. 왼쪽 메뉴에서 설정 〉 정책.
4. 정책 페이지에서 정책 할당을 선택합니다.
5. 기본 사항 탭의 정책 정의 필드에서 줄임표 아이콘(...)을 선택합니다.
6. Available Definitions(사용 가능한 정의) 측면 패널에서 머신 유형에 따라 정책을 검색합니다.
   - Windows 기반 VM의 경우 배포 **- Windows** 가상 머신 정책에서 사용하도록 **Log Analytics** 확장 구성을 선택합니다.
   - Linux 기반 VM의 경우 배포 **- Windows** 가상 머신 정책에서 사용하도록 **Log Analytics** 확장 구성을 선택합니다.
7. 추가를 선택합니다.
8. 매개변수 탭을 선택합니다.
9. 매개 변수 탭의 **Log Analytics** 작업 영역 필드에서 줄임표 아이콘(...)을 선택합니다.
10. Log Analytics 작업 영역 측면 패널의 구독 및 작업 영역 목록에서 구독 및 작업 영역을 선택하여 여러 VM을 서로 다른 구독으로 연결합니다.
11. 정책 할당 페이지에서 검토 **+** 만들기 를 선택합니다.
12. 선택한 옵션을 검토한 다음, 만들기를 선택합니다.
    정책을 할당하는 데 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.

    주:
    이 정책을 사용하면 VM에 확장을 설치하여 해당 구독의 VM에 역할을 할당할 수 있습니다.

13. 작업 영역에 연결할 각 구독에 12 대해 단계를 10 반복합니다.
14. 정책에 대한 업데이트 적용 작업을 생성하여 구독과 연결된 기존 VM의 규정 준수 프로세스를 완료합니다.
    자세한 내용은 설명서의 정정 작업 생성 을 Azure 참조하세요.
15. 연결된 자동화 계정의 인벤토리에 VM을 추가합니다.

    자세한 내용은 설명서에서 AzureAutomation 계정에서 변경 내용 추적 및 인벤토리 사용을 참조하세요.

에서 데이터 동기화 구성 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

인스턴스에서 Azure 델타 데이터만 동기화하도록 시스템 속성을 구성할 수 있습니다.

커넥터는 인스턴스에서 Azure 델타 데이터만 임포트하는 기능을 제공합니다. 델타 동기화를 사용하도록 설정하면 커넥터가 데이터의 변경 내용 Azure 만 가져오기 때문에 데이터 가져오기 프로세스가 Azure 더 빨라집니다. 데이터 소스의 마지막 실행 시간 필드에는 가장 최근의 델타

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

끌어오기 실행의 타임스탬프가 표시됩니다. 마지막 실행 시간 필드는 마지막 델타 끌어오기 실행이 성공한 경우에만 업데이트됩니다. 마지막 실행 시간 필드가 비어 있으면 데이터 소스에 대한 이전 델타 끌어오기 실행이 없지만 전체 끌어오기 실행 또는 실행이 전혀 없음을 나타냅니다. 델타 끌어오기 기간은 현재 날짜 및 시간에서 마지막 실행 날짜 및 시간(델타 기간 = 현재 날짜 타임스탬프 - 마지막 실행 날짜 타임스탬프)을 빼서 계산됩니다.

애플리케이션에는 델타 동기화를 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 사용하도록 설정하는 시스템 속성이 포함되어 있습니다. 기본적으로 속성은 true로 설정됩니다. 그러나 인스턴스에서 Azure 전체 데이터를 임포트하려면 속성을 비활성화 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 해야 합니다. 델타 동기화 사용 안 함 문서를 참조하십시오.

주:
데이터의 전체 임포트가 완료되면 속성을 다시 true로 설정하여 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 나중에 델타 데이터를 끌어옵니다. 속성을 false로 설정된 상태로 두면 끌어올 때마다 전체 데이터를 가져오므로 상당한 시간이 걸립니다. 또한 전체 임포트에는 업데이트되거나 삭제된 구성 항목(CI)이 포함되지 않으므로 항상 전체 데이터를 임포트하면 끌어온 데이터의 불일치가 발생할 수 있습니다.

델타 끌어오기의 경우 시스템 속성을 사용하여 유예 시간, 페이지 크기, 이전 기간 및 API 호출 기간을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 속성 문서를 참조하십시오.

델타 동기화 사용 안 함

델타 동기화를 사용하지 않도록 설정하여 모든 데이터를 임포트합니다 Microsoft Azure .

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 속성을 엽니다.
2. 값 필드에 false를 입력합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

데이터 수집 **Azure** 을 위한 **VM** 인사이트 사용

TCP를 수집하고 를 사용하여 데이터를 처리하려면 포털에서 AzureVM 인사이트 기능을 사용하도록 설정해야 합니다Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터.

VM 인사이트 기능을 사용하도록 설정하기 위한 요구 사항

- Azure Monitor의 인사이트를 통해 VM(가상 머신)에서 로그를 푸시하는 Log Analytics 작업 영역을 만들었는지 확인합니다. 설명서 사이트에서 Azure Monitor의 인사이트 를 Microsoft Azure 참조하세요.
- Log Analytics 작업 영역과 연결된 구독 이름을 적어 둡니다.

TCP 및 프로세스 데이터 수집

의 VMConnection 및 VMProcess 테이블에서 데이터를 임포트하는 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 SG-Azure TCP 및 SG-Azure VM 구성 데이터 소스입니다 Azure. 의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AzureVMConnection 및 VMProcess 테이블에서 데이터를 올바르게 가져오려면 Log Analytics 작업 영역의 모든 VM에 대해 VM 인사이트 기능을 사용하도록 설정해야 합니다. 인사이트를 통해 이러한 테이블을 채우는 방법을 알아보려면 설명서 사이트의 Azure Portal Microsoft Azure 에서 VM 인사이트 사용을 참조하세요.

VM 인사이트를 사용하도록 설정하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 방법이 있습니다. 자세한 내용은 설명서 사이트에서 VM 인사이트 사용 개요를 Microsoft Azure 참조하세요.

주:
데이터 수집 규칙을 사용하는 경우 규칙 양식에서 게스트 성능 사용 및 프로세스 및 종속성(맵) 사용 확인란을 선택했는지 확인합니다.

에서 다중 연결 설정 **Microsoft** Azure용 서비스 그래프 커넥터

Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 여러 Azure 연결을 지원합니다.

중요사항:
안내 설정의 연결 페이지에서 워크플로우 스튜디오연결 추가를 선택하여 여러 연결을 추가합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터.

다중 연결 설정

안내 설정을 사용하여 하드웨어 또는 소프트웨어 연결을 설정할 수 있습니다. Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 하드웨어와 소프트웨어 연결 간의 일대일 매핑만 지원합니다. 따라서 여러 소프트웨어 연결을 구성할 때는 동일한 수의 하드웨어 연결도 구성해야 합니다. 각각의 연결 별칭을 사용하여 여러 연결을 구별할 수 있습니다.

예를 들어, 서로 다른 작업 공간 10개에 대해 10개의 소프트웨어 연결을 추가하는 경우 해당하는 각 소프트웨어 연결에 대해 하드웨어 연결 10개도 추가해야 합니다.

여러 작업 공간 설정

안내 설정을 사용하여 소프트웨어 연결을 추가할 때 작업 공간을 설정할 수 있습니다. 여러 작업 공간을 설정하려면 작업 공간과 동등한 수의 하드웨어 연결이 있으므로 여러 소프트웨어 연결을 Microsoft Azure용 서비스 그래프 커넥터 구성해야 합니다.

예를 들어, 10개의 작업공간이 있는 경우 각 작업공간에 대해 10개의 소프트웨어 연결을 추가하고 각 해당 소프트웨어 연결에 대해 10개의 하드웨어 연결을 추가해야 합니다.

Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 **(1.0.0)**

를 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 보안 솔루션으로 보호되는 Microsoft Defender for Endpoint 컴퓨터의 데이터를 인스턴스로 끌어올 수 ServiceNow 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 Microsoft Defender for Endpoint 버전:
  - Microsoft Defender for Endpoint 계획 1
  - Microsoft Defender for Endpoint 계획 2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

사용 케이스

애플리케이션에는 ServiceNow 보안 운영 보안 솔루션을 활용하는 Microsoft Defender for Endpoint 기계에 대한 통찰력을 얻기 위해 상호 작용 서비스 그래프 커넥터 하는 기능이 있습니다.

안내 설정

에 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Microsoft Defender for Endpoint 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Microsoft Defender for Endpoint 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 보안 솔루션을 활용하는 Microsoft Defender for Endpoint 컴퓨터에서 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

보안 솔루션에 대해 포함된 데이터 원본은 Microsoft Defender for Endpoint 다음과 같습니다.

SG-Defender 머신

보안 솔루션을 이용 Microsoft Defender for Endpoint 하는 머신에서 모든 머신 관련 데이터를 임포트하고, 임포트한 데이터를 SG-Defender 머신 〔sn_defender_integ_sg_defender_machines〕 스테이징 테이블에 로드한 후, 다음 대상 테이블을 채웁니다.

- IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
- 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치된 경우)
- 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] (SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우)
- 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] (SAM 애플리케이션이 설치되어 있지 않은 경우)
- SG-Defender 머신 관련 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 서버 [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install], 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 및 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블에는 운영 체제 세부 정보만 채워집니다.

보안 솔루션에서 Microsoft Defender for Endpoint 데이터를 끌어올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 구성

보안 솔루션을 활용하는 Microsoft Defender for Endpoint 컴퓨터에서 .CMDB

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 sn_observability(Observability Commons for CMDB) 앱을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

다음 작업을 완료합니다.

- 애플리케이션(sn_defender_integ)을 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 설치합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.
- 에 대한 Microsoft Defender for Endpoint활성 구독이 있는지 확인합니다.
- 프로그래밍 방식으로 액세스할 Microsoft Defender for Endpoint수 있는 응용 프로그램을 만들었 Azure 는지 확인합니다. 설명서에서 Microsoft 365엔드포인트용 Microsoft Defender API 사용을 참조하세요.
- 관리자 계정에 대한 Microsoft Defender for Endpoint 테넌트 ID, 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀 상세 정보를 가져옵니다.
- 에서 Microsoft Defender for EndpointMachine.Read.All 및 Machine.ReadWrite.All 권한을 활성화합니다. 설명서에서 Microsoft 365`List machines` API에 대한 권한을 참조하세요.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 마이크로소프트 디펜더 〉 설정.
3. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
4. `## List machines` APIMicrosoft Defender for Endpoint에 요청을 보내기 위한 인증 자격 증명 세부 정보를 구성합니다.

   a. Microsoft Defender for Endpoint 인증 자격 증명을 구성합니다.

      i. Microsoft Defender용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

      ii. Configure the credentials(자격 증명 구성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

      iii. 양식에서 필드를 검토하고 수정합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 이름입니다. 주: 이 필드는 SG Defender OAuth 연결 기록으로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.
클라이언트 ID	시작하기 전에 섹션에 설명된 애플리케이션Microsoft Defender for Endpoint(클라이언트) ID입니다.
클라이언트 비밀	시작하기 전에 섹션에 설명된 대로 사용자의 Microsoft Defender for Endpoint 클라이언트 비밀입니다.
OAuth 토큰 URL	의 토큰 URL입니다 Microsoft Defender for Endpoint. 다음 형식으로 토큰 URL을 입력합니다. `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` 여기서 <*tenantid*>는 시작하기 전에 섹션에 설명된 대로 테넌트 Microsoft Defender for Endpoint ID입니다.

      iv. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

      v. 완료로 표시를 선택하여 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

   b. 에서 머신 관련 데이터를 임포트하기 위한 `List machines` API 연결을 테스트합니다 Microsoft Defender for Endpoint.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 페이지에서 연결 테스트를 선택합니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택하여 연결 테스트 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

5. 에서 머신 관련 데이터를 Microsoft Defender for Endpoint가져오도록 예약된 작업을 구성합니다.

a. Microsoft Defender용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 〔Configure scheduled jobs〕 작업에서 **[Configure]**를 선택합니다.

c. 이름 열에서 활성화할 예약된 작업을 선택합니다.
기본적으로 SG-Defender 머신 예약된 작업은 SG-Defender 머신 데이터 소스를 실행하는 데 사용할 수 있습니다.

d. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.
자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 브라우저의 뒤로 버튼을 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

g. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

관련 정보

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터

CMDB 대상 클래스 **Microsoft Defender** Endpoint용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 보안 솔루션을 활용하여 Microsoft Defender for Endpoint 시스템에서 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
이름	name
Nic	nic

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

SG-Defender 머신 관련 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

SG-Defender 머신 관련 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
에이전트 버전	agent_version
장치 ID	device_id
노출 수준	exposure_level
상태	health_status
IsAadJoined	이사드조인드
마지막으로 보고됨	last_reported
관리자	managed_by

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
디스커버리 소스	discovery_source
이름	name

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg]

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 (SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 자산 관리수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
버전	버전

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 SAM 애플리케이션이 설치될 때 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source
표시 이름	display_name
버전	버전

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성이 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	설치_위치
이름	name

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

서버 **[cmdb_ci_server]**

SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우 서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성이 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source
이름	name
운영 체제	os
OS 버전	os_version

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
서버 [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
서버 [cmdb_ci_server]	참조	SG-Defender 머신 관련 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_relat
서버 [cmdb_ci_server]	참조	소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 속성

Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 속성은 커넥터의 동작을 제어합니다.

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 에 사용할 수 있습니다 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
sn_defender_integ.pagination_record_count	머신 자원 유형에서 *## API* API 나열 응답에서 가져온 최대 행 수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 **Microsoft Defender** Endpoint용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 세부 정보에는 연결 별칭, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다.

연결의 **Microsoft Defender for Endpoint** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 Microsoft Defender for Endpoint 상세 정보에 액세스합니다 Microsoft Defender Endpoint용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 마이크로소프트 디펜더 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

관련 정보

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터

Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 **(2.5.0)**

를 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 애플리케이션에서 Microsoft Intune 인스턴스 ServiceNow 로 데이터를 끌어옵니다.

Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 모바일 장치, 컴퓨터 및 소프트웨어 애플리케이션에서 애플리케이션으로 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 데이터를 끌어옵니다. 이 통합은 모바일 장치, 컴퓨터 및 모바일 장치에서 실행되는 관련 소프트웨어 애플리케이션에 대한 가시성을 높여줍니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

버전

Microsoft Intune	ServiceNow
• Microsoft Intune 그래프 API v1.0 • Microsoft Intune 그래프 API 베타	• Utah • Vancouver • Washington DC • Xanadu

사용 케이스

다음은 다양한 ServiceNow# 응용 프로그램에 사용할 서비스 그래프 커넥터 수 있는 방법에 대한 예입니다.

- IT Operations Management(ITOM) 가시성
  - , Apple및 모바일 장치에 대한 자세한 하드웨어 및 애플리케이션 인벤토리입니다.AndroidWindows 인벤토리는 (SAM)과 함께 또는 SAM 없이 소프트웨어 자산 관리 사용할 수 있습니다.
  - 모바일 장치에 대한 규정 준수 추적. BYOD(자체 디바이스)를 빌드하거나 회사 소유 디바이스를 사용할 수 있습니다.
- IT Service Management(ITSM)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 검색된 CI(구성 항목)에 대한 인시던트, 문제 및 변경 사항입니다.
- 모바일 장치에 대한 소유권 추적 및 할당

다음과 같은 유형의 관리 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 장치 관리: 장치를 찾거나, 초기화하거나, 사용 중지할 수 있습니다. 장치의 다양한 측면에 대해 보고할 수 있습니다.
- Azure Monitor와 통합: 델타 알림.

안내 설정

에 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Microsoft Intune 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

애플리케이션의 Microsoft Intune 데이터 소스 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

다음 테이블에서는 데이터 소스, 스테이징 테이블, 대상 테이블을 CI 클래스로 CMDB 설명하고 애플리케이션에 대해 임포트한 Microsoft Intune 자원 유형에 대해 설명합니다.

에 대한 데이터 매핑 **Microsoft Intune**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
SG-Intune 컴퓨터	SG-Intune 컴퓨터 〔sn_intune_integrat_computer〕	컴퓨터 SG-Intune 컴퓨터 관련 IP 주소 일련 번호 Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스	컴퓨터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Microsoft Intune**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
		SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	
SG-Intune 장치	SG-Intune 장치 〔sn_intune_integrat_devices〕	핸드헬드 컴퓨팅 장치 일련 번호 네트워크 어댑터 SG-Intune 장치 관련 IP 주소 Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	모바일 장치
SG-Intune 소프트웨어	SG-Intune 소프트웨어 〔sn_intune_integrat_software〕	소프트웨어	검색된 앱
SG-Intune 장치 보고서	SG-Intune 장치 보고서 〔sn_intune_integrat_device_reports〕	컴퓨터 또는 핸드헬드 컴퓨팅 장치 일련 번호 네트워크 어댑터 SG-Intune 컴퓨터 관련 SG-Intune 장치 관련 IP 주소 주: 장치의 무선(Wi-Fi) IPv4 주소만 가져옵니다. Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어	컴퓨터 및 모바일 장치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Microsoft Intune**

데이터 소스	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	자원 유형
		소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	
SG-Intune 소프트웨어 보고서	SG-Intune 소프트웨어 보고서 [sn_intune_integrat_software_reports]	Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	검색된 앱

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 Microsoft Intune 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

주:

- SG-Intune 컴퓨터 및 SG-Intune 장치 데이터 소스를 사용하여 서버 오류를 해결하고 성능 저하를 개선할 때만 SG-Intune 장치 보고서 데이터 소스를 구성합니다.
- SG-Intune 소프트웨어 데이터 소스를 사용하여 서버 오류를 해결하고 성능 저하를 개선할 때만 SG-Intune 소프트웨어 보고서 데이터 소스를 구성합니다.
- 애플리케이션의 뒷부분에서 Microsoft Intune 삭제된 검색된 소프트웨어 애플리케이션의 경우, 에서 서비스 그래프 커넥터 해당 기록 CMDB이 자동으로 삭제됩니다.
- 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 클래스의 핸드헬드 컴퓨팅 장치 또는 컴퓨터에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록 SG-Intune 장치 관련 및 SG-Intune 컴퓨터 관련 목록을 사용하도록 설정합니다.

  컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 클래스에서 핸드헬드 컴퓨팅 장치 또는 컴퓨터 CI(구성 항목)를 선택할 때 열리는 양식에서 관련 목록 보기를 구성하여 이러한 관련 목록을 추가할 수 있습니다. 컴퓨터 CI는 컴퓨터 목록에 표시되며, 다음으로 이동하여 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 구성 〉 기본 항목 〉 컴퓨터. 양식에 관련 목록을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring the form layout .

응용 프로그램에서 데이터를 Microsoft Intune 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

추가 자원

Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 - 연결 문제 해결 ServiceNow 커뮤니티

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 구성

인증 자격 증명과 예약된 작업을 Microsoft Intune 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

관리자로부터 다음 정보를 얻습니다.Microsoft Intune

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 토큰 URL

커넥터가 의 Microsoft Intune데이터에 액세스하려면 Microsoft Graph API를 사용하려면 자격 증명 정보가 필요합니다. 따라서 포털의 앱 등록 페이지에서 Microsoft 다음 Graph API 권한을 부여해야 합니다.

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All(형식: 애플리케이션)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All(형식: 애플리케이션)
- DeviceManagementApps.Read.All(유형: 애플리케이션)
- Directory.Read.All(유형: 애플리케이션)
- User.Read(유형: 위임됨)
- User.Read.All(유형: 위임됨)

권한에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트에서 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 - 연결 문제 해결 및 ServiceNow 커뮤니티Microsoft Graph 권한 참조 를 Microsoft 참조하십시오.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자(com.glide.hub.integrations.enterprise): 자동으로 설치됩니다.
- Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)은 자동으로 설치됩니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.

2.1.1 릴리스부터 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 여러 Microsoft Intune 인스턴스에서 데이터를 임포트하는 데 멀티 인스턴스 지원을 사용할 수 있습니다. 이 기능에는 데이터 원본과 예약된 가져오기를 동적으로 만드는 작업이 포함됩니다. 따라서 추가 권한을 부여해야 합니다. 안내 설정에는 이 기능에 대한 추가 단계가 포함되어 있습니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Intune** 〉 설정.
2. 〔Getting Started〕 페이지에서 **[Get started**〕를 선택합니다.
3. 자격 증명을 구성합니다.

   a. Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 자격 증명 구성 작업을 선택합니다.

   b. 다음 페이지의 자격 증명 구성 작업 섹션에서 구성을 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 편집

필드	설명
연결 이름	애플리케이션의 Microsoft Intune 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.

연결 URL	연결을 위한 연결 URL입니다.
	
	응용 프로그램의 지역에 Microsoft Intune 따라 다음 형식 중 하나로 연결 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ 미국 정부
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ 중국
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ 독일
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth 클라이언트 ID	애플리케이션의 클라이언트 ID입니다 Microsoft Intune .
OAuth 클라이언트 비밀	애플리케이션의 클라이언트 비밀입니다 Microsoft Intune .
OAuth 토큰 URL	애플리케이션의 콜백 URL입니다 Microsoft Intune . 애플리케이션의 Microsoft Intune 지역에 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다. ▪ 전역 `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` ▪ 미국 정부

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ 중국 https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ 독일 https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token 여기서 <*tenantid*> 는 애플리케이션의 테넌트 ID입니다 Microsoft Intune .

d. 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

e. 안내 설정 페이지로 돌아가서 자격 증명 구성 작업에 대해 완료로 표시를 선택합니다.

4. 옵션: 필요한 경우 MID 서버를 구성합니다.

a. MID 서버 구성 섹션에서 구성을 선택합니다.

b. **MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

c. 업데이트를 선택하여 기록을 저장합니다.

주:
다른 필드는 업데이트할 필요가 없습니다.

5. API에 대한 연결을 테스트합니다 Microsoft Intune .

a. 연결 테스트 섹션에서 구성을 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 검토합니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
이름	이 데이터 소스의 고유한 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 레이블입니다.
임포트 세트 테이블 이름	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 이름입니다.
단일 열의 데이터	단일 열의 데이터로 설정하는 옵션입니다.
유형	임포트할 데이터의 데이터 스토리지 유형입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.

c. 옵션: 연결 기록의 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에서 속성을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 소프트웨어 상세 정보를 적절하게 검색할 수 있도록 속성의 *software_path* 기본값을 유지하십시오.

d. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 테스트 프로세스를 시작합니다.

e. 상태 필드가 성공으로 설정되면 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.
테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

f. 연결 테스트 작업 섹션에서 완료로 표시를 선택합니다.

6. 여러 인스턴스를 추가합니다.

a. 왼쪽 사이드바에서 여러 인스턴스 추가 아이콘( )을 선택합니다.

b. Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 여러 인스턴스 추가 섹션에서 데이터 소스 접근 업데이트 작업을 선택합니다.

c. Update Data Source Access(데이터 원본 액세스 업데이트) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

d. 기록을 편집하려면 범위 메뉴에서 전역 을 선택합니다.

e. 응용 프로그램 액세스 탭에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

f. 레코드를 저장합니다.

g. 범위 메뉴에서 **Microsoft** Intune용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

h. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 선택합니다.

i. 예약된 데이터 임포트 〔scheduled_data_set〕 테이블을 사용하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 섹션에서 이 단계를 반복합니다.

7. 새 연결에 대한 캐시를 지웁니다.

a. 데이터 소스 및 임포트 세트 작업에 대한 캐시 지우기 작업을 선택한 다음 구성합니다.

b. 범위 메뉴에서 전역 을 선택하여 캐시를 지웁니다.

c. 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. 스크립트 실행을 선택합니다.

e. 범위 메뉴에서 **Microsoft** Intune용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

f. 완료로 표시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 연결을 추가하거나 저장하려면 연결 만들기 또는 편집 작업에 대해 구성을 선택합니다.

- 연결을 추가하려면 연결 추가를 선택합니다.
- 기존 연결에 대한 편집 내용을 저장하려면 편집을 선택합니다.

주:
관리자로부터 다음 정보를 얻습니다.Microsoft Intune

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 토큰 URL

Microsoft Intune 관리자가 애플리케이션을 등록할 때 클라이언트 ID, 클라이언트 암호 및 토큰 URL을 사용할 수 있습니다. 응용 프로그램을 등록하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft Intune 설명서 사이트를 참조하십시오.

a. 양식의 필드에 내용을 입력하거나 필요에 따라 편집합니다.

연결 생성 양식

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
연결 URL	새 연결의 연결 URL입니다. 응용 프로그램의 지역에 Microsoft Intune 따라 다음 형식 중 하나로 연결 URL을 입력합니다. ▪ 전역 https://graph.microsoft.com ▪ 미국 정부 https://graph.microsoft.us ▪ 중국 https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn ▪ 독일 https://graph.cloudapi.de/
OAuth 클라이언트 ID	애플리케이션의 클라이언트 ID입니다 Microsoft Intune .
OAuth 클라이언트 비밀	애플리케이션에 대한 클라이언트 비밀입니다 Microsoft Intune .
OAuth 토큰 URL	애플리케이션의 콜백 URL입니다 Microsoft Intune . 애플리케이션의 Microsoft Intune 지역에 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 독일
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	여기서 *<tenantid>* 는 애플리케이션의 테넌트 ID입니다 Microsoft Intune .

b. 연결을 추가하거나 저장합니다.

- 새 연결을 만들려면 **OAuth** 토큰 만들기 및 가져오기를 선택합니다.
- 기존 연결에 대한 편집 내용을 저장하려면 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

c. 안내 설정으로 다시 이동하여 완료로 표시를 선택합니다.

d. 옵션: 생성한 연결에 대한 MID 서버를 설정합니다.

i. Configure Mid Servers(MID 서버 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 생성한 연결의 이름을 선택합니다.

iii. **MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 작업을 마쳤으면 완료로 표시를 선택합니다

9. API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 Microsoft Intune 데이터를 임포트합니다.

a. 새 연결 테스트 섹션에서 구성을 선택하여 연결을 테스트합니다.

i. 새로 만든 연결과 연결된 데이터 소스의 이름을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 프로세스를 시작합니다.

iii. 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록의 속성을 선택적으로 수정합니다.

Microsoft Intune 연결 속성

속성	설명
api_version	Microsoft Intune Graph API의 버전입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
software_path	앱 및 관련 장치를 찾기 위한 소프트웨어 코드의 경로 또는 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 속성 값은 그대로 둡니다.
include_primary_user_details	임포트하는 동안 기본 사용자의 상세 정보를 검색하고 속성 값을 #로 설정하여 cmdb_ci 테이블의 기록에서 **assigned_to** 속성을 채울 수 있습니다. 등록된 사용자 상세 정보를 검색하려면 속성 값을 false로 설정합니다. 기본 사용자 상세 정보를 검색하면 추가 API 호출로 인해 데이터를 가져오는 시간이 늘어납니다. 주: 사용자가 장치에 처음 할당될 때 등록된 사용자와 기본 사용자는 동일합니다. 그러나 디바이스가 다른 사용자에게 다시 할당되면 기본 사용자 이름이 새 사용자에게 다시 할당되지만 등록된 사용자는 여전히 원래 등록된 사용자 이름입니다.
include_ip_address_details	임포트하는 동안 장치의 IP 주소 검색을 활성화하고 속성 값을 true로 설정하여 cmdb_ci_ip_address 테이블에 기록을 채웁니다. IP 주소 검색을 건너뛰려면 속성을 false로 설정합니다. IP 주소를 검색하면 추가 API 호출로 인해 데이터를 가져오는 시간이 늘어납니다.

주:
연결 기록의 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 있는 속성은 수정할 수 있습니다. 그러나 소프트웨어 세부 정보를 적절하게 검색하려면 속성의 *software_path* 기본값을 유지하십시오.

iv. 상태 필드가 성공으로 설정되면 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

주:
테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

v. 안내 설정으로 돌아가서 새 연결 테스트 작업에 대해 완료로 표시 를 선택합니다.

10. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. 예약된 가져오기 작업 설정 섹션의 예약된 작업 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.

b. 실행하려는 예약된 임포트의 이름을 선택합니다.

c. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 업데이트를 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

11. 고급 옵션을 사용하여 서버 오류를 해결하고 SG-Intune 컴퓨터, SG-Intune 장치 및 SG-Intune 소프트웨어 데이터 소스의 성능을 향상시키면서 많은 수의 장치를 포털로 Microsoft Intune 가져올 수 있습니다.

주:

- SG-Intune 장치 보고서 데이터 소스는 SG-Intune 컴퓨터 및 SG-Intune 장치 데이터 소스의 대안으로 사용되며, API 호출을 최소화하고 임포트 시간을 줄여 데이터 검색 프로세스를 최적화하는 동시에 동일한 정보를 임포트합니다.
- SG-Intune 소프트웨어 보고서 데이터 소스는 SG-Intune 소프트웨어 데이터 소스를 대체하는 역할을 합니다.
- SG-Intune 장치 보고서와 SG-Intune 소프트웨어 보고서 데이터 소스에는 모두 유료 ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자 (com.glide.hub.integrations.enterprise) 플러그인이 필요합니다.

a. SG-Intune 장치 보고서 및 SG-Intune 소프트웨어 보고서 데이터 소스를 사용하여 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

i. 고급 〔베타〕 섹션에서 고급 데이터 원본에 대한 예약된 작업 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 예약된 작업 목록에서 **SG-Intune** 트리거 장치 보고서 작업을 선택합니다.

iii. 예약된 스크립트 실행 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 스크립트 실행 예약 양식을 참조하십시오.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. SG-Intune 소프트웨어 보고서 데이터 소스에 대한 예약된 작업을 활성화하려면 **SG-Intune** 트리거 소프트웨어 보고서 예약된 작업을 선택하여 단계를 11.a.ii11.a.iv 반복합니다.

vi. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 고급 데이터 소스에 대한 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

중요사항:

- SG-Intune 장치 보고서 데이터 소스에 대해 SG-Intune 트리거 장치 보고서 예약된 작업을 설정한 후 SG-Intune 컴퓨터 및 SG-Intune 장치 예약된 임포트를 비활성화합니다.
- SG-Intune 트리거 소프트웨어 보고서 예약된 작업을 설정한 후 SG-Intune 소프트웨어 예약된 임포트를 비활성화합니다.
- 인스턴스에서 ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자 (com.glide.hub.integrations.enterprise) 플러그인을 활성화합니다.

자세한 내용은 지식베이스에서 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 - 고급 〔KB1641546〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

b. SG-Intune 장치 보고서 및 SG-Intune 소프트웨어 보고서 데이터 소스에 대해 예약된 임포트를 구성합니다.

i. 고급 〔베타〕 섹션의 고급 데이터 원본에 대해 예약된 가져오기 구성(Configure the scheduled import for advanced data sources) 작업에서 구성**(Configure)**을 선택합니다.

ii. 예약된 데이터 임포트 목록에서 **SG-Intune** 장치 보고서 예약된 임포트를 선택합니다.

iii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 데이터 임포트에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 고급 데이터 소스에 대해 예약된 임포트 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

> **중요사항:**
> SG-Intune 장치 보고서 예약된 임포트가 SG-Intune 장치 보고서 및 SG-Intune 소프트웨어 보고서 예약된 작업 후 3시간 후에 실행되도록 구성되어 있는지 확인합니다.
>
> 예: SG-Intune 장치 보고서 작업이 매일 오전 9시로 설정되고 SG-Intune 소프트웨어 보고서가 오전 10시로 설정된 경우 SG-Intune 장치 보고서 예약된 임포트를 매일 오후 1시로 예약합니다.

c. 여러 인스턴스를 사용하는 경우 새 연결에 대해 예약된 작업을 추가할 수 있도록 예약된 스크립트 실행〔sys_autoscript〕 테이블의 권한을 업데이트합니다.

i. 예약된 작업 액세스 업데이트 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iii. 애플리케이션 액세스 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 애플리케이션 선택기를 사용하여 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위로 다시 전환합니다.

vi. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

d. 여러 인스턴스를 사용하는 경우 예약된 스크립트 실행(sysauto_script) 테이블 캐시를 지워 새 연결에 대해 예약된 작업을 구성합니다.

i. 예약된 작업에 대한 캐시 지우기 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iii. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sysauto_script");
GlideCacheManager.flushTable("sysauto_script");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 애플리케이션 선택기를 사용하여 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위로 다시 전환합니다.

vi. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 예약된 작업에 대한 캐시 지우기 작업을 완료하도록 설정합니다.

e. 여러 인스턴스를 사용하는 경우 새 연결에 대한 고급 데이터 소스, 예약된 작업 및 예약된 임포트를 생성합니다.

> **팁:**
> 안내 설정의 여러 인스턴스 추가 섹션에 있는 지침에 따라 여러 인스턴스에 대한 추가 연결을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. Set up advanced data sources for multiple instances(여러 인스턴스에 대한 고급 데이터 원본 설정) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력하여 새 연결에 대해 예약된 작업 상세 정보를 구성합니다.

필드	설명
데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 세트에 대한 인스턴스 프리픽스	이 고유한 SG-Intune 연결에 대한 모든 데이터 소스 및 예약된 임포트 이름에 사용되는 식별자입니다. 다중 인스턴스 배포에서는 관련 데이터 소스 집합을 식별할 수 있도록 접두사를 짧고 의미 있는 식별자로 유지하십시오. 주: 접두사를 연결 이름과 동일하게 유지하십시오.
연결 및 자격 증명 별칭	이전 단계에서 작성된 연결 별칭입니다.
사용자로 예약된 임포트 실행	예약된 데이터 임포트의 필드를 채우는 사용자입니다.

iii. 제출을 선택하여 새 연결에 대한 예약된 가져오기를 만듭니다.

iv. 새로 생성된 예약된 작업을 활성화하려면 다음 단계를 11.a.ii 반복합니다 11.a.iv.

v. 새로 생성된 상위 예약된 임포트를 활성화하려면 단계를 반복 11.b.ii 합니다 11.b.iv.

vi. 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 여러 인스턴스에 대한 고급 데이터 소스 설정 작업을 완료하도록 설정합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 구성 **Microsoft** Intune용 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

애플리케이션과 SGC 센터 함께 제공되는 플레이북을 사용하여 데이터를 CMDB로 끌어오기 Microsoft Intune 위한 를 설정합니다Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 2.5.0 이상을 설치합니다Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

관리자로부터 다음 정보를 얻습니다.Microsoft Intune

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 토큰 URL

커넥터가 의 Microsoft Intune데이터에 액세스하려면 Microsoft Graph API를 사용하려면 자격 증명 정보가 필요합니다. 따라서 포털의 앱 등록 페이지에서 Microsoft 다음 Graph API 권한을 부여해야 합니다.

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All(형식: 애플리케이션)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All(형식: 애플리케이션)
- DeviceManagementApps.Read.All(유형: 애플리케이션)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Directory.Read.All(유형: 애플리케이션)
- User.Read(유형: 위임됨)
- User.Read.All(유형: 위임됨)

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다.
플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

권한에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트에서 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 - 연결 문제 해결 및 ServiceNow 커뮤니티Microsoft Graph 권한 참조 를 Microsoft 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

> 팁:
> 또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 커넥터 유형을 선택한 Microsoft Intune 다음, 연결 만들기를 선택합니다.
5. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 Microsoft Intune .

   a. 연결을 위한 데이터 소스를 작성합니다 Microsoft Intune .

   > 중요사항:
   > 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

      i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.
      ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.
      iii. 구성을 선택합니다.
      iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.
      v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.
      vi. 업데이트를 선택합니다.
      vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 .
      viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

   b. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

   > 중요사항:
   > 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

      i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.
      ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

6. 연결 상세 정보를 입력하고 데이터를 임포트하기 위한 API 연결을 테스트합니다 Microsoft Intune .

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 생성 및 테스트

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 Microsoft Intune 이름입니다. 예: SG-Intune ##.
연결 URL	애플리케이션에 연결할 기본 URL입니다 Microsoft Intune . 응용 프로그램의 지역에 Microsoft Intune 따라 다음 형식 중 하나로 연결 URL을 입력합니다. ▪ 전역 https://graph.microsoft.com ▪ 미국 정부 https://graph.microsoft.us ▪ 중국 https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn ▪ 독일 https://graph.cloudapi.de/
OAuth 클라이언트 ID	시작하기 전에 섹션에 명시된 애플리케이션의 클라이언트 ID Microsoft Intune 입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	시작하기 전에 섹션에 명시된 애플리케이션의 Microsoft Intune 클라이언트 비밀입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

OAuth 토큰 URL	애플리케이션의 콜백 URL입니다 Microsoft Intune .
	
	애플리케이션의 Microsoft Intune 지역에 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 독일
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	여기서 *<tenantid>* 는 애플리케이션의 테넌트 ID입니다 Microsoft Intune .

MID Server 사용	인스턴스 연결에 MID 서버를 사용하는 옵션입니다 Microsoft Intune . 주 : MID Server는 인스턴스와 Microsoft Intune 직접 연결이 ServiceNow 불가능한 경우에만 필요합니다.
MID 선택	연결을 위한 MID 서버입니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

c. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

7. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

8. 플레이북의 설정 단계에서 연결 설정 확인 활동을 선택하여 연결이 구성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 구성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

관련 정보

Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 (2.5.0)

CMDB 대상 클래스 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터
〔End〕

CMDB 대상 클래스 **Microsoft** Intune용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Microsoft Intune가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
일련 번호	serial_number
설명	short_description
디스크 공간(GB)	disk_space
제조업체	제조업체
운영 체제	os
OS 버전	os_version
모델 ID	model_id
담당자	assigned_to
섀시 유형	chassis_type

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	SG-Intune 컴퓨터 관련 〔sn_intune_integrat_computer_related〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕

핸드헬드 컴퓨팅 장치 **[cmdb_ci_handheld_computing]**

핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
일련 번호	serial_number
설명	short_description
디스크 공간(GB)	disk_space
IMEI	IMEI
MEID	MEID
운영 체제	os
OS 버전	os_version
전화 번호	phone_number
루트 액세스	root_access
모델 ID	model_id
운송업체	캐리어
담당자	assigned_to
제조업체	제조업체

핸드헬드 컴퓨팅 장치에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	참조	SG-Intune 장치 관련 〔sn_intune_integrat_device_related〕
핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source
게시자	게시자
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 설치를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 설치 (cmdb_sam_sw_install)	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 (cmdb_ci_handheld_computing) 컴퓨터 [cmdb_ci_computer]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name
구성 항목	cmdb_ci

네트워크 어댑터에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 (cmdb_ci_network_adapter)	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 (cmdb_ci_handheld_computing)
네트워크 어댑터 (cmdb_ci_network_adapter)	참조	컴퓨터 (cmdb_ci_computer)

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 버전	ip_version
구성 항목이 소유	owned_by_cmdb_ci
IP 주소	ip_address
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IP 주소에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing]
IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]	참조	컴퓨터 [cmdb_ci_computer]

일련 번호 **[cmdb_serial_number]**

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

에 대해 생성된 관계 일련 번호

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 [cmdb_serial_number]	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing]
일련 번호 [cmdb_serial_number]	참조	컴퓨터 [cmdb_ci_computer]

SG-Intune 컴퓨터 관련 **[sn_intune_integrat_computer_related]**

SG-Intune 컴퓨터 관련 [sn_intune_integrat_computer_related] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
장치 ID	device_id
Azure AD 등록됨	azure_ad_registered
준수 상태	compliance_state
장치 등록 유형	device_enrollment_type
이메일 주소	email_address
암호화됨	is_encrypted
관리형 장치 소유자 유형	managed_device_owner_type
관리 에이전트	management_agent
감독됨	is_supervised

SG-Intune 장치 관련 **[sn_intune_integrat_device_related]**

SG-Intune 장치 관련 [sn_intune_integrat_device_related] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
장치 ID	device_id
Azure AD 등록됨	azure_ad_registered
준수 상태	compliance_state
장치 범주	device_category
장치 등록 유형	device_enrollment_type
장치 상태	device_state
이메일 주소	email_address
암호화됨	is_encrypted
관리형 장치 소유자 유형	managed_device_owner_type
관리 에이전트	management_agent
보안 패치 수준	security_patch_level
감독됨	is_supervised
시스템 관리 BIOS 버전	system_management_bios_version
Wi-Fi 서브넷 ID	wifi_subnet_id

주:
장치 범주, 장치 상태, 보안 패치 수준, 시스템 관리 BIOS 버전 및 Wi-Fi 서브넷 ID 속성은 SG-Intune 장치 보고서 데이터 소스로만 채워집니다.

Azure AD 등록됨, 장치 등록 유형 및 관리 에이전트 특성은 SG-Intune 장치 보고서 데이터 원본으로 채워지지 않습니다.

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name
버전	버전

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 **Microsoft** Intune용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터.

연결의 **Microsoft Intune** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 Microsoft Intune 상세 정보에 액세스합니다 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Intune** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 **(3.4.2)**

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 를 사용하여 System Center Configuration Manager(SCCM)의 Microsoft 데이터를 인스턴스로 끌어올 수 있습니다ServiceNow.

(SG-SCCM)은 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 SCCM 데이터를 애플리케이션으로 임포트합니다 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) . 통합은 SCCM 데이터베이스에 쓰지 않으며 Endpoint Configuration Manager(MECM)를 Microsoft 지원합니다. 통합은 컴퓨터, 프로세서, 운영 체제, 디스크, 네트워크 및 소프트웨어에서 데이터를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 Microsoft SCCM/MECM 버전:
  - 2403
  - 2309
  - 2303
  - 2211
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

사용 케이스

다음 ServiceNow 애플리케이션에는 와 상호 작용하는 기능이 있습니다 서비스 그래프 커넥터.

- IT Operations Management(ITOM) 가시성
  - 인프라에 대한 가시성을 확보하는 능력.
  - 상세한 하드웨어 및 소프트웨어 인벤토리 추적. 추적은 (SAM)의 유무에 소프트웨어 자산 관리 관계없이 수행할 수 있습니다.
  - 효율적인 증분 임포트를 위해 SCCM Now Platform에서 .
- IT Service Management(ITSM)
  - 검색된 CI(구성 항목)에 대한 인시던트, 문제 및 변경 사항입니다.
  - 자동 장치 소유권 할당.
- Software Asset Management(SAM) 및 IT Asset Management(ITAM)
  - 클라이언트 소프트웨어 배포 워크플로우와의 소프트웨어 자산 관리 전문가 긴밀한 통합.
  - 인벤토리 소프트웨어 패키지 및 설치 추적.
  - 소프트웨어 사용량 추적.
  - 제거된 소프트웨어를 탐지하여 라이센스 재생.
  - 소프트웨어 에디션 지원, 게시자 정보 표준화 및 제품 정보 표준화.
  - SCCM 자산 인텔리전스에 대한 지원.

업그레이드를 위한 중요 정보 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터

최신 버전의 를 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터설치한 후에는 SCCM 데이터 소스에 대한 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에서 **last_run_datetime** 필드 값을 제거했는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정

에 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 구성.

주:
를 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터설치하고 구성하면 활성 SG-SCCM 데이터 소스만 안내 설정 중에 자격 증명 또는 MID 구성으로 구성됩니다. 소프트웨어 자산 관리 커넥터를 설치한 후 플러그인이 활성화되면 추가 SAM 관련 데이터 소스가 자격 증명으로 구성되지 않아 제대로 작동하지 않습니다. 이 시나리오에서 이러한 새 SAM 관련 데이터 소스가 올바르게 작동하려면 SG-SCCM에 대한 안내 설정으로 돌아가서 자격 증명 및 MID 구성을 다시 입력해야 합니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드에서 SCCM 통합을 모니터링 Microsoft 하는 CMDB 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

SCCM 데이터 소스의 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow# CMDB 됩니다.

SCCM 데이터 소스에는 다음이 포함됩니다.

- SG-SCCM 컴퓨터 ID

  SCCM에서 사용할 수 있는 경우 다음 데이터를 볼 수 있습니다.

  - 자산 태그입니다. 자산 태그 데이터를 사용할 수 있는 경우 안내 설정을 통해 매핑을 선택적으로 활성화할 수 있습니다.
  - 할당됨
  - DNS 도메인
- SG-SCCM 컴퓨터 OU. 이 데이터 소스는 OU(조직 단위) 이름에 대한 데이터를 임포트합니다. 데이터는 SG-SCCM 컴퓨터 관련 [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] 테이블에 저장됩니다. 뷰를 추가하려면 컴퓨터 기록을 열고 맨 위 머리글을 클릭한 후 뷰 〉 **SG-SCCM** 컴퓨터 관련.
- SG-SCCM 디스크
- SG-SCCM 마지막으로 검색한 업데이트입니다. 이 데이터 소스는 임포트 일정이 끝날 때 실행되어 컴퓨터 CI의 last_discovered 날짜를 업데이트합니다. 원본은 모든 컴퓨터의 전체 끌어오기를 수행하고 ResourceID 및 LastHWScan 열만 가져와서 컴퓨터 테이블을 업데이트합니다 CMDB .
- SG-SCCM 네트워크
- SG-SCCM 운영 체제
- SG-SCCM 프로세서
- SG-SCCM 제거된 소프트웨어입니다. 모든 실행에 대해 마지막 실행 날짜/시간 사용 옵션이 선택 취소되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- SG-SCCM 제거된 소프트웨어 AI입니다. 모든 실행에 대해 마지막 실행 날짜/시간 사용 옵션이 선택 취소되어 있는지 확인합니다.
- SG-SCCM 소프트웨어
- SG-SCCM 소프트웨어 AI

> **주:**
> Microsoft SCCM 인스턴스에 자산 인텔리전스가 있는 경우 SG-SCCM 제거된 소프트웨어 AI 및 SG-SCCM 소프트웨어 AI를 실행해야 합니다. 인스턴스에 자산 인텔리전스가 없는 경우 SG-SCCM 제거된 소프트웨어 및 SG-SCCM 소프트웨어를 실행해야 합니다.

안내 설정을 완료하면 주기적으로 SCCM에서 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 준비 중인 테이블로 로드된 후 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

- CI 관계 [cmdb_rel_ci]
- 컴퓨터 [cmdb_ci_computer](필수)
- 디스크 [cmdb_ci_disk]
- IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 일련 번호 [cmdb_serial_number]
- 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] (SAM 애플리케이션이 설치된 경우)
- 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] (SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우)
- 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] (SAM 애플리케이션이 설치되어 있지 않은 경우)
- 소프트웨어 사용 [samp_sw_usage]

Microsoft SCCM 애플리케이션에서 데이터를 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

누락된 **IP** 주소 또는 **MAC** 주소 문제 해결

기본적으로 IP 주소나 MAC 주소가 없는 네트워크 어댑터는 가져오지 않습니다. 가져오기에 이러한 네트워크 어댑터를 포함하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터 〉 데이터 소스.
2. **SG-SCCM** 네트워크를 선택합니다.
3. SQL문 필드에서 where절을 제거하십시오.

추가 자원

- Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 - FAQ 및 문제 해결 사이트의 블로그 게시물 ServiceNow 커뮤니티
- 지식베이스의 Now SupportService Graph Connector for Microsoft SCCM 3.0 설정 지침 (KB1001248) 문서
- SCCM용 서비스 그래프 커넥터 통합에서 제거된 소프트웨어 기능에 대한 지원 사이트의 블로그 게시물 ServiceNow 커뮤니티

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 구성

데이터 소스 연결 자격 증명을 설정하고 확인하여 Microsoft SCCM 데이터를 .CMDB

시작하기 전에

중요사항:
현재 Microsoft SCCM 플러그인 버전을 사용 중인 경우 다음 주제를 레거시 SCCM에서 플러그인으로 업그레이드Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터참조하십시오.

정보를 저장할 수 있도록 전역 범위가 아닌 SCCM 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- 통합 - JDBC(com.snc.integration.jdbc)
- SCCM 환경에 액세스하려면 Windows MID 서버가 필요합니다.

SCCM 데이터에 액세스하려면 SCCM 데이터베이스에 대한 적절한 액세스 권한이 있어야 합니다. SCCM 데이터베이스가 포함된 SQL Server를 쿼리하려면 자격 증명이 충분해야 합니다. 다음을 수행해야 합니다.

1. 데이터 소스를 사용하기 위해 MID 서버의 SCCM 데이터베이스에 연결하기 위해 SQL 서버 계정을 생성합니다.
2. SCCM SQL Server에 연결하고 다음을 구성합니다.
   a. SQL 인증을 위한 새 로그인 사용자 이름 및 암호를 만듭니다.
   b. 데이터 소스가 ServiceNow 연결할 SCCM 데이터베이스를 선택합니다.
   c. 새 사용자에게 "db_datareader" 역할 구성원 자격을 할당합니다.

주:
Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 프로덕션 환경에 버전 2.1.6 또는 이전 버전이 설치되어 있는 경우 구독 단위 소비량을 계산할 때 SCCM 검색 소스가 포함되지 않도록 제거하는 추가 단계를 문의하십시오고객 서비스 및 지원.

버전 3.0.4부터 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 다중 인스턴스에 대한 지원이 도입되어 여러 Microsoft SCCM 인스턴스에 연결하고 데이터를 임포트할 수 있습니다 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 . 이 기능에는 데이터 소스와 예약된 임포트를 동적으로 생성하는 기능이 포함되므로 추가 권한을 부여해야 합니다. 이러한 단계를 완료하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft 3.0용 서비스 그래프 커넥터 설정 지침(KB1001248) 을 참조하십시오 Now Support.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **SCCM** 〉 설정.
2. (Getting Started) 페이지에서 **[Get Started]**를 선택합니다.
3. Service Graph Connector for Microsoft SCCM 페이지의 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 접근 구성 섹션에서 데이터 소스 액세스 구성 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. Service Graph Connector for Microsoft SCCM에서 새 연결에 대한 데이터 소스와 예약된 데이터 임포트를 작성합니다.
   a. Configure Data source access(데이터 원본 액세스 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.
   b. 범위 메뉴에서 전역 을 선택하여 기록을 편집합니다.
   c. 응용 프로그램 액세스 탭에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.
   d. 업데이트를 클릭하여 기록을 저장합니다.
   e. 범위 메뉴에서 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.
   f. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.
   g. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_data_set] 테이블을 사용하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 섹션에서 이 단계를 반복합니다.
5. 여러 SCCM 인스턴스에 연결합니다.

   주:
   통합 인증을 사용하여 연결을 구성하려면 6단계로 건너뜁니다.

   a. 왼쪽 표시줄에서 연결 구성 아이콘(.)을 선택합니다.
   b. Service Graph Connector for Microsoft SCCM 페이지의 연결 구성 섹션에서 연결 구성 작업을 선택합니다.
   c. 연결 구성 섹션에서 구성을 선택하여 연결 대시보드를 엽니다.
   d. 에서 워크플로우 스튜디오연결 추가를 선택합니다.
   e. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

      연결 생성 양식

필드	설명
호스트	연결의 호스트입니다.
데이터베이스 이름	새 연결의 데이터베이스 이름입니다.
사용자 이름	새 연결에 대한 사용자 이름 자격 증명입니다.
암호	새 연결에 대한 암호 자격 증명입니다.

   f. **Create** Connection(연결 생성)을 클릭합니다.
   g. 안내 설정으로 다시 이동합니다.
   h. 연결 구성 섹션에서 완료로 표시를 선택합니다.
6. 통합 인증을 사용하여 SCCM 데이터베이스에 대한 Microsoft 연결을 구성합니다.

   주:
   이전 단계에서 연결을 이미 구성한 경우 이 섹션을 건너뛰고 완료로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 연결 구성(통합 인증)에서 구성을 선택하여 연결 대시보드를 엽니다.

> 주:
> JDBC 연결에서 통합 인증을 사용하는 경우에만 이 단계를 사용합니다.

b. 에서 워크플로우 스튜디오연결 추가를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 생성 양식

필드	설명
호스트	연결의 호스트입니다.
데이터베이스 이름	새 연결의 데이터베이스 이름입니다.

d. **Create** Connection(연결 생성)을 클릭합니다.

e. 안내 설정으로 다시 이동합니다.

f. 연결 구성(통합 인증) 섹션에서 완료로 표시를 선택합니다.

7. 새 연결에 대한 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 세트를 구성합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 Configure Data Sources and Scheduled Data Imports(데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 구성)를 선택합니다.

b. Service Graph Connector for Microsoft SCCM 페이지의 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 구성 섹션에서 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 구성 작업을 선택합니다.

c. Configure Data Sources and Scheduled Data Imports(데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 세트에 대한 프리픽스	프리픽스는 이 고유한 SCCM 연결에 대한 모든 데이터 소스 및 예약된 임포트 이름에 사용되는 식별자입니다. 다중 인스턴스 배포에서 이 프리픽스는 관련 데이터 소스 집합을 식별할 수 있는 짧고 의미 있는 식별자여야 합니다. 주: 예를 들어, AMS 및 EMEA 지역에 대해 두 개의 서로 다른 SCCM 인스턴스가 있다고 가정합니다. AMS 및 EMEA를 사용하여 데이터 소스와 일정 세트를 쉽게 식별하고 구별할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
연결 및 자격 증명 별칭	이전 단계에서 생성된 연결 별칭을 선택합니다.
MID 서버	연결할 MID 서버를 선택합니다. 주: 통합 인증 연결을 위해 MID 서버를 선택해야 합니다.
사용자로 예약된 임포트 실행	예약된 데이터 임포트의 필드를 채울 사용자를 선택합니다.

e. **Create/Update** Imports(가져오기 만들기/업데이트)를 클릭합니다.

8. 데이터 소스의 유효성을 검사합니다.

a. Validate Data Sources(데이터 원본 확인) 작업 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

b. 자동으로 설정되는 데이터 소스 양식의 필드를 검토합니다.
이 페이지의 값을 업데이트하지 마십시오. 데이터 소스는 이전 단계에서 설정한 SCCM JDBC 연결을 사용하도록 미리 구성되어 있습니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
이름	이 데이터 소스의 고유 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 레이블입니다.
임포트 세트 테이블 이름	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 이름입니다.
유형	임포트할 데이터의 데이터 스토리지 유형입니다.
MID 서버 사용	JDBC 서버에 접근하는 데 사용할 MID 서버입니다.
형식	데이터 파일의 형식입니다.
인스턴스 이름	SQLServer의 명명된 인스턴스입니다.
데이터베이스 이름	데이터베이스의 이름입니다.
데이터베이스 포트	데이터베이스의 포트입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
통합 인증 사용	Windows JDBC 통합 인증.
사용자 이름	JDBC 서버에 연결하기 위한 사용자 이름입니다.
암호	JDBC 서버의 암호입니다.
서버	JDBC 연결을 위한 서버 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
쿼리	쿼리 유형입니다. 테이블의 모든 데이터를 쿼리하거나 특정 SQL 문을 실행합니다.
쿼리 제한 시간	JDBC 드라이버가 쿼리를 완료하기 위해 대기한 시간(초)입니다. 0은 시간 제한이 없음을 의미합니다. 시간 제한을 초과하면 통합에서 JDBC 결과에 접근할 수 없는 것으로 간주하고 결과를 오류 상태로 놓습니다.
연결 시간 제한	MID 서버 연결 캐시 풀이 연결을 닫고 제거하기 전 시간(초)입니다. 0은 시간 제한이 없음을 의미합니다.
SQL 문	데이터베이스에서 원하는 데이터를 추출하는 SQL 문입니다.
마지막 실행 날짜/시간 사용	임포트 실행 중에 데이터베이스에서 검색되는 데이터의 양을 제어하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 지정된 테이블의 모든 행이 매번 임포트됩니다. 일회성 임포트이거나 대상 테이블의 모든 데이터가 새 데이터인 경우 이 설정을 사용할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 날짜/시간 값을 선택하여 임포트한 데이터를 델타 값으로만 제한할 수 있는 두 개의 추가 필드가 나타납니다.

c. 테스트 로드 **20** 기록 관련 링크를 클릭하여 데이터 소스를 확인합니다.

> 주:
> 표시된 완료 코드가 ##이면 소스의 유효성이 검사됩니다. 그러나 표시된 완료 코드가 ##이면 SCCM JDBC 연결에 오류를 수정해야 합니다.

d. 데이터 소스의 유효성을 검사한 후 마지막 실행 날짜/시간 사용 확인란이 선택되어 있는 경우 데이터 소스에 대한 마지막 실행 날짜/시간 필드의 선택을 취소합니다.
필드를 정리하면 테스트 부하로 인한 잠재적인 데이터 손실 위험을 방지할 수 있습니다.

e. 도움말 사이드바에서 안내 설정으로 돌아가기를 클릭합니다.

f. Validate data sources(데이터 원본 확인) 작업 섹션에서 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

9. 애플리케이션이 실행 중일 때 검색 디스크 데이터를 임포트하는 프로세스를 구성합니다.

> 주:
> CMDB 디스크〔cmdb_ci_disk〕테이블에 중복 기록이 생성되지 않도록 하려면 속성을 구성 *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed* 하고 해당 값을 true로 설정해야 합니다. 기본적으로 속성 값은 false로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Configure Disk Data Imports(디스크 데이터 가져오기 구성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

b. 시스템 속성 페이지에서 속성 값을 *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed*true로 설정합니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

d. 완료로 표시를 클릭하여 디스크 데이터 가져오기 구성 작업을 완료로 표시합니다.

주:
기존 디스크 기록은 Microsoft SCCM 인스턴스에서 다음 하드웨어 스캔이 실행된 후에만 업데이트됩니다.

10. 예약된 데이터 임포트를 구성합니다.

주:
데이터 소스에 대해 통합 인증 사용 확인란을 선택한 경우 예약된 데이터 임포트 작업의 사용자로 실행하려면 import_admin 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 SG-SCCM 또는 SG-SCCM 컴퓨터 ID 데이터 소스(KB1312810)와 관련된 예약된 임포트를 실행할 때 "통합 인증 사용"이 선택 취소됩니다.를 참조하십시오.Now Support

a. 왼쪽 표시줄에서 예약된 데이터 임포트 설정 아이콘(예약

b. Service Graph Connector for Microsoft SCCM 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 예약된 작업 구성 작업을 선택합니다.

c. Configure scheduled jobs(예약된 작업 구성) 작업 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다. 기본적으로 명명한 프리픽스를 사용하여 새로 만든 SG-SCCM 컴퓨터 ID 예약된 작업은 비활성 상태입니다.

d. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다. 자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

활성 상태인 다른 모든 SG-SCCM 예약된 작업은 컴퓨터 ID 예약된 작업의 실행이 완료된 후 지정된 순서대로 실행됩니다. 예약된 각 작업의 활성 필드를 구성에 따라 적절하게 수정할 수 있습니다.

중요사항:
로 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터업그레이드하는 경우 기존 "SG-SCCM 컴퓨터 ID 예약된 데이터 가져오기"를 비활성화합니다. 또한 예약된 데이터 임포트 또는 이름이 'SG-SCCM'으로 시작하는 데이터 소스는 데이터 소스 인스턴스 및 예약된 데이터 임포트를 만들기 위한 템플릿으로 사용되므로 이러한 데이터 소스를 사용할 수 없습니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

f. 예약된 각 작업에 대해 11 d 및 11 e 단계를 반복합니다.

g. 도움말 사이드바에서 안내 설정으로 돌아가기를 클릭합니다.

h. 예약된 데이터 임포트 구성 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 옵션: 으로 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터업그레이드하는 경우 기존 "SG-SCCM 컴퓨터 ID" 예약된 데이터 임포트를 비활성화합니다.
Deactivate Legacy Scheduled Data Imports(레거시 예약된 데이터 임포트 비활성화) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

j. "SG-SCCM 컴퓨터 ID" 예약된 데이터 임포트를 선택하고 활성 확인란의 선택을 취소합니다.

k. Deactivate Legacy Scheduled Data Imports(레거시 예약된 데이터 임포트 비활성화) 작업 섹션에서 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

11. 옵션: 인스턴스 데이터 소스 SQL 문을 사용자 지정합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 인스턴스 데이터 소스 SQL 문 사용자 지정 아이콘(인스턴스 을 선택합니다.

b. Service Graph Connector for Microsoft SCCM 페이지의 인스턴스 데이터 소스 SQL 문 사용자 지정 섹션에서 데이터 소스 **SQL** 문 사용자 지정 작업을 선택합니다.

c. 데이터 원본 SQL 문 사용자 지정 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

d. SQL 문을 사용자 지정할 인스턴스의 이름을 선택합니다.

e. 완료되면 업데이트를 선택합니다.

f. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.

12. 자산 태그의 매핑을 구성합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 자산 태그에 대한 매핑 구성 아이콘(.)을 선택합니다.

b. SCCM용 Microsoft 서비스 그래프 커넥터 페이지의 자산 태그에 대한 매핑 구성 섹션에서 자산 태그에 대한 매핑 구성 작업을 선택합니다.

c. Configure mapping for Asset Tag(자산 태그에 대한 매핑 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

d. 값 필드에 `true`를 입력합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

f. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.

Trouble?

커넥터를 구성할 때 문제를 해결하려면 다음과 같은 추가 자원을 볼 수 있습니다.

- 지식베이스에서 중복된 CMDB CI 관계 기록 또는 상위/하위 관계가 없거나 누락된 기록 〔KB0780988〕을 Now Support 식별하고 삭제하는 방법
- 지식베이스에서 sys_object_source 기록 〔KB0746309 〕을 Now Support 삭제하는 방법
- 지식베이스에 다른 Discovery 소스 〔KB0958768〕를 Now Support 사용하여 소프트웨어 설치 복제
- 지식베이스의 SCCM〔KB1277555〕용 서비스 그래프 커넥터에서 컴퓨터 CI에 대해 필드에 할당 필드가 업데이트되지 않습니다 .Now Support
- 사이트의 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 소프트웨어 사용량 데이터 임포트 블로그 게시물 ServiceNow 커뮤니티

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음을 사용하여 구성 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

애플리케이션과 함께 제공되는 플레이북을 SGC 센터 사용하여 Microsoft SCCM 데이터를 CMDB로 끌어오기 위한 를 설정합니다Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 3.5.0 이상을 설치합니다Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터.
ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

관리자로부터 다음 정보를 얻습니다.Microsoft Intune

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 토큰 URL

커넥터가 의 Microsoft Intune데이터에 액세스하려면 Microsoft Graph API를 사용하려면 자격 증명 정보가 필요합니다. 따라서 포털의 앱 등록 페이지에서 Microsoft 다음 Graph API 권한을 부여해야 합니다.

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All(형식: 애플리케이션)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All(형식: 애플리케이션)
- DeviceManagementApps.Read.All(유형: 애플리케이션)
- Directory.Read.All(유형: 애플리케이션)
- User.Read(유형: 위임됨)
- User.Read.All(유형: 위임됨)

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다.
플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

권한에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트에서 Microsoft Intune용 서비스 그래프 커넥터 - 연결 문제 해결 및 ServiceNow 커뮤니티Microsoft Graph 권한 참조 를 Microsoft 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

> 팁:
> 또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 Microsoft SCCM 커넥터 유형을 선택한 다음 연결 만들기를 선택합니다.
5. Microsoft SCCM 환경을 설정하기 위한 필수 조건을 완료합니다.

   a. Microsoft SCCM 연결에 대한 데이터 소스를 작성합니다.

> 중요사항:
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.

iii. 구성을 선택합니다.

iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 .

viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

b. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

> **중요사항:**
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.

ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

6. SCCM 데이터베이스에 대한 JDBC(Java Database Connectivity) 연결을 설정하기 위한 자격 증명과 일치하는 템플리트를 선택합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 별칭 템플릿 선택 활동을 선택합니다.

b. 템플릿을 선택합니다.

- **SCCM JDBC** 연결 자격 증명: 사용자 이름 및 암호를 사용하여 SCCM 데이터베이스에 대한 JDBC 연결을 설정하려면 선택합니다.
- **SCCM JDBC** 연결 자격 증명(통합 인증): SCCM 데이터베이스에 대한 JDBC 연결을 인증하기 위해 도메인 자격 증명을 사용하는 Windows JDBC 통합 인증을 사용하려면 선택합니다.

c. 계속을 선택합니다.

7. Microsoft SCCM 데이터를 임포트하기 위해 연결 상세 정보를 입력하고 API 연결을 테스트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 생성 및 테스트

필드	설명
연결 이름	Microsoft SCCM 연결 기록을 식별하기 위한 이름입니다. 예를 들어, SG-SCCM ##입니다.
쿼리 제한 시간	JDBC 드라이버가 쿼리가 완료될 때까지 대기하는 시간(초)입니다. 0 은 시간 제한이 없음을 나타냅니다. 시간 초과가 초과되면 통합에서 JDBC 결과에 접근할 수 없는 것으로 간주하고 결과를 오류로 표시합니다.
연결 시간 제한	MID 서버 연결 캐시 풀이 연결을 닫고 연결을 제거하기 전 시간(초)입니다. 0 은 시간 제한이 없음을 나타냅니다.
형식	SCCM 데이터베이스에 연결하는 데 사용되는 JDBC 드라이버입니다. SCCM은 SQL Server를 데이터베이스 백엔드로 사용합니다 Microsoft . 이 필드는 **com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver**로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.
호스트	SQL Server 데이터베이스가 있는 Microsoft 서버의 네트워크 주소입니다.
데이터베이스 이름	SCCM에서 Microsoft 사용하는 SQL Server 데이터베이스의 이름입니다.
기본 포트 재정의	SQL Server 인스턴스의 Microsoft 사용자 지정 포트입니다. SQL Server의 Microsoft 기본 포트는 1433입니다
인스턴스 이름	Microsoft SQL Server 인스턴스.
MID 서버	연결을 위한 MID 서버입니다. 주: 통합 인증 연결을 위해 MID 서버를 선택해야 합니다. **SCCM JDBC** 연결 자격 증명 옵션의 경우 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주: 다음 필드는 단계에서 6**SCCM JDBC** 연결 자격 증명 템플릿을 선택한 경우에만 나타납니다.	
사용자 이름	JDBC 서버에 연결하기 위한 사용자 이름입니다.
암호	JDBC 서버의 암호입니다.
MID 서버 사용	JDBC 서버에 액세스하기 위해 MID 서버를 사용하는 옵션입니다.

c. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

8. 옵션: Microsoft SCCM의 자산 태그를 컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕 클래스의 자산 태그 속성에 매핑합니다.

주:
이 단계를 건너뛰려면 연결 속성 구성 활동에 대해 계속을 선택합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 속성 구성 활동을 선택합니다.

b. "컴퓨터" 클래스 확인란을 선택하여 **Microsoft** SCCM의 자산 태그를 "컴퓨터" 클래스의 자산 태그 속성으로 매핑 확인란을 선택합니다.

c. 속성 저장을 선택합니다.

d. 계속을 선택합니다.

9. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. SG-SCCM 컴퓨터 ID 데이터 소스에 대한 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 단계를 9.b 반복하여 9.d SG-SCCM 제거된 소프트웨어 AI 및 SG-SCCM 소프트웨어 AI 데이터 소스에 대한 임포트 일정을 실행합니다.

f. 계속을 선택합니다.

10. 옵션: 데이터 소스에 대한 SQL 문을 수정합니다.

주:
이 단계를 건너뛰려면 데이터 원본 **SQL** 문 사용자 지정 활동에 대해 건너뛰기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 데이터 소스 **SQL** 문 사용자 지정 활동을 선택합니다.

b. 데이터 원본에 대한 **Custom SQL** 문 열 값을 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하고 사용자 지정 SQL 문을 입력합니다.

c. SQL 문을 수정할 각 데이터 소스에 대해 이 단계를 10.b 반복합니다.

d. 완료 표시를 선택합니다.

11. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 확인 활동을 선택하여 연결이 생성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 생성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

관련 정보

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 (3.4.2)

CMDB 대상 클래스 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터

에서 소프트웨어 에디션 사용 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터

〔End〕

CMDB 대상 클래스 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 Microsoft SCCM에서 데이터를 주기적으로 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
CPU 코어 수	cpu_core_count
CPU 속도(MHz)	cpu_speed
CPU 유형	cpu_type
CPU 제조업체	cpu_manufacturer
이름	name
자산 태그	asset_tag
할당됨	할당됨
섀시 유형	chassis_type
클래스	sys_class_name
CPU 코어 스레드	cpu_core_thread
CPU 카운트	cpu_count
CPU 이름	cpu_name
기본 게이트웨이	default_gateway
DNS 도메인	dns_domain

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
최근 디스커버리	last_discovered
운영 체제	os
OS 주소 너비(비트)	os_address_width
OS 도메인	os_domain
OS 서비스 팩	os_service_pack
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram
모델 ID	model_id
제조업체	제조업체
담당자	assigned_to

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Contains::Contained by	디스크 〔cmdb_ci_disk〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	SG-SCCM 컴퓨터 관련 〔sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_rela

디스크 [cmdb_ci_disk

디스크 [cmdb_ci_disk] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스크 공간(GB)	disk_space
크기(바이트)	size_bytes
컴퓨터	computer
장치 ID	device_id
이름	name
설명	short_description
드라이브 유형	drive_type
제조업체	manufacturer
모델 ID	model_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디스크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
디스크 〔cmdb_ci_disk〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
이름	name
Nic	nic

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name
DHCP 사용 가능	dhcp_enabled
네트워크 마스크	netmask
구성 항목	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

일련 번호 [cmdb_serial_number]

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

일련 번호에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

SG-SCCM 컴퓨터 관련 [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

SG-SCCM 컴퓨터 관련 [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
자원 ID	resource_id
OU 이름	ou_name

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg]

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name
버전	버전
벤더	vendor
제조업체	제조업체

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 SAM 애플리케이션이 설치될 때 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
게시자	게시자
마지막 검색일	last_scanned
설치 날짜	설치_위치
표시 이름	display_name
디스커버리 소스	discovery_source
설치 날짜	install_date
제품 ID	prod_id
버전	버전
수정버전	revision
Sccm 그룹 ID	sccm_group_id
SCCM 타임스탬프	sccm_timestamp
담당자	assigned_to

소프트웨어 설치를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance]

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치
설치 날짜	install_date
Sccm 그룹 ID	sccm_group_id
SCCM 타임스탬프	sccm_timestamp

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

레거시 **SCCM**에서 플러그인으로 업그레이드**Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터

SCCM 2016 플러그인 또는 이전 버전의 플러그인Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터에서 Microsoft .

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

로 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터업그레이드하는 경우 다음 단계를 수행해야 합니다. 이 단계는 SCCM 2016 플러그인의 Microsoft 기존 설치 또는 이전 버전의 플러그인이 있는 모든 인스턴스에서 실행되어야 합니다.

주:
Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 이는 SCCM 2016 플러그인의 구성요소를 재사용하지 않는 독립적인 구현입니다Microsoft.

이 태스크 정보

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 이는 SCCM 2016 플러그인의 Microsoft 후속 버전입니다. 인스턴스에 SCCM 2016 플러그인 또는 이전 버전이 이미 Microsoft 설치되어 있는 경우 다음 단계에 따라 SCCM 플러그인 서비스 그래프 커넥터사용에서 . 또한 SG-SCCM 정리를 실행하여 이전 SCCM 플러그인에서 작성된 네트워크 어댑터 및 디스크를 삭제하면 마이그레이션 속도가 빨라집니다.

Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 이 인스턴스에 설치되면 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트를 포함하여 SCCM 2016 플러그인의 Microsoft 구성요소를 더 이상 실행해서는 안 됩니다. SCCM 2016 플러그인 예약된 데이터 임포트를 해제해야 합니다. Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 새 SG-SCCM 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 세트를 설치합니다.

경고:
이 업그레이드 프로세스는 고객 프로덕션 인스턴스의 최근 클론을 기반으로 하는 비프로덕션 또는 테스트 인스턴스에서 수행하고 유효성을 검사해야 합니다. 비프로덕션 인스턴스에서 먼저 업그레이드를 확인하지 못하면 예기치 않은 결과가 발생하고 데이터 손실 또는 손상이 발생할 수 있습니다.

SCCM 2016 플러그인에 대한 사용자 지정은 자동으로 마이그레이션되지 않습니다. 사용자 지정은 IntegrationHub-ETL 사용 등에 따라 에서 다시 구현 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터해야 합니다.

프로시저

1. 옵션: SCCM 2016 플러그인에서 마이그레이션하는 경우 Migration Readiness Tool for Service Graph Connector for SCCM을 실행합니다.

   (Optional) 플러그인은 다음에서 다운로드할 수 있습니다. ServiceNow Store .

   이 도구는 변경 내용을 마이그레이션하지 않지만 일련의 ATF 테스트를 실행하여 OOB SCCM 2016 플러그인과 비교하여 레거시 SCCM 2016 플러그인에 수행된 사용자 지정을 식별합니다. 두 플러그인 간의 변경 사항을 마이그레이션하지는 않지만 사용자 지정을 경고하는 역할을 합니다.

2. 도구 실행이 완료되면 실패한 테스트를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실패한 테스트는 플러그인에서 사용자 지정이 이루어졌음을 의미합니다. 커스터마이제이션은 변환 맵이 될 수 있습니다. 예를 들어, 변환 맵이 수정된 경우 커넥터에서 다시 구현해야 합니다.

3. 이전 SCCM 플러그인에서 예약된 임포트를 비활성화합니다.
   예약된 임포트를 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 SCCM 통합 버전 업그레이드를 참조하십시오.
4. 옵션: 이전 SCCM 플러그인에서 중복 OS 소프트웨어 기록을 삭제합니다.

   주:
   SAM이 활성화된 경우 컴퓨터 운영 체제 소프트웨어 기록을 정리할 필요가 없습니다.

   a. 이전 SCCM 플러그인의 소프트웨어 패키지 또는 소프트웨어 인스턴스 테이블로 이동합니다.

   b. 삭제하려는 중복 OS 기록을 검색합니다.
   버전 번호가 이름 또는 제품 이름에 포함되어 있으면 어떤 기록이 SG-SCCM 소프트웨어 OS 기록인지 알 수 있습니다.

   c. 소프트웨어 패키지 테이블에서 중복 소프트웨어 OS 기록을 삭제하려면 다음을 수행합니다.

      i. 소프트웨어 패키지 테이블의 검색 소스 열에 **SG-SCCM**이 없는 중복 OS 기록을 선택합니다.

      ii. 중복된 OS 레코드를 삭제하고 필요에 따라 다른 레코드로 반복합니다.

   d. 소프트웨어 인스턴스 테이블에서 중복 소프트웨어 OS 기록을 삭제하려면 다음을 수행합니다.

      i. 소프트웨어 인스턴스 테이블에서 **SCCM** 그룹 **ID** 열이 비어 있는 중복 OS 기록을 선택합니다.

      ii. 중복된 OS 레코드를 삭제하고 필요에 따라 다른 레코드로 반복합니다.

   주:
   레거시 SCCM 플러그인과 . 소프트웨어 OS 기록이 CMDB에 기록되는 방식에 차이가 있기 때문에 이 단계는 선택 사항입니다 서비스 그래프 커넥터. SCCM 플러그인이 sys_object_source, discovery_source 또는 sccm_group_id에 값을 기록하지 않았습니다.

5. 예약된 임포트를 비활성화하고 이전 SCCM 플러그인에서 중복 OS 기록을 삭제 한 후 커넥터를 구성합니다.
   자세한 내용은 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 구성을 참조하십시오.
6. 옵션: SCCM 플러그인으로 작성한 디스크 및 네트워크 어댑터 기록을 정리합니다.

   a. 애플리케이션 범위에 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 있는지 확인합니다.

   b. 다음으로 이동 정기적인 업무 〉 **SG-SCCM CleanupUtil**.

   c. 예약된 *`SG-SCCM CleanupUtil`* 작업을 선택한 다음, 전역 애플리케이션 범위로 전환합니다.

   d. 예약된 작업의 사본을 만들려면 예약된 작업의 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.

   e. 이름을 **SG-SCCM CleanupUtil Global**로 변경합니다.

   f. 업데이트를 클릭합니다.

   g. 예약된 작업을 실행해야 하는 경우 지금 실행을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

h. 옵션: 실행 진행률을 확인하려면 다음을 수행합니다.

i. 다음으로 이동 시스템 로그 〉 모두.

ii. 스크립트 실행에 대한 기록을 필터링하려면 메시지 검색 상자에 SG-SCCM CleanupUtil을 입력합니다.

스크립트에는 현재 실행의 상태와 진행 상황을 알 수 있도록 각 일괄 처리에 대한 로그 메시지가 있습니다.

주:
실행 기간은 이전 SCCM 통합의 네트워크 어댑터 및 디스크 데이터 양에 CMDB 따라 달라집니다. 데이터는 정리 조건을 충족해야 합니다.

다음에 수행할 작업
구성요소를 서비스 그래프 커넥터 실행하면 SCCM 플러그인에 의해 생성된 기존 CMDB 데이터가 에 의해 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터관리되고 유지됩니다.

이전 버전에서 이후 버전으로 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터 업그레이드

을(를) 업그레이드하십시오 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터. 버전을 업그레이드할 때 이전 버전에서 이후 버전의 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
심각한 업그레이드 문제를 방지하려면 프로덕션 환경에서 업그레이드하기 전에 테스트 또는 개발 인스턴스에서 업그레이드를 수행하십시오.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이전 버전에서 최신 버전으로 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터업그레이드하면 건너뛴 업데이트가 있습니다. 설치된 원본 SCCM 데이터 소스 파일의 마지막 실행 날짜는 데이터 소스 실행의 일부로 업데이트됩니다. 파일은 플랫폼에서 사용자 지정 파일로 처리됩니다. 최신 버전이 설치되면 최신 데이터 원본이 자동으로 업그레이드되지 않습니다.

최신 버전으로 업그레이드한 후 업그레이드 상태를 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 업그레이드 센터에서 모든 업데이트를 검토하고 최신 버전에서 데이터 원본 파일을 선택합니다. 업그레이드 기록에 액세스하고 검토할 건너뛴 변경 관련 목록에서 업데이트를 검토할 수 있습니다. Review skipped records using related lists 문서를 참조하십시오.
2. 이전 버전을 사용자 지정한 경우 이전 파일에서 필요한 변경 내용을 선택하고 새 파일로 마이그레이션합니다.

주:
건너뛴 다른 모든 업데이트 파일에 대해 이 마이그레이션 프로세스를 반복합니다.

다음에 수행할 작업
업그레이드 후 데이터 원본 파일 또는 매핑에서 SQL이 변경된 경우 다음을 수행합니다.

1. 모든 데이터 원본에서 마지막 실행 날짜/시간 사용 확인란의 선택을 취소합니다.
2. 모든 데이터 소스에서 데이터의 전체 끌어오기를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
v2.3에서 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 v2.3.1로 업그레이드하려면 SQL 내의 소프트웨어에 대한 소스 네이티브 키가 SG-SCCM 제거된 소프트웨어 데이터 소스에서 변경되었기 때문에 최소한 컴퓨터 및 소프트웨어를 끌어와야 합니다. 올바른 소스 네이티브 키가 없으면 CMDB에서 소프트웨어를 찾을 수 없습니다.

충돌 해결에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 사용자 지정 되돌리기
- 건너뛴 업데이트를 해결하고 해결 상태를 설정합니다
- 검토 관련 목록에 대한 건너뛴 변경 사항

에서 소프트웨어 에디션 사용 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터

Acrobat, Microsoft SQL Server 및 Windows Exchange ServerMicrosoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터와 같은 Adobe 제품에 대한 에디션 정보를 .

시작하기 전에

주:
필요한 설정에는 두 가지 유형이 있는데 하나는 SCCM 관리자에 대한 설정이고 다른 하나는 인스턴스에 대한 설정입니다 ServiceNow . SCCM Manager를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 SCCM에서 에디션을 수집하기 위한 사용자 지정 솔루션 (KB0721360) 문서의 SCCM Manager 설정 섹션을 참조하십시오. SCCM 관리자 설정을 마쳤으면 이 작업을 다시 참조하여 단계를 완료합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에서 인스턴스를 설정할 ServiceNow 수 있습니다 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 **Microsoft SCCM** 〉 일정 임포트.
2. 이 임포트 기록을 편집하려면 생성한 소프트웨어 에디션 예약된 임포트를 선택합니다.
3. 활성 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 서비스 그래프 커넥터 **Microsoft SCCM** 〉 데이터 소스.
6. 생성한 소프트웨어 에디션 데이터 소스를 선택합니다.
7. 변환 목록에서 버전을 사용하여 소프트웨어 설치 업데이트를 선택합니다.
8. 데이터 소스를 편집하고 활성 확인란을 선택합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
다음을 수행하여 에디션 정보가 수집되었는지 확인할 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 서비스 그래프 커넥터 **Microsoft SCCM** 〉 데이터 소스 및 확인할 소프트웨어 에디션 데이터 소스입니다.
2. 모든 기록 로드를 선택합니다.

주:
표시된 완료 코드가 ##이면 소프트웨어 에디션 데이터 소스가 성공적으로 실행된 것입니다. 표시된 완료 코드가 ##이면 수정해야 하는 오류가 있는 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 **Microsoft** SCCM용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터 문서를 참조하십시오.

SCCM 연결의 **Microsoft** 세부 사항에 액세스

에 대해 구성된 SCCM 연결의 Microsoft 상세 정보에 액세스합니다 Microsoft SCCM용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **SCCM** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터 **(1.3.1)**

REST API를 사용하여 설치에서 AppDynamics 데이터를 수집 CMDB 할 때 사용합니다관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터. 에서 를 사용하여 이벤트 관리이벤트를 AppDynamics 밀어 ServiceNow 넣습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 버전: AppDynamics 버전 20.3
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

안내 설정

에 관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 AppDynamics 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 AppDynamics 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

데이터 소스는 AppDynamics 다음과 같습니다.

- SG-AppDynamics 애플리케이션 서비스
- SG-AppDynamics 서버 및 애플리케이션
- SG-AppDynamics 서버 태그
- SG-AppDynamics 계층 대 계층 관계

데이터를 AppDynamics가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

추가 자원

- Service Graph Connector for Observability AppDynamics 사이트의 문서 ServiceNow 커뮤니티
- AppDynamics Service Graph 커넥터를 구성하려면 어떻게 해야 합니까? ServiceNow 커뮤니티 사이트의 기사

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터 구성

예약된 임포트 작업을 설정하여 데이터를 AppDynamics CMDB로 끌어올 수 있습니다.

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 항목을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

주:
이전 버전의 가 관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마십시오. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **AppDynamics** 〉 설정.
2. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 인증 자격 증명과 HTTP 연결을 구성합니다.

   a. 관측성을 위한 서비스 그래프 커넥터 - AppDynamics 페이지의 연결 구성 섹션에서 자격 증명 구성 작업을 선택합니다.

   b. Configure Credentials(자격 증명 구성) 섹션에서 자격 증명을 구성합니다.

      i. 구성을 선택합니다.

      ii. 이름 및 사용자 이름 필드를 업데이트합니다.

      주:
      계정에 대해 서버 가시성이 활성 상태여야 합니다 AppDynamics . AppDynamics 사용자에게 AppDynamics 필요한 역할은 애플리케이션 및 대시보드 뷰어(기본값)와 서버 모니터링 사용자(기본값)입니다.

      iii. Update(업데이트)를 클릭한 다음 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

   c. 연결 구성 섹션에서 연결을 구성합니다.

      i. 구성을 클릭합니다.

      ii. 필드를 검토하고 호스트 필드에 컨트롤러 기본 URL을 입력합니다.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다.
호스트	연결에 사용되는 대상 호스트 값입니다. 연결 URL이 호스트 이름을 자동으로 채웁니다.
자격 증명	이 연결에 사용되는 자격 증명 값입니다.
연결 별칭	연결을 참조하는 데 사용되는 연결 값입니다.
URL 작성기	연결 URL을 빌드하는 데 사용되는 URL 작성기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
연결 URL	연결을 위한 연결 URL입니다. URL을 수동으로 입력하거나 URL 작성기를 사용하여 연결 문자열을 작성할 수 있습니다.
상호 인증	상호 인증을 사용하여 연결을 설정하는 옵션입니다.
프로토콜	연결에 사용되는 기본 프로토콜입니다. 주: https 이외의 항목을 사용하는 경우 프로토콜 필드를 업데이트합니다.
활성	HTTP 연결을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	연결을 포함하는 도메인입니다.
기본 포트 재정의	대상 값: 연결에 사용되는 포트입니다.
기본 경로	HTTP 연결의 기본 경로입니다.

iii. Update(업데이트)를 클릭한 다음 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

d. Validate data sources(데이터 원본 확인) 섹션에서 Configure(구성)를 선택하여 데이터 원본의 유효성을 검사합니다.

i. 양식의 필드를 검토합니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
이름	이 데이터 소스의 고유 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	이 데이터 소스가 작성할 임포트 세트 테이블의 레이블입니다.
임포트 세트 테이블 이름	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 이름입니다.
유형	임포트할 데이터의 데이터 스토리지 유형입니다.
단일 열의 데이터	단일 열에서 데이터를 설정하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
데이터 로더	임포트 세트 테이블에 데이터를 로드하는 스크립트입니다.

ii. 연결을 테스트하려면 20개 기록 로드 테스트 관련 링크를 클릭합니다.

테스트가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

> **주:**
> **HTTP** 상태가**200**이면 연결이 성공하였습니다. 오류 코드 및 오류 메시지 필드에 표시되는 내용이 있으면 연결에 실패한 것이므로 추가 문제 해결이 필요합니다.

e. HTTP 요청 템플릿 푸시 섹션에서 구성을 선택하여 HTTP 요청을 푸시합니다.

> **주:**
> HTTP 요청을 푸시하려면 인스턴스에서 이벤트 수집 ServiceNow 을 위해 sn_observability(Observability Commons for CMDB) 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다. 또한 인스턴스 ServiceNow 에서 AppDynamics 사용자는 HTTP 요청 템플릿을 만들거나 수정할 수 있는 계정 수준의 HTTP 요청 템플릿 구성 권한이 있어야 합니다.

i. 관련 링크 섹션에서 **HTTP** 요청 템플릿 푸시를 클릭합니다.

ii. 완료로 표시를 클릭합니다.
HTTP 요청 템플릿을 푸시하면 여러 API 호출이 실행되어 이벤트 수집 서비스를 AppDynamics시작합니다 . 자세한 내용은 사이트에서 Service Graph Connector for Observability AppDynamics 문서를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

4. 중복 탐지 규칙을 구성합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 Configure duplicate detection rules( )을 선택합니다.

b. 관측성을 위한 서비스 그래프 커넥터 - AppDynamics 페이지의 중복 탐지 규칙 섹션에서 중복 탐지 규칙 구성 작업을 선택합니다.

c. 다음 페이지의 Configure duplicate detection rules(중복 탐지 규칙 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

d. CMDB 중복 행 규칙 양식에서 활성화할 규칙을 선택하고 활성 열 값을 **true**로 업데이트합니다.

> **주:**
> 필드를 평가하지 않도록 제거하려면 필드 무시 열에 필드 이름을 추가합니다. 여러 필드를 무시하려면 쉼표로 필드를 구분하여 구분합니다.

완료되면 완료로 표시를 클릭합니다.

5. 고급 설정을 구성합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 고급 아이콘(.).

b. Service Graph Connector for Observability - AppDynamics 페이지의 고급 섹션에서 고급 설정 작업을 선택합니다.

c. Advanced Settings(고급 설정) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 고급 속성 세트를 검토합니다.

고급 속성

고급 속성	설명
계층 간 관계를 채우려면 전환	계층 간의 관계는 cmdb_rel_ci에서 임포트됩니다.
AppDynamics에서 비즈니스 트랜잭션을 임포트하려면 전환	비즈니스 트랜잭션이 cmdb_ci_service_calculated로 임포트됩니다.
임포트한 서버의 태그를 채우려면 전환	서버 태그가 cmdb_key_value로 임포트됩니다.
cmdb_ci_appl 계층 구조에서 AppDynamics 노드 데이터를 임포트하고 매핑하려면 전환	노드는 cmdb_ci_appl 테이블 계층 구조로 임포트됩니다.

선택한 고급 설정에 따라 성능에 미치는 영향이 변경됩니다.

ii. 필요에 따라 예 확인란을 선택하여 각 속성을 활성화합니다.

iii. Save(저장)를 클릭한 다음 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

6. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 예약된 임포트 작업 아이콘( )을 선택합니다.

b. 관측성을 위한 서비스 그래프 커넥터 - AppDynamics 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 예약된 작업 작업을 구성합니다 .

c. Configure the scheduled job(예약된 작업 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

d. 필드를 검토합니다.

예약된 데이터 임포트 양식

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
데이터 소스	임포트할 데이터를 정의하는 데이터 소스 기록입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 사용자의 자격 증명으로 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
활성	예약된 작업을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.
동시 임포트	여러 임포트 세트에서 데이터를 로드하는 함수입니다. 그런 다음 함수는 데이터를 동시에 처리하고 변환합니다.
분할 방법	동시 임포트 세트에 대한 분할 방법입니다.
파티션 크기	초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
임포트 후 스크립트 실행	임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 예약된 작업이 포함된 애플리케이션입니다.
실행	임포트를 실행하는 빈도입니다. 이 값을 데이터를 가져올 빈도로 설정합니다.
조건부	이 작업이 실행되는 조건입니다.

e. 실행할 임포트를 선택하고 업데이트를 클릭한 다음 완료로 표시를 클릭합니다.

CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 AppDynamics용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 AppDynamics가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

AppDynamics 확장 [sn_sg_appd_extension] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
AppDynamics ID	appdynamics_id
컨트롤러 이름	controller_name
에이전트 유형	agent_type
유형	유형

애플리케이션 [cmdb_ci_appl] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
클래스	sys_class_name
이름	name
실행 중인 프로세스 명령	실행중_프로세스_명령

애플리케이션에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
애플리케이션〔cmdb_ci_appl〕	Runs on::Runs	서버〔cmdb_ci_server〕
애플리케이션〔cmdb_ci_appl〕	참조	AppDynamics 확장〔sn_sg_appd_extension〕

계산된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
대시보드에서 숨기기	hide_from_dashboard
메타데이터	메타데이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
운영 상태	operational_status
Service Populator 상태	populator_status
서비스 파퓰레이터	service_populator
서비스 유형	유형
간단한 설명	short_description

계산된 애플리케이션 서비스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Depends on: :Used by	애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Depends on: :Used by	서버 〔cmdb_ci_server〕
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Depends on: :Used by	계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
Nic	nic
IP 버전	ip_version
이름	name

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터 **(1.2.1)**

REST API를 사용하여 설치에서 Datadog 데이터를 수집 CMDB 할 때 사용합니다관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터. 에서 를 사용하여 이벤트 관리이벤트를 Datadog 밀어 ServiceNow 넣습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

지원되는 ServiceNow 버전:

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

안내 설정

에 관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 관찰 가능성 Datadog 통합 모니터링에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Datadog 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

데이터 소스에는 DatadogSGO-Datadog 호스트가 포함됩니다.

데이터를 Datadog가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터.

안내 설정을 완료하면 다음 Datadog 의 데이터가 자동으로 스테이징 테이블에 로드된 후 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

- 클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database]
- 클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account]
- IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
- 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 서버 [cmdb_ci_server]

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터 구성

에서 CMDB로 데이터를 Datadog 끌어옵니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 항목을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

주:
이전 버전의 가 관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마세요. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 옵저버블 **Datadog** 〉 설정.
2. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. API로 요청을 Datadog 보내기 위한 인증 자격 증명 및 호스트 이름을 구성합니다.

   a. Datadog 자격 증명을 구성합니다.
      i. CMDB와 Datadog 통합 페이지의 연결 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.
      ii. 자격 증명 구성(Configure the Credentials) 작업에서 구성**(Configure)**을 선택합니다.
      iii. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

      예: `Datadog ## ##`

      iv. **API** 키 필드에 API 토큰을 입력합니다Datadog.
      v. 인증 키 필드에 API에 Datadog 연결하는 데 사용되는 인증 키를 입력합니다.
      vi. 업데이트를 클릭합니다.
      vii. 완료로 표시를 클릭하여 자격 증명 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

   b. Datadog 연결 설정을 구성합니다.
      i. CMDB와 Datadog 통합 페이지의 연결 구성 섹션에서 계속을 선택합니다.
      ii. 연결 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.
      iii. 필드를 검토하고 호스트 필드에 기본 URL 또는 IP 주소를 입력합니다 Datadog .
      iv. https 이외의 항목을 사용하는 경우 프로토콜 필드를 업데이트합니다.
      v. 기본 경로 필드를 그대로 둡니다.
      vi. 업데이트를 클릭합니다.
      vii. 완료로 표시를 클릭하여 연결 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

      API에 대한 Datadog 자세한 내용은 Datadog 개발자 설명서 .

4. Datadog 및 CMDB 통합을 위한 사용자 계정을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 사용자 양식을 완성하여 Datadog CMDB 통합 사용자 계정을 생성합니다.

i. CMDB와 Datadog 통합페이지의 Datadog CMDB 통합 사용자 계정 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

ii. Datadog CMDB 통합 사용자 작성 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 사용자 양식의 필드를 검토하고 Datadog CMDB 통합 사용자 계정 세부 정보를 입력한 다음 사용자 계정의 암호를 설정합니다.

iv. 업데이트를 클릭합니다.

v. 완료로 표시를 클릭하여 Datadog CMDB 통합 사용자 작성 작업을 완료로 설정합니다.

b. Datadog CMDB 통합 사용자에게 cmdb_import_api_admin 역할을 할당합니다.

i. CMDB와 Datadog 통합 페이지의 Datadog CMDB 통합 사용자 계정 섹션에서 계속을 선택합니다.

ii. Datadog CMDB 사용자에게 역할 할당 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 사용자 목록의 사용자 ID 열에서 이전 단계에서 4.a만든 Datadog CMDB 통합 사용자 ID를 선택합니다.

iv. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

v. 구성원 편집 양식에서 **cmdb_import_api_admin** 역할을 컬렉션 열의 사용 가능한 역할에서 역할 목록 열로 이동합니다.

vi. 저장을 클릭합니다.

vii. 업데이트를 클릭합니다.

viii. 완료로 표시를 클릭하여 Datadog CMDB 사용자 작업에 역할 할당을 완료로 설정합니다.

5. 타일을 ServiceNowDatadog 구성하고 Datadog CMDB 통합을 활성화합니다.

a. 에서 Datadog타일을 ServiceNow 구성합니다.

i. Datadog 계정에 로그인합니다.

ii. 통합 탭을 선택합니다.

iii. 타일을 ServiceNow 검색하여 선택합니다.

iv. ServiceNowhttps://<#### ##>.service-now.com/ 형식으로 인스턴스 이름을 추가합니다.

v. Datadog CMDB 통합 사용자 계정의 이름과 암호를 추가하고 제출을 클릭합니다.

자세한 내용은 Datadog 문서 .

주:
에서 Datadog타일을 ServiceNow 구성한 후 에 대한 관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터안내 설정에서 CMDB와 Datadog 통합 페이지의 Datadog 타일 구성 및 통합 활성화 섹션으로 이동하고 완료로 표시를 클릭하여 Datadog에서 타일 구성 ServiceNow 작업을 완료하도록 설정합니다.

b. 인스턴스에서 Datadog CMDB 통합을 활성화합니다 ServiceNow .

i. Datadog 타일을 구성하고CMDB와 Datadog 통합 페이지의 통합 사용 섹션에서 계속을 선택합니다.

ii. ServiceNow에서 통합 활성화 작업에 대해 구성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 시스템 속성 양식에서 필드를 입력하여 시스템 속성을 생성하고 `sn_datadog_integra.datadog_enabled` 값을 true로 설정합니다.

자세한 내용은 Add a system property 문서를 참조하십시오.

iv. 제출을 클릭합니다.

v. 완료로 표시를 클릭하여 ServiceNow에서 통합 사용 작업을 완료로 설정합니다.

6. 옵저버블에 Datadog대한 웹후크 및 모니터를 구성합니다.

a. CMDB와 Datadog 통합 페이지의 옵저버블 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 웹후크 및 모니터 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

c. Datadog 웹후크 목록에서 새로 만들기 를 클릭하여 웹후크를 Datadog 추가합니다.

d. 필드에 내용을 입력합니다.

새 기록 양식

필드	설명
이름	웹후크의 Datadog 이름입니다.
연결 별칭	단계에서 3만든 연결 및 자격 증명 별칭을 검색하여 선택합니다.

e. 제출을 클릭합니다.

f. Datadog 웹후크 페이지에서 모니터 동기화 관련 링크를 클릭하여 Datadog 웹후크 목록을 채웁니다.

주:
이 시나리오에서는 단추가 사용되지 않으므로 Datadog Webhooks 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 모니터를 추가하지 마세요.

g. Datadog 웹후크 목록의 이름 열에서 모니터에 대한 링크를 클릭합니다.

h. Datadog 모니터 페이지에서 웹후크 활성 확인란을 선택한 다음 업데이트를 클릭합니다.

i. Datadog 웹후크 목록의 모든 모니터에 대해 단계를 6.g6.h 반복합니다.

j. Datadog 웹후크 페이지에서 업데이트를 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

k. 완료로 표시를 클릭하여 웹후크 및 모니터 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 Datadog용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 데이터가 에서 자동으로 인출 Datadog됩니다. 데이터는 대상 테이블에 저장됩니다.

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
클래스	sys_class_name
CPU 코어 스레드	cpu_core_thread
CPU 카운트	cpu_count
CPU 속도(MHz)	cpu_speed
CPU 유형	cpu_type
디스크 공간(GB)	disk_space
DNS 도메인	dns_domain
전체 주소 도메인 이름	fqdn
운영 체제	os
RAM(MB)	ram

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터〔cmdb_ci_network_adapter〕
서버〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	IP 주소〔cmdb_ci_ip_address〕

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
계정 ID	account_id
이름	name
객체 ID	object_id
데이터 센터 유형	datacenter_type

클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

클라우드 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
Nic	nic
이름	name

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
전체 주소 도메인 이름	fqdn
유형	type
버전	버전

클라우드 DataBase에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목	cmdb_ci
MAC 주소	mac_address
이름	name

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
지역	region

논리 데이터센터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 **(1.10.0)**

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 에서 인스턴스로 ServiceNow CI 데이터, 이벤트, 메트릭 및 로그를 Dynatrace 수집하는 데 사용합니다.

주:
관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 제공자 ServiceNow 는 제공자에 대한 Dynatrace서비스 그래프 커넥터 Dynatrace 와 다릅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 버전:
  - 지원되는 최소 버전: Dynatrace SaaS; 버전 1.284
  - Dynatrace 릴리스 177Release 177
  - Dynatrace릴리스 224: 이 버전은 구성을 에 푸시이벤트 관리하기 위한 선택 사항입니다Dynatrace.
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

업그레이드를 위한 중요 정보 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터

버전 1.10.0 이상으로 업그레이드 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 하기 전에 애플리케이션 [cmdb_ci_appl] 테이블을 확장하는 테이블에 대한 조정 규칙을 비활성화합니다. 지식베이스에서 Apache 웹 서버가 다른 검색 소스를 중지하여 해당 테이블의 필드를 업데이트하는 것과 같은 여러 테이블의 조정 규칙(ServiceNow, ServiceWatch) 〔KB1649455〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정

에 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Dynatrace 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Dynatrace 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

다음 테이블에서는 데이터 소스, 준비 테이블, CI 클래스인 CMDB 대상 테이블 및 각 데이터 소스에서 임포트한 엔터티에 Dynatrace 대해 설명합니다.

엔터티에 대한 **Dynatrace** 데이터 매핑

데이터 소스	설명	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	엔터티
SGO-Dynatrace 호스트	에서 Dynatrace호스트 데이터를 수집합니다. 컴퓨터 데이터를 포함합니다.	SGO-Dynatrace 호스트 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_hosts〕	컴퓨터 IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕 키 값 Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	호스트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티에 대한 **Dynatrace** 데이터 매핑

데이터 소스	설명	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	엔터티
			주: 운영 체제 데이터만 소프트웨어 패키지, 소프트웨어 인스턴스 및 소프트웨어 설치 CI 클래스에 저장됩니다.	
SGO-Dynatrace 프로세스	에서 프로세스 데이터를 수집합니다 Dynatrace. 실행 중인 프로세스 데이터를 포함합니다.	SGO-Dynatrace 프로세스 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes〕	대상 테이블은 ADM(Application Dependency Mapping)을 사용하여 채워집니다. ADM 어댑터는 가져온 데이터 및 명령줄 인수를 분석하고, 프로세스 분류 목록에 포함된 검색 조건에 따라 적절한 테이블을 식별하고, 데이터를 테이블에 삽입하여 응용 프로그램 [cmdb_ci_appl] 테이블을 확장합니다. 프로세스 분류에 대한 자세한 내용은 검색 분류 규칙을 참조하십시오.	프로세스 〔 〕
SGO-Dynatrace 프로세스 그룹	에서 프로세스 그룹 데이터를 수집합니다 Dynatrace. 실행 중인 유사한 프로세스 그룹을 포함합니다.	SGO-Dynatrace 프로세스 그룹 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_process_groups〕	그룹	프로세스 그룹 〔 〕
SGO-Dynatrace 서비스	에서 서비스 데이터를 Dynatrace수집합니다.	SGO-Dynatrace 서비스 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_services〕	계산된 애플리케이션 서비스	서비스 〔 〕

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티에 대한 **Dynatrace** 데이터 매핑

데이터 소스	설명	스테이징 테이블	CMDB **CI** 클래스	엔터티
	에이전트를 통해 Dynatrace 검색된 서비스와 관련된 정보를 포함합니다. 고급 설정 속성을 사용하여 필터링할 수 있습니다.		데이터베이스 인스턴스 키 값	
SGO-Dynatrace 애플리케이션	에서 애플리케이션 데이터를 수집합니다 Dynatrace. 수동으로 정의된 애플리케이션과 관련된 정보를 포함합니다. 애플리케이션은 더 높은 수준의 논리적 서비스 그룹을 나타내는 서비스의 상위입니다.	SGO-Dynatrace 애플리케이션 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_applications〕	계산된 애플리케이션 서비스 키 값	애플리케이션
SGO-Dynatrace 애플리케이션 관계	에서 애플리케이션 관계를 수집합니다 Dynatrace. SGO-Dynatrace 서비스 데이터 소스와 동일한 데이터를 반환합니다. 필터링된 서비스로 인해 건너뛸 수 있는 애플리케이션과 프로세스 간의 관계를 매핑합니다.	SGO-Dynatrace 애플리케이션 관계 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_application_relationships〕	계산된 애플리케이션 서비스	서비스

안내 설정을 완료하면 주기적으로 데이터를 Dynatrace 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터가 준비 테이블로 로드된 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터를 Dynatrace가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

추가 자원

- 사이트의 Service Graph Connector for Observability Dynatrace 소개 문서 ServiceNow 커뮤니티
- Dynatrace 서비스 그래프 커넥터를 구성하려면 어떻게 해야 합니까? ServiceNow 커뮤니티 사이트의 기사

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 속성

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 구성

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 REST API를 사용하여 데이터를 Dynatrace 수집 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 합니다. 이 커넥터는 에서 ServiceNow개발한 2세대 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션입니다.

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- (sn_observability)용 CMDB Observability Commons는 이벤트 수집에만 필요하며 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

> **주:**
> API에 Dynatrace 액세스하려면 읽기 엔터티(entities.read) 범위가 있는 액세스 토큰이 필요합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Dynatrace** 식별 가능성 〉 설정.
2. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 클러스터에 대한 영향 값을 설정하고 커넥터가 SNC에 액세스할 수 있도록 합니다 `. ImpactManager` API를 사용합니다.

   주:
   이 단계는 Observability Commons가 설치될 때 나타납니다.

   a. 설정 페이지의 SNC에 대한 액세스 활성화. 영향 관리자 섹션에서 전역 범위에 스크립트 복사 작업을 선택합니다.

   b. 전역 범위에 스크립트 복사 섹션에서 스크립트를 복사합니다.
      i. 구성을 선택합니다.
      ii. 전역 범위로 전환합니다.
      iii. 추가 작업 아이콘(☰)을 선택합니다.
      iv. 삽입 및 유지를 선택합니다.
      v. 완료로 표시를 선택합니다.

   c. 스크립트가 제대로 복사되었는지 확인 섹션에서 스크립트를 확인합니다.
      i. 구성을 선택합니다.
      ii. `EvtMgmtImpactManagerMediator` 스크립트를 선택하고 전역 범위에 복사되었는지 확인합니다.
      iii. 다음에서 접근 가능 필드에서 모든 애플리케이션 범위로 설정되어 있는지 확인합니다.
      iv. 완료로 표시를 선택합니다.

4. 기본 설정을 구성합니다.

   a. 설정 페이지의 기본 섹션에서 Dynatrace에 대한 인증 토큰 구성 작업을 선택합니다.

   b. 다음 페이지의 Dynatrace에 대한 인증 토큰 구성 섹션에서 인증 토큰을 구성합니다.
      i. 구성을 선택합니다.
      ii. **API** 키 필드에 `api-token<API ##>#` 입력합니다.

      예: `api-token mytokenid`

      iii. 완료로 표시를 선택합니다.

   c. Dynatrace를 위한 HTTP 연결 구성 섹션에서 HTTP 연결을 구성합니다.
      i. 구성을 선택합니다.
      ii. 호스트 필드를 Dynatrace 인스턴스의 정규화된 호스트 이름으로 업데이트합니다.

      예: `abc123.live.dynatrace.com.`

      호스트 이름은 연결 **URL** 필드에 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 사용을 활성화하고 MID 서버**MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

> 주:
> HTTP 연결은 이전 설정 작업 중에 구성된 API 키를 사용하도록 미리 구성됩니다.

iv. 완료로 표시를 선택합니다.

d. HTTP 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 섹션에서 구성을 선택합니다.

ii. 연결 구성을 테스트하려면 연결 테스트를 선택합니다.

> 주:
> 테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iii. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

e. Create Default Notification Payload Template(기본 알림 페이로드 템플릿 생성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

> 주:
> 다음 범위가 있는 접근 토큰이 필요합니다.
>
> - 읽기 구성(ReadConfig)
> - 쓰기 구성(WriteConfig)
> - 로그 읽기(LogExport)
> - 읽기 메트릭(metrics.read)
> - 읽기 설정(settings.read)
> - 쓰기 설정(settings.write)
> - 로그 읽기(logs.read)

i. 필요한 경우 페이로드 템플릿의 이름을 업데이트합니다.

ii. 문제 알림 설정을 선택합니다.

iii. 완료로 표시를 선택하여 기본 알림 페이로드 템플릿 생성 작업을 완료로 설정합니다.

f. 옵션: 여러 인스턴스를 지원하려면 Upgrade Source Native Keys(소스 네이티브 키 업그레이드) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

i. 전역 범위로 전환합니다.

ii. 다음 스크립트를 입력합니다.

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
    gr.update();
}
```

iii. 스크립트 실행을 선택합니다.

iv. 범위 메뉴에서 **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** 를 선택한 다음 완료로 표시합니다.

5. Grail 지원 테넌트의 경우 OAuth 2.0 클라이언트 자격 증명을 구성하고 연결을 테스트합니다. OAuth 자격 증명에 대한 Dynatrace 자세한 내용은 설명서 사이트에서 계정 관리 API Dynatrace 에 대한 인증을 참조하십시오.

a. Dynatrace Grail 상태를 설정하여 Grail 지원 테넌트를 사용하는지 여부를 나타냅니다.

주:

관리자에게 문의하여 Grail 활성화를 확인할 수 있습니다 Dynatrace .

i. Service Graph Connector for Observability Dynatrace 설정 페이지의 Dynatrace Grail OAuth 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

ii. Dynatrace Grail 상태 설정 작업의 경우 구성을 선택하고 Grail 지원 테넌트에 대한 속성 설정을 검토하거나 수정합니다.

iii. Grail을 활성화한 테넌트가 있는 경우 속성의 *grailEnabled*값 필드를 #로 설정합니다.

그렇지 않으면 false로 설정된 값을 그대로 둡니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 Dynatrace Grail OAuth 구성 작업을 완료로 설정합니다.

b. 새 OAuth 연결을 추가합니다.

주:
Grail에서 다음과 같은 범위 권한을 가진 OAuth 토큰이 필요합니다.

- storage:logs:read
- storage:buckets:read

i. OAuth 자격 증명 구성 섹션에서 구성을 선택합니다.

ii. 워크플로우 스튜디오 새 브라우저 탭에서 열리는 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

iii. 이름, 연결 URL, OAuth 클라이언트 ID 및 OAuth 클라이언트 비밀 상세 정보를 입력합니다.

iv. **OAuth** 토큰 생성 및 가져오기를 선택합니다.

v. 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 OAuth 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

c. 새 OAuth 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 섹션에서 구성을 선택합니다.

ii. 연결 구성을 테스트하려면 연결 테스트를 선택합니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택하여 연결 테스트 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

6. 추가 구성을 설정합니다.

a. 안내 설정 페이지의 고급 섹션에서 고급 설정 작업을 선택합니다.

b. Advanced Settings(고급 설정) 섹션에서 Configure(구성)를 선택하고 사용자 지정 구성에 대한 기존 설정을 검토하거나 수정합니다.
다음 설정을 구성할 수 있습니다.

- REST API 요청에 사용되는 페이지 크기를 검토하여 Dynatrace 엔터티를 가져옵니다.
- CI(구성 항목)가 무시되기 전에 비활성화할 수 있는 일 수를 정의합니다.
- 서비스 맵에서 해당 상태를 상위로 올리기 위해 상태에 있어야 하는 애플리케이션 클러스터의 노드 비율을 입력합니다.

  예를 들어, 클러스터의 상위 항목이 중요 상태가 되기 위해 중요 상태가 되어야 하는 노드의 백분율을 정의할 수 있습니다. 클러스터에 노드가 10개 있는 경우 속성 값을 70 으로 설정하면 클러스터의 노드 10개 중 7개 이상이 중요 상태로 전환되어 클러스터의 상위 서비스에 반영되어야 합니다.

- 에 일치하는 CI가 없는 이벤트 수집을 활성화합니다 CMDB.
- 예약된 임포트 중에 Dynatrace(Dynatrace 프로세스)에서 애플리케이션(cmdb_ci_appl) CI를 채울 수 있습니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 고급 설정 작업에 대해 완료로 표시 를 선택합니다.

e. 연결에 Dynatrace 대한 연결 속성을 구성합니다.

i. Configure Instance Settings(인스턴스 설정 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에서 연결 기록의 속성을 구성합니다.

Dynatrace 연결 속성

속성	설명
managementZoneNames (영문)	환경에서 가져올 Dynatrace 관리 영역의 이름을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 영역 이름을 쉼표로 구분합니다.
태그	환경에서 가져올 Dynatrace 태그의 이름을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 태그를 쉼표로 구분합니다.
serviceTypes (영문)	환경에서 가져올 Dynatrace 관리 영역의 이름을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 서비스 유형을 쉼표로 구분합니다.
관리 영역 ID	환경에서 가져올 Dynatrace 관리 영역의 이름을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 영역 ID를 쉼표로 구분합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 인스턴스 설정 구성 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 수정 스크립트를 실행하여 *`Fix Older Ids`* 임포트한 데이터의 ID를 이전 형식에서 최신 형식의 객체 ID로 마이그레이션합니다.

> **주:**
> 1.9.0 버전 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터부터 객체 ID의 최신 형식인 Base64 인코딩이 데이터 가져오기에 사용됩니다. 수정 스크립트는 *`Fix Older Ids`* 이전 객체 ID가 있는 기존 데이터를 최신 형식으로 마이그레이션합니다.

g. 알림 설정을 구성합니다.

이 설정을 통해 ITOM 이벤트를 인스턴스로 Dynatrace 끌어올 수 있습니다 ServiceNow .

i. Configure Problem Notification(문제 알림 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 구성을 에 푸시하려면 Dynatrace문제 알림 설정을 선택합니다.

iii. 에서 구성을 Dynatrace받으려면 알림 설정 가져오기를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 문제 알림 구성 작업을 완료합니다.

7. 이전 인스턴스의 기록을 정리합니다.

> **주:**
> 이전 Dynatrace 버전에서 마이그레이션하지 않는 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

a. 설정 페이지의 이전 통합에서 기록 정리 섹션에서 새 통합 실행 작업을 선택합니다.

b. 다음 페이지의 새 통합 실행 섹션에서 구성을 선택하고 업데이트를 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택합니다.

d. 통합 실행이 완료되었는지 확인 섹션에서 통합 실행을 확인합니다.

i. 구성을 선택합니다.

ii. 상태 필드에서 필드가 완료 또는 오류와 함께 완료로 변경될 때까지 기다립니다.

이전 버전에서 마이그레이션하는 동안 오류가 발생하는 것은 정상입니다.

iii. 목록을 새로 고치려면 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 목록 새로 고침을 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택합니다.

e. Delete Application Services Left Over From Previous Version(이전 버전에서 남은 애플리케이션 서비스 삭제) 섹션에서 Configure(구성)를 선택하여 이전 통합에서 더 이상 필요하지 않은 애플리케이션 서비스를 삭제합니다.

f. 완료로 표시를 선택합니다.

g. 정리 식별 분석 결과 - 스크립트 복사 섹션에서 스크립트를 복사합니다.

i. 구성을 선택합니다.

ii. 현재 범위를 전역으로 변경합니다.

iii. 메뉴 아이콘(☰ .)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iv. 삽입 및 유지를 선택합니다.

v. 완료로 표시를 선택합니다.

h. 정리 식별 분석 결과 - 스크립트 실행 섹션에서 스크립트를 실행합니다.

i. 구성을 선택합니다.

ii. 복사한 스크립트의 기록을 선택합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

8. 옵션: 여러 인스턴스를 추가합니다.

주:
여러 인스턴스를 추가할 필요가 없는 경우 이 단계를 건너뛰어도 됩니다.

a. Microsoft Defender용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 여러 인스턴스 추가 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. 데이터 소스 액세스를 업데이트하여 새 연결에 대한 데이터 소스를 작성합니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

c. 예약된 데이터 임포트 액세스를 업데이트하여 새 연결에 대한 예약된 임포트를 생성합니다.

i. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 예약된 데이터 가져오기 접근 업데이트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

d. 액세스 값을 업데이트하여 새 연결에 대한 데이터 소스를 작성합니다.

i. 값 [sys_variable_value] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. Update Value Access(값 액세스 업데이트) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택하여 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 값 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

e. 새 연결에 대한 데이터 소스 및 임포트 세트 캐시를 지웁니다.

i. 데이터 원본 및 임포트 세트 캐시 지우기 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iii. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 애플리케이션 선택기에서 **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 임포트 세트 작업에 대한 캐시 지우기 작업을 완료로 설정합니다.

f. 다른 연결을 추가합니다.

i. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위가 **Service Graph Connector for Observability** 로 설정되어 있는지 확인합니다.

ii. Add Another Connection(다른 연결 추가) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

iii. 워크플로우 스튜디오 새 브라우저 탭에서 열리는 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

iv. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
연결 호스트 이름	인스턴스의 Dynatrace 호스트 이름입니다.
API 키	Dynatrace API 키입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: API 키에는 api-token이 프리픽스로 붙어야 합니다.

v. 연결 만들기를 선택합니다.

vi. 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 다른 연결 추가 작업을 완료로 설정합니다.

g. Grail 지원 테넌트를 사용하는 경우 추가 OAuth 2.0 연결을 구성합니다.

i. 다른 OAuth 연결 추가 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 워크플로우 스튜디오 새 브라우저 탭에서 열리는 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

iii. 이름, 연결 URL, OAuth 클라이언트 ID 및 OAuth 클라이언트 비밀 상세 정보를 입력합니다.

iv. **OAuth** 토큰 생성 및 가져오기를 선택합니다.

v. 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 다른 OAuth 연결 추가 작업을 완료로 설정합니다.

h. Grail 지원 테넌트를 사용하는 경우 다른 OAuth 연결 추가 작업에서 이전에 작성한 OAuth 2.0 클라이언트 자격 증명 별칭을 선택합니다.

i. OAuth 클라이언트 자격 증명과 연결 레코드 연결 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. **OAuth 2.0** 연결 및 자격 증명 별칭 필드에서 단계에서 8.g만든 OAuth 연결 별칭을 검색하여 선택합니다.

iii. 서비스 그래프 연결 기록에서 단계에서 8.f생성한 연결 기록을 검색하고 선택합니다.

iv. 제출을 선택합니다.

v. 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 OAuth 클라이언트 자격 증명과 연결 기록 연결 작업을 완료로 설정합니다.

i. 옵션: 생성한 연결에 대한 MID 서버를 설정합니다.

i. MID Server 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 생성한 연결의 이름을 선택합니다.

iii. **MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 MID Server 구성 작업을 완료로 설정합니다.

j. 인스턴스 설정을 구성합니다.

i. [Configure Instances] 섹션에서 **[Configure]**를 선택합니다.

ii. 구성하려는 연결의 이름을 선택한 다음, 업데이트를 선택합니다.

iii. 완료로 표시를 선택하여 인스턴스 구성 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

k. 새 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 테스트할 연결의 이름을 선택합니다.

iii. 데이터 원본 구성의 유효성을 검사하려면 20개 기록 로드 테스트를 선택합니다.

iv. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택하여 연결 테스트 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

v. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

l. 기본 알림 페이로드 템플릿을 생성합니다.

i. 다음 범위가 있는 접근 토큰이 있는지 확인합니다.

- 읽기 구성(ReadConfig)
- 쓰기 구성(WriteConfig)
- 로그 읽기(LogExport)
- 읽기 메트릭(metrics.read)

ii. Create Default Notification Payload Templates 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 기본 알림 페이로드 템플릿을 생성할 연결을 선택합니다.

iv. 필요한 경우 페이로드 템플릿의 이름을 업데이트합니다.

v. 문제 알림 설정을 선택합니다.

알림은 다음 표에 설명된 대로 페이로드 매개변수를 사용하여 생성됩니다.

알림 페이로드 매개변수

매개변수	설명
name	알림의 이름입니다. 이름 앞에 ServiceNow ## ## ## 이 자동으로 붙고 인스턴스 이름이 추가됩니다.
alertingProfile	의 Dynatrace경보 프로필 ID입니다.
유형	###로 자동 설정되는 페이로드의 유형입니다.
URL	https://https://<#### ##>.service-now.com/ /api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=SGO-Dynatrace 형식의 웹후크 URL입니다.
페이로드	알림용으로 작성된 사용자 지정 페이로드는 다음 형식으로 표시됩니다. { "ImpactedEntities": {ImpactedEntities}, "ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}", "PID": "{PID}", "ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}", "ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON},

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수	설명

	<pre>"ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}",
	"ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}",
	"ProblemID": "{ProblemID}",
	"ProblemImpact": "{ProblemImpact}",
	"ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}",
	"ProblemTitle": "{ProblemTitle}",
	"ProblemURL": "{ProblemURL}",
	"State": "{State}",
	"Tags": "{Tags}"
	}</pre>

vi. 각 연결에 대해 단계를 반복합니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 기본 알림 페이로드 템플릿 작성 작업을 완료로 설정합니다.

9. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. Microsoft Defender용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

b. (Configure the scheduled import jobs) 작업에서 **[Configure]**를 선택합니다.

c. 실행하려는 예약된 임포트의 이름을 선택합니다.

d. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 작업 설정 작업을 완료로 설정합니다.

CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Dynatrace가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

애플리케이션 **[cmdb_ci_appl]**

애플리케이션 [cmdb_ci_appl] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
클래스	sys_class_name
이름	name
실행 중인 프로세스 명령	실행중_프로세스_명령
실행 중인 프로세스 키 매개변수	running_process 키 매개변수
구성 파일	config_file
설치 디렉터리	install_directory
운영 상태	operational_status
버전	버전

애플리케이션에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕	Runs on::Runs	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

주:
프로세스 분류 목록에 따라 검색 애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕 테이블을 확장하는 테이블은 SGO-Dynatrace 프로세스 〔sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes〕 데이터 소스로 채워집니다.

계산된 애플리케이션 서비스 **[cmdb_ci_service_calculated]**

계산된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
상관 관계 ID	correlation_id
대시보드에서 숨기기	hide_from_dashboard
메타데이터	메타데이터
운영 상태	operational_status
Service Populator 상태	populator_status
서비스 파퓰레이터	service_populator
서비스 유형	유형

계산된 애플리케이션 서비스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Depends on::Used by	구성 항목 〔cmdb_ci〕
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Runs on::Runs	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계산된 애플리케이션 서비스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Contains::Contained by	그룹 〔cmdb_ci_group〕
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
클래스	sys_class_name
CPU 코어 수	cpu_core_count
DNS 도메인	dns_domain
전체 주소 도메인 이름	fqdn
가상 여부	가상
운영 체제	os
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕

데이터베이스 인스턴스 **[cmdb_ci_db_instance]**

데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
에디션	에디션
이름	name
TCP 포트	tcp_port

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터베이스 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	구성 항목 [cmdb_ci]
데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance]	Contains::Contained by	그룹 [cmdb_ci_group]
데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]
데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance]	참조	키 값 [cmdb_key_value]

그룹 [cmdb_ci_group]

그룹 [cmdb_ci_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

그룹에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
그룹 [cmdb_ci_group]	Contains::Contained by	애플리케이션 [cmdb_ci_appl]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
이름	name

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg]

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name
버전	버전

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
버전	버전

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

의 푸시 알림 설정 **Dynatrace**

에서 이벤트가 설치된 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 인스턴스로 ServiceNow 푸시 Dynatrace 알림을 설정합니다.

시작하기 전에
에 경보 프로필 Dynatrace이 없는 경우 다음 단계를 완료하여 새로 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 설정 〉 경고 〉 경보 프로파일.
2. 비즈니스 요구 사항에 따라 경보 프로필을 설정합니다.

> 주:
> 알림 프로필을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 Dynatrace 설명서 사이트의 알림 프로필을 참조하세요.

CMDB용 Observability Commons가 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. Dynatrace 인스턴스에서 설정 〉 통합 〉 문제 알림.
2. **Add** Notification(알림 추가)을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
알림 유형	사용자 지정 통
표시 이름	알림의 이름
웹후크 URL	다음 URL을 사 em/inbound_ev
추가 HTTP 헤더 〉 기본 권한 부여 작성	**a.** ServiceNow **i.** 다음으로 이 **ii.** Dynatrace **iii.** 새 암호로 입 **iv.** 암호 재설정 **v.** 사용자를 입 **b.** 사용자 이름 필 **c.** Password(입 **d.** 추가를 클릭합
사용자 지정 페이로드	다음 페이로드를 { "ImpactedEn "ImpactedEn "PID": "{PID "ProblemDet "ProblemDet "ProblemDet

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
	"ProblemDe "ProblemID" "ProblemImp "ProblemSev "ProblemTitl "ProblemUR "State": "{St "Tags": "{Ta }
경보 프로파일	시작하기 전에
테스트 알림 전송	클릭하여 테스트

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 속성

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 속성은 커넥터의 동작을 제어합니다.

연결 속성

이러한 연결 속성은 에 사용할 수 있습니다 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터.

주:
커넥터에 대한 서비스 그래프 연결 속성 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] 테이블을 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Dynatrace** 식별 가능성 〉 연결 을 클릭하고 연결 이름을 선택합니다. 연결 속성이 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 표시됩니다.

에 대한 연결 속성 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터

속성	설명
관리 영역 ID	에서 가져올 Dynatrace관리 ID 목록을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 ID를 쉼표로 구분합니다.
managementZoneNames (영문)	에서 가져올 Dynatrace관리 영역 목록을 입력합니다. 항목이 여러 개인 경우 이름을 쉼표로 구분합니다.
태그	에서 가져올 Dynatrace태그 목록을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 태그를 쉼표로 구분합니다.
grailEnabled (영문)	Grail 지원 테넌트에 대해 속성을 # 로 설정합니다.
OAuth 연결	서비스 그래프 연결 기록에 연결된 OAuth 연결 및 자격 증명 별칭의 시스템 ID를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 연결 속성 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터

속성	설명
serviceTypes (영문)	데이터를 CMDB수집할 서비스 유형 목록을 Dynatrace 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 서비스 유형을 쉼표로 구분합니다. 주: DATABASE_SERVICE 제외한 모든 서비스 유형은 계산된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated] CMDB 테이블에 매핑됩니다. DATABASE_SERVICE 서비스 유형은 데이터베이스 인스턴스 [cmdb_ci_db_instance] CMDB 테이블에 매핑됩니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • 외부 • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 에 사용할 수 있습니다 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
sn_dynatrace_integ.critical_cluster_threshold	서비스 맵에서 해당 상태를 상위로 올리기 위해 상태에 있어야 하는 애플리케이션 클러스터의 노드 비율을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 75 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	CI(구성 항목)가 무시되기 전에 비활성화할 수 있는 일수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 300 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	에 일치하는 CICMDB가 없는 이벤트를 수집하려면 속성을 true로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_dynatrace_integ.page_size	엔터티를 가져오기 Dynatrace 위해 REST 요청에 사용되는 페이지 크기를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 50 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_dynatrace_integ.populate_applications	프로세스에서 Dynatrace 애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕 CI를 채우려면 속성을 true로 설정합니다. 애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕 CI를 무시하려면 속성을 ### 로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
	주: 이 속성은 예약된 임포트를 통해 읽습니다. SGO-Dynatrace 프로세스 및 SGO-Dynatrace 프로세스 그룹 데이터 소스의 수동 실행은 이 속성을 고려하지 않습니다.

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다.

연결의 **Dynatrace** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 Dynatrace 상세 정보에 액세스합니다 관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Dynatrace** 식별 가능성 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.
3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

관련 정보

관측성을 위한 Dynatrace용 서비스 그래프 커넥터 속성

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터

관측성을 위한 **New** Relic용 서비스 그래프 커넥터 **(1.2.1)**

REST API를 사용하여 설치에서 New Relic 데이터를 수집 CMDB 할 때 사용합니다관측성을 위한 New Relic용 서비스 그래프 커넥터. 에서 를 사용하여 이벤트 관리이벤트를 New Relic 밀어 ServiceNow 넣습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 버전

- New Relic 버전: 2023년 3월 1일에 마지막으로 테스트됨
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

안내 설정

에 관측성을 위한 New Relic용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 관측성을 위한 New Relic용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 관찰 가능성 New Relic 통합 모니터링에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 New Relic 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

에 포함되는 데이터 소스는 다음과 같습니다.New Relic

- SG-New Relic 애플리케이션 서비스
- SG-New Relic 애플리케이션
- SG-New Relic 디스크
- SG-New Relic 호스트
- SG_New Relic 네트워크

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 New Relic 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 다음과 같은 스테이징 테이블로 로드됩니다.

- SG-New Relic 애플리케이션 [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- SG-New Relic 애플리케이션 서비스 [sn_newrelic_integ_application_services]
- SG-New Relic 디스크 [sn_newrelic_integ_disks]
- SG-New Relic 호스트 [sn_newrelic_integ_hosts]
- SG_New 렐릭 네트웍스 [sn_newrelic_integ_networks]

그런 다음 데이터는 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

- 애플리케이션 [cmdb_ci_appl]
- 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 디스크 [cmdb_ci_disk]
- IP 주소[cmdb_ci_ip_address]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 실행 중인 프로세스 [cmdb_running_process]
- 서버 [cmdb_ci_server]
- 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치된 경우)
- 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] (SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우)
- 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] (SAM 애플리케이션이 설치되어 있지 않은 경우)

데이터를 New Relic가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 New Relic용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

관측성을 위한 **New** Relic용 서비스 그래프 커넥터 구성

에서 데이터를 New RelicCMDB끌어오도록 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 항목을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

주:
이전 버전의 가 관측성을 위한 New Relic용 서비스 그래프 커넥터있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마세요. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 Service Graph Connector for Observability - New Relic 애플리케이션으로 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **New Relic** 〉 설정.
3. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
4. 애플리케이션에 요청을 New Relic 보내기 위한 인증 자격 증명을 구성합니다.

   a. New Relic 연결 및 자격 증명을 구성합니다.
      i. CMDB와 New Relic 통합 페이지의 연결 구성 섹션에서 시작하기 를 선택합니다.
      ii. 연결 및 자격 증명 구성 작업에서 구성을 선택합니다.
      iii. 의 연결 페이지에서 워크플로우 스튜디오기본적으로 사용할 수 있는 **NewRelicConnectionAlias** 연결에 대해 구성 을 선택합니다.
      iv. 양식에서 필드를 검토하고 수정합니다.

연결 구성 양식

필드	설명
연결 정보	
연결 이름	연결 기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예: NewRelicConnectionAlias .
연결 URL	다음 형식으로 된 애플리케이션에 연결하는 기본 URL입니다 New Relic . `https://api.newrelic.com/graphql` 주: 이 필드는 애플리케이션의 *NerdGraph* API New Relic 에 연결하기 위한 URL로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.
자격 증명 정보	
API 키	##### 애플리케이션에서 인증에 사용되는 API 토큰입니다 New Relic .
계정 ID	자격 증명과 연결된 계정 ID입니다 New Relic .

      v. 연결 구성을 선택합니다.

      주:
      관측성을 위한 New Relic용 서비스 그래프 커넥터 단일 New Relic 인스턴스에 대한 연결만 지원합니다. 따라서 단일 기본 연결만 사용할 수 있습니다.

      vi. 브라우저의 뒤로 버튼을 사용하여 연결 구성 작업 페이지로 돌아갑니다.
      vii. 완료로 표시를 클릭하여 연결 및 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 애플리케이션에서 데이터를 가져오기 위해 *NerdGraph* API 연결을 테스트합니다 New Relic .

i. CMDB와 New Relic 통합 페이지의 연결 구성 섹션에서 계속 을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

iii. 테스트 로드 **20** 기록 관련 링크를 클릭합니다.

연결 테스트 대화 상자가 열리고 임포트 진행률이 표시됩니다.

iv. 진행 상태가 완료로 변경되면 **X** 를 클릭하여 연결 테스트 대화 상자를 닫고 설정으로 돌아갑니다.

v. 완료로 표시를 클릭하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

5. 옵저버블 New Relic 에 대한 웹후크를 구성하고 일치하지 않는 구성 항목(CI)에 대한 경보를 켭니다.

a. Observability New Relic에 대한 웹후크를 구성합니다.

i. CMDB와 New Relic 통합 페이지의 옵저버블 구성 섹션에서 시작하기 를 선택합니다.

ii. 웹후크 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

iii. SG-New Relic 웹후크 목록에서 새로 만들기 를 클릭하여 New Relic 웹후크를 추가합니다.

iv. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 기록 양식

필드	설명
이름	웹후크의 New Relic 이름입니다.
연결 별칭	단계에서 4만든 연결 및 자격 증명 별칭을 검색하여 선택합니다.

v. 제출을 클릭합니다.

vi. 완료로 표시를 클릭하여 웹후크 구성 작업을 완료로 설정합니다.

b. CMDB에서 사용할 수 없는 구성 항목(CI)에 대한 경보를 활성화합니다.

i. CMDB와 New Relic 통합 페이지의 옵저버블 구성 섹션에서 계속 을 선택합니다.

ii. 일치하지 않는 CI에 대한 경고 켜기 작업에서 구성을 선택합니다.

iii. 시스템 속성 양식에서 필드를 입력하여 시스템 속성을 생성하고 *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* 값을 true로 설정합니다.

자세한 내용은 Add a system property 문서를 참조하십시오.

iv. 제출을 클릭합니다.

v. 완료로 표시를 클릭하여 일치하지 않는 CI에 대한 경보 켜기 작업을 완료로 설정합니다.

6. New Relic 애플리케이션에서 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. CMDB와 New Relic 통합 페이지의 예약된 데이터 임포트 설정 섹션에서 시작하기 를 선택합니다.

b. 예약된 데이터 임포트 구성 작업의 경우 구성을 선택합니다.

c. 활성화할 예약된 작업을 선택합니다.

d. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다. 자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

e. 업데이트를 클릭합니다.

f. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 이 단계를 6.c6.e 반복합니다.

g. **X**를 클릭하여 예약된 데이터 임포트 구성 창을 닫고 설정 페이지로 돌아갑니다.

h. 안내 설정에서 완료로 표시를 클릭하여 예약된 데이터 임포트 구성 작업을 완료로 설정합니다.

CMDB 대상 클래스 관측성을 위한 **New** Relic용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 New Relic가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
CPU 코어 수	cpu_core_count
디스크 공간(GB)	disk_space
DNS 도메인	dns_domain
전체 주소 도메인 이름	fqdn
호스트 이름	host_name
운영 체제	os

서버에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 〔cmdb_ci_server〕	Contains::Contained by	디스크 〔cmdb_ci_disk〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

계산된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
메타데이터	메타데이터
Service Populator 상태	populator_status
서비스 유형	유형

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version
이름	name
Nic	nic

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	설치_위치
이름	name

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
Nic	nic
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

디스크 [cmdb_ci_disk] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
장치 ID	device_id
사용 가능한 디스크 공간(GB)	free_space
컴퓨터	computer
이름	name
디스크 공간(GB)	disk_space
파일 시스템	file_system

디스크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
디스크 〔cmdb_ci_disk〕	Hosted on::Hosts	서버 〔cmdb_ci_server〕

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목	cmdb_ci
MAC 주소	mac_address
이름	name

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕

애플리케이션 [cmdb_ci_appl] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
클래스	sys_class_name
이름	name
실행 중인 프로세스 명령	실행중_프로세스_명령

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
애플리케이션 〔cmdb_ci_appl〕	Runs on::Runs	서버 〔cmdb_ci_server〕

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 **(1.4.1)**

REST API를 사용하여 (이전Lightstep) 애플리케이션에서 ServiceNow 클라우드 옵저버빌리티 데이터를 수집 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 할 때 사용합니다OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터. 애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 with 이벤트 관리로 이벤트를 푸시합니다ServiceNow.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 **ServiceNow** 버전

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

사용 케이스

다음 예제에서는 를 사용하는 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터방법을 설명합니다.

- SRE(사이트 신뢰성 엔지니어링) 팀이 단일 뷰에서 다른 ServiceNow 데이터 요소(예: 변경 요청, 인시던트)를 분류하기 위한 단일 뷰를 가질 수 있도록 프로젝트 토폴로지를 클라우드 옵저버빌리티 임포트합니다.
- SRE 분류 활동을 정확히 파악하기 위해 모니터링되는 프로젝트에 대해 생성된 클라우드 옵저버빌리티 이벤트를 임포트합니다.

안내 설정

서비스 그래프 Connector for OpenTelemetry 에 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위한 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 클라우드 옵저버빌리티 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 클라우드 옵저버빌리티 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 구성 항목(CI) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에서는 데이터 소스, 예약된 작업, 스테이징 테이블 및 대상 테이블을 애플리케이션에 대한 클라우드 옵저버빌리티 CI 클래스로 CMDB 설명합니다.

에 대한 데이터 매핑 클라우드 옵저버빌리티

데이터 소스	설명	예약된 작업	스테이징 테이블	C
OpenTelemetry 자원	추적에서 OpenTelemetry 모든 Kubernetes 클러스터, 워크로드 및 애플리케이션 서비스를 임포트합니다.	OpenTelemetry 자원 OpenTelemetry 델타 자원	OpenTelemetry 자원 〔sn_sg_lightstep_resources〕	
OpenTelemetry 포드	컨테이너에서 모든 포드를 Kubernetes 임포트합니다.	OpenTelemetry 포드 OpenTelemetry 델타 포드	OpenTelemetry K8s 포드 〔sn_sg_lightstep_pods〕	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 클라우드 옵저버빌리티

데이터 소스	설명	예약된 작업	스테이징 테이블	C
OpenTelemetry 컨테이너	추적에서 모든 컨테이너를 OpenTelemetry 가져옵니다.	OpenTelemetry 컨테이너 OpenTelemetry 델타 컨테이너	OpenTelemetry Docker 컨테이너 〔sn_sg_lightstep_containers〕	D 컨
OpenTelemetry 컨테이너 이미지	추적에서 OpenTelemetry 모든 컨테이너 이미지를 가져옵니다.	OpenTelemetry 컨테이너 이미지 OpenTelemetry 델타 컨테이너 이미지	OpenTelemetry 컨테이너 이미지 〔sn_sg_lightstep_container_images〕	D o
OpenTelemetry 서비스	추적에서 KubernetesOpenTelemetry 모든 서비스를 가져옵니다.	OpenTelemetry 델타 서비스 OpenTelemetry 서비스	OpenTelemetry K8s 서비스 〔sn_sg_lightstep_kubernetes_services〕	K 서
OpenTelemetry 의존성 맵	의존성 맵을 임포트하여 추적된 데이터의 집계 뷰를 가져옵니다. 또한 데이터 원본은 유추된 서비스 및 관련 서비스 데이터를 유추 서비스 [sn_sg_lightstep_inferred_service] 스테이징 테이블로 가져오고 로드합니다. **주:** 임포트한 유추 서비스를 CI와 수동으로 연결해야 합니다. 기준 서비스 연결 문서를 참조하십시오.	OpenTelemetry 의존성 맵	OpenTelemetry 의존성 맵 〔sn_sg_lightstep_dependency_map〕	계 o 서

데이터를 클라우드 옵저버빌리티가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

기준 서비스 연결

애플리케이션은 ServiceNow 클라우드 옵저버빌리티 원격 서비스를 호출하는 범위에 필요한 정보가 있는 경우 유추된 서비스의 존재를 유추할 수 있습니다. OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 는 유추된 서비스 및 관련 서비스를 의 CI CMDB와 연결합니다. 자세한 내용은 CI와 기준 서비스 연결 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 구성

예약된 임포트 작업을 설정하여 (이전 Lightstep)에서 ServiceNow 클라우드 옵저버빌리티 .구성 관리 데이터베이스(CMDB)

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 앱에 대한 CMDB Observability Commons를 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

주:
이전 버전의 가 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마세요. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기를 사용하여로 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **OpenTelemetry** 〉 설정.
3. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
4. 애플리케이션 속성을 구성하여 API에 요청을 ServiceNow 클라우드 옵저버빌리티 보내기 위한 조직 및 인증 자격 증명을 설정합니다.

   a. OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

   b. OpenTelemetry 사용 작업의 경우 애플리케이션이 지식베이스의 ServiceNow 클라우드 식별 가능성 설정 (KB1527588) 문서에 Now Support 설명된 조건을 충족하는지 확인합니다클라우드 옵저버빌리티.

   중요사항:
   나중에 커넥터를 클라우드 옵저버빌리티 설치하는 동안 사용할 애플리케이션의 프로젝트, 조직 및 API 키 세부 정보를 기록해 둡니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 환경을 설정한 OpenTelemetry 후 안내 설정으로 돌아가서 완료로 표시를 선택하여 OpenTelemetry 사용 작업을 완료하도록 표시합니다.

c. 클라우드 옵저버빌리티 프로젝트, 자원 및 종속성 매핑 정보를 검색할 조직 상세 정보를 입력합니다.

i. 조직 설정 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 속성 양식의 값 필드에 조직의 이름을 클라우드 옵저버빌리티 입력합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 조직 설정 작업을 완료하도록 표시합니다.

d. 애플리케이션과 클라우드 옵저버빌리티 연결된 API 키 세부 정보를 입력합니다.

i. API 키 설정 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. API 키 자격 증명 양식의 **API** 키 필드에 단계에서 4.b적어 둔 애플리케이션과 클라우드 옵저버빌리티 연결된 API 키를 입력합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 API 키 설정 작업을 완료로 설정합니다.

e. 클라우드 옵저버빌리티 API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 테스트 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정된 경우 **X**를 선택하여 연결 테스트 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

f. 조직에 포함된 클라우드 옵저버빌리티 모든 프로젝트를 검색합니다.

i. 프로젝트 가져오기 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 프로젝트 가져오기를 선택합니다.

iii. 프로젝트 속성 관련 목록이 단계에서 4.c.ii지정한 조직에 포함된 모든 프로젝트로 채워지면 **X**를 선택하여 프로젝트 가져오기 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 프로젝트 가져오기 작업을 완료로 설정합니다.

5. 옵션: 추가 구성을 구성하여 조사 기간을 설정하고, 제외된 프로젝트를 추가하고, 프로젝트 진단을 실행하고, 서비스 맵 및 부실 CI(구성 항목)에 대한 통합 설정을 구성합니다.

a. OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 고급 설정 섹션에서 계속을 선택합니다.

b. 프로젝트에서 자원을 검색하려는 시점부터 조사 기간을 설정합니다.

(Optional) 조사 기간은 조직의 프로젝트에서 자원을 검색하기 위한 시작 및 종료 시간을 계산하는 데 사용되며 예약된 작업 빈도 설정과 일치해야 합니다. 예를 들어 조사 기간을 12시간으로 설정하면 현재 시간에서 12시간을 뺀 값으로 계산된 시작 시간부터 현재 시간인 종료 시간까지 자원이 검색됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. Set up lookback time(룩백 시간 설정) 작업의 경우 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 속성 양식의 값 필드에 조사 기간을 시간 단위로 입력합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 조사 기간 설정 작업을 완료로 설정합니다.

c. 자원을 검색하지 않으려는 프로젝트를 선택합니다.

i. 제외된 프로젝트 추가 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 프로젝트 열에서 프로젝트를 선택합니다.

iii. 프로젝트 제외 확인란을 선택합니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 제외하려는 각 프로젝트에 대해 부터 끝까지 5.c.iv 단계를 5.c.ii 반복합니다.

vi. **X**를 선택하여 제외된 프로젝트 추가 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 제외된 프로젝트 추가 작업을 완료로 설정합니다.

d. 프로젝트 진단을 실행하여 자원 API 응답을 테스트하고 API에 클러스터 이름, Kubernetes 네임스페이스 및 Kubernetes 노드가 Kubernetes 포함되어 있는지 확인합니다.

i. 프로젝트 진단 실행 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 프로젝트 열에서 프로젝트를 선택합니다.

iii. 진단 실행을 선택합니다.

iv. 진단 상태 필드가 성공으로 설정된 경우 **X**를 선택하여 프로젝트 진단 실행 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

진단 테스트에 오류가 있는 경우 진단 메시지 필드의 지시사항에 따라 오류를 해결하십시오.

v. 진단을 실행하려는 각 프로젝트에 대해 이 단계를 5.d.ii5.d.iv 반복합니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 프로젝트 진단 실행 작업을 완료로 설정합니다.

e. 서비스 맵 및 부실 CI에 대한 시스템 속성을 구성합니다.

i. 커넥터 작업에 대한 시스템 속성 구성 에서 구성을 선택합니다.

ii. 속성의 기본값을 확인하거나 사용자 지정 구성의 값을 입력합니다.

iii. 저장을 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 커넥터에 대한 시스템 속성 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

6. 애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 전체 또는 증분 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

a. OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 구성 섹션에서 계속을 선택합니다.

b. 전체 데이터 임포트를 위해 예약된 작업을 활성화합니다.

기본적으로 예약된 *OpenTelemetry Resources* 작업은 전체 데이터 임포트에 사용할 수 있습니다. 그러나 작업을 활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 전체 임포트에 대해 예약된 작업 구성(Configure the scheduled job for full import) 작업에서 구성**(Configure)**을 선택합니다.

ii. 예약된 작업의 예약된 데이터 임포트 양식 *OpenTelemetry Resources* 에서 예약된 작업의 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 전체 임포트에 대한 예약된 작업 구성 작업을 완료로 설정합니다.

c. 옵션: 델타 데이터 임포트를 위해 예약된 작업을 활성화합니다.

(Optional) 기본적으로 예약된 *OpenTelemetry Delta Resources* 작업은 델타 데이터 임포트에 사용할 수 있습니다. 그러나 작업을 활성화해야 합니다.

주:
델타 데이터 끌어오기는 다음 시나리오에서 발생하지 않습니다.

- 전체 데이터 임포트가 동시에 예약됩니다.
- 데이터 소스의 마지막 실행 날짜/시간 필드가 비어 있습니다.
- 마지막 델타 데이터 끌어오기 기간이 3일 이상입니다.

i. 델타 가져오기에 대한 예약된 작업 구성(Configure the scheduled job for delta import) 작업에서 구성**(Configure)**을 선택합니다.

ii. 예약된 작업의 예약된 데이터 임포트 양식 *OpenTelemetry Delta Resources* 에서 예약된 작업의 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 델타 임포트에 대한 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정합니다.

주:
자원을 검색하기 위해 새 프로젝트를 추가할 때 델타 임포트를 실행하기 전에 전체 임포트를 수행하여 부분 데이터를 피하고 정확하게 채워야 CMDB 합니다.

7. 애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 애플리케이션으로 ServiceNow 이벤트 관리 이벤트를 전송하여 경보 및 이벤트를 관리합니다.
CMDB용 Observability Commons 애플리케이션이 설치된 경우에만 경보 및 이벤트를 관리할 수 있습니다.

주:
이 기능을 활성화하려면 유료 클라우드 옵저버빌리티 라이센스가 필요하지만 비프로덕션 환경에서 제품을 평가하기 위해 무료 계정에서도 이 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 담당자에게 ServiceNow 문의할 수 있습니다.

a. OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 경보 및 이벤트 관리 섹션에서 계속을 선택합니다.

b. 프로젝트에 대한 웹후크 대상을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 웹후크 생성 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 프로젝트 열에서 제외되지 않는 프로젝트를 선택합니다.

iii. 웹후크 생성을 선택하여 애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 웹후크 대상을 생성합니다.

iv. 성공 메시지가 나타나면 **X** 를 선택하여 웹후크 생성 대화 상자를 닫고 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.

웹후크가 성공적으로 생성되면:

- 시스템은 인스턴스의 각 웹후크 대상에 ServiceNow 대한 사용자 기록을 자동으로 생성합니다.
- 사용자 기록의 사용자 이름은 `Is_api_<project_name>` 로 시작하고 사용자에게 evt_mgmt_integration 역할이 할당됩니다.

v. 웹후크를 생성할 각 프로젝트에 대해 이 단계를 7.b.ii7.b.iv 반복합니다.

vi. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 웹후크 생성 작업을 완료로 설정합니다.

c. CMDB에서 일치하는 CI가 없는 이벤트를 수집하기 위한 시스템 속성을 구성합니다.

i. 일치하지 않는 CI에 대한 속성 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 값 필드에 **true**를 입력합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 안내 설정에서 완료로 표시를 선택하여 일치하지 않는 CI에 대한 속성 구성 작업을 완료로 설정합니다.

관련 정보

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 속성

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터

CI와 기준 서비스 연결

CMDB 대상 클래스 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 (이전의 Lightstep)에서 ServiceNow 클라우드 옵저버빌리티 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

계산된 애플리케이션 서비스 **[cmdb_ci_service_calculated]**

계산된 애플리케이션 서비스 [cmdb_ci_service_calculated] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
서비스 파퓰레이터	service_populator
이름	name
대시보드에서 숨기기	hide_from_dashboard
운영 상태	operational_status
Service Populator 상태	populator_status
서비스 유형	유형

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계산된 애플리케이션 서비스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Connects to::Connected by	Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	Connects to::Connected by	계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕
계산된 애플리케이션 서비스 〔cmdb_ci_service_calculated〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container]

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
컨테이너 ID	container_id
설치 상태	install_status
이름	name

Docker 이미지 [cmdb_ci_docker_image]

Docker 이미지 [cmdb_ci_docker_image] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이미지 ID	image_id
설치 상태	install_status
이름	name

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
네임스페이스	네임스페이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid

Kubernetes 클러스터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Cluster of::Cluster	Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕

Kubernetes 크론잡 **[cmdb_ci_kubernetes_cronjob]**

Kubernetes Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes 클러스터	클러스터
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
설치 상태	install_status

Kubernetes Cronjob에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 크론잡 〔cmdb_ci_kubernetes_cronjob〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 크론잡 〔cmdb_ci_kubernetes_cronjob〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

쿠버네티스 데몬셋 **[cmdb_ci_kubernetes_daemonset]**

Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes 클러스터	클러스터
이름	name
네임스페이스	네임스페이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 상태	install_status

Kubernetes DaemonSet에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
쿠버네티스 데몬셋 (cmdb_ci_kubernetes_daemonset)	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)
쿠버네티스 데몬셋 (cmdb_ci_kubernetes_daemonset)	참조	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)

Kubernetes 배포 **[cmdb_ci_kubernetes_deployment]**

Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes 클러스터	클러스터
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
설치 상태	install_status

Kubernetes 배포를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 배포 (cmdb_ci_kubernetes_deployment)	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)
Kubernetes 배포 (cmdb_ci_kubernetes_deployment)	Connects to::Connected by	Kubernetes 노드 (cmdb_ci_kubernetes_node)
Kubernetes 배포 (cmdb_ci_kubernetes_deployment)	Connects to::Connected by	Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)
Kubernetes 배포 (cmdb_ci_kubernetes_deployment)	참조	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)

Kubernetes 작업 **[cmdb_ci_kubernetes_job]**

Kubernetes 작업 [cmdb_ci_kubernetes_job] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes 클러스터	클러스터
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
설치 상태	install_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 작업에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 작업 〔cmdb_ci_kubernetes_job〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 작업 〔cmdb_ci_kubernetes_job〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

Kubernetes 네임스페이스 **[cmdb_ci_kubernetes_namespace]**

Kubernetes 네임스페이스 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes 클러스터	클러스터
이름	name
설치 상태	install_status

Kubernetes 네임스페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

Kubernetes 노드 **[cmdb_ci_kubernetes_node]**

Kubernetes 노드 [cmdb_ci_kubernetes_node] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
설치 상태	install_status
네임스페이스	네임스페이스
Kubernetes 클러스터	클러스터

Kubernetes 노드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	Hosted on::Hosts	서버 〔cmdb_ci_server〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 상태	install_status
Kubernetes 클러스터	클러스터
Kubernetes UID	k8s_uid
네임스페이스	네임스페이스
IP 주소	ip_address
시작 날짜	start_date

Kubernetes 포드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 포드 (cmdb_ci_kubernetes_pod)	Contains::Contained by	Docker 이미지 (cmdb_ci_docker_image)
Kubernetes 포드 (cmdb_ci_kubernetes_pod)	Contains::Contained by	Docker 컨테이너 (cmdb_ci_docker_container)
Kubernetes 포드 (cmdb_ci_kubernetes_pod)	참조	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)

Kubernetes 복제 세트 [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Kubernetes ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Kubernetes UID	k8s_uid
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
설치 상태	install_status
Kubernetes 클러스터	클러스터

Kubernetes ReplicaSet에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	Connects to::Connected by	Kubernetes 노드 (cmdb_ci_kubernetes_node)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes ReplicaSet에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 복제 세트 (cmdb_ci_kubernetes_replicaset)	참조	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)

Kubernetes 서비스 **[cmdb_ci_kubernetes_service]**

Kubernetes 서비스 [cmdb_ci_kubernetes_service] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
네임스페이스	네임스페이스
설치 상태	install_status

쿠버네티스 스테이트풀셋 **[cmdb_ci_kubernetes_statefulset]**

Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
Kubernetes 클러스터	클러스터
네임스페이스	네임스페이스
설치 상태	install_status

Kubernetes StatefulSet에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
쿠버네티스 스테이트풀셋 (cmdb_ci_kubernetes_statefulset)	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)
쿠버네티스 스테이트풀셋 (cmdb_ci_kubernetes_statefulset)	참조	Kubernetes 클러스터 (cmdb_ci_kubernetes_cluster)

서버 **[cmdb_ci_server]**

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name

관련 정보

Kubernetes 확장 클래스의 CI 관계 CMDB

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 속성

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 속성은 커넥터의 동작을 제어합니다.

연결 속성

이러한 연결 속성은 에 사용할 수 있습니다 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터.

주:
커넥터에 대한 서비스 그래프 연결 속성 〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property〕 테이블을 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **OpenTelemetry** 〉 연결 을 클릭하고 연결 이름을 선택합니다. 연결 속성이 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 표시됩니다.

에 대한 연결 속성 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터

속성	설명
조직	조직의 이름을 OpenTelemetry 입력합니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 서비스 그래프 연결 속성 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] 테이블
조사 기간	자원을 검색할 OpenTelemetry 시간을 시간 단위로 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 12 • 위치: 서비스 그래프 연결 속성 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] 테이블

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 에 사용할 수 있습니다 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터.

주:
시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
sn_sg_lightstep.classes_to_inactivate_stale_records	부실 기록으로 비활성화할 CI(구성 항목) 클래스 목록을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 CI 클래스를 쉼표로 구분합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	에 일치하는 CICMDB가 없는 이벤트를 수집하려면 속성을 true로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	자원의 자원 API 응답 OpenTelemetry 에서 가져온 최대 행 수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2500 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	서비스 맵에서 제외할 CI 클래스 목록을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 CI 클래스를 쉼표로 구분합니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	서비스 맵에 포함될 CI의 최대 계층 구조 수준을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	서비스 맵에서 제외할 CI 관계 유형의 목록을 입력합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 CI 관계 유형을 쉼표로 구분합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

CI와 기준 서비스 연결

유추된 서비스 CI(구성 항목)CMDB를 애플리케이션의 클라우드 옵저버빌리티 기준 서비스와 연결하여 애플리케이션에서 원래 구성한 대로 인스턴스에서 ServiceNow 다른 클라우드 옵저버빌리티 애플리케이션 서비스와 추론 서비스 관계를 만듭니다.

기준 서비스

응용 프로그램에서 유추된 서비스는 클라우드 옵저버빌리티 외부 서비스, 라이브러리 또는 데이터베이스나 타사 API와 같은 종속성이라고 OpenTelemetry합니다. 이러한 유형의 기술은 애플리케이션에서 클라우드 옵저버빌리티 수동으로 정의되며, 를 통해 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터인스턴스로 ServiceNow 임포트할 수 있습니다.

응용 프로그램에서 유추 서비스를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 https://docs.lightstep.com/docs/inferred-services 를 클라우드 옵저버빌리티클라우드 옵저버빌리티 참조하십시오.

유추된 서비스 데이터 저장

에서 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 사용할 수 있는 OpenTelemetry 종속성 맵 [sn_sg_lightstep_dependency_map] 데이터 원본은 조직에 포함된 모든 프로젝트를 클라우드 옵저버빌리티 반복하고 유추된 서비스 세부 정보를 가져옵니다. 기준 서비스 상세 정보에는 관련 서비스의 매핑이 포함됩니다. 데이터 원본은 이러한 세부 정보를 유추 서비스 [sn_sg_lightstep_inferred_service] 테이블에 저장합니다.

기준 서비스 [sn_sg_lightstep_inferred_service] 테이블의 다음 속성은 OpenTelemetry 의존성 맵 [sn_sg_lightstep_dependency_map] 데이터 소스로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
프로젝트	project
조직	organization
ID	id
기준 서비스	inferred_service
기준 서비스 CI	inferred_service_ci
활성	active
마지막 검사	last_scan
클라우드 식별 가능성 CI	cloud_observability_ci

식별 규칙을 정의하기 위한 정보가 부족하기 때문에 끌어온 유추된 서비스는 의 CMDBCI에 자동으로 바인딩되지 않습니다. 그러나 cmdb_inst_admin 역할을 가진 사용자는 CI를 유추 서비스에 수동으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결할 수 있습니다. 링크는 관련 서비스와 적절한 관계를 만들고 인스턴스의 ServiceNow 각 애플리케이션 서비스 맵에서 추론된 서비스 매핑을 생성합니다.

기준 서비스 연결

클라우드 옵저버빌리티 추론된 서비스를 CI와 연결하여 추론된 서비스와 인스턴스의 ServiceNow 다른 클라우드 옵저버빌리티 서비스 간의 관계를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: cmdb_inst_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **OpenTelemetry** 〉 기준 서비스.
2. 기준 서비스 열에서 앱에서 사용할 수 있는 클라우드 옵저버빌리티 기준 서비스를 검토합니다.
3. 기준 서비스의 경우 기준 서비스 **CI** 열 셀을 두 번 클릭합니다.
4. 목록을 사용하여 조회 아이콘(.)을 선택하여 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블 내에서 사용할 수 있는 기준 서비스 CI를 검색하고 선택합니다.
5. 저장 아이콘()을 선택합니다.
6. CI 5 와 연결하려는 각 기준 서비스에 대해 이 단계를 3 반복합니다.

결과
`Update CI relationship` 관련 서비스와 기준 서비스에 대한 적절한 관계를 만들고 각 애플리케이션 서비스 맵에서 기준 서비스 매핑을 생성하는 비즈니스 규칙이 트리거됩니다.

주:

- 나중에 *`Delete CI relationship`* 매핑을 제거하면 기준 서비스 CI와 클라우드 옵저버빌리티 기준 서비스 간의 관계를 삭제하도록 비즈니스 규칙이 트리거됩니다.
- 앱에서 마지막으로 스캔 클라우드 옵저버빌리티 되지 않은 추론된 서비스의 경우 서비스 그래프 커넥터는 해당 기록을 CMDB 자동으로 비활성화하고 비활성 기록에 대한 관계를 삭제합니다.

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다.

연결의 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 OpenTelemetry 상세 정보에 액세스합니다 OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **OpenTelemetry** 〉 연결.
2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 상세 페이지에서 연결 이름, 별칭 및 데이터 소스와 같은 연결 상세 정보를 봅니다.
4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.
5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

관련 정보

OpenTelemetry용 서비스 그래프 커넥터 속성

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터

Qualys용 서비스 그래프 커넥터 **(2.0.0)**

Qualys용 서비스 그래프 커넥터 를 사용하여 전용 API를 사용하여 자산 정보를 인스턴스로 임포트합니다Now Platform.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

이 데이터를 사용하여 인스턴스에서 Now Platform# 직접 자원을 관리합니다Qualys.

지원되는 Qualys API:

- Qualys 전역 자산 API v2. 보안 태세 통제 보안 태세 통제 애플리케이션에 대한 데이터를 임포트하는 경우 이 API를 사용하는 것이 좋습니다.
- Qualys 자산 관리 API v2. 이 API는 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 사이버 보안 자산 관리(CSAM) 제품에 대한 액세스 권한이 없는 경우에만 이 API를 Qualys 활성화해야 합니다. ServiceNow 은 이 API에 대해 다른 API(자산 관리 및 태깅)를 사용하지만 반환되는 데이터가 포괄적이지 않습니다.

지원되는 ServiceNow# 버전:

- Utah
- 밴쿠버
- 워싱턴

사용 케이스

다음은 다양한 ServiceNow 응용 프로그램에 사용할 Qualys용 서비스 그래프 커넥터 수 있는 방법에 대한 예입니다.

- 자산 검색을 보완합니다 Qualys .
- Global Asset API 또는 Asset Management API를 사용하여 데이터를 임포트합니다.
- 멀티 인스턴스 지원.

안내 설정

에 Qualys용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Qualys 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

하드웨어 CI 규칙

하드웨어 CI(구성 항목) 매핑 규칙 테이블에는 하드웨어 범주1, 하드웨어 범주2 및 해당 대상 CI 클래스가 장착되어 있습니다. Qualys API 호출 후 시스템은 하드웨어 범주1과 하드웨어 범주2를 검사하여 만족도를 판단합니다. 하드웨어 범주1과 하드웨어 범주2가 테이블 기록과 일치하면 연결된 대상 CI 클래스가 임포트 세트 테이블 데이터에 추가됩니다. 그러면 매핑 프로세스 중에 이 지정된 대상 CI 클래스가 활용됩니다.

컴퓨터 CI 규칙

컴퓨터 CI 매핑 규칙 테이블에는 OS 이름, OS 범주, OS 범주 2, OS 게시자, OS 제품 이름 및 해당 대상 CI 클래스와 같은 기준을 포함하여 미리 정의된 규칙이 있습니다. Qualys API 호출 후 시스템은 이러한 규칙을 검사하여 만족도를 결정합니다. 규칙이 충족되면 연결된 대상 CI 클래스가 임포트 세트 테이블 데이터에 추가됩니다. 그러면 매핑 프로세스 중에 이 지정된 대상 CI 클래스가 활용됩니다.

CI 속성을 업데이트하려면 새 조정 규칙을 생성하여 CI 속성을 업데이트할 수 있는 검색 소스를 결정해야 합니다. 자세한 내용은 온라인 제품 설명서의 '조정 규칙'과 지원 지식베이스의 ServiceNow 식별 및 조정 기본 사항 문서를 참조하십시오.

자산 관리 CI 규칙

자산 관리 CI 매핑 규칙 테이블에는 운영 체제, 볼륨 정보 존재 여부, 프로세서 존재 여부, 클라우드 제공자 및 해당 대상 CI 클래스와 같은 기준을 포함하여 미리 정의된 규칙이 있습니다. Qualys API 호출 후 시스템은 이러한 규칙을 검사하여 만족도를 결정합니다. 규칙이 충족되면 연결된 대상 CI 클래스가 임포트 세트 테이블 데이터에 추가됩니다. 그러면 매핑 프로세스 중에 이 지정된 대상 CI 클래스가 활용됩니다.

Qualys용 서비스 그래프 커넥터 구성

데이터를 Configuration Management DatabaseQualys(CMDB)로 임포트 Qualys 하도록 환경 및 예약된 작업을 설정합니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- CMDB 자동으로 설치되는 CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 앱을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

지원되는 Qualys API는 두 가지입니다.

- Qualys 전역 자산 API v2. 애플리케이션에 대한 보안 태세 통제 데이터를 임포트하는 경우 이 API를 사용하는 것이 좋습니다.
- Qualys 자산 관리 API v2. 이 API는 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 사이버 보안 자산 관리(CSAM) 제품에 대한 액세스 권한이 없는 경우에만 이 API를 Qualys 활성화해야 합니다. ServiceNow# 은 이 API에 대해 다른 API(자산 관리 및 태깅)를 사용하지만 반환되는 데이터가 포괄적이지 않습니다.

자세한 내용은 Qualys용 서비스 그래프 커넥터개 API 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Qualys** 〉 설정.
2. 홈페이지에서 계속 을 선택합니다.
3. 최상의 환경을 선택하고 경험 페이지에서 계속합니다.
   Qualys용 서비스 그래프 커넥터 연결 구성 페이지의 페이지에 다음 세 가지 작업이 표시됩니다.
   - 연결을 설정하세요
   - 여러 인스턴스 추가
   - 예약된 임포트 작업을 설정합니다.
4. 연결 구성 작업에 대해 시작을 선택하여 확장합니다.
   다음 단계가 표시됩니다.
   - 인증 자격 증명을 구성합니다.Qualys
   - HTTP 연결 구성 Qualys
   - 연결 테스트
5. **Qualys** 인증 자격 증명 구성을 선택합니다.

   a. Username and Password(사용자 이름 및 암호) 필드에 사용자 이름과 암호를 입력합니다 Qualys .

   b. 기록을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

   c. Basic Auth Credentials(기본 인증 자격 증명)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

   d. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
   HTTP 연결 구성 Qualys 페이지가 표시됩니다.

6. 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Qualys 기본 URL 또는 호스트 세부 정보를 추가합니다.

"https"가 없는 URL의 도메인 부분입니다. 예를 들면 qualysapi.qualys.com 일 수 ####.

b. 옵션: MID 서버를 통해 API에 액세스할 수 있는 경우 **MID** 서버 사용 확인란을 활성화합니다.

c. 고급 MID 서버 구성 섹션의 MID 선택 목록에서 적절한 MID 서버를 선택합니다.

d. HTTP(s) Connection(HTTP(s) Connection)이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
연결 테스트 페이지가 표시됩니다.

7. 연결을 테스트합니다.

a. "서비스 그래프 연결 속성" 섹션에서 **use_asset_management_and_tagging_api** 속성을 업데이트합니다.

옵션	설명
예	구성에서 자산 관리 및 태그 지정 API를 사용하는 경우 속성 **use_asset_management_and_tagging_api** 플래그를 # 로 설정합니다.
거짓	구성에서 자산 관리 및 태그 지정 API를 사용하지 않는 경우 속성 **use_asset_management_and_tagging_api**false 로 설정합니다.

b. 관련 링크 섹션에서 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 상태 코드 필드에 200 또는 201 이 표시되고 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

c. Service Graph Connections(서비스 그래프 연결)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

d. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
데이터 원본 접근 업데이트 페이지가 표시됩니다.

8. 데이터 소스를 업데이트합니다.

a. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

b. 목록에서 기록을 선택하여 엽니다.

c. 애플리케이션 액세스 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 원하는 사용 권한을 설정하려면 확인란을 선택합니다.

e. Tables(테이블)라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

f. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
예약된 데이터 임포트 업데이트 페이지가 표시됩니다.

9. 예약된 데이터 임포트 기록을 업데이트합니다.

a. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 필요에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

b. 애플리케이션 액세스 탭을 선택합니다.

c. 원하는 사용 권한을 설정하려면 확인란을 선택합니다.

d. Table(테이블)이라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
다른 연결 추가 작업이 표시됩니다.

10. 페이지 상단의 지침에 따라 연결을 추가합니다.

a. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

b. 링크를 선택합니다.
SG-Qualys 연결 페이지가 표시됩니다.

c. 연결 추가를 선택하고 필드를 채웁니다.

필드	설명
연결 이름	연결의 고유한 이름
연결 URL	연결 URL
사용자 이름	Qualys 계정 사용자 이름
암호	Qualys 계정 암호

d. 연결 만들기를 선택합니다.

e. 설정 도우미에서 Add Another Connection(다른 연결 추가) 페이지로 다시 이동합니다.

f. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
새 HTTP 연결을 위한 MID 서버 구성 페이지가 표시됩니다.

11. MID 서버 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 기록을 선택하여 엽니다.

b. MID 서버 사용 확인란을 선택합니다.

c. MID 서버 필드에서 검색 아이콘을 선택하고 목록에서 하나를 선택합니다.

d. HTTP(s) Connection(HTTP(s) Connection)이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
새 연결 테스트 페이지가 표시됩니다.

12. 연결을 테스트합니다.

a. 테스트하려는 연결에 대한 레코드를 선택합니다.

b. 관련 링크 섹션으로 스크롤하여 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 상태 코드 필드에 200 또는 201 이 표시되고 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

c. Service Graph Connections(서비스 그래프 연결)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

d. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
예약된 작업 구성 페이지가 표시됩니다.

13. 예약된 작업을 구성합니다.

a. 기록을 선택하여 엽니다.

b. 에서 예약된 데이터 임포트를 입력합니다.

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
애플리케이션	읽기 전용 애플리케이션 이름입니다.
데이터 소스	임포트할 데이터를 정의하는 데이터 소스 기록입니다.
실행	작업을 실행하려는 빈도입니다. 테스트 임포트를 예약하기 전에 실행하려면 한 번을 선택하는 것이 좋습니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 사용자의 자격 증명으로 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
조건부	이 작업이 실행되는 특정 조건입니다.
활성	예약된 작업을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.
연결 사용	첫 번째 실행의 경우 이 설정을 비활성화된 상태로 둡니다. 이 작업에 대한 다른 연결 및 자격 증명을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동시 임포트	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 데이터를 여러 임포트 세트로 분할합니다. 자세한 내용은 필드 메시지를 참조하십시오.
분할 방법	### ## ##로 설정된 상태로 둡니다.
파티션 크기	1,000으로 설정된 상태로 둡니다. 초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	확인란을 선택된 상태로 둡니다. 임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정합니다.
임포트 후 스크립트 실행	확인란을 선택된 상태로 둡니다. 임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정합니다.

c. 예약된 데이터 임포트라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

d. 옵션: 지금 실행을 선택합니다.
요청 시 작업을 실행하도록 선택하지 않으면 설정한 일정에 따라 다음 작업이 실행됩니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
설정 지원의 홈 페이지가 표시됩니다.

14. 옵션: 여러 인스턴스 추가

a. 여러 인스턴스 추가를 선택하여 확장합니다.
다음 단계가 표시됩니다.

- 데이터 소스 접근 업데이트
- 예약된 데이터 임포트 업데이트
- 다른 연결 추가
- 새 HTTP 연결을 위한 MID 서버 구성
- 새 연결 테스트

b. 데이터 원본을 업데이트하려면 8단계에 나열된 단계를 수행합니다.

c. 예약된 데이터 임포트를 업데이트하려면 9단계의 단계를 수행합니다.

d. 다른 연결을 추가하려면 10단계에 나열된 단계를 수행합니다.

e. MID 서버를 구성하려면 11단계에 나열된 단계를 따르십시오.

f. 연결을 테스트하려면 12단계에 나열된 단계를 수행합니다.

15. Qualys용 서비스 그래프 커넥터 안내 설정 페이지에서 완료를 선택하여 구성을 완료합니다.

Qualys용 서비스 그래프 커넥터개 **API**

데이터 소스 필드의 Qualys 데이터는 Global Asset API 및 Asset Management and Tagging API를 사용하여 임포트됩니다.

전역 자산 API

- Qualys 사이버 보안 자산 관리(CSAM) 라이선스가 필요합니다.
- 자산 정보에는 하드웨어 범주 및 OS 범주와 같은 상세 정보가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자산 관리 및 태깅 API

- CSAM 라이센스가 필요하지 않습니다.
- 자산 정보에는 하드웨어 범주 및 OS 범주에 대한 세부 정보가 포함되지 않습니다.

매핑된 속성

다음 표에서는 두 API에서 가져오는 데이터를 비교합니다. 테이블 다음 섹션에는 자산 관리 및 태깅 API에서 지원하지 않는 전역 자산 API에서 임포트한 데이터가 나열되어 있습니다.

전역 자산 **API**	자산 관리 및 태깅 **API**
매핑된 속성	매핑된 속성
assetId	created
assetUUID	name
hostId	dns호스트 이름
lastModifiedDate	fqdn
agentId	os
createdDate	제조업체
sensorLastUpdatedDate (영문)	추적 방법
assetType	넷BIOS
address	시간대
dnsName	네트워크 GUID
assetName	IsDockerHost (영문)
netbiosName	수정됨
시간대	lastVulnScan (영문)
bios설명	모델
lastBoot (마지막 부팅)	cloudProvider
총 메모리	유형
cpuCount	qwebHostId (영문)
lastLoggedOnUser	크리티컬소크레
도메인 역할	lastSystemBoot (영문)
hwUUID 님	도메인
biosSerial번호	마지막 로그온 사용자
biosAssetTag (영문)	lastCompliance스캔
isContainerHost	
AWS 클라우드 상세 정보	AWS 클라우드 상세 정보

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 자산 **API**	자산 관리 및 태깅 **API**
accountId	instanceId
availabilityZone	privateDnsName
hasAgent	privateIpAddress
호스트 이름	인스턴스 상태
imageId	monitoringEnabled
instanceId	region
인스턴스 상태	accountId
프라이빗DNS	availabilityZone
privateIpAddress	instance_type
instanceType	AWS 클라우드 태그 상세 정보 • 키 • 값
qualys스캐너	
kernelId	
출시일	
region.code	
region.name	
스팟인스턴스	
subnetId	
vpcId	
tags.key	
tags.value	
MS Azure 클라우드 상세 정보	MS Azure 클라우드 상세 정보
vmId	resourceGroupName
상태	vmId
name	상태
이미지 게시자	subscriptionId
이미지 버전	위치
offer	image_id
위치	게시자
플랫폼	버전
resourceGroupName	offer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 자산 **API**	자산 관리 및 태깅 **API**
size 서브넷 subscriptionId 가상 네트워크	vm_size subnet_id vpc_id MS Azure 클라우드 태그 상세 정보 • 키 • 값
네트워크 인터페이스 세부 정보 호스트 이름 주소IpV4 주소IpV6 macAddress 인터페이스 이름 dns주소 gatewayAddress 제조업체 macVendorIntroDate (영문) netmask addresses	네트워크 인터페이스 세부 정보 address host_name interface_name macAddress gatewayAddress interface_id 유형
소프트웨어 상세 정보 token1 token2 uniqueKey 게시자 설치 날짜 id 설치 경로 마지막 사용 날짜 권한 부여 authorizationDetectionScore (영문)	소프트웨어 상세 정보 버전 name
볼륨 상세 정보 name	볼륨 상세 정보 name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 자산 **API**	자산 관리 및 태깅 **API**
무료 size	무료 size
포트 상세 정보 열기 포트 설명 프로토콜 detectedService firstFound lastUpdated	포트 상세 정보 열기 포트 프로토콜 serviceName service_id
프로세서 상세 정보 설명 speed numCPU noOfSocket (영문) threadPerCore coresPerSocket (소켓당) multithreadingStatus	프로세서 상세 정보 name speed
태그 상세 정보 태그 ID 태그 이름 foregroundColor backgroundColor businessimpact 중요도 점수	자산 태그 상세 정보 id name
에이전트 상세 정보 버전 구성 프로파일 활성화 connectedFrom lastActivity (마지막 활동)	에이전트 상세 정보 agentVersion agentLastCheckIn (영문) 상태 플랫폼 connectedFrom

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 자산 **API**	자산 관리 및 태깅 **API**
lastCheckedIn	agentId
마지막 인벤토리	AgentConfigurationName
udcManifestAssigned	처프스테이터스
errorStatus	

추가 전역 자산 **API** 상세 정보

다음 섹션에는 자산 관리 및 태깅 API에서 지원하지 않는 전역 자산 API에서 임포트한 데이터가 나열되어 있습니다.

전역 자산 **API OS** 상세 정보

- fullName
- 버전
- 게시자
- osName
- 범주
- category1
- category2
- productName
- 에디션
- 마켓버전
- 업데이트
- 건축학
- 제품 URL
- product제품군
- 설치 날짜
- 릴리스

전역 자산 **API OS** 수명주기

OS 수명주기 상세 정보

- gaDate
- eol날짜
- eosDate
- 단계
- lifeCycleConfidence (영문)
- eolSupportStage
- EOS서포트 스테이지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 자산 API OS 분류

OS 분류 상세 정보

- id
- name
- category1
- category2

전역 자산 API 하드웨어

하드웨어 상세 정보

- fullName
- 범주
- category1
- category2
- 제조업체
- productName
- 모델
- 제품 URL
- product제품군

전역 자산 API 하드웨어 수명주기

하드웨어 수명주기 상세 정보

- introDate
- gaDate
- eosDate
- obsoleteDate
- 단계
- lifeCycleConfidence (영문)

전역 자산 API 분류

하드웨어 분류 상세 정보

- id
- name
- category1
- category2

전역 자산 API 센서

센서 상세 정보

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- activatedForModules
- pendingActivationForModules
- lastVMScan
- lastCompliance스캔
- lastFullScan (마지막 풀 스캔)
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPcScanDateScanner
- lastPcScanDateAgent (영문)
- firstEasm스캔날짜
- lastEasm스캔날짜

전역 자산 **API** 서비스

서비스 상세 정보

- name
- 상태
- 설명

전역 자산 **API** 마지막 위치

마지막 위치 상세 정보

- 구/군/시
- 상태
- 국가
- name
- 대륙
- 우편의

전역 자산 **API** 중요도

중요도 상세 정보

- 점수
- isDefault
- lastUpdated

전역 자산 **API** 프로세서

프로세서 상세 정보

- 설명
- speed
- numCPU

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- noOfSocket (영문)
- threadPerCore
- coresPerSocket (소켓당)
- multithreadingStatus

글로벌 자산 **API** 비즈니스 정보

비즈니스 정보 상세 정보

- businessAppListData
- riskScore
- 패시브 센서
- 도메인
- subdomain
- 누락 소프트웨어
- 후이즈
- organizationName(조직 이름)
- ISP (일환 서비스)
- 증권 시세 표시기
- easm태그
- 호스팅카테고리1
- 사용자 지정 속성

의 대상 **CMDB** 클래스 Qualys용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다. Qualys용 서비스 그래프 커넥터 다양한 CI(구성 항목)에 대한 정보를 식별하고 분류합니다.

SGC Qualys 자산 클라우드 태그

SGC Qualys 자산 클라우드 태그 [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
Qualys 자산	qualys_asset
값	값
구성 항목	configuration_item

SGC Qualys 자산 소프트웨어 상세 정보 **[sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]**

SGC Qualys 자산 소프트웨어 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	token1
Qualys 자산	qualys_asset
구성 항목	configuration_item
고유 키	unique_key
ID	id
설치 경로	install_path
마지막 사용 날짜	last_use_date
버전	token2

하드웨어 종류 **[cmdb_ci_compute_template]**

하드웨어 유형 [cmdb_ci_compute_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

이미지 **[cmdb_ci_os_template]**

이미지 [cmdb_ci_os_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
제안	offer
버전	버전

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
디스커버리 소스	discovery_source
이름	name
버전	버전
제조업체	제조업체

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SGC Qualys 자산 네트워크 인터페이스 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]

SGC Qualys 자산 네트워크 인터페이스 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목	configuration_item
IPv4	ip_v4
주소	addresses
인터페이스 ID	interface_id
IPv6	ip_v6
MAC 벤더 소개 날짜	mac_vendor_intro_date
Qualys 자산	qualys_asset
유형	유형

서버 [cmdb_ci_server]

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
제조업체	제조업체
이름	name
자산 태그	asset_tag
클래스	sys_class_name
CPU 카운트	cpu_count
DNS 도메인	dns_domain
검색된 첫 번째 항목	first_discovered
전체 주소 도메인 이름	fqdn
설치 상태	install_status
운영 체제	os
운영 상태	operational_status
OS 주소 너비(비트)	os_address_width
OS 서비스 팩	os_service_pack
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SGC Qualys 자산 오픈 포트 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]

SGC Qualys 자산 오픈 포트 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
포트	포트
프로토콜	프로토콜
설명	설명
검색된 서비스	detected_service
첫 발견	first_found
마지막 업데이트 날짜	last_updated
Qualys 자산	qualys_asset
서비스 ID	service_id

SGC Qualys 자산 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]

SGC Qualys 자산 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_details] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
자산 이름	asset_name
활성화된 모듈	activated_modules
주소	address
에이전트 구성 프로파일	agent_configuration_profile
에이전트 연결 위치	agent_connected_from
에이전트 오류 상태	agent_error_status
에이전트 ID	agent_id
에이전트 마지막 활동	agent_last_activity
에이전트가 마지막으로 체크인함	agent_last_checked_in
에이전트 마지막 인벤토리	agent_last_inventory
에이전트 플랫폼	플랫폼
에이전트 상태	상태
에이전트 UDC 매니페스트 할당됨	agent_udc_manifest_assigned
에이전트 버전	agent_version
ASN	증권 시세 표시기
자산 ID	asset_ids
자산 유형	asset_type

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
자산 UUID	asset_uuid
할당된 위치	assigned_location
AWS 호스트 이름	aws_host_name
AWS 커널 ID	aws_kernel_id
AWS 시작 날짜	aws_launch_date
AWS 지역 이름	aws_region_name
Azure 이미지 게시자	azure_image_publisher
Azure 플랫폼	azure_platform
Azure 서브넷	azure_subnet
Azure 가상 네트워크	azure_virtual_network
BIOS 설명	bios_description
BIOS 일련 번호	bios_serial_number
비즈니스 AppListData	business_applist_data
비즈니스 정보	business_information
처프 상태	chirp_status
구/군/시	lastlocation_city
대륙	lastlocation_continent
국가	lastlocation_country
사용자 지정 Attribrutes	custom_attributes
도메인	도메인
도메인 역할	domain_role
ESAM 태그	easm_tags
첫 번째 EASM 검사 날짜	first_easm_scan_date
하드웨어 범주	hardware_category
하드웨어 범주1	hardware_category1
하드웨어 범주2	hardware_category2
하드웨어 전체 이름	hardware_fullname
하드웨어 수명주기 신뢰도	hardware_lifecycle_lifecycleconfidence
하드웨어 수명주기 EOSDate	hardware_lifecycle_eosdate
하드웨어 수명주기 GaDate	hardware_lifecycle_gadate
하드웨어 수명주기 IntroDate	hardware_lifecycle_introdate
하드웨어 수명주기 사용되지 않는 날짜	hardware_lifecycle_obsoletedate
하드웨어 수명주기 스테이지	hardware_lifecycle_stage
하드웨어 모델	hardware_model
하드웨어 제품군	hardware_product_family

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
하드웨어 제품 이름	hardware_product_name
하드웨어 제품 URL	hardware_product_url
하드웨어 텍소노미 Category1	hardware_taxonomy_category1
하드웨어 텍소노미 Category2	hardware_taxonomy_category2
하드웨어 텍소노미 ID	hardware_taxonomy_id
하드웨어 텍소노미 이름	hardware_taxonomy_name
에이전트가 있음	aws_has_agent
호스트 ID	host_id
호스팅 카테고리1	hosting_category1
Hw UUID	hw_uuid
컨테이너 호스트임	is_container_host
IsDefault	criticality_isdefault
ISP	ISP (일환 서비스)
마지막 부팅	last_boot
마지막 준수 검사	last_compliance_scan
마지막 EASM 검사 날짜	last_easm_scan_date
마지막 전체 검사	last_full_scan
마지막 위치 이름	lastlocation_name
마지막으로 로그온한 사용자	last_logged_on_user
마지막으로 수정한 날짜	last_modified_date
마지막 PC 검사 날짜 에이전트	last_pc_scan_date_agent
마지막 PC 검사 날짜 스캐너	last_pc_scan_date_scanner
마지막 업데이트 날짜	criticality_lastupdated
마지막 VM 검사	last_vm_scan
마지막 VM 검사 날짜 에이전트	last_vm_scan_date_agent
마지막 VM 스캔 날짜 스캐너	last_vm_scan_date_scanner
소프트웨어 누락	missing_software
NetBIOS 이름	netbios_name
네트워크 GUID	network_guid
조직 이름	organization_name
OS 범주	os_category
OS 범주1	os_category1
OS 범주 2	os_category2
OS 에디션	os_edition
OS 수명 주기 신뢰도	os_lifecycle_confidence

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
OS 수명주기 EOL 날짜	os_lifecycle_eol_date
OS 수명주기 EOLSupport 스테이지	os_lifecycle_eol_supportstage
OS 수명주기 EOS 날짜	os_lifecycle_eos_date
OS 수명주기 EOSSupport 스테이지	os_lifecycle_eos_supportstage
OS 수명주기 GA 날짜	os_lifecycle_ga_date
OS 수명주기 스테이지	os_lifecycle_stage
OS 시장 버전	os_market_version
OS 이름	os_name
OS 제품군	os_product_family
OS 제품 이름	os_product_name
OS 제품 URL	os_product_url
OS 릴리스	os_release
OS 분류 Category1	os_taxonomy_category1
OS 분류 Category2	os_taxonomy_category2
OS 분류 ID	os_taxonomy_id
OS 분류 이름	os_taxonomy_name
패시브 센서	passive_sensor
우편의	lastlocation_postal
제공자	제공자
Qualys 스캐너	qualys_scanner
위험 점수	risk_score
점수	criticality_score
센서 마지막 업데이트 날짜	sensor_last_updated_date
스팟 인스턴스	spot_instance
상태	lastlocation_state
하위 도메인	subdomain
시간대	time_zone
추적 방법	tracking_method
후이즈	후이즈

가상 머신 인스턴스 **[cmdb_ci_vm_instance]**

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
모니터	모니터
상태	상태
VM 인스턴스 ID	vm_inst_id

클라우드 서비스 계정 **[cmdb_ci_cloud_service_account]**

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
계정 ID	account_id
이름	name
객체 ID	object_id
데이터 센터 유형	datacenter_type

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 **[cmdb_ci_nic]**

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 [cmdb_ci_nic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name
객체 ID	object_id
퍼블릭 IP	public_ip
DNS 도메인	dns_domain
호스트 이름	host_name
IP 기본 게이트웨이	ip_default_gateway
네트워크 마스크	netmask
제조업체	제조업체

가용 영역 **[cmdb_ci_availability_zone]**

가용 영역[cmdb_ci_availability_zone] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SGC Qualys 자산 태그 [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

SGC Qualys 자산 태그 [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
태그 ID	tag_id
태그 이름	tag_name
배경색	background_color
비즈니스 영향	business_impact
중요도 점수	criticality_score
전경색	foreground_color
Qualys 자산	qualys_asset

SGC Qualys 자산 프로세서 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]

SGC Qualys 애셋 프로세서 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설명	processor_description
소켓당 코어 수	processor_corespersocket
멀티 스레딩 상태	processor_multithreadingstatus
소켓 번호	processor_noofsocket
CPU 수	processor_numcpus
Qualys 자산	qualys_asset
속도	processor_speed

파일 시스템 [cmdb_ci_file_system]

파일 시스템 [cmdb_ci_file_system] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
여유 공간(바이트)	free_space_bytes
크기(바이트)	size_bytes

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance]

파일 시스템 [cmdb_ci_file_system] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	설치_위치
이름	name
설치 날짜	install_date

Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter]

Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
지역	region

AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter]

AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
지역	region

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet]

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
게시자	게시자
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source
설치 날짜	install_date

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 네트워크 **[cmdb_ci_network]**

클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id

SGC Qualys 자산 서비스 상세 정보 **[sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]**

SGC Qualys 자산 서비스 상세 정보 [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details].

이름	name
설명	설명
Qualys 자산	qualys_asset
상태	상태

클라우드 네트워크에서 생성한 관계 **[cmdb_ci_network]**

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕

가상 머신 인스턴스에 의해 생성되는 관계 **[cmdb_ci_vm_instance]**

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	이미지 〔cmdb_ci_os_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Virtualized by::Virtualizes	서버 〔cmdb_ci_server〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서버에서 생성되는 관계 **[cmdb_ci_server]**

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 네트워크 인터페이스 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 서비스 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 소프트웨어 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 오픈 포트 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 프로세서 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 태그 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_tag〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 클라우드 태그 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	참조	SGC Qualys 자산 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_details〕
서버 〔cmdb_ci_server〕	Contains::Contained by	파일 시스템 〔cmdb_ci_file_system〕

Azure 데이터센터에서 생성한 관계 **[cmdb_ci_azure_datacenter]**

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕	Contains::Contained by	가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Contains::Contained by	가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕
AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하드웨어 유형에 의해 생성되는 관계 **[cmdb_ci_compute_template]**

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕

이미지 〔cmdb_ci_os_template〕에 의해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕

클라우드 관리 네트워크 인터페이스〔cmdb_ci_nic〕에서 생성한 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕

참조 유형 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
SGC Qualys 자산 소프트웨어 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕
SGC Qualys 자산 네트워크 인터페이스 상세 정보 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details〕	참조	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 〔cmdb_ci_nic〕
SGC Qualys 자산 클라우드 태그 〔sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 **(2.0.0)**

Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 자산에 대한 하드웨어 데이터를 인스턴스의 구성 관리 데이터베이스(CMDB)로 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 애플리케이션 버전 4.0입니다 Rapid7 InsightVM .
- 유타, 밴쿠버, 워싱턴 ServiceNow# 패밀리 릴리스.

사용 케이스

- 검색 제품의 데이터를 보완합니다 Rapid7 InsightVM .
- 통합에서 Rapid7 InsightVM 자산에 대한 하드웨어 데이터와 상세 정보를 임포트하여 CMDB의 적절한 CI(구성 항목) 클래스에 저장합니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Rapid7 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

안내 설정

에 대한 Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 안내 설정 기능을 사용하면 체계적인 작업 순서로 통합을 구성하는 데 도움이 됩니다.

주:
API 토큰에는 InsightIDR 뷰어 역할이 필요합니다.

Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 구성

제공된 지침에 따라 응용 프로그램을 다운로드하고 활성화 Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 한 후 및 Install a Security Operations integration 를 참조하십시오Download an application from the ServiceNow Store for the first time . 이 통합을 구성하기 전에 완료해야 하는 몇 가지 단계가 있습니다.

Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 구성

연결을 구성하고, 예약된 임포트를 설정하고, 성공적인 연결을 확인하고, 안내 설정에서 여러 인스턴스를 선택적으로 추가합니다.

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- CMDB 자동으로 설치되는 CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 이벤트 수집에만 필요한 (sn_observability)에 대한 CMDB 관찰 가능성 커먼즈입니다. 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 앱을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

필요한 역할:

- 안내 설정의 작업에 대한 관리자
- API 토큰에 대한 insightIDR 뷰어 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Rapid7** 〉 설정 인스턴스의 탐색 패널
2. Welcome to Guided Setup Home(안내 설정 홈 시작) 페이지에서 Continue(계속)를 선택합니다.
3. 표시되는 경험 페이지에서 최상의 경험을 선택한 다음 계속을 선택합니다.
   서비스 그래프 커넥터용 Rapid7 페이지에는 다음 세 가지 작업이 표시됩니다.
   - 연결을 설정하세요
   - 여러 인스턴스 추가
   - 예약된 임포트 설정
4. 연결 구성을 선택하여 확장합니다.
   다음 세 가지 단계가 있습니다.
   - 인증 자격 증명을 구성합니다.Rapid7
   - HTTP 연결 구성 Rapid7
   - 연결 테스트
5. **Rapid7** 인증 자격 증명 구성을 선택하고 필드를 채웁니다.

   a. 자격 증명의 이름(예: **SGRapid7.Credential**)을 입력합니다.

   b. 활성 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.

   c. API 키 입력란에 API 키를 입력합니다 Rapid7 InsightVM .

   d. 다른 필드 값은 현재 설정에 그대로 둡니다.

   e. API Key Credentials(API 키 자격 증명)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

   f. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
   HTTP 연결 구성 Rapid7 페이지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. HTTP 연결을 구성합니다 Rapid7 .

a. 필드를 채우고,

필드	값
이름	연결 이름(예: SGRapid7)입니다.
활성	선택됨.
자격 증명	연결에 사용할 자격 증명입니다. 목록에서 하나를 선택합니다.
연결 별칭	목록에서 하나를 선택합니다. **sn_sec_sgc_rapid7. SGRapid7**(예:
URL 작성기	확인란을 선택합니다. 새 필드를 채웁니다.
연결 URL	'https'가 포함된 URL(예: https://us.api.insight.rapid7.com
호스트	Rapid7 "https"가 없는 URL의 도메인 부분입니다. ## ## us.api.insight.rapid7.com 일 수 있습니다.
프로토콜	https

b. HTTP(s) Connection(HTTP(s) Connection)이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
연결 테스트 페이지가 표시됩니다.

7. 연결을 테스트합니다.

a. 관련 링크 아래에서 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 상태 코드 필드에 200 이 표시되고 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

b. Service Graph Connections(서비스 그래프 연결)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
여러 인스턴스 추가 단계가 표시됩니다. 이 단계는 선택 사항이며 여러 인스턴스를 설정하기 전에 데이터를 임포트할 수 있음을 확인한 후 기다리는 것이 좋습니다.

8. 예약된 작업을 구성하려면 안내 설정 페이지로 돌아가서 예약된 임포트 작업 설정을 선택합니다.

a. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.
예약된 작업을 활성화하려면 활성 확인란을 선택해야 합니다.

b. 기록을 선택합니다.

c. 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
이름	예약된 작업의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	읽기 전용: 용 서비스 그래프 커넥터 Rapid7.
데이터 소스	사용된 데이터 소스입니다.
실행	작업을 실행하려는 빈도입니다. 테스트 임포트를 예약하기 전에 실행하려면 한 번을 선택하는 것이 좋습니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 다른 사용자의 자격 증명을 사용하여 예약된 작업을 실행합니다.
시간	작업을 실행하려는 시기입니다.
활성	확인란을 선택하여 작업을 활성화합니다.
조건부	이 작업이 실행되는 특정 조건입니다.
연결 사용	첫 번째 실행에 대해 이 확인란을 비활성화된 상태로 둡니다. 이 작업에 대한 다른 연결 및 자격 증명을 지정합니다.
동시 임포트	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 데이터를 여러 임포트 세트로 분할합니다. 자세한 내용은 필드 메시지를 참조하십시오.
분할 방법	### ## ##로 둡니다.
파티션 크기	15,000. 초기 예약을 위해 임포트 세트 크기에 대해 이 값을 그대로 둡니다.
임포트 전 스크립트 실행	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정합니다.
임포트 후 스크립트 실행	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정합니다.

d. 옵션: 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.
요청 시 작업을 실행하도록 선택하지 않으면 설정한 일정에 따라 다음 작업이 실행됩니다.

e. Scheduled Data Imports(예약된 데이터 가져오기)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

f. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

9. 옵션: 안내 설정으로 돌아가서 여러 인스턴스를 추가합니다.
표시되면 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

10. 데이터 원본 업데이트를 선택합니다.

a. 데이터 원본 액세스 업데이트 페이지에서 데이터 원본을 선택합니다.

b. 표시되는 페이지에서 애플리케이션 액세스 탭을 선택합니다.

c. 액세스 설정을 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. Table(테이블)이라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

f. 일정 업데이트 일정 데이터 임포트를 선택합니다.

g. 애플리케이션 액세스 탭을 선택하여 권한 설정을 확인합니다.

h. 설정이 만족스러우면 테이블이라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

i. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

j. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

k. Add Another Connection(다른 연결 추가) 페이지에서 **Click** here(여기를 클릭) 링크를 선택합니다.
워크플로우 스튜디오 연결 페이지가 표시되고 새 연결을 만들 수 있습니다.

l. 이 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

m. 필드에 연결 정보를 입력합니다.

필드	설명
Rapid7 연결 이름	연결의 고유한 이름입니다.
Rapid7 연결 URL	연결 URL입니다.
API 키	Rapid7 API 키입니다.

n. 연결 만들기를 선택합니다.
연결이 페이지에 표시됩니다 Rapid7 .

o. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
새 연결 테스트 페이지가 표시됩니다. 새 연결을 찾아 상태가 '## #'인지 확인합니다.

p. 스크롤하여 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 상태 코드 필드에 200이 표시되고 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

q. Service Graph Connections(서비스 그래프 연결)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

r. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
예약된 작업 구성 페이지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

s. 앞의 8단계에서 나열된 단계를 반복합니다.

t. Rapid7용 서비스 그래프 커넥터 안내 설정 페이지에서 완료를 선택하여 구성을 완료합니다.

의 대상 **CMDB** 클래스 Rapid7용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

하드웨어 **[cmdb_ci_hardware]**

하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
상관 관계 ID	correlation_id
MAC 주소	mac_address
설치 상태	install_status
운영 상태	operational_status

IP 주소 **[cmdb_ci_ip_address]**

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
IP 주소	ip_address
구성 항목이 소유	owned_by_cmdb_ci

SGC Rapid7 자산 **[sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]**

SGC Rapid7 자산 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
정책에 대해 평가됨	assessed_for_policies
취약성 평가	assessed_for_vulnerabilities
구성 항목	configuration_item
자격 증명 평가	credential_assessments
위험한 취약성	critical_vulnerabilities
익스플로잇	익스플로잇
취약성에 대한 마지막 평가	last_assessed_for_vulnerabilities
마지막 검사 종료	last_scan_end

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
마지막 검사 시작	last_scan_start
맬웨어 키트	malware_kits
보통 취약성	moderate_vulnerabilities
신규	신규
OS 아키텍처	os_architecture
OS 설명	os_description
OS 제품군	os_family
OS 이름	os_name
OS 시스템 이름	os_system_name
OS 유형	os_type
OS 벤더	os_vendor
OS 버전	os_version
정정함	정정됨
위험 점수	risk_score
동일	같은
심각한 취약성	severe_vulnerabilities
태그	태그
총 취약성	total_vulnerabilities
유형	유형
고유 식별자	unique_identifiers
구성 항목	configuration_item

하드웨어에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어〔cmdb_ci_hardware〕	Owns::Owned by	IP 주소〔cmdb_ci_ip_address〕
하드웨어〔cmdb_ci_hardware〕	참조	SGC Rapid7 자산〔sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset〕

IP 주소에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	하드웨어〔cmdb_ci_hardware〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SGC Rapid7 자산에서 생성한 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
SGC Rapid7 자산 〔sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

(2.0.0)용 Splunk 서비스 그래프 커넥터

용 서비스 그래프 커넥터 Splunk 는 제품에서 Splunk 컴퓨터 및 소프트웨어 정보를 검색하여 인스턴스의 구성 관리 데이터베이스()CMDB로 임포트합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

지원되는 버전

지원되는 버전:

- Utah
- 밴쿠버
- 워싱턴 DC

사용 케이스

기본적으로 용 Splunk 서비스 그래프 커넥터는 다음과 같은 기본 전달 상세 정보를 끌어옵니다.

- 포워더 버전
- 포워더 유형
- 전달자의 마지막 체크인 시간
- OS
- 호스트
- 호스트 IP 주소

Splunk ServiceNow에서 개발한 자산 상세 정보 추가 기능을 사용하면 서비스 그래프 커넥터를 통해 다음 상세 정보를 포함하는 확장된 자산 데이터를 임포트할 수 Splunk 있습니다.

- MAC 주소
- 운영 체제 상세 정보
- 자산 이름
- 소프트웨어 상세 정보
- 파일 시스템
- 마지막 로그온 날짜
- 포트 열기

이 데이터는 CMDB(Configuration Management Database) 및 Splunk 자산 상세 정보 확장 속성 사용자 지정 테이블에 저장됩니다. 이러한 확장 자산 상세 정보를 임포트하려면 추가 기능이 필요합니다. 안내 설정의 구성 단계 중에 추가 기능을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정

Service Graph Connector for Splunk 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 구성된 일련의 작업을 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 용 Splunk서비스 그래프 커넥터 구성 섹션을 참조하십시오.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

용 서비스 그래프 커넥터 구성 **Splunk**

연결을 구성하고, 예약된 임포트를 설정하고, 성공적인 연결을 확인하고, 안내 설정에서 여러 인스턴스를 선택적으로 추가합니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- CMDB 자동으로 설치되는 CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.
- 선택 사항: 이벤트 수집에만 필요합니다. (sn_observability)에 대한 CMDB 관측성 커먼즈. 사용하는 경우 이벤트 관리가 작동하려면 커넥터를 설치하기 전에 이 앱을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Observability Commons for CMDB 를 참조하십시오 ServiceNow Store.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Splunk** 〉 설정 인스턴스의 탐색 패널
2. Welcome to Guided Setup Home(안내 설정 홈 시작) 페이지에서 Continue(계속)를 선택합니다.
3. 표시되는 경험 페이지에서 최상의 경험을 선택한 다음 계속을 선택합니다.
   서비스 그래프 커넥터용 Splunk 페이지에는 다음 세 가지 작업이 표시됩니다.
   - 연결을 설정하세요
   - 여러 인스턴스 추가
   - 예약된 임포트 작업을 설정합니다.
4. 연결 구성을 선택하여 확장합니다.
   세 가지 작업이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인증 자격 증명을 구성합니다.Splunk
- HTTP 연결 구성 Splunk
- 연결 테스트

5. **Splunk** 인증 자격 증명 구성을 선택하고 필드를 채웁니다.

   a. 자격 증명의 이름(예: **SG-Splunk** 자격 증명)을 입력합니다.

   b. 활성 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.

   c. 인스턴스의 Splunk 사용자 이름과 암호를 입력합니다.

   d. 다른 필드 값은 현재 설정에 그대로 둡니다.

   e. Basic Auth Credentials(기본 인증 자격 증명)라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

   f. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
   HTTP 연결 구성 Splunk 페이지가 표시됩니다.

6. Splunk HTTP 연결을 구성합니다.

   a. 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
이름	연결 이름(예: SG-Splunk ##)입니다.
활성	선택됨.
자격 증명	연결에 사용할 자격 증명입니다. 목록에서 하나를 선택합니다.
도메인	글로벌.
연결 별칭	목록에서 하나를 선택합니다. **sn_sec_sgc_splunk.** 예를 들어 **SGSplunk**
URL 작성기	확인란을 선택합니다. 새 필드를 채웁니다.
호스트	"https"가 없는 URL의 Splunk 도메인 부분입니다. splunk3.com 또는 IP 주소를 예로 들 수 있습니다.
기본 포트 재정의	예를 들면 Splunk 인스턴스 포트인 8089입니다.
프로토콜	https입니다.
(선택 사항) MID 서버 사용	사용 가능한 경우 연결 전용 MID 서버의 확인란을 선택합니다. **i.** MID 선택 드롭다운 목록에서 특정 **MID** 서버를 선택합니다. **ii.** 목록에서 MID 서버를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
	주: 연결에 공개적으로 액세스할 수 없는 경우 온 프레미스 연결에 MID 서버가 필요합니다.

b. HTTP(s) Connection(HTTP(s) Connection)이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
연결 테스트 페이지가 표시됩니다.

d. 옵션: **servicenow** 애드온이 설치된지에 대한 플래그를 설정합니다 (*is_snow_addon_installed*).
기본적으로 서비스 그래프 연결 속성 탭의 속성은 **false**로 설정됩니다.

옵션	설명
거짓	기본 쿼리는 호스트 이름 및 운영 체제를 포함하는 전달자에 대한 필수 정보만 추출하도록 설정됩니다.
예	이 쿼리는 ServiceNow 추가 기능을 통해 광범위한 자산 상세 정보와 함께 전달자에 대한 자세한 정보를 제공합니다. (Optional) 이 데이터는 인스턴스에 추가 기능이 설치된 경우에만 임포트됩니다 Splunk .

7. 연결을 테스트합니다.

a. 관련 링크 아래에서 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 상태 코드 필드에 201 이 표시되고 잠시 후 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

b. 테스트가 성공적으로 완료되면 서비스 그래프 연결이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

c. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
여러 인스턴스 추가 단계가 표시됩니다. 여러 인스턴스를 추가하려면 9단계로 진행합니다. 이 단계는 선택 사항이며 여러 인스턴스를 설정하기 전에 데이터를 임포트할 수 있음을 확인한 후 기다리는 것이 좋습니다. 임포트 일정을 설정하려면 다음 단계를 따르십시오.

8. 예약된 작업을 구성하려면 헤더의 여러 인스턴스 추가 아래에 있는 드롭다운 목록에서 예약된 가져오기 작업 설정을 선택합니다.

a. 예약된 작업 구성 페이지의 예약된 데이터 임포트 아래에서 기록을 선택합니다.

b. 실행 필드에 대한 목록에서 빈도를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 임포트를 예약하기 전에 실행하려면 한 번을 선택하는 것이 좋습니다.

c. 활성 상자를 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.

d. 옵션: 필요에 따라 필드를 편집합니다.

(Optional) 데이터 가져오기를 확인하기 위해 처음 몇 번의 실행 동안은 이러한 필드를 기본 설정에 그대로 두는 것이 좋습니다.

필드	값
이름	예약된 작업의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	읽기 전용: 서비스 그래프 커넥터 - Splunk
데이터 소스	사용된 데이터 소스입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 다른 사용자의 자격 증명을 사용하여 예약된 작업을 실행합니다.
시간	작업을 실행하려는 시기입니다.
조건부	이 작업이 실행되는 특정 조건입니다.
연결 사용	첫 번째 실행에 대해 이 확인란을 비활성화된 상태로 둡니다. 이 작업에 대한 다른 연결 및 자격 증명을 지정합니다.
동시 임포트	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 데이터를 여러 임포트 세트로 분할합니다. 자세한 내용은 필드 메시지를 참조하십시오.
분할 방법	### ## ##로 둡니다.
파티션 크기	15,000. 초기 예약을 위해 임포트 세트 크기에 대해 이 값을 그대로 둡니다.
임포트 전 스크립트 실행	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정합니다.
임포트 후 스크립트 실행	확인란을 활성화된 상태로 둡니다. 임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정합니다.

e. 옵션: 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.
요청 시 작업을 실행하도록 선택하지 않으면 설정한 일정에 따라 다음 작업이 실행됩니다.

f. 예약된 데이터 임포트라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

g. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
주 작업 페이지가 표시됩니다.

9. 옵션: 여러 인스턴스를 추가하려면 데이터 원본 업데이트를 선택합니다.

(Optional) 표시되면 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 데이터 원본 액세스 업데이트 페이지에서 데이터 원본을 선택합니다.

b. 표시되는 페이지에서 애플리케이션 액세스 탭을 선택합니다.

c. 액세스 설정을 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

d. Table(테이블)이라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save(저장)를 선택합니다.

e. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

f. 일정 데이터 임포트 업데이트 기록에서 데이터 임포트 일정을 선택하여 엽니다.

g. 애플리케이션 액세스 탭을 선택하여 권한 설정을 확인합니다.

h. 설정이 만족스러우면 테이블이라는 회색 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

i. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.

j. 페이지 상단에 나열된 단계에 따라 애플리케이션 선택기로 애플리케이션 범위를 전환하여 기록을 열고, 편집하고, 저장합니다.

k. Add Another Connection(다른 연결 추가) 페이지에서 **Click** here(여기를 클릭) 링크를 선택합니다.
Flow Designer 연결 페이지가 표시되며 새 연결을 만들 수 있습니다.

l. 이 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

m. 필드에 연결 정보를 입력합니다.

필드	설명
Splunk 연결 이름	연결의 고유한 이름입니다.
Splunk 연결 URL	https 형식의 연결 URL입니다.
사용자 이름	Splunk 사용자 이름입니다.
암호	Splunk 암호.

n. 연결 만들기를 선택합니다.
연결이 페이지에 표시됩니다.

o. Add Multiple Instance(여러 인스턴스 추가) 페이지에서 **Mark as** complete(완료로 표시) 를 선택한 다음 Continue(계속)를 선택합니다.
새 HTTP 연결을 위한 MID 서버 구성 페이지가 표시됩니다.

p. 새 연결을 찾아 선택하여 기록을 엽니다.
연결 URL이 연결 URL 필드에 표시됩니다.

q. 옵션: MID 서버를 추가하려면 MID 서버 사용 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. MID 선택 드롭다운 목록에서 특정 **MID** 서버를 선택합니다.

ii. 목록에서 MID 서버를 선택합니다.

r. HTTP(s) Connection(HTTP(s) Connection)이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

s. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
새 연결 테스트 페이지가 표시됩니다.

10. 새 연결을 테스트합니다.

a. 스크롤하여 테스트할 연결을 선택합니다.

b. 관련 링크 아래에서 연결 테스트 링크를 선택합니다.
연결에 성공하면 상태 코드 필드에 201 이 표시되고 잠시 후 메시지가 표시됩니다. 연결 테스트가 실패하면 메시지 및 제안 필드에서 진행 방법을 검토하십시오.

c. 테스트가 성공적으로 완료되면 서비스 그래프 연결이라는 회색 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

d. 완료로 표시를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
예약된 작업 구성 페이지가 표시됩니다

e. 안내 설정에 대한 Splunk 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 완료 를 선택하여 구성을 완료합니다.

용 서비스 그래프 커넥터에서 대상으로 하는 **CMDB** 클래스 **Splunk**

안내 설정을 완료하면 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

하드웨어 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
일련 번호	serial_number
운영 체제	os
OS 버전	os_version
CPU 이름	cpu_name
CPU 제조업체	cpu_manufacturer
CPU 유형	cpu_type
CPU 속도(MHz)	cpu_speed
CPU 코어 수	cpu_core_count
CPU 카운트	cpu_count

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
제조업체	제조업체

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
IP 주소	ip_address

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
MAC 주소	mac_address
제조업체	제조업체

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg]

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
버전	버전

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance]

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
제품 이름	소프트웨어
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다. 이 테이블은 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션이 설치된 경우에만 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source

Splunk 자산 상세 정보 [sn_sec_sgc_splunk_asset_details]

Splunk 자산 상세 정보 [sn_sec_sgc_splunk_asset_details] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
구성 항목	configuration_item
전달자 GUID	forwarder_guid
전달자 유형	forwarder_type
전달자 버전	forwarder_version
호스트 이름	host_name
호스트 상태	host_status
호스트 유형	host_type
마지막 로그온 날짜	last_check_in
모델 이름	model_name
OS 아키텍처	os_architecture
OS 빌드 번호	os_build_number
OS 제품군	os_family

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_rel_ci	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_rel_ci	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
컴퓨터 〔cmdb_rel_ci	Contains::Contained by	파일 시스템 〔cmdb_ci_file_system〕

SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 **(2.4.1)**

를 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 소프트웨어에서 SolarWinds 인스턴스 ServiceNow로 데이터를 끌어옵니다.

SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 데이터베이스에서 SolarWinds 애플리케이션으로 자산 인벤토리 데이터(하드웨어 및 소프트웨어)를 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 끌어옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

지원되는 버전

- 지원되는 SolarWinds Orion 최소 버전:
  - 2019년 4월 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

사용 케이스

다음은 를 사용하는 서비스 그래프 커넥터방법에 대한 예입니다.

- 하드웨어, 가상화 및 클라우드 리소스와 소프트웨어에 대한 자산 정보의 자동 정규화입니다.
- 동기화 일정을 구성하고 저장하는 기능입니다.

안내 설정

에 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 서비스 그래프 커넥터모든 항목의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 있는 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 SolarWinds 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

소프트웨어의 SolarWinds 데이터 소스 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 테이블로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입됩니다 ServiceNow CMDB .

안내 설정을 완료하면 소프트웨어에서 SolarWinds 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

데이터는 준비 중인 테이블로 로드된 후 다음 CMDB 대상 테이블에 삽입됩니다.

- AIX 서버 [cmdb_ci_aix_server]
- 가용 영역 [cmdb_ci_availability_zone]
- CI 관계 [cmdb_rel_ci]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network]
- 클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account]
- 클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet]
- 컴퓨터 [cmdb_ci_computer]
- 디스크 [cmdb_ci_disk]
- 하드웨어 [cmdb_ci_hardware]
- 하드웨어 종류 [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V Server [cmdb_ci_hyper_v_server]
- IIS 가상 디렉터리 [cmdb_ci_iisdirectory]
- 이미지 [cmdb_ci_os_template]
- IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]
- Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server]
- 논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Microsoft iis Web Server [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- MS SQL 서버 [cmdb_ci_db_mssql_server]
- MS SQL 데이터베이스 [cmdb_ci_db_mssql_database]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 네트워크 기어 [cmdb_ci_netgear]
- 일련 번호 [cmdb_serial_number]
- 서버 [cmdb_ci_server]
- 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치된 경우)
- 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] (SAM 애플리케이션이 설치되지 않은 경우)
- 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] (SAM 애플리케이션이 설치되어 있지 않은 경우)
- Solaris 서버 [cmdb_ci_solaris_server]
- 스토리지 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume]
- UNIX 서버 [cmdb_ci_unix_server]
- VM 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows 서버 [cmdb_ci_win_server]

데이터를 SolarWinds가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 구성

인증 자격 증명과 예약된 SolarWinds 작업을 설정하여 데이터를 CMDB.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

구성을 시작하기 전에 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙 을 클릭하고 비즈니스 규칙을 비활성화합니다 `ValidateServiceAccountID` .

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- 검색에 의해 자동으로 설치되는 검색 코어 플러그인(com.snc.discovery.core)
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- SolarWinds Orion 플랫폼.
- SolarWinds 서버 및 애플리케이션 모니터 및/또는 네트워크 성능 모니터.

필요한 역할:

- 플랫폼을 구성 ServiceNow 하려면: admin
- SolarWinds 데이터에 액세스하려면: SWIS(SolarWinds Information Service) 액세스 권한이 있는 사용자(데이터베이스 사용자가 아닌 Orion 웹 사이트를 통한 것과 동일).

이 태스크 정보

주:
SolarWinds 통합은 SAM(Service & Application Monitor) 및 NPM(Network Performance Monitor)을 설치하거나 설치하지 않고 작동할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **SolarWinds** 〉 설정.
2. Getting started(시작하기) 페이지에서 **Get** Started(시작하기)를 클릭합니다.
3. Solarwinds SWIS API에 연결하는 데 사용되는 인증 자격 증명을 구성합니다.

   a. SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 **SolarWinds SWIS** API에 연결하는 데 사용되는 인증 자격 증명 구성 작업을 선택합니다.

   b. 다음 페이지의 Configure the authentication credentials(인증 자격 증명 구성) 작업 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 인증 자격 증명 양식

필드	설명
이름	이 자격 증명에 대해 사용자가 읽을 수 있는 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. 필요에 따라 이 설정을 변경할 수 있습니다.
사용자 이름	SolarWinds 사용자 이름입니다. 주: SolarWinds 사용자는 통합이 데이터를 가져올 수 있는 모든 SolarWinds 데이터 소스에 대해 SolarWinds Information Service API에 대한 읽기 권한이 있는 역할이 있어야 합니다.
암호	SolarWinds 암호로, 암호화된 형식으로 데이터베이스에 저장됩니다.
활성	이 자격 증명이 활성 상태인지 확인하는 옵션입니다.
자격 증명 별칭	이 자격 증명에 대한 고급 선택 기준입니다.
순서	자격 증명이 시도되는 순서입니다. 더 작은 숫자가 먼저 시도됩니다.

d. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

e. Configure the authentication credentials used to connect to the SolarWinds SWIS API 작업 섹션에서 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

4. SolarWind HTTP 연결을 구성합니다.

a. SolarWind HTTP 연결 구성(Configure SolarWind HTTP connection) 작업 섹션에서 구성 **(Configure)**을 클릭합니다.

b. HTTP 연결 양식을 검토하고 필요에 따라 필드를 채웁니다.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. 선택적으로 변경할 수 있습니다.
MID Server 사용	MID 서버를 사용하려면 이 연결을 활성화하는 옵션입니다.
호스트	연결에 사용되는 대상 호스트 값입니다. 이 필드는 연결 URL에 의해 자동으로 설정됩니다.
자격 증명	이 연결에 사용되는 자격 증명 값입니다.
연결 별칭	연결을 참조할 수 있는 연결 별칭 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
URL 작성기	연결 URL을 빌드하는 데 사용되는 URL 작성기입니다.
상호 인증	상호 인증을 활성화하는 옵션입니다.
프로토콜	연결에 사용되는 기본 프로토콜입니다.
활성	HTTP 연결을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	연결이 속한 도메인입니다.
기본 포트 재정의	연결에서 사용하는 대상 포트 값입니다.
기본 경로	필요하지만 수정해서는 안 되는 HTTP 연결의 기본 경로입니다.

c. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

d. SolarWind HTTP 연결 구성 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

5. SolarWinds 모듈을 구성합니다.

a. SolarWinds 모듈 구성(Configure SolarWinds Modules) 섹션에서 구성**(Configure)**을 클릭합니다.

b. 다음 방법 중 하나를 통해 및 *sn_solarwinds_inte.sam_installed* 속성의 *sn_solarwinds_inte.npm_installed*값을 업데이트합니다.

- 해당 모듈이 SolarWinds 인스턴스에 설치되어 있는 경우 필드를 **true**로 설정합니다.
- 해당 모듈이 SolarWinds 인스턴스에 설치되어 있지 않으면 필드를 **false**로 설정합니다.

주:
이 업데이트는 API 클래스와 그로부터 반환되는 데이터를 변경합니다.

c. 도움말 사이드바에서 완료로 표시를 클릭합니다.

6. 연결을 테스트합니다.

a. 연결 테스트 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

b. 자동으로 설정되는 데이터 소스 양식의 필드를 검토합니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
이름	이 데이터 소스의 고유한 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 레이블입니다.
임포트 세트 테이블 이름	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 이름입니다.
유형	임포트할 데이터의 데이터 스토리지 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
단일 열의 데이터	단일 열의 데이터입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
데이터 스트림 작업	데이터를 임포트 위해 호출할 데이터 소스 요청 작업.

c. 20개 기록 로드 테스트 관련 링크를 클릭하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트 하는데 몇 분 정도 걸리며, 그 후에는 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

이 단계에서는 SG-Solarwinds 하드웨어 데이터 소스를 테스트하고 데이터가 준비 중인 테이블로 로드되도록 합니다. SG-Solarwinds 하드웨어가 성공적으로 연결되려면 모든 SolarWinds 데이터 소스가 성공적으로 연결되므로 모든 데이터 소스를 개별적으로 테스트할 필요가 없습니다.

HTTP 상태가**200**이면 연결이 성공하였습니다. 오류 코드 및 오류 메시지가 있는 경우 연결에 실패했으며 추가 문제 해결이 필요합니다.

d. 도움말 사이드바에서 안내 설정으로 돌아가기를 클릭합니다.

e. 연결 테스트 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

7. 여러 인스턴스를 추가합니다.

주:
여러 인스턴스를 추가할 필요가 없는 경우 이 단계를 건너뛰어도 됩니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 여러 인스턴스 추가 아이콘(여러 을 선택합니다.

b. SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 여러 인스턴스 추가 섹션에서 데이터 소스 액세스 업데이트 작업을 선택합니다.

c. 다음 페이지의 Update Data Source Access(데이터 원본 액세스 업데이트) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

d. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블을 선택합니다.

e. 기록을 편집하려면 범위 메뉴에서 전역 을 선택합니다.

f. 응용 프로그램 액세스 탭에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

g. 레코드를 저장합니다.

h. 범위 메뉴에서 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

i. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.

j. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_data_set] 테이블을 사용하여 예약된 데이터 임포트 액세스 업데이트 섹션과 값 [sys_variable_table] 테이블을 사용하여 값 액세스 업데이트 섹션에서 이 단계를 반복합니다.

8. 새 연결에 대한 캐시를 지웁니다.

a. 데이터 소스 및 임포트 세트 작업에 대한 캐시 지우기 작업을 선택한 다음 구성합니다.

b. 범위 메뉴에서 전역 을 선택하여 캐시를 지웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. 스크립트 실행을 선택합니다.

e. 범위 메뉴에서 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

f. 완료로 표시를 클릭합니다.

9. 다른 SolarWinds 인스턴스에 연결을 추가합니다.

주:
현재 범위가 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터인지 확인합니다.

a. Add Another Connection(다른 연결 추가) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

b. 연결을 작성하거나 편집합니다.

- 새 연결을 만들려면 연결 추가를 선택합니다.
- 기존 연결을 편집하려면 편집 단추를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력하거나 필요에 따라 편집합니다.

연결 작성

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
연결 URL	SolarWinds의 연결 호스트 이름입니다.
사용자 이름	SolarWinds 인증을 위한 사용자 이름입니다.
암호	SolarWinds 인증을 위한 암호입니다.

d. 연결을 추가하거나 저장합니다.

- 새 연결을 추가하려면 연결 만들기를 선택합니다.
- 기존 연결에 대한 편집 내용을 저장하려면 연결 편집을 선택합니다.

e. 안내 설정으로 다시 이동하여 완료로 표시를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 필요한 경우 생성한 연결에 대해 MID 서버를 설정합니다.

i. Configure Mid Servers(MID 서버 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

ii. 생성한 연결의 이름을 선택합니다.

iii. MID 서버 사용 확인란을 클릭합니다.

iv. 업데이트를 클릭합니다.

v. 작업을 마쳤으면 완료로 표시를 클릭합니다

g. 필요한 경우 구성**(Configure)**을 클릭하여 SolarWinds 모듈 구성(Configure SolarWinds Modules) 섹션에서 연결을 구성합니다.

h. 작업을 마쳤으면 창을 닫고 완료로 표시를 클릭합니다.

i. Test New Connections(새 연결 테스트) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

i. 새로 만든 연결과 연결된 데이터 소스의 이름을 선택합니다.

ii. 테스트 로드 **20** 기록 관련 링크를 클릭합니다.

> **주:**
> 표시된 완료 코드가 ##이면 소스의 유효성이 검사됩니다. 그러나 표시된 완료 코드가 ##이면 수정해야 하는 오류가 있는 것입니다.

iii. 도움말 사이드바에서 완료로 표시를 클릭합니다.

10. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. 왼쪽 사이드바에서 예약된 임포트 작업 설정 아이콘(예약)을 클릭합니다.

b. SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 예약된 임포트 작업 구성 작업을 선택합니다.

c. Configure the scheduled import jobs(예약된 가져오기 작업 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

d. 자동으로 설정되는 예약된 데이터 임포트 양식의 필드를 검토합니다.

예약된 데이터 임포트 양식

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
데이터 소스	임포트할 데이터를 정의하는 데이터 소스 기록입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 사용자의 자격 증명으로 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
활성	예약된 작업을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
동시 임포트	여러 임포트 세트에서 데이터를 로드하는 함수입니다. 그런 다음 함수는 데이터를 동시에 처리하고 변환합니다.
분할 방법	동시 임포트 세트에 대한 분할 방법입니다.
파티션 크기	초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
임포트 후 스크립트 실행	임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
실행	임포트를 실행하는 빈도입니다.
조건부	이 작업이 실행되는 조건입니다.

주:
모든 활성 SolarWinds 예약된 작업은 SG-Solarwinds 하드웨어 예약된 작업이 실행된 후 지정된 순서대로 실행됩니다. 통합에 따라 각 SolarWinds 예약된 작업에 대한 활성 설정을 수정할 수 있습니다.

e. 필요한 경우 업데이트를 클릭한 다음 완료로 표시를 클릭합니다.

CMDB 대상 클래스 SolarWinds용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 SolarWinds에서 데이터를 주기적으로 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

가용 영역[cmdb_ci_availability_zone] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

가용 영역에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가용 영역 (cmdb_ci_availability_zone)	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 (cmdb_ci_cloud_subnet)
가용 영역 (cmdb_ci_availability_zone)	Contains::Contained by	클라우드 네트워크 (cmdb_ci_network)

클라우드 키 쌍 [cmdb_ci_cloud_key_pair] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 키 페어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 키 쌍 〔cmdb_ci_cloud_key_pair〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

클라우드 네트워크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Contains::Contained by	클라우드 서브넷 〔cmdb_ci_cloud_subnet〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
계정 ID	account_id
이름	name
객체 ID	object_id
데이터 센터 유형	datacenter_type

클라우드 서브넷 [cmdb_ci_cloud_subnet] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
CPU 코어 수	cpu_core_count
CPU 코어 스레드	cpu_core_thread
CPU 이름	cpu_name
CPU 속도(MHz)	cpu_speed

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
CPU 제조업체	cpu_manufacturer
가상 여부	가상

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Virtualized by::Virtualizes	가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Contains::Contained by	디스크 〔cmdb_ci_disk〕

디스크 [cmdb_ci_disk] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
모델 ID	model_id
장치 ID	device_id
이름	name
디스크 공간(GB)	disk_space
사용 가능한 디스크 공간(GB)	free_space
크기	size
크기(바이트)	size_bytes
컴퓨터	computer
제조업체	제조업체
볼륨 일련 번호	volume_serial_number

디스크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
디스크 〔cmdb_ci_disk〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
모델 ID	model_id
이름	name
DNS 도메인	dns_domain
제조업체	manufacturer
일련 번호	serial_number
클래스	sys_class_name
기본 게이트웨이	default_gateway

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
전체 주소 도메인 이름	fqdn

하드웨어에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

하드웨어 유형 [cmdb_ci_compute_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

하드웨어 유형에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	호스팅 위치::호스트	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

IIS 가상 디렉터리 [cmdb_ci_iisdirectory] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
별칭	별칭
설치 디렉터리	install_directory
이름	name

IIS 가상 디렉터리에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IIS 가상 디렉터리 〔cmdb_ci_iisdirectory〕	Runs on::Runs	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

이미지 [cmdb_ci_os_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이미지에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 주소	ip_address
넷마스크	netmask
IP 버전	ip_version
Nic	nic

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

논리 데이터센터 [cmdb_ci_logical_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
지역	region
클래스	sys_class_name

논리 데이터센터에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕	Contains::Contained by	가용 영역 〔cmdb_ci_availability_zone〕
논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕

Microsoft IIS 웹 서버 [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
실행 중인 프로세스 명령	실행중_프로세스_명령
버전	버전
운영 상태	operational_status

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
PID	pid
설치 상태	install_status
유형	유형

Microsoft IIS 웹 서버에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Microsoft iis Web Server (cmdb_ci_microsoft_iis_web_server)	Contains::Contained by	IIS 가상 디렉터리 (cmdb_ci_iisdirectory)
Microsoft iis Web Server (cmdb_ci_microsoft_iis_web_server)	Runs on::Runs	하드웨어 (cmdb_ci_hardware)

MS SQL 데이터베이스 [cmdb_ci_db_mssql_database] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
데이터베이스	database
이름	name

MS SQL 데이터베이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
MS SQL 데이터베이스 (cmdb_ci_db_mssql_database)	Runs on::Runs	하드웨어 (cmdb_ci_hardware)

MSFT SQL 인스턴스 [cmdb_ci_db_mssql_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
에디션	에디션
인스턴스 이름	instance_name
이름	name
운영 상태	operational_status
서비스 팩	service_pack
설치 상태	install_status

MSFT SQL 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
MSFT SQL 인스턴스 (cmdb_ci_db_mssql_instance)	Runs on::Runs	하드웨어 (cmdb_ci_hardware)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MSFT SQL 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
MSFT SQL 인스턴스 〔cmdb_ci_db_mssql_instance〕	Contains::Contained by	MS SQL 데이터베이스 〔cmdb_ci_db_mssql_database〕

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
DHCP 사용 가능	dhcp_enabled
네트워크 마스크	netmask
구성 항목	cmdb_ci
Mac 제조업체	mac_manufacturer
MAC 주소	mac_address
이름	name

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

일련 번호에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name
버전	버전
제조업체	제조업체

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
설치 날짜	install_date
설치 날짜	설치_위치
이름	name

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
객체 ID	object_id
볼륨 ID	volume_id
이름	name
크기(바이트)	size_bytes

저장소 볼륨에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
객체 ID	object_id
IP 주소	ip_address
상태	상태

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Hosted on::Hosts	논리 데이터센터 〔cmdb_ci_logical_datacenter〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	이미지 〔cmdb_ci_os_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Provisioned From::Provisioned	하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	Use End Point To::Use End Point From	스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕

Tanium용 서비스 그래프 커넥터 **(1.6.1)**

환경의 Tanium용 서비스 그래프 커넥터 하드웨어, 소프트웨어 및 소프트웨어 사용량 데이터를 Tanium 인스턴스 ServiceNow 로 가져올 때 사용합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

지원되는 버전

버전

Tanium	ServiceNow
• 하드웨어 및 소프트웨어용 Tanium 1.9 이상 버전 • 소프트웨어 사용을 위한 Tanium 1.17 이상 버전	• Utah • Vancouver • Washington DC

업그레이드를 위한 중요 정보 Tanium용 서비스 그래프 커넥터

Tanium Platform 7.6.2 이상 버전은 토큰 기반 인증만 지원합니다. 최신 버전의 를 Tanium용 서비스 그래프 커넥터설치한 후 온프레미스 설정에서 Tanium Platform 7.6.2 이상 버전을 사용하려면 다음 구성을 확인합니다.

- 단일 인스턴스의 경우 토큰 기반 권한 부여를 사용하도록 기존 연결의 인증 유형을 재구성합니다.
- 여러 인스턴스의 경우 기본 권한 부여를 사용하는 이전에 구성된 인스턴스에 대한 기존 예약된 작업을 비활성화한 다음 토큰 기반 권한 부여를 사용하도록 새 인스턴스를 만들고 구성합니다.

안내 설정

에 Tanium용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Tanium용 서비스 그래프 커넥터 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드에서 Tanium 통합을 모니터링하는 CMDB 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Tanium 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

다음 테이블에서는 데이터 소스, 준비 테이블, 그리고 애플리케이션의 CI 클래스와 CI가 아닌CMDB 클래스를 Tanium 포함한 CMDB 대상 테이블에 대해 설명합니다.

에 대한 데이터 매핑 **Tanium**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블	자원 유형
SG-Tanium 애플리케이션	SG-Tanium 애플리케이션 〔sn_tanium_integ_sg_tanium_applications〕	애플리케이션 실행 중인 프로세스 TCP	애플리케이션
SG-Tanium 하드웨어 및 소프트웨어	SG Tanium 임포트 〔sn_tanium_integ_sg_tanium_import〕	컴퓨터 파일 시스템 디스크 IP 주소 Software Asset Management(SAM) 애플리케이션이 설치되지 않은 경우: 소프트웨어 소프트웨어 인스턴스 SAM 애플리케이션이 설치되면 다음을 수행합니다. 소프트웨어 설치	서버 및 소프트웨어
SG-Tanium 사용량	SG Tanium 사용량 임포트 〔sn_tanium_integ_sg_tanium_usage_import〕	소프트웨어 사용 [samp_sw_usage]	없음
SG-Tanium 제거 소프트웨어	통합 커먼즈 제거 기록 〔sn_cmdb_int_util_remove_record〕	없음	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- SG-Tanium 사용량 데이터 소스는 소프트웨어 자산 관리 Professional 플러그인(com.snc.samp)이 인스턴스에서 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다 ServiceNow . Request Software Asset Management 문서를 참조하십시오.
- SG-Tanium 소프트웨어 제거 데이터 소스는 임포트 세트를 생성하고 변환 맵 기반 방법을 사용하여 마지막 델타 쿼리 검사에서 업데이트되지 않은 소프트웨어 데이터의 대상 기록을 제거합니다. 데이터 삭제 관리 CMDB 문서를 참조하십시오.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

추가 자원

Tanium 서비스 그래프 커넥터를 구성하려면 어떻게 해야 합니까? ServiceNow 커뮤니티 사이트의 기사

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

Tanium용 서비스 그래프 커넥터 구성

에서 데이터를 TaniumCMDB끌어오도록 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.

주:
이전 버전의 가 Tanium용 서비스 그래프 커넥터있는 경우 이전 커넥터에서 데이터를 마이그레이션하지 마십시오. 이전 버전을 제거하고 새 통합을 실행해야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

설정에 대한 Tanium용 서비스 그래프 커넥터 자세한 내용은 사이트에서 Tanium 서비스 그래프 커넥터를 어떻게 구성합니까? 문서를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Tanium용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Tanium** 〉 설정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
4. 인증 자격 증명과 HTTP 연결을 구성합니다.

   a. Service Graph Connector for Tanium 페이지의 연결 및 자격 증명 구성 섹션에서 인증 유형 설정 작업에 대해 **Configure**를 선택합니다.

   b. 인증 유형에 대한 시스템 속성 상세 정보를 지정하십시오.

      i. 값 필드에서 토큰 기반 인증 또는 기본 인증을 활성화합니다.

      - 기본 권한 부여를 사용하려면 basic을 입력합니다.
      - 토큰 기반 권한 부여를 사용하려면 token을 입력합니다.

      주:
      Tanium Platform 7.6.2는 온프레미스 설정에 대해 토큰 기반 인증만 지원합니다. Tanium Platform 7.6.2 이상 버전을 사용하려면 토큰 기반 인증 유형을 사용하도록 설정하고 다음 단계에서 토큰 기반 인증에 대한 세부 정보를 입력합니다.

      ii. 업데이트를 선택합니다.

      iii. 완료로 표시를 선택하여 인증 유형 설정 작업을 완료로 설정합니다.

   c. 선택한 인증 유형에 따라 자격 증명을 구성합니다.

      i. 기본 인증 유형의 경우:

      1. Configure the Basic auth Credentials(기본 인증 자격 증명 구성) 작업에 대해 Configure(구성)를 선택합니다.

         주:
         기본 인증 자격 증명 구성 작업은 basic 을 단계 4.b.i의 값으로 지정한 경우에만 나타납니다.

      2. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

         예를 들어 Tanium ## ##입니다.

      3. User name and Password(사용자 이름 및 암호) 필드에 사용자 이름과 암호를 입력합니다 Tanium .
      4. 업데이트를 선택합니다.
      5. 완료로 표시를 선택하여 기본 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

      ii. 토큰 기반 인증 유형의 경우:

      - 토큰 인증 자격 증명 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.

        주:
        토큰 인증 자격 증명 구성 작업은 ## 을 단계4.b.i의 값으로 지정한 경우에만 나타납니다.

      - Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

        예를 들어 Tanium ## ##입니다.

      - **API** 키 필드에 토큰을 입력합니다Tanium.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 업데이트를 선택합니다.
- 완료로 표시를 선택하여 토큰 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

d. 연결을 구성합니다.

i. 연결 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. **Tanium** 기본 URL 또는 IP 주소를 사용하여 호스트 필드를 업데이트합니다.

예를 들어 demotaniumhost.com 또는 127.0.0.1입니다. Tanium 클라우드 인스턴스를 사용하는 경우 기본 URL 끝에 API 를 입력합니다(예: demotaniumhost-API.com).

iii. https 이외의 항목을 사용하는 경우 프로토콜 필드를 업데이트합니다.

> **주:**
> Tanium 서버 연결을 MID 서버 설정해야 하는 경우 **MID** 서버 사용 확인란을 선택하고 .MID 서버 Tanium API에 대한 자세한 내용은 Tanium 개발자 설명서를 참조하십시오.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 완료로 표시를 선택하여 연결 구성 작업을 완료로 설정합니다.

e. 사용자 지정 뷰를 만듭니다.

> **주:**
> 통합은 의 사용자 지정 뷰에 Tanium따라 달라집니다.

i. 인스턴스에서 Tanium 뷰를 구성합니다.

1. Tanium 인스턴스에서 모듈 〉 자산.
2. 뷰를 선택합니다.
3. 아직 수행하지 않은 경우 다음을 선택하여 ServiceNow(예약됨) 뷰를 만듭니다. 뷰 작성 〉 **ServiceNow** 뷰 생성.

> **주:**
> 기본적으로 ServiceNow(예약됨) 뷰는 편집할 수 없습니다.

4. 편집할 뷰의 복사본을 만듭니다.
5. 복사본을 편집합니다.
   a. **SIU** 제품 사용량 버킷의 모든 필드를 추가합니다.
   b. 마지막으로 발견됨 필드에 자산을 추가합니다.
   c. 모델 필드에 네트워크 어댑터를 추가합니다.
6. 뷰를 저장합니다.

ii. 인스턴스에서 ServiceNow 뷰를 선택합니다.

1. 안내 설정에서 뷰 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.
2. 인스턴스에서 ServiceNow 단계에서 4.e.i생성한 뷰를 선택합니다.
3. 뷰 설정을 선택합니다.
4. 완료로 표시를 선택하여 뷰 구성 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. ADM 설정 지침 섹션에서 애플리케이션 종속성 매핑이 현재 지원되지 않으므로 지침을 무시하십시오.

g. 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 테스트가 완료되면 나타나는 연결 테스트 창을 닫습니다.

iii. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

테스트에 오류 코드, 메시지 또는 오류 표시가 있는 경우 연결에 실패했으며 추가 문제 해결이 필요합니다.

5. 예약된 Tanium 작업을 구성합니다.

a. 예약된 임포트 구성(Configure the Scheduled Import) 작업의 경우 구성**(Configure)**을 선택합니다.

b. 활성화할 예약된 작업을 선택합니다.

c. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업의 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.

주:
토큰 기반 인증을 사용하는 경우 예약된 작업의 다른 사용자 이름으로 실행 필드에 지정하는 사용자에게 connection_admin 역할이 있어야 합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 업데이트를 선택합니다.

e. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 이 단계를 5.b5.d 반복합니다.

f. 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 구성 작업을 완료로 설정합니다.

6. 옵션: 여러 인스턴스를 추가합니다.

주:
여러 인스턴스를 추가할 필요가 없는 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

a. Tanium용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 여러 아이콘 추가 섹션에서 데이터 소스 액세스 업데이트 작업을 선택합니다.

b. 다음 페이지의 데이터 원본 액세스 업데이트 섹션에서 구성을 선택합니다.

c. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블을 선택합니다.

d. 범위 메뉴에서 전역 을 선택하여 기록을 편집합니다.

e. 응용 프로그램 액세스 탭에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

f. 레코드를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

g. 범위 메뉴에서 Tanium용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

h. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정합니다.

i. 예약된 데이터 임포트 〔scheduled_data_set〕 테이블을 사용하여 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 섹션에서 이 단계를 반복합니다.

a. 새 연결에 대한 캐시를 지웁니다.

i. 데이터 원본 및 임포트 세트 캐시 지우기 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 범위 메뉴에서 전역 을 선택하여 캐시를 지웁니다.

iii. 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 애플리케이션 선택기에서 Tanium용 서비스 그래프 커넥터에 대한 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 임포트 세트 캐시 지우기 작업을 완료로 설정합니다.

b. 다른 Tanium 인스턴스에 기본 권한 부여 연결을 추가합니다.

> **주:**
> Tanium Platform 7.6.2는 온프레미스 설정에 대해 토큰 기반 인증만 지원합니다. Tanium Platform 7.6.2 이상 버전을 사용하려면 토큰 기반 권한 부여를 사용합니다.

i. Add Another Basic Auth Connection(다른 기본 인증 연결 추가) 작업의 경우 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 새 연결을 만들려면 연결 추가를 선택합니다.

iii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 생성 양식

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
연결 URL	에 대한 Tanium연결 호스트 이름입니다.
사용자 이름	인증을 위한 Tanium 사용자 이름입니다.
암호	인증을 위한 암호입니다 Tanium .

iv. 연결 만들기를 선택합니다.

v. 안내 설정으로 다시 이동하고 완료로 표시를 선택하여 다른 기본 인증 연결 추가 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 다른 Tanium 인스턴스에 토큰 기반 권한 부여 연결을 추가합니다.

i. Add Another Token Auth Connection(다른 토큰 인증 연결 추가) 작업의 경우 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 새 연결을 만들려면 연결 추가를 선택합니다.

iii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 생성 양식

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
호스트 이름	의 Tanium호스트 이름입니다.
토큰	의 Tanium토큰 이름입니다.

iv. 연결 만들기를 선택합니다.

v. 안내 설정으로 다시 이동하고 완료로 표시를 선택하여 다른 토큰 인증 연결 추가 작업을 완료로 설정합니다.

d. 생성한 연결에 대한 MID 서버를 설정합니다.

i. MID 서버 구성 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 이전에 만든 연결의 이름을 선택합니다.

iii. MID 서버 사용 확인란을 선택합니다.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 안내 설정으로 다시 이동한 다음 완료로 표시를 선택하여 MID 서버 구성 작업을 완료로 설정합니다.

e. 새 연결에 대한 데이터 소스와 예약된 임포트를 작성합니다.

i. Generate Data Sources and Scheduled Imports(데이터 원본 및 예약된 가져오기 생성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
연결 및 자격 증명 별칭	이전 단계에서 작성된 연결 별칭입니다.
뷰	Tanium 로드하려는 뷰입니다.

iii. Generate Data source(데이터 원본 생성) 및 **Scheduled** import(예약된 가져오기)를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 생성 및 예약된 임포트 작업을 완료로 설정합니다.

f. 현재 ADM이 지원되지 않으므로 다중 인스턴스 작업에 대한 ADM 설정을 건너뜁니다.

g. 예약된 Tanium 작업을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. Configure the Scheduled Imports(예약된 가져오기 구성) 작업에서 Configure(구성)를 선택합니다.

ii. 활성화할 예약된 데이터 임포트를 선택합니다.

iii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인하고 활성 확인란을 선택합니다.

> **주:**
> 토큰 기반 인증을 사용하는 경우 예약된 작업의 다른 사용자 이름으로 실행 필드에 지정하는 사용자에게 connection_admin 역할이 있어야 합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iv. 업데이트를 선택합니다.

v. 데이터 임포트를 위해 예약된 각 작업에 대해 단계를 6.g.ii 반복합니다 6.g.iv .

vi. 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 구성 작업을 완료로 설정합니다.

7. 옵션: 고급 설정을 사용하여 및 운영 체제(OS) 플랫폼에서 일련 번호 채우기 제외를 IBM AIXOracle Solaris 관리합니다.

a. 안내 설정의 고급 섹션에서 고급 설정 작업에 대해 구성을 선택합니다.

b. 일련 번호 채우기를 제외하려면 일련 번호 채우기 제외 필드에 false를 입력합니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 창을 닫고 완료로 표시를 선택하여 고급 설정 작업을 완료로 설정합니다.

CMDB 대상 클래스 Tanium용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 Tanium가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

애플리케이션 **[cmdb_ci_appl]**

애플리케이션 [cmdb_ci_appl] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
클래스	sys_class_name
이름	name
실행 중인 프로세스 명령	실행중_프로세스_명령

애플리케이션에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
애플리케이션〔cmdb_ci_appl〕	Runs on::Runs	컴퓨터〔cmdb_ci_computer〕

컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
일련 번호	serial_number
클래스	sys_class_name
CPU 코어 수	cpu_core_count
CPU 카운트	cpu_count
CPU 속도(MHz)	cpu_speed
CPU 유형	cpu_type
DNS 도메인	dns_domain
IP 주소	ip_address
CPU 제조업체	cpu_manufacturer
CPU 이름	cpu_name
가상 여부	가상
최근 디스커버리	last_discovered
운영 체제	os
OS 도메인	os_domain
OS 서비스 팩	os_service_pack
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram
모델 ID	model_id
제조업체	제조업체

컴퓨터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Contains::Contained by	디스크 〔cmdb_ci_disk〕
컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	Contains::Contained by	파일 시스템 〔cmdb_ci_file_system〕

디스크 **[cmdb_ci_disk]**

디스크 [cmdb_ci_disk] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
제조업체	제조업체
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
컴퓨터	computer
일련 번호	serial_number
장치 인터페이스	device_interface
스토리지 유형	storage_type
모델 ID	model_id
장치 ID	device_id
크기(바이트)	size_bytes

디스크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
디스크 〔cmdb_ci_disk〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

파일 시스템 [cmdb_ci_file_system]

파일 시스템 [cmdb_ci_file_system] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
파일 시스템	file_system
여유 공간(바이트)	free_space_bytes
레이블	레이블
미디어 유형	media_type
탑재 지점	mount_point
크기(바이트)	size_bytes
컴퓨터	computer

파일 시스템에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
파일 시스템 〔cmdb_ci_file_system〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address]

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
Nic	nic
IP 주소	ip_address

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
IP 버전	ip_version
이름	name

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

네트워크 어댑터 **[cmdb_ci_network_adapter]**

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
디스커버리 소스	discovery_source
네트워크 마스크	netmask
Mac 제조업체	mac_manufacturer
MAC 주소	mac_address
이름	name
모델 ID	model_id
DHCP 사용 가능	dhcp_enabled

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

일련 번호 **[cmdb_serial_number]**

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

소프트웨어 **[cmdb_ci_spkg]**

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
버전	버전
제조업체	제조업체
키	키
이름	name

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

소프트웨어 설치 **[cmdb_sam_sw_install]**

소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
표시 이름	display_name
게시자	게시자
버전	버전
디스커버리 소스	discovery_source

소프트웨어 인스턴스 **[cmdb_software_instance]**

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕

VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 **(1.6.1)**

를 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 인스턴스로 VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management(UEM)ServiceNow 데이터를 끌어옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

통합은 다양한 하드웨어 자산을 애플리케이션으로 임포트합니다 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) .

지원되는 버전

- 지원되는 버전:
  - VMware Workspace ONE UEM 버전 2008
  - ADM(Application Discovery Manager) API 버전 2
- 지원되는 ServiceNow 버전:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

사용 케이스

다음은 다양한 ServiceNow 응용 프로그램에 사용할 서비스 그래프 커넥터 수 있는 방법에 대한 예입니다.

- IT Operations Management(ITOM) 가시성
  - , Apple및 모바일 장치에 대한 자세한 하드웨어 및 애플리케이션 인벤토리입니다.AndroidWindows 인벤토리는 (SAM)과 함께 또는 SAM 없이 소프트웨어 자산 관리 사용할 수 있습니다.
  - 모바일 장치에 대한 규정 준수 추적. BYOD(자체 디바이스)를 빌드하거나 회사 소유 디바이스를 사용할 수 있습니다.
- IT Service Management(ITSM)
  - 검색된 CI(구성 항목)에 대한 인시던트, 문제, 변경입니다.
  - 모바일 장치에 대한 소유권 추적 및 할당

안내 설정

에 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 구성.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드에서 Workspace ONE 통합을 모니터링하는 CMDB 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 매핑

장치 및 앱 데이터 소스의 VMware Workspace ONE UEM 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 Workspace ONE UEM에서 VMware 데이터를 주기적으로 끌어오도록 통합을 구성합니다.

데이터가 SG-Workspace ONE UEM 장치 및 앱 스테이징 [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps] 테이블로 로드됩니다.

그런 다음 데이터는 다음 대상 테이블에 삽입됩니다.

- 컴퓨터 [cmdb_ci_computer]
- 핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing]
- 미디어 플레이어 [cmdb_ci_media_player]
- 네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter]
- 프린터 [cmdb_ci_printer]
- SAM 소프트웨어 설치[cmdb_sam_sw_install](com.snc.sams 플러그인이 설치된 경우)
- 일련 번호 [cmdb_serial_number]
- 소프트웨어 인스턴스[cmdb_software_instance], com.snc.sams 플러그인이 설치되지 않은 경우
- 소프트웨어 패키지[cmdb_ci_spkg](com.snc.sams 플러그인이 설치되지 않은 경우)

주:
장치 소유자, 소유권 유형 또는 규정 준수 상태와 같은 추가 정보를 보려면 SG-Workspace ONE UEM 보기로 전환해야 합니다. 이 뷰는 관련 목록 탭에 추가 정보와 함께 **SG-Workspace ONE UEM** 장치 관련 탭을 표시합니다.

데이터를 VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management(UEM)가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 대상 클래스 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 구성

를 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 모바일 및 컴퓨팅 장치 데이터를 인스턴스로 VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management(UEM) 끌어올 수 있습니다 ServiceNow .

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). 자세한 내용은 검색 요청을 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 Datastream Action 플러그인(com.glide.hub.action_type.datastream)입니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
을 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터구성하려면 이러한 자격 증명이 있는 경우 OAuth 인증 자격 증명(4단계)을 구성해야 합니다. 이러한 자격 증명이 없는 경우 기본 인증 자격 증명을 구성해야 합니다(5단계). OAuth 및 기본 자격 증명을 둘 다 구성하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Workspace ONE UEM** 〉 설정.
2. 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. OAuth 인증 자격 증명을 구성합니다.
   OAuth 자격 증명이 없는 경우 이 단계를 건너뛰고 5단계에서 기본 인증 자격 증명을 구성합니다.

   a. VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 페이지의 연결 구성 섹션에서 인증 자격 증명 구성 작업을 선택합니다.

   b. 다음 페이지의 Configure authentication credentials(인증 자격 증명 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

   c. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
클라이언트 ID	Workspace ONE UEM Console의 VMware 클라이언트 ID입니다.
클라이언트 비밀	Workspace ONE UEM Console의 클라이언트 비밀입니다 VMware . 주: 잠금 아이콘(.)을 클릭하여 클라이언트 비밀을 볼 수 있습니다.
토큰 URL	액세스 토큰을 가져올 수 있도록 Workspace ONE UEM Console의 토큰 URL VMware 입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 토큰 URL에 대한 자세한 내용은 VMware 설명서 사이트에서 VMware 기술 자료 문서를 참조하십시오.

OAuth 자격 증명을 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 VMware 설명서 사이트를 참조하십시오.

d. 필요에 따라 애플리케이션 레지스트리 양식의 다른 필드를 검토합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
이름	OAuth 앱의 이름입니다.
OAuth API 스크립트	외부 OAuth 제공자에 대한 요청 및 응답을 사용자 지정하는 데 사용되는 스크립트입니다.
로고 URL	OAuth 앱의 로고 URL입니다.
기본 부여 유형	OAuth 토큰을 설정하는 데 사용되는 기본 부여 유형입니다.
새로 고침 토큰 수명	발행된 새로 고침 토큰의 유효 기간(초)입니다.
PKCE 필요	권한 부여 플로우 중에 공용 클라이언트가 PKCE를 요구할 수 있도록 하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
다음에서 접근 가능	OAuth에 액세스할 수 있는 위치입니다.
활성	OAuth 앱을 활성화하는 옵션입니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다.
토큰 해지 URL	OAuth 액세스 토큰 해지 엔드포인트입니다.
리디렉션 URL	인증 코드를 받을 OAuth 앱 엔드포인트입니다.
상호 인증 사용	토큰 요청 및 해지에 상호 인증을 사용하는 옵션입니다. 이 옵션을 사용하려면 상호 인증 프로파일이 지정되어 있어야 합니다.
자격 증명 보내기	OAuth 클라이언트가 요청에 클라이언트 자격 증명을 채울 수 있도록 하는 옵션입니다.
의견	OAuth 앱에 대한 설명입니다.

e. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

f. Configure authentication credentials(인증 자격 증명 구성) 작업 섹션에서 **Mark as Complete**(완료로 표시)를 클릭합니다.

4. 기본 인증 자격 증명을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4단계에서 OAuth 자격 증명이 구성된 경우 이 단계를 건너뜁니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 기본 인증 연결 구성 아이콘(.)을 클릭하고 인증 유형 선택 작업을 선택합니다.

b. 다음 페이지의 Set authentication type(인증 유형 설정) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

c. 값 필드를 ##으로 업데이트합니다.

d. Set authentication type(인증 유형 설정) 섹션에서 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 선택합니다.

e. Configure authentication credentials(인증 자격 증명 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭하고 다음을 수행합니다.

i. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다. 예: VMware Workspace ONE UEM ## ## ##.

ii. 사용자 이름 필드에 VMware Workspace ONE UEM 사용자 이름을 입력합니다.

iii. 암호 필드에 VMware Workspace ONE UEM 암호를 입력합니다.

iv. 업데이트를 클릭합니다.

f. API 키 구성 섹션에서 구성을 클릭하고 **API** 키 필드에 VMware Workspace ONE UEM 테넌트 코드를 입력한 다음 업데이트를 클릭합니다.

5. HTTP 연결을 구성합니다.

a. HTTP 연결 구성 작업 섹션에서 구성을 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다.
MID Server 사용	이 HTTP 연결을 전송하는 MID 서버입니다. MID Server 사용은 상호 인증과 호환되지 않습니다.
호스트	연결에 사용되는 대상 호스트 값입니다. 연결 URL이 호스트 이름을 자동으로 채웁니다. 주: 호스트 필드를 Workspace ONE UEM 기본 URL로 VMware 업데이트합니다. 예: as4855.awmdm.com.
자격 증명	이 연결에 사용되는 자격 증명 값입니다.
연결 별칭	연결을 참조하는 데 사용되는 연결 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
URL 작성기	연결 URL을 빌드하는 데 사용되는 URL 작성기입니다.
연결 URL	연결의 연결 URL입니다. 연결 URL을 수동으로 입력하거나 URL 작성기를 사용하여 연결 문자열을 작성할 수 있습니다.
상호 인증	상호 인증을 활성화하려면 선택 사항입니다.
프로토콜	연결에 사용되는 기본 프로토콜입니다. 주: https 이외의 항목을 사용하는 경우 프로토콜 필드를 업데이트합니다.
활성	HTTP 연결을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	연결을 포함하는 도메인입니다.
기본 포트 재정의	대상 값: 연결에 사용되는 포트입니다.
기본 경로	HTTP 연결의 기본 경로입니다. 주: 이 필드는 업데이트할 필요가 없습니다.

주:
HTTP 연결은 이전 설정 작업 중에 구성된 인증 자격 증명을 사용하도록 미리 구성됩니다.

c. 필요한 경우 업데이트를 클릭합니다.

d. HTTP 연결 구성 작업 섹션에서 완료로 표시를 클릭합니다.

6. 데이터 소스의 유효성을 검사합니다.

a. Validate data sources(데이터 원본 확인) 작업 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

b. 자동으로 설정되는 데이터 소스 양식의 필드를 검토합니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
이름	이 데이터 소스의 고유 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	이 데이터 소스에서 생성되는 임포트 세트 테이블을 지정하십시오.
임포트 세트 테이블 이름	이 데이터 소스에 대해 작성될 테이블의 이름입니다.
유형	임포트할 데이터의 데이터 스토리지 유형입니다.
단일 열의 데이터	단일 열의 데이터입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
일괄 임포트 사용	임포트 세트 테이블에 배치 삽입을 사용하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
데이터 스트림 작업	데이터를 로드하기 위한 복잡한 객체 스트림을 제공하는 데이터 스트림 작업입니다.
데이터 로더	임포트 세트 테이블에 데이터를 로드하는 스크립트입니다.

c. 20개 기록 로드 테스트 관련 링크를 클릭하여 연결을 테스트합니다.
연결을 테스트 하는데 몇 분 정도 걸리며, 그 후에는 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다. **HTTP** 상태가**200**이면 연결이 성공하였습니다. 오류 코드와 오류 메시지가 있으면 연결에 실패한 것이므로 추가 문제 해결이 필요합니다.

> **주:**
> 이 설정을 수행하는 동안에는 모든 기록 로드 를 클릭하지 마십시오.

d. 도움말 사이드바에서 안내 설정으로 돌아가기를 클릭합니다.

e. Validate data sources(데이터 원본 확인) 작업 섹션에서 **Mark as** Complete(완료로 표시)를 클릭합니다.

7. 옵션: 추가 설정을 구성합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 추가)을 클릭합니다.

b. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 추가 설정 구성 섹션에서 중복 탐지 규칙 구성 작업을 선택합니다.

c. Configure duplicate detection rules(중복 탐지 규칙 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

d. CMDB 중복 행 규칙 양식에서 활성 열 값을 **true** 로 업데이트하여 중복 탐지 규칙을 활성화합니다.

> **주:**
> 필드를 평가하지 않도록 제거하려면 필드 무시 열의 구분된 목록에 쉼표로 필드 이름을 추가합니다.

e. 도움말 사이드바에서 완료로 표시를 선택합니다.

f. Set software import(소프트웨어 임포트 설정) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

g. 값 필드에 false를 입력하여 소프트웨어 데이터를 임포트한 다음 창을 닫습니다.

h. Import non-managed software(비관리형 소프트웨어 가져오기) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

i. 값 필드에 관리되지 않는 소프트웨어를 포함하려면 false를 입력하고 창을 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

j. Import apps with status(상태와 함께 앱 가져오기) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

k. 값 필드를 업데이트하여 임포트할 애플리케이션의 상태를 추가합니다.
기본적으로 커넥터는 설치됨, 제거 보류 중 및 알 수 없음으로 레이블이 지정된 애플리케이션을 임포트합니다.

애플리케이션의 상태 값

상태	값
설치 보류 중	1
설치됨	2
제거 보류 중	3
제거됨	4
알 수 없음	5

l. 창을 닫고 완료로 표시를 클릭합니다.

8. 예약된 임포트 작업을 설정합니다.

a. 왼쪽 표시줄에서 **Set up scheduled import** jobs(예약된 임포트 작업 설정) 버튼을 클릭합니다.

b. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 예약된 임포트 작업 설정 섹션에서 예약된 작업 구성 작업을 선택합니다.

c. Configure the scheduled job task(예약된 작업 작업 구성) 섹션에서 Configure(구성)를 클릭합니다.

d. 실행하려는 예약된 임포트의 이름을 선택합니다.

e. 예약된 데이터 임포트 양식에서 미리 채워진 필드를 검토합니다.

예약된 데이터 임포트 양식

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
데이터 소스	임포트할 데이터를 정의하는 데이터 소스 기록입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	지정된 사용자의 자격 증명으로 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
활성	예약된 작업을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.
동시 임포트	여러 임포트 세트에서 데이터를 로드하는 함수입니다. 그런 다음 함수는 데이터를 동시에 처리하고 변환합니다.
분할 방법	동시 임포트 세트에 대한 분할 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
파티션 크기	초기 예약을 위한 임포트 세트 크기입니다.
임포트 전 스크립트 실행	임포트가 수행되기 전에 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
임포트 후 스크립트 실행	임포트가 수행된 후 실행할 스크립트를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 예약된 작업이 포함된 애플리케이션입니다.
실행	임포트를 실행하는 빈도입니다.
조건부	이 작업이 실행되는 조건입니다.

f. 업데이트를 클릭하고 필요한 경우 다른 임포트에 대해 예약된 작업 구성 작업과 이러한 하위 단계를 반복합니다.

g. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.

CMDB 대상 클래스 **VMware Workspace ONE** UEM용 서비스 그래프 커넥터

안내 설정을 완료하면 에서 주기적으로 데이터를 VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management(UEM)가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
일련 번호	serial_number
가상 여부	가상
최근 디스커버리	last_discovered
운영 체제	os
OS 버전	os_version
RAM(MB)	ram
담당자	assigned_to
모델 ID	model_id
제조업체	제조업체

핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
MAC 주소	mac_address
이름	name
일련 번호	serial_number
IMEI	IMEI

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
최근 디스커버리	last_discovered
운영 체제	os
OS 버전	os_version
전화 번호	phone_number
RAM(MB)	ram
루트 액세스	root_access
제조업체	manufacturer
모델 ID	model_id
운송업체	캐리어
담당자	assigned_to

하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
최근 디스커버리	last_discovered

하드웨어에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	Owns::Owned by	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	Owns::Owned by	IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	참조	SG-Workspace ONE UEM 장치 관련 〔sn_vmwoneuem_integ_device_related〕
하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

IP 주소 [cmdb_ci_ip_address] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
Nic	nic
IP 주소	ip_address
IP 버전	ip_version

IP 주소에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
IP 주소 〔cmdb_ci_ip_address〕	참조	네트워크 어댑터 〔cmdb_ci_network_adapter〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
값	값

미디어 플레이어 [cmdb_ci_media_player] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
일련 번호	serial_number
제조업체	manufacturer
모델 ID	model_id
MAC 주소	mac_address
담당자	assigned_to
최근 디스커버리	last_discovered

네트워크 어댑터 [cmdb_ci_network_adapter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
구성 항목	cmdb_ci
MAC 주소	mac_address
최근 디스커버리	last_discovered

네트워크 어댑터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
네트워크 어댑터 (cmdb_ci_network_adapter)	참조	하드웨어 (cmdb_ci_hardware)

프린터 [cmdb_ci_printer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
담당자	assigned_to
MAC 주소	mac_address
이름	name
최근 디스커버리	last_discovered
제조업체	manufacturer
모델 ID	model_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial number

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
일련 번호	serial_number
일련 번호 유형	serial_number_type
유효함	유효함

에 대해 생성된 관계 일련 번호

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	핸드헬드 컴퓨팅 장치 〔cmdb_ci_handheld_computing〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	프린터 〔cmdb_ci_printer〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	미디어 플레이어 〔cmdb_ci_media_player〕

SG-Workspace ONE UEM 장치 관련 [sn_vmwoneuem_integ_device_related] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
장치 ID	device_id
장치 준수 상태	compliance_state
장치 소유권	device_ownership
사용자 이메일	user_email
사용자 이름	user_name

소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
키	키
이름	name
버전	버전

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소프트웨어에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 〔cmdb_ci_spkg〕	참조	소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕

소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
설치 날짜	설치_위치

소프트웨어 인스턴스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
소프트웨어 인스턴스 〔cmdb_software_instance〕	참조	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕

에 대한 멀티 인스턴스 지원 작성 **VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management(UEM)**

의 여러 인스턴스에 VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management(UEM)연결해야 하는 경우 여러 연결 및 예약된 가져오기를 생성하여 여러 데이터 서버에서 데이터를 가져옵니다.

시작하기 전에

애플리케이션 범위 내에 VMware Workspace ONE UEM용 서비스 그래프 커넥터 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 **VMware Workspace** 〉 설정.
2. 왼쪽 표시줄에서 다른 **OAuth** 연결 작성 아이콘
3. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 다른 연결 생성 섹션에서 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 선택하고 다음을 수행합니다.
   a. 예약된 데이터 가져오기 액세스 업데이트 작업 섹션에서 구성을 선택합니다.
   b. 예약된 데이터 임포트 〔scheduled_import_set〕 테이블을 선택합니다.
   c. 기록을 편집하려면 범위 메뉴에서 전역 을 선택합니다.
   d. 응용 프로그램 액세스 탭에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.
   e. 레코드를 저장합니다.
   f. 범위 메뉴에서 **VMware Workspace ONE** UEM용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.
   g. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.
4. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 다른 연결 작성 섹션에서 데이터 소스 접근 업데이트 작업을 선택하고 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 예약된 데이터 가져오기 액세스 업데이트 작업 섹션에서 구성을 선택합니다.

b. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블을 선택합니다.

c. 기록을 편집하려면 범위 메뉴에서 전역 을 선택합니다.

d. 응용 프로그램 액세스 탭에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

e. 레코드를 저장합니다.

f. 범위 메뉴에서 **VMware Workspace ONE** UEM용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

g. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.

5. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 다른 OAuth 연결 생성 섹션에서 데이터 소스 및 임포트 세트 캐시 지우기 작업을 선택하고 다음을 수행합니다.

a. 캐시를 지우려면 Scope(범위) 메뉴에서 Global(전역)을 선택합니다.

b. 데이터 소스 및 임포트 세트에 대한 캐시 지우기에서 구성을 선택합니다.

c. 다음 스크립트를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. 스크립트 실행을 선택합니다.

e. 범위 메뉴에서 **VMware Workspace ONE** UEM용 서비스 그래프 커넥터를 선택합니다.

f. 완료로 표시를 클릭합니다.

6. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 다른 OAuth 연결 생성 섹션에서 다음을 수행합니다.

주:
관리자로부터 다음 정보가 필요합니다. VMware Workspace ONE UEM

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- 토큰 URL
- 연결 URL

OAuth 자격 증명을 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트에서 VMware 설명서를 VMware 참조하십시오. 토큰 URL에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트에서 Workspace ONE Access 토큰 URL 설명서를 VMware 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 연결 만들기 또는 편집에서 구성을 선택합니다.

b. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 새 연결을 만들려면 연결 추가를 선택합니다.
- 기존 연결을 편집하려면 편집 단추를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력하거나 필요에 따라 편집합니다.

연결 양식

필드	설명
연결 이름	연결의 표시 이름입니다.
연결 URL	새 연결의 연결 URL입니다.
MID 서버 사용	이 연결을 전송하는 MID 서버를 선택하는 옵션입니다. MID Server 사용은 상호 인증과 호환되지 않습니다.
MID 서버	연결을 위한 MID 서버입니다.
OAuth 엔터티 이름	OAuth 엔터티의 표시 이름입니다.
OAuth 클라이언트 ID	제공자의 클라이언트 ID입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	제공자에 대한 클라이언트 비밀입니다.
OAuth 토큰 URL	제공자의 콜백 URL입니다.

d. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 새 연결을 만들려면 **OAuth** 토큰 만들기 및 가져오기를 선택합니다.
- 기존 연결에 대한 편집 내용을 저장하려면 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

e. 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.

7. Workspace ONE UEM용 VMware 서비스 그래프 커넥터 페이지의 다른 OAuth 연결 생성 섹션에서 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 생성 작업을 선택하고 다음을 수행합니다.

a. Create data sources and scheduled data imports(데이터 원본 및 예약된 데이터 가져오기 만들기) 섹션에서 Configure(구성)를 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

SG-Workspace ONE UEM 데이터 소스 작성 및 예약된 임포트 양식

필드	설명
예약된 데이터 소스 및 임포트 이름 프리픽스	예약된 데이터 임포트 이름 앞에 추가될 이 필드의 컨텐츠입니다.
연결 및 자격 증명 별칭	임포트의 연결 및 자격 증명 별칭입니다. 이전 단계에서 생성된 연결 별칭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
사용자로 예약된 임포트 실행	예약된 데이터 임포트를 실행할 사용자입니다.

c. 도움말 작업 표시줄에서 완료로 표시를 클릭합니다.

Wiz용 서비스 그래프 커넥터 **(1.1.0)**

REST Wiz용 서비스 그래프 커넥터 API를 사용하여 플랫폼 내 Wiz 프로젝트에서 데이터를 수집 CMDB 합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

주요 기능

- 간소화된 온보딩 프로세스로 빠르게 시작하세요.
- 필요한 자격 증명만 사용합니다.
- 거의 실시간으로 변경 사항을 검색하여 모든 수정 사항을 즉시 알 수 있습니다.
- 여러 클라우드 환경에 대한 가시성을 확보합니다.
- 를 통해 Wiz환경의 위험을 식별합니다.
- 애플리케이션 종속성 평가
- 보안 인시던트 응답 및 엔드포인트 관리를 Now Platform최대한 활용하십시오.

지원되는 버전

버전

Wiz	ServiceNow
마지막 테스트: , 2024 7월 05	• Utah • Vancouver • Washington DC • Xanadu

사용 케이스

를 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 사용하여 클라우드 자원 ID, 관계 및 상태에 대한 가시성을 실시간으로 얻을 수 있습니다.

안내 설정

에 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 통합 대시보드

스토어 CMDB용 통합 커먼즈 앱은 설치된 모든 통합의 상태, 처리 결과 및 처리 오류에 대한 중앙 뷰가 포함된 대시보드를 제공합니다. 모든 통합 실행에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다. 뷰를 특정 CMDB 통합, 특정 기간 또는 특정 통합 실행으로 필터링할 수 있습니다. 통합 대시보드의 통합 모니터링 Wiz 에 CMDB 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CMDB 통합 대시보드 사용.

데이터 매핑

데이터 소스의 Wiz 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 ServiceNow CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 ServiceNow CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 Wiz 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

주:
검색되었다가 나중에 삭제된 자원의 경우 에서 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 해당 기록을 더 이상 활성 상태가 아니거나 유효한 CMDB것으로 자동으로 표시합니다.

다음 테이블에는 데이터 소스, 스테이징 테이블, 대상 테이블 CMDB CI 클래스와 프로젝트의 데이터가 저장되는 비CMDB 클래스가 나열되어 Wiz 있습니다.

에 대한 데이터 소스 매핑 **Wiz**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SG-Wiz-Organization	SG-Wiz-Organization (sn_wiz_integ_sg_wiz_organization)	클라우드 조직 SG-Wiz Extension Attributes Google 조직 폴더
SG-Wiz-Subscription	SG-Wiz-Subscription (sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription)	클라우드 서비스 계정 Google 조직 프로젝트 SG-Wiz Extension Attributes 키 값
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Datacenter (sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter)	AWS 데이터 센터 Azure 데이터 센터 Google Datacenter SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Resource-Group	SG-Wiz-Resource-Group (sn_wiz_integ_sg_wiz_resource_group)	리소스 그룹 SG-Wiz Extension Attributes 키 값
SG-Wiz-Network-Interface	SG-Wiz-Network-Interface (sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface)	클라우드 관리 네트워크 인터페이스 SG-Wiz Extension Attributes

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 소스 매핑 **Wiz**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
		키 값
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Virtual-Network (sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network)	클라우드 네트워크 SG-Wiz Extension Attributes 키 값
SG-Wiz-Firewall	SG-Wiz-Firewall (sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall)	보안 그룹키 값 계산
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume (sn_wiz_integ_sg_wiz_volume)	스토리지 볼륨 클라우드 디스크 유형 SG-Wiz Extension Attributes 키 값
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Virtual-Machine (sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine)	가상 머신 인스턴스 하드웨어 유형 Linux 서버 Windows Server 서버 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Virtual-Machine-Image	SG-Wiz-Virtual-Machine-Image (sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine_image)	이미지 주: 이미지에 대한 구독 ID가 없는 데이터는 가져오지 않습니다. 또한 이미지의 구독 ID를 사용할 수 있지만 구독별 세부 정보를 에서 사용할 수 Wiz없는 경우 커넥터에서 데이터를 가져오지 않습니다. 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Load Balancer	SG-Wiz-Load Balancer (sn_wiz_integ_sg_wiz_load_balancer)	클라우드 부하 분산 장치 키 값

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 소스 매핑 **Wiz**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
		SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Database	SG-Wiz-Database (sn_wiz_integ_sg_wiz_database)	클라우드 DataBase 클라우드 데이터베이스 클러스터 DynamoDB 테이블 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Bucket	SG-Wiz-Bucket (sn_wiz_integ_sg_wiz_bucket)	클라우드 개체 스토리지 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Serverless	SG-Wiz-Serverless (sn_wiz_integ_sg_wiz_serverless)	클라우드 기능 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Network-Address	SG-Wiz-Network-Address (sn_wiz_integ_sg_wiz_network_address)	클라우드 퍼블릭 IP 주소 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Storage-Account	SG-Wiz-Storage-Account (sn_wiz_integ_sg_wiz_storage_account)	클라우드 스토리지 계정 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-API-Gateway	SG-Wiz-API-Gateway (sn_wiz_integ_sg_wiz_api_gateway)	클라우드 게이트웨이 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Snapshot	SG-Wiz-Snapshot (sn_wiz_integ_sg_wiz_snapshot)	스토리지 볼륨 스냅샷 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz Kubernetes Cluster	SG-Wiz Kubernetes Cluster (sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_cluster)	Kubernetes 클러스터 키 값 SG-Wiz Extension Attributes

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 소스 매핑 **Wiz**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SG-Wiz Kubernetes Namespace	SG-Wiz-K8s 네임스페이스 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_namespace〕	Kubernetes 네임스페이스 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Kubernetes Node	SG-Wiz-Kubernetes Node 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_node〕	Kubernetes 노드 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Kubernetes Deployment	SG-Wiz-Kubernetes 배포 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_deployment〕	Kubernetes 배포 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Kubernetes Service	SG-Wiz-Kubernetes Service 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_service〕	Kubernetes 서비스 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Kubernetes Pod	SG-Wiz-Kubernetes Pod 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_pod〕	Kubernetes 포드 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz-Kubernetes Replica Set	SG-Wiz-Kubernetes Replica Set 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_replica_set〕	Kubernetes 복제 세트 키 값 SG-Wiz Extension Attributes
SG-Wiz Kubernetes Container	SG-Wiz Kubernetes Container 〔sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_container〕	Docker 컨테이너 SG-Wiz Extension Attributes

주:
리소스와 Wiz 관련된 모든 레이블 또는 태그가 키 값 〔cmdb_key_value〕 테이블에 추가되고 리소스에 대한 Wiz 프로젝트 정보는 SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕 테이블에 저장됩니다.

프로젝트에서 데이터를 Wiz 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 해당 지원되는 Wiz 유형문서를 참조하십시오데이터 저장 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 그래프 커넥터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환경 설정 **Wiz**

에 사용하도록 구성 Wiz 하려면 서비스 계정과 Wiz 관련된 자격 증명을 얻어야 합니다Wiz용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: Wiz 서비스 계정에 대한 쓰기(W) 권한이 있는 역할이 있는 사용자

이 태스크 정보
서비스 계정을 생성하려면 서비스 계정에 대한 쓰기(W) 권한을 보유한 사용자로 Wiz 로그인해야 합니다. 프로젝트 범위 역할은 자신의 프로젝트에서만 서비스 계정을 만들 수 있습니다.

세부 정보를 얻는 Wiz 방법에 대한 자세한 내용은 설명서 사이트에서 서비스 계정 Wiz 추가(로그인 필요Wiz)를 참조하십시오.

프로시저

1. 대시보드에 Wiz 로그인합니다.
2. Wiz URL을 가져옵니다.
   a. 사용자 프로파일로 이동하여 API 엔드포인트 URL을 복사합니다.

      주:
      Wiz용 서비스 그래프 커넥터 다음 토큰 URL을 사용합니다.

      ```
      https://auth.app.wiz.io/oauth/token
      ```

3. 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀을 가져옵니다.
   a. 다음으로 이동 설정 〉 서비스 계정.
   b. 서비스 계정 추가를 선택합니다.
   c. 새 서비스 계정의 이름을 지정합니다.
   d. 옵션: 프로젝트 목록에서 서비스 계정의 액세스를 제한할 프로젝트를 선택합니다.
   e. **API** 범위 필드에서 `read:resources` 및 `read:projects` 권한을 선택합니다.
   f. 서비스 계정 추가를 선택합니다.
   g. 표시되는 비밀 자격 증명 복사 대화 상자에서 해당 필드에서 클라이언트 암호 및 클라이언트 ID를 복사합니다.
   h. 마침을 선택하여 대시보드로 Wiz 돌아갑니다.

Wiz용 서비스 그래프 커넥터 구성

예약된 임포트 작업을 설정하여 프로젝트의 CMDB데이터를 Wiz .

시작하기 전에
이를 사용하려면 (ITOM) Visibility 애플리케이션 또는 Discovery 애플리케이션에 기반 IT Operations Management 한 구독 단위에 대한 구독이 서비스 그래프 커넥터ITOM 필요합니다. 구독에 대한 ServiceNow 구독 단위 개요 의 "관리되는 IT 자원 유형" 섹션에 정의된 바와 같이, 이 서비스 그래프 커넥터자원에서 작성 또는 수정 CMDB 되었지만 아직 ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 으로 관리되지 않는 관리형 IT 자원의 경우 이러한 자원은 해당 애플리케이션의 구독 단위 소비를 증가시킵니다. ITOM 가시성 또는 ITOM 검색 내에서 현재 구독 단위 사용량을 검토하여 사용 가능한 용량을 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Wiz 고급 또는 표준 라이센스
- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다. CMDB용 통합 커먼즈를 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). Request Discovery 문서를 참조하십시오.
- 검색 및 서비스 매핑 패턴(sn_itom_pattern). Install Discovery and Service Mapping Patterns 문서를 참조하십시오.
- 검색 코어(com.snc.discovery.core)

서비스 계정과 연결된 Wiz OAuth 자격 증명을 확보하고 다음 상세 정보를 기록해 두어야 합니다.

- 클라이언트 ID
- 클라이언트 비밀
- OAuth 토큰 URL
- 연결 URL

환경 설정 Wiz 문서를 참조하십시오.

서비스 계정에 대해 Wiz 다음과 같은 권한이 있어야 합니다.

- 읽기:리소스
- 읽기:프로젝트

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Wiz** 〉 설정.
3. Wiz용 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 빠른 시작 옵션이 선택되어 있는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
4. 애플리케이션에 요청을 Wiz 보내도록 연결을 구성합니다.

   a. 페이지의 Configure the Connection and Credentials(연결 및 자격 증명 구성) 섹션에서 Start(시작)를 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

   b. 연결을 구성합니다.

      i. 연결 구성 작업을 선택한 다음, 여기를 클릭을 선택합니다.

      ii. 다른 브라우저 탭에서 열리는 연결 페이지에서 기본적으로 사용할 수 있는 **SG-Wiz** 연결에 대해 편집을 선택합니다.

      iii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결 양식 편집

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 이름입니다. 예: SG-Wiz. 기본 연결 별칭 SG-Wiz의 이름을 수정하지 마십시오.
연결 URL	애플리케이션에 연결할 기본 URL입니다 Wiz . 주: 응용 프로그램의 지역에 Wiz 따라 다음 형식으로 연결 URL을 입력합니다. https://api.<*region*>.app.wiz.io ### <##>은 Wiz 테넌트가 있는 지역입니다. 예를 들어 us1, us2, eu1 또는 eu2입니다.
클라이언트 ID	시작하기 전에에 설명된 애플리케이션의 클라이언트 ID입니다Wiz.
클라이언트 비밀	시작하기 전에에 설명된 애플리케이션의 Wiz 클라이언트 비밀입니다.
OAuth 토큰 URL	토큰 생성 URL입니다. 이 필드는 다음 URL로 자동 설정됩니다. https://auth.app.wiz.io/oauth/token

iv. 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

v. 안내 설정으로 돌아갑니다.

vi. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 구성 작업을 완료하도록 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

c. 연결 속성을 구성합니다.

i. 구성 속성 추가 작업을 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 섹션의 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 있는 속성 열에서 속성을 선택하여 속성 상세 정보를 검토하고 수정합니다.

다음 속성을 구성할 수 있습니다.

프로젝트

자원을 끌어올 프로젝트 ID의 목록이며 콤마로 구분됩니다.

프로젝트 제외

프로젝트 속성이 설정되지 않은 경우에만 자원이 제외되는 프로젝트 ID의 목록 (쉼 표로 구분됨)입니다. 이 경우 지정된 프로젝트를 제외한 모든 자원이 임포트됩니다.

주:
속성이 구성되지 않은 경우 모든 Wiz 프로젝트에서 데이터를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 서비스 그래프 연결 속성 섹션에서 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 속성 추가 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

d. Wiz API 연결을 테스트하여 애플리케이션에서 Wiz 데이터를 임포트합니다.

i. 연결 테스트 작업을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

5. 애플리케이션에서 Wiz 데이터를 임포트하도록 예약된 작업을 구성합니다.

a. 초기 실행 중에 데이터의 전체(전체) 임포트와 후속 실행 시 데이터의 증분(델타) 임포트에 대한 예약된 작업을 구성합니다.

i. 예약된 작업 구성 작업을 선택합니다.

ii. **SG-**Wiz-조직 예약된 작업을 선택합니다.

iii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iv. SG-Wiz-Organization 예약된 작업을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

v. 실행 필드에서 주기적으로를 선택하여 작업이 실행되는 빈도를 지정합니다.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 작업 구성 작업을 완료하도록 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

b. 예약된 작업의 후속 실행을 위해 전체 끌어오기를 사용하도록 SG-Wiz 예약된 스크립트에 대한 마지막 실행 날짜/시간 재설정을 구성합니다.

주:
후속 실행 시 데이터 소스를 사용하여 전체 데이터를 가져오려면 데이터 소스에서 마지막 실행 날짜 시간 필드 값을 제거해야 합니다. 커넥터와 함께 제공되는 SG-Wiz의 마지막 실행 날짜/시간 재설정 예약 스크립트는 마지막 실행 날짜 시간 필드 값을 자동으로 재설정합니다. 따라서 SG-Wiz Organization 예약된 작업이 전체 끌어오기를 위해 모든 데이터 소스를 실행하는지 확인합니다.

i. 전체 데이터 검색 작업을 위한 예약된 스크립트 구성을 선택합니다.

ii. 실행 필드에서 주기적으로 스크립트를 실행하여 스크립트 실행 빈도를 지정합니다.

자세한 내용은 Automatically run a script of your choosing 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시 확인란을 선택하여 전체 데이터 검색에 대한 예약된 스크립트 구성 작업을 완료하도록 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

6. Wiz용 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 완료를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
7. 설정 완료 대화 상자에서 완료 를 선택하여 설정을 완료합니다.
8. 표시되는 메시지 상자에서 완료를 선택합니다.

데이터 저장 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블

안내 설정을 완료하면 프로젝트에서 주기적으로 데이터를 Wiz 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 CI 클래스 및 기타 비 CMDB 클래스에서 CMDB 확장되는 테이블에 저장됩니다.

AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter]

AWS 데이터센터 [cmdb_ci_aws_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
지역	region	name

AWS 데이터센터에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Azure 데이터센터 [cmdb_ci_azure_datacenter]

Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
지역	region	name

Azure 데이터 센터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Azure 데이터 센터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	Contains::Contained by	자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕
Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

클라우드 데이터베이스 **[cmdb_ci_cloud_database]**

클라우드 데이터베이스 [cmdb_ci_cloud_database] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음
유형	유형	nativeType

클라우드 DataBase에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
클라우드 데이터베이스 〔cmdb_ci_cloud_database〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 데이터베이스 클러스터**[cmdb_ci_cloud_db_cluster]**

클라우드 데이터베이스 클러스터 [cmdb_ci_cloud_db_cluster] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
클러스터 ID	cluster_id	externalId
이름	name	name
클러스터 유형	cluster_type	종류
설치 상태	install_status	없음
벤더	vendor	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 데이터베이스 클러스터에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 데이터베이스 클러스터 〔cmdb_ci_cloud_db_cluster〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 데이터베이스 클러스터 〔cmdb_ci_cloud_db_cluster〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
클라우드 데이터베이스 클러스터 〔cmdb_ci_cloud_db_cluster〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

클라우드 디스크 유형 **[cmdb_ci_disk_type]**

클라우드 디스크 유형 [cmdb_ci_disk_type] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	properties.volumeType, zone
객체 ID	object_id	properties.volumeType, zone

클라우드 디스크 유형에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 디스크 유형 〔cmdb_ci_disk_type〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕

클라우드 함수 **[cmdb_ci_cloud_function]**

클라우드 함수 [cmdb_ci_cloud_function] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
코드샤256	코드샤256	awsLambda_codeSha256
설치 상태	install_status	없음
언어	언어	runtime

클라우드 기능에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 기능에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
클라우드 함수 〔cmdb_ci_cloud_function〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 게이트웨이 **[cmdb_ci_cloud_gateway]**

클라우드 게이트웨이 [cmdb_ci_cloud_gateway] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음

클라우드 게이트웨이에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 게이트웨이 〔cmdb_ci_cloud_gateway〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 게이트웨이 〔cmdb_ci_cloud_gateway〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 게이트웨이 〔cmdb_ci_cloud_gateway〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
클라우드 게이트웨이 〔cmdb_ci_cloud_gateway〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 부하 분산 장치 **[cmdb_ci_cloud_load_balancer]**

클라우드 부하 분산 장치 [cmdb_ci_cloud_load_balancer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	name
설치 상태	install_status	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	Hosted on::Hosts	Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
클라우드 부하 분산 장치 (cmdb_ci_cloud_load_balancer)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 **[cmdb_ci_nic]**

클라우드 관리 네트워크 인터페이스 [cmdb_ci_nic] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
MAC 주소	mac_address	macAddress
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음

클라우드 관리 네트워크 인터페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	Hosted on::Hosts	Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
클라우드 관리 네트워크 인터페이스 (cmdb_ci_nic)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)

클라우드 네트워크 **[cmdb_ci_network]**

클라우드 네트워크 [cmdb_ci_network] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
CIDR	cidr	addressRanges
설치 상태	install_status	없음

클라우드 네트워크에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
클라우드 네트워크 〔cmdb_ci_network〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

클라우드 객체 저장소 **[cmdb_ci_cloud_object_storage]**

클라우드 객체 저장소 [cmdb_ci_cloud_object_storage] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
클라우드 제공자	cloud_provider	cloudPlatform
설치 상태	install_status	없음

클라우드 객체 스토리지에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
클라우드 객체 저장소 〔cmdb_ci_cloud_object_storage〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라우드 조직 **[cmdb_ci_cloud_org]**

클라우드 조직 [cmdb_ci_cloud_org] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
객체 ID	object_id	ProviderUniqueId(AWS 및 Azure), externalid()GCP
이름	name	name

클라우드 조직에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 조직 〔cmdb_ci_cloud_org〕	Contains::Contained by	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
클라우드 조직 〔cmdb_ci_cloud_org〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

클라우드 공용 **IP** 주소 **[cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]**

클라우드 공개 IP 주소[cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음
퍼블릭 IP 주소	public_ip_address	address

클라우드 퍼블릭 **IP** 주소에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
클라우드 공용 IP 주소 〔cmdb_ci_cloud_public_ipaddress〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

클라우드 서비스 계정 **[cmdb_ci_cloud_service_account]**

클라우드 서비스 계정 [cmdb_ci_cloud_service_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
계정 ID	account_id	externalId
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
데이터 센터 유형	datacenter_type	cloudPlatform
마스터 계정	is_master_account	ProviderUniqueID(AWS 전용)
조직 ID	organization_id	ProviderUniqueID(AWS 전용)
상위 계정	parent_account	ProviderUniqueID(AWS 전용)

클라우드 서비스 계정에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)	참조	클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)
클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)

클라우드 저장소 계정 **[cmdb_ci_cloud_storage_account]**

클라우드 스토리지 계정 [cmdb_ci_cloud_storage_account] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음

클라우드 스토리지 계정에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
클라우드 저장소 계정 (cmdb_ci_cloud_storage_account)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)
클라우드 저장소 계정 (cmdb_ci_cloud_storage_account)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
클라우드 저장소 계정 (cmdb_ci_cloud_storage_account)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)

컴퓨팅 보안 그룹 **[cmdb_ci_compute_security_group]**

컴퓨팅 보안 그룹 [cmdb_ci_compute_security_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음
지역	region	region

컴퓨팅 보안 그룹에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)
컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)
컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)
컴퓨팅 보안 그룹 (cmdb_ci_compute_security_group)	참조	키 값 (cmdb_key_value)

Docker 컨테이너 **[cmdb_ci_docker_container]**

Docker 컨테이너 [cmdb_ci_docker_container] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
컨테이너 ID	container_id	externalId
이미지 ID	image_id	이미지
설치 상태	install_status	없음
이름	name	name

Docker 컨테이너에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Docker 컨테이너 (cmdb_ci_docker_container)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)

DynamoDB 테이블 **[cmdb_ci_dynamodb_table]**

DynamoDB 테이블 [cmdb_ci_dynamodb_table] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
객체 ID	object_id	name
설치 상태	install_status	없음

DynamoDB 테이블에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
DynamoDB 테이블 〔cmdb_ci_dynamodb_table〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
DynamoDB 테이블 〔cmdb_ci_dynamodb_table〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
DynamoDB 테이블 〔cmdb_ci_dynamodb_table〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Google 데이터센터 [cmdb_ci_google_datacenter] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	properties.externalId
지역	region	region

Google 데이터 센터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Google 조직 폴더[cmdb_ci_gcp_folder]

Google 조직 폴더 [cmdb_ci_gcp_folder] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
객체 ID	object_id	externalId
이름	name	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Google 조직 폴더에 대해 작성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Google 조직 폴더 〔cmdb_ci_gcp_folder〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Google 조직 프로젝트 **[cmdb_ci_gcp_project]**

Google 조직 프로젝트 [cmdb_ci_gcp_project] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
프로젝트 ID	project_id	프로젝트

Google 조직 프로젝트에 대해 작성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Google 조직 프로젝트 〔cmdb_ci_gcp_project〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

하드웨어 종류 **[cmdb_ci_compute_template]**

하드웨어 유형 [cmdb_ci_compute_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId

하드웨어 유형에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
하드웨어 종류 〔cmdb_ci_compute_template〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕

이미지 **[cmdb_ci_os_template]**

이미지 [cmdb_ci_os_template] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음

이미지에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on: :Hosts	클라우드 서비스 계정 〔cmdb_ci_cloud_service_account〕
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on: :Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	Hosted on: :Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
이미지 〔cmdb_ci_os_template〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

주:
이미지에 대한 구독 ID가 없는 데이터는 가져오지 않습니다. 또한 이미지의 구독 ID를 사용할 수 있지만 구독별 세부 정보를 에서 사용할 수 Wiz없는 경우 커넥터에서 데이터를 가져오지 않습니다.

키 값 [cmdb_key_value]

키 값 [cmdb_key_value] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
키	키	태그
값	값	태그

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 클러스터 [cmdb_ci_kubernetes_cluster] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
클러스터 자원 ID	cluster_resource_id	project_id
이름	name	name
설치 상태	install_status	없음

Kubernetes 클러스터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains: :Contained by	Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 클러스터에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Cluster of::Cluster	Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	Contains::Contained by	Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Kubernetes 배포 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
이름	name	name
네임스페이스	네임스페이스	네임스페이스
사용 가능한 복제본	available_replicas	status_availableReplicas
원하는 복제본	desired_replicas	spec_replicas
설치 상태	install_status	없음
총 복제본 수	total_replicas	status_replicas
업데이트된 복제본	updated_replicas	status_updatedReplicas
Kubernetes 클러스터	클러스터	Kubernetes_clusterExternalID
셀프링크	self_link	api_version
사용할 수 없는 복제본	unavailable_replicas	status_unavailableReplicas

Kubernetes 배포를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 배포를 위해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 배포 〔cmdb_ci_kubernetes_deployment〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 네임스페이스 **[cmdb_ci_kubernetes_namespace]**

Kubernetes 네임스페이스 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
설치 상태	install_status	없음
네임스페이스	네임스페이스	네임스페이스
Kubernetes 클러스터	클러스터	Kubernetes_clusterExternalID
이름	name	name

Kubernetes 네임스페이스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 네임스페이스 〔cmdb_ci_kubernetes_namespace	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 노드 **[cmdb_ci_kubernetes_node]**

Kubernetes 노드 [cmdb_ci_kubernetes_node] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
IP 주소	ip_address	status_address
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
이름	name	name
설치 상태	install_status	없음
Kubernetes 클러스터	클러스터	Kubernetes_clusterExternalID

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 노드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 노드 〔cmdb_ci_kubernetes_node〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 포드 **[cmdb_ci_kubernetes_pod]**

Kubernetes 포드 [cmdb_ci_kubernetes_pod] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
네임스페이스	네임스페이스	네임스페이스
호스트 IP	host_ip	status_hostIP
설치 상태	install_status	없음
IP 주소	ip_address	status_podIPs
Kubernetes 클러스터	클러스터	Kubernetes_clusterExternalID
이름	name	name
자원 버전	resource_version	resourceVersion

Kubernetes 포드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	Contains::Contained by	Docker 컨테이너 〔cmdb_ci_docker_container〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 포드 〔cmdb_ci_kubernetes_pod〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 복제 세트 **[cmdb_ci_kubernetes_replicaset]**

Kubernetes ReplicaSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
Kubernetes UID	k8s_uid	uid

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
네임스페이스	네임스페이스	네임스페이스
사용 가능한 복제본	available_replicas	status_availableReplicas
원하는 복제본	desired_replicas	spec_replicas
설치 상태	install_status	없음
셀프링크	self_link	api_version
총 복제본 수	total_replicas	status_replicas
Kubernetes 클러스터	클러스터	Kubernetes_clusterExternalID

Kubernetes ReplicaSet에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 복제 세트 〔cmdb_ci_kubernetes_replicaset〕	Hosted on::Hosts	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 복제 세트 〔cmdb_ci_kubernetes_replicaset〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
Kubernetes 복제 세트 〔cmdb_ci_kubernetes_replicaset〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 복제 세트 〔cmdb_ci_kubernetes_replicaset〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Kubernetes 서비스 **[cmdb_ci_kubernetes_service]**

Kubernetes 서비스 [cmdb_ci_kubernetes_service] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
이름	name	name
설치 상태	install_status	없음
Kubernetes 클러스터	클러스터	Kubernetes_clusterExternalID
네임스페이스	네임스페이스	네임스페이스
IP 주소	ip_address	spec_clusterIP
선택기	선택기	spec_selector
서비스 유형	service_type	spec_type

Kubernetes 서비스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕	참조	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kubernetes 서비스에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕
Kubernetes 서비스 〔cmdb_ci_kubernetes_service〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕

Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server]

Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
일련 번호	serial_number	providerUniqueId
CPU 카운트	cpu_count	vCPU
설치 상태	install_status	없음
가상 여부	없음	없음
운영 체제	os	operatingSystem

자원 그룹 [cmdb_ci_resource_group]

자원 그룹 [cmdb_ci_resource_group] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
설치 상태	install_status	없음

자원 그룹에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	클라우드 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_cloud_load_balancer〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	Contains::Contained by	스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
자원 그룹 〔cmdb_ci_resource_group〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일련 번호 [cmdb_serial_number]

일련 번호 [cmdb_serial_number] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz
일련 번호	providerUniqueID	providerUniqueId
일련 번호 유형	serial_number_type	없음
유효함	serial_number_valid	providerUniqueId

주:
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕 테이블은 Azure 전용으로 채워집니다.

에 대해 생성된 관계 일련 번호

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	서버 〔cmdb_ci_server〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	Windows 서버 〔cmdb_ci_win_server〕
일련 번호 〔cmdb_serial_number〕	참조	Linux 서버 〔cmdb_ci_linux_server〕

서버 [cmdb_ci_server]

서버 [cmdb_ci_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
일련 번호	serial_number	providerUniqueId
CPU 카운트	cpu_count	vCPU
설치 상태	install_status	없음
가상 여부	가상	없음
운영 체제	os	operatingSystem

SG-Wiz Extension Attributes [sn_wiz_integ_extension_attributes]

SG-Wiz Extension Attributes [sn_wiz_integ_extension_attributes] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
프로젝트 ID	project_id	productID
CMDB 클래스	u_cmdb_class	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토리지 볼륨 **[cmdb_ci_storage_volume]**

저장소 볼륨 [cmdb_ci_storage_volume] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
객체 ID	object_id	externalId
볼륨 ID	volume_id	externalId
설치 상태	install_status	없음
이름	name	name
크기	size	sizeGb
크기(바이트)	size_bytes	sizeGb
스토리지 유형	storage_type	volumeType

저장소 볼륨에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 〔cmdb_ci_aws_datacenter〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	Hosted on::Hosts	Google Datacenter 〔cmdb_ci_google_datacenter〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	참조	SG-Wiz Extension Attributes 〔sn_wiz_integ_extension_attributes〕
스토리지 볼륨 〔cmdb_ci_storage_volume〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

스토리지 볼륨 스냅샷 **[cmdb_ci_storage_vol_snapshot]**

저장소 볼륨 스냅샷 [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
객체 ID	object_id	externalId
이름	name	name
설치 상태	install_status	install_status

저장소 볼륨 스냅샷에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 스냅샷 〔cmdb_ci_storage_vol_snapshot〕	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 〔cmdb_ci_azure_datacenter〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

저장소 볼륨 스냅샷에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	Hosted on::Hosts	클라우드 서비스 계정 (cmdb_ci_cloud_service_account)
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	참조	키 값 (cmdb_key_value)
스토리지 볼륨 스냅샷 (cmdb_ci_storage_vol_snapshot)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes)

가상 머신 인스턴스 **[cmdb_ci_vm_instance]**

가상 머신 인스턴스 [cmdb_ci_vm_instance] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
CPU	CPU	vCPU
디스크	디스크	totalDisks
설치 상태	install_status	없음
메모리(MB)	메모리	memoryGB
VM 인스턴스 ID	vm_inst_id	externalId

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Virtualized by::Virtualizes	Linux 서버 (cmdb_ci_linux_server)
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Hosted on::Hosts	AWS 데이터센터 (cmdb_ci_aws_datacenter)
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Hosted on::Hosts	Azure 데이터센터 (cmdb_ci_azure_datacenter)
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Hosted on::Hosts	Google Datacenter (cmdb_ci_google_datacenter)
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Virtualized by::Virtualizes	Windows 서버 (cmdb_ci_win_server)
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	Virtualized by::Virtualizes	서버 (cmdb_ci_server)
가상 머신 인스턴스 (cmdb_ci_vm_instance)	참조	SG-Wiz Extension Attributes (sn_wiz_integ_extension_attributes

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 머신 인스턴스에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
가상 머신 인스턴스 〔cmdb_ci_vm_instance〕	참조	키 값 〔cmdb_key_value〕

Windows 서버 [cmdb_ci_win_server]

Windows Server [cmdb_ci_win_server] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름	Wiz 속성
이름	name	name
객체 ID	object_id	externalId
일련 번호	providerUniqueID	providerUniqueId
CPU 카운트	cpu_count	vCPU
설치 상태	install_status	없음
가상 여부	없음	없음
운영 체제	os	operatingSystem

Wiz용 서비스 그래프 커넥터 속성

Wiz용 서비스 그래프 커넥터 속성은 커넥터의 동작을 제어합니다.

연결 속성

이러한 연결 속성은 에 사용할 수 있습니다 Wiz용 서비스 그래프 커넥터.

주:
커넥터에 대한 서비스 그래프 연결 속성 〔sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property〕 테이블을 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Wiz** 〉 연결 을 클릭하고 연결 이름을 선택합니다. 연결 속성이 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 표시됩니다.

에 대한 연결 속성 Wiz용 서비스 그래프 커넥터

속성	설명
프로젝트	자원을 끌어올 프로젝트 ID 목록을 입력하고 쉼표로 구분합니다. 여러 항목을 입력하는 경우 ID를 쉼표로 구분합니다.
프로젝트 제외	프로젝트 속성이 설정되지 않은 경우에만 자원이 제외되는 프로젝트 ID 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 이 경우 지정된 프로젝트를 제외한 모든 자원이 임포트됩니다. 항목이 여러 개인 경우 이름을 쉼표로 구분합니다.

시스템 속성

이러한 시스템 속성은 에 사용할 수 있습니다 Wiz용 서비스 그래프 커넥터.

주:
시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Wiz용 서비스 그래프 커넥터의 시스템 속성

속성	설명
sn_wiz_integ.list_resources_action.page_size	엔터티를 가져오기 Wiz 위해 REST 요청에 사용되는 페이지 크기를 입력합니다. • 유형: string • 기본값: 100 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

지원되는 **Wiz** 유형

Wiz 형식 및 해당 네이티브 형식은 데이터로 CMDB 가져온 다음 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

유형 및 Wiz 네이티브 유형에 대한 Wiz 자세한 내용은 설명서 사이트의 Security Graph Object Normalization (로그인 필요Wiz)을 Wiz참조하십시오.

Wiz 유형	Wiz 네이티브 유형	CMDB 클래스
클라우드 조직	AWS 조직	클라우드 조직
	GCP 조직	
	GCP 폴더	Google 조직 폴더
구독	AWS 계정	클라우드 서비스 계정
	Azure 구독	
	GCP 프로젝트	클라우드 서비스 계정 Google 조직 프로젝트
지역	AWS 영역	AWS 데이터 센터
	Azure 위치	Azure 데이터센터
	GCP 지역	Google Datacenter
자원 그룹	Azure 자원 그룹	리소스 그룹
네트워크 인터페이스	AWS 네트워크 인터페이스	클라우드 관리 네트워크 인터페이스
	Azure 네트워크 인터페이스	
	GCP 계산 네트워크 인터페이스	
가상 네트워크	AWS VPC	클라우드 네트워크
	Azure 가상 네트워크	
방화벽	AWS EC2 보안 그룹	보안 그룹 계산
	Azure 네트워크 보안 그룹	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Wiz 유형	Wiz 네이티브 유형	CMDB 클래스
	GCP 방화벽	
부피	AWS EC2 볼륨(EBS)	스토리지 볼륨
	AWS Lightsail 디스크	
	Azure 디스크	
	GCP 계산 디스크	스토리지 볼륨, 클라우드 디스크 유형
가상 머신	AWS EC2 인스턴스	가상 머신 인스턴스, 서버, 하드웨어 유형
	AWS Lightsail 인스턴스	
	Azure 규모 세트 가상 머신	
	Azure 컴퓨팅 가상 머신	
	GCP 컴퓨트 인스턴스	
가상 머신 이미지	AWS 머신 이미지(AMI)	이미지
	Azure 컴퓨팅 가상 머신 이미지	
	GCP 계산 이미지	
부하 분산 장치	AWS ELB v1	클라우드 부하 분산 장치
	AWS ELB V2 애플리케이션 부하 분산 장치	
	AWS ELB V2 게이트웨이 부하 분산 장치	
	AWS ELB V2 네트워크 부하 분산 장치	
	AWS ELB V2	
	Azure Application Gateway	
	Azure 부하 분산 장치	
	Azure 트래픽 관리자	
	GCP 컴퓨팅 백엔드 서비스	
	GCP 컴퓨팅 지역 백엔드 서비스	
데이터베이스	AWS DynamoDB 테이블	DynamoDB 테이블
	AWS ElastiCache for Memcached 클러스터	클라우드 데이터베이스 클러스터
	AWS ElastiCache Redis 클러스터	
	AWS RDS Aurora MySQL 클러스터	
	AWS DocumentDB 클러스터	
	AWS RDS MSSQL 서버 클러스터	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Wiz 유형	Wiz 네이티브 유형	CMDB 클래스
	AWS RDS MariaDB 클러스터	
	AWS RDS MySQL 클러스터	
	AWS Neptune 클러스터	
	AWS RDS Oracle 클러스터	
	AWS RDS PostgreSQL 클러스터	
	Azure Cosmos DB Cassandra 키 스페이스	클라우드 DataBase
	Azure Cosmos DB SQL 데이터베이스	
	Azure MariaDB 데이터베이스	
	Azure Cosmos DB MongoDB 컬렉션	
	Azure Database for MySQL(데이터베이스)	
	Azure Database for MySQL 유연 함수(데이터베이스)	
	Azure Database for PostgreSQL(데이터베이스)	
	Azure Database for PostgreSQL 유연(데이터베이스)	
	Azure Redis 데이터베이스	
	Azure SQL 데이터베이스	
	Azure SQL Managed Instance 데이터베이스	
	Azure Data Explorer(Kusto) 데이터베이스 인스턴스	
버킷	AWS S3 버킷	클라우드 개체 스토리지
	Azure Blob Storage 컨테이너	
	GCP 버킷	
무서버	AWS Lambda 함수	클라우드 기능
	Azure 함수	
	GCP 클라우드 기능	
네트워크 주소	AWS 엘라스틱 IP 주소	클라우드 퍼블릭 IP 주소
	Azure CDN 끝점	
	Azure Public IP 주소	
	GCP 계산 주소	
	GCP 엔드포인트	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Wiz 유형	Wiz 네이티브 유형	CMDB 클래스
저장소 계정	Azure Storage 계정	클라우드 스토리지 계정
API 게이트웨이	AWS API 게이트웨이	클라우드 게이트웨이
	AWS API 게이트웨이 V2	
	Azure API 관리	
Kubernetes 클러스터	AWS Elastic Kubernetes Service(EKS) 클러스터	Kubernetes 클러스터 〔cmdb_ci_kubernetes_cluster〕
	AKS(Azure Kubernetes Service) 클러스터	
	GCP Kubernetes Engine(GKE) 클러스터	
네임스페이스	Kubernetes 네임스페이스	Kubernetes 네임스페이스
Kubernetes 노드	Kubernetes 노드	Kubernetes 노드
배치	Kubernetes 배포	Kubernetes 배포
Kubernetes 서비스	Kubernetes 서비스	Kubernetes 서비스
포드	Kubernetes 포드	Kubernetes 포드
복제본 세트	Kubernetes 복제본 세트	Kubernetes 복제본 세트
컨테이너	Kubernetes 컨테이너	Docker 컨테이너

의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 Wiz용 서비스 그래프 커넥터

(sn_cmdb_int_util) 스토어 앱에 포함된 CMDB용 통합 커먼즈 공통 연결 프레임워크를 사용하여 단일 뷰에서 의 연결 상세 정보에 Wiz용 서비스 그래프 커넥터 액세스할 수 있습니다.

공통 연결 프레임워크 Wiz용 서비스 그래프 커넥터를 사용하면 . 연결 상세 정보에는 연결 별칭, 연결 속성, 데이터 소스 및 연결과 관련된 예약된 데이터 임포트가 포함됩니다. 연결을 테스트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 연결 상세 정보에 액세스하는 중 서비스 그래프 커넥터.

연결의 **Wiz** 상세 정보에 액세스

에 대해 구성된 연결의 Wiz 상세 정보에 액세스합니다 Wiz용 서비스 그래프 커넥터.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Wiz** 〉 연결.

2. 서비스 그래프 연결 목록의 이름 열에서 연결을 선택합니다.

3. 상세 페이지에서 연결 이름 및 별칭과 같은 연결 상세 정보를 봅니다.

4. 연결에 대한 자세한 내용을 보려면 관련 목록을 선택하십시오.

5. 옵션: 연결을 테스트하려면 연결 테스트 관련 링크를 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 서비스 그래프 커넥터

API 서비스 그래프 커넥터를 사용하여 타사 API 데이터를 클래스와 속성으로 임포트하고 통합할 CMDB 수 있습니다.

중요사항:
웹사이트 ServiceNow Store 모든 API 서비스 그래프 커넥터의 최신 목록을 보려면 웹 사이트를 방문하십시오.

기술을 선택하여 CMDB애플리케이션에서 데이터를 수집하는 데 사용할 수 있는 API 서비스 그래프 커넥터에 대해 알아보십시오.

AWS API 게이트웨이

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터

를 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 사용하여 API 세부 정보를 애플리케이션에서 AWS API Gateway구성 관리 데이터베이스(CMDB).

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

주요 기능

다른 기술 간의 일관성을 위해 데이터를 정규화된 데이터 모델로 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 **ServiceNow** 버전

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

사용 케이스

다음을 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 노출된 API와 백엔드 API의 엔드 투 엔드 인벤토리를 유지 관리하여 어떤 API가 게시, 사용되며 누가 사용하는지 식별합니다.
- 고객 대면 엔드포인트에서 기본 서비스까지 API를 추적하여 서비스가 변경되거나 실패할 때 영향을 받는 엔드포인트를 식별하고 보고된 문제에 대한 인시던트를 생성합니다.
- API 엔드포인트와 관련된 취약성 및 보안 인시던트를 해결하고 측정할 규정 준수 요구 사항을 생성합니다.

안내 설정

에 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 구성.

데이터 매핑

데이터 소스의 AWS API Gateway 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 AWS API Gateway 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 데이터 소스가 실행 순서대로 나열되어 있으며, 준비 테이블과 대상 테이블이 애플리케이션에 대한 AWS API Gateway CI 및 비CMDB클래스로 CMDB 나열되어 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS API Gateway**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST	SGA-AWS 관리형 API REST (sn_aws_api_gw_int_api_gateway_managed_api_import_set)	AWS API 게이트웨이 관리형 API
SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-V2	SGA-AWS 관리형 API V2 (sn_aws_api_gw_int_sga_aws_managed_api_v2)	관리형 API AWS API 게이트웨이
SGA-AWS-API-Gateway-FrontendBackend-REST	SGA-AWS 프런트엔드-백엔드 REST (sn_aws_api_gw_int_sga_aws_frontend_backend_rest)	API 백엔드 API 프런트엔드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **AWS API Gateway**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SGA-AWS-API-게이트웨이-백엔드-V2	SGA-AWS 백엔드 V2 〔sn_aws_api_gw_int_sga_aws_backend_v2〕	API 백엔드
SGA-AWS-API-게이트웨이-프런트엔드-V2	SGA-AWS 프론트엔드 V2 〔sn_aws_api_gw_int_sga_aws_frontend_v2〕	API 프런트엔드
SGA-AWS-API-Gateway-배포-REST	SGA-AWS API Gateway 배포 REST 〔sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_deployment_rest〕	API 배포
SGA-AWS-API-게이트웨이-배포-V2	SGA-AWS API Gateway 배포 V2 〔sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_deployment_v2〕	API 배포
SGA-AWS-API-소비자	SGA-AWS 소비자 〔sn_aws_api_gw_int_sga_aws_consumers〕	API 소비자
SGA-AWS-API-Gateway-Policies	SGA-AWS API Gateway 정책 〔sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_policies〕	API 정책

응용 프로그램에서 데이터를 AWS API Gateway 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 API API 게이트웨이용 서비스 그래프 커넥터 데이터를 저장하기 위한 대상 테이블.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

AWS API Gateway용 **API** 서비스 그래프 커넥터 구성

예약된 임포트 작업을 AWS API Gateway 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에
커넥터에서 사용하는 인증 메커니즘은 STS(보안 토큰 서비스) 토큰을 사용하는 AWS AWS 서명 유형(HMAC 인증 기술)입니다. 따라서 STS 위임 역할이 `apigateway:GET` 권한이 있는 IAM 사용자에게 추가되었는지 확인합니다.

종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다. CMDB용 통합 커먼즈를 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). Request Discovery 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **AWS API** 게이트웨이 〉 설정.
3. AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 최상의 환경 옵션이 선택되어 있는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
4. 에 요청을 AWS API Gateway보내기 위한 인증 자격 증명을 구성합니다.

   a. 페이지의 Configure the Connection and Credentials(연결 및 자격 증명 구성) 섹션에서 Start(시작)를 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

   b. 연결을 구성합니다.

      i. AWS 인증 자격 증명 구성 작업을 선택합니다.

      ii. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

      SGAwsApiCredentials 는 기본 자격 증명 별칭 이름입니다. 여러 AWS API Gateway 인스턴스를 추가할 수 있습니다. 그러나 기본 연결 별칭은 수정하지 마십시오.

      iii. **Access Key** ID(액세스 키 **ID)** 및 **Secret Access** Key(비밀 액세스 키) 필드에 각각 액세스 키 ID와 보안 액세스 키를 입력합니다.

      AWS 액세스 키는 IAM 사용자를 위한 장기 자격 증명이며 액세스 키 ID와 보안 액세스 키의 두 부분으로 구성됩니다. 액세스 키 ID와 보안 액세스 키를 함께 사용하여 요청을 인증해야 합니다.

      iv. 업데이트를 선택합니다.

      v. 완료로 표시 확인란을 선택하여 AWS 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

   c. 인스턴스에 필요한 구성 속성을 AWS API Gateway 업데이트하고 연결을 테스트합니다.

      i. AWS 계정 세부 정보 구성 및 테스트 작업을 선택합니다.

      ii. 서비스 그래프 연결 섹션의 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에 있는 속성 열에서 속성을 선택하여 속성 상세 정보를 검토하고 수정합니다.

      다음 속성을 구성할 수 있습니다.

      AccountId

      계정 ID의 숫자 식별자입니다 AWS .

      지역

      가 AWS API Gateway 있는 쉼표로 구분된 지역 목록입니다.

      StsRoleName (영문)

      API 자격 증명을 얻기 위해 *STS ## ##* API를 쿼리하는 데 사용되는 AWS 계정의 STS 가정 역할 이름입니다.

      iii. 서비스 그래프 연결 속성 섹션에서 업데이트를 선택합니다.

      iv. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

      연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

      v. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

vi. 완료로 표시 확인란을 선택하여 AWS 계정 세부 정보 구성 및 테스트 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

5. 옵션: 여러 AWS API Gateway 인스턴스와 통합합니다.

a. 페이지의 Add Multiple Instances(여러 인스턴스 추가) 섹션에서 Start(시작)를 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

b. 새 AWS API Gateway 연결에 대한 데이터 소스를 작성할 수 있습니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 새 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

c. 새 AWS API Gateway 연결에 대해 예약된 임포트 작업을 작성할 수 있습니다.

i. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 예약된 데이터 업데이트 임포트 접근 작업을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 예약된 데이터 임포트 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 데이터 업데이트 가져오기 액세스 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

d. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 및 예약된 데이터 임포트 〔scheduled_import_set〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

i. 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업을 선택합니다.

ii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iii. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

vi. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업을 완료로 설정합니다.

e. 새 AWS API Gateway 인스턴스에 대한 다른 연결을 추가합니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.

ii. 다른 연결 추가 작업을 선택한 다음, 여기를 클릭을 선택합니다.

iii. 다른 브라우저 탭에서 열리는 연결 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

iv. 연결 생성 창에서 연결 이름, 액세스 키 및 비밀 키 세부 정보를 입력합니다.

v. 연결 만들기를 선택합니다.

vi. 을 워크플로우 스튜디오 닫고 안내 설정 탭으로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 다른 연결 추가 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

f. 새 AWS API Gateway 연결에 필요한 구성 속성을 업데이트하고 연결을 테스트합니다.

i. 새 연결 테스트 작업을 선택합니다.

ii. 단계에서 5.e생성한 연결 기록을 선택합니다.

iii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iv. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

v. 완료로 표시 확인란을 선택하여 새 연결 테스트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

6. 데이터 임포트를 AWS API Gateway 위한 예약된 작업을 구성합니다.

a. 페이지의 Set up Scheduled Import Jobs(예약된 가져오기 작업 설정) 섹션에서 Start(시작)를 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

b. **SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST** 예약된 작업을 선택합니다.
여러 인스턴스의 경우 SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST 데이터 원본에 대해 예약된 작업을 선택합니다.

c. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. SGA-AWS-API-Gateway-Managed-API-REST 데이터 원본에 대해 예약된 작업을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 가져오기 작업 설정 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

7. AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 완료를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

8. 설정 완료 대화 상자에서 완료 를 선택하여 설정을 완료합니다.

9. 표시되는 메시지 상자에서 완료를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 구성 **AWS API** Gateway용 **API** 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

예약된 임포트 작업을 AWS API Gateway 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 1.0.0 이상을 설치합니다AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

커넥터에서 사용하는 인증 메커니즘은 STS(보안 토큰 서비스) 토큰을 사용하는 AWS AWS 서명 유형(HMAC 인증 기술)입니다. 따라서 STS 위임 역할이 apigateway:GET 권한이 있는 IAM 사용자에게 추가되었는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다. 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.

2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.

3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

> 팁:
> 또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 AWS API Gateway .

a. 연결을 위한 데이터 소스를 작성합니다 AWS API Gateway .

> 중요사항:
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.

iii. 구성을 선택합니다.

iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

b. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

> **중요사항:**
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.

ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

5. 연결 상세 정보를 입력하고 데이터를 임포트하기 위한 API 연결을 테스트합니다 AWS API Gateway .

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 생성 및 테스트

필드	설명
계정 ID	계정 ID의 숫자 식별자입니다 AWS .
지역	가 있는 지역 목록(쉼표로 구분됨)입니다 AWS API Gateway .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
STS 역할 이름	STS 역할 가정 API 자격 증명을 얻기 위해 *STS ## ##* API를 쿼리하는 데 사용되는 AWS 계정의 이름입니다.
AWS API 게이트웨이 연결 이름	연결 기록을 식별하는 AWS API Gateway 이름입니다. 예: SG-AWS-API-Gateway ##.
접근 키	AWS 자원과 상호 작용할 수 있는 권한이 있는 IAM 사용자의 접근 키 ID입니다.
비밀 키	연결을 안전하게 인증하는 데 필요한 접근 키 ID에 해당하는 비밀 접근 키입니다.

c. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

6. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

7. 플레이북의 설정 단계에서 연결 설정 확인 활동을 선택하여 연결이 구성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 구성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

관련 정보

AWS API Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터

API API 게이트웨이용 서비스 그래프 커넥터 데이터를 저장하기 위한 대상 테이블
〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

API API 게이트웨이용 서비스 그래프 커넥터 데이터를 저장하기 위한 대상 테이블

안내 설정을 완료하면 AWS API Gateway 애플리케이션에서 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스와 기타 비 CMDB 클래스에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWS API 게이트웨이 [cmdb_ci_aws_api_gateway]

AWS API 게이트웨이 [cmdb_ci_aws_api_gateway] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
이름	name
운영 상태	operational_status

AWS API 게이트웨이에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
AWS API 게이트웨이 〔cmdb_ci_aws_api_gateway〕	Provides::Provided by	관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕
AWS API 게이트웨이 〔cmdb_ci_aws_api_gateway〕	참조	API 정책 〔api_policy〕
AWS API 게이트웨이 〔cmdb_ci_aws_api_gateway〕	참조	API 소비자 〔api_consumer〕

관리되는 API [cmdb_ci_managed_api]

관리되는 API [cmdb_ci_managed_api] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
수명 주기 스테이지 상태	life_cycle_stage_status
ID	id
이름	name
버전	버전
기본 URL	base_url
운영 상태	operational_status
수명 주기 스테이지	life_cycle_stage
모델 ID	model_id
유형	유형

관리형 API에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕	Uses::Used by	API 프런트엔드 〔cmdb_ci_api_frontend〕
관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕	Uses::Used by	API 백엔드 〔cmdb_ci_api_backend〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리형 API에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
관리되는 API [cmdb_ci_managed_api]	참조	API 배포 [api_deployment]

API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend]

API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
방법	방법
경로	path
URL	URL
권한 부여	권한 부여
이름	name
운영 상태	operational_status
프로토콜	프로토콜

API 프런트엔드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend]

API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend]

API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
URL	URL
이름	name
운영 상태	operational_status
유형	유형

API 소비자 [api_consumer]

API 소비자 [api_consumer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
사용자 이름	username
API 게이트웨이	api_gateway

API 배포 [api_deployment]

API 배포 [api_deployment] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
API	API

API 정책 [api_policy]

API 정책 [api_policy] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
이름	name
소비자	소비자
ID	id
관리형 API	managed_api

API 정책에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
API 정책 〔api_policy〕	참조	관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Kong Gateway용 **API** 서비스 그래프 커넥터

를 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 사용하여 API 세부 정보를 애플리케이션에서 Kong Gateway구성 관리 데이터베이스(CMDB).

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

주요 기능

다른 기술 간의 일관성을 위해 데이터를 정규화된 데이터 모델로 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되는 **ServiceNow** 버전

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

사용 케이스

다음을 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 노출된 API와 백엔드 API의 엔드 투 엔드 인벤토리를 유지 관리하여 어떤 API가 게시, 사용되며 누가 사용하는지 식별합니다.
- 고객 대면 엔드포인트에서 기본 서비스까지 API를 추적하여 서비스가 변경되거나 실패할 때 영향을 받는 엔드포인트를 식별하고 보고된 문제에 대한 인시던트를 생성합니다.
- API 엔드포인트와 관련된 취약성 및 보안 인시던트를 해결하고 측정할 규정 준수 요구 사항을 생성합니다.

안내 설정

에 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 구성 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터.

데이터 매핑

데이터 소스의 Kong Gateway 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 Kong 게이트웨이 애플리케이션에서 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 데이터 소스가 실행 순서대로 나열되어 있으며, 스테이징 테이블과 대상 테이블이 애플리케이션에 대한 Kong Gateway CI 및 비CMDB클래스로 CMDB 나열되어 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Kong Gateway**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SG-Kong 게이트웨이	SG-Kong 게이트웨이 〔sn_kong_integ_sg_kong_gateway〕	Kong 게이트웨이
SG-Kong 작업 공간	SG-Kong 작업 공간 〔sn_kong_integ_sg_kong_workspaces〕	Kong 작업 공간
SG-Kong 부하 분산 장치	SG-Kong 부하 분산 장치 〔sn_kong_integ_sg_kong_lbs〕	Kong 부하 분산 장치
SG-Kong 대상	SG-Kong 대상 〔sn_kong_integ_sg_kong_targets〕	Kong 대상
SG-Kong 서비스	SG-Kong 서비스 〔sn_kong_integ_sg_kong_services〕	관리형 API API 백엔드
SG-Kong 노선	SG-Kong 노선 〔sn_kong_integ_sg_kong_routes〕	API 프런트엔드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Kong Gateway**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SG-Kong 소비자	SG-Kong 소비자 〔sn_kong_integ_sg_kong_consumers〕	API 소비자
SG-Kong 플러그인	SG-Kong 플러그인 〔sn_kong_integ_sg_kong_plugins〕	API 정책

응용 프로그램에서 데이터를 Kong Gateway 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 데이터 저장 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

구성 **Kong** Gateway용 **API** 서비스 그래프 커넥터

예약된 임포트 작업을 Kong Gateway 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에
종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다. CMDB용 통합 커먼즈를 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). Request Discovery 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Kong** 게이트웨이 〉 설정.
3. 인증 자격 증명 및 HTTP 연결 세부 정보를 구성합니다.

   a. CMDB와 Kong Gateway 통합 페이지의 연결 및 자격 증명 구성 섹션에서 시작하기를 선택합니다.

   b. `Kong Gateway Admin` API에 요청을 보낼 때 사용할 인증 자격 증명을 구성합니다.

      i. Configure the Basic auth Credentials(기본 인증 자격 증명 구성) 작업의 경우 Configure(구성)를 선택합니다.

      ii. Name(이름) 필드에 인증의 이름을 입력합니다.

      KongBasicAuthCredential 은 기본 자격 증명 별칭 이름입니다. 기본 연결 별칭을 수정하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

iii. 사용자 이름 필드에 `Kong Gateway Admin` API에 대한 요청을 인증하는 데 필요한 사용자 이름을 입력합니다.

iv. 암호 필드에 요청을 인증하는 데 필요한 사용자 이름과 관련된 암호를 입력합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 기본 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정합니다.

c. 연결 세부 정보를 구성합니다.

i. 연결 구성 작업에 대해 구성을 선택합니다.

ii. 호스트 필드에 `Kong Admin` API 서버의 관리자 URL 주소를 입력합니다Kong.

예: demokonghost.com.

iii. 기본 포트 재정의 필드에 `Kong Admin` API에서 사용하는 포트를 입력합니다.

iv. 프로토콜 필드에서 클라이언트와 서버 간의 보안 통신을 Kong 보장하기 위해 연결에 사용되는 프로토콜을 선택하십시오.

> **주:**
> https 이외의 항목을 사용하는 경우에만 프로토콜 필드를 업데이트합니다.

v. 기본 경로 필드를 그대로 둡니다.

`Kong Admin` API에 대한 자세한 내용은 Docs 사이트의 Kong Admin API 를 Kong 참조하세요.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 완료로 표시를 선택하여 연결 구성 작업을 완료로 설정합니다.

d. 옵션: 필수 Kong 적이지 않은 작업 공간을 제외합니다.

i. 작업 영역 제외 작업의 경우 구성을 선택합니다.

ii. 값 필드에 임포트에서 제외해야 하는 작업 영역을 입력합니다.

작업 공간이 여러 개인 경우 쉼표로 구분합니다. 예: workspace1,workspace2. 이 필드를 비워 두면 커넥터 내의 데이터 소스가 모든 작업 공간에서 데이터를 임포트합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

iv. 완료로 표시를 선택하여 작업 공간 제외 작업을 완료로 설정합니다.

e. `Kong Admin` API 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 작업에서 구성을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시를 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 예약된 데이터 임포트를 Kong Gateway 구성합니다.

i. 예약된 임포트 구성(Configure the Scheduled Import) 작업의 경우 구성**(Configure)**을 선택합니다.

ii. 예약된 데이터 임포트 양식에서 예약된 작업에 대한 필드 값을 확인합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

iii. **SG-Kong** 게이트웨이 예약된 임포트를 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

iv. 실행 필드에서 주기적으로를 선택하여 작업이 실행되는 빈도를 지정합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 예약된 임포트 구성 작업을 완료로 설정합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 구성 **Kong** Gateway용 **API** 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

예약된 임포트 작업을 Kong Gateway 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 1.0.0 이상을 설치합니다Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터.
ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다.
플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.

2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.

3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

> 팁:
> 또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 커넥터 유형을 선택한 Kong 다음, 연결 만들기를 선택합니다.
기본 연결인 KongHttpConnection은 Kong Gateway 애플리케이션 내에서 사용할 수 있습니다.
Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 단일 인스턴스만 지원하므로 처음에 기본 연결을 구성하거나 이후에 편집을 다시 시작할 수 있습니다.

5. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 Kong Gateway .

a. 연결을 위한 데이터 소스를 작성합니다 Kong Gateway .

> 중요사항:
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.

iii. 구성을 선택합니다.

iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

b. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

> **중요사항:**
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.

ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

6. 연결 상세 정보를 입력하고 데이터를 임포트하기 위한 API 연결을 테스트합니다 Kong Gateway .

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 구성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 양식 구성 및 테스트

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 Kong Gateway 이름입니다.
호스트 이름	`Kong Admin` API 서버의 관리자 URL 주소입니다.
프로토콜	클라이언트와 서버 간의 보안 통신을 보장하는 연결에 사용되는 프로토콜입니다 Kong .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기본 포트 재정의	*Kong Admin* API에서 사용하는 포트입니다.
사용자 이름	*Kong ##### ###* API에 대한 요청을 인증하는 데 필요한 사용자 이름입니다.
암호	요청을 인증하는 데 필요한 사용자 이름과 관련된 암호입니다.

c. 연결 업데이트 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

7. 옵션: 연결에 대한 구성 속성을 설정합니다.

> **주:**
> 이 단계를 건너뛰려면 구성 속성 설정 활동에서 건너뛰기를 선택합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 구성 속성 설정 활동을 선택합니다.

b. *Exclude Workspaces* 필드에 임포트에서 제외해야 하는 작업 공간을 입력합니다.

(Optional) 작업 공간이 여러 개인 경우 쉼표로 구분합니다. 예: workspace1,workspace2. 이 필드를 비워 두면 커넥터 내의 데이터 소스가 모든 작업 공간에서 데이터를 임포트합니다.

c. 속성 저장을 선택합니다.

d. 계속을 선택합니다.

8. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

9. 플레이북의 설정 단계에서 연결 설정 확인 활동을 선택하여 연결이 생성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업

모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 구성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터

데이터 저장 Kong Gateway용 API 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

데이터 저장 **Kong** Gateway용 **API** 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 Kong Gateway 주기적으로 데이터를 가져오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스와 기타 비 CMDB 클래스에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

API 정책 [api_policy]

API 정책 [api_policy] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
프런트엔드	프론트엔드(frontend)
ID	id
활성	active
이름	name
프로토콜	프로토콜
관리형 API	managed_api
소비자	소비자
API 게이트웨이	api_gateway

API 정책에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
API 정책 〔api_policy〕	참조	콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕

API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend]

API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
ID	id
경로	path
URL	URL
이름	name
포트	포트
프로토콜	프로토콜

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 백엔드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
API 백엔드 〔cmdb_ci_api_backend〕	Uses: :Used by	Kong 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_kong_lb〕

API 소비자 **[api_consumer]**

API 소비자 [api_consumer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
API 게이트웨이	api_gateway
사용자 지정 ID	custom_id
사용자 이름	username

API 프런트엔드 **[cmdb_ci_api_frontend]**

API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
호스트	호스트
ID	id
방법	방법
경로	path
URL	URL
이름	name
프로토콜	프로토콜

API 프런트엔드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
API 프런트엔드 〔cmdb_ci_api_frontend〕	Use End Point To: :Use End Point From	API 백엔드 〔cmdb_ci_api_backend〕

콩 게이트웨이 **[cmdb_ci_kong_gateway]**

Kong 게이트웨이 [cmdb_ci_kong_gateway] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
활성	active
이름	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
관리자 URL	admin_url
데이터베이스	database
설명	short_description
버전	버전

Kong 게이트웨이에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕	Provides::Provided by	Kong 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_kong_lb〕
콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕	Provides::Provided by	관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕
콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕	참조	Kong 작업 공간 〔kong_workspace〕
콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕	참조	API 정책 〔api_policy〕
콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕	참조	API 소비자 〔api_consumer〕

Kong 부하 분산 장치 **[cmdb_ci_kong_lb]**

Kong 부하 분산 장치 [cmdb_ci_kong_lb] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
이름	name
알고리즘	알고리즘

Kong 부하 분산 장치에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kong 부하 분산 장치 〔cmdb_ci_kong_lb〕	Contains::Contained by	콩 타겟 〔cmdb_ci_kong_target〕

콩 타겟 **[cmdb_ci_kong_target]**

Kong 대상 [cmdb_ci_kong_target] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
이름	name
대상	대상

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kong 작업 공간 [kong_workspace]

Kong 작업 공간 [kong_workspace] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
이름	name
API 게이트웨이	api_gateway

Kong 작업 공간에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Kong 작업 공간 〔kong_workspace〕	참조	콩 게이트웨이 〔cmdb_ci_kong_gateway〕

관리되는 API [cmdb_ci_managed_api]

관리되는 API [cmdb_ci_managed_api] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
수명 주기 스테이지	life_cycle_stage
수명 주기 스테이지 상태	life_cycle_stage_status
ID	id
이름	name
기본 URL	base_url
유형	유형
모델 ID	model_id

관리형 API에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕	Uses::Used by	API 프런트엔드 〔cmdb_ci_api_frontend〕
관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕	Uses::Used by	API 백엔드 〔cmdb_ci_api_backend〕

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Azure API Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터

를 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 사용하여 API 세부 정보를 애플리케이션에서 Azure API Management구성 관리 데이터베이스(CMDB).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

주요 기능

다른 기술 간의 일관성을 위해 데이터를 정규화된 데이터 모델로 임포트합니다.

지원되는 **ServiceNow** 버전

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

사용 케이스

다음을 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 노출된 API와 백엔드 API의 엔드 투 엔드 인벤토리를 유지 관리하여 어떤 API가 게시, 사용되며 누가 사용하는지 식별합니다.
- 고객 대면 엔드포인트에서 기본 서비스까지 API를 추적하여 서비스가 변경되거나 실패할 때 영향을 받는 엔드포인트를 식별하고 보고된 문제에 대한 인시던트를 생성합니다.
- API 엔드포인트와 관련된 취약성 및 보안 인시던트를 해결하고 측정할 규정 준수 요구 사항을 생성합니다.

안내 설정

에 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 대한 안내 설정은 인스턴스에서 통합을 구성하기 위해 체계적인 작업 시퀀스를 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 을 참조하십시오 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 구성.

데이터 매핑

데이터 소스의 Azure API Management 데이터는 강력한 변환 엔진(RTE)을 사용하여 CI(구성 항목) 클래스 정의로 CMDB 매핑되고 변환됩니다. 데이터는 IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 삽입 CMDB 됩니다.

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 Azure API Management 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 데이터 소스가 실행 순서대로 나열되어 있으며, 준비 테이블과 대상 테이블이 애플리케이션에 대한 Azure API Management CI 및 비CMDB클래스로 CMDB 나열되어 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Azure API Management**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SGA Azure API 관리 서비스	SGA Azure API 관리 (sn_azure_api_gw_sga_azure_api_management)	Azure API 관리
SGA Azure 관리형 API	SGA Azure 관리형 API (sn_azure_api_gw_sga_azure_managed_api)	관리형 API

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 데이터 매핑 **Azure API Management**

데이터 소스	스테이징 테이블	대상 테이블
SGA Azure API 프런트엔드 백엔드	SGA Azure API 프런트엔드 백엔드 〔sn_azure_api_gw_sga_azure_api_frontend_backend_import〕	API 프런트엔드 API 백엔드
SGA Azure API 소비자	SGA Azure API 소비자 〔sn_azure_api_gw_sga_azure_api_consumer〕	API 소비자

응용 프로그램에서 데이터를 Azure API Management 가져올 때 데이터가 저장되는 위치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 데이터 저장 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블.

통합 허브 ETL 앱을 사용하여 데이터 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 통합 허브 ETL(3.2) 문서를 참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

Azure API Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 구성

예약된 임포트 작업을 Azure API Management 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에
종속성 및 요구 사항:

- 자동으로 설치되는 Integration Commons for CMDB 스토어 앱입니다. CMDB용 통합 커먼즈를 참조하십시오.
- 자동으로 설치되는 CMDB CI 클래스 모델 스토어 앱입니다. CMDB CI Class Models 스토어 앱 문서를 참조하십시오.
- ITOM 검색 라이센스 플러그인(com.snc.itom.discovery.license). 이 플러그인을 활성화해야 합니다.
- ITOM 라이선싱 플러그인(com.snc.itom.license). Request Discovery 문서를 참조하십시오.

관리자로부터 Azure OAuth 자격 증명을 얻습니다. 다음 세부 정보를 기록해 둡니다.

- 애플리케이션(클라이언트) ID
- 클라이언트 비밀
- 디렉터리(테넌트) ID
- 연결 URL

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 애플리케이션으로 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 설정되어 있는지 확인합니다.
   자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 그래프 커넥터 〉 **Azure API** 관리 〉 설정.
3. Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 빠른 시작 옵션이 선택되어 있는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 애플리케이션에 요청을 Azure API Management 보내기 위한 인증 자격 증명을 구성합니다.

a. 페이지의 Configure the Connection and Credentials(연결 및 자격 증명 구성) 섹션에서 Start(시작)를 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

b. 연결을 구성합니다.

i. Azure 인증 자격 증명 구성 작업을 선택합니다.

ii. 여기를 클릭하여 별도의 브라우저 탭에서 연결 페이지를 열려면 여기를 클릭을 선택합니다.

iii. Azure API Management 연결에 대한 편집을 선택합니다.

iv. 연결 편집 창의 연결 정보 섹션에 있는 필드를 채웁니다.

연결 정보

필드	설명
Azure API Management 연결 이름	연결 기록을 식별하는 Azure API Management 이름입니다. Azure API Management ## 은 기본 자격 증명 별칭 이름입니다. 여러 Azure API Management 인스턴스를 추가할 수 있습니다. 그러나 기본 연결 이름은 수정하지 마십시오.
연결 URL	서비스에 연결하기 위한 기본 URL입니다 Azure API Management . 주: 이 필드는 애플리케이션에 연결하기 위한 URL로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.

v. Edit Connection(연결 편집) 창의 **Credential** Information(자격 증명 정보) 섹션에서 필드를 채웁니다.

자격 증명 정보

필드	설명
OAuth 클라이언트 ID	시작하기 전에 섹션에 명시된 Azure 클라이언트 응용 프로그램의 응용 프로그램(클라이언트) ID입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	시작하기 전에 섹션에 명시된 클라이언트 응용 프로그램의 클라이언트 비밀 Azure 입니다.
OAuth 토큰 URL	클라이언트 애플리케이션의 토큰 URL입니다 Azure . 클라이언트 응용 프로그램의 지역에 Azure 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 독일
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	여기서 *<tenantid>*는 시작하기 전에 섹션에 설명된 대로 클라이언트 애플리케이션의 Azure 테넌트 ID입니다.

vi. 추가 정보 섹션의 구독 **ID** 필드에 API 관리 자원이 관리되는 특정 Azure 구독에 대한 고유 식별자를 입력합니다.

vii. 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

viii. 업데이트를 선택합니다.

ix. OAuth 토큰 흐름이 성공적으로 완료되면 안내 설정 페이지로 돌아가서 완료로 표시 확인란을 선택하여 Azure 인증 자격 증명 구성 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

c. 를 통해 Azure API Management자원을 관리 Azure 하도록 연결을 구성합니다.

i. Azure 계정 세부 정보 구성 작업을 선택합니다.

ii. 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에서 , *ResourceGroups*및 *ExcludeServices* 속성에 *SubscriptionId*대한 값을 입력합니다.

주:
AzureServices 속성 값은 지정된 자원 그룹에 따라 자동으로 채워집니다.

서비스 그래프 연결 속성

속성	설명
SubscriptionId	서비스의 구독 ID Azure API Management 입니다.
리소스 그룹	Azure API Management 서비스의 자원 그룹 이름입니다. 여러 자원 그룹의 경우 해당 이름을 쉼표로 구분합니다. 이 필드를 비워 두면 커넥터 내의 데이터 소스가 사용 가능한 모든 자원 그룹에서 데이터를 임포트합니다.
ExcludeServices (제외 서비스)	연결에서 제외해야 하는 Azure API Management 서비스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	여러 서비스의 경우 쉼표로 구분합니다. 속성에 나열된 게이트웨이를 제외한 모든 게이트웨이를 *ExcludeServices* 가져옵니다.
Azure서비스	Azure API Management 지정된 자원 그룹에 사용할 수 있는 서비스입니다. 이 속성은 해당 그룹 내의 자원에 따라 자동으로 채워집니다.

팁:
속성 값을 입력하려면 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 속성의 값 셀에 값을 입력합니다.

iii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 Azure 계정 세부 정보 구성 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

d. 연결을 테스트합니다.

i. 연결 테스트 작업을 선택합니다.

ii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iii. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

iv. 완료로 표시 확인란을 선택하여 연결 테스트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

5. 옵션: 여러 Azure API Management 인스턴스와 통합합니다.

a. 페이지의 Add Multiple Instances(여러 인스턴스 추가) 섹션에서 Start(시작)를 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

b. 새 Azure API Management 연결에 대한 데이터 소스를 작성할 수 있습니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 다른 탭에서 열리는 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

c. 새 Azure API Management 연결에 대해 예약된 임포트 작업을 작성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인하십시오.

ii. 예약된 데이터 임포트 접근 업데이트 작업을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 예약된 데이터 임포트 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

v. 업데이트를 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 데이터 가져오기 액세스 업데이트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

d. 데이터 소스 [sys_data_source] 및 예약된 데이터 임포트 [scheduled_import_set] 테이블에서 캐시를 지웁니다.

i. 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업을 선택합니다.

ii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iii. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. 스크립트 실행을 선택합니다.

v. 애플리케이션 선택기에서 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션 범위를 선택합니다.

vi. 완료로 표시를 선택하여 데이터 소스 및 예약된 데이터 임포트 테이블에 대한 캐시 지우기 작업을 완료로 설정합니다.

e. 새 Azure API Management 인스턴스에 대한 다른 연결을 추가합니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션으로 설정되어 있는지 확인합니다.

ii. 다른 연결 추가 작업을 선택한 다음 여기를 클릭을 선택합니다.

iii. 다른 브라우저 탭에서 열리는 연결 페이지에서 연결 추가를 선택합니다.

iv. 연결 만들기 창에서 연결, 자격 증명 및 구독 ID 세부 정보를 입력합니다.

v. **OAuth** 토큰 생성 및 가져오기를 선택합니다.

vi. 연결 페이지를 닫고 안내 설정 페이지 탭으로 돌아갑니다.

vii. 완료로 표시 확인란을 선택하여 다른 연결 추가 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

f. 새 연결에 대한 속성을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위가 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 애플리케이션으로 설정되어 있는지 확인합니다.

ii. 새 연결에 속성 추가 작업을 선택합니다.

iii. 이름 열에서 단계에서 5.e만든 연결 이름을 선택합니다.

iv. 서비스 그래프 연결 속성 관련 목록에서 , *`ResourceGroups`*및 *`ExcludeServices`* 속성에 *`SubscriptionId`*대한 값을 입력합니다. *`AzureServices`* 속성 값은 지정된 자원 그룹에 따라 자동으로 채워집니다.

속성에 관한 자세한 내용은 4.c.ii을 참조하십시오.

> 팁:
> 속성 값을 입력하려면 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 속성의 값 셀에 값을 입력합니다.

v. 완료로 표시 확인란을 선택하여 새 연결에 속성 추가 작업을 완료로 설정한 다음 계속을 선택합니다.

g. 새 연결을 테스트합니다.

i. 새 연결 테스트 작업을 선택합니다.

ii. 이름 열에서 단계에서 5.e만든 연결 이름을 선택합니다.

iii. 연결 테스트 관련 링크를 선택하여 연결을 테스트합니다.

연결을 테스트하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 페이지가 새로 고쳐지고 테스트 결과가 표시됩니다.

iv. 상태 필드가 성공으로 설정되면 업데이트를 선택합니다.

테스트에 오류가 있는 경우, 수정 제안을 따르십시오.

v. 완료로 표시 확인란을 선택하여 새 연결 테스트 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

6. 데이터 임포트를 Azure API Management 위한 예약된 작업을 구성합니다.

a. 페이지의 Set up Scheduled Import Jobs(예약된 가져오기 작업 설정) 섹션에서 Start(시작)를 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 선택합니다.

b. **SGA Azure API Management Services** 예약된 작업을 선택합니다.
다중 인스턴스 설정의 경우 단계에서 5.e연결과 함께 생성된 예약된 임포트를 선택합니다.

c. 예약된 데이터 임포트 양식에서 필드 값을 확인합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 활성 확인란을 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.

e. 실행 필드에서 주기적으로를 선택하여 작업이 실행되는 빈도를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 업데이트를 선택합니다.

g. 완료로 표시 확인란을 선택하여 예약된 가져오기 작업 설정 작업을 완료로 설정한 다음, 계속을 선택합니다.

7. Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 페이지에서 완료를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
8. 설정 완료 대화 상자에서 완료 를 선택하여 설정을 완료합니다.
9. 표시되는 메시지 상자에서 완료를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 구성 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터**SGC** 센터

예약된 임포트 작업을 Azure API Management 설정하여 데이터를 CMDB.

시작하기 전에
에서 ServiceNow Store버전 1.0.0 이상을 설치합니다Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

관리자로부터 Azure OAuth 자격 증명을 얻습니다. 다음 세부 정보를 기록해 둡니다.

- 애플리케이션(클라이언트) ID
- 클라이언트 비밀
- 디렉터리(테넌트) ID
- 연결 URL

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥터를 온보딩하기 위한 플레이북 경험은 에서 CMDB 작업 공간활성화 SGC 센터 됩니다.
플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 단원을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CMDB** 작업 공간.
2. 에서 CMDB 작업 공간을 선택합니다 **SGC** 센터.
3. 개요 페이지에서 연결 만들기를 선택합니다.

팁:
또는 모든 연결 페이지에서 연결 만들기 를 선택할 수 있습니다.

4. 연결 만들기 창에서 커넥터 유형을 선택한 Azure API Management 다음, 연결 만들기를 선택합니다.
5. 환경 설정을 위한 필수 구성 요소를 완료합니다 Azure API Management .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 연결을 위한 데이터 소스를 작성합니다 Azure API Management .

> **중요사항:**
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 데이터 소스 [sys_data_source] 테이블에 대한 편집 권한이 있는지 확인합니다.

ii. 플레이북의 필요 조건 단계에서 데이터 소스 액세스 업데이트 활동을 선택합니다.

iii. 구성을 선택합니다.

iv. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

v. 데이터 소스 양식의 애플리케이션 접근 관련 목록에서 만들기 가능, 업데이트 가능, 삭제 가능 확인란을 선택합니다.

vi. 업데이트를 선택합니다.

vii. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 .

viii. 데이터 원본 액세스 업데이트 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

b. 데이터 소스 〔sys_data_source〕 테이블에서 캐시를 지웁니다.

> **중요사항:**
> 이 작업은 커넥터에 대한 연결을 처음 설정할 때만 나타납니다.

i. 플레이북의 필요 조건 스테이지에서 캐시 지우기 활동을 선택합니다.

ii. 캐시 지우기 실행을 선택합니다.

iii. 기록을 편집하려면 애플리케이션 선택기에서 전역 애플리케이션 범위를 선택합니다.

iv. 스크립트 실행 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

v. 스크립트 실행을 선택합니다.

vi. 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택합니다 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 .

vii. 캐시 지우기 작업을 완료한 후 계속을 선택합니다.

6. 연결 상세 정보를 입력하고 데이터를 임포트하기 위한 API 연결을 테스트합니다 Azure API Management .

a. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 및 테스트 활동을 선택합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결 양식 생성 및 테스트

필드	설명
Azure API Management 연결 이름	연결 기록을 식별하는 Azure API Management 이름입니다. 예를 들어 Azure API Management ##입니다.
연결 URL	서비스에 연결하기 위한 기본 URL입니다 Azure API Management . **주:** 이 필드는 애플리케이션에 연결하기 위한 URL로 자동 설정됩니다. 필드 값을 그대로 둡니다.
OAuth 클라이언트 ID	시작하기 전에 섹션에 명시된 Azure 클라이언트 응용 프로그램의 응용 프로그램 (클라이언트) ID입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	시작하기 전에 섹션에 명시된 클라이언트 응용 프로그램의 클라이언트 비밀 Azure 입니다.

OAuth 토큰 URL	클라이언트 애플리케이션의 토큰 URL입니다 Azure .
	
	클라이언트 응용 프로그램의 지역에 Azure 따라 다음 형식 중 하나로 토큰 URL을 입력합니다.
	▪ 전역
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 미국 정부
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 중국
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 독일
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	여기서 *<tenantid>*는 시작하기 전에 섹션에 설명된 대로 클라이언트 애플리케이션의 Azure 테넌트 ID입니다.

구독 ID	API Management 자원이 관리되는 특정 Azure 구독의 고유 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 연결 만들기 및 테스트를 선택합니다.

d. 연결 테스트가 완료되면 계속을 선택합니다.

7. 옵션: 연결에 대한 구성 속성을 설정합니다.

> 주:
> 이 단계를 건너뛰려면 구성 속성 설정 활동에 대해 계속을 선택합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 구성 속성 설정 활동을 선택합니다.

b. 속성 세부 정보를 입력합니다.

Azure API Management 연결 속성

속성	설명
리소스 그룹	Azure API Management 서비스의 자원 그룹 이름입니다. 여러 자원 그룹의 경우 해당 이름을 쉼표로 구분합니다. 이 필드를 비워 두면 커넥터 내의 데이터 소스가 사용 가능한 모든 자원 그룹에서 데이터를 임포트합니다.
ExcludeServices (제외 서비스)	연결에서 제외해야 하는 Azure API Management 서비스입니다. 여러 서비스의 경우 쉼표로 구분합니다. 속성에 나열된 게이트웨이를 제외한 모든 게이트웨이를 *`ExcludeServices`* 가져옵니다.

c. 속성 저장을 선택합니다.

d. 계속을 선택합니다.

8. 정기적으로 데이터를 임포트하도록 임포트 일정을 구성합니다.

a. 플레이북의 설정 단계에서 임포트 일정 구성 활동을 선택합니다.

b. SGA Azure API Management Services 데이터 소스에 대한 임포트 일정 구성을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 선택한 다음 실행 일정 및 시간 세부 정보를 입력합니다.

자세한 내용은 Schedule a data import 문서를 참조하십시오.

d. 저장을 선택합니다.

e. 계속을 선택합니다.

9. 플레이북의 설정 단계에서 연결 생성 확인 활동을 선택하여 연결이 생성되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
모든 연결 보기를 선택하여 연결 세부 정보를 검토합니다. 생성된 연결이 설치된 연결 목록에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터

데이터 저장 Azure API Management용 API 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

데이터 저장 **Azure API** Management용 **API** 서비스 그래프 커넥터 을 위한 대상 테이블

안내 설정을 완료하면 애플리케이션에서 Azure API Management 주기적으로 데이터를 끌어오도록 통합을 구성할 수 있습니다. 데이터는 구성 항목 [cmdb_ci] 클래스와 기타 비 CMDB 클래스에서 확장되는 테이블에 저장됩니다.

Azure API 관리 **[cmdb_ci_azure_api_mgmt]**

Azure API Management [cmdb_ci_azure_api_mgmt] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
이름	name
전체 주소 도메인 이름	fqdn
게이트웨이 URL	gateway_url
운영 상태	operational_status
버전	버전

Azure API Management에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
Azure API 관리 〔cmdb_ci_azure_api_mgmt〕	Provides::Provided by	관리되는 API 〔cmdb_ci_managed_api〕
Azure API 관리 〔cmdb_ci_azure_api_mgmt〕	참조	API 소비자 〔api_consumer〕

API 백엔드 **[cmdb_ci_api_backend]**

API 백엔드 [cmdb_ci_api_backend] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
URL	URL
이름	name
운영 상태	operational_status
유형	유형

API 소비자 **[api_consumer]**

API 소비자 [api_consumer] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
사용자 이름	username

API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend]

API 프런트엔드 [cmdb_ci_api_frontend] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
API 부 버전	api_minor_version
API 버전	api_version
호스트	호스트
방법	방법
경로	path
URL	URL
설명	short_description
이름	name
운영 상태	operational_status

API 프런트엔드에 대해 생성된 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
API 프런트엔드 (cmdb_ci_api_frontend)	Use End Point To::Use End Point From	API 백엔드 (cmdb_ci_api_backend)

관리되는 API [cmdb_ci_managed_api]

관리되는 API [cmdb_ci_managed_api] 테이블의 다음 속성은 수집된 데이터로 채워집니다.

속성 레이블	특성 이름
ID	id
부 버전	minor_version
이름	name
버전	버전
기본 URL	base_url
상관 관계 ID	correlation_id
설명	short_description
전체 주소 도메인 이름	fqdn
운영 상태	operational_status
유형	유형

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 레이블	특성 이름
수명 주기 스테이지 상태	life_cycle_stage_status
수명 주기 스테이지	life_cycle_stage
모델 ID	model_id

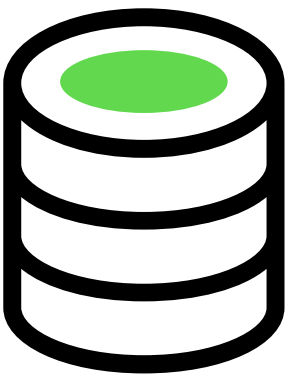
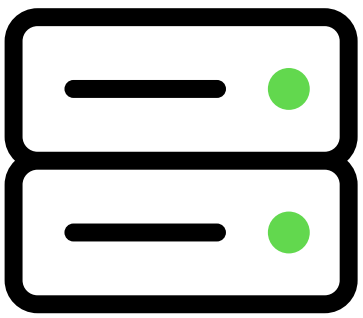
관리형 API에 대해 생성되는 관계

상위 클래스	관계 유형	하위 클래스
관리되는 API (cmdb_ci_managed_api)	Uses::Used by	API 프런트엔드 (cmdb_ci_api_frontend)
관리되는 API (cmdb_ci_managed_api)	Uses::Used by	API 백엔드 (cmdb_ci_api_backend)

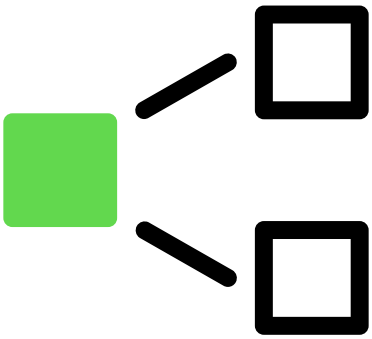
(End)

인스턴스 데이터 소스 관리

데이터 관리는 비즈니스의 모든 측면에서 성공에 매우 중요합니다. 플랫폼 도구를 사용하면 인스턴스, 데이터베이스 또는 외부 공급업체 애플리케이션의 데이터를 완벽하게 제어할 수 있습니다.

인스턴스 데이터 복제 HLA	MetricBase	MID 서버
		
일대일 또는 일대다 데이터베이스 관계의 인스턴스 간 데이터를 동기화합니다.	대량의 데이터 작업을 단순화하고 시간 기반 분석을 생성할 수 있습니다.	인스턴스와 외부 애플리케이션 간에 ServiceNow 데이터를 통신하고 전송합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 테이블	엔터티 뷰 작업 매퍼 (EVAM)	
		
인스턴스의 Now Platform 인스턴스를 외부 공급업체 소스에 연결합니다.	여러 소스의 모든 데이터를 표준화하고 차트화합니다.	

인스턴스 데이터 복제(HLA)

비즈니스의 모든 인스턴스 또는 조직에서 기록을 일관되게 유지합니다. 인스턴스 데이터 복제를 사용하면 하나의 생산자 인스턴스에서 하나 이상의 소비자 인스턴스로 데이터를 전송할 수 있습니다. 양방향(소비자-생산자) 복제는 특정 데이터 테이블 선택, 현지화 또는 번역 및 기타 옵션과 함께 IDR과 함께 사용할 수 있습니다.

MetricBase

를 사용하여 대용량 데이터를 보다 쉽게 처리할 수 있습니다 MetricBase. 이 앱은 더 큰 데이터 원본의 정보를 요약하고 시간 기반 기록, 분석 및 시간 제한 또는 이벤트 기반 작업을 제공합니다. 시스템 추세나 인시던트를 분석하거나 자동화된 데이터 플로우를 트리거하는 데 사용하여 워크플로우 스튜디오 시간 보고 경과에 따른 데이터 그래프를 생성합니다.

MID 서버

외부 서버, 데이터베이스 및 애플리케이션과 통신하고 데이터를 공유합니다. Java 기반 MID(Management, Instrumentation, and Discovery) 서버는 인스턴스에서 타사 시스템으로의 다양한 통신을 처리합니다. MID Server 패키지에 포함된 자동 업그레이드, 활성 서버 모니터링 및 전체 문제 해결 기술 자료로 최적의 성능을 유지하십시오.

원격 테이블

외부 데이터를 인스턴스로 가져와 사양에 맞게 처리하십시오 원격 테이블. 로컬 메모리에 캐싱 옵션을 사용하여 외부 공급업체 서버 또는 다른 Now Platform 인스턴스에서 데이터를 검색합니다. 저장소 없이 외부 데이터를 보거나 스크립트 정의를 사용하여 인스턴스 캐시 매개변수를 설정합니다.

엔터티 뷰 작업 매퍼 (EVAM)

를 사용하여 작업하는 모든 데이터에 대한 표준 보기를 가져옵니다 Entity View Action Mapping. 이 EVAM 애플리케이션을 사용하면 여러 데이터 소스를 하나의 뷰로 통합하고, 데이터를 UX 구성요소에 매핑하는 템플릿을 만들고, 사용자 상호 작용을 기반으로 트리거에 대한 스크립트를 작성하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

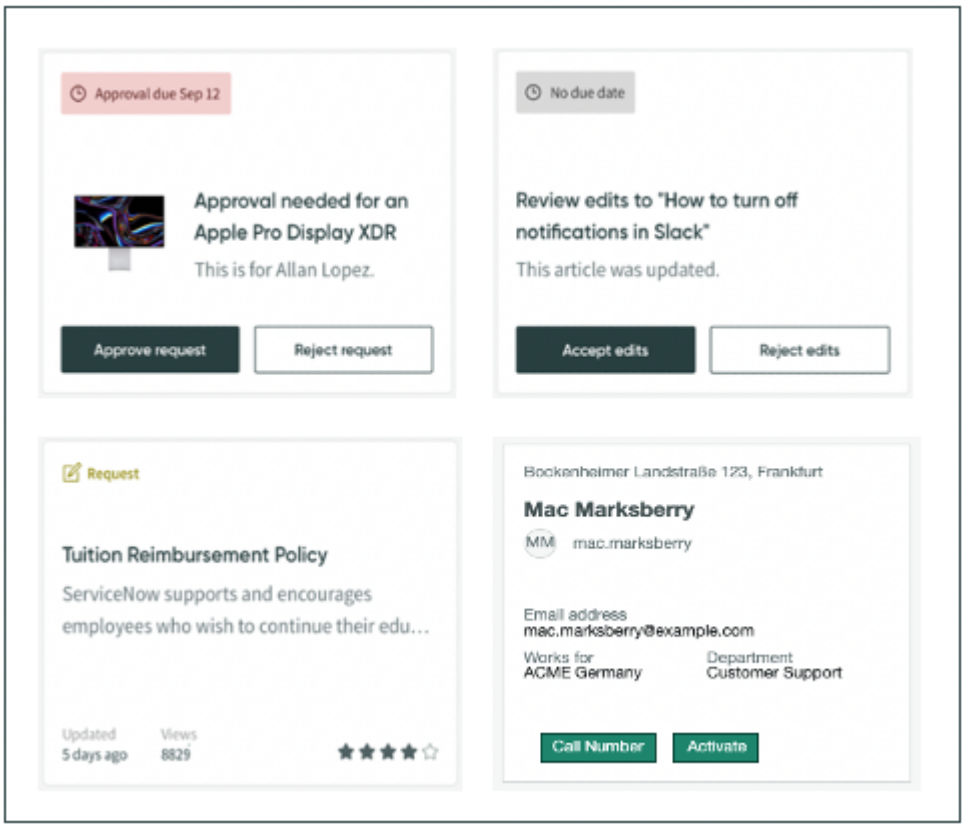
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티 뷰 작업 매퍼

EVAM(Entity View Action Mapper) 은 다양한 데이터 소스가 카드와 목록에 표시되는 방식을 표준화하는 애플리케이션입니다.

EVAM 을 사용하면 정보를 카드 그리드 뷰 또는 목록 뷰의 정보 목록으로 표시할 수 있습니다. 사용자는 검색 결과의 대규모 데이터 세트를 탐색하고 필터링을 기반으로 다른 보기를 볼 수 있습니다.

EVAM 이전에는 목록이 단일 유형의 데이터 소스로 제한되었습니다. 더 많은 데이터 소스가 있는 경우 사용자 지정 구현을 작성해야 합니다. EVAM을 사용하면 서로 다른 데이터 소스에서 여러 목록을 수집한 다음 사용자 지정할 필요 없이 특정 보기를 구성할 수 있습니다.

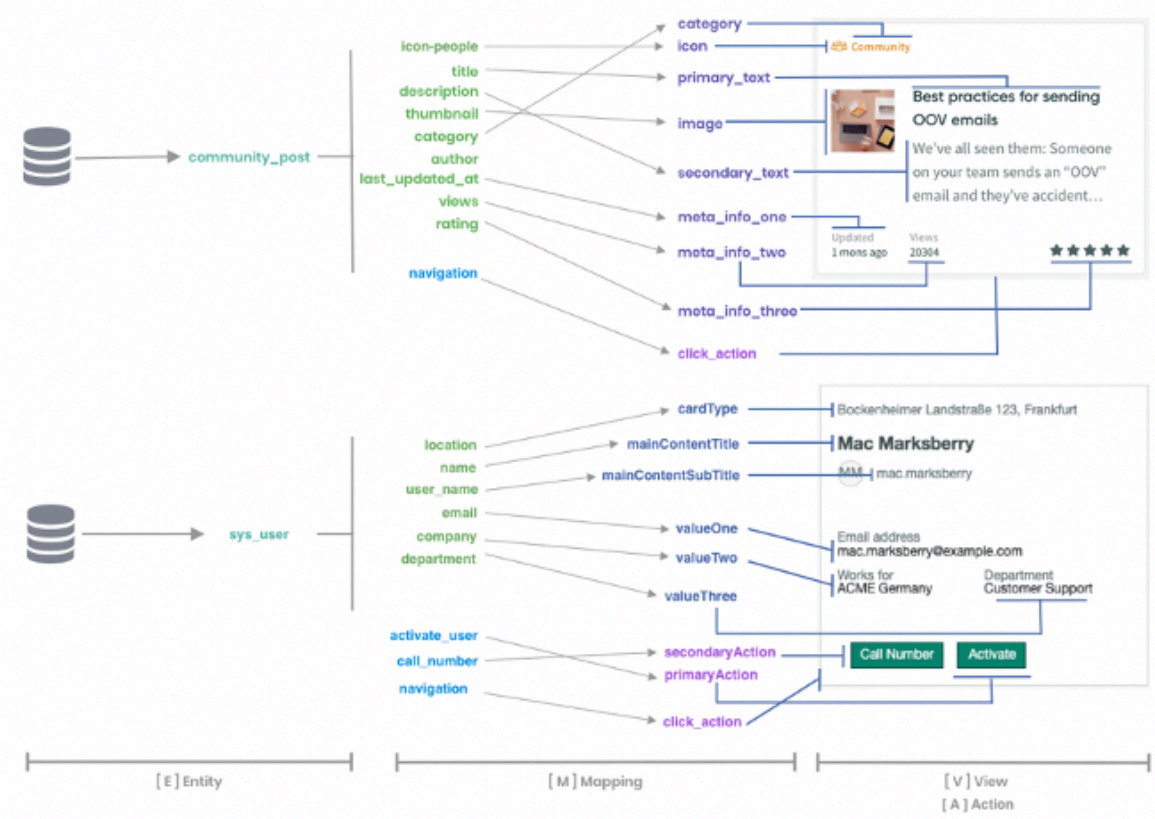


EVAM 플로우

EVAM 은 다음과 같이 구성됩니다.

- 엔터티(데이터 소스) - 표시하려는 연결된 데이터가 있는 엔터티입니다. 커뮤니티 게시물 또는 사용자를 예로 들 수 있습니다.
- 맵 – 매핑 프로세스는 데이터 원본 데이터를 카드에 표시되는 구성 요소 속성에 매핑합니다. 카드 뷰에서 트리거되는 작업을 연결할 수도 있습니다.
- 보기 – 보기는 카드가 데이터와 작업을 표시하는 방법입니다.
- 작업 – 엔터티는 카드에서 수행되는 작업을 가질 수 있습니다. 예를 들어, 시스템에서 사용자를 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



EVAM의 특징

단일 목록 뷰에 여러 데이터 소스 사용

EVAM 은 서로 다른 여러 데이터 소스를 수락하고 정렬 및 필터링을 통해 데이터를 구성하여 데이터를 단일 목록으로 반환할 수 있습니다.

뷰 템플릿 정의

뷰 템플릿을 사용하여 데이터 소스 출력을 UX 구성요소 뷰에 매핑합니다. 조건에 따라 데이터 소스당 여러 뷰 템플릿을 구성하여 데이터가 사용자에게 표시되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다.

뷰 구성을 생성하여 조건, 데이터베이스 필드 및 선언적 작업을 결합

뷰 구성을 생성하여 조건, 데이터베이스 필드, 선언적 작업을 연결된 뷰 템플릿과 결합합니다. 뷰 구성을 함께 그룹화하여 구성 번들을 만들 수도 있습니다.

사용자 상호작용을 활성화하여 작업 트리거

EVAM 을 사용하면 사용자 상호작용을 통해 서버 스크립트 또는 UXF 클라이언트 작업을 트리거할 수 있습니다.

수행할 작업

- 데이터 소스 정의
- EVAM 정의 작성
- 뷰 구성, 뷰 템플릿 및 작업을 연결합니다.

활성화 정보

EVAM 은 기본적으로 활성화되어 있는 Now Platform 애플리케이션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티 뷰에서 다중 데이터 소스 목록 표시 만들기 작업 매퍼

EVAM을 사용하여 다양한 데이터 소스를 가져오고, 뷰를 구성하고, 카드 표시 뷰에 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 evam_admin

이 태스크 정보

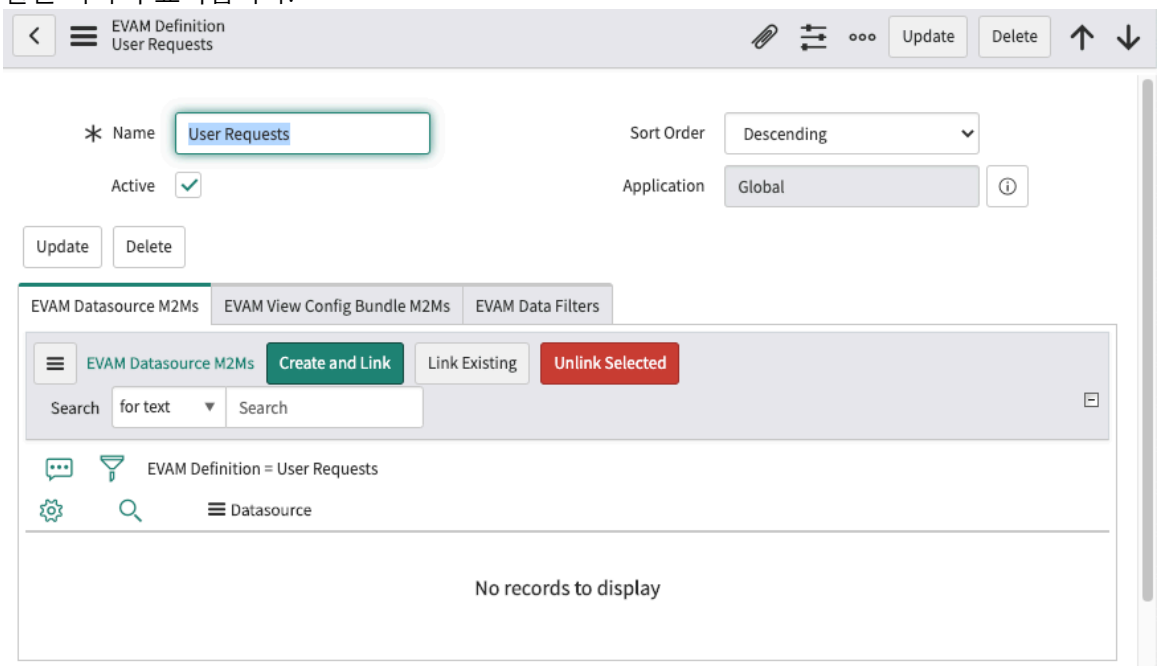
일반적인 시나리오는 사용자 요청과 인시던트를 단일 디스플레이 뷰에 표시하는 것입니다. 사용자는 컴퓨터 주문과 같이 카탈로그에서 수행할 수 있는 요청을 볼 수 있습니다. 또한 미해결 또는 종결된 인시던트를 확인할 수도 있습니다. 이러한 항목은 서로 다른 데이터 원본에서 제공되지만 쉽게 구성할 수 있는 일관된 표준을 통해 표시되어야 합니다.

이 자습서에서는 두 개의 데이터 소스, 두 개의 뷰 구성을 포함하는 각 데이터 소스에 대한 구성 번들, 연결된 작업 및 뷰 템플릿으로 EVAM 정의를 생성하는 과정을 실행합니다. 각 단계를 반복하는 대신 많은 작업이 반복되는 다음 테이블에는 고유한 구성과 정의가 나열되어 있습니다.

EVAM 정의	데이터 소스 **[table]**	구성 번들	작업	구성 보기	템플릿 뷰
사용자 요청	카탈로그 요청 〔요청된 항목〕	카탈로그 요청 번들	탐색	오픈 요청	오픈 요청 템플릿
				종결 요청	종결 요청 템플릿
	제출된 인시던트 〔인시던트〕	제출된 인시던트 번들		미해결 인시던트	오픈 인시던트 템플릿
				종결 인시던트	종결 인시던트 템플릿

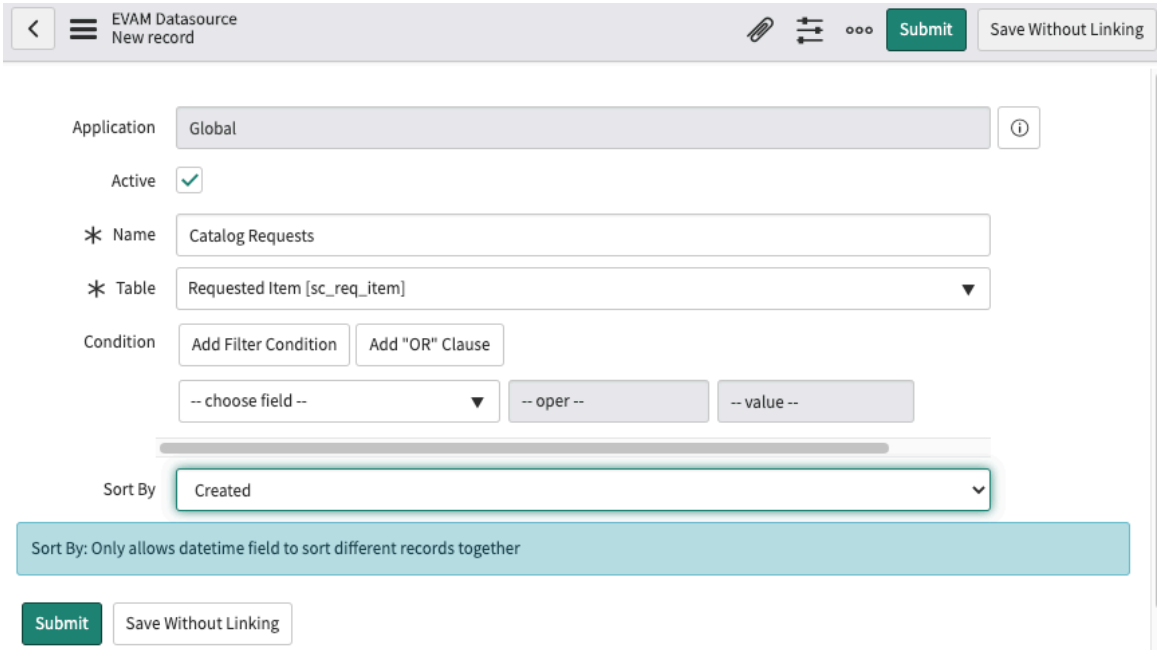
프로시저

1. 사용자 요청에 대한 EVAM 정의를 생성합니다.
   EVAM 정의에는 데이터 소스, 연결된 뷰 구성이 포함된 구성 번들, 데이터 필터, 작업 및 템플릿이 있습니다. EVAM 정의를 처음 제출하면 데이터 소스, 구성 번들 및 데이터 필터를 추가할 수 있는 관련 목록이 표시됩니다.

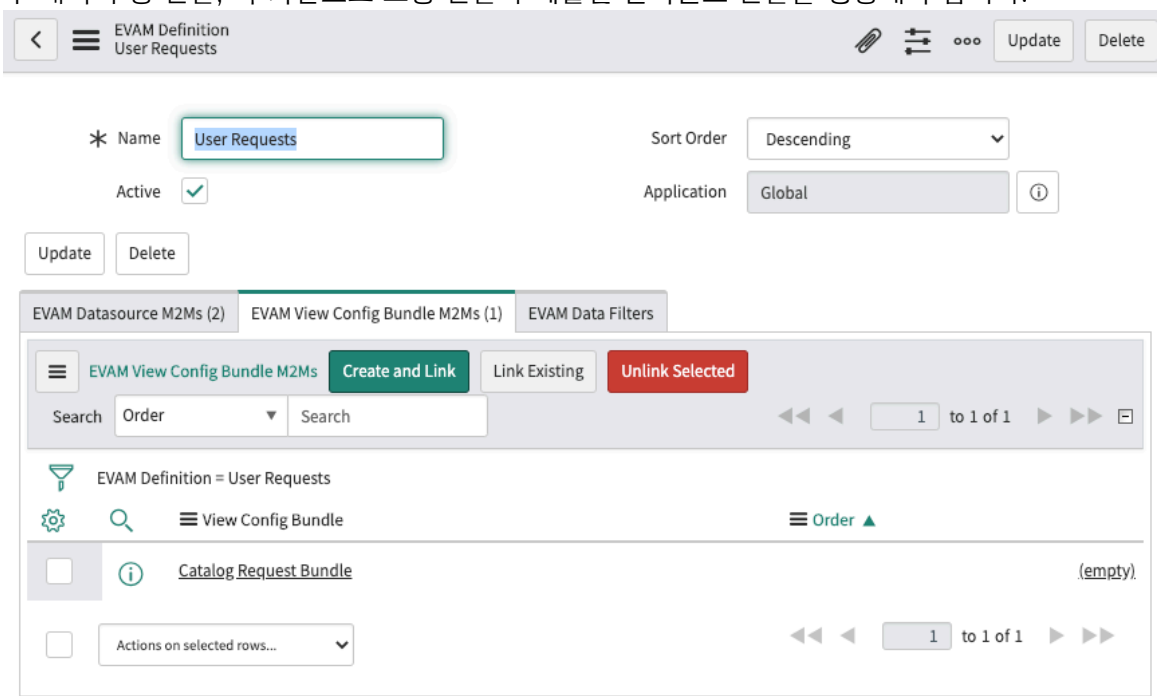


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. EVAM 정의에 대한 데이터 소스를 정의합니다.
각 데이터 소스를 작성하고 사용자 요청 정의에 연결합니다. 초기 데이터 소스는 카탈로그 요청에 대한 것입니다. 제출된 인시던트에 대해서도 만들 수 있습니다.



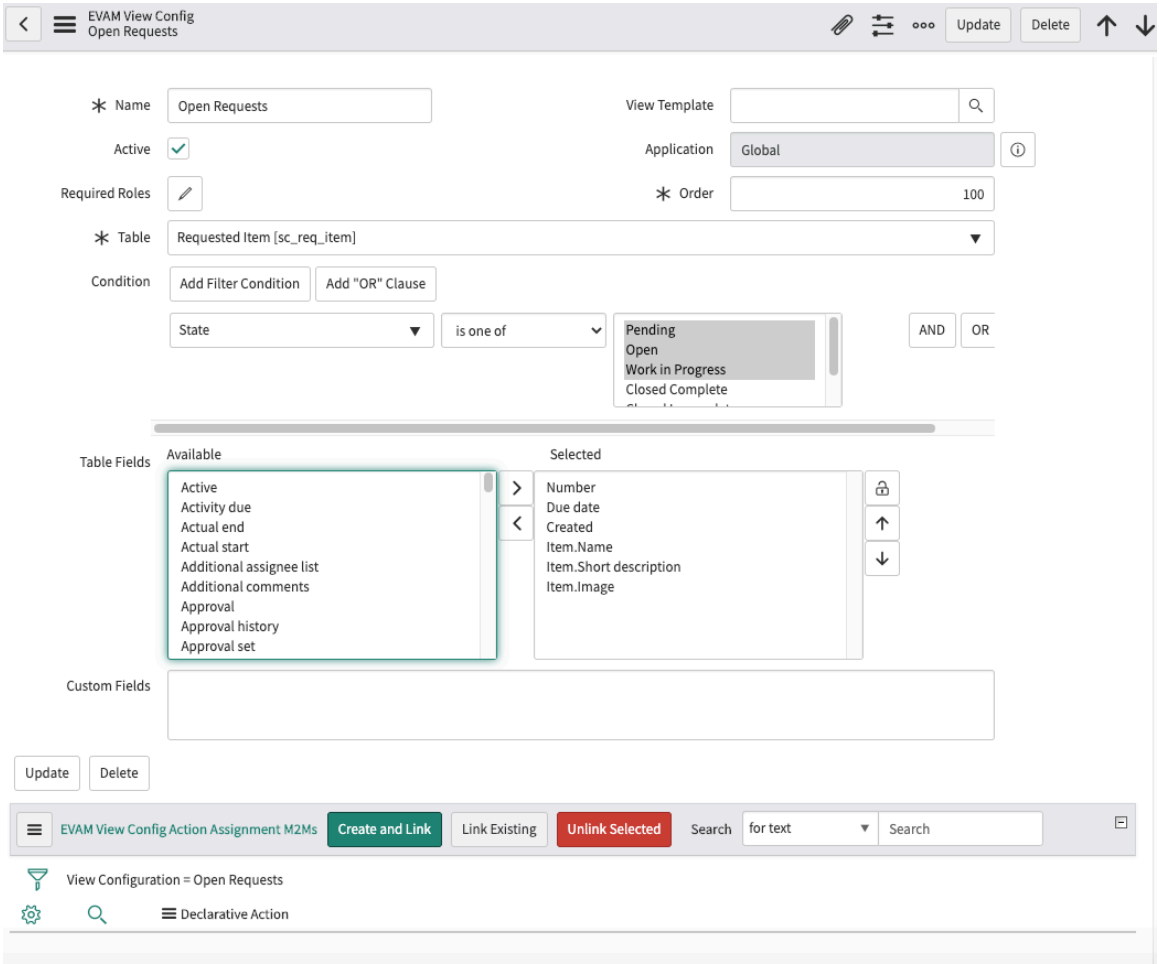
3. 뷰 구성 번들을 생성하고 연결합니다.
두 개의 구성 번들, 즉 카탈로그 요청 번들과 제출된 인시던트 번들을 생성해야 합니다.



4. 생성 및 링크를 사용하여 뷰 구성을 추가, 생성 및 추가합니다.

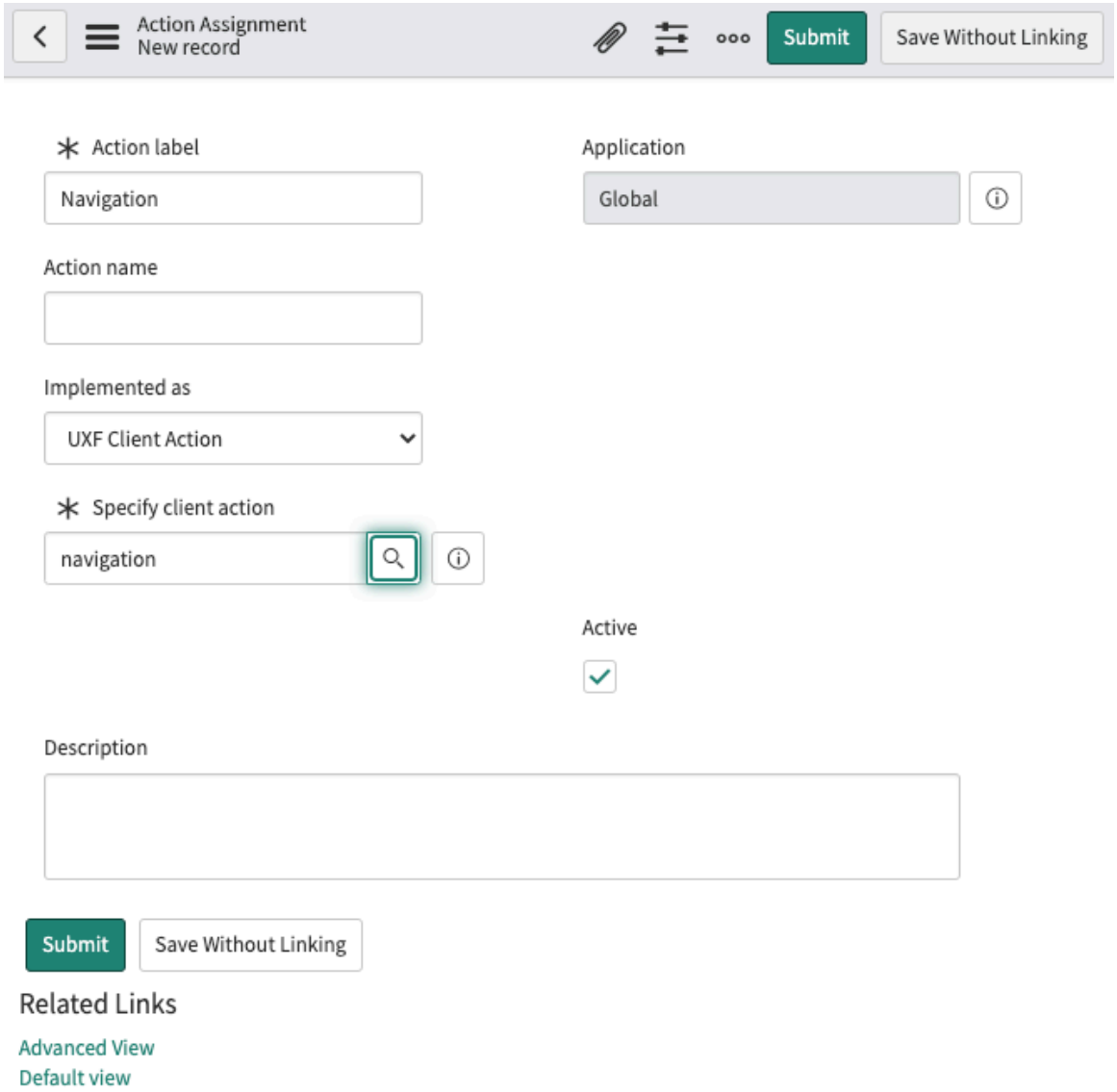
첫 번째 뷰 구성은 오픈 요청에 대한 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 작업 정의를 생성합니다.
   생성 및 연결 관련 목록을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 요청 항목에 대한 뷰 템플릿을 생성하고 뷰 구성과 연결합니다.
다음은 요청된 항목 템플릿에 대한 템플릿 정보:

```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
  "detailLabelTwo": {
   "translatable": true,
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  "key": "number"
      }
},
"mappings": {
 "highlightedHeaderLabel": "state",
 "titleLabel": "cat_item.name",
 "imageURL": "cat_item.picture",
 "subtitle": "cat_item.short_description",
 "detailValueOne": "sys_created_on",
 "detailValueTwo": "number"
},
"actionMappings": {
 "clickAction": "navigation"
}
}
```

7. 3-5단계를 반복하여 종결된 요청에 대한 다른 뷰 구성을 추가합니다.
하나의 뷰 구성이 포함된 구성 번들을 생성했습니다. 종결된 요청이라는 다른 구성을 추가합니다. 이 뷰 구성은 동일한 데이터 소스 〔requested item〕을 참조하지만 다른 조건을 사용하여 ()를 표시합니다.
8. 뷰 템플릿 연결 구성을 보려면 업데이트를 클릭합니다.
9. 완성된 제품을 봅니다.

EVAM 정의 작성

렌더링할 데이터 소스의 목록을 정의합니다. EVAM 정의는 EVAM 구성의 메인 기록입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 evam_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 **EVAM** 정의를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	EVAM 구성의 이름입니다.
활성	EVAM 정의를 활성화하는 옵션입니다.
정렬 순서	EVAM 정의에 따라 데이터가 정렬되는 순서입니다. 오름차순 또는 내림차순을 선택할 수 있습니다.
애플리케이션	EVAM 정의의 애플리케이션 범위입니다.

3. Submit(제출)을 클릭한 다음 EVAM 정의를 선택합니다.
4. *EVAM ### ## M2M* 관련 목록에서 데이터 소스를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
생성 및 연결	새 데이터 소스를 정의 한 후 이 데이터 소스를 EVAM 정의에 링크할 수 있습니다.
기존 연결	EVAM 정의에 사전 정의된 데이터 소스를 추가할 수 있습니다.
연결 해제 선택됨	EVAM 정의에서 선택한 데이터 소스를 제거할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. *EVAM # ## ## M2M* 관련 목록에서 구성 번들을 추가합니다.

옵션	설명
생성 및 연결	새 구성 번들을 정의 한 다음 이 번들을 EVAM 정의에 연결할 수 있습니다.
기존 연결	사전 정의된 구성 번들을 EVAM 정의에 추가할 수 있습니다.
연결 해제 선택됨	EVAM 정의에서 선택한 구성 번들을 제거할 수 있습니다.

구성 번들을 연결한 후 번들의 우선순위를 지정하는 순서를 정의할 수 있으며, 가장 낮은 숫자가 높은 우선순위를 받습니다.

7. *EVAM ### ##* 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성하여 데이터 필터를 추가합니다.

필드	설명
레이블	EVAM 데이터 필터의 레이블 이름입니다.
활성	EVAM 데이터 필터를 활성화하는 옵션입니다.
순서	EVAM 뷰 구성이 다른 뷰 구성보다 먼저 적용되는 우선순위입니다. 뷰 구성에 더 높은 우선순위를 부여하려면 더 작은 숫자를 입력합니다.
애플리케이션	EVAM 뷰 구성의 애플리케이션 범위입니다.
EVAM 정의	EVAM 정의를 데이터 필터와 연결합니다.

8. 제출을 클릭합니다.

데이터 소스 정의

데이터 소스는 표시하려는 연결된 데이터가 있는 엔터티입니다. 커뮤니티 게시물 또는 사용자를 예로 들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 evam_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 데이터 소스를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	데이터 소스의 애플리케이션 범위입니다.
활성	데이터 소스를 활성화하는 옵션입니다.
이름	데이터 소스의 이름입니다.
테이블	데이터 소스에 사용할 테이블을 선택합니다.
조건	선택한 테이블에서 데이터를 필터링하는 방법을 정의하는 조건입니다.
정렬 기준	테이블 데이터를 정렬하는 데 사용할 테이블 열입니다. 예를 들어, 생성 날짜를 기준으로 지식 문서를 정렬하도록 선택할 수 있습니다. 주: 서로 다른 기록을 정렬할 때 날짜/시간 필드에만 사용할 *Sort By* 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.

EVAM에 대한 구성, 템플릿 및 구성 번들 보기

뷰 구성은 조건, 데이터베이스 필드 및 선언적 작업을 연결된 뷰 템플릿과 결합합니다. 뷰 구성을 함께 그룹화하여 구성 번들을 만들 수도 있습니다.

EVAM에는 이 기능을 보다 쉽게 사용할 수 있도록 미리 정의된 뷰 구성, 뷰 템플릿 및 구성 번들이 있습니다. OOB 구성 번들에는 다음이 포함됩니다.

- 서비스 포털 검색 번들
- 서비스 포털 번들(sp_bundle)

이러한 번들에는 연결된 비즈니스 단위에 맞을 것으로 예상되는 뷰 구성이 첨부되어 있습니다. 필요에 맞게 구성 번들을 생성하거나 편집할 수도 있습니다.

뷰 구성에는 연결된 뷰 템플릿, 테이블 및 조건, 데이터가 있는 지정된 테이블 필드, 연결된 선언적 작업이 있습니다. demo_evam_dataset에서 OOB 구성 뷰의 예를 확인할 수 있습니다. 이러한 뷰 구성은 바로 사용할 수 있으며 많은 사용 사례에서 사용할 수 있습니다. 특정 요구 사항을 충족하기 위해 뷰 구성을 생성하거나 편집할 수도 있습니다.

OOB 뷰 템플릿이 연결된 뷰 구성과 일치합니다. 템플릿에는 카드 표시 및 사용에 필요한 정보를 제공하는 데 사용되는 JSON이 포함되어 있습니다. 예를 들어, 첨부 파일 검색 템플릿에는 다음 항목이 포함되어 있습니다.

```
{
   "component": "sn-search-result-evam-card",
   "staticValues":  {
      "detailLabelType": {
         "translatable": false,
         "key": "inline"
      },
      "textHeaderLabelOne": {
         "translatable": true,
         "key": "Attachment"
      },
      "detailLabelOne": {
         "translatable": true,
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
        "key": "From:"
      }
    },
    "mappings": {
      "imageType": "doctype_image_type",
      "icon": "doctype_image",
      "imageURL":"doctype_image",
      "textHeaderLabelTwo": "doctype",
      "title": "ai_search_teaser_title",
      "summary": "ai_search_teaser_text",
      "detailValueOne":"parent_title"
    },
    "actionMappings": {
      "clickAction": "navigation",
      "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
    }
}
```

JSON 구조에는 다음 섹션이 있습니다.

템플릿	설명
구성요소	카드 구성요소 이름입니다.
staticValues (영문)	구성요소 속성에 대한 정적 텍스트 매핑입니다. 이러한 값에는 다음과 같은 속성이 있습니다. • translatable – 사용자 언어에 따라 키 텍스트를 번역해야 하는지 여부를 결정합니다. True 또는 False일 수 있습니다. • key – 속성이 설정되는 값입니다.
매핑을	데이터 소스 필드와 구성요소 속성의 매핑.
actionMappings	카드에 연결할 수 있는 작업입니다.

이러한 뷰 템플릿은 바로 사용할 수 있으며 다양한 사용 사례에서 사용할 수 있습니다. 특정 요구 사항을 충족하기 위해 뷰 템플릿을 만들거나 편집할 수도 있습니다.

EVAM 뷰 구성 정의

뷰 구성을 생성하여 조건, 데이터베이스 필드, 선언적 작업을 연결된 뷰 템플릿과 결합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 evam_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	EVAM 뷰 구성의 이름입니다.
활성	EVAM 뷰 구성을 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
템플릿 뷰	EVAM 뷰 구성과 연결할 템플릿입니다.
애플리케이션	EVAM 뷰 구성의 애플리케이션 범위입니다.
주문	EVAM 뷰 구성이 다른 뷰 구성보다 먼저 적용되는 우선순위입니다. 뷰 구성에 더 높은 우선순위를 부여하려면 더 작은 숫자를 입력합니다.
테이블	EVAM 뷰 구성과 연결할 테이블입니다.
조건	EVAM 뷰 구성을 사용할 시기에 대한 조건입니다.
테이블 필드	EVAM 뷰 구성에 표시할 테이블 필드입니다.
사용자 지정 필드	EVAM 뷰 구성에 표시할 사용자 지정 필드입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

EVAM 뷰 템플릿 정의

조건에 따라 데이터 소스당 여러 뷰 템플릿을 구성하여 사용자에게 데이터가 표시되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다. 뷰 템플릿은 뷰 구성에서 구성요소로 필드를 매핑합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 evam_admin

이 태스크 정보
뷰 템플릿은 EVAM 뷰 구성 기록에서 참조됩니다. 자세한 내용은 EVAM 뷰 구성 정의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 정의 뷰 〉 템플릿 뷰를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	EVAM 뷰 템플릿의 이름입니다.
애플리케이션	EVAM 뷰 템플릿의 애플리케이션 범위입니다.
활성	EVAM 뷰 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.

템플릿	매핑된 데이터 소스의 뷰를 정의하는 JSON 템플릿입니다.
	
	예를 들어 기본 검색 템플릿에는 다음이 포함됩니다.
	
	{
	"component": "sn-search-result-evam-card",
	"staticValues": {
	},
	"mappings": {
	"title": "ai_search_teaser_title",
	"summary": "ai_search_teaser_text"
	},
	"actionMappings": {
	"clickAction": "navigation"

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	} } sn-search-result-evam-card를 검색 결과 페이지의 구성요소로 사용합니다.

3. 제출을 클릭합니다.

EVAM 작업 정의 생성

선언적 작업을 뷰 템플릿과 연결할 수 있습니다. 또한 EVAM은 사용자 상호작용을 통해 서버 스크립트 또는 UXF 클라이언트 작업을 트리거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 엔터티 뷰 작업 매퍼 〉 작업 정의를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
작업 레이블	EVAM 작업의 표시 레이블입니다.
작업 이름	EVAM 작업 이름에 대한 데이터베이스 이름입니다.
다음으로 구현됨	EVAM 작업 정의의 구현입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. 서버 스크립트 서버에서 스크립트를 실행합니다. 예를 들어, 기록을 다른 사람에게 할당하거나 삭제할 수 있습니다. UXF 클라이언트 작업 기록을 열거나 전화를 거는 등 클라이언트 측에서 작업을 수행합니다.
클라이언트 작업 지정	미리 정의된 작업을 선택할 수 있습니다. 예를 들어 KB 문서를 표시하려면 SC 컨텐츠 항목 KB 문서 탐색입니다. 주: 이 필드는 작업을 UXF 클라이언트 작업으로 구현하도록 선택하는 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	EVAM 작업의 애플리케이션 범위입니다.
활성	EVAM 작업을 활성화하는 옵션입니다.
설명	EVAM 작업에 대한 설명입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

EVAM 구성 번들 정의

뷰 구성을 생성하여 조건, 데이터베이스 필드, 선언적 작업을 연결된 뷰 템플릿과 결합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	EVAM 뷰 구성의 이름입니다.
활성	EVAM 뷰 구성을 활성화하는 옵션입니다.
필요한 역할	EVAM 뷰 구성을 볼 수 있는 사람을 정의하는 역할
템플릿 뷰	EVAM 뷰 구성과 연결할 템플릿입니다.
애플리케이션	EVAM 뷰 구성의 애플리케이션 범위입니다.
주문	EVAM 뷰 구성이 다른 뷰 구성보다 먼저 적용되는 우선순위입니다. 뷰 구성에 더 높은 우선순위를 부여하려면 더 작은 숫자를 입력합니다.
테이블	EVAM 뷰 구성과 연결할 테이블입니다.
조건	EVAM 뷰 구성을 사용할 시기에 대한 조건입니다. 필터 조건 추가를 클릭하여 충족해야 하는 조건을 선택합니다.
테이블 필드	EVAM 뷰 구성에 표시할 테이블 필드입니다. 사용 가능한 테이블 필드에서 선택하여 로 이동할 *Selected*수 있습니다. 표시된 순서를 순서대로 정렬할 수도 있습니다.
사용자 지정 필드	EVAM 뷰 구성에 표시할 사용자 지정 필드입니다. 쉼표로 구분된 테이블 필드 목록을 제공해야 합니다. 템플릿에 필요합니다.

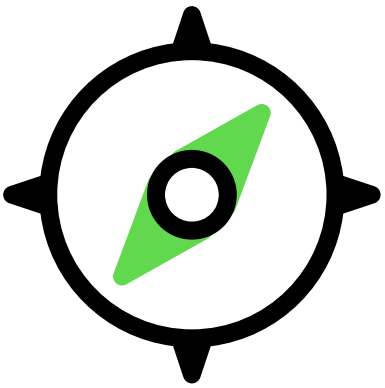
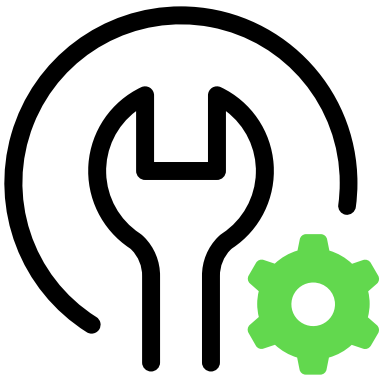
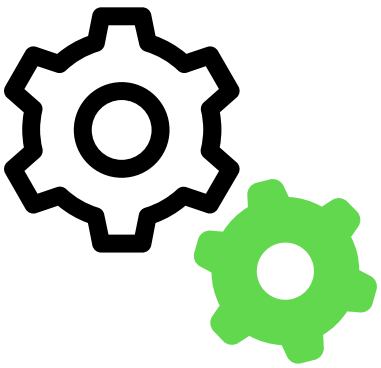
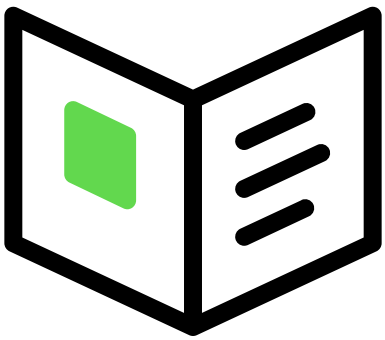
인스턴스 데이터 복제

ServiceNow# 인스턴스 데이터 복제 (HLA)는 생산자 인스턴스라고 하는 한 인스턴스에서 소비자 인스턴스라고 하는 하나 이상의 다른 인스턴스로 데이터 업데이트를 복사합니다. HLA 를 사용하면 여러 인스턴스에서 데이터를 일관되게 유지할 수 있습니다. 예를 들어 회사의 여러 조직 간에 또는 별도의 인스턴스가 있는 서로 다른 회사 간에 데이터를 동기화할 수 있습니다.

인스턴스 데이터 복제 작성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	설정	구성
		
기능 및 개념에 대해 HLA 알아봅니다.	복제 전략을 요청 HLA 하고 계획합니다.	복제 세트 및 설정을 구성합니다 HLA .
관리자	**참조**	
		
에서 데이터 복제를 관리하고 모니터링합니다 HLA.	제외된 테이블, 어댑터 및 데이터 개인 정보 보호 HLA에 대해 알아보십시오 .	

기계번역

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대한 질문 또는 답변 HLA 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

인스턴스 데이터 복제 탐색

인스턴스 데이터 복제 (HLA)는 하나의 인스턴스가 여러 부서 및 비즈니스 단위 간에 데이터를 전파하여 데이터를 동기화된 상태로 유지할 수 있는 일대다 복제를 제공합니다.

HLA 양방향 복제도 지원합니다. 양방향 복제를 사용하면 생산자 인스턴스에서 소비자 인스턴스로, 소비자 인스턴스에서 생산자 인스턴스로 데이터를 다시 복사할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점

- 데이터는 하나 이상의 다른 인스턴스에 자동으로 복제됩니다.
- 데이터를 수정하고 다른 인스턴스의 모든 테이블 및 테이블 열에 매핑 할 수 있습니다. 예를 들어 테이블 열을 수정하고 매핑하여 여러 로캘에 대한 데이터를 지역화할 수 있습니다.
- 소비자 인스턴스에서 업데이트된 데이터는 생산자 인스턴스로 복제할 수 있습니다.

  문제 요청과 같은 데이터는 외부 공급업체가 사용할 수 있도록 소비자 인스턴스에 복사할 수 있습니다. 외부 공급업체는 소비자 인스턴스에서 문제 문제를 업데이트할 수 있습니다. 그런 다음 생산자 인스턴스에서 데이터를 업데이트할 수 있습니다.

- 비즈니스 규칙은 알림 생성 또는 복제 확인과 같은 복제 후 워크플로우를 트리거할 수 있습니다.
- 충돌 중에 전송 중인 데이터는 복구할 수 있습니다.

인스턴스 데이터 복제 작동 방식

플러그인(com.glide.idr)을 인스턴스 데이터 복제 사용하여 생산자 인스턴스라고 하는 한 인스턴스의 데이터 업데이트를 소비자 인스턴스라고 하는 하나 이상의 다른 인스턴스로 복제합니다.

생산자 복제 세트를 구성하면 복제할 생산자 인스턴스의 테이블 및 테이블 열을 지정할 수 있습니다. 소비자 데이터 세트를 구성할 때 생산자 복제 세트 데이터를 수신하는 소비자 인스턴스의 테이블 및 테이블 열을 지정할 수 있습니다.

그런 다음 생산자 및 소비자 복제 세트를 모두 활성화하여 기능을 켭 HLA 니다. 생산자 복제 세트에서 업데이트되는 데이터는 소비자 복제 세트의 해당 데이터를 자동으로 업데이트합니다.

생산자 및 소비자 복제 세트를 동기화하려면 모든 생산자 복제 세트 데이터를 소비자 인스턴스로 한 번 다운로드(시드라고 함)해야 합니다.

소비자 복제 세트를 활성화할 때 소비자 인스턴스에서 시드 요청을 시작할 수 있습니다. 릴리스부터 Rome 필터 기준 기능(부분 시드라고 함)을 사용하여 시드되는 레코드 수를 제한할 수 있습니다. 복제할 기록이 많을 때는 부분 시드를 사용하여 큰 작업을 작은 작업으로 나눕니다.

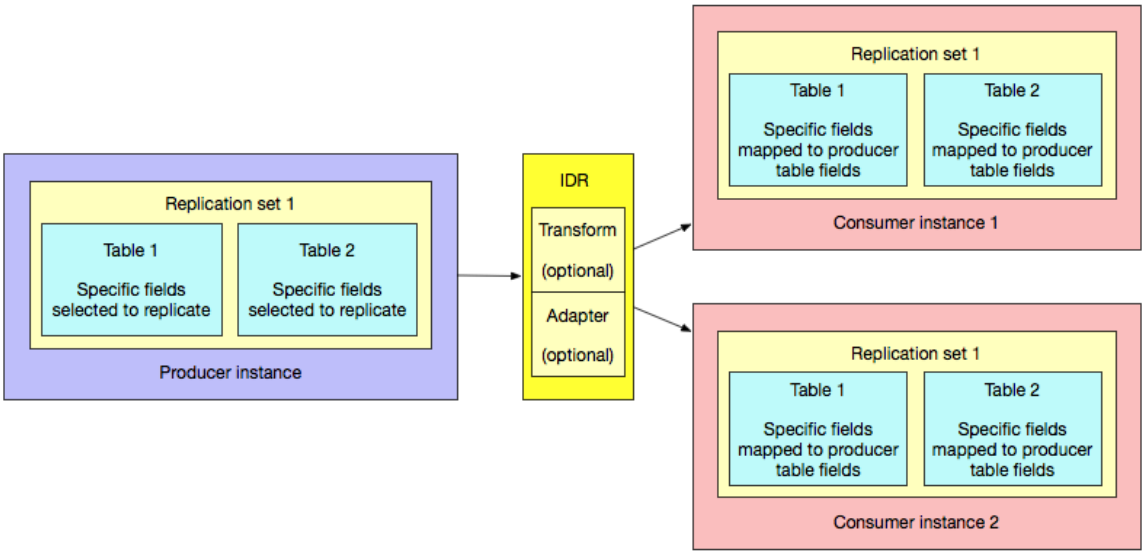
시드 후 복제에는 데이터 업데이트만 포함됩니다. 감사 추적에는 해당 레코드 업데이트의 기록이 포함됩니다.

기본적으로 생산자 인스턴스의 테이블 데이터는 소비자 인스턴스에서 같은 이름의 테이블로 이동합니다. 변환 은 소비자 인스턴스에서 이름이 다른 테이블 또는 테이블 열에 생산자 데이터를 복제하는 프로세스입니다.

HLA 어댑터는 데이터를 소비자 인스턴스에 저장하기 전에 수정합니다. 어댑터는 한 통화를 다른 통화로 변환하거나 한 표준 시간대를 다른 표준 시간대로 변환하는 것과 같은 문자열 및 수학 연산을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 개요



⚠ 경고:
HLA 인스턴스의 데이터를 덮어쓰고 중요한 데이터를 복제할 수 있습니다. 사전 프로덕션 환경에서 구현을 테스트하여 잠재적인 데이터 손실 및 데이터 노출을 방지합니다 HLA . 자세한 내용은 IDR의 데이터 개인 정보 보호를 참조하세요.

레거시 및 V2 복제 세트

HLA 는 레거시 복제 세트와 V2 복제 세트를 모두 지원합니다. 릴리스부터 Washington DC 레거시 복제 세트를 더 이상 생성할 수 없습니다.

- 레거시 복제 세트는 ServiceNow 릴리스 이전에 생성된 Kafka 메시지 전송 및 전달 구현을 Utah 사용합니다. 릴리스 이전에 Utah 생성된 모든 복제 세트는 레거시 복제 세트로 간주됩니다.
- V2 복제 세트는 Kafka 메시지 전송 및 전달에 사용합니다 ServiceNow Hermes 메시징 서비스 . Now Platform 데이터를 Hermes 메시징 서비스 더 빠르고 대규모로 복제할 수 있는 HLA 기능입니다.

레거시 생산자 복제 세트는 레거시 소비자 복제 세트와만 호환됩니다. 마찬가지로 V2 생산자 복제 집합은 V2 소비자 복제 집합과만 호환됩니다.

새 V2 복제 세트를 만들거나 기존 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드할 수 있습니다. 에서 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드 인스턴스 데이터 복제 문서를 참조하십시오.

HLA 및 인스턴스 업그레이드

활성화된 상태에서 HLA 인스턴스를 업그레이드하는 것은 원활한 프로세스입니다.

- HLA 는 인스턴스 업그레이드 중에 메시지를 사용하거나 생성하지 않습니다. HLA 업그레이드가 시작되면 작업이 자동으로 중지됩니다.
- data_replication_queue는 보낸 마지막 메시지의 타임스탬프를 추적합니다. 이렇게 하면 업그레이드 전에 마지막으로 변경한 내용부터 복제가 다시 시작됩니다.
- 업그레이드 전에 진행 중인 모든 시드는 업그레이드가 시작될 때 자동으로 일시 중지되고 업그레이드가 완료되면 다시 시작됩니다. 중단 없이 시드가 완료되도록 하려면 업그레이드 전에 시드 요청을 시작하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시드 요청은 인스턴스 업그레이드 중에 시작할 수 없습니다.
- 업그레이드가 완료된 직후 복제가 다시 시작됩니다. 레코드 복제를 계속하기 위해 조정할 HLA 필요가 없습니다.

HLA 제한 사항 및 사용하지 않는 경우 HLA

- 인스턴스 클론에 사용하지 HLA 마십시오.

  HLA 는 메타데이터 테이블, 하위 메타데이터 테이블, 대부분의 사용자 및 시스템 테이블을 복제하지 않습니다. HLA 는 인스턴스를 복제하지 않고 데이터를 복제하도록 설계되었습니다. 예를 들어 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블과 〔sys_metadata〕을 확장하는 테이블(비즈니스 규칙 [sys_script], 카탈로그 [sc_catalog] 및 워크플로우 [wf_workflow] 테이블 포함)은 제외되며 복제할 수 없습니다. 복제에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 System clone .

- 일련의 큰 첨부 파일을 정기적으로 복제하는 데 사용하지 HLA 마십시오. 10MB보다 큰 첨부 파일을 정기적으로 포함해야 하는 경우 지연 시간이 예상을 초과하지 않도록 모니터링 HLA 합니다.
- 테이블을 복제하지 CMDB 마십시오. 테이블을 복제해야 한다고 결정한 경우 조건을 사용하여 복제된 레코드의 수를 제한하고 필요한 모든 열이 복제 세트에 포함되도록 해야 합니다.
- Edge 암호화, 열 수준 암호화(CLE) 및 암호(양방향 암호화) 필드는 복제할 수 없습니다.
- 업데이트된 기록 복제에 대한 제한 사항:
  - 최대 레코드 크기는 32MB입니다.
  - HLA 는 하루에 약 100만 개의 기록 복제를 지원합니다.
- 시드 기록에 대한 제한 사항:
  - 복제 시드를 완료하는 데 7일 이상 걸리지 않아야 합니다.
  - 테이블의 초기 시드는 복제 세트당 300만 개를 초과하지 않아야 합니다.

  주:
  이러한 제한을 극복하려면 시드 요청의 테이블 수를 줄이거나, 레코드 크기를 줄이거나, 부분 시드를 사용합니다.

에 대한 양방향 복제 인스턴스 데이터 복제

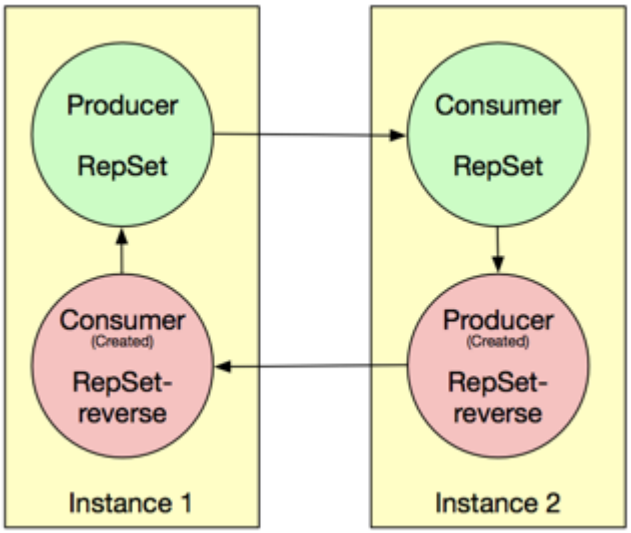
(HLA)의 인스턴스 데이터 복제 양방향 복제를 사용하면 데이터가 생산자 인스턴스에서 소비자 인스턴스로 흐르고 소비자 인스턴스에서 데이터를 수락하여 생산자 인스턴스로 다시 흐를 수 있습니다.

두 인스턴스의 테이블을 동일하게 유지하기 위해 두 인스턴스의 레코드에 대한 모든 삽입 및 변경 내용이 다른 인스턴스로 전송됩니다. 예를 들어 인시던트 테이블에 대해 양방향 복제를 활성화하여 두 인스턴스 간에 인시던트 기록을 동기화된 상태로 유지할 수 있습니다.

데이터 흐름을 양방향으로 만들기 위해 시스템은 소비자 인스턴스에 생산자 복제 세트를 만들고 생산자 인스턴스에 소비자 복제 세트를 만듭니다.

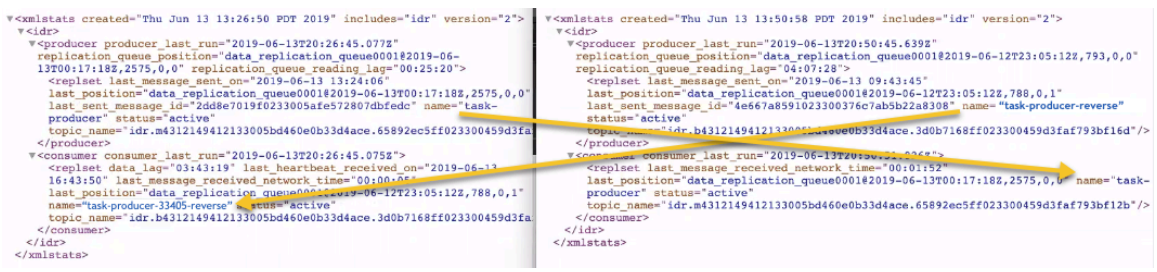
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양방향 복제



원래 생산자 인스턴스의 복제 세트를 보면 복제 세트 이름과 자동으로 생성된 소비자 인스턴스가 표시됩니다. 동일한 이름에 접미사 -<long-number>-reverse가 추가되며, 여기서 <long-number>는 임의로 생성된 숫자입니다. 예를 들어 Test가 생산자 복제 세트 이름인 경우 Test-2034802-reverse 는 동일한 인스턴스에서 자동으로 생성되는 소비자 복제 세트의 이름일 수 있습니다. 원래 소비자 인스턴스에는 동일한 이름이 표시됩니다. ### 접미사가 있는 복제 세트는 읽기 전용입니다.

생산자 및 소비자 인스턴스에서 https://<producer-instance-name>xmlstats.do?include=idr 및 https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr 을 실행하여 생산자 인스턴스의 소비자와 소비자 인스턴스의 생산자를 확인할 수 있습니다. 다음 이미지에서 원래 생산자 인스턴스는 왼쪽에 있고 원래 소비자 인스턴스는 오른쪽에 있습니다.



양방향 복제에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 자동 상충 해결은 지원되지 않습니다.
- 생산자와 소비자 인스턴스가 동시에 동일한 기록을 수정하면 병합 충돌이 발생합니다.

  가장 최근 업데이트가 적용되므로 소비자 및 생산자 테이블의 데이터가 다를 수 있습니다.

- 양방향 복제는 번호 어댑터를 지원하지만 다른 어댑터는 지원하지 않습니다.
- 양방향 복제를 사용하면 생산자 인스턴스에서 생성된 기록이 소비자 인스턴스로 복제되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 기록이 소비자 인스턴스에 삽입되고 기록을 업데이트하는 비즈니스 규칙이 트리거되면 해당 업데이트가 생산자 인스턴스로 다시 복제되지 않습니다.

인스턴스 간 양방향 및 데이터 전송의 의미를 이해해야 하는 경우 자세한 내용은 IDR의 데이터 개인 정보 보호를 참조하십시오.

에 대한 생산자 복제 세트의 불연속 매핑 인스턴스 데이터 복제

(HLA)의 인스턴스 데이터 복제 생산자 복제 세트에 불연속 매핑을 추가하면 서로 다른 소비자 복제를 구별할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 생산자 복제 집합은 각 소비자 구독과 고유한 관계를 갖습니다. 이 관계를 구별하는 한 가지 방법은 생산자 복제 세트에 대한 불연속 필드 값을 매핑하는 것입니다.

불연속 매핑을 사용하도록 설정하면 복제 세트의 각 아웃바운드 항목에 대해 불연속 값 필드를 정의할 수 있습니다. 생산자 복제 집합의 관리자는 이 불연속 값을 설정하여 각 소비자 구독의 매핑을 정의할 수 있습니다.

예를 들어 생산자 인스턴스로 ACME 회사가 있고 ACME US 및 ACME Europe의 소비자 구독자가 있을 수 있습니다. 인시던트 테이블의 아웃바운드 복제 항목에서 지역 이라는 불연속 값을 설정할 수 있습니다. 이 두 항목 모두 동일한 회사 테이블을 참조하지만 불연속 값에 대한 규칙 집합은 ACME US의 경우 US, ACME Europe의 경우 Europe을 표시할 수 있습니다.

불연속 매핑을 사용하여 양방향을 사용하도록 설정한 경우 다른 소비자 구독은 다음과 같습니다.

- 다른 소비자 구독자로부터 보낸 기록을 받지 않아야 합니다.
- 다른 소비자 구독자를 대상으로 하는 작성자로부터 기록을 받지 않아야 합니다.

양방향 복제를 사용하면 소비자 인스턴스에서 생성된 기록이 생산자 인스턴스로 복제되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 소비자가 기록을 생산자에게 복제할 때 생산자 복제 세트에서 정의한 소비자의 불연속 필드 값이 소비자 기록의 불연속 필드 값이 다른 경우 이를 재정의합니다. 예를 들어 다음과 같이 각 소비자 인스턴스에 대해 별도의 지역을 사용하여 불연속 매핑을 정의한다고 가정해 보겠습니다.

지역 필드를 사용한 불연속 매핑

소비자 인스턴스	지역
소비자 인스턴스 A	아시아
소비자 인스턴스 B	유럽
소비자 인스턴스 C	미국

지역 필드가 아시아로 설정된 소비자 인스턴스 B에 기록을 수동으로 추가하면 양방향 복제를 통해 소비자에서 삽입할 생산자에게 기록이 전송되지만 지역 필드를 덮어쓰고 값이 유럽으로 변경됩니다. 생산자 복제 집합에 정의된 불연속 값이 대신 사용됩니다.

인스턴스 간 개별 매핑 및 데이터 전송에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 IDR의 데이터 개인 정보 보호를 참조하세요.

의 열 병합 인스턴스 데이터 복제

병합 열 기능은 (HLA)를 사용하여 인스턴스 데이터 복제 인스턴스 간에 데이터 삽입, 업데이트 및 삭제를 수행할 때 기록을 식별하는 데 사용됩니다.

기본적으로 **sys_id** 필드는 에서 기록을 HLA병합하는 데 사용됩니다. 릴리스부터 San Diego 다른 필드를 사용하도록 선택할 수 있습니다.

소비자 인스턴스의 기록이 생산자 인스턴스의 동일한 기록과 다른 sys_id 있는 경우 병합 열 기능을 사용합니다. 예를 들어 기록이 여러 인스턴스에 의해 검색 생성되고 여러 인스턴스로 로드되는 경우입니다. 생산자의 복제 항목 양식에서 병합 필드를 선택합니다.

병합 필드를 선택하는 경우 다음을 확인해야 합니다.

- 선택한 필드는 생산자 인스턴스의 복제 항목 양식에 있는 포함된 필드에 있습니다.
- 필드가 소비자 인스턴스에 동일한 이름, 길이 및 유형으로 존재합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
필드에 대한 유효한 변환을 만드는 경우 소비자 인스턴스에서 병합 필드는 다를 수 있습니다.

- 선택한 필드의 고유 열 값이 딕셔너리 항목 [sys_dictionary] 테이블로 설정됩니다 *true* .

병합 필드로 설정된 후에는 필드 값을 변경하지 마십시오.

병합 필드를 설정한 후 변경하려면 생산자 인스턴스에서 복제 항목을 삭제하고 새 복제 항목을 만들어야 합니다.

병합 필드가 소비자 인스턴스에 없는 경우 소비자 복제 세트 양식에 다음 오류가 표시됩니다. ### ##### <column_name> ## ### <table_name> #### ### ### #### ####. # ### ##### # #### #### ### #### ### ##### ### ##### ##### #####.

변환

생산자 인스턴스에서 변환이 활성화된 경우 대상 테이블의 병합 필드는 이름, 유형 및 길이가 같아야 합니다. 이러한 매개 변수가 일치하지 않으면 오류가 표시됩니다.

생산자 인스턴스에서 변환이 활성화되어 있고, 병합 필드에 대한 매핑이 잘못되고, 소비자가 항목을 동기화하는 경우, 시스템은 소비자 복제 세트 양식에 오류를 표시합니다.

병합 필드의 유효한 매핑이 있는 복제 항목에 대해 변환이 활성화된 경우 매핑이 더 이상 유효하지 않도록 대상 테이블에 대한 테이블 스키마가 업데이트되면 시스템은 복제 항목 양식에 오류를 표시합니다.

복제 항목이 변환을 활성화하려고 시도하고 병합 필드에 대한 유효한 매핑이 소스 테이블에서 대상 테이블로 존재하지 않는 경우, 시스템은 복제 항목 양식에 오류를 표시합니다.

인스턴스 데이터 복제 설립하다

요청 인스턴스 데이터 복제 (HLA)하고 데이터를 분석하고 전략을 계획하여 준비 HLA 합니다.

인스턴스 데이터 복제 구독 요청

(HLA) 플러그인은 별도의 구독이 인스턴스 데이터 복제 필요하며 직원이 활성화 ServiceNow 해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
릴리스 HLA 부터 New York 지원됩니다. 플러그인 ID는 HLA com.glide.idr입니다. 구독 ServiceNow, Inc. 을 HLA 구매할 때 직원은 종속된 다음 플러그인 HLA 도 활성화합니다.

- com.snc.db.데이터_복제
- com.glide.transform
- com.glide.kmf

HLAServiceNow 는 데이터 센터에서만 실행되므로 온프레미스 인스턴스에서 IDR 사용이 지원되지 않습니다.

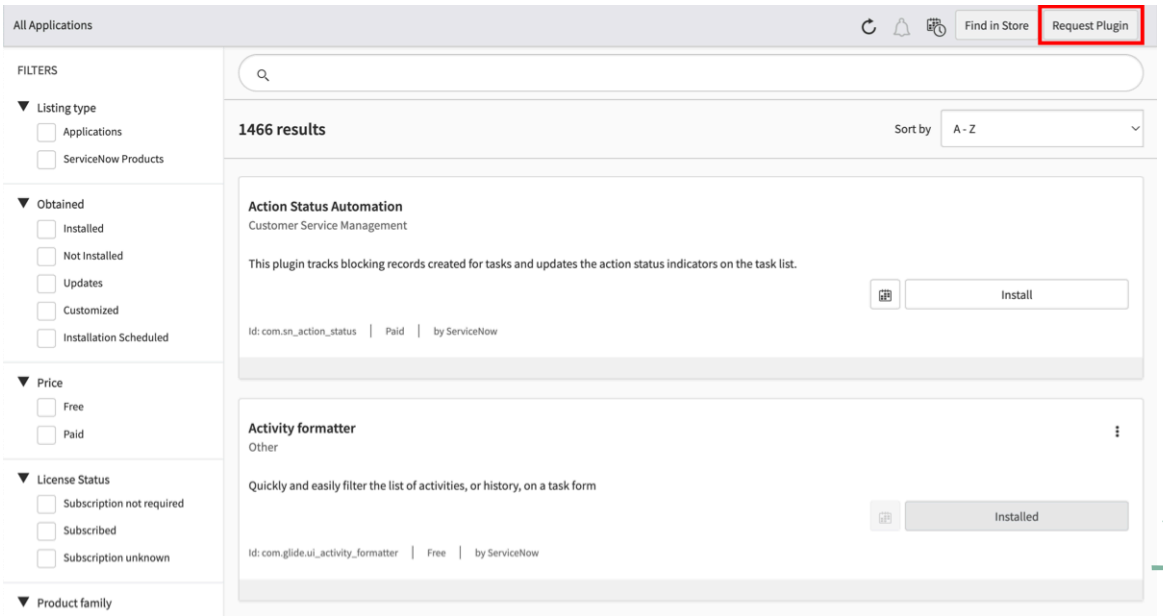
구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

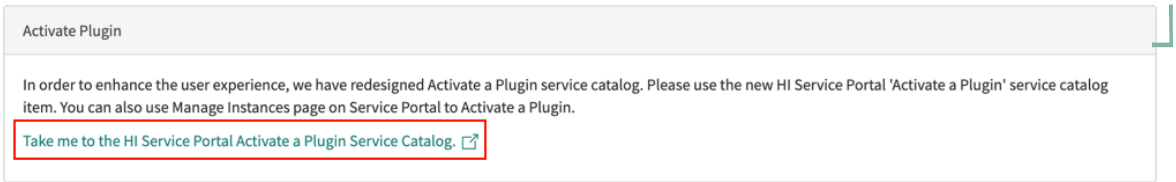
고객 관리자가 없거나 구매 후 정품 인증 지연을 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계를 수행하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

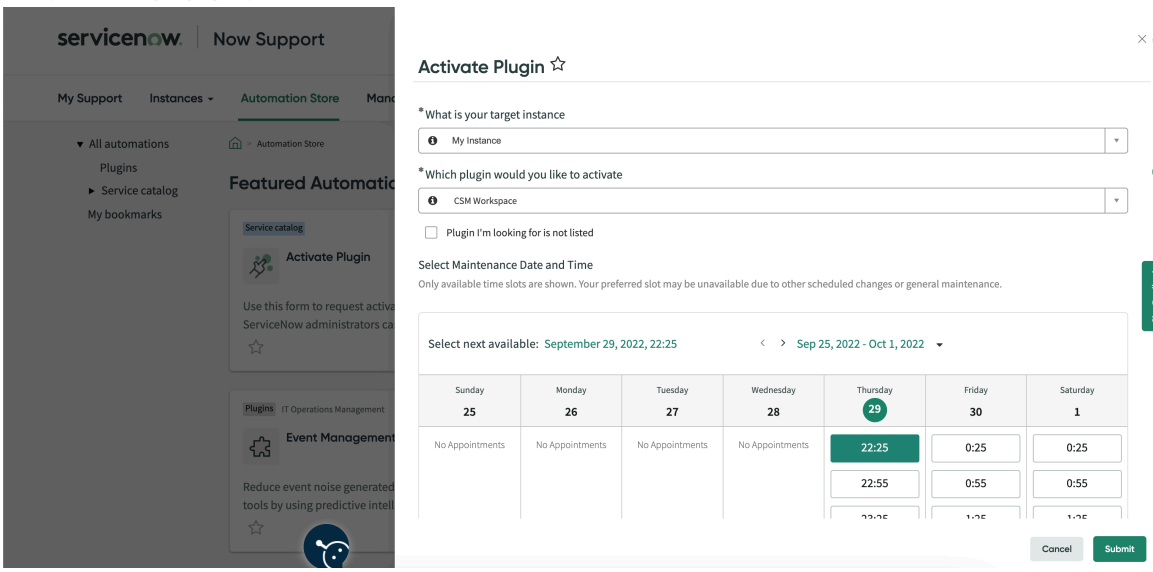
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
생산자 복제 세트를 생성하고 활성화합니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

준비 중 인스턴스 데이터 복제

(HLA)을 인스턴스 데이터 복제 설정하기 전에 생산자 및 소비자 인스턴스의 테이블과 열을 분석하여 데이터를 성공적으로 복제합니다.

복제할 테이블 결정

생산자 복제 세트를 생성하기 전에 복제할 테이블을 결정합니다. 시스템 테이블(sys_ 프리픽스가 있는 테이블)을 복제하지 마십시오. 소비자 인스턴스에 기존 데이터가 있는 시스템 테이블(예: sys_user, sys_user_group 또는 sys_user_grmember)을 복제하는 경우 복제 중에 삽입 및 업데이트 실패가 발생할 수 있습니다. 이러한 테이블을 복제하기로 결정한 경우 나중에 이러한 테이블을 정리하기 위한 추가 작업이 있을 수 있습니다.

테이블을 복제하지 CMDB 마십시오. CMDB 테이블을 복제하면 관련된 기록 수로 인해 성능 문제 또는 예기치 않은 복제 결과가 발생할 수 있습니다. CMDB 테이블을 복제해야 한다고 결정하는 경우 조건을 사용하여 복제된 레코드 수를 제한하고 필요한 모든 열이 복제 세트에 포함되도록 합니다.

복제를 피해야 하는 테이블 목록은 을 참조하십시오 에서 제외된 테이블 인스턴스 데이터 복제.

테이블 계층 구조 분석

복제하려는 각 테이블에 대해 테이블이 상위 테이블인지 하위 테이블인지 결정합니다. 테이블이 상위-하위 계층에 속하는 경우 계층 구조를 유지할지 여부와 생산자에서 소비자로 계층 구조를 이동하는 데 사용할 전략을 결정합니다.

중요사항:
데이터 무결성을 유지하고 소비자에 참조 필드가 예상대로 채워지도록 하려면 테이블 계층 구조의 모든 상위 및 하위 테이블을 복제해야 합니다.

에서 테이블 계층 구조 유지 인스턴스 데이터 복제 문서를 참조하십시오.

테이블 관계 분석

복제하려는 각 테이블에 대해 테이블에 다른 테이블을 가리키는 참조 필드가 있는지 확인합니다. 다른 테이블을 가리키는 참조 필드가 있는 테이블을 복제하지만 해당 테이블을 복제 세트에 포함하지 않으면 소비자 인스턴스의 레코드에서 참조 필드가 비어 있게 됩니다. 테이블 관계를 복제하면 데이터 무결성이 유지되고 예상대로 소비자에 참조 필드가 채워집니다.

복제 세트 구성

계획 단계의 일환으로 복제 세트와 복제 세트에 포함된 테이블을 구성하는 방법을 결정합니다.

- 각 테이블에 대해 단일 복제 세트를 만듭니다. 이 옵션을 사용하려면 더 많은 설정, 구성 및 시간 관리가 필요하지만 다른 테이블에 영향을 주지 않고 단일 테이블에 대한 복제를 일시 중지할 수 있습니다.
  - 복제는 여러 작업을 사용하여 병렬로 수행됩니다.
  - 처리량 메트릭은 별도의 복제 세트를 사용하여 더 쉽게 추적할 수 있습니다.
  - 오류가 발생하면 여러 테이블 대신 단일 테이블에 대한 복제가 영향을 받습니다.
- 관련 테이블 그룹에 대한 복제 세트를 만듭니다. 이 옵션은 설정 및 관리가 더 쉽지만 감독 및 잠재적 문제가 그룹의 모든 테이블에 영향을 미칩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 복제 상태에 대한 정보를 찾아야 하는 경우 각 테이블에 대해 고유한 복제 세트를 사용하는 것에 비해 이 복제 세트에 사용하는 논리적 이름을 더 쉽게 찾고 이해할 수 있습니다.
- 복제를 일시 중지하려면 한 복제 세트에서 복제를 일시 중지하여 전체 테이블 그룹에 대해 복제를 일시 중지할 수 있습니다.
- 한 테이블에서 복제 문제가 발생하여 복제가 중지되면 복제 세트의 모든 테이블에 대한 복제가 중지됩니다.

단일 복제 세트로 테이블을 그룹화하기로 결정한 경우 5개 이하의 테이블로 제한해 보십시오. 복제할 테이블이 5개 이상인 경우 각 세트에 5개 이하의 테이블이 있는 여러 복제 세트를 사용합니다.

복제할 열 결정

복제할 각 테이블에 대해 포함할 열을 결정합니다. 기본적으로 복제 세트에 모든 열을 포함하지 마십시오. 대신 필요한 열을 결정하고 sys_ 열 또는 스크립트에 의해 자동으로 업데이트되는 다른 열을 제외합니다.

예를 들어 시스템에서 자주 HLA 자동으로 업데이트하는 열을 포함하는 경우 필요 이상으로 자주 데이터를 복제할 수 있습니다. 시스템이 이 데이터를 복제하면 용량 구독에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. **IDR** 라이센스 및 사용량 세부 정보 대시보드를 정기적으로 확인하여 생산자로부터 생성된 메시지 수를 모니터링합니다.

소비자 인스턴스에서 대상 테이블 준비 중

기본적으로 는 HLA 기록의 sys_id 필드를 조회 값으로 사용하여 생산자와 소비자 인스턴스 간 데이터 동기화를 유지합니다. 대상 테이블에 기존 데이터 또는 이전 데이터 임포트의 기록이 포함되어 있는 경우 소비자의 sys_id 값이 생산자 인스턴스의 sys_ids과 일치하지 않습니다.

항상 생산자 인스턴스를 진실의 소스로 간주하십시오. 최적의 복제 결과를 얻으려면 다음 지침을 따르십시오.

- 생산자 인스턴스를 소비자 인스턴스에 대한 단독 데이터 소스로 만듭니다.
- 복제하기 전에 소비자 인스턴스의 대상 테이블이 비어 있는지 확인합니다. 이상적으로 대상 인스턴스의 초기 레코드는 복제 세트 또는 클론을 통해 생산자로부터 독점적으로 전송된 데이터에서 생성됩니다.
- 복제가 시작된 후 소비자 인스턴스의 대상 테이블에 대한 다른 진행 중인 데이터 임포트 또는 업데이트가 없는지 확인합니다.

예를 들어 LDAP의 사용자가 다른 데이터 소스를 사용하여 소비자 인스턴스로 임포트되는 경우 해당 기록의 sys_ids 생산자 인스턴스의 sys_id 값과 일치하지 않습니다. 이 시나리오에서는 소비자의 대상 테이블에 있는 기존 사용자 기록이 업데이트되지 않고 중복 기록이 생성됩니다.

이를 방지할 수 없는 상황에서는 복제하기 전에 소비자 인스턴스의 테이블을 정리합니다. 대상 테이블에서 기록을 삭제하거나 생산자와 소비자의 sys_id 값이 동일한지 확인해야 합니다.

또는 사용자 지정 병합 필드를 사용하여 복제할 고유 기록(기본 sys_id 열 대신)을 식별할 수 있습니다. 소비자 인스턴스의 기록이 생산자 인스턴스의 동일한 기록에 대해 다른 sys_id 있는 경우 사용자 지정 병합 열을 사용합니다. 사용자 지정 병합 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 열 병합 인스턴스 데이터 복제.

비즈니스 규칙 검토

비즈니스 규칙을 사용하여 복제 후 알림 보내기 또는 복제된 데이터의 유효성 검사와 같은 워크플로우를 트리거할 수 있습니다. idr.system 사용자가 대상 테이블에서 기록을 삽입, 업데이트 또는 삭제하지 못하게 할 수 있는 소비자 인스턴스의 비즈니스 규칙을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙과 관련된 오류가 발생하면 인스턴스 데이터 복제 〉 복제 페이로드 오류 소비자 인스턴스의 테이블입니다. 실패를 일으키는 스크립트에 대한 자세한 내용은 오류 메시지 필드를 참조하십시오.

양방향 복제를 사용하면 생산자 인스턴스에서 생성된 기록이 소비자 인스턴스로 복제되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 기록이 소비자 인스턴스에 삽입되고 기록을 업데이트하는 비즈니스 규칙이 트리거되면 해당 업데이트가 생산자 인스턴스로 다시 복제되지 않습니다.

ACL 검토

데이터를 성공적으로 복제할 수 있는지 HLA 확인하려면 소비자 인스턴스의 대상 테이블에 있는 ACL을 검토합니다. idr.system 사용자에게 대상 테이블에 대한 적절한 역할이 있는지 확인합니다.

ACL과 관련된 장애가 발생하면 인스턴스 데이터 복제 〉 복제 페이로드 오류 소비자 인스턴스의 테이블입니다. 실패의 원인이 되는 ACL에 대한 자세한 내용은 오류 메시지 필드를 참조하십시오.

데이터 정책 검토

데이터를 성공적으로 복제할 수 있는지 확인하려면 HLA 소비자 인스턴스의 대상 테이블에 적용된 데이터 정책을 검토합니다. 복제하는 데이터가 데이터 정책을 만족하는지 확인합니다.

데이터 정책과 관련된 오류가 발생하면 인스턴스 데이터 복제 〉 복제 페이로드 오류 소비자 인스턴스의 테이블입니다. 실패의 원인이 되는 데이터 정책에 대한 자세한 내용은 오류 메시지 필드를 참조하십시오.

에서 테이블 계층 구조 유지 인스턴스 데이터 복제

상위-하위 테이블 계층 구조를 복제할지 여부와 (HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 데이터를 복제하는 데 사용할 전략을 결정합니다.

복제 세트를 생성하기 전에 복제할 테이블이 상위-하위 테이블 계층 구조의 일부인지 확인합니다. 이 경우 계층 구조를 유지할지 여부와 상위 큐브 뷰(상위 테이블에 속한 열만 유지) 또는 하위 큐브 뷰(하위 테이블에 속하는 모든 열 유지)에서 데이터를 복제할지 여부를 결정합니다. 다음과 같은 사용 가능한 전략을 검토합니다.

전략 1: 전체 계층 구조 유지 및 자식 열 복제

각 하위 테이블에 대한 아웃바운드 항목을 만들고 각 하위 테이블에 대한 sys_class_name 필터를 지정하여 모든 하위 테이블 열을 포함한 전체 계층 구조를 유지할 수 있습니다.

예를 들어 작업 테이블을 복제하고 모든 하위 테이블의 모든 열이 포함되도록 하려면 다음을 지정합니다.

아웃바운드 항목

테이블	필터
작업	sys_class_name=작업
인시던트	sys_class_name=인시던트
문제	sys_class_name=문제
변경 요청	sys_class_name=변경

또한 sys_class_name에 대한 각 테이블의 필터를 포함하여 모든 하위 테이블에 대해서도 마찬가지입니다.

이 전략을 사용하면 생산자의 각 하위 테이블에 속하는 열의 데이터를 포함하여 소비자의 각 하위 테이블에 기록이 삽입됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전략 2: 계층 구조를 유지하지만 자식 열은 복제하지 않습니다.

계층 구조를 유지하되 상위 테이블의 열만 복제하려면 상위 테이블을 복제하고 포함된 필드 목록에 클래스 이름 [sys_class_name] 필드를 포함합니다. 클래스 이름 필드를 포함하면 소비자 인스턴스에서 상위 레코드와 하위 레코드 간의 구분이 유지됩니다.

예를 들어, 작업 테이블과 해당 하위 항목(인시던트, 문제, 변경 요청)은 복제하되 작업 테이블에 속한 열만 복제하려면 다음을 지정합니다.

아웃바운드 입국

테이블	포함된 필드
작업	클래스 이름

이 전략에서 소비자 작업 테이블의 sys_class_name 열은 상위 테이블(작업) 및 하위 테이블(인시던트, 문제 및 변경)에 대한 항목을 수신하고 기록은 소비자의 해당 하위 테이블에 삽입됩니다. 그러나 sys_class_name 필터가 없으면 각 자식 테이블에 고유한 열은 복제되지 않습니다.

전략 3: 계층 구조를 무시하고 상위 테이블 데이터만 복제

계층 구조를 무시하고 상위 레코드만 복제하려면 상위 테이블을 복제하고 포함된 필드 목록에서 클래스 이름 [sys_class_name] 필드를 제외합니다. 클래스 이름 필드를 제외하면 소비자 인스턴스의 상위 및 하위 레코드 간의 구분이 제거됩니다. 소비자의 복제된 모든 기록은 상위 테이블 기록이 됩니다.

예를 들어, 작업 테이블에서 기록을 복제하고 모든 기록을 보고 또는 감사 목적의 작업으로 간주하려면 다음을 지정합니다.

아웃바운드 입국

테이블	포함된 필드
작업	클래스 이름을 제외한 모든 필드

이 전략에서 작업 테이블을 복제할 때 복제된 모든 기록은 sys_class_name 열에 작업 값을 가지며 하위 테이블에 속한 열은 복제되지 않습니다.

레거시 동작 변경

이전 Utah복제 세트에서 전체 상위-하위 테이블 계층 구조를 복제할 수 있지만 각 테이블에 대해 별도의 아웃바운드 항목을 만들어야 하며 각 테이블에 해당 sys_class_name 필터를 포함해야 합니다. 즉, 위의 전략 1을 사용하여 계층 구조를 복제할 수 있지만 전략 2 또는 3은 복제할 수 없습니다.

또는 생산자 복제 세트를 편집하고 테이블 이름 사용 필드 값을 True로 변경하여 전략을 사용할 수 있습니다. 이 필드는 기본적으로 숨겨져 있으며 변경하려면 생산자 복제 세트 양식에 추가해야 합니다. 테이블 이름 사용 필드는 Utah 릴리스부터 생성하는 모든 새 생산자 복제 세트에 대해 기본적으로 True로 설정됩니다.

에서 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드 인스턴스 데이터 복제

(HLA) 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드 인스턴스 데이터 복제 하여 메시지 처리 및 복제 성능을 향상시킬 수 있습니다.

Kafka 메시지 전송 및 전달에 사용되는 Hermes 메시징 서비스 V2 복제 세트 HLA 는 데이터를 더 빠르고, 대규모로, 높은 안정성으로 복제합니다. Hermes 메시징 서비스Now Platform 플러그인(com.glide.idr)이 활성화될 때 HLA 자동으로 활성화되는 기능입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

적격 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드하여 이러한 이점을 활용할 수 있습니다. 복제 세트를 레거시에서 V2로 업그레이드하는 것은 원활한 프로세스입니다. 생산자에서 소비자로의 활성 데이터 복제는 업그레이드 내내 계속되므로 시작하기 전에 복제를 일시 중지할 필요가 없습니다. 업그레이드가 완료된 후에도 V2 복제 집합을 사용하여 복제를 계속합니다.

주:
V2 생산자 복제 집합에서 보낸 데이터는 메시지 큐에 24시간 동안 보존됩니다.

업그레이드 자격

레거시 복제 세트는 생산자와 소비자 인스턴스가 모두 켜져 Utah 있거나 그 이상인 경우 V2로 업그레이드할 수 있습니다. 일부 Utah 레거시 복제 집합은 구성에 따라 V2로 업그레이드할 수 없습니다(예: 복제 집합은 양방향 또는 불연속일 수 없음).

생산자 복제 세트를 보고 소비자 구독 관련 목록에서 업그레이드 자격 열을 확인하여 업그레이드 자격을 확인할 수 있습니다.

- 구독한 각 소비자의 값이 적격인 경우 의 의 레거시 복제 세트 업그레이드 인스턴스 데이터 복제단계에 따라 업그레이드 프로세스를 시작할 수 있습니다.
- 구독한 소비자의 값이 **Not eligible**인 경우 소비자 인스턴스가 켜져 Utah 있지 않거나 더 높거나 소비자 복제 집합이 켜져 Utah있지만 해당 구성으로 인해 V2로 업그레이드할 수 없음을 의미합니다.

업그레이드할 수 Utah있는 레거시 복제 세트 유형에 대한 자세한 내용은 설명서 버전의 HLA "레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드" 항목을 Utah 참조하십시오.

호환성

생산자 복제 세트를 V2로 업그레이드하는 경우 V2 처리 개선 사항을 활용하려면 구독된 소비자 복제 세트도 V2로 업그레이드해야 합니다. 소비자를 V2로 업그레이드하지 않으면 레거시 생산자 복제 세트의 메시지를 계속 사용합니다.

의 레거시 복제 세트 업그레이드 인스턴스 데이터 복제

(HLA) 레거시 생산자 및 소비자 복제 세트를 V2로 업그레이드하여 대량의 데이터를 더 빠르고 안정적으로 복제합니다 인스턴스 데이터 복제 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.
2. 업그레이드할 생산자 복제 세트를 선택합니다.
3. 소비자 구독 관련 목록에서 업그레이드 자격 열을 확인하여 생산자 복제 세트가 업그레이드에 적합한지 확인합니다.
   - 각 소비자의 값이 적합하면 복제 세트를 업그레이드할 수 있습니다.
   - 모든 소비자의 값이 적합하지 않은 경우 소비자 인스턴스가 켜져 Utah 있지 않거나 더 높거나 소비자 복제 집합이 켜져 Utah있지만 구성으로 인해 V2로 업그레이드할 수 없음을 의미합니다. 자세한 내용은 업그레이드 자격 문서를 참조하십시오.
4. V2 생산자 복제 세트를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 생산자 복제 세트 양식에서 업그레이드를 선택합니다.

b. 대화 상자에서 기본 이름을 수락하거나 고유한 복제 세트 이름을 입력합니다.
기본적으로 시스템은 레거시 복제 세트 이름에 -V2를 추가하지만, 유효한 세트 이름을 사용하여 V2 버전을 레거시 버전과 구분할 수 있습니다.

c. 확인을 선택합니다.

레거시 생산자 복제 세트가 복사되어 V2 생산자 복제 세트를 만듭니다. 생산자 인스턴스는 메타데이터를 소비자 인스턴스로 전송하며, 이를 통해 레거시 소비자 복제 세트를 업그레이드할 수 있습니다.

5. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트.
6. 업그레이드한 생산자 복제 세트를 구독하는 레거시 소비자 복제 세트를 선택합니다.
7. 레거시 소비자 복제 세트를 업그레이드합니다.
업그레이드 시작 버튼이 소비자 복제 세트 양식에 나타나지 않으면 생산자 복제 세트에서 메타데이터를 다시 보냅니다.
   a. 업그레이드 시작을 선택합니다.
   b. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.
   c. 새 V2 생산자 복제 세트를 선택합니다.
   d. 소비자 구독 관련 목록에서 소비자 구독 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   e. 선택한 행에 대해 수행할 작업 목록을 선택합니다.
   f. 메타데이터 다시 보내기를 선택합니다.
   V2 소비자 복제 집합이 만들어지고 생산자 인스턴스가 메타데이터 복제 항목을 소비자 인스턴스로 보냅니다. 모든 항목이 수신되면 소비자 복제 세트 양식에 드라이 런 시작 버튼이 나타납니다.
8. 소비자 인스턴스가 에 연결할 Hermes 메시징 서비스 수 있고 드라이 런 시작을 선택하여 복제가 성공하는지 확인합니다.
데이터는 소비자 인스턴스에 의해 Kafka 주제에서 사용되지만 아직 데이터베이스에 유지되지 않습니다.
9. 업그레이드 완료를 선택하여 V2 소비자 복제 집합을 활성화합니다.

   주:
   업그레이드 완료 단추가 소비자 복제 세트 양식에 나타나지 않으면 로 문의하십시오고객 서비스 및 지원.

   V2 소비자 복제 집합이 활성화되고 레거시 소비자 복제 집합이 자동으로 비활성화됩니다.
10. 구독한 모든 소비자를 V2로 업그레이드한 후 레거시 생산자 복제 세트를 비활성화합니다.

    주:
    레거시 소비자 복제 세트는 레거시 생산자를 비활성화할 때 소비를 중지하므로 비활성화하기 전에 구독한 모든 소비자가 V2로 업그레이드되었는지 확인해야 합니다.

    a. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.
    b. 업그레이드한 레거시 생산자 복제 세트를 선택합니다.
    c. 비활성화를 선택합니다.
    d. 확인을 선택하여 비활성화를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
레거시 생산자 및 소비자 복제 세트가 V2로 업그레이드됩니다. 데이터 복제는 레거시 복제 세트에서 처리한 마지막 메시지 ID를 기반으로 계속됩니다.

에서 업그레이드 롤백 인스턴스 데이터 복제

V2로 업그레이드하는 동안 문제가 발생하면 업그레이드가 ()HLA에서 인스턴스 데이터 복제 롤백됩니다.

레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드하고 업그레이드에 문제가 발생하면 데이터 일관성을 보장하기 위해 업그레이드가 자동으로 롤백됩니다. 처리 지연으로 인해 문제가 발생한 경우 업그레이드를 다시 시도할 수 있습니다.

예를 들어 소비자 인스턴스가 레거시 주제에서 가장 최근 메시지를 식별하지만 주제에서 Hermes 동일한 메시지를 찾을 수 없는 경우 업그레이드가 롤백됩니다. 업그레이드를 다시 시도할 때까지 소비자 인스턴스는 레거시 주제를 계속 처리합니다. 업그레이드를 다시 시도하고 소비자 인스턴스가 주제에서 Hermes 최신 메시지를 성공적으로 찾으면 업그레이드가 계속되고 주제에서만 처리가 Hermes 시작됩니다.

인스턴스 데이터 복제 구성

생산자 및 소비자 복제 세트를 구성한 후 (HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 필요에 따라 레코드 또는 매핑을 수정합니다.

에서 생산자 복제 세트 생성 인스턴스 데이터 복제

(HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 복제할 생산자 인스턴스의 테이블과 열을 지정합니다.

시작하기 전에
생산자 및 소비자 인스턴스가 동일한 고객에 속하는지 확인합니다.

에 설명된 중요한 고려 사항을 검토하여 데이터 복제 전략을 계획합니다 준비 중 인스턴스 데이터 복제.

필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
생산자 복제 세트를 만드는 것이 설정 인스턴스 데이터 복제의 첫 번째 단계입니다. 시드는 생산자 복제 세트의 모든 레코드를 소비자 복제 세트의 테이블로 처음 다운로드하는 것입니다. 시드 인스턴스 데이터 복제 후 (HLA)는 데이터 업데이트만 복제합니다. 시드 제한은 다음과 같습니다.

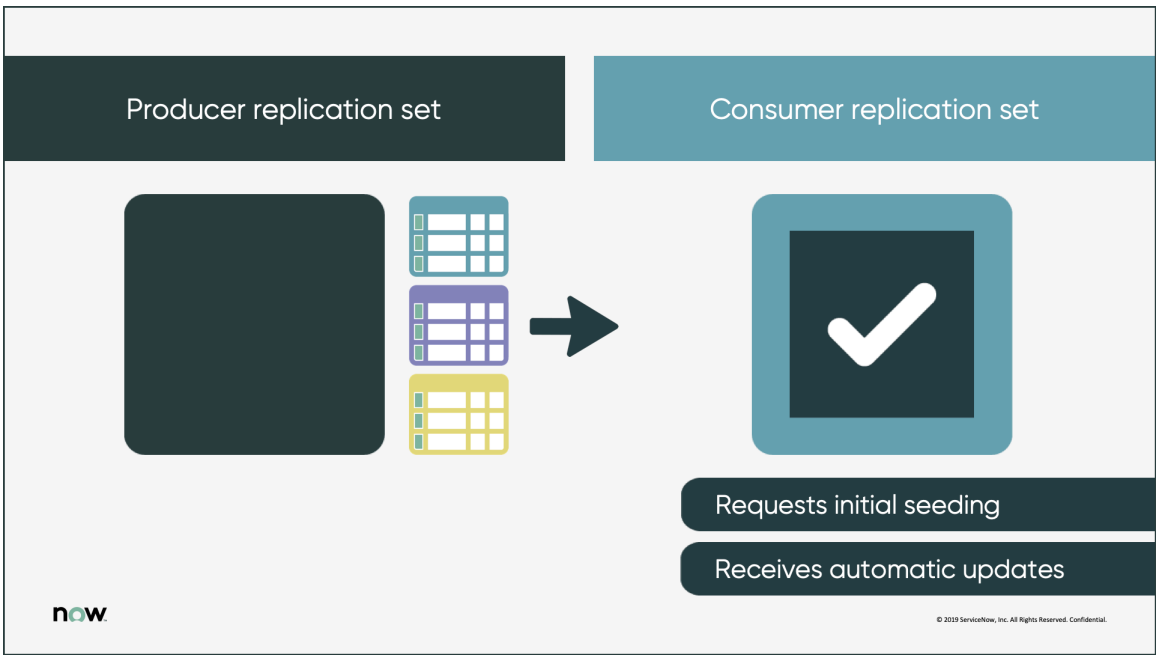
- 최대 레코드 크기는 32MB입니다.
- 최대 시드 크기는 300만 레코드입니다.

  주:
  복제 세트에 300만 개 이상의 레코드가 포함되어 있으면 시드를 시작할 수 없습니다. 이 상황을 해결하려면 복제 세트를 각각 더 적은 수의 레코드가 있는 여러 복제 세트로 분할하거나 부분 시드를 사용합니다.

- 최대 시드 시간은 7일입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시드 복제 세트



프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

생산자 복제 세트 양식

필드	설명
이름	이름에는 영숫자 문자와 하이픈만 사용할 수 있습니다. 주: 소비자 복제 세트는 생산자 복제 세트와 이름이 같아야 하므로 이름은 생산자별로 지정되어서는 안 됩니다.
양방향	소비자 인스턴스에서 양방향 복제를 활성화하는 옵션입니다. 양방향 복제를 사용하면 소비자 인스턴스에서 변경한 기록을 생산자 인스턴스에 전파할 수 있습니다. 소비자 인스턴스에 대해 양방향으로 생산자 복제 세트를 설정하려면 양방향 복제 섹션을 참조하세요.
불연속	생산자 복제 세트에서 불연속 매핑을 활성화하는 옵션입니다. 이 매핑은 서로 다른 소비자 인스턴스를 구별합니다. 자세한 내용은 생산자 복제 세트에 대한 불연속 매핑 생성을 참조하세요.
설명	복제 세트에 대한 설명.
항목 세트	아웃바운드 항목 세트입니다. 다른 인스턴스에서 업데이트 세트를 임포트했거나 이전에 내 인스턴스에서 업데이트 세트를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	생성한 경우 기존 항목 세트를 선택할 수 있습니다.

생산자 복제 세트 양식을 제출하면 시스템이 생산자 ID를 자동으로 생성합니다. 생산자 **ID** 필드는 시스템의 생산자 인스턴스를 식별합니다.

3. 생산자 복제 세트에 아웃바운드 항목을 추가하려면 아웃바운드 항목 탭을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
각 아웃바운드 항목에 대해 데이터 기록을 복제하려면 생산자 인스턴스에서 소스 테이블을 선택해야 합니다. 연결된 테이블 열을 선택하고, 기록에 첨부 파일을 포함하고, 각 소스 테이블에 대한 필터 조건을 설정할 수도 있습니다.

복제 항목 양식

필드	설명
소스 테이블 이름	복제할 생산자 인스턴스의 테이블 중 하나의 이름입니다. 예를 들면 SAN 디스크 [cmdb_ci_san_disk]와 같습니다.
필터	시스템이 복제하는 테이블의 기록을 제어하는 필터 기준입니다. ○ 필터를 사용하여 복제 세트의 기록 수를 제한합니다. 예를 들어 테이블에 활성 필드가 있는 경우 **[Active] [is] [True]** 와 같은 필터 조건을 추가하여 활성 기록만 복제합니다. ○ 상위 및 하위 테이블 계층 구조를 복제하고 유지하려면 각 아웃바운드 항목에 sys_class_name 열에 대한 필터를 추가합니다. 이렇게 하면 부모 열뿐만 아니라 모든 자식 테이블 열이 복제됩니다. 예를 들어 작업 [task] 상위 테이블과 인시던트 [incident] 하위 테이블을 모두 복제하려면 상위 테이블 항목에서 **[Task type] [is] [Task]** 를 필터로 추가하고 하위 테이블 항목에서 **[Task type] [is] [Incident]** 를 필터로 추가해야 합니다. 이 예에서 작업 유형은 각 테이블의 sys_class_name 열에 대한 레이블입니다. 자세한 내용은 에서 테이블 계층 구조 유지 인스턴스 데이터 복제 문서를 참조하십시오.
첨부 파일 포함	복제하는 기록과 연결된 파일을 복제하는 옵션입니다.
포함된 필드	포함할 필드입니다. 테이블 필드를 선택됨 열로 이동하여 복제하거나 사용 가능 열로 이동하여 복제하지 않도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템은 sys_id(필수)와 같은 일부 필드를 복제해야 합니다. 시스템은 **Edge** 암호화 및 **Password1**과 같은 일부 필드를 복제할 수 없습니다. 어느 열에도 나타나지 않습니다.
사용자 지정 병합 사용	기본 **sys_id** 필드 이외의 필드를 선택하여 IDR을 병합할 수 있는 옵션입니다.
병합 필드	IDR을 병합하는 데 사용할 필드를 선택합니다. 고유 필드만 사용할 수 있습니다. 의 열 병합 인스턴스 데이터 복제 문서를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 지정 병합 사용을 선택한 경우에만 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.

   주:
   복제 세트에 추가하는 테이블에 하위 테이블이 있는 경우 복제 세트에 하위 테이블을 추가하여 데이터 무결성을 유지합니다.

6. 복제 세트에 포함할 각 테이블에 대해 3단계를 반복합니다.
   제출하고 나면 활성화 버튼이 양식에 추가됩니다.
7. 활성화를 선택합니다.
   생산자 복제 세트를 하나 이상의 소비자 복제 세트에 연결할 때까지 복제가 발생할 수 없습니다. 생산자 복제 세트를 활성화하면 생산자 데이터를 소비자에게 복제할 수 있습니다.
8. 알림 구성 관련 링크를 선택하고 탭을 선택하여 알림 상세 정보를 구성합니다.

옵션	설명
보낼 시기	알림을 보낼 조건을 지정합니다. ○ 기록 삽입됨 또는 업데이트됨 - 기록이 업데이트되거나 삽입될 때 알림을 보낼 수 있습니다. ○ **Event is** fired(이벤트가 실행됨) - 알림을 보내는 이벤트 유형을 지정합니다. ○ Triggered(트리거됨) - 플로우에 의해 트리거될 때 알림이 ServiceNow# 워크플로우 스튜디오 전송됩니다. 자세한 내용은 Workflow Studio 문서를 참조하십시오.
수신인	알림을 작성하는 기록의 ServiceNow 필드에 있는 사용자, 그룹 또는 사용자 그룹에 알림을 보냅니다.
포함될 항목	이메일 템플릿을 선택하여 제목 및 메시지 HTML을 채울 수 있습니다. 템플릿을 재정의하고 텍스트를 적절하게 사용자 지정할 수도 있습니다.
다이제스트에 포함할 항목	**Allow** Digest(다이제스트 허용)를 선택하면, 시스템 알림의 Digest Interval(다이제스트 간격)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	모듈을 통해 이메일 다이제스트 간격을 구성할 수 있습니다.

9. 업데이트를 선택합니다.
10. 알림의 미리 보기를 보려면 알림 미리 보기를 선택합니다.
11. 생산자 복제 세트를 삭제하려면 삭제를 선택합니다.

결과
생산자는 복제 세트에 지정된 데이터를 하나 이상의 소비자 인스턴스로 보낼 준비가 되었습니다.

다음에 수행할 작업

- 소비자 복제 세트 생성 및 활성화에 대한 자세한 내용은 소비자 복제 세트 생성 및 활성화 단원을 참조하십시오.
- 복제 데이터에 대한 액세스 권한 부여에 대한 자세한 내용은 복제 데이터에 대한 액세스 권한 부여 섹션을 참조하세요.

  소비자 복제 세트를 생성한 후에는 생산자 복제 데이터를 받을 수 있는 권한을 요청해야 합니다. 액세스 권한을 부여하거나 거부하는 방법을 알아보려면 복제 데이터에 대한 액세스 권한 부여 를 참조하세요.

- 소비자 집합이 더 이상 복제 데이터를 받아서는 안 된다고 생각되면 소비자 집합 액세스 권한을 취소할 수 있습니다.

에 대한 소비자 복제 세트 만들기 인스턴스 데이터 복제

소비자 복제 세트를 생성하여 (HLA)에서 생산자 데이터를 인스턴스 데이터 복제 수신하는 소비자 인스턴스의 테이블과 열을 지정합니다.

시작하기 전에

- 생산자 복제 세트를 생성하고 활성화합니다.
- 생산자 및 소비자 인스턴스가 동일한 지리적 지역에 있고 동일한 고객에 속해 있는지 확인합니다.
- 필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
소비자 복제 세트를 생성한 후 생산자 복제 세트에 연결합니다. HLA 생산자의 데이터를 소비자 인스턴스에서 같은 이름의 테이블 및 테이블 열로 복제합니다. 생산자 복제 세트의 관리자는 소비자 인스턴스에 복제 데이터에 대한 액세스 권한을 부여해야 합니다.

생산자 복제 세트 관리자가 새 암호화 키를 생성하는 경우 소비자 복제 세트에 저장된 암호화 키 값이 자동으로 업데이트되지 않을 수 있습니다. 업데이트되지 않으면 복제가 중지됩니다. 액세스를 복원하려면 복제 데이터에 대한 액세스 복원을 참조하세요.

프로시저

1. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

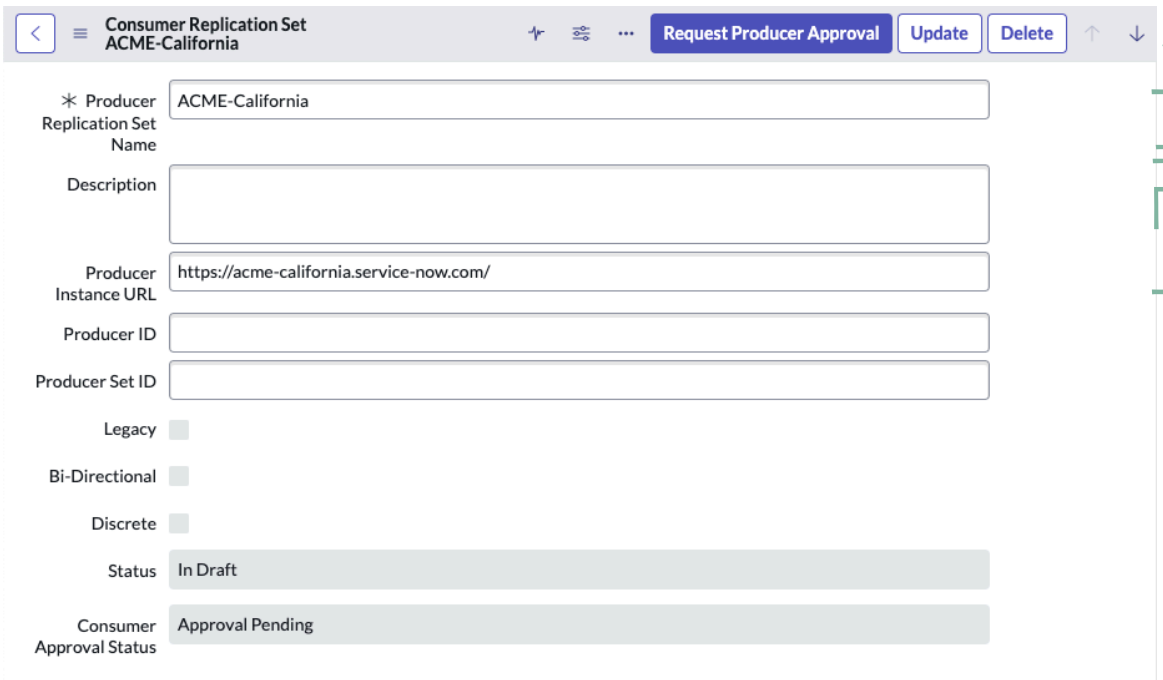
소비자 복제 세트 양식

필드	설명
생산자 인스턴스 URL	생산자 인스턴스의 URL입니다. 예를 들면 https://⟨producer_instance⟩.servicenow.com 와 같습니다.
생산자 복제 세트 이름	소비자 복제 세트의 이름입니다. 소비자의 이름은 생산자의 이름과 일치해야 합니다. 생산자 관리자로부터 이름을 얻습니다.
설명	복제 목적에 대한 설명입니다.

4. 제출을 선택합니다.
   모든 소비자 복제 세트 목록이 나타납니다. 시스템은 생산자 복제 세트 관리자에게 요청을 보내 공유 암호화 키에 대한 요청을 승인하거나 거부합니다.

   ⚠ 경고:
   값을 변경하지 마십시오.

5. 모든 소비자 복제 세트 목록에서 복제 세트를 선택합니다.
   소비자 복제 세트는 복제 세트 정보를 표시합니다.



   소비자 승인 상태가 승인 보류 중으로 표시됩니다. 생산자 관리자는 소비자가 되기 위한 요청을 승인해야 합니다.

   ℹ 주:
   암호화 키가 작동하지 않는다는 오류가 표시되면 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

6. 생산자 관리자가 요청을 승인할 때까지 대기합니다.
   소비자 승인 상태가 승인됨으로 변경됩니다. 자세한 내용은 복제 데이터에 대한 액세스 권한 부여를 참조하세요.
7. 브라우저 페이지를 새로 고칩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성 자 승인 요청 버튼이 활성화 버튼으로 바뀝니다.

8. 확인을 받은 후 생산자의 구성과 일치하도록 소비자의 소비자 복제 항목 구성을 업데이트하려면 복제 항목 동기화 관련 링크를 클릭합니다.
   이 옵션이 표시되지 않으면 페이지를 새로 고칩니다.
   동기화를 확인하는 대화 상자가 나타납니다. 생산자 복제 세트에서 복제를 위해 선택한 테이블은 소비자 복제 세트에 복제되어 인바운드 항목 탭에 나타납니다. 모든 테이블 데이터의 초기 시드에는 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 초기 시드 후에는 데이터 업데이트만 소비자 복제 세트에 복제됩니다. 시드에 대한 자세한 내용은 소비자 인스턴스 시드를 참조하세요.
9. 복제 알림을 받는 사람을 구성하려면 알림 구성 관련 링크를 클릭합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

복제 세트 오류 알림 양식

필드	설명
보낼 시기	알림을 보내는 트리거입니다.
수신인	알림을 받는 사람입니다.
포함될 항목	알림 콘텐츠입니다.

11. 업데이트를 선택합니다.
12. 소비자 복제 세트를 활성화합니다.
    a. 활성화할 소비자 복제 세트를 선택합니다.
    b. 인바운드 항목 탭을 엽니다.
    c. 활성화를 선택합니다.

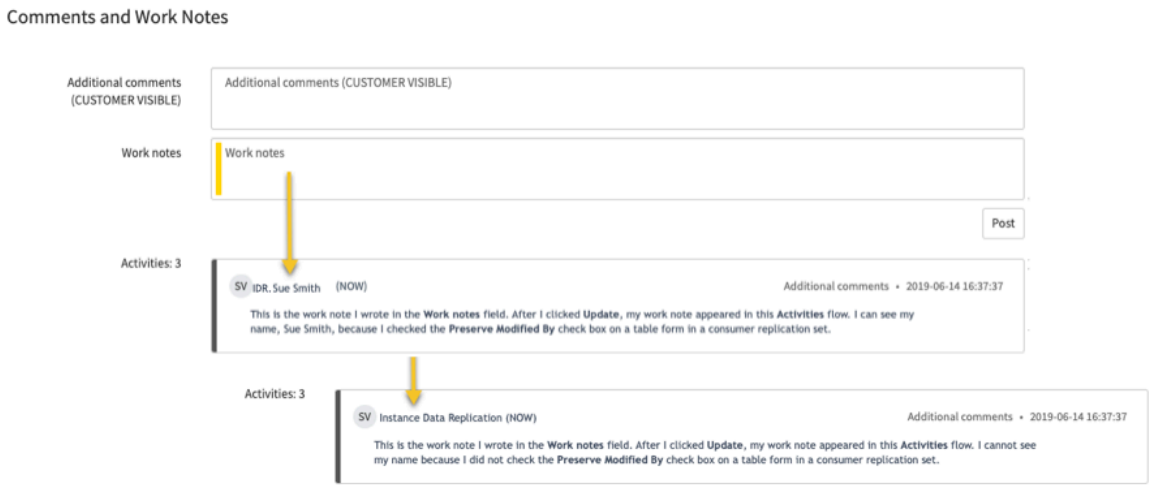
    잠시 후 상태가 활성 복제가 되고 부분 시드 및 전체 시드 버튼이 표시됩니다. 두 시드 옵션을 HLA 모두 사용하여 모든 기록 업데이트에 대한 감사 추적을 생성합니다. 시드 중에 오류가 발생하면 시드 오류 수정을 참조하세요. 시드에 대한 자세한 내용은 소비자 인스턴스 시드를 참조하세요.
13. 옵션: 활성화를 클릭하기 전에 시드 요청을 취소하려면 다음을 수행합니다.
    a. 시드 요청 탭에서 시드 요청을 클릭합니다.
    b. 시드 요청 양식에서 취소를 클릭합니다.
14. 옵션: 소비자의 동작을 수정하려면 인바운드 항목 탭에서 소스 테이블 이름을 클릭합니다.

    a. 활동 항목에서 사용자 이름을 유지하려면 인바운드 항목 양식에서 수정한 사람 유지 옵션을 선택합니다.

    (Optional) 예를 들어, 작업 메모 필드는 변경 요청 기록의 활동 유형입니다. 사용자가 변경 요청을 업데이트하면 작업 메모가 활동 스트림으로 이동합니다.

    - 수정한 사람 유지를 선택하지 않으면 소비자 인스턴스 데이터 복제 기록에서 사용자 이름 대신 이 표시됩니다.
    - 수정한 사람 유지**(Preserve Modified By)**를 선택하면 변경 요청을 업데이트한 사용자가 항목에서 식별되고 시스템은 해당 이름 앞에 해당 이름을 추가합니다HLA.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



변경을 복제할 때 수정한 사람 유지 는 업데이트한 사람, 업데이트됨, 작성됨 및 작성한 사람 시스템 필드의 값에 영향을 줍니다.

- 수정한 사람 보존이 활성화되고 생산자 복제 항목에 시스템 필드를 포함하면 생산자 시스템 필드 값이 소비자 기록에 복제됩니다. 생산자 복제 항목에 시스템 필드를 포함하지 않으면 소비자 인스턴스의 기본 시스템 값이 대신 사용됩니다.
- 수정한 사람 보존이 비활성화되면 소비자 인스턴스의 기본 시스템 필드 값이 사용되며, 이는 생산자의 레코드에 있는 시스템 필드 값과 일치하지 않을 수 있음을 의미합니다.

데이터를 시드할 때 수정한 사람 유지 설정은 효과가 없습니다.

- 생산자 복제 항목에 시스템 필드를 포함하면 생성자 시스템 필드 값이 시드된 기록에 나타납니다.
- 생산자 복제 항목에 시스템 필드를 포함하지 않으면 시드된 기록의 시스템 필드에 null 값이 나타납니다.

b. 복제 후 비즈니스 워크플로우를 실행하려면 비즈니스 규칙 실행 옵션을 선택합니다.

(Optional) 비즈니스 규칙은 테이블과 연결된 서버 측 스크립트입니다. 비즈니스 규칙을 사용하여 알림 보내기 또는 복제된 데이터의 유효성 검사와 같이 복제와 관련된 워크플로우를 트리거합니다. 자세한 내용은 복제 후 워크플로우 트리거를 참조하세요.

c. 생산자 테이블의 데이터를 소비자 인스턴스에서 이름이 다른 테이블로 복제하려면 변환 활성화를 클릭하십시오.
자세한 내용은 복제 데이터 변환을 참조하세요.

d. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
소비자 인스턴스에는 최소한 생산자 복제 세트 테이블의 현재 데이터가 포함됩니다. 이제 소비자 인스턴스가 복제된 데이터 업데이트를 수락할 준비가 되었습니다. 기본적으로 생산자 테이블의 데이터는 소비자 인스턴스에서 같은 이름의 테이블 및 테이블 열로 복제됩니다. 데이터를 다른 테이블 및 테이블 열에 매핑하는 방법과 복제될 때 데이터를 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 복제된 데이터 변환을 참조하세요.

- 복제 데이터를 소비자 인스턴스의 다른 테이블에 매핑합니다.
- 복제 중에 값을 수정합니다.
- 복제 후 워크플로우를 트리거하는 비즈니스 규칙을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 소비자 인스턴스 시드 인스턴스 데이터 복제

소비자 인스턴스의 필요에 따라 (HLA) 복제 세트의 인스턴스 데이터 복제 테이블 전체 또는 일부를 시드합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보

시드는 생산자 인스턴스에서 소비자 인스턴스로 기존 기록을 복제합니다. 소비자 복제 세트를 활성화하는 동안 소비자 인스턴스에서 시드 요청을 시작할 수 있습니다. 시드 옵션은 의도적으로 양방향 또는 개별 복제 집합에서 사용할 수 없습니다.

전체 시드 또는 부분 시드를 선택할 수 있습니다.

- 전체 시드는 생산자 인스턴스의 테이블에서 기존 기록을 모두 복제합니다. 기존의 모든 기록을 복제하려면 전체 시드를 수행하십시오.
- 부분 시드를 사용하면 생산자의 특정 기록을 필터링하고 복제할 수 있습니다. 생산자의 기록 중 일부만 복제하려는 경우 부분 시드를 수행합니다.

생산자 인스턴스는 한 번에 하나의 시드 요청을 처리합니다. 생산자 인스턴스가 시드 요청으로 사용 중일 때 후속 시드 요청은 수신된 순서대로 큐에 대기되고 시작됩니다.

- 소비자 인스턴스가 아닌 생산자 인스턴스에 있는 기록은 소비자 인스턴스로 복사됩니다.
- 생산자의 sys_id 소비자 인스턴스의 기존 기록과 일치하면 소비자 인스턴스의 전체 기록이 생산자와 일치하도록 업데이트됩니다.
- 기록의 sys_id는 두 인스턴스 모두에서 기록을 식별합니다. 사용자 지정 병합 옵션을 사용하는 경우 선택하는 필드는 두 인스턴스 모두에서 기록을 병합하는 데 사용됩니다.
- 복제 세트가 변경되어 더 이상 테이블을 포함하지 않는 경우 소비자 HLA 인스턴스에서 해당 테이블의 기록을 변경하지 않습니다.

시드 중에 오류가 발생하면 시드 오류 수정을 참조하세요.

- 일부 소비자 테이블에서 오류가 발생하더라도 시드는 계속됩니다. 특히 오류가 있는 테이블 또는 복제 세트의 모든 테이블에서 시드를 다시 시작할 수 있습니다.
- 다시 시드 재시도 요청의 최대 수는 10,000개의 오류입니다. 더 많은 오류가 있는 경우 전체 시드를 수행합니다.

데이터 세트가 다음 제한 사항 중 하나를 초과하는 경우 전체 시드를 다시 시도하지 마십시오.

- 기록 크기가 32MB를 초과합니다.
- 시드 요청 기록 300만 개를 초과합니다.
- 복제를 완료하는 데 7일 이상 걸립니다.

주:
시드는 복제를 대체하지 않습니다. 인스턴스 클론에 사용하지 HLA 마십시오.

프로시저

1. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트 을 클릭하고 소비자 복제 세트를 클릭합니다.
2. 인바운드 항목 탭에서 시드를 시작할 항목을 선택합니다.
3. 전체 시드를 시작하려면 전체 시드를 클릭합니다.
   시스템이 일치하는 모든 기록을 요청하고 있음을 알리는 대화 상자가 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 부분 시드를 구성하려면 부분 시드를 클릭합니다.
   a. 둘 이상의 항목을 선택한 경우 구성하려는 복제 항목을 선택하고 시드 구성을 선택합니다.
   b. 하나 이상의 사용자 지정 필터 조건, 연산자 및 값을 구성합니다.
   c. 현재 필드 값을 다운로드하고 기록과 연결된 파일을 복제하려면 첨부 파일 포함을 선택합니다.
   d. 현재 필드 값과 모든 필드 업데이트의 이력을 다운로드하려면 이력 포함을 선택합니다.
   e. 포함된 필드 열에서 화살표를 사용하여 테이블 필드를 선택됨 열로 이동하여 복제하거나 사용 가능 열로 이동하여 복제를 방지합니다.
   f. **Save** Configuration(컨피그레이션 저장)을 클릭합니다.
   g. 필요에 따라 다른 복제 항목을 구성합니다.
   h. 시드를 시작할 준비가 되면 부분 시드 요청을 클릭합니다.

   주:
   사용자 지정 필터는 부분 시드 요청에 포함할 기록을 결정합니다.

   시스템은 시스템 ID와 같은 일부 필드를 복제해야 합니다. 시스템은 **Edge** 암호화 및 암호와 같은 일부 필드를 복제할 수 없습니다. 어느 열에도 나타나지 않습니다.

5. 부분 시드 요청을 클릭하기 전에 시드 요청을 취소하려면 취소를 클릭합니다.

결과
시드에 성공하면 생산자 인스턴스에서 선택한 모든 데이터가 소비자 인스턴스에 복제됩니다. 시드 후 소비자 인스턴스는 모든 필드 업데이트의 기록을 유지관리합니다.

를 사용하여 복제 후 워크플로우 트리거 인스턴스 데이터 복제

()를 사용하여 인스턴스 데이터 복제HLA복제 후 워크플로우를 트리거하려면 플랫폼 비즈니스 규칙을 사용하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
비즈니스 규칙은 테이블과 연결된 서버 측 스크립트입니다. 비즈니스 규칙을 사용하여 알림 보내기 또는 복제된 데이터의 유효성 검사와 같이 복제와 관련된 워크플로우를 트리거합니다.
비즈니스 규칙은 Now Platform. 자세한 내용은 비즈니스 규칙 을 참조하십시오.

프로시저

1. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트 을 클릭하고 소비자 복제 세트를 클릭합니다.
2. 인바운드 항목 탭에서 복제 세트 테이블을 클릭합니다.
3. 비즈니스 규칙 실행 옵션을 선택합니다.
4. 복제 세트의 다른 테이블에 대해 이 절차를 반복합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   HLA 데이터를 테이블로 복제한 후 지정된 테이블과 연결된 비즈니스 규칙을 호출합니다.

에서 복제 세트 재구성 인스턴스 데이터 복제

원래 복제 세트를 변경하거나 업데이트해야 하는 경우 생산자 인스턴스에서 복제 세트를 재구성 인스턴스 데이터 복제 (HLA)합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
수정된 생산자 복제 세트를 활성화한 후 각 소비자 인스턴스에서 생산자 복제 세트 이름, 공유 키, 생산자 ID 및 생산자 세트 ID를 업데이트합니다.
다음과 같은 중요한 정보를 참고하십시오.

- 생산자 인스턴스를 재구성하기 전에 시드 요청이 진행 중이 아닌지 확인합니다. 소비자 복제 세트 시드 요청 상태를 확인합니다.
- 생산자 복제 세트를 변경하는 경우 소비자 복제 세트를 다시 동기화해야 합니다. 소비자 인스턴스에서 **Synchronize Replication** Entries(복제 항목 동기화)를 클릭한 다음 Activate(활성화)를 클릭합니다.

프로시저

1. 생산자 인스턴스를 재구성합니다.

a. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.

b. 생산자 복제 세트를 선택하고 세트에 대해 다음 중 하나 이상을 변경합니다.

- 집합에 테이블을 추가하려면 **Replication** Entries(복제 항목) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
- 복제 항목 탭에서 복제 세트를 클릭합니다. 복제 항목 양식에서 복제 세트에 포함된 열을 수정하고 업데이트를 클릭합니다.
- 복제 세트에서 테이블을 제거하려면 복제 항목 탭에서 복제 세트를 클릭하고 삭제를 클릭합니다.
- 공유 암호화 키를 변경하려면 새 공유 키 생성을 클릭합니다.

  공유된 키가 손상된 것을 발견하거나 소비자에게 데이터 전송을 중지하려는 경우에만 새 공유 키를 생성하십시오. 생산자 인스턴스에서 암호화 키를 변경한 후 소비자 승인 상태가 거부됨인 소비자는 생산자 복제 세트에 대한 액세스를 다시 신청해야 합니다. 자세한 내용은 복제 데이터에 대한 액세스 권한 부여를 참조하세요.

이러한 변경은 복제를 중지하고 소비자 인스턴스에 다음 상태 메시지를 생성합니다. ### ## ## ### #######.

2. 다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트 그리고 소비자 복제 세트와 생산자의 변경 내용으로 업데이트할 각 소비자 인스턴스를 클릭합니다.
복제 세트의 상태는 복제 오류입니다. 다음 표에는 상태 메시지에 따라 수행할 작업이 나와 있습니다.

3. 옵션: 전체 HLA 구성을 취소하고 다시 시작하여 생산자와 소비자의 복제 세트를 삭제합니다.

- 생산자 인스턴스에서 생산자 복제 세트를 삭제하려면 다음으로 이동합니다. 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트. 삭제할 생산자 복제 세트를 클릭하고 **[Delete]**를 클릭합니다.
- 소비자 인스턴스에서 소비자 복제 세트를 삭제하려면 다음으로 이동합니다. 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트. 삭제할 소비자 복제 세트를 클릭하고 삭제를 클릭합니다.

에 대해 복제된 데이터에 대한 액세스 권한 부여 인스턴스 데이터 복제

(HLA)의 인스턴스 데이터 복제 복제 데이터에 대한 액세스 권한 부여 요청을 승인하거나 거부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, idr_admin

이 태스크 정보
모든 생산자 복제 세트 또는 특정 생산자 복제 세트에 대한 소비자 액세스 요청을 검토할 수 있습니다. 소비자 집합의 관리자는 복제 데이터를 받기 전에 액세스를 신청해야 합니다.

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 > 승인 보류 중인 소비자.
2. 승인할 각 소비자 복제 세트에 대한 옵션을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 승인을 선택합니다.
   승인된 소비자 세트가 복제된 데이터를 수신하기 시작합니다.

   주:
   소비자 승인 상태를 거부됨으로 변경하여 소비자가 복제된 데이터를 받지 못하도록 할 수 있습니다.

4. 특정 생산자 복제 세트에 대한 소비자 액세스 요청을 승인합니다.

   a. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 > 생산자 복제 세트.

   b. 소비자 액세스를 승인할 생산자 복제 세트를 선택합니다.

   c. 관련 링크 아래의 소비자 구독 탭에서 승인할 소비자 복제 세트에 대한 옵션을 선택합니다.

   d. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 승인을 선택합니다.
      승인된 소비자 세트가 복제된 데이터를 받기 시작합니다.

      주:
      소비자 승인 상태를 거부됨으로 변경하여 소비자가 복제된 데이터를 받지 못하도록 할 수 있습니다.

의 복제된 데이터에 대한 접근 취소 인스턴스 데이터 복제

소비자 인스턴스가 더 이상 (HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 데이터를 수신해서는 안 된다고 생각되면 복제된 데이터에 대한 소비자의 액세스를 취소합니다.

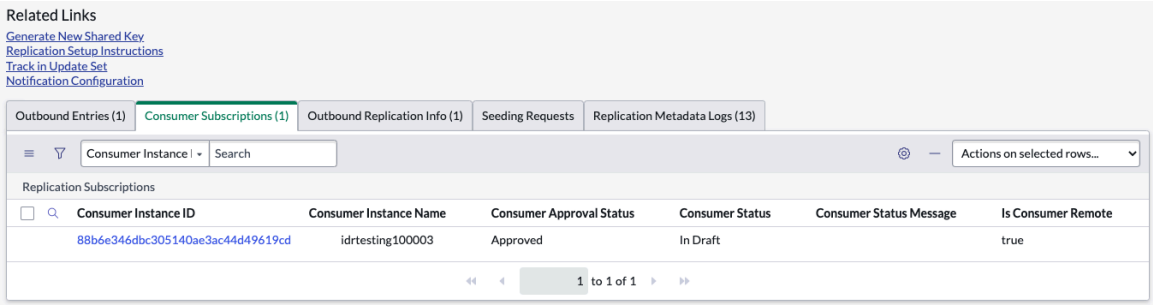
시작하기 전에
필요한 역할: admin, idr_admin

이 태스크 정보
새로운 공유 암호화 키를 생성하면 승인된 소비자 집합이 자동으로 새 키를 수신하고 데이터 복제가 중단되지 않습니다. 거부됨 또는 승인 보류 중 상태의 소비자 세트는 새 암호화 키를 받지 못하며 복제가 중단됩니다.

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 > 생산자 복제 세트.
2. 액세스 권한을 취소해야 하는 소비자가 있는 생산자 복제 세트를 선택합니다.
   인스턴스는 소비자 구독 탭에서 소비자를 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 소비자 구독 탭에서 권한을 취소하려는 소비자 인스턴스에 대한 옵션을 선택합니다.
4. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 해지를 선택합니다.
   인스턴스 데이터 복제 가 새 암호화 키를 생성하고 승인된 모든 소비자 세트와 공유합니다. 다른 모든 소비자 집합은 복제 데이터 수신을 중지합니다. 이러한 소비자 복제 집합의 관리자는 복제 데이터에 대한 액세스를 복원하기 위해 다시 적용해야 합니다.

의 복제 데이터에 대한 접근 복원 인스턴스 데이터 복제

생산자 복제 세트 관리자에게 요청을 보내 복제된 데이터에 대한 액세스를 복원 인스턴스 데이터 복제 (HLA)합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
생산자 복제 세트 관리자가 새 암호화 키를 생성하면 승인됨 상태의 소비자 세트가 자동으로 새 키를 수신하고 데이터 복제가 중단되지 않습니다. 거부됨 또는 승인 보류 중 상태인 소비자 세트는 새 암호화 키를 받지 못하고 복제가 중지됩니다.

프로시저

1. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트.
2. 액세스를 복원할 소비자 복제 세트를 선택합니다.
3. 공유 키 요청 관련 링크를 클릭합니다.
   시스템이 생산자 복제 세트 관리자에게 요청을 보냅니다. 액세스 권한이 부여되면 소비자 승인 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
4. 생산자 복제 세트가 변경된 경우 복제 항목 동기화 관련 링크를 클릭합니다.
5. 생산자 복제 세트에서 최신 데이터를 가져오려면 인바운드 항목 탭에서 모든 테이블을 선택하고 활성화를 클릭합니다.

에 대한 복제 데이터 변환 인스턴스 데이터 복제

(HLA)의 소비자 인스턴스 인스턴스 데이터 복제 에서 이름이 다른 테이블 또는 테이블 열에 대한 생산자 인스턴스 데이터를 변환합니다.

시작하기 전에

- 생산자 복제 세트를 생성하고 활성화합니다.
- 하나 이상의 소비자 복제 세트를 생성, 활성화 및 시드합니다.
- 필요한 역할: idr_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
생산자 테이블 및 테이블 열에서 복제된 데이터는 소비자 인스턴스에서 동일한 이름의 테이블 및 테이블 열로 이동합니다. 생산자 데이터를 소비자 인스턴스의 모든 테이블 또는 테이블 열에 매핑할 수 있습니다. 기존 테이블 또는 테이블 열의 이름이 다른 경우 데이터를 다른 테이블 또는 테이블 열로 복제할 수 있습니다. 어댑터는 데이터를 소비자 인스턴스에 저장하기 전에 수정합니다. 예를 들어 어댑터는 소비자 인스턴스에서 사용하기 전에 생산자 인스턴스의 데이터를 지역화할 수 있습니다.

어댑터를 사용하여 복제하는 동안 생산자 데이터를 수정할 수도 있습니다. 예를 들어 데이터를 지역화하거나 소비자 테이블에서 다르게 레이블이 지정된 데이터를 채울 수 있습니다.

변환에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- sys_created, sys_created_by, sys_domain, sys_updated_by, sys_id, sys_mod_count 및 기타 시스템은 소비자에 자동으로 매핑되며 다시 매핑할 수 없습니다.

  다른 sys_ 필드는 복제할 수 없습니다.

- 어댑터는 작업 테이블의 설명 또는 작업 메모 열과 같은 sys_journal 필드 유형에서 작동할 수 없습니다.
- 계산된 필드는 변환되지 않습니다.

  sys_user의 이름 필드와 같은 계산된 필드는 복제되지만 변환할 수는 없습니다. 변환을 허용하면 결과 필드에 대한 계산이 중단됩니다.

  주:
  계산된 필드는 변환 옵션으로 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 생산자 또는 소비자 인스턴스를 선택하고 복제 세트로 이동합니다.

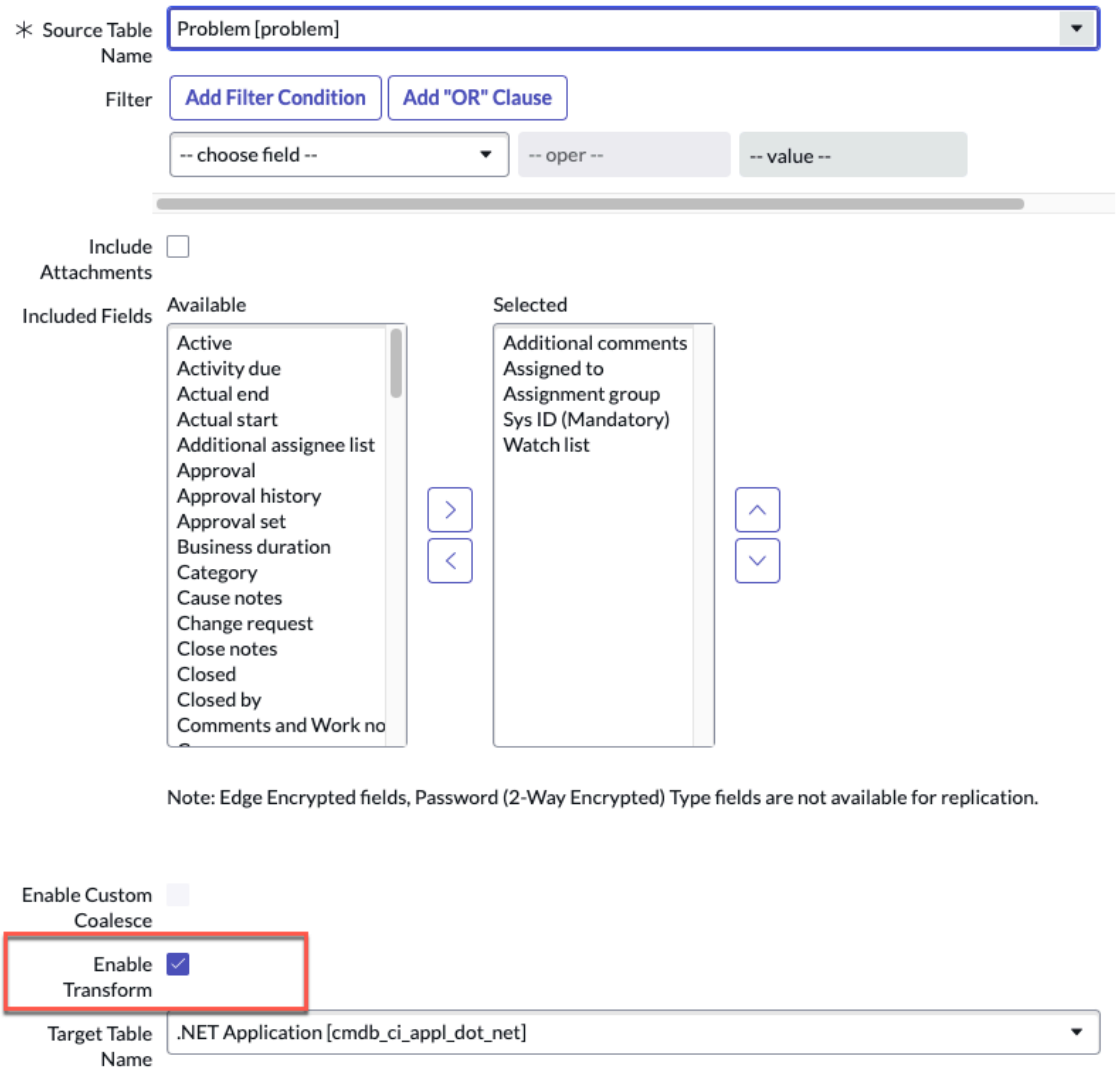
옵션	설명
소비자 인스턴스	다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트 을 클릭하고 소비자 복제 세트를 클릭합니다.
생산자 인스턴스	다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트 을 클릭하고 생산자 복제 세트를 클릭합니다.

2. 인바운드 또는 아웃바운드 항목을 선택합니다.

옵션	설명
소비자 인스턴스	인바운드 항목 탭에서 인바운드 항목을 클릭합니다.
생산자 인스턴스	아웃바운드 항목 탭에서 아웃바운드 항목을 클릭합니다.

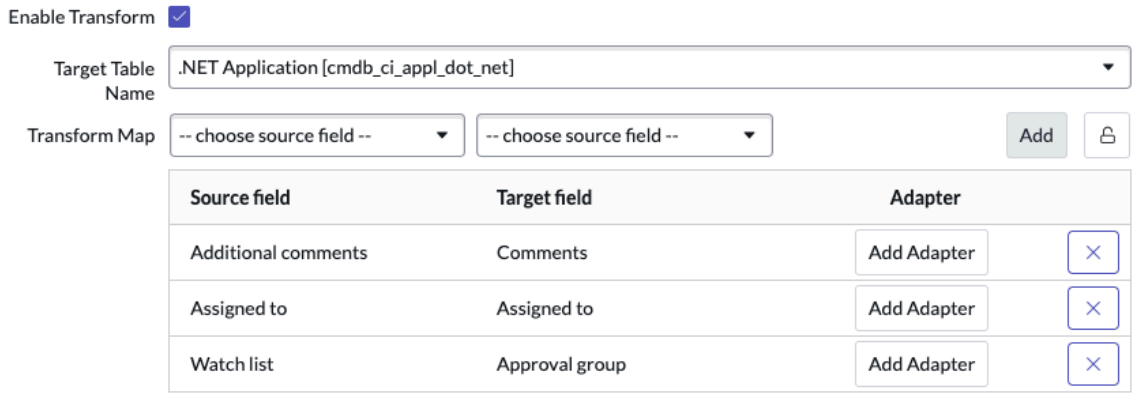
항목이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



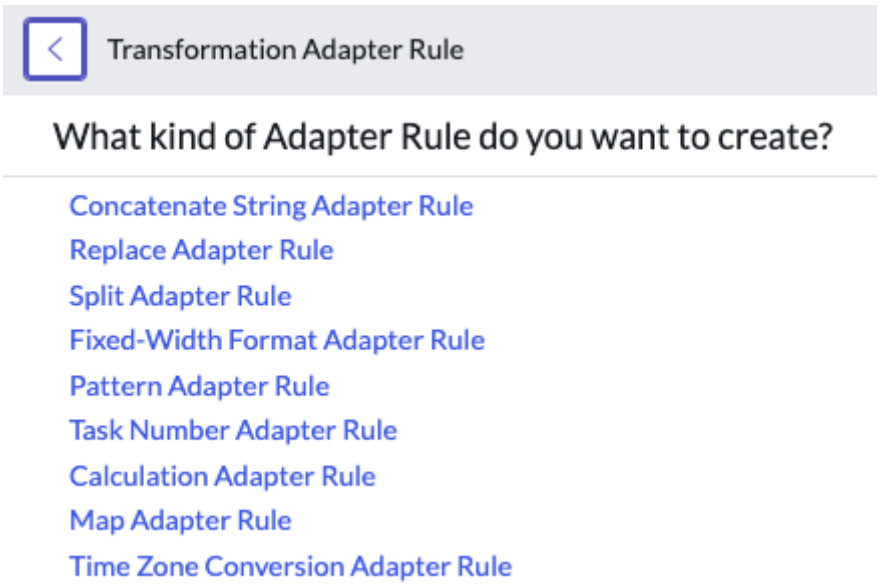
3. 변환 사용 옵션을 선택합니다.
4. 대상 테이블 이름 목록에서 원본 테이블 데이터를 복제할 테이블을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
5. **Inbound** Entries(인바운드 항목) 또는 **Outbound** Entries(아웃바운드 항목) 탭에서 동일한 항목을 클릭합니다.
6. 변환 맵 옆에 있는 잠금 아이콘을 클릭하여 잠금을 해제합니다.
   이미지는 변환 맵을 보여주며, 왼쪽 열에는 소스 테이블의 필드 이름이 표시됩니다. 가운데 열에는 대상 테이블에서 일치하는 필드 이름이 표시됩니다. 두 테이블에서 이름이 같지 않은 모든 필드는 – 소스 필드 선택 – 또는 – 대상 필드 선택 – 목록에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
생산자 복제 집합의 테이블이 소비자 인스턴스에 없는 경우 소비자 인스턴스는 동기화 중에 전송된 생산자 스키마 정의로 첫 번째 열을 채웁니다.

7. 생산자 열을 이름이 다른 소비자 열에 매핑합니다.
   a. **– choose source** field(소스 필드 선택)를 클릭하고 매핑할 소스 필드를 선택합니다.
   b. **–** 대상 필드 선택 **–**을 클릭하고 데이터를 매핑할 대상 필드를 선택한 다음 추가를 클릭합니다.
   c. 생산자 인스턴스를 소비자 인스턴스로 복제하지 못하도록 필드를 제거하려면 행 끝에 있는 **X** 를 클릭하여 필드를 삭제합니다.
8. 소비자 인스턴스에서 복제하기 전에 생산자 데이터를 수정하려면 어댑터 추가를 클릭합니다.
   이미지에서는 만들 수 있는 어댑터 규칙의 유형을 보여 줍니다.



9. 사용할 어댑터를 클릭한 다음 구성합니다.
   어댑터 구성에 대한 자세한 정보는 어댑터 설명을 참조하십시오.

주:
어댑터는 생산자 인스턴스의 데이터를 수정하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 스키마 확인에 대한 경고 및 오류 메시지 인스턴스 데이터 복제

스키마 정의와 관련된 오류 및 경고 메시지를 이해합니다. 그런 다음 복제 문제를 해결하거나 수정 인스턴스 데이터 복제 ()HLA할 수 있습니다.

경고 및 오류 메시지

메시지	유형	작업
### ##### ### IDR ##### [specified] #### #### ####.	오류	복제 항목은 메시지를 처리할 수 없습니다. 이 테이블에서 소비자 인스턴스로 업데이트를 수신하려면 이 테이블로 변환을 활성화하십시오.
### ##### ### IDR ##### [specified] ## #### ####.	경고	복제 항목은 지정된 열을 처리할 수 없습니다. 이 열에서 소비자 인스턴스로 업데이트를 받으려면 이 테이블로 변환을 활성화하십시오.
### ##### [### #] ## ### IDR ##### # ## ## ### #### ####.	경고	소비자 인스턴스는 이러한 열에 대한 데이터를 손실할 수 있습니다. 이러한 테이블 열에서 업데이트를 수신하려면 이 테이블로 변환을 활성화하십시오.

에서 양방향 복제 설정 인스턴스 데이터 복제

(HLA)에서 양방향 복제 인스턴스 데이터 복제 를 사용하여 소비자 인스턴스의 업데이트된 데이터를 생산자 인스턴스에 복제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: idr_admin 또는 admin

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트:
   - 새 복제 세트에 대해 새로 만들기 를 클릭합니다.
   - 생산자 복제 세트를 클릭합니다.
2. 양방향**(Bi-Direction)** 확인란을 선택하여 생산자 복제 세트에 대해 양방향을 활성화합니다. 양방향 복제를 사용하면 소비자 인스턴스에서 수행된 레코드에 대한 변경 사항이 생산자 인스턴스에 전파될 수 있습니다.

   주:
   양방향 복제는 생산자 또는 소비자에서 시작된 기록에 대해 작동합니다.

3. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트 을 클릭하고 생산자 복제 세트에 연결된 소비자 복제 세트를 클릭합니다.
4. 소비자 복제 세트 창에서 복제 항목 동기화 관련 링크를 클릭하여 생산자의 구성과 일치하도록 소비자의 소비자 복제 항목 구성을 업데이트합니다.

결과
이 소비자 인스턴스에서 업데이트된 데이터는 생산자 인스턴스에 자동으로 복제된 다음 다른 소비자 인스턴스에 업데이트를 복제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 불연속 생산자 복제 세트 만들기 인스턴스 데이터 복제

(HLA)에서 생산자 복제 세트에 대한 소비자를 구별합니다 인스턴스 데이터 복제 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트:
   - 새 복제 세트에 대해 새로 만들기 를 클릭합니다.
   - 생산자 복제 세트를 클릭합니다.
2. Discrete(불연속)를 선택하여 생산자 복제 세트에 대한 불연속 매핑을 활성화합니다. 불연속 매핑을 사용하도록 설정하면 복제 세트에 대한 각 아웃바운드 항목에 불연속 값 열이 있습니다. 불연속 값을 설정하여 각 소비자 구독의 매핑을 정의할 수 있습니다.
3. **Outbound** Entries(아웃바운드 항목) 탭으로 이동하고 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

옵션	설명
소스 테이블 이름	복제할 생산자 인스턴스의 테이블 중 하나를 선택합니다. 예: .NET 애플리케이션〔cmdb_ci_dot_net〕
불연속 필드	각 소비자 구독에 대한 매핑을 정의하는 참조 필드를 선택합니다. 예를 들어 인시던트 소스 테이블에서 할당 대상 필드를 선택하면 특정 소비자에 대한 사용자 할당을 구분할 수 있습니다.
〔선택 사항〕 필터	필터 섹션에서 필터 조건 추가를 사용하면 복제 중인 테이블의 기록을 제어하는 필터 기준을 선택할 수 있습니다. 예를 들어 활성 레코드만 복제할 수 있습니다. 이 경우 - 선택 필드 - 목록에서 활성을 선택하고, - 운영 - 목록에 있음 및 - 값 - 목록에서 참을 선택합니다. 필터를 사용하지 않으면 생산자 복제 세트 테이블의 모든 필드가 사용 가능 열에 나타납니다. 주: 사용 가능 열에는 지정한 소스 테이블의 필드가 포함됩니다. 이 테이블에는 활성 필드가 없을 수 있습니다.
〔선택 사항〕 첨부 파일 포함	복제 중인 기록과 연결된 파일을 복제하려면 이 옵션을 선택합니다.
〔선택 사항〕 포함된 필드	포함된 필드 열에서 화살표를 사용하여 테이블 필드를 선택됨 열로 이동하여 복제하거나 사용 가능 열로 이동하여 복제를 방지합니다. 주: 시스템 ID(필수)와 같은 일부 필드를 복제해야 합니다. **Edge** 암호화 및 **Password1**과 같은 다른 필드는 복제할 수 없으며 어느 열에도 표시되지 않습니다.

4. **Discrete** Mappings(개별 매핑) 탭으로 이동하여 New(새로 만들기)를 클릭하고 양식 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
불연속 값	이 필드는 생산자 복제 세트 내에서 선택한 소비자 인스턴스에 대해 표시되는 항목에 대한 규칙을 설정합니다. 예를 들어, 할당 대상 불연속 값은 특정 사용자의 지정된 테이블에서 할당을 표시할 선택 항목을 제공합니다.
아웃바운드 복제 항목	이 생산자 복제 세트에 대한 소스 테이블로 구성한 아웃바운드 복제 항목을 선택합니다.
복제 구독	불연속 값 할당을 표시하는 소비자 인스턴스를 선택합니다.

주:
불연속 매핑이 활성화된 생산자 복제 세트를 구독하는 각 소비자에게는 불연속 값 세트가 있어야 합니다.

인스턴스 데이터 복제 관리

데이터 복제 활동을 모니터링하고 (HLA)에서 잠재적인 문제를 해결합니다 인스턴스 데이터 복제 .

에서 인스턴스 간 복제된 데이터 비교 인스턴스 데이터 복제

(HLA)의 인스턴스 데이터 복제 인스턴스 간 복제 데이터를 비교하여 누락되거나 일치하지 않는 레코드를 찾을 수 있습니다.

HLA 생산자 인스턴스와 하나 이상의 소비자 인스턴스 간에 데이터를 동기화합니다. 생산자 복제 세트를 활성화하고 하나 이상의 소비자를 구독한 후에는 기록을 시드하여 생산자에서 소비자에게 기존 기록을 보낼 수 있습니다. 시드가 완료되면 HLA 생산자의 새 기록과 변경된 기록을 소비자에게 복제하여 인스턴스 간의 데이터 동기화를 유지합니다.

소비자에서 삽입이 실패하거나 복제 후 생산자와 소비자 레코드가 일치하지 않는 경우 의 데이터 비교 기능을 HLA 사용하여 이러한 레코드를 찾고 생산자에서 소비자로 다시 시드할 수 있습니다.

주요 이점

- 시드 후 소비자 인스턴스에서 누락된 기록을 식별합니다.
- 일치하지 않는 기록을 식별하고 차이점을 확인합니다.
- 기록을 다시 시드하여 인스턴스 간 데이터 동기화 상태를 유지합니다.

변환된 데이터 비교

변환된 데이터를 비교할 때 다음 상세 정보에 유의하십시오.

- 기록이 생산자의 테이블에 추가된 다음 변환이 소비자 인스턴스의 다른 테이블로 복제되는 경우 데이터 비교에서 혼합된 결과가 반환될 수 있습니다.
- 필드 정의가 다른 매핑된 필드는 건너뜁니다. 예를 들어 생산자의 필드에 있는 열 유형 또는 열 길이가 소비자의 매핑된 필드와 다른 경우, 해당 필드는 건너뜁니다.
- 작업 번호 어댑터로 수정한 필드를 제외하고 어댑터로 수정한 모든 필드를 건너뜁니다. 예를 들어 문자열 연결 어댑터를 사용하여 문자열을 추가하는 경우 데이터 비교는 연결을 실행 취소하고 원래 문자열을 사용하여 데이터를 비교할 수 없으므로 필드를 건너뜁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

호환성

릴리스부터 Washington DC 양방향 복제 세트, 불연속 복제 세트 및 복제 세트에서 복제된 데이터를 생산자 또는 소비자에 구성된 변환과 비교할 수 있습니다.

서로 다른 제품군 릴리스의 데이터를 비교할 때는 다음 호환성 옵션에 유의하십시오.

생산자와 소비자 간 호환성

데이터 비교	생산자	소비자	지원되는 복제 세트
생산자에서 소비자로	Washington DC 이상	Utah 및 이전 버전	없음
생산자에서 소비자로	Washington DC 이상	Vancouver	단방향 복제 세트를 지원하지만 다음은 지원하지 않습니다. • 양방향 복제 세트 • 불연속 복제 세트 • 변환으로 구성된 복제 세트
생산자에서 소비자로	Washington DC 이상	Washington DC 이상	모든 복제 세트

소비자와 생산자의 호환성

데이터 비교	소비자	생산자	지원되는 복제 세트
소비자에서 생산자로	Washington DC 이상	Utah 및 이전 버전	없음
소비자에서 생산자로	Washington DC 이상	Vancouver	양방향 복제 세트를 지원하지만 다음은 지원하지 않습니다. • 단방향 복제 세트 • 불연속 복제 세트 • 변환으로 구성된 복제 세트
소비자에서 생산자로	Washington DC 이상	Washington DC 이상	모든 복제 세트 (단방향 복제 세트 제외)

제한

- 저널 필드는 컨텐츠의 잠재적 크기 때문에 비교에서 제외됩니다.
- 첨부 파일은 데이터 비교에 포함되지 않습니다.
- 시스템 감사 [sys_audit] 테이블 기록은 비교에서 제외됩니다.

에서 누락되거나 일치하지 않는 기록 찾기 인스턴스 데이터 복제

(HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 데이터 비교 요청을 생성하여 소비자 인스턴스에서 누락된 기록 또는 데이터 복제 후 일치하지 않는 기록을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 조건이 충족되는지 확인합니다.

- 생산자 복제 세트가 활성 상태입니다.
- 시드가 진행되고 있지 않습니다.
- 다른 데이터 비교 요청이 실행되고 있지 않습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 사항에 유의하세요.

- 데이터 비교 요청은 3개월 후에 제거됩니다.
- 데이터 비교 요청에는 최대 500,000개의 레코드가 있을 수 있습니다.
- 변환된 데이터를 비교할 때는 한계가 있습니다. 에서 인스턴스 간 복제된 데이터 비교 인스턴스 데이터 복제 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 모두 〉 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.
2. 비교하려는 복제된 데이터가 있는 활성 생산자 복제 세트를 선택합니다.
3. 데이터 비교 요청을 생성합니다.
   a. 데이터 비교 요청 관련 목록으로 이동합니다 HLA .
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HLA 데이터 비교 요청 양식

필드	설명
복제 세트	생산자 복제 세트의 이름입니다.
대상 인스턴스 이름	소비자 인스턴스의 이름입니다.
대상 인스턴스 URL	소비자 인스턴스의 URL입니다.
테이블 이름	생산자 복제 세트의 아웃바운드 항목에 있는 테이블의 이름입니다.
시작 시간	데이터 비교를 위한 시작 날짜 및 시간입니다. 선택한 날짜 이후에 sys_updated_on 값이 있는 기록은 비교 대상에 포함됩니다.
종료 시간	데이터 비교를 위한 종료 날짜 및 시간입니다. 선택한 날짜 이전의 sys_updated_on 값이 있는 기록이 비교 대상에 포함됩니다.

   d. 제출을 선택합니다.
4. 데이터 비교 결과 양식에서 데이터 비교 요약을 HLA 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 원형 차트를 보고 누락 또는 불일치의 백분율을 결정합니다.
- 불일치 기록 수 필드에서 누락 및 불일치 기록의 총 수를 봅니다.

5. 옵션: 원형 차트 또는 목록을 통해 시드 후 소비자 인스턴스에서 누락된 기록을 식별합니다.

- 원형 차트에서 누락된 기록 부분을 선택하여 누락된 기록을 봅니다.
- 인스턴스 비교 결과 관련 목록의 기록 유형 열 HLA 에서 결측값이 있는 기록을 확인합니다.

> **팁:**
> 누락된 기록 ID의 복사본을 에 제공해야 할 경우를 대비하여 저장하십시오 고객 서비스 및 지원.

6. 옵션: 데이터 복제 후 일치하지 않는 기록 간의 차이를 봅니다.

a. 인스턴스 비교 결과 관련 목록으로 이동하십시오 HLA .

b. **Record** Type(기록 유형) 열에서 불일치 값이 있는 기록 옆의 확인란을 선택합니다.

c. 선택한 행에 대해 수행할 작업 목록을 선택합니다.

d. 기록 비교를 선택합니다.

e. 기록 페이로드 비교 대화 상자에서 기록 간의 강조 표시된 차이점을 확인합니다.

> **주:**
> 저널 필드는 컨텐츠의 잠재적 크기 때문에 비교에서 제외됩니다.

페이로드 차이를 에 제공해야 하는 경우를 대비하여 복사본을 고객 서비스 및 지원저장합니다.

다음에 수행할 작업
에서 누락되거나 일치하지 않는 기록 다시 시드 인스턴스 데이터 복제.

에서 누락되거나 일치하지 않는 기록 다시 시드 인스턴스 데이터 복제

소비자 인스턴스에서 누락된 기록 또는 (HLA)의 생산자와 소비자 인스턴스 인스턴스 데이터 복제 간에 일치하지 않는 기록을 다시 시드하여 인스턴스 간에 데이터를 동기화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 사항에 유의하세요.

- 데이터 비교 결과 및 로그는 5일 후에 삭제됩니다.
- 다시 시드 요청에는 최대 100,000개의 기록이 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 생산자 인스턴스에서 모두 〉 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.

2. 소비자에게 다시 시드할 데이터가 있는 생산자 복제 세트를 선택합니다.

3. 데이터 비교 결과를 봅니다.

a. 데이터 비교 요청 관련 목록으로 이동합니다 HLA .

b. 데이터 비교를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 다시 시드를 통해 생산자와 소비자 인스턴스 간에 데이터를 동기화합니다.
   - 일치하지 않는 기록 다시 시드 필드에서 모두를 선택하여 모든 기록을 다시 시드합니다.
   - 일치하지 않는 기록 다시 시드 필드에서 불일치를 선택하여 일치하지 않거나 누락된 레코드만 다시 시드합니다.
5. 다시 시드를 선택합니다.

결과
기록이 생산자에서 소비자로 다시 시드되고 작업이 완료되면 결과가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
기록이 여전히 누락되거나 일치하지 않는 경우, 문의하여 고객 서비스 및 지원 지원을 요청하십시오.

에서 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복제 구성 배포 인스턴스 데이터 복제

(HLA)의 인스턴스 데이터 복제 업데이트 세트를 통해 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복제 구성을 복사할 수 있습니다.

에서 HLA업데이트 세트에서 추적 옵션을 사용하여 선택한 필드, 필터 또는 데이터 변환을 포함한 복제 구성의 스냅샷을 캡처한 다음 업데이트 세트를 사용하여 다른 인스턴스에 복사할 수 있습니다.

중요사항:
의 HLA업데이트 세트에서 추적 옵션은 다른 인스턴스로 복사하려는 복제 구성을 캡처하기 위해 지원되는 유일한 방법입니다.

주요 이점

- 복제 구성을 한 번 정의한 후 다른 인스턴스의 새 복제 세트에 대한 템플릿으로 사용하여 시간을 절약합니다.
- 먼저 하위 프로덕션 인스턴스에서 복제 구성을 개발하여 프로덕션 인스턴스에 미치는 잠재적인 영향을 최소화합니다.
- 프로덕션 인스턴스에 롤아웃하기 전에 하위 프로덕션 인스턴스에서 복제 구성을 확인합니다.

구성 엔터티

업데이트 세트에서 추적 옵션을 선택하면 다음 구성 엔터티가 활성 업데이트 세트에 캡처됩니다.

항목 세트

항목 세트는 복제 항목(예: 복제 세트)의 번들로, 생산자 ID와 같은 인스턴스별 메타데이터를 포함하지 않습니다. 항목 집합을 기반으로 생산자 복제 집합을 만들 때 대상 인스턴스에서 새 생산자 ID가 사용됩니다.

항목 집합에서 추적되는 복제 옵션과 해당 상태(활성 또는 비활성)는 다음과 같습니다.

- 양방향 복제
- 불연속 값 매핑

복제 항목

복제 항목에는 복제하려는 각 테이블에 대한 구성 설정이 포함되어 있습니다. 복제 항목은 아웃바운드 또는 인바운드입니다.

- 생산자 인스턴스의 아웃바운드 항목에는 소스 테이블, 필터, 복제할 필드 및 데이터 변환 설정이 포함됩니다.
- 소비자 인스턴스의 인바운드 항목에는 대상 테이블, 복제 후 비즈니스 규칙을 실행하는 옵션 및 데이터 변환 설정이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

항목 집합 및 복제 항목 보기

복제 세트를 만들면 항목 세트 [idr_entry_set] 테이블에 새 기록이 추가됩니다. 새 레코드는 복제 세트에 추가하는 각 아웃바운드 항목에 대해 복제 항목 [idr_replication_entry] 테이블에 추가됩니다.

업데이트 세트에서 추적을 선택한 후 다음으로 이동하여 현재 업데이트 세트에서 항목 세트와 복제 항목을 볼 수 있습니다. 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트을 클릭하고 업데이트 세트를 선택한 다음 고객 업데이트 탭을 확인합니다.

의 업데이트 세트를 통해 복제 구성 배포 인스턴스 데이터 복제

한 인스턴스에서 복제 구성을 익스포트하고 ()HLA의 인스턴스 데이터 복제 업데이트 세트를 통해 다른 인스턴스로 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
업데이트 세트를 사용하여 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복제 구성을 복사할 수 있습니다. 업데이트 세트 사용에 대한 자세한 내용은 업데이트 세트 시작하기를 참조하십시오.

프로시저

1. 소스 인스턴스에서 업데이트 집합을 만듭니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 업데이트 세트의 이름을 입력합니다.
   d. 제출 및 현재로 설정을 선택합니다.
   업데이트 세트가 생성되고 소스 인스턴스의 현재 업데이트 세트로 선택됩니다.
2. 업데이트 세트에서 생성자 또는 소비자 복제 구성을 캡처합니다.

   주:
   생산자 인스턴스에서 다음과 같은 유형의 구성을 캡처할 수 있습니다.
   - 생산자 복제(단방향)
   - 양방향 복제를 사용하는 생산자 복제
   - 불연속 복제를 사용하는 생산자 복제

   - 복제 세트 구성이 항목 세트 [idr_entry_set] 테이블에 추가됩니다.
   - 복제 세트의 복제 항목이 복제 항목 [idr_replication_entry] 테이블에 추가됩니다.
   - 항목 세트와 해당 복제 항목은 현재 업데이트 세트에서 캡처됩니다.
3. 옵션: 필요에 따라 복제 구성을 계속 수정합니다.
   추가 변경 사항은 업데이트 세트에서 추적 을 다시 선택할 때까지 캡처되지 않습니다.
   a. 생산자 복제 세트를 수정하고 업데이트를 선택합니다.
   b. 업데이트 세트에서 추적을 선택하여 최신 변경 내용을 캡처합니다.
   최신 변경 내용이 업데이트 세트에 캡처됩니다.
4. 업데이트 세트를 XML로 익스포트합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트.
   b. 현재 업데이트 세트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. State(상태) 드롭다운 목록에서 Complete(완료)를 선택합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

e. 업데이트 세트 목록에서 완료로 표시한 업데이트 세트를 선택합니다.

f. XML로 익스포트 관련 링크를 선택합니다.
업데이트 세트가 로컬 머신의 XML 파일로 익스포트됩니다.

5. 대상 인스턴스에서 업데이트 세트를 임포트합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 커밋할 업데이트 세트.

b. XML에서 업데이트 세트 임포트 관련 링크를 선택합니다.

c. 〔파일 선택〕을 선택하고 내보낸 XML 파일을 찾습니다.

d. 업로드를 선택합니다.

e. 검색된 업데이트 세트 목록에서 가져온 업데이트 세트를 선택합니다.

f. 업데이트 세트 미리 보기를 선택합니다.

> **주:**
> 미리 보기 중에 sys_record_transform 오류가 발생하면 업데이트 세트 미리 보기 문제 탭에 나열된 모든 오류 레코드를 선택한 다음 원격 업데이트 수락을 선택합니다. 추가 sys_record_transform 오류가 나타나면 이 작업을 반복합니다.

g. 닫기를 선택하여 미리 보기를 종료합니다.

h. 업데이트 세트 양식에서 업데이트 세트 커밋을 선택합니다.

업데이트 세트는 소스 인스턴스에서 캡처한 항목 세트와 복제 항목을 포함하여 대상 인스턴스로 임포트됩니다. 단방향 생산자 복제 세트에 대한 구성을 익스포트한 경우 대상 인스턴스에 새 생산자 복제 세트가 자동으로 생성됩니다.

6. 대상 인스턴스에서 설정하려는 복제 세트의 유형에 따라 다음 단계를 수행합니다.

결과

소스 인스턴스에서 익스포트한 복제 구성이 대상 인스턴스로 임포트됩니다. 익스포트한 구성을 기반으로 하는 새 복제 세트가 대상 인스턴스에 만들어집니다.

다음에 수행할 작업

- 생산자 복제 세트를 설정하는 경우 하나 이상의 소비자를 생성하고 구독합니다.
- 소비자 복제 세트를 설정하는 경우 생산자 인스턴스에서 소비자의 요청을 승인한 다음 소비자 인스턴스에서 소비자 복제 세트를 활성화합니다.
- 양방향 복제 세트를 설정하는 경우 연결된 소비자 복제 세트에서 복제 항목 동기화 관련 링크를 선택하여 소비자를 동기화합니다.
- 불연속 복제 세트를 설정하는 경우 하나 이상의 소비자를 생성하고 구독합니다.

를 사용한 복제 인스턴스 데이터 복제

(HLA)를 사용하여 인스턴스 데이터 복제 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터베이스를 성공적으로 복제하려면 특정 테이블이 보존되거나 제외되는지 확인해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 구성을 복사하는 HLA 방법에는 여러 가지가 있습니다.

업데이트 세트에서 구성 캡처

업데이트 세트는 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 이동할 수 있는 구성 변경 그룹을 캡처하지만 생성자가 소비자에게 복제하는 데이터는 포함하지 않습니다. 업데이트 세트에서 추적 옵션을 사용하여 선택한 필드, 필터 또는 데이터 변환을 포함한 복제 구성의 HLA 스냅샷을 캡처한 다음 업데이트 세트를 사용하여 다른 인스턴스로 복사할 수 있습니다. 에서 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복제 구성 배포 인스턴스 데이터 복제 문서를 참조하십시오.

클론 프로파일을 사용하여 구성 복사

인스턴스를 복제하면 데이터 및 복제 구성을 포함하여 데이터베이스의 모든 것이 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복사됩니다 HLA .

인스턴스를 복제하기 전에 복제 구성을 제외할지 또는 포함할지 결정해야 합니다 HLA .

복제에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 System clone .

HLA 사용 사례 복제 중

복제 사용 사례에 따라 복제 프로파일에서 서로 다른 테이블 세트를 HLA 보존하고 제외해야 합니다.

반복되는 클론

이 사용 사례에서는 대상 인스턴스의 기존 HLA 구성에 영향을 주지 않고 소스 인스턴스를 정기적으로 복제합니다.

예를 들어 인스턴스 A에서 인스턴스 B로 데이터를 복제하도록 구성합니다 HLA . 인스턴스 A에서 인스턴스 C라는 다른 인스턴스로 데이터베이스를 복제해야 합니다. 인스턴스 A와 인스턴스 C는 모두 다른 복제 구성으로 구성되었습니다 HLA . 인스턴스 A에서 인스턴스 C로 데이터베이스를 복제할 때 A에서 C로 복제 구성을 복제 HLA 하지 않으려고 합니다.

주:
소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 데이터를 정기적으로 복제하는 경우 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 복제 구성을 복사 HLA 해야 하는 경우 업데이트 세트에서 추적 기능을 사용하여 대상 인스턴스에 복사 HLA 합니다.

대상 인스턴스의 구성에 영향을 HLA 주지 않고 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터베이스를 복제하려면 KB0965218 에 설명된 반복 복제 사용 사례에 따라 복제 프로필의 보존 및 제외 목록을 업데이트해야 합니다.

트루 클론

이 사용 사례에서는 소스 인스턴스를 대상 인스턴스에 복제하고 전체 HLA 복제 구성을 포함합니다. 대상 인스턴스는 원본에서 모든 것을 상속합니다. 클론이 완료되면 대상 인스턴스에 대한 모든 소비자 인스턴스를 다시 구독해야 합니다.

예를 들어, 이미 HLA 구성된 비프로덕션 인스턴스에서 새 프로덕션 인스턴스를 프로비저닝하기로 결정합니다. 비프로덕션 인스턴스를 복제하면 새 프로덕션 인스턴스가 비프로덕션 인스턴스의 모든 것을 상속합니다. 데이터가 비프로덕션 인스턴스가 아닌 프로덕션 인스턴스에서 복제되도록 하려면 모든 소비자 인스턴스를 새 프로덕션 인스턴스로 다시 구독합니다.

데이터베이스를 복제하고 현재 HLA 구성을 대상 인스턴스에 복사하려면 KB0965218 에 설명된 True Clone 사용 사례에 따라 복제 프로필의 보존 및 제외 목록을 업데이트해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복제 사용 사례 비교 **HLA**

사용 케이스	설명	필수 구성요소	필수 조건 게시
반복되는 클론	소스 인스턴스를 대상 인스턴스로 정기적으로 복제하되 복제 구성은 제외합니다 HLA .	올바르게 구성되어 있는지 HLA , 복제가 원본 및 대상 인스턴스 모두에서 성공하는지 확인합니다.	반복 복제를 수행한 후에는 업데이트 세트에서 추적 기능을 사용하여 복제 구성을 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 복사 HLA 할 수 있습니다.
트루 클론	소스 인스턴스를 대상 인스턴스로 복제하고 구성을 대상 인스턴스에 복사 HLA 합니다.	올바르게 구성되어 있는지 HLA , 소스 인스턴스에서 복제가 성공했는지 확인합니다.	실제 클론을 수행한 후에는 새로 프로비저닝된 생산자에 대한 각 소비자를 다시 구독해야 합니다.

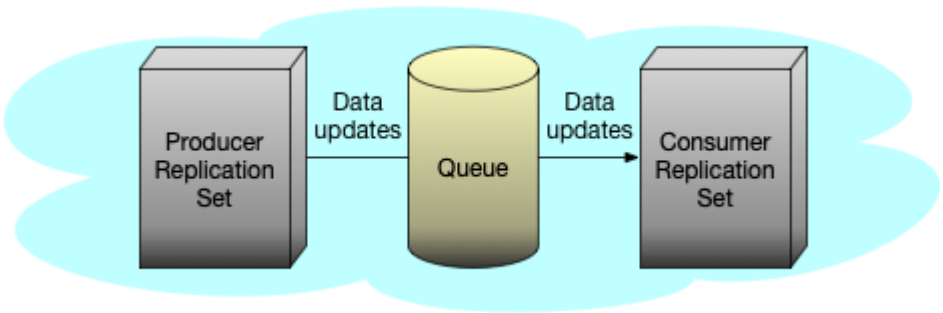
로 데이터 복제 지연 인스턴스 데이터 복제

생산자 인스턴스에서 소비자 인스턴스로 데이터를 복제할 때 지연이 발생할 인스턴스 데이터 복제HLA수 있습니다.

생산자 인스턴스 *IDRProducerJob* 에서 설정한 후에는 HLA 생산자 인스턴스에서 작업이 실행되어 데이터 업데이트를 감지합니다. 복제할 업데이트가 있는 경우 생산자 인스턴스는 업데이트를 소비자 인스턴스로 보냅니다.

IDRConsumerJob 작업은 소비자 인스턴스에서 실행되어 생산자의 데이터 업데이트를 감지합니다. IDRConsumerJob 작업이 업데이트를 감지하면 소비자 테이블의 데이터를 업데이트합니다.

IDR 데이터 업데이트 플로우



생산자 복제 세트의 데이터 업데이트가 소비자 복제 세트에 표시되려면 다소 시간이 걸립니다. 모니터링 대시보드에서 생산자 복제 세트에서 소비자 복제 세트까지 데이터 업데이트에 걸리는 시간을 확인할 수 있습니다. 큐 대시보드에서 복제 기록 큐, 메시지 큐 및 모든 복제 세트에 대해 처리된 메시지를 확인합니다.

데이터 지연이 심각한 경우 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

모니터링 인스턴스 데이터 복제

(HLA) 모니터링 대시보드를 인스턴스 데이터 복제 통해 활성 생산자 및 소비자 복제 세트, 예약된 작업, 시드 요청, 라이선스 또는 사용량 세부 정보의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

모니터링 대시보드에 **HLA** 액세스

관리자 또는 idr_admin 역할을 가진 사용자는 대시보드에 액세스할 수 있습니다.

다음과 같은 방법으로 모니터링 대시보드에 HLA 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

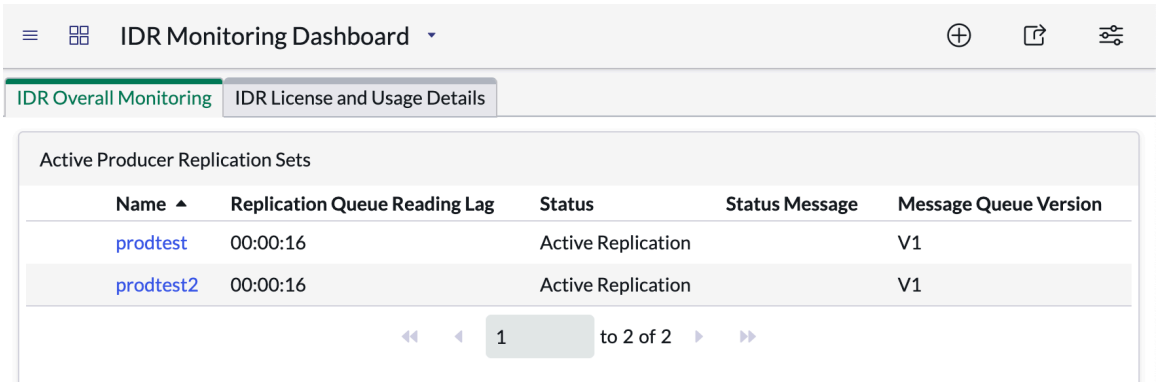
- 다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 모니터링 대시보드.
- **IDR** 전체 모니터링 또는 **IDR** 라이센스 및 사용량 세부 정보 대시보드 중 하나를 선택합니다.

HLA 전체 모니터링 대시보드

전체 모니터링 대시보드는 HLA 다음을 모니터링합니다.

- 활성 작성자 복제 세트
- 활성 소비자 복제 세트
- 예약된 HLA 작업 제품군
- 지난 7일 내 작성자 시드 요청
- 지난 7일 내 소비자 시드 요청

IDR 전체 모니터링 대시보드



활성 작성자 복제 세트

활성 생산자 복제 세트는 생산자 복제 세트 상태를 모니터링하고 인스턴스와 복제 대기열 간의 데이터 지연 시간을 보고합니다.

필드	설명
이름	생산자 복제 세트의 이름
복제 큐 읽기 지연	생산자 인스턴스의 기록이 변경되는 순간과 아웃바운드 복제 큐에 전송되는 순간 사이의 시간
상태	복제 세트의 상태(활성 또는 오류)
상태 메시지	오류 상태를 설명하는 메시지
메시지 큐 버전	메시지 큐의 버전입니다. V1(레거시) 또는 V2(Hermes)

활성 소비자 복제 세트

활성 소비자 복제 세트는 소비자 복제 세트 상태를 모니터링하고, 네트워크 지연 시간을 보고하고, 생산자 인스턴스와 소비자 인스턴스 간의 데이터 지연 시간을 보고합니다.

필드	설명
이름	소비자 복제 세트의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
데이터 지연	생산자 인스턴스의 기록이 변경되는 순간과 소비자 인스턴스에 기록되는 순간 사이의 시간입니다.
네트워크 지연	아웃바운드 복제 큐의 기록 변경 로그와 소비자 인스턴스에 기록되는 순간 사이의 시간입니다.
상태	복제 세트의 상태(활성 또는 오류)입니다.
상태 메시지	오류 상태를 설명하는 메시지입니다.
메시지 큐 버전	메시지 큐의 버전입니다. V1(레거시) 또는 V2(Hermes)

예약된 HLA 작업 제품군

예약된 작업 제품군 HLA 은 데이터 변경 및 요청을 폴링하고 생산자 및 소비자 인스턴스의 상태를 확인합니다. 다음 작업을 모니터링할 수 있습니다.

작업	설명
Hermes 메트릭 수집	에 관련된 메트릭을 수집합니다 Hermes 메시징 서비스.
Hermes 주기적 제거	API에서 사용되지 않는 캐시된 데이터를 정리합니다 Hermes .
Hermes 주제 유틸리티	클러스터 간에 Hermes 주제를 동기화합니다. 처음에는 주제가 단일 Hermes 클러스터에 생성됩니다. 이 작업은 새 주제를 탐지하고 나머지 Hermes 클러스터에서 동일한 주제를 생성합니다.
IDRConsumerJob	소비자 인스턴스에 대한 기록 변경 및 시드 요청을 15초 간격으로 폴링합니다.
IDRDeltaConsumerJob	릴리스부터 San Diego 소비자 인스턴스가 로컬 데이터 센터 외부에 있는 생산자 인스턴스를 구독하면 생산자 인스턴스에 IDRDeltaConsumerJob 작업이 생성됩니다. 함수는 IDRConsumerJob과 동일합니다. 세 글자 코드는 데이터센터 위치를 나타냅니다.
IDRHermesDelta소비자	15초 간격으로 Hermes 델타 주제에서 소비자 기록 변경에 대한 폴링입니다.
IDRHeartBeatJob	모든 활성 생산자 또는 소비자 세트의 상태에 대한 정보를 업데이트합니다.
IDRMetadataConsumerJob	15초 간격으로 소비자 인스턴스의 메타데이터 기록 변경 사항을 폴링합니다.
IDRProducerJob	생산자 인스턴스의 데이터 복제 큐에서 15초 간격으로 새 레코드, 업데이트 또는 삭제된 레코드를 폴링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
IDRSeedingProducerJob	소비자 인스턴스에서 오는 새 시드 요청을 확인합니다.

주:
예약된 HLA 작업이 실행되는 시기를 설정하고 작업 실행 빈도를 지정하는 주기적 트리거를 구성할 수 있습니다.

HLA 예약된 작업 필드 유형

필드	설명
이름	예약된 작업 이름입니다.
다음 작업	작업이 다음에 실행되는 날짜 및 시간입니다.
트리거 유형	매일, 매주, 매월, 주기적으로, 한 번, 요청 시 또는 비즈니스 달력 시작 또는 종료 날짜에 실행하도록 구성할 수 있는 작업입니다. 트리거는 매일, 매시간, 분 또는 초 단위로 반복할 수 있습니다.
작업 ID	예약된 작업의 ID입니다.
상태	작업의 상태(예: 준비)입니다.

지난 7일 내 작성자 시드 요청

지난 7일 이내에 생산자 시드 요청의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

필드	설명
복제 세트	생산자 집합 및 소비자 집합입니다.
상태	시드 요청의 상태입니다. 상태는 완료, 진행 중 또는 실패일 수 있습니다.
시작 시간	시드가 시작되는 시간입니다.
종료 시간	시드가 종료되는 시간입니다.
완료율	완료된 시드 요청 작업의 백분율입니다.

지난 7일 내 소비자 시드 요청

지난 7일 이내에 소비자 시드 요청의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

필드	설명
복제 세트	해당 소비자 세트입니다.
상태	시드 요청의 상태입니다. 상태는 완료, 진행 중 또는 실패일 수 있습니다.
시작 시간	시드가 시작되는 시간입니다.
종료 시간	시드가 종료되는 시간입니다.
완료율	완료된 시드 요청 작업의 백분율입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 대시보드 속성

다음으로 이동하여 대시보드 속성에 액세스할 HLA 수 있습니다. 인스턴스 데이터 복제 〉 속성.

대시보드에서 다음 속성을 변경할 수 있습니다.

속성 필드	설명
IDR 모니터링 대시보드에서 데이터 지연 필드가 빨간색으로 강조 표시되기 전의 지연 시간(분)	활성 소비자 복제 세트의 일부인 데이터 지연 필드입니다. 실제 지연 시간이 설정한 시간 임계치보다 크면 시스템이 필드를 강조 표시합니다. 기본값은 15분입니다.
IDR 모니터링 대시보드에서 네트워크 지연 필드가 빨간색으로 강조 표시되기 전의 지연 시간(분)	활성 소비자 복제 세트의 일부인 네트워크 지연 필드입니다. 실제 지연 시간이 설정한 시간 임계치보다 크면 시스템이 필드를 강조 표시합니다. 기본값은 15분입니다.
시스템이 IDR 모니터링 대시보드에서 지연 필드를 읽는 복제 큐를 빨간색으로 강조 표시하기 전의 지연 시간(분)	복제 큐 읽기 지연 활성 소비자 복제 세트의 일부인 필드입니다. 실제 지연 시간이 설정한 시간 임계치보다 크면 시스템이 필드를 강조 표시합니다. 기본값은 15분입니다.

주:
목록 개인화 열(v_idr_dashboard_list.do)을 통해 필드의 색상을 설정할 수 있습니다.

HLA 라이센스 및 사용량 상세 정보 대시보드

라이센스 및 사용량 상세 정보 대시보드는 HLA 다음을 모니터링합니다.

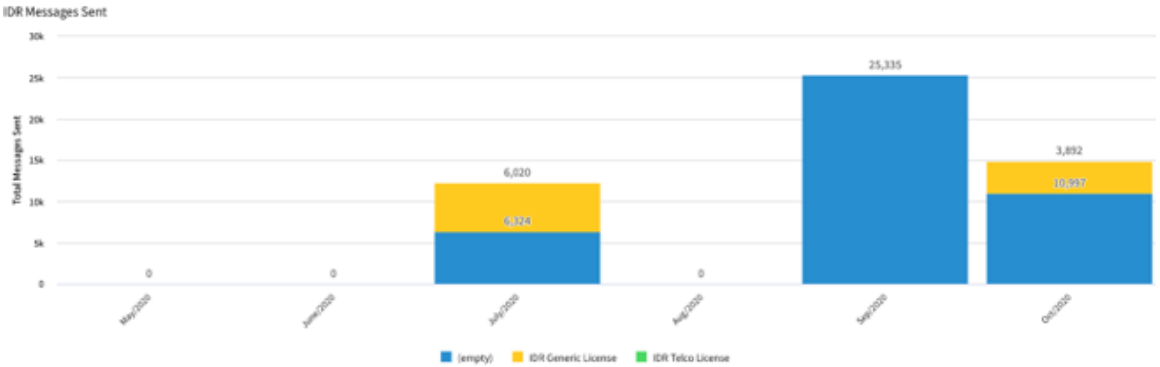
- 구독자가 전송한 메시지
- 구독자가 받은 메시지
- HLA 라이센스 상세 정보
- HLA 보낸 메시지
- HLA 수신한 메시지

구독자가 전송한 메시지

각 구독자 인스턴스가 보낸 메시지 수(월별)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

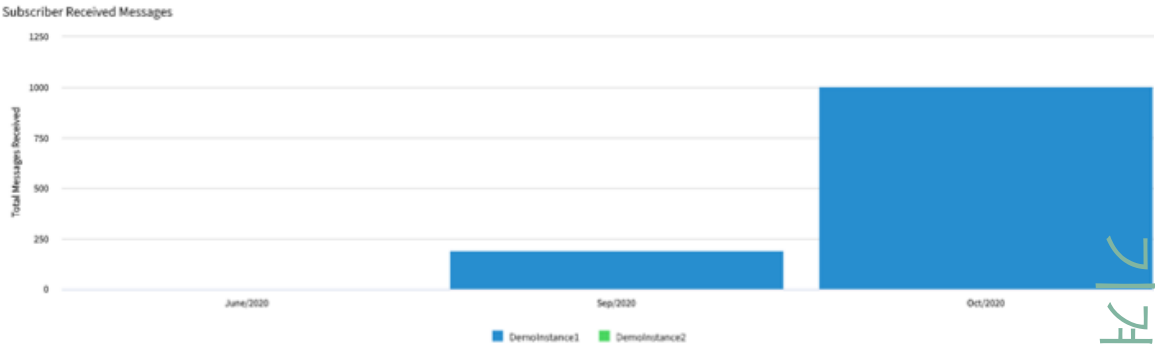
구독자 메시지 전송됨



구독자가 받은 메시지

각 구독자 인스턴스가 받은 월 단위의 메시지 수입니다.

구독자가 받은 메시지



HLA 라이센스 상세 정보

지난 7일 이내에 소비자 시드 요청의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

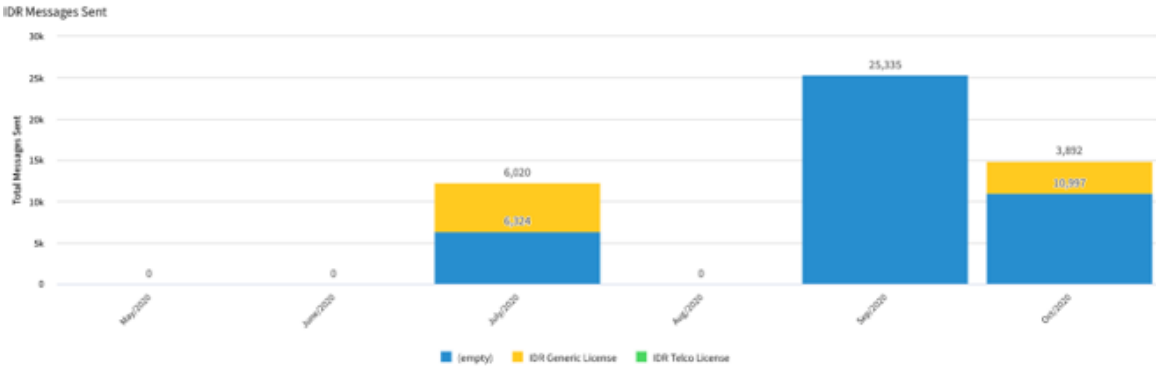
필드	설명
이름	라이센스의 HLA 이름입니다.
유형	구독 유형: 사용자 구독의 경우 사용자 단위 , 데이터 기반 구독의 경우 용량 또는 최대 사용자 수 계산이 제한된 구독의 경우 무제한 사용자 입니다.
범주	라이선스 범주: ServiceNow 라이선스 또는 스토어 앱 라이선스.
시작 날짜	라이선싱 기간의 시작입니다.
종료 날짜	라이선싱 기간의 끝입니다.
표시 전용	자원 할당 또는 모니터링을 지원하지 않습니다.
구입함	구매한 라이센스 수입니다.
할당됨	할당된 라이센스 수입니다.

HLA 보낸 메시지

라이센스당 월별 전송된 메시지 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

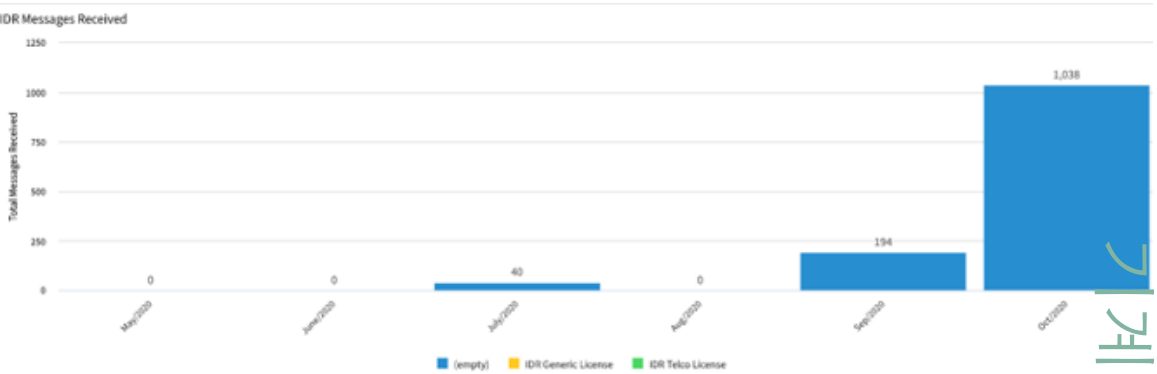
HLA 보낸 메시지



HLA 수신한 메시지

라이센스당 월별 메시지 수입니다.

HLA 수신한 메시지



에서 큐 모니터링 인스턴스 데이터 복제

(HLA) Queue Dashboard를 통해 복제 레코드 큐, 생성된 메시지 큐, 소비된 메시지 큐, 모든 복제 세트에 대해 처리된 메시지를 모니터링할 인스턴스 데이터 복제 수 있습니다.

큐 대시보드에 **HLA** 액세스

관리자 또는 idr_admin 역할을 가진 사용자는 대시보드에 액세스할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 IDR 큐 대시보드에 액세스합니다. 인스턴스 데이터 복제 〉 큐 대시보드.

HLA 큐 대시보드

큐 대시보드를 HLA 사용하면 다음을 모니터링할 수 있습니다.

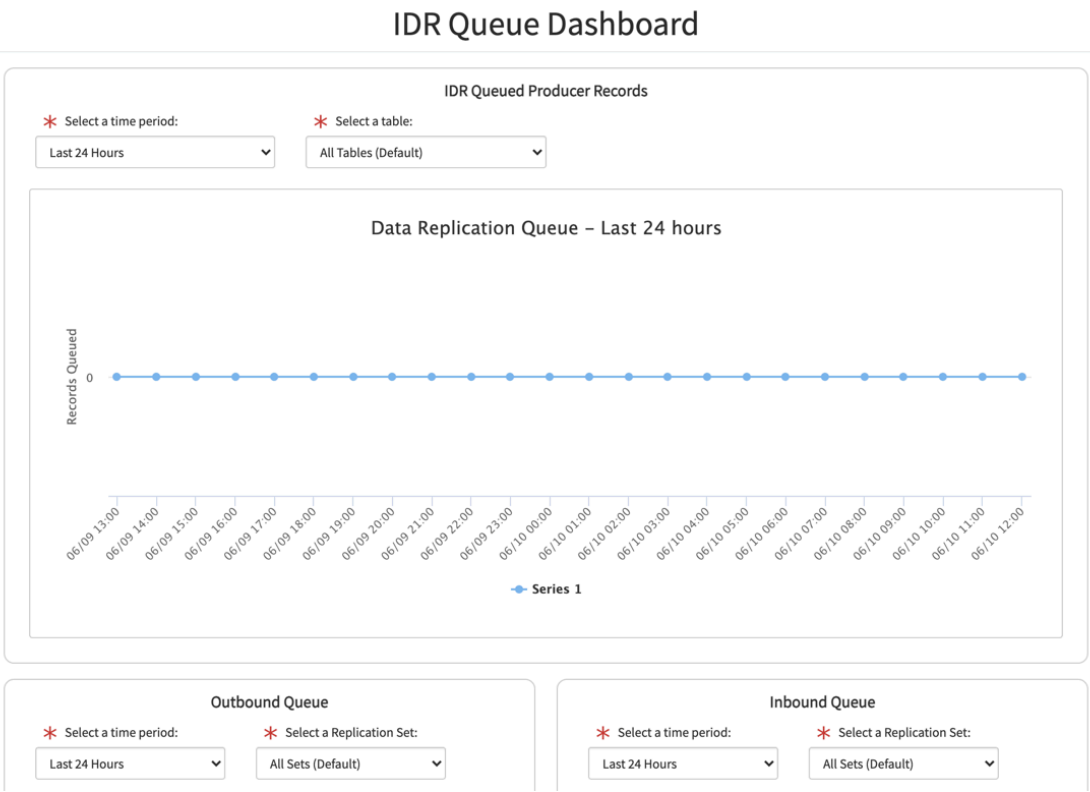
- IDR 큐에 대기 중인 작성자 기록: 24시간 동안 모든 테이블에 대해 대기 중인 시간별 기록입니다.
- Outbound Messages Remained: 복제 큐에 남아 있지만 아직 메시지 큐로 보내지지 않은 메시지입니다.
- 처리된 아웃바운드 메시지 - 이 인스턴스에서 메시지 큐로 생성된 메시지입니다.
- 인바운드 메시지 남아 있음 - 메시지 큐에 남아 있지만 아직 처리되지 않은 메시지입니다.
- 처리된 인바운드 메시지 중 이 인스턴스에서 사용되는 메시지입니다.

차트에서 기간으로 지난 24시간 또는 지난 5일을 선택합니다. 24시간 동안 메시지 수는 시간당입니다. 5일 동안의 메시지 수는 일별입니다.

차트 아래의 범례 링크를 선택하여 해당 데이터 소스를 제외합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 큐 대시보드



IDR 큐에 대기 중인 작성자 기록

HLA 큐에 대기 중인 작성자 레코드 차트를 사용하면 시간별 또는 일일 기간 동안 각 테이블에 대해 대기 중인 레코드 수를 볼 수 있습니다. 시간 경과에 따라 HLA 가장 많은 양의 트래픽을 차지하는 테이블을 보여줍니다. 이 차트를 사용하여 소비자 인스턴스에서 예측 가능한 성능 지연을 유발하는 활동 급증을 식별합니다.

예를 들어 테이블의 비즈니스 규칙으로 인해 매일 오전 3:00에 활동이 급증하는 것을 확인할 수 있으며, 이 즈음에 소비자에게 성능 지연이 발생할 것으로 예상해야 합니다.

모든 테이블 또는 특정 테이블을 선택합니다. 차트의 한 지점 위에 커서를 놓으면 해당 지점의 큐 수와 테이블을 볼 수 있습니다.

남은 아웃바운드 메시지

나머지 아웃바운드 메시지 차트를 사용하면 활동이 크게 급증한 후 생산자 인스턴스가 실시간 복제를 따라잡고 있는지 여부를 확인할 수 있습니다.

복제가 올바르게 작동하면 남아 있는 메시지 수가 매우 적어야 합니다. 활동이 급증하면 큰 값을 예상할 수 있습니다. 예를 들어 비즈니스 규칙이 1분 내에 수만 개의 기록을 변경하는 경우입니다.

또한 작업이 메시지를 처리함에 따라 시간이 지남에 따라 남아 있는 메시지가 줄어들 것으로 예상할 수 있습니다.

해결되지 않고 남아 있는 메시지 수가 계속 증가하는 경우 다음을 나타낼 수 있습니다.

- 메시지를 처리하는 동안 문제가 발생했습니다. 예를 들어, 가 *`IDRProducerJob`* 실행되고 있지 않거나 메시지 큐에 메시지를 보낼 수 없습니다.
- 인스턴스가 변경 내용을 생성하는 속도보다 더 HLA 빠르게 변경 내용을 기록하고 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 세트 또는 특정 세트를 선택합니다. 차트의 한 지점 위에 커서를 놓으면 해당 지점의 메시지 수와 복제 세트 이름을 확인할 수 있습니다.

처리된 아웃바운드 메시지

처리된 아웃바운드 메시지 차트를 사용하면 시간 경과에 따라 생성자 인스턴스에서 메시지 큐로 기록이 이동하는 흐름을 볼 수 있습니다.

처리된 메시지와 시간 경과에 따른 남은 메시지의 추세는 복제가 지연에서 복구되고 있는지 또는 메시지 큐로 데이터를 보내는 데 문제가 있는지 여부를 나타냅니다.

데이터 복제 대기 중인 생산자 기록 차트와 함께 인스턴스가 데이터를 전송하고 있는지 확인할 수 있습니다. 인스턴스에 전송되지 않고 큐에 대기 중인 레코드가 있는 경우 다음을 나타낼 수 있습니다.

- 인스턴스가 생산자 작업을 실행할 수 없습니다. 예를 들어 인스턴스에서 실행 중인 다른 자원 집약적 프로세스와 모든 작업자 스레드가 사용 중이기 때문입니다.
- 메시지 큐에 연결하는 데 문제가 있습니다.

그래프 포인트의 메시지 수 및 복제 세트 이름을 보려면 모든 세트 또는 특정 세트를 선택하고 차트의 한 점 위에 커서를 놓습니다.

나머지 인바운드 메시지

나머지 인바운드 메시지 차트를 사용하면 활동이 급증한 후 소비자 인스턴스가 실시간 복제를 따라잡고 있는지 여부를 확인할 수 있습니다.

활동이 급증할 때 일시적으로 큰 값을 예상할 수 있습니다. 이 값은 일반적으로 메시지가 처리됨에 따라 감소합니다.

이 값이 해결 없이 계속 증가하면 다음을 나타낼 수 있습니다.

- 메시지를 처리하는 동안 문제가 발생했습니다. 예를 들어 가 *IDRConsumerJob* 실행되고 있지 않거나 메시지 큐에서 메시지를 읽을 수 없습니다.
- 인스턴스가 변경 내용을 소비할 수 있는 속도보다 HLA 빠르게 기록하고 있습니다.

모든 세트 또는 특정 세트를 선택합니다. 차트의 한 지점 위에 커서를 놓으면 해당 지점의 메시지 수와 복제 세트 이름을 확인할 수 있습니다.

처리된 인바운드 메시지

처리된 인바운드 메시지 차트를 사용하면 시간 경과에 따른 각 소비자 세트에 대한 레코드 플로우를 볼 수 있습니다.

인바운드 메시지 차트를 사용하여 트래픽이 가장 많은 복제 세트를 확인하고 처리된 메시지 및 남은 메시지에 대한 추세를 확인할 수 있습니다.

생산자가 메시지 큐로 레코드를 보내고 소비자가 레코드를 처리하지 않는 경우 생성자 또는 소비자 인스턴스에 문제가 있음을 나타낼 수 있습니다.

차트의 한 지점 위에 커서를 놓으면 해당 지점의 메시지 수와 복제 세트 이름을 확인할 수 있습니다.

에서 삽입 및 업데이트 오류 방지 인스턴스 데이터 복제

생산자 복제 세트에서 클래스 이름 필터를 지정하여 (HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 삽입 및 업데이트 실패를 방지할 수 있습니다.

중요사항:
이 주제는 릴리스 이전에 만든 생산자 Utah 복제 세트에만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상위 테이블과 하나 이상의 하위 테이블을 복제할 때 생산자 복제 세트의 아웃바운드 항목에 있는 상위 테이블에 sys_class_name 필터를 추가해야 합니다. sys_class_name 필터가 없는 경우 삽입 및 업데이트 실패가 인스턴스 데이터 복제 〉 복제 페이로드 오류 다음과 같은 시나리오가 있습니다.

- 삽입 실패는 시스템이 상위 테이블에 대해 동일한 sys_id로 두 개의 삽입을 시도하기 때문에 하위 테이블의 기록이 복제될 때 발생합니다. 상위에 sys_class_name 필터를 추가하면 상위 테이블에 INSERT하는 동안 고유 키 위반을 방지할 수 있습니다.
- 생산자 인스턴스의 복제된 하위 테이블에 새 기록이 추가됩니다. 인스턴스 데이터 복제 (HLA)는 처음에 소비자의 상위 테이블에 레코드를 생성하지만 하위 테이블에는 생성하지 않습니다. 생산자 인스턴스에서 하위 기록이 변경되면 기록이 상위 테이블에만 존재하기 때문에 복제 중에 소비자 인스턴스의 하위 테이블에서 업데이트 실패가 발생합니다.

테이블이 상위 테이블인 경우 하위 테이블을 복제할지 여부를 결정합니다.

- 하나 이상의 하위 테이블을 복제하려면 상위 테이블의 sys_class_name 값을 식별한 다음 해당 sys_class_name 필터를 상위 테이블에 추가해야 합니다.

  예를 들어 작업 유형은 작업 [task] 테이블의 sys_class_name 레이블입니다. 작업 외에 인시던트 복제를 시작하려면 작업 [task] 테이블의 아웃바운드 항목에 **[Task Type] [is] [Task]** 를 추가해야 합니다.

- 상위 테이블만 복제하려는 경우 필터는 선택 사항입니다.
- 상위 테이블이 이미 복제되고 있는 경우에는 상위 테이블을 편집하고 sys_class_name 필터를 추가해야 합니다.

테이블이 하위 테이블인 경우 상위 테이블을 복제할지 여부를 결정합니다.

- 상위 테이블도 복제하려면 상위 테이블의 sys_class_name 값을 식별한 다음 해당 sys_class_name 필터를 상위 테이블에 추가해야 합니다.

  예를 들어 작업 유형은 작업 [task] 테이블의 sys_class_name 레이블입니다. 인시던트 외에 작업 복제를 시작하려면 작업 [task] 테이블의 아웃바운드 항목에 **[Task Type] [is] [Task]** 를 추가해야 합니다.

- 하위 테이블만 복제하려는 경우 필터는 선택 사항입니다.
- 하나 이상의 하위 테이블이 이미 복제되고 있는 경우 상위 테이블에 sys_class_name 필터를 추가해야 합니다.

에서 데이터 복제 오류 해결 인스턴스 데이터 복제

오류를 해결하고 (HLA) 복제 세트의 인스턴스 데이터 복제 상태를 모니터링합니다.

모니터링 및 진단 검사 목록

시스템이 데이터를 복제하지 않는 것을 발견하면 진단 검사를 사용하여 문제를 조사할 수 있습니다. 모든 복제 세트의 전반적인 상태를 모니터링하려면 다음을 참조하십시오. HLA 모니터링 대시보드.

HLA 진단 검사

확인	설명
모니터	
연결 확인	HLA 인스턴스 연결을 테스트하여 인스턴스와 메시지 큐의 연결성을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 진단 검사

확인	설명
IDR 모니터링 대시보드를 확인하여 복제 작업이 활성 상태인지 확인합니다.	대시보드에 복제 세트 정보가 제대로 표시되려면 다음 HLA 예약된 작업을 사용할 수 있고 인스턴스에서 실행 중이어야 합니다. • Hermes 메트릭 컬렉션 • 헤르메스 주기적 퍼지 • Hermes 주제 유틸리티 • IDRConsumerJob • IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob 이러한 작업 중 하나라도 누락되었거나 실행되고 있지 않으면 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원. 주: 시스템은 소비자 인스턴스가 로컬 데이터센터 외부에 있는 생산자 인스턴스를 구독할 때만 IDRDeltaConsumerJob-〈instanceid〉를 생성합니다.
생산자 복제 세트	
생산자 복제 세트의 활성화 확인	생산자 복제 세트의 상태가 〔In Draft〕인 경우 **[Activate**〕를 클릭합니다.
소비자 구독 승인 확인	생산자 복제 세트에 대한 소비자 액세스 요청을 검토합니다. 소비자 복제 세트는 복제 데이터를 수신하기 전에 액세스를 요청해야 합니다.
생산자 복제 로그 오류 확인	생산자와 소비자 인스턴스 간의 메시지, 페이로드 오류 로그 및 메시지 로그에 대한 메타데이터를 확인하여 오류를 식별합니다 HLA .
소비자 복제 세트	
소비자 복제 세트의 활성화 상태 확인	소비자 복제 세트의 상태가 초안인 경우 활성화를 클릭합니다.
복제 세트를 동기화해야 하는지 확인	동기화 문제는 생산자 인스턴스가 데이터를 보내지 않거나 소비자 인스턴스가 데이터를 받지 못할 때 발생합니다. 동기화 오류는 소비자 인스턴스의 상태 필드에 복제 오류로 표시됩니다.
소비자 복제 세트 상태 확인	소비자 복제 세트의 상태와 복제에 대한 의미를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 진단 검사

확인	설명
오류 및 상태 메시지	
복제 또는 복제 메타데이터 로그 오류 확인	생산자와 소비자 인스턴스 간의 메시지, 페이로드 오류 로그 및 메시지 로그에 대한 메타데이터를 확인하여 오류를 식별합니다 HLA .
상태 메시지 확인	복구 정보와 함께 이러한 상태 메시지를 검토합니다.

진단 실행 인스턴스 데이터 복제

서비스 상태 및 인스턴스와 인스턴스 데이터 복제 (HLA) 메시지 큐 간의 연결을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 idr_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인스턴스 데이터 복제 〉 진단.
   대시보드가 로드되고 진단 테스트가 HLA 자동으로 실행됩니다.
2. 다음 진단 테스트를 봅니다.

옵션	설명
키 관리 서비스	키 관리 서비스의 상태 및 설정을 확인합니다. 주: HLA 키 관리 서비스가 실행 중이어야 합니다.
인증서 관리 서비스	인증서 관리 서비스의 상태 및 설정을 확인합니다. 주: HLA 를 실행하려면 인증서 관리 서비스가 필요합니다.
EJBCA 서비스 상태	(KMF) 상태의 일부로 핵심 관리 프레임워크 EJBCA 서비스의 상태 및 설정을 확인합니다.
VAULT 서비스 상태	(KMF) 상태의 일부로 핵심 관리 프레임워크 VAULT 서비스의 상태 및 설정을 확인합니다.

3. 메시지 큐에 대한 연결을 테스트하고 메시지 큐 연결 테스트를 실행하여 복제기가 작동하는지 확인합니다.

옵션	설명
레거시 메시지 큐에 대한 연결 테스트	**a.** 레거시를 선택합니다. **b.** 레거시 메시지 큐 테스트 구성 섹션에서 로컬 또는 원격 인스턴스에 대한 진단을 실행하려면 로컬 또는 원격 을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	원격 인스턴스의 경우, 원격 인스턴스의 URL과 다음 중 한 역할의 사용자 이름 및 암호를 입력합니다. ▪ idr_rest ▪ idr_read ▪ idr_admin 주: 생산자 인스턴스에 대한 로컬 데이터센터의 지역적 근접성이 기본값입니다. **c. Run Legacy Message Queue** Test(레거시 메시지 큐 테스트 실행)를 선택합니다.
V2 메시지 큐에 대한 연결 테스트	**a. V2**를 선택합니다. **b.** 사용하도록 설정되어 있고 클러스터 구성이 Hermes 작동하는지 확인합니다Hermes. **c.** 메시지 큐 연결 테스트 실행을 선택합니다.

결과
결과 메시지는 사용 가능한 서비스 또는 메시지 큐에 대한 연결의 유효성을 검사합니다.

에서 동기화 오류 검토 인스턴스 데이터 복제

상태 필드를 검토하여 (HLA) 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 동기화가 올바르게 작동하는지 확인합니다.

시작하기 전에
동기화 오류를 식별하기 전에 일반적인 문제 확인의 작업을 완료합니다.

필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
생산자 인스턴스가 데이터를 전송하지 않거나 소비자 인스턴스가 데이터를 수신하지 않을 때 동기화 오류가 발생합니다. 동기화 오류는 소비자 인스턴스의 상태 필드에 복제 오류로 표시됩니다.

프로시저

1. 소비자가 생산자에게 동기화 요청을 성공적으로 보냈는지 확인합니다.

a. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트.

b. 소비자 복제 세트를 선택합니다.

c. 복제 메타데이터 로그 관련 링크를 클릭합니다.

d. 로그 시퀀스 열에서 로그를 내림차순으로 정렬합니다.

e. REPL_SET_DETAIL_REQUEST 유형의 최신 페이로드를 찾아서 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 페이로드 유형이 표시되지 않으면 REPL_SET_DETAIL_REQUEST 유형의 페이로드가 표시될 때까지 로그를 새로 고칩니다.

f. 대상 열에 올바른 생산자 인스턴스 ID가 표시되는지 확인합니다.
생산자 인스턴스 ID가 올바르지 않은 경우 ID를 업데이트 하고 활성화를 클릭합니다.

g. 상태 열에 전송됨이 표시되는지 확인합니다.
상태 열에 전송됨이 표시되지 않으면 생산자가 업데이트를 전송하지 않은 것입니다.

2. 생산자가 소비자로부터 동기화 요청을 받았는지 확인합니다.

a. 생산자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트.

b. 생산자 복제 세트를 선택합니다.

c. 복제 메타데이터 로그 관련 링크를 클릭합니다.

d. 로그 시퀀스 열에서 로그를 내림차순으로 정렬합니다.

e. REPL_SET_DETAIL_REQUEST 유형의 최신 페이로드를 찾아서 엽니다.
이 페이로드 유형이 표시되지 않으면 REPL_SET_DETAIL_REQUEST 유형이 표시될 때까지 로그를 새로 고칩니다.

f. 보낸 사람 열에 올바른 소비자 인스턴스 ID가 표시되는지 확인합니다.
소비자 인스턴스 ID가 올바르지 않은 경우 ID를 업데이트합니다.

g. 상태 열에 수신됨이 표시되는지 확인합니다.

에서 복제 지연 검색 인스턴스 데이터 복제

(HLA) 모니터링 대시보드를 사용하여 발생할 수 있는 데이터 복제 문제를 모니터링합니다 인스턴스 데이터 복제 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 생산자 인스턴스의 시간 지연을 보려면 다음으로 이동합니다. 인스턴스 데이터 복제 〉 모니터링 대시보드를 클릭하고 활성 생산자 복제 세트에서 다음 상세 정보를 확인합니다.

옵션	설명
이름	생산자 복제 세트의 이름입니다.
복제 큐 읽기 지연	생산자 인스턴스의 기록이 변경되는 순간과 이것이 아웃바운드 복제 큐에 전송되는 순간 사이의 시간입니다.
상태	복제 세트의 상태(활성 또는 오류)입니다.
상태 메시지	오류 상태를 설명하는 메시지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
메시지 큐 버전	메시지 큐의 버전입니다. V1(레거시) 또는 V2(Hermes)

추가 정보를 얻으려면 https://<producer-instance-name>xmlstats.do?include=idr에서 생산자 인스턴스 xmlstats를 확인하십시오.

xmlstats는 다음을 보여줍니다.

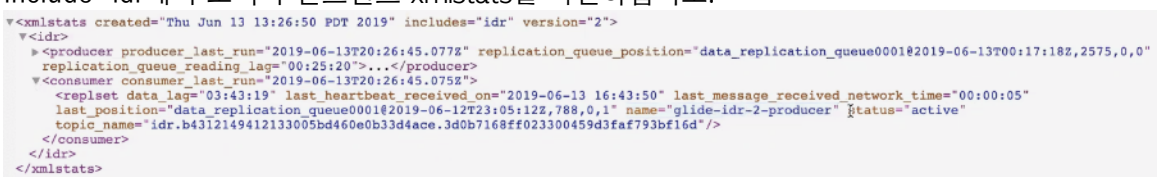
- *# producer_last_run*는 생산자 인스턴스에서 복제 작업이 마지막으로 실행된 시간을 나타냅니다.
- *last_message_sent_on*는 생산자가 업데이트된 데이터를 소비자에게 마지막으로 보낸 시간을 나타냅니다.

  주:
  타임스탬프는 GMT입니다.

2. 소비자 인스턴스의 시간 지연을 보려면 다음으로 이동합니다. 인스턴스 데이터 복제 > 모니터링 대시보드 을 클릭하고 다음 세부 정보에 대한 활성 소비자 복제 세트를 확인합니다.

옵션	설명
이름	소비자 복제 세트의 이름입니다.
데이터 지연	생산자 인스턴스의 기록이 변경되는 순간과 소비자 인스턴스에 기록되는 순간 사이의 시간입니다.
네트워크 지연	아웃바운드 복제 큐의 기록 변경이 로그되는 순간과 소비자 인스턴스에 이것이 기록되는 순간 사이의 시간입니다.
상태	복제 세트의 상태(활성 또는 오류)입니다.
상태 메시지	오류 상태를 설명하는 메시지입니다.
메시지 큐 버전	메시지 큐의 버전입니다. V1(레거시) 또는 V2(Hermes)

추가 정보를 얻으려면 https://<consumer-instance-name>xmlstats.do?include=idr에서 소비자 인스턴스 xmlstats를 확인하십시오.



xmlstats는 다음을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- `# consumer_last_run`는 소비자 작업이 마지막으로 실행되고 생산자로부터 변경 내용을 받은 시간을 나타냅니다.
- `# last_heartbeat_received_on`에는 소비자가 생산자 인스턴스에서 하트비트를 마지막으로 수신한 타임스탬프가 표시됩니다.

> **주:**
> 타임스탬프는 GMT입니다.

에서 시드 오류 수정 인스턴스 데이터 복제

네트워크 문제 및 삽입 실패로 인해 발생하는 시드 오류가 있는 테이블에서 시드를 다시 시도인스턴스 데이터 복제HLA() 전체 시드를 수행할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: idr_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다시 시드 재시도 요청의 최대 수는 10,000개의 오류입니다. 더 많은 오류가 있는 경우 전체 시드를 수행합니다.

> **주:**
> 시드는 복제를 대체하지 않습니다. 인스턴스 클론에 사용하지 HLA 마십시오.

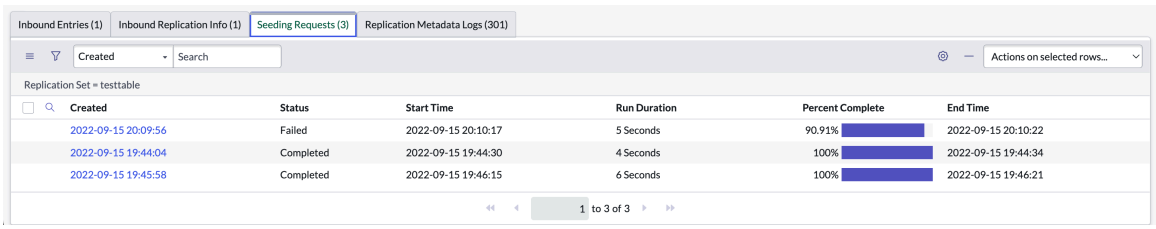
다음 제한 사항 중 하나를 초과하는 경우 전체 시드를 다시 시도하지 마십시오.

- 기록 크기가 32MB를 초과합니다.
- 시드 요청 기록 300만 개를 초과합니다.
- 복제를 완료하는 데 7일 이상 걸립니다.

> **주:**
> 이러한 제한을 방지하려면 시드 요청의 테이블 수를 줄이거나, 레코드 크기를 줄이거나, 부분 시드를 사용합니다.

프로시저

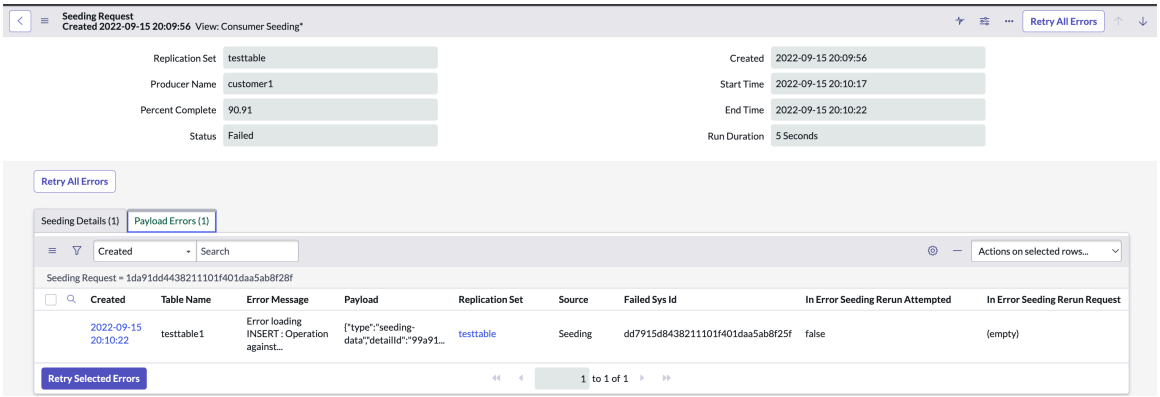
1. 소비자 인스턴스에서 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트.
2. 소비자 복제 세트 창의 시드 요청 탭에서 실패한 시드 요청을 클릭합니다.



3. 시드 요청 창에서 페이로드 오류 탭을 클릭하고 메시지 열의 값을 검사합니다.
4. **Retry All** Errors(모든 오류 다시 시도)를 클릭하거나 특정 오류를 선택한 다음 **Retry Selected** Errors(선택한 오류 다시 시도)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이미지에는 오류를 다시 시도할 수 있는 영역이 표시됩니다.



오류 찾기 인스턴스 데이터 복제

생산자와 소비자 인스턴스 간의 메시지, 페이로드 오류 로그 및 메시지 로그에 대한 메타데이터를 확인하여 오류를HLA 식별 인스턴스 데이터 복제 ()

시작하기 전에

필요한 역할: idr_admin 또는 admin

프로시저

1. 생산자 또는 소비자 메타데이터 로그를 봅니다.

옵션	설명
생산자	다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 생산자 복제 세트에서 생산자 복제 세트를 선택하고 복제 메타데이터 로그 관련 링크를 클릭합니다.
소비자	다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트에서 소비자 복제 세트를 선택하고 복제 메타데이터 로그 관련 링크를 클릭합니다.

2. 생산자 인스턴스 또는 소비자 인스턴스에서 로드에 실패한 변환 오류와 복제를 보려면 다음을 수행합니다.

a. 다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 복제 페이로드 오류.
원본 값이 시드인 경우 시드 중에 오류가 발생한 것입니다. 원본 값이 다르면 복제 세트 업데이트 중에 오류가 발생한 것입니다. 변환 중에 열이 분리되면 전체 테이블에 대한 변환이 중단되고 데이터가 테이블에 복제되지 않습니다.

b. 생성된 열에서 오류를 선택합니다.
페이로드 오류 창의 오류 메시지 필드에 페이로드 오류가 설명되어 있습니다.

3. 생산자 인스턴스 또는 소비자 인스턴스에서 복제 로그를 봅니다.

a. 다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 복제 로그.

b. 항목을 선택합니다.
인스턴스 데이터 복제 로그 양식에 메시지 및 메시지 수준이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

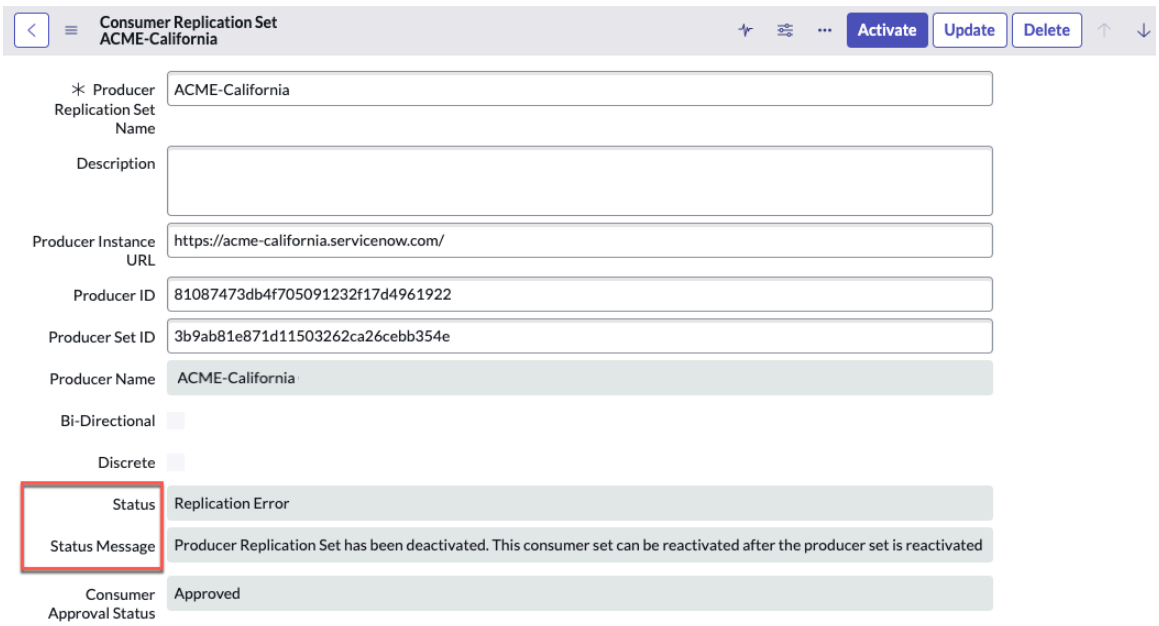
의 소비자 복제 세트에 대한 상태 메시지 및 상태 오류 인스턴스 데이터 복제

소비자 복제 세트의 상태를 검토하고 오류 메시지를 조사하여 복제 문제를 식별하거나 수정 인스턴스 데이터 복제 ()HLA 합니다.

소비자 복제 세트 상태 및 상태 메시지

다음으로 이동 인스턴스 데이터 복제 〉 소비자 복제 세트 소비자 복제 세트에 액세스하고 상태 및 상태 메시지를 보려면

소비자 복제 세트



상태

상태	설명
초안	소비자 복제 세트를 사용하려면 활성화를 클릭합니다.
활성화 요청됨	활성화를 시작한 후에는 생산자 인스턴스가 요청에 응답할 때까지 기다려야 합니다. 대기 시간이 너무 길면 복제 로그에서 오류를 확인합니다.
시드	복제를 다시 시작하기 전에 시드 작업을 완료해야 합니다.
시드 일시 중지됨	시드를 계속하려면 먼저 시드 작업을 다시 시작해야 합니다.
활성	정상 상태입니다.
복제 중지됨	다음 표의 상태 메시지에서 특정 메시지 및 관련 수정 사항을 확인하십시오.
복제 일시 중지됨	복제를 계속하려면 먼저 복제 프로세스를 다시 시작해야 합니다.
복제 오류	다음 표의 상태 메시지에서 특정 메시지 및 관련 수정 사항을 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태

상태	설명
복제 비활성화됨	생산자 및 소비자 인스턴스를 활성화합니다.
구독 요청됨	생산자 인스턴스에서 소비자 구독에 대한 요청을 승인합니다.

상태 메시지

메시지	작업
#### ## ### ## ## ### ## ### #########.	모든 소비자 복제 세트가 오류 상태로 이동됩니다. 고객 서비스 및 지원에 문의합니다.
### ## ### ### #### ###	고객 서비스 및 지원에 문의합니다.
#### #### ## ### ######. ### ### ## #### ## #### ######.	소비자 인스턴스에서 둘 이상의 기록을 시드하지 못했습니다. 복구하려면 복제 페이로드 오류 테이블로 이동하여 오류를 찾아 수정한 다음 복제 세트를 활성화합니다.
#### #### ## ### ######. # ### ### ## ######.	복구하려면 테이블을 다시 시드합니다.
## ## ##### ### ######.	복구하려면 생산자 인스턴스의 관리자에게 문의하여 문제의 원인을 파악하십시오.
### ## ## ### #######.	소비자 인스턴스에서 **Synchronize Replication** Entries(복제 항목 동기화)를 클릭한 다음 Activate(활성화)를 클릭합니다.
## ### ## ### ## ### #####	고객 서비스 및 지원에 문의합니다.
### ## ### #####	복구하려면 생산자 복제 세트를 활성화한 다음 소비자 복제를 활성화합니다.
### ## ### #######.	복구하려면 소비자 복제 세트를 삭제합니다.
### ## ### #### ####	복구하려면 생산자 복제 세트를 활성화한 다음 소비자 복제 세트를 동기화하고 활성화합니다.
### ## ### ## # ####	복구하려면 소비자 복제 세트를 삭제합니다.
## ## ## ###	복구하려면 재개 또는 활성화를 클릭합니다.
## ### 7# ## ## ##/##/## ## ## ######.	소비자 복제 세트가 제한 시간을 초과하여 일시 중지 상태, 오류 상태 또는 시드 일시 중지 상태에 있습니다. 복제 세트는 비활성화된 상태로 전환됩니다. 복구하려면 시드 오류를 확인하고 시드를 사용하여 복제를 활성화합니다.
## ### ## ### #######.	복구하려면 시드 요청을 다시 시도하거나 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.
X # ### ### #### ### ## ### ## ## ### #### ####.	복구하려면 필터 조건을 변경하여 시드할 레코드 수를 줄이거나 부분 시드를 사용합니다. 기본 한도는 1,000만 개입니다. 기본 한도를 변경하기 위한 연락처 고객 서비스 및 지원입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 메시지

메시지	작업
### #### ### ######.	복구하려면 복제 세트를 활성화합니다.
### #### ## ### ###	복구하려면 소비자 복제 세트를 활성화합니다. 큐에 대기 중, 일시 중지됨 또는 시작됨 상태의 시드 요청만 취소할 수 있습니다. 이 경우 소비자 복제 상태는 복제 오류입니다.
## ## #### ##	생산자 및 소비자 복제 세트에는 서로 다른 공유 키가 있습니다. 복구하려면 생산자 복제 세트의 공유 암호화 키를 복사하여 소비자 복제 세트에 붙여 넣은 다음 복제 세트를 활성화합니다.

인스턴스 데이터 복제 **XML** 통계

인스턴스에서 (HLA) 관련 데이터를 추출 인스턴스 데이터 복제 하여 복제 상태를 모니터링합니다.

HLA XML 통계

생산자 및 소비자 인스턴스의 HLA 주요 지표를 보고 성능과 처리 상태를 모니터링할 수 있습니다 HLA .

인스턴스가 실행 중인 브라우저에서 인스턴스 URL에 xmlstats.do?include=idr 텍스트를 추가합니다. 다음 출력은 XML 통계의 HLA 예입니다.

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

HLA 메트릭

메트릭	설명
idr status	인스턴스에 대해 사용 설정되어 있는지 여부를 HLA 표시합니다.
생산자 인스턴스	
producer producer_last_run	예약된 작업이 실행된 마지막 시간(GMT)입니다 *IDRProducerJob* .
producer replication_queue_position	복제 큐에서 커서의 위치입니다.
replication_queue_reading_lag	변경이 이루어진 시점과 예약된 작업이 해당 변경 사항을 네트워크로 전송하는 시점 *IDRProducerJob* 사이의 시간입니다.
replset last_message_sent_on	이 복제 세트에서 네트워크로 데이터를 마지막으로 보낸 시간입니다.
replset last_position	이 복제 세트에 대해 마지막 메시지를 보냈을 때 data_replication_queue의 커서 위치입니다.
last_sent_message_id	data_replication_queue에서 마지막으로 보낸 메시지의 메시지 ID입니다.
name	복제 세트의 이름입니다.
상태	복제 세트 상태입니다.
topic_name	이 복제 세트에 대한 메시지 큐의 주제 이름입니다.
소비자 인스턴스	
consumer_last_run	예약된 작업(로컬) 또는 *IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>* 예약된 작업(원격)을 마지막으로 실행한 시간(GMT)입니다*IDRConsumerJob*.
replset data_lag	마지막 하트비트를 수신한 이후의 시간입니다. 하트비트는 복제 세트에 대해 1분마다 발생해야 합니다.
last_heartbeat_received_on	이 복제 세트의 마지막 하트비트 시간입니다.
last_message_received_network_time	마지막으로 받은 메시지의 경우 메시지 큐로 보낸 시간과 소비자 인스턴스에서 선택한 시간 사이의 시간 차이입니다.
replset last_position	이 복제 세트에 대해 마지막 메시지를 보낸 data_replication_queue의 커서 위치입니다.
name	복제 세트의 이름입니다.
상태	복제 세트 상태입니다.
topic_name	이 복제 세트에 대한 메시지 큐의 주제 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 데이터 복제 참조

이러한 참조 주제는 (HLA) 및 도메인 분리의 인스턴스 데이터 복제 데이터 개인 정보 보호에 대한 추가 정보를 제공합니다.

의 데이터 개인정보 보호 인스턴스 데이터 복제

(HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 여러 원격 소비자를 호스팅할 수 있는 복제 세트의 기능은 고려해야 할 잠재적인 데이터 개인 정보 보호 문제가 있음을 의미합니다.

의 복제 세트는 HLA 여러 소비자가 있는 여러 인스턴스를 제공합니다. 복제 세트에는 단일 고객이 있거나 여러 고객이 있을 수 있습니다. 소비자는 생산자와 동일한 지리적 지역 내에 있거나 다른 지역에 있을 수도 있습니다.

복제 세트를 구성하는 방법에 따라 내부적으로, 동일한 회사의 사무실 간에 또는 외부적으로 데이터를 공유하여 여러 회사로 확장할 수 있습니다. 데이터 공유를 단일 위치 또는 리전으로 제한하거나 모든 리전에서 데이터를 공유할 수도 있습니다.

활성 복제 세트는 생산자 인스턴스 관리자가 소비자 구독을 승인한 후에 발생합니다. 활성 복제 세트에는 지리적 지역 간의 데이터 전송(개인 데이터 전송 포함)이 포함됩니다. 서로 다른 지리적 지역 간의 데이터 전송으로 인해 데이터에 서로 다른 개인 데이터 규정이 적용될 수 있습니다.

승인 프로세스 HLA 중에 소비자 인스턴스와 생산자 인스턴스가 서로 다른 지역에 있다고 확인되면 활성화 전에 생산자에게 경보를 알립니다. 이 경고를 통해 관리자는 지역 간에 데이터 전송 규정이 다를 수 있음을 인식할 수 있습니다.

복제 세트가 활성화되면 여러 소비자가 있는 복제 세트에는 특정 데이터를 특정 소비자에게 전달하는 특정 개별 규칙이 있을 수 있습니다. 여러 소비자에 걸쳐 있는 활성 복제 세트에 대한 개별 규칙을 수정하면 데이터가 노출될 수 있습니다. 이 데이터 노출에는 복제 세트를 구독하는 의도하지 않은 소비자가 볼 수 있는 개인 데이터가 포함될 수 있습니다.

생산자와 소비자 인스턴스 간에 양방향을 설정하면 소비자가 생산자 인스턴스와 다시 공유하는 데이터를 시작할 수 있습니다. 이 데이터는 복제 세트의 일부인 다른 소비자에게도 도달할 수 있습니다.

다음에 대한 어댑터 설명 인스턴스 데이터 복제

어댑터는 ()에 소비자 인스턴스의 데이터를 삽입하기 전에 생산자 데이터를 수정합니다인스턴스 데이터 복제HLA.

어댑터 필드

각 어댑터에는 이름 및 설명 필드가 있습니다. 이름이 어댑터 열에 나타납니다. 설명 필드를 사용하여 데이터 변환 목적을 설명합니다.

계산 어댑터

생산자 데이터에 대한 계산 어댑터를 사용하여 연산 및 연산에 사용되는 값을 지정합니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
연산: 곱하기 상수 값: 1.08	10	10.80
작동: 최대	1020	1000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
상수 값: 1000		
작동: 바닥 상수 값: 0	5.5	5

Max 는 가장 높은 값을 지정하고 Min은 가능한 가장 낮은 값을 지정합니다. 이러한 제한보다 크거나 낮은 값은 해당 제한으로 설정됩니다. **int** 및 **long**과 같은 값 형식에는 최대값과 최소값이 있습니다. 이러한 제한보다 높거나 낮은 값은 정밀도 오류를 일으킵니다.

문자열 어댑터 연결

연결된 문자열 어댑터를 사용하여 지정된 문자열을 원본 데이터에 추가합니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
문자열: _v2	패치10236	Patch10236_v2

고정 폭 형식 어댑터

고정 너비 형식 어댑터를 사용하여 고정 너비 입력 데이터의 형식을 다시 지정할 수 있습니다. #을 사용하여 양의 정수를 나타내고, @를 사용하여 모든 문자를 나타내고, \를 리터럴 이스케이프 문자로 사용합니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
경기: ########## 출력: (###) ###- ####	7605551212	(760) 555-1212
경기: ##### 출력: ###. ##	10000	100.00
일치: ##\, ### 출력: #####	10,000	10000

맵 어댑터

쉼표로 구분된 리터럴 쌍에 맵 어댑터를 사용하여 원본에서 대상으로의 변환을 매핑합니다. 일치 항목은 정확해야 합니다. 예를 들어, PRB=TASK는 PRB1000 TASK1000로 변환하지 않습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
지도: PRB=작업, 완료=완료	증권 시세 표시기	과업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
지도: PRB=작업, 완료=완료	완료	완료
지도: PRB=작업, 완료=완료	PRB1000	(매핑 없음)

패턴 어댑터

정규 표현식에 패턴 어댑터를 사용하여 입력 패턴을 식별합니다. **Regex**의 괄호를 사용하여 그룹을 식별합니다. 출력 패턴에서 $를 사용하여 그룹을 지정합니다. $0은 전체 입력을 나타내고, $1은 첫 번째 그룹을 나타내고, $2는 두 번째 그룹을 나타냅니다. 또한 공백을 포함하여 리터럴 문자를 삽입, 접두어 및 추가하여 어댑터 출력에 표시할 수 있습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
정규 표현식: (.*),(.*) 출력 패턴: $2 $1	스미스, 존	존 스미스
정규 표현식: (ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) 출력 패턴: $1 $0	ABCDEABCFG (영문)	ABCDE ABCDEABCFG
정규 표현식: (ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) 출력 패턴: $1 릴리스 $0	ABCDEABCFG (영문)	ABCDE 릴리스 ABCDEABCFG

두 번째 예에서 일치 항목은 ABC 다음에 두 글자, ABC 와 두 글자가 차례로 오는 것입니다. 이 입력값 # $1 는 ABCDE입니다. 이 입력값 중 $2 는 ABCFG입니다. $0 은 전체 입력 문자열입니다. 따라서 $1 $0 은 ABCDE ABCDEABCFG입니다.

어댑터 교체

replace 어댑터를 사용하여 지정된 입력 문자열 또는 하위 문자열을 지정된 문자열로 바꿉니다. $를 사용하여 문자열의 발생 중 일부만 바꿉니다. $1은 첫 번째 항목만 대체합니다. $2는 두 번째만 대체합니다. 중괄호를 사용하여 처음 N개 항목을 바꿉니다. 예를 들어, ${3} 는 처음 세 개의 항목을 대체합니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
찾기: 런던	제품은 런던입니다. 제품은 런던입니다. 제품은 런던입니다.	제품은 마드리드입니다. 제품은 마드리드입니다. 제품은 마드리드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
교체: 마드리드		
찾기: $2 런던 교체: 마드리드	제품은 런던입니다. 제품은 런던입니다. 제품은 런던입니다.	제품은 런던입니다. 제품은 마드리드입니다. 제품은 런던입니다.
찾기: ${2} 런던 교체: 마드리드	제품은 런던입니다. 제품은 런던입니다. 제품은 런던입니다.	제품은 마드리드입니다. 제품은 마드리드입니다. 제품은 런던입니다.

분할 어댑터

지정된 구분 기호(예: 공백)에 분할 어댑터를 사용하여 문자열을 두 개 이상의 문자열로 나눕니다. 출력 패턴에서 $를 사용하여 그룹을 지정합니다. $0은 전체 입력을 나타내고, $1은 첫 번째 그룹을 나타내고, $2는 두 번째 그룹을 나타냅니다. 출력 패턴으로 그룹을 반복할 수 있습니다(예: $2, $1, $1). 소스 데이터에서 여러 구분 기호 인스턴스가 세 개 이상의 그룹을 만듭니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
구분 기호: " " 출력 패턴: $2, $1	존 스미스	스미스, 존
구분 기호: " " 출력 패턴: $2, $1, $1	존 해리 스미스	해리, 존, 존
구분 기호: " " 출력 패턴: $3	존 해리 스미스	대장장이

작업 번호 어댑터

작업 번호 어댑터를 사용하여 작업 번호에 프리픽스 또는 서픽스를 추가하거나 작업 번호의 프리픽스를 바꿉니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
수정: 바꾸기 번호 접두사: PRB 새 번호 프리픽스: STRY	PRB80899	STRY80899
수정: 접두사 추가 프리픽스: STRY	08099	STRY80899

시간대 변환 어댑터

표준 시간대 변환 어댑터를 사용하여 한 표준 시간대를 다른 표준 시간대로 변환할 수 있습니다.

매개변수 예

매개변수 및 값	소스 데이터	어댑터 출력
출력 시간대: PDT	07:00:00 am GMT	오전 00:00:00 PDT

에서 제외된 테이블 인스턴스 데이터 복제

(HLA)에서 인스턴스 데이터 복제 특정 테이블을 복제할 수 없습니다. 제외 목록에 있는 테이블의 하위 테이블도 제외됩니다.

제외된 테이블

이러한 테이블은 다음에서 HLA제외됩니다.

- 프리픽스가 V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, usageanalytics_, wf_, ecc_, clone_, jrobin_, rrd_, imp_, pf_, pfd_, idr_인 테이블

  sys_domain는 예외입니다.

- syslog, sys_querystat, ecc_queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent를 포함한 순환된 테이블
- sys_id가 없는 테이블
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- digest_properties
- 인스턴스

이러한 테이블을 확장하는 하위 테이블도 복제 집합에서 HLA 제외되며 복제 집합에 포함되면 복제에 실패하므로 포함되어서는 안 됩니다. 예를 들어 sc_cat_item 제외된 테이블인 sys_metadata 확장합니다. 이렇게 하면 sc_cat_item 상속으로 인해 제외된 테이블이 됩니다.

복제를 피해야 할 테이블:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- cmdb
- cmdb_ci

CMDB 테이블을 복제해야 한다고 결정한 경우 조건을 사용하여 복제된 레코드의 수를 제한하고 필요한 모든 열이 복제 세트에 포함되도록 해야 합니다.

도메인 분리 및 **IDR**

인스턴스 데이터 복제 (HLA)는 데이터 수준에서 기능하므로 도메인 분리를 명시적으로 지원하지 않습니다.

일반적인 사용 사례에서는 인스턴스가 있는 도메인에 관계없이 데이터가 생산자 인스턴스에서 소비자 인스턴스로 이동하고 그 반대로 이동합니다. 를 HLA 사용하여 데이터를 필터링하여 인스턴스 간에 특정 데이터를 분리할 수 있습니다. 기록 수준 필터링 이상의 기능을 수행해야 HLA 하는 경우 비즈니스 규칙을 사용하여 한 도메인에서 다른 도메인으로 데이터를 변환할 수 있습니다. 자세한 내용은 비즈니스 규칙 쿼리 전을 참조하십시오.

인스턴스 데이터 복제 속성

이러한 시스템 속성은 (HLA) 애플리케이션의 인스턴스 데이터 복제 동작을 제어합니다.

시스템 속성을 설정하려면 HLA 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동하여 속성을 추가합니다.

HLA 데이터 비교 속성

속성	설명
데이터 비교 결과에 대한 기록 배치 크기 idr.instance.comparison.batch.size	데이터 비교 결과가 지정된 날짜 범위 내에서 100만 개의 기록을 초과하는 경우 요청은 10,000개의 기록의 배치로 나뉩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10,000
누락되거나 일치하지 않는 기록에 대한 임계치 idr.dct.mismatched.missing.percentage.threshold	누락되거나 일치하지 않는 기록 수가 지정된 데이터 범위 내에서 찾은 총 기록의 50%를 초과하는 경우 비교가 중지되고 대신 지정된 날짜 범위에 대해 부분 시드가 권장됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 50
최대 기록 수 idr.instance.comparison.max.records	데이터 비교를 처리할 수 있는 최대 기록 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500,000
최대 런타임 idr.instance.comparison.max.runtime	데이터 비교를 실행하는 데 허용되는 최대 시간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15분

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 데이터 비교 속성

속성	설명
건너뛸 필드 idr.dct.comparison.skip.fields	인스턴스 간 기록을 비교할 때 건너뛸 필드 목록입니다. • 유형: string • 기본값: caller_id,sys_created_on,sys_created_by,sys_updated_on,s

시스템 속성

속성	설명
순서에 맞지 않는 문제가 발생하면 복제 중지 idr.message.gap.order_enforcement.####	기본적으로 HLA 소비자에서 순서가 잘못된 문제가 발생하는 경우 복제를 중지합니다. 소비자에서 주문 중단 문제가 발생하면 이 속성을 추가하고 false로 설정하여 기본 동작을 변경할 수 있습니다. 이렇게 하면 복제를 중지하지 않고 생산자의 최신 레코드 상세 정보를 사용하여 누락된 메시지가 자동으로 다시 큐에 추가되고 복제됩니다. • 유형: string • True: 복제를 중지합니다. • False: 복제를 중지하지 않고 큐에 다시 대기합니다. 주: 이 속성을 사용하려면 각 생산자 및 소비자 인스턴스가 동일한 제품군 버전에 있어야 합니다. 두 인스턴스 모두 켜지 Vancouver 거나 그 이상이어야 합니다.
첨부 파일 크기 제한 설정 idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size	기본적으로 HLA 첨부 파일의 크기는 제한하지 않습니다. 이 속성을 추가하고 첨부 파일의 최대 크기를 입력하여 기본 동작을 변경할 수 있습니다. • 형식: 정수(크기(바이트) • 기본값: 100,000,000

인스턴스 데이터 복제 역할

인스턴스 데이터 복제 (HLA)는 이러한 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HLA 관리자 **[idr_admin]**

모든 HLA 테이블에 액세스하기 위한 관리자 역할입니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할 목록: idr_rest.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

HLA 읽기 **[idr_read]**

테이블을 검토 HLA 하기 위한 읽기 역할입니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할 목록: idr_rest.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

HLA 나머지 **[idr_rest]**

진단 요청을 수행하는 데 필요한 역할입니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

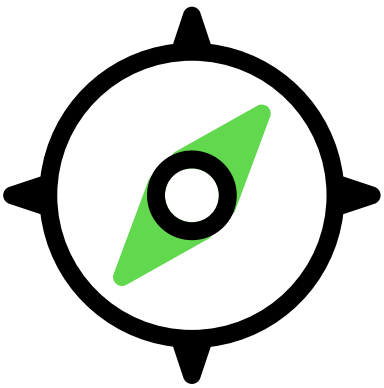
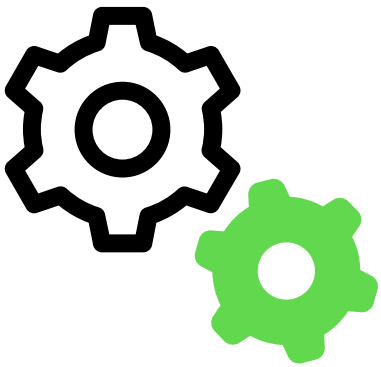
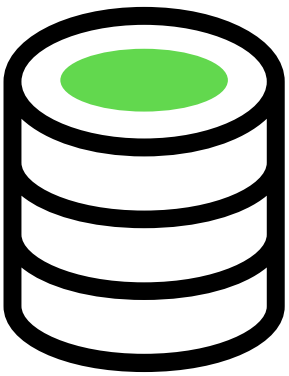
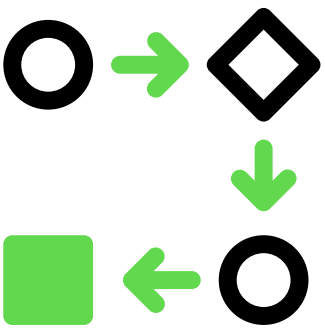
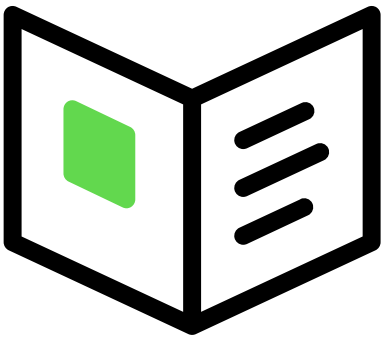
없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MetricBase

애플리케이션은 MetricBase 정기적으로 샘플링되는 데이터인 시계열 데이터를 저장합니다. 저장된 데이터를 그래프로 표시하거나 트리거와 함께 사용하여 플로우를 실행할 워크플로우 스튜디오 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	데이터 정의 및 수집
		
기능 및 개념에 대해 MetricBase 알아보기	시계열 사양 설정 MetricBase 및 생성	시계열 정의를 생성하고, MetricBase 데이터에 액세스하고, 예측 모델을 사용하여 예외를 탐지합니다.
트리거 플로우	관리	참조
		
플로우를 실행하는 워크플로우 스튜디오 트리거를 생성합니다.	의 상태 및 성능 관리 MetricBase	를 사용하여 개발자 자원에 액세스하고 도메인 분리에 대해 알아보기 MetricBase

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 MetricBase 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

MetricBase 탐색

를 사용하여 MetricBase시계열 데이터를 수집, 보존, 분석 및 조치합니다.

MetricBase 개요

MetricBase 를 MetricBase 사용하면 데이터베이스에 저장된 데이터에 대한 더 작은 요약을 사용하여 많은 양의 데이터를 사용할 수 있습니다.

- 대량의 머신 생성 데이터를 모니터링하거나 이에 대해 조치를 취하는 IoT 기반 애플리케이션과 ServiceNow 원활하게 통합 MetricBase 됩니다.
- 의 시계열 데이터를 MetricBase기반으로 플로우를 트리거합니다워크플로우 스튜디오.
  - 최근 5분 동안 평균 CPU 사용량이 85%를 초과하면 이메일을 생성합니다.
  - 10분 이상 제출된 데이터에서 간격이 감지되면 이메일을 MetricBase 생성합니다.
  - 지난 5분 동안 수집된 데이터의 평균이 10 미만이거나 500보다 크면 경보를 생성합니다.
  - 메모리 사용량이 향후 10분 이내에 90%를 초과할 가능성이 있는 경우 경보를 생성합니다.
- 시계열 차트를 사용하여 데이터를 시각화합니다 MetricBase .
- 보고 이 애플리케이션을 사용하여 에 저장된 시계열 데이터를 그래프로 표시할 수 MetricBase있습니다.
- 머신 언어 모델을 학습시켜 예외를 탐지하고 예외가 탐지되면 트리거를 실행합니다 워크플로우 스튜디오 .

MetricBase 다음과 함께 작동합니다.

- 머신 생성 데이터를 저장하는 인스턴스
- 애플리케이션과 데이터베이스가 MetricBase 있는 서버

MetricBase 사용자

사용자

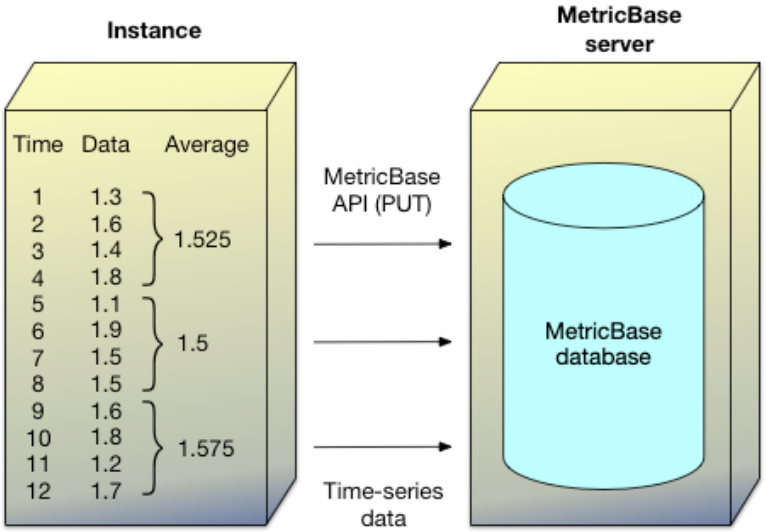
사용자	설명
관리자	관리자는 를 사용하여 MetricBase시계열 데이터를 수집, 보존, 분석 및 조치를 취합니다.

MetricBase 워크플로우

다음 그림에서는 컴퓨터에서 생성된 데이터가 4초마다 샘플링되는 것을 보여 줍니다. 각 샘플링 기간에 있는 값의 평균을 데이터베이스로 MetricBase 보내면 만료 날짜까지 데이터가 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시계열 데이터 저장



1. 관리자는 에서 시계열 정의를 MetricBase만들어 저장할 메트릭과 수집 빈도를 지정합니다.
2. 관리자는 REST 또는 JavaScript API를 사용하여 MetricBase 인스턴스 MetricBase 에서 서버로 데이터를 보냅니다.
3. 관리자는 의 시계열 데이터를 MetricBase기반으로 플로우를 실행하는 트리거 정의를 구성합니다.
4. 관리자는 새 데이터가 학습된 데이터와 크게 다를 때 예외를 탐지하고 플로우를 실행하도록 예측 모델을 MetricBase 구성하고 학습시킵니다.
5. 관리자는 에서 시계열 차트를 사용하여 수집된 데이터를 모니터링합니다 MetricBase. 시계열 데이터는 지정된 시간 동안 데이터베이스에 남아 MetricBase 있다가 그 후에 MetricBase 데이터가 삭제됩니다.

MetricBase 이점

MetricBase 이점

이점	기능	사용자
대규모 데이터 컬렉션의 시계열 요약 저장	에서 시계열 정의 생성 MetricBase	관리자
데이터베이스에서 시계열 데이터 삽입 및 검색 Insert and retrieve time-series data from the MetricBase database	개발자 자원	관리자
데이터베이스의 MetricBase 시계열 데이터 액세스 및 시각화	MetricBase 데이터 액세스	관리자
새 데이터가 학습된 데이터와 크게 다를 때 플로우 트리거	예측 모델을 사용하여 데이터의 예외 MetricBase 탐지	관리자
인시던트를 기록하고, 이메일을 보내고, 기타 경보를 생성할 수 있는 트리거 플로우	데이터를 사용하여 MetricBase 플로우 트리거	관리자

다음으로 살펴볼 내용

MetricBase 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- MetricBase 구성
- 데이터 정의 및 수집 MetricBase
- 데이터를 사용하여 MetricBase 플로우 트리거
- MetricBase 관리
- MetricBase 참조

MetricBase 구성

MetricBase 구현을 계획하고 구성합니다.

제품 요청 MetricBase

플러그인 〔com.snc.clotho〕은 별도의 구독이 MetricBase 필요하며 직원이 활성화 ServiceNow 해야 합니다. 샘플 테이블, 메트릭, 트리거 및 데이터가 포함된 데모 플러그인 〔com.snc.clotho.demo〕도 요청 MetricBase 해야 합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

담당자가 데모 플러그인을 MetricBase 설치할 때 ServiceNow 사용자의 인스턴스를 데이터베이스가 MetricBase 포함된 서버에 연결합니다. 데이터베이스는 MetricBase 하나의 다른 인스턴스와만 연결할 수 있습니다. 예를 들어 원본 인스턴스의 복제본은 원본 인스턴스와 동일한 데이터베이스와 통신할 수 없습니다.

MetricBase 데모 데이터 작업

데모를 살펴보면서 숙지 MetricBase 하십시오 MetricBase .

데모 개요 MetricBase

데모 플러그인을 MetricBase 사용하면 구성하거나 많이 알지 않고도 실험 MetricBase 할 수 있습니다. 데모 플러그인은 플러그인과 별개입니다 MetricBase . 둘 다 요청해야 합니다.

프로덕션 목적으로 설정하기 전에 데모를 MetricBase 사용하여 살펴보 MetricBase 십시오.

- 샘플 시계열 데이터를 시각화합니다.
- 샘플 메트릭, 트리거 및 데이터를 수집하고 저장하는 예약된 작업에 액세스합니다.
- 포함된 트리거의 기능을 테스트합니다. 플러그인에는 예약된 시계열 데이터 업데이트가 인스턴스에서 수신된 것처럼 포함됩니다.
- 데이터 탐색기를 사용하여 JavaScript API를 MetricBase 실험합니다.

데모에서 가상의 드론 함대에는 시간 경과에 따른 속도, 고도 및 배터리 수명을 포함한 메트릭을 방송하는 센서가 장착되어 있습니다.

에 익숙해지기 MetricBase

직원이 및 MetricBase 데모 플러그인을 MetricBase 설치한 후 ServiceNow 데모를 사용하여 에 익숙해질 MetricBase수 있습니다.

필요 조건

- MetricBase 데모 플러그인은 MetricBase 직원이 설치해야 ServiceNow 합니다.
- 필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 **MetricBase** 데모 〉 드론 함대에 있는 모든 드론의 이름, 모델, 길이, 너비, 고도 및 속도를 확인합니다.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. 선택 **MetricBase** 데모 〉 메트릭 메트릭이 정의된 방법을 확인합니다. 시계열 지표 목록에서 열 값은 드론의 시계열 지표가 저장되는 테이블, 각 드론에 대해 저장된 모든 지표의 이름, 각 지표에 대한 보존 정책을 지정합니다. 보존 정책은 측정이 수행되는 빈도와 해당 데이터를 보존하는 기간을 MetricBase 지정합니다.

All > Table name = mb_demo_drone

Table name ▲	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

지금까지 드론 데이터를 살펴보고 찾는 방법을 알아보았으므로 이제 보존 정책을 사용하여 데이터를 수집하는 방법을 살펴보겠습니다.

3. 보존 정책을 선택합니다. 보존 정책 양식에 정책에 대한 정의가 표시됩니다. 다음 예에서 이 지표는 처음 8일 동안 1분에 한 번씩 측정된 다음, 다음 94일 동안 10분마다 한 번씩, 그 다음 397일 동안 한 시간에 한 번씩 측정됩니다. 그 후 시스템은 데이터를 삭제합니다.

Retention Policy Schedules | for text | Search | Actions on selected rows... | New

Retention Policy = Dense

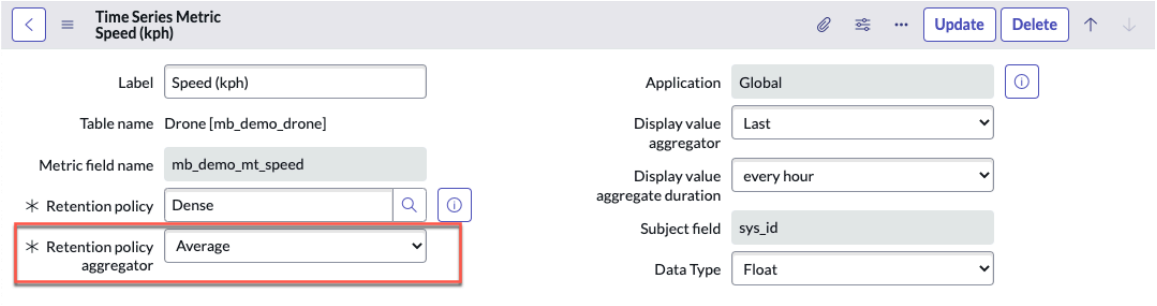
Retention Duration	Sampling Period
94 Days	10 Minutes
397 Days	1 Hour
8 Days	1 Minute

1 to 3 of 3

를 참조하십시오MetricBase 유지 정책.

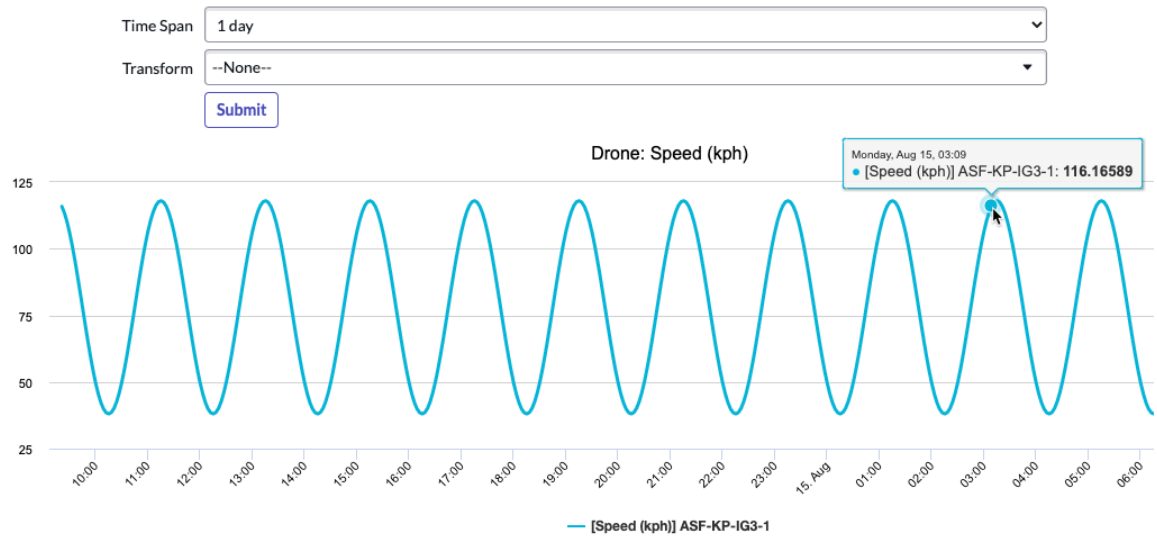
4. 보존 기간 동안 데이터가 집계되는 방식을 보려면 보존 정책 일정 창의 맨 위에 있는 왼쪽 화살표(〈)를 선택하여 시계열 메트릭 목록으로 돌아갑니다.
5. 테이블 이름을 선택합니다. 시계열 메트릭 정의에 보존 정책 집계기가 표시됩니다. 이 집계기는 데이터를 집계 기간의 평균, 최대 또는 최소값과 같은 값으로 요약합니다. 다음 예에서 관리자는 속도 메트릭에 대한 테이블을 클릭했습니다. 그 결과 MetricBase 각 샘플링 기간 MetricBase 동안의 속도 평균이 데이터베이스에 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보존 정책을 사용하여 데이터를 수집하는 방법을 이해했으므로 이제 목록과 그래프로 데이터를 표시하는 방법을 살펴보겠습니다.

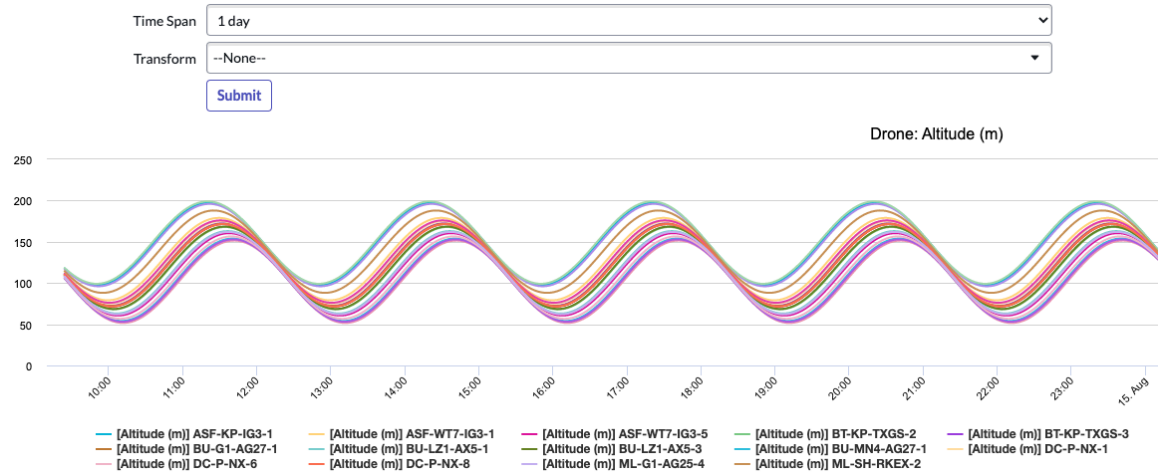
6. **Display**로 시작하는 매개변수 필드를 확인합니다. 이 예에서 드론의 목록 뷰에 표시되는 속도 값은 각 드론에 대해 매 시간 간격으로 기록된 마지막 속도임을 의미합니다. 이러한 표시 필드는 드론의 목록 뷰에만 표시되는 항목을 제어합니다. 보존 정책과는 아무런 관련이 없습니다.
7. 필드 탐색기 필드에 <table-name>.list를 입력하여 테이블의 목록 뷰를 표시합니다. 예를 들어 mb_demo_drone.list입니다. 모든 드론 데이터가 나타납니다. 이전 단계의 예에서 속도 열에는 샘플링 기간의 마지막 값이 포함됩니다.
8. 선택 **MetricBase** 데모 〉 드론 속도(kph) 열을 보십시오. 이전 단계에서 이 값은 최대 1시간 전까지 각 드론에 대해 기록된 마지막 속도라는 것을 알 수 있습니다. 값은 *.list* 명령을 사용하여 얻을 수 있는 값과 동일합니다.
9. 첫 번째 드론의 속도 값을 선택합니다. 다음 그래프는 시간별로 측정된 드론의 속도를 보여줍니다.



주:
더 명확한 그래프를 얻으려면 다른 시간 범위 필드 값을 선택해야 할 수도 있습니다. 예를 들어 1일을 시도해 보십시오. 속도는 인위적으로 생성되기 때문에 사인파입니다. 사인파 위로 마우스를 가져가면 실제 측정값을 볼 수 있습니다.

10. 왼쪽 화살표(〈)를 선택하여 드론 메트릭 목록으로 돌아가고 하나의 드론 유형(모델 열)을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 일치 표시를 선택합니다. 선택한 유형의 드론만 나타납니다.
11. 고도 열 머리글 옆에 있는 메뉴 아이콘을 선택하고 시계열 차트를 선택합니다. Warbler-T7 유형 드론의 고도 측정을 보여주는 그래프를 볼 수 있습니다.

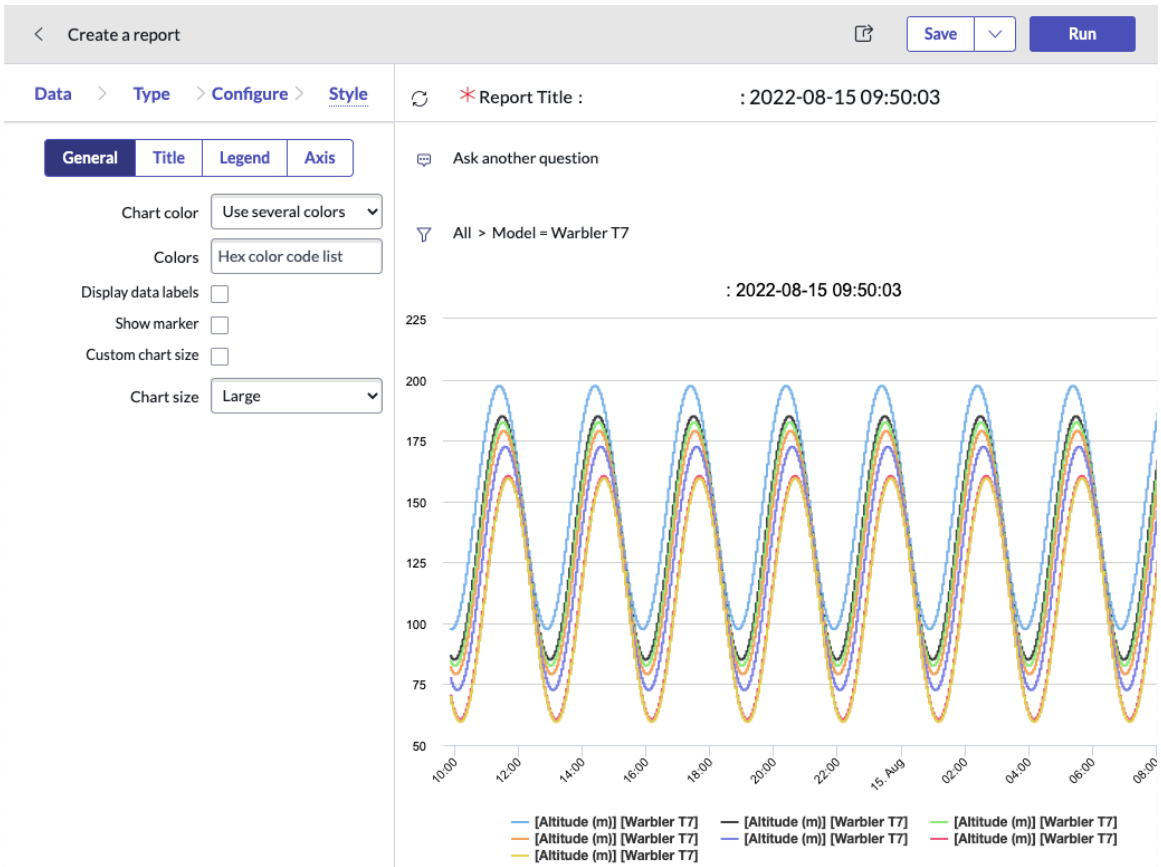
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



더 명확한 그래프를 위해 시간 범위 값을 변경할 수 있습니다.

12. 왼쪽 화살표(〈)를 선택하여 드론 메트릭 목록으로 돌아갑니다.

13. 고도 열 머리글 옆에 있는 메뉴 아이콘을 클릭하고 시계열 차트 디자이너 를 선택하여 데이터를 시각화하는 다른 방법을 확인합니다.

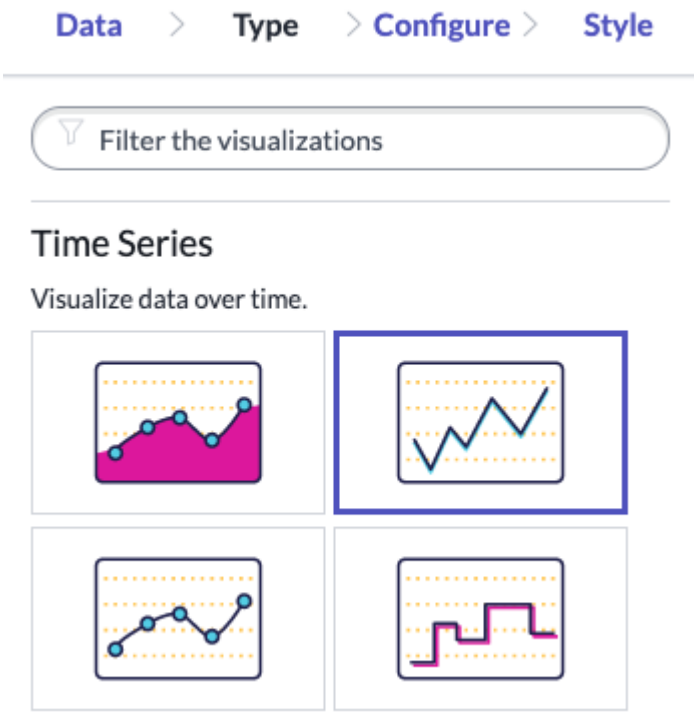


14. 응용 프로그램에 표시되는 보고 보고서 만들기 페이지에서 그래프 매개 변수를 변경합니다.

주:
다음 단계에서 같은 페이지를 유지하려면 실행을 선택합니다. 그래프를 디자인할 때 다음 페이지로 이동하려면 다음을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Type(유형) 창에서 표시할 그래프의 종류를 선택하고 Next(다음)를 클릭합니다.



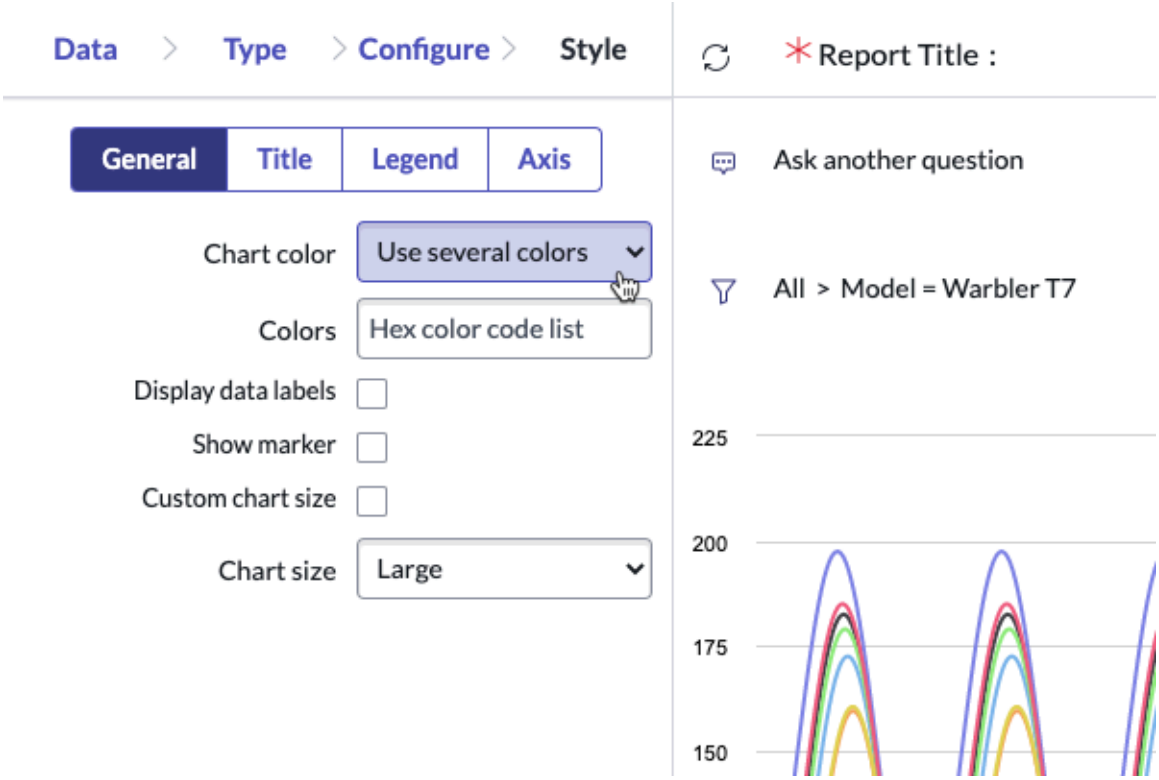
b. 구성 창에서 매개 변수를 변경해 보십시오. 실행을 클릭하여 각 변경 사항의 결과를 봅니다.

- 보고서 제목을 Warbler Altitude로 변경합니다.
- 조건을 적용하여 뷰를 필터링합니다. 예를 들어 **[Model] [is] [Warbler T7]**입니다.
- 마지막 값을 **1**일로 변경합니다.
- 〔변형〕 목록에서 〔외피〕를 선택합니다. 시간 경과에 따른 Warbler T7 드론 함대의 최소 및 최대(엔벨로프) 고도를 볼 수 있습니다.
- 시간 범위 목록을 사용하여 그래프에 표시할 타임라인을 선택합니다.

  주:
  상대 는 현재 시간을 기준으로 한 마지막 시간 범위를 사용합니다. 예를 들어 마지막 이 1시간인 경우 그래프의 타임라인은 항상 이전 시간에 걸쳐 있습니다. 이 보고서를 대시보드에 추가하여 이전 시간의 메트릭을 표시할 수 있습니다.

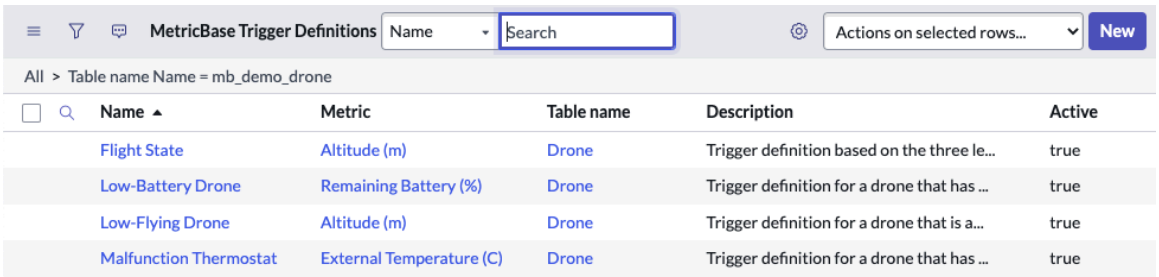
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 스타일 창에서 차트 색 값을 변경하고 실행을 클릭합니다.



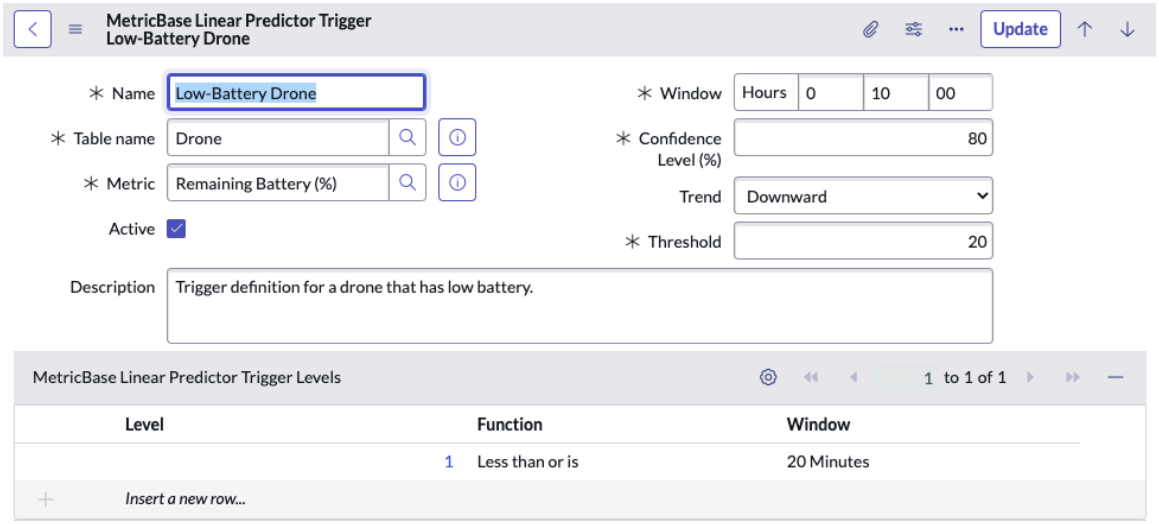
드론 데이터를 목록과 그래프로 표시했습니다. 이제 모니터링하는 데이터가 임계값에 도달할 때 실행되는 트리거를 정의해 보겠습니다.

15. 선택 **MetricBase** 데모 〉 트리거 정의. MetricBase 트리거 정의 목록에는 트리거의 이름(이름), 트리거가 모니터링하는 메트릭(메트릭), 테이블(테이블 이름), 트리거가 포함된 메트릭, 트리거 설명 및 트리거의 활성 여부가 표시됩니다. 메트릭이 트리거 임계치를 충족하면 트리거가 플로우를 시작합니다. 드론이 너무 낮게 비행하는 경우를 예로 들 수 있습니다. 트리거에 대한 자세한 내용은 트리거 워크플로를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

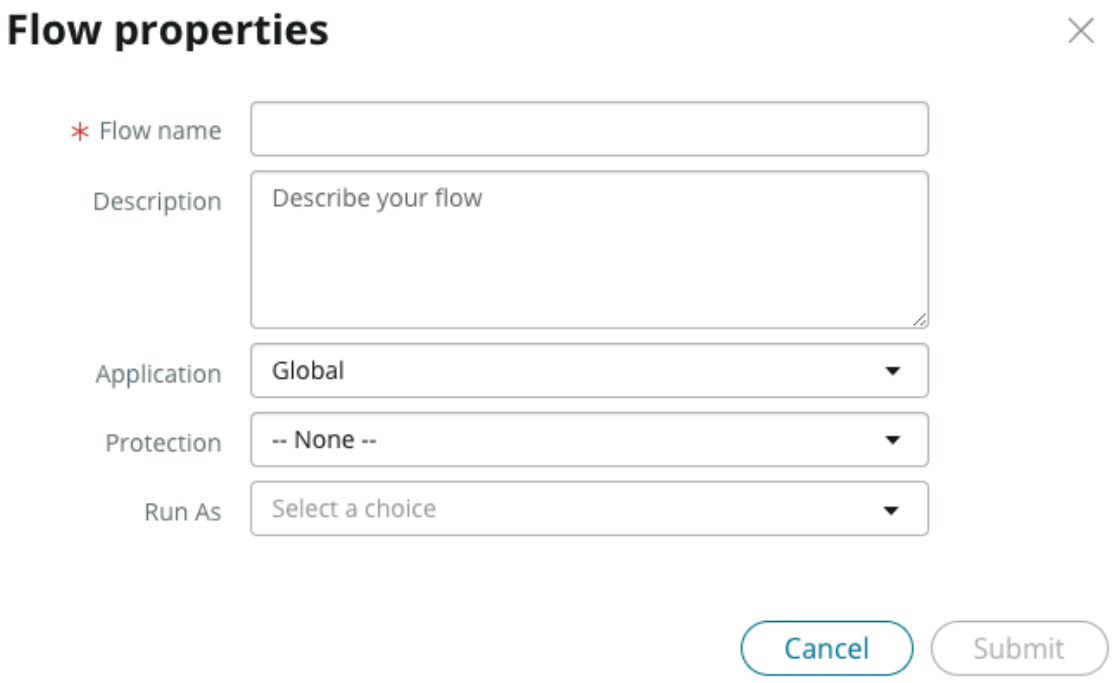
16. 배터리 부족 드론을 선택합니다. 선형 예측 트리거 양식에는 MetricBase 배터리 부족 드론 트리거의 정의가



표시됩니다.

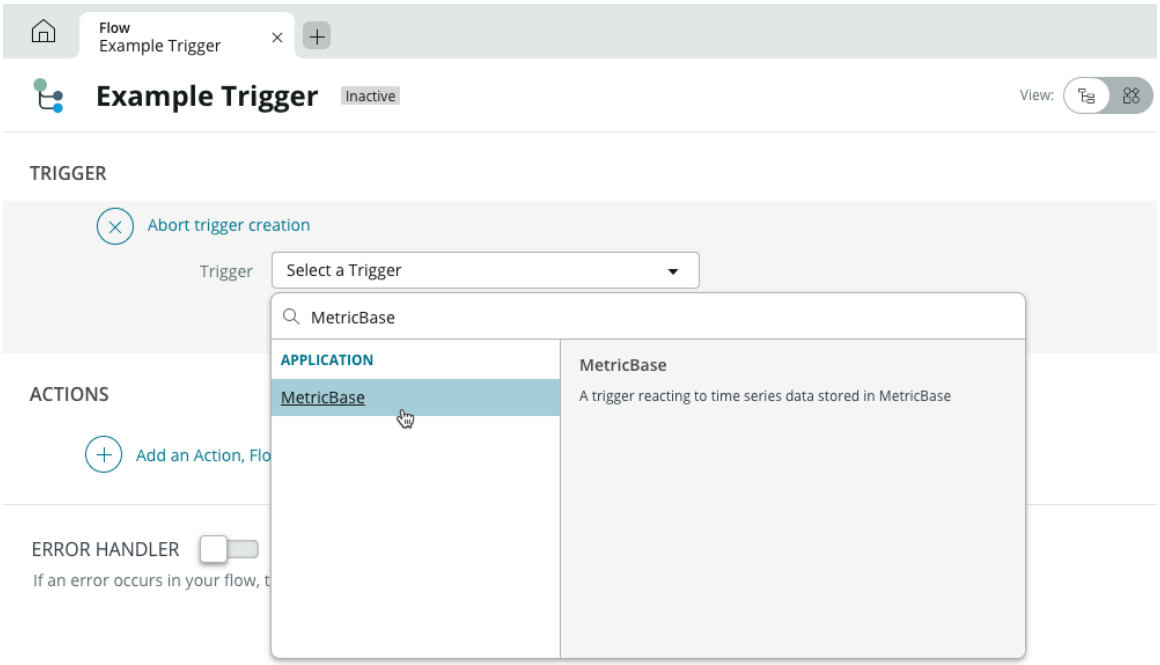
이 예에서 트리거는 10분(**Window**)마다 드론 테이블(테이블 이름)의 배터리 잔량**(%)** 메트릭(메트릭)을 모니터링합니다. 배터리 수명이 하향 추세(추세)이고 20분 이내에 20%(임계값)에 도달할 가능성이 80%(신뢰도 수준)인 경우(수준 1에 대한 창 아래) 트리거가 실행됩니다. 실행되더라도 이 트리거를 플로우에 연결하기 전까지는 아무 일도 일어나지 않습니다. 플로우는 수행할 작업을 정의합니다.

17. 선택 **MetricBase** 〉 트리거 플로우.
18. 선택 새 플로우 시스템에서 정의된 트리거를 플로우에 연관시키기 위해
19. 플로우 이름 필드에서 플로우 이름을 지정하고 제출을 선택합니다.

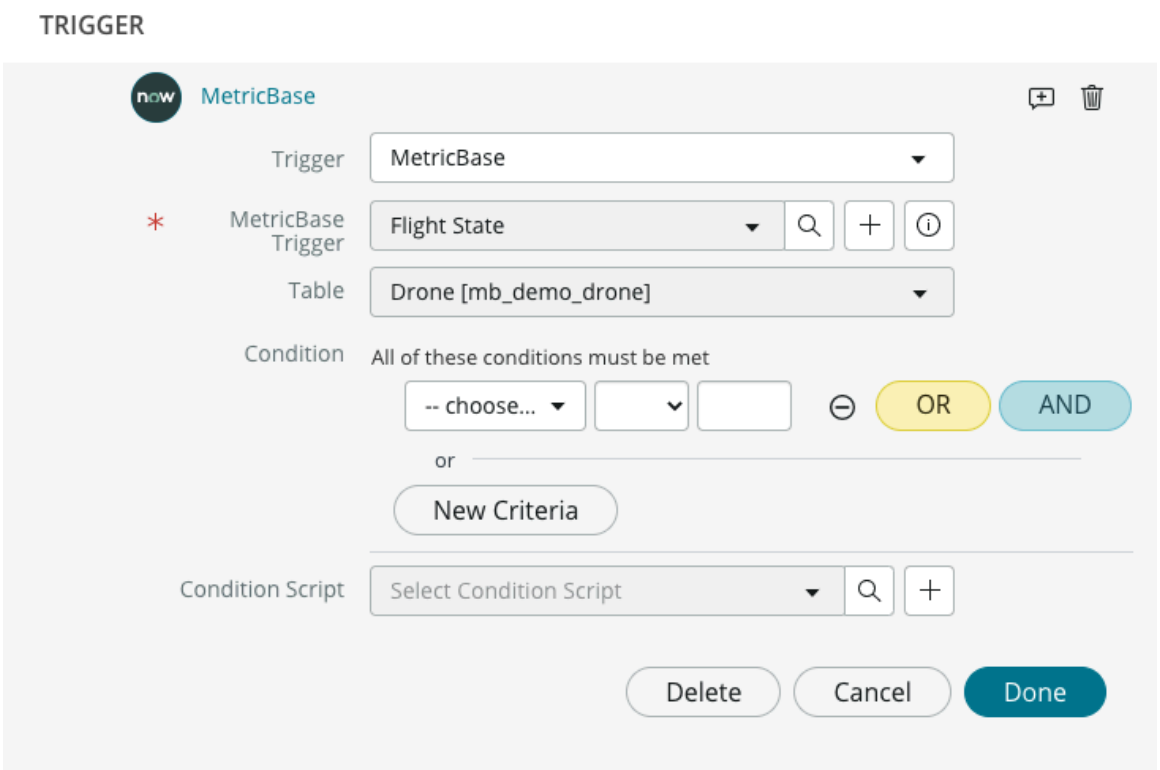


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

20. 트리거 추가를 클릭하고 목록에서 **MetricBase**를 선택합니다.



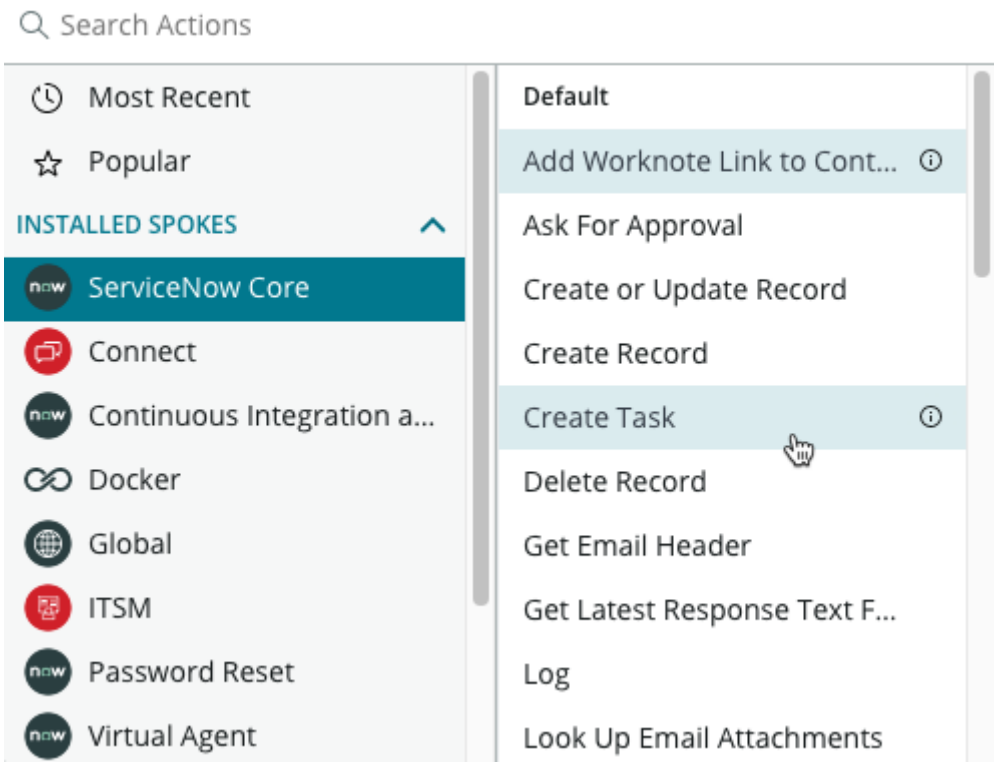
21. **MetricBase** 트리거에서 이미 존재하는 트리거를 선택하고 완료를 선택합니다. 또는 **MetricBase** 트리거 오른쪽에 있는 더하기 기호를 선택하여 새 트리거를 만듭니다.



22. 작업, 플로우 로직 또는 하위 플로우 추가를 선택합니다.

23. 트리거가 발생할 때 수행할 작업을 지정하려면 작업을 선택합니다. 동작 대화 상자가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



24. 왼쪽 열에서 작업 도메인을 선택하고 오른쪽 열에서 수행할 특정 작업을 선택합니다.

25. 저장 및 활성화를 선택합니다. 플로우는 활성화되지 않는 한 실행되지 않습니다. 에 대한 워크플로우 스튜디오자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Workflow Studio .

다음 표에는 데모의 MetricBase 모듈이 요약되어 있습니다.

MetricBase 데모 모듈

모듈	설명
드론	속도 및 고도 등 드론에 대한 메트릭을 유지하는 테이블입니다. 각 레코드는 다른 드론입니다. 기록을 추가할 수 있습니다.
차량	드론 그룹에 대한 메트릭을 유지하는 테이블입니다. 각 레코드는 서로 다른 플릿입니다. 기록을 추가할 수 있습니다.
데이터 작성기	드론 기록에 대한 데이터가 생성되는 방식을 정의하는 테이블입니다. 이 필드는 정보 제공용으로 제공됩니다. 기록을 변경하거나 추가할 수 없습니다.
메트릭	시스템에 정의된 메트릭 목록입니다. 이 목록은 다음과 같은 테이블입니다. **MetricBase** 〉 시계열 메트릭. 메트릭 필드를 추가할 수 있습니다.
정기적인 업무	데모 애플리케이션에 대해 생성된 예약된 작업입니다. 이 작업은 5분마다 실행되어 데이터베이스의 MetricBase 데모 테이블에 데이터를 추가합니다. 일정을 변경할 수 있습니다.
트리거 정의	데모에 정의된 트리거 목록입니다. 이 목록은 다음과 같은 테이블입니다. **MetricBase** 〉 **MetricBase** 트리거 〉 트리거 정의. 추가 트리거를 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MetricBase 데모 모듈

모듈	설명
변칙 로그	트리거 실행으로 인해 발생하는 로그 목록입니다. 저공 비행 드론 트리거는 변칙 로그를 생성합니다.
데이터 탐색기	데모 애플리케이션 데이터를 사용하여 JavaScript API를 MetricBase 시험할 수 있는 위젯입니다. 자세한 내용은 MetricBase API 익히기를 참조하십시오.

API에 익숙 **MetricBase** 해지기

데모 애플리케이션의 일부 MetricBase 인 API를 사용하여 데이터 탐색기 실험 MetricBase 합니다. 데이터 탐색기 는 데모 애플리케이션과 함께 MetricBase 설치된 데이터를 사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: clotho_admin

이 태스크 정보

데이터 탐색기 는 데모 애플리케이션에 포함된 데이터를 시각화하는 예제 스크립트를 보고 편집할 수 있는 플레이그라운드입니다 MetricBase . 예제 스크립트에서는 JavaScript API를 MetricBase 사용합니다. JavaScript API에 MetricBase 대한 자세한 내용은 Client , Data , DataBuilder , Transformer , TransformPart , TransformResult 를 참조하십시오.

now/v1/clotho/transform/topic API 엔드포인트는 내부 전용으로 예약되어 있습니다.

예시 스크립트는 다음 중 하나를 사용합니다.

- 변환기 메서드를 사용하는 변환입니다.
- Machine Language, 예상 동작을 예측하는 학습된 모델입니다. 제목에 "변환"이 없는 모든 스크립트는 기계어를 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 데모 〉 데이터 탐색기.
   데이터 탐색기가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트를 실행하면 데이터 탐색기 스크립트 결과 표시 아래에 데이터 시각화가 나타납니다.

2. 예제 스크립트 메뉴에서 실행할 샘플 스크립트 중 하나를 선택합니다.

3. **Load** Example(예제 로드)을 클릭합니다.
4. 실행을 클릭합니다.
   스크립트의 데이터 탐색기 스크립트 결과 표시 아래에 데이터 시각화가 표시됩니다.
5. 옵션: 스크립트의 값 또는 문을 변경하거나 완전히 새로운 스크립트를 작성하고 실행을 클릭합니다.

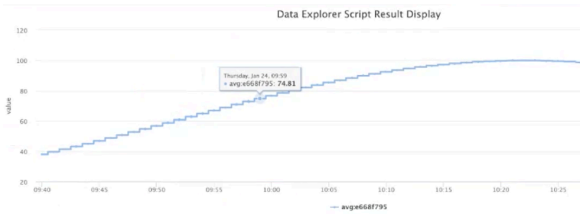
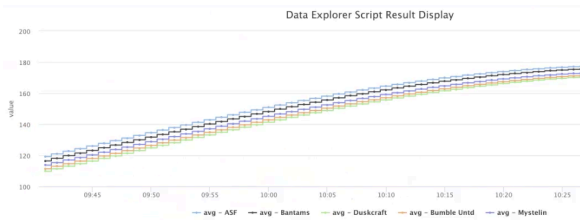
   주:
   스크립트에서 변경한 내용을 저장하려면 저장을 클릭합니다.

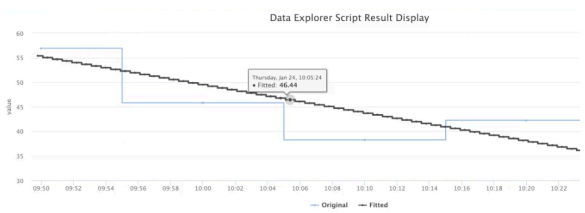
6. 서버 출력에서 오류 정보가 포함될 수 있는 서버의 응답을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:

예제 스크립트

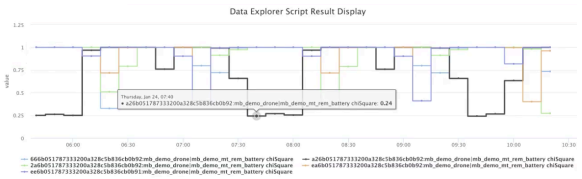
예시 스크립트	정의 및 시각화
단순 변환	변환기 API를 사용하여 단일 시계열 메트릭, 즉 드론의 평균 속도를 표시합니다(transformer.metric('mb_demo_mt_speed').avg(). 
그룹화를 통한 단순 변환	변환기 API를 사용하여 시계열 메트릭 그룹, 즉 드론 플릿의 평균 고도를 표시합니다. `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude"). avg().label('avg - %g:fleet:')` 
일반 모델	분포 값에 대한 종 모양 또는 가우스 곡선의 근사치를 구하는 정규 데이터를 모델링합니다.

선형 모델	현재 데이터를 요약하고 미래 값을 예측하는 라인을 생성합니다. 이 예제에서는 드론 배터리의 남은 충전량에 대해 학습된 모델 값과 값의 평균을 모두 그래프로 표시합니다. `var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit =`
	`builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).`
	`fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")` 

계절 추세 분해 모델	데이터를 빼서 비계절적 추세를 나타낼 수 있도록 계절 추세 모델을 사용합니다. 이 모델은 Holt Winters 모델과 목적이 유사하지만 다른 알고리즘을 사용하여 결과에 도달합니다. `var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);` `var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제 스크립트

예시 스크립트	정의 및 시각화
	var fit = builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H", innerCycles:1, outerCycles:10})
홀트 윈터스 모델	데이터를 빼서 비계절적 추세를 나타낼 수 있도록 계절 추세 모델인 Holt Winters를 사용합니다. 이 모델은 계절 추세 분해 모델과 목적이 유사하지만 다른 알고리즘을 사용하여 결과에 도달합니다.
ARIMA 모델	추세가 없는 시계열 데이터를 예측하기 위한 가장 일반적인 모델 클래스로, 모든 데이터가 동일한 값을 가지거나 값이 평균을 중심으로 정현파로 변동함을 의미합니다.
편차 모델	카이제곱 모델을 사용하여 실제 데이터와 모델의 예측 간의 차이를 표시합니다. var metric = "nb_demo_mt_rem_battery"; builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare"); 

데이터 정의 및 수집 **MetricBase**

훨씬 더 큰 데이터 컬렉션의 시계열 요약을 저장합니다.

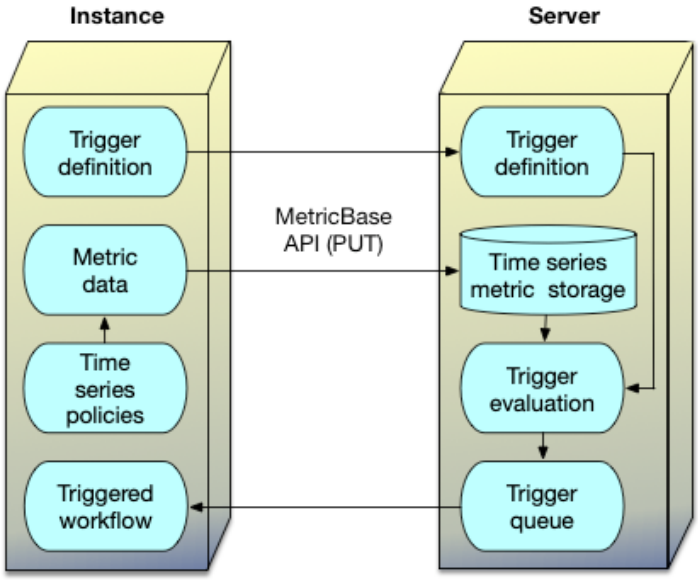
시계열 정의 생성 개요

에서 MetricBase저장할 메트릭과 수집 빈도를 지정합니다. 데이터베이스에 저장할 MetricBase 기간을 결정할 수도 있습니다. 그런 다음 REST 또는 JavaScript API를 사용하여 MetricBase 정의한 속도로 인스턴스 MetricBase 에서 서버로 데이터를 보냅니다. 이러한 방식으로 훨씬 더 큰 데이터 수집을 요약하여 MetricBase 모니터링할 수 있습니다.

MetricBase 는 데이터를 보내는 빈도와 해당 데이터의 집계(예: 최대, 최소, 평균 또는 마지막)에 대한 메트릭을 수집합니다. 이 데이터를 시계열 데이터라고 합니다. 예를 들어 인스턴스에서 드론 속도를 수집하는 경우 2분마다 평균 드론 속도를 데이터베이스로 MetricBase 보낼 수 있습니다. 고도 및 배터리 수명을 수집할 수도 있습니다. MetricBase 각 메트릭을 데이터베이스에 열로 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 **MetricBase** 에서 서버로 정보 전송



보존 정책 일정

보존 정책 일정은 데이터베이스에 시계열 데이터를 MetricBase 저장하는 기간을 MetricBase 지정합니다. 보존 정책 일정을 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. 보존 정책 일정을 생성, 편집 또는 삭제하려면 다음으로 이동하십시오. **MetricBase** 〉 유지 정책 일정.

보존 정책 일정을 만들 때 적용되는 제한 사항은 다음과 같습니다.

- 최대 보존 기간: 26개월(794일)
- 최대 샘플링 기간: 1일
- 최대 데이터 포인트(보존 기간 * 샘플링 기간으로 계산): 160,000개 데이터 포인트

또한 보존 기간은 샘플링 기간의 배수여야 합니다.

유지 정책

보존 정책에는 데이터가 더 오래 보관될수록 더 세분성으로 여러 보존 일정이 포함됩니다. 예를 들어 대략적인 보존 정책은 샘플링된 데이터를 다음마다 저장합니다.

- 1주일 동안의 시간(1시간당 7일)
- 1개월 동안 2시간(2시간마다 31일)
- 13개월의 일(1일 기간당 397일)

이 정책에서 지정된 메트릭은 처음 7일 동안 매시간 측정됩니다. 그런 다음 다음 31일 동안 격주로 측정되고 다음 397일 동안 하루에 한 번 측정됩니다. MetricBase 435일이 지난 데이터를 삭제합니다.

지원되는 모든 보존 정책 목록을 보려면 다음으로 이동하십시오. **MetricBase** 〉 유지 정책.

에서 시계열 정의 생성 **MetricBase**

저장할 메트릭, 수집 빈도 및 저장 MetricBase기간을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 설치 MetricBase
- 필요한 역할: clotho_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **MetricBase** 〉 시계열 메트릭.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시계열 메트릭 형식

필드	설명
레이블	메트릭 필드 이름의 직관적인 이름입니다. 예를 들어 altitude는 mb-altitude 메트릭 필드 이름의 레이블일 수 있습니다.
테이블 이름	데이터베이스에 메트릭 MetricBase 을 추가할 테이블의 이름입니다. 예를 들어, 데모에서 MetricBase mb_drone 테이블은 드론 데이터를 저장합니다. 테이블의 각 열은 고도, 길이 및 속도와 같은 다른 메트릭입니다.
메트릭 필드 이름	기록하는 시계열 메트릭의 이름입니다. 예: mb-altitude 데이터베이스 테이블의 열 MetricBase 이름으로 생각할 수 있습니다.
유지 정책	샘플링 빈도 및 데이터베이스에 값을 유지하는 기간 MetricBase 입니다. 값은 사용자 지정할 수 없습니다. 값을 정의하려면 돋보기를 클릭한 다음 정책을 클릭합니다. 샘플링 속도가 거칠수록 저장하는 데이터가 줄어듭니다. 데이터 세트에 적합한 가장 낮은 샘플링 속도를 사용합니다. 예를 들어 한 시간에 한 번 수집하는 것으로 충분한 경우 1분마다 데이터를 수집하지 마십시오. 선택할 수 있는 정책에 대한 설명은 을 참조하십시오 MetricBase 유지 정책 .
유지 정책 집계	샘플링 기간에 데이터를 집계하는 연산자입니다. 예를 들어, 마지막, 최소, 최대값 및 평균입니다.
표시 값 집계	〈table-name〉이 데이터베이스의 MetricBase 테이블인 *<table-name>.list*를 사용할 때 사용하는 집계 방법입니다. 이 값은 보존 정책과 관련이 없습니다. 옵션에 대한 정의는 MetricBase 변환을 참조하십시오.
표시 값 집계 기간	목록 뷰를 사용할 때만 집계를 계산하는 데 사용되는 기간입니다. 예를 들어, *<table-name>.list* 여기서 〈table-name〉은 데이터베이스의 MetricBase 테이블입니다. 이 값은 보존 정책과 관련이 없습니다.
제목 필드	메트릭의 제목으로 고유한 테이블 열을 선택할 수 있습니다. 고유 열을 선택하기 전에 테이블에 고유 열을 지정해야 합니다. 예를 들어 메트릭이 여러 주택의 온도를 추적하는 경우 집 주소 열을 메트릭의 제목으로 설정할 수 있습니다. 제목 필드를 설정하기 전에 테이블의 집 주소 열이 고유해야 합니다. **주:** sys_id 열은 기본 고유 열입니다.
데이터 유형	제목 필드의 데이터 유형을 지정할 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
추적하려는 메트릭에 대한 시계열 사양을 생성했습니다.

다음에 수행할 작업
시계열 사양에 따라 데이터를 샘플링하고 인스턴스 MetricBase 에서 데이터베이스 서버로 보냅니다.

REST 또는 JavaScript API를 사용하여 시계열 정의에서 규정한 속도로 데이터를 데이터베이스로 MetricBase 전송합니다. 개발자 자원 문서를 참조하십시오.

중요사항:
시계열 정의에서 규정하는 속도로 데이터를 보냅니다. 다른 속도 또는 다른 기간 동안 데이터를 보내면 오류가 발생합니다. 시계열 메트릭 정의에 따라 데이터를 집계해야 합니다. 또한 데이터베이스는 MetricBase float 데이터 형식의 값만 저장합니다.

MetricBase 유지 정책

보존 정책에 따라 데이터를 MetricBase 보존합니다.

MetricBase 유지 정책

정책	설명
거친	이 정책은 1시간 기간에서 1주일, 2시간 기간에서 1개월, 1일 기간에서 13개월 동안 데이터를 보존합니다. 이 정책은 자주 변경되지 않는 메트릭 또는 디스크 사용량과 같이 높은 해상도가 필요하지 않은 메트릭에 적합합니다.
밀도	이 정책은 1분 기간으로 8일, 10분 기간에서 94일, 1시간 기간으로 13개월 동안 데이터를 보존합니다. 이 정책은 더 긴 기간 동안 더 높은 해상도가 필요한 메트릭에 적합합니다.
높음	이 정책은 1분으로 1주일, 10분으로 1개월, 1시간으로 13개월 동안 데이터를 보존합니다. 이 정책은 더 긴 기간 동안 더 높은 해상도가 필요한 메트릭에 적합합니다.
중간	이 정책은 10분 기간에서 1주일, 30분 기간에서 1개월, 2시간 기간에서 13개월 동안 데이터를 보존합니다. 이 정책은 작업 처리 처리량과 같이 자주 변경되지 않는 메트릭에 적합합니다.
중간 높음	이 정책은 1시간 주기로 13개월 동안 데이터를 보존합니다.
운영 인텔리전스	운영 인텔리전스(OI) 정책은 1분 기간으로 8일, 10분 기간으로 94일, 1시간 기간으로 13개월 동안 데이터를 보존합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MetricBase 유지 정책

정책	설명
성긴	이 정책은 1일 기간으로 13개월 동안 데이터를 보존합니다.
초고밀도	이 정책은 10초로 1일, 1분으로 3개월, 1시간으로 1년 동안 데이터를 보존합니다.

MetricBase 데이터 액세스

데이터베이스에 전송 MetricBase 한 시계열 데이터에 편리한 방식으로 액세스합니다.

다음을 사용하여 데이터베이스의 MetricBase 시계열 데이터에 액세스하고 시각화할 수 있습니다.

- 보고 애플리케이션

  데이터베이스에 저장된 시계열 데이터에서 보고서와 그래프를 MetricBase 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 MetricBase 시계열 데이터에서 보고서 작성 을 참조하십시오.

- *.list* 명령을 사용한 테이블 목록

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 뷰 MetricBase list 명령을 사용한 데이터.

- REST 또는 JavaScript API

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 검색 MetricBase REST 및 JavaScript를 사용한 데이터.

list 명령을 사용하여 데이터에 액세스 **MetricBase**

데이터베이스의 테이블 MetricBase 에서 list 명령을 사용하여 시계열 데이터를 볼 수 있습니다. 데이터는 데이터를 제공하는 엔터티의 동작을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 인스턴스의 MetricBase애플리케이션 내비게이터에서 <table-name>.list를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   〈table-name〉은 보려는 메트릭이 포함된 데이터베이스의 MetricBase 테이블 이름입니다.
2. 메트릭 열 위의 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 시계열 차트를 선택합니다.
3. 데이터를 평가하기 위해 시간 범위 및 변환 필드를 변경합니다.
4. 옵션: 데이터 조정:

   a. 변환 중 하나를 선택합니다(더하기, 곱하기 또는 나누기).

   b. 값 필드에 메트릭 데이터를 더하거나 곱하거나 나눌 숫자를 입력하고 제출을 클릭합니다.

   주:
   조정된 데이터는 데이터베이스에 저장 MetricBase 되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST 및 JavaScript를 사용하여 데이터 검색 MetricBase

JavaScript 또는 REST API를 사용하여 데이터베이스에서 MetricBase 시계열 데이터를 삽입 및 검색하고 데이터에 대한 변환을 실행합니다. 변환을 사용하면 다양한 방법으로 시계열 데이터를 시각화할 수 있습니다.

시계열 데이터 변환에 대한 MetricBase 자세한 내용은 MetricBase 변환을 참조하십시오.

REST 사용

데이터베이스에서 시계열 데이터를 반환하는 REST API에 대한 MetricBase 자세한 내용은 MetricBase 시계열 API 를 MetricBase 참조하세요.

자바스크립트 사용

데이터베이스에서 시계열 데이터를 반환하는 JavaScript API에 MetricBase 대한 MetricBase 자세한 내용은 다음을 참조하세요.

- 클라이언트 — 데이터베이스에서 MetricBase 변환을 실행하고 결과를 수신합니다.
- 데이터 — 변환 결과가 포함된 객체를 반환합니다.
- DataBuilder - 메트릭에 대한 일련의 데이터 포인트를 생성합니다.
- 변환기 — 시계열 데이터를 조작하여 평가 및 분석을 위해 데이터를 준비합니다.
- TransformPart — 수행할 변환의 세부 정보를 지정합니다.
- TransformResult - 변환 결과가 포함된 객체를 반환합니다.

를 사용하여 JavaScript API를 실험하고 익힙니다. MetricBase 데이터 탐색기 데모와 MetricBase 함께 제공됩니다.

예측 모델을 사용하여 데이터의 예외 MetricBase 탐지

MetricBase 모델 매개변수를 결정하기 위해 시계열 데이터의 대표 샘플을 학습시켜 모델을 만듭니다. 학습 프로세스는 정상 데이터와 예외 데이터를 구별하기 위해 데이터에 가장 적합한 모델 매개변수를 결정합니다.

MetricBase 는 다음 모델 유형을 지원합니다.

- PEWMA(Probabilistic Exponentially Weighted Moving Average)는 확률 요인을 사용하여 데이터 변화에 반응하는 방식을 결정하는 이동 평균 알고리즘입니다.
- ARIMA(Autoregressive Integrated Moving Average), 이전 오류 및 값을 고려하는 이동 평균 알고리즘
- 황토(STL)를 사용한 계절 추세 분해, 시계열 데이터를 계절 및 추세 구성요소로 분해하는 계절 알고리즘
- Holt-Winters(HW) - 추세 및 계절 구성요소를 분해하여 수준을 결정하는 계절 알고리즘

> **주:**
> MetricBase 모델 클래스 목록에서 선택할 `Find Best Fit Model` 때 가장 적합한 모델 유형을 선택합니다.

데이터에서 모델을 학습한 후 새 데이터가 학습된 데이터와 크게 다를 때 흐름을 트리거할 수 있습니다.

예측 모델 생성 및 교육

통계 모델을 사용하면 트리거를 통해 MetricBase 유의미한 예외를 실시간으로 확인할 수 있습니다. 에 이미 저장된 MetricBase대표 데이터를 사용하여 모델을 교육해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 모델.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

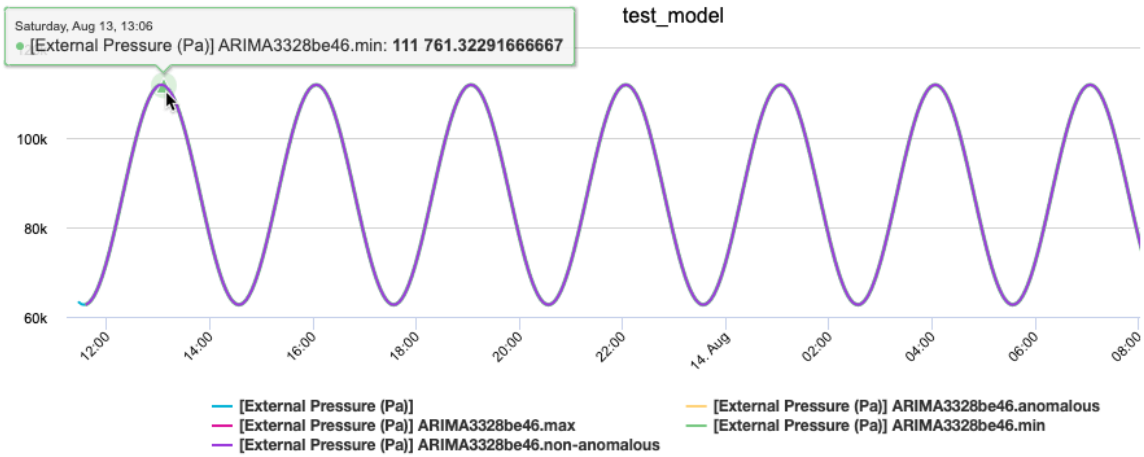
모델 새 기록 양식

필드	설명
모델 이름	모델의 이름입니다. 이름은 영숫자 문자의 조합일 수 있습니다. 이 모델 이름은 모델 클래스와 동일하지 않습니다. 일반적으로 이 이름은 그룹화 기준의 값과 관련이 있습니다.
테이블 이름	교육 데이터가 포함된 테이블의 이름입니다.
메트릭	모델을 학습시키는 데 사용하는 메트릭의 이름입니다. 메트릭은 테이블에 속해야 합니다.
작성됨	모델을 교육한 날짜입니다.
필터	데이터 집합의 일부 데이터를 제외하는 데 사용하는 필터입니다. 주: 모델을 학습시킬 데이터를 선택할 때 학습 집합의 변칙을 줄이기 위해 예상되는 동작을 보여주는 데이터를 선택해 보세요.
그룹화 기준	그룹화 기준을 모델 데이터에 대한 판별자 필드로 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 역할(예: 데이터베이스 또는 애플리케이션 서버 역할)에 따라 성능이 다른 프로덕션 서버 그룹에 대해 데이터 모델을 생성하려면 역할을 그룹화 기준 필드로 선택합니다. 교육 프로세스는 필터에서 선택한 기록 그룹에서 역할당 하나의 모델을 생성합니다. 각 역할에 대한 모델을 수동으로 만들 필요가 없습니다.
모델 클래스	데이터를 교육할 때 사용할 알고리즘입니다. 이동 평균 알고리즘(PEWMA, ARIMA), 계절 알고리즘(STL, HW)을 선택하거나 최적 적합 모형 찾기를 선택합니다. 디폴트 값은 최적 피팅 모델 찾기로, 각 알고리즘을 시도하고 훈련 세트에 대해 가장 잘 맞는 것으로 보이는 알고리즘을 선택합니다.
교육 데이터 세트 시작 날짜	MetricBase 이 날짜로 시작하는 메트릭에 대한 시계열 데이터입니다.
교육 데이터 세트 종료 날짜	MetricBase 이 날짜로 끝나는 메트릭에 대한 시계열 데이터입니다.
유효 기간	모델 재교육을 고려하도록 미리 알림 역할을 하는 날짜입니다. 모델 성능이 양호하면 다시 교육할 필요가 없습니다. 모델은 이 날짜 이후에도 계속 작업할 수 있습니다.
활성	학습된 모델을 사용하는 옵션입니다. 모델이 활성화되면 트리거로 워크플로우 스튜디오 사용할 수 있게 됩니다.

4. **Submit and** Train(제출 및 교육)을 클릭합니다.
   MetricBase 모델을 교육합니다. 완료되면 모델이 **MetricBase** 모델 인스턴스 탭에 나타납니다.
5. 모델 이름을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모델링 데이터는 학습에 의해 최적화된 매개 변수가 있는 모델 문자열과 마찬가지로 나타납니다.



6. 옵션: 모델 이름을 클릭한 다음 모델 설정**(Set Model**)을 클릭하여 모델 매개변수를 변경합니다. 모델 학습에 대한 설정을 재정의하려는 경우 모델 매개변수를 편집할 수 있습니다. 그래프가 업데이트되지 않고 수정된 모델 문자열이 저장됩니다.

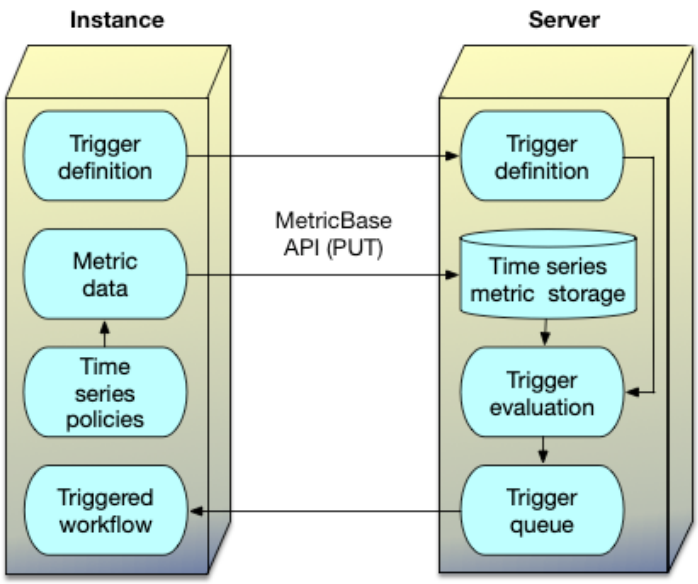
다음에 수행할 작업
이 모델에 대한 트리거를 워크플로우 스튜디오 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 모델 트리거 만들기를 참조하세요.

데이터를 사용하여 **MetricBase** 플로우 트리거

데이터베이스에 저장된 시계열 데이터는 플로우를 MetricBase 트리거 워크플로우 스튜디오 할 수 있습니다. 이러한 트리거는 인시던트를 기록하고, 이메일을 보내고, 기타 경보를 생성할 수 있습니다.

트리거 정의는 플로우를 자동으로 실행하는 조건 세트입니다 워크플로우 스튜디오 . 에서 MetricBase 트리거 정의를 생성하고 이를 플로우와 연결하면 트리거 정의가 인스턴스 MetricBase 에서 서버로 전송됩니다. 트리거 및 플로우를 활성화한 후 는 MetricBase 데이터베이스의 시계열 데이터를 모니터링합니다 MetricBase . 시계열 데이터가 초기 트리거 조건과 일치한 후 한 조건에서 다음 조건으로 전환되면 전환 트리거가 생성되어 큐에 추가됩니다. 인스턴스는 큐를 폴링하고 전환 트리거를 처리한 다음 플로우를 워크플로우 스튜디오 실행합니다.

트리거 워크플로우



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시계열 정책에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 시계열 정의 생성 MetricBase.

트리거 구현에 대한 개략적인 개요

1. 인스턴스에 하나 이상의 트리거를 정의합니다.

   밴드 트리거

   메트릭 값이 값 범위 내에 있을 때 트리거됩니다.

   선형 예측 트리거

   일련의 값이 지정된 값을 향해 추세를 보이고 이에 도달할 것으로 예상될 때 트리거됩니다.

   갭 트리거

   지정된 기간 동안 값을 받지 못한 경우 트리거됩니다.

   모델 트리거

   교육된 모델이 예외 동작을 탐지할 때 트리거됩니다.

2. 트리거 조건을 생성하여 트리거가 플로우를 실행하기 위한 요구 사항을 추가합니다.

   (Optional) 예를 들어 데이터는 시간이 지남에 따라 변동하는 경우가 많습니다. 작은 변동으로 인해 원치 않는 중복 트리거 이벤트가 발생할 수 있습니다. 조건 스크립트는 잘못된 중복을 방지할 수 있습니다.

3. 를 사용하여 워크플로우 스튜디오실행하는 플로우와 트리거를 연결합니다.
4. 트리거 및 워크플로우를 테스트합니다.
5. 트리거를 활성화합니다.

트리거 삭제

트리거가 흐름과 연결된 경우 에서 삭제할 MetricBase수 없습니다. 트리거를 삭제하려면 먼저 에서 워크플로우 스튜디오 플로우를 삭제한 다음 에서 트리거 MetricBase를 삭제할 수 있습니다.

레거시 트리거

레거시 트리거는 더 이상 사용되지 않습니다. 레거시 트리거는 만들 수 없습니다. 존재하는 레거시 트리거만 전달할 수 있습니다.

MetricBase 밴드 트리거 생성

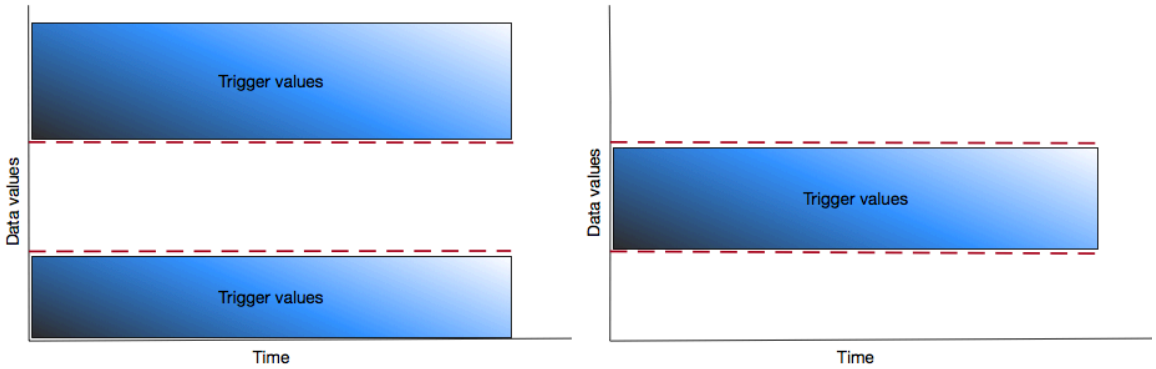
MetricBase 메트릭 값이 값 범위 내에 있을 때를 탐지하는 밴드 트리거를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
밴드 트리거는 메트릭이 값 범위를 벗어나거나 범위 내에 있을 때 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

밴드 트리거 값



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 트리거 〉 트리거 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **MetricBase** 트리거 생성 양식에서 밴드 트리거 옵션을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   트리거 수준은 처음에 이 양식에 표시되지 않습니다. 나중에 수준을 구성합니다.

MetricBase 밴드 트리거 양식

필드	설명
이름	밴드 트리거의 이름입니다.
테이블 이름	모니터링하려는 MetricBase 메트릭이 들어 있는 데이터베이스의 테이블입니다. 검색 아이콘을 클릭할 때 나타나는 유일한 테이블은 시계열 메트릭에 지정한 테이블입니다. 테이블을 선택하기 전에 메트릭을 선택하면 해당 메트릭이 있는 테이블만 테이블 이름 대화 상자에 나타납니다.
메트릭	테이블 이름으로 지정된 모니터링하려는 테이블 메트릭입니다. 검색 아이콘을 클릭할 때 나타나는 유일한 메트릭은 해당 테이블의 메트릭입니다. 테이블 이름을 지정하기 전에 지표를 선택하면 모든 시계열 지표의 지표가 나타납니다. 메트릭을 선택한 후 테이블 이름 옆에 있는 검색 아이콘을 클릭하면 해당 메트릭이 포함된 테이블만 나타납니다.
활성	트리거를 활성화하는 옵션입니다.
설명	트리거에 대한 설명입니다.
집계	선택할 집계 값(없음, 최대, 최소 또는 평균)입니다. 없음 은 수집 기간의 마지막 값을 사용함을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

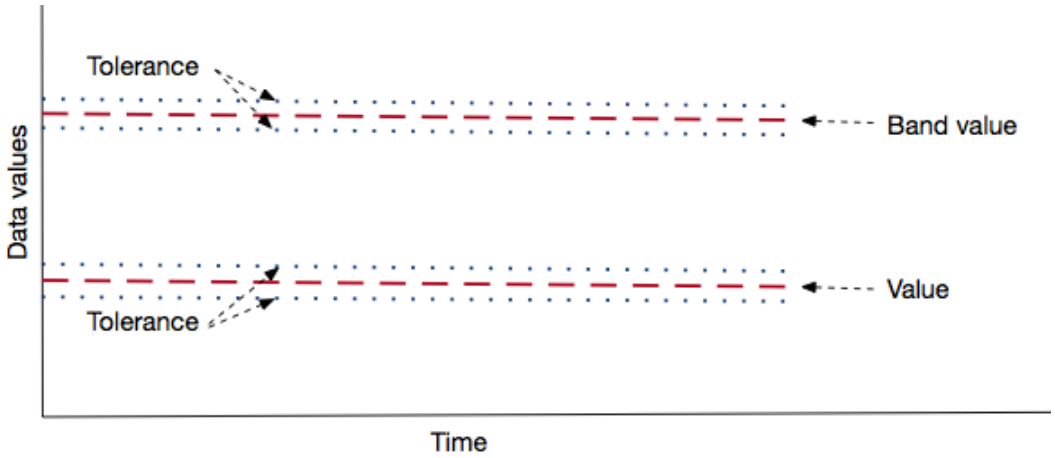
필드	설명
기간	집계 함수를 계산하는 데 사용되는 시간 길이입니다. 예를 들어 **Window** 가 1시간이고 집계가 **Min**이라고 가정하고 새 데이터 요소가 계열에 추가됩니다. 시스템은 새 데이터 창 (새 데이터 포인트를 포함한 데이터의 마지막 시간)을 사용하여 새 최소값을 계산합니다. 트리거를 실행할지 여부를 결정하기 위해 새 최소값을 다른 트리거 수준과 비교합니다.

5. 저장을 선택합니다.
새 기록이 생성됩니다.
6. MetricBase 방금 만든 레코드의 밴드 트리거 수준 섹션에서 각 셀을 두 번 클릭하여 트리거 매개 변수를 지정하는 값을 추가합니다.

MetricBase 밴드 트리거 수준

필드	설명
수준	심각도가 증가하고 있음을 나타내는 숫자입니다. 예를 들어 수준 1의 고도를 50미터 미만에서 25미터 이상으로 정의하고 수준 2의 고도를 25 이하로 정의할 수 있습니다. 각 수준은 다른 플로우를 트리거해야 합니다. 수준 은 조건 스크립트에 자주 사용됩니다. 조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.
기능	값을 대역 하단의 최대값 또는 최소값으로 만드는 기능입니다. 따라서 이 함수는 트리거 값이 대역 내부에 있는지 또는 외부에 있는지 여부를 정의합니다. 예를 들어 함수 가 다음보다 작으면 메트릭이 밴드 값 아래로 내려갈 때 트리거가 실행됩니다.
값	밴드의 하단입니다. 다음 이미지를 참조하십시오.
밴드 기능	대역 값을 대역 상단의 최대값 또는 최소값으로 만드는 기능입니다. 따라서 band 함수는 트리거 값이 대역 내부에 있는지 아니면 외부에 있는지 정의합니다. 예를 들어 대역 함수 가 다음보다 크면 메트릭이 밴드 값을 초과할 때 트리거가 실행됩니다. 다음 이미지를 참조하십시오.
밴드 값	밴드의 상단. 다음 이미지를 참조하십시오.
허용 오차	값과 대역 값 주위에 허용 오차 여백을 설정하여 데이터의 작은 변동에 대한 트리거가 반복적으로 실행되지 않도록 합니다. 트리거가 실행된 후 데이터가 허용오차를 초과해야 트리거를 다시 실행할 수 있습니다. 다음 이미지를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



예를 들어, 함수 가 다음보다 크고, 값이 25이고, 대역 값이 50이라고 가정합니다.

- 허용 오차가 0이면 50보다 작고 25보다 큰 모든 값에 대해 트리거가 실행됩니다.
- 공차가 5인 경우 범위는 50 ± 5(45-55) 및 25 ± 5(20-30)입니다.
- 마지막 두 데이터 요소가 순서대로 51과 49인 경우 49가 밴드 값보다 낮기 때문에 트리거가 실행됩니다.
- 다음 두 데이터 포인트가 순서대로 51과 49인 경우 마지막 트리거 실행 이후 값이 허용 오차 범위 내에 있기 때문에 트리거가 다시 실행되지 않습니다.

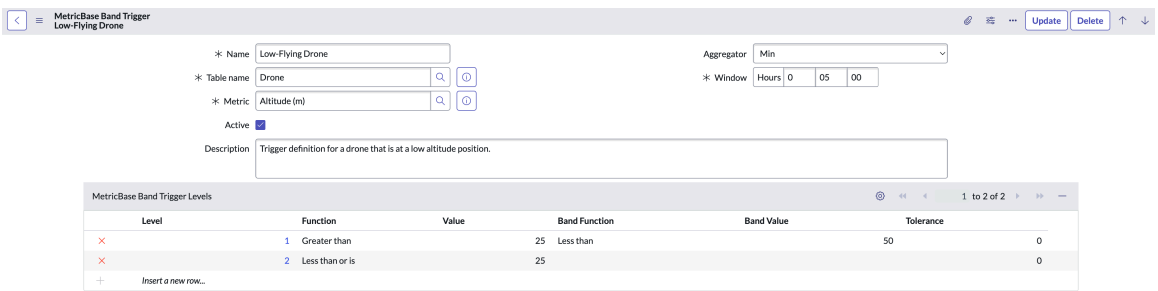
7. 테이블에 하나 이상의 행을 추가하여 다중 계층 트리거 동작을 만듭니다.

   주:
   밴드 트리거에 두 개 이상의 레벨을 정의해야 간에 전환할 레벨이 있습니다.

   일반적으로 각 추가 행(수준)은 더 심각한 상태를 나타냅니다. 수준과 연결된 플로우는 워크플로우 스튜디오 심각도가 높아짐에 따라 경고해야 합니다.

8. 업데이트를 선택합니다.
9. 옵션: 트리거가 플로우를 워크플로우 스튜디오 실행할지 여부를 결정하는 트리거 조건을 추가합니다.
   조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.

Example: 밴드 트리거 양식



다음에 수행할 작업
이 트리거를 플로우와 워크플로우 스튜디오 연결합니다. 자세한 내용은 흐름에 트리거 할당을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

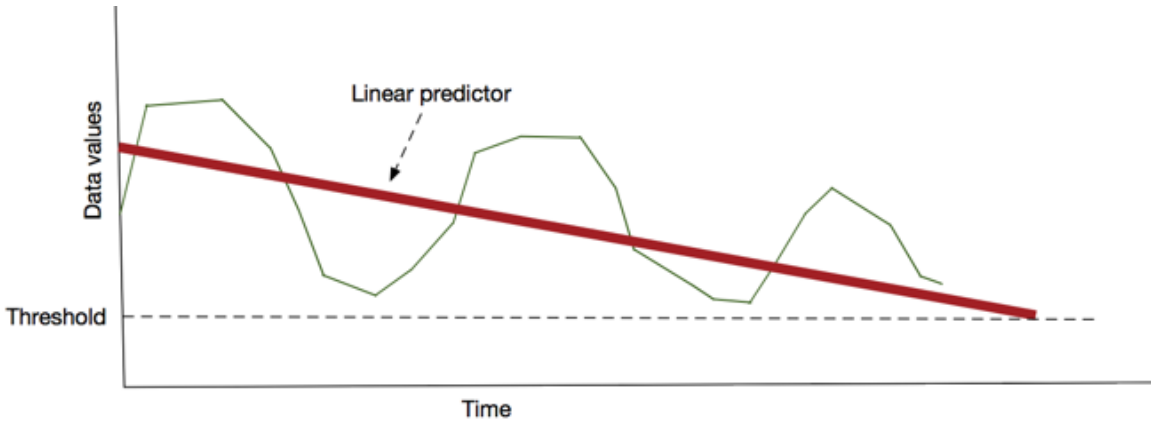
MetricBase 선형 예측 트리거 생성

메트릭이 MetricBase 지정된 기간 내에 지정된 임계치를 초과할 가능성이 있는 시기를 감지하는 선형 예측 트리거를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
선형 예측 트리거는 과거 데이터를 사용하여 미래 값을 예측하는 라인을 생성합니다. 선형 값이 임계치에 도달한다고 예측하면 MetricBase 트리거가 실행됩니다.

선형 예측 변수가 임계치를 초과함



가장 최근의 데이터 포인트가 임계치에 도달하면 트리거는 선형 예측에 관계없이 실행됩니다.

트리거 매개 변수에는 예측 계산에 사용할 과거 데이터의 양, 앞을 내다볼 시간, 수락하는 신뢰도 수준이 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 트리거 〉 트리거 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **MetricBase** 트리거 생성 양식에서 선형 예측 트리거 옵션을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   트리거 수준은 처음에 이 양식에 표시되지 않습니다. 나중에 수준을 구성합니다.

MetricBase 선형 예측 트리거 양식

필드	설명
이름	선형 예측 트리거의 이름입니다.
테이블 이름	모니터링하려는 MetricBase 메트릭이 들어 있는 데이터베이스의 테이블입니다. 검색 아이콘을 클릭할 때 나타나는 유일한 테이블은 시계열 메트릭에 지정한 테이블입니다. 테이블을 선택하기 전에 메트릭을 선택하면 해당 메트릭이 있는 테이블만 테이블 이름 대화 상자에 나타납니다.
메트릭	테이블 이름으로 지정된 모니터링하려는 테이블 메트릭입니다. 검색 아이콘을 클릭할 때 나타나는 유일한 메트릭은 해당 테이블의 메트릭입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	테이블 이름을 지정하기 전에 지표를 선택하면 모든 시계열 지표의 지표가 나타납니다. 메트릭을 선택한 후 테이블 이름 옆에 있는 검색 아이콘을 클릭하면 해당 메트릭이 포함된 테이블만 나타납니다.
활성	트리거를 활성화하는 옵션입니다.
기간	값의 향후 과정을 예측하는 라인을 계산하는 데 사용되는 시간 길이입니다. 예를 들어, 데이터의 마지막 10분을 사용하여 선형 예측 변수를 계산할 수 있습니다. 값이 너무 길면 선이 현재 추세를 반영하지 않습니다. 값이 너무 짧으면 선이 원시 값을 너무 가깝게 따르고 값의 전체 추세를 정확하게 반영하지 못할 수 있습니다. 이 값은 메트릭의 샘플링 속도로 정의된 샘플링 기간의 10배 이상이어야 합니다. ⚠ 경고: 이 값을 트리거 수준의**Window** 값과 혼동하지 마세요. 이 값은 메트릭 이 임계치를 초과할 가능성이 있는지 확인하기 위해 선형 예측 변수가 얼마나 먼 미래를 살펴볼지를 지정합니다.
신뢰도(%)	실제 데이터가 데이터의 선형 예측에 얼마나 근접하게 부합하는지를 측정한 값입니다. 신뢰 수준이 95%이면 트리거를 실행하려면 실제 값이 예측 값의 5% 이내여야 합니다. 실제 값이 예측 값에 가까울 때만 트리거하려면 높은 신뢰도를 선택합니다. 예측 값과 크게 차이가 많이 나는 실제 데이터를 유효한 것으로 받아들이려면 더 낮은 신뢰 수준(예: 80%)을 선택합니다.
추세	추세 방향: 상승 또는 하향. 예를 들어, 값이 임계치를 향해 증가하거나 감소하고 있습니다.
임계치	트리거가 실행되기 전에 메트릭이 도달할 것으로 예상되는 대상 값입니다.
설명	트리거에 대한 설명입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   새 기록이 생성됩니다.
6. MetricBase 방금 생성한 레코드의 Linear Predictor Trigger Levels(선형 예측 트리거 수준) 섹션에서 각 셀을 두 번 클릭하여 트리거 매개 변수를 지정하는 값을 추가합니다.

MetricBase 선형 예측 트리거 수준

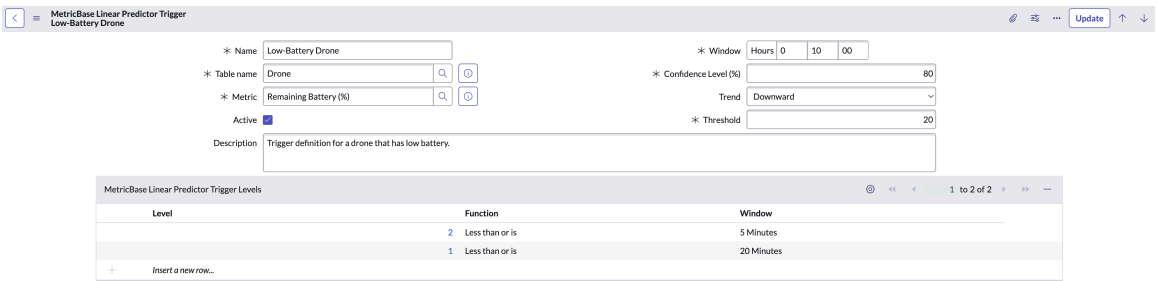
필드	설명
수준	심각도가 증가하고 있음을 나타내는 숫자입니다. 각 수준은 다른 플로우를 트리거해야 합니다. 예를 들어, 다음을 정의할 수 있습니다. 수준 1 배터리는 30분 안에 20%에 도달할 것으로 예상됩니다. 수준 2 배터리는 5분 안에 20%에 도달할 것으로 예상됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	수준 은 조건 스크립트에 자주 사용됩니다. 조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.
기능	임계값에 사용할 비교 함수입니다. 보다 작거나 같음 은 사용 가능한 유일한 옵션입니다. 예를 들어 배터리 수명은 30분 미만이거나 30분입니다 .
기간	메트릭이 임계치를 초과할 것으로 예측되는지 확인하기 위해 선형 예측 변수가 살펴볼 미래의 시간입니다. ⚠ 경고: 이 값을 트리거 정의 양식의 **Window** 값과 혼동하지 마십시오. 이 값은 예측 변수의 기울기를 계산하기 위해 사용할 데이터의 양(시간 단위로 측정됨)을 지정합니다.

7. 옵션: 테이블에 행을 추가하여 다중 계층 트리거 동작을 만듭니다.
   일반적으로 각 추가 행(수준)은 더 심각한 상태를 나타냅니다. 수준과 연결된 플로우는 워크플로우 스튜디오 심각도가 높아짐에 따라 경고해야 합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.
9. 옵션: 트리거가 플로우를 워크플로우 스튜디오 실행할지 여부를 결정하는 트리거 조건을 추가합니다.
   조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.

Example: 선형 예측 변수 양식



다음에 수행할 작업
이 트리거를 플로우와 워크플로우 스튜디오 연결합니다. 자세한 내용은 흐름에 트리거 할당을 참조하세요.

MetricBase 갭 트리거 생성

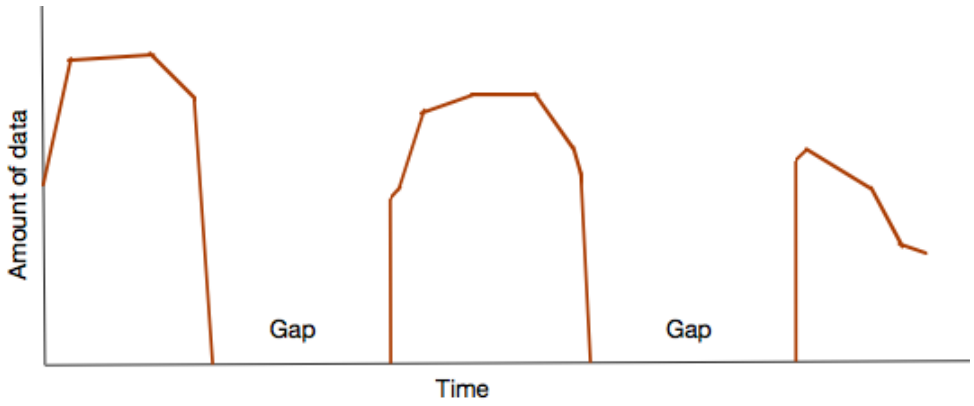
데이터 수신이 중지될 때 MetricBase 경고하는 갭 트리거를 MetricBase 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
갭 트리거는 지정된 기간 동안 데이터 수신을 중지할 때 MetricBase 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

갭 트리거는 누락된 데이터에서 실행됩니다.



여러 트리거 수준을 정의하여 서로 다른 심각도를 나타낼 수 있습니다. 예를 들어, 수준 1로 10분의 간격을 설정하고, 수준 2로 20분의 간격을 설정하는 식으로 설정할 수 있습니다. 각 수준은 다른 워크플로우 스튜디오 플로우를 트리거해야 합니다. 서로 다른 수준의 간격 기간 간의 차이는 10분 이상이어야 합니다. 예를 들어, 수준 1을 10분의 간격으로 설정한 경우 수준 2를 20분 이상의 간격으로 설정해야 합니다.

주:
레벨 간의 간격 기간을 10분 미만으로 설정하면 오류 MetricBase 메시지가 표시되고 추가한 레벨이 삭제됩니다.

폴링 빈도는 여러 수준의 간격 기간 간의 차이를 사용하여 계산되며 2로 나눈 값(내림)입니다. 예를 들어 다음과 같습니다.

- 수준 1은 누락된 데이터가 5분 후에 트리거됩니다.
- 수준 2는 누락된 데이터가 30분 후에 트리거됩니다.

Floor((30-5)/2) = 12분이므로 폴링 빈도는 12분입니다.

최대 폴링 빈도는 5분마다이고 최소 빈도는 30분마다입니다. 트리거에 수준이 하나만 있는 경우 폴링 빈도는 30분입니다.

MetricBase 는 들어오는 데이터가 아니라 데이터베이스에 저장된 MetricBase 데이터를 검색합니다. 따라서 데이터가 누락된 경우 갭 다음에 갭 트리거가 실행될 수 있습니다. 예를 들어 10분마다 폴링하고 간격이 누락된 데이터가 30분인 경우 MetricBase 데이터가 마지막으로 수신된 후 40분 후에 트리거가 실행될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 ##### #### 〉 트리거 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **MetricBase** 트리거 생성 양식에서 갭 트리거 옵션을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   트리거 수준은 처음에 이 양식에 표시되지 않습니다. 나중에 수준을 구성합니다.

MetricBase 갭 트리거 양식

필드	설명
이름	트리거의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블 이름	모니터링하려는 MetricBase 메트릭이 들어 있는 데이터베이스의 테이블입니다. 검색 아이콘을 클릭할 때 나타나는 유일한 테이블은 시계열 메트릭에 지정한 테이블입니다. 테이블을 선택하기 전에 메트릭을 선택하면 해당 메트릭이 있는 테이블만 테이블 이름 대화 상자에 나타납니다.
활성	트리거를 활성화하는 옵션입니다.
메트릭	테이블 이름으로 지정된 모니터링하려는 테이블 메트릭입니다. 검색 아이콘을 클릭할 때 나타나는 유일한 메트릭은 해당 테이블의 메트릭입니다. 테이블 이름을 지정하기 전에 지표를 선택하면 모든 시계열 지표의 지표가 나타납니다. 메트릭을 선택한 후 테이블 이름 옆에 있는 검색 아이콘을 클릭하면 해당 메트릭이 포함된 테이블만 나타납니다.
설명	트리거에 대한 설명입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   새 기록이 생성됩니다.
6. MetricBase 방금 만든 레코드의 갭 트리거 수준 영역에서 각 셀을 두 번 클릭하여 트리거 매개 변수를 지정하는 값을 추가합니다.

필드	설명
수준	심각도가 증가하고 있음을 나타내는 숫자입니다. 예를 들어, 수준 1을 10분 동안 데이터가 없도록 정의할 수 있습니다. 수준 2는 20분 동안 데이터가 없을 수 있습니다. 각 수준은 다른 플로우를 트리거해야 합니다. 수준 은 조건 스크립트에 자주 사용됩니다. 조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.
기능	Function, **Greater than or is**는 수신된 데이터의 간격이 창 필드에 지정한 값보다 클 때 이 트리거가 실행됨을 의미합니다. 함수에는 하나의 옵션만 있으며 비워 두거나 MetricBase 오류 메시지를 표시할 수 없습니다.
기간	트리거를 실행하는 데이터가 수신되지 않은 시간입니다. 형식은 시:분:초입니다. 예를 들어 00:20:00은 데이터가 누락된 지 20분 후에 이 트리거가 실행됨을 의미합니다.

7. 옵션: 테이블에 행을 추가하여 다중 계층 트리거 동작을 만듭니다.
   일반적으로 각 추가 행(수준)은 더 심각한 상태를 나타냅니다. 수준과 연결된 플로우는 워크플로우 스튜디오 심각도가 높아짐에 따라 경고해야 합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.
9. 옵션: 트리거가 플로우를 워크플로우 스튜디오 실행할지 여부를 결정하는 트리거 조건을 추가합니다.
   조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example: 갭 트리거 양식

다음에 수행할 작업

이 트리거를 플로우와 워크플로우 스튜디오 연결합니다. 자세한 내용은 흐름에 트리거 할당을 참조하세요.

MetricBase 모델 트리거 만들기

모델 트리거는 시계열 데이터가 예상 값에서 벗어날 때 실행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

지원되는 모델 유형은 자기 회귀 통합 이동 평균(ARIMA), 확률적 지수 가중 이동 평균(PEWMA), 홀트-윈터스 및 황토를 사용한 계절 추세 분해(STL)의 네 가지입니다. MetricBase 는 모델을 사용하여 예상되는 정규 값의 정의를 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 트리거 〉 트리거 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **MetricBase** 트리거 생성 양식에서 모델 트리거 옵션을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   트리거 수준은 처음에 이 양식에 표시되지 않습니다. 나중에 수준을 구성합니다.

필드	설명
이름	모델 이름을 트리거로 지정합니다.
모델	이 트리거에서 사용하는 교육된 모델입니다. 예측 모델 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.
메트릭	모니터링하려는 테이블 메트릭입니다. 이 값은 모델에 따라 자동으로 설정되므로 직접 설정할 수 없습니다.
테이블 이름	모니터링하려는 MetricBase 메트릭이 들어 있는 데이터베이스의 테이블입니다. 이 값은 모델에 따라 자동으로 설정되므로 직접 설정할 수 없습니다.
활성	트리거를 활성화하는 옵션입니다.
설명	트리거에 대한 설명입니다.
스파이크 방향	예측 값 이상(상향), 예측 값 미만(하향) 또는 둘 다(둘 다)에 발생하는 예외에만 트리거할지 여부를 지정합니다.

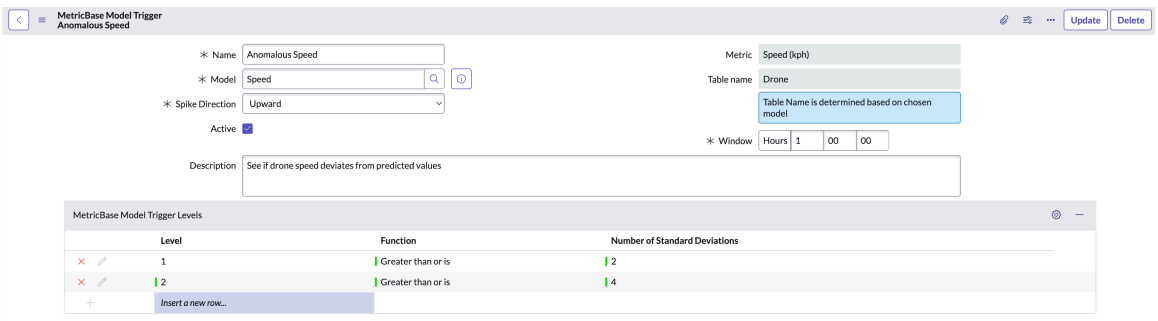
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 저장을 선택합니다.
   새 기록이 생성됩니다.
6. MetricBase 방금 만든 레코드의 모델 트리거 수준 영역에서 각 셀을 두 번 클릭하여 트리거 매개 변수를 지정하는 값을 추가합니다.

열	설명
수준	심각도가 증가하고 있음을 나타내는 숫자입니다. 예를 들어, 수준 1을 평균에서 2 표준 편차로 정의할 수 있습니다. 수준 2는 4 표준 편차일 수 있습니다. 각 수준은 다른 워크플로우 스튜디오 플로우를 트리거해야 합니다. 수준 은 조건 스크립트에 자주 사용됩니다. 조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.
기능	항상 보다 크거나 같음 즉, 시계열 메트릭이 트리거되려면 표준 편차 수에 지정된 평균의 표준 편차 수보다 크거나 같아야 합니다.
표준 편차 수	시계열 메트릭이 이 수준에서 경보를 트리거하려면 평균에서 떨어져 있어야 하는 표준 편차 수를 지정하는 부동 소수점 값입니다.

7. 옵션: 테이블에 행을 추가하여 다중 계층 트리거 동작을 만듭니다.
   일반적으로 각 추가 행(수준)은 더 심각한 상태를 나타냅니다. 수준과 연결된 플로우는 워크플로우 스튜디오 심각도가 높아짐에 따라 경고해야 합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.
9. 옵션: 트리거가 플로우를 워크플로우 스튜디오 실행할지 여부를 결정하는 트리거 조건을 추가합니다.
   조건부로 트리거 실행 문서를 참조하십시오.
10. 모델을 테스트하고 프로덕션에 배포하기 전에 실제 데이터에서 트리거합니다.

Example: 모델 트리거 양식



다음에 수행할 작업
이 트리거를 플로우와 워크플로우 스튜디오 연결합니다. 자세한 내용은 흐름에 트리거 할당을 참조하세요.

조건부로 트리거 실행

MetricBase 트리거는 단일 메트릭을 기반으로 실행됩니다. 조건 스크립트는 트리거가 플로우를 시작하는지 여부를 결정하는 추가 요구 사항을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

조건 스크립트는 트리거에 대한 조건이 충족될 때 트리거가 플로우를 워크플로우 스튜디오 실행하기 전에 실행됩니다. 이러한 방식으로 조건 스크립트는 트리거 조건이 충족되더라도 트리거가 흐름을 실행하지 못하게 할 수 있습니다. 예를 들어 데이터는 시간이 지남에 따라 변동하는 경우가 많습니다. 작은 변동으로 인해 원치 않는 중복 트리거 이벤트가 발생할 수 있습니다. 조건 스크립트는 잘못된 중복을 방지할 수 있습니다.

조건 스크립트는 중재자 스크립트라고도 합니다.

조건 스크립트는 항상 *true* (트리거) 또는 *false* (트리거하지 않음)를 반환합니다. 이러한 스크립트를 작성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 스크립팅 ServiceNow Fundamentals . 스크립트를 실험하려면 다음을 참조하십시오. 에 익숙해지기 MetricBase API.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 트리거 〉 트리거 조건 스크립트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	조건 스크립트의 이름입니다.
애플리케이션	조건 스크립트의 범위입니다. **Global** 값은 작업이 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
설명	조건 스크립트가 수행하는 작업에 대한 설명입니다. 언제 True 또는 False를 반환합니까?
스크립트	JavaScript를 입력하는 필드입니다. Make는 흐름을 실행하기 위해 *true* 를 반환합니다.

4. 조건 스크립트를 작성합니다.

   스크립트를 작성할 때 조건문(실행해야 하는 경우와 실행하지 말아야 하는 경우)에 대해 생각하십시오. 모두 *true*로 평가되면 스크립트가 *true* 를 반환하고 플로우가 실행되고, 그렇지 않으면 실행되지 않습니다. 다음 예시 스크립트는 드론이 낮은 고도(수준 1로 정의됨)에서 너무 빠르게 이동할 때 플로우를 트리거합니다. 이 예제에서는 조건 스크립트를 작성하는 일반적인 접근 방식을 보여줍니다.

   a. 필터 기능 매개변수로 전달된 트리거 정의를 가져옵니다.

   b. 필터 함수 매개변수로 전달된 트리거 이벤트를 유발하는 기록(##)을 가져옵니다.

   c. 필터 기능 매개변수로 전달된 트리거 조건이 충족된 기록에서 시간을 가져옵니다.

   d. 필터 함수 매개변수로 전달된 트리거 수준을 가져옵니다.

   e. 이러한 매개변수를 사용하여 수준 1 트리거 조건이 충족되고 *travel_state*가 주행 또는 과속과 같은 경우 *true*를 반환합니다.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

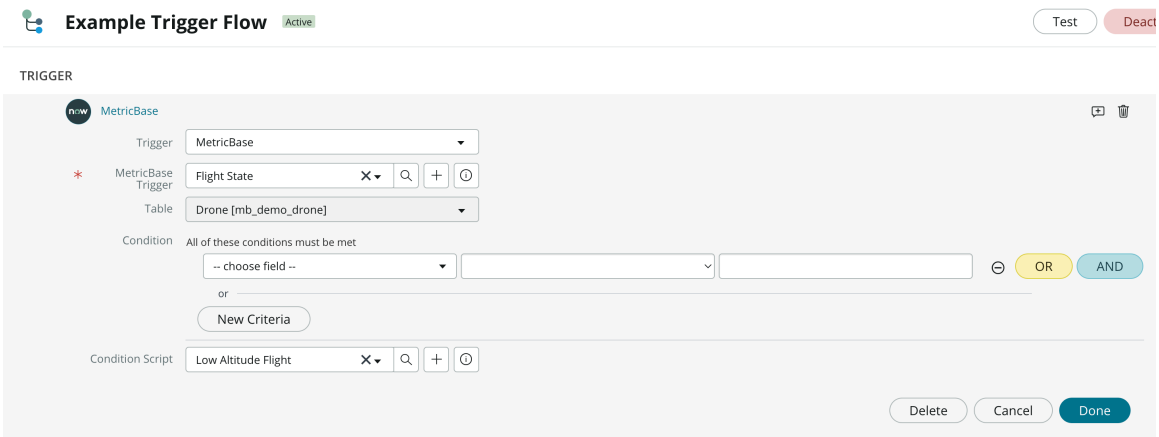
```
// the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the threshold
if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
 return true; //process this trigger
}

return false; // don't process this trigger
}
```

주:
조건 스크립트는 빠르게 실행되어야 합니다.

5. 제출을 선택합니다.

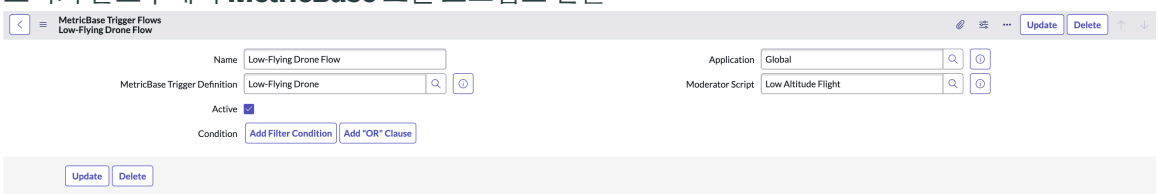
다음에 수행할 작업
플로우를 트리거와 연결하는 데 사용합니다워크플로우 스튜디오. 플로우를 구성할 때 생성한 조건 스크립트를 선택할 수 있습니다.

의 트리거 정의에 조건 스크립트 추가 워크플로우 스튜디오



트리거 플로우 [sys_flow_metric_trigger] 테이블의 트리거 플로우와 MetricBase 조건 스크립트를 연결할 수도 있습니다. 여기에서 조건 스크립트를 트리거 흐름과 연결하면 에 표시되지 워크플로우 스튜디오않지만 트리거와 함께 계속 실행됩니다.

트리거 플로우에서 **MetricBase** 조건 스크립트 연결



플로우에 트리거 할당

이제 트리거를 생성했으므로 트리거가 실행하는 플로우를 지정하는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 . 플로우는 예기치 않은 동작에 대한 경고를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
트리거 자체는 아무 것도 실행하지 않습니다. 에서 트리거 MetricBase를 정의한 후에는 트리거를 플로우와 연결하는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

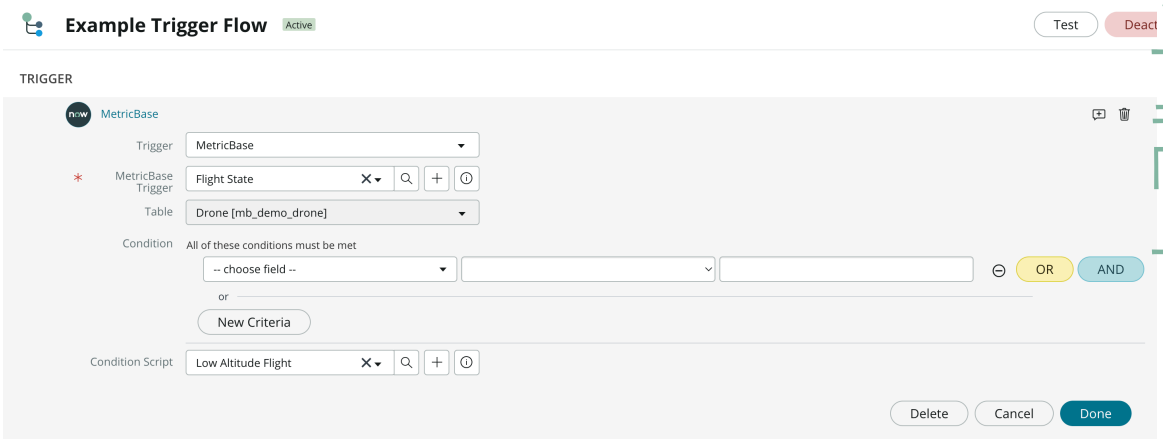
1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 트리거 플로우..
2. 새 플로우를 선택합니다.
3. 필드에 내용을 입력합니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 트리거 추가를 선택하여 이 흐름을 시작하는 트리거를 지정합니다.
6. 대화 상자가 나타나면 스크롤하여 트리거 유형을 선택합니다 MetricBase .
7. 트리거 아래에서 이 플로우와 연결할 트리거를 정의하는 양식을 작성합니다.

   a. **MetricBase** 트리거 목록에서 돋보기를 선택하여 기존 트리거를 선택하거나 더하기 기호(+)를 선택하여 새 트리거를 정의하여 트리거를 선택합니다.

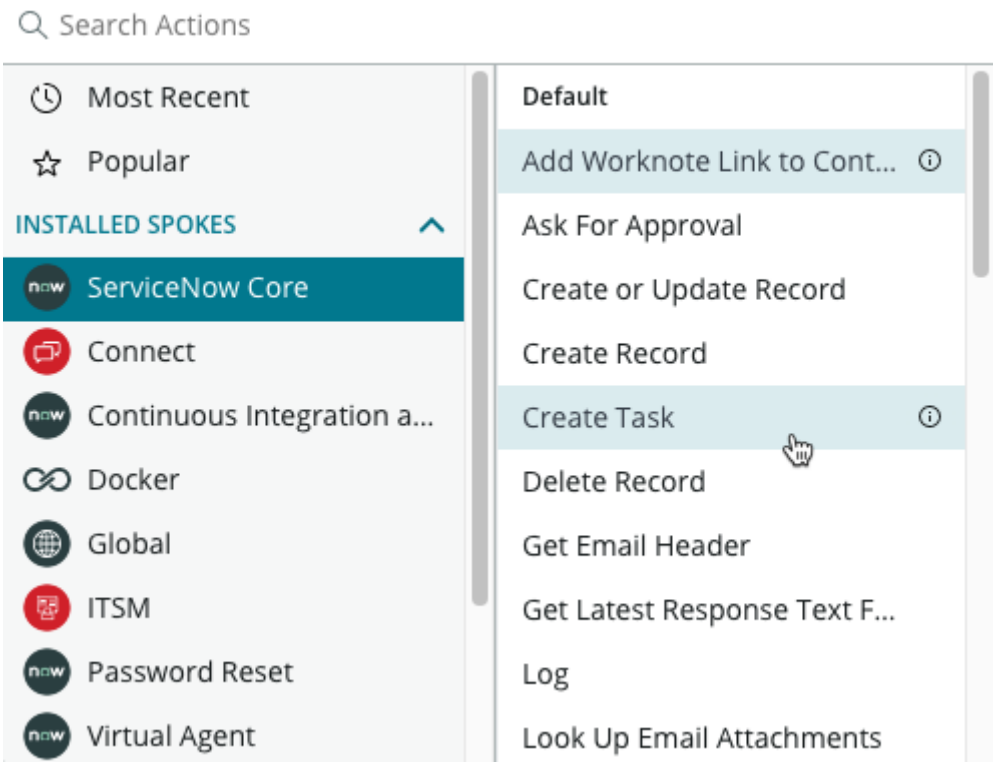
   b. 옵션: 필터 조건을 추가하여 플로우를 실행하기 위한 요구 사항을 추가합니다.

   c. 옵션: 조건 스크립트 옆에 있는 돋보기를 선택하여 조건 스크립트를 선택하거나 더하기(+)를 클릭하여 스크립트를 만듭니다.
   조건 스크립트는 플로우를 실행하기 위해 트리거에 대한 추가 요구 사항을 추가합니다.



8. 작업에서 작업, 플로우 논리 또는 하위 플로우를 추가하려면 클릭을 선택합니다.
   a. 작업을 선택할 때 대화 상자의 첫 번째 열에서 작업 범주를 선택하고 두 번째 열에서 플로우 작업을 선택합니다.
   b. 다양한 작업, 플로우 논리 및 하위 플로우의 조합을 만들어 원하는 동작을 얻습니다.
   c. 완료를 선택하여 플로우 작업의 각 부분을 완료합니다.

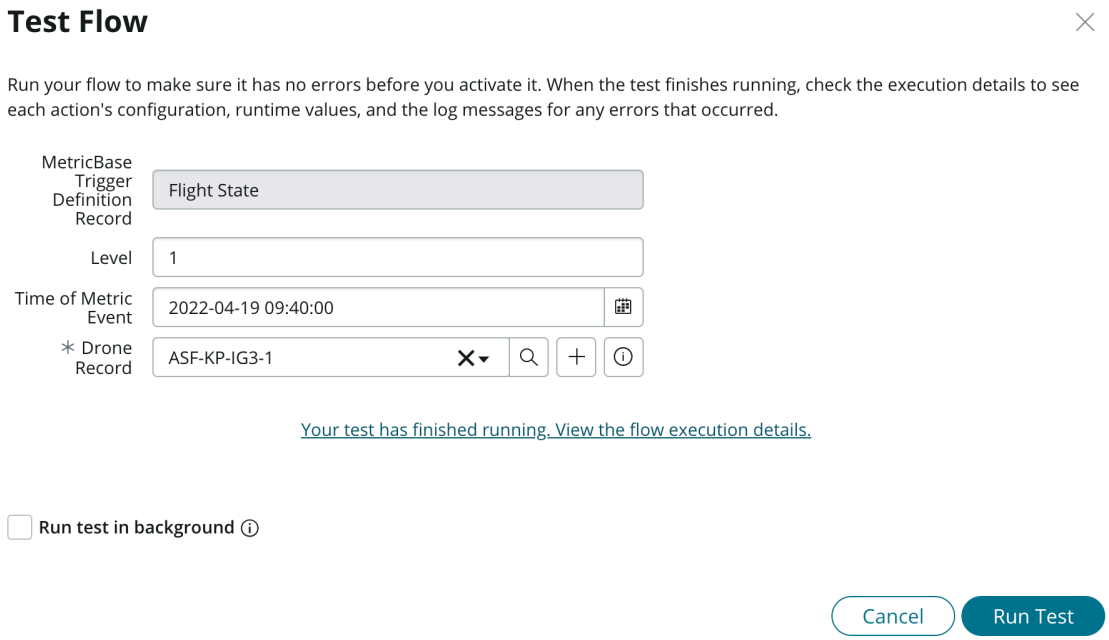
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 저장을 선택합니다.
10. 플로우를 테스트합니다.

    a. 의 워크플로우 스튜디오흐름 탭에서 테스트를 선택합니다.

    b. 테스트할 트리거 수준을 선택하고 메트릭 이벤트 시간 및 트리거하는 기록을 제공합니다. 서로 다른 트리거가 서로 다른 흐름을 실행할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
흐름을 테스트할 때 시스템은 트리거를 실행하지 않으므로 기록을 생성하지 않습니다. 플로우 테스트 대화 상자에서 기록을 선택하면 시스템이 해당 기록이 방금 생성된 것처럼 작동합니다. 자세한 내용은 흐름 테스트를 참조하세요.

c. 제출을 선택합니다.
테스트가 완료됩니다. 플로우 실행 상세 정보를 보려면 메시지를 선택하십시오. 필요한 경우 설정을 편집하고 다시 저장한 다음 다시 테스트합니다.

11. 활성화를 선택하여 트리거를 활성화합니다.
활성화하지 않으면 플로우가 실행되지 않습니다.

트리거 로그 보기

트리거 로그에는 다양한 수준의 트리거 오작동이 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 트리거 〉 트리거 로그.
2. 트리거 로그 중 하나를 클릭합니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Show Log** Entries(로그 항목 표시)를 클릭합니다.
4. 옵션: 찾아볼 로그 파일 항목에 대한 매개변수 입력 양식의 기본값을 변경하여 보려는 로그 항목을 선택하고 제출을 클릭합니다.

MetricBase 관리

의 MetricBase전반적인 상태와 성능을 보고 트리거 및 스크립트를 디버그합니다.

데이터베이스 상태 보기 MetricBase

데이터베이스에 대한 연결의 상태를 봅니다 MetricBase .

시작하기 전에
필요한 역할: clotho_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 상태 대시보드.
2. 목록에서 Health(상태)를 선택합니다.
3. 데이터베이스 연결의 상태를 봅니다.
데이터베이스가 오프라인 상태이면 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.
4. **MetricBase** 지연 통계 값을 확인하여 인스턴스와 데이터베이스 간의 지연 시간을 모니터링합니다.
지연 시간이 몇 초 후에 보고되는 경우 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.
5. 옵션: 새로 고침을 선택하여 최신 상태를 확인합니다.

데이터 사용량 및 효율성 보기 MetricBase

시계열 데이터의 사용량과 효율성을 모니터링합니다 MetricBase .

시작하기 전에
필요한 역할: clotho_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 상태 대시보드.
2. 목록에서 시리즈를 선택합니다.
   MetricBase 시리즈 정보 페이지에는 에 등록된 MetricBase총 시리즈 수인 총 시리즈 수가 표시됩니다.
3. 부실 계열 비율을 계산하여 사용 중인 계열이 없는지 여부를 확인합니다.
   이 비율은 지정된 일수 내에 값을 받지 못한 계열의 백분율입니다.
   a. 부실 기간 필드에 일 수(1 이상)를 입력합니다.
   b. 새로 고침 아이콘()을 선택합니다.
   비율이 0%에 가까울수록 지정된 기간 내에 사용되지 않은 계열이 줄어듭니다. 허용 가능한 부실 계열 비율에 대한 자체 임계값을 결정합니다. 비율을 낮추려면 메트릭의 샘플링 일정을 조정하거나 사용되지 않는 메트릭 또는 계열을 제거합니다. 오래된 시리즈를 제거하는 데 도움이 필요하면 다음 연락처로 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.
4. 데이터 사용률 값을 확인하여 시계열 데이터가 얼마나 효율적으로 사용되는지 확인합니다.
   이 값은 Null이 아닌 값을 가지는 메트릭당 데이터 요소의 백분율입니다. 이 값이 100%에 가까울수록 null 데이터 요소가 줄어듭니다. 효율성을 높이려면 각 메트릭을 검토하여 데이터가 보존 정책의 첫 번째 일정과 비슷한 비율로 게시되고 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 MetricBase 유지 정책 문서를 참조하십시오.
5. 사용되지 않은 평균 데이터 갭 값을 확인하여 값이 게시되는 MetricBase 빈도를 결정합니다.
   갭 값은 null이 아닌 두 데이터 요소 간의 평균 항목 수입니다. 간격 값을 줄이려면 데이터를 더 자주 게시하도록 메트릭의 일정을 변경하거나 보존 정책에서 메트릭의 샘플링 기간을 업데이트합니다. MetricBase 유지 정책 문서를 참조하십시오.

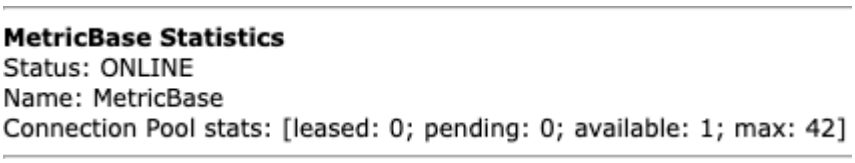
상태 및 통계 보기 **MetricBase**

데이터베이스의 MetricBase 상태를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

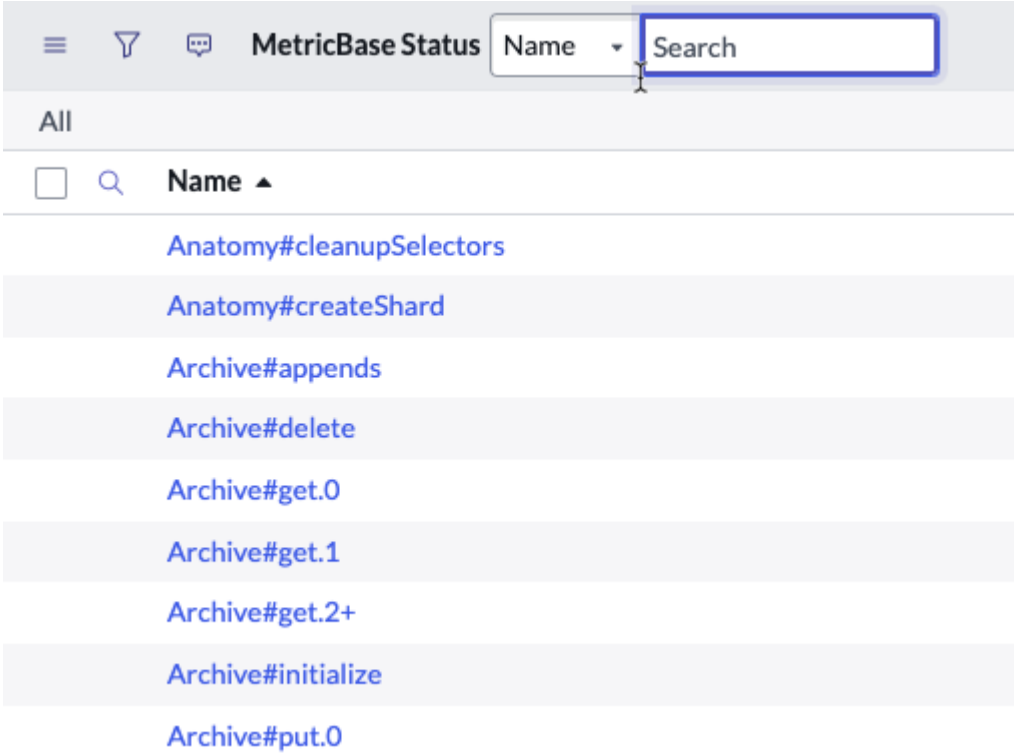
프로시저

1. 인스턴스의 상태를 MetricBase 봅니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 진단 〉 통계 〉 통계.
   b. 아래로 스크롤하여 **MetricBase** 통계를 찾습니다.



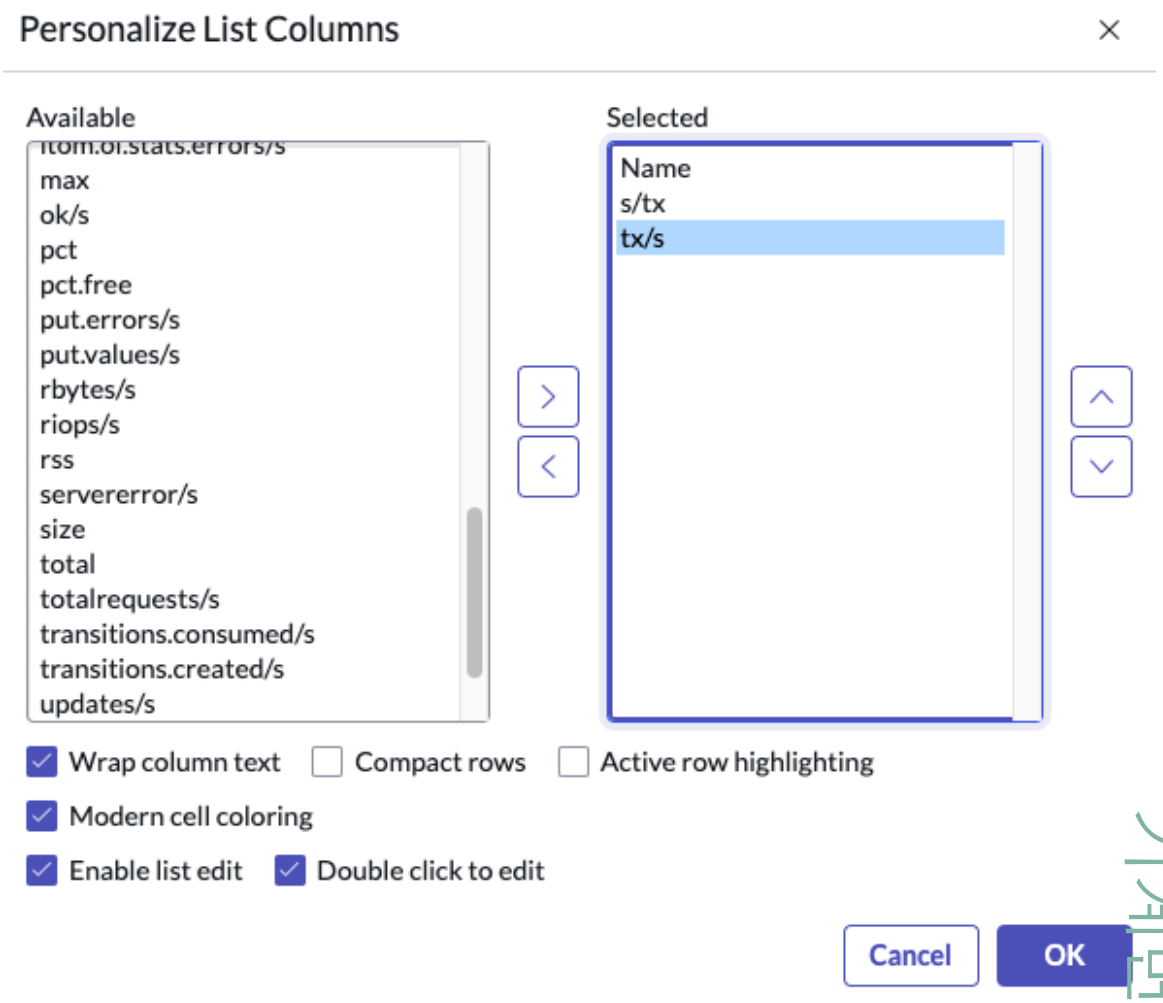
2. 에서 모니터링하는 메트릭과 그에 대한 통계를 MetricBase 봅니다.
   a. 먼저 **MetricBase** 〉 **MetricBase** 상태
   상태 페이지에는 MetricBase MB 단위로 추적된 모든 메트릭이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



b. 기어 아이콘을 클릭합니다.
목록 개인화 열 대화 상자가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



c. 메트릭을 선택하고 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동하여 메트릭을 표시하고 확인을 클릭합니다.
메트릭은 상태 페이지에 표시됩니다 MetricBase .

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

MetricBase 디버그

에서 스크립트 MetricBase디버깅 결과를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 *MetricBase* 디버그.
   현재 페이지에서 쿼리를 제출하면 MetricBase페이지 하단에서 변환과 소요 시간을 볼 수 있습니다. 쿼리를 많이 MetricBase 제출하면 페이지 로드 시간이 크게 느려질 수 있습니다.
2. 디버그 스크립트의 실행 이력을 보려면 여기에서 사용 가능을 클릭하십시오.
3. 업데이트를 클릭합니다.
   활동에 대한 MetricBase 세션 디버그 추적이 시작되고 MetricBase 상태 페이지가 표시됩니다.

MetricBase 참조

이 참조 주제는 개발자 자원 및 도메인 분리에 대한 MetricBase 추가 정보를 제공합니다.

개발자 자원

개발자는 JavaScript 또는 REST API를 사용하여 데이터베이스에서 MetricBase 시계열 데이터를 삽입 및 검색하고 데이터에 대한 변환을 실행할 수 있습니다. 변환을 사용하면 다양한 방법으로 시계열 데이터를 시각화할 수 있습니다.

REST APIs

데이터베이스에서 시계열 데이터를 반환하는 REST API에 대한 MetricBase 자세한 내용은 MetricBase 시계열 API 를 MetricBase 참조하세요.

자바스크립트 API

데이터베이스에서 시계열 데이터를 반환하는 JavaScript API에 MetricBase 대한 MetricBase 자세한 내용은 다음을 참조하세요.

- 클라이언트 — 데이터베이스에서 MetricBase 변환을 실행하고 결과를 수신합니다.
- 데이터 — 변환 결과가 포함된 객체를 반환합니다.
- DataBuilder - 메트릭에 대한 일련의 데이터 포인트를 생성합니다.
- 변환기 — 시계열 데이터를 조작하여 평가 및 분석을 위해 데이터를 준비합니다.
- TransformPart — 수행할 변환의 세부 정보를 지정합니다.
- TransformResult - 변환 결과가 포함된 객체를 반환합니다.

변환

시계열 데이터 변환에 대한 MetricBase 자세한 내용은 MetricBase 변환을 참조하십시오.

데이터 탐색기

를 사용하여 JavaScript API를 실험하고 익힙니다. MetricBase 데이터 탐색기 데모와 MetricBase 함께 제공됩니다.

도메인 분리 및 MetricBase

도메인 분리는 MetricBase 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

MetricBase 역할

MetricBase 는 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

MetricBase 관리자 **[clotho_admin]**

시계열 관련 기능에 대한 관리 역할입니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- flow_designer
- clotho_rest_accumulate
- clotho_rest_put

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

MetricBase 플러스 리더 **[mbplus_reader]**

사용자가 더하기 데이터를 쿼리 MetricBase 할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

MetricBase 플러스 작가 **[mbplus_writer]**

사용자가 plus에서 MetricBase 테이블을 수정할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

MetricBase REST 누적 **[clotho_rest_accumulate]**

MetricBase REST 누적 역할.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

MetricBase REST 넣기 **[clotho_rest_put]**

MetricBase REST PUT 역할.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

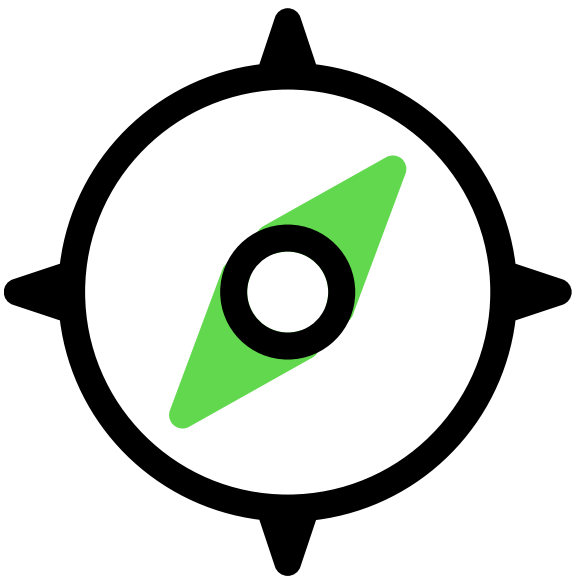
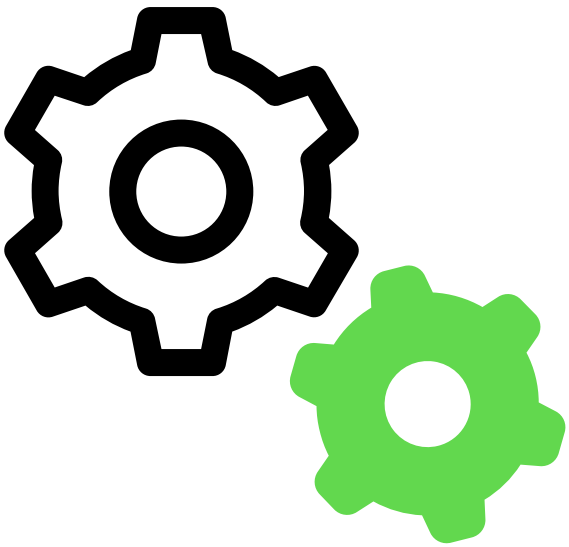
특별 고려 사항

없음.

MID 서버

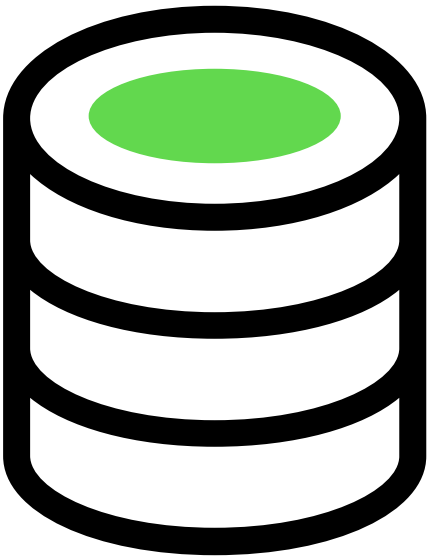
MID(Management, Instrumentation, Discovery) Server는 로컬 네트워크의 서버에서 서비스 또는 UNIX 디먼으로 Windows 실행되는 Java 애플리케이션입니다. 이를 ServiceNow# MID 서버 통해 인스턴스와 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간에 데이터의 통신과 이동이 ServiceNow 가능합니다.

MID 서버 개요

탐색	구성
	
MID 서버 배포 및 용도에 대해 알아봅니다.	네트워크를 준비한 다음 MID Server를 설치하고 구성합니다.

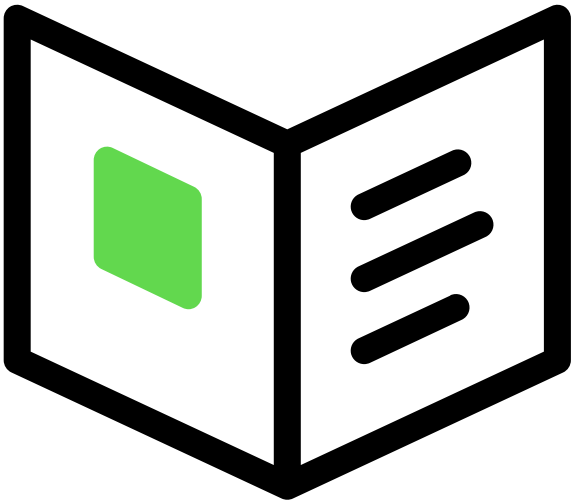
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보안



MID 서버의 데이터를 안전하게 암호화합니다.

참조



MID 서버 업그레이드, 문제, 시스템 요구 사항 및 속성에 대한 정보를 가져옵니다.

MID Server 탐색

MID 서버는 네트워크와 인스턴스 사이의 중재자 역할을 합니다. MID Server는 다른 애플리케이션에서 인스턴스에 연결하는 데 사용됩니다.

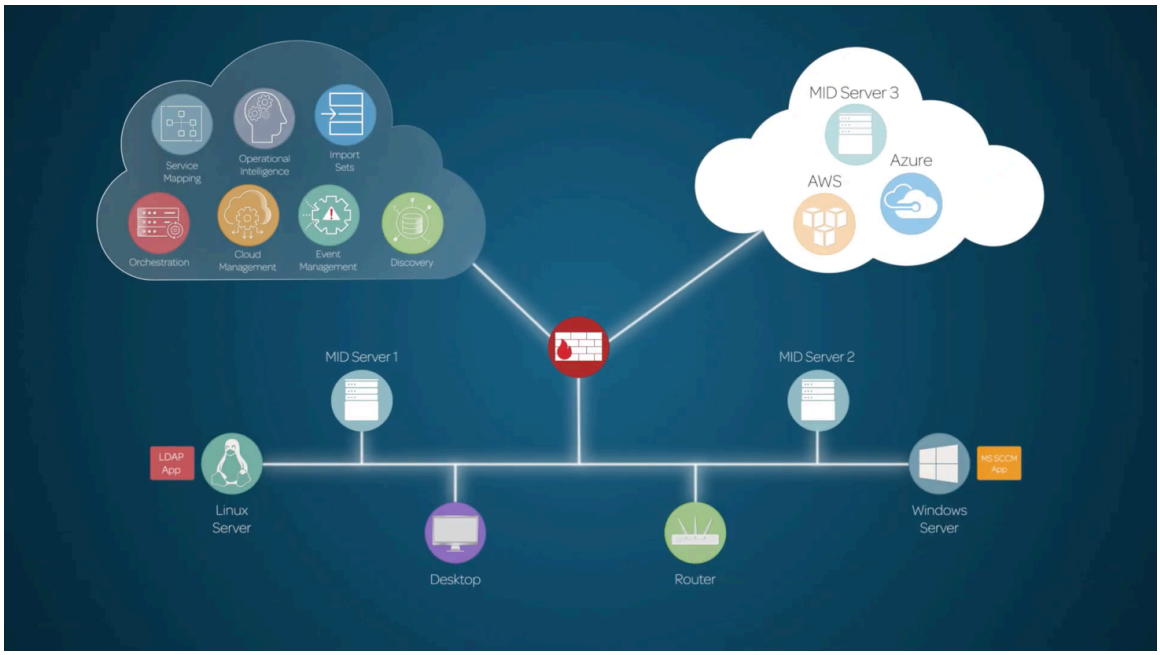
MID 서버 개요

MID Server는 관리자에 의해 네트워크의 호스트에 설치되며 MID Server는 다른 애플리케이션에서 인스턴스와 통신하거나 네트워크 내에서 작동하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 검색으로 구성된 MID 서버는 해당 MID 서버 호스트에서 네트워크의 항목을 스캔합니다. 검색 데이터를 수집하면 MID 서버는 네트워크 방화벽을 통해 인스턴스로 데이터를 안전하게 전송합니다.

MID Server를 설정하려면 인스턴스 및 다운로드 사이트에 액세스할 수 있도록 네트워크가 준비되어 있어야 합니다. 호스트, 운영 체제 및 배포 규모에 따라 몇 가지 설치 절차가 있습니다. MID Server를 설치한 후에는 애플리케이션을 지원하기 위해 다양한 역량과 특징을 갖추도록 구성할 수 있습니다.

MID Server를 구성한 후 config.xml 파일에서 MID Server 매개변수 값을 암호화하여 보안을 강화할 수 있습니다. 암호화는 MID Server가 ECC 큐로 반환하는 데이터를 보호합니다. 사용 가능한 다른 보안 옵션으로는 SOAP 요청 권한 부여, MID Server 구성 파일에 대한 접근 제한, SSL(보안 소켓 계층) 연결 설정 등이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



MID 서버 업그레이드

MID 서버는 주기적으로 인스턴스를 점검하여 업그레이드가 필요한지 확인합니다. MID 서버가 업그레이드에 사용할 수 있는 새 버전을 감지하면 install.service-now.com 에서 설치 관리자를 다운로드하고 패키지를 자동으로 실행합니다. MID 서버를 수동으로 업그레이드하도록 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 업그레이드를 참조하십시오.

MID Server 문제 해결

HI 지식베이스에서 문제 해결 문서를 검색하거나 MID Server 상태를 모니터링하고 인스턴스 내에서 활성 문제를 추적할 수 있습니다. ServiceNow MID Server 방문 페이지 (KB0960404) 에서 해결된 MID Server 문제에 대한 많은 문서가 수집되었습니다. 일반적인 해결 절차에 대한 자세한 내용은 MID 서버 문제 해결을 참조하십시오.

MID Server를 사용하는 **ServiceNow** 애플리케이션

- 검색
- 오케스트레이션
- Service Mapping
- Event Management
- Operational Intelligence
- 클라우드 관리
- 통합 허브
- 클라우드 비용 관리
- 에이전트 클라이언트 수집기

MID Server를 사용하는 외부 애플리케이션

- 임포트 세트
- Microsoft SMS/SCCM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- LANDesk 유지관리 제품군
- Microsoft SCOM(System Center Operations Manager)
- Microsoft MIIS

MID Server 설치 시작

MID Server 구성 네트워크 준비, MID Server 설치 및 구성에 대한 절차를 계속 확인하십시오.

MID Server 구성

MID Server 설치를 시작하기 전에 인스턴스 및 다운로드 사이트에 액세스할 수 있도록 네트워크를 준비해야 합니다. 호스트, 운영 체제 및 배포 규모에 따라 몇 가지 설치 절차가 있습니다. MID Server를 설치한 후에는 다양한 기능과 특성으로 구성할 수 있습니다.

MID Server에 대한 네트워크 연결 준비

MID 서버를 설치하기 전에 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결하는 데 필요한 필수 조건을 수행합니다. 여기에는 네트워크 권한 및 보안 고려 사항이 포함됩니다.

보안 고려 사항

때때로 컴퓨터 또는 장치에 추가 보안 조치가 구성되어 있으며, 이러한 조치는 MID Server가 해당 시스템에서 명령이나 쿼리를 실행하는 기능을 방해할 수 있습니다.

예를 들어 Linux는 특정 IP 주소만 SSH를 통해 연결할 수 있도록 서버를 구성할 수 있습니다. 마찬가지로 특정 IP 주소만 SNMP를 쿼리할 수 있도록 네트워크 라우터가 구성되어 있을 수 있습니다. 이러한 경우에 액세스를 허용하려면 다음 방법 중 하나를 사용하십시오.

- 원하는 MID Server가 명령을 실행하거나 쿼리를 실행할 수 있도록 해당 컴퓨터나 장치의 구성을 업데이트합니다. 예를 들어 네트워크 라우터는 네트워크 관리 시스템 에서만 SNMP를 쿼리할 수 있도록 구성할 수 있습니다. 이 경우에는 다른 네트워크 관리 시스템처럼 MID 서버를 추가합니다.
- 이러한 제한 사항을 사용하여 컴퓨터 또는 네트워크 장치에 이미 액세스할 수 있는 컴퓨터에 MID 서버를 설치합니다. 예를 들어 DMZ 외부에서 통신이 엄격하게 제한되는 DMZ 내에서 검색를 사용하려면 DMZ에 이미 있는 컴퓨터에 MID 서버를 설치합니다.

외부 연결 요구 사항

이러한 요구사항은 특히 MID Server를 ServiceNow# 검색 AND 오케스트레이션 제품과 함께 사용하기 위한 것입니다.

MID Server는 포트 443에서 인스턴스와 안전하게 통신하며 인바운드 연결이 필요하지 않습니다. 경우에 따라 MID 서버가 인스턴스에 등록하지 못한 경우 방화벽을 통해 이 통신을 허용해야 할 수도 있습니다. 애플리케이션 또는 네트워크 보안 제한이 연결 실패의 원인인지 확인하려면 MID 서버 애플리케이션을 호스팅하는 서버에서 포트 443의 인스턴스로 텔넷을 시도합니다. 이 연결이 실패하면 웹 프록시(443은 https 연결이므로) 또는 해당 호스트의 외부 TCP 연결을 방지하는 방화벽 규칙으로 인해 문제가 발생할 수 있습니다. config.xml 파일에 추가할 프록시 정보는 네트워크 보안 담당자에게 문의하거나 다음 구문 중 하나를 사용하여 액세스를 허용하도록 방화벽을 구성하도록 요청합니다.

- `<소스 IP>## <any>`
- `<소스 IP>## <ServiceNow#> ### ##`
- `<소스 IP>## <instance_name.service-now.com>` 443##

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
MID Server 호스트 컴퓨터가 자동으로 업그레이드되려면 install.service-now.com ServiceNow 다운로드 사이트에 접근할 수 있어야 합니다. 다운로드 사이트에 대한 액세스를 차단하는 자체 호스팅 ServiceNow 환경이 있는 경우 MID Server 설치 관리자 패키지를 MID Server 호스트로 수동으로 임포트해야 합니다. 자세한 내용은 자체 호스팅 기술 자료의 KB0760123 참조하세요.

내부 연결 요구 사항

이러한 방법은 네트워크에서 다양한 장치를 검색하는 데 사용되며 특히 MID Server를 제품과 오케스트레이션 함께 검색 사용하기 위한 것입니다.

- **SSH**: UNIX 계열 컴퓨터의 경우 및 검색 Orchestration은 SSH 프로토콜 버전 2를 사용하여 대상 컴퓨터에 액세스합니다. SSH는 네트워크로 연결된 두 장치 간에 보안 채널을 사용하여 데이터를 교환할 수 있는 네트워크 프로토콜입니다. SSH는 암호화된 데이터스트림 내의 포트 22에서 통신하며, 사용 가능한 두 가지 인증 방법(사용자 이름 및 암호 조합과 사용자 이름 및 공유 개인 키)을 사용하여 대상에 액세스하려면 로그인이 필요합니다. SSH 인증 정보를 지정하고 자격 증명 모듈을 입력합니다. 자격 증명이 여러 개 입력된 경우 플랫폼은 성공적으로 연결이 설정되거나 모든 자격 증명이 최종적으로 거부될 때까지 차례로 시도합니다. 응용 프로그램 관계를 제공하려면 제한된 수의 SUDO 명령을 실행할 수 있어야 합니다. 이러한 요구 사항에 대한 자세한 내용은 오케스트레이션에 대한 검색Linux 루트 권한이 필요한 명령 에서 UNIX확인할 수 있습니다.
- **WMI**: 컴퓨터의 경우 Windows검색 WMI(관리 계측) 인터페이스를 사용하여 Windows 장치를 쿼리합니다. WMI에 대한 보안 제한으로 인해 WMI 쿼리를 실행하는 MID 서버 애플리케이션은 로컬(대상) 관리자 권한이 있는 도메인 사용자로 실행해야 합니다. 검색 포트 135에서 활동을 감지하면 WMI 쿼리를 시작합니다. 디바이스의 Windows 응답은 컴퓨터의 WMI Windows 에 대해 구성된 DCOM(Distributed Component Object Model) 포트를 통해 전송됩니다. 모든 포트 가 될 수 있습니다. WMI 요구 사항의 고유한 특성으로 인해 MID 서버 애플리케이션 호스트 컴퓨터가 모든 포트의 대상에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
- **Windows PowerShell**: PowerShell 은 .NET Framework를 기반으로 Windows 하며 컴퓨터 및 응용 프로그램 관리를 Windows 제어하고 자동화하도록 설계되었습니다. 오케스트레이션은 PowerShell을 사용하여 컴퓨터에서 워크플로우 활동을 Windows 실행합니다. 이러한 활동을 실행하는 모든 MID 서버에 PowerShell을 설치해야 합니다. PowerShell을 사용하는 MID Server는 지원되는 Windows 운영 체제에 설치해야 합니다. ServiceNow 는 PowerShell 3.0부터 5.1까지 지원합니다. PowerShell에 대한 오케스트레이션 활동에는 자격 증명 유형 이 Windows필요합니다.
- **SNMP -** 네트워크: 네트워크 장치의 경우 검색 SNMP 스캔을 사용하여 장치별 MIB 및 OID를 가져옵니다. SNMP는 대부분의 라우터, 스위치, 프린터, 로드 밸런서 및 기타 다양한 네트워크 지원 장치에서 사용되는 공통 프로토콜입니다. SNMP를 통해 장치를 스캔할 때 인증을 위해 커뮤니티 문자열 (암호)을 사용합니다. 많은 장치에는 대상을 쿼리할 때 기본적으로 사용하는 **public**검색 의 기본 커뮤니티 문자열이 있습니다. 성공적인 쿼리가 반환될 때까지 **public**과 함께 연속적으로 시도되는 SNMP 자격 증명 양식의 추가 커뮤니티 문자열을 정의합니다. 자격 증명 외에도 플랫폼에는 MID 서버에서 대상으로 포트 161에서 SNMP 요청을 할 수 있는 기능도 필요합니다. 이러한 쿼리를 수행할 수 있는 IP 주소를 제어하기 위해 ACL(액세스 제어 목록)이 있는 경우 MID 서버의 IP 주소가 ACL에 있는지 확인합니다. 검색 는 SNMP 버전 1, 2c 및 3을 지원합니다.
- **WBEM:** WBEM(Web-Based Enterprise Management)은 각 CIM 구현을 발견하고 액세스하기 위한 프로토콜을 포함하여 CIM(Common Information Model)의 특정 구현을 정의합니다. WBEM에는 5989 또는 5988의 두 포트 중 하나가 필요하며 HTTP 전송 프로토콜을 사용합니다. WBEM은 SSL 암호화를 지원하고 CIM 사용자 이름/암호 자격 증명을 사용합니다. 검색 WBEM 포트 프로브를 시작하여 대상 포트의 활동을 탐지하고 수집된 데이터를 CIM 서버를 탐색하는 분류 프로브에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID Server 네트워크 연결 구성

MID Server가 인스턴스와 연결하고 다운로드 사이트에 액세스할 수 있도록 네트워크를 준비합니다. MID Server를 설치하거나 구성하기 전에 네트워크를 준비해야 합니다. 컴퓨터 또는 장치에 추가 보안 조치가 있는 경우 해당 보안 조치가 시스템의 MID Server를 간섭할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

1. MID Server가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. MID Server가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
3. MID Server 보안 구성
4. MID Server 구성
5. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID Server를 다운로드 및 설치
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID Server를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID Server 보안 구성

호스트 머신이 MID Server 시스템 요구 사항에 명시된 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.

이 태스크 정보
MID Server 호스트 컴퓨터가 자동으로 업그레이드되려면 install.service-now.com ServiceNow 다운로드 사이트에 접근할 수 있어야 합니다. 다운로드 사이트에 대한 액세스를 차단하는 자체 호스팅 ServiceNow 환경이 있는 경우 MID Server 설치 관리자 패키지를 MID Server 호스트로 수동으로 임포트해야 합니다. 자세한 내용은 자체 호스팅 기술 자료의 KB0760123 참조하세요.

방화벽과 프록시 구성이 OCSP Entrust 서버에 대한 호출을 차단하여 MID 서버가 작동하지 않을 수 있습니다. OCSP 트래픽이 올바로 통과할 수 있도록 방화벽 권한을 변경해야 할 수 있습니다. 자세한 정보 및 해결 방법은 HI 지식베이스 문서 〔KB1216223〕을 참조하십시오.

호스트 머신에는 다음과 같은 네트워크 권한이 있어야 합니다.

- 방화벽 접근: 연결을 허용하도록 MID Server와 대상 장치 간에 방화벽을 구성합니다. 네트워크에서 DMZ를 사용하고 네트워크 보안 프로토콜이 네트워크 내에서 DMZ로의 포트 액세스를 제한하는 경우 MID Server를 DMZ 내에 있는 머신에 배포하여 해당 위치의 장치를 조사해야 할 수 있습니다.
- 네트워크 접근: MID Server 프로브가 연결할 수 있도록 대상 장치를 구성합니다. 네트워크 보안으로 인해 대상에 연결할 수 있는 새 머신을 구성할 수 없는 경우 연결 권한이 있는 기존 머신에 MID Server를 설치합니다.
- 네트워크 계정: 적절한 계정(로컬 또는 도메인 관리자)으로 MID Server를 설치합니다.

또한 MID Server가 ServiceNow 인스턴스에 액세스하려면 다음 필수 조건을 충족해야 합니다.

- ServiceNow 인스턴스에 대한 네트워크 접근: MID Server가 TCP 포트 443을 통한 트래픽을 허용하는 데 사용하는 네트워크를 구성합니다.
- MID 사용자: 사용할 MID Server에 대한 ServiceNow 사용자 기록을 생성합니다. 이 사용자 기록에는 mid_server 및 import_admin 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
MID Server가 인스턴스에 연결하기 위해 기준선 공용 페이지 **InstanceInfo**가 활성 상태인지 확인합니다.

프로시저

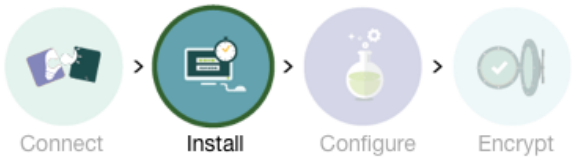
1. MID Server가 TCP 포트 443을 통해 ServiceNow 인스턴스에 네트워크를 연결할 수 있도록 네트워크를 구성합니다.
2. ServiceNow 인스턴스와의 SOAP 통신에 대한 기본 인증을 구성합니다.
3. 다음으로 이동 시스템 웹 서비스 〉 스크립트 기반 웹 서비스 〉 스크립트된 **SOAP** 서비스.
4. 다음 웹 서비스가 활성 상태인지 확인합니다.
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider
5. 탐색 검색 필드에 **sys_public.list**를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
   공용 페이지 기록 목록이 나타납니다.
6. MID Server가 해당 버전의 유효성을 검사할 수 있도록 **InstanceInfo** 공용 페이지가 활성 상태인지 확인합니다.
7. MID Server 호스트 컴퓨터가 install.service-now.com 다운로드 사이트에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
네트워크가 준비되면 MID Server 설치 작업을 진행합니다.

MID Server 설치

호스트 머신에 MID Server를 다운로드 및 설치하고 연결을 테스트한 다음 MID Server의 유효성을 검사합니다. 수동 절차 또는 안내 설정을 사용합니다. 부하 분산 및 도메인 분리를 위해 여러 MID Server를 설정합니다. 이는 모든 애플리케이션에서 MID Server를 사용할 수 있도록 준비하는 절차입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

필요 조건: MID Server를 수동으로 설치하거나 안내 설정 유틸리티를 사용하기 전에 MID Server 시스템 요구 사항 및 MID Server 연결 필수 구성요소를 충족하는지 확인합니다.

MID Server 수동 설치

수동 프로세스에는 다음과 같은 순서대로 수행되는 설정 작업이 필요합니다.

1. MID Server 사용자 계정을 생성하고 이 사용자에게 적절한 역할을 부여합니다.
2. 호스트 머신에 필요한 설치 관리자 파일을 다운로드합니다.
3. Linux 또는 Windows 호스트에 MID Server를 설치합니다.
4. 자동화를 위해 인스턴스에서 사용되는 자격 증명에 접근할 수 있도록 MID Server를 확인합니다.
5. 자동 업그레이드를 위해 MID Server와 인스턴스 간의 연결을 테스트합니다.
6. 필요하면 부하 분산을 위해 또는 도메인 분리가 활성화된 경우, 네트워크에 여러 MID Server를 배포할 수 있습니다.

MID Server 안내 설정

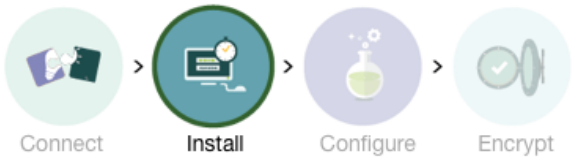
또는 MID Server 안내 설정을 사용하면 프로세스를 간소화하고 기본 MID Server를 빠르게 설정할 수 있습니다.

MID 서버 사용자를 생성하고 역할을 부여합니다.

인스턴스와 통신하려면 MID Server에 사용자 ID 및 적절한 역할이 필요합니다. MID 서버의 사용자 ID를 생성하고 해당 ID에 **mid_server** 역할을 부여합니다. MID 서버의 유효성 실패를 방지하기 위해

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

MID 서버는 SOAP 웹 서비스를 사용하여 인스턴스에 연결합니다. 인스턴스를 이용한 인증을 허용하려면 각 MID 서버에 대해 별도의 사용자 계정을 작성하거나 여러 MID 서버에 걸쳐 동일한 계정을 공유하십시오. 각 MID 서버 사용자에게 기본 인증을 사용하는 인스턴스의 MID 서버 사용자에게 필요한 mid_server 역할을 부여합니다. mid_server 역할을 사용하면 엄격한 SOAP 보안이 실행되더라도 MID 서버가 보호된 테이블에 액세스할 수 있습니다. 시스템에서 필요한 SOAP 역할을 이 역할에 자동으로 추가합니다.

주:
기본 인증을 사용하는 모든 인스턴스에 대해 기본적으로 활성화되는 엄격한 SOAP 보안 기능은 ACL(액세스 제어 목록)로 모든 테이블을 보호합니다.

여러 MID Server가 동일한 로그인한 사용자를 사용하는 경우 한 번에 두 개 이상의 MID Server가 가동 중이면 문제 기록이 생성됩니다. MID Server는 로그인한 고유 사용자를 사용하는 것이 좋습니다. 자세한 내용 및 정정 단계는 (KB1552863) MID 서버 고유 로그인 사용자 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 인스턴스에서 사용자 관리 > 사용자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에 있는 필드를 모두 채우십시오.

필드	설명
사용자 ID	MID 서버 사용자의 사용자 이름입니다. 이 이름은 MID 서버 설치 프로그램이 만드는 구성 파일의 매개변수에 지정 `mid.instance.username` 됩니다. 자세한 내용은 MID 서버 매개변수 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 여러 MID 서버에서 로그인한 동일한 MID 서버를 사용하지 마십시오.
이름	사용자의 이름입니다.
성	사용자의 성입니다.
암호	MID 서버 사용자의 암호입니다. 이 암호는 MID 서버 설치 프로그램이 만드는 구성 파일의 매개변수에 지정 `mid.instance.password` 됩니다.

4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
6. 이 사용자의 **mid_server** 역할을 선택하십시오.
   보호된 테이블에 액세스하려면 각 MID 서버 계정에 이 역할이 있어야 합니다.
7. 저장을 클릭합니다.
8. MID 서버 계정이 성공적으로 생성되었고 계정이 인스턴스에 연결되어 있는지 확인합니다.

   a. MID 서버를 설치하려는 호스트 컴퓨터에서 브라우저를 열고 인스턴스로 이동합니다.

   b. 새 MID Server 사용자 자격 증명을 사용하여 로그인합니다.
   로그인에 성공하면 해당 호스트에 설치한 모든 MID Server를 인스턴스에 연결할 수 있습니다.

MID 서버 역할 확인

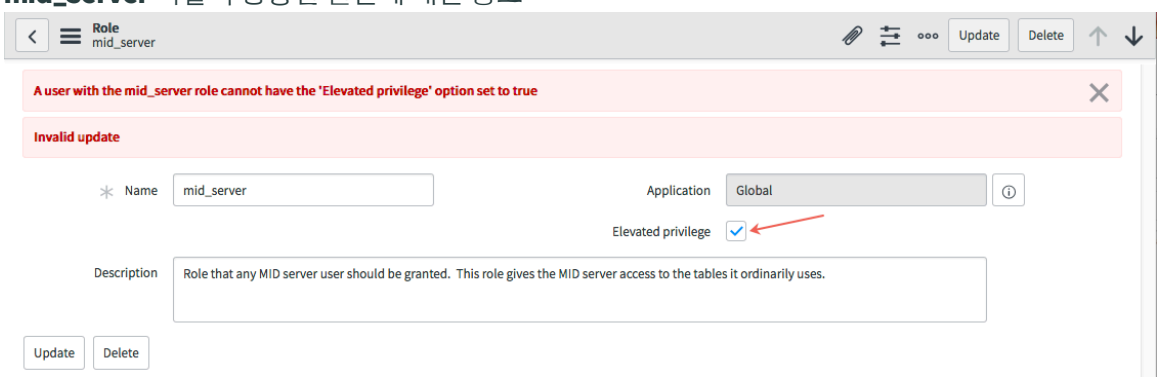
MID 서버 역할 할당에 대한 실시간 시스템 확인을 통해 호환되지 않는 설정을 방지할 수 있습니다.

MID 서버 유효성 실패를 방지하고 MID 서버가 올바르게 구성되었는지 확인하기 위해 시스템은 MID 서버 사용자에 대해 선택한 역할과 설정을 모니터링하는 몇 가지 비즈니스 규칙을 실행합니다. 호환되지 않는 구성을 저장하려고 할 때 인스턴스에 경고가 표시되고 변경이 차단됩니다.

상승된 권한이 허용되지 않음

상승된 권한에 대해 mid_server 역할을 구성할 수 없습니다. 잘못된 **MID** 서버 설정 비즈니스 규칙은 역할 [sys_user_role] 테이블에서 실행되며 mid_server 역할에 대해 **elevated_privileges** 필드가 true로 설정되지 않도록 합니다.

mid_server 역할의 상승된 권한에 대한 경고



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

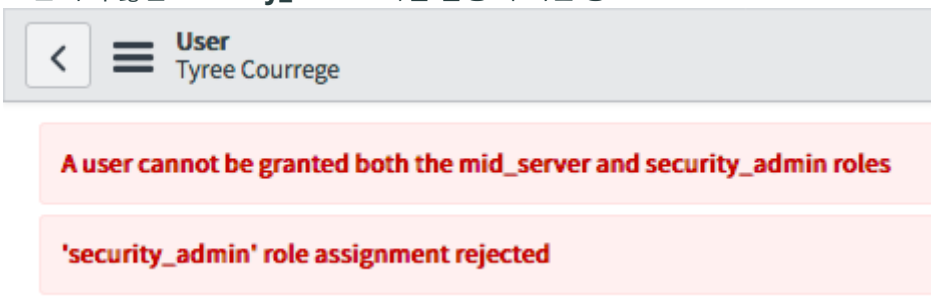
관계 테이블 보호

사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블은 사용자 [sys_user] 테이블과 역할 [sys_user_role] 테이블 사이의 관계를 만듭니다.

- 호환되지 않는 역할

  mid_server 역할과 security_admin 역할은 호환되지 않으며 동일한 사용자에게 할당할 수 없습니다. 시스템은 사용자의 현재 역할을 확인하고 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블의 **MID** 비즈니스 규칙과 호환되지 않는 보안 관리자를 실행합니다. 이 규칙은 관리자가 현재 mid_server 역할을 가진 사용자의 security_admin 역할을 추가할 수 없도록 합니다.

  호환되지 않는 **security_admin** 역할 할당에 대한 경고

- 호환되지 않는 사용자 역할 및 사용자 기록 설정

  호환되지 않는 **MID** 서버 사용자 역할 비즈니스 규칙은 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에서 실행되어 호환되지 않는 구성으로부터 데이터를 보호합니다. 이 관련 테이블을 확인하면 관리자가 security_admin 역할을 이미 보유한 사용자에게 mid_server 역할을 할당할 수 없습니다.

다음에 할 일

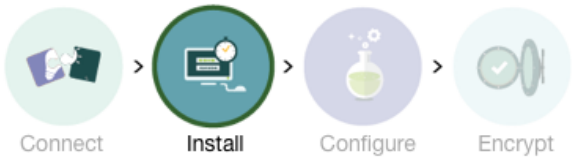
운영 체제에 대한 MID 서버 파일을 다운로드합니다.

MID 서버 파일 다운로드

인스턴스를 통해 MID Server 설치 관리자 패키지를 다운로드하고 호스트에 설치할 수 있도록 합니다. 로컬 네트워크가 권한 있는 IP 주소에 액세스할 수 있도록 허용하여 설치 패키지를 다운로드하고 자동 업그레이드를 받을 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

MID 서버 다운로드 사이트(install.service-now.com)의 IP 주소는 예고 없이 변경될 수 있습니다. MID 서버 설치 패키지를 다운로드하고 자동 MID 서버 업그레이드를 받으려면 다음 IP 주소에 대한 로컬 네트워크 액세스를 허용하십시오.

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

유지관리 사용자는 MID 서버 시스템 속성 **mid.install_server.base_uri**를 사용하여 MID 서버 다운로드 사이트 URL을 변경할 수 있습니다. 대신 MID Server가 새 URL에서 업데이트 파일을 다운로드합니다. 폐쇄형 환경의 사용자는 MID Server가 해당 환경의 호스트를 통해 업데이트하도록 지시할 수 있습니다. 자세한 내용은 〔KB1546609〕 사용자 지정 MID 서버 업그레이드 URL 구성을 참조하십시오MID 서버 속성.

주:
MID 서버를 먼저 다운로드한 다음 검색, 오케스트레이션 또는 MID 서버 사용이 필요한 통합을 사용하도록 설정하십시오.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 **MID** 서버 〉 다운로드.
2. 적절한 운영 체제 용 MID 서버를 선택하고 다운로드합니다.
   최상의 성능으로 사용하려면 운영 체제에 64비트 MID Server를 설치하십시오.

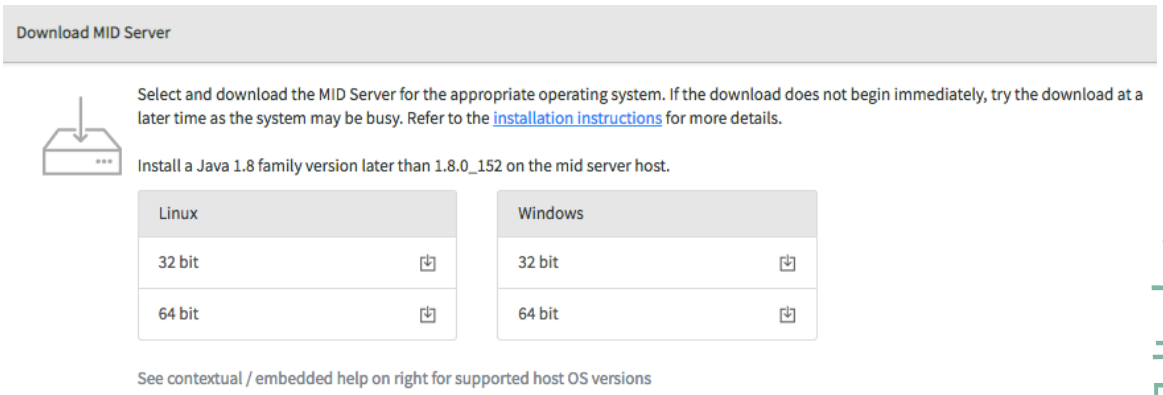
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
ServiceNow 는 더 이상 32비트 MID Server의 새 설치 또는 Rome 버전으로의 업그레이드를 지원하지 않습니다. 다음 운영 체제에서는 RPM 및 MSI 설치 프로그램을 통해 새 MID 서버 설치가 차단됩니다.

- CentOS 7
- Windows 서버 2008
- Windows 서버 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server는 ZIP 파일을 사용하여 모든 운영 체제에 수동으로 설치할 수 있지만 Windows 10은 지원되지 않습니다. 지원되지 않는 MID 서버가 Rome으로 자동 업그레이드되면 MID 서버 문제(ecc_agent_issue)에서 문제 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 MID 서버에 지원되는 플랫폼 변경 (KB0863694)을 참조하십시오.

MID 서버 다운로드



3. 로컬 드라이브 상의 임시 파일에 다운로드 파일을 저장합니다.
4. 운영 체제용으로 생성하는 지정된 MID 서버 폴더로 파일을 이동하고 그 위치에서 설치 관리자를 실행합니다.

다음에 수행할 작업
jarsigner 도구를 사용하여 설치 패키지의 서명을 수동으로 확인하여 진위 여부를 확인할 수 있습니다. 서명 확인에 대한 자세한 내용은 수동 확인에 대한 MID 서버 업그레이드 섹션을 참조하십시오.

호스트 컴퓨터에 MID 서버를 설치합니다.

- Linux
- Windows

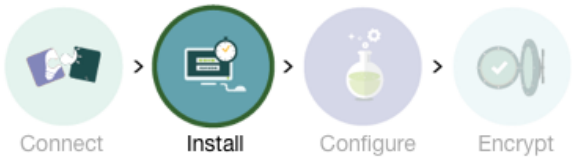
Linux에 **MID** 서버 설치

MID Server 설치 관리자를 사용하여 MID Server를 설치하고 활성 상태인지 확인합니다. 이 패키지에는 환경에서 실행되도록 JRE를 자동으로 구성하는 설치 프로그램이 포함되어 있습니다. MID Server는 제공된 JRE가 아닌 기존 JRE를 사용할 수 있습니다. MID 서버를 제거하여 다시 배포합니다.

시작하기 전에
호스트 컴퓨터가 MID Server 시스템 요구 사항.

필요한 역할: admin, mid_server

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
MID 서버에 Linux를 설치하려면 RedHat/CentOS 시스템에는 RPM이 필요하고 Debian(Ubuntu) 시스템에는 DEB가 필요합니다. 기본 설치 위치는 /opt/servicenow/mid입니다. 사용자 정의 디렉터리에 DEB를 설치하는 것은 지원되지 않습니다.

보안을 개선하기 위해 이 절차에서는 루트가 아닌 사용자로 MID 서버 서비스를 설치하고 실행합니다. Linux 서버에서 MID 서버를 배포하고 구성하려면 루트 권한이 필요합니다. 루트가 아닌 사용자는 필요한 권한이 있는 경우에만 서비스를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 관리자가 아닌 계정을 사용하는 Linux MID 서버의 PolicyKit 문제 〔KB0815542〕를 참조하세요.

주:
ServiceNow 는 더 이상 32비트 MID Server의 새 설치 또는 Rome 버전으로의 업그레이드를 지원하지 않습니다. 다음 운영 체제에서는 RPM 및 MSI 설치 프로그램을 통해 새 MID 서버 설치가 차단됩니다.

- CentOS 7
- Windows 서버 2008
- Windows 서버 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server는 ZIP 파일을 사용하여 모든 운영 체제에 수동으로 설치할 수 있지만 Windows 10은 지원되지 않습니다. 지원되지 않는 MID 서버가 Rome으로 자동 업그레이드되면 MID 서버 문제(ecc_agent_issue)에서 문제 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 MID 서버에 지원되는 플랫폼 변경 〔KB0863694〕을 참조하십시오.

Java 11.0.17은 설치 프로그램 패키지와 MID 서버 함께 번들로 제공되며 모든 새 MID 서버. 설치 프로그램은 사용자 환경에서 실행되도록 Java 11.0.17을 자동으로 구성합니다. 추가 구성이 필요하지 않습니다. 이 버전은 64비트 Windows MID 서버 와 64비트 Linux MID 서버를 모두 지원합니다. MID 서버 최소 JRE 버전 11.0.8 및 권장 버전 11.0.17이 필요합니다. 11.0.8보다 낮은 버전을 사용하는 경우 암호화 관련 문제가 발생할 수 있습니다.

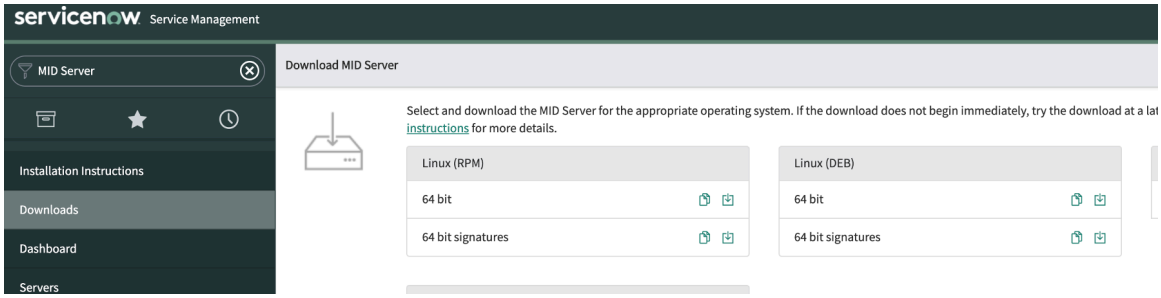
주:
Linux MID Server에는 glibC 버전 2.17이 필요합니다. JRE 11의 경우 라이브러리를 업데이트해야 합니다. 64비트 Linux 시스템에는 32비트 GNU C 라이브러리 (glibc)를 설치해야 합니다. CentOS에 대한 설치 명령은 다음과 같습니다. yum install glibc.i686

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 결과 Java 11 버전 11.0.5에서 Oracle 예상대로 작동하는 것으로 MID 서버 나타났습니다. JRE를 다른 버전으로 업그레이드해야 하는 경우 해당 계정 담당자와 협력하여 지원을 받으십시오.

프로시저

1. 인스턴스에서 **MID** 서버 〉 다운로드 를 클릭하고 RedHat/CentOS용 MID 서버 설치 관리자 RPM 파일 또는 Debian(Ubuntu) 시스템용 DEB 파일을 다운로드합니다.



주:
링크 복사 단추를 사용하여 다운로드 링크를 복사하고 다음 wget 명령을 사용하여 Linux 컴퓨터에서 설치 관리자를 직접 다운로드합니다.

```
wget <copied link of the installer>
```

2. 옵션: 다운로드한 파일의 신뢰성과 무결성을 수동으로 확인합니다.

   a. RPM/DEB용 서명 ZIP 파일을 다운로드합니다.

   b. RPM 또는 DEB에 대해 다음 명령을 실행합니다.

   (Optional) **RPM**

   - 다운로드한 서명 zip 파일에서 공개 키, ServiceNow_Digicert_DGST.pem 및 서명 파일의 압축을 풉니다.
   - 다음 명령을 실행하여 RPM 파일의 서명을 확인합니다.

```
openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
 <RPM file path>
```

   뎁

   - 다운로드한 서명 zip 파일에서 공개 키 ServiceNow_Digicert_Public.gpg를 추출합니다.
   - 공개 키를 임포트하고 다음 명령을 사용하여 DEB 파일의 서명을 확인합니다.

```
gpg --import <public key>
dpkg-sig --verify <DEB file path>
```

3. 다음 명령을 사용하여 RPM 또는 DEB 설치 프로그램을 설치합니다.

   RPM

   ○ 다음 명령을 사용하여 RedHat 시스템용 RPM 패키지를 설치합니다.

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

◦ 다음 명령을 사용하여 사용자 정의 위치에 RedHat 시스템용 RPM 패키지를 설치합니다.

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
```

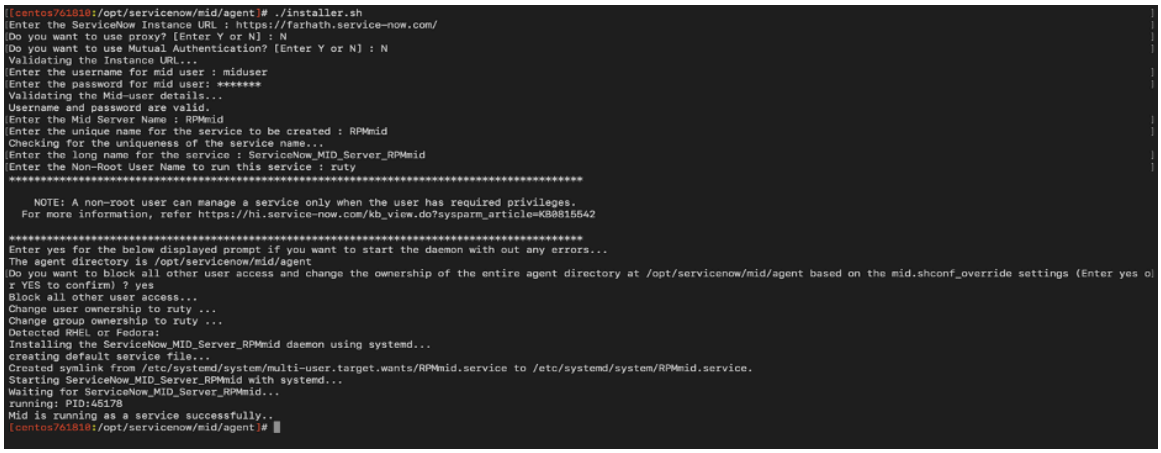
덴

다음 명령을 사용하여 Debian 시스템용 DEB 패키지를 설치합니다.

```
sudo dpkg -i package_name.deb.
```

4. MID 서버 서비스를 구성하려면 루트 권한이 있는 사용자로 에이전트 폴더에서 다음 명령을 실행하고 필요한 입력을 제공합니다.

```
./installer.sh
```



5. installer.sh 스크립트는 다음 입력을 사용합니다.

인스턴스 URL

인스턴스의 전체 URL을 입력합니다. 예: https://mycompanyinstace.service-now.com

MID 서버 사용자 이름

이미 생성한 MID 서버 사용자의 사용자 이름을 입력합니다. MID 서버 사용자에게 mid_server 역할이 있어야 합니다.

MID 서버 암호

현재 MID 서버 사용자의 암호를 설정합니다.

MID 서버 이름

MID 서버의 이름을 설정합니다.

프록시 서버 정보(선택 사항).

mid.proxy.use_proxy

MID 서버가 웹 프록시를 사용하여 ServiceNow 인스턴스에 액세스할 수 있도록 합니다.

mid.proxy.host

이 매개 변수를 설정하여 웹 프록시의 호스트를 정의합니다.

mid.proxy.port

이 매개 변수를 설정하여 웹 프록시의 포트를 정의합니다.

mid.proxy.username

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

웹 프록시에 사용자 이름이 필요한 경우 이 매개 변수를 설정하여 해당 사용자 이름을 정의합니다.

mid.proxy.password

웹 프록시에 암호가 필요한 경우 이 매개 변수를 설정하여 해당 암호를 정의합니다.

MID 서버는 구성 매개변수 **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**에 DNS/IP 주소가 나열된 프록시 서버를 바이패스할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 속성을 참조하십시오.

MID 서버를 디먼 서비스로 실행하려면 다음 속성도 필요합니다.

app_name

현재 MID 서버의 고유한 이름을 설정합니다.

app_long_name

MID 서버의 고유한 긴 이름을 설정합니다.

run_as_user

루트가 아닌 사용자로 서비스를 실행할 사용자 이름을 설정합니다.

결과
모든 입력이 입력되면 MID 서버가 자동으로 디먼 서비스로 실행되고 서비스를 시작합니다.

Linux MID 서버 자동 설치

MID Server 자동 설치는 미리 정의된 매개변수를 사용하며 시작된 후에는 사용자 입력이 필요하지 않습니다. 한 번에 여러 컴퓨터에 자동 설치를 사용하여 네트워크를 빠르게 설정하고 모든 MID Server의 설치 설정이 동일하도록 할 수 있습니다.

Linux 설치 프로그램을 사용하여 자동 설치를 수행하려면 다음 명령을 실행합니다.

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
-MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

명령줄을 통해 전달할 수 있는 필드는 다음과 같습니다.

INSTANCE_URL

인스턴스의 URL을 입력합니다. 예: https://mycompanyinstance.service-now.com

MUTUAL_AUTH

기본 인증 대신 상호 인증을 사용하려면 이 값을 Y로 설정합니다. 그렇지 않으면 N으로 설정합니다.

주:
MUTUAL_AUTH = Y인 경우 인증서 경로에 **CERTIFICATE_PATH**를 입력합니다.

CERTIFICATE_PATH

상호 인증을 사용하는 경우 인증서에 대한 경로를 제공합니다.

MID_USERNAME

이미 생성한 MID 서버 사용자의 사용자 이름을 입력합니다. MID 서버 사용자에게 mid_server 역할이 있어야 합니다.

MID_PASSWORD

사용자의 암호를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

USE_PROXY

MID 서버가 프록시를 통해 통신하여 인스턴스에 연결하는 경우 이 값을 Y로 설정합니다.

주:
USE_PROXY = N이면 다른 프록시 세부 정보를 건너뜁니다.

PROXY_HOST

프록시 서버 호스트 이름 또는 IP 주소를 입력합니다. 호스트 이름에 프로토콜을 포함하지 마십시오. 예: proxyserver.domain.com 는 맞지만 https://proxyserver.domain.com 는 틀립니다.

PROXY_PORT

프록시 서버가 통신에 사용하는 포트를 입력합니다. 이 값이 비어 있으면 설치 관리자가 프록시 서버의 기본 포트 번호를 사용합니다.

PROXY_USERNAME

프록시 서버에 대한 관리자 권한이 있는 사용자 이름을 입력합니다.

PROXY_PASSWORD

사용자 이름에 대한 암호를 입력합니다.

MID_NAME

MID 서버 이름을 입력합니다.

APP_NAME

서비스 이름을 입력합니다. 현재 MID 서버에 대해 고유해야 합니다.

APP_LONG_NAME

서비스 긴 이름을 제공합니다.

NON_ROOT_USER

루트가 아닌 사용자로 서비스를 실행할 사용자 이름을 제공합니다.

다음은 프록시 및 상호 인증을 사용하는 MID 서버에 대한 예제 명령입니다.

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

주:
MID 서버를 다시 구성하려면 installer.sh 명령을 다시 실행합니다. MID 서버를 재구성하면 이전 구성이 삭제됩니다.

```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://itomqcopper02.service-now.com MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME midserver -MI
D_PASSWORD midserver -USE_PROXY N -MID_NAME RPMSilentmid -APP_NAME silentMid -APP_LONG_NAME servicenow_mid_server_silentMid -NON_ROOT_USER ruty
ServiceNow_MID_Server_RPMmid (installed with systemd) is running: PID:52604, Wrapper:STARTED, Java:STARTED

****** WARNING : Proceeding further will destroy the old configuration ******
Do you want to proceed ? [Enter Y or N] : Y
```

루트가 아닌 사용자로 **Linux MID** 서버 실행

Linux 컴퓨터에서 루트가 아닌 사용자로 MID 서버를 실행하여 보안을 향상시킵니다. 여러 MID Server를 서비스로 설치할 수 있으므로 시스템 재부팅 후 자체적으로 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: root
이 프로세스는 ZIP 파일을 사용하여 MID 서버를 수동으로 설치한 경우에만 적용할 수 있습니다. 의 절차를 Linux에 MID 서버 설치사용하여 MID 서버를 설치한 경우 MID 서버는 이미 루트가 아닌 사용자로 실행되고 있습니다.

이 절차에 지원되는 버전은 Linux Red Hat 6 이상, Ubuntu 1404 이상 및 CentOS 6 이상입니다.

프로시저

1. **bin/mid.sh stop** 명령을 사용하여 호스트에서 실행 중인 모든 MID 서버를 중지합니다.
2. **bin/mid.sh remove** 명령을 사용하여 호스트에서 MID Server를 제거합니다.
3. 파일 mid.shconf_override 편집 ###.

```
########################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
########################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. MID Server를 서비스로 실행하려면 **APP_NAME=** 및 **APP_LONG_NAME=** 줄을 사용하여 MID Server의 이름을 추가합니다.
   오류를 방지하려면 각 MID Server의 **APP_NAME** 가 고유해야 합니다.
5. 옵션: 동일한 호스트에서 여러 MID Server를 서비스로 실행하려면 각 인스턴스에 대한 **APP_NAME** 와 **APP_LONG_NAME** 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. **RUN_AS_USER=** 행을 사용하여 계정을 운영할 루트가 아닌 사용자의 이름을 추가합니다.
7. 옵션: **GROUP_NAME=** 행을 사용하여 전체 에이전트 디렉터리를 소유할 그룹의 이름을 추가합니다.
8. **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=** 줄을 **true**로 설정하여 파일 사용 권한에 대한 변경 내용을 적용하기 전에 사용자에게 확인 메시지를 표시합니다.
   파일 권한 변경은 전체 에이전트 폴더와 내부의 모든 항목에 재귀적으로 적용됩니다. 변경 사항에는 전체 에이전트 폴더에 대한 다른 사용자의 액세스 차단, 지정된 경우 소유자를 **$RUN_AS_USER** 로 변경, 지정된 경우 그룹을 **$GROUP_NAME** 으로 변경하는 것이 포함됩니다.
9. **bin/mid.sh install** 명령을 사용하여 MID 서버를 다시 설치합니다.

주:

오류를 방지하려면 새 서비스를 시작하기 전에 기존 MID 서버 서비스를 중지하고 제거하십시오. 처음 설치하는 동안 루트 사용자는 **bin/mid.sh install**을 호출해야 합니다. MID Server를 다시 설치하면 mid.shconf_override의 변경 사항이 적용됩니다. 그런 다음 mid.shconf_override 에 지정된 루트가 아닌 사용자는 상승된 권한 없이 서비스를 시작/중지/다시 시작할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
허용 목록 및 파일 권한 적용을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Windows MID Server에 대한 파일 권한 적용. 루트가 아닌 계정으로 Linux MID Server를 실행하면 일부 시스템에서 PolicyKit에 문제가 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 루트가 아닌 계정을 사용하는 Linux MID 서버의 PolicyKit 문제를 참조하십시오.

기존 JRE를 사용하도록 **Linux MID** 서버 구성

MID Server 설치 프로그램과 함께 제공된 OpenJDK 대신 MID Server에 기존 JRE를 사용하도록 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
JRE 버전이 지원되는지 확인하십시오. 자세한 내용은 MID Server 시스템 요구 사항 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용자 고유의 JRE를 사용하도록 선택하면 필요에 따라 JRE를 업그레이드해야 합니다. JRE 변경에 대한 자세한 절차 및 주의 사항은 KB0778272 참조하십시오.

프로시저

1. MID Server 설치 디렉터리에서 다음 파일로 이동합니다.
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. 사용할 기존 Java 실행 파일을 지정하려면 파일에 다음 행을 추가합니다.
   wrapper.java.##={*your_java_executable*}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 정보는 Java 서비스 래퍼 특성 문서를 참조하십시오.

3. 파일을 저장합니다.

Linux MID Server 제거

MID 서버는 독립 실행형 서비스로 실행됩니다. 독립 실행형 MID 서버 서비스를 제거하여 MID 서버를 다른 호스트 컴퓨터에 재배포하거나 여러 MID 서버를 배포할 때 MID 서버의 고유 이름을 변경하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

에이전트 폴더에서 **uninstall.sh** 스크립트를 실행하여 서비스를 제거하고 RPM/DEB를 제거합니다.

```
[[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

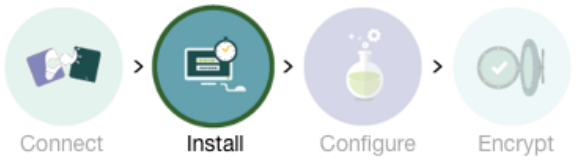
결과
MID 서버 서비스가 제거됩니다.

다음에 수행할 작업
MID Server의 유효성을 검사하여 사용할 준비를 합니다.

Windows에 MID 서버 설치

MID 서버 안내 Windows 설치 패키지를 사용하여 MID 서버를 설치합니다. 패키지에는 환경에서 실행되도록 OpenJDK를 자동으로 구성하는 설치 관리자가 포함되어 있습니다. MID Server는 제공된 OpenJDK가 아닌 기존 JRE를 사용할 수 있습니다. MID 서버를 제거하여 다시 배포합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

- 호스트 컴퓨터가 MID Server 시스템 요구 사항.
- MID 서버에는 최소 PowerShell 버전 3.0이 필요하며 PowerShell 5.1까지의 버전을 지원합니다.
- MID 서버 호스트에서 Microsoft 애플리케이션 환경 조회 서비스가 활성화되어 있는지 확인합니다. 이 서비스를 사용하지 않도록 설정하면 MID 서버 자동 업그레이드가 실패하여 MID 서버가 다운될 수 있습니다. 애플리케이션 환경 서비스 문제 관리에 대한 자세한 내용은 KB0597552 참조하십시오.

Java 11.0.17은 설치 프로그램 패키지와 MID 서버 함께 번들로 제공되며 모든 새 MID 서버. 설치 프로그램은 사용자 환경에서 실행되도록 Java 11.0.17을 자동으로 구성합니다. 추가 구성이 필요하지 않습니다. 이 버전은 64비트 Windows MID 서버 와 64비트 Linux MID 서버를 모두 지원합니다. MID 서버 최소 JRE 버전 11.0.8 및 권장 버전 11.0.17이 필요합니다. 11.0.8보다 낮은 버전을 사용하는 경우 암호화 관련 문제가 발생할 수 있습니다.

주:
ServiceNow 는 더 이상 32비트 MID Server의 새 설치 또는 Rome 버전으로의 업그레이드를 지원하지 않습니다. 다음 운영 체제에서는 RPM 및 MSI 설치 프로그램을 통해 새 MID 서버 설치가 차단됩니다.

- CentOS 7
- Windows 서버 2008
- Windows 서버 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server는 ZIP 파일을 사용하여 모든 운영 체제에 수동으로 설치할 수 있지만 Windows 10은 지원되지 않습니다. 지원되지 않는 MID 서버가 Rome으로 자동 업그레이드되면 MID 서버 문제(ecc_agent_issue)에서 문제 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 MID 서버에 지원되는 플랫폼 변경 〔KB0863694〕을 참조하십시오.

테스트 결과 Java 11 버전 11.0.5에서 Oracle 예상대로 작동하는 것으로 MID 서버 나타났습니다. JRE를 다른 버전으로 업그레이드해야 하는 경우 해당 계정 담당자와 협력하여 지원을 받으십시오.

업그레이드된 MID Server는 운영 체제 버전에 따라 다른 Java 버전을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이전 버전에서 업그레이드된 MID Server는 MID Server 설치 프로그램과 함께 제공된 OpenJDK를 사용합니다. 이 버전의 OpenJDK는 이러한 MID Server와 함께 사용하도록 테스트 및 인증되었습니다.
- MID 서버 다른 운영 체제 버전에서 업그레이드하면 JRE가 설치 패키지와 함께 제공된 버전으로 자동 업그레이드됩니다.

안내 설치를 사용하여 Windows에 **MID** 서버 설치

MID 서버 안내 Windows 설치 패키지를 사용하여 MID 서버를 설치합니다. 패키지에는 환경에서 실행되도록 OpenJDK를 자동으로 구성하는 설치 관리자가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 mid_server

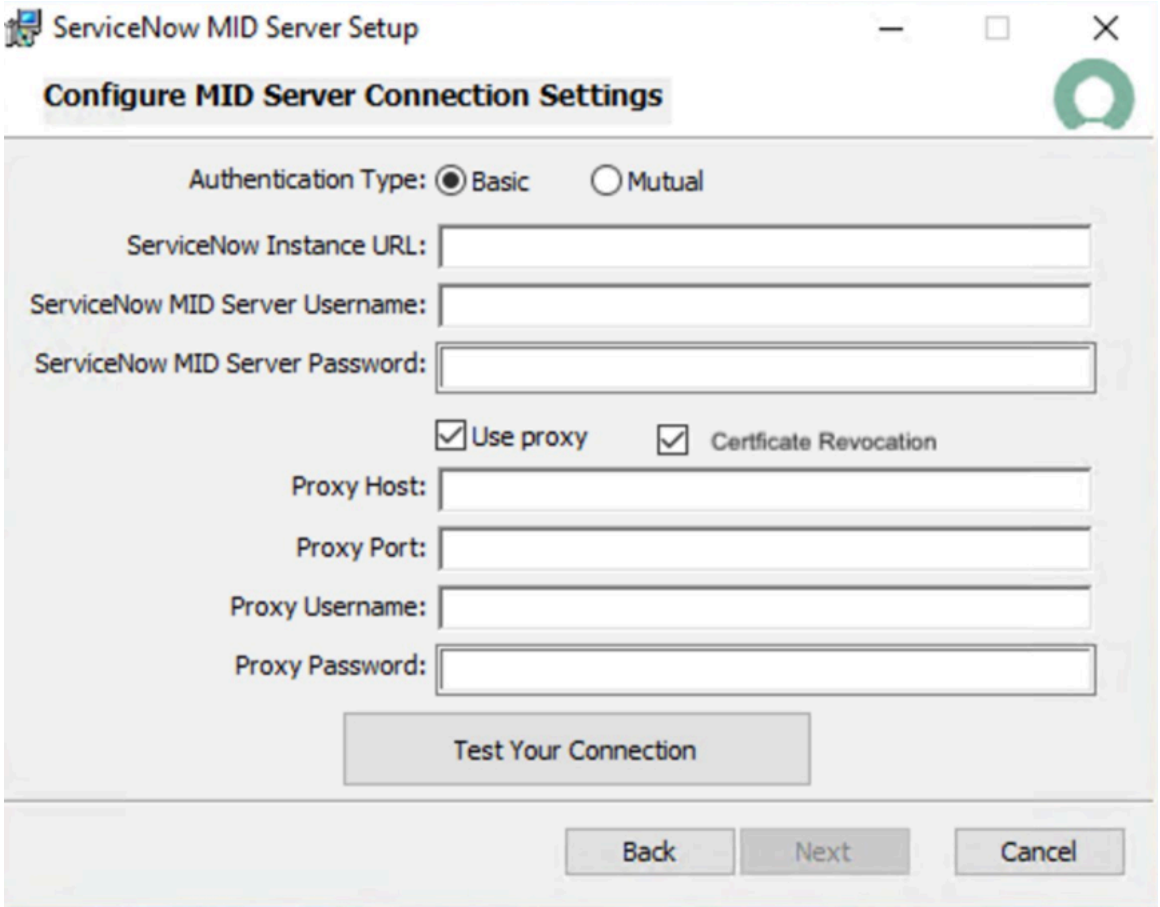
이 태스크 정보

MID Server 안내 네이티브 Windows Installer는 제공된 설정으로 MID Server를 구성합니다. 설치 관리자가 MID 서버 서비스를 생성하여 제공된 사용자에게 할당합니다. 설치 관리자가 MID 서버 설치 폴더에 대한 파일 권한을 설정합니다. 설치 관리자를 사용하면 프록시 설정을 구성할 수 있습니다. 선택적으로 설치 관리자가 MID 서버를 자동으로 시작할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스의 MID Server 설치 .msi 파일을 **MID** 서버 〉 다운로드.
2. MID 서버를 설치할 Windows 호스트 시스템에 로그인합니다.
3. 설치 관리자 .msi 원하는 MID 서버 호스트에 배치합니다.
4. 관리자 수준 권한으로 설치 프로그램을 엽니다.
5. 설치 프로그램을 사용하여 다음 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



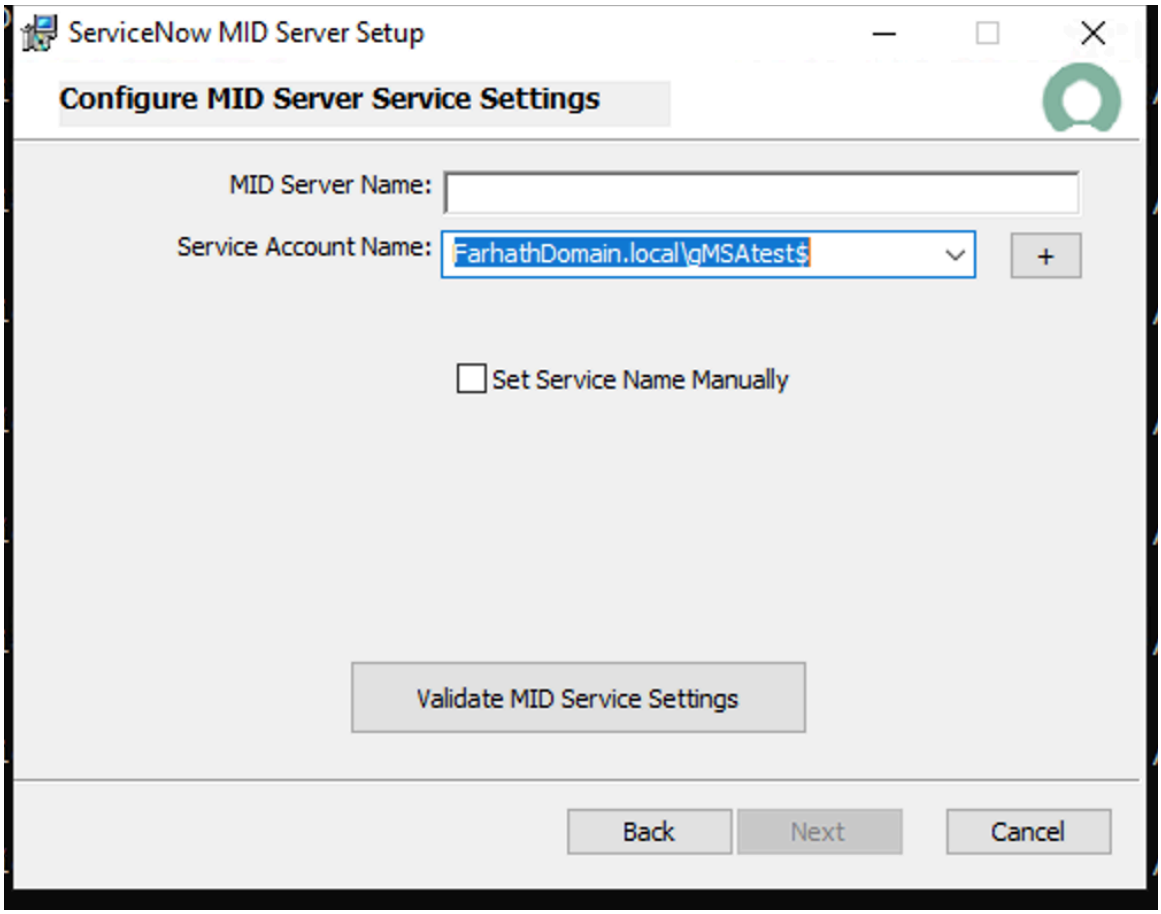
필드	설명
인증 유형	기본 사용자 이름 및 암호 기반 인증. 상호 클라이언트 인증서 기반 인증. 상호 인증에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 MID 서버 통합 키 저장소 . 주: 상호 인증을 선택하면 MID Server 사용자 이름 및 암호 필드가 비활성화됩니다. 비활성화된 필드는 **config.xml**에 기록되지 않습니다.
ServiceNow 인스턴스 URL	인스턴스의 전체 URL을 입력합니다. 예: https://mycompanyinstace.service-now.com
ServiceNow MID Server 사용자 이름	이미 생성한 MID 서버 사용자의 이름을 입력합니다. MID 서버 사용자에게 mid_server 역할이 있어야 합니다.
ServiceNow MID Server 암호	**ServiceNow MID Server** 사용자 이름에 사용자의 암호를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
인증서 해지	이 확인란은 인증서 해지 정책을 사용하여 보안을 강화하기 위해 기본적으로 선택됩니다. 인증서 해지에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 MID Server 인증서 검사 정책. 인증서 해지가 활성화된 연결을 테스트할 때 설치 관리자는 OCSP 포트 80이 열려 있고 entrust 페이지에 액세스할 수 있는지 확인합니다. 인증서 해지 확인으로 인해 연결 테스트가 실패하면 오류를 수정하고 다시 테스트하거나 인증서 해지 확인을 사용하지 않도록 설정해야 합니다. 성공적인 설치를 위해 인증서 해지 검사는 필요하지 않습니다.
프록시 사용	MID 서버가 프록시를 통해 통신하여 인스턴스에 연결하는 경우 이 확인란을 선택합니다. 주: 프록시 서버가 인스턴스에 연결하려면 MID 서버에 대해 기본 인증을 사용해야 합니다. MID 서버는 구성 매개변수 **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**에 DNS/IP 주소가 나열된 프록시 서버를 바이패스할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 속성을 참조하십시오.
프록시 호스트	프록시 서버 호스트 이름 또는 IP 주소를 입력합니다. 호스트 이름에 프로토콜을 포함하지 마십시오. 예를 들어 https://proxyserver.domain.com 가 아니라 proxyserver.domain.com 를 입력합니다.
프록시 포트	프록시 서버가 통신하는 데 사용하는 포트를 입력합니다. 이 필드를 비워 두면 프록시 서버의 기본 포트 번호를 사용해야 합니다.
프록시 사용자 이름	프록시 서버에 대한 관리자 권한이 있는 사용자 이름을 입력합니다.
프록시 암호	사용자 이름에 대한 암호를 입력합니다.

6. **Test your** connection(연결 테스트)을 클릭하여 자격 증명 및 인스턴스 정보를 확인합니다. 오류가 발생하면 입력한 정보를 확인합니다.
7. 다음을 클릭합니다.
8. 이름 및 서비스 계정 매개변수를 MID 서버 구성합니다(표 참조).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



필드	설명
MID 서버 이름	MID 서버 이름을 입력합니다. ⚠ 경고: MID 서버 이름은 **mid.server**로 시작할 수 없습니다.
서비스 계정 이름	MID 서버 서비스를 실행하는 데 사용할 서비스 계정의 사용자 이름입니다. 서비스 계정 만들기에 대한 자세한 내용은 "서비스로 로그온" (KB0867669)을 사용하여 Windows 서비스 계정 만들기 를 참조하십시오. 서비스 계정 이름 필드는 편집 가능한 드롭다운 메뉴입니다. 드롭다운에서 값을 선택하거나 텍스트 필드에 새 값을 입력합니다. 정책이 있는 *log on as service* 계정만 드롭다운에 표시됩니다. 해당 그룹에서 정책을 상속 *log on as service* 하는 gMSA(그룹 관리 서비스 계정)는 드롭다운에 표시되지 않습니다. 그러나 편집 가능한 드롭다운에서 서비스 계정 이름을 수동으로 입력하여 해당 계정을 사용하여 MID 서버 서비스를 설치할 수 있습니다. 이름은 세 가지 형식을 따를 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	a. 서비스 계정이 컴퓨터 로컬 계정이면 이름만 지정해도 됩니다. 예: My_Local_Service_Account **b.** 서비스 계정이 컴퓨터 로컬 계정이면 계정의 도메인 이름으로 ".″만 지정해도 됩니다. 예: .\My_Local_Service_Account **c.** 모든 계정은 {domain}\{username} 형식을 따를 수 있습니다. 예: MY-COMPUTER-DOMAIN \My_Domain_Service_Account **+** 단추를 선택하여 새 로컬 서비스 계정을 추가합니다. 이 버튼을 누르면 세 개의 필드가 있는 새 로컬 사용자 구성 창이 열립니다. ○ 서비스 계정 이름: 새 서비스 계정의 이름을 입력합니다. ○ 서비스 계정 암호: 새 서비스 계정의 암호를 입력합니다. ○ 비밀번호 다시 입력: 새 서비스 계정의 암호를 확인합니다. gMSA(그룹 관리 서비스 계정) 사용자를 선택하면 gMSA 사용자의 암호가 Active Directory에서 관리되므로 암호 필드가 제거됩니다. **주:** 제공된 서비스 계정 자격 증명은 유효한 계정이어야 함은 물론 다음 요구사항을 충족해야 합니다. ○ 사용자는 로컬 시스템 또는 관리자 수준 계정(로컬 관리자, 도메인 관리자 등)일 수 없습니다. ○ 제공된 서비스 계정에는 *log on as service* 계정을 서비스에 대한 계정으로 사용하는 *log on user* 데 필요한 권한이 있습니다.
서비스 계정 암호	MID 서버 서비스를 실행하는 데 사용할 서비스 계정의 암호입니다.
수동으로 서비스 이름 설정	MID 서버의 서비스 이름과 표시 이름을 수동으로 설정하려면 이 확인란을 선택합니다.

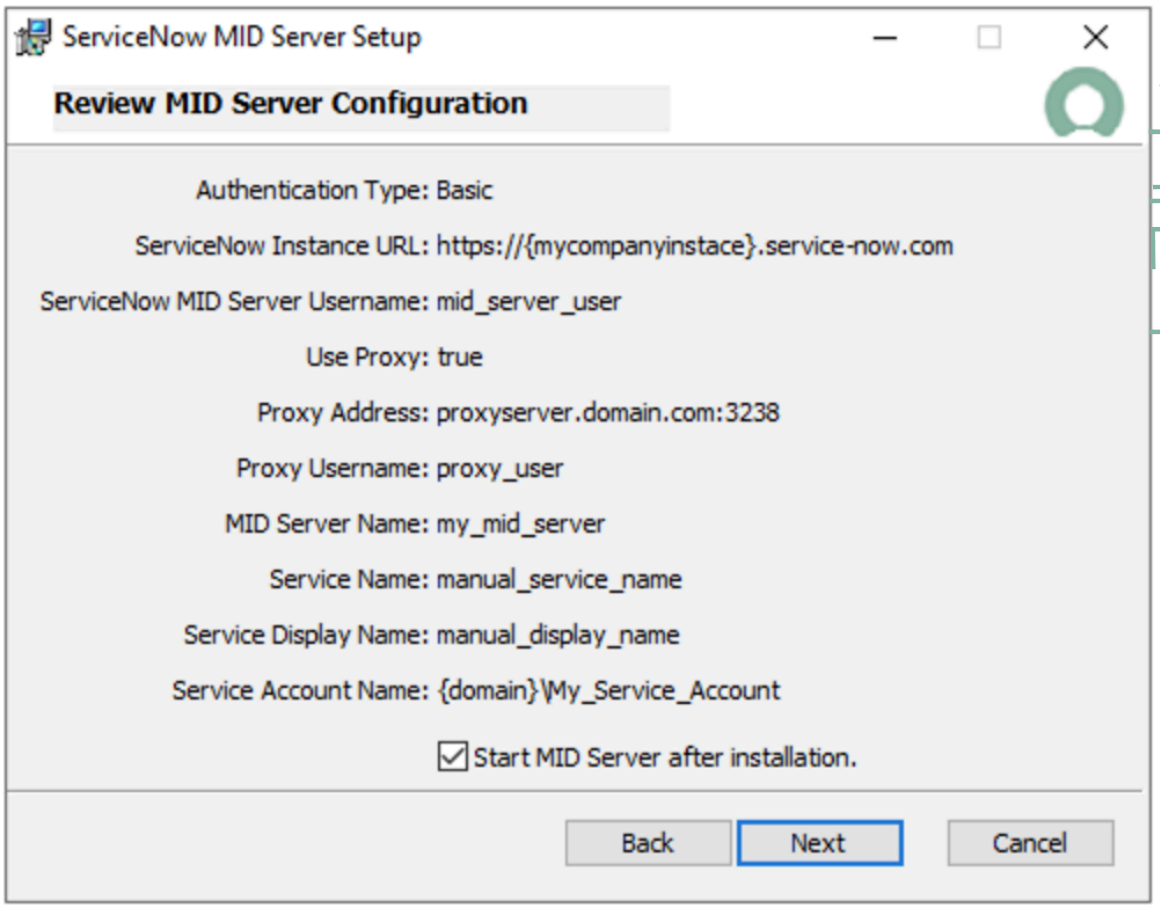
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	참고: 프록시 서버가 인스턴스에 연결하려면 MID 서버에 대해 기본 인증을 사용해야 합니다.
MID Service 래퍼 이름	필요한 경우 이 필드를 수정합니다. MID 서버 이름에 snc_mid_ 접두사를 추가하여 자동으로 채워집니다. 대부분의 경우 이를 수정할 필요가 없습니다.
MID Server 래퍼 표시 이름	필요한 경우 이 필드를 수정합니다. MID Server 이름에 ServiceNow MID Server_ 프리픽스를 추가하여 자동으로 채워집니다. 대부분의 경우 이를 수정할 필요가 없습니다.

9. Next(다음)를 클릭하고 설치할 대상 폴더를 선택합니다.

   사용자는 기존의 유효한 파일 경로를 수동으로 입력하거나 "변경" 버튼을 사용하여 설치 위치를 선택할 수 있는 탐색 페이지를 열 수 있습니다.

10. 다음을 클릭하여 요약을 봅니다.



설치 후 즉시 **MID** 서버를 시작하려면 설치 후 **MID** 서버 시작 을 선택합니다. 추가 구성 변경을 수행하려면 MID 서버를 시작하기 전에 이 확인란을 선택하지 않은 상태로 둡니다. 상호 인증을 선택하면 MID Server 사용자 이름 및 암호 필드가 제거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
MID 서버가 시작되지 않으면 이름이 중복되었거나 동일한 실행 파일 경로를 가리키는 여러 서비스가 원인일 수 있습니다. 이전에 설치 프로그램을 통해 설치하지 않은 MID Server가 있는 경우 이 문제가 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버를 시작하지 못함 문서를 참조하십시오.

11. **Mid Servers** 목록 페이지를 클릭합니다.
설치 관리자가 인스턴스에서 MID 서버 목록을 엽니다.
12. 목록에서 MID 서버 이름을 선택합니다.

주:
MID Server 시간으로 인스턴스와 연결이 설정되려면 몇 초가 걸릴 수 있습니다.

시스템에 MID 서버 기록이 표시됩니다.

13. **Related** Links(관련 링크)에서 Validate(확인)를 클릭합니다.
MID Server 확인됨 이 예로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업
MID 서버를 업그레이드하려면 절차 및 요구 사항을 참조하십시오 MID 서버 업그레이드 .

안내 설치 관리자를 사용하여 **Windows MID Server** 설치 제거

MID Server 안내 네이티브 Windows Installer는 MID Server 안내 제거도 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
안내식 네이티브 Windows Installer를 사용하여 MID Server를 설치한 후 제거하는 방법에는 세 가지가 있습니다.

프로시저

1. MID Server 호스트에서 제어판 〉 프로그램 〉 프로그램 및 기능 〉 프로그램 제거.
   a. MID 서버 이름으로 프로그램을 제거합니다.
2. 옵션: 또는 다음으로 이동합니다. 설정 〉 앱
   a. MID 서버 이름으로 프로그램을 제거합니다.
3. 옵션: MID Server는 자동 제거 스크립트를 사용하여 제거할 수도 있습니다.
이 기능은 여러 MID Server를 제거하는 데 유용합니다. 자세한 내용은 Windows MID Server 자동 설치 및 제거 문서를 참조하십시오.

Windows MID Server 서비스 자격 증명을 구성합니다.

MID 서버 서비스 자격 증명은 호스트 컴퓨터에서 MID 서버 서비스를 관리하는 데 필요하며 여기에는 자동 업그레이드 성공 기능도 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 설치 프로그램을 사용하여 MID 서버를 설치한 경우에는 이 절차를 완료할 필요가 없습니다. 그러나 어떤 이유로든 설치 후 서비스 사용자를 변경하려면 이 절차를 사용하십시오.

Windows 서비스 자격 증명은 장치에 대한 권한 수준을 제어합니다. 사용자는 로컬 시스템 또는 관리자 수준 계정(로컬 관리자, 도메인 관리자 등)이 아니어야 합니다. 제공된 서비스 계정에는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스에 대한 로그온 사용자로 계정을 사용하기 위한 요구 사항인 서비스로 로그온 권한이 있어야 합니다.

주:

Windows 서비스 자격 증명은 MID Server와 인스턴스 간의 통신을 허용하는 MID Server 사용자 자격 증명과 다릅니다. 이 두 자격 증명을 별도로 구성해야 합니다. MID Server 사용자 자격 증명에 대한 지침은 을 참조하십시오 MID 서버 사용자를 생성하고 역할을 부여합니다. .

프로시저

1. Windows 서비스 콘솔을 엽니다.
2. 각 ServiceNow MID ### ## <MID ## ##> 서비스를 두 번 클릭합니다.
3. 로그온 탭을 선택합니다.
4. 관리자가 아닌 사용자를 선택하고 해당 사용자의 암호를 제공합니다.
5. 일반 탭에서 시작 유형을 설정합니다.
   이 필드는 기본적으로 자동으로 설정됩니다.
6. 확인을 클릭합니다.
7. 〈MID 서버 이름〉 서비스를 다시 ServiceNow 시작하고 \〈MID 서버 이름〉\agent\logs \agent0.log에 오류 메시지가 없는지 확인합니다 ServiceNow.
   MID 서버가 시작되지 않으면 에이전트 로그에서 MID 서버 오류 검토(문서 KB0535148) 지식 문서를 참조하십시오ServiceNow.
8. 이 MID 서버가 연결된 인스턴스에서 **MID** 서버 〉 서버.

   설치된 경우 검색 다음으로 이동하십시오. 디스커버리 〉 **MID** 서버. 이 인스턴스에 연결된 모든 MID Server가 나열됩니다.
9. 방금 설치한 MID 서버의 상태가 작동 중인지 확인합니다.

Windows MID Server 자동 설치 및 제거

MID Server 자동 설치는 미리 정의된 매개변수를 사용하며 시작된 후에는 사용자 입력이 필요하지 않습니다. 한 번에 여러 컴퓨터에 자동 설치를 사용하여 네트워크를 빠르게 설정하고 모든 MID Server의 설치 설정이 동일하도록 할 수 있습니다.

MID 서버 자동 설치

주:
모든 자동 설치/제거 명령은 관리자 수준 권한으로 실행해야 합니다.

Windows 시스템에 MID 서버를 자동으로 설치하려면 지식베이스 문서 Windows MID 서버 자동 설치 및 제거 에 첨부된 스크립트를 다운로드하십시오. 파일을 대상 MID 서버 호스트 머신에 배치하고 명령 프롬프트에서 다음 명령을 실행합니다. powershell에서 직접 스크립트를 실행할 수도 있습니다.

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -<parameter_name1> '<parameter1>☒ ## #"
 -<parameter_name2> '<parameter2>☒ ## #" ☒..."
```

스크립트는 다음과 같은 필수 매개변수를 확인합니다.

- *MSI_FILE_NAME*: 설치에 사용되는 MSI 파일의 이름입니다.
- *INSTALL_LOCATION* : MID Server를 설치할 위치입니다.
- *INSTANCE_URL*: MID 서버가 연결할 대상 ServiceNow 인스턴스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *MID_USERNAME*: 인스턴스 계정 이름입니다.
- *MID_PASSWORD*: 인스턴스 계정 암호입니다.
- *MID_NAME*: MID 서버의 이름입니다.
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: 서비스 계정의 이름입니다.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: 서비스 계정의 암호입니다.

다음 매개변수는 선택 사항입니다.

- *LOG_NAME*: 로깅을 활성화하고 이 매개 변수로 명명된 파일에 로그를 넣습니다.
- *START_MID*: 설치가 완료된 후 MID Server가 자동으로 시작되도록 설정합니다.
- *USE_PROXY*: 프록시를 사용할 수 있습니다. 이 명령을 선택하면 다음 매개변수가 필수가 됩니다.
  - *PROXY_HOST*: 프록시 호스트의 이름입니다.
  - *PROXY_PORT*: 프록시의 포트 번호입니다.
  - *PROXY_USERNAME*: 프록시 사용자 이름입니다. 사용자 이름이 없으면 ''를 입력합니다.
  - *PROXY_PASSWORD*: 프록시 암호입니다. 비밀번호가 없으면 ''를 입력합니다.
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: 서비스 이름입니다. 이 명령을 선택하면 다음 매개변수가 필수가 됩니다.
  - *SERVICE_NAME*: 서비스 이름입니다.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: 서비스 표시 이름입니다.
- *MUTUAL_AUTH*: 상호 인증을 활성화합니다. 이 스위치가 활성화 *MID_USERNAME* 되어 있고 *MID_PASSWORD* 필요하지 않은 경우. 자세한 내용은 MID 서버 통합 키 저장소 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 매개 변수 *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH*및 *MANUAL_SERVICE_NAME* are 스위치입니다. **-<switch_param_name>** 형식을 사용하며 뒤에 값이 오지 않습니다.

스크립트가 실행된 후 MID 서버 파일, 서비스 및 프로그램 및 기능의 항목이 설치되어 있는지 확인합니다. 로깅을 활성화한 경우 매개변수로 지정된 *LOG_NAME* 파일의 로그 정보를 확인합니다.

MID 서버 자동 설치 명령의 예:

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME 'mid_server'
 -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME 'Silent_Install_MID'
 -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Silent_Install_Log.txt'"
```

스위치를 사용하는 예제 명령은 다음과 같습니다.*START_MID*

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME
 'DOMAIN\My_Service_Account' -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME
 'Silent_Install_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Silent_Install_Log.txt' -START_MID"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 자동 제거

Windows 시스템에서 MID 서버를 자동으로 설치 제거하려면 지식베이스 문서 Windows MID 서버 자동 설치 및 제거에 첨부된 스크립트를 다운로드하십시오. 그런 다음 명령 프롬프트를 사용하여 스크립트를 실행합니다. powershell에서 직접 실행할 수도 있습니다.

```
powershell -command ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME '<MID_NAME> ☒'-LOG_NAME
 '<LOG_NAME> #'"
```

이 스크립트에는 필수 매개변수 *MID_NAME*인 제거하려는 MID 서버의 이름이 필요합니다.

선택적 매개 변수는 *LOG_NAME* 제거 로깅을 사용하도록 설정하고 이 매개 변수로 명명된 파일에 로그를 넣습니다.

스크립트가 실행된 후 MID 서버 파일, 서비스 및 프로그램 및 기능의 항목이 제거되었는지 확인합니다. 로깅을 활성화한 경우 매개변수로 지정된 *LOG_NAME* 파일의 로그 정보를 확인합니다.

MID 서버 자동 제거 명령 예:

```
powershell -command ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME 'silent_install_cmd' -LOG_NAME
    'uninstall.txt'"
```

Windows에 수동으로 MID 서버 설치

ZIP 파일 설치 패키지를 사용하여 MID Server를 설치하고 활성 상태인지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 mid_server

이 태스크 정보
설치 비디오를 보려면 이 링크를 클릭하십시오 : Linux에 MID 서버 설치

프로시저

1. MID 서버를 설치할 Windows 호스트 시스템에 로그인합니다.
2. 드라이브의 최상위 수준에 MID 서버용 폴더를 만듭니다(예: ServiceNow\MID Server1).
3. MID 아카이브 파일을 새 폴더에 다운로드합니다.
4. 아카이브를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Extract** All(모두 추출)을 선택합니다.
5. 파일 추출 시 생성된 service-now\<*mid server name*>\agent 폴더로 이동합니다.
6. MID 서버를 수동으로 구성하려면 워드패드와 같은 텍스트 편집기로 config.xml 파일을 편집합니다.

   a. 요소 *<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />* 요소를 찾아 값을 인스턴스의 URL로 변경합니다.

   b. mid.instance.username 및 mid.instance.password 매개변수에 MID 사용자 자격 증명을 입력합니다.
   기본적으로 MID 서버는 SOAP 메시지에 대해 기본 인증을 사용합니다. 암호 값도 암호화된 인증입니다.

   c. 옵션: *<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />* 요소를 찾아서 MID 서버 이름 값을 변경합니다.

   d. 옵션: 프록시 서버에 대한 연결 정보를 입력합니다.
   프록시 구성 정보에서 적절한 주석 태그를 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example
예를 들어 다음 매개변수를 구성할 수 있습니다.

- *mid.proxy.use_proxy*
- *mid.proxy.host*
- *mid.proxy.port*
- *mid.proxy.username*
- *mid.proxy.password*

7. start.bat 실행하여 MID 서버를 시작합니다.
8. 인스턴스의 **Related** Links(관련 링크)에서 Validate(확인)를 선택합니다.
MID Server 확인됨 이 예로 변경됩니다.

수동 설치 후 **Windows MID** Server를 관리자가 아닌 권한으로 실행

MID Server는 관리자가 아닌 계정을 사용하여 실행하도록 구성할 수 있습니다. 파일 권한 적용과 함께 관리자가 아닌 계정을 사용하면 MID Server 파일에 대한 액세스를 제한하여 보안을 강화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
향후 릴리스에서는 MID Server에 대해 관리자가 아닌 계정이 필수이며 관리 계정 사용에 대한 지원은 더 이상 사용되지 않습니다.

이 절차는 ZIP 파일을 사용하여 MID 서버를 설치하는 사용자에게만 해당됩니다. Windows MID Server 설치 관리자의 경우 관리자가 아닌 사용자로 MID Server를 실행해야 합니다. MID Server 설치 프로그램 설치 프로세스의 일부로 MID Server 폴더에 대한 액세스 제어 목록이 다음 사용자 및 그룹으로 제한됩니다.

- 시스템
- 관리자
- 구성된 서비스 계정

ZIP 파일을 사용하여 설치하는 경우 관리자 계정을 사용하여 Windows 컴퓨터에 MID 서버를 설치합니다. 관리자 권한 없이 Windows 사용자 계정을 만듭니다.

관리자가 아닌 계정으로 MID 서버를 실행하면 제한이 있으며 다른 애플리케이션의 동작이 변경됩니다. 다음과 같은 동작 변경이 발생할 수 있습니다.

- 검색 일정을 실행하려면 MID 서버 계정에 적절한 자격 증명이 필요합니다. 자격 증명이 충분하지 않으면 MID 서버는 사용자 계정의 권한으로 폴백됩니다. 관리자가 아닌 사용자 계정에는 검색 대상에 액세스하는 데 필요한 권한이 없을 수 있습니다.
- ADME(Enhanced Application Dependency Mapping) 및 FBD(파일 기반 Discovery)는 기본적으로 작동하지 않을 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 관리자가 아닌 사용자에게 관리자 공유 폴더에 대한 읽기/쓰기 권한을 부여해야 합니다.
- 관리자가 아닌 계정은 Orlando 릴리스 이전 버전의 업그레이드 서비스를 시작할 수 없습니다.

프로시저

1. MID 서버 서비스를 LocalSystem으로 실행하거나 관리자 권한이 있는 사용자로 실행합니다.
2. 다음 코드를 사용하여 GrantStartStopPerm.ps1 이라는 파일을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
Function GrantStartStopPerm
{
   Param( [string]$username, [string]$servicename )
   $user = New-Object System.Security.Principal.NTAccount($username)
   $sid = $user.Translate([System.Security.Principal.SecurityIdentifier]).Value
   Write-Output "Sid : $sid"

   $sd = sc.exe sdshow $servicename
   Write-Output "SD value   : $sd"

   if( !($sd -like "*$sid*") ){
      $permsToAdd = [string]::Format(")(A;;RPWPCR;;;{0})S:(", $sid);
      if($sd -match [regex]::Escape(")S:(")){
         $sd = $sd -replace [regex]::Escape(")S:("),"$permsToAdd"
         $result = sc.exe sdset $servicename $sd
         Write-Output "SD changed : $sd";
         Write-Output "Result : $result";
      }
   }else{
      Write-Output "Sid is already part of SD"
   }
}
```

3. 관리자 권한으로 PowerShell 콘솔을 시작합니다.
4. GrantStartStopPerm.ps1 파일에서 dot-source 함수를 사용하여 파일을 로드합니다.
   예: C:\Users\mid_account\Desktop> . .\GrantStartStopPerm.ps1
5. 관리자가 아닌 계정 및 서비스 이름을 입력으로 사용하여 PowerShell 원본 기능을 실행합니다.
   예:

```
GrantStartStopPerm mid_account snc_mid_test
Output line expection in success :
Result : [SC] SetServiceObjectSecurity SUCCESS
```

6. 관리자가 아닌 계정 이름을 MID 서버 호스트의 config.xml 파일에 있는 MID 서버 매개변수 *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* 에 추가합니다.
   이 단계에서는 관리자가 아닌 계정을 허용 목록에 추가합니다. config.xml 파일에 매개변수를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용 *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* 과 지침은 MID 서버 매개변수를 참조하십시오.
7. MID 서버를 다시 시작합니다.
   새 파일 권한 적용 규칙은 MID Server가 시작될 때 적용됩니다.
8. MID 서버를 관리자가 아닌 서비스 계정으로 전환합니다.
9. MID 서버를 다시 시작합니다.

다음에 수행할 작업

허용 목록 및 파일 권한 적용을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Windows MID Server에 대한 파일 권한 적용.

수동 설치 후 **Windows MID Server** 제거

MID 서버는 독립 실행형 서비스로 실행됩니다. 독립 실행형 MID 서버 서비스를 제거하여 MID 서버를 다른 호스트 컴퓨터에 재배포하거나 여러 MID 서버를 배포할 때 MID 서버의 고유 이름을 변경하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 절차는 ZIP 파일을 사용하여 MID 서버를 설치하는 사용자에게만 해당됩니다.

프로시저

1. 다음 절차 중 하나를 사용하여 실행 중인 MID 서버 서비스를 중지합니다.
   - **Windows** 명령줄: MID 서버 홈(####) 디렉터리에서 stop.bat를 실행합니다.
   - **Windows** 서비스 콘솔: Windows 서비스 콘솔에서 **ServiceNow** *MID ## ###* 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 중지를 선택합니다.
2. 명령 프롬프트에서 MID 서버 설치 디렉터리의 \agent\bin 디렉터리로 이동하여 UninstallMID-NT.bat 파일을 두 번 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
MID Server의 유효성을 검사하여 사용할 준비를 합니다.

기존 JRE를 사용하도록 Windows에서 **MID** 서버 구성

MID Server 설치 프로그램과 함께 제공된 OpenJDK 대신 MID Server에 기존 JRE를 사용하도록 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
JRE 버전이 지원되는지 확인하십시오. 자세한 내용은 MID Server 시스템 요구 사항 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용자 고유의 JRE를 사용하도록 선택하면 필요에 따라 JRE를 업그레이드해야 합니다. JRE 변경에 대한 자세한 절차 및 주의 사항은 KB0778272 참조하십시오.

프로시저

1. MID Server 설치 디렉터리에서 다음 파일로 이동합니다.
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. 사용할 기존 Java 실행 파일을 지정하려면 파일에 다음 행을 추가합니다.
   wrapper.java.##={*your_java_executable*}

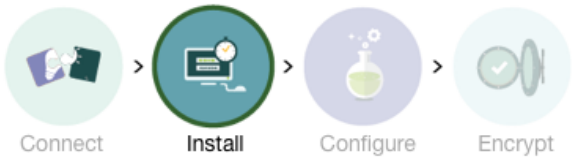
   자세한 정보는 Java 서비스 래퍼 특성 문서를 참조하십시오.
3. 파일을 저장합니다.

MID 서버 확인

MID Server에서 자동화 작업이 실행되도록 하려면 MID Server가 설치된 후 수동으로 MID Server를 확인해야 합니다. 손상된 것으로 의심되는 MID 서버를 무효화하여 인스턴스에서 자동화 자격 증명에 액세스하거나 아웃바운드 ECC 프로브를 실행하지 못하게 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin, admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버 버전이 인스턴스와 호환되는지 확인합니다.

이 태스크 정보

확인을 통해 자동화 자격 증명에 대한 접근이 신뢰할 수 있는 MID Server로만 제한됩니다.

MID 서버를 검증할 때 사용할 수 있는 기능, 사용하는 애플리케이션 및 탐색할 수 있는 IP 범위를 지정합니다. 기능, 애플리케이션 또는 IP 범위가 아직 구성되지 않은 MID Server를 확인할 때 초기 선택 기준을 설정하라는 메시지가 표시됩니다. MID Server를 실제로 확인하기 위해 초기 선택 기준을 설정할 필요는 없습니다. 기능, 애플리케이션 및 IP 범위에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 MID Server 선택 .

주:
업그레이드할 때 인스턴스에 이미 구성된 MID Server는 자동으로 검증됩니다. 이렇게 하면 MID Server가 수행할 수 있는 자동화 작업이 중단되는 것을 방지할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 업그레이드 문서를 참조하십시오.

프로시저

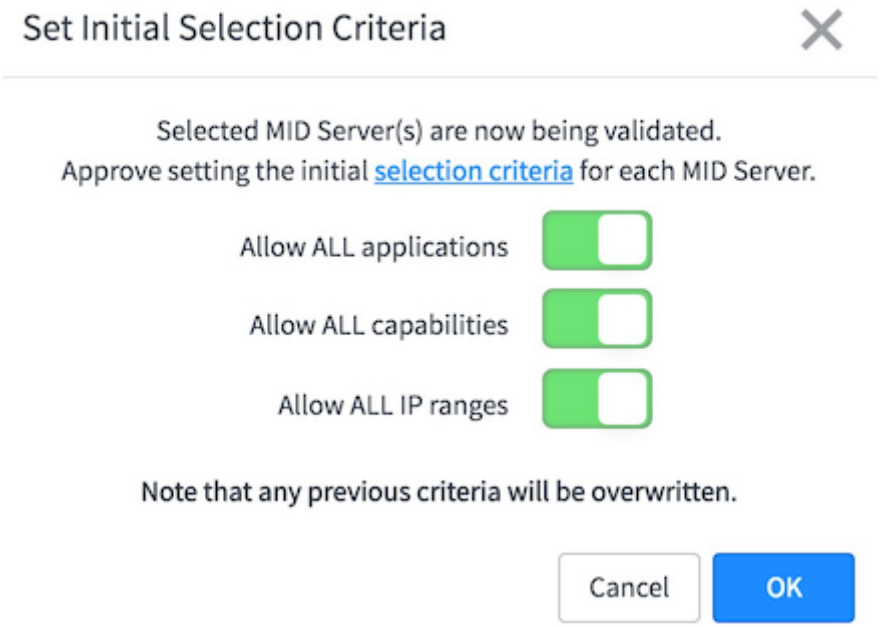
1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 서버.
2. MID 서버 목록에서 생성한 새 MID 서버를 엽니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 Validate(확인)를 클릭합니다.
   지원되는 애플리케이션, IP 범위 또는 기능 관련 목록에 기록이 없는 경우 초기 선택 기준 설정 창이 나타납니다.
4. 초기 선택 기준 설정 창에서 스위치를 사용하여 이 MID 서버에 대한 선택 기준을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.
   - 모든 역량 허용: 오케스트레이션 및 이벤트 관리에 대한 모든 역량이 이 MID 서버를 사용하도록 허용합니다.

     주:
     이전 릴리스의 기능을 사용한 Service Mapping 및 Event Management 경보 집계 및 RCA는 MID Server 선택을 위해 애플리케이션에 의존합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 모든 응용 프로그램 허용: MID Server를 사용하는 모든 응용 프로그램이 이 MID Server를 사용하도록 허용합니다.
- 모든 **IP** 범위 허용: 모든 IP 범위를 이 MID Server에 대해 유효하게 합니다. 즉, 모든 IP 주소를 대상으로 할 수 있습니다.

초기 선택 기준 설정



취소를 클릭하면 유효성 검사는 계속되지만 기능, 애플리케이션 또는 IP 범위는 추가되지 않습니다.

5. 확인을 클릭합니다.

   대시보드의 확인됨 필드가 확인 중으로 설정되고, 확인이 완료되면 예 로 설정됩니다.

6. MID 서버를 무효화하려면 보안 문제가 있다고 의심되는 MID 서버의 기록을 엽니다.
7. **Related** Links(관련 링크)에서 Invalidate(무효화)를 클릭합니다.
   MID 서버를 무효화하면 메모리를 지우고 다시 시작해야 합니다. MID Server는 다시 시작할 때 새 키 쌍을 생성합니다.

다음에 수행할 작업
네트워크 연결을 테스트 하여 MID 서버가 자동으로 업그레이드될 수 있는지 확인합니다.

관련 정보

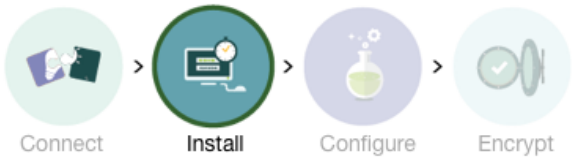
MID Server 키 다시 입력

MID 서버 연결 테스트

MID 서버 호스트가 인스턴스와 통신할 수 있는지 확인합니다. 방화벽과의 충돌, 접근 제어 목록 및 라우팅 오류와 같은 네트워크 연결 문제를 해결합니다. 자동 업그레이드를 위해서는 성공적인 통신이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

MID 서버를 호스트하는 컴퓨터가 자동으로 업그레이드하려면 다음 URL 중 하나에 액세스할 수 있어야 합니다.

- HTTPS: ## HTTPS ##(443)# https://install.service-now.com
- HTTP: ## HTTPS ##(80)## http://install.service-now.com

프로시저

1. PING을 사용하여 네트워크의 호스트(ping〈host IP〉)와의 연결을 테스트합니다.
2. ping 응답이 반환되지 않으면 TRACEROUTE를 사용하여 트래픽이 중지될 수 있는 위치를 확인합니다(traceroute〈host〉).
3. TELNET을 사용하여 TCP 포트(telnet〈host〉 〈port〉)에 연결합니다.
4. SNMP 스캔 도구를 사용하여 잠재적인 네트워크 장치가 응답하는지 확인합니다.
5. 네트워크 연결과 관련하여 가장 가능성이 높은 문제를 해결합니다.
   - 라우팅: MID 서버 호스트가 검색하려는 IP 범위에 대한 네트워크 액세스 권한을 가지고 있는지 확인합니다.
   - 방화벽: 데이터 센터와 같은 대규모 환경을 보호하는 물리적 방화벽에 대한 액세스를 확인합니다. 개별 컴퓨터를 보호하는 논리적 방화벽에 대한 액세스를 확인합니다. MID Server 통신은 방화벽 내부에서 시작되므로 특별한 방화벽 규칙이나 VPN이 필요하지 않습니다.
   - ACL(접근 제어 목록): ACL에 특정 대상에 대한 통신을 허용하는 SNMP 네트워크 장치의 IP 주소 기반 목록이 포함되어 있는지 확인합니다.
   - 네트워크 팀과 함께 모든 문제를 해결하여 토폴로지를 더 잘 이해할 수 있습니다. 필요한 경우 추가 MID Server를 배포하여 네트워크를 안전하게 유지합니다. 기존 MID 서버 호스트에서 네트워킹 구성요소로의 액세스를 구성합니다.
6. MID 서버 서비스가 호스트에서 실행 중인지 확인합니다.
   - *Windows*: Windows 서비스 콘솔에서 **ServiceNow [MID** 서버 이름〕 을 찾아 각 MID 서버에 시작 상태 값이 있는지 확인합니다.
   - *Linux*: agent0.log.0.lck 가 /servicenow/ MID Server name]/agent 폴더에 나타나는지 확인합니다.
7. MID 서버를 다시 시작할 때마다 agent0.log.0 을 열고 모든 오류 메시지를 해결하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. ServiceNow 인스턴스에서 **MID** 서버 〉 서버.
9. 인스턴스에 연결된 모든 MID Server가 나열되는지 검토하고 확인합니다.
10. MID Server의 상태가작동 중 인지 확인합니다.

다음에 수행할 작업

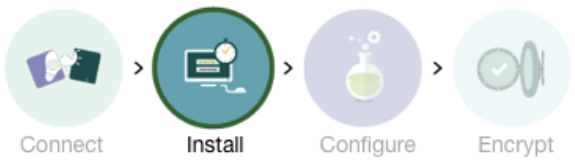
이것으로 단일 MID Server 설치를 마칩니다. 필요한 경우 네트워크의 단일 호스트에서 여러 MID Server를 계속 배포합니다 . 그렇지 않으면 MID 서버 구성을 시작합니다.

단일 시스템에 여러 **MID Server** 설치

동일한 호스트 컴퓨터에 여러 MID Server를 설치합니다. 여러 MID Server가 도메인 분리를 사용할 뿐만 아니라 부하 분산으로 서로를 지원할 수 있습니다. 필요한 MID Server 수는 네트워크 정책, 보안 제한 및 호스트 컴퓨터의 안정성과 같은 요소에 따라 결정됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, mid_server



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

또는 Windows 호스트 또는 가상 머신에 여러 MID Server를 Linux 설치할 수 있습니다. 네트워크 구성에 따라 여러 MID Server를 설치할 때 다른 설정 단계가 포함될 수 있습니다.

중요사항:
Linux 호스트에서는 하나의 MID 서버 서비스만 디먼이 될 수 있습니다. 이것은 Tanuki 래퍼 서비스의 제한 사항입니다.

프로시저

1. 여러 MID Server를 설치할 호스트 시스템 또는 가상 머신에 로그인합니다.
2. 드라이브의 최상위 수준에 각 MID 서버에 대한 디렉터리를 만듭니다.

   MIDServer_SMS_Int 또는 MIDServer_Disc1와 같이 각 MID 서버에 대해 고유하고 설명적인 이름을 생성해야 합니다.

3. 다운로드한 MID 서버 아카이브 파일을 각 MID 서버 디렉터리에 추출합니다.
   추출이 완료되면 각 MID 서버에 ## ServiceNow<MID Server name>\agent와 유사한 디렉터리 경로가 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 각 MID 서버에 대해 호스트의 운영 체제에 적합한 설치 관리자를 실행합니다.

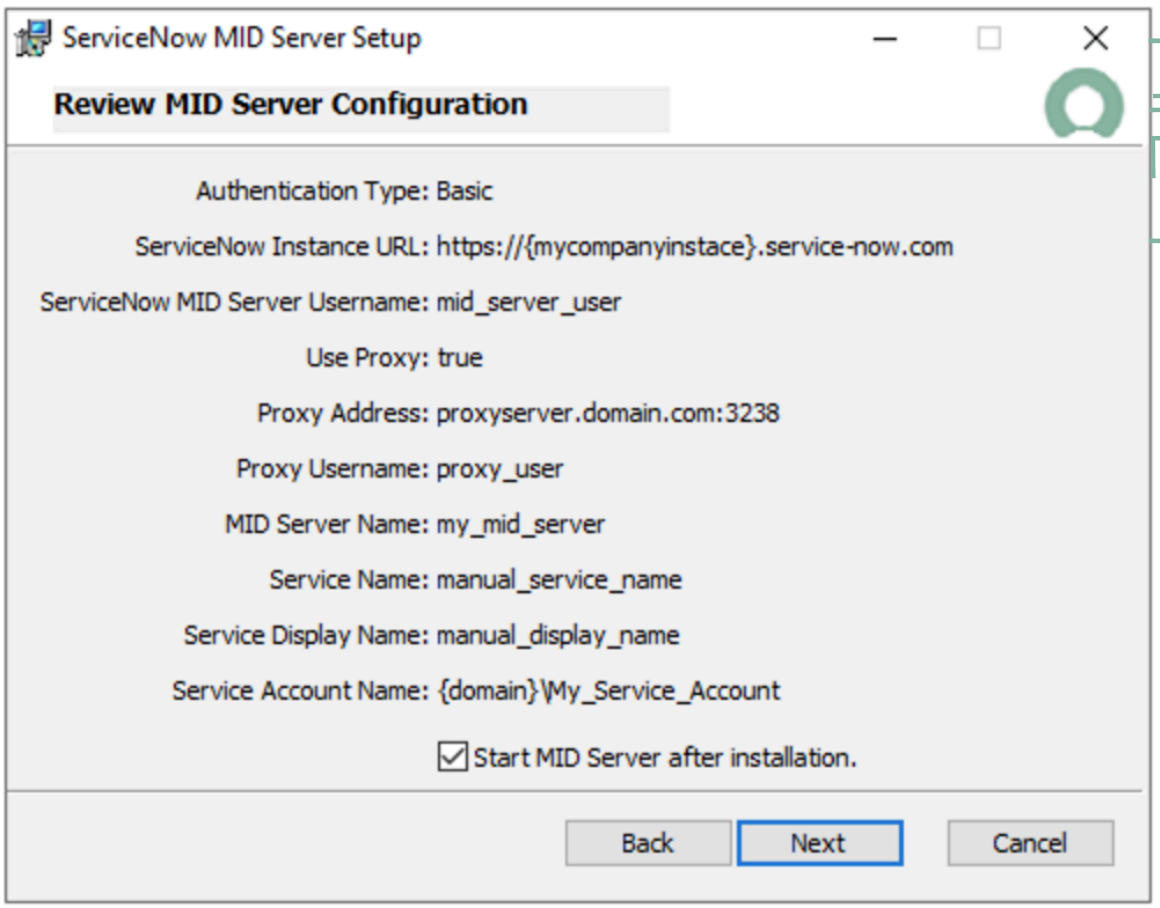
MID Server 설치 프로그램

운영 체제	설치 경로
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

5. 설치 프로그램을 사용하여 다음 정보를 입력합니다.
   - 인스턴스에 대한 URL
   - MID 서버 실행을 위한 사용자 자격 증명
   - 프록시 서버 연결 상세 정보
   - MID 서버 이름
   - MID Server 서비스 래퍼 이름 및 표시 이름(Windows 시스템에만 해당)

   주:
   MID 서버 사용자에게 mid_server 역할이 있어야 합니다.

6. 설치 관리자에서 **Start MID Server(MID** 서버 시작)를 클릭합니다.



로컬 호스트가 MID 서버를 시작합니다.

7. **Mid Servers** 목록 페이지를 클릭합니다.
   설치 관리자가 인스턴스에서 MID 서버 목록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 목록에서 MID 서버 이름을 선택합니다.

   주:
   MID Server 시간으로 인스턴스와 연결이 설정되려면 몇 초가 걸릴 수 있습니다.

   시스템에 MID 서버 기록이 표시됩니다.

9. **Related** Links(관련 링크)에서 Validate(확인)를 클릭합니다.
   MID Server 확인됨 이 예로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업
모든 MID Server 설치 절차가 완료되었습니다. 계속해서 MID 서버를 구성하십시오.

여러 **MID** 서버 배포

MID 서버 사용 방법(외부 통합의 경우, 검색, 서비스 매핑또는 오케스트레이션) 및 배치된 부하에 따라 네트워크에 여러 MID 서버를 배포해야 할 수 있습니다.

와 통합 ServiceNow 되는 외부 애플리케이션을 지원하기 위해 네트워크에서 필요한 MID Server의 수를 결정하는 요인은 다음과 같습니다.

- 네트워크의 보안 제약 조건입니다.
- 네트워크 정책입니다.
- 와 통합 간의 ServiceNow 트래픽 양입니다.
- MID 서버 컴퓨터의 신뢰성

네트워크 정책 및 보안

네트워크의 보안 정책(예: 네트워크 세그먼트 간의 방화벽)으로 인해 인스턴스와 통합의 데이터 소스(JDBC, LDAP 등) 간의 직접 통신이 불가능할 수 있습니다. 인스턴스에 대한 데이터를 검색하기 위해 데이터 소스와 인스턴스 모두에 액세스할 수 있는 MID 서버를 설치할 수 있습니다.

다음 네트워크 정책에 따라 환경에 여러 MID Server를 설치해야 하는지 여부가 결정됩니다.

- ACL(액세스 제어 목록): 보안 정책이 ACL을 사용하여 네트워크 장치(예: 스위치 및 라우터)에 대한 액세스를 제어하는 경우 ACL에 이미 있는 네트워크의 컴퓨터에 하나 이상의 MID Server를 설치해야 할 수 있습니다.
- **DMZ**: 네트워크 정책에 따라 DMZ에 하나 이상의 MID Server를 설치하여 장치를 검색해야 할 수 있습니다. 이는 내부 방화벽에서 열리는 포트를 엄격하게 규제하는 네트워크에서 일반적입니다.
- 프로브 유형: 다른 운영 체제의 프로브를 수행하는 경우 네트워크 정책에 따라 각 프로브 유형에 대해 별도의 MID 서버가 필요할 수 있습니다(예: WMI 프로브에 대한 MID 서버와 SSH 프로브UNIX에 대한 Windows 다른 MID 서버).

부하 분산

수천 개의 구성 항목에 대한 정보를 신속하게 수집해야 하는 경우 검색 와 같이 용량이 문제가 되는 여러 MID Server를 배포합니다. 대용량 환경에서는 특정 트랜잭션의 부하 분산 장치로 여러 MID Server를 배치해야 할 수 있습니다. 예를 들어, JDBC 데이터 전송은 MID Server의 자원을 묶어 다른 요청에 응답할 수 없게 만들 수 있습니다. 사용량이 많은 네트워크에서 통합 간의 다음 작업을 수행하려면 별도의 MID 서버가 필요할 수 있습니다.

- 파일 익스포트
- 스크립트 실행 중
- JDBC 데이터 소스
- 파일 읽기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고가용성 모델

모든 유형의 계획된 중단 또는 오버로드된 프로세스로 인한 중단이 발생할 수 있는 머신에 중요한 통합을 위해 MID 서버를 설치하지 마십시오. 안정성을 위해 필요한 경우 높은 안정성을 위해 이러한 유형의 MID 서버를 전용 머신에 배포하는 것이 좋습니다

주:
오케스트레이션에 대해 ServiceNow 검색 프로비저닝된 MID 서버에서 외부 애플리케이션과 통합하지 마십시오.

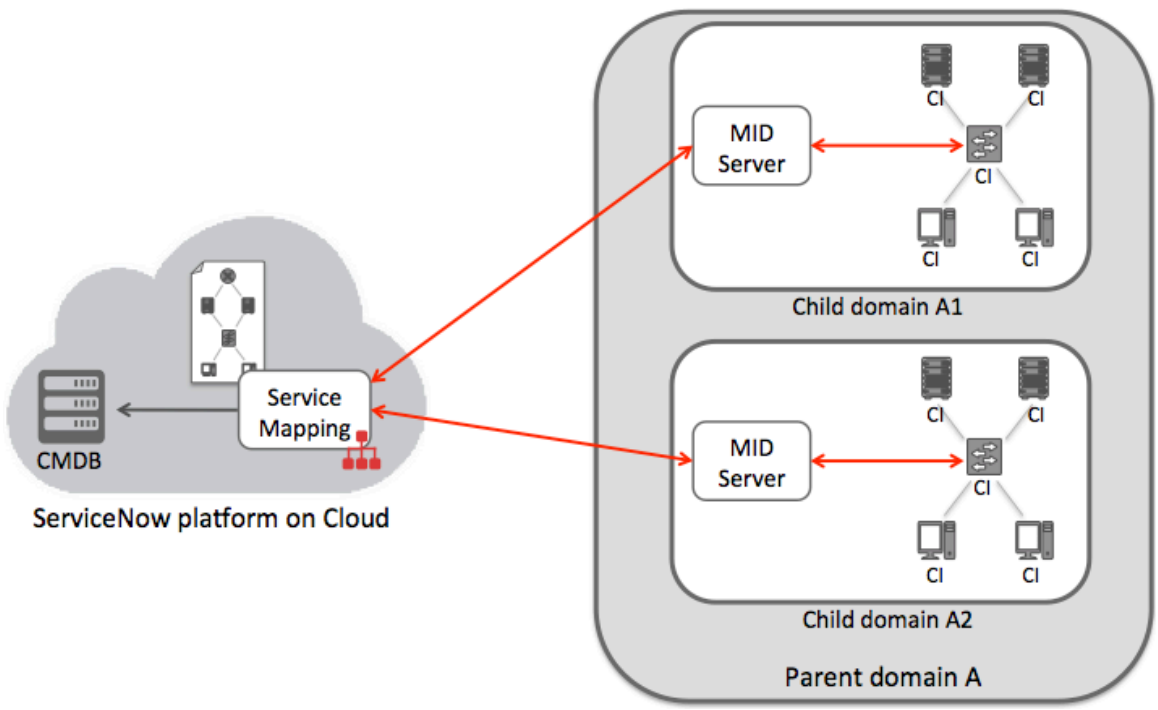
광역 네트워크**(WAN)**

WAN에서 MID 서버를 배포할 위치를 결정할 때 근거리 통신망 간에 사용 가능한 대역폭을 고려하십시오. 대부분의 경우 느린 WAN 연결을 통해 장치를 프로브해야 하는 MID Server를 배포하는 대신 각 LAN에 MID Server를 설치하여 장치를 로컬로 프로브합니다. 이러한 유형의 배치에 대한 대안은 빠른 인터넷 연결을 이용하는 VPN 연결을 통해 다른 LAN을 검색하는 MID Server를 설치하는 것입니다. WAN 연결의 대역폭이 인터넷 연결의 대역폭과 비슷한 경우 WAN 연결에서 MID 서버 프로브를 실행해도 성능에 영향을 주지 않습니다.

도메인 분리

도메인 분리가 사용되고 도메인이 계층 구조를 형성하도록 구성된 배포에서는 MID Server를 가장 낮은 도메인 수준에 배치합니다.

도메인 분리와 함께 **MID Server** 배포

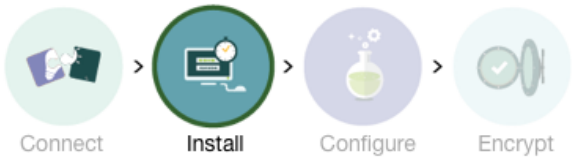


MID 서버 안내 설정 사용

MID 서버 안내 설정은 적절한 사용자 계정으로 MID 서버를 설치하고 MID 서버를 확인하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. MID Server를 처음 설정하는 경우 이 방법을 사용하면 사용자 환경에서 MID Server를 빠르게 시작하고 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

정규화된 MID Server를 만드는 일련의 구성 활동을 통해 사용자를 안내합니다. 각 화면의 진행률 표시기를 통해 각 작업의 진행률을 모니터링할 수 있습니다.
각 구성 활동은 다음과 같은 리소스를 제공합니다.

- 상황에 맞는, 포함된 도움말.
- ServiceNow 제품 설명서 사이트의 포괄적인 설명서에 대한 링크.

중요사항:
다른 IT Operations Management 안내 설정을 시작하기 전에 MID 서버 구성을 완료해야 합니다.

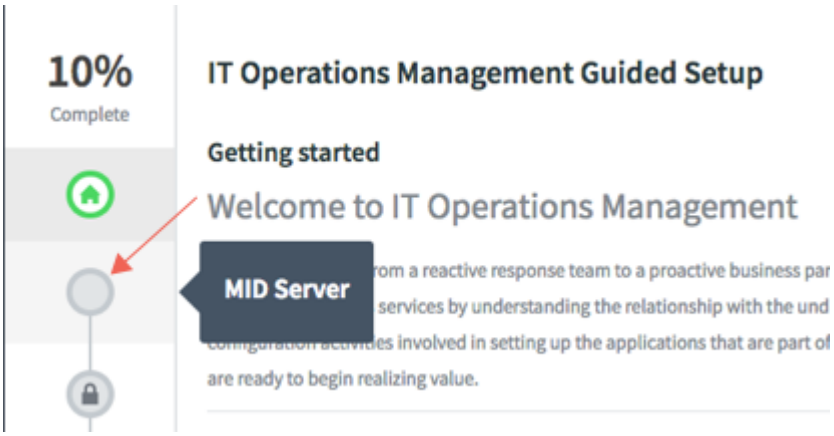
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 안내 설정 〉 **ITOM** 안내 설정.
   IT Operations Management 안내 설정 시작 화면이 나타납니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 완료된 MID 서버 설치 및 구성 작업이 없으면 시작하기를 클릭합니다.
   - MID 서버 설치 및 구성 작업을 완료한 경우 계속 을 클릭하여 작업 목록으로 돌아갑니다.

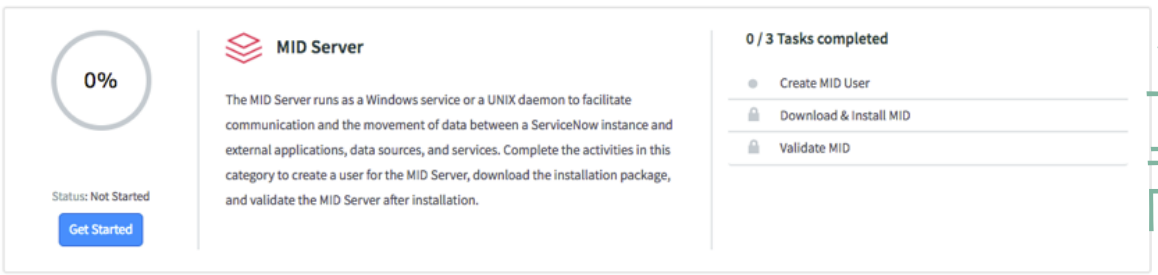
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

○ 범주 화면 왼쪽의 진행률 표시줄에서 MID 서버 아이콘을 선택하여 언제든지 MID 서버 범주 창을 표시합니다.

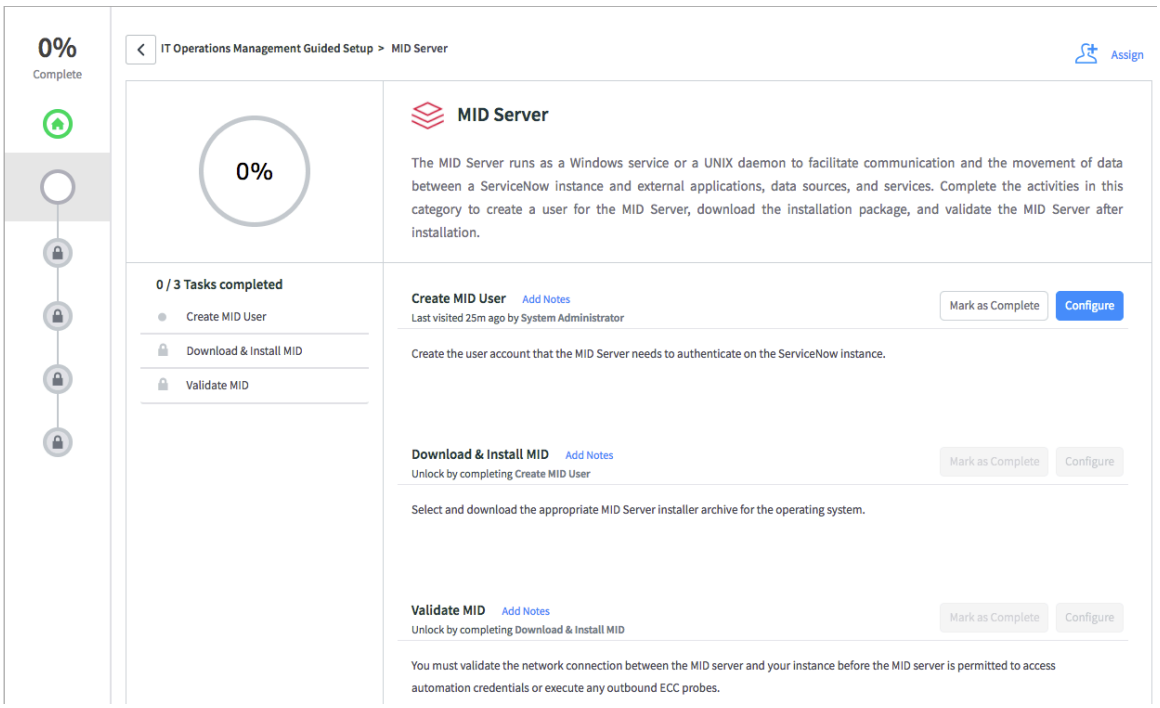
진행률 표시줄에서 **MID Server** 안내 설정 계속



3. 계속을 클릭합니다.
IT Operations Management 안내 설정 범주 화면이 나타납니다. MID 서버 작업을 시작하기 위한 컨트롤이 목록의 맨 위에 있습니다. MID 서버에 의존하는 다른 애플리케이션을 설정하려면 먼저 이러한 작업을 완료해야 합니다.



4. MID Server 창에서 **Get Started**를 클릭합니다.
MID Server 작업 목록에 각 작업에 대한 설명이 표시됩니다.

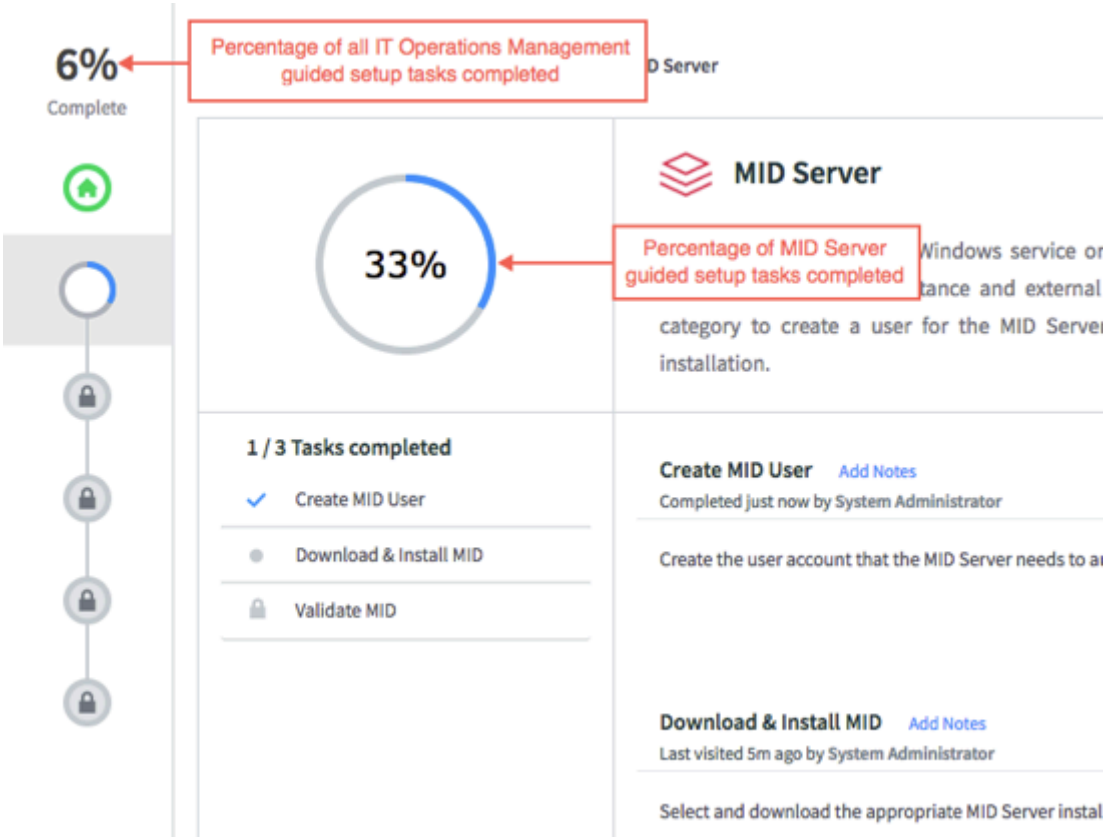


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 구성을 클릭하여 MID 서버 사용자를 만들고 화면 오른쪽에 나타나는 도움말 창의 지침을 따릅니다.

> **중요사항:**
> 안내 설정을 시작하기 전에 MID Server를 수동으로 구성한 경우 해당 정보에서 선택하여 각 특정 작업을 완료합니다.

6. MID Server 사용자에 대해 요청된 정보를 제공했으면 제출을 클릭한 다음 도움말 창 하단에 있는 완료로 표시 를 클릭합니다.
뷰가 작업 목록으로 돌아갑니다. 범주의 순환 진행률 표시기는 MID 서버 구성이 완료된 시점의 33%를 나타냅니다. 화면 왼쪽의 진행률 표시기에 모든 IT Operations Management 작업의 완료율이 표시됩니다.



7. 다음 작업인 **MID** 다운로드 및 설치를 위해 구성을 클릭합니다.

Java 11.0.17은 설치 프로그램 패키지와 MID 서버 함께 번들로 제공되며 모든 새 MID 서버. 설치 프로그램은 사용자 환경에서 실행되도록 Java 11.0.17을 자동으로 구성합니다. 추가 구성이 필요하지 않습니다. 이 버전은 64비트 Windows MID 서버 와 64비트 Linux MID 서버를 모두 지원합니다. MID 서버 최소 JRE 버전 11.0.8 및 권장 버전 11.0.17이 필요합니다. 11.0.8보다 낮은 버전을 사용하는 경우 암호화 관련 문제가 발생할 수 있습니다.

8. 새 MID 서버를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

필요한 경우 네트워크의 단일 호스트에서 여러 MID Server를 배포 합니다. 그렇지 않으면 MID 서버 구성을 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID Server 구성

MID Server를 설치하고 유효성을 검사한 후 충분한 시스템 자원에 액세스하고, 적절한 대상을 조사하고, 예상대로 인스턴스와 통신해야 합니다. MID Server 선택 기준을 구성하고, 페일오버 보호용 클러스터를 만들고, 여러 도메인에 MID Server를 설정하여 데이터를 보호합니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이러한 구성 절차 중 일부는 MID Server 참조 홈페이지에서 찾은 데이터를 사용합니다. MID Server의 동작을 미세 조정하는 데 필요한 매개변수, 속성 및 권한 있는 명령에 대한 링크는 해당 페이지를 참조하십시오. 개별 MID Server 또는 환경의 모든 MID Server에 통제를 적용할 수 있습니다. 변경 내용이 적용되려면 구성 변경 후 MID Server를 다시 시작해야 합니다.

MID Server 선택

사용할 MID Server는 애플리케이션, IP 주소 또는 범위, 기능의 세 가지 기준에 따라 선택됩니다. 지정된 MID Server에 대한 특정 애플리케이션(예: Discovery 또는 Orchestration)을 지정할 수 있습니다. MID Server가 작동할 수 있는 IP 주소 또는 범위를 지정할 수 있습니다. 일부 애플리케이션은 특정 기능을 필요로 하므로 해당 기능이 있는 MID Server로 제한됩니다.

MID Server 선택

애플리케이션, IP 주소 범위, 네트워크 기능 또는 동작에 따라 인스턴스가 MID Server를 선택하는 방식을 구성합니다.

MID Server 기능

IP 주소 범위 내의 특정 MID Server 기능을 정의하는 기능을 생성합니다.

MID Server IP 범위 자동 할당

해당 서브넷의 IP 주소 범위별로 적격한 MID Server를 서브넷에 자동으로 할당하도록 시스템을 구성합니다.

IP 주소를 DNS 이름에 매핑

MID Server가 정의된 IP 범위 내에서 자원을 관리하는 경우 호스트 서버 DNS 이름을 IP 주소에 매핑합니다.

MID 서버를 WinRM 신뢰할 수 있는 호스트로 구성

Discovery 또는 Service Mapping이 검색에 사용하는 모든 MID Server에서 WinRM의 일부인 서버를 신뢰할 수 있는 호스트로 추가합니다.

Windows MID Server에 대한 파일 권한 적용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보안을 개선하기 위해 Windows MID Server는 Windows 파일 권한 제한을 적용합니다. 이렇게 하면 자신의 역할에 필요한 최소 권한으로 권한을 제한하여 손상된 계정이 파일에 무단으로 액세스하지 못합니다.

MID Server 클러스터

MID Server 클러스터는 부하 분산 및 페일오버 보호 형태로 상호 지원을 제공하는 MID Server 그룹입니다. 클러스터의 일부인 MID Server로 전송된 작업은 해당 클러스터의 모든 MID Server 간에 자동으로 균형을 맞습니다. 각 페일오버 클러스터의 MID Server에는 플랫폼이 다음에 장애 발생 시 사용할 MID Server를 결정하는 데 사용하는 순서가 구성되어 있습니다.

MID Server 클러스터 생성

부하 분산 및 페일오버 보호를 위해 MID Server 클러스터를 생성합니다.

스레드 사용 설정

하드웨어 기능 및 호스트에서 실행되는 경합 애플리케이션에 따라 원하는 MID Server 속도로 MID Server가 사용할 스레드 수를 설정합니다.

도메인 분리

도메인 분리는 액세스할 수 있는 기록에 따라 MID Server를 분리합니다. MID Server의 config.xml 파일에 구성된 자격 증명에 따라 MID Server가 읽거나 업데이트하거나 만들 수 있는 기록이 결정됩니다. 같은 도메인에서 MID Server만 사용할 수 있는 특정 MID Server 정책 기록을 지정할 수 있습니다.

MID Server 도메인 분리

여러 도메인에 MID Server를 설정하여 MID Server가 액세스할 수 있는 기록과 자격 증명을 제한합니다.

JAR 파일을 MID Server와 동기화

JAR 파일을 인스턴스에 업로드하고 해당 인스턴스에 연결된 모든 MID Server와 동기화합니다. JAR 파일 동기화를 사용하여 같은 도메인의 MID Server만 사용할 수 있는 정책을 생성합니다.

자격 증명 없는 Discovery에 사용되는 MID Server

자격 증명 없는 디스커버리에 사용되는 MID 서버는 대상 컴퓨터에서 네트워크 매퍼(Nmap) 명령을 실행하기 위한 특별한 구성이 필요합니다.

MID 서버에 Nmap 설치 및 제거

Windows 호스트에서 실행되는 각 MID Server에 Nmap을 설치해야 합니다. 적절한 기능이 제공되면 이러한 MID Server는 일반 인증이 실패하는 경우 네트워크에서 CI에 대한 일부 기본 정보를 검색할 수 있습니다.

MID Server 확장

vCenter 이벤트 수집기

vCenter 이벤트 수집기는 vCenter 관련 이벤트를 수신하고 그에 따라 CMDB를 업데이트합니다. 이벤트 수집기를 사용하면 Discovery로 검색된 업데이트 외에도 가상 머신(VM)의 변경 내용으로 CMDB를 업데이트할 수 있습니다. VM의 변경이 vCenter 서버 이벤트로서 vCenter 이벤트 수집기로 전송됩니다. 이벤트를 수신하면 CMDB가 그에 따라 업데이트됩니다. 전체 vCenter 검색을 다시 실행할 필요는 없습니다. 전원 켜기 및 전원 끄기 이벤트 등 일부 이벤트에서는 검색을 실행할 필요가 전혀 없습니다. 대부분의 이벤트에서는 필요한 vCenter 자원에 대해서만 검색이 실행됩니다.

SNMP 트랩 수집기 확장

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SNMP 트랩 수집기는 네트워크의 장치에서 SNMP 트랩을 수신하는 MID 서버 확장입니다. 트랩을 받으면 MID Server는 Event Management에서 추가 처리할 수 있도록 트랩을 인스턴스로 보냅니다. 이벤트 관리가 활성 상태가 아니면 트랩이 처리되지 않고 인스턴스에 의해 삭제됩니다.

MID Server 선택

애플리케이션, IP 주소 범위, 네트워크 기능 또는 동작에 따라 MID Server 선택을 구성합니다. 특정 MID Server를 특정 작업에 할당하거나 MID Server를 자동으로 선택할 수 있습니다. MID Server는 도메인 분리를 사용하여 검색 및 이벤트 관리의 범위를 제한할 수 있습니다.

---

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

대부분의 애플리케이션에서 사용하는 MID 선택기에는 MID Server를 선택하는 세 가지 모드가 있습니다.

- **MID** 서버 자동 선택: 클러스터의 구성원인지 여부에 관계없이 MID 서버 기준에 따라 MID 서버에서 선택합니다.
- 특정 **MID** 서버 사용: 다른 **MID** 서버로의 자동 재할당은 지원되지 않습니다.
- 특정 **MID** 서버 클러스터 사용: 다른 MID 서버에 자동 재할당은 지정된 클러스터의 구성원 중에서만 선택됩니다.

Agent Client Collector의 경우, 을 참조하십시오 Automatic MID Server selection .

MID Server 기준

MID Server는 애플리케이션이 사용할 MID Server를 결정하는 데 도움이 되는 다음과 같은 유형의 기준을 제공합니다.

- 애플리케이션: MID Server에서 지정하는 애플리케이션입니다. 특정 MID Server에 대해 다음 애플리케이션을 지정할 수 있습니다.
  - Discovery
  - Orchestration
  - Service Mapping
  - Event Management
  - Operational Intelligence
  - Cloud Management

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전체 애플리케이션 옵션도 사용할 수 있습니다. 기본적으로 이 옵션에는 모든 애플리케이션이 포함됩니다. 전체 지정에 포함되는 애플리케이션을 구성할 수 있습니다.

- **IP** 주소 또는 범위: MID Server가 작동할 수 있는 IP 주소 또는 IP 범위입니다. 애플리케이션(Discovery 일정 또는 Orchestration 활동)이나 MID Server의 IP 주소 또는 IP 범위를 지정할 수 있습니다. 애플리케이션에 구성된 IP가 IP 주소와 일치하거나 MID Server에서 구성된 허용 IP 범위에 속하는 경우 일치가 가능하며, 해당 MID Server가 이 기준을 통과합니다. 인스턴스가 사용 가능한 MID Server에 IP 범위(서브넷)를 자동으로 할당하도록 하려면 MID 서버 IP 범위 자동 할당 사용 문서를 참조하십시오.
- 기능: PowerShell 오케스트레이션 작업 또는 워크플로우 스튜디오 PowerShell 단계 와 같이 애플리케이션에서 사용해야 하는 네트워크 기능입니다. Cloud Management와 같은 일부 애플리케이션에는 특정 기능이 필요합니다.

> **주:**
> Discovery 및 Service Mapping은 Discovery의 포트 스캔 단계에서 사용되는 포트 프로브의 유형을 결정하는 동작을 사용할 수도 있습니다. Discovery 및 Service Mapping은 모두 동작을 사용하여 다음을 검색합니다. Unix 기반 부하 분산 장치에 대한 검색 동작을 생성합니다 . 다른 애플리케이션은 동작을 사용하지 않습니다. 아래에 설명된 대로 자동 선택, 기본 MID Server 또는 특정 MID Server에는 동작이 사용되지 않습니다. 자세한 내용은 검색 동작을 참조하십시오 .

애플리케이션이 **MID** Server를 선택하는 방법

애플리케이션이 사용할 특정 MID Server를 지정하지 않으면 애플리케이션이 하나를 선택하려고 시도합니다. 각 애플리케이션이 서로 다른 기준을 사용하여 적절한 MID Server를 선택합니다.

애플리케이션	**MID** Server에서 지원되는 애플리케이션	**IP** 주소 범위	기능
Discovery (Discovery 일정에서 **MID Server** 자동 선택 선택)	**Discovery** 또는 전체 애플리케이션을 MID Server에서 지정해야 합니다.	검색 은 검색 일정 양식 에서 구성한 IP 범위를 사용하여 MID 서버에서 구성한 IP 범위에 속하는지 또는 MID 서버에서 모든 IP 범위 옵션을 선택해야 하는지 확인합니다.	해당 사항 없음 **주:** 구성된 모든 동작은 무시됩니다.
Orchestration	**Orchestration** 또는 전체 애플리케이션을 MID Server에서 지정해야 합니다.	Orchestration 활동에서 구성하는 대상 IP 주소는 MID Server에서 구성하는 IP 범위 내에 있어야 하며 그렇지 않으면 MID Server에서 전체 옵션을 선택해야 합니다.	Orchestration 활동에 필요한 기능은 MID Server에서 구성하는 기능과 일치해야 하며 그렇지 않으면 MID Server 기능을 전체로 설정해야 합니다.
Service Mapping	**Service Mapping** 또는 전체 애플리케이션을 MID Server에서 지정해야 합니다.	엔드포인트 IP 주소는 MID Server에서 구성하는 IP 범위 내에 있어야 하며 그렇지 않으면 MID Server에서 전체 옵션을 선택해야 합니다.	지원되는 Service Mapping 기능 중 하나(새 설치의 경우)를 MID Server에서 구성하거나 MID Server 기능을 전체로 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션	**MID** Server에서 지원되는 애플리케이션	**IP** 주소 범위	기능
Event Management	**Event Management** 또는 전체 애플리케이션을 MID Server에서 지정해야 합니다.	HPOM에서 이벤트 수집 구성 과 같은 이벤트 커넥터 인스턴스에 구성된 IP는 MID 서버에 구성된 IP 범위 내에 있어야 합니다.	
클라우드 관리	해당 사항 없음	해당 사항 없음	**Cloud Management** 또는 전체 기능을 추가해야 합니다.

모드: **MID** 서버 자동 선택

MID 서버에 초기 작업을 할당하는 동안 또는 다운된 MID 서버에서 다른 MID 서버로 기존 작업을 페일오버할 때 MID 선택기는 아래 단계를 한 번 통과하여 지정된 상태 수준에서 적합한 MID 세트를 선택합니다. 어느 단계에서든 하나 이상의 서버를 찾으면 나머지 단계는 모두 건너뜁니다.

1. 상태 = Up인 적합한 MID Server.
2. 상태 = 가동인 기본 MID 서버(정의된 경우).
3. 상태 = 업그레이드 중 또는 일시 중지됨인 적합한 MID 서버.
4. 상태 = 업그레이드 중 또는 일시 중지됨인 기본 MID 서버(정의된 경우).
5. 상태 = 업그레이드 실패, 드레이닝 중, 드레이닝됨, 드레이닝 실패 또는 다운인 적합한 MID 서버입니다.
6. 기본 MID 서버(정의된 경우).

애플리케이션의 최소 상태 수준보다 낮은 단계는 모두 건너뜁니다. 많은 애플리케이션(예: Discovery)은 Up 또는 Degraded MID Server를 허용하고 다른 애플리케이션은 Up MID Server만 허용합니다.

모드: 특정 **MID** 서버 클러스터 사용

MID 서버에 초기 작업을 할당하는 동안 또는 다운된 MID 서버에서 다른 MID 서버로 기존 작업을 페일오버할 때 MID 선택기는 아래 단계를 한 번 통과하여 지정된 상태 수준에서 적합한 MID 세트를 선택합니다. 어느 단계에서든 하나 이상의 서버를 찾으면 나머지 단계는 모두 건너뜁니다.

1. 상태 = 가동인 적합한 MID 서버.
2. 상태 = 업그레이드 중 또는 일시 중지됨인 적합한 MID 서버.
3. 상태 = 업그레이드 실패, 드레이닝 중, 드레이닝됨, 드레이닝 실패 또는 다운인 적합한 MID 서버.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션의 최소 상태 수준보다 낮은 단계는 모두 건너뜁니다. 많은 애플리케이션(예: Discovery)은 Up 또는 Degraded MID Server를 허용하고 다른 애플리케이션은 Up MID Server만 허용합니다.

MID 서버는 클러스터 유형에 따라 다음과 같이 가장 높은 상태 수준의 MID 서버 집합에서 선택됩니다.

- 부하 분산 클러스터: 상태 수준 내에서 MID 서버를 임의로 선택합니다.
- 페일오버 클러스터: 최상의 클러스터 기록의 순서 번호(0 = 최상)를 가진 MID 서버를 선택합니다.

모드: 특정 **MID** 서버 사용

Discovery 및 Event Management는 사용자가 특별히 호출하는 MID Server를 사용할 수 있습니다.

주:
특정 MID Server를 선택하는 것은 애플리케이션에 대한 기본 MID Server를 지정하는 것과는 다릅니다. 특정 MID Server는 항상 사용됩니다. MID Server가 다운되었거나 유효성이 검사되지 않은 경우 애플리케이션은 MID Server에 대한 명령을 실행하지 않습니다. 기본 MID Server는 MID Server의 자동 선택을 통해 적합한 MID Server를 찾을 수 없을 때 사용되는 폴백입니다.

애플리케이션	특정 **MID** Server를 지정하는 방법	기본 **MID** Server가 충족해야 하는 기준
Discovery	Discovery 일정에서 MID Server를 선택합니다. **주:** MID 서버의 클러스터를 지정할 수도 있습니다.	**Discovery** 또는 전체 애플리케이션 없이 MID 선택하면 **Discovery** 애플리케이션이 자동으로 추가됩니다.
Orchestration	해당 사항 없음	해당 사항 없음
Service Mapping	해당 사항 없음	해당 사항 없음
이벤트 관리	커넥터 인스턴스 이벤트 수집(예: HPOM의 이벤트 수집 구성) 에서 MID 서버를 하나 이상 선택합니다.	해당 사항 없음
Cloud Management	해당 사항 없음	해당 사항 없음

주:
MID Server가 Orchestration에 대해 정의된 IP 범위 내에서 자원을 관리하는 경우 서버의 FQDN(전체 주소 도메인 이름)을 IP 주소와 매핑하여 Exchange 활동과 같은 특정 활동을 실행해야 합니다.

도메인 분리

도메인 분리를 사용하는 경우 별도의 도메인에 속하도록 MID Server를 구성할 수 있습니다. MID Server가 속한 도메인은 애플리케이션이 도메인을 선택하는 방식에 영향을 미칩니다.

Discovery 및 **Service Mapping**: Discovery 일정에서 선택할 수 있는 MID Server 및 클러스터는 일정을 구성하는 사용자의 동일한 도메인으로 제한됩니다. 이는 자동 선택 옵션에도 적용되며 사용자와 동일한 도메인에 있는 MID Server만 자동으로 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 매핑을 위한 **MID** 서버 선택 테스트

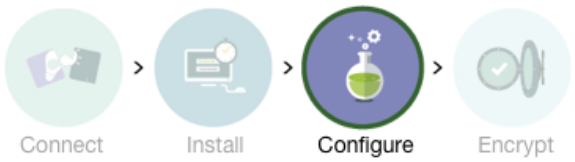
Service Mapping이 활성 상태인 경우 Service Mapping이 특정 대상 장치 또는 컴퓨터에 사용하는 MID Server를 미리 볼 수 있습니다. 이렇게 하려면 다음으로 이동합니다. 서비스 매핑 〉 **MID** 서버를 클릭하고 **MID** 선택 테스트를 클릭합니다. IP 주소, 그리고 선택 사항인 애플리케이션 및 기능을 입력한 다음 확인을 클릭합니다. Service Mapping이 사용할 MID Server의 이름이 창에 나타납니다.

관련 주제

각 애플리케이션에 대한 기본 **MID** 서버 구성

가능한 다른 모든 MID 서버를 사용할 수 없는 경우 애플리케이션에서 사용할 수 있는 기본 MID 서버를 구성할 수 있습니다. ALL의 정의에 포함된 애플리케이션 목록의 범위를 좁힐 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin 또는 admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
애플리케이션은 해당 플러그인이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

애플리케이션이 자동 선택 중에 구성된 조건과 일치하는 적합한 MID 서버를 찾지 못할 때 기본 MID 서버가 사용됩니다. 특정 애플리케이션의 기본 MID 서버를 사용할 수 없는 경우 모든 애플리케이션의 기본 MID 서버가 사용됩니다. 일부 애플리케이션은 기본 MID 서버를 설정하는 속성도 제공합니다.

중요사항:
모든 IP 범위(포함 유형)에 대해 MID 서버를 구성하고 동일한 MID 서버에 대해 제외 유형의 IP 범위를 생성하면 시스템은 해당 MID 서버에 대해 제외된 IP 범위를 무시합니다.

기본 MID 서버는 기준(애플리케이션, IP 범위, 동작 또는 기능)을 충족하지 않아도 사용할 수 있습니다. 기본 MID 서버를 지정하는 것은 선택 사항이며 MID 서버를 둘 이상의 애플리케이션에 대한 기본값으로 사용할 수 있습니다.

애플리케이션	추가 참고 사항
검색	검색 일정에 **MID** 서버 자동 선택 이 지정되어 있고 올바른 애플리케이션 및 IP 범위를 가진 MID 서버를 찾을 수 없는 경우 검색에서 기본 MID 서버를 사용하려고 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션	추가 참고 사항
오케스트레이션	오케스트레이션은 사용자가 오케스트레이션 활동에서 정의하는 기능을 가진 MID 서버를 찾을 수 없을 때 기본 MID 서버를 사용하려고 합니다. 기본 MID 서버를 지정할 수도 있습니다. 해당 속성의 값은 오케스트레이션 애플리케이션에서 선택한 기본 MID 서버와 자동으로 동기화됩니다.
경보 집계 및 RCA	해당 사항 없음. RCA 기능이 있는 경우 MID 서버가 선택됩니다. 도메인별로 오른쪽 MID로 라우팅합니다.
서비스 매핑	애플리케이션, 기능 또는 IP 범위 서비스 매핑 와 일치하는 MID 서버가 없으면 기본 MID 서버를 사용합니다.
이벤트 관리	mid.server.connector_default 시스템 속성을 사용하여 이벤트 관리에 대한 기본 MID 서버를 지정할 수 있습니다. 이벤트 관리는 애플리케이션 기록의 기본 MID 서버를 사용하지 않습니다.
클라우드 관리	해당 사항 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 애플리케이션.
   MID Server를 사용할 수 있는 설치된 애플리케이션 목록이 나타납니다.
2. 설치된 애플리케이션의 이름을 클릭합니다.
3. 기본 **MID** 서버 필드의 목록에서 **MID** 서버를 선택합니다.
4. 이 애플리케이션에 대한 추가 MID 서버를 선택하려면 **MID** 서버 관련 목록에서 편집을 클릭하고 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 대체 MID 서버를 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

MID 서버에 대한 ALL의 정의에 포함할 애플리케이션 선택

ALL의 정의에 포함된 애플리케이션 목록의 범위를 좁힐 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin 또는 admin

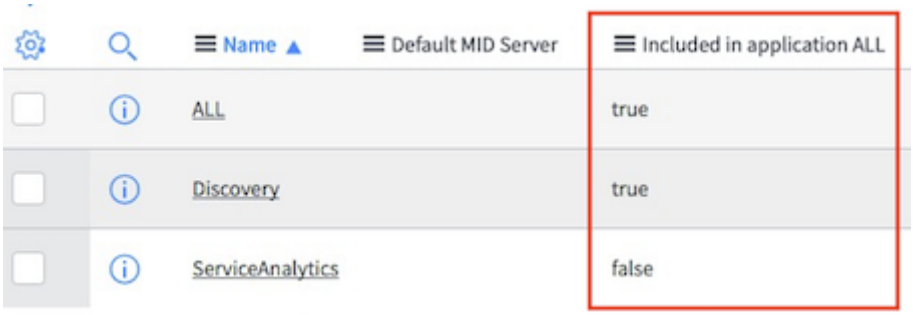
이 태스크 정보
MID 서버에 대해 모든 애플리케이션을 지정할 수 있습니다. 이는 MID 서버가 검색, 이벤트 관리, 서비스 매핑 등과 같이 MID Server를 필요로 하는 모든 애플리케이션과 함께 작동할 수 있음을 의미합니다. 그러나 모든 응용 프로그램이 ALL의 정의에 포함되는 것을 원하지 않을 수 있습니다. 예를 들어 서비스 매핑을 사용할 전용 MID 서버가 이미 있는 경우 모든 정의에서 서비스 매핑을 제외할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 애플리케이션.
   MID Server를 사용할 수 있는 설치된 애플리케이션 목록이 나타납니다.
2. 애플리케이션 ALL에 포함됨 열이 표시되지 않으면 목록을 개인화하고 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 ALL에 포함됨

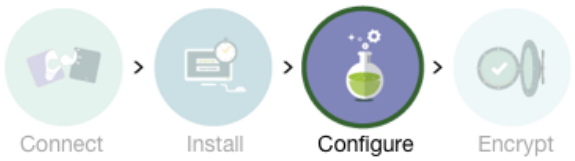


3. 각 애플리케이션에 대해 애플리케이션 ALL에 포함 열의 값을 두 번 클릭합니다.
4. 값을 **true** (포함) 또는 **false** (제외)로 변경합니다.

MID 서버용 IP 주소 범위 구성

MID 서버가 탐색할 IP 주소 범위를 수동으로 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin 또는 admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
검색 및 오케스트레이션과 같은 애플리케이션은 대상의 IP 범위 또는 특정 IP 주소를 지정할 수 있습니다. 애플리케이션이 자동 선택 중에 사용할 MID 서버를 찾을 때 IP 범위에 애플리케이션의 범위 또는 특정 IP 주소가 포함된 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션은 MID Server의 지원되는 애플리케이션 또는 기능과 같은 다른 기준도 사용합니다. 자세한 내용은 MID Server 선택을 참조하십시오.

주:
이는 수동 구성 절차입니다. 시스템에서 선택한 MID Server에 IP 주소 범위를 자동으로 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 MID 서버 IP 범위 자동 할당 사용.

이러한 애플리케이션은 다음과 같이 IP 범위를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 오케스트레이션: 대상 컴퓨터의 IP 주소(역량 포함)를 사용하여 오케스트레이션 활동에 적합한 MID 서버를 선택합니다. IP 주소를 구성하려면 이 항목의 절차를 참조하십시오.
- 서비스 매핑: IP 주소 범위가 검색 요청의 IP와 일치하는 MID 서버를 선택합니다. 자세한 내용은 서비스 매핑에 대한 MID 서버 구성을 참조하십시오.
- 검색: 서비스 매핑과 동일한 기준을 사용하여 IP 주소 범위를 선택할 수 있습니다. 또한 검색은 검색 일정에서 지정한 빠른 IP 범위를 사용할 수도 있습니다.

팁:
애플리케이션이 지정하는 모든 범위의 IP 주소와 함께 MID 서버를 사용할 수 있는 모든 IP 범위를 사용할 수도 있습니다. 이렇게 하면 MID 서버가 IP 범위에만 액세스할 수 있으며 MID 서버가 실제로 모든 IP 범위에 연결할 수 있는 것은 아닙니다. 애플리케이션과 함께 작동하려면 MID Server가 애플리케이션에 필요한 IP 범위에 액세스할 수 있어야 합니다.

유효한 IP 주소 범위는 다음과 같을 수 있습니다.

점으로 구분된 10진수 또는 16진수 형식의 IP 주소입니다. 16진수 형식은 0x를 명시적으로 접두사로 사용할 수 있으며 필수는 아닙니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

점으로 구분된 10진수 또는 16진수 형식의 IP 주소 범위입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096 0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

일반 표기법(0-32 포함) 또는 IP 주소 표기법에서 슬래시(/) 뒤에 지정된 넷 마스크가 있는 IP 네트워크 주소입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

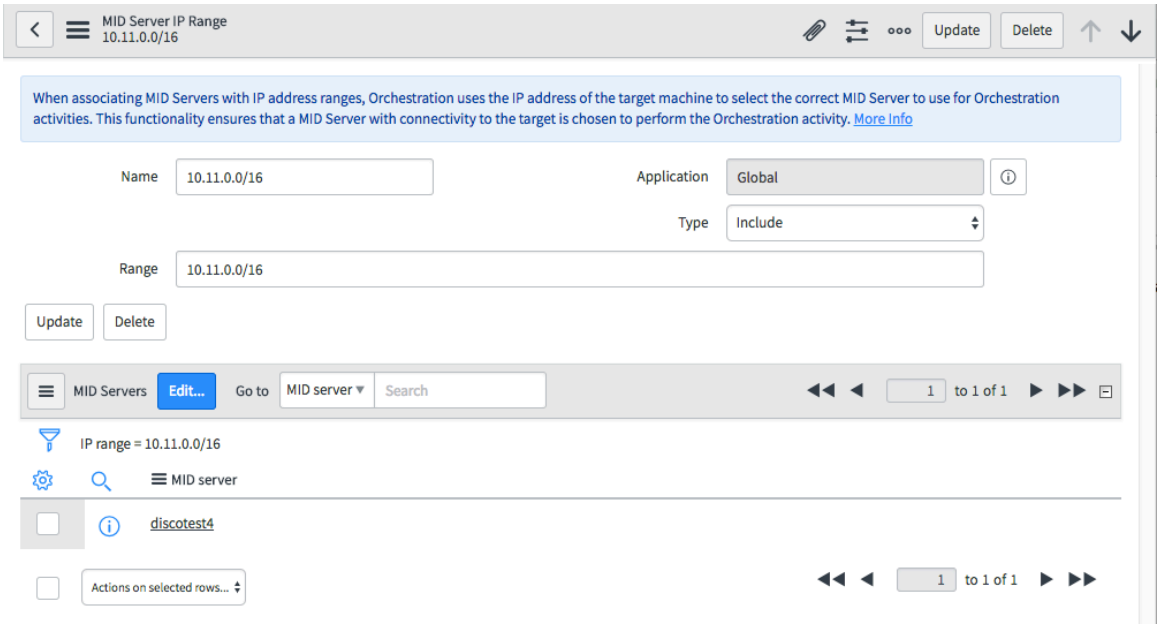
- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 **IP** 범위.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IP 주소 범위



필드	설명
이름	설명적인 이름을 입력합니다.
애플리케이션	이 IP 범위에 대한 애플리케이션 범위입니다. 기본값은 전역입니다.
유형	범위 유형 선택: ○ 포함: 지정된 IP 범위를 포함합니다. ○ 제외: IP 주소 범위를 제외합니다. **주:** MID 서버가 모든 애플리케이션에 대해 구성된 경우 제외하도록 구성된 IP 주소는 시스템에서 무시됩니다. 시스템의 개별 애플리케이션에 대해 기본 MID Server를 구성하는 것이 목표인 경우 을 참조하십시오 각 애플리케이션에 대한 기본 MID 서버 구성.
범위	올바른 형식으로 범위를 입력합니다.
관련 목록	
MID 서버	이 IP 주소 범위를 사용할 수 있는 MID Server입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

중요사항:
검색 빠른 시작 에서 자동 할당을 사용하기 전에 수동으로 할당된 IP 범위는 다음과 같은 영향을 받습니다.

- 개별 IP 범위는 유지되며 지정된 MID 서버의 시스템에 의해 자동으로 할당되는 범위에 추가됩니다.
- MID 서버가 모든 범위를 선택하여 구성된 경우 자동 할당 기능은 지정된 범위를 찾아낸 범위로 덮어씁니다.

다음에 수행할 작업
모든 IP 범위 기록을 열고 IP 주소 세트와 함께 사용할 MID Server를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

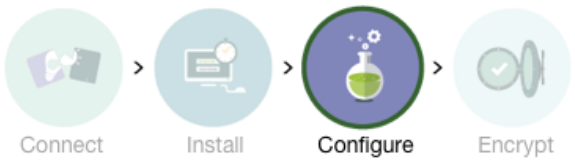
MID 서버 선택 필터 재정의

재정의 기능을 사용하여 애플리케이션에 대한 일반 MID 서버 선택 기준을 재정의하는 고유한 필터 조건을 작성합니다. 재정의는 기본 필터보다 우선하며 특정 선택 조건에 대해 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

오버라이드 필터를 생성하기 전에 플랫폼이 MID 서버를 선택하는 데 사용하는 기준을 이해해야 합니다. 자세한 내용은 MID Server 선택를 참조하십시오.

필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

주:
재정의 기능은 클라우드 관리 및 클라우드 검색 전용입니다. 기능별 무효화 필터가 기본적으로 제공됩니다.

기본 ServiceNow 시스템에는 4개의 MID Server 선택 필터가 포함되어 있습니다. 이러한 필터는 시스템이 일치하는 조건을 찾을 때까지 모든 MID 서버에 순서대로 적용됩니다.

- 상태 필터
- 앱 필터
- 기능 필터
- IP 필터

중요사항:
재정의 기능을 사용하면 여러 필터 유형을 사용할 수 있지만 각 필터 유형에 대해 하나의 재정의 필터만 사용할 수 있습니다. 재정의 선택기 필터 유형은 다른 모든 필터를 재정의하고 MID 서버 선택을 완전히 제어합니다. 이 유형이 활성 상태인 경우 유일하게 적용되는 필터입니다.

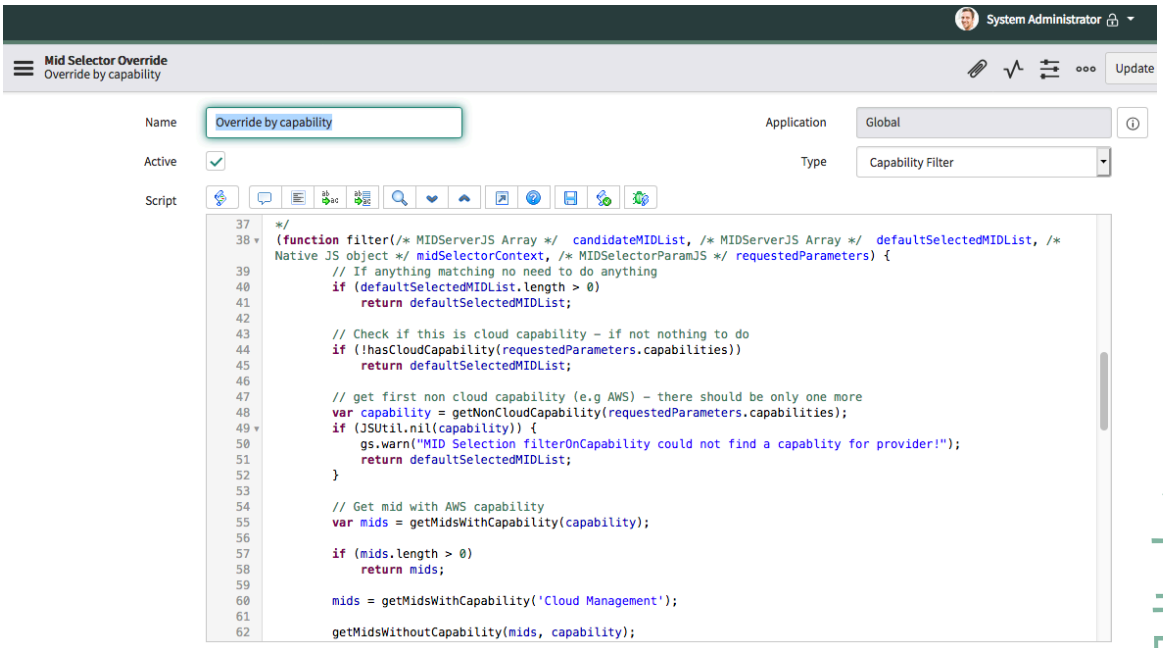
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 **MID** 선택기 재정의.
   MID 서버 재정의 목록이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 필터를 만듭니다.
3. 다음 필드를 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: 이 재정의의 고유한 이름입니다. 이름으로 재정의 유형을 식별할 수 있는지 확인합니다.
- 스크립트: 이 필터의 조건입니다. 함수 템플릿에 제공된 지침을 사용하여 이 필드에서 재정의할 MID 서버 선택 논리를 생성합니다. 필터 생성을 시작하기 전에 기능 필터별 재정의 를 예로 들어 보십시오.
- 유형: 구성 중인 재정의의 유형입니다. 조건으로 재정의할 네 가지 기본 필터 중 하나를 선택하거나 선택기 재정의 를 선택하여 다른 모든 필터를 재정의하는 필터를 생성합니다.

4. 제출을 선택합니다.



Example:
클라우드 검색 일정은 애플리케이션 및 기능을 기준으로 MID 서버를 선택합니다. 서로 다른 서비스 계정에 대해 서로 다른 MID 서버를 선택하려면 MID 선택기 재정의를 사용자 지정할 수 있습니다. 줄 뒤에 (function filter(/* MIDServerJS Array */ candidateMIDList, /* MIDServerJS Array */ defaultSelectedMIDList, /* Native JS object */ midSelectorContext, /* MIDSelectorParamJS */ requestedParameters) { 정보와 함께 다음 코드를 추가합니다.

```
var result = [];

if (JSON.parse(midSelectorContext).service_account_id == '[example-account-id]') {
 for (var mid in defaultSelectedMIDList) {
  if (defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-1]' ||
defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-2]')
   result.push(defaultSelectedMIDList[mid]);
 }
 return result;
}
```

MID 서버 IP 범위 자동 할당 사용

Discovery 빠른 시작은 서브넷이라고 하는 IP 주소 범위를 자격이 있는 MID Server에 자동으로 할당할 수 있습니다. 이 서브넷 자동 할당에는 검색에 사용하는 라우터에 대한 읽기 전용 접근을 위한 SNMP 자격 증명이 필요합니다. 자동화 상태 세트 양식에는 서브넷 검색과 연결된 MID Server에 대한 IP 범위 할당에 대한 요약 상세 정보가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

서브넷에 자동으로 할당되려면 MID 서버가 다음이어야 합니다.

- 실행 중 **(Up)** 상태입니다.
- 성공적으로 확인되었습니다.
- 네트워크에서 하나 이상의 서브넷에 액세스할 수 있습니다.

인스턴스가 MID Server에 대해 만드는 서브넷 할당은 자동화 상태 세트 [automation_status_set] 테이블에 저장됩니다. MID 서버 자동 할당에 대한 자세한 내용은 검색 빠른 시작 을 참조하십시오.

중요사항:
일정을 자동으로 생성하려면 하나 이상의 MID 서버를 자동으로 할당해야 합니다.

MID 서버 IP 범위 자동 할당에 필요한 SNMP OID

네트워크 서비스 제공자를 이용하는 고객이 MID 서버 IP 범위 자동 할당을 사용하려면 특정 SNMP 접근을 요청해야 합니다.

IP 범위 자동 할당은 검색이 서브넷을 식별하는 데 사용하는 모든 라우터에 대한 읽기 전용 접근을 위한 SNMP 자격 증명을 필요로 합니다. 또한 서비스 제공자는 다음 SNMPWALK 액세스 권한을 부여해야 합니다.

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable(1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest(1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop(1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType(1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask(1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable(1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest(1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask(1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop(1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType(1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동화 상태 세트 및 IP 범위 할당 보기

자동화 상태 세트 양식에는 서브넷 검색에 대한 요약 상세 정보와 자동 서브넷 할당을 위해 선택된 MID 서버에 대한 후속 IP 범위 할당이 표시됩니다.

시작하기 전에

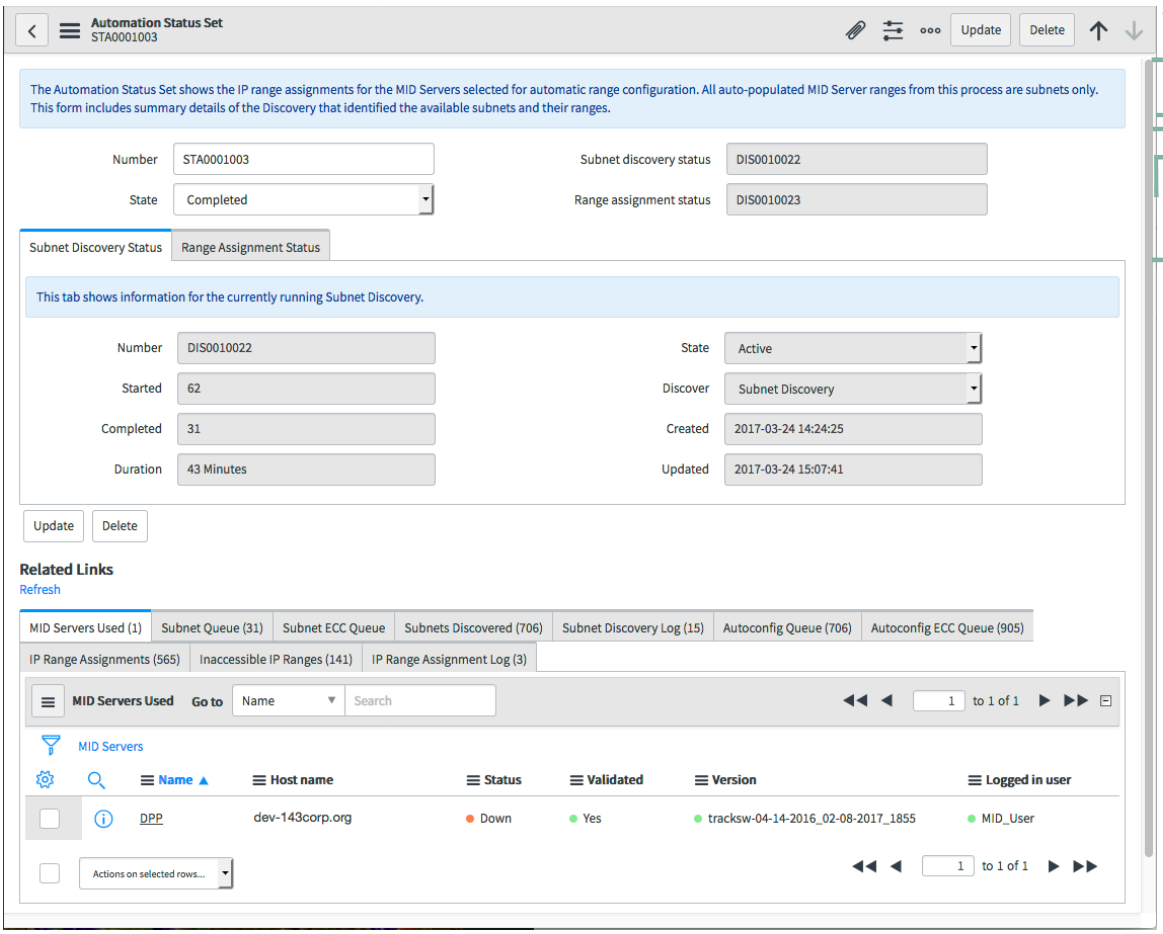
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 자동화 상태 세트.
2. 보려는 서브넷 검색에 대한 상태 기록을 선택합니다.
   양식에는 선택한 검색, 찾은 서브넷 및 자동 할당을 위해 선택한 MID Server의 범위 할당 프로세스에 대한 읽기 전용 상태 정보가 포함되어 있습니다.

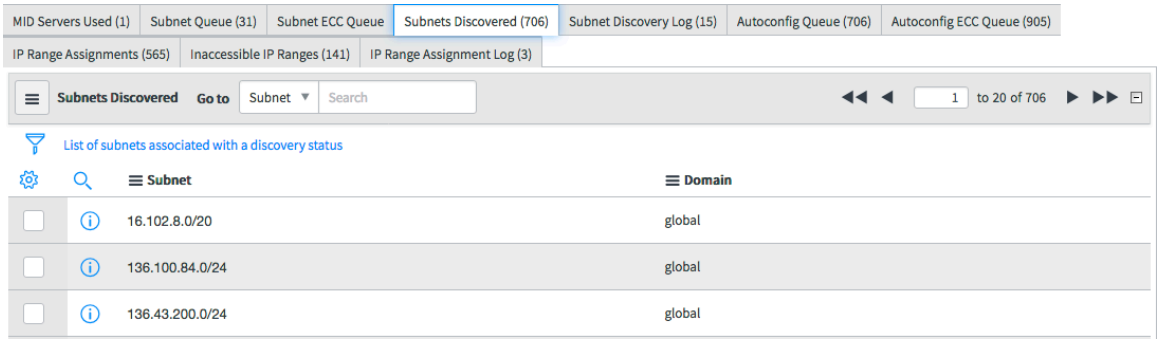
> **중요사항:**
> 검색 빠른 시작에서 자동 할당을 사용하기 전에 수동으로 할당된 IP 범위는 다음과 같은 영향을 받습니다.
>
> - 개별 IP 범위는 유지되며 지정된 MID 서버의 시스템에 의해 자동으로 할당되는 범위에 추가됩니다.
> - MID 서버가 모든 범위를 선택하여 구성된 경우 자동 할당 기능은 지정된 범위를 찾아낸 범위로 덮어씁니다.

자동화 상태 세트 양식



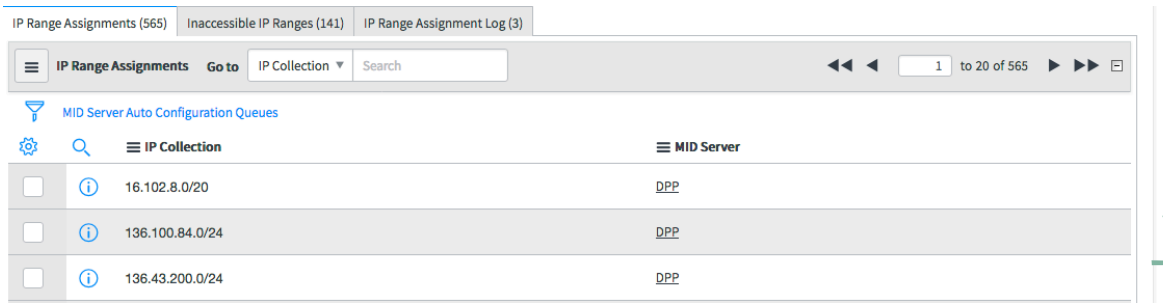
3. 할당에 사용할 수 있는 서브넷 목록을 보려면 검색된 서브넷 관련 목록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



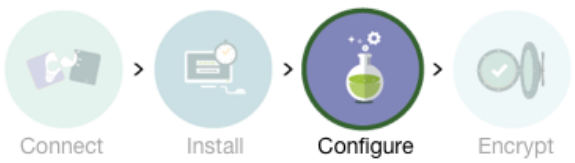
4. MID 서버에 할당된 IP 범위를 보려면 **IP** 범위 할당 관련 목록을 선택합니다.

⚠ 경고:
검색으로 식별된 IP 범위는 Jakarta 릴리스에서 MID 서버 IP 범위 자동 할당에만 사용되는 IP 컬렉션(ip_address_collection) 테이블에 저장됩니다. 이 테이블은 향후 개발을 위한 것이며 열 추가, 비즈니스 규칙 또는 스크립팅 작업을 포함한 사용자 지정에 사용 해서는 안 됩니다.



Windows MID Server에 대한 파일 권한 적용

보안을 강화하기 위해 Windows MID Server는 Windows 파일 권한 제한을 적용합니다. 이 적용은 MID 서버 파일에 대한 접근을 제한된 사용자 및 그룹 허용 목록으로 제한합니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

Windows MID Server에 대한 파일 권한 적용은 올랜도에서 MID Server를 시작할 때 적용됩니다. 기본적으로 에이전트 폴더는 4개의 사용자 계정 및 그룹(로컬 관리자 그룹, 시스템 계정, 작성자 소유자 및 Windows MID 서버가 사용 중인 사용자 계정)으로 잠겨 있습니다. 허용된 사용자 계정 목록은 MID 서버 매개 변수 *mid.windows_host.file_permissions.allow_list*로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제어되는 허용 목록에 의해 관리됩니다. 이 매개변수는 쉼표로 구분된 그룹 이름, 사용자 이름 및 SID(보안 식별자)의 문자열을 사용합니다. 그룹 및 사용자 이름은 SAM 계정 명명 요구 사항을 따라야 합니다. 도메인 계정은 SID를 사용하여 지정해야 합니다.

파일 권한 변경 롤백

파일 권한에 대한 변경 사항이 기록되고 마지막으로 사용한 설정이 /etc 폴더에 백업으로 저장됩니다. 파일은 fileperm.aclsave입니다. 명령 프롬프트를 열고 icacls <agent_folder> /restore <agent_folder>/etc/fileperm.aclsave 명령을 실행합니다. 여기서 〈agent_folder〉는 에이전트 폴더의 이름입니다.

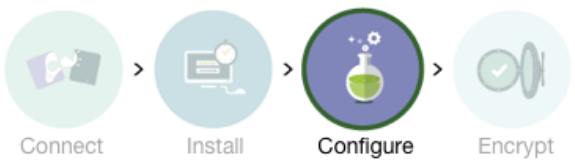
관리자가 아닌 권한으로 **MID** 서버 실행

관리자가 아닌 사용자로 MID Server를 실행하려면 먼저 관리자 계정을 사용하여 MID Server를 설치해야 합니다. 그런 다음 관리자가 아닌 사용자를 허용 목록에 추가하고 MID 서버를 다시 시작합니다. 새 적용 규칙이 실행되면 MID 서버를 관리자가 아닌 서비스 계정으로 전환할 수 있습니다. 관리자가 아닌 Windows MID Server 설정 또는 루트가 아닌 사용자로 Linux MID 서버 실행 Linux MID Server 설정에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오수동 설치 후 Windows MID Server를 관리자가 아닌 권한으로 실행.

IP 주소를 **DNS** 이름에 매핑

IP 주소를 DNS 이름에 연결하여 적절한 MID 서버가 선택되도록 합니다. IP 주소 범위 구성에 따라 선택되는 MID 서버가 결정됩니다. MID 서버가 정의된 IP 범위 내에서 자원을 관리하는 경우 모든 호스트 서버의 DNS 이름은 IP 주소에 매핑되어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

IP 주소를 DNS 이름에 연결하면 IP 주소 범위 구성에 따라 적절한 MID Server가 선택됩니다. 그렇지 않으면 오케스트레이션이 기본 MID 서버로 되돌아갑니다.

Discovery가 서버를 검색할 수 없고 DNS 이름을 IP 주소로 확인할 수 없는 경우 매핑을 수동으로 생성해야 합니다.

중요사항:
플랫폼은 **localhost** 를 127.0.0.1에 자동으로 매핑하지 않습니다. 이 절차를 사용하여 해당 매핑을 생성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 **cmdb_ci_dns_name.list** 를 입력합니다.

   DNS 이름 목록이 나타납니다.

2. 호스트 서버 목록을 확인합니다.

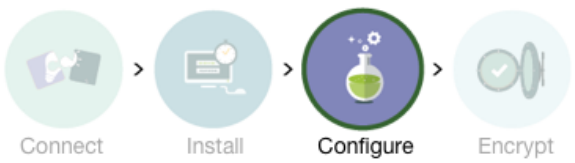
   서버가 목록에 나타나지 않으면 이 절차를 계속합니다.

3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 이름 필드에 호스트 서버의 FQDN(정규화된 도메인 이름)을 입력합니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 저장 을 선택합니다.
6. **IP** 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. **IP** 주소 필드에 호스트 서버의 IP 주소를 입력합니다.
8. **Nic** 필드에서 **eth0** 또는 선호하는 네트워크 인터페이스 컨트롤러를 선택합니다.
9. 넷마스크 필드를 비워 둡니다.
10. 제출을 클릭합니다.

MID 서버 역량 구성

MID 서버 역량은 애플리케이션이 가장 적합한 MID 서버를 선택할 수 있도록 IP 주소 범위 내에서 MID 서버의 특정 기능을 정의합니다. MID Server에서 오케스트레이션, 클라우드 관리및 서비스 매핑와 같은 애플리케이션에 대한 역량을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sm_admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
여러 애플리케이션은 MID Server 선택 기능, IP 범위를 사용하고 애플리케이션에 필요한 MID Server 풀의 범위를 좁힙니다.

주:
Orchestration에서 사용하는 각 MID 서버에 대해 기능이 하나 이상 필요합니다. 자세한 내용은 오케스트레이션용 MID 서버을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색에서 기본적으로 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

모두	IBM	DNS 확인
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
클라우드 관리	PowerShell	VMWare
Google	RCA	WMI

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 역량.
2. 기존 역량을 선택하거나 모든 역량을 포함하려면 모두를 선택합니다.

   주:
   각 IP 주소 범위에 해당 네트워크 세그먼트의 오케스트레이션 작업을 완료하는 데 필요한 기능을 갖춘 MID 서버가 있는지 확인합니다.

3. 새 역량을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 사용자 지정 역량의 값을 구성합니다.

   Example
   예를 들어 값이 **service-now**인 **DOMAIN**에 대한 기능이 있습니다.

   c. 제출을 선택합니다.

4. 역량에 MID 서버를 추가하려면 MID 서버 관련 목록에서 편집 을 선택합니다.
5. 사용 가능한 목록에서 이 역량에 대해 하나 이상의 MID 서버를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

   여기에 정의된 역량은 이 MID 서버의 기본 기록에도 나타납니다.

MID Server 기능

MID 서버 역량은 IP 주소 범위 내에서 작동하는 MID 서버의 특정 기능을 정의합니다.

Nmap 역량

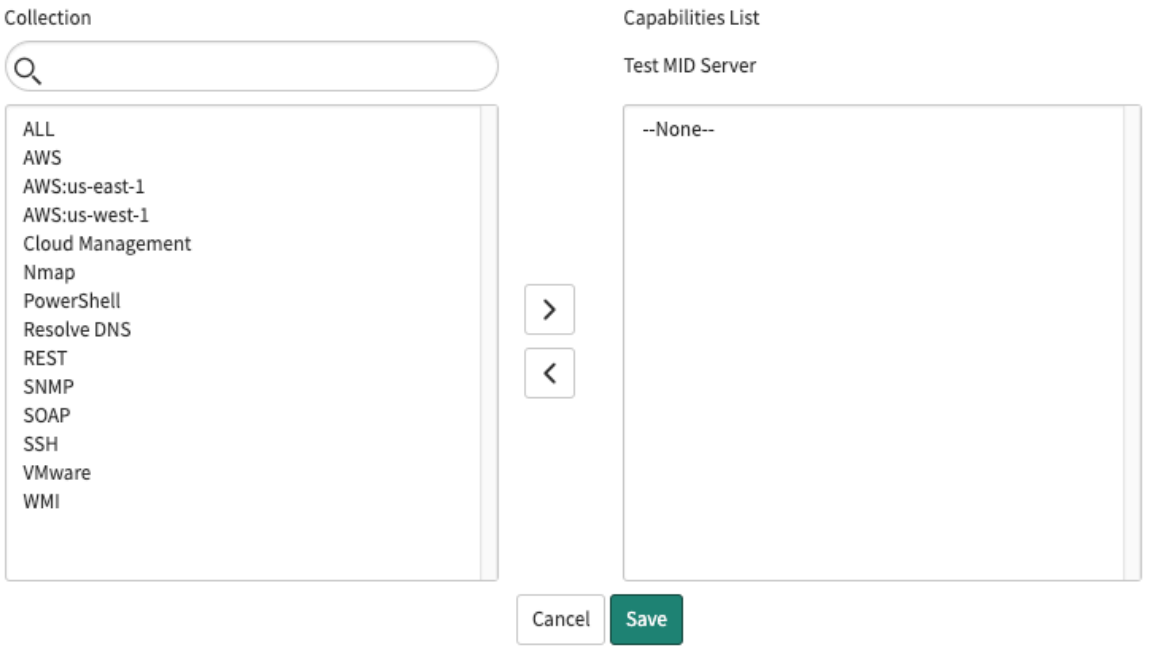
Nmap 역량은 자격 증명 없는 디스커버리 에 대해 네트워크 매퍼(Nmap) 스캐너가 설치된 MID Server에만 할당됩니다. 이 기능은 MID Server에 수동으로 추가하거나 MID Server에서 제거할 수 없습니다. Nmap 설치 또는 제거에 대한 지침은 다음을 참조하십시오. MID 서버에 Nmap 설치 및 제거

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 역량 값

기본 시스템에 제공된 기능에는 정의된 값 문자열이 없습니다. 기능 값은 비어 있거나, 단일 값이거나, *(와일드카드)일 수 있습니다. 값이 없는 역량을 사용하도록 구성된 MID 서버는 해당 역량의 프로토콜을 사용하여 모든 장치를 찾을 수 있습니다. 역량에 정의된 값이 있는 경우 해당 역량을 사용하는 MID 서버는 해당 프로토콜을 사용하여 값 문자열과 정확히 일치하는 장치만 찾습니다. 단, 부분 문자열 일치를 사용하여 DNS 이름을 IP 주소로 확인하도록 구성된 DNS 확인 기능은 예외입니다. *(와일드카드)는 공백이 아닌 값을 지정하는 요청 역량과 일치합니다.

Madrid 릴리스부터 MID 서버에 기능을 추가하면 슬러시버킷에 **[capability name]:[value]** 조합이 표시됩니다. 이 조합을 사용하면 기능 이름이 같더라도 값이 다른 모든 기능을 볼 수 있습니다. 예를 들어 클라우드 관리 기능을 사용하고 값 필드를 사용하여 기능 레코드 중 하나에서 us-west 논리 데이터 센터를 지정하는 경우 컬렉션 목록에서 조합을 볼 수 있습니다.



MID 서버 선택

MID 서버는 사용 가능한 기능에 따라 알고리즘을 사용하여 선택됩니다. 선택기는 다음 순서로 필터를 사용하여 적합한 MID 목록을 생성합니다. 서버 상태 〉 애플리케이션 〉 **IP** 범위 〉 역량. 알고리즘은 다음 순서로 역량을 검색하며, 한 단계에서 하나 이상의 MID Server를 발견하면 나머지 단계를 건너뜁니다.

1. 정확한 값 일치: 요청된 모든 역량 이름/값 쌍과 정확히 일치하는 이름/값 쌍이 있는 역량을 포함하는 각 MID 서버를 찾습니다. 공백이 유효한 값입니다. *(와일드카드) 값은 무시됩니다.
2. 와일드카드 값 일치: 정확한 값 일치와 동일하지만 비어 있지 않은 요청 값이 값 *을 포함하는 MID 서버 역량 기록과 일치할 수도 있습니다.
3. 특수 기능 이름 **ALL:** 역량의 값 필드를 무시하고 특수 역량 이름 ALL을 포함하는 각 MID 서버를 찾습니다.

주:
요청된 기능 이름이 ecc_agent_capability 테이블에 없으면 모든 기능 기능으로 대체되지 않고 **BadArgumentException** 이 throw됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

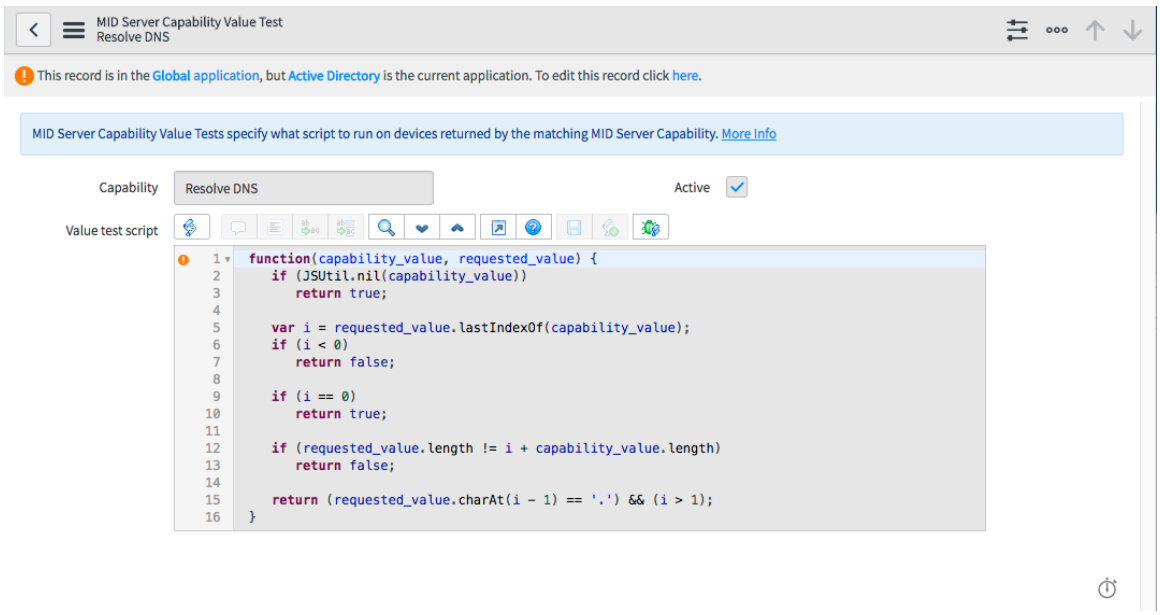
스크립팅된 **MID** 서버 역량 값 일치

값 테스트를 사용하여 정확한 문자열 일치를 요구하지 않고 값을 사용하여 장치를 찾는 기능을 만들 수 있습니다. 이러한 값에 대한 작업은 사용자 정의 스크립트로 제어합니다.

DNS 확인 기능은 기본 시스템에서 제공되며 이름이 지정된 도메인 이름으로 끝나는 디바이스의 IP 주소로 DNS 이름을 확인하도록 구성됩니다. 입력한 역량 값 도메인 구문과 일치하도록 처리 중에 자동으로 점이 표시됩니다. 이 값에는 하나 이상의 하위 도메인이 포함될 수 있지만 도메인 문자열의 끝을 포함해야 합니다. 일치하는 장치는 동일한 구문으로 끝나야 합니다. DNS 확인 기능에 대한 스크립트는 장치 이름이 값으로 정의된 기준과 일치하는지 확인합니다. 일치하는 항목이 있는 경우 플랫폼은 주소 확인을 자동으로 수행합니다. 예를 들어 DNS 확인 기능 값이 `service-now.com` 되면 이 기능이 있는 MID 서버는 lnxlab01.sandiego.service-now.com 및 dbsrv101.sanjose.service-now.com 찾습니다. 값이 `sandiego.service-now.com` 로 변경된 경우 MID Server는 lnxlab01만 찾습니다.

주:
DNS 확인 기능의 값이 비어 있으면 모든 도메인이 일치합니다.

이 역량을 평가하기 위한 스크립트를 보려면 다음으로 이동하십시오. **MID** 서버 〉 역량 값 테스트 을 클릭하고 목록에서 **DNS** 확인을 선택합니다.



MID 서버 클러스터 구성

여러 MID Server를 그룹화하여 클러스터를 형성한 다음 페일오버 보호 또는 부하 분산을 위해 클러스터를 구성합니다. 부하 분산 클러스터는 각 MID 서버 간에 작업의 균형을 자동으로 조정하여 안정성과 성능을 개선하고 장애 조치를 처리합니다. 페일오버 클러스터에는 다음에 장애가 발생할 경우 사용할 MID Server를 결정하는 데 사용되는 순서가 구성되어 있습니다.

시작하기 전에
클러스터에 있는 모든 MID 서버의 기능 (지원되는 애플리케이션, IP 범위 및 기능)이 동일한지 확인합니다. MID 서버는 둘 이상의 클러스터에 속할 수 없습니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
새 클러스터를 만들거나 기존 클러스터를 편집합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 클러스터.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 클러스터를 만들거나 기존 클러스터의 기록을 열어 편집합니다.
3. 클러스터 이름을 지정하고 클러스터 유형(장애 조치**(failover**) 또는 부하 분산)을 선택합니다.
4. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 저장 을 선택합니다.
5. **MID** 서버 포함 관련 목록에서 편집을 누릅니다.
6. 슬러쉬버킷에서 이 클러스터에 적합한 MID Server를 선택합니다.

MID 서버 클러스터

MID 서버 클러스터를 사용하면 로드 균형 조정과 페일오버 보호를 위해 적절한 역량의 여러 MID 서버를 함께 그룹화할 수 있습니다.

외부 데이터 소스

성능 및 안정성을 이유로 이러한 데이터 소스를 MID 서버 클러스터와 함께 사용하면 안 됩니다. 이러한 외부 데이터 소스는 전용 MID Server에서만 사용해야 합니다.

- LDAP
- 익스포트 세트
- JDBC 데이터 소스

주:
클러스터의 MID 서버가 실패할 경우 JDBC 데이터 소스의 많은 정보가 이미 반환되었더라도 페일오버 MID 서버는 ECC 큐 작업의 시작 부분에서 다시 시작됩니다. 이로 인해 데이터가 중복될 수 있습니다. 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 JDBC 데이터 소스에 MID 서버 클러스터를 사용하면 데이터가 중복되고 오래된 데이터가 발생할 수 (KB0727739) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클러스터 작동 방식

클러스터의 MID Server는 인스턴스와 통신이 필요한 모든 장치에 연결할 수 있어야 합니다. 클러스터의 모든 MID Server가 다운되면 검색이 취소됩니다. 모든 MID Server가 사용 중인 ACL(액세스 제어 목록)에 추가되었는지 확인하십시오. MID 서버 클러스터는 ECC 큐의 작업에 할당된 MID 서버가 클러스터에 속하는지 확인하는 MID 서버 클러스터 관리라는 비즈니스 규칙으로 관리됩니다.

부하 분산

클러스터 비즈니스 규칙에서 MID 서버가 부하 분산 클러스터의 일부라고 판단하면 MID 서버를 사용하는 애플리케이션은 해당 클러스터의 MID 서버 간 작업의 균형을 자동으로 조정합니다. 부하 분산 클러스터에 동일한 기능을 가진 MID 서버를 배치하는 것이 좋습니다.

페일오버 보호

각 페일오버 클러스터의 MID Server에는 플랫폼이 다음에 장애 발생 시 사용할 MID Server를 결정하는 데 사용하는 순서가 구성되어 있습니다. 페일오버 클러스터의 MID Server는 독립적으로 작동하며 해당 클러스터의 다른 MID Server와 부하 분산되지 않습니다(부하 분산 클러스터의 구성원일지라도). MID 서버가 실패하면 MID 서버 클러스터 관리 비즈니스 규칙이 작업을 인계하기 위해 사용 가능성이 가장 높은 MID 서버를 선택합니다. 선택한 MID 서버가 ECC 큐를 확인하고 처리 중이거나 준비 중 작업으로 시작합니다.

주:
MID 서버 클러스터링은 ECC 큐 주제 `Command` 또는 `SystemCommand`를 지원하지 않습니다. 이러한 명령을 받으면 클러스터된 MID 서버는 ECC 큐를 다른 MID 서버로 리디렉션하지 않습니다. ECC 큐 기록은 처리되지 않고 ECC 큐에 남아 있습니다.

최소한 MID 서버와 동일한 기능으로 장애 조치 MID 서버를 구성합니다.

주:
Shazzam 프로브가 실행 중이고 자동 선택이 구성되어 있는 동안 MID 서버가 실패하면 페일오버를 사용할 수 없습니다. Shazzam 검색이 중지됩니다. 검색이 다른 MID 서버를 자동으로 선택하지 않습니다.

MID 서버 클러스터 이벤트

다음 이벤트는 플랫폼이 페일오버 클러스터의 MID 서버를 대체할 적절한 기능을 가진 MID 서버를 찾을 수 없는 경우 트리거됩니다. 이 이벤트를 사용하여 적절한 사용자에게 클러스터가 실패했음을 알리는 이메일을 만듭니다.

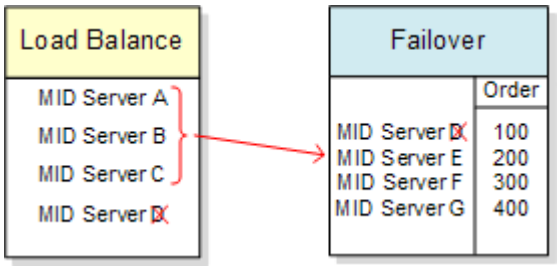
MID 서버 클러스터 이벤트

이벤트	테이블	설명	비즈니스 규칙
mid_server.cluster.down	MID 서버 클러스터 [ecc_agent_cluster]	MID 서버 클러스터가 실패했습니다.	MID 서버 클러스터 관리

클러스터 결합

MID Server는 두 유형의 클러스터에 동시에 추가할 수 있습니다. 이 다이어그램은 부하 분산 클러스터의 MID 서버(MID 서버 D)가 페일오버 클러스터에도 있는 시나리오를 보여줍니다. MID 서버 D에 오류가 발생하면 장애 조치 클러스터의 MID 서버 E를 부하 분산 클러스터에서 사용하여 이전에 MID 서버 D에 할당된 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



특정 **MID** 서버 클러스터 지정

검색 일정에 대해 특정 MID 서버 클러스터를 지정할 수 있습니다. 검색 프로세스는 해당 클러스터만 사용합니다. 클러스터를 체인으로 연결하거나 여러 클러스터에 속하는 단일 MID 서버를 지정할 수 없습니다.

운영 인텔리전스를 위한 분산 **MID** 서버 클러스터

분산 MID 서버 클러스터 유형은 이벤트 관리 이벤트를 분석하고 예외 경보를 생성하는 운영 인텔리전스에서만 사용됩니다. 이러한 MID Server는 서로 통신하여 작업 부하를 분산하고 균형을 맞춥니다. 자세한 내용은 운영 인텔리전스에 대한 MID 서버 분산 클러스터를 참조하십시오.

MID 서버 스레드 사용 설정

성능 요구 사항에 따라 MID 서버에서 사용하는 스레드 수를 변경합니다. CPU 시간에 대해 다른 프로그램과 경쟁하는 MID Server는 기본값보다 적은 수의 스레드를 사용할 수 있습니다. 더 빠른 속도가 필요하고 충분히 강력한 호스트 컴퓨터가 있는 MID 서버는 더 많은 스레드를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
세 개의 매개 변수는 각 풀*threads.interactive.max*에서 동시에 실행할 수 있는 최대 작업자 스레드 수(*threads.max*, *threads.expedited.max*, 및)를 정의합니다. 스레드 매개변수를 변경하면 MID 서버 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

대화형 스레드 풀은 시스템 명령 및 하트비트를 포함한 대화형 메시지를 실행하도록 설계되었습니다. 일반적으로 가볍기 때문에 일반적으로 기본값을 변경할 필요가 없습니다. 신속 처리 스레드 풀은 표준 스레드 풀보다 우선 순위가 높지만 대화형 메시지보다 낮은 메시지를 실행하도록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설계되었습니다. 긴급 처리 메시지를 많이 생성하는 응용 프로그램이 없는 경우에는 의 기본값 *threads.expedited.max*을 변경할 필요가 없습니다.

표준 스레드 풀은 가장 사용량이 많은 풀입니다. 대부분의 프로브가 이를 사용하고 있으며 CPU, 메모리 등과 같은 많은 시스템 자원을 사용할 수 있습니다. 문제없이 최소 5개의 스레드를 사용하도록 MID 서버를 설정할 수 있습니다. 호스트가 충분히 강력하거나 다른 프로그램의 로드가 적은 경우 MID 서버의 속도를 높이려면 스레드 설정을 늘릴 수 있습니다.

스레드 설정은 호스트 컴퓨터의 CPU 속도, 메모리 및 운영 체제 제한에 따라 달라집니다. 호스트 컴퓨터의 하드웨어 제한이 고갈되지 않도록 MID 서버가 사용 중일 때 가장 적합한 스레드 수를 찾기 위해 실험해야 할 수 있습니다. 즉, 상황에 가장 잘 맞도록 스레드 수를 구체화해야 할 수도 있습니다. 다음과 같은 일반적인 관찰이 유용할 수 있습니다.

- PowerShell은 리소스를 많이 사용하며 스레드는 선형적으로 확장되지 않을 수 있습니다.
- 대부분의 MID 서버 작업을 수행하려면 파일 핸들이 필요합니다.
  - Windows: 운영 체제에서는 Windows 파일 핸들을 고정된 수량으로 사용할 수 있습니다. 호스트에서 Windows 너무 많은 MID 서버 스레드를 구성하면 MID 서버가 최대 CPU 사용량에 접근하기 전에 모든 파일 핸들을 사용할 수 있습니다. 이 상황은 MID 서버 로그에서 *Out of file handles* 오류로 나타나며 MID 서버가 너무 많은 스레드를 사용하려고 함을 나타냅니다.
  - UNIX 및 Linux: UNIX 그리고 Linux 호스트는 파일 핸들을 할당하는 데 매우 다른 체계를 가지고 있습니다. 일반적으로 호스트의 CPU가 오버로드될 때까지 이러한 운영 체제에서 MID 서버 스레드 사용을 늘릴 수 있습니다. CPU 사용량 모니터링에 대해서는 OS 설명서를 참조하십시오.
- MID 서버의 각 스레드에는 약간의 메모리가 필요합니다. 정확한 메모리 양은 작업마다 크게 다르며 검색되는 장비에 따라 다릅니다. 스레드 수를 늘리려면 Java에서 사용하는 메모리 양을 늘려야 할 수 있습니다. 메모리 부족을 구성하면 MID 서버 로그에 메모리 부족 오류가 나타납니다.
- thread.max는 최대 200까지 설정할 수 있지만 OS에 따라 설정을 변경해야 할 수도 있습니다. 예를 들어 검색을 실행 중인 Windows 기반 MID 서버는 자원 집약적인 Powershell을 사용합니다. 이 경우 스레드 수 50만으로도 호스트 컴퓨터의 CPU 파워를 고갈시킬 수 있습니다.

아래 단계에 따라 config.XML 파일을 변경하십시오. 또는 threads.max 연결 매개 변수를 사용합니다. 자세한 내용은 MID 서버 연결 매개 변수를 참조하십시오.

프로시저

1. 텍스트 편집기를 사용하여 **\agent\config.xml** 파일을 엽니다.
2. 다음 줄을 찾습니다.

```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. 값을 편집합니다.
   위에서 설명한 주의 사항을 명심하십시오.
4. 레코드를 저장합니다.
5. MID 서버 서비스를 다시 시작합니다.

MID 서버에 Nmap 설치 및 제거

네트워크에서 자격 증명 없는 디스커버리를 사용하기로 결정한 경우, 이 용도로 사용하려는 각 Windows MID 서버에 Nmap을 설치해야 합니다. 네트워크 보안이 install.service-now.com 에서의 다운로드를 허용하지 않는 자체 호스팅 고객은 특정 수동 프로세스를 사용하여 Nmap을 설치하고 구성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

- 배포된 모든 MID 서버에 MID 서버 IP 범위를 할당합니다. 이를 수행하는 가장 빠르고 안정적인 방법은 Discovery 빠른 시작 마법사에서 사용할 수 있는 기능을 사용하는 MID 서버 IP 범위 자동 할당 사용 것입니다. 이 방법을 사용하면 IP 주소 범위에 액세스하도록 구성된 MID 서버 집합이 포괄적입니다.
- 자격 증명 없는 디스커버리로 탐색하려는 IP 범위를 식별합니다. 지원되는 Windows 호스트에서 실행되는 Nmap이 설치된 MID Server에서만 이러한 범위에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
- 모두 옵션을 사용하여 IP 범위를 선택하고 다음 요구 사항을 준수합니다.
  - 이 기능의 사용을 Windows MID Server로만 제한합니다.
  - Nmap이 이러한 각 MID 서버에 설치되어 있는지 확인합니다.
  - MID Server가 전체 고객 네트워크에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
- Nmap이 활성화된 검색 일정을 만들 때 MID 서버 선택 옵션에 대한 다음 요구 사항을 준수하십시오.
  - 특정 **MID** 클러스터: 클러스터의 각 MID 서버가 동일한 IP 범위 집합에 액세스하도록 구성되어 있는 클러스터의 모든 MID 서버에 Nmap이 설치되어 있는지 확인합니다.
  - **MID** 서버 자동 선택: 가로 검색을 실행할 때 검색 일정에 구성된 MID 서버 IP 범위에 액세스할 수 있는 MID 서버 중 하나 이상에 Nmap이 설치되어 있는지 확인합니다.
  - 특정 **MID** 서버: 일정에 구성된 MID 서버 IP 범위에 액세스할 수 있는 각 MID 서버에 Nmap이 설치되어 있는지 확인합니다.

    주:
    서비스 매핑에 자격 증명 없는 디스커버리를 사용하려면 디스커버리 일정에 구성된 MID 서버 IP 범위에 액세스할 수 있는 모든 MID 서버에 Nmap을 설치합니다.

필요한 역할: agent_admin

이 태스크 정보

Discovery - IP Based [com.snc.discovery.ip_based] 플러그인은 Nmap용 설치 관리자와 Windows MID Server가 자격 증명 없는 디스커버리를 위해 대상 CI에서 승인된 스크립트를 실행할 수 있도록 하는 프로그래밍 요소에 대한 연결을 제공합니다. Nmap이 설치된 MID Server는 자격 증명을 사용하지 않고 역방향 DNS 이름 확인을 수행하거나, MAC 주소를 검색하거나, 대상 CI에서 OS 정보를 수집하도록 구성된 Nmap 명령을 실행할 수 있습니다. 검색 - IP Based 플러그인은 검색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

[com.snc.discovery] 또는 이벤트 관리 및 서비스 매핑 Core [com.snc.service-watch] 플러그인이 활성화되면 자동으로 활성화됩니다.

Service Mapping 및 Nmap

서비스 매핑은 **Nmap** 역량의 존재 여부를 확인하지 않으며 IP 주소만을 바탕으로 MID 서버를 선택합니다. 서비스 매핑이 **Nmap** 역량 없이 MID 서버를 선택하지 않게 하려면 자격 증명 없는 디스커버리를 사용하고자 하는 IP 주소 범위에 할당된 모든 MID 서버에 Nmap을 설치합니다. 서비스 매핑이 Nmap 역량을 갖지 않는 자격 증명 없는 디스커버리에 대한 MID 서버를 선택할 경우, CI가 검색된 장소에서 맵에 다음과 같은 오류 메시지가 표시됩니다. MID ### Nmap# #### ## ####. ### IP ### ##### ### ## MID# Nmap ### ### ### #####. Nmap ## #### ### ####. <path>

Amazon Web 서비스 AWS

Amazon Web Service AWS 환경 내의 모든 자원에서 Nmap 스캔을 실행하는 것은 긴밀하게 규제되며 AWS 취약성/침투 테스트 요청 양식을 통한 AWS의 허가가 필요합니다. AWS는 사용자가 소유한 EC2 및 RDS 인스턴스에 대한 테스트만 허용합니다. 다른 AWS 서비스 또는 AWS 소유 자원에 대한 테스트는 금지됩니다. 또한 허용된 인스턴스의 Nmap 스캔은 승인된 기간 내에 수행되어야 합니다. 이러한 이유로 AWS 환경 내에서 자격 증명이 없는 검색은 적절하지 않으며 정책 위반이 발생하면 서비스에서 추방될 수 있습니다.

지원되는 운영 체제

Nmap은 가상 머신과 64비트 시스템을 포함하여 다음 운영 체제의 모든 버전에서 지원됩니다.

- 윈도우 2012
- 윈도우 2016

MID 서버 요구 사항

Nmap은 다음 요구사항을 충족하는 MID Server에 설치할 수 있습니다.

- 상태가 작동 중입니다.
- MID 서버가 확인되었습니다.
- MID 서버에 아직 **Nmap** 역량이 없습니다.
- Nmap이 아직 설치되지 않은 경우 MID Server에 로컬 관리자로 로그인해야 합니다. 관리 권한은 설치 프로세스에만 필요합니다. Nmap이 설치되면 관리자가 아닌 사용자가 자격 증명 없는 디스커버리를 사용하고 실행할 수 있습니다.

  주:
  동일한 호스트 머신에 여러 MID Server가 설치되어 있고 그 중 하나가 관리자 사용자를 사용하여 Nmap을 이미 설치한 경우, 다른 MID Server는 관리자가 아닌 사용자를 사용하여 자격 증명 없는 Discovery를 사용하도록 설정할 수 있습니다.

경고:
MID Server 설치 경로에는 다음 문자가 포함될 수 없습니다.

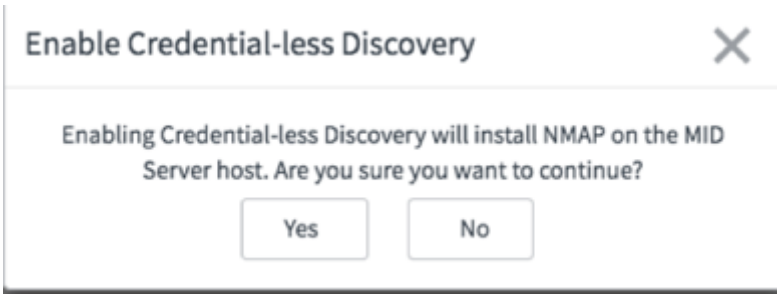
- **( )**
- **{ }**
- **[ ]**

Nmap 설치 프로그램은 이러한 문자를 공백으로 대체합니다. 이렇게 하면 설치 관리자가 올바른 경로를 찾을 수 없으며 설치가 실패합니다. 실패하는 경로의 예는 C:\MIDServers\MID(1)\agent입니다.

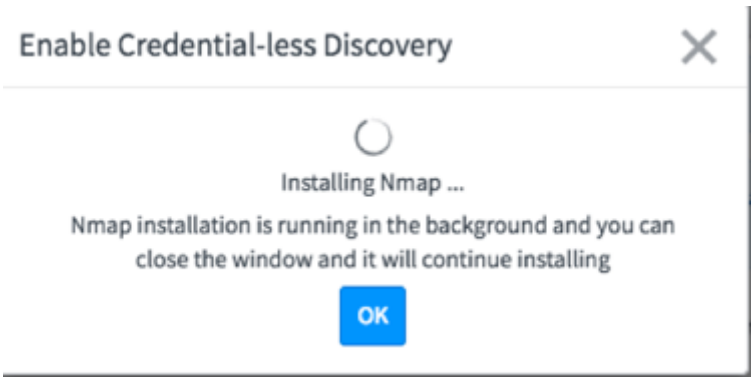
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 서버.
2. 원하는 MID 서버 기록을 엽니다.
3. 관련 링크 아래에서 자격 증명 없는 디스커버리 사용을 선택하십시오.
   확인 대화 상자가 나타납니다.



4. Yes(예)를 클릭하여 설치를 계속합니다.
   인스턴스는 플랫폼용 설치 관리자를 포함하는 ServiceNow 데이터 센터 내의 사이트인 https://install.service-now.com 에서 Nmap 설치 관리자를 실행합니다. 이 진행률 알림은 설치 중에 나타납니다.



   MID 서버 기록의 로그 탭에는 ### ## ## #: installNmap.

5. 설치 프로그램이 백그라운드에서 계속 실행되는 동안 대화 상자를 숨기려면 확인을 클릭합니다.
   Nmap을 설치하면 호스트에 Npcap도 설치됩니다(아직 설치되어 있지 않은 경우). Npcap은 Nmap이 포트 스캔을 빠르게 수행하고 대상에서 실행되는 운영 체제의 제품군을 식별할 수 있도록 하는 Nmap의 Windows용 패킷 캡처 라이브러리입니다. Npcap은 호스트에 한 번 설치되며 Wireshark와 같이 Npcap이 필요한 다른 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

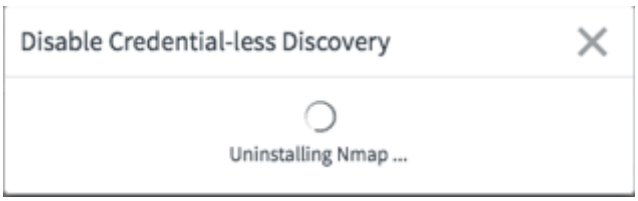
   주:
   최신 버전의 Npcap이 Windows MID 서버 호스트에 이미 설치되어 있으면 Npcap 없이 Nmap이 설치됩니다. 이전 버전의 Npcap이 호스트에 설치된 경우 Nmap 설치 관리자는 이를 최신 버전으로 업그레이드합니다.

   설치 프로세스의 결과는 다음 중 하나입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 성공: 다음 조건은 성공적인 설치를 나타냅니다.
  - 설치된 Nmap 버전이 MID 서버 기록의 **Nmap** 버전 필드에 나타납니다
  - 관련 링크가자격 증명 없는 디스커버리 사용 안 함으로 변경됩니다.
  - **Nmap** 역량이 MID 서버에 할당되고 MID 서버 기록의 기능 탭에 나타납니다.
- 실패: 설치에 실패하면 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 오류 메시지가 기록됩니다. 설치 관리자를 다시 성공적으로 실행하면 문제가 해결됨으로 표시됩니다.

6. 선택한 MID 서버에 대한 Nmap을 제거하려면 MID 서버 기록의 관련 링크 아래에서 자격 증명 없는 디스커버리 사용 안 함을 선택합니다.
이 대화 상자는 제거 프로세스 중에 나타납니다.



MID 서버 기록의 로그 탭에는 ### ## ## #: uninstallNmap.

중요사항:
다른 애플리케이션에서 Npcap을 사용할 수도 있기 때문에 Nmap을 제거해도 Npcap이 자동으로 제거되지는 않습니다. 다른 종속성이 없는 것을 확인한 후에 Npcap을 수동으로 제거해야 합니다.

관련 정보

자격 증명 없는 디스커버리

자체 호스팅 시스템에 **Nmap** 설치

이 절차를 사용하여 ServiceNow# install.service-now.com 다운로드 사이트에 대한 네트워크 액세스를 허용하지 않는 자체 호스팅 환경의 MID 서버 호스트 컴퓨터에 Nmap을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, maint

이 태스크 정보
각 MID 서버 호스트에 Nmap을 수동으로 설치한 다음 자격 증명 없는 디스커버리를 실행하도록 인스턴스를 구성해야 합니다.

주:
MID 서버 호스트가 네트워크 내에서 install.service-now.com 액세스할 수 있는 자체 호스팅 고객에게는 이 절차가 적용되지 않습니다.

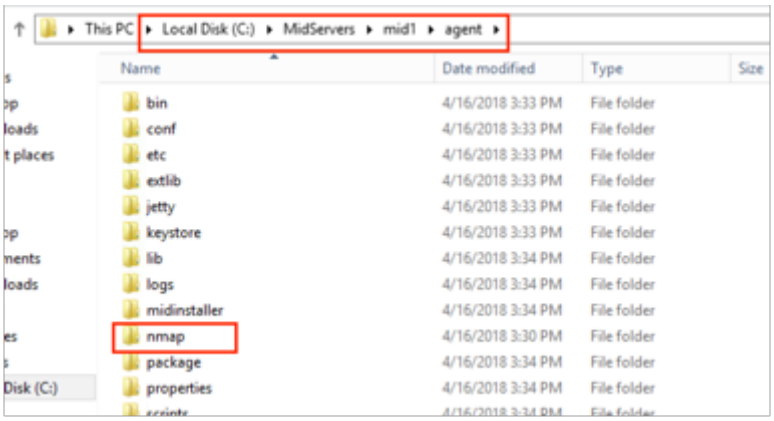
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 속성 (MID 서버 속성 [ecc_agent_property] 테이블)을 클릭하고 속성에 대한 *mid.nmap.version* 기록을 엽니다.
이 속성에는 설치해야 하는 Nmap 버전이 포함되어 있습니다. 버전 번호를 기록합니다.
2. 다음 URL 중 하나에서 올바른 설치 관리자 실행 파일을 다운로드합니다.

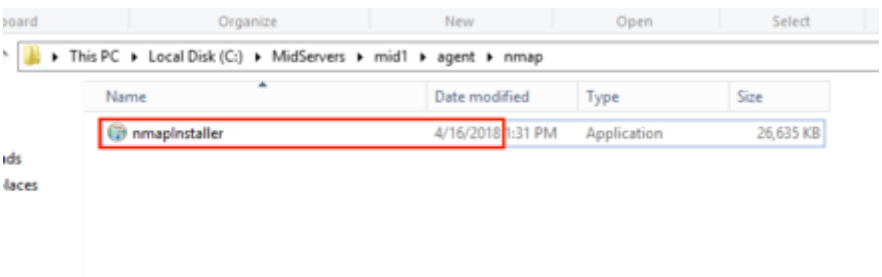
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- https://nmap.org/dist/ : 속성의 Nmap 버전이 7.92이면 필요한 실행 파일이 https://nmap.org/dist/nmap-7.92-setup.exe.
- https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. 속성의 Nmap 버전이 7.92이면 필요한 실행 파일이 https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.92-windows.exe

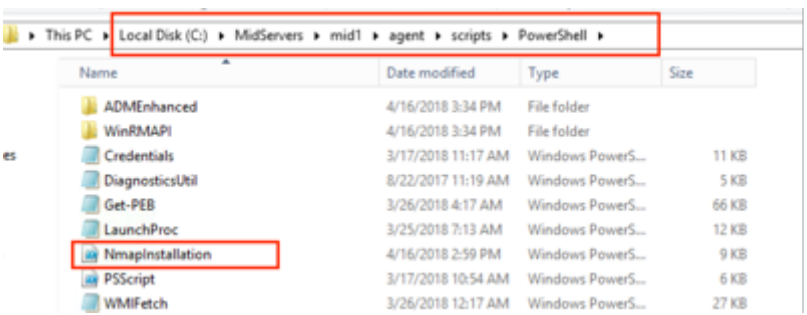
3. 자격 증명 없는 디스커버리에 사용할 모든 MID 서버의 MID 서버 #### 폴더에 nmap이라는 폴더를 만듭니다.



4. 다운로드한 Nmap 설치 관리자 파일을 nmap 폴더에 복사하고 이름을 nmapInstaller.exe로 바꿉니다.



5. agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 스크립트를 실행하고 다음 매개 변수를 표시되는 순서대로 전달합니다.
이 스크립트는 nmapInstaller.exe 파일을 실행합니다.



   a. *$operation*: NmapInstallations.ps1 에서 처리할 작업입니다. Nmap을 설치하려면 작업이 설치됩니다.

   b. *$nmap_root_path*: 4단계에서 생성한 nmap 폴더의 전체 경로입니다.

   c. *$nmap_self_installer*: 5단계에서 복사한 nmapInstaller.exe 파일의 전체 경로입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. *$nmap_command*: Nmap 설치 명령에 대한 전체 경로입니다. NmapInstallations.ps1 스크립트는 4단계에서 만든 nmap 폴더에 Nmap을 설치합니다. 이 매개변수는 *$nmap_root_path\nmap.exe*.

e. *$nmap_uninstall_command*: Nmap 제거 명령에 대한 전체 경로입니다. 이 명령은 *$nmap_root_path\Uninstall.exe*.

f. *$nmap_npcap_version*: Nmap과 함께 설치된 Npcap 버전입니다. 이 값은 MID 서버 속성 [ecc_agent_property] 테이블의 속성 값 *mid.nmap.npcap.version* 과 같아야 합니다.

g. *$nmap_safe_scripts*: Nmap이 사용하는 안전한 스크립트 목록입니다. MID 서버 속성 [ecc_agent_property] 테이블의 속성에서 *mid.nmap.safe.scripts* 이 목록을 검색할 수 있습니다.

6. 다음 순서로 NmapInstallation.ps1 스크립트에서 매개변수를 설정합니다.
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

예를 들어 스크립트는 다음과 같을 수 있습니다.

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-version.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. 설치가 완료되면 자격 증명 없는 디스커버리에 사용하려는 각 MID 서버에 **Nmap** 역량을 추가합니다.

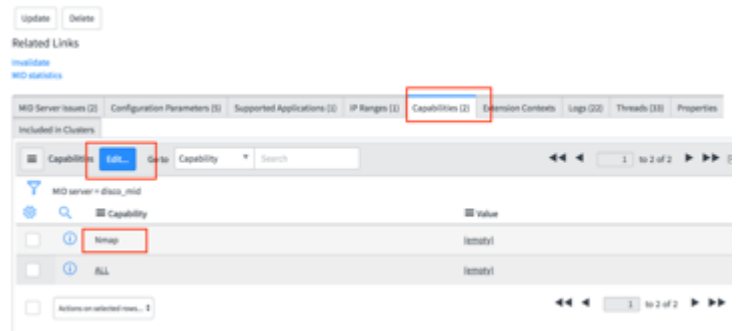
> **중요사항:**
> 유지관리 사용자만 **MID** 서버에 **Nmap** 역량을 추가할 수 있습니다. 연락처 고객 서비스 및 지원 로 인스턴스에 대한 임시 유지관리 액세스를 요청합니다.

a. 인스턴스에서 MID 서버 기록을 엽니다.

b. 역량 관련 목록을 선택합니다.

c. 편집을 클릭합니다.

d. 사용 가능한 기능 목록에서 **Nmap** 을 선택하고 저장을 클릭합니다.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 시스템에서 **Nmap** 제거

이 절차를 사용하여 ServiceNow install.service-now.com 다운로드 사이트에 대한 네트워크 액세스를 허용하지 않는 자체 호스팅 환경에서 Nmap을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, maint

이 태스크 정보
Nmap은 각 MID Server 호스트 컴퓨터에서 수동으로 제거한 다음 ServiceNow 인스턴스에서 사용하지 않도록 설정해야 합니다.

프로시저

1. 자격 증명 없는 디스커버리용으로 구성된 각 MID 서버 호스트의 nmap 폴더에서 실행합니다*`Uninstall.exe`*.
2. 제거가 완료되면 agent 폴더에서 nmap 폴더를 삭제합니다.
3. 각 MID 서버 기록에서 **Nmap** 역량을 제거합니다.

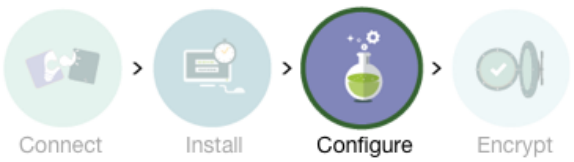
> ⚠ 주의:
> 유지관리 사용자만 MID 서버에서 **Nmap** 역량을 제거할 수 있습니다. 연락처 고객 서비스 및 지원 로 인스턴스에 대한 임시 유지관리 액세스를 요청합니다.

   a. 인스턴스에서 MID 서버 기록을 엽니다.
   b. 역량 관련 목록을 선택합니다.
   c. 편집을 클릭합니다.
   d. 활성 기능 목록에서 **Nmap** 을 제거하고 저장을 클릭합니다.

MID 서버를 **WinRM** 신뢰할 수 있는 호스트로 구성

WinRM(Windows Remote Management) 검색 을 사용하는 환경에서 또는 서비스 매핑 WinRM 프로토콜을 사용하여 서버를 검색할 수 있습니다. WinRM의 일부인 서버를 모든 MID 서버검색서비스 매핑 서버에서 신뢰할 수 있는 호스트로 추가하거나 검색에 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: mid_admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

MID 서버 이 서버가 이에 대해 신뢰할 수 있는 호스트로 구성되지 않은 경우 WinRM 프로토콜을 사용하여 서버에 액세스할 수 없습니다 MID 서버.

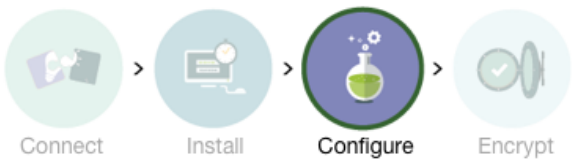
사용하거나 검색사용하는 각각 MID 서버서비스 매핑 에 대해 이 절차를 수행합니다.

프로시저

1. 에서 MID 서버명령줄 셸을 엽니다.
2. TrustedHosts 목록에 모든 서버를 추가하려면 다음 명령을 실행합니다.
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. TrustedHosts 목록에 특정 서버를 추가하려면 다음과 같이 별표(*) 대신 쉼표로 구분된 호스트를 사용하여 명령을 실행합니다.
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}'`

MID Server 도메인 분리

MID 서버 사용자 역할을 사용하여 별도의 도메인에 액세스하도록 MID 서버를 구성합니다. MID 서버의 config.xml 파일에 있는 자격 증명에 따라 액세스할 수 있는 도메인이 결정됩니다. 특정 MID 서버 정책 기록은 같은 도메인의 MID 서버에서만 사용하도록 제한될 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버에서 읽거나 업데이트하거나 만들 수 있는 기록은 config.xml 파일에서 해당 MID 서버에 대해 구성된 자격 증명에 의해 결정됩니다. 이러한 자격 증명은 MID 서버가 인스턴스에 액세스하고 MID 서버가 액세스할 수 있는 도메인 기록을 지정하는 데 사용하는 사용자 자격 증명입니다.

같은 도메인에서 MID 서버만 사용할 수 있는 이러한 특정 MID 서버 정책 레코드의 버전을 만들 수 있습니다. 이 프로세스 분리는 MID 서버 동기화 파일 (ecc_agent_sync_file)을 확장하는 테이블의 레코드에 대해 지원됩니다.

- MID 서버 MIB 파일 [ecc_agent_mib]
- MID 서버 JAR 파일 [ecc_agent_jar]
- MID 서버 스크립트 파일 [ecc_agent_script_files]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
MIB 또는 JAR 파일 레코드의 첨부 파일은 비도메인 분리 환경에서와 같이 나타나지 않을 수 있습니다. 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블은 데이터가 구분되어 있기 때문에 첨부 파일은 나타나지 않습니다. 도메인 간의 데이터가 분리되면 하위 도메인의 레코드는 상위 도메인의 레코드에 액세스할 수 없습니다.

MID 서버에 대한 도메인 분리 설정

MID 서버 사용자 역할과 MID 서버 구성 파일을 통해 도메인 분리를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, agent_admin

프로시저

1. 지정된 도메인 내에서 적절한 *mid_server* 역할을 가진 MID 서버 사용자를 구성합니다.
2. MID 서버 **config.xml** 파일 내에서 이 사용자를 지정합니다.
   config.xml 파일에서 MID 서버 사용자 자격 증명을 설정할 때는 해당 자격 증명이 적절한 도메인에 있는지 확인하십시오.

다음에 수행할 작업
MID 서버 도메인을 변경해야 하는 경우:

1. MID 서버를 중지하고 ecc_agent 기록을 삭제합니다.
2. 새 도메인의 새 사용자로 MID 서버 config.xml 업데이트하고 MID 서버 서비스를 다시 시작합니다.

도메인의 MID 서버만 사용할 수 있는 특정 MID 서버 파일 버전을 만들어야 하는 경우:

1. 다음 MID 서버 모듈 중 하나에서 기록을 열거나 작성합니다.
   - **SNMP MIB**
   - **JAR** 파일
   - 스크립트 파일
2. 기존 도메인 정책을 업데이트하거나 새 레코드를 제출합니다.

주:
MIB 또는 JAR 파일 레코드의 첨부 파일은 비도메인 분리 환경에서와 같이 나타나지 않을 수 있습니다. 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블은 데이터가 구분되어 있기 때문에 첨부 파일은 나타나지 않습니다. 도메인 간의 데이터가 분리되면 하위 도메인의 레코드는 상위 도메인의 레코드에 액세스할 수 없습니다.

다중 도메인 **MID Server** 구성

다른 도메인에서 대상을 탐색할 수 있는 MID 서버를 전역 도메인에 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
다중 도메인 MID Server를 구성하기 전에 다음을 수행하십시오.

- Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] 플러그인을 활성화합니다.
- 인스턴스가 도메인으로 분리되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 **sys_properties.list** 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. **glide.ecc.enable_multidomain_mid** 속성을 찾습니다.
3. 속성 값을 **true**로 설정합니다.

   주:
   이 속성을 활성화해도 기존 MID 서버에는 영향을 주지 않습니다. 이 속성을 설정하기 전에 도메인의 MID Server는 해당 도메인에 남아 있습니다.

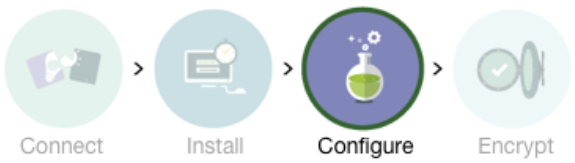
4. 전역 도메인에 MID 서버를 만듭니다.
   이 속성이 예 로 설정된 후 전역 도메인에서 생성된 MID 서버는 자격 증명이 있는 모든 도메인을 탐색할 수 있습니다. 그러나 이 MID 서버는 ECC 큐 입력에서 요청한 대상 도메인에 대한 자격 증명만 시도하도록 제한됩니다.

   경고:
   전역 도메인에 다중 도메인 MID 서버를 만든 후 **glide.ecc.enable_multidomain_mid** 속성을 **false** 로 재설정하면 해당 MID 서버는 올바른 도메인이 아닌 전역 도메인에 수신한 모든 데이터를 씁니다.

JAR 파일을 **MID** Server와 동기화

JAR 파일을 인스턴스에 업로드하고 모든 MID Server에 동기화하거나, 동기화된 JAR 파일을 사용하는 사용자 지정 프로브를 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, agent_admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버 JAR 파일 〔ecc_agent_jar〕 테이블은 도메인으로 구분됩니다. 같은 도메인의 MID 서버만 사용할 수 있는 이러한 정책의 버전을 만들 수 있습니다. 지침은 MID 서버에 대한 도메인 분리 설정 문서를 참조하십시오.

경고:
JAR 파일을 이 절차와 동기화하면 인스턴스에 연결된 모든 MID Server가 자동으로 다시 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 **JAR** 파일.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 작성합니다.
   - 이름: 인스턴스에서 파일을 식별하기 위한 고유하고 설명적인 이름입니다.
   - 버전: 파일의 버전 번호(사용 가능한 경우)입니다.
   - 근원: 참조를 위한 JAR 파일의 위치입니다. 소스 정보는 시스템에서 사용되지 않습니다.
   - 묘사: JAR 파일 및 인스턴스에서의 용도에 대한 간단한 설명입니다.
4. 배너에서 클립 아이콘을 클릭합니다.

5. 첨부 파일 대화 상자에서 찾아보기를 클릭하고 첨부할 파일을 선택합니다.

   플랫폼은 JAR 파일을 레코드에 첨부하고 MID Server를 다시 시작하여 파일을 동기화합니다. 파일을 첨부하기 위해 기록을 업데이트할 필요는 없습니다.

vCenter 이벤트 수집기

vCenter 이벤트 수집기는 vCenter 관련 이벤트를 수신하고 그에 따라 CMDB를 업데이트하는 MID 서버 확장입니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이벤트 수집기를 사용하면 Discovery로 검색된 업데이트 외에도 가상 머신(VM)의 변경 내용으로 CMDB를 업데이트할 수 있습니다. VM의 변경이 vCenter 서버 이벤트로서 vCenter 이벤트 수집기로 전송됩니다. 이벤트를 수신하면 CMDB가 그에 따라 업데이트됩니다. 전체 vCenter 검색을 다시 실행할 필요는 없습니다. 전원 켜기 및 전원 끄기 이벤트 등 일부 이벤트에서는 검색을 실행할 필요가 전혀 없습니다. 대부분의 이벤트에서는 필요한 vCenter 자원에 대해서만 검색이 실행됩니다.

예를 들어 VM이 꺼져 있으면 vCenter Server는 `VmPoweredOffEvent` 이벤트를 보냅니다. vCenter 이벤트 수집기가 이벤트를 수신하고 처리하며, 해당 VM의 상태가 꺼짐으로 설정된 것을 반영하도록 CMDB가 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

이 확장을 사용하면 검색이 CMDB에 있는 VM의 상태만 수정할 수 있습니다. VmCreatedEvent와 같이 이름에 "CreatedEvent"가 있는 이벤트가 발생하면 검색에서 해당 VM을 검색한 다음 수집된 데이터를 사용하여 CI를 만듭니다. 해당 CI와 관련된 새 이벤트가 발생하면 검색은 다른 스캔을 시작하지 않고 기존 기록을 업데이트할 수 있습니다.

vCenter 이벤트 수집기는 이벤트 수집기 컨텍스트에서 지정된 MID 서버의 도메인을 상속하여 도메인 분리 를 지원합니다. 그러나 다중 도메인 MID Server 구성은 지원하지 않습니다.

지원되는 vCenter 버전은 VMware vCenter 검색의 내용을 참조하십시오.

vCenter 이벤트 처리 방법

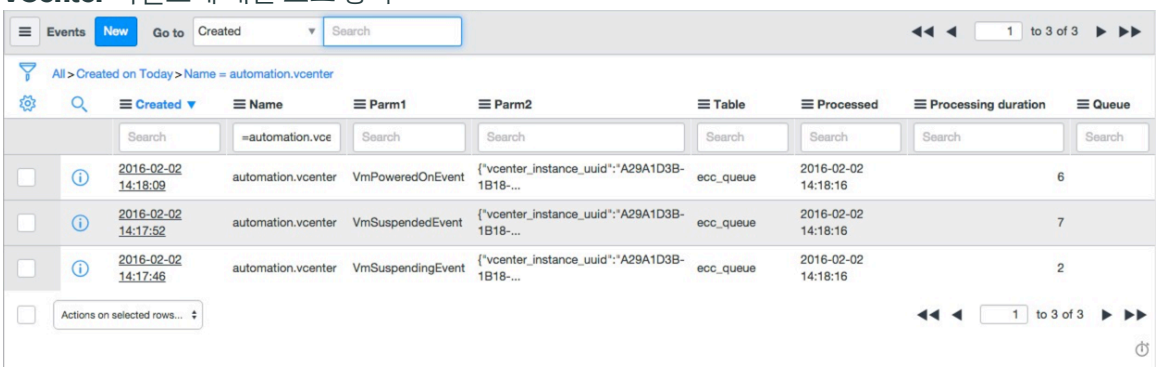
MID 서버는 vCenter 이벤트 수집기 양식에 구성된 vCenter 이벤트를 수신합니다. vCenter에서 이러한 이벤트 중 하나가 반환되면 인스턴스는 vCenter 이벤트를 시스템 이벤트(sysevent)로 변환하는 비즈니스 규칙으로 페이로드를 구문 분석합니다. 그런 다음 인스턴스는 해당 sysevent를 사용하여 이메일 알림과 같은 작업을 수행합니다.

주:
vCenter 이벤트가 발생했을 때 MID 서버가 일시 중지된 경우 MID 서버는 이벤트를 계속 처리합니다. 이 경우 이벤트 수집기가 시작됨 상태를 표시할 수 있습니다.

결과로 생성되는 sysevents에는 다음 값이 포함됩니다.

- 이름: vCenter 이벤트에서 만든 시스템 이벤트의 이름입니다. 이 값은 항상 `automation.vcenter`.
- **Parm1**: 반환된 vCenter 이벤트입니다. 이 이벤트는 이벤트 수집기 기록과 연결되어야 합니다.
- **Parm2**: vCenter에서 JSON 형식으로 제공하는 이벤트 데이터입니다.

vCenter 이벤트에 대한 로그 항목



지원되는 vCenter 이벤트

다음 이벤트는 활성화될 때 검색 기본 시스템에서 처리되는 유일한 vCenter 이벤트입니다. 인스턴스를 이전 버전에서 업그레이드한 경우 이후 릴리스에서는 기본 이벤트가 추가되지 않았을 수 있습니다. 누락된 이벤트를 사용하려면 수동으로 추가합니다.

vCenter 이벤트

이벤트 이름	설명	프로브 시작
VM 이벤트		
VmPoweredOnEvent	전원이 꺼진 상태에서 VM의 전원이 켜져 있거나	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vCenter 이벤트

이벤트 이름	설명	프로브 시작
	일시 중단된 상태에서 다시 시작되었습니다. 이 이벤트는 VM의 전원이 켜져 있을 때 전송됩니다. 호스트 운영 체제를 부팅하는 데 걸릴 수 있는 시간은 고려하지 않습니다.	
DrsVmPoweredOnEvent	VM은 사용 가능한 리소스 간에 워크로드를 분산하는 DRS(분산 리소스 일정)에 의해 전원이 켜졌습니다.	없음
VmRestartedOnAlternateHostEvent	원래 호스트에 장애가 발생하여 VM이 다른 호스트에서 다시 시작되었습니다.	없음
VmPoweredOffEvent	VM의 전원이 꺼졌습니다. 호스트 OS가 종료되면 호스트 OS가 종료되고 VM의 전원이 꺼진 상태로 전환된 후에 이 이벤트가 전송됩니다.	없음
VmPowerOffOnIsolationEvent	HA 클러스터의 격리된 호스트에서 VM의 전원이 꺼졌습니다.	없음
VmShutdownOnIsolationEvent (영문)	HA 클러스터의 격리된 호스트에서 VM이 종료되었습니다.	없음
VmSuspendedEvent (영문)	VM이 일시 중단되었습니다. 이 이벤트는 VM 일시 중단이 완료된 후에 전송됩니다.	없음
VmRelocatedEvent (영문)	VM이 오프라인 상태 (일시 중단되거나 전원이 꺼진 상태)에 재배치되었습니다. VM을 다른 호스트로 VM을 마이그레이션하거나 VM에서 사용하는 저장소를 마이그레이션하면 이벤트가 트리거됩니다. 관계를 이동합니다.	없음
VmMigratedEvent (영문)	다음 중 하나 또는 둘 다 발생합니다. • VM이 vMotion을 사용하여 다른 ESX 서버로 핫 마이그레이션되었습니다. • VM에 대한 스토리지가 핫 마이그레이션되었습니다. 관계 및 심층 검색만 업데이트합니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vCenter 이벤트

이벤트 이름	설명	프로브 시작
DrsVmMigratedEvent	DRS에서 권장하는 VM의 마이그레이션입니다. 관계를 이동합니다.	없음
VmRemovedEvent	VM 인스턴스가 vCenter에서 삭제되었습니다.	없음
VmClonedEvent (영문)	VM이 성공적으로 복제되었습니다. 새 기록을 생성하고 빠른 검색을 수행합니다.	VMware - vCenter VMs
VmCreatedEvent (영문)	VM이 성공적으로 생성되었습니다. 새 기록을 생성하고 빠른 검색을 수행합니다.	VMware - vCenter VMs
VmDeployedEvent (영문)	VM이 성공적으로 배포되었습니다. 새 기록을 생성하고 빠른 검색을 수행합니다.	VMware - vCenter VMs
VmDiscoveredEvent (영문)	vCenter가 VM을 성공적으로 검색합니다. 새 기록을 생성하고 빠른 검색을 수행합니다.	VMware - vCenter VMs
VmRegisteredEvent (영문)	VM이 성공적으로 등록되었습니다. 새 기록을 생성하고 빠른 검색을 수행합니다.	VMware - vCenter VMs
VmReconfiguredEvent	VM이 재구성되었습니다. 새 기록을 생성하고 빠른 검색을 수행합니다.	VMware - vCenter VMs
VmInstanceUuidAssignedEvent	새 인스턴스 UUID가 VM에 할당되었습니다. VM 인스턴스 UUID를 업데이트합니다.	없음
VmRenamedEvent (영문)	VM의 이름이 성공적으로 변경되었습니다. 이름을 변경합니다.	없음
VmUuidAssignedEvent (영문)	새 BIOS UUID가 VM에 할당되었습니다. VM의 UUID를 추가합니다.	없음
VmMacAssignedEvent (영문)	새 MAC 주소가 VM에 할당되었습니다. 이벤트에	VMware - vCenter VM NICs

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vCenter 이벤트

이벤트 이름	설명	프로브 시작
	MAC 주소를 할당하고 VMware-VM nics 프로브를 트리거합니다.	
VmMacChangedEvent (영문)	VM의 MAC 주소가 변경되었습니다. 이벤트에 MAC 주소를 할당하고 VMware-VM nics 프로브를 트리거합니다.	VMware - vCenter VM NICs
VmGuestShutdownEvent*	게스트 VM이 종료되었습니다.	없음
VmStoppingEvent (영문)	VM이 중지되었습니다.	없음
VmResettingEvent (영문)	VM이 다시 설정됩니다.	없음
클러스터 이벤트		
ClusterCreatedEvent (영문)	클러스터가 생성되었습니다.	VMware - vCenter 클러스터
'ClusterReconfiguredEvent'입니다	클러스터가 재구성되었습니다.	VMware - vCenter 클러스터
ClusterDestroyedEvent (영문)	클러스터가 소멸되었습니다.	없음
데이터 스토어 이벤트		
데이터 스토어 이름이 변경된 이벤트	데이터 저장소의 이름이 바뀌었습니다.	없음
VMFSDatastoreCreatedEvent	VMFS(VM 파일 시스템) 데이터스토어가 생성되었습니다.	VMware - vCenter Datastores
Datastore DiscoveredEvent	호스트가 VirtualCenter에 추가되고 데이터 저장소가 검색되었습니다.	VMware - vCenter Datastores
NASDatastoreCreatedEvent	NAS(Network Attached Storage) 데이터 저장소가 생성되었습니다.	VMware - vCenter Datastores
LocalDatastoreCreatedEvent	로컬 데이터 저장소가 생성되었습니다.	VMware - vCenter Datastores
VMFSDatastoreExpandedEvent	데이터 스토어가 확장되었습니다.	VMware - vCenter Datastores
데이터 저장소 파괴됨 이벤트	데이터 저장소가 VirtualCenter에서 제거되었습니다.	없음
네트워크 이벤트		
DVPortgroupCreatedEvent	포트 그룹이 생성되었습니다.	VMware - vCenter 네트워크
DVPortgroupRenamedEvent	포트 그룹의 이름이 바뀌었습니다.	없음
DVPortgroupDestroyedEvent	항구 그룹이 파괴되었습니다.	없음
Resourcepool 이벤트		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

vCenter 이벤트

이벤트 이름	설명	프로브 시작
ResourcePoolDestroyedEvent (영문)	자원 풀이 삭제되었습니다.	없음
ResourcePoolCreatedEvent (영문)	자원 풀이 생성되었습니다.	VMware - vCenter 클러스터
ResourcePoolMovedEvent (영문)	자원 풀이 이동되었습니다.	VMware - vCenter 클러스터
ResourcePoolReconfiguredEvent	자원 풀이 재구성되었습니다.	VMware - vCenter 클러스터
DVS 이벤트		
DvsCreatedEvent	분산 가상 스위치가 생성되었습니다.	VMware - vCenter 네트워크
DvsRenamedEvent	분산 가상 스위치의 이름이 바뀌었습니다.	없음
DvsDestroyedEvent (영문)	분산 가상 스위치가 파괴되었습니다.	없음
데이터센터 이벤트		
DatacenterCreatedEvent	데이터 센터가 작성되었습니다.	VMware - vCenter 데이터센터
DatacenterRenamedEvent	데이터센터의 이름이 바뀌었습니다.	없음

vCenter 이벤트 수집기 확장 구성 및 실행

MID 서버 모듈에서 vCenter 이벤트 수집기 확장을 구성한 다음, 지원되는 이벤트를 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에

이벤트 수집기를 구성하기 전에 다음 작업을 수행합니다.

- MID Server를 배포하고 시작합니다.
- MID 서버가 vCenter에 액세스할 수 있어야 합니다.
- vCenter에서 검색을 실행합니다.

필요한 역할: agent_admin, admin

이 태스크 정보

여러 MID 서버 사람이 동일한 vCenter 인스턴스를 수신할 수 있으며, 서로 다른 vCenter에 대한 여러 이벤트 수집기를 단일 MID 서버. 이벤트 수집기 기록에서 올바른 MID 서버.

> **주:**
> vCenter 이벤트 수집기에 이벤트를 추가할 수 있습니다. 그러나 모든 이벤트가 기본 시스템 이벤트 처리기에서 지원되는 것은 아닙니다. 기본 검색 시스템에서 지원되는 이벤트 이외의 이벤트를 처리하려면 이벤트를 처리할 스크립트 작업을 만들어야 합니다. 자세한 내용은 스크립트 작업을 참조하십시오. 참조로, 인스턴스는 라는 스크립트 작업 `Discovery: Process vCenter events`으로 기본 시스템의 vCenter 이벤트를 처리합니다. 이 스크립트 작업을 편집하거나 삭제하지 마십시오.

vCenter 이벤트 프로세서 확장을 구성하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

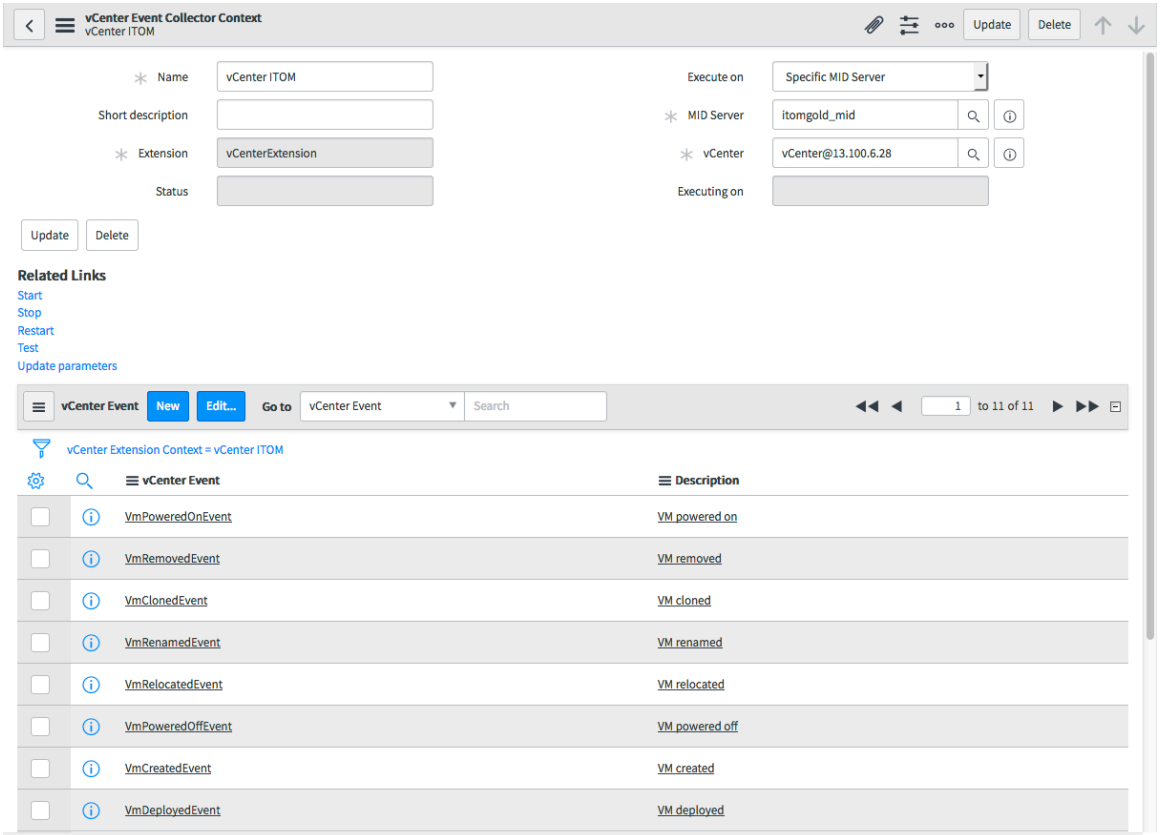
1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 확장명 〉 **vCenter** 이벤트 수집기.
2. 새 확장을 클릭하거나 기존 광고 확장을 엽니다.
3. 테이블에서 적절히 필드를 채웁니다.
4. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 **Save** 를 클릭합니다.
   시스템이 처리하도록 구성된 기본 이벤트가 포함된 **vCenter** 이벤트 관련 목록이 나타납니다.
5. 다른 vCenter 이벤트를 선택하려면 **vCenter** 이벤트 관련 목록에서 편집을 클릭하고 이벤트를 찾습니다.

   슬러쉬버킷의 열기 목록에 사용 가능한 모든 이벤트가 표시되지는 않습니다. 필터를 사용하여 표시되지 않은 이벤트를 찾아봅니다.
6. 관련 링크 아래에서 시작을 클릭하여 이 컬렉션에 이벤트를 저장하고 수집기를 시작합니다.
   이 양식의 관련 링크는 다음과 같이 작동합니다.

vCenter 이벤트 프로세서 확장에서 사용할 수 있는 명령어

관련 링크	설명
시작	수집기가 실행 중이 아닐 경우 시작합니다. 확장은 연결이 이뤄질 때까지 자격 증명 집합의 VMware 자격 증명을 열거함으로써 지정된 vCenter 서버에 연결합니다. 그런 다음 확장은 vCenter 서버에 수집기 컨텍스트에서 지정된 이벤트를 공급하도록 지시합니다.
중지	구성된 MID 서버에서 실행 중인 수집기를 중지합니다. 확장이 실행되고 있지 않으면 아무 작업도 수행되지 않습니다.
재시작	구성된 MID 서버에서 수집기를 중지했다가 다시 시작합니다.
테스트	매개변수가 유효한지 테스트합니다. IP 주소, 호스트 이름 및 이벤트 집합이 유효한 경우 테스트는 결과는 성공적인 상태로 표시됩니다. 매개변수가 올바르지 않으면 오류가 표시됩니다. 테스트를 실행해도 현재 실행 중인 확장에는 영향을 주지 않습니다.
매개변수 업데이트	업데이트된 매개변수를 수집기로 보냅니다. MID 서버가 실행 중일 때 수집기에서 변경한 내용은 저장될 때 즉시 적용되지 않습니다. 수집기가 실행되고 있지 않을 때 이 컨트롤을 클릭하면 업데이트가 수행되지 않습니다. vCenter 확장의 경우 수집기가 우선 매개변수를 테스트하여 유효성을 검사합니다. 매개변수가 올바르면 확장이 vCenter 서버와 연결이 종료하고 새 매개변수와 다시 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



필드	설명
이름	이 vCenter 이벤트 수집기 확장을 쉽게 식별하기 위한 고유한 이름입니다.
간단한 설명	이 수집기에 대한 설명입니다.
확장명	〔읽기 전용〕 수집기 유형은 **vCenterExtension**으로 자동 설정됩니다.
상태	이 필드에는 수집기 상태가 자동으로 채워집니다. 이 필드는 수집기가 시작될 때까지 비어있게 됩니다. 수집기에 명령을 실행하면 다음 값 중 하나가 표시됩니다. ○ 시작됨: 수집기가 실행 중입니다. ○ 중지됨: 수집기가 실행되고 있지 않습니다. ○ 오프라인: MID 서버가 중지되었습니다. ○ 오류: 수집기가 오류로 인해 실패했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: MID 서버는 일시 중지된 경우에도 vCenter 이벤트를 계속 처리합니다. 이벤트 수집기의 상태가 시작됨으로 표시될 수 있습니다.
오류 메시지	시작 또는 중지 같은 명령이 실패하게 된 오류에 대해 설명하는 메시지입니다. 이 필드는 상태 필드의 값이 오류인 경우에만 나타납니다.
다음에서 실행	이 컬렉션을 실행할 위치입니다. 가능한 옵션은 특정 **MID** 서버 또는 특정 **MID** 서버 클러스터입니다.
MID 서버	다음에서 실행 필드에서 특정 **MID** 서버를 선택한 경우 지정된 MID 서버의 이름입니다. 특정 **MID** 서버 클러스터를 선택한 경우 지정된 MID 서버 클러스터의 이름입니다. MID 서버 클러스터 옵션을 선택한 경우 알고리즘이 수집기를 실행하는 클러스터 서버를 결정합니다.
vCenter	vCenter 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다.
다음에서 실행 중	〔읽기 전용〕 수집기가 실행되고 있는 MID 서버의 이름입니다. 이 필드는 MID 서버가 다운된 경우에도 MID 서버의 이름을 표시합니다. 사용자가 수집기를 중지하면 이 필드는 비어있게 됩니다.

관련 정보

VMware 검색

SNMP 트랩 수집기 확장

SNMP 트랩 수집기는 네트워크의 장치에서 SNMP 트랩을 수신하는 MID 서버 확장입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성

5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

트랩을 받으면 MID Server는 Event Management에서 추가 처리할 수 있도록 트랩을 인스턴스로 보냅니다. 이벤트 관리가 활성 상태가 아니면 트랩이 처리되지 않고 인스턴스에 의해 삭제됩니다.

SNMP 트랩 수집기 확장이 네트워크 장치로부터 트랩을 수신하려면 각 장치가 SNMP 트랩 수집기 확장을 실행하는 MID 서버를 트랩의 수신자로 지정해야 합니다. 네트워크 장치 설명서를 참조하여 이 작업을 수행하도록 하드웨어를 구성하십시오. 일반적으로 SNMP 트랩 수집기 확장은 VLAN당 하나의 MID 서버에서만 실행해야 합니다. 동일한 VLAN의 여러 MID 서버 수신자로 인해 CMDB에서 중복 데이터가 발생합니다. 네트워크 장치가 VLAN으로 분리되어 있는 경우 여러 MID Server에 트랩 수집기가 설치되어 있을 수 있습니다.

여러 SNMP 트랩 수집기 확장을 구성하려면 고유한 이름과 지정된 MID 서버를 사용하여 별도의 레코드에 각 확장을 구성합니다.

SNMP 트랩 수집기 확장 구성

SNMP 트랩 수집기 확장이 네트워크 장치로부터 트랩을 수신하려면 각 장치가 SNMP 트랩 수집기 확장을 실행하는 MID 서버를 트랩의 수신자로 지정해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 확장. 〉 **MID SNMP** 트랩 수신기
2. 새 확장을 클릭하거나 기존 광고 확장을 엽니다.
3. 테이블의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 이름	설명
이름	이 SNMP 트랩 수집기 확장을 쉽게 식별하기 위한 고유한 이름입니다.
간단한 설명	**MID** 서버 확장에 대한 설명입니다(이름보다 자세한 설명이 필요한 경우).
확장명	〔읽기 전용〕 확장 유형은 **TrapExtension**으로 자동 설정됩니다.
UDP 포트	지정된 MID 서버에 트랩을 보낼 때 네트워크 하드웨어에서 사용하는 포트 번호입니다. 포트 번호 1024 이상을 사용하는 것이 좋습니다. 포트 번호 1023 이하는 시스템에서 예약되어 있을 수 있으며 관리 자격 증명으로 실행되지 않는 MID Server에 대한 액세스 위반이 발생할 수 있습니다.
상태	〔읽기 전용〕 트랩 수집기 확장의 상태입니다. 이 필드는 확장이 실행될 때까지 비어있게 됩니다. 실행 후 값은 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작: 확장이 실행 중입니다. ○ 중지: 확장이 실행되고 있지 않습니다. ○ 오프라인: MID Server가 중지되었습니다. ○ 오류: 확장에 오류가 발생하여 실패했습니다.
다음에서 실행	이 확장을 실행할 위치(특정 **MID** 서버 또는 특정 **MID** 서버 클러스터)입니다. 권장되는 설정은 특정 **MID** 서버입니다. 일반적으로 네트워크 하드웨어는 특정 IP 주소로 보내도록 구성되어야 합니다. 수신기가 클러스터의 다른 MID 서버로 이동하면 트랩이 수신되지 않습니다.
MID 서버	다음에서 실행 필드에서 특정 **MID** 서버를 선택한 경우 지정된 MID 서버의 이름입니다. 다음에서 실행 필드에서 특정 **MID** 서버 클러스터를 선택한 경우 지정된 MID 서버 클러스터의 이름입니다. 특정 **MID** 서버 클러스터를 선택한 경우 ServiceNow 알고리즘이 확장을 실행하는 클러스터 서버를 결정합니다.
다음에서 실행 중	〔읽기 전용〕 확장이 실행되고 있는 MID 서버의 이름입니다. 이 필드는 MID 서버가 다운된 경우에도 MID 서버의 이름을 표시합니다. 사용자가 확장을 중지하면 이 필드는 비어 있게 됩니다.

5. 관련 링크에서 SNMP 트랩 수집기 확장에 대해 다음 작업 중 하나를 실행합니다.

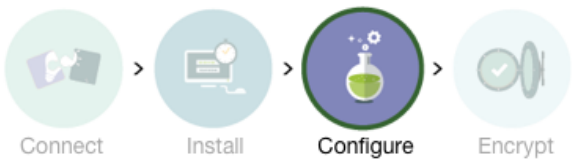
관련 링크	설명
시작	현재 실행되고 있지 않으면 확장을 시작합니다. 확장은 구성된 MID 서버 및 포트 번호에서 시작됩니다.
중지	구성된 MID 서버에서 실행 중인 확장을 중지합니다. 확장이 실행되고 있지 않으면 아무 작업도 수행되지 않습니다.
재시작	구성된 MID 서버 및 포트 번호에서 확장을 중지했다가 다시 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 링크	설명
테스트	구성된 MID 서버가 지정된 포트에서 SNMP 트랩 수집기 확장을 실행할 수 있는지 확인합니다. 테스트를 실행해도 현재 실행 중인 확장에는 영향을 주지 않습니다.
매개 변수 업데이트	확장 구성을 변경하는 경우 이 옵션을 사용하여 현재 실행 중인 확장의 매개변수를 업데이트합니다. 먼저, 매개변수의 유효성을 테스트합니다. 매개변수가 유효하면 확장은 연결을 끊고 새 매개변수에 다시 연결합니다.

MID 서버 자원 예약

이 기능을 사용하면 작업이 스레드에 할당되기 전에 자원을 예약할 수 있습니다. 작업에 필요한 자원을 사용할 수 없는 경우 다른 작업이 스레드에 할당되는 동안 해당 작업은 작업 큐에서 MID 서버 대기합니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버 의 경우 검색작업은 실행하는 프로브 또는 패턴입니다. 에서 실행 MID 서버되기를 기다리는 동안 프로브는 자원 요구 사항(CPU, 메모리 등)을 제공하며 요구 사항을 충족할 수 없는 경우 프로브는 자원을 사용할 수 있을 때까지 작업 큐에서 대기합니다.

주:
MID 서버 자원 예약은 자원을 사용할 수 있을 때까지 프로브 실행을 지연시킵니다. 이는 매우 유연한 기준을 기반으로 합니다. MID 서버 자원 예약 기능은 고급 사용자를 위한 것으로, 문제가 식별될 때까지 구성해서는 안 됩니다. 이 구성은 전적으로 문제 상세 정보에 따라 달라집니다.

자원 예약을 MID 서버 사용하면 스레드에 완료할 수 없는 작업이 할당되지 않으므로 스레드를 더 잘 사용할 수 있습니다.

기능:

- 자원 예약은 단일 MID 서버 예약에만 적용됩니다.
- 자원은 시스템 또는 MID 서버 속성에 따라 달라질 수 있습니다.
- 자원은 프로브 매개변수에 따라 달라질 수 있으므로 지정된 IP에 대한 활성 프로브 및 패턴 수를 제한할 수 있습니다
- 보고서 자원 사용량
- 확장 가능(고객이 자신의 리소스를 정의함)
- 스크립트 가능

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점:

- PowerShell 프로브가 다른 프로브 실행에 영향을 주지 않도록 합니다.
- 대상 시스템에 미치는 영향을 검색 제한하는 데 사용할 수 있습니다.
- 동시에 실행되는 "큰" 프로브의 수를 제한하는 데 사용할 수 있습니다.MID 서버
- 제한 검색 에 사용할 수 있음(인스턴스에 미치는 영향 최소화)

자원 예약 사용 **MID** 서버

리소스는 이름과 개수일 뿐입니다. 자원의 이름, 이를 사용하는 프로브 및 해당 프로브가 사용해야 하는 자원 수를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 자원 예약을 MID 서버 사용하려면 MID 서버**mid.probe.wait.resources** 속성이 true로 설정되어 있는지 확인합니다. 이 속성을 변경하려면 .MID 서버
- 자원 이름을 선택합니다. 이름에서 { }에 있는 모든 항목은 해당 이름을 가진 프로브 매개변수로 바뀝니다. 예를 들어, ssh{source}는 검색되는 모든 호스트에서 "ssh"라는 별도의 자원을 사용할 수 있음을 의미합니다. ("source"는 프로브 중인 IP 주소를 포함하는 프로브 매개변수의 이름입니다.)
- 프로브 또는 패턴에서 사용하는 자원 수를 지정하는 방법을 결정합니다.
  - 모든 프로브는 일정한 수의 자원을 사용합니다. "단순 값" 자원을 만듭니다.
  - 사용되는 자원 수는 시스템 속성에 따라 다릅니다. "확장" 자원을 만듭니다.
  - 숫자는 여러 요인에 따라 달라집니다. "스크립팅된" 리소스를 만듭니다.
  - 확장: { }의 모든 항목은 해당 이름의 시스템 또는 MID 서버 속성으로 바뀝니다. 논리 연산자 (예: "{mid.windows.management_protocol}".toLowerCase() == "winrm" ? 1:0
  - 스크립트됨: 스크립트가 평가됩니다. 반환 값이 확장됩니다.

프로시저

1. 새 리소스를 만듭니다.
   a. **Discovery Definition** 〉 **Limited** Resources(제한된 리소스〉 단순 값)로 이동하고 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
   b. 자원 이름을 입력합니다.
   c. 사용된 리소스 수를 입력하고 Save(저장)를 클릭합니다.
2. 자원을 사용할 프로브를 정의합니다.
3. 원하는 탭으로 이동하여 목록에서 선택합니다.
   - 주제 탭에서 사용 됨: 해당 주제와 함께 모든 프로브를 포함합니다. 주제 반전을 클릭하여 해당 주제를 제외한 모든 프로브를 포함합니다. 예: 주제 반전이 있는 SSHCommand는 SSH를 제외한 모든 프로브를 의미합니다. 하트비트 및 큐 메시지는 항상 제외됩니다.
   - 프로브에서 사용됨 탭: 프로브 목록이 포함됩니다. **Invert Probes** List(프로브 목록 반전)를 클릭하여 해당 프로브를 제외한 모든 프로브를 포함합니다. 가로 검색 프로브 평균은 모든 패턴에 적용됩니다.
   - 패턴에서 사용 됨 탭: 패턴 목록을 포함합니다. 패턴 반전 목록(Invert Pattern list)을 클릭할 수도 있습니다.
4. 에서 MID 서버가용성을 정의합니다.
5. 제한된 자원〉 **MID** 자원〉 검색 정의로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자원: 자원에 대한 참조입니다.
- 사용 가능: 사용 가능한 번호입니다. 괄호 안의 모든 항목은 시스템 또는 MID 서버 속성으로 대체됩니다.
- MID 서버: MID 서버 이것을 적용합니다. (비어 있음)은 모두를 의미합니다.

6. 자원 순서를 설정합니다.
   a. 각 자원의 순서 필드를 클릭합니다.
   b. 숫자를 입력합니다.
   c. 확인 표시를 클릭하여 저장합니다.

주:
덜 가치 있는 자원은 더 낮은 순서를 가져야 합니다 – 이러한 자원은 더 높은 순서의 자원을 얻을 수 있을 때까지 예약되고 보관됩니다. 예를 들어 총 PowerShell 세션(리소스는 "PowerShell"임)과 호스트에 대한 동시 세션 수(리소스는 "PowerShell{host}")가 모두 제한됩니다. 따라서 PowerShell{host} 리소스의 순서는 더 낮아야 합니다. PowerShell을 먼저 구하면 다른 모든 PowerShell 프로브에 영향을 줄 수 있습니다. "PowerShell{host}"을 먼저 가져오면 해당 호스트에 대한 다른 PowerShell 프로브에만 영향을 줍니다.

7. 설정한 자원 상태를 검토합니다.
   a. 검색을 실행합니다.
   b. 자원 상태를 관찰합니다.
   c. 페이지에서 자원 상태MID 서버 가져오기를 클릭하거나 ECC 입력 페이로드의 뷰를 봅니다.

   자원 상태 가져오기의 결과:

   - PowerShell{source}에는 현재 할당이 있는 모든 {source}에 대한 추가 항목이 있습니다.
   - 프로브에 둘 이상의 자원이 필요한 경우 "예약자"는 여러 자원을 표시할 수 있습니다.

   ECC 입력 페이로드의 결과:

   - resource_wait 속성은 프로브가 자원을 기다려야 하는 경우에만 존재합니다.
   - 표시되는 시간은 밀리초 단위입니다.
   - 프로브가 각각 다른 대기 시간을 사용하여 여러 자원을 대기했을 수 있습니다.

자원 예약 작동 방식 **MID** 서버

작업 큐 외에 MID 서버에는 대기 큐가 있습니다. 실행할 작업을 선택할 때 대기 큐가 항상 먼저 확인됩니다. 대기 중인 큐에 실행할 수 있는 작업이 없으면 작업 큐가 시도됩니다. 대기 큐의 프로브와 패턴은 실행이 가능할 때까지 필요한 모든 자원을 예약합니다.

큐의 첫 번째 프로브 또는 패턴에는 사용 가능한 자원이 제공됩니다. 사용 가능한 가장 낮은 순서의 자원을 사용합니다. 필요한 수의 최하위 자원을 가져온 후 프로브 또는 패턴은 다음으로 순서가 낮은 자원으로 이동하는 식입니다. 이 순서를 통해 사용자는 어느 자원이 더 중요하거나 덜 중요한지 구성할 수 있습니다. 순서가 가장 낮은 자원이 먼저 수집되는데, 이러한 자원을 보유하면 다른 프로브 및 패턴의 실행에 미치는 영향이 적기 때문입니다.

테이블

mid_limited_resource

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 프로브 또는 패턴에서 사용하는 자원을 정의합니다.
- 각각 하나의 추가 필드를 포함하는 mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanded 및 mid_limited_resource_script로 확장됩니다.
  - mid_limited_resource_value 기본 테이블에 "value"라는 단일 필드를 추가합니다.
  - mid_limited_resource_expanding "expanding"이라는 필드를 추가합니다.
  - mid_limited_resource_script "스크립트"라는 필드를 추가합니다.

mid_resource

- 에서 MID 서버사용할 수 있는 자원을 설정합니다.
- 이 테이블의 값이 ecc_agent_property로 복사됩니다.
- 이 테이블의 비즈니스 규칙이 해당 MID 서버 속성을 만듭니다.
- 자원에 대한 참조와 사용 가능한 수가 있습니다. 사용 가능한 숫자가 { } 안에 있으면 시스템 속성, MID 서버 구성 또는 MID 서버 속성의 이름입니다(세 자리 모두 선택됨). 따라서 {mid.powershell_api.session_pool.max_size}는 PowerShell 세션 풀의 크기를 설정하는 해당 MID 서버 구성의 값입니다.

기본: **mid_limited_resource** 테이블

레이블	열	유형	크기	정보
자원 이름	name	문자열	100	자원의 확장되지 않은 이름
활성	active	부울		임시 비활성화 허용
주제 반전	invert_topic	부울		
프로브 목록 반전	invert_probe_list	부울		
패턴 목록 반전	invert_pattern_list	부울		

주:
mid_limited_resource 기록을 주제, 프로브 및 패턴과 연결하는 m2m 테이블이 있습니다. "invert_" 필드는 목록을 포함에서 제외로 변경합니다.

확장: **mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanding** 및 **mid_limited_resource_script** 테이블

레이블	열	유형	크기	정보
값	값	정수		
확장	확장	문자열	1000	논리 및 삼항 연산을 허용하기 때문에 가용성 번호의 약간 확장된 버전(예: "{mid.windows.management_proto == "WinRM" ? 1 : 0. 관리 프로토콜이 WinRM이면 1로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확장: **mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanding** 및 **mid_limited_resource_script** 테이블

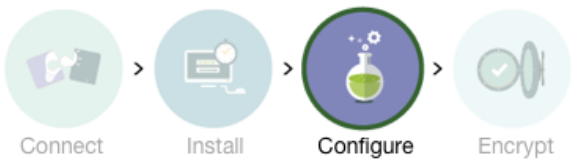
레이블	열	유형	크기	정보
				평가되고, 그렇지 않으면 0입니다.
스크립트	스크립트	문자열	4000	스크립트가 평가됩니다. 결과가 문자열이면 확장됩니다

mid_resource 테이블

레이블	열	유형	크기	정보
활성	active	부울		임시 비활성화 허용
사용 가능	사용 가능	문자열	255	사용 가능한 이 자원의 수 MID 서버
MID 서버	ecc_egent	참조		MID 서버 모두에 대한 참조 내용 또는 비어 있음
주문	순서	정수		자원이 할당되는 순서
자원	resource	참조		자원에 대한 참조

컨테이너식 **MID** 서버

컨테이너식 MID 서버는 MID 서버를 대규모로 신속하게 배포할 수 있도록 하는 MID 서버의 Docker 이미지를 사용합니다. MID Server는 OpenShift 또는 Kubernetes와 같은 오케스트레이션 도구를 사용하여 배포됩니다. 오케스트레이션 도구는 배포 및 유지 관리를 자동화하고 요청 시 새 컨테이너를 추가하거나 실패한 컨테이너를 자동으로 교체할 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨테이너식 MID Server를 사용하려면 MID Server 다운로드 페이지에서 Linux용 Docker 레시피를 다운로드할 수 있습니다. 레시피를 사용하여 현재 릴리스에 대한 Docker 이미지를 빌드합니다. 레시피는 압축되어 있고 서명되어 있습니다. 일부 기능은 Washington DC 제품군 릴리스에서 더 이상 사용되지 않습니다. 자세한 내용은 〔KB1559617〕 워싱턴 DC에서 더 이상 사용되지 않는 컨테이너형 MID 서버 기능을 참조하십시오.

컨테이너식 MID Server 시스템 요구 사항:

- AlmaLinux가 지원됩니다.
- 레시피는 이전 MID 서버 버전용 이미지를 빌드하는 데 사용할 수 없습니다.
- NMAP 및 CyberArk 검색은 지원되지 않습니다.
- 오케스트레이션 및 Integration Hub와 같은 기타 애플리케이션은 인증되지 않습니다.

Docker 이미지를 사용할 수 있게 되면 새 MID 서버 컨테이너를 만들고 환경 변수 또는 비밀 파일을 통해 전달된 구성 매개변수를 사용하여 구성할 수 있습니다. Docker, Openshift 및 Kubernetes 비밀이 지원됩니다. 컨테이너 내의 MID 서버 애플리케이션은 관리자가 아닌 사용자에 의해 프로세스로 실행됩니다.

컨테이너화된 MID 서버 레코드가 인스턴스에서 처음 생성되면 임의의 UUID가 생성되고 **container_id** 열로 설정됩니다. 시작 시퀀스 중에 이 값은 실제 컨테이너 ID로 바뀝니다. 컨테이너 ID를 사용하여 컨테이너화된 MID Server와 일반 MID Server를 구별할 수 있습니다. 컨테이너화되지 않은 MID Server의 컨테이너 ID에 null 또는 빈 값이 있습니다.

인스턴스에서 다운된 MID 서버를 자동으로 정리하기 위해 고아 컨테이너화된 MID 서버 제거라는 예약된 작업이 매일 실행되도록 예약되어 있습니다. 이 작업은 **max_retention_days** 속성으로 설정된 값보다 오래 다운된 경우 고아 컨테이너식 MID Server를 제거합니다. 또한 남은 **warn_days** 값 이하인 경우 이 작업은 매일 제거일 전에 경고 MID 서버 문제를 생성합니다. **max_retention_days** 및 **warn_days**의 기본값은 각각 30과 7입니다.

자동 업그레이드

자동 업그레이드는 컨테이너화된 MID Server에서 일반 MID Server와 동일한 방식으로 작동합니다. 그러나 컨테이너화된 MID Server에 대해서는 자동 업그레이드를 사용하지 않도록 설정하는 것이 좋습니다. 새 이미지가 필요할 때마다 새 이미지를 빌드하고 배포 YAML 파일을 업데이트하여 배포한 다음 다시 적용합니다.

컨테이너식 MID 서버 자동 업그레이드는 **mid.container.autoupgrade.enabled** 구성 매개변수에 의해 제어되며 기본적으로 true로 설정됩니다. 구성 매개변수는 읽기 전용이므로 인스턴스에서 동기화할 수 없습니다.

구성 매개변수를 MID 서버 프로파일에 추가하고 새 배포 요청에 사용합니다. 그런 다음, 배포 요청을 내보내거나 기존 배포 YAML 파일에 수동으로 추가하고 다시 적용할 때 배포 YAML 파일에 설정이 포함됩니다.

상태 확인

HEALTHCHECK 규칙은 5분마다 하트비트를 기반으로 MID Server 상태를 검사하도록 구현됩니다. 지난 30분 동안 하트비트 활동이 없으면 실패로 간주됩니다. 3회 연속 실패 후 docker ps 명령 출력에서 비정상 상태가 됩니다.

HealthCheck에 대한 자세한 내용을 보려면 다음 docker inspection 명령을 실행합니다 . State.Health}}' <container-id>

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 컨테이너 운영

기본 작업은 컨테이너 측에서 지원됩니다. 예를 들어 Docker 명령을 사용하여 실행 중인 컨테이너를 중지, 시작 또는 다시 시작할 수 있습니다.

도커 중지 〈container_id〉

이 명령은 컨테이너화된 MID 서버를 종료합니다.

도커 시작 〈container_id〉

이 명령은 컨테이너화된 MID 서버가 중지된 경우 시작합니다.

도커 재시작 〈container_id〉

이 명령은 MID 서버를 종료하고 다시 시작합니다.

MID 서버 **Docker** 이미지 빌드

제공된 레시피로 MID 서버 Docker 이미지를 빌드하여 컨테이너화된 MID 서버를 배포합니다. 컨테이너식 MID 서버는 MID 서버를 대규모로 신속하게 배포할 수 있도록 하는 MID 서버의 Docker 이미지를 사용합니다.

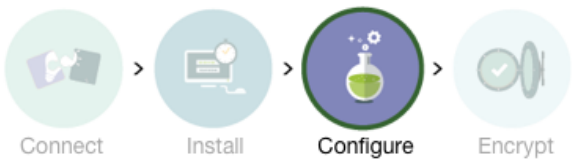
컨테이너식 **MID Server** 배포 및 자동 구성

에이전트 관리자는 배포 및 자동 구성 기능을 사용하여 인스턴스의 MID 서버 프로파일에 필요한 모든 MID 서버 설정을 입력한 다음 K8s 클러스터에 배포 요청을 제출할 수 있습니다. 요청이 처리되면 새 MID Server가 자동으로 생성되고 자동 구성됩니다. 몇 초 만에 사용할 수 있습니다. #MID 서버 프로파일이 변경되면 관련 컨테이너화된 MID 서버도 요청 시 업데이트할 수 있습니다.

Linux용 **MID** 서버 **Docker** 이미지 빌드

제공된 레시피로 Docker 이미지를 생성하여 Linux에 컨테이너화된 MID Server를 배포합니다. 컨테이너식 MID 서버는 MID 서버를 대규모로 신속하게 배포할 수 있도록 하는 MID 서버의 Docker 이미지를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

필요 조건:

호스트는 Docker 엔진과 CLI(명령줄 인터페이스) 20.10.4 이상을 사용해야 합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브러리를 사용 가능한 최신 버전 또는 최소한 보안 수정 사항이 있는 가장 높은 버전으로 업데이트합니다. 식별된 문제가 전이적 종속성의 일부인 경우 최신 전이적 버전을 포함하는 종속 라이브러리 버전을 찾습니다. 종속 라이브러리를 업그레이드하여 전이적 종속성을 업그레이드할 수 없는 경우 종속성을 제외하고 보안 버전을 직접 포함하는 것이 좋습니다.

주:
관리자로 Docker 버전 명령을 실행하여 Docker의 가용성을 확인합니다. 자세한 내용은 Docker 버전 명령 설명서 를 참조하십시오.

프로시저

1. MID 서버 다운로드 페이지에서 Linux Docker 레시피 ZIP 파일을 다운로드하고 서명을 확인합니다. MID 서버 다운로드 페이지 및 서명 확인에 대한 자세한 내용은 MID 서버 파일 다운로드를 참조하십시오.
2. 폴더에 ZIP 파일의 압축을 풉니다.
3. 옵션: 현재 디렉터리를 새 폴더로 변경할 수 있습니다.
4. 이미지를 빌드하려면 build 명령을 실행합니다. > docker build <path-to-docker-recipe> [--tag <docker-tag>]

   명령에 대한 자세한 내용은 Docker 빌드 명령 설명서를 참조하세요. Docker 파일의 경로는 상대 경로일 수 있으며, 파일이 Docker 레시피 디렉터리에 있는 경우 현재 디렉터리일 수 있습니다.

   기본 이미지 태그는 **DOCKER_TAG** 매개 변수와 함께 .env 파일에서 기본적으로 제공됩니다. docker 명령을 실행하기 전에 > export $(grep DOCKER_TAG .env) 명령을 실행하여 이 매개 변수를 내보낼 수 있습니다. 다음 모든 명령에서 <docker-tag> 를 **DOCKER_TAG** 값으로 바꿀 수 있습니다.

   build 명령은 다음 빌드 인수를 사용합니다.

속성	설명
MID_INSTALLATION_URL	MID 서버 설치 파일을 다운로드하는 링크입니다. 기본적으로 MID 서버 다운로드 페이지에 제공된 Linux 64비트 설치 ZIP 파일의 다운로드 링크로 설정됩니다.
MID_INSTALLATION_FILE	로컬 MID 서버 설치 파일의 이름입니다. 기본값은 비어 있습니다. 이 매개변수가 비어 있지 않으면 레시피는 설치 서버에서 다운로드하는 대신 로컬 파일을 사용합니다. 이 매개변수는 전체 경로가 아니라 파일 이름만 사용합니다. 빌드 전에 로컬 파일을 레시피 디렉터리의 asset/ 하위 폴더에 복사해야 합니다. Rome 이전의 MID 서버 릴리스는 지원되지 않습니다. 예: > docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --tag <docker-tag>
MID_SIGNATURE_VERIFICATION	MID 서버 설치 파일의 서명을 검증해야 합니다. 기본값은 TRUE입니다. TRUE이면 빌드 프로세스에서는 항상 MID 서버 설치 파일의 디지털 서명이 원격 서버에서 다운로드되었는지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	혹은 로컬 파일에서 다운로드되었는지 검증합니다. 그렇지 않으면 서명 검증을 건너뜁니다. 예: > docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --tag <docker-tag>
USER_ID 및 GROUP_ID	기본적으로 지정하지 않으면 Docker는 사용자 ID = 1001, 그룹 ID = 1001로 MID 서버 사용자를 생성합니다. USER_ID 및 GROUP_ID 빌드 인수를 사용하여 사용자 지정 사용자 ID 및 그룹 ID를 컨테이너로 전달할 수 있습니다. Docker는 제공된 사용자 ID와 그룹 ID로 MID 서버의 사용자를 생성합니다. 컨테이너 이미지 내에서 MID 서버 설치 폴더 아래의 모든 파일은 이 사용자와 루트 그룹(id=0)이 소유합니다. 이미지가 Kubernetes 플랫폼에 배포되면 이 MID 서버 사용자는 MID 서버를 실행하는 컨테이너 사용자가 됩니다. 이미지가 OpenShift 플랫폼에 배포되면 OpenShift는 관리자가 아닌 임의의 사용자 ID를 MID 서버를 실행하는 컨테이너 사용자로 할당할 수 있습니다. 그러나 이 사용자는 항상 루트 그룹에 속합니다. 두 경우 모두 컨테이너 사용자는 MID 서버 파일에 대한 모든 권한을 갖습니다. 이렇게 하면 동일한 이미지를 Kubernetes와 OpenShift에 배포할 수 있습니다.

5. 옵션: 이미지가 성공적으로 빌드되면 > docker image ls 명령을 사용하여 빌드된 이미지를 나열할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
디스크 공간을 절약하려면 사용되지 않거나 중간 이미지가 있는 경우 다음 명령을 실행하여 현수 이미지를 제거합니다.

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

예를 들어 현수 이미지를 제거하기 전에 docker image ls 명령은 다음과 유사한 내용을 표시할 수 있습니다.

```
REPOSITORY                    TAG                                   IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                           trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                        <none>                                1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

현수 이미지를 제거한 후 docker image ls 명령은 다음을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
REPOSITORY                    TAG                                          IMAGE ID       CREATED
  SIZE
mid                           trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200  4542b6ab34af
 About a minute ago  1.01GB
```

컨테이너식 **MID** 서버 시작

컨테이너식 MID 서버는 MID 서버를 대규모로 신속하게 배포할 수 있도록 하는 MID 서버의 Docker 이미지를 사용합니다. MID Server는 Docker Swarm과 같은 오케스트레이션 도구를 사용하여 배포됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

필요 조건:

- Linux 호스트는 AlmaLinux 배포판 64비트 아키텍처를 사용해야 하며 AlmaLinux 배포판을 사용하는 것이 좋습니다.
- 호스트는 Docker 엔진과 CLI(명령줄 인터페이스) 20.10.4 이상을 사용해야 합니다.

  주:
  관리자로 Docker 버전 명령을 실행하여 Docker의 가용성을 확인합니다. 자세한 내용은 Docker 버전 명령 설명서를 참조하십시오.

프로시저

1. 이미지를 사용할 수 있게 되면 docker run 명령을 사용하여 새 MID 서버를 시작하고 env 파일 또는 env 변수 옵션(docker run --env-file <env_file_name_here> <docker_tag ## image_id>)을 지정합니다.

   주:
   보안 취약성이 있을 수 있으므로 이 명령을 사용하여 중요한 데이터를 전달하지 마십시오. 중요한 데이터를 전달하려면 절차 Docker 비밀을 사용하여 중요한 데이터를 컨테이너화된 MID 서버에 전달 및 Kubernetes 비밀을 사용하여 중요한 데이터를 컨테이너화된 MID 서버에 전달.

   자세한 내용은 docker image ls 명령, docker run 명령 및 env 파일 또는 env 변수 옵션 지정에 대한 Docker 설명서 페이지를 참조하세요. env 파일은 name=value 형식을 사용하는 간단한 텍스트 파일입니다. 변수가 env 파일과 --env 옵션 모두에 지정된 경우 명령줄에 정의된 변수가 우선합니다.

   배포 요청은 컨테이너식 MID Server를 시작하는 데 권장되는 방법이지만 환경 변수를 사용하여 구성할 수도 있습니다. 컨테이너가 처음 시작될 때 초기화 스크립트는 환경 변수를 사용하고 다음 환경 변수를 사용하여 MID 서버 애플리케이션을 구성합니다.

   MID_INSTANCE_URL
   이 변수는 'url' 구성 매개 변수를 설정합니다.

   MID_INSTANCE_USERNAME
   이 변수는 "mid.instance.username" 구성 매개변수를 설정합니다.

   MID_INSTANCE_PASSWORD
   이 변수는 "mid.instance.password" 구성 매개변수를 설정합니다.

   MID_SERVER_NAME
   이 변수는 'name' 구성 매개 변수를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID_PROXY_HOST

이 변수는 "mid.proxy.host" 구성 매개변수를 설정합니다. 이 변수는 필수가 아니며 프록시가 설정된 경우에만 필요합니다.

MID_PROXY_PORT

이 변수는 'mid.proxy.port' 구성 매개변수를 설정합니다.

MID_PROXY_USERNAME

이 변수는 "mid.proxy.username" 구성 매개변수를 설정합니다.

MID_PROXY_PASSWORD

이 변수는 'mid.proxy.password' 구성 매개변수를 설정합니다.

MID_SECRETS_FILE

이 변수는 암호 또는 인증서와 같은 중요한 데이터를 포함하는 전체 비밀 파일 이름을 지정합니다.

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

이 변수는 자동 유효성 검사 설정에 사용되는 클라이언트 인증서 파일의 전체 파일 이름을 지정합니다.

2. 옵션: 컨테이너 목록을 보려면 docker container ls 명령을 실행합니다.

Docker 비밀을 사용하여 중요한 데이터를 컨테이너화된 **MID** 서버에 전달

환경 변수 또는 비밀 파일을 통해 전달된 구성 매개변수를 사용하여 컨테이너화된 MID Server를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Docker Swarm 관리자

이 태스크 정보

Docker 시크릿 을 사용하여 민감한 데이터(예: 암호 또는 인증서)를 컨테이너화된 MID 서버로 전달할 수 있습니다. 이 절차를 사용하기 전에 Docker Swarm 을 설정하고 시작합니다.

배포를 만들 때 복제본이 1로 유지되는지 확인합니다.

프로시저

1. mid-secrets.properties에 중요한 데이터 배치

2. docker secret create 명령을 사용하여 docker 비밀 ###: docker secret create mid-secrets mid-secrets.properties

첫 번째 mid-secrets 는 docker swarm의 비밀을 나타내고, 두 번째 mid-secrets.properties 파라미터는 호스트 머신의 파일 시스템에서 비밀을 읽을 파일 경로를 나타냅니다. docker secret ls 명령을 실행하여 생성된 모든 비밀을 나열할 수 있습니다.

docker secret 명령에 대한 자세한 내용은 docker secret 설명서를 참조하세요.

3. **MID_SECRETS_FILE** 환경 변수를 컨테이너 내의 비밀 파일 경로로 업데이트합니다. Linux에서 Docker Swarm 비밀의 기본 경로는 /run/secrets/mid-secrets.properties입니다.

4. docker service create 명령을 사용하여 MID 서버 이미지 컨테이너를 스웜에 배포: docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env <docker-tag or image-id>

컨테이너 서비스가 지정된 비밀과 연결할 수 있도록 --secret ### 가 제공되었는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Docker 비밀을 사용하여 상호 인증된 컨테이너식 MID 서버에 중요한 데이터 전달

환경 변수 또는 비밀 파일을 통해 전달된 구성 매개변수를 사용하여 컨테이너화된 MID Server를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

필요한 역할: Docker Swarm 관리자

이 태스크 정보
인스턴스에인증서 기반 인증 이 활성화된 경우 상호 인증 클라이언트 인증서(PEM 파일)를 사용하여 자동 확인하도록 MID 서버를 구성할 수 있습니다. *# ### MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* 환경 변수를 사용하여 컨테이너 내부의 PEM 인증서 파일에 대한 전체 경로를 설정하여 수행할 수 있습니다. 예를 들어 mid.env 파일에서 변수를 *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= /run/secrets/certificate.pem*으로 업데이트할 수 있습니다.

Docker 또는 Kubernetes 시크릿을 사용하여 PEM 인증서 파일을 컨테이너에 전달할 수 있습니다. 다음은 PEM 인증서 파일을 컨테이너에 전달하는 예제 명령입니다. docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --secret <certificate-secret-name> --env-file mid.env <docker-tag ## image-id>

상호 PEM 인증서는 초기화 과정에서 MID Server에 설치됩니다. 그러면 MID 서버가 인스턴스에 연결하고 자동으로 검증합니다. 상호 인증이 성공적으로 활성화된 MID Server가 인스턴스에 연결되면 MID 에이전트 로그에서 다음 항목 중 일부를 확인할 수있습니다.

- MID 키 스토어에 사용자 지정 인증서를 설치함
- 상호 인증을 사용하도록 구성된 MID

프로시저

1. 상호 인증 PEM 번들을 준비합니다.
2. docker secret create 명령을 사용하여 docker 시크릿을 생성합니다: `docker secret create mutual-auth-secret <mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem>.`

   `docker secret ls` 명령을 실행하여 생성된 모든 비밀을 나열할 수 있습니다.
3. 컨테이너 내의 비밀 파일 경로로 **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** 환경 변수를 업데이트합니다.

   Linux에서 Docker Swarm 보안 정보의 기본 경로는 /run/secrets/<mutual-auth-pem-file-name>입니다.
4. docker service create 명령을 사용하여 MID 서버 이미지 컨테이너를 스웜에 배포: `docker service create --name mid-service --secret mutual-auth-secret --env-file mid.env <docker-tag ## image-id>`

   컨테이너 서비스가 지정된 비밀과 연결할 수 있도록 `--secret` 플래그가 제공되는지 확인합니다.
5. 컨테이너화된 MID 서버를 **deployment.yml**가 있는 포드에 배포하고 `kubectl create -f deployment.yml` 명령을 실행합니다.

Kubernetes 비밀을 사용하여 중요한 데이터를 컨테이너화된 MID 서버에 전달

환경 변수 또는 비밀 파일을 통해 전달된 구성 매개변수를 사용하여 컨테이너화된 MID Server를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Kubernetest 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 절차를 사용하기 전에 Kubernertes 클러스터 를 설정하고 시작합니다. 쿠버네티스 시크릿에 대한 자세한 내용은 쿠버네티스 시크릿 설명서를 참조한다.

주:
Kubernetes는 로컬 이미지에서 직접 작동하지 않습니다. MID 서버 이미지를 공용 레지스트리에 업로드하거나 로컬 레지스트리를 설정합니다. docker 레지스트리 빌드에 대한 공식 Docker 지침을 참조하십시오.

배포를 만들 때 복제본이 1로 유지되는지 확인합니다.

프로시저

1. 그에 따라 중요한 데이터를 mid-secrets.properties에 배치합니다.
2. kubectl create secret generic mid-secret --from-file=mid-secrets.properties 명령으로 Kubernetes 시크릿을 생성합니다.
3. 옵션: kubectl get secrets 명령을 실행하여 생성된 모든 비밀을 나열할 수 있습니다.
4. **MID_SECRETS_FILE** 환경 변수를 컨테이너 내부의 비밀 파일 경로로 업데이트합니다. 경로는 시크릿에 대한 구성 파일을 생성할 때 데이터 필드에 정의됩니다.
5. 다음 샘플 YML 컨텐츠를 사용하여 배포를 작성합니다.

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
  name: basic-example
spec:
  selector:
    matchLabels:
      app: MIDServerManagement
      provider: ServiceNow
  replicas: 1
  template:
    metadata:
      labels:
        app: MIDServerManagement
        provider: ServiceNow
    spec:
      containers:
        - name: basic-example-container
          imagePullPolicy: IfNotPresent
          image: "mid:imageTag"
          env:
            - name: MID_INSTANCE_URL
              value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
            - name: MID_INSTANCE_USERNAME
              value: "mid_server_user_name”
            - name: MID_SECRETS_FILE
              value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
            - name: MID_SERVER_NAME
              value: "Basic-Example-MID"
          volumeMounts:
            - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
              name: "mid-mount-secret"
              readOnly: true
      volumes:
      - name: "mid-mount-secret"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    secret:
      secretName: "mid-secret"
```

주:
배포 또는 포드를 생성하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.자세한 내용은 Kubernetes 배포 지침을 참조하세요.

6. deployment.yml가 있는 포드에 컨테이너화된 MID 서버를 배포하고 kubectl create -f deployment.yml 명령을 실행합니다.

Kubernetes 비밀을 사용하여 민감한 데이터를 상호 인증된 컨테이너식 MID 서버에 전달

환경 변수 또는 비밀 파일을 통해 전달된 구성 매개변수를 사용하여 컨테이너화된 MID Server를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Kubernetest 관리자

필요 조건:

인스턴스에인증서 기반 인증 이 활성화된 경우 상호 인증 클라이언트 인증서(PEM 파일)를 사용하여 자동 확인하도록 MID 서버를 구성할 수 있습니다. *# ### MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* 환경 변수를 사용하여 컨테이너 내부의 PEM 인증서 파일에 대한 전체 경로를 설정하여 수행할 수 있습니다. Kubernetes 시크릿을 사용하여 PEM 인증서 파일을 컨테이너에 전달할 수 있습니다.

상호 PEM 인증서는 초기화 과정에서 MID Server에 설치됩니다. 그러면 MID 서버가 인스턴스에 연결하고 자동으로 검증합니다. 상호 인증이 성공적으로 활성화된 MID Server가 인스턴스에 연결되면 MID 에이전트 로그에서 다음 항목 중 일부를 확인할 수있습니다.

- MID 키 스토어에 사용자 지정 인증서를 설치함
- 상호 인증을 사용하도록 구성된 MID

프로시저

1. 상호 인증 PEM 번들을 준비합니다.
2. kubectl create secret generic mutual-auth-secret --from-file=<mutual-auth-pem-file 명령을 사용하여 Kubernetes 시크릿을 생성합니다〉
3. 옵션: kubectl get secrets 명령을 실행하여 생성된 모든 비밀을 확인할 수 있습니다.
4. **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** 환경 변수를 컨테이너 내부의 비밀 파일 경로로 업데이트합니다.
5. 다음 샘플 YML 컨텐츠를 사용하여 배포를 작성합니다.

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
```

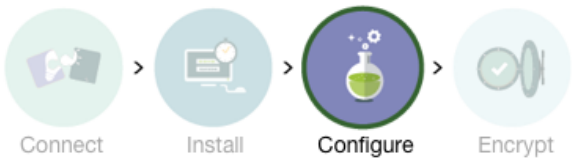

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
  spec:
    containers:
      - name: mutual-auth -container
        imagePullPolicy: IfNotPresent
        image: "mid:imageTag”
        env:
          - name: MID_INSTANCE_URL
            value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
          - name: MID_INSTANCE_USERNAME
            value: "mid_server_user_name”
          - name: MID_SERVER_NAME
            value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
          - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
            value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
        volumeMounts:
          - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
            name: "mid-mount-mutual-auth"
            readOnly: true
    volumes:
    - name: "mid-mount-mutual-auth"
      secret:
        secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. 컨테이너화된 MID 서버를 **deployment.yml**가 있는 포드에 배포하고 kubectl create -f deployment.yml 명령을 실행합니다.

컨테이너식 **MID Server** 배포 및 자동 구성

에이전트 관리자는 MID 서버 프로파일을 입력하고 인스턴스에 대한 배포 요청을 만들 수 있습니다. 그런 다음 배포 요청을 YAML 파일로 내보내고 이를 사용하여 MID Server를 Kubernetes 또는 OpenShift 클러스터에 배포할 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

컨테이너식 MID Server는 MID Server를 신속하게 배포할 수 있는 MID Server의 Docker 이미지를 사용합니다. 설명서 Linux용 MID 서버 Docker 이미지 빌드 에서는 수동으로 준비하고 배포하기 위한 단계를 제공합니다. 다음 컨테이너식 MID 서버 자동 구성은 프로세스를 단순화하고 확장할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 프로파일

MID 서버 프로파일에는 암호 및 인증서와 같은 중요한 데이터를 제외하고 새 MID 서버를 구성하는 데 필요한 모든 설정이 포함되어 있습니다. 중요한 데이터는 K8s 클러스터에서 생성된 비밀을 통해 전달되어야 합니다. 사용자는 배포 요청에 비밀 이름과 위치만 입력합니다. 프로파일을 만들거나 변경하려면 **agent_admin** 역할이 필요합니다. MID 서버 프로파일은 다음 테이블에 저장됩니다.

- mid_server_profile
- mid_profile_config
- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m
- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

배포 중에 **mid_profile_config** 및 **mid_profile_wrapper_config** 매개변수가 K8s 클러스터로 전송됩니다. 이러한 매개변수는 새 MID 서버의 config.xml 및 wrapper-override.conf 를 채웁니다. 다른 매개변수는 인스턴스의 자동 구성에 사용됩니다. 사용자는 인스턴스의 모듈 **MID** 서버 프로파일에서 **MID** 서버 프로파일 에 액세스할 수 있습니다.

프로파일을 사용하여 여러 MID Server를 배포할 수 있으므로 MID Server 이름은 프로파일에 필요하지 않습니다. 대신 새 배포 요청의 일부로 MID 서버 이름을 입력하라는 메시지가 사용자에게 표시됩니다. **mid_profile_wrapper_config**의 경우 사용자는 wrapper-override.conf에서 보려는 매개 변수를 입력할 수 있습니다. 예:

이름	값
wrapper.java.maxmemory	2048
wrapper.java.추가.3	-Djavax.net.debug=ssl:핸드셰이크

다른 프로파일 설정은 MID 서버 기록과 동일한 방식으로 입력할 수 있습니다.

MID 서버 배포 요청

MID 서버 프로파일을 생성한 후 사용자는 새 배포 요청을 만들어 배포 프로세스를 준비할 수 있습니다. 배포 요청은 컨테이너 오케스트레이터마다 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 배포 요청 문서를 참조하십시오.

수동 배포를 위한 MID 배포 요청 익스포트

사용자는 K8s 배포 YAML 파일로 내보낼 수 있습니다. 사용자는 YAML 파일을 K8s 클러스터에 다운로드하고 kubectl apply –f <yaml_file> 명령을 사용하여 새 MID 서버를 배포할 수 있습니다.

Docker 이미지 준비

Docker 이미지를 준비하려면 먼저 MID 서버 Docker 이미지 빌드에 설명된 대로 K8s 클러스터에 MID 서버 이미지를 빌드합니다. 빌드된 이미지를 이미지 레지스트리에 업로드하고 docker pull registry/mid:<tag> 명령을 사용하여 이미지를 로컬 이미지로 끌어옵니다. 원격 레지스트리에서 직접 이미지를 끌어올 때의 제한 사항에 대한 자세한 내용은 Containerized MID Server 용 Docker 레지스트리 설정: 자동 구성 (KB1001380) 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

쿠버네티스 준비

StatefulSets (KB1325173)를 사용하여 Kubernetes에서 컨테이너화된 MID 서버를 빌드하고 배포하는 방법 도 참조하십시오.

Kubernetes 서비스 계정 설정

서비스 계정에 리소스에 대한 권한을 생성, 삭제 및 나열할 수 있는 적절한 RBAC가 설정되어 있는지 확인합니다. 다음 예제 YAML 파일은 기본 서비스 계정을 사용합니다.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: default-service-acccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

사용자 지정 서비스 계정을 선택하고 해당 서비스 계정 및 네임스페이스에 **ClusterRole** 을 할당할 수 있습니다. 기본 네임스페이스는 **default**입니다. 다음 예제 YAML 파일은 사용자 지정 네임스페이스인 **mynamespace**를 사용합니다.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: mycustomserviceaccount
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: mynamespace
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Kubernetes 비밀 설정

상호 인증을 위해 **mid-secrets.properties** 또는 PEM 파일에 대한 비밀이 만들어집니다. 시크릿을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 의 섹션을 컨테이너식 MID 서버참조하십시오.

새로운 컨테이너식 **MID** 서버 자동 구성

MID Server가 인스턴스에 처음 연결되면 MID Server 기록이 생성됩니다. MID 서버 기록은 컨테이너 ID, 프로파일 ID 및 배포 이름으로 채워집니다. 프로파일 비즈니스에서 **MID** 자동 구성 규칙은 새 MID 서버 기록이 **profile_id** 필드의 프로파일 ID로 업데이트될 때 트리거됩니다. 비즈니스 규칙은 해당 프로파일 ID와 연결된 프로파일 설정을 조회하고 그에 따라 새 MID 서버를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기존 **MID** 서버에 **MID** 서버 프로파일 동기화

관련 MID Server가 자동으로 구성된 후 한참이 지난 후에 사용자가 프로파일을 업데이트하면 MID Server 프로파일이 기존 MID Server의 설정과 동기화되지 않을 수 있습니다. 사용자는 인스턴스에서 **MID** 서버와 동기화를 선택하여 프로파일 설정을 기존 MID 서버와 동기화할 수 있습니다.

MID 서버 배포 요청

MID 서버 프로파일을 생성한 후 사용자는 새 배포 요청을 만들어 배포 프로세스를 준비할 수 있습니다. 배포 요청은 컨테이너 오케스트레이터마다 다를 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
사용자는 앱 모듈 **MID** 배포 요청에서 **MID** 서버 배포 요청에 액세스할 수 있습니다.

현재 K8s 배포만 지원됩니다. K8s 배포 요청에는 MID 서버 프로파일에 대한 참조, MID 서버 Docker 이미지에 대한 정보, K8s 비밀, K8s 배포 레이블 및 새 MID 서버에 할당할 MID 서버 이름 목록이 포함됩니다.

프로시저

1. 컨테이너 이미지에 대한 정보를 입력합니다.

   이 섹션에서는 이 배포 요청에 사용되는 이미지와 끌어올 수 있는 위치를 지정합니다.

   이미지 레지스트리 경로 및 리포지토리

   레지스트리 주소와 포트, 이미지가 저장된 리포지토리 이름을 입력합니다. 구문은 my.registry.address:port/repositoryname입니다.

   이미지 태그

   컨테이너 이미지를 식별하는 태그를 입력합니다.

2. MID 서버 이름을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

배포 요청을 만들어 여러 MID Server를 만들 수 있습니다. MID 서버 이름을 수동으로 입력하도록 선택할 수 있습니다. 그렇지 않으면 시스템에서 자동으로 이름을 생성합니다. 이름을 수동으로 입력하는 경우 각 MID 서버 이름은 고유해야 합니다.

3. Kubernetes 클러스터 정보를 입력합니다.

   K8s 네임스페이스

   새 MID 서버가 있는 K8s 네임스페이스를 입력합니다. 기본값은 **default**입니다.

   K8s 서비스 계정

   이 배포 요청을 처리하는 K8s 서비스 계정 이름을 입력합니다. 기본값은 **default**입니다.

   MID 비밀 이름

   MID 서버 비밀을 포함하는 K8s 비밀 객체의 이름을 입력합니다.

   MID 비밀 파일 경로

   컨테이너 내에 MID 서버 비밀 파일의 절대 경로를 입력합니다.

   MID 상호 인증 PEM 비밀 이름

   MID 상호 인증 PEM 인증서를 보유하는 K8s 비밀 객체의 이름을 입력합니다.

   MID 상호 인증 PEM 파일 경로

   컨테이너 내부에 MID 양방향 인증 PEM 파일의 절대 경로를 입력합니다.

   K8s 배포 라벨

   키/값 쌍의 목록인 배포 레이블을 입력합니다. 레이블은 K8s 배포에 첨부됩니다. 유효한 레이블은 63자 이하여야 하며 비워둘 수 있습니다. 레이블이 비어 있지 않으면 영숫자로 시작하고 끝나야 하며 대시, 밑줄, 점 및 영숫자만 포함해야 합니다.

다음에 수행할 작업
요청이 준비되면 사용자는 **YAML** 파일로 내보내기 를 선택하여 K8s 배포 YAML 파일을 생성하고 동일한 레코드에 첨부할 수 있습니다. 요청이 처리되면 전체 기록이 읽기 전용으로 설정됩니다. 365일이 지난 배포 요청을 제거하는 예약된 작업이 있습니다.

컨테이너식 **MID** 서버 자동 크기 조정

MID Server는 복제본 수에 관계없이 StatefulSet를 통해 배포할 수 있습니다. Kubernetes HPA(Horizontal Pod Autoscaler)를 활용하여 자동으로 확장할 수 있습니다. Horizontal Pod Autoscaler는 워크로드 리소스(예: Deployment 또는 StatefulSet)를 수요에 맞게 자동으로 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

Kubernetes는 워크로드에 필요한 상태 저장 MID 서버 복제본을 원하는 만큼 추가하거나 제거할 수 있습니다. HPA는 CPU 및 메모리 메트릭만 지원합니다. MID Server는 배포 요청 양식의 StatefulSet 섹션에 다음 정보를 제공하여 상태 저장 애플리케이션으로 배포할 수 있습니다.

- 이름
- 헤드리스 서비스 이름
- 영구 볼륨 클레임(PVC)
- 매개변수(예: 스토리지 클래스, 액세스 모드 및 스토리지 요청)
- 자원 요청/제한

PVC는 MID 서버가 config.xml, 메타데이터 파일 및 여러 하위 폴더를 저장하는 원하는 영구 볼륨을 선언합니다.

작업 부하가 변동하는 동안 MID 서버 컨테이너가 실행 중인 포드를 제거하고 새 포드로 교체할 수 있습니다. StatefulSet은 동일한 영구 볼륨이 새 Pod에 연결되도록 하여 MID Server가 상태를 재개할 수 있도록 합니다.

영구 볼륨에 탑재할 수 있는 유일한 하위 폴더는 새 MID Server 설치로 처음에 비어 있는 폴더입니다. **config.xml** 파일 및 기타 메타데이터 파일은 Pod가 종료될 때 백업되고 시작 중에 복원되어야 합니다.

YAML 파일로 내보낸 배포 요청을 사용하여 Kubernetes 클러스터에서 StatefulSet 워크로드 및 새 MID Server Pod를 생성할 수 있습니다.

배포 YAML 파일을 변경하고 다시 적용하면 배포의 기존 Pod가 다시 만들어집니다. StatefulSet 배포를 사용하면 구성 파일이 백업 폴더에서 복원됩니다. init 스크립트는 MID 서버가 시작되기 전에 배치 환경 변경 사항을 감지하여 구성 파일에 적용해야 합니다.

HPA 자동 크기 조정 활성화

HPA 컨트롤러를 생성하여 기존 StatefulSet 워크로드에 대해 HPA 자동 크기 조정을 활성화할 수 있습니다.

배포 요청을 만들 때 HPA 버전 1 또는 버전 2를 선택할 수 있습니다.

HPA 구성으로 인스턴스에서 배포 요청을 생성할 때 내보낸 YAML 파일을 적용하면 HPA 자동 크기 조정이 즉시 작동하기 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IPv6에 대한 **MID** 서버 구성

IPv6용으로 구성된 A는 MID 서버 특정 주소에 대해 IPv6을 ServiceNow 통해 연결하고 사용할 검색 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
순수 IPv6 MID 서버 은 IPv6에 대해 구성할 필요가 없습니다. 기본적으로 IPv6에 연결되며 MID Server의 **ecc_agent** 레코드는 자동으로 IPv6으로 채워집니다. 지원 부서에 문의하여 인스턴스가 IPv6를 지원하는지 확인하십시오.

이중 스택 호스트 MID 서버 에서는 기본적으로 IPv4를 사용합니다. 다음 절차에서는 IPv6을 사용하도록 이중 스택 MID 서버 을 구성합니다. 다음 표는 IPv4 및 IPv6을 지원하기 위해 Tokyo로 업그레이드하는 동안 자동으로 업데이트됩니다.

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

IPv6를 통해 사용하는 검색 경우 다음 요구 사항이 적용됩니다.

Windows Discovery

릴리스부터는 WinRM만 지원됩니다 Xanadu . IPv6을 통한 WinRM의 요구 사항은 IPv4와 동일합니다. WinRM은 호스트와 대상 모두에서 MID 서버 실행 중이어야 하며 대상은 신뢰할 수 있는 호스트로 구성되어야 합니다 MID 서버.

Unix 검색

릴리스부터는 SNC SSH만 지원됩니다 Xanadu . IPv6을 통해 SNC SSH를 사용하기 위해 추가 구성이 필요하지 않습니다. J2SSH 및 Maverick은 지원되지 않지만 해당 프로토콜이 IPv6을 통해 사용되는 경우 올바른 결과를 보장하지 않고 명령이 실행됩니다. 이 경우 MID 서버 로그에 다음 오류 메시지가 보고됩니다. IPv6# ## Maverick(J2SSH)# #### MID #### #### ### ### #####.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. agent/conf/wrapper.override.conf에서 Java VM 구성 래퍼로 이동합니다.
2. 파일을 연 다음, 주석 처리를 제거하고 다음 코드 줄을 true로 변경합니다.

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   이전 줄을 다음과 같이 변경합니다.

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

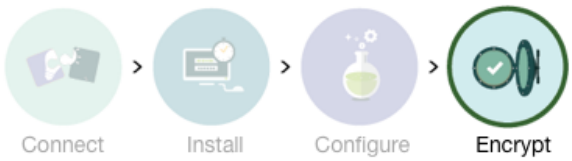
3. MID 서버를 다시 시작합니다.
   MID 서버 이제 IPv6을 통해 인스턴스에 연결하도록 구성되었습니다.

   주:
   이중 스택 MID 서버의 경우 래퍼를 변경해도 **ecc_agent** 레코드에 채워진 데이터(기본적으로 IPv4)에는 영향을 주지 않습니다.

4. IPv4보다 IPv6를 선호하도록 **ecc_agent** 레코드를 업데이트하려면 다음 MID 서버 구성 매개변수를 지정하고 true로 설정합니다. **mid.prefer_ipv6_addresses**.
5. MID 서버를 다시 시작합니다.
   이중 스택 MID 서버 은 **ecc_agent** 레코드의 관련 필드를 IPv6 주소로 채웁니다. 테이블 **ecc_agent_router** 와 **ecc_agent_ip_address** 는 이중 스택 호스트의 IPv4 및 IPv6 항목 모두로 채워집니다.

MID Server 데이터 보안 및 암호화

MID Server를 구성한 후 config.xml 파일에서 MID Server 매개변수 값을 암호화하여 보안을 강화할 수 있습니다. 암호화는 MID Server가 ECC 큐로 반환하는 데이터를 보호합니다. 사용 가능한 다른 보안 옵션으로는 SOAP 요청 권한 부여, MID Server 구성 파일에 대한 접근 제한, SSL(보안 소켓 계층) 연결 설정 등이 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID Server 암호 암호화 작동 방식

username 및 *password*는 MID Server의 config.xml 파일에서 처음 설정됩니다. MID Server가 자격 증명을 검색하면 AES256 암호화 알고리즘을 사용하여 일반 텍스트 암호를 암호화된 암호로 자동 대체합니다. MID Server 보안을 개선하기 위한 지속적인 노력의 일환으로 암호화 알고리즘이

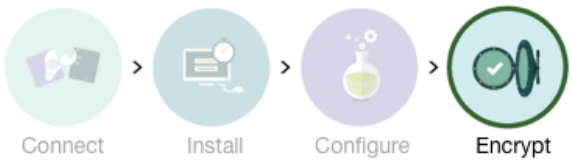
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

강화되었습니다. MID Server는 시작될 때마다 생성되는 암호화 키뿐만 아니라 하드 디스크가 아닌 메모리에 남아있는 암호화 키도 유지합니다. 인스턴스에서 MID Server로 자격 증명을 보내야 하는 경우 다음 프로세스가 진행됩니다.

1. 인스턴스가 암호화된 *password*와 암호화되지 않은 *username*을 인스턴스 데이터베이스 테이블에서 검색합니다.
2. 인스턴스가 암호화된 *password*를 해독한 다음 MID Server 암호화 키를 사용하여 다시 암호화합니다.
3. *username*과 다시 암호화된 *password*가 MID Server와 인스턴스 간에 이미 설정되어 있는 암호화된 TLS 세션을 통해 MID Server로 전송됩니다.
4. MID Server가 자격 증명을 수신하고 원격 작업에 자격 증명을 사용하기 전에 메모리에 있는 *password*를 해독합니다. 어떠한 경우에도 자격 증명 암호는 암호화되지 않은 형식으로 디스크에 저장되지 않습니다.

MID Server 인증서 검사 정책

MID 서버는 세 가지 종류의 보안 검사를 사용하여 외부 트래픽을 보호합니다. 보안 검사는 TLS/SSL 인증서 유효성 검사, 호스트 이름 유효성 검사 및 OCSP 유효성 검사를 사용하여 보안을 향상시킵니다. MID 서버 인증서 검사 정책 테이블을 사용하여 이러한 보안 검사를 통제합니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

TLS/SSL 인증서 확인

TLS/SSL 암호화 보안은 공개 키 암호화라고도 하는 비대칭 암호화를 사용합니다. 이 암호화는 공개 키와 개인 키라는 두 개의 암호화 키를 사용합니다. 공개 키는 데이터 암호화에 사용되며 공개적으로 표시됩니다. 개인 키는 데이터의 암호 해독에 사용되며 보안은 진위 여부를 확인하는 데 필수적입니다. 네트워크 준비에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. MID 서버 TLS/SSL 인증서 검사 정책 Quebec 업그레이드 정보 (KB0867397).

TLS/SSL 인증서 검증에서 MID 서버는 TLS 또는 SSL 인증서로 보호되는 웹 서버에 연결을 시도합니다. 웹 서버는 TLS/SSL 인증서의 복사본을 MID 서버로 보냅니다. MID 서버는 인증서의 신뢰성을 확인하고 웹 서버에 메시지를 보냅니다. 웹 서버는 TLS/SSL 암호화 세션을 시작하기 위해 디지털 서명된 수락으로 응답합니다. 그 후 MID 서버는 웹 서버와 암호화된 통신을 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

호스트 이름 확인

호스트 이름 확인은 클라이언트가 올바른 서버와 통신하고 있는지 확인하기 위한 서버 ID 확인과 관련된 HTTPS의 일부입니다. 이 검사는 중간자 공격에 의해 리디렉션된 후 서버로 정보를 보내는 것을 방지합니다.

이 검사에는 서버에서 보낸 인증서의 dnsName 이 요청을 수행하는 데 사용된 URL과 일치하는지 확인하는 작업이 포함됩니다. RFC 6125에 따르면 인증서의 subjectAlternativeName의 dNSName 필드에 대해 호스트 이름 확인을 수행해야 합니다. 일부 레거시 구현에서는 인증서의 commonName 필드에 대해 검사가 수행됩니다. 이름이 일치하지 않으면 연결이 종료됩니다.

주:
호스트 이름 검증은 서버에서 제공하는 검증된 인증서에서 호스트 이름을 파생시킵니다. 따라서 TLS 인증서 유효성 검사는 호스트 이름 유효성 검사의 필수 조건입니다.

온라인 인증서 상태 프로토콜(OCSP)

OCSP에는 MID 서버가 대상 서버와 추가로 통신하기 전에 원격 인증 기관 서버에 연결하고 인증서를 확인하는 작업이 포함됩니다. 손상된 인증서는 보안 취약성이 될 수 있으며, 특히 해당 인증서가 다른 인증서에 서명할 수 있는 기능이 있는 경우 더욱 그렇습니다. 인증서가 손상되거나 위조된 경우 인증 기관은 유효하지 않으므로 사용해서는 안 되는 인증서를 클라이언트에 알릴 수 있습니다.

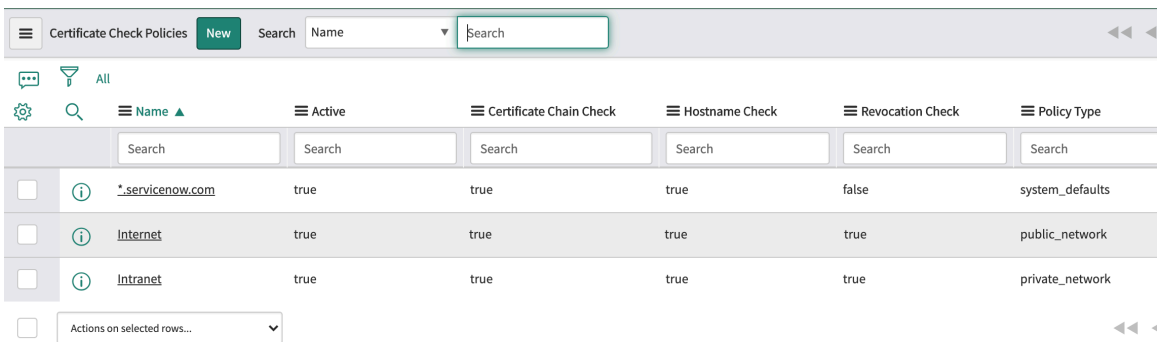
OCSP 응답자(일반적으로 인증서 발급자가 실행하는 서버)는 인증서가 '양호', '해지됨' 또는 '알 수 없음'이라는 서명된 응답을 반환합니다. 요청을 처리할 수 없는 경우 오류 코드를 반환할 수 있습니다.

인증서 발급자는 OCSP 응답자가 될 다른 권한을 위임할 수 있습니다. 이렇게 하면 확인해야 하는 인증서 체인이 생성됩니다. 응답자의 인증서는 해당 인증서의 발급자가 발급해야 합니다. 응답자의 인증서에는 OCSP 서명 기관으로 표시하는 특정 확장이 포함되어야 합니다.

주:
OCSP 검사는 OCSP 응답자에 대한 보조 HTTP 호출입니다. 기본 호출은 OCSP 응답자의 응답에 따라 연결을 중단할 수 있습니다.

MID 서버 보안 정책

MID 서버 보안 정책은 MID 서버에서 시작되는 모든 HTTPS 트래픽을 제어합니다. 여기에는 MID Server에서 인터넷 엔드포인트, ServiceNow URL, 인트라넷 엔드포인트 및 클라우드 엔드포인트로의 HTTPS 연결이 포함됩니다.



이러한 연결은 4가지 보안 정책으로 분류할 수 있습니다.

ServiceNow 엔드포인트 정책

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 정책은 ServiceNow URL 전용의 시스템 기본값입니다. MID Server config.xml에는 인스턴스에 대한 첫 번째 연결을 만드는 데만 사용되며 system_default 정책으로 업데이트되는 부트스트랩 속성이 있습니다.

인터넷 정책

이러한 정책은 MID 서버에서 인터넷의 모든 엔드포인트로 시작된 모든 HTTPS 연결에 적용됩니다.

인트라넷 정책

이러한 정책은 자체 호스팅 네트워크와 같은 예약된 IP 서브넷을 다룹니다.

재정의된 정책

특정 엔드포인트 또는 URL을 이 정책 정의로 재정의할 수 있습니다. 무효화된 정책은 작동 중에 가장 높은 우선순위를 갖습니다.

두 테이블 모두 IP 범위를 포함하거나 제외하도록 편집할 수 있을 뿐만 아니라 수행해야 하는 인증서 유효성 검사 종류를 제어할 수 있습니다. 모든 인증서 유효성 검사를 활성화하여 보안을 최대화합니다. Quebec 버전에는 새로 설치할 때 필요한 모든 정책과 검사가 기본적으로 설정되어 있습니다.

고객을 업그레이드하는 경우 인트라넷 정책에는 인증서 유효성 검사가 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 보안을 강화하려면 내부 네트워크 내의 엔드포인트에 대한 정책을 구성하고 사용하도록 설정합니다.

주:
성공적인 연결을 위해 내부 엔드포인트 또는 URL에 유효한 CA 서명 인증서가 있어야 합니다.

자체 서명된 인증서를 호스팅하는 엔드포인트의 경우, 인증서를 MID 서버 신뢰 저장소로 임포트하거나 해당 호스트의 유효성을 검사하는 정책 검사를 비활성화합니다. 인증서 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 MID 서버용 SSL 인증서 추가.

Quebec으로 업그레이드한 후 인증서 검사 정책 테이블로 이동하여 필요한 경우 정책 구성을 변경합니다. MID Server가 시작되고 인스턴스에 연결되면 MID Server에서 시작된 모든 후속 HTTPS 연결이 런타임 시 이러한 인증서 검사를 적용하기 시작합니다. 안전하지 않은 연결은 적절한 오류 메시지와 함께 끊어집니다.

인스턴스 보안 정책 사용

MID 서버 구성 매개변수 **mid.ssl.use.instance.security.policy** 는 MID 서버가 인스턴스의 보안 정책이 아닌 부트스트랩 매개변수를 사용할지 여부를 제어합니다. 기본적으로 **mid.ssl.use.instance.security.policy** 는 인스턴스에서 부트스트랩 정책을 덮어쓰지 않도록 **config.xml** 에서 false로 설정됩니다.

이 기본 설정을 사용하면 MID 서버 설정 중 발생하는 문제를 방지할 수 있습니다. 예를 들어 호스트가 OCSP 응답자에 연결할 수 없는 경우 OCSP 연결을 요구하는 인스턴스의 정책에 의해 새 MID 서버 설치가 중단되지 않습니다.

각 MID 서버에 대해 **mid.ssl.use.instance.security.policy** 구성 매개 변수를 설정할 수 있습니다. true로 설정하면 MID 서버가 모든 정책을 인스턴스와 동기화하고 인스턴스 **mid_cert_check_policy** 테이블의 ***.servicenow.com** 정책이 부트스트랩 구성 매개변수를 덮어씁니다. 최종 정책은 **MID** 서버 메모리와 config.xml의 정책 맵을 업데이트합니다.

config.xml의 기본 매개변수는 다음과 같습니다.

- `<#### ##="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" #="true"/>`
- `<#### ##="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" #="true"/>`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

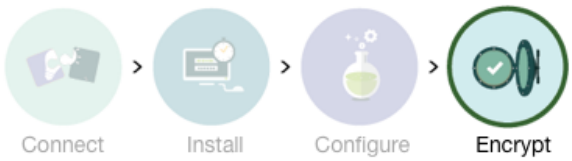
- <#### ##="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" #="false"/>
- <parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false"/>

자체 호스팅 또는 온프레미스 인스턴스는 **config.xml**에 대해 <parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint" value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/> 매개변수를 추가해야 합니다.

MID 서버 구성 파일 값 암호화 또는 암호 해독

config.xml 파일의 모든 MID 서버 매개변수 값을 암호화할 수 있습니다. 모든 암호화된 값의 속성은 로그인 암호의 보안 속성을 포함하여 구성 파일 내에서 관리됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

프로시저

1. MID 서버를 설치할 때 만들어진 #### 디렉터리로 이동하고 워드패드 등의 텍스트 편집기를 사용하여 config.xml 파일을 엽니다.
2. 암호화할 매개변수를 찾거나 추가합니다.
   예를 들어, 다음 매개변수를 구성하여 프록시 서버 암호를 보호할 수 있습니다.

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. 암호화 속성 **secure="true"**를 추가합니다.

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

4. MID 서버를 다시 시작합니다.
5. config.xml 파일을 엽니다.
   암호화된 암호는 다음과 같이 나타납니다.

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
    value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA=="/>
   ```

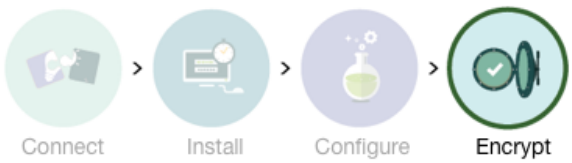
.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. config.xml 파일에서 이 값 또는 다른 값을 해독하고 값을 일반 텍스트로 표시하려면 다음을 수행합니다.
   a. MID 서버를 중지합니다.
   b. **secure="true"** 속성을 **false**로 설정합니다.
   c. 암호화된 값을 일반 텍스트 값으로 대체합니다.
   d. MID 서버를 다시 시작합니다.

MID 서버 구성 파일 보안

중요한 MID Server 구성 데이터는 내부 및 외부 데이터 암호화와 외부 데이터 저장소를 포함한 여러 가지 체계를 사용하여 보호할 수 있습니다.



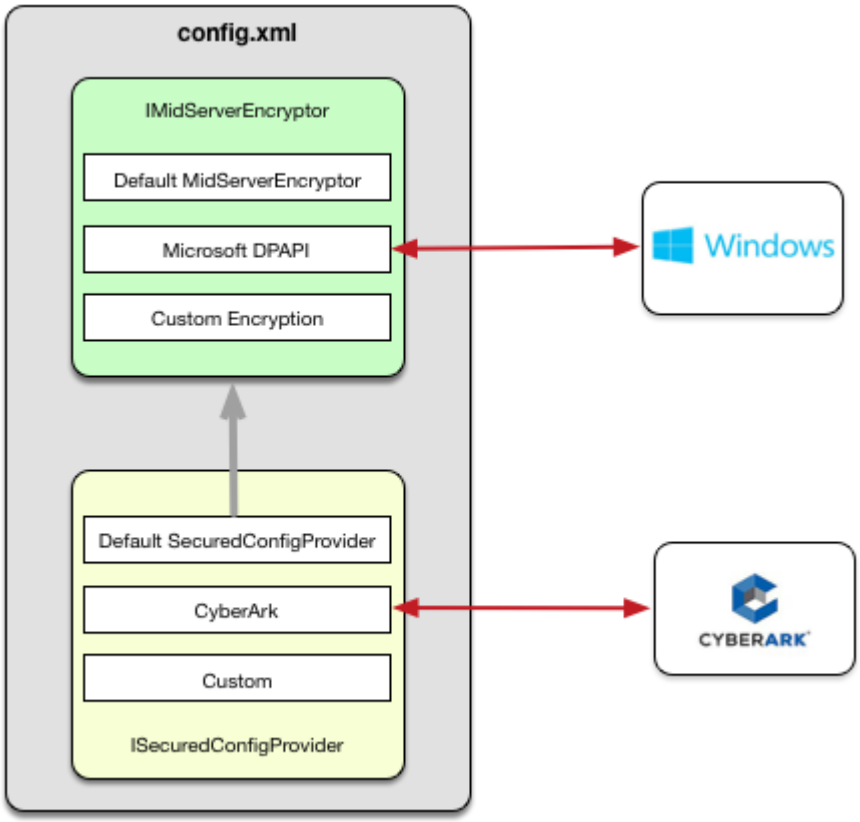
1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID Server는 **config.xml** 파일의 콘텐츠에 대해 다음과 같은 기본 제공 보안 옵션을 제공합니다.

- 기본 보안 공급자: 암호화를 통해 **config.xml** 파일의 데이터를 보호합니다. MID Server를 다시 시작하면 암호화되지 않은 데이터가 암호화되어 **config.xml** 파일에 기록됩니다. 기본 보안 제공자는 다음과 같은 암호화 옵션을 제공합니다.
  - 기본 암호화기: MID 서버 **config.xml** 파일의 데이터를 암호화하는 기본 프로세스입니다. 자세한 내용은 MID 서버 구성 파일 값 암호화 또는 암호 해독를 참조하십시오.
  - **Windows** DPAPI(데이터 보호 **API):** MID 서버가 아닌 운영 체제가 데이터 암호화를 수행합니다. DPAPI 암호화는 로그인한 사용자 계정을 기반으로 합니다. 이 체계를 사용하면 동일한 사용자 계정에서만 데이터를 해독할 수 있습니다. 계정이 변경되면 데이터를 다시 암호화해야 합니다.
  - 사용자 지정 암호화: IMidServerEncrypter 인터페이스를 구현하여 중요한 **config.xml** 데이터를 관리하는 고유한 사용자 지정 암호화 체계를 만듭니다.
-
- **CyberArk**: 데이터 보안은 중요한 데이터를 **config.xml** 파일에서 보안 CyberArk 볼트로 옮기는 CyberArk 통합 구성 에 의해 제공됩니다. 이 솔루션은 데이터를 암호화하지 않습니다.
- 사용자 지정 외부 스토리지: ISecuredConfigProvider 인터페이스를 구현하여 중요한 **config.xml** 데이터를 관리하는 사용자 지정 외부 스토리지 시스템을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보안 콘텐츠 및 암호화 체계



DPAPI로 **MID** 서버 구성 데이터 암호화

Windows DPAPI(데이터 보호 API)는 MID 서버 사용자 계정을 기반으로 **config.xml** 파일에서 중요한 데이터를 암호화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

DPAPI 암호화는 MID Server **config.xml** 파일의 자격 증명, IP 주소 및 URL과 같은 데이터에 대해 다른 수준의 보안을 제공합니다. MID 서버가 아닌 운영 체제가 데이터 암호화를 수행합니다. DPAPI 암호화는 로그인한 사용자 계정을 기반으로 합니다. 이 체계를 사용하면 동일한 사용자 계정에서만 데이터를 해독할 수 있습니다. 계정이 변경되면 데이터를 다시 암호화해야 합니다.

프로시저

1. **config.xml** 파일을 텍스트 편집기에서 엽니다.
   이 파일은 MID 서버 설치 경로의 **/agent** 폴더에 있습니다.
2. 이 매개변수 및 값 활성화:
   `<parameter name="mid.secure_encrypter" value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>`
3. 구성 파일을 저장합니다.
4. MID 서버를 다시 시작합니다.
   config.xml 파일의 일반 텍스트에 있는 모든 값은 운영 체제에 의해 암호화됩니다.
5. 암호화에 사용되는 MID Server 사용자 계정을 변경해야 하는 경우 다음 절차를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. MID 서버 서비스를 중지합니다.

b. **config.xml** 파일을 텍스트 편집기에서 엽니다.
이 파일은 MID 서버 설치 경로의 **/agent** 폴더에 있습니다.

c. 암호화된 모든 값을 일반 텍스트로 다시 입력합니다.

d. 인스턴스에서 ServiceNow# MID Server 사용자 계정을 변경합니다.

e. MID 서버 서비스를 다시 시작합니다.
데이터는 새 MID Server 사용자 계정을 기반으로 운영 체제에 의해 다시 암호화됩니다.

CyberArk를 보안 구성 공급자로 사용

CyberArk 볼트를 사용하여 MID 서버 **config.xml** 파일에서 중요한 데이터를 보호할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

CyberArk를 보안 구성 제공자로 구성하기 전에 <mid_installation_folder>/agent/extlib 폴더에서 **JavaPasswordSDK.jar** 사용할 수 있는지 확인하십시오.

이 태스크 정보
CyberArk는 일반적으로 외부 저장소의 자격 증명을 보호하는 데 사용됩니다. 그러나 **config.xml** 파일의 MID 서버 매개변수를 사용하면 CyberArk에 다른 유형의 데이터를 저장할 수 있습니다.

프로시저

1. **config.xml** 파일을 텍스트 편집기에서 엽니다.
   이 파일은 MID 서버 설치 경로의 **/agent** 폴더에 있습니다.
2. 이 매개변수 및 값 활성화:
   <parameter name="mid.secure_config.provider"
   value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>
3. CyberArk 볼트에서 보호할 특정 데이터를 구성합니다.
   다음 예제를 가이드로 사용합니다.

   a. 이 매개변수를 CyberArk 통합 구성 에서 해당 데이터의 **ID** 및 유형과 일치하도록 설정하여 MID 서버 자격 증명을 보호합니다.

   ```
   <parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
    id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
   <parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk
    ID>, type=<CyberArk type>"/>
   ```

   b. CyberArk 구성에서 해당 데이터의 **ID** 및 유형 과 일치하도록 이 매개변수를 설정하여 인스턴스의 URL을 보호합니다.
   <parameter name="url" secure="true" value="cyberark: id=<*CyberArk ID*>, type=<*CyberArk type*>"/>

4. 구성 파일을 저장합니다.
5. MID 서버를 다시 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 구성 파일 보안 체계 변경

MID Server는 **config.xml** 파일의 중요한 데이터를 보호하기 위한 몇 가지 체계를 제공하며 보안 요구 사항에 맞게 이러한 옵션 간에 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. MID 서버 서비스를 중지합니다.
2. **config.xml** 파일을 텍스트 편집기에서 엽니다.
   이 파일은 MID 서버 설치 경로의 **/agent** 폴더에 있습니다.
3. 암호화된 모든 값을 일반 텍스트로 다시 입력합니다.
4. 이전 보안 체계를 사용하지 않도록 설정하고 새 제공자를 사용하도록 MID 서버를 구성합니다.
5. MID 서버 서비스를 다시 시작합니다.
   선택한 보안 체계에 따라 데이터가 다시 보호되거나 암호화됩니다.

MID Server ISecuredConfigProvider 인터페이스

이 인터페이스의 메서드를 사용하여 MID 서버 **config.xml** 파일에서 보안 매개변수 값을 관리하는 사용자 지정 제공자를 만듭니다.

주:
이러한 메서드는 MID 서버 설치 폴더에 있는 **snc-automation-api.jar** 파일에 포함되어 있습니다.

초기화

이 메서드는 추가 구성 매개 변수를 사용하여 공급자를 초기화하고 값을 반환하지 않습니다.

예

```
void intialize(java.util.Properties properties,
        IMidServerEncrypter encrypter)
    throws java.lang.Exception
```

매개변수

매개변수	설명
속성	초기화 속성입니다.
암호화기	제공자가 암호화 기반인 경우 사용할 암호화기입니다.

예외

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

isParameterValueSecured (영문)

이 메서드는 매개 변수 값이 보호되었는지 여부를 확인합니다. 이 메서드는 부울 유형 값을 반환합니다.

예

```
## isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)
```

매개변수

매개변수	설명
매개변수값	매개변수 값입니다.

반환

매개 변수 값이 보호되면 매개 변수가 **true** 를 반환합니다.

'보안 매개변수' 값

이 메서드는 매개 변수 값이 보호되지 않은 경우 해당 매개 변수 값을 보호합니다. 이 메서드는 문자열 형식 값을 반환합니다.

예

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                                throws java.lang.Exception
```

매개변수

매개변수	설명
unsecured매개 변수 값	보안되지 않은 매개변수 값입니다.

반환

이 메서드는 unsecuired 매개 변수 값을 반환합니다.

예외

```
java.lang.Exception
```

unsecured매개 변수 값

이 메서드는 매개 변수의 보안되지 않은 값을 반환합니다. 이 메서드는 문자열 형식 값을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                 throws java.lang.Exception
```

매개변수

매개변수	설명
매개변수 이름	매개변수 이름입니다.

반환

이 매개변수는 보안되지 않은 값을 리턴합니다.

예외

java.lang.Exception

MID 서버 IMidServerEncrypter 인터페이스

이 인터페이스의 메서드를 사용하여 MID 서버 **config.xml** 파일에 대한 사용자 지정 외부 암호화기를 만듭니다.

주:
이러한 메서드는 MID 서버 설치 폴더에 있는 **snc-automation-api.jar** 파일에 포함되어 있습니다.

초기화

이 메서드는 추가 구성 매개 변수를 사용하여 암호화기를 초기화하고 값을 반환하지 않습니다.

예

```
void intialize(java.util.Properties properties)
      throws java.lang.Exception
```

매개변수

매개변수	설명
속성	초기화 속성입니다.

예외

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호화하다

이 메서드는 암호화되지 않은 데이터를 암호화하고 **byte[ ]** 형식 값을 반환합니다.

예

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

매개변수

매개변수	설명
암호화되지 않은 데이터	암호화되지 않은 데이터입니다.

반환

암호화된 데이터

예외

java.lang.Exception

해독하다

이 메서드는 암호화된 데이터를 복호화하고 **byte[ ]** 형식 값을 반환합니다.

예

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

매개변수

매개변수	설명
encryptedData	데이터가 해독되었습니다.

반환

암호가 해제된 데이터입니다.

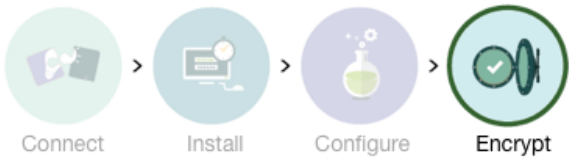
예외

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID Server 인증 자격 증명 및 **SOAP** 요청

기본 인증 자격 증명을 설정하여 웹 서비스 호출 데이터를 업데이트합니다. 추가 보안을 위해 MID Server로 들어오는 각 SOAP 요청에 기본 인증을 적용할 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성

5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

기본 인증 자격 증명 및 **SOAP** 요청

각 요청에 기본 인증을 적용할 수 있습니다. 프록시 서버가 NTLM 인증만 지원하는 경우 MID 서버는 프록시 서버를 통해 통신할 수 없습니다. 프록시 서버에서 기본 인증을 사용하거나 MID 서버 호스트에 대한 예외를 만들 수 있습니다.

필수 인증 여부에 관계없이 기본 인증 정보를 제공하면 추가적인 이점이 있습니다. 웹 서비스 발동은 제공된 자격 증명을 사용하여 데이터를 작성하거나 업데이트합니다. 예를 들어 인시던트 기록을 생성할 때 저널 필드에는 기본 게스트 사용자 대신 기본 인증 사용자의 사용자 ID가 포함됩니다. 이 동작을 통해 특정 MID 서버에서 추가한 데이터를 식별할 수 있습니다.

SOAP 요청에 대한 기본 인증 자격 증명을 설정할 수 있습니다. 각 SOAP 요청에는 기본 인증 프로토콜 에 지정된 Authorization 헤더가 포함되어 있습니다.

엄격한 보안 적용을 위한 설정은 MID Server에 대해 제공한 자격 증명을 인스턴스에서 사용하는 방식을 제어합니다. 이 설정을 사용할 수 있는 경우, MID 서버가 액세스하려는 테이블에 대한 액세스 권한이 있는 사용자 ID를 제공해야 합니다. 이 설정을 사용하지 않도록 설정하면 유효한 사용자 ID를 사용하면 MID 서버가 모든 테이블에 액세스할 수 있습니다.

SOAP 요청 처리에 영향을 주는 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 기본 인증: SOAP 요청을 참조하십시오.

수신 **SOAP** 요청에 대해 기본적인 권한 부여가 필요합니다.

MID Server로 들어오는 각 SOAP 요청에 기본 인증을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 웹 서비스.
2. 수신 **SOAP** 요청에 대해 기본 권한 부여 필요 확인란을 선택합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. MID Server에 대한 기본 인증 자격 증명을 제공하려면 C:\Program Files\ServiceNow\<MID Server name>\agent로 이동하여 ### ## config.xml 파일을 편집합니다.

   a. 요소를 *<parameter name="mid.instance.username" value=""/>* 찾아 인스턴스 관리자 사용자 이름을 값으로 입력합니다.

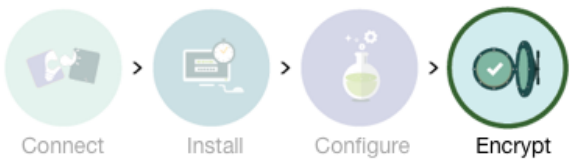
      Example
      예를 들어 다음과 같이 입력할 수 있습니다. *<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>.*

   b. 요소를 *<parameter name="mid.instance.password" value=""/>* 찾고 이 인스턴스에 대해 구성된 암호를 값으로 입력합니다.

      Example
      예를 들어 다음과 같이 입력할 수 있습니다. *<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>.*

MID 서버 통합 키 저장소

MID 서버 통합 키 저장소를 사용하면 MID 서버의 모든 제품에서 공통 인증서와 키 쌍을 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 MID 서버가 인스턴스에 연결하는 데 사용하는 것과 동일한 보안 통신 채널을 MID 서버에서 사용할 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버가 시작되면 인증서의 CN(일반 이름)을 검사하여 사용자 지정 인증서가 설치되었는지 확인합니다. 사용자 지정 인증서가 탐지되면 인증서/키 페어 생성을 건너뛰고 사용자 지정 인증서의 사용을 나타내는 속성이 ecc_agent 레코드에 설정됩니다.

사용자 지정 인증서를 사용하면 MID Server의 인스턴스에서 **UI** 키 다시 작업이 비활성화됩니다. 사용자 지정 키 페어 제거라는 새 UI 작업을 사용하여 자체 서명된 인증서를 사용하도록 다시 전환할 수 있습니다. 이 작업을 사용하면 MID Server가 사용자 지정 인증서를 제거하고 키 재설정 옵션과 유사하게 자체 서명된 인증서를 새로 작성합니다.

MID가 업그레이드되면 설치된 사용자 지정 인증서가 유지됩니다.

PEM 번들 지원

MID 서버 통합 키 저장소는 PEM 번들 인증서와 키 쌍을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 **PEM** 번들

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9
...
oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=
-----END PRIVATE KEY-----
Bag Attributes
    friendlyName: <myCustomCert>
    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31
subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883
issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV
...
4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=
-----END CERTIFICATE-----
```

MID 서버 통합 키 저장소에 사용자 지정 인증서 설치

사용자 지정 인증서를 설치하여 다양한 애플리케이션의 보안 채널을 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Linux에서 호스팅되는 MID 서버에 인증서를 설치할 때 Linux 엔트로피 풀 수가 수백 개 미만이면 install-certificate.sh 응답하지 않을 수 있습니다. 다음 명령을 사용하여 Linux PRNG(의사 난수 생성기)의 엔트로피 수를 확인합니다.

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

엔트로피 수가 너무 적으면 RNGD 또는 Haveged와 같은 엔트로피 생성기를 설치할 수 있습니다. CentOS 및 Ubuntu용 Haveged 설치에 대한 자세한 내용은 Haveged를 사용하여 클라우드 서버에 대한 추가 엔트로피를 설정하는 방법을 참조하십시오.

프로시저

1. MID 서버가 실행 중이면 MID 서버를 중지합니다.

   주:

   별칭 **DefaultSecurityKeyPairHandle** 에 대한 항목이 수정 중인 경우 중지하기 전에 MID 서버를 무효화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. MID 서버 설치 폴더에서 다음 명령 중 하나를 실행하여 PEM 번들, 인증서 및 키 쌍을 만듭니다.
   - 다음 명령을 사용하여 비 MTLS 사용 사례에 대한 자체 서명된 인증서를 생성합니다.

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - 다음 명령을 사용하여 키 스토어를 PEM 번들로 익스포트합니다.

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - 다음 명령을 사용하여 PEM 형식의 인증서만 가져옵니다.

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
     ```

   - 다음 명령을 사용하여 PKCS#8 형식의 키만 가져옵니다.

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
     ```

   - 다음 명령을 사용하여 Windows 호스트의 인증서 또는 인증서 체인 및 개인 키를 설치합니다.

     ```
     bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   - 다음 명령을 사용하여 Linux 호스트에 대한 인증서 또는 인증서 체인 및 개인 키를 설치합니다.

     ```
     bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   주:

   PEM 구문의 헤더와 바닥글은 다음과 같아야 합니다.

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```

   PKCS#8 구문의 헤더와 바닥글은 다음과 같아야 합니다.

   ```
   -----BEGIN PRIVATE KEY-----
   ```

   ```
   -----END PRIVATE KEY-----
   ```

3. MID 서버를 시작합니다.
4. 인스턴스로 MID Server를 확인합니다.
5. 옵션: 자체 생성된 인증서를 사용하도록 MID 서버를 되돌리려면 인스턴스에서 MID 서버를 선택하고 사용자 지정 인증서 제거 UI 작업을 사용합니다.

   주:
   무효화 **UI** 작업을 사용하여 MID 서버를 되돌릴 수도 있습니다. MID 서버를 무효화하면 설치된 사용자 지정 인증서가 제거되고 MID 서버용으로 자체 서명된 인증서가 새로 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

`manage-certificates`에는 다음과 같은 기능이 있으며 스크립트는 에이전트 폴더에서 실행해야 합니다.

상호 인증 활성화

Windows의 경우 bin/scripts/management-certificates.bat -m 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 .bin/scripts/manage-certificates.sh -m 명령을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상호 인증 제거 및 기본 인증 복구

Windows의 경우 bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword> 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 .bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword> 명령을 사용합니다.

지정된 별칭으로 새 인증서 및 인증서 체인 추가

Windows의 경우 bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName> 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 ./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName> 명령을 사용합니다.

##은 임포트할 인증서에 지정된 고유한 이름입니다. MID 서버에는 기본 별칭 이름 defaultsecuritykeypairhandle과 함께 상호 인증을 위한 사용자 지정 인증서가 필요합니다. MID 서버와 인스턴스 간의 MTLS 통신을 구성하려면 별칭 이름 defaultsecuritykeypairhandle을 사용하여 인증서 항목을 키 저장소에 추가해야 합니다.

fileName은 PEM 인증서 또는 인증 체인 및 PCKS#8 개인 키를 포함하는 파일 경로입니다. PEM 번들에 대한 파일 경로에는 여러 인증서와 단일 개인 키가 포함될 수 있습니다. 각 PEM 인증서의 헤더와 바닥글은 다음과 같아야 합니다.

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

PKCS#8 구문의 헤더와 바닥글은 다음과 같아야 합니다.

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

인증서 체인이 확인에 실패하면 예외가 발생합니다. 파일에 여러 인증서가 포함되어 있는 경우 리프 인증서, 중간 인증서, 루트 인증서 순서여야 합니다.

지정된 별칭에 대한 인증서 상세 정보 표시

Windows의 경우 bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias> 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 ./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias> 명령을 사용합니다.

이 명령은 인증서의 주체 고유 이름, 발급자 이름 및 만료 날짜와 같은 정보를 표시합니다.

모든 기존 별칭 나열

Windows의 경우 bin/scripts/manage-certificates.bat -l 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 ./bin/scripts/manage-certificates.sh -l 명령을 사용합니다.

이 명령은 *agent_keystore*에서 사용할 수 있는 모든 별칭 이름을 나열합니다.

별칭을 사용하여 인증서 삭제

Windows의 경우 bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias> 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 ./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias> 명령을 사용합니다.

이 명령은 키 저장소에서 별칭과 기록을 삭제합니다. 이 명령을 사용하여 별칭 *DefaultSecurityKeyPairHandle* 항목을 삭제할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

키 저장소에서 모든 항목 제거

Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -r` 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r` 명령을 사용합니다.

이 명령은 별칭 *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*을 제외하고 키 저장소에서 기존 항목을 삭제합니다.

관련 정보

MID 서버 상호 인증 사용

백업으로 **MID** 서버 키 저장소 복원

키 저장소가 손상되었거나 실수로 삭제된 경우 MID 서버 키 저장소의 백업을 복원할 수 있습니다. 이는 사용자 지정 키 페어가 있는 키 스토어에 특히 유용한데, 그렇지 않으면 사용자 지정 키 페어 데이터를 다시 생성하는 것이 어렵고 시간이 많이 소요될 수 있기 때문입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 에이전트 관리자

이 태스크 정보

Tokyo 릴리스부터 MID Server는 **agent_keystore** 파일이 변경되면 자동으로 백업합니다. 백업은 에이전트 폴더 아래의 **security_backup** 에 저장됩니다. 보안 폴더가 실수로 삭제되거나 손상되는 것을 방지하기 위해 보안 폴더 외부에 저장됩니다.

백업 폴더에는 전용 백업 로그 파일인 **keystore_backup_audit_trail.log**가 있습니다. 이 로그는 백업 파일 및 백업 활동을 추적합니다. 각 백업 로그 항목에는 타임스탬프가 있는 백업 파일 이름, 일치하는 **keypairs.mid_id** 및 백업의 키 쌍 별칭 목록이 있습니다.

> **주:**
> 보안을 위해 백업 키 스토어는 소유자, 그룹 및 권한과 같은 원래 키 스토어와 동일한 특성을 가져야 합니다. 이러한 속성은 MID 서버가 파일 시스템 수준에서 동일한 보호를 갖도록 합니다.

키 스토어 백업은 MID 서버 속성 **mid.keystore.max_backups**, **mid.keystore.max_live_backups** 및 **mid.keystore.backup_overwrite_timespan**를 사용하여 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. MID 서버를 중지합니다.
2. **security_backup**로 이동하여 **keystore_backup_audit_trail.log** 보고 복원할 백업을 선택합니다.
3. 해당 백업을 보안 폴더의 **agent_keystore** 파일에 복사합니다.
   파일 권한을 확인하여 소유자 및 권한이 원본과 동일한지 확인합니다. 해당 위치에 **agent_keystore** 이미 있는 경우 백업으로 덮어씁니다.
4. **config.xml** 확인하여 **keypairs.mid_id**가 감사 로그 파일의 _id와 일치하는지 확인합니다.
5. 옵션: **keypairs.mid_id**가 일치하지 않으면 일치하도록 **config.xml** 업데이트합니다.
6. 인스턴스로 이동하여 MID 서버를 무효화합니다.
   이렇게 하면 **ecc_queue**에 **delete_mid_keypair** 시스템 명령이 생성됩니다.
7. MID 서버에 대한 모든 **delete_mid_keypair** 출력 메시지를 찾아서 처리됨으로 표시합니다.
   목표는 키 쌍 삭제를 트리거하지 않고 MID 서버를 무효화된 것으로 표시하는 것입니다. 시스템 명령이 처리됨으로 표시되지 않으면 MID 서버는 사용자 지정 또는 자동 작성 여부에 관계없이 **defaultsecuritykeypairhandle** 키 쌍을 삭제합니다.

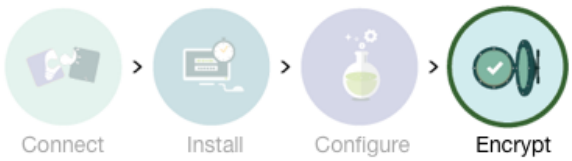
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. MID 서버를 다시 시작합니다.
9. 인스턴스로 이동하여 MID 서버를 확인합니다.

MID 서버 상호 인증 사용

인스턴스 인증에 클라이언트 인증서를 사용하도록 MID 서버를 구성합니다. 따라서 MID 서버 구성을 위해 키 스토어에 기본 인증 자격 증명을 만들 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
MID Server 상호 인증은 MID Server 사용자 이름 및 암호를 제거하고 인증을 위해 클라이언트 인증서를 제공합니다. 서버가 인증을 요청할 때마다 이 인증서가 대신 전송됩니다. 상호 인증을 사용하려면 인증서 기반 인증을 사용하도록 설정해야 합니다. 절차는 인증서 기반 인증 설정을 참조하십시오.

상호 인증을 사용하여 새 MID 서버를 만든 경우 기능이 자동으로 추가되지 않습니다. 관리자는 인스턴스의 기록에 기능을 추가해야 합니다. 그러나 기능이 있는 기본 인증을 사용하는 기존 MID Server는 상호 인증으로 전환할 때 유지됩니다.

상호 인증을 사용하는 MID 서버는 인스턴스에서 UI 동작으로 키를 다시 입력하거나 검증할 수 없습니다.

자체 서명된 인증서는 상호 인증에서 지원되지 않습니다. 내부적으로 서명된 인증서는 사설 인증 기관에서 서명한 경우에만 지원됩니다. 상업적으로 서명된 인증서는 일반적으로 신뢰할 수 있는 인증 기관(예: 브라우저 및 운영 체제에서 신뢰하는 인증 기관)에서 서명할 때 지원됩니다.

Quebec 릴리스에서 상태 로그 분석 애플리케이션을 사용하는 MID 서버는 상호 인증으로 구성할 수 없습니다.

프로시저

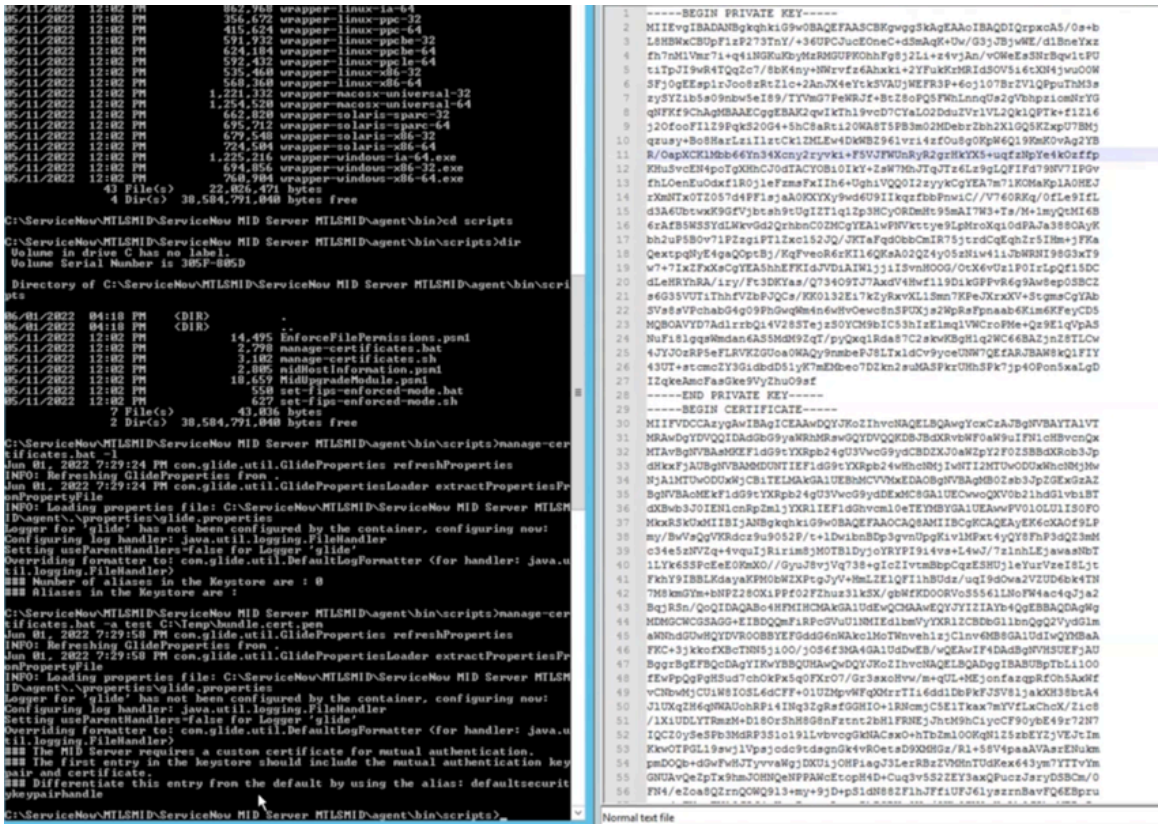
1. MID Server에서 상호 인증을 요청하려면 ServiceNow 지원에 문의하십시오.
2. 신뢰할 수 있는 인증 기관에서 인증서와 개인 키를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 상호 인증은 PEM 번들 형식과 PCKS#8 형식의 개인 키만 지원합니다. 번들에는 개인 키와 인증서가 모두 있어야 합니다. 텍스트 편집기를 사용하여 인증서를 열고 텍스트 형식인지 확인합니다. PEM 구문의 머리글과 바닥글은 다음과 같습니다.

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```



Linux 또는 Windows에서 `openssl` 명령을 사용하여 PEM 인증서의 내용을 읽을 수 있습니다. `openssl x509 -in cert.crt -text` . 개인 키는 PKCS#8 형식이어야 합니다. PKCS#8 구문의 머리글과 바닥글은 다음과 같습니다.

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

다음과 같이 Linux 또는 Windows에서 `openssl` 명령을 사용하여 개인 키의 내용을 확인할 수 있습니다. `openssl rsa -in private.key -check`

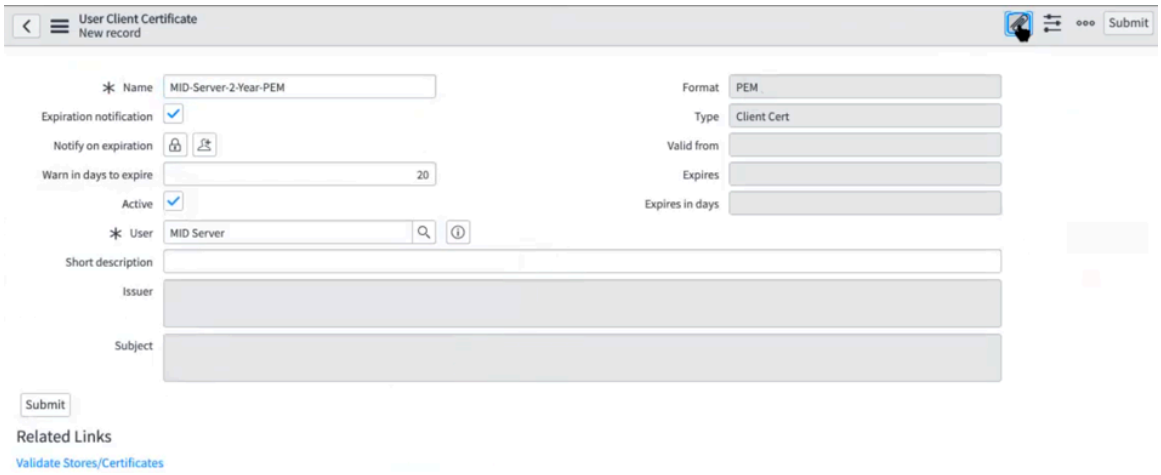
주:
인증서가 PKCS#8 형식이 아닌 경우 오류가 발생합니다. `- main SEVERE *** ERROR *** ### ## ## ## # ####.`

3. 인스턴스에서 **sys_user_certificate.list**로 이동합니다.
4. 새 기록을 생성합니다.

주:
레코드에는 MID 서버의 이름이 있어야 하며 사용자 역할은**MID** 서버여야 합니다.

5. 기록에 인증서를 첨부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
첨부된 파일에 인증서만 포함되어 있는지 확인합니다.

6. 옵션: MID 서버가 실행 중이면 MID 서버를 중지합니다.
7. MID 서버 호스트 컴퓨터에서 다음 명령을 실행하여 인증서와 개인 키를 설치하고 관리합니다.

   클래스 경로에 jar 파일이 필요하므로 에이전트 디렉토리의 루트에서 스크립트를 실행합니다. 그런 다음 보안 디렉터리가 에이전트 루트 폴더에 만들어지고 MID 서버에서 사용됩니다. 예: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

   *`manage-certificates`*에는 다음과 같은 기능이 있으며 스크립트는 에이전트 폴더에서 실행해야 합니다.

   상호 인증 활성화

   Windows의 경우 `bin/scripts/management-certificates.bat -m` 명령을 사용합니다.

   Linux의 경우 `.bin/scripts/manage-certificates.sh -m` 명령을 사용합니다.

   상호 인증 제거 및 기본 인증 복구

   Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>` 명령을 사용합니다.

   Linux의 경우 `.bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>` 명령을 사용합니다.

   지정된 별칭으로 새 인증서 및 인증서 체인 추가

   Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>` 명령을 사용합니다.

   Linux의 경우 `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>` 명령을 사용합니다.

   `##`은 임포트할 인증서에 지정된 고유한 이름입니다. MID 서버에는 기본 별칭 이름 defaultsecuritykeypairhandle과 함께 상호 인증을 위한 사용자 지정 인증서가 필요합니다. MID 서버와 인스턴스 간의 MTLS 통신을 구성하려면 별칭 이름 defaultsecuritykeypairhandle을 사용하여 인증서 항목을 키 저장소에 추가해야 합니다.

   `fileName`은 PEM 인증서 또는 인증 체인 및 PCKS#8 개인 키를 포함하는 파일 경로입니다. PEM 번들에 대한 파일 경로에는 여러 인증서와 단일 개인 키가 포함될 수 있습니다. 각 PEM 인증서의 헤더와 바닥글은 다음과 같아야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

PKCS#8 구문의 헤더와 바닥글은 다음과 같아야 합니다.

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

인증서 체인이 확인에 실패하면 예외가 발생합니다. 파일에 여러 인증서가 포함되어 있는 경우 리프 인증서, 중간 인증서, 루트 인증서 순서여야 합니다.

지정된 별칭에 대한 인증서 상세 정보 표시

Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>` 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>` 명령을 사용합니다.

이 명령은 인증서의 주체 고유 이름, 발급자 이름 및 만료 날짜와 같은 정보를 표시합니다.

모든 기존 별칭 나열

Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -l` 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l` 명령을 사용합니다.

이 명령은 *`agent_keystore`*에서 사용할 수 있는 모든 별칭 이름을 나열합니다.

별칭을 사용하여 인증서 삭제

Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>` 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>` 명령을 사용합니다.

이 명령은 키 저장소에서 별칭과 기록을 삭제합니다. 이 명령을 사용하여 별칭 *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* 항목을 삭제할 수 있습니다.

키 저장소에서 모든 항목 제거

Windows의 경우 `bin/scripts/manage-certificates.bat -r` 명령을 사용합니다.

Linux의 경우 `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r` 명령을 사용합니다.

이 명령은 별칭 *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*을 제외하고 키 저장소에서 기존 항목을 삭제합니다.

8. MID 서버를 시작합니다.

관련 정보

MID 서버 통합 키 저장소에 사용자 지정 인증서 설치

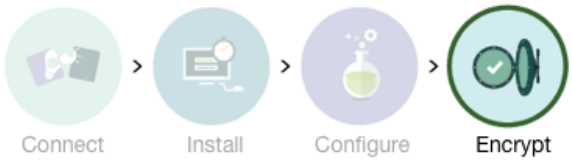
MID 서버 통합 키 저장소

MID Server Azure Key Vault 통합

Azure Key Vault와 MID Server를 통합하면 인스턴스에 자격 증명을 저장하지 않고도 오케스트레이션, 검색 및 서비스 매핑을 실행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
인스턴스에 필요한 애플리케이션을 설치하려면 다음으로 이동하십시오. 플러그인 관리자 〉 외부 자격 증명 스토리지 및 관리.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

필요한 역할: 외부 자격 증명 스토리지 및 관리 애플리케이션 범위 ID는 필수입니다: com.sn_mid_extcredstrg

이 태스크 정보
Azure Key Vault에 대한 액세스를 설정할 때 MID 서버는 Azure 환경 내에 있거나 외부 가상 머신에 있습니다. 이 절차에서는 Azure 환경 내에서 MID 서버에 대한 Azure Key Vault를 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

특정 Azure 및 Azure Key Vault 절차에 대한 자세한 내용은 Azure Key Vault 설명서를 참조하세요.

프로시저

1. Azure 클라우드 환경 내에서 가상 머신을 만듭니다.
2. 해당 가상 머신의 ID 섹션으로 이동합니다.
3. 시스템 할당 ID를 사용하도록 설정합니다.
   활성화되면 해당 ID에 대한 역할을 할당할 수 있습니다.
4. Add role assignment(역할 할당 추가) 메뉴로 이동합니다.
5. 범위를 구독으로 설정합니다.
6. Key Vault 관리자 역할을 추가합니다.
7. MID 서버와 통합하려는 키 자격 증명 모음에 자원을 설정합니다.

외부 가상 머신 **MID** 서버용 **Azure Key Vault** 통합

Azure Key Vault와 MID Server를 통합하면 인스턴스에 자격 증명을 저장하지 않고도 오케스트레이션, 검색 및 서비스 매핑을 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 자격 증명 스토리지 및 관리 애플리케이션(범위 ID: **com.sn_mid_extcredstrg**)이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

Azure Key Vault에 대한 액세스를 설정할 때 MID 서버는 Azure 환경 내에 있거나 외부 가상 머신에 있습니다. 이 절차에서는 외부 가상 머신에 있는 MID 서버에 대한 Azure Key Vault를 설정하는 방법을 설명합니다.

특정 Azure 및 Azure Key Vault 절차에 대한 자세한 내용은 Azure Key Vault 설명서를 참조하세요.

프로시저

1. Azure Portal에서 앱 등록으로 이동합니다.
2. MID 서버용 새 애플리케이션을 만듭니다.
3. 테넌트 **ID**와 클라이언트 **ID**는 나중에 사용되므로 이를 기록해 둡니다.
4. 애플리케이션에 Azure Key Vault에 대한 API 권한을 제공합니다.
5. 새 애플리케이션에 대한 인증서 및 비밀 로 이동합니다.
6. 새 클라이언트 암호를 생성하고 해당 클라이언트 암호를 기록해 둡니다.
   이 시점에서 응용 프로그램 등록을 위한 **client_id**, **tenant_id** 및 **secret_key** 이 있어야 합니다.
7. 기록된 값을 사용하여 MID 서버 **config.xml** 에 다음 매개변수를 추가합니다.

```
<parameter name="ext.cred.azure.vault_name" secure="false"
 value="<azure_key_vault_name>"/> (optional)
<parameter name="ext.cred.azure.tenant_id" secure="true" value="<tenant_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.client_id" secure="true" value="<client_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.secret_key" secure="true"
 value="<secret_key_value>"/>
```

Azure Key Vault 통합에 지원되는 자격 증명

MID Server는 Azure Key Vault와의 통합을 위해 지정된 자격 증명을 지원합니다.

자격 증명 목록

SNMPV3 자격 증명

```
{
  "type": "snmpv3",
  "user": "<user_value>",
  "authentication_key": "<authentication_key_value>",
  "privacy_protocol": "<privacy_protocol_value>",
  "privacy_key": "<privacy_key_value>",
  "authentication_protocol": "<authentication_protocol_value>",
  "snmp_context": "<snmp_context_value>"
}
```

VMware 자격 증명

```
{
  "type": "vmware",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

SSH 자격 증명

```
{
  "type": "ssh",
  "password": "<password_value>",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  "user": "<user_value>"
}
```

Windows 자격 증명

```
{
  "type": "windows",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "domain": "<domain_value>" // If it is null or empty, user name will become
`.\user`
}
```

Azure 서비스 사용자 자격 증명

```
{
  "type": "azure",
  "client_id": "<client_id_value>",
  "tenant_id": "<tenant_id_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

SSH 프라이빗 키 자격 증명

```
{
  "type": "ssh_private_key",
  "password": "<password_value>", // optional
  "user": "<user_value>",
  "ssh_certificate": "<ssh_certificate_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>" // optional
}
```

AWS 자격 증명

```
{
  "type": "aws",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

API 키 자격 증명

```
{
  "type": "api_key",
  "api_key": "<api_key_value>"
}
```

애플리케이션 자격 증명

```
{
  "type": "<applcation_type>", // generated by JSON builder: TODO
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Azure Enterprise 계약 자격 증명

```
{
  "type": "ea_azure",
  "access_key": "<access_key_value>",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  "enrollment_number": "<enrollment_number>"
}
```

Azure SAS 자격 증명

```
{
  "type": "azure_sas",
  "sas_key": "<sas_key_value>",
  "sas_key_name": "<sas_key_name_value>"
}
```

기본 인증 자격 증명

```
{
  "type": "basic_auth",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

CIM 자격 증명

```
{
  "type": "cim",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Cloud Foundry 자격 증명

```
{
  "type": "sn_itom_pattern_pcf",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>"
}
```

Google API 자격 증명

```
{
  "type": "gcp",
  "email": "<email_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

SSL 키 스토어 자격 증명

```
{
  "type": "keystore",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_path": "<keystore_path_value>",
  "key_password": "<key_password_value>"
}
```

JMS 자격 증명

```
{
  "type": "jms",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

SNMP 커뮤니티 자격 증명

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
{
  "type": "snmp",
  "password": "<password_value>"
}
```

SSL 자격 증명

```
{
  "type": "keystore",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "additional_properties": "<additional_properties_value>",
  "key_password": "<key_password_value>",
  "keystore": "<keystore_value>",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_type": "<keystore_type_value>",
  "ssl_provider_name": "<ssl_provider_name_value>",
  "security_protocol": "<security_protocol_value>",
  "truststore": "<truststore_value>",
  "truststore_password": "<truststore_password_value>",
  "truststore_type": "<truststore_type_value>"
}
```

IBM 자격 증명

```
{
  "type": "ibm",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "softlayer_user": "<softlayer_user_value>",
  "softlayer_key": "<softlayer_key_value>",
  "bluemix_key": "<bluemix_key_value>"
}
```


Azure Key Vault 통합에 대한 정부 클라우드 지원

정부 클라우드 환경에서 작동할 때 인증 및 자격 증명 모음 URL을 재정의해야 할 수 있습니다. 다음 예제는 미국 정부 클라우드에 대한 것입니다.

인증 엔드포인트:

미국 정부 클라우드의 경우: https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token

미국 정부 클라우드 지원의 경우: <paramter name="ext.cred.azure.vault_auth_endpoint" value="https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token"/>

범위:

미국 정부 클라우드의 경우: https://vault.usgovcloudapi.net/.default

<#### ##="ext.cred.azure.endpoint_scope" #="https://vault.usgovcloudapi.net/.default"/>

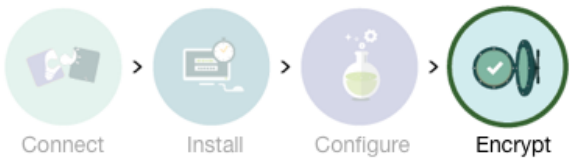
독일 정부 클라우드의 경우: https://vault.microsoftazure.de/.default

중국 정부 클라우드의 경우: https://vault.azure.cn/.default

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 명령 감사 로그

명령 감사 로그는 검색 애플리케이션에 대해 MID 서버에서 실행하는 명령을 기록합니다. 명령을 검토하여 예외 또는 오류를 확인합니다.

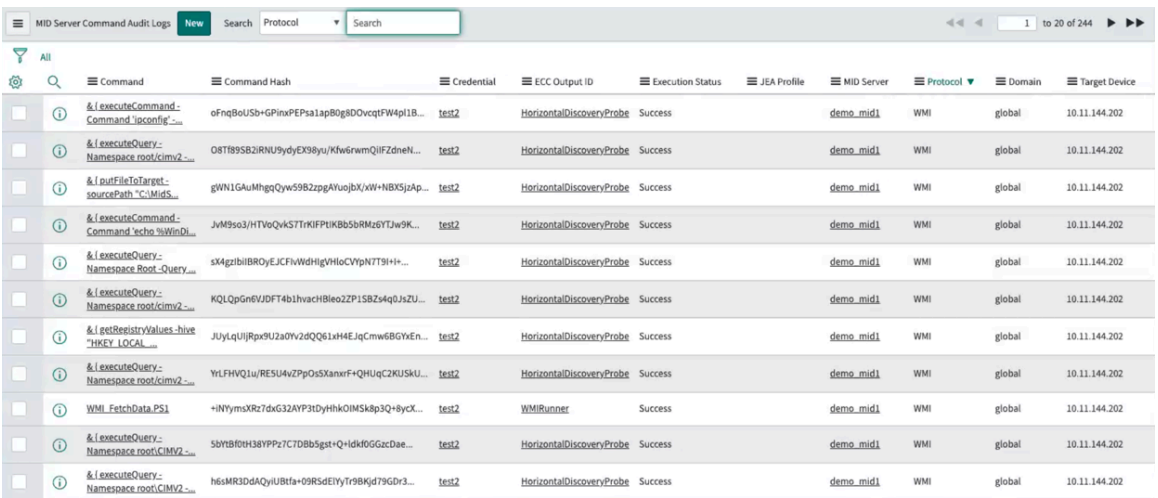


1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버 명령 감사 로그는 검색 중 실행되는 명령의 MID 서버 기록입니다. 예를 들어, 하나의 패턴을 실행하면 여러 개의 개별 명령이 실행될 수 있습니다. MID 서버 명령 감사 로그는 WMI 및 WinRM에 대한 Powershell 명령을 지원합니다. SSH 명령의 경우 감사 로그는 SSNC를 지원하지만 J2SSH는 지원하지 않습니다. Quebec에서 명령 감사 로그는 검색 중에 실행된 명령 기록만 지원합니다.

명령 감사 로그 사용

MID 서버 감사 로그는 기본적으로 false로 설정되는 속성`mid.log.command_audit.enable`으로 MID 서버 활성화됩니다. **MID** 서버 속성 테이블 [ecc_agent_property_list.do]에 속성을 추가합니다. 사용하도록 설정한 MID 서버 후에는 다음으로 이동하여 인스턴스에서 명령 감사 로그에 액세스할 수 있습니다. **MID** 서버 > 명령 감사 로그 [ecc_agent_command_audit_log_list.do]입니다. 이 테이블을 보거나 변경하려면 사용자에게 **agent_security_admin** 역할이 있어야 합니다.



명령 감사 로그에 기록된 데이터

MID 서버 명령 감사 로그는 명령 이름과 명령 해시를 기록합니다. 예를 들어 Discovery 중에 프로브가 명령을 실행하지 않고 대신 스크립트를 실행하는 경우 스크립트 이름이 기록됩니다. 명령

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해시는 이름에 관계없이 스크립트의 내용에 따라 계산됩니다. 따라서 이름을 변경해도 명령 해시에는 영향을 주지 않습니다.

프로브(예: WMIRunner)가 여러 WMI 필드가 있는 명령을 실행하면 WMI는 해당 필드를 쿼리하는 하나의 스크립트를 만듭니다. 스크립트는 호스트의 MID 서버 임시 폴더에 임시로 생성됩니다. 스크립트가 실행되면 임시 폴더에서 제거됩니다. 스크립트에는 필드와 난수에 따라 이름이 지정됩니다. 그러나 해시 키는 동일한 내용으로 인해 항상 동일합니다.

명령 감사 로그는 실행 상태를 성공 또는 실패로 보고합니다. 명령이 실행된 경우 기록 항목은 성공이고, 실행할 수 없는 경우 실패입니다. 명령 감사 로그는 실행 중인 명령의 결과를 고려하지 않습니다. 예를 들어 실행되지만 데이터 수집에 실패한 명령은 실행 상태에 성공으로 계속 나열됩니다.

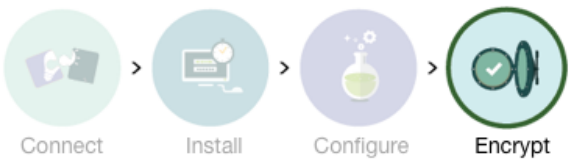
검색은 WinRM에 대한 JEA 프로파일을 지원합니다. MID 서버 명령 감사 로그는 검색 명령의 JEA 프로파일을 기록합니다(사용 가능한 경우). JEA 프로파일에 대한 자세한 내용은 검색을 위한 Microsoft JEA(Just Enough Administration) 를 참조하십시오.

기본적으로 테이블은 7일마다 교체됩니다. 자세한 내용은 테이블 교대 단원을 참조하십시오.

MID Server 키 다시 입력

MID 서버의 키를 다시 입력하여 새 개인 키를 작성합니다. 개인 키는 MID Server가 정보를 안전하게 전송할 수 있도록 자동화 자격 증명을 해독하는 데 사용됩니다. 키 쌍은 MID Server가 검증될 때 처음 생성되고, MID Server는 주기적으로 다시 키를 입력해야 보안 요구사항을 충족할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
MID 서버가 다시 온라인 상태가 되면 시스템이 자동으로 새 키를 확인하고 MID 서버가 자동화 작업 처리를 다시 시작합니다.
자동화 자격 증명은 전송 전에 MID Server의 신뢰할 수 있는 공개 키를 사용하여 인스턴스에서 이를 암호화하여 보호됩니다. MID Server가 생성되면 공개 및 개인 키로 구성된 키 쌍이 생성됩니다. MID Server를 확인한 후에는 개인 키를 사용하여 자동화 자격 증명을 해독할 수 있습니다. 조직의 보안 요구사항에 맞게 MID Server의 키를 다시 입력해야 하는 경우가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 서버.
2. 키 페어를 회전할 MID 서버를 엽니다.
3. 관련 링크에서 키 재입력을 클릭합니다.

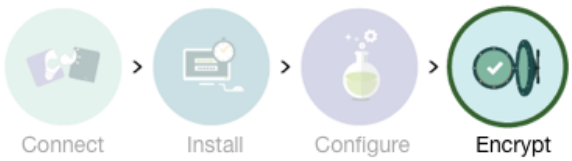
관련 정보

MID 서버 확인

MID 서버용 **SSL** 인증서 추가

SSL을 통해 소스에 연결하도록 MID 서버를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
다음 두 가지 방법 중 하나로 MID 서버에 인증서를 추가하여 SSL/TLS를 통해 통신할 수 있습니다.

- 다음 절차에 따라 번들 JRE 신뢰 저장소 파일에 직접 인증서를 추가합니다.
- MID 서버에서 사용할 다른 신뢰 저장소 파일을 지정합니다. 자세한 내용은 MID 서버에 대한 외부 신뢰 저장소 지정 문서를 참조하십시오.

두 방법을 모두 검토하여 요구 사항에 가장 적합한 방법을 평가합니다.

MID 업그레이드 중에 번들 신뢰 저장소를 덮어씁니다. MID Server는 기존 신뢰 저장소에서 수신 신뢰 저장소로 인증서를 마이그레이션하려고 시도합니다. 마이그레이션하려면 인증서가 다음 기준을 충족해야 합니다.

Quebec (Orlando 패치 10 및 Paris 패치 4로 백포트됨)

- X.509 v3 인증서
- 기본 제약 조건 확장이 아니오로 평가됩니다(또는 존재하지 않음).

Rome(Paris 패치 7 및 Quebec 패치 2로 백포트됨)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- X.509 인증서
- 소스에 있는 모든 인증서(대상 신뢰 저장소는 아님)

기준을 충족하지 않는 인증서는 덮어씁니다. 또는 MID 서버 업그레이드의 영향을 받지 않는 외부 신뢰 저장소 파일을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버에 대한 외부 신뢰 저장소 지정 문서를 참조하십시오.

Rome 이상 제품군에서 업그레이드 중에 사용되는 마이그레이션 전략은 MID 서버 구성 매개 변수를 *mid.truststore.migration.strategy*통해 구성할 수 있습니다. 다음 값을 사용할 수 있습니다.

- **migrate_delta**: 기본 전략(Rome에 대해 위에서 설명)
- **migrate_non_ca**: 퀘벡 가족에 대해 위에서 설명한 것과 일치하는 전략
- **do_not_migrate**: 덮어쓰기 시 원래 신뢰 저장소의 백업이 이루어지지만 업그레이드 중에 신뢰 저장소 마이그레이션을 비활성화합니다.

이 마이그레이션 프로세스 중에 원래 및 업그레이드 신뢰 저장소의 백업이 만들어지고 에이전트의 작업 디렉터리(...\agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\)에 저장됩니다. 원래 신뢰 저장소의 이름이 cacerts_before 로 바뀌고 업그레이드 신뢰 저장소의 이름이 cacerts_from_upgrade로 바뀝니다.

프로시저

1. 명령 프롬프트를 열고 JRE keytool 이 포함된 폴더로 이동합니다.
   설치한 JRE의 위치입니다. 예제 경로는 C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin# # ####.
2. 다음 명령을 사용하여 MID 서버의 cacerts 키 저장소로 인증서를 임포트합니다.
   `keytool -import -alias <certificate alias> -file "<path to certificate>" -keystore "<JRE 경로>\lib\security\cacerts"`

   예를 들어 `keytool -import -alias MyCA -file "C:\myca.cer" -keystore "C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts"`를 입력할 수 있습니다.

   > **주:**
   > keytool은 인증서 암호를 입력하라는 메시지를 표시합니다. CA에 대한 인증서인 경우 keytool은 인증 기관을 신뢰할지 여부도 묻습니다. 인스턴스에 인증서를 추가하려면 인스턴스에 인증서 업로드를 참조하세요.

3. 옵션: `keytool.exe -list -keystore "C:\Mid Server\agent\jre\lib\security\cacerts"` 명령을 실행하여 현재 인증서 목록을 표시합니다.

MID 서버에 대한 외부 신뢰 저장소 지정

MID Server JVM은 MID 설치 디렉토리 외부의 신뢰 저장소를 활용할 수 있으므로 신뢰 저장소에 추가된 모든 인증서를 업그레이드 중에 덮어쓰지 않습니다. 이 신뢰 저장소 파일은 MID 설치 디렉토리 외부에 있어야 하며 MID 서버의 wrapper-override.conf 파일에 추가 매개변수를 추가하여 신뢰 저장소 위치를 지정할 수 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. MID 서버 호스트에서 wrapper-override.conf 파일로 이동합니다.
2. MID의 wrapper-override.conf 파일 끝에 사용자 지정 매개변수를 추가하여 외부 신뢰 저장소를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

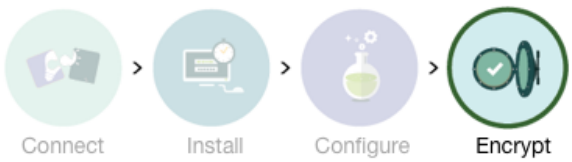
예를 들어 C:\external_truststore\cacerts에 외부 신뢰 저장소가 있는 Windows MID에서 파일의 끝은 다음과 유사하게 표시됩니다.

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

주:
이 파일에 다른 추가 매개변수를 지정한 경우 숫자 식별자(이 경우 3과 4)가 다를 수 있습니다.

MID Server SSH 암호화 알고리즘

MID Server는 SSH 클라이언트를 활용하여 많은 검색 작업을 수행합니다. SSH 핸드셰이크 중에 클라이언트와 서버 모두 먼저 양 당사자가 지원하는 알고리즘을 결정한 다음 클라이언트가 우선 순위가 가장 높은 알고리즘을 선택합니다. 호스트 키 알고리즘의 경우 클라이언트는 키 유형과 일치하는 양 당사자가 지원하는 가장 높은 우선 순위 알고리즘을 선택합니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

우선순위별로 지원되는 기본 **SSH** 알고리즘

키 교환 알고리즘

1. ECDH-SHA2-NISTP256
2. ECDH-SHA2-NISTP384
3. ECDH-SHA2-NISTP521
4. diffie hellman 그룹 교환 sha256
5. 디피-hellman-group14-sha256
6. 디피-hellman-group16-sha512
7. 디피-hellman-group14-sha1
8. 디피-hellman-group1-sha1
9. diffie hellman 그룹 교환 sha1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

호스트 키 알고리즘(인증 중 공개 키 서명에 사용)

1. ssh-ed25519-cert-v01@openssh.com
2. rsa-sha2-512-cert-v01@openssh.com
3. rsa-sha2-256-cert-v01@openssh.com
4. SSH-ED25519
5. ecdsa-sha2-nistp256
6. ecdsa-sha2-nistp384
7. ecdsa-sha2-nistp521
8. RSA-SHA2-512
9. RSA-SHA2-256
10. ssh-rsa-cert-v01@openssh.com
11. SSH-RSA
12. SSH-DSS

암호 알고리즘

1. AES128-CTR
2. AES192-CTR
3. AES256-CTR
4. AES128-CBC 시리즈
5. AES192-CBC 시리즈
6. AES256-CBC 시리즈

MAC 알고리즘

1. HMAC-SHA2-256
2. HMAC-SHA1
3. HMAC-SHA2-512
4. HMAC-SHA1-96
5. HMAC-MD5-96 (영문)
6. HMAC-MD5

SSH 알고리즘 우선순위 목록 사용자 지정

MID Server SSH 알고리즘 우선순위는 보안 요구에 따라 사용자 지정할 수 있습니다. 각 알고리즘은 다음 MID 서버 속성 중 하나에 의해 제어됩니다.

주:
인스턴스의 Glide 임포트는 기본 알고리즘 목록을 사용합니다. 네 가지 MID 서버 속성은 MID 서버에서 실행되지 않으므로 Glide 임포트에 영향을 주지 않습니다. SNCSSH는 SFTP 및 SCP용 인스턴스의 Glide 임포트에 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 키 교환 알고리즘: **mid.ssh.algorithms.kex**
- 호스트 키 알고리즘: **mid.ssh.algorithms.host_key**
- 암호화 알고리즘: **mid.ssh.algorithms.cipher**
- MAC 알고리즘: **mid.ssh.algorithms.mac**

속성은 연산자가 있는 쉼표로 구분된 목록을 허용합니다. 목록의 이름이 가장 높은 우선순위이고, 목록의 성이 가장 낮은 우선순위입니다. 연산자 없이 쉼표로 구분된 목록을 추가하면 기본 알고리즘 목록이 바뀝니다. 다음 연산자는 OpenSSH 표준 구문을 기반으로 하며 알고리즘 우선 순위 목록을 수정합니다.

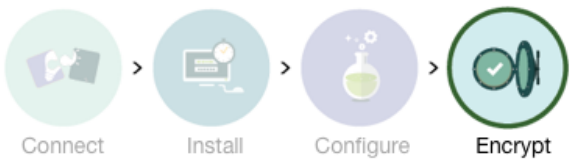
- **+** 연산자는 쉼표로 구분된 알고리즘 목록을 기본 알고리즘 목록에 추가합니다.
- **-** 연산자는 기본 알고리즘 목록에서 쉼표로 구분된 알고리즘 목록을 제거합니다.
- **^** 연산자는 쉼표로 구분된 알고리즘 목록을 기본 알고리즘 목록의 맨 앞에 배치합니다.

mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

동기화된 **MID** 서버에 스크립트 파일 첨부

스크립트 파일을 첨부하여 연결된 MID 서버에 동기화할 수 있습니다. Windows Internet Explorer(인터넷 익스플로러) 보안 강화는 잠재적으로 위험하다고 판단되는 다운로드된 파일을 차단합니다. 그러나 파일을 동기화하면 이 보안 문제를 방지할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: **admin**



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

Internet Explorer와 같은 브라우저의 Windows 향상된 보안은 잠재적으로 위험하다고 판단되는 다운로드된 파일을 차단합니다. 이렇게 하면 MID 서버에서 사용하기 위해 다운로드한 파일이 차단됩니다. 브라우저를 통해 각 파일의 차단을 수동으로 해제해야 합니다.

이 문제를 해결하려면 파일 동기화를 사용합니다. 파일 동기화를 위해서는 인스턴스에서 스크립트 파일을 사전에 가져와서 MID 서버에 저장해야 합니다. 인스턴스와 MID Server의 파일은 동기화된 상태로 유지되지만 MID Server에서 전체 파일을 다운로드할 필요가 없습니다. 또한 파일 동기화는 인스턴스를 업그레이드하는 동안 해당 스크립트 파일에서 사용자가 업데이트한 내용이 덮어쓰기되는 것을 방지합니다.

여러 파일을 첨부할 수 있지만 마지막으로 첨부한 파일이 MID Server와 동기화됩니다. 첨부 파일을 삭제하면 스크립트 파일이 비활성화되고 동기화된 파일이 MID 서버에서 삭제됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 스크립트 파일.
2. 스크립트 파일을 첨부할 파일을 열거나 새로 만들기 를 클릭하여 새 파일을 만듭니다.
3. 첨부 파일 사용을 선택한 다음 클립 아이콘을 클릭하여 첨부 파일을 추가합니다.
   첨부 파일 사용을 선택하면 첨부된 스크립트 파일이 스크립트 필드에 포함된 스크립트를 재정의합니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 첨부 파일 대신 스크립트 필드의 스크립트가 사용됩니다.

   기록에 다른 첨부 파일이 포함될 수 있으므로 스크립트 파일 첨부 파일 이름은 MID 서버 스크립트 파일 이름과 일치해야 합니다.
4. 업데이트를 클릭하여 동기화 프로세스를 시작합니다.
   파일 이름이 스크립트 이름과 일치하는지 확인합니다. ## ### #### ### MIME ### ## #### #### #### 오류 메시지가 표시되면 관리자에게 첨부 파일에 대한 MIME 형식 검사를 해제하도록 요청합니다. **glide.security.file.mime_type.validation** 시스템 속성이 이 설정을 제어합니다.

보안 강화를 위해 **Windows** 스크립트 파일 동기화 사용

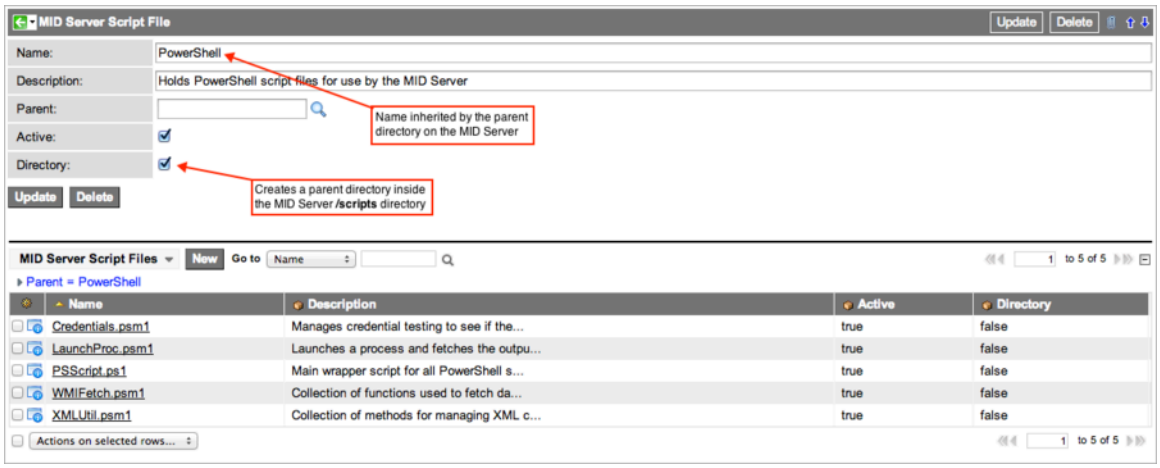
Windows Internet Explorer(인터넷 익스플로러) 보안 강화는 잠재적으로 위험하다고 판단되는 다운로드된 파일을 차단합니다.

MID 서버와 동기화된 스크립트 파일은 인스턴스의 MID 서버 스크립트 파일 [ecc_agent_script_file] 테이블에 저장되며, 이러한 테이블은 **MID** 서버 〉 스크립트 파일 모듈.

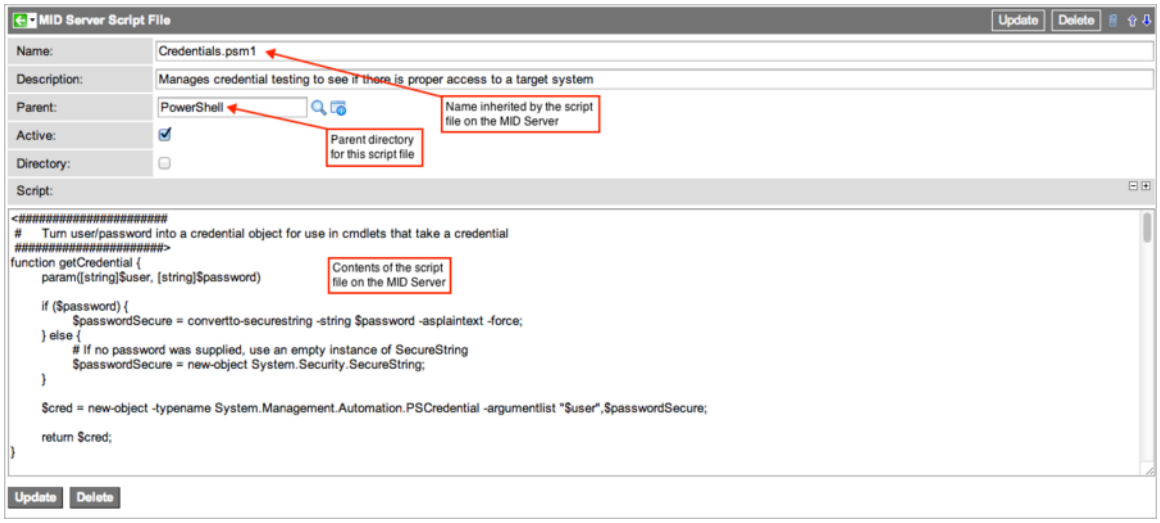
MID 서버가 인스턴스에 처음 연결할 때 인스턴스는 MID 서버 루트에 \scripts 라는 디렉터리를 만듭니다. 그런 다음 인스턴스는 ecc_agent_script_file 테이블의 정의를 사용하여 \scripts\<parent name> 경로에 상위 디렉터리를 만듭니다. 마지막으로 인스턴스는 ecc_agent_script_file 테이블의 기록을 사용하여 상위 디렉터리 내에 스크립트 파일 자체를 만듭니다.

상위 디렉터리에 대한 기록은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



인스턴스는 ecc_agent_script_file 테이블의 기록 이름을 파일 이름으로 사용하고 스크립트 필드 페이로드를 파일 내용으로 사용하여 MID 서버의 상위 디렉터리에 각 스크립트 파일을 만듭니다. 스크립트 파일 기록은 다음과 같습니다.



스크립트 파일의 동기화는 스크립트가 양식에 수동으로 추가된 것처럼 계속 작동합니다.

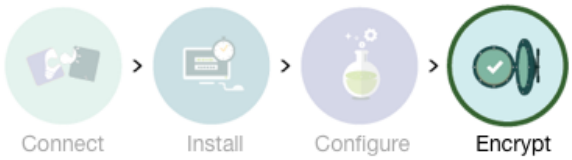
스크립트 파일을 첨부하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 동기화된 MID 서버에 스크립트 파일 첨부 .

> **주:**
> MID 서버 스크립트 파일 〔ecc_agent_script_file〕 테이블은 도메인으로 구분됩니다. 같은 도메인의 MID 서버만 사용할 수 있는 이러한 정책의 버전을 만들 수 있습니다. 지침은 MID 서버에 대한 도메인 분리 설정 문서를 참조하십시오.

MID 서버 FIPS 적용 모드

MID Server는 NSC(National Security Cloud) IL-5 환경을 지원하며, 이 경우 사용되는 모든 암호화는 FIPS 검증을 거쳐야 합니다. MID Server는 FIPS 유효성이 검사된 암호화 알고리즘만 사용되는 FIPS 적용 모드에서 실행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

연방 정보 처리 표준(Federal Information Processing Standards)은 컴퓨터 시스템에서 사용하기 위해 미국 국립표준기술연구소(National Institute of Standards and Technology)에서 작성한 표준 그룹입니다. 많은 FIPS 간행물이 있지만 이 설명에서는 FIPS 140-2: 암호화 모듈에 대한 보안 요구 사항을 구체적으로 참조합니다. 암호화 알고리즘은 NIST에서 지정한 유효성 검증 프로세스를 통해 진행될 수 있습니다. 새로운 보안 클라우드 환경을 위해 MID 서버는 이러한 프로세스로 검증된 알고리즘을 활용합니다.

JRE 버전 11.0.9+11 이상이 있는 Rome 릴리스 제품군 이상의 MID 서버만 FIPS 적용 모드에서 실행되도록 설정할 수 있습니다.

FIPS 적용 모드

다음 알고리즘은 FIPS 적용 모드의 MID 서버에서 이러한 SSH 기능에 사용할 수 없습니다.

키 교환:

디피-hellman-group1-sha1

맥:

- HMAC-MD5
- HMAC-MD5-96 (영문)

FIPS 적용 모드에서 MID 서버가 사용하는 SNMP에 대해 다음과 같은 제한이 적용됩니다.

- SNMP v1 및 v2가 완전히 비활성화되었습니다.
- SNMP v3의 경우 FIPS 적용 모드에서 MID 서버는 다음 프로토콜 사용을 허용하지 않습니다.
  - auth protocol: none 또는 MD5
  - 개인 프로토콜: 없음 또는 DES

MID Server를 사용하는 기타 기능은 FIPS 적용 모드에서 실행할 때 영향을 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 해당 기능의 특정 설명서를 참조하십시오.

MID 서버 FIPS 적용 모드 사용

MID Server는 FIPS 유효성이 검사된 암호화 알고리즘만 사용되는 FIPS 적용 모드에서 실행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 새로운 MID 서버를 배포하거나 기존 MID 서버를 Rome 제품군 릴리스 이상으로 업그레이드하십시오.
2. MID Server를 종료합니다.
3. FIPS 적용 모드에서 실행되도록 MID를 변환하려면 제공된 다음 번들 스크립트를 실행합니다.
   - Windows 호스트의 경우: `> <MID ## ####>\agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat`
   - Linux 호스트의 경우: `$ <MID ## ####>/agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh`

   수정된 파일의 위치와 변환 프로세스 중에 생성된 모든 백업을 포함하여 성공이 콘솔에 기록됩니다. 프로그래밍 방식으로 호출되는 경우 성공은 0 반환 코드로 표시됩니다.
4. MID 서버를 시작합니다.

다음에 수행할 작업
MID가 실행 중인 모드는 다음 두 가지 방법으로 확인할 수 있습니다.

1. 시작 후 에이전트 로그를 확인하고 다음 로그 줄을 찾습니다. `FIPS ## #### ##`
2. 인스턴스의 ecc_agent 테이블을 확인하고 **FIPS** 적용 부울 열의 값을 찾습니다.

MID Server를 **FIPS** 적용 모드로 수동 변환

MID Server는 FIPS 유효성이 검사된 암호화 알고리즘만 사용되는 FIPS 적용 모드에서 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
외부 JRE를 사용하는 동안 MID Server를 FIPS 적용 모드로 수동 변환하려면 MID Server가 종료된 상태에서 다음 단계를 수행해야 합니다.

- JRE의 신뢰 저장소를 BCFKS 유형으로 변환하십시오.
- JRE의 기본 키 저장소 유형을 BCFKS로 설정합니다.
- MID 서버의 구성 파일에서 FIPS 적용 모드 플래그를 설정합니다.

프로시저

1. 다음과 유사한 명령으로 Java Keytool 을 사용하여 JRE의 cacerts 파일 형식을 BCFKS로 변환합니다.
   `$ keytool -importkeystore -srckeystore 〈source keystore path〉 -srcstoretype 〈source keystore type〉 -srcstorepass changeit -destkeystore 〈대상 키 저장소 경로〉 -deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.bouncycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath 〈BouncyCastle FIPS jar 경로〉`

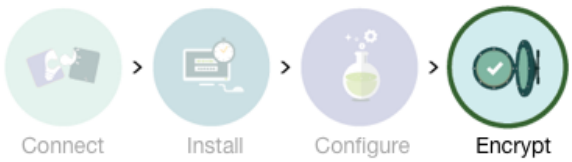
   주:
   Rome 및 이후 MID 설치에는 이 목적에 적합한 BouncyCastle jar가 포함되어 있습니다. .../agent/lib/bc-fips.jar에서 찾을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. JRE의 기본 키 저장소 유형은 <JRE ## ####>\conf\security\java.security 파일에서 설정할 수 있습니다.
3. 이 파일에서 keystore.type 행을 찾아 ## keystore.type=bcfks# 같이 설정합니다.
4. MID 서버의 .../agent/conf/wrapper-override.conf 파일에서 FIPS 라인의 주석 처리를 제거하고 해당 값을 예로 설정합니다.
   줄은 wrapper.java.additional.106=-Dorg.bouncycastle.fips.approved_only=true여야 합니다.

MID 서버 거버넌스

자동 시간 제한을 무효화하고 비활성MID 서버으로 설정하여 보안을 강화 MID 서버 합니다. 이 기능을 활성화하고 비활성 시간 초과 기간을 전역적으로 설정할 MID 서버수 있습니다.



1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

소개

MID Server 거버넌스는 인스턴스가 손상된 경우 ServiceNow 인스턴스에 연결된 잊어버린 MID Server가 활용되는 것을 방지합니다.MID Server Governance는 MID Server 확인/무효화 프로세스의 마지막 상태 변경 기록을 유지합니다.

이 기능은 기본적으로 활성화되어 있지 않으며 MID Server 플러그인의 일부로 바로 사용할 수 있습니다. 일단 활성화된 MID 서버 인증은 만료되지 않도록 명시적으로 구성되지 않는 한 미리 결정된 비활성 기간이 지난 후에 만료됩니다.

MID 서버 거버넌스 사용 및 구성

예/아니오 시스템 속성 **mid.inactivity.timeout.enabled**를 설정하여 모든 MID 서버에 대해 MID 서버 거버넌스를 사용할 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 정의되어 있지 않습니다. 전역 비활성 시간 제한은 **mid.inactivity.timeout.days** 정수 시스템 속성을 설정하여 지정됩니다. 이 속성은 시간 제한(일)을 지정하는 정수를 사용합니다. 지정되지 않은 경우 기본 시간 제한은 30일입니다.

mid.inactivity.timeout.days를 해당 MID 서버의 구성 매개변수로 지정하여 특정 MID 서버에 대한 시간 제한을 재정의할 수 있습니다. 시간 제한 값이 0이면 해당 MID 서버에서 MID 서버 거버넌스가 비활성화됩니다. 따라서 전역 시간 제한을 설정하고 특정 MID Server에 대한 시간 제한을 변경하거나 사용하지 않도록 설정할 수도 있습니다.

거버넌스 구성을 변경한 후에는 MID 서버를 다시 시작할 필요가 없습니다. 거버넌스는 기본 또는 상호 인증으로 작동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 추적

MID Server는 들어오고 나가는 ECC 큐 메시지를 추적하여 활동을 분석합니다. MID 서버는 한 시간에 한 번씩 ecc_agent 기록에 저장된 마지막 활동을 인스턴스에 보고하고 비활성 시간 제한에 도달했는지 확인합니다. 비활성 시간 제한에 도달하고 MID 서버가 가동되면 MID 서버가 무효화되고 종료됩니다. MID 서버가 다운될 때 시간 제한에 도달하면 인스턴스의 작업이 MID 서버가 유휴 상태인지 확인하고 인스턴스에서 이를 무효화합니다.

MID 서버가 비활성으로 인해 자동 무효화 시간 초과에 가까워지면 MID 서버 페이지에 다음 메시지를 표시합니다.

- 비활성 시간 초과까지 3-7일이 남았을 때의 정보 메시지입니다.
- 비활성 제한 시간까지 3일 미만이 남았을 때의 오류 메시지입니다.
- MID가 자동으로 무효화된 후에는 MID가 자동으로 무효화된 날짜를 나타내는 오류 메시지가 표시됩니다.

자동 무효화 상태 지우기

MID Server가 자동 무효화된 후 MID를 성공적으로 복구하려면 자동 무효화 상태를 수동으로 지워야 합니다. 이 상태를 지우지 않고 MID Server를 다시 시작하면 즉시 종료됩니다. 또한 이 발생을 나타내는 MID 문제가 로깅됩니다.

MID 서버 인스턴스 페이지에서 자동 무효화 UI 지우기 작업을 선택하여 MID 서버의 자동 무효화 상태를 지울 수 있습니다. 이 UI 작업을 호출한 후 사용자는 MID 서버를 시작하고 일반적인 확인 프로세스를 계속해야 합니다.

목적 필드

목적은 고객이 MID Server의 의도된 사용을 나타내기 위해 언제든지 업데이트할 수 있는 텍스트 필드입니다. 이 필드는 순전히 설명용이며 추가 상호작용이 없습니다.

MID 서버 참조

MID 서버 참조 정보에는 특정 요구에 맞게 MID 서버를 구성하는 데 필요한 시스템 요구 사항 및 기타 정보가 포함되어 있습니다.

MID Server 시스템 요구 사항

이러한 최소 시스템 요구 사항을 사용하여 MID 서버를 호스팅하는 컴퓨터에 자원을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버에서 지원하는 시스템

Windows 서버

Windows 기반 서버를 검색하거나, 장치에서 패턴을 실행 서비스 매핑 하거나, 명령을 Windows 실행 오케스트레이션 하려면 서버에 MID 서버 설치해야 Windows 합니다. MID 서버는 가상 머신과 64비트 시스템을 포함하여 다음과 같은 Windows 운영 체제를 지원합니다.

- Windows Server 2012
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows 서버 2022

Linux

가상 머신 및 64비트 시스템의 경우 MID 서버는 다음과 같은 Linux 버전에서 지원됩니다.

- Linux Red Hat 6 이상
- Ubuntu 1404(Ubuntu 14) 이상
- CentOS 7 이상

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
ServiceNow 는 더 이상 32비트 MID Server의 새 설치 또는 Rome 버전으로의 업그레이드를 지원하지 않습니다. 다음 운영 체제에서는 RPM 및 MSI 설치 프로그램을 통해 새 MID 서버 설치가 차단됩니다.

- CentOS 7
- Windows 서버 2008
- Windows 서버 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server는 ZIP 파일을 사용하여 모든 운영 체제에 수동으로 설치할 수 있지만 Windows 10은 지원되지 않습니다. 지원되지 않는 MID 서버가 Rome으로 자동 업그레이드되면 MID 서버 문제(ecc_agent_issue)에서 문제 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 MID 서버에 지원되는 플랫폼 변경 〔KB0863694〕을 참조하십시오.

보안 요구 사항

높은 보안 표준을 충족하기 위해 MID 서버는 ServiceNow#에 연결할 때 HTTPS 트래픽에 대해 x.509 인증서 확인을 수행합니다. 네트워크 어플라이언스 또는 프록시가 MID 서버와 인스턴스 사이에 있는 경우 해당 어플라이언스는 신뢰할 수 있는 CA가 서명한 디지털 인증서를 제공해야 합니다. 자체 서명된 인증서 또는 내부 CA에서 서명한 인증서를 사용하는 경우 인증서를 신뢰 저장소로 MID 서버 가져옵니다. SSL 인증서 추가에 대한 자세한 내용은 MID 서버용 SSL 인증서 추가 문서를 참조하십시오.

OCSP 연결 요구 사항

온라인 인증서 상태 프로토콜(OCSP)은 SSL/TLS 인증서의 해지 상태를 결정하는 데 사용되는 프로토콜입니다. 인증서가 교환되고 확인되면 MID 서버는 인증서가 해지되어 신뢰할 수 없는지 여부를 확인해야 합니다.

OCSP는 MID 서버와 같은 클라이언트를 사용하여 HTTP 웹 사이트의 인증서를 받습니다. 클라이언트는 인증서를 발급한 CA(인증 기관)에서 운영하는 서버인 OCSP 응답자에게 요청을 보냅니다. 클라이언트에 대한 OCSP 응답자의 응답은 인증서가 유효한지 또는 해지되었는지 여부를 나타냅니다.

연결하기 위해서는 MID 서버에서 다음에 액세스해야 합니다.

- *.service-now.com 또는 <instance_name>.serivce-now.com
- install.service-now.com
- ocsp.entrust.net(또는 다른 OCSP CA)

SSL/TLS 인증서는 항상 만료일을 포함하여 발급되며, 연결된 개인 키가 손상된 경우와 같이 특정한 경우에는 만료일 전에 인증서를 해지해야 합니다. 따라서 웹 사이트 인증서의 현재 유효성은 만료일에 관계없이 클라이언트에서 항상 확인해야 합니다.

인증서의 해지 상태를 확인할 수 없는 경우 클라이언트가 연결에 실패합니다. 방화벽과 프록시 구성이 OCSP Entrust 서버에 대한 호출을 차단하여 MID 서버가 작동하지 않을 수 있습니다. OCSP 트래픽이 올바로 통과할 수 있도록 방화벽 권한을 변경해야 할 수 있습니다. 자세한 정보 및 해결 방법은 HI 지식베이스 문서 〔KB1216223〕을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell 요구 사항

MID 서버를 사용하려면 PowerShell 버전 3.0 이상이 필요하며 PowerShell 버전 5.1까지 지원합니다. PowerShell 요구 사항에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오. 인스턴스를 사용하여 현재 PowerShell 버전을 찾으려면 **ecc_agent_list.do**로 이동합니다. 개인화 목록 업데이트 기어 아이콘을 사용하여 호스트 **PowerShell** 버전을 선택됨 열에 추가합니다. 그런 다음 각 PowerShell 버전으로 MID Server 목록을 정렬하여 오래된 MID 서버를 찾습니다. 또는 호스트의 PowerShell 콘솔에서 **$Host.Version** 명령을 사용하여 호스트 머신에서 PowerShell 버전을 찾을 수 있습니다. PowerShell 버전이 PSVersion으로 나열됩니다.

Java 버전 지원

Java 11.0.17은 설치 프로그램 패키지와 MID 서버 함께 번들로 제공되며 모든 새 MID 서버. 설치 프로그램은 사용자 환경에서 실행되도록 Java 11.0.17을 자동으로 구성합니다. 추가 구성이 필요하지 않습니다. 이 버전은 64비트 Windows MID 서버 와 64비트 Linux MID 서버를 모두 지원합니다. MID 서버 최소 JRE 버전 11.0.8 및 권장 버전 11.0.17이 필요합니다. 11.0.8보다 낮은 버전을 사용하는 경우 암호화 관련 문제가 발생할 수 있습니다.

테스트 결과 Java 11 버전 11.0.5에서 Oracle 예상대로 작동하는 것으로 MID 서버 나타났습니다. JRE를 다른 버전으로 업그레이드해야 하는 경우 해당 계정 담당자와 협력하여 지원을 받으십시오.

업그레이드된 MID Server는 운영 체제 버전에 따라 다른 Java 버전을 사용할 수 있습니다.

- 이전 버전에서 업그레이드된 MID Server는 MID Server 설치 프로그램과 함께 제공된 OpenJDK를 사용합니다. 이 버전의 OpenJDK는 이러한 MID Server와 함께 사용하도록 테스트 및 인증되었습니다.
- MID 서버 다른 운영 체제 버전에서 업그레이드하면 JRE가 설치 패키지와 함께 제공된 버전으로 자동 업그레이드됩니다.

주:
Linux MID Server에는 glibC 버전 2.17이 필요합니다. JRE 11의 경우 라이브러리를 업데이트해야 합니다. 64비트 Linux 시스템에는 32비트 GNU C 라이브러리 (glibc)를 설치해야 합니다. CentOS에 대한 설치 명령은 다음과 같습니다. `yum install glibc.i686`

MID 서버 JRE 다운그레이드 지원

ServiceNow# 인스턴스가 Quebec에서 다운그레이드되는 경우 MID 서버도 다운그레이드됩니다. 그러나 인스턴스가 다음 패치 중 하나로 다운그레이드되지 않는 한 JRE는 다운그레이드되지 않을 수 있습니다.

- New York 패치 12
- Orlando 패치 9
- Paris 패치 3

MID 서버가 Quebec에서 지정된 패치가 아닌 다른 패치로 다운그레이드되는 경우 MID Server에 Java 11 설치 (KB0752451) 지침을 따르십시오.

Java Service Wrapper

MID 서버 설치 관리자에는 Tanuki Software의 Java Service Wrapper 버전 3.5.40이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JVM 메모리 크기 설정

MID 서버는 JVM 메모리 1GB로 설치됩니다. 제품의 권장 메모리 크기가 1GB보다 큰 경우 MID 서버 JVM 메모리 크기 설정 문서에서 기본 설정을 무효화하는 절차를 참조하십시오.

배포 유형

인스턴스에 대한 시스템 요구 사항은 MID 서버가 필요한 개별 제품의 필요에 따라 결정됩니다. 상태 로그 분석 과 같은 일부 애플리케이션에는 설명서에 나열된 추가 시스템 요구 사항이 있습니다.

표준 배포

다음 제품은 해당 MID 서버에서 동일한 최소 디스크 공간 및 메모리 요구 사항을 공유하므로 "표준"으로 간주됩니다.

- 검색
- 이벤트 관리
- 통합
- 오케스트레이션
- 서비스 매핑

단일 제품 및 결합된 제품 배포와 관련된 최소 표준 요구 사항입니다. 디스크 또는 메모리 요구 사항을 크게 높이지 않고도 여러 표준 제품에 단일 MID 서버를 배포할 수 있습니다.

많은 자원이 필요한 배포

Cloud Management Platform(CMP)과 Operational Intelligence는 높은 처리 성능을 필요로 하므로 각 MID 서버에 표준 제품보다 더 많은 자원이 필요합니다. 다른 제품에 MID 서버를 지원하지 않는 전용 호스트에서 이러한 제품에 사용할 MID 서버를 설치합니다.

권장되는 MID 서버 최소 요구 사항

MID 서버 성능 및 시스템 요구 사항은 다음을 포함하되 그에 국한되지는 않는 여러 요인으로 인해 결정됩니다.

- 고객 인프라의 크기와 MID 서버가 수행하도록 구성된 특정 기능(역량).
- 호스트에 설치된 MID 서버 수.
- MID 서버당 스레드의 수.
- MID 서버 호스트에서 실행되는 다른 애플리케이션의 수 및 특성.
- ServiceNow 릴리스를 통한 아키텍처 및 설계 개선 사항. 예를 들어 Orlando에서 PowerShell for Windows 검색를 사용하거나 Quebec에서 기본 Java 가비지 수집 정책을 변경하는 것입니다.

따라서 모든 MID 서버 배포에 적합한 일률적인 크기 요구 사항은 없습니다. 다음과 같이 문서화된 크기 조정 지침은 배포의 출발점이 될 수 있습니다. 그러나 고객은 MID 서버 성능과 자원 사용률을 지속적으로 모니터링한 다음 필요에 따라 MID 서버를 조정하고 확장해야 합니다.

MID 서버 최소 시스템 요구 사항

단일 MID 서버가 배포되었으며 25개 동시 스레드 표준 구성을 사용하는 Windows Server 2012 R2 호스트의 경우 MID 서버에 필요한 최소 CPU 구성은 속도가 2GHz 이상인 쿼드 코어 프로세서입니다.

MID 서버 CPU 사용률

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색와 같은 대부분의 MID 서버 애플리케이션은 성능을 최대화하도록 설계되어 MID 서버의 자원 사용률을 최대화합니다. 따라서 일부 고객은 MID 서버가 검색 일정 또는 유사한 애플리케이션을 실행하는 동안 90~100% 범위의 매우 높은 CPU 사용률을 관측할 수 있습니다.

매우 높은 CPU 사용률은 처리량을 최대화하는 아키텍처 설계에 부합하며 Discovery 성능에 부정적인 영향을 미치지 않기 때문에 문제가 되지 않습니다. 검색 실행이 성공적으로 중지된 후에는 자동으로 MID 서버 호스트의 자원 사용률이 정상으로 돌아갑니다.

CPU 사용률 세그먼트가 매우 높은 상황을 자주, 그리고 장시간 겪는 고객은 다음과 같은 상황을 피해야 합니다.

- 해당 MID 서버가 중복된 검색 일정과 같이 활성 작업 부하를 동시에 처리할 것으로 예상되는 경우 동일한 호스트에서 MID 서버를 두 개 이상 실행합니다.
- MID 서버 호스트를 다른 애플리케이션과 공유합니다.
- MID 서버 호스트에서 순전히 CPU 사용률만을 기반으로 하는 성능 경보를 구성합니다. 필요한 경우 이러한 경보를 다른 성능 모니터와 함께 사용해야 합니다.

MID 서버 호스트에서 추가 성능 모니터링 구성

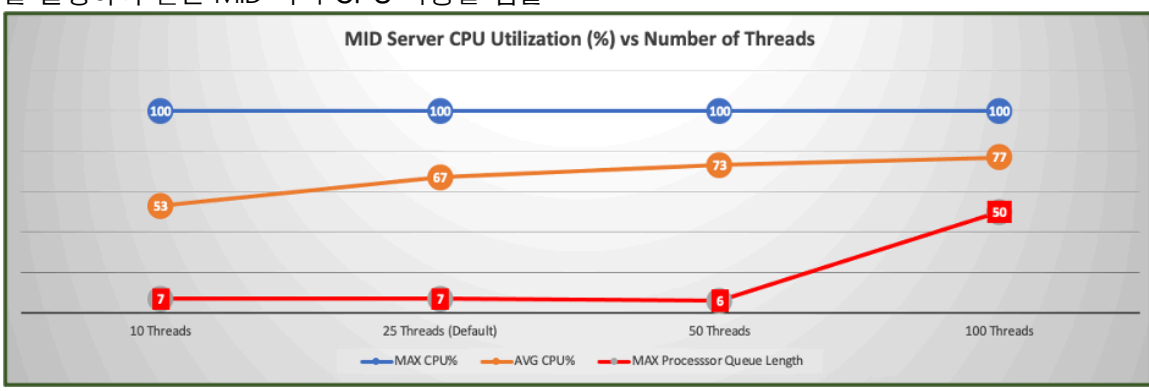
MID 서버의 CPU 사용률은 호스트의 부하에 대한 좋은 지표이지만 제한된 가시성만 제공합니다. Windows 운영 체제의 시스템 프로세서 큐 길이와 UNIX 운영 체제의 부하 평균을 포함하는 추가 모니터링이 매우 중요합니다.

- 프로세서 큐 길이**(Windows OS):** 준비되었지만 다른 활성 스레드로 인해 프로세서에서 현재 실행할 수 없는 스레드 수입니다. 지속적으로 큐의 스레드 수가 프로세서 코어 수의 두 배가 넘는 경우 프로세서에서 병목 현상이 발생할 수 있습니다.
- 부하 평균**(Unix OS):** 정의된 기간에 Linux 서버에서 발생하는 평균 시스템 부하입니다. 실행 중인 스레드와 대기 중인 스레드의 합계를 포함하는, 서버의 CPU 수요입니다. 일반적으로 top 또는 uptime 명령이 출력과 함께 서버의 부하 평균을 제공합니다.

MID 서버 CPU 성능 사례 연구

최대 스레드 수 변경이 MID 서버 CPU 사용률에 미치는 영향

내부 벤치마킹에 따라 다음은 서버를 10,000개 대상으로 클라우드 검색를 실행하여 얻은 MID 서버 CPU 사용률 샘플 데이터입니다.



이러한 테스트에서 최대 CPU 사용률은 스레드 수 및 OS와 무관하게 100%로 관측되었습니다. 평균 CPU 사용률은 스레드 수에 비례하는 것으로 관측되었습니다. 스레드 수가 늘어난다고 해서 반드시 즉각적으로 CPU 압박이 발생하는 것은 아닙니다. 최대 프로세서 큐 길이에서 나타나듯이 기본값인 25에서 50으로 스레드 수를 늘려도

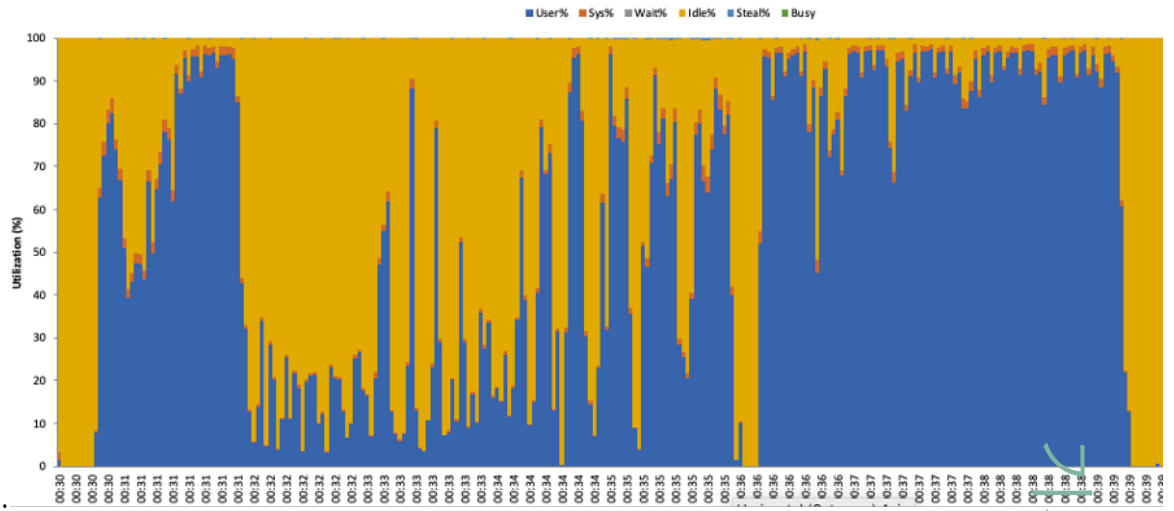
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CPU 압박이 더 생기지는 않았습니다. 그러나 최대 스레드 값을 100으로 늘리자 프로세서 큐 길이가 크게 증가하여 CPU 압박이 발생했습니다.

MID 서버를 다른 애플리케이션 또는 MID 서버와 공유하는 경우 CPU 사용률에 미치는 영향

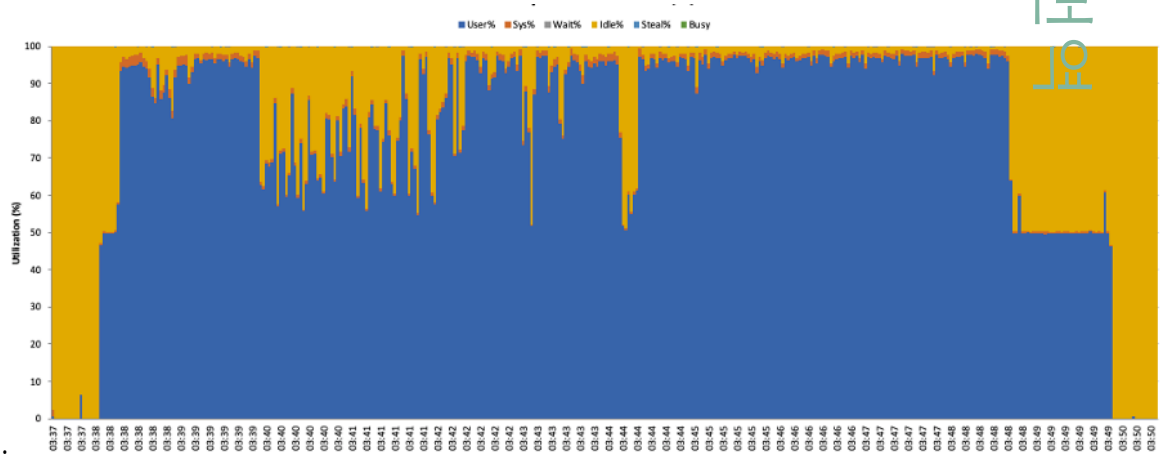
Discovery 실행은 MID 서버의 CPU를 집약적으로 사용하는 작업입니다. 동일한 호스트에 다른 애플리케이션 또는 MID 서버를 배포하면 호스트에 추가 CPU 압력이 발생합니다. 이러한 압력은 MID 서버를 포함한 애플리케이션 실행 시 성능에 영향을 미칩니다. 다음 예는 다양한 부하 패턴을 가진 MID 서버에 대한 샘플 CPU 사용률 데이터 요소입니다.

단일 **MID Server** 전용 호스트: 평균 CPU 사용률은



48%입니다.

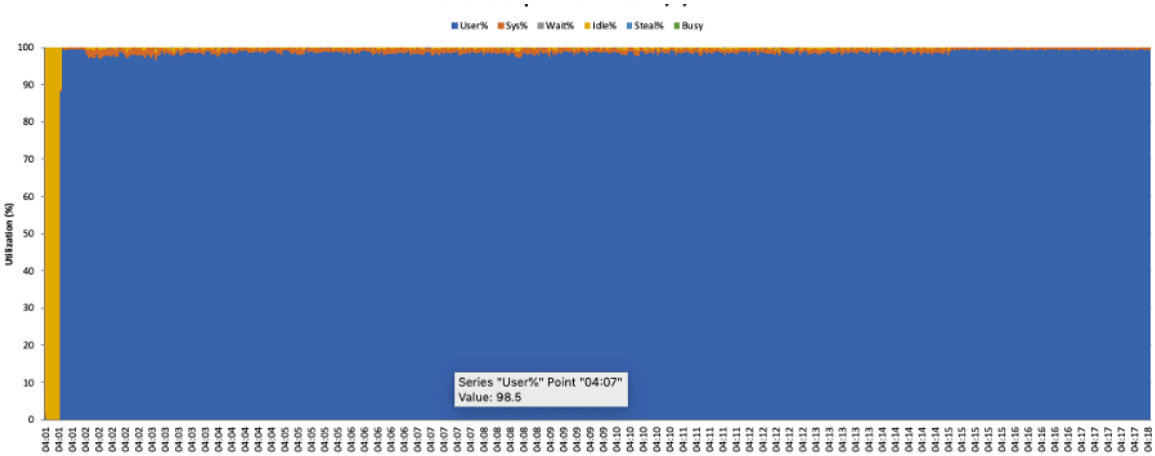
MID Server와 다른 애플리케이션 간에 공유되는 호스트(보통 부하): 평균 CPU 사용률은



77%입니다.

MID Server와 다른 애플리케이션 간에 공유되는 호스트(큰 부하): 평균 CPU 사용률은 97%입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

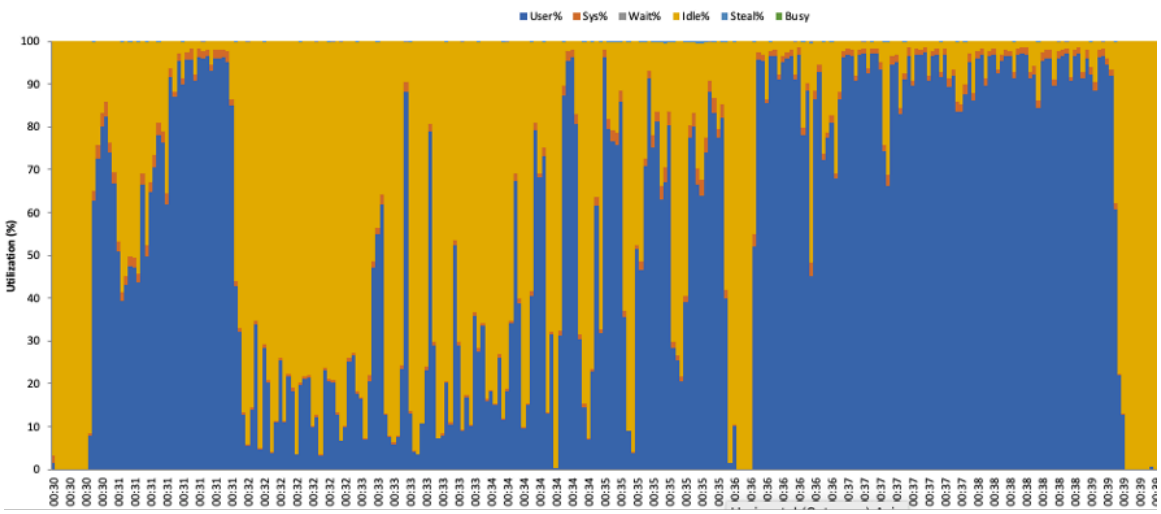


MID 서버 확장이 MID 서버 CPU 자원 사용률에 미치는 영향

MID 서버의 CPU 자원이 많이 제한되는 경우 CPU를 더 추가하여 MID 서버 호스트를 확장하면 자원 압박을 완화하는 데 도움이 됩니다. 하지만 그렇게 하더라도 매우 높은 CPU 사용률 세그먼트는 없어지지 않을 수 있습니다. 검색와 같이 성능을 최대화하도록 설계된 MID 서버 애플리케이션은 사용 가능한 추가 CPU 자원을 계속 사용합니다. 다음 예는 CPU가 4개인 MID 서버 호스트와 CPU가 8개인 MID 서버 호스트가 동일한 검색 일정을 실행하는 조건에 대한 샘플 CPU 사용률 데이터 요소입니다.

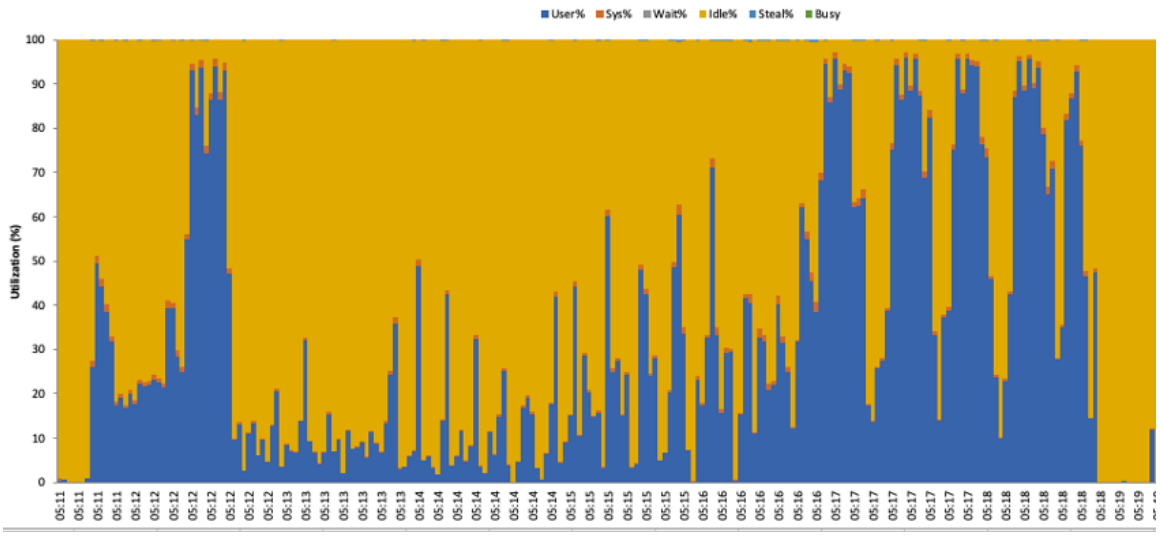
매개변수	**CPU** 4개	**CPU** 8개
평균 **CPU** 사용률	48%	28%
최대 **CPU** 사용률	98%	98%

4 CPU 호스트에 배포한 경우의 **MID** 서버 **CPU** 사용률:



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8 CPU 호스트에 배포한 경우의 **MID** 서버 **CPU** 사용률:



성능 모니터링

환경에 MID 서버 자원 할당이 충분한지 확인하려면 MID Server 대시보드에서 제품이 가장 많이 실행되는 기간의 성능을 모니터링합니다.

MID 서버 업그레이드

MID Server를 수동으로 업그레이드하거나 인스턴스를 통해 자동으로 업그레이드합니다. 인스턴스가 업그레이드되고 MID 서버의 버전이 더 이상 동일하지 않은 경우 MID 서버 자동 업그레이드가 트리거됩니다. 새 MID 서버 패키지가 install.service-now.com 에서 다운로드되어 이전 패키지를 대체하고 MID 서버가 새 버전으로 시작됩니다.

> ⚠ 경고:
> Windows 애플리케이션 경험 서비스가 꺼져 있으면 MID 서버가 Windows 호스트에서 자동 업그레이드를 할 수 없습니다. 표시되는 오류에 대한 자세한 내용과 이 서비스를 다시 사용하도록 설정하기 위한 지침은 KB0597552 참조하십시오.

MID 서버 업그레이드 요구 사항

MID Server 다운로드 사이트 액세스

MID Server 호스트 컴퓨터가 자동으로 업그레이드되려면 install.service-now.com ServiceNow 다운로드 사이트에 접근할 수 있어야 합니다. 다운로드 사이트에 대한 액세스를 차단하는 자체 호스팅 ServiceNow 환경이 있는 경우 MID Server 설치 관리자 패키지를 MID Server 호스트로 수동으로 임포트해야 합니다. 자세한 내용은 자체 호스팅 기술 자료의 KB0760123 참조하세요.

OCSP에 대한 MID 서버 접근이 차단됨

방화벽과 프록시 구성이 OCSP Entrust 서버에 대한 호출을 차단하여 MID 서버가 작동하지 않을 수 있습니다. OCSP 트래픽이 올바로 통과할 수 있도록 방화벽 권한을 변경해야 할 수 있습니다. 자세한 정보 및 해결 방법은 HI 지식베이스 문서 〔KB1216223〕을 참조하십시오.

MID 서버 운영 체제 호환성

32비트 운영 체제를 사용하는 Windows 또는 Linux MID Server 업그레이드는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 〔KB0863694〕를 참조하십시오.

Windows 애플리케이션 경험 서비스가 꺼져 있으면 MID 서버를 Windows 호스트에서 업그레이드할 수 없습니다. 표시되는 오류에 대한 자세한 내용과 이 서비스를 다시 사용하도록 설정하기 위한 지침은 KB0597552 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Windows 호스트에서 실행 중인 일부 바이러스 백신에 의해 MID 서버 업그레이드가 차단됩니다. 이러한 바이러스 백신의 오류 및 목록에 대한 자세한 내용은 KB0870329 참조하십시오.

Madrid 이하의 시스템 아래에 서비스가 설치된 Linux MID 서버 업그레이드는 업그레이드 후 서비스를 다시 설치해야 합니다. 이전 업그레이드에서 서비스를 수동으로 다시 설치하지 않았고 MID 서버 서비스가 Madrid 또는 그 이하 버전에 아직 설치되어 있는 경우 업그레이드 중에 MID 서버가 서비스를 자동으로 다시 설치합니다. 서비스를 다시 설치하려면 MID Server를 관리자 권한으로 실행해야 합니다. MID 서버 업그레이드에서 서비스를 다시 설치해야 하는 경우 MID 서버 사용자가 관리자인지 확인하거나 업그레이드 전에 서비스를 수동으로 다시 설치할 수 있습니다. 서비스를 수동으로 다시 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 KB0821436 참조하세요.

MID Server를 업그레이드해야 하는 시기

인스턴스 버전과 버전이 다른 MID 서버는 업그레이드해야 합니다. 다음 두 시스템 속성은 모든 MID Server의 버전을 제어합니다.

- **mid.buildstamp**: 빌드 날짜를 기준으로 식별자로 MID 서버 버전을 식별합니다. 이 속성은 **mm-dd-yyyy-hhmm** 형식을 사용합니다. MID 서버는 매시간 버전 정보를 확인합니다. 재정의 버전이 구성되지 않은 경우 MID 서버는 사용할 버전의 **mid.buildstamp** 속성을 찾습니다. 이 속성은 인스턴스가 다시 시작되거나 업그레이드될 때 기본 버전(인스턴스 버전과 일치하는 버전)으로 재설정되므로 해당 시점에 사용자 변경 내용이 손실됩니다. 시스템은 릴리스 이름과 패치 정보를 날짜 및 시간 형식에 추가합니다.

  ⚠ 경고:
  이 속성은 기본적으로 표시되지 않으며 구성해서도 안 됩니다.

- **mid.version.override**: 사용자 환경의 모든 MID Server에 대해 현재 버전에 대한 재정의 조건을 설정합니다. 이 작업은 MID 서버를 단일 버전으로 고정하고 자동 업그레이드 기능을 비활성화합니다. 이 속성은 기본 시스템에 표시되지 않으며 설정될 때 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가하기를 참고하세요 .

MID Server는 매시간 버전을 확인할 때 **mid.version.override** 속성을 먼저 살펴봅니다. 이 속성이 비어 있으면 MID Server는 **mid.buildstamp** 속성에서 버전 정보를 가져옵니다. 무효화 버전이 구성된 경우 MID Server는 이 값을 사용하고 **mid.buildstamp** 속성의 버전 정보를 무시합니다. 이 무효화 값은 인스턴스가 다시 시작되어 MID Server로 전달될 때 유지됩니다. **mid.version.override** 속성 값은 업그레이드 중에 지워지워지며, 이로 인해 MID Server가 **mid.buildstamp** 속성의 버전으로 강제로 재설정됩니다.

mid.version.override 외에도 MID 서버를 특정 버전에 고정하는 구성 매개 변수 **mid.pinned.version**을 사용하여 MID 서버 버전을 제어할 수도 있습니다. MID 서버를 고정하려면 각 MID 서버의 **config.xml** 파일에서 해당 버전의 이름으로 **mid.pinned.version** 매개변수를 설정합니다. **<version>-mm-dd-yyyy** 형식을 사용합니다. 이 설정은 고정된 MID 서버 버전에 대한 속성 설정을 무효화합니다. 지침은 MID 서버 매개변수 추가를 참조하십시오. 이 매개변수에 설정된 값은 업그레이드의 영향을 받지 않습니다.

⚠ 경고:
mid.version.override 및 **mid.pinned.version**을 사용하지 않는 것이 좋습니다. MID 서버와 인스턴스의 버전이 다르면 MID 서버에서 중단 문제가 발생할 수 있습니다.

업그레이드 방법

자동

자동 업그레이드는 인스턴스 또는 MID 서버 자체에서 트리거할 수 있습니다. 이 기능은 기본적으로 사용할 수 있습니다. 자동 업그레이드가 다음과 같이 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스가 업그레이드되고 해당 버전의 MID 서버가 현재 MID 서버에 있는 버전과 다른 경우 인스턴스가 연결된 MID Server에 자동 업그레이드시스템 명령을 보냅니다.
- MID 서버는 매시간 인스턴스를 점검하여 업그레이드에 사용할 수 있는 다른 버전이 있는지 확인합니다. 이 기간은 수정할 수 없습니다.

수동

MID 서버 기록에서 관련 링크를 클릭하여 업그레이드를 수동으로 시작합니다. 다음 시간별 자동 업데이트까지 기다리지 않으려는 경우 또는 업그레이드가 실패하여 강제로 업그레이드하려는 경우 이 방법을 사용합니다. 지침은 수동으로 MID 서버 업그레이드를 참조하십시오.

업그레이드 프로세스

1. 업그레이드 전 확인:실제 MID 서버 업그레이드 프로세스를 시작하기 전에 MID 서버는 일련의 테스트를 실행하여 호스트 컴퓨터가 최소 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 이 자동 테스트 중에 오류가 발생하면 문제가 해결될 때까지 업그레이드가 발생하지 않습니다. 업그레이드 전 테스트는 기본적으로 사용하도록 설정되지만 시스템 속성을 추가하고 설정하여 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 업그레이드 전 검사 문서를 참조하십시오.
2. 패키지 다운로드:MID Server가 install.service-now.com 에서 업그레이드 패키지를 다운로드합니다. 이러한 패키지는 zip 형식이며 **package/incoming** 폴더의 agent 폴더에 다운로드됩니다.
3. 디지털 서명 검증

   모든 패키지를 다운로드한 후 MID Server는 패키지의 디지털 서명을 확인합니다. 확인에 실패하면 예외가 발생합니다. 오류는 에이전트 로그와 MID 서버 문제 테이블에 기록됩니다.

   패키지를 수동으로 다운로드하여 교체하는 경우 서명을 수동으로 확인할 수 있습니다. 설치 또는 업그레이드 패키지의 서명을 수동으로 확인하려면 JDK에서 무료로 사용할 수 있는 jarsigner 도구를 사용하십시오. 다음은 검증을 시작하는 jarsigner 명령입니다. `Jarsigner -verify -verbose -certs -strict <zip-file>`

   출력은 다음 예제와 유사해야 합니다.

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```

4. **Zip** 파일 추출**:**필요한 모든 패키지를 다운로드한 후 MID 서버는 zip 파일을 추출합니다.
   - **Rome** 이전: 운영 체제에서 정의한 임시 폴더 아래의 폴더에 zip 파일의 압축이 풀립니다. 폴더 이름은 임의로 생성된 번호입니다. 운영 체제 임시 폴더는 시스템 특성 **java.io.tmpdir**에 의해 지정됩니다. UNIX 호스트에서 이 등록 정보의 값은 일반적으로 /tmp 또는 /var/tmp입니다.
   - **Rome** 이후부터: MID 서버는 MID 서버 업그레이드 중에 운영 체제 정의 임시 폴더를 사용하지 않습니다. zip 파일은 agent 폴더 아래의 **work/upgrade_temp** 폴더에 압축이 풀립니다. 폴더 이름 형식은 임의로 생성된 숫자입니다. 이전 동작으로 전환하고

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

운영 체제에서 정의한 임시 폴더를 사용하려면 MID Server의 **config.xml** 파일에 **mid.upgrade.use_os_temp_folder**추가하고 true로 설정할 수 있습니다. 모든 MID 서버의 동작을 전환하려면 MID 서버 필드가 비어 있는 MID 서버 속성 [ecc_agent_property]에 추가할 수 있습니다.

주:
KB0747569 를 사용하여**java.io.tmpdir**을 변경하고 Rome에서 나중에 업그레이드할 수 있도록 유지하려면 Rome으로 업그레이드한 후 **mid.upgrade.use_os_temp_folder**를 true로 설정합니다. **mid.upgrade.use_os_temp_folder** 예로 설정되지 않은 경우 MID 서버 업그레이드 중에 **java.io.tmpdir**이 적용되지 않으며 agent\work\upgrade_temp 아래의 폴더가 사용됩니다.

5. 이전 패키지를 업그레이드된 패키지로 교체합니다.업그레이드 패키지를 다운로드하고 압축을 푼 후 MID 서버는 이전 파일을 새 파일로 대체하고 새 버전으로 시작합니다. 패키지를 교체하기 위해 MID Server는 **ServiceNow** 플랫폼 배포 업그레이드 라는 프로세스를 시작하고 종료합니다. ServiceNow 플랫폼 배포 업그레이드는 MID Server가 제대로 종료될 때까지 기다린 후 다음과 같이 필요한 파일을 교체합니다.
   - 로마 전:이 프로세스는 bin, lib 및 jre 폴더에 있는 모든 파일과 폴더를 삭제하고 새 파일을 해당 폴더에 복사합니다.
   - 로마에서 출발 이후: 이 프로세스는 파일의 새 버전이 이전 버전과 다른 경우에만 bin, lib 및 jre의 파일을 바꿉니다. **ServiceNow Platform Distribution** 업그레이드 는 업그레이드 파일을 정리하지 않으며 변경되지 않은 파일은 유지됩니다.

   MID Server 업그레이드의 일부로 서비스 재설치가 필요한 경우 ServiceNow Platform Distribution 업그레이드는 MID Server를 시작하기 전에 서비스를 다시 설치합니다. 자세한 내용은 KB0821436 참조하십시오.

   주:

   이 단계에서 MID 서버 업그레이드가 실패하면 MID 서버가 중단된 상태로 유지됩니다. 일부 바이러스 백신은 이 단계에서 파일 교체를 차단합니다. 자세한 내용은 KB0870329 참조하십시오.

6. **MID** 서버를 시작합니다.필요한 모든 파일을 새 버전으로 교체한 후 ServiceNow 플랫폼 배포 업그레이드가 MID Server를 시작합니다. MID Server가 새 버전을 제공하면 업그레이드 파일을 추출하는 데 사용되는 모든 임시 폴더가 정리됩니다.

업그레이드 로그 메시지

MID 서버 로그 메시지는 다음 로그 파일에서 사용할 수 있습니다.

- 업그레이드 전 검사 로그 메시지는 agent/logs 폴더의 agent.log 파일에서 확인할 수 있습니다. 업그레이드 전 확인 테스트 수행 메시지입니다. 업그레이드 전 확인이 시작되었음을 나타냅니다. 모든 필수 테스트를 통과하면 업그레이드 전 확인 테스트 성공 메시지가 표시됩니다. 업그레이드 프로세스를 계속 진행합니다. 업그레이드 전 검사의 끝을 나타냅니다.

- 누락된 파일 다운로드에 대한 로그 메시지도 agent.log에서 사용할 수 있습니다. 모든 패키지 다운로드는 **PACKAGEINFO** 메시지에서 **PACKAGENAME.ZIP** 패키지 다운로드 **https://install.service-now.com/** 시작합니다. 다운로드 진행률과 다운로드한 파일의 크기는 로그에서 모니터링됩니다. 모든 패키지를 다운로드한 후 패키지가 성공적으로 다운로드 **https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO** 는 다운로드 성공을 나타냅니다.

- zip 파일 추출은 **agent.log**에서 사용할 수 있는 마지막 단계입니다. **MID** 서버 업그레이드 중 메시지는 이 단계의 시작을 나타내고 모든 패키지 추출에 대해 패키지 추출 중 메시지가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EXTRACT_TMP_FOLDER PACKAGE.ZIP 표시됩니다. 필요한 모든 zip 파일이 성공적으로 추출되면 MID Server는 ServiceNow 플랫폼 배포 업그레이드 프로세스를 시작하고 MID Server를 중지하는 중 메시지가 표시됩니다. 부트스트랩 업그레이드 는 MID 서버가 다운되기 전에 이 단계의 종료를 표시합니다.

ServiceNow 플랫폼 배포 업그레이드 로그에는 프로세스 시작 및 MID Server 업그레이드 중 파일 교체에 대한 로그 메시지가 포함됩니다. 업그레이드 로그 메시지는 **UPGRADE MAIN LOGIN START********** 및 **UPGRADE MAIN LOGIN END********** 메시지 사이에 배치됩니다. ServiceNow 플랫폼 배포 업그레이드 로그 메시지는 다음 로그 파일에서 찾을 수 있습니다.

- 임시 추출 폴더 아래의 **glide-dist-upgrade.log** 파일에서. 이 파일은 temp extract 폴더 아래의 upgrade-wrapper/logs 폴더에서 사용할 수 있습니다. 이 로그 파일에는 프로세스 로그 메시지와 업그레이드 로그 메시지가 포함됩니다.
- agent\logs 폴더의 **dist-upgrade.log** 파일에 있습니다. 이 파일에는 로그 메시지의 업그레이드 부분만 포함됩니다. 프로세스 시작에 문제가 있는 경우 glide-dist-upgrade.log 살펴봐야 합니다 .
- wrapper.log agent\logs 폴더 아래에 있습니다. 파일을 교체한 후 ServiceNow 플랫폼 배포 업그레이드는 **wrapper.log** 파일에 **glide-dist-upgrade.log** 추가합니다.

upgrade-wrapper-override.conf로 래퍼 구성을 업데이트합니다.

glide-dist-upgrade에 대한 래퍼 구성은 upgrade-wrapper-override.conf 파일을 사용하여 업데이트할 수 있습니다. agent/conf 폴더에 upgrade-wrapper-override.conf라는 파일을 만듭니다. upgrade-wrapper-override.conf의 모든 컨피그레이션은 업그레이드 프로세스 중에 사용됩니다.

upgrade-wrapper-override.conf 구성을 수정하면 dist-upgrade 래퍼 수준에서 디버그 로그를 활성화하고 변경 사항을 테스트할 수 있습니다.

예를 들어, 기본 제한시간은 특정 JVM 레벨 명령에 대해 충분히 길지 않을 수 있습니다. dist-upgrade 래퍼 구성에 대해 upgrade-wrapper-override.conf를 사용하여 시간 제한을 늘릴 수 있습니다.

MID 서버 상태

업그레이드 중

업그레이드가 실행되는 동안 MID 서버 상태가 업그레이드 중으로 변경됩니다. 업그레이드 중 상태는 일시 중지됨 상태와 유사합니다. 이렇게 하면 업그레이드 중에 인스턴스의 새 버전과 이전 버전의 MID 서버 간에 잠재적인 잘못된 통신을 방지할 수 있습니다. 업그레이드 중 상태에서는 MID 서버를 다시 시작하거나 다시 시작할 수 없습니다. 그러나 MID 서버가 일시 중지됨 상태일 때와 동일한 작업을 수행할 수 있습니다.

주:
Istanbul 인스턴스를 사용 중이지만 Istanbul 이전 MID Server를 Istanbul로 업그레이드하는 경우 이러한 업그레이드 상태를 사용할 수 없습니다. 이스탄불에 이미 있는 MID Server에만 사용할 수 있습니다.

업그레이드 실패

업그레이드 전 검사 단계 또는 패키지 다운로드/추출 단계에서 업그레이드에 실패한 경우 실패한 업그레이드는 업그레이드하는 버전에 따라 다르게 처리됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다른 주요 릴리스로 업그레이드(예: Istanbul에서 다음 전체 릴리스로): 상태가 업그레이드 실패로 변경됩니다.
- 릴리스 내의 부 버전에서 업그레이드(예: Jakarta 패치 1에서 패치 2로): MID 서버는 현재 실행 중인 버전을 계속 사용합니다. MID Server가 이미 제대로 작동하고 있다고 가정하면 업그레이드를 수행하지 않으며 결국 상태가 **Up**으로 변경됩니다.
- 이전 버전의 패키지를 새 버전의 패키지로 교체하는 마지막 단계에서 업그레이드에 실패한 경우 MID 서버는 다운 상태로 유지됩니다.

MID 서버 업그레이드 이력

MID 서버 업그레이드 문제를 해결하려면 MID 서버 업그레이드 이력 모듈을 사용하십시오. 이 모듈에는 각 인스턴스 업그레이드의 기록이 포함되어 있습니다. 이러한 기록은 각 MID Server의 업그레이드 프로세스에 대한 단계별 상태 상세 정보를 제공합니다. 오류가 발생하면 단계에 기록되고 추가 세부 정보가 포함된 메시지가 동적으로 생성됩니다. 테이블 정리 작업은 상태에 관계없이 30일 동안 감지되지 않은 문제를 자동으로 삭제합니다. 자세한 내용은 MID 서버 업그레이드 이력을 참조하십시오.

JRE 업데이트 중 JRE 신뢰 저장소 인증서 마이그레이션

Quebec으로 업그레이드한 후 JRE 업데이트의 경우 MID 서버는 JRE 신뢰 저장소의 기존 자체 서명 인증서를 새 JRE 버전의 신뢰 저장소로 마이그레이션합니다. 이러한 인증서가 마이그레이션되면 별칭 앞에 문자열 "snc_"가 추가됩니다.

인증서를 마이그레이션하려면 다음 상태가 되어야 합니다.

- X509 인증서
- 인증서 표준 V3
- 기본 제약 조건 확장이 아니오로 설정되어 있어야 합니다(즉, CA에서 발급하지 않음).

MID Server는 JRE 업그레이드가 수행되려고 할 때를 식별하고 마이그레이션 프로세스를 시작합니다. 마이그레이션 전에 MID 서버는 실패 시 대체 수단으로 원래 신뢰 저장소의 백업을 생성합니다. 실패가 있는 경우 백업 신뢰 저장소를 수동으로 복원할 수 있습니다.

MID 서버 업그레이드 전 검사

업그레이드 전에 MID 서버는 테스트를 실행하여 업그레이드 프로세스 실패의 원인이 되거나 MID 서버가 중단될 수 있는 문제를 식별합니다.

각 MID 서버에는 MID 서버 버전을 인스턴스의 버전과 비교하여 MID 서버를 업그레이드해야 하는지 여부를 결정하는 자동 업그레이드 모니터가 포함되어 있습니다. 자동 업그레이드 모니터에서 MID 서버 버전이 최신 버전이 아님을 발견하면 모니터는 해당 MID 서버에 대한 업그레이드 전 유효성 검사 테스트를 실행합니다. 문제가 탐지되면 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 메시지가 로깅되고 업그레이드가 차단됩니다. 자동 업그레이드 모니터는 모든 테스트를 통과할 때까지 매시간 계속 실행됩니다. 차단 문제가 없는 경우 MID 서버는 적절한 업그레이드 패키지를 다운로드하고 업그레이드 프로세스를 시작합니다. MID Server 업그레이드 전 검사는 수동 업그레이드뿐만 아니라 인스턴스가 업그레이드될 때 인스턴스에서 트리거된 업그레이드에 대해서도 실행됩니다.

업그레이드 전 테스트

업그레이드 전은 필수 테스트와 경고 테스트라는 두 가지 테스트 집합을 실행합니다. MID 서버 업그레이드를 시작하려면 모든 필수 테스트를 통과해야 합니다. 필수 테스트에 통과하지 못한 경우 테스트가 에이전트 로그에 기록되고 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 MID 서버 활성 문제가 생성됩니다. 이러한 오류는 실제 MID 서버 업그레이드가 발생하기 전에 게시되며 업그레이드를 계속하려면 먼저 해결해야 합니다. MID 서버는 업그레이드 프로세스를 중지하고 상태를 기반으로 MID 서버 상태변경합니다. 경보 테스트를 통과하지 못한 경우 에이전트 로그와

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 문제 테이블에 메시지가 추가되지만 업그레이드 전 검사가 계속되고 MID 업그레이드가 중지되지 않습니다.

업그레이드 전 유효성 검사 테스트에서는 다음과 같은 필수 테스트를 확인합니다.

- 최소 1GB의 디스크 여유 공간
- install.service-now.com 에서 다운로드 사이트에 액세스
- 다운로드한 샘플 파일의 디지털 서명 확인
- 다음을 포함하는 실행 권한입니다.
  - 임시 폴더에 Zip 아카이버의 압축을 풉니다.
  - 임시 폴더에서 에이전트 폴더로 파일 복사
  - 텍스트 파일 읽기 및 내용 확인
  - 업그레이드 전 검사 내용 삭제
- MID 서버 호스트 머신이 32비트 시스템이 아닙니다.
- Linux MID Server에서 glibC 버전은 2.17 이상입니다.

Windows MID Server에서 업그레이드 전 확인은 다음 경보 테스트를 실행합니다.

- 모든 MID 서버 업그레이드 차단 서비스가 호스트 머신에서 실행되고 있습니다.
- 호스트 컴퓨터의 애플리케이션 환경 상태Status of application experience on the host machine
- MID 서버는 관리자가 아닌 사용자로 실행해야 합니다. MID 서버의 현재 로그온 사용자 계정이 **LocalSystem** 이거나 Administrators 그룹에 속한 사용자인 경우 업그레이드가 실패하고 오류 로그가 생성됩니다.

업그레이드를 차단하는 오류

이러한 메시지는 필수 테스트 실패를 설명하며 MID 서버 문제[ecc_agent_issue] 테이블에 게시됩니다. 이러한 테스트 중 하나라도 실패하면 업그레이드가 차단됩니다.

사용 가능한 디스크 공간이 부족합니다. 시스템에서 〈n〉바이트의 여유 공간을 보고합니다.

이 메시지는 MID 서버 호스트에서 1GB 미만의 사용 가능한 디스크 공간이 감지될 때 표시됩니다. 이 오류는 MID 서버 에이전트 로그에도 기록됩니다.

설치 서버에서 업데이트를 다운로드할 수 없음

이 메시지는 MID 서버 호스트에 install.service-now.com 에서 설치 패키지를 다운로드할 수 있는 권한이 없거나 네트워크 문제로 인해 연결할 수 없음을 나타냅니다. 이 오류는 MID 서버 에이전트 로그에도 기록됩니다.

서명 확인 실패:〈message〉

이 메시지는 업그레이드 전 검사에서 다운로드한 검사 파일의 디지털 서명을 확인하려고 할 때 확인 예외가 발생했음을 나타냅니다.

디지털 서명을 확인할 수 없음:〈message〉

이 메시지는 확인 서명 프로세스가 예외로 인해 중단되었음을 나타냅니다.

업그레이드 전 검사 zip의 내용을 추출할 수 없음

이 메시지는 MID 서버 호스트의 서비스 계정에 임시 폴더로 업그레이드 전 ZIP 보관을 추출할 수 있는 권한이 없음을 나타냅니다.

폴더를 생성할 수 없습니다〈업그레이드 확인 파일 경로〉

이 메시지는 MID 서버 서비스 계정에 에이전트/패키지 경로에서 업그레이드 전 검사 파일에 대한 upgradeCheck 폴더를 생성할 수 있는 권한이 없음을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 권한을 확인할 수 없음: 〈message〉

이 메시지는 존재하지 않는 파일 또는 액세스 실패와 같은 파일 권한을 확인할 때 예외가 발생했음을 나타냅니다.

MID 서버 Windows 서비스가 LocalSystem 또는 로컬 관리자로 실행되고 있지 않습니다.

이 메시지는 Windows 서비스가 원하는 권한으로 실행되고 있지 않음을 경고합니다.

업그레이드 실패: 호스트 시스템이 MID 서버를 업그레이드하기 위한 최소 시스템 요구 사항을 충족하지 않습니다.

MID 업그레이드는 32비트 호스트에서 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 KB0863694 참조하십시오.

업그레이드 실패: 호스트가 MID Server를 업그레이드하기 위한 최소 시스템 요구 사항을 충족하지 않습니다. 자세한 내용은 GlibC 라이브러리에 대한 MID Server 제품 설명서를 참조하십시오.

이 오류는 Linux MID Server에만 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 Java 버전 지원을 참조하십시오.

비차단 경고

이러한 경고는 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 표시되며 Windows MID 서버의 업그레이드를 방해하지 않습니다.

$logOnAsUser 구문 분석할 수 없음

이 메시지는 Windows 서비스의 사용자로 로그온 값이 다음과 같은 예상 형식 중 하나가 아님을 경고합니다.

- user@domain.company.com
- 도메인\사용자

사용자 그룹으로 로그온을 조회할 수 없음

인스턴스가 로그온한 사용자의 그룹 구성원 자격을 조회하려고 하면 **net user <username>** 명령을 실행합니다. 인스턴스는 이 명령에서 Windows 서비스의 특정 출력 구조를 예상하고 예상 출력이 실제 출력과 일치하지 않으면 이 경고를 발행합니다.

이러한 PowerShell 경고는 MID 서버 에이전트 로그에만 기록됩니다. PowerShell은 MID 서버를 사용할 필요가 없으므로 이러한 구성 문제로 인해 Windows MID 서버를 업그레이드할 수 있습니다. 그러나 이러한 경고는 주의가 필요한 사용자 환경의 문제를 나타낼 수 있습니다.

PowerShell을 사용할 수 없으므로 PowerShell 업그레이드 검사를 건너뛰는 중

PowerShell 3.0 이상이 설치되어 있지 않거나 MID 서버 서비스 사용자가 powershell.exe 사용할 수 없습니다.

Powershell 테스트 건너뛰는 중: 대상 폴더가 초기화되지 않았습니다.

Powershell 테스트 건너뛰는 중: 서비스 이름을 검색할 수 없음

MID Server 호스트 시스템에서 실행 중인 Service CiscoAMP는 MID Server 업그레이드 차단기로 식별됩니다.

자세한 내용은 KB0870329 참조하십시오.

MID 서버 호스트에서 애플리케이션 환경이 비활성화되어 자동 업그레이드 프로세스가 실패하고 MID 서버가 다운될 수 있습니다. 성공적인 자동 업그레이드를 위해 호스트에서 서비스 사용 설정

자세한 내용은 KB0597552 참조하십시오.

업그레이드를 계속하지만 **upgradeCheck** 중에 다음 문제가 발생했습니다: 〈예외 메시지**>**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 메시지는 업그레이드 전 테스트의 PowerShell 부분을 실행하는 동안 문제가 발생했음을 나타냅니다.

업그레이드 전 검사 비활성화

mid.upgrade.run_precheck이라는 MID 서버 구성 매개변수는 기본적으로 **true**로 설정되어 자동 사전 업그레이드 테스트를 실행할 수 있습니다. 단일 MID 서버에 대해 이러한 테스트를 비활성화하려면 이 매개변수를 해당 MID 서버의 config.xml 파일에 추가하고 **False**로 설정합니다. 모든 MID 서버에 대해 이러한 테스트를 비활성화하려면 **mid.upgrade.run_precheck**라는 MID 서버 속성 [ecc_agent_property] 테이블에 새 레코드를 추가합니다. 이 속성 값을 **false** 로 설정하고 **MID** 서버 필드를 비워 둡니다.

MID 서버를 특정 버전으로 고정

시스템 속성을 설정하여 환경의 모든 MID Server를 특정 버전으로 고정 하거나 개별 MID Server에 대해 특정 버전을 구성할 수 있습니다.

주:
대부분의 경우 MID 서버를 특정 버전으로 고정하지 마십시오. MID 서버를 고정하면 인스턴스와 동기화되지 않아 기능이 손상될 수 있습니다. 대신 인스턴스가 사용할 MID 서버 버전을 결정하도록 하십시오.

버전 제어 속성

다음 시스템 속성은 모든 MID Server의 버전을 제어합니다.

- **mid.buildstamp**: 빌드 날짜를 기준으로 식별자로 MID 서버 버전을 식별합니다. 이 속성은 **mm-dd-yyyy-hhmm** 형식을 사용합니다. MID 서버는 매시간 버전 정보를 확인합니다. 재정의 버전이 구성되지 않은 경우 MID 서버는 사용할 버전의 *mid.buildstamp* 속성을 찾습니다. 이 속성은 인스턴스가 다시 시작되거나 업그레이드될 때 기본 버전(인스턴스 버전과 일치하는 버전)으로 재설정되므로 해당 시점에 사용자 변경 내용이 손실됩니다. 시스템은 릴리스 이름과 패치 정보를 날짜 및 시간 형식에 추가합니다.

  경고:
  이 속성은 기본적으로 표시되지 않으며 구성해서도 안 됩니다.

- **mid.version.override**: 사용자 환경의 모든 MID Server에 대해 현재 버전에 대한 재정의 조건을 설정합니다. 이 작업은 MID 서버를 단일 버전으로 고정하고 자동 업그레이드 기능을 비활성화합니다. 이 속성은 기본 시스템에 표시되지 않으며 설정될 때 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가하기를 참고하세요 .

  MID Server는 매시간 버전을 확인할 때 *mid.version.override* 속성을 먼저 살펴봅니다. 이 속성이 비어 있으면 MID Server는 *mid.buildstamp* 속성에서 버전 정보를 가져옵니다. 무효화 버전이 구성된 경우 MID Server는 이 값을 사용하고 *mid.buildstamp* 속성의 버전 정보를 무시합니다. 이 무효화 값은 인스턴스가 다시 시작되어 MID Server로 전달될 때 유지됩니다.

  중요사항:
  mid.version.override 속성 값은 업그레이드 중에 지워지워지며, 이로 인해 MID Server가 *mid.buildstamp* 속성의 버전으로 강제로 재설정됩니다.

버전 제어 구성 매개변수

특정 MID 서버를 원하는 버전으로 고정하려면 각 MID 서버의 **config.xml** 파일에서 해당 버전의 이름으로 **mid.pinned.version** 매개변수를 설정합니다. **<version>-mm-dd-yyyy** 형식을 사용합니다. 이 설정은 고정된 MID 서버 버전에 대한 속성 설정을 무효화합니다. MID 서버 버전은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

20분마다 또는 MID 서버가 다시 시작될 때마다 확인되며, 이때 고정된 버전이 적용됩니다. 지침은 MID 서버 매개변수 추가 문서를 참조하십시오.

주:
이 매개변수에 설정된 값은 업그레이드의 영향을 받지 않습니다.

수동으로 **MID** 서버 업그레이드

자동 업그레이드를 기다리지 않으려면 언제든지 MID Server를 수동으로 업그레이드할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: mid_server 또는 admin
업그레이드를 실행하려면 MID Server가 가동 중 상태여야 하며 유효성을 검사해야 합니다.
MID 서버는 업그레이드하기 전에 업그레이드 전 테스트를 자동으로 실행합니다. 업그레이드를 계속하려면 이 테스트 중에 발생한 모든 오류를 해결해야 합니다.

이 태스크 정보

인스턴스의 빌드 스탬프 또는 지정한 업그레이드 속성 에 의해 MID 서버가 지정된 버전으로 업그레이드됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 디스커버리 〉 **MID** 서버 또는 오케스트레이션 〉 **MID** 서버 구성 〉 **MID** 서버.
2. 업그레이드하려는 MID 서버의 기록을 엽니다.
3. 관련 링크에서 **MID** 업그레이드를 클릭합니다.
4. 업그레이드를 수행할지 확인합니다.

MID Server 문제 해결

MID 서버의 문제를 해결하여 해결 방법을 찾습니다. MID 서버를 모니터링하여 문제가 발생할 때 경보를 수신합니다. MID Server의 특정 문제를 해결하기 위한 문제 해결 절차가 있습니다. Hi의 지식베이스에는 MID Server 문제 해결에 도움이 되는 여러 문서가 있습니다.

MID 서버 모니터링

MID Server 모니터링에는 로그 파일의 항목 확인, 네트워크 연결 확인 및 MID Server 상태 확인이 포함됩니다.

- MID 서버가 Windows 호스트에 있는 경우 Windows 서비스 콘솔로 이동하여 wrapper-override.conf 파일에 나타나는 이름과 일치하는 서비스 이름을 찾습니다. MID 서버 프로세스가 호스트에서 실행 중인 유일한 Java 프로세스인 경우 java.exe에서 사용하는 메모리를 모니터링하고 ~\agent\conf\wrapper-override.conf 폴더에 정의된 최대 구성 메모리보다 적게 경보합니다.
- agent0.log.0.lck 파일이 ~\agent\logs 폴더에 나타나는지 확인하여 MID 서버가 ## ### agent0.log.0 파일에서 시스템 활동을 로깅하는지 확인합니다.
- 경고, 중요 및 심각 오류에 대한 다음 로그를 검토합니다. ~\agent\logs\agent0.log.0 ~\agent \logs\wrapper.txt 인스턴스에서 로그 항목을 여는 방법을 보려면 을 참조하십시오 MID 서버의 ECC 큐 컨텐츠 관리 .
- MID 서버 연결 테스트 MID 서버 호스트가 인스턴스와 통신할 수 있는지 확인합니다. 방화벽과의 충돌, 접근 제어 목록 및 라우팅 오류와 같은 네트워크 연결 문제를 해결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- MID 서버 인스턴스에서 **MID** 서버 페이지로 이동하여 MID 서버의 상태를 검토합니다. 자세한 내용을 보려면 이름을 클릭합니다.

- MID Server에 문제가 발생할 때 이를 알리도록 이메일, SMS 및 푸시 알림을 설정합니다. **MID** 서버 다운 알림은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 자세한 내용은 알림을 참조하십시오.

자바 플라이트 레코더

JFR(Java Flight Recorder)은 명료한 데이터 모델을 사용하여 JVM(Java Virtual Machine) 내부 및 애플리케이션별 메모리 사용량과 스레드 관련 세부 정보를 분석합니다. Java 14 이상이 있는 호스트에서 이벤트 스트리밍을 사용하면 특정 JVM 또는 애플리케이션 이벤트를 분석할 수 있습니다.

JFR 파일 작업인 **JFR** 기록 시작, **JFR** 기록 중지 또는 **JFR** 파일 쓰기는 MID 서버의 관련 링크에서 인스턴스에 액세스할 수 있습니다. JFR 기록을 시작 및 중지하면 요청 시 JFR 데이터를 디스크에 덤프할 수 있습니다. JFR 기록이 켜져 있는 동안에는 MID 서버 인스턴스 페이지에서 JFR 파일에 쓸 수 있습니다.

JFR 파일은 스케줄러에 의해 삭제되어 24시간 후에 데이터를 정리합니다. 이 기본 동작은 **config.xml**에 다음 구성 매개 변수를 추가하여 재정의할 수 있습니다. `<parameter name="mid.jfr.data.clean.interval" value="<time in milisec>"/>`

사용자 지정 JFR 이벤트를 JFR 파일에 쓸 수 있습니다. 이벤트 쓰기를 비활성화하려면 **config.xml**에 `<parameter name="mid.jfr.record.aprobe" value="false"/>` 구성 매개변수를 추가합니다.

문제 해결 절차

다음 절차에서는 MID 서버의 특정 문제를 해결하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. 지식베이스 문서도 광범위한 문제를 다룹니다. 이 절차에서 다루지 않은 문제가 발생하면 지식베이스에서 관련 문서를 검색하십시오. 예를 들어 MID 서버가 다운되거나 응답하지 않거나 검색 중에 CI가 중복되는 등의 증상이 발생하는 경우 KB0597571 에서 정보 및 권장 솔루션을 참조하십시오.

MID Server 활성 문제

ServiceNow# 인스턴스에는 MID Server가 자원을 초과할 위험이 있는 경우 MID Server 및 경보 관리자에게 활성 문제를 게시하는 전용 테이블이 있습니다.

활성 MID 서버 복제 후 자격 증명 문제

시스템은 인스턴스 복제 후 발생할 수 있는 MID Server 자격 증명 문제를 탐지하고 사용자에게 알리는 자동 프로세스를 제공합니다.

MID 서버 자원 임계치 경보

MID 서버가 CPU 및 JVM 메모리 사용량에 대한 자원 임계값을 위반할 때 인스턴스가 경고를 표시하여 위반이 발생할 때 사용자가 이메일 알림 또는 사용자 지정 스크립트를 만들 수 있도록 합니다.

MID 서버 사용자 연결 문제

인스턴스는 MID 서버 사용자 로그인 및 네트워크 연결과 관련된 문제를 MID 서버 문제(ecc_agent_issue) 테이블에 기록하고 사용자 지정 스크립트에서 사용하거나 이메일 알림을 보낼 수 있는 이벤트를 생성합니다.

MID 서버 사용자 디버깅 출력 해석

시스템 로그의 디버깅 출력은 MID 서버 사용자 문제에 대한 요약 또는 상세 보기에서 사용할 수 있지만 수동으로 사용하도록 설정해야 합니다.

MID 서버 업그레이드 이력

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 모듈을 사용하여 MID 서버 업그레이드 프로세스 중에 발생하는 오류를 해결할 수 있습니다. MID Server 업그레이드 이력 테이블에는 각 인스턴스 업그레이드의 기록이 포함되어 있습니다. MID 서버 업그레이드 스테이지 테이블에는 발생한 오류를 포함하여 각 MID 서버의 상태와 업그레이드 진행률이 표시됩니다.

MID Server 활성 문제

ServiceNow# 인스턴스에는 MID Server가 자원을 초과할 위험이 있는 경우 MID Server 및 경보 관리자에게 활성 문제를 게시하는 전용 테이블이 있습니다.

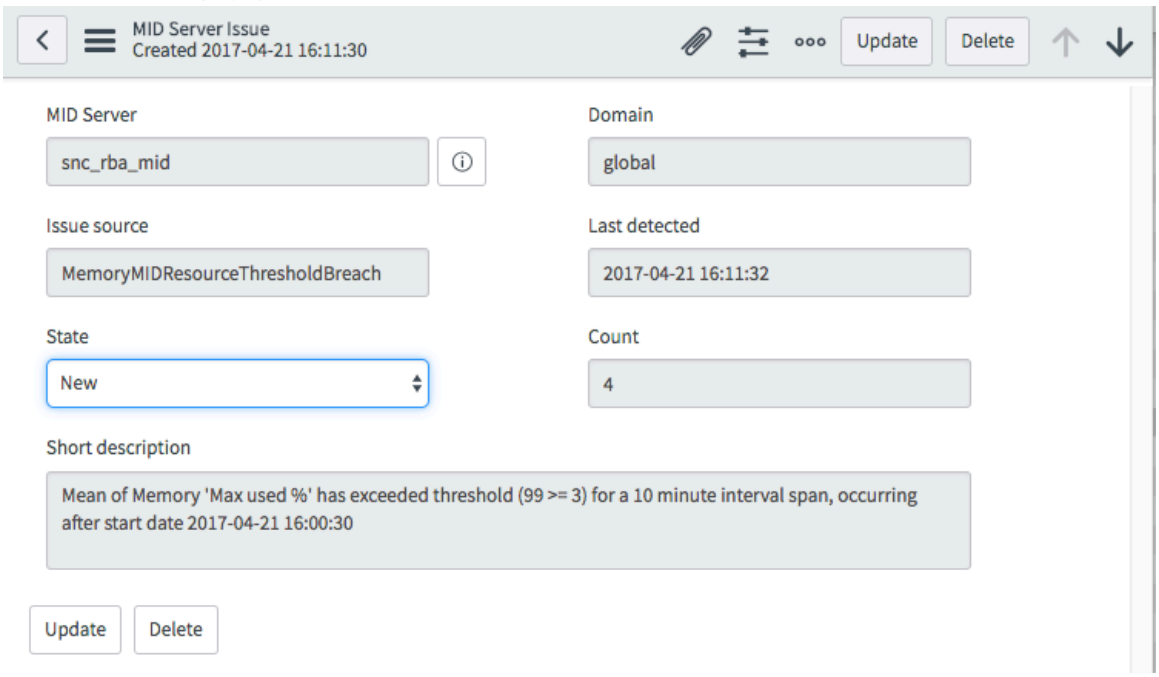
MID Server 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에는 MID Server에서 발생할 수 있는 여러 가지 일반적인 문제가 표시됩니다. 오류 검사 프로세스에서 가장 가능성이 높은 문제 원인을 파악하려고 시도합니다. 유용한 오류 메시지가 영향을 받는 MID Server를 명시하고 가능한 문제 원인을 설명합니다. ecc_agent_issue 테이블은 30일 동안 기록을 유지합니다.

이 테이블의 기록에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. **MID** 서버 〉 서버 문제.

지원되는 MID Server 활성 문제:

- 인스턴스 복제 후 잘못된 사용자 자격 증명
- MID Server 호스트에서 지원되지 않는 JRE(Java Runtime Environment)
- CPU 사용량 및 JVM 메모리의 자원 임계치에 도달
- 업그레이드 전 테스트 중 오류가 감지됨
- 사용자 인증 및 권한 부여 실패
- 네트워크 연결 중단 및 역할 구성 오류

MID Server 문제 기록 예



MID 서버를 시작하지 못함

새로 설치된 MID 서버가 시작되지 않거나 중간에 종료되는 경우 부적절한 구성이 원인일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중복된 **MID** 서버 이름

MID 서버는 서비스를 시작하면서 이름이 동일한 다른 MID 서버가 없는지 검증합니다. MID 서버가 이름이 동일한 다른 활성 MID 서버를 발견하면 5분 동안 대기하면서 다른 쿼리를 보냅니다. MID 서버는 이 쿼리를 12번 반복하며 각 시도를 에이전트 로그에 로깅합니다. 기존 MID 서버의 IP 주소나 홈 디렉터리가 변경되면 해당 MID 서버가 무효화됩니다. 이 주기 이후에도 MID 서버가 중복을 감지하면 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 기록을 생성하고 종료됩니다.

주:
MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 기록은 인스턴스에 의해 자동으로 해소되지 않습니다. 계정 관리를 위해 이 기록을 수동으로 닫으십시오. 문제를 해결로 표시하거나 삭제합니다.

여러 서비스를 실행하는 업그레이드된 **MID** 서버

New York 릴리스부터 MID Server 설치 관리자 패키지의 배치 파일을 사용하면 실행 파일(MID Server 설치 폴더)에 대해 하나의 Windows MID Server 서비스만 구성됩니다. 이전 버전에서는 이 구성을 확인하지 않았습니다. 동일한 실행 경로로 여러 서비스를 실행하는 업그레이드된 MID 서버는 시작할 수 없습니다. 이 문제가 발생하면 다음 절차에 따라 하나의 서비스만 사용하도록 MID 서버를 다시 구성하십시오.

1. 명령줄에서 **sc.exe delete <*service name*>** 을 실행하여 원치 않는 Windows 서비스를 삭제합니다.
2. MID 서버 설치 폴더에서 wrapper-override.conf 파일을 엽니다.
3. **wrapper.name** 및 **wrapper.displayname** 매개 변수를 유지하려는 서비스 이름으로 변경합니다.
4. MID 서버를 다시 시작합니다.

활성 **MID** 서버 복제 후 자격 증명 문제

시스템은 인스턴스 복제 후 발생할 수 있는 MID Server 자격 증명 문제를 탐지하고 사용자에게 알리는 자동 프로세스를 제공합니다.

인스턴스 클론 중에 MID 서버 [ecc_agent] 테이블은 소스 인스턴스에서 복사되지 않지만 사용자 [sys_user] 테이블은 복사됩니다. 따라서 대상 인스턴스에 복사한 소스 MID 서버 사용자 자격 증명이 대상에서 사용하는 기존 MID 서버 세트에서 사용하는 자격 증명과 일치하지 않을 수 있습니다. 잘못된 자격 증명으로 인해 대상 인스턴스에 대한 MID Server가 다운될 수 있습니다. 인스턴스 클론 후 의심되는 잘못된 자격 증명에서 MID 서버가 다운되면 인스턴스의 프로세스가 사용자에게 알립니다.

복제 후 자격 증명 문제에 대한 테이블

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에는 인스턴스 클론 후 활성 MID 서버 문제가 저장됩니다. 이 테이블의 기록에는 MID Server의 현재 상태, 평가 시간 및 문제 소스가 표시됩니다. 잘못된 자격 증명으로 인해 복제된 인스턴스에 대한 MID 서버가 다운된 경우 문제 소스 는 **InstanceClone**입니다. MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 데이터가 MID 서버 기록의 관련 목록에 표시됩니다. 이 테이블의 기록은 30일 동안 검색되지 않은 경우 제거됩니다. 진행 중인 문제가 발생하면 다시 나타납니다.

복제 후 정리 스크립트 및 예약된 작업

`## # ### MID ## ## ##`이라는 정리 스크립트는 복제 후 대상 인스턴스에서 실행되고 `BadMIDCredentialAfterClone`이라는 스크립트 포함을 호출합니다. 이 스크립트 포함은 일정 항목 [sys_trigger] 테이블에서 다음 작업의 실행을 예약합니다.

- `BadMIDCredentialAfterClone-1`: 클론 실행 후 15분 후에 실행됩니다.
- `BadMIDCredentialAfterClone-2`: 클론 실행 후 75분 후에 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 작업은 다운 상태의 클론 이전 대상 인스턴스에 있었던 모든 MID 서버를 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 로깅합니다. 이러한 MID 서버는 정상적으로 처리할 준비가 되지 않았으며 클론 프로세스로 인한 잘못된 자격 증명으로 인해 다운되었을 수 있습니다. 클론 후 대상 인스턴스에 추가된 MID Server의 상태는 평가되지 않습니다.

주:
MID 서버 로그는 대상 인스턴스와 연결된 MID 서버 사용자를 인증할 수 없거나 적절한 역할이 누락되었음을 보여줍니다.

잘못된 자격 증명을 검사하는 비즈니스 규칙

클론 후 잘못된 **MID** 자격 증명 확인 비즈니스 규칙은 다운**(Down)**에서 업**(Up)**으로 전환하는 MID 서버에 대한 MID 서버 [ecc_agent] 테이블을 모니터링합니다. 비즈니스 규칙에서 이러한 전환을 수행하는 MID 서버를 찾으면 규칙은 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에서 문제 소스가 **InstanceClone** 이고 상태가 해결됨이 아닌 일치하는 MID 서버를 찾으려고 시도합니다. 일치하는 항목이 발견되면 비즈니스 규칙이 [ecc_agent_issue] 테이블의 MID 서버 상태를 해결됨으로 업데이트합니다.

MID Server 문제 해결

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 오류 메시지에는 영향을 받는 MID 서버 사용자의 이름이 표시됩니다. 이 메시지는 비즈니스 규칙이 실행되어 의심되는 잘못된 자격 증명에서 다운된 MID 서버를 찾을 때마다 나타납니다. ## #### ## MID ### #### ####(##: ##). #### ### "local-midserver"# ## ## ### #####.

먼저 사용자의 자격 증명을 영향을 받는 MID 서버가 예상하는 자격 증명과 비교하여 문제를 해결해 보십시오. 자격 증명이 올바르지 않으면 문제를 해결하고 MID 서버 상태를 다시 확인합니다. 자격 증명이 올바르지만 MID 서버가 다운된 상태로 유지되면 지식베이스 에서 다른 가능한 원인을 확인하십시오.

MID 서버 자원 임계치 경보

MID 서버가 CPU 및 JVM 메모리 사용량에 대한 자원 임계값을 위반할 때 인스턴스가 경고를 표시하여 위반이 발생할 때 사용자가 이메일 알림 또는 사용자 지정 스크립트를 만들 수 있도록 합니다.

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블은 MID 서버가 할당된 CPU 및 메모리 자원의 구성된 임계치를 초과할 때 사용자에게 경고합니다. 이러한 경고는 MID Server에서 성능 저하 또는 메모리 부족 오류가 발생하기 전에 게시되므로 관리자가 자원을 늘리고 다운타임을 방지할 수 있습니다. 관리자는 등록된 이벤트를 사용하여 선택된 수신자에게 임계치 위반을 알리는 이메일 알림을 보내거나 사용자 지정 스크립트를 만들어 다른 유형의 작업을 수행할 수 있습니다. 인스턴스는 해결되지 않은 문제를 최신 상태로 유지하기 위해 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블을 계속 업데이트합니다.

기본적으로 CPU 및 메모리 임계치 경보는 비활성화되어 있으며 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 경보가 게시되지 않습니다. 두 가지 유형의 경고를 모두 사용하려면 다음 속성을 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 추가한 다음 해당 값을 **true**로 설정합니다.

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

플랫폼에 시스템 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 sys_properties.list를 사용하여 속성 추가 를 참조하십시오.

평가 프로세스

이 처리는 경보 사용 여부에 관계없이 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 각 MID 서버는 10분마다 CPU 및 메모리 소비 메트릭을 인스턴스로 전송합니다. 인스턴스는 CPU 메트릭을 ECC 에이전트 스칼라 메트릭 [ecc_agent_scalar_metric] 테이블의 평균 **CPU** 사용량 **%** 필드에 삽입하고 메모리 메트릭을 ECC 에이전트 메모리 메트릭 [ecc_agent_memory_metric] 테이블의 최대 메모리 사용량 **%** 필드에 삽입합니다.
2. 삽입이 성공하면 각 테이블에서 다음 비즈니스 규칙이 실행되어 적절한 함수를 호출하는 스크립트 포함을 호출합니다. 각 함수는 구성된 샘플링 간격을 기준으로 테이블에 삽입된 메트릭 세트의 평균을 구합니다.
   - **MID** 서버 상태의 **CPU** 평균 업데이트: `MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage()` 스크립트 포함을 호출합니다.
   - **MID** 서버 상태의 최대 메모리 업데이트: `MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage` 스크립트 포함을 호출합니다.

   각 함수는 구성된 임계치 및 샘플링 간격을 기준으로 테이블에 삽입된 메트릭 세트의 평균을 구합니다. 인스턴스는 먼저 각 MID 서버에서 해당 MID 서버에 대한 사용자 지정 임계치 값 또는 샘플링 간격을 설정하는 구성 매개변수를 찾습니다. 이러한 속성에 대한 구성 매개 변수를 찾을 수 없는 경우 인스턴스는 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 사용할 사용자 지정 값을 찾습니다. 속성을 찾을 수 없는 경우 인스턴스는 코드의 기본 임계값과 간격 값을 사용합니다.

   주:
   임계값 백분율과 샘플링 간격을 모두 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 임계치 및 샘플링 간격 구성를 참조하십시오.

경보 프로세스

CPU 또는 메모리 임계값에 대한 경고를 사용하도록 설정하면 다음 처리가 발생합니다.

1. 집계된 평균 메트릭 값이 구성된 백분율 임계치와 같거나 초과하면 인스턴스가 이벤트를 트리거합니다 `mid.threshold.resource.breach` . 관리자는 이 이벤트를 사용하여 임계치 위반 경보에 대한 이메일 알림을 생성하거나 사용자 지정 스크립트를 만들 수 있습니다.
2. 인스턴스는 상태 값이 신규 이고 카운트 가 1인 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 위반 기록을 삽입한 다음 위반의 모든 관련 상세 정보를 포함하는 메시지를 게시합니다. 이 메시지의 예로는 ## ## 2017-01-11 14:25:19 ### #### ## CPU ###(%)# 40# ## ### ## ###(96>=91)# ##했습니다. 이 메시지는 MID 서버 문제의 간단한 설명 필드와 이벤트에 나타납니다. 메시지의 일부를 이메일 알림에 복사할 수 있습니다.

MID 서버 문제 상태

관리자는 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 문제를 처음 검사할 때 문제의 상태를확인됨으로 변경하여 문제가 해결되고 있음을 나타낼 수 있습니다. 인스턴스는 위반을 탐지할 때마다 위반을 기존 문제와 일치시키려고 시도합니다. **MID** 서버에 신규 또는 확인됨 상태의 해당 위반에 대한 문제 기록이 이미 있는 경우 인스턴스는 마지막으로 탐지된 필드를 현재 날짜/시간으로 업데이트하고 기존 기록의 카운트 필드를 증가시킵니다. 이렇게 하면 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 중복 기록이 생성되는 것을 방지하고 최초 인시던트 이후 위반이 다시 발생한 횟수를 기록합니다. 관리자는 MID Server 자원을 점진적으로 늘리고 개수 필드에 미치는 영향을 확인할 수 있습니다. 카운터 증가가 중지되면 관리자는 MID 서버에 충분한 자원이 있음을 알 수 있습니다. MID 서버 자원이 적절하게 조정되면 관리자가 상태를 해결됨으로 설정합니다. 해결됨상태의 MID 서버 문제와 일치하는 새 임계치 위반이 기록되면 인스턴스는 새 문제 기록을 생성합니다.

주:
MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블에서 30일 동안 업데이트되지 않은 기록은 상태에 관계없이 삭제됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자원 문제 해결을 위한 권장 사항

관리자는 이벤트 알림을 받을 때 MID 서버의 자원 문제를 해결할 수 있습니다. MID 서버 자원에 대한 부담을 줄이려면 다음 권장 사항을 따르십시오.

- **JVM** 메모리:
  - MID 서버에 최대 메모리를 더 할당합니다. 자세한 내용은 MID 서버 JVM 메모리 크기 설정을(를) 참조하십시오.
  - 워크로드를 공유할 추가 MID Server를 추가합니다. 자세한 내용은 MID 서버 클러스터을(를) 참조하십시오.
  - MID 서버의 동시 처리량을 줄입니다. 여기에는 검색 일정에 대해 IP 주소 범위를 더 작은 세그먼트로 분할하거나 임포트 작업 내에서 더 작은 데이터 세그먼트를 로드하는 작업이 포함됩니다.
- **CPU**: 호스트의 작업을 줄이거나 사용 가능한 자원이 더 많은 새 호스트로 MID 서버를 마이그레이션합니다.

> **주:**
> MID 서버는 검색 중, 특히 많은 수의 대상에 대해 검색하거나 여러 파워 셸 세션을 동시에 실행하는 중에 자원 사용량 급증을 생성할 수 있습니다. 검색 실행이 성공적으로 중지되면 MID 서버 호스트의 자원 사용률이 자동으로 정상으로 돌아갑니다. CPU 사용률을 줄이려면 전용 머신에서 MID 서버를 호스팅합니다. 자원 사용 문제가 발생하면 각 전용 호스트 컴퓨터에서 하나의 MID 서버만 실행되는지 확인합니다. MID 서버가 공용 클라우드에서 호스팅되는 경우 CPU 자원을 더 추가하여 노이즈가 많은 인접 문제를 방지하십시오. 자세한 내용은 MID 서버가 있는 호스트의 높은 CPU 사용량(KB0597639)을 참조하십시오.

자원 임계치 평가에 사용되는 테이블

테이블	설명
MID 서버 문제 (ecc_agent_issue)	구성된 CPU 및 메모리 임계치 위반을 포함하여 다양한 유형의 MID 서버 문제에 대한 데이터를 저장합니다. 자원 임계치 위반에 사용되는 필드는 다음과 같습니다. • **count**: 이벤트가 해결됨으로 표시되지 않은 경우 이전에 보고된 임계치 위반이 발생한 횟수입니다. • **last_detected**: 임계치 위반이 탐지된 현재 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 이전에 탐지된 위반이 해결됨으로 표시되지 않은 경우 발견될 때마다 업데이트됩니다. • 메시지: 임계치 위반 이벤트를 트리거한 조건을 요약하는 설명 메시지입니다. 이 메시지에는 계산된 CPU 및 메모리의 실제 백분율과 위반된 구성된 임계치가 포함됩니다. • **mid_server**: 자원 임계치 위반이 발생한 MID 서버의 이름입니다. • **source**: 위반의 문제 소스입니다. 가능한 소스는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
	○ **CpuMIDResourceThresholdBreach**: CPU 임계치 문제 소스입니다. ○ **MemoryMIDResourceThresholdBreach**: 메모리 임계치 문제의 원인입니다.
MID 서버 상태 [ecc_agent_status]	CPU 및 메모리 자원에 사용된 백분율을 각 자원에 대해 구성 가능한 간격 동안 평균으로 저장합니다. 사용되는 필드는 다음과 같습니다. • 평균 CPU 사용률 • 최대 메모리 사용률(%)
ECC 에이전트 스칼라 메트릭 [ecc_agent_scalar_metric]	각 MID 서버에서 10분마다 삽입하는 CPU 사용량 데이터를 저장합니다. 자원 임계치 경보에 사용되는 테이블 필드는 평균입니다.
ECC 에이전트 메모리 메트릭 [ecc_agent_memory_metric]	각 MID 서버에서 10분마다 삽입하는 메모리 사용량 데이터를 저장합니다. 자원 임계치 경보에 사용되는 테이블 필드는 **max_used_pct**입니다.

임계치 위반을 확인하는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	설명
MID 서버 상태의 CPU 평균 업데이트	MID 서버가 ECC 에이전트 스칼라 메트릭 [ecc_agent_scalar_metric] 테이블에 레코드를 삽입한 후에 실행됩니다. 이 비즈니스 규칙은 임계치 설정을 평가하여 MID 서버가 구성된 CPU 자원 임계치를 위반했는지 여부를 확인하는 `MIDResourceThresholdBreach` 스크립트 포함 함수를 트리거합니다.
MID 서버 상태의 최대 메모리 업데이트	MID 서버가 ECC 에이전트 메모리 메트릭 [ecc_agent_memory_metric] 테이블에 레코드를 삽입한 후 실행됩니다. 이 비즈니스 규칙은 임계치 설정을 평가하여 MID 서버가 구성된 메모리 자원 임계치를 위반했는지 여부를 확인하는 `MIDResourceThresholdBreach` 스크립트 포함 함수를 트리거합니다.

임계치 및 샘플링 간격 구성

기본 임계치 백분율과 샘플링 간격을 사용하거나 다음 방법 중 하나를 사용하여 사용자 지정 값을 구성할 수 있습니다.

- 인스턴스에 시스템 속성을 추가하고 모든 MID Server의 기본값을 변경합니다.
- 구성 매개변수를 추가하여 개별 MID Server의 기본 자원 값을 변경합니다.

시스템 속성과 구성 매개변수가 같은 이름을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성/구성 매개변수	설명
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	CPU 사용량 데이터를 샘플링하기 위한 간격의 10분 단위 수입니다. 기본 간격은 30분(3 x 10분)입니다. 기본값: 3
mid.threshold.mean_cpu.퍼센트	임계치 위반 경보를 시작하는 총 CPU 자원의 사용률입니다. 기본값: 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	메모리 사용량 데이터를 샘플링하기 위한 간격의 10분 단위 수입니다. 기본 간격은 30분(3 x 10분)입니다. 기본값: 3
mid.threshold.mean_max_memory.퍼센트	임계치 위반 경보를 시작하는 총 메모리 자원의 사용률(%)입니다. 기본값: 95

MID 서버 자원 보고

MID 서버 대시보드에는 CPU 및 JVM 메모리 자원 소비에 대한 뷰를 제공하는 두 개의 보고서가 있습니다. 이 보고서에는 지난 30일 동안의 사용량이 표시됩니다.

- 사용된 CPU의 평균 백분율: CPU 사용량의 일일 평균 추세를 파악하면 MID 서버 호스트에서 소비하는 CPU 처리량을 나타내는 데 도움이 됩니다. 동일한 호스트에 배포된 MID Server는 동일한 CPU 사용량을 보고합니다.
- 사용된 최대 메모리의 평균 백분율: 최대 사용 백분율(*max_used_pct*)은 MID 서버의 메모리 자원이 충분한지 확인하는 데 유용한 메트릭입니다. 이 메트릭은 사용 가능한 총 메모리 대비 사용된 최대 메모리의 백분율입니다. 시간 경과에 따른 추세를 통해 MID 서버에 필요한 메모리 양을 시각화할 수 있습니다.

MID 서버 사용자 연결 문제

인스턴스는 MID 서버 사용자 로그인 및 네트워크 연결과 관련된 문제를 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 기록하고 사용자 지정 스크립트에서 사용하거나 이메일 알림을 보낼 수 있는 이벤트를 생성합니다.

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 기록을 통해 MID 서버 사용자가 로그인할 수 없는 이유 또는 MID 서버가 인스턴스에 연결할 수 없는 이유에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 시스템은 가능한 원인을 제안하는 정보 오류 메시지를 포함하여 연결 문제에 대한 기록을 이 테이블에 표시합니다. 기본적으로 MIDUserConnectivity라는 예약된 작업이 4시간마다 실행되고 MIDUserConnectivity 스크립트 포함을 시작하여 MID 서버 연결 활동을 평가합니다. MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 기록에는 예약된 작업이 실행될 때의 MID 서버 로그인 시도 및 연결 상태가 반영됩니다.

인스턴스의 관점에서 MID Server가 다운 된 경우는 다음과 같습니다.

- 사용자 인증 실패
- 사용자 권한 부여에 실패했습니다.
- 네트워크 문제로 인해 MID 서버가 TCP/IP 연결을 설정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
사용자를 MID 서버에 연결하려면 servicenow/<mid server ##>/agent/config.xml 파일로 이동하여 **mid.instance.username** 및 **mid.instance.password** 매개변수에 사용자 자격 증명을 입력합니다. 변경 내용을 활성화하려면 MID 서버를 다시 시작해야 합니다.

문제 기록 방법

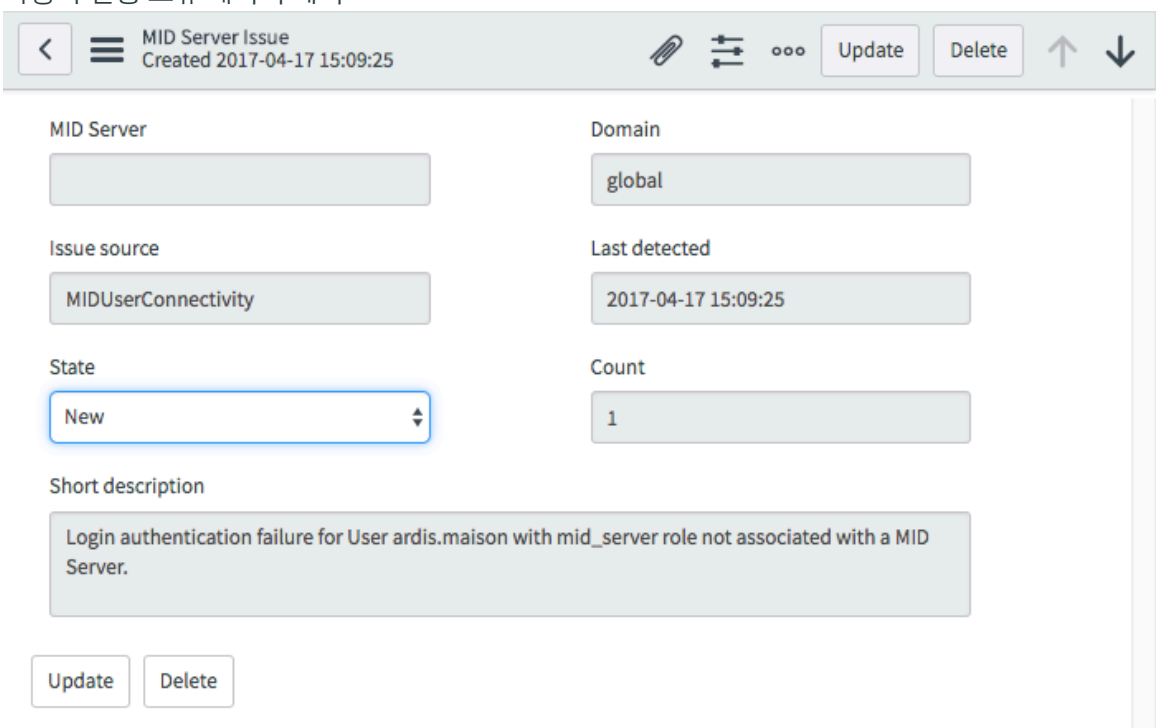
사용자 인증 실패 및 권한 부여 문제는 MID 서버 에이전트 로그 파일에 자동으로 기록됩니다. 두 메시지 모두 동일합니다. 사용자를 인증할 수 없거나 적절한 역할이 누락되었습니다. 문제가 권한 부여와 관련된 경우 agent.log 파일에 누락된 역할 목록이 표시됩니다.

디버깅을 사용하도록 설정하면 MID 서버 문제가 시스템 로그(syslog)에 기록되고 요약 또는 세부 형식으로 표시할 수 있습니다. 정정 작업을 추적하기 위해 샘플링 간격을 기본 4시간에서 더 짧은 시간으로 변경할 수도 있습니다. MID 서버 사용자 문제에 대한 디버깅을 활성화하고 구성하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 MID 서버 사용자 연결 문제에 대한 정정 노력을 테스트합니다..

제공된 데이터

인스턴스에 사용자 연결 문제가 발생하면 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에서 기록이 열립니다.

사용자 인증 오류 메시지 예시



MID 서버 문제 테이블에는 다음 필드가 있습니다.

MID 서버 문제 필드

필드	설명
마지막으로 탐지됨	문제가 마지막으로 탐지된 날짜 및 시간입니다.
간단한 설명	명명된 사용자 또는 MID 서버에서 발생할 수 있는 문제를 지정하는 생성된 메시지의 내용입니다.
MID 서버	Jakarta 릴리스에서는 비어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 문제 필드

필드	설명
문제 소스	문제를 식별한 프로세스입니다. MID 서버 사용자 연결과 관련된 모든 문제의 소스는 *MIDUserConnectivity*입니다.
상태	문제의 현재 상태입니다. 가능한 상태는 다음과 같습니다. • 새로 만들기: 인스턴스가 문제를 생성할 때의 시작 상태입니다. • 확인됨: 관리자가 문제를 처음 검사할 때 설정된 상태입니다. • 해결됨: 인스턴스가 설정한 종료 상태로, 문제가 해결되었음을 나타냅니다. 예약된 작업을 다시 실행해도 문제가 발생하지 않으면 인스턴스가 자동으로 이 값을 설정합니다.
도메인	MID 서버 사용자 계정과 연결된 도메인입니다.
개수	문제가 탐지된 횟수입니다. 예약된 작업이 실행되고 동일한 문제가 발생할 때마다 이 필드가 증가합니다.

사용자 인증 실패

인스턴스가 MID 서버 사용자를 인증하는 데 사용하는 자격 증명은 MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에 구성됩니다. MID 서버 사용자가 잘못된 자격 증명으로 인스턴스에 로그인을 시도하면 인스턴스가 연결을 거부하고 사용자의 이벤트 [sysevents] 테이블에 **login.failed** 이벤트를 씁니다. 관리자는 인증 실패에 대한 사용자 지정 스크립트 또는 이메일 알림 에서 이 이벤트를 사용할 수 있습니다.

주:
사용자 인증에 실패하면 사용자 권한 부여가 시도되지 않습니다.

MID 서버와 관련된 사용자 계정

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 다음 메시지 중 하나는 MID 서버와 관련된 사용자 계정에 대한 인증 실패를 나타냅니다.

- **1** 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자**<**사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패. **MID** 서버에서 암호를 확인합니다.
- ***<n>*** 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자**<**사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패입니다. **MID** 서버에서 암호를 확인합니다.

이러한 메시지가 표시되는 데 필요한 조건은 다음과 같습니다.

- MID 서버와 연결된 MID 서버 [ecc_agent] 테이블의 상태 필드는 MID 서버가 다운되었음을 나타냅니다.
- MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 식별되는 사용자는 인스턴스에 연결할 때 하나 이상의 MID 서버가 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 사용자입니다. [ecc_agent_config] 테이블의 기록에는 다음 값이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

  - 매개변수 이름 [param_name] 필드가 **mid.instance.username**으로 설정되었습니다.
  - 사용자 이름으로 설정된 값 [value] 필드로, 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 ID [user_name] 필드에 해당합니다.
- 이벤트 [sysevent] 테이블에는 예약된 기간 동안 사용자와 연결된 마지막 로그인 시도가 실패했음을 보여 주는 게시물이 포함되어 있습니다. [sysevent] 테이블에 생성된 기록에는 다음 필드 값이 포함됩니다.
  - 이벤트 이름 [name] 필드가 **login.failed**로 설정됩니다.
  - Parm1 [parm1] 필드는 사용자 이름으로 설정됩니다.

주:
MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 MID 서버 [mid_server] 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

MID 서버와 연결되지 않은 **MID** 서버 역할이 있는 사용자 계정

MID 서버와 연결되지 않은 mid_server 역할을 가진 사용자가 인증에 실패할 때 다음 메시지가 나타납니다**. MID** 서버와 연결되지 않은 역할을 가진 사용자**<**사용자 이름**>**에 대한 로그인 인증 실패 **mid_server**.

이 메시지가 표시되는 데 필요한 조건은 다음과 같습니다.

- 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에는 [sys_user] 테이블에 저장된 사용자 기록과 연결된 sys_id와 [sys_user_role] 테이블에 저장된 mid_server 역할 기록과 연결된 sys_id 연결하는 기록이 포함되어 있습니다.
- 사용자는 MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 인스턴스에 연결할 때 하나 이상의 MID 서버가 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 사용자로 식별되지 않습니다.
- 이벤트 [sysevent] 테이블에는 예약된 기간 동안 사용자와 연결된 마지막 로그인 시도가 실패했음을 보여 주는 게시물이 포함되어 있습니다.
  - [sysevent] 테이블에는 이벤트 이름 [name] 필드가 **login.failed**로 설정된 기록이 포함되어 있습니다.
  - Parm1 [parm1] 필드는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 ID [user_name] 필드에 해당하는 사용자 이름으로 설정됩니다.

주:
MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 MID 서버 [mid_server] 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

사용자 권한 부여 실패

사용자 권한 부여 검사는 MID 서버가 인스턴스에서 성공적으로 인증된 후에 발생합니다. 이 단계에서는 MID 서버와 연결된 사용자 계정에 필요한 최소 역할이 부여되는지 확인합니다. *`MIDServerCheck`*라는 SOAP 웹 서비스는 인스턴스에서 역할 검사를 수행합니다. MID 서버 사용자에게 적절한 역할이 있으면 연결이 허용되고 *`login`* 이벤트가 이벤트 [sysevents] 테이블에 기록됩니다. 사용자에게 적절한 역할이 없는 경우 인스턴스는 **login.authorization.failed** 이벤트를 이벤트 [sysevents] 테이블에 씁니다. 이 이벤트는 사용자의 누락된 역할의 쉼표로 구분된 목록을 제공합니다. 관리자는 권한 부여 실패에 대한 사용자 지정 스크립트 또는 이메일 알림 에서 이 이벤트를 사용할 수 있습니다.

다음과 같은 경우처럼 사용자에게 mid_server 역할이나 중요한 SOAP 역할이 없는 경우 권한 부여에 실패할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게 soap_script 역할이 있으면 *MIDServerCheck* SOAP 웹 서비스가 실행되어 적절한 MID 서버 역할을 확인합니다. 사용자에게 mid_server 역할이나 다른 SOAP 역할이 없는 경우 권한 부여가 실패하고 **login.authorization.failed** 이벤트가 생성됩니다.
- 사용자에게 soap_script 역할이 없는 경우 해당 사용자는 필요한 모든 MID 서버 역할을 확인하는 *MIDServerCheck* SOAP 웹 서비스를 시작할 수 있는 권한이 없습니다. 권한 부여에 실패하지만 **login.authorization.failed** 이벤트가 생성되지 않습니다. 이 경우 인스턴스에 다음 메시지가 표시됩니다. 인스턴스에서 **MID** 서버 사용자〈사용자 이름〉의 연결을 탐지할 수 없습니다.

하나 이상의 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블의 다음 메시지 중 하나는 다운된 MID 서버와 연결된 사용자 계정에 대한 인증 실패를 나타냅니다.

- 1개의 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자**<**사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패입니다. **mid_server** 역할을 다시 할당하여 필요한 모든 역할을 부여합니다.
- ***<n>*** 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자**<**사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패입니다. **mid_server** 역할을 다시 할당하여 필요한 모든 역할을 부여합니다.

MIDUserConnectivity 스크립트 포함은 보고 기간 내 마지막 로그인 시도가 사용자 인증에 실패한 하나 이상의 다운 MID Server와 연결된 활성 사용자를 식별합니다. 이 메시지는 사용자 권한 부여 실패가 발견되고 MIDServerCheck 스크립트 기반 웹 서비스에서 보고될 때 생성됩니다. 그러나 soap_script 역할이 할당되지 않은 사용자에 대한 사용자 권한 부여 실패는 보고되지 않습니다. 이 경우 네트워크 연결 메시지에서 사용자와 관련된 문제가 보고됩니다.

다음과 같은 경우 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 이 메시지가 나타납니다.

- 사용자에게 mid_server 역할이 있을 수도 있고 없을 수도 있습니다.
- 사용자는 MID Server 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 인스턴스에 연결할 때 하나 이상의 MID Server가 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 사용자로 식별됩니다.
- 이벤트 [sysevent] 테이블에는 예약된 기간 동안 사용자와 연결된 마지막 로그인 시도가 실패했음을 보여 주는 게시물이 포함되어 있습니다. [sysevent] 테이블에는 다음과 같이 설정된 기록이 포함되어 있습니다.
  - 이벤트 이름 [name] 필드가 **login.authorization.failed**로 설정되었습니다.
  - Parm1 [parm1] 필드는 사용자 이름으로 설정되며 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 ID [user_name] 필드에 해당합니다.

주:
MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블의 MID 서버 〔mid_server〕 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

적절한 역할을 가진 사용자가 **MID** 서버와 연결되지 않았습니다.

MID 서버와 연결되지 않은 mid_server 역할을 가진 사용자가 권한 부여에 실패할 때 다음 메시지가 나타납니다 **. MID** 서버와 연결되지 않은 역할을 가진 사용자**<**사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패 **mid_server.**

이 메시지는 mid_server 역할을 가진 사용자 계정이 [ecc_agent_config] 테이블에서 구성된 MID 서버 사용자로 식별되지 않은 사용자 인증 실패가 감지될 때 생성됩니다. 실패 시 사용자 계정이 MID 서버와 연결되어 있었을 수 있습니다.

다음과 같은 경우 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 이 메시지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게는 mid_server 역할이 있습니다. 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에는 [sys_user] 테이블에 저장된 사용자 기록과 연결된 sys_id와 [sys_user_role] 테이블에 저장된 mid_server 역할 기록과 연결된 sys_id 연결하는 기록이 있습니다.
- 사용자는 MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 인스턴스에 연결할 때 하나 이상의 MID 서버가 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 사용자로 식별되지 않습니다.
- 이벤트 [sysevent] 테이블에는 예약된 기간 동안 사용자와 연결된 마지막 로그인 시도가 실패했음을 보여 주는 게시물이 포함되어 있습니다. [sysevent] 테이블에는 다음과 같이 설정된 기록이 포함되어 있습니다.
  - 이벤트 이름 [name] 필드가 **login.authorization.failed**로 설정되었습니다.
  - Parm1 [parm1] 필드는 사용자 이름으로 설정되며 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 ID [user_name] 필드에 해당합니다.

주:
MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블의 MID 서버 〔mid_server〕 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

네트워크 문제

네트워크 문제로 인해 MID 서버가 인스턴스를 시작하기 위해 인스턴스의 TCP/IP 서버에 연결하지 못할 수 있습니다. 이 경우 인스턴스가 규정된 5분 간격 내에 MID 서버 하트비트를 수신하지 못했기 때문에 인스턴스는 MID 서버를 작동 중지로 표시합니다.

로그인을 시도하지 않은 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자

MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕테이블의 다음 메시지 중 하나는 보고 기간 동안 로그인을 시도하지 않은 MID 서버와 연결된 사용자입니다.

- 사용자**<**사용자 이름〉은(는) **1** 다운 **MID** 서버와 연결되어 있습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.
- 사용자**<**사용자 이름〉은 ***<n>*** 다운 **MID** Server와 연결되어 있습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.

MIDUserConnectivity 스크립트에는 인스턴스에서 네트워크 연결을 탐지할 수 없는 다운 MID Server와 연결된 활성 사용자 보고서가 포함됩니다.

다음과 같은 경우 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 이 메시지가 나타납니다.

- 사용자에게 mid_server 역할이 있을 수도 있고 없을 수도 있습니다.
- 사용자는 MID Server 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 인스턴스에 연결할 때 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 하나 이상의 MID Server가 있는 사용자로 식별됩니다.
- 예약된 보고 기간 동안 사용자에 대한 이벤트 [sysevent] 테이블에 기록된 실패 또는 성공 로그인 시도가 없습니다.

주:
MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블의 MID 서버 〔mid_server〕 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

로그인을 시도하지 않은 **MID** 서버와 연결되지 않은 사용자

MID 서버와 연결되지 않은 mid_server 역할을 가진 사용자가 구성된 보고 간격 동안 로그인을 시도하지 않은 경우 다음 메시지가 나타납니다. **mid_server** 역할의 사용자**<**사용자 이름〉이 **MID** 서버와 연결되어 있지 않습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MIDUserConnectivity 스크립트 포함은 인스턴스에서 연결을 탐지할 수 없는 MID 서버와 연결되지 않은 mid_server 역할을 가진 활성 사용자를 보고합니다.

다음과 같은 경우 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 이 메시지가 나타납니다.

- 사용자에게는 mid_server 역할이 있습니다. 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에는 [sys_user] 테이블에 저장된 사용자 기록과 연결된 sys_id와 [sys_user_role] 테이블에 저장된 mid_server 역할 기록과 연결된 sys_id 연결하는 기록이 있습니다.
- 사용자는 MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 인스턴스에 연결할 때 하나 이상의 MID 서버가 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 사용자로 식별되지 않습니다.
- 예약된 보고 기간 동안 사용자에 대한 이벤트 [sysevent] 테이블에 기록된 실패 또는 성공 로그인 시도가 없습니다.

주:
MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블의 MID 서버 〔mid_server〕 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

구성 문제

위에서 설명한 다음 메시지는 구성 문제를 나타낼 수 있습니다.

- **MID** 서버와 연결되지 않은 **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패.
- **MID** 서버와 연결되지 않은 **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름〉에 대한 로그인 인증 실패입니다.
- **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름〉이 **MID** 서버와 관련되어 있지 않습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.

다음은 몇 가지 일반적인 구성 오류입니다.

- 관리자가 MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에 표시된 대로 사용자 기록을 MID 서버 기록과 연결하지 않았습니다. 이 테이블은 읽기 전용이며 직접 업데이트할 수 없습니다. 사용자를 MID 서버에 연결하려면 MID 서버의 config.xml 파일에서 사용자 이름과 암호를 구성하고 MID 서버를 다시 시작합니다.
- TCP/IP 연결에 다른 계정을 사용하도록 MID Server를 재구성하는 동안 관리자가 아직 계정에서 mid_server 역할을 제거하거나 계정을 삭제하지 않았습니다.
- 다목적 사용자 계정이 생성되고 mid_server 역할을 포함하여 많은 역할이 부여되었지만 이 계정은 MID Server 계정으로 사용할 수 없습니다.

인증 및 권한 부여에 성공했지만 **mid_server** 역할이 필요하지 않은 사용자

MID 서버와 연결되지 않은 mid_server 역할을 가진 사용자가 성공적으로 로그인하면 다음 메시지가 나타납니다. **mid_server** 역할을 가진 사용자 <사용자 이름〉이(가) 연결되었지만 **MID** 서버와 연결되지 않았습니다. **mid_server** 역할은 **MID** 서버 전용으로 예약해야 합니다.

MIDUserConnectivity 스크립트 포함은 구성된 MID 서버 사용자로 식별되지 않고 예약된 기간 동안 마지막 로그인 시도가 성공한 mid_server 역할을 가진 활성 사용자를 보고합니다. 이 메시지는 시스템 관리자 또는 MID 서버에서 실행되고 있지 않은 프로세스가 사용자의 자격 증명을 사용 중임을 나타냅니다. 여기서는 mid_server 역할은 MID Server에 배포된 애플리케이션에만 사용해야 한다고 가정합니다. 이 메시지가 표시되면 시스템 관리자에게 필요하지 않은 사용자 계정에서 관련 없는 mid_server 역할을 제거하라는 메시지가 표시됩니다.

다음과 같은 경우 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 이 메시지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게는 mid_server 역할이 있습니다.
- 사용자는 MID 서버 구성 매개변수 [ecc_agent_config] 테이블에서 인스턴스에 연결할 때 하나 이상의 MID 서버가 인증 및 권한 부여에 사용하도록 구성된 사용자로 식별되지 않습니다.
- 이벤트 [sysevent] 테이블에는 예약된 기간 동안 사용자와 연결된 마지막 로그인 시도가 성공했음을 보여 주는 게시물이 포함되어 있습니다. [sysevent] 테이블에는 다음과 같이 설정된 기록이 포함되어 있습니다.
  - 이벤트 이름 [name] 필드가 로그인으로 설정되었습니다.
  - Parm1 [parm1] 필드는 사용자 이름으로 설정되며 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자 ID [user_name] 필드에 해당합니다.

주:
MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블의 MID 서버 〔mid_server〕 필드가 비어 있습니다 (=NULL).

MID 서버 사용자 연결 문제에 대한 정정 노력을 테스트합니다.

MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에 나타나는 사용자 연결 문제를 해결하려고 시도한 후에는 샘플링 간격을 단축하여 다음 예약된 보고 기간까지 기다릴 필요 없이 정정 작업을 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 절차를 사용하여 샘플링 간격을 재구성한 다음 MID 서버 문제 〔ecc_agent_issue〕 테이블의 결과를 검토합니다. 샘플에 대해 원하는 시간 범위를 설정할 수 있지만 상태를 보고하는 MID 서버 하트비트의 기본 간격이므로 5분 이상의 기간을 정의해야 합니다. 더 짧은 샘플링 간격을 구성하는 데 권장되는 방법은 MIDUserConnectivity 예약된 작업에서 코드를 복사하고 수정한 다음 백그라운드 스크립트 유틸리티에서 수동으로 실행하는 것입니다.

경고:
MIDUserConnectivity 일정 기록에서 스크립트를 편집하지 마십시오. 이 기록을 변경하면 인스턴스를 업그레이드할 때 업데이트되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. MIDUserConnectivity 예약된 작업을 엽니다.
3. 이 스크립트 실행 필드에서 이 줄을 복사합니다.
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000));`

   이 코드는 4시간 샘플링 간격을 밀리초 단위로 설정하고 **MIDUserConnectivity(0)** 값을 사용하여 디버깅을 끕니다.
4. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 **-** 백그라운드.
5. 예약된 작업의 코드를 스크립트 실행 필드에 붙여넣습니다.
6. 시간 계산을 **(5 * 5 * 60)**으로 변경하여 샘플링 간격을 1000분으로 설정합니다.
   수정된 명령은 다음과 같습니다: `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 *1000);`
7. 스크립트 실행을 클릭합니다.
8. 문제가 있었던 MID 서버의 기록을 열고 **MID** 서버 문제 관련 목록을 선택합니다.
   문제는 다음과 같이 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 문제가 지속되면 개수 열이 증가하고, 마지막으로 검색된 열 에는 현재 날짜와 시간이 표시됩니다.
- 문제가 더 이상 존재하지 않으면 상태가해결됨으로 변경됩니다.

9. 옵션: 수준을 선택하여 디버깅을 활성화한 다음 스크립트를 다시 실행하여 평가된 각 조건에 대한 세부 항목을 볼 수 있습니다.
   다음 설정을 사용하여 디버깅 수준을 선택합니다.
   - 요약 보기의 경우 MIDUserConnectivity(1)를 입력합니다.
   - 자세한 보기를 보려면 MIDUserConnectivity(2)를 입력합니다.

   제공된 디버깅 정보의 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 MID 서버 사용자 디버깅 출력 해석.

MID 서버 사용자 디버깅 출력 해석

시스템 로그의 디버깅 출력은 MID 서버 사용자 문제에 대한 요약 또는 상세 보기에서 사용할 수 있지만 수동으로 사용하도록 설정해야 합니다.

디버깅을 활성화하고 모든 연결 문제를 사용 가능한 형식으로 표시하려면 인스턴스에서 수동으로 메서드를 실행해야 합니다. 디버깅 활성화에 대한 지침은 을 참조하십시오 MID 서버 사용자 연결 문제에 대한 정정 노력을 테스트합니다.. 각 오류 조건 및 MID 서버 문제 [ecc_agent_issue] 테이블에서 기록이 생성되는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 MID 서버 사용자 연결 문제.

사용 가능한 형식

문제에 대한 간단한 요약 또는 사용자와 MID Server를 식별하는 자세한 출력을 생성하도록 인스턴스를 구성할 수 있습니다. 요약을 사용하면 문제 조건을 카운트별로 빠르게 볼 수 있으며, 상세 보기에서는 명명된 사용자의 역할, MID Server 연결 및 로그인 활동을 검사할 수 있습니다.

권한 부여 문제에 대한 이 요약 예에서 인스턴스는 각 조건을 평가하고 해당 조건을 충족하는 사용자 수를 나타냅니다. MID 서버가 다운되었고 MID 서버에 대해 구성된 사용자 두 명 중 한 명이 인증에 실패했음을 확인할 수 있습니다. 이는 요약이므로 MID 서버와 사용자 모두 이름이 지정되지 않습니다.

샘플 요약 디버그 출력

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

인증 실패

MID 서버 사용자가 인스턴스에서 인증할 수 없는 경우 시스템은 세부 출력에 다음과 같은 오류 메시지를 표시합니다.

- **1** 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패. **MID** 서버에서 암호를 확인합니다.
- ***<n>*** 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패입니다. **MID** 서버에서 암호를 확인합니다.
- **MID** 서버와 연결되지 않은 **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 예에서는 mid_server 역할인 **midserver2**, **local-midserver** 및 **ardis.maison**을 가진 세 명의 사용자가 인증에 실패했습니다. 이 사용자 중 두 명은 다운된 MID Server에 대해 구성되었고 다른 사용자는 MID Server에 대해 구성되지 않았습니다. 이러한 각 사용자는 인증 실패를 겪으며 해당 오류 메시지에 이름이 지정됩니다.

인증 실패에 대한 자세한 디버깅 로그

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2          <- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <- Users configured for Down MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
                                      <- User accounts with mid_server role, including accounts associated with Down MID Servers
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <- Users configured for MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison        <- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <- Users assumed to have issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <- Users with failed logins
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authentication failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Check password on MID server.
    [1]: string = Login authentication failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Check password on MID servers.
    [2]: string = Login authentication failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Authentication issues involving these users

MID 서버 ID 맵

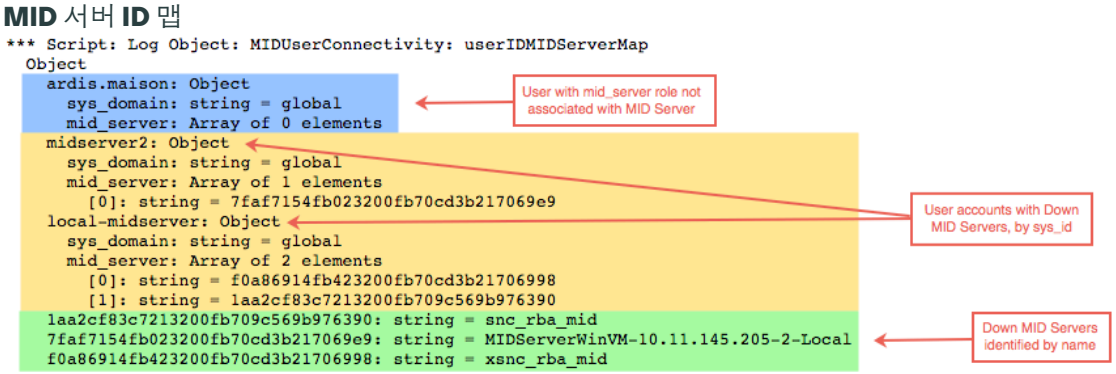
디버깅 출력은 다운 으로 표시된 모든 MID Server를 나열하고 MID Server **sys_id**에 의해 사용자 계정에 매핑합니다. 이 맵에는 MID 서버와 연결되어 있는지 여부에 관계없이 mid_server 역할을 가진 모든 사용자 계정이 포함됩니다. 다운 MID Server가 없으면 맵이 디버깅 출력에 표시되지 않습니다.

맵은 다음 세 개의 섹션으로 표시됩니다.

- MID Server와 연결되지 않은 사용자 계정입니다.
- 다운 MID 서버와 연결된 사용자 계정으로, 해당 **sys_id**으로 식별됩니다.
- 이름으로 식별되는 각 다운 MID 서버의 **sys_id**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 **ID** 맵



권한 부여 실패

사용자에게 필요한 역할이 없는 경우 인스턴스는 다음과 같은 권한 부여 실패 메시지를 생성합니다.

- 1개의 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패입니다. **mid_server** 역할을 다시 할당하여 필요한 모든 역할을 부여합니다.
- **<*n*>** 다운 **MID** 서버와 연결된 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패입니다. **mid_server** 역할을 다시 할당하여 필요한 모든 역할을 부여합니다.
- **MID** 서버와 연결되지 않은 **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패입니다.

이 예에서는 mid_server 역할, **midserver2**, **local-midserver** 및 **ardis.maison** 을 가진 세 명의 사용자가 권한 부여에 실패했습니다. 한 사용자는 MID Server와 연결되어 있지 않지만 다른 두 사용자는 MID Server와 연결되어 있습니다. 시스템은 사용자가 하나 이상의 중요한 역할을 누락했음을 나타내는 권한 부여 실패를 기록했습니다. 누락된 역할을 확인하려면 **login.authorization.failed** 이벤트 기록의 **Parm2** 필드에서 쉼표로 구분된 목록을 확인합니다. 이 기록은 보고 기간 내에 사용자 계정에 대한 이벤트 [sysevent] 테이블에서 가장 최근의 로그인 시도입니다.

인증 실패에 대한 자세한 디버깅 로그

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 문제

MID Server와 관련이 있지만 보고 기간 동안 로그인을 시도하지 않은 사용자에게 네트워크 문제가 있을 수 있습니다.

- 사용자<사용자 이름>은(는) **1** 다운 **MID** 서버와 연결되어 있습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.
- 사용자<사용자 이름>은 ***<n>*** 다운 **MID** Server와 연결되어 있습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.

MID Server와 관련이 없고 보고 기간 동안 로그인을 시도하지 않은 사용자에게 네트워크 문제가 있을 수도 있습니다. **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름>이 **MID** Server와 연결되어 있지 않습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.

이 예에서는 mid_server 역할을 가진 **midserver2**, **local-midserver**, **ardis.maison**에 대한 로그인 시도가 탐지되지 않았습니다. 이러한 사용자 중 두 명은 다운으로 표시된 MID Server와 관련되어 있습니다. 다른 사용자는 MID Server와 연결되어 있지 않습니다. 구성된 보고 간격 내에 시스템에 로그인을 시도한 사용자는 없습니다. 시스템에서는 네트워크 문제로 인해 로그인을 할 수 없는 한 이러한 사용자가 로그인을 시도한다고 가정합니다.

주:
기본적으로 샘플링 기간은 4시간입니다. 그러나 디버깅 또는 업데이트 적용 중에 샘플링 기간을 5분 이상의 MID 서버 하트비트 간격과 일치하는 값으로 다시 설정할 수 있습니다.

네트워크 연결 문제에 대한 자세한 디버깅 로그

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2                          <-- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <-- Users associated with Down MID Servers
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <-- Users configured for MID Servers
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison                        <-- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <-- Users with issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <-- Users with no network activity
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = User midserver2 associated with 1 down MID Server.  No login attempts within reporting period.
    [1]: string = User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  No login attempts within reporting period.
    [2]: string = User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.  No login attempts within reporting period.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Network issues involving these users

구성 문제

다음 메시지는 사용자 구성 문제를 나타낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **MID** 서버와 연결되지 않은 **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패.
- **MID** 서버와 연결되지 않은 **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름>에 대한 로그인 인증 실패입니다.
- **mid_server** 역할을 가진 사용자 <사용자 이름>이(가) 연결되었지만 **MID** 서버에 연결되지 않았습니다. **MID** 서버 역할은 **MID** 서버 전용으로 예약해야 합니다.
- **mid_server** 역할을 가진 사용자<사용자 이름>이 **MID** 서버와 관련되어 있지 않습니다. 보고 기간 내에 로그인 시도가 없습니다.

이 예에서는 mid_server 역할을 가진 사용자가 구성된 샘플링 간격 내에 성공적으로 로그인했습니다. 그러나 이 사용자는 MID 서버에 대해 구성되지 않았으며 오류가 있는 역할이 있을 수 있습니다.

MID 서버 사용자 계정 로그인에 대한 자세한 디버깅 로그

MID 서버 업그레이드 이력

이 모듈을 사용하여 MID 서버 업그레이드 프로세스 중에 발생하는 오류를 해결할 수 있습니다. MID Server 업그레이드 이력 테이블에는 각 인스턴스 업그레이드의 기록이 포함되어 있습니다. MID 서버 업그레이드 스테이지 테이블에는 발생한 오류를 포함하여 각 MID 서버의 상태와 업그레이드 진행률이 표시됩니다.

MID 서버 업그레이드 이력

관리자 또는 에이전트-관리자 역할의 사용자는 MID 서버용 업그레이드 이력 모듈에서 MID 서버 업그레이드에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다. 인스턴스가 업그레이드될 때마다 가동 중 상태의 모든 MID Server가 자동으로 업그레이드됩니다. 업그레이드 이력 모듈은 MID 서버 업그레이드 이력 테이블(ecc_agent_upgrade_history)을 사용합니다. 이 테이블에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 이전 인스턴스 버전입니다.
- 새 버전.
- 성공적으로 업그레이드된 MID Server 수입니다.
- 업그레이드 보류 중인 MID Server의 수입니다. 업그레이드가 실패했거나 진행 중이면 MID Server에 보류 중인 업그레이드가 있습니다.

MID 서버 업그레이드 스테이지

인스턴스 기록을 선택하여 해당 인스턴스와 함께 업그레이드된 MID Server에 대한 자세한 내용을 봅니다. 보류 중인 업그레이드 및 전체 업그레이드 상세 정보 관련 목록은 MID 서버 업그레이드 스테이지 테이블(ecc_agent_upgrade_history_stage)을 사용합니다. 특정 버전에 고정된 MID 서버는 MID 서버 업그레이드 스테이지 테이블(ecc_agent_upgrade_history_stage)에 빈 MID 업그레이드 기록이 있는 항목을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 업그레이드 이력	〔ecc_agent_upgrade_history〕 테이블의 해당 기록을 참조합니다.
스테이지	업그레이드 프로세스의 각 단계를 통한 MID 서버의 진행률을 표시합니다.
상태	각 스테이지의 상태를 표시합니다.
메시지	디렉터리를 다운로드하거나 폴더를 추출하기 위한 파일 경로와 같은 업그레이드 단계에 대해 동적으로 생성된 메시지를 표시합니다. 또한 이러한 오류로 인해 업그레이드가 차단되지 않더라도 발생한 오류에 대한 정보도 표시됩니다.

MID 서버 ECC 큐

ECC(외부 통신 채널) 큐는 인스턴스와 MID Server 간의 연결 지점입니다. MID 서버에서 수행해야 하는 작업은 MID 서버에서 처리할 준비가 될 때까지 이 큐에 저장됩니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

비동기 메시지 버스

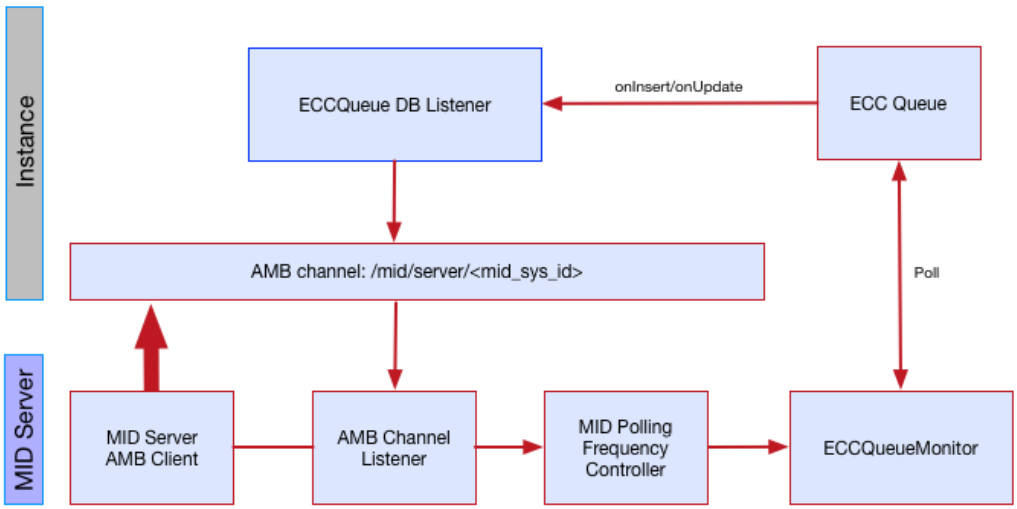
MID Server는 Asynchronous Message Bus(AMB)가 게시한 메시지를 구독하여 MID Server에 ECC 큐에 보류 중인 작업 기록이 있음을 알립니다. 작업이 해당 MID Server의 ECC 큐에 있으면 MID Server는 상태를 "처리 중"으로 설정합니다. 요청된 작업에 대한 작업이 완료되면 MID 서버는 결과를 ECC 큐에 다시 보고합니다.

MID 서버는 AMB 클라이언트를 통해 인스턴스에 대한 영구 연결을 열고 /mid/server/<mid_sys_id> AMB 채널을 수신합니다. 출력 레코드가 큐 [ecc_queue] 테이블에 삽입되면 AMB 메시지가 MID 서버의 채널로 전송됩니다. MID Server가 사용 중이고 메시지 우선순위 수준이 대화형이 아닌 경우, MID Server는 이 메시지를 수신하고 작업을 위해 ecc_queue 테이블을 즉시 폴링합니다.

MID Server는 AMB 메시지 활동에 관계없이 **mid.poll.time** 구성 매개변수에 정의된 최대 일반 간격(기본적으로 40초)으로 ECC 큐를 폴링합니다. MID가 사용 중이고 대화형 이외의 우선 순위 수준으로 AMB 메시지를 수신하는 경우 큐 폴링 시간이 **mid.poll.time.standard** (기본적으로 5초)로 변경됩니다. 정기적으로 ECC 대기열의 폴링은 AMB 연결이 끊어진 경우에 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 **ECC** 큐 폴링 프로세스



주:
MID Server의 AMB 클라이언트는 일부 환경에서는 작동하지 않으며 성능 문제를 방지하기 위해 사용하지 않도록 설정해야 할 수 있습니다. 사용자 환경에서 AMB를 사용하지 않도록 설정하려면 **mid.disable_amb** 매개 변수를 **true**로 설정합니다. AMB를 사용하지 않도록 설정하면 MID 서버는 더 이상 각각의 새 ECC 큐 출력 레코드에 대한 알림을 수신하지 않습니다. 자세한 내용은 **mid.poll.time** 을 참조하십시오 MID 서버 매개변수 .

ECC 큐 정보

다음 경로 중 하나를 탐색하여 ECC 큐에 액세스할 수 있습니다.

- 디스커버리 〉 출력 및 아티팩트 〉 **ECC** 큐
- 디스커버리 〉 디스커버리 일정 〉 {일정 이름} 〉 {검색 상태 기록}
- **ECC** 〉 큐
- {검색 상태 기록} 〉 **ECC** 큐

ECC 큐는 다음 정보를 제공합니다.

필드	입력 값
에이전트	이 메시지의 송신 또는 수신 외부 시스템의 이름입니다. 메시지가 MID Server에서 또는 MID Server로 수신되는 경우 에이전트 이름은 mid.server.xxx 형식이며 여기서 xxx는 특정 MID Server의 이름입니다.
주제	MID 서버가 실행한 프로브 이름입니다. 검색에 패턴을 사용하는 경우 수평 패턴 프로브 수평 패턴 프로브 가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
이름	프로브가 실행한 실제 명령입니다. 예를 들어, 주제 가 SSHCommand인 경우 이름 필드에는 실행할 실제 셸 명령이 포함됩니다. 검색에 패턴을 사용하는 경우 다음이 나타납니다. 패턴 시작 관리자: 패턴 이름과 다중 페이지 번호가 뒤따릅니다.
소스	검색을 실행할 IP 주소입니다. 일부 프로브는 여러 IP 주소에 대해 실행됩니다. 이러한 경우 이 필드에는 사람이 읽을 수 있는 설명이 포함됩니다.
응답 대상	이 선택적 필드에는 이 메시지에 응답하는 ECC 큐 메시지에 대한 참조(sys_id)가 들어 있습니다. 검색은 이 필드를 광범위하게 사용하여 지정된 예약된 검색에서 발생하는 메시지의 계층 구조를 추적합니다. 이 필드의 값에 대한 기록 아이콘을 클릭하여 현재 프로브 또는 센서 기록을 생성한 활동에 대한 ECC 큐 기록을 엽니다.
큐	이 메시지가 입력 메시지인지 출력 메시지인지를 나타내는 표시기입니다.
상태	현재 ECC 큐 기록의 상태입니다. 상태는 자동으로 업데이트됩니다.
처리됨	이 메시지가 처리된 시간입니다.
작성됨	이 메시지가 작성된 시간입니다.
시퀀스	이 메시지의 고유 시퀀스 번호입니다. 이 값은 ECC 큐 기록이 삽입될 때 자동으로 생성됩니다. 사용은 더 이상 사용되지 않습니다.
오류 문자열	처리 중에 오류가 발생한 경우 오류 메시지입니다. 이 필드는 오류가 없는 한 표준 양식에서 숨겨집니다.
페이로드	XML 형식의 메시지 본문입니다. 반환된 XML에는 하나 이상의 <result> 태그와 단일 <parameters> 태그를 포함하는 <results> 루트 태그가 있습니다. 매개변수는 프로브의 MID Server로 전송된 매개변수의 에코일 뿐입니다. 프로브마다 다르지만 일반적으로 프로브가 수행할 작업과 작동 방식에 대한 세부 정보를 프로브에 알려줍니다. 결과 태그는 프로브에서 생성된 실제 데이터를 포함한다는 점에서 가장 흥미로운 태그입니다.

ECC 큐 통제

ECC 큐 양식에는 다음과 같은 관련 링크가 포함되어 있습니다.

관련 링크	설명
다시 실행	프로브를 다시 실행합니다. 검색 실패 또는 예기치 않은 결과가 발생하면 프로브를 다시 실행할 수 있습니다.
CMDB 항목으로 이동	검색 중 업데이트된 CI의 CI 기록을 엽니다.
센서로 이동	연결된 센서에 대한 기록을 엽니다.

ECC 큐 재시도 정책

ECC 큐 재시도 정책 및 큐 재시도 활동 모듈을 보려면 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 플러그인 이름: ECC 큐 재시도 정책
- ID: com.glideapp.ecc_retry_policy

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버의 ECC 큐 컨텐츠 관리

ECC 큐를 사용하면 ECC 큐 메시지를 생성하고, MID Server 로그 항목에 액세스하고, 개별 MID Server 기록에서 통계를 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, mid_server

프로시저

1. 를 실행 검색하지 않고 MID 서버를 통해 ECC 큐에서 직접 호스팅 장치로 원격 명령을 보냅니다.

a. ECC 대기열로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 다음 설정을 사용하여 메시지를 생성합니다.

- 에이전트: 명령을 실행하는 MID 서버의 이름입니다.
- 주제: 명령
- 이름: 처리하려는 실제 명령입니다. Windows의 경우 DOS 명령줄 구조로 표현됩니다. Linux의 경우 구조는 bash 명령줄 항목일 수 있습니다.
- 큐: 출력
- 페이로드: 적절한 XML 태그를 사용하면 이름 필드 대신 여기에 명령을 지정할 수 있습니다. 이 방법의 장점은 명령이 120자의 이름 필드 길이로 제한되지 않는다는 것입니다. 명령에 다음 XML 형식을 사용합니다.

```
<parameters>
  <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
</parameters>
```

2. 개별 MID 서버에 대한 **agent0.log.0** 로그와 **wrapper.log** 로그를 표시하는 ECC 큐의 항목에 액세스합니다.

a. MID Server 기록을 엽니다.

b. 관련 링크 아래에서 **MID** 로그, 파일 및 스레드 덤프 가져오기를 클릭합니다.
ECC 큐 기록은 다음 필터를 사용하여 목록에 나타납니다.

- 〔주제〕〔이다〕〔시스템 명령〕
- 〔출처〕〔이다〕〔로그 잡기〕
- 〔에이전트〕〔이다〕[*MID* 서버]

agent0.log.0 및 **wrapper.log** 항목만 나타납니다. 이러한 로그는 ~\agent\logs\ 파일 경로에서도 액세스할 수 있습니다.

c. 로그 항목을 열려면 생성 됨 열 아래의 링크를 클릭합니다.

3. 메모리 및 CPU 사용량 데이터와 같은 개별 MID Server에 대한 유용한 정보를 보려면 **queue.stats** 주제에 액세스하십시오.

a. MID Server 기록을 엽니다.

b. 관련 링크 아래에서 **MID** 통계를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ECC 큐 기록은 다음 필터를 사용하여 목록에 나타납니다.

- 〔주제〕〔이다〕〔큐.stats〕
- 〔에이전트〕〔이다〕[*MID* 서버]

MID 서버 대시보드

MID Server 대시보드는 MID Server 사용자가 진행 중인 작업을 모니터링할 수 있는 중앙 위치입니다. 대시보드는 MID Server 상태 테이블의 정보를 보여주는 보고서와 게이지로 구성됩니다.

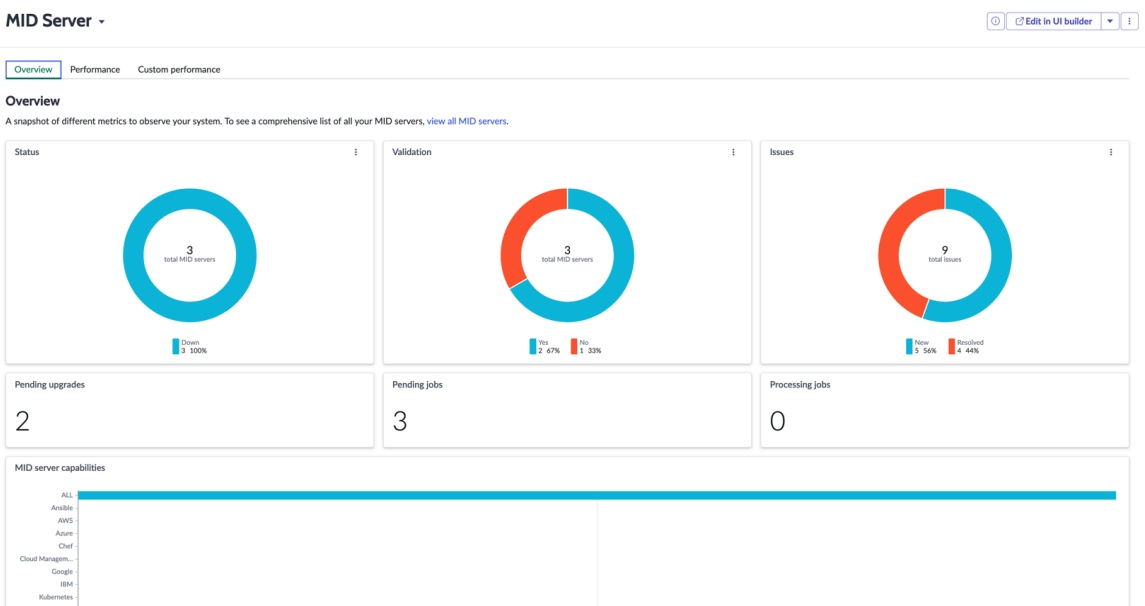
1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID Server 대시보드는 **MID** 서버 〉 대시보드 모듈.

검색 관리자 작업 공간 버전 1.3.1(2024년 8월 스토어)로 업그레이드한 후 다음으로 이동할 수 있습니다. 작업 공간 〉 디스커버리 관리자 작업 공간 〉 인사이트 및 향상된 대시보드를 사용합니다.

MID 서버 개요 탭

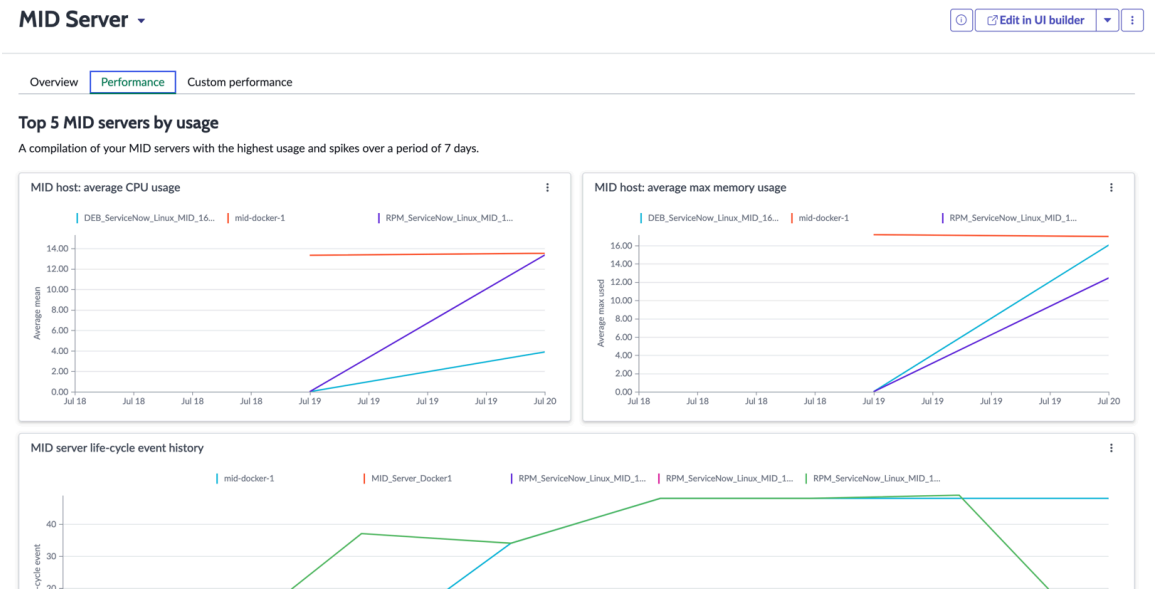
개요 탭에서는 확인 문제 또는 보류 중인 업그레이드 및 작업을 포함하여 MID Server의 상태를 보여주는 그래프를 제공합니다. 이 탭에는 역량별로 표시되는 MID Server도 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

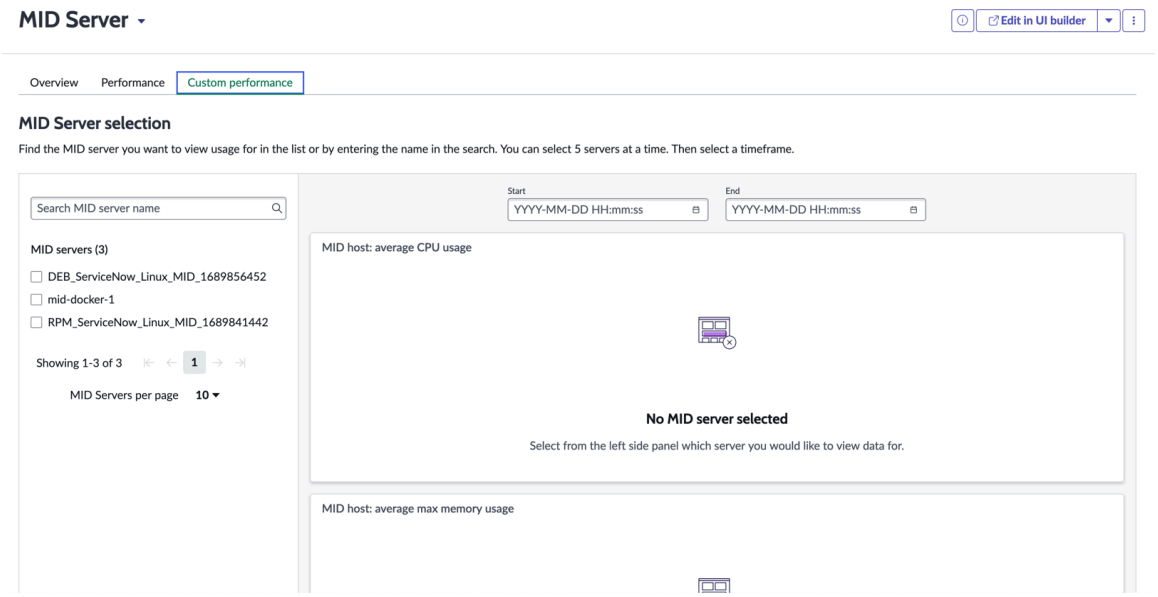
MID 서버 성능 탭

성능 탭에는 수명주기 이벤트 기록을 포함하여 MID 서버 CPU 및 메모리 사용량과 관련된 정보가 표시됩니다.



MID 서버 사용자 지정 성과 탭

사용자 지정 성능 탭을 사용하면 사용자가 사용자 지정 MID 서버 선택 기준을 설정하여 선택한 시간 범위에서 특정 MID 서버를 표시할 수 있습니다.

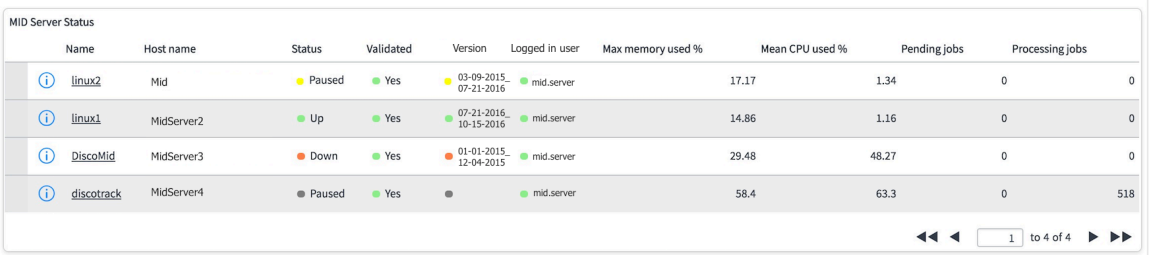


MID Server 상태 게이지

대시보드의 MID 서버 상태 게이지에 각 MID 서버에 대한 기본 정보가 표시됩니다. 이 정보는 MID 서버 상태 [ecc_agent_status] 테이블에서 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 대시보드 게이지



버전이 호환되지 않는 경우 MID 서버 대시보드에서 MID 서버 상태가 다운 으로 변경되지 않습니다. 따라서 실제로 그렇게하지 않을 때 여전히 명령을 처리하는 것처럼 보일 수 있습니다. 대시보드에서 MID 서버 버전을 확인해야 합니다.

자세한 MID 서버 문제 해결 정보는 KB0535181 참조하십시오.

버전 열의 아이콘은 다음을 나타냅니다.

- 빨간색: 호환되지 않음 MID 서버와 인스턴스가 같은 릴리스에 속하지 않습니다. MID 서버를 업그레이드하고 mid.version.override 속성을 사용하여 이전 버전에 고정되어 있지 않은지 확인해야 합니다. 매개변수가 지워질 때까지 MID 서버가 업그레이드되지 않습니다.
- 노란색: 호환되지만 업그레이드하는 것이 좋습니다. 이는 MID 서버 버전이 인스턴스와 동일한 제품군에 속하지만 동일한 버전에 속하지는 않음을 나타냅니다.
- 녹색: 호환 가능. 업그레이드가 필요하지 않습니다.
- 회색: 호환되지 않습니다. 인스턴스가 버전을 검색할 수 없습니다.

열	설명
이름	MID 서버의 이름입니다.
호스트 이름	MID 서버를 호스팅하는 시스템의 이름입니다.
상태	MID 서버의 상태입니다.
확인됨	MID 서버의 유효성이 검사되었는지 여부입니다.
최대 메모리 사용률	구성된 샘플링 간격에서 MID 서버를 호스팅하는 시스템의 메모리 사용량이 가장 높은 비율입니다. 기본 간격은 30분이지만 이 값은 사용자가 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 자원 임계치 경보를 참조하십시오.
평균 CPU 사용률	구성된 샘플링 간격 동안 MID 서버를 호스팅하는 시스템의 CPU 평균 사용량(%)입니다. 기본 간격은 30분이지만 이 값은 사용자가 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 자원 임계치 경보를 참조하십시오.
보류 중인 작업	해당 MID 서버에 대해 보류 중인 ECC 큐 작업 수입니다.
처리 중인 작업	해당 MID 서버에 대해 처리 중인 ECC 큐 작업 수입니다.
버전	MID 서버의 버전입니다. 아이콘은 MID Server의 유효성을 나타냅니다. • 빨간색: 호환되지 않음 MID 서버와 인스턴스가 같은 릴리스에 속하지 않습니다. MID 서버를 업그레이드하고 mid.version.override 속성을 사용하여 이전 버전에 고정되어 있지 않은지 확인해야 합니다. 매개변수가 지워질 때까지 MID 서버가 업그레이드되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
	• 노란색: 호환되지만 업그레이드하는 것이 좋습니다. 이는 MID 서버 버전이 인스턴스와 동일한 제품군에 속하지만 동일한 버전에 속하지는 않음을 나타냅니다. • 녹색: 호환 가능. 업그레이드가 필요하지 않습니다. • 회색: 호환되지 않습니다. 인스턴스가 버전을 검색할 수 없습니다.
사용자	사용자의 로그인 이름입니다. 아이콘은 사용자의 유효성을 나타냅니다. • 빨간색: 호환되지 않음 사용자에게mid_server 역할 이 없거나 사용자가 mid.instance.username 매개변수 (config.xml 구성 파일)의 값과 일치하지 않습니다. MID 서버 사용자를 다시 구성하고 작동하는지 확인합니다. • 녹색: 호환 가능. 사용자는 mid_server 역할을 가지며 구성 파일의 사용자와 일치합니다. **주:** 또한 사용자는 mid_server 역할 이 상속하는 SOAP 역할을 가질 수 있습니다.

MID 서버 속성

속성은 모든 MID 서버 또는 특정 MID 서버의 동작을 통제합니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버 속성은 MID 서버 속성 [ecc_agent_property] 테이블에 있으며 다음으로 이동하여 액세스할 수 있습니다. **MID** 서버 〉 속성. 이러한 속성을 설정하려면 해당 속성이 아직 없는 경우 추가해야 합니다.

MID 서버 속성

alias_filtering_behavior

검색 별칭의 동작을 설정합니다. 동작은 시스템이 검색 일정에서 자격 증명 별칭 사용을 얼마나 엄격하게 적용하는지를 정의합니다.

- 유형: string
- 기본값: loose

동작에 대한 선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **strict**: 자격 증명에 대해 정의된 별칭은 프로브에 대해 구성된 별칭과 일치해야 합니다.
- **loose**: 프로브의 자격 증명은 일정에 지정된 모든 별칭을 포함하는 경우 사용됩니다.

com.glide.closure_max_rows_per_table

테이블에 허용되는 최대 행 수를 설정합니다. 이 속성은 기본적으로 표시되지 않으므로 추가해야 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 200000

concurrent.dist.download

인스턴스가 허용하는 동시 MID 서버 자동 업그레이드 수를 설정합니다. 이 속성의 기본값은 2이며, 이를 통해 MID 서버는 인스턴스에서 사용 가능한 4개의 세마포어 중 2개를 업그레이드에 사용할 수 있습니다. 인스턴스에 4개 이상의 INT 세마포어가 있는 경우 이 속성의 값을 늘려 더 많은 동시 업그레이드를 허용할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2

glide.stored_proc.data_type.validation

저장 프로시저 매개 변수에서 데이터 형식의 유효성 검사를 중지합니다. 오케스트레이션을 사용하여 MySQL, Oracle DB 및 MS-SQL 데이터베이스에서 저장 프로시저를 실행하고 데이터 형식 유효성 검사를 수행하지 않으려는 경우 이 속성을 사용합니다. 이 속성의 값을 변경한 후 MID 서버 서비스를 다시 시작합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.discovery.max_ci_count_per_page

페이지당 최대 CI 개수를 정의합니다.

- 유형: 정수(바이트)
- 기본값: 500

개별 MID 서버에서 이를 구성 매개변수로 구성할 수도 있습니다.

mid.discovery.max_relation_count_per_page

관계 수를 기준으로 페이로드를 분할합니다.

- 유형: 정수

mid.discovery.max_total_items_size_per_page

항목의 크기에 따라 페이로드를 분할합니다.

- 유형: 정수

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

에 대한 클라우드 검색임시 자격 증명이 캐싱되지 않도록 하려면 이 속성을 **true**로 설정합니다. 자세한 내용은 AWS 서비스 계정에 대한 액세스 설정을 참조하세요 에 대한 액세스 설정 AWS 서비스 계정.

- 유형: true | false
- 기본값: false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

에 대한 임시 자격 증명을 캐시할 시간(분)을 클라우드 검색설정합니다. 자세한 내용은 AWS 서비스 계정에 대한 액세스 설정을 참조하세요 에 대한 액세스 설정 AWS 서비스 계정 .

- 유형: 정수
- 기본값: 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

요율 제한이 발생한 후 인증서 임포트 쿼리가 재시도하는 횟수를 나타냅니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

속도 제한이 발생한 경우 CA에서 인증서 임포트를 지연하는 데 사용됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

이 구성 매개변수는 프록시 서버의 DNS/IP 주소의 쉼표로 구분된 목록을 허용합니다. 나열된 프록시 서버는 클라우드 검색 중에 바이패스됩니다. 여러 클라우드 서비스 제공자(예: AWS 또는 Azure)의 프록시를 바이패스하려면 각 제공자에 대해 별도의 MID 서버를 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 MID 서버 프록시 구성을 정상적으로 따릅니다.

- 유형: string
- 기본값: 없음

mid.discovery.file_transfer_protocol

프로브 또는 패턴에 사용되는 파일 전송 방법을 결정하는 데 사용됩니다.

- 유형: 선택(SCP 또는 SFTP)
- 기본값: SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

패턴에서 나온 페이로드 결과에 대한 전체 페이로드의 최대 크기를 정의합니다.

- 유형: 정수(바이트)
- 기본값: 50000000

개별 MID 서버에서 이를 구성 매개변수로 구성할 수도 있습니다.

mid.discovery.max_payload_size

MID 서버가 인스턴스로 보내는 결과의 검색 최대 문자열 길이를 지정합니다. 검색 프로브 결과가 한도를 초과하면 MID 서버는 결과를 취소하고 경고 메시지를 반환합니다.

프로브의 경우 검색에서 사용 필드가 *true*인 프로브에만 적용됩니다. 패턴의 경우 수평 패턴 프로브 에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이로드 제한을 비활성화하고 모든 크기의 페이로드를 인스턴스로 보내도록 허용하려면 값을 음수로 설정합니다. 예: -1.

- 유형: 정수(바이트)
- 기본값: 5000000

개별 MID 서버에서 이를 구성 매개변수로 구성할 수도 있습니다.

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

다른 구성원 프로브가 이미 실패했거나 시간이 초과된 경우 다중 프로브 의 프로브가 사용 가능한 자격 증명을 반복하지 못하도록 합니다. 이 속성을 **false**로 설정하면 다중 프로브의 각 프로브가 동일한 잘못된 자격 증명을 사용하여 대상에 연결을 시도합니다. 이 조건으로 인해 MID 서버에서 프로브 실행 시간이 길어집니다.

이 속성은 기본적으로 표시되지 않으며 값을 변경하려면 sys_properties 테이블에 추가해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.eccq.max_payload_size

MID 서버가 인스턴스로 보내는 페이로드의 최대 문자열 길이를 지정합니다. MID 서버는 페이로드를 인스턴스로 보내기 전에 페이로드의 크기를 확인합니다. 페이로드 크기가 한도를 초과하면 MID 서버는 이를 취소하고 페이로드에 오류 메시지를 반환합니다.

- 유형: 정수(바이트)
- 기본값: 20000000

개별 MID 서버에서 이를 구성 매개변수로 구성할 수도 있습니다.

mid.install_server.base_uri

이 시스템 속성을 수정하려면 유지관리 권한이 필요합니다. MID 서버는 업데이트 파일을 요청할 때 기본 URL로 제공된 값을 사용합니다.

- 유형: string
- 기본값: https://install.service-now.com

mid.jdbc.datastream.max.record.size

최대 기록 크기(KB)를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 64
- 최대값: 128

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

RDBMS에서 최대 4GB(첨부 파일 4개, 각각 크기 1GB)의 데이터를 검색할 수 있는지 여부를 지정합니다. 기본적으로 검색할 데이터가 4GB를 초과하는 경우 플로우 또는 작업이 오류와 함께 실패합니다. 4GB 크기의 데이터를 오류 없이 검색하려면 값을 ### 로 설정합니다.

- 유형: string
- 기본값: true

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.keystore.max_backups

manage_certificate 스크립트를 통해 수동 키 스토어 작업에서 최대 백업 수를 지정합니다. 0 또는 음수이면 백업이 수행되지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 3

mid.keystore.max_live_backups (라이브_백업)

MID 서버 실행에서 라이브 백업의 최대 수를 지정합니다. 0 또는 음수이면 백업이 수행되지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

백업 수가 최대 한도를 초과할 경우 새 백업을 만들어 가장 오래된 백업을 제거하는 대신 해당 시간 범위에서 가장 최근 백업을 새 백업으로 교체해야 하는지 여부를 결정하기 위해 현재 백업 시간으로부터의 시간(초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60

mid.log.command_audit.enable

MID 서버 명령 감사 로그를 활성화합니다.

- 유형: string
- 기본값: false

mid.powershell.target_base_dir

WMI를 사용하여 검색하는 데 사용되는 대상 기본 폴더의 위치를 지정합니다. 각 Windows의 대상에 다른 네트워크 공유가 탑재된 경우 이 속성을 업데이트하여 폴더를 변경할 수 있습니다.

- 유형: string
- 기본값: admin$\temp

mid.probe.collect_debug_info

디버그 정보를 수집하는 선택적 속성입니다. 이 속성을 true로 설정하면 프로브가 실행될 때 자격 증명 디버그 정보를 수집하고 해당 정보를 ECC 입력 메시지의 페이로드에 넣습니다. Discovery 작동 방식에는 영향을 주지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.probe.use_legacy_forward_dns

레거시 DNSNameResolver 프로브를 사용하도록 설정하고 기본 DNSNameResolver 프로브를 사용하지 않도록 설정합니다. 자세한 내용은 Probes used by Orchestration 을 참조하십시오.

- 유형: true | false
- 기본값: false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

레거시 DNS 프로브를 사용하도록 설정하고 기본 DNS 프로브를 사용하지 않도록 설정합니다. 기본 DNS 프로브의 기능에 문제가 발생하면 이 속성을 사용하여 해당 기능을 사용하지 않도록 설정합니다. 기본 DNS 프로브의 기능으로는 병렬 실행으로 인해 가볍고 빠르지만 레거시 프로브는 직렬로 실행되기 때문에 MID Server에 의해 제한됩니다. 기본 프로브는 MID 서버 호스트 OS의 DNS 조회를 활용하여 OS에서 유지 관리하는 DNS 캐시를 사용하지만 레거시 프로브는 그렇지 않습니다. 따라서 Windows 시스템에서 기본 프로브에 의한 DNS 조회가 실패한 후 OS는 NETBIOS 이름으로도 조회를 시도합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.process_flow.log_listener.max_크기

에서 실행 중인 작업에 대한 워크플로우 스튜디오 로그 메시지를 저장하는 데 사용할 수 있는 메모리의 최대 크기(바이트)를 MID 서버설정합니다. MID 서버 메모리에 한도까지 저장하고 추가 로그 메시지를 삭제한 다음 실행 계획과 함께 메시지를 인스턴스로 다시 보냅니다.

- 유형: 정수(바이트)
- 기본값: 10485760

mid.property.jdbc_operations

JDBCOrchestrationProbe에 실행하도록 허용된 JDBC 운영을 지정합니다. JDBC 오케스트레이션 활동에서 더 많은 조작을 수행할 수 있도록 하려면 이 특성 값을 편집하십시오. 모든 작업은 쉼표로 구분됩니다. **MID** 서버 필드에서 MID 서버를 선택하여 해당 MID 서버에 대한 특정 작업을 정의하거나, 필드를 비워 두어 모든 MID 서버에 운영 목록을 적용합니다. 이 속성에는 오케스트레이션 플러그인이 필요합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: select,update,insert,delete,show,create,describe,begin,if,end,not,exists

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

MID 서버에서 사용자 지정 JMS 활동 또는 작업에 필요한 JMS(Java Messaging Service) 연결 팩토리의 쉼표로 구분된 목록입니다. 이 속성에는 오케스트레이션 플러그인이 필요합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

mid.property.ssh.use_snc

검색 및 오케스트레이션에 SNCSSH 클라이언트를 사용할 수 있도록 합니다. J2SSH를 사용하려면 이 특성을 **false** 로 변경하십시오. 이 속성은 인스턴스에 연결된 모든 MID Server에 적용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.property.powershell.use_base64_password

자격 증명이 특정 MID Server에 특정하도록 설정된 경우 속성을 동일한 MID Server로 설정할 수도 있습니다. MID 서버 필드를 비워두면 모든 MID 서버에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.sa.prefer_powershell

MID 서버를 활성화하여 PowerShell을 원격으로 사용할 수 있습니다.

> **주:**
> 이 속성은 더 이상 사용되지 않으므로 변경하지 않는 것이 좋습니다.

- 유형: True | 거짓
- 기본값: true

mid.sa.ssh.use_sncssh

SSH를 비대화형 모드와 대화형 모드 간에 전환합니다. True는 비대화형 모드에 해당하며 프로브가 프롬프트를 기다리지 않고 장치에서 세션을 열 수 있도록 합니다. False는 네트워크 장치 및 서버에 대한 장치와의 대화형 세션이 필요한 대화형 모드에 해당합니다.

- 유형: True | False
- 기본값: true

mid.servicewatch.max_concurrent_connections

단일 MID 서버가 개별 호스트에 보내는 최대 동시 작업 수를 정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Shazzam이 패킷을 시작할 수 있는 간격(밀리초)을 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Shazzam이 mid.shazzam.regulator.interval_ms 속성에 의해 지정된 시간 간격으로 실행할 수 있는 패킷 수를 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.shazzam.threads

Shazzam이 사용하는 동시 스레드 수를 지정합니다. 이 매개 변수 또는 mid.shazzam.max_scanners_per_thread 매개 변수를 0으로 설정하면 Shazzam 다중 스레드 최적화가 비활성화됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5

mid.shazzam.max_스캐너_per_thread

각 Shazzam 스레드에서 처리하는 동시 허용 스캐너 수를 지정합니다. 이 매개변수 또는 mid.shazzam.threads 매개변수를 0으로 설정하면 Shazzam 최적화가 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

mid.sm.discolog.max_log_size

가로 검색 로그에서 로그 문의 길이를 제한합니다. 결과가 잘리면 명령 결과는 "결과가 〔값〕 문자보다 크고 로거에 의해 잘렸습니다"라고 보고합니다.

- 유형: 정수(문자)
- 기본값: 1000

mid.sm.discolog.max_object_size

가로 검색 로그에서 객체의 길이를 제한합니다. log 문의 객체는 이 속성 값으로 설정된 문자 수로 잘립니다. 이 속성은 가로 검색 로그의 객체 문자 크기에만 영향을 줍니다. 개체가 이 속성에 의해 제한되는 경우 다음 메시지가 나타납니다: "최대 개체 크기가 〔값〕의 최대 제한에 도달했습니다. 이를 조정하려면 mid 속성 mid.sm.discolog.max object_size를 사용합니다.

- 유형: 정수(문자)
- 기본값: 5000

mid.snmp.use_getbulk

GETBULK를 사용하여 많은 양의 데이터를 일괄적으로 받을지 여부를 지정합니다. 모든 MID Server를 전역적으로 구성하는 데 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

GETBULK는 프로브 수준 또는 개별 MID 서버에 대해 설정할 수도 있습니다. 설정은 우선순위에 따라 나열됩니다.

- SNMP 프로브 매개변수
- MID 서버 구성 매개변수
- MID 서버 속성

mid.ssh.algorithms.kex

키 교환 SSH 알고리즘 우선순위 목록을 수정합니다. 이 속성은 연산자가 있는 쉼표로 구분된 목록을 허용합니다. 목록의 이름이 가장 높은 우선순위이고, 목록의 성이 가장 낮은 우선순위입니다. 연산자 없이 쉼표로 구분된 목록을 추가하면 기본 알고리즘 목록이 바뀝니다. 자세한 내용은 MID Server SSH 암호화 알고리즘 문서를 참조하십시오.

- 유형: string
- 기본값: ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

호스트 키 SSH 알고리즘 우선순위 목록을 수정합니다. 속성은 연산자가 있는 쉼표로 구분된 목록을 허용합니다. 목록의 이름이 가장 높은 우선순위이고, 목록의 성이 가장 낮은 우선순위입니다. 연산자 없이 쉼표로 구분된 목록을 추가하면 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알고리즘 목록이 바뀝니다. 자세한 내용은 MID Server SSH 암호화 알고리즘 문서를 참조하십시오.

- 유형: string
- 기본값: ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nistp384,ecdsa-sha2-nistp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cipher

암호 SSH 알고리즘 우선순위 목록을 수정합니다. 속성은 연산자가 있는 쉼표로 구분된 목록을 허용합니다. 목록의 이름이 가장 높은 우선순위이고, 목록의 성이 가장 낮은 우선순위입니다. 연산자 없이 쉼표로 구분된 목록을 추가하면 기본 알고리즘 목록이 바뀝니다. 자세한 내용은 MID Server SSH 암호화 알고리즘 문서를 참조하십시오.

- 유형: string
- 기본값: aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

MAC SSH 알고리즘 우선순위 목록을 수정합니다. 속성은 연산자가 있는 쉼표로 구분된 목록을 허용합니다. 목록의 이름이 가장 높은 우선순위이고, 목록의 성이 가장 낮은 우선순위입니다. 연산자 없이 쉼표로 구분된 목록을 추가하면 기본 알고리즘 목록이 바뀝니다. 자세한 내용은 MID Server SSH 암호화 알고리즘 문서를 참조하십시오.

- 유형: string
- 기본값: hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5

shazzam.chunk_size

Shazzam이 병렬로 스캔할 수 있는 최대 IP 주소 수입니다. 이 속성은 주로 아웃바운드 포트 소비를 제어합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

mid.use_net_tools

운영 체제에서 Linux 실행 중인 장치를 검색하는 동안 net-tools 명령의 사용을 활성화하거나 비활성화합니다. Quebec에서 시작 검색 ITOM 가시성 에 대한 iproute2 명령을 지원합니다. 기본적으로 ITOM 가시성 검색 패턴은 net-tools 명령을 먼저 사용하며, 그 다음에만 iproute2 명령을 사용할 수 있습니다. IT 네트워크의 모든 Linux 기반 장치 및 응용 프로그램에서 iproute2 명령을 사용하는 경우 net-tools 명령을 사용하지 않도록 설정하여 검색 프로세스의 효율성을 높입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

명령이 전체 설치 경로로 실행되는지 여부를 *netstat* 제어합니다. 이 명령은 하향식 검색의 프로세스 탐지 단계 동안 서버의 열린 포트를 Linux 나열합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서버를 검색 Linux 하는 동안 사용할 최대 설치 경로 수를 정의합니다. 이 특성은 여러 netstat 설치 경로가 있는 서버에서 하향식 검색을 Linux 실행하고 특성이 *mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* true로 설정된 경우에 관련이 있습니다.

하향식 검색은 이러한 각 설치 경로를 사용하여 명령을 실행 *netstat* 하려고 시도합니다. 첫 번째 성공적인 실행의 결과는 열린 포트 목록을 확인하는 데 사용됩니다.

- 유형: true | 정수
- 기본값: 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

명령이 전체 설치 경로로 실행되는지 여부를 *ss* 제어합니다. 이 명령은 하향식 검색의 프로세스 탐지 단계 동안 서버의 열린 포트를 Linux 나열합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

서버를 검색 Linux 하는 동안 사용할 최대 설치 경로 수를 정의합니다. 이 속성은 여러 ss 설치 경로 *mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* 가 있는 서버에서 하향식 검색을 Linux 실행하고 속성이 true로 설정된 경우에 관련이 있습니다.

하향식 검색은 이러한 각 설치 경로를 사용하여 명령을 실행 *ss* 하려고 시도합니다. 첫 번째 성공적인 실행의 결과는 열린 포트 목록을 확인하는 데 사용됩니다.

- 유형: true | 정수
- 기본값: 5

MID Server 속성 생성

MID Server 속성을 사용하여 모든 MID Server 또는 특정 MID Server의 동작을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
MID Server 매개변수를 재정의하도록 MID Server 속성을 설정합니다. MID Server 플러그인에서 MID Server 속성을 구성합니다. 에이전트의 속성 폴더에 있는 **glide.properties** 파일에서 MID Server 속성을 구성하지 마십시오. 업그레이드 프로세스 중에 **glide.properties** 파일이 덮어씌워집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 속성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력합니다(표 참조).

MID Server 속성 필드

필드	설명
이름	속성 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
값	속성에 부여할 값을 입력할 수 있습니다. 주: mid.property.jdbc_operations 속성을 통해 JDBC 작업을 수정하는 경우 BEGIN, END, IF 또는 일반적인 PL/SQL 블록 문과 같은 동사를 입력할 수 있습니다. 이렇게 하면 CREATE 또는 ALTER 문을 실행할 수 있습니다. 일부 문을 실행하기 전에 MID Server를 다시 시작해야 할 수 있습니다.
MID Server	모든 MID Server에 영향을 주는 MID Server 속성을 설정하려면 이 필드를 비워 둡니다. 특정 MID Server에 대한 MID Server 속성을 설정하려면 MID Server를 선택합니다.

4. MID Server 속성을 설정한 후 MID Server를 다시 시작하여 속성을 인스턴스와 동기화합니다.

MID 서버 매개변수

매개변수는 특정 MID 서버의 동작을 제어하며 MID 서버 속성보다 우선순위가 낮습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

MID 서버에 매개변수를 추가하려면 을 참조하십시오 MID 서버 매개변수 추가.

중요사항:
매개변수 변경은 MID 서버가 시작되거나 다시 시작될 때만 적용됩니다.

주:
config.xml 파일의 모든 MID 서버 매개변수 값을 암호화할 수 있습니다. 자세한 내용은 MID 서버 구성 파일 값 암호화 또는 암호 해독을 참조하십시오.

필수 매개변수

주:
XML 구성 파일에서 특수 문자를 사용하려면 인코딩해야 합니다.

URL

연결된 인스턴스에 대한 URL을 지정합니다. 일반적으로 URL은 https://instance.service-now.com 와 비슷하며, *instance* 를 인스턴스 이름으로 바꿉니다. 자체 인스턴스를 호스팅하는 경우 조직에서 설정한 URL을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid_sys_id

MID Server 기록의 고유 식별자를 기록합니다. MID 서버를 처음 구성할 때는 이 매개변수를 비워 두어야 합니다. 값을 변경하지 마십시오.

- 유형: 문자열
- 기본값: 자동으로 설정(GUID)

이름

이 매개 변수를 사용하여 의미 있는 이름을 제공합니다. 이 매개변수를 제공하지 않으면 MID 서버가 기본값을 사용합니다. 비즈니스 규칙 세트는 구성 파일의 이름을 MID 서버 기록의 이름과 동기화합니다. 비즈니스 규칙은 한 위치에서 이름을 변경하면 다른 위치의 이름도 변경되도록 합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE

mid.instance.username 또는 glide.glidesoap.username

인스턴스에 인증이 ServiceNow 활성화되어 있는 경우(기본값) 이 매개변수를 설정하여 MID 서버가 인스턴스에 로그인하는 데 사용해야 하는 사용자 이름을 정의합니다. 이 사용자는 필요한 테이블과 필드에 접근하려면 인스턴스에 대한 ServiceNow mid_server 역할을 가지고 있어야 합니다. 이 매개변수를 사용하여 특수 문자로 사용자 이름을 정의할 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.instance.password 또는 glide.glidesoap.password

ServiceNow 인스턴스에 인증이 기본적으로 활성화되어 있는 경우 이 매개변수를 설정하여 MID 서버가 인스턴스에 로그인하는 데 사용해야 하는 암호를 정의합니다. 이 매개변수를 사용하여 특수 문자로 암호를 정의할 수 있습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

CIM 매개변수

mid.cim.batch.size

CIM 서버로 동시에 보내는 최대 메시지 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.cim.request.interval

동일한 CIMOM(Common Information Model Object Manager)에 대한 요청 간 대기할 시간(밀리초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0

mid.cim.host.connection.limit

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 CIMOM에 대한 최대 동시 연결 수를 지정합니다. 값이 0이면 동시 연결이 비활성화됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 0

연결 매개변수

glide.mid.fast.responses

인스턴스가 준비되는 대로 해당 인스턴스로 메시지 전송을 시도하도록 MID 서버에 지시합니다. 일반적으로 MID Server는 인스턴스에 대한 ServiceNow 메시지를 순차적으로(즉, 한 번에 하나의 메시지) 종료합니다. 많은 프로브를 병렬로 실행할 수 있으므로 여러 메시지가 동시에 인스턴스로 전송될 수 있습니다. 이 매개변수를 **true**로 설정하면 프로브가 완료되고 응답이 인스턴스에 도착할 때까지의 시간이 줄어들 수 있습니다. 그러나 여러 개의 동시 메시지는 리소스를 소비하므로 전반적인 인스턴스 응답성이 저하됩니다. 통신 문제가 있는 경우 일반적으로 프로브 실행에 사용되는 스레드가 메시지 전송에 사용될 수 있으므로 이 매개변수의 값으로 인해 MID 서버에서 로그잼이 발생할 수도 있습니다. 일반적으로 이 매개변수는 구성에서 제외합니다. **true**로 설정하는 것은 매우 특별한 상황에서만 의미가 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

glide.mid.max.발신자.큐.크기

허용되는 큐 크기에 상한을 설정합니다. 이 한도가 초과되면 MID 서버가 대기 중인 메시지를 삭제하기 시작합니다. MID 서버가 보낼 수 있는 ServiceNow 속도보다 빠른 속도로 인스턴스에 메시지를 생성하면 MID 서버 호스트의 파일 시스템에서 해당 메시지를 임시로 큐에 대기시킵니다. 이 큐는 일반적으로 크기가 매우 작으며 MID 서버 프로세스가 잠시 느려지는 즉시 완전히 비워집니다. 그러나 MID 서버와 인스턴스 간에 통신 문제가 있을 때, 특히 MID 서버에서 실행 중인 통합이 있는 경우 이 큐의 크기가 커질 수 있습니다.

매개 변수는 {number}{multiplier} 형식이며, 여기서 {number}는 정수가 아닌 숫자를 포함한 양의 10진수이고 선택적 승수는 바이트, 킬로바이트, 메가바이트, 기가바이트 또는 테라바이트의 철자입니다(첫 번째 문자만 테스트되고 테스트는 대/소문자를 구분하지 않음). 기본 승수는 bytes입니다. 공백은 자유롭게 허용됩니다. 다음 문자열은 모두 유효한 매개변수를 나타냅니다: "1000000000", "0.5m", "5GB", "7.67gigas", "145.69392 meg" 및 "1.1 terra".

- 유형: 문자열
- 기본값: 0.5GB

인스턴스.날짜.형식

인스턴스가 날짜 및 시간에 사용하는 형식을 지정합니다. 이 매개변수를 설정하면 주로 영향을 미치며, 이를 통해 MID 서버가 의 MID 서버 기록에 ServiceNow대한 시작 및 중지 시간을 올바르게 새로 고칠 수 있습니다. 이 날짜/시간 문자열의 형식은 Java SimpleDateFormat 클래스에서 사용하는 형식과 동일합니다.

- 유형: 문자열(날짜 형식)
- 기본값: yyyy-MM-dd HH:mm:ss

mid.disable_amb

새 ECC 큐 출력 메시지에 대한 Asynchronous Message Bus(AMB) 알림을 사용하지 않도록 설정합니다. 자세한 정보는 Asynchronous비동기 메시지 버스 Message Bus 섹션을 참조하십시오. AMB가 활성화되면 MID 서버는 AMB가 비활성화된 경우와 다른

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 폴링 간격을 사용합니다. 자세한 내용은 **mid.poll.time** 매개 변수를 참조하십시오. **mid.poll.time** 매개변수를 사용하여 폴링 간격을 설정하는 경우 MID 서버는 AMB 클라이언트의 사용 여부에 관계없이 해당 값을 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.https.truststore.password

AMB(Asynchronous Message Bus) 클라이언트와의 HTTPS 연결에 필요한 trustStore 비밀번호를 설정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.https.truststore.path

TLS 트랜잭션에 대해 MID 서버에서 사용할 trustStore의 경로(AMB(Asynchronous Message Bus) 클라이언트)입니다. 기본 경로를 변경하려는 경우에만 이 매개변수를 추가하십시오.

- 유형: 문자열
- 기본값: MID 서버와 함께 번들로 제공되는 JRE 신뢰 저장소의 경로

mid.instance.skip_basic_auth

MID Server가 기본 인증 자격 증명 대신 쿠키를 사용하여 인스턴스에 연결할 수 있습니다. **true**로 설정하면 쿠키를 먼저 사용합니다. 그러나 연결이 실패하면 MID 서버는 기본 인증 자격 증명을 사용하여 다시 연결을 시도합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.jmx.enabled

MID 서버에서 JMX 서버를 활성화하여 JMX 콘솔에 일부 관리 정보를 노출합니다. JMX를 구현하려면 Java 런타임 환경의 추가 구성이 필요합니다. 이 매개변수를 **true**로 설정하는 것은 Java 보안 아키텍처에 대한 자세한 지식과 JMX에 대한 특정 요구 사항이 있는 사용자에게만 권장됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.poll.time

기본 MID 서버 폴링 간격(초)을 설정합니다. 폴링 간격은 MID Server가 사용 중이 아닐 때 ECC 큐의 작업을 확인하기 전에 MID Server가 대기하는 시간입니다. 자세한 정보는 Asynchronous Message Bus 섹션을 참조하십시오.

mid.disable.amb가 false(기본 설정)로 설정된 경우, **mid.poll.time**이 사용되는 방법에 대한 자세한 정보는 Asynchronous 비동기 메시지 버스 Message Bus 섹션을 참조하십시오.

mid.disable.amb가 예로 설정되면 폴링은 고정된 **mid.poll.time** 간격으로 발생하지만 MID 서버가 사용 중일 때 폴링은 **mid.poll.time.standard**(기본적으로 5초)를 사용하도록 전환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: 정수(초)
- **mid.disable.amb**가 false인 경우 기본값: 40, **mid.disable.amb**가 true인 경우 5.

mid.probe.wait.resources

자원을 사용할 수 있을 때까지 프로브 실행이 지연되는지 여부를 나타냅니다. MID 서버 자원 예약을 활성화하는 데 사용됩니다.

주:
MID 서버를 다시 시작해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.property.long_runner

장기 실행 명령을 관리하는 스크립트 포함의 이름을 식별합니다.

주:
이 속성은 버전까지만 적용할 수 Rome 있습니다. 인스턴스가 최신 버전인 경우 시스템 속성 *glide.eccprobe.longrunner.class*.

- 유형: string
- 기본값: LongRunner

threads.interactive.max

대화형 스레드 풀에서 동시에 실행할 수 있는 대화형 작업자 스레드의 최대 수를 설정합니다. MID 서버 스레드 사용 설정을 참조하십시오.

- 유형: 정수
- 기본값: 10

threads.expedited.max

긴급 처리 스레드 풀에서 동시에 실행할 수 있는 긴급 처리 작업자 스레드의 최대 수를 설정합니다. MID 서버 스레드 사용 설정을 참조하십시오.

- 유형: 정수
- 기본값: 20

threads.max

표준 스레드 풀에서 동시에 실행할 수 있는 표준 작업자 스레드의 최대 수를 설정합니다. 이 매개변수는 MID 서버가 MID 서버를 호스팅하는 컴퓨터에서 소비하는 CPU 자원을 직접 제어합니다. MID 서버 스레드 사용 설정을 참조하십시오.

- 유형: 정수
- 기본값: 25

중요사항:
thread.max는 최대 200까지 설정할 수 있지만 OS에 따라 설정을 변경해야 할 수도 있습니다. 예를 들어 검색을 실행 중인 Windows 기반 MID 서버는 자원 집약적인 Powershell을 사용합니다. 이 경우 스레드 수 50만으로도 호스트 컴퓨터의 CPU 파워를 고갈시킬 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자격 증명 매개변수

mid.aws.instance_profile_name

EC2 인스턴스에 구성된 AWS IAM 역할의 이름입니다. 구성된 경우 MID 서버는 AWS 인스턴스 프로파일에서 이 역할에 부여한 임시 자격 증명을 사용하여 클라우드 자원을 검색합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음(사용자는 비어 있지 않은 값을 제공해야 함)

mid.credentials.provider

자격 증명 제공자의 Java 클래스 이름을 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

MID 서버가 보안 키 쌍을 생성하는 데 사용하는 클래스입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

디버그 매개변수

debug.logging

〔사용하지 않음〕 MID 서버 이벤트와 메시지(전송 및 수신)의 로깅을 사용할지 여부를 지정합니다. 일반적으로 이 매개변수는 개발자만 사용하지만 문제를 해결할 때 유용한 경우가 있습니다. 이 매개변수를 **true** 로 설정하면 MID 서버에서 로깅 사용량이 많아져 상당한 디스크 공간을 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

이 매개변수는 매개변수로 *`mid.log.level`* 대체되었습니다.

디버그

〔사용하지 않음〕 MID 서버에서 디버그 로깅을 사용할지 여부를 지정합니다. 일반적으로 이 매개변수는 개발자만 사용하지만 문제를 해결할 때 유용한 경우가 있습니다. 이 매개변수를 **true** 로 설정하면 MID 서버에서 로깅 사용량이 많아져 상당한 디스크 공간을 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

이 매개변수는 매개변수로 *`mid.log.level`* 대체되었습니다.

파일.프로브.템플릿.디버그

파일 프로브 템플릿을 디버깅할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.cim.debug

CIM, WBEM, SLP 또는 SMI-S에 대해 디버그 로깅을 사용할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.ssh.debug

로그 파일에서 SSH 디버그 정보를 사용하도록 설정합니다. 매개변수 사용은 ServiceNow SSH 클라이언트가 사용되는지 여부에 따라 달라집니다.

ServiceNow SSH 클라이언트가 활성화되면 매개변수는 다음과 같이 작동합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: false

  다음 문자열 값은 ServiceNow SSH 클라이언트에 유효합니다.

  - true: 로그 파일에서 SSH 디버그 정보를 사용하도록 설정합니다.
  - false: 로그 파일에서 SSH 디버그 정보를 사용하지 않도록 설정합니다.
  - <IP 주소>: 로그 파일에서 SSH 디버그 정보를 사용하도록 설정할 IP 범위를 지정합니다. 다음 형식으로 IP 주소를 입력할 수 있습니다.
    - 슬래시(/)로 정의된 IP 범위와 서브 네트워크의 비트 수입니다. 예를 들어, 문자열 10.10.10.0/24는 10.10.10.0 ~ 10.10.10.254의 24비트 IP 주소를 검사합니다.
    - 대시로 정의된 IP 범위입니다. 예를 들어, 문자열 10.10.11.0-10.10.11.165는 10.10.11.0 ~ 10.10.11.165의 IP 주소를 검사합니다.
    - 쉼표로 구분된 특정 IP 주소 목록입니다. 예를 들어, 문자열 10.10.11.200,10.10.11.235는 IP 주소10.10.11.200과 10.10.11.235를 검사합니다.
  - 지연: 오류나 경고가 발생하지 않는 한 메모리에 SSH 디버그 정보를 기록합니다. 오류나 경고가 발생하면 플랫폼에서 디버그 정보를 로그 파일에 게시합니다. 이렇게 하면 오류 또는 경고와 관련된 로그 파일의 일부만 기록됩니다. 오류나 경고가 발견되지 않으면 세션이 닫힐 때 플랫폼에서 사용되지 않은 로그 데이터를 메모리에서 삭제합니다. 각 세션은 최대 1000개의 로그 메시지를 저장합니다. 세션이 1000개의 로그 메시지를 초과하면 지연된 로그가 가장 오래된 로그 메시지를 삭제하여 최신 로그 메시지를 위한 공간을 확보합니다.

ServiceNow SSH 클라이언트가 비활성화된 경우 매개변수는 로그 파일에서 SSH 디버그 정보를 활성화하거나 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

> 주:
> MID 서버 매개변수 **mid.ssh.debug** 는 SNCSSH 및 J2SSH에만 영향을 줍니다. Maverick 클라이언트 디버그 로깅을 사용하려면 MID 서버 구성 매개 변수 **mid.log.level** 을 debug, com.maverick=debug로 설정합니다.

mid.log.level

MID 서버에 대한 로깅 수준을 지정합니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 디버그
- 정보
- 경고
- 오류

주:
값은 대소문자를 구분하지 않습니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 정보

mid.http.idle_connection_monitor.디버그

유휴 연결 모니터에 대한 디버그 로깅을 사용하도록 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

DNS 매개변수

mid.dns_scan.레귤레이터.interval_ms

DNS 스캔 사이의 간격을 밀리초 단위로 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10

mid.dns_scan.레귤레이터.packets_per_interval

DNS 스캔당 레귤레이터 패킷 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.dns_scan.default_name_servers

기본 이름 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.dns_scan.default_name_servers

기본 이름 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.dns_scan.additional_name_servers입니다.

추가 이름 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소를 지정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.dns_scan.load_balancing_enable입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름 서버의 부하 분산을 사용할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.probe.use_legacy_forward_dns

레거시 DNSNameResolver 프로브를 사용하도록 설정하고 기본 DNSNameResolver 프로브를 사용하지 않도록 설정합니다. 자세한 내용은 Probes used by Orchestration 을 참조하십시오.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

레거시 DNS 프로브를 사용하도록 설정하고 기본 DNS 프로브를 사용하지 않도록 설정합니다. 기본 DNS 프로브 기능에 문제가 발생하면 이 매개변수를 사용하여 해당 기능을 사용하지 않도록 설정합니다. 기본 DNS 프로브의 기능으로는 병렬 실행으로 인해 가볍고 빠르지만 레거시 프로브는 직렬로 실행되기 때문에 MID Server에 의해 제한됩니다. 기본 프로브는 MID 서버 호스트 OS의 DNS 조회를 활용하여 OS에서 유지 관리하는 DNS 캐시를 사용하지만 레거시 프로브는 그렇지 않습니다. 따라서 Windows 시스템에서 기본 프로브에 의한 DNS 조회가 실패한 후 OS는 NETBIOS 이름으로도 조회를 시도합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

이벤트 관리 매개변수

mid.probe.event.bulk_size

이벤트 페이로드의 최대 크기(MB)를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 120

mid.probe.event.wait_time

이벤트를 보내기 위해 빈 큐에서 대기하는 기간입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1000

mid.probe.event.send.enabled

이벤트 전송을 활성화하거나 비활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.probe.event.queue.max_size

수신 이벤트가 거부되기 전에 이벤트 큐에 허용되는 최대 크기를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100,000

mid.probe.event.max.retry_time

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID에서 이벤트 전송을 재시도하는 최대 시간(초)입니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

이벤트를 단독으로 서버에 보낼지 대량으로 보낼지 여부를 지정합니다. 이 매개 변수가 **true** 로 평가되면 이벤트가 서버에 대량으로 전송됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.probe.event.suppress.whitespaces

여러 줄 이벤트에 대한 설명 필드에 줄 바꿈을 허용합니다. 이벤트 커넥터 인스턴스와 함께 사용되는 각 MID 서버에 이 매개변수를 적용합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

모두

이 설정은 모든 공백을 제거합니다.

leave_as_is

이 설정은 모든 공백을 유지합니다.

keep_newline

이 설정은 new_line만 유지하고 다른 모든 공백을 제거합니다.

- 유형: string
- 기본값: 모두

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

CI 맵당 허용되는 최대 활성 메트릭 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 200,000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

처리되지 않은 이벤트를 재전송하기 전에 대기할 시간(초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

처리되지 않은 이벤트를 다시 보내기 전에 대기할 최대 시간(초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

메모리에서 메트릭 소스 유형 캐시를 새로 고치기 전의 최대 시간(초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SQL 명령에 사용되는 문자열(유형으로 구성됨)의 최대 길이를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

통계가 인스턴스에 보고되는 간격을 초 단위로 지정합니다. 보고를 사용하지 않으려면 **0** 을 사용합니다. 이 매개변수를 다시 시작해야 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

매 주기마다 메트릭을 수집하는 최대 시간(초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300

mid.em.metric_connector_history_min

메트릭을 검색하기 위해 기록으로 돌아갈 시간(분)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 180

mid.em.metric_event_logging

메트릭 및 이벤트 로깅의 수준을 지정합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

- 없음
- 주제에서
- events
- 메트릭
- 메트릭:〈filter〉
- 이벤트:〈filter〉

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

메트릭을 수집할 때 지연할 시간(초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30

FTP 연결 매개변수

mid.ftp.max_풀_크기

FTP 연결 풀의 최대 크기(MB)를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 25

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.ftp.max_per_target입니다.

대상당 최대 FTP 연결 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

FTP 연결이 풀에서 유휴 상태로 유지될 수 있는 최대 시간(밀리초)을 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30만

mid.filesystem.max.ls

filesystem list directory 명령에서 리턴할 수 있는 최대 파일 수를 지정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 10000

로깅 매개변수

disable_monitors

MID 서버가 인스턴스의 모니터를 능동적으로 검사하지 못하도록 비활성화할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.show.queries

MID Server가 ServiceNow 인스턴스에 대해 수행하는 모든 쿼리에 대한 상세 정보를 기록할지 여부를 지시합니다. 일반적으로 이 매개변수는 개발자만 사용하지만 문제를 해결할 때 유용한 경우도 있습니다. 이 매개변수를 **true** 로 설정하면 MID 서버에서 로깅 사용량이 많아져 상당한 디스크 공간을 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

disable.remote.logging

MID 서버가 인스턴스의 MID 서버 로그에 정보를 로깅하지 못하도록 합니다. 어떤 경우든 인스턴스에 기록되는 정보는 비교적 적지만 이 매개변수를 **true** 로 설정하면 인스턴스에 대한 모든 로깅이 제거됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

disable.status

MID 서버가 10분마다 인스턴스에 상태 보고서를 보내지 못하도록 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.file_cleaner.비활성화됨

다음 폴더 내의 파일과 빈 폴더는 이 MID 파일 클리너로 삭제될 수 있습니다. 30일 이전에 마지막으로 액세스한 파일은 삭제됩니다. 시작 시 실행된 다음 그 후

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

24시간마다 실행됩니다. MID 서버 서비스를 다시 시작하여 파일 클리너를 강제로 실행할 수 있습니다.

정리된 폴더/파일:

- \agent\import
- \agent\export- 익스포트 세트 기능에서 사용됩니다.
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_error - 어떤 이유로든 삽입할 수 없는 ECC 입력 페이로드에 사용됩니다.
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize - 페이로드가 **mid.eccq.max_payload_size**로 설정된 제한(기본값은 20000000바이트)보다 커서 인스턴스로 전송되지 않은 페이로드 사본을 저장하는 데 사용됩니다.
- \agent\logs- 특히 JFR 덤프

- 유형: true | false
- 기본값: false

mTLS 프로토콜 매개변수

설치 디렉터리의 /agent 디렉터리 MID 서버 에 있는 config.xml 파일에 이러한 매개 변수를 추가합니다.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.path

키 저장소의 경로를 지정합니다. 경로는 절대 경로이거나 상대 경로일 수 있습니다. 매개 변수 이름에서 **myprotocol** 을 프로토콜 이름으로 바꿔야 합니다.

유형: 문자열.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.port

프로토콜의 포트 번호를 지정합니다. 매개 변수 이름에서 **myprotocol** 을 프로토콜 이름으로 바꿔야 합니다.

유형: 문자열.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.password

mTLS 자격 증명 암호를 지정합니다. 매개 변수 이름에서 **myprotocol** 을 프로토콜 이름으로 바꿔야 합니다. 암호화 속성을 *secure="true"* 추가하여 표준 MID 서버 암호화를 사용하여 암호를 암호화합니다.

유형: 문자열.

패턴 매개변수

mid.parsing.max_field_size입니다.

패턴이 실행되는 동안 임시 변수로 저장되는 문자열의 최대 문자 길이를 설정합니다. 이 매개 변수의 값보다 긴 문자열은 값과 같도록 잘립니다. 더 긴 문자열을 구문 분석할 때 제한을 늘리려면 매개변수를 사용하십시오.

> ⚠ 경고:
> SQL 데이터베이스 구현의 최대 필드 크기 제한을 초과하면 오류가 발생합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1024

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.중복 제거

중복 문자열을 제거하여 패턴 실행 컨텍스트 속성에 대한 메모리 소비를 줄입니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

프록시 서버 매개변수

mid.instance.use_proxy 또는 mid.proxy.use_proxy

MID 서버가 인스턴스에 액세스하기 위해 웹 프록시를 ServiceNow 통과해야 하는 경우 이 매개변수를 **true** 로 설정하여 MID 서버에 프록시를 사용하도록 지시합니다. 또한 프록시 서버의 호스트와 포트, 사용자 이름과 암호도 설정해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.proxy.host

MID 서버가 인스턴스에 액세스 ServiceNow 하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 이 매개변수를 설정하여 프록시의 호스트를 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.proxy.password

MID 서버가 인스턴스에 액세스 ServiceNow 하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하고 프록시에 암호가 필요한 경우 이 매개변수를 설정하여 해당 암호를 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.proxy.port

MID 서버가 인스턴스에 액세스 ServiceNow 하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 이 매개변수를 설정하여 프록시의 포트를 정의합니다.

- 유형: 정수(0-65535)
- 기본값: 80

mid.proxy.username

MID 서버가 웹 프록시를 ServiceNow 통과하여 인스턴스에 액세스해야 하고 프록시에 사용자 이름이 필요한 경우 이 매개변수를 설정하여 해당 사용자 이름을 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

요청 시간 제한 무효화 매개변수

mid.sa.cloud.request_timeout

클라우드 요청에 대한 시간 제한을 밀리초 단위로 설정합니다. 이 매개변수는 아웃바운드 REST 트랜잭션이 시간 초과되기 전에 대기할 최대 시간(밀리초)을 지정하는 **glide.http.timeout** 시스템 속성을 무효화합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.http_classy.request_timeout

HTTP - 분류 프로브와 함께 HTTP 분류 요청에 대한 시간 제한을 밀리초 단위로 설정합니다. 이 매개변수는 아웃바운드 트랜잭션이 시간 초과되기 전에 대기할 최대 시간(밀리초)을 지정하는 **glide.http.timeout** 시스템 속성을 재정의합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 30000

보안 매개변수

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

보안 향상을 위해 Windows 파일 권한 적용에 대한 포함 목록을 설정합니다. 이 매개변수는 쉼표로 구분된 그룹 이름, 사용자 이름 및 SID의 문자열을 사용합니다. 그룹 및 사용자 이름은 SAM 계정 명명 요구 사항을 따라야 합니다. SID를 사용하여 도메인 계정을 지정할 수 있습니다.

- 유형: 문자열(쉼표로 구분된 그룹 및 사용자 이름)
- 기본값: 없음

mid.windows_host.file_permissions.enforce

MID 서버에서 Windows 파일 권한 적용을 사용하여 보안을 강화할 수 있습니다. 이 매개변수를 **false** 로 설정하면 MID 서버가 파일 권한 포함 목록을 업데이트하지 않지만 파일 권한을 되돌리지는 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

Shazzam 매개변수

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Shazzam이 패킷을 시작할 수 있는 간격(밀리초)을 설정합니다. 이 매개변수는 매개변수와 *`mid.shazzam.regulator.packets_per_interval`* 함께 작동하여 이 간격에 허용되는 패킷 수를 설정합니다. 기본적으로 Shazzam은 밀리초마다 하나의 패킷을 시작합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Shazzam이 구성된 시간 간격으로 시작할 수 있는 패킷 수를 설정합니다. 이 매개변수는 해당 간격을 *`mid.shazzam.regulator.interval_ms`* 설정하는 매개변수와 함께 작동합니다. 기본적으로 Shazzam은 밀리초마다 하나의 패킷을 시작합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.shazzam.chunk_size

Shazzam이 병렬로 스캔하는 최대 IP 주소 수를 지정합니다. 이 매개변수는 주로 아웃바운드 포트 사용을 제어합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 100

mid.shazzam.threads

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Shazzam이 사용하는 동시 스레드 수를 지정합니다. 이 매개 변수 또는 mid.shazzam.max_scanners_per_thread 매개 변수를 0으로 설정하면 Shazzam 다중 스레드 최적화가 비활성화됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5

mid.shazzam.max_스캐너_per_thread

각 Shazzam 스레드에서 처리하는 동시 허용 스캐너 수를 지정합니다. 이 매개변수 또는 mid.shazzam.threads 매개변수를 0으로 설정하면 Shazzam 다중 스레드 최적화가 비활성화됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 500

SNMP 구성 매개변수

mid.snmp.enable_auto_public

다른 SNMP 자격 증명이 성공하지 못한 경우 SNMP 공용 커뮤니티 문자열을 자동으로 사용할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.snmp.request.timeout

첫 번째 OID 요청에 대한 시간 제한 값(밀리초)을 지정합니다. 후속 요청(예: 테이블 OID)의 경우 매개변수(아래 참조)가 *`mid.snmp.session.timeout configuration`* 적용됩니다.

> **주:**
> SNMP 프로브 매개변수를 사용하여 이 매개변수를 *`timeout`* 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1500

mid.snmp.session.timeout

후속 OID 요청에 대한 시간 제한 값(밀리초)을 지정합니다. SNMP 통신은 상태 비저장이며 일반적인 의미의 세션이나 연결이 없습니다. 시스템은 첫 번째 OID 요청의 긍정적인 응답을 후속 요청에 대한 즉각적인 응답을 기대해야 한다는 신호로 간주합니다. 기본값은 짧지만 이 매개 변수 값을 에 *`mid.snmp.request.timeout`*사용된 값과 동일한 값으로 늘리는 것이 유용할 수 있습니다.

> **주:**
> SNMP 프로브 매개변수를 사용하여 이 매개변수를 *`establish_session_timeout`* 재정의할 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 500

mid.snmp.use_getbulk

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

GETBULK를 사용하여 많은 양의 데이터를 일괄적으로 받을지 여부를 지정합니다. 개별 MID 서버를 구성하는 데 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: True

GETBULK는 프로브 수준에서 설정하거나 모든 MID 서버에 대해 전역으로 설정할 수도 있습니다. 설정은 우선순위에 따라 나열됩니다.

- SNMP 프로브 매개변수
- MID 서버 구성 매개변수
- MID 서버 속성

mid.snmp.use_snmp4j

SNMP 통신에 Snmp4j 라이브러리를 사용합니다. 이는 SNMPv3에 대한 엄격한 요구 사항입니다. 이 매개변수는 의 고객 서비스 및 지원조언에 따라 **false**로만 설정해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

SNMP 통신에 Snmp4j 라이브러리를 사용합니다. 이는 SNMPv3에 대한 엄격한 요구 사항입니다. 이 매개변수는 의 고객 서비스 및 지원조언에 따라 **false**로만 설정해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.snmp.use_snmp_v3

SNMPv3 프로토콜 버전을 사용하여 통신을 시도합니다. SNMPv3 자격 증명을 구성해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

SSH 검색 매개변수

기본적으로 MID 서버는 다음 경로와 로그온한 사용자의 기본 경로에서 SSH 명령을 검색하도록 구성됩니다.

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

연결을 캐시할지 여부를 지정합니다. 연결 캐싱을 사용하지 않으려면 아니오 로 설정합니다. 이 매개변수는 SSH 연결에만 적용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.ssh.set_path

SSH 명령에 대해 PATH 환경 변수를 설정할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.ssh.local

콘솔이 아닌 SSH를 통해 MID 서버 호스트 컴퓨터(localhost)에 대한 명령을 실행할지 여부를 지정합니다. 이렇게 하면 장기 실행 명령을 제대로 실행할 수 있습니다. 이 매개변수는 레거시 SSH 클라이언트에만 적용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.ssh_connections_per_host

MID 서버가 주어진 호스트에 대해 실행할 수 있는 동시 프로브 수를 제어합니다. 동시 연결 수를 줄이면 속도가 느려 검색질 수 있습니다.

- 유형: 정수
- 기본값:

  클라이언트의 ServiceNow 경우 7

  레거시 SSH 클라이언트의 경우 3입니다.

mid.ssh.sudo_preserve_environment

sudo를 사용하여 SSH를 위한 환경을 유지할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.ssh.terminal.width

터미널에서 sudo -l을 처리할 때 라인당 최대 문자를 제어합니다. 값이 너무 낮으면 출력이 여러 줄로 나뉘어 파서에 영향을 줄 수 있습니다. 필요에 따라 출력을 처리할 수 있는 충분한 크기로 값을 설정합니다.

- 형식: int
- 기본값: 255

mid.ssh.path_override

명령을 실행하기 전에 설정된 기본 경로를 무효화합니다. 콜론(:)으로 구분된 하나 이상의 무효화 경로를 입력합니다. 기본 경로는 /usr/sbin: /usr/bin: /bin: /sbin입니다.

- 형식: 문자열(콜론으로 구분된 디렉터리 목록)
- 기본값: 없음

SSH 클라이언트는 ServiceNow path_overide 값 앞에 다음 접두사를 허용합니다.

- *append*: 호스트 경로의 끝에 무효화 경로를 추가합니다. 기본 동작입니다.
- *replace*: 호스트 경로를 path_overide 값으로 바꿉니다.
- *prepend*: 호스트 경로 앞에 무효화 경로를 추가합니다.

mid.ssh.use_snc

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개별 MID 서버에서 SSH 클라이언트(SNCSSH)를 활성화 ServiceNow 합니다. SNCSSH는 SSH 클라이언트의 구현이며 ServiceNowMID 서버 속성을 통해 새 인스턴스의 모든 MID 서버에 대해 기본적으로 활성화됩니다. SSH 클라이언트를 ServiceNow 사용 가능하게 하면 레거시 J2SSH 클라이언트가 사용 안함으로 설정됩니다.

> **중요사항:**
> 동일한 인스턴스에 연결된 MID Server에 대해 SSH 클라이언트 유형을 혼합하는 것은 바람직하지 않습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.ssh.max_retries

시간 제한 후 SSH 작업을 다시 시도할 최대 횟수를 지정합니다. 시스템은 각 연결 시도 사이에 2초 동안 절전 모드로 전환됩니다. 기본적으로 MID 서버는 한 번만 재시도합니다. 재시도를 사용하지 않으려면 매개 변수를 *0* 으로 설정합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 1

mid.ssh.alt_rm

다른 SSH remove file 명령을 설정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

mid.ssh.initial_delay_ms

대상에 연결한 후 지정된 시간(밀리초) 동안 서버로 SSH 프로브 명령 전송을 지연합니다. 이 매개변수는 레거시 SSH 클라이언트에만 적용됩니다.

- 유형: 정수(밀리초)
- 기본값: 0

mid.ssh.suppress_history

SSH 기록 파일의 생성을 억제합니다. 이 매개변수는 레거시 SSH 클라이언트에만 적용됩니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid.ssh.socket_timeout

소켓 시간 제한으로 인해 발생하는 문제를 방지하기 위해 SSH 소켓의 시간 제한 값을 지정합니다. SSH가 활성화된 UPS 및 PDU와 같은 내장 컨트롤러가 있는 시스템과 같은 일부 장치는 인증 요청에 응답하는 데 더 많은 시간이 필요합니다. 기본값 2분은 이러한 요청이 조기에 시간 초과되지 않도록 합니다.

- 유형: 정수(밀리초)
- 기본값: 120000(2분)

mid.ssh.channel_timeout

MID 서버가 연결을 닫기 전에 SSH 소켓에서 활동을 기다리는 시간을 지정합니다. 지정된 시간 제한 값 동안 SSH 소켓에 활동이 없으면 MID 서버가 연결을 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SSH가 활성화된 UPS 및 PDU와 같은 내장 컨트롤러가 있는 시스템과 같은 일부 장치는 인증 요청에 응답하는 데 더 많은 시간이 필요할 수 있습니다.

- 유형: 정수(밀리초)
- 기본값: 120000(2분)

mid.ssh.session_timeout

캐시된 세션이 마지막 사용 후 메모리에 남아 있는 시간을 지정합니다. 값이 너무 작으면 성능이 저하되는 경향이 있습니다. 이 매개변수는 ServiceNow SSH 클라이언트에만 적용됩니다.

- 유형: 정수(밀리초)
- 기본값: 300000(5분)

mid.ssh.command_timeout_ms

SSH 명령 실행에 대한 제한 시간(밀리초)입니다.

- 유형: 정수(밀리초)
- 기본값: 300000(5분)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

활성화된 SSH 디먼에서 키보드 대화형 인증 모드를 사용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

⚠ 경고:
Mac OS X Sierra 이상에서는 암호 및 키보드 대화식모드의 인증 순서와 관련하여 Discovery가 실패할 수 있는 문제가 있습니다. 이 문제 및 적절한 SSH 인증에 필요한 구성에 대한 자세한 내용은 KB0623600 를 참조하십시오.

mid.ssh.dh_group_length_min

Diffie-Hillman 키 교환에서 "공유 비밀" 키를 생성하는 데 사용되는 최소 그룹 길이(비트)를 지정합니다. 키가 클수록 SSH 연결이 더 안전하지만 성능이 저하됩니다.

- 형식: 정수(비트)
- 기본값: 1024

mid.ssh.dh_group_length_max

Diffie-Hillman 키 교환에서 "공유 비밀" 키를 생성하는 데 사용되는 최대 그룹 길이(비트)를 지정합니다. 키가 클수록 SSH 연결이 더 안전하지만 성능이 저하됩니다.

- 형식: 정수(비트)
- 기본값: 8192

mid.ssh.shells_supported

MID 서버에서 지원하는 bourne 호환 셸을 정의합니다. 이 값은 **ksh**, **dsh**, **bash** 및 **sh**와 같은 지원되는 셸의 쉼표로 구분된 목록입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: ksh,bash,sh

mid.ssh.discard_lrc_error

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

장기 실행 명령 오류 출력을 취소하고 레거시 동작을 에뮬레이트합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: j2ssh - true, sncssh - false

mid.ssh.pool_thread_ratio

구성된 MID 서버 스레드 번호(threads.max)에 대한 SSH 세션 풀 용량의 비율로, 백분율로 표시됩니다. 허용되는 풀 용량 세션 수는 이 매개변수에서 설정됩니다. 이 매개변수에 설정된 값에 관계없이 시스템은 풀 용량이 25개 세션 미만으로 떨어지는 것을 허용하지 않습니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 150

mid.ssh.disable_privilege_check

대상이 sudo 이외의 권한 있는 명령을 사용하는 경우에는 이 매개변수가 적용되지 않습니다. 자세한 내용은 MID 서버 권한 있는 명령을(를) 참조하십시오.

이 섹션의 나머지 부분은 sudo를 실행하는 대상에만 적용됩니다. 이 매개변수를 **true**로 설정하면 MID 서버는 자격 증명에 구성된 사용자에게 sudo를 사용하여 지정된 명령을 실행할 수 있는 권한이 있다고 가정합니다. MID 서버는 대상 사용자가 대상에서 sudo 다음에 오는 모든 명령 문자열을 실행할 수 있다고 가정합니다. 이 매개변수를 **false**로 설정하면 MID 서버는 대상에서 "sudo -l"을 실행하여 sudo 다음에 오는 명령에 대상에서 실행할 수 있는 권한이 있는지 확인합니다. 이 매개변수의 값에 관계없이 MID 서버는 항상 대상에서 sudo 자체를 실행할 수 있는지 확인합니다.

일부 릴리스에서는 MID 구성 매개변수 풀다운 목록에 이 매개변수가 표시되지 않습니다. 이 경우 MID 속성에서 이 매개변수를 선택적으로 추가할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

업그레이드 매개변수

mid.pinned.version

이 MID 서버가 고정된 버전의 이름입니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: MID buildstamp

> **주:**
> 인스턴스의 MID 빌드 스탬프를 보려면 탐색 필터에 **stats.do** 를 입력합니다. buildstamp 형식의 예는 **london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542**입니다.

mid.upgrade.use_proxy

MID 서버가 업그레이드 URL에 액세스하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 이 매개변수를 **true** 로 설정하여 MID 서버에 프록시를 사용하도록 지시합니다. 프록시 서버의 호스트와 포트도 설정해야 합니다. 인스턴스 프록시 사용자 이름 및 암호가 설정된 경우 업그레이드 프록시에도 사용됩니다.

> **주:**
> 이 매개변수는 **glide.mid.autoupgrade.proxy*** 매개변수로 구성된 프록시 상세 정보를 제어하기 위한 것이 아닙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

glide.mid.autoupgrade.proxy_host 또는 glide.glidesoap.proxy_host

MID 서버가 업그레이드 URL에 액세스하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 여기에서 프록시의 호스트를 정의합니다.

- 유형: 문자열(URL)
- 기본값: 없음

glide.mid.autoupgrade.proxy_port 또는 glide.glidesoap.proxy_port

MID 서버가 업그레이드 URL에 액세스하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 여기에서 프록시의 포트를 정의합니다.

- 유형: 정수(0-65535)
- 기본값: 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

MID 서버가 업그레이드 URL에 액세스하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 여기에서 프록시의 사용자 이름을 정의합니다.

- 유형: 문자열(URL)
- 기본값: 없음

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

MID 서버가 업그레이드 URL에 액세스하기 위해 웹 프록시를 통과해야 하는 경우 여기에서 프록시의 암호를 정의합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

Windows 검색 매개 변수

mid.powershell_api.session_pool.max_size

세션 풀에 허용되는 최대 세션 수를 지정합니다.

주:
이 매개변수를 설정하거나 변경하려면 MID 서버를 다시 시작해야 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

풀에 허용되는 대상 호스트당 최대 세션 수를 지정합니다.

주:
이 매개변수를 설정하거나 변경하려면 MID 서버를 다시 시작해야 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mid.sa.prefer_powershell

MID 서버를 활성화하여 PowerShell을 원격으로 사용할 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid powershell_api use_ssl

WinRM을 사용하는 HTTPS 연결에 SSL 인증서를 사용해야 합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid powershell_api additional_pssesion_options

PSSession에 대한 고급 옵션을 통제합니다. 고급 PSSession 옵션에 대한 자세한 내용은 https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 문서를 참조하십시오.

mid powershell_api remote_https_port

HTTP를 통해 PowerShell을 사용하여 Windows 서버에 연결하는 포트를 구성합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

HTTP를 통해 PowerShell을 사용하여 Windows 서버에 연결하는 포트를 구성합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 5985

mid powershell_api skip_ssl_cert_check

HTTPS 연결에 WinRM을 사용하는 경우 SSL 인증서 확인을 건너뜁니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

mid powershell_api skip_ssl_cert_check_options

HTTPS 연결에 WinRM을 사용하는 경우 특정 SSL 인증서 확인을 건너뜁니다. CA(인증 기관)의 인증서, 인증서와 연결된 호스트를 식별하는 CN(일반 이름)의 인증서, 해지된 인증서에 대한 인증서 검사를 건너뛰도록 MID 서버를 구성합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

PowerShell과 검색에서 사용할 자격 증명을 결정합니다. **True** 설정은 자격 증명 테이블의 Windows 자격 증명으로 프로브를 실행하도록 MID 서버에 지시합니다. MID 서버 서비스에 대한 사용자의 자격 증명으로 프로브를 실행하려면 이 매개변수를 **False**로 설정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.powershell.path

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

두 개 이상의 PowerShell이 설치된 경우 관리자가 MID 서버에서 특정 PowerShell을 가리키도록 할 수 있습니다. 실행 가능한 PowerShell이 포함된 폴더의 경로를 제공합니다(예: C:\mypowershell 또는 C:\mypowershell\). ServiceNow는 자동으로 스트링 powershell.exe를 경로에 추가합니다. 32비트 및 64비트 PowerShell이 동일한 MID 서버에서 활성화될 때 이 매개변수를 구성하며, 이는 컨텍스트에 대한 올바른 PowerShell을 실행하는 데 중요합니다. 64비트 Windows는 파일 시스템 리디렉션을 이용하며 MID 서버는 32비트 애플리케이션으로 실행됩니다. %WinDir%\System32에 경로를 지정하려고 하면 Windows가 자동으로%WinDir%\SysWOW64로 리디렉션됩니다. 리디렉션을 방지하려면 경로를 %WinDir%\Sysnative로 지정하십시오. 예를 들어 C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\ 대신 C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\를 지정합니다.

주:
64비트 버전의 Windows XP를 사용하려면 Microsoft 핫픽스가 필요할 수 있습니다.

64비트 Windows 머신에서 실행되는 애플리케이션을 검색하려면 MID 서버가 64비트 windows 호스트 머신에서 실행되고 있어야 합니다.

- 유형: 문자열(경로)
- 기본값: 없음

mid.powershell.enforce_utf8

대상 Windows 시스템에 명령하여 UTF-8로 인코딩된 출력을 반환하도록 하려면 이 매개변수를 사용합니다. 이 기능을 사용하지 않으면 대상 시스템에서 기본 인코딩을 사용할 수 있습니다. 이 매개변수는 PowerShell을 사용하는 경우에만 유효합니다.

이 값을 **False** 로 설정하면 프로브에서 비 ASCII 문자가 반환될 때 CMDB에 잘못된 값이 생성될 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

다른 모든 자격 증명이 실패하는 경우 서비스 자격 증명으로 자동 폴백을 MID 서버 활성화합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.powershell_api.idle_session_timeout

유휴 Powershell 세션의 시간 제한 값(초)을 지정합니다.

주:
이 매개변수를 설정하거나 변경하려면 MID 서버를 다시 시작해야 합니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 60

mid.powershell.command.parameter_passing

이 매개변수를 활성화하여 명령 라인에서 PowerShell 매개변수 전달을 허용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유형: true | false
- 기본값: false

중간. powershell. parameter_passing

이 매개변수를 활성화하여 명령 라인에서 PowerShell 스크립트 전달을 허용합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: true

mid.windows.management_protocol

장치에 사용된 Windows 관리 프로토콜을 선택하고 분류를 처리하려면 관리자를 활성화합니다. 옵션에는 WMI 및 WinRM이 포함됩니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: WMI

mid.windows.probe_timeout

특정 MID 서버의 모든 Windows 프로브에 대한 시간 제한 간격을 설정합니다. 이 값은 개별 프로브에 대해 wmi_timeout 프로브 매개변수로 구성된 값에 의해 무효화됩니다.

- 유형: 정수
- 기본값: 300

mid.powershell.jea.append_username

현재 사용자의 사용자 이름을 JEA 끝점에 추가할지 여부를 지정합니다.

- 유형: true | false
- 기본값: False

mid.powershell.jea.endpoint

MID 서버가 연결할 원격 서버의 JEA 구성 이름(엔드포인트)입니다. JEA_DISCO_BASIC로 설정합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: ""

MID 서버 매개변수 추가

MID 서버 매개변수를 사용하여 특정 MID 서버의 동작을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

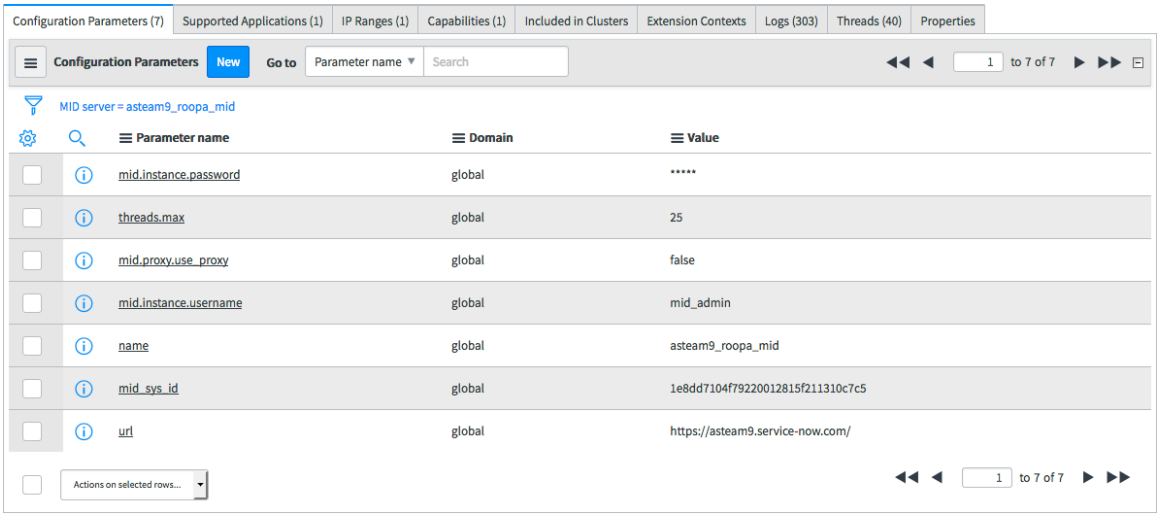
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 서버.
2. MID 서버 목록에서 구성할 MID 서버를 선택합니다.
3. 구성 매개변수 관련 목록을 선택합니다.

현재 MID 서버의 구성 파일에 있는 모든 매개변수가 표시됩니다. 암호가 있는 경우 보안상의 이유로 별표로 표시됩니다. 사용 가능한 매개 변수 목록은 을 참조하십시오 MID 서버 매개변수 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 구성 매개변수 정의



4. 매개변수를 추가하려면 새로 만들기를 클릭한 다음 양식을 작성하십시오.
양식이 제출되면 해당 MID 서버의 구성 파일이 수정되어 새 매개변수가 포함됩니다. 기존 매개변수에 대한 변경 사항은 MID 서버 구성 파일에도 반영됩니다. MID Server 구성 파일에 대한 변경 사항은 즉시 적용되지 않고 다음에 MID Server를 다시 시작할 때 적용됩니다. MID 서버 양식에는 MID 서버를 다시 시작하기 위한 관련 링크가 있습니다.

> **주:**
> ServiceNow 매개변수 수정 또는 삭제와 같이 MID 서버와 인스턴스의 통신이 손실될 수 있는 변경 내용을 저장하지 못하게 합니다. 예를 들어, url 매개 변수는 변경할 수 없습니다. 이러한 보호된 매개변수를 변경하려면 해당 MID 서버의 config.xml 파일에서 직접 변경해야 합니다.

5. 옵션: config.xml 파일에서 매개변수를 설정합니다.
MID 서버 구성은 config.xml라는 XML 파일에 의해 제어 ###. 이 파일은 MID 서버 설치 디렉터리의 /agent 디렉터리에 있습니다. 이 파일을 직접 편집하여 보호된 매개변수의 구성을 변경할 수 있습니다. MID Server와 인스턴스 간의 통신을 ServiceNow 방해하지 않는 구성 등 여러 가지 구성을 인스턴스에서 변경할 수도 있습니다.

config.xml 파일의 구조는 단순히 외부 매개 변수 태그와 일련의 내부 매개 변수 태그입니다. 각 매개 변수 태그에는 name 및 value 속성이 있습니다.

- 매개변수의 값을 변경하려면 value 속성을 편집합니다.
- 매개 변수를 추가하려면 해당 이름 및 값과 함께 다른 매개 변수 태그를 추가합니다.
- 파라미터를 삭제하려면 전체 파라미터 태그를 삭제합니다.

파일 내의 매개 변수 순서는 중요하지 않습니다. 샘플에서 녹색 주석 섹션을 확인합니다. 이러한 요소를 사용하여 구성 파일에 유용한 주석을 추가할 수 있습니다.

> **주:**
> 프록시 서버와 함께 사용할 MID 서버를 구성할 때는 구성하는 프록시 섹션 주변의 주석 태그를 제거해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 **config.xml** 파일

```
- <parameters>
    <!-- MID Server Configuration -->
    <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
    <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
    <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
    <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
    <!-- MID Server Threads -->
    <parameter name="threads.max" value="25"/>
    <!-- MID Server proxy configuration -->
    <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server to instance configuration options

              mid.instance.use_proxy
                  - when talking to instance, should we use the proxy config?

              mid.instance.username
              mid.instance.password
                  - supply username and password if instance has basic authentication enabled

    -->
    <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
    <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server upgrade options

              mid.upgrade.use_proxy
                 - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

              mid.upgrade.branch
                 - define a branch our MID Server is pinned to

    -->
    <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
</parameters>
```

주:
여기에 있는 샘플 파일은 Firefox 브라우저에서 가져온 것입니다. 메모장, 워드패드 또는 TextEdit와 같은 일반적인 텍스트 편집기는 색상과 가변 글꼴을 표시하지 않습니다.

MID 서버 구성 매개변수 설정 및 우선순위

MID Server의 설정은 여러 테이블에 있으며 MID Server는 설정된 순서에 따라 우선순위를 지정합니다. MIDConfigParameter는 올바른 형식 스타일 작성기를 사용하여 정의해야 합니다.

MID 서버 설정 우선순위

MID 서버 설정은 구성 매개변수 테이블과 속성 테이블 모두에 있을 수 있습니다. MID Server는 다음 순서로 설정의 우선 순위를 지정합니다.

1. MID 구성 매개변수
2. MID 속성(특정 MID)
3. MID 속성(전역)

잘못된 기록 방지

기록이 잘못될 수 있으므로 MID 속성 테이블에 중복 기록을 작성하지 마십시오. 중복 속성은 동일한 이름을 가지며 동일한 MID 서버에 할당됩니다.

마찬가지로 전역 구성 매개변수는 지원되지 않으므로 작성하지 마십시오. 전역 구성 매개변수는 MID Server가 할당되지 않은 구성 매개변수입니다. 설정을 모든 MID 서버에 적용해야 하는 경우 전역 MID 속성을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID Server 파일 클리너

모니터 스레드는 MID 서버에서 실행되어 오래된 파일을 정리하고, 설치 폴더 내의 파일 크기와 수량을 관리 가능한 상태로 유지하고, MID 서버의 성능 문제를 방지합니다.

다음 폴더 내의 파일과 빈 폴더는 이 MID 파일 클리너로 삭제될 수 있습니다. 30일 이전에 마지막으로 액세스한 파일은 삭제됩니다.

시작 시 실행된 다음 그 후 24시간마다 실행됩니다. MID 서버 서비스를 다시 시작하여 파일 클리너를 강제로 실행할 수 있습니다.

정리된 폴더/파일:

- \agent\import
- \agent\export - 익스포트 세트 기능에서 사용됩니다.
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_error - 어떤 이유로든 삽입할 수 없는 ECC 입력 페이로드에 대해 San Diego 이후 사용됩니다(PRB1521761/KB0995569 참조).
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize - mid.eccq.max_payload_size에 의해 설정된 제한(기본값은 20000000바이트)보다 크기 때문에 인스턴스로 전송되지 않는 페이로드의 복사본을 저장하기 위해 Eureka/Fuji부터 사용됩니다(PRB598334 참조).
- \agent\logs - 특히 JFR 덤프(Utah 릴리스)

로깅

MID 서버 에이전트 로그에는 MID 서버와 함께 시작 및 종료되는 이 모니터가 표시됩니다.

```
2022-10-21T13:08:58.330+0200 INFO (MIDServer) [Main:265] Initializing MID Server
2022-10-21T13:10:36.527+0200 INFO (StartupSequencer) [Monitors:307] Enabling monitor:
 FileCleanerMonitor
...
2022-10-24T09:29:35.193+0200 INFO (MIDServer) [MIDServerState:160] MID Server stopping
2022-10-24T09:29:38.591+0200 INFO (MIDServer) [Instance:928] interrupting thread
 FileCleanerMonitor.21600
```

실행되는 시점을 정확히 확인하려면 mid.log.level=debug 매개변수를 사용하여 디버그를 활성화합니다.

```
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\import
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\export
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_error
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\logs
```

개별 파일/폴더 삭제에 대한 로깅은 없습니다.

MID 파일 클리너 비활성화

익스포트 세트는 MID 서버 에이전트\익스포트 폴더에 파일을 씁니다. 그런 다음 고객 측의 사용자 지정 구현이 해당 파일을 가져와서 다른 곳으로 이동하므로 이러한 파일은 짧은 시간 동안 MID Server 애플리케이션의 설치 디렉토리에 남아 있으면 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 구성 매개변수 mid.file_cleaner.disabled=true를 추가하여 모든 폴더에 대해 MID 파일 클리너를 완전히 비활성화할 수 있습니다. 매개 변수가 없는 경우(기본 사용 가능한 상태) 기본값은 false이고 파일 클리너가 실행됩니다.

MID 서버 양식의 "구성 매개변수" 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 mid.file_cleaner.disabled를 선택한 다음 "예" 값을 입력합니다.

config.xml 파일에 수동으로 추가할 수도 있습니다(`<parameter name="mid.file_cleaner.disabled" value="true"/>`). 자세한 내용은 MID 서버 매개변수 문서를 참조하십시오.

MID 서버 보호 기록 및 예약된 문자

일부 MID 서버 기록은 변경할 수 없습니다. 특정 특수 문자는 XML에 미리 정의되어 있으며 암호에 사용할 수 없습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

변경할 수 없는 **MID** 서버 기록

이러한 기록은 수정하거나 삭제할 수 없습니다.

테이블	기록
공용 페이지 [sys_public]	InstanceInfo
스크립트 기반 웹 서비스 [sys_web_service]	• InstanceInfo • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

XML 파일에서 특수 문자 사용

XML 사양은 특수 문자를 나타내는 5개의 미리 정의된 엔터티를 정의하며 모든 XML 프로세서가 이를 준수하도록 요구합니다. 이러한 문자가 암호에 사용되면 예기치 않은 결과가 발생합니다.

다음 문자는 미리 정의된 5개의 엔터티를 나타냅니다.

- 를 참조하십시오."
- &
- '
- <
- >

XML 파일(예: MID 서버 구성 파일)에서 미리 정의된 엔터티 문자를 사용하는 경우에는 이를 인코딩해야 합니다. 미리 정의된 엔터티를 XML 문서로 인코딩하려면 다음을 수행합니다.

- "를 "로 바꾸기
- &를 &로 바꾸기
- '를 '로 바꾸기
- <<로 교체
- >>로 교체

예를 들어, MID 서버 config.xml 파일에서 암호를 test& 로 지정하려면 다음을 수행합니다.

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

MID 서버 권한 있는 명령

호스트 서버에서 특정 정보를 검색하려면 MID 서버가 더 높은 권한으로 SSH 명령을 실행해야 합니다. 플랫폼은 MID 서버에서 사용할 수 있는 기본적인 권한 있는 명령과 시스템에 명령을 추가하는 기능을 제공합니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

상승된 권한이 필요한 정보의 예로는 *`fdisk -l`* 명령으로 검색된 호스트 서버의 저장소 디스크에 대한 정보가 있습니다. 시스템에서 sudo 명령을 사용할 수 없는 경우 다른 권한 있는 명령 중 하나를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용하도록 네트워크의 호스트를 구성해야 합니다. 호스트마다 다른 권한 있는 명령을 구성할 수 있습니다. 검색 그러나 호스트당 하나의 권한 있는 명령만 지원합니다.

중요사항:
지원되는 권한 있는 명령을 편집할 수 있지만 삭제하지는 않습니다.

루트 권한이 필요한 가능한 SSH 명령 목록은 SSH 자격 증명을 참조하세요.

SSH 권한 있는 에스컬레이션 명령 요구 사항

명령	설명
sudo	• 호스트는 *sudo -S -p <password>* 명령을 지원하고 허용되는 SSH 명령의 올바른 목록을 반환해야 합니다. • 검색에 제공된 자격 증명은 *sudo -S -p <password> <commands>* 명령을 실행할 수 있어야 합니다.
피브룬	• 호스트는 *pbrun -v* 명령을 지원하고 올바른 버전의 PowerBroker를 반환해야 합니다. • 검색에 제공된 자격 증명은 *pbrun<commands>*를 실행할 수 있어야 합니다. • 검색은 암호 프롬프트와 같은 다른 **pbrun** 옵션을 지원하지 않습니다. • 인스턴스는 SSH를 통해 대상 호스트에 연결할 수 있어야 합니다.
pfexec (영문)	• 호스트는 *pfexec id -a* 명령을 지원하고 올바른 ID를 반환해야 합니다. • 검색에 제공된 자격 증명은 *pfexec <commands>*를 실행할 수 있어야 합니다. • 검색은 암호 프롬프트와 같은 다른 **pfexec** 옵션을 지원하지 않습니다.
dzdo	• 호스트는 *-v dzdo ###* 지원하고 표준 출력에서 dzdo에 대한 경로를 반환해야 합니다. • 제공된 자격 증명은 검색 dzdo 〈commands〉를 실행할 수 있어야 합니다. • 검색은 다른 *dzdo -* 옵션을 지원하지 않지만 검색 dzdo에 대한 암호 인증을 지원합니다.

sudo를 사용한 장기 실행 명령

MID 서버의 연결이 끊어질 때 sudo를 사용하여 장기 실행 명령이 실패하지 않도록 J2SSH 및 ServiceNow SSH를 구성합니다.

ServiceNow SSH를 사용하면 프로브에서 개별 명령 또는 전체 장기 실행 스크립트에 대해 sudo를 실행할 수 있습니다. 이는 및 *pfexec* privileged 명령에 대해서도 *pbrun* 지원됩니다.

개별 명령에 대한 **Sudo**

프로브 내의 개별 명령에 대해 sudo를 실행할 수 있지만 대상에서 다음 sudoer 구성이 모두 수행되는 경우에만 실행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- !requiretty 옵션이 필요합니다.
- NOPASSWD가 구성된 제공된 자격 증명에서 사용자가 개별 명령을 실행할 수 있도록 허용합니다.
- 대상은 명령 또는 참조된 스크립트에서 개별 sudo 호출을 지정합니다. 예를 들어, 전체 스크립트에 대해 sudo# "must_sudo" 대신 "sudo fdisk -l" 또는 "${sudo:fdisk -l}"로 설정합니다.

주:
SSH를 사용하여 ServiceNow 개별 명령에 대해 sudo를 실행하면 대상 컴퓨터의 sudo 로그에 상세하고 유용한 항목이 생성됩니다.

전체 스크립트에서 **sudo** 실행

개별 명령에 필요한 sudoer 구성 요구 사항이 없는 경우 검색은 sudo를 초기 및 전체 프로브에 적용하고 명령 내에서 원격으로 sudo를 실행하지 않습니다. 프로브에 **must_sudo** 설정하고 프로브 내에서 sudo 명령을 제거하여 이 조건을 강제 적용할 수 있습니다.

이 방법을 사용하면 프로브 연결이 끊어질 때 장기 실행 명령이 실패하지 않지만 sudoer 구성에서 개별 명령을 지정할 수 없습니다.

로깅

전체 스크립트에 대해 실행되는 SSH sudo 활동의 ServiceNow 로그에는 관리자가 허용 가능한 명령을 제어하고 실행된 정확한 명령을 알 수 없도록 하는 /tmp/.run.aef13123fe124123과 같은 비밀 항목이 표시됩니다. 개별 명령에 대해 sudo run은 /sbin/fdisk –l과 같은 보다 자세한 로그 항목을 생성합니다.

MID 서버에서 사용할 새 권한 있는 명령 추가

MID 서버에서 사용할 수 있는 권한 있는 명령 [privileged_command] 테이블에 새 권한 있는 명령을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

중요사항:
지원되는 명령을 삭제하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 권한 있는 명령 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 다음 필드를 작성합니다.
   - **command**: 권한 있는 명령의 이름입니다.
   - 암호 프롬프트: 이 권한 있는 명령에 대해 사용자에게 표시되는 암호 프롬프트 또는 이 암호 프롬프트와 일치하는 정규 표현식입니다. 이 필드가 비어 있으면 이 권한 있는 명령에 암호가 필요하지 않으며 프롬프트가 표시되지 않습니다. SUDO 명령에는 암호 프롬프트가 필요하지 않습니다.
3. 제출을 클릭합니다.

권한 있는 특정 명령을 사용하도록 **MID** 서버 구성

정의된 순서대로 특정 명령을 사용하도록 MID 서버를 구성할 수 있습니다.

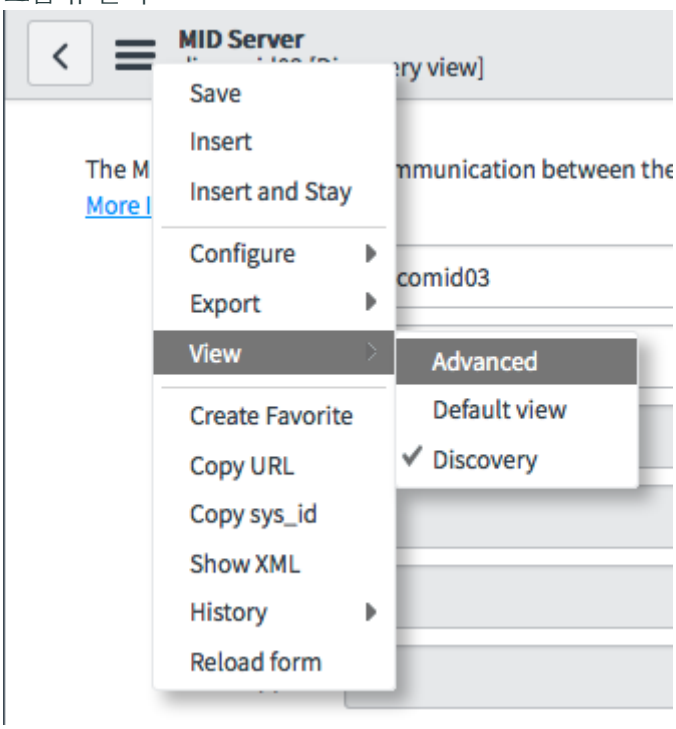
시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

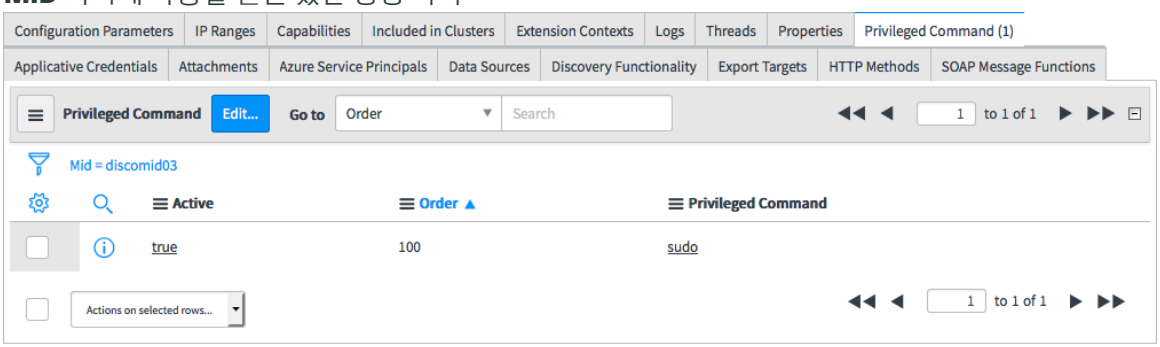
1. 다음 경로 중 하나를 사용하여 MID 서버 목록으로 이동합니다.
   - **MID** 서버 〉 서버
   - 디스커버리 〉 **MID** 서버
   - 오케스트레이션 〉 **MID** 서버
2. 구성할 MID 서버를 선택합니다.
3. 헤더 막대에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 뷰 〉 고급 컨텍스트 메뉴에서.

고급 뷰 선택



4. 권한 있는 명령 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
5. 이 MID 서버에서 사용할 명령을 선택하고 저장을 클릭합니다.
   권한 있는 명령의 기본 순서는 100이지만 필요에 따라 순서를 변경할 수 있습니다. 순서 번호가 가장 작은 특권 명령이 먼저 시도됩니다.

MID 서버에 사용할 권한 있는 명령 목록



pbrun 프로파일 권한 있는 명령 작성

프로파일로 실행할 수 있는 권한 있는 명령에 대한 *pbrun* 특수 구성을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: discovery_admin, admin

이 태스크 정보
권한 있는 모든 명령 중에서 프로파일로 실행되도록 명령만 *pbrun* 구성할 수 있으며 이러한 특수 *pbrun* 구성 중 하나만 MID 서버에서 작동할 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 이를 위해 기존 *pbrun* 기록을 편집합니다. 에 대해 *pbrun*생성한 추가 명령은 무시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 권한 있는 명령.
2. 목록에서 **pbrun** 을 선택합니다.
3. 권한 있는 명령 기록에서 명령 필드의 값을 편집하여 형식을 *pbrun -u <profile>*사용합니다.
   예를 들어 관리자 프로필로 실행할 명령으로 설정할 *pbrun -u admin* 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
(으)로 MID Server 구성돌아갑니다.

MIDSystem 메서드

MIDSystem 변수(변수 이름 ms로 참조됨)는 MID 서버에 대한 정보를 가져오는 다양한 방법을 제공합니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

메서드 요약	설명
log(문자열 메시지)	표준 프리픽스를 사용하여 지정된 메시지를 로그하여 메시지가 JavaScript에 의해 생성되었음을 나타냅니다.
getConfigParameter(문자열 매개변수 이름)	매개변수 구성 매개변수의 값을 반환합니다.
include(문자열 스크립트 포함)	지정된 이름의 MID 서버 스크립트 포함을 현재 컨텍스트에 포함시킵니다.
getName()을 호출합니다.	MID 서버의 이름을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메서드 요약	설명
getSysID()를 호출합니다.	MID 서버의 sys_id 반환합니다.
toJavaScript(객체)	지정된 Java 객체를 동등한 JavaScript 객체로 변환합니다.

이 예제에서는 로그에 메시지를 씁니다.

```
ms.log('#### ### ##: ' + this.getParameter('user'));
```

수동으로 **MID Server** 시작, 중지 및 다시 시작

설치 절차가 끝날 때 MID Server를 MID 서버 시작하지 않은 경우 MID Server를 수동으로 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: MID Server 서비스 계정 사용자 또는 Windows 관리자 계정

이 절차는 ZIP 파일을 사용하여 MID 서버를 설치하는 사용자에게만 해당됩니다. Windows MID Server 설치 관리자가 자동으로 설치를 완료합니다.

프로시저

1. 설치 파일에 대해 만든 디렉터리에서 에이전트 디렉터리를 MID 서버 엽니다.
   예를 들어 C:\ServiceNow\MID Server1\agent 경로일 수 있습니다.
2. start.bat 파일을 실행하여 MID 서버를 시작합니다.
3. MID Server를 중지하려면 stop.bat 파일을 실행합니다.
4. 중지된 MID 서버를 다시 시작하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - MID 서버가 중지된 경우 start.bat 파일을 실행합니다.
   - MID 서버가 실행 중인 경우 restart.bat 파일을 실행합니다.

MID 서버 하트비트

인스턴스는 가상 트랜잭션 모니터링 시스템을 사용하여 5분마다 MID 서버에 응답을 확인합니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하트비트 확인

ServiceNow 인스턴스는 5분마다 하트비트 프로브를 통해 모든 MID Server에 가상 트랜잭션을 보냅니다. 하트비트 프로브는 일반 프로브와 똑같이 작동하며 출력 기록을 ECC 큐에 기록하여 보냅니다. MID Server는 ECC 큐에 작업을 쿼리할 때 기록을 검색합니다. MID Server는 다른 프로브와 마찬가지로 프로브를 처리하고 인스턴스에 다시 응답합니다. 인스턴스가 MID Server의 응답을 감지하지 못하면 인스턴스는 해당 MID Server를 작동 중지로 표시합니다. MID Server가 응답하면 인스턴스는 MID Server가 인스턴스와 제대로 작동하고 통신하는 것으로 간주합니다.

주:
MID 서버가 포트 **443**에서 통신할 수 있어야 합니다. 자세한 내용은 및를 MID Server 시스템 요구 사항 참조하십시오MID Server 네트워크 연결 구성.

시스템 이벤트

MID 서버가 한 상태에서 다른 상태로 전환될 때 다음 이벤트 중 하나가 트리거됩니다.

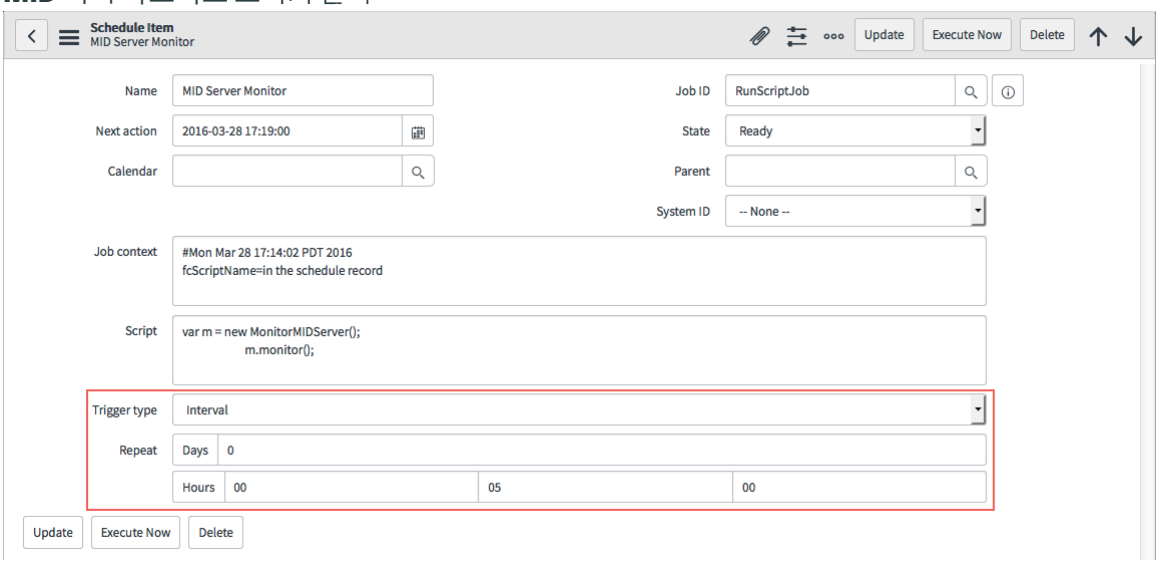
- *mid_server.up*: MID Server가 **Down**, **Paused** 또는 **Upgrading** 상태에서 *Up* 상태로 전환됩니다.
- *mid_server.down*: MID Server가 *Up* 상태에서 *Down* 상태로 전환됩니다.
- *mid_server.paused*: MID 서버가 일시 중지되었습니다.
- *mid_server.upgrading*: 인스턴스가 업그레이드되고 있기 때문에 MID Server가 자동으로 업그레이드됩니다.

이러한 이벤트를 사용하여 알림을 보내거나 스크립트에 지정한 작업을 트리거할 수 있습니다.

예약된 작업

하트비트 프로브의 트리거 간격을 변경하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업. **MID** 서버 모니터 기록을 열고 간격을 편집합니다.

MID 서버 하트비트 트리거 간격



MID 서버 **JVM** 메모리 크기 설정

MID 서버는 기본 JVM 메모리 할당으로 시작되지만 구성 파일에서 이 설정을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보
기본 ServiceNow 시스템에서 MID 서버 JVM 메모리는 1024MB로 설정되며, 이 메모리는 MID 서버 설치 디렉토리의 \agent\conf\wrapper-override.conf 파일에 구성됩니다. 이 설정은 조직에서 MID 서버를 사용하는 방식에 적합하지 않을 수 있습니다. MID Server가 더 열심히 작동하도록 하려면 더 많은 자원을 할당합니다. MID 서버가 소규모 지점에 있고 인쇄 서버, 메일 서버 또는 웹 프록시 서버 간에 메모리 할당이 공유되는 환경에서 실행되는 경우 할당을 줄여야 할 수 있습니다.

주:
최소 MID Server 요구 사항의 전체 목록은 을 참조하십시오 MID Server 시스템 요구 사항.

프로시저

1. 텍스트 편집기에서 \ServiceNow\<MID Server name>\agent\conf\wrapper-override.conf 파일을 엽니다.
   이 파일에 대한 자세한 내용은 단일 시스템에 여러 MID 서버 설치를 참조하십시오.
2. 파일에서 다음 줄을 찾습니다.

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. 메모리 할당을 편집합니다.
4. 메모리 할당 매개 변수에서 주석 태그(#)를 제거합니다.
5. 파일을 저장합니다.
6. MID 서버 서비스를 다시 시작합니다.

MID 서버 일시 중지

MID 서버를 일시 중지하여 작업을 위해 ECC 큐를 폴링하거나 Discovery 결과를 인스턴스로 다시 보내는 것을 일시적으로 방지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
2. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
3. MID 서버 구성
4. MID 서버 보안 구성
5. MID 서버가 네트워크 내부 및 외부의 요소에 연결할 수 있는지 확인
6. Linux 또는 Windows 호스트에서 MID 서버를 다운로드 및 설치
7. MID 서버 구성
8. MID 서버 보안 구성

이 태스크 정보

확인된 MID Server만 일시 중지할 수 있습니다. 네트워크 인프라가 변경될 때 MID 서버를 일시 중지할 수 있습니다. 이렇게 하면 Discovery와 같은 애플리케이션이 특정 유지관리 기간 동안 오류를 throw하는 것을 방지할 수 있습니다.

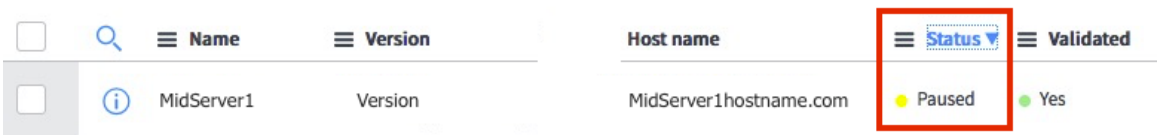
일시 중지된 MID 서버는 일시 중지되기 전에 이미 검색한 명령을 계속 처리합니다. MID 서버를 다시 시작하면 MID 서버가 처리할 새 명령을 검색하기 시작합니다.

주:
검색은 일시 중지된 MID Server에 작업을 계속 할당합니다. 다운된 MID 서버에는 작업이 할당되지 않습니다.

프로시저

1. MID Server 기록을 엽니다.
2. 확인 후 실행 중인 MID 서버를 선택하십시오.
3. MID 서버 양식의 관련 링크에서 **MID** 일시 중지를 선택합니다.
   MID 서버의 상태가 일시 중지됨으로 변경됩니다.

일시 중지된 **MID** 서버



4. MID 서버 처리를 다시 시작하려면 관련 링크에서 **MID** 다시 시작을 선택합니다.

MID 서버 일시 중지

MID Server를 일시 중지됨 상태로 전환하여 일시적으로 작업을 위해 ECC 큐를 폴링하거나 Discovery 결과를 인스턴스로 다시 보내지 못하게 할 수 있습니다.

MID 서버 컴퓨터의 Windows 또는 Linux 서버 명령줄에서 MID 서버를 중지하는 것과 달리 MID 서버 일시 중지는 인스턴스에서 수행할 수 있는 작업입니다. MID Server 일시 중지 기능은 Istanbul 릴리스부터 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
확인된 MID Server만 일시 중지할 수 있습니다.

MID 서버가 일시 중지된 경우에도 다음 작업을 계속 수행할 수 있습니다.

- MID 서버 로그에 액세스 하고 로그 항목을 삭제합니다.
- MID 서버 통계를 봅니다. MID Server가 일시 중지됨 상태인 동안에는 통계 생성이 중지됩니다. 그러나 MID 서버를 일시 중지하기 전에 생성된 통계는 계속 볼 수 있습니다.
- MID 서버 스레드 덤프를 검색합니다.
- 서버에 대한 구성 변경 및 속성 변경 사항을 만들고 저장합니다. 변경 내용은 MID 서버가 재개된 후에 적용됩니다.
- ECC 큐를 지웁니다.

MID 서버 하트비트는 MID 서버가 일시 중지됨 상태인 동안에도 계속 작동합니다. **MID** 서버가 일시 중지됨 상태일 때 업그레이드되면 업그레이드 성공 후 MID 서버 상태가 자동으로 실행 중으로 변경됩니다. 일시 중지됨 상태로 돌아가지 않습니다.

MID 서버를 선택하는 동안 일시 중지된 MID 서버를 계속 선택할 수 있지만 일시 중지되지 않은 MID 서버보다 우선 순위가 낮습니다.

MID 서버 일시 중지 중에 발생하는 이벤트

MID 서버를 일시 중지해도 vCenter 및 **SNMP** 이벤트 수집기가 계속 실행되고 이벤트를 처리합니다. 이러한 이벤트는 MID Server와 ECC 큐에 나타나는 인스턴스의 일반적인 동기 통신의 일부가 아닙니다. 이벤트는 여전히 인스턴스로 릴레이되며 인스턴스 내 레코드에 대한 작업(예: CI 업데이트)을 트리거할 수도 있습니다. 예를 들어, 가상 머신이 다운되거나 삭제된 것이 vCenter에서 탐지되면 vCenter 이벤트가 해당 가상 머신에 대한 해당 CI 레코드의 상태를 변경합니다.

이러한 이벤트가 처리되지 않도록 하려면 확장 실행을 중지합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- vCenter 이벤트 수집기 확장 구성 및 실행
- SNMP 트랩 수집기 확장 구성

원격 테이블

Now Platform 외부 데이터를 검색하고 필요에 따라 메모리에 캐시할 수 있도록 외부 공급업체 소스 또는 다른 인스턴스에 연결합니다. 목록이나 양식에서 외부 데이터를 보고 표준 Glide 스크립트로 처리할 수 있습니다. 표준 내부 테이블에서와 마찬가지로 데이터를 그룹화, 정렬, 집계 및 필터링할 수도 있습니다.

원격 테이블 구성요소

다음 구성요소를 사용하여 외부 데이터 프레임워크를 빌드합니다.

원격 테이블

원격 테이블을 생성하여 외부 소스에서 검색하려는 데이터의 스키마를 설명합니다.

테이블 정의는 에 있지만 Now Platform해당 행 또는 외부 레코드는 메모리에 있습니다. 표준 내부 테이블을 만드는 방법과 같은 방법으로 원격 테이블을 만듭니다. 열과 컨트롤을 정의하고 내부 테이블에 대해 수행하는 것과 마찬가지로 이에 대한 애플리케이션 액세스 권한을 지정합니다. 내부 테이블과 달리 원격 테이블은 데이터베이스에서 Now Platform 레코드를 가져오지 않습니다. 외부 데이터 소스에 대해 연결된 스크립트를 실행하여 레코드를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 테이블 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 원격 테이블 생성.

스크립트 정의

스크립트 정의를 생성하고 원격 테이블에 연결합니다. 스크립트를 사용하여 검색한 외부 데이터를 메모리에 캐시할 수 있습니다. 또한 이 데이터가 캐시되는 방법과 데이터가 메모리에 캐시되는 기간을 지정할 수 있습니다. 원격 테이블의 외부 데이터가 포함된 목록을 새로 고칠 때마다 연결된 스크립트가 다시 실행됩니다.

스크립트 정의 및 스크립트 정의를 원격 테이블과 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 원격 테이블에 대한 스크립트 정의 만들기.

원격 테이블의 작동 방식

원격 테이블을 사용하면 외부 소스에서 데이터를 검색하거나 REST 또는 SOAP 서비스가 있는 다른 인스턴스에서 데이터를 검색할 수 있습니다. 외부 데이터는 메모리에 읽기 전용 모드로 상주하므로 데이터가 .Now Platform 그러면 외부 데이터를 가져오거나 저장하지 않고도 보고 조작할 수 있습니다.

내부에 저장된 데이터를 보는 것과 같은 방식으로 목록이나 양식의 외부 데이터를 볼 수 있습니다. 에서 표준 Glide 기록, 비즈니스 규칙, 원격 API, 스크립팅, 테이블 참조 필드, 서비스 및 개발 도구를 Now Platform사용하여 이 데이터를 조작할 수 있습니다.

중요사항:
외부 원본에서 검색되는 데이터 크기가 작은 경우 원격 테이블의 1000개 행 기본 제한을 사용하여 쿼리 시간을 최소화합니다. 검색된 데이터 크기가 크고 성능이 떨어질 수 있는 경우 확장 용량 기능을 사용할 수 있습니다.

외부 데이터 수명주기 **Now Platform**

외부 소스에서 검색하는 데이터에는 Now Platform.

- 원격 테이블과 연결된 스크립트를 실행하면 목록이나 양식이 표시되는 동안 검색된 데이터가 메모리에 남아 있습니다. 목록이나 양식을 닫으면 해당 외부 데이터가 메모리에서 제거됩니다. 다음에 이 원격 테이블에서 외부 데이터를 사용하거나 볼 때 외부 시스템에서 메모리가 다시 채워집니다.
- 그러나 스크립트에 대해 캐싱 매개 변수를 정의한 경우 외부 데이터는 지정된 캐싱 기간 동안 메모리에 캐시된 상태로 유지됩니다.

  예를 들어 외부 데이터를 300초 동안 캐시하도록 지정하면 5분 동안 메모리에 캐시된 상태로 유지됩니다. 이 시간이 만료되면 캐시된 데이터가 메모리에서 제거됩니다. 다음에 이 원격 테이블의 외부 데이터를 사용하거나 볼 때 외부 시스템에서 캐시가 새로 고쳐집니다.

원격 테이블에 대한 실용적인 응용 프로그램

다음과 같은 경우 엔터프라이즈에서 원격 테이블을 설정하고 사용합니다.

- 외부 데이터를 임시로 Now Platform사용하기 위해 가져오려고 합니다. 예를 들어, 사용자가 로그인할 때 홈페이지에 나타나는 날씨 관련 데이터를 가져오는 원격 테이블을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 사용자의 위치를 기반으로 하는 외부 공급업체 날씨 소스에서 이 데이터를 검색하는 연결된 스크립트 정의를 만듭니다.
- 외부 CRM(고객 관계 관리) 응용 프로그램에 저장된 고객 세부 정보를 검색하여 다음과 같은 에이전트 작업 공간기능에서 고객 서비스 관리 볼 수 있도록 하려고 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
의 데이터 검색 고객 서비스 관리에 대한 자세한 내용은 CSM에 대한 타사 데이터 통합을 참조하십시오.

- 기능에서 HR 서비스 제공 사용하기 위해 Workday 또는 SAP SuccessFactors와 같은 HCM(인적 자본 관리) 애플리케이션에서 직원 데이터를 검색하고 보려고 합니다.

사후 필터링 및 정렬

원격 테이블 스크립트를 실행하면 테이블에 행을 추가한 후 사후 필터링 및 정렬 쿼리 조건이 적용됩니다. 이러한 적용된 조건은 스크립트가 처리하지 않는 다른 필수 쿼리를 지원합니다. 사후 필터링 및 정렬을 적용하면 원격 테이블 쿼리가 표준 내부 테이블 쿼리처럼 작동합니다.

원격 테이블 스크립트를 만들 때는 일반적으로 스크립트에서 가장 빈번하고 광범위한 쿼리를 처리합니다. 사후 필터링 쿼리 및 정렬은 시간이 오래 걸릴 수 있으며 인스턴스 성능에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다. 사후 필터링 및 정렬을 수행하는 데 많은 시간이 걸리지 않도록 작은 데이터 집합을 대신 사용합니다.

사용 사례에 따라 외부 호출에서 더 좁은 쿼리를 시도해야 하는지 아니면 더 광범위한 쿼리를 시도해야 하는지 결정합니다. 내부 필터링 및 정렬은 큰 결과 집합에서 실행하는 데 비용이 많이 들 수 있으므로 데이터에 추가 필터링이 필요하지 않은 경우 더 좁은 쿼리를 사용합니다. 보다 일반적인 쿼리가 작은 결과 집합을 반환하고 추가 필터링 및 정렬이 필요한 경우 더 광범위한 쿼리를 사용합니다.

원격 테이블과 **Integration Hub**

원격 테이블을 사용할지 아니면 Integration Hub 외부 데이터를 처리할지 선택합니다.

- 외부 데이터를 임시로 캐시하려면 원격 테이블을 사용합니다.
- 를 포함한 워크플로우 스튜디오고급 임포트 및 변환 옵션을 원하거나 사용자 지정 통합을 Integration Hub개발하려면 .

주:
외부 Now Platform에 있는 외부 소스의 데이터를 사용하는 원격 테이블을 만드는 경우 구독 권리가 있어야 합니다 Integration Hub . 에 대한 Integration Hub자세한 내용은 Integration Hub 를 참조하십시오.

원격 테이블 플러그인 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Remote Tables 플러그인(com.glide.script.vtable)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우에는 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
원격 테이블 은 이러한 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이들을 활성화합니다.

원격 테이블용 플러그인

플러그인	설명
원격 테이블	외부 소스에서 데이터를 검색하고 선택적으로 캐시하는 데 사용할 수 있는 원격 테이블 및 관련 스크립트 정의를 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 테이블용 플러그인

플러그인	설명
[com.glide.script.vtable]	
변환 서비스 [com.glide.transform]	원격 테이블과 연결된 변환 API의 사용을 지원합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

원격 테이블 생성

외부 원본에서 검색한 데이터를 볼 수 있도록 원격 테이블을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

테이블을 원격 테이블로 지정할 때는 다음 사항에 유의해야 합니다.

- 이 양식을 사용하거나 액세스하는 표준 테이블 생성 양식을 사용하여 원격 테이블을 만들 수 있습니다 시스템 정의 〉 테이블.

  주:
  인스턴스에서 테이블을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 만들기를 참조하세요.

- 원격 테이블을 만들기 전에 외부 데이터 원본을 잘 이해하고 있어야 합니다.

  예를 들어 에서 사용할 고객 서비스 관리CRM 데이터를 검색하려면 외부 CRM 소스에서 데이터가 구조화되는 방식을 이해해야 합니다.

- 표준 내부 테이블과 달리 원격 테이블은 다른 테이블에서 확장할 수 없습니다.
- 원격 테이블에는 임시 데이터를 외부 소스에 저장된 데이터와 관련시키기 위한 외부 기본 키가 필요합니다. 테이블을 원격으로 지정하면 sys_id 필드만 자동으로 생성되어 열 섹션에 나타나며,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 필드는 Glide 기록에 사용하기 위한 기본 키로 사용됩니다. 모든 외부 테이블 기본 키 값은 문자열 값으로 변환됩니다. CRUD(생성, 읽기, 업데이트, 삭제) 필드는 표준 내부 테이블의 경우와 마찬가지로 원격 테이블에 대해 생성되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 원격 테이블 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   원격 테이블은 일반 테이블과 동일한 방식으로 생성하지만 원격 테이블로 지정합니다. 다음 컨트롤은 작동 방식과 원격 테이블을 생성할 때 입력하는 내용이 다릅니다.

제어	설명
이름	다음과 같이 테이블 레이블과 프리픽스에 따라 자동으로 채워지는 테이블 이름입니다. ○ 범위가 지정된 애플리케이션의 원격 테이블의 경우, 이름 앞에 네임스페이스 식별자가 추가되고 원격이며 애플리케이션의 일부임을 나타내는 문자열이 `st_` 됩니다. ○ 전역 애플리케이션의 원격 테이블의 경우 이름 앞에 `u_st_` 문자열이 붙습니다. 접두사는 수정할 수 없습니다. 그러나 테이블 이름의 나머지 부분은 수정할 수 있습니다. 이름에는 소문자, 영숫자 ASCII 문자 및 밑줄(_)만 사용할 수 있습니다.
테이블 확장	이 테이블이 원격임을 지정하기 위해 원격 테이블 옵션을 선택하는 경우 사용할 수 없는 옵션입니다. 다른 테이블에서 원격 테이블을 확장할 수 없으므로 더 이상 나타나지 않습니다.
원격 테이블	이 테이블을 원격 테이블로 지정하는 옵션입니다. 원격 테이블은 외부 데이터 소스에서 데이터를 검색하기 위한 스크립트 정의를 연관시킬 수 있는 테이블입니다. 표준 내부 테이블과는 달리, 데이터는 현재 인스턴스의 기록에서 가져오지 않습니다. 원격 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 원격 테이블.

4. 열 섹션에서 테이블 열 포함된 목록을 사용하여 표준 내부 테이블에 대한 열을 만들 때와 마찬가지로 원격 테이블에 열을 추가합니다.
5. 컨트롤 섹션에서 일반 테이블에 대한 추가 테이블 옵션을 정의할 때와 마찬가지로 추가 원격 테이블 옵션을 정의합니다.
6. 애플리케이션 액세스 섹션에서 일반 테이블에 대한 추가 테이블 옵션을 정의할 때와 마찬가지로 원격 테이블에 대한 범위 보호를 정의합니다.
   자세한 내용은 응용 프로그램 액세스 설정을 참조하세요.
7. 제출을 클릭합니다.

결과
인스턴스에 원격 테이블이 생성됩니다.

원격 테이블에 대한 스크립트 정의 만들기

스크립트를 정의하고 스크립트를 사용하여 외부 소스에서 데이터를 검색할 수 있도록 스크립트를 원격 테이블에 연결합니다. Now Platform 외부 데이터 소스에 대해 스크립트를 실행하여 원격 테이블의 데이터를 검색하고 캐시하므로 사용자가 보거나 수정할 수 있습니다. 또한 이 외부

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터가 캐시되는 방법과 스크립트가 다시 실행되어야 할 때까지 데이터가 메모리에 캐시되는 기간을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다른 스크립트와 마찬가지로 원격 테이블에 대한 스크립트 정의를 생성합니다. 스크립트 입력, 수정 및 디버깅에 대한 자세한 내용은 JavaScript 구문 편집기 를 참조하세요.

프로시저

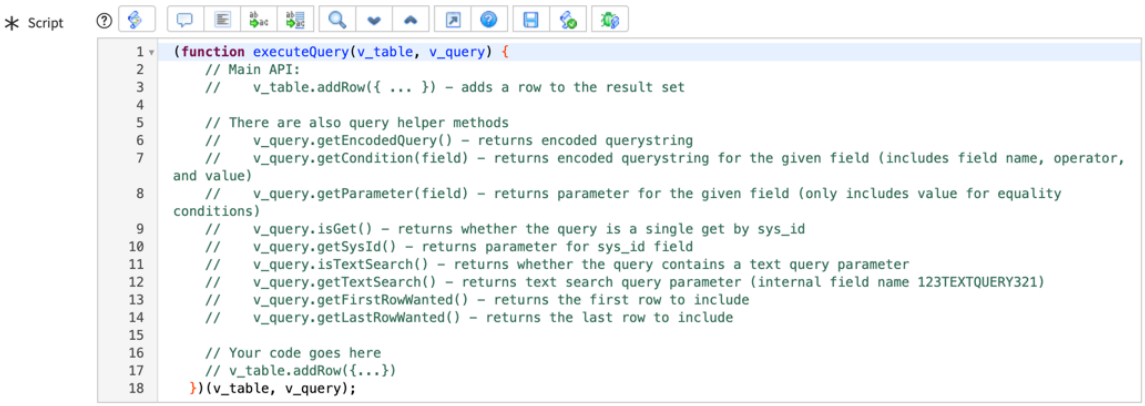
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 원격 테이블 〉 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제어	설명
이름	선택한 원격 테이블과 연결하기 위해 생성 중인 스크립트의 이름입니다.
테이블	생성하는 스크립트와 연결할 원격 테이블의 이름입니다. ○ 범위가 지정된 애플리케이션의 원격 테이블의 경우, 이름 앞에 네임스페이스 식별자가 추가되고 원격이며 애플리케이션의 일부임을 나타내는 문자열이 `st_` 됩니다. ○ 전역 애플리케이션의 원격 테이블의 경우 이름 앞에 `u_st_` 문자열이 붙습니다.
애플리케이션	이 원격 테이블과 연결된 애플리케이션입니다. 애플리케이션에서 작업하거나 애플리케이션 기록에서 원격 테이블을 만드는 경우 필드는 기본적으로 해당 애플리케이션으로 설정됩니다. 그렇지 않으면 필드의 기본값은 전역입니다. 모듈 및 보안 규칙과 같이 테이블 기록에서 생성된 모든 기록은 기본적으로 이 애플리케이션에 할당됩니다.
활성	원격 테이블과 연결할 스크립트를 활성화하는 옵션입니다. 원격 테이블에 대해 여러 개의 비활성 스크립트 정의를 가질 수 있지만 활성 스크립트 정의는 하나만 있을 수 있습니다.
고급	캐싱 섹션에 액세스하여 이 원격 테이블에 대해 메모리 캐싱이 작동하는 방식을 지정하는 옵션입니다 Now Platform . **주:** 고급 사용자만 원격 테이블에 대한 캐싱 매개 변수를 설정해야 합니다.

4. 스크립트 섹션에서 JavaScript 구문을 스켈레톤 템플릿에 추가합니다.

주:
스크립트 섹션은 플로우 필드가 비어 있는 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
스크립트 입력, 수정 및 디버깅에 대한 자세한 내용은 JavaScript 구문 편집기 를 참조하세요.

5. 캐싱 섹션에서 이 데이터가 캐시되는 방법과 데이터가 메모리에 Now Platform캐시되는 기간을 지정합니다.

필드	설명
캐시 TTL	이 원격 테이블 스크립트 정의에 대해 외부 데이터가 메모리에 캐시되는 캐시 TTL(Time to Live)(초)입니다. 예를 들어 5분 동안 메모리에 데이터를 캐시하려면 300 을 입력합니다. 입력할 수 있는 최대값은 60분(3600초)입니다.
향상된 용량	원격 테이블에서 1,000개 이상의 행을 지원하기 위해 향상된 용량을 선택하는 옵션입니다. **주:** 외부 원본에서 검색되는 데이터 크기가 작은 경우 원격 테이블의 1000개 행 기본 제한을 사용하여 쿼리 시간을 최소화합니다. 검색된 데이터 크기가 크고 성능이 떨어질 수 있는 경우 확장 용량 기능을 사용할 수 있습니다.

주:
기본적으로 외부 데이터는 사용자에 의해 메모리에 캐시됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
스크립트 정의를 활성화하면 외부 데이터를 검색하고 캐시할 수 있도록 이를 원격 테이블에 연결합니다.

관련 정보

v_query - 범위, 전역

v_table - 범위, 전역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예 1: 외부 소스에서 모든 인시던트 기록 검색

다음은 현재 인스턴스 외부의 소스에서 데이터를 검색하고 캐싱하기 위해 만들 수 있는 스크립트 정의의 예입니다. 첫 번째 예에서는 외부 소스에서 모든 인시던트 기록을 로드하는 스크립트를 만듭니다.

원격 테이블 API에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
   // at the bottom of the list view
   if (response.haveError()) {
    v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
    // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
    // gs.debug() messages visible in session debugger
    // gs.debug(response.getErrorMessage());
    return;
   }
  } catch (ex) {
   v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
   // gs.debug(ex.message);
   return;
  }
  var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
  var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
  // transformer parses the responseBody and extracts rows
  while (transformer.transform()) {
   // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
   var row = transformer.getRow();
   // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
   // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
   // finally add the row to the remote table
   v_table.addRow(row);
  }
 }
 /**
  * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

이러한 코드 조각은 이 스크립트에서 주목할 만한 내용입니다.

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
```

RestMessage를 만들어 스크립트에서 직접 사용할 수 있습니다. 이 예시에서는 Remote Instance Incidents라는 이름의 RESTMessageV2 API와 모든 인시던트 데이터를 가져오는 All Incidents 함수를 사용합니다. 서버에서 응답이 반환되면 데이터 검색에 문제가 발생하면 오류 메시지가 나타납니다.

주:
RESTMessageV2 사용 및 직접 메시지를 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 RESTMessageV2 - 범위, 전역 및 직접 RESTMessageV2 예제를 참조하세요.

데이터 검색에 문제가 발생하지 않으면 기록에 대한 데이터 본문을 가져옵니다.

```
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
```

그런 다음 Transformer API를 사용하여 필요한 데이터 변환을 수행하고 행을 추출한 다음 각 레코드에 대한 행을 원격 테이블에 추가합니다.

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

getTransformerDefinition 은 외부 API 응답 본문에 있는 기록의 스키마를 정의합니다. 테이블 스크립트의 각 필드를 외부 기록의 요소에 매핑합니다. 이 매핑 이외의 외부 데이터 요소는 지원되거나 검색되지 않습니다.

주:
변환기 정의의 sys_id 외부 데이터의 요소에 매핑해야 합니다. 이 경우 sys_id 외부 인시던트 sys_id에 매핑됩니다. sys_id의 최대 길이는 32자입니다. 외부 데이터를 사용하는 양식이 제대로 작동할 수 있도록 매핑sys_id 이 작업을 수행합니다.

관련 정보

원격 테이블 스크립트 정의 디버깅

TransformerDefinition API - 범위가 지정됨, 전역

TransformerRuleList API - 범위가 지정됨, 전역

TransformerScripted API - 범위가 지정됨, 전역

예제 **2:** 외부 공급업체 소스에서 특정 기록 검색

이 예에서는 외부 공급업체 소스에서 특정 유형의 인시던트 기록을 검색하는 스크립트를 만듭니다.

원격 테이블 API에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- v_table()
- v_query()

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
  */
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
  // sets variable 'sys_id'
  restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
  */
 function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
  restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
  */
 function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
  try {
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
   // at the bottom of the list view
   if (response.haveError()) {
    v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
    // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
    // gs.debug() messages visible in session debugger
    // gs.debug(response.getErrorMessage());
    return;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

이러한 코드 조각은 이 스크립트에서 주목할 만한 내용입니다.

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

RestMessage를 만들어 스크립트에서 직접 사용할 수 있습니다. 이 예시에서는 Remote Instance Incidents라는 이름의 RESTMessageV2 API와 모든 인시던트 데이터를 가져오는 All Incidents 함수를 사용합니다. 서버에서 응답이 반환되면 데이터 검색에 문제가 발생하면 오류 메시지가 나타납니다.

```
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

GlideRecord.get("<sys_id>")을 사용하여 특정 기록을 쿼리할 때 v_query.isGet()은 "true"입니다. 외부 서비스에서 특정 기록을 가져옵니다.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

스크립트에서 다른 특정 쿼리 조건(예: 이전 코드 조각의 caller_id 사용)을 처리할 수도 있습니다. 이 스크립트의 나머지 부분은 예제 1과 유사한 방식으로 작동합니다.

```
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

데이터 검색에 문제가 발생하지 않으면 기록에 대한 데이터 본문을 가져옵니다. 그런 다음 Transformer API를 사용하여 필요한 데이터 변환을 수행하고 행을 추출한 다음 각 레코드에 대한 행을 원격 테이블에 추가합니다.

getTransformerDefinition 은 외부 API 응답 본문에 있는 기록의 스키마를 정의합니다. 테이블 스크립트의 각 필드를 외부 기록의 요소에 매핑합니다. 이 매핑 외부의 외부 데이터 요소는 원격 테이블에서 사용할 수 없습니다.

원격 테이블에 대한 플로우 정의 생성

외부 소스에서 데이터를 검색할 수 있도록 원격 테이블에 대한 플로우를 빌드하고 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 원격 테이블 〉 정의.
   모든 원격 테이블 정의 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 플로우 정의를 만듭니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제어	설명
이름	선택한 원격 테이블과 연결하기 위해 생성 중인 스크립트의 이름입니다.
테이블	생성하는 스크립트와 연결할 원격 테이블의 이름입니다. ○ 범위가 지정된 애플리케이션의 원격 테이블의 경우, 이름 앞에 네임스페이스 식별자가 추가되고 원격이며 애플리케이션의 일부임을 나타내는 문자열이 `st_` 됩니다. ○ 전역 애플리케이션의 원격 테이블의 경우 이름 앞에 `u_st_` 문자열이 붙습니다.
플로우	기존 기능을 활용하여 고유한 플로우를 빌드하고 정의하는 옵션입니다. 플로우 매핑을 구성하고 필요한 원격 테이블에 연결합니다. 원격 테이블을 쿼리하면 플로우가 트리거되고 데이터가 검색됩니다. 자세한 내용은 플로우 정의를 참조하십시오. 주: 플로우 필드에 항목이 있으면 스크립트 섹션이 표시되지 않습니다.
애플리케이션	이 원격 테이블과 연결된 애플리케이션입니다. 애플리케이션에서 작업하거나 애플리케이션 기록에서 원격 테이블을 만드는 경우 필드는 기본적으로 해당 애플리케이션으로 설정됩니다. 그렇지 않으면 필드의 기본값은 전역입니다. 모듈 및 보안 규칙과 같이 테이블 기록에서 생성된 모든 기록은 기본적으로 이 애플리케이션에 할당됩니다.
활성	원격 테이블과 연결할 스크립트를 활성화하는 옵션입니다. 원격 테이블에 대해 여러 개의 비활성 스크립트 정의를 가질 수 있지만 활성 스크립트 정의는 하나만 있을 수 있습니다.
고급	캐싱 섹션에 액세스하여 이 원격 테이블에 대해 메모리 캐싱이 작동하는 방식을 지정하는 옵션입니다 Now Platform . 주: 고급 사용자만 원격 테이블에 대한 캐싱 매개 변수를 설정해야 합니다.

4. 캐싱 섹션에서 이 데이터가 캐시되는 방법과 데이터가 메모리에 Now Platform캐시되는 기간을 지정합니다.

필드	설명
캐시 TTL	이 원격 테이블 스크립트 정의에 대해 외부 데이터가 메모리에 캐시되는 캐시 TTL(Time to Live)(초)입니다. 예를 들어 5분 동안 메모리에 데이터를 캐시하려면 300 을 입력합니다. 입력할 수 있는 최대값은 60분(3600초)입니다.
향상된 용량	원격 테이블에서 1,000개 이상의 행을 지원하기 위해 향상된 용량을 선택하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 외부 원본에서 검색되는 데이터 크기가 작은 경우 원격 테이블의 1000개 행 기본 제한을 사용하여 쿼리 시간을 최소화합니다. 검색된 데이터 크기가 크고 성능이 떨어질 수 있는 경우 확장 용량 기능을 사용할 수 있습니다.

주:
기본적으로 외부 데이터는 사용자에 의해 메모리에 캐시됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.

플로우 논리 정의

트리거와 작업을 설정하여 원격 테이블 플로우 논리를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 플로우 정의 양식에서 플로우 필드를 선택합니다.
플로우 속성 대화 상자가 나타납니다.

2. 트리거를 설정하고 필요한 원격 테이블을 연결합니다.
세트 트리거의 경우 오른쪽 탐색에 플로우 알약이 생성됩니다.

3. 원격 테이블 기록 생성 섹션에서 작업 항목을 설정합니다.

a. 작업을 원격 테이블 기록 생성으로 설정합니다.

b. 오른쪽 탐색에서 쿼리 ID 알약을 끌어서 놓습니다.

주:
쿼리 ID는 플로우 실행을 트리거한 쿼리의 ID입니다. 트리거를 작업에 연결하기 위해 쿼리 ID를 원격 테이블 기록 생성 동작에 전달해야 합니다.

c. 완료를 선택하여 작업을 저장합니다.

4. 옵션: 다른 플로우 경로를 생성하려면 플로우 로직에 조건을 추가합니다.

a. 조건 레이블 필드를 채웁니다.

b. 오른쪽 탐색에서 쿼리 매개변수 알약을 끌어다 놓아 조건을 설정합니다.

c. 쿼리 매개변수 알약 옆에 있는 기능 추가 아이콘을 선택하여 세부 사항을 추가합니다.
변환 함수 검색 대화 상자가 나타납니다.

d. Utilities(유틸리티)로 이동하고 Query Parameter(쿼리 매개변수) 유형에 따라 다음 함수를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 조건이 이름을 검색하도록 설정된 경우 유틸리티 〉 이름/값에서 항목 가져오기. 키 세부 정보를 입력하고 적용을 선택합니다. 키 필드는 찾고 있는 매개변수를 지정해야 합니다.

> **주:**
> 키가 레이블 이름이 아닌 열 이름과 동일한지 확인합니다.

5. 옵션: 플로우 논리에 로그를 추가합니다.
   a. 로그(Log)를 작업 으로 선택하고 레벨**(Level)**을 선택합니다.
   b. 오른쪽 탐색에서 쿼리 매개변수 알약을 끌어서 놓아 메시지 필드를 설정합니다.
   c. 완료를 선택하여 설정된 조건에 대한 로그를 생성합니다.

원격 테이블 스크립트 정의 디버깅

원격 테이블 스크립트 정의에 세션 디버깅을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 세션 디버그 로그에서 스크립트 정의 로깅을 사용하려면 속성을 **true**로 설정합니다`glide.script.vtable.log.debug`.

원격 테이블 스크립트 정의를 작성할 때 gs.debug() 명령을 사용하여 세션 디버거에 표시되는 디버그 로그를 추가할 수 있습니다. 세션 디버거에는 [RemoteTable] 태그가 있는 디버그 로그도 포함되어 있으며, 각 태그에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

- 쿼리 정의
- 원격 테이블에 로드된 행 수
- 집계 행 수 (GlideAggregate# ##)

속성을 장기간 사용하면 성능에 `glide.script.vtable.log.debug` 영향을 줄 수 있으므로 디버깅 세션을 완료할 때 해당 값을 **false** 로 설정하는 것이 가장 좋습니다.

> **주:**
> 원격 테이블 스크립트를 처리한 애플리케이션 노드에 있지 않은 경우 결과 로그 문을 볼 수 없습니다. 이 경우 기술 지원 부서에 문의하십시오.

`v_query.setLastErrorMessage(message)` API를 사용하여 목록 보기의 맨 아래에 표시되는 마지막 오류 메시지를 설정합니다. 스크립트에서 `glideRecord.getLastErrorMessage()` API를 사용하여 이 메시지를 검색할 수 있습니다. 이러한 API에 대한 자세한 내용은 Text-To-Display 를 참조하세요.

관련 정보

사용 가능한 시스템 속성

스크립트 디버거 및 세션 로깅

도메인 분리 및 원격 테이블

도메인 분리는 원격 테이블에서 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

도메인 분리는 도메인별 사용자에게 완전한 데이터 격리를 제공합니다.

원격 테이블에서 도메인 분리가 작동하는 방식

표준 내부 테이블을 만들 때 sys_domain 필드를 추가할 수 있으며, 이렇게 하면 테이블에 저장된 데이터의 도메인이 분리됩니다. 이 기능은 기본적으로 원격 테이블을 생성할 때 지원되지 않으며, 이로 인해 원격 테이블에 추가되는 행에 대한 도메인 분리가 부족합니다.

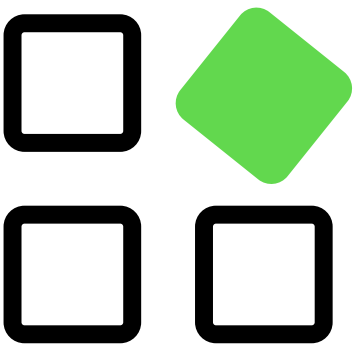
그러나 사용자가 작성하고 원격 테이블에 연결하는 스크립트 정의는 도메인(데이터)으로 구분될 수 있습니다. 스크립트를 만들 때 도메인 분리 지원을 제공하는 DomainSupport API를 포함할 수 있습니다. 스크립트 정의가 도메인으로 구분된 경우 지정된 도메인에 속한 사용자만 원격 테이블의 데이터를 볼 수 있습니다.

관련 정보

- 원격 테이블에 대한 스크립트 정의 만들기
- 도메인 분리

콘텐츠 역량 관리

여러 ServiceNow 제품을 통해 기업의 문서 및 지식베이스 관리에 필요한 모든 측면을 처리합니다.

문서 서비스	지식 관리	응답 템플릿
		
인스턴스에 사용할 수 있는 이 제품군을 사용하여 문서를 생성, 유지 관리 및 업데이트합니다.	지식 문서를 생성 및 공유하고 사용자 셀프 도움말 및 문제 해결을 위한 정보를 제공합니다.	재사용 가능한 텍스트를 활용하여 에이전트 채팅에서 요청자에게 표준 채팅 응답 메시지를 표시합니다.

문서 서비스

를 통해 ServiceNow# 문서 서비스모든 문서를 관리하십시오. 를 사용하여 저장 공간을 확보하고 많은 양의 문서를 추적합니다 문서 관리. 를 사용하여 문서 뷰어다운로드하지 않고 최대 50MB의 파일을 검사합니다. 전자 문서에 대한 액세스는 조정 가능한 사용자 매개변수를 사용하여 관리 문서를 통해 쉽게 제어할 수 있습니다. 문서 처리를 Microsoft OneDrive위해 , Microsoft Azure AD등 외부 공급업체 제공자를 통합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리

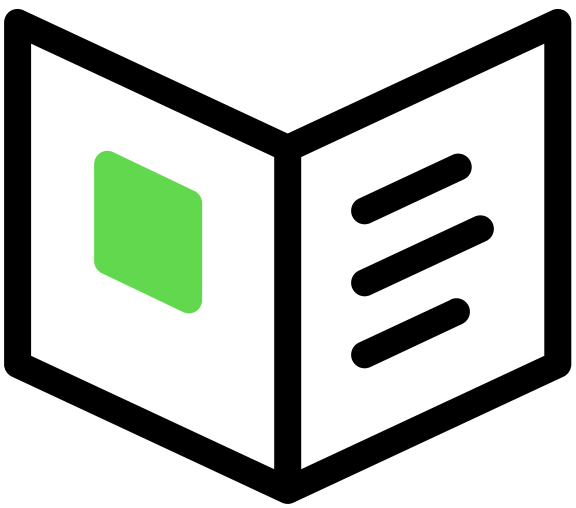
인스턴스에 맞게 ServiceNow 작성된 지식베이스를 통해 사용자에게 최신 정보를 제공합니다. 이 플러그인을 지식 관리 사용하면 작업 해결, 셀프 도움말, 문제 해결 및 엔터프라이즈와 관련된 기타 정보를 위한 문서를 공유할 수 있습니다. 문서를 생성 및 유지 관리하고, 읽기, 기고, 피드백에 대한 액세스를 제어하고, 여러 그룹 및 별도의 워크플로우에 필요한 관리 역할을 위임합니다.

응답 템플릿

재사용 가능한 텍스트 스니펫인 응답 템플릿으로 케이스 또는 지원 문제를 보다 빠르고 효율적으로 해결합니다. 세션에서 에이전트 채팅 응답 템플릿을 사용하여 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공합니다.

문서 서비스

문서 서비스에서는 문서 관리, 생성, 유지관리 및 변환 그리고 외부 공급업체(예: Microsoft SharePoint)와의 통합과 관련된 광범위한 서비스를 제공합니다.

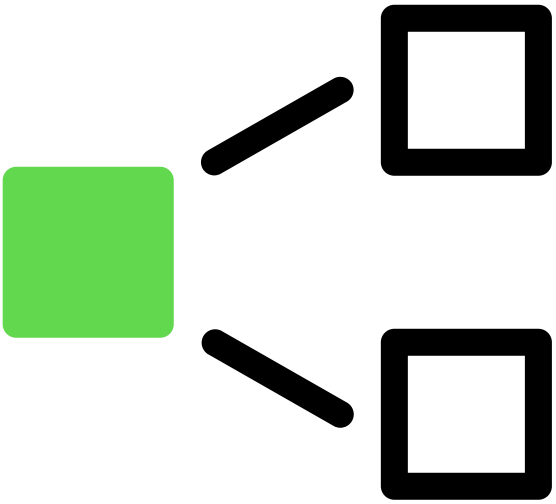
문서 관리	문서 뷰어
	
많은 수의 문서를 효율적으로 관리	에서 직접 문서 보기 Now Platform#

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리 문서

인스턴스 내에서 문서 제어

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크



인스턴스와 ServiceNow 제공자 통합

문서 관리

많은 수의 문서를 효율적으로 관리합니다. 문서 관리는 문서를 쉽게 업로드, 검색 및 삭제할 수 있는 추적 시스템과 저장소 공간을 제공합니다.

문서 뷰어

문서를 다운로드하지 않고 Now Platform# 에서 직접 봅니다. 문서 뷰어는 플랫폼에서 다양한 파일 형식 보기를 지원합니다. 최대 문서 파일 크기는 50MB입니다. 문서 뷰어 및 함께 사용할 테이블을 인스턴스 수준에서 활성화합니다.

Managed Documents

인스턴스 내에서 전자 문서를 제어합니다. 관리자가 매개변수를 설정하고 Knowledge Document 플러그인을 설치한 후에는 관리되는 문서 주기를 통해 문서를 이동할 수 있습니다.

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크

문서 제공자를 사용하여 파일을 저장하고, 업로드하고, 버전을 추가하고, 정보를 다운로드하기 위해 제공자를 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.

- 로 업그레이드 Xanadu
- 개발자 교육
- 도메인 분리 및 문서 관리

문서 생성 앱

- PDFGenerationAPI API
- Document API
- DocumentListService API
- DocumentService API

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

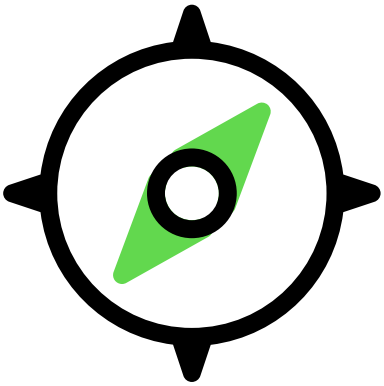
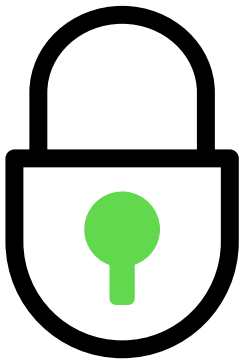
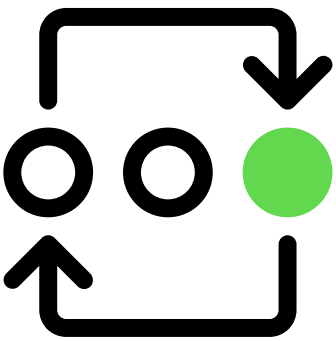
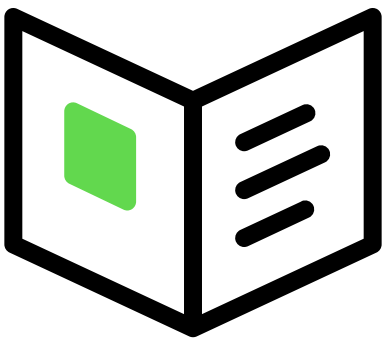
문제 해결 및 도움 받기

- 플랫폼 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

문서 관리

이 문서 관리 응용 프로그램을 사용하면 많은 수의 문서를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 문서 관리 애플리케이션을 사용하면 워크플로우의 수명주기 동안 문서를 생성, 공유, 업로드, 추적 및 관리할 수 있습니다.

시작하기

탐색  문서 관리 탐색	활성화 문서 관리 활성화	액세스  문서 관리 액세스
사용  문서 관리 사용	참조  참조 문서 관리	

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

문서 관리 탐색

ServiceNow# 문서 관리 이 응용 프로그램을 사용하면 많은 수의 문서를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 문서를 쉽게 업로드, 검색, 공유 및 삭제할 수 있습니다.

문서 관리 개요

문서 관리 애플리케이션을 사용하면 워크플로우의 수명주기 동안 문서를 작성, 업로드, 추적 및 관리할 수 있습니다.

문서 리포지토리를 사용하여 문서를 쉽게 업로드, 검색, 공유, 삭제 및 서명할 수 있습니다. 문서를 시스템의 다른 기록에도 연결할 수 있습니다.

문서 관리 이점

이점	기능
조직을 위해 문서를 분류합니다. 문서를 공유하여 내부 및 외부 사용자와 공동 작업합니다.	문서 리포지토리
문서에 액세스할 수 있는 사람을 제한하여 문서를 보호합니다. 읽기 권한자, 작성자 및 소유자 권한이 있는 선택된 사용자 및 사용자 그룹과 문서를 공유합니다.	문서 보안 및 액세스
문서의 버전을 유지 관리합니다. 버전은 파일 또는 URL일 수 있습니다.	문서 버전
문서 기록을 플랫폼의 다른 테이블 또는 기록일 수 있는 다른 기록에 연결합니다.	문서 참조
문서를 플랫폼의 다른 기록에 연결합니다.	문서를 상위 기록에 연결
문서 목록을 만들고 단일 목록에 여러 문서를 추가합니다.	문서 관리 목록
활동 스트림에 문서를 포함하여 기록에 첨부된 문서의 업데이트를 포함하고 추적합니다.	활동 스트림의 문서 첨부 파일
게시하기 전에 검토 및 승인을 위해 문서를 보냅니다.	문서 승인 및 게시 프로세스
PIV(Personal Identity Verification) 또는 CAC(Common Access Card) 카드를 사용하여 PDF 문서에 디지털 서명합니다.	CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하는 PDF 문서의 디지털 서명
문서 편집, 공유 및 공동 작업을 위해 외부 클라우드 제공자와 통합 문서 관리 합니다.	외부 콘텐츠 제공자와 문서 관리 통합
문서에서 중요한 데이터를 수정합니다.	문서에서 중요한 데이터 삭제

문서 관리 플러그인

플러그인(**com.snc.platform_document_management**)을 ServiceNow# 문서 관리 사용하면 문서를 만들고, 많은 수의 문서를 효율적으로 관리하고, 각 버전을 추적할 수 있습니다. 플러그인은 독립적이며 기존 플러그인에 종속되지 않으며 기존 **sys_attachment** 프레임워크에 빌드되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

문서 관리 시스템 관리자가 문서의 수명주기를 유지관리하기 위해 할당할 수 있는 역할이 있습니다. 시스템 관리자는 플러그인을 설치한 다음 이러한 역할 중 하나 이상을 사용자에게 할당합니다.

시스템 관리자가 플러그인을 설치합니다 문서 관리 (**com.snc.platform_document_management**).

애플리케이션에는 4개의 모듈이 포함되어 있습니다.

- 문서
- 참조
- 목록
- 항목 나열

활성화 문서 관리

플러그인을 활성화합니다 문서 관리 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 문서 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은문서 관리와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 문서 관리 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인 (com.snc.platform_document_management)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

문서 보안 및 액세스

사용자 및 그룹에 대한 문서 액세스 권한은 문서에 대한 보안을 제공합니다.

문서에 대한 소유자 접근

기본적으로 문서 소유자는 문서에 대한 모든 권한을 가지며 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문서 매개변수 업데이트
- 문서 버전 업로드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 문서 참조 생성
- 다른 사용자와 문서 공유
- 문서 삭제

주:

문서 소유자가 변경되면 새 소유자가 문서에 대한 모든 권한을 획득하고 이전 소유자는 액세스 권한을 잃게 됩니다. 이전 소유자가 문서에 대한 액세스 권한을 유지하려면 소유자 액세스 권한을 이전하는 대신 문서를 공유해야 합니다.

문서 액세스 설정

세 가지 설정을 통해 문서에 액세스할 수 있습니다.

문서 액세스 설정

액세스	설명
참조된 기록에 따름	문서가 상위 기록에 참조되면 상위 기록에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 문서에 액세스할 수 있습니다.
관리자 접근	관리자 접근 권한이 있는 모든 문서 사용자는 문서에 액세스할 수 있습니다.
공유 권한	다음과 같은 다양한 권한 수준의 독자, 작성자 또는 소유자로서 다른 사용자와 문서를 공유할 수 있습니다. • 사용자 권한 • 그룹 권한 • 역할 권한 • 사용자 기준 권한

권한 및 역할 공유

사용자는 문서에 대한 자신의 액세스 권한에 따라 다른 사용자에게 권한을 부여할 수 있습니다. 권한 수준은 다음과 같습니다.

- 소유자
- 작성기
- 판독기

다른 사용자 및 그룹과 문서를 공유하려면 문서 기록 및 역할에 대한 쓰기 권한이 있어야 서로 다른 수준에서 공유할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권한 및 역할 공유

공유 권한	사용자 권한 필요	필요한 역할
사용자 권한	역할이 할당되지 않은 경우에도 모든 사용자	필요한 역할이 없습니다. 모든 사용자는 다른 사용자와 문서를 공유할 수 있습니다.
그룹 권한	작성자와 소유자는 액세스 권한에 따라 액세스 권한을 할당할 수 있습니다	dm_user_group_read
역할 권한	작성자와 소유자는 액세스 권한에 따라 액세스 권한을 할당할 수 있습니다	dm_user_role_read
사용자 기준 권한	작성자와 소유자는 액세스 권한에 따라 액세스 권한을 할당할 수 있습니다	dm_user_criteria_read

사용자와 문서 공유

사용자에게 읽기 권한자, 작성자 또는 소유자 권한을 할당하여 문서를 읽거나, 다운로드하거나, 업데이트하거나, 삭제할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
사용자 권한은 역할이 할당되지 않은 경우에도 모든 사용자에게 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 > 문서.
2. 문서 기록을 엽니다.
3. 공유 권한 확인란을 선택합니다.
4. 사용자 권한 탭을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택하고 드롭다운 목록에서 사용 권한 수준을 선택합니다.
6. 권한을 할당할 사용자의 기록을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

그룹과 문서 공유

작성자 또는 소유자는 액세스 권한에 따라 사용자 그룹에 대한 액세스 권한을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dm_user_group_read

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 > 문서.
2. 문서 기록을 엽니다.
3. 공유 권한 확인란을 선택합니다.
4. 그룹 권한 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 새로 만들기를 선택하고 드롭다운 목록에서 사용 권한 수준을 선택합니다.
6. 권한을 할당할 사용자 그룹을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

역할과 문서 공유

작성자 또는 소유자는 사용자 역할에 따라 액세스 및 권한을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dm_user_role_read

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 〉 문서.
2. 필요한 문서 기록을 엽니다.
3. 공유 권한 확인란을 선택합니다.
4. 역할 권한 탭을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택하고 드롭다운 목록에서 사용 권한 수준을 선택합니다.
6. 권한을 할당할 사용자 역할을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

사용자 기준으로 문서 공유

작성자 또는 소유자는 사용자 기준 권한에 따라 문서에 대한 액세스 권한을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: dm_user_criteria_read

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 〉 문서.
2. 문서 기록을 엽니다.
3. 공유 권한 확인란을 선택합니다.
4. 사용자 기준 권한 탭을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택하고 드롭다운 목록에서 사용 권한 수준을 선택합니다.
6. 권한을 할당할 사용자 기준을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

문서 관리 사용

문서를 쉽게 업로드, 검색, 공유, 게시 및 삭제하는 데 사용합니다 문서 관리 .

문서 리포지토리

문서 관리 응용 프로그램에서 문서 저장소의 문서를 생성, 보기, 업데이트, 공유할 수 있습니다. 새 문서가 생성되면 이름, 설명, 유형 등과 같은 메타데이터가 포함된 레코드에 배치됩니다. 기록에는 문서의 모든 버전이 포함되어 있으므로 문서를 추적하고 업데이트할 수 있습니다.

해당 버전 중 하나를 열어 문서에 액세스할 수 있습니다. 문서에는 여러 버전이 포함될 수 있습니다. 문서 기록에는 문서에 대한 참조가 포함되며 실제 문서 파일은 포함되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록에 문서를 추가하려면 문서를 첨부 파일로 업로드합니다. 문서를 업데이트할 때마다 새 버전을 만들 수 있습니다. 또는 URL 필드에 문서에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 문서를 게시하기 전에 검토 및 승인 워크플로우를 포함할 수 있습니다.

공동 작업을 위해 또는 모든 페이지에 링크를 포함하기 위해 문서 링크를 생성하고 권한 있는 사용자와 공유할 수 있습니다. 공유 문서의 기본 버전은 공개 액세스 권한을 가지며 조직 내부 또는 외부의 모든 사용자가 액세스할 수 있습니다.

문서 기록 생성

문서 기록을 만들고 문서의 기본 버전을 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 문서 기록 필드

필드	설명
이름	문서의 이름입니다.
소유자	문서 소유자의 이름입니다.
검토자	검토자의 이름입니다(있는 경우).
템플릿	문서가 템플릿인지 여부를 결정하는 옵션입니다.
부서	문서를 작성한 부서의 이름입니다.
유형	컨텐츠에 따른 문서의 유형입니다(지침, 정책, 절차 또는 계약).
분류	문서의 분류: 공개, 제한 또는 기밀.
대상 그룹	내부 또는 외부의 문서 대상입니다. 주: 대상 필드는 기본 뷰에서 숨겨져 있습니다.
상태	문서 상태: 초안, 제출, 검토 또는 완료.
설명	문서에 대한 간략한 설명입니다.
기본 버전	문서 다운로드에 사용되는 문서 버전입니다. 기본적으로 최신 버전이 기본 버전입니다.

4. 액세스 설정을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 버전

ServiceNow# 문서 관리 애플리케이션에서 문서는 기록에 버전으로 표시됩니다. 이러한 버전은 문서 기록 내에서 관련 목록으로 볼 수 있습니다. 문서에는 여러 버전이 있을 수 있습니다.

"문서"라는 용어는 이름, 설명, 유형 및 기타 메타데이터와 같은 문서 정보를 보유하는 컨테이너 레코드를 나타냅니다. 문서 레코드에는 실제 문서 파일이 포함되어 있지 않지만 레코드에 있는 버전이 포함되어 있으며 이러한 버전을 열고, 업데이트하고, 추적할 수 있습니다.

첨부 파일 아이콘(📎)을 사용하여 기록에 문서를 추가합니다.

또는 URL 필드에 문서에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 그런 다음 관련 목록에서 버전을 선택하여 실제 문서에 액세스합니다.

문서 버전 검토 및 승인

모든 승인자 및 검토자 사용자는 승인 중인 문서에 대한 읽기 권한을 갖습니다.

문서에는 검토자 또는 여러 명의 검토자가 있을 수 있으며 승인자는 없으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 관리자 및 platform_document_management_admin 역할을 가진 사용자는 승인 및 검토 규칙을 만들 수 있습니다.

문서 소유자에게는 다음을 수행할 수 있는 옵션이 있습니다.

- 문서 버전에 대한 승인 및 검토 워크플로우를 시작합니다.
- 승인된 버전을 게시합니다.
- 승인 및 검토 워크플로우의 활동 스트림을 봅니다.
- 문서 버전 상태를 추적합니다.

여러 문서 버전의 경우 검토 및 승인된 최신 버전이 게시되고 이전 버전은 폐기됩니다.

문서 버전 생성

각 문서에 대한 문서 버전을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서 을 클릭하고 문서 기록을 클릭합니다.
2. 버전 탭까지 아래로 스크롤합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 업로드할 파일 형식을 선택하고 메모 아래에 파일과 관련된 정보를 추가합니다.
   - 파일을 업로드하려면 첨부 파일을 선택하고 파일 아이콘을 선택한 다음 파일을 선택합니다.
   - 문서에 연결하려면 **URL** 을 선택하고 링크를 제공합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 검토 및 승인을 위해 버전을 제출하려면 뒤로 이동하여 버전을 선택하고 버전 제출을 선택합니다.

문서 다운로드

선택한 기본 버전을 기반으로 첨부 문서 버전을 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
문서를 다운로드하려면 버전 파일 형식이 URL이 아닌 첨부 파일이어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 기록을 선택합니다.
3. 문서 탭을 선택합니다.
4. 다운로드할 문서를 선택합니다.
5. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 문서 다운로드를 선택합니다.

문서 링크 공유

공개 액세스 권한이 있는 공유 링크를 생성하여 공동 작업을 위해 문서를 공유하고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 소유자 또는 작성자

이 태스크 정보
문서 공유 버튼은 문서에 유효한 기본 버전이 있는 경우에만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 문서 링크를 공유할 기록을 선택합니다.
3. 기록에서 문서 공유를 선택합니다.
4. Link Validity(링크 유효성)에서 영구**(Permanant**)를 선택하여 링크를 영구적으로 유지하거나, **Expire Link** On(링크 만료 날짜)을 선택합니다.
5. 링크 복사 아이콘( )을 선택하여 문서 링크를 복사하고 공유하여 문서를 다운로드합니다.
6. 완료를 선택합니다.

공유 링크 액세스 수정

문서 공유 링크 액세스를 수정하여 링크를 비활성화하거나 만료 날짜를 변경합니다.

시작하기 전에
고정 링크 테이블이 관련 목록에 추가되었는지 확인합니다.

필요한 역할: 소유자 또는 작성자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 문서 고정 링크 탭까지 아래로 스크롤합니다.
3. 문서의 경우:
   - 링크를 비활성화하려면 활성 열에서 **false**를 선택합니다.
   - 만료 날짜를 추가하거나 수정하려면 만료 열에서 날짜를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 링크 삭제

공유 링크를 삭제하여 문서에 대한 기존 사용자 액세스 권한을 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 소유자 또는 작성자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 링크를 공유할 기록을 선택합니다.
3. 기록에서 문서 공유를 선택합니다.
4. 삭제 아이콘( )을 선택하여 공유 링크를 삭제합니다.
5. 대화 상자에서 삭제 를 선택하여 확인합니다.

문서 삭제

문서 저장소에서 문서를 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin with admin 액세스 권한

또는

접근 권한: 소유자

또는

사용자: owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 단일 문서 또는 여러 문서를 삭제합니다.
   - 단일 문서를 삭제하려면 문서 기록을 열고 삭제를 선택합니다.
   - 여러 문서를 삭제하려면 문서 기록 항목을 선택하고 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 삭제를 선택합니다.

문서 승인 및 게시 프로세스

검토자는 문서를 승인하거나 거부합니다. 문서에는 여러 검토자가 있을 수 있습니다. 승인 프로세스 중에 승인자는 문서를 승인하거나 거부합니다. 문서는 검토 과정을 거친 후 승인 과정을 거칩니다. 검토 및 승인 프로세스 후에 문서가 게시됩니다.

문서에는 검토자 또는 여러 명의 검토자가 있을 수 있으며 승인자는 없으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 승인 및 검토 규칙을 생성하려면 platform_document_management_admin 또는 관리자 역할이 있어야 합니다.

문서를 작성할 수 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문서에 승인자와 검토자를 추가합니다.
- 문서 버전에 대한 승인 및 검토 워크플로우를 시작합니다.
- 승인된 버전을 게시합니다.
- 승인 및 검토 워크플로우의 활동 스트림을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 승인자와 검토자는 승인하는 문서에 대한 읽기 권한을 갖습니다.

문서 승인 수정 규칙

문서 승인 및 수정 규칙은 조건 작성기에 정의된 조건에 따라 생성되어 승인 규칙을 사용하는 문서를 결정합니다. 승인 규칙이 저장된 후 조건 필드의 조건이 충족되면 검토자와 승인자가 추가됩니다.

주:
문서 기록에서 직접 추가된 문서 검토자 및 승인자는 문서 승인 및 수정 규칙에 추가되지 않습니다.

문서 검토

검토자가 문서를 거부하면 작성자와 소유자에게 알림이 전송되고 검토가 취소됩니다. 작성자, 소유자 및 검토자는 문서에 어떤 변경 사항을 적용해야 하는지 논의해야 합니다. 검토자가 문서를 승인하면 작성자와 소유자에게 검토가 성공적으로 완료되었다는 알림이 전송되고 문서가 승인 단계로 이동할 수 있습니다. 문서에 여러 검토자가 할당된 경우 첫 번째 검토자가 문서에 발생하는 작업을 지시합니다. 예를 들어, A와 B라는 두 명의 검토자가 있습니다.

검토자 A가 먼저 조치를 취하고 문서를 거부하면 검토 프로세스가 중지되고 수정 상태가 취소됨으로 설정됩니다. 검토자 B는 검토가 거부되었고 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경되었다는 알림 이메일을 받습니다. 검토자 A가 먼저 문서를 승인하면 검토 프로세스가 중지되고 문서가 승인 단계로 이동할 수 있습니다. 검토자 B의 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다.

문서 승인

문서를 검토한 후 승인을 위해 문서를 제출합니다. 문서에 결재자가 없으면 결재 프로세스가 생략됩니다.

최종 승인자가 문서를 승인하면 작성자와 소유자에게 알림이 전송됩니다. 최종 승인이 성공하면 문서 스테이지가 문서 버전 목록에서 게시 준비 완료로 변경됩니다.

승인자가 여러 개인 경우 승인 프로세스는 순서대로 진행되며 단일 시퀀스에 여러 승인자를 할당할 수 있습니다. 예:

- 시퀀스 1: 승인자 A 및 B
- 순서 2: 승인자 C 및 D
- 순서 3: 승인자 E

시퀀스는 시간 순서 오름차순으로 진행되며, 승인자 A와 B가 먼저 승인 요청을 받습니다(승인자 C, D 및 E는 아직 프로세스에 포함되지 않음). 검토 프로세스와 마찬가지로 시퀀스 내에서 행동하는 첫 번째 승인자는 문서에 발생하는 작업을 지시합니다. 승인자 A가 먼저 조치를 취하고 문서를 거부하면 승인 프로세스가 중지되고 상태가 취소됨으로 설정됩니다. 승인자 B의 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다. 승인자 A가 먼저 조치를 취하여 문서를 승인하면 프로세스가 중지되고 승인자 B의 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다. 그런 다음 문서가 승인 시퀀스 2로 이동합니다. 각 순서에서 하나 이상의 승인자가 문서를 승인하면 작성자와 소유자에게 문서가 승인되었다는 알림이 전송됩니다.

문서 게시

문서를 만들고 편집한 후 초안 검토 및 최종 승인을 위해 수정을 제출할 수 있습니다. 최종 승인 후 문서를 게시할 수 있습니다.

승인 및 게시 프로세스가 반복되는 경우 새 개정이 게시될 때 게시된 수정 버전이 폐기됩니다. 이전 수정 버전에 대해 실행 중인 모든 워크플로는 문서를 게시할 때 취소됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 승인 수정 규칙 생성

문서 검토 및 승인 프로세스에 대한 문서 승인 수정 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: platform_document_management_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 승인 및 수정 규칙.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

승인 수정 규칙 양식

필드	설명
이름	승인 규칙의 고유 식별자입니다.
설명	승인 규칙에 대한 짧은 설명입니다.
문서 조건	이 승인 규칙을 사용하는 문서를 결정하는 조건 작성기입니다.
활성	규칙을 활성화합니다.

3. 제출을 선택합니다.

검토자 추가

문서 검토를 위해 문서 승인 및 검토 규칙에 검토자를 한 명 또는 여러 명 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: platform_document_management_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 작업에 설명된 절차는 새로 생성된 기록에 적용됩니다. 기존 기록의 경우 문서 기록으로 이동하여 추가 작업 아이콘(☰.)을 선택하고 승인자 및 검토자 새로 고침 을 선택하여 규칙과 일치시키고 검토자를 추가합니다.

주:
문서 검토자는 문서 기록을 통해 직접 추가될 수 있지만 문서 승인 및 수정 규칙에는 추가되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 승인 및 수정 규칙.
2. 검토자 또는 승인자를 추가할 규칙으로 이동합니다.
3. 검토자 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 검토자 필드에 검토자 이름을 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 3-6단계를 반복하여 여러 검토자를 추가합니다.

승인자 추가

문서 승인을 위한 문서 승인 및 검토 규칙에 승인자를 한 명 또는 여러 명 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: platform_document_management_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 작업에 설명된 절차는 새로 생성된 기록에 적용됩니다. 기존 기록의 경우 문서 기록으로 이동하여 추가 작업 아이콘( )을 선택하고 승인자 및 검토자 새로 고침 을 선택하여 규칙과 일치시키고 승인자를 추가합니다.

주:
문서 검토자와 승인자는 문서 기록을 통해 직접 추가할 수 있지만 문서 승인 및 수정 규칙에는 추가되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 승인 및 수정 규칙.
2. 검토자 또는 승인자를 추가할 규칙으로 이동합니다.
3. 승인자 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 승인자 필드에 검토자 이름을 입력합니다.
6. 순서 필드에 승인자의 순서를 입력합니다.

주:
문서는 입력한 시퀀스 번호를 기준으로 오름차순으로 결재자에게 전송됩니다. 두 승인자의 시퀀스 번호가 동일한 경우 시퀀스의 다음 승인자로 이동하거나 시퀀스에 승인자가 없는 경우 문서를 게시하려면 한 승인자의 승인만 필요합니다.

7. 제출을 선택합니다.
8. 3-7단계를 반복하여 여러 승인자를 추가합니다.

검토 및 승인을 위해 문서 버전 보내기

문서를 게시하기 전에 검토 및 승인을 위해 문서 버전을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 문서 기록을 선택합니다.
3. 버전을 선택하고 버전 제출을 선택합니다.

문서 버전 승인 또는 거부

검토 프로세스가 완료된 후 문서 버전을 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: approver_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 승인.
2. 요청된 결재 문서를 선택합니다.
3. 승인**(Approve)**을 선택하여 문서 버전을 승인하거나 거부(**Reject**)를 선택하여 문서 버전을 거부합니다.

이메일을 통해 문서 버전 승인 또는 거부

이메일에서 직접 문서 버전 요청을 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: approver_user

프로시저

1. 승인 요청 이메일을 엽니다.
2. 승인하려면 여기를 클릭을 선택하여 문서 버전을 승인하거나 거부하려면 여기를 클릭을 선택하여 문서 버전을 거부합니다.

문서 게시

승인된 문서 수정을 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
문서를 만들고 편집한 후 초안 검토 및 최종 승인을 위해 버전을 제출할 수 있습니다. 최종 승인 후 문서를 게시할 수 있습니다. 게시된 버전이 문서의 기본 버전이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 문서 기록을 선택합니다.
3. 버전 탭까지 아래로 스크롤합니다.
4. 승인된 문서 버전을 선택합니다.
5. **Publish** Version(버전 게시)을 선택합니다.

CAC 또는 **PIV** 스마트 카드를 사용하는 **PDF** 문서의 디지털 서명

디지털 서명을 사용하여 문서 서명 환경을 원활하게 만들고 PIV(Personal Identity Verification) 또는 CAC(Common Access Card) 스마트 카드를 사용하여 수동 개입을 없앨 수 있습니다.

CAC 또는 **PIV** 카드

CAC(Common Access Card) 및 PIV(Personal Identification Verification)는 사용자 액세스의 일반 식별 및 인증에 사용되는 스마트 카드입니다. CAC 및 PIV는 고유한 디지털 인증서와 사진, PIN(개인 식별 번호) 및 서명과 같은 사용자 정보를 보유하여 각 사용자를 식별합니다.

PDF 문서 서명

ServiceNow 를 사용하면 PIV 또는 CAC 스마트 카드를 PDF 문서의 디지털 서명을 위한 인증자로 구성하고 사용할 수 있을 뿐만 아니라 와 통합 Adobe할 수 있습니다. 이 통합은 PIV 또는 CAC 카드를 사용하여 중요하고 귀중한 자산을 보호할 수 있는 유연성을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Adobe Acrobat Reader 데스크톱 응용 프로그램을 사용하면 CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하여 PDF에 디지털 서명할 수 있습니다.

주:
CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하여 PDF에 디지털 서명하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 데스크탑에 설치합니다 Adobe Acrobat Reader .
- Google Chrome 에서 다운로드한 PDF를 Adobe Acrobat Reader열도록 또는 Mozilla Firefox 브라우저를 구성합니다.

디지털 서명을 위한 문서 템플릿

문서의 디지털 서명은 문서 템플릿으로 구성됩니다. 스마트 카드를 사용하여 디지털 서명을 위한 문서 템플릿 및 서명 작업 과정을 정의하여 다른 참가자가 서명할 자동 채워진 문서를 생성하고 보내야 합니다.

CAC 또는 PIV 스마트 카드에 대한 디지털 서명을 구성하려면 다음을 수행해야 합니다.

- PDF 문서를 생성 및 업로드하는 데 사용합니다 Document Templates .
- sys_ca_certificate 테이블의 인증서 설정
- sys_user_certificate 테이블의 맵 인증서 설정
- *com.snc.pdfsigning.validation.method* 숙소 리뷰
- PDF 문서 서명 및 검토

스마트 카드를 사용하여 디지털 서명과 문서 템플릿 통합 설치

관리자 역할이 있는 경우 스마트 카드 애플리케이션(com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration)을 사용하여 디지털 서명과 문서 템플릿 통합을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

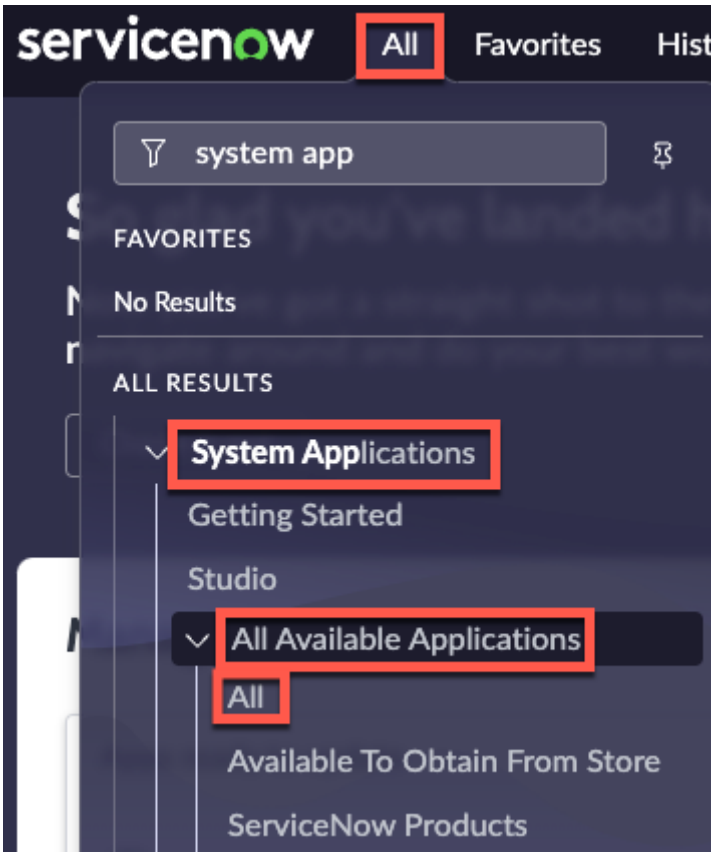
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 스마트 카드를 사용하여 디지털 서명 애플리케이션(com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration)과 문서 템플릿 통합을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하여 문서에 서명하기 위한 문서 템플릿 설정

CAC(Common Access Card) 또는 PIV(Personal Identification Verification) 카드를 사용하여 PDF용 문서 템플릿을 설정합니다. 인증서를 설정하여 온라인으로 문서를 작성, 검토 및 서명하는 프로세스를 자동화하고 단순화합니다.

시작하기 전에
Adobe Acrobat Reader 바탕 화면에 설치되어 있어야 합니다.

문서 템플릿 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Setting up Document Templates 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_doc.admin, sn_doc.reader 또는 admin

프로시저

1. 문서 템플릿을 만듭니다.

   a. PDF 문서 템플릿 구성 .

      주:
      서명 유형 필드는 디지털 서명 스마트 카드여야 합니다.

   b. PDF 문서 템플릿의 맵 필드

   c. 문서 미리 보기 편집을 선택하여 서명을 제출할 버튼의 레이블과 배치를 정의합니다.

   d. PDF 문서 템플릿의 참가자 작성 .

   e. 템플릿을 참가자에게 매핑하려면 템플릿 매핑 탭으로 이동하여 필드 이름을 선택하고 참가자 이름을 추가하며, 필드를 매핑하려면 매핑 필드 드롭다운 메뉴에서 필드를 선택합니다.

      주:
      텍스트 필드에는 미리 채워진 값이 매핑될 수 있으며 디지털 서명 필드 유형은 참가자에게 매핑되어야 합니다.

   f. 업데이트를 선택합니다.

   g. 게시를 선택합니다.

2. Set up Certificate-based authentication .
3. 에서 Adobe Acrobat Reader다운로드한 PDF 문서를 자동으로 열도록 브라우저 설정을 구성합니다.

   에 대한 Google Chrome내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 PDF 다운로드 설정 Google Chrome .

   및 Apple Safari의 경우 Mozilla FirefoxAdobe PDF 플러그인을 사용하여 온라인 PDF 파일을 열도록 브라우저 구성을 참조하십시오.

4. 다운로드 위치를 권한 있는 위치로 추가하도록 구성합니다 Adobe Acrobat Reader .

   a. 에서 Adobe Acrobat Reader(으)로 이동 기본 설정 〉 보안(강화됨).

   b. 폴더 경로 추가를 선택하고 다운로드 위치를 권한 있는 위치로 추가합니다.

   c. 확인을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하여 PDF 문서용 문서 템플릿 서명

CAC 또는 **PIV** 스마트 카드를 사용하는 디지털 서명의 속성 값

속성을 사용하여 *com.snc.pdfsigning.validation.method* PDF에 서명한 사용자를 식별하고 유효성을 검사하는 데 사용할 메서드를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 값은 *com.snc.pdfsigning.validation.method* PDF에 서명한 사용자를 식별하고 확인하는 데 사용됩니다. 올바른 사용자가 PDF에 서명했는지 확인하려면 사용자를 식별해야 합니다. 고객의 IT 팀은 고객의 정책 및 발급된 인증서에 따라 PDF를 확인하는 방법을 정의할 수 있습니다.

속성 값 및 작업

값	작업
common_name	인증서의 주체에 있는 CN(일반 이름) 필드를 사용하여 사용자와 연결된 sys_user_certificate 테이블에 인증서가 있는지 확인합니다.
이메일	인증서의 이메일 ID를 사용하여 ServiceNow에서 일치하는 이메일 ID를 가진 사용자를 찾습니다.
모두(기본값)	위의 두 가지 확인 방법을 모두 사용하여 사용자를 확인합니다.
ignore	서명 필드에서 사용자 유효성 검사가 수행되지 않습니다.

CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하여 PDF 문서용 문서 템플릿 서명

PDF 문서 템플릿을 사용하여 CAC(Common Access Card) 또는 PIV(Personal Identification Verification) 카드를 사용하여 디지털 서명을 시작하고, 검토하고, 채워진 PDF 문서를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
Adobe Acrobat Reader 바탕 화면에 설치되어 있어야 합니다.

문서에 서명하려면 문서 템플릿을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 CAC 또는 PIV 스마트 카드를 사용하여 문서에 서명하기 위한 문서 템플릿 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

1. 스크립트를 사용하는 사용자 지정 구현으로 PDF 문서 서명 프로세스를 시작합니다.
   자세한 내용은 Using Document Templates: Generic use case 문서를 참조하십시오.

   주:
   스크립트를 사용한 사용자 지정 구현은 비 HR 애플리케이션과 관련된 케이스를 위한 것이므로 HR 케이스는 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

2. Service Portal에서 PDF 문서에 서명합니다.
   - Employee Center를 탐색하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 **Self-Service** 〉 직원 센터.
   - 내 문서 작업을 탐색하려면**Self-Service** 〉 내 문서 작업.
3. 사용자에게 할당된 문서 작업을 선택합니다.
4. PDF 문서를 검토하고 문서 서명 을 선택하여 문서에 서명하거나 거부 를 선택하여 문서를 거부합니다.
   서명된 문서는 에서 Adobe Acrobat ReaderPDF 문서로 열립니다.
5. 서명 위치로 이동하여 매핑된 인증서 또는 디지털 ID 파일을 클릭하고 선택합니다.
6. 디지털 ID 파일의 암호를 입력하고 〔서명〕을 선택한 다음 서명된 사본을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. PDF 문서에서 보내기를 선택하여 서명된 PDF 문서를 보냅니다.
   서명된 문서는 검증을 위해 문서 작업에 업로드됩니다.
8. 내 문서 작업으로 이동하여 문서를 선택하고 문서 유효성 검사를 검토한 후 선택하여 문서를 확인하거나 거부를 선택하여 문서를 거부합니다.
   문서 확인 후 서명이 성공적으로 캡처되고 인증됩니다.

디지털 서명된 문서 검토

디지털 서명된 PDF 문서를 검토하여 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Employee Center 또는 내 문서 작업을 통해 문서 작업으로 이동합니다.
   - Employee Center를 탐색하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 **Self-Service** 〉 직원 센터.
   - 내 문서 작업을 탐색하려면**Self-Service** 〉 내 문서 작업.
2. 자신에게 할당된 문서 템플릿 작업을 선택하고 문서를 검토합니다.
3. 문서를 승인하거나 거부하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 문서를 승인하려면 승인을 선택합니다.
   - 문서를 거부하려면 거부를 선택하고 거부 이유를 입력합니다.

문서 참조

참조는 문서 기록을 플랫폼의 다른 테이블 또는 기록일 수 있는 다른 기록에 연결하는 데 사용됩니다.

참조는 문서와 대상 또는 상위 기록 사이의 링크 또는 매핑입니다.

참조를 직접 추가하고 다음으로 이동하여 플랫폼 전체의 다른 기록에서 모든 문서 참조를 볼 수 있습니다. 문서 〉 참조.

참조 또는 문서 기록에서 직접 문서 참조를 생성하고 연결할 수 있습니다.

문서 기록에서 문서 참조 생성

문서 기록을 다른 테이블이나 기록의 다른 기록에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 〉 문서.
2. 문서를 선택합니다.
3. 〔문서 참조〕 탭에서 〔새로 만들기〕를 선택합니다.
   대화 상자에서 〔문서 〕 필드는 선택한 문서를 반영합니다.
4. 대상 기록 필드에서 목록을 사용하여 문서 조회 아이콘 을 선택합니다.
5. 문서 선택 대화 상자의 테이블 이름 필드에서 문서를 연결할 기록의 테이블을 선택합니다.
6. 문서 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하고 문서를 연결할 기록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 확인을 선택합니다.
8. 제출을 선택합니다.

참조에서 문서 참조 작성

참조 목록에서 직접 문서 참조를 기록에 연결합니다. 테이블 및 대상 레코드에 연결된 모든 문서를 쉽게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저
1. 다음으로 이동 문서 〉 문서 〉 참조.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 문서를 선택합니다.
4. 대상 기록 필드에서 목록을 사용하여 문서 조회 아이콘 을 선택합니다.
5. 문서 선택 대화 상자의 테이블 이름 필드에서 문서를 연결할 기록의 테이블을 선택합니다.
6. 문서 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하고 문서를 연결할 기록을 선택합니다.
7. 확인을 선택합니다.
8. 제출을 선택합니다.

문서 기록에서 문서 참조 삭제

문서 기록에서 문서 참조를 제거하고 연결을 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin with admin 액세스 권한
또는

접근 권한: 소유자
또는

사용자: owner

이 태스크 정보
주:
이 작업을 수행하면 문서 연결이 해제되지만 문서가 삭제되지는 않습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 문서 〉 문서.
2. 문서를 선택합니다.
3. 〔문서 참조〕 탭에서 연결을 해제할 문서를 선택합니다.
4. **Actions on selected** rows(선택한 행에 대한 작업) 드롭다운 메뉴에서 Remove(제거)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서를 상위 기록에 연결

문서를 "상위 기록"이라고 하는 기록에 연결할 수 있습니다. 문서 버전을 생성하고 상위 기록을 통해 참조할 수 있습니다. 상위 기록에서 문서 참조를 보거나, 편집하거나, 다운로드하거나, 삭제할 수도 있습니다.

주:

"기타 기록"과 "상위 기록"이라는 용어는 같은 의미로 사용되며 문서가 연결된 모든 기록을 나타냅니다.

참조를 사용하여 문서 기록을 플랫폼의 다른 테이블이나 기록에 연결할 수 있습니다.

상위 기록에서 관련 문서 보기 활성화

기록과 관련된 문서를 연결하고 볼 수 있도록 기록에 문서 관련 목록을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 기록으로 이동합니다(예: 인시던트, 상호작용 등).
2. 추가 작업 아이콘( )을 선택하고 구성 〉 관련 목록 .
3. 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 문서를 이동합니다.
4. 저장을 선택합니다.

결과
문서 관련 목록이 기록에서 사용할 수 있는 관련 목록에 추가됩니다.

상위 기록에 문서 기록 생성

기록에서 직접 다운로드, 공유 또는 볼 수 있도록 상위 기록에 문서를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 문서 기록 필드

필드	설명
이름	문서의 이름입니다.
소유자	문서 소유자의 이름입니다.
검토자	검토자의 이름입니다.
템플릿	문서가 템플릿인지 여부를 결정하는 옵션입니다.
부서	부서 이름.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유형	컨텐츠에 따른 문서의 유형(예: 지침, 정책, 절차 또는 계약)입니다.
분류	공개, 제한됨 또는 기밀과 같은 문서의 분류입니다.
대상 그룹	내부 또는 외부의 문서 대상입니다.
상태	문서 상태: 초안, 제출, 검토 또는 완료.
설명	문서에 대한 간략한 설명입니다.
기본 버전	문서 다운로드에 사용되는 문서 버전입니다. 기본적으로 최신 버전이 기본 버전입니다.

5. 액세스 설정을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

상위 기록의 문서 버전 업로드

상위 기록의 각 문서에 대한 문서 버전을 업로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저
1. 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 문서 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
4. **Upload** Version(버전 업로드)을 선택합니다.
5. 업로드할 파일 형식을 선택하고 메모 아래에 파일과 관련된 정보를 추가합니다.
   - 파일을 업로드하려면 첨부 파일을 선택하고 파일 아이콘을 선택한 다음 파일을 선택합니다.
   - 문서에 연결하려면 **URL** 을 선택하고 링크를 제공합니다.
6. 확인을 선택합니다.

관련 정보
문서 버전 생성

상위 기록에서 문서 다운로드

기록에서 직접 상위 기록과 관련된 문서를 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
주:
문서를 다운로드하려면 버전 파일 형식이 URL이 아닌 첨부 파일이어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 필요한 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 다운로드할 문서를 선택합니다.
4. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 문서 다운로드를 선택합니다.

기존 문서를 상위 기록에 연결

저장소에 있는 문서를 상위 기록에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

문서에 접근할 수 있는 충분한 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. 필요한 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 연결할 문서를 선택합니다.
5. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 문서 연결을 선택합니다.

상위 기록에서 문서 연결 해제

더 이상 관련이 없는 문서를 상위 기록에서 제거하고 연결을 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 문서를 상위 기록에서 연결 해제하지만 저장소에서 삭제하지는 않습니다.

프로시저

1. 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 연결을 해제할 문서를 선택합니다.
4. **Actions on selected** rows(선택한 행에 대한 작업) 드롭다운 메뉴에서 Remove(제거)를 선택합니다.

상위 기록에서 문서 삭제

상위 기록에서 직접 문서를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin with admin 액세스 권한

또는

접근 권한: 소유자

또는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자: owner

프로시저

1. 필요한 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 삭제할 문서를 선택하고 엽니다.
4. 삭제를 선택합니다.

문서 관리 목록

목록은 다른 대상 기록에 연결된 문서를 만드는 데 사용할 수 있는 템플릿 문서 모음입니다. 관리자 역할을 가진 사용자만 목록에 액세스할 수 있습니다.

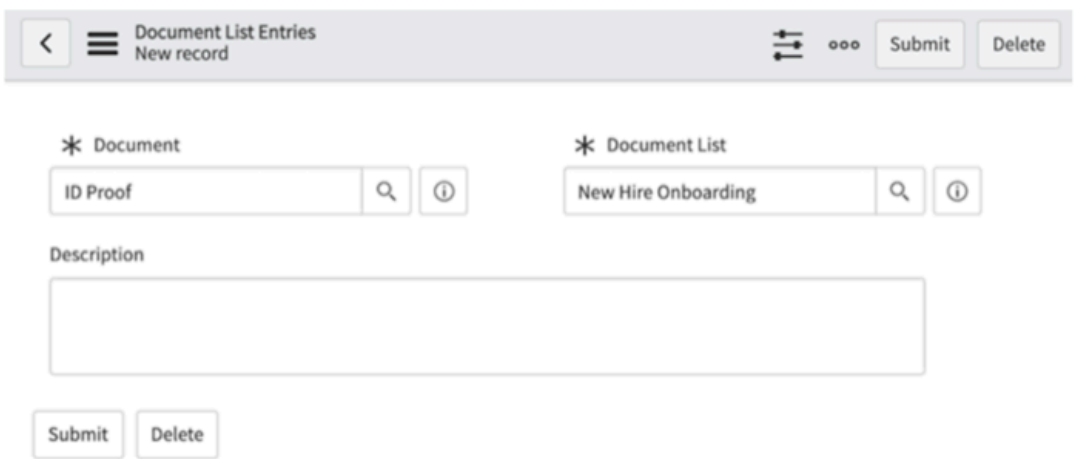
문서 목록

관리자 역할을 가진 사용자는 문서 목록을 만들고 단일 목록에 여러 문서를 추가할 수 있습니다. 관리자 역할을 가진 사용자만 목록에 액세스할 수 있습니다.

Example: 신입 직원 온보딩

신규 채용 온보딩 중에 직원은 ID, 교육 인증서 등과 같은 여러 문서를 업로드해야 합니다. 조직에서는 문서를 템플릿으로 만들고 목록 아래에 그룹화할 수 있습니다. 그런 다음 이 목록을 대상 기록에 참조하면 목록 아래의 모든 템플릿 문서가 생성되고 대상 기록에 연결됩니다.

문서 목록 항목



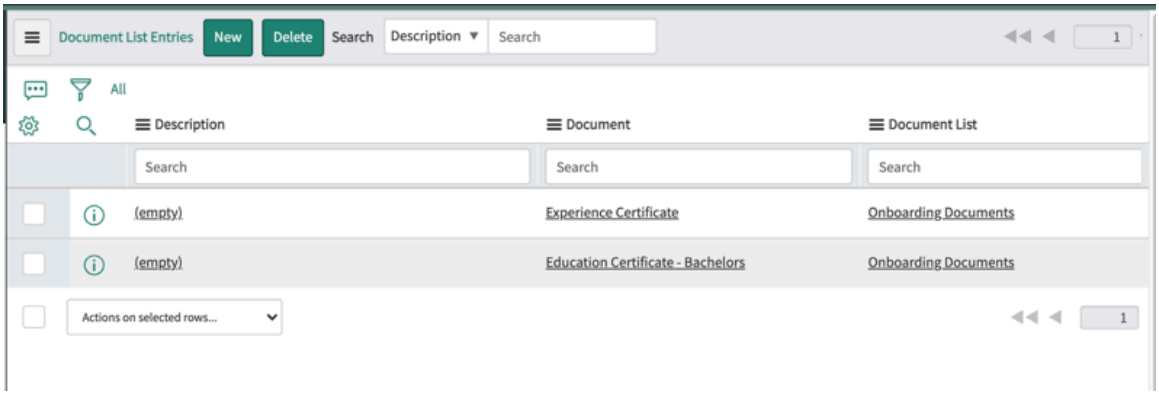
항목 나열

목록 항목은 문서 목록이 있는 템플릿 문서의 매핑입니다. 문서에 문서 기록에서 템플릿 옵션이 선택되어 있는 경우와 같이 템플릿 문서만 목록에 연결할 수 있습니다. 문서 목록 항목 관련 목록에 목록 항목이 표시됩니다.

주:
사용자는 액세스 권한이 있는 문서만 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

항목 나열



관련 정보

문서를 만들고 대상 기록에 연결하기 위한 목록의 문서 템플릿 그룹화

문서 목록에 문서 템플릿 추가

문서를 만들고 대상 기록에 연결하기 위한 목록의 문서 템플릿 그룹화

목록의 모든 템플릿 문서를 자동으로 작성하고 목록을 참조할 때 대상 기록에 연결할 수 있도록 문서 템플릿을 목록으로 그룹화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: platform_document_management_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 > 문서 > 목록.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 목록의 이름과 설명을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

문서 템플릿 만들기

관련 정보

문서 목록에 문서 템플릿 추가

문서 목록에 문서 템플릿 추가

상위 기록을 작성하고 연결하기 위한 문서 템플릿을 그룹화한 문서 목록에 템플릿 문서를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: platform_document_management_admin

이 태스크 정보

주:
문서 템플릿만 목록에 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 > 문서 > 항목 나열.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

목록 항목 필드

필드	설명
문서	문서 템플릿의 이름입니다.
문서 목록	목록의 이름입니다.
설명	문서 목록 항목에 대한 간략한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

대상 테이블 기록에 대한 문서 목록을 사용하여 문서 생성

`DocumentListService` API를 통해 대상 테이블 기록에서 문서를 작성하고 참조할 수 있습니다.

시작하기 전에
DocumentListService API 항목을 참조하세요.

필요한 역할: admin

주:
사용자 인터페이스(UI)가 있는 문서 목록을 통해 문서를 작성할 수 없습니다. API를 사용하여 수행해야 합니다.

활동 스트림의 문서 첨부 파일

활동 스트림에 문서를 포함하여 기록에 첨부된 문서의 업데이트를 포함하고 추적합니다.

작업 기록을 표시하는 작업 메모 또는 코멘트와 같은 활동 스트림 저널 필드에 첨부된 문서를 포함하고 추적할 수 있습니다.

기록의 활동 스트림에 문서를 추가하고 첨부하려면 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 활동 스트림에서 문서 작업 사용
- 기록에서 문서 사용
- 기록에 문서 추가

활동 스트림에 문서 작업 포함

활동 스트림에 문서 작업을 포함하여 기록에 첨부된 문서에 대한 업데이트를 보고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기록의 활동 스트림에 문서를 추가하고 첨부하려면 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 활동 스트림에서 문서 작업 사용
- 기록에서 문서 사용
- 기록에 문서 추가

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. **glide.documents.journal.enabled** 속성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식에서 값 필드를 **true**로 설정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. **glide.documents.attach.fields**를 선택합니다.
6. 양식의 값 필드에서 기록에 반영할 필드 이름을 추가합니다.
   예를 들어 작업 메모 필드에 work_notes 입력합니다.

   쉼표를 사용하여 여러 필드 이름을 추가합니다.

   주:
   필드 이름이 있는 경우에만 문서 업데이트가 푸시됩니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

문서에서 중요한 데이터 삭제

PDF 문서에서 민감한 콘텐츠나 데이터를 수동으로 마스킹할 수 있습니다. 데이터 수정은 구성 가능한 작업 공간에서 사용할 수 있습니다.

데이터 수정

게시됨 또는 초안 상태의 문서만 데이터 수정 대상입니다.

중요한 데이터는 키워드를 검색하거나 마스킹해야 하는 PDF 영역을 선택하고 그려서 수정할 수 있습니다. search and redact 옵션은 이미지에는 적용되지 않고 텍스트에만 적용할 수 있습니다.

주:

- 여러 줄로 분할된 단락 또는 키워드는 키워드 또는 구문에 대한 검색 및 수정 옵션을 사용하는 동안 함께 수정할 수 없습니다.
- 경우에 따라 검색 및 수정은 "manual:" 또는 ".PDF"과 같이 텍스트 앞에 접두사가 붙거나 접미사가 붙은 특수 문자를 숨기지 않을 수 있습니다.
- 경우에 따라 수동 수정 중에 텍스트 또는 수정 표시가 PDF의 다른 섹션과 겹칠 수 있습니다. 이러한 겹침으로 인해 원본 텍스트가 제거되고 공백으로 대체될 수 있습니다.
- PDF에 JBIG2 형식의 이미지와 같이 구문 분석할 수 없는 이미지가 포함된 경우 데이터 수정이 불가능합니다.

문서에서 데이터 수정

키워드를 검색하거나 텍스트를 선택하여 PDF 문서에서 중요한 데이터를 수정합니다.

시작하기 전에
작업 공간에 대해 문서 관련 목록을 구성해야 합니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 필요한 기록(예: 인시던트)으로 이동합니다.
2. 문서 탭을 선택합니다.
3. 문서 및 버전을 선택합니다.
4. 첨부된 PDF 문서를 선택하여 엽니다.
5. 데이터 수정을 활성화하려면 수정 아이콘 을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 수정할 키워드 검색 아래에 키워드를 입력하고 검색 아이콘을 선택합니다.

   주:

   데이터를 수동으로 검색하고 수정하는 것은 텍스트에만 적용되며 이미지 내의 텍스트나 다른 라인 아트에는 적용되지 않습니다.

   수정에 실패하면 PDF 형식에 문제가 있는지 확인하고 텍스트를 강조 표시하여 수동으로 수정합니다.

7. 데이터를 수정할 영역을 선택하고 그리려면 그리기 및 수정을 선택합니다.
8. 실행 취소하려면 실행 취소 선택합니다.
9. 수정 사항 적용을 선택합니다.
10. 변경 사항 저장을 선택합니다.
11. 취소하려면 수정 문서 창에서 닫기 아이콘 선택합니다.

외부 콘텐츠 제공자와 문서 관리 통합

에 대한 문서를 편집, 공유 및 공동 작업하기 위해 외부 클라우드 제공자와 통합 문서 관리 합니다 코어 UI.

외부 클라우드와 통합

다음에서 문서를 편집, 공유 및 공동 작업합니다.

- Microsoft OneDrive
- Microsoft SharePoint
- Google Drive

외부 제공자의 문서 첨부

외부 클라우드Microsoft OneDrive에서 , , 또는 Google Drive 에 문서를 첨부합니다문서 관리. Microsoft SharePoint

시작하기 전에

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 활성화

Microsoft OneDrive의 경우:

- 에 대한 설정 Microsoft OneDrive문서 서비스
- 에 대한 OAuth 제공자로 등록 Microsoft OneDrive문서 서비스

의 경우 Google Drive, 문서 서비스 에 대한 프레임워크 설정Google Drive.

역할 또는 그룹에 대한 권한 구성 문서 목록에서 **mp_document_admin** 선택합니다.

필요한 역할: mp_document_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 기존 기록을 선택하거나 문서 기록 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 외부 공급자와 연결 확인란을 선택합니다.
4. 공급자에서 연결을 선택합니다.
5. 외부 제공자를 선택합니다.

   ◦ 의 경우 Microsoft OneDrive폴더 경로와 파일 이름을 입력합니다.

   폴더 경로를 가져오려면 안으로 Microsoft OneDrive 있는 파일로 이동하여 폴더 경로를 확인합니다.

   ◦ 에 Google Drive파일 이름 및 파일 URL을 입력합니다.

   파일 이름을 가져오려면 의 Google Drive파일로 이동하여 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 선택합니다. 공유 〉 공유 〉 링크 복사.

6. 옵션: URL만 연결하려면 문서에 외부 파일의 URL만 연결 확인란을 선택합니다.
7. 첨부를 선택합니다.

   주:
   제공자의 최신 버전만 첨부됩니다.

   새 버전이 생성됩니다. 버전 탭을 선택하여 버전과 첨부된 문서를 봅니다.
8. 외부 제공자 설정 탭을 선택하여 제공자 상세 정보 및 외부 파일 URL을 확인합니다.
9. 맨 위에 있는 클라우드 **URL** 열기 를 선택하여 외부 클라우드에서 문서를 엽니다.

외부 제공자에게 업로드

에서 외부 클라우드로 문서 문서 관리 업로드(예: Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint또는 Google Drive.

시작하기 전에
다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 활성화

Microsoft OneDrive의 경우:

- 에 대한 설정 Microsoft OneDrive문서 서비스
- 에 대한 OAuth 제공자로 등록 Microsoft OneDrive문서 서비스

의 경우 Google Drive, 문서 서비스 에 대한 프레임워크 설정Google Drive.

역할 또는 그룹에 대한 권한 구성 문서 목록에서 **mp_document_admin** 선택합니다.

필요한 역할: mp_document_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 기존 기록을 선택하거나 문서 기록 생성.
3. 새로 만든 기록의 경우 문서 버전 생성.
4. 외부 공급자와 연결 확인란을 선택합니다.
5. 공급자에게 업로드를 선택합니다.
6. 외부 공급자를 선택하고 폴더 경로를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 업로드를 선택합니다.

   주:
   최신 버전만 업로드됩니다.

8. 외부 제공자 설정 탭을 선택하여 제공자 상세 정보 및 외부 파일 URL을 확인합니다.
9. 맨 위에 있는 클라우드 **URL** 열기 를 선택하여 외부 클라우드에서 문서를 엽니다.

버전 동기화

외부 공급자 문서 관리 의 문서 버전을 동기화하거나 그 반대로 동기화합니다.

시작하기 전에

버전은 여러 번 동기화할 수 있지만 새 버전은 문서 관리 외부 제공자에게 업로드할 수 없습니다.

역할 또는 그룹에 대한 권한 구성 문서 목록에서 **mp_document_admin** 선택합니다.

필요한 역할: mp_document_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 〉 문서.
2. 문서를 동기화하려면 버전 탭을 선택하고 공급자에서 동기화를 선택합니다.
3. 지금 동기화를 선택합니다.
   외부 클라우드 문서가 업데이트된 경우 버전 탭 아래에 새 버전이 생성됩니다.
4. 외부 제공자 설정 탭을 선택하여 제공자 상세 정보 및 외부 파일 URL을 확인합니다.
5. 맨 위에 있는 클라우드 **URL** 열기 를 선택하여 외부 클라우드에서 문서를 엽니다.

참조

다음 섹션에서는 도메인 분리 및 지원되는 브라우저 정보와 함께 설치되는 문서 관리구성요소와 역할에 대해 설명합니다.

문서 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

문서 관리 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자	문서와관련 테이블에 대한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한을 제공합니다. 관리자 사용자는 목록 및 목록 항목 모듈에 액세스할 수 있습니다.	platform_document_management_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공유 권한 역할

역할 이름	설명
dm_sharing_levels_user	이 역할에는 다음 역할이 포함됩니다. • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read 모든 수준(그룹, 역할 및 사용자 기준)에서 문서를 공유할 수 있는 기능을 제공합니다.
dm_user_role_read	사용자 역할 테이블에 대한 읽기 권한과 사용자 역할을 기반으로 문서를 공유하는 기능을 제공합니다.
dm_user_group_read	사용자 그룹 테이블에 대한 읽기 권한과 사용자 그룹을 기반으로 문서를 공유하는 기능을 제공합니다.
dm_user_criteria_read	사용자 기준 테이블에 대한 읽기 액세스 및 사용자 기준에 따라 문서를 공유하는 기능을 제공합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
ds_document	문서 메타데이터가 포함된 문서 기록을 저장합니다.
ds_document_version	실제 문서 파일 또는 파일에 대한 URL이 포함된 문서 버전을 저장합니다.
ds_document_references	문서 기록과 다른 기록 간의 참조를 저장합니다. 주: 기록은 플랫폼의 다른 테이블과 기록에서 온 것일 수 있습니다. 문서와 대상 기록 간의 다대다 관계를 지원합니다.
ds_document_lists	문서를 만들고 다른 기록에 연결하는 데 사용되는 템플릿 문서의 모음인 문서 목록을 저장합니다.
ds_document_list_entry	템플릿 문서와 문서 목록 간의 매핑을 저장합니다.
ds_document_user_can_access_mtom	사용자가 문서에 액세스할 수 있도록 제공된 권한을 독자, 작성자 또는 소유자로 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
ds_document_ug_can_access_mtom	사용자 그룹에 제공된 권한을 저장하여 독자, 작성자 또는 소유자로서 문서에 액세스할 수 있습니다.
ds_document_ur_can_access_mtom	사용자 역할에 제공된 권한을 저장하여 독자, 작성자 또는 소유자로서 문서에 액세스할 수 있습니다.
ds_document_uc_can_access_mtom	사용자 기준에 제공된 권한을 저장하여 독자, 작성자 또는 소유자로서 문서에 액세스할 수 있습니다.
ds_document_permalink	문서의 고정 링크와 만료 날짜를 저장합니다.

주:
문서 (ds_document) 및 버전 (ds_document_version) 테이블을 확장할 수 있습니다.

문서 관리 역할

문서 관리 는 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

관리자 **[platform_document_management_admin]**

문서에 대한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한을 제공합니다. 관리자 사용자는 목록 및 목록 항목 모듈에 액세스할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

도메인 분리 및 문서 관리

문서 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

문서 관리 는 문서 액세스를 제어하고 사용자에게 보안을 제공하기 위한 접근 수준 접근 방식을 제공합니다.

문서 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인이 에서 분리 문서 관리되면 사용자는 문서를 보고 관리할 수 있으며 자신의 (테넌트) 도메인에서만 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

상위 도메인의 사용자는 하위 도메인의 문서에 액세스할 수 있습니다.

사용자가 문서, 문서 목록 또는 문서 항목을 생성할 때 해당 도메인은 사용자의 도메인과 동일합니다.

문서의 소유자가 변경되면 관련 버전, 참조 및 권한 기록의 도메인이 상위 문서의 도메인으로 업데이트됩니다.

사용 케이스

- 문서

  문서는 해당 도메인 내에서만 편집하거나 액세스할 수 있습니다. 사용자가 문서의 도메인과 다른 도메인에 속하는 경우 문서에 대한 액세스가 무효화될 수 있습니다.

  - 전역 도메인의 사용자는 사용자에게 읽기 액세스 권한이 부여되면 모든 도메인의 문서에 액세스할 수 있습니다.
  - 비전역 도메인의 사용자는 사용자에게 문서 액세스 권한이 부여된 경우에만 동일한 도메인 및 전역 도메인의 문서에 액세스할 수 있습니다.
- 버전, 참조 및 권한 테이블
  - 사용자는 상위 문서에 대한 액세스 권한이 있는 경우에만 버전, 참조 및 사용 권한 테이블 기록에 액세스할 수 있습니다.
  - 사용자가 참조 테이블의 대상 기록에 액세스할 수 있는 경우, 문서에 대해 상속된 액세스가 활성화되고 사용자가 상위 문서와 동일한 도메인에 있는 경우에만 상위 문서에 대한 액세스 권한이 부여됩니다.
- 목록 및 목록 항목

  목록 및 목록 항목에는 현재 사용자 도메인을 가리키는 도메인이 있으며 문서 관리자 권한이 있는 사용자가 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알려진 문제

문서에 참조가 포함되어 있고 문서 소유자가 변경되어 참조 중 하나의 대상 기록에 액세스할 수 없는 경우 참조 기록이 새 소유자에게 표시되지 않을 수 있습니다.

예를 들어, 문서 소유자인 사용자 A(도메인: D1)가 사용자 B(도메인: D2)로 변경되고 사용자 B가 참조 테이블의 대상 기록에 액세스할 수 없는 경우 사용자 B는 참조 기록을 못할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

문서 뷰어

문서 뷰어 를 사용하면 문서를 다운로드할 필요 없이 에서 직접 볼 수 있습니다 Now Platform .

문서 뷰어는 UTF-8 문자로 인코딩된 PDF 파일을 포함하여 플랫폼에서 다양한 파일 형식을 볼 수 있도록 지원합니다. 최대 문서 파일 크기는 50MB입니다. 를 사용하려면 문서 뷰어인스턴스 수준에서 그리고 이를 사용하려는 테이블에 대해 활성화합니다.

주:
문서 뷰어 는 FedRAMP 인스턴스도 지원합니다.

다음과 같은 파일 형식을 볼 수 있습니다.

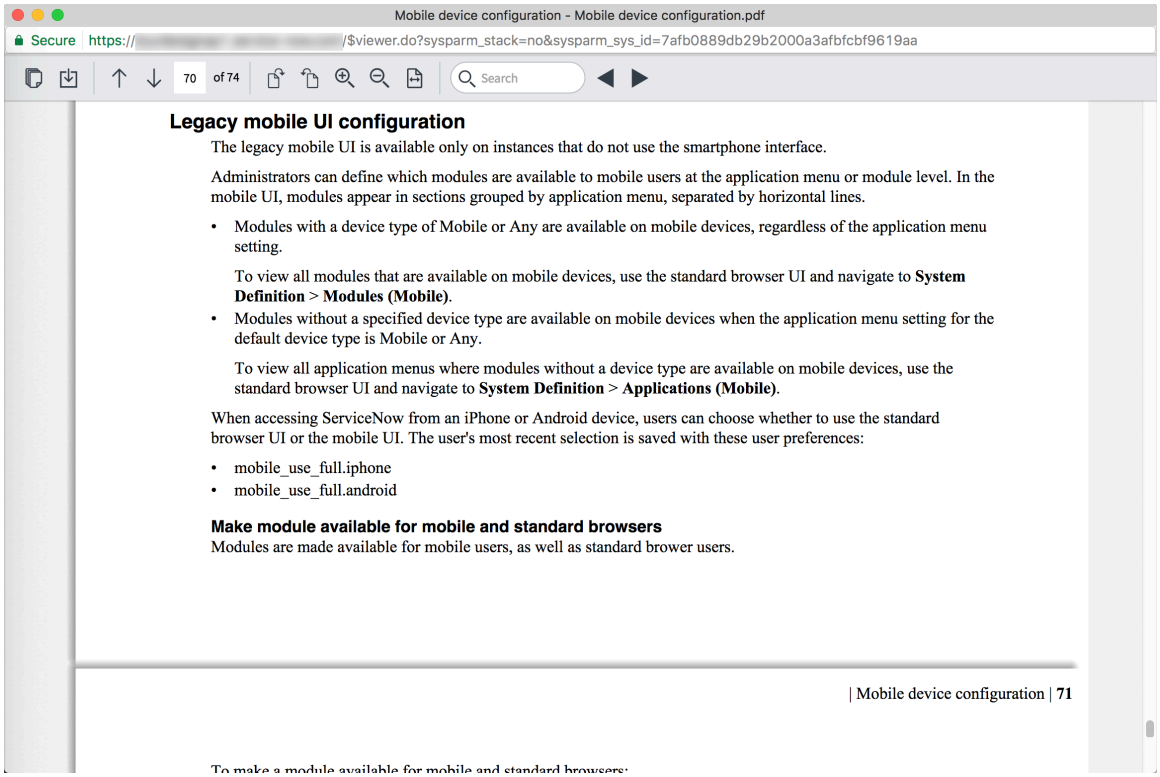
- MS Word(.doc) 및 (.docx)
- MS PowerPoint(.ppt) 및 (pptx)
- MS Excel(.xls) 및 (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

주:
이미지에는 회전 옵션이 작동하지 않습니다.

다른 문서 유형(예: .zip 또는 .exe 파일)은 를 요구 문서 뷰어하지 않고 자동으로 다운로드됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 **PDF** 뷰 문서 뷰어



주:

문서에 있는 PDF 첨부 파일만 다운로드할 수 있습니다.

다음 표에서는 문서 뷰어에 사용되는 아이콘에 대해 설명합니다.

문서 뷰어의 아이콘

아이콘	설명
	사이드바를 전환하면 문서의 모든 페이지에 대한 미리보기가 표시됩니다.
	첨부 파일을 다운로드합니다.
	화살표 버튼을 사용하여 페이지를 위로 또는 아래로 이동합니다. 스크롤하거나 키보드 화살표 키를 사용할 수도 있습니다.
	페이지를 오른쪽으로 회전합니다.
	페이지를 왼쪽으로 회전합니다.
	문서를 확대하거나 축소합니다.
	페이지를 문서 뷰어의 전체 너비로 늘립니다.
	문서에서 키워드를 검색합니다. 화살표를 사용하여 다음 검색 결과로 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

문서 뷰어로 첨부 파일 보기

문서 뷰어 사용 설정

문서 뷰어 사용 설정

문서 뷰어를 사용하면 문서를 다운로드하여 네이티브 애플리케이션에서 볼 수 있는 대신 직접 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문서 뷰어는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 인스턴스 수준에서 활성화한 다음 사용하려는 테이블의 테이블 수준에서 활성화합니다. 시스템 속성 **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** 가 true로 설정되어 있는지 확인하거나, true가 없는 경우 새로 만듭니다. 문서 뷰어를 비활성화하려면 시스템 속성 **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** 수동으로 생성하고 false로 설정합니다.

프로시저

1. 인스턴스 수준에서 활성화 문서 뷰어
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
   b. 검색 필드에 ServiceNow ## ## 또는 com.snc.documentviewer 를 입력합니다.
   c. 설치를 선택합니다.
2. 사용하려는 테이블에 대해 활성화 문서 뷰어 합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 딕셔너리.
   b. 테이블을 검색하고 유형 필드가 컬렉션인 기록을 엽니다.
   c. 속성 필드에 ## ## ### 입력합니다.
   d. 값 필드에 true를 입력합니다.
   문서 뷰어는 테이블 수준에서 활성화됩니다. 활성화 문서 뷰어할 각 테이블에 대해 이 절차를 반복합니다.

관련 정보

사용 안 함 문서 뷰어

문서 뷰어 플러그인

를 사용하면 문서 뷰어문서를 다운로드할 필요 없이 플랫폼에서 직접 ServiceNow 볼 수 있습니다. 두 개의 새로운 플러그인은 환경을 개선하고 문서 보기를 위한 더 많은 옵션을 제공합니다. 인스턴스에서 ServiceNow 직접 다른 사람과 공동 작업하고, 버전 기록을 복사, 삭제, 복원하고, 볼 수 있습니다.

개요

이전 ServiceNow 릴리스에서는 모든 문서를 공유하고 팀 공동 작업에 사용할 수 있는 것은 아니었습니다. 플랫폼 문서 뷰어용 새 플러그인을 사용하면 이제 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스와 Microsoft OneDrive 공동 작업(편집, 공유)하고 문서에 복사합니다 ServiceNow .
- 인스턴스에서 작성된 정책 문서를 SharePoint의 Microsoft 365 문서로 Microsoft 365 업로드합니다ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기록에 공유 링크를 첨부합니다. 링크를 클릭하면 SharePoint에서 Microsoft 365 문서가 열립니다.
- ○ 링크를 동료와 공유할 수 있으며, 동료는 실시간으로 문서를 보고 편집할 수 있습니다.
  - ○ 인스턴스에서도 ServiceNow 현재 버전을 볼 수 있습니다.
- 문서 검토 및 공동 작성과 같은 Microsoft 365 공동 작업 도구를 사용합니다.

플러그인

이 기능을 사용하려면 다음 플러그인을 설치합니다.

- Microsoft OneDrive 살
- Microsoft OneDrive 문서 서비스 스포크
- Microsoft Azure 에 대한 AD 스포크 Integration Hub
- 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크

전체 플러그인 목록은 ServiceNow플러그인 목록(Rome) 을 참조하십시오.

설치 후 기본 시스템 하위 플로우를 사용하거나 사용자 지정할 수 있습니다. 문서 작업 테이블에서 하위 플로우를 구성합니다. 구성된 후에는 목록 뷰에서 UI 작업으로 호출하거나 스크립트 포함 API를 통해 호출할 수 있습니다.

Microsoft OneDrive 통합 플러그인

인스턴스에서 Microsoft OneDrive 직접 ServiceNow 공동 작업하고 문서에 대한 복사, 삭제, 복원 및 버전 작업을 수행합니다. 이 통합은 양방향(양방향으로 수행됨)입니다. 변경 내용은 인스턴스와 인스턴스에 모두 Microsoft OneDrive 반영됩니다.

통합 허브용 Microsoft Azure AD 스포크

Microsoft Azure AD 스포크 는 Integration Hub 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 사용자, 보안 그룹 및 사무실 그룹의 관리를 자동화할 수 있습니다. 사용자 관리에는 Office 365에 사용자를 프로비저닝하는 라이선스 적용이 포함됩니다.

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 플러그인(Glide 플러그인)

플러그인에는 외부 공급업체 문서 서비스 제공자와 통합하는 데 필요한 데이터 모델이 포함되어 있습니다.

주:
플러그인 활성화 방법:

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 검색 필드에 플러그인 이름을 입력합니다.
3. 설치를 선택합니다.

테이블

mp_provider_details

- 제공자 상세 정보 이름
- 제공자 이름
- 속성

mp_document_version

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 버전
- 문서
- 버전 수정한 사용자
- 마지막으로 수정된 버전

mp_document_activity

- 문서 이름
- 문서 sys_id
- 문서 버전 sys_id
- 문서 작업
- 제공자 상세 정보
- 메모

mp_documents

- 문서 이름
- 제공자 상세 정보
- 첨부 파일
- URL
- 설명

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- 하위 플로우
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- 속성
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- 허가

mp_provider_permission

- 허가
- 제공자
- 속성
- 설명

mp_collaborator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- 사용자

관련 정보

문서 뷰어

DOCX에서 PDF로의 변환을 위한 접근성 기능 활성화

시스템 속성을 활성화하여 DOCX에서 PDF로의 *com.snc.document.conversion.accessibility_enabled* 변환을 위한 접근성 기능을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *com.snc.document.conversion.accessibility_enabled* 시스템 속성을 엽니다.
3. 값 필드에서 값을 true로 업데이트합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

문서 뷰어로 첨부 파일 보기

문서를 자체 파일 시스템에 다운로드하지 않고 플랫폼 문서 뷰어 내에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
기록이 포함된 테이블에 이 기능이 활성화되어 있는지 확인하십시오 문서 뷰어 . 자세한 내용은 문서 뷰어 사용을 참조하십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
문서 뷰어 은 플랫폼 내 특정 문서 유형의 인라인 보기를 지원합니다.

프로시저

1. 첨부 파일이 있는 기록(인시던트, 양식, 목록 등)으로 이동합니다.
2. 파일 첨부 이름 옆에 있는 보기를 클릭합니다.

   문서 뷰어 문서를 표시합니다.

   문서가 표시되지 문서 뷰어 않는 경우 해당 상황에서 인라인 보기를 지원하지 않으며 문서를 다운로드하라는 메시지가 표시됩니다. 가능한 이유는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 업로드된 문서는 플랫폼 암호화 또는 에지 암호화됩니다.
- 파일 크기가 허용되는 최대값인 50MB를 초과합니다.
- 문서가 암호로 보호되어 있지만 PDF 파일이 아닙니다.

문서 다운로드를 클릭하여 관련 외부 애플리케이션에서 문서를 봅니다.

관련 정보

문서 뷰어 사용 설정

사용 안 함 문서 뷰어

인스턴스 수준에서 비활성화 문서 뷰어 하여 비활성화하거나 테이블 수준에서 비활성화하여 인스턴스 내의 특정 테이블에 대해 비활성화합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 시스템 속성 추가 (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer)가 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

인스턴스 수준 또는 특정 테이블에서 비활성화 문서 뷰어 합니다.

관련 정보

문서 뷰어 사용 설정

관리 문서

ServiceNow# Managed Documents 애플리케이션을 사용하여 인스턴스 내에서 전자 문서를 제어합니다.

관리자가 매개변수를 설정하고 Knowledge Document 플러그인을 설치하면 관리되는 문서 주기를 통해 문서를 이동할 수 있습니다.

Managed Documents 기능

Managed Documents는 인스턴스 내에서 전자 문서를 만들고 관리하기 위한 ITIL 기반의 경량 솔루션입니다.

이 응용 프로그램은 워크플로, 저장소, 보안 및 분류 옵션을 제공하여 모든 문서에 대한 제어 계층을 추가합니다. 정책 및 절차, 규정 준수 문서, 지식 문서와 같은 다양한 내부 문서에 사용할 수 있습니다. Managed Documents는 인스턴스 내에 통합되기 때문에 타사 시스템에 대한 완벽한 대안을 제공합니다.

기능

기능	설명
체크인/체크아웃	승인자와 검토자를 위한 수정, 승인 이력 및 자동 알림을 추적합니다. 규정 준수 및 위험 작성자, 정책 및 절차 작성자, 계약 관리자에게 유용합니다.
범주화	정리 및 검색을 위해 문서를 분류합니다.
접근 제어	선택한 사용자와 문서를 공유합니다.
수정 관리	문서의 변경 내용을 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

기능	설명
승인을 위한 디지털 서명	전자 서명 플러그인으로 승인과 통합
워크플로	일관된 콘텐츠 검토 및 승인을 지원합니다.
보안	높은 보안 설정을 사용합니다.

관리되는 문서 개념

다음 개념에서는 관리되는 문서, 즉 관리되는 문서, 문서 컬렉션, 문서 수정 및 문서 매개변수에 대해 설명합니다.

개념

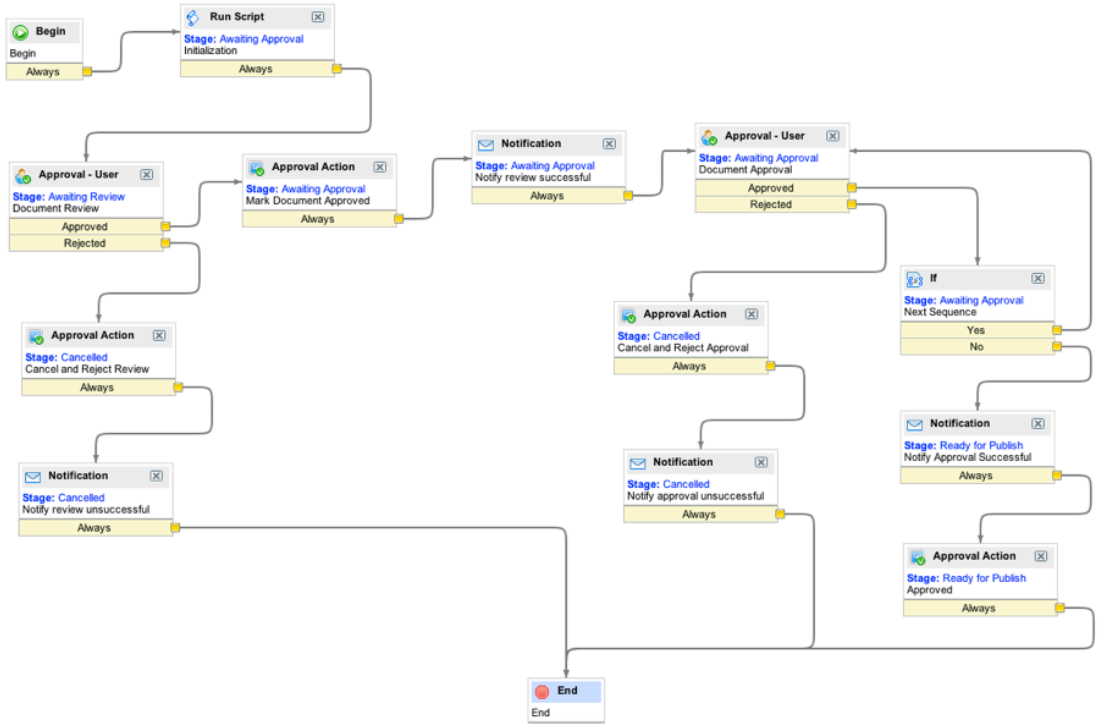
개념	설명
관리 대상 문서	문서 **[dms_document]** 테이블에는 관리되는 문서 프로세스를 통해 제어되는 문서가 포함되어 있습니다.
문서 수집	문서 컬렉션 **[dms_collection]** 테이블을 사용하면 관련 문서를 함께 그룹화할 수 있습니다.
문서 수정	관리 문서에는 문서의 개별 버전에 대한 명확한 레코드가 있어야 하므로 수정 버전(파일 포함)은 관련 목록을 통해 기본 문서 레코드에 첨부됩니다. 표준 명명 체계와 일관된 버전 번호를 유지하도록 문서 수정이 제어됩니다. 문서 수정이 준비되면 검토를 위해 제출할 수 있습니다.
문서 매개변수	**중요사항:** 매개변수는 애플리케이션 또는 문서 보안을 제어하지 않습니다. 매개변수는 문서를 구성할 뿐이며 문서에 액세스할 수 있는 사람에게는 영향을 주지 않습니다. Managed Documents 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여하기 위해 역할을 지정할 수 있습니다. 특정 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면 사용자 및 그룹 권한을 설정합니다. 각 문서는 미리 정의된 매개변수와 연결될 수 있습니다. 매개변수는 문서를 그룹화하는 데 도움이 될 수 있습니다. • 유형: 제어 중인 문서의 유형을 정의합니다. 같은 유형의 문서는 동일한 컨트롤을 사용합니다. • 분류: 공개, 제한 또는 기밀과 같은 문서 제한 수준을 정의합니다. • 대상: 문서에 대한 접근 권한이 있는 그룹(예: 내부 또는 외부)을 정의합니다. • 이름 형식: 문서 이름의 형식을 정의하여 동일한 유형의 문서가 이름 구성 요소에서 어셈블된 동일한 이름 체계를 갖도록 합니다. • 이름 구성요소: 이름 형식에 사용되는 문서 값을 정의합니다. • 승인 규칙: 문서를 게시하기 전에 필요한 승인을 정의합니다.

문서 워크플로우 정의

기본 시스템에서 모든 관리 문서는 활성 확인란을 선택한 후 관리 문서 워크플로를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 워크플로우



워크플로우에 정의된 문서 매개변수는 유형별 워크플로우 또는 분류별 워크플로우와 같은 보다 구체적인 워크플로우를 트리거하기 위한 조건으로 사용되는 경우가 많습니다. 서로 다른 종류의 문서가 서로 다른 워크플로를 따라야 하는 경우 그래픽 워크플로 편집기를 사용하여 새 워크플로를 만듭니다.

문서 매개변수 정의

관리 문서 응용 프로그램을 사용하기 전에 document_management_admin 역할을 가진 사용자는 응용 프로그램을 통해 관리할 문서의 종류를 정의하는 매개 변수를 설정해야 합니다. Managed Documents는 기본 및 사용자 정의 매개변수 옵션을 모두 제공합니다.

문서 매개변수 정의

다음 문서 매개변수를 정의해야 합니다.

- 유형: 문서의 목적을 식별합니다. 또한 형식에 따라 기본 문서 형식과 이름 형식이 결정됩니다.
- 분류: 문서에 할당된 보안 수준을 나타내며 문서를 보거나 편집할 수 있는 사용자를 결정합니다.
- 대상: 문서의 의도된 독자를 지정합니다.
- 이름 형식: 문서 수정을 추가할 때 사용할 이름 형식을 지정합니다.
- 이름 구성 요소: 이름 형식 내에서 사용되는 개별 식별자입니다. 이름 구성요소는 문서와 관련된 값을 보유하는 참조 경로(종종 닷워킹을 통해)를 정의합니다.
- 승인 규칙: 문서에 추가될 승인자(문서 기록에 지정된 검토 자 외에)를 결정합니다.

유형 정의

새 유형을 정의하려면 다음으로 이동합니다. 관리 문서 > 관리 > 유형 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	형식의 고유한 이름입니다.
코드	형식에 대한 약식 코드입니다. 이름 형식에 대한 이름 구성요소로 참조됩니다.
레이블	유형 선택 목록에 표시할 레이블입니다.
이름 형식	이 유형의 문서에서 사용할 이름 형식입니다.
순서	선택 목록에서 유형의 시퀀스를 나타내는 숫자입니다.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 유형은 다음과 같습니다.

이름	코드	레이블	이름 형식	순서
-- 없음 --	null	-- 없음 --	null	1
정책	유류	정책	기본 정책	2
가이드라인	GUI (구이던)	가이드라인	기본값	3
절차	프로시저	절차	기본값	4
계약	전과자	계약	기본값	5

주:
계약유형이 있는 문서의 경우 계약 관련 목록이 문서 기록에 나타나 문서와 연결된 계약을 나열합니다.

승인 규칙 정의

새 승인 규칙을 정의하려면 다음으로 이동합니다. 관리 문서 〉 관리 〉 승인 규칙 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

필드	설명
이름	승인 규칙의 고유 식별자입니다.
활성	이 승인 규칙이 사용되는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
조건	이 승인 규칙을 사용하는 문서를 결정하는 조건 작성기입니다.
설명	승인 규칙에 대한 짧은 설명입니다.

승인 규칙이 저장되면 승인자 관련 목록은 조건 필드의 조건이 충족될 경우 추가되는 승인자를 정의합니다.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 승인 규칙은 다음과 같습니다.

이름	조건
내부 정책	유형=정책 ^ audience=내부
개발 정책	type=정책 ^ department=개발

관련 정보

문서 매개변수 정의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상 정의

새 대상을 정의하려면 다음으로 이동합니다. 관리 문서 〉 관리 〉 대상 그룹 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

필드	설명
대상 이름	대상에 대한 고유 이름입니다.
대상 그룹 코드	대상을 위한 약식 코드입니다. 이름 형식에 대한 이름 구성요소로 참조됩니다 .
레이블	대상 선택 목록에 표시할 레이블입니다.
순서	선택 목록에서 이 대상의 시퀀스를 나타내는 숫자입니다.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 대상은 다음과 같습니다.

대상 그룹	대상 그룹 코드	레이블	순서
내부	INT	내부	1
외부	내선	외부	2

관련 정보

문서 매개변수 정의

분류 정의

분류 양식에서 새 분류를 정의합니다.

다음으로 이동 관리 문서 〉 관리 〉 분류 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

필드	설명
이름	분류의 고유 이름입니다.
코드	분류를 위한 약식 코드입니다. 이름 형식에 대한 이름 구성요소로 참조됩니다.
레이블	분류 선택 목록에 표시할 레이블입니다.
순서	선택 목록에서 이 분류의 순서를 나타내는 숫자입니다.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 분류는 다음과 같습니다.

이름	코드	레이블	순서
공개	P	공개	1
제한	R	제한됨	2
기밀	C	기밀	3

이름 구성요소 정의

이름 구성요소는 이름 형식에 사용되는 문서 값을 정의합니다.

예를 들어, 이름 구성 요소 `document.audience.code` 는 문서 기록에서 대상 코드로 닷워킹합니다.

새 이름 구성요소를 정의하려면 다음으로 이동하십시오. 관리 문서 〉 관리 〉 구성요소 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	이름 구성요소의 고유 식별자입니다.
간단한 설명	이름 구성요소 값에 대한 짧은 설명입니다.
값	이름 형식에 사용되는 값을 보유한 필드의 경로입니다. 현재 개정 기록을 기준으로 정의됩니다. 예: • 수정 기록의 수정 번호 필드를 사용하려면 ### 입력합니다. • 수정본의 참조된 문서에서 이름 필드를 사용하려면 document.name 입력합니다. • 문서에서 참조하는 대상에 대한 코드 필드를 사용하려면 document.audience.code를 입력합니다. 이 닷워킹 접근 방식을 사용하면 수정과 관련된 모든 값을 이름 형식으로 가져올 수 있습니다.

주:
개정 구성요소는 현재 기록과 관련된 값을 쿼리하는 대신 적절한 개정 번호로 대체되는 특수 구성요소입니다. 수정본은 문서 양식의 설정에 따라 자동으로 증가하거나 최신 수정본 번호를 사용합니다.

기본 시스템에 정의된 구성요소는 다음과 같습니다.

이름	간단한 설명	값
대상 그룹 코드	문서 대상자에게 할당된 코드를 표시합니다.	document.audience.code
분류 코드	분류 코드를 표시합니다.	document.classification.code
문서 이름	문서 이름을 표시합니다.	document.name
수정버전	문서 수정본을 표시합니다.	revision
유형 코드	문서 유형에 할당된 코드를 표시합니다.	document.type.code

이름 형식 정의

이름 형식은 명명 규칙과 일치하도록 표준 코드에서 이름 구성 요소를 정렬하여 문서 수정본의 이름을 자동으로 생성합니다.

예를 들어, 이름 구성요소 유형 코드, 문서 이름 및개정 번호 와 구분 기호 **-**가 있는 이름 형식의 형식은 다음과 같습니다.

`TYPECODE-Name-RevNumber.file##`

이 예에서 수정 번호가 **1.0**이고 **.docx** 파일로 업로드된 IT #### ##이라는 정책(코드 POL)의 이름은 다음과 같습니다.

`POL-IT #### Policy-1.0.docx`

새 이름 형식을 정의하려면 관리 문서 〉 관리 〉 이름 형식 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	이름 형식의 고유한 이름입니다.
구분 기호	각 구성요소 사이에 놓는 구분 기호입니다. 일반적으로 하이픈(-)과 밑줄(_)이 사용됩니다. 영숫자를 사용하면 이름 형식이 혼동될 수 있습니다.
설명	이름 형식에 대한 설명입니다.

관련 목록을 사용하여 이름 구성요소를 추가합니다. 순서 필드를 사용하여 이름 구성요소가 사용되는 순서를 설정합니다.

기본 시스템에는 다음과 같은 이름 형식이 정의되어 있습니다.

이름	구분 기호	설명
기본값	_	기본 형식입니다. 밑줄로 구분된 문서 이름과 수정본입니다.
기본 정책	_	정책 문서 유형의 형식입니다.
개발 문서	(구분 기호 없음)	소프트웨어 문서 유형의 형식입니다.
개발 소스	(구분 기호 없음)	개발 및 코드 소스 형식의 형식입니다.
인트라넷 개선	(구분 기호 없음)	인트라넷 사용을 설명하는 문서의 형식입니다.

도메인 분리 및 관리 문서

관리 문서에서는 도메인 분리가 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Managed Documents 플러그인

이 페이지에서는 애플리케이션 및 모듈, 데이터베이스 테이블 구조, 스크립트 및 역할에 대해 설명합니다.

데이터베이스 테이블 구조

다음 테이블이 추가됩니다.

테이블

표시 이름(테이블 이름)	설명
문서 (dms_document)	문서 세부 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블

표시 이름(테이블 이름)	설명
수정 버전 〔dms_revision〕	문서가 수정됩니다.
대상 〔dms_audience〕	의도한 문서 판독기입니다.
분류 〔classification〕	문서 제한 수준(예: 공개 또는 기밀)입니다. (문서에 대한 액세스를 정의하지 않습니다. 문서 보안은 사용자 및 그룹 권한에서 설정됩니다.)
유형 〔dms_type〕	문서의 목적입니다.
구성요소 〔dms_component〕	이름 형식의 구성요소입니다. 값 필드는 평가되는 닷워킹 표현식입니다. 개정 이름이 생성될 때 개정이 존재하지 않기 때문에 개정에 대한 예외가 만들어집니다.
이름 형식 〔dms_name_format〕	수정본 이름을 생성할 구성요소의 구성입니다.
승인 시퀀스 〔approval_sequence〕	사용자가 따라야 하는 승인 시퀀스입니다.
승인 규칙 〔dms_approval_rule〕	dms_document 테이블의 기록이 일치해야 하는 기준입니다. 문서에 승인자를 자동으로 추가하는 데 사용됩니다.
컬렉션 〔dms_collection〕	사용자가 만든 문서 그룹입니다.

스크립트

sys_script에 추가되는 비즈니스 규칙

규칙	설명
문서 업데이트	문서의 수정 버전에 따라 문서의 상태를 변경합니다.
승인자 추가	문서의 승인자 목록을 채웁니다.

sys_script_include에 추가될 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
문서 관리	Managed Documents 플러그인에 대한 메인 논리를 포함합니다.
문서 관리 DB	데이터베이스에서 CRUD 작업을 수행하는 메서드를 포함합니다.
문서 관리보안	관리 문서 시스템의 보안을 관리하는 데 도움이 됩니다.
DocumentManagementAjax	업로드/체크 인 수정본 양식을 열 때 작성되는 임시 수정의 상세 정보를 업데이트합니다.
문서 첨부 파일Ajax	첨부 파일의 이름을 바꿉니다.
DocumentRevisionWorkflowHelper (문서수정워크플로도우미)	수정 버전에서 기본 워크플로우 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sys_script_include에 추가될 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
DocumentManagementApprovalMatcher	승인 규칙과 일치하는 문서에 대한 사용자 및 그룹 승인자를 확보하는 데 도움이 됩니다.
DocumentApproverHelper (문서 승인 도우미)	문서 승인자를 처리하는 논리를 포함합니다.
DocumentManagementUtils	유용한 방법.
문서 참조 한정자	참조 한정자를 반환하는 정적 메서드입니다.

sys_script_client에 추가되는 클라이언트 스크립트

규칙	설명
문서 유형 변경	문서의 수정본 설정 섹션에 있는 이름 형식 필드를 업데이트합니다. 각 유형에는 기본 이름 형식이 있습니다.

역할

이 플러그인에는 두 가지 새로운 역할이 도입되었습니다.

역할

역할	설명
document_management_user	이 역할을 보유한 사용자는 Managed Documents 플러그인에 액세스하고, 문서를 작성하고, 문서를 검색할 수 있습니다. 문서 검토자와 승인자가 Managed Document 플러그인에 액세스하려면 document_management_user 역할이 필요합니다. (검토자와 승인자는 승인 기록에서 문서 수정에 액세스할 수도 있습니다.)
document_management_admin	이 역할을 보유한 사용자는 Managed Documents 플러그인에 대한 관리 설정을 변경할 수 있습니다.

주:
각 문서에는 개별 사용 권한이 있으므로 사용자에게 document_management_user 역할이 부여되고 응용 프로그램에 대한 사용 권한이 있더라도 사용자는 액세스 권한이 부여된 문서만 볼 수 있습니다.

Managed Documents 플러그인 설치

Managed Documents 플러그인은 관리자 역할을 가진 사용자가 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 관리 문서(com.snc.document_management) 플러그인을 찾아 활성화/업그레이드를 선택합니다.

   플러그인이 다른 플러그인들에 종속되는 경우에는 해당 플러그인들과 그 활성화 상태가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   (Optional) 일부 플러그인에는 데모 데이터(일반적인 사용 사례에 대한 플러그인 기능을 설명하기 위한 샘플 기록)가 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 플러그인을 처음 활성화할 때는 데모 데이터를 로딩하는 것이 좋습니다. 이 프로세스를 반복하고 확인란을 선택하여 플러그인이 활성화된 후에 데모 데이터를 로드할 수 있습니다.

4. 활성화를 선택합니다.

지식 문서 플러그인

지식 문서 플러그인은 관리 대상 문서를 지식베이스에 게시할 수 있는 기능을 제공하여 관리 문서 플러그인을 확장합니다.

지식 문서 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

이러한 요소는 지식 문서 플러그인과 함께 설치됩니다.

의존성

지식 문서 플러그인은 Managed Documents 플러그인에 종속됩니다. 지식 문서를 활성화하면 관리 문서가 활성화됩니다.

테이블

테이블

표시 이름 **[table_name]**	설명
지식 기록 (m2m_document_knowledge)	문서와 지식 문서 간의 관계를 저장하는 다대다 테이블입니다.

UI 작업

UI 작업

UI 작업	설명
기술에 링크	지식 문서가 이미 있는지 여부에 따라 현재 문서와 관련된 지식 문서를 만들거나 업데이트합니다.

스크립트

Script Includes

스크립트 포함	설명
지식문서	지식 문서 플러그인에 대한 메인 논리를 보유합니다.
지식문서DB	지식 문서 플러그인에 대한 데이터를 가져오고, 삽입하고, 업데이트하는 클래스입니다.

문서를 지식 문서에 연결

문서를 지식 문서에 연결하여 문서를 관리하고 문서에서 문서의 최신 버전에 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
관리자가 다음 플러그인을 활성화한 상태여야 합니다.

- Knowledge Document 플러그인(com.snc.knowledge_document)
- 지식 관리 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)

문서가 이미 업로드되어 게시되었습니다. 자세한 내용은 문서 업로드 및 승인된 수정 버전 게시 문서를 참조하십시오.

문서에 연결된 문서가 저장되어 있는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.

지식 문서가 이미 문서에 연결되어 있는 경우에는 해당 문서에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: document_management_user 및 지식

이 태스크 정보
문서의 초기 버전이나 개정 버전을 지식 문서에 연결할 수 있습니다. 문서는 링크된 문서에 대한 첨부 파일로 나타납니다. 문서를 수정해도 연결된 지식 문서에 첨부된 문서는 자동으로 업데이트되지 않습니다. 따라서 문서를 수정할 때마다 수정된 문서를 지식 문서에 다시 연결해야 합니다.

주:

문서 소유자 또는 관리자는 문서를 게시된 문서에 연결할 수 있습니다. 다른 사용자가 문서를 체크 아웃한 경우에는 문서를 게시하지 않는 한 관련 문서에 문서를 연결할 수 없습니다.

관리 대상 문서는 하나의 문서에만 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 관리 문서 〉 문서 〉 모두.
2. 문서를 클릭합니다.
3. 지식 설정 관련 목록에서 필드를 채웁니다.

지식 설정

필드	설명
동작	지식 관련 링크에 링크를 클릭할 때 수행되는 프로세스입니다. 동작은 다음 유형 중 하나입니다. ○ 항상 기록 생성: 새 지식 문서가 생성되고 최근에 게시된 문서 수정 버전과 첨부 파일로 연결됩니다. ○ 기존 기록 업데이트: 연결된 지식 문서가 최근에 게시된 문서의 첨부 버전으로 업데이트됩니다. 문서에 대한 지식 문서가 없으면 새 지식 문서가 생성됩니다. **주:** 문서에 대한 동작 설정을 선택하면 나중에 문서를 수정할 때 수정할 수 없습니다.
지식베이스	지식 문서가 저장되는 지식베이스입니다. 하나의 지식 문서는 한 지식베이스에만 연결할 수 있습니다. 문서 템플릿을 사용하는 경우 다른 지식베이스에서 템플릿을 사용할 수 있는 경우에만 이 값을 수정할 수 있습니다.
유형	정의된 필드와 값을 사용하여 지식 문서를 생성하는 문서 템플릿입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 지식 문서가 생성되면 유형 필드는 읽기 전용이 됩니다.
유효 기간 (종료)	문서가 만료되는 날짜입니다. 지식 문서의 동일한 필드에 유효 기간 정보를 추가합니다.
간단한 설명	지식 문서를 설명하는 몇 개의 단어나 짧은 문구입니다. 지식 문서의 동일한 필드에 짧은 설명을 추가합니다.

4. **Knowledge** 관련 링크에 연결 링크를 클릭합니다.
5. 옵션: 표시되는 정보 메시지에서 메시지 링크를 클릭하여 지식 문서를 봅니다.

결과
업로드된 문서는 지식 문서의 첨부 파일로 추가됩니다. 지식 설정 관련 목록에 지정된 동작 필드 값에 따라 지식 문서가 문서를 사용하여 작성되거나 업데이트됩니다.

문서 생성

관리자가 관리 문서 매개변수를 설정한 후 문서를 만들고, 요청하고, 체크 아웃하고, 편집하고, 체크 인하고, 복사하고, 필요한 경우 이전 버전으로 롤백할 수 있습니다.

Managed Documents 애플리케이션에 문서를 추가한 후에는 문서 컬렉션으로 그룹화할 수 있습니다.

문서 승인

승인 프로세스 중에 승인자는 문서를 승인하거나 거부합니다. 문서는 검토 과정을 거친 후 승인 과정을 거칩니다.

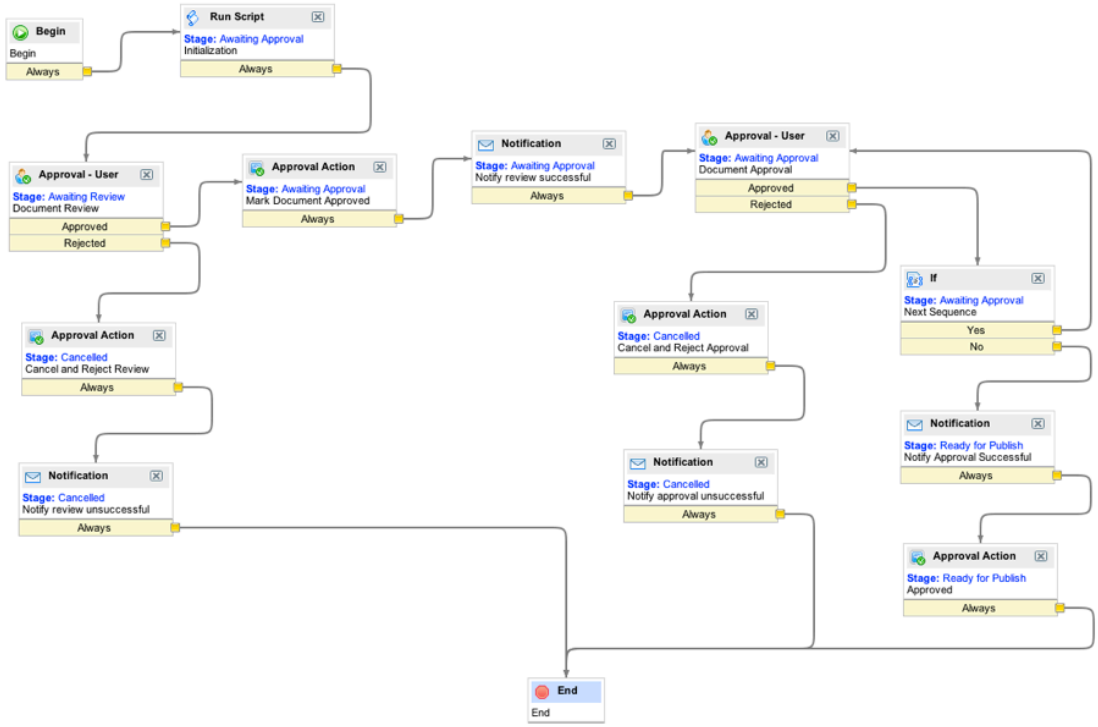
승인 워크플로우

문서를 검토한 후 승인을 위해 문서를 제출합니다. 문서에 승인자가 없으면 결재 프로세스를 생략합니다.

문서가 활성 상태이면 워크플로우 문서 관리 기본값 이 승인 관리에 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 관리 기본 워크플로우



승인자가 문서를 거부하면 작성자와 소유자에게 알림이 전송되고 문서 검토가 취소됩니다. 작성자, 소유자 및 승인자는 문서에 어떤 변경 사항을 적용해야 하는지 논의해야 합니다. 문서가 준비되면 새로운 검토를 시작할 수 있습니다.

최종 승인자가 문서를 승인하면 작성자와 소유자에게 알림이 전송됩니다. 최종 승인이 성공하면, 문서 스테이지가 문서 수정 목록에서 게시 준비 완료 로 변경됩니다.

문서 관리 기본 워크플로우 결과

여러 승인자에 대한 프로세스 수정

승인자가 여러 명인 경우 승인 프로세스는 순서대로 진행되며 단일 시퀀스에 여러 승인자를 할당할 수 있습니다. 예:

- 순서 1: 승인자 A와 B
- 순서 2: 승인자 C 및 D
- 순서 3: 승인자 E

시퀀스가 시간 순서 오름차순으로 진행되기 때문에 승인자 A와 B가 먼저 승인 요청을 받습니다 (승인자 C, D 및 E는 아직 프로세스에 포함되지 않음). 검토 프로세스와 마찬가지로 시퀀스 내에서 행동하는 첫 번째 승인자는 문서에 발생하는 작업을 지시합니다. 승인자 A가 먼저 조치를 취하고 문서를 거부하면 승인 프로세스가 중지되고 상태는 취소됨으로 설정됩니다. 승인자 B의 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다. 승인자 A가 먼저 조치를 취하여 문서를 승인하면 프로세스가 중지되고 승인자 B의 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다. 그런 다음 문서가 승인 시퀀스 2로 이동합니다. 각 순서에서 하나 이상의 승인자가 문서를 승인하면 작성자와 소유자에게 문서가 승인되었다는 알림이 전송됩니다.

검토 프로세스

검토 프로세스 중에 검토자는 문서를 승인하거나 거부합니다. 문서에 검토자가 여러 명 있는 경우도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검토자가 문서를 거부하면 작성자와 소유자에게 알림이 전송되고 검토가 취소됩니다. 작성자, 소유자 및 검토자는 문서에 어떤 변경 사항을 적용해야 하는지 논의해야 합니다. 검토자가 문서를 승인하면 작성자와 소유자에게 검토가 성공적으로 완료되었다는 알림이 전송되고 문서가 승인 단계로 이동할 수 있습니다.

문서에 여러 검토자가 할당된 경우 첫 번째 검토자가 문서에 발생하는 작업을 지시합니다. 예를 들어, A와 B라는 두 명의 검토자가 있습니다. 검토자 A가 먼저 조치를 취하고 문서를 거부하면 검토 프로세스가 중지되고 수정 상태가 취소됨으로 설정됩니다. 검토자 B는 검토가 거부되었고 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경되었다는 알림 이메일을 받습니다. 검토자 A가 먼저 문서를 승인하면 검토 프로세스가 중지되고 문서가 승인 단계로 이동할 수 있습니다. 검토자 B의 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다.

승인을 위한 전자 서명 사용

승인을 위한 전자 서명 사용. 전자 서명은 규정 준수 또는 감사를 위해 디지털 서명을 받아야 하는 경우에 유용합니다.

시작하기 전에

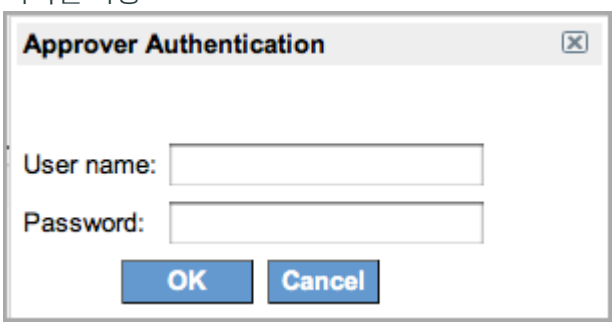
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

전자 서명으로 승인 플러그인을 활성화하여 문서를 검토하고 승인할 때 사용자가 사용자 이름과 암호를 입력하도록 요구할 수 있습니다.

디지털 서명은 문서 레코드에 추적되거나 저장되지 않습니다. 사용자는 승인 또는 거부 버튼을 클릭한 후 사용자 이름과 암호를 입력하기만 하면 됩니다.

디지털 서명



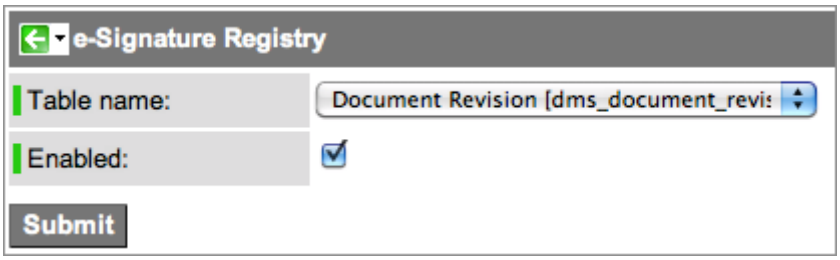
전자 서명 승인 플러그인을 활성화한 후 dms_document_revision 테이블에 대해 전자 서명 레지스트리 테이블에 행이 생성되었는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 전자 서명 레지스트리.
2. *dms_document_revision*가 이미 나열되어 있고 사용이*true*로 설정되어 있는지 확인합니다.
3. 목록에 없으면 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 테이블 이름에서 문서 수정을 선택합니다.
5. 사용을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example



6. 제출을 클릭합니다.

승인된 수정 버전 게시

승인된 문서 수정을 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

이 태스크 정보
문서가 생성되고 편집되면 초안 검토 및 최종 승인을 위해 특정 수정을 제출할 수 있습니다. 최종 승인 후 문서를 게시할 수 있습니다.

문서 수정 목록에서 승인된 수정을 게시합니다.

주:
지식베이스에 문서를 게시하려면 지식 문서 플러그인이 필요합니다.

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.

2. 〔문서 수정〕 목록에서 〔게시 준비 완료〕로 표시된 수정본을 클릭합니다.

3. 개정 게시**(Publish Revision)**를 클릭하여 게시**(Publish)** 대화 상자를 표시합니다.

수정본 번호는 최신 수정본 번호와 일치합니다. 버전 번호를 1.1 또는 1.0.1로 증가시키는 것과 같이 문서를 게시할 때 수정본 번호를 변경하는 것이 표준인 경우 이 대화 상자에서 수동으로 변경할 수 있습니다.

4. 게시를 클릭합니다.

게시된 수정 버전은 녹색으로 강조 표시되고 이전 수정 버전의 단계가 자동으로 폐기됨으로 변경됩니다.

주:
승인 및 게시 프로세스가 반복되는 경우 새 개정이 게시될 때 게시된 수정 버전이 폐기됩니다. 이전 수정 버전에 대해 실행 중인 모든 워크플로는 문서를 게시할 때 취소됩니다.

초안 검토를 위해 수정 제출

검토를 위해 문서 초안을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

또는

필요한 역할: document_management_user

이 태스크 정보

문서가 생성되고 편집되면 초안 검토 및 최종 승인을 위해 특정 수정을 제출할 수 있습니다. 최종 승인 후 문서를 게시할 수 있습니다.

문서 초안이 준비되면 검토를 위해 초안을 제출합니다. 문서 기록의 검토자 필드에 식별된 검토자가 문서에 없으면 검토 프로세스가 생략됩니다.

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 적절한 수정본을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 수정 버전 제출을 선택합니다.

   수정 단계가 검토 대기 중으로 설정됩니다.

   문서 이름과 매개변수가 읽기 전용으로 변경됩니다. 문서 상태가 활성으로 설정됩니다.

새 문서 생성 또는 요청

관리자가 Managed Documents 애플리케이션에 대한 매개변수를 설정하면 사용자는 새 문서를 작성하거나 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: document_management_admin

또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 관리 문서 〉 새로 작성.
2. 다음 필드를 작성합니다.

새 문서 필드

필드	입력 값
번호	문서의 식별 번호입니다. 번호 유지관리를 사용하여 자동으로 생성됩니다.
이름	문서의 이름입니다. 문서의 이름은 다른 명명 구성 요소(이름 형식으로 정의됨)와 결합되어 각 문서 수정본의 이름을 만듭니다.
요청한 사람	문서 작성 또는 업데이트를 요청하는 사람입니다.
소유자	문서 요청의 승인자입니다. 또한 요청자 및 작성자와 함께 완료 날짜를 설정해야 합니다.
검토자	문서를 검토하고 소유자 및 작성자에게 피드백을 제공하는 사용자입니다.
부서	문서를 담당하는 부서입니다.
유형	문서의 목적입니다. 유형 매개변수에서 파생된 선택 목록입니다.
분류	보안, 대상 및 기밀성을 기반으로 하는 문서 분류입니다. 분류 매개변수에서 파생된 선택 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
	주: 이것은 어떤 기능도 구동하지 않습니다.
대상 그룹	문서 판독기(예: 외부 또는 내부)입니다. 대상 매개변수에서 파생된 선택 목록입니다. 주: 이것은 어떤 기능도 구동하지 않습니다.
상태	편집 및 게시 프로세스에 있는 문서의 현재 상태입니다.
체크아웃한 사람	현재 문서를 체크아웃한 사용자입니다.
설명	문서에 대한 짧은 설명입니다.
수정 설정	
이름 형식	문서의 각 개별 수정 이름 형식입니다. 자세한 내용은 이름 형식을 참조하십시오.
수정 형식	두 자리 숫자(0.x) 또는 세 자리 숫자(0.0.x) 수정 형식 중에서 선택합니다.
자동 증가 수정	이 옵션을 선택하면 문서가 수정될 때마다 수정본 번호가 자동으로 증가합니다.

사용자 권한 관련 목록은 문서를 보고 기고할 수 있는 권한을 가진 사용자를 결정합니다.

사용자 권한

필드	입력 값
사용자	문서를 읽을 수 있지만 기고할 수 없는 사용자에 대한 참조입니다.
유형	사용자가 문서와 상호작용할 수 있는 방법을 설명하는 선택 목록입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 판독자 - 사용자가 문서 버전을 읽을 수 있습니다. ○ 편집기 - 사용자가 새 버전을 업로드할 수 있습니다. ○ 소유자 - 사용자가 문서를 편집할 수 있습니다.

그룹 권한 관련 목록은 문서를 보고 기여할 수 있는 권한을 가진 그룹을 결정합니다.

그룹 권한

필드	입력 값
그룹	문서를 읽고 기고할 권한이 있는 사용자 그룹에 대한 참조입니다.
유형	그룹 구성원이 문서와 상호작용하는 방법을 설명하는 선택 목록입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 독자 - 그룹 구성원이 문서 버전을 읽을 수 있습니다. ○ 편집기 - 그룹 구성원이 새 버전을 업로드할 수 있습니다. ○ 소유자 - 그룹 구성원이 문서를 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인자 지정

문서 기록을 저장한 후에 해당 기록의 승인자를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: document_management_admin

또는

필요한 역할: document_management_user

이 태스크 정보

승인자는 한 명 또는 여러 명일 수 있습니다. 예를 들어, 한 사람이 문서의 품질 검사를 수행하고 다른 사람이 최종 승인자 역할을 하도록 여러 승인자를 설정합니다. 승인자에게는 번호가 할당됩니다. 가장 낮은 숫자(일반적으로 1번) 승인자가 항상 먼저 가고, 그 다음으로 오름차순으로 다른 승인자가 이동합니다. 여러 승인자가 동일한 시퀀스 번호를 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 두 명의 승인자가 품질 검사를 수행하고 시퀀스 번호 1을 할당받을 수 있습니다. 그런 다음 두 사람이 최종 승인자가 되어 시퀀스 번호 2를 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 추가 작업 아이콘 선택하고 승인자 추가를 선택합니다.
3. 사용자 이름을 추가합니다.
4. 드롭다운 리스트에서 시퀀스 번호를 선택합니다.
   숫자가 낮을수록 숫자가 높아지기 전에 승인합니다. 예를 들어, 1번 승인자가 2번보다 먼저 승인합니다.
5. **Add** User(사용자 추가)를 클릭합니다.
6. 승인자를 추가하려면 2-5단계를 반복합니다.

문서 체크인

문서를 수정한 후 체크 인하면 다른 사용자가 문서를 체크 아웃할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: document_management_admin

또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 개정 업로드/체크 인 관련 링크를 선택합니다.
3. 찾아보기를 클릭하고 수정된 파일로 이동합니다.
4. 열기를 클릭합니다.
5. 이름과 개정 번호를 확인하십시오.
6. 확인을 클릭합니다.

문서 복사

문서는 언제든지 복제할 수 있습니다. 이 기능은 새 문서의 기반으로 사용하려는 기존 문서가 있는 경우에 유용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 문서 복사를 선택합니다.

   새 문서에 대한 링크가 포함된 정보 메시지가 표시됩니다.

3. 확인을 클릭합니다.

결과
새 문서의 이름이 바뀌고 "Copy"라는 단어가 포함됩니다.

주:
최신 수정 버전만 복사됩니다.

문서 비활성화

문서 상태를 비활성으로 변경하려면 문서를 비활성화합니다. 이 기능은 문서 변경이 보류된 경우에 유용합니다. 비활성 문서는 언제든지 다시 열 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 문서 비활성화를 선택합니다.

주:
문서를 활성화하려면 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 문서 다시 열기를 클릭합니다.

비활성화된 문서 다시 열기

비활성화된 문서를 다시 열 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 문서 다시 열기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 롤백

문서는 언제든지 이전 수정 버전으로 롤백할 수 있습니다. 이전 수정 버전으로 롤백하기 전에 문서가 체크 아웃되지 않았는지, 문서에 대한 편집자 또는 소유자 권한이 있는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: document_management_admin

또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 문서 수정 버전 목록에서 롤백할 수정 버전을 클릭합니다.
3. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Rollback(롤백)을 선택합니다.
   수정본으로 롤백(Rollback to Revision) 대화 상자가 표시됩니다. 이름과 수정본 번호가 새롭습니다. 이 메모는 롤백할 수정본을 지정합니다.
4. 필요에 따라 수정본으로 롤백(Rollback to Revision) 대화 상자의 정보를 변경합니다.
5. 확인을 클릭합니다.
   이제 최신 수정 버전이 롤백을 위해 선택한 수정 버전입니다.

문서 취소

문서를 더 이상 변경하지 않을 경우 문서 상태를 취소됨 으로 변경합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: document_management_admin

또는

필요한 역할: document_management_user

이 태스크 정보

문서를 취소할 때 확인 메시지가 없으므로 문서를 취소할 것인지 확인하십시오.

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 문서 취소를 선택합니다.

   취소를 확인하는 정보 메시지:

   상태가취소됨으로 설정됩니다.

문서 체크 아웃

Managed Documents 애플리케이션의 문서는 한 번에 한 명의 사용자만 수정할 수 있습니다. 문서를 체크 아웃하여 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: document_management_admin

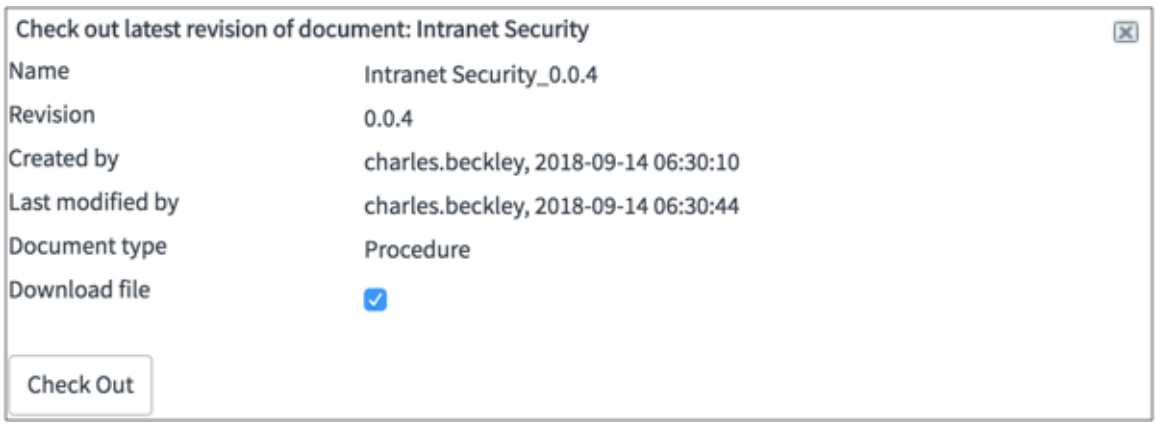
또는

필요한 역할: document_management_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 문서 체크 아웃 관련 링크를 선택합니다.
3. 〔 파일 다운로드 〕를 선택하여 체크 아웃된 문서의 현재 버전을 다운로드합니다.



4. 체크 아웃을 클릭합니다.

   문서를 체크 아웃한 후 문서를 편집하고 필요에 따라 변경할 수 있습니다.

문서 컬렉션 생성

문서 컬렉션은 개별 문서의 집합입니다. 문서를 관리 문서에 업로드한 후 문서를 컬렉션으로 그룹화하여 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 관리 문서 〉 문서 〉 내 수집.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. 옵션: 설명을 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
6. 생성한 컬렉션의 이름을 클릭합니다.
7. 편집을 클릭합니다.
8. 왼쪽에서 사용 가능한 문서를 두 번 클릭하거나 문서를 선택하고 추가를 클릭합니다.
9. 저장을 클릭합니다.
   문서 컬렉션 페이지가 표시되고 컬렉션의 개별 문서가 나열됩니다.

문서 업로드

저장된 기록에 문서를 업로드합니다. 텍스트 파일, 스프레드시트, 프레젠테이션, PDF 파일 등을 업로드할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록으로 이동합니다.
2. 개정 업로드/체크 인 관련 링크를 누릅니다.
3. 파일 선택을 클릭하고 파일로 이동합니다.
4. 열기를 클릭합니다.
5. 이름과 개정 번호를 확인하십시오.
6. 확인을 클릭합니다.

초기 문서를 업로드한 후 문서를 체크 아웃하여 후속 개정을 작성할 수 있습니다.

새 관리 대상 문서 기록 작성

관리 문서의 속성과 정책을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 관리 문서 〉 새로 작성.
2. 이름 필드에 Policy를 입력합니다.
3. 요청자 필드에 이름을 추가합니다.
4. 소유자 필드에 이름을 추가합니다.
5. 검토자 필드에 이름을 추가합니다.
6. Type(유형) 필드에서 Policy(정책)를 선택합니다.
7. Classification(분류) 필드에서 Confidential(기밀)을 선택합니다.
8. **Audience** 필드에서 **Internal**을 선택합니다.
9. **Revision** Settings(수정 설정)에서 **Auto increment** revision(수정 자동 증가) 옵션을 선택합니다.

Example

10. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 후 문서 체크 인

문서를 변경한 후 수정된 문서를 관리 문서(Managed Documents)로 체크 인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록을 엽니다.
2. 개정 업로드/체크 인 관련 링크를 누릅니다.
3. [파일 선택]을 클릭하고 수정된 파일을 선택한 다음 [열기]를 클릭합니다.
4. 이름 및 개정 번호에 업데이트된 번호가 포함되어 있는지 확인합니다.
5. 체크 인 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
6. 확인을 클릭합니다.
   문서 개정 목록은 최신 개정을 포함하도록 업데이트됩니다.

변경하려면 문서 체크 아웃

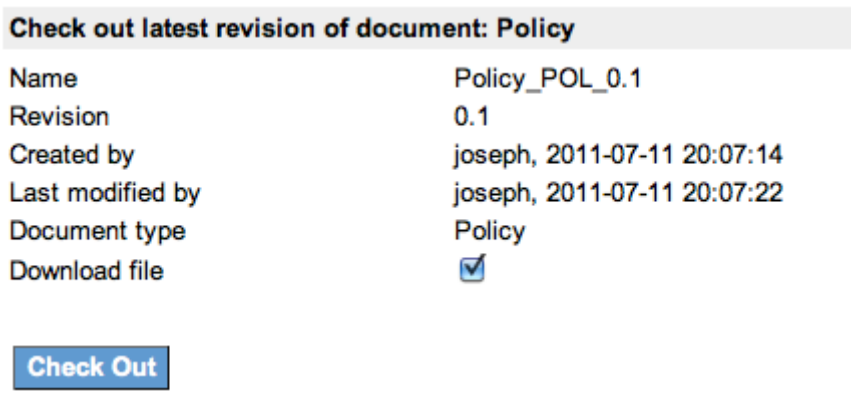
관리되는 문서 기록에 문서를 추가한 후 파일을 체크 아웃하여 변경합니다. 문서를 체크 인 및 체크 아웃하면 문서 변경 기록이 유지되고 한 번에 한 사람만 문서를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록을 엽니다.
2. 문서 체크 아웃 관련 링크를 선택합니다.



3. 파일 다운로드를 선택합니다.
4. 체크 아웃을 클릭합니다.
5. 파일을 열고 약간 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 이름은 같지만 새 개정 번호로 문서를 저장합니다.
   예: Policy_POL_02.txt.

Managed Documents에서 문서 게시

문서를 검토하고 승인한 후 관리 문서 내에서 문서를 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 기록을 엽니다.
2. 문서 수정 목록에서 승인되어 게시 준비 완료 단계에 나열된 수정 버전의 이름을 클릭합니다.
3. 헤더 표시줄에서 **Publish** Revision(수정 버전 게시)을 클릭합니다.
4. 개정 게시 대화 상자에서 이름과 개정 번호가 올바른지 확인하고 게시를 클릭합니다.
   문서 수정 목록 목록에서 방금 게시한 수정 버전이 이제 게시됨 단계에 있습니다.

검토 및 승인을 위해 문서 보내기

문서가 준비되면 검토 및 승인을 위해 문서를 보냅니다. 검토자 또는 승인자가 문서 기록에 식별되지 않은 경우 문서는 게시 단계로 바로 이동됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

프로시저

1. 문서 수정본(Document Revisions) 목록에서 수정된 문서를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 수정 제출**(Submit Revision)**을 선택합니다.
   자신을 검토자로 식별했기 때문에 승인 요청 이메일 메시지를 받게 됩니다.
2. 이메일 메시지에서 승인 요청을 보려면 여기를 클릭 옆에 있는 링크를 클릭합니다.
3. 옵션: 문서 수정 아래에서 첨부 파일 이름을 클릭하여 문서를 봅니다.
4. 승인을 클릭합니다.
   방금 승인한 문서가 승인 페이지에 표시되고 나열됩니다.
5. 문서 기록을 엽니다.
6. 문서 수정 목록에서 승인한 수정 버전이 이제 게시 준비 단계에 있습니다.

문서를 첨부 파일로 업로드

문서 기록을 만든 후 문서를 첨부 파일로 기록에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: document_management_admin
또는

필요한 역할: document_management_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 기록을 엽니다.
2. 개정 업로드/체크 인 관련 링크를 선택합니다.
3. 파일 선택을 클릭합니다.
4. 텍스트 파일과 같은 간단한 문서를 선택하고 〔열기〕를 클릭합니다.
5. 이름이 Policy_POL_0.1인지 확인합니다.
6. 확인을 클릭합니다.

   문서가 문서 수정 아래에 나열됩니다.

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크

문서 제공자를 인스턴스와 통합하여 팀이 실시간으로 공동 작업하고 버전을 추가, 문서를 저장, 복사, 삭제, 복원 및 업로드할 수 있습니다 ServiceNow .

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Multi Provider Document Services Framework 플러그인 (com.snc.multiprovider_documents)을 문서 서비스 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크와 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 Multi Provider Document Services Framework 플러그인 (com.snc.multiprovider_documents)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

다중 제공자 프레임워크와 함께 설치되는 역할

역할	설명
관리자 mp_document_admin	여러 제공자, 원격 문서 작업 및 해당 하위 플로우를 구성합니다.
문서 사용자 mp_document_user	제공자를 위해 관리되는 문서를 생성, 업데이트 및 삭제합니다

설치되는 테이블

다중 제공자 프레임워크와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
다중 제공자 문서 mp_document	외부 공급업체 제공자와 연결된 문서입니다.
다중 제공자 문서 버전 mp_document_version	문서와 관련된 버전입니다.
다중 제공자 문서 활동 mp_document_activity	문서 및 문서 버전 테이블에 대한 활동을 기록하고 문서 및 버전에 대해 수행된 작업의 문제를 해결하는 데 사용할 수 있습니다.
다중 공급자 공동 작업자 mp_collaborators	인스턴스에서 공동 작업하는 외부 공급업체 사용자입니다 ServiceNow .
다중 제공자 상세 정보 mp_provider_detail	구성된 30자 제공자의 상세 정보입니다.
다중 제공자 문서 작업 mp_document_action	각 하위 플로우와 연결된 작업입니다.
다중 제공자 권한 mp_provider_permission	제공자가 허용한 권한입니다.
다중 제공자 권한 구성	각 제공자의 mp_permission 테이블에서 제공된 권한에 대한 역할/그룹 매핑입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 제공자 프레임워크와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
mp_permission_configuration	

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 프레임워크 역할

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 프레임워크 는 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

관리자 **[mp_document_admin]**

다중 제공자, 원격 문서 작업 및 해당 하위 플로우를 구성합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

사용자 **[mp_document_user]**

제공자에 대해 관리되는 문서를 생성, 업데이트 및 삭제합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

Microsoft OneDrive 및 문서 서비스 통합

인스턴스에서 ServiceNow 직접 문서를 복사, 삭제, 복원 및 버전 작업을 가져오는 데 사용합니다Microsoft OneDrive.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통합의 **Microsoft OneDrive** 이점

인스턴스와 통합 Microsoft OneDrive 하여 공동 작업을 강화합니다 ServiceNow .

통합을 통해 Microsoft OneDrive 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스에서 Microsoft OneDrive 문서로 문서를 편집, 공유 및 복사합니다 ServiceNow .
- 인스턴스에서 ServiceNow 로 문서를 편집, 공유 및 복사합니다 Microsoft OneDrive.
- 인스턴스에서 작성된 문서를 로 푸시합니다 ServiceNowMicrosoft SharePoint.
- 기록에 공유 링크를 첨부합니다.
- 링크를 공유하여 실시간으로 문서를 공동 작업하고 편집할 수 있습니다.
- 문서의 현재 버전을 가져옵니다.
- 문서를 검토, 승인 또는 공동 작성을 위해 공동 작업을 Microsoft 365 수행합니다.
- 에서 인스턴스 ServiceNow 로 문서를 Microsoft SharePoint 마이그레이션합니다.

활성화 정보

와 통합 Microsoft OneDrive문서 서비스하려면 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 플러그인(com.snc.multiprovider_documents)을 설치합니다. 자세한 내용은 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 활성화 문서를 참조하십시오.

에 대한 Microsoft OneDrive프레임워크도 설치해야 문서 서비스 합니다.

문서 서비스 다음을 위한 프레임워크 **Microsoft OneDrive**

프레임워크를 문서 서비스 와 통합합니다 Microsoft OneDrive.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

Integration Hub 구독

이 스포크는 Integration Hub 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 법무 일정 - 통합 허브 개요 를 참조하십시오.

스포크 버전

문서 서비스 프레임워크 스포크용 Microsoft OneDrive 스포크 v 1.2.2 가 최신 버전입니다.

지원되는 버전

이 스포크는 프레임워크 V1.1 Microsoft OneDrive용 문서 서비스 스포크용으로 빌드되었지만 이후 버전과 호환될 수 있습니다.

주요 기능

Microsoft OneDrive 스포크 대상 문서 서비스 프레임워크를 사용하면 플로우 디자이너가 다음을 수행할 수 있습니다.

- Microsoft OneDrive로 문서 업로드
- 공동 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 버전 관리
- 문서 다운로드

스포크 종속성

앱을 설치하는 데 문제가 있는 경우 다음 종속 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

- Complex Object (com.glide.cobject)
- IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Multi Provider 문서 서비스 Framework (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote Directory Sync (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer - Dynamic Inputs (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

주:
이러한 플러그인 중 일부는 라이센스 가능 기능이며, 스포크 구현 외부에서 사용되는 경우 적절한 라이센스가 필요합니다.

스포크 하위 플로우

Microsoft OneDrive 프레임워크용 문서 서비스 스포크는 작업 자동화 문서 서비스 를 보여주는 샘플 하위 플로우를 제공합니다. 샘플 하위 플로우를 사용자 지정하려면 새 애플리케이션 범위에 복사합니다. 다음 표에는 V1 및 V2에 사용할 수 있는 샘플 하위 플로우가 나열되어 있습니다.

주:
V2 하위 플로우만 사이트를 지원합니다 Microsoft SharePoint .

V1 하위 플로우

하위 플로우	설명
그룹에 공동 작업자 추가	제공된 CollaboratorID를 유형별로 지정된 멤버 또는 소유자로 추가합니다.
문서 공동 작업	문서를 Microsoft OneDrive의 그룹 또는 사용자와 연결합니다.
수신자 유형으로 문서 공동 작업	문서를 지정된 수신자 유형과 연결합니다.
경로를 사용하여 OneDrive에서 문서 연결	Microsoft OneDrive 문서를 연결합니다.
OneDrive 문서 버전 복사	Microsoft OneDrive에서 지정된 버전의 문서를 ServiceNow 인스턴스의 첨부 파일로 복사합니다.
문서 작성	문서를 에 복사하고 Microsoft OneDrive, 다중 제공자 문서 〔mp_document〕 테이블에 기록을 만들고, 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에 버전을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

V1 하위 플로우

하위 플로우	설명
그룹 생성	Microsoft OneDrive에 지정된 대로 그룹을 생성하고 다중 제공자 권한 구성 〔mp_permission_config〕 테이블을 업데이트합니다.
문서 삭제	Microsoft OneDrive의 문서를 삭제하고 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 해당 기록을 제거합니다.
문서 버전 삭제	Microsoft OneDrive 및 ServiceNow 인스턴스에서 지정된 버전의 문서를 삭제하고 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블의 기록을 삭제합니다.
모든 문서 버전 가져오기	Microsoft OneDrive에서 모든 문서 버전을 검색하고 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 기록을 생성하고 업데이트합니다.
OneDrive에서 문서 가져오기	Microsoft OneDrive의 문서를 지정된 문서 이름으로 복사합니다. 또한 다중 제공자 문서 〔mp_document〕 테이블과 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블의 모든 문서 버전에 기록을 생성합니다.
문서 버전 재개	문서를 Microsoft OneDrive의 버전으로 재개합니다.
공동 작업자 동기화	모든 Microsoft Azure 사용자를 다중 제공자 공동 작업자 〔mp_collaborators〕 테이블에 동기화합니다. 사용자가 삭제되거나 업데이트되면 다중 공급자 공동 작업자[mp_collaborators] 테이블의 사용자 기록이 확인되고, 있는 경우 기록이 삭제되거나 업데이트됩니다. 사용자가 새로 추가되면 복수 제공자 문서 아래의 복수 제공자 공동 작업자 [mp_collaborators] 테이블에 항목이 작성됩니다. **주:** 공동 작업자 동기화라는 이름의 예약된 작업은 공동 작업자 동기화에 대한 하위 플로우를 트리거합니다. 사용 가능한 스크립트 실행 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. 기본 옵션은 요청 시입니다. 설정된 일정에 따라 작업이 실행되고 그에 따라 공동 작업자가 동기화됩니다. 자세한 내용은 Automatically run a script of your choosing 문서를 참조하십시오.
공동 작업자 기록 삭제	다중 제공자 공동 작업자 〔mp_collaborators〕 테이블에서 지정된 공동 작업자 기록을 삭제합니다.
문서 콘텐츠 업데이트	지정된 문서를 문서 ID에 해당하는 Microsoft OneDrive의 제공된 첨부 파일로 업데이트합니다. 첨부 파일 이름은 Microsoft OneDrive의 문서 이름과 일치해야 합니다.
큰 파일 업로드	첨부 파일을 Microsoft OneDrive에 업로드합니다. 파일의 최대 크기는 60MB를 초과할 수 없습니다.
최신 URL 가져오기	Microsoft OneDrive에 있는 문서에 대한 최신 URL을 가져옵니다.
Microsoft OneDrive에서 문서 다시 연결	에서 Microsoft OneDrive문서에 다시 연결합니다. **주:** 하위 플로우를 사용하기 전에 해당 Microsoft OneDrive 연결 및 자격 증명이 생성되고 Microsoft OneDrive 권한 부여 토큰을 사용할 수 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

V2 하위 플로우

하위 플로우	설명
문서 최신 URL V2 가져오기	참조된 문서 ID의 최신 URL을 가져옵니다 Microsoft OneDrive .
문서 콘텐츠 업데이트 V2	다중 제공자 문서 sys_id 테이블의 문서 ID에 해당하는 제공된 첨부 파일 컨텐츠 Microsoft OneDrive 로 지정된 문서를 업데이트합니다. 첨부 파일 이름은 의 문서 Microsoft OneDrive이름과 일치해야 합니다.
공동 작업 문서 V2	문서를 지정된 수신자 유형과 연결합니다.
경로 V2를 사용하여 OneDrive에서 문서 연결	복수 제공자 문서에서도 Microsoft OneDrive 추적할 수 있는 문서를 연결합니다.
OneDrive 문서 버전 V2 복사	Microsoft OneDrive에서 지정된 버전의 문서를 ServiceNow 인스턴스의 첨부 파일로 복사합니다.
문서 작성 V2	문서를 Microsoft OneDrive 다중 제공자 문서에 대한 다중 제공자 문서 〔mp_document〕 테이블과 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에 기록을 복사하고 작성합니다.
문서 삭제 V2	다중 제공자 문서 〔mp_document〕 테이블과 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 Microsoft OneDrive 문서를 삭제하고 해당 기록을 제거합니다.
문서 버전 삭제 V2	둘 다Microsoft OneDrive 에서 문서의 특정 버전을 삭제하고 다중 제공자 문서 아래의 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 기록을 삭제합니다.
모든 문서 버전 V2 가져오기	다중 제공자 문서 아래의 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 Microsoft OneDrive 모든 문서 버전을 검색하고 기록을 작성하거나 업데이트합니다. 이 하위 플로우는 에서 지원하는 Microsoft OneDrive다양한 소스의 문서를 지원합니다.
OneDrive V2에서 문서 가져오기	Microsoft OneDrive의 문서를 지정된 문서 이름으로 복사합니다. 또한 다중 제공자 문서 〔mp_document〕 테이블과 다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블의 모든 버전에 기록을 작성합니다.
V2에서 Microsoft OneDrive 문서 다시 연결	Microsoft OneDrive에 있는 문서에 다시 연결합니다. **주:** 하위 플로우를 사용하기 전에 해당 Microsoft OneDrive 연결 및 자격 증명이 생성되고 Microsoft OneDrive 권한 부여 토큰을 사용할 수 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

V2 하위 플로우

하위 플로우	설명
문서 버전 V2 복원	문서를 Microsoft OneDrive.
공동 작업자 동기화 V2	모든 Microsoft Azure 사용자를 다중 제공자 문서 아래의 공동 작업자 〔mp_collaborators〕 테이블에 동기화합니다.
큰 파일 V2 업로드	첨부 파일을 Microsoft OneDrive에 업로드합니다. 파일의 최대 크기는 60MB를 초과할 수 없습니다.
문서 공동 작업 제거	문서에서 공동 작업을 Microsoft OneDrive 제거합니다.
문서 공동 작업 업데이트	문서에서 공동 작업을 업데이트합니다 Microsoft OneDrive .

주:
V2 하위 플로우는 문서 생성 V2 또는 문서 연결 V2 하위 플로우를 사용하여 플랫폼에 첨부된 문서에 대해서만 작동합니다.

.

스포크 작업

문서 서비스 프레임워크용 Microsoft OneDrive 스포크는 ServiceNow에서 이벤트가 발생하면 문서 서비스 작업을 자동화하는 샘플 작업을 제공합니다. 다음 테이블에는 사용 가능한 샘플 작업이 나열되어 있습니다.

작업	설명
공동 작업자 기록 삭제	다중 제공자 공동 작업자 〔mp_collaborators〕 테이블에서 지정된 공동 작업자 기록을 삭제합니다.
문서 삭제	다중 제공자 문서 〔mp_document〕 테이블에서 문서 기록을 삭제합니다.
문서 및 버전 삭제	다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 지정된 문서와 해당 문서의 모든 버전을 삭제합니다.
문서 버전 삭제	다중 제공자 문서 버전 〔mp_document_version〕 테이블에서 문서의 지정된 버전을 삭제합니다.
문서 버전 삭제	지정된 문서의 모든 버전을 삭제합니다.
대상 기록 존재 조회	지정된 대상 테이블에 대상 기록이 있는지 확인합니다.
파일 및 폴더 조회	선택한 소스 및 소스 ID에 대해 지정된 폴더 ID 아래의 파일 및 폴더 목록을 검색합니다. 소스를 선택하지 않으면 기본적으로 루트 폴더의 내용이 나열됩니다.
쿼리 문자열 스트림을 기반으로 사이트 조회	지정된 쿼리 문자열을 충족하는 모든 사이트를 나열합니다.
델타 토큰 업데이트	지정된 델타 토큰으로 시스템 속성을 `deltaToken` 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결 및 자격 증명 별칭 요구 사항

Integration Hub는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보를 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 Connections and Credentials 문서를 참조하십시오.

스포크 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. .

에 대한 설정 **Microsoft OneDrive**문서 서비스

요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 사용자 지정 OAuth 애플리케이션을 만들어 문서 서비스 인스턴스를 문서 서비스Microsoft OneDrive 통합 ServiceNow 합니다.

시작하기 전에

- 구독을 Integration Hub 요청합니다.
- 스포크를 설정하고 연결 Microsoft Azure AD 하려면 및 을 참조하십시오Set up Microsoft Entra ID spoke .

Microsoft OneDrive 요구 사항:

- Microsoft OneDrive 계정
- Microsoft Azure 계정
- Microsoft OneDrive 테넌트 관리자 자격 증명

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Azure 개발자 계정에서 다음 단계를 완료합니다. 사용자 지정 응용 프로그램을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침은 Azure 제품 설명서를 참조하십시오.

프로시저

1. 조직 자격 증명을 사용하여 등록 포털에 Microsoft Azure 로그인합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Azure 앱 등록 포털 의 설명서를 참조하세요Microsoft.
2. 새 사용자 지정 애플리케이션을 등록합니다.
   a. 애플리케이션 이름과 지원되는 계정 유형을 제공합니다.
   b. 등록을 선택합니다.
   c. 리디렉션 URL을 `https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` 형식으로 입력합니다.
   애플리케이션의 기본 정보에 대한 개요가 표시됩니다.
3. 애플리케이션 ID를 텍스트 파일에 복사합니다.
   이 ID와 다음 단계에서 생성된 클라이언트 비밀을 사용하여 인스턴스를 상에 외부 공급업체 OAuth 제공자로 등록합니다 ServiceNow . 애플리케이션 ID는 애플리케이션을 ServiceNow 인스턴스에 연결할 때의 클라이언트 ID입니다.
4. 클라이언트 비밀을 추가합니다.
   a. Microsoft Azure에서 관리 〉 인증서 **&** 비밀.
   b. 설명과 만료 날짜를 입력합니다.
   c. 추가를 선택합니다.
5. 애플리케이션에서 지원할 권한을 활성화합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Graph 권한 참조 설명서를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Microsoft Azure에서 관리 〉 **API** 권한.

b. Microsoft Graph 타일을 클릭합니다.

c. 애플리케이션이 지원하는 위임된 권한 또는 애플리케이션 권한을 선택합니다.

위임된 권한을 사용하면 애플리케이션이 로그인한 사용자로 API에 액세스할 수 있습니다.

응용 프로그램 사용 권한을 사용하면 응용 프로그램을 로그인한 사용자 없이 백그라운드 서비스 또는 데몬으로 실행할 수 있습니다.

애플리케이션 레지스트리를 구성하는 동안 **OAuth** 엔터티 범위 탭에 이러한 API 권한을 언급해야 합니다.

d. 사용자 지정 App에 필요한 API 권한이 제공되었는지 확인합니다.

이름	**OAuth** 범위
파일.읽기	파일.읽기
파일.읽기.모두	파일.읽기.모두
offline_access	offline_access
파일.읽기쓰기	파일.읽기쓰기
파일.읽기쓰기.모두	파일.읽기쓰기.모두
감사 로그.읽기.전체	감사 로그.읽기.전체
Directory.AccessAsUser.All	Directory.AccessAsUser.All
디렉터리.읽기.모두	디렉터리.읽기.모두
사용자.읽기	사용자.읽기

e. 권한 추가를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
에 대한 OAuth 제공자로 등록 Microsoft OneDrive문서 서비스

에 대한 **OAuth** 제공자로 등록 **Microsoft OneDrive**문서 서비스

계정 구성 중에 Microsoft OneDrive 생성된 정보를 사용하여 OAuth 제공자로 등록 Microsoft OneDrive 하고 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. OAuth 애플리케이션 종류 화면에서 타사 **OAuth** 공급자에 연결을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다.
클라이언트 ID	에서 만든 OneDrive 애플리케이션의 애플리케이션 ID입니다 Microsoft Azure.
클라이언트 비밀	에서 응용 프로그램을 만들 때 생성한 클라이언트 암호입니다 Microsoft Azure.
기본 부여 유형	이 값은 인증 코드여야 합니다.
인증 URL	https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize 이 필드의 잠금을 해제한 다음 다시 잠가야 합니다.
토큰 URL	https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token 이 필드의 잠금을 해제한 다음 다시 잠가야 합니다.
리디렉션 URL	https://<####>.service-now.com/oauth_redirect.do 이 필드의 잠금을 해제한 다음 다시 잠가야 합니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   OAuth 엔터티 프로파일 기록이 생성됩니다.
6. OAuth 엔터티 범위 관련 목록에서 애플리케이션을 구성할 Microsoft OneDrive 때 정의한 권한과 일치하도록 범위를 추가합니다.

   a. 새 행 삽입을 선택합니다.

   b. 권한의 이름과 OAuth 범위를 입력합니다. 이러한 문서 서비스 범위는 두 값에 대해 동일합니다.
      - 파일.읽기
      - 파일.읽기.모두
      - offline_access
      - 파일.읽기쓰기
      - 파일.읽기쓰기.모두
7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
시스템에서 OAuth 자격 증명을 확인합니다.

Google Drive 및 문서 서비스 통합

문서를 관리 및 동기화하고 인스턴스에서 ServiceNow 직접 문서에 대한 버전 작업을 가져오는 데 사용합니다Google Drive. 또한 문서에서 공동 작업을 수행하고 에서 호스팅 Google Drive되는 첨부 파일을 관리할 수 있습니다.

통합의 Google Drive 이점

인스턴스와 통합 Google Drive 하여 공동 작업을 강화합니다 ServiceNow .

Google Drive 통합을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스에서 Google DriveServiceNow 문서를 편집, 공유, 복사 및 삭제합니다.
- 인스턴스Google Drive에서 ServiceNow 로 문서를 편집, 공유, 복사 및 삭제합니다.
- 문서의 현재 버전을 가져옵니다.
- 문서를 검토, 승인 또는 공동 작성을 위해 공동 작업을 수행합니다.
- 과 통합 Google Drive 하여 플랫폼 내에서 문서를 생성, 업데이트 및 공동 작업합니다.

활성화 정보

와 통합 Google Drive문서 서비스하려면 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 플러그인(com.snc.multiprovider_documents)을 설치합니다. 자세한 내용은 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 활성화 문서를 참조하십시오.

문서 서비스 다음을 위한 프레임워크 Google Drive

와 통합합니다 문서 서비스Google Drive.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

Integration Hub 구독

이 스포크는 Integration Hub 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 법무 일정 - 통합 허브 개요 를 참조하십시오.

지원되는 버전

이 스포크는 프레임워크 V1.0용으로 문서 서비스 빌드되었지만 Utah 이상 버전과 호환될 수 있습니다.

주요 기능

문서 서비스 다음에 대한 프레임워크 Flow Google Drive Designer를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에 문서 업로드Google Drive
- 공동 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 버전 관리
- 문서 다운로드

스포크 요구 사항

- Google Drive Spoke
- Google Directory Spoke
- Google Docs Spoke

스포크 종속성

앱을 설치하는 데 문제가 있는 경우 다음 종속 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다 .

- IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Multi Provider 문서 서비스 Framework (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote Directory Sync (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer - Dynamic Inputs (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

주:
이러한 플러그인 중 일부는 라이센스 가능 기능이며, 스포크 구현 외부에서 사용되는 경우 적절한 라이센스가 필요합니다.

스포크 하위 플로우

문서 서비스 다음에 대한 프레임워크 Google Drive 는 작업 자동화를 보여주는 샘플 하위 플로우를 Google Drive 제공합니다. 샘플 하위 플로우를 사용자 지정하려면 새 애플리케이션 범위에 복사합니다. 사용 가능한 샘플 하위 플로우는 다음과 같습니다.

하위 플로우	설명
문서 작성	다중 제공자 문서 아래의 버전 테이블에서 폴더 ID와 작성된 버전을 사용하여 문서 Google Drive 테이블에 기록을 복사하고 작성합니다.
문서 작성 V1	공유 가능한 폴더 URL과 문서 아래의 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 버전 테이블에 작성된 버전을 사용하여 문서를 Google Drive 문서 테이블에 복사하고 기록을 작성합니다.
그룹 생성	복수 Google Drive 제공자 문서 아래의 권한 구성 테이블에 지정된 대로 그룹을 작성하고 업데이트합니다 .
그룹에 공동 작업자 추가	의 Google Drive그룹 ID가 지정되면, 이 하위 플로우는 역할별로 지정된 공동 작업자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우	설명
문서 공동 작업	지정된 사용자, 그룹, 도메인 또는 파일에 대한 모든 사람에게 권한을 추가합니다. 이 권한은 권한 유형 및 역할을 기반으로 하며 에서 Google Drive공동 작업이 구성되는 방식입니다. 사용자 또는 그룹을 선택한 경우 해당 사용자 및 그룹에 이메일 주소가 필요합니다. 도메인을 선택하면 권한을 생성할 도메인 이름이 필요합니다. 모두를 선택하면 누구든지 파일 또는 폴더에 대한 권한을 갖게 됩니다.
ID를 Google Drive 사용하여 문서 연결	ID를 Google Drive 사용하여 문서를 연결하고 문서에서 추적할 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 수 있습니다.
V1에서 Google Drive 문서 연결	Google Drive 문서의 공유 가능한 URL을 사용하여 문서를 연결하고문서에서 추적할 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 수 있습니다.
문서 버전 복사 Google Drive	에서 지정된 버전의 Google Drive 문서를 의 첨부 파일로ServiceNow복사합니다.
문서 삭제	문서 및 버전 테이블에서 Google Drive 문서를 삭제하고 해당 기록을 제거합니다.
문서 버전 삭제	문서 및 버전 테이블에서 Google Drive 문서를 삭제하고 해당 기록을 제거합니다.
모든 문서 버전 가져오기	다중 제공자 문서에서 모든 문서 버전을 Google Drive 가져오고 기록 아래의 버전 테이블에서 기록을 작성하거나 업데이트합니다.
다음에서 문서 가져오기 Google Drive	다중 제공자 문서 아래의 버전 테이블에 있는 문서 테이블과 모든 버전에 기록을 작성하여 참조한 문서 이름에서 Google Drive 참조한 문서 이름으로 문서를 복사합니다.
문서 최신 URL 가져오기	파일이 실제로 에 존재 Google Drive하는지 확인하지 않고 파일에 대한 웹 보기 URL 및 웹 편집 URL을 구성합니다. 파일이 있는지 여부를 확인하려면 API를 사용해야 합니다.
가장 오래된 문서 버전 가져오기	문서의 가장 오래된 버전을 반환합니다.
에서 문서 다시 연결	복수 제공자 문서에서 추적할 수 있는 문서를 재연결합니다 Google Drive .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우	설명
Google Drive	
공동 작업자 동기화	도메인의 모든 Google Drive 사용자를 다중 제공자 문서 아래의 공동 작업자 테이블과 동기화합니다.
문서 콘텐츠 업데이트	다중 제공자 문서 sys_id 테이블의 문서 ID에 해당하는 첨부된 컨텐츠 Google Drive 로 문서를 업데이트합니다.

스포크 작업

문서 서비스 용 프레임워크 Google Drive 는 인스턴스에서 ServiceNow 이벤트가 발생할 때 작업을 자동화 문서 서비스 하는 작업을 제공합니다. 사용 가능한 작업은 다음과 같습니다.

작업	설명
문서 및 버전 삭제	다중 제공자 문서 및 버전 테이블에서 버전과 함께 지정된 문서를 삭제합니다.
증분 파일 및 폴더 조회	지정된 폴더 ID 아래의 파일 및 폴더 목록을 Google Drive 반환합니다.
파일 및 폴더 스트림 조회	지정된 폴더 아래에 있는 파일 및 폴더의 목록을 검색합니다.
파일 수정 파일을 첨부 파일로 복사	파일 ID에 대해 지정된 수정 ID를 의 ServiceNow모든 기록에 복사합니다.
문서 버전 삭제	다중 제공자 문서 버전 테이블에서 지정된 버전의 문서를 삭제합니다.
대상 기록 존재 조회	지정된 대상 테이블에 대상 기록이 있는지 확인합니다.
Doc 파일을 첨부 파일에 복사	doc 파일을 첨부 파일로 복사 Google 합니다ServiceNow .
문서 수정 파일을 첨부 파일로 복사	문서 파일 ID에 대해 지정된 수정 ID를 Google 의 ServiceNow모든 기록에 복사합니다.
파일 유형 정보 가져오기	입력 mime 유형에 대한 파일 형식 및 정보를 반환합니다.

연결 및 자격 증명 별칭 요구 사항

Integration Hub는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보와 OAuth 자격 증명을 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다.

스포크 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 문서 서비스 에 대한 프레임워크 설정 Google Drive.

문서 서비스 에 대한 프레임워크 설정**Google Drive**

인스턴스를 통합 ServiceNow 하고 Google Drive 스포크Google Drive for 자격 증명을 사용하여 Google Drive 요청을 인증 ServiceNow 합니다.

시작하기 전에
구독을 Integration Hub 요청합니다. 자세한 내용은 법무 일정 - 통합 허브 개요를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 스포크를 설정하고 연결합니다 Google Drive .
   자세한 내용은 Set up Google Drive spoke 문서를 참조하십시오.
2. 디렉터리 스포크를 설정하고 연결합니다 Google .
   자세한 내용은 Google Directory Spoke 문서를 참조하십시오.
3. 문서 스포크를 설정하고 연결합니다 Google .
   자세한 내용은 Google Docs Spoke 문서를 참조하십시오.
4. 스포크에 대해 활성화 문서 서비스 합니다 Google Drive .
   자세한 내용은 문서 서비스 다음을 위한 프레임워크 Google Drive 문서를 참조하십시오.

제공자 상세 정보 생성

다중 제공자 문서에 대한 제공자 상세 정보를 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 다중 제공자 문서 〉 관리자 〉 권한 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. Attributes(속성) 필드에 Name(이름) 및 Value(값)를 입력합니다.
4. 제공자 상세 정보 이름 필드에 이름을 입력합니다.
5. 드롭다운에서 제공자 이름을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

> 주:
> 제공자 상세 정보가 생성되면 문서 작업 및 제공자 권한이 자동으로 생성됩니다.

문서 작업 생성

다중 제공자 문서에 대한 문서 작업을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 다중 제공자 문서 〉 관리자 〉 문서 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 문서 작업 이름을 입력합니다.
4. 제공자 권한, 하위 플로우 및 제공자 상세 정보를 선택합니다.
5. 설명 필드에 설명을 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.

제공자 권한 생성

다중 제공자 문서에 대한 제공자 권한을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 다중 제공자 문서 〉 관리자 〉 권한 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 제공자 권한 필드

필드	설명
권한	문서의 이름입니다.
설명	제공자 권한에 대한 간략한 설명입니다.
제공자 상세 정보	제공자 상세 정보를 선택합니다.
속성	속성의 이름 및 값입니다.

4. 제출을 선택합니다.

권한 구성

다중 제공자 문서의 역할 및 그룹에 대한 권한을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 다중 제공자 문서 〉 관리자 〉 권한 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 엔터티 유형을 선택합니다.
4. 검색 아이콘을 선택하여 엔터티 ID를 선택합니다.
5. 문서 필드로 이동하여 문서 목록에서 역할을 선택합니다.
6. 확인을 선택합니다.
7. 제공자 그룹 속성 이름 및 값을 입력합니다.
8. 권한 필드에서 부여할 권한을 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.

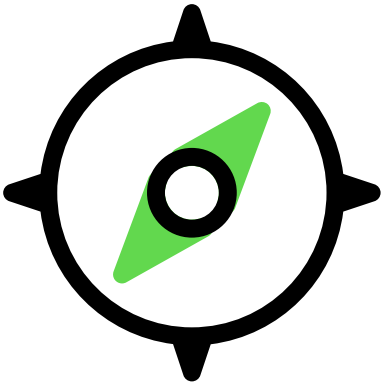
지식 관리

(KM) 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow# 지식 관리 지식베이스에서 정보를 공유할 수 있습니다. 이러한 지식베이스에는 사용자에게 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결과 같은 정보를 제공하는 문서가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

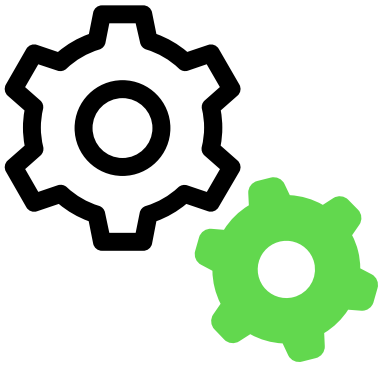
시작하기

탐색



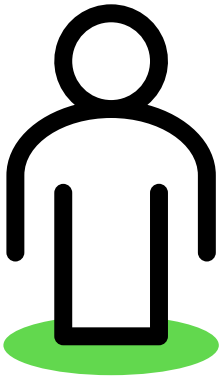
지식 관리 탐색

구성



구현 계획 및 구성 지식 관리

지식 관리 사용

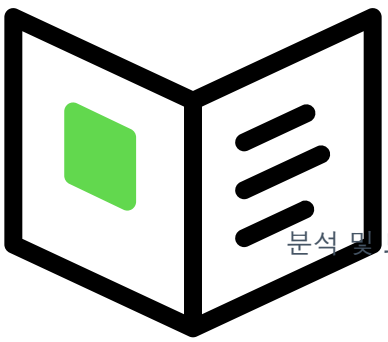


셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결에 대한 정보를 검색하고 찾습니다

문서 생성 및 유지 관리

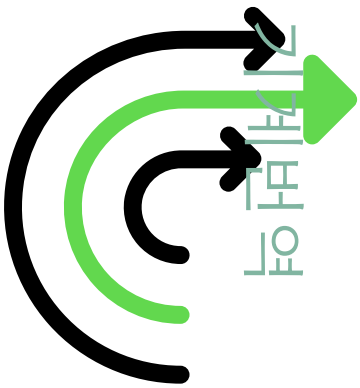
지식베이스에서 문서 생성 및 유지관리

Knowledge Management 참조



구성 및 관리를 위한 추가 정보 지식 관리

분석 및 보고 솔루션



플랫폼 분석 솔루션 및 요구 인사이트 대시보드를 통해 비즈니스 프로세스와 프랙티스를 개선할 수 있습니다

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

지식 관리 탐색

샘플 워크플로에 대해 지식 관리 자세히 알아보고 조직의 여러 사용자에게 제공할 수 있는 이점을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 개요

지식 관리 은 문서 생성, 범주화, 검토 및 승인 프로세스를 지원합니다. 사용자는 문서를 검색 및 탐색할 수 있을 뿐만 아니라 피드백을 제공할 수 있습니다.

여러 그룹을 지원하기 위해 지식베이스를 개별 관리자에게 할당할 수 있습니다. 문서를 게시하고 폐기하는 데 별도의 워크플로우를 사용할 수 있으며 읽기 및 기고를 제어하기 위해 별도의 액세스 제어를 사용할 수 있습니다.

지식 관리 워크플로우

이 인포그래픽에서는 조직의 여러 사용자가 함께 작업하여 문서를 생성, 공유, 사용 및 관리하는 방법에 대한 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우를 보여줍니다.

지식 관리

이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 지식 사용자는 새 지식 문서 또는 업데이트된 지식 문서를 필요로 하며 이를 요청합니다.
2. 지식 기고자는 문서를 생성하거나 업데이트한 다음 검토를 위해 제출합니다.
3. 지식 관리자는 문서를 검토하고 게시하거나 수정을 위해 지식 기고자에게 다시 보냅니다.
4. 지식 사용자가 문서를 읽고 공유합니다. 이와 동시에 지식 관리자는 문서를 지속적으로 검토하여 관련성을 판단합니다.
5. 지식 관리자는 폐기에 더 이상 필요하지 않은 문서를 표시합니다.
6. 지식 관리자는 문서 폐기를 검토하고 승인하거나 거부합니다.

지식 관리 이점

새 테이블

이점	기능	사용자
지식 문서의 일관성 있는 구조 만들기	지식 문서 템플릿	지식 관리자
조직 내 여러 그룹에 대한 여러 지식베이스 생성	지식베이스	지식 관리자 및 관리자
각 지식베이스에 대해 원하는 수의 수준으로 범주 구조 생성	지식 문서 범주	지식 관리자
지식베이스당 권한 정의	사용자 기준, 범위가 지정된 지식베이스	지식 관리자 및 관리자
외부 지식 소스와 통합 및 검색	외부 콘텐츠 통합 기능 및 Indexing and searching external content in AI Search	관리자
생성 AI를 사용하여 지식 문서 생성	지식 관리의 Now Assist	지식 기고자
Word 문서를 지식 문서로 임포트 및/또는 Word에서 지식 작성	지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능, Word 문서 임포트	지식 기고자
관련 문서 구독	Knowledge 구독	지식 사용자
피드백 제공 및 문서 평가	피드백 및 평가	지식 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 테이블

이점	기능	사용자
고품질 콘텐츠를 유지하고 지속적인 개선을 가능하게 합니다.	AQI(문서 품질 지수)	지식 관리자(AQI 생성), 지식 코치 또는 도메인 전문가(AQI 검토 수행)
지식 격차를 식별하고 지식베이스의 콘텐츠를 개선합니다	지식 요구 인사이트	지식 관리자 또는 도메인 전문가
지식 콘텐츠의 사용을 결정하고 콘텐츠 생성을 위해 적절한 프로세스 및 절차를 따르고 있는지 확인	지식 관리 플랫폼 분석 솔루션	지식 관리자

사이트맵 작성기포털용 지식

ServiceNow# 사이트맵 작성기 애플리케이션을 사용하면 XML 사이트맵을 효율적으로 정의하고 자동으로 생성할 수 있습니다.

사이트맵 작성기 포털의 지식 구성 요구 사항

사이트맵은 스크립트 또는 정적 XML에서 생성됩니다. 사이트 맵 확인은 자동으로 처리되지 않으므로 사이트 맵을 생성할 때 해당 컨텐츠가 다음 요구사항을 충족하는지 확인합니다.

- 포털에 대해 지식 구성된 지식베이스만 포함
- 인증되지 않은 사용자 액세스 권한이 있는 포털 페이지만 지식 포함
- 공개적으로 접근할 수 없는 포털 URL 제외 지식
- 301 리디렉션으로 응답하는 페이지를 제외합니다.
- 폐기 및 만료된 지식베이스 문서 제외

SEO(검색 엔진 최적화)에 대한 사이트맵 요구 사항에 대한 자세한 내용은 Google 문서에서 사이트맵 빌드 및 제출 을 참조하십시오.

I18N - Knowledge Internationalization

선택 사항인 Knowledge Internationalization 기능을 사용하면 Knowledge 사용자가 문서를 여러 언어로 볼 수 있습니다.

San Diego 릴리스부터 I18N: Knowledge Management Internationalization v2(com.glideapp.knowledge.i18n2) 플러그인은 언어 팩이 활성화될 때 설치됩니다. San Diego 이전 버전에서는 이 플러그인이 Internationalization(com.glide.i18n) 플러그인과 함께 설치되었습니다.

Knowledge Internationalization을 통해 Knowledge Management 팀은 언어별 지식 문서를 생성하고 서로 관련된 동일한 문서의 번역을 유지하여 쉽게 관리할 수 있습니다. 사용자는 필요한 경우 다른 언어로 문서를 볼 수 있는 동시에 자신의 언어로 문서를 보고 검색할 수 있습니다.

문서에 대한 사용자 지정 언어 설정

San Diego 릴리스부터 상승된 권한을 가진 사용자는 선택 [sys_choice] 테이블에 언어 항목을 추가함으로써 사용자 지정 언어를 추가하여 선택한 문서를 여러 언어로 표시할 수 있습니다. 문서 페이지의 언어 목록에는 문서 언어 번역을 사용할 수 있는 모든 언어가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서에 대한 검색 언어 설정

시스템 속성 *glide.knowman.search.default_language*의 값으로 언어를 지정하여 문서를 검색하는 기본 언어를 로그인한 언어와 다른 언어로 설정할 수 있습니다. 예를 들어 프랑스어가 로그인한 언어이고 검색된 문서의 기본 언어로 영어를 설정하려는 경우 시스템 속성에 영어를 지정합니다. UI에서 프랑스어로 전환하여 프랑스어 문서를 볼 수도 있습니다. 시스템 속성이 설정되지 않은 경우 사용자의 로그인한 언어가 기본 문서 언어로 설정됩니다. 자세한 내용은 기타 지식베이스 속성 문서를 참조하십시오.

다른 언어를 동시에 검색할 수 있도록 하려면 다음으로 이동합니다. 지식베이스 관리 〉 지식 검색 〉 속성 〉 다국어 검색 사용 을 클릭하고 예 확인란을 선택합니다. 사용 가능한 모든 언어에서 동시에 검색을 수행하는 것에 대한 내용은 v3를 사용하여 지식 관리 검색 문서를 참조하십시오.

주:
glide.knowman.search.default_language 시스템 속성이 비활성 상태인 경우 한 번에 하나의 언어를 검색할 수 있습니다. 속성을 활성화하면 여러 언어를 동시에 검색할 수 있습니다.

범위가 지정된 지식베이스

중요한 문서가 포함된 지식베이스를 보호하려면 범위가 지정된 지식베이스를 사용하십시오. 시스템 관리자와 지식 관리자라도 사용자 기준을 통해 명시적으로 권한을 부여받지 않으면 범위가 지정된 지식베이스를 관리할 수 없습니다.

예를 들어 시스템 관리자나 지식 관리자가 아닌 급여 부서에서만 볼 수 있는 중요한 급여 정보가 포함된 지식 문서가 있다고 가정해 보겠습니다. Human Resources: Core 애플리케이션 내의 범위가 지정된 지식베이스에 중요한 정보를 포함하는 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

애플리케이션의 관리자 역할과 knowledge_admin 역할이 있는 사용자만 범위가 지정된 지식베이스를 관리할 수 있습니다. 전역 ACL 대신 애플리케이션의 지식 테이블 ACL을 통해 HR과 같은 애플리케이션 관리가 활성화된 애플리케이션의 지식베이스에 대한 액세스를 제어합니다. 범위가 지정된 지식베이스에 대한 접근을 정의하려면 시스템 관리자와 지식 관리자를 비롯한 사용자에 대해 적절한 사용자 기준을 지정합니다.

주:
범위 마스터 테이블에서 범위를 파생시키고 범위가 지정된 ACLS를 실행하려면 시스템 속성을 true로 설정해야 *glide.enforce_security_scope.<scope_name>* 합니다.

기존 지식베이스의 범위는 수정할 수 없습니다. 전역 범위에 남아 있습니다. 그러나 범위가 지정된 지식베이스를 생성하여 중요한 지식 문서를 보호할 수 있습니다.

애플리케이션에 대한 범위가 지정된 지식베이스를 생성하려면 knowledge_admin 또는 관리자 역할 외에도 애플리케이션 선택기에서 해당 애플리케이션을 보고 선택할 수 있는 액세스 권한이 있어야 합니다(애플리케이션 선택기 참조). 예를 들어 Human Resources: Core 애플리케이션에서 지식베이스를 생성하기 전에 애플리케이션 선택기에서 Human Resources: Core 애플리케이션을 선택한 다음 지식베이스를 생성해야 합니다. 그런 다음 지식베이스 양식에서 지식베이스를 생성하면 지식베이스의 애플리케이션 범위가 애플리케이션 필드에 설정됩니다.

관련 정보

- 지식베이스 생성
- 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 선택
- 애플리케이션 관리
- 사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 접근 제어

지식 관리용 머신 러닝 솔루션

의 머신 러닝 지식 관리 은 지식베이스의 지식 거버넌스와 품질을 개선하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 기계 학습에는 다음과 같은 이점이 있습니다.지식 관리

- 중복 문서를 방지하여 지식베이스의 품질을 향상하고 지식베이스의 KCS(지식 중심 서비스) 규정 준수를 강화합니다.
- 문제를 해결하거나 질문을 해결하는 데 도움이 되는 관련 문서를 제안합니다.
- Knowledge 요구 인사이트 기능을 사용하여 지식 격차를 식별하고 지식베이스의 콘텐츠를 개선합니다.

예측 인텔리전스 지식 관리용

예측 인텔리전스 for 지식 관리 기능은 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 유사한 문서 및 지식 요구 인사이트와 같은 다양한 지식 관리 기능을 제공합니다.

지식 관리용 예측 인텔리전스에 대한 솔루션 정의

역량에 대한 예측 인텔리전스지식 관리 솔루션 정의는 지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.knowledge_ml)에서 사용할 수 있습니다. 플러그인에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 관리용 추가 플러그인.

솔루션 정의 및 솔루션 유형

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
지식 유사 문서 주: 컨텍스트 검색용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.contextual_search_ml)과 지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.knowledge_ml)이 모두 활성화된 인스턴스에서 이 솔루션 정의를 템플릿으로 사용할 수 있습니다.	유사성	문서에 대한 짧은 설명을 기반으로 관련 문서를 제안합니다. 다음 위치에서 결과를 볼 수 있습니다. • 에서 문서를 작성할 때의 지식 양식 상의 지식 결과 섹션입니다 지식 관리 서비스 포털. 지식 결과 섹션이 지식 양식에 표시되지 않는 경우 양식을 구성하여 컨텍스트 검색 결과 필드를 추가해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오. • 지식 관리 서비스 포털 및 Now Mobile 애플리케이션의 지식 문서 뷰 페이지에 있는 관련 문서 섹션입니다. • 에이전트 지원유사한 문서 **(ML)** 옵션을 선택한 경우의 위치 에이전트 작업 공간입니다.
요구 인사이트: 케이스 클러스터에는 지식이 필요합니다.	클러스터링	케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드에 종결 및 해결된 고객 서비스 케이스 컬렉션을 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

솔루션 정의 및 솔루션 유형

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
요구 인사이트: 인시던트 클러스터에는 지식이 필요합니다	클러스터링	인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드에서 종결 및 해결된 인시던트 컬렉션을 채웁니다.
요구 인사이트: 유사 케이스 및 지식	유사성	인시던트의 유사성을 지식베이스와 비교하여 유사 종결 및 해결된 고객 서비스 케이스를 후보 지식 격차로 식별합니다.
요구 인사이트: 유사한 인시던트 및 지식	유사성	인시던트의 유사성을 지식베이스와 비교하여 유사한 종결 및 해결된 인시던트를 후보 지식 격차로 식별합니다.

관련 정보

- 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습
- 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성
- 지식 요구 인사이트
- 케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

지식 문서 템플릿

문서 템플릿에는 특정 순서로 구성된 미리 정의된 필드가 있습니다. 이러한 템플릿은 지식 문서에 대한 일관된 구조를 만드는 데 도움이 됩니다.

지식 문서 템플릿 기능을 사용하여 Knowledge 관리자(knowledge_admin 역할을 보유한 사용자)는 문서 템플릿을 만들고, 템플릿에 필드를 추가하거나 사용자 지정하고, 템플릿을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

보안 관리자(security_admin 역할을 보유한 사용자)는 특정 사용자에게 표시되도록 모든 템플릿에서 필드 수준 보안을 구성할 수 있습니다.

작성자는 미리 정의된 문서 템플릿 또는 새로 만든 문서 템플릿을 사용하여 문서를 만들 수 있습니다.

미리 정의된 지식 문서 템플릿

표준 템플릿 또는 미리 정의된 방법, 대상, FAQ 또는 KCS 문서 템플릿 중 하나를 사용합니다.

주:

지식 관리를 Kingston 또는 이후 릴리스로 업그레이드하면 이전 버전의 모든 기존 문서가 업그레이드된 버전의 표준 템플릿을 자동으로 사용합니다. 예를 들어 지식 관리를 Jakarta에서 Kingston으로 업그레이드하는 경우 기존의 모든 문서는 Kingston 버전에서 사용할 수 있는 표준 템플릿을 사용합니다.

사전 정의된 모든 템플릿은 기본적으로 비활성화됩니다. 템플릿을 활성화하지 않으면 문서는 표준 템플릿을 자동으로 사용합니다. Knowledge 관리자는 다음 항목으로 이동하여 템플릿을 활성화할 수 있습니다. 지식 〉 관리 〉 문서 템플릿. 그런 다음 문서 템플릿 목록에서 활성화할 하나 이상의 템플릿에 대해 활성 필드를 true로 설정합니다.

아래 테이블에는 각 템플릿에서 사용할 수 있는 필드와 템플릿 테이블의 이름이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

미리 정의된 지식 문서 템플릿

템플릿 이름	템플릿 필드	테이블에 매핑	SEO 설명 태그
FAQ	• 질문 • 응답	FAQ〔kb_template_faq〕	질문
방법	• 소개 • 지침	방법〔kb_template_how_to〕	소개
What Is	• 소개 • 설명	What is〔kb_template_what_is〕	소개
KCS 문서	• 문제 • 환경 • 원인 • 해결 방법	KCS 문서〔kb_template_kcs_article〕	문제
표준	텍스트	kb_knowledge	텍스트

지식 문서 템플릿 활성화

지식 문서 템플릿 기능은 Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 사용하여 활성화됩니다. 자세한 내용은 고급 플러그인 활성화 지식 관리를 참조하십시오.

지식 문서 템플릿 비활성화

문서 템플릿에 연결된 하위 테이블이 있기 때문에 문서 템플릿을 삭제할 수 없습니다. 템플릿을 삭제하려면 하위 테이블도 삭제해야 합니다. 테이블 삭제에 대한 제한으로 인해 문서 템플릿 및 템플릿 열은 명시적으로 삭제할 수 없게 만들어졌습니다. 대신 문서 템플릿 양식에서 활성 확인란의 선택을 취소하여 지식 문서 템플릿 기능을 비활성화할 수 있습니다.

주:
표준 템플릿은 기본적으로 사용할 수 있으며 비활성화할 수 없습니다.

지식 블록

작성자를 위한 지식 작성과 지식 블록으로 독자를 위한 지식 소비를 단순화합니다. 지식 블록은 지식베이스의 지식 문서에 추가할 수 있는 사용자 기준으로 보호되는 재사용 가능한 컨텐츠입니다. 사용자 기준은 문서 또는 검색에서 블록 컨텐츠를 읽거나 읽을 수 없는 사용자를 제어하여 사용자가 자신에게 해당하는 컨텐츠를 보다 쉽게 볼 수 있도록 합니다.

지식 블록은 에서만 사용할 수 있습니다 Now Platform .

지식 블록 사용 방법

지식 블록을 사용하려면 지식 관리자 또는 관리자가 해당 블록이 사용될 각 지식베이스에 대해 지식 블록 기능을 활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 지식베이스에 지식 블록 사용

지식 기고자는 지식 블록을 생성하고 지식 베이스의 문서에 삽입할 수 있습니다.

> **주:**
> wiki 유형의 문서에는 지식 블록이 지원되지 않습니다. 기본적으로 지식 블록에 첨부된 파일은 표시되지 않습니다. 그러나 블록 파일에서 생성된 KB에 이미지와 텍스트가 표시되는 것을 볼 수 있습니다.

- 지식 블록 생성
- 지식 문서에 지식 블록 추가
- 사용자 또는 날짜별 지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기

지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준에 따라 문서 또는 검색에서 지식 블록 컨텐츠 읽기가 가능하거나 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택을 참조하십시오.

Example: 위치별 지식 블록 컨텐츠가 있는 휴일 달력

여러분은 회사 지식베이스를 유지하는 기업 HR 조직의 일부입니다. 직원들이 회사 공휴일을 알 수 있도록 휴일 일정을 만들어야 합니다. 회사에는 여러 위치가 있으며 휴일 날짜는 직원의 위치에 따라 다르기 때문에 지식 문서를 만들 수 있는 여러 가지 방법이 있습니다.

한 가지 방법은 위치 A, 위치 B 등에 하나씩 각 위치에 대한 지식 문서를 만드는 것입니다.

- 장점: 단순화된 소비. 직원은 단일 문서를 검색하고 읽을 수 있습니다.
- 단점: HR이 해야 할 추가 작업이 있습니다. HR에는 회사 직원이 있는 각 위치마다 관리하고 업데이트할 문서가 여러 개 있습니다.

또 한 가지 방법은 각 위치의 섹션을 포함하는 하나의 지식 문서를 만드는 것입니다.

- 장점: 작성이 간단합니다. HR에는 관리 및 업데이트할 단일 문서가 있습니다.
- 단점: 직원이 해야 할 추가 작업이 있습니다. 직원은 관련 문서에서 해당 섹션을 찾기 위해 스크롤하거나 관련 없는 컨텐츠를 무시해야 합니다.

지식 블록을 사용하면 사용자 기준으로 보호되는 위치별 블록 컨텐츠가 포함된 단일 지식 문서를 만들 수 있습니다. 이 방법은 HR과 직원 모두의 작업 부하를 줄이는 데 도움이 됩니다. HR 에이전트에게는 관리 및 업데이트할 단일 문서가 있습니다. 직원은 검색하고 읽을 단일 문서를 보유하고 있으며, 사용자 기준에 따라 본인에게 관련된 컨텐츠만 볼 수 있습니다.

사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우

애플리케이션에서 사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우 적절한 지식 또는 지식 블록 API와 통합해야 합니다. (통합은 사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우에만 필요합니다.)

사용자 정의 검색 또는 지식 문서 뷰어를 지식 블록과 통합

활성화 정보

애플리케이션에서 지식 블록을 사용하려면 지식 블록을 활성화해야 합니다. 기능과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 지식 블록과 함께 설치되는 구성요소를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
지식 블록을 활성화하면 Knowledge Management Advanced가 자동으로 활성화되어 문서 버전 관리와 같은 고급 기능을 사용할 수 있습니다. 지식 블록은 문서 버전 관리 기능과 함께 또는 기능 없이 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 문서 버전 관리 기능 사용 안 함을 참조하세요.

Knowledge 구독

지식베이스와 지식 문서를 구독하여 새 문서와 문서의 개정 또는 의견에 대한 이메일 알림을 받습니다.

- 지식베이스 구독:
  - 지식베이스 소유자는 자신이 소유한 지식베이스의 모든 문서를 자동으로 구독합니다. 이들은 지식베이스에서 새 문서가 작성되거나 개정(게시)되면 이메일 알림을 받습니다.
  - 지식베이스를 구독하는 사용자는 지식베이스에 새 문서가 작성되거나 기존 문서가 개정(게시)될 때 이메일 알림을 받습니다.
- 지식 문서 구독:
  - 지식 작성자는 생성한 문서를 자동으로 구독합니다. 생성한 문서가 체크 아웃되거나, 다른 작성자가 개정(게시)하거나, 문서에 사용자 의견이 추가되면 이메일 알림을 받게 됩니다.
  - 문서를 구독한 사용자는 문서가 개정(게시)되었을 때 이메일 알림을 받게 됩니다.

사용자는 시스템 설정을 사용하여 Knowledge 알림 기본 설정을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 및 Knowledge 알림 기본 설정 지정 문서를 참조하십시오.

지식 구독 기능은 지식 관리 v3 사용자 인터페이스와 지식 관리 서비스 포털에서 모두 사용할 수 있습니다.

문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 다음 알림도 전송됩니다.

- 문서가 체크 아웃됨
- 문서가 수정되었습니다.
- 문서의 새 버전이 게시되었습니다.

활성화 정보

지식 구독 기능을 사용하려면 지식 관리 Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)이 필요합니다. 자세한 내용은 지식 구독 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

지식 문서 버전 번호

문서 버전 관리

지식 요구 인사이트

지식 요구 인사이트 기능을 사용하여 지식 격차를 식별하고 지식베이스의 콘텐츠를 개선합니다.

지식 요구 인사이트 기능은 지식베이스의 지식 격차 검색을 자동화합니다. 지식 격차는 지식베이스에 지식 문서가 누락된 주제입니다.

지식 격차를 해소하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 셀프 서비스 효율성 향상: 셀프 서비스 사용자는 조사, 문제 해결 및 쿼리 방법에 대한 보다 적절한 정보를 얻을 수 있습니다.
- 케이스 또는 인시던트 해결 증가: 관련 정보를 사용할 수 있으면 향후 케이스를 회피하는 데 도움이 됩니다.
- 향상된 케이스 해결: 에이전트는 케이스, 인시던트, 문제 등을 해결하기 위해 보다 관련성 있는 지식 문서를 찾을 수 있습니다.

활성화 정보

지식 요구 인사이트 기능을 사용하려면 지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.knowledge_ml)이 필요합니다. 자세한 내용은 예측 인텔리전스 지식 관리용 및 지식 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

요구 인사이트 대시보드

작업에 요구 인사이트 대시보드를 사용하여 후보 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성할 수 있습니다. 기본적으로 지식 요구 인사이트 기능에는 인시던트에 대한 요구 인사이트, 케이스에 대한 요구 인사이트 및 요구 인사이트: 인시던트, 고객 서비스 케이스 및 HR 케이스에 대한 유사한 **HR** 케이스 및 지식 대시보드가 각각 포함됩니다. 다른 작업의 경우 대시보드를 만들 수 있습니다. 요구 인사이트 대시보드에 액세스하려면 작업에 대한 읽기 권한과 sn_km_ml.knowledge_curation_user 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.

관련 정보

케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드

HR 케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

셀프 서비스 분석

이 셀프 서비스 분석 프레임워크를 사용하면 사용자 활동 및 해당 활동과 관련된 편향 결과에 대한 정보를 수집할 수 있습니다.

프레임워크에서 생성된 데이터를 기반으로 보고서와 대시보드를 사용하여 셀프 서비스 채널의 효과성을 셀프 서비스 분석 표시합니다. 이 셀프 서비스 분석 데이터는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드에서 사용됩니다. 구독 및 활동 피드 프레임워크를 사용하는 다른 애플리케이션의 대시보드에서도 프레임워크를 셀프 서비스 분석 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드를 참조하십시오.

셀프 서비스 편향 메트릭을 분석하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 셀프 서비스 KPI를 통해 셀프 서비스 효과성을 측정합니다.
- 성공적인 셀프 서비스 계약을 수량화하여 시정 조치를 취합니다.
- 조직에 맞는 사용자 지정 셀프 서비스 KPI를 정의합니다.

활성화 정보

프레임워크에는 셀프 서비스 분석 셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인(com.snc.self_service_analytics_core)이 필요합니다. 자세한 내용은 셀프 서비스 분석 기법 활성화 문서를 참조하십시오.

주:
커뮤니티 및 가상 에이전트 채널의 데이터는 커뮤니티 플러그인(com.sn_communities)과 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 각각 활성화될 때 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

셀프 서비스 분석 기법 개념

플랫폼 분석 솔루션 - 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법

셀프 서비스 분석 기법 개념

케이스 편향을 측정하여 셀프 서비스 효과를 정량화할 수 있습니다.

이 프레임워크를 셀프 서비스 분석 사용하면 편향 결과에 대한 사용자 활동 패턴을 정의하여 케이스 편향을 측정할 수 있습니다. 케이스 편향은 Knowledge, 커뮤니티, 카탈로그 및 가상 에이전트와 같은 셀프 서비스 채널 중 하나를 사용하여 케이스를 생성하려는 사용자에게 해결 방법을 제공할 수 있고 결과적으로 케이스가 생성되지 않는 경우입니다.

기본적으로 이 셀프 서비스 분석 프레임워크는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드에서 사용됩니다. 이 프레임워크는 구독 및 활동 피드 프레임워크를 사용하는 다른 애플리케이션의 대시보드에서도 사용할 수 있습니다.

시스템에는 소비자 및 고객 접촉 창구와 연결된 프레임워크 구성요소에 대해 셀프 서비스 분석 미리 정의된 구성이 포함되어 있습니다. 다른 사용자 엔터티에 대해 이러한 구성 요소를 구성할 수도 있습니다.

셀프 서비스 분석 기법 구성요소

셀프 서비스 분석은 편향 결과와 관련된 활동 패턴을 기반으로 합니다. 다음과 같은 주요 구성 요소로 구성됩니다.

- 활동 패턴(참조 활동 패턴 구성요소)
- 편향 결과(참조 편향 결과 구성요소)

활동 패턴 구성요소

활동 패턴

결과에 연결된 소비자 또는 고객 접촉 창구와 같은 사용자 엔터티에 대한 패턴 요소, 패턴 요소 그룹 또는 두 가지 모두의 조합입니다. 각 패턴 요소 또는 패턴 요소 그룹은 정규 표현식으로 구현됩니다.

예: 활동 패턴 연락처: 케이스: 확인된 편향은 패턴 요소 그룹 셀프 서비스: 유용함 및 셀프 서비스 작업: 선택적으로 다수의 조합입니다.

편향 결과

활동 패턴은 편향 결과로 이어질 수 있습니다. 편향 결과 구성요소 문서를 참조하십시오.

기본 활동

발생 여부에 따라 활동 패턴과 관련된 결과를 결정하는 최종 활동입니다.

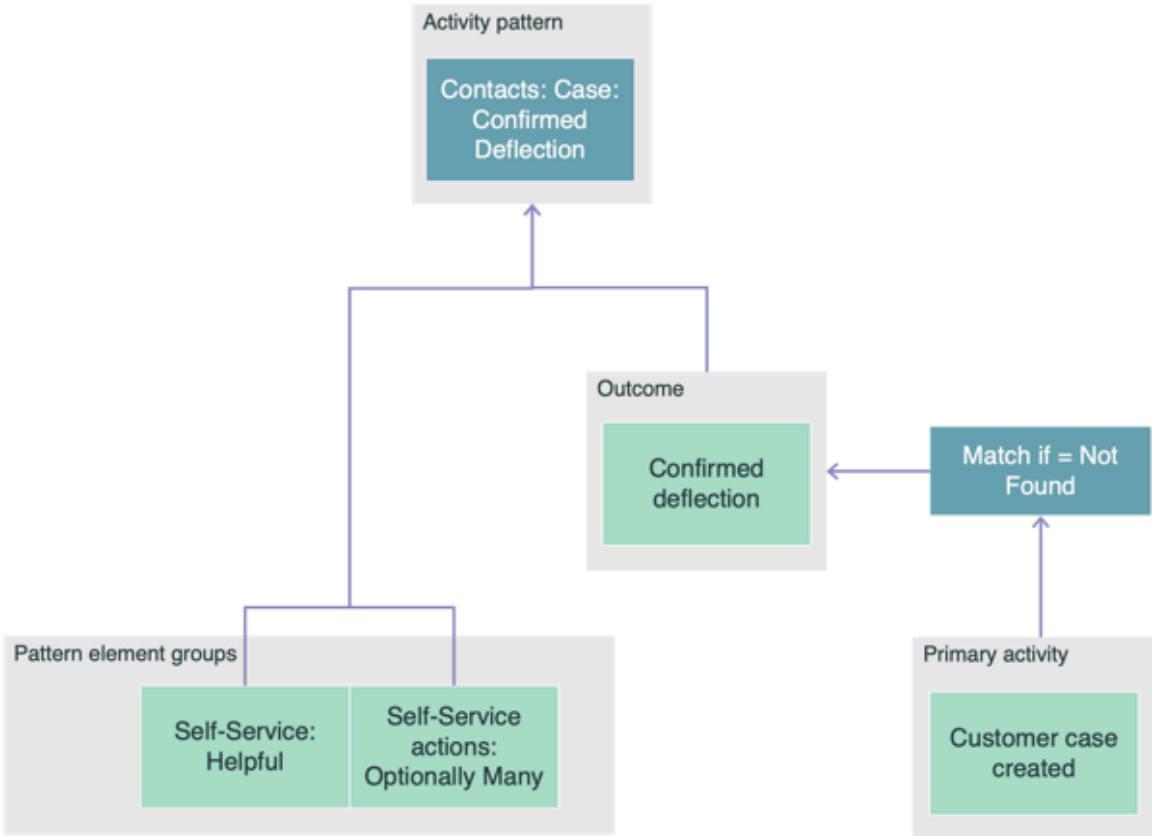
예: 기본 활동 고객이 케이스를 생성한 경우, 시스템에서 일치 항목을 찾지 못하면 (즉, 케이스가 생성되지 않음) 확인된 편향 결과는 활동 패턴 접촉자: 케이스: 확인된 편향과 연결됩니다.

패턴 요소 그룹

두 패턴 요소, 패턴 요소 그룹 또는 둘 다의 논리적 조합과 조합이 발생하는 횟수입니다. 자세한 내용은 패턴 요소 그룹 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음 그림은 활동 패턴 접촉 창구: 케이스: 확인된 편향의 구성요소를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



패턴 요소 그룹 구성요소

패턴 요소 그룹

두 패턴 요소, 패턴 요소 그룹 또는 둘 다의 논리적 조합과 조합이 발생하는 횟수입니다. 각 패턴 요소 그룹은 정규 표현식으로 구현됩니다.

논리적 조합 결과의 발생은 다음 유형 중 하나입니다.

- 한 번
- 선택적으로 한 번
- 선택적으로 많은
- 한 번 이상
- 범위

예 1: 다음 테이블에서 Knowledge 계약 패턴 요소 그룹은 한 번만 발생하고 한 번 본 문서가 True이거나 한 번 긍정적인 피드백으로 표시된 문서가 True인 경우 True입니다.

패턴 요소 그룹 예 **1**

패턴 요소 그룹	첫 번째 요소	두 번째 요소	연산자	발생
Knowledge 참여 일회성	문서를 한 번 봄	긍정적인 피드백이 한 번 표시된 문서	또는	한번

예 2: 다음 테이블에서 계약이 발생하지 않았거나 여러 번 발생하고 Knowledge 또는 카탈로그 계약이 True이거나 커뮤니티 또는 가상 에이전트 계약이 True인 경우, 셀프 서비스 계약(선택적으로 다수) 패턴 그룹은 True입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패턴 요소 그룹 예 **2**

패턴 요소 그룹	첫 번째 요소	두 번째 요소	연산자	발생
Knowledge 또는 카탈로그 계약 1회	Knowledge 참여 일회성	카탈로그 계약 한 번	또는	한 번
커뮤니티 또는 가상 에이전트 참여 한 번	커뮤니티 일회성	가상 에이전트 참여 한 번	또는	한 번
셀프 서비스 참여 (선택적으로 다수)	Knowledge 또는 카탈로그 계약 1회	커뮤니티 또는 가상 에이전트 참여 한 번	또는	선택적으로 많은

패턴 요소

단일 활동 유형과 해당 활동이 발생하는 횟수를 나타냅니다. 각 패턴 요소는 정규식으로 구현됩니다.

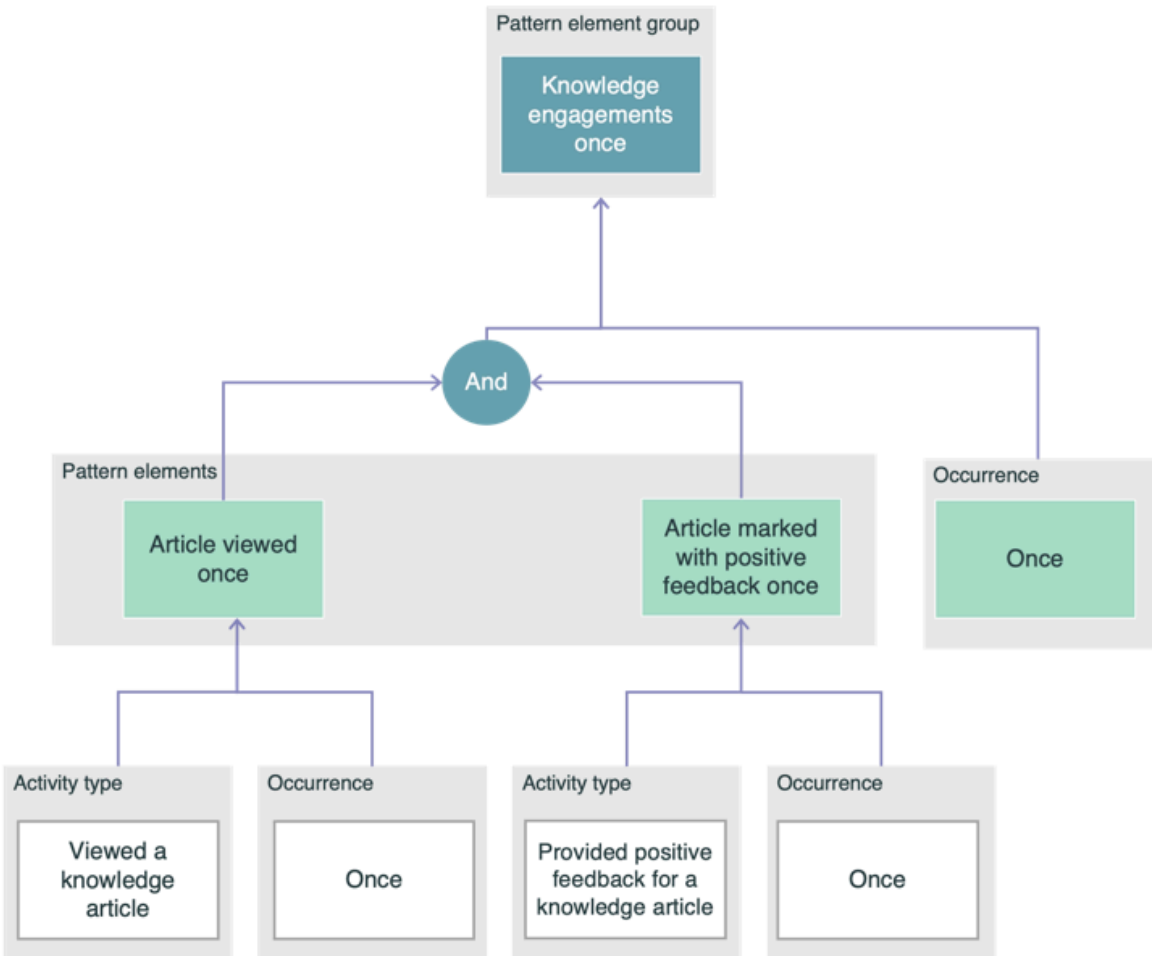
예: 패턴 요소 문서를 한 번 보았다는 것은 지식 문서를 본 활동이 한 번 발생해야 함을 나타냅니다.

활동 유형

사용자(소비자 또는 고객 접촉 창구)가 수행하는 작업입니다.

예: '본 지식 문서' 활동 유형은 사용자가 지식 문서를 볼 때 발생합니다.

다음 그림은 패턴 요소 그룹의 구성요소 Knowledge 계약을 한 번 보여줍니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 컨텍스트 구성요소

활동 컨텍스트

카탈로그, 지식, 케이스, 커뮤니티 및 가상 에이전트와 같이 사용자가 수행할 수 있는 활동 그룹 모음입니다.

예: 활동 컨텍스트 연락처는 고객 연락처와 연결된 활동 그룹 카탈로그, 지식, 케이스, 커뮤니티 및 가상 에이전트의 모음입니다.

활동 그룹

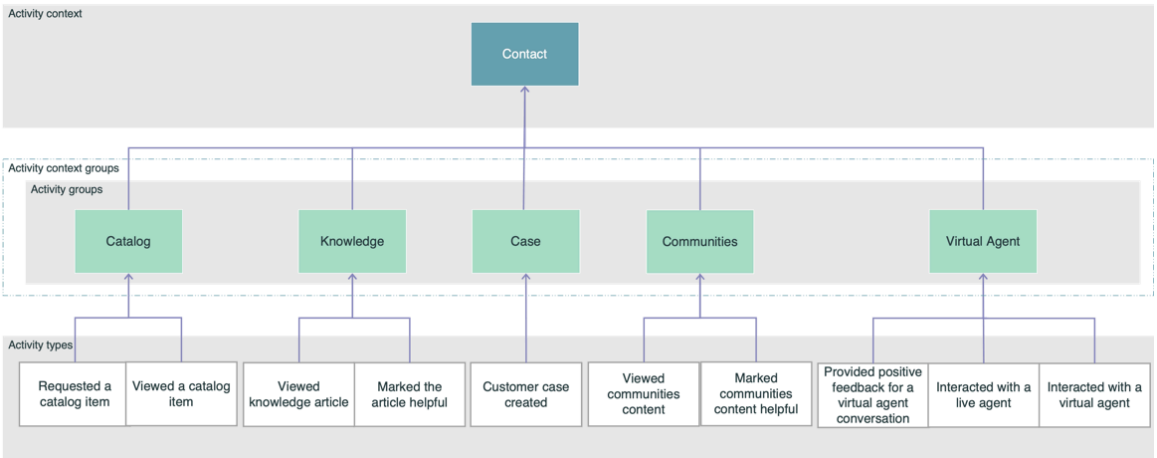
지식 문서, 커뮤니티 답변 또는 고객 서비스 케이스와 같은 동일한 개체 유형에 대해 수행되는 활동 유형의 논리적 그룹화입니다.

예: 활동 그룹 지식은 지식 문서를 조회했으며 지식 문서에 대해 수행된 문서를 유용하다고 표시 활동을 논리적으로 그룹화한 것입니다.

활동 컨텍스트 그룹

컨텍스트에 추가된 활동 그룹입니다.

다음 그림에서는 활동 컨텍스트 연락처의 구성요소를 보여 줍니다.



편향 결과 구성요소

편향 결과

편향의 컨텍스트에서 활동 패턴은 다음 세 가지 결과 중 하나로 이어질 수 있습니다.

확인된 편향

셀프 서비스 콘텐츠로 인해 케이스가 생성되지 않았습니다.

잠재적 편향

셀프 서비스 컨텐츠를 보았고 케이스가 생성되지 않았지만, 컨텐츠가 케이스를 생성하지 못하게 한 요인인지 여부는 불분명합니다.

편향 없음

셀프 서비스 컨텐츠를 확인한 후 케이스가 만들어졌습니다.

편향 구성

창(기간)을 활동 컨텍스트와 연결합니다. 이 기간은 편향 패턴과 일치하도록 케이스가 생성될 때까지 시스템이 대기하는 시간을 정의합니다.

예: 하루 내에 소비자에 대한 케이스 생성 활동을 추적하려면 기간을 1일로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소비자가 해당 기간 내에 케이스를 생성한 경우 일치하는 편향 패턴은 편향 없음 패턴입니다.
- 소비자가 해당 기간 내에 케이스를 생성하지 않은 경우 일치하는 편향 패턴은 잠재적 편향입니다.
- 소비자가 케이스를 만들지 않았고 마지막 활동이 해당 기간 내의 셀프 서비스 채널 컨텐츠에 대한 긍정적인 피드백을 제출한 경우, 일치하는 편향 패턴은 확인된 편향입니다.

편향 메트릭

일치하는 패턴의 결과를 저장하는 트랜잭션 테이블입니다. 기본적으로 셀프 서비스 분석의 예약된 작업은 데이터를 캡처하고 생성된 데이터를 편향 메트릭 [ssa_deflection_metric] 테이블에 저장합니다.

편향 패턴

편향 구성을 활동 패턴과 연결합니다. 편향 패턴은 테이블로 구현됩니다.

관련 정보

셀프 서비스 분석 기법 구성

번역 관리

지식 문서는 여러 언어로 작성 및 게시되며, 이러한 문서를 작성된 언어가 아닌 다른 언어로 번역하려면 번역 작업을 생성해야 합니다. 번역 관리를 사용하면 다음과 같은 번역 작업을 관리할 수 있습니다.

번역 관리 기능을 사용하면 다음과 같은 번역 활동을 수행할 수 있습니다.

- 누락된 번역이 포함된 게시된 지식 문서를 수동으로 번역하거나 기계 번역 옵션을 사용하여 문서를 자동으로 번역합니다.
- 지정된 언어에 대한 번역 작업을 자동으로 작성합니다.
- 언어, 지식베이스 또는 범주에 대해 번역가 또는 번역가 그룹에 대한 담당 규칙과 자동 할당된 작업을 구성합니다.

번역 관리 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 번역 관리 활성화.

이 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성을 사용 설정하면 지식 메뉴의 번역 관리 하위 메뉴에 다음 메뉴 옵션이 추가됩니다.

- 모든 오픈 작업
- 내 할당된 작업
- 번역기 매핑

인스턴스에 로그인할 때 기본 언어를 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 언어는 설치한 국제화 언어 플러그인을 기반으로 합니다.

관련 정보

번역 작업에서 지식 문서 번역

I18N - Knowledge Internationalization

지식 관리 국제화 플러그인 활성화

지식 중심 서비스 구성

KCS(지식 위주 서비스)는 상담원의 경험과 지식 재사용에 의해 관찰된 패턴을 기반으로 지식을 만들고 지속적으로 개선하기 위한 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 지식 관리 KCS(V6) 인증 제품입니다. KCS(V6) 검증 제품 지식 관리 으로서 문서 품질 검토, 컨텍스트 내 지식 캡처 및 피드백 관리와 같은 지식을 향상시키는 기능을 제공합니다.

KCS 시작 지식 관리 에 대한 자세한 내용은 지식 관리 시작하기 페이지를 ServiceNow 커뮤니티 참조하세요.

지식 관리에 대한 문서 품질 인덱스

AQI(문서 품질 지수)를 사용하여 지식 문서의 품질을 평가합니다. AQI를 사용하면 다양한 작성자가 문서를 작성하는 지식베이스에 첨부된 지식 문서 품질의 일관성을 유지할 수 있습니다.

지식 관리자(knowledge_admin 역할이 있는 사용자)는 AQI 기능을 사용하여 검사 목록을 만들고 참 또는 거짓 질문 세트를 검사 목록에 추가하여 지식 문서의 품질을 평가합니다. 각 질문에 대해 knowledge_administrator는 품질 측정의 중요성에 따라 가중치를 할당한 다음 검사 목록을 지식베이스에 첨부합니다.

지식 검토자(knowledge_coach 및 knowledge_domain_expert 역할을 가진 사용자)는 검사 목록의 참 혹은 거짓 질문에 답함으로써 지식베이스에 첨부된 지식 문서에 대한 AQI 리뷰를 수행합니다. 그런 다음 검사 목록에 참으로 설정된 답변의 누적 가중치에 따라 문서 품질에 점수를 계산합니다.

평균 AQI 점수는 대시보드의 지식 관리 콘텐츠 품질 탭에 표시됩니다(지식 관리 대시보드 참조).

문서 품질 지수 활성화

지식 문서 템플릿 기능은 지식 관리 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 사용하여 활성화됩니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 고급 플러그인 활성화 지식 관리.

문서 버전 관리

Knowledge Management 문서 버전 관리 기능을 사용하여 여러 버전의 지식 문서를 만들고 유지합니다.

지식 기고자는 기존 게시된 버전에서 지식 문서의 새 버전을 만들 수 있습니다. 이 기존 버전은 최근 게시된 버전 또는 오래된 버전일 수 있습니다. 모든 변경 사항은 문서의 새 버전에 저장되며 기존 문서의 정보는 동일하게 유지됩니다.

문서 버전 관리를 지원하지 않는 ServiceNow 인스턴스에서 게시된 지식 문서를 임포트하는 경우 문서 체크아웃 및 편집을 사용하려면 `## ## ###` 수정 스크립트를 실행해야 합니다.

문서 버전 관리 기능을 사용하여 Knowledge 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 게시된 문서를 체크아웃하고 다른 버전을 생성합니다.

  주:
  작성자(수정을 위해 문서를 체크아웃하는 사람), 지식베이스 소유자 및 knowledge_admin 역할이 있는 사용자만 초안 상태의 문서를 편집할 수 있습니다.

- 이전에 게시된(오래된) 버전의 문서를 선택하여 최신 상태로 만듭니다.
- 검토 중이거나 게시 일정이 예약된 문서를 회수합니다.
- 문서의 최신 게시 버전을 폐기합니다.

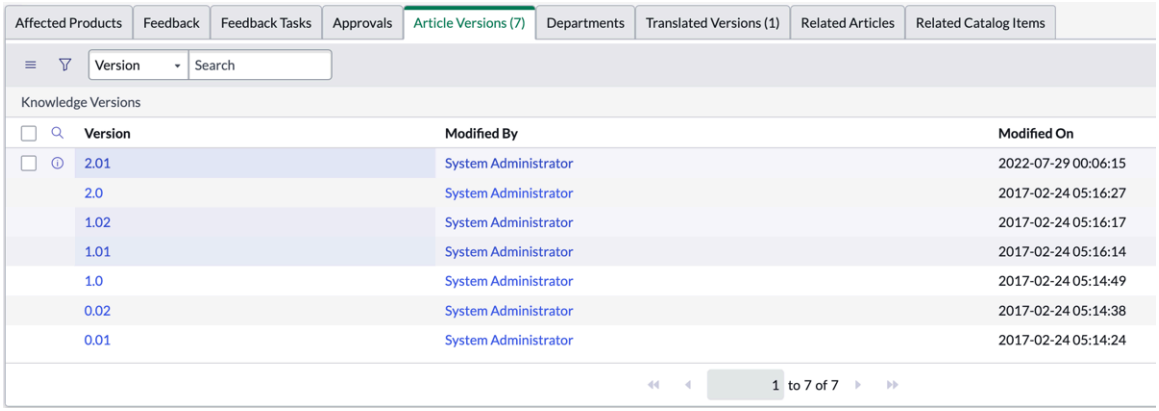
주:
작성자(수정을 위해 문서를 체크아웃하는 사람), 지식베이스 소유자 및 knowledge_admin 역할이 있는 사용자만 초안 상태의 문서를 편집할 수 있습니다.

문서 수정에는 주요 및 경미의 두 가지 유형이 있습니다. 경미 수정에는 아직 게시되지 않은 문서에 대한 업데이트가 포함됩니다. 주요 수정에는 게시되어 고객이 사용 가능한 문서에 대한 업데이트가 포함됩니다. 다양한 수정을 추적하기 위해 문서 버전 관리 기능에 버전 번호 매기기가 도입됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 버전 관리 기능을 사용하면 지식 문서 번호에도 버전 번호가 포함됩니다. 지식 문서에 대한 모든 참조는 이 번호 형식을 사용합니다. 예를 들어 KB0010003 v2.0입니다. 지식 문서의 모든 버전에 접근하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 지식 〉 문서 〉 모두 여러 버전이 있는 문서를 엽니다. 관련 목록에서 모든 버전에 접근할 수 있습니다.

버전 관리 통제



활성화 정보

문서 버전 관리 기능을 사용하려면 Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화하고 `glide.knowman.versioning.enabled` 속성을 true(기본값)로 설정해야 합니다. 자세한 내용은 고급 플러그인 활성화 지식 관리 및 문서 버전 관리 속성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Knowledge Management FAQ

소유권 그룹

소유권 그룹을 구성하고, 지식 문서와 연결하여 문서 품질을 유지하며, 승인을 관리하고, 피드백을 적시에 해결합니다.

지식 문서를 쉽게 유지할 수 있도록 소유권 그룹을 지식 문서에 할당하고 문서의 소유권을 한 사람에서 그룹으로 이동할 수 있습니다. 소유권 그룹은 구성원 그룹과 지식 문서를 담당하는 관리자로 구성됩니다. 책임질 사항에는 지식 문서 승인, 문서 품질 보장을 위한 AQI 검사 수행, 지식 문서에 대한 피드백 작업 관리가 포함됩니다.

지식 문서가 소유권 그룹에 할당되는 경우:

- 소유권 그룹 구성원만 문서의 지식베이스에 대한 기여 접근 권한이 없더라도 문서에 대한 기여 권한이 있습니다. 연결된 지식 문서를 편집, 승인, 게시 및 폐기할 수 있습니다.
- 소유권 그룹의 구성원이 아니고 작성자 또는 편집자가 아닌 사용자는 문서의 지식베이스에 대한 기고 권한이 있더라도 문서에 기고할 수 없습니다.

시기 에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기 ITSM 에이전트 작업 공간 또는 지식 문서를 편집 하는 경우, 소유권 그룹 필드를 추가하기 위해 지식 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

활성화 정보

소유권 그룹을 활성화하려면 `glide.knowman.ownership_group.enabled` 속성을 활성화합니다. 이 속성은 Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)이 활성화될 때 사용할 수 있습니다. 속성은 기본적으로 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
소유권 그룹을 사용하는 경우 나중에 *glide.knowman.ownership_group.enabled* 속성을 비활성화하지 않는 게 좋습니다. 나중에 속성을 비활성화해야 하는 경우 소유권 그룹과 연결된 모든 지식 문서를 수동으로 재할당하고, 소유권 그룹에 전송된 모든 문서 승인을 종결하고, 소유권 그룹에 할당된 모든 미해결 피드백 작업을 해결해야 합니다.

게시된 문서에 대한 기여 권한

소유권 그룹이 지식 문서와 연결된 경우 문서의 작성자 또는 수정자는 문서가 게시된 후에는 문서에 기여할 수 없습니다. *glide.knowman.ownership_group.override* 속성을 활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 속성이 true로 설정되면 소유권 그룹과 연결된 지식 문서의 작성자 또는 수정자는 게시된 문서에 대한 기여 권한을 유지합니다. 속성은 기본적으로 false로 설정됩니다.

소유권 그룹 구성원에 대한 자체 작성 문서 승인

지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. *glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval* 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 기본적으로 속성은 true로 설정됩니다. 속성이 false로 설정되면 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 지식 문서를 승인할 수 없습니다.

관련 정보

지식 관리 속성

피드백 관리를 자동화하여 콘텐츠 개선

부정적인 피드백에 대한 작업 생성을 사용하도록 설정하여 많은 양의 문서 피드백을 관리합니다. 문서가 부족하거나 유용하지 않다고 표시되면 피드백 작업이 생성됩니다.

소유권 그룹이 문서에 할당된 경우, 피드백 작업은 소유권 그룹 관리자에게 할당됩니다. 소유권 그룹 관리자는 작업을 다른 그룹 구성원에게 재할당하거나 그룹 구성원이 자신에게 피드백 작업을 할당할 수 있습니다.

문서에 소유권 그룹이 할당되지 않은 경우, 문서의 작성자 또는 교정자에게 피드백 작업이 할당됩니다.

작업 담당자는 문서를 업데이트하거나, 새 문서를 만들거나, 추가 피드백을 요청하거나, 작업을 다시 할당할 수 있으며 피드백이 업데이트되거나 해결된 후 알림을 받습니다.

주:
실행 가능한 피드백 기능은 지식 관리 서비스 포털 및 에서 사용할 수 있습니다 에이전트 작업 공간. 다른 Service Portal에서 실행 가능한 피드백 기능을 사용하려면 지식 문서 뷰 페이지 경로 맵을 활성화하면 됩니다.

New York부터 시작하여 지식 문서 뷰 페이지 경로 맵이 기본적으로 활성화됩니다. New York 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객은 지식 문서 뷰 페이지 경로 맵을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 업그레이드 시 지식 문서 뷰 페이지 활성화 를 참조하십시오.

지식 관리 구성

지식 관리 구현을 계획하고 구성합니다.

구성 개요

설정에 지식 관리대한 자세한 내용은 Knowledge Management 시작하기 페이지의 다음 페이지를 ServiceNow 커뮤니티 참조하십시오.

AEM(Adobe Experience Manager)에 구축된 웹 사이트 내에서 기능을 사용할 지식 관리 수도 있습니다. 자세한 내용은 Adobe Experience Manager과 통합을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정을 사용하여 지식 관리 구현

안내 설정은 인스턴스에서 구성하는 지식 관리 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 에 대한 지식 관리안내 설정을 열려면 다음으로 이동하십시오. 지식 〉 관리 〉 안내 설정. 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

고급 플러그인 활성화 지식 관리

고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 지식 관리 활성화하여 에 대한 고급 기능을 활성화합니다 지식 관리.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고급 플러그인에는 지식 관리 기능 코드 및 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

Advanced Installer 플러그인(com.snc.knowledge_advanced.installer)은 지식 관리 Advanced 플러그인을 지식 관리 활성화하는 데 사용됩니다.

릴리스 지식 관리 부터 Xanadu 신규 고객에 대한 고급 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

주:
고급 플러그인은 지식 관리 v3 애플리케이션에서 지식 관리 자동으로 활성화되지 않습니다.

Advanced Installer 플러그인은 지식 관리 활성화하기 전에 두 가지 확인 단계를 수행합니다.

- 활성 지식 관리 v2 지식베이스가 있는지 확인합니다.
- 번호 필드에 고유한 데이터베이스 인덱스가 있는지 확인합니다. 번호 필드에 고유한 제약 조건이 추가된 경우 플러그인 활성화가 실패합니다. KB0634959 에 나열된 지침에 따라 문제를 해결하기 위한 수정 단계를 수행합니다.

  KB 문서를 보려면 HI 에 대한 액세스 권한이 필요합니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

고급 플러그인은 지식 관리 다음 기능을 활성화합니다.

- 문서 버전 관리: 여러 버전의 지식 문서를 유지 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리을(를) 참조하십시오.

  주:
  v3로 지식 관리 완전히 마이그레이션하여 문서 버전 관리를 사용합니다.

- 문서 구독: 지식베이스 및 지식 문서 구독을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Knowledge 구독 문서를 참조하십시오.

  주:
  고급 플러그인은 지식 관리 구독 및 활동 피드 프레임워크 플러그인(com.snc.activity_subscriptions)을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 문서 품질 인덱스: 다양한 작성자에 의해 문서가 작성되는 지식베이스 내에서 지식 문서 품질을 일관되게 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리에 대한 문서 품질 인덱스 문서를 참조하십시오.
- 문서 템플릿: 지식 문서 구조의 일관성을 위해 문서 템플릿을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 문서 템플릿을(를) 참조하십시오.
- 소유권 그룹: 지식 문서에 대한 소유권 그룹을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹을(를) 참조하십시오.
- 컨텍스트 내 문서 만들기: 고객 서비스 케이스에서 지식 문서를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 서비스 케이스에서 문서 작성 사용을(를) 참조하십시오.
- 번역 관리: 게시된 지식 문서에 대해 생성된 번역 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 번역 관리을(를) 참조하십시오.

데모 데이터는 지식 관리 고급 플러그인의 일부로 포함되어 있습니다. 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 수행한 확인 단계가 성공적으로 완료되면 지식 관리 고급 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 그러나 데모 데이터는 이 활성화에 포함되지 않습니다. 데모 데이터를 로드하려면 지식 관리 고급 플러그인 페이지로 이동하여 데모 데이터만 로드 관련 링크를 선택한 다음 확인을 선택합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관리자용 지식 관리 설정 가이드

조직의 사용자가 지식베이스 및 지식 문서 생성을 시작하려면 먼저 를 설정해야 지식 관리합니다. 이해 관계자와 협력하여 사용자의 요구를 충족하기 위해 효과적으로 설정 지식 관리 하기 위한 요구 사항을 정의합니다.

요구 사항

필요한 역할: admin.

시작하기 전에

이해 관계자의 유형

이해 관계자	책임
지식 관리자	콘텐츠 게시 및 사용과 관련된 일상적인 작업에 대한 지식 관리 프로세스를 정의하고 감독합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이해 관계자	책임
Knowledge 관리자	특정 지식 관리 기능에 대한 고급 설정 구성
지식 코치	사용자가 콘텐츠 표준을 준수할 수 있도록 합니다.
지식 도메인 전문가	도메인 지식 전문 지식을 제공합니다.
버전 작성자	문서의 특정 버전에 기고자입니다.
콘텐츠 작성자 및 검토자	지식베이스에서 문서를 작성, 검토 및 업데이트합니다.
커뮤니티 관리자	소셜 콘텐츠의 제작과 큐레이팅에 집중합니다.
라인 관리자	지식 문서를 생성하고 사용하는 팀 관리

이해 관계자와 함께 다음 요구사항을 결정합니다

- 지식베이스의 콘텐츠 소비자는 누구입니까?
- 지식베이스 문서의 작성자, 편집자, 관리자는 누구입니까?
- 기사를 게시 및 게시 중단하려면 어떤 워크플로우가 필요합니까?
- 지식 관리 구현에 필요한 고유한 동작은 무엇입니까? 예를 들어 첨부 파일을 검색 결과에 표시해야 합니까?
- 지식 문서를 다른 언어로 번역하시겠습니까?

수행할 작업

사용자 및 그룹에 지식 역할 할당

각 사용자에게 적합한 역할을 지식 관리 역할 결정한 다음 해당 역할을 할당 합니다.

사용자 지정 Knowledge 워크플로우 생성

지식 문서를 게시 및 폐기하기 위한 기본 지식 워크플로우 가 지식베이스에 적합하지 않은 경우에는 해당 지식베이스에 대한 사용자 지정 워크플로우를 만드십시오 .

Knowledge 속성 구성

기본 지식 속성이 사용자의 요구사항을 충족하지 못하면 필요에 따라 속성을 다시 구성합니다.

영어 외 언어에 대한 지원 활성화

영어 이외의 언어가 지원되어야 하는 경우에는 지식 관리 국제화 플러그인을 활성화하십시오.

지식베이스 설정을 위해 지식 관리자와 조정

지식 관리자와 관리자가 지식베이스 구성을 시작할 수 있음을 알립니다. 자세한 내용은 를 참조하십시오 지식 관리자 및 매니저를 위한 지식베이스 설정 가이드.

다음 단계

지식베이스에 대한 다른 요구 사항에 따라 지식 방문 페이지 구성과 같은 추가 작업을 도와달라는 요청받을 수 있습니다.

안내 설정을 사용하여 지식 관리 구현

Knowledge Management 안내 설정은 인스턴스에서 구성하는 지식 관리 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 안내 설정을 열 지식 관리 려면 다음으로 이동하십시오. 지식 〉 관리 〉 안내 설정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

지식 관리자 및 매니저를 위한 지식베이스 설정 가이드

기본 지식 관리 설정이 완료되면 사용자가 지식 문서를 생성하고 게시할 수 있도록 지식베이스를 설정할 수 있습니다.

조직 내의 다양한 그룹에 대해 여러 지식베이스를 생성하여 이러한 그룹 내부 또는 여러 그룹 간의 정보를 공유합니다. 범위가 지정된 지식베이스를 생성하여 애플리케이션 관리자만 지식베이스를 관리하고 애플리케이션별 데이터에 대한 무단 액세스를 제한할 수 있도록 합니다.

관리자는 지식베이스를 생성하여 각 지식베이스의 동작과 조직 구조를 제어하는 개별 관리자에게 할당합니다.

각 지식베이스에는 정책, 릴리스 정보 또는 작업에 대한 지침과 같은 사용자에 대한 정보를 제공하는 지식 문서가 포함되어 있습니다. 각 지식베이스는 문서 게시 및 폐기에 별도의 워크플로우를 사용할 수도 있습니다.

요구 사항

필요한 역할: knowledge_administrator, knowledge_manager 또는 admin

시작하기 전에

설정하려는 각 지식베이스에 대해 다음 요구사항을 결정합니다.

- 범위가 지정된 지식베이스를 생성할지 여부 자세한 내용은 범위가 지정된 지식베이스을(를) 참조하십시오.
- 문서 승인을 담당하는 지식베이스 관리자는 누구입니까?
- 해당 지식베이스의 사용자와 기고자는 누구입니까? 이러한 사용자에 대한 액세스는 사용자 기준을 통해 정의됩니다.
- 문서를 분류하는 데 사용되는 범주는 무엇입니까? 사용자가 범주를 생성할 수 있습니까?
- 지식베이스의 사용자가 새 콘텐츠를 작성할 수 있습니까?

수행할 작업

지식베이스 설정

1. 지식베이스를 생성합니다.
2. 지식베이스에 대한 사용자 기준을 선택하여 지식 문서를 읽거나 작성하거나 편집할 수 있는 사용자를 설정합니다.
3. 워크플로우를 사용하여 문서에 대한 승인 프로세스를 정의합니다.
4. 지식베이스에서 문서를 구성하는 데 필요한 지식 범주 를 정의합니다.
5. 사용자 지정 지식 홈페이지를 원하는 경우, 관리자에게 작성을 요청 ServiceNow 하십시오.

다음 단계

조직의 사용자에게 지식베이스에서 문서를 생성하고 검색할 수 있음을 알리십시오. 자세한 내용은 사용자를 참조하십시오 사용자를 위한 지식 관리 가이드.

knowledge_manager 역할이 있는 경우 지식베이스를 유지관리하기 위해 수행할 수 있는 다른 많은 작업이 있습니다. 문서를 고정하여 검색 결과와 방문 페이지에서 눈에 띄게 표시할 수 있습니다. 다른

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자를 지식베이스의 관리자로 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리자를 위한 구성 작업 문서를 참조하십시오.

포털에 대한 지식 사이트맵 구성 및 정의 기록 활성화

사이트맵 구성 및 정의 기록을 활성화하여 사이트맵에 지식 문서를 포함합니다.

시작하기 전에

- 사이트맵 작성기 활성화
- 인증되지 않은 사용자가 게스트 사용자로서 지식베이스 문서에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
- 문서 뷰 폼에서 지식 공개 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Xanadu 릴리스부터는 기본 시스템에서 사이트맵 작성기 구성을 사용할 수 있으며 이는 기본적으로 비활성 상태입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사이트맵 작성기 〉 사이트맵 구성.
2. UX 사이트맵 구성〔sys_ux_seo_sitemap_config〕 테이블에서 sitemap_config_KB 기록을 선택합니다.
3. 사이트 맵 생성을 활성화합니다.
   a. 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
   b. 사이트맵 구성 정의 관련 목록에서 유형 필드를 두 번 클릭하고 목록에서 **True** 옵션을 선택합니다.
   c. 저장 아이콘()을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과

모든 활성 사이트맵은 하루에 한 번 재생성되고 활성 사이트맵 정의의 컨텐츠를 포함합니다.

지식 관리 국제화 플러그인 활성화

지식 문서 번역을 사용하려면 여러 플러그인을 활성화해야 합니다.

- I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2(com.glideapp.knowledge.i18n2) 플러그인 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.
- 각 언어에 대한 국제화 플러그인. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

주:

- 사용 가능한 언어에 대한 국제화 플러그인을 활성화하면 I18N: 국제화 플러그인 (com.glide.i18n)이 자동으로 활성화되고, 그 대신 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2(com.glideapp.knowledge.i18n2) 플러그인이 활성화됩니다.
- 릴리스부터 San Diego 직원에게 언어 [sys_language] 테이블을 사용자 지정하도록 요청할 ServiceNow 수 있습니다. 테이블에 구성된 언어 및 지역의 조합으로 지식 문서의 번역을 생성할 수 있습니다. 이러한 조합은 IETF(Internet Engineering Task Force) BCP-47 표준을 준수해야 합니다. 자세한 내용은 region 하위 태그를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치된 구성요소

I18N:지식 관리 국제화 플러그인 v2(com.glideapp.knowledge.i18n2) 플러그인은 다음 구성요소를 설치합니다.

- 번역된 버전이라는 이름의 관계로, 동일한 상위 문서를 가진 다른 문서를 표시하는 관련 목록을 지식 양식에 만듭니다.
- 사용자가 선택한 언어를 기준으로 지식 포털 및 검색 결과를 자동으로 필터링하는 지식 쿼리 라는 비즈니스 규칙.
- *kb languages*라는 UI 매크로입니다.
- 지식 [kb_knowledge] 테이블과 지식 양식에 있는 언어 와 상위라는 두 개의 필드입니다.

지식 양식 변경 사항

I18N:지식 관리 국제화 플러그인 v2(com.glideapp.knowledge.i18n2) 플러그인은 다음 필드를 지식 양식에 추가합니다.

- 언어: 지식 문서를 생성할 때 사용하는 언어입니다. 이 목록은 선택한 지식베이스에 대해 활성화한 언어를 기준으로 채워집니다.
- 상위: 기본 언어 문서를 나타내는 문서 번호입니다. 이 설정은 서로 관련된 동일한 문서의 번역을 유지합니다. 상위 문서에 대해 동일한 언어를 일관되게 선택하는 것이 좋습니다.

> **주:**
> 상위 필드는 문서의 번역을 추적합니다.

또한 번역된 버전 관련 목록은 문서를 저장하면 지식 양식에 자동으로 추가됩니다.

지식 블록 활성화

관리자 역할이 있는 경우 지식 블록 〔com.snc.knowledge_blocks〕을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
지식 블록은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

지식 블록용 플러그인

플러그인	설명
Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced]	지식 관리를 위한 고급 기능(예: 문서 버전 관리)을 활성화합니다. 전체 기능 목록은 지식 관리 Advanced 플러그인 활성화를 참조하십시오. **주:** 지식 블록은 문서 버전 관리 기능과 함께 또는 기능 없이 사용할 수 있습니다. 기능을 사용하지 않으려면 문서 버전 관리 기능을 사용하지 않도록 설정을(를) 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

각 지식베이스에 지식 블록 사용

블록을 사용하려는 각 지식베이스에 대해 지식 블록 기능을 활성화합니다. 블록이 활성화되면 지식 블록을 생성하여 지식베이스 내의 지식 문서에 추가할 수 있습니다.

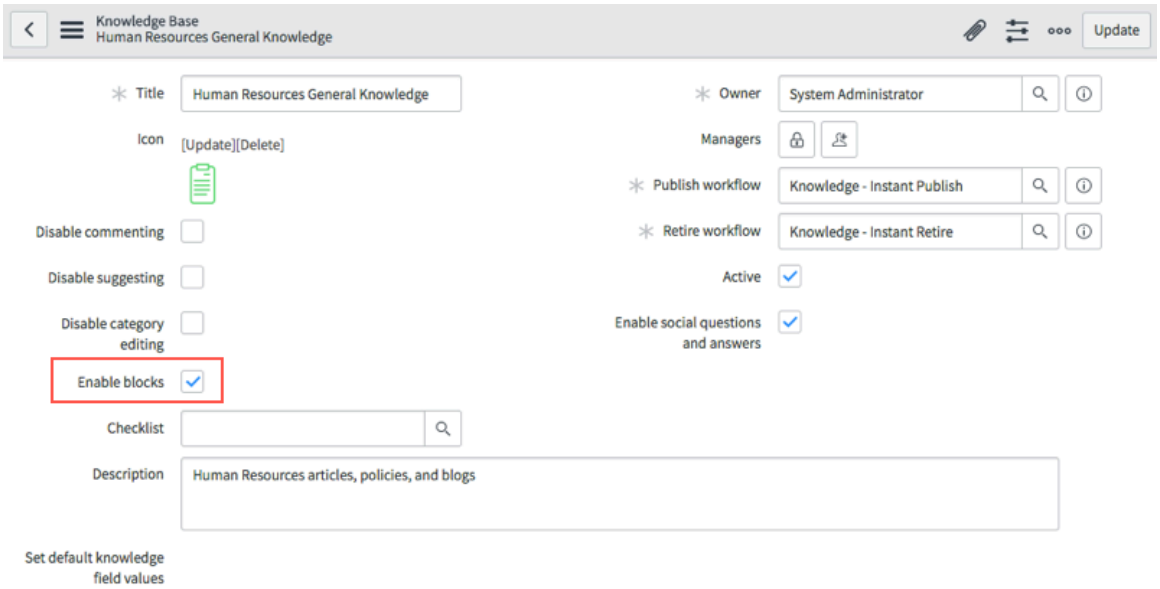
시작하기 전에
지식 블록 [com.snc.knowledge_blocks] 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: knowledge_admin 또는 knowledge_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 지식베이스 기록을 엽니다.
3. 지식베이스 양식에서 블록 사용 확인란을 선택합니다.

   주:
   블록 사용 확인란이 표시되지 않으면 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

> 주:
> 나중에 지식 블록 기능을 비활성화하기로 결정한 경우에는 지식베이스 내의 모든 지식 블록을 삭제한 다음 확인란을 선택 취소해야 합니다.

다음에 수행할 작업
활성화된 지식베이스 내에서 사용할 지식 블록을 생성합니다.

번역 관리 구성

번역 작업을 생성하도록 번역 관리를 구성합니다.

번역 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 번역 관리를 위해 Knowledge Management Advanced(com.snc.knowledge_advanced) and I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2(com.glideapp.knowledge.i18n2) 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 번역 관리에는 다음 플러그인이 필요합니다. 번역 관리를 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하세요.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  지식 관리 고급 플러그인 〔com.snc.knowledge_advanced〕

  I18N:Knowledge Management Internationalization 플러그인 v2 〔com.glideapp.knowledge.i18n2〕

  사용할 수 있도록 하려는 언어에 대한 국제화 플러그인입니다. 언어 플러그인이 활성화되면 자동으로 활성화됩니다.

또한 번역 관리를 위해서는 속성이 지식 메뉴의 번역 관리 하위 메뉴에 번역 작업 옵션을 추가할 수 있도록 설정해야 `glide.knowman.translation.enable_translation_task` 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

> 주:
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

대량 번역을 사용 설정하는 사용자 지정 현지화 프레임워크 설정 추가

사용자 지정 현지화 프레임워크 설정을 추가하여 여러 지식 문서를 수동으로 번역합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 고급 플러그인 활성화 지식 관리.
- 현지화 프레임워크를 활성화 합니다.
- 언어를 활성화합니다 .
- 대량 번역은 기본 Xanadu 릴리스에서 사용할 수 있습니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 다음 설정을 구성해야 합니다.
  - 현지화 프레임워크 시스템 속성을 true로 설정하여 *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* 활성화합니다.
  - 시스템 속성을 false로 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 설정합니다.
  - *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* 속성을 True로 설정합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 설정.
2. 설정 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 설정의 이름을 입력합니다.
4. 아티팩트 목록에서 **Knowledge**를 선택합니다.
5. 문서를 번역할 언어를 선택합니다.
6. 워크플로우 기본 설정 탭을 선택합니다.
7. 워크플로우 목록에서 번역 **->** 게시를 선택합니다.
8. 프로젝트 기본 설정 탭을 선택합니다.
9. 대량 번역 현지화 프로젝트를 생성할 수 있습니다.
   - 수동 만들기를 사용하도록 설정하려면 프로젝트 사용을 선택합니다. 자세한 내용은 Create translation projects 문서를 참조하십시오.
   - 현지화 프로젝트의 자동 생성을 활성화하려면 프로젝트 활성화 및 자동 생성 활성화를 선택합니다.

     자동 생성을 사용하도록 설정하면 선택한 현지화 요청 항목(LRITM)이 단일 현지화 프로젝트에 자동으로 번들로 제공됩니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
여러 지식 문서에 대한 대량 번역 요청.

기계 번역을 사용하도록 사용자 지정 현지화 프레임워크 설정 추가

사용자 지정 현지화 프레임워크 설정을 추가하여 지식 문서의 대량 번역을 위해 기계 번역을 활성화합니다.

시작하기 전에

- 고급 플러그인 활성화 지식 관리.
- 현지화 프레임워크를 활성화 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 언어를 활성화합니다 .
- 대량 번역은 기본 Xanadu 릴리스에서 사용할 수 있습니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 다음 설정을 구성해야 합니다.
  - 현지화 프레임워크 시스템 속성을 true로 설정하여 *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* 활성화합니다.
  - 시스템 속성을 false로 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 설정합니다.
  - *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* 속성을 True로 설정합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현지화 프레임워크 〉 설정.
2. 설정 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 설정의 이름을 입력합니다.
4. 아티팩트 목록에서 **Knowledge**를 선택합니다.
5. 문서를 번역할 언어를 선택합니다.
6. 번역 기본 설정 탭에서 기계 번역 사용 확인란을 선택하여 지식 문서에 대한 기계 번역을 사용합니다.
7. 번역기 필드에서 원하는 번역기를 선택합니다.
8. 워크플로우 기본 설정 탭을 선택합니다.
9. 선택 자동 번역 〉 자동 게시 워크플로우 목록에서.
10. 프로젝트 기본 설정 탭을 선택합니다.
11. 대량 번역 현지화 프로젝트를 생성할 수 있습니다.
    - 수동 만들기를 사용하도록 설정하려면 프로젝트 사용을 선택합니다. 자세한 내용은 Create translation projects 문서를 참조하십시오.
    - 현지화 프로젝트의 자동 생성을 활성화하려면 프로젝트 활성화 및 자동 생성 활성화를 선택합니다.

      자동 생성을 사용하도록 설정하면 선택한 현지화 요청 항목(LRITM)이 단일 현지화 프로젝트에 자동으로 번들로 제공됩니다.
12. 현지화 매니저 그룹 필드에서 localization_manager 역할을 포함하는 그룹을 선택하십시오. 현지화 관리자 그룹 필드는 프로젝트 사용**(Enable projects**) 및 자동 작성 사용**(Enable auto creation**) 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
13. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

를 사용하여 지식 문서 번역 동적 변환

지식 관리 **KCS** 역량 활성화

지식 관리 KCS Capabilities 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)을 활성화하여 특정 KCS 역할 및 KCS 문서 상태를 사용하도록 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

지식베이스에 언어 사용

지식베이스 수준에서 사용하려는 언어를 선택합니다. 그러면 사용자는 선택한 언어에 대해서만 문서를 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 기존 지식베이스를 선택합니다.
3. 자물쇠 아이콘을 클릭하여 지식베이스 폼의 언어 필드의 잠금을 해제합니다.

   주:
   언어 필드를 포함하도록 지식베이스 폼을 구성해야 할 수 있습니다. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃. 슬러쉬버킷을 사용하여 언어 필드를 추가합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

Knowledge Management 서비스 포털 구성

사용자는 지식 관리 서비스 포털을 활용하여 지식 관리 V3 플러그인에서 사용 가능한 것과 동일한 작업을 수행할 수 있습니다. 포털에서 사용자는 지식베이스와 문서를 보고, 정보를 검색하고, 검색 결과를 분류 및 필터링하고, 피드백을 제공할 수 있습니다.

- Madrid 및 이후 릴리스를 사용하는 신규 사용자에게는 Knowledge Management Service Portal 플러그인(com.snc.knowledge_serviceportal)이 기본적으로 활성화되어 있습니다.
- Madrid 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객의 경우 필요에 따라 플러그인을 활성화합니다.
- 의 홈페이지지식 관리 서비스 포털로 지식 관리 사용자를 안내하는 속성을 포함한 지식 관리 서비스 포털 속성을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다음으로 이동 서비스 포털 〉 포털 를 클릭하고 **Knowledge** 포털 (Knowledge Management 서비스 포털은 Knowledge Portal로 명명됨)을 클릭합니다. 사용자 지정 인터페이스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 을 참조하십시오.
- 시스템 관리자는 포털 페이지를 구성하고 지식베이스 정보를 검색, 정렬 및 필터링하기 위한 위젯을 구성할 수 있습니다. 위젯 인스턴스 옵션을 구성하고 검색, 정렬 및 필터 기능을 구성하려면 지식 관리 서비스 포털 위젯을 참조하십시오.
- 지식베이스를 지식 서비스 포털에 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.

  1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 포털을 클릭하고 서비스 포털을 클릭합니다.

  2. 지식베이스 관련 목록을 클릭합니다.

  3. 편집을 클릭하여 하나 이상의 지식베이스를 포털에 매핑합니다.

  > **주:**
  > 추가된 지식베이스가 없으면 포털에서 모든 지식베이스를 사용할 수 있습니다.
  >
  > 지식베이스가 매핑된 경우 포털에서 해당 지식베이스만 사용할 수 있습니다. 모든 검색 결과와 위젯에는 매핑된 지식베이스의 결과만 표시됩니다.

섹션 **508** 준수 기능

사용자는 섹션 508 준수 기능 사용에서 지식 관리 서비스 포털 문서 보기 페이지를 보고 상호 작용할 지식 관리 수 있습니다. 자세한 내용은 접근성 기능 활성화 를 참조하세요.

관련 정보

Knowledge Management FAQ

외부 또는 공개 사용자가 지식 관리 서비스 포털에서 지식 문서를 볼 수 있도록 설정

지식 관리 서비스 포털의 지식 문서를 외부 또는 공개 사용자가 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

지식 관리 서비스 포털 플러그인(com.snc.knowledge_serviceportal)을 활성화해야 합니다.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

애플리케이션 내에서 고객 서비스 관리(CSM) 지식 관리를 사용하는 경우 고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_customerservice)을 설치한 후 `KM ### ## #### ### ###` 수정 스크립트를 활성화하고 실행하여 지식 문서를 자동으로 공개할 수 있습니다.

지식 관리를 독립 실행형 애플리케이션으로 사용하는 경우 이 절차의 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지.

2. 페이지 목록에서 **kb_home** 검색하여 선택합니다.

> **주:**
> 애플리케이션 범위가 지식 관리 - 서비스 포털로 설정되지 않은 경우 양식을 편집할 수 없고 경고 메시지가 표시됩니다. 양식을 편집 가능하게 만들려면 메시지 끝에서 여기라는 단어를 클릭하십시오.

3. 공개 또는 외부 사용자가 지식 관리 서비스 포털에서 지식 문서를 볼 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
지식 서비스 포털 페이지를 공용 사용자에게 표시	**a.** 페이지 양식에서 공개 확인란을 선택합니다. **b.** 업데이트를 클릭합니다.
지식 서비스 포털 페이지를 외부 사용자에게 표시	**a.** 페이지 양식의 역할 필드에서 사용자 역할 편집 아이콘 **b.** 역할 양식의 사용 가능 열에서 사용 가능한 역할의 **snc_external**선택됨 열로 이동합니다. **c.** Roles(역할) 양식에서 Done(완료)을 클릭합니다. **d.** 페이지 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

4. **kb_article_view** 페이지와 **kb_search** 페이지에 대해 2단계와 3단계를 반복합니다.
5. 지식 관리 서비스 포털 페이지의 문서에 대한 액세스를 관리합니다.

작업	설명
지식베이스에 대한 모든 사람이 접근할 수 있도록 설정합니다.	3단계에서 설명한 대로 페이지를 공개로 설정한 후 읽을 수 없음 및 읽을 수 있음 사용자 기준이 설정되지 않고 *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* 공용 사용자에게 액세스 권한을 부여할 기술 자료에 대한 속성이 false로 설정되어 있는지 확인합니다.
외부 사용자가 지식베이스에 액세스할 수 있도록 합니다.	3단계에서 설명한 대로 페이지에 snc_external 역할을 추가한 후에는 액세스 권한을 부여하려는 지식베이스에 대한 읽기 권한이 외부 사용자에게 있는지 확인합니다.

지식베이스에 대한 액세스를 제공하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리.

지식 관리 서비스 포털 위젯

지식 관리 서비스 포털은 여러 위젯을 사용하여 검색을 가능하게 하고, 검색 결과를 표시하고, 문서, 관련 문서 및 관련 항목을 표시합니다.

지식 관리 서비스 포털에서 지식 관리 홈페이지, 검색 결과 페이지 및 문서 보기 페이지는 지식 관리 V3 시스템 속성을 따릅니다. 구성된 경우 위젯 인스턴스 옵션이 시스템 속성을 재정의할 수 있습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

knowledge_admin 또는 관리자 역할의 사용자는 지식 관리 서비스 포털 페이지에서 사용되는 위젯 인스턴스 옵션을 구성할 수 있습니다. control + 마우스 오른쪽 버튼 클릭 메뉴를 사용하여 위젯 인스턴스 옵션에 액세스하고 위젯 인스턴스를 구성합니다. 자세한 내용은 위젯 인스턴스 옵션 구성을 참조하십시오.

주:
위젯 인스턴스 옵션을 구성하기 전에 Knowledge Management - Service Portal 범위로 전환합니다.

홈페이지 위젯:

- 지식 홈페이지 검색

  홈페이지의 검색 기능을 사용자 지정합니다.

- 지식베이스 찾아보기

  홈페이지에 지식베이스 타일을 표시합니다.

- 지식 특집 기사

  홈페이지에 추천 문서 목록을 표시합니다.

- 가장 유용한 지식 문서

  홈페이지에서 가장 유용한 문서 목록을 표시합니다.

- 가장 많이 본 지식 문서

  홈페이지에서 가장 많이 본 문서 목록을 표시합니다.

검색 결과 페이지 위젯:

- 지식 이동 경로

  사용자가 지식베이스를 검색할 수 있도록 현재 페이지에 대한 탐색 경로와 검색 상자를 표시합니다.

- 지식베이스 검색
- 지식 패싯 헤더

  필터 패싯의 제목을 표시합니다.

- 지식 필드 패싯

  지식베이스, 지식베이스 범주 및 저자별로 필터링된 검색 결과를 표시합니다.

- 지식 태그 패싯

  문서 태그별로 필터링된 검색 결과를 표시합니다.

- 지식 리소스 패싯

  문서 자원별로 필터링된 검색 결과를 표시합니다.

- 지식 쿼리 패싯

  문서 등급, 문서 뷰 수 및 최종 수정을 기준으로 필터링된 검색 결과를 표시합니다.

- 지식 결과 정렬

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

반환된 결과에 대해 정렬 옵션으로 필터링된 검색 결과를 표시합니다.

- 선택된 지식 필터

  선택한 패싯 필터를 표시하고 선택을 취소할 수 있습니다.

- 지식 결과

  반환된 결과에 따라 필터링된 검색 결과를 표시합니다.

문서 뷰 페이지 위젯:

- 지식 이동 경로

  현재 페이지에 대한 탐색 경로를 표시합니다.

- 지식 문서 컨텐츠

  사용자가 문서 뷰 페이지에서 볼 수 있는 정보와 수행할 수 있는 작업을 사용자 지정합니다.

- 도움이 되는 지식 문서

  사용자가 문서를 유용한 것으로 표시할 수 있습니다.

- 지식 문서 설명

  사용자가 문서에 주석을 추가할 수 있습니다.

- 지식 첨부 파일

  문서의 첨부 파일 표시 필드가 활성화된 경우 문서 첨부 파일을 표시합니다.

  주:
  지식 문서 컨텐츠 위젯 외에 Knowledge 첨부 파일 위젯을 모든 페이지에 추가해야 합니다. 업그레이드 후 이 위젯이 자동으로 추가되지 않으면 수동으로 추가해야 합니다.

- 관련 카탈로그 항목

  문서에 매핑된 카탈로그 항목의 목록을 표시합니다. 위젯은 선택한 문서에 관련 카탈로그 항목을 사용할 수 있는 경우에만 나타납니다.

- 지식 관련 문서

  선택한 문서와 유사한 정보가 포함된 관련 문서 목록을 표시합니다. 관련 문서가 수동으로 매핑되거나 자동으로 예측되거나, 둘 다입니다. 수동으로 매핑된 문서가 위젯에 먼저 나타납니다. 위젯은 선택한 문서에 관련 문서를 사용할 수 있는 경우에만 나타납니다.

- 영향을 받는 제품

  문서의 영향을 받는 제품 관련 목록에서 사용할 수 있는 지식 문서와 관련된 제품을 표시합니다. 위젯은 선택한 문서에 영향을 받는 제품을 사용할 수 있는 경우에만 나타납니다.

- 가장 최근 작업

  해당 문서의 첨부된 작업 관련 목록에서 사용할 수 있는 문서에 첨부된 작업을 표시합니다. 위젯은 선택한 문서에 관련 작업을 사용할 수 있는 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가장 유용함

  사용자가 가장 유용하다고 판단한 지식 문서 목록을 표시합니다.

지식 관리 서비스 포털 플러그인 활성화

Knowledge Management - Service Portal 플러그인(com.snc.knowledge_serviceportal)은 Madrid 이상 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화되어 있습니다. Madrid 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객은 필요한 경우 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 플러그인에는 다음 플러그인이 필요합니다.

- 지식 관리 V3(com.snc.knowledge3)
- 엔터프라이즈 서비스 관리용 서비스 포털(com.glide.service-portal.esm)

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

검색 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 관리 서비스 포털 홈페이지 및 검색 결과 페이지에서 검색 위젯에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
홈페이지는 지식 홈페이지 검색 위젯을 사용하며, 검색 결과 페이지는 지식 검색 위젯을 사용합니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 이러한 페이지에 대한 검색 기능을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 또는 검색 결과 페이지로 이동합니다.
2. Control + 검색 창을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.
4. 검색 위젯 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	페이지	설명
제목	지식 관리 서비스 포털 홈페이지	검색 위젯의 제목입니다. 홈페이지의 기본값은 지식 시작입니다.
자리 표시자 검색	지식 관리 서비스 포털 홈페이지	검색 창에 나타나는 기본 텍스트입니다.
부트스트랩 색상	검색 결과 페이지	검색 위젯의 색상입니다.
부트스트랩 크기	검색 결과 페이지	검색 위젯의 크기입니다.
빈 검색 허용	검색 결과 페이지	빈 지식베이스 검색을 허용합니다. 홈페이지의 기본값은 시스템 속성을 사용합니다. 검색 결과 페이지의 기본값은 예입니다.
키 누름 시 즉시 검색 허용	검색 결과 페이지	검색어를 입력하는 즉시 검색 결과를 사용하도록 설정합니다. 검색 결과 페이지의 기본값은 시스템 속성을 사용합니다.
빠른 검색이 활성화된 경우 검색 간 대기 시간(ms)	검색 결과 페이지	빠른 검색 기능이 활성화된 경우 검색 사이에 대기하는 시간(밀리초)입니다. 기본 대기 시간은 500ms입니다.
검색을 위한 대체 URL 매개변수	검색 결과 페이지	검색 결과 URL에 표시되는 대체 매개변수입니다. 기본적으로 이러한 매개변수에는 키워드와 쿼리가 포함됩니다.
언어에 대한 대체 URL 매개변수	검색 결과 페이지	선택한 언어를 나타내는 URL에 표시되는 대체 매개변수입니다.
검색의 최소 문자 수	모두	검색을 생성하는 데 필요한 최소 문자 수입니다.
상형 문자	모두	검색 창에 나타나는 아이콘입니다.
CSS	모두	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	페이지	설명
		서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.

5. 저장을 클릭합니다.

지식베이스 타일 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 관리 서비스 포털 홈페이지에서 지식베이스 타일 위젯에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
홈페이지는 지식베이스 찾아보기 위젯을 사용하여 지식베이스 타일을 표시합니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 홈페이지로 이동합니다.

2. 기술 자료 타일을 Control + 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.

4. 지식베이스 타일 위젯에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
직위	지식베이스 타일 위에 표시되는 제목입니다. 기본값은 지식베이스 탐색입니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색상입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
정렬 기준	지식베이스 타일이 홈페이지에 표시되는 순서입니다. 지식 테이블의 아무 필드나 사용합니다. 이 필드가 비어 있으면 타일이 알파벳 순으로 표시됩니다. 사용 가능한 다른 옵션으로는 article_count가 있습니다.
역순	지식베이스 타일을 역순으로 표시하려면 이 확인란을 활성화합니다.
질문 레이블 게시	질문을 게시하는 데 사용되는 버튼의 레이블입니다. 기본값은 질문하기입니다.
문서 레이블 작성	문서를 작성하는 데 사용되는 버튼의 레이블입니다. 기본값은 문서 작성입니다.
질문 게시 URL	질문을 게시할 때 URL에 나타나는 매개변수입니다.
문서 URL 작성	문서를 작성할 때 URL에 표시되는 매개변수입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

홈페이지 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 관리 서비스 포털 홈페이지에 자주 사용하는 문서를 표시하는 데 사용되는 위젯에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

홈페이지에는 여러 위젯을 사용하여 추천 문서, 최다 조회 문서 및 가장 유용한 문서에 대한 링크가 표시됩니다. 추천 문서는 문서와 연결된 키워드를 기반으로 표시됩니다. 추천 컨텐츠 섹션에 문서를 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 지식 문서 고정을 참조하십시오. 가장 많이 본 문서와 가장 유용한 문서는 문서의 가장 높은 조회수 및 사용 횟수를 기준으로 표시됩니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 홈페이지로 이동합니다.
2. 위젯 중 하나를 Control + 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.
4. 위젯에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
제목	위젯의 제목입니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색상입니다.
글리프	위젯에 나타나는 아이콘입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
테이블	추천, 최다 조회, 가장 유용한 문서 위젯 옵션을 제공하는 데 사용되는 소스 필드가 포함된 테이블입니다. 기본 테이블은 Knowledge(kb_knowledge)입니다.
표시 필드	목록의 각 문서에 표시되는 제목입니다. 기본적으로 문서의 짧은 설명입니다.
보조 필드	제목 아래 목록의 각 문서에 대해 표시되는 추가 정보입니다. 기본적으로 이 정보에는 작성자, 조회수, 문서를 마지막으로 수정한 날짜 및 문서 등급이 포함됩니다.
표시할 최대 기록 수	목록에 포함할 최대 문서 수입니다.
비어 있는 경우에도 표시	목록에 항목이 없어도 위젯을 표시하려면 이 확인란을 활성화합니다.
보조 필드 레이블 표시	각 문서에 대해 표시되는 추가 정보에 대한 필드 레이블을 표시하려면 이 확인란을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
지식베이스	이 목록에 표시되는 문서를 특정 지식베이스로 제한하려면 지식베이스 목록에서 지식베이스를 선택하십시오.

5. 저장을 클릭합니다.

정렬 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지에서 지식 정렬 위젯에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
검색 결과 페이지에서는 지식베이스 결과 정렬 위젯을 사용하여 반환된 결과 목록에 대한 정렬 옵션을 제공합니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 정렬 옵션을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지로 이동합니다.

2. Ctrl + 결과 목록 맨 위에 있는 정렬 옵션을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.

4. 정렬 위젯에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
부트스트랩 색상	검색 위젯의 색상입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
관련성 숨기기	관련성 정렬 옵션을 제거합니다.
테이블	지식 항목의 목록을 정렬하는 데 사용되는 필드가 포함된 테이블입니다. 기본 테이블은 **Knowledge**입니다.
필드 정렬	지식 항목의 목록을 정렬하는 데 사용되는 필드입니다.
필드 레이블 정렬	정렬 옵션에 표시되는 필드의 레이블입니다. 기본값은 **Views:desc,Newest:desc,Alphabetical**입니다. 정렬 필드 레이블의 정렬 순서는 오름차순입니다. 내림차순을 사용하려면 **:desc**로 표시하십시오.

5. 저장을 클릭합니다.

문서 목록 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 관리 서비스 포털 홈페이지의 문서 목록에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
홈페이지는 문서 목록 위젯을 사용하여 특집, 가장 유용함, 최다 조회를 포함한 다양한 문서 목록을 표시합니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 홈페이지로 이동합니다.
2. 문서 목록 헤더 중 하나를 Control + 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.
4. 문서 목록 위젯에 대해 원하는 설정을 구성하십시오.

인스턴스 옵션	설명
직위	문서 목록의 제목입니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색상입니다.
글리프	위젯에 나타나는 아이콘입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
테이블	목록 문서를 저장하는 테이블입니다.
표시 필드	목록의 각 문서에 표시되는 제목입니다. 기본적으로 문서의 짧은 설명입니다.
보조 필드	제목 아래 목록의 각 문서에 대해 표시되는 추가 정보입니다. 기본적으로 이 정보에는 작성자, 조회수, 문서를 마지막으로 수정한 날짜 및 문서 등급이 포함됩니다.
표시할 최대 기록 수	목록에 포함할 최대 문서 수입니다.
비어 있는 경우에도 표시	이 확인란을 선택하면 문서가 없는 경우에도 문서 목록이 표시됩니다.
보조 필드 레이블 표시	각 문서에 대해 표시되는 추가 정보에 대한 필드 레이블을 표시하려면 이 확인란을 활성화합니다.
지식베이스	이 목록에 표시되는 문서를 특정 지식베이스로 제한하려면 지식베이스 목록에서 지식베이스를 선택하십시오.

5. 저장을 클릭합니다.

검색 결과 목록 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지의 결과 목록 위젯에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

검색 결과 페이지에서는 지식 결과 위젯을 사용하여 반환된 결과 목록에 대한 표시 옵션을 제공합니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 표시 옵션을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지로 이동합니다.
2. Control + 반환된 검색 결과 목록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.
4. 결과 목록 위젯에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
글리프	검색 창에 나타나는 아이콘입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
관련성 점수 표시	검색어를 기준으로 각 검색 결과의 관련성을 표시합니다. 기본 설정은 시스템 속성을 사용합니다.
이동 경로: 범주 숨기기	결과 목록의 문서 간단한 설명 아래에 표시되는 이동 경로에서 범주를 숨깁니다. 기본 설정은 시스템 속성을 사용합니다.
이동 경로: 지식베이스 구분 기호	지식베이스와 이동 경로의 범주 구분 기호로 사용되는 문자입니다.
이동 경로: 범주 구분 기호	이동 경로에서 범주 간 구분 기호로 사용되는 문자입니다.
기본 정렬 순서	반환된 결과 목록의 기본 정렬 순서입니다. 기본 정렬 순서는 **sys_view_count:desc**이며, 조회수를 기준으로 결과를 내림차순으로 정렬합니다.
지식 검색 결과에 첨부 파일을 표시하는 방법	반환된 결과 목록에 첨부 파일이 표시되는 방식입니다. 기본값은 시스템 속성을 사용합니다.
고정된 문서 링크 표시에 대한 레이블	고정된 문서 링크에 사용되는 텍스트입니다.
테이블	검색 결과에 반환된 정보를 저장하는 테이블입니다.
Knowledge 보조 필드	검색 결과의 각 문서에 대한 추가 정보를 표시하는 필드입니다.
보조 필드 레이블 표시	각 결과에 대해 표시되는 추가 정보에 대한 필드 레이블을 표시하려면 이 확인란을 활성화합니다.
페이지 매김 유형	추가 지식 문서 검색 결과가 표시되는 방식을 통제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	○ 표준 페이지 매김: 여러 페이지에 검색 결과를 표시합니다. ○ 무한 스크롤: 스크롤하는 동안 검색 결과를 표시합니다. 기본 페이지 매김 유형은 무한 스크롤로 설정됩니다.
최대 번호. 표준 페이지 매김을 사용하여 페이지당 표시되는 문서 수	표준 페이지 매김을 사용하여 검색 결과 목록을 표시할 때 페이지에 포함되는 최대 항목 수입니다.
최대 번호. 무한 스크롤 중 첫 번째 임포트 후 표시되는 문서 수	무한 스크롤을 사용하여 검색 결과 목록을 처음 표시할 때 포함되는 최대 항목 수입니다.
최대 번호. 무한 스크롤 중 후속 페치에 표시되는 문서 수	사용자가 맨 아래로 스크롤할 때 검색 결과 목록이 업데이트될 때 포함되는 최대 항목 수입니다.
아니요. 페이지 매김 표시줄의 링크 수	페이지 매김 표시줄에 표시되는 링크 수입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

필터 패싯 위젯 인스턴스 옵션 구성

서비스 포털 검색 결과 페이지에서 필터 패싯 위젯 지식 관리 에 대한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
홈페이지는 여러 위젯을 사용하여 검색 결과 목록의 항목을 필터링합니다. 패싯 위젯에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 지식베이스 테이블 필드에 기반한 단순한 필드 패싯
- 지식베이스 테이블의 사용자 정의 쿼리에 기반한 고급 쿼리 패싯

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 다음과 같은 패싯 위젯을 사용자 지정할 수 있습니다.

- 지식베이스 필드 패싯 (지식베이스, 지식베이스 범주 및 저자별 필터링용)
- 지식베이스 태그 패싯(태그별 필터링용)
- 기술 자원 패싯(문서와 같은 자원별 필터링용)
- 지식베이스 쿼리 패싯(등급, 최종 수정 및 조회 횟수별 필터링용)

> **주:**
> 페이지에 하나 이상의 지식 필드 패싯이 추가되면 쿼리 패싯이 표시됩니다.

기본 지식 언어 위젯을 사용하여 지식 검색 결과 페이지에 언어 필터를 포함시킵니다. 사용자 정의 언어 위젯을 추가하려면 지식 검색 결과 페이지에서 지식 언어 위젯을 비활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지로 이동합니다.
2. Control + 필터 패싯 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.
4. 선택한 패싯 위젯 유형에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
직위	필터 패싯 위젯의 제목입니다.
글리프	제목 왼쪽에 표시되는 아이콘입니다.
순서	필터 패싯 위젯이 검색 결과 페이지의 왼쪽에 표시되는 순서입니다. 비어 있으면 필터 패싯 위젯이 사전순으로 정렬됩니다.
부트스트랩 색상	필터 패싯 위젯 헤더의 색입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
소스 테이블	필터 패싯 위젯 옵션을 제공하는 데 사용되는 소스 필드 가 포함되어 있는 테이블입니다. 기본 테이블은 Knowledge(kb_knowledge)입니다.
소스 필드	필터 패싯 위젯 옵션을 제공하는 소스 테이블의 필드입니다. 소스 필드로 사용할 수 있는 필드 유형에는 문자열, Glide 목록, 정수, 참조 및 부울이 포함됩니다.
패싯 식별자	스크립트 코드에서 사용할 수 있는 사용자 지정 쿼리 패싯의 고유한 이름입니다.
패싯 템플릿	패싯 상호작용의 유형을 결정하는 템플릿입니다. 지식 필드 패싯 위젯 템플릿: ○ 단일 선택: 사용자는 이 위젯에서 하나의 필터만 선택할 수 있습니다. ○ 다중 선택: 사용자가 이 위젯에서 둘 이상의 필터를 선택할 수 있습니다. ○ 드롭다운 선택: 사용자는 드롭다운 메뉴에서 둘 이상의 필터를 선택할 수 있습니다. 지식베이스 쿼리 패싯 위젯 템플릿 ○ 단순 쿼리: 각 패싯 값에 대한 레이블을 표시합니다. ○ 등급: 등급 별을 표시합니다.
사용자 지정 템플릿	패싯 상호 작용 및 값 선택을 결정하는 사용자 지정 템플릿입니다.
패싯 옵션	각 패싯 값에 대한 레이블, ID, 순서 및 쿼리에 대한 JSON 형식의 사용자 지정 쿼리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	테이블, 값(인코딩된 쿼리) 및 표시 값(인코딩된 쿼리)을 포함합니다.
정렬 기준	패싯 위젯 내의 필터 옵션 순서입니다. 기본 순서는 레이블로, 옵션을 알파벳 순서로 정렬합니다. 참조 필드의 경우 참조 필드 테이블에서 주문을 지정할 수도 있습니다.
필터 검색 창을 표시하기 위한 최소 결과	필터 패싯 위젯의 상단에 검색 창을 표시하는 데 필요한 최소 결과 수입니다.
스크롤 막대 표시의 최소 결과	필터 패싯 위젯에 스크롤 막대를 표시하는 데 필요한 최소 결과 수입니다.
문자열 필드의 최대 길이	최대 필드 길이입니다. 길이가 이 값보다 작은 필드만 필터 패싯으로 추가할 수 있습니다.
대체 URL 매개변수	URL에서 검색 매개변수로 사용되는 경우 이 필터 패싯을 초기화하는 데 사용되는 URL 매개변수의 이름입니다.
최대값 가져오기	검색 결과의 모든 지식 문서에서 필터 값을 가져오는 옵션입니다. 최대 값 가져오기 옵션을 선택하면 검색 결과의 로드 시간에 영향을 줄 수 있습니다. 이 옵션을 비활성화하면 속성 값에 따라 로드 시간이 향상됩니다 *glide.knowman.search.facet_depth* . *glide.knowman.search.apply_acls* 속성을 true로 설정하면 해당 필터 값에 대한 검색 결과가 없는 경우에도 필터 값이 필터 패싯에 나타날 수 있습니다. 예를 들어 문서가 없는 지식베이스는 지식베이스 필터 패싯에 값으로 표시될 수 있습니다.
빈 값 표시	사용하도록 설정하면 이 필드가 설정되지 않은 문서를 필터링하기 위해 사용자가 선택할 수 있는 빈 필터 패싯 옵션이 표시됩니다. 예를 들어 문서에 할당된 범주가 없는 경우 빈 옵션을 클릭하면 할당된 범주가 없는 모든 문서가 나열됩니다.
일치하는 패싯 값만 표시 결과	모든 값을 표시하는 대신 검색 결과와 일치하는 필터 값만 표시하는 동적 필터 패싯 위젯을 만듭니다. 이 인스턴스 옵션을 비활성화하면 필터 패싯 데이터를 로드하는 데 필요한 시간이 줄어듭니다.
범주 계층 구조 표시(kb_category에만 유효)	활성화하면 네 번째 수준까지 계층 구조 목록이 있는 범주가 표시됩니다. 이 옵션을 활성화하면 한 번에 하나의 범주만 선택할 수 있습니다. 네 번째 수준 이외의 하위 범주에 포함된 모든 문서는 범주의 네 번째 수준에도 표시됩니다. 선택한 상위 범주에서 필터링된 검색 결과에는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	해당 범주 및 연결된 모든 하위 범주 내의 문서가 포함됩니다. 주: ○ 검색 결과에 반환되는 지식 문서 수가 검색 패싯 깊이보다 크면 모든 범주가 이 패싯에 표시됩니다. 따라서 이 패싯에 표시된 범주 중 일부는 검색 결과의 지식 문서와 연결되지 않을 수도 있습니다. 기본적으로 패싯 깊이는 300으로 설정되며 속성에서 `glide.knowman.search.facet_depth` 관리자가 구성합니다. ○ 필터를 더 추가하여 지식 검색 결과 페이지 위젯을 구성합니다. 특히 언어에 대한 필터를 적용해야 하는 경우 OOB 지식 언어 위젯을 사용해야 합니다. 유사한 동작에 대한 인스턴스 옵션의 언어 필드를 사용하여 필드 패싯 위젯을 구성할 수 있지만, 이 경우 지식 검색 결과 페이지에서 OOB 지식 언어 위젯 인스턴스를 비활성화해야 합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

지식 관리 속성

문서 뷰 페이지에 대한 사용자 작업 구성

의 지식 관리 서비스 포털문서 보기 페이지에 대한 지식 관리 사용자 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
문서 뷰 페이지는 지식 문서 컨텐츠 위젯을 사용하여 사용자 작업을 제공합니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 이러한 작업을 사용자 지정합니다.

Now Platform의 애플리케이션 범위가 지식 관리 서비스 포털로 설정되어 있는지 확인합니다.

문서 뷰 페이지에서 사용할 수 있는 사용자 작업은 문서 헤더에서 오버플로우 아이콘(···)을 클릭하면 메뉴에 나타납니다. 이러한 작업을 통해 사용자는 문서에 플래그를 지정하거나, 문서를 편집하거나, 문서에 대한 인시던트를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털 문서 뷰 페이지로 이동합니다.

2. Ctrl + 문서 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.

4. 지식 문서 컨텐츠 위젯에 대해 원하는 설정을 구성하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
부트스트랩 색상	위젯 헤더의 색상입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
모든 작업 숨기기	구독/구독 취소 버튼과 오버플로우 아이콘을 포함한 문서 헤더에서 사용자 작업을 숨깁니다.
버전 정보 표시	선택한 문서의 버전 정보를 표시합니다. 지식 관리 Advanced 플러그인 (com.snc.knowledge_advanced)이 필요합니다.
인시던트 생성 작업 표시	사용자가 문서 헤더의 오버플로우 아이콘을 클릭하면 인시던트 생성 사용자 작업이 표시됩니다.
인시던트 작성 작업 레이블	오버플로우 아이콘 메뉴에 나타나는 사용자 작업의 레이블입니다. 기본값은 인시던트 생성입니다.
인시던트 생성 작업 URL	인시던트 생성 사용자 작업의 대상 URL입니다. URL을 지정하지 않으면 시스템은 시스템 속성의 URL을 `glide.knowman.create_incident_link` 사용합니다.
최신 문서로 리디렉션	문서 뷰 페이지를 문서의 접근 가능한 최신 버전으로 리디렉션합니다(사용 가능한 경우). 버전 링크가 최신 버전으로만 리디렉션되므로 문서 보기 페이지에서 버전 정보를 숨기려면 버전 정보 표시 옵션을 사용하지 않도록 설정합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

유용한 문서 위젯 인스턴스 옵션 구성

의 문서 뷰 페이지에 지식 관리 서비스 포털대한 지식 관리 지식 문서 유용한 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
문서 뷰 페이지에서는 지식 문서의 유용성 위젯을 사용하여 사용자가 문서의 유용성에 대한 피드백을 제공하고, 피드백이 제공된 후 확인 메시지를 표시하고, 문서가 유용하다고 판단한 사용자의 비율을 표시할 수 있습니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 이러한 작업을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 에서 지식 관리 서비스 포털아티클 보기 페이지로 이동합니다지식 관리.

2. Control + 마우스 오른쪽 버튼 클릭 도움이 되었습니까?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 인스턴스 옵션(**Instance Options**)을 클릭합니다.
4. 도움이 되는 지식 문서 위젯에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
부트스트랩 색상	위젯 헤더의 색상입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
유용한 백분율 정보 표시	이 문서가 도움이 되었다고 생각하는 사용자의 비율을 표시하려면 확인란을 선택합니다.
유용한 작업 레이블	이 문서를 유용한지 여부를 표시하는 레이블입니다.
피드백 메시지	사용자가 문서를 유용하다고 표시했을 때 표시되는 텍스트입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

문서 코멘트 인스턴스 옵션 구성

의 문서 보기 페이지에 지식 관리 서비스 포털대한 지식 관리 지식 문서 설명 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
문서 뷰 페이지에서는 지식 문서 설명 위젯을 사용하여 사용자가 문서를 평가하거나, 의견을 추가하거나, 문서에 대한 기존 의견을 볼 수 있습니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 이러한 작업을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 에서 지식 관리 서비스 포털아티클 보기 페이지로 이동합니다지식 관리.
2. Ctrl + 주석 섹션을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션(**Instance Options**)을 클릭합니다.
4. 지식 문서 설명 위젯에 대해 원하는 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
부트스트랩 색상	위젯 헤더의 색상입니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
기타 옵션	
사용자 의견 표시	사용자가 설명을 입력할 수 있는 필드를 표시합니다. 사용 가능한 옵션:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	○ 예 - 사용자가 문서에 대한 주석을 입력할 수 있는 필드를 표시합니다. ○ 아니요 - 사용자가 문서에 대한 의견을 입력할 수 있는 필드를 숨깁니다. ○ 시스템 속성 사용 - 문서 뷰 속성을 사용하여 주석 필드를 표시하거나 숨깁니다.
의견 레이블 추가	의견을 추가할 필드의 레이블입니다.
의견에 첨부할 수 있는 최대 첨부 파일 수	지식 문서에 포함된 코멘트에 첨부할 수 있는 최대 첨부 파일 수입니다.
주석에 첨부할 수 있는 최대 첨부 파일 크기(MB)	지식 문서에 대해 포함된 의견에 첨부할 수 있는 최대 첨부 파일 크기(MB)입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

관련 카탈로그 항목 위젯 인스턴스 옵션 구성

의 아티클 뷰 페이지에 지식 관리 서비스 포털대한 지식 관리 관련 카탈로그 항목 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다. 이러한 옵션은 문서에 매핑된 카탈로그 항목의 목록과 관련이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
문서에 관련 카탈로그 항목이 있는 경우 지식 문서 뷰 페이지에 관련 항목 섹션이 표시됩니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 문서 뷰 페이지의 관련 항목 섹션을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL 끝에 /kb를 추가하여 홈페이지 지식 관리 서비스 포털 로 이동합니다지식 관리.

> **주:**
> 관리자가 이 기본 탐색을 변경했을 수 있습니다.

2. 관련 카탈로그 항목 위젯의 인스턴스 옵션을 수정할 문서를 검색하고 클릭합니다.

3. Control 키를 누르고 관련 항목 섹션을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

4. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.

5. 관련 카탈로그 항목 위젯에 대한 설정을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
소스 테이블	관련 카탈로그 항목이 포함된 소스 테이블입니다. 기본 시스템에 지정된 소스 테이블은 관련 카탈로그 항목(kb_2_sc)입니다.
소스 열	소스 기록을 참조하는 소스 테이블의 필드입니다. 기본 시스템에 지정된 소스 열은 지식 문서(kb_knowledge)입니다.
직위	위젯 헤더에 표시되는 제목입니다. 기본 제목은 관련 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
최대 수	문서 뷰 페이지의 관련 항목 섹션에 포함할 카탈로그 항목의 최대 수입니다. 기본 시스템에 지정된 최대 수는 5입니다.
전체 너비 사용	사용 가능한 너비의 100%로 12열 그리드에 위젯을 표시하는 옵션입니다. 확인란의 선택을 취소하면 위젯이 사용 가능한 너비의 75%로 표시됩니다.
대상 열	대상 기록을 참조하는 소스 테이블의 필드입니다. 기본 시스템에 지정된 대상 열은 카탈로그 항목(sc_cat_item)입니다.
소스 ID	소스 기록의 고유 기록 식별자(sys_id)를 포함하는 URL 매개변수. 아티클 보기 페이지의 경우 소스 ID를 포함하는 URL 매개변수가 sys_kb_id.

6. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

문서와 관련된 카탈로그 항목 매핑

지식 관련 문서 위젯 인스턴스 옵션 구성

의 문서 뷰 페이지에 지식 관리 서비스 포털대한 지식 관리 지식 관련 문서 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다. 이러한 옵션은 문서에 매핑된 관련 문서 목록과 관련이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
문서에 관련 문서가 있는 경우 지식 문서 뷰 페이지에 관련 문서 섹션이 표시됩니다. 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션을 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 인스턴스의 지식 관리 URL 끝에 /kb를 추가하여 의 홈페이지 지식 관리 서비스 포털 로 이동합니다.

   주:
   속성을 *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url*구성하여 기본 탐색을 변경할 수 있습니다.

2. 지식 관련 문서 위젯의 인스턴스 옵션을 수정할 문서를 클릭하여 엽니다.
3. 아티클 페이지에서 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 디자이너의 페이지를 선택합니다.
4. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 지식 관련 문서 위젯의 편집 아이콘( )을 클릭하여 관련 문서를 추가합니다.

   주:
   위젯 검색 필드를 사용하여 지식 관련 문서 위젯을 추가하고 위젯을 빈 필드로 끌어서 놓을 수도 있습니다.

5. 지식 관련 문서 위젯의 설정을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
직위	위젯 헤더에 표시되는 제목입니다. 기본 제목은 관련 문서입니다.
부트스트랩 색상	위젯 헤더의 색 구성표입니다. 일반적인 부트스트랩 색상 목록에서 위젯의 색상을 선택합니다.
글리프	위젯에 표시되는 각 목록 항목 옆에 나타나는 아이콘입니다. 이 필드를 건너뛰려면 빈 글리프를 선택합니다.
CSS	위젯에서 요소의 모양과 느낌을 결정하는 사용자 지정 구성입니다. 자세한 내용은 서비스 포털 SCSS 입문서를 참조하십시오.
전체 너비 사용	사용 가능한 너비의 100%로 12열 그리드에 위젯을 표시하는 옵션입니다. 확인란의 선택을 취소하면 위젯이 사용 가능한 너비의 75%로 표시됩니다.
테이블	표시 필드 및 보조 필드와 관련된 지식 문서가 들어 있는 테이블입니다. 기본적으로 테이블은 지식(kb_knowledge)입니다.
표시 필드	관련 문서 목록에서 각 문서에 대해 표시되는 제목입니다. 기본 시스템에 지정된 표시 필드는 문서의 짧은 설명입니다.
보조 필드	제목 아래 목록의 각 문서에 대해 표시되는 추가 정보입니다. 기본 시스템에서 지정되는 보조 필드는 작성자, 조회수, 문서의 마지막 수정 날짜 및 문서 등급입니다.
표시할 최대 기록 수	문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션에 포함할 최대 문서 수입니다. 기본 시스템에 지정된 최대 수는 5입니다.
비어 있는 경우에도 표시	목록에 문서가 없는 경우에도 위젯을 표시하는 옵션입니다.
보조 필드 레이블 표시	각 문서에 대해 표시되는 추가 정보에 대한 필드 레이블을 표시하는 옵션입니다.
지식베이스	이 목록에 표시되는 문서를 특정 지식베이스로 제한하려면 지식베이스 목록에서 지식베이스를 선택하십시오.
소스 테이블	관련 문서가 포함된 소스 테이블입니다. 기본 시스템에 지정된 소스 테이블은 지식(kb_2_kb)입니다.
소스 열	소스 기록을 참조하는 소스 테이블의 필드입니다. 기본 시스템에 지정된 소스 열은 지식 문서(kb_knowledge)입니다.
대상 열	대상 기록을 참조하는 소스 테이블의 필드입니다. 기본 시스템에 지정된 대상 열은 지식 문서(kb_knowledge)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
소스 ID	소스 기록의 고유 기록 식별자(sys_id)를 포함하는 URL 매개변수. 아티클 보기 페이지의 경우 소스 ID를 포함하는 URL 매개변수가 sys_kb_id.

6. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

관련 문서 매핑

지식 관리 서비스 포털 속성

지식 관리 서비스 포털을 사용하여 검색

모든 검색 결과를 보려면 서비스 포털 홈페이지의 지식 관리 검색 창에 하나 이상의 단어를 입력하십시오.

짧은 설명, 컨텐츠 또는 첨부된 파일에 검색어가 포함된 항목이 검색 결과에 포함됩니다. 기본적으로 지식 검색 결과에는 문서, 고정된 문서 및 소셜 Q&A가 포함됩니다.

검색 결과를 필터링할 수도 있습니다.

다국어 검색 사용

다중 언어 검색 패싯은 지원되는 언어가 두 개 이상 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 모든 언어가 패싯에 표시되며 검색 결과를 표시할 언어를 선택할 수 있습니다. 선택 항목은 세션별로 유지되지만 로그인 간에는 유지되지 않습니다.

1. 다른 언어를 사용하려면 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인 (com.glideapp.knowledge.i18n2)을 활성화하거나 필요한 언어의 국제화 플러그인 중 하나를 활성화하십시오.

   주:
   사용 가능한 언어에 대한 국제화 플러그인을 활성화하면 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

2. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 지식 검색 속성 〉 다국어 검색 사용.
3. Yes(예) 확인란을 선택하여 기능을 활성화합니다.

   주:
   이 속성을 사용하지 않으면 한 번에 하나의 언어만 검색할 수 있습니다.

자동 수정 기능 검색

서비스 포털 홈페이지 검색 도구에는 지식 관리 자동 수정 기능도 포함되어 있습니다. 이 옵션을 사용하면 사용자가 제안 사항 중 하나를 클릭하여 검색어의 입력 오류를 자동으로 수정할 수 있습니다.

검색어에 맞춤법이 틀린 경우 검색 도구는 검색 결과 페이지를 표시하고 페이지 상단의 '의미하셨습니까?'라는 제목 아래에 하나 이상의 추천 용어를 포함합니다. 이러한 제안 사항 중 하나를 클릭하면 선택한 검색어와 일치하는 모든 검색 결과가 표시됩니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 이 기능을 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 텍스트 검색.
2. 다음 속성을 **true**로 설정합니다.
   - 지식 또는 전역 검색을 위해 대체 검색 맞춤법을 제안합니다 (glide.ts.dym.enable_spell_correct).
   - 지식 또는 전역 검색에 대한 관련 검색을 제안합니다(glide.ts.dym.enable_chain_suggest).
3. 저장을 클릭합니다.

기능과 기능 통합 지식 관리서비스 포털

에 대한 지식 관리일관된 사용자 경험을 생성하려면 최종 사용자 대면서비스 포털에 통합 지식 관리 서비스 포털 합니다.

여기에는 지식 관리 서비스 포털 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 여러 지식베이스
- 지식 관리 피드백 옵션이 있는 문서 보기 페이지
- 검색 지식 관리 결과를 필터링하고 정렬하는 옵션이 있는 검색 결과 페이지
- 검색을 활성화하고, 검색 결과를 표시하고, 지식 문서를 표시하는 등 다양한 위젯

기본적으로 의 서비스 포털 모든 지식 문서는 지식 문서 뷰 페이지 경로 맵을 지식 관리 사용하여 문서 뷰 페이지로 리디렉션됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 시스템 관리자는 지식 문서 보기 페이지 경로 맵을 활성화하여 문서 보기 페이지의 기능을 지식 관리 활용할 수 있습니다. 자세한 내용은 업그레이드 시 지식 문서 뷰 페이지 활성화 를 참조하십시오.

주:
지식 관리 서비스 포털 Zing 검색만 지원하고 AI 검색은 지원하지 않습니다.

시스템 관리자는 다음 작업을 수행하여 기능을 다음과 서비스 포털통합 지식 관리 서비스 포털 합니다.

- 통합 지식 관리 홈페이지 서비스 포털 홈페이지.
- 통합 지식 관리 가 있는 검색 결과 페이지 서비스 포털 검색 결과 페이지.
- 를 추가합니다. 지식 관리 서비스 포털 에서 지식 문서에 빠르게 액세스할 수 있는 위젯 서비스 포털 홈페이지 (선택 사항).

주:
이러한 구성은 기본 시스템 페이지 서비스 포털 에만 적용됩니다.

관련 정보

서비스 포털 페이지

지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능

지식 관리 서비스 포털에서 검색 사용

지식 관리 서비스 포털 문서 뷰 페이지 기능

홈페이지와 지식 관리서비스 포털 홈페이지 통합

페이지 경로 맵을 사용하여 홈페이지에서 개선 지식 관리 된 홈페이지에 접근합니다 서비스 포털 .

시작하기 전에
Knowledge Management - Service Portal 플러그인(com.snc.knowledge_serviceportal)이 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 플러그인은 Madrid 이상 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. Madrid 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객은 이 구성 작업을 수행하기 위해 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 플러그인 활성화을(를) 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
홈페이지에는 지식 관리 지식베이스 및 범주별로 정리된 지식 문서, 특집 컨텐츠 및 인기 문서가 표시됩니다. 페이지 경로 맵을 사용하여 홈페이지에서 홈페이지에 지식 관리 액세스합니다 서비스 포털 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지 경로 맵.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 페이지 경로 맵 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

페이지 경로 맵 양식

필드	값
서비스 포털	서비스 포털
라우팅 출처	kb_view2
라우팅 대상	kb_home
활성	선택됨

주:
페이지 경로 맵 양식에서 간단한 설명 및 순서 필드를 적절하게 채울 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
이제 Knowledge 링크 또는 지식베이스 아이콘 링크를 클릭하여 홈페이지에서 서비스 포털 홈페이지를 지식 관리 열 수 있습니다.

검색 결과 페이지와 지식 관리서비스 포털 검색 결과 페이지 통합

사용자 지정 지식 검색 위젯을 사용하여 검색 결과 페이지에서 향상된 지식 관리 검색 결과 페이지에 액세스합니다 서비스 포털 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
지식 관리 의 지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지에는 검색 결과를 필터링하고 정렬하는 옵션과 검색을 활성화하고, 검색 결과를 표시하고, 문서를 표시하는 등의 여러 위젯이 포함되어 있습니다. 이 절차에서는 검색 결과 페이지에서 검색 결과 페이지에 서비스 포털 접근 지식 관리 하기 위해 '내 검색'이라는 사용자 지정 지식 검색 위젯을 만들어 검색 결과 페이지에 추가합니다서비스 포털.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. '내 검색'이라는 사용자 지정 지식 검색 위젯을 만듭니다.

a. 다음으로 이동 서비스 포털 > 서비스 포털 구성.

b. 서비스 포털 페이지에서 위젯 편집기를 클릭합니다.

c. **Create a new** widget(새 위젯 만들기)을 클릭합니다.

d. Add a Widget(위젯 추가) 대화 상자의 **Widget** Name(위젯 이름) 필드에 Search Within(## ##)# 입력합니다.
위젯 **ID** 필드는 위젯 이름에 따라 자동으로 채워집니다.

e. 제출을 클릭합니다.

위젯 HTML 템플리트, 클라이언트 스크립트 및 서버 스크립트가 위젯 편집기에 표시됩니다.

f. 위젯 편집기에서 다음 필드 값을 입력하여 기존 텍스트를 대체합니다.

- **HTML** 템플릿 필드에 다음 코드를 입력하여 에서 다음 내 검색 위젯서비스 포털의 검색 결과 페이지에 링크를 지식 관리 추가합니다.

```
<div role="list" class="list-group">
  <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
  <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

- 서버 스크립트 필드에 다음 코드를 입력하여 검색 결과 페이지의 URL 매개변수를 지식 관리 설정합니다.

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
  data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

주:
이러한 필드에 대한 자세한 내용은 위젯 개발자 안내서 를 참조하십시오.

g. 저장을 클릭합니다.

2. 검색 결과 페이지에 사용자 지정 지식 검색 위젯을 서비스 포털 추가합니다.

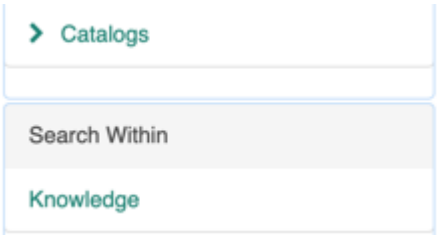
a. 다음으로 이동 서비스 포털 > 서비스 포털 구성.

b. 디자이너를 클릭합니다.

c. 제목 또는 ID로 필터링 필드에 검색 결과 페이지의 ID 서비스 포털 인 sp_search 입력한 다음, 검색을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 필터 위젯 필드에서 Search Within 위젯을 검색하여 검색 결과 페이지에 위젯을 표시할 서비스 포털 컨테이너로 끌어옵니다.



> **팁:**
> 검색 결과 페이지에서 새로 추가된 내부 검색 위젯 서비스 포털 의 위치와 모양을 확인하려면 미리 보기 탭을 클릭합니다.

지식 검색 내에서 검색 위젯이 검색 결과 페이지에 추가됩니다 서비스 포털 . 위젯에서 **Knowledge** 를 클릭하고 키워드를 검색하면 의 검색 결과 페이지로 리디렉션 지식 관리 됩니다 지식 관리 서비스 포털.

위젯을 추가하여 홈페이지에서 서비스 포털 지식 문서에 액세스

지식 관리 서비스 포털 특집 문서, 가장 유용한 문서 및 가장 높은 등급의 문서 위젯을 홈페이지에 추가하여 지식 문서에 빠르게 액세스할 수 있습니다서비스 포털.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
위젯에 대한 지식 관리 서비스 포털 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 관리 서비스 포털 위젯.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 클릭합니다.
3. 홈페이지를 서비스 포털 선택합니다.
4. 제목 또는 ID로 필터링 필드에 홈페이지의 ID인 index를 입력한 다음 **Service Portal**을 서비스 포털 선택합니다.
5. 필터 위젯 필드에서 다음 지식 관리 서비스 포털 위젯을 검색한 후 홈페이지에 서비스 포털 표시할 컨테이너로 끌어다 놓습니다.

> **팁:**
> 에서 추가된 위젯 서비스 포털의 위치와 모양을 확인하려면 미리 보기 탭을 클릭합니다.

결과
홈페이지에 추가된 위젯 서비스 포털 중 하나에서 지식 문서 링크를 클릭하면 에서 지식 관리 서비스 포털문서 보기 페이지가 열립니다지식 관리.

표준 **URL** 및 현지화된 지식 문서에 대한 사용자 지정 **SEO** 태그 구성

지식 문서 뷰 페이지에 표준 URL 및 *`hreflang`* 태그에 대한 사용자 지정 SEO 태그를 추가하여 검색 엔진을 통해 관련 지식 문서를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

SPSEOHeaderTagsArticleView 스크립트 포함을 업데이트하여 지식 문서 보기 페이지에 표준 URL과 *hreflang* 태그를 추가합니다. *generateCustomTagsForSEO* 함수를 구현하여 지식 문서 보기 페이지에 사용자 지정 헤더 태그를 추가할 수도 있습니다.

주:
메타 태그는 시스템 속성에 언급된 사용자 에이전트가 볼 때만 지식 문서 뷰(kb_article_view)에 *glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent* 추가됩니다. 자세한 내용은 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집을 참조하십시오.

지식 문서 보기 페이지의 표준 URL 및 *hreflang* 태그의 기본 동작에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 문서의 표준 URL 및 현지화된 버전에 대한 SEO.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. SPSEOHeaderTagsArticleView를 검색합니다.
3. 이름 열에서 **SPSEOHeaderTagsArticleView** 링크를 클릭합니다.
4. 스크립트 포함 양식에서 지식 문서의 함수를 수정합니다.

기능	구현
지식 문서에 대한 정식 URL 반환	*generateCanonicalURL* 함수를 수정하여 지식 문서의 정규화된 정식 URL을 문자열로 반환합니다. 예를 들어, 고객 서비스 포털의 지식 문서에 대해 "https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>" URL ### #####.
hreflang 지식 문서의 번역된 버전에 대한 태그 반환	*generateHrefLangArray* 함수를 수정하여 지식 문서에 대해 현재 언어와 사용 가능한 번역에 대한 배열을 반환합니다*hreflang*. 예를 들어, 고객 서비스 포털에서 프랑스어로 번역된 지식 문서의 경우 다음 형식을 사용합니다. [{locale:'fr', href: 'https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>'}]
지식 문서에 대한 사용자 지정 헤더 반환	*generateCustomTagsForSEO* 함수를 수정하여 사용자 지정 헤더 태그를 지식 문서 뷰 페이지에 사용되는 문자열 배열로 반환합니다. 예를 들어, 지식 문서의 사용자 지정 태그에는 ["<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">] 형식을 사용합니다.
SEO 봇에 대한 SEO 최적화 HTML 콘텐츠 반환	*items.customSEOHTML*에서 SEO에 최적화된 HTML 콘텐츠를 반환하도록 *generateSEOTags* 함수를 수정합니다.

스크립트 포함을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 스크립트 포함을 참조하십시오.

5. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 대해 활성화 및 구성 **AI** 검색지식 관리 서비스 포털

에서 지식 관리 서비스 포털경험을 활성화하고 정의합니다AI 검색.

기계번역

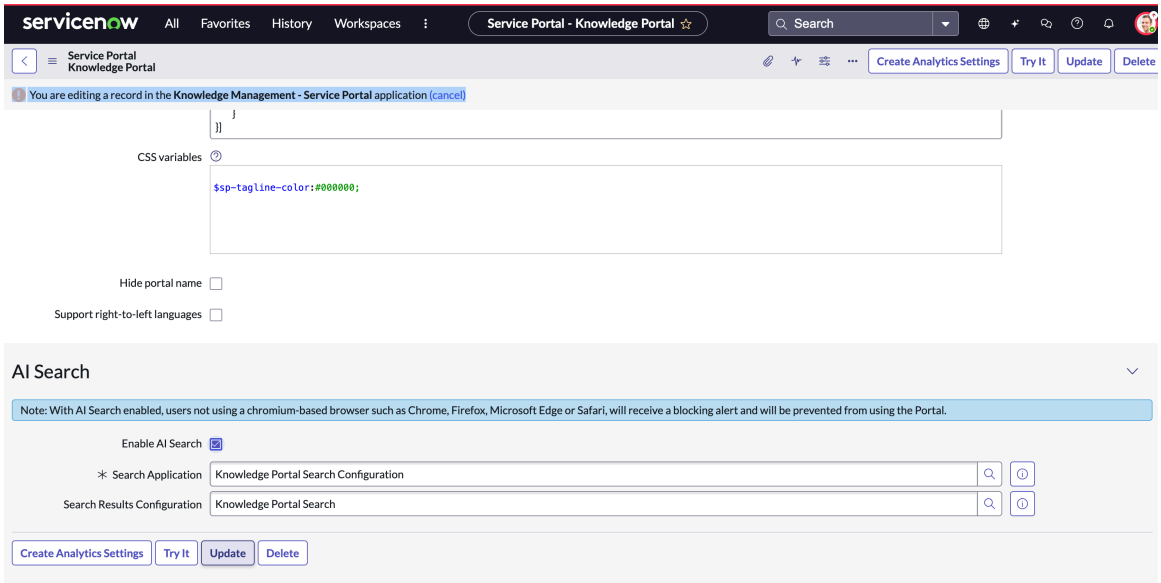
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
모든 신규 및 기존 고객은 포털에서 지식 수동으로 사용하도록 설정해야 AI 검색 합니다. 비활성 상태로 두 AI 검색 면 포털은 기본적으로 Zing 검색을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 **Knowledge Portal** 기록을 엽니다.
2. 양식에서 **AI** 검색 활성화를 선택합니다.



3. 검색 애플리케이션 필드에서 포털에 사용할 지식 포털 검색 구성을 선택합니다.
   검색 애플리케이션 구성은 검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한 등의 검색 경험 설정을 정의합니다.
4. 검색 결과 구성 필드에서 포털에 사용할 Knowledge 포털 검색을 선택합니다.
   검색 결과 구성은 검색 결과 표시 방법을 정의합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

> **중요사항:**
>
> **a.** AI 검색 는 지식 블록을 지원하지 않습니다.
>
> **b.** Zing 검색에서 사용할 수 있는 보기 횟수 및 등급 패싯은 에 사용할 수 AI 검색없습니다.
>
> **c.** 로 검색할 지식베이스때 검색 결과의 검색어에는 3개의 별표 AI 검색가 표시됩니다.

결과
AI 검색 이 Knowledge 포털 전체에서 활성화됩니다. 고객은 포털의 검색 창에서 사용할 AI 검색 수 있습니다.

지식베이스 생성

사용자가 콘텐츠를 저장, 공유 및 관리할 수 있는 셀프 서비스 플랫폼을 제공하는 지식베이스를 생성합니다. 지식베이스를 제품 또는 서비스 범주로 구성하고 권한에 따라 사용자 접근을 관리합니다. 지식베이스에서 문서를 게시하고 폐기하기 위한 워크플로우를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
지식베이스 설정에 대한 요구 사항을 이해합니다.

필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 지식베이스 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 지식베이스 양식에서 다음 필드를 적절하게 채웁니다.

지식베이스 폼

필드	설명
제목	지식베이스의 고유한 이름입니다.
문서 유효 기간	생성된 날짜 이후에 문서가 유효해질 기본 일수입니다. 주: 문서 유효 기간 필드는 문서의 유효 기간(종료) 날짜를 설정하도록 구성됩니다. 유효 기간(종료) 날짜는 이 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 지식베이스 내에서 문서를 만들면 문서의 유효 기간(종료) 필드 내 날짜 값은 생성됨(sys_created_on) + 문서 유효 기간(일)과 같이 계산됩니다. 문서 작성자나 편집자는 유효 기간(종료) 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다 (지식 문서 생성 참조). 문서 유효 기간 필드가 비어 있는 경우 유효 기간(종료) 필드의 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다.
아이콘	지식베이스를 설명하는 시각적 참조를 제공하는 이미지입니다. 이 이미지는 문서 검색 결과 페이지에서 이 지식베이스의 모든 문서 옆에 표시됩니다.
설명 작성 사용 안 함	설명 작성을 비활성화하는 옵션입니다. 선택하는 경우 사용자는 지식베이스의 문서에 대해 설명을 작성할 수 없습니다.
제안 사용 안 함	제안 편집을 비활성화하는 옵션입니다. 선택하는 경우 사용자는 지식베이스의 문서에 대해 편집을 제안할 수 없습니다.
범주 편집 사용 안 함	Knowledge 범주의 편집을 비활성화하는 옵션입니다. 선택하는 경우 Knowledge 관리자만 지식베이스에 대한 Knowledge 범주를 추가하거나 편집할 수 있습니다.
등급 사용 안 함	지식 문서에 대한 등급을 비활성화하는 옵션입니다. 선택하는 경우 사용자는 지식베이스의 문서에 대해 등급을 매길 수 없습니다.
유용하다고 표시 사용 안 함	유용함으로 표시를 비활성화하는 옵션입니다. 선택하는 경우 사용자는 지식베이스의 모든 문서에 유용함 표시를 남길 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
블록 사용	지식 블록 기능을 활성화하는 옵션입니다. 선택하는 경우 지식베이스 내의 지식 문서에 추가할 지식 블록을 생성할 수 있습니다.
검사 목록	지식베이스의 문서 품질을 평가하는 검사 목록입니다.
애플리케이션	지식베이스에 대한 애플리케이션 범위입니다. 주: 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션으로 자동 설정됩니다. 범위가 지정된 지식베이스에 대한 내용은 범위가 지정된 지식베이스 문서를 참조하십시오.
소유자	지식베이스를 담당하는 사용자입니다. 지식베이스 소유자는 지식베이스에 다른 역할을 할당할 수 있습니다.
관리자	지식베이스에서 관리 기능을 수행하는 사용자입니다.
워크플로우 게시	지식베이스에서 문서를 게시하기 위한 워크플로우입니다. ○ **Knowledge -** 즉시 게시: 승인 없이 지식베이스에 문서를 게시합니다. ○ **Knowledge -** 승인 게시: 게시됨 상태로 문서를 이동하기 전에 지식베이스 관리자로부터 승인을 요청합니다.
워크플로우 폐기	지식베이스에서 문서를 폐기하기 위한 워크플로우입니다. ○ **Knowledge -** 즉시 폐기: 승인 없이 지식베이스에서 문서를 폐기합니다. ○ **Knowledge -** 승인 폐기: 폐기됨 상태로 문서를 이동하기 전에 지식베이스 관리자로부터 승인을 요청합니다.
활성	지식베이스가 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다. 선택하지 않으면 관리자 역할 또는 Knowledge 관리자 역할의 사용자만 해당 문서를 생성하거나, 검색하거나 볼 수 있습니다.
설명	지식베이스를 설명하는 짧은 설명입니다.
기본 지식베이스 필드 값 설정	지식베이스의 기본 구성 설정입니다.
관련 제품	지식베이스 콘텐츠와 관련된 제품 목록입니다.
번역 작업 자동 생성	문서가 게시된 후 번역 작업을 자동으로 생성할 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하는 경우 이 지식베이스에 지식 문서가 게시되면 구성된 언어에 대한 번역 작업이 자동으로 생성됩니다. 이 필드는 번역 관리 기능 및 `glide.knowman.translation.enable_translation_tas`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	속성이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 번역 관리 및 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.
언어	이 지식베이스의 지식 문서에 대해 활성화된 언어입니다. 시스템에 언어가 더 있는 경우 이 옵션을 사용하여 이 지식베이스의 지식 문서를 번역할 언어만 선택합니다. 나중에 더 많은 언어를 추가할 수 있습니다. 그러나 해당 언어에 지식 문서가 없는 경우에만 언어를 제거할 수 있습니다. 이 필드는 번역 관리 기능 및 *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* 속성이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 번역 관리 및 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 관련 목록 섹션에서 지식베이스와 관련된 다음 항목을 보거나 구성합니다.

이름	설명
지식베이스	이 지식베이스에 저장된 지식 문서 목록입니다.
읽을 수 있음	읽기 권한을 부여하고 기준과 일치하는 사용자가 지식베이스에서 문서를 읽을 수 있도록 하는 사용자 기준 목록입니다. **주:** 읽기 권한을 보호하기 위해 적절한 사용자 기준을 할당하는 것이 좋습니다. 지식베이스에 대한 사용자 기준 선택을 참고하십시오.
기고할 수 있음	기여 권한을 부여하고 기준과 일치하는 사용자가 지식베이스에서 문서를 생성하고 수정할 수 있도록 하는 사용자 기준 목록입니다. **주:** 기여 권한을 보호하기 위해 적절한 사용자 기준을 할당하는 것이 좋습니다. 지식베이스에 대한 사용자 기준 선택을 참고하십시오.
문서 템플릿	Knowledge Management Advanced(com.snc.knowledge_advanced) 플러그인을 활성화한 경우 문서 템플릿 관련 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
	관련 목록에 문서 템플릿이 있는 경우 해당 지식베이스의 문서는 나열된 문서 템플릿 중 하나를 사용해야만 생성할 수 있습니다. 문서 템플릿 관련 목록이 비어 있는 경우 모든 문서 템플릿을 사용하여 문서를 생성할 수 있습니다. 편집을 클릭하여 문서 템플릿을 지식베이스에 매핑합니다. **주:** 관리자, Knowledge 관리자는 지식베이스에 대한 문서 템플릿을 편집할 수 있습니다.
추천 컨텐츠	각 문서에 대해 설정된 해당 키워드 검색을 기반으로 홈페이지 추천 콘텐츠 섹션에 표시되는 지식 문서 목록입니다.
Knowledge 범주	이 지식베이스와 연결된 Knowledge 범주 목록입니다. **주:** 범주가 비활성으로 표시되면 문서를 범주에 연결할 수 없습니다. 그러나 해당 범주의 기존 문서에는 영향을 주지 않습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 접근 제어

명시적 역할

Knowledge 워크플로우

지식 관리 속성

사용자 지정 지식 홈페이지 생성

I18N - Knowledge Internationalization

포털에 대한 지식베이스 구성

관련 지식 문서를 보려면 포털에 표시되는 지식베이스를 선택합니다. 지식베이스가 구성되지 않은 경우 사용자는 포털에서 모든 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 원하는 지식베이스 검색을 활성화하려는 포털을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 지식베이스 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 구성원 편집 양식에서 원하는 지식베이스를 컬렉션 열의 사용 가능한 항목에서 지식베이스 목록 열로 옮깁니다.
5. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

지식베이스 생성

지식 구독 구성

지식 관리 Advanced 플러그인을 활성화하고 구독 속성을 설정하여 지식 구독을 구성합니다.

시작하기 전에
지식 관리 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)이 활성화되어 있어야 합니다.

주:
지식 관리 고급 플러그인은 구독 및 활동 피드 프레임워크 플러그인(com.snc.activity_subscriptions)을 활성화합니다.

필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 속성.
2. **KM** 구독 속성 섹션에서 다음 속성을 구성합니다.

속성	설명
KM에 대한 구독 기능 활성화 [glide.knowman.enable_km_subscription]	지식 관리 지식 구독 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.
구독 기능을 사용할 수 있는 역할 목록 (쉼표로 구분) 〔glide.knowman.enable_km_subscription.역할〕	지식 구독 기능을 사용하고 지식베이스 및 문서를 구독할 수 있는 역할을 나열한 목록 (쉼표로 구분됨).
구독 기능을 사용할 수 있는 워크플로우 상태 목록(쉼표로 구분) [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	지식 구독 기능을 사용할 수 있는 문서 상태 목록이며 쉼표로 구분됩니다. 기본 상태로는 초안, 검토 및 게시됨이 있습니다.

3. 저장을 선택합니다.

지식 관리자를 위한 구성 작업

여러 지식베이스를 사용하면 조직에서 관리 책임을 지식 관리자라고 하는 여러 사용자에게 분산할 수 있습니다.

지식 관리자는 다른 관리자를 배정하고, 범주 구조를 정의하고, 문서를 읽고 기고할 수 있는 사용자를 구성하고, 문서를 이동 및 고정하고, 지식베이스 양식에서 대부분의 필드를 수정할 수 있습니다. 또한 이러한 지식베이스에서 지식 문서의 게시 또는 폐기를 승인할 수 있습니다.

지식베이스의 기본 관리자는 해당 지식베이스의 소유자입니다. 각 지식베이스에는 한 명의 소유자가 있어야 합니다. 각 지식베이스마다 관리자가 몇 명 더 있을 수 있습니다. 지식베이스의 소유자와 모든

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 자동으로 knowledge_manager 역할을 받습니다. 나중에 지식베이스를 비활성 상태로 만들어도 이러한 사용자의 knowledge_manager 역할은 자동으로 제거되지 않습니다.

추천 컨텐츠에 지식 문서 추가

지식 홈페이지의 추천 콘텐츠 섹션과 지식 검색 결과 페이지 상단에 표시할 지식 문서를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_manager, knowledge_admin 또는 admin

이 태스크 정보
추천 컨텐츠에 문서를 추가하려면 문서를 특정 키워드에 연결해야 합니다. 지식 서비스 포털 또는 검색 결과 페이지에서 키워드를 검색하여 추천 컨텐츠 섹션 또는 지식 검색 결과 목록의 상단에 문서를 표시할 수 있습니다.

주:
추천 컨텐츠 섹션에 추가된 문서는 전역 검색 결과와 가상 에이전트 대화에 나타나지 않습니다.

- 추천 컨텐츠 섹션에 문서를 표시하려면 **glide.knowman.default_keyword** 속성 값 필드에 기본 키워드를 추가하고 해당 섹션에 표시하려는 모든 문서에 동일한 키워드를 추가합니다.
- 지식 검색 결과 목록의 상단에 문서를 표시하려면 목록 상단에 표시할 각 문서에 키워드 목록을 추가합니다(AI 검색에는 적용되지 않음).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 지식베이스.
2. 지식베이스를 선택합니다.
3. Knowledge 양식에서 추천 컨텐츠 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. Knowledge 키워드 양식의 Knowledge 필드에서 문서를 검색하고 선택합니다.
6. 키워드 필드에서 키워드 잠금 해제 아이콘(.)을 클릭합니다.
7. 조회 아이콘( )을 선택하여 **Knowledge** 키워드 목록을 엽니다.
8. 이 문서에 추가할 키워드를 선택합니다.

   주:
   새 키워드를 생성하는 경우 단일 단어여야 하며 공백을 포함할 수 없습니다.

9. 키워드 잠금 해제 아이콘(.)을 선택하여 문서에 키워드를 추가합니다.
10. 제출을 선택합니다.

결과
지식 서비스 포털의 추천 컨텐츠에 문서가 표시됩니다.

지식 문서 범주 정의

각 지식베이스에는 문서를 구성하는 범주 계층 구조가 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin, knowledge_manager, 지식베이스에 대한 **CanContribute** 접근 권한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

상위-하위 관계를 생성하여 범주의 계층 구조를 정의합니다. 각 계층 구조는 최상위 범주와 하위 범주 구조로 구성되며, 하위 범주라고도 합니다. 범주 계층 구조는 지식 범주 [kb_category] 테이블의 전체 범주 필드에 저장됩니다.

각 지식베이스에 대해 개별적으로 범주를 만들고 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 지식 > 관리 > 지식베이스.
2. 관리하는 지식베이스를 선택합니다.
3. 최상위 수준 범주를 생성합니다.
   a. 지식 범주 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 지식 범주 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   지식베이스 범주 양식

필드	설명
레이블	범주의 레이블입니다. 레이블은 범주의 이름으로 나타납니다.
값	스크립트에서 범주를 참조할 때 사용하는 범주의 값입니다.
상위 ID	범주와 연결된 최상위 구성요소입니다. 이 필드는 최상위 구성요소 ID로 자동 설정됩니다.
활성	범주를 활성화하는 옵션입니다.

   c. 제출을 클릭합니다.
4. 옵션: 하위 범주를 생성합니다.
   a. 기존 범주를 확장하고 확장된 섹션에서 새로 만들기 를 클릭합니다.
   b. 지식 범주 양식을 작성합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

지식 기고자는 지식 관리자가 정의한 범주를 사용하는 것 외에도 문서를 편집할 때 범주를 추가하고 편집할 수 있습니다.

관련 정보

지식 문서 범주 선택

지식베이스 관리자 할당

사용자를 지식베이스의 관리자로 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 지식베이스.
2. 관리하는 지식베이스를 선택합니다.
3. Managers(관리자) 필드에서 잠금 해제 아이콘을 클릭합니다.
4. 한 명 이상의 사용자를 추가합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   지식베이스 기록을 저장한 후 관리자로 선택된 사용자에게 knowledge_manager 역할이 없는 경우 자동으로 해당 역할이 부여됩니다.

다음에 수행할 작업
관리자 필드에서 지식베이스 관리자를 제거하면 해당 사용자를 제거할 수 있습니다 . 사용자가 다른 지식베이스의 관리자가 아닌 경우 knowledge_manager 역할은 해당 사용자에게서 제거됩니다.

셀프 서비스 분석 기법 구성

대시보드에서 셀프 서비스 분석 생성된 메트릭을 사용할 수 있도록 프레임워크를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
프레임워크가 생성 셀프 서비스 분석 한 메트릭을 애플리케이션의 대시보드에서 사용하려면 다음 작업을 완료합니다.

프로시저

1. 셀프 서비스 분석 기법 활성화.
2. 셀프 서비스 분석에 대한 활동 컨텍스트 구성.
3. 셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 구성.
4. 셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 그룹 구성.
5. 셀프 서비스 분석 기법의 활동 패턴 구성.
6. 셀프 서비스 분석 기법의 편향 구성 설정.
7. 셀프 서비스 분석 기법에 대한 예약된 작업 구성.

관련 정보

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드

셀프 서비스 분석 기법 활성화

관리자 역할이 있는 경우 셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인 (com.snc.self_service_analytics_core)을 활성화합니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인은 셀프 서비스 분석 편향 컨텍스트와 케이스 감소(편향) 메트릭을 수집하기 위한 활동 패턴을 구성하는 프레임워크를 제공합니다. 메트릭은 셀프 서비스 분석 기법 대시보드에서 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

셀프 서비스 분석 기법 Core용 플러그인

플러그인	설명
구독 및 활동 피드 프레임워크 [com.snc.activity_subscriptions]	정의된 구독 가능 객체의 구독을 처리할 일반 아티팩트 집합을 제공합니다. 모든 엔터티는 구독 가능 객체로 정의할 수 있으며 구독자 집합은 객체를 구독할 수 있습니다. 구독 가능 객체와 관련된 이벤트가 발생하면 활동을 추적할 수 있고 구독자에게 알릴 수 있습니다.

주:
고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법을 활성화 플랫폼 분석 솔루션 하면 셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인도 설치됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 활성화 플랫폼 분석 솔루션 - 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

셀프 서비스 분석에 대한 활동 컨텍스트 구성

소비자 및 고객 접촉 창구와 같은 사용자 엔터티에 대한 데이터로 셀프 서비스 분석 수집하려는 활동 유형을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ssa_core.self_service_manager

이 태스크 정보

활동 컨텍스트에 추가하는 활동 유형은 구독 및 활동 피드 프레임워크를 사용하는 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 미리 정의되어 있습니다. 이 프레임워크는 구독 및 활동 피드 프레임워크 플러그인(com.snc.activity_subscriptions)을 설치할 때 사용할 수 있습니다. 셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인(com.snc.self_service_analytics_core)을 활성화하면 플러그인이 활성화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 분석 기법 〉 구성 〉 활동 컨텍스트.
2. 활동 컨텍스트 목록에서 사용자 엔터티에 대한 활동 컨텍스트를 검색하고 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소비자의 경우 소비자를 선택합니다.
- 고객 접촉 창구의 경우 접촉 창구를 선택합니다.
- 소비자 및 고객 접촉 창구 이외의 사용자 엔터티의 경우 새로 만들기 를 클릭하여 다른 활동 컨텍스트를 생성합니다.

주:
기본적으로 활동 컨텍스트 소비자 및 접촉 창구를 가져오려면 고객 서비스 (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) 플러그인을 위한 셀프 서비스 분석 기법을 설치해야 합니다.

3. 활동 컨텍스트 양식에서 소비자 및 고객 접촉 창구의 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

활동 컨텍스트 양식

필드	설명
이름	활동 컨텍스트의 고유한 이름입니다.
컨텍스트 테이블	작업을 추적하여 대시보드에 표시 셀프 서비스 분석 해야 하는 사용자 엔터티를 포함하는 테이블입니다. 예를 들어 고객 접촉 창구에 대한 모든 작업을 추적하려면 접촉 창구 [customer_contact] 테이블을 선택합니다. 마찬가지로 소비자에 대한 모든 작업을 추적하려면 소비자 [csm_consumer] 테이블을 선택합니다.
모듈	활동 데이터를 저장하는 애플리케이션과 연결된 모듈입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
도메인	활동 기록이 있는 도메인입니다.

4. 새 활동 컨텍스트를 작성하는 경우 제출을 클릭한 후 활동 컨텍스트 목록에서 새로 작성된 활동 컨텍스트 링크를 선택합니다.

5. 활동 컨텍스트 그룹 관련 목록에서 활동 컨텍스트를 활동 그룹과 매핑합니다.

- 소비자 및 고객 접촉 창구의 경우 기존 구성에 대한 기본 필드 값을 확인합니다.
- 소비자 및 고객 접촉 창구 이외의 사용자 엔터티의 경우, 신규 를 클릭하여 다른 활동 그룹을 작성하거나 기존 활동 그룹에 매핑합니다.

새 활동 그룹 매핑의 경우, 활동 그룹 양식에서 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다. 활동 컨텍스트 그룹 관련 목록에서 새로 만든 활동 그룹을 선택하고 사용 가능한 활동 유형을 활동 그룹에 추가해야 합니다.

활동 그룹 양식

필드	설명
활동 컨텍스트	활동 그룹과 연결된 활동 컨텍스트입니다.
활동 그룹	활동 그룹을 검색하고 선택하는 옵션입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위를 정의합니다. 이 필드는 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 채워집니다.
도메인	활동 기록이 있는 도메인입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 활동 컨텍스트 유형 관련 목록에서 활동 컨텍스트를 활동 유형과 매핑합니다.
   - 소비자 및 고객 접촉 창구의 경우 기존 구성에 대한 기본 필드 값을 확인합니다.
   - 소비자 및 고객 접촉 창구 이외의 사용자 엔터티의 경우 새로 만들기 를 클릭하여 다른 매핑을 만들거나 기존 구성을 사용합니다.

   새 활동 유형 매핑의 경우 활동 소스 컨텍스트 매핑 양식에서 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.

활동 소스 컨텍스트 매핑 양식

필드	설명
활동 컨텍스트	활동 소스와 연결된 활동 컨텍스트입니다.
컨텍스트 테이블	셀프 서비스 분석 기법 대시보드에 작업을 추적 및 표시해야 하는 사용자 엔터티를 포함하는 테이블입니다. 이 필드는 선택한 활동 컨텍스트에 따라 자동으로 채워집니다.
활동 유형	활동 컨텍스트와 연결할 활동 유형입니다.
소스 테이블	활동 컨텍스트에 대한 데이터가 채워지는 테이블입니다.
필터 기준	소스 테이블에 적용된 필터 조건입니다.
고급 매핑	활동 소스 및 활동 컨텍스트의 고급 매핑을 활성화하는 옵션입니다. **Advanced Mapping** Script(고급 매핑 스크립트) 필드에 스크립트를 입력합니다.
고급 매핑 스크립트	소스 및 컨텍스트 매핑이 충분하지 않은 경우 사용할 스크립트입니다. 이 필드는 고급 매핑 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
모듈	활동 데이터를 저장하는 애플리케이션과 연결된 모듈입니다.
애플리케이션	사용자 엔터티를 포함하는 애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
도메인	활동 기록이 있는 도메인입니다.
활동에서 가져오기	활동 유형에 대해 정의된 비즈니스 규칙을 활성화하는 옵션입니다.

7. 활동 컨텍스트 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 구성.

셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 구성

단일 활동 유형과 해당 활동 유형이 발생하는 횟수를 지정하도록 패턴 요소를 구성합니다. 각 패턴 요소는 정규식으로 구현됩니다.

시작하기 전에
셀프 서비스 분석에 대한 활동 컨텍스트 구성.

필요한 역할: sn_ssa_core.self_service_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

기본적으로 시스템에는 Knowledge, 카탈로그, 커뮤니티 또는 가상 에이전트 셀프 서비스 채널 내의 활동 패턴을 분석하기 위한 패턴 요소가 포함되어 있습니다. 이러한 패턴 요소는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 플러그인(com.snc.pa.self_service_analytics_csm)에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 분석 기법 〉 구성 〉 패턴 요소.
2. 패턴 요소 목록에서 기존 패턴 요소를 수정하거나 새로 만들기 를 클릭하여 다른 패턴 요소를 생성합니다.
3. 패턴 요소 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

패턴 요소 양식

필드	설명
이름	패턴 요소를 식별하기 위한 이름입니다.
활동 유형	패턴 요소와 연결할 활동 유형입니다.
애플리케이션	사용자 엔터티를 포함하는 애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
항목	활동이 발생해야 하는 빈도입니다. 활동 발생은 다음 유형 중 하나입니다. ○ 한 번: 활동은 한 번만 발생해야 합니다. 예를 들어 문서에 긍정적인 피드백이 한 번만 표시되었습니다. ○ 선택적으로 한 번: 활동이 발생하지 않았을 수도 있지만, 발생한 경우 한 번만 발생한 것입니다. 예를 들어 카탈로그 요청이 전혀 생성되지 않았거나 하나만 생성되었습니다. ○ 선택적으로 다수: 활동이 발생하지 않았을 수도 있지만 발생했다면 여러 번 발생한 것입니다. 예를 들어 카탈로그 요청이 전혀 생성되지 않았거나 요청이 여러 개 생성되었습니다. ○ 한 번 이상: 활동이 한 번 이상 발생했습니다. 예를 들어, 커뮤니티 블로그를 한 번 이상 조회했습니다. ○ 범위: 범위에 지정된 횟수만큼 활동이 발생했습니다. 최소값 및 최대값 필드를 사용하여 범위를 지정합니다. 예를 들어, 2개에서 4 가상 에이전트 개의 교호작용 범위를 지정하면 2개, 3개 또는 4개의 교호작용만 발생할 수 있습니다.
최소값	활동의 최소 발생 횟수입니다. 이 필드는 발생 목록에서 범위를 선택한 경우에만 나타납니다.
최대값	활동의 최대 발생 횟수입니다. 이 필드는 발생 목록에서 범위를 선택한 경우에만 나타납니다.

4. 패턴 요소를 제출하거나 업데이트합니다.
   - 새 패턴 요소를 만든 경우 제출 을 클릭합니다.
   - 기존 패턴 요소를 수정한 경우 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 그룹 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 그룹 구성

두 패턴 요소, 패턴 요소 그룹 또는 두 요소 모두의 논리적 조합과 조합이 발생하는 횟수를 정의합니다. 각 패턴 요소 그룹은 정규 표현식으로 구현됩니다.

시작하기 전에

셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 구성.

필요한 역할: sn_ssa_core.self_service_manager

이 태스크 정보

기본적으로 시스템에는 지식, 카탈로그, 커뮤니티 및 가상 에이전트 셀프 서비스 채널 내의 활동 패턴을 분석하기 위한 패턴 요소 그룹이 포함됩니다. 이러한 패턴 요소는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 플러그인(com.snc.pa.self_service_analytics_csm)에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 분석 기법 〉 구성 〉 패턴 요소 그룹.
2. 기존 그룹을 구성하거나 새 그룹을 만듭니다.
   - 패턴 요소 그룹 목록에서 기존 그룹을 선택합니다.
   - 새로 만들기를 클릭하여 새 그룹을 만듭니다.
3. 패턴 요소 그룹 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

패턴 요소 그룹 양식

필드	설명
이름	패턴 요소 그룹을 식별하기 위한 이름입니다.
첫 번째 요소	패턴 요소 또는 패턴 요소 그룹으로 구성된 조건부 정규식입니다.
두 번째 요소	패턴 요소 또는 패턴 요소 그룹으로 구성된 다른 조건부 정규식입니다.
애플리케이션	사용자 엔터티를 포함하는 애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
연산자	첫 번째 요소와 두 번째 요소의 조합 결과를 반환하는 논리 연산자입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. ○ 그리고: 첫 번째 요소와 두 번째 요소 모두 참입니다. ○ 또는: 첫 번째 또는 두 번째 요소가 참입니다.
항목	패턴 요소 또는 패턴 요소 그룹이 발생해야 하는 빈도입니다. 발생은 다음 유형 중 하나입니다. ○ 한 번: 한 번만 발생해야 합니다. ○ 선택적으로 한 번: 발생하지 않았을 수도 있지만 발생했다면 한 번만 발생한 것입니다. ○ 선택적으로 다수: 발생하지 않았을 수도 있지만 발생했다면 여러 번 발생한 것입니다. ○ 한 번 이상: 한 번 이상 발생했습니다. ○ 범위: 범위 내에서 발생했습니다. 최소값 및 최대값 필드를 사용하여 범위를 지정합니다.
최소값	첫 번째 요소와 두 번째 요소의 논리적 조합 결과의 최소 발생 횟수입니다. 이 필드는 발생이 범위로 설정된 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
최대값	첫 번째 요소와 두 번째 요소의 논리적 조합 결과의 최대 발생 횟수입니다. 이 필드는 발생이 범위로 설정된 경우에만 나타납니다.

4. 패턴 요소 그룹 설정을 저장합니다.
   - Submit(제출)을 클릭하여 새 패턴 요소 그룹을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 패턴 요소 그룹에 변경 내용을 저장합니다.

다음에 수행할 작업
셀프 서비스 분석 기법의 활동 패턴 구성.

셀프 서비스 분석 기법의 활동 패턴 구성

사용자 엔터티의 패턴 요소, 패턴 요소 그룹 또는 두 가지 모두를 결합하고 결과에 연결하도록 활동 패턴을 구성합니다.

시작하기 전에
셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 그룹 구성.

필요한 역할: sn_ssa_core.self_service_manager

이 태스크 정보
기본적으로 시스템에는 활동에 대한 활동 패턴이 포함됩니다. 소비자가 케이스를 만들었고 고객이 케이스를 만들었습니다. 이러한 패턴 요소는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 플러그인 〔com.snc.pa.self_service_analytics_csm〕에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 분석 기법 〉 구성 〉 활동 패턴.
2. 사용자 엔터티에 대한 기존 활동 패턴을 구성하거나 새 활동 패턴을 만듭니다.
   - 활동 패턴 목록에서 기존 활동 패턴을 선택합니다.
   - 신규를 클릭하여 새 활동 패턴을 생성합니다.
3. 활동 패턴 양식에서 기존 활동 패턴의 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성의 값을 입력합니다.

활동 패턴 양식

필드	설명
이름	활동 패턴을 식별하기 위한 이름입니다.
설명	활동 패턴의 요약입니다.
기본 활동	패턴 인식을 사용하여 패턴이 결과와 일치한 후 활동 시퀀스에서 추적할 활동입니다. 활동 시퀀스는 사용자가 수행하는 활동의 스트림입니다.
결과	활동 패턴의 결과입니다.
애플리케이션	사용자 엔터티를 포함하는 애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
일치하는 경우	패턴을 결과와 연결하기 위해 Match If 함수를 사용한 패턴 인식. 예를 들어, 활동 소비자가 케이스를 생성한 케이스를 찾을 수 없는 경우 확인된 편향 결과와 일치시킬 것임을 나타낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
도메인	활동 기록이 있는 도메인입니다.

4. 제출을 클릭한 후 활동 패턴 목록에서 새로 만든 활동 패턴 링크를 선택합니다.
5. 요소 관련 목록에서 기본 활동과 매핑할 요소를 선택하고 순서 열을 사용하여 각 요소 매핑의 순서를 결정합니다.
   - 기존 요소를 사용하려면 요소를 선택하고 필드를 수정한 후 업데이트를 클릭하십시오.
   - 다른 패턴 요소 또는 패턴 요소 그룹을 만들려면 새로 만들기 를 클릭하고 요소 유형을 선택한 다음 양식의 필드를 입력한 다음 제출을 클릭합니다.

   요소는 패턴 요소 또는 패턴 요소 그룹일 수 있습니다. 자세한 내용은 셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 구성 및 셀프 서비스 분석 기법을 위한 패턴 요소 그룹 구성 문서를 참조하십시오.

   주문 열에는 다음 조건이 적용됩니다.

   - 일치하는 테이블 맵이 하나만 있으면 시스템에서 해당 맵을 사용합니다.
   - 동일한 순서의 일치하는 테이블 맵이 여러 개 있으면 시스템은 이전에 만든 날짜와 함께 맵을 사용합니다.
   - 순서가 다른 여러 개의 일치하는 테이블 맵이 있으면 시스템은 가장 높은 순서의 맵을 사용합니다.
6. 활동 패턴 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
셀프 서비스 분석 기법의 편향 구성 설정.

셀프 서비스 분석 기법의 편향 구성 설정

편향 패턴과 일치하도록 케이스가 생성될 때까지 시스템에서 대기하는 시간을 정의하는 활동 컨텍스트와 기간을 연결합니다.

시작하기 전에
셀프 서비스 분석 기법의 활동 패턴 구성.

필요한 역할: sn_ssa_core.self_service_manager

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 분석 기법 〉 구성 〉 편향 구성.
2. 편향 구성 목록에서 활동 컨텍스트에 대한 편향 구성을 검색하고 선택합니다.
   - 고객 접촉 창구의 경우 접촉 창구 케이스 편향 구성을 선택합니다.
   - 소비자의 경우 소비자 케이스 편향 구성을 선택합니다.
   - 소비자 및 고객 접촉 창구 이외의 사용자 엔터티의 경우 새로 만들기 를 클릭하여 다른 편향 구성을 작성하거나 기존 구성을 수정합니다.
3. 편향 구성 양식에서 기존 구성의 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성의 값을 입력합니다.

편향 구성 양식

필드	설명
이름	편향 구성의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활동 컨텍스트	데이터를 수집하려는 활동의 유형입니다. 자세한 내용은 셀프 서비스 분석에 대한 활동 컨텍스트 구성 문서를 참조하십시오.
설명	구성의 요약입니다.
애플리케이션	사용자 엔터티를 포함하는 애플리케이션의 범위입니다. 이 필드는 애플리케이션 선택기에서 선택한 애플리케이션 범위에 따라 자동으로 설정됩니다.
기간	편향 패턴과 일치하는 활동을 추적하기 위한 활동 컨텍스트 창(기간)입니다. 예: 하루 내에 소비자에 대한 케이스 생성 활동을 추적하려면 기간을 1일로 설정합니다. ○ 소비자가 해당 기간 내에 케이스를 생성한 경우 일치하는 편향 패턴은 편향이 아닙니다. ○ 소비자가 해당 기간 내에 케이스를 생성하지 않은 경우 일치하는 편향 패턴이 잠재적 편향입니다. ○ 소비자가 케이스를 만들지 않았고 마지막 활동이 해당 기간 내의 셀프 서비스 채널 컨텐츠에 대해 긍정적인 피드백을 제출한 경우, 일치하는 편향 패턴은 확인된 편향입니다.

4. 편향 패턴 관련 목록에서 기존 편향 패턴을 추가 또는 수정하여 편향 구성과 연결하거나 새 패턴을 추가합니다.
   이 관련 목록은 편향 구성이 있는 경우에만 나타납니다.
5. 편향 메트릭 관련 목록에서, 편향 유형과 연관된 활동 패턴에 대한 편향 데이터를 저장하는 기존 편향 메트릭 테이블을 추가하거나 수정합니다.
   이 관련 목록은 편향 구성이 있는 경우에만 나타납니다. 또는 다음으로 이동하여 편향 메트릭 테이블을 구성할 수도 있습니다. 셀프 서비스 분석 기법 〉 편향 메트릭.
6. 편향 구성 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
셀프 서비스 분석 기법에 대한 예약된 작업 구성.

셀프 서비스 분석 기법에 대한 예약된 작업 구성

활동 기간 내의 활동 패턴과 일치하는 활동을 생성하기 위해 편향 구성을 실행할 시기를 예약합니다.

시작하기 전에
셀프 서비스 분석 기법의 편향 구성 설정.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용자 엔터티에 대한 편향 구성을 처리하는 기간을 구성합니다. 이 구성은 소비자 및 고객 접촉 창구에 대한 선택 사항입니다. 예약된 작업은 편향 메트릭 〔ssa_deflection_metric〕 테이블에 대한 데이터를 셀프 서비스 분석 캡처하고 생성된 데이터를 저장합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업에서 사용자 엔터티에 대해 처리되는 예약된 스크립트를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소비자의 경우 소비자용 편향 분석을 선택합니다.
- 고객 접촉 창구의 경우 접촉 창구에 대한 편향 분석을 선택합니다.
- 소비자 및 고객 접촉 창구 이외의 사용자 엔터티의 경우 새로 만들기 를 클릭하고 선택한 스크립트를 자동으로 실행하여 다른 예약된 작업을 만들거나 기존 예약된 작업을 수정합니다.

3. 예약된 스크립트 실행 양식에서 소비자 및 고객 접촉 창구의 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

예약된 스크립트 실행 양식

필드	설명
이름	예약된 스크립트 실행을 식별하기 위한 이름입니다.
활성	예약된 날짜 및 시간에 스크립트를 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 작업은 비활성 상태입니다.
실행	스크립트를 실행할 일정의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 매일 ○ 주별 ○ 월별 ○ 주기적으로 ○ 한 번
일	○ 실행 값으로 매주를 선택하면 요일입니다. ○ 실행 값으로 매월을 선택하면 해당 월의 날짜가 됩니다.
반복 간격	실행 값으로 주기적으로 선택하는 경우 각 스크립트 실행 사이의 기간입니다. 주: 이 설정은 일광 절약 시간제의 변경을 고려하지 않습니다. 예를 들어 기간을 하루로 선택하면 작업 시작 시간에 24시간이 추가됩니다. 시작 시간이 일광 절약 시간제가 포함된 기간 동안 구성된 경우 해당 시간대가 일광 절약 시간제가 아닌 날에는 1시간 오프셋으로 작업이 실행됩니다.
시간	실행 값으로 매일, 매주 또는 매월을 선택하면 24시간제를 기준으로 한 시간입니다.
시작	예약된 첫 번째 스크립트 실행 날짜 및 시간입니다.
애플리케이션	스크립트가 포함된 애플리케이션입니다.
조건부	연결된 스크립트에서 특정 조건이 충족되는 경우 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
조건	예약된 작업을 실행해야 하는지 여부를 결정하는 조건부 스크립트입니다. 스크립트의 마지막 표현식은 부울(true 또는 false) 값으로 평가되어야 합니다. 이 필드는 조건 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.
이 스크립트 실행	예약된 날짜 및 시간에 실행할 스크립트입니다. 새 예약된 스크립트의 경우 기존 스크립트(소비자용 편향 분석 또는 접촉 창구용 편향 분석)에서 스크립트를 복사하고 편향 구성 기록의 sys_id 포함하도록 deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics('*sys_ID*') 필드 값을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	수정합니다. sys_id 식별하는 방법에 대한 자세한 내용은 고유 레코드 식별자(sys_id)를 참조하십시오.

4. 소비자 및 고객 접촉 창구에 대해 업데이트를 클릭하거나 제출 을 클릭하여 사용자 지정 구성을 저장합니다.

지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리

특정 사용자 또는 사용자 범주가 기고 및 읽기 권한을 제어하여 지식베이스 및 지식 문서에 접근할 수 있는지 여부를 결정합니다.

지식 관리자, 지식베이스 관리자 또는 지식베이스 소유자는 지식베이스 수준에서 참가 및 읽기 권한을 제어하기 위한 사용자 기준을 할당할 수 있으며, 다음의 경우는 다음과 같습니다.

- 읽기 권한은 지식베이스에서 지식 문서를 볼 수 있는 기능을 결정합니다.
- 기고 권한은 지식베이스에서 지식 문서를 생성, 수정 및 폐기하는 기능을 결정합니다.

지식 관리자, 지식베이스 관리자 또는 지식베이스 소유자는 사용자 기준이나 역할 또는 둘 다를 할당하여 지식 문서 수준에서 읽기 권한을 제어할 수 있습니다.

v3에 지식 관리 도입된 사용자 기준만을 사용하여 지식 문서에 대한 액세스를 제어하십시오. 역할은 v2에서 지식 관리 이 목적으로 사용되었습니다. 지식베이스에 대해 선택된 사용자 기준이 없으면 모든 사용자가 읽을 수 있으며 역할이 있는 모든 사용자가 해당 지식베이스에 기고할 수 있습니다.

주:
기본적으로, 지식베이스에 대한 참가 액세스가 제공되지 않은 경우, 사용자는 읽기 액세스를 위한 역할 및 사용자 기준 조건을 모두 충족해야 합니다. 그러나 지식 문서에 대해 설정된 역할을 재정의하고 시스템 속성을 false로 설정 `glide.knowman.search.apply_role_based_security` 해야만 사용자 기준을 통해 액세스를 제공할 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 사용할 수 없으므로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.

지식 액세스를 위한 사용자 기준

지식 관리자, 지식베이스 관리자 또는 지식베이스 소유자는 다음 표에 설명되어 있는 사용자 기준을 통해 사용자의 지식베이스 또는 지식 문서에 대한 액세스를 제어합니다.

사용자 기준 정의

사용자 기준	결과
기고할 수 없음	지식베이스 내 지식 문서를 기고할 수 없습니다(생성, 수정 또는 폐기할 수 없음). 기고할 수 없음 사용자 기준은 지식베이스에만 사용할 수 있습니다.
기고할 수 있음	지식베이스 내 지식 문서를 기고할 수 있습니다(즉, 보기, 생성, 수정 또는 폐기할 수 있음). 참가 가능 사용자 기준은 지식베이스에만 사용할 수 있습니다.
읽을 수 없음	지식베이스 수준에서는 지식베이스 내의 지식 문서를 볼 수 없습니다. 지식 문서 수준에서는 지식 문서를 볼 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준 정의

사용자 기준	결과
읽을 수 있음	지식베이스 수준에서는 지식베이스 내의 지식 문서를 볼 수 있습니다. 지식 문서 수준에서 지식 문서를 볼 수 있습니다.

지식베이스와 해당 문서에 대한 접근은 다음 표의 설명과 같이 사용자의 사용자 기준 상태에 따라 정의됩니다.

지식베이스와 지식 문서 사용자 기준 결합

상태	접근
사용자가 지식베이스 수준에서 기고할 수 있음과 기고할 수 없음 모두를 일치시킵니다.	사용자의 지식베이스 및 해당 문서에 대한 기고 액세스가 거부됩니다.
사용자가 지식베이스 수준에서 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 모두를 매칭합니다.	사용자의 지식베이스 및 해당 문서에 대한 읽기 권한이 거부됩니다.
사용자가 지식베이스 수준에서 읽을 수 있음, 지식 문서 수준에서 읽을 수 없음을 일치시킵니다.	사용자의 지식 문서 읽기 액세스가 거부됩니다.
사용자가 지식 문서 수준에서 읽을 수 없음 및 읽을 수 있음과 일치합니다.	사용자의 지식 문서 읽기 액세스가 거부됩니다.

특수 지식 권한이 있는 사용자

특수 지식 권한이 있는 사용자는 사용자 기준에 따라 평가되지 않으며 다음 표에 설명된 대로 지식베이스 및 지식 문서 접근 권한이 있습니다.

지식베이스 및 지식 문서에 대한 특별한 권한을 가진 사용자의 접근

사용자	접근
지식 관리자	• 모든 지식베이스와 해당 문서에 기고하고 읽습니다. • 모든 지식베이스의 정의를 수정하고 사용자 기준을 할당합니다. 주: 이 액세스는 범위가 지정된 지식베이스에는 적용되지 않습니다. 자세한 내용은 범위가 지정된 지식베이스을(를) 참조하십시오.
지식베이스 소유자	• 해당 지식베이스에 기고하고 해당 지식베이스를 읽습니다. • 해당 지식베이스의 정의를 수정하고 사용자 기준을 할당합니다.
지식베이스 관리자	• 해당 지식베이스에 기고하고 해당 지식베이스를 읽습니다. • 해당 지식베이스의 정의를 수정하고 사용자 기준을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식베이스 및 지식 문서에 대한 특별한 권한을 가진 사용자의 접근

사용자	접근
	주: 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우, 지식베이스 관리자는 초안 상태인 다른 작성자의 지식 문서를 수정할 수 없습니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리을(를) 참조하십시오.
지식 문서와 연결된 소유권 그룹의 구성원	해당 지식 문서를 읽고, 수정하고, 승인하고, 폐기합니다(참조 소유권 그룹).

명시적 역할 및 사용자 기준

명시적 역할(snc_external 및 snc_internal)은 관리자가 고객 서비스 플러그인(com.sn_customerservice)과 같이 Explicit Roles 플러그인(com.glide.explicit_roles)도 활성화하는 플러그인을 설치할 때 인스턴스에 추가됩니다. Explicit Roles 플러그인(com.glide.explicit_roles)이 활성화된 지식베이스를 생성하면 애플리케이션이 지식베이스 수준에서 다음과 같이 사전 정의된 사용자 기준을 자동으로 추가합니다.

- **'snc_internal'** 역할을 가진 사용자 – snc_internal 역할을 가진 사용자만 지식베이스에 대한 읽기 권한을 가질 수 있게 하는 읽기 가능 사용자 기준에 추가됩니다.
- **snc_internal'** 및 다른 역할을 가진 사용자 **– snc_internal** 역할과 하나 이상의 추가 역할을 가진 사용자만 지식베이스에 기고할 수 있는 '기고할 수 있음' 사용자 기준에 추가됩니다.

Explicit Roles 플러그인(com.glide.explicit_roles)을 제공하는 제품 버전 Rome 이상으로 업그레이드하는 경우, 미리 정의된 사용자 기준 **"snc_internal"** 역할을 가진 사용자와**"snc_internal"** 및 다른 역할을 가진 사용자는 Explicit Roles 플러그인을 활성화하기 전에 생성된 기존 지식베이스에 자동으로 추가되지 않습니다. 이러한 미리 정의된 사용자 기준을 기존 지식베이스에 추가하려면 `#### ## ##### ##` 스크립트를 실행합니다. 명시적 역할 및 수정 스크립트에 대한 자세한 내용은 명시적 역할 및 수정 스크립트를 참조하십시오.

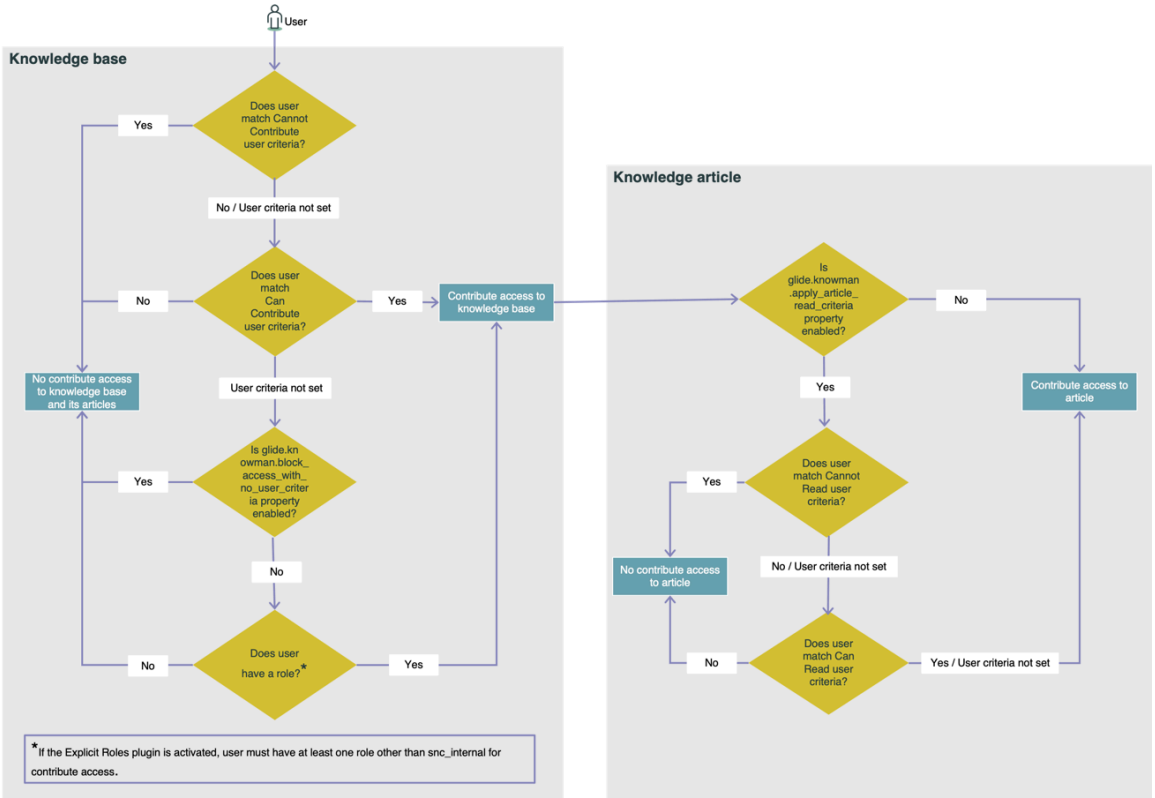
사용자 기준을 사용하여 지식베이스 및 해당 문서에 대한 기고 권한 결정

이 섹션의 흐름도는 지식베이스 및 문서 수준에서 기고 권한을 결정하는 사용자 기준 검사를 보여줍니다.

주:
인증되지 않은 사용자가 지식베이스 내의 지식 문서를 볼 수 있도록 하려면 지식 관리 서비스 포털 페이지의 대상이 공개로 설정되어 있어야 합니다. 즉, 인증할 필요 없이 페이지에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식베이스 및 해당 문서 흐름도에 접근 기여



참가할 수 없음이 설정되지 않았거나 사용자가 참가할 수 없음 및 참가할 수 있음이 설정 *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* 되지 않은 경우 다음 표에 설명된 대로 속성 값을 추가로 평가하여 참가 권한을 결정합니다.

지식베이스에 대한 사용자 기준이 설정되지 않은 경우 지식베이스에 대한 기여 접근

속성 값	결과
참	특별한 지식 권한이 있는 사용자를 제외하고 지식베이스에 대한 기고가 가능한 사용자는 없습니다.
거짓	인증되지 않은 사용자를 포함하여 하나 이상의 역할을 가진 모든 사용자가 지식베이스에 기고할 수 있습니다. Explicit Roles 플러그인(com.glide.explicit_roles)이 활성화되면 snc_internal 역할이 아닌 하나 이상의 역할을 가진 사용자도 지식베이스에 기여할 수 있습니다. 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있는 지식베이스를 확인하려면 사용자 기준 진단 기능을 사용하십시오. 자세한 내용은 지식베이스에 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있도록 구성 문서를 참조하십시오.

사용자에게 지식베이스에 대한 참가 권한이 있는 경우, *glide.knowman.apply_article_read_criteria* 다음 표에 설명된 대로 속성이 평가되어 지식베이스의 문서에 대한 참가 권한이 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

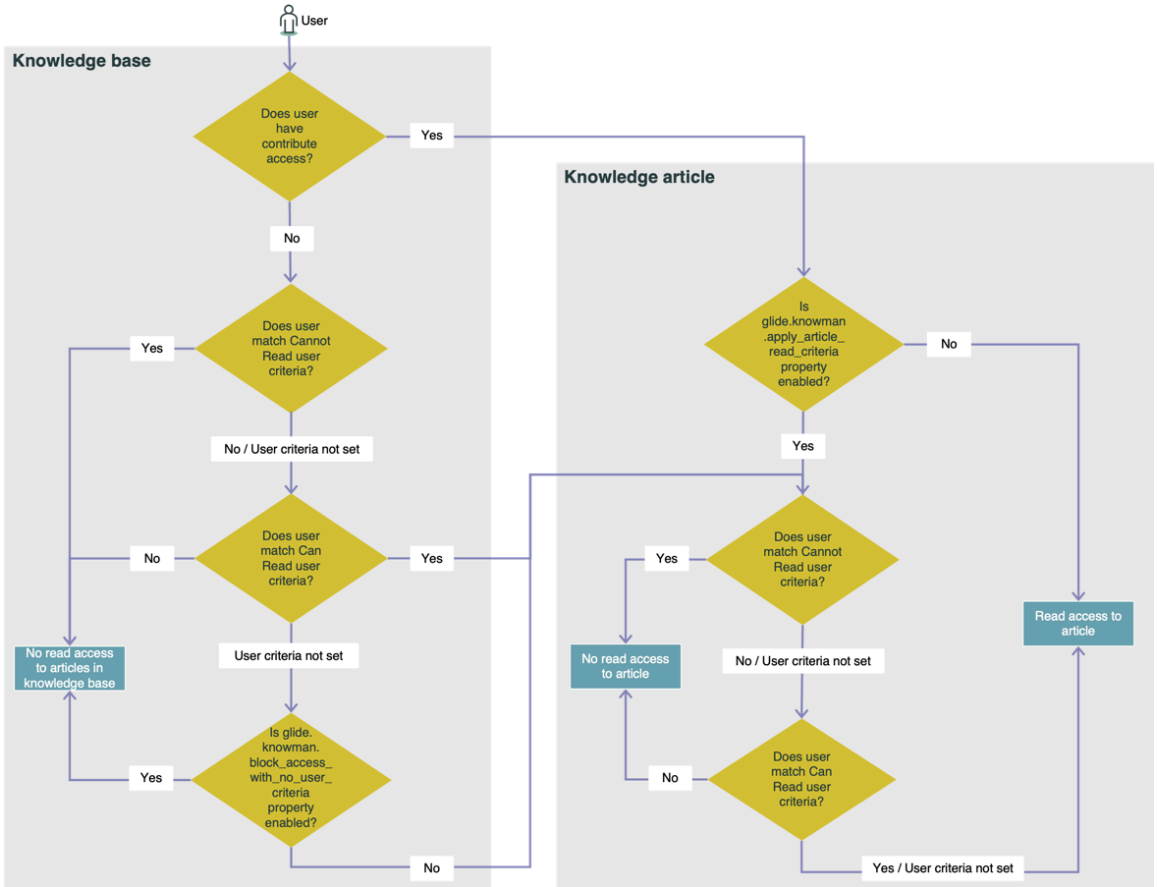
사용자에게 지식베이스에 대한 기여 권한이 있을 때 문서에 대한 기여 접근

속성 값	결과
예	문서 수준 읽기 권한은 지식베이스 수준의 기고 권한에 의해 부여되는 기본 기여 권한을 무효화합니다.
거짓	지식베이스 수준의 기고 접근은 문서 수준의 사용자 기준보다 우선하며 사용자는 지식베이스의 모든 문서에 대한 기고 권한을 가집니다.

사용자 기준을 사용하여 지식베이스의 문서에 대한 읽기 권한 결정

다음 흐름도는 지식 문서에 대한 읽기 권한을 결정하는 사용자 기준 검사를 보여줍니다.

지식 문서 흐름도에 대한 읽기 권한



읽을 수 없음이 설정되지 않았거나 사용자가 읽을 수 없음과 일치하지 않고 추가로 읽을 수 있음이 설정 *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* 되지 않은 경우 다음 표에 설명된 대로 속성 값을 추가로 평가하여 읽기 액세스를 결정합니다.

지식베이스에 대한 사용자 기준이 설정되지 않은 경우의 읽기 접근 권한

속성 값	결과
참	특별한 지식 권한이 있는 사용자와 지식베이스에 기고할 수 있는 사용자를 제외하고는 읽기 권한이 있는 사용자가 없습니다.
거짓	인증되지 않은 사용자를 포함한 모든 사용자는 지식베이스에 대한 읽기 권한을 가지며 문서 수준 사용자 기준은 추가로 평가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식베이스에 대한 사용자 기준이 설정되지 않은 경우의 읽기 접근 권한

속성 값	결과
	인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있는 지식베이스를 확인하려면 사용자 기준 진단 기능을 사용하십시오. 자세한 내용은 지식베이스에 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있도록 구성 문서를 참조하십시오.

사용자에게 지식베이스에 대한 참가 권한이 있는 경우, *glide.knowman.apply_article_read_criteria* 다음 표의 설명에 따라 속성을 평가하여 지식베이스의 문서에 대한 읽기 권한을 결정합니다.

사용자에게 지식베이스에 대한 기고 권한이 있는 경우, 문서에 대한 읽기 권한

속성 값	결과
예	문서 수준 읽기 권한은 지식베이스 수준에서 기고 권한에 의해 부여되는 기본 읽기 권한을 무효화합니다.
거짓	지식베이스 수준의 기고 권한은 문서 수준의 사용자 기준보다 우선하며 사용자는 지식베이스의 모든 문서에 대한 읽기 권한을 가집니다.

중요사항:
사용자 기준을 추가한 후에는 사용자 기준 진단 기능을 사용하여 사용자가 지식베이스 또는 지식 문서에 액세스할 수 있는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음에 대한 사용자 기준 진단 지식 관리 문서를 참조하십시오.

관련 정보

지식 관리 속성

지식 관리자를 위한 구성 작업

Knowledge Management FAQ

지식베이스 및 문서에 대한 접근 제어를 위한 사용자 기준 작성

사용자 기준을 생성하여 지식베이스 및 문서에 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: user_criteria_admin

주:
Knowledge 모듈에서 사용자 기준 기록을 생성하려면 Knowledge 역할에 더해 user_criteria_admin 역할이 있어야 합니다. 액세스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 사용자 기준.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 사용자 기준 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준 양식

필드	설명
이름	사용자 기준의 고유 이름입니다.
사용자	사용자 기준과 일치해야 하는 사용자입니다.
그룹	사용자 기준과 일치해야 하는 그룹입니다.
역할	사용자 기준과 일치해야 하는 역할입니다. 주: ○ 역할의 평가가 세션에 캐싱되어 있기 때문에 역할을 변경하려면 다시 로그인해야 합니다. ○ 사용자 기준은 상승된 권한 역할에 적용할 수 없습니다.
고급	사용자 기준 양식에 스크립트 필드를 포함하는 고급 옵션을 표시하거나 숨기는 옵션입니다.
스크립트	True 또는 False를 반환하는 추가 사용자 기준을 정의하는 스크립트입니다. 사용자 기준 양식에서 고급 옵션을 선택하면 이 필드를 사용할 수 있습니다. 주: ○ 사용자 기준이 생성되는 범위 내에서 스크립트가 평가됩니다. ○ 스크립트의 평가가 세션에 캐시되므로 평가를 변경하려면 다시 로그인해야 합니다. 지식베이스에 대해 스크립팅된 사용자 기준이 정의되어 있는 경우, 지식베이스에 대한 사용자 액세스는 세션당 한 번 평가됩니다. 세션 캐시가 빌드된 후 스크립트가 변경되면 결과가 다음 세션에서 적용됩니다. ○ `gs.getUser()` 또는 다른 세션 API를 진단 도구에서 사용되면 충돌이 발생하므로 사용하지 마십시오. 스크립트에서 사용할 수 있는 미리 정의된 `user_id` 변수를 사용하여 스크립트를 평가하는 데 사용되는 사용자의 사용자 ID를 가져옵니다. ○ 스크립트가 동적으로 평가됩니다. 따라서 사용자 기준의 스크립트를 포함하면 성능에 영향을 줄 수 있습니다.
활성	사용자 기준을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.
회사	사용자 기록이 일치해야 하는 회사입니다.
위치	사용자 기록이 일치해야 하는 위치입니다.
부서	사용자 기록이 일치해야 하는 부서입니다.
모두 일치	채워진 각 사용자 기준 필드의 모든 요소가 일치해야 하는지 여부를 결정하는 옵션입니다. 선택되면 모든 사용자 기준과 일치하는 사용자에게만 접근이 제공됩니다. 선택을 취소하면 사용자는 하나 이상의 설정된 사용자 기준을 충족해야 접근 권한이 부여됩니다. 기본적으로 이 확인란은 충족되는 조건이 있으면 일치를 제공하도록 선택이 취소되어 있습니다. 예를 들어 다음에 대한 사용자 기준 기록을 고려해 보십시오. ○ 위치 A 또는 B ○ 회사 C 또는 D

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	모두 일치를 선택하면 이러한 모든 조건을 충족하는 사용자만 일치합니다. 예를 들어 위치 A와 회사 C 조건을 모두 충족하는 사용자입니다. 모두 일치의 선택을 취소하면 이러한 조건 중 어느 하나라도 충족하는 사용자가 일치합니다. 예를 들어 위치 B 조건을 충족하는 사용자입니다. 주: 모두 일치를 선택하는 경우 충족할 수 없는 모순되는 조건을 만들지 않아야 합니다. 예를 들어 위치 A의 모든 사용자가 회사 G에서 일한다면 이 예의 조건은 절대 충족할 수 없습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 접근 제어

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 접근 제어

지식베이스에 대한 사용자 기준을 지정하여 해당 지식베이스에 대한 지식 문서를 읽고 기고할 수 있는 권한을 부여받는 사용자를 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: knowledge_manager, knowledge_admin 또는 admin

주:
범위가 지정된 지식베이스를 관리하려면 knowledge_admin 또는 관리자 역할 외에 애플리케이션별 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 범위가 지정된 지식베이스을(를) 참조하십시오.

이 태스크 정보

사용자 기준을 할당하여 읽기 또는 참가 권한을 제어할 수 있습니다. 예를 들어, 필요한 부서가 Support로 설정된 사용자 기준 기록을 만든 다음 기고할 수 있음 사용자 기준에 사용자 기준 기록을 포함하여 지원 부서의 모든 사용자가 지식베이스에 대한 기고 권한을 갖도록 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리을(를) 참조하십시오. 지식 관리 v3에 도입된 사용자 기준만을 사용하여 지식베이스에 대한 액세스를 제어하십시오. 역할은 지식 관리 v2에서 이러한 목적으로 사용되었습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 관리하는 지식베이스에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 지식베이스에 사용자 기준을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 설정하려는 사용자 기준에 따라 관련 목록 중 하나 이상을 선택합니다.

관련 목록	설명
읽을 수 있음	사용자는 지식베이스에서 지식 문서를 읽을 수 있습니다.
읽을 수 없음	사용자는 지식베이스에서 지식 문서를 읽을 수 없습니다.
기고할 수 있음	사용자는 지식베이스에서 지식 문서를 생성, 수정 및 폐기할 수 있습니다. 지식베이스에 대한 기여 액세스는 지식베이스의 모든 문서에 대한 읽기 권한도 제공합니다.
기고할 수 없음	사용자는 지식베이스에서 지식 문서를 생성, 수정, 폐기 또는 읽을 수 없습니다.

주:
관련 목록이 보이지 않는 경우, 이를 표시하려면 Knowledge 양식을 구성하십시오. 자세한 내용은 양식에 관련 목록 추가 를 참조하십시오.

b. 선택된 관련 목록에서 필요한 사용자 기준을 추가합니다.

- 관리자 역할의 사용자로서 새 사용자 기준 기록을 추가하려면 새로 만들기를 클릭하고 필요한 필드를 지정한 다음 제출을 클릭합니다.
- knowledge_manager, knowledge_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자로서 기존 사용자 기준 레코드를 추가하려면 편집을 클릭하고 필요한 사용자 기준을 컬렉션 열에서 **Knowledge** 열로 옮긴 다음 저장을 클릭합니다.

4. 지식베이스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 기준을 추가한 후에는 사용자 기준 진단 기능을 사용하여 사용자가 지식베이스 또는 지식 문서에 액세스할 수 있는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음에 대한 사용자 기준 진단 지식 관리 문서를 참조하십시오.

중요사항:
사용자 기준을 추가하거나 변경한 후 로그아웃했다가 다시 로그인하여 이전 구성을 지워야 할 수도 있습니다.

관련 정보

지식베이스 생성

지식베이스 및 문서에 대한 접근 제어를 위한 사용자 기준 작성

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

지식 문서에 대한 사용자 기준을 지정하여 지식 문서에 대한 읽기 권한이 부여되는 사용자를 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 지식 문서에 대한 기여 권한이 있는 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 필드를 추가하도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

이 태스크 정보

지식 관리 v3에 도입된 사용자 기준만을 사용하여 지식 문서에 대한 액세스를 제어하십시오. 역할은 지식 관리 v2에서 이러한 목적으로 사용되었습니다. 자세한 내용은 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리 문서를 참조하십시오.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

지식베이스 소유자 또는 관리자가 *glide.knowman.apply_article_read_criteria* 이 속성을 사용하도록 설정하고 문서 수준 사용자 기준을 충족하지 않으면 포털 검색에 문서가 표시되지 않습니다. 포털 검색에서 문서를 보려면 그에 따라 문서 수준 사용자 기준을 구성해야 합니다.

문서와 연결된 소유권 그룹의 일부인 경우 문서 수준 사용자 기준에 관계없이 포털 검색에서 문서를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 지식 문서를 엽니다.

주:
지식 문서의 최신 버전만 업데이트할 수 있습니다.

2. 사용자 기준에 따라 액세스 권한을 할당합니다.

주:
읽기 가능 및 읽을 수 없음 필드가 보이지 않는 경우, 이를 표시하도록 지식 양식을 구성합니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오.

3. 지식 양식에서 업데이트를 클릭한 다음 게시 를 클릭하여 변경 내용을 적용합니다.

다음에 수행할 작업

사용자 기준을 추가한 후 사용자 기준 진단 기능을 사용하여 사용자가 지식베이스 또는 지식 문서에 액세스할 수 있는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음에 대한 사용자 기준 진단 지식 관리 문서를 참조하십시오.

중요사항:
사용자 기준을 추가하거나 변경한 후 로그아웃했다가 다시 로그인하여 이전 구성을 지워야 할 수도 있습니다.

관련 정보

지식베이스 및 문서에 대한 접근 제어를 위한 사용자 기준 작성

사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 접근 제어

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word를 구성하여 Microsoft Word의 지식 문서에 대해서 작성하고 접근합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 작업을 완료하여 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word를 사용합니다.

프로시저

1. 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능 활성화.
2. Knowledge Management - Microsoft Word용 추가 기능 배포.
3. Microsoft Word용 지식 관리 추가 기능에 대한 보안 구성.
4. 옵션: 지식 문서에 대한 소스 Microsoft Word 문서 다운로드 사용.

관련 정보

Word에서 Microsoft 지식 문서 작성

지식 관리 - **Microsoft** Word용 추가 기능 활성화

관리자 역할이 있는 경우 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능 플러그인 (com.snc.knowledge.ms_word)을 활성화합니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

Knowledge Management - Microsoft Word용 추가 기능 배포

Word 내에서 지식 문서를 작성하기 위한 Knowledge Management - Microsoft Word용 추가 기능을 배포합니다 Microsoft .

시작하기 전에
인스턴스에서 ServiceNow 다음 역할 중 하나를 보유하고 Office365 관리자인 경우에만 Microsoft Word용 지식 관리 추가 기능을 배포할 수 있습니다.

필요한 역할: admin, sn_outlook_addin outlook_addin_setup

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트.
2. Add-In Name(추가 기능 이름) 열에서 **Knowledge** Management(지식 관리)를 클릭합니다.
3. 매니페스트 다운로드를 클릭하여 추가 기능 매니페스트 파일을 데스크톱에 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> Paris 패치 3 릴리스 이전 릴리스의 경우 다운로드한 매니페스트는 Office 365에서 유효성 검사 오류를 보고합니다. 이러한 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 HI 기술 자료의 Knowledge Word Office 매니페스트가 유효성 검사에 실패함(KB0860916) 문서를 참조하세요.

4. 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능을 배포합니다.
   자세한 내용은 관리 센터에서 추가 기능 배포를 참조하세요.

Microsoft Word용 지식 관리 추가 기능에 대한 보안 구성

이 *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* 속성을 사용하여 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능이 포함된 Word Online 애플리케이션의 Microsoft 모든 상위 도메인을 지정합니다.

시작하기 전에

지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능 플러그인을 활성화하고 애플리케이션 범위가 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능으로 설정되어 있는지 확인합니다.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

속성에서 *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* Word 애플리케이션에 대해 Microsoft 지정하는 도메인은 x-frame-options 및 content-security-policy 헤더를 설정하는 데 사용됩니다. 이러한 설정은 온라인 버전의 Microsoft Word 문서에서 Microsoft Word용 지식 관리 추가 기능을 안전하게 표시합니다.

> **주:**
> 올바르게 설정 *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* 하지 않으면 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능이 Word 문서에 로드되지 않습니다. 이러한 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 HI 기술 자료의 Knowledge Word Office 매니페스트가 유효성 검사에 실패함(KB0860916) 문서를 참조하세요.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* 속성을 검색합니다.
3. 값 필드에 도메인을 입력합니다.
   여러 항목을 입력하는 경우 도메인을 쉼표로 구분합니다.

   예를 들어 도메인을 Microsoft SharePointMicrosoft OneDrive 입력하려면 https://*sitename*.sharepoint.com,https://*sitename*-my.sharepoint.com,https://word-edit.officeapps.live.com
4. 업데이트를 클릭합니다.

지식 문서에 대한 소스 Microsoft Word 문서 다운로드 사용

sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download 사용자가 포털 또는 워크플레이스의 지식 문서 뷰 페이지에서 지식 문서의 소스 Microsoft Word 문서를 다운로드할 수 있도록 속성을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Word를 사용하여 Microsoft 지식 문서를 만든 경우, 포털 또는 워크플레이스에서 지식 문서 뷰 페이지에 액세스하는 사용자는 속성이 true로 설정되면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download 소스 Microsoft Word 문서를 다운로드할 수 있습니다.

주:
이 *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* 속성을 Microsoft 활성화하면 지식 문서의 Word 원본 문서가 검색 결과에 문서의 첨부 파일로 나타날 수도 있습니다. 따라서 이 속성을 활성화하면 지식 문서의 검색 관련성에 영향을 줄 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* 속성을 검색합니다.
3. 값 필드에 true를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 대한 사용자 기준 진단 지식 관리

사용자 기준 진단을 사용하여 지식베이스 혹은 문서에 대한 사용자 접근을 관리합니다. 사용자가 보유한 지식베이스 또는 문서 접근 권한을 이해하고 해당 권한을 정의하는 사용자 기준을 결정합니다.

지식베이스 또는 문서에 대한 사용자 접근은 다음 중 무엇을 기준으로 제한될 수 있습니까?

- 도메인 분리
- 접근 제어 목록(ACL) 규칙
- Knowledge 워크플로우
- 지식베이스 또는 문서에 대해 설정된 사용자 기준

이 기능은 도메인 분리와 사용자 기준을 고려하여 사용자가 지식베이스 및 문서에 접근할 수 있는 권한을 결정합니다.

활성화 정보

지식 관리 v3 플러그인(com.snc.knowledge3)을 사용하여 사용자 기준 진단 기능이 활성화됩니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

지식베이스에 대한 사용자 액세스 진단

지식베이스에 접근할 수 있는 사용자와 해당 접근을 가능하게 하는 항목을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_manager, knowledge_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 사용자 기준 진단 방문 페이지에 액세스합니다.

액세스	다음으로 이동
애플리케이션 내비게이터 사용	지식 〉 관리 〉 사용자 기준 진단
지식베이스에서 제출	**a.** 지식 〉 관리 〉 지식베이스. **b.** 사용자 액세스를 진단할 지식베이스를 선택합니다. **c.** **Related** Links(관련 링크) 섹션에서 **Run User Criteria** Diagnostics(사용자 기준 진단 실행)를 클릭합니다. 지식베이스 선택 필드가 미리 채워진 상태로 사용자 기준 진단 방문 페이지가 나타납니다.

2. 사용자 액세스 진단하기:

a. 사용자 선택 필드에서 사용자를 선택합니다.

b. 레코드 유형 선택 선택 목록에서 지식베이스를 선택합니다.

c. 지식베이스 선택 필드에서 지식베이스를 선택합니다.
다른 사용자, 기록 유형 또는 지식베이스를 선택할 때마다 페이지가 새로 고쳐지고 선택한 사용자에 대한 데이터가 표시됩니다.

d. 진단을 클릭합니다.
페이지에는 다음 상세 정보가 표시됩니다.

- 사용자가 도메인을 기반으로 지식베이스에 액세스할 수 있는지 여부입니다. 시스템 관리자만 도메인 정보를 보고 사용자에게 액세스 권한을 부여하도록 도메인을 변경할 수 있습니다.
- 이 사용자에게 지식베이스에 대한 읽기 또는 읽기 및 기고 접근 권한을 제공하는 사용자 기준은 무엇이며, 이러한 접근을 가능하게 하는 사용자 기준 정의 의 유형은 무엇입니까?
- 사용자가 보유한 역할(knowledge_manager, knowledge_admin 또는 지식베이스의 소유자)이 이 접근을 허용하는지 여부.
- 이 지식베이스에 접근할 수 없는 사용자의 경우, 접근 권한을 부여하기 위해 수정할 수 있는 사용자 기준은 무엇입니까?

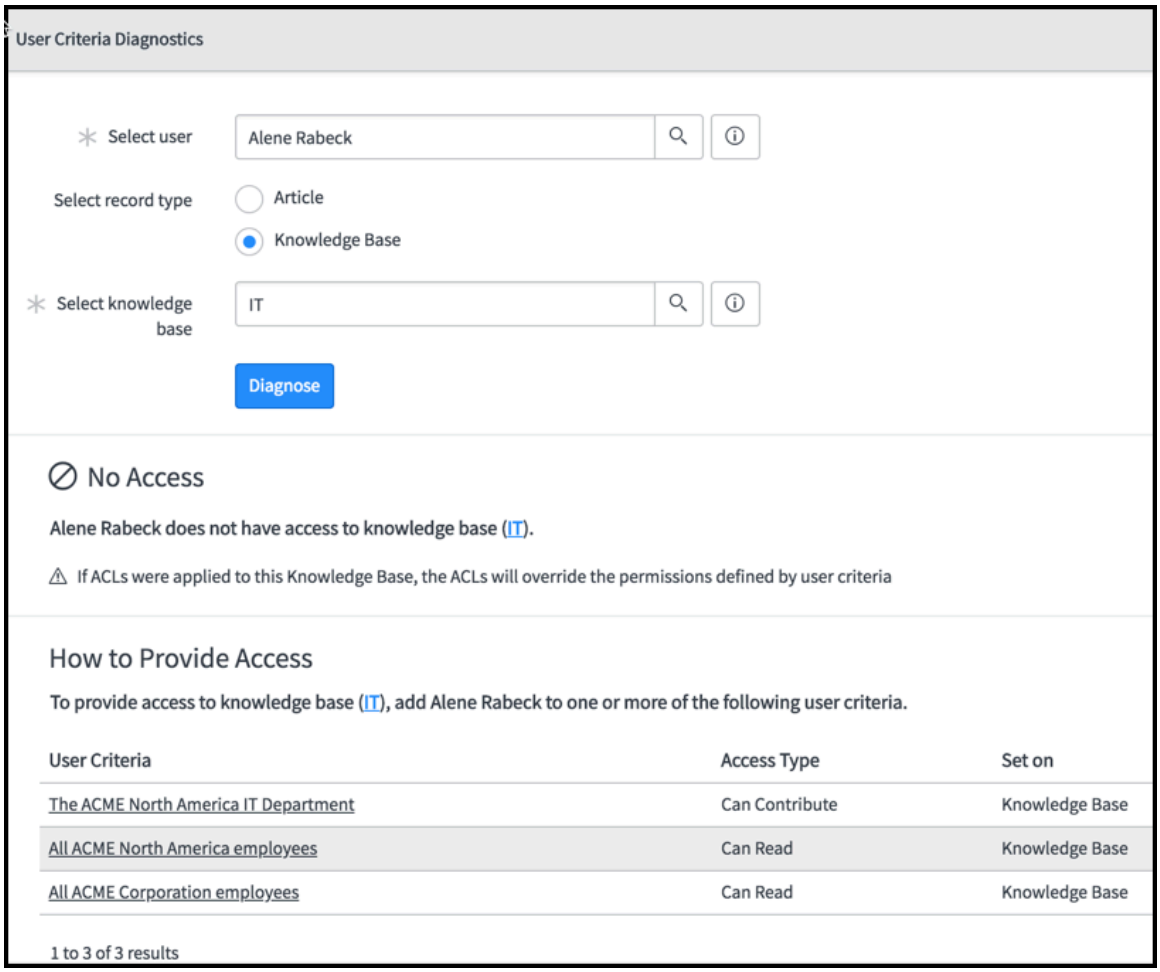
Example:
다음 이미지는 사용자 Alene Reback이 IT 지식베이스에 액세스할 수 없는 진단의 예를 보여줍니다.

Alena는 다음과 같은 경우에 지식베이스에 액세스할 수 있습니다.

- Alena는 지식베이스에 정의된 기존 사용자 기준 중 하나에 추가됩니다.
- Alena가 정의되고 지식베이스에 추가되는 새 사용자 기준에 추가됩니다.

IT 지식베이스 링크를 클릭하고 이 지식베이스의 사용자 기준에 Alena를 추가하여 액세스 권한을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



문서에 대한 사용자 접근 진단

문서에 접근할 수 있는 사용자와 해당 접근을 가능하게 하는 항목을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_manager, knowledge_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 사용자 기준 진단 방문 페이지에 액세스합니다.

액세스	다음으로 이동
애플리케이션 내비게이터 사용	지식 > 관리 > 사용자 기준 진단.
문서에서	**a.** 지식 > 관리 > 지식베이스. **b.** 사용자 액세스를 진단할 문서가 있는 지식베이스를 선택합니다. **c.** 지식 관련 목록에서 문서를 선택합니다. **d.** **Related** Links(관련 링크) 섹션에서 **Run User Criteria** Diagnostics(사용자 기준 진단 실행)를 클릭합니다. 문서 선택 필드가 미리 채워진 상태로 사용자 기준 진단 방문 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 사용자 액세스 진단하기:

a. 사용자 선택 필드에서 사용자를 선택합니다.

b. 레코드 유형 선택 선택 목록에서 문서를 선택합니다.

c. 문서 선택 필드에서 문서를 선택합니다.
다른 사용자, 기록 유형 또는 지식베이스를 선택할 때마다 페이지가 새로 고쳐지고 선택한 사용자에 대한 데이터가 표시됩니다.

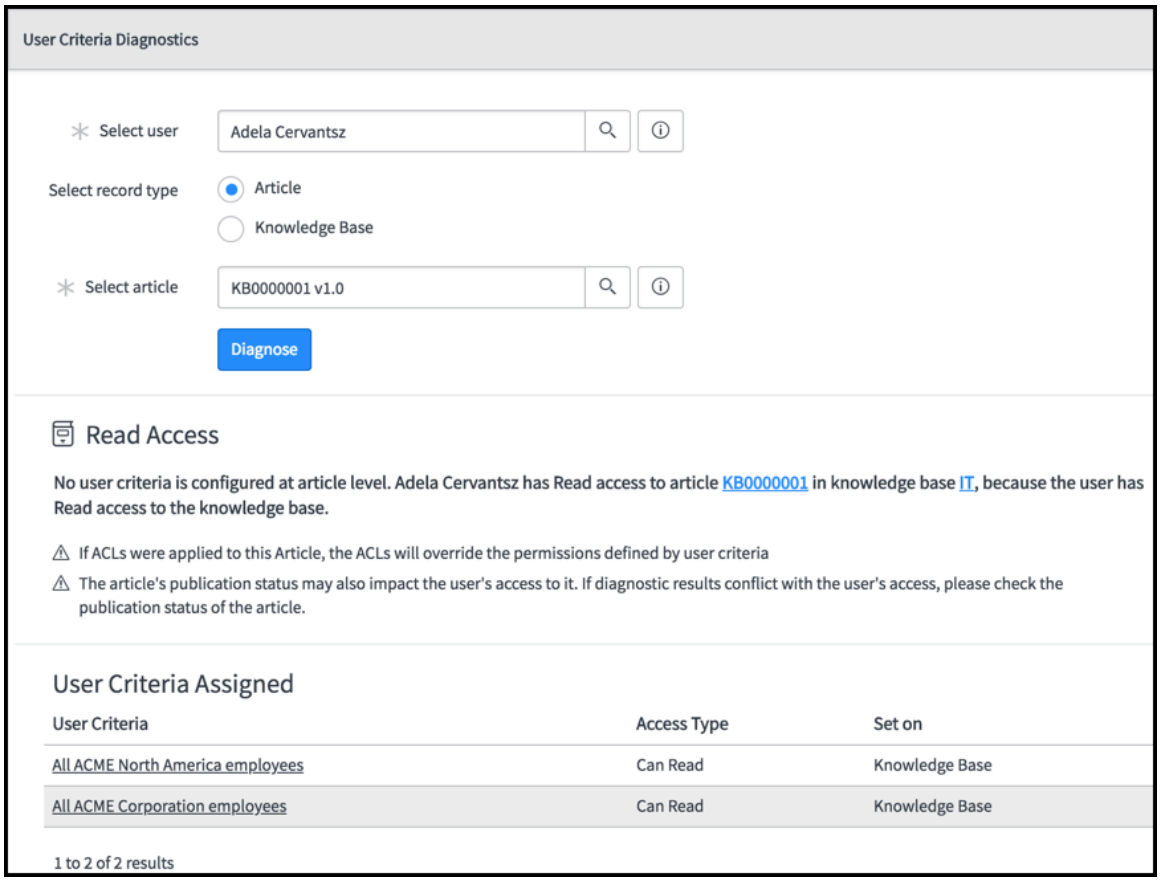
d. 진단을 클릭합니다.
페이지에는 다음 상세 정보가 표시됩니다.

- 사용자가 도메인을 기반으로 지식 문서에 액세스할 수 있는지 여부입니다. 시스템 관리자만 도메인 정보를 보고 사용자에게 액세스 권한을 부여하도록 도메인을 변경할 수 있습니다.
- 이 사용자에게 문서에 대한 읽기 또는 읽기 및 기고 권한을 제공하는 사용자 기준은 무엇이며, 이 접근을 가능하게 하는 사용자 기준 정의 의 유형은 무엇입니까?
- 사용자의 역할(지식베이스의 knowledge_manager, knowledge_admin 또는 소유자)의 여부로 이 접근이 가능합니다.
- 이 문서에 접근할 수 없는 사용자의 경우, 접근 권한을 부여하기 위해 수정할 수 있는 사용자 기준은 무엇입니까?

> **주:**
> 소유권 그룹의 구성원에게는 소유권 그룹이 연결된 지식 문서에 대한 기고할 수 있음 권한이 자동으로 부여됩니다.

Example:
다음 이미지는 Adela가 지식베이스에 정의된 읽기 가능 사용자 기준 중 하나에 속하기 때문에 사용자 Adela Cervantsz가 IT 지식베이스의 KB 문서 KB0000001 v5.0에 대한 읽기 권한을 갖는 진단의 예를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



지식베이스에 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있도록 구성

사용자 기준 및 시스템 속성 설정에 따라 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있는 지식베이스를 식별합니다.

시작하기 전에
지식 관리 v3 플러그인(com.snc.knowledge3)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: knowledge_manager, knowledge_admin 또는 admin

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 사용자 기준 진단.
2. 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있는 지식베이스 보기 관련 링크를 클릭합니다.
3. 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있는 지식베이스를 검토합니다.
4. 옵션: 지식베이스를 선택하고 액세스 설정을 구성하여 인증되지 않은 사용자가 지식베이스에 접근하지 못하도록 제한합니다.
   - 인증되지 않은 사용자가 지식베이스에 접근할 수 있도록 사용자 기준을 결정합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지식베이스에 대해 사용자 기준이 지정되지 않은 경우 관리자는 시스템 속성 값을 *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria***true**로 설정할 수 있습니다.

  자세한 내용은 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.

지식 사용량 메트릭 수집

문서 뷰, 페이지 뷰 및 포털 검색과 같은 메트릭을 캡처하여 사용자의 집계된 지식 사용을 추적합니다.

시작하기 전에

속성을 통해 *glide.knowman.usage_metrics_duration* 메트릭이 집계되는 기간을 설정합니다. 자세한 내용은 기타 지식베이스 속성 문서를 참조하십시오. 기본적으로 속성 값은 60분으로 설정됩니다.

지식 관리 v3 플러그인(com.snc.knowledge3)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

지식 사용 메트릭을 모니터링하여 포털 전체에서 지식 사용의 전반적인 효율성을 개선합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 지식 사용량 메트릭 예약된 작업을 검색하고 엽니다.
3. 지식 사용량 메트릭 양식에서 활성 확인란을 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.
   예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다.
4. 실행 필드에서 예약된 작업의 빈도로 주기적으로 선택합니다.
   다른 빈도 옵션에 대해서는 예약된 작업 주제를 참조하십시오.
5. 반복 간격 필드에 예약된 작업이 실행되어야 하는 반복 시간 간격을 입력합니다.
   기본적으로 기간은 60분으로 설정됩니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

지식 사용 메트릭에 대한 데이터 보존 정책 수정 지식 사용 메트릭 〔kb_usage_metrics〕 테이블에서 원치 않는 오래된 데이터를 제거합니다.

지식 사용 메트릭에 대한 데이터 보존 정책 수정

데이터 보존 정책을 통해 지식 사용 메트릭[kb_usage_metrics] 테이블에서 원치 않는 오래된 데이터를 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: maint 및 admin

이 태스크 정보

kb_usage_metrics 테이블에 대한 데이터 보존 정책을 활성화하면 더 이상 필요하지 않은 기록이 삭제됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 유지관리 〉 테이블 정리.
2. **Tablename** 열에서 kb_usage_metrics 검색하고 **kb_usage_metrics** 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 자동 플러시 양식에서 활성 확인란을 선택하여 kb_usage_metrics 테이블 정리 작업을 활성화합니다.
4. 옵션: 기간(초) 필드의 값을 수정하여 시스템이 기록을 삭제하기 전에 대기하는 기간을 조정합니다.
   기본적으로 기간(초) 필드 값은 2,592,000초(30일에 해당)로 설정됩니다. 자세한 내용은 Autoflush 양식을 참조하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.

지식 문서 템플릿 구성

지식 문서 템플릿을 구성하여 요구 사항에 따라 콘텐츠를 사용자 지정하고 표시합니다.

문서 템플릿을 생성하고 이를 사용하여 지식 문서 생성

사전 정의된 템플릿 외에 새 문서 템플릿을 작성합니다. 컨텐츠를 사용자 지정하고 표시하는 방법에 따라 새 필드를 추가합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 지식 관리 고급(com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management 고급 설치 관리자(com.snc.knowledge_advanced.installer)

필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

이 태스크 정보

각각의 새 문서 템플릿에 대해 지식 〔kb_knowledge〕 테이블의 하위 테이블이 작성됩니다. 템플릿에 새 필드를 추가하면 템플릿에 대해 생성된 해당 테이블에 새 열이 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 문서 템플릿를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 문서 템플릿 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문서 템플릿 양식

필드	설명
이름	문서 템플릿의 이름입니다. 이름에는 소문자, 영숫자 ASCII 문자 및 밑줄(_)만 사용할 수 있습니다.
설명	문서 템플릿에 대한 설명입니다.

주:
활성 확인란이 기본적으로 선택되어 템플릿을 사용할 수 있습니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
4. 문서 템플릿 필드 관련 목록에서 템플릿에 필드를 추가합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 문서 템플릿 필드 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 템플릿 필드 양식

이름	설명
필드 이름	템플릿 양식에 표시할 제목입니다.
필드 유형	사용 가능한 필드 유형: ▪ HTML ▪ 문자열 ▪ 정수 ▪ 날짜 ▪ 날짜 및 시간
순서	문서 페이지 뷰와 문서 편집 뷰에서 필드의 위치입니다.
문서 템플릿	(읽기 전용) 이 필드와 연결된 문서 템플릿의 이름입니다.
템플릿 테이블	(읽기 전용) 이 템플릿의 테이블 이름입니다.
템플릿 필드	(읽기 전용) 이 필드와 연결된 템플릿 열의 이름입니다.
필수	이 필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 이 필드를 선택한 경우 이 필드를 채워야 합니다.
확장/축소	템플릿 필드가 기본적으로 축소 또는 확장으로 표시되는지 여부를 정의합니다.
활성	템플릿에 필드를 표시하는 옵션입니다.
제목 스타일	템플릿 헤더에 적용되는 CSS 형식입니다. 예를 들어 템플릿 헤더의 배경을 24px 글꼴 크기, Arial 글꼴 모음 및 흰색 텍스트 색으로 빨간색으로 표시하려면 background-color:red; font-size:24px; font-family:Arial; color:white; 코드를 입력합니다.
필드 스타일	템플릿 필드에 적용되는 CSS 형식입니다. 제목 스타일 필드에 아직 지정되지 않은 경우 필드 수준에서 적용되는 모든 CSS 형식이 머리글에 자동으로 적용됩니다. 예를 들어, 300px 페이지 너비, 25px 녹색 실선 테두리, 25px 안쪽 여백 및 25px 페이지 여백을 표시하려면 width:300px; border:25px solid green; padding:25px; margin:25px;
텍스트 미리 보기	문서 템플릿 선택기에 표시되는 텍스트를 미리 봅니다. 빈 값은 임의의 텍스트를 표시합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

필드가 템플릿에 추가됩니다.

5. 옵션: **SEO** 설명 태그 필드에서 문서 템플릿 필드 이름을 검색하여 추가합니다.
이 필드의 컨텐츠는 이 문서 템플릿을 사용하여 생성된 문서를 검색하기 위한 메타 설명 태그로 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 템플릿에 추가한 필드를 표시하도록 Knowledge 양식을 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 새로 작성.
   b. 지식베이스를 선택한 후 새로 추가한 문서 템플릿을 선택합니다.
   c. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
   d. 문서 템플릿에 추가한 필드를 선택하고 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
   e. 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭하여 지식 양식에 나타나고 싶은 순서로 필드를 배열합니다.
   f. 저장을 클릭합니다.

   주:
   템플릿이 생성되거나 활성화되기 전에 세션을 시작한 작성자는 다음에 로그인할 때 새로 추가된 템플릿을 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
새 템플릿에서 문서를 만들 때 중복된 문서를 검색하려면 문맥 검색을 위한 문서 템플릿 테이블을 구성해야 합니다. 테이블 구성 양식에서 검색 컨텍스트 필드를 지식 **ML** 검색으로 설정해야 합니다. 자세한 내용은 컨텍스트 검색을 위한 테이블 구성 을 참조하십시오.

표준 문서 템플릿의 미리 보기 텍스트 설정 구성

텍스트 미리보기 설정을 구성하여 표준 문서 템플릿의 기본 미리보기 텍스트를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. 스크립트 포함 페이지의 이름 필드에 ArticleTemplateUtilSNC를 입력합니다.
3. ArticleTemplateUtilSNC 기록을 엽니다.
4. ArticleTemplateUtilSNC 페이지의 스크립트 필드에서 코드를 복사합니다.

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. 스크립트 포함 페이지의 이름 필드에 ArticleTemplateUtil을 입력합니다.
6. ArticleTemplateUtil 기록을 엽니다.
7. ArticleTemplateUtil 페이지의 스크립트 필드에서 표시된 대로 코드를 수정합니다.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return null;
        },
        });
```

8. 스크립트 필드에서 null을 제거하고 미리 보기 텍스트를 입력합니다.
9. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
표준 문서 템플릿 선택기에 표시되는 수정된 미리 보기 텍스트입니다.

Example:
다음 코드는 사용자 지정 미리 보기 텍스트를 표시하도록 수정됩니다. HTML 태그를 포함하여 미리 보기 텍스트의 모양을 수정할 수도 있습니다.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return 'Demo for standard article';
        },
        });
```

문서 템플릿의 필드에 대한 접근 제한

암호화 모듈을 사용하여 문서 템플릿에서 필드 수준 보안을 설정하고 역할 권한에 따라 필드를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: security_admin

주:
지식 블록을 사용하여 같은 필드 내의 콘텐츠를 제한합니다. 자세한 내용은 지식 블록 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 암호화할 문서 템플릿 필드에 대한 암호화 모듈을 작성하십시오.
   자세한 내용은 Create a cryptographic module을 참조하십시오.
2. 문서 템플릿 필드를 암호화 모듈과 연결합니다.
   자세한 내용은 필드 및 첨부 파일 암호화를 참조하십시오.

   a. 다음으로 이동 시스템 보안 〉 필드 암호화 〉 암호화 필드 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

암호화된 필드 구성 양식

필드	설명
테이블	문서 템플릿 필드와 연결된 테이블입니다. 예를 들어 문서 방법 템플릿 필드의 경우 방법(kb_template_how_to)을 선택합니다.
열	암호화할 문서 템플릿 필드입니다. 문자열, 날짜, 날짜/시간 및 URL 필드만 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 문자열 및 **URL** 필드: 상위 테이블 또는 하위 테이블에 새 암호화 구성을 추가할 수 있습니다. ▪ 날짜 및 날짜/시간 필드: 암호화된 필드 구성을 생성하여 기존 날짜 및 날짜/시간 필드를 암호화할 수 있습니다. 상위 테이블에만 새 암호화 구성을 추가할 수 있습니다. 하위 테이블에는 새 암호화 구성을 추가할 수 없습니다. **주:** 암호화 중인 날짜 및 날짜/시간 필드의 영향을 받는 기록 수에 따라 암호화 구성을 만드는 데 최대 몇 분이 걸릴 수 있습니다. 인스턴스의 트랜잭션 볼륨이 작을 때 날짜 및 날짜/시간 필드에 대한 암호화 구성을 생성해야 합니다.
암호화 모듈	문서 템플릿 필드에 대해 생성한 암호화 모듈입니다.
방법	▪ 단일 암호화 모듈: 단일 암호화 모듈로만 데이터를 암호화할 수 있습니다. 필드는 암호화 모듈 필드에 정의된 암호화 모듈로 암호화됩니다. 암호화 모듈이 없는 사용자는 필드 값을 보거나 업데이트할 수 없습니다. ▪ 다중 암호화 모듈: 둘 이상의 암호화 모듈로 데이터를 암호화할 수 있습니다. 필드는 데이터를 입력하는 첫 번째 사용자의 암호화 컨텍스트에 의해 암호화됩니다. 사용자에게 여러 암호화 모듈이 있는 경우 암호화 모듈 선택기에 정의된 컨텍스트가 사용됩니다. 암호화 모듈은 기록 단위로 설정되기 때문에 목록의 필드에는 서로 다른 암호화 모듈이 있을 수 있습니다. 그러나 단일 기록 내에서 필드는 하나의 모듈로만 암호화할 수 있습니다. **주:** 다중 암호화 모듈 방법을 사용할 때는 대량 암호화를 사용할 수 없습니다. 단일 암호화 모듈 방법을 사용하여 구성을 만든 후에는 여러 암호화 모듈을 사용하도록 기록을 업데이트할 수 있습니다. 그러나 단일 암호화 모듈을 사용하기 위해 여러 암호화 모듈을 사용하는 필드를 변경할 수는 없습니다.

c. 제출을 클릭합니다.

3. 암호화된 필드에 대한 역할 권한을 정의합니다.

a. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 역할.

b. 이름 열에서 이 필드를 볼 수 있도록 허용할 역할의 링크를 클릭합니다.

c. 암호화된 컨텍스트 필드에서 문서 템플릿 필드에 대한 암호화 컨텍스트 이름을 검색하여 선택하여 선택한 역할에 적용합니다.

주:
암호화된 컨텍스트 필드를 추가하기 위해 역할 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

결과
암호화된 필드에 대해 정의된 역할 권한에 따라 사용자는 문서 템플릿에서 필드를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

암호화 지원

문서 템플릿을 사용하여 문서에 대한 SEO 정보 작성

문서 템플릿 필드의 내용을 사용하여 해당 템플릿을 통해 만든 문서에 대한 SEO 태그를 작성함으로써 지식 문서의 검색 가능성을 향상시킵니다. 검색 엔진 최적화(SEO)는 공개 검색 엔진에서 검색을 최적화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

이 태스크 정보

주:
표준 문서 템플릿을 사용하는 경우 텍스트 필드의 내용이 태그를 생성하는 데 사용됩니다.

시스템 속성에서 *glide.knowman.seo.pages.meta_description.length* 태그로 사용할 문자 수를 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 문서 템플릿.
2. 문서 템플릿을 선택합니다.
3. **SEO** 설명 태그 필드에서 문서 템플릿 필드를 검색하여 선택합니다.
   설명 메타 태그는 검색 결과에 표시될 수 있는 페이지의 이름 및 설명 속성을 제공합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

주:
SEO를 생성하는 데 사용되는 문서 템플릿 필드를 변경할 수 있습니다. 변경 내용은 변경 후에 생성 또는 업데이트된 지식 문서에만 적용됩니다. 이 템플릿을 사용하여 작성된 기존의 모든 게시된 문서에 업데이트를 적용하려면 *KB ### ## ## ###* 수정 스크립트를 실행합니다.

문서 템플릿 페이지

외부 지식 소스와의 통합

외부 콘텐츠 통합 기능을 사용하여 다양한 외부 소스의 콘텐츠를 통합하고 통합된 지식 검색 결과를 가능하게 만드십시오.

사용자는 다양한 외부 소스를 사용하여 지식을 저장하고 관리하며, 관련 결과를 위해 각 소스를 개별적으로 검색합니다. 외부 컨텐츠 통합을 통해 단일 위치에서 모든 WebDAV 호환 소스 컨텐츠를 획득하고 검색할 수 있습니다. 이를 통해 사용자는 여러 지식 소스에 걸쳐 원활한 검색 환경을 이용할 수 있으며 플랫폼 사용량을 늘릴 수 있습니다.

지식 관리자는 이 기능을 사용하여 지식베이스로 임포트할 외부 콘텐츠를 정의하고, 주기적으로 콘텐츠 임포트 작업을 실행할 수 있습니다. Knowledge 사용자는 여러 지식 소스에서 관련 콘텐츠를 원활하게 검색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 콘텐츠 통합 플러그인 활성화

외부 콘텐츠 통합 기능은 지식 관리 - 외부 콘텐츠 통합 플러그인 (com.snc.knowledge.external_integration)을 사용하여 활성화됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

Knowledge Management - 외부 콘텐츠 통합 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다.

지식 관리 - 외부 콘텐츠 통합 플러그인이 활성화되면 다음 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

- 중앙 집중식 연결 및 자격 증명 플러그인(com.snc.core.automation.connection_credential)
- 지식 관리 V3 플러그인(com.snc.knowledge3)
- 지식 관리 Advanced Installer 플러그인 (com.snc.knowledge_advanced.installer)

는 지식 〉 관리 지식 관리 - 외부 콘텐츠 통합 플러그인이 활성화되면 모듈에 외부 지식 소스 및 외부 지식 작업 하위 모듈이 표시됩니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

외부 지식 소스 정의

콘텐트를 임포트하기 전에 WebDAV(Web Distributed Authoring and Versioning) 호환 외부 지식 소스와 ServiceNow 콘텐트를 임포트할 기술 자료 간의 연결을 만들고 구성합니다. 외부 지식 소스에 대한 임포트 매개변수를 정의합니다.

시작하기 전에

기본 인증 자격 증명 정의 및 외부 소스에 대한 연결 시작 하기.

경고:
이 기능은 외부 원본 엔드포인트가 공개적으로 액세스할 수 있는 엔드포인트일 것으로 예상합니다. MID 서버 구성은 지원되지 않습니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
외부 콘텐츠 통합 기능에는 기본 인증만 지원됩니다.

프로시저

1. 외부 소스 및 대상 지식베이스와의 연결을 정의합니다.

a. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 외부 지식 소스.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 다음 필드를 채웁니다.

필드	지침
이름	외부 소스의 고유한 이름을 입력합니다.
대상 지식베이스	외부 콘텐츠에 대한 문서를 작성할 지식베이스를 선택합니다.
연결 별칭	외부 소스에 연결할 연결 별칭을 선택합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

2. 외부 콘텐츠에 대한 임포트 매개변수를 설정합니다.

a. 매개변수 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.

b. 이름 필드의 드롭다운 목록에서 매개변수의 이름을 선택합니다.

c. 값 필드에 매개변수에 대해 원하는 값을 입력합니다.
아래 표에는 외부 소스에 대해 설정할 수 있는 매개변수와 해당 값이 나열되어 있습니다.

매개 변수 이름	지시사항
이 소스의 최대 크기 제한(MB)	이 소스에 허용되는 최대 콘텐츠 크기를 설정합니다. 이 제한에 도달하면 추가 컨텐츠가 더 이상 처리되지 않습니다. 기본값은 400MB입니다.
이 소스의 파일/컨텐츠당 최대 크기 제한(KB)	이 외부 소스의 각 파일에 대해 허용되는 최대 크기 제한을 설정합니다. 파일이 이 제한을 초과하면 해당 파일은 처리되지 않습니다. 기본값은 4000KB입니다.
원본 소스 시스템에서 검색 결과 오픈	외부 소스 시스템에서 검색 결과를 열려면 값을 예 로 설정합니다. 대상 지식베이스에서 검색 결과를 열려면 값을 **false** 로 설정합니다. 기본값은 **false**로 설정됩니다.
이들 정규 표현식 패턴과 일치하는 이름의 폴더 포함	이 외부 소스에서 포함해야 하는 폴더 이름의 정규 표현식 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개 변수 이름	지시사항
이들 정규 표현식 패턴과 일치하는 이름의 폴더 제외	이 외부 소스에서 제외해야 하는 폴더 이름에 대한 정규 표현식의 쉼표로 구분된 목록을 입력합니다.
파일 이름이 이들 정규 표현식 패턴과 일치할 때 문서 생성	문서 생성을 위해 포함해야 하는 파일 이름의 정규 표현식 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다.
파일 이름이 이들 정규 표현식 패턴과 일치할 때 문서를 생성하지 마십시오.	문서 생성을 위해 제외해야 하는 파일 이름의 정규 표현식 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다.
최대 재시도 한도	외부 소스로 요청을 보내기 위한 최대 재시도 횟수입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

외부 지식 소스에서 컨텐츠 임포트

임포트 작업을 수동으로 실행하거나 통합된 외부 컨텐츠를 처리하는 일정을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 knowledge_admin

이 태스크 정보
각 외부 원본은 가져오기 작업을 실행하기 위해 **Acquire** 처리기 및 **Process** 처리기라는 두 개의 처리기와 연결됩니다. 취득 핸들러는 WebDAV 클라이언트를 사용하여 아티클을 작성하기 위한 외부 컨텐츠를 획득합니다. 프로세스 핸들러를 사용자 지정하여 문서에 범주를 할당하거나 지식 문서의 메타데이터를 추가로 채울 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 외부 지식 소스.
2. 컨텐츠를 가져올 외부 지식 소스를 선택합니다.
3. 핸들러탭에서 acquire 및 process 핸들러를 실행할 일정을 설정합니다.
4. Related Links(관련 링크) 섹션에서 **Run Scheduled** Job(예약된 작업 실행)을 클릭합니다.
5. 외부 소스의 컨텐츠를 임포트하기 위해 실행하도록 예약된 모든 작업을 보려면 작업을 클릭합니다. 가장 최근의 작업을 열어 상태를 모니터링할 수 있습니다.

결과
외부 컨텐츠 소스의 각 파일에 대해 빈 지식 문서가 만들어지고 외부 파일이 문서에 첨부 파일로 추가됩니다. 문서에 대한 짧은 설명은 외부 콘텐츠 소스의 파일 이름에서 파생됩니다.

주:
외부에서 가져온 콘텐츠가 감염된 경우 감염된 각 파일에 대한 알림이 knowledge_admin 역할과 지식베이스 소유자가 있는 사용자에게 전송됩니다. 그러면 알림을 받은 사용자가 감염된 파일에 대해 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

소스 시스템에서 지식 검색 결과 오픈

검색 결과가 인스턴스 내에서 집계되는 동안 사용자는 소스 시스템에서 사용 가능한 기능(예: Microsoft SharePoint에서 편집할 수 있음)을 활용할 수도 있습니다. 호스트 시스템에서 지식 검색 결과를 열려면 외부 소스 시스템에 대한 URL을 구성하여 원본 시스템의 검색 결과에서 직접 문서를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
외부 지식 소스에 대한 원본 소스 시스템 임포트에서 검색 결과 열기 매개변수가 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다.

예를 들어 Microsoft SharePoint에 지식 문서로 파일이 있는 경우 이 절차를 따를 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. 을 엽니다 *KBWebDAVContentHandler*.
3. 스크립트 창에서 아래 표시된 스크립트를 사용하여 함수를 *getFileURL* 재정의합니다. *getFileURL* 기능은 아래와 같습니다.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. 업데이트를 클릭합니다.

외부 지식 콘텐츠 통합을 위한 샘플 구성

여러 외부 소스의 컨텐츠를 통합하여 사용자가 단일 위치에서 지식을 획득하고 검색할 수 있도록 할 수 있습니다. 이 샘플 구성을 사용하여 외부 계정에 대한 연결을 만들고, 외부 지식 소스를 구성하고, 컨텐츠를 임포트하여 통합 컨텐츠 검색 결과를 활성화합니다.

외부 콘텐츠 통합을 위한 요구 사항

지식 관리 -- 외부 콘텐츠 통합 플러그인(com.snc.knowledge.external_integration)이 활성화되어 있고 외부 소스가 WebDAV와 호환되는지 확인합니다.

외부 지식 소스를 지식 관리 애플리케이션에 통합

외부 지식 소스를 지식 관리 애플리케이션에 연결하기 위한 인증 자격 증명과 연결 별칭을 ServiceNow 생성합니다. 외부 소스에 대한 임포트 매개변수를 정의하여 통합 컨텐츠를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 외부 계정에서 기본 인증을 사용하도록 설정합니다.

   주:
   외부 계정 암호는 기본 인증을 사용하도록 설정할 때 영향을 받지 않습니다.

2. 기본 인증 자격 증명을 사용하여 외부 계정에 대한 연결을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. **Basic Auth** Credentials(기본 인증 자격 증명)를 클릭합니다.
다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	자격 증명의 이름입니다. 예: Demo_Auth.
사용자 이름	기본 인증을 위해 생성된 외부 계정 사용자 이름입니다.
암호	사용자 이름에 대한 외부 계정 암호입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

3. 외부 계정에 대한 HTTP 연결을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 이름 필드에 연결 별칭의 이름을 입력합니다.

Example
예: Demo_Account.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

e. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	HTTP 연결의 이름입니다. 예: Demo_Connection.
자격 증명	외부 계정에 연결하기 위해 생성된 자격 증명입니다. 예: Demo_Auth.
연결 URL	외부 계정에 대한 WebDAV URL입니다. 외부 계정의 WebDAV 끝점입니다. **주:** URL에 폴더 경로를 추가하여 특정 폴더에서 콘텐츠를 가져올 수도 있습니다. 예를 들어 extermal_account〉/KnowledgeIT에 대한 https://〈web 링크입니다.

f. 제출을 클릭합니다.

4. 컨텐츠를 임포트하기 위한 외부 지식 소스를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 외부 지식 소스.

b. 새로 만들기를 클릭하고 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	외부 소스의 고유한 이름입니다. 예: Demo_knowledge.
대상 지식베이스	외부 콘텐츠에 대한 문서를 생성하려는 지식베이스입니다. 예: IT.
연결 별칭	외부 소스에 연결하기 위한 연결 별칭입니다. 예: Demo_Account.

c. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

d. 매개변수 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.

e. 매개변수 양식에서 외부 소스에 대해 구성하려는 임포트 매개변수의 이름을 선택한 다음, 매개변수 값을 설정합니다.
아래 표에는 외부 소스에 대해 설정할 수 있는 매개변수와 해당 값이 나열되어 있습니다.

매개변수 이름	값
이 소스의 최대 크기 제한(MB)	외부 소스에서 임포트할 수 있는 최대 허용 콘텐츠 크기입니다. 예를 들어 250MB입니다.
이 소스의 파일/컨텐츠당 최대 크기 제한(KB)	이 외부 소스에서 임포트할 수 있는 첨부 파일을 포함한 각 문서에 허용되는 최대 크기입니다. 예를 들어 2000KB입니다.
원본 소스 시스템에서 검색 결과 오픈	이 값이 예로 설정된 경우 외부 소스 시스템에서 검색 결과를 엽니다.
이들 정규 표현식 패턴과 일치하는 이름의 폴더 포함	이 외부 소스에서 포함할 폴더 이름의 정규 표현식 목록이며 콤마로 구분됩니다. 예를 들어, 문자 a와 b로 시작하는 모든 폴더 이름을 포함하려면 a.*,b.*# 입력합니다.
이들 정규 표현식 패턴과 일치하는 이름의 폴더 제외	이 외부 소스에서 제외할 폴더 이름의 정규 표현식 목록이며 콤마로 구분됩니다. 예를 들어, 문자 a와 b로 시작하는 모든 폴더 이름을 제외하려면 a.*,b.*# 입력합니다.
파일 이름이 이들 정규 표현식 패턴과 일치할 때 문서 생성	문서 작성 시 포함할 파일 이름의 정규 표현식을 쉼표로 구분한 목록입니다. 예를 들어, 확장자가 .docx 이고 .pdf인 모든 파일 이름을 포함하려면 .*\.docx,.*\.pdf를 입력합니다.
파일 이름이 이들 정규 표현식 패턴과 일치할 때 문서를 생성하지 마십시오.	문서를 작성할 때 제외할 파일 이름의 정규 표현식을 쉼표로 구분한 목록입니다. 예를 들어, 확장자가 .docx 이고 .pdf인 파일 이름을 제외하려면 .*\.docx,.*\.pdf# 입력합니다.
최대 재시도 한도	연결 요청을 외부 소스로 보낼 수 있는 횟수의 최대 한도입니다. 예: 5.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
외부 지식 소스에서 콘텐츠를 임포트합니다.

관련 정보

소스 시스템에서 지식 검색 결과 오픈

지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지

중복 지식 문서 번호

지식 문서를 인스턴스로 가져오면 번호가 중복된 문서가 생성될 수 있습니다.

지식 번호 필드는 자동으로 생성되며 인스턴스에서 새 문서를 생성할 때마다 증가합니다. 숫자 필드의 초기값은 10,000입니다. 이 숫자를 사용자 지정하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 번호 유지관리.
2. 테이블 열에서 **Knowledge**를 검색하여 선택합니다.
3. 컨트롤 관련 목록의 번호 필드에 새 번호를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

다른 인스턴스에서 또는 다른 애플리케이션에 대한 데모 데이터의 일부로 지식 문서를 가져오면 번호가 이미 사용 중인 문서가 도입될 수 있습니다. 지식 번호 필드는 고유하게 인덱싱되지 않기 때문에 임포트는 오류 없이 완료됩니다.

중복된 지식 문서 번호가 있는 경우 지식 번호를 사용하는 문서 보기 페이지로 연결되는 링크가 일관성 없이 작동할 수 있습니다. 예를 들어, 지식 번호 KB0000033가 같은 문서가 두 개 있는 경우 다음 링크는 이 두 문서 중 하나를 임의로 열 수 있습니다 *`kb_view.do?sysparm_article=KB0000033`*. 지식 검색 결과에서 이런 현상이 발생할 수 있으며, 검색 결과를 클릭하면 검색 결과에 표시된 문서 대신 다른 문서가 열립니다.

중복 방지 지식 문서 번호

중복 번호가 있는 지식 문서를 프로덕션 환경에 삽입하지 않으려면 다음을 수행합니다.

- 프로덕션 환경에서는 데모 데이터 문서를 임포트하지 마십시오.
- 삽입할 문서의 번호를 확인하여 아직 사용 중이 아닌지 확인합니다.
- 지식 테이블(kb_knowledge)에 삽입 전 비즈니스 규칙을 생성하여 새 번호가 아직 사용되지 않도록 합니다.

새로 만든 문서가 기존 문서와 충돌하지 않도록 지식 번호 필드의 초기 값을 업데이트할 수도 있습니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 번호 유지관리.
2. 테이블 열에서 **Knowledge**를 검색하여 선택합니다.
3. 컨트롤 관련 목록의 번호 필드에서 카운트를 시스템에 있는 가장 큰 값보다 큰 숫자로 업데이트합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

사용자 지정 지식 홈페이지 생성

시스템 관리자는 사용자가 특정 지식베이스 또는 범주의 지식 홈페이지를 열 수 있는 모듈을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
이 항목은 레거시 v3 지식 홈페이지를 생성합니다. 포털 홈페이지를 생성하고 새로운 모양과 느낌으로 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Knowledge Management 서비스 포털 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 애플리케이션 이름을 가리키고 애플리케이션 편집 아이콘( )을 클릭합니다.
2. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 모듈의 제목 을 입력합니다.
4. 링크 유형 필드에서 URL(인수에서)을 선택합니다.
5. 인수 필드에서 다음 값 중 하나 이상을 $knowledge.do#/search?에 추가합니다.

옵션	설명
sysparm_kb=〈지식베이스 sys_id〉	지식베이스의 sys_id 입력하여 기본적으로 해당 지식베이스의 지식 문서를 표시합니다. 지정된 지식베이스가 없는 경우 사용자 지정 홈페이지 모듈에 액세스할 때 기본 지식베이스 홈페이지가 표시됩니다.
sysparm_category=〈지식 범주 sys_id〉	기본적으로 해당 범주의 지식 문서를 표시하려면 지식 범주의 sys_id 입력합니다. 지정된 범주가 없으면 사용자 지정 홈페이지 모듈에 액세스할 때 선택한 지식베이스의 기본 범주가 표시됩니다. 주: 이 매개 변수에 전달된 범주는 매개 변수에 *sysparm_kb* 전달된 기술 자료에 속해야 합니다.
sysparm_order=〈view_count, last_modified 또는 관련성〉	표시할 문서의 기본 정렬 순서를 입력합니다.

Example:

관련 정보

지식 관리 구성

I18N - Knowledge Internationalization

지식 로그 보기

지식 로그에는 어떤 사용자가 지식 문서를 보았는지, 무엇을 찾았는지, 어디에서 찾았는지에 대한 정보가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin, knowledge_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
지식 로그는 포털, , , 및 v3와 같이 고객 서비스 사용자가 지식 문서에 액세스할 수 있는 모든 사용 가능한 소스에서 정보를 캡처합니다지식 관리. 에이전트 작업 공간Now Mobile지식 관리 서비스 포털

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 검색 로그 또는 로그 보기.
2. Search(검색) 또는 View logs(로그 보기)를 봅니다.

지식 로그

로그	설명
검색 로그	사용자가 지식 문서에 액세스할 수 있는 모든 사용 가능한 소스에서 검색 소스, 검색어, 최대 클릭 순위 및 지식 검색의 검색 결과 수에 대한 기록을 봅니다. 검색 로그에는 지식 검색〔ts_query_kb〕 테이블의 데이터가 표시됩니다. 검색 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 문서 검색의 소스 보기.
로그 보기	자동 완성 검색 제안 기능이 활성화되면 누가 어떤 지식 문서를 보았는지, 누가 언제 지식 문서를 작업에 첨부했는지 보여주는 기록을 보고, 최종 검색어를 식별합니다. 뷰 로그에는 지식 사용〔kb_use〕 테이블의 데이터가 표시됩니다. 주: ○ 관리자는 kb_use 테이블 정리 작업을 활성화하여 지식 사용 [kb_use] 테이블에서 오래된 기록을 삭제하고 테이블 성능을 개선할 수 있습니다. 자세한 내용은 로그 보기에 대한 데이터 보존 정책 수정 문서를 참조하십시오. ○ 로그 보기 기록에는 글로벌 검색 결과에서 액세스하고 본 지식 문서에 대한 정보는 표시되지 않습니다.

검색 로그 필드 및 설명

지식 검색 로그에는 사용자가 수행한 모든 지식 검색 기록이 저장됩니다.

검색 로그에는 사용자가 지식 문서에 액세스할 수 있는 모든 소스의 정보가 저장됩니다. 지식 검색 [ts_query_kb] 테이블의 데이터가 표시됩니다.

주:
지식 검색 로그는 Zing 검색에서만 데이터를 캡처합니다. AI 검색에서는 작동하지 않습니다.

관리자 및 지식 관리자는 다음 항목으로 이동하여 검색 로그에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 지식 〉 관리 〉 검색 로그.

다음 표에서는 검색 로그의 일부 필드에 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 로그 필드	설명
검색어	검색을 수행하는 데 사용되는 검색어입니다.
결과	검색에서 반환된 일치하는 지식 문서 수입니다.
사용자	검색을 수행한 사용자의 사용자 ID입니다.
정렬 순서	검색을 수행하는 동안 순서(관련성, 뷰, 최신 또는 알파벳순)를 정렬합니다.
최종 검색 용어	이 값이 *true*이면 검색어 의 값이 검색 세션에서 마지막으로 성공한 검색어가 됩니다.
최대 클릭 순위	사용자가 관련 검색 결과를 가져오기 위해 클릭한 첫 번째 검색 결과의 순위입니다. 검색 수가 적을수록 검색 작업이 효율적이라는 것을 나타냅니다.
세션 ID	사용자 세션의 고유 식별자입니다.

지식 문서를 검색하는 데 사용되는 소스를 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 지식 문서 검색의 소스 보기.

로그 필드 및 설명 보기

지식 뷰 로그는 지식 문서 뷰와 그 사용의 기록을 저장합니다.

뷰 로그에는 누가 어떤 지식 문서를 보았는지, 누가 언제 지식 문서를 작업에 첨부했는지 표시됩니다. 자동 완성 검색 제안 기능을 사용하는 경우 최종 검색어를 식별합니다. 뷰 로그에는 지식 사용 [kb_use] 테이블의 데이터가 표시됩니다.

관리자 및 지식 관리자는 다음으로 이동하여 뷰 로그에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 지식 〉 관리 〉 로그 보기.

다음 표에서는 뷰 로그의 일부 필드에 대해 설명합니다.

로그 필드 보기	설명
작성됨	사용자가 문서를 보거나 사용한 날짜 및 시간입니다.
문서	사용자가 보거나 사용한 문서입니다.
사용자	문서를 보거나 사용한 사용자
사용됨	true로 설정하면 문서가 작업(케이스, 인시던트 등)에 첨부됩니다.
조회됨	true로 설정할 경우, 문서를 열람한 것입니다.
검색 ID	검색 로그의 참조 ID(ts_query_kb)입니다. 이렇게 하면 사용자가 수행한 검색이 검색 결과에서 본 문서에 연결됩니다.
세션 ID	사용자 세션의 고유 식별자입니다.
표시 횟수	문서의 조회 횟수

지식 문서 검색의 소스 보기

지식 문서 검색에 사용되는 소스를 찾아 지식 검색을 분석합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin, knowledge_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 검색 로그.
2. 검색 로그의 해당 열에서 검색 기록에 대한 다음 데이터를 봅니다.

소스 상세 정보 검색

열	기록 데이터 검색
소스 문서	소스 테이블의 소스 기록입니다. 예: 문제: *problem_number*, 케이스: *case_number*, 인시던트: *incident_number*, 서비스 포털: *## ##*
소스 테이블	소스 테이블의 레이블 및 이름입니다. 예: 지식 [kb_knowledge], 서비스 포털 [sp_portal], 케이스 [sn_customerservice_case], 인시던트 [incident], 문제 [problem], KCS 문서 [kb_template_kcs_article]
소스 유형	지식 문서 검색이 수행된 애플리케이션입니다. 소스 유형 열은 다음 값 중 하나로 설정됩니다. ○ 포털: Service Portal 애플리케이션 ○ 클래식: Now Platform 애플리케이션 ○ 워크플레이스: 에이전트 지원 에서 작업 공간 ○ **Knowledge Classic**: 지식 관리 v3 또는 v2 ○ 기타: 출처를 알 수 없음
소스 URL	검색된 텍스트 쿼리의 URL입니다.

관련 정보

지식 로그 보기

로그 보기에 대한 데이터 보존 정책 수정

데이터 보존 정책을 통해 지식 사용 [kb_use] 테이블에서 원치 않는 오래된 데이터를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
뷰 로그에는 지식 사용 〔kb_use〕 테이블의 데이터가 표시됩니다. 기본적으로 지식 사용 〔kb_use〕 테이블의 모든 기록은 유지됩니다. kb_use 테이블에 대한 데이터 보존 정책을 활성화하면 더 이상 필요하지 않은 기록이 삭제됩니다. 삭제된 데이터는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 및 지식 관리 대시보드와 같은 대시보드에 사용되는 보고서에 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인스턴스 스캔 〉 테이블 정리.
2. **Tablename** 열에서 kb_use 검색하고 **kb_use** 링크를 클릭합니다.
3. 자동 플러시 양식에서 활성 확인란을 선택하여 kb_user 테이블 정리 작업을 활성화합니다.
4. 옵션: 기간(초) 필드의 값을 수정하여 기록이 삭제되기 전에 시스템이 대기하는 시간을 조정합니다.
   기본적으로 기간(초) 필드 값은 31,536,000초(365일에 해당)로 설정됩니다. 자세한 내용은 Autoflush 양식을 참조하십시오.

   glide.knowman.view_age.days 문서 조회수를 합산할 때 사용되는 일수를 설정하는 속성이 활성 상태인 경우 기간(초) 필드 값은 해당 속성의 값보다 커야 합니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.

   .
5. 업데이트를 클릭합니다.

지식 관리에 확장점 사용

UI 확장점을 사용하여 지식 문서에 지식 문서의 머리글 및 바닥글을 추가하고, 지식 문서에 코멘트가 추가될 때 알림에 사용할 이메일 템플릿을 사용자 지정합니다. 스크립팅된 확장점을 사용하여 지식 문서에 코멘트를 추가할 때 알림에 대한 이메일 템플릿에 사용되는 피드백 객체를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

지식 관리 KMFeedbackNotification UI 확장점과 KMFeedbackObject 스크립팅된 확장점을 보려면 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화해야 합니다. 이러한 알림은 이 플러그인으로 활성화되는 구독 기능의 일부입니다.

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

확장점을 사용하면 실제로 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다.

에서 UI 확장점을 지식 관리사용하려면 구현을 만들고 필요에 따라 데이터를 변경합니다. 확장점당 여러 구현을 만들 수 있지만 이러한 시나리오에서는 하나의 구현으로만 사용할 수 있습니다. 확장점에 예제 코드가 제공되며 필요에 따라 편집할 수 있습니다.

스크립팅된 확장점에 대한 기본 시스템에서 구현이 제공됩니다. 필요에 따라 데이터를 변경하고 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. UI 확장점을 사용하여 지식 문서의 머리글과 바닥글 및 지식 문서에 주석이 추가될 때 전송되는 이메일 알림을 사용자 지정하려면

   a. 다음으로 이동 시스템 확장점 〉 **UI** 확장점.

   b. 사용할 UI 확장점을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- KMArticleViewFooter 및 KMArticleViewHeader UI 확장점을 사용하여 v3의 지식 관리 지식 문서 보기 페이지(kb_view.do)에 지식 문서 머리글과 바닥글을 추가합니다.
- KMFeedbackNotification UI 확장점을 사용하여 지식 문서에 주석이 추가될 때 알림에 사용할 이메일 템플릿을 사용자 지정합니다.

c. **Create** Implementation(구현 생성)을 클릭합니다.

d. 필요에 따라 데이터를 변경합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

2. 스크립팅된 확장점을 사용하여 지식 문서에 코멘트가 추가될 때 알림용 이메일 템플릿에 사용된 피드백 객체를 업데이트하려면 다음을 수행합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.

주:
KMFeedbackObject 스크립팅된 확장점을 사용하여 지식 문서에 주석이 추가될 때 알림에 대한 이메일 템플릿에 사용되는 피드백 객체를 사용자 지정합니다.

b. **API** 이름 열에서 전역을 클릭합니다. `KMFeedbackObject`입니다.

c. 구현 관련 목록에서 `KMFeedbackObjectBaseImpl` 클래스를 클릭합니다.

d. 필요에 따라 데이터를 변경하고 필드를 추가합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용

서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용

클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

관련 문서를 찾기 위해 **Knowledge** Management용 유사성 솔루션 학습

Predictive Intelligence for Knowledge Management 기능에 포함된 Knowledge 유사 문서 솔루션 정의를 학습시켜서 지식 문서를 생성하거나 볼 때 관련 지식 문서를 찾습니다.

시작하기 전에
Predictive Intelligence for Contextual Search 플러그인(com.snc.contextual_search_ml), Predictive Intelligence for Knowledge Management 플러그인(com.snc.knowledge_ml)이 활성화되어 있어야 합니다.
필요한 역할: admin

주:
이 솔루션은 OOB(바로 사용 가능) 유사성 솔루션에만 적용되며 수동으로 생성된 지식 문서에는 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 Knowledge 유사 문서 솔루션 정의 (ml_sn_global_knowledge_similar_articles)를 검색하여 선택합니다.
3. 유사성 정의 양식에서 지식 문서의 기본 필드 값을 확인합니다.

   유사성 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.

   주:
   애플리케이션 범위가 Knowledge Management - Machine Learning으로 설정되지 않은 경우 양식을 편집할 수 없고 경고 메시지가 나타납니다. 양식을 편집 가능하게 만들려면 메시지 끝에서 여기라는 단어를 클릭하십시오.

4. 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
5. Knowledge 유사 문서 솔루션 정의(ml_sn_global_knowledge_similar_articles)에 대한 유사성 정의 양식을 엽니다.
6. ML 솔루션 관련 목록에서 진행률 열의 교육 솔루션 진행 상태를 확인합니다.
   진행률이 100%인 경우 ML 솔루션 관련 목록에서 유사성 점수를 기준으로 유사성 예시를 검토하고 유사성 점수 임계치를 업데이트하여 더 유용한 관련 문서를 포함할 수 있습니다.
7. 옵션: 유사성 점수 임계치를 업데이트합니다.

   a. 활성 열에서 솔루션에 대한 링크를 클릭합니다.

   b. ML 솔루션 양식의 유사성 예 관련 링크를 클릭하여 유사성 예시를 검토합니다.
   자세한 내용은 솔루션 유사성 예시 검토 를 참조하십시오.

   c. ML 솔루션 양식의 솔루션 통계 관련 목록에서 유사성 점수 임계치 필드에 필요한 값을 입력하고 ML 솔루션 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 저장을 클릭하십시오.
   자세한 내용은 유사성 점수 임계치 업데이트 를 참조하십시오.

결과
솔루션이 완료되면 관련 지식 문서는 Now Platform 내 Knowledge 양식의 지식 결과 섹션, 지식 관리 서비스 포털 내 지식 문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션, 에이전트 지원(유사 문서**(ML)** 옵션을 선택한 경우)에 나타납니다.

관련 정보

- 예측 인텔리전스 지식 관리용
- 지식 관리 서비스 포털 문서 뷰 페이지 기능
- 지식 문서 생성
- 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성
- 지식 관리에 사용 Now Mobile

실행 가능한 지식 피드백 지원

실행 가능한 지식 피드백 기능은 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal) 플러그인이 활성화되고 실행 가능한 지식 피드백 속성이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
실행 가능한 피드백 기능은 및 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있습니다지식 관리 서비스 포털. 다른 Service Portal에서 실행 가능한 피드백 기능을 사용하려면 지식 문서 뷰 페이지 경로 맵을 활성화하면 됩니다. 새 고객의 경우 지식 문서 보기 페이지 경로 맵이 기본적으로 활성화됩니다.

주:
실행 가능한 지식 피드백은 v3에서 지식 관리 지원되지 않습니다.

문서에 플래그가 지정되면 문서에 대한 피드백 작업이 만들어집니다. 문서가 유용하지 않음으로 표시되거나 설정된 값보다 낮은 등급인 경우 피드백 작업을 생성하려면 다음과 같은 관련 속성을 설정해야 합니다.

주:
문서 양식에서 아니요 를 선택하면 실행 가능한 피드백 팝업 창이 나타납니다. 실행 가능한 피드백 양식에서 피드백을 제공하는 이유 중 하나를 선택합니다. 이유로 기타를 선택하는 경우 피드백 세부 정보를 제공하는 것이 좋습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 속성.
2. 작업 가능한 피드백 속성 섹션에서 다음 속성을 구성합니다.

속성	설정
문서에 플래그가 지정되면 실행 가능한 피드백 작업 작성	기본적으로 이 속성은 예 로 설정되어 있으며 문서에 플래그가 지정되면 피드백 작업이 생성됩니다.
문서가 유용하지 않은 것으로 표시되면 실행 가능한 피드백 작업 작성	예를 선택합니다.
문서에 이 값 이하의 등급이 지정될 경우 실행 가능한 피드백 작업을 작성합니다. 0 또는 값 없음은 실행 가능한 피드백 작업이 등급 유형 피드백에 사용되지 않음을 나타냅니다.	1에서 5 사이의 값을 입력하여 피드백 작업을 생성하기 위한 등급 임계치를 지정합니다. 예를 들어 이 값을 3으로 설정하면 사용자가 3개 이하의 별을 선택하여 문서를 평가할 때 피드백 작업이 생성됩니다. 주: '0'을 입력하면 부정적인 문서 피드백에서 피드백 작업이 생성되지 않습니다.

3. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

작업 가능한 지식 피드백 속성

HR 케이스에서 지식 문서로 필드 매핑 생성

HR 케이스 테이블과 KCS 문서 테이블 간에 사용자 지정 매핑을 만들어 HR 케이스의 정보를 지식 문서로 복사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지식 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)이 활성화되어 있는지 확인합니다.
- 개발자 애플리케이션이 **Human Resources: Core**로 설정되어 있는지 확인합니다.
- KCS 문서 템플릿이 활성 상태인지 확인합니다.
  1. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 문서 템플릿.
  2. KCS 문서 템플릿의 활성 필드를 **true** 로 설정합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 csm_table_map.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 매핑 이름 필드에 HR ### KCS ### 입력합니다.
4. 소스 테이블 필드에 HR ###를 입력합니다.
5. 대상 테이블 필드에 KCS ### 입력합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장합니다.
7. 기본 필드 매핑 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.
8. 다음 필드에 대한 매핑을 생성합니다.

소스 필드	대상 필드
시스템 ID	소스 작업
간단한 설명	간단한 설명
종결 메모	해결 방법
설명	원인

주:
필요에 따라 더 많은 필드에 대한 필드 매핑을 생성할 수 있습니다.

- 소스 필드에서 문서 템플릿 대상 테이블의 필드에 복사할 정보가 포함된 소스 HR 케이스 테이블의 필드를 선택합니다.
- 대상 필드에서, 소스 인시던트 테이블의 필드에서 정보를 복사해야 하는 문서 템플릿 대상 테이블의 필드를 선택합니다.

9. **Knowledge** 확인란이 표시되는 시기와 방법을 사용자 지정하려면 조건 탭을 클릭합니다.
10. 고급 스크립트를 사용하여 필드를 매핑하려면 고급 필드 매핑 확인란을 선택합니다.
11. **Advanced field** Mapping(고급 필드 매핑) 탭에서 다음 코드를 붙여넣습니다.

```
(function (source) {
  // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
  target.short_description=source.short_description+"";
  target.kb_resolution=source.close_notes+"";
  target.kb_cause=source.description+"";
 var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
 var entries = notes.split("\n\n");
 var comment = "";
 if(entries[entries.length-2]){
    comment = entries[entries.length-2];
    var part = comment.toString().indexOf(")");
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
 }
 }if(comment)
    target.kb_issue = comment;

 //Only if selected article type is active
 var tem =  new GlideRecord("kb_article_template");
 tem.addQuery("child_table","kb_template_kcs_article");
 tem.addActiveQuery();
 tem.query();
 if(!tem.hasNext())
    return false;

 //Do not allow to create the knowledge again
 var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
 gr.addQuery("source",source.sys_id);
 gr.query();
 if(gr.next())
    return false;

 return true;
})(source);
```

HR 케이스에 대한 첫 번째 코멘트가 지식 문서의 문제 설명 필드에 매핑됩니다.

주:
기본 및 고급 필드 매핑에 동일한 소스 또는 대상 필드가 구성된 경우 고급 필드 매핑이 기본 필드 매핑을 무효화합니다.

기본 및 고급 필드 매핑에 구성된 필드가 다른 경우 고급 필드 매핑의 필드 구성이 기본 필드 매핑의 필드 구성에 추가됩니다.

HR 케이스에서 지식 문서를 생성할 수 있는 속성 추가

사용자가 HR 케이스에서 지식 문서를 만드는 데 필요한 속성을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
개발자 애플리케이션이 **Human Resources: Core**로 설정되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	enable_kcs_hr
설명	HR 서비스 제공을 위해 KCS(지식 중심 서비스)를 활성화합니다.
유형	true|false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
값	true

4. 제출을 클릭합니다.

HR 케이스에서 지식 문서를 생성할 수 있는 UI 작업 생성

UI 작업을 생성하여 HR 케이스 양식에 Knowledge 확인란을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
개발자 애플리케이션이 **Human Resources: Core**로 설정되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 작업.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업 양식

필드	설명
이름	지식 생성
테이블	HR 케이스
동작 이름	create_knowledge

4. 클라이언트 확인란을 선택합니다.
5. 목록 **v3** 호환 확인란을 선택합니다.
6. 양식 버튼 확인란을 선택합니다.
7. **Onclick** 필드에 createKnowledgeClient()# 입력합니다.
8. 조건 필드에 gs.getProperty("sn_hr_core.enable_kcs_hr") == 'true' & & new global# #####. CSMTableMapUtil (current).findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article") & # ##. KBKnowledge().canCreate()# #####.
9. 스크립트 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
function CreateKnowledgeServer(){
current.update();

var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
var targetURL = map.getTargetURL();
var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
if(targetURL)
    action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. 제출을 클릭합니다.

고객 서비스 케이스에서 문서 작성 사용

케이스 상세 정보를 문서 템플릿으로 복사하여 작성자가 정보를 재사용하도록 설정할 수 있습니다. 미리 정의된 고객 서비스 소스 케이스 테이블을 문서 템플릿 대상 테이블 구성에 사용하거나 두 테이블 사이에 사용자 지정 구성을 만들어 케이스에서 문서로 정보를 복사합니다.

시작하기 전에

- 지식 관리 고급 플러그인이 활성 상태여야 합니다.
- 는 앱과 함께 설치되는 속성 고객 서비스 관리 를 활성화해야 합니다.
- 미리 정의된 KCS 문서 템플릿이나 새로 만든 문서 템플릿이 활성 상태여야 합니다.

  주:
  다음 중 하나를 수행하여 케이스에서 문서를 만들 수 있습니다.

  - 미리 정의된 케이스 **KCS** 문서 매핑을 그대로 사용하거나 케이스 소스 테이블과 문서 템플릿 대상 테이블 간의 필드 매핑을 수정합니다.
  - 새 문서 템플릿 대상 테이블을 작성하여 케이스 소스 테이블에 매핑한 후 두 테이블 간의 필드 매핑을 사용자 지정합니다. 문서 템플릿 작성에 대한 자세한 내용은 문서 템플릿 만들기를 참조하십시오.
- 지식 사용자는 케이스 양식의 지식 작성 단추를 사용하여 케이스에서 문서를 작성할 수 있습니다. 케이스에서 문서를 작성하려면 하나 이상의 활성 지식베이스에 대한 "기고" 권한이 있어야 합니다. 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 지식 관리 역할을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin 또는 admin

이 태스크 정보

미리 정의된 케이스 **KCS** 문서 매핑은 CSM 테이블 맵(csm_table_map) 테이블에 저장됩니다. 이 구성에는 kb_template_kcs_article 대상 문서 템플릿 테이블로 구성된 sn_customerservice_case 소스 케이스 테이블이 있으며, 테이블 간에 4개의 필드 매핑이 미리 구성되어 있습니다. 기존 필드 매핑을 사용자 지정하거나 테이블 간에 추가 필드를 매핑할 수 있습니다.

프로시저

1. 응용 프로그램 필터 탐색기에서 csm_table_map.list를 입력합니다.

2. 케이스 **KCS** 문서를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 대상 테이블 목록에서 미리 정의된 KCS 문서 템플릿 테이블을 사용하거나 새로 만든 문서 템플릿 테이블을 선택합니다.
4. 지식 문서를 생성하는 데 사용해야 하는 각 고객 서비스 케이스 필드를 매핑합니다.

   a. 기본 필드 매핑 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.
   필드를 매핑하려면 다음 필드를 채우십시오.

   고객 서비스 케이스 테이블과 문서 템플릿 대상 테이블 필드 간 매핑

필드	지시사항
소스 필드	문서 템플릿 대상 테이블의 필드에 복사할 정보가 포함된 소스 케이스 테이블의 필드를 선택합니다.
대상 필드	소스 케이스 테이블의 필드에서 정보를 복사해야 하는 문서 템플릿 대상 테이블의 필드를 선택합니다.

   b. 제출을 클릭합니다.

   c. 고급 스크립트를 사용하여 필드를 매핑하려면 고급 필드 매핑 확인란을 선택한 다음 고급 필드 매핑 탭에서 고급 스크립트를 사용하여 소스와 대상 테이블 사이의 필드를 매핑합니다.

   주:

   기본 및 고급 필드 매핑에 동일한 소스 또는 대상 필드가 구성된 경우 고급 필드 매핑이 기본 필드 매핑을 무효화합니다.

   기본 및 고급 필드 매핑에 구성된 필드가 다른 경우 고급 필드 매핑의 필드 구성이 기본 필드 매핑의 필드 구성에 추가됩니다.

   d. 지식 생성 버튼이 표시되는 시기와 방법을 사용자 지정하려면 조건 탭의 조건 작성기를 사용하거나 고급 조건 사용 확인란을 선택하고 고급 스크립트를 사용하여 구성합니다.

   주:
   케이스 **KCS** 문서 매핑에서 대상 테이블을 변경하는 경우 이 버튼을 표시하기 위한 구성 변경 내용으로 스크립트도 업데이트합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

지식 요구 인사이트에 대한 구성 작업

지식 요구 인사이트에 대한 다음 구성 작업을 검토합니다.

지식 요구 인사이트 구성

지식 문서 누락 항목을 식별하고 누락된 주제에 대해 실행 가능한 지식 격차를 작성하도록 지식 요구 인사이트 기능을 구성합니다.

시작하기 전에
지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.knowledge_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 예측 인텔리전스 지식 관리용 및 지식 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

지식 요구 인사이트 기능을 구성하려면 안내 설정을 사용합니다 지식 관리 . 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

이 작업은 지식 요구 인사이트 기능을 구성하는 일반적인 단계를 제공합니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 지식 요구 인사이트.

프로시저

1. 지식베이스를 작업 유형과 비교할 수 있도록 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의를 구성합니다.
2. 작업 유형에 대한 예약된 작업에서 처리되는 작업 테이블과 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의의 조합을 구성합니다.
3. 각 작업에 대해 예약된 작업을 구성합니다.
4. 지식 격차 유형의 피드백 작업을 자동으로 할당하도록 담당 규칙을 구성합니다.

> **주:**
> 담당 규칙이 구성되어 있지 않은 경우, 지식 관리자 또는 지식 관리자는 나중에 지식 모듈의 피드백 관리 기능을 사용하여 피드백 작업을 수동으로 할당할 수 있습니다.

관련 정보

요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다.

지식베이스의 빈틈을 찾기 위한 솔루션 정의 구성

지식 요구 인사이트 기능은 지식베이스를 기존 작업과 비교하여 지식 격차를 찾습니다. 지식베이스를 작업 유형과 비교하려면 먼저 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의를 구성해야 합니다.

시작하기 전에

이 작업에서는 솔루션 정의를 구성하는 프로세스를 설명합니다.
이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 안내 설정를 클릭하고 시작하기를 클릭한 다음 Knowledge 요구 인사이트 섹션으로 스크롤합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 작업 유형(인시던트, 고객 서비스 케이스 또는 기타 작업)에 대해 하나의 유사성 유형과 하나의 클러스터링 유형 솔루션 정의를 구성합니다. 유사성 솔루션 정의는 기존 기록을 수집하고 유사한 새 기록과 비교합니다. 클러스터링 솔루션 정의는 유사한 기록을 클러스터에 그룹화하므로, 집합적으로 처리하거나 패턴을 식별할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 지식 요구 인사이트 〉 솔루션 정의.
2. 솔루션 정의(ML 뷰) 목록에서 작업 유형에 대한 유사성 솔루션 정의를 검색하고 선택합니다.
   - 고객 서비스 케이스의 경우 요구 인사이트: 유사 케이스 및 지식 **(ml_sn_global_similar_cases_and_kbs)**을 선택합니다.
   - 인시던트의 경우 요구 인사이트: 유사한 인시던트 및 지식 **(ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs)**을 선택합니다.
   - HR 케이스의 경우 요구 인사이트: 유사한 **HR** 케이스 및 지식 **(ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge)**을 선택합니다.
   - 고객 서비스 케이스, 인시던트 및 HR 케이스 이외의 작업의 경우 새로 만들기 를 클릭하여 다른 유사성 솔루션 정의를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 유사성 정의 양식에서 고객 서비스 케이스 또는 인시던트에 대한 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성에 대한 값을 입력합니다.

   주:
   애플리케이션 범위가 Knowledge Management - Machine Learning으로 설정되지 않은 경우 양식을 편집할 수 없고 경고 메시지가 나타납니다. 양식을 편집 가능하게 만들려면 메시지 끝에서 여기라는 단어를 클릭하십시오.

   유사성 정의 양식

필드	설명
레이블	유사성 솔루션의 고유한 이름입니다.
Word 말뭉치	지식 격차 분석을 위해 선택된 지식 문서와 작업을 정의합니다. 관련 단어 말뭉치가 없는 경우 단어 말뭉치 만들기 의 단계를 따릅니다.
테이블	지식 문서 기록이 포함된 테이블입니다. 지식 문서를 저장하는 데 다른 테이블을 사용하지 않는 한, 값을 지식 (kb_knowledge)으로 설정합니다. 테이블 값을 할당한 후 필터 조건과 일치하는 기록 수는 링크로 표시됩니다.
필드	지식 격차 분석을 위해 선택한 지식 테이블의 필드입니다.
필터	지식 격차 분석을 위해 지식 문서 기록을 필터링하기 위해 지식 테이블에 적용되는 필터 조건입니다.
테스트 테이블	지식 문서 기록과 비교하려는 작업 기록이 들어 있는 테이블입니다.
테스트 필드	지식 격차 분석을 위해 선택한 작업 테이블의 필드입니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육하려는 데이터 세트의 지배적 언어입니다. 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다. 주: 처리라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계 중 일부를 나타냅니다. 이러한 단계에는 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등이 포함될 수 있습니다.
스톱 워드	검색에서 제외되는 처리 언어의 공용 단어(예: 전치사)입니다. 처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 동일한 언어를 사용하는 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 선택에 함께 표시됩니다.
교육 빈도	유사성 솔루션 정의에 대한 모델을 재교육해야 하는 빈도입니다.
업데이트 빈도	유사성 솔루션 정의에 대한 모델에 새 기록을 포함할 빈도입니다.

4. 솔루션 정의를 제출하고 교육합니다.
   - 새 솔루션 정의 레코드의 경우, 제출 및 교육**(Submit & Train)**을 클릭합니다.
   - 기존 솔루션 정의 기록의 경우, **Update &** Retrain(업데이트 및 재교육)을 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 옵션: 유사성 점수를 기반으로 유사성 예시를 검토하고 유사성 점수 임계값을 업데이트하여 더 유용한 관련 문서를 포함합니다.
   자세한 내용은 솔루션 유사성 예제 검토 및 유사성 점수 임계값 업데이트를 참조하세요.
6. 솔루션 정의(ML 뷰) 목록에서 작업 유형에 대한 클러스터링 솔루션 정의를 검색하고 선택합니다.
   - 고객 서비스 케이스의 경우 요구 인사이트: 케이스 클러스터에 지식 필요 **(ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster)**를 선택합니다.
   - 인시던트의 경우 요구 인사이트: 인시던트 클러스터에 지식 필요 (ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster)를 선택합니다.
   - HR 케이스의 경우 요구 인사이트: **HR** 케이스 클러스터에 지식 (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge)이 필요합니다.
   - 고객 서비스 케이스 및 인시던트 이외의 작업의 경우 새로 만들기 를 클릭하여 다른 클러스터링 솔루션 정의를 만듭니다.
7. 클러스터링 정의 양식에서 고객 서비스 케이스 또는 인시던트에 대한 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성에 대한 값을 입력합니다.

> **주:**
> 애플리케이션 범위가 Knowledge Management - Machine Learning으로 설정되지 않은 경우 양식을 편집할 수 없고 경고 메시지가 나타납니다. 양식을 편집 가능하게 만들려면 메시지 끝에서 여기라는 단어를 클릭하십시오.

클러스터링 정의 양식

필드	설명
레이블	클러스터링 솔루션의 고유한 이름입니다.
Word 말뭉치	컬렉션에 대해 선택한 작업입니다.
테이블	지식 문서가 필요한 필터링된 작업이 포함되어 있는 테이블입니다. 필터링된 작업을 저장하는 데 다른 테이블을 사용하지 않는 한 값을 작업 지식 범위 (kb_task_knowledge_coverage)로 설정합니다. 테이블 값을 할당한 후 필터 조건과 일치하는 기록 수는 링크로 표시됩니다.
필드	지식 격차 분석을 위해 선택된 작업 지식 범위 테이블의 필드입니다.
필터	지식 격차 분석을 위해 지식 문서 기록을 필터링하기 위해 작업 지식 범위 테이블에 적용되는 필터 조건입니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육하려는 데이터 세트의 지배적 언어입니다. 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다. **주:** 처리라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계 중 일부를 나타냅니다. 이러한 단계에는 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등이 포함될 수 있습니다.
스톱 워드	검색에서 제외되는 처리 언어의 공용 단어(예: 전치사)입니다. 처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 동일한 언어를 사용하는 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 선택에 함께 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
업데이트 빈도	클러스터링 솔루션 정의에 대한 모델에 새 기록과 업데이트된 기록을 포함할 빈도입니다.
교육 빈도	클러스터링 솔루션 정의에 대한 모델을 재교육해야 하는 빈도입니다.

8. 솔루션 정의를 제출하고 교육합니다.
   - 새 솔루션 정의 레코드의 경우, 제출 및 교육**(Submit & Train)**을 클릭합니다.
   - 기존 솔루션 정의 기록의 경우, **Update &** Retrain(업데이트 및 재교육)을 클릭하십시오.

다음에 수행할 작업

KB 큐레이션 구성 양식을 작성하여 요구 인사이트에 대한 예약된 작업을 정의합니다. 자세한 내용은 작업 테이블을 사용하여 솔루션 정의 매핑 구성Configure the mapping of solution definitions with task tables 문서를 참조하십시오.

관련 정보

예측 인텔리전스 지식 관리용

유사성 솔루션 생성 및 교육

클러스터링 솔루션 생성 및 교육

요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다.

작업 테이블을 사용하여 솔루션 정의 매핑 구성**Configure the mapping of solution definitions with task tables**

작업 유형에 대한 예약된 작업에서 처리되는 작업 테이블과 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의의 조합을 구성합니다. 다른 요구 인사이트 구성을 생성하거나 기존 구성을 수정하여 요구 인사이트에 대한 예약된 작업을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

이 작업에서는 예약된 작업을 구성하는 프로세스를 설명합니다.
이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 안내 설정를 클릭하고 시작하기를 클릭한 다음 Knowledge 요구 인사이트 섹션으로 스크롤합니다.

작업 유형에 대한 유사성 유형 및 클러스터링 유형 솔루션 정의를 구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 빈틈을 찾기 위한 솔루션 정의 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 작업 유형에 대한 예약된 작업은 비즈니스 규칙을 실행한 다음 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의를 실행합니다. 요구 인사이트 구성 모듈에서는 작업 유형에 대한 예약된 작업에서 처리되는 작업 테이블과 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의의 조합을 구성합니다. 이 구성은 고객 서비스 케이스 및 인시던트에 대한 선택 사항입니다.

주:
고객 서비스 케이스 및 인시던트 이외의 작업 유형의 경우 관리자 역할을 가진 사용자가 다음 작업도 수행해야 합니다.

- 지식 격차 분석을 수행하는 사용자에게 sn_km_ml.knowledge_curation_user 역할과 작업 유형에 적합한 역할을 할당합니다. 역할을 할당하려면 안내 설정의 지식 요구 인사이트 섹션에서 지식 관리 사용할 수 있는 지식 큐레이터 역할 할당 안내 설정 작업을 수행합니다.
- 작업 유형에 대한 요구 인사이트 대시보드를 생성합니다. 대시보드를 만들려면 응답 대시보드 만들기 또는 구성을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 요구 인사이트 〉 요구 인사이트 구성.
2. 예약된 작업에서 처리되는 작업 테이블과 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의의 조합을 구성합니다.
   - 고객 서비스 케이스의 경우 **sn_customerservice_case** 선택합니다.
   - 인시던트의 경우 인시던트를 선택합니다.
   - HR 케이스의 경우 **sn_hr_core_case** 선택합니다.
   - 고객 서비스 케이스, 인시던트 및 HR 케이스 이외의 작업의 경우 새로 만들기 를 클릭하여 다른 조합을 만듭니다.
3. KB 큐레이션 구성 양식에서 고객 서비스 케이스 또는 인시던트에 대한 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

KB 큐레이션 구성 양식

필드	설명
큐레이션 테이블	데이터를 가져올 정보의 이름입니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스의 경우 케이스 〔sn_customerservice_case〕를 선택하고 인시던트의 경우 인시던트 〔incident〕를 선택합니다.
필드	지식 문서의 ID를 포함하는 큐레이션 테이블의 필드(예: 필드 해결 메모에 KB07276660 지식 문서 ID,
쿼리 조건	큐레이션 테이블에서 작업 수를 필터링하기 위한 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 조건을 생성할 수 있습니다(조건 작성기 참조).
유사성 솔루션 정의	작업 유형에 대한 유사성 솔루션 정의입니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스의 경우 요구 인사이트: 유사 케이스 및 **Knowledge**를 선택합니다.
클러스터링 솔루션 정의	작업 유형에 대한 클러스터링 솔루션 정의입니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스의 경우 요구 인사이트: 케이스 클러스터에 지식 필요를 선택합니다.

4. 인시던트 또는 고객 서비스 케이스에 대한 업데이트를 클릭하거나 제출 을 클릭하여 사용자 지정 구성을 저장합니다.

다음에 수행할 작업
작업에 대해 예약된 작업의 빈도를 설정합니다. 자세한 내용은 지식 격차 분석 빈도 설정 문서를 참조하십시오.

관련 정보

지식베이스의 빈틈을 찾기 위한 솔루션 정의 구성

지식 격차 분석 빈도 설정

지식 격차 분석을 자동으로 실행하도록 작업에 예약된 작업의 빈도를 설정합니다.

시작하기 전에
이 작업에서는 지식 격차 분석의 빈도를 설정하는 프로세스를 설명합니다.
이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 안내 설정를 클릭하고 시작하기를 클릭한 다음 Knowledge 요구 인사이트 섹션으로 스크롤합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 요구 인사이트 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업 목록의 이름 열에서 작업에 대해 예약된 작업을 선택합니다.
   - 고객 서비스 케이스의 경우, [지식 큐레이션]: 케이스 클러스터 생성을 선택하십시오.
   - 인시던트의 경우 [지식 큐레이션]: 인시던트 클러스터 생성을 선택합니다.
   - HR 케이스의 경우 **[Knowledge** 큐레이션]: **HR** 케이스 클러스터 생성을 선택합니다.
   - 고객 서비스 케이스, 인시던트 및 HR 케이스 이외의 작업에 대해서는 다른 예약된 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 예약된 작업 만들기 를 참조하세요.
3. 예약된 스크립트 실행 양식에서 분기에 한 번(90일마다) 분석을 실행하는 기본값을 수락하거나 빈도를 변경합니다.

   주:
   최상의 성능 결과를 얻으려면 지식 격차 분석을 한 달에 두 번 이상 수행하지 마십시오.

4. 업데이트를 클릭합니다.

   주:
   애플리케이션 범위가 지식 관리 - 머신 러닝으로 설정되지 않은 경우 경고 메시지가 나타나고 업데이트 버튼을 사용할 수 없습니다. 메시지 끝에서 여기 라는 단어를 클릭하여 범위를 변경하고 업데이트를 클릭합니다.

5. 옵션: 작업을 즉시 실행하려면 지금 실행을 클릭합니다.

결과
지식 격차 분석은 예약된 작업에 구성된 기간에 따라 반복적으로 실행됩니다.

다음에 수행할 작업
지식 격차 피드백 작업을 할당하는 담당 규칙을 만듭니다. 자세한 내용은 컨텐츠 작성자에게 지식 격차 피드백 작업 할당 문서를 참조하십시오.

관련 정보

요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다.

컨텐츠 작성자에게 지식 격차 피드백 작업 할당

작성자 또는 컨텐츠 생성자 그룹에 지식 격차 피드백 작업을 할당하는 담당 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 assignment_rule_admin

이 태스크 정보
지식 요구 인사이트 기능을 통해 생성된 지식 격차 피드백 작업은 지식 격차 유형의 피드백 작업을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 요구 인사이트 〉 지식 격차 할당.
2. Assignment Rules(할당 규칙) 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 할당 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	할당 규칙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
활성	할당 규칙을 활성화하는 옵션입니다. 활성 담당 규칙만 적용됩니다.
탭에 적용	
테이블	지식 문서에 대한 피드백 작업을 저장하는 테이블입니다. 이 필드는 지식 피드백 작업 **[kb_feedback_task]**으로 자동 설정됩니다.
조건	지식 격차 유형의 피드백 작업을 할당하기 위한 조건입니다. 이 필드는 〔피드백 작업 유형〕〔다음과 같음〕〔지식 격차〕로 자동 설정됩니다. 필요에 따라 조건을 더 추가할 수 있습니다.
탭에 할당	
사용자	사용자가 할당된 피드백 작업 지식 격차 유형입니다.
그룹	소유권 그룹이 할당된 피드백 작업 지식 격차 유형입니다.
스크립트 탭	
스크립트	동적 변수와 루프를 사용하여 할당 규칙에 대해 보다 복잡한 조건을 지정하는 데 사용할 수 있는 스크립트입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

할당 규칙 작성

요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다.

요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다.

작업에 요구 인사이트 대시보드를 사용하여 후보 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
분석하려는 작업에 대한 읽기 권한과 sn_km_ml.knowledge_curation_user 역할이 있어야 합니다.

이 태스크 정보
요구 인사이트 대시보드는 지식베이스에 적절한 범위의 관련 지식이 없는 작업으로 작업을 표시합니다. 항목에 대한 지식 격차 피드백 작업을 생성하고 할당하면 지식베이스를 사용하여 작업에 설명된 문제를 더 쉽게 해결하고 방지할 수 있습니다. 작업은 고객 서비스 케이스, 인시던트, 문제 등을 나타냅니다.

프로시저

1. 지식 요구 인사이트로 이동하여 작업에 대한 요구 인사이트 대시보드를 선택하거나, 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Self-Service** 〉 대시보드.
   - 고객 서비스 케이스 의 경우 케이스에 대한 요구 인사이트를 선택합니다.
   - 인시던트의 경우 인시던트에 대한 요구 인사이트를 선택합니다.
   - HR 케이스의 경우 **HR** 케이스에 대한 요구 인사이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
고객 서비스 케이스, 인시던트 및 HR 케이스 이외의 작업의 경우 다른 대시보드를 만들거나 기존 대시보드를 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 대시보드 만들기 및 사용을 참조하세요.

2. 함께 그룹화된 유사한 작업을 보려면 파레토 차트에서 막대를 클릭합니다.
각 막대는 동일한 주제를 기반으로 하고 있기 때문에 함께 그룹화된 유사한 작업 모음을 나타냅니다. 가장 많은 수의 작업을 다루는 막대가 왼쪽부터 내림차순으로 정렬됩니다. 파란색 선은 지식 범위가 좋지 않은 모든 작업의 80%를 다루기 위해 분석해야 하는 막대 수를 나타냅니다. 자세한 내용은 Knowledge 요구 인사이트에 대한 Pareto 차트 문서를 참조하십시오.
3. 옵션: 대표적인 샘플을 생성하여 더 작은 목록을 보려면 지식 큐레이션 작업 목록에서 대표적인 샘플 생성을 클릭하십시오.
지식 큐레이션 작업 목록이 크면 지식 큐레이션 작업 목록의 대표적인 샘플 하위 집합을 생성할 수 있습니다. 이 작은 목록은 기본 목록에 포함된 작업의 특성을 정확하게 반영하는 것을 목표로 합니다.
4. 샘플을 분석하여 지식 격차 피드백 작업을 생성하거나 컬렉션 내의 작업을 무시합니다.

결과
컬렉션 내의 작업이 지식 격차로 보고되면 선택한 모든 작업에 대한 공통 피드백 작업이 생성되어 애플리케이션에 표시됩니다 지식 관리 . 할당 규칙을 사용하여 소유권 그룹 또는 작성자에게 피드백 작업을 할당할 수 있습니다. 지식 큐레이션 작업 목록에서 선택한 작업에 대한 지식 격차 생성 여부 열 값이 **True**로 설정됩니다.

요구 인사이트 대시보드에서 무시된 컬렉션을 선택하면 컬렉션 내의 작업을 더 이상 지식 격차로 보고할 수 없습니다.

관련 정보

케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드

지식 관리 사용

지식베이스에서 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결에 대한 정보를 검색하고 찾는 데 사용합니다 지식 관리 .

사용자를 위한 지식 관리 가이드

지식베이스를 설정하고 나면 문서 검색 및 생성을 시작할 수 있습니다.

요구 사항

필요한 역할: 모든 사용자는 지식 문서를 읽을 수 있습니다. 지식 관리자가 지식베이스 또는 지식 문서에 대한 액세스를 제한하지 않아도 지식 또는 sn_customerservice_agent와 같은 다른 이행자 역할을 가진 사용자는 지식베이스에서 지식 문서를 생성하고 편집할 수 있습니다.

이러한 권한이 필요한 경우 지식베이스의 지식 관리자 또는 지식 관리자에게 문의하십시오.

수행할 작업

지식 문서 생성

지식베이스에 필요한 권한이 있는 경우에는 해당 문서를 생성할 수 있습니다. 할 수 있습니다. 에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기 서비스 운영 작업 공간 또는 Word 문서를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트와 문제에서 지식 문서를 생성할 수도 있습니다.

지식 문서 검색

Knowledge 홈페이지에서 지식베이스를 선택하여 문서와 답변을 검색할 수 있습니다. 액세스 권한이 있는 지식베이스만 볼 수 있습니다.

모바일 장치를 사용하여 지식에 액세스할 수 있습니다 .

다음 단계

문서를 작성한 후 다음 작업을 수행하여 문서가 올바른 지식베이스에 구성되고 적절한 경우 폐기되도록 할 수 있습니다. 기존 지식베이스가 필요에 맞지 않는 경우 새 지식베이스를 요청할 수 있습니다.

- 지식 문서 이동
- 지식 문서 폐기
- 지식베이스 요청

지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능

서비스 포털 홈페이지에는 지식 관리 지식베이스 및 범주별로 정리된 지식 문서와 추천 컨텐츠 및 인기 문서가 표시됩니다. 홈페이지를 탐색하여 유용하고 관련성 있는 정보를 빠르게 검색하고 찾는 방법에 대해 알아봅니다.

지식 관리 서비스 포털을 사용하려면 지식 관리 — Service Portal 플러그인 (com.snc.knowledge_serviceportal)을 활성화해야 합니다.

주:
Madrid 및 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 기존 또는 업그레이드 고객은 플러그인을 활성화하고 속성을 활성화 `glide.knowman.serviceportal.enable_redirect` 해야 합니다.

지식 관리 서비스 포털 홈페이지를 보려면 인스턴스의 URL 끝에 /kb 를 추가합니다. 시스템 속성을 `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`구성하여 기본 탐색을 변경할 수 있습니다 .

조직에서 홈페이지를 사용자 지정할 수 있으므로 다음 이미지와 다르게 보일 수 있습니다. Knowledge 홈페이지를 열람하려면 로그인해야 합니다.

지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능

UI 구성요소	설명
Knowledge 프로파일 메뉴	프로파일 사진을 클릭하여 지식 프로파일을 보거나 로그 아웃합니다.
검색	검색어를 입력하여 지식베이스를 검색합니다.
카운터	사용 가능한 지식베이스 수와 총 지식 문서 수를 표시합니다.
질문하기	이 작업은 knowledge 역할을 보유하고 로그인한 사용자가 수행할 수 있습니다. 질문하기를 클릭하면 질문 페이지가 열립니다. 질문 및 질문 세부 정보 필드를 채우고 질문 게시를 클릭하여 질문을 게시합니다.
오버플로우 아이콘 (오버 ⋯)	오버플로우 아이콘을 클릭하고 문서 생성 을 선택하여 지식 문서를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능

UI 구성요소	설명
지식베이스 찾아보기	지식베이스를 클릭하면 지식 문서와 그 안에 저장된 질문을 볼 수 있습니다. 지식베이스에 저장되어 있는 문서와 질문 개수에 대한 카운터를 봅니다. 모두 표시를 클릭하여 사용 가능한 지식베이스를 8개까지 볼 수 있습니다.
구독	구독을 클릭하여 해당 지식베이스를 구독합니다. 구독 취소를 클릭하여 구독을 취소합니다.
주요	고정된 지식 문서를 나열합니다. 자세한 내용은 추천 컨텐츠에 지식 문서 추가을(를) 참조하십시오.
가장 유용함	유용한 것으로 표시된 상위 5개 문서를 나열합니다.
최다 조회	조회수가 가장 많은 상위 5개 문서를 나열합니다.

주:
지식 관리 서비스 포털 홈페이지는 모바일 응답형입니다.

지식 관리 서비스 포털에서 검색 사용

검색 결과 목록과 목록의 항목을 정렬하고 필터링하는 옵션을 봅니다. 다른 Service Portal에서도 지식 검색을 사용할 수 있습니다.

주:
새 검색을 수행할 때 지식 관리 검색 결과 페이지에서 이전에 선택한 필터는 저장되지 않습니다. 또한 이 검색 기능은 Zing 검색만 지원하고 AI 검색은 지원하지 않습니다. 모든 검색에 적용할 필터를 다시 선택해야 합니다.

지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지

UI 구성요소	설명
검색 창	페이지 상단의 검색 창을 사용하여 추가 정보를 검색합니다.
정렬	목록 맨 위에 있는 정렬 기준 옵션을 사용하여 지식베이스 또는 검색 결과 목록의 항목을 정렬합니다. • 조회수: 문서 조회수를 기준으로 정렬합니다. • 최신: 생성 또는 업데이트된 날짜를 기준으로 정렬합니다. • 알파벳순: 문서 간단한 설명 필드를 기준으로 알파벳순으로 정렬합니다. • 관련성: 검색어와의 관련성을 기준으로 정렬합니다. 헤더에는 검색 결과 수가 표시되며, 이 수는 사용자가 필터를 선택하고 선택 취소할 때 업데이트됩니다. 검색 결과 페이지를 벗어났다가 다시 돌아오면 마지막 정렬 선택이 유지됩니다.
검색 결과 목록	지식 문서 및 고정된 문서를 봅니다. 지식 문서 검색 결과에는 간단한 설명, 텍스트 컨텐츠 또는 첨부 파일 컨텐츠에 검색어가 포함된 문서가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지

UI 구성요소	설명
	지식 문서의 간단한 설명, 문서가 저장되는 지식베이스, 작성자 이름, 조회수 및 등급 정보를 봅니다.
언어 필터 패싯 위젯	언어: 활성화된 언어를 나열합니다. 검색 결과를 표시할 언어를 하나 이상 선택합니다. 선택 항목은 로그인 간에 유지됩니다. 다국어 검색이 활성화된 경우 여러 언어를 동시에 검색할 수 있습니다.
지식베이스 필터 패싯 위젯	지식베이스: 사용 가능한 지식베이스를 나열합니다.
범주 필터 패싯 위젯	범주: 사용 가능한 지식 범주를 나열합니다. **주:** 관리자가 패싯 위젯에 대해 범주 계층 구조 표시(kb_category에만 유효) 인스턴스 옵션을 구성한 경우 범주의 계층 구조를 표시합니다.
기타 필터 패싯 위젯	필터 패싯을 사용하여 검색 결과를 구체화합니다. 선택한 항목은 검색 결과 목록에 표시되는 항목을 필터링합니다. 검색 결과 목록이 업데이트되어 선택 항목과 일치하는 항목만 표시됩니다. 필터 패싯 또는 브레드크럼에서 선택 항목을 삭제하면 목록의 필터링이 반대로 수행됩니다. 선택한 필터 옵션 지우기 기준: • 검색 결과 목록 헤더에서 단일 옵션 삭제 • 검색 결과 목록 헤더에서 모두 지우기를 클릭합니다. • 필터 패싯 위젯 헤더에서 지우기를 클릭합니다. • 작성자: 검색 결과 목록에 포함된 지식 문서의 작성자 이름을 나열합니다. • 태그: 사용 가능한 지식 태그를 나열합니다. • 자원: 지식 문서와 같이 사용 가능한 항목 유형을 나열합니다. • 등급: 별 0-5개 사이의 문서 등급을 나열합니다(등급을 클릭하면 선택한 등급 이상의 문서가 표시됨). • 마지막으로 수정한 날짜: 지난 달 또는 지난 주와 같이 지식 항목이 수정된 시기를 기준으로 선택한 항목을 나열합니다. • 뷰 수: 50 초과 또는 10 미만과 같은 지식 항목 뷰 수를 나열합니다. 속성을 사용하여 `glide.knowman.view_age.days` 조회 수를 계산할 때 고려할 일 수를 설정합니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 지식 포털 속성 문서를 참조하십시오.
추가 검색 결과 뷰	시스템 설치 프로그램에 따라 다음 옵션 중 하나를 사용하여 추가 검색 결과를 볼 수 있습니다. • 표준 페이지 매김: 여러 페이지에 검색 결과를 표시합니다. • 무한 스크롤: 스크롤하는 동안 검색 결과를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
지식 검색 결과 페이지의 사용자 지정 위젯이 Angular 서비스를 사용하는 `KnowledgeSearchService` 경우 종속성을 `sn.knowledgeApplication` 추가하여 사용자 지정 위젯의 기능을 활성화해야 합니다.

1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 의존성.
2. 이름 필드에서 종속성을 `sn.knowledgeApplication` 검색합니다.
3. 메시지가 나타나면 여기를 클릭하여 편집하십시오.

   편집하려면 지식 관리 - 서비스 포털 애플리케이션에 있어야 합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

페이지의 검색 기능은 지식 관리 서비스 포털지식베이스 검색 검색 컨텍스트를 사용하여 결과를 가져옵니다. 관리자는 검색 동작에 영향을 줄 수 있으므로 이 검색 컨텍스트의 정의를 업데이트하면 안 됩니다. 컨텍스트 검색에 대한 자세한 내용은 컨텍스트 검색 개념을 참조하세요.

지식 관리 서비스 포털 문서 뷰 페이지 기능

지식 관리 서비스 포털의 지식 문서 뷰 페이지에는 문서 번호, 간단한 설명, 문서 컨텐츠 등의 지식 문서 상세 정보가 표시됩니다. 문서에 대한 피드백이나 의견을 제공할 수도 있습니다.

지식 관리 서비스 포털의 지식 문서 뷰 페이지

UI 구성요소	설명
이동 경로	지식 문서가 있는 지식베이스를 봅니다.
머리글	지식 문서 번호를 봅니다.
구독	지식 문서를 구독하려면 구독 을 클릭하십시오. 구독 취소를 클릭하여 구독을 취소합니다.
작업 ···	지식 문서를 편집하거나 올바르지 않거나 부적절한 컨텐츠가 포함된 문서에 플래그를 지정합니다. 문서를 편집하려면 지식 문서에 대한 기여 권한이 있어야 합니다. 주: 플래그가 지정된 주석은 페이지를 다시 로드하지 않고 주석 섹션에 나타납니다. Word를 사용하여 Microsoft 문서를 만든 경우 Word로 다운로드를 클릭하여 문서를 Word 문서로 Microsoft 컴퓨터에 다운로드합니다. 이 옵션은 원래 Microsoft Word를 사용하여 문서를 만들고 시스템 관리자가 `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download` 속성을 사용하도록 설정한 경우에만 나타납니다.
문서 제목	문서의 짧은 설명을 문서의 제목으로 봅니다.
언어 목록	선택한 문서에 사용할 언어를 선택합니다. 이 필드는 다른 언어로 된 지식 문서의 번역을 사용할 수 있는 경우에 나타납니다.
지식 문서 컨텐츠	지식 문서의 텍스트와 이미지를 봅니다. 문서를 작성한 사람과 시기, 문서 조회수를 확인합니다.
고정 링크 복사	고정 링크 복사를 클릭하여 최신 문서 버전의 URL을 클립보드에 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 서비스 포털의 지식 문서 뷰 페이지

UI 구성요소	설명
	주: 고정 링크를 사용하여 사용자에게 로드되는 문서의 버전은 문서에 대한 액세스 수준에 따라 달라집니다. 보기 액세스 권한이 있는 사용자는 가장 최근에 게시된 버전을 볼 수 있습니다. 기고 권한이 있는 사용자는 초안인 경우에도 문서의 최신 버전을 볼 수 있습니다.
도움이 되었습니까?	문서가 유용한지 여부를 표시하여 문서에 대한 피드백을 제공합니다. 문서가 도움이 되었다고 느낀 다른 사용자 수에 대한 백분율 값을 봅니다.
이 문서의 등급 지정	지식 문서를 평가합니다.
이 문서에 대한 설명을 보려면 여기 클릭	문서에 설명 추가
첨부 파일	문서의 첨부 파일 표시 필드가 활성화된 경우 문서 첨부 파일 목록을 봅니다.
관련 항목	문서에 매핑된 카탈로그 항목의 목록을 봅니다. 이 섹션은 선택한 문서에 관련 카탈로그 항목을 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.
관련 문서	선택한 문서와 유사한 정보가 포함된 관련 문서 목록을 봅니다. 관련 문서가 수동으로 매핑되거나 자동으로 예측되거나, 둘 다입니다. 수동으로 매핑된 문서가 섹션에 처음 표시됩니다. 이 섹션은 선택한 문서에 관련 문서를 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.
영향을 받는 제품	영향을 받은 제품 목록을 봅니다.
가장 최근 작업	최근에 문서와 연결된 인시던트, 케이스, 문제 등의 작업 목록을 봅니다.
가장 유용함	사용자가 가장 유용하다고 판단한 지식 문서의 목록을 봅니다.
검색 창	검색 창을 사용하여 새 검색을 시작합니다. 검색은 문서를 보고 있는 현재 포털에서 실행됩니다.

주:

- 사용하도록 설정하면 사용자는 문서를 구독하고, 문서 버전을 보고, 유용하지 않다고 평가하는 문서에 대한 피드백을 작성할 수 있습니다.
- 동적 제목은 지식 관리 서비스 포털의 지식 문서 뷰 페이지에 적용되지 않습니다.

지식 문서 URL 매개변수

문서 URL에 매개변수를 추가하여 최신 버전과 기존 번역을 볼 수 있습니다.

지식 문서 URL 구조

지식 문서 URL은 다음 구조로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 포털에서 액세스: https://<instance-name>.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code>

  예를 들어, 선택한 언어에 대한 번역이 있는 경우 URL https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN 는 선택한 언어로 된 최신 버전의 문서를 반환합니다.

  주:
  서로 다른 문서에 속하는 sysparm_article 매개변수와 sys_kb_id 매개변수가 있는 문서를 열면 sysparm_article에 따라 문서가 로드됩니다.

- 지식베이스 뷰**(kb_view) UI** 페이지에서 액세스: kb_view.do?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code>'

  예를 들어, 선택한 언어에 대한 번역이 있는 경우 URL https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=en는 선택한 언어로 된 최신 버전의 문서를 반환합니다.

주:
나열된 매개 변수에는 url 매개 변수의 sys_id 포함될 수 있습니다.

매개변수

지식 문서 URL에 사용할 수 있는 매개변수는 다음과 같습니다.

매개변수	가능한 값
sysparm_article	최신 아티클 버전을 반환합니다. 예: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053.
sysparm_language	번역이 있는 경우 입력 언어로 된 최신 문서 버전을 반환합니다. 예: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100deddb882a2e3ec

에서 이메일 알림 관리 지식 관리

미리 알림을 사용하면 관련 사용자가 지식 문서를 검토하고 연결된 작업을 완료할 수 있습니다.

기본적으로 지식 관리 애플리케이션에는 다음과 같은 유형의 이메일 알림이 포함됩니다.

- 지식 문서 피드백 작업에 대한 이메일 알림.
- Knowledge 구독에 대한 이메일 알림.
- 지식 문서 승인 게시 워크플로우에 대한 이메일 알림.
- 번역 작업에 대한 이메일 알림.
- 만료되는 지식 문서에 대한 이메일 알림.
- AQI(문서 품질 지수) 검토에 대한 이메일 알림.

알림 기본 설정을 설정하여 Knowledge 알림을 받아야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Knowledge 알림 기본 설정 지정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서 피드백 작업에 대한 이메일 알림

지식 문서 피드백 작업에 대한 이메일 알림은 관리자가 Knowledge Management Core 플러그인(com.glideapp.knowledge)을 활성화한 경우 사용할 수 있습니다.

다음 테이블에서는 지식 문서 피드백 작업에 대한 알림의 수신자 목록과 알림 전송 시 연결된 조건에 대해 설명합니다.

지식 문서 피드백 작업에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM 피드백 작업: 코멘트가 추가됨	사용자 피드백 작업에 코멘트가 추가되었습니다.	피드백 작업이 할당된 사용자
KM 피드백 작업: 생성됨	사용자 피드백 작업이 생성되었습니다.	피드백 작업이 할당된 사용자
KM 피드백 작업: 제출자의 정보	사용자 피드백 작업의 제출자로부터 추가 정보가 요청되었습니다.	피드백 작업을 제출한 사용자
KM 피드백 작업: 재할당됨	사용자 피드백 작업이 재할당되었습니다.	피드백 작업이 재할당된 사용자
KM 피드백 작업: 해결 수락됨	사용자 피드백 작업에 설명된 해결이 수락되었습니다.	피드백 작업이 할당된 사용자
KM 피드백 작업: 해결 거부됨	사용자 피드백 작업에 설명된 해결이 거부되었습니다.	피드백 작업이 할당된 사용자
KM 피드백 작업: 해결됨	사용자 피드백 작업이 해결됨으로 설정되었습니다.	피드백 작업을 제출한 사용자

Knowledge 구독에 대한 이메일 알림

Knowledge 구독에 대한 이메일 알림은 관리자가 Knowledge Management Core 플러그인(com.glideapp.knowledge)을 활성화할 때 사용할 수 있습니다. 소유권 그룹과 연결된 알림의 경우 관리자는 Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)도 활성화해야 합니다.

다음 테이블에서는 Knowledge 구독에 대한 알림의 수신자 목록과 알림 전송 시 연결된 조건에 대해 설명합니다.

Knowledge 구독에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM 구독 그룹: 문서 체크아웃	구독한 지식 문서가 체크아웃되었습니다.	• 작성자(문서와 연결된 소유권 그룹이 없는 경우) • 소유권 그룹 관리자 및 구성원(소유권 그룹이 문서와 연결된 경우) • 수정자 주: 문서를 체크아웃한 사용자는 알림을 받지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Knowledge 구독에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM 구독 그룹: 문서에 코멘트가 달림	구독한 지식 문서에 코멘트가 추가되었습니다.	• 작성자(문서와 연결된 소유권 그룹이 없는 경우) • 소유권 그룹 관리자 및 구성원 (소유권 그룹이 문서와 연결된 경우) • 수정자
KM 구독: 문서가 게시됨	구독한 지식베이스에 지식 문서가 생성되었습니다.	• 지식베이스 소유자 • 지식베이스 구독자
KM 구독: 문서가 수정됨	구독한 지식 문서가 편집되었습니다.	• 지식베이스 소유자 • 지식 문서 구독자 • 작성자 • 수정자
KM 구독: 구독한 KB에서 문서가 수정됨	구독한 지식베이스의 지식 문서가 편집되었습니다.	• 지식베이스 소유자 • 지식 문서 구독자 • 작성자 • 수정자 • 지식베이스 구독자

주:
문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 수정자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

지식 문서 승인 게시 워크플로우에 대한 이메일 알림

지식 문서 승인 게시 워크플로우에 대한 이메일 알림은 관리자가 Knowledge Management Core 플러그인(com.glideapp.knowledge)을 활성화한 경우 사용할 수 있습니다.

다음 테이블에서는 지식 문서 승인 게시 워크플로우에 대한 알림의 수신자 목록과 알림 전송 시 연결된 조건에 대해 설명합니다.

지식 문서 승인 게시 워크플로우에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM: 문서 게시 승인	소유권 그룹 기능이 비활성화된 지식 문서 게시가 승인되었습니다.	지식베이스 소유자 및 관리자
	소유권 그룹 기능이 활성화된 지식 문서 게시가 승인되었습니다.	소유권 그룹 관리자 및 구성원
KM: 게시 승인된 문서	지식 문서가 게시에 대해 승인되었습니다.	승인을 위해 문서를 제출한 사용자 (작성자 또는 수정자)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서 승인 게시 워크플로우에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM: 게시 거부된 문서	지식 문서가 게시에 대해 거부되었습니다.	승인을 위해 문서를 제출한 사용자 (작성자 또는 수정자)

주:
문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 수정자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

번역 작업에 대한 이메일 알림

관리자가 Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced) 및 I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 플러그인 (com.glideapp.knowledge.i18n2)을 활성화하면 번역 작업에 대한 이메일 알림을 사용할 수 있습니다. 18N: Internationalization 플러그인(com.glide.i18n)은 I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 플러그인을 활성화합니다.

다음 테이블에서는 지식 문서 번역 작업에 대한 알림의 수신자 목록과 알림 전송 시 연결된 조건에 대해 설명합니다.

번역 작업에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM 번역 작업: 나에게 할당됨	번역 작업이 할당되었습니다.	번역 작업이 할당된 사용자
KM 번역 작업: 종결	지식 문서의 번역된 버전이 게시된 후 번역 작업이 종결되었습니다.	• 번역 작업이 할당된 사용자 • 번역 작업을 제출한 사용자

만료되는 지식 문서에 대한 이메일 알림

만료되는 지식 문서에 대한 이메일 알림은 관리자가 Knowledge Management Core 플러그인(com.glideapp.knowledge)을 활성화하고 *glide.knowman.enable_article_expiry_notification* 속성의 값을 true로 설정한 경우 사용할 수 있습니다. 기본적으로 속성 값은 false로 설정됩니다.

문서를 만들 때 지식 문서에는 유효 기간(종료) 필드를 사용하여 만료 날짜가 설정됩니다. 유효 기간(종료) 날짜 이후에는 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다.

매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료가 예정된 문서에 대해 미리 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그런 다음 사용자는 문서에 대한 액세스를 계속 제공하기 위해 유효 기간(종료) 날짜를 연장할지 여부를 결정할 수 있습니다.

이메일 알림의 콘텐츠는 다음 달에 만료되는 문서 수에 따라 결정됩니다.

- 최대 10개 – 이메일 알림에는 테이블 형식으로 표시되고 유효 기간(종료) 날짜까지 오름차순으로 정렬된 문서 링크 목록이 포함되어 있습니다. 링크를 클릭하면 Now Platform에서 문서가 열립니다.
- 10개 초과 – 이메일 알림에는 만료되는 문서 목록 보기 링크가 포함되어 있으며, 접근하면 다음 달에 만료되는 모든 문서의 목록이 Now Platform에서 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 테이블에서는 만료되는 지식 문서에 대한 알림의 수신자 목록과 알림 전송 시 연결된 조건에 대해 설명합니다.

만료되는 지식 문서에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM: 문서 만료 경고	소유권 그룹 기능이 비활성화된 문서가 다음 달에 만료될 예정입니다.	• 작성자 • 지식베이스 소유자 및 관리자 • 업데이트 및 체크아웃된 버전의 수정자
	소유권 그룹 기능이 활성화된 문서가 다음 달에 만료될 예정입니다.	• 작성자 • 지식베이스 소유자 및 관리자 • 업데이트 및 체크아웃된 버전의 수정자 • 소유권 그룹 관리자 및 구성원

주:
문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 수정자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

AQI(문서 품질 지수) 검토에 대한 이메일 알림

지식 문서의 문서 품질 지수 검토에 대한 이메일 알림은 관리자가 Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화한 경우 사용할 수 있습니다.

다음 테이블에서는 지식 문서의 AQI 검토에 대한 알림의 수신자 목록과 알림 전송 시 연결된 조건에 대해 설명합니다.

AQI 검토에 대한 이메일 알림 수신자 목록

알림	조건	수신자
KM: 문서에 대한 AQI	소유권 그룹 기능이 비활성화된 지식 문서에 AQI가 수행되어 제출되었습니다.	문서를 마지막으로 업데이트한 사용자(작성자 또는 수정자)
KM: 소유권 그룹 문서에 대한 AQI	소유권 그룹 기능이 활성화된 지식 문서에 AQI가 수행되어 제출되었습니다.	• 문서를 마지막으로 업데이트한 사용자(작성자 또는 수정자) • 소유권 그룹

주:
문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 수정자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 고급 플러그인 활성화 지식 관리
- 지식 관리용 추가 플러그인
- 소유권 그룹
- 지식 문서의 유효성
- Knowledge 구독

Knowledge 알림 기본 설정 지정

지식베이스 및 지식 문서에 대한 알림 기본 설정을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
사용자는 Knowledge 메뉴 또는 Knowledge Management Service Portal에서 알림 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 알림 설정 페이지로 이동합니다.
2. 알림 기본 설정 탭을 클릭합니다.
3. 지식베이스를 클릭하고 지식베이스 알림 옵션을 활성화하거나 비활성화합니다.
4. 지식 문서를 클릭하고 지식 문서 알림 옵션을 활성화하거나 비활성화합니다.

지식 관리 **v3** 홈페이지 사용

지식 관리 v3 홈페이지에는 지식베이스 및 범주별로 정리된 지식 문서와 특집 콘텐츠 및 인기 문서가 표시됩니다.

기본 Knowledge 홈페이지를 보려면 다음으로 이동하십시오. **Self-Service** 〉 지식.

주:

- 지식 홈페이지는 Internet Explorer 9 이전 버전과 호환되지 않습니다. 이러한 브라우저 중 하나를 사용하면 레거시 Knowledge 포털로 리디렉션됩니다.
- Knowledge v3 홈페이지는 사용자 지정할 수 없습니다. 지식 관리 서비스 포털을 사용하여 쉽게 구성할 수 있는 사용자 환경을 만들 수 있습니다.
- Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

서비스 관리 애플리케이션에서 Knowledge에 액세스하는 경우, 연결 애플리케이션에 대한 Knowledge 홈페이지가 열립니다.

게시된 문서 및 아직 만료되지 않은 지식 문서(유효한 실행 날짜에 아직 도달하지 않은 문서)만 홈페이지에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

홈페이지에서 문서 임포트를 클릭하여 Word 문서를 지식베이스로 임포트할 수 있습니다.

주:
Madrid에서는 애플리케이션 내비게이터에 있는 문서 임포트 모듈에서 워드 문서를 임포트할 수 있습니다. 이 기능은 Madrid 이상 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. Madrid 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객은 Knowledge V3 홈페이지에서 Word 임포트 기능을 사용합니다. 업그레이드 고객은 기본적으로 Knowledge V3 홈페이지에서 Word 임포트 기능을 사용합니다. 필요한 경우, 애플리케이션 내비게이터에 문서 임포트 모듈을 추가합니다. 모듈을 추가할 경우 문서 임포트 버튼이 Knowledge v3 홈페이지에 나타나지 않습니다.

문서 만들기 버튼을 사용하여 새 문서를 만들 수도 있습니다.

- Word 문서 임포트
- 에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기 서비스 운영 작업 공간

주:
하나 이상의 활성 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 하며, 그렇지 않으면 이 버튼이 표시되지 않습니다. 지식 관리자를 위한 구성 작업 문서를 참조하십시오.

지식베이스를 선택하여 해당 지식베이스 내 문서를 찾아볼 수 있습니다. 액세스할 수 있는 지식베이스만 볼 수 있습니다.

문서는 범주 또는 태그별로 구성됩니다. 범주는 알파벳순으로 나열됩니다. 최근 업데이트 또는 조회수를 기준으로 컨텐츠를 정렬할 수 있습니다.

문서에 댓글을 달 수 있습니다. 지식 V3 홈페이지에는 코멘트에 사용할 수 있는 HTML 서식이 없습니다.

New York 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객은 다음과 같은 방법으로 지식 문서의 피드백 의견을 볼 수 있습니다.

- Knowledge v3 홈페이지에서.
- Knowledge Management — Service Portal 플러그인(com.snc.knowledge_serviceportal)이 설치되어 있는 경우 Knowledge Service Portal에 설치되어야 합니다.
- 지식 피드백에 라이브 피드 사용 속성이 활성 상태인 경우 라이브 피드에서.

New York 및 이후 릴리스의 신규 고객의 경우, 설명은 Knowledge 서비스 포털에서만 볼 수 있습니다.

관리자는 각 범주 내의 문서 수를 표시하도록 지식 홈페이지를 구성할 수 있습니다. 이 개수에는 하위 범주의 문서가 포함됩니다. 문서 수를 표시하려면 속성을 true로 설정합니다`glide.knowman.show_number_on_categories`.

관련 정보

지식 문서 범주 정의

지식 관리 v3을 사용하여 Word 문서를 지식베이스로 임포트

Word 문서를 지식베이스로 임포트

v3를 사용하여 지식 관리 검색

지식 관리 v3 홈페이지의 검색 창을 사용하여 지식 홈페이지에서 지식 문서를 검색합니다.

검색 결과에는 읽을 수 있는 권한이 있는 문서와 질문만 포함됩니다. 검색 결과 개수에는 문서에 대해 설정된 보안 규칙이 고려되지 않습니다. 액세스할 수 있는 문서 수가 검색 결과 페이지에 표시된 개수보다 적을 수 있습니다. 문서에 첨부된 문서도 검색 결과에 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
검색 결과에 첨부 파일이 표시되는 방식을 변경하려면 지식 검색 결과에 첨부 파일을 표시하는 방법 *glide.knowman.search.attachment* 속성을 설정합니다. 첨부 파일은 스니펫과 함께 표시하거나, 링크만 표시하거나, 전혀 표시하지 않을 수 있습니다.

검색에 와일드카드를 사용하려면 다음으로 이동합니다. 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트 〉 지식베이스 검색 을 클릭하고 와일드카드 검색 활성화를 선택합니다.

관련성, 최신 업데이트 또는 조회 수를 기준으로 지식 컨텐츠를 정렬합니다.

표시되는 확인란을 사용하여 결과를 필터링합니다. 필터링 옵션은 검색 텍스트에 따라 나타납니다. 지식 홈페이지; 기사 검색 및 검색; 기사 보기, 피드백 제공; 질문 게시; 문서 임포트/작성

필터링 옵션

필드	설명
지식베이스	검색할 지식베이스를 선택합니다. 액세스할 수 있는 지식베이스만 선택할 수 있습니다. 특정 지식베이스를 선택하지 않으면 액세스할 수 있는 모든 지식베이스의 문서와 질문이 검색 결과에 포함됩니다. 검색 창의 선택 목록에서 지식베이스를 선택할 수도 있습니다. 고정된 문서의 경우 선택한 지식베이스에 있는 해당 언어의 문서만 표시됩니다.
범주	하나 이상의 지식 범주를 선택합니다. 범주는 알파벳순으로 나열됩니다.
작성자	한 명 이상의 작성자를 선택합니다.
언어	다중 언어 검색 기능은 지원되는 언어가 두 개 이상 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다. **1.** 다중 언어를 사용하려면 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인 (com.glideapp.knowledge.i18n2)을 활성화하거나 필요한 언어의 국제화 플러그인 중 하나를 활성화하십시오. 주: 사용 가능한 언어에 대한 국제화 플러그인을 활성화하면 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. **2.** 사용 가능한 모든 언어로 검색 결과를 동시에 표시하려면 속성을 활성화합니다 *glide.knowman.enable_multi_language_search* . **a.** 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 속성 〉 지식 검색 속성 〉 다국어 검색 사용 을 클릭하고 예 확인란을 선택합니다. **b.** 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력하고 구성할 속성을 검색한 다음 값 필드에 true# 입력합니다. 주: 기본적으로 이 *glide.knowman.enable_multi_language_search* 속성은 활성화되어 있지 않습니다. 검색 결과는 검색 페이지의 언어 필터에서 선택한 언어에 따라 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

관련 정보

지식 관리 속성

지식 관리 v3을 사용하여 **Word** 문서를 지식베이스로 임포트

지식 관리 v3 홈페이지를 사용해 Microsoft Word 문서를 임포트하여 지식 문서를 생성합니다.

시작하기 전에

하나 이상의 활성 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

문서 임포트 단추는 다음 조건에서는 표시되지 않습니다.

- 문서 임포트 모듈은 애플리케이션 네비게이터에서 사용할 수 있습니다.

  주:
  부터 Madrid는 Word 문서 임포트 기능이 기본적으로 활성화되고 문서 임포트 모듈이 애플리케이션 네비게이터에 표시됩니다. 지식 관리 v3 페이지에서 문서 임포트 옵션을 계속 사용할 수 있는 기존 고객에게는 Word 문서 임포트 기능이 자동으로 활성화되지 않습니다. 자세한 내용은 Word 문서를 지식베이스로 임포트 문서를 참조하십시오.

- 지식베이스에는 기고할 수 없습니다.

주:
관리자는 다른 Knowledge 속성 "임포트" 기능(단추와 끌어서 놓기)을 모든 사용자에 대해 숨기기(`glide.knowman.import.hide_import_functionality`)를 예로 설정하여 문서 임포트 버튼의 가시성을 제어할 수 있습니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

Microsoft Word 문서를 .doc 및 .docx 파일 형식으로 가져올 수 있습니다.

주:
파일 확장자는 소문자여야 합니다.

문서를 임포트하면 문서의 텍스트 컨텐츠가 지식 문서를 생성하는 데 사용됩니다. 이 문서는 TinyMCE 편집기에서 지원하는 모든 편집 기능을 지원합니다. TinyMCE에서 지원하는 모든 HTML(예: 표, 목록 및 링크)과 굵게 및 기울임꼴과 같은 스타일은 유지됩니다. 문서의 이미지는 지식 문서에 첨부 파일로 추가되고 문서 본문에 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

한 번에 여러 파일을 가져올 수 있습니다. 브라우저를 닫거나 다른 곳으로 이동하면 진행 중인 업로드가 취소되지만 완료된 임포트에서 생성된 아티클은 삭제되지 않습니다.

모바일 장치에서 지식으로 문서를 임포트할 수 없습니다.

다음 스타일과 요소는 .doc 또는 .docx 파일을 지식베이스로 임포트할 때 유지됩니다. 이 목록에 포함되지 않은 스타일과 요소는 문서를 가져올 때 유지되지 않을 수 있습니다.

- 제목
- 제목

  주:
  기본 제목 설정만 지원됩니다. 숫자가 있는 제목과 부제목의 경우 번호는 임포트되지 않습니다.

- 이미지

  주:
  이미지는 임포트한 Word 문서와 정확히 정렬되지 않을 수 있습니다.

- 링크

  주:
  링크는 .docx 형식의 문서에만 유지됩니다.

- 굵은 텍스트
- 기울임꼴 텍스트
- 밑줄이 그어진 텍스트
- 순서가 지정된 목록과 순서가 지정되지 않은 목록

  주:
  가져온 후 순서가 지정되지 않은 목록의 글머리 기호는 점으로 바뀝니다.

- 테이블

  주:
  기본 제목 설정만 지원됩니다. 사용자 지정 제목 스타일은 해당 스타일의 기본 설정을 사용하여 가져옵니다. 테이블 스타일 지정 및 테두리는 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 지식.
2. 하나 이상의 문서 파일을 선택하고 지식 홈페이지로 드래그합니다.
3. 새 문서를 추가할 지식베이스 를 선택합니다.
   기고할 수 있는 지식베이스만 선택할 수 있습니다.
4. 옵션: 해당 지식베이스 내에서 범주 를 선택합니다.

   주:
   범주 선택기를 사용하여 범주를 추가합니다. 선택기는 서로 다른 범주 수준을 구분하지 않습니다. 범주 또는 하위 범주를 선택하여 범주 필드에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 옵션: 임포트가 완료된 직후 임포트한 각 문서에 대해 게시 워크플로우를 시작하려면 게시 확인란을 선택합니다.
   이 확인란은 v3 지식베이스로 임포트할 때만, 그리고 지식 관리 속성 양식에서 지식 임포트 팝업 속성이 예 로 설정된 경우에만 적용됩니다. v2 지식베이스로 임포트한 문서는 자동으로 게시할 수 없습니다.

   지식 v2 문서는 초안 상태로 전환됩니다. Knowledge v3 문서는 지식베이스에 첨부된 워크플로우(게시 승인 또는 즉시 게시)에 따라 검토 또는 게시 상태가 됩니다.

6. 임포트를 선택합니다.

   업로드된 문서의 컨텐츠를 사용하여 선택한 지식베이스 및 범주에 새 문서가 작성됩니다. 여러 문서를 업로드한 경우 각 문서에 대해 하나의 문서가 만들어집니다. 지식 국제화를 사용하는 경우 새 문서의 언어는 현재 선택한 시스템 언어로 설정됩니다.

   업로드가 완료되면 새로 생성된 문서의 개수와 짧은 설명을 표시하는 팝업 창이 나타납니다. 전체 기록을 보려면 문서를 클릭하십시오.

   업로드 중에 오류가 발생하면 오류를 표시하는 팝업 창이 나타납니다.

관련 정보

Word 문서를 지식베이스로 임포트

지식베이스 요청

기존 지식베이스가 필요에 맞지 않으면 서비스 카탈로그를 통해 새 지식베이스를 요청할 수 있습니다. 요청이 승인되면 사용자는 새 지식베이스의 소유자로 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
필요에 맞는 지식베이스가 없는 경우에는 모든 사용자가 새 지식베이스를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 서비스 카탈로그.
2. 도움이 필요하십니까?를 선택합니다.
3. 지식베이스 요청 카탈로그 항목을 선택합니다.
4. 지식베이스를 원하는 이유와 지식베이스의 이름을 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
요청이 승인 또는 거부되면 알림을 받습니다. 요청이 승인되면 사용자는 새 지식베이스의 소유자로 추가됩니다. 그런 다음 관리자를 할당하고 새 지식베이스에서 문서를 관리할 수 있습니다.

이 요청 프로세스를 통해 생성된 지식베이스는 기본적으로 비활성 상태이므로 사용자가 사용할 수 있도록 하려면 지식베이스를 활성화해야 합니다.

관련 정보

지식베이스 관리자 할당

추천 컨텐츠에 지식 문서 추가

지식 문서 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Word 문서를 지식베이스로 임포트

Word 문서를 임포트하여 지식 문서를 생성합니다.

시작하기 전에

하나 이상의 활성 지식베이스에 대한 기고할 수 있음 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보

Madrid부터 Word 문서 임포트 기능이 기본적으로 활성화되고 문서 임포트 모듈이 애플리케이션 네비게이터에 표시됩니다. 모든 기존 고객은 지식 관리 v3 홈페이지에서 문서 임포트 옵션을 사용할 수 있습니다. Madrid 이전 버전을 사용하는 고객의 경우, 관리자는 우선 속성을 "예"로 설정하고 문서 임포트 모듈을 애플리케이션 네비게이터에 추가하여 지식 관리 v3 홈페이지 `glide.knowman.import.hide_import_functionality` 에서 문서 임포트 옵션을 비활성화해야 합니다.

이러한 스타일과 요소는 .doc 또는 .docx 파일을 지식베이스로 임포트할 때 유지됩니다. 이 목록에 포함되지 않은 스타일과 요소는 문서를 가져올 때 유지되지 않을 수 있습니다.

- 제목
- 제목

  주:
  기본 제목 설정만 지원됩니다. 숫자가 있는 제목과 부제목의 경우 번호는 임포트되지 않습니다.

- 이미지

  주:
  이미지는 임포트한 Word 문서와 정확히 정렬되지 않을 수 있습니다.

- 링크
- 굵은 텍스트
- 기울임꼴 텍스트
- 밑줄이 그어진 텍스트
- 순서가 지정된 목록과 순서가 지정되지 않은 목록

  주:
  가져온 후 순서가 지정되지 않은 목록의 글머리 기호는 점으로 바뀝니다.

- 테이블

  주:
  기본 제목 설정만 지원됩니다. 사용자 지정 제목 스타일은 해당 스타일의 기본 설정을 사용하여 가져옵니다. 테이블 스타일 지정 및 테두리는 지원되지 않습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 문서 임포트.
2. 문서를 추가할 지식베이스를 입력합니다.
3. 옵션: 지식베이스 내에서 범주 를 선택합니다.

   주:
   범주 선택기를 사용하여 범주를 추가합니다. 선택기는 서로 다른 범주 수준을 구분하지 않습니다. 범주 또는 하위 범주를 선택하여 범주 필드에 추가할 수 있습니다.

4. 옵션: 임포트가 완료된 직후 임포트한 각 문서에 대해 게시 워크플로우를 시작하려면 게시 확인란을 선택합니다.

   주:
   게시 확인란은 지식베이스 임포트 팝업 속성에 게시 표시 확인란을 사용하는 경우에만 나타납니다. 속성을 활성화하려면 다음으로 이동하십시오. 지식 〉 관리 〉 속성 을 클릭하고 **Knowledge** 임포트 팝업 속성에서 게시 표시 확인란 확인란을 선택합니다.

5. 임포트할 Word 파일을 하나 이상 선택합니다.
6. 임포트를 클릭합니다.
   업로드된 문서의 컨텐츠를 사용하여 선택한 지식베이스 및 범주에 문서가 작성됩니다.
   - 여러 문서를 업로드한 경우 각 문서에 대해 하나의 문서가 만들어집니다.
   - 지식 국제화를 사용하는 경우 문서의 언어는 선택한 시스템 언어로 설정됩니다.
   - 업로드가 완료되면 팝업 창에 문서 번호와 간단한 설명이 표시됩니다. 전체 기록을 보려면 문서를 클릭하십시오.
   - 업로드 중에 오류가 발생하면 팝업 창에 오류가 표시됩니다.
   - 게시 확인란을 활성화하면 지식 문서는 지식베이스에 첨부된 워크플로우에 따라 검토 또는 게시됨 상태로 전환됩니다.
   - 게시 확인란을 활성화하지 않으면 지식 문서가 초안 상태로 전환된 후 게시하기 전에 검토됩니다.

관련 정보

지식 관리 V3를 사용하여 Word 문서를 지식베이스로 임포트

모바일 장치에서 지식 사용

모든 사용자는 모바일 장치에서 지식에 접근하여 지식 문서를 검색하고 볼 수 있습니다.

또한 최근에 본 문서와 가장 인기 있는 문서를 보고, 문서를 검색하고, 범주별로 문서를 찾아보고, 의 지식 문서에 Now Mobile대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리에 사용 Now Mobile 문서를 참조하십시오.

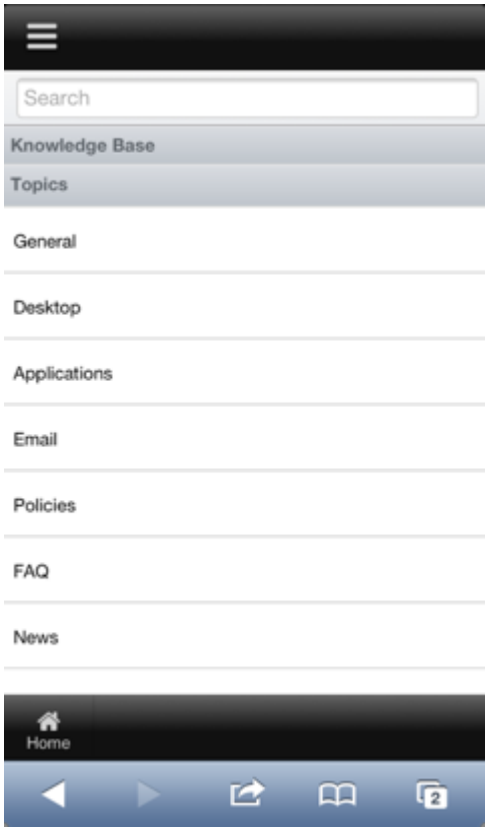
모바일 장치에서 지식 찾아보기

모바일 장치를 사용하여 지식베이스를 찾아볼 수 있습니다.

다음으로 이동 셀프 서비스 〉 지식베이스.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

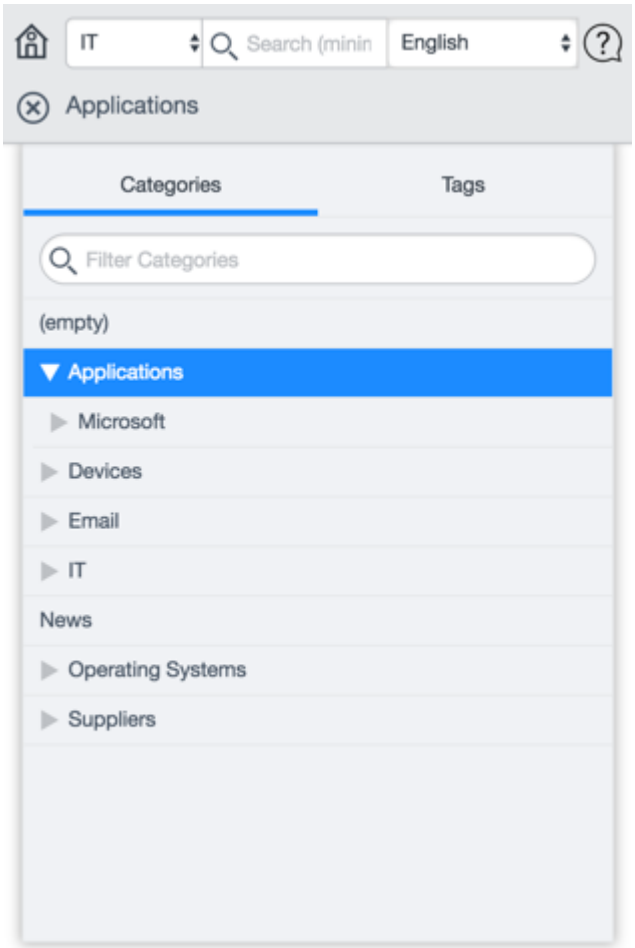
모바일 지식베이스 뷰



범주를 탭하고 문서 또는 하위 범주를 찾아서 지식을 찾아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 지식 범주



주:

원하는 범주를 선택하고 선택한 범주가 검색 결과에 반영되도록 닫기 아이콘(⊗)을 클릭합니다.

모바일 장치에서 지식 문서 보기

모바일 장치를 사용하여 지식 컨텐츠를 읽을 수 있습니다.

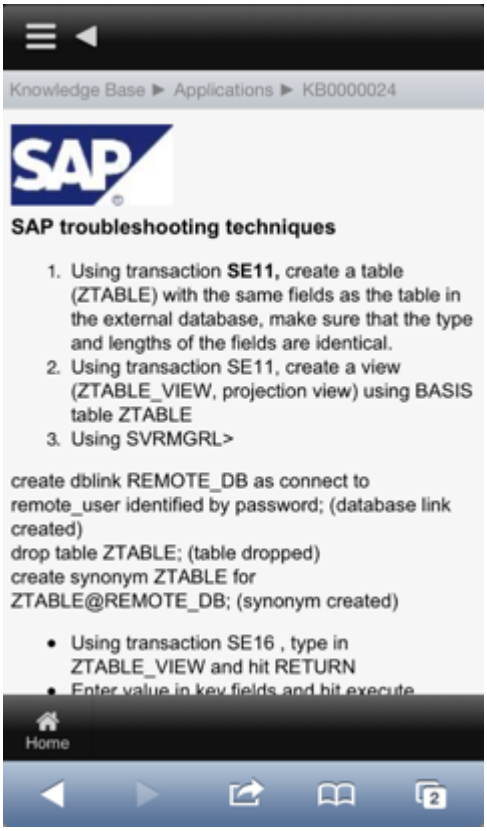
제목을 탭하여 문서를 봅니다.

주:

모바일 인터페이스에서는 지식 문서를 편집하거나 주석을 추가할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

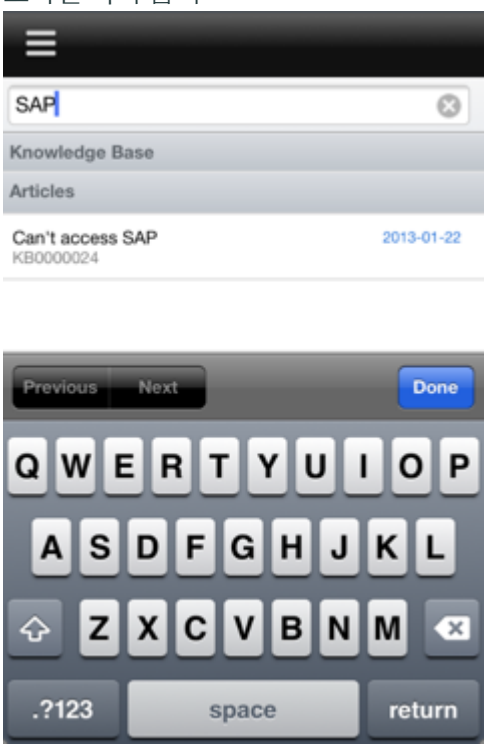
모바일 지식 문서 뷰



모바일 장치에서 지식 검색

특정 용어를 검색하여 특정 문서를 찾습니다.

모바일 지식 검색



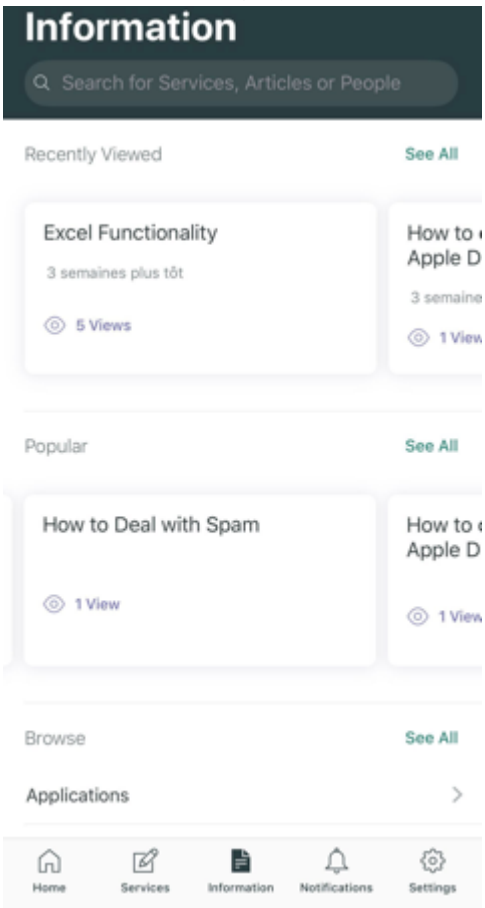
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리에 사용 **Now Mobile**

앱의 정보 애플릿을 사용하여 어디서든 지식 문서에 액세스할 수 Now Mobile 있습니다. 최근에 본 문서와 가장 인기 있는 문서를 보고, 문서를 검색하고, 범주별로 문서를 찾아보고, 문서에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

앱의 정보 애플릿 Now Mobile 에서 문서에 액세스하려면 iOS 플랫폼의 경우에는 Apple App Store에서, Android 플랫폼의 경우에는 Google Play 스토어에서 모바일 애플리케이션을 먼저 다운로드 ServiceNow 해야 합니다.

Now Mobile 정보 애플릿



관리자가 앱을 활성화 Now Mobile 했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

문서에 액세스한 후에는 작성자, 게시된 날짜, 조회수 및 문서의 전체 등급 상세 정보를 볼 수 있습니다. 또한 문서에 답변 및 평가하고 관련 항목, 관련 문서 및 첨부 파일을 볼 수 있습니다.

앱을 사용하면 Now Mobile 외부 사용자도 지식 문서에 액세스하고 피드백을 제공할 수 있습니다. 외부 사용자 기능에 대한 자세한 내용은 모바일 외부 사용자를 참조하십시오.

활성화 정보

정보 애플릿은 앱에서 사용할 수 있습니다 Now Mobile . ServiceNow Mobile 요청 - Knowledge Management 화면 및 애플릿 시작 관리자 플러그인(com.glideapp.knowledge.mobile_requestor)이 정보 애플릿을 활성화합니다. 정보 애플릿은 신규 및 업그레이드 고객 모두에 대해 기본적으로 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 지식베이스 구성
- Now Mobile 앱
- 정보 애플릿에서 가장 인기 있거나 최근에 본 문서 보기 Now Mobile
- 정보 애플릿에서 Now Mobile 문서 보기
- 정보 애플릿에서 Now Mobile 지식 문서에 대한 피드백 제공

정보 애플릿에서 가장 인기 있거나 최근에 본 문서 보기 **Now Mobile**

앱의 정보 애플릿을 Now Mobile 사용하면 모바일 장치에서 지식 문서에 접근할 수 있습니다.

시작하기 전에

문서에 대한 사용자 기준을 지정하여 문서를 읽는 사용자를 통제할 수 있습니다. 문서에 대해 정의된 사용자 기준이 없으면 모든 사용자가 문서를 읽을 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 인스턴스에 액세스합니다.
2. Now Mobile 앱에서 정보를 탭합니다.
3. 최근에 본 문서 또는 가장 인기 있는 지식 문서에 액세스

정보 애플릿 문서 뷰

섹션	설명
최근에 봄	지난 30일 이내에 조회한 문서 중 최대 5개입니다.
자주 사용	가장 인기 있는 지식 문서 최대 5개. Now Mobile 앱 홈페이지에는 가장 인기 있는 기사를 최대 3개까지 표시하는 유사한 섹션이 포함되어 있습니다.

주:
모두 보기를 누르면 선택한 섹션 내의 전체 문서 목록을 볼 수 있습니다.

관련 정보

- 정보 애플릿에서 Now Mobile 문서 찾아보기
- 정보 애플릿에서 Now Mobile 문서 검색
- 사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

정보 애플릿에서 **Now Mobile** 문서 찾아보기

정보 애플릿의 Now Mobile 범주 내에서 문서를 찾아보면 특정 주제 또는 그룹과 관련된 문서를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

문서에 대한 사용자 기준을 지정하여 문서를 읽는 사용자를 통제할 수 있습니다. 문서에 대해 정의된 사용자 기준이 없으면 모든 사용자가 문서를 읽을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

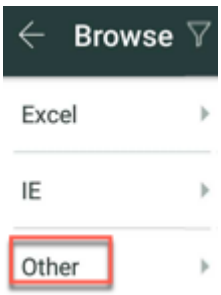
프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 인스턴스에 액세스합니다.
2. Now Mobile 앱에서 정보를 탭합니다.
3. 찾아보기 섹션의 범주 목록에서 범주를 눌러 선택한 범주와 관련된 문서 및 하위 범주를 봅니다.

   주:
   모두 보기를 탭하여 전체 범주 목록을 봅니다.

4. 원하는 범주와 연결된 문서 목록을 볼 때까지 추가 범주를 누릅니다.
   상위 범주와 연결된 문서는 기타로 레이블이 지정된 더미 하위 범주 아래에 그룹화됩니다.

   기타 범주



5. 문서를 보려면 문서 목록에서 문서를 누릅니다.

관련 정보

정보 애플릿에서 Now Mobile 문서 보기

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

정보 애플릿에서 **Now Mobile** 문서 검색

정보 애플릿에서 Now Mobile 문서를 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에
문서에 대한 사용자 기준을 지정하여 문서를 읽는 사용자를 통제할 수 있습니다. 문서에 대해 정의된 사용자 기준이 없으면 모든 사용자가 문서를 읽을 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱에서 정보를 탭합니다.
2. 서비스, 문서 또는 사람 검색을 누르고 문서와 관련된 검색어를 입력합니다.
3. 앱 키보드에서 검색 아이콘을 누릅니다.
   앱에 검색 결과가 표시됩니다.
4. 검색 결과에서 문서만 보려면 문서를 누릅니다.
5. 검색 결과에서 문서를 탭하여 문서 내용을 봅니다.

관련 정보

정보 애플릿에서 Now Mobile 문서 보기

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정보 애플릿에서 **Now Mobile** 문서 보기

정보 애플릿에서 Now Mobile 작성자, 게시된 날짜, 조회수 및 문서의 전체 등급 상세 정보를 볼 수 있습니다. 또한 문서에 답변 및 평가하고 관련 항목 및 문서를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

문서에 대한 사용자 기준을 지정하여 문서를 읽는 사용자를 통제할 수 있습니다. 문서에 대해 정의된 사용자 기준이 없으면 모든 사용자가 문서를 읽을 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱에서 정보를 탭합니다.
2. 정보 애플릿에서 사용 가능한 섹션에서 원하는 문서를 검색하거나 선택합니다.
   문서 페이지에는 작성자, 게시 날짜, 조회수 및 전체 등급과 같은 선택한 문서에 대한 컨텐츠 및 관련 정보가 표시됩니다. 이 페이지에는 다음 섹션도 표시됩니다.

UI 구성 요소	설명
관련 문서	수동으로 매핑되거나 자동으로 예측되거나, 또는 둘 다인 관련 문서가 최대 5개입니다. 수동으로 매핑된 문서가 관련 문서 섹션에 먼저 표시됩니다. 이 섹션은 선택한 문서에 관련 문서를 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.
관련 항목	최대 5개의 관련 항목이 수동으로 매핑됩니다. 이 섹션은 선택한 문서에 관련 항목을 사용할 수 있는 경우에만 나타납니다.
첨부 파일	문서에 첨부된 파일입니다. 이 섹션은 선택한 문서에 대해 첨부 파일을 사용할 수 있는 경우에만 나타납니다. 파일을 보려면 파일 이름을 누릅니다. 문서에 첨부 파일이 두 개 이상 포함된 경우 첨부 파일 수 표시기를 누른 다음 파일 이름을 누릅니다.

> **주:**
> 모두 보기를 눌러 관련 문서 또는 관련 항목 섹션에 있는 전체 문서 목록을 봅니다.

3. 옵션: 문서에 응답하고 평가합니다.

관련 정보

정보 애플릿에서 Now Mobile 지식 문서에 대한 피드백 제공

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

정보 애플릿에서 **Now Mobile** 지식 문서에 대한 피드백 제공

정보 애플릿에서 문서를 평가하고, 문서의 유용성을 표시하고, 논평을 게시하거나 답변함으로써 지식 문서에 대한 피드백에 Now Mobile 기여할 수 있습니다.

시작하기 전에

문서에 대한 사용자 기준을 지정하여 문서를 읽는 사용자를 통제할 수 있습니다. 문서에 대해 정의된 사용자 기준이 없으면 모든 사용자가 문서를 읽을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱에서 정보를 탭합니다.
2. 원하는 문서를 선택합니다.
3. 문서 피드백을 평가하거나, 유용하다고 표시하거나, 의견을 남겨 문서 피드백에 기여합니다.

동작	설명
문서 평가	문서에 표시된 별 아이콘을 눌러 1에서 5까지의 척도로 효과를 나타냅니다. 별 1개에서 3개 사이의 등급의 경우, 문서에 대한 피드백 작업이 자동으로 생성되고 구성된 대로 작성자 또는 소유권 그룹에 할당됩니다.
문서를 유용함 또는 유용하지 않음으로 표시	도움이 됨 아이콘( ) 또는 도움이 되지 않음 아이콘( )을 누릅니다.
의견 입력	여기에 의견 입력 상자에 의견을 입력하고 제출을 누릅니다.
문서에 게시된 모든 댓글과 회신 보기	의견 섹션까지 아래로 스크롤합니다.
문서에 좋아요 표시	코멘트 아래에서 좋아요 아이콘( )을 탭합니다.
문서에 대한 댓글에 회신	댓글 아래에서 회신 아이콘( )을 누르고 나타나는 텍스트 상자에 댓글을 입력한 다음 제출을 누릅니다.
이전에 게시한 이전 코멘트나 회신 삭제	댓글이나 회신으로 이동한 다음 삭제 아이콘( )을 누릅니다. 메시지가 나타나면 **OK**를 누릅니다. 코멘트를 게시한 사용자, 지식 관리자 및 지식 소유자만 코멘트를 삭제할 수 있습니다.
코멘트에 대한 첨부 파일 보기	사용 가능한 경우 코멘트에 첨부된 파일을 봅니다. 파일을 보려면 파일 이름을 누릅니다. 코멘트에 첨부 파일이 두 개 이상 포함된 경우 첨부 파일 수 표시기를 누른 다음 파일 이름을 누릅니다.

관련 정보

정보 애플릿에서 Now Mobile 문서 보기

사용자 기준을 통해 지식 문서 수준에서 접근 제어

소유권 그룹 관리

소유권 그룹을 생성하여 지식 문서에 연결하십시오. 지식 그룹 관리자 또는 지식 관리자는 소유권 그룹을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 지식 관리 활성화해야 합니다.

필요한 역할: knowledge_domain_expert 또는 knowledge_admin 역할이 있는 사용자는 소유권 그룹을 만들 수 있습니다.

knowledge_group_manager 또는 knowledge_admin 역할을 가진 사용자는 소유권 그룹을 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

구성원과 관리자를 추가하여 소유권 그룹을 생성합니다. 지식 관리자는 소유권 그룹을 승인합니다. 지식 문서가 생성되면 소유권 그룹을 연결할 수 있습니다. 소유권 그룹은 문서 승인 및 피드백을 관리하고, 연결된 지식 문서를 편집 및 폐기할 수 있습니다.

지식 그룹 관리자는 승인 없이 구성원을 추가 또는 제거함으로써 관리자가 관리하는 소유권 그룹을 편집할 수 있습니다. 자신의 그룹에 할당된 관리자는 변경할 수 없습니다. 지식 관리자만 관리자를 재할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 소유권 그룹 〉 그룹 관리.

2. 소유권 그룹을 생성하려면 요청 유형 목록에서 소유권 그룹 생성을 선택합니다.

> **주:**
> 기존 소유권 그룹을 편집하려면 요청 유형 목록에서 소유권 그룹 편집을 선택합니다.

3. 양식에서 필드에 입력합니다.

지식 소유권 그룹 관리 양식

필드	설명
이름	소유권 그룹의 이름입니다.
그룹 이메일	소유권 그룹의 이메일 주소입니다. 이러한 경우 그룹 구성원에게 이메일이 전송됩니다. ○ 연결된 문서에 대한 활동(예: 의견) ○ 연결된 문서에 대해 수행된 AQI(문서 품질 검사)입니다. 그룹 이메일이 정의되지 않은 경우 개별 그룹 구성원 이메일로 이메일이 전송됩니다.
설명	소유권 그룹을 정의하는 설명입니다.
관리자	소유권 그룹의 관리자입니다.
그룹 구성원	소유권 그룹의 구성원입니다.

4. 지금 주문을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소유권 그룹이 승인을 위해 지식 관리자에게 전송됩니다. 승인되면 소유권 그룹을 사용할 준비가 되며 지식 문서에 연결할 수 있습니다.

주:
기존 그룹에서 소유권 그룹을 생성할 수도 있습니다.

a. 다음으로 이동 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 그룹.

b. 그룹을 클릭합니다.

c. 유형 필드에 Knowledge를 입력합니다.

주:
유형 필드가 양식에 나타나지 않으면 양식 레이아웃을 구성하여 추가합니다.

d. 관리자 필드에 관리자를 입력하고 knowledge_group_manager 역할을 추가합니다.

e. 역할 관련 목록에서 편집 을 클릭하고 역할 knowledge_group_member 그룹에 추가합니다.

문서 버전 관리 사용

문서 버전 관리를 사용하여 여러 버전의 지식 문서를 만들고 유지관리합니다.

사용자 지정된 파일을 수동으로 업데이트

지식 관리 Advanced Installer 플러그인의 일부로 업데이트되는 파일을 사용자 지정한 경우에는 플러그인을 활성화하는 동안 이러한 파일을 건너뛰므로 수동으로 업데이트해야 합니다.

문서 버전 관리 관련 변경 내용을 포함하도록 사용자 지정을 수동으로 업데이트합니다.

- 버전 필드가 아직 없다면 Knowledge 양식 레이아웃 및 Knowledge 목록 뷰에 추가합니다 .
- 오래된 선택 항목이 아직 없는 경우 Knowledge 양식의 워크플로우 선택 목록 필드에 추가합니다. 문서 버전 관리 기능이 이 선택에 미치는 의존성 때문에 값을 오래된 상태로 유지합니다.
- 업데이트 지식 〉 내 플래그 지정 및 **Self-Service** 〉 내 지식 문서 모듈에서 이 변경 사항을 아직 반영하지 않은 경우 필터 필드에 다음 조건을 포함하도록 설정합니다. 수정한 사람 (동적인) 나입니다.

지식 관리 개요 대시보드 보고서를 사용자 지정한 경우 플러그인을 활성화하는 동안에도 이러한 파일을 건너뛰므로 수동으로 업데이트해야 합니다.

게시된 문서를 체크 아웃하고 새 버전 만들기

최근에 게시된 버전을 체크아웃하여 지식 문서의 새 버전을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 지식 소유자, 지식 관리자 또는 지식 관리자

이 태스크 정보
이미 체크아웃된 버전이 있어야 게시된 문서를 체크아웃할 수 있습니다. 버전이 체크아웃된 경우 지식 양식 헤더에 체크아웃 버튼이 표시되지 않고 지식 문서를 편집할 수 없습니다. 변경하려면 먼저 지식 문서를 게시해야 합니다.

문서를 체크 아웃할 때 문서의 유효 기간 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효 기간 필드에서 파생됩니다(지식베이스 만들기 참조). 문서 유효 기간 필드가 비어 있는 경우 유효 기간 필드 날짜의 날짜는 2100년 1월 1일로 설정됩니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다.

문서를 체크 아웃하면 문서의 기본 버전에 있는 첨부 파일이 새 문서 버전으로 복사되고 이러한 첨부 파일의 상대 경로도 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이전 릴리스에서 작성된 문서 버전의 경우 첨부 파일에 대한 상대 경로가 업데이트되지 않을 수 있습니다. 이를 업데이트하려면 ## ## ## ###### ## ## ## ### 활성화하고 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 게시됨.
2. 목록에서 원하는 문서를 선택합니다.
3. Knowledge 폼 헤더에서 체크 아웃 을 클릭합니다.
   시스템에서 지식 문서의 새 버전이 생성되고 사용자에게 메시지가 표시됩니다. 새 버전의 문서 번호는 동일하게 유지되고, 버전 번호는 0.01씩 증가하며, 상태는 초안으로 변경됩니다.
4. 변경하고 게시를 클릭합니다.
   문서의 새 버전이 지식 목록 및 지식 양식의 문서 버전 관련 목록에 추가됩니다.

오래된 문서를 현재 상태로 되돌리기

오래된 버전의 문서를 사용하여 새 버전을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 지식베이스 소유자, knowledge_manager knowledge_admin

이 태스크 정보
이 작업은 상태가 오래 됨인 이전에 게시된 버전에서 사용할 수 있으며 체크아웃된 버전이 없는 경우에만 사용할 수 있습니다. 버전이 체크 아웃된 경우 이 항목을 현재로 설정 단추가 지식 양식 헤더에 나타나지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 오래된 상태의 문서를 엽니다.
3. 지식 양식 헤더에서 현재 항목으로 설정을 클릭합니다.
   시스템에 지식 양식이 표시됩니다. 버전 번호는 최신 버전 번호에 0.01을 더한 값으로 증가하며 상태는 초안으로 변경됩니다. 예를 들어, 최근 게시된 문서 버전이 3.0이고 오래된 1.0 버전을 현재 버전으로 선택하면 버전 번호가 3.01로 증가합니다.

문서의 모든 버전 보기

선택한 지식 문서에 대해 사용 가능한 모든 버전의 목록을 확인한 다음 새 탭에서 선택한 버전을 봅니다.

이 태스크 정보
선택한 지식 문서에 대해 사용 가능한 모든 버전의 목록이 지식 양식의 문서 버전 관련 목록에 표시됩니다. 읽기 액세스 권한이 있는 사용자는 주 버전을 볼 수 있습니다. 기고 액세스 권한이 있는 사용자는 주 버전과 부 버전을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 원하는 문서를 엽니다.
3. 관련 목록을 표시하려면 문서 버전 탭을 클릭합니다.
4. 버전을 클릭하여 새 탭에 원하는 문서 버전을 표시합니다.
5. 원하는 경우 버전 보기 관련 링크를 클릭하여 문서 보기 페이지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

두 가지 버전의 문서 비교

지식 문서의 두 버전을 선택하여 비교합니다.

시작하기 전에

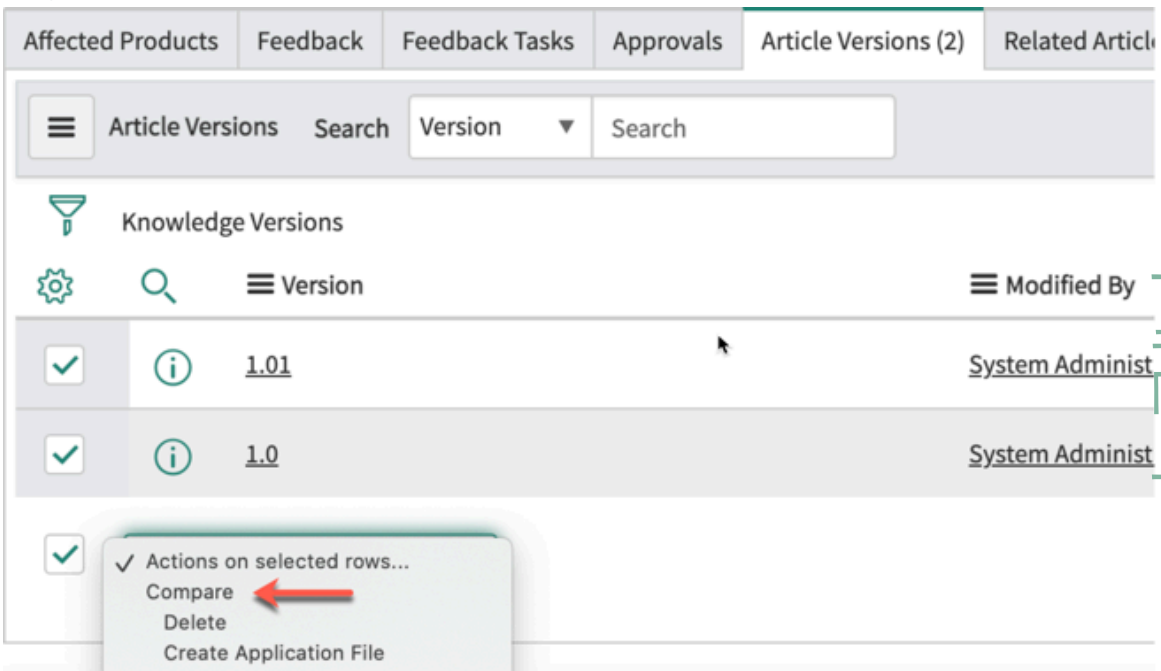
필요한 역할: knowledge_manager, knowledge_admin

> **주:**
> 지식 문서 버전을 비교하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 지식 문서 버전 비교 에이전트 작업 공간.

프로시저

1. 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 여러 버전이 있는 지식 문서를 클릭합니다.
3. 문서 버전 관련 목록에서 비교할 문서의 두 버전에 대한 확인란을 선택합니다.

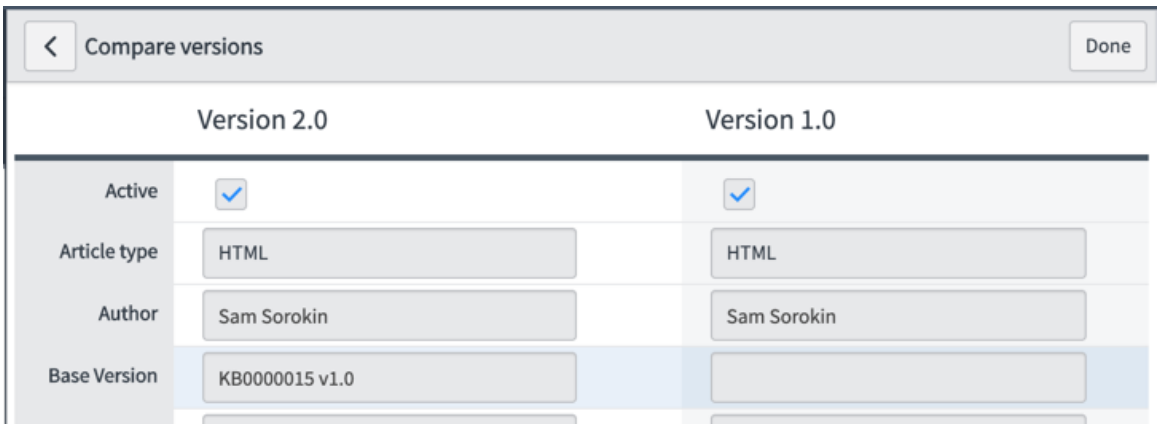
문서 버전



4. 선택한 행에 대한 작업 목록의 목록에서 비교 를 선택합니다.
   버전 비교 페이지가 열리고 선택한 문서 버전의 필드가 나란히 나열됩니다. 두 문서 버전 간의 차이점이 강조 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

버전 비교 페이지



5. 완료를 클릭하여 Knowledge 폼으로 돌아갑니다.

버전이 지정된 문서 폐기

최근에 게시된 지식 문서의 버전을 폐기할 수 있습니다. 지식 문서를 폐기해도 버전이 생성되지 않습니다. 단순히 문서를 폐기됨으로 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 지식 관리자, 지식 관리자 및 버전이 지정된 지식 문서의 최신 게시자(kcs_candidate 또는 kcs_contributor에서는 사용할 수 없음)

이 태스크 정보

체크아웃된 버전이 없는 문서만 폐기할 수 있습니다. 버전이 체크아웃된 경우 폐기 버튼이 지식 양식 헤더에 표시되지 않습니다.

주:
Knowledge - 승인 폐기 워크플로우의 경우, 폐기 요청이 승인될 때만 이 작업이 수행됩니다.

문서 sys_id 있는 문서 뷰 페이지로 이동하여 인시던트에 첨부된 오래된 문서에 계속 액세스할 수 있습니다. 오래된 문서에는 업데이트된 문서를 사용할 수 있다는 메시지가 포함됩니다.

버전 관리를 사용하지 않도록 설정하면 문서의 최신 버전만 검색 결과와 목록 뷰에 표시됩니다.

폐기된 지식 문서는 외부 사용자나 고객이 검색할 수 없습니다. 폐기된 문서를 재사용하려면 동일한 컨텐츠로 문서를 작성하여 승인 후 게시되도록 하십시오.

릴리스부터 Utah 는 지식 문서를 폐기하는 동안 대체 문서를 제공할 수 있습니다. 폐기된 문서에 액세스하면 "KBxxx ### #### ## ## KBxxx# #######"라는 메시지가 표시되면서 대체 문서로 자동 리디렉션됩니다. 사용할 수 있는 대체 문서가 없는 경우 ## ### ## # ### 메시지가 페이지에 표시됩니다.

- 대체 항목이 있는 문서는 301 코드를 반환합니다.
- 대체 항목이 없는 아티클은 404 코드를 반환합니다.
- 기본적으로 *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* 시스템 속성은 true로 설정되어 폐기된 문서를 대체 문서를 제공합니다. 문서를 대체 문서로 리디렉션하는 설정은 기본적으로 설정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 게시됨.

2. 문서를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. Knowledge 양식 헤더에서 폐기 를 클릭합니다.
   시스템이 지식 목록으로 돌아갑니다. 문서의 상태가 폐기 보류 중 으로 변경되고 이전에 게시된 버전의 상태가 오래됨으로 변경 됩니다.

   주:
   폐기된 문서는 체크아웃하거나 편집할 수 없습니다.

결과
선택한 문서가 폐기되어 다음에서 접근할 수 있습니다. 지식 〉 문서 〉 폐기됨

문서 버전 관리 기능을 사용하지 않도록 설정

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 속성을 설정하여 문서 버전 관리 기능을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문서 버전 관리 기능 사용(glide.knowman.versioning.enabled) 속성은 문서 버전 관리 기능을 제어합니다. 이 속성을 **false** 로 설정하면 문서 버전 관리 기능이 비활성화됩니다. 비활성화된 경우:

- 버전 필드가 지식 양식에서 제거됩니다. 버전 열은 지식 목록에 남아 있으며 수동으로 제거할 수 있습니다.
- 문서 버전 관련 목록이 지식 양식에서 제거됩니다.
- 회수, 체크 아웃 및 이 항목으로 설정 버튼이 Knowledge 폼에서 제거되었습니다.
- 오래된 문서는 지식 목록 뷰에서 제거됩니다.
- 버전 기록은 문서 보기 페이지에 나타나지 않습니다.

문서는 백그라운드에서 계속 버전 관리됩니다. 부 버전은 문서가 게시될 때까지 증가한 다음 버전 번호가 다음 주 버전으로 증가합니다.

사용자는 인시던트에 첨부된 오래된 문서에는 계속 액세스할 수 있습니다. 오래된 문서에는 업데이트된 문서를 사용할 수 있다는 메시지가 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 속성.
2. 문서 버전 관리 속성 섹션에서 문서 버전 관리 기능 사용 속성을 찾습니다.
3. 속성을 비활성화하려면 확인란을 클릭합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

지식 블록 사용

지식 블록을 사용하여 작성자를 위한 지식 작성과 독자를 위한 지식 소비를 단순화합니다.

지식 블록 생성

지식 블록을 생성하거나 수정하여 지식베이스의 지식 문서에 삽입할 수 있는 재사용 가능한 컨텐츠를 정의합니다. 지식 블록은 문서나 검색에서 사용자, 그룹, 역할, 회사, 위치 또는 부서가 읽거나 읽을 수 없는 내용을 제어하는 사용자 기준으로 보호되며, 이를 통해 사용자는 관련된 내용을 보다 쉽게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 사용자는 지식베이스에 기고자 권한이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 지식 블록 〉 새로 작성.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

지식 블록 양식

필드	설명
번호	이 필드는 지식 블록 번호로 자동 설정됩니다.
지식베이스	지식베이스의 이름입니다. 블록을 생성하려는 각 지식베이스에 대해 지식 블록 기능을 사용 설정해야 합니다. 각 지식베이스에 지식 블록 사용를 참조하십시오.
범주	지식 범주 또는 하위 범주의 이름입니다.
소유권 그룹	지식 블록의 소유권 그룹입니다. 이 필드는 소유권 그룹 기능이 활성화된 경우에 나타납니다. 지식 블록은 소유권 그룹 기능과 함께 사용하거나 사용하지 않고 사용할 수 있습니다. 기능을 활성화하는 방법을 포함하여 소유권 그룹에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 소유권 그룹.
읽을 수 있음	지식 블록 수준에서 읽기 권한을 적용하기 위해 적용할 사용자 기준입니다. 지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준은 문서 내의 콘텐츠를 읽거나 읽을 수 없는 블록을 제어합니다. 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택.
읽을 수 없음	적용할 사용자 기준을 지식 블록 수준에서 읽기 권한이 없습니다. 지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준은 문서 내의 콘텐츠를 읽거나 읽을 수 없는 블록을 제어합니다. 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택.
유효 기간(종료)	지식 블록이 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 날짜 이후: ○ 지식 문서 뷰어는 연결된 지식 문서에 만료된 지식 블록 컨텐츠를 더 이상 표시하지 않습니다. ○ 만료된 블록에 키워드가 포함되어 있는 경우 검색에서 더 이상 지식 문서를 반환하지 않습니다.
간단한 설명	지식 블록에 대한 설명입니다.
텍스트	지식 블록의 텍스트입니다.
버전	문서 버전 관리 기능을 사용하면 이 필드가 자동으로 버전 번호로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	지식 블록은 문서 버전 관리 기능과 함께 또는 기능 없이 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않도록 설정하는 방법을 포함하여 문서 버전 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문서 버전 관리.
항목 유형	이 필드는 HTML로 자동 설정됩니다. 주: 지식 블록은 HTML 지식 문서에서만 지원됩니다.
워크플로	이 필드는 초안, 게시됨 또는 폐기됨과 같은 블록의 게시 상태로 자동 설정됩니다.
소스 작업	해당 사항 없음.

4. 저장 또는 업데이트를 클릭하여 블록을 작성하거나 업데이트합니다.
5. 게시를 클릭하여 블록을 게시합니다.

주:
지식 블록을 게시하는 데 필요한 승인과 같은 추가 단계는 지식베이스의 게시 워크플로우에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
지식 블록이 게시된 후 지식베이스 내의 문서에 블록을 추가할 수 있습니다.

지식 블록에 대한 사용자 기준 선택

지식베이스 및 지식 블록 수준에서 사용자 기준을 설정하여 지식베이스의 문서 내에서 지식 블록 컨텐츠를 읽거나 읽을 수 없는 사용자를 제어합니다. 지식 기고자는 지식 블록 수준에서 사용자 기준을 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
지식 블록 활성화

필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

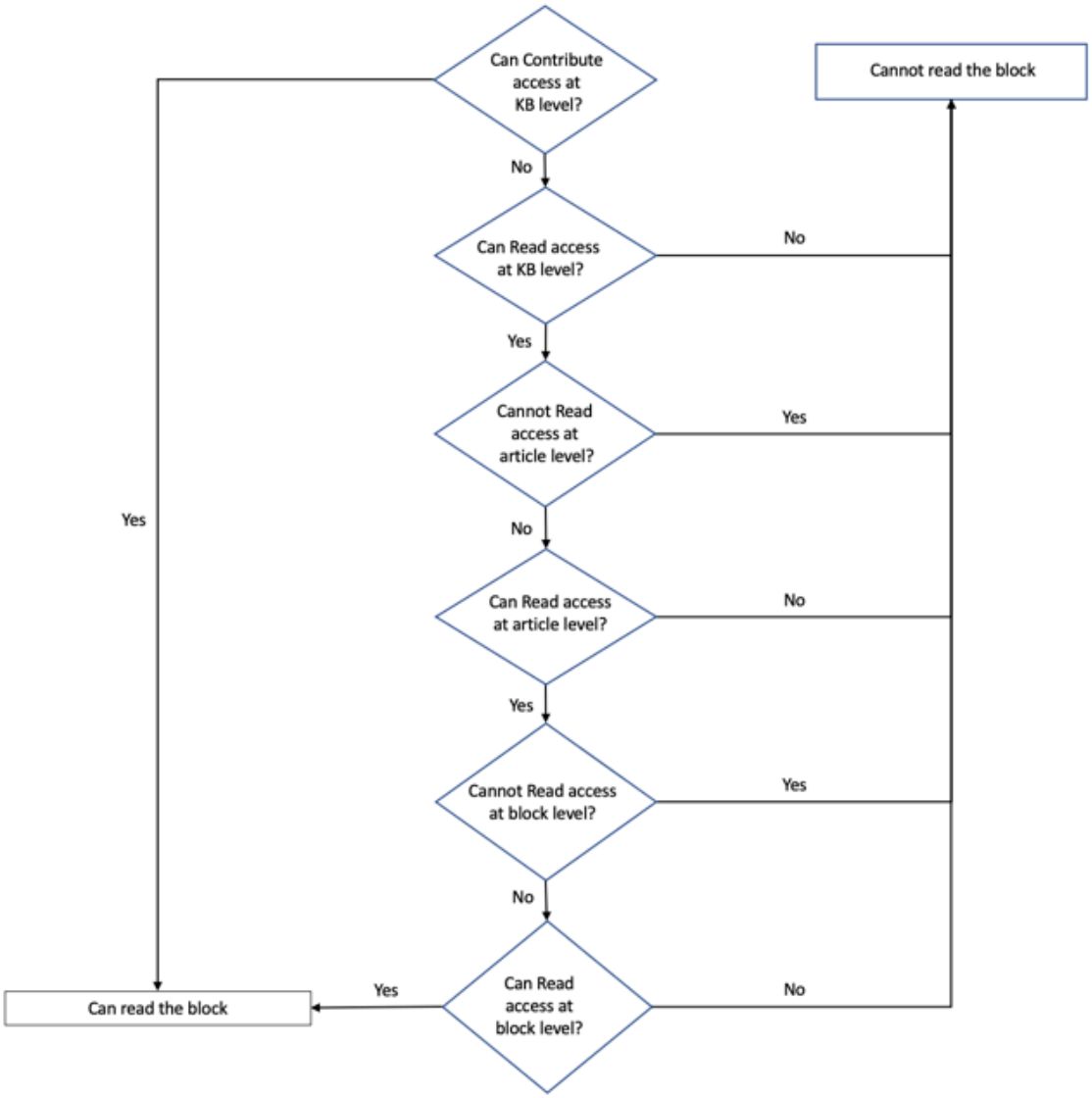
프로시저
1. 다음으로 이동 지식 〉 지식 블록 〉 모두.
2. 지식 블록을 엽니다.
3. 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 필드에 원하는 사용자 기준을 적용합니다.

이름	설명
읽을 수 있음	지식 블록 수준에서 읽기 권한을 적용하기 위해 적용할 사용자 기준입니다.
읽을 수 없음	적용할 사용자 기준을 지식 블록 수준에서 읽기 권한이 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 기존 사용자 기준 기록을 사용하거나 새 사용자 기준 기록을 만들 수 있습니다. 새 기록을 만들려면 지식 관리에서 사용자 기준 기록 생성을 참조하십시오.
- 사용자가 지식베이스 수준에서 기고할 수 있음 기준을 충족하면 지식 블록 수준에서 설정된 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 기준과 관계없이 모든 지식 블록 컨텐츠를 읽을 수 있습니다.
- 사용자가 지식 블록 수준에서 읽을 수 없음 기준을 충족하면 지식 블록 수준에서 설정된 읽을 수 있음 기준과 관계없이 블록 콘텐츠를 읽을 수 없습니다.
- 사용자가 지식 문서에 접근할 수 있지만 문서 내 하나 이상의 블록에 접근할 수 없는 경우, 사용자는 블록 컨텐츠를 지정하지 않고도 컨텐츠를 읽을 수 있습니다.



4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 블록을 완료하고 게시하려면 을 참조하십시오 지식 블록 생성.
- 문서에 블록을 추가하고 다른 사용자를 가장하여 문서를 미리 보려면 을 참조하십시오 지식 문서에 지식 블록 추가.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 블록 폐기

게시된 지식 블록을 폐기하여 사용자가 더 이상 보거나 검색할 수 없도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 사용자는 지식베이스에 기고자 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 지식 블록 〉 게시됨.
2. 해당 기록을 엽니다.
3. 폐기를 선택하여 지식 블록을 폐기합니다.

   주:

   - 릴리스부터 Xanadu (*glide.knowman.allow_retire_block*) 시스템 속성을 true로 설정하여 문서에 첨부된 지식 블록을 폐기할 수 있습니다.
   - 지식 블록을 폐기하는 데 필요한 승인과 같은 추가 단계는 지식베이스의 워크플로우에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우를 참조하십시오.
   - 지식 블록은 폐기된 문서 또는 이전 버전의 문서를 포함하여 지식 문서에서 사용되지 않는 경우에만 삭제할 수 있습니다.

결과

폐기된 지식 블록은 더 이상 문서에 표시되지 않습니다.

지식 문서에 지식 블록 추가

지식베이스 내의 지식 문서에 하나 이상의 지식 블록을 삽입할 수 있습니다. 각 지식 블록은 문서의 컨텐츠를 읽을 수 있거나 읽을 수 없는 사용자를 제어하는 사용자 기준에 따라 보호됩니다.

시작하기 전에

고급 플러그인 활성화 지식 관리

필요한 역할: 사용자는 지식베이스에 기고자 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 지식 문서.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
   새로 만들기를 클릭하면 문서 템플릿을 선택할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 문서 템플릿은 다음에서 활성화할 때 나타납니다. 지식 〉 문서 템플릿.
3. 문서 템플릿을 선택합니다.

   주:
   사용자 지정 템플릿을 포함한 문서 템플릿의 HTML 필드를 두 개 이상 추가하는 지식 블록을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
   지식 문서 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기 ITSM 에이전트 작업 공간.

   주:
   지식 블록은 HTML 지식 문서에서만 지원됩니다. 문서 유형 필드가 **HTML**로 설정되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

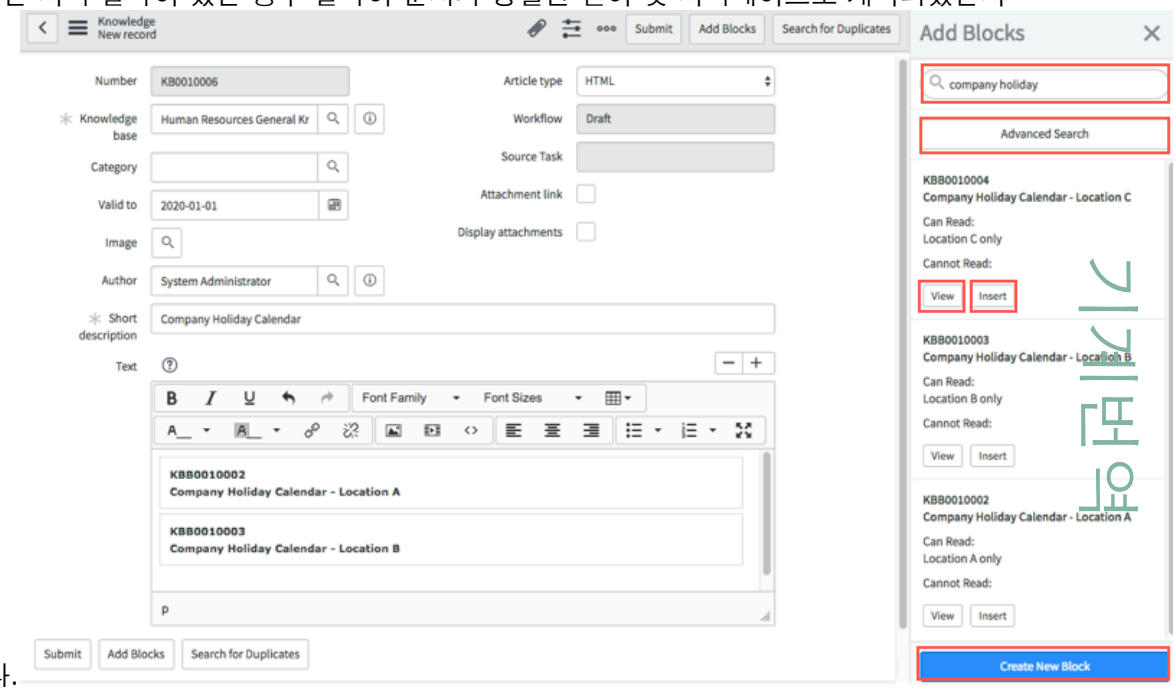
5. 문서 본문에서 블록을 삽입해야 하는 위치를 클릭하고 블록 추가를 클릭합니다.

   블록 추가 버튼이 보이지 않으면 문서가 있는 지식베이스에 대해 지식 블록 기능이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 각 지식베이스에 지식 블록 사용 문서를 참조하십시오.

   > **주:**
   > 블록은 텍스트 필드에만 추가할 수 있습니다.

   블록 추가 측면 패널에서 지식 블록을 검색하고, 고급 검색을 수행하고, 확인하고, 문서에 삽입할 수 있습니다. 고급 검색과 함께 조건 작성기를 사용하려면 조건 작성기 섹션을 참조하세요. 측면 패널에서 직접 블록을 생성할 수도 있습니다.

   - 속성을 사용하여 `glide.knowman.add_blocks.search_results`블록 추가 측면 패널에 표시되는 검색 결과 수를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 표시되는 최소 검색 결과 수는 6개이고 표시되는 최대 검색 결과 수는 25개입니다. 자세한 내용은 지식 속성을 참조하십시오.
   - 찾을 수 없는 지식 블록이 있는 경우 블록이 문서와 동일한 언어 및 지식베이스로 게시되었는지 확인합니다.

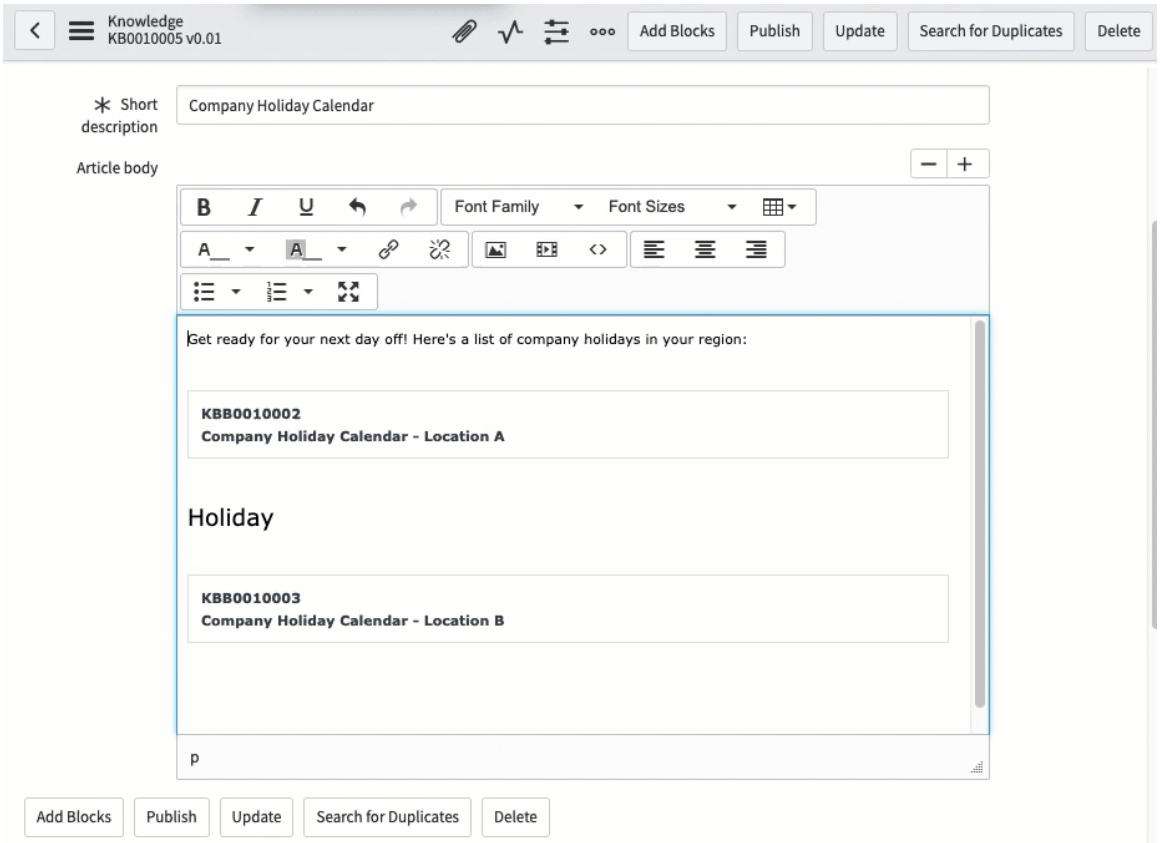


6. 옵션: 문서 본문의 지식 블록을 다시 정렬합니다.

   Example

   (Optional) 다음 GIF는 사용자가 키보드를 사용하여 문서 내의 지식 블록을 이동하는 예를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 저장 또는 업데이트를 클릭하여 문서를 만들거나 업데이트합니다.

> **주:**
> 사용자 또는 날짜(게시된 경우)별 블록이 있는 문서를 미리 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기을 참조하십시오.

8. 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.

> **주:**
> 승인 등 지식 문서 문서를 게시하는 데 필요한 추가 단계는 지식베이스의 게시 워크플로우에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우 문서를 참조하십시오.

지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기

사용자별 또는 날짜별로 지식 블록이 포함된 지식 문서를 미리 봅니다. 게시되지 않은 문서의 경우 다른 사용자를 가장하여 사용자별로 문서를 미리 보고 지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준에 따라 문서가 어떻게 차단 컨텐츠를 표시하거나 숨기는지 확인할 수 있습니다. 게시된 문서의 경우 사용자 및 날짜별로 문서를 미리 보고 문서가 다른 사용자의 이전 버전에서 어떻게 표시되는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 사용자는 지식베이스에 기고자 권한이 있어야 합니다.

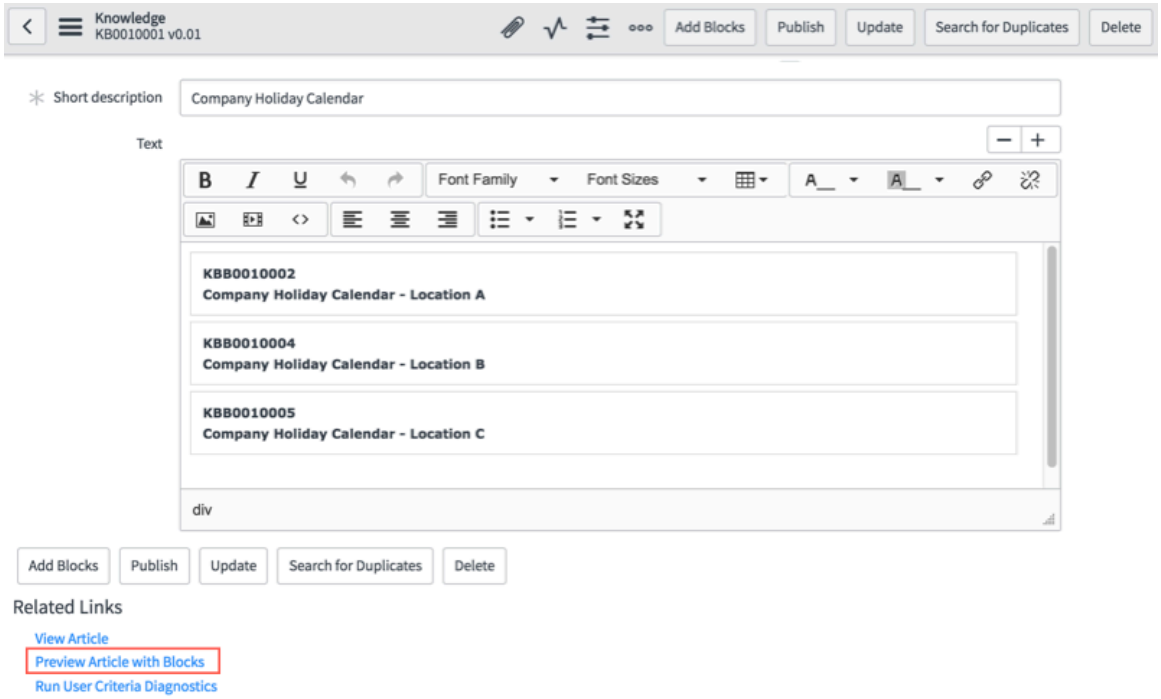
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서을 클릭하고 게시 되지 않음 또는 게시됨과 같은 모듈 중 하나를 엽니다.

2. 지식 블록이 있는 지식 문서를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **Related** Links(관련 링크) 섹션에서 **Preview Article with** Blocks(블록이 있는 문서 미리 보기)를 클릭합니다.



4. 다음 중 하나로 문서를 미리 봅니다.

의 지식 블록 작성 에이전트 작업 공간

에서 에이전트 작업 공간지식 블록을 생성, 편집 및 게시하여 컨텐츠를 재사용합니다.

에서 에이전트 작업 공간다음과 같은 지식 블록 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

- 지식베이스에 대한 지식 블록 생성
- 사용자가 작성한 게시되지 않은 모든 지식 블록과 게시된 지식 블록을 관리합니다.
- 지식 문서에 지식 블록 추가

  지식 문서에 지식 블록을 추가할 때, 문서에 사용되는 경우 문서 템플릿과 관련된 모든 필드에 지식 블록을 추가할 수도 있습니다.

- 지식 문서에 사용되지 않은 지식 블록을 폐기합니다.

에서 지식 블록 보기 에이전트 작업 공간

에서 에이전트 작업 공간차단 번호, 간단한 설명, 차단 컨텐츠 등을 포함한 지식 블록을 봅니다.

시작하기 전에
보려는 지식 블록을 저장하는 지식베이스에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 사용자 또는 다른 사용자가 작성한 지식 블록을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- (으)로 이동하여 모든 블록 보기 목록 〉 지식 블록 〉 모두.
- 다음 중 하나로 이동하여 사용자가 작성한 블록을 봅니다. 목록 〉 지식 블록 〉 게시됨 또는 목록 〉 지식 블록 〉 게시되지 않음.

3. 보려는 지식 블록에 대한 링크를 클릭합니다.

4. 옵션: 버전 목록에서 버전을 선택하여 지식 블록의 다른 버전을 봅니다.

> **주:**
> 버전 목록은 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 문서를 참조하십시오.

결과
선택한 버전의 지식 블록이 다음 내에서 에이전트 작업 공간열립니다. 지식 블록의 이전 버전은 오래된 것으로 표시됩니다. 이전 버전을 볼 때 지식 블록의 버전 번호를 클릭하면 모든 버전의 목록을 볼 수 있습니다.

관련 정보

다음에 표시되는 지식 블록 상세 정보 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 생성 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 편집 에이전트 작업 공간

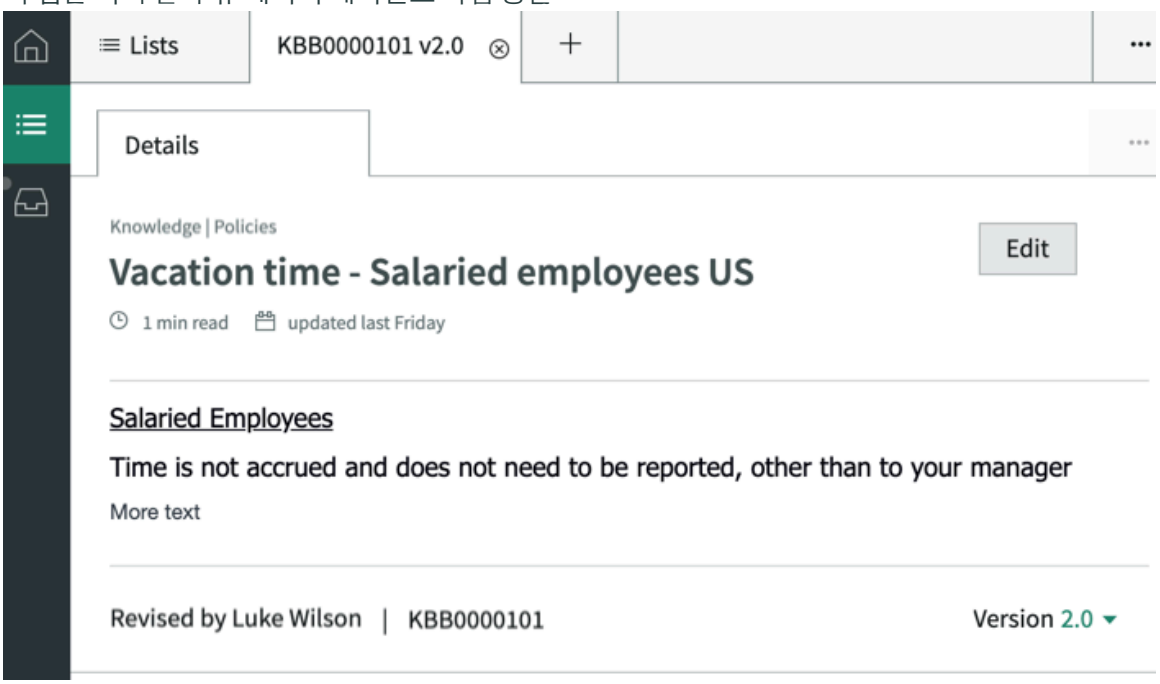
에 지식 블록 게시 에이전트 작업 공간

다음에 표시되는 지식 블록 상세 정보 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록의 상세 정보를 봅니다 에이전트 작업 공간.

의 지식 블록 뷰 페이지는 에이전트 작업 공간 표시된 블록에 대한 몇 가지 상세 정보를 제공합니다.

의 샘플 지식 블록 뷰 페이지 에이전트 작업 공간



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 지식 블록 뷰 페이지에 표시되는 문서 정보 에이전트 작업 공간

세부사항	설명
지식베이스	지식 문서와 문서 범주를 저장하는 지식베이스입니다. 그림에서 Knowledge는 지식베이스이고 정책은 Knowledge 블록 범주입니다.
읽기 시간	지식 블록을 읽는 평균 시간으로, 블록을 읽을 시간이 있는지 여부를 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다. 읽기 시간은 분당 200단어의 평균 읽기 속도를 기준으로 계산됩니다. 중국어, 일본어 및 한국어와 같은 언어로 된 블록의 경우 읽기 시간은 분당 500자의 평균 속도를 기준으로 계산됩니다. 문서에 이미지가 있는 경우 읽기 시간은 다음 규칙을 사용하여 계산됩니다. • 첫 번째 이미지의 경우 12초를 추가하고, 두 번째 이미지의 경우 11초를 추가하는 식입니다. • 이미지가 10개 이상인 경우 10번째 이미지 뒤에 각 이미지에 대해 3초를 더합니다.
마지막 업데이트 시간	현재 주, 주 수 또는 연도 수의 일 수로 지식 블록이 마지막으로 업데이트된 시간입니다.
지식 블록 컨텐츠	지식 블록의 텍스트 및 이미지.
작성자:	지식 블록의 작성자입니다. 이 필드는 지식 블록의 첫 번째 버전에만 나타납니다.
수정한 사람	지식 블록을 수정한 사용자입니다. 이 필드는 지식 블록이 나중에 편집된 경우에 표시됩니다.
지식 블록 번호	지식 블록에 자동으로 할당되는 고유 번호입니다. 그림에서 KBB0000101는 블록 번호입니다.
버전	지식 블록의 선택한 버전입니다. 이 필드는 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우에 나타납니다. 그림에서 2.0은 지식 블록의 선택된 버전입니다.

관련 정보

에서 지식 블록 보기 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 생성 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 편집 에이전트 작업 공간

에 지식 블록 게시 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 생성 에이전트 작업 공간

지식베이스 에이전트 작업 공간 에 대한 지식 블록을 생성하여 해당 지식베이스의 지식 문서에 있는 컨텐츠의 일부를 재사용합니다.

시작하기 전에

- 블록을 생성하려는 지식베이스에 대해 지식 블록 기능을 사용 설정합니다. 자세한 내용은 각 지식베이스에 지식 블록 사용 문서를 참조하십시오.
- 지식 블록을 생성할 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
아티클 패널에 액세스할 때 블록을 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 지식 문서에 지식 블록 추가 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

2. 옵션: 이 주제에 대한 지식 블록을 이미 사용할 수 있는지 확인합니다.

a. 다음으로 이동 목록 〉 지식 블록 〉 모두.

b. 가능한 일치 지식 블록을 검색하도록 필터를 설정합니다.

- 열 헤더를 클릭합니다. 열에 포함된 데이터 형식에 따라 필터 섹션에서 필터 옵션을 선택하거나 적용할 필터 조건을 입력합니다. 예를 들어 워크플로우 열의 경우 다음 상태를 선택할 수 있습니다.
  - 초안
  - 검토
  - 게시하도록 예약됨
  - 게시됨
  - 보류 중인 폐기
  - 폐기됨
  - 오래됨
- 필터 패널 표시 아이콘( )을 클릭하고 고급 보기를 클릭합니다. 고급 뷰 대화 상자의 **All of these conditions must be met** 필드에 조건을 지정하고 **Update**를 클릭합니다.

3. 지식 블록 목록에서 새로 만들기 를 클릭합니다.

4. 지식 블록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
번호	지식 블록을 식별하기 위한 고유 번호입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
지식베이스	지식 블록을 추가할 지식베이스의 이름입니다.
범주	지식베이스와 관련된 지식 범주 또는 하위 범주의 이름입니다.
소유권 그룹	지식 블록의 소유권 그룹입니다. 이 필드는 소유권 그룹 기능이 활성화될 때 나타납니다(소유권 그룹참조). 주: 지식 블록은 소유권 그룹 기능 없이 사용할 수 있습니다.
읽을 수 있음	지식 블록 수준에서 읽기 권한을 적용하기 위해 적용할 사용자 기준입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준은 문서 내의 블록 컨텐츠를 읽을 수 있는 사용자를 제어합니다. (자세한 내용은 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택 문서를 참조하십시오.)
읽을 수 없음	적용할 사용자 기준을 지식 블록 수준에서 읽기 권한이 없습니다. 주: 지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준은 문서 내의 블록 컨텐츠를 읽을 수 있는 사용자를 제어합니다. (자세한 내용은 지식 블록에 대한 사용자 기준 선택 문서를 참조하십시오.)
유효 기간(종료)	지식 블록이 만료되는 날짜입니다. 유효 기간(종료) 날짜가 지난 후: ○ 지식 문서 뷰 페이지는 연결된 지식 문서에 만료된 지식 블록 컨텐츠를 더 이상 표시하지 않습니다. ○ 지식 문서 검색은 키워드가 만료된 블록에만 포함되어 있는 경우 더 이상 지식 문서를 반환하지 않습니다.
간단한 설명	지식 블록에 대한 설명입니다.
문서 본문	지식 블록의 컨텐츠입니다.
버전	지식 블록의 버전 번호입니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하면 이 필드가 자동으로 버전 번호로 설정됩니다. 주: 지식 블록은 문서 버전 관리 기능 없이 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않도록 설정하는 방법을 포함하여 문서 버전 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문서 버전 관리.
문서 유형	블록의 서식을 지정하는 데 사용되는 마크업 언어입니다. 이 필드는 다음과 같은 이유로 자동으로 HTML로 설정됩니다. 주: 지식 블록은 HTML 지식 문서에서만 지원됩니다.
워크플로우	블록의 게시 상태입니다. 이 필드는 초안, 게시됨 또는 폐기됨과 같은 블록의 게시 상태로 자동 설정됩니다.

주:
사용되지 않는 소스 작업 필드는 무시해도 됩니다.

5. 저장을 클릭합니다.
지식 블록이 저장되어 에서 게시되지 않은 지식 블록 에이전트 작업 공간 목록에 표시되며, 양식에서 추가 기능을 사용할 수 있게 됩니다.
6. 옵션: 게시를 클릭하여 블록을 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 지식 블록은 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

- **Knowledge -** 즉시 게시: 지식 블록이 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge -** 게시 승인: 승인이 완료되면 지식 블록이 게시됩니다.

게시되면 의 지식 블록 에이전트 작업 공간아래에 있는 게시됨 및 모든 목록에 지식 블록이 나타납니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우, 지식 블록의 버전 번호가 순차적으로 붙습니다.

관련 정보

에서 지식 블록 편집 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 편집 에이전트 작업 공간

에서 지식베이스 내의 지식 블록을 편집하여 지식베이스 내 문서 전체에서 재사용된 컨텐츠를 업데이트합니다 에이전트 작업 공간 .

시작하기 전에
편집하려는 지식 블록을 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다. 기본적으로 지식 블록에는 첨부된 파일이 표시되지 않고 링크로만 표시됩니다.
필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 블록 〉 모두.
3. 지식 블록 링크를 클릭합니다.
4. 지식 블록 양식의 필드를 수정합니다.
   - 게시되지 않은 지식 블록의 경우 문서를 선택하면 지식 블록 양식이 열립니다.
   - 게시된 지식 블록의 경우 편집 을 클릭하여 지식 블록 양식에 접근합니다.

     주:
     문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 지식 블록의 최신 버전만 편집할 수 있습니다. Edit(편집)를 클릭한 후 Checkout(체크 아웃)을 클릭합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
   지식 블록이 저장되고 지식 블록 아래의 게시되지 않음 목록에 나타납니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우, 지식 블록의 버전은 0.01씩 증가합니다.
6. 옵션: 게시를 클릭하여 지식 블록을 게시합니다.
   지식 블록은 해당 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.
   - **Knowledge -** 즉시 게시: 지식 블록이 즉시 게시됩니다.
   - **Knowledge -** 게시 승인: 승인이 완료되면 지식 블록이 게시됩니다.

   게시되면 의 지식 블록 에이전트 작업 공간아래에 있는 게시됨 및 모든 목록에 지식 블록이 나타납니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 지식 블록의 버전 번호가 다음 정수로 업데이트됩니다(예: 2.02에서 3.0으로).

에 지식 블록 게시 에이전트 작업 공간

지식 블록을 게시하여 지식 문서에 추가할 수 있게 합니다.

시작하기 전에
게시하려는 지식 블록을 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 블록 〉 게시되지 않음.
3. 지식 블록 링크를 클릭합니다.
4. 지식 블록 양식에서 게시를 클릭합니다.

결과
지식 블록은 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

- **Knowledge -** 즉시 게시: 지식 블록이 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge -** 게시 승인: 승인이 완료되면 지식 블록이 게시됩니다.

게시되면 의 지식 블록 에이전트 작업 공간아래에 있는 게시됨 및 모든 목록에 지식 블록이 나타납니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 블록의 버전이 증가합니다.

관련 정보

에서 지식 블록 보기 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록 승인 에이전트 작업 공간

에서 에이전트 작업 공간검토 대기 중인 지식 블록을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 블록 〉 게시되지 않음.
3. 검토 워크플로우 상태에 있는 지식 블록 링크를 클릭합니다.
4. 편집을 클릭합니다.
5. 승인 관련 목록의 상태 열에서 요청됨을 클릭합니다.
   승인 양식이 의 에이전트 작업 공간다른 탭에서 열립니다.
6. 상태 목록에서 승인됨을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
승인된 지식 블록은 즉시 게시됩니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 지식 블록의 버전 번호는 다음 정수로 증가합니다(예: 2.02에서 3.0으로). 지식 블록 양식에서 워크플로우 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 새롭게 게시된 지식 블록 버전이 지식 블록 양식의 블록 버전 관련 목록에 추가됩니다. 이 버전은 의 지식 블록 에이전트 작업 공간아래에 있는 모두 목록에서도 사용할 수 있습니다. 지식 블록 〉 모두.

에서 지식 문서에 지식 블록 추가 에이전트 작업 공간

에서 에이전트 작업 공간지식 문서에 지식 블록 추가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 지식 문서와 지식 블록은 모두 같은 지식베이스에 있어야 합니다.
- 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
- 문서가 있는 지식베이스에 대해 지식 블록 기능이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 각 지식베이스에 지식 블록 사용 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 문서 〉 모두.
3. 기존 문서 링크를 클릭합니다.
   자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

   주:
   - 지식 블록은 HTML 지식 문서에서만 지원됩니다. 문서 유형 필드가 **HTML**로 설정되어 있는지 확인합니다.
   - 지식 문서에서 문서 템플릿을 사용하는 경우, 문서 템플릿과 관련된 모든 필드에 지식 블록을 추가할 수 있습니다.
4. 상황별 측면 패널에서 블록 추가 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 지식 블록을 추가할 문서를 검색합니다.
   고급 검색과 함께 조건 작성기 섹션을 참조하세요.
6. 삽입을 클릭하여 문서에 지식 블록을 추가합니다.
   지식 블록이 없는 경우 새 블록 만들기 를 클릭하고 절차에 따라 다른 블록을 만듭니다. 자세한 내용은 에서 지식 블록 생성 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
7. 변경 사항을 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

   주:
   블록이 있는 문서를 미리 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
8. 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.

   지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다. 자세한 내용은 에서 지식 문서 게시 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

에서 지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기 에이전트 작업 공간

에서 지식 블록이 있는 지식 문서를 미리 봅니다 에이전트 작업 공간.

시작하기 전에
지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 문서 〉 모두.
3. 지식 블록을 미리 보려는 문서를 선택하고 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 블록으로 미리 보기(**Preview with** Blocks)를 클릭합니다.
   문서 편집 페이지가 새로 고침되어 지식 블록 미리 보기 옵션이 표시됩니다.
5. 옵션: 블록 표시를 클릭하여 문서에 추가된 지식 블록을 강조 표시합니다.
6. 확인을 클릭합니다.

에서 지식 블록 폐기 에이전트 작업 공간

사용자가 더 이상 보거나 검색할 수 없도록 하려면 게시된 지식 블록을 폐기하십시오.

시작하기 전에
폐기하려는 지식 블록을 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user 및 지식

이 태스크 정보
지식 문서에 사용되지 않는 지식 블록만 폐기할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 문서 〉 게시됨.
3. 폐기하려는 지식 블록을 선택합니다.
4. 편집을 클릭합니다.
5. 폐기를 클릭합니다.

결과
지식 블록은 해당 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 폐기됩니다.

- **Knowledge -** 즉시 폐기: 지식 블록이 즉시 폐기됩니다.
- **Knowledge -** 승인 폐기: 승인이 완료되면 Knowledge 블록이 폐기됩니다.

폐기되면 지식 블록이 의 지식 블록 에이전트 작업 공간아래에 있는 게시됨 목록에 더 이상 나타나지 않습니다.

사용자 정의 검색 또는 지식 문서 뷰어를 지식 블록과 통합

사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 애플리케이션과 함께 사용하는 경우, 해당 사용자 지정 검색 또는 뷰어를 적절한 지식 블록 또는 지식 블록 API와 통합할 수 있습니다.

> **주:**
> 통합은 사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우에만 필요합니다.

KBPortalServiceImpl - 전역

KBPortalServiceImpl API는 지식 관리 V3 (com.snc.knowledge3)에 스크립트 포함으로 포함되어 있습니다. 사용자 지정 검색과의 통합과 같이 지식에 사용할 수 있는 방법을 제공합니다.

KBPortalServiceImpl - KBPortalServiceImpl()

전역 애플리케이션에서 KBPortalServiceImpl 개체를 인스턴스화합니다.

매개변수

이름	유형	설명
없음		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KBPortalServiceImpl - getResultData(객체 요청)

지식 문서의 키워드와 사용자가 읽을 수 있는 관련 지식 블록 컨텐츠를 기반으로 검색 결과를 반환합니다.

지식 블록 기능을 활성화하고 애플리케이션에서 지식에 대한 사용자 지정 검색을 사용하는 경우, 블록에 키워드가 포함되어 있으면 관련 문서가 반환되지 않을 수 있습니다. 아티클의 키워드 및 사용자가 읽을 수 있는 관련 블록 콘텐츠를 기반으로 검색 결과를 반환하려면 사용자 지정 검색 내에서 getResultData() 메서드를 호출해야 합니다.

매개변수

이름	유형	설명
요청	객체	검색을 구체화할 JSON 객체입니다.

반환

유형	설명
객체	지식 문서 및 사용자가 읽을 수 있는 관련 지식 블록 컨텐츠의 키워드를 기반으로 하는 JSON 형식의 검색 결과 배열입니다.

Example: 사용자 지정 검색과 지식 블록 통합

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
  var results = [];

  // To set up the request.
  var request = {
    keyword: queryText,
    language: "",

    // To pass data to filter on different metadata.
    variables: {
      kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
      kb_category: '',
      author: ['']
    },

    // Provide the following.
    context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
    resource: 'Knowledge',
    order: "relevancy,true",

    // Provide the pagination variables.
    start: queryLocation,
    end: queryLocation+count,

    attachment: false,

    // Provide any additional metadata you want to include in your results.
    knowledge_fields: [
      "number",
      "sys_id",
      "published"
    ]
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
};

// To execute the search.
var response = new KBPortalServiceImpl();
response.getResultData(request);

// To send the search results back to the UI or to store results in your object.
for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
  result = response.results[i];
  var article = {};
  article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
  article.number = result.meta.number.display_value;
  article.short_description = article.short_description;
  article.title = result.title;
  article.published = result.meta.published.display_value;
  article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
  article.text = article.text;
  article.score = result.meta.score;
  article.label = article.short_description;
  article.shortDescription = article.short_description;
  results.push(article);
}

return results;
}
```

KBBlock - 전역

KBBlock API는 지식 블록(com.snc.knowledge_blocks)에 스크립트 포함으로 포함되어 있습니다. 사용자 지정 지식 문서 뷰어와의 통합과 같은 지식 블록 기능에 사용할 수 있는 메서드를 제공합니다.

KBBlock - KBBlock()

전역 응용 프로그램에서 KBBlock 개체를 인스턴스화합니다.

매개변수

이름	유형	설명
없음		

KBBlock - getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

사용자가 읽을 수 있는 관련 지식 블록 컨텐츠가 포함된 지식 문서를 가져옵니다.

지식 블록 기능을 활성화하고 애플리케이션에서 사용자 지정 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우, 뷰어에 관련 블록 컨텐츠를 확장하는 문서가 표시되지 않을 수 있습니다. 사용자가 읽을 수 있는 블록 콘텐츠를 확장하려면 사용자 정의 뷰어 내에서 getArticleContent() 메서드를 호출해야 합니다.

매개변수

이름	유형	설명
지식기록	GlideRecord	표시할 지식 문서의 GlideRecord입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

반환

유형	설명
문자열	사용자가 읽을 수 있는 관련 지식 블록 컨텐츠가 포함된 지식 문서입니다.

Example: 사용자 지정 지식 문서 뷰어와 지식 블록 통합

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

지식 구독 사용

지식 구독을 사용하여 새 문서와 문서의 개정 또는 의견에 대한 이메일 알림을 받습니다.

지식베이스 구독

지식베이스를 구독하고 문서가 해당 지식베이스에 추가되면 알림을 받습니다.

시작하기 전에
지식 관리 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 지식 구독 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
사용자는 지식 관리 v3 사용자 인터페이스 또는 지식 관리 서비스 포털에서 지식베이스를 구독할 수 있습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 홈페이지.
2. 지식베이스 타일에서 구독 링크를 클릭합니다.
   링크가 구독함 으로 변경되고 확인 표시가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식베이스 구독 취소

지식베이스 구독을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
사용자는 Knowledge Management v3 사용자 인터페이스 또는 Knowledge Management Service Portal에서 지식베이스 구독을 취소할 수 있습니다.

주:
문서를 구독한 다음 지식베이스를 구독하는 경우 지식베이스 구독을 취소하면 문서도 구독 취소됩니다.

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 홈페이지.
2. 지식베이스 타일에서 구독 중 링크를 가리키고 클릭하면 이 링크는 구독 취소로 전환됩니다. 지식베이스에서 구독을 취소하면 링크가 구독으로 전환됩니다.

지식 문서 구독

지식베이스 내에서 지식 문서를 구독하여 새 문서와 문서의 개정 또는 의견에 대한 이메일 알림을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자에게 확인

이 태스크 정보
사용자는 V3 사용자 인터페이스 또는 지식 관리 서비스 포털에서 지식 문서를 지식 관리 구독할 수 있습니다.

주:

- 이미 지식베이스를 구독하고 있는 사용자는 해당 지식베이스 내 문서도 구독합니다.
- 기본 서비스 포털(https://<#### ##> /sp?)에서 문서를 구독하려면 기본 서비스 포털에서 지식 관리 서비스 포털 페이지(예 : https://<instance name> /sp?id=kb_home) 로 이동해야 합니다.
- 지식베이스 및 지식 문서에 대한 지식 구독을 관리하려면 다음 문서를 참조하십시오 지식 구독 관리.
- Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 홈페이지.
2. 지식 문서 위쪽에 있는 구독 을 클릭합니다.
   시스템은 문서 구독에 대한 정보 메시지를 표시하고 버튼은 구독으로 전환됩니다. 이메일 알림에 문서 링크가 포함되어 있는 경우 링크 지식 관리 서비스 포털는 . 구독한 문서에 대한 이메일 알림에는 지식 문서 ID, 간단한 설명 및 문서 링크가 포함됩니다.

지식 문서 구독 취소

지식 문서 구독을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
사용자는 지식 관리 v3 사용자 인터페이스 또는 지식 관리 서비스 포털에서 지식 문서를 구독 취소할 수 있습니다.

주:
지식베이스를 구독하고 있으며 해당 지식베이스의 문서 구독을 취소하면 상위 지식베이스의 구독도 취소해야 합니다.

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 홈페이지.
2. **Subscribed**를 가리키고 클릭하면 **Unsubscribe**로 전환됩니다.
   지식 문서를 구독하는 경우 이 작업을 수행하면 문서 구독이 제거되었다는 정보 메시지가 나타납니다. 상위 지식베이스도 구독하고 있는 경우에는 다음 단계로 진행하십시오.
3. 상위 지식베이스를 구독하는 경우 구독 취소 팝업 창에서 예를 클릭합니다.
   이 작업을 수행하면 지식베이스 구독이 제거되었다는 정보 메시지가 나타납니다.

지식 구독 관리

알림 설정 페이지에서 지식베이스 및 지식 문서 구독을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
사용자는 Knowledge 애플리케이션 또는 Knowledge Management Service Portal에서 Knowledge 구독을 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 알림 설정 페이지로 이동합니다.
2. 구독 탭을 클릭합니다.
3. 현재 구독 목록을 보려면 지식베이스 또는 지식 문서를 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 지식베이스 또는 지식 문서 구독을 취소하려면 구독을 클릭하십시오.
   링크가 구독 취소로 전환됩니다.

번역 관리 사용

번역 관리를 사용하여 번역 작업을 만들고 관리합니다.

지식 문서에 대한 번역 할당 작성

정확한 번역을 위해 지식 문서를 언어 전문가에게 할당합니다. 번역 작업이 언어 전문가 및 그룹에 자동으로 할당되도록 언어 전문가를 식별하고 담당 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

이 태스크 정보
담당 규칙이 만들어지면 번역 작업이 자동으로 할당됩니다. 작업이 다른 사용자나 그룹에 이미 할당되지 않은 경우에만 할당 규칙이 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 번역 관리 〉 번역기 매핑.
2. New(새로 만들기)를 클릭하여 새 할당 규칙을 만듭니다.
3. 이름 필드에 할당 규칙의 이름을 입력합니다.
4. 적용 대상 탭에서 조건을 설정하여 할당할 작업 유형을 선택합니다.
   a. 테이블 드롭다운 목록에서 지식 번역 작업 **[kb_translation_task]** 테이블을 선택합니다.
   b. 조건 필드에서 작업을 할당하기 위한 조건을 설정합니다.
      예를 들어, 영어로 번역하기 위한 작업을 할당하려면 조건을 〔번역된 언어〕〔는〕〔영어〕로 설정합니다.
5. 할당 대상 탭에서 작업을 할당할 사용자 또는 그룹을 선택합니다.
6. 옵션: 할당 규칙을 추가로 사용자 지정할 스크립트를 입력하려면 스크립트 탭을 클릭하십시오.
7. 제출을 클릭합니다.

결과
작업이 할당된 사용자 또는 그룹에 번역 작업 및 원본 문서에 대한 링크와 함께 이메일 알림이 전송됩니다.

번역 작업 자동 작성

문서가 게시된 후 번역 작업을 수동으로 만들 필요가 없도록 지정된 언어로 번역 작업을 자동으로 만듭니다. 사용 가능한 언어는 인스턴스에 설치된 언어 플러그인에 따라 결정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 기존 지식베이스를 선택합니다.
3. 잠금 아이콘을 클릭하여 언어 필드의 잠금을 해제하여 설치한 언어를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 드롭다운 목록에서 작업을 생성할 언어를 선택합니다.
5. 번역 작업 자동 작성을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

지식 문서를 열고 지식 번역 작업 관련 목록에 액세스하여 관련 번역 작업을 봅니다.

지식 문서의 대량 번역

애플리케이션을 사용하여 지식 문서를 여러 언어로 대량 번역합니다 현지화 프레임워크 .

대량 번역 기능은 지식 문서를 고객이 사용하는 언어로 현지화하여 여러 지역에 걸쳐 고객을 지원할 수 있도록 현지화 서비스를 지식 관리 확장합니다. 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow# 현지화 프레임워크 여러 지식 문서를 선택하고 다른 언어로 번역할 수 있습니다. 번역 프로세스가 완료되면 지식 [kb_knowledge] 테이블에서 번역된 문서에 접근할 수 있습니다. 한 번에 최대 200개의 문서에 대한 번역을 요청할 수 있습니다.

번역 워크플로우

워크플로우를 정의하여 번역을 완료하는 데 필요한 작업을 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workflows in the Localization Framework 를 참조하십시오.

기본 설정 구성

기본 설정을 통해 활성화된 언어에 대한 번역을 요청하는 번역, 워크플로우 및 프로젝트 기본 설정을 정의합니다. 자세한 내용은 Configure the Localization Framework preferences를 참조하십시오.

아티팩트 구성

지식 아티팩트는 아티팩트 구성 [sn_lf_config] 테이블에 포함되어 있으며 기본적으로 활성화되어 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스에 대한 현지화 프레임워크 지원을 참조하십시오 .

번역 확인

번역 확인을 사용하면 번역을 위해 지식 문서를 제출하기 전에 번역 요청을 검토하고 관리할 수 있습니다. 실행할 유효성 검사는 다음과 같습니다.

- 요청한 언어는 지식베이스에서 허용됩니다.
- 문서에 사용된 블록에는 대상 언어로 번역된 내용이 있습니다.
- 소스 문서가 폐기되거나 오래된 상태가 아닙니다.
- 문서의 소스 언어가 요청한 언어와 다릅니다.
- 원본 문서는 번역된 문서가 아니어야 합니다.
- 선택한 문서의 총 수가 200개 미만입니다.

수동 번역에 대량 번역 사용

대량 번역을 통해 지식 문서를 다른 언어로 번역합니다.

대량 번역은 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow# 현지화 프레임워크 구성 가능한 워크플로우를 통해 지식 아티팩트의 번역 프로세스를 개선합니다. 여러 지식 문서와 콘텐츠를 현지화할 기본 설정 언어를 선택할 수 있습니다.

여러 지식 문서에 대한 대량 번역 요청

대량 번역을 통해 여러 지식 문서의 번역을 요청하여 하나 이상의 언어로 현지화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
대량 번역을 사용 설정하는 사용자 지정 현지화 프레임워크 설정 추가.

필요한 역할: 번역을 요청할 현지화 요청자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서.
2. 번역할 문서를 선택합니다.
3. 번역 요청을 선택합니다.

   주:
   . 검증 목록을 점검하여 번역할 모든 문서가 검증되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 지식 문서의 대량 번역 문서를 참조하십시오.

4. 번역 요청 대화 상자에서 문서를 번역할 언어를 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과
현지화 작업은 선택한 항목에 대해 선택한 모든 언어로 생성됩니다. 요청된 항목 목록에 대한 링크가 포함된 성공 메시지가 표시됩니다. 요청된 항목 목록을 보려면 링크를 선택합니다.

여러 지식 문서를 다른 언어로 번역

여러 지식 문서를 번역하여 콘텐츠를 여러 로캘로 현지화합니다.

시작하기 전에

- 대량 번역을 사용 설정하는 사용자 지정 현지화 프레임워크 설정 추가.
- 여러 지식 문서에 대한 대량 번역 요청.

필요한 역할: 번역 요청을 이행하기 위한 현지화 이행자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 지식 번역 〉 내 번역 요청.
2. 현지화 요청 항목 페이지에서 톱)을 선택하여 현지화 작업을 작업 목록에 추가합니다.
3. 현지화 작업을 엽니다.
4. 현지화 작업 페이지의 양식 헤더에서 번역 을 선택합니다.
   2열 비교 UI 페이지의 왼쪽에는 소스 언어 열이 표시되고 오른쪽에는 대상 언어 열이 표시됩니다.
   다음과 같이 표시를 설정할 수 있습니다.
   - 모두 확장을 선택하여 비교 UI의 모든 그룹을 확장합니다.
   - 모두 축소를 선택하여 비교 UI의 모든 그룹을 축소합니다.
   - 번역이 누락된 그룹 표시 를 선택하면 콘텐츠가 번역될 때 번역이 누락된 그룹만 볼 수 있습니다.
5. 비교 UI 페이지에서 소스 언어 열의 콘텐츠를 복사하여 대상 언어 열에 붙여넣습니다.
6. 나열된 각 문서에 대해 복사 및 붙여넣기 프로세스를 반복합니다.
7. 번역 게시를 선택합니다.
8. 번역 게시 대화 상자에서 번역 게시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
선택한 문서가 선택한 언어로 번역되고 버전 0.01로 표시됩니다. 지식[kb_knowledge] 테이블에서 문서에 액세스할 수 있습니다.

에 대량 번역 사용 동적 변환

기계 번역을 사용하여 지식 문서를 다른 언어로 번역합니다.

동적 변환 for Bulk Translation은 지식 문서 컨텐츠를 실시간으로 번역하고 고객에게 원활한 현지화 경험을 제공합니다. 언어 번역기의 도움으로 동적 번역은 사용자가 입력한 텍스트의 언어를 자동으로 감지하고 비교 UI 페이지에 번역된 텍스트를 표시합니다.

를 사용하여 지식 문서 번역 동적 변환

기계 번역을 사용하여 지식 문서를 다른 언어로 자동 번역합니다.

시작하기 전에
기계 번역을 사용하도록 사용자 지정 현지화 프레임워크 설정 추가.

필요한 역할: 번역을 요청할 현지화 요청자

이 태스크 정보
동적 변환ServiceNow# 현지화 프레임워크 를 사용하여 수동 개입 없이 지식 문서를 다른 로케일로 번역합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서.
2. 번역할 문서를 선택합니다.
3. 번역 요청을 선택합니다.

   주:
   . 검증 목록을 점검하여 번역할 모든 문서가 검증되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 지식 문서의 대량 번역 문서를 참조하십시오.

4. 번역 요청 대화 상자에서 문서를 번역할 언어를 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
   동적 변환 은(는) 자동으로 번역 프로세스를 시작하고 번역된 문서를 생성합니다.

결과
선택한 문서는 선택한 언어로 번역되고 버전 0.01로 표시됩니다. 지식 [kb_knowledge] 테이블에서 문서에 액세스할 수 있습니다.

번역 작업에서 지식 문서 번역

문서가 게시되고 번역을 위해 사용자에게 할당되면 번역을 시작합니다.

시작하기 전에

- 동적 변환 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 활성화합니다.
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성을 활성화합니다. 자세한 내용은 번역 관리를 참조하세요.

필요한 역할: admin, knowledge_admin 또는 knowledge

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

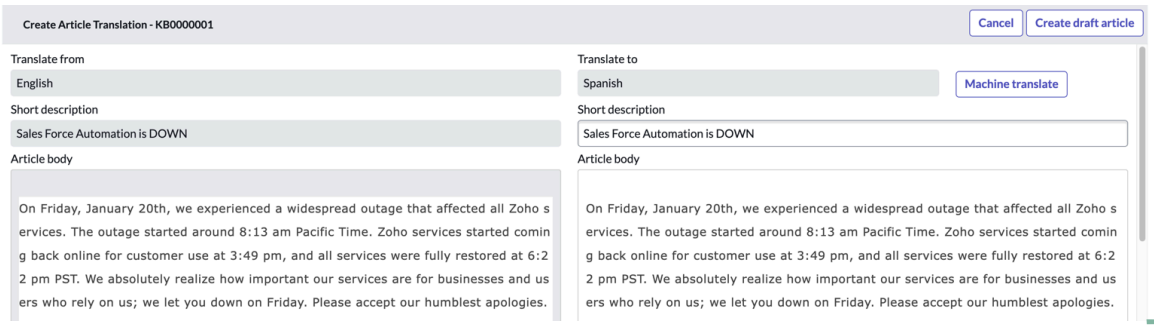
이 태스크 정보

주:
이 절차는 현지화 프레임워크. 자세한 내용은 Localization Framework support for Knowledge Base 문서를 참조하십시오. 이 정보는 레거시 컨텍스트에 대해 제공됩니다.

관리자가 번역 API를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 DynamicTranslation API .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 번역 관리 〉 내 할당된 작업.
2. 지식 번역 작업 페이지에서 나열된 번역 작업 중 자신에게 할당된 작업을 선택합니다.
3. 번역을 선택합니다.
   다음 그림과 같이 변환 창과 변환 위치 창은 쉽게 비교할 수 있도록 나란히 배치되어 있습니다.



4. 대상 언어로 자동 번역하려면 기계 번역 을 선택합니다.
5. 초안 문서 만들기를 선택하여 번역된 문서의 초안 버전을 만듭니다.
   해당 언어로 번역된 문서가 이미 있는 경우에는 새 초안 버전이 번역된 기존 컨텐츠를 덮어씁니다.
6. 게시를 선택합니다.

주:
기본적으로 번역된 버전은 항상 v1.0으로 생성되므로 번역된 모든 버전에서 상위 버전이 동일하게 유지됩니다. 자세한 내용은 번역된 KB 문서는 번역에 사용되는 버전에 관계없이 항상 상위 버전 1.0으로 표시 됨을 참조하세요.

결과
새로 만든 초안이 번역된 버전 탭에 나열됩니다.

문서 내의 지식 블록 번역

선택한 문서에 따르면 지식 블록에 번역이 누락되었다고 표시되어 있으면 문서를 번역하려면 먼저 지식 블록을 번역해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: translator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 번역 관리 〉 내 할당된 작업.
2. 지식 번역 작업 페이지에서 번역 작업을 선택하고 번역을 클릭합니다.
   지식 문서에 번역이 누락된 지식 블록이 하나 이상 포함되어 있다는 메시지가 표시됩니다.
3. 메시지의 링크를 클릭하면 번역이 필요한 블록 목록을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 번역이 필요한 블록을 클릭하고 번역을 클릭합니다.
   새로 번역된 블록 이 번역된 블록 버전 관련 목록에 나타납니다.

관련 정보

지식 문서에 지식 블록 추가

사용 가능한 언어에 대한 누락된 번역 요청

구성한 모든 언어에 대해 작성된 번역 작업이 문서에 없는 경우 번역 작업을 수동으로 작성하십시오.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 없음
- 속성이 true로 설정되어 있는지 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 게시됨.
2. 게시된 문서 목록에서 문서를 선택합니다.
3. 번역 요청 관련 링크를 클릭합니다.
4. 목록에서 선택되지 않은 언어를 선택합니다. 이는 연결된 번역 작업이 없음을 나타냅니다.
5. 제출을 클릭합니다.

결과

언어에 대한 번역 작업이 생성되어 지식 번역 작업 탭에 나열됩니다.

피드백 작업 수행

작업 상태를 변경하고 문서 피드백에 의해 생성된 작업을 해결하거나 재할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보

- 문서에 소유권 그룹이 할당되지 않은 경우, 문서의 작성자 또는 교정자는 피드백 작업을 사용할 수 있습니다.
- 소유권 그룹이 문서에 할당되면 소유권 그룹 관리자인 사용자에게 피드백 작업이 할당됩니다. 관리자는 작업을 다른 그룹 구성원에게 재할당할 수 있습니다. 모든 그룹 구성원은 모든 오픈 작업에서 피드백 작업을 볼 수 있습니다. 그룹 구성원은 작업을 자신에게 재할당하여 내 할당된 작업에 나타나게 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 피드백 관리 〉 내 할당된 작업.
2. 피드백 작업을 선택합니다.
3. 제출자가 제공한 피드백을 검토합니다.
   피드백 작업이 생성되면 문서 피드백 양식의 정보가 다음과 같이 피드백 작업 양식에 복사됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

피드백 작업 양식 필드	문서 피드백 양식의 정보
이유	피드백에 대해 선택한 이유입니다.
설명 주: 피드백이 부정적이고 상세 정보 필드가 비어 있는 경우, 이 필드는 문서가 유용하지 않았는지 또는 등급이 낮았는지를 나타냅니다.	상세 정보 필드의 텍스트입니다.

4. 피드백 작업을 수행합니다.

피드백 작업의 진행률 추적

진행 중인 피드백 작업과 종결된 피드백 작업을 모니터링하고 피드백 작업이 각 상태로 유지되는 기간을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 지식베이스의 소유자, knowledge_manager, knowledge_admin 또는 관리자

프로시저

1. 추적하려는 진행 중이거나 종결된 작업으로 이동합니다.

2. 지식 피드백 작업 메트릭 관련 목록 섹션에서 피드백 작업 메트릭을 선택하여 피드백 작업의 시작 및 종료 시간과 기간을 봅니다.

   주:

   - 지식 관리자는 지식베이스에서 문서의 피드백 작업 및 작업 메트릭을 볼 수 있습니다. 지식 소유자 또는 지식 관리자는 소유하거나 관리하는 지식베이스에서 모든 문서에 대한 피드백 작업 및 작업 메트릭을 볼 수 있습니다.
   - 관련 목록 섹션에 지식 피드백 작업 메트릭 을 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식에 관련 목록 추가 를 참조하십시오.
   - 피드백 작업 상태는 문서 상태가 변경되어도 영향을 받지 않습니다. 따라서 문서가 폐기되면 피드백 작업에 할당된 피드백 소유자 또는 그룹이 피드백 작업을 종결하거나 해결해야 합니다.

문서 품질 지수 사용

AQI(문서 품질 지수)를 사용하여 지식 문서의 품질을 평가합니다.

AQI 검사 목록 생성

검토자가 지식 문서의 품질 평가에 사용할 질문 검사 목록을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 품질 지수 〉 **AQI** 검사 목록를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
검사 목록	검사 목록의 이름입니다.
설명	검사 목록에 대한 설명입니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
4. 검사 목록 질문 관련 목록에서 검사 목록에 질문을 추가합니다.
   모든 질문의 총 가중치가 100이 될 때까지 질문을 추가하고 질문의 가중치를 조정합니다. 가중치는 해당 질문에 대한 답변이 예로 설정되었을 때 문서의 총 AQI 검토 점수에 추가되는 점수를 정의합니다. AQI 리뷰에서 문서에 적용할 수 있는 최대 점수는 100점입니다.

   주:
   기본 AQI 합격 점수는 70입니다. 문서 품질 인덱스 속성에서 합격 점수를 변경할 수 있습니다.

   질문을 추가하려면:

   a. 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 다음 필드를 채웁니다.

검사 목록 질문 양식

필드	설명
질문	문서를 평가하기 위한 질문에 대한 텍스트입니다.
설명	질문에 대한 간단한 설명입니다.
순서	검사 목록의 질문 표시 순서에 대한 값입니다. 순서 필드의 값이 작을수록 검사 목록에서 질문이 높게 표시됩니다. 주: 표시 순서에 대한 값을 할당하기 전에 검사 목록에 대해 생성할 질문 수를 고려하십시오. 예를 들어, 검사 목록에 5개의 질문이 있는 경우 20씩 증가하여 값을 할당할 수 있습니다. 이렇게 하면 나중에 검사 목록에 질문을 추가할 경우 할당할 값이 충분한지 확인할 수 있습니다.
가중치	문서 품질에 점수를 매기는 질문 값입니다. 이 값은 질문에 대한 답변이 예로 설정된 경우 AQI 점수에 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ▪ 모든 질문의 총 가중치는 100을 초과할 수 없습니다. ▪ 지식베이스에 할당하려면 검사 목록의 모든 질문 가중치 합계가 100이어야 합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

5. 검사 목록에 질문을 추가한 후 AQI 검사 목록 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
검사 목록을 생성한 후 지식베이스에 할당합니다.

지식베이스에 **AQI** 검사 목록을 할당합니다

지식 검토자가 AQI 검토를 시작하기 전에 AQI 검사 목록을 지식베이스에 할당해야 합니다.

시작하기 전에
검사 목록의 모든 질문 가중치가 100인 경우에만 검사 목록을 지식베이스에 할당할 수 있습니다. 각 지식베이스에는 할당된 검사 목록이 하나씩 있을 수 있습니다. 하지만 검사 목록은 둘 이상의 지식베이스에 할당될 수 있습니다.
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 검사 목록을 할당할 지식베이스를 클릭합니다.
3. 지식베이스 양식에서 검사 목록 필드의 검색 아이콘을 클릭하고 적용할 AQI 검사 목록을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
지식베이스에 AQI 검사 목록을 할당한 후에 AQI 검토 수행을 시작할 수 있습니다.

지식베이스에서 **AQI** 검사 목록 제거

지식베이스에 할당된 검사 목록을 편집하려면 먼저 지식베이스에서 제거해야 합니다.

시작하기 전에
보류 중인 AQI 검토가 있는 검사 목록은 검사 목록과 관련된 모든 AQI 검토가 완료될 때까지 지식베이스에서 제거할 수 없습니다.
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스.
2. 검사 목록을 제거할 지식베이스를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 지식베이스 양식의 검사 목록 필드에서 AQI 검사 목록의 이름을 삭제합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

AQI 검사 목록에서 질문 삭제

검사 목록에서 질문을 삭제하면 검사 목록을 사용하여 이전에 수행한 AQI 검토의 질문에 있는 텍스트가 삭제됩니다. 검사 목록에서 AQI 질문을 삭제해도 이전에 수행한 AQI 검토 점수에는 영향을 미치지 않습니다. 그러나 질문 텍스트는 검사 목록에 표시되지 않습니다.

시작하기 전에

다음 조건이 충족되면 검사 목록에서 질문을 삭제할 수 있습니다.

- 검사 목록이 지식베이스에 첨부되지 않습니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 AQI 검사 목록 제거을(를) 참조하십시오.
- 진행 중인 검사 목록을 사용하는 AQI 검토가 없습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 품질 지수 〉 **AQI** 검사 목록.
2. 하나 이상의 질문을 삭제할 AQI 검사 목록을 클릭합니다.
3. 검사 목록 질문 관련 목록에서 삭제하려는 질문 옆의 확인란을 선택합니다.
4. 선택한 행에 대한 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.
5. Confirmation(확인) 창에서 Delete(삭제)를 클릭합니다.

문서 품질 지수 검토 수행

AQI(문서 품질 지수) 검토를 수행하여 문서의 품질을 평가합니다.

시작하기 전에

지식베이스에는 할당된 AQI 검사 목록이 있어야 합니다.
필요한 역할: knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin 또는 admin

이 태스크 정보

glide.knowman.aqi.article_workflow_states AQI 검토를 수행할 수 있는 문서 워크플로우 상태를 설정하려면 속성을 구성합니다. 문서에 대해 여러 AQI 검토를 수행할 수 있습니다. 동일한 버전의 문서에 대해 여러 AQI 검토를 수행하는 경우 최신 AQI 점수가 문서의 최신 **AQI** 필드에 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 을 클릭하고 게시됨을 클릭합니다.
2. 문서 링크를 클릭합니다.

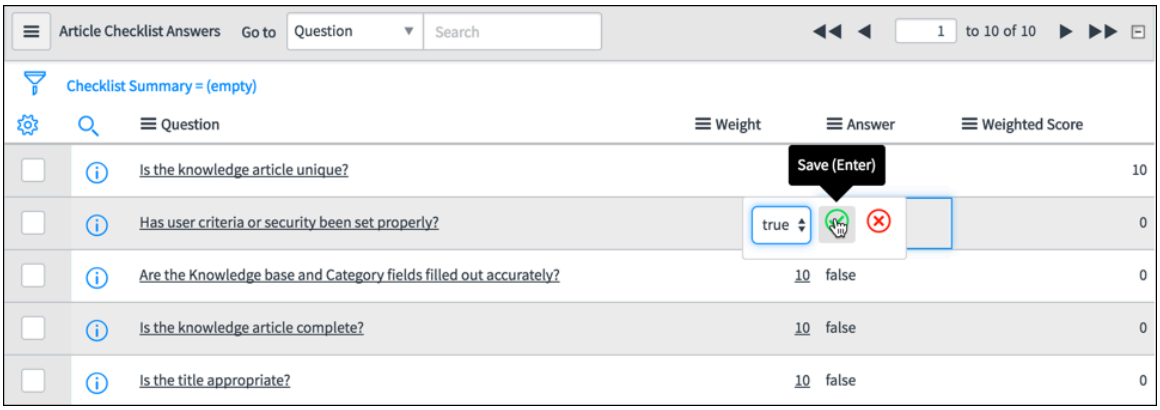
   주:
   문서를 읽고 동시에 AQI 검토를 수행하려면 브라우저의 두 개의 별도 탭 또는 창에서 문서를 엽니다. 그런 다음 한 탭이나 창에서 기사를 읽고 다른 탭이나 창에서 AQI를 수행할 수 있습니다.

3. AQI 리뷰를 수행합니다.
4. 문서 검사 목록 응답 관련 목록에서 질문을 읽고 무엇이 true인지 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

true인 각 질문에 대해 응답 셀을 두 번 클릭하고, **true**를 선택한 다음, 녹색 확인 표시를 선택하십시오.

주:
응답이 **true**로 설정되면 관련 가중치 점수가 AQI 점수에 적용됩니다.



주:

- 동일한 버전에 대해 여러 AQI 검토를 수행하는 경우 최신 AQI 점수가 문서의 최신 **AQI** 필드에 표시됩니다.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션 내에서 지식 관리를 사용하는 경우 고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_customerservice)을 설치한 후 *KM ### ## ### ##* 수정 스크립트를 실행하여 지식을 자동으로 공개할 수 있습니다.

표준 페이지 매김 - 여러 페이지에 검색 결과를 표시합니다.

무한 스크롤 - 스크롤할 때 검색 결과를 표시합니다.

5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

다음에 수행할 작업
완료한 모든 AQI 검토를 보려면 다음으로 이동합니다. 지식 〉 내 완료된 **AQI** 검사 목록.

보류 중 및 완료된 모든 **AQI** 검토 보기

모든 사용자의 검사 목록을 보고 보류 중인 검토와 완료된 검토를 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 품질 지수

2. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 완료된 모든 AQI 검사 목록을 보려면 모든 완료된 **AQI** 검사 목록을 선택합니다.
- 보류 중인 모든 AQI 검사 목록을 보려면 모든 보류 중인 **AQI** 검사 목록 을 선택합니다.

AQI 리뷰 삭제

실수로 생성되었거나 더 이상 필요하지 않은 AQI 검토를 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 제출된 상태의 AQI를 삭제하려면: admin 또는 knowledge admin
- 제출된 상태가 아닌 AQI를 삭제하려면 지식 관리자 또는 AQI를 시작한 검토자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 내 보류 중인 **AQI** 검사 목록.
2. 삭제하려는 검사 목록 검토를 모두 선택하십시오.
3. 삭제를 클릭합니다.

KCS 문서 상태 관리

KCS 문서 상태를 사용하여 KCS 문서의 준비 상태를 관리하고 규제 대상 정보를 준수합니다.

KCS 문서 상태에 대한 자세한 내용은 KCS v6 사례 가이드를 참조하세요.

모든 KCS 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 관리 역할.

활성화 정보

KCS 문서 상태(거버넌스 및 신뢰)에 대한 KCS 역할(kcs_contributor, kcs_publisher 및 kcs_candidate) 및 메타데이터 필드를 사용할 수 있도록 지식 관리 KCS Capabilities 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)을 활성화합니다. 자세한 내용은 지식 관리 KCS 역량 활성화 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 관리자가 아니고 kcs_contributor 또는 kcs_candidate 역할이 있는 경우 문서를 폐기할 수 없습니다.

문서 신뢰도

문서의 신뢰도 상태는 문서가 수명주기에서 어느 단계에 있는지를 나타냅니다. knowledge_coach, knowledge_admin, kcs_contributor 또는 kcs_publisher 역할을 가진 사용자만 신뢰도 필드의 값을 수정할 수 있습니다.

지식 관리 KCS Capabilities 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화되기 전에 존재하는 문서의 경우 신뢰 도 필드가 없음으로 자동 설정됩니다.

지식 관리 KCS Capabilities 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화된 후에 문서가 생성되면 문서의 워크플로우 상태에 따라 신뢰 도 필드가 자동으로 설정됩니다.

문서 워크플로우 상태 및 신뢰도 값

워크플로우 상태	신뢰도 필드 값
초안, 검토 또는 게시 예약됨	진행 중
게시됨	• 확인됨: knowledge_coach, kcs_contributor 또는 kcs_publisher 역할을 가진 사용자가 게시한 문서의 경우 • 확인되지 않음: knowledge_coach, kcs_contributor 또는 kcs_publisher 이외의 역할을 가진 사용자가 게시한 문서의 경우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 워크플로우 상태 및 신뢰도 값

워크플로우 상태	신뢰도 필드 값
보류 중인 폐기 또는 만료됨	게시된 워크플로우 상태와 동일합니다.
폐기됨	보관됨

문서 거버넌스

문서의 거버넌스 상태는 규제 요구 사항에 특정한 문서를 관리할 수 있는 사용자(경험 기반 또는 준수 기반)를 나타냅니다. 지식 문서에 대한 기여 권한이 있는 사용자는 거버넌스 필드의 값을 수정할 수 있습니다.

관련 정보

ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성

인시던트에서 지식 문서 생성

사용자가 지식 문서에서 인시던트 정보를 빠르고 쉽게 재사용할 수 있도록 합니다.

인시던트에서 지식 문서를 만들 수 있도록 다음 단계를 수행합니다. 인시던트 KCS 문서 템플릿을 사용하여 인시던트에서 지식 문서를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 템플릿을 사용하여 인시던트에서 지식 문서 만들기를 참조하십시오.

인시던트에서 지식 문서로 필드 매핑 생성

인시던트 테이블과 KCS 문서 테이블 간에 사용자 지정 매핑을 생성하여 인시던트의 정보를 지식 문서로 복사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 지식 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화해야 합니다.
- KCS 문서 템플릿을 활성화해야 합니다.
  1. 다음으로 이동 지식 〉 관리 〉 문서 템플릿.
  2. KCS 문서 템플릿의 활성 필드를 **true** 로 설정합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 csm_table_map.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 매핑 이름 필드에 #### KCS ### 입력합니다.
4. **Source** Table(소스 테이블) 필드에 Incident(인##트)를 입력합니다.
5. 대상 테이블 필드에 KCS ### 입력합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장합니다.
7. 기본 필드 매핑 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.
8. 다음 필드에 대한 매핑을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소스 필드	대상 필드
시스템 ID	소스 작업
간단한 설명	간단한 설명
해결 참고 사항	해결 방법

주:
필요에 따라 더 많은 필드에 대한 필드 매핑을 생성할 수 있습니다.

- 소스 필드에서, 문서 템플릿 대상 테이블의 필드에 복사할 정보가 들어 있는 소스 인시던트 테이블의 필드를 선택합니다.
- 대상 필드에서, 소스 인시던트 테이블의 필드에서 정보를 복사해야 하는 문서 템플릿 대상 테이블의 필드를 선택합니다.

9. **Knowledge** 확인란이 표시되는 시기와 방법을 사용자 지정하려면 조건 탭을 클릭합니다.
10. 고급 스크립트를 사용하여 필드를 매핑하려면 고급 필드 매핑 확인란을 선택합니다.
11. **Advanced field** Mapping(고급 필드 매핑) 탭에서 다음 코드를 붙여넣습니다.

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

인시던트에 대한 첫 번째 의견이 지식 문서의 문제 설명 필드에 매핑됩니다.

주:
기본 및 고급 필드 매핑에 동일한 소스 또는 대상 필드가 구성된 경우 고급 필드 매핑이 기본 필드 매핑을 무효화합니다.

기본 및 고급 필드 매핑에 구성된 필드가 다른 경우 고급 필드 매핑의 필드 구성이 기본 필드 매핑의 필드 구성에 추가됩니다.

인시던트에서 지식 문서를 생성할 수 있는 속성 추가

사용자가 인시던트에서 지식 문서를 생성하는 데 필요한 속성을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	enable_kcs_incident
설명	인시던트 관리에 KCS(지식 중심 서비스)를 사용합니다.
유형	true|false
값	true

4. 제출을 클릭합니다.

인시던트에서 지식 문서를 생성할 수 있는 UI 작업 만들기

UI 작업을 생성하여 Knowledge 확인란을 인시던트 양식에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 **UI** 작업.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업 양식

필드	설명
이름	지식 생성
테이블	인시던트
동작 이름	create_knowledge

4. 클라이언트 확인란을 선택합니다.
5. 목록 **v3** 호환 확인란을 선택합니다.
6. 양식 버튼 확인란을 선택합니다.
7. **Onclick** 필드에 createKnowledgeClient()# 입력합니다.
8. 조건 필드에 gs.getProperty("enable_kcs_incident") == 'true' & & new global# #####. CSMTableMapUtil (current).findMapByName("incident_kcs_article") & new global. KBKnowledge().canCreate()# #####.
9. 스크립트 필드에 다음 코드를 입력합니다.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
        gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
    }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
    CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
    current.update();

    var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
    map.findMapByName("incident_kcs_article");
    var targetURL = map.getTargetURL();
        if(targetURL)
        action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

문서 작성 및 유지 관리

지식 문서를 생성하여 아이디어와 경험을 공유하십시오. 고객 서비스 또는 내부 지원 센터에 문의하는 대신, 지식 문서를 검토하고 이에 대한 피드백을 제공하며, 문제를 직접 해결하십시오.

지식 문서 생성

지식 기고자는 지식베이스 내에서 지식 문서를 생성 및 편집하여 조직에 정보를 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에

문서 템플릿을 보려면 문서 템플릿 기능을 활성화하고 원하는 템플릿을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: knowledge, knowledge_manager, knowledge_admin, knowledge_coach, knowledge_domain_expert, knowledge_group_member, admin. 하나 이상의 활성 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.

이 태스크 정보

하나 이상의 역할을 가진 사용자는 지식 문서를 생성하고 편집할 수 있습니다. 이러한 사용자는 지식 기고자로 알려져 있습니다. 역할이 없는 사용자는 문서를 읽고 피드백을 제출할 수 있지만 문서를 만들거나 편집할 수는 없습니다.

일부 지식베이스에서는 특정 사용자만 기고할 수 있습니다. 예를 들어, IT 부서의 구성원은 데스크톱 지원 정보 또는 회사 IT 프로세스를 설명하는 문서와 같은 IT 지식베이스에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 지식 문서를 생생하는 방법에는 세 가지가 있습니다.
   - 다음으로 이동 **Self-Service** 〉 지식 을 클릭하고 문서 생성 아이콘을 선택합니다.
   - 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 새로 작성.
   - 지식 관리 홈페이지에서 더보기 아이콘(•••)을 선택한 다음 문서 생성을 선택합니다.
2. 새 문서 생성 페이지에서 지식베이스를 선택합니다.
   다음 단계에서 선택할 문서 템플릿 목록은 선택한 지식베이스에 사용할 수 있는 문서 템플릿에 따라 필터링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

새 문서 생성 페이지에서 이 페이지의 이전 버전으로 전환 또는 이 페이지의 업데이트된 버전으로 전환(권장)을 선택할 수 있습니다.

3. 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 다음을 선택합니다.
   선택한 문서 템플릿에 기반하여 Knowledge 양식이 표시됩니다.
5. Knowledge 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지식 양식

필드	설명
번호	문서의 번호입니다. 이 필드는 숫자로 자동 설정됩니다. 자세한 내용은 중복 지식 문서 번호 문서를 참조하십시오.
지식베이스	이 문서에 대해 선택된 지식베이스입니다. 주: 하나의 문서는 하나의 지식베이스에만 연결될 수 있습니다. 지식베이스를 변경할 수 있지만, 선택한 문서 템플릿을 지식베이스에서 사용할 수 있는 경우에만 가능합니다.
범주	이 문서의 범주입니다. 범주를 선택하기 전에 지식베이스를 선택합니다. 범주가 없는 문서는 Knowledge 홈페이지에서 (비어 있는) 범주에 표시됩니다.
소유권 그룹	이 지식 문서에 대한 소유권 그룹입니다. 소유권 그룹은 구성원과 관리자로 구성된 그룹으로, 승인, 문서 품질 보장, 피드백 작업을 담당합니다. 소유권 그룹은 연결된 지식 문서를 게시, 편집 및 폐기할 수 있습니다. 주: 소유권 그룹이 할당되지 않은 경우, 문서는 승인을 위해 지식 관리자에게 자동으로 전송됩니다.
언어	문서를 생성할 때 사용하는 언어입니다. 이 목록은 선택한 지식베이스에 대해 활성화한 언어를 기준으로 채워집니다.
예약 게시 날짜	문서가 자동으로 게시되는 미래의 날짜입니다. 승인이 활성화된 경우 이 날짜 이전에 승인 프로세스를 완료해야 합니다.
유효 기간	이 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 날짜 이후 또는 유효 기간 날짜가 비어 있는 경우 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다. 유효 기간 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효성 필드에서 파생됩니다(지식베이스 생성 참조). 유효 기간 날짜는 문서를 만든 날짜부터 시작하여 문서 유효성 필드에 지정된 일수까지입니다. 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 지식 문서에 대한 유효 기간 필드의 기본 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 문서의 유효성 문서를 참조하십시오. 매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료될 문서에 대해 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그러면 수신자가 유효 기간 날짜를 연장해 문서를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	계속 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 문서를 참조하십시오. **주:** 시스템 날짜 형식 또는 사용자 기본 설정이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 유효 기간 날짜를 기본 날짜로 설정하면 문제가 발생할 수 있습니다. 관리자에게 문의하거나, yyyy 연도 형식의 날짜 형식을 사용하도록 사용자 기본 설정을 수정하십시오. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 및 시스템 날짜 형식 개인화 주제를 참조하십시오.
신뢰도	완전성 및 재사용성에 기반한 문서 성숙도입니다.
버전	문서의 버전입니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우에만 이 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 문서를 참조하십시오.
상위	기본 언어 문서를 나타내는 문서의 번호입니다. 이 설정은 서로 관련된 동일한 문서의 번역을 유지합니다. 상위 문서에 대해 동일한 언어를 일관되게 선택하는 것이 좋습니다. 이 필드는 I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었을 때만 표시됩니다. 자세한 내용은 I18N - Knowledge Internationalization 문서를 참조하십시오. **주:** 상위 필드에는 상위 문서의 첫 번째 버전만 포함됩니다. 이 필드는 소스 문서와 해당 번역 간의 관계를 유지하기 위해 번역 관리 기능에서 사용됩니다.
항목 유형	HTML 또는 Wiki 문서 유형입니다. **주:** 이 필드는 표준 템플릿에서만 표시됩니다.
워크플로우	〔읽기 전용〕 초안, 검토 중 또는 게시됨과 같은 문서의 게시 상태입니다. 기존 문서에서 새 문서를 삽입하면 새 문서의 상태가 초안으로 재설정됩니다.
소스	이 지식 문서가 응답하여 생성된 작업입니다(있는 경우). 이 필드는 작업 기록에서 지식 문서를 생성할 때 자동으로 설정됩니다.
첨부 파일 링크	사용자가 문서에 접근할 때 문서 뷰를 열지 않고 첨부 파일을 자동으로 다운로드하는 옵션입니다. 이 옵션을 사용하려면 문서에 하나 이상의 첨부 파일을 추가합니다. **주:** 여러 파일을 첨부할 수는 있지만 대부분의 웹 브라우저에서는 사용자가 첫 번째 파일만 다운로드할 수 있도록 허용합니다. 모든 파일을 다운로드할 수 있도록 하려면 WinZip 등을 사용하여 아카이브로 묶고 아카이브를 첨부하십시오. 첨부 파일 링크 옵션은 검색 링크에서 액세스한 문서에만 적용됩니다. 다른 지식 문서 내의 링크로 접근한 문서는 이 동작을 복제하지 않습니다.
첨부 파일 표시	이 지식 문서를 보는 사용자에게 첨부 파일을 표시하는 옵션입니다. 첨부 파일은 문서 텍스트 아래에 표시됩니다. 이 옵션을 사용하려면 문서에 하나 이상의 첨부 파일을 추가합니다.
거버넌스	민감하거나 중요하거나 규제 대상 정보를 제어할 수 있는 문서의 속성입니다. 모든 문서에 동일한 규정 준수 검토 요건이 있는 것은 아닙니다. 일부 문서는 문서(경험 기반)를 사용하는 사람들의 집단적 경험에 기반합니다. 다른 문서에는 엄격한 통제(준수 기반)가 필요한 정책 또는 법률 정보가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
간단한 설명	문서의 제목입니다. 이 제목은 지식 문서를 탐색하고 검색할 때, 그리고 문서 상단에 표시됩니다. 이 필드에 최대 100자를 입력할 수 있습니다. **주:** Contextual Search가 활성화된 경우 입력한 간단한 설명 텍스트와 유사한 지식 문서가 지식 결과 섹션에 나타납니다.
문서 본문	문서의 내용입니다. 지식 문서를 탐색하고 검색할 때 컨텐츠의 미리 보기가 나타납니다. HTML 편집기에서 편집 기능을 사용하여 컨텐츠를 생성합니다. 자세한 내용은 HTML 편집기에서 지식 문서에 대한 기능 편집 문서를 참조하십시오.
메타	외부 검색 엔진에서 검색을 최적화하기 위한 태그입니다. 여러 항목을 쉼표로 구분합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오. **주:** AI 검색가 Knowledge Management Service Portal에 대해서 활성화되는 경우 메타 필드에 추가하는 태그는 인덱싱되지 않습니다. AI 검색 결과를 미세 조정하기 위해 관리자는 결과 개선 규칙을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 포털의 AI 검색을 참조하십시오.

주:
지식 관리 KCS 역량 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화되면 신뢰도 및 거버넌스 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 KCS 문서 상태 관리 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 유사한 문서를 검색하려면 관련 검색 필드에 텍스트를 입력하거나 Knowledge 결과 섹션에서 기본 텍스트를 계속 진행합니다.
   지식 결과 섹션이 지식 양식에 표시되지 않는 경우 관리자는 양식 레이아웃을 구성하여 양식에 컨텍스트 검색 결과 필드를 추가할 수 있습니다.
   - 입력한 검색 텍스트와 높은 텍스트 유사성을 가진 지식 문서를 찾으려면 유사한 문서 **(ML)**를 선택하십시오.

     주:
     이 옵션은 예측 인텔리전스 기능이 활성화되고 관리자가 지식 관리의 유사성 솔루션을 학습한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

   - 입력한 검색 텍스트와 일치하는 지식 문서를 찾으려면 문서 검색을 선택합니다.
7. 옵션: 팝업 창에서 전체 문서를 보려면 문서 제목에 대한 링크를 선택하십시오.
8. 제출을 선택하여 문서를 만듭니다.
9. 옵션: 기존 문서에서 모든 중복 콘텐츠를 검색하려면 중복 검색을 선택합니다.
10. 옵션: 이 문서에 대한 **SEO** 제안을 보려면 여기를 클릭하십시오. 메시지의 링크(있는 경우)를 선택하여 문서 개선을 위한 제안을 검토합니다.
    제안은 여러 머리글 **1** 또는 `<H1>` 태그를 제거하는 등 문서의 검색 엔진 최적화 및 접근성을 개선하는 데 도움이 되도록 제공됩니다. 머리글 1 `<h1>`, 앵커 `<a>` 및 이미지 `<img>` 태그에 대한 제안이 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

11. 옵션: 문서 상세 정보를 추가 또는 수정하거나 문서를 게시합니다.

- 문서 상세 정보를 추가하거나 수정합니다.

  (Optional) 자세한 내용은 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

- 게시를 선택하여 문서를 게시합니다.

  지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

  - **Knowledge -** 즉시 게시: 지식 문서는 나중에 게시되도록 예약되어 있지 않는 한 즉시 게시됩니다.
  - **Knowledge -** 게시 승인: 지식 문서는 나중에 게시되도록 예약되어 있지 않는 한 승인이 완료되면 게시됩니다.

    주:
    지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.

  자세한 내용은 지식 문서의 게시 일정 예약 문서를 참조하십시오.

  문서가 게스트 사용자에게 표시되면 이 문서는 게시된 후 인증되지 않은 사용자에게 표시될 수 있습니다.라는 #### #####. ########?

  게시되면 지식 문서가 게시됨 목록 및 모두 목록에 나타납니다. 게시됨 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 지식 〉 문서 〉 게시됨. 모두 목록을 보려면 지식 〉 문서 〉 모두.

  문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가됩니다(예: 2.02에서 3.0). 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
문서 기록을 저장한 후 태그를 추가하여 문서를 구성할 수 있습니다.
지식 문서를 만들고 게시한 후에는 문서와 관련된 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 지식 문서에 대한 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 사용 가능한 언어에 대한 누락된 번역 요청 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서를 폐기합니다. 폐기를 선택하여 폐기 워크플로우를 활성화합니다. 자세한 내용은 지식 문서 폐기 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서에서 직접 지식 문서를 번역합니다. 자세한 내용은 번역 작업에서 지식 문서 번역 문서를 참조하십시오.
- 게시된 지식 문서를 삭제합니다. 삭제를 선택합니다. 삭제 단추가 표시되지 않으면 추가 작업 아이콘(⋯)을 선택한 다음 삭제를 선택합니다.

  주:
  관리자 역할의 사용자만 게시된 지식 문서를 삭제할 수 있습니다.

관련 정보

관련 문서 매핑

예측 인텔리전스 지식 관리용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서 편집

지식베이스 내에서 지식 문서를 편집하여 조직에 공유된 정보를 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보

하나 이상의 역할을 가진 사용자는 Knowledge를 편집할 수 있습니다. 이러한 사용자는 지식 기고자로 알려져 있습니다. 역할이 없는 사용자는 문서를 읽고 피드백을 제출할 수 있지만 문서를 편집할 수는 없습니다.

그러나 Knowledge 매니저는 특정 지식베이스에 대한 접근을 제한하도록 사용자 기준을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, IT 부서의 구성원만 데스크톱 지원 정보 또는 회사 IT 프로세스를 설명하는 문서와 같은 IT 지식베이스에서 지식 문서를 생성 또는 편집할 수 있습니다.

주:

- 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 기고자가 이미 체크아웃한 경우 작성자는 문서를 편집할 수 없습니다. 기능이 비활성화된 경우 문서에 대한 기여 권한이 있는 모든 사용자는 문서의 초안 버전을 편집할 수 있습니다. 관리자는 (시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서) *`glide.knowman.versioning.enabled`* 속성을 **false**로 설정하여 문서 버전 관리 기능을 비활성화할 수 있습니다.
- 소유권 그룹이 지식 문서와 연결된 경우 문서의 작성자 또는 수정자는 문서가 게시된 후에는 문서에 기여할 수 없습니다. 관리자는 *`glide.knowman.ownership_group.override`* 속성을 활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
- *`glide.knowman.translation.enable_translation_task`* 속성을 활성화하면 기존 문서의 지식베이스를 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서.
2. 게시됨 또는 게시되지 않음 범주에서 문서를 선택합니다.
3. 지식 양식에서 편집을 클릭합니다.

   주:
   Microsoft Word를 사용하여 지식 문서를 만든 경우 Microsoft Word에서만 문서를 편집할 수 있습니다. 이 경우 Word에서 열기를 선택하여 Word Online에서 문서를 여십시오. 자세한 내용은 Microsoft Word에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

   HTML 편집기를 사용하여 문서를 편집하려면 Word에서 문서 연결을 해제할 수 있습니다. 자세한 내용은 연결된 Microsoft Word 문서에서 지식 문서 연결 해제 문서를 참조하십시오.

4. 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 게시된 지식 문서에 대해서 체크아웃을 클릭합니다.
   지식 문서의 최신 버전만 편집할 수 있습니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   지식 문서를 편집하면 유효 기간(종료) 필드에 기본값이 나타납니다. 기본 유효 기간(종료) 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 업데이트된 문서 버전의 유효 기간 날짜 기본값이 다음 기준에 따라 자동으로 설정됩니다.

- 문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 이전 버전의 문서에서 유효 기간 날짜 값은 유지됩니다.
- 문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효성 필드(문서가 업데이트된 날짜 + 문서 유효성)에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간 날짜가 자동으로 업데이트됩니다.

지식 문서를 다른 지식베이스로 옮기는 경우, 업데이트된 문서의 유효 기간 날짜 기본값이 다음 기준에 따라 자동으로 설정됩니다.

- 선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있으면 지식 문서에 대한 이전 유효 기간 날짜 값이 유지됩니다.
- 선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효성 필드(문서가 업데이트된 날짜 + 문서 유효성)에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간 날짜가 자동으로 업데이트됩니다.

유효 기간 필드의 딕셔너리 값이 수정되면 이 딕셔너리 값은 문서 유효성 필드에 따라 계산된 유효 기간 필드의 기본값을 무효화합니다. 자세한 내용은 지식 문서의 유효성 문서를 참조하십시오.

문서가 저장됩니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 0.01만큼 증가합니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 이 문서에 대한 **SEO** 제안을 보려면 여기를 클릭하십시오. 메시지의 링크(있는 경우)를 선택하여 문서 개선을 위한 제안을 검토합니다.
제안은 여러 머리글 **1** 또는 <H1> 태그를 제거하는 등 문서의 검색 엔진 최적화 및 접근성을 개선하는 데 도움이 되도록 제공됩니다. 머리글 1 <h1>, 앵커 <a> 및 이미지 <img> 태그에 대한 제안이 제공됩니다.
7. 옵션: 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.
지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.
   - **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
   - **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

   주:
   - 지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
   - 문서가 게스트 사용자에게 표시되면 이 문서는 게시된 후 인증되지 않은 사용자에게 표시될 수 있습니다.라는 #### #####. ########?

자세한 내용은 지식 문서의 게시 일정 예약 문서를 참조하십시오.

게시되면 지식 문서가 게시됨 목록 및 모두 목록에 나타납니다. 게시됨 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 지식 〉 문서 〉 게시됨. 모두 목록을 보려면 지식 〉 문서 〉 모두.

문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가됩니다(예: 2.02에서 3.0). 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

문서 버전 관리 변경

HTML 편집기에서 지식 문서에 대한 기능 편집

HTML 편집기를 사용하여 문서 텍스트의 서식을 지정하여 지식 문서의 가독성과 유용성을 향상합니다.

지식 문서에서 사용할 수 있는 HTML 편집기에서는 내장 TinyMCE 편집기를 사용합니다. 콘텐츠가 포털에 표시될 때 텍스트 서식이 유지됩니다.

HTML 편집기 내의 HTML 도구 모음에는 지식 문서의 본문 텍스트를 편집하고 서식을 지정할 수 있는 아이콘 배열이 포함되어 있습니다. HTML 편집기를 사용하여 지식 문서에 이미지, 링크, 오디오 및 비디오를 추가할 수도 있습니다.

주:
관리자는 HTML 편집기 내에서 HTML 도구 모음을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 TinyMCE 특성 사용자 지정하기 항목을 참조하십시오.

HTML 편집기를 사용하여 다음 기능을 수행할 수 있습니다.

- 지식 문서의 문서 본문 섹션에 입력할 때 맞춤법 검사를 수행합니다.

  HTML 편집기가 입력할 때 자동으로 맞춤법을 검사하고 맞춤법 및 문법 실수 항목에 빨간색으로 밑줄을 긋습니다.

- 선택한 텍스트에 적용된 스타일과 HTML 편집기의 하단 창에서 단어 수를 봅니다.
- 서식을 적용합니다.
- 서식 없이 붙여넣습니다.
- 테이블을 삽입하고 테이블의 셀, 행 및 열을 수정합니다.
- HTML 콘텐츠를 포함합니다.
- 코드 스니펫을 삽입하거나 편집합니다.
- 커서의 현재 위치에 기본 목차를 삽입합니다.
- 텍스트를 찾고 바꿉니다.
- 콘텐츠 편집의 현재 세션 동안 변경한 내용을 되돌립니다.

지식 문서의 HTML 컨텐츠 관리

HTML 편집기를 사용하여 지식 문서의 HTML 컨텐츠를 관리할 수 있습니다.

지식 문서의 HTML 콘텐츠에 대해 다음과 같은 기능을 수행할 수 있습니다.

- HTML 도구 모음에서 사용할 수 있는 링크 삽입/편집 아이콘( )을 사용하여 하이퍼링크를 삽입합니다. 자세한 내용은 HTML 필드에서 웹 사이트 링크를 참조하십시오.
- HTML 도구 모음에서 사용할 수 있는 이미지 삽입/편집 아이콘( )을 사용하여 이미지를 삽입합니다. 자세한 내용은 HTML 필드에 이미지 포함 을 참조하십시오.
- HTML 도구 모음에서 사용할 수 있는 비디오 삽입/편집 아이콘( )을 사용하여 비디오 라이브러리, 첨부 파일 또는 URL의 비디오를 포함합니다. 비디오 라이브러리에 비디오를 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 HTML 필드에 비디오 포함을 참조하십시오.
- 외부 소스에서 컨텐츠를 복사하여 편집기에 간단한 텍스트로 붙여넣습니다. 자세한 내용은 HTML 편집기에 내용 붙여넣기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- HTML 도구 모음에서 사용할 수 있는 소스 코드 아이콘(<>)을 사용하여 HTML 소스 코드를 보고 편집합니다. 자세한 내용은 확장 함수를 참조하세요.

  주:
  코드 스니펫을 삽입하거나 편집하려면 을 참조하십시오 지식 문서에서 코드 스니펫의 자동 서식 지정.

- 전체 화면 아이콘( )을 사용하여 쉽게 편집할 수 있도록 HTML 필드를 확장하여 전체 양식 보기를 사용합니다. 자세한 내용은 확장 함수를 참조하세요.

지식 문서의 서식 옵션

HTML 편집기를 사용하여 지식 문서에 서식을 적용할 수 있습니다.

HTML 도구 모음의 아이콘을 사용하여 지식 문서 텍스트에 다음 서식을 적용할 수 있습니다.

- 지식 문서의 글꼴 또는 글꼴 크기를 변경합니다.
- 텍스트의 서식을 굵게, 기울임꼴, 밑줄 또는 취소선으로 지정합니다.
- 텍스트 색과 텍스트 배경색을 변경합니다.
- 글머리 기호 및 번호 매기기 목록을 만듭니다.
- 단락 들여쓰기를 변경합니다.
- 텍스트에 스타일을 적용합니다.
- 문서 형식과 일치하도록 MS Word에서 복사한 컨텐츠의 서식을 자동으로 지정합니다.
- 문서에 축소 가능한 섹션을 만들어 내용을 표시하거나 숨깁니다.
- ID가 있는 텍스트의 특정 부분에 연결할 수 있는 문서 컨텐츠에 책갈피를 삽입합니다.

자세한 내용은 HTML 필드의 아이콘 서식 지정을 참조하십시오.

서식 없이 컨텐츠를 지식 문서에 붙여넣기

컨텐츠 서식을 복사하지 않고 컨텐츠를 지식 문서 본문에 붙여 넣습니다.

시작하기 전에
HTML 편집기를 사용하려는 지식 문서를 여십시오.

이 태스크 정보
Now Platform 인터페이스나 에이전트 작업 공간에서 지식 관리 애플리케이션을 사용하여 지식 문서를 생성하거나 편집하는 경우 HTML 편집기를 사용할 수도 있습니다. Now Platform 인터페이스에서 지식 문서를 생성하거나 편집하려면 지식 문서 생성 또는 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오. 에이전트 작업 공간에서 Knowledge를 생성하거나 편집하려면 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성 또는 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 콘텐츠 소스에서 텍스트를 복사합니다.
2. HTML 도구 모음에서 텍스트로 붙여넣기)을 클릭합니다.
3. Article body 섹션에서 콘텐츠를 붙여넣을 지점에 커서를 놓고 마우스 오른쪽 버튼을 클릭한 다음 상황에 맞는 메뉴에서 **Paste** 를 선택합니다.

지식 문서에 테이블 추가

지식 문서에서 테이블을 삽입하고 테이블의 셀, 행 및 열을 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HTML 도구 모음에서 테이블 아이콘(테이블)을 클릭하고 원하는 테이블 옵션을 선택하여 지식 문서에 테이블을 추가할 수 있습니다. 예를 들어 행과 열의 높이와 너비, 셀 텍스트와 셀 테두리 사이의 간격을 조정하고 셀의 색상을 변경할 수 있습니다.

자세한 내용은 HTML 필드에 표 추가를 참조하십시오.

지식 문서에 이미지 삽입

HTML 편집기를 사용하여 지식 문서에 이미지를 삽입합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 기고 권한이 있는 user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 지식 문서를 선택합니다.
3. 지식 문서 양식의 문서 본문 필드에서 이미지를 삽입할 위치에 커서를 놓습니다.
4. HTML 편집기 도구 모음에서 이미지 삽입/편집 아이콘( )을 선택합니다.
5. 이미지 삽입/편집 대화 상자에서 업로드 아이콘( )을 선택합니다.
6. 이미지를 선택합니다.
7. 열기를 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
이미지는 지식 문서에 포함되어 있습니다.

지식 문서에서 코드 스니펫의 자동 서식 지정

HTML 편집기를 사용하여 지식 문서의 코드 스니펫에 구문 강조 표시 추가

시작하기 전에
HTML 편집기를 사용하려는 지식 문서를 여십시오.

필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
Now Platform 인터페이스나 에이전트 작업 공간에서 지식 관리 애플리케이션을 사용하여 지식 문서를 생성하거나 편집하는 경우 HTML 편집기를 사용할 수도 있습니다. Now Platform 인터페이스에서 지식 문서를 생성하거나 편집하려면 지식 문서 생성 또는 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오. 에이전트 작업 공간에서 Knowledge를 생성하거나 편집하려면 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성 또는 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 문서 본문 섹션에서 코드 조각을 삽입할 위치에 커서를 놓습니다.
2. HTML 도구 모음에서 코드 샘플 삽입)을 클릭합니다.
3. 코드 샘플 삽입/편집 대화 상자의 언어 목록에서 태그 또는 프로그래밍 언어를 선택합니다.
4. 언어 목록 뒤의 텍스트 상자에 코드를 입력합니다.
   또는 외부 소스에서 코드를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.
5. 확인을 클릭합니다.
6. 옵션: 코드 조각을 클릭한 다음 코드 샘플 삽입/편집 아이콘( )을 클릭하여 코드를 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서에 목차 삽입

지식 문서의 제목에 따라 계층적 목차(목차)를 삽입합니다.

시작하기 전에
HTML 편집기를 사용하려는 지식 문서를 여십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Now Platform 인터페이스나 에이전트 작업 공간에서 지식 관리 애플리케이션을 사용하여 지식 문서를 생성하거나 편집하는 경우 HTML 편집기를 사용할 수도 있습니다. Now Platform 인터페이스에서 지식 문서를 생성하거나 편집하려면 지식 문서 생성 또는 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오. 에이전트 작업 공간에서 Knowledge를 생성하거나 편집하려면 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성 또는 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

문서가 제목 1부터 제목 3까지의 제목 수준을 사용하고 표준 문서인 경우에만 목차를 생성할 수 있습니다.

주:
형식 선택을 사용하여 문서의 제목 수준을 설정합니다. TinyMCE 특성을 사용하여 HTML 도구 모음을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 TinyMCE 특성 사용자 지정하기 항목을 참조하십시오.

프로시저

1. 문서 본문 섹션에서 목차를 삽입할 위치에 커서를 놓습니다.
2. HTML 도구 모음에서 목차 아이콘( )을 클릭합니다.
   도구 모음에 목차 아이콘이 표시되지 않으면 TinyMCE 속성 사용자 지정에서 사용할 수 있는 단계를 사용하여 추가합니다.
3. 옵션: 기존 목차를 선택한 다음 HTML 도구 모음에서 업데이트 아이콘(업데이트)을 클릭하여 업데이트합니다.

결과
HTML 편집기는 해당 수준(예: 제목 2 또는 제목 3)을 포함하여 콘텐츠의 제목을 검색합니다. 그런 다음 제목 1에서 제목 3까지의 제목 수준에 대한 링크만 포함하는 목차를 자동으로 생성합니다. 제목 수준에 대한 링크는 제목 계층 구조를 표시하기 위해 들여쓰기됩니다.

지식 문서의 텍스트 찾기 및 바꾸기

HTML 편집기를 사용하여 특정 텍스트를 찾아 대체함으로써 지식 문서의 컨텐츠를 전역적으로 변경합니다.

시작하기 전에
HTML 편집기를 사용하려는 지식 문서를 여십시오.

이 태스크 정보
Now Platform 인터페이스나 에이전트 작업 공간에서 지식 관리 애플리케이션을 사용하여 지식 문서를 생성하거나 편집하는 경우 HTML 편집기를 사용할 수도 있습니다. Now Platform 인터페이스에서 지식 문서를 생성하거나 편집하려면 지식 문서 생성 또는 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오. 에이전트 작업 공간에서 Knowledge를 생성하거나 편집하려면 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성 또는 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 본문 섹션에서 커서를 아무 곳에나 놓습니다.
2. HTML 도구 모음에서 찾기 및 바꾸기 아이콘(찾기)을 클릭합니다.
3. 찾기 및 바꾸기 대화 상자의 찾기 필드에 찾으려는 검색어를 입력합니다.
4. 바꿀 내용 필드에 검색어에 대한 대체 텍스트를 입력합니다.
   반복되는 검색 텍스트를 삭제하려면 바꾸기 필드를 비워 둡니다.
5. 옵션: 검색 범위를 구체화합니다.
   - 검색어의 대/소문자와 정확히 일치하는 텍스트로 검색을 제한하려면 대/소문자 일치 확인란을 선택합니다.
   - 하나 이상의 전체 단어와만 일치하는 텍스트로 검색을 제한하려면 전체 단어 확인란을 선택합니다.
6. 검색어를 찾거나 바꿉니다.

결과
용어를 더 이상 찾을 수 없거나 콘텐츠에서 검색어를 전혀 찾을 수 없는 경우 지정된 문자열을 찾을 수 없다는 메시지가 나타납니다.

지식 문서를 작성하는 동안 입력 작업 또는 서식 실행 취소 또는 다시 실행

HTML 편집기를 사용하여 지식 문서를 편집하는 현재 세션 중에 수행한 입력 동작 또는 서식을 빠르게 되돌립니다.

시작하기 전에
HTML 편집기를 사용하려는 지식 문서를 여십시오.

이 태스크 정보
Now Platform 인터페이스나 에이전트 작업 공간에서 지식 관리 애플리케이션을 사용하여 지식 문서를 생성하거나 편집하는 경우 HTML 편집기를 사용할 수도 있습니다. Now Platform 인터페이스에서 지식 문서를 생성하거나 편집하려면 지식 문서 생성 또는 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오. 에이전트 작업 공간에서 Knowledge를 생성하거나 편집하려면 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성 또는 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 문서 본문 섹션에 커서를 놓습니다.
2. 입력 동작 또는 서식 변경을 실행 취소하거나 다시 실행합니다.
   - 이전 변경 내용을 취소하려면 실행 취소 아이콘( )을 클릭합니다.
   - 취소된 변경 내용을 다시 실행하려면 다시 실행 아이콘( )을 클릭합니다.

   주:
   실행 취소( ) 및 다시 실행( ) 아이콘은 실행 취소할 수 있도록 저장된 작업 수 또는 실행 취소할 수 없는 특정 작업에 따라 사용할 수 있습니다.

관련 문서 매핑

문서를 보면서 주제의 문서 전반에 걸쳐 유사한 정보를 검색합니다. ML(머신 러닝) 알고리즘을 사용하여 관련 문서를 수동으로 매핑하거나 애플리케이션에 관련 문서를 자동으로 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge
문서를 편집하려면 관련 지식베이스에 대한 지식 기고자 권한이 있어야 합니다.

이 태스크 정보
문서를 편집할 때 관련 문서를 수동으로 매핑한 경우, 해당 문서는 지식 문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션에서 유사성 솔루션을 통해 지식 관리 예측되는 관련 문서 앞에 나열됩니다.

주:
관리자는 관련 문서를 찾기 위해 기능 내에서 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 지식 관리 교육할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

이 작업은 문서를 편집할 때 관련 문서를 수동으로 매핑하는 단계를 제공합니다.

프로시저

1. 에서 Now Platform관련 문서를 매핑할 지식 문서를 엽니다.
2. 지식 양식에서 관련 문서 관련 목록을 클릭합니다.
3. 편집을 클릭합니다.
4. 구성원 편집 양식에서 원하는 문서를 컬렉션 열의 사용 가능한 문서에서 관련 문서 목록 열로 옮깁니다.
5. 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭하여 문서 보기 페이지의 관련 문서 섹션에 표시할 순서대로 문서를 정렬한 다음 저장을 클릭합니다.

   주:
   지식 관리자는 인스턴스 옵션을 사용하여 관련 문서 섹션에 표시되는 문서 수를 구성할 수 있습니다.

관련 정보

지식 문서 편집

관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습

지식 관련 문서 위젯 인스턴스 옵션 구성

문서와 관련된 카탈로그 항목 매핑

직원이 관련 제품 또는 서비스를 요청할 수 있도록 지식 문서와 관련된 카탈로그 항목을 수동으로 매핑합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge
문서를 편집하려면 관련 지식베이스에 대한 지식 기고자 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 관련 카탈로그 항목을 매핑할 지식 문서를 엽니다.
3. Knowledge 양식에서 관련 카탈로그 항목 관련 목록을 클릭합니다.
4. 편집을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 원하는 카탈로그 항목을 컬렉션 열의 사용 가능한 카탈로그 항목에서 관련 카탈로그 항목 목록 열로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭하여 문서 보기 페이지의 관련 항목 섹션에 표시할 순서대로 문서를 정렬한 다음 저장을 클릭합니다.

   주:
   지식 관리자는 인스턴스 옵션을 사용하여 관련 항목 섹션에 표시되는 카탈로그 항목의 수를 구성할 수 있습니다.

관련 정보

지식 문서 편집

서비스 카탈로그 항목

관련 카탈로그 항목 위젯 인스턴스 옵션 구성

지식 문서의 게시 일정 예약

지식 문서를 자동으로 게시할 특정 시간과 날짜를 설정합니다.

시작하기 전에

게시를 예약할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다. 자세한 정보는 Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- 문서 버전 관리 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: knowledge

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 을 클릭하고 게시 취소를 클릭합니다.
2. 문서 링크를 선택합니다.
3. 예약된 게시 날짜 필드에서 날짜 및 시간 선택 아이콘 날짜을 클릭합니다.

   주:
   예약된 게시 날짜 필드를 포함하도록 지식 블록 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃. 슬러쉬버킷을 사용하여 예약된 게시 날짜 필드를 추가합니다.

4. 달력에서 미래 날짜를 선택합니다.
5. 시간 필드에 hh:mm:ss 형식으로 시간을 입력합니다.
6. 저장(입력) 아이콘을 선택합니다.
7. 게시를 선택하여 게시 워크플로우를 사용하도록 설정합니다.
   이 문서는 모두 목록에서 사용할 수 있습니다. 이동 지식 〉 문서 〉 모두.

   팁:
   문서의 예약된 게시를 취소하고 문서를 초안 상태로 다시 이동하려면 회수를 클릭합니다.

결과

지식 문서는 지식베이스의 다음 워크플로우 설정에 따라 예정된 게시 날짜에 게시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지식베이스 워크플로우가 **Knowledge** - 즉시 게시로 설정되면 지식 문서는 예약된 게시 날짜에 자동으로 게시됩니다. 문서의 Knowledge 양식에 있는 워크플로우 필드가 게시하도록 예약됨으로 업데이트됩니다.
- 지식베이스 워크플로우가 **Knowledge** - 승인 게시로 설정되면 승인 완료 시 지식 문서가 게시됩니다. 문서의 Knowledge 양식에 있는 워크플로우 필드가 검토로 업데이트됩니다.

  승인 완료는 다음과 같이 예약된 게시에 영향을 미칩니다.

  - 예약된 게시 날짜 이전에 승인이 완료되면 문서의 Knowledge 양식에 있는 워크플로우 필드가 게시하도록 예약됨으로 업데이트되고 문서는 예약된 게시 날짜에 게시됩니다.
  - 예약된 게시 날짜 이후에 승인이 완료되면 문서가 승인 완료 시 즉시 게시됩니다.

관련 정보

지식 문서 편집

검토 중인 문서 회수

추가 변경을 위해 검토 중인 문서를 회수합니다.

이 태스크 정보

소유권 그룹이 활성화되어 있지 않으면 문서 작성자, 지식 관리자 또는 시스템 관리자만 문서를 회수할 수 있습니다.

소유권 그룹이 활성화된 경우 문서 작성자, 소유권 그룹 관리자, 소유권 그룹 구성원, 지식 관리자 또는 시스템 관리자가 문서를 회수할 수 있습니다.

검토 상태의 문서를 회수하면 부 버전이 증가합니다.

수정된 문서가 검토 상태인 경우, 해당 버전 수정자만 문서를 회수하여 추가로 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 검토 상태의 문서를 엽니다.
3. Knowledge 양식 헤더에서 회수를 클릭합니다.
   문서의 상태가 초안으로 반환되고, 버전 번호가 0.01씩 증가하며, 사용자에게 메시지가 표시됩니다.

검토 중인 문서 승인

검토 중인 문서를 승인하고 새 게시 버전을 작성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 소유자 및 지식 관리자

이 태스크 정보

문서가 검토 상태에 있을 때는 승인 관련 목록에 포함된 사용자만 문서를 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 게시되지 않음.
2. 검토 상태의 문서를 열고 텍스트를 검토합니다.
3. 승인 관련 목록에서 상태 열의 요청됨을 클릭하여 문서에 대한 승인 양식을 표시합니다.
4. 승인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
시스템에 지식 양식이 표시됩니다. 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가하고(예: 2.02에서 3.0으로) 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 새로 게시된 버전의 문서가 지식베이스 목록과 지식베이스 양식의 문서 버전 관련 목록에 추가됩니다.

지식 문서 폐기

폐기 워크플로우를 시작하여 지식 문서를 폐기합니다. 지식베이스 소유자와 관리자는 폐기된 문서를 볼 수 있지만 Knowledge 홈페이지 및 포털에서 폐기된 문서를 검색할 수는 없습니다.

지식 문서에는 게시 워크플로우와 비슷한 연관된 폐기 워크플로우가 있습니다. 이를 통해 관리자는 워크플로우를 구성하여 필요한 경우 지식 폐기에 대한 승인 및 검토 프로세스를 정의할 수 있습니다.

문서를 편집할 때 폐기 를 클릭하여 해당 문서와 관련된 폐기 워크플로우를 시작합니다. 지식 관리자, 지식 관리자 및 버전이 지정된 지식 문서의 최근 게시자(kcs_candidate 또는 kcs_contributor에서는 사용할 수 없음)만 지식 문서를 폐기할 수 있습니다. 자세한 내용은 버전이 지정된 문서 폐기 문서를 참조하십시오. 폐기 전에 문서 승인이 필요한 경우 문서는 승인 보류 중 상태로 전환되고 승인 시 완료되거나 필요한 승인자가 거부하면 워크플로우가 취소됩니다. 폐기된 문서와 관련된 문서 번호는 재사용할 수 없습니다.

주:

- 폐기된 지식 문서는 관리자와 Knowledge 관리자만 볼 수 있습니다. 폐기된 문서를 재사용하려는 경우, 관리자와 지식 관리자는 해당 문서를 다시 게시할 수 있습니다. 자세한 내용은 폐기된 문서 다시 게시 문서를 참조하십시오.
- 문서와 문서의 번역본에는 상위-하위 관계가 있습니다. 상위 문서를 폐기해도 해당 문서를 번역한 모든 하위 문서가 자동으로 폐기되지는 않습니다.

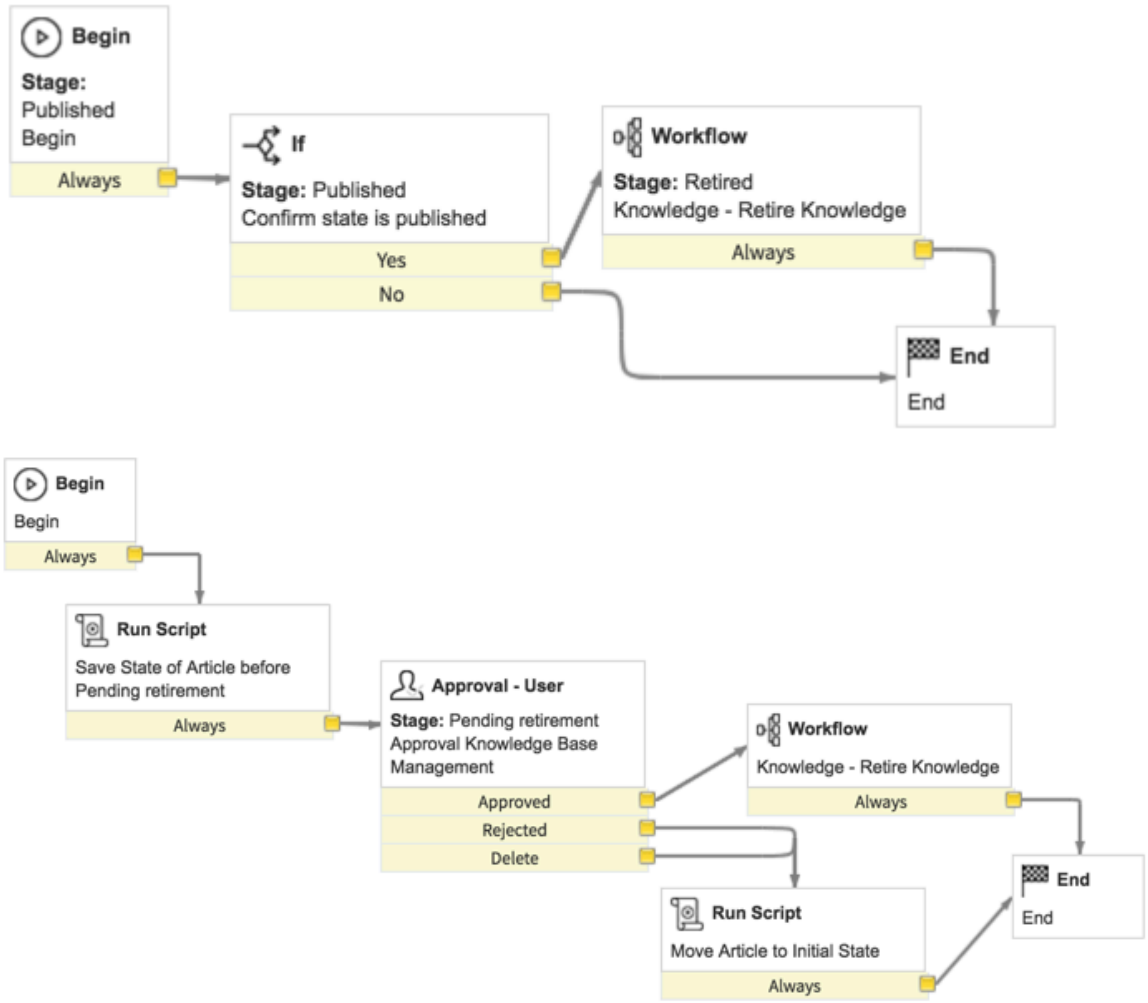
릴리스부터 San Diego 지식 문서를 폐기하는 동안 대체 문서를 제공할 수 있습니다. 폐기된 문서에 액세스하면 " KBxxx ### #### ## ## KBxxx# ##되었습니다"라는 메시지가 표시되면서 대체 문서로 리디렉션됩니다. 사용할 수 있는 대체 문서가 없는 경우 ## ### ## # ### 메시지가 페이지에 표시됩니다. 교체하고 폐기 기능은 클래식 작업 공간에서 지원되지 않습니다.

주:

- 대체 항목이 있는 문서는 301 코드를 반환합니다.
- 대체 항목이 없는 아티클은 404 코드를 반환합니다.
- 기본적으로 `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` 시스템 속성은 true 로 설정되어 폐기된 문서에 대한 대체 문서를 제공합니다.
- 클래식 작업 영역에 대한 폐기 작업은 문서를 폐기할 뿐이며 의 설정에 `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire`관계없이 대체 문서를 제공하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

즉시 폐기 및 승인 폐기 워크플로우



폐기된 문서 다시 게시

폐기된 문서를 즉시 다시 게시합니다.

시작하기 전에
지식 관리 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: admin 또는 knowledge 관리자

주:
에서 폐기된 문서를 다시 게시하려면 범위가 지정된 관리자 역할이 범위가 지정된 지식베이스필요합니다.

이 태스크 정보
폐기된 문서를 다시 게시해야 하는 경우가 있을 수 있습니다. 예를 들어, 관리자는 정보가 현재 적용되지 않지만 나중에 해당되는 문서를 일시적으로 폐기할 수 있습니다. 폐기된 문서를 볼 수 있는 관리자 또는 지식 관리자는 승인 워크플로우를 거치지 않고도 문서를 즉시 다시 게시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서 〉 폐기됨.
2. 폐기된 문서를 선택하고 다시 게시를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
문서는 이전에 마지막으로 게시된 버전으로 즉시 게시됩니다.

지식 문서 이동

지식베이스 간에 문서를 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 사용자는 지식베이스에 기고자 액세스 권한이 있어야 합니다.

주:

- 버전 관리를 사용하는 경우 문서를 한 지식베이스에서 다른 지식베이스로 옮기면 최신 버전의 문서가 새 지식베이스로 바뀝니다. 그러나 문서의 이전 버전은 이전 지식베이스에 남아 있습니다. 이전 지식베이스에서 문서를 폐기하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 지식 문서 폐기 문서를 참조하십시오.
- 한 지식베이스에서 다른 지식베이스로 문서를 이동할 수는 있지만 새 지식베이스에서 문서를 만드는 것도 고려해 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 지식 문서를 편집합니다.
2. 지식베이스 필드 값을 변경합니다.
   문서를 이동한 후에는 기본값 적용 대화 상자에서 문서의 특정 필드를 새 지식베이스의 기본값으로 채우라는 메시지가 나타납니다. 새 지식베이스에 기본값이 없으면 대화 상자가 나타나지 않습니다.
3. OK(확인)를 클릭하여 필드를 기본값으로 덮어쓰고, Cancel(취소)을 클릭하여 모든 필드를 변경하지 않고 그대로 둡니다.

   지식 관리자는 지식베이스 양식의 기본 지식 필드 값 설정 필드를 사용하여 사용자가 관리하는 지식베이스의 문서에 대한 기본값을 정의할 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

지식 문서에 대한 의견

지식 문서에 대한 코멘트 또는 코멘트에 회신합니다.

시작하기 전에
지식 관리 V3 플러그인(com.snc.knowledge3)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: 읽기 가능 권한이 있는 사용자입니다. 인증되지 않은 사용자 및 snc_external 역할만 있는 사용자는 코멘트에 대한 첨부 파일을 추가하거나 볼 수 없습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

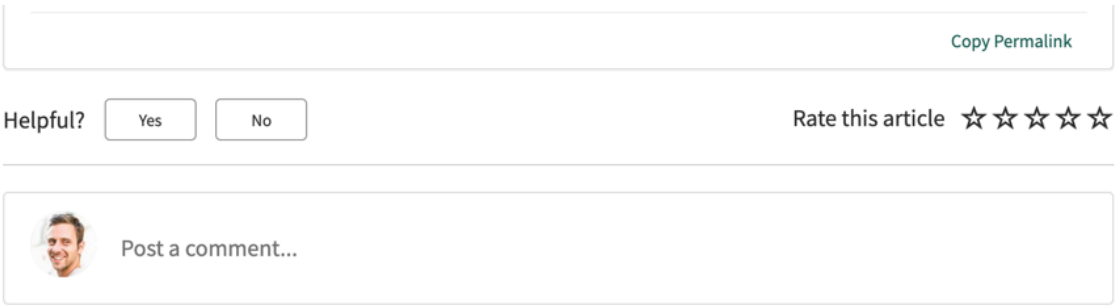
프로시저

1. 지식 관리 서비스 포털로 이동합니다.
2. 코멘트를 달거나 댓글에 답글을 달 문서를 클릭합니다.
3. 댓글 게시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기존 댓글에 회신하려면 회신을 선택합니다

코멘트 게시



4. 코멘트 또는 회신을 입력하고 필요한 경우 링크, 이미지 및 첨부 파일을 추가합니다.

주:
지식 관리 서비스 포털에 게시된 의견에 대한 첨부 파일은 라이브 피드에 표시되지 않습니다. 설명에 대한 첨부 파일이 라이브 피드에 게시되면 지식 관리 서비스 포털에 표시됩니다.

바이러스 백신 보호가 활성화된 경우, 의견이 게시되면 모든 첨부 파일에 자동으로 바이러스 검사가 이루어집니다. 첨부 파일은 검사가 완료되고 성공한 후에만 표시됩니다.

댓글 작성자는 삭제할 수 있습니다. 아래에 있는 모든 댓글과 답글은 자동으로 삭제됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.

주:
지식 피드백에 라이브 피드 사용 속성이 활성화되면 라이브 피드에서 코멘트만 볼 수 있습니다. 기본적으로 비활성으로 설정되어 있습니다.

New York 릴리스 버전으로 업그레이드하기 전에 라이브 피드에 게시된 설명은 지식 관리 서비스 포털에서 계층적으로 표시되지 않습니다. New York 릴리스 버전으로 업그레이드한 후 라이브 피드에 게시된 설명은 지식 서비스 포털에서 계층적으로 표시됩니다.

다음 표에서는 주석과 주석에 대한 회신이 보고 있는 위치에 따라 표시되는 방식을 보여 줍니다.

설명 및 설명에 대한 회신 표시

다음에서 보기	**HTML** 서식	계층 구조	첨부 파일
지식 관리 서비스 포털	예	예	예
라이브 피드	아니요	예	예
지식 관리 v3	아니요	아니요	아니요

인시던트 또는 문제에서 지식 생성

지식 문서를 생성하면 다음에 해당 문제가 발생할 때 해결 방법을 쉽게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
인시던트에서 지식 문서를 만들려면 인시던트에서 지식 문서 만들기를 참조하십시오.

문제에서 지식 문서를 생성하려면 알려진 오류 문서 생성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 값 *glide.knowman.submission.workflow* 에 따라 인시던트나 문제에서 생성된 지식은 추가 승인이 필요할 수 있습니다. 이 속성이 true이면 지식 문서 대신 제출 기록이 생성됩니다. Knowledge 역할이 있는 사용자가 지식 문서를 생성하려면 제출을 승인해야 합니다.

프로시저

1. 해결된 인시던트나 문제를 엽니다.
2. 양식에서 **Knowledge** 확인란을 선택합니다.

   언어 필드를 포함하도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 다음으로 이동합니다. 구성 〉 양식 레이아웃. 슬러쉬버킷을 사용하여 언어 필드를 추가합니다.
3. 인시던트나 문제를 종결합니다.
   새 초안 지식 문서가 생성됩니다.
4. 추가 승인이 필요한 경우 지식 〉 문서 〉 전송 자료 오픈.
5. 제출 기록을 선택합니다.
6. 제출 서류를 검토하여 콘텐츠와 설정이 올바른지 확인합니다.
7. 문서 생성을 클릭합니다.
   새 초안 지식 문서가 생성됩니다. 이러한 방식으로 만든 문서는 속성 *glide.knowman.task_kb*에 지정된 지식베이스에 추가됩니다.

Word 문서를 임포트하여 문서 버전 생성

Word 문서를 지식 문서로 임포트하여 새 버전을 생성합니다.

시작하기 전에

- 지식 관리 Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)이 설치되어 있어야 합니다.
- 초안 또는 게시됨 상태의 문서에만 새 버전을 업로드할 수 있습니다.
- 문서 템플릿을 사용하거나 문서 유형이 **Wiki**인 경우 생성된 문서에는 새 버전을 업로드할 수 없습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서.
2. 문서를 클릭합니다.
3. 새 버전 업로드 관련 링크를 클릭합니다.

   주:
   TinyMCE로 작성된 모든 텍스트는 파일을 가져오면 덮어씁니다.
4. 가져올 파일을 추가합니다.
5. 옵션: 지식 문서의 모든 첨부 파일을 복사하려면 첨부 파일 복사 확인란을 선택합니다.

   주:
   문서가 게시되면 첨부 파일이 새 문서 버전에 추가됩니다. 문서가 초안인 경우 첨부 파일이 기존 지식 문서에 추가됩니다. 초안 문서는 검토 및 게시되기 전까지 사용자를 위한 지식베이스(KB)에 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 임포트를 클릭합니다.
   초안 버전이 생성되고 승인자에게 전송되어 승인 또는 거부됩니다. 문서가 승인되면 문서 버전 관련 목록에 표시됩니다.

문서 페이지에 사람이 읽을 수 있는 **URL** 지식 사용

사람이 읽을 수 있는 URL에는 URL 구조에 대한 더 읽기 쉬운 키워드가 포함됩니다.

사람이 읽을 수 있는 URL은 지식 문서 페이지의 관련 키워드를 사용하여 이해하기 쉬운 짧고 간단한 웹 주소입니다. 사용자는 링크에 액세스할 때 무엇을 찾을지 더 잘 알 수 있습니다.

기술 URL이 아닌 사람이 읽을 수 있는 URL을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 사람이 더 쉽게 이해할 수 있도록 URL의 가독성을 개선합니다.
- 검색 엔진 최적화(SEO) 순위 및 클릭률 향상

문서 뷰 페이지에 대해 지식 사용자가 읽을 수 있는 **URL** 사용

문서 뷰 페이지에서 사람이 읽을 수 있는 URL 구조를 지식 업데이트하여 검색 순위와 클릭률을 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sp_admin

이 태스크 정보
릴리스 이전 Xanadu 릴리스에서 업그레이드하는 경우 문서 보기 페이지에 대해 지식 사람이 읽을 수 있는 URL 기능을 활성화해야 합니다. 릴리스부터 Xanadu 이 기능은 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.

> **주:**
> 사람이 읽을 수 있는 URL 기능을 비활성화하려면 시스템 속성 값을 false로 변경합니다 *`glide.service_portal.enable_human_readable_urls`* .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지.
2. 페이지 양식에서 ID `kb_article_view` 검색하여 선택합니다.
3. 기록을 편집하려면 현재 애플리케이션을 변경해야 함을 나타내는 페이지 양식의 정보 메시지에서 여기라는 단어를 선택합니다.
4. 지식 문서 뷰 양식의 사람이 읽을 수 있는 **URL** 구조 필드에 `%short_descr` 변수를 입력합니다.

   > **주:**
   > 변수를 만들어 다양한 데이터 소스의 정보를 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 페이지 URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드 추가를 참조하십시오.

5. 업데이트를 선택합니다.

결과
`%short_descr` 변수는 URL 구조에 추가되며 URL에서 더 간단하고 비기술적인 단어를 사용할 수 있습니다.

Example: URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드가 있는 지식 문서 뷰 페이지

다음 샘플 URL은 문서 KB0000007의 키워드를 지식 보여줍니다. URL은 기본 설정 언어로 간주 *en* 하고 문서 컨텐츠를 지식 영어로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

이 문서 URL에는 다음 표의 필드 변수와 키워드가 포함되어 있습니다.

URL 구조의 필드 변수

필드	변수	키워드
범주	%범주	## ## ##(FAQ)
간단한 설명	%shortdesc	### #####?

지식 문서 범주 선택

지식베이스 내의 지식 문서는 범주에 의해 그룹화됩니다. 이러한 그룹은 지식베이스 분류를 정의하는 데 도움이 되며, 사용자가 해당 지식베이스 내에서 문서를 쉽게 찾을 수 있게 해줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

이 태스크 정보
지식 기고자는 지식 문서를 편집할 때 범주 선택기를 사용하여 범주를 선택할 수 있으며 지식베이스에 범주가 설정되어 있는 경우 범주를 추가하거나 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 범주(**Category**) 필드 옆의 참조 조회 아이콘을 클릭합니다.
2. 기존 범주를 선택하거나 범주 추가 아이콘(+)을 클릭하여 새 범주를 추가합니다.
   범주를 선택한 후 펜 아이콘을 클릭하여 해당 범주의 이름을 바꿀 수 있습니다. Enter 키를 누르거나 선택한 범주 바깥쪽을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

   주:
   범주를 선택하는 동안 취소 를 클릭하면 새 범주 선택이 취소되지만 범주 이름 바꾸기나 새 범주 추가와 같이 범주에 대한 변경 사항은 되돌릴 수 없습니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
4. 옵션: 하위 범주를 선택하거나 추가합니다.
5. 확인을 클릭합니다.

지식 문서를 분류 범주와 연결

지식 문서를 분류 주제와 연결하여 여러 종류의 콘텐츠에 대해 일관된 분류 구조를 만듭니다.

시작하기 전에
지식 문서가 포함된 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: knowledge

이 태스크 정보
분류 기능을 사용하면 여러 분류에서 하나 이상의 주제에 문서를 연결할 수 있습니다. 이를 통해 카탈로그 항목, 지식 문서 및 커뮤니티 게시물과 같은 콘텐츠 유형 전반에 걸쳐 통합된 콘텐츠 분류를 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 통합 분류 직원 센터

주:
초안, 검토 또는 게시 상태의 문서만 연결할 수 있습니다.

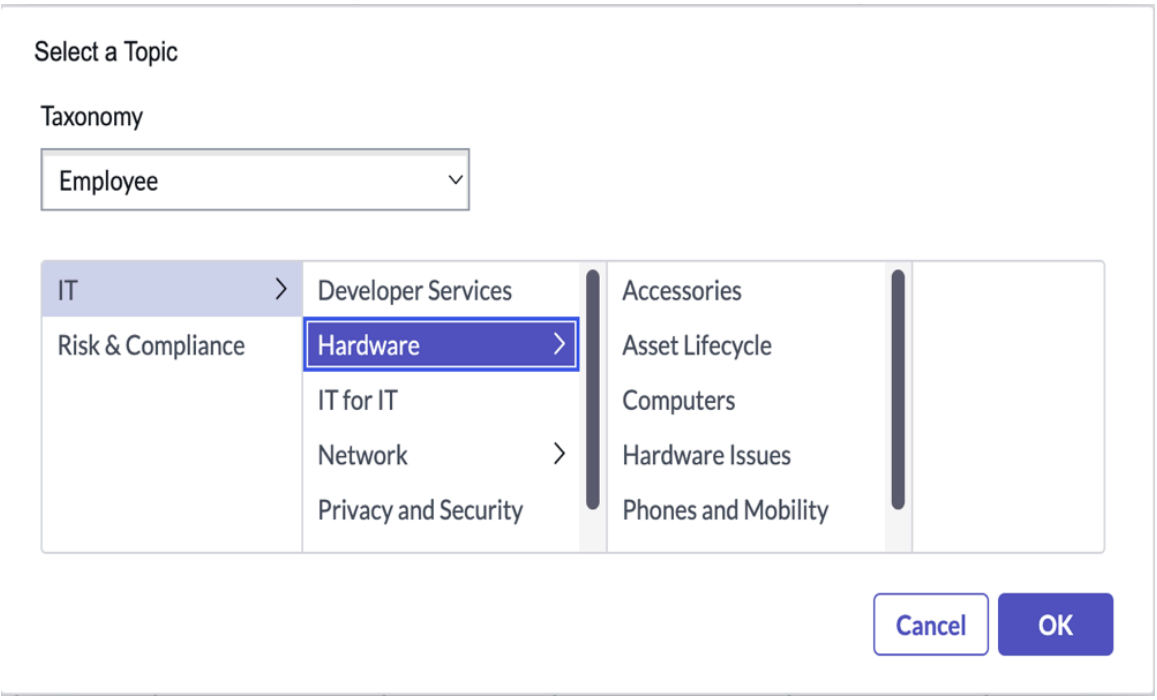
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서.
2. 문서 페이지에서 분류 주제에 연결할 문서를 클릭합니다.
3. 할당된 주제 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.

> 주:
> 관리자는 관련 목록에 연결된 컨텐츠 → Knowledge를 포함하도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘 클릭하고 구성 〉 관련 목록. 슬러쉬버킷을 사용하여 연결된 콘텐츠 → Knowledge를 추가합니다.

4. 주제 선택기 대화 상자의 목록에서 분류 범주를 선택합니다.



5. 주제 선택기 목록에서 주제를 선택하고 〔확인〕을 클릭합니다.

결과
선택한 문서는 더 나은 콘텐츠 탐색을 위해 분류 범주와 연결됩니다.

에서 지식 문서 작성 작업 공간

에서 지식 문서를 에이전트 작업 공간생성, 편집 및 게시하여 작업을 효율적으로 완료합니다.

지식 관리 에이전트 및 작성자와 관련된 기능은 에서 사용할 수 있습니다 작업 공간. 인터페이스를 사용하여 Now Platform 지식베이스 생성, 지식 문서에 대한 액세스 관리, 문서 템플릿 사용 등과 같은 지식 관리 관련 작업을 수행합니다.

다음의 Knowledge 관련 작업을 수행할 수 있습니다 작업 공간.

- 기본 또는 사용자 지정 문서 템플릿을 사용하여 지식 문서를 생성합니다.
- 사용자가 작성한 모든 미게시 및 게시된 지식 문서를 관리합니다.
- 나에게 할당된 피드백 작업을 해결합니다.
- 두 지식 문서 버전을 비교합니다.
- 게시되었지만 번역되지 않은 지식 문서에 대한 번역을 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자신에게 할당된 번역 작업을 완료합니다.
- 관련 문서 및 관련 카탈로그 항목을 지식 문서에 매핑합니다.
- 영향을 받는 제품을 지식 문서에 추가합니다.
- 중복 컨텐츠가 있는 지식 문서를 생성하지 않도록 하는 데 사용합니다 에이전트 지원 .

의 작업 공간 지식 문서 작성 환경은 다음 Now Platform 의 저작 환경과 유사하지만 다음과 같은 예외가 있습니다.

- 지식 블록은 생성하거나 지식 문서와 연결할 수 없습니다. 그러나 지식 블록이 포함된 문서는 볼 수 있습니다.
- Wiki 유형의 지식 문서는 지원되지 않습니다.
- 지식 문서 범주를 생성할 수 없습니다.

활성화 정보

의 지식 목록은 작업 공간 Agent Workspace 플러그인(com.glide.core-ui-components)을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 에이전트 작업 공간 플러그인을 설치하고 활성화하면 에서 작업 공간 사용할 지식 관리 sn-component-workspace-knowledge 플러그인도 설치되고 활성화됩니다.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약

에서 피드백 작업 수행 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서 버전 비교 에이전트 작업 공간

에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에서 문서 번호, 간단한 설명, 문서 컨텐츠 등을 포함한 지식 문서를 에이전트 작업 공간봅니다.

시작하기 전에

지식 문서에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 사용자 또는 다른 사용자가 작성한 지식 문서를 봅니다.
   - (으)로 이동하여 모든 문서 보기 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
   - 다음 중 하나로 이동하여 사용자가 작성한 문서를 봅니다. 목록 〉 지식 〉 내 문서 - 게시됨 또는 목록 〉 지식 〉 내 문서 - 게시되지 않음.
3. 보려는 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 옵션: 언어 목록에서 언어를 선택하여 다른 언어로 지식 문서를 봅니다.

> **주:**
> 언어 목록은 문서의 사용 가능한 번역 버전에 따라 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 옵션: 추가 작업 아이콘(추가 ···)을 클릭한 다음 링크 복사를 클릭하여 지식 문서 링크를 클립보드에 복사합니다.
6. 옵션: 추가 작업 아이콘(···)을 선택한 다음 Word로 다운로드를 선택하여 문서를 컴퓨터에 Microsoft Word 문서로 다운로드합니다.

   주:
   이 옵션은 원래 Microsoft Word를 사용하여 문서를 만들고 관리자가 *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* 속성을 사용하도록 설정한 경우에만 나타납니다.

7. 옵션: 버전 목록에서 지식 문서 버전을 선택하여 지식 문서의 다른 버전을 봅니다.

   주:
   버전 목록은 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우에만 나타납니다.

결과
선택한 버전의 문서가 의 다른 탭 에이전트 작업 공간에 표시되는 지식 문서 뷰 페이지에서 열립니다. 탭 이름에는 지식 문서 번호와 버전 번호가 포함됩니다.

관련 정보

에서 지식 문서 상세 정보 보기 에이전트 작업 공간

지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리

에서 지식 문서에 대한 피드백 제공 에이전트 작업 공간

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

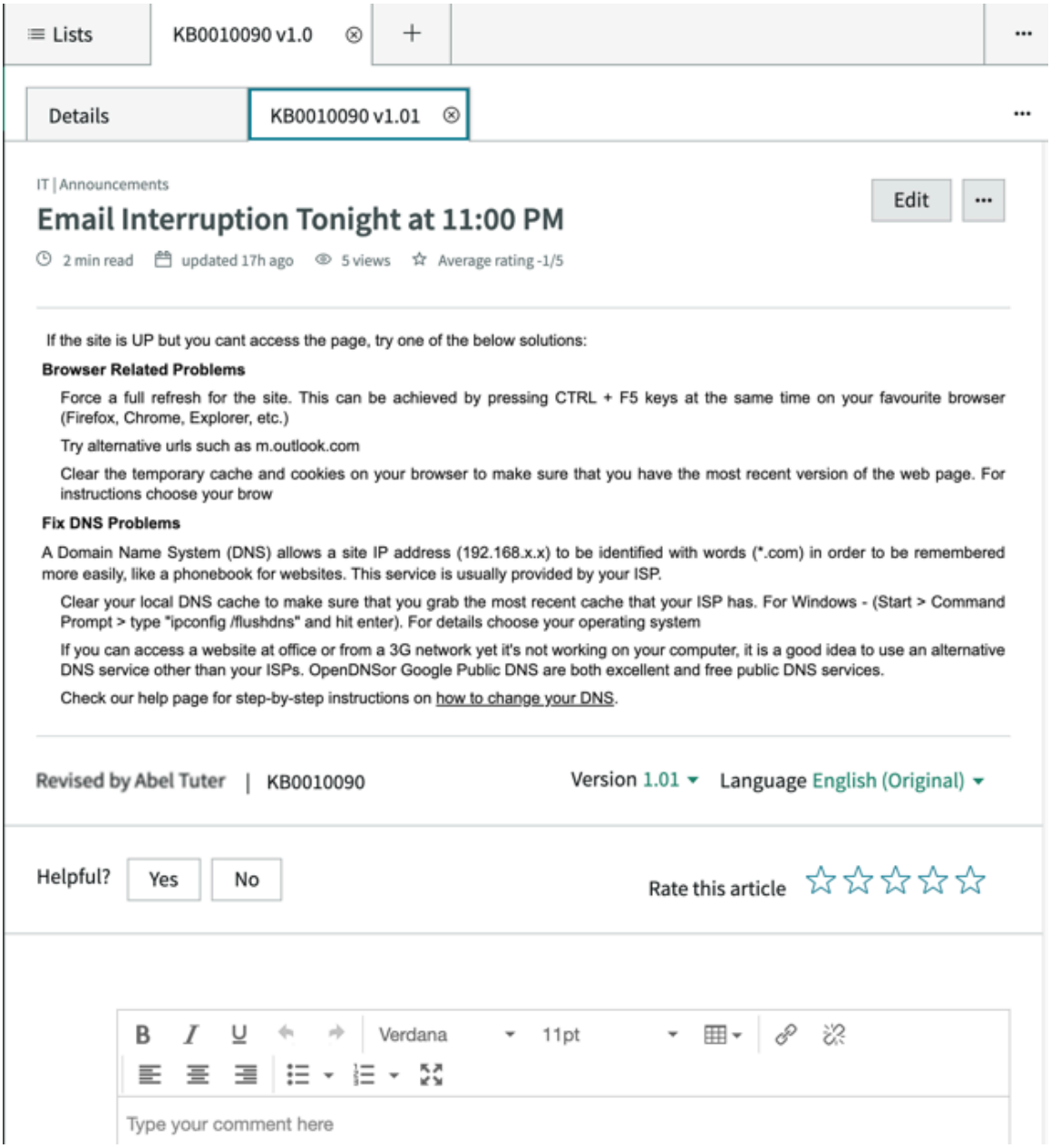
에서 지식 문서 상세 정보 보기 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서의 에이전트 작업 공간상세 정보를 봅니다.

의 에이전트 작업 공간 지식 문서 뷰 페이지에서는 표시된 문서에 대한 몇 가지 세부 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 샘플 지식 문서 뷰 페이지 에이전트 작업 공간



의 지식 문서 뷰 페이지에 표시되는 문서 정보 에이전트 작업 공간

세부사항	설명
지식베이스	지식 문서와 문서 범주를 저장하는 지식베이스입니다. 그림에서 IT는 지식베이스이고 공지는 지식 문서 범주입니다.
읽기 시간	지식 문서를 읽는 평균 시간으로, 문서를 읽을 시간이 있는지 여부를 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다. 읽기 시간은 분당 200단어의 평균 읽기 속도를 기준으로 계산됩니다. 중국어, 일본어 및 한국어와 같은 언어로 된 기사의 경우 읽기 시간은 분당 평균 500자 속도를 기준으로 계산됩니다. 문서에 이미지가 있는 경우 읽기 시간은 다음 규칙을 사용하여 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 지식 문서 뷰 페이지에 표시되는 문서 정보 에이전트 작업 공간

세부사항	설명
	• 첫 번째 이미지의 경우 12초를 추가하고, 두 번째 이미지의 경우 11초를 추가하는 식입니다. • 이미지가 10개 이상인 경우 10번째 이미지 뒤에 각 이미지에 대해 3초를 더합니다.
마지막 업데이트 시간	현재 주에 대한 일 수, 주 수 또는 연도 수로 지식 문서를 마지막으로 업데이트한 시간입니다.
조회 수	시스템 관리자가 속성에 설정한 지난 일 수 동안 지식 문서를 본 횟수입니다 `glide.knowman.view_age.days` . 이 속성에 대한 자세한 내용은 지식 포털 속성 문서를 참조하십시오.
평균 등급	숫자 1-5 등급에 기반한 지식 문서의 가중 평균 등급 결과입니다. 평균 등급은 문서의 다음 버전에 적용됩니다.
지식 문서 컨텐츠	지식 문서의 텍스트 및 이미지입니다.
저자:	지식 문서의 작성자입니다. 이 필드는 지식 문서의 첫 번째 버전에만 나타납니다.
수정한 사람	문서를 수정한 사용자입니다. 이 필드는 지식 문서가 나중에 편집될 때 나타납니다.
문서 번호	지식 문서에 자동으로 할당되는 고유 번호입니다. 그림에서 KB0010090는 품목 번호입니다.
버전	지식 문서의 선택한 버전입니다. 이 필드는 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우에 나타납니다. 그림에서 1.01은 아티클의 선택된 버전입니다.
언어	선택한 문서의 언어입니다. 이 필드는 다른 언어로 된 지식 문서의 번역을 사용할 수 있는 경우에 나타납니다.
첨부 파일	문서 첨부 파일 목록입니다. 이 필드는 지식 관리자가 지식 문서 뷰 페이지에 표시할 수 있도록 설정한 경우에 나타납니다.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

에서 지식 문서 게시 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서에 대한 피드백 제공 에이전트 작업 공간

문서를 평가하고, 문서의 유용성을 표시하고, 의 문서에 에이전트 작업 공간대한 의견을 게시하고 답변함으로써 지식 문서에 대한 피드백을 제공합니다.

시작하기 전에
지식 문서에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 보려는 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 문서에 대한 피드백을 제공합니다.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에서 피드백 작업 수행 에이전트 작업 공간

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성

에이전트 작업 공간에서 지식 문서를 생성하여 조직 전체에 정보를 공유합니다.

시작하기 전에
지식 문서를 생성할 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
지식 블록을 추가할 때 지식 문서를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 지식 문서에 지식 블록 추가 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 옵션: 다음으로 이동하여 이 주제에 대한 지식 문서를 이미 사용할 수 있는지 확인하십시오. 목록 〉 지식 〉 모든 문서 및 가능한 일치 기사를 검색하도록 필터를 설정합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 문서 템플릿을 선택하거나 기본 템플릿을 사용하여 지식 문서를 생성합니다.

옵션	설명
문서 템플릿 선택	정의된 필드와 값을 사용하여 지식 문서를 생성하려면 문서 템플릿을 선택하십시오. 문서 생성 대화 상자에서 다음을 수행합니다. **a.** 지식베이스 목록에서 지식베이스를 선택하십시오. **b.** 문서 템플릿 목록에서 원하는 문서 템플릿을 선택하십시오. 주: 문서 템플릿 목록은 선택한 지식베이스에 대해 구성된 문서 템플릿을 기반으로 채워집니다. **c.** 문서 생성을 선택합니다. 문서 버전 관리 및 지식 문서 템플릿 기능을 사용하는 경우 문서 생성 대화 상자를 사용할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	수 있습니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 및 지식 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.
기본 표준 템플릿	기본 표준 템플릿을 사용하여 지식 문서를 생성합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주:
문서 템플릿을 사용하는 경우 사용할 수 있는 필드가 다를 수 있습니다.

Knowledge 양식

필드	설명
지식베이스	지식 문서가 저장되는 지식베이스입니다. 한 지식 문서는 한 지식베이스에만 연결할 수 있습니다. 문서 템플릿을 사용하는 경우 다른 지식베이스에서 템플릿을 사용할 수 있는 경우에만 이 값을 수정할 수 있습니다.
범주	지식 문서의 범주입니다. 이 값은 사용자가 선택한 범주 내에서 문서를 찾는 데 도움이 됩니다. 선택한 지식베이스에서 사용 가능한 범주만 선택할 수 있습니다. 범주가 없는 문서는 (비어 있는) 범주에 표시됩니다.
소유권 그룹	지식 문서에 대한 소유권 그룹입니다. 소유권 그룹은 구성원 그룹과 승인 및 피드백 작업을 담당하는 관리자로 구성됩니다. 소유권 그룹은 연결된 지식 문서를 게시, 편집 및 폐기할 수 있습니다. 주: 이 필드는 *glide.knowman.ownership_group.enabled* 속성을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다. 소유권 그룹이 할당되지 않고 지식 문서를 게시하는 데 승인이 필요한 경우, 승인을 위해 지식 관리자에게 자동으로 제출됩니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
버전	자동으로 생성된 문서 버전 번호입니다. 게시된 문서를 변경하면 이 숫자가 증가합니다. 주: 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
워크플로우	초안, 검토 중 또는 게시됨 등 지식 문서의 게시 워크플로우 상태입니다. 새 문서에 대한 워크플로우 상태는 초안으로 설정됩니다.
언어	지식 문서를 생성할 때 사용하는 언어입니다. 이 목록은 선택한 지식베이스에 대해 활성화한 언어를 기준으로 채워집니다. 이 필드는 I18N:지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었을 때만 표시됩니다. 자세한 내용은 I18N - Knowledge Internationalization 문서를 참조하십시오.
짧은 설명	지식 문서의 제목입니다. 이 제목은 지식 문서를 탐색하고 검색할 때, 그리고 문서 상단에 표시됩니다. 이 필드에 최대 100자를 입력할 수 있습니다. 주: 간단한 설명 텍스트와 유사한 지식 문서가 에이전트 지원에 표시됩니다.
문서 본문	지식 문서에 대한 컨텐츠입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	HTML 편집기에서 편집 기능을 사용하여 컨텐츠를 생성합니다. 자세한 내용은 HTML 편집기에서 지식 문서에 대한 기능 편집 문서를 참조하십시오.
소스 작업	이 지식 문서를 만든 작업입니다. 이 필드는 인시던트 또는 고객 서비스 케이스 같은 작업에서 또는 제출 기록에서 지식 문서를 생성할 때 자동으로 설정됩니다.
예약된 게시 날짜	지식 문서가 자동으로 게시되는 미래의 날짜입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.
유효 기간	이 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 날짜 이후 또는 유효 기간 날짜가 비어 있는 경우 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다. 유효 기간 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효성 필드에서 파생됩니다(지식베이스 생성 참조). 유효 기간 날짜는 문서를 만든 날짜부터 시작하여 문서 유효성 필드에 지정된 일수까지입니다. 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 지식 문서에 대한 유효 기간 필드의 기본 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 문서의 유효성 문서를 참조하십시오. 매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료될 문서에 대해 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그러면 수신자가 유효 기간 날짜를 연장해 문서를 계속 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 문서를 참조하십시오. **주:** 시스템 날짜 형식 또는 사용자 기본 설정이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 유효 기간 날짜를 기본 날짜로 설정하면 문제가 발생할 수 있습니다. 관리자에게 문의하거나, yyyy 연도 형식의 날짜 형식을 사용하도록 사용자 기본 설정을 수정하십시오. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 및 시스템 날짜 형식 개인화 주제를 참조하십시오.
신뢰도	완전성 및 재사용성에 기반한 문서 성숙도입니다.
항목 유형	자동으로 HTML로 설정되는 문서의 유형입니다. 이 필드는 표준 템플릿에서만 사용할 수 있습니다. **주:** 위키 문서 유형은 에이전트 작업 공간에 지원되지 않습니다.
첨부 파일 표시	지식 문서의 첨부 파일을 표시하는 옵션입니다. 문서에 첨부 파일이 있는 경우 지식 문서 뷰 페이지의 지식 문서 텍스트 아래에 나열됩니다.
첨부 파일 링크	사용자가 문서에 액세스할 때 문서를 열지 않고 첨부 문서를 자동으로 다운로드하는 옵션입니다. 첨부 파일 링크 옵션은 검색 링크에서 액세스한 문서에만 적용됩니다. **주:** 여러 파일을 첨부할 수는 있지만 대부분의 웹 브라우저에서는 사용자가 첫 번째 첨부 파일만 다운로드할 수 있도록 허용합니다. 모든 파일을 다운로드할 수 있도록 하려면 아카이브로 묶고 아카이브를 첨부하십시오. 다른 지식 문서 내의 링크로 접근한 문서는 이 동작을 복제하지 않습니다.
거버넌스	민감하거나 중요하거나 규제 대상 정보를 제어할 수 있는 문서의 속성입니다. 모든 문서에 동일한 규정 준수 검토 요건이 있는 것은 아닙니다. 일부 문서는 문서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	(경험 기반)를 사용하는 사람들의 집단적 경험에 기반합니다. 다른 문서에는 엄격한 통제(준수 기반)가 필요한 정책 또는 법률 정보가 있습니다.
문제	문제에 대한 간략한 설명입니다. 주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
환경	문제가 발생한 경우 해당 환경의 상세 정보입니다. 주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
원인	문제의 원인입니다. 주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
해결 방법	문제를 해결하는 데 사용된 방법입니다. 주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
질문	질문으로 표시할 텍스트입니다. 주: 이 필드는 FAQ 템플릿에서만 사용 가능합니다.
답변	포함된 질문에 대한 답변으로 표시할 텍스트입니다. 주: 이 필드는 FAQ 템플릿에서만 사용 가능합니다.
소개	주제 소개입니다. 주: 이 필드는 방법과 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
지침	방법 주제에 대한 설명입니다. 주: 이 필드는 방법 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
설명	소개 주제에 대한 설명입니다. 주: 이 필드는 소개 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.

주:
지식 관리 KCS 역량 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화되면 신뢰도 및 거버넌스 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 KCS 문서 상태 관리를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 에이전트 지원를 사용하여 작성 중인 지식 문서와 관련된 컨텐츠를 조사합니다.

   a. 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 아이콘()을 선택합니다.
   에이전트 지원의 검색 결과는 텍스트 기반 검색에 따라 기본 컨텐츠를 표시합니다.

   b. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭한 다음 검색 자원을 선택합니다.
   예를 들어 지식 문서를 보려면 지식 문서를 선택하십시오.

   c. 옵션: 검색 결과에서 지식 문서와 같은 자원 항목을 클릭하여 에이전트 지원에서 해당 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

      팁:
      가독성을 높이기 위해 에이전트 지원의 상황별 측면 패널의 크기를 조정할 수 있습니다. 선택한 자원 항목 컨텐츠의 전체 뷰를 보려면 전체 보기를 선택하십시오. 자원 항목 컨텐츠는 에이전트 작업 공간 내의 다른 탭에서 열립니다.

7. 옵션: 컨텐츠가 기존 문서의 컨텐츠와 일치하는지 확인하십시오.

   a. 에이전트 지원에서 사용 가능한 텍스트 상자에 검색 텍스트를 입력하거나, 지식 문서에 대한 간단한 설명인 기본 텍스트를 유지하십시오.

   b. 조회 아이콘()을 선택합니다.

   c. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭하여 검색 자원을 선택합니다.

   - 입력한 검색 텍스트와 높은 텍스트 유사성을 가진 지식 문서를 찾으려면 유사한 문서 **(ML)**를 선택하십시오.

     주:
     이 옵션은 예측 인텔리전스 기능이 활성화되고 관리자가 지식 관리의 유사성 솔루션을 학습한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

   - 입력한 검색 텍스트와 일치하는 지식 문서를 찾으려면 지식 문서를 선택하십시오.

8. 옵션: 상황별 측면 패널에서 첨부 파일 아이콘(.)을 클릭하고 파일을 선택하여 지원 정보가 포함된 파일을 첨부합니다.
9. 옵션: 지식 블록을 추가합니다.
   자세한 내용은 에서 지식 문서에 지식 블록 추가 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
10. 저장을 클릭합니다.
    문서가 저장되고 내 문서 - 게시되지 않음 목록에 나타나며 양식에서 추가 기능을 사용할 수 있게 됩니다.
11. 옵션: 문서 상세 정보를 추가 또는 수정하거나 문서를 게시합니다.
    - 문서 상세 정보를 추가하거나 수정합니다.

      (Optional) 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

    - 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.

      지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

  주:
  지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.

게시되면 지식 문서가 내 문서 - 게시됨 및 모든 문서 목록에 표시됩니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 업데이트됩니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

지식 문서를 만들고 게시한 후에는 문서와 관련된 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 지식 문서에 대한 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서를 폐기합니다. 폐기 워크플로우를 활성화하려면 폐기를 클릭합니다. 자세한 내용은 지식 문서 폐기 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서에서 직접 지식 문서를 번역합니다. 자세한 내용은 에서 지식 문서 번역 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 게시된 지식 문서를 삭제합니다. 삭제를 클릭합니다. 삭제 단추가 표시되지 않으면 추가 작업 아이콘(···)을 클릭한 다음 삭제를 클릭합니다.

  주:
  관리자 역할의 사용자만 게시된 지식 문서를 삭제할 수 있습니다.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

에서 피드백 작업 수행 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서에 대한 피드백 제공 에이전트 작업 공간

지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리

Knowledge 워크플로우

지식 문서 템플릿

Agent Workspace에서 에이전트 지원 사용

인시던트 또는 문제에서 지식 생성

에서 지식 문서 게시 에이전트 작업 공간

사용자가 사용할 수 있도록 지식 문서를 게시합니다.

시작하기 전에

게시하려는 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

2. 이동 목록 〉 지식 〉 내 문서 - 게시되지 않음.

3. 지식 문서 링크를 클릭합니다.

4. Knowledge 폼에서 게시를 클릭합니다.

결과
지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

- **Knowledge** - 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge** - 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

> 주:
> 지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.

게시되면 지식 문서가 내 문서 - 게시됨 및 모든 문서 목록에 표시됩니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 문서의 버전은 버전 번호 패턴에 따라 증가합니다.

관련 정보

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

Knowledge 워크플로우

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

에이전트 작업 공간의 지식베이스 내에서 지식 문서를 편집하여 조직에 공유된 정보를 업데이트합니다.

시작하기 전에
편집할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.

> 주:
>
> - 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 Knowledge 관리자, Knowledge 매니저 및 작성자만 체크아웃된 문서 버전을 편집할 수 있습니다. 기능이 비활성화된 경우 문서에 대한 기여 권한이 있는 모든 사용자는 문서의 초안 버전을 편집할 수 있습니다. 관리자는 (시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서) *glide.knowman.versioning.enabled* 속성을 **false**로 설정하여 문서 버전 관리 기능을 비활성화할 수 있습니다.
> - 소유권 그룹이 지식 문서와 연결된 경우 문서의 작성자 또는 수정자는 문서가 게시된 후에는 문서에 기여할 수 없습니다. 관리자는 *glide.knowman.ownership_group.override* 속성을 활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
> - *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성을 활성화하면 기존 문서의 지식베이스를 수정할 수 없습니다.

필요한 역할: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 지식 문서 링크를 클릭합니다.
4. 지식 양식에서 편집을 클릭합니다.

   주:
   Microsoft Word를 사용하여 지식 문서를 만든 경우 Microsoft Word에서만 문서를 편집할 수 있습니다. 이 경우 Word에서 열기를 선택하여 Word Online에서 문서를 여십시오. 자세한 내용은 Microsoft Word에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

   HTML 편집기를 사용하여 문서를 편집하려면 Word에서 문서 연결을 해제할 수 있습니다. 자세한 내용은 연결된 Microsoft Word 문서에서 지식 문서 연결 해제 문서를 참조하십시오.

5. 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 게시된 지식 문서에 대해서 체크아웃을 클릭합니다. 지식 문서의 최신 버전만 편집할 수 있습니다.
6. 해당하는 관련 목록에 접근하여 정보를 수정하십시오.

Knowledge 양식 관련 목록

관련 목록	설명
상세 정보	지식 문서 컨텐츠와 해당 메타데이터입니다. 주: 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 업데이트된 문서 버전의 유효 기간 날짜 기본값이 다음 기준에 따라 자동으로 설정됩니다. ○ 문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 이전 버전의 문서에서 유효 기간 날짜 값은 유지됩니다. ○ 문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효성 필드(문서가 업데이트된 날짜 + 문서 유효성)에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간 날짜가 자동으로 업데이트됩니다. 지식 문서를 다른 지식베이스로 옮기는 경우, 업데이트된 문서의 유효 기간 날짜 기본값이 다음 기준에 따라 자동으로 설정됩니다. ○ 선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있으면 지식 문서에 대한 이전 유효 기간 날짜 값이 유지됩니다. ○ 선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효성 필드(문서가 업데이트된 날짜 + 문서 유효성)에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간 날짜가 자동으로 업데이트됩니다. 유효 기간 필드의 딕셔너리 값이 수정되면 이 딕셔너리 값은 문서 유효성 필드에 따라 계산된 유효 기간 필드의 기본값을 무효화합니다. 자세한 내용은 지식 문서의 유효성 문서를 참조하십시오.
피드백	문서의 게시된 버전에서 받은 피드백입니다. 피드백에 대한 자세한 내용을 보려면 설명 열에서 원하는 버전의 문서에 대한 링크를 선택하십시오.
피드백 작업	지식 문서 버전에 대해 생성된 피드백 작업에 대한 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록	설명
승인	지식 문서에 대한 승인 이력입니다.
문서 버전	지식 문서의 버전 이력입니다.
번역된 버전	지식 문서의 번역된 버전입니다. 이 관련 목록은 번역 관리 기능이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 지식 문서를 번역하려면 새로 만들기를 선택하십시오. *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성이 비활성 상태인 경우 이 관련 목록에 새로 만들기 버튼이 나타납니다.
번역 작업	문서를 번역하기 위해 제출된 작업입니다. 이 관련 목록은 번역 관리 기능과 번역 작업을 생성할 수 있도록 하는 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성을 사용할 때 나타납니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.
관련 문서	지식 문서에 매핑된 관련 문서입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 관련 문서 매핑 문서를 참조하십시오.
관련 카탈로그 항목	지식 문서에 매핑된 관련 카탈로그 항목입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 관련 항목 맵핑 문서를 참조하십시오.
영향을 받는 제품	지식 문서에 매핑된 제품입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 지식 문서에 영향을 받는 제품 추가 문서를 참조하십시오.

7. 옵션: 에이전트 지원를 사용하여 작성 중인 지식 문서와 관련된 컨텐츠를 조사합니다.

   a. 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 아이콘()을 선택합니다.
   에이전트 지원의 검색 결과는 텍스트 기반 검색에 따라 기본 컨텐츠를 표시합니다.

   b. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭한 다음 검색 자원을 선택합니다.
   예를 들어 지식 문서를 보려면 지식 문서를 선택하십시오.

   c. 옵션: 검색 결과에서 지식 문서와 같은 자원 항목을 클릭하여 에이전트 지원에서 해당 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

      팁:
      가독성을 높이기 위해 에이전트 지원의 상황별 측면 패널의 크기를 조정할 수 있습니다. 선택한 자원 항목 컨텐츠의 전체 뷰를 보려면 전체 보기를 선택하십시오. 자원 항목 컨텐츠는 에이전트 작업 공간 내의 다른 탭에서 열립니다.

8. 옵션: 컨텐츠가 기존 문서의 컨텐츠와 일치하는지 확인하십시오.

   a. 에이전트 지원에서 사용 가능한 텍스트 상자에 검색 텍스트를 입력하거나, 지식 문서에 대한 간단한 설명인 기본 텍스트를 유지하십시오.

   b. 조회 아이콘()을 선택합니다.

   c. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭하여 검색 자원을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 입력한 검색 텍스트와 높은 텍스트 유사성을 가진 지식 문서를 찾으려면 유사한 문서 **(ML)**를 선택하십시오.

  주:
  이 옵션은 예측 인텔리전스 기능이 활성화되고 관리자가 지식 관리의 유사성 솔루션을 학습한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

- 입력한 검색 텍스트와 일치하는 지식 문서를 찾으려면 지식 문서를 선택하십시오.

9. 옵션: 첨부 파일로 작업합니다.

- 상황별 측면 패널에서 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하고 파일을 선택하여 지원 정보가 포함된 파일을 첨부합니다.
- 첨부 파일에 대해 표시되는 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 기존 첨부 파일을 다운로드하거나, 제거하거나, 이름을 바꿉니다.

10. 저장을 클릭합니다.
문서가 저장되고 내 문서 - 게시되지 않음 목록에 나타납니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 0.01만큼 증가합니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

11. 옵션: 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.
지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

- **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

  주:
  지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.

게시되면 지식 문서가 내 문서 - 게시됨 및 모든 문서 목록에 나타납니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가됩니다(예: 2.02에서 3.0). 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

관련 정보

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

Agent Workspace에서 에이전트 지원 사용

인시던트 또는 문제에서 지식 생성

에이전트 작업 공간에서 관련 문서 매핑

지식 문서를 보면서 주제에 대한 문서 전반에서 유사한 정보를 검색합니다. ML(머신 러닝) 알고리즘을 사용하여 관련 문서를 수동으로 매핑하거나 애플리케이션에 관련 문서를 자동으로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

관련 문서를 추가할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

에이전트 작업 공간에서 문서를 편집할 때 관련 문서를 수동으로 매핑한 경우 지식 관리 유사성 솔루션을 통해 예측되는 관련 문서 앞의 지식 관리 서비스 포털 내 지식 문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션에 해당 문서가 나열됩니다.

주:
관리자는 관련 문서를 찾기 위해 기능 내에서 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 지식 관리 교육할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

이 작업은 에이전트 작업 공간에서 문서를 편집할 때 관련 문서를 수동으로 매핑하는 단계를 제공합니다. Now Platform 인터페이스 내 지식 관리 애플리케이션에서 문서를 편집할 때 관련 문서를 수동으로 매핑할 수도 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서 매핑 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 관련 제품을 매핑할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 관련 문서 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 관련 문서 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

관련 문서 양식

필드	설명
활성	관련 지식 문서에 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
관련 지식 문서	관련 정보가 포함된 지식 문서입니다. 기록 검색 아이콘(🔍)을 클릭하여 사용 가능한 지식 문서 목록에 접근할 수 있습니다.
지식 문서	관련 지식 문서를 추가할 지식 문서의 수입니다.
순서	지식 관리 문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션에 문서를 나타낼 순서입니다. 값이 낮을수록 지식 문서가 관련 문서 섹션에 나타나는 우선순위가 더 높아집니다. 기본값은 100입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과

매핑된 문서는 지식 관리 서비스 포털 내 지식 관리 문서 뷰 페이지의 관련 문서 섹션에서 사용할 수 있습니다. 지식 관리 서비스 포털 문서 뷰 페이지 기능 문서를 참조하십시오.

주:
시스템 관리자는 관련 문서 섹션에 표시되는 지식 문서 수를 구성할 수 있으므로 일부 매핑된 관련 문서가 관련 문서 섹션에 나타나지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관련 문서 위젯 인스턴스 옵션 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 작업 공간에서 관련 항목 맵핑

직원이 관련 카탈로그 항목을 요청할 수 있도록 에이전트 작업 공간에서 지식 문서와 관련된 카탈로그 항목을 수동으로 매핑합니다.

시작하기 전에
관련 문서를 추가할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
이 작업은 에이전트 작업 공간에서 문서를 편집할 때 관련 카탈로그 항목을 매핑하는 단계를 제공합니다. Now Platform 인터페이스 내 지식 관리 애플리케이션에서 문서를 편집할 때 관련 카탈로그 항목을 매핑할 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서와 관련된 카탈로그 항목 매핑 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 게시됨 게시된 문서의 경우 또는 목록 〉 지식 〉 게시되지 않음 게시되지 않은 문서의 경우.
3. 관련 항목을 매핑할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. Knowledge 양식에서 관련 카탈로그 항목 관련 목록을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 관련 카탈로그 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

관련 항목 양식

필드	설명
활성	관련 카탈로그 항목에 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
카탈로그 항목	지식 문서와 관련된 카탈로그 항목입니다. 기록 검색 아이콘(🔍)을 클릭하여 사용 가능한 카탈로그 항목 목록에 접근할 수 있습니다.
지식 문서	관련 카탈로그 항목을 추가할 지식 문서의 수입니다.
순서	지식 관리 문서 뷰 페이지의 관련 항목 섹션에 카탈로그 항목을 나타낼 순서입니다. 값이 낮을수록 카탈로그 항목이 관련 항목 섹션에 나타나는 우선순위가 더 높아집니다. 기본값은 100입니다.

7. 저장을 클릭합니다.

결과
매핑된 카탈로그 항목은 지식 관리 서비스 포털 내 지식 관리 문서 뷰 페이지의 관련 항목 섹션에 나열됩니다.

주:
시스템 관리자는 관련 항목 섹션에 표시되는 카탈로그 항목 수를 구성할 수 있으므로 일부 매핑된 관련 카탈로그 항목이 관련 항목 섹션에 나타나지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 카탈로그 항목 위젯 인스턴스 옵션 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

서비스 카탈로그 항목

에이전트 작업 공간에서 지식 문서에 영향을 받는 제품 추가

지식 문서에 영향을 받는 제품을 추가하여 지식 문서와 연결된 제품 보기

시작하기 전에

Knowledge Product Entitlements 애플리케이션을 사용하려면 Knowledge Product Entitlements 플러그인(com.snc.kb_product_entitlements)이 활성화되어 있어야 합니다. 이 플러그인을 설치하면 영향을 받는 제품 관련 목록이 Knowledge 양식에 추가됩니다. 자세한 내용은 지식 제품 권리를 참조하십시오.

영향을 받는 제품을 추가할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

이 작업은 에이전트 작업 공간에서 영향을 받는 제품을 지식 문서에 추가하는 단계를 제공합니다. Now Platform 인터페이스로 지식 관리 애플리케이션을 사용하여 영향을 받는 제품을 지식 문서에 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스 또는 지식 문서에 관련 제품 추가를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 관련 제품을 추가할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. Knowledge 양식의 영향을 받는 제품 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 제품 관련 Knowledge 양식의 구성 항목 필드에서 기록 검색 아이콘(🔍)을 클릭합니다.
6. 구성 항목 대화 상자에서 관련 제품을 클릭합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약

지식 문서가 에이전트 작업 공간에서 자동으로 게시될 특정 시간과 날짜를 설정합니다.

시작하기 전에

게시를 예약할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다. 자세한 정보는 Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- 문서 버전 관리 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 문서를 참조하십시오.

주:
Now Platform 인터페이스 내 지식 관리 애플리케이션에서 게시할 지식 문서를 예약할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지식 문서의 게시 일정 예약 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 내 문서 - 게시되지 않은 문서.
3. 문서 링크를 클릭합니다.
4. 예약된 게시 날짜 필드에서 달력 표시 아이콘(🗔)을 클릭합니다.
5. 달력에서 향후 날짜를 선택합니다.
6. 시간 선택 필드에 hh:mm:ss 형식으로 시간을 입력합니다.
7. 확인을 클릭합니다.
8. 게시를 클릭하여 게시 워크플로우를 활성화합니다.

팁:
문서의 예약된 게시를 취소하고 문서를 초안 상태로 다시 이동하려면 회수를 클릭합니다.

결과

지식 문서는 지식베이스의 다음 워크플로우 설정에 따라 예정된 게시 날짜에 게시됩니다.

- 지식베이스 워크플로우가 **Knowledge** - 즉시 게시로 설정되면 지식 문서는 예약된 게시 날짜에 자동으로 게시됩니다. 문서의 Knowledge 양식에 있는 워크플로우 필드가 게시하도록 예약됨으로 업데이트됩니다.
- 지식베이스 워크플로우가 **Knowledge** - 승인 게시로 설정되면 승인 완료 시 지식 문서가 게시됩니다. 문서의 Knowledge 양식에 있는 워크플로우 필드가 검토로 업데이트됩니다.

  승인 완료는 다음과 같이 예약된 게시에 영향을 미칩니다.

  - 예약된 게시 날짜 이전에 승인이 완료되면 문서의 Knowledge 양식에 있는 워크플로우 필드가 게시하도록 예약됨으로 업데이트되고 문서는 예약된 게시 날짜에 게시됩니다.
  - 예약된 게시 날짜 이후에 승인이 완료되면 문서가 승인 완료 시 즉시 게시됩니다.

관련 정보

Agent Workspace에서 지식 문서 편집

Knowledge 워크플로우

에서 피드백 작업 수행 에이전트 작업 공간

에서 피드백 작업을 시작하고, 설명을 요청하고, 피드백 작업을 에이전트 작업 공간해결하거나 종결합니다. 본인 또는 소유권 그룹에 할당된 모든 피드백 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

작업하려는 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

피드백 작업은 다음과 같은 유형의 피드백 소스를 기반으로 생성됩니다.

소스	설명
사용자 피드백	지식 문서가 도움이 되지 않는 것으로 표시되었거나 낮은 등급을 받았습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소스	설명
내부 피드백	지식 문서에 플래그가 지정되었습니다.
Knowledge 격차	지식 요구 인사이트 기능을 사용하여 하나 이상의 작업에 대해 지식 격차 피드백 작업이 생성되었습니다.
Knowledge 격차 - 수동	고객 서비스 케이스 또는 인시던트와 같은 작업에서 지식 격차 피드백 작업이 수동으로 생성되었습니다.
검색 실패	고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드의 실패한 검색 보고서에서 지식 격차 피드백 작업이 작성되었습니다.
기타	다른 소스의 지식 문서에 대한 피드백입니다. 주: 인스턴스를 업그레이드할 때 피드백 작업 유형이 설정되어 있지 않거나 지원되는 유형과 일치하지 않는 기존 기록의 경우 피드백 작업 유형이 기타로 자동 설정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 먼저 목록 〉 지식 〉 내 작업 - 피드백.
3. 피드백 작업 번호에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 지식 피드백 작업 양식에서 제출자가 제공한 피드백을 검토합니다.
5. 피드백 작업을 수행합니다.
6. 옵션: 작성 섹션에서 모든 뷰어가 볼 수 있는 댓글 또는 내부 사용자만 볼 수 있는 작업 메모를 입력합니다.
7. 옵션: 지식 피드백 작업 메트릭 탭을 클릭한 다음 값 열의 상태에 대한 링크를 클릭하여 피드백 작업의 각 상태에 소요된 시간을 추적합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
피드백 작업이 업데이트됩니다.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

의 피드백 작업에서 지식 문서 만들기 에이전트 작업 공간

지식 문서 피드백 작업을 수행하는 동안 현재 지식 문서로 문제가 해결되지 않으면 작업 내에서 다른 지식 문서를 생성할 수 있습니다. 지식 문서에 플래그가 지정되거나, 도움이 되지 않음으로 표시되거나, 낮은 등급이 지정되거나, 주제에 대한 지식 격차 피드백 작업이 생성될 때 지식 문서에 대한 피드백 작업이 생성됩니다.

시작하기 전에
지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

피드백 작업은 다음과 같은 방법으로 생성됩니다.

- 사용자가 지식 문서에 대한 피드백을 제공하는 경우. 자세한 내용은 에서 지식 문서에 대한 피드백 제공 에이전트 작업 공간을(를) 참조하십시오.
- 요구 통찰력 대시보드의 주제에 대해 지식 격차 피드백 작업이 생성되는 경우. 자세한 내용은 요구 통찰력 대시보드에서 지식 격차를 분석하고 지식 격차 피드백 작업을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 작업 목록으로 이동합니다.
   - 지식 격차를 통해 생성된 피드백 작업의 경우, 또는 지식 문서가 유용하지 않음으로 표시되거나 낮은 등급으로 지정된 경우 다음으로 이동 지식 〉 내 작업 - 피드백.
   - 문서에 플래그가 지정되었을 때 작성된 작업의 경우, 다음으로 이동 지식 〉 내 작업 - 플래그 지정됨.
3. 번호 열에서 사용자 또는 소유권 그룹에 할당된 피드백 작업에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 문서 생성을 클릭합니다.
5. 문서 템플릿을 선택하거나 기본 템플릿을 사용하여 지식 문서를 생성합니다.

옵션	설명
문서 템플릿 선택	정의된 필드와 값을 사용하여 지식 문서를 생성하려면 문서 템플릿을 선택하십시오. 문서 생성 대화 상자에서 다음을 수행합니다. **a.** 지식베이스 목록에서 지식베이스를 선택하십시오. **b.** 문서 템플릿 목록에서 원하는 문서 템플릿을 선택하십시오. 주: 문서 템플릿 목록은 선택한 지식베이스에 대해 구성된 문서 템플릿을 기반으로 채워집니다. **c.** 문서 생성을 선택합니다. 문서 버전 관리 및 지식 문서 템플릿 기능을 사용하는 경우 문서 생성 대화 상자를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 및 지식 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.
기본 표준 템플릿	기본 표준 템플릿을 사용하여 지식 문서를 생성합니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주:
문서 템플릿을 사용하는 경우 사용할 수 있는 필드가 다를 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Knowledge 양식

필드	설명
지식베이스	지식 문서가 저장되는 지식베이스입니다. 한 지식 문서는 한 지식베이스에만 연결할 수 있습니다. 문서 템플릿을 사용하는 경우 다른 지식베이스에서 템플릿을 사용할 수 있는 경우에만 이 값을 수정할 수 있습니다.
범주	지식 문서의 범주입니다. 이 값은 사용자가 선택한 범주 내에서 문서를 찾는 데 도움이 됩니다. 선택한 지식베이스에서 사용 가능한 범주만 선택할 수 있습니다. 범주가 없는 문서는 (비어 있는) 범주에 표시됩니다.
소유권 그룹	지식 문서에 대한 소유권 그룹입니다. 소유권 그룹은 구성원 그룹과 승인 및 피드백 작업을 담당하는 관리자로 구성됩니다. 소유권 그룹은 연결된 지식 문서를 게시, 편집 및 폐기할 수 있습니다. **주:** 이 필드는 *glide.knowman.ownership_group.enabled* 속성을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다. 소유권 그룹이 할당되지 않고 지식 문서를 게시하는 데 승인이 필요한 경우, 승인을 위해 지식 관리자에게 자동으로 제출됩니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
버전	자동으로 생성된 문서 버전 번호입니다. 게시된 문서를 변경하면 이 숫자가 증가합니다. **주:** 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
워크플로우	초안, 검토 중 또는 게시됨 등 지식 문서의 게시 워크플로우 상태입니다. 새 문서에 대한 워크플로우 상태는 초안으로 설정됩니다.
언어	지식 문서를 생성할 때 사용하는 언어입니다. 이 목록은 선택한 지식베이스에 대해 활성화한 언어를 기준으로 채워집니다. 이 필드는 I18N:지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었을 때만 표시됩니다. 자세한 내용은 I18N - Knowledge Internationalization 문서를 참조하십시오.
짧은 설명	지식 문서의 제목입니다. 이 제목은 지식 문서를 탐색하고 검색할 때, 그리고 문서 상단에 표시됩니다. 이 필드에 최대 100자를 입력할 수 있습니다. **주:** 간단한 설명 텍스트와 유사한 지식 문서가 에이전트 지원에 표시됩니다.
문서 본문	지식 문서에 대한 컨텐츠입니다. HTML 편집기에서 편집 기능을 사용하여 컨텐츠를 생성합니다. 자세한 내용은 HTML 편집기에서 지식 문서에 대한 기능 편집 문서를 참조하십시오.
소스 작업	이 지식 문서를 만든 작업입니다. 이 필드는 인시던트 또는 고객 서비스 케이스 같은 작업에서 또는 제출 기록에서 지식 문서를 생성할 때 자동으로 설정됩니다.
예약된 게시 날짜	지식 문서가 자동으로 게시되는 미래의 날짜입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.
유효 기간	이 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 날짜 이후 또는 유효 기간 날짜가 비어 있는 경우 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	유효 기간 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효성 필드에서 파생됩니다(지식베이스 생성 참조). 유효 기간 날짜는 문서를 만든 날짜부터 시작하여 문서 유효성 필드에 지정된 일수까지입니다. 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 지식 문서에 대한 유효 기간 필드의 기본 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 문서의 유효성 문서를 참조하십시오. 매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료될 문서에 대해 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그러면 수신자가 유효 기간 날짜를 연장해 문서를 계속 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 문서를 참조하십시오. **주:** 시스템 날짜 형식 또는 사용자 기본 설정이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 유효 기간 날짜를 기본 날짜로 설정하면 문제가 발생할 수 있습니다. 관리자에게 문의하거나, yyyy 연도 형식의 날짜 형식을 사용하도록 사용자 기본 설정을 수정하십시오. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 및 시스템 날짜 형식 개인화 주제를 참조하십시오.
신뢰도	완전성 및 재사용성에 기반한 문서 성숙도입니다.
항목 유형	자동으로 HTML로 설정되는 문서의 유형입니다. 이 필드는 표준 템플릿에서만 사용할 수 있습니다. **주:** 위키 문서 유형은 에이전트 작업 공간에 지원되지 않습니다.
첨부 파일 표시	지식 문서의 첨부 파일을 표시하는 옵션입니다. 문서에 첨부 파일이 있는 경우 지식 문서 뷰 페이지의 지식 문서 텍스트 아래에 나열됩니다.
첨부 파일 링크	사용자가 문서에 액세스할 때 문서를 열지 않고 첨부 문서를 자동으로 다운로드하는 옵션입니다. 첨부 파일 링크 옵션은 검색 링크에서 액세스한 문서에만 적용됩니다. **주:** 여러 파일을 첨부할 수는 있지만 대부분의 웹 브라우저에서는 사용자가 첫 번째 첨부 파일만 다운로드할 수 있도록 허용합니다. 모든 파일을 다운로드할 수 있도록 하려면 아카이브로 묶고 아카이브를 첨부하십시오. 다른 지식 문서 내의 링크로 접근한 문서는 이 동작을 복제하지 않습니다.
거버넌스	민감하거나 중요하거나 규제 대상 정보를 제어할 수 있는 문서의 속성입니다. 모든 문서에 동일한 규정 준수 검토 요건이 있는 것은 아닙니다. 일부 문서는 문서(경험 기반)를 사용하는 사람들의 집단적 경험에 기반합니다. 다른 문서에는 엄격한 통제(준수 기반)가 필요한 정책 또는 법률 정보가 있습니다.
문제	문제에 대한 간략한 설명입니다. **주:** 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
환경	문제가 발생한 경우 해당 환경의 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
원인	문제의 원인입니다. 주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
해결 방법	문제를 해결하는 데 사용된 방법입니다. 주: 이 필드는 KCS 문서 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
질문	질문으로 표시할 텍스트입니다. 주: 이 필드는 FAQ 템플릿에서만 사용 가능합니다.
답변	포함된 질문에 대한 답변으로 표시할 텍스트입니다. 주: 이 필드는 FAQ 템플릿에서만 사용 가능합니다.
소개	주제 소개입니다. 주: 이 필드는 방법과 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
지침	방법 주제에 대한 설명입니다. 주: 이 필드는 방법 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.
설명	소개 주제에 대한 설명입니다. 주: 이 필드는 소개 템플릿에서만 사용할 수 있습니다.

주:
지식 관리 KCS 역량 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화되면 신뢰도 및 거버넌스 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 KCS 문서 상태 관리를 참조하십시오.

7. 옵션: 에이전트 지원를 사용하여 작성 중인 지식 문서와 관련된 컨텐츠를 조사합니다.

a. 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 아이콘()을 선택합니다.
에이전트 지원의 검색 결과는 텍스트 기반 검색에 따라 기본 컨텐츠를 표시합니다.

b. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭한 다음 검색 자원을 선택합니다.
예를 들어 지식 문서를 보려면 지식 문서를 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 옵션: 검색 결과에서 지식 문서와 같은 자원 항목을 클릭하여 에이전트 지원에서 해당 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

> **팁:**
> 가독성을 높이기 위해 에이전트 지원의 상황별 측면 패널의 크기를 조정할 수 있습니다. 선택한 자원 항목 컨텐츠의 전체 뷰를 보려면 전체 보기를 선택하십시오. 자원 항목 컨텐츠는 에이전트 작업 공간 내의 다른 탭에서 열립니다.

8. 옵션: 컨텐츠가 기존 문서의 컨텐츠와 일치하는지 확인하십시오.

a. 에이전트 지원에서 사용 가능한 텍스트 상자에 검색 텍스트를 입력하거나, 지식 문서에 대한 간단한 설명인 기본 텍스트를 유지하십시오.

b. 조회 아이콘( )을 선택합니다.

c. 검색 자원 선택 아이콘( )을 클릭하여 검색 자원을 선택합니다.

- 입력한 검색 텍스트와 높은 텍스트 유사성을 가진 지식 문서를 찾으려면 유사한 문서 **(ML)**를 선택하십시오.

  > **주:**
  > 이 옵션은 예측 인텔리전스 기능이 활성화되고 관리자가 지식 관리의 유사성 솔루션을 학습한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

- 입력한 검색 텍스트와 일치하는 지식 문서를 찾으려면 지식 문서를 선택하십시오.

9. 저장을 클릭합니다.
문서가 저장되고 내 문서 - 게시되지 않음 목록에 나타나며 양식에서 추가 기능을 사용할 수 있게 됩니다.

10. 옵션: 문서 상세 정보를 추가 또는 수정하거나 문서를 게시합니다.

- 문서 상세 정보를 추가하거나 수정합니다.

  (Optional) 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집 문서를 참조하십시오.

- 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.

  지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

  - **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
  - **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

    > **주:**
    > 지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.

게시되면 지식 문서가 내 문서 - 게시됨 및 모든 문서 목록에 표시됩니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 업데이트됩니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

지식 문서를 만들고 게시한 후에는 문서와 관련된 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 지식 문서에 대한 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서를 폐기합니다. 폐기 워크플로우를 활성화하려면 폐기를 클릭합니다. 자세한 내용은 지식 문서 폐기 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서에서 직접 지식 문서를 번역합니다. 자세한 내용은 에서 지식 문서 번역 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 게시된 지식 문서를 삭제합니다. 삭제를 클릭합니다. 삭제 단추가 표시되지 않으면 추가 작업 아이콘(···)을 클릭한 다음 삭제를 클릭합니다.

> **주:**
> 관리자 역할의 사용자만 게시된 지식 문서를 삭제할 수 있습니다.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

Finding solutions by using Agent assist

의 피드백 작업에서 지식 문서 편집 에이전트 작업 공간

지식 문서 작업을 수행할 때 작업 내에서 지식 문서를 편집할 수 있습니다. 지식 문서에 플래그가 지정되거나, 도움이 되지 않음으로 표시되거나, 낮은 등급이 지정되거나, 주제에 대한 지식 격차 피드백 작업이 생성될 때 지식 문서에 대한 피드백 작업이 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.

> **주:**
> 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 Knowledge 관리자, Knowledge 매니저 및 작성자만 체크아웃된 문서 버전을 편집할 수 있습니다. 기능이 비활성화된 경우 문서에 대한 기여 권한이 있는 모든 사용자는 문서의 초안 버전을 편집할 수 있습니다. 관리자는 (시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서) `glide.knowman.versioning.enabled` 속성을 **false**로 설정하여 문서 버전 관리 기능을 비활성화할 수 있습니다.

필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 작업 목록으로 이동합니다.
   - 지식 격차를 통해 생성된 피드백 작업의 경우, 또는 지식 문서가 유용하지 않음으로 표시되거나 낮은 등급으로 지정된 경우 다음으로 이동 지식 〉 내 작업 - 피드백.
   - 문서에 플래그가 지정되었을 때 작성된 작업의 경우, 다음으로 이동 지식 〉 내 작업 - 플래그 지정됨.
3. 번호 열에서 사용자 또는 소유권 그룹에 할당된 피드백 작업에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 문서 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 게시된 지식 문서에 대해서 체크아웃을 클릭합니다. 지식 문서의 최신 버전만 편집할 수 있습니다.
6. 해당하는 관련 목록에 접근하여 정보를 수정하십시오.

Knowledge 양식 관련 목록

관련 목록	설명
상세 정보	지식 문서 컨텐츠와 해당 메타데이터입니다. 주: 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 업데이트된 문서 버전의 유효 기간 날짜 기본값이 다음 기준에 따라 자동으로 설정됩니다. ○ 문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 이전 버전의 문서에서 유효 기간 날짜 값은 유지됩니다. ○ 문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효성 필드(문서가 업데이트된 날짜 + 문서 유효성)에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간 날짜가 자동으로 업데이트됩니다. 지식 문서를 다른 지식베이스로 옮기는 경우, 업데이트된 문서의 유효 기간 날짜 기본값이 다음 기준에 따라 자동으로 설정됩니다. ○ 선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있으면 지식 문서에 대한 이전 유효 기간 날짜 값이 유지됩니다. ○ 선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효성 필드(문서가 업데이트된 날짜 + 문서 유효성)에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간 날짜가 자동으로 업데이트됩니다. 유효 기간 필드의 딕셔너리 값이 수정되면 이 딕셔너리 값은 문서 유효성 필드에 따라 계산된 유효 기간 필드의 기본값을 무효화합니다. 자세한 내용은 지식 문서의 유효성 문서를 참조하십시오.
피드백	문서의 게시된 버전에서 받은 피드백입니다. 피드백에 대한 자세한 내용을 보려면 설명 열에서 원하는 버전의 문서에 대한 링크를 선택하십시오.
피드백 작업	지식 문서 버전에 대해 생성된 피드백 작업에 대한 상세 정보입니다.
승인	지식 문서에 대한 승인 이력입니다.
문서 버전	지식 문서의 버전 이력입니다.
번역된 버전	지식 문서의 번역된 버전입니다. 이 관련 목록은 번역 관리 기능이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 지식 문서를 번역하려면 새로 만들기를 선택하십시오. *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성이 비활성 상태인 경우 이 관련 목록에 새로 만들기 버튼이 나타납니다.
번역 작업	문서를 번역하기 위해 제출된 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 목록	설명
	이 관련 목록은 번역 관리 기능과 번역 작업을 생성할 수 있도록 하는 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 속성을 사용할 때 나타납니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.
관련 문서	지식 문서에 매핑된 관련 문서입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 관련 문서 매핑 문서를 참조하십시오.
관련 카탈로그 항목	지식 문서에 매핑된 관련 카탈로그 항목입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 관련 항목 맵핑 문서를 참조하십시오.
영향을 받는 제품	지식 문서에 매핑된 제품입니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 지식 문서에 영향을 받는 제품 추가 문서를 참조하십시오.

7. 옵션: 에이전트 지원를 사용하여 작성 중인 지식 문서와 관련된 컨텐츠를 조사합니다.

a. 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 아이콘()을 선택합니다.
에이전트 지원의 검색 결과는 텍스트 기반 검색에 따라 기본 컨텐츠를 표시합니다.

b. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭한 다음 검색 자원을 선택합니다.
예를 들어 지식 문서를 보려면 지식 문서를 선택하십시오.

c. 옵션: 검색 결과에서 지식 문서와 같은 자원 항목을 클릭하여 에이전트 지원에서 해당 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

> **팁:**
> 가독성을 높이기 위해 에이전트 지원의 상황별 측면 패널의 크기를 조정할 수 있습니다. 선택한 자원 항목 컨텐츠의 전체 뷰를 보려면 전체 보기를 선택하십시오. 자원 항목 컨텐츠는 에이전트 작업 공간 내의 다른 탭에서 열립니다.

8. 옵션: 컨텐츠가 기존 문서의 컨텐츠와 일치하는지 확인하십시오.

a. 에이전트 지원에서 사용 가능한 텍스트 상자에 검색 텍스트를 입력하거나, 지식 문서에 대한 간단한 설명인 기본 텍스트를 유지하십시오.

b. 조회 아이콘()을 선택합니다.

c. 검색 자원 선택 아이콘()을 클릭하여 검색 자원을 선택합니다.

- 입력한 검색 텍스트와 높은 텍스트 유사성을 가진 지식 문서를 찾으려면 유사한 문서 **(ML)**를 선택하십시오.

  > **주:**
  > 이 옵션은 예측 인텔리전스 기능이 활성화되고 관리자가 지식 관리의 유사성 솔루션을 학습한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 문서를 찾기 위해 Knowledge Management용 유사성 솔루션 학습 문서를 참조하십시오.

- 입력한 검색 텍스트와 일치하는 지식 문서를 찾으려면 지식 문서를 선택하십시오.

9. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서가 저장되고 내 문서 - 게시되지 않음 목록에 나타납니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 0.01만큼 증가합니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

10. 옵션: 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.
지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.
    - **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
    - **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

      주:
      지식 문서와 연결된 소유권 그룹을 통해 소유권 그룹 구성원은 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있습니다. 관리자는 *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* 속성을 비활성화하여 이 동작을 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.

    자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 게시할 지식 문서 예약 문서를 참조하십시오.

    게시되면 지식 문서가 내 문서 - 게시됨 및 모든 문서 목록에 나타납니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가됩니다(예: 2.02에서 3.0). 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

관련 정보

에서 피드백 작업 수행 에이전트 작업 공간

의 피드백 작업에서 지식 문서 만들기 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서에 대한 피드백 제공 에이전트 작업 공간

Agent Workspace에서 에이전트 지원 사용

에서 지식 문서 버전 비교 에이전트 작업 공간

지식 문서의 에이전트 작업 공간 두 버전을 선택하고 비교하여 차이점을 확인합니다.

시작하기 전에

지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

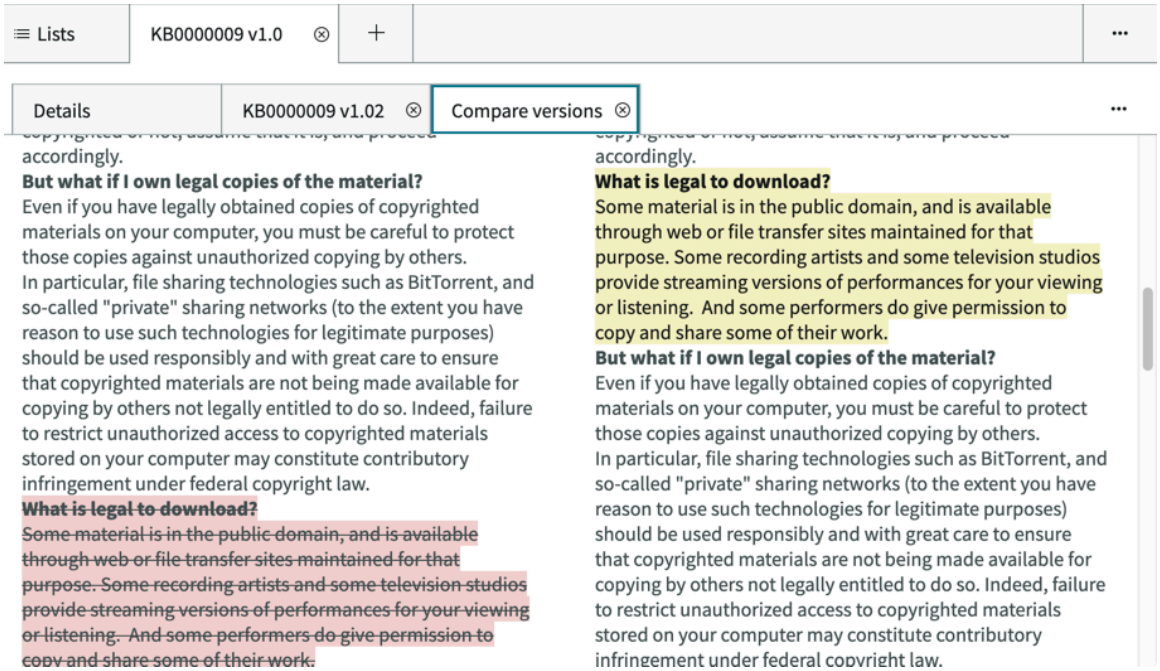
1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 먼저 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 두 버전을 비교하려는 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 편집을 클릭하여 지식 문서 양식을 엽니다.
5. 문서 버전 관련 목록에서 비교할 문서의 두 버전을 선택합니다.
6. 비교를 클릭합니다.

결과

버전 비교 탭이 열리 에이전트 작업 공간 고 선택한 버전의 필드가 나란히 나열됩니다. 다음 예제 이미지와 같이 두 버전 간의 차이점이 강조 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 문서 버전 비교



관련 정보

문서 버전 관리

에서 검토 중인 문서 회수 에이전트 작업 공간

승인 프로세스를 중지하기 위해 검토 중인 문서를 회수합니다.

시작하기 전에
회수하려는 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
문서 버전 관리 기능을 사용할 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리을(를) 참조하십시오.

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
지식 문서 작성자, 지식 관리자 및 시스템 관리자는 문서를 회수할 수 있습니다. 소유권 그룹이 지식 문서에 할당된 경우, 소유권 그룹 관리자와 소유권 그룹 구성원도 지식 문서를 회수할 수 있습니다.

지식 문서의 버전이 검토 워크플로우 상태에 있는 경우, 해당 버전만 회수하여 추가로 변경할 수 있습니다. 문서를 회수하면 부 버전이 증가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 다시 불러오려는 워크플로우 상태 검토 의 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. Knowledge 폼에서 회수를 클릭합니다.

결과
문서가 편집 모드로 열리고 문서의 워크플로우 상태가 초안으로 변경됩니다. 문서의 버전 번호는 0.01씩 증가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

에이전트 작업 공간에서 지식 문서 편집

Knowledge 워크플로우

에서 지식 문서 승인 에이전트 작업 공간

에서 검토 에이전트 작업 공간대기 중인 지식 문서를 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 승인자로 할당된 사용자만 검토 상태에 있는 지식 문서를 수정할 수 있습니다. 승인자가 아니지만 문서를 수정해야 하는 경우 문서를 회수하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 에서 검토 중인 문서 회수 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 이동 목록 〉 지식 〉 내 문서 - 게시되지 않음.
3. 워크플로우 상태 검토에서 문서 링크를 클릭합니다.
4. 편집을 클릭합니다.
5. 승인 관련 목록의 상태 열에서 요청됨을 클릭합니다.
   승인 양식이 의 에이전트 작업 공간다른 탭에서 열립니다.
6. 상태 목록에서 승인됨을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.
   승인된 지식 문서는 즉시 게시되거나 문서 게시가 예약된 경우, 일정d 의 게시 날짜에 게시됩니다. 문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가됩니다(예: 2.02에서 3.0). 문서의 Knowledge 양식에서 워크플로우 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 새로 게시된 버전의 문서가 Knowledge 폼의 문서 버전 관련 목록에 추가됩니다. 이 버전은 의 모든 문서 목록 에이전트 작업 공간에서도 사용할 수 있습니다. 지식 〉 모든 문서.

관련 정보

에서 지식 문서 보기 에이전트 작업 공간

에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간

에서 에이전트 작업 공간번역 작업을 만들어 게시된 지식 문서를 사용 가능한 언어로 번역하도록 요청합니다.

시작하기 전에
지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다.
- I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
18N: Internationalization 플러그인(com.glide.i18n)은 I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 플러그인을 활성화합니다.

- `glide.knowman.translation.enable_translation_task` 이 속성은 인터페이스에서 Now Platformtrue로 설정됩니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성을(를) 참조하십시오.

필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 먼저 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 번역 작업을 생성할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 지식 양식에서 편집을 클릭합니다.
5. 번역 요청을 클릭합니다.
6. 번역 요청 대화 상자의 언어 선택 목록에서 사용 가능한 언어를 하나 이상 선택합니다.
   언어가 회색으로 표시되면 해당 언어에 대한 번역이 이미 진행 중이거나 완료된 것입니다. 시스템 관리자가 문서가 포함된 지식베이스에 대해 특정 언어만 구성한 경우 일부 언어를 사용하지 못할 수도 있습니다.
7. 제출을 클릭합니다.

결과
번역 작업은 선택한 언어로 문서에 대해 작성되고 담당 규칙(구성된 경우)에 따라 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.

관련 정보

지식 문서에 대한 번역 할당 작성

의 번역 작업에서 지식 문서 번역 에이전트 작업 공간

에서 지식 문서 번역 에이전트 작업 공간

게시된 지식 문서를 번역하여 다른 언어로 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다.
- I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었습니다.

주:
18N: Internationalization 플러그인(com.glide.i18n)은 I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 플러그인을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 이 속성은 인터페이스에서 Now Platformtrue로 설정됩니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성을(를) 참조하십시오.

  주:
  glide.knowman.translation.enable_translation_task 속성이 false로 설정되어 있는 경우 Knowledge 양식의 번역된 버전 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 지식 문서를 번역합니다. 문서를 번역하기 위해 표시되는 지식 양식은 소스 지식 문서의 문서 템플릿을 기반으로 합니다. 지식 양식에 번역 컨텐츠를 입력할 수 있습니다. Knowledge 양식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트 작업 공간에서 지식 문서 생성.

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
지식 문서에 대한 기고 권한이 있는 경우에는 Knowledge 양식에서 직접 지식 문서를 번역할 수 있습니다.
시스템 관리자가 지식베이스의 언어를 구성한 경우에는 해당 언어로만 번역할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스 생성을(를) 참조하십시오.

주:
의 지식 블록 에이전트 작업 공간에는 번역 관리 기능을 사용할 수 없습니다.

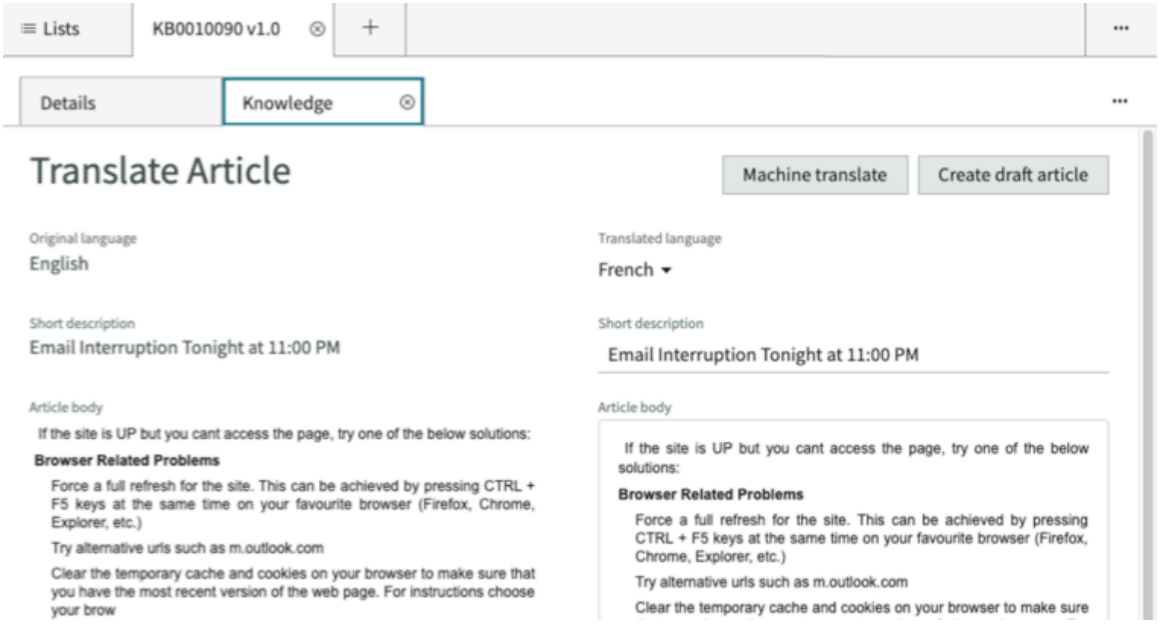
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 먼저 목록 〉 지식 〉 모든 문서.
3. 번호 열에서 번역할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 편집을 클릭합니다.
5. 번역을 클릭합니다.

   주:
   속성이 비활성화되어 있거나, 지식 문서의 번역이 사용 가능한 모든 언어로 사용 가능하거나, 사용 가능한 모든 언어에 대한 번역 작업이 이미 작성된 경우에는 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 번역 버튼을 사용할 수 없습니다.

   다음 그림과 같이 원래 언어와 번역된 언어 섹션이 나란히 표시되어 쉽게 볼 수 있습니다. 번역된 언어 섹션의 텍스트는 여전히 원래 언어 콘텐츠로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 번역된 언어 섹션에 번역을 입력합니다.
   - 동적 변환이 활성화된 경우 기계 번역 을 클릭하여 번역된 언어 섹션의 초안 콘텐츠를 대상 언어의 기계 번역된 콘텐츠로 자동 대체합니다.

     주:
     기본 번역기 구성을 사용할 수 있어야 합니다. 번역 API를 구성하려면 을 참조하십시오 Dynamic translation .

     기계 번역을 클릭하면 번역된 언어 섹션의 모든 초안 콘텐츠가 기계 번역된 콘텐츠로 자동 대체됩니다.

   - 동적 번역을 사용할 수 없는 경우 번역된 언어 섹션의 초안 콘텐츠를 번역된 텍스트로 대체합니다.
7. 초안 문서 만들기를 클릭하여 번역된 문서의 초안 버전을 만듭니다.
8. 게시를 클릭합니다.

결과
지식 문서의 번역된 버전이 게시될 때 번역된 버전에 새 지식 번호가 할당됩니다. 번역된 버전은 의 모든 아티클 목록에서 에이전트 작업 공간볼 수 있습니다. 또한 원본 및 번역된 지식 문서의 지식 양식에 있는 번역된 버전 관련 목록이 모든 번역된 버전으로 업데이트됩니다.

관련 정보

에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간

번역 관리

의 번역 작업에서 지식 문서 번역 에이전트 작업 공간

번역 작업이 할당된 게시된 지식 문서를 번역합니다.

시작하기 전에
지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다.
- I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인(com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었습니다.

  주:
  18N: Internationalization 플러그인(com.glide.i18n)은 I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 플러그인을 활성화합니다.

- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 이 속성은 인터페이스에서 Now Platformtrue로 설정됩니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성을(를) 참조하십시오.

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
지식 문서에 대한 번역 작업은 번역 요청이 제출되거나 번역 작업이 자동으로 생성되도록 지식베이스가 구성될 때 생성됩니다. 자세한 내용은 에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간 및 지식베이스 생성 문서를 참조하십시오.

주:
의 지식 블록 에이전트 작업 공간에는 번역 관리 기능을 사용할 수 없습니다.

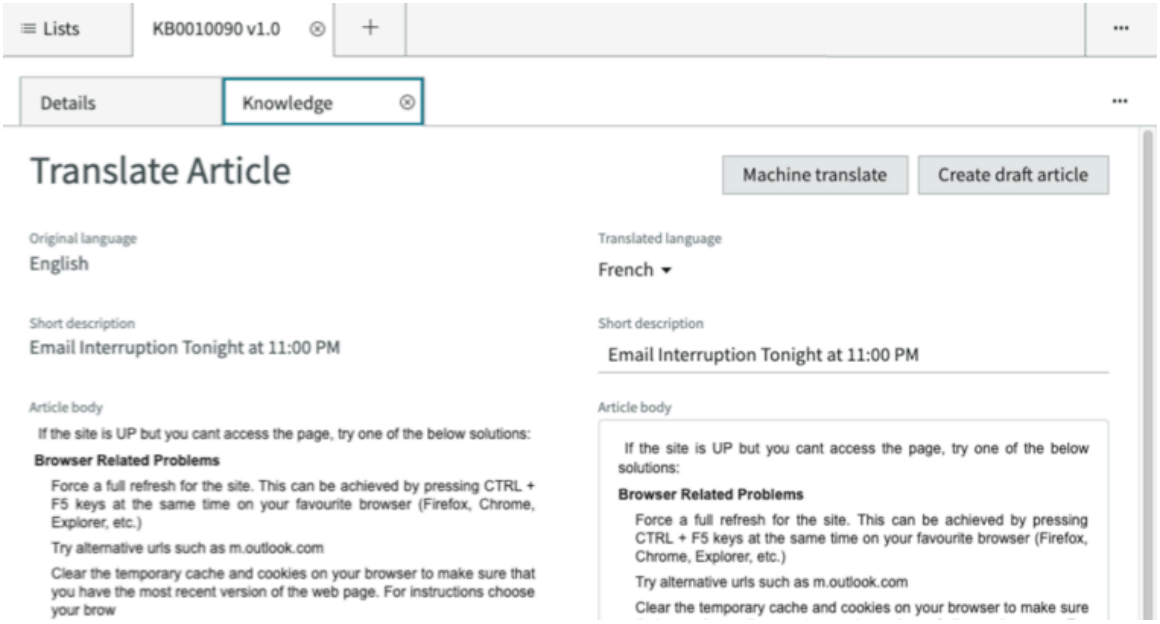
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 먼저 목록 〉 지식 〉 내 작업 - 번역.
3. 번호 열에서 번역 작업에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 번역을 클릭합니다.

   주:
   속성이 비활성화되어 있거나, 지식 문서의 번역이 사용 가능한 모든 언어로 사용 가능하거나, 사용 가능한 모든 언어에 대한 번역 작업이 이미 작성된 경우에는 *glide.knowman.translation.enable_translation_task* 번역 버튼을 사용할 수 없습니다.

   다음 그림과 같이 원래 언어와 번역된 언어 섹션이 나란히 표시되어 쉽게 볼 수 있습니다. 기본적으로 번역된 언어 섹션에는 원래 언어 콘텐츠가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 번역된 언어 섹션에 번역을 입력합니다.
   - 동적 변환이 활성화된 경우 기계 번역 을 클릭하여 번역된 언어 섹션의 초안 콘텐츠를 대상 언어의 기계 번역된 콘텐츠로 자동 대체합니다.

     주:
     기본 번역기 구성을 사용할 수 있어야 합니다. 번역 API를 구성하려면 을 참조하십시오 Dynamic translation .

     기계 번역을 클릭하면 번역된 언어 섹션의 모든 초안 콘텐츠가 기계 번역된 콘텐츠로 자동 대체됩니다.

   - 동적 번역을 사용할 수 없는 경우 번역된 언어 섹션의 초안 콘텐츠를 번역된 텍스트로 대체합니다.
6. 초안 문서 만들기를 클릭하여 번역된 문서의 초안 버전을 만듭니다.
7. 게시를 클릭합니다.

결과
지식 문서의 번역된 버전이 게시될 때 번역된 버전에 새 지식 번호가 할당됩니다. 번역된 버전은 의 모든 아티클 목록에서 에이전트 작업 공간볼 수 있습니다. 또한 원본 및 번역된 지식 문서의 지식 양식에 있는 번역된 버전 관련 목록이 모든 번역된 버전으로 업데이트됩니다.

관련 정보

에서 누락된 언어에 대한 번역 요청 에이전트 작업 공간

번역 관리

Word에서 **Microsoft** 지식 문서 작성

지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능을 배포하여 Word에서 Microsoft 지식 문서를 작성하고 액세스합니다.

지식베이스에 대한 기여 권한이 있는 사용자는 Word의 지식 관리 창에서 Microsoft 지식 문서를 열고, 생성하고, 편집하고, 게시하고, 검색할 수 있습니다. 지식베이스에 대한 읽기 권한이 있는 사용자는 Word에서 Microsoft 문서를 볼 수 있습니다. 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능은 온라인 버전의 Microsoft Word에서만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능은 온라인 버전의 Microsoft Word와 통합된 응용 프로그램(Microsoft OneDrive예: Microsoft SharePoint 및)에서 작동합니다.

지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능을 사용하여 지식 문서를 유지관리할 때는 다음 사항을 고려하십시오.

- URL은 비즈니스 계정에서 또는 Microsoft OneDrive 비즈니스 계정으로 만든 Microsoft SharePoint Word 문서에 대해서만 자동으로 생성됩니다.

  다른 애플리케이션 및 계정 유형의 경우 Word의 지식 양식 Microsoft 에 있는 문서 **URL** 필드에 URL을 수동으로 입력해야 합니다. 자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 생성 문서를 참조하십시오.

- Word 문서에서 지식 문서를 Microsoft 변환하는 데 걸리는 시간은 문서 크기에 따라 다릅니다.
- Word 문서의 페이지에 Microsoft 해당하는 머리글과 바닥글은 지식 문서에서와 동일하게 표시됩니다. 지식 문서를 생성하거나 업데이트하기 전에 Word 문서에서 머리글과 바닥글을 Microsoft 제거할 수 있습니다.

주:
관리자는 범위가 지정된 지식베이스에 지식 문서 컨텐츠를 게시하려면 Microsoft Word 추가 기능에 대해 제한된 호출자 접근 권한 기록을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 제한된 호출자 접근 권한 설정을 참조하세요.

활성화 정보

지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능 플러그인(com.snc.knowledge.ms_word)을 Microsoft 활성화하여 Word 온라인 애플리케이션 내에서 지식 문서에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능 활성화 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Word에서 Microsoft 지식 문서 보기

Word에서 Microsoft 지식 문서 생성

Microsoft Word에서 지식 문서 편집

Word에서 Microsoft 지식 문서 게시

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성

ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 **Microsoft** Word에서 지식 문서 작성

Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서를 작성하고 공동 작업합니다.

시작하기 전에

지식 문서를 생성할 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
시스템 관리자 및 Office 365 관리자가 Microsoft Word용 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word를 구성했습니다. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)

이 태스크 정보

Microsoft Word를 사용하여 지식 문서에 대해서 접근하고 생성하려면 ServiceNow 인스턴스 자격 증명으로 인증해야 합니다. 세션이 만료된 경우 다시 인증해야 할 수도 있습니다.

프로시저

1. Office 365 계정에 로그인합니다.
2. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 Microsoft Word 앱을 시작할 아이콘을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.

3. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
4. 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
5. Word 문서의 Knowledge Management 창에서 ServiceNow에 로그인을 클릭합니다.
   브라우저의 별도 탭에서 ServiceNow 로그인 페이지가 열립니다.
6. ServiceNow 로그인 페이지에서 ServiceNow 자격 증명을 입력합니다.

결과
인증에 성공하면 ServiceNow 인스턴스 브라우저 탭이 닫히고 Microsoft Word 브라우저 탭으로 리디렉션됩니다. Microsoft Word 문서에서 Knowledge Management 창에 시작 화면이 표시됩니다.

Word에서 **Microsoft** 지식 문서 보기

Word에서 Microsoft 문서 번호, 간단한 설명, 문서 컨텐츠 등의 지식 문서를 봅니다.

시작하기 전에

- 관리자가 Microsoft Word용 지식 관리 - 추가 기능을 구성했는지 확인하십시오. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)
- Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서 작성 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서에 대한 읽기 권한이 있어야 합니다.
- Office 365 계정에 로그인한 상태여야 합니다.

프로시저

1. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 Microsoft Word 앱을 시작할 아이콘을 선택합니다.
   자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.
2. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
3. Word 문서의 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Word 문서의 Knowledge Management 창에서 문서에 접근합니다.
   - Knowledge Management 창의 검색 상자에 지식 문서 번호 또는 설명을 입력합니다.
   - Knowledge Management 창에서 지식베이스를 클릭하여 지식베이스 내의 지식 문서 목록을 봅니다. 기고 또는 읽기 권한이 있는 모든 지식베이스 및 관련 지식 문서가 지식 관리 창에 나타납니다
5. 지식 관리 창에서 보려는 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.

팁:
지식 관리 창에서 이전 뷰로 돌아가려면 왼쪽 캐럿 아이콘(왼쪽)을 클릭합니다. 방문 화면으로 돌아가려면 홈 아이콘( )을 클릭합니다.

결과
인터페이스의 애플리케이션 Now Platform 에서 지식 관리 지식 문서를 만든 경우 문서 컨텐츠는 문서 창에 나타나고 문서 상세 정보는 Word 문서의 지식 관리 창에 Microsoft 나타납니다.

다른 Word 문서를 사용하여 지식 문서를 만든 경우, 해당 문서는 새 브라우저 탭에서 열리며, 이 문서의 내용은 문서 창에 표시되고 문서 상세 정보는 해당 문서의 지식 관리 창에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
문서에서 템플릿을 사용하는 경우, Now Platform 인터페이스의 새 브라우저 탭에서 문서가 열립니다. Word에서는 Microsoft 서식 파일이 있는 문서를 편집할 수 없습니다.

다음 문서 상세 정보가 지식 관리 창에 표시됩니다.

지식 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 지식 문서 번호입니다.
지식베이스	지식 문서가 저장되는 지식베이스입니다. 한 지식 문서는 한 지식베이스에만 연결할 수 있습니다.
범주	지식 문서의 범주입니다. 이 값은 사용자가 선택한 범주 내에서 문서를 찾는 데 도움이 됩니다. 선택한 지식베이스에서 사용 가능한 범주만 선택할 수 있습니다. 범주가 없는 문서는 (비어 있는) 범주에 표시됩니다.
소유권 그룹	지식 문서에 대한 소유권 그룹입니다. 소유권 그룹은 구성원 그룹과 승인 및 피드백 작업을 담당하는 관리자로 구성됩니다. 소유권 그룹은 연결된 지식 문서를 게시, 편집 및 폐기할 수 있습니다. 주: 이 필드는 *glide.knowman.ownership_group.enabled* 속성을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다. 소유권 그룹이 할당되지 않고 지식 문서를 게시하는 데 승인이 필요한 경우, 승인을 위해 지식 관리자에게 자동으로 제출됩니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
워크플로우	초안, 검토 중 또는 게시됨 등 지식 문서의 게시 워크플로우 상태입니다. 새 문서에 대한 워크플로우 상태는 초안으로 설정됩니다.
간단한 설명	지식 문서의 제목입니다. 이 제목은 지식 문서를 탐색하고 검색할 때, 그리고 문서 상단에 표시됩니다. 이 필드에 최대 100자를 입력할 수 있습니다.
문서 URL	Word에서 온라인 버전에 액세스하기 위한 문서의 URL입니다 Microsoft . URL은 비즈니스 계정에서 또는 Microsoft OneDrive 비즈니스 계정으로 만든 Microsoft SharePoint Word 문서에 대해서만 자동으로 생성됩니다. 다른 애플리케이션 및 계정 유형의 경우 문서 **URL** 필드에 URL을 수동으로 입력해야 합니다. 주: 브라우저 URL이 항상 작동하지 않을 수 있으므로 복사하여 붙여넣지 마십시오. Word 문서의 공동 작업 도구에 따라 다른 사용자와 공유하기 위해 특별히 생성된 URL을 사용합니다. URL을 수동으로 입력하는 경우: • 의 경우 Microsoft SharePoint문서에 액세스할 수 있는 특정 사용자에 대해 Word Online 응용 프로그램에서 생성된 URL을 사용합니다. • Box의 경우 Box 공유 링크를 사용합니다. 자세한 내용은 공유 링크 만들기 를 참조하십시오.
버전	자동으로 생성된 문서 버전 번호입니다. 게시된 문서를 변경하면 이 숫자가 증가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 양식

필드	설명
	주: 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
유효 기간 (종료)	이 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 (종료) 날짜 이후 또는 유효 기간 (종료) 날짜가 비어 있는 경우 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다. 유효 기간 (종료) 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효성 필드에서 파생됩니다(지식베이스 생성 참조). 유효 기간 (종료) 날짜는 문서를 만든 날짜부터 시작하여 문서 유효성 필드에 지정된 일수까지입니다. 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 지식 문서에 대한 유효 기간 (종료) 필드의 기본 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다. 매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료될 기사에 대해 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그러면 수신자가 유효 기간 (종료) 날짜를 연장해 문서를 계속 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 문서를 참조하십시오. **주:** 시스템 날짜 형식 또는 사용자 기본 설정이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 유효 기간(종료) 날짜가 기본 날짜로 설정되면 문제가 발생할 수 있습니다. 시스템 관리자에게 문의하거나, yyyy 연도 형식의 날짜 형식을 사용하도록 사용자 기본 설정을 수정하십시오. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 및 시스템 날짜 형식 개인화 주제를 참조하십시오.
예약된 게시 날짜	지식 문서가 자동으로 게시되는 미래의 날짜입니다. 자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 게시 예약 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Word에서 Microsoft 지식 문서 생성

Microsoft Word에서 지식 문서 편집

Word에서 **Microsoft** 지식 문서 생성

Word에서 Microsoft 지식 문서를 생성하여 Word를 사용하여 콘텐츠를 작성하고 공동 작업합니다.

시작하기 전에

- 관리자가 Microsoft Word용 지식 관리 - 추가 기능을 구성했는지 확인하십시오. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)
- Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서 작성 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서를 생성할 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
- Office 365 계정에 로그인한 상태여야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 아이콘을 선택하여 Office 365 계정에서 Word 앱을 시작하고 Microsoft Word 문서를 엽니다.
   자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.
2. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
3. Word 문서의 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Word 문서의 지식 관리 창에서 문서 만들기를 클릭합니다.
5. Knowledge 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지식 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 지식 문서 번호입니다.
지식베이스	지식 문서가 저장되는 지식베이스입니다. 한 지식 문서는 한 지식베이스에만 연결할 수 있습니다.
범주	지식 문서의 범주입니다. 이 값은 사용자가 선택한 범주 내에서 문서를 찾는 데 도움이 됩니다. 선택한 지식베이스에서 사용 가능한 범주만 선택할 수 있습니다. 범주가 없는 문서는 (비어 있는) 범주에 표시됩니다.
소유권 그룹	지식 문서에 대한 소유권 그룹입니다. 소유권 그룹은 구성원 그룹과 승인 및 피드백 작업을 담당하는 관리자로 구성됩니다. 소유권 그룹은 연결된 지식 문서를 게시, 편집 및 폐기할 수 있습니다. 주: 이 필드는 *glide.knowman.ownership_group.enabled* 속성을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다. 소유권 그룹이 할당되지 않고 지식 문서를 게시하는 데 승인이 필요한 경우, 승인을 위해 지식 관리자에게 자동으로 제출됩니다. 자세한 내용은 소유권 그룹 문서를 참조하십시오.
워크플로우	초안, 검토 중 또는 게시됨 등 지식 문서의 게시 워크플로우 상태입니다. 새 문서에 대한 워크플로우 상태는 초안으로 설정됩니다.
간단한 설명	지식 문서의 제목입니다. 이 제목은 지식 문서를 탐색하고 검색할 때, 그리고 문서 상단에 표시됩니다. 이 필드에 최대 100자를 입력할 수 있습니다.
문서 URL	Word에서 온라인 버전에 액세스하기 위한 문서의 URL입니다 Microsoft . URL은 비즈니스 계정에서 또는 Microsoft OneDrive 비즈니스 계정으로 만든 Microsoft SharePoint Word 문서에 대해서만 자동으로 생성됩니다. 다른 애플리케이션 및 계정 유형의 경우 문서 **URL** 필드에 URL을 수동으로 입력해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 브라우저 URL이 항상 작동하지 않을 수 있으므로 복사하여 붙여넣지 마십시오. Word 문서의 공동 작업 도구에 따라 다른 사용자와 공유하기 위해 특별히 생성된 URL을 사용합니다. URL을 수동으로 입력하는 경우: ○ 의 경우 Microsoft SharePoint문서에 액세스할 수 있는 특정 사용자에 대해 Word Online 응용 프로그램에서 생성된 URL을 사용합니다. ○ Box의 경우 Box 공유 링크를 사용합니다. 자세한 내용은 공유 링크 만들기 를 참조하십시오.
버전	자동으로 생성된 문서 버전 번호입니다. 게시된 문서를 변경하면 이 숫자가 증가합니다. 주: 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
유효 기간 (종료)	이 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 (종료) 날짜 이후 또는 유효 기간 (종료) 날짜가 비어 있는 경우 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다. 유효 기간 (종료) 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효성 필드에서 파생됩니다(지식베이스 생성 참조). 유효 기간 (종료) 날짜는 문서를 만든 날짜부터 시작하여 문서 유효성 필드에 지정된 일수까지입니다. 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 지식 문서에 대한 유효 기간 (종료) 필드의 기본 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다. 매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료될 기사에 대해 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그러면 수신자가 유효 기간 (종료) 날짜를 연장해 문서를 계속 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 문서를 참조하십시오. 주: 시스템 날짜 형식 또는 사용자 기본 설정이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 유효 기간(종료) 날짜가 기본 날짜로 설정되면 문제가 발생할 수 있습니다. 시스템 관리자에게 문의하거나, yyyy 연도 형식의 날짜 형식을 사용하도록 사용자 기본 설정을 수정하십시오. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 및 시스템 날짜 형식 개인화 주제를 참조하십시오.
예약된 게시 날짜	지식 문서가 자동으로 게시되는 미래의 날짜입니다. 자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 게시 예약 문서를 참조하십시오.

6. Word 문서의 문서 창에 문서 내용을 입력합니다.
7. Word 문서의 지식 관리 창에서 제출을 클릭합니다.
8. 옵션: 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.

   (Optional) 지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **Knowledge** - 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge** - 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 게시 예약 문서를 참조하십시오.

문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 업데이트됩니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
사용자가 문서를 공동 작성할 수 있도록 문서 URL을 공유할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 공동 작업 및 공동 작성 을 참조하십시오.

Microsoft Word에서 지식 문서 편집

Microsoft Word를 사용하여 원래 Microsoft Word에서 생성된 지식 문서를 편집합니다.

시작하기 전에

- 관리자가 Microsoft Word용 지식 관리 - 추가 기능을 구성했는지 확인하십시오. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)
- Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서 작성 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
- Office 365 계정에 로그인한 상태여야 합니다.

이 태스크 정보

주:
Word에서 문서 템플릿을 사용하는 지식 문서는 편집할 수 없습니다.

프로시저

1. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 Microsoft Word 앱을 시작할 아이콘을 선택합니다. 자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.
2. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
3. Word 문서의 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Word 문서의 Knowledge Management 창에서 문서에 접근합니다.
   - Knowledge Management 창의 검색 상자에 지식 문서 번호 또는 설명을 입력합니다.
   - Knowledge Management 창에서 지식베이스를 클릭하여 지식베이스 내의 지식 문서 목록을 봅니다. 기여 또는 읽기 권한이 있는 모든 지식베이스 및 연결된 지식 문서가 Knowledge Management 창에 나타납니다. 그러나 기여 권한이 있는 지식 문서를 편집할 수 있습니다.
5. Knowledge Management 창에서 편집할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
6. Word 문서의 문서 창에 콘텐츠가 포함되어 있는 경우 콘텐츠를 유지하거나 바꿉니다.
   - 선택한 문서의 콘텐츠로 Word 문서의 기존 콘텐츠를 덮어쓰려면 바꾸기를 클릭합니다.
   - Word 문서의 기존 콘텐츠를 유지하려면 유지를 클릭합니다.

   주:
   문서를 저장하면 Word 문서 콘텐츠가 문서 콘텐츠를 대체합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 문서 버전 관리 기능이 활성화된 경우 게시된 지식 문서에 대해서 체크아웃을 클릭합니다. 지식 문서의 최신 버전만 편집할 수 있습니다.
8. Microsoft Word에서 문서의 콘텐츠를 편집합니다.
   - 브라우저에서 Microsoft Word를 사용하여 온라인으로 문서 콘텐츠를 편집합니다.
   - 컴퓨터의 Word Desktop 앱을 사용하여 문서 콘텐츠를 편집합니다. 이 경우 문서 콘텐츠의 데스크톱 버전 편집을 완료한 후 브라우저의 온라인 버전으로 돌아가서 문서 콘텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 저장해야 합니다.

   팁:
   지식 문서에 대한 기여 권한이 있는 여러 사람이 동일한 문서를 공동 작성해야 하는 경우 문서 URL을 공유할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 공동 작업 및 공동 작성 을 참조하십시오.
9. Knowledge Management 창에서 저장을 클릭합니다.
10. 옵션: Knowledge Management 창에서 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다. 지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.
    - **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
    - **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

    자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 게시 예약 문서를 참조하십시오.

    문서 버전 관리 기능이 활성화되면 지식 문서의 버전 번호가 다음 정수로 증가됩니다(예: 2.02에서 3.0). 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

연결된 **Microsoft Word** 문서에서 지식 문서 연결 해제

연결된 Microsoft Word 문서에서 지식 문서 연결을 해제하여 Now Platform의 Knowledge 양식에서 직접 문서를 편집합니다.

시작하기 전에
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word를 사용하여 문서를 생성했는지 확인합니다.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word를 사용하여 지식 문서를 생성한 경우 Word Online 애플리케이션에서 연결된 Word 문서만 사용하여 문서를 편집할 수 있습니다. 그러나 연결된 Word 문서를 삭제하거나 이동하는 경우 Word 문서 및 문서로의 URL이 손상됩니다. 따라서 연결된 Word 문서를 사용해서는 문서를 더 이상 편집할 수 없습니다. 이러한 문서를 계속 편집하려면 다음을 수행합니다.

- Microsoft Word의 Knowledge 양식에 있는 문서 **URL** 필드에 Word 문서에 대한 새 문서 URL을 수동으로 입력합니다. 필드에 대한 자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 생성 문서를 참조하십시오.
- 이 절차의 단계에 따라 연결된 Word 문서에서 문서 연결을 해제합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 문서.
2. 게시됨 또는 게시되지 않음 범주에서 문서를 선택합니다.
3. Knowledge 양식에서 Word에서 연결 해제 관련 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Word에서 **Microsoft** 지식 문서 게시

Word Online 응용 프로그램을 사용하여 원래 Word로 Microsoft 작성된 지식 문서를 사용자가 사용할 수 있도록 게시합니다.

시작하기 전에

- 관리자가 Microsoft Word용 지식 관리 - 추가 기능을 구성했는지 확인하십시오. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)
- Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서 작성 문서를 참조하십시오.
- 지식 문서를 게시하려는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
- Office 365 계정에 로그인한 상태여야 합니다.

프로시저

1. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 Microsoft Word 앱을 시작할 아이콘을 선택합니다. 자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.
2. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
3. Word 문서의 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Word 문서의 Knowledge Management 창에서 문서에 접근합니다.
   - Knowledge Management 창의 검색 상자에 지식 문서 번호 또는 설명을 입력합니다.
   - 지식 관리 창에서 지식베이스를 클릭하여 지식베이스 내의 지식 문서 목록을 봅니다.
5. 지식 관리 창에서 게시할 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
6. Knowledge 폼에서 게시를 클릭합니다.

결과

지식 문서는 지식베이스의 워크플로우 설정에 따라 게시됩니다.

- **Knowledge -** 즉시 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 즉시 게시됩니다.
- **Knowledge -** 승인 게시: 나중에 게시될 예정이 아니면 지식 문서가 승인 완료 시점에 게시됩니다.

자세한 내용은 Word에서 Microsoft 지식 문서 게시 예약 문서를 참조하십시오.

문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 문서의 버전은 버전 번호 패턴에 따라 증가합니다.

Word에서 **Microsoft** 지식 문서 게시 예약

Word에서 Microsoft 만든 지식 문서의 초안 버전이 자동으로 게시될 특정 시간과 날짜를 설정합니다.

시작하기 전에

- 게시를 예약할 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기여 권한이 있어야 합니다.
- Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서 작성 문서를 참조하십시오.
- Office 365 계정에 로그인한 상태여야 합니다.

시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다. 자세한 정보는 Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- 문서 버전 관리 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 문서를 참조하십시오.
- 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능을 사용할 수 있습니다. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)

프로시저

1. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 Microsoft Word 앱을 시작할 아이콘을 선택합니다. 자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.
2. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
3. Word 문서의 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Word 문서의 지식 관리 창에 있는 검색 상자에 지식 문서의 간단한 설명을 입력합니다.
5. 게시를 예약할 초안 상태의 지식 문서에 대한 링크를 클릭합니다.

   주:
   지식 문서는 원래 Word를 사용하여 Microsoft 생성되었어야 합니다.

6. 예약된 게시 날짜 필드에서 달력 표시 아이콘 클릭합니다.
7. 달력에서 미래 날짜를 선택합니다.
8. 시간 선택 필드에 hh:mm:ss 형식으로 시간을 입력합니다.
9. 확인을 클릭합니다.
10. 게시를 클릭하여 게시 워크플로우를 활성화합니다.

    팁:
    문서의 예약된 게시를 취소하고 문서를 초안 상태로 다시 이동하려면 회수를 클릭합니다.

결과
승인을 사용하지 않도록 설정하면 지식 문서의 상태가 게시하도록 예약 됨으로 변경되고 문서는 예약된 게시 날짜에 자동으로 게시됩니다.

승인이 활성화되면 지식 문서의 상태가 검토로 변경됩니다. 문서가 승인되면 문서의 상태가 게시하도록 예약됨으로 변경됩니다. 예약된 게시 날짜 이후에 문서가 승인된 경우 문서가 즉시 게시됩니다.

지식 문서의 버전 번호는 게시 워크플로우에 따라 증가합니다. 자세한 내용은 지식 문서 버전 번호 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Knowledge 워크플로우

검토 중인 문서 승인

Word에서 **Microsoft** 검토 중인 문서 회수

승인 프로세스를 중지하기 위해 Word를 사용하여 Microsoft 검토 및 생성 중인 지식 문서를 기억하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 회수하려는 지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있어야 합니다.
- Word Online 애플리케이션에서 ServiceNow 인스턴스에 로그인해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스에 로그인하여 Microsoft Word에서 지식 문서 작성 문서를 참조하십시오.
- Office 365 계정에 로그인한 상태여야 합니다.

시스템 관리자가 다음 설정을 검증해야 합니다.

- Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화합니다. 자세한 정보는 Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- 문서 버전 관리 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리 문서를 참조하십시오.
- 지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능을 사용할 수 있습니다. (자세한 내용은 Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word 구성 문서를 참조하십시오.)

이 태스크 정보

지식 문서 작성자, 지식 관리자 및 시스템 관리자는 문서를 회수할 수 있습니다. 소유권 그룹이 지식 문서에 할당된 경우, 소유권 그룹 관리자와 소유권 그룹 구성원도 지식 문서를 회수할 수 있습니다. 지식 문서의 버전이 검토 상태인 경우에는 해당 버전만 회수하여 추가로 변경할 수 있습니다. 문서를 회수하면 부 버전이 증가합니다.

프로시저

1. Microsoft 365 앱 시작 관리자에서 Microsoft Word 앱을 시작할 아이콘을 선택합니다. 자세한 내용은 Office 365 앱 시작 관리자 사용 을 참조하십시오.
2. 새로 만들기 섹션에서 빈 문서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 Microsoft Word 문서를 엽니다.
3. Word 문서의 홈 탭에서 Knowledge 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Word 문서의 지식 관리 창에 있는 검색 상자에 지식 문서 제목 또는 설명을 입력합니다.
5. 회수하려는 검토 상태의 문서에 대한 링크를 클릭합니다.
6. Knowledge 폼에서 회수를 클릭합니다.

결과

문서가 편집 모드로 열리고 문서의 상태가 초안으로 변경됩니다. 문서의 버전 번호는 0.01씩 증가합니다.

고객 서비스 케이스에서 지식 문서 만들기

케이스에서 지식 문서를 만들어 고객 서비스 케이스의 정보를 다시 사용합니다.

시작하기 전에

관리자는 고객 서비스 케이스에서 문서 생성을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 지식

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 케이스 〉 모두.
2. 지식 문서를 작성할 케이스를 선택합니다.
3. 지식 작성을 클릭합니다.
   관련 필드가 케이스에서 열리는 기록으로 자동으로 복사됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 지식베이스 필드에 이 문서를 표시할 지식베이스의 이름을 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

지식 문서에 대한 피드백 제공

지식 문서에 대한 피드백을 보고 기여할 수 있습니다.

피드백 옵션

다음과 같은 방법으로 지식 문서에 대한 피드백을 제출할 수 있습니다.

- 문서에 잘못되었거나 부적절한 것으로 플래그를 지정합니다.
- 문서에 대한 등급 값을 제공합니다.
- 문서를 유용하다고 표시하거나 유용하지 않음으로 표시합니다.
- 코멘트를 보거나, 새 코멘트를 추가하거나, 기존 코멘트에 회신합니다.

사용자는 문서에 대한 주석을 직접 볼 수 있습니다. 지식 관리자는 다음으로 이동하여 다른 유형의 피드백을 볼 수 있습니다. 지식 〉 피드백.

주:
문서와 함께 표시되는 지식 문서 보기 속성 및 등급 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식 문서 뷰 속성.

관리자와 지식 관리자는 지식베이스 양식의 필드를 사용하여 일부 피드백 옵션을 비활성화할 수 있습니다. 관리자는 속성을 사용하여 피드백 옵션을 구성할 수 있습니다.

문서에 플래그 지정

올바르지 않거나 부적절한 콘텐츠에 대해 문서에 플래그를 지정할 수 있습니다. 문서 헤더에서 문서에 플래그 지정 을 클릭하여 새 창을 열고, 제안된 변경 내용을 입력할 수 있습니다.

- 플래그가 지정된 코멘트는 문서 뷰 페이지에 나타나지 않습니다. 관리자, knowledge_admin 및 knowledge_manager 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 플래그가 지정된 문서에 접근할 수 있습니다. 모두 〉 지식 〉 문서 〉 모두 플래그 지정됨. knowledge 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 플래그가 지정된 문서에 접근할 수 있습니다. 모두 〉 지식 〉 피드백 관리 〉 내 플래그 지정.
- 사용하지 않도록 설정하면 문서 작성자와 관리자, knowledge_admin 및 knowledge_manager 역할을 가진 사용자는 플래그가 지정된 모든 댓글을 볼 수 있습니다. 다른 사용자는 자신의 플래그가 지정된 코멘트만 볼 수 있습니다.

주:

- 해당 문서의 모든 피드백 의견에 대한 플래그 지정을 비활성화할 때까지 해당 문서에 대한 플래그 지정을 비활성화할 수 없습니다.
- 지식베이스 수준에서 제안 사용 안 함을 선택하면 지식 문서에 대한 플래그 지정 단추가 표시되지 않습니다

플래그가 지정된 코멘트는 지식 피드백(kb_feedback) 테이블에 저장되지만 라이브 피드 메시지(live_message) 테이블에는 저장되지 않습니다.

문서 등급 지정

문서 제목 아래에 있는 별 5개를 사용하면 문서의 효과를 1에서 5까지의 척도로 나타낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
지식베이스 수준에서 등급 사용 안 함을 선택하면 지식 문서에 대한 문서 평가 단추가 표시되지 않습니다.

문서 표시

질문이 도움이 되었습니까? 기사 하단에서 간단한 예 또는 아니오 답변으로 기사의 유용성을 나타낼 수 있습니다. 예 및 아니요 옵션은 이전에 옵션을 선택한 경우에도 지식 문서 뷰 페이지에서 항상 사용할 수 있습니다.

주:
지식베이스 수준에서 유용하다고 표시 사용 안 함을 선택하면 지식 문서에 대한 문서 표시 단추가 표시되지 않습니다.

의견

문서 아래쪽의 Knowledge 주석은 라이브 피드를 사용하여 지식 문서에 관한 대화를 가능하게 합니다. 예를 들어 코멘트에 회신을 게시하거나, 첨부 파일을 추가하거나, 댓글에 좋아요를 누를 수 있습니다. 이 `glide.knowman.use_live_feed` 속성은 지식 문서 설명의 표시를 제어합니다. 활성화하면 시스템이 라이브 피드를 사용하여 지식 문서에 대한 피드백을 관리하고 표시합니다.

주:
인증되지 않은 사용자 및 snc_external 역할만 있는 사용자는 코멘트에 대한 첨부 파일을 추가하거나 볼 수 없습니다.

관련 정보

피드백 관리를 자동화하여 콘텐츠 개선

지식베이스 요청

ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기

지식 관리 참조

참조 주제는 를 구성하고 관리하는 지식 관리데 사용할 수 있는 추가 정보를 제공합니다.

도메인 분리 및 지식 관리

지식 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

도메인 분리는 애플리케이션의 다양한 액세스 수준에서 다르게 작동합니다. Knowledge Management에서 지식베이스에 대한 데이터, 요청자 및 이행자 액세스는 도메인으로 구분됩니다.

지식 관리에서 도메인 분리 작동 방법

지식 관리에는 다음과 같은 규칙이 적용됩니다.

데이터: 도메인 분리의 데이터 수준에서 데이터 가시성은 한 도메인에서 다른 도메인으로 분리됩니다. 지식베이스, 사용자 기준, 문서, 범주, 문서 피드백, 문서 버전, 문서 템플릿 및 외부 소스는 기본 시스템에서 도메인으로 분리됩니다.

주:
한 도메인의 데이터는 다른 도메인에서 볼 수 없습니다. 예를 들어 도메인 A에 없는 문서 템플릿을 사용하여 도메인 A에서 문서를 만드는 지식 관리 경우 해당 문서는 도메인 A에 표시되지 않습니다. 마찬가지로 전역이 아닌 템플릿을 사용하여 전역 도메인에서 문서를 만드는 지식 관리 경우 문서가 일부 도메인에서 표시되지 않을 수 있습니다.

요청자: 요청자 활동은 테넌트 도메인 내에서 지원됩니다. 사용자는 검색할 수 있습니다. 보기; 주석; 피드백을 활성화하고 지식베이스 설정에서 문서에 대한 읽기 권한을 부여한 경우 도메인, 하위 도메인 및 전역 도메인의 문서를 평가합니다.

- 전역 도메인의 사용자는 지식베이스 및/또는 문서 수준에서 읽기 권한이 부여되면 모든 도메인의 문서에 접근할 수 있습니다.
- 상위 도메인의 사용자는 지식베이스 및/또는 문서 수준에서 읽기 권한이 부여되면 해당 도메인, 전역 및 모든 하위 도메인의 문서에 접근할 수 있습니다.
- 하위 도메인의 사용자는 지식베이스 및/또는 문서 수준에서 읽기 권한이 부여된 경우 해당 도메인 및 전역 도메인의 문서에 접근할 수 있습니다.

이행자: 애플리케이션을 이행자는 테넌트 도메인 내에서 테넌트 도메인 소유 애플리케이션으로 사용할 수 있습니다. 사용자는 자신의 도메인, 하위 도메인 및 전역 도메인의 지식베이스에서 문서를 작성할 수 있습니다(지식베이스에 기고 권한을 부여하도록 사용자 기준이 설정되어 있어야 함).

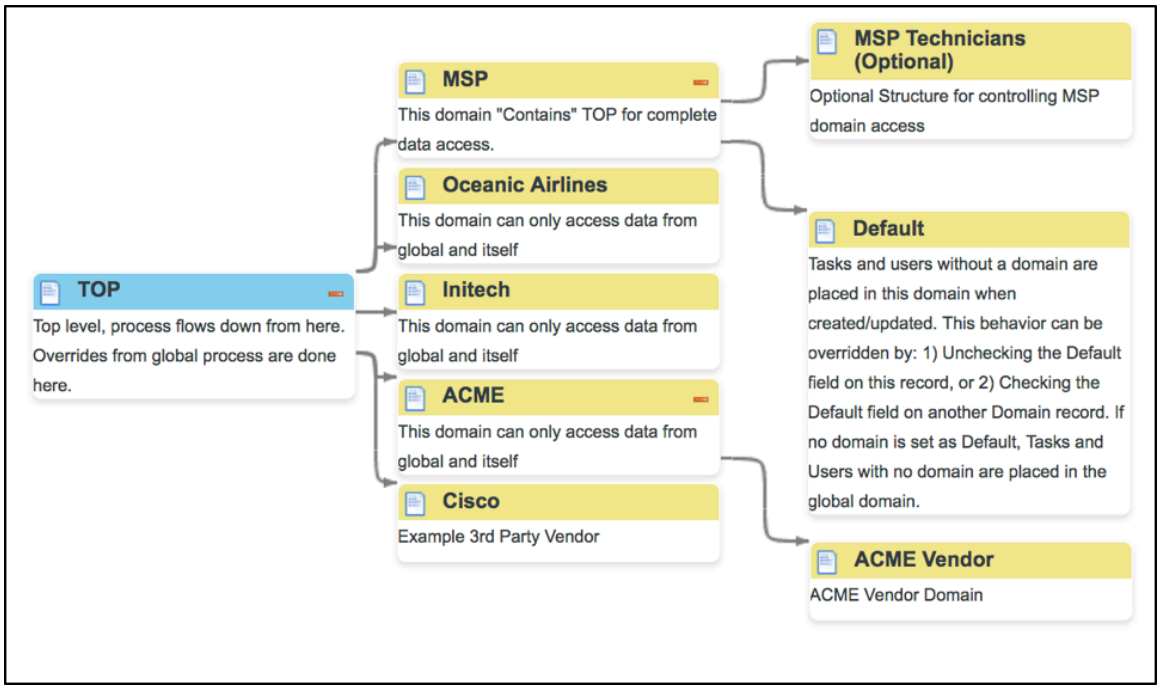
- 문서는 문서가 생성될 때 사용자의 현재 도메인에 자동으로 저장됩니다.
- glide.knowman.allow_edit_global_articles 시스템 속성이 활성화된 경우 전역 도메인이 아닌 도메인의 사용자가 전역 문서를 체크아웃하고 편집할 수 있습니다. 그렇지 않으면 시스템 관리자나 전역 도메인이 아닌 도메인의 사용자가 전역 문서를 체크 아웃할 수 없으며 이에 대한 경고 메시지가 표시됩니다. 액세스 권한에 따라 사용자는 도메인을 전역 도메인으로 변경하여 전역 문서를 체크아웃하고 편집할 수 있습니다.
- 버전이 지정된 문서의 도메인은 최신 문서 버전의 도메인에 따라 유지됩니다. 여기에는 kb_version, kb_knowledge, kb_feedback 및 sys_attachment 테이블에 대한 도메인 업데이트가 포함됩니다.
- 도메인에 다른 도메인이 포함된 경우: 도메인 A에 도메인 B가 포함된 경우 도메인 A에 액세스할 수 있는 사용자는 도메인 범위를 전환하여 도메인 B에서 문서를 작성할 수 있습니다. 도메인 범위 전환에 대한 자세한 내용은 가시성 도메인 및 포함 도메인을 참조하세요.

을 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리 참조하여 지식베이스 및 지식 문서에 대한 기여 및 읽기 권한을 제어하는 방법을 알아보십시오.

사용 케이스

이 이미지는 기본 시스템에서 사용할 수 있는 기본 도메인 계층 구조를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



요청자 사용 사례

사용자 도메인	지식베이스 도메인	사용자 기준 도메인 읽기	문서 도메인	결과
전역	전역	전역	전역	문서를 보고, 댓글을 달고, 평점을 매길 수 있습니다.
	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	
	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	
	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	
상위 도메인 (TOP)	전역	전역	전역	
	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	
	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	
	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	
하위 도메인 (TOP/ACME)	전역	전역	전역	문서를 보고, 댓글을 달고, 평점을 매길 수 있습니다.
	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	
	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	
	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이행자 사용 사례

사용자 도메인	지식베이스 도메인	기여 사용자 기준 도메인	문서 도메인	결과
전역	전역	전역	전역	문서를 작성하고, 업데이트하고, 보고, 댓글을 달고, 평점을 매길 수 있습니다.
	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	
	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	
	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	
상위 도메인 (TOP)	전역	전역	전역	
	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	
	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	
	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	
하위 도메인 (TOP/ACME)	전역	전역	전역	문서를 작성하고, 업데이트하고, 보고, 댓글을 달고, 평점을 매길 수 있습니다.
	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	상위 도메인 (TOP)	
	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	하위 도메인 (TOP/ACME	
	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	MSP 도메인 (TOP/MSP)	

알려진 이슈

- 다음 AQI 테이블은 도메인으로 구분되지 않습니다.
  - AQI 검사 목록 [kb_quality_checklist]
  - 검사 목록 질문 [kb_checklist_question]
  - 문서 검사 목록 답변 [kb_article_checklist_answer]

    주:
    문서 검사 목록 응답 테이블에는 순서 필드가 없습니다. 애플리케이션은 임의의 순서로 목록을 표시합니다.

- 사용자가 문서에 대해 제공한 의견은 사용자 도메인이 아닌 문서의 도메인에 저장됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

지식 관리용 추가 플러그인

가 활성화되면 지식 관리 다양한 추가 지식 관리 기능에 대한 액세스를 제공하는 추가 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

플러그인	설명
지식 관리 Core(com.glideapp.knowledge)	Knowledge V3, Knowledge Advanced 및 Knowledge 서비스 포털과 같은 다른 Knowledge 관련 플러그인이 작동하도록 하는 데 사용되는 핵심 지식 관리 항목을 설치합니다. 이 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있습니다.
Knowledge Management 고급 설치 관리자 (com.snc.knowledge_advanced.installer)	지식 관리 고급 플러그인을 설치합니다. 이 플러그인을 활성화/업그레이드하면 지식 문서 및 지식베이스의 유효성을 검사하여 지식 고급 플러그인이 성공적으로 설치되는지 확인합니다. 확인에 실패하면 플러그인 활성화 로그를 확인하고 제공된 지침에 따라 오류를 수정합니다. 모든 문제를 해결한 후 이 플러그인을 다시 실행합니다.
지식 관리 고급 (com.snc.knowledge_advanced)	버전 통제 및 구독과 지식 관리 같은 고급 기능을 추가합니다. 이 플러그인을 사용하려면 모든 지식베이스가 Knowledge V3 버전이어야 합니다. 지식 관리 Advanced Installer 플러그인을 사용하여 이 플러그인을 활성화합니다.
지식 관리용 예측 인텔리전스 (com.snc.knowledge_ml)	머신 러닝 솔루션에 기반한 다양한 지식 관리 역량을 제공합니다. 예를 들어 유사한 문서 및 지식 요구 인사이트와 같은 역량에 대해 알아보겠습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. 주: 지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인 (com.snc.knowledge_ml)을 설치하고 활성화하면 컨텍스트 검색용 예측 인텔리전스 플러그인 (com.snc.contextual_search_ml)도 활성화됩니다.
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - 지식 관리 (com.snc.pa.knowledge_v2)	분석 및 보고 지식 관리 솔루션에 대해 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩을 사용하도록 설정합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
지식 관리 V3(com.snc.knowledge3)	V3에 대한 지식 관리 지원을 활성화합니다. Eureka 또는 이전 버전에서 업그레이드할 때 이 플러그인을 활성화합니다.
I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2(com.glideapp.knowledge.i18n2)	문서를 검토하고 작성하는 동안 번역을 쉽게 관리할 수 있는 방식으로 다양한 언어로 문서 번역을 만들고 유지 관리할 수 있습니다. 사용 가능한 언어에 대한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플러그인	설명
	Internationalization 플러그인을 활성화하면 이 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.
지식 문서 (com.snc.knowledge_document)	Managed Documents 플러그인에 지식 기반 기능을 추가합니다. 문서에서 지식 문서를 생성하거나 지식 문서를 최신 버전으로 업데이트할 수 있습니다.
지식 관리 - 외부 콘텐츠 통합 (com.snc.knowledge.external_integration)	애플리케이션에 외부 콘텐츠 검색 기능을 지식 관리 추가합니다. 구성이 완료되면 이 기능은 ServiceNow에서 외부 콘텐츠의 사본을 지식 문서로 생성한 다음 해당 문서를 Zing 검색을 통해 인덱싱합니다. 이 기능을 사용하여 검색할 수 있도록 외부 소스를 구성하기 전에 적절한 재사용 및 복사 권한이 있어야 합니다.
지식 관리 위키 지원 (com.glideapp.knowledge2.wiki)	html 유형 필드 대신 wiki 유형 필드에 지식 문서를 저장할 수 있도록 지원합니다.
지식 관리 KCS 기능 (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	KCS 역할(kcs_contributor, kcs_publisher 및 kcs_candidate)을 사용하고 KCS 문서 상태(거버넌스 및 신뢰)에 대한 메타데이터 필드를 사용할 수 있습니다.
지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능(com.snc.knowledge.ms_word)	Word에서 Microsoft 콘텐츠를 작성하고 Word 추가 기능을 사용하여 지식 문서로 게시할 수 있습니다.
지식 블록 (com.snc.knowledge_blocks)	기존 지식 문서에 포함할 수 있는 재사용 가능한 콘텐츠 블록을 생성할 수 있습니다. 이 기능은 특정 사용자에게 문서의 일부만 표시할 수 있습니다.
지식 개요 (com.sn_knowledge_overview)	지식베이스 및 문서 데이터의 개요를 제공하는 보고서를 생성할 수 있습니다.

지식 관리 Core와 함께 설치되는 구성요소

지식 관리 Core 플러그인(com.glideapp.knowledge)을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
지식 〔지식〕	Knowledge 역할이 있는 사용자는 기본 지식베이스에 기고하고 Knowledge 애플리케이션 메뉴에 접근할 수 있습니다. Knowledge 역할은 요청자 역할이 아닌 이행자 역할입니다.	없음.
지식 관리자 [knowledge_admin]	지식 관리자는 새로운 지식베이스를 생성하고 모든 지식베이스를 관리할 수 있습니다.	지식 관리자 지식 관리자 역할을 포함합니다.
지식 관리자	지식 관리자는 범주 정의, 중요한 문서 고정, 문서 변경 승인 등 자신이 관리하는 지식베이스에 대한 관리 기능을	지식 관리자에는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할	설명	포함하는 역할
[knowledge_manager]	수행합니다. 지식베이스 관리자로 선택된 사용자에게는 이 역할이 자동으로 부여됩니다.	지식 관리자 역할이 포함되어 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
CSM 테이블 맵 [csm_table_map]	매핑 소스 및 대상 테이블에 대한 정보를 저장합니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스에서 지식 문서를 만드는 동안 소스 테이블은 고객 서비스 케이스〔sn_customerservice_case〕이고 대상 테이블은 지식〔kb_knowledge〕이 됩니다.
CSM 필드 맵 [csm_field_map]	소스 테이블에서 대상 테이블로 매핑되는 필드에 대한 정보를 지정된 테이블 맵(CSM 테이블 맵)에 저장합니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스〔sn_customerservice_case〕에서 지식 문서를 만들 때 소스 필드 값은 case.short description이고 대상 필드 값은 knowledge.short description입니다.
관련 문서 [kb_2_kb]	관련 지식 문서에 대한 정보를 저장합니다.
관련 카탈로그 항목 [kb_2_sc]	관련 카탈로그 항목에 대한 정보를 저장합니다.
지식베이스 범주 [kb_category]	지식 문서의 범주를 저장합니다.
지식 피드백 작업 [kb_feedback_task]	지식 문서의 피드백 작업에 대한 정보를 저장합니다.
Knowledge 피드백 [kb_feedback]	플래그가 지정된 설명에 대한 정보를 지식 문서에 저장합니다.
지식베이스 키워드 [kb_keyword]	지식 관리 서비스 포털의 홈페이지에 있는 주요 지식 문서와 관련된 키워드에 대한 정보를 저장합니다.
지식베이스 [kb_knowledge_base]	지식 문서를 저장하는 지식베이스에 대한 정보를 저장합니다.
지식베이스 키워드 [kb_knowledge_keyword]	지식 문서와 키워드 간의 매핑과 관련된 정보를 저장합니다.
지식 [kb_knowledge]	지식베이스 및 범주별로 정리된 지식 문서와 특집 기사 및 인기 기사를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
지식베이스에 기고할 수 있는 사람 [kb_uc_can_contribute_mtom]	지식베이스를 읽고 쓸 수 있는 사용자에 대한 정보를 저장합니다.
지식베이스를 읽을 수 있는 사람 [kb_uc_can_read_mtom]	지식베이스를 읽을 수 있는 사용자에 대한 정보를 저장합니다.
지식베이스에 기고할 수 없는 사람 [kb_uc_cannot_contribute_mtom]	읽고 쓸 수 없는 사용자에 대한 정보를 지식베이스에 저장합니다.
지식베이스를 읽을 수 없는 사람 [kb_uc_cannot_read_mtom]	지식베이스를 읽을 수 없는 사용자에 대한 정보를 저장합니다.
지식 사용 [kb_use]	문서를 본 횟수와 인시던트, 문제 또는 케이스에서 지식 문서가 사용된 횟수에 대한 정보를 저장합니다.
제품 관련 지식 [m2m_kb_ci]	지식 문서와 관련된 제품에 대한 정보를 저장합니다.
지식 설명 좋아요 [m2m_kb_feedback_likes]	지식 피드백의 의견을 좋아하는 사용자에 대한 정보를 저장합니다.
작업에 적용된 지식 [m2m_kb_task]	작업(인시던트, 케이스 또는 문제)에 첨부된 문서에 대한 정보를 저장합니다.

지식 블록과 함께 설치되는 구성요소

Knowledge Blocks 플러그인을 활성화하면 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
지식 블록 [kb_knowledge_block]	지식 블록 테이블 **주:** 이 테이블은 지식 [kb_knowledge] 테이블을 확장합니다.
KB 지식 블록 [m2m_kb_knowledge_to_block]	블록 테이블에 대한 KB 지식.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
KB 지식 블록 이력 [m2m_kb_to_block_history]	블록 이력 테이블에 대한 KB 지식입니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

지식 관리 역할

지식 관리 기능을 사용하려면 특정 역할이 필요합니다.

> **주:**
> 사용자 기준은 지식 문서에 대한 액세스를 결정합니다. 자세한 내용은 지식베이스 및 지식 문서에 대한 접근 관리 문서를 참조하십시오.

kcs_candidate, kcs_contributor 및 kcs_publisher 역할에는 knowledge 역할도 포함됩니다. 이러한 KCS 관련 역할에 대한 자세한 내용은 KCS v6 사례 가이드를 참조하세요.

지식 **[knowledge]**

Knowledge 역할이 있는 사용자는 기본 지식베이스에 기고하고 Knowledge 애플리케이션 메뉴에 접근할 수 있습니다. Knowledge 역할은 요청자 역할이 아닌 이행자 역할입니다. 요청자는 지식 문서를 보고, 코멘트하고, 피드백을 제공할 수 있습니다. 그러나 요청자는 문서를 만들거나 편집할 수 없습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

지식 관리자 **[knowledge_manager]**

지식 관리자는 범주를 정의하고, 중요한 문서를 고정하고, 문서 변경을 승인하는 등 자신이 관리하는 지식베이스에 대한 관리 기능을 수행합니다. 지식베이스 관리자로 선택된 사용자에게는 이 역할이 자동으로 부여됩니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 고려 사항

없음.

지식 관리자 **[knowledge_admin]**

Knowledge 관리자는 Knowledge 관리 시스템의 유지관리와 관련된 모든 관리 작업을 수행할 수 있습니다. Knowledge 관리자로 선택된 사용자는 범위가 지정된 지식베이스를 제외한 모든 지식베이스에 대해 변경 작업을 수행할 수 있습니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

지식 코치 **[knowledge_coach]**

지식 코치는 문서에 대한 AQI(문서 품질 지수) 설문 조사를 수행하고, 지식 문서를 작성, 편집 및 검토하고, 베스트 프랙티스에 대해 팀을 코칭할 수 있습니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

지식 도메인 전문가 **[knowledge_domain_expert]**

지식 도메인 전문가는 문서에 대해 AQI 설문 조사를 수행하고 지식 관리 문서를 작성, 편집 및 검토할 수 있습니다. 지식 도메인 전문가는 지식베이스의 상태를 추적합니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

관리자 **[admin]**

관리자는 Knowledge 워크플로우를 구성하고, Knowledge 속성을 설정하고, Knowledge 폼 및 대시보드를 관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

지식 그룹 관리자 **[knowledge_group_manager]**

지식 그룹 관리자는 자신이 관리하는 소유권 그룹에서 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자신의 그룹에 할당된 관리자는 변경할 수 없습니다. 관리자는 지식 관리자만 재할당할 수 있습니다. 지식 그룹 관리자에게는 기본적으로 피드백 작업이 할당됩니다. 다른 그룹 구성원에게 작업을 재할당하거나 그룹 구성원이 자신에게 피드백 작업을 할당할 수 있습니다. Knowledge_group_member 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 고려 사항

없음.

지식 그룹 구성원 **[knowledge_group_member]**

지식 그룹 구성원은 지식 문서에 연결할 수 있는 소유권 그룹에 속해 있습니다. 이들은 지식 문서를 승인하고, 피드백 작업을 자신에게 할당하여 작업하고, 소유권 그룹이 할당된 지식 문서를 편집할 수도 있습니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

KCS 후보 **[kcs_candidate]**

KCS(지식 중심 서비스) 응시자는 KCS(지식 중심 서비스)의 기본 사항을 이해합니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

KCS 기고자 **[kcs_contributor]**

KCS(지식 중심 서비스) 기고자는 지식 코치의 검토를 받지 않고 자신의 제품 영역에서 지식 문서를 생성하거나 확인할 수 있습니다. 또한 광범위한 독자의 시야를 확보하기 위해 문서를 작성하고 승인할 수도 있습니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

KCS 게시자 [kcs_publisher]

KCS(Knowledge-Centered Service) 게시자는 KCS 표준에 정통하고 외부 문서를 더 많이 작성하는 저자입니다. Knowledge 역할은 하위 역할로 제공됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

지식 관리 속성

관리자는 지식 관리 속성을 사용하여 많은 지식베이스 기능의 외형과 기능을 구성할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 속성에 액세스할 지식 관리 수 있습니다. 지식 〉 관리 〉 속성.

지식 포털 속성

지식 포털 속성은 레거시 포털 페이지의 모양과 기능을 제어합니다. 이 포털 페이지에는 최근 지식 문서와 게시 날짜가 주제별로 정리되어 나열됩니다.

속성	설명
지식 포털 페이지의 열 수(*glide.knowman.columns*)	지식 포털의 항목을 정렬하기 위한 열 수를 설정합니다. 주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
홈페이지의 콘텐츠 블록당 최대 문서 수(*glide.knowman.content_block_limit*)	Knowledge 홈페이지의 가장 유용함 및 최다 조회 섹션에 표시할 문서의 최대 개수를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
빈 지식 주제 및 범주 생략(*glide.knowman.show_only_populated*)	주제에 대한 문서가 있는 경우에만 주제 섹션을 표시하려면 확인란을 선택합니다. 확인란의 선택을 취소하여 할당된 문서가 없는 섹션도 포함한 모든 주제 섹션을 표시합니다. 주: 이 속성은 신규 범주에는 적용되지 않습니다. 이 속성은 기본 지식베이스와 레거시 지식 포털에만 적용됩니다. 지식 관리 v3 문서는 주제를 지정하지 않습니다. 따라서 이 속성은 지식 v2 페이지에만 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
지식 섹션 설명 표시(*glide.knowman.show_descriptions*)	지식 포털에 주제 설명을 표시하려면 확인란을 선택합니다. 이러한 설명을 입력하려면 다음을 수행합니다. **1.** 기존 지식 문서를 편집합니다. **2.** [Topic] 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 [Show Choice List]를 선택합니다. **3.** 주제 이름에 대한 기록을 열고 힌트 필드에 설명을 입력합니다. 지식 포털에서 섹션 설명을 생략하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
섹션에서 미리 볼 수 있는 지식베이스(KB) 항목의 수 (*glide.knowman.section_limit*)	지식 포털의 주제당 최대 문서 수를 설정합니다. 표시되는 특정 문서는 지식 섹션 정렬 필드 속성 설정에 따라 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
지식 섹션 정렬 필드(*glide.knowman.section_sort*)	지식 포털의 각 주제 섹션 내에서 문서의 기본 순서를 선택하십시오. • 게시됨: 게시 날짜를 사용합니다. • 조회수: 문서 조회수를 합산할 때 사용된 일수 속성에 지정된 기간 동안 문서를 본 횟수를 사용합니다(v2에만 지식 관리 적용 가능). • 알파벳순: 문서 제목의 첫 글자를 사용합니다(간단한 설명 필드). 주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
지식베이스 섹션 정렬 방향 (*glide.knowman.section_sort_direction*)	지식 포털의 각 주제 섹션 내에서 문서가 나열되는 순서(오름차순 또는 내림차순)를 선택합니다. 정렬에 사용되는 값은 지식 섹션 정렬 필드 속성에서 설정됩니다. 주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
지식베이스 포털과 주제 목록에 게시되지 않은 문서 표시 (*glide.knowman.show_unpublished*)	사용자가 지식 포털에 게시되지 않은 문서와 지식 검색 결과를 볼 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 다음 역할 목록 사용... 사용자가 게시되지 않은 다양한 상태의 문서를 볼 수 있는 속성을 지정합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 적절한 역할을 가진 사용자가 지식베이스 애플리케이션의 다른 모듈을 통해 게시되지 않은 문서에 접근할 수 있습니다.
지식 포털 및 주제 목록의 워크플로우 상태 검토로 항목을 볼 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분) (*glide.knowman.section.view_roles.review*)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 지식베이스 포털 및 주제 목록에 게시되지 않은 문서 표시를 선택하면 이러한 역할을 가진 사용자는 지식 포털의 워크플로우 검토 상태, 포털에서 주제 제목을 클릭할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	때 나타나는 주제 목록, 지식 검색 결과에서 문서를 볼 수 있습니다.
지식 포털 및 주제 목록 (*glide.knowman.section.view_roles.draft*)의 워크플로우 상태 초안으로 항목을 볼 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 지식베이스 포털 및 주제 목록에 게시되 않은 문서 표시를 선택하면 이러한 역할 가진 사용자는 지식 포털, 포털에서 주제 제목을 클릭할 때 나타나는 주제 목록, 지식 검색 결과에서 초안 워크플로우 상태의 문서를 볼 수 있습니다.
다른/사용자 지정 워크플로우 상태에서 문서를 볼 수 있는 역할 정의 (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 지식베이스 포털과 주제 목록에 게시되 않은 문서 표시를 선택한 경우 사용자 정의 필드와 역할을 ##### ##:[roles];로 정의합니다. 이러한 역할을 가진 사용자 지식 포털에서 사용자 지정 워크플로우 상태의 문서를 볼 수 있습니다. 이 속성은 폐기된 지식 문서에는 적용되 않습니다. knowledge_admin 역할을 가진 사용자만 폐기된 문서를 볼 수 있습니다.
새 검색 결과 페이지에서 아래로 스크롤할 때 비동기적으로 로드되는 문서 수(*glide.knowman.search.articles_per_page*)	검색 중에 표시할 문서 수를 입력합니다 **주:** 이 속성은 v3 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v2 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
포털 페이지에 지식 주제 제목만 표시(문서 링크 없음) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	지식 포털에서 모든 문서 제목을 생략하 주제 이름만 표시하려면 확인란을 선택합니다. 사용자는 주제 제목을 클릭하여 관련 문서 목록을 볼 수 있습니다. **주:** 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
문서 조회수를 합산할 때 사용된 날짜 수(정수, 기본값:*glide.knowman.view_age.days* 30)	조회 수를 계산할 때 고려해야 할 일 수를 입력합니다. Knowledge 양식의 뷰 카운트 필드는 이 속성에 기반한 뷰 수를 반영하기 위해 주기적으로 업데이트됩니다. 예를 들어 60을 입력하면 조회수는 지난 60일 동안의 총 조회수입니다. 날짜에 관계없이 모든 뷰 고려하려면 ServiceNow 0을 입력합니

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 이 속성을 편집하는 경우 지식 사용 계산 예약된 작업을 실행하여 변경 내용을 즉시 확인합니다. 기본적으로 지식 사용 횟수 계산 예약된 작업은 매일 실행되어 지식 문서의 뷰 횟수를 업데이트합니다. 예약된 작업을 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업. Paris 릴리스의 신규 고객은 카운트 수 속성 보기 및 지식 카운트 예약된 작업에 액세스할 수 없습니다. Paris 릴리스 이전의 기존 고객은 속성 및 예약된 작업을 계속 사용할 수 있습니다. 속성 값을 0으로 설정하는 경우: • 지식 수 계산 예약된 작업이 실행되지 않습니다. • 문서의 조회수에는 롤링 횟수가 없으며 모든 문서 조회수에 대해 기존 조회수가 증가합니다. 주: 릴리스 *glide.knowman.view_age.day*를 시작하고 Vancouver 지식 계산 예약된 작업은 더 이상 사용되지 않습니다. 따라서 0 *glide.knowman.view_age.day*으로 설정하고 사용하지 마십시오.
Knowledge 포털 검색 상자에 자동으로 놓기 (*glide.knowman.portal_search_focus*)	사용자가 지식 포털을 열 때 검색 필드에 커서를 놓으려면 ServiceNow 확인란을 선택합니다. 사용자가 검색어를 입력하기 전에 검색 필드를 클릭하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 주: 이 속성은 v2 페이지에만 지식 관리 적용됩니다. 이 속성은 v3 페이지에서 지원되지 지식 관리 않습니다.
"가장 유용한 문서"의 세션 수준 캐시 (*glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles*)	"가장 유용한 문서" 포털 위젯에서 세션 수준 캐시를 사용하려면 속성을 예로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
문서 뷰 페이지에서 선택한 포털에 대해 SEO를 사용하도록 설정합니다. (*glide.knowman.serviceportal.seo_portals*)	값에는 쉼표로 구분된 서비스 포털 기록 sys_ids 목록이 포함되어 있습니다. 지식 문서의 SEO 인덱싱은 목록에 언급된 포털에서 활성화되며 다른 포털의 noindex 메타 태그에 의해 차단됩니다. 하나 이상의 포털이 나열된 경우 사용자 지식 문서를 작성하거나 편집할 때 SEO 제안이 표시됩니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 주: 속성 값이 비어 있으면 모든 포털에 대해 인덱싱이 활성화됩니다.
쉼표로 구분된 서비스 포털 기록 목록 sys_ids (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	포털 위젯의 문서 URL(예: 가장 유용함 추천됨, 가장 많이 본 문서, 관련 문서) 및 검색 결과에서 sys_kb_id 매개변수 대신 sysparm_number 매개변수를 사용하도록 포털의 sys_id 포함하도록 속성 값을 구성합니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 주: 포털이 여러 개 있는 경우 sys_ids 쉼표(,)로 구분합니다.
다른 사용자로 문서 보기 (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	다른 권한 있는 사용자로 문서를 검색하 보려면 속성을 # 로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	이 속성에는 사용자 에이전트가 검색 크롤러 봇인지 여부를 판별하는 데 사용되는 봇의 이름 패턴이 포함되어 있습니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 검색 속성

지식 검색 속성을 사용하면 사용자가 사용할 수 있는 검색 옵션과 검색 결과를 표시 방식을 관리할 수 있습니다.

주:
지식 검색 속성은 Zing 검색에만 적용할 수 있습니다. AI 검색 구현을 구성하려면 다음을 참조하십시오. 구성 중 AI 검색 .

속성	설명
지식 검색 결과 순서 (*glide.knowman.order.search*)	검색 결과를 표시하는 순서를 선택합니다. • **Number of Views**: 문서 조회수 속성을 합산할 때 사용된 일수를 기준으로 검색 결과를 정렬합니다. • 관련성: 검색어와 유사한 컨텐츠를 기준으로 검색 결과의 순서를 정합니다. • 마지막으로 수정한 날짜: 수정 날짜를 기준으로 검색 결과 순서를 정합니다. 이 속성은 전역 검색이 지식 관리 아닌 애플리케이션 내 검색에 Now Platform 적용할 수 있습니다.
작업에서 또는 지식베이스 (*glide.knowman.search.operator*)에서 직접 지식 문서를 찾는 검색 방법	검색어에 여러 단어가 포함되어 있을 때 사용할 검색 방법을 선택합니다. • **OR query**: 검색어에서 하나 이상의 단어가 포함된 아티클을 반환합니다. • **AND then OR query**: first는 검색어에 모든 단어가 포함 아티클을 검색합니다(AND 쿼리). 일치하는 항목이 없으 OR 쿼리가 수행됩니다.
지식 검색 결과에 작성자 표시 (*glide.knowman.search.show_author*)	지식 검색 결과에 각 문서의 작성자를 포함하려면 확인란을 선택합니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 버전 번호가 1.0보다 작거나 같은 문서에는 〈name〉이 작성자 로 표시되고 버전 번호가 1.0보다 큰 문서에는 〈name〉으로 수정됨이 표시됩니다.
지식 검색 결과에 마지막 수정 날짜 및 시간 표시 (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	지식 검색 결과에 문서를 마지막으로 편집한 날짜 및 시간을 표시하려면 확인란을 선택합니다.
지식 검색 결과에 게시 날짜 표시 (*glide.knowman.search.show_published*)	지식 검색 결과에 문서가 게시된 날짜를 표시하려면 확인란 선택합니다.
지식 검색 결과에 범주 표시 (*glide.knowman.search.show_category*)	지식 검색 결과에 각 문서의 범주 이동 경로를 표시하려면 확인란을 선택합니다.
지식 검색 결과에서 조회 수 표시 (*glide.knowman.search.show_view_count*)	지식 검색 결과에 각 문서를 본 횟수를 포함하려면 확인란을 선택합니다.
지식 검색 결과에 첨부 파일을 표시하는 방법 (*glide.knowman.search.attachment*)	검색 결과에 첨부 파일이 표시되는 방식의 동작을 선택합니

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 첨부 파일 표시 안 함 • 첨부 파일 링크만 표시 (기본값) • 텍스트 스니펫과 함께 첨부 파일 표시 최상의 성능을 위해 첨부 파일 표시 안 함 또는 첨부 파일에 대한 링크만 표시를 선택합니다. 주: San Diego 릴리스부터 첨부 파일에 대한 링크만 표시 기 기본적으로 활성화됩니다. San Diego 릴리스 이전의 기존 고객의 경우 기본적으로 선택되어 있는 것은 텍스트 스니펫과 함께 첨부 파일 표시입니다.
지식 검색 결과에 관련성 표시 (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	검색 문자열을 기반으로 각 검색 결과의 관련성을 표시하려 확인란을 선택합니다. 관련성 값은 지식 검색 결과 순서 속성이 관련성으로 설정된 경우에만 표시됩니다.
지식 문서를 생성하거나 업데이트할 때 지식 블록 검색 결과에 지식 블록 수를 표시합니다 (*glide.knowman.add_blocks.search_results*	지식 블록을 검색할 때 표시할 수 있는 검색 결과 수를 정의합니다. 기본적으로 최소값은 6이고 최대값은 25입니
지식 즉시 검색 결과 사용 (*glide.knowman.search.instant_results*)	검색 결과에 대한 빠른 검색을 사용하려면 확인란을 선택합니다. 기본값은 아니요로 설정되어 있습니다.
지식 검색 결과에 지식베이스 이름 표시 (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	지식 문서가 속한 지식베이스를 표시하려면 확인란을 선택합니다. 예: **IT.**
지식 검색 결과의 평균 등급 표시 (*glide.knowman.search.show_rating*)	지식베이스 문서의 평균 별 등급을 표시하려면 확인란을 선택합니다. 이 속성은 지식 관리 서비스 포털 검색 결과 페이지에 나타나는 지식 문서 검색 결과와 서비스 포털 위젯(예: 지식 특집 문서 및 가장 많이 본 지식 문서)에 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털에서 검색 사용 및 홈페이지 위젯 인스턴스 옵션 구성 문서를 참조하십시오.
지식 검색 결과에 문서 번호 표시 (*glide.knowman.search.show_article_number*)	검색 결과에 각 문서에 대한 문서 번호를 표시하려면 확인란을 선택합니다. 문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 검색 결과에 각 문서에 대한 문서 번호와 버전 번호가 표시됩니다.
문서 검색을 위한 기본 언어 지정 (*glide.knowman.search.default_language*)	이 속성을 문서 검색을 위한 기본 언어로 설정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 사용자 지정 • 위치: 시스템 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 속성이 *glide.knowman.enable_multi_language_sear* 설정되면 다중 언어 검색 기능이 기본 언어 검색 기능을 재정의합니다.
다국어 검색 사용 (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	여러 언어를 동시에 검색할 수 있도록 하려면 속성을 **True**로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 주: 이 속성을 **True**로 설정하면 속성에 대한 *glide.knowman.search.default_language* 설정이 재정의됩니다.
지식 블록 기능 사용 안 함 (*glide.knowman.blocks.enable*)	지식 블록 기능을 부분적으로 비활성화할 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 주: 속성이 예 로 설정되고 블록 사용 필드가 선택된 경우: • 지식베이스에서 새 블록을 생성할 수 있습니다. • 지식베이스에서 문서에 블록을 추가할 수 있습니다. 속성이 **False**로 설정된 경우: • 새 블록을 생성할 수 없습니다. • 새 문서나 기존 문서에는 블록을 추가할 수 없습니다 • 블록 사용 필드가 지식베이스 양식에서 비활성 상태입니다. • 차단된 컨텐츠가 있는 기존 문서에는 컨텐츠가 계속 표시됩니다.

기계 번역

지식 문서 뷰 속성

문서 뷰 속성을 사용하면 문서와 함께 표시되는 메타데이터와 등급 옵션을 관리할 수 있습니다. 또한 사용자 역할에 따라 개별 피드백 옵션에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

속성	설명
문서가 최근에 첨부된 작업 표시 (*glide.knowman.recent_tasks.display*)	문서 뷰에 문서와 관련된 작업 목록이 포함되도록 하려면 확인란을 선택합니다. 관련 작업 목록이 문서 뷰 페이지의 최근

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	작업 위젯에 표시됩니다. 위젯은 작업이 문서에 첨부되고 이 속성이 예로 설정된 경우에만 나타납니다. 양식에서 검색한 후 작업에 첨부 단추를 클릭하면 지식 문서를 작업에 첨부할 수 있습니다.
문서를 볼 때 표시할 첨부된 작업의 수 (*glide.knowman.recent_tasks*)	문서 뷰에 나열할 최대 작업 수를 지정하십시오.
예/아니요 평가 등급, 별 등급 및 플래그 지정 옵션 (*glide.knowman.show_rating_options*)을 선택적으로 포함할 수 있는 문서 평가 등급 섹션 표시	특정 역할을 가진 사용자에 대한 등급 옵션을 표시하려면 확인란을 선택합니다. 역할에 관계없이 모든 사용자에 대한 등급 섹션을 생략하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다. 피드백 필드는 항상 모든 사용자에게 표시됩니다.
예/아니요 평가 등급, 별 등급 및 플래그 지정 옵션()을 선택하여 포함할 수 있는 문서 평가 등급 섹션을 표시할 수 있는 역할의 목록 (*glide.knowman.show_rating_options.roles*쉼표로 구분됨)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 문서 등급 지정 섹션 표시를 선택하면 여기에 나열된 역할이 있는 사용자는 관련 속성 설정에 따라 예/아니요 등급 지정, 별 등급 및 플래그 지정 옵션을 볼 수 있습니다. 이러한 등급 옵션을 볼 수 있도록 허용해야 하는 모든 역할을 포함해야 합니다. 별도의 속성을 사용하면 각 옵션의 특정 역할을 개별적으로 식별할 수 있습니다. 이러한 속성의 모든 역할도 여기에 나열되어야 합니다.
"이 항목이 도움이 되었습니까?" 표시; 예/아니요 등급 평가 옵션. (*glide.knowman.show_yn_rating*)	연결된 속성에 설정된 역할이 있는 사용자에게 "이 문서가 도움이 되었습니까?" 등급을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 문서 등급 섹션 표시 속성을 선택한 경우에만 나타납니다.
예/아니요 "이 항목이 도움이 되었습니까?" 등급 평가 옵션을 표시할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨). (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 문서 등급 섹션 표시와 "이 문서가 도움이 되었습니까?" 속성을 모두 선택한 경우 여기에 나열된 역할이 있는 사용자는 문서 보기에서 "이 문서가 도움이 되었습니까?" 등급을 볼 수 있습니다. 여기에 나열된 모든 역할은 문서의 등급 지정 섹션 속성을 볼 수 있는 역할 목록에도 나열되어 있어야 합니다.
"인시던트 생성" 링크 표시 (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	예 확인란을 선택하여 인시던트 생성 링크를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
"인시던트 작성" 링크 ()*glide.knowman.create_incident_link*에 사용된 URL	"인시던트 생성" 링크 표시" 속성을 선택한 경우에만 사용자가 인시던트를 만들 수 있는 페이지의 URL을 입력합니다. URL을 찾으려면 해당 페이지를 연 다음 머리글 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **URL** 복사를 선택합니다. 표시되는 URL을 강조 표시하고 브라우저의 복사 및 붙여넣기 기능을 사용하여 이 속성 필드에 배치합니다.
5개 별 등급 평가 옵션 (*glide.knowman.show_star_rating*) 표시	연결된 속성에 설정된 역할이 있는 사용자에게 별 5개 등급을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 문서 등급 섹션 표시 속성을 선택한 경우에만 나타납니다. 이 속성은 지식 관리 서비스 포털의 지식 문서 뷰 페이지에 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 문서 뷰 페이지 기능 문서를 참조하십시오.
5개 별 등급 평가 옵션()을 볼 수 있는 역할 목록 (*glide.knowman.show_star_rating.roles*쉼표로 구분됨)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 문서 등급 섹션 표시와 별 5개 등급 옵션 표시 속성을 모두 선택한 경우 여기에 나열된 역할을 가진 사용자는 문서 보기에서 별 5개 등급 옵션을 볼 수 있습니다. 여기에 나열된 모든 역할은 문서의 등급 지정 섹션 속성을 볼 수 있는 역할 목록에도 나열되어 있어야 합니다.
불완전한/부정확한 문서 ()*glide.knowman.show_flag*를 식별하기 위한 "항목 플래그 지정" 옵션 표시	연결된 속성에 설정된 역할을 가진 사용자에게 문서 플래그 지정 옵션을 표시하려면 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 문서 등급 섹션 표시 속성을 선택한 경우에만 나타납니다.
불완전한/부정확한 문서()를 플래그 지정할 수 있는 역할의 목록 (*glide.knowman.show_flag.roles*쉼표로 구분됨)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 문서 등급 섹션 표시와 "문서에 플래그 지정" 옵션 속성을 모두 선택한 경우 여기에 나열된 역할을 가진 사용자는 문서 보기에서 문서 플래그 지정 옵션을 볼 수 있습니다. 여기에 나열된 모든 역할은 문서의 등급 지정 섹션 속성을 볼 수 있는 역할 목록에도 나열되어 있어야 합니다.
지식 문서에 사용자 설명 표시 (*glide.knowman.show_user_feedback*)	사용자 설명을 표시하는 옵션을 선택합니다. 문서가 로드될 때, 사용자가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	링크를 클릭하여 설명을 표시하거나 관련 속성에 설정된 역할이 있는 사용자의 경우 사용 안 함을 선택합니다.
문서에 대한 사용자 주석을 볼 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분) (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	역할 이름을 표시된 대로 정확하게 입력합니다. 사용자 관리 〉 역할. 지식 문서에 사용자 의견 표시 속성을 선택하면 여기에 나열된 역할을 가진 사용자는 문서 뷰에서 사용자 의견을 추가하고 볼 수 있습니다.
지식 문서에 표시되는 최대 사용자 주석 수 (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	표시할 최대 사용자 주석 수를 설정합니다. 값을 설정하지 않으면 모든 주석이 표시됩니다. 이 속성은 문서 뷰 페이지의 라이브 피드 의견에는 적용되지 않습니다.
지식 피드백에 라이브 피드 사용 (*glide.knowman.use_live_feed*)	라이브 피드를 사용하여 지식 문서의 피드백을 관리하고 표시하려면 속성을 예로 설정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성
사용자가 하루에 게시할 수 있는 지식 문서 피드백의 최대 수를 결정합니다 (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	하루에 최대 피드백을 정의하는 값을 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: • 위치: 시스템 속성 주: 정의된 값이 없으면 피드백 수에 제한이 적용되지 않습니다.

지식베이스 홈페이지 속성

지식 홈페이지 속성은 지식 홈페이지의 추천 컨텐츠를 제어합니다.

테이블 제목

속성	설명
Knowledge 홈페이지 ()에서 문서 및 질문 수를 표시하거나 숨깁니다.*glide.knowman.show_number_on_homepage*	지식 홈페이지에서 지식 문서 및 질문 수를 표시하거나 숨기려면 선택합니다.
고정된 문서*glide.knowman.default_keyword*()를 가져오는 기본 키워드	고정된 문서에 대한 기본 키워드를 입력합니다. 지정된 키워드로 고정된 문서는 지식 홈페이지의 추천 콘텐츠 섹션에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 제목

속성	설명
범주 및 하위 범주()에서 문서 및 질문 수를 표시하거나 숨깁니다.*glide.knowman.show_number_on_categories*	지식베이스를 찾아보거나 검색할 때 하위 범주를 포함하여 각 범주 내의 문서 및 질문 수를 표시하려면 선택합니다.
사용자가 한 개의 지식베이스(KB)에만 접근할 수 있을 때 지식 홈페이지 표시 (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	현재 사용자가 하나의 지식베이스에만 액세스할 수 있을 때 지식 홈페이지를 표시하려면 선택합니다.
지식 홈페이지의 고정된 문서 섹션에 대한 기본 헤더 제목 (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	지식 홈페이지의 추천 컨텐츠 섹션에 대한 제목을 입력합니다.

기타 지식베이스 속성

다른 지식 속성을 사용하여 일반 지식 관리 기능을 제어할 수 있습니다.

속성	설명
인시던트에 문서를 첨부할 때 컨텐츠를 이 필드()에 복사합니다.*glide.knowman.attach.fields*	사용자가 작업 양식(예: 인시던트, 문제 또 문서의 작업에 첨부 단추를 클릭하면 문서 지정된 필드에 복사됩니다. 이 필드는 일반 저널 필드입니다. 점 이동을 사용하여 문서 내용을 관련 기록 없으면 해당 필드는 무시됩니다. 속성에 값이 없으면 주석이 사용됩니다.
문맥 검색( )으로 기사를 볼 때 읽기 전용 기사 보기 페이지를 표시합니다. *glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*	문맥 검색으로 지식 문서를 볼 때 읽기 전용 • 유형: true|false • 기본값: true 주: 이 *glide.knowman.contextual_sea* 속성은 기본적으로 활성화됩니다. 속성 추가하고 값을 **true** 로 설정하여 컨텍스 전용 지식 문서를 표시합니다. 자세한 참조하십시오.
프레임 밖으로 ServiceNow 실행될 경우 표시할 지식 관리 로고 (*glide.knowman.frameless_logo*)	참조 조회 도구 클릭하고 애플리케이션 사용되는 지식 페이지에 표시할 이미지 파 선택한 로고 이미지는 지식 페이지가 포함 만드는 경우에 나타납니다. 데이터베이스에 해당 이미지를 사용할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 이 속성은 지식 v2 페이지에만 적용됩 페이지에서 지원되지 않습니다.
모든 사용자에 대해 "임포트" 기능(버튼 및 끌어서 놓기) 숨기기 (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	〔예〕를 선택하여 〔문서 임포트〕 버튼을 숨 아직 Knowledge v3으로 마이그레이션하지 사용하는 경우, 문서 임포트 버튼의 표시 여 지식베이스로 임포트하지 못하도록 할 수
지식 임포트 팝업에 게시 확인란 표시 (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	문서를 임포트 프로세스의 일부로 게시할 수 양식에서 게시 확인란을 제거하려면 아니오 yes입니다.
제출 워크플로우 사용 (*glide.knowman.submission.workflow*)	표준 Knowledge 워크플로우 대신 Knowled **Yes** 확인란을 선택합니다. 이 옵션을 선택 지식을 생성할 때마다 초안 문서가 아닌 제 Knowledge 제출을 문서로 변환하는 작업은
작업 기록(*glide.knowman.task_kb*)에서 지식을 작성할 때 지식베이스의 sys_id	작업에서 생성된 새 지식 문서를 저장할 지
검색 결과나 문서 뷰에 문서 텍스트를 표시하기 전에 해당 필드의 필드 수준 ACL을 확인합니다. kb_knowledge.text(HTML 문서) 또는 kb_knowledge.wiki(위키 텍스트 문서) (*glide.knowman.text.check_can_read*)	사용자가 지식 검색 결과에서 문서 미리 보 〔kb_knowledge〕 테이블의 텍스트 필드를 사 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
검색 필터()를 작성할 때 고려할 결과 수를 정의합니다.*glide.knowman.search.facet_depth*	검색 필터를 채우기 위해 검색 결과에서 고 정의합니다. • 유형: string • 기본값: 300 • 위치: 시스템 속성
문서 승인 워크플로우에서 승인자 및 작성자에게 알림 보내기 (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	승인 이메일 알림을 보내려면 이 확인란을 사용하도록 설정되어 있습니다.
다른 도메인의 사용자가 전역 도메인의 문서를 확인하거나 편집할 수 있도록 허용 (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	전역 도메인이 아닌 도메인에서 사용자를 편집할 수 있도록 하려면 값을 true 로 입력 • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성
지식 포털을 통해 문서 목록을 표시할 때(kb_list UI 페이지 사용) 목록을 빌드하기 전에 사용자가 볼 수 없는 문서를 제거합니다.*glide.knowman.list.filter*	지식 포털에서 문서 목록을 빌드하기 전에 제거하려면 값을 true 로 입력합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 지식베이스에 많은 수의 문서가 있는 경우 부정적인 영향을 미치게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
문서가 게시될 때 번역 작업 작성 (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	번역 작업을 작성할 수 있도록 값을 true 로 • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 주: 이 속성을 활성화하면 기존 문서의 지
지식 베이스에 대한 읽기 가능 또는 참가 가능 사용자 기준 목록이 지정되지 않은 경우 지식베이스에 대한 액세스 거부 (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	기고할 수 있음 또는 읽을 수 있음 사용자 기 지식베이스에 대한 기고를 거부하려면 값을 • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성
문서 수준에서 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 사용자 기준을 기반으로 한 기여 접근 재정의 (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	문서 수준에서 읽을 수 있음 및 읽을 수 없 대한 기여 권한을 무효화하려면 값을 true • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성
다음 달에 만료되는 문서에 대해 매월 1일에 이메일 알림 보내기 (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	다음 달 1일에 만료되는 문서에 대한 이메 보내려면 값을 true 로 입력합니다. 수신자 버전 관리 기능에 따라 달라집니다. 자세한 참조하십시오. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성
검색 결과()에 ACL을 적용할지 여부를 결정합니다.*glide.knowman.search.apply_acls*	지식 문서 검색 결과에 지식 ACL을 적용하 • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 주: true *glide.knowman.search.appl* 지식베이스로 필터링할 때 검색 결과에 지식베이스 필드 패싯에 표시될 수 있 위젯 인스턴스 옵션 구성 문서를 참조
지식 관리 Word 추가 기능을 사용할 수 있는 office365 온라인 사이트의 모든 도메인 목록을 쉼표로 구분한 목록 (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	지식 관리 - Microsoft Word용 추가 기능(Online 애플리케이션에서 모든 상위 도메인 입력하는 경우 도메인을 쉼표로 구분합니다

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성
포털 및 작업 공간의 문서 보기 페이지에서 원본 Word 문서를 다운로드합니다. 속성을 사용하도록 설정하면 문서()의 검색 관련성에 영향을 줄 수 있습니다.*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*	포털 및 작업 공간의 지식 문서 뷰 페이지에 다운로드하려면 값을 true 로 입력합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성
메트릭을 캡처하는 데 필요한 기간(문서 보기, 포털 페이지 보기 및 포털 검색)을 결정합니다. *glide.knowman.usage_metrics_duration*	지식 사용 메트릭을 캡처하는 기간을 변경 • 유형: 정수 • 기본값: 60 • 위치: 시스템 속성
번역 작업에서 지식 문서 번역 (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	번역을 사용하려면 값을 true 로 입력합니 • 유형: true|false • 기본값: true
지식 문서*glide.knowman.search.default_language* () 검색을 위한 기본 언어	문서를 검색하기 위한 기본 언어를 로그인 있습니다. • 유형: string • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 다음은 기본 검색 언어를 설정하는 두 문자 • en - 영어(미국) • fr - 프랑스어 • es - 스페인어 • it - 이탈리아어 • de - Deutsch 다른 언어를 동시에 검색할 수 있도록 하려 지식 〉 관리 〉 속성 〉 다국어 검색 사용 을 클 주: *glide.knowman.search.default* 비활성 상태인 경우 한 번에 하나의 언 활성화하면 여러 언어를 동시에 검색할
폐기된 문서에 대한 대체 문서를 제공합니다 (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*).	폐기된 지식 문서에 대체 문서를 제공할 수 true로 설정됩니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성
문서에 첨부된 지식 블록 폐기()를 폐기합니다.*glide.knowman.allow_retire_block*	문서에 첨부된 지식 블록을 폐기하려면 값 • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 주: (*glide.knowman.allow_retire_* 설정하고 다음과 같은 경우: • 문서가 지식 블록과 연결됩니다. 팝 사용하는 문서가 있습니다 . # ### # • 지식 블록과 관련된 문서가 없습니다 ########?"가 표시됩니다.
권장 문서 크기를 결정합니다 (*glide.knowman.import.max_document_size*)	문서를 임포트하는 동안 권장 파일 크기(M 기본적으로 이 값은 30으로 설정됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30 • 위치: 시스템 속성

문서 버전 관리 속성

지식 관리자는 사용자가 새 버전을 생성하지 않고도 게시된 문서의 특정 필드를 편집할 수 있는 지식 속성을 설정할 수 있습니다.

문서 버전 관리 기능을 사용하려면 지식 관리 Advanced 플러그인 (com.snc.knowledge_advanced)이 필요합니다. 자세한 내용은 고급 플러그인 활성화 지식 관리 문서를 참조하십시오.

속성	설명
문서 버전 관리 기능 활성화 (*glide.knowman.versioning.enabled*)	문서 버전 관리 기능을 사용하려면 확인란을 선택합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성
새 버전을 만들지 않고 게시된 문서에 대한 사소한 편집 사용 (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	새 버전을 만들 필요 없이 게시된 문서 및 관련 첨부 파일을 약간만 편집할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성 주: 게시된 문서를 약간만 편집하려면 사용자가 지식베이스 소유자이거나 지식 관리자 또는 지식베이스 관리자여야 합니다.
새 버전()을 만들지 않고 게시된 문서에서 편집 가능한 쉼표로 구분된 필드 목록입니다.*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*	새 버전을 만들지 않고도 게시된 문서에서 편집 가능한 쉼표로 구분된 필드를 입력합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: valid_to • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성 또한 ## # ## ### 입력하여 문서를 체크아웃하지 않고 지식 문서와 관련된 첨부 파일을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

Knowledge 구독 속성

지식 관리자는 사용자가 지식베이스와 지식 문서를 구독할 수 있도록 하는 구성 속성을 설정할 수 있습니다.

속성	설명
KM에 대한 구독 기능 활성화 (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	지식 구독 기능을 활성화하려면 확인란을 선택합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성
구독 기능을 사용할 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분) (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	Knowledge 구독 기능을 사용할 수 있는 역할을 쉼표로 구분된 목록에 입력합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: knowledge • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
구독 기능()을 가질 수 있는 워크플로우 상태 목록 (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*로 구분됨)	사용자가 구독할 수 있는 쉼표로 구분된 목록에 지식 문서의 워크플로우 상태를 입력합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 초안, 검토, 게시됨 • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성

문서 품질 인덱스 속성

지식 관리자는 지식 속성 페이지를 사용하여 AQI 리뷰에 대한 합격 점수를 설정할 수 있습니다.

문서 품질 지수의 속성

속성	설명
AQI 리뷰에 대한 합격 점수 (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	AQI 리뷰에 대한 합격 점수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 70 • 가능한 값 범위: 1-100
수행할 문서 워크플로우 상태 목록 AQI 리뷰 (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	사용자가 AQI 검토를 수행할 수 있는 쉼표로 구분된 목록에 문서 워크플로우 상태를 입력합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 초안, 검토, 게시됨

외부 콘텐츠 통합 속성

관리자는 허용된 컨텐츠 유형을 추가하고 외부 컨텐츠 통합 기능의 UI 레이블을 변경하도록 속성을 구성할 수 있습니다.

외부 콘텐츠 통합에 대한 속성

속성	설명
지식 관리에서 전체 외부 콘텐츠의 최대 크기 제한(GB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) 주: 읽기 전용 필드입니다.	• 유형: 정수 • 기본값: 2
첨부 파일을 포함하는 외부 문서의 최대 크기(MB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) 주: 읽기 전용 필드입니다.	• 유형: 정수 • 기본값: 8

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 콘텐츠 통합에 대한 속성

속성	설명
소스 시스템에서 처리할 수 있는 콘텐츠 유형의 편집 가능하고 쉼표로 구분된 목록(*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)입니다	• 유형: 쉼표로 구분된 값 • 기본값:application/msword vnd.openxmlformats-officedocument.wordproc vnd.ms-excel,application/ officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,applic officedocument.presentat pdf,text/plain,text/html,in • 기타 가능한 값: applicatior
소스 시스템에서 처리할 수 없는 콘텐츠 유형의 목록(*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*)입니다 주: 이 속성은 읽기 전용이며 허용되는 콘텐츠 형식보다 우선합니다.	• 유형: 쉼표로 구분된 값 • 기본값: application/octet-diskimage,application/vnc
검색 결과 및 문서 보기 페이지에서 외부 문서를 표시하는 UI 레이블(*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• 유형: 문자열 • 기본값: 외부 컨텐츠

작업 가능한 지식 피드백 속성

지식 관리자는 실행 가능한 피드백 작업을 생성하는 구성 속성을 설정할 수 있습니다.

실행 가능한 지식 피드백의 속성

속성	설명
문서에 플래그가 지정된 경우 동작 가능한 피드백을 생성합니다. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	문서에 올바르지 않거나 부적절한 컨텐츠에 대한 플래그가 지정되었을 때 실행 가능한 피드백 작업 생성을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. • 유형: true|false • 기본값: true • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성
문서가 유용하지 않음으로 표시되면 실행 가능한 피드백 작업 작성(*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	문서가 도움이 되지 않는 것으로 표시될 때 실행 가능한 피드백 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 가능한 지식 피드백의 속성

속성	설명
	생성을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. • 유형: true|false • 기본값: false • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성
문서에 이 값 이하의 등급이 지정될 경우 실행 가능한 피드백 작업을 작성합니다. 0 또는 값 없음은 등급 유형 피드백 (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)에 대해 실행 가능한 피드백 작업을 사용할 수 없음을 나타냅니다.	실행 가능한 피드백 작업은 문서에 이 값 이하의 등급이 지정될 때 작성됩니다. 이 기사는 1-5의 척도로 평가됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 없음 • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성
부정적인 피드백 (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)에 대한 피드백 상세 정보가 제공되는 경우에만 실행 가능한 피드백 작업 작성	부정적인 피드백에 대해 실행 가능한 피드백 작업 생성을 활성화하려면 확인란을 선택합니다. • 유형: true|false • 기본값: false • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 가능한 지식 피드백의 속성

속성	설명
	주: 다음과 같은 경우 피드백 작업 생성을 비활성화하려면 속성을 **True** 로 설정합니다. • 피드백 대화 상자가 닫히거나 취소됩니다. • 다른 옵션이 선택되고 이유가 제공되지 않음

그룹 소유권 속성

지식 관리자는 지식 문서에 대한 소유권 그룹을 사용할 수 있도록 그룹 소유권 속성을 설정하고 게시된 지식 문서를 편집 및 승인할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다.

속성	설명
지식 문서에 대한 소유권 그룹 사용 (*glide.knowman.ownership_group.enabled*)	소유권 그룹을 지식 문서와 연결하려면 확인란을 선택하십시오. 주: 이 속성을 **true**로 설정한 후에는 **false**로 변경하지 마십시오. 이 속성을 다시 아니오로 설정하기 전에 소유권 그룹과 연결된 모든 지식 문서를 수동으로 재할당하고, 소유권 그룹에 보낸 모든 문서 승인을 종결하고, 소유권 그룹에 할당된 모든 열린 피드백 작업을 해결해야 합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
소유권 그룹 (*glide.knowman.ownership_group.override*)에 연결된 지식 문서의 작성자 또는 수정자에 대한 기여 액세스 권한 유지	소유권 그룹이 문서와 연결되어 있는 경우에도 지식 문서의 작성자와 수정자가 문서에 대한 기여 권한을 유지할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성
자체 작성 문서를 소유권 그룹 구성원 ()으로 승인할 수 있습니다.*glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval*	소유권 그룹 구성원이 자체 작성 문서의 게시를 승인할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 지식 〉 관리 〉 속성

지식 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 계속 작동하는지 확인합니다지식 관리. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과할 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정하십시오.

지식 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 지식 관리 Core 플러그인(com.glideapp.knowledge), 지식 관리 Advanced Installer 플러그인(com.snc.knowledge_advanced.installer), 지식 블록 플러그인(com.snc.knowledge_blocks) 및 고객 서비스 관리 데모 데이터 플러그인(com.snc.customerservice.demo)을 활성화해야 합니다.

KM: 지식 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
KM: 승인 게시 워크플로우로 KCS 템플릿 문서 만들기	게시 승인 워크플로우로 KCS 템플릿 문서 생성을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Madrid
KM: 승인 게시 워크플로우로 여러 버전의 표준 문서 만들기	승인 게시 워크플로우로 여러 버전의 표준 문서 생성을 확인합니다.	Madrid

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KM: 지식 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	
KM: 문서 수준 구독	사용자가 지식 문서를 구독할 수 있음을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	New York
KM: 지식베이스에 대한 canRead와 canContribute 및 문서 수준의 canRead에 적용되는 사용자 기준	지식베이스에 대한 canRead 및 canContribute 사용자 기준과 문서에 대한 canRead 사용자 기준의 생성을 확인합니다. 주: 지식 관리 Core 플러그인이 필요합니다.	Madrid
KM: 케이스에서 KCS 문서 만들기	케이스에서 KCS 문서 생성을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 및 고객 서비스 관리 Demo Data 플러그인이 필요합니다.	Madrid
KM: 지식베이스 수준 구독	사용자가 지식베이스를 구독할 수 있음을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	New York
KM: AQI	AQI 검사 목록의 생성, 할당 및 검토를 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	New York
KM: 요청자가 검색 수행, 문서 조회, 피드백 제공	검색 요청, 검토, 유용하지 않음으로 피드백 제공, 지식 관리 서비스 포털의 문서에	New York

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KM: 지식 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
(피드백 작업을 통해 유용하지 않음으로 제공)	대한 피드백 작업 생성을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	
KM: 피드백 작업 양식에서 문서 생성 및 편집	지식 피드백 작업 양식에서 〔 문서 생성 〕 및 〔 문서 편집 〕 버튼의 사용 가능성을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	New York
KM: 고정된 문서 검색 및 최대 클릭 순위 확인	검색 요청을 확인하고 고정된 문서의 클릭 순위 값이 지식 검색(ts_query_kb) 테이블에 추가되었음을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	New York
KM: 소유권 그룹을 생성하고 편집 권한 및 구독을 확인	소유권 그룹으로의 문서 할당을 확인하고, 소유권 그룹의 모든 구성원이 문서를 구독하고 편집 권한을 가짐을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	New York
KM: 지식 블록으로 지식 문서를 생성, 검색 및 조회	지식 블록을 만들어서 지식 문서에 추가하는 것을 확인합니다. 또한, 지식 블록 컨텐츠를 검색할 수 있는지도 확인합니다. 주: 지식 블록 플러그인이 필요합니다.	Orlando
KM: Knowledge - 승인 폐기 워크플로우의 유효성 확인	게시된 지식 문서를 폐기하여 Knowledge - 승인 폐기	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KM: 지식 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	워크플로우의 성공을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	
KM: 소유권 그룹 관리자에 대한 피드백 작업 할당의 유효성 확인	지식 문서의 소유권 그룹 관리자에게 피드백 작업을 할당했는지 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Orlando
KM: 문서 템플릿 선택기에 지식베이스 및 문서 템플릿이 포함되는지 확인	문서 템플릿 선택기에 기고 액세스 권한이 있는 모든 지식베이스와 각 지식베이스에 적용할 수 있는 문서 템플릿이 포함되어 있는지 확인합니다. 주: 지식 관리 고급 설치 관리자가 필요합니다.	Orlando
KM: Knowledge - 승인 게시 워크플로우의 유효성 확인	승인 프로세스를 통해 지식 문서를 회수, 거부 및 승인하여 Knowledge - 승인 게시 워크플로우의 성공 여부를 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Orlando
KM: 오래된 버전의 문서를 최신 버전으로 만들기	오래된 버전의 지식 문서가 최신 버전으로 만들어졌는지 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Orlando
KM: 매핑된 관련 문서가 관련 문서 위젯에 나타나는지 확인	지식 문서에 매핑된 관련 문서가 지식 문서 뷰 페이지의 관련 문서 위젯에 나타나는지 확인합니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KM: 지식 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	
KM: 매핑된 관련 카탈로그 항목이 관련 항목 위젯에 나타나는지 확인합니다.	지식 문서에 매핑된 관련 카탈로그 항목이 지식 문서 뷰 페이지의 관련 항목 위젯에 나타나는지 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Orlando
KM: 버전이 지정된 문서가 생성, 게시, 체크아웃 및 폐기되는지 확인	에이전트 작업 공간에서 지식 문서를 생성, 게시, 업데이트 및 폐기하여 버전이 지정된 지식 문서에서 UI 작업이 성공적으로 수행되는지 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Quebec
KM: 지식 문서에 대해 예약된 게시 기능 확인	승인 게시 워크플로우에서 문서를 생성하여 해당 문서를 '게시하도록 예약됨' 상태에 두고 워크플로우에서 게시하도록 예약됨 상태가 게시됨 상태로 변경되는 것을 살펴봄으로써 지식 문서에 대한 예약된 게시 기능을 확인합니다. 주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	Quebec
KM: Knowledge - 에이전트 작업 공간에서 게시 승인 워크플로우의 유효성 확인	에이전트 작업 공간에서 승인 프로세스를 통해 지식 문서를 회수 및 승인하여 Knowledge - 승인 게시 워크플로우의 성공 여부를 확인합니다.	Quebec

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KM: 지식 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 지식 관리 Advanced Installer 플러그인이 필요합니다.	

관련 정보

빠른 시작 테스트

Knowledge 지식베이스에 대한 액세스 이해

사용자 기준은 지식 지식베이스에 대한 접근을 관리하는 데 사용할 수 있습니다.

지식 지식베이스는 지식 관리 애플리케이션에서 데모 예제로 제공됩니다. Paris 릴리스부터 게스트 (미인증) 사용자의 접근을 제어할 수 있도록 사용자 기준이 Knowledge 지식베이스에 추가되었습니다.

- 모든 사용자가 지식 지식베이스의 문서를 읽을 수 있게 해주는 읽기 가능의 모든 사용자 사용자 기준입니다.
- 게스트 사용자는 읽을 수 없음 상태로, 게스트 사용자나 미인증 사용자는 지식베이스 지식베이스의 문서를 읽을 수 없습니다.

주:
Paris 릴리스 이전의 릴리스 버전을 사용하는 경우 사용자 기준 없이 액세스를 관리하는 방법에 대한 자세한 내용을 참조하십시오 지식베이스에 인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있도록 구성 .

지식 지식베이스를 계속 사용할 수 있지만 콘텐츠를 저장, 공유 및 관리하기 위해 자체 지식베이스를 만드는 것을 고려해 보십시오. 사용자 기준을 통해 지식베이스에 대한 액세스를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스 생성 문서를 참조하십시오.

Knowledge 워크플로우

지식 문서에 대한 게시 및 만료 프로세스는 문서가 속한 지식베이스에 정의된 워크플로우로 제어됩니다.

각 지식베이스 에 서로 다른 워크플로우를 할당할 수 있습니다.

기본 워크플로우 중 하나를 사용하거나 자신만의 워크플로우를 생성하여 서로 다른 Knowledge 유형별로 사용자 지정 게시 및 폐기 프로세스를 정의할 수 있습니다.

승인이 필요한 워크플로우의 경우, *KBWorkflow* 스크립트 포함의 *getApprovers()* 함수를 편집하여 어떤 사용자가 승인 또는 거부할 수 있는지 구성할 수 있습니다.

기본 **Knowledge** 워크플로우

워크플로	설명
Knowledge - 승인 게시	지식베이스 관리자에게 승인을 요청합니다. 승인 중인 문서는 검토 중 상태에 있다가 승인되면 게시됨 상태로 전환되고, 나중에 게시되도록 설정된 경우 게시하도록 예약됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 **Knowledge** 워크플로우

워크플로	설명
	상태로 전환됩니다. 관리자가 요청을 거부하면 워크플로우가 취소되고 문서는 초안 상태로 유지됩니다. 소유권 그룹이 활성화된 경우, 문서 링크가 포함된 이메일 알림이 승인을 위해 소유권 그룹 구성원에게 전송됩니다. 소유권 그룹이 활성화되지 않은 경우, 문서 링크가 포함된 이메일 알림이 승인을 위해 지식베이스 관리자에게 전송됩니다. 또한 문서의 작성자 또는 수정자에게 자신의 문서가 승인 또는 거부되었음을 알리는 알림이 전송됩니다. 승인 이메일 알림을 켜려면 속성을 true로 설정합니다*glide.knowman.enable_approval_notificatio* 주: 활성 사용자만 알림을 받습니다.
Knowledge - 승인 폐기	지식베이스 관리자에게 승인을 요청한 후에 기사를 폐기됨 상태로 옮깁니다. 관리자가 요청을 거부하면 워크플로우가 취소되고 기사는 게시 상태로 유지됩니다. 소유권 그룹이 활성화된 경우, 문서 링크가 포함된 이메일 알림이 승인을 위해 소유권 그룹 구성원에게 전송됩니다. 소유권 그룹이 활성화되지 않은 경우, 문서 링크가 포함된 이메일 알림이 승인을 위해 지식베이스 관리자에게 전송됩니다.
Knowledge - 즉시 게시	초안 문서를 승인 없이 즉시 게시하거나, 나중에 게시하도록 설정된 경우 예약된 게시 날짜에 게시합니다.
Knowledge - 즉시 폐기	게시된 문서를 승인 없이 즉시 폐기합니다.
Knowledge - Knowledge 게시	지식 문서를 게시 상태로 옮기는 하위 플로우입니다. 자체 워크플로우를 정의하여 이 하위 플로우를 사용할 수 있습니다.
Knowledge - Knowledge 폐기	지식 문서를 폐기됨 상태로 옮기는 하위 플로우입니다. 자체 워크플로우를 정의하여 이 하위 플로우를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 폐기된 지식 문서는 관리자와 Knowledge 관리자만 볼 수 있습니다. 폐기된 문서를 재사용하려는 경우, 관리자와 지식 관리자는 해당 문서를 다시 게시할 수 있습니다. 자세한 내용은 폐기된 문서 다시 게시 문서를 참조하십시오.
- 문서와 문서의 번역본에는 상위-하위 관계가 있습니다. 상위 문서를 폐기해도 해당 문서를 번역한 모든 하위 문서가 자동으로 폐기되지는 않습니다.

승인 워크플로우에 대한 이메일 알림

승인 워크플로우에 대한 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.

- 제출된 지식 문서에 대해 승인자에게 알려 해당 승인자의 승인을 받습니다.
- 작성자에게 자신의 지식 문서의 승인 상태에 대해 알립니다.

승인 워크플로우에 대한 이메일 알림을 보내려면 문서 승인 워크플로우 속성()에서 승인자 및 작성자에게 알림 보내기 를`glide.knowman.enable_approval_notification` 활성화합니다. New York부터는 속성이 기본적으로 활성화됩니다. New York 이전 릴리스 버전을 사용하는 기존 고객은 이 속성을 활성화하여 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. 이 속성을 사용하기 전에 문서 승인에 대한 사용자 지정 알림을 비활성화하십시오. `glide.knowman.enable_approval_notification` 속성을 사용할 수 없는 경우 관리자가 속성을 만들고 해당 값을 true로 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 관리 속성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

지식 문서 상태

검토 중인 문서 승인

버전이 지정된 문서 폐기

지식 관리 서비스 포털 속성

지식 관리 서비스 포털 속성은 정보가 지식 포털에 표시되는 방식을 결정합니다. 구성 속성을 설정하려면 관리자 역할이 있어야 합니다.

사용자를 지식 관리 서비스 포털 홈페이지로 안내하고 홈페이지의 URL 접미사를 지정하기 위해 다음 시스템 속성이 설정됩니다.

속성	설명
`sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect`	원하는 지식 홈페이지로 사용자를 안내합니다. • 유형: true|false • 기본값: false v2 또는 v3 페이지를 탐색하는 사용자를 지식 관리 서비스 포털 홈페이지로 리디렉션하려면 **true**로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 다음 사용 사례에서는 이 속성이 적용되지 않습니다. • 인시던트 양식의 컨텍스트 검색 • 커넥트 • 전역 검색
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	지식 관리 서비스 포털의 URL 접미사입니다. 기본값은 **kb**입니다.

지식 관리 서비스 포털은 지식 관리 V3 속성을 지원합니다. 포털 페이지에서 위젯 인스턴스 옵션을 구성하면 이러한 속성을 재정의할 수 있습니다.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

지식 관리 **v3** 홈페이지와 지식 관리 서비스 포털 비교

지식 관리 v3 홈페이지와 지식 관리 서비스 포털에서 사용 가능한 기능 비교.

주:

Washington DC 릴리스부터 지식 관리 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 Y 릴리스에서 사용 중단될 예정입니다. 이는 지식 관리 서비스 포털(com.snc.knowledge_serviceportal)로 대체되며, Madrid 이후 릴리스를 사용하는 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 새로운 환경에 대한 자세한 내용은 지식 관리 서비스 포털 홈페이지 기능 문서를 참조하십시오.

페이지		구성 요소	**V3** 홈페이지	지식 관리 서비스 포털
홈페이지		문서 생성	Y	Y
		문서 임포트	Y	N
		지식베이스	Y	Y
		추천 컨텐츠	Y	Y
		가장 유용	Y	Y
		최다 조회	Y	Y
		언어 선택 메뉴	Y	N

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이지		구성 요소	V3 홈페이지	지식 관리 서비스 포털
		검색 텍스트 상자	Y	Y
검색 결과 페이지		문서 생성	Y	N
		문서 임포트	Y	N
		언어를 선택할 수 있는 검색 상자	Y	Y
	정렬 기준	관련성	Y	Y
		마지막 업데이트(최신순)	Y	Y
		뷰	Y	Y
		사전순	N	Y
	필터 기준	지식베이스	Y	Y
		범주	Y	Y
		작성자	Y	Y
		태그	N	Y
		자원	N	Y
		등급	N	Y
		보기 횟수	N	Y
	문서 메타 데이터	저자:	Y	Y
		문서 번호	Y	Y
		마지막으로 수정한 날짜	Y	Y
		범주	Y	Y
		조회 수	Y	Y
		스타 등급	Y	Y
		관련성 순위	Y	Y
		태그	Y	N
		첨부 파일	Y	Y
문서 뷰 페이지		뒤로 버튼	Y	N
		즐겨찾기 생성 아이콘	Y	N
		탐색 계층 구조 경로	Y	Y
		문서 메타 데이터 • 문서 번호 • 문서 버전 • 저자:	Y	Y

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이지		구성 요소	V3 홈페이지	지식 관리 서비스 포털
		• 마지막으로 수정한 날짜 • 조회 수 • 스타 등급		
		구독 옵션	Y	Y
		문서에 플래그 지정 옵션	Y	Y
		인시던트 생성 옵션	Y	Y
		편집 옵션	Y	Y
		문서 언어 선택 옵션	Y	Y
		유용함 예/아니오 옵션	Y	Y
		스타 등급	Y	Y
		설명의 텍스트 상자	Y	Y
		라이브 피드 설명	Y	N
		고정 링크 복사	Y	Y
		최근 작업 위젯	N	Y
		영향을 받는 제품 위젯	N	Y
		최다 조회 위젯	N	Y
		가장 유용한 위젯	N	Y

다음 *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* 사용 사례에 대해서는 속성이 적용되지 않습니다.

- 인시던트 양식의 컨텍스트 검색
- 커넥트

지식 문서의 표준 **URL** 및 현지화된 버전에 대한 **SEO**

표준 URL에 대한 태그와 *hreflang* 번역된 지식 문서에 대한 태그를 추가하여 지식 문서의 검색 가능성을 향상합니다.

지식 문서 뷰[kb_article_view] 페이지 기록에서 **SEO** 스크립트 사용 확인란을 선택하여 표준 URL 및 *hreflang* 태그에 대한 기본 태그를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 포털 페이지의 표준 URL 및 현지화된 버전에 대해 SEO 사용을 참조하십시오.

SEO 스크립트 사용 옵션을 선택한 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지식 문서의 표준 URL은 지식 문서 뷰 페이지에 추가됩니다.

  표준 URL의 예: https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>

- *hreflang* 지식 문서의 번역된 버전에 대한 태그가 지식 문서 뷰 페이지에 추가됩니다.

  태그가 *hreflang* 있는 URL 예시: <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>" hreflang="fr"/>

  주:
  또한 현재 지식 문서의 언어에 대한 자체 참조 *hreflang* URL이 추가되었습니다.

  예를 들어, 다음 형식의 URL을 방문하면 영어 지식 문서를 볼 수 있습니다.

  https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>

  번역을 *hreflang* 위해 추가된 태그 외에도 영어 자체 참조 태그가 추가되었습니다.*hreflang*

  <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>" hreflang="en"/>

표준 URL 및 hreflang 태그에 대한 스크립트 포함

기본적으로 지식 문서 보기 페이지는 *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* 스크립트 포함을 사용하여 표준 URL 및 *hreflang* 태그에 대한 SEO 태그를 추가합니다.

다음 표에서는 지식 문서 뷰 페이지를 포함하여 서비스 포털 페이지에 표준 URL 및 *hreflang* 태그를 추가하는 스크립트 포함에 대해 설명합니다.

표준 URL 및 hreflang 태그에 대한 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
SPSEO헤더태그SNC	서비스 포털 페이지의 표준 URL 및 *hreflang* 태그에 대한 기본 구현을 포함합니다. 이 스크립트 포함은 읽기 전용입니다. 자세한 내용은 포털 페이지의 표준 URL 및 현지화된 버전에 대해 SEO 사용을 참조하십시오.
SPSEOHeader태그	서비스 포털 페이지의 *SPSEOHeaderTagsSNC* 스크립트 포함에서 기본 구현을 쉽게 재정의할 수 있습니다. *SPSEOHeaderTags* 스크립트 포함은 *SPSEOHeaderTagsSNC* 스크립트 포함을 확장합니다.
SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	*SPSEOHeaderTags* 스크립트 포함에 구성된 지식 문서 뷰 페이지에 대한 *generateHrefLangArray* 및 *generateCanonicalURL* 함수를 재정의합니다. *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* 스크립트 포함은 읽기 전용이며 *SPSEOHeaderTags* 스크립트 포함을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표준 **URL** 및 **hreflang** 태그에 대한 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
SPSEOHeaderTagsArticleView	지식 문서 보기 페이지에 대한 *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* 스크립트 포함의 기본 구현을 쉽게 재정의할 수 있습니다. *SPSEOHeaderTagsArticleView*는 *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* 스크립트 포함을 확장합니다.

관리자는 *SPSEOHeaderTagsArticleView* 스크립트 포함을 업데이트하여 지식 문서에 대한 표준 URL*hreflang*, 태그 및 사용자 정의 헤더를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 표준 URL 및 현지화된 지식 문서에 대한 사용자 지정 SEO 태그 구성 문서를 참조하십시오.

문서 버전 관리 변경

문서 버전 관리는 지식 사용자가 기존 문서의 버전을 작성하고 수정할 수 있는 새로운 작업을 도입합니다. 또한 지식 양식에 새 필드와 관련 목록, 지식 목록에 새 열, 지식 대시보드 보고서 업데이트가 도입됩니다.

새 사용자 작업

문서 버전 생성의 일부로 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- Knowledge 폼에서 체크 아웃 을 클릭하여 게시된 문서를 체크아웃하고 다른 버전을 생성합니다.

  주:
  작성자, 지식베이스 소유자 및 knowledge_admin 역할이 있는 사용자만 초안 상태의 문서를 편집할 수 있습니다.

- 검토 중이거나 게시 일정이 예약된 문서를 회수하려면 Knowledge 폼에서 회수 를 클릭하십시오.
- Knowledge 양식 헤더에서 이 문서를 현재 문서로 설정을클릭하여 오래된 상태의 이전에 게시된 문서를 선택하고 이를 현재 게시된 버전으로 설정합니다.

주:
새 버전을 만들 필요 없이 게시된 문서를 편집하려면 속성을 사용하도록 설정해야 합니다 *glide.knowman.versioning.enable_minor_edits* .

지식 목록 변경

문서 버전 관리 기능은 지식 목록에 다음을 추가합니다.

- 버전 열에는 문서 버전 번호가 표시됩니다. 지식 목록에는 여러 버전의 문서가 표시됩니다.
- 워크플로우 열에는 새로운 오래된 상태가 포함됩니다.

지식 양식에 대한 변경 사항

문서 버전 관리 기능은 지식 양식에 다음을 추가합니다.

- 버전 필드에는 문서 버전 번호가 표시됩니다.
- 번호 표시 필드에는 문서 번호와 버전 번호의 조합이 표시됩니다. 예를 들어 KB0010004 v1.02입니다. 지식 문서에 대한 모든 참조는 이 표시 번호를 사용합니다.
- 기본 버전 필드에는 지식 문서 번호와 현재 문서의 기반이 되는 버전이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 수정한 사람 필드에는 게시된 문서를 체크아웃하고 새 버전을 만든 사용자의 이름이 표시됩니다.
- 문서 버전 관련 목록에는 문서의 모든 버전 목록이 표시됩니다. 이 목록에서 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 버전의 문서를 보려면 버전을 클릭합니다.
  - 문서 페이지 뷰를 보려면 문서 보기 관련 링크를 클릭하십시오.

주:
필요한 경우 필드와 관련 목록을 표시하도록 양식을 구성합니다.

지식 모듈의 변경 사항

문서 버전 관리 기능으로 인해 다음과 같은 Knowledge 모듈이 변경됩니다.

- 내 지식 문서
  - 지식 사용자의 경우 이 모듈에는 사용자가 작성한 문서에 대한 기록과 사용자가 수정한 각 문서에 대한 기록이 포함됩니다.
  - 지식 개정자의 경우, 이 모듈에는 사용자가 게시한 문서에 대한 기록과 사용자가 수정한 각 문서에 대한 기록이 포함됩니다.
- 내 플래그 지정
  - 지식 사용자의 경우, 이 모듈에는 사용자가 작성한 문서의 각 수정 버전에 대한 기록이 포함되어 있습니다.
  - 지식 개정자의 경우 이 모듈에는 사용자가 개정한 각 문서에 대한 기록이 포함됩니다.

주:
이러한 모듈을 사용자 지정한 사용자에게는 이러한 변경 내용이 표시되지 않습니다.

지식 관리 대시보드 보고서의 변경 사항

Knowledge Management Advanced 플러그인이 활성화되면 Knowledge Management 개요 대시보드 보고서가 문서 버전 관리 관련 변경 사항을 포함하도록 업데이트되었습니다.

- 지난 30일 동안 플래그가 지정된 문서
- 지난 30일 동안 유용하지 않다고 표시된 문서
- 월별 사용 문서
- 지식 사용
- 지식베이스 뷰
- 지난 30일 간 업데이트된 지식
- 지난 30일 간 플래그가 지정된 지식
- 워크플로우 상태별 지식
- 작성자가 작성한 지식
- 지난 30일 간 생성된 지식
- 지난 30일 동안 생성된 새 지식 문서
- 지난 30일 간의 지식 등급

지식 관리 서비스 포털에서 사용할 수 있는 버전 관리 정보

지식 검색 결과에는 각 문서의 문서 번호와 버전 번호가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

검색 결과에서 문서 번호 옆에 문서 버전 번호를 표시하려면 지식 관리 속성 페이지의 지식 검색 속성 섹션에서 속성을 사용하도록 설정합니다 *glide.knowman.search.show_article_number* .

KB 문서에 대한 URL을 사용하여 기본 시스템 또는 지식 서비스 포털에서 문서에 액세스하는 경우 URL에 문서 버전 번호도 포함해야 합니다. 예를 들어 KB0000005 지식 문서에 액세스하려면 https://<instance name>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 를 URL로 사용하는 대신 https://<instance name>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 을 사용하여 문서를 보아야 합니다.

문서 보기 페이지에는 업데이트된 문서의 버전 이력 섹션이 표시됩니다. 이 섹션에는 버전 번호, 업데이트 날짜 및 작성자 또는 교정자의 이름이 포함되어 있습니다.

- 최신 버전 또는 버전 번호 및 현재 상태를 클릭하여 버전 기록 섹션을 확장합니다.
- 버전 번호를 클릭하여 문서의 해당 특정 버전을 엽니다.
- 오래된 문서를 볼 때 사용자에게 최신 업데이트 버전을 사용할 수 있다는 메시지가 표시됩니다. 메시지에는 최신 버전에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

문서 버전에 대한 피드백

문서 버전 관리 기능을 사용하여 사용자는 현재 버전의 지식 문서에 대한 피드백을 보고 기여할 수 있습니다.

피드백 옵션에 대한 자세한 내용은 지식 피드백을 참조하세요.

지식 문서 버전 번호

지식 문서 버전 번호는 특정 패턴을 따릅니다. 버전 번호의 증분은 개정 유형에 따라 다릅니다.

문서 버전 번호는 <major release number.minor release number> 패턴을 따릅니다.

문서의 수정 유형에 따라 증분이 결정됩니다. 부 수정은 버전 번호를 0.01씩 증가시킵니다. 문서 게시와 같은 주요 수정에서는 버전을 다음 정수로 증가시킵니다(예: 버전 2.02에서 3.0으로).

다음 예제에서는 버전이 지정된 문서의 수명주기와 버전 번호의 변경 내용을 보여 줍니다.

사용자 작업	문서 상태	버전 번호
지식 작성자가 새 문서를 만듭니다.	초안	0.01
지식 작성자가 문서를 변경하고 업데이트합니다.	초안	0.01
지식 작성자가 검토를 위해 문서를 제출합니다.	검토	0.02
지식 작성자는 문서를 회수하여 다른 변경 작업을 수행합니다.	초안	0.03
지식 문서가 검토를 위해 문서를 제출합니다.	검토	0.04
승인자가 문서를 거부하고 변경을 요청합니다.	초안	0.05
지식 작성자가 변경하고 검토를 위해 문서를 제출합니다.	검토	0.06

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 작업	문서 상태	버전 번호
승인자가 문서를 승인합니다.	게시하도록 예약됨	0.07
문서가 게시되었습니다.	게시됨	1.0
지식 작성자가 게시된 문서를 체크 아웃합니다.	초안	1.01
지식 작성자가 검토를 위해 문서를 제출합니다.	검토	1.02
승인자가 문서를 승인합니다.	게시하도록 예약됨	1.03
문서가 게시되었습니다. 버전 2.0 문서가 게시되면 버전 1.0 문서의 상태가 만료됨으로 변경 됩니다.	게시됨	2.0

문서의 상태가 변경되면 보류 중인 폐기,폐기됨 및 오래된 상태를 제외하고 버전이 증가합니다.

지식 문서 버전 정보

사용자는 지식베이스 뷰 페이지에서 지식 문서의 버전 정보를 볼 수 있습니다.

지식 문서 번호와 버전 번호는 문서 상단의 제목 바로 아래에 표시됩니다. 버전 번호를 클릭하면 사용 가능한 문서 버전 목록이 포함된 버전 기록 섹션이 확장됩니다. 사용자 역할은 이 목록에 포함되는 항목을 결정합니다.

- 지식베이스에 대한 읽기 권한이 있는 사용자는 최근에 게시된 버전과 이전의 주 버전을 볼 수 있습니다.
- 지식베이스에 대한 읽기 및 기고 권한이 있는 사용자는 최근에 게시된 버전, 이전 주 버전, 초안 또는 검토 버전을 볼 수 있습니다.

목록에서 버전 번호를 클릭하여 문서의 이전 버전을 볼 수 있습니다. 이전 버전을 볼 때 문서 맨 위에 업데이트된 버전을 사용할 수 있다는 메시지가 표시됩니다.

지식 문서 아래쪽에는 작성자 또는 교정자의 이름, 문서를 마지막으로 수정한 날짜 등 문서에 대한 추가 정보가 있습니다.

지식 문서의 유효성

지식 문서 유효 기간은 지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 (종료) 날짜 이후 또는 유효 기간 (종료) 날짜가 비어 있는 경우 검색 결과에 문서가 표시되지 않습니다.

Knowledge 양식의 유효 기간(종료) 필드를 사용하여 지식 문서의 만료 시기를 결정합니다. 지식 문서를 만들거나 편집할 때는 Knowledge 양식을 사용할 수 있습니다.

지식 문서를 만들거나 편집하면 유효 기간(종료) 필드에 기본값이 나타납니다. 문서 작성자나 편집자는 기본 유효 기간(종료) 날짜를 유지할지 또는 변경할지 선택할 수 있습니다.

주:
시스템 날짜 형식 또는 사용자 기본 설정이 yy 연도 형식을 사용하도록 설정된 경우 유효 기간 (종료) 날짜를 기본 날짜로 설정하면 문제가 발생할 수 있습니다. 시스템 관리자에게 문의하거나, yyyy 연도 형식의 날짜 형식을 사용하도록 사용자 기본 설정을 수정하십시오. 자세한 내용은 전역 날짜 및 시간 필드 형식 및 시스템 날짜 형식 개인화 주제를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서 생성 시 기본 문서 유효 기간

유효 기간 (종료) 필드의 기본값은 지식베이스에 대해 구성된 문서 유효성 필드에서 파생됩니다 (지식베이스 생성 참조). 유효 기간 (종료) 날짜는 문서를 만든 날짜부터 시작하여 문서 유효성 필드에 지정된 일수까지입니다. 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 지식 문서에 대한 유효 기간 (종료) 필드의 기본 날짜가 2100년 1월 1일로 설정됩니다.

지식 문서 편집 시 기본 문서 유효 기간

문서 버전 관리 기능을 사용하는 경우 업데이트된 문서 버전의 유효 기간(종료) 날짜 기본값이 다음 테이블에 설명된 대로 자동으로 설정됩니다.

업데이트된 문서 버전의 유효 기간(종료) 날짜

연결된 지식베이스의 문서 유효 기간 값	유효 기간 (종료) 기본값	메모
비어 있음	이전 버전 유효 기간 (종료) 날짜 값	문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있는 경우 이전 버전의 문서에서 유효 기간 날짜 값은 유지됩니다.
공백이 아닙니까?	문서 업데이트 날짜 + 문서 유효 기간	문서와 관련된 지식베이스의 문서 유효 기간 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효 기간 필드에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간(종료) 날짜가 자동으로 업데이트됩니다.

지식 문서를 다른 지식베이스로 옮기는 경우, 업데이트된 문서의 유효 기간(종료) 날짜 기본값이 다음 테이블에서 설명된 대로 자동으로 설정됩니다.

지식 문서를 다른 지식베이스로 이동할 시 유효 기간(종료) 날짜

업데이트된 지식베이스의 문서 유효 기간 값	유효 기간 (종료) 기본값	메모
비어 있음	이전 유효 기간(종료) 날짜 값	선택한 지식베이스의 문서 유효성 필드가 비어 있으면 지식 문서에 대한 이전 유효 기간 날짜 값이 유지됩니다.
공백이 아닙니까?	문서 업데이트 날짜 + 문서 유효 기간	선택한 지식베이스의 문서 유효 기간 필드가 비어 있지 않으면, 문서를 업데이트한 날짜로부터 시작해 문서 유효 기간 필드에 지정된 일수에 도달할 때까지 유효 기간(종료) 날짜가 자동으로 업데이트됩니다.

주:
유효 기간 필드의 딕셔너리 값이 수정되면 이 딕셔너리 값은 문서 유효성 필드에 따라 계산된 유효 기간 필드의 기본값을 무효화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만료되는 지식 문서에 대한 이메일 알림

매월 1일 애플리케이션은 다음 달에 만료될 기사에 대해 알리기 위해 승인된 수신자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 그러면 수신자가 유효 기간 (종료) 날짜를 연장해 문서를 계속 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 알림 관리 지식 관리 문서를 참조하십시오.

지식 문서 상태

지식 문서 버전은 생성 주기를 거치면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

주:
지식 관리 Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 활성화하고 시스템 속성을 true로 설정해야 `glide.knowman.versioning.enabled` 합니다. 자세한 내용은 고급 플러그인 활성화 지식 관리 및 문서 버전 관리 속성.

상태	설명
초안	문서를 작성하는 중입니다. **주:** 초안 상태의 버전이 지정된 지식 문서는 지식베이스에 대한 기고 권한이 있는 작성자 또는 수정자, 지식베이스 소유자, 관리자 및 knowledge_admin 역할이 있는 사용자, 소유권 그룹이 문서에 추가된 경우 소유권 그룹 구성원만 수정할 수 있습니다.
검토	문서의 초안 버전이 승인 또는 거부를 위해 검토자에게 전송됩니다.
게시하도록 예약됨	지식 문서의 초안 버전은 향후 날짜에 게시될 예정입니다.
게시됨	문서가 승인되고 게시됩니다. 문서의 상태가 게시됨으로 변경되면 해당 문서의 이전 게시 버전의 상태는 오래됨으로 변경됩니다. **주:** 소유권 그룹이 있는 지식 문서가 승인되면 지식베이스의 소유자와 소유권 그룹 구성원만 문서에 기고할 수 있습니다.
보류 중인 폐기	게시된 문서가 폐기 대상으로 선택되어 승인 대기 중입니다.
폐기됨	게시된 문서가 폐기되었습니다. 폐기된 지식 문서는 외부 사용자나 고객이 검색할 수 없습니다. 폐기된 문서를 재사용하려면 동일한 컨텐츠로 새 문서를 작성하여 승인 후 게시합니다.
오래됨	문서의 최신 버전이 게시되었습니다. 최종 사용자는 게시된 문서뿐 아니라 오래된 버전도 읽을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Knowledge 접근 통제

지식 구독 이메일 알림 템플릿

지식 구독 기능은 이메일 알림 템플릿을 사용하여 지식 사용자에게 구독 알림을 보냅니다.

관리자 또는 knowledge_admin 역할을 가진 사용자는 이러한 이메일 알림 템플릿을 사용자 지정할 수 있습니다. 템플릿을 찾으려면 다음으로 이동합니다. 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림. 템플릿 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기를 참조하세요.

구독 알림에는 이메일 하단에 사용자의 알림 기본 설정 페이지로 연결되는 링크가 포함되어 있습니다.

지식 관리용 **Analytics and Reporting** 솔루션

다음 항목에서는 에 대한 지식 관리및 요구 인사이트 대시보드에 대한 플랫폼 분석 솔루션 정보를 제공합니다.

지식 관리 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션를 설정하고 테스트합니다.

에 대한 지식 관리솔루션을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정. 시작하기를 클릭한 다음 지식 관리 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

주:
당신은 해야 합니다 고급 플러그인 활성화 지식 관리.

도메인 분리 및 '다른 이름으로 실행' 사용자

몇몇 솔루션에서 시스템 관리자는 플랫폼 분석 솔루션에서 데이터 수집 작업을 하기 위한 다른 사용자 이름으로 실행 사용자입니다. 다른 솔루션에서는 데이터 수집 작업에 대한 다른 이름으로 실행 사용자가 비어 있습니다. 다른 이름으로 실행 사용자가 인스턴스에 있는지와 이 사용자가 적절한 수준의 액세스 권한을 가지고 있는지 확인합니다. 다른 이름으로 실행 사용자가 부적절하면 오류가 발생하거나 수집되는 데이터가 제한될 수 있습니다. 이 설정은 도메인 분리가 활성화된 경우에만 유효합니다.

이 솔루션의 새 버전 및 사용되지 않음

에서 London 이 솔루션은 새 버전인 com.snc.pa.knowledge_v2로 대체되었습니다. 이전 버전의 솔루션을 활성화한 다음 인스턴스를 업그레이드한 경우에도 이전 솔루션을 사용할 수 있습니다. 기존 표시기 및 세부 항목의 데이터를 손실하지 않고 이후 버전을 활성화할 수도 있습니다. 이후 버전을 활성화하는 경우 기록 데이터 수집 작업을 실행하여 새 표시기와 세부 항목을 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Knowledge Management 대시보드에 셀프 서비스 분석 기법 추가

인스턴스에 셀프 서비스 분석이 활성화되어 있는 경우 퍼포먼스 분석 대시보드 또는 서비스 포털에 셀프 서비스 분석 기법 위젯을 추가할 수 있습니다. 기성 표시기 및 세부 항목 세트를 구하려면 셀프 서비스 분석 기법 PA(*com.snc.pa.self_service_analytics*) 플러그인을 활성화하십시오. 퍼포먼스 분석 관리 콘솔을 통해 셀프 서비스 표시기를 찾은 다음, 위젯을 생성하고 대시보드 또는 포털에 추가합니다. 〔SSA〕 셀프 서비스 분석 기법 데이터 수집 작업도 활성화하십시오.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 구독 활성화

지식 관리 대시보드

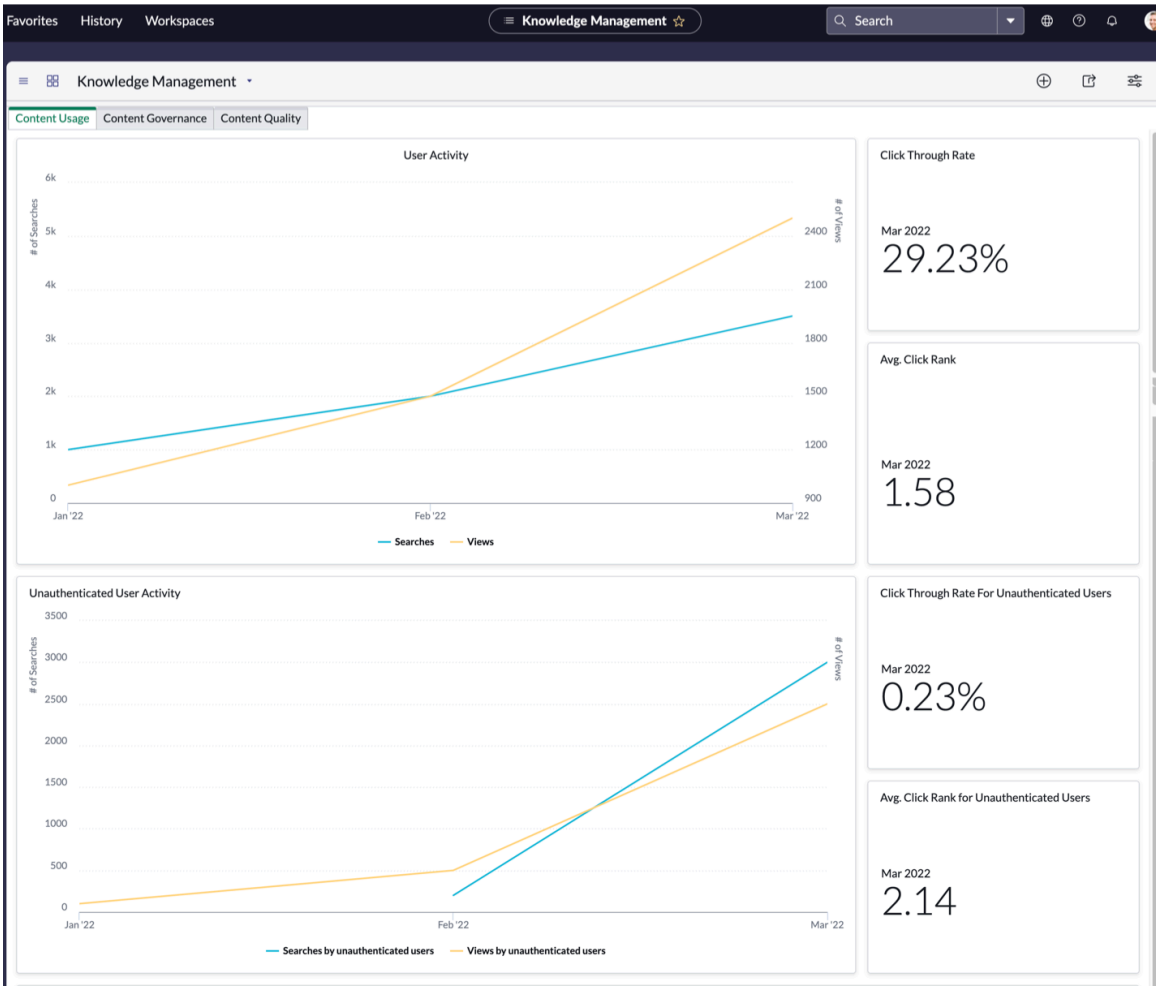
대시보드를 지식 관리 사용하면 지식 콘텐츠 소유자와 관리자가 지식 콘텐츠의 사용량과 품질을 결정할 수 있습니다. 콘텐츠 제작을 위해 적절한 프로세스와 절차를 따르고 있는지 확인하는 데 도움이 됩니다.

주:

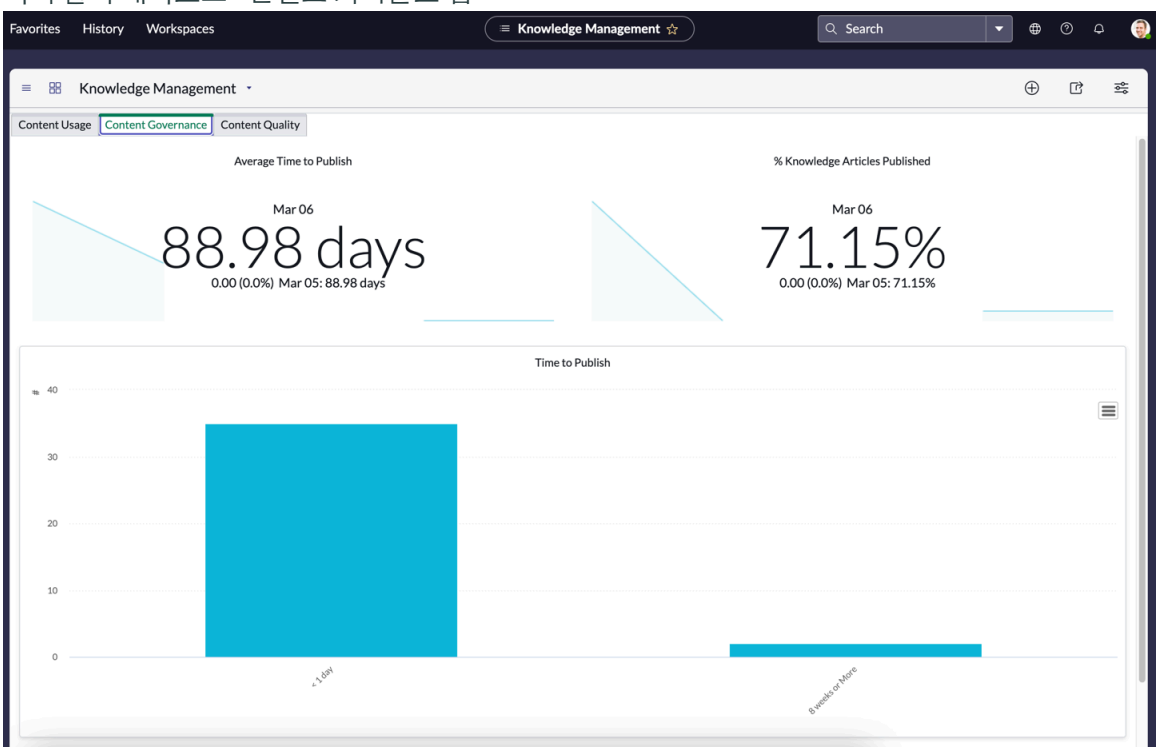
- 이 설명서는 에 소개된 Performance Analytics Content Pack 지식 관리 for v2를 참조합니다 London. 더 이상 사용되지 않는 이전 버전을 참조하지 않습니다.
- 에 대한 지식 관리솔루션을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정. 시작하기를 선택한 다음 섹션 지식 관리으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.
- 대시보드에 지식 관리 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Self-Service** 〉 대시보드. 대시보드 검색 필드에서 지식 관리 대시보드를 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 대시보드 - 콘텐츠 사용량 탭

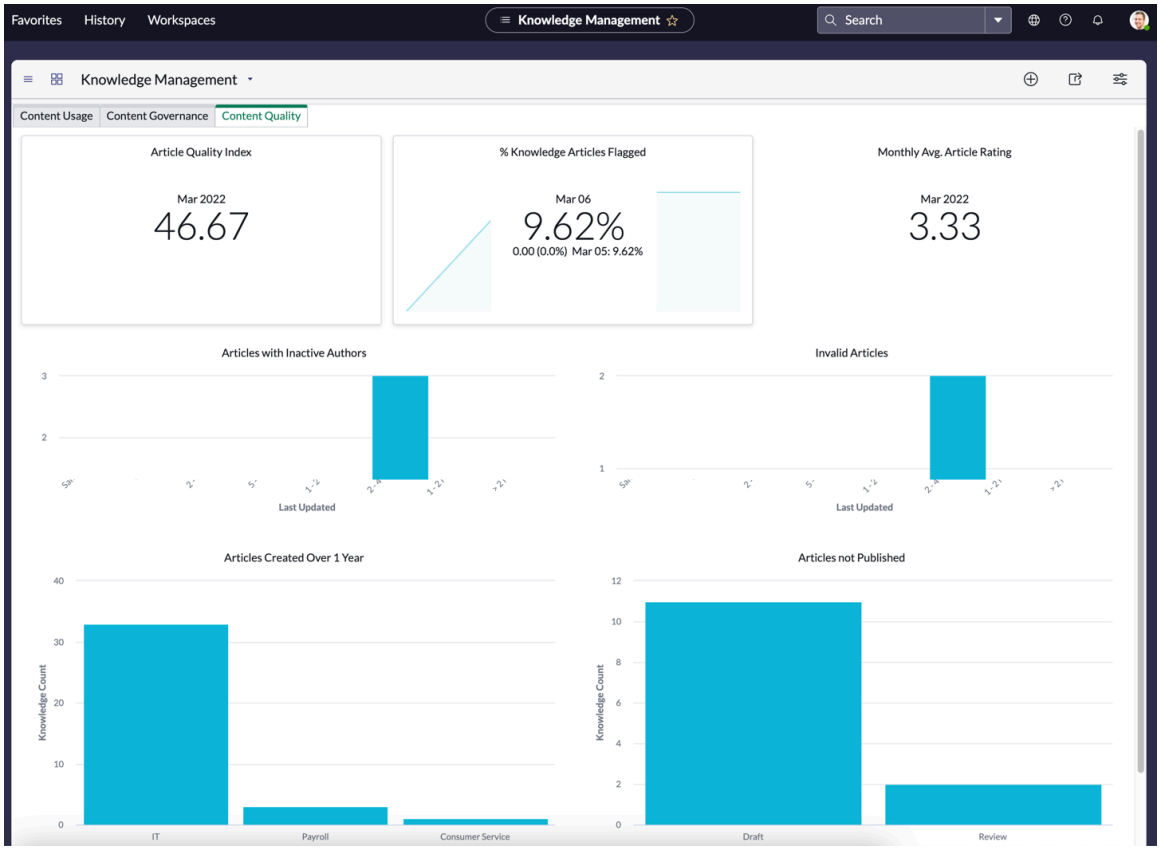


지식 관리 대시보드 - 콘텐츠 거버넌스 탭



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 관리 대시보드-컨텐츠 품질 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
지식 관리자: 관심 영역을 식별하고 자원을 최적으로 할당해야 합니다.	knowledge_manager	콘텐츠 게시 속도를 검토하고 고객이 검색하는 콘텐츠를 확인하여 콘텐츠 소유자의 노력을 보다 효율적으로 지시할 수 있습니다.
지식 관리자: 지식 컨텐츠의 사용 및 품질에 대한 명확한 가시성이 필요합니다.	knowledge_admin	컨텐츠 제작을 계획하고 지시할 수 있습니다.
콘텐츠 작성자: 자신이 소유한 콘텐츠의 사용 현황과 개선 영역을 확인해야 합니다.	pa_viewer	고객이 찾고 있는 주제 영역의 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

CSM 지식 관리 대시보드 표시기

CSM 지식 관리 대시보드는 콘텐츠 사용, 콘텐츠 거버넌스 및 콘텐츠 품질에 대한 세 가지 뷰를 제공합니다.

지식 관리 대시보드에는 다음과 같은 핵심성과지표가 표시됩니다.

게시된 지식 문서 비율(%)

[[### ## ## #]] / [[## ## ## #]] 수식을 사용한 일일 계산

월별 평균 문서 등급

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당 월의 모든 문서 등급의 합계를 해당 월에 등급이 지정된 지식 문서 수로 나눈 월별 계산입니다.

평균 선택 순위

[[## ## ### ##]] / ### ### ## ### #]] 공식을 사용한 월별 계산

속도를 통해 선택

수식을 사용한 월별 계산: ### ### ## ## #]] / [[## ## #]]

평균 게시 시간

평균 게시 시간은 일수로 매일 다시 계산됩니다. 이 표시기의 목표는 점수를 최소화하는 것입니다.

검색을 수행한 활성 사용자 수 - 월별

이전 달에 지식베이스 검색을 한 번 이상 수행한 인증된 사용자 수입니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

문서를 살펴본 활성 사용자의 수 - 월별

이전 달에 하나 이상의 지식 문서를 본 인증된 사용자 수입니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

월별 순위가 있는 지식 검색 수

가장 높은 선택 순위의 값이 0보다 높은 달의 지식 검색 수입니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

지식 검색 횟수 - 월별

한 달 동안의 지식 검색 횟수입니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

월별 등급이 지정된 지식 문서 수

한 달에 만들어진 지식 피드백 기록의 수입니다(등급 필드가 비어 있는 기록 제외). 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

게시된 지식 문서 수

게시됨 상태로 전환된 총 지식 문서 수의 일일 카운트입니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

활성 지식 문서 수

최신 워크플로우를 사용하는 활성 지식 문서 수의 일일 카운트입니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

지식 문서 등급의 합계 - 월별

모든 지식 문서 등급의 월별 합계입니다. 이 표시기는 평균 월간 문서 등급을 계산하는 데만 사용됩니다.

지식 검색 순위의 합계 - 월별

한 달 동안 수행된 지식 검색의 피드백 순위 합계이며 비어 있는 가장 높은 선택 순위 값은 제외됩니다. 목표는 숫자를 최대화하는 것입니다.

인증되지 않은 사용자의 평균 선택 순위

인증되지 않은 사용자 활동에 대한 평균 선택 순위의 월별 계산입니다. [[#### ## #### ## ## ## ### ##- ##]]/[[#### ## #### ## ## ## #- ##]] 수식에 따라 점수가 계산됩니다. 값이 낮을수록 좋습니다.

인증되지 않은 사용자에 대한 통과 요율 선택

인증되지 않은 사용자 활동에 대한 통과 선택 비율의 월별 계산입니다. [[#### ## #### Knowledge ## #(## ##)- ##]]/[[#### ## #### Knowledge ## #- ##]] * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다. 값이 높을수록 좋습니다.

인증되지 않은 사용자별 지식 검색 수 - 월별

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인증되지 않은 사용자가 검색하는 월별 Knowledge 검색 수입니다.

인증되지 않은 사용자별 문서 뷰 수 - 월별

인증되지 않은 사용자가 본 지식 문서의 월별 개수입니다.

인증되지 않은 사용자별 지식 검색 순위 합계 - 월별

Knowledge 검색의 월별 합계는 인증되지 않은 사용자 활동에 대한 순위입니다.

인증되지 않은 사용자에 대한 순위가 있는 지식 검색 수 - 월별

인증되지 않은 사용자 활동에 대해 선택 순위가 있는 월별 지식 검색 수입니다.

세부 항목

다음 세부 항목은 대시보드의 지표에 적용됩니다.

- 그룹 게시 시간
- 지식베이스
- 지식베이스 범주

데이터 시각화

대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함됩니다.

제목	유형	설명
비활성 작성자가 있는 문서	열	활성 = 예 및 Author.Active = 아니오
잘못된 문서	열	활성 = 예, 워크플로우가 초안, 검토, 게시됨 또는 폐기 보류 중 하나이며 유효 기간(종료)은 오늘 이전이고 최신 = 예입니다.
1년 이상 작성된 문서	열	활성 = 예 및 생성됨 = 1년 전 이전
문서 게시되지 않음	열	활성 = true, 워크플로우가 초안 또는 검토임

관련 정보

대시보드

지식 관리 개요 대시보드

개요 대시보드는 지식 관리 지식 문서와 연결된 다양한 사용 메트릭에 대한 개요를 제공합니다. 지식 사용 및 뷰를 보고 추적할 수 있으며 콘텐츠 소유자의 작업을 보다 효율적으로 지시할 수 있습니다.

주:

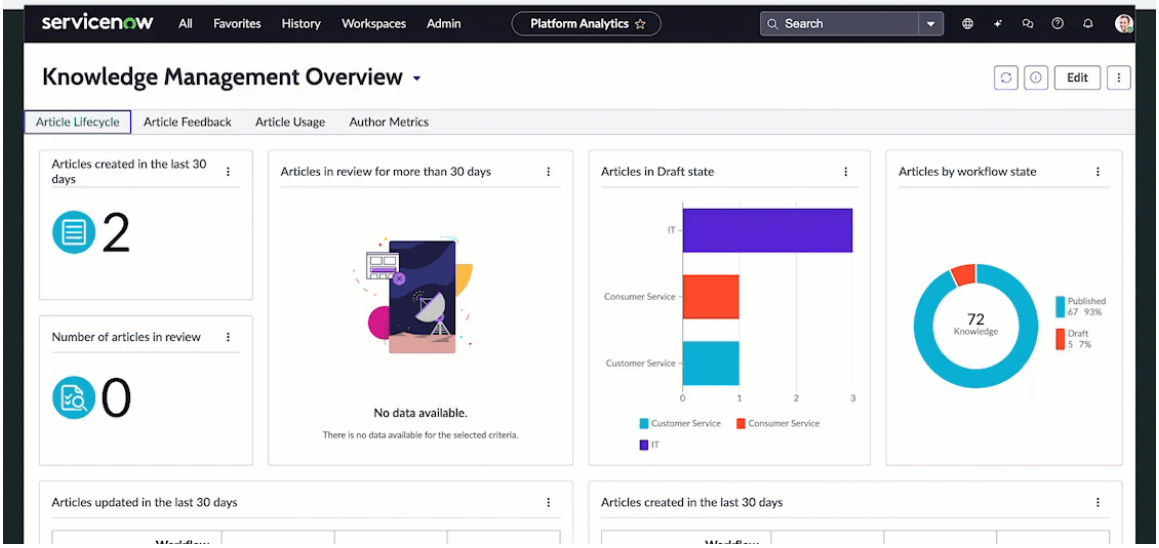
이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 개요 대시보드를 지식 관리 사용하려면 com.sn_knowledge_overview(지식 개요) 플러그인을 활성화해야 합니다. 탐색 경로도 업데이트해야 합니다. 자세한 내용은 개요 대시보드의 지식 관리 탐색 경로 업데이트 문서를 참조하십시오.

시스템 속성을 true로 설정하여 *glide.cms.enable.responsive_grid_layout* 응답 대시보드를 활성화하여 분석을 최적화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요 대시보드에 지식 관리 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Self-Service** 〉 대시보드. 검색 필드를 사용하여 Knowledge Management 개요 대시보드를 검색합니다. 대시보드가 표시되며, 기본적으로 문서 수명주기 탭과 함께 열립니다.

지식 관리 개요 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
지식 관리자: 관심 영역을 식별하고 자원을 최적으로 지정합니다.	knowledge_manager	콘텐츠 게시 속도를 검토하고 고객이 검색하는 콘텐츠를 확인할 수 있습니다.
지식 관리자: 지식 컨텐츠의 사용 및 품질에 대한 명확한 가시성이 필요합니다.	knowledge_admin	컨텐츠 제작을 계획하고 지시할 수 있습니다.

보고서

개요 대시보드에는 다양한 보고서가 지식 관리 포함되어 있습니다.

제목	유형	설명
문서 수명주기		
지난 30일 동안 작성된 문서	단일 점수 (42)	지난 30일 동안 작성된 총 문서 수입니다.
검토 중인 문서의 개수	단일 점수 (42)	검토 상태에 있는 문서의 총 개수입니다.
워크플로우 상태별 문서	파이( )	워크플로우 상태별로 문서를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
30일 이상 검토 중인 문서	가로 막대( )	30일 이상 검토 상태에 있는 문서를 표시합니다.
지난 30일 동안 작성된 문서	피벗 테이블( )	지난 30일 동안 작성된 문서와 해당 문서와 관련된 지식베이스 및 워크플로우를 보여 줍니다.
지난 30일 동안 업데이트된 문서	피벗 테이블( )	지난 30일 동안 업데이트된 문서와 해당 문서와 관련된 지식베이스 및 워크플로우를 보여 줍니다.
다음 90일 내에 만료되는 문서	피벗 테이블( )	다음 90일 내에 만료되는 문서와 문서를 표시합니다.
초안 상태의 문서	가로 막대( )	초안 상태의 문서를 표시합니다.
문서 피드백		
지난 30일 동안 플래그가 지정된 문서	단일 점수 ( )	지난 30일 동안 플래그가 지정된 총 문서 수입니다.
지난 30일 동안 유용하지 않은 것으로 표시된 문서	단일 점수 ( )	지난 30일 동안 도움이 되지 않는 것으로 표시된 총 문서 수입니다.
지난 30일 동안 추가된 의견	단일 점수 ( )	지난 30일 동안 의견을 받은 총 문서 수입니다.
지난 30일 동안 문서 등급	피벗 테이블( )	서로 다른 워크플로우 상태에 있는 문서에 대한 등급을 표시합니다. 또한 여러 지식베이스의 문서에 대한 평균 등급도 표시됩니다.
평균 문서 등급	단일 점수 ( )	등급이 지정된 문서의 평균 등급을 표시합니다.
문서 사용량		
Knowledge 사용	세로 막대( )	첨부 파일로 사용되는 문서 수를 표시합니다.
문서 뷰	세로 막대( )	지식베이스에서 조회한 문서 수를 표시합니다.
월별 추세화된 지식 사용	라인( )	첨부 파일로 사용되는 문서 수를 월별 추세로 표시합니다.
월별 문서 조회수 추세	라인( )	월별 추세화된 조회 문서 수를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
작성자 메트릭		
작성자별 월간 지식 사용량	추세 ( )	첨부 파일로 사용된 문서 수를 표시하며, 작성자와 관련하여 월별 추세를 표시합니다.
작성자별 월간 지식 뷰	추세 ()	작성자당 월별 추세화된 조회 문서 수를 표시합니다.
작성자가 작성한 문서	추세 ()	월별 트렌드에 따라 작성된 문서를 지식 작성자에 따라 표시합니다.

개요 대시보드의 지식 관리 탐색 경로 업데이트

개요 대시보드에 액세스하도록 탐색 경로를 업데이트합니다 지식 관리 .

시작하기 전에

- 지식 개요(com.sn_knowledge_overview) 플러그인을 활성화합니다.
- 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 모듈(sys_app_module) 테이블의 지식 개요 항목을 업데이트해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 모듈.
2. Modules(모듈) 페이지의 Title(제목) 필드에 overview를 입력합니다.
3. 애플리케이션 메뉴 필드에서 knowledge를 입력합니다.
4. 개요 모듈을 엽니다.
5. Module Overview(모듈 개요) 페이지에서 **Link** Type(링크 유형)을 클릭합니다.
6. 링크 유형 필드의 목록에서 URL(인수에서)을 선택합니다.
7. 인수 필드에 $pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=bcaa1278c30101107b15f97c9840ddf7을 입력합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

결과

대시보드의 지식 관리 탐색 경로가 다음으로 업데이트됩니다. 모두 〉 지식 〉 관리 〉 개요.

Knowledge 요구 인사이트에 대한 **Pareto** 차트

지식 요구 인사이트에 대한 파레토 차트를 사용하면 후보 Knowledge 격차를 시각화하고 지식 격차를 해결해야 하는 순서의 우선순위를 지정할 수 있습니다.

지식 요구 인사이트에 대한 파레토 차트에서 다음 정보를 사용할 수 있습니다.

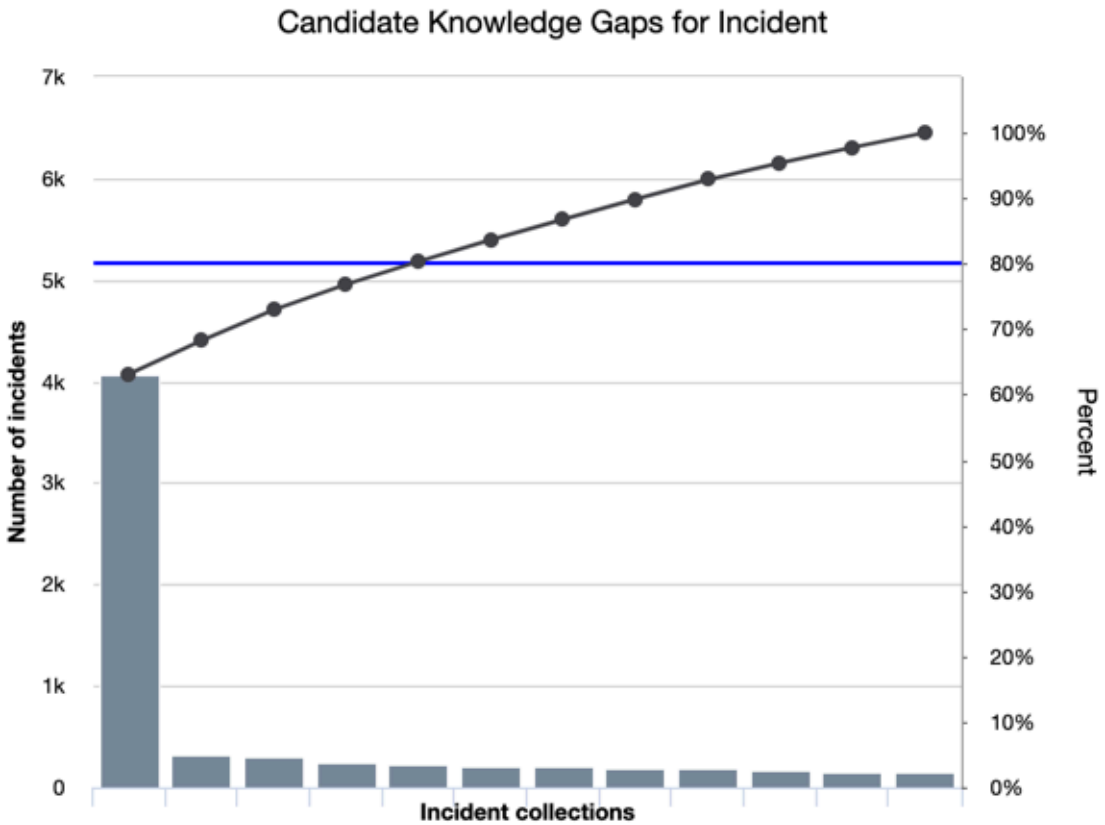
- 왼쪽 Y축은 지식 범위가 없거나 불충분한 작업 수입니다.
- 오른쪽 Y축은 평가된 총 작업 수의 누적 백분율입니다.
- 각 막대는 지식 범위가 좋지 않은 유사한 작업의 컬렉션을 나타냅니다. 막대는 작업 수가 가장 많은 컬렉션이 왼쪽에 나타나도록 내림차순으로 정렬됩니다. 이 순서를 사용하면 가장 큰 컬렉션을 먼저 해결할 수 있습니다. 막대를 가리키면 막대에 포함된 작업 수와 누적 백분율을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 선 그래프는 각 컬렉션에 포함된 작업의 누적 백분율을 보여줍니다.
- 파란색 선은 지식 범위가 없거나 불충분한 총 작업 수의 80%를 나타냅니다. 파란색 선과 선 그래프의 교차점은 작업의 80%를 처리할 수 있도록 해결해야 하는 최소 컬렉션 수를 나타냅니다.

Example: 요구 인사이트에 대한 **Pareto** 차트

다음 그림은 인시던트에 대한 후보 Knowledge 격차를 식별하기 위한 파레토 차트를 나타냅니다.



관련 정보

케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드

HR 케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

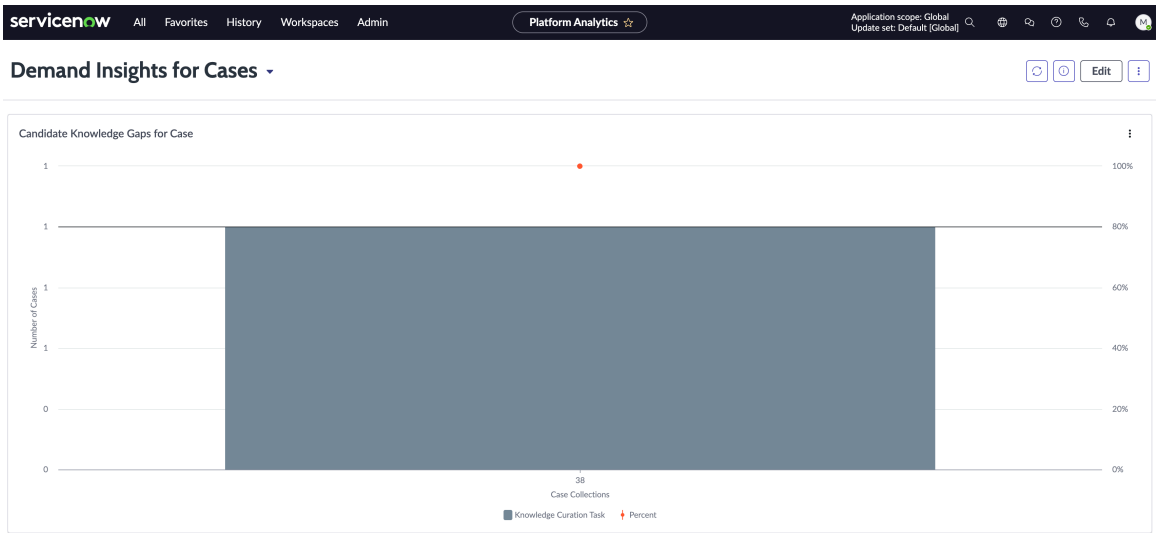
지식 요구 인사이트

케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드를 사용하면 고객 서비스 케이스 관리자가 지식 범위가 없거나 불충분한 케이스를 식별할 수 있습니다. 그런 다음 지식 격차에 대한 피드백 작업을 생성하여 이러한 케이스를 방지할 수 있습니다.

지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.knowledge_ml)에는 케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 예측 인텔리전스 지식 관리용 및 지식 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오. 이 대시보드를 보기 위한 탐색 경로: 모두 〉 플랫폼 분석 〉 라이브러리 〉 대시보드. 검색 필드를 사용하여 대시보드를 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 케이스 관리자: 지식 범위가 좋지 않은 케이스를 식별해야 합니다.	sn_km_ml.knowledge_curation_user 및 sn_customerservice_manager

보고서

제목	유형	설명
케이스에 대한 후보 Knowledge 격차	Pareto 차트	다음 조건과 함께 지식 큐레이션 작업 [kb_curation_task_cluster] 테이블의 데이터를 표시합니다. 큐레이션 구성 = sn_customerservice_case AND Solution.Active = true

관련 정보

Knowledge 요구 인사이트에 대한 Pareto 차트

지식 요구 인사이트

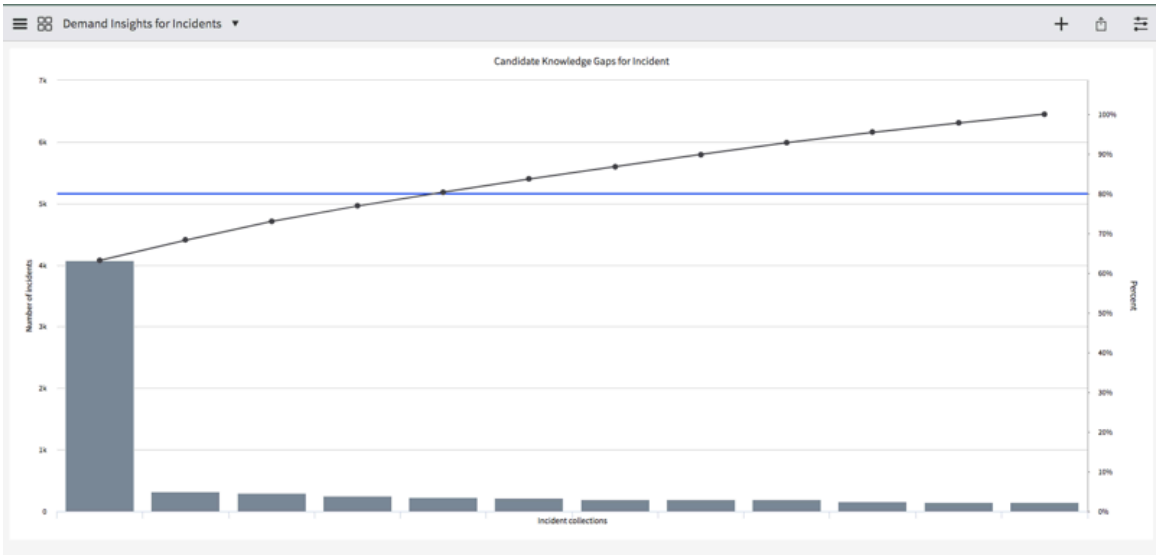
인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드

인시던트 관리자는 인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드를 통해 지식 범위가 없거나 불충분한 인시던트를 식별할 수 있습니다. 그런 다음 지식 격차에 대한 피드백 작업을 생성하여 이러한 인시던트를 방지할 수 있습니다.

지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.knowledge_ml)에는 인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 예측 인텔리전스 지식 관리용 및 지식 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 관리자: 지식 범위가 좋지 않은 인시던트를 식별해야 합니다.	sn_km_ml.knowledge_curation_user 및 incident_manager

보고서

제목	유형	설명
인시던트에 대한 후보 Knowledge 격차	Pareto 차트	다음 조건과 함께 지식 큐레이션 작업 [kb_curation_task_cluster] 테이블의 데이터를 표시합니다. 큐레이션 구성 = 인시던트 AND Solution.Active = true

관련 정보

Knowledge 요구 인사이트에 대한 Pareto 차트

지식 요구 인사이트

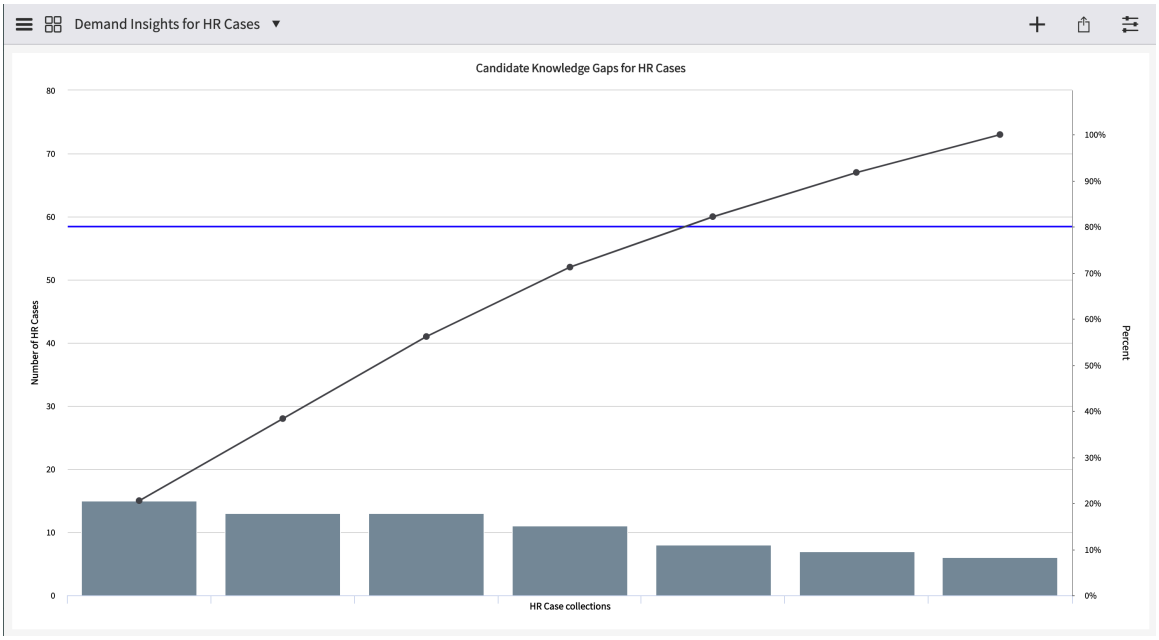
HR 케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드

HR 케이스에 관한 수요 인사이트 대시보드를 사용하면 HR 에이전트는 지식 범위가 없거나 불충분한 HR 케이스를 식별할 수 있습니다. 그런 다음 지식 격차에 대한 피드백 작업을 생성하여 이러한 HR 케이스를 없앨 수 있습니다.

주:
HR 케이스용 요구 인사이트 대시보드의 경우, Human Resources Scoped App: Core 플러그인 [com.sn_hr_core] 및 지식 관리용 예측 인텔리전스 플러그인[com.snc.knowledge_ml]을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 케이스에 대한 요구 인사이트 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
HR 에이전트: 지식 범위가 좋지 않은 HR 케이스를 식별해야 합니다.	sn_km_ml.knowledge_curation_user 및 sn_hr_core.admin

보고서

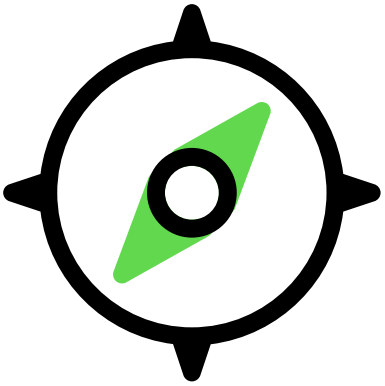
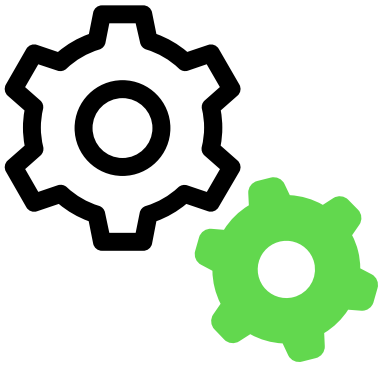
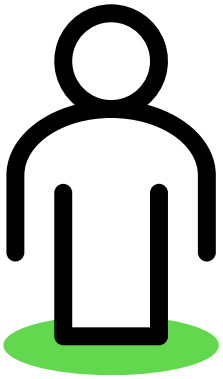
제목	유형	설명
HR 케이스에 대한 후보 Knowledge 격차	Pareto 차트	HR 케이스에 대한 후보 Knowledge 격차.

지식 관리의 **Now Assist**

ServiceNow Now Assist지식 관리 에서 패널, Now Assist 클래식 환경 또는 해당 Configurable Workspace. 에이전트는 이러한 문서를 사용하여 고객에게 더 빠른 해결 방법을 제안할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
		
에서 지식 관리사용할 수 Now Assist 있는 생성형 AI 기술에 대해 알아봅니다.	생성형 AI 기술 활성화 Now Assist 지식 관리 및 구성 .	에서 지식 관리새 문서를 Now Assist 생성합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 지식 관리 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

지식 관리에서 **Now Assist** 탐색

Now Assist 애플리케이션을 지식 관리 사용하면 에이전트가 패널, 클래식 환경 및 Configurable Workspace를 통해 케이스 또는 인시던트에 대한 새 지식 문서를 생성할 수 있습니다Now Assist.

Now Assist지식 관리 개요

활성화되고 구성 Now Assist 되면 에이전트 지식 관리 가 다음과 같은 생성형 AI 기능을 사용할 수 있습니다.

- 에이전트는 Now Assist 패널에서 문서를 생성할 수 있습니다.
- 에이전트는 각자의 Configurable Workspace.
- 에이전트는 지식베이스에서 문서를 편집하고 게시할 수도 있습니다.

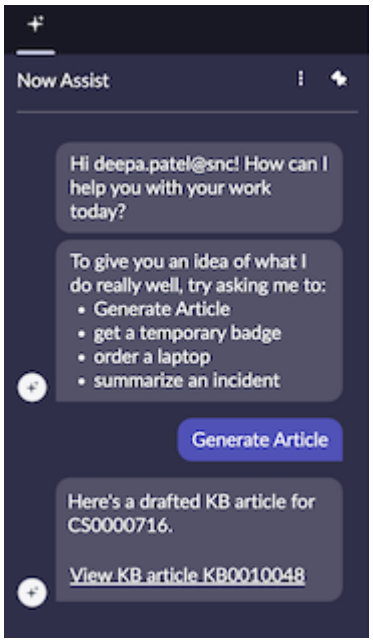
Now Assist지식 관리 기술의

애플리케이션 지식 관리 에는 에이전트가 Now Assist 케이스 또는 인시던트를 작업할 때 지식 문서를 생성할 수 있는 KB 생성 기술이 포함되어 있습니다. 에이전트는 해결 방법을 문서화하고 고객에게 릴레이하여 쿼리 및 문제에 대한 빠른 해결 방법을 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 패널

에이전트는 작업 공간에서 제공되는 패널을 Now Assist 사용할 수 있습니다. 이 대화형 인터페이스를 통해 에이전트는 케이스 또는 인시던트와 관련된 새 지식 문서를 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist panel 문서를 참조하십시오.



관련 정보

Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist

Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist

Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist

를 사용하여 클래식 환경에서 지식 문서 생성 Now Assist

Now Assist 에서 지식 관리 구성

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 지식 관리 애플리케이션 작업 공간 및 클래식 환경 내에서 생성 AI 기술을 사용할 수 있도록 애플리케이션에서 를 Now Assist 구성할 수 있습니다.

구성 개요

에이전트가 생성형 AI 기능을 사용하여 새 지식 문서를 생성하는 방법을 구성합니다.

KB 생성 기술 구성

에이전트가 를 사용하여 Now Assist지식 문서 초안을 작성하는 데 사용할 수 있는 KB 생성 기술을 구성합니다.

시작하기 전에

KB 생성 기술을 구성하기 전에 다음 애플리케이션과 해당 플러그인을 설치해야 합니다.

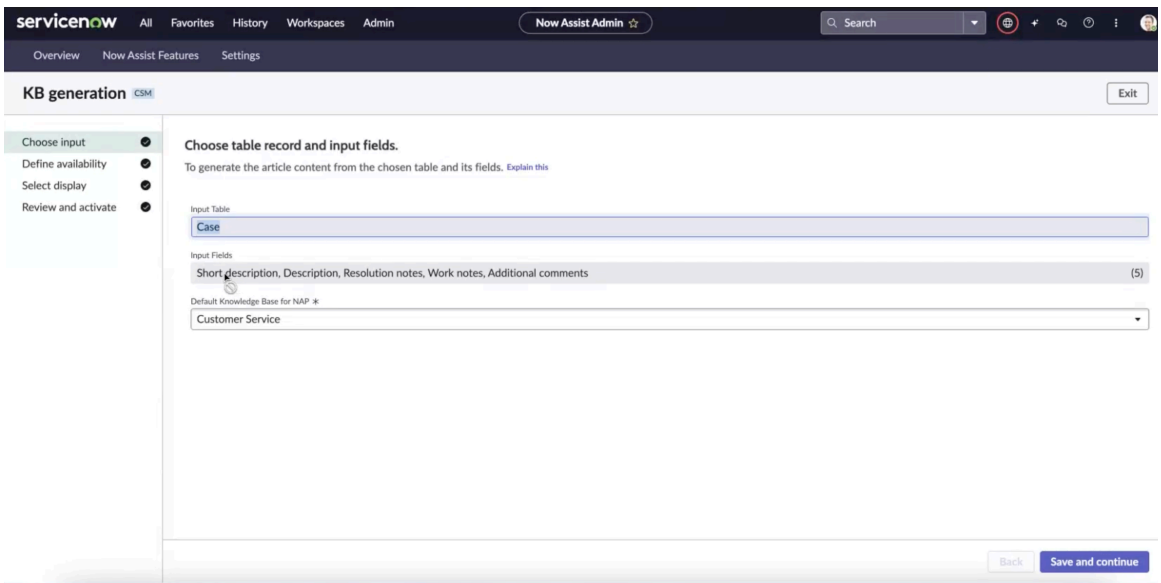
- 다음 구성 단계 이전에 스토어 앱의 최신 Now Assist 항목 지식 관리 및 지식 기능을 UI 빌더 설치해야 합니다.
- ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: admin

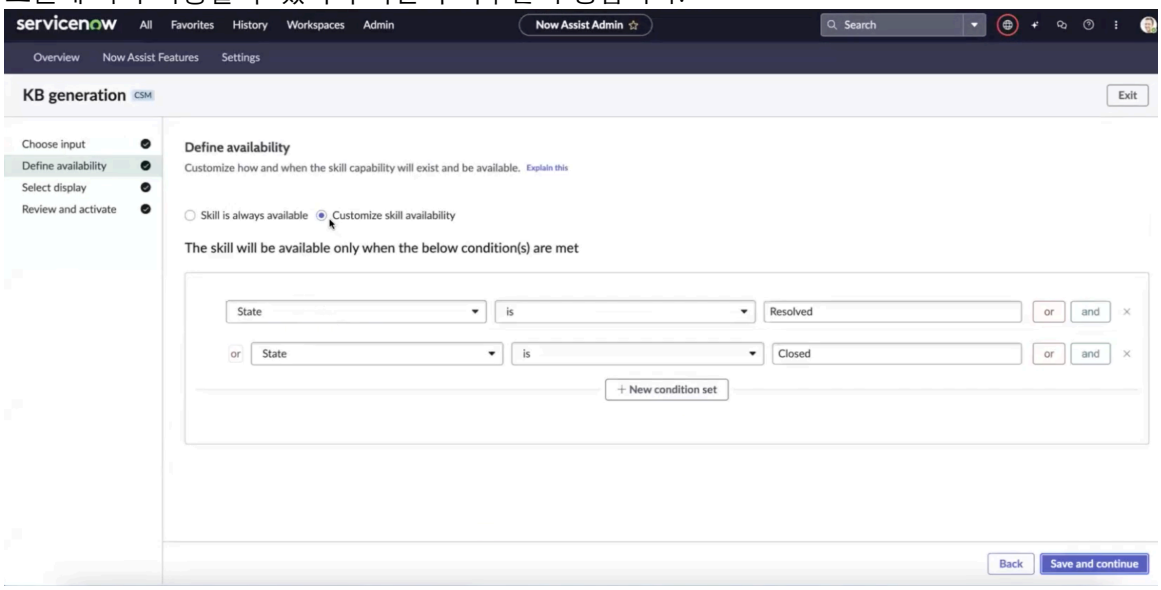
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.
2. KB 생성 기술을 구성할 애플리케이션을 선택합니다.
3. **Knowledge** 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 기술 활성화 섹션에서 추가 작업 아이콘(추가 을 선택한 다음 편집 을 선택하여 KB 생성을 위한 기술 구성 창을 엽니다.
5. Choose input(입력 선택) 창에서 값을 검토한 다음, **Save and** Continue(저장 및 계속)를 선택합니다.
   자세한 내용은 읽기 전용 필드를 검토하십시오.
   - 입력 테이블: KB 생성에 사용되는 기록 유형입니다. 예를 들어, 값은 의 경우CSM용 Now Assist입니다.
   - 입력 필드: 문서 초안을 작성하기 위해 정보를 수집하는 필드입니다 지식 . 입력 테이블에 따라 입력 필드를 구성할 수 있습니다. 이 둘은 함께 문서가 생성된 케이스 또는 인시던트에서 입력 Now LLM 서비스 역할을 합니다.
   - NAP의 기본 지식베이스: 지식베이스 패널에서 Now Assist 문서를 생성하는 지식베이스입니다.



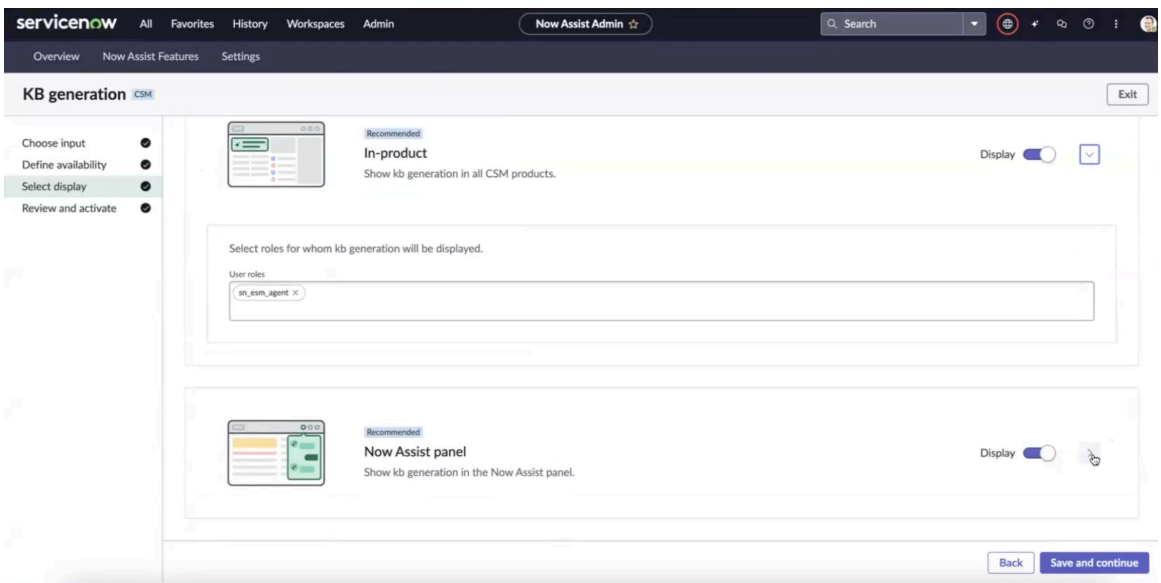
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. KB 생성 기술을 항상 사용할 수 있어야 하는지 또는 일련의 조건에 따라 사용할 수 있어야 하는지 여부를 구성합니다.



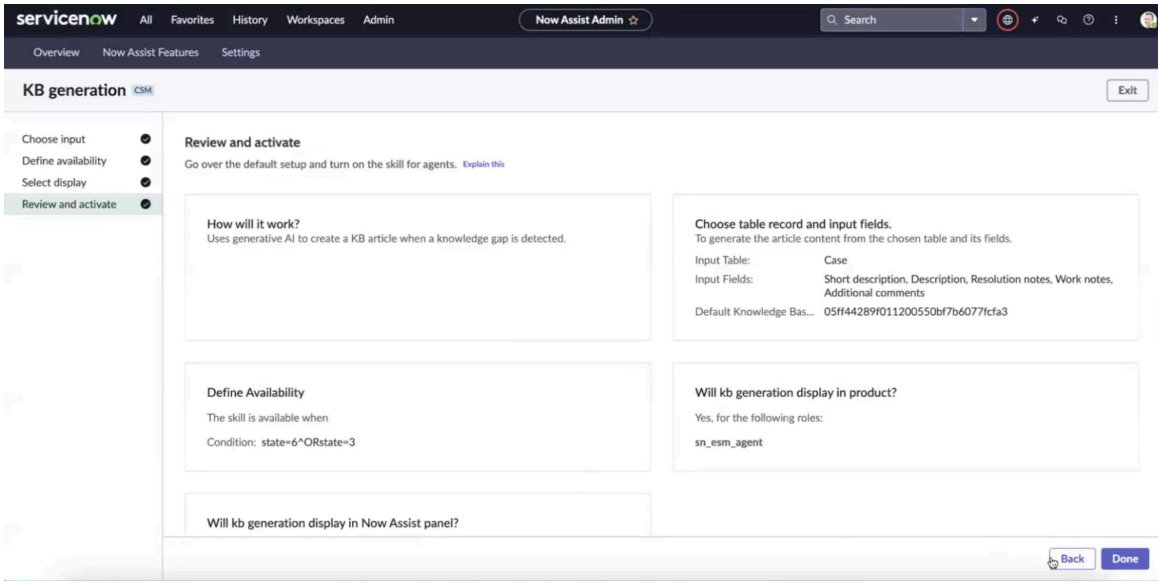
7. KB 생성 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
제품 내, Now Assist 패널 또는 둘 다를 선택할 수 있습니다.

- 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다. 토글 스위치 옆의 화살표를 선택하여 제품 내에서 이 기술을 사용할 수 있는 역할을 정의합니다.
- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 패널에서 이 기술을 사용할 수 있는 역할을 정의하려면 토글 스위치 옆의 Now Assist 화살표를 선택합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 저장을 선택하고 계속하여 다음 단계로 이동합니다.
9. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.



결과
기술이 구성되었습니다.

관련 정보

- Skill inputs and triggers for Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Skill inputs and triggers for Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Skill inputs and triggers for Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Skill inputs for Now Assist for Field Service Management (FSM)

지식 관리에서의 **Now Assist** 사용

Now Assist 에서는 지식 관리 인공 지능(AI)을 사용하여 케이스 또는 인시던트에 제공된 해결 방법을 기반으로 새 지식 문서를 생성함으로써 에이전트 경험을 개선합니다.

지식 문서 생성 중

, , 및 에서 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist지식 문서를 생성할 수 있습니다현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist. HR 서비스 제공(HRSD)용 Now AssistIT Service Management(ITSM)용 Now Assist 자세한 내용은 다음을 검토하세요.

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist .
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist .
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist .
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- 패널에서 Now Assist 케이스 또는 인시던트를 기반으로 지식 문서를 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 패널에서 Now Assist 문서 생성 지식.
- 를 사용하여 클래식 환경에서 지식 문서 생성 Now Assist.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패널에서 **Now Assist** 문서 생성 지식

패널에서 Now Assist 케이스 또는 인시던트에 대한 새 지식 문서를 생성합니다.

시작하기 전에

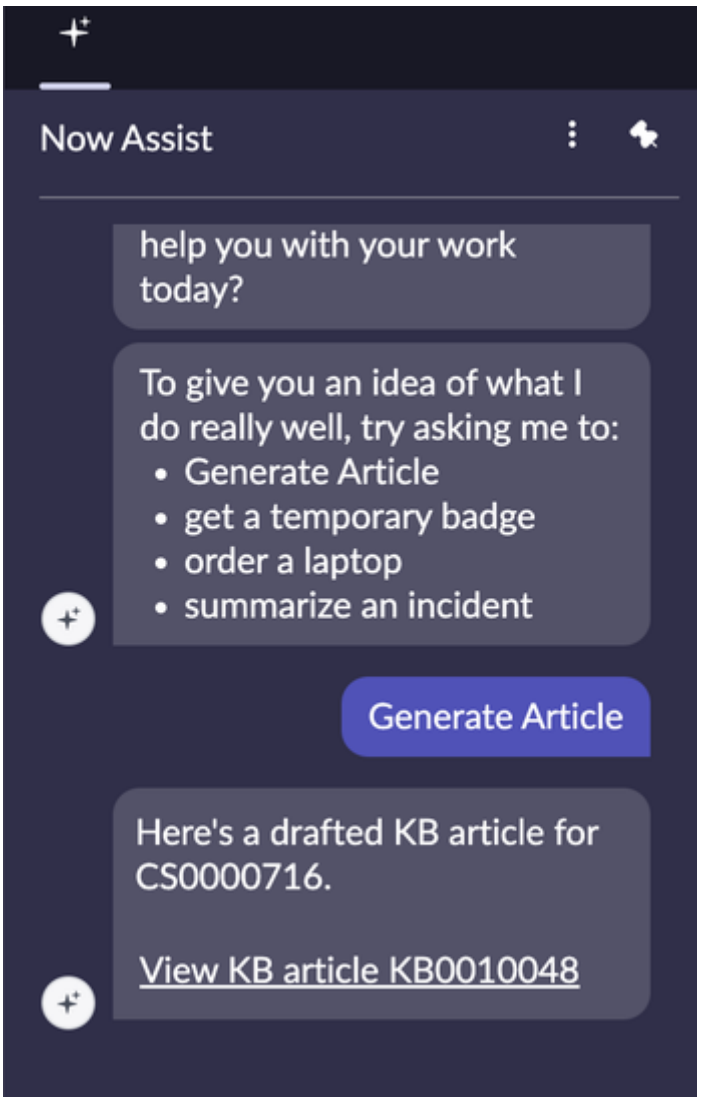
지식 의 경우 HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist문서는 HR 케이스 기록 (sn_hr_core_case)에서만 지원되며 확장된 테이블의 기록에서는 지원되지 않습니다.

필요한 역할: agent

프로시저

1. 자신에게 할당된 케이스 또는 인시던트를 엽니다.
2. Now Assist 아이콘(✦)을 선택하여 패널을 Now Assist 엽니다.
3. 패널에서 **Generate** Article(문서 생성)을 Now Assist 선택하거나 입력합니다.

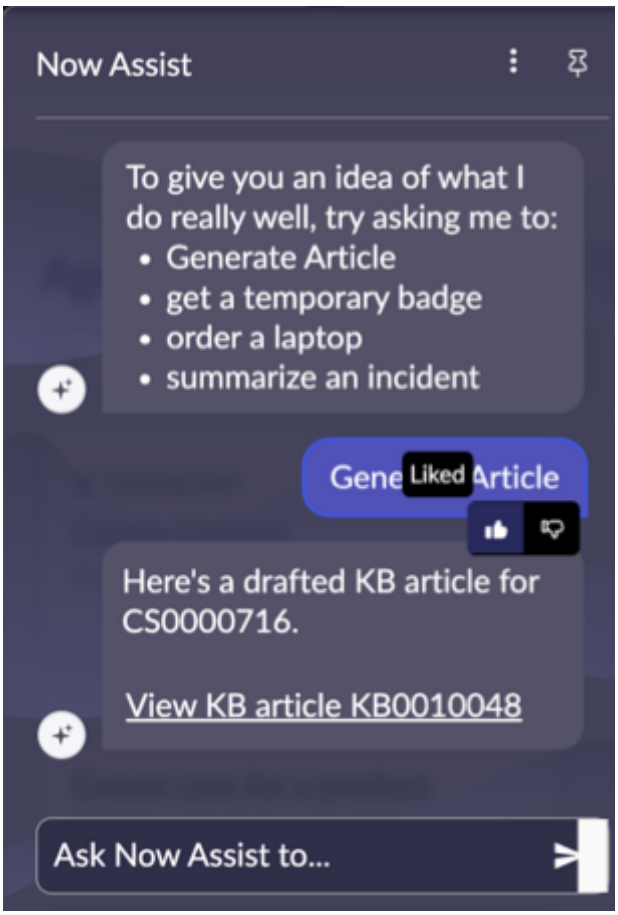
   Now Assist (지식 KB) 문서를 생성합니다.



4. 채팅 창에서 **KB** 문서 보기 링크를 선택하여 초안 문서를 봅니다.
   문서가 고유 ID 번호와 함께 새 탭에 표시됩니다.
5. 문서를 검토하고 필요한 경우 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 화면의 각 버튼을 사용하여 문서를 보고, 편집하고, 게시합니다.
7. 옵션: 좋아요 아이콘( ) 또는 싫어요 아이콘(싫어)을 선택하여 문서가 도움이 되는지 여부에 대한 피드백을 제공합니다.



를 사용하여 클래식 환경에서 지식 문서 생성 **Now Assist**

작성자 또는 에이전트는 클래식 환경 내의 작업을 사용하여 Now Assist 새 지식 문서를 생성합니다.

시작하기 전에

를 사용하여 Now Assist클래식 환경에서 지식 문서를 생성할 때는 표준 및 KCS 템플릿만 사용할 수 있습니다. 개별 작업 공간에서 이러한 설정을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 지식 문서 생성 항목을 참조하십시오.

문서 작성 페이지에서 경험을 보려면 Now Assist 다음 지식 생성 기준을 구성해야 합니다.

- KB 생성 기술이 설치되어 있는지 확인합니다.
- Now Assist 관리자 다음 기준이 충족되는지 관리자와 함께 확인합니다.
  - 테이블 기록과 입력 필드를 지정해야 합니다.
  - 기술 가용성에 대한 조건은 속성 목록에서 지정해야 합니다.
  - KB 생성 기능 제품 내 또는 Now Assist 패널의 표시를 지정해야 합니다.

필요한 역할: 작성자 또는 에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

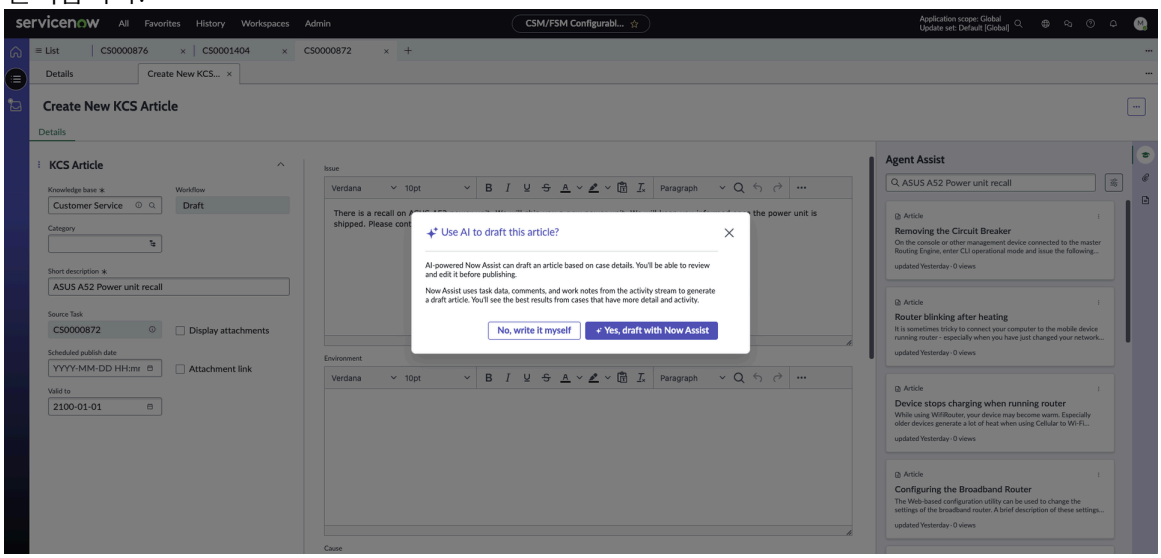
에이전트를 위해 클래식 환경에서 문서 생성

프로시저

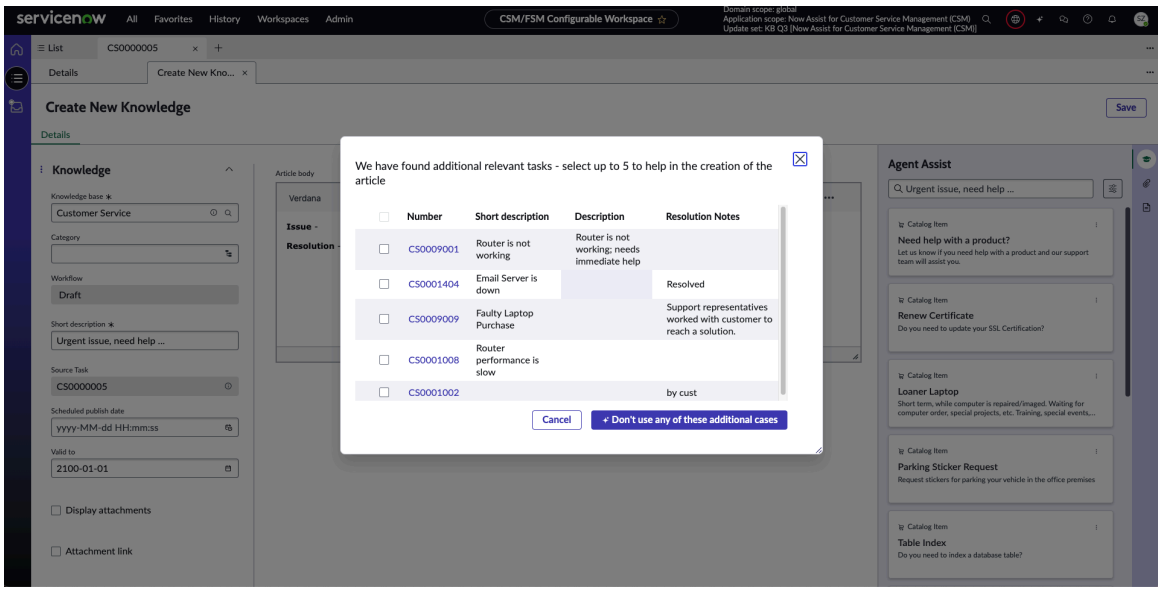
1. 자신에게 할당된 작업을 엽니다.
2. 기록에 표시되는 UI 작업을 사용하여 문서를 생성합니다.

   주:
   시스템 속성을 구성하는 지식 관리 동안 관리자가 선택한 템플릿에 따라 KCS 또는 표준 템플릿을 문서에 적용할 수 있습니다.

3. AI을 사용하여 이 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달에서 예, **Now** Assist로 초안을 작성합니다를 선택합니다.



4. 생성형 AI로 구동되는 새 모달에서 관련 케이스를 추가로 최대 5개까지 선택하여 문서를 생성하고 선택한 작업 계속을 선택합니다.



   문서가 고유 ID 번호로 새 탭에 표시됩니다.

작성자를 위해 클래식 환경에서 문서 작성

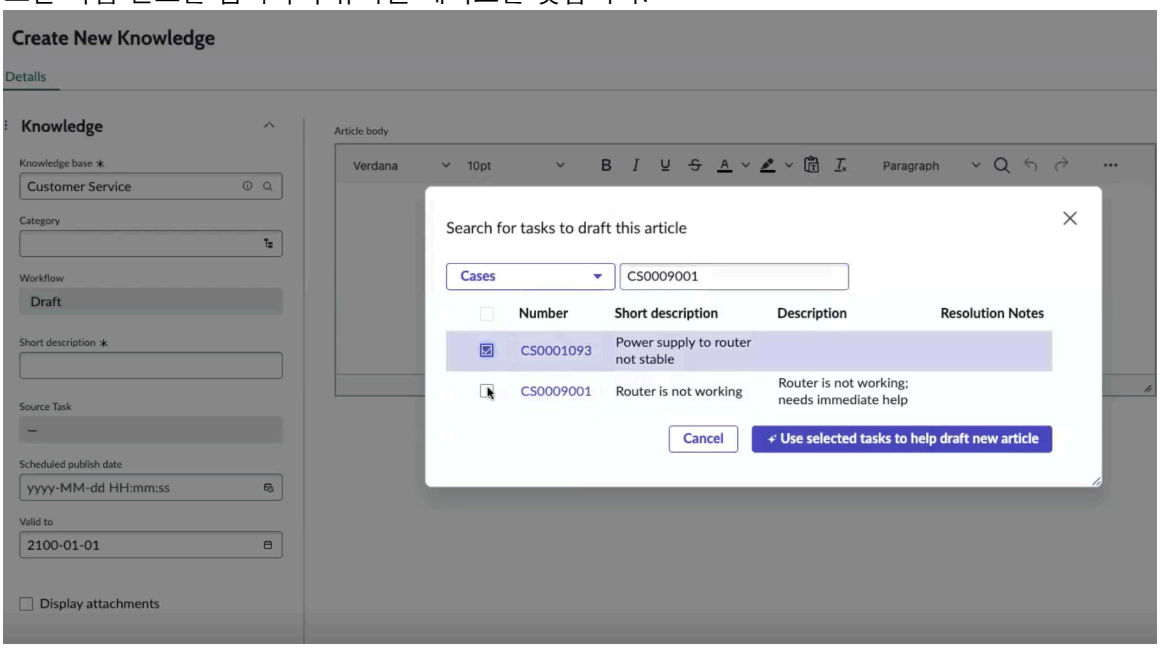
작성자는 클래식 환경 내의 작업을 사용하여 Now Assist 새 지식 문서를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: author

프로시저

1. 클래식 환경에서의 작성 경험의 경우 목록 〉 지식 〉 모든 문서 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 문서 작성 모달에서 및 문서 템플릿을 선택하고 지식베이스문서 작성을 선택합니다.
3. AI를 사용하여 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달에서 예, **Now** Assist로 초안을 작성합니다.를 선택합니다.
4. 이 문서의 초안을 작성하기 위한 작업 검색 모달에서 최대 5개의 작업 유형을 선택하고 키워드 또는 작업 번호를 입력하여 유사한 케이스를 찾습니다.



5. 새 문서 초안을 작성하는 데 도움이 되도록 선택한 작업 사용을 선택하여 문서를 생성합니다.
완료된 문서는 선택한 템플릿에 성공 메시지 # ## #####. # ### ### Now Assist## ######. #### ## ### #### ######.

   주:

   - 유사한 작업이 없으면 이 모달이 표시되지 않고 문서가 생성됩니다. 선택한 관련 기록을 기반으로 생성된 문서는 상위 작업과 선택한 모든 관련 케이스에 연결됩니다.
   - 초안을 저장하기 전에 수정할 수 있습니다. 문서는 지식 문서의 고유 ID 번호를 사용하여 새 탭에 표시되며 상위 기록에 첨부됩니다.
   - 생성된 문서를 검토 Now Assist 한 후 저장 또는 게시를Now Assist 선택하면 더 이상 Now LLM 서비스생성된 문서가 아님을 나타내는 성공 메시지가 사라집니다.
   - Now LLM 서비스 결과를 생성하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다.
   - 를 사용하여 Now Assist문서를 생성할 때 프로세스가 트리거되면 중지할 수 없습니다. Now Assist 모달을 닫아도 문서를 계속 생성합니다.

6. Now Assist에서 생성된 문서를 검토한 후 저장 또는 게시를 선택합니다.
Now Assist 더 이상 Now LLM 서비스생성된 문서가 아님을 나타내는 성공 메시지가 사라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿

응답 템플릿을 사용하여 케이스 또는 지원 문제를 보다 빠르고 효율적으로 해결합니다. 응답 템플릿(이전의 템플릿 코드 조각)은 케이스 또는 작업 양식에 복사하여 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하거나 에서 요청자에게 에이전트 채팅표준 채팅 응답 메시지를 표시할 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다.

주:
응답 템플릿은 기존 기록에만 사용할 수 있습니다.

응답 템플릿 역할 할당

응답 템플릿 플러그인을 활성화하면 다음 역할이 설치됩니다.

응답 템플릿 역할	설명
응답 템플릿 관리자 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	응답 템플릿 기능의 범위가 지정된 관리에 대해 액세스 권한을 부여합니다.
응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	응답 템플릿 내용을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.
응답 템플릿 독자 [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	응답 템플릿 내용을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.
시스템 관리자 [admin]	응답 템플릿 관리자 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿 역할	설명
	주: 관리자는 기본적으로 이 역할을 상속합니다. 관련 HR 애플리케이션을 활성화하지 않고 템플릿화 된 응답 [com.sn_templated_snip] 플러그인이 활성화 된 경우에도 응답 템플릿을 사용할 수 있습니다. • 관리자는 이 역할을 다른 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다. • 관리자는 포함된 역할 [sys_user_role_contains] 테이블을 제거하여 관리자 사용자가 기본적으로 이 역할을 상속하지 않도록 할 수도 있습니다. 또는: 1. 인스턴스의 필터 탐색기 검색 창에 **sys_store_app_list.do** 를 입력하거나 웹 브라우저에서 **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** 를 입력합니다. 2. 템플릿 코드 조각을 검색하여 선택합니다. 3. 관련 링크까지 아래로 스크롤합니다. 4. 관리자에게 포함된 역할에서 제거를 클릭합니다.

응답 템플릿을 사용하기 전에 이러한 역할을 애플리케이션의 적절한 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당해야 합니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.

예:

- 애플리케이션에서 HR 서비스 제공 HR 관리자 역할을 가진 사용자에게는 응답 템플릿 관리자 역할이 할당되고, HR 관리자 역할이 있는 사용자에게는 응답 템플릿 작성자 역할이 할당되고, HR 케이스 작성자 역할이 있는 사용자에게는 응답 템플릿 독자 역할이 할당됩니다.
- 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 고객 서비스 관리자 역할(sn_customerservice_manager)을 가진 사용자는 응답 템플릿 작성자 역할을 상속합니다. 고객 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_agent)의 사용자는 응답 템플릿 독자 역할을 상속하며 자신이 속한 모든 그룹에 할당된 응답 템플릿에 액세스할 수 있습니다.

응답 템플릿 사용 방법

응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer] 역할을 가진 사용자는 응답 템플릿을 생성할 수 있습니다. 각 템플릿은 작업 [task] 또는 상호작용 [interaction] 테이블의 확장인 테이블과 연결됩니다. 응답 템플릿에는 메시지를 식별하는 데 사용할 수 있는 바로 가기를 지정하기 위한 짧은 이름이 포함되어 있습니다. 에이전트 작업 공간에서 사용되는 채팅 응답 템플릿의 경우, 에이전트는 짧은 이름의 슬래시 명령을 사용하여 채팅 중에 표준 메시지를 제공합니다. 템플릿을 다음과 같이 구성할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 테이블에서 가져온 변수 포함
- 조건 작성기를 지정하여 템플릿을 사용할 수 있도록 하기 위해 충족해야 하는 조건(예: 특정 HR 서비스)을 지정합니다

자세한 내용은 응답 템플릿 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

그러면 응답 템플릿 독자 [sn_templated_snip.template_snippet_reader] 역할이 있는 사용자가 응답 템플릿 컨텐츠를 복사하여 지정된 조건을 충족하는 케이스 또는 작업 양식에서 작업할 때 사용자에 대한 응답에 사용할 수 있습니다. 예를 들어 급여 불일치 케이스에 대한 응답 템플릿을 사용하면 HR 에이전트가 해당 케이스 유형에 응답할 때 표준화된 메시지를 사용할 수 있습니다. HR 관련 예는 HR 케이스에 응답 템플릿 복사 를 참조하십시오.

Example: 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하기 위한 응답 템플릿

여러분은 HR 서비스 제공 애플리케이션을 사용하는 기업 HR 조직의 일부입니다. HR 에이전트가 신속하고 일관되게 급여 불일치 케이스에 응답하고, 필요한 경우 에스컬레이션하기를 바랍니다. HR 에이전트가 해당 케이스 유형에 대해 직원에게 응답할 때 사용할 재사용 가능한 메시지를 갖도록 응답 템플릿을 생성하십시오.

응답 템플릿 작성자 역할의 HR 관리자 중 한 명이 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하기 위한 템플릿 생성을 담당합니다. 이 템플릿은 HR 급여 케이스 [sn_hr_core_case_payroll] 테이블과 연결되며, 조건은 급여 불일치라는 적절한 HR 서비스와 일치하는 케이스를 필터링합니다. 템플릿 본문에서 응답 텍스트는 인사말에 주체 이름과 같은 변수와 함께 나타납니다.

응답 템플릿 독자 역할의 HR 케이스 작성자는 응답 템플릿 컨텐츠를 복사하여 케이스 작업 시 직원에게 응답에 사용할 수 있습니다. 응답 템플릿을 통해 케이스를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다.

활성화 정보

애플리케이션에서 응답 템플릿을 사용하려면 응답 템플릿을 활성화해야 합니다. 기능과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿 활성화

관리자 역할이 있는 경우 응답 템플릿(이전의 템플릿 코드 조각)[com.sn_templated_snip]을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우에는 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
를 사용하는 에이전트 채팅경우 (com.glide.interaction.awa) 플러그인은 에이전트 채팅 응답 템플릿을 자동으로 활성화합니다.

이 태스크 정보
응답 템플릿은 이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

응답 템플릿용 플러그인

플러그인	설명
범위가 지정된 애플리케이션 제한된 호출자 접근	범위가 지정된 애플리케이션에서 공용 테이블 및 스크립트 포함에 대한 접근을 제한할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿용 플러그인

플러그인	설명
[com.glide.scope.access.restricted_caller]	

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Madrid)

응답 템플릿과 함께 설치되는 구성요소

템플릿화된 응답(com.sn_templated_snip) 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

기본적으로 다음 HR 역할에는 다음과 같은 응답 템플릿 역할이 포함되어 있습니다.

주:
템플릿 기반 응답 〔com.sn_templated_snip〕 플러그인은 sn_templated_snip.min_admin_count 시스템 속성 〔sys_properties.list〕을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 응답 템플릿 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

응답 템플릿과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
응답 템플릿 관리자 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	응답 템플릿 기능의 범위가 지정된 관리에	sn_templated_snip.template_snippet_writer

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	대해 액세스 권한을 부여합니다.	
응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	응답 템플릿 내용을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
응답 템플릿 독자 [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	응답 템플릿 내용을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.	없음

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

설치되는 테이블

응답 템플릿과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
응답 템플릿 [sn_templated_snip_note_template]	응답 템플릿 정보를 저장합니다. 응답 템플릿은 케이스 또는 작업 양식에 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿은 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하거나 에이전트 채팅에서 요청자에게 표준 채팅 응답 메시지를 표시합니다.
채널에 대한 M2M 응답 템플릿 [m2m_response_template_to_channel]	응답 템플릿에 채널을 매핑합니다.
응답 템플릿 채널 [sn_templated_snip_channel]	응답 템플릿 채널에 대한 정보를 저장합니다.
테이블의 메모 템플릿 [sn_m2m_note_template_for_table]	응답 템플릿에 메모를 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

응답 템플릿 생성 또는 수정

응답 템플릿(이전의 템플릿 코드 조각)을 만들거나 수정하여 케이스 또는 작업 양식에 복사하거나 세션에서 에이전트 채팅 사용하여 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_templated_snip.template_snippet_writer

이 태스크 정보
각 응답 템플릿은 작업〔task〕테이블 또는 상호작용〔interaction〕테이블을 사용하는 에이전트 작업 공간경우 의 확장인 테이블과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다. 또한 조건 작성기를 사용하면 특정 HR 서비스나 채팅 등에 템플릿을 사용하기 위해 케이스가 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다. 채팅 응답 템플릿의 경우, 사용자에게 응답 메시지를 빠르게 표시하기 위해 슬래시 명령과 함께 사용되는 짧은 이름(바로 가기)을 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 응답 템플릿 구성.
2. 새로 만들기를 선택하여 응답 템플릿을 만듭니다.
   또는 목록에서 수정할 기존 응답 템플릿을 선택합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

응답 템플릿 양식

필드	설명
이름	응답 템플릿의 이름입니다.
짧은 이름	에이전트 작업 공간에서 채팅을 사용할 때 응답 템플릿을 식별하는 짧은 설명입니다. 짧은 이름을 빠른 명령 (/)과 함께 사용하면 채팅 중에 응답 템플릿의 템플릿 본문에 있는 텍스트를 표시할 수 있습니다. 이 기능은 채팅 중에 빠르고 일관된 방식으로 텍스트를 채울 수 있습니다. 예를 들어 짧은 이름 gm은 아침 인사에 대한 채팅 응답 템플릿을 식별합니다. 이 응답 템플릿의 텍스트를 표시하려면 채팅 창에 **/gm**을 입력합니다.
테이블	응답 템플릿이 연결된 테이블의 이름입니다. Agent Workspace 채팅에 대한 응답 템플릿을 만드는 경우 연결된 테이블은 상호작용 [interaction] 테이블입니다. 다른 응답 템플릿의 경우, 테이블은 작업 [task] 테이블의 확장이어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

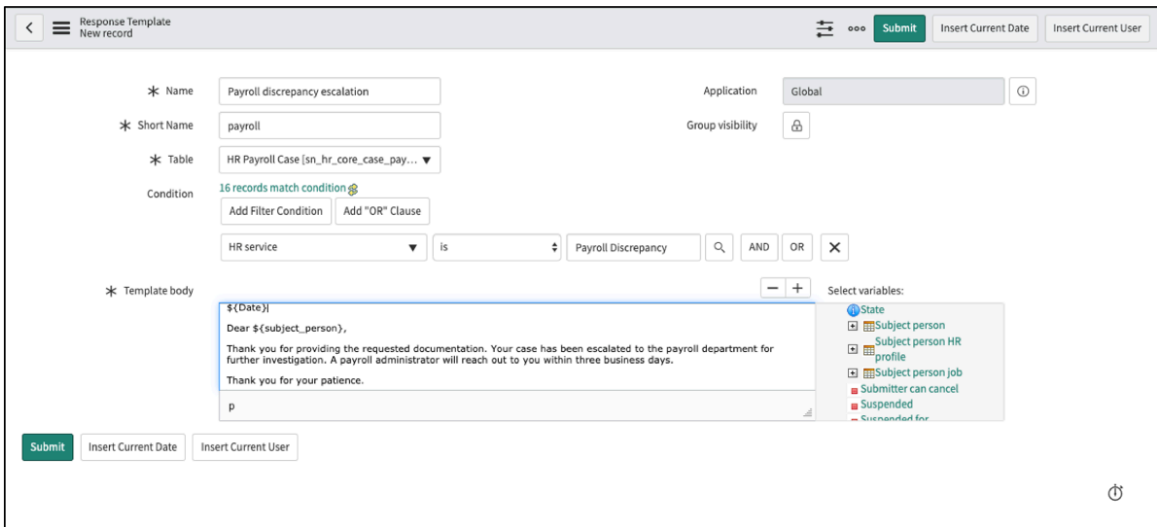
필드	설명
	주: 사용자 지정 COE 테이블을 만들 때 클립보드에 복사 UI 작업을 추가할 수 없습니다. 사용자는 복사 및 붙여넣기 기능을 계속 사용할 수 있습니다.
조건	응답 템플릿을 언제 사용할 수 있는지를 결정하는 조건입니다. 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. **주:** 사용 가능 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다. 채팅 응답 템플릿의 경우 **[Type] [is] [Chat]** 조건을 지정합니다.
애플리케이션	응답 템플릿을 만든 애플리케이션입니다.
그룹 가시성	응답 템플릿에 대한 액세스 권한이 있는 그룹을 나타냅니다. 그룹을 추가하면 응답 템플릿을 볼 수 있는 사람을 필터링합니다. **주:** 이 필드를 비워 두면 모든 그룹에서 응답 템플릿을 사용할 수 있게 됩니다.
템플릿 본문	에이전트에게 특정 케이스 또는 작업에 응답하는 방법에 대한 지침을 제공하는 응답 템플릿의 텍스트입니다. 선택한 테이블에 따라 변수 목록에서 변수를 선택하여 필드 값을 참조할 수 있습니다. 사용자 지정 변수 참조를 다음과 같이 수동으로 입력할 수 있습니다. ○ 현재 사용자: `${current_user}` ○ 현재 날짜: `${Date}` 또는 사용자 지정 변수 참조를 표시할 위치에 마우스를 놓고 현재 사용자 삽입 또는 현재 날짜 삽입 버튼을 선택합니다. **주:** 응답 템플릿에서는 서식 있는 텍스트가 지원되지 않습니다.
변수 선택	템플릿 본문에 추가할 수 있는 변수입니다. 예를 들어 HR 케이스(sn_hr_core_case) 테이블을 선택할 경우 템플릿 본문에 표시할 대상자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

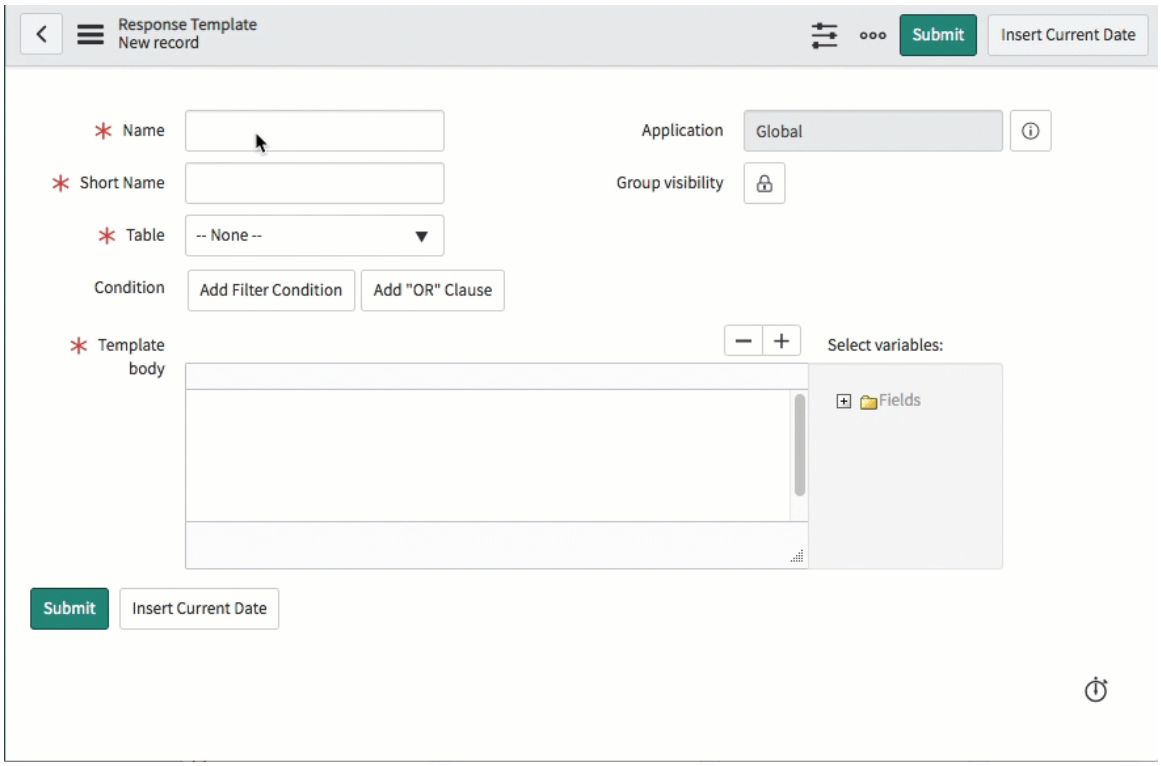
필드	설명
	변수를 선택할 수 있으며, 이렇게 하면 응답 템플릿을 사용할 때 해당 변수가 대상자의 실제 이름으로 대체됩니다. **주:** 사용 가능 변수는 선택한 테이블에 따라 다릅니다.

Example

다음 GIF는 HR 서비스 제공 애플리케이션서 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하는 응답 템플릿을 만드는 HR 관리자의 예를 보여줍니다. 이 템플릿은 HR 급여 케이스 [sn_hr_core_case_payroll] 테이블과 연결되며, 조건은 급여 불일치 HR 서비스와 일치하는 케이스를 필터링하도록 설정됩니다. 본문에 템플릿 텍스트가 붙여 넣어진 후, 대상자에 대한 변수가 인사말에 추가됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

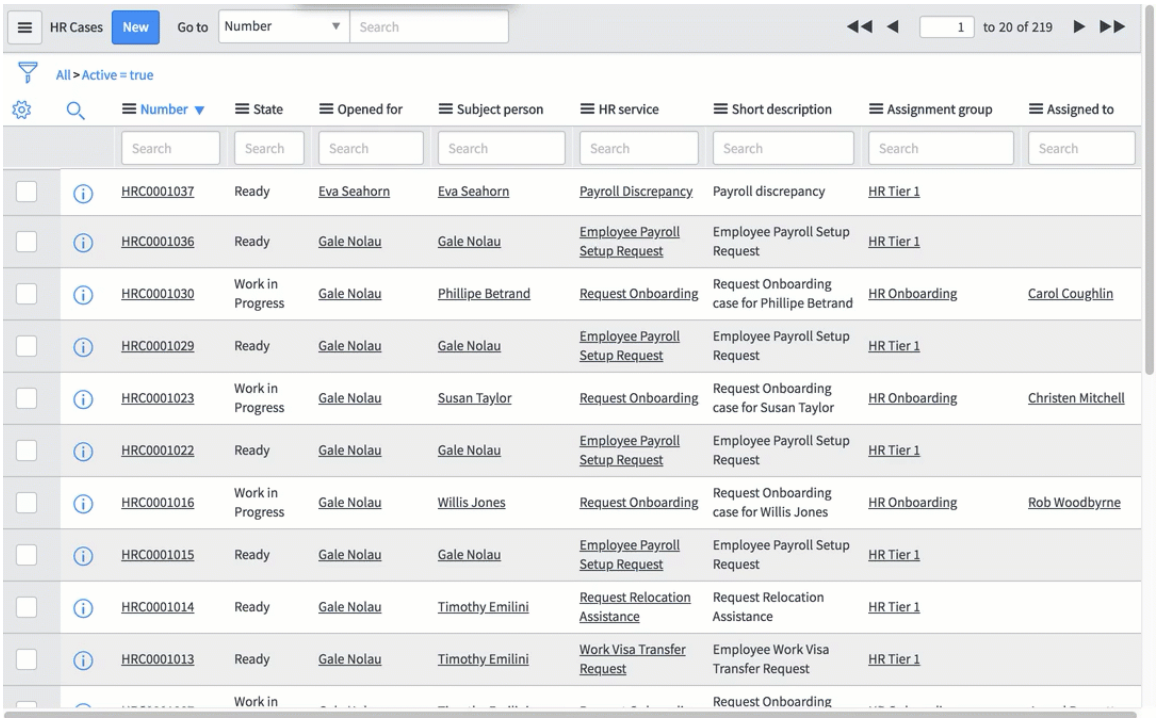


4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   채널은 추가하는 채널로만 응답 템플릿을 제한합니다. 이곳을 비워 두면 어떤 채널에서도 응답 템플릿을 사용할 수 없습니다. 이 기능을 사용하면 채팅, 이메일 또는 양식에 다른 메시지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a response template channel 문서를 참조하십시오.
   채널 관련 목록이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
지정된 조건을 만족하는 양식의 모든 필드에 응답 템플릿 컨텐츠를 복사할 수 있습니다.

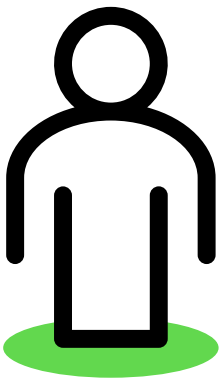
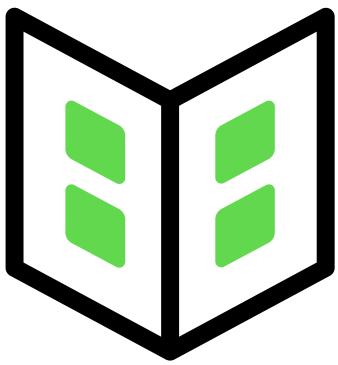
다음 GIF는 HR 서비스 제공 애플리케이션에서 급여 불일치 케이스를 열고 급여 불일치 에스컬레이션 템플릿을 HR 케이스 양식의 코멘트 필드에 복사하여 해당 직원이 읽을 수 있도록 하는 HR 케이스 작성자의 예를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



서비스 역량 관리

앱을 사용하여 고객에게 맞춤형 제품 카탈로그를 제공하고 서비스 요청에 대한 포털을 ServiceNow# 서비스 카탈로그 생성합니다.

셀프 서비스	서비스 관리	서비스 카탈로그
		
조직의 IT 지원을 위한 효율적인 프론트엔드를 설계합니다.	에서 Now Platform비즈니스 앱에 대한 모든 지원 서비스의 설정을 제어합니다.	카탈로그를 만들고 관리하여 고객에게 셀프 서비스 옵션을 제공합니다.

셀프 서비스

셀프 서비스를 통해 다양한 공통 작업 및 카탈로그 요청을 활용합니다. Now Platform 이를 통해 홈페이지, 지식 문서 및 카탈로그에 액세스할 수 있으며 인시던트 및 설문 조사를 처리할 수 있습니다. 서비스 위임을 통해 더 나아가 승인, 작업 및 커뮤니케이션에 대한 작업을 수행할 다른 사용자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 관리

서비스 관리를 통해 비즈니스 인프라에 대한 맞춤형 지원을 제공합니다. 평가 및 설문 조사를 사용하여 수신자로부터 데이터를 수집하거나 시스템의 테이블에서 데이터를 평가합니다. 승인을 통해 작업을 추적하고 사용자 또는 그룹에 권한 부여 역할을 할당합니다. 상태 플로우를 사용하여 데이터 변경을 사용자 지정하고 이러한 전환에 따라 시스템 작업 트리거를 생성합니다. 지리적 위치를 통해 팀에게 효율적인 이동 경로와 이동 시간을 제공하십시오.

서비스 카탈로그 관리

앱을 사용하여 ServiceNow# 서비스 카탈로그 고객에게 맞춤형 셀프 서비스 옵션을 제공합니다. 다양한 제품과 서비스로 카탈로그를 개발, 테스트 및 배포합니다. 포털은 이러한 요청을 빠르고 쉽게 수행할 수 있는 방법을 제공합니다. 표준화된 주문 처리 및 인벤토리 추적을 통해 카탈로그 오퍼링의 정확성과 효율성을 유지할 수 있습니다.

암호 재설정

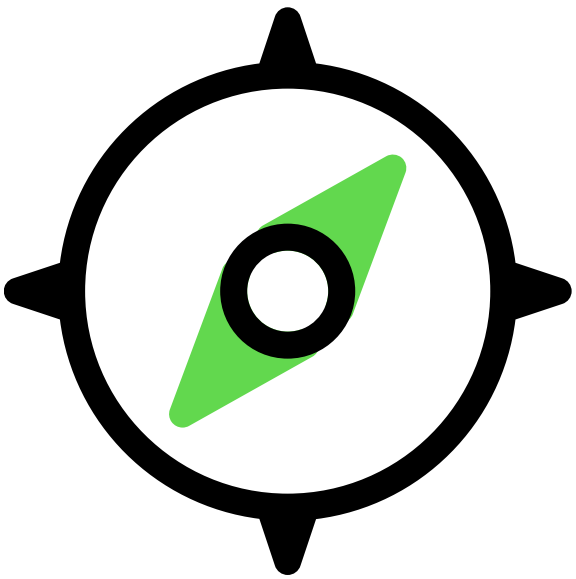
시스템에서 로그인 보안 및 사용자 검증을 ServiceNow# 암호 재설정 유지합니다. 사용자에게 여러 확인 및 인증 유형과 함께 암호를 처리하기 위한 셀프 서비스 및 에이전트 지원 옵션과 다양한 재설정 프로그램에 대한 등록을 제공합니다.

셀프 서비스

셀프 서비스 애플리케이션은 지원되는 최종 사용자에게 IT 지원 조직에 대한 깔끔하고 간단한 프론트엔드를 제공합니다.

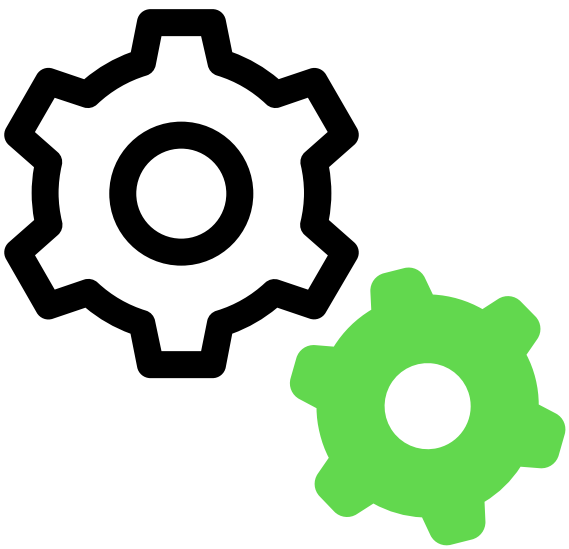
시작하기

셀프 서비스 살펴보기



셀프 서비스 애플리케이션은 지원되는 최종 사용자에게 IT 지원 조직에 대한 깔끔하고 간단한 프론트엔드를 제공합니다.

셀프 서비스 구성



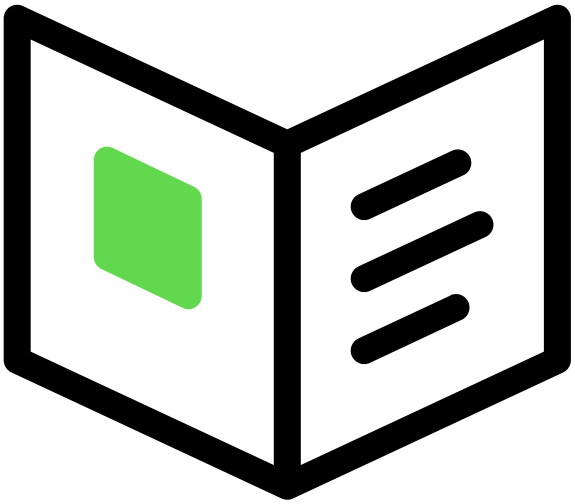
ServiceNow의 웹 기반 인터페이스를 사용하여 요청에 새 항목을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 위임 살펴보기

서비스 위임은 전송된 승인 또는 할당된 작업을 보고 상호 작용할 다른 사용자를 지정하는 기능입니다.

서비스 위임 구성



승인 및 작업을 다른 사용자에게 위임하는 방법에 대해 알아보고, 대리인 관련 목록을 표시하도록 사용자 프로파일 양식을 구성합니다.

셀프 서비스 살펴보기

셀프 서비스 애플리케이션은 지원되는 최종 사용자에게 IT 지원 조직에 대한 깔끔하고 간단한 프론트엔드를 제공합니다.

기본적으로 셀프 서비스 애플리케이션은 홈페이지 보기, 지식 서비스 카탈로그문서 보기, 인시던트 작업, 설문 조사 참여와 같은 일반적인 작업에 대한 액세스를 제공합니다.

서비스 카탈로그 요청

이 페이지에는 서비스 카탈로그 요청의 콘텐츠에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

새 요청 항목 추가

웹 기반 인터페이스를 사용하여 ServiceNow요청에 새 항목을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자 또는 catalog_admin 역할이 있는 사용자만 제출된 요청에 새 항목을 추가할 수 있습니다.

이 태스크 정보

요청을 수정해도 승인 프로세스로 다시 제출되지는 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 기록 열기 〉 요청 을 클릭하고 기존 요청을 엽니다.

2. Add New Item(새 항목 추가)을 클릭합니다.

> **주:**
> 새 항목 추가 버튼은 현재 요청 상태가승인 보류 중인 경우에만 나타납니다. 요청이 승인되면 이 버튼을 더 이상 사용할 수 없으며 새 항목을 추가할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 대화 상자가 나타나면 추가할 항목과 수량을 선택합니다.
4. 확인을 클릭합니다.

서비스 카탈로그에서 **Amazon EC2** 인스턴스 요청

사용자는 Service Catalog를 통해 Amazon EC2 가상 컴퓨팅 환경에서 가상 컴퓨터(Linux 또는 Windows) 의 프로비저닝 및 삭제를 ServiceNow 요청할 수 있습니다.

Amazon EC2 제품을 사용하려면 Orchestration Automaton을 ServiceNow 구매하고 활성화해야 합니다.

인스턴스 요청

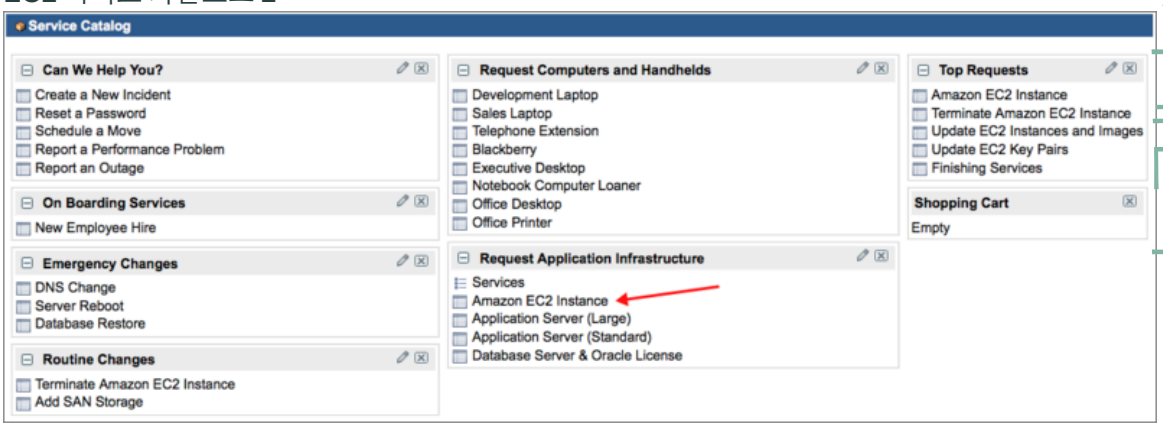
서비스 카탈로그를 통해 새 Amazon EC2 인스턴스 프로비저닝을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 서비스 카탈로그.
2. **Request Application** Infrastructure(애플리케이션 인프라 요청) 범주에서 **Amazon EC2 Instance(Amazon EC2** 인스턴스)를 선택합니다.

EC2 서비스 카탈로그 **2**



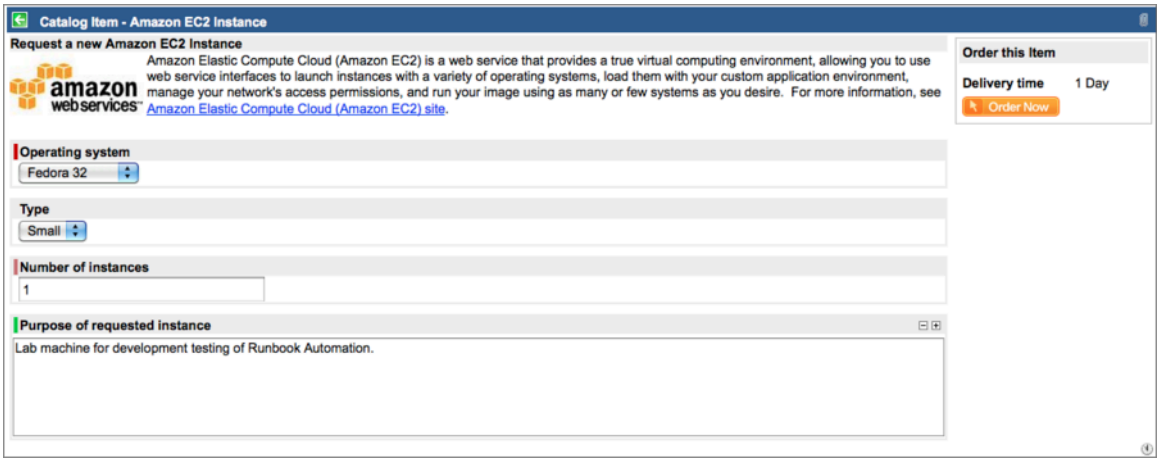
3. 운영 체제, 인스턴스 유형(대형 또는 소형), 요청된 인스턴스 수를 선택합니다.

   Amazon EC2 인스턴스 유형의 대형 및 소형 인스턴스에 대한 사양을 참조하십시오.

4. 요청 이유를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

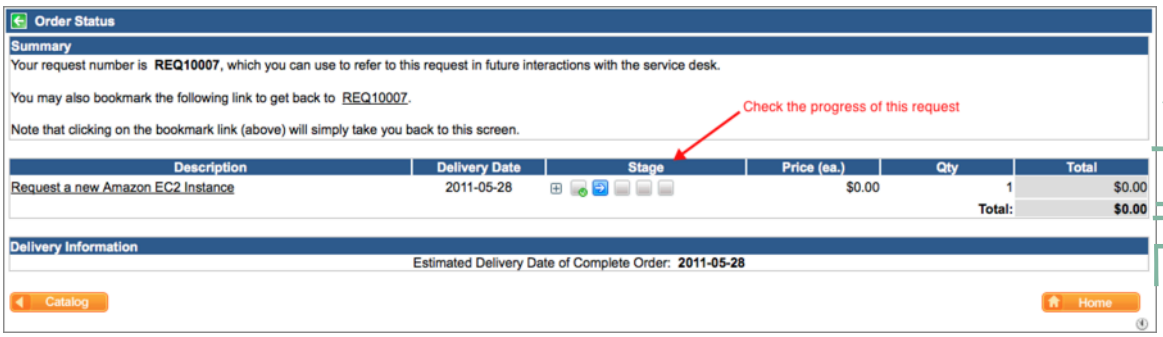
EC2 서비스 카탈로그



5. 지금 주문을 클릭하여 인스턴스를 주문합니다.

   요청을 요약하는 주문 상태 양식이 나타납니다. 상태 표시줄은 EC2 인스턴스의 승인 및 프로비저닝 진행률을 추적합니다.

EC2 주문 상태



   인스턴스가 성공적으로 생성되면 생성된 인스턴스의 인스턴스 ID, IP 주소 및 퍼블릭 DNS가 포함된 이메일을 받게 됩니다.

인스턴스 종료

서비스 카탈로그를 통해 Amazon EC2 인스턴스를 종료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 일반적인 변경 〉 **Amazon EC2** 인스턴스 종료.

   할당된 인스턴스가 표시되는 목록이 나타납니다.

2. 목록에서 인스턴스를 선택하고 〔순서〕를 클릭합니다.

   이 목록은 여러 줄 선택을 지원하지 않으며 실행 취소 기능이 없습니다.

체크 아웃 리디렉션 속성

One-step checkout redirect(`glide.vm.checkout_redirect`)라는 속성은 서비스 카탈로그에서 가상 머신 요청자에게 표시되는 뷰를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 이 속성은 **false**로 설정되어 요청자가 지금 주문을 클릭하면 뷰가 주문 상태 양식으로 리디렉션됩니다. 이 속성을 **true**ServiceNow로 설정하면 요청자를 My Virtual Assets 포털로 리디렉션합니다. 이 숙박 시설의 위치는 다음과 같습니다 클라우드 관리 〉 관리 〉 속성.

요청 항목 삭제

웹 기반 인터페이스를 사용하여 ServiceNow요청에서 항목을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
모든 사용자는 배송 전에 언제든지 자신의 요청에서 항목을 삭제할 수 있습니다. 요청을 수정해도 승인 프로세스로 다시 제출되지는 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 기록 열기 〉 요청 을 클릭하고 기존 요청을 엽니다.
2. 요청 항목 관련 목록에서 삭제할 항목 옆의 확인란을 선택합니다.
3. 동작 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

   ServiceNow 주문의 가격과 배송 날짜를 다시 계산합니다.

요청하기

의 웹 기반 인터페이스를 사용하여 ServiceNow미리 정의된 상품과 서비스를 주문할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

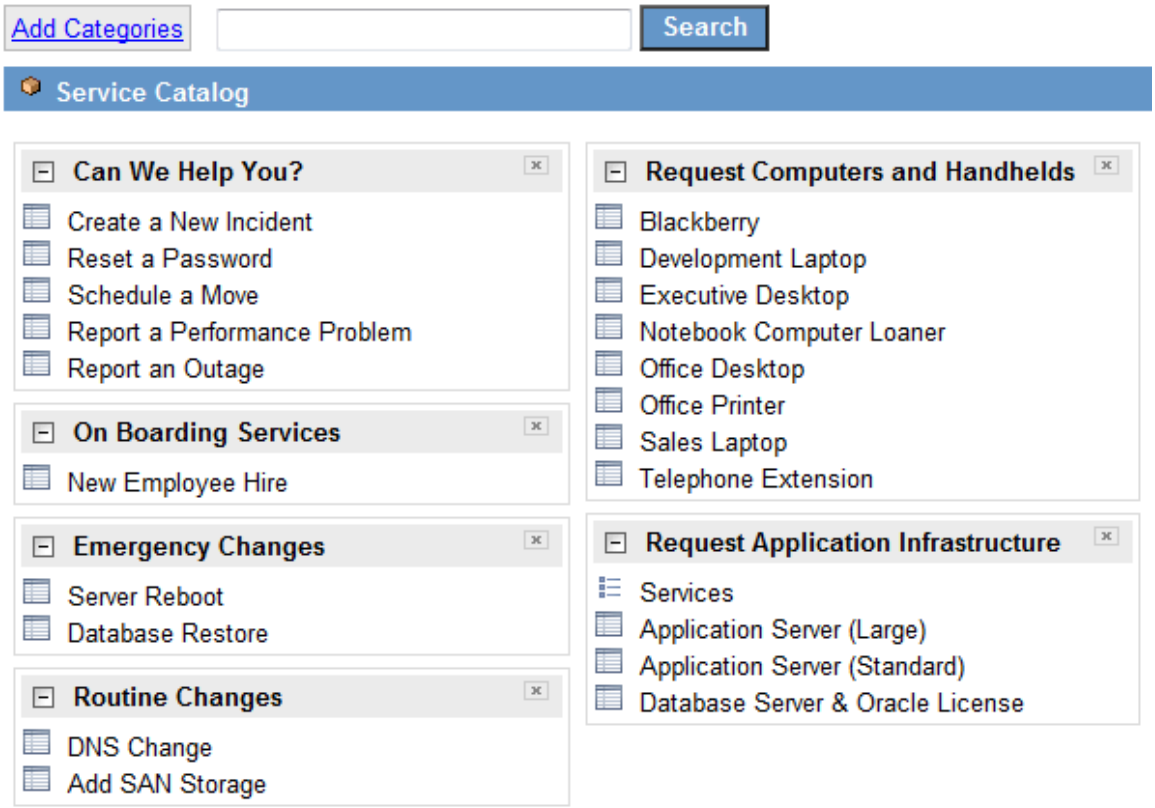
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 서비스 카탈로그.

   기본 카탈로그 뷰는 항목을 범주 및 하위 범주로 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 카탈로그 뷰

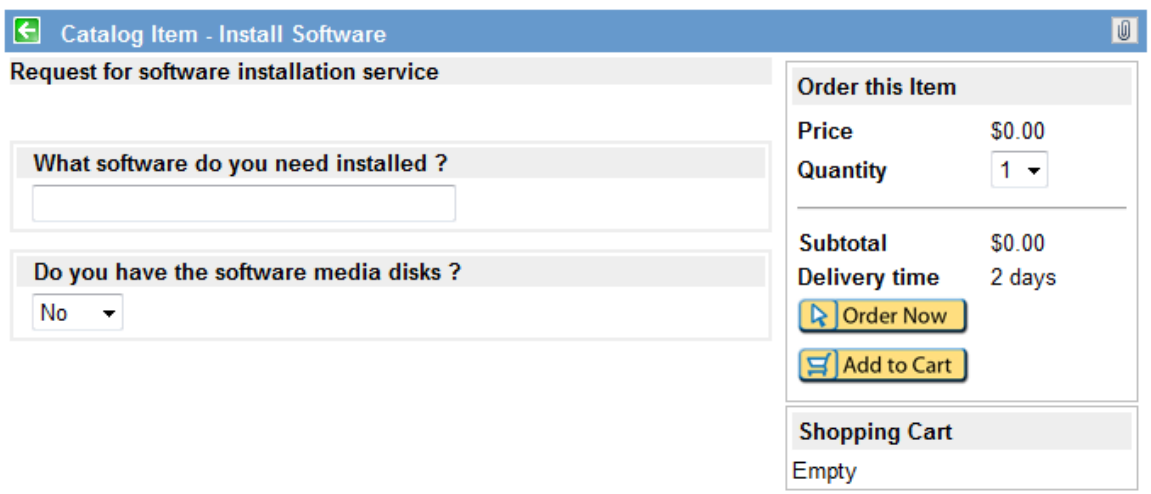


2. 주문할 항목을 선택합니다.

> **주:**
> 일부 품목은 보다 쉽게 주문할 수 있도록 관련 품목을 조합하는 주문 가이드입니다. 예를 들어, 신입 사원 채용이라는 주문 가이드는 신입 사원이 일반적으로 받는 항목(데스크, 전화, 컴퓨터, 이메일 계정)의 목록을 제공합니다. 주문하려는 항목을 선택하면 주문 가이드에서 필요한 정보를 요청하고 주문한 각 항목에 대해 별도의 배송 시간을 보여줍니다.

주문 화면은 요청자의 이름이나 위치, 항목이 필요한 날짜 등 필요한 추가 정보를 요청합니다. 또한 승인 후 항목의 배송 시간도 표시됩니다.

제공 시간



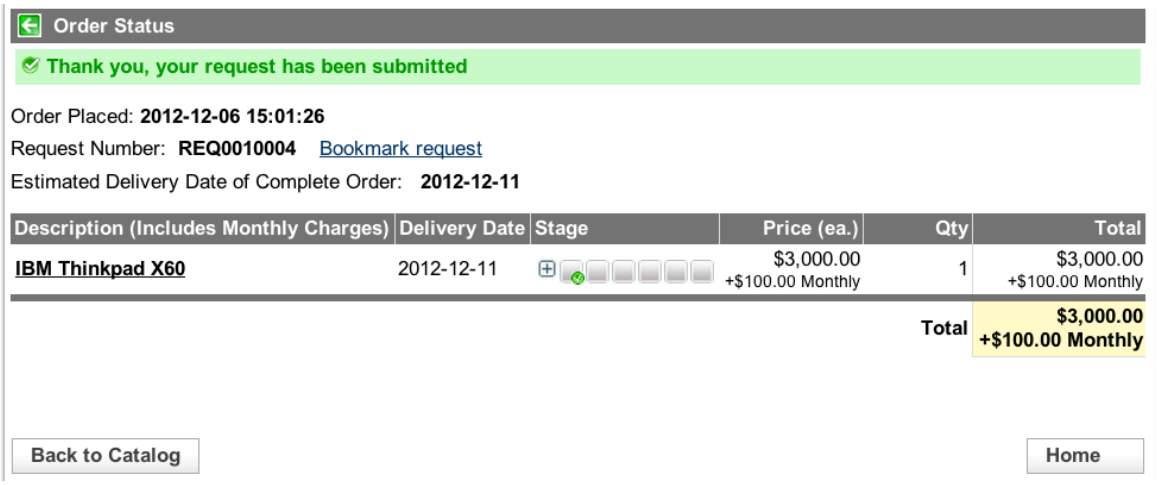
3. 주문을 신속하게 처리하려면 완전하고 정확한 정보를 입력하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 필요한 기타 항목을 주문합니다.
5. 주문이 완료되면 지금 주문을 클릭합니다.

ServiceNow 주문에 대한 확인 화면을 표시합니다.

주문 제출됨



스테이지 열에서 주문 진행률을 볼 수 있습니다.

주:
나중에 참조할 수 있도록 주문 번호를 기록해 두는 것이 유용할 수 있습니다.

ServiceNow 에서는 승인이 필요한 경우 승인자에게 자동으로 알리고 조직의 프로세스에 따라 주문을 이행하기 위한 작업 주문을 생성합니다. 예를 들어, 새 노트북 컴퓨터를 주문하는 경우 구매 그룹은 컴퓨터를 주문하는 작업 주문을 받을 수 있고, 데스크톱 서비스 그룹은 새 컴퓨터를 구성하고 도착 후 사무실로 배달하는 작업 주문을 받을 수 있습니다.

요청된 항목에서 인시던트 및 변경 요청 생성

요청된 항목에서 인시던트 또는 변경 요청을 빠르게 열 수 있습니다. 또한 요청 항목과 관련 인시던트 또는 변경 요청 간의 관계를 유지합니다 .

시작하기 전에

관리자는 요청된 항목 〔sc_req_item〕 테이블에 대해 변경 생성 및 인시던트 생성 UI 작업을 활성화해야 합니다. 관리자는 이러한 UI 작업을 편집할 때 활성 필드를 true로 설정해야 합니다.

필요한 역할: itil

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 요청된 항목.
2. 요청 항목을 엽니다.
3. 추가 작업 메뉴 아이콘 클릭하고 변경 생성 또는 인시던트 생성을 선택합니다.

관련 정보

기록 생성자

서비스 카탈로그 요청

요청 상태 뷰

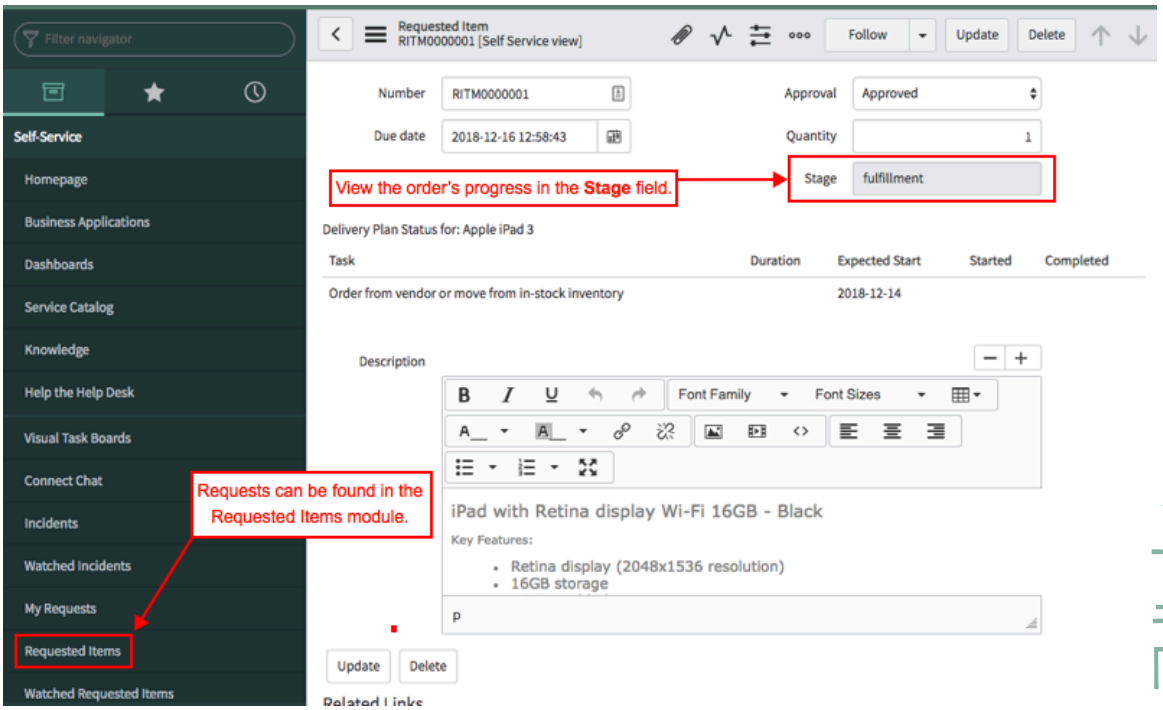
요청의 상태를 보고 진행 상황을 확인하고 이행될 수 있는 시기를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 요청된 항목.
2. 주문 번호를 클릭하면 자세한 내용을 볼 수 있습니다.
3. 스테이지 필드에서 주문 진행 상황을 봅니다.



4. 이월 주문 필드를 확인하고, 항목이 이월 주문된 경우 재고 반환에 대한 정보를 위한 설명을 검토합니다.

서비스 위임

서비스 위임은 전송된 승인 또는 할당된 작업을 보고 상호작용하며 전송된 모든 이메일 알림의 사본을 받을 다른 사용자를 지정하는 기능입니다.

주:
책임을 위임받은 사용자는 위임 기간에 관계없이 보류 중인 모든 작업과 승인을 볼 수 있습니다.

주:
위임은 계단식으로 진행되지 않습니다. 사용자가 다른 사용자의 대리인 역할을 하면 대리인은 제3자에게 위임할 수 없습니다. 원래 대리인은 할당 및 알림을 받는 유일한 사용자입니다. 위임은 호출자나 요청자가 대리인이 만들어진 사용자인 작업에 대한 대리인 액세스 권한을 부여하지 않습니다.

사용자 프로파일에 대리인 관련 목록 추가

승인 및 작업을 다른 사용자에게 위임하려면 위임자 관련 목록을 표시하도록 사용자 프로파일 양식을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form 또는 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 프로필.
2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성 〉 관련 목록을 클릭한 다음 위임〉사용자 관련 목록을 추가합니다.

결과
위임자 관련 목록은 사용자 프로파일 폼 하단에 표시됩니다.

승인 및 작업을 다른 사용자에게 위임

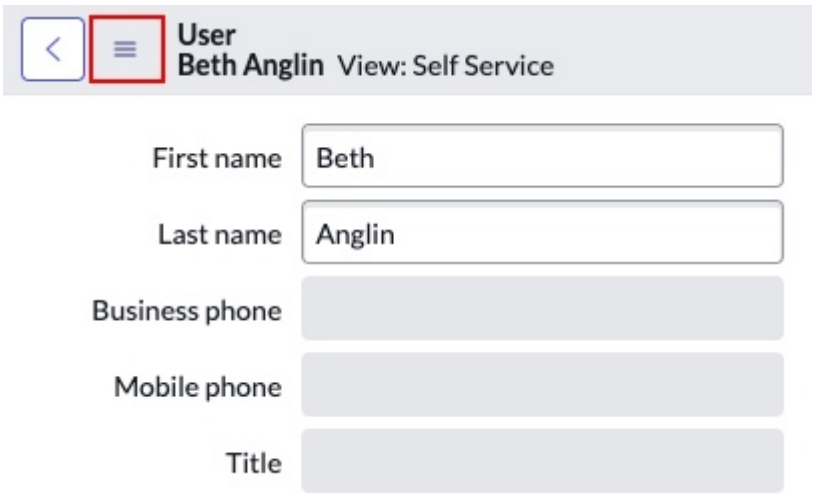
부재 중인 경우 일정 기간 동안 다른 활성 사용자에게 책임을 위임할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 프로필.
2. 대리인 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   대리인 관련 목록이 표시되지 않으면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 를 선택하여 ITIL 또는 기본 뷰와 같은 다른 뷰를 선택합니다. 추가 작업 메뉴 〉 뷰 〉 (뷰 이름).



   - 위임자 관련 목록을 추가할 양식을 구성합니다. 자세한 내용은 Configuring the form layout 문서를 참조하십시오.
3. 활성 사용자를 대리인으로 선택합니다.
4. 시작 및 종료 필드에서 날짜 값을 선택하여 대리인이 사용자를 대신하여 작업할 수 있는 기간을 설정합니다.
5. 다음 확인란을 선택하여 위임자가 맡을 책임을 지정합니다.
   다음을 위임할 수 있습니다.
   - 승인: 대리인이 사용자를 대신하여 항목을 승인할 수 있습니다.
   - 할당: 대리인은 할당된 작업을 보고 작업할 수 있습니다.
   - 모든 알림: 대리인은 미팅 초대로 표시된 알림을 제외하고 사용자에게 전송된 이메일 알림의 사본을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 승인 확인란을 선택했지만 모든 알림은 선택하지 않은 경우 위임자는 승인을 받지 못합니다.
- 대리인이 이메일 알림을 받는 경우 해당 알림은 사용자에게 전송되는 것과 동일한 이메일 알림입니다. 위임자가 "귀하에게 할당된 인시던트" 이메일을 보고 혼란스러워할 수 있으므로, 대리인임을 알려야 합니다.

- 모임 초대: 대리인은 모임 초대 유형으로 전송된 이메일 알림의 복사본을 받습니다.

서비스 관리

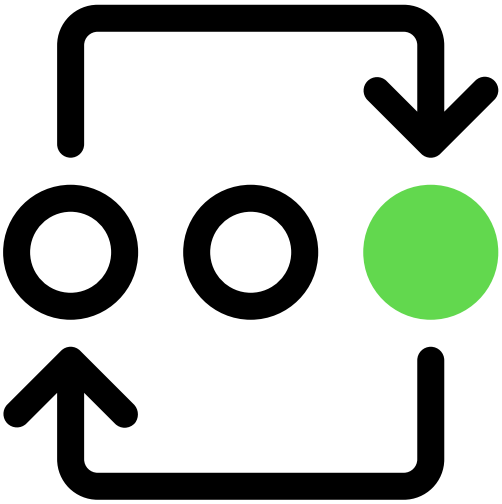
서비스 관리를 통해 비즈니스 인프라에 대한 맞춤형 지원을 제공합니다.

서비스 관리 애플리케이션

평가 및 설문 조사	클래식 승인
평가 및 설문 조사 애플리케이션을 사용하면 설문 조사에 대한 응답을 생성, 전송 및 수집할 수 있습니다. 또한 시스템의 모든 테이블에서 기록을 평가하고, 점수를 매기고, 순위를 매기는 데 도움이 됩니다.	클래식 승인은 작업이 완료되기 전에 작업에 대한 승인을 요구하는 레거시 프로세스입니다.

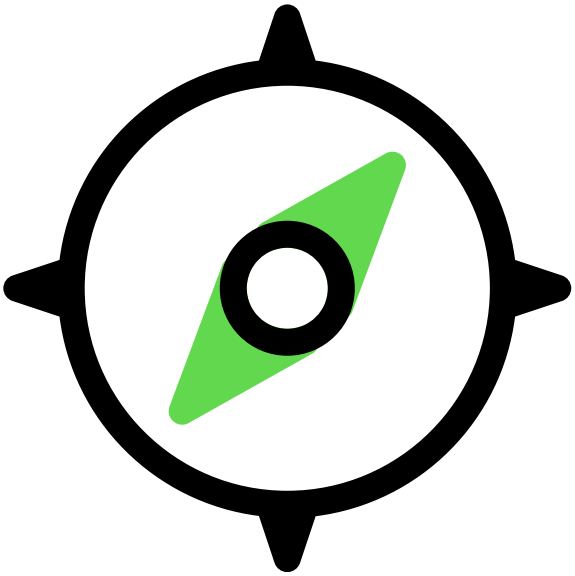
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 플로우



상태 플로우를 통해 관리자는 한 상태에서 다른 상태로의 전환을 사용자 지정하고 특정 상태로 전환하는 동안 작업을 수행하도록 시스템을 구성할 수 있습니다.

지리적 위치



지리적 위치 기능은 Google 지도를 사용하여 사용자를 추적하고, 위치 간의 효율적인 경로를 계획하고, 작업 관리와 같이 이 정보가 필요한 애플리케이션의 정확한 이동 시간을 찾는 데 도움을 줍니다.

서비스 관리 살펴보기

비즈니스 애플리케이션 또는 플랫폼을 지원하는 서비스에 대한 설정을 구성합니다.

평가 및 설문 조사

이 애플리케이션은 평가 및 설문 조사 설문 조사에 대한 응답을 생성, 전송 및 수집하는 데 도움이 됩니다. 또한 이 애플리케이션은 시스템의 모든 테이블에서 기록을 평가하고, 점수를 매기고, 순위를 지정하는 데 도움이 됩니다.

평가, 설문 조사 및 퀴즈의 차이점과 각각을 사용해야 하는 경우; 에서는 설문조사 프로세스의 세 단계인 설계, 공유, 평가에 대해서도 간략하게 살펴볼 수 있습니다.

시작하기

탐색

개념과 기능에 대해 평가 및 설문 조사 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 사용 설문조사 사용 방법에 대해 알아보세요.	설문 조사 참조 필드 및 속성과 같은 설문 조사에 대한 상세 정보를 가져옵니다.
평가 사용 평가를 사용할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.	평가 참조 필드 및 속성과 같은 평가에 대한 상세 정보를 가져옵니다.
퀴즈 사용 평가를 사용할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.	퀴즈 참조 필드 및 속성과 같은 퀴즈에 대한 상세 정보를 받습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- IT Service Management 포럼에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

평가 및 설문 조사 탐색

이 애플리케이션은 평가 및 설문 조사 설문 조사에 대한 응답을 생성, 전송 및 수집하는 데 도움이 됩니다. 또한 이 애플리케이션은 시스템의 모든 테이블에서 기록을 평가하고, 점수를 매기고, 순위를 지정하는 데 도움이 됩니다. 주제에 대한 지식을 평가하기 위해 한 명 이상의 사용자에게 할당할 수 있는 질문서를 생성합니다.

분석에 필요한 집합적 데이터를 얻기 위한 기본 설문 조사 생성

기본 설문 조사에 대한 응답을 생성, 전송 및 수집할 수 있습니다. 설치된 경우 설문 조사 위젯을 사용하여 에서 설문 조사를 서비스 포털설정할 수도 있습니다.

평가를 사용하여 데이터를 평가하고 순위를 지정하고 점수를 매겨 요약된 결과를 제공합니다.

효과적인 관리를 위해 경영진이 평가하고자 하는 프로젝트를 평가하거나 벤더의 상품과 서비스를 평가하고 비교할 수 있습니다. 평가를 사용하여 선택한 사용자에게 사용자 지정 질문서를 보내거나 데이터베이스를 직접 쿼리하는 스크립트를 작성합니다.

퀴즈를 사용하여 사용자 지식 테스트

퀴즈 기능은 평가 엔진을 기반으로 하며 평가 및 설문 조사와 동일한 많은 기능을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사

설문 조사를 사용하면 기본 설문 조사에 대한 응답을 만들고, 보내고, 수집할 수 있습니다. 설치 시, 설문 조사 위젯을 사용해 서비스 포털 내 설문 조사를 설정할 수도 있습니다.

애플리케이션의 두 가지 버전, 최신 버전인 설문 조사와 레거시 설문 조사가 지원됩니다. 설문 조사는 사용자 인터페이스를 개선하고 레거시 설문 조사 애플리케이션의 기능을 확장합니다.

설문조사 | 시작

설문 조사 구성

설문 조사의 고급 구성에는 여러 가지 옵션이 있습니다.

- 설문조사를 만들고, 질문을 추가하고, 수신자를 선택하는 등의 모든 작업을 하나의 인터페이스에서 수행할 수 있습니다.
- 사용자가 다른 질문에 특정 방식으로 답변할 때만 나타나는 조건부 질문을 생성합니다.
- 특정 설문 조사 사용자만 참여할 수 있도록 설문 조사를 제한하고 해당 사용자에게 동시에 초대장을 보냅니다. 또는 익명 사용자(시스템에 로그인하지 않은 사용자)를 포함한 모든 사용자가 설문 조사를 수행할 수 있도록 설문 조사를 공개 설문 조사로 ServiceNow 만듭니다.

  팁:
  assessment_take2 UI 페이지는 공개 설문 조사의 경우 공개되어야 합니다. 해당 페이지가 공개되지 않은 경우 익명 사용자는 페이지에 접근할 수 없으며 공개 설문 조사도 작동하지 않습니다.

- 사용자에게 설문 조사를 자동으로 할당하고 동일한 사용자가 설문 조사에 참여할 수 있는 빈도를 제한하는 일정을 설정합니다.
- 설문 조사 질문서의 모양과 느낌을 사용자 지정합니다.
- 익명 설문 조사 응답을 저장합니다.
- 설문 조사 응답을 숫자 점수로 변환하고 성과표에서 볼 수 있습니다.
- 유지관리를 위해 설문 조사를 비활성화하거나 삭제하지 않고 폐기하려면 설문 조사를 비활성화합니다.

주:
설문 조사는 평가와 동일한 테이블 및 기타 백엔드 구성요소를 사용하기 때문에 설문 조사 기능 전체에서 특정 위치에 테이블 및 필드 이름과 같은 평가 요소가 표시될 수 있습니다.

레거시 설문 조사

현장조사 관리자는 레거시 현장조사 기능과 데이터를 계속 사용할 수 있지만, 레거시 현장조사를 현장조사 애플리케이션으로 마이그레이션하는 것이 좋습니다. 두 설문 조사 애플리케이션을 동시에 사용하면 혼동과 중복이 발생할 수 있습니다.

설문 조사 마법사는 영향을 받지 않으며 마이그레이션할 수 없습니다.

주:
레거시 설문 조사 애플리케이션은 현재 보고 있는 문서에 설명되어 있지 않습니다. 위키에 ServiceNow 문서화되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

버전 비교

기능	설문 조사	레거시 설문 조사
서비스 포털의 설문 조사	✔	
사용자가 동일한 설문 조사에 참여할 때마다 새 설문 조사 응답을 저장합니다.	✔	
질문 템플릿을 생성하여 답변 옵션 세트를 재사용할 수 있습니다.	✔	
설문 조사 질문을 범주화하고 범주 결과를 보고합니다.	✔	
설문 조사를 삭제하지 않고 비활성화합니다.	✔	
조건부 질문을 생성합니다.	✔	
일정에 따라 자동으로 설문 조사를 보냅니다.	✔	
설문 조사 질문서 색 구성표를 사용자 지정합니다.	✔	
로그인한 사용자에 대한 익명 설문 조사 응답을 저장합니다.	✔	
그래픽 성과표에서 설문 조사 응답을 봅니다.	✔	
설문 조사는 게시 준비가 될 때까지 초안 상태로 저장합니다.	✔	
한 페이지에서 설문 조사를 만들고 보냅니다.	✔	
특정 사용자만 설문 조사에 접근할 수 있도록 허용합니다.	✔	
조건에 따라 설문 조사를 보냅니다.	✔	✔
설문 조사 이메일 알림을 보냅니다.	✔	✔
사용자가 동일한 설문 조사에 응답할 수 있는 빈도를 제한합니다.	✔	✔
소개 및 종료 메모 텍스트를 추가합니다.	✔	✔
설문 조사 모듈을 생성합니다.	✔	✔
공개 설문조사: 사용자가 로그인하지 않고 설문조사에 참여할 수 있도록 허용합니다.	✔	✔
업데이트 세트를 사용하여 변경 내용을 추적합니다.	✔	✔

관련 정보

- 레거시 설문 조사 마이그레이션
- 설문 조사 디자이너
- 설문 조사 역할
- 의 설문 조사 서비스 포털 및 Now Mobile 앱
- 서비스 포털

설문 조사 사용

설문 조사 관리자, 즉 survey_admin 역할이 있는 사용자는 설문 조사를 생성 및 유지관리하며 설문 조사의 배포 및 게시 방법을 구성합니다. 서비스 포털에서의 설문 조사도 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 질문서

할당된 모든 설문 조사가 개인 평가 및 설문 조사 큐에 나타납니다.

설문 조사를 완료하는 데 특별한 역할이 필요하지는 않지만 로그인하고 설문 조사를 할당해야 합니다. 설문 조사를 제출하면 시스템이 응답을 저장합니다.

설문 조사 알림

시스템이 이메일을 보내도록 구성된 경우 설문 조사가 할당되면 알림을 보냅니다. 메시지에는 설문 조사에 대한 링크와 평가 및 설문 조사 큐를 보는 지침이 포함되어 있습니다.

설문 조사 수행

평가 및 설문 조사 큐에 나타나는 할당된 설문 조사를 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
각 평가 또는 설문 조사는 큐에 클릭 가능한 카드로 나타나며, 카드를 클릭하여 시작할 수 있습니다. 카드에는 설문조사 이름, 주, 기한 등 유용한 정보가 포함되어 있습니다. 빨간색 별표로 표시된 모든 필수 질문에 답변해야 설문 조사를 제출할 수 있습니다. 설문조사에 참여하기 시작했지만 완료할 수 없는 경우 응답을 저장하고 나중에 다시 돌아옵니다. 모든 질문에 답변하고 응답이 만족스러우면 설문조사를 제출합니다.

주:
트리거 기록에 접근할 수 없는 사용자로 로그인하고 URI 매개변수를 사용하여 설문조사에 액세스하는 경우에는 연결된 기록 번호가 표시되지 않습니다. 설문 조사는 계속 참여할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 평가 및 설문 조사.
   설문 조사 관리자를 포함하여 assessment_admin 역할을 가진 사용자는 자신의 평가 및 설문 조사뿐만 아니라 다른 사용자의 평가 및 설문 조사를 표시할 수 있습니다. 큐 하단에 있는 모두 표시 및 나에게 할당됨 표시 관련 링크를 사용하여 평가 및 설문 조사를 표시하거나 숨깁니다. 다른 사용자에게 할당된 카드를 클릭하여 연결된 메트릭 유형 또는 설문 조사 정의를 엽니다.
2. 설문 조사 카드를 클릭하여 질문서를 엽니다.
   설문 조사 범주가 두 개 이상인 경우 축소 아이콘(⊟) 또는 확장 아이콘(⊞)을 클릭하여 범주에서 질문을 숨기거나 표시합니다.
3. 최선을 다해 각 질문에 답하십시오.
   질문에 응답하는 방법을 잘 모르거나 질문이 특정 기록에 적용되지 않는 경우 사용 가능한 경우 해당 없음을 선택합니다.
4. 다음 단계 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
응답을 제출하지 않고 저장	저장을 클릭합니다. 질문서를 닫고 나중에 큐에서 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	주: 날짜 필드의 문자와 같이 잘못된 응답이 있는 경우에는 시스템이 현장조사를 저장하지 않습니다. 설문 조사를 저장하려면 먼저 올바른 응답을 입력하거나 잘못된 응답을 제거해야 합니다.
모든 질문에 답변한 후 설문 조사 제출	제출을 클릭합니다. 제출 후에는 질문서로 돌아갈 수 없습니다. **주:** 답변이 없는 필수 질문이나 잘못된 응답이 있는 경우 오류 메시지가 나타나고 문제가 있는 질문이 일시적으로 강조 표시됩니다.

설문 조사 응답 및 결과

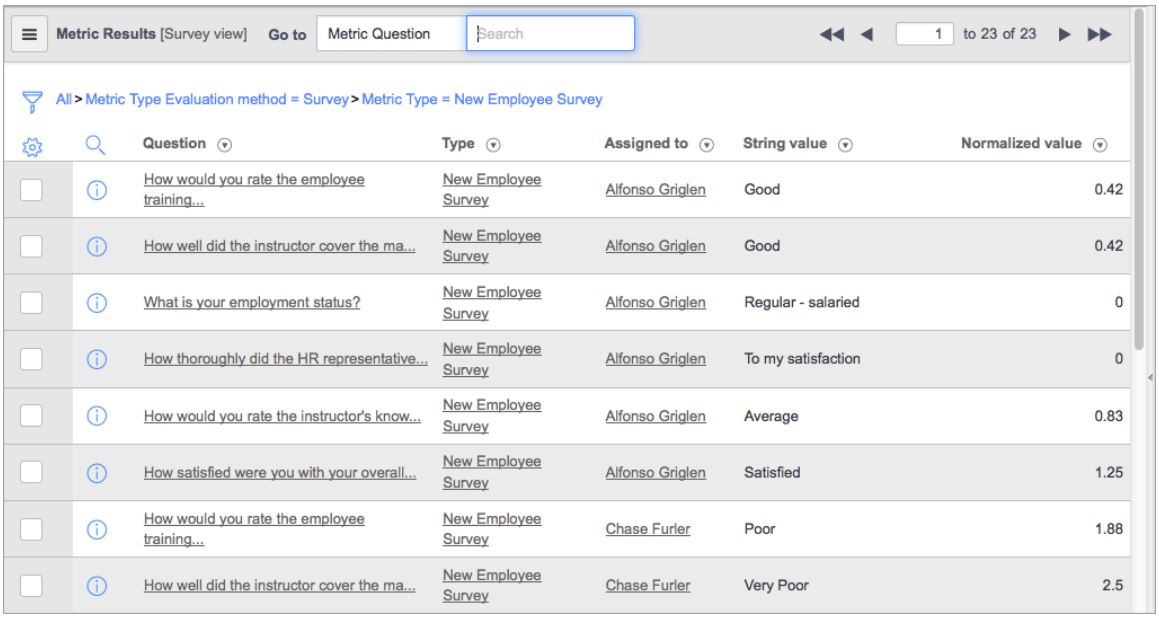
모든 설문 조사 인스턴스의 각 질문에 관한 각 사용자의 응답에 대해 측정된 결과 기록이 있습니다. 각 질문과 범주에 대한 설문 조사 결과는 이 설문 조사에 대해 측정된 결과 기록에 따라 자동으로 계산됩니다.

결과 및 성과표에 대해 설문 조사 결과 계산을 사용하는 경우 질문에 대한 양수 표시기 필드가 답변 옵션에 따라 적절하게 설정되었는지 확인합니다. 결과가 있으려면 범주에 점수가 매겨진 질문이 포함되어 있어야 합니다.

설문 조사 응답

설문 조사 응답은 메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에 저장되며 범주의 각 질문에 대한 수신자의 답변을 표시합니다. 일반 결과를 보려면 다음으로 이동하십시오. 설문 조사 〉 설문 조사 응답. 특정 기준에 대한 결과를 보려면 메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에서 필터를 사용하십시오. 예를 들어 할당 그룹을 기준으로 결과를 보려면 할당 그룹에 대한 필터 조건을 적용합니다.

설문 조사 메트릭 결과

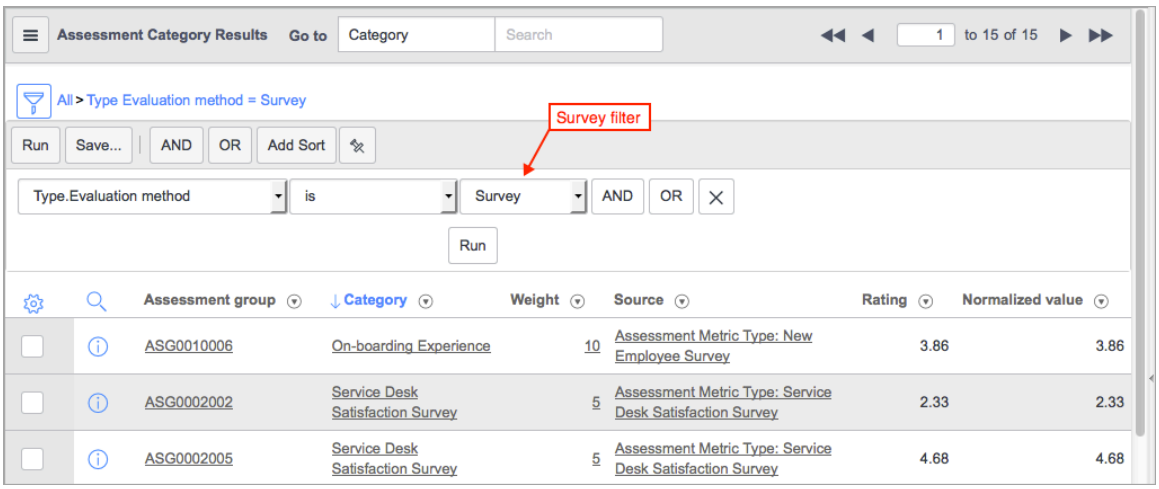


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주 결과

범주 결과는 평가 범주 결과[asmt_category_result] 테이블에 저장되며 점수가 매겨진 각 질문의 가중치를 기준으로 각 범주의 전체 등급이 표시됩니다. 이러한 결과를 보려면 다음으로 이동하십시오. 평가 〉 결과 〉 범주 결과 을 클릭하고 **[Type.Evaluation method] [is] [Survey]** 조건을 사용하여 결과를 필터링합니다.

평가 범주 결과



설문 조사 성과표

성과표는 질문에 답변한 방식에 따라 설문 조사 응답을 범주별로 시각적으로 분류할 수 있습니다. 스코어카드에 액세스하려면 을 참조하십시오 설문 조사 성과표 보기.

관련 정보

- 설문 조사 성과표 보기
- 설문 조사 디자이너 요소
- 설문 조사에 대한 범주 가중치 구성

모든 설문 조사의 결과 보기

메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에 저장된 설문 조사 응답을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: survey_admin 또는 survey_reader

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 응답.
   이 모듈과 혼동하지 마십시오. 설문 조사 〉 레거시 설문 조사 〉 설문 조사 응답- 레거시 설문 조사 응답을 표시합니다.

   유형 열에는 각 응답과 연결된 설문 조사 정의가 표시됩니다.

2. 상세 정보를 보려면 응답을 선택하십시오.

설문 조사의 결과 보기

설문 조사 정의 하나에 대한 응답을 볼 수 있습니다. 설문 조사 결과는 메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에 저장됩니다.

시작하기 전에

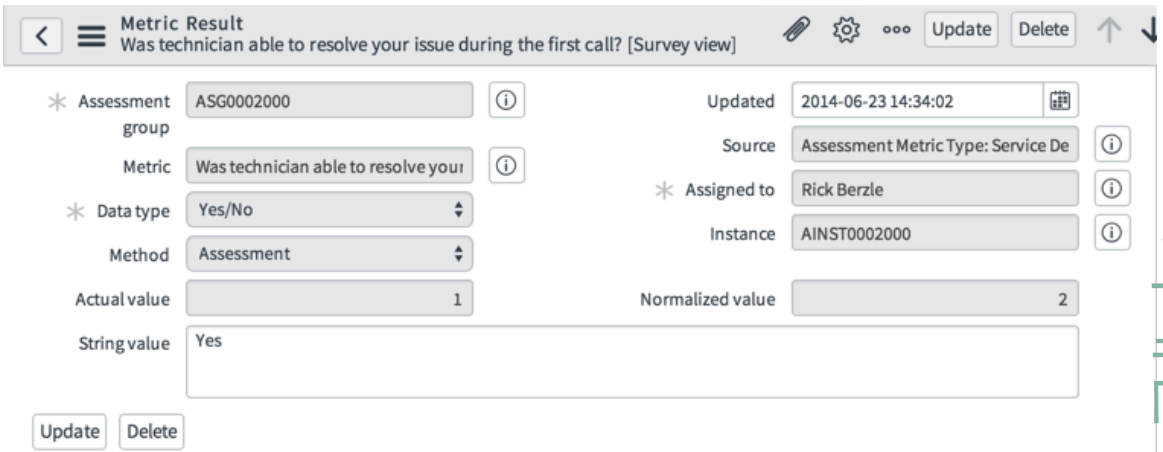
필요한 역할: survey_admin 또는 survey_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 관련 링크에서 응답 보기를 선택하여 각 사용자의 응답에 대한 정보를 확인합니다.
   결과는 메트릭별로 그룹화되며, 메트릭은 평가에서 질문이 호출되는 항목입니다.
4. 관련 링크에서 성과표 보기를 선택하고 원형 차트에 표시된 모든 응답의 컴파일된 데이터를 검토합니다.
   자세한 내용은 설문 조사 성과표 보기 문서를 참조하십시오.
5. 메트릭 결과를 열어 자세한 내용을 봅니다.
   메트릭 결과에는 고급 설문 조사 관리자가 관심을 가질 만한 사용자의 응답과 계산된 값이 포함되어 있습니다. 메트릭 결과 테이블은 평가 기능에서도 사용되기 때문에 설문 조사의 컨텍스트에서 많은 필드 이름이 명확하지 않습니다.

Example



필드 값에 대한 설명은 참조하십시오.

설문 조사 성과표 보기

설문 조사 성과표는 질문에 대한 답변 방식에 따라 범주별로 설문 조사 응답을 시각적으로 분류하는 방법을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: survey_admin 또는 survey_reader

이 태스크 정보

성과표에는 설문 결과에 대한 차트가 표시되어 범주 및 질문 응답이 분석되고 현재 등급이 이전 등급과 비교됩니다. 사용자는 시간이 지남에 따라 등급을 검토하고, 질문 등급을 비교하거나, 모든 범주의 등급을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다. 시스템은 확인할 때마다 동적으로 성과표를 업데이트하므로, 등급은 최근에 완료된 설문 조사를 반영합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 성과표 보기 관련 링크를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
성과표 보기 관련 링크는 보고할 설문 조사 결과가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

대화형 성과표는 다음 필터를 표시합니다.

- 질문 결과: 모든 질문이나 개별 질문의 결과를 표시합니다.
- 범주 결과: 개별 범주 또는 모든 범주와 연관된 모든 질문의 결과를 표시합니다.
- 평균 등급: 개별 범주 또는 모든 범주에서 각 설문 조사 질문에 대한 가중 평균 등급의 결과를 표시합니다.
- 이력: 모든 질문의 결과를 해당 이력(역년 또는 분기별)과 비교하여 표시합니다.
- 감정 분석 결과: 설문 조사에 대한 감정 분석 결과를 표시합니다.

설문 조사 성과표 범주 결과

범주 결과 뷰는 응답자 수별로 개별 범주 또는 모든 범주의 모든 질문에 대한 설문 조사 결과를 보여주는 누적 막대형 차트입니다.

목록에서 범주를 선택하면 해당 범주의 질문이 차트에 표시됩니다.

이 뷰에는 다음 데이터 유형을 사용하는 응답이 표시됩니다.

- 확인란
- 선택
- Likert 척도
- 번호
- 템플릿
- 예/아니요
- 다중 선택
- 이미지 배율
- 소수 자릿수

주:
확인란 및 예/아니요 데이터 유형은 설문 조사 디자이너의 부울 데이터 유형에 결합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 범주 결과

특정 응답에 대한 세부 정보를 보려면 색상이 지정된 막대를 가리키면 응답, 응답 수 및 해당 질문에 대한 모든 응답에서 나타내는 백분율이 표시됩니다.

설문 조사 성과표 범주 결과 상세 정보

설문 조사 성과표 질문 결과

질문 결과 필터는 차트 혹은 목록을 사용하여 모든 질문이나 개별 질문의 결과를 표시합니다. 문자열, 첨부 파일, 날짜, 날짜/시간, 참조 및 순위 데이터 유형의 경우 결과가 목록 뷰에 표시됩니다. 다른 모든 데이터 유형의 결과는 원형 차트 뷰에 표시됩니다.

원형 차트

원형 차트에는 목록 뷰에 표시되는 데이터 유형 이외의 모든 데이터 유형에 대한 질문 결과가 표시됩니다. 설문 조사 질문 데이터 유형를 참조하십시오.

- 확인란.
- 부울.
- 선택.
- Likert 척도입니다.
- 숫자.
- 백분율.
- 예/아니요.
- 이미지 배율.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다중 S선택.
- 템플렛. 질문 결과에는 추천자, 비추천자, 패시브가 포함된 집계된 NPS(Net Promoter Score) 가 표시됩니다.

  순수 장려자 점수 범주

질문 점수	**NPS** 범주
9 또는 10	추천고객
7 또는 8	패시브 또는 중립
0에서 6	중상자

  결과는 다음과 같이 계산됩니다.

  - %프로모터 = 프로모터 수 / 샘플 크기
  - %Detractors = 디트랙터 수 / 샘플 크기
  - %패시브 = 패시브 수 / 샘플 크기
  - NPS = %프로모터 - %디트랙터

주:
확인란 및 예/아니요 데이터 형식은 기본 사용자 서명의 부울 데이터 형식으로 결합됩니다.

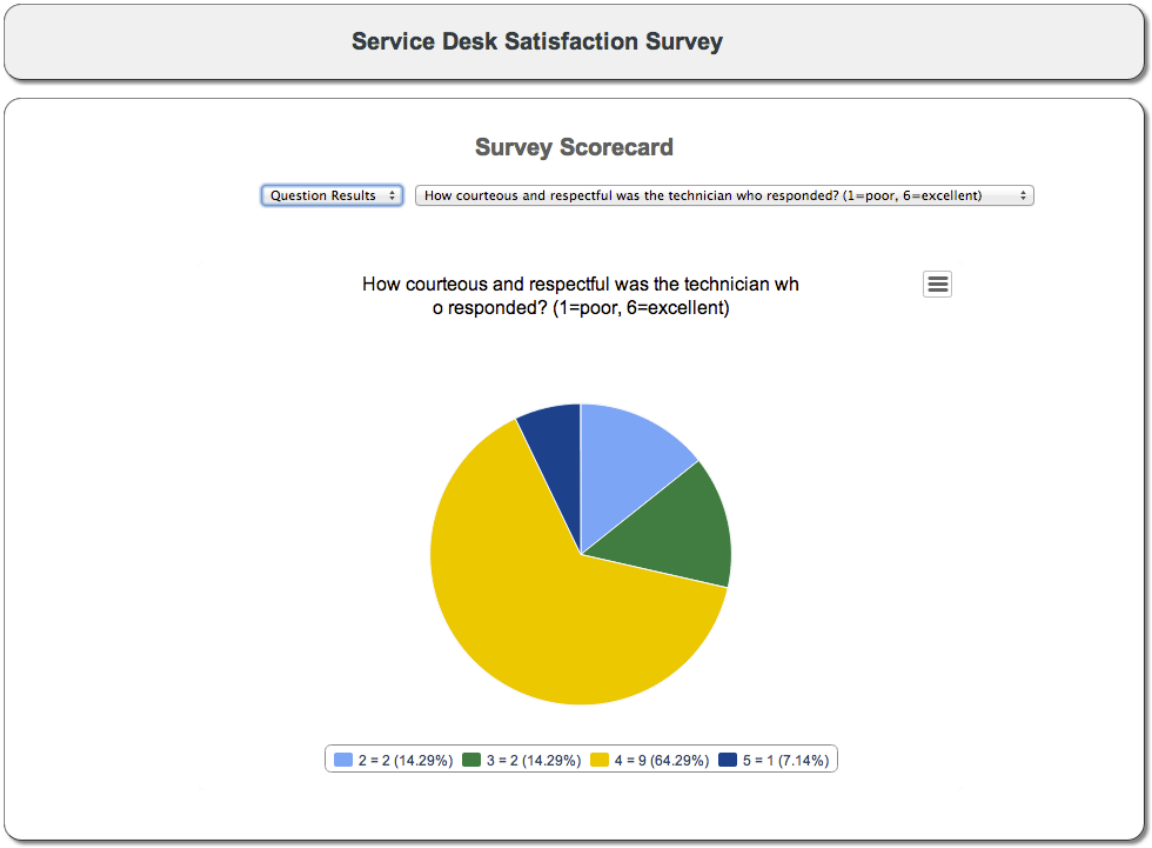
사용자가 설문 조사를 제출하면 **asmt_nps_result** 테이블에 연, 분기 및 월별 세 가지 기록(각 시간대에 하나씩)이 생성/업데이트됩니다. 예를 들어 사용자가 3분기에 해당하는 2023년 11월에 설문조사를 제출하는 경우입니다. 그러면 해당 날짜에 대해 세 개의 기록이 생성됩니다.

- 연도 : 2023-01-01
- 분기: 2023-10-01
- 월간: 2023-11-01

이제 위의 시나리오와 같이 동일한 3분기에 해당하는 2023년 12월에 두 번째 사용자가 제출하는 경우. 그러면 월별 시간 프레임에 대해 단일 기록만 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 성과표 질문 결과 - 원형 차트



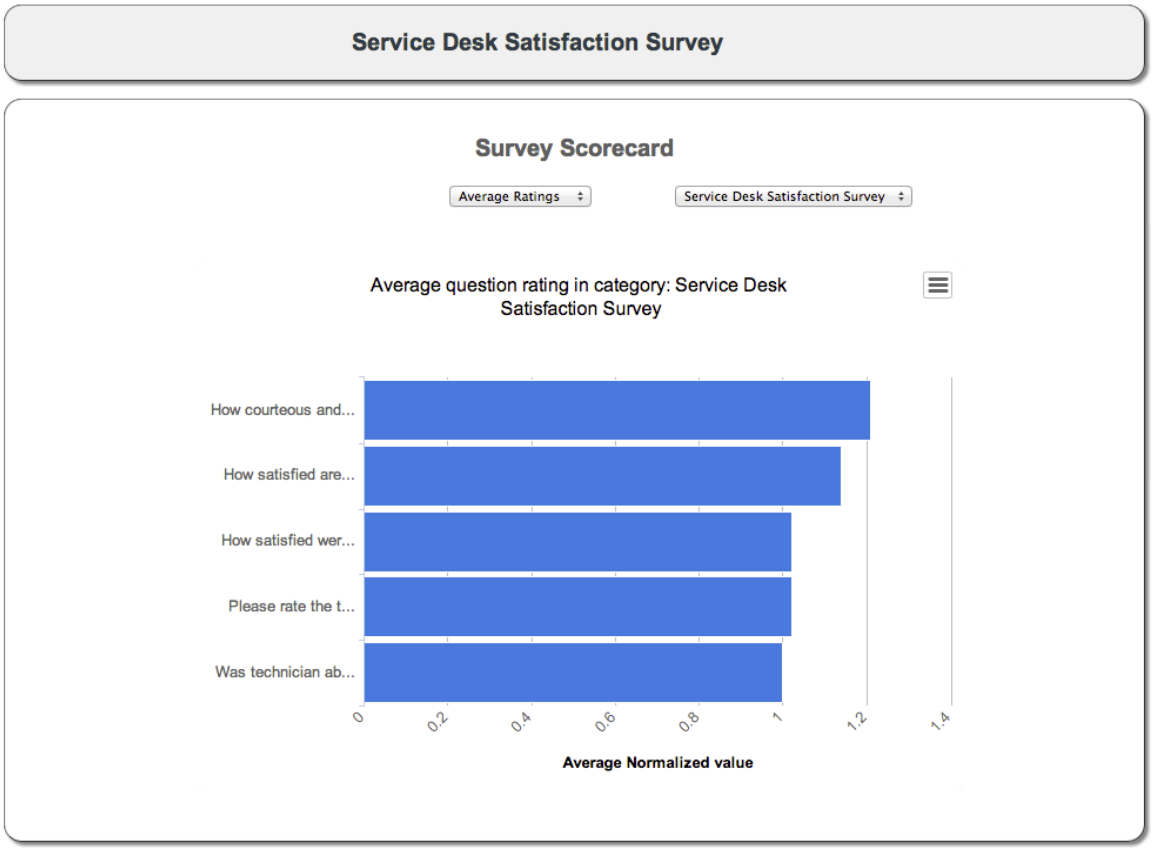
설문 조사 성과표 평균 등급

평균 등급은 개별 범주 또는 모든 범주에서 각 설문 조사 질문에 대한 가중 평균 등급을 표시합니다.

이 보기를 사용하여 개별 질문이 범주의 전체 등급에 어떤 영향을 미치는지 알아봅니다. 선택 목록에서 설문 조사 범주를 선택하여 해당 범주에 대한 차트를 표시합니다.

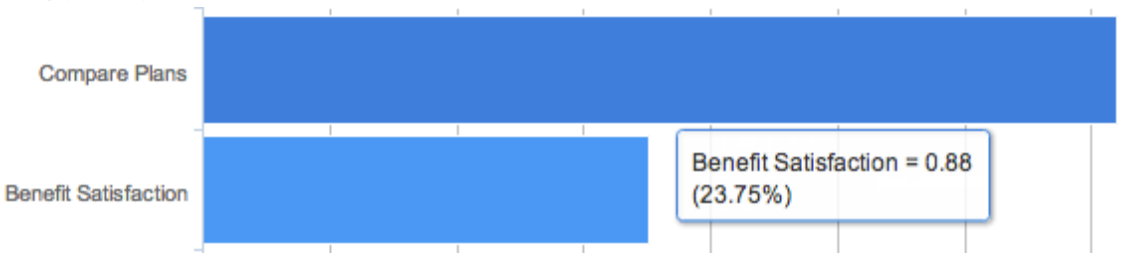
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 성과표 평균 등급



각 질문의 평점이 전체 범주의 평점에 미치는 영향을 보려면 색상이 지정된 막대를 가리킵니다. 팝업 상자에는 각 개별 질문의 가중 평균으로 표현되는 총 평점의 백분율이 표시됩니다.

평균 등급 상세 정보



설문 조사 성과표 이력

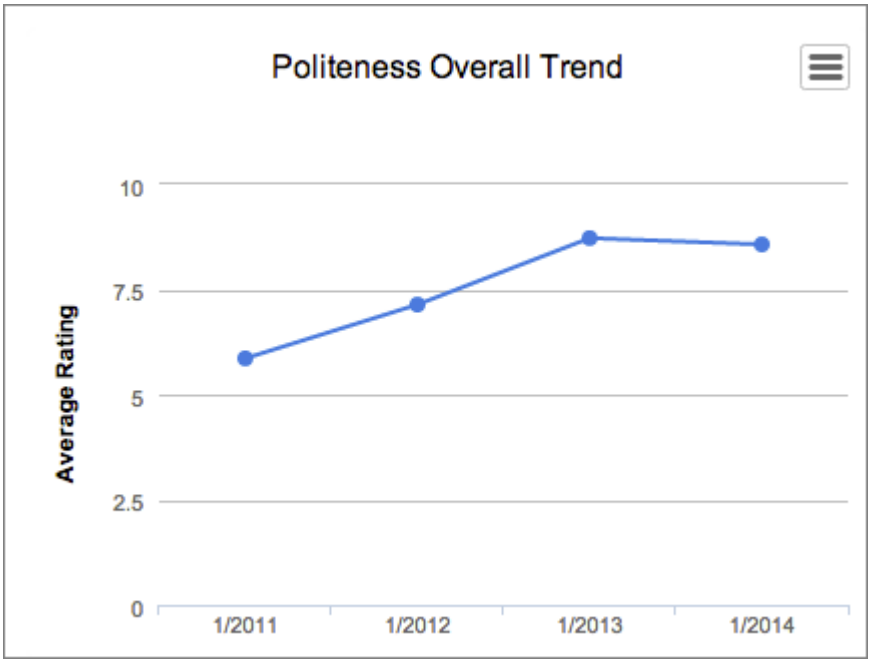
이력 뷰는 각 범주와 질문의 현재 등급을 이전 3년 또는 4분기의 등급과 비교합니다.

하락한 등급은 빨간색으로 강조 표시되며 음수를 표시합니다. 개선된 등급은 양수로 녹색으로 강조 표시됩니다. **Diff** 열의 값 옆에 있는 화살표 아이콘은 이전 설문 조사와 비교한 현재 설문 조사의 추세를 나타냅니다.

범주를 가리키면 해당 범주의 등급 추세를 보여주는 꺾은선형 차트가 표시됩니다. 범주를 클릭하여 설문 조사 질문이 포함된 설문 조사 범주 양식을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 성과표 추세 차트



3년

현재 등급을 계산하기 위해 시스템은 TTM(후행 12개월) 기간의 등급의 평균을 구합니다. **Diff** 열에는 현재 등급과 이전 연도의 등급 간의 불일치가 표시됩니다.

설문 조사 성과표 이력 - 3년

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History | 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	**5.40**	**0.00** ⇦	**5.40**	**0.00**	**0.00**
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21 ⇩	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00 ⇩	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14 ⇩	1.14	0.00	0.00

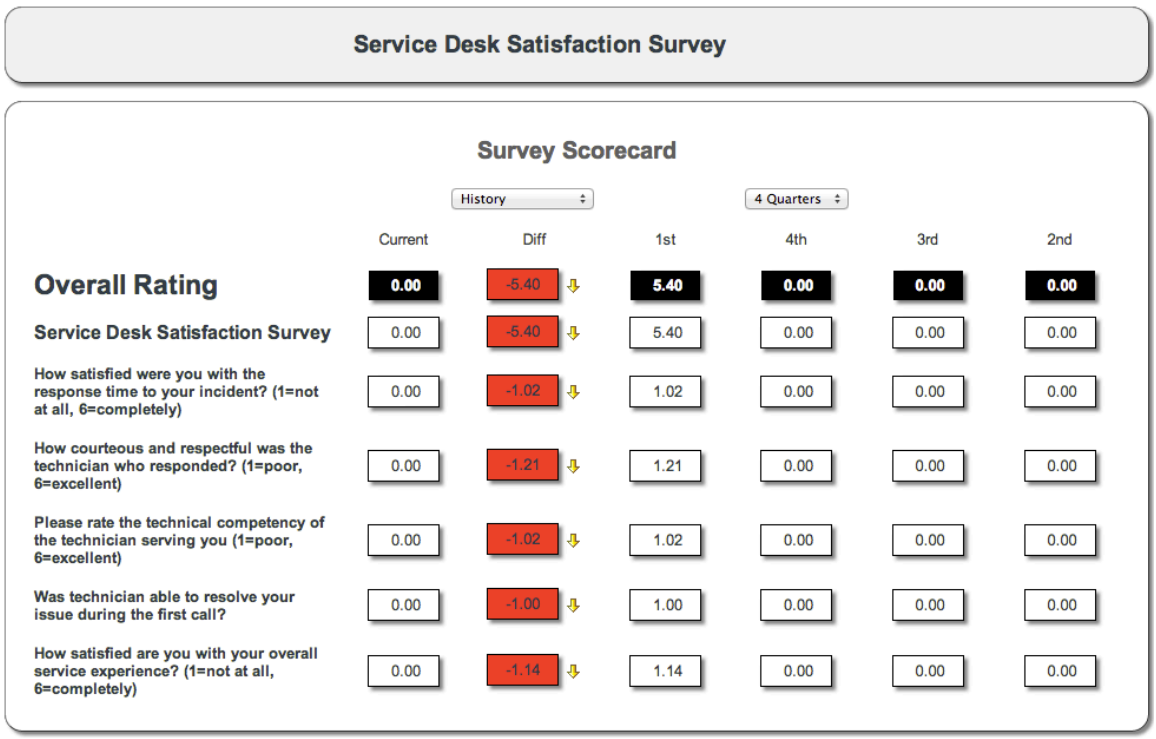
4분기

분기별 설문 조사는 현재 분기의 각 질문 및 범주에 대한 평균 평점을 이전 4분기의 평균 평점과 비교합니다. **Diff** 열에는 현재 등급과 이전 분기의 등급 간의 불일치가 표시됩니다. 열 레이블은 현재 분기에서 분기별로 뒤로 계산됩니다. 예를 들어 현재 분기가 2015년 **3** 분기인 경우 이전 분기는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2차 [2015], 1차 [2015], 4차 [2014] 및 3차 〔2014〕로 표시됩니다. 해당 분기에 대한 데이터가 있었는지 여부에 관계없이 이전 4개 분기가 모두 표시됩니다.

설문 조사 성과표 이력 - 4분기



설문 조사 성과표를 이미지로 익스포트

성과표를 프레젠테이션이나 기타 문서에 사용할 이미지로 익스포트할 수 있습니다.

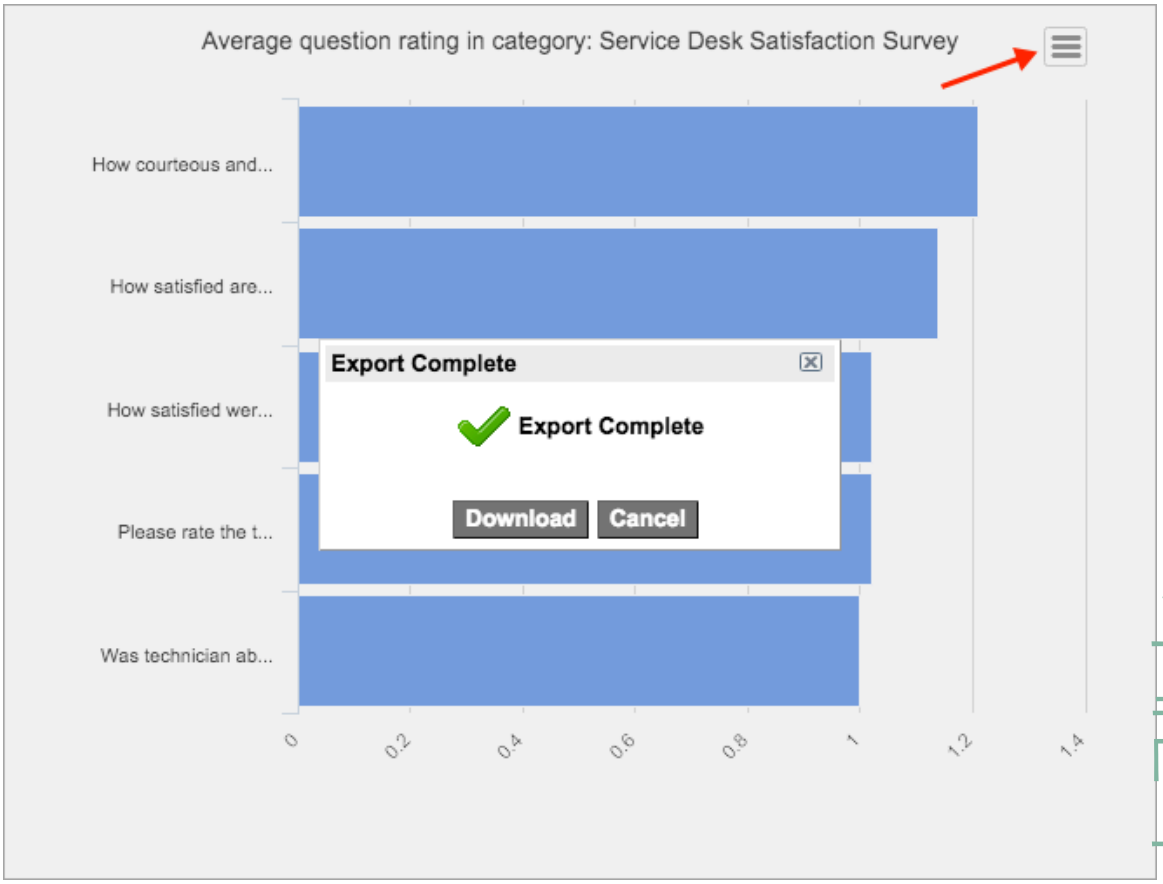
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 PNG로 저장 또는 JPEG로 저장 을 선택하고 내보내기가 완료될 때까지 기다립니다.

Example



2. 다운로드를 클릭하고 성과표 이미지를 저장 위치에 저장합니다.

퀴즈 성과표를 이미지로 내보내기

스코어카드를 이미지로 내보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 메뉴 아이콘을 클릭하고 PNG로 저장 또는 다운로드 형식으로 JPEG로 저장 을 선택합니다.
2. 내보내기가 완료되면 다운로드 를 선택하여 성과 기록표 이미지를 스토리지 위치에 저장합니다.

설문 조사 번역 요청

설문 조사를 하나 이상의 언어로 현지화하기 위해 설문 조사에 대한 번역을 요청합니다. 현지화 요청 항목은 선택한 설문 조사에 대해 선택한 모든 언어로 작성되었습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: localization_requestor

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 번역할 설문 조사를 하나 이상 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 번역 요청을 선택합니다.
4. 번역 요청 대화 상자에서 언어를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

   현지화 요청 항목은 선택한 설문 조사에 대해 선택한 모든 언어로 작성됩니다. 요청된 설문 조사 목록에 대한 링크가 포함된 성공 메시지가 표시됩니다. 링크를 클릭하면 목록을 볼 수 있습니다.

설문 조사의 번역 편집

설문 조사의 번역을 편집하고 변경한 후 번역을 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

설문조사 번역 편집을 시작하기 전에 Localization Framework Installer 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer)을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 Localization Framework .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: localization_editor

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 번역을 편집하려는 설문 조사를 엽니다.
3. 번역 편집을 클릭합니다.

   번역을 편집하는 동안 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

   - 번역을 수동으로 편집합니다.
   - 기계 번역을 사용하여(설정에서 현지화 프레임워크 구성한 경우) 번역되지 않은 필드를 번역합니다. 기계 번역에 대한 자세한 내용은 번역기 구성 만들기를 참조하세요.
   - 번역을 위해 파일을 내보냅니다. 파일을 내보내려면 소스 파일 내보내기를 클릭하고 파일 형식을 선택한 다음 파일 내보내기를 클릭합니다.
   - 번역된 파일을 임포트하여 번역을 업데이트합니다. 파일을 가져오려면 소스 파일 내보내기 목록에서 번역된 파일 가져오기를 선택합니다.
4. 변경이 완료되면 번역 게시를 클릭합니다.

   설문 조사 번역이 게시되면 설문 조사에 응답하는 모든 사용자가 사용할 수 있게 됩니다.

데이터베이스 뷰의 설문 조사 응답

보고를 위해 데이터베이스 뷰에서 설문 응답을 볼 수 있습니다. 각 설문 조사 인스턴스에 대해 인스턴스를 단일 행으로 보고 해당 열에서 각 설문 조사 질문(메트릭)에 대한 답변을 볼 수 있습니다. 응답을 쉽게 분석하고 원하는 경우 설문 응답을 내보냅니다.

측량 정의 양식에서 데이터베이스 뷰를 작성할 수 있습니다. 데이터베이스 뷰가 생성되면 플랫폼의 ServiceNow# 표준 기능을 사용하여 설문 조사 응답을 내보내거나 보고 모듈을 사용하여 설문 조사 응답에 대한 보고서를 생성하도록 선택할 수 있습니다.

설문 조사 정의 양식의 행으로 응답 보기 관련 링크를 사용하여 각 설문 조사 인스턴스 응답을 별도의 행에서 보고 각 설문 조사 질문은 해당 열의 이름으로 봅니다. 질문에 대한 답변이 해당 열에 표시됩니다. 설문 조사 응답을 표 형식으로 익스포트하려면 컨텍스트 메뉴에서 익스포트를 클릭하십시오.

폼의 첫 3개 열에는 설문 조사 인스턴스(인스턴스 ID)의 수, 설문 조사가 할당된 사람, 작업이 표시됩니다. 기본적으로 최대 5개의 활성 메트릭이 뷰에 표시됩니다. 다음 조건이 발생하면 설문 조사 정의 양식에 행으로 응답 보기 관련 링크가 표시되지 않습니다.

- 5개 이상의 활성 메트릭이 있습니다.
- 설문 조사 인스턴스에 대한 응답이 없습니다.
- 해당 특정 설문 조사에 대해 100개 이상의 응답이 있습니다. 설문 조사 응답의 이 데이터베이스 뷰를 보려면 응답 수가 100K보다 작거나 같아야 합니다. 그러나 데이터베이스 보기는 새 탭에서 이미 열려 있는 경우 100개 이상의 응답에 계속 액세스할 수 있습니다.

데이터베이스 뷰에는 시작 날짜, 기한, 만료 날짜 및 완료 날짜가 표시될 수 있지만 이 정보는 기본적으로 제공되지 않습니다. 설문 조사 인스턴스가 트리거되면 트리거 기록이 작업 열에 표시됩니다. 총 설문 조사 응답 수는 데이터베이스 뷰에 표시되지 않습니다. 순위 및 객관식 메트릭의 경우 사용자 설문 조사 응답을 기반으로 설문 조사 인스턴스당 하나의 기록 대신 여러 개의 기록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
설문 조사 구성 또는 메타데이터에 대한 변경 또는 업데이트(예: 새 메트릭 또는 범주 추가 또는 삭제)는 데이터베이스 뷰에 영향을 줄 수 있습니다. 이러한 경우 사용자가 데이터를 동기화하는 데 필요한 조치를 취할 수 있도록 이벤트(survey.results_view.updated)가 생성됩니다.

설문 조사 관리

설문 조사 관리자, 즉 survey_admin 역할이 있는 사용자는 설문 조사를 생성 및 유지관리하며 설문 조사의 배포 및 게시 방법을 구성합니다. 서비스 포털에서의 설문 조사도 지원됩니다.

설문 조사 관리에는 다음과 같은 절차가 포함됩니다.

- 설문조사 생성, 사용자 지정, 게시.
- 설문 조사 질문 쓰기 및 유지.
- 사용자에 대한 설문 조사 전송을 트리거하는 조건 정의(예: 인시던트가 종결될 때 트리거)
- 조직의 요구사항 변화에 따라 설문 조사 및 설문 조사 질문 유지.

서비스 포털에서 설문 조사를 설정하려면 먼저 서비스 포털을 설치한 다음 를 사용하여 페이지 생성 및 편집 서비스 포털 디자이너 페이지에. 설문 기본 시스템 조사 위젯이 포함됩니다.

설문 조사 보고서 보기

설문 조사 개요 대시보드를 사용하여 메트릭 유형 및 상태별 설문 조사와 같은 다양한 설문 조사 보고서를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: survey_admin, survey_reader 또는 admin

이 태스크 정보
대시보드에는 위젯으로 정렬된 설문 조사 보고서가 표시됩니다. 대시보드에 새 위젯을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 개요.
2. 자세한 내용을 보려면 보고서 내의 요소를 클릭합니다.

   대시보드 작업에 대한 자세한 내용은 대시보드를 참조하십시오.

설문 조사 디자이너

survey_admin 역할을 가진 사용자는 설문 조사 디자이너를 사용할 수 있습니다. 설문 조사 디자이너를 사용하면 설문 조사 범주와 질문을 만들고, 상세 정보를 구성하고, 특정 사용자나 그룹에 설문 조사를 게시할 수 있습니다.

모든 범주의 모든 질문을 수신하는 개별 사용자 또는 그룹에 설문 조사를 할당할 수 있습니다. 각 질문을 사용자 지정하고 다른 질문에 대한 응답에 따라 달라지게 할 수도 있습니다. 다음은 설문 조사를 생성하고 게시하기 위해 수행하는 절차에 대한 설명입니다.

- 설문 조사 범주를 생성합니다.
- 각 범주 내에서 질문을 생성합니다.
- 소개 및 마무리 발언과 시간 제한과 같은 설문 조사 세부 정보를 구성합니다.
- 설문 조사 수신자를 선택합니다.
- 선택한 사용자 또는 그룹에 설문 조사를 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
설문 조사 디자이너는 레거시 설문 조사 애플리케이션의 설문 조사 작성자를 대체합니다. Internet Explorer 버전 8 이하를 사용하는 경우 시스템은 설문 조사 작성자에게 리디렉션합니다.

관련 정보

- 설문 조사 디자이너 템플릿 질문 만들기
- 설문 조사 디자이너에서 설문 조사의 수신자 선택
- 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 게시

설문 조사 디자이너 요소

다음에서 설문 조사 디자이너에 접근할 수 있음 설문 조사 〉 설문 조사 디자이너.

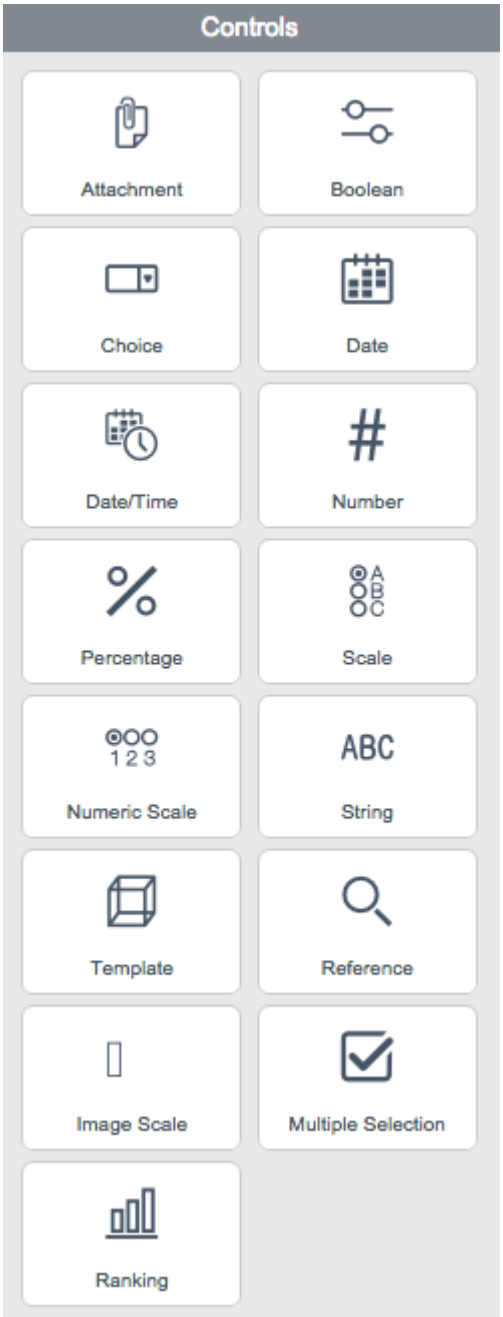
설문 조사 디자이너에는 컨트롤 탭,질문 탭, 범주 탭, 헤더 표시줄 및 디자인 캔버스가 포함되어 있습니다.

통제 탭

질문을 만들려면 컨트롤 팔레트에서 적절한 데이터 형식 컨트롤을 끌어 디자이너 캔버스에 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제어



평가 엔진은 점수가 매겨진 질문 데이터 유형에 대한 응답을 0에서 10까지의 점수로 변환하는 기본 제공 결과 계산 기능을 제공합니다.

질문 데이터 유형

데이터 유형	득점	설명
첨부 파일	아니요	사용자가 하나 이상의 파일을 첨부할 수 있는 첨부 파일 관리 아이콘이 있는 질문입니다.
부울	예	사용자 응답에 대한 확인란 또는 예 및 아니요 선택 항목이 있는 질문입니다.
선택	예	미리 정의된 옵션 목록입니다. 자세한 내용은 의 선택 필드설문 조사 디자이너에서 질문 만들기정의를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 데이터 유형

데이터 유형	득점	설명
날짜	아니요	날짜 필드
날짜/시간	아니요	날짜 및 시간 필드
번호	아니요	미리 정의된 최소값과 최대값이 있는 숫자 필드입니다. 기본값은 1-10입니다.
백분율	아니요	규정된 범위가 있는 백분율 필드입니다.
크기	예	미리 정의된 Likert 척도입니다. 대답 옵션은 라디오 단추로 나타납니다.
소수 자릿수	예	선택할 수 있는 숫자 스케일. 기본값은 1-5입니다. 대답 옵션은 라디오 단추로 나타납니다.
문자열	아니요	한 줄 또는 여러 줄로 된 텍스트 필드.
템플릿	예	미리 정의된 옵션 규모를 제공하는 템플릿의 선택 목록입니다. 자세한 내용은 퀴즈 성과표를 참조하십시오.
참조	아니요	지정된 참조 테이블의 필드 선택 목록입니다. 이 데이터 형식은 참조 한정자를 지원하지 않습니다. 예를 들어, sys_user 참조 테이블로 지정하면 사용자가 사용자 이름을 선택할 수 있습니다.
이미지 배율	예	선택할 수 있는 이미지를 선택할 수 있는 질문입니다. 템플릿을 사용하여 동일한 이미지를 여러 질문에 적용할 수 있습니다.
다중 선택	예	여러 확인란을 선택할 수 있는 질문입니다.
순위		각 옵션에 대해 선택할 순서 번호가 포함된 질문입니다. 하나의 주문 번호는 두 번 선택할 수 없습니다. 이 질문은 필수일 수 있고 상위 질문에 종속될 수도 있지만 그 반대는 불가능합니다.

질문 탭

이 탭에는 설문 조사에 대한 문제 은행에 추가된 모든 메트릭이 표시됩니다. 필터 필드를 사용하여 질문을 검색합니다. 각 메트릭은 해당 이름 및 유형과 함께 표시됩니다.

범주 탭

이 탭에는 설문 조사에 대한 문제 은행에 추가된 모든 메트릭 범주가 표시됩니다. 문제 은행의 모든 메트릭은 해당 메트릭 범주 아래에 그룹화됩니다. 필터 필드를 사용하여 범주나 질문을 검색합니다.

헤더 막대

헤더 표시줄의 탭에는 뷰와 기능 메뉴가 표시됩니다. 탭을 클릭하여 캔버스에서 뷰를 변경합니다.

- 디자인: 범주 및 질문의 속성을 추가하고 구성합니다. 이것이 기본 뷰입니다.
- 구성: 설문 조사에 대한 소개 및 종료 메모를 만들고 서명을 선택합니다.
- 가용성: 설문 조사의 각 범주에 대한 수신자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메뉴 아이콘( )을 가리켜 옵션을 선택합니다. 옵션 목록은 현재 열려 있는 설문 조사에 따라 다릅니다.

- 저장: 상태를 변경하지 않고 현재 설문 조사를 저장합니다.
- 미리 보기: 설문 조사의 미리 보기를 수신자에게 표시되는 대로 표시합니다.
- 게시: 선택한 수신자에게 설문 조사를 배포합니다.
- 저장 후 게시: 설문 조사를 초안 상태로 저장하고 설문 조사를 한 번에 배포합니다.
- 새 설문 조사: 새 설문 조사에 대한 새 캔버스를 엽니다.
- 설문 조사 로드: 기존 설문 조사의 목록을 봅니다.
- 설문조사 복사: 현재 설문조사를 복사합니다.

디자인 캔버스

새 설문 조사가 디자인 뷰의 캔버스에 열립니다. 설문 조사 이름 필드는 캔버스의 첫 번째 범주 위에 나타납니다. 범주 컨테이너에 빈 질문 필드가 나타납니다.

설문 조사 디자이너 캔버스의 초기 모양

설문 조사 디자이너에서 설문 조사 구성

구성 설정은 전체 현장조사에 적용됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: survey_creator, survey_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 구성 탭을 선택합니다.
4. 설문 조사 디자이너 구성 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 설문 조사 디자이너 구성 양식 문서를 참조하십시오.
5. 가용성 탭을 선택하고 양식을 작성합니다.

관련 정보

- 설문 조사 성과표 보기
- 설문 조사 디자이너 템플릿 질문 만들기
- 설문 조사 디자이너에서 설문 조사의 수신자 선택
- 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 게시
- 이벤트 일정
- 평가 서명 생성

설문 조사 범주

설문 조사 범주는 특정 설문 조사에 대해 유사한 테마의 질문을 그룹화하는 방법을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 정의당 하나 이상의 설문 조사 범주가 있어야 하며 모든 설문 조사 질문은 범주와 연결되어야 합니다. 설문 조사를 만들면 시스템은 모든 질문이 속하는 하나의 범주를 생성합니다.

간단한 설문조사의 경우 일반적으로 하나의 범주로 충분합니다. 다음 작업을 수행하려면 추가 범주를 만드는 것이 좋습니다.

- 질문 그룹을 설문 조사 질문서의 범주별로 축소 가능한 섹션으로 구분합니다.
- 각 범주 내의 모든 질문에 대한 응답을 기준으로 계산된 범주 점수를 보고합니다.

설문 조사 디자이너에서 범주 만들기

범주는 설문 조사 주제의 특정 요소를 평가하기 위한 테마를 나타내며 해당 테마와 관련된 질문을 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
설문 조사를 만들면 시스템은 설문 조사의 이름을 사용하여 기본 범주를 만듭니다. 이 범주를 사용하고, 수정하고, 필요에 따라 추가 범주를 만들 수 있습니다. 결과가 있으려면 범주에 점수가 매겨진 질문이 포함되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 디자이너.
2. 이름 필드에 설문 조사의 이름을 입력합니다.
   시스템은 이 이름을 현장조사 및 첫 번째 범주의 이름으로 사용합니다.
3. 범주를 구성하려면 제목 표시줄에서 기어 아이콘을 클릭하고 속성 대화 상자에서 다음 단계를 완료합니다.
   a. 범주의 새 이름과 설명을 입력합니다.
   b. 수신자에게 범주를 소개하거나 설명하는 텍스트를 상세 정보 필드에 입력합니다.
   c. **X** 아이콘을 클릭하여 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.
4. 새 범주를 추가하려면 기존 범주의 제목 표시줄에서 **+** 아이콘을 클릭합니다.
   새 범주는 만들기 위해 선택한 범주 아래에 나타납니다. 범주 헤더에서 **X** 아이콘을 클릭하여 오류로 추가한 범주를 삭제할 수 있습니다.

설문 조사에서 설문 조사 범주 만들기

기존 설문 조사를 수정하여 하나 이상의 설문 조사 범주를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
각 설문 조사에는 하나의 범주만 필요하지만 필요에 따라 범주를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 메트릭 범주 관련 목록에서 범주를 열거나 신규를 클릭합니다.
   각 설문 조사 범주는 설문 조사에 사용하기 위해 수정된 뷰와 함께 메트릭 범주 [asmt_metric_category] 테이블에 기록으로 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 설문 조사 범주 이름과 설명을 입력합니다.
   다음 중 하나에 해당하는 경우 범주 이름이 질문서에 표시됩니다.
   - 설문 조사에 대한 범주가 두 개 이상 있습니다.
   - 범주가 하나만 있으며 해당 범주의 이름은 설문 조사 정의 이름과 다릅니다. 설문 조사 작성자를 사용하여 설문 조사를 만드는 경우 범주 이름은 설문 조사 정의 이름과 동일합니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   평가 메트릭 및 사용자 관련 목록이 나타납니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

설문 조사 디자이너에서 질문 만들기

설문 조사 디자이너에서 각 범주에 대한 여러 질문을 만들 수 있지만 각 질문은 하나의 범주에만 연결될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
각 질문에 대해 선택하는 데이터 유형에 따라 설문 조사 수신자가 답변할 수 있는 방법이 결정됩니다.

프로시저

1. 디자인 보기에서 컨트롤 팔레트의 데이터 형식 아이콘을 끌어 범주 컨테이너에 놓습니다.
2. 질문을 구성하려면 제목 표시줄에서 기어 아이콘을 클릭합니다.
   특성 대화 상자가 열립니다.
3. 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 속성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 질문이 현장조사에 나타나기 전에 충족해야 하는 특수 조건을 만들려면 종속성 탭을 클릭합니다.
   질문의 데이터 유형은 부울, 선택, 척도 또는 템플릿이어야 합니다.

   예를 들어, "인도에서 몇 개의 주를 방문했습니까?"라는 질문은 현재 질문 "인도의 다른 주를 방문한 적이 있습니까?"에 대한 종속 질문입니다. 종속 질문은 답변이 현재 질문의 조건을 충족하는 경우에만 현재 질문 바로 아래에 나타납니다. 그렇지 않은 경우 종속 질문은 현장조사의 어디에도 나타나지 않습니다.

5. 표시되는 경우 필드에서 질문을 선택합니다.
   시스템이 적절한 연산자를 선택하고 선택한 질문에 대해 가능한 답변을 표시합니다.
6. 조건에 맞는 답변을 선택합니다.
   두 개 이상의 답변을 선택할 수 있습니다. 선택한 답변은 확인 표시로 표시됩니다.

   시스템은 질문 간의 반복 의존성을 방지합니다. 예를 들어 질문 A가 질문 B에 종속되면 질문 B는 질문 A에 종속될 수 없습니다.

7. **X** 아이콘을 클릭하여 질문 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.
8. 범주의 기존 질문과 데이터 유형이 동일한 질문을 추가하려면 기존 질문의 제목 표시줄에서 **+** 아이콘을 클릭합니다.
9. 질문을 끌어서 놓아 범주 내에서 순서를 변경하거나 범주 간에 질문을 이동합니다.
10. 질문을 삭제하려면 제목 표시줄에서 **X** 아이콘을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 설문 조사 질문 템플릿
- 설문 조사 디자이너 템플릿 질문 만들기

설문 조사 질문 데이터 유형

각 설문 조사 질문에 대한 데이터 유형을 선택해야 합니다. 데이터 유형은 질문의 형식과 설문 조사 질문서에 수집되는 데이터의 종류를 결정합니다.

설문 조사에 사용할 수 있는 데이터 유형은 다음과 같습니다.

첨부 파일 데이터 유형

질문서에서 사용자는 하나 이상의 파일을 질문에 첨부할 수 있습니다.

사용자는 첨부 파일 관리 아이콘을 클릭하고 첨부 파일 팝업 창에서 질문에 첨부할 하나 이상의 파일을 선택합니다. 이 창에서 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 첨부된 파일 목록을 봅니다.
- 첨부한 파일을 별도의 창에서 봅니다.
- 첨부한 파일의 이름을 바꿉니다.
- 파일 추가 또는 삭제

설문 조사가 제출된 후에는 첨부 파일을 업데이트하거나 삭제할 수 없습니다.

플랫폼에서 지원하는 모든 유형의 파일을 질문에 첨부할 수 있습니다. 설문 조사를 수행하거나 평가를 완료하는 동안 하나 이상의 파일을 질문에 첨부할 수 있습니다.

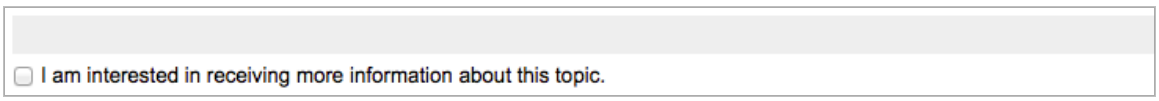
평가 관리자는 개별 질문에 연결된 첨부 파일뿐만 아니라 설문 조사와 관련된 첨부 파일도 볼 수 있습니다.

자세한 정보는 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

부울 데이터 유형

질문서에서 사용자는 문 옆에 있는 확인란을 선택하거나 선택하지 않은 상태로 둡니다.

부울 데이터 유형 질문



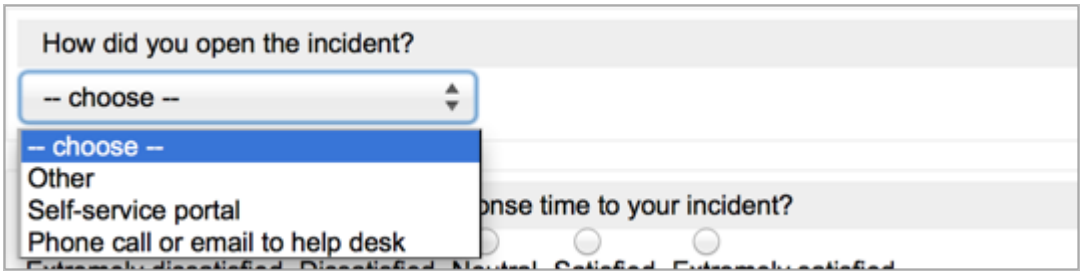
부울을 선택하는 경우 배율 정의 필드를 채워야 합니다. 사용자가 확인란을 선택할 때 가장 적합한 경우 높음을 선택합니다.

Choice 데이터 유형

질문서의 사용자는 선택 목록에서 값을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택 데이터 형식 질문



선택을 선택하는 경우 척도 정의 필드를 채우고 답변 옵션을 생성해야 합니다. 가장 큰 메트릭 정의 값이 있는 응답 옵션이 가장 좋은 경우 규모 정의에 대해 높음을 선택합니다.

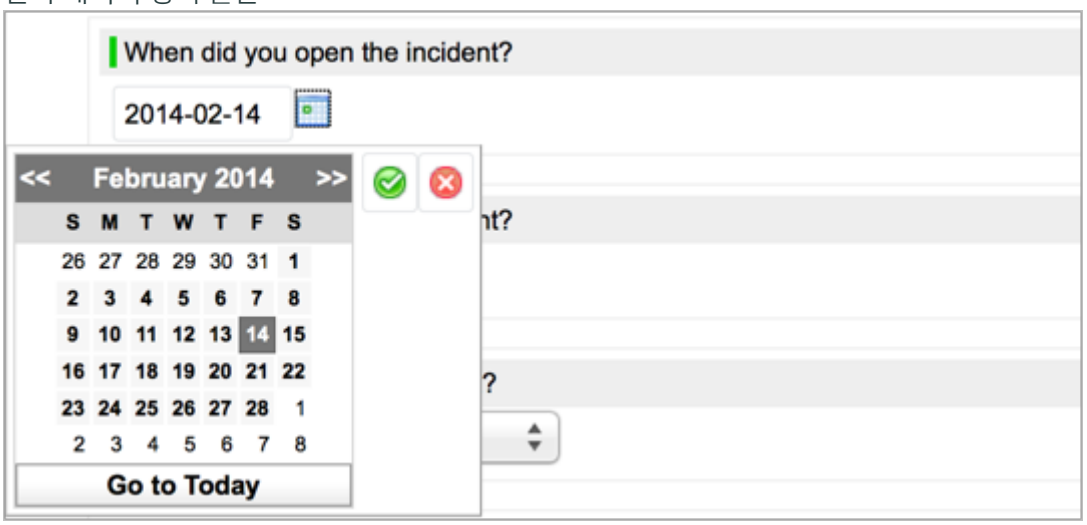
주:
시스템은 연결된 메트릭 정의의 값 설정에 따라 최소 및 최대 필드를 자동으로 설정합니다.

날짜 및 날짜/시간 데이터 유형

날짜 및 날짜/시간 데이터 형식은 비슷합니다.

- 날짜: 질문서에서 사용자는 날짜를 선택합니다.

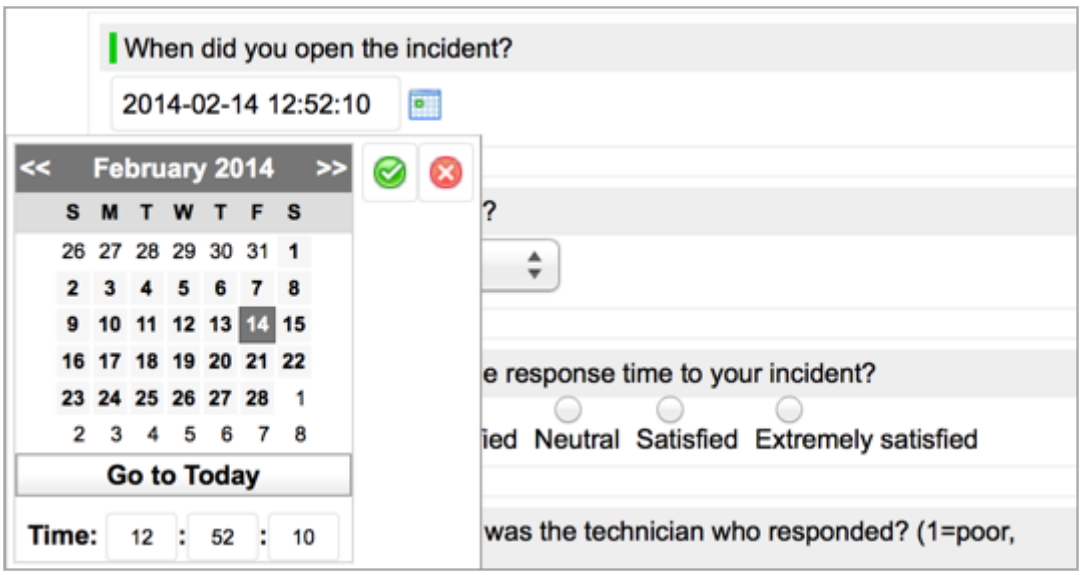
날짜 데이터 형식 질문



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 날짜/시간: 질문서에서 사용자는 날짜와 시간을 선택합니다.

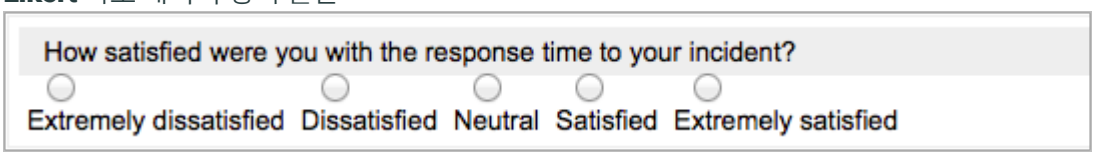
날짜/시간 데이터 형식 질문



Likert 척도 데이터 형식

질문서의 사용자들은 사용자 지정 리커트 척도에서 객관식 값을 선택합니다. 각 답안 옵션은 눈금에 라디오 버튼으로 표시됩니다. 애플리케이션의 사용 편의성을 평가하는 Likert 척도 질문에는 쉬움, 평균 및 어려움 답변 옵션이 있을 수 있습니다.

Likert 척도 데이터 형식 질문



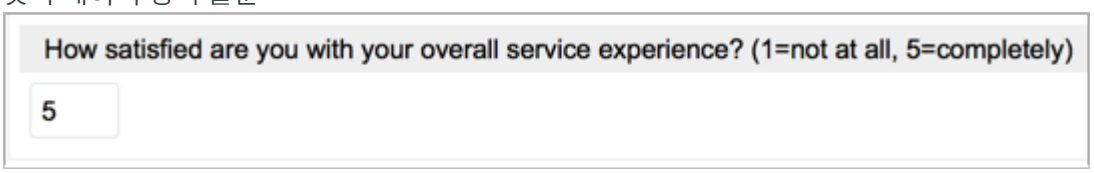
Likert 척도를 선택하는 경우 척도 정의 필드를 채우고 답안 옵션을 만들어야 합니다. 가장 큰 메트릭 정의 값이 있는 응답 옵션이 가장 좋은 경우 규모 정의에 대해 높음을 선택합니다.

주:
시스템은 연결된 메트릭 정의의 값 설정에 따라 최소 및 최대 필드를 자동으로 설정합니다.

Number 데이터 유형

질문서에 사용자는 질문서에 숫자를 입력합니다.

숫자 데이터 형식 질문



번호를 선택하는 경우 다음 추가 필드를 입력해야 합니다.

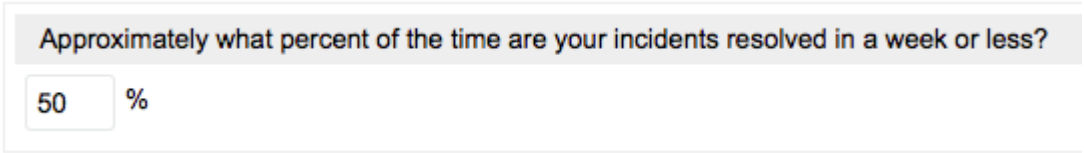
- 배율 정의: 분기별 판매 수를 측정하는 질문과 같이 숫자가 클수록 좋은 경우 높음을 선택합니다.
- 최소 값 및 최대값: 사용자가 입력할 수 있는 최소값과 최대값을 입력합니다. 질문 텍스트에 허용되는 답변의 범위를 명시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백분율 데이터 유형

질문서에 사용자는 질문서에 숫자를 입력합니다.

백분율 데이터 유형 질문



백분율을 선택하는 경우 다음 추가 필드를 입력해야 합니다.

- 규모 정의: 에이전트가 완료한 작업의 백분율을 측정하는 질문과 같이 백분율이 클수록 좋은 경우 높음을 선택합니다.
- 최소값 및 최대값: 사용자가 입력할 수 있는 최소값과 최대값을 입력합니다. 일반적으로 **0** 과 **100** 이 적절한 최소값과 최대값입니다. **0**과 **100** 이외의 값을 선택하는 경우 일반적으로 질문 텍스트에 허용되는 답변 범위를 명시하는 것이 가장 좋습니다.

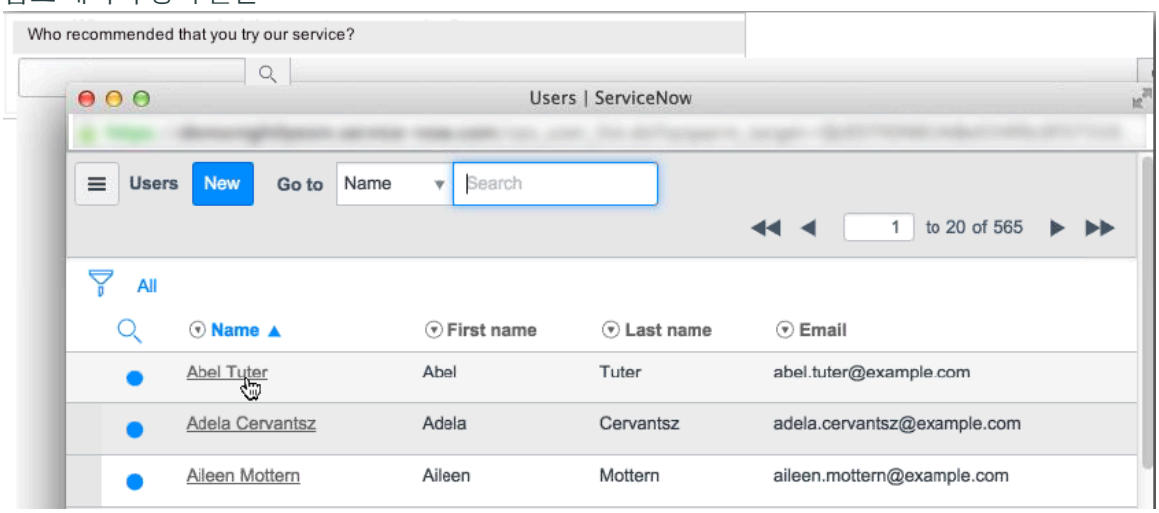
참조 데이터 유형

질문서에서 사용자는 지정된 참조 테이블에서 생성된 목록에서 값을 선택합니다. 응답 필드는 자동 완성을 지원합니다.

주:
참조 한정자는 지원되지 않습니다.

예를 들어 사용자 (sys_user)를 참조 테이블로 지정하면 사용자가 질문에 대한 응답으로 사용자 이름을 선택할 수 있습니다.

참조 데이터 형식 질문



문자열 데이터 유형

질문서에 사용자는 텍스트를 입력합니다. 문자열을 선택하면 문자열 옵션 필드가 나타납니다. 다음 옵션 중 하나를 선택하여 질문서에 문자열 필드를 표시하는 방법을 결정하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 한 줄

- 한 줄 너비

- 여러 줄

템플릿 데이터 유형

질문서에서 사용자는 미리 정의된 일련의 답변 옵션에서 값을 선택합니다. 이 데이터 유형을 사용하려면 질문 템플릿을 정의해야 합니다.

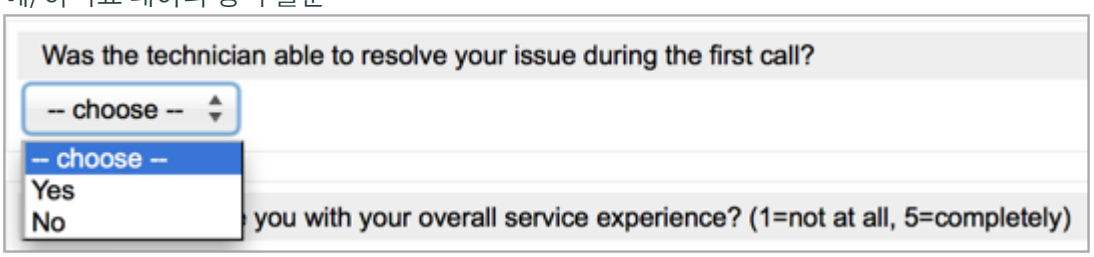
템플릿을 선택하는 경우 다음 추가 필드를 채워야 합니다.

- 템플릿: 템플릿을 선택합니다.
- 배율 정의: 템플릿 정의 값이 가장 큰 대답 옵션이 가장 좋은 경우 높음을 선택합니다.

예/아니요 데이터 유형

질문서의 사용자는 질문서의 목록에서 예 또는 아니요 를 선택합니다.

예/아니요 데이터 형식 질문



예/아니요를 선택하는 경우 배율 정의 필드에 내용을 입력해야 합니다. 예가 가장 좋은 대답인 경우 높음을 선택합니다.

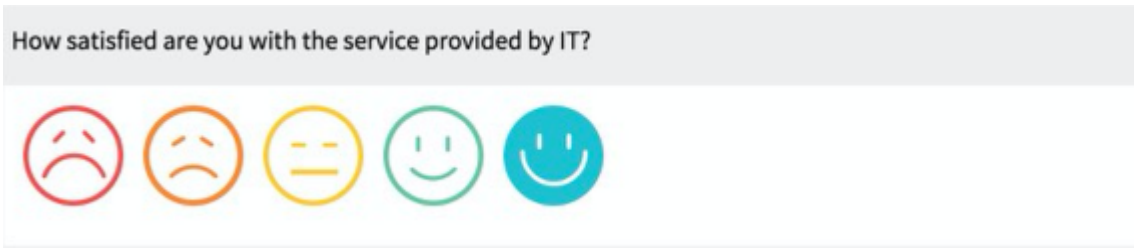
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이미지 배율 데이터 유형

설문지에서 사용자는 사전 정의된 이미지 세트에서 응답으로 이미지를 선택합니다. 이미지 척도 질문은 동일한 유형의 답변 옵션이 있는 설문조사의 성능을 높이기 위해 템플릿에서 사용할 수도 있습니다.

리커트 척도와 유사한 5개의 이모티콘(매우 불만족에서 매우 만족)이 제공됩니다. 그러나 JPG, PNG 또는 GIF 형식의 추가 이미지를 업로드할 수 있습니다. 선택한 케이스와 선택되지 않은 케이스에 대해 하나씩 두 개의 이미지를 업로드할 수 있습니다. 예를 들어, 선택한 이미지는 일 수 있고, 선택되지 않은 이미지는 일 수 있습니다. 이미지 크기가 클수록 64 x 64픽셀로 축소됩니다.

이미지 배율 데이터 형식 질문



결과 동작은 업로드된 이미지의 존재 여부에 따라 달라집니다. 선택한 이미지가 업로드되지 않으면 질문이 공백으로 표시됩니다.

선택한 이미지	선택 취소된 이미지	결과
예	예	선택하지 않은 이미지가 로드됩니다. 이미지를 클릭하면 선택한 이미지로 변경됩니다.
예	아니요	선택한 이미지가 불투명도 50%로 로드됩니다. 이미지를 클릭하면 불투명도가 100%로 변경됩니다.
아니요	예	빈 자리 표시자 상자가 표시됩니다.
아니요	아니요	빈 자리 표시자 상자가 표시됩니다.

주:

- 이미지 배율 유형 질문에는 해당 사항 없음 옵션이 지원되지 않습니다.
- 이미지 배율 유형 질문의 경우 선택되지 않은 이미지의 숨겨진 종속 질문에 대한 답변으로 빈 문자열이 저장됩니다.

다중 선택 데이터 유형

질문서에서 사용자는 적용되는 모든 답변을 나타내는 여러 확인란을 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자에게 다중 선택 질문에서 "해당하는 모든 것을 선택"하도록 지시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다중 선택 데이터 유형 질문

순위 데이터 유형

질문서에서 사용자는 각 옵션에 대해 다른 순서 번호를 선택하여 순위를 지정할 수 있습니다. 끌어서 놓기 기능도 지원되어 사용자가 숫자를 입력하거나 단순히 옵션을 드래그할 수 있습니다.

옵션의 순서 설정

하나의 주문 번호는 두 번 선택할 수 없습니다. 이 질문은 필수일 수 있고 상위 질문에 종속될 수도 있지만 그 반대는 불가능합니다.

관련 정보

설문 조사 질문 템플릿

사용자 지정 메트릭 유형 만들기

설문 조사를 디자인하는 동안 설문 조사 디자이너에서 원하는 메트릭 유형을 찾지 못하면 고유한 사용자 지정 메트릭 유형을 만드십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: survey_admin, survey_creator 또는 admin

이 태스크 정보

설문 조사에 사용자 지정 메트릭 유형 모듈을 사용하여 사용자 지정 메트릭 유형을 만들 수 있습니다. 을 Now Mobile 앱사용하여 사용자 지정 메트릭 유형을 설정하는 경우 위젯이 모바일 직원의 서비스 포털현재 테마를 지원하는지 확인합니다 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 관리 〉 사용자 지정 메트릭 유형.

2. Custom Metrics(사용자 지정 메트릭) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 사용자 지정 메트릭 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사용자 지정 메트릭 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

주:

- 매크로, 위젯 및 결과 유형 필드에서 기존 값을 업데이트하거나 삭제하면 일관되지 않은 결과가 발생할 수 있습니다.
- 만든 맞춤 측정항목 유형은 공개 설문조사에 표시되지 않습니다. 공개 설문 조사에서 볼 수 있도록 하려면 구성을 열고 서비스 포털 설문 조사 위젯을 공개하도록 구성합니다. 위젯 보안 구성에 대한 자세한 정보는 위젯 보안 구성 의 내용을 참조하십시오.
- 사용자 지정 메트릭 유형이 비활성 상태이거나 삭제되면 질문이 설문 조사 양식에 렌더링되지 않습니다.
- 매크로 또는 위젯 필드의 값이 업데이트되면 매크로 또는 위젯의 값을 업데이트하기 전에 인스턴스가 생성되었더라도 업데이트된 값이 설문 조사 양식을 렌더링하는 데 사용됩니다.

설문 조사 디자이너에서 설문 조사 편집

설문 조사 디자이너를 사용하여 설문 조사를 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보

설문 조사가 배포된 후에도 다음과 같은 결과를 얻어 편집할 수 있습니다.

- 추가된 질문은 이 변경 후에 배포되는 현장조사에서만 사용할 수 있습니다.
- 기존 질문의 변경 사항은 설문조사가 제출되기 전 또는 재응시 기간 중에 사용자에게 즉시 제공됩니다. 여기에는 추가 선택 사항 또는 데이터 형식 변경과 같은 답변 변경이 포함됩니다.
- 삭제된 질문은 사용자 큐의 분산된 설문 조사에서도 삭제됩니다.

주:
현재 세션과 동일한 애플리케이션 범위의 설문 조사만 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 디자이너.
2. 설문 조사 헤더 막대의 메뉴 아이콘을 가리키고 설문 조사 로드를 선택합니다.
3. 목록에서 설문 조사를 선택하고 필요에 따라 수정합니다.
4. 설문 조사 헤더 막대의 메뉴 아이콘을 가리키고 저장 또는 저장 및 게시를 선택합니다.
   편집된 현장조사를 게시하면 시스템은 연결된 현장조사 사용자에 대한 현장조사 인스턴스를 생성합니다.

설문 조사에 대한 범주 가중치 구성

현장조사의 각 범주에 가중치를 할당할 수 있습니다. 시스템은 사용자가 구성한 가중치의 결과를 계산합니다.

시작하기 전에

가중치 필드를 표시하도록 설문 조사 범주 양식을 구성합니다.

필요한 역할: admin 또는 survey_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
가중치는 기본적으로 **10** 값으로 설정되지만 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 목록에서 설문 조사를 선택합니다.

2. 설문 조사 정의 양식의 메트릭 범주 관련 목록에서 범주를 선택합니다.

3. 기본 가중치 값을 편집합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

설문 조사 인스턴스 보기

설문 조사 인스턴스는 한 사용자에게 할당된 하나의 질문서를 나타냅니다. 설문 조사 인스턴스가 만들어졌는지 확인하거나, 설문 조사 인스턴스의 상태를 확인하거나, 설문 조사 인스턴스를 재할당하기 위해 인스턴스를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 인스턴스.

인스턴스의 상태에 따라 다음 하위 모듈을 사용할 수 있습니다.

- 수행할 준비 완료: 사용자가 수행할 준비가 된 설문 조사 인스턴스가 표시됩니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
- 진행 중: 진행 중인 설문 조사 인스턴스가 표시됩니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
- 완료됨: 완료된 설문 조사 인스턴스가 표시됩니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 수행 날짜 필드를 기준으로 내림차순으로 정렬됩니다.
- 취소됨: 취소된 설문 조사 인스턴스가 표시됩니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
- 모두: 모든 상태의 설문 조사 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.

2. 필수 하위 모듈에서 설문 조사 인스턴스를 엽니다.

기본적으로 완료됨 이외의 모든 하위 모듈에 설문 조사 인스턴스 양식 대해 다음 필드를 볼 수 있습니다.

- 번호
- 메트릭 유형
- 기한
- 상태
- 할당 대상
- 도메인
- 만료 날짜
- 사용자의 응답 보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 감정 분석 재시도
- 평가 인스턴스 질문

주:

- 완료됨 하위 모듈에서 인스턴스를 열면 사용자의 응답 페이지로 리디렉션됩니다.
- 각 설문 조사 인스턴스는 설문 조사에 사용하기 위해 수정된 뷰와 함께 평가 인스턴스 [asmt_assessment_instance] 테이블에 기록으로 저장됩니다.

관련 정보

일정 기간

이벤트 일정

사용자 및 그룹 설문 조사

설문 조사 사용자와 설문 조사 사용자 그룹은 설문 조사 관리자가 설문 조사에 참여할 수 있는 사람을 제어하는 데 도움을 줍니다.

설문 조사 관리자는 설문 조사 관리자가 설문 조사를 다른 사용자에게 수동으로 할당하지 않는 한 지정된 사용자만 접근할 수 있도록 설문 조사에 접근하도록 제한할 수 있습니다. 설문 조사 사용자 그룹은 여러 설문 조사 사용자를 신속하게 지정하는 방법을 제공합니다.

설문 조사 사용자 관리

설문 조사에 대한 설문 조사 사용자 목록은 설문 조사 정의 및 설문 조사 범주 양식에서 볼 수 있습니다. 언제든지 설문 조사 사용자 목록에서 사용자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 다음 조건이 모두 충족되지 않는 한 설문 조사 사용자를 지정해도 해당 사용자에 대한 설문 조사 인스턴스가 자동으로 생성되지는 않습니다.

- 설문 조사 정의 일정 기간이 매일, 매주, 매월 또는 매년으로 설정됩니다. 이 경우 시스템은 각 일정 기간이 시작될 때 각 설문 조사 사용자에게 새 설문 조사 인스턴스를 할당합니다.
- 사용자에게 불완전하거나 아직 만료 날짜에 도달하지 않은 설문 조사 인스턴스가 없습니다.

설문 조사 디자이너, 설문 조사 정의 양식 또는 설문 조사 범주 양식에서 설문 조사 사용자를 지정할 수 있습니다.

주:
설문 조사에 트리거 조건이 있는 경우 설문 조사 사용자를 생성하지 마십시오. 대신 트리거 조건 양식을 사용하여 사용자를 할당하십시오.

관련 정보

사용자에게 설문 조사 초대 발송

설문 조사 트리거 조건

설문 조사 범주

설문 조사 정의

설문 조사 사용자 그룹 생성

설문 조사 사용자 그룹은 유형 필드가 설문 조사로 설정되어 설문 조사와 가장 관련성이 높은 정보만 표시하는 그룹입니다. 설문 조사에 설문 조사 그룹 또는 아무 사용자 그룹이나 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 user_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
모든 그룹의 구성원을 설문 조사 사용자로 지정할 수 있지만 설문 조사 그룹을 만드는 한 가지 이유는 설문 조사 사용자 그룹 모듈에서 편리하게 볼 수 있기 위해서입니다.

기본적으로 설문 조사 작성자 사용자 그룹을 사용할 수 있습니다. 이 그룹에 사용자를 추가하면 해당 사용자에게 설문 조사, 퀴즈 또는 평가를 생성하고 사용자가 만든 설문 조사, 퀴즈 또는 과제만 볼 수 있는 survey_creator 역할이 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 관리 〉 사용자 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 그룹 양식을 작성합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   그룹 구성원 및 그룹 관련 목록이 나타납니다.
5. 그룹 구성원을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 그룹 구성원 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. 왼쪽의 목록에서 사용자를 선택하고 오른쪽의 그룹 구성원 목록에 추가합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

Create a group

설문 조사 디자이너에서 설문 조사의 수신자 선택

설문 조사를 디자인하거나 수정하는 동안 설문 조사 사용자를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

1. 설문 조사 디자이너에서 가용성 탭을 클릭합니다.
2. 액세스 가능 기준:에서 특정 사용자 옵션을 선택한 다음 사용자를 선택합니다.
3. 원하는 경우 설문 조사 그룹만 확인란을 선택한 다음 설문 조사 사용자 그룹 또는 기타 그룹을 선택합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

설문 조사 사용자 지정

설문 조사 정의 양식에서 한 번에 한 명의 설문 조사 사용자를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
   하나 이상의 범주가 있어야 합니다.
3. 설문 조사 사용자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 사용자를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   설문 조사 정의 양식이 다시 열립니다.
6. 옵션: 설문 조사 사용자를 제거하려면 설문 조사 사용자 관련 목록에서 사용자 옆의 확인란을 선택한 다음 목록 아래의 작업 목록에서 삭제 를 선택합니다.

한 번에 여러 설문 조사 사용자 지정 또는 제거

설문 조사 범주 양식을 사용하여 한 번에 여러 설문 조사 사용자를 지정하거나 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저
1. 설문 조사 정의를 엽니다.
2. 메트릭 범주 관련 목록에서 범주를 엽니다.
   모든 범주를 선택할 수 있습니다. 시스템은 설문 조사 사용자 변경 사항을 모든 설문 조사 범주에 자동으로 적용합니다.
3. 사용자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 슬러쉬버킷을 사용하여 설문 조사 사용자를 추가하거나 제거합니다.
5. 저장을 클릭하여 설문 조사 범주로 돌아갑니다.
   변경 사항은 설문 조사 정의의 설문 조사 사용자 관련 목록에도 반영됩니다.

수신자가 설문 조사를 다시 할 수 있도록 허용

수신자가 설문 조사 기한까지 원하는 횟수만큼 답변을 다시 제출할 수 있도록 설문 조사를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
재응시 허용 필드를 표시하도록 설문 조사 정의 양식을 구성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

양식을 구성합니다 .

필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
구성된 기간이 경과할 때까지 설문 조사에 대한 결과가 계산되지 않습니다. 사용자의 큐에 있는 카드는 현장조사 마감일까지 계속 표시되며 재응시를 허용하는 버튼이 표시됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 목록에서 설문 조사를 선택합니다.
3. 응시 후 재응시 허용 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

설문 조사 복사

하나 이상의 범주를 포함하는 설문 조사의 사본을 만들면 유사한 데이터로 다른 설문 조사를 만드는 수고를 줄일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보
연결된 모든 질문(유형), 구성, 범주, 메트릭, 도메인 분리 규칙 및 역할 기반 범주가 복사됩니다. 할당된 사용자, 범주 사용자, 인스턴스 및 트리거 조건은 복사되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

설문 조사 게시

설문 조사를 게시해야 사람들이 설문 조사 인스턴스를 받아서 완료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
설문 조사 정의 양식의 상태 필드는 설문 조사가 초안 상태인지 게시됨 상태인지를 나타냅니다.

> **주:**
> 설문 조사가 게시된 후에는 초안 상태로 되돌릴 수 없습니다. 활성 확인란의 선택을 취소하여 설문 조사를 비활성화할 수 있는 옵션이 있습니다.

프로시저

1. 설문 조사 뷰 설문 조사로 이동하여 게시할 설문 조사를 선택합니다.
2. 게시를 클릭합니다.
   설문 조사를 게시하면 시스템은 연결된 모든 설문 조사 사용자에 대한 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 설문 조사를 다른 사용자에게 수동으로 할당 할 수 있습니다.

설문 조사 디자이너에서 설문 조사 게시

설문 조사의 변경 내용을 저장하려면 먼저 설문 조사를 지정된 수신자나 그룹에 게시해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

1. 설문 조사 디자이너에서 메뉴를 가리키고 설문 조사 로드를 선택합니다.
2. 게시할 설문 조사를 선택합니다.
3. 사용자로서 설문조사를 미리 보려면 메뉴 아이콘을 가리키고 미리 보기를 클릭합니다.
4. 설문 조사가 만족스러우면 **Save and** Publish(저장 후 게시) 또는 Publish(게시)를 클릭하여 배포합니다.
   설문 조사를 게시하면 시스템은 수신자와 관리자에게 이메일 알림을 보냅니다. 시스템은 각 수신자의 내 평가 및 설문 조사 포털에 있는 카드에 설문 조사 링크를 표시합니다.

설문 조사의 모양 사용자 지정

평가 및 설문 조사 관리자는 속성을 설정하여 질문서에 있는 다양한 요소의 색상을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보
색상 속성에 HTML 색상 이름 또는 16진수(16진수) 값을 입력합니다. 16진수 값의 경우 # 문자가 필요합니다. 값은 대/소문자를 구분하지 않습니다.

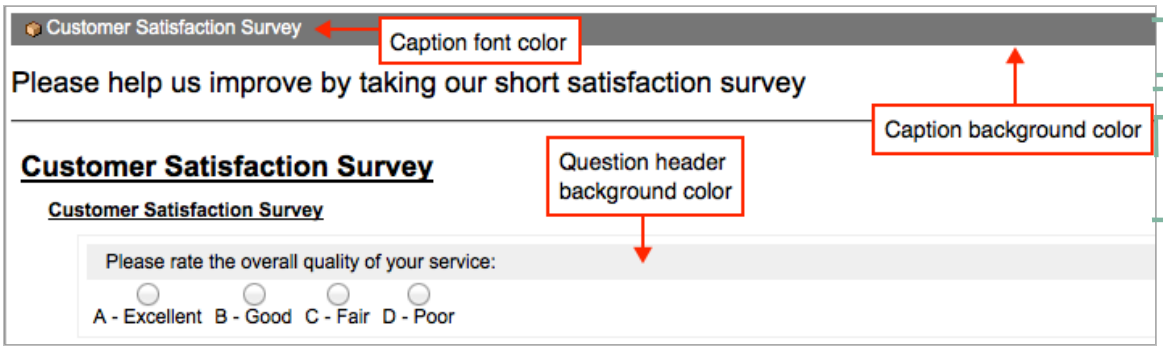
예를 들어 LightGray, lightgray 및 #D3D3D3 형식이 모두 유효한 경우 필드 옆에 색상 미리 보기가 나타납니다.

사용자 지정한 내용은 모든 평가 및 설문 조사에 적용됩니다.

프로시저

1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 평가 > 관리자 > 평가 속성
   - 설문 조사 > 관리 > 속성
   속성에 대한 설명은 참조하십시오 .
2. 속성 페이지에서 필요에 따라 속성을 편집합니다.
   속성에 의해 제어되는 평가 질문서의 부분을 보려면 다음 스크린샷을 참조하십시오.

   주:
   캡션 글꼴 색, 캡션 배경색 및 질문 머리글 배경색은 꺼져 있는 경우에만 Next Experience 사용자 지정할 수 있습니다.



3. 저장을 클릭합니다.
   브라우저의 캐시를 지워 업데이트를 확인합니다.

설문 조사 정의

설문 조사 정의는 설문 조사가 작성되는 루트 기록입니다.

설문 조사를 저장하거나 게시하면 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 정의가 자동으로 생성됩니다. 설문 조사 관리자는 설문 조사 정의를 수정하여 설문 조사에 대한 추가 옵션을 구성하거나 배포할 준비가 되면 설문 조사를 게시할 수 있습니다.

설문 조사 관리자와 설문 조사 판독기는 설문 조사 정의에서 사용자에게 직접 설문 초대장을 보낼 수도 있습니다.

관련 정보

사용자에게 설문 조사 초대 발송

설문 조사 정의 수정

설문 조사 정의에 대한 추가 옵션을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, survey_creator 또는 survey_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
   각 설문 조사 정의는 평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type] 테이블에 설문 조사를 위해 수정된 뷰의 기록으로 저장됩니다.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
   설문 조사 인스턴스 수의 주별 추세가 있는 응답 추세 차트 및 인스턴스 상태를 기반으로 전체 요약 응답이 있는 설문 요약 차트가 표시됩니다.
3. 설문 조사 정의 양식에서 필드를 수정합니다.

   주:
   현재 세션과 동일한 애플리케이션 범위의 설문 조사만 편집할 수 있습니다.

설문 조사 정의 양식

필드	설명
이름	질문서에 표시되는 설문 조사의 이름입니다.
설명	설문 조사에 대한 유용한 정보입니다.
활성	설문 조사 정의를 활성화하는 확인란입니다. 활성 확인란을 선택하지 않으면 새 설문 조사 인스턴스를 생성할 수 없으며 사용자가 기존 설문 조사 인스턴스를 완료할 수 없습니다. 게시된 설문 조사를 비활성화하거나 활성화하려면 활성 확인란을 사용합니다.
소유자	설문 조사의 소유자입니다. Survey_creator, survey_admin 또는 assessment_admin 역할을 사용하여 사용자를 추가할 수 있습니다.
응답 익명화	이 설문 조사에 대한 모든 응답을 제출한 사용자 이름 없이 저장하기 위한 확인란입니다. 사용자가 설문 조사를 제출하면 시스템은 연결된 설문 조사 인스턴스에 대해 할당 대상 필드를 지웁니다. 또한 익명 설문 조사의 설문 조사 응답에는 할당 대상 값이 없습니다. 주: 할당 대상 필드 선택은 취소됩니다. 그러나 각 응답 기록에는 survey_admin 역할을 가진 사용자에게 액세스할 수 있는 생성자 및 업데이트한 사람 필드가 포함됩니다.
상태	설문 조사의 상태(초안 또는 게시됨)입니다.
제출 후 기한까지 응답 수정 허용	사용자가 완료한 설문 조사의 답변을 수정하도록 허용하는 확인란입니다. 사용자는 기한 이전까지 원하는 횟수 만큼 설문 조사를 다시 제출할 수 있습니다. 이 날짜 이후에는 시스템이 사용자의 내 평가 & 설문 조사 페이지에서 설문 조사를 제거합니다.
예약된 작업	일정 기간이 반복 간격인 이 설문 조사 정의를 위해 시스템이 만드는 예약된 작업입니다. 시스템은 선택한 일정 기간에 따라 예약된 작업이 실행되도록 설정합니다. ○ 일정 기간을 변경하고 설문 조사 정의를 저장하는 경우 시스템이 이전에 예약된 작업을 삭제합니다. ○ 반복 일정 기간을 선택한 경우 새 예약된 작업이 생성됩니다. 예를 들어 일정 기간을 매일에서 매주로 변경하고 기록을 저장하는 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 시스템이 매일 예약된 작업을 삭제합니다. ○ 매주로 만들면 현재 날짜에서 일주일 뒤부터 실행되도록 설정됩니다. 이 필드는 일정 기간이 매일, 매주, 매월 또는 매년인 경우에만 관리자에게 표시됩니다.
평가 기간	설문 조사 인스턴스가 생성된 시점부터 시작하여, 할당된 설문 조사 인스턴스를 완료하는 데 걸리는 시간입니다. 평가 기간은 각 설문 조사 인스턴스에 대한 기한을 설정합니다. 기본 기간은 14일입니다. 이 필드를 볼 수 있도록 양식을 구성합니다.
알림 전송	활성 알림 설정이 있는 경우 설문 조사가 게시되면 할당된 사용자에게 알림을 보냅니다. 이 필드를 보도록 양식을 구성합니다.
기타 옵션	
샘플 메트릭	설문 조사 사용자에게 보낸 이메일 또는 초대장에 이미지로 포함할 수 있는 현재 설문 조사의 메트릭입니다. 설문 조사 사용자가 이메일의 이미지를 클릭하거나 HTML 본문을 미리 보는 동안 전체 설문 조사를 수행할 수 있습니다. **주:** 이 필드에서 선택된 메트릭은 편집하거나 삭제할 수 없습니다.
서명	설문 조사 관련 요구사항, 어설션 또는 정책에 대한 설문 조사 수신자의 동의입니다. 서명을 위해 수신자가 확인란을 선택하거나 전체 서명을 입력하여 이러한 어설션을 읽었음을 확인해야 할 수 있습니다. 서명 요구 없이 어설션을 표시할 수 있습니다. 목록에서 기존 서명을 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다. 서명 양식에는 다음 필드가 포함됩니다. ○ 이름: 이 서명을 설명하는 이름입니다. ○ 서명 유형: 필요한 서명 유형입니다. 확인란, 전체 이름 또는 어설션만 중에서 선택할 수 있습니다. 어설션만을 선택한 경우에는 설문 조사를 제출할 때 서명이 필요하지 않습니다. ○ 어설션: 수신자에게 표시할 텍스트입니다. 기본적으로 사용자 서명의 인증이 필요합니다(*com.snc.assessment.signature_authentication*)라는 속성은 사용자가 전체 이름 서명을 제공할 때 인증을 요구합니다.
일정 기간	사용자가 동일한 설문 조사를 수행할 수 있는 빈도, 시스템이 일정에 따라 설문 조사 인스턴스를 생성하는지 여부를 결정하는 옵션입니다. **주:** 설문 조사에 트리거 조건을 사용하는 경우에는 일정 기간이 제한 없음으로 설정되어 있는지 확인하십시오. 트리거 조건은 다른 방법을 사용하여 사용자가 설문 조사 인스턴스를 수신할 수 있는 빈도를 조절합니다.
설문 조사 소개 메모를 표시하지 말 것	설문 조사가 시작될 때 소개 메모를 건너뛰는 확인란입니다. 이 기능은 Now Platform 및 서비스 포털 제품 버전에 모두 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
Service Portal 뷰에 대한 페이지네이션 설정	Service Portal의 데스크톱 또는 태블릿 뷰에 대해 페이지 매김의 기준이 되는 설정입니다. ○ 범주: 기본 ○ 질문: 페이지당 한 개의 질문(모바일의 경우 자동) ○ 없음: 페이지 매김 없음 주: 이 필드는 Service Portal이 설치된 경우에만 표시됩니다.
원클릭 설문 조사	Service Portal에서 원클릭 설문 조사를 활성화합니다. 주: 이 옵션은 **Service Portal** 뷰에 대한 페이지 매김 설정이 ##으로 설정된 경우 선택할 수 있습니다.
소스 테이블	트리거된 설문 조사의 질문에 대한 동적 값으로 사용되는 필드를 가진 테이블입니다. 주: 원본 테이블을 선택할 때 관련 필드가 메트릭의 원본 필드 값으로 선택되는지 확인합니다.
채팅 설문 조사	채팅 설문 조사에서 설문 조사 질문이 지원되는지 확인하는 옵션입니다. 채팅 클라이언트에서 대화 질문지(채팅 전 및 채팅 후 설문 조사)를 활성화합니다. 또한 채팅 컨텍스트 변수를 설문 조사 질문에 매핑할 수도 있습니다. ITSM 가상 에이전트에서의 채팅 설문 조사에 대한 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트의 설문 조사 문서를 참조하십시오. 주: 이 필드는 Glide 대화 서버 플러그인(com.glide.cs)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
Outlook의 유효한 메시지	설문 조사 이메일 알림에 포함된 설문 조사를 포함합니다. 이 확인란을 선택하고 설문 조사를 저장하면 모든 설문 질문이 지원되도록 유효성 검사가 실행됩니다. 주: 이 필드는 Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
감정 분석 허용	이 설문 조사에 대해 감정 분석을 활성화합니다.
소개 및 종료 메모	
소개	설문 조사 질문지에 표시할 소개 내용입니다. 회사 로고, 환영 메시지, 설문 조사에 대한 배경 정보 또는 지침을 추가해 보십시오.
종료 메모	다른 사람이 설문 조사 질문지를 제출하면 나타나는 종료 메모입니다. 감사 메시지, 추가 작업 지침 또는 기타 적용 가능한 정보를 추가해 보십시오.
관련 링크	
공용 접근 사용	설문 조사를 공개 설문 조사로 활성화하거나 비활성화하는 링크입니다. 공개 설문 조사를 수행하기 위해 로그인이 필요하지 않으며(트리거 조건이 있는 설문 조사를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
공용 접근 제거	포함) 사용자나 비 사용자가 익명으로 응답할 수 있습니다. 완료한 공개 설문 조사의 경우 할당 대상 필드 값은 Guest입니다. 주: 설문 조사 **URL** 보기 관련 링크를 사용하여 URL을 사용자와 공유할 수 있습니다.
응답 보기	이 설문 조사의 응답 목록을 여는 링크입니다. 이 관련 링크는 설문 조사의 결과가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
성과표 보기	이 설문 조사의 성과표를 여는 링크입니다. 이 관련 링크는 설문 조사의 결과가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
설문 조사 URL 보기	이 설문 조사의 URL을 표시하는 대화 상자를 여는 링크입니다. 이 URL은 공개 설문 조사를 공유하는 데 유용합니다. 이 관련 링크는 활성 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 URL은 설문 조사 정의가 게시될 때까지 작동하지 않습니다.
Benchmarks 표시	핵심성과지표(KPI) 및 추세에 대한 가시성을 제공하는 Benchmarks 대시보드를 엽니다. 주: ○ 이 관련 링크는 bm_viewer 역할을 가진 survey_admin, assessment_admin 및 survey_reader만 사용할 수 있습니다. ○ 대시보드를 보려면 벤치마크를 선택해야 합니다. Benchmarks 사용하기 를 참조하십시오. ○ 이는 게시된 설문 조사에만 적용할 수 있습니다.
개선 이니셔티브 생성	설문 조사의 성능을 개선하는 데 도움이 되는 개선 이니셔티브 기록을 작성하려면 개선 이니셔티브를 만듭니다. 주: ○ 이 관련 링크는 survey_admin 및 assessment_admin 역할만 사용할 수 있습니다. survey_reader는 생성된 개선 이니셔티브 기록만 볼 수 있습니다. ○ Continual Improvement Management(com.sn_cim) 플러그인을 활성화해야 합니다.
감정 분석 재시도	감정 분석 데이터가 없는 이 설문 조사의 모든 설문 인스턴스를 확인하고 분석을 위해 보냅니다.
관련 목록	
트리거 조건	설문 조사와 관련된 모든 트리거 조건을 표시합니다.
설문 조사 응답	설문 조사와 관련된 모든 응답을 표시합니다.
메트릭 범주	이 설문 조사의 모든 설문 조사 범주입니다.
설문 조사 사용자	이 설문 조사를 수행할 수 있는 권한이 있는 모든 설문 조사 사용자입니다. 나열된 사용자가 없으면 모든 사용자가 이 설문 조사를 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
평가 인스턴스	이 설문 조사의 모든 설문 조사 인스턴스입니다. 이 관련 목록을 추가하여 보도록 양식을 구성합니다. **주:** 관련 목록을 양식에 추가하는 경우 목록 컨트롤을 사용하여 새로 만들기 버튼을 생략합니다. 시스템은 기능 설문 조사를 만들기 위해 설문 조사 인스턴스를 생성합니다.
개선 이니셔티브	설문 조사와 연관된 개선 이니셔티브를 표시합니다. **주:** 이 관련 목록은 하나 이상의 개선 이니셔티브 기록이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
설문 조사 수신자 목록	설문 조사에 추가되는 수신자 목록입니다.

4. 기록을 저장합니다.

관련 정보

설문 조사 트리거 조건

설문 조사 게시

이벤트 일정

일정 기간

사용 가능한 일정 기간은 한 번만, 제한 없음, 매일, 매주, 매월, 매년입니다.

기본 일정 기간은 제한 없음입니다. 일정 기간을 '한 번만 또는 제한 없음'을 제외한 다른 기간으로 설정하면 시스템에서 해당 예약된 작업을 생성합니다. 예약된 작업은 다음 작업을 수행합니다.

- 사용자가 일정 기간당 동일한 설문 조사에 대해 하나의 설문 조사 인스턴스(instance)를 수행할 수 있도록 합니다.
- 설문 조사 사용자에게 해당 설문 조사의 불완전한 인스턴스가 없는 한 새 일정 기간이 시작될 때 각 설문 조사 사용자에 대한 새 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 상태가 완료가 아니면 설문 조사 인스턴스가 미완료입니다.

예를 들어, 일정 기간을 매월 로 설정하고 누군가가 같은 날에 두 번 설문 조사 초대장을 보내 려고 시도하면 시스템은 처음에만 설문 조사 사용자에 대한 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 다음 일정 기간이 시작될 때 시스템은 이전 설문 조사를 완료한 각 설문 조사 사용자에 대해 또 다른 설문 조사 인스턴스를 생성합니다.

일정 기간은 설문 조사 인스턴스의 만료 날짜 필드에 의해 적용됩니다. 설문 조사 인스턴스 만료 날짜가 지나지 않는 한, 할당된 사용자는 새 설문 조사 인스턴스를 받을 수 없습니다. 시스템에서 설문 조사 인스턴스를 생성하고 일정 기간이 제한 없음을 제외한 모든 기간이면 만료 날짜 필드가 적절한 날짜로 자동 설정됩니다. 예를 들어, 일정 기간이 매주인 경우 만료 날짜는 설문 조사 인스턴스가 생성된 지 일주일 후입니다.

일정 기간을 변경하면 예약된 작업이 올바른 일정으로 자동 업데이트됩니다. 그러나 설문 조사에 대한 설문 조사 인스턴스가 있는 사용자는 새 일정 기간과 관계없이 기존 설문 조사 인스턴스가 만료될 때까지 새 설문 조사 인스턴스를 받을 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 예제를 생각해 보겠습니다. Sal Pindell은 일정 기간이 매주일 때 설문 조사 인스턴스를 받습니다. 다음 날 설문 조사 관리자가 일정 기간을 제한 없음으로 변경합니다. Sal은 다음 작업 중 하나가 발생할 때까지 다른 설문 조사 인스턴스를 받을 수 없습니다.

- Sal의 설문 조사 인스턴스가 생성된 시점으로부터 7일이 지났습니다.
- 설문 조사 관리자가 Sal의 설문 조사 인스턴스를 삭제합니다.

이러한 작업 중 하나가 발생한 후 Sal은 설문조사의 불완전한 인스턴스가 없는 한 언제든지 새 설문조사 인스턴스를 받을 수 있습니다.

주:
설문 조사에 트리거 조건을 사용하는 경우에는 일정 기간이 제한 없음으로 설정되어 있는지 확인하십시오. 트리거 조건은 다른 방법을 사용하여 사용자가 설문 조사 인스턴스를 수신할 수 있는 빈도를 조절합니다.

관련 정보

설문 조사 게시

설문 조사 트리거 조건

설문 조사 디자이너 템플릿 질문 만들기

템플릿에서 선택 목록을 사용하는 질문을 만들 수 있습니다.

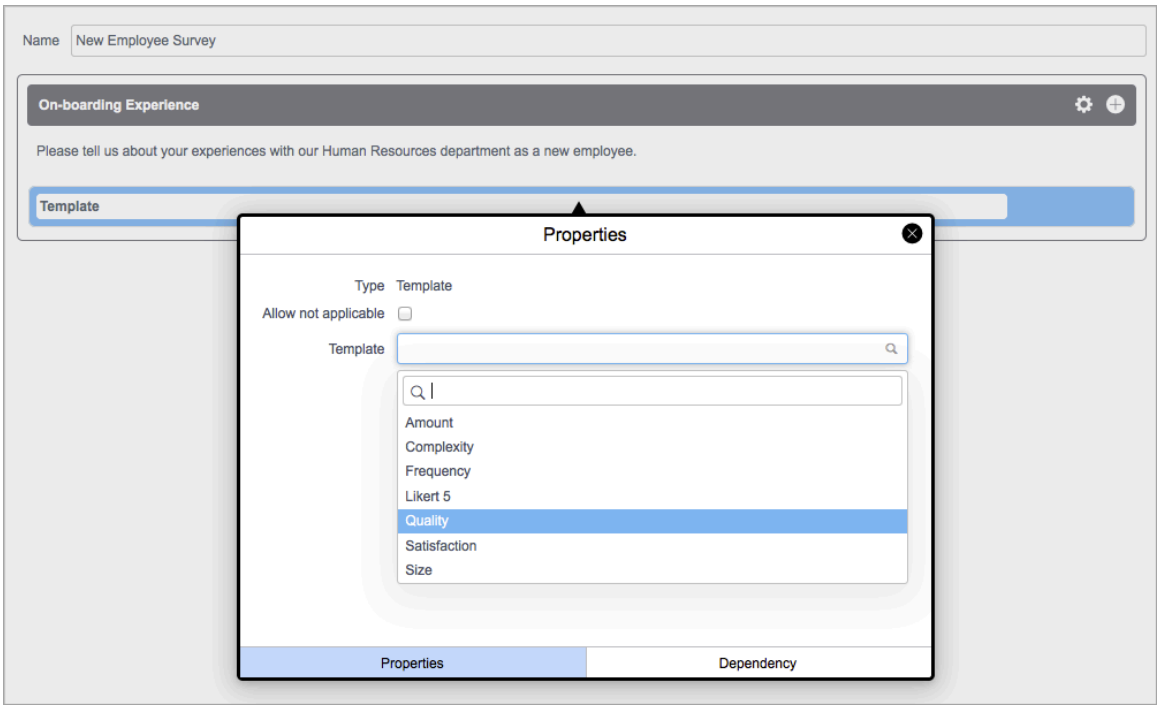
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
템플릿에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 설문 조사 질문 템플릿.

프로시저

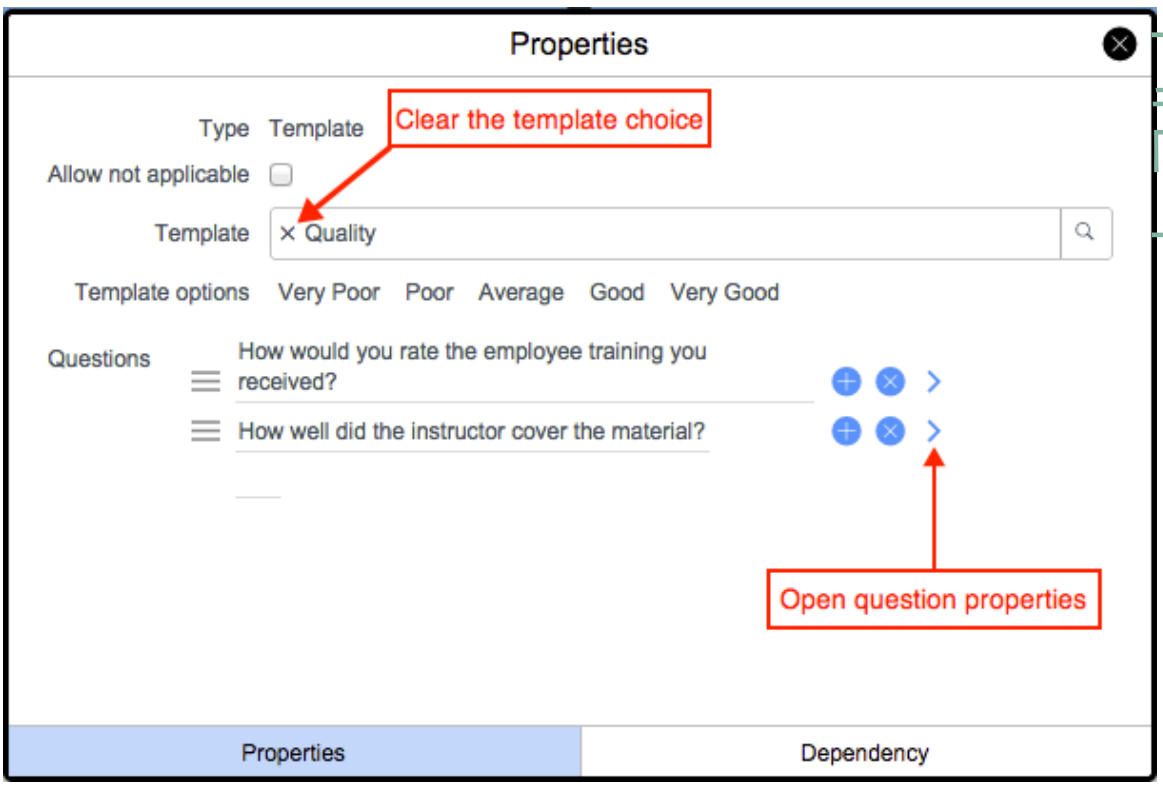
1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 디자이너 을 클릭하고 설문 조사를 로드하거나 새 설문 조사를 만듭니다.
2. 템플릿 데이터 유형 아이콘을 범주 컨테이너로 끌어 놓습니다.
3. 질문 제목 표시줄에서 기어 아이콘을 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자를 엽니다.
4. 리스트에서 미리 정의된 축척을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



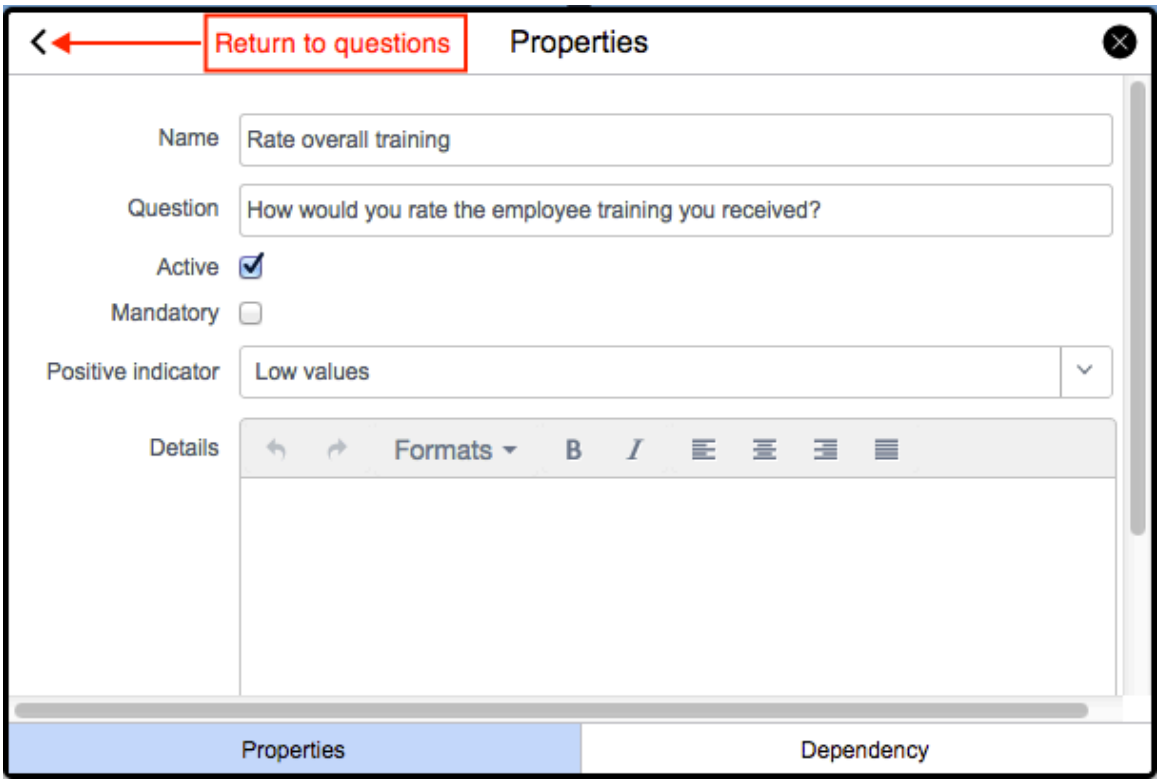
해당 템플릿에 대한 질문 입력 필드가 나타납니다.

5. 템플릿에 적합한 질문을 하나 이상 입력합니다.



6. 질문의 오른쪽에 있는 화살표를 클릭하여 해당 속성을 구성합니다.
각 질문의 이름을 제공해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 뒤로 화살표를 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자로 돌아갑니다.

8. 나머지 질문에 대한 속성을 구성합니다.

9. **X** 아이콘을 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.

관련 정보

- 설문 조사 디자이너 요소
- 설문 조사 디자이너
- 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 편집

설문 조사 질문

설문 조사 질문은 관련된 설문 조사 정의에 대한 설문 조사 질문서에 나타납니다.

설문 조사 작성자는 질문과 답변 옵션을 자동으로 생성합니다. 그러나 질문 텍스트 및 데이터 유형과 같은 질문에 대한 기본 구성 옵션만 제공합니다. 추가 질문을 만들거나 질문을 조건부로 표시하거나 질문을 필수로 설정하는 등 질문에 대한 고급 구성 옵션을 설정할 수 있습니다. 질문 템플릿을 사용하여 재사용 가능한 답변 옵션 세트를 정의할 수도 있습니다.

설문 조사 질문은 다음에서 사용할 수 있습니다. 설문 조사 〉 질문. 목록에는 유형 열에 나열된 연관된 설문 조사 정의와 데이터 유형을 포함하여 각 질문에 대한 정보가 표시됩니다. 설문 조사 관리자는 이러한 질문을 수정할 수 있습니다.

설문 조사 질문 생성 또는 수정

설문 조사 질문을 생성하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

질문 추가 또는 질문 템플릿 수정과 같은 설문 조사 변경 사항은 기존 설문 조사 인스턴스에 즉시 적용되지 않습니다. 그러나 변경 내용은 변경 내용이 저장된 후에 만들어지는 모든 새 설문 조사 인스턴스에 즉시 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 메트릭 범주 관련 목록에서 범주를 엽니다.
4. 평가 메트릭 관련 목록에서 기존 질문을 열거나 신규를 클릭합니다.
   각 설문 조사 질문은 설문 조사에 사용하기 위해 수정된 뷰와 함께 평가 메트릭 [asmt_metric] 테이블에 기록으로 저장됩니다.
5. 설문 조사 질문 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   표시되는 필드는 선택한 데이터 유형에 따라 다릅니다.

   필드 값에 대한 설명은 설문 조사 질문 양식 문서를 참조하십시오.

6. 레코드를 저장합니다.

주:

- 선택 또는 **Likert** 척도 데이터 유형을 선택하는 경우 답변 옵션을 만들어야 합니다.
- 사용자 응답이 포함된 설문 조사 질문(메트릭)은 삭제할 수 없습니다. 사용자 응답이 포함된 설문 조사 질문을 삭제하려면 응답을 삭제한 다음 설문 조사 질문을 삭제해야 합니다.

관련 정보

설문 조사 질문 템플릿

트리거 조건 예시

설문 조사 트리거 조건

설문 조사 질문 데이터 유형

각 설문 조사 질문에 대한 데이터 유형을 선택해야 합니다. 데이터 유형은 질문의 형식과 설문 조사 질문서에 수집되는 데이터의 종류를 결정합니다.

설문 조사에 사용할 수 있는 데이터 유형은 다음과 같습니다.

첨부 파일 데이터 유형

질문서에서 사용자는 하나 이상의 파일을 질문에 첨부할 수 있습니다.

사용자는 첨부 파일 관리 아이콘을 클릭하고 첨부 파일 팝업 창에서 질문에 첨부할 하나 이상의 파일을 선택합니다. 이 창에서 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 첨부된 파일 목록을 봅니다.
- 첨부한 파일을 별도의 창에서 봅니다.
- 첨부한 파일의 이름을 바꿉니다.
- 파일 추가 또는 삭제

설문 조사가 제출된 후에는 첨부 파일을 업데이트하거나 삭제할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플랫폼에서 지원하는 모든 유형의 파일을 질문에 첨부할 수 있습니다. 설문 조사를 수행하거나 평가를 완료하는 동안 하나 이상의 파일을 질문에 첨부할 수 있습니다.

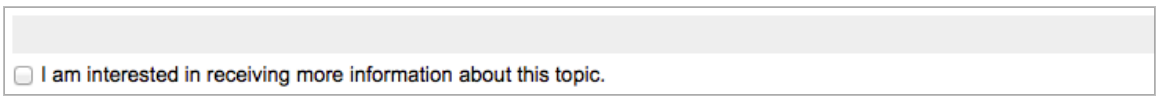
평가 관리자는 개별 질문에 연결된 첨부 파일뿐만 아니라 설문 조사와 관련된 첨부 파일도 볼 수 있습니다.

자세한 정보는 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

부울 데이터 유형

질문서에서 사용자는 문 옆에 있는 확인란을 선택하거나 선택하지 않은 상태로 둡니다.

부울 데이터 유형 질문

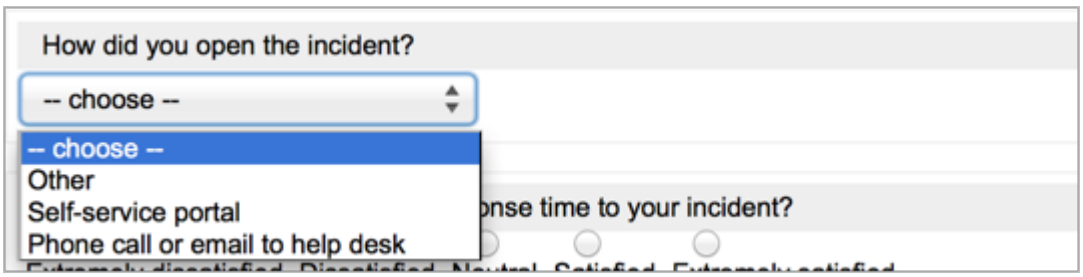


부울을 선택하는 경우 배율 정의 필드를 채워야 합니다. 사용자가 확인란을 선택할 때 가장 적합한 경우 높음을 선택합니다.

Choice 데이터 유형

질문서의 사용자는 선택 목록에서 값을 선택합니다.

선택 데이터 형식 질문



선택을 선택하는 경우 척도 정의 필드를 채우고 답변 옵션을 생성해야 합니다. 가장 큰 메트릭 정의 값이 있는 응답 옵션이 가장 좋은 경우 규모 정의에 대해 높음을 선택합니다.

주:
시스템은 연결된 메트릭 정의의 값 설정에 따라 최소 및 최대 필드를 자동으로 설정합니다.

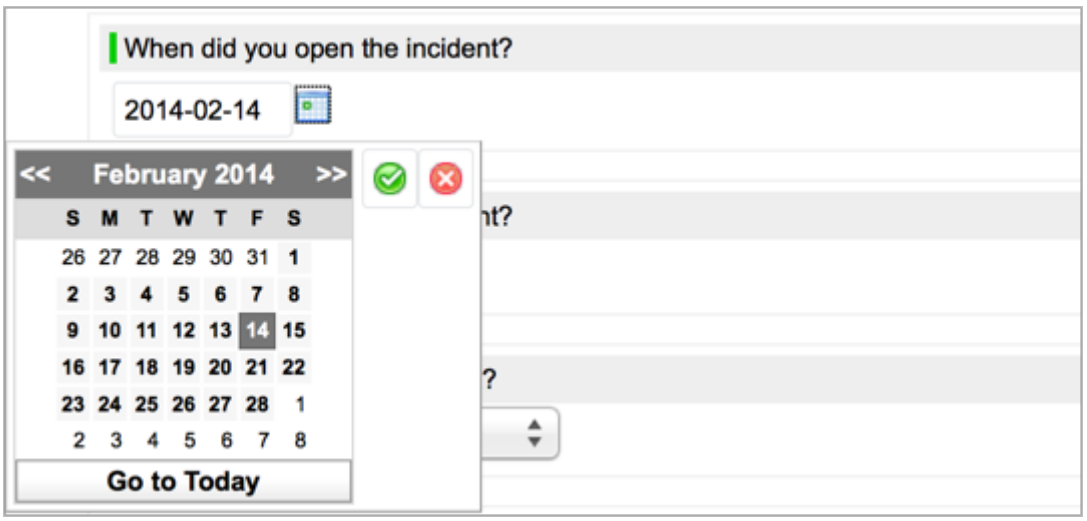
날짜 및 날짜/시간 데이터 유형

날짜 및 날짜/시간 데이터 형식은 비슷합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

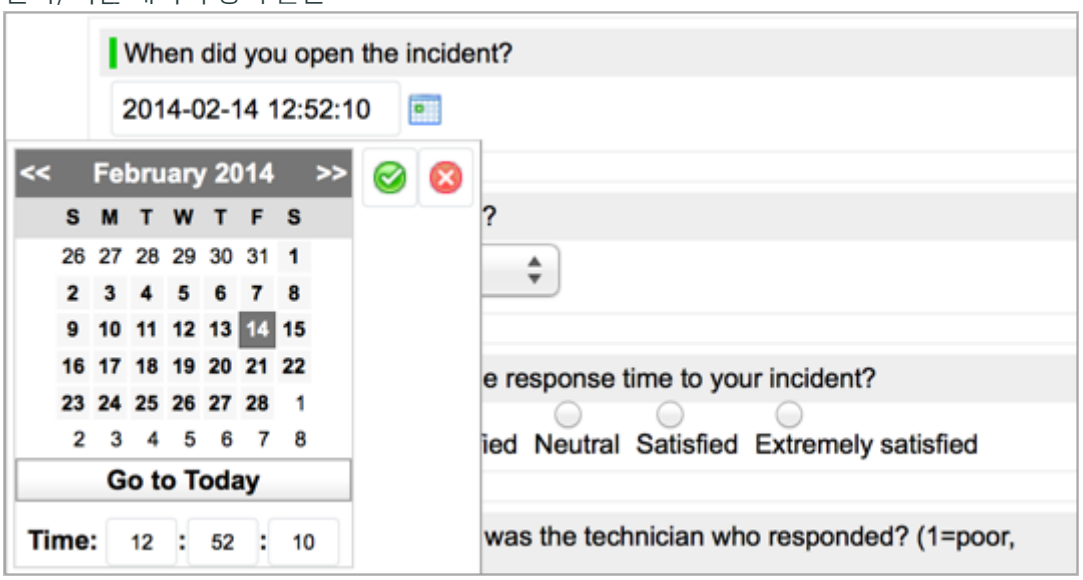
- 날짜: 질문서에서 사용자는 날짜를 선택합니다.

날짜 데이터 형식 질문



- 날짜/시간: 질문서에서 사용자는 날짜와 시간을 선택합니다.

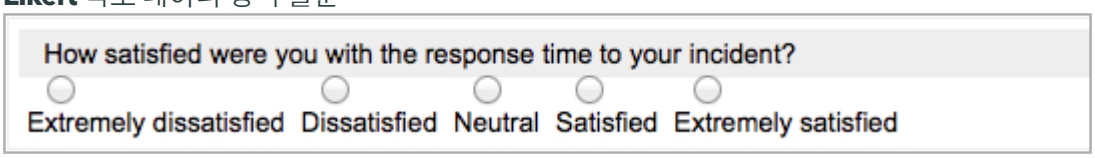
날짜/시간 데이터 형식 질문



Likert 척도 데이터 형식

질문서의 사용자들은 사용자 지정 리커트 척도에서 객관식 값을 선택합니다. 각 답안 옵션은 눈금에 라디오 버튼으로 표시됩니다. 애플리케이션의 사용 편의성을 평가하는 Likert 척도 질문에는 쉬움, 평균 및 어려움 답변 옵션이 있을 수 있습니다.

Likert 척도 데이터 형식 질문



Likert 척도를 선택하는 경우 척도 정의 필드를 채우고 답안 옵션을 만들어야 합니다. 가장 큰 메트릭 정의 값이 있는 응답 옵션이 가장 좋은 경우 규모 정의에 대해 높음을 선택합니다.

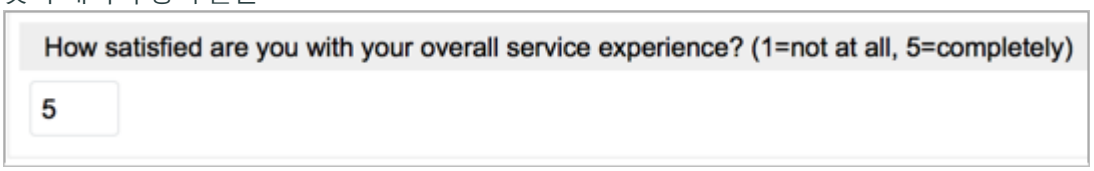
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
시스템은 연결된 메트릭 정의의 값 설정에 따라 최소 및 최대 필드를 자동으로 설정합니다.

Number 데이터 유형

질문서에 사용자는 질문서에 숫자를 입력합니다.

숫자 데이터 형식 질문



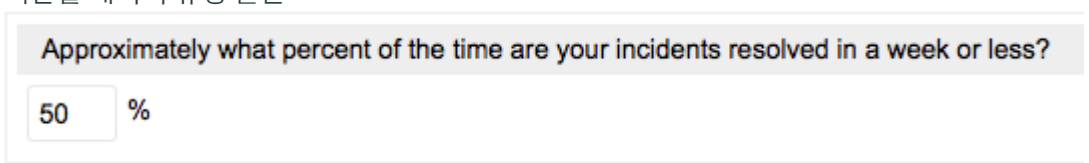
번호를 선택하는 경우 다음 추가 필드를 입력해야 합니다.

- 배율 정의: 분기별 판매 수를 측정하는 질문과 같이 숫자가 클수록 좋은 경우 높음을 선택합니다.
- 최소 값 및 최대값: 사용자가 입력할 수 있는 최소값과 최대값을 입력합니다. 질문 텍스트에 허용되는 답변의 범위를 명시합니다.

백분율 데이터 유형

질문서에 사용자는 질문서에 숫자를 입력합니다.

백분율 데이터 유형 질문



백분율을 선택하는 경우 다음 추가 필드를 입력해야 합니다.

- 규모 정의: 에이전트가 완료한 작업의 백분율을 측정하는 질문과 같이 백분율이 클수록 좋은 경우 높음을 선택합니다.
- 최소값 및 최대값: 사용자가 입력할 수 있는 최소값과 최대값을 입력합니다. 일반적으로 **0** 과 **100** 이 적절한 최소값과 최대값입니다. **0**과 **100** 이외의 값을 선택하는 경우 일반적으로 질문 텍스트에 허용되는 답변 범위를 명시하는 것이 가장 좋습니다.

참조 데이터 유형

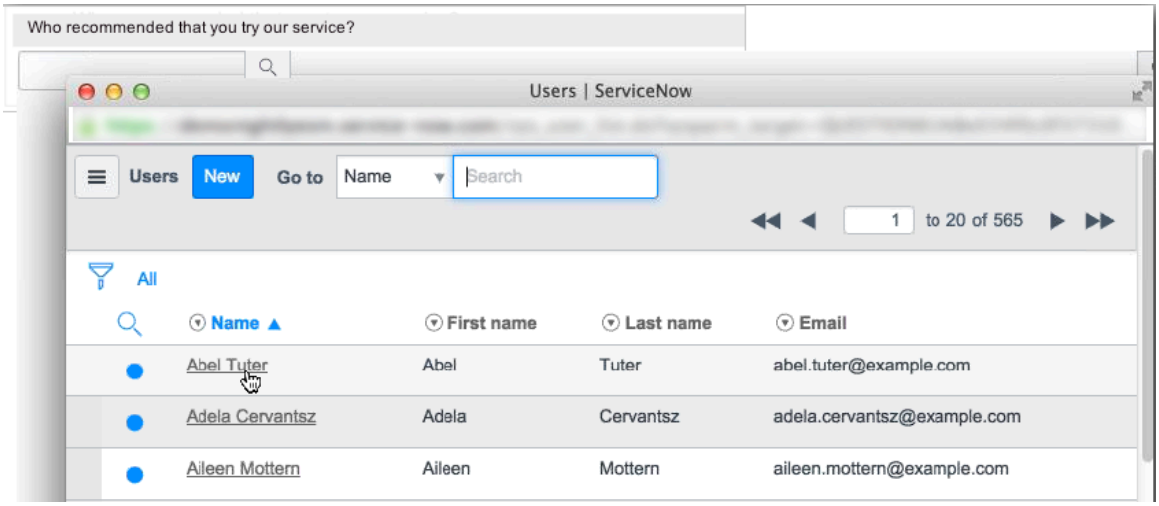
질문서에서 사용자는 지정된 참조 테이블에서 생성된 목록에서 값을 선택합니다. 응답 필드는 자동 완성을 지원합니다.

주:
참조 한정자는 지원되지 않습니다.

예를 들어 사용자 〔sys_user〕를 참조 테이블로 지정하면 사용자가 질문에 대한 응답으로 사용자 이름을 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조 데이터 형식 질문



문자열 데이터 유형

질문서에 사용자는 텍스트를 입력합니다. 문자열을 선택하면 문자열 옵션 필드가 나타납니다. 다음 옵션 중 하나를 선택하여 질문서에 문자열 필드를 표시하는 방법을 결정하십시오.

- 한 줄

- 한 줄 너비

- 여러 줄

템플릿 데이터 유형

질문서에서 사용자는 미리 정의된 일련의 답변 옵션에서 값을 선택합니다. 이 데이터 유형을 사용하려면 질문 템플릿을 정의해야 합니다.

템플릿을 선택하는 경우 다음 추가 필드를 채워야 합니다.

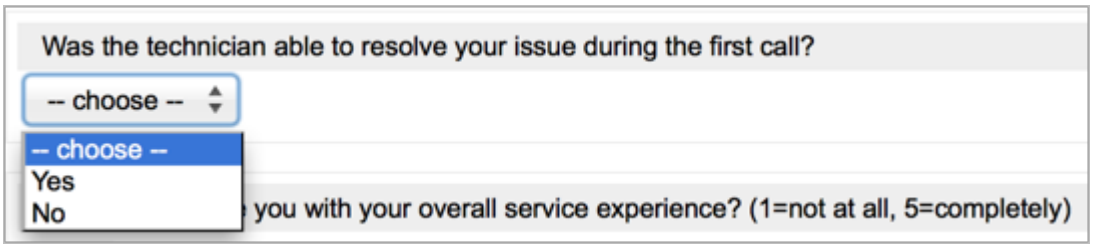
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 템플릿: 템플릿을 선택합니다.
- 배율 정의: 템플릿 정의 값이 가장 큰 대답 옵션이 가장 좋은 경우 높음을 선택합니다.

예/아니요 데이터 유형

질문서의 사용자는 질문서의 목록에서 예 또는 아니요 를 선택합니다.

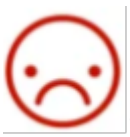
예/아니요 데이터 형식 질문



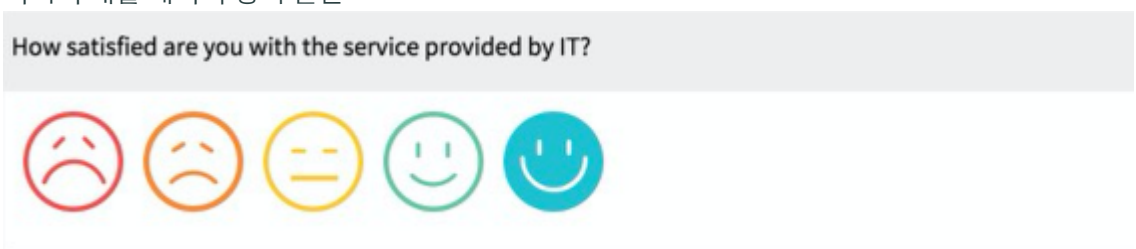
예/아니요를 선택하는 경우 배율 정의 필드에 내용을 입력해야 합니다. 예가 가장 좋은 대답인 경우 높음을 선택합니다.

이미지 배율 데이터 유형

설문지에서 사용자는 사전 정의된 이미지 세트에서 응답으로 이미지를 선택합니다. 이미지 척도 질문은 동일한 유형의 답변 옵션이 있는 설문조사의 성능을 높이기 위해 템플릿에서 사용할 수도 있습니다.

리커트 척도와 유사한 5개의 이모티콘(매우 불만족에서 매우 만족)이 제공됩니다. 그러나 JPG, PNG 또는 GIF 형식의 추가 이미지를 업로드할 수 있습니다. 선택한 케이스와 선택되지 않은 케이스에 대해 하나씩 두 개의 이미지를 업로드할 수 있습니다. 예를 들어, 선택한 이미지는 일 수 있고, 선택되지 않은 이미지는  일 수 있습니다. 이미지 크기가 클수록 64 x 64픽셀로 축소됩니다.

이미지 배율 데이터 형식 질문



결과 동작은 업로드된 이미지의 존재 여부에 따라 달라집니다. 선택한 이미지가 업로드되지 않으면 질문이 공백으로 표시됩니다.

선택한 이미지	선택 취소된 이미지	결과
예	예	선택하지 않은 이미지가 로드됩니다. 이미지를 클릭하면 선택한 이미지로 변경됩니다.
예	아니요	선택한 이미지가 불투명도 50%로 로드됩니다. 이미지를 클릭하면 불투명도가 100%로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 이미지	선택 취소된 이미지	결과
아니요	예	빈 자리 표시자 상자가 표시됩니다.
아니요	아니요	빈 자리 표시자 상자가 표시됩니다.

주:

- 이미지 배율 유형 질문에는 해당 사항 없음 옵션이 지원되지 않습니다.
- 이미지 배율 유형 질문의 경우 선택되지 않은 이미지의 숨겨진 종속 질문에 대한 답변으로 빈 문자열이 저장됩니다.

다중 선택 데이터 유형

질문서에서 사용자는 적용되는 모든 답변을 나타내는 여러 확인란을 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자에게 다중 선택 질문에서 "해당하는 모든 것을 선택"하도록 지시할 수 있습니다.

다중 선택 데이터 유형 질문

순위 데이터 유형

질문서에서 사용자는 각 옵션에 대해 다른 순서 번호를 선택하여 순위를 지정할 수 있습니다. 끌어서 놓기 기능도 지원되어 사용자가 숫자를 입력하거나 단순히 옵션을 드래그할 수 있습니다.

옵션의 순서 설정

하나의 주문 번호는 두 번 선택할 수 없습니다. 이 질문은 필수일 수 있고 상위 질문에 종속될 수도 있지만 그 반대는 불가능합니다.

관련 정보

설문 조사 질문 템플릿

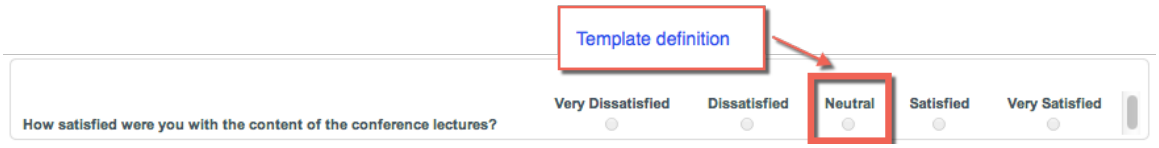
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 질문 템플릿

질문 템플릿은 설문 조사 질문에 대해 재사용 가능한 답변 옵션 집합을 정의합니다.

질문 템플릿은 질문에 답하기 위해 재사용 가능한 평가 척도를 정의하며, 여기서 척도의 각 답변 옵션은 템플릿 정의입니다. 예를 들어 Satisfaction이라는 템플릿은 만족도 척도를 나타내며 매우 만족, 만족, 중립, 불만족 및 매우 불만족 템플릿 정의를 포함합니다.

템플릿 정의



데이터 유형이 템플릿으로 설정된 설문 조사 질문에는 템플릿을 사용할 수 있습니다. 기본 시스템에서 사용할 수 있는 질문 템플릿은 다음과 같습니다. 설명된 설문 조사 질문 템플릿 만들기대로 템플릿을 만들거나 업데이트할 수 있습니다.

기본 질문 템플릿

이름	템플릿 정의
금액	없음, 적거나 적음, 평균 금액, 많음, 상당히 많음
복잡성	매우 복잡, 복잡, 보통, 단순, 매우 단순
빈도	절대로, 드물게, 때때로, 대부분의 시간, 항상
리커트 5	절대 반대, 동의하지 않음, 중립, 동의, 매우 동의
품질	매우 나쁨, 나쁨, 보통, 좋음, 매우 좋음
만족	매우 불만족, 불만족, 중립, 만족, 매우 만족
크기	매우 작게, 작게, 보통, 크게, 매우 큼

설문 조사 질문 템플릿 만들기

질문 템플릿을 생성하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
설문 조사에 대한 변경 사항(예: 질문 템플릿 수정)은 기존 설문 조사 인스턴스에 즉시 적용됩니다. 생성한 템플릿은 설문 조사와 평가 모두에 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 템플릿.
   각 템플릿은 평가 메트릭 템플릿 〔asmt_template〕 테이블에 기록으로 저장됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 평가 템플릿 정의 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.
   질문에 표시할 각 답변 옵션에 대한 템플릿 정의를 생성합니다.
6. 양식을 작성하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
표시	응답 옵션으로 표시할 텍스트를 입력합니다.
값	0보다 크거나 같으며 응답 옵션과 동일한 숫자 값을 입력합니다. 값은 결과 계산에 사용됩니다. 템플릿을 사용하는 질문을 볼 때 답변 옵션은 가장 작은 값에서 가장 큰 값 순으로 나타납니다. 지정된 템플릿에 대한 각 템플릿 정의에는 고유한 값이 있어야 합니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

템플릿과 일치하도록 최소값과 최대값 업데이트

설문 조사 결과 계산 데이터를 사용하는 경우 템플릿을 사용하는 질문의 최소 및 최대 값이 최소 및 최대 템플릿 정의 값과 같은지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
템플릿 데이터 유형의 질문을 생성하면 시스템은 템플릿 정의 값에 따라 최소 필드와 최대 필드를 설정합니다. 템플릿에 새 템플릿 정의를 추가하거나 기존 템플릿의 값을 업데이트하는 경우 기존 질문의 필드는 업데이트되지 않습니다. 새 값이 템플릿을 사용하는 질문의 최소값보다 작거나 최대값보다 크면 그에 따라 질문을 업데이트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 질문.

2. 최소 및 최대 열을 표시하도록 목록을 구성합니다.

3. 다음 목록 필터 조건 **[Template] [is] []<select the template you updated>**를 추가합니다.

4. 최소값과 최대값이 선택한 템플릿의 가장 작은 템플릿 정의 값과 일치하는지 확인합니다. 값이 일치하지 않으면 목록에서 직접 최소 값과 최대 값을 편집합니다.

> **주:**
> 데이터 유형이 템플릿인 경우 UI 정책에 따라 양식에서 최소 값과 최대 값을 편집할 수 없습니다.

설문 조사에 대한 문제 은행에 메트릭 범주 및 메트릭 추가

설문 조사에 대한 문제 은행에 추가된 질문 범주(메트릭 범주)와 질문(메트릭)을 재사용합니다. 문제 은행의 메트릭 범주나 메트릭을 설문 조사에 추가하거나 설문 조사에서 문제 은행에 메트릭을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin
설문 조사 문제 은행 샘플 데이터 플러그인(com.snc.question_bank_data)을 활성화하여 문제 은행의 데모 데이터에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 문제 은행.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 메트릭 범주 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

메트릭 범주 필드

필드	설명
이름	메트릭 범주의 이름입니다.
설명	메트릭 범주에 대한 설명입니다.
총 메트릭	메트릭 범주의 총 메트릭 수입니다. 이 숫자는 범주에서 메트릭을 추가하거나 삭제할 때 자동으로 업데이트됩니다.

4. 제목 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 평가 메트릭 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 설문 조사 질문 양식에서 필드에 내용을 입력합니다. 이러한 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 설문 조사 질문 생성 또는 수정.
7. 제출을 클릭합니다.

문제 은행을 사용하여 설문 조사에 대한 메트릭 범주 또는 메트릭 구성

설문 조사를 생성하거나 업데이트하는 동안 문제 은행 모듈의 질문 범주(메트릭 범주)와 질문(메트릭)을 재사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 survey_admin
설문 조사 문제 은행 샘플 데이터 플러그인(com.snc.question_bank_data)을 활성화하여 문제 은행의 데모 데이터에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 옵션: 플랫폼의 문제 은행에서 설문 조사에 메트릭 범주를 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 메트릭 범주 관련 목록에서 은행의 새 범주를 클릭합니다.
   문제 은행에 추가된 모든 메트릭 범주 목록과 함께 은행에서 새 범주 대화 상자가 표시됩니다.

   b. 필요한 범주를 선택하고 **Add** Selected(선택 항목 추가)를 클릭합니다.
   메트릭 범주 및 해당 메트릭 정의의 복사본이 메트릭 범주 관련 목록에 생성됩니다.

4. 옵션: 플랫폼의 문제 은행에서 설문 조사에 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

   a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.

   b. 평가 메트릭 관련 목록에서 은행의 새 메트릭을 클릭합니다.
   은행에서 새 메트릭 대화 상자가 문제 은행에서 사용할 수 있는 질문 목록과 함께 표시됩니다.

   c. 필요한 메트릭을 선택하고 선택한 항목 추가를 클릭합니다.
   메트릭과 해당 메트릭 정의의 복사본이 범주의 평가 메트릭 관련 목록에 생성됩니다.

5. 옵션: Platform의 설문 조사에서 문제 은행에 메트릭 범주를 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.

b. 문제 은행에 추가를 클릭합니다.
범주의 복사본이 문제 은행에 메트릭 및 메트릭 정의와 함께 생성됩니다.

6. 옵션: Platform의 설문 조사에서 문제 은행에 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.

b. 평가 메트릭 관련 목록에서 필요한 메트릭 정의를 엽니다.

c. 문제 은행에 추가를 클릭합니다.
문제 은행에 추가 대화 상자가 표시됩니다.

d. 이 질문/메트릭을 추가할 문제 은행 선택 필드에서 이 메트릭을 추가할 메트릭 범주를 선택하고 확인을 클릭합니다.
메트릭 및 해당 메트릭 정의의 복사본이 문제 은행에서 선택된 범주에 대해 생성됩니다.

7. 옵션: 설문 조사 디자이너의 문제 은행에서 설문 조사에 메트릭 범주 또는 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. 설문 조사 디자이너에서 설문 조사를 엽니다.

b. 옵션: 문제 은행에서 메트릭 범주를 추가하려면 왼쪽 패널의 범주 탭에서 필요한 범주 배너를 끌어 디자인 탭에 놓습니다.

c. 옵션: 문제 은행에서 메트릭을 추가하려면 질문 탭 또는 범주 탭에서 필요한 메트릭을 끌어서 놓습니다.

주:

- 메트릭 범주를 끌어다 놓으면 범주 내의 모든 종속성도 설문 조사에 추가됩니다.
- 범주 탭에서는 메트릭 범주 내에서 개별 메트릭을 끌어서 놓을 수 있습니다.
- 상위 메트릭을 끌어서 놓으면 모든 종속 질문도 메트릭 범주에 추가됩니다.
- 하위 메트릭을 끌어서 놓으면 하위 질문만 메트릭 범주에 추가됩니다.

답변 옵션 생성 또는 수정

데이터 유형이 선택 항목 또는 **Likert** 척도로 설정된 설문 조사 질문에 대해 메트릭 정의라고 하는 답변 옵션을 생성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
설문 조사에 대한 변경 사항(예: 답변 옵션 추가 또는 수정)은 기존 설문 조사 인스턴스에 즉시 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 질문.

2. 선택 항목 또는 Likert 척도 설문 조사 질문을 엽니다.

3. 평가 메트릭 정의 관련 목록에서 메트릭 정의를 열거나 신규를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 답변 옵션은 평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition] 테이블에 기록으로 저장됩니다.

4. 평가 메트릭 정의 양식을 작성합니다.

평가 메트릭 정의 필드

필드	설명
표시	응답 옵션으로 표시할 텍스트입니다.
값	0보다 크거나 같은 숫자 값으로, 응답 옵션과 동일합니다. 값에 따라 답안 옵션이 나타나는 순서가 결정됩니다. 아래 예를 참조하십시오. 값은 설문 조사 결과를 계산하는 데에도 사용됩니다. 주어진 질문에 대한 각 메트릭 정의는 서로 다른 값을 가져야 합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

Example:
설문 조사 질문서에서 질문에 대한 답변 옵션은 가장 작은 값에서 가장 큰 값 순으로 나타납니다. 예를 들어, 설문 조사 질문인 '기분이 어때요?'와 '좋음, 중립 및 나쁨'을 답변으로 설정한 경우를 생각해 보십시오. 다음 표에서는 값에 따른 응답 옵션 순서를 보여줍니다.

값에 따른 응답 옵션 순서

답변 옵션	값	순서
좋음	1	첫 번째
중립	3	두 번째
나쁨	5	세 번째

설문 조사 결과 계산을 사용하는 경우 질문 척도 정의 가 답변 옵션에 따라 적절하게 설정되었는지 확인합니다. 앞의 예에서 정답 옵션 **Good**이 가장 높은 점수를 얻도록 하려면 **Good**의 값이 가장 작기 때문에 배율 정의가 **Low**여야 합니다.

설문 조사 질문의 순서 변경

범주 수준 또는 질문 수준에서 설문 조사 질문의 순서를 쉽게 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
동일한 현장조사 정의에 대해 한 범주의 질문이 다른 범주의 질문과 비교하여 표시되는 순서를 변경할 수 있습니다. 다른 질문을 생성한 후 새 질문을 수동으로 추가하는 경우 질문 순서를 변경할 수 있습니다.

설문 조사 작성자를 사용하여 질문을 생성할 때 시스템은 첫 번째 질문의 순서 필드를 **101**로, 두 번째 질문의 순서 필드를 **102**로 설정합니다. 설문조사 작성자 외부에서 새 질문을 만들면 순서는 기본적으로 **100**으로 설정되며, 이는 설문조사 작성자가 생성한 모든 질문 앞에 표시됨을 의미합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 적절한 설문 조사 정의를 엽니다.
2. 메트릭 범주 관련 목록에서 순서 열의 값을 편집합니다.
3. 범주 내에서 질문 순서를 변경하려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 평가 메트릭 관련 목록을 엽니다.

b. 순서 열에서 값을 편집합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

설문 조사 트리거 조건

특정 설문 조사를 보낼 시기와 받을 사람을 지정하는 트리거 조건입니다.

시스템 관리자는 트리거 조건을 사용하여 특정한 테이블에 특정한 작업이 발생할 때마다(예: 인시던트 또는 변경 요청이 종결될 때) 설문 조사 인시던트를 생성하도록 시스템을 구성할 수 있습니다. 시스템은 인시던트 호출자 또는 변경 요청 담당자 등 트리거 기록과 관련이 있는 사용자에게 설문 조사를 전송합니다. 조건이 충족될 때마다 설문 조사를 전송하도록 선택하거나, 아니면 조건이 충족되었을 때 시스템에서 무작위로 설문 조사를 전송하도록 확률을 설정할 수도 있습니다.

트리거 조건은 트랜잭션 설문 조사를 전송할 때 이상적입니다. 트랜잭션 설문 조사는 일반적으로 인시던트 종결이나 품목 구매 등 최근 경험에 대한 만족도를 조사할 때 활용합니다.

주:
트리거 조건은 기존 설문 조사의 설문 조사 조건과 비슷합니다. 설문 조사 조건이 있는 레거시 설문 조사를 마이그레이션하는 경우 설문 조사 조건이 트리거 조건으로 다시 생성되기 전에 설문 조사 조건이 비활성화되었는지 확인합니다.

설문 조사에 대한 트리거 조건 구성

특정 설문 조사를 보낼 시기와 받을 사람을 지정하는 트리거 조건을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, survey_admin 또는 survey_creator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 관리 〉 트리거 조건.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

주:
지정된 사용자만 설문 조사를 수행할 수 있으므로 트리거된 설문 조사에 특정 사용자를 지정하지 마십시오.

3. 트리거 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

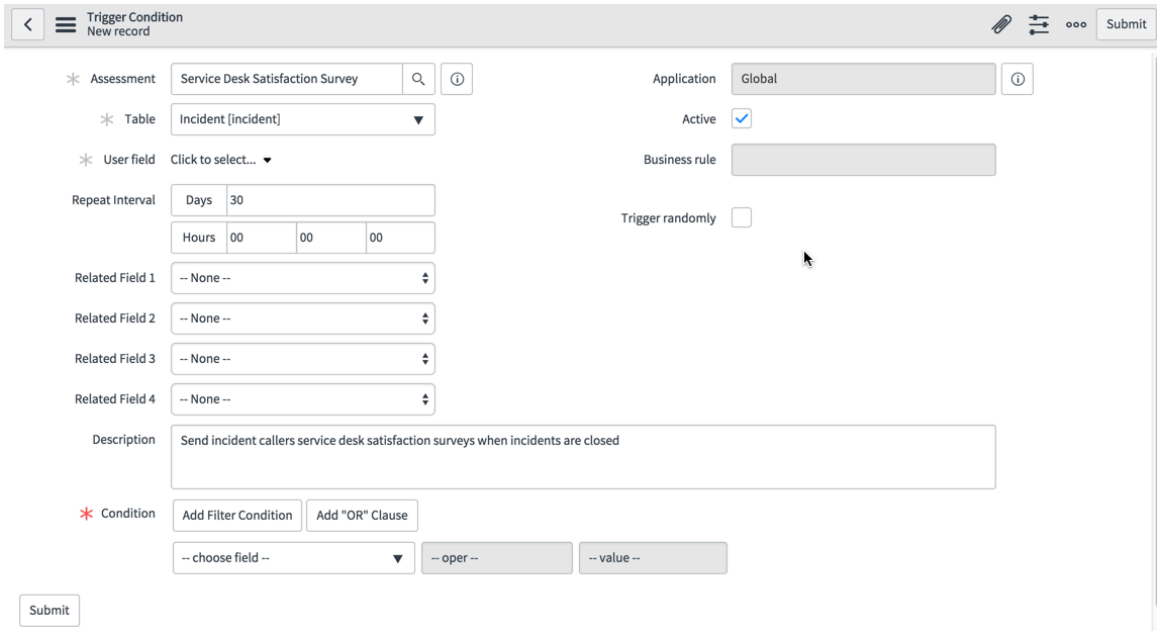
필드 값에 대한 설명은 설문 조사에 대한 트리거 조건 양식 문서를 참조하십시오.

또한 설문 조사 작성자로부터 직접 트리거 조건을 만들 수도 있습니다. 설문 조사 사용자 액세스 섹션에서 특정 사용자가 조건에 따라 이 설문 조사를 할 수 있습니다.를 선택한 경우, 초안으로 저장 또는 게시를 클릭하면 트리거 조건 양식이 자동으로 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:

설문 조사 트리거 조건 양식



관련 정보

일정 기간

트리거 조건 예시

인시던트가 종결되거나 해결되면 자동 트리거된 설문 조사를 발송할 수 있습니다.

트리거 조건은 다음과 같이 구성됩니다.

- 평가: 서비스 데스크 만족도 설문 조사
- 테이블: 인시던트[incident]
- 사용자 필드: 호출자
- 반복 간격: 30일
- 활성: 참
- 임의로 트리거: false
- 관련 필드 **1**: 담당자
- 관련 필드 **2**: 문제
- 조건: [State] [is] [Closed]〔또는〕[State] [is] [Resolved]

C는 서비스 데스크 기술자 B에게 할당된 인시던트 INC00004305의 호출자입니다. B는 C의 불만 사항을 기반으로 PRB010101 생성하고 인시던트를 종결합니다. C가 인시던트 경험에 대한 만족도를 평가할 수 있도록 시스템이 C에 할당된 설문 조사 인스턴스를 생성합니다.

트리거 조건의 일부로 두 개의 관련 필드가 선택되었기 때문에 설문 조사 인스턴스에는 다음과 같은 인시던트 정보가 저장됩니다.

- 사용자(관련 필드 1): **Boris Catino**
- 문제(관련 필드 2): **PRB010101**
- 작업(자동으로 생성됨): **INC00004305**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 필드가 자동으로 채워지기 때문에 설문 조사 결과에 대한 보고서를 만들 때 인시던트(또는 작업 기반 테이블)에 대한 닷워킹을 통한 UI 기반 필터링이 지원됩니다. 예를 들어 그룹에 할당된 인시던트와 관련된 모든 설문 조사 인스턴스를 쿼리할 수 있습니다(예: #### 그룹에 할당된 모든 인시던트에 대한 설문 조사 보고서).

조건이 충족될 때마다 트리거 조건이 트리거되도록 설정되어 있더라도 반복 간격 설정을 사용하면 C가 첫 번째 인시던트로부터 30일 이내에 종결되는 다른 인시던트에 대한 다른 설문 조사를 받지 않습니다.

작업 필드에 기반한 설문 조사 보고서 예

설문 조사의 가장 일반적인 사용 사례 중 하나는 인시던트, 요청 또는 작업이 종결될 때 자동 트리거된 설문 조사를 보내는 것입니다. 설문 조사 결과를 다시 받으면 담당 그룹 또는 담당자와 같이 티켓과 관련된 사용자 및 그룹별로 결과를 필터링할 수 있습니다.

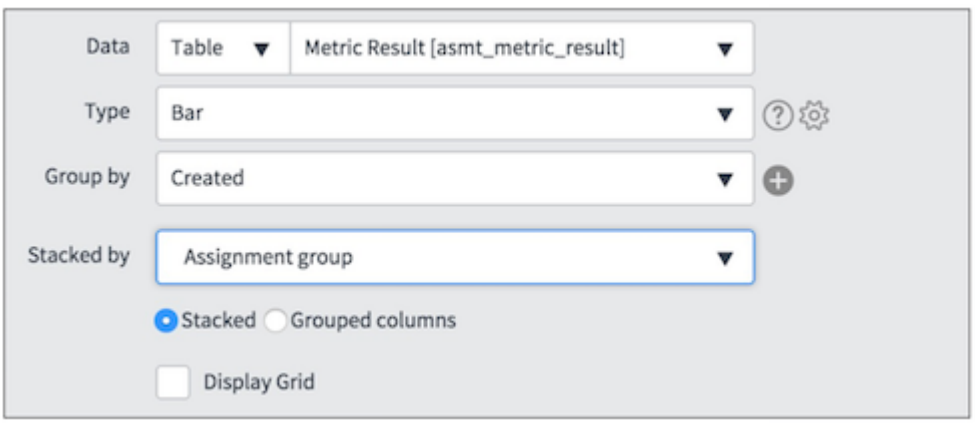
설문 조사 결과를 필터링하면 티켓 데이터를 기반으로 사람들과 팀의 성과에 대한 자세한 정보를 얻을 수 있습니다. 이 정보는 자동으로 캡처되기 때문에 이전에 필요했던 설문 조사 트리거 조건 양식의 관련 필드를 활용하는 대신, 데이터를 필터링하면서 닷워킹을 수행할 수 있습니다.

작업을 설문 조사 결과의 필터로 사용

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

할당 그룹별 인시던트 트리거 설문 조사 응답에 대한 보고서를 작성하려면 다음으로 이동하여 작업 평가 상세 정보에 대한 보고서를 설정합니다. 보고서 **View/**Run(보기/실행) 을 클릭하고 **Create a** report(보고서 만들기)를 클릭합니다.

인시던트에 의해 트리거되는 설문 조사 응답에 대한 보고서 정의



설문 조사 배포

설문 조사 관리자가 사용자에게 설문 조사를 배포하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

설문 조사는 다음 방법 중 하나를 사용하여 배포됩니다.

- 사용자에게 설문 초대를 보냅니다.
- 현장조사를 직접 여는 현장조사 URL을 공유합니다.
- 설문 조사를 여는 모듈을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사에 대한 이메일 알림

관리자가 설문 조사를 만들어 사용자에게 할당하면 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다. 이메일 알림에서 설문 조사 링크를 선택하면 사용자가 설문 조사를 할 수 있는 설문 조사 페이지로 리디렉션됩니다. 이러한 유형의 설문 조사를 트리거되지 않은 설문 조사라고 합니다.

트리거된 설문 조사는 트리거 조건이 충족될 때 사용자가 받는 설문 조사입니다. 트리거된 설문 조사의 경우 이벤트가 이벤트 큐에 삽입됩니다. 특정 팀이 사용자에게 이메일 알림을 보낼지 여부를 결정할 수 있도록 이벤트를 구성할 수 있습니다. 이벤트가 이메일 알림을 보내도록 구성된 경우 트리거 조건이 충족되면 자동 이메일이 전송됩니다. 트리거 조건 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설문 조사에 대한 트리거 조건 구성.

주:
Outlook Actionable Message 확인란을 사용하여 설문 조사 전자 메일 알림에 포함된 설문 조사를 포함할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하고 현장조사를 저장하면 확인이 실행되어 모든 현장조사 질문이 지원되는지 확인합니다. 이 필드는 Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Outlook Actionable Messages 문서를 참조하십시오.

사용자에게 설문 조사 초대 발송

설문 조사 정의 양식에서 설문 조사 할당 또는 초대 보내기 버튼을 사용하여 설문 조사 초대장을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
초대장 보내기 버튼을 사용하여 설문 조사 정의에 나열된 각 설문 조사 사용자에게 설문 조사 인스턴스를 즉시 할당합니다. 설문 조사 할당 버튼을 사용하여 한 번에 한 명의 사용자에게 설문 조사 인스턴스를 할당합니다.

각 버튼은 해당 사용자에게 할당된 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 또한 인스턴스가 이메일을 보내도록 구성된 경우 시스템은 설문 조사 알림을 생성합니다. 두 버튼 중 하나를 사용할 수 있으려면 설문 조사 정의가 다음 조건을 모두 충족해야 합니다.

- 활성 확인란이 선택되어 있습니다.
- 게시됨상태입니다.
- 설문 조사는 하나 이상의 질문과 관련되어 있습니다.

주:
관리자(또는 트리거)는 언제든지 사용자에게 두 개 이상의 설문 조사 인스턴스를 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 게시된 활성 설문 조사를 선택합니다.
3. 다음 작업 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
설문 조사 사용자 관련 목록에 나열된 사용자에게 설문 조사 할당	초대장 보내기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
모든 사용자에게 설문 조사 할당	**Assign** Survey(설문 조사 할당)를 클릭하고 한 명 이상의 사용자를 선택한 다음 OK(확인)를 클릭합니다.

시스템은 사용자가 새 설문 조사 인스턴스를 받을 자격이 있다고 가정하고 사용자에게 할당된 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 설문 조사 할당 버튼을 사용하면 선택한 사용자가 설문 조사 사용자로 저장되지 않습니다.

설문 조사의 수신자 목록 정의

수신자 목록을 사용하여 설문 조사 초대를 보낼 수 있는 대상 사용자 집합을 정의합니다. 여러 설문 조사에 수신자 목록을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, survey_admin 또는 survey_creator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 관리 〉 수신자 목록.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 수신자 목록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 수신자 목록 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.
   파일 업로드에 의해 만들어진 수신자 목록의 경우, 제출 을 클릭하면 Excel 파일에 있는 기록의 유효성을 검사합니다. 확인 후에 시스템은 유효/무효한 사용자 기록을 포함하여 업로드 결과가 포함된 팝업 창을 표시합니다.
5. 옵션: 업데이트된 사용자 목록을 가져오려면 수신자 목록으로 이동하여 수신자 목록 새로 고침을 클릭합니다.

설문 조사에 수신자 목록 추가

설문 조사에 수신자 목록을 추가하여 대상 사용자 집합에 설문 조사 초대장을 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 survey_admin
수신자 목록은 수신자 목록 하위 모듈에서 미리 정의해야 합니다. 수신자 목록 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설문 조사의 수신자 목록 정의.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 설문 조사 정의를 엽니다.
3. 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

4. 모든 설문 조사 사용자 및 수신자 목록에 설문 조사 초대를 보내려면 초대 보내기를 클릭합니다.

주:

- 초대장 보내기 UI 작업은 설문 조사에 대한 수신자 목록 또는 설문 조사 사용자가 한 명 이상 있을 때 사용할 수 있습니다.
- 설문 조사 사용자 관련 목록과 여러 수신자 목록에서 사용자를 사용할 수 있는 경우 설문 조사 초대는 사용자에게 한 번만 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Outlook 이메일 클라이언트 내에 설문 조사 포함

사용자에게 전송되는 이메일 알림에 대화형 설문 조사를 포함합니다. 사용자는 새 브라우저 탭에서 설문 조사를 열지 않고 이메일 클라이언트에서 설문 조사 질문에 답하고 설문 조사를 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin
Outlook Actionable Messages 플러그인(sn_ms_oam)이 활성화되어 있어야 합니다.

주:

- OAM(Outlook Actionable Messages) 기능은 모든 Microsoft 메일 제품 및 버전에서 지원되지 않습니다. 사용 중인 Outlook 버전이 OAM을 지원하는지 확인하려면 Microsoft 웹 사이트를 참조하십시오.
- 실행 가능한 메시지는 @service-now.com 이메일 주소에서 보낸 이메일에만 지원됩니다. 사용자 지정된 전자 메일 주소에서 전자 메일을 보내는 경우 범위를 조직으로 설정하여 Microsoft 웹 사이트에서 새 서비스로 등록해야 합니다. 속성에 *sn_ms_oam.outlookactionable.originator* 제공자 ID 값을 지정합니다.
- 실행 가능한 메시지는 이메일 발신자 확인을 위한 SPF(Sender Policy Framework)/DKIM(DomainKeys Identified Mail) 검증을 기반으로 합니다. 전자 메일 받는 사람이 외부 공급자를 통해 전자 메일을 받는 경우 전자 메일이 적응형 카드로 렌더링되지 않을 수 있습니다.
- 기본 실행 가능한 메시지 템플릿은 사용자 지정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 설문 조사 초대 알림의 경우 포함될 항목 탭에서 메시지 필드에 기존 정보 외에 다음 스크립트를 추가합니다.

   ```
   ${mail_script:include_survey_actionable}
   ```

   이 스크립트는 사용자에게 전송되는 이메일 알림에 Outlook 실행 가능 메시지를 포함합니다.
3. 다음으로 이동 설문 조사 〉 설문 조사 보기을 클릭하고 설문 조사를 엽니다.
4. 설문 조사 사용자에게 이메일 알림을 보내려면 알림 보내기 확인란을 선택합니다.
5. **Outlook Actionable Message** 확인란을 선택하고 설문 조사를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 이미지 배율 유형 질문은 현장조사에 질문이 하나만 있는 경우에만 지원됩니다.
- 이미지 옵션이 있는 템플릿 유형 질문은 설문 조사에 질문이 하나만 있는 경우에만 지원됩니다.
- Microsoft가 Outlook 데스크톱 클라이언트에 대한 날짜/시간을 지원하지 않기 때문에 날짜/시간 유형 질문은 데스크톱 클라이언트가 아닌 Outlook의 웹 클라이언트에서 지원됩니다.
- 내부 값이 잘못 제출되지 않을 수 있으므로 두 개의 중복 선택 표시 값을 사용해서는 안 됩니다.
- 문자열 유형 질문에 대한 답변은 필드 확인 필드에서 선택한 옵션에 따라 확인할 수 있습니다. 예를 들어 옵션을 이메일 주소로 선택하는 경우 이메일 ID 형식으로만 답변을 입력할 수 있습니다. 다른 형식의 답변은 허용되지 않습니다.
- Microsoft Outlook 버전에서는 포함된 설문 조사를 생성할 수 있는 다음 질문 유형을 지원하지 않습니다.
  - 첨부 파일
  - 참조
  - 순위
- 종속 질문은 지원되지 않습니다.
- 서명이 지원되지 않습니다.
- 필수 질문이 지원됩니다.

플랫폼 UI와 설문 조사 디자이너 모두에서 모든 설문 조사 질문이 지원되는지 확인하기 위해 확인이 실행됩니다.

6. 설문 조사 할당을 클릭하고 사용자에게 설문 조사를 할당합니다.
포함된 설문 조사가 포함된 이메일 알림이 사용자에게 전송됩니다. 사용자는 새 브라우저 탭에서 설문 조사를 열지 않고 이메일 클라이언트에서 설문 조사를 수행하고 제출할 수 있습니다.

설문 조사에 현지화 사용

설문 조사 사용자가 여러 언어로 설문 조사를 수행할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 survey_admin
설문 조사를 사용할 수 있는 언어의 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

주:
현지화는 공개 설문 조사에만 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 관리 〉 속성.
2. 여론 조사를 실시할 때 언어 선택기를 표시할지 여부를 활성화/*show_lang_picker_for_publicsurveys*비활성화() 속성을 활성화합니다.
3. 시스템 설정 창의 언어 목록에서 설문 조사를 사용할 언어를 선택합니다.

주:
언어 목록은 언어 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 다음으로 이동 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 공개 설문 조사를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 현장조사 제목, 질문 및 답변에 대해 번역된 텍스트를 입력합니다.
6. 설문 조사를 저장하고 게시합니다.

> **주:**
> 현지화는 평가 속성 이메일에서 설문 조사 링크가 서비스 포털 뷰에서 열리도록 허용(설문 조사에만 적용) 속성이*sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection* 활성화된 경우 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다.

- 설문 조사는 설문 조사 사용자가 번역된 언어로 사용할 수 있습니다.
- 사용자는 언어 선택기를 사용하여 설문조사의 언어를 변경할 수 있습니다.

설문 조사 **URL**

설문 조사 사용자에게 설문 조사 URL을 제공하여 설문 조사를 배포할 수 있습니다.

설문 조사 관리자는 다음 유형의 URL 중 하나를 얻을 수 있습니다.

- 사용자가 설문 조사 질문서를 사용하기 위해 열 수 있는 설문 조사의 일반 URL입니다. 다음 프로세스가 발생합니다.
  - 누군가 URL을 열면 시스템은 사용자가 로그인했는지 확인합니다. 그런 다음 로그인한 사용자에게 할당된 관련 설문 조사의 인스턴스를 검색합니다.
  - 설문 조사 인스턴스가 발견되면 설문 조사 인스턴스의 상태에 따라 적절한 작업이 수행됩니다(테이블 참조). 활성 설문 조사 인스턴스(수행할 준비 완료 또는 진행 중)가 여러 개인 경우 기한이 가장 빠른 인스턴스가 열립니다.
  - 설문 조사 인스턴스를 찾을 수 없는 경우 시스템은 설문 조사에 대한 새 인스턴스를 만들고 사용자에게 할당한 후 설문 조사 질문서를 엽니다.
- 할당된 사용자가 설문 조사 질문서를 사용하기 위해 열 수 있는 특정 설문 조사 인스턴스의 URL입니다. 다음 프로세스가 발생합니다.
  - 누군가 URL을 열면 시스템은 그 사람이 설문 조사 인스턴스가 할당된 사용자로 로그인했는지 확인합니다. 할당된 사용자만 설문 조사 질문서에 접근할 수 있습니다.
  - 설문 조사 인스턴스의 상태에 따라 적절한 작업이 수행됩니다(테이블 참조).

설문 조사 상태

설문 조사 인스턴스 상태	**URL** 열기 시 작업
수령 준비 완료: 사용자가 응답을 저장하지 않았습니다.	사용자가 시작할 수 있도록 설문 조사 질문서가 나타납니다. 사용자는 응답을 저장하거나 제출할 수 있습니다.
진행 중: 사용자가 하나 이상의 응답을 저장했습니다.	사용자가 계속할 수 있도록 설문 조사 질문서가 표시됩니다. 이전에 저장한 모든 응답이 표시됩니다. 사용자는 응답을 저장하거나 제출할 수 있습니다.
완료: 사용자가 필요한 모든 응답을 제출했습니다.	일정 기간이 제한 없음 이거나 기간 제한이 만료된 경우 사용자가 시작할 수 있도록 새 설문 조사 인스턴스에 대한 설문 조사 질문서가 나타납니다. 일정 기간이 사용자가 동일한 설문 조사를 수행할 수 있는 횟수를 제한하고 사용자가 마지막으로 설문 조사를 완료한 이후 기간 제한이 만료되지 않은 경우 오류 메시지가 나타납니다.

누군가 게시되지 않았거나 비활성화된 설문조사의 URL을 열면 오류 메시지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일반 설문 조사 **URL** 입수 및 배포

자격을 갖춘 모든 사용자가 설문 조사 질문서를 열 수 있도록 일반 설문 조사 URL을 배포할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
일반 URL은 설문 조사 정의 양식과 설문 조사 작성자에서 사용할 수 있습니다. 게시된 공개 설문 조사의 URL을 이메일로 보낼 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 평가 메트릭 유형 목록에서 설문 조사 정의를 엽니다.
3. URL을 보거나 복사하려면 설문 조사 **URL** 보기 관련 링크를 클릭합니다.
   이 관련 링크는 설문 조사 정의가 활성인 경우에만 표시됩니다.
4. 사용자에게 URL을 배포하려면 복사한 URL을 원하는 대로 붙여넣거나 이메일 버튼을 클릭하여 이메일로 보냅니다.
   이메일 버튼은 게시된 공개 설문 조사에 대해서만 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
설문 조사 사용자가 일반 설문 조사 URL을 클릭하면 사용자에게 준비 완료 상태의 인스턴스가 없는 한 시스템은 설문 조사 사용자에 대한 설문 조사 인스턴스를 만듭니다. 시스템은 기본적으로 설문 조사 인스턴스가 생성될 때 이메일 알림을 보내도록 구성됩니다.

결과적으로 설문 조사 사용자는 일반 설문 조사 URL과 함께 보낸 알림 외에 두 번째 알림을 받게 됩니다. 이로 인해 설문 조사 사용자에게 혼동을 줄 수 있습니다. 이 문제를 방지하려면 자동 알림을 비활성화할 수 있습니다.

설문 조사 자동 알림 비활성화

시스템에서 생성한 두 번째 이메일 알림이 사용자에게 전송되는 문제를 방지하려면 자동 알림을 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
사용자에게 설문 조사가 할당되면 일반 설문 조사 URL이 포함된 이메일 알림이 사용자에게 전송됩니다. 그러나 경우에 따라 사용자는 두 번째 시스템 생성 알림을 받을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 설문 조사 초대 알림을 엽니다.
3. 수신인 섹션에 이벤트 생성자에게 보내기 옵션을 추가하도록 양식을 구성합니다.
   이벤트 생성자에게 보내기 옵션은 기본적으로 선택되어 있습니다.
4. 이벤트 생성자에게 보내기 확인란의 선택을 취소합니다.
   시스템은 더 이상 설문 조사 사용자에게 자동 알림 메시지를 보내지 않습니다.

설문 조사 인스턴스 **URL** 얻기

할당된 사용자가 설문 조사 질문서를 열 수 있도록 설문 조사 인스턴스 URL을 배포할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
설문 조사 인스턴스 URL은 설문 조사 인스턴스 기록에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 인스턴스.
2. 설문 조사에 대한 인스턴스를 엽니다.
3. URL을 보거나 복사하려면 인스턴스 **URL** 관련 링크 보기를 클릭합니다.
   관련 링크는 설문 조사 인스턴스 상태가수행할 준비 완료 또는 진행 중 이고 관련된 설문 조사 정의가 활성 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다.
4. 대화 상자에서 URL을 선택하고 복사한 다음 확인 또는 취소를 클릭합니다.
5. 할당된 사용자에게 URL을 배포합니다.

설문 조사 **URL** 테스트

설문 조사와 관련된 설문 조사 사용자가 있는 경우 설문 조사가 제한되어 해당 사용자만 설문 조사 URL을 사용할 수 있습니다. 설문 조사 URL을 테스트하여 제한되어 있는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 설문 조사 사용자가 아닌 설문 조사를 엽니다.
2. 관련 링크에서 설문 조사 **URL** 보기를 클릭합니다.
3. URL을 복사하고 확인 또는 취소를 클릭합니다.
4. URL로 이동합니다.
   설문 조사에 참여할 권한이 없다는 메시지가 나타납니다.

설문 조사 모듈 작성

설문 조사를 여는 모듈을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보
사용자가 설문 조사 모듈을 클릭하면 시스템은 설문 조사의 구성 옵션 및 기타 요인에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 새 설문 조사 인스턴스 작성
- 기존 설문 조사 인스턴스 열기
- 오류 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. UI 버전에 따라 적절한 작업을 수행합니다.
   - 코어 **UI**: 설문 조사 모듈을 추가하려는 모듈이 포함된 애플리케이션 메뉴를 가리키고 애플리케이션 편집(연필) 아이콘을 클릭합니다.
   - **UI15**: 모듈을 추가할 애플리케이션 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 애플리케이션 메뉴 편집을 선택합니다.
2. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 작성합니다.
   - 링크 유형: 평가

     레거시 설문 조사에만 사용되는 설문 조사는 선택하지 마십시오.
   - 평가: 모듈을 열려는 설문 조사를 선택합니다.
4. 양식을 작성하고 저장합니다.

설문 조사 공유

설문 조사를 익스포트한 다음 다른 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있습니다.

> **주:**
> 업데이트 세트는 Helsinki 릴리스에서 사용할 수 있으며 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터를 이동하는 데 사용해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

시스템은 다음을 포함하여 설문 조사 정의 [asmt_metric_type]와 연관된 기록이 포함된 단일 XML 파일을 익스포트합니다.

- 평가 메트릭 템플릿 [asmt_template]
- 평가 템플릿 정의 [asmt_template_definition]
- 메트릭 정의 [asmt_metric_definition](설문 조사 질문 답변 옵션)
- 설문 조사와 관련된 예약된 작업 [sys_trigger]
- 설문 조사 범주 [asmt_metric_category]
- 설문 조사 질문 [asmt_metric]
- 설문 조사 사용자 [asmt_m2m_category_user]
- 트리거 조건 [asmt_condition]

설문 조사 익스포트

설문 조사를 익스포트한 후 다른 인스턴스로 임포트할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, survey_reader 또는 survey_admin
업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
2. 기록 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 평가 내보내기를 선택합니다.
4. 해당하는 경우 브라우저의 프롬프트에 따라 XML 파일을 저장합니다.

설문 조사 임포트

XML 파일로 내보낸 현장조사를 가져올 수 있습니다. 익스포트된 XML 파일에는 결과 데이터가 포함되어 있지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

> **주:**
> 업데이트 세트는 Helsinki 릴리스에서 사용할 수 있으며 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터를 이동하는 데 사용해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

이 태스크 정보

프로시저

1. 대상 인스턴스에 평가가 활성화되어 있는지 확인합니다.
2. 다음 Import data from XML 단계에 따라 평가를 임포트합니다.

설문 조사 및 평가에 업데이트 세트를 사용합니다.

업데이트 세트를 사용하여 설문 조사 및 평가에 대한 변경 사항을 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

업데이트 세트를 만들고 이를 사용하여 개발 인스턴스를 변경합니다.

> **주:**
> 자세한 내용은 System update sets 문서를 참조하십시오.

설문 조사와 평가를 개발할 때는 업데이트 세트를 사용하여 변경 내용을 캡처하고 개발 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 이동합니다. 업데이트 세트가 생성되고 현재로 표시되면 다음 테이블에 대한 모든 업데이트가 업데이트 세트에 기록됩니다.

다음 테이블은 이제 업데이트 세트를 사용할 수 있으며 애플리케이션 파일도 확장됩니다.

- 평가 메트릭 템플릿 [asmt_template]
- 평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]
- 평가 템플릿 정의 [asmt_template_definition]
- 평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]: 설문 조사 질문 답변 옵션
- 일정 [sys_trigger]: 설문 조사와 관련된 예약된 작업
- 평가 메트릭 범주 [asmt_metric_category]: 설문 조사 범주
- 평가 메트릭 [asmt_metric]: 설문 조사 질문
- 평가 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]: 설문 조사 사용자
- 트리거 조건 [asmt_condition]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 채팅 지원에서 설문 조사 구성

사용자가 지원 에이전트와 채팅한 후 설문 조사를 수행할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 survey_admin

주:
커넥트 지원 플러그인(com.glide.connect.support)을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 지원 〉 지원 관리 〉 채팅 설문 조사.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 채팅 설문 조사 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

채팅 설문 조사 양식 필드

필드	설명
설문 조사	커넥트 지원에서 사용할 수 있어야 하는 인스턴스를 대상으로 설문 조사.
유형	설문 조사를 이용할 수 있는 채팅의 유형입니다. 커넥트: 설문 조사는 커넥트 지원에서 사용할 수 있습니다.
채팅 큐	설문 조사를 사용할 수 있는 채팅 큐입니다.
활성	채팅 설문 조사 구성이 활성 상태인지 여부를 지정합니다.
설명	채팅 설문 조사 구성에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   채팅 큐와 연결된 할당 그룹의 지원 에이전트가 사용자와의 채팅을 종료하면 사용자의 채팅 창에서 설문 조사 인스턴스를 사용할 수 있습니다.

주:
커넥트 채팅 후 표시되는 설문 조사 URL은 가상 에이전트 웹 클라이언트에서 클릭할 수 있는 링크가 아닙니다. URL을 복사하고 붙여 넣어 설문 조사에 액세스합니다.

관련 정보

수신 커넥트 지원 대화 모니터링

Outlook Actionable Messages

Outlook Actionable Messages 플러그인을 사용하면 사용자가 Microsoft Outlook 애플리케이션 내에서 설문 조사에 응답할 수 있습니다.

Outlook Actionable Messages 플러그인 설치

Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) 플러그인을 설치하여 실행 가능한 메시지를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: oam_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 검색 필드에 Outlook Actionable messages를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다. 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 설치를 클릭합니다.

승인 메시지의 필드 사용자 지정

Microsoft Outlook에서 보낸 요청, 변경 및 요청 항목 승인에 대한 본문 메시지를 사용자 지정합니다.

요청에 대한 승인 메시지의 필드 사용자 지정

Microsoft Outlook에서 보낸 요청 및 요청 항목의 본문 메시지를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: oam_admin

프로시저

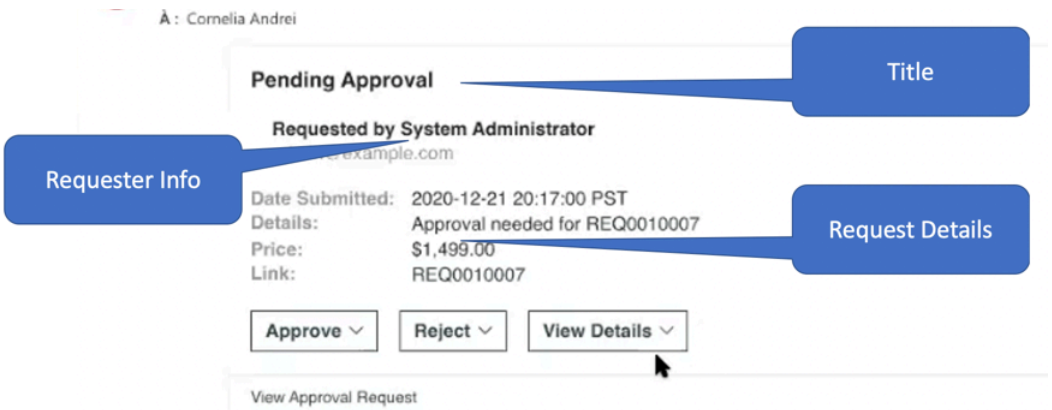
1. 다음으로 이동 모두 〉 실행 가능한 메시지 〉 **OAM** 정의.
2. 다음 중 하나를 선택합니다.

OAM 정의

옵션	작업
요청	**OAM** 클릭 승인 요청
요청 항목	**OAM RITM** 승인 클릭

3. OAM 컨테이너 섹션에서 필요에 따라 다음 필드를 사용자 지정합니다.
   a. 제목: Outlook 승인 알림의 제목입니다.
   b. 요청자 정보: 요청을 작성한 사용자입니다.
   c. 요청 상세 정보: 이 필드는 사용자 지정할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 필드를 추가할 수도 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

승인 메시지는 아래와 같이 Microsoft Outlook에 표시됩니다. 상세 정보 보기 버튼을 클릭하여 ServiceNow 인스턴스에서 요청을 봅니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 요청에 대한 승인 메시지의 필드 사용자 지정

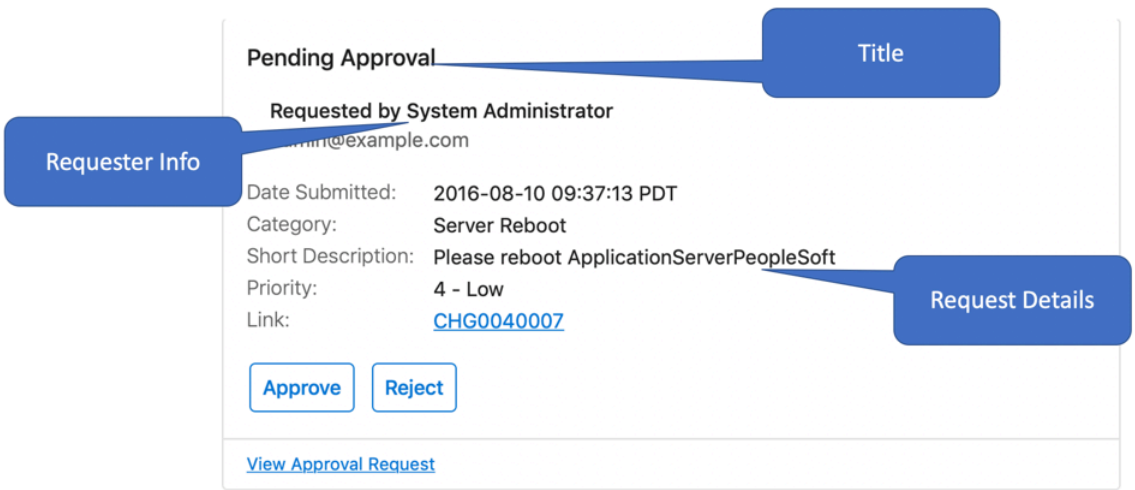
Microsoft Outlook에서 보낸 변경 요청 승인에 대한 본문 메시지를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: oam_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 실행 가능한 메시지 〉 **OAM** 정의.
2. **OAM** 변경 승인을 클릭합니다.
3. OAM 컨테이너 섹션에서 필요에 따라 다음 필드를 사용자 지정합니다.
   a. 제목: Outlook 승인 알림의 제목입니다.
   b. 요청자 정보: 요청을 작성한 사용자입니다.
   c. 요청 상세 정보: 이 필드는 사용자 지정할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 필드를 추가할 수도 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

승인 메시지는 아래와 같이 Microsoft Outlook에 표시됩니다. 승인 요청 보기를 클릭하여 ServiceNow 인스턴스에서 요청을 봅니다.



Outlook Actionable Message 정의에 고급 뷰 사용

고급 뷰를 활성화하여 Microsoft Outlook의 요구 사항에 따라 실행 가능한 메시지를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: oam_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 실행 가능한 메시지 〉 **OAM** 정의.
2. 다음 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OAM 정의

옵션	작업
요청	**OAM** 클릭 승인 요청
요청 항목	**OAM RITM** 승인 클릭
변경	**OAM** 변경 승인을 클릭합니다.

3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Advanced** OAM(고급 **OAM**)을 클릭합니다.
4. OAM 정의 양식에서 다음 작업을 수행하십시오.
   a. 필요에 따라 스크립트를 수정합니다.
   b. 업데이트를 클릭합니다.

설문 조사에 대한 감정 분석

감정 분석을 사용하여 설문 조사에 대한 사용자 응답이 긍정적인지, 부정적인지, 중립적인지 확인할 수 있습니다.

감정 분석(com.snc.sentiment_analysis) 플러그인을 활성화합니다.

설문 조사의 경우 분석에 사용해야 하는 질문을 선택할 수 있습니다. 이러한 질문에 대한 설문 조사 응답은 지정된 커넥터 구성을 통한 분석을 위해 외부 공급업체 플랫폼으로 전송됩니다.

주:
감정 분석에는 문자열 유형 질문만 사용할 수 있습니다.

감정 분석 결과는 설문 조사 〉 질문 감성 결과. 감정 레이블은 표준화된 점수를 기반으로 합니다.

감성 레이블

정규화된 점수	감성 레이블
-1에서 0	부정적
0	중립
0~1개	긍정적

감정 커넥터 구성

감정 분석에 사용되는 외부 공급업체 API에 대한 서비스 URL 및 기타 구성 정보를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 현재 세션의 범위를 감정 분석으로 변경합니다.
2. 다음으로 이동 감정 분석 〉 감성 커넥터 구성.
3. Google, IBMWatson 및 MSAzure와 같은 외부 공급업체의 커넥터 구성을 추가하거나 편집합니다.

주:
기본적으로 자리 표시자는 Google, IBMWatson 및 MSAzure에 대한 커넥터를 구성하는 데 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

감성 커넥터 필드

필드	설명
이름	감정 분석 커넥터 구성의 이름입니다.
활성	커넥터 구성을 활성화하는 확인란입니다.
자격 증명 별칭	커넥터 구성과 관련된 자격 증명 별칭입니다. 시스템 수준 테이블(sys_alias_list)에 대한 참조가 있습니다.
기본값	이 구성을 기본 커넥터 구성으로 만드는 확인란입니다.
설명	커넥터 구성에 대한 설명입니다.
스크립트	감정 분석 API를 호출하고 값을 표준화하는 스크립트입니다.

4. 커넥터 자격 증명을 구성합니다

a. 자격 증명 별칭 필드에 참조된 기록을 엽니다.

b. 연결 탭에서 연결을 선택합니다.

c. 연결 **URL** 필드에 값을 입력합니다.

d. 자격 증명 필드에 참조된 기록을 엽니다.

e. 자격 증명 정보를 입력합니다.

주:

- 각 외부 공급업체 벤더로부터 연결 자격 증명을 얻어야 합니다.
- 자격 증명이 API 키인 경우 해당 값을 지정합니다. 자격 증명이 기본 인증, 즉 사용자 이름과 암호인 경우 해당 정보를 지정합니다.

f. Active(활성) 확인란을 선택하고 Update(업데이트)를 클릭합니다.

5. 커넥터 구성에 대한 활성 확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.

감정 분석 속성

감정 분석 속성을 사용하여 감정 분석 모듈을 사용자 지정할 수 있습니다.

감정 분석 속성

이름	설명
감정 분석 API의 아웃바운드 호출에 대한 응답 시간 (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	시간 초과되기 전에 감정 분석 API에 대한 아웃바운드 호출을 실행하는 데 예상되는 최대 시간(밀리초)입니다.

관련 정보

설문 조사에 대한 감정 분석

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

감정 분석 결과

감정 분석 결과 뷰에는 각 범주의 인스턴스 수와 함께 긍정, 부정 및 중립 결과의 백분율을 표시하는 막대형 차트가 포함되어 있습니다.

색상 표시기

다음은 막대형 차트의 색상 표시기입니다.

- 녹색: 긍정적
- 빨간색: 음수
- 파란색: 중립

의 설문 조사 서비스 포털 및 **Now Mobile** 앱

를 설치한 서비스 포털경우 에서 내 평가 및 설문 조사 위젯 서비스 포털을 사용할 수 있습니다. 사용자는 에서 설문 조사를 서비스 포털볼 수 있습니다. 서비스 포털 는 모바일 장치 사용자를 위한 설문 조사도 Now Mobile 앱 지원합니다. 내 평가 및 설문 조사 위젯은 기본적으로 홈페이지에서 서비스 포털 사용할 수 있습니다.

서비스 포털의 설문 조사

사용자를 위한 직관적인 인터페이스를 만들기 위해 서비스 포털 에서 설문 조사를 설정할 수 있습니다. 활성화 서비스 포털 하면 홈페이지에 나타나는 내 평가 및 설문 조사 위젯을 볼 수 있습니다 서비스 포털 .

활성화 서비스 포털에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 활성화를 참조하십시오.

위젯 구성에 대한 자세한 내용은 위젯 인스턴스 구성을 참조하십시오 .

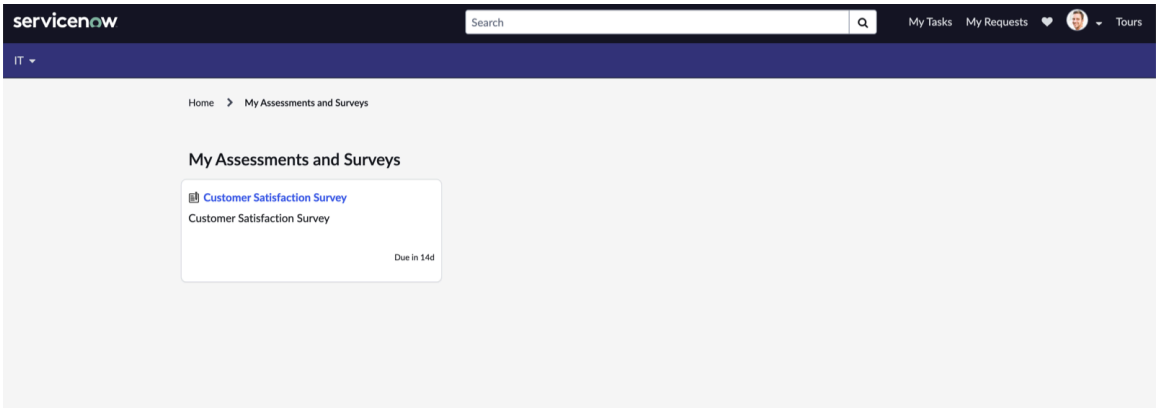
페이지에서 설문 조사 위젯 서비스 포털 을 구성하려면 Ctrl 키를 누르고 위젯 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.

의 설문 조사 위젯에 대한 인스턴스 옵션(속성) 서비스 포털

속성	설명
최대 기록	홈페이지의 위젯에 나열할 최대 설문 조사 수입니다 서비스 포털 . 모든 설문 조사를 보려면 모두 보기 링크를 클릭합니다. 기본값: **5**
위젯의 제목	설문 조사 위젯의 제목 표시줄에 나타나는 텍스트입니다. 기본값: 내 평가 및 설문 조사

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

홈페이지의 서비스 포털 내 평가 및 설문 조사 위젯



의 설문 조사 **Now Mobile** 앱

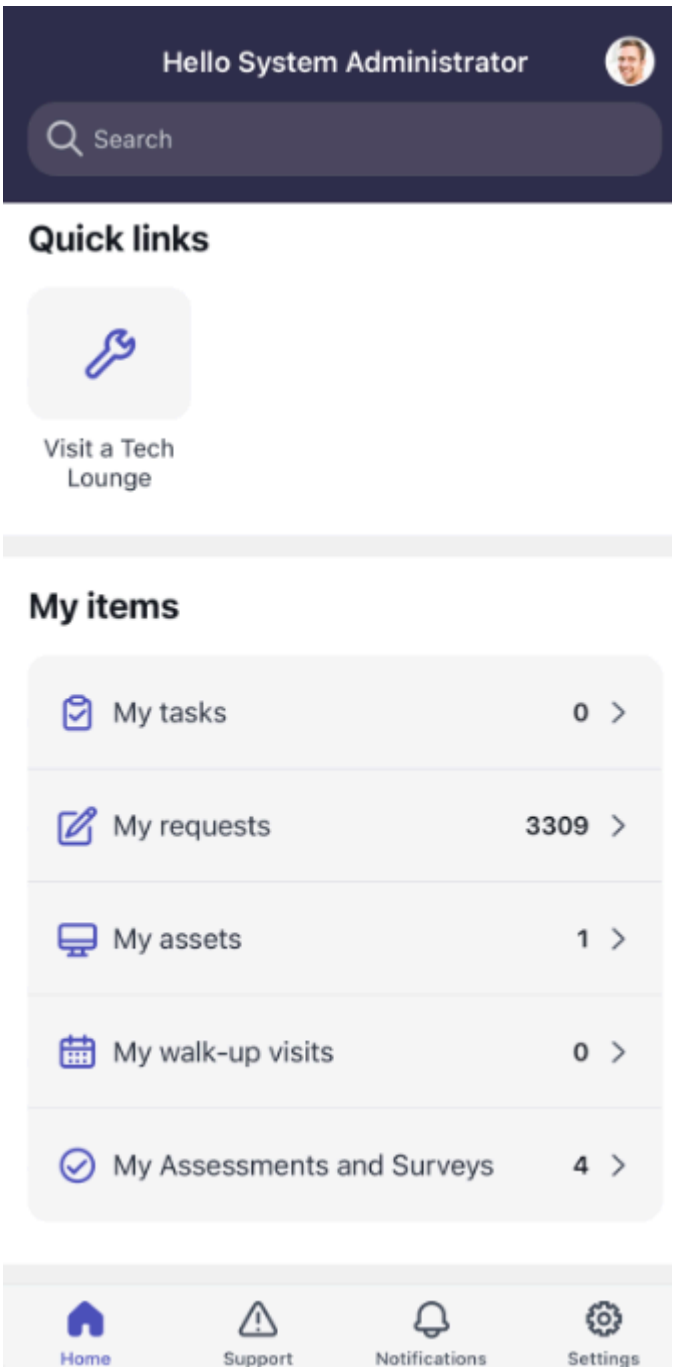
사용자는 에서 기본적으로 Now Mobile 앱사용할 수 있는 내 평가 및 설문 조사 애플릿 시작 관리자를 사용하여 모바일 장치에서 설문 조사를 보고 수행할 수 있습니다.

사용자에게 설문 조사를 할당하면 설문 조사 참여에 대한 이메일 알림이 사용자에게 전송됩니다. 사용자가 를 Now Mobile 앱설치한 경우 모바일 장치에도 모바일 푸시 알림이 전송됩니다. 알림을 누르면 의 모바일 직원 서비스 포털Now Mobile 앱에서 설문 조사에 대한 소개 페이지가 열립니다. 페이지에 시작하기 링크가 표시됩니다. 소개 페이지와 시작하기 링크는 관련 설정이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자는 링크를 눌러 설문조사를 보고 참여할 수 있습니다. 시스템 속성을 **true**로 설정하여 *glide.sg.universal_links.enabled* 푸시 알림을 활성화할 수 있습니다.

주:
푸시 알림은 트리거된 설문 조사에는 적용되지 않습니다. 트리거된 설문 조사의 경우 이벤트가 이벤트 큐에 삽입됩니다. 알림을 보낼지 여부를 결정하도록 이벤트를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 장치의 내 평가 및 설문 조사 애플릿



주:
Xanadu 버전에서는 이제 항목 뷰 대신 카드 뷰에 평가 및 설문 조사가 할당된 것을 볼 수 있습니다. 의 이전 버전 평가 및 설문 조사에서 레거시 카드 항목 뷰의 스타일을 사용자 지정하는 경우 로 업그레이드 Xanadu한 후에도 카드가 항목 뷰에 계속 나타납니다. 레거시 카드에 대한 사용자 지정이 수행되지 않은 경우에만 새 카드 뷰 Xanadu 를 볼 수 있습니다.

사용자가 에서 서비스 포털 또는 에서 Now Mobile 앱설문 조사를 열면 설문 조사는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 설문 조사 페이지에서는 에서 이동 경로 탐색이 서비스 포털표시됩니다. 사용자는 이동 경로의 링크를 클릭하여 이전 페이지나 홈페이지로 이동할 수 있습니다. 예를 들어 이동 경로에서 내 설문 조사 링크를 클릭하면 모든 설문 조사의 목록이 표시된 페이지로 이동합니다.
- 현장조사가 진행 중일 때는 현장조사의 각 페이지에 있는 진행률 표시줄에 진행률이 백분율로 표시됩니다. 완료율은 설문 조사의 페이지를 기준으로 합니다. 예를 들어, 설문조사 페이지가 3개

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

있다고 가정해 보겠습니다. 세 번째 페이지는 설문 조사의 66% 완료율을 보여줍니다. 그러나 세 번째 페이지에 있는 질문 중 하나에 대한 답변을 제공하면 별도의 페이지인 네 번째 페이지에 새 질문이 열립니다. 네 번째 페이지에는 설문 조사의 진행률이 75% 완료된 것으로 표시되어 전체 진행률과 페이지 표시기에 영향을 줍니다. 사용자는 전체 설문 조사의 페이지 매김(총 페이지 수)뿐만 아니라 사용자가 현재 있는 페이지도 볼 수 있습니다. 이 진행률 표시줄을 숨기거나 표시하려면 속성을 사용할 *sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar* 수 있습니다.

- 각 사용자 응답은 사용자가 현장조사의 다음 페이지로 이동할 때 자동으로 저장됩니다. 사용자가 다음을 클릭하기 전에 필수 설문 조사 질문에 답변하지 않으면 페이지 상단에 모든 필수 및 답변되지 않은 질문에 대한 오류 메시지가 표시됩니다. 이 오류 메시지는 사용자가 답변되지 않은 질문과 필요한 질문의 정확한 위치를 찾는 데 도움이 됩니다. 필요하지 않은 질문이나 다음을 클릭하기 전에 응답하지 않은 질문은 답변된 것으로 간주됩니다. 질문은 완료된 것으로 간주됩니다.
- 설문 조사 질문의 세부 사항에 4-5줄 이상의 텍스트가 포함되어 있으면 이 줄 뒤의 텍스트는 사라집니다. 이러한 경우 사용자는 더 보기 링크를 클릭하여 전체 세부 정보를 볼 수 있습니다. 사용자는 간단히 표시 링크를 클릭하여 기본 동작으로 돌아갈 수 있습니다.

- 답변 옵션이 예, 아니요 및 해당 없음인 질문의 경우 해당 사항 없음 옵션이 옵션 목록의 마지막에 나타납니다. 질문을 생성하는 동안 해당 사항 없음 옵션을 구성할 수 있습니다.

- 현장조사 사용자가 현장조사를 제출하지 않고 나가면 이전 세션에서 중단했던 동일한 페이지에서 나중에 현장조사를 시작할 수 있습니다.

주:
모바일 사용자의 경우 페이지 매김은 항상 설문 조사에 대한 질문으로 이루어집니다. 페이지 매김 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 구성.

원클릭 설문 조사

원클릭 설문 조사에는 에 소개 페이지가 서비스 포털없습니다. 이 설문 조사에는 데스크톱 및 iPad 보기에 제출 및 취소 버튼이 없습니다.

주:

- 원클릭 설문 조사는 모바일 장치 뷰에서 지원되지 않습니다.
- 설문 조사 정의는 원 클릭 설문 조사 필드를 선택해야 합니다.
- 원클릭 설문 조사에 공개 액세스가 활성화되면 사용자는 로그인하지 않고도 설문 조사를 제출할 수 있습니다.
- 설문 조사에 공개 액세스가 활성화된 경우, 설문 조사에 대한 서명 또는 첨부 파일을 구성할 수 없습니다.
- 게시된 여론 조사의 경우 서명 필드가 숨겨져 첨부 파일을 추가할 수 없습니다.

키오스크 설문 조사는 다음 유형 중 하나의 질문으로만 구성된 원클릭 설문 조사입니다.

- 이미지 배율
- 선택
- Likert 척도
- 소수 자릿수
- 예/아니요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자가 에서 키오스크 설문 조사 질문에 서비스 포털대한 답변을 클릭하면 설문 조사가 제출되고 설문 조사 질문이 포함된 동일한 페이지에 종료 메모가 표시됩니다. 키오스크 설문 조사는 클릭하면 읽기 전용이 됩니다.

주:

- 키오스크 설문 조사에는 제출 또는 취소 버튼이 없습니다.
- 키오스크 설문 조사에는 서명, 종속 질문 또는 추가 정보가 있을 수 없습니다.
- 키오스크 설문 조사에는 소개 메모가 표시되지 않습니다.

원클릭 설문 조사에 대한 **URI** 매개변수

createAssessment() API를 통해 이러한 URI 매개변수를 전달하여 플랫폼 뷰와 서비스 포털 뷰 모두에 대한 asmt_assessment_instance 테이블에 해당 값을 저장합니다.

URI 매개변수

매개변수	설명
sysparm_refresh_interval	설문 조사 제출 후 시간을 초 단위로 새로 고침하여 다른 인스턴스를 생성합니다. 예를 들어 sysparm_refresh_interval=5입니다.
sysparm_trigger_table	asmt_assessment_instance 테이블에 트리거 테이블 필드로 저장되는 위치입니다. 예를 들어, sysparm_trigger_table=incident입니다.
sysparm_trigger_id	asmt_assessment_instance 테이블에 트리거 **ID** 필드로 저장되는 위치 sys_id입니다. 예: sysparm_trigger_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3.
sysparm_kiosk	**true**로 설정하면 sysparm_trigger_table 및 sysparm_trigger_id 매개 변수를 모두 지정해야 합니다. 이 매개변수는 키오스크 요청에 필요합니다. 예를 들어, sysparm_kiosk=true입니다.

관련 정보

서비스 포털

디자이너를 서비스 포털 사용하여 페이지 생성 및 편집

설문 조사 디자이너

설문 조사 디자이너에서 설문 조사 구성

ITSM 가상 에이전트의 설문 조사

에서 설문 조사를 ITSM 가상 에이전트 사용하여 채팅 클라이언트에서 대화형 설문지(채팅 전 및 채팅 후 설문 조사)를 통해 사용자로부터 설문 조사 응답을 수집할 수 있습니다.

채팅 설문 조사는 가상 에이전트 피드백 제공 주제를 통해 사용할 수 ITSM 가상 에이전트 있습니다. 설문 조사를 동적으로 렌더링하는 논리는 다시 사용 가능한 설문 조사 주제 블록에서 호출됩니다. 의 일반 정의에서 가상 에이전트 피드백 제공 주제를 설문 조사 설정 주제로 사용하는 것이 일반적이며 ITSM 가상 에이전트, 이렇게 하면 대화가 끝날 때 사용자가 자동으로 설문 조사를 받게 됩니다. 설문 조사 주제 블록에 대한 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트 를 참조하십시오.

설문 조사에 대해 채팅 설문 조사 확인란을 선택하면 의 ITSM 가상 에이전트설문 조사에 대해 다음 조건이 확인됩니다.

- 설문 조사에는 하나의 메트릭 범주만 포함되어야 합니다.
- 설문 조사에는 이러한 메트릭 유형만 포함될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 첨부 파일
- 부울
- 확인란
- 선택
- 날짜
- 날짜/시간
- 이미지 배율
- 번호
- 숫자 척도
- 백분율
- 크기
- 문자열

설문 조사 구성에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 설문 조사 디자이너에서 설문 조사 구성참조하십시오설문 조사 정의 수정.

설문 조사에 지원되는 기능은 다음과 같습니다.

- 종속 설문 조사 필드
- 소개 및 종료 메모

설문 조사와 가상 에이전트 채팅의 연결

대화에서 가상 에이전트 설문 조사가 제출되면 설문 조사 인스턴스가 만들어집니다. 이 인스턴스는 다음 정보를 표시합니다.

- 트리거 ID - 채팅에서 생성된 가상 에이전트 연결된 상호 작용 ID의 sys_id입니다.
- 트리거 테이블(상호작용 테이블)

관련 정보

ITSM 가상 에이전트

레거시 설문 조사 마이그레이션

survey_admin 역할이 있는 사용자는 레거시 설문 조사 데이터를 마이그레이션하여 평가 테이블에 레거시 설문 조사와 관련 기록의 복사본을 만들 수 있습니다. 레거시 설문 조사의 대안으로 평가 엔진에 구축된 Survey Management 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

다음과 같은 레거시 설문 조사 구성요소가 마이그레이션됩니다.

- 설문 조사 마스터
- 지원되는 설문 조사 질문 및 질문 선택
- 설문 조사 인스턴스
- 설문 조사 응답

레거시 설문 조사 조건은 마이그레이션되지 않으며 트리거 조건으로 다시 만들어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 레거시 설문 조사 및 레거시 관리 모듈은 이전 릴리스에서 업그레이드한 인스턴스에서는 사용할 수 있지만 새 인스턴스에서는 사용할 수 없습니다. 레거시 설문 조사 또는 설문 조사 마법사를 사용하는 고객은 설문 조사 관리 애플리케이션으로 마이그레이션하여 사용자를 위한 고품질의 최신 설문 조사를 생성할 계획을 세워야 합니다.
- 다음 레거시 설문 조사 플러그인은 기본적으로 비활성화되어 있으며 요청 시 사용할 수 있습니다.
  - 베스트 프랙티스 - 작업 설문조사 관리(ID: com.snc.bestpractice.task_survey)
  - 설문조사 관리(ID: com.glideapp.survey)
  - 평가 구성요소(ID: com.snc.assessment)
  - 설문 조사 마법사(ID: com.glideapp.survey_wizard)
- 설문 조사 마법사는 마이그레이션할 수 없습니다.

레거시 설문 조사 마이그레이션

레거시 설문 조사와 관련 기록을 마이그레이션하여 더욱 강력한 기능 세트를 활용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 survey_admin

이 태스크 정보

대규모 설문 조사에 대한 시간 초과를 방지하려면 트랜잭션 할당량을 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 트랜잭션 할당량을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 레거시 설문 조사 〉 마스터.

   레거시 설문 조사 마스터 목록이 나타납니다. 기본적으로 목록에는 마이그레이션되지 않은 설문 조사 마스터만 표시됩니다. 모든 설문 조사 마스터를 표시하려면 평가가 비어 있음 이동 경로를 제거하십시오.

2. 설문 조사를 열고 제목 표시줄에서 새 설문조사 관리로 마이그레이션 관련 링크 또는 새 설문조사 관리로 마이그레이션을 클릭합니다.
   대화 상자는 설문조사를 마이그레이션할 때 발생하는 상황을 설명합니다. 특정 유형의 설문 조사 질문은 마이그레이션할 수 없습니다.
3. 확인을 클릭합니다.

   시스템은 설문 조사 마스터, 적합한 질문 및 선택 사항, 결과, 기타 관련 설문 조사 구성요소를 기반으로 평가 테이블에 기록을 생성합니다. 원본 설문 조사 구성요소는 영향을 받지 않습니다.

   마이그레이션할 수 없는 질문을 알리고 마이그레이션된 객관식 질문을 검토하도록 안내하는 시스템 메시지가 설문 조사 폼 상단에 표시될 수 있습니다.

4. 옵션: 평가 필드 옆의 참조 아이콘을 클릭하여 새 설문 조사 정의를 봅니다.
5. 옵션: 모든 사용자가 평가 설문 조사에 참여할 수 있도록 하려면 설문 조사 사용자를 평가 설문 조사에서 제거합니다.
   설문 조사를 마이그레이션하면 설문 조사를 수행한 사용자가 자동으로 평가 설문 조사에 연결되고 설문 조사 사용자가 됩니다. 평가 설문 조사와 관련된 설문 조사 사용자가 있는 경우 해당 사용자만 참여할 수 있습니다.
6. 다음 단계를 완료하여 설문 조사와 관련된 설문 조사 조건을 비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 설문 조사 〉 레거시 관리 〉 설문 조사 조건.

b. 활성 열에서 마이그레이션된 설문 조사를 참조하는 설문 조사 조건의 값이 false인지 확인합니다.

7. 다음으로 이동 설문 조사 〉 관리 〉 트리거 조건 마이그레이션된 설문 조사에 대한 새 트리거 조건을 작성하려면

결과
레거시 설문 조사 기록의 평가로 마이그레이션 관련 링크는 마이그레이션 후에 사용할 수 없게 됩니다. 그러나 평가 필드에서 참조된 기록을 삭제하면 관련 링크가 다시 나타나고 레거시 설문 조사를 다시 마이그레이션할 수 있습니다.

설문 조사 질문 마이그레이션

레거시 설문 조사를 마이그레이션하기 전에, 호환되지 않는 질문 유형으로 인해 일부 레거시 설문 조사 질문을 마이그레이션할 수 없다는 점을 이해하십시오.

레거시 설문 조사 질문은 설문 조사 질문 [survey_question_new] 테이블에서 평가 메트릭 [asmt_metric] 테이블로 마이그레이션됩니다. 레거시 설문 조사에서는 설문 조사 질문 테이블의 유형 필드에 따라 질문이 설문 조사 질문서에 렌더링되는 방식이 결정됩니다. 평가 설문 조사에서 평가 메트릭 테이블의 데이터 유형 필드는 비슷한 용도로 사용됩니다. 특정 레거시 설문 조사 유형은 평가 설문 조사에서 지원되지 않습니다.

다음 표는 각 레거시 설문 조사 질문 유형에서 평가 데이터 유형으로의 변환 경로를 보여줍니다 (있는 경우).

설문 조사 질문 마이그레이션

레거시 설문 조사 유형	평가 데이터 유형
줄 바꿈	사용할 수 없음
CheckBox	확인란
날짜	날짜
날짜/시간	날짜/시간
HTML	사용할 수 없음
레이블	사용할 수 없음
목록 수집기	사용할 수 없음
복수 선택 조회	사용할 수 없음
조회 선택 상자	사용할 수 없음
매크로	사용할 수 없음
레이블이 있는 매크로	사용할 수 없음
여러 줄 텍스트	문자열(문자열 옵션이 여러 줄로 설정됨)
복수 선택	Likert 척도
소수 자릿수	번호
참조	사용할 수 없음
선택 상자	선택
1줄 텍스트	문자열(문자열 옵션이 한 줄로 설정됨)
UI 페이지	사용할 수 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 질문 마이그레이션

레거시 설문 조사 유형	평가 데이터 유형
넓은 1줄 텍스트	문자열(문자열 옵션이 한 줄 너비로 설정됨)
예/아니요	예/아니요

마이그레이션된 구성요소

설문 조사를 마이그레이션할 때 시스템은 설문 조사 테이블의 기록을 평가 테이블로 매핑합니다.

평가 프레임워크에서 기능적 설문 조사를 만들기 위해, 시스템은 설문 조사 기록을 가장 논리적으로 동등한 평가 설문 조사 기록으로 변환합니다. 이는 여러 평가 설문 조사 기록이 하나의 레거시 설문 조사 기록을 나타낸다는 의미일 수 있습니다.

마이그레이션된 구성요소

설문 조사 구성요소	평가 설문 조사 구성요소
설문 조사 마스터 〔survey_master〕	• 설문 조사 정의 [asmt_metric_type] • 평가 가능한 기록[asmt_assessable_record], 시스템 전용 • 설문 조사 범주 [asmt_metric_category]
설문 조사 질문 〔survey_question_new〕	설문 조사 질문 〔asmt_metric〕
질문 선택 〔question_choice〕	평가 메트릭 정의 〔asmt_metric_definition〕
설문 조사 인스턴스 〔survey_instance〕	• 평가 그룹[asmt_assessment]: 시스템 전용 • 설문 조사 인스턴스 [asmt_assessment_instance]
설문 조사 응답 〔survey_response〕	• 설문 조사 인스턴스 질문 [asmt_assessment_instance_question] • 설문 조사 응답 [asmt_metric_result] • 범주 결과 [asmt_category_result], 시스템 전용

마이그레이션된 질문 검토

정확한 결과 계산을 유지하려면 마이그레이션된 설문 조사 기록 중 일부를 약간 조정하여 결과가 올바르게 계산되도록 해야 할 수 있습니다.

주:
평가 엔진은 각 설문 조사 응답을 0에서 10 사이의 점수로 변환하는 기본 제공 결과 계산 기능을 제공합니다. 정확한 결과 계산을 유지하는 데 필요한 구성은 고급 버전이며 기본 설문 조사 구현에는 권장되지 않습니다. 결과 계산 데이터를 사용하지 않으려는 경우 이 섹션의 정보를 무시하십시오.

마이그레이션된 각 레거시 질문에 대해 시스템은 평가 메트릭 [asmt_metric] 테이블에 설문 조사 질문 기록을 생성합니다. 복수 선택 및 선택 상자 유형의 레거시 질문의 경우, 시스템은 각 레거시 질문 선택에 대해 평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition] 테이블에 메트릭 정의 기록을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비교 가능한 메트릭 정의 및 설문 조사 질문 선택

설문 조사 질문 선택 필드	관련 메트릭 정의 필드
텍스트	표시
값(모든 문자열 값이 될 수 있음)	값(숫자 값이어야 함)
순서	값(값이 가장 작은 메트릭 정의가 첫 번째임)

시스템에서 레거시 설문 조사 질문 선택을 마이그레이션할 때 레거시 순서 를 사용하여 각 메트릭 정의 값을 설정합니다. 순서가 가장 작은 레거시 질문 선택의 경우 해당 메트릭 정의 값이**1**로 설정됩니다. 다음으로 작은 순서가 있는 레거시 질문 선택의 경우 메트릭 정의 값은**2**와 같은 식입니다.

마이그레이션된 설문 조사 질문 양식의 규모 정의 필드에 따라 메트릭 정의 값이 작거나 클수록 설문 조사 결과 계산에서 좋은 점수를 얻는지 여부가 결정됩니다. 기본적으로 배율 정의는 높음으로 설정되어 있으며, 이는 더 큰 값이 좋다는 것을 의미합니다. 레거시 현장조사를 마이그레이션할 때는 기본 척도 정의가 각 질문에 적합한지 확인합니다.

예를 들어 다음 테이블은 마이그레이션된 샘플 질문과 이에 대해 자동으로 생성된 메트릭 정의를 보여줍니다. 시스템은 레거시 설문 조사 질문 선택 순서를 사용하여 메트릭 정의 값을 설정한다는 점을 기억하십시오. 탁월 함은 순서 값이 가장 낮기 때문에 시스템이 이 질문 선택지에 대한 메트릭 정의를 생성하면 값이**1**로 설정됩니다. 이 경우 시스템이 우수함 응답에 대한 최악의 점수를 계산하므로 기본 척도 정의 값인 높음은 의미가 없습니다.

레거시 질문: 전반적인 서비스 품질을 평가해 주십시오.

질문 선택 텍스트	질문 선택 번호	질문 선택 순서
우수	A	100
좋음	B	200
보통	C	300
기준 미달	아래로	400

마이그레이션된 질문: 전반적인 서비스 품질을 평가해 주십시오.

메트릭 정의 표시	메트릭 정의 값
우수	1
좋음	2
보통	3
기준 미달	4

레거시 설문 조사 질문 선택지에 대한 순서 값이 없는 경우, 시스템은 레거시 텍스트 값의 영숫자 순서에 따라 해당하는 각 메트릭 정의 값을 설정합니다.

마이그레이션된 질문: 전반적인 서비스 품질을 평가해 주십시오.

메트릭 정의 표시	메트릭 정의 값
우수	1
좋음	2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마이그레이션된 질문: 전반적인 서비스 품질을 평가해 주십시오.

메트릭 정의 표시	메트릭 정의 값
보통	3
기준 미달	4

마이그레이션된 다른 질문에 대한 배율 정의 설정을 변경해야 할 수도 있습니다. 자세한 내용은 각 설문 조사 질문 데이터 유형에 대한 척도 정의 권장 사항을 참조하십시오.

설문 조사 참조

참조 주제는 현장조사 작업 중 사용하는 폼, 필드 및 속성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

설문 조사 역할

설문 조사 애플리케이션은 다음 역할을 사용합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

할당된 설문 조사 질문서에 응답하는 데는 역할이 필요하지 않습니다.

설문 조사 관리자 **[survey_admin]**

설문 조사를 만들고 관리합니다. 설문 조사 관리자는 어떤 유형의 설문 조사가 필요한지, 언제 누구에게 설문 조사를 보내야 하는지 알고 있습니다. 설문 조사 관리자는 설문 조사 애플리케이션 메뉴의 모든 모듈을 사용할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- survey_reader
- assessment_admin

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

설문 조사 판독기 **[survey_reader]**

설문 조사 및 설문 조사 응답, 설문 조사 그룹, 성과표 및 보고서와 같은 관련 정보를 봅니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

설문 조사 작성자 **[survey_creator]**

설문 조사를 만들고 설문 조사를 받고 제출할 수 있는 사용자에게 할당합니다. 설문 조사 작성자는 평가를 만들 수도 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

주요 설문 조사 용어

이러한 설문 조사 용어는 설명서 전체에서 설문 조사 관리 기능과 역량을 설명하는 데 사용됩니다.

주요 설문 조사 용어

용어	설명
설문 조사 정의	설문 조사가 작성되는 루트 기록입니다. 설문 조사 정의에는 설문 조사 이름, 상태 및 배포 일정과 같은 정보가 포함됩니다. 각 설문 조사 정의에는 자체 범주와 질문이 있습니다. 설문 조사 정의는 레거시 설문 조사 마스터와 비슷합니다.
공개 설문 조사	ServiceNow 시스템에 로그인하지 않은 사용자를 포함한 모든 사용자가 공개 설문 조사를 수행할 수 있습니다. 완료된 설문 조사의 할당 대상 필드 값은 게스트입니다.
설문 조사 범주	설문 조사 질문의 테마를 나타냅니다. 범주에는 하나 이상의 질문이 포함되어 있습니다. 시스템은 기본적으로 설문 조사 당 하나의 범주를 생성합니다. 추가 범주는 선택 사항입니다.
설문 조사 질문	관련된 설문 조사 정의에 대한 설문 조사 질문서에 나타나는 질문입니다. 설문 조사 질문은 기존 설문 조사 질문과 비슷합니다.
설문 조사 사용자	제한된 설문 조사에 대한 초대를 받을 권한이 있는 사용자입니다.
설문 조사 인스턴스	한 명의 사용자에게 할당된 하나의 설문 조사 질문서를 나타냅니다. 설문 조사 인스턴스는 레거시 설문 조사 인스턴스와 비슷합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 설문 조사 용어

용어	설명
트리거 조건	인시던트가 종결될 때와 같이 테이블에서 작업이 발생할 때 시스템이 설문 조사를 보낼 수 있는 규칙을 정의합니다. 트리거 조건은 레거시 설문 조사 조건과 비슷합니다.
성과표	설문 조사 응답의 시각적 표현입니다. 성과표에는 하나의 설문 조사 정의에 대한 다양한 데이터 요약이 표시됩니다.

설문 조사 개요 대시보드

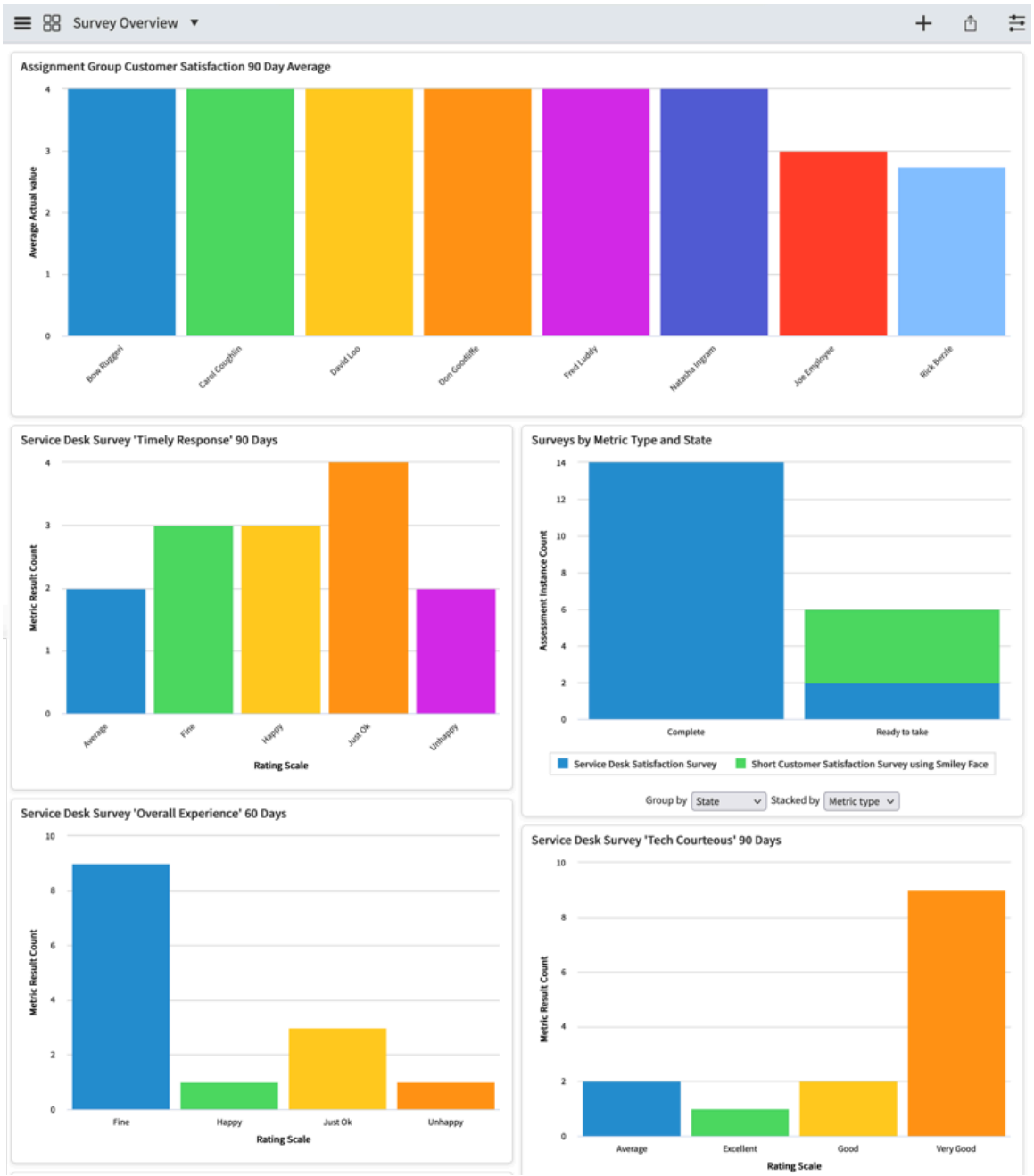
설문 조사 개요 대시보드에는 메트릭 유형 및 상태별 설문 조사와 같은 다양한 설문 조사 보고서가 표시됩니다.

설문 조사 개요 대시보드 보고서

보고서	테이블
담당 그룹 고객 만족도 90일 평균	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
서비스 데스크 설문 조사 "적시 응답" 90일	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
메트릭 유형 및 상태별 설문 조사	평가 인스턴스 (asmt_assessment_instance)
서비스 데스크 설문 조사 "전반적인 경험" 60일	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
서비스 데스크 설문 조사 "기술자 예법" 90일	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
서비스 데스크 설문 조사 "최초 통화 해결" 60일	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
서비스 데스크 설문 조사 "기술 역량" 60일	메트릭 결과 (asmt_metric_result)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 보고서



메트릭 결과 양식

메트릭 결과 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

메트릭 결과 양식

필드	설명
평가 그룹	메트릭 결과가 속한 평가 그룹입니다. 평가 그룹은 단일 항목에서 생성된 설문 조사 인스턴스 및 결과의 컨테이너입니다. 하나 이상의 설문 조사 인스턴스가 생성될 때마다 평가 그룹이 생성됩니다. 설문 조사 관리자가 설문 조사 사용자 목록에 초대를 보내는 경우와 같이 여러 설문 조사 인스턴스가 동시에 만들어지는 경우 모두 동일한 평가 그룹에 저장됩니다.
메트릭	사용자가 대답한 질문입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메트릭 결과 양식

필드	설명
데이터 유형	사용자가 대답한 질문의 데이터 유형입니다.
방법	평가 방법입니다. 설문 조사에 대한 항상 평가 입니다.
업데이트됨	메트릭 결과가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
소스	연관된 설문 조사 인스턴스가 생성된 설문 조사 정의입니다.
담당자	설문 조사 질문서를 완료한 사용자입니다.
인스턴스	할당 대상 사용자가 완료한 설문 조사 인스턴스입니다.
실제 값	질문에 대한 사용자 응답에서 얻은 값입니다. 실제 값은 질문 데이터 유형에 따라 결정됩니다. • 확인란: 확인란의 선택을 취소한 경우 실제 값은 *0* 이고 선택된 경우 *1* 입니다. • 선택 또는 라이커트 척도: 실제 값은 선택한 답변 옵션과 연결된 메트릭 정의의 값과 같습니다. • 날짜, 날짜/시간 또는 문자열: 실제 값은 이러한 데이터 형식이 범주 결과 계산에 기여하지 않음을 나타내기 위해 *-1* 입니다. • 템플렛: 실제 값은 선택한 답변 옵션과 연결된 템플릿 정의의 값 과 같습니다. • 예/아니오: 응답이 아니요인 경우 실제 값은 *0*이고 예인 경우 *1*입니다.
정규화된 값	배율 정의 설정, 최소값 및 최대값과 기타 요인을 고려한 조정된 값입니다. 값을 생성하는 수식과 계산 예가 에 나타납니다 정규화된 평가 값.
문자열 값	질문서에 나타나는 대로 응답을 표시하는 값입니다. 질문 데이터 유형이 백분율인 경우와 같이 실제 값과 동일한 경우도 있습니다. 문자열 값은 특정 데이터 유형의 답변되지 않은 질문에 대해 N/A 입니다.

정규화된 평가 값

정규화된 값은 선형 방정식과 메트릭의 배율 정의를 기반으로 계산됩니다. 이 값은 위험 평가에 사용할 수 있습니다.

모든 메트릭의 정규화된 값

정규화된 값은 메트릭의 배율 정의에 정비례합니다. 배율 정의가 낮으면, 즉 배율 값이 낮을수록 더 좋으면 `#### # = 1.0 – #### #`입니다.

보고 목적으로 메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블을 사용합니다.

`#### # = (## # - #### ### ###) / (#### ### ### - #### ### ###) * (## ### ### * ## / (### ### ## ### ### ##)) * scale_factor`

편차는 범주의 총 메트릭 가중치의 비율과 메트릭 범주의 유효한 메트릭 가중치 합계입니다. 편차를 계산하는 동안 스크립팅된 메트릭은 제외됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 평가를 수행할 때 메트릭을 건너뛰면 ### #### ### ### #### ##를 계산할 때 가중치가 제외됩니다.
- 다음 메트릭 유형은 정규화된 값 계산에서 제외됩니다.
  - 문자열
  - 날짜
  - 날짜/시간
  - 참조
  - 첨부 파일
  - 순위

예를 들어 다음과 같은 경우를 생각해 볼 수 있습니다.

기술자의 역량을 평가하십시오 메트릭의 정규화된 값을 계산합니다.

메트릭 값

입력 값	3
최소값	1
최대값	6
현재 메트릭 가중치	10
메트릭 범주의 메트릭 수	6 • 유형=번호의 4 • 유형 1개=예/아니요 • type=string 중 1개(잘못된 데이터 형식, 값을 계산할 수 없음)
각 응답의 유효한 메트릭 가중치	10
배율 인수	10

= (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0.8

다중 선택 메트릭의 정규화된 값

다중 선택 메트릭의 정규화된 값은 메트릭의 가중치와 메트릭의 각 선택 항목에 대한 점수를 사용하여 계산됩니다.

다중 선택 메트릭에서 정규화 계산에 사용해야 하는 각 선택 항목에 대해 정규화 입력 값을 정의합니다.

= (## ## ### ##) * (## ### ### / (### #### ### ### #### ##)) * scale_factor

여기서 메트릭의 모든 선택 점수는 각 선택 항목의 개별 점수의 합계입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ## ## #### # ## ## = ### ### ##/#### ###
- #### ### = #### ## ## ### ## ### ### ##
- #### #### ## 0###.

예를 들어 다음과 같은 경우를 생각해 볼 수 있습니다.

다중 선택 메트릭의 정규화된 값을 계산합니다. A, B, C의 세 가지 선택 항목으로 기술자의 역량을 평가하십시오.

메트릭 값

선택 A	정규화 입력은 1입니다.
선택 B	정규화 입력은 1입니다.
선택 C	정규화 입력은 2입니다.
최소값	0
최대값	4
현재 메트릭 가중치	10
메트릭 범주의 메트릭 수	5
각 메트릭의 유효한 메트릭 가중치	10
배율 인수	10

선택 A와 B를 선택하면 #### # = ((1 / 4) + (1 / 4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1

위험 평가에 대한 가중치

위험 평가의 경우 메트릭 결과 테이블의 가중치 값은 다음과 같이 계산됩니다.

weighted_value = metric.weight * result.actual_value

도메인 분리 및 설문 조사

도메인 분리는 설문 조사에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

설문 조사 작성자survey_admin 할당된 도메인에서 설문 조사를 만들 수 있습니다. 전역 도메인 survey_admin는 모든 도메인에서 설문 조사를 만들거나 편집할 수 있습니다.

설문 조사 응답자는 설문 조사 기록에 액세스하고 설문 조사 기록 및 사용자의 도메인을 기반으로 설문 조사를 수행할 수 있습니다. 전역 도메인 사용자는 모든 도메인에서 설문 조사를 수행할 수 있습니다.

설문 조사에서 도메인 분리가 작동하는 방식

설문조사에서 도메인 분리가 작동하는 방식에서 고려해야 할 몇 가지 주요 영역이 있습니다.

도메인 분리 인스턴스의 설문 조사

Domain Support-Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] 플러그인을 활성화한 후 기본적으로 다음 도메인을 사용할 수 있습니다. ServiceNow 직원만 이 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

- 전역
- Acme
- Cisco

도메인 분리 인스턴스에서 설문 조사에 접근

설문 조사 기록 및 사용자의 도메인에 따라 사용자는 설문 조사 기록에 액세스하고 설문 조사를 수행할 수 있습니다.

전역 도메인 사용자는 모든 도메인의 설문 조사 기록에 액세스할 수 있습니다. 다른 도메인의 사용자는 자신의 도메인 및 전역 도메인의 기록에 접근할 수 있습니다. 예를 들어, Acme 도메인의 사용자는 Acme 도메인과 전역 도메인의 기록에 접근할 수 있습니다.

전역 도메인 사용자는 모든 도메인에서 설문 조사를 수행할 수 있습니다. 다른 도메인의 사용자는 전역 도메인뿐만 아니라 자신의 도메인에서도 설문 조사를 수행할 수 있습니다. 예를 들어 Acme 도메인의 사용자는 Acme 도메인과 전역 도메인에서 설문 조사를 수행할 수 있습니다.

설문 조사 기록의 위치	설문 조사에 접근하고 참여할 수 있는 사용자		
해당 사항 없음	전역	Acme	Cisco
전역	예	예	예
Acme	예	예	아니요
Cisco	예	아니요	예

모든 도메인 사용자는 해당 도메인에서 동일한 도메인 사용자 또는 전역 도메인 사용자에게 설문 조사를 할당할 수 있습니다. 예를 들어 Acme 도메인 사용자는 전역 도메인 사용자 또는 Acme 도메인 사용자에게 설문 조사를 할당할 수 있습니다. 다른 도메인의 사용자는 Acme 도메인 사용자에게 표시되지 않습니다.

전역 도메인 사용자는 다른 도메인에서 설문 조사를 볼 수 있지만 한 도메인의 설문 조사를 다른 도메인의 사용자에게 할당할 수 없습니다. 예를 들어, 전역 도메인 사용자는 Acme 도메인에서 다른 전역 도메인 사용자 또는 Acme 도메인 사용자에게 설문 조사를 할당할 수 있지만 Cisco 도메인 사용자에게는 할당할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
작업이 하위 도메인에서 종결되고 할당된 설문 조사가 하위 도메인 또는 전역 도메인에 있는 경우 하위 도메인의 사용자가 설문 조사를 수행할 수 있습니다.

도메인 분리 인스턴스의 트리거 조건

전역 도메인 사용자는 모든 도메인에서 설문 조사에 대한 트리거 조건을 만들 수 있습니다. 전역 도메인 사용자는 호출자 아래의 사용자 필드에서 다른 도메인의 사용자를 선택하여 인시던트를 생성하고 설문 조사를 트리거할 수 있습니다. 그러나 전역 사용자는 다른 도메인의 사용자에게 설문 조사를 할당할 수 없습니다.

전역 도메인 또는 설문 조사 도메인에 속하는 사용자는 설문 조사에 트리거 조건을 할당할 수 있습니다.

트리거 조건에 대한 도메인 경로가 없으면 모든 도메인의 사용자가 트리거 조건을 볼 수 있습니다. 예를 들어 도메인 경로에 대한 열이 없는 asmt_condition 테이블에서 Acme 도메인의 사용자는 Cisco 도메인 사용자가 생성한 트리거 조건을 볼 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

설문 조사 디자이너 구성 양식

설문 조사 디자이너 구성 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

구성 탭 필드

필드	설명
활성	이 설문 조사를 수신자에게 배포할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
설문 조사 소유자	설문 조사의 소유자입니다. Survey_creator, survey_admin 또는 assessment_admin 역할을 사용하여 사용자를 추가할 수 있습니다.
응답 익명화	설문 조사 응답을 익명으로 수집하려면 확인란을 선택합니다. 수신자는 설문 조사 결과와 함께 나열되지 않습니다. 사용자가 설문 조사를 제출하면 시스템은 연결된 설문 조사 인스턴스에 대해 할당 대상 필드를 지웁니다. 또한 익명 설문 조사의 설문 조사 응답에는 할당 대상 값이 없습니다. 주: 할당 대상 필드 선택은 취소됩니다. 그러나 각 응답 기록에는 survey_admin 역할을 가진 사용자에게 액세스할 수 있는 생성자 및 업데이트한 사람 필드가 포함됩니다.
설명	이 구성 또는 첨부된 설문 조사에 대한 설명입니다.
설문 조사 소개 메모를 표시하지 말 것	설문 조사가 시작될 때 소개 메모를 건너뛰는 확인란입니다. 이 기능은 Now Platform 및 서비스 포털 제품 버전에 모두 적용됩니다.
소개	설문 조사에 표시할 소개 콘텐츠입니다. 설문 조사에 대한 환영 메시지나 배경 정보를 추가할 수 있습니다.
서명	설문 조사와 관련된 요구 사항, 훈계 또는 기대에 대한 설문 조사 수신자의 확인.
반환 URL	사용자가 완료된 설문 조사를 제출한 후 사용자에게 표시되는 웹 페이지의 대상 주소입니다. 반환 URL이 구성되면 종료 메모 내용이 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 탭 필드

필드	설명
종료 메모	수신자가 완료된 설문 조사를 제출한 후 표시되는 컨텐츠입니다. 감사 메시지, 후속 지침 또는 기타 해당하는 정보를 추가할 수 있습니다. 반환 **URL**이 지정된 경우 종료 메모가 표시되지 않습니다.
공개 설문 조사	설문 조사에 대한 공개 액세스를 활성화합니다. 공개 설문 조사에 참여하기 위해 로그인이 필요하지 않으며 사용자 또는 비사용자가 익명으로 응답할 수 있습니다. 완료한 공개 설문 조사의 경우 할당 대상 필드 값은 Guest입니다. 주: 이 확인란은 현장조사를 저장한 후에만 사용할 수 있습니다.
설문 조사 게시 URL	사용자와 공유할 수 있는 설문 조사의 URL을 지정합니다. 주: 이 필드는 현장조사를 발행한 후에만 사용할 수 있습니다.
서비스 포털 뷰에 대한 페이지네이션 설정	서비스 포털의 데스크톱 또는 태블릿 뷰에서 사용자가 페이지를 보는 방법을 지정합니다. • 범주: 각 범주를 별도의 페이지에 표시합니다. • 질문: 각 질문을 별도의 페이지에 표시합니다. 이 설정은 모바일에서 이 설정에 관계없이 발생합니다. • 없음: 단일 페이지의 모든 항목 - 페이지 매김 없음 기본값: 범주 주: 이 필드는 Service Portal이 설치된 경우에만 나타납니다.
채팅 설문 조사	채팅 설문 조사에서 설문 조사 질문이 지원되는지 확인하는 옵션입니다. 채팅 클라이언트에서 대화 질문지(채팅 전 및 채팅 후 설문 조사)를 활성화합니다. 또한 채팅 컨텍스트 변수를 설문 조사 질문에 매핑할 수도 있습니다. 의 ITSM 가상 에이전트채팅 설문 조사에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ITSM 가상 에이전트의 설문 조사 주: 이 필드는 Glide 대화 서버 플러그인(com.glide.cs)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
원클릭 설문 조사	Service Portal에서 원클릭 설문 조사를 활성화합니다. 주: 이 옵션은 **Service Portal** 뷰에 대한 페이지 매김 설정이 ##으로 설정된 경우 선택할 수 있습니다.
소스 테이블	트리거된 설문 조사의 질문에 대한 동적 값으로 사용되는 필드를 가진 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 탭 필드

필드	설명
	주: 원본 테이블을 선택할 때 관련 필드가 메트릭의 원본 필드 값으로 선택되는지 확인합니다.
감정 분석 허용	이 설문 조사에 대해 감정 분석을 활성화합니다.
기간	설문 조사가 생성된 시간부터 시작하여 수신자에게 이 설문 조사를 완료하는 데 주어지는 시간입니다. 기본 기간은 14일입니다.
Outlook의 유효한 메시지	설문 조사 이메일 알림에 포함된 설문 조사를 포함합니다. 이 확인란을 선택하고 설문 조사를 저장하면 모든 설문 질문이 지원되도록 유효성 검사가 실행됩니다. 주: 이 필드는 Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.

가용성 탭 필드

다음이 접근 가능	설문 조사에 액세스할 수 있는 사람을 정의합니다. 가능한 값: • 누구나: 설문조사 링크가 있는 모든 사용자가 액세스할 수 있습니다. • 특정 사용자: 지정된 사용자가 액세스할 수 있습니다.
설문 조사 그룹만	이 확인란을 선택하면 설문 조사 그룹에만 설문 조사를 사용할 수 있습니다. 주: 이 필드는 액세스 가능 기준 이 ## ###인 경우에만 표시됩니다.
그룹 사용자 추가	설문 조사를 사용할 수 있는 사용자를 그룹화합니다. 주: 이 필드는 액세스 가능 기준 이 ## ###인 경우에만 표시됩니다.
사용자 추가	설문 조사를 사용할 수 있는 사용자입니다. 주: 이 필드는 액세스 가능 기준 이 ## ###인 경우에만 표시됩니다.
수신자 목록 추가	설문 조사를 사용할 수 있는 수신자 목록입니다. 주: 이 필드는 액세스 가능 기준 이 ## ###인 경우에만 표시됩니다.

속성 양식

설문 조사 디자이너의 속성 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 속성 필드

필드	설명
이름	질문의 간결한 이름입니다. 시스템은 이 값을 사용하여 평가 메트릭 목록과 성과표 차트에서 질문을 식별합니다.
질문	설문 조사에 질문으로 표시할 텍스트입니다. 이해하기 쉽고 명확하고 간단한 질문을 입력합니다.
유형	이 질문에 대해 선택된 데이터 유형입니다. 사용 가능한 데이터 유형에 대해서는 컨트롤의 표를 참조하십시오.
활성	이 질문을 현장조사에 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 확인란입니다. 질문이 비활성화된 후에 생성된 설문 조사에는 질문이 나타나지 않습니다.
필수	사용자가 질문에 대답하도록 요구하는 확인란입니다. 필수 질문은 빨간색 필드 상태 표시기로 표시되며, 설문 조사를 제출하기 전에 답변해야 합니다. 이 필드는 질문에 의존성이 없고 질문 유형이 확인란 옵션이 있는 부울 이 아닌 경우에 사용할 수 있습니다.
추가 정보 허용	선택하면 추가 정보 레이블 필드가 활성화됩니다. 추가 정보 레이블 필드 값은 질문에 대한 추가 정보를 제공하기 위해 설문 조사 응답 페이지에 필드로 표시됩니다. 주: String 및 Template 데이터 유형에는 적용되지 않습니다.
부울 옵션	확인란 또는 예/아니요 목록이 부울 질문의 옵션으로 표시되는지 여부입니다.
문자열 옵션	질문에서 문자열 필드가 나타나는 것에 대한 설정입니다. 이 필드는 질문 유형이 문자열일 때 사용할 수 있습니다. 문자열 옵션은 다음과 같습니다. • 1줄: 모든 길이의 문자열을 허용하는 40자 길이의 1줄 텍스트 필드입니다. • **String line wide**: 모든 길이의 한 줄 입력을 허용하는 전체 페이지 너비 텍스트 필드입니다. • 여러 줄: 전체 페이지 너비 여러 줄 텍스트 필드로 자동 줄 바꿈 및 반환을 허용합니다.
최소	사용자가 질문에 답하기 위해 입력하거나 선택할 수 있는 가장 낮은 양의 정수입니다. 이 필드는 질문 유형이 숫자, 백분율 또는 숫자 척도인 경우에 사용할 수 있습니다.
최대	사용자가 질문에 답하기 위해 입력하거나 선택할 수 있는 가장 높은 양의 정수입니다. 이 필드는 질문 유형이 숫자, 백분율 또는 숫자 척도인 경우에 사용할 수 있습니다.
해당 사항 없음 허용	해당 사항 없음 을 이 질문에 대한 옵션으로 포함하는 확인란입니다. 사용자는 질문에 응답하기에 충분한 정보가 없는 경우 해당 사항 없음 을 선택할 수 있습니다. 해당 사항 없음에 대한 사용자 응답은 결과 계산에서 제외됩니다. 이 필드는 질문에 의존성이 없고 질문 유형이 확인란 옵션이 있는 부울 이 아닌 경우에 사용할 수 있습니다.
대답 임의대로	응답 옵션을 임의의 순서로 표시하는 확인란입니다. 답변 기본 설정은 때때로 옵션이 나타나는 순서에 영향을 받으며, 이로 인해 편향된 결과가 발생할 수 있습니다. 무작위화 옵션은 이러한 편향을 방지하는 데 도움이 될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 속성 필드

필드	설명
	주: 특정 질문에 대한 옵션을 무작위로 지정하면 해당 질문이 사용자에게 혼란을 줄 수 있습니다. 일반적으로 논리적 순서를 따르지 않는 옵션만 랜덤화합니다.
양수 표시기	더 작거나 큰 숫자 값이 결과 계산에서 좋은 점수와 동일한지 여부를 결정하는 설정입니다. 벤더의 인시던트 수를 측정하는 질문과 같이 숫자 값이 작을수록 좋은 경우 낮은 값을 선택합니다. 1에서 5까지의 척도로 사용자 만족도를 측정하는 질문과 같이 숫자 값이 클수록 좋은 경우 높은 값을 선택합니다.
소스 필드	트리거된 설문 조사에서 질문에 대한 동적 값으로 나타나는 소스 테이블 필드입니다. 이 필드 값을 선택하면 *${param}* 질문 레이블 끝에 자리 표시자가 추가됩니다. 주: 이 자리 표시자는 질문 레이블의 아무 곳으로나 이동할 수 있습니다. 사용자가 설문 조사를 수행하면 동적 값이 있는 질문이 설문 조사 인스턴스에 포함되고 *${param}* 자리 표시자가 소스 필드 값으로 대체됩니다. 트리거 조건에 지정된 기록 테이블이 설문 조사에 지정된 원본 테이블과 일치하지 않거나 시스템이 원본 기록에서 동적 값을 가져오지 못하는 경우, *${param}* 자리 표시자는 값으로 대체되지 않고 질문의 상태 그대로 표시됩니다. 예를 들어 설문 조사가 **PRB** 기록에서 트리거되고 설문 조사 질문이 인시던트의*${param}* 동적 값으로 구성된 경우 설문 조사 질문 레이블의 자리 표시자는 동적 값으로 대체되지 않고 있는 그대로 표시됩니다. 현장조사 관리자가 *${param}* 현장조사 질문을 다른 언어로 번역할 때 자리 표시자는 번역하면 안 됩니다.
감정 분석 허용	설문 조사의 감정 분석을 위해 이 질문을 포함합니다. 주: 이 필드는 문자열 유형 질문에만 사용할 수 있습니다.
자세히	설문 조사에 표시되는 질문에 대한 정보입니다. 사용자가 질문에 대답하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 세부 정보를 포함합니다.
선택	데이터 형식이 선택 또는 소수 자릿수인 질문에 대한 옵션입니다. 시스템은 각 옵션에 대해 편집할 수 있는 텍스트와 값을 자동으로 추가합니다. 두 개 이상의 옵션이 있어야 하며 각 옵션에는 고유한 값이 있어야 합니다. **+** 아이콘을 클릭하여 옵션을 추가하거나 **X** 아이콘을 클릭하여 옵션을 삭제합니다. 기본적으로 시스템은 값이 설정된 순서대로 옵션을 정렬합니다. 순서를 변경하려면 옵션을 끌어다 놓습니다. 주: 값 숫자는 고급 설문 조사 관리자가 사용할 수 있는 설문 조사 응답 점수 계산에도 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 속성 필드

필드	설명

사용자 지정 메트릭 양식

사용자 지정 메트릭 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

사용자 지정 메트릭 양식

필드	설명
이름	맞춤 측정항목 유형의 이름입니다. 사용자 지정 메트릭 페이지에 이름이 나타납니다.
애플리케이션	사용자 지정 메트릭 유형을 생성하는 애플리케이션의 이름입니다.
아이콘	사용자 지정 메트릭 유형의 아이콘입니다. 사용자 지정 메트릭 유형은 설문 조사 디자이너에서 선택한 아이콘으로 나타납니다.
활성	사용자 지정 메트릭 유형을 사용 또는 사용 중지하는 옵션입니다. 선택하면 설문 조사 디자이너에 사용자 지정 메트릭 유형이 표시됩니다.
매크로	사용자 지정 메트릭 유형을 렌더링하는 데 사용되는 매크로입니다. 주: • 매크로 필드가 비어 있으면 질문이 플랫폼 양식에 렌더링되지 않습니다. • 선택하는 매크로 기록에는 다음 속성이 있는 입력 요소가 포함되어야 합니다. 이 입력 요소는 메트릭에 대한 값을 보유합니다. ○ `datatype="### ##"` ○ `##= "${jvar_question_name}"` • 값 매개변수는 개체를 사용하여 *`${jvar_value_params}`* 매크로에서 액세스할 수 있습니다.
위젯	위젯은 사용자 지정 메트릭을 렌더링하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 메트릭 양식

필드	설명
	주: • 위젯 필드가 비어 있으면 포털 양식에 질문이 렌더링되지 않습니다. • 선택하는 위젯 기록에는 다음 속성이 있는 입력 요소가 포함되어야 합니다. 이 입력 요소는 메트릭에 대한 값을 보유합니다. ○ ng-model="page.fieldValue" ○ ng-model-options="{getterSetter: true}" • 클라이언트 스크립트는 함수 정의에 있는 매개변수 중 하나로 있어야 *$scope* 합니다. 값 매개 변수는 개체를 사용하여 *$scope.page.field.value_params* 액세스할 수 있습니다.
결과 유형	사용자 지정 메트릭 유형의 결과 유형입니다. 값이 변경되면 새 결과에 따라 새 결과가 저장되고 이전 결과는 변경되지 않은 상태로 유지됩니다. 값이 문자열에서 숫자로 변경되면 보고서에 차트가 제대로 표시되지 않을 수 있습니다. 값이 숫자에서 문자열로 변경되면 성과표가 목록 뷰에 표시됩니다.
값 매개변수	사용자 지정 메트릭 유형 렌더러에 전달되는 값 쌍입니다. 예를 들어 별 등급에서 값을 별 5개에 대해 5로, 별 10개에 대해 10으로 전달할 수 있습니다.

설문 조사 인스턴스 양식

설문 조사 인스턴스 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

설문 조사 인스턴스 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 기록 번호입니다.
메트릭 유형	이 설문 조사 인스턴스가 생성된 설문 조사 정의입니다. 설문 조사 정의는 평가 인스턴스 테이블에 저장되며 해당 테이블의 필드 레이블은 메트릭 유형입니다.
기한	설문 조사 인스턴스를 완료해야 하는 날짜입니다. 시스템은 관련 설문 조사 정의의 평가 기간을 기준으로 기한을 채웁니다. 기본적으로 14일로 설정됩니다. 설문 조사 기한은 기본 시스템에서 적용되지 않습니다. 마감일을 적용하려면 워크플로우 또는 기타 메커니즘을 사용하여 설문조사 마감일이 지났을 때 설문조사 수신자에게 알림을 보내는 것이 좋습니다. 주: 기본적으로 시스템은 30일마다 *Cancel Expired Assessments* 스크립트를 실행하여 진행 중인 작업 또는 진행 준비 상태의 만료된 설문 조사, 평가, 퀴즈 인스턴스를 취소합니다.
상태	설문 조사 인스턴스의 상태입니다.
담당자	설문 조사 인스턴스가 할당된 사용자입니다. 상태가 진행 중, 완료 또는 취소되면 이 필드는 읽기 전용이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 인스턴스 양식

필드	설명
도메인	인스턴스와 연결된 도메인입니다.
만료 날짜	할당된 사용자가 동일한 설문 조사 정의의 새 인스턴스를 받을 수 있는 날짜입니다. 시스템은 연관된 설문 조사 정의의 일정 기간을 기준으로 만료 날짜를 자동으로 채웁니다.
관련 링크	
사용자의 응답 보기	사용자가 완료한 설문 조사 응답의 읽기 전용 버전을 표시합니다.
감정 분석 재시도	감정 분석을 위해 설문 조사 인스턴스를 보냅니다. 주: 이 링크는 아래 인스턴스에서 감정 분석 결과를 사용할 수 없는 경우에만 사용할 수 있습니다. 설문 조사 〉 질문 감성 결과
관련 목록	
평가 인스턴스 질문	설문 조사 질문서의 각 질문에 대한 사용자 응답 값을 저장하는 모든 인스턴스 질문 기록입니다. 다음 열은 설문 조사와 관련이 있습니다. • 범주: 질문이 속한 설문 조사 범주를 표시합니다. • 메트릭: 설문 조사 질문을 표시합니다.

관련 정보

설문 조사 인스턴스 보기

설문 조사 질문 양식

설문 조사 질문 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

설문 조사 질문 양식

필드	설명
이름	질문의 이름입니다. 설문 조사를 생성할 때 질문 이름은 질문 필드의 텍스트와 동일합니다.
질문	설문 조사 질문서에 나타나는 질문에 사용할 텍스트입니다.
데이터 유형	질문의 데이터 유형입니다. 응답 필드는 데이터 유형에 따라 다릅니다. 주: 다른 질문이 이 질문에 종속된 경우에는 데이터 유형을 변경할 수 없습니다.
템플릿	대답 옵션에 사용할 질문 템플릿입니다. 이 필드는 데이터 유형이 템플릿인 경우에만 표시되고 필수입니다. 주: 다른 질문이 이 질문에 종속된 경우에는 템플릿을 변경할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 질문 양식

필드	설명
기준 정의	더 작거나 큰 숫자 값이 결과 계산에서 좋은 점수와 동일한지 여부를 결정하는 설정입니다. 벤더의 인시던트 수를 측정하는 질문과 같이 숫자 값이 작을수록 좋은 경우 낮음을 선택합니다. 1에서 5까지의 척도로 사용자 만족도를 측정하는 질문과 같이 숫자 값이 클수록 좋은 경우 높음을 선택합니다. 이 필드는 특정 데이터 유형을 선택한 경우에만 표시되고 필수입니다.
대답 임의대로	사용자가 설문 조사를 열 때마다 이 질문에 대한 답변 옵션을 임의의 순서로 표시할지 여부를 결정하는 확인란입니다. 답변 기본 설정은 답변 옵션이 나타나는 순서에 따라 영향을 받는 경우가 있으며, 이로 인해 편향된 결과가 발생할 수 있습니다. 이러한 편향을 방지할 수 있도록 답변 옵션을 무작위화합니다. 이 필드는 데이터 형식이 선택 또는 라이커트 척도인 경우에만 표시됩니다. 주: 답변 옵션을 무작위로 지정하면 질문이 혼란스러워질 수 있습니다. 일반적으로 논리적 순서를 따르지 않는 답변 옵션만 무작위화합니다.
필수	설문 조사 질문서에 대한 질문을 필수(선택) 또는 선택 사항(선택 취소)으로 만드는 확인란입니다. 사용자는 빨간색 필드 상태 표시기로 표시된 모든 필수 질문에 유효한 응답을 제공할 때까지 질문서를 제출할 수 없습니다. 이 필드는 종속 대상 필드가 비어 있고 데이터 유형이 확인란이 아닌 경우에만 표시됩니다. 다른 질문 및 확인란 질문에 종속되는 질문은 필수가 될 수 없습니다.
해당 사항 없음 허용	설문 조사 질문서에 이 질문에 대한 해당 사항 없음 답변 옵션을 포함할지 여부를 결정하는 확인란입니다. 해당 사항 없음에 대한 사용자 응답은 결과 계산에서 제외됩니다. 이 필드는 데이터 유형이 선택, 라이커트 척도, 템플릿 또는 예/아니요인 경우에만 표시됩니다.
추가 정보 허용	선택하면 추가 정보 레이블 필드가 활성화됩니다. 추가 정보 레이블 필드 값은 질문에 대한 추가 정보를 제공하기 위해 설문 조사 응답 페이지에 필드로 표시됩니다. 주: • 이 기능은 서비스 포털에서만 사용할 수 있으며 플랫폼 또는 모바일 뷰에서는 지원되지 않습니다. • String 및 Template 데이터 유형에는 적용되지 않습니다.
종속 대상	이를 조건부 질문으로 만드는 데 사용되는 설정으로, 사용자가 다른 질문에 특정 방식으로 답변할 때만 나타납니다. 질문이 다른 질문에 종속되도록 하려면 이 질문과 동일한 범주의 확인란, 선택 사항, 템플릿 및 예/아니요 질문이 표시되는 목록에서 기존 질문을 선택합니다. 그런 다음 표시되는 경우 필드를 사용하여 이 질문이 현장조사에 나타나도록 하는 조건을 설정합니다. 시스템은 질문 간에 재귀 의존성이 생성되지 않도록 방지합니다. 예를 들어 질문 A가 질문 B에 종속되면 질문 B는 질문 A에 종속될 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 질문 양식

필드	설명
표시되는 경우	선택한 질문에 대한 답변 옵션으로, 설문 조사에서 선택되면 이 질문이 표시됩니다. 이 필드는 종속 대상 필드가 설정된 경우에만 표시되고 필수입니다.
최소	이 질문에 대한 답변 옵션으로 사용할 가장 작은 숫자 값입니다. 이 필드는 데이터 유형이 선택, 라이커트 척도, 숫자 또는 백분율인 경우에만 표시되고 필수입니다.
최대	이 질문에 대한 답변 옵션으로 사용할 가장 큰 숫자 값입니다. 이 필드는 데이터 유형이 선택, 라이커트 척도, 숫자 또는 백분율인 경우에만 표시되고 필수입니다.
문자열 옵션	설문 조사 질문서의 이 질문에 대해 표시할 응답 텍스트 상자의 종류를 결정하는 선택 항목입니다. 이 필드는 데이터 유형이 문자열인 경우에만 표시되고 필수입니다.
소스 필드	트리거된 설문 조사에서 질문에 대한 동적 값으로 나타나는 소스 테이블 필드입니다. 이 필드 값을 선택하면 *${param}* 질문 레이블 끝에 자리 표시자가 추가됩니다. 주: 이 자리 표시자는 질문 레이블의 아무 곳으로나 이동할 수 있습니다. 사용자가 설문 조사를 수행하면 동적 값이 있는 질문이 설문 조사 인스턴스에 포함되고 *${param}* 자리 표시자가 소스 필드 값으로 대체됩니다. 트리거 조건에 지정된 기록 테이블이 설문 조사에 지정된 원본 테이블과 일치하지 않거나 시스템이 원본 기록에서 동적 값을 가져오지 못하는 경우, *${param}* 자리 표시자는 값으로 대체되지 않고 질문의 상태 그대로 표시됩니다. 예를 들어 설문 조사가 **PRB** 기록에서 트리거되고 설문 조사 질문이 인시던트의*${param}* 동적 값으로 구성된 경우 설문 조사 질문 레이블의 자리 표시자는 동적 값으로 대체되지 않고 있는 그대로 표시됩니다. 현장조사 관리자가 *${param}* 현장조사 질문을 다른 언어로 번역할 때 자리 표시자는 번역하면 안 됩니다.
감정 분석 허용	설문 조사의 감정 분석을 위해 이 질문을 포함합니다. 주: 이 필드는 문자열 유형 질문에만 사용할 수 있습니다.
조건	참조 필드에 지정된 테이블에서 참조 기록을 필터링하는 조건입니다. 주: 이 필드는 참조 메트릭 유형에만 표시됩니다.
필드 확인	설문 조사의 문자열 유형 메트릭에 입력된 값을 확인합니다. 가능한 확인은 다음과 같습니다. • 이메일 • IP 주소(IPV4,IPV6) • 전화 번호(E.164) • URL 주: 이 필드는 문자열 메트릭 유형에 대해서만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 질문 양식

필드	설명
관련 목록	
평가 메트릭 정의	이 질문에 대한 답변 옵션입니다. 이 관련 목록은 데이터 유형 이 선택 또는 라이커트 척도인 경우에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

설문 조사 질문 생성 또는 수정

설문 조사에 대한 트리거 조건 양식

설문 조사의 트리거 조건 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

트리거 조건 양식

필드	설명
평가	보낼 설문 조사입니다.
테이블	트리거 조건을 실행할 테이블입니다. 현재 애플리케이션 범위에 있는 테이블만 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트가 종결 때마다 설문 조사를 보내려면 인시던트 [incident] 테이블을 선택합니다.
사용자 필드	설문 조사를 전송할 대상 사용자를 저장하는 필드입니다. 선택한 테이블이나 참조 테이블에서 사용자 [sys_user] 테이블을 참조하는 필드를 선택할 수 있습니다. 트리 선택기를 사용하여 필드를 선택합니다. 주: 트리거 조건을 사용하여 사용자가 설문 조사를 위해 로그인할 필요가 없도록 하려면 설문 조사를 공개로 설정합니다.
반복 간격	트리거 조건이 설문 조사를 동일한 사용자에게 다시 보내기 전에 경과해야 하는 최소 기간입니다. 예를 들어 반복 간격이 30일로 설정되어 있다고 가정합니다. 동일한 사용자가 이 트리거 조건에서 여러 번 설문 조사를 수행할 수 있는 경우라도 시스템은 30일 간격으로 사용자에게 설문 조사를 하나만 보낼 수 있습니다. 주: • 선택한 설문 조사 정의의 일정 기간이 제한 없음으로 설정되어 있는지 확인합니다. 일정 기간이 다른 값으로 설정된 경우에는 트리거 조건이 예정대로 설문 조사를 보내지 못합니다. • 트리거 조건은 설문 조사가 익명으로 설정된 경우 반복 간격과 관계없이 설문 조사 인스턴스를 생성합니다.
애플리케이션	[Admin only] 애플리케이션이 Core로 설정됩니다.
활성	이 트리거 조건이 활성(선택됨)인지 여부를 결정하는 확인란입니다.
비즈니스 규칙	[Admin only] 선택한 테이블을 모니터링하기 위해 시스템에서 생성하는 비즈니스 규칙입니다. 조건이 충족되면 비즈니스 규칙이 설문 조사를 올바른 사용자에게 보냅니다. 이 비즈니스 규칙에는 구성이 필요하지 않습니다.
임의로 트리거	조건이 충족될 때마다(선택 취소) 설문 조사를 적절한 사용자에게 보낼지 또는 시간 비율만큼만 보낼지(선택함) 결정하는 확인란입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트리거 조건 양식

필드	설명
확률(%)	조건이 충족될 때마다 설문 조사를 보내는 대략적인 확률입니다. 예를 들어, 확률이 50으로 설정된 경우, 시스템은 조건이 충족되는 시간의 약 50%만큼 설문 조사를 보냅니다. 반복 간격 제한은 없다고 가정합니다. 이 필드는 임의 트리거가 선택된 경우에만 표시되고 필수입니다.
관련 필드 1 - 4	보고 목적으로 저장할 값이 들어 있는 필드입니다. 선택한 테이블에서 참조 필드를 선택할 수 있습니다. 트리거 조건이 설문 조사 인스턴스를 생성하면 시스템은 트리거 기록의 값을 저장합니다. 필드를 최대 4개 지정합니다. 예를 들어, 인시던트 테이블을 선택하고 관련 필드로 할당 대상, 문제를 선택합니다. 시스템은 인시던트와 관련된 할당된 사용자 및 문제를 설문 조사 인스턴스 기록에 관련 기록 1 및 관련 기록 2로 저장합니다. 필드를 보려면 설문 조사 인스턴스에 대해 양식을 구성합니다. **주:** 번호 열을 선택할 수 없기 때문에 티켓 번호에 관련된 필드를 사용할 수 없습니다. 그러나 테이블의 trigger_id 열을 사용할 수 있습니다.
설명	트리거 조건을 식별하기 위한 요약 정보입니다. **주:** 트리거된 기록의 경우 설문 조사 설명에 테이블 제목이 사용됩니다.
조건	설문 조사를 보내기 위해 true여야 하는 기준을 정의하는 조건 작성기입니다. 예를 들어, 인시던트가 종결될 때마다 설문 조사를 보내려면 **[State] [is] [Closed]** 조건을 만듭니다. **주:** 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

관련 정보

설문 조사에 대한 트리거 조건 구성

수신자 목록 양식

수신자 목록 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

수신자 목록 양식

필드	설명
이름	수신자 목록의 이름입니다.
유형	목록에 포함할 사용자의 유형입니다. 가능한 값: • 연락처 • 내부 사용자 각 유형을 선택하면 동적 조건이 변경됩니다. 예를 들어 내부 사용자를 선택하면 테이블 필드에 값이 사용자 **[sys_user]**로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수신자 목록 양식

필드	설명
상태	수신자 목록의 상태입니다. • 신규: 목록이 아직 생성되지 않았습니다. • 진행 중: 목록을 현재 작성하는 중입니다. (대용량 수신자 목록을 생성하는 경우에만 이 상태를 볼 수 있습니다.) • 완료: 목록이 생성됩니다.
설정	
방법	수신자 목록을 작성하는 데 사용되는 방법입니다. 가능한 값: • ## ###: 지정된 템플릿을 사용하여 수신자 목록이 있는 Excel 파일을 업로드합니다. • ## ##: 스크립트 또는 조건 작성기를 실행하여 수신자 목록을 만듭니다. 주: 메서드가 ## ##이면 스크립트 또는 조건 작성기를 사용하여 수신자 목록을 만들 수 있습니다.
파일 선택	Excel 템플릿을 다운로드한 다음 지정된 템플릿을 사용하여 사용자 정보가 포함된 Excel 파일을 업로드할 수 있습니다. 주: • 이 필드는 방법이## ###인 경우에만 사용할 수 있습니다. • 템플릿은 유형 필드에서 선택한 엔터티에 따라 다릅니다. 계정의 경우 템플릿에는 sys_id 및 계정 번호 값에 대한 열이 포함됩니다. 접촉 창구, 소비자 및 내부 사용자의 경우 템플릿에 sys_id 및 이메일 값의 열이 포함됩니다.
스크립트 표시	선택하면 수신자 목록을 만드는 스크립트가 표시됩니다. 주: 이 필드는 메서드 가 ## ##인 경우에만 사용할 수 있습니다.
스크립트	수신자 목록을 작성하는 스크립트입니다. 주: 이 필드는 메서드 가 ## ## 이고 스크립트 표시 확인란이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다.
테이블	사용자 정보를 저장하는 테이블입니다. 유형 필드를 기준으로 테이블이 선택됩니다. 주: 이 필드는 메서드 가 ## ##인 경우에만 사용할 수 있습니다.
사용자 필드	사용자를 참조하는 테이블 필드입니다. 주: 이 필드는 메서드 가 ## ##인 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수신자 목록 양식

필드	설명
조건	지정된 테이블 및 사용자 필드를 기반으로 수신자 목록을 만드는 조건 작성기입니다. 조건은 선택한 필드, 연산자 및 값으로 구성됩니다. AND 및 OR 버튼을 사용하여 조건을 추가합니다. 조건의 오른쪽에 있는 삭제 버튼을 클릭하여 조건을 삭제합니다. 주: 이 필드는 메서드 가 ## ##인 경우에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

설문 조사의 수신자 목록 정의

수신자 목록 만들기

평가

평가를 사용하여 시스템의 모든 테이블에서 기록을 평가하고 점수를 매기고 순위를 매길 수 있습니다.

효과적인 관리를 위해 경영진이 평가하고자 하는 프로젝트를 평가하거나 벤더의 상품과 서비스를 평가하고 비교할 수 있습니다. 평가를 사용하여 선택한 사용자에게 사용자 지정 질문서를 보내거나 데이터베이스를 직접 쿼리하는 스크립트를 작성합니다. 그런 다음 핵심 성과 정보를 강조 표시하도록 설계된 고유한 그래픽 뷰를 사용하여 기록에 대한 평가 결과를 비교할 수 있습니다. 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 평가 데이터를 이동하는 데 권장되는 방법인 업데이트 세트를 사용하여 인스턴스 간에 ServiceNow 평가를 공유합니다.

평가 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

현재 세션과 애플리케이션 범위가 동일한 평가만 편집할 수 있습니다.

평가, 설문 조사 및 퀴즈의 차이점과 각각을 사용해야 하는 경우; 에서는 설문조사 프로세스의 세 단계인 설계, 공유, 평가에 대해서도 간략하게 살펴볼 수 있습니다.

평가 사용

평가를 생성하기 전에 조직의 적합한 사용자에게 assessment_admin 역할을 할당하고 평가 목표를 결정합니다.

평가 관리자 작업

평가를 생성하기 전에 조직의 적합한 사용자에게 assessment_admin 역할을 할당하고 평가 목표를 결정합니다.

시스템에서 평가할 기록 세트, 관심 있는 테마 및 측정할 특성을 결정합니다. 비교할 데이터를 얻기 위한 조직의 옵션을 고려합니다. 평가 설문지를 사용하려는 경우 질문에 답변할 수 있는 사람을 고려하십시오.

평가 용어

평가 관리자는 평가 작업을 수행할 때 여러 용어를 사용합니다.

용어	설명
메트릭 유형	메트릭 유형은 벤더, 프로젝트 또는 직원과 같이 평가할 기록 집합을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

용어	설명
평가 가능 기록	평가 가능한 기록은 Amazon의 회사 기록이나 영업 담당자의 사용자 기록과 같이 평가할 기록을 벤더나 직원 같은 메트릭 유형에 연결합니다. 메트릭 유형을 생성할 때 평가 가능한 기록 세트를 정의합니다.
메트릭 범주	메트릭 범주는 평가 가능한 기록을 평가하기 위한 테마를 나타냅니다. 범주에는 테마를 구성하는 특정 특성 또는 값을 정의하는 하나 이상의 개별 메트릭이 포함되어 있습니다. 범주의 예로는 전반적인 벤더 성과나 배송 서비스 품질이 있습니다. 범주의 메트릭에 대해 평가할 평가 가능한 기록을 제어하는 필터 조건을 설정할 수도 있습니다.
메트릭	메트릭은 평가 가능한 기록을 평가하는 데 사용되는 특성 또는 값입니다. 메트릭은 평가 질문서에서 주관적인 값을 측정하거나 스크립트가 실행하는 데이터베이스 쿼리에서 목표 값을 수집할 수 있습니다. 메트릭의 예로는 영업 담당자의 호의로 인식되거나 벤더당 인시던트 수가 있습니다.
범주 사용자	범주 사용자는 특정 범주에 대해 알고 있는 사람입니다. 한 사람이 여러 범주의 범주 사용자가 될 수 있습니다. 범주 사용자의 예로는 모든 구매 작업을 감독하는 벤더 관리자 또는 판매 팀의 감독자가 있습니다.
이해 관계자	이해 관계자는 특정 평가 가능 기록에 대해 알고 있는 범주 사용자입니다. 이해 관계자의 예로는 Amazon에서의 구매를 조정하는 벤더 관리자 또는 특정 직원을 관리하는 영업 팀의 감독자가 있습니다.
평가 인스턴스	평가 인스턴스는 한 사용자에게 할당된 하나의 평가 질문서를 나타냅니다. 시스템은 다음과 같은 경우 할당된 각 사용자에 대해 새 평가 인스턴스를 생성합니다. • 평가 생성 예약 작업이 실행됩니다. • 평가 관리자는 요청 시 평가를 생성합니다.
성과표	성과표는 평가 결과에 따라 평가 가능한 기록의 성과를 시각적으로 보여줍니다. 성과표를 사용하여 평가 가능 기록 하나에 대해 다양한 데이터 요약을 보고 등급을 다른 평가 가능 기록과 비교합니다.
결정 매트릭스	결정 매트릭스는 평가 가능한 여러 기록에 대한 평가 결과를 플로팅하는 두 개의 축이 있는 그래프입니다. 결정 매트릭스를 사용하여 선택한 범주에서 평가 가능한 기록의 상대적 순위를 결정합니다.
거품형 차트	거품형 차트는 평가 가능한 여러 기록에 대한 평가 결과를 플로팅하는 세 개의 축이 있는 그래프입니다. 거품형 차트를 사용하면 한 범주를 강조하여 선택한 범주에서 평가 가능한 기록의 상대적 순위를 결정할 수 있습니다.

평가 역할

평가 애플리케이션에는 평가 작업을 수행하는 특정 역할이 필요합니다. 할당된 평가 질문서를 사용하는 데에는 어떠한 역할도 필요하지 않습니다.

역할 제목	역할 이름	설명
평가 관리자	assessment_admin	평가 관리자는 평가를 설정합니다. 평가할 기록, 기록을 평가할 기준, 평가를 할당할 대상을 알고 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 제목	역할 이름	설명
		주: 기본적으로 assessment_admin 역할을 가진 사용자는 제한된 시스템 권한을 가지며 평가할 모든 소스 기록에 액세스하지 못할 수 있습니다. 평가를 계획할 때 필요에 따라 평가 관리자에게 추가 역할을 부여합니다. 예를 들어 벤더 평가를 만들고 관리하려면 평가 관리자에게 회사 테이블 및 기타 관련 테이블에 대한 액세스 권한을 부여하는 vendor_manager 역할도 있어야 합니다.
ITIL 사용자	기본 시스템 역할	ITIL 사용자는 시스템에서 기본적인 기술자 작업을 수행합니다. 평가 애플리케이션에서는 평가 가능한 기록 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.
관리자	기본 시스템 역할	관리자는 평가 프로세스의 모든 측면에 액세스할 수 있습니다. 관리자만 평가 일정을 설정할 수 있습니다.

평가 방법

사용 가능한 방법은 평가(스크립팅되지 않은 메트릭의 경우), 스크립팅된 메트릭의 경우 스크립트입니다. 각 메서드는 서로 다른 기능을 사용하며 특정 데이터 유형과 함께 사용할 수 있습니다.

방법 필드를 사용하여 메트릭 사용 방법을 지정합니다.

평가 방법

방법이 평가로 설정된 메트릭을 스크립트되지 않은 메트릭이라고 합니다. 스크립트되지 않은 각 메트릭을 사용하여 평가 질문서에 대한 질문을 정의합니다. 스크립팅되지 않은 메트릭은 개인적인 의견과 같은 주관적인 데이터를 얻으려는 경우에 유용합니다.

다음 *Data type* 값과 함께 평가 방법을 사용할 수 있습니다.

- 첨부 파일
- 확인란
- 선택
- 날짜
- 날짜/시간
- Likert 척도
- 번호
- 백분율
- 문자열
- 템플릿
- 예/아니요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 방법

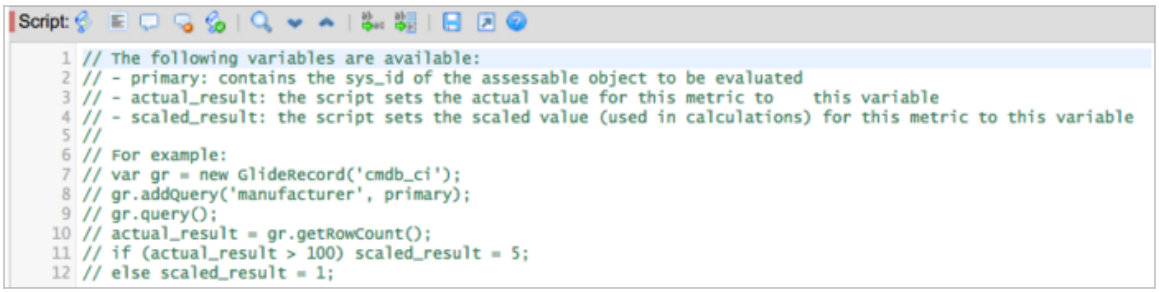
메서드가 스크립트로 설정된 메트릭을 스크립팅된 메트릭이라고 합니다. 스크립팅된 각 메트릭을 사용하여 데이터베이스 쿼리에 대한 사용자 지정 스크립트를 정의합니다. 스크립팅된 지표는 시스템에 평가할 트레이트에 대한 신뢰할 수 있는 데이터가 포함되어 있는 경우에 유용합니다.

Script 메서드는 다음 *Data type* 값과 함께 사용할 수 있습니다.

- 기간
- 번호
- 백분율

스크립트 필드를 사용하여 JavaScript 코드를 작성합니다. 기본적으로 이 필드에는 사용 가능한 변수와 예제에 대한 정보가 포함되어 있으며, 이를 스크립트의 기본으로 사용하거나 완전히 바꿀 수 있습니다.

메트릭 양식 스크립트 필드



스크립트에서 다음 변수를 사용해야 합니다.

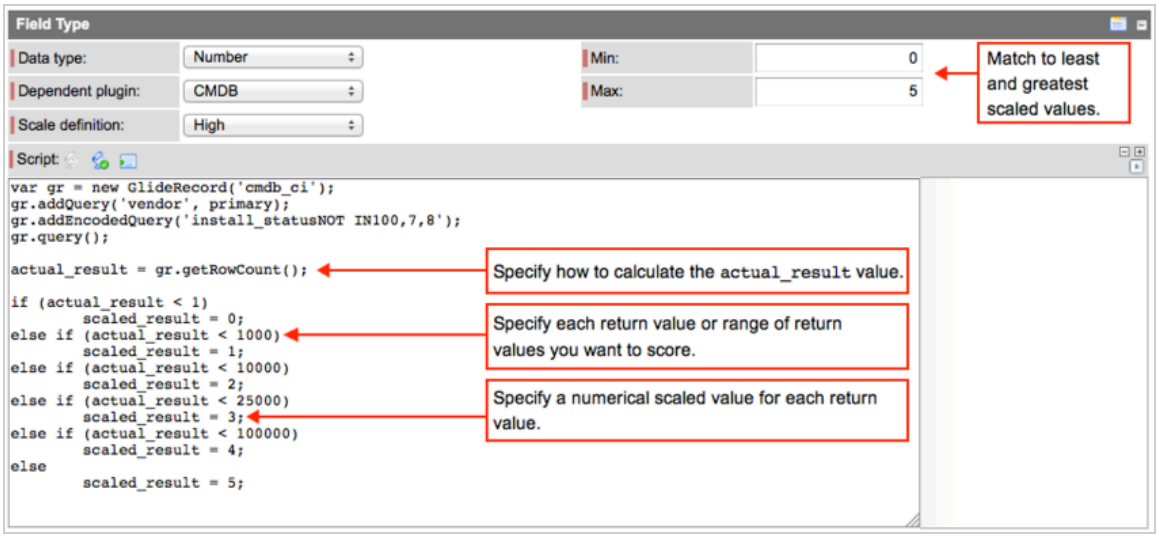
- *primary*: 평가 중인 기록의 sys_id에 액세스하는 데 사용되는 입력 변수입니다.
- *actual_result*: 이 메트릭의 실제 값을 포함하는 출력 변수입니다. 시스템이 이 변수를 사용하여 메트릭 결과 양식의 실제 값 필드를 채웁니다. 각 *actual_result#* 대해 해당 **scaled_result** 값을 지정해야 합니다.
- *scaled_result*: 실제 값을 나타내기 위해 숫자 스케일링 값을 포함하는 출력 변수입니다. 시스템이 이 변수를 사용하여 메트릭 결과 양식의 확대된 값 필드를 채웁니다. 지정한 배율 조정된 값이 메트릭의 최소 값과 최대 값 사이이거나 같은지 확인합니다. 배율 정의 필드는 시스템에서 배율 조정된 값을 사용하는 방법을 결정합니다. 규모 정의가 낮음 이면 벤더의 인시던트 수를 측정하는 메트릭처럼 숫자가 작을수록 좋다는 것을 의미합니다. 높음 은 1에서 5까지의 척도로 사용자 만족도를 측정하는 메트릭과 같이 숫자가 클수록 좋다는 것을 의미합니다.

스크립트 예시

활성 장치 수 메트릭은 아래 그림의 스크립트를 사용합니다. ## 변수는 평가 중인 벤더 레코드와 연결된 CI를 찾는 데 사용됩니다. 스크립트는 벤더와 연결된 CI 수인 actual_result 검색한 다음 올바른 scaled_result 계산합니다. 스크립트는 최소 값에서 최대 값까지 일련의 배율 조정된 값을 사용하여 실제 값을 나타냅니다. 규모 정의가 높음으로 설정되어 있기 때문에 가장 큰 스케일링된 값이 가장 좋습니다. 즉, 가장 많은 CI와 연결된 벤더가 가장 높은 점수를 받습니다. 시스템은 벤더의 메트릭 결과 기록에 실제 값과 확대된 값을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립팅된 메트릭 예



관련 정보

- 평가 메트릭
- 범주에 대한 평가 메트릭 생성
- 평가 메트릭 정의 생성
- 메트릭 최소값 및 최대값을 템플릿과 일치하도록 업데이트

평가 구성

선택한 평가 가능 기록에 대한 새 평가를 생성하여 시스템의 모든 테이블에서 기록을 평가하고 점수를 매기고 순위를 매길 수 있습니다. 그런 다음 평가를 위한 메트릭 범주 및 평가 메트릭을 만들고, 평가를 게시하고, 선택한 사용자에게 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, survey_creator 또는 assessment_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 평가 메트릭 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 평가 메트릭 양식 문서를 참조하십시오.
4. 새 평가를 생성하여 평가자에게 할당합니다.
   평가 메트릭 양식에서 다음을 수행합니다.
   a. 조건 추가: 조건 탭에서 평가를 생성할 평가 가능한 기록을 정의하는 조건을 추가합니다.
   b. 결정 매트릭스 필드 추가: 결정 매트릭스 탭에서 필요한 필터 필드를 추가하여 결정 매트릭스와 이 유형의 성과표 평균에 대한 필터 메뉴 선택 항목을 식별합니다. 자세한 내용은 결정 매트릭스 문서를 참조하십시오.
   c. 평가자 선택: 평가자 탭에서 평가를 할당할 사용자를 선택합니다.
   d. 평가 가능한 기록 생성: 평가를 저장하고 평가 가능한 기록 생성을 클릭하면 사용자 필드의 각 고유 사용자에 대해 평가 가능한 기록이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 조건을 업데이트할 때마다 평가 가능한 기록을 생성해야 합니다.
- 조건을 업데이트한 후에만 평가 가능한 기록을 생성할 수 있습니다.

새 평가가 생성됩니다. 이제 메트릭 범주를 만들고 각 메트릭 범주에 평가 메트릭을 추가해야 합니다. 그런 다음 평가를 게시하고 선택한 사용자에게 평가를 할당합니다.

e. 메트릭 범주 생성: 메트릭 범주를 생성하려면 다음을 수행합니다.

i. 방금 만든 평가를 열고 메트릭 범주 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다. 양식을 작성합니다.

양식 필드에 대한 자세한 내용은 양식을 참조하십시오 메트릭 범주 양식.

팁:
또는 메트릭 범주를 만드는 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 접근 가능한 기록에 대한 범주 생성.

ii. 메트릭 범주를 열고 조건을 추가한 다음 평가 가능한 기록 탭을 클릭합니다. 메트릭 범주 양식에서 선택한 항목에 따라 평가 가능한 기록이 나타납니다.

iii. 메트릭 범주를 열고 평가 메트릭 탭을 클릭하여 질문을 추가합니다. 새로 만들기를 클릭합니다.

양식 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 범주에 대한 평가 메트릭 양식.

팁:
또는 평가 메트릭 범주를 만드는 방법을 알아보려면 다음 문서를 참조하십시오 범주에 대한 평가 메트릭 생성.

f. 게시를 클릭하여 평가를 게시합니다. 자세한 내용은 메트릭 유형 게시 문서를 참조하십시오.

g. 필요한 사용자에게 평가를 할당합니다. 다음과 같이 수행하십시오.

i. 주문형 평가의 경우 평가 할당 또는 평가자에 할당 링크를 클릭하여 평가를 할당합니다. 자세한 내용은 여러 평가 가능한 기록에 대한 요청 시 평가 생성 문서를 참조하십시오.

ii. 예약된 평가의 경우 평가 생성 링크를 클릭하여 예약된 작업을 즉시 트리거합니다. 자세한 내용은 수동으로 예약된 평가 생성 문서를 참조하십시오.

평가 생성

평가 애플리케이션에서 관리자 또는 평가 관리자는 모든 필수 구성 요소 단계가 완료되면 시스템을 트리거하여 예약된 평가 또는 요청 시 평가를 생성할 수 있습니다.

평가 생성을 활성화하려면 평가 관리자가 메트릭 유형을 게시해야 합니다.

시스템은 평가를 생성할 때 다음 작업을 수행합니다.

- 스크립트되지 않은 메트릭에서 평가 질문서를 만들고 사용자에게 질문서를 할당합니다. 사용자가 할당된 질문서를 작성하면 시스템이 응답을 사용하여 평가 결과를 계산합니다.
- 각 범주에서 스크립팅된 메트릭을 실행하여 데이터베이스를 쿼리하고 평가 결과를 계산합니다.

시스템에서는 평가를 생성할 때마다 다음 구성요소의 일부 또는 전부를 생성합니다. 시스템에서 상당한 양의 평가 데이터가 생성될 수 있으므로 관리자가 반복적인 데이터 정리 일정을 설정하도록 하는 것이 좋습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 평가 그룹
- 평가 인스턴스
- 평가 결과

평가 그룹

평가 그룹은 단일 발생에서 생성되는 평가 인스턴스와 평가 결과의 컨테이너입니다.

유형의 범주에 연결된 평가 가능한 기록이 하나 이상 있는 경우, 예약된 작업이 실행되거나 API가 호출될 때마다 시스템은 평가 그룹을 생성합니다. 다음에서 평가 그룹 기록을 찾을 수 있습니다. 평가 〉 평가 그룹.

평가 그룹 양식에는 그룹 번호, 관련 메트릭 유형 및 다음과 같은 관련 목록이 표시됩니다.

- 평가 인스턴스: 이 그룹 내의 모든 평가 인스턴스를 나열합니다. 이 관련 목록에 기록이 없을 수 있습니다. 유형에 대해 스크립팅된 메트릭만 있는 경우에는 시스템에서 평가 인스턴스를 생성하지 않습니다.
- 메트릭 결과: 이 그룹의 모든 메트릭 결과를 나열합니다. 처음에는 이 관련 목록에 기록이 없을 수 있습니다. 시스템은 평가 시 질문으로 나타나고 사용자 응답이 필요한 스크립팅되지 않은 메트릭이 아닌 스크립팅된 메트릭에 대해서는 메트릭 결과를 즉시 생성하지 않습니다. 사용자가 평가 질문서를 작성하면 시스템이 이 목록의 기록을 동적으로 업데이트합니다.
- 평가 범주 결과: 이 그룹의 모든 범주 결과를 나열합니다. 처음에는 이 관련 목록에 기록이 없을 수 있습니다. 범주에 스크립팅된 메트릭만 있는 경우 시스템에서 범주 결과를 즉시 생성합니다. 그렇지 않으면 사용자가 범주의 질문이 포함된 평가 질문서를 작성할 때까지 시스템이 범주 결과를 계산하지 않습니다.

주:
중요한 평가 데이터의 손실을 방지하기 위해 평가 인스턴스, 메트릭 결과 또는 범주 결과가 포함된 평가 그룹을 삭제할 수 없습니다.

평가 메트릭 범주 보기

요구 워크벤치에서 거품형 차트를 생성할 때 평가 메트릭 유형 및 평가 메트릭과 함께 사용되는 평가 메트릭 범주를 봅니다. 거품형 차트는 요구 관리자가 요구를 시각적으로 평가하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: it_pps_admin

이 태스크 정보
요구 관리 애플리케이션에는 요구라는 평가 메트릭 유형, 5개의 기본 평가 메트릭 범주 및 평가 메트릭이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로젝트 관리 〉 설정 〉 평가 메트릭 범주.
2. 평가 메트릭 범주를 열고 검토합니다.
   요구 관리로 다음과 같은 기본 평가 메트릭 범주를 사용할 수 있습니다.

요구 평가 메트릭 범주

평가 메트릭 범주	데이터 소스	설명
크기	요구 양식의 티셔츠 크기 필드입니다.	다른 요구의 규모와 비교하여 요구 규모를 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 범주	데이터 소스	설명
전략적 정렬	전략적 정렬 메트릭 범주에 대한 평가 범주 결과의 평가 범주 결과 보기 필드입니다.	다른 요구와 비교하여 요구가 조직의 전략적 목표와 얼마나 밀접하게 부합하는지 평가합니다.
위험	위험 메트릭 범주에 대한 평가 범주 결과의 등급 필드입니다.	다른 요구와 비교해 요구 위험을 평가합니다.
ROI	요구 양식의 영향 및 재무 수익 필드입니다.	다른 요구와 비교해 투자 수익률을 평가합니다.
비용	요구 양식의 인건비, 자본 비용 및 운영 경비 필드입니다.	다른 요구와 비교해 요구 비용을 평가합니다.

평가 메트릭 범주

평가 애플리케이션에서 메트릭 범주는 주어진 메트릭 유형에서 평가 가능한 기록을 평가하기 위한 테마를 나타냅니다.

각 범주에는 다른 범주와 비교하여 중요도를 나타내는 숫자 가중치 값이 있습니다. 범주 내에서 메트릭 이라고 하는 기록은 평가 가능한 기록을 평가하는 데 사용되는 특성 또는 값입니다. 예를 들어 벤더 메트릭 유형에는 벤더의 고객 지원 서비스 품질을 측정하는 메트릭이 포함된 지원 등급을 비롯한 여러 범주가 있습니다. 평가 가능한 기록은 평가 대상이 되려면 범주와 연결되어야 합니다. 평가 관리자는 범주를 생성하고 각 범주가 연결된 평가 가능 기록을 관리합니다.

가중치 범주 및 메트릭

메트릭 범주 또는 메트릭을 만들 때는 다른 범주 및 메트릭에 상대적인 범주 또는 메트릭의 중요도를 나타내는 숫자 값인 가중치를 지정해야 합니다.

가중치 값이 클수록 항목이 더 중요합니다. 시스템은 평가 결과 계산에 가중치 값을 사용합니다. 가중치 값을 선택할 때 이러한 권장 사항을 고려하십시오.

- 가중치 척도를 결정하고 일관되게 사용하십시오. 일반적으로 숫자 범위가 작은 척도를 사용합니다. 일반적으로 표준 1-10 척도가 적합하며, 여기서 1은 가장 적고 10은 가장 중요합니다. 가중치 척도의 최대값을 늘리면 관련된 모든 결과 계산에 영향을 미친다는 것을 이해합니다.
- 메트릭 범주와 메트릭에 동일한 가중치 배율을 사용합니다. 제한은 없지만 범주와 메트릭 모두에 동일하거나 매우 유사한 가중치 척도를 사용하여 사용할 값을 더 쉽게 기억할 수 있도록 하는 것이 좋습니다. 1-10의 척도는 효과적이고 간단한 가중치 시스템이지만 모든 조직에 적합하지 않을 수 있습니다.

주:
가중치를 사용하지 않으려면 모든 범주와 메트릭에 동일한 가중치 값을 설정합니다. 기본 가중치 값은 10입니다.

관련 정보

- 평가 메트릭
- 범주에 대한 평가 메트릭 생성
- 평가 메트릭 정의 생성
- 메트릭 템플릿
- 메트릭 최소값 및 최대값을 템플릿과 일치하도록 업데이트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

메트릭 유형을 생성하고 평가 가능한 기록을 생성한 후에는 평가 가능한 기록을 평가하는 데 사용하려는 테마에 대한 범주를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 범주.
2. 신규를 클릭하여 새 메트릭 범주를 작성합니다.
3. 메트릭 범주 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 메트릭 범주 양식 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 평가 메트릭
- 평가 메트릭 범주
- 접근 가능한 기록 연결

접근 가능한 기록 연결

범주에 연결된 평가 가능 기록만 해당 범주의 메트릭을 사용하여 평가할 수 있습니다. 연결을 생성하고 제거하여 각 범주에 대해 평가할 평가 가능한 기록을 관리합니다.

범주에 연결된 평가 가능 기록만 해당 범주의 메트릭을 사용하여 평가할 수 있습니다. 연결을 생성하고 제거하여 각 범주에 대해 평가할 평가 가능한 기록을 관리합니다.

주:
평가 가능한 기록 양식을 사용하여 평가 가능한 기록과 관련된 범주를 관리할 수도 있습니다.

관련 정보

- 평가 메트릭
- 접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

평가 가능한 기록 자동 관리

메트릭 범주 양식에서 하나 이상의 필터 조건을 정의하여 평가 가능한 기록을 범주와 자동으로 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 범주.
2. 범주를 엽니다.
3. 필터 필드에서 이 범주에 연결할 기록을 정의하는 조건문을 생성합니다.

   사용 가능한 필드는 메트릭 유형에 대해 정의된 테이블에서 가져옵니다. 예를 들어 벤더 유형의 범주에 대해서는 **[Country] [is] [Germany]** 조건을 만들 수 있습니다. 범주의 메트릭은 독일에 있는 공급업체를 평가하는 데만 사용됩니다.

4. 레코드를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템은 이 범주를 필터 조건과 일치하는 모든 평가 가능 기록에 연결합니다. 시스템은 조건과 일치하는 새로운 평가 가능 기록을 생성할 때 이 범주에 연결합니다. 필터 조건을 변경하면 시스템은 평가 가능한 기록 연결을 적절하게 제거하고 생성합니다.

다음 사항에 유의하세요.

- 평가 가능한 기록이 필터 조건과 일치하지 않는 경우에도 시스템은 수동으로 생성된 평가 가능 기록 연결을 제거하지 않습니다.
- 시스템은 평가 가능한 기록을 범주에서 연결 해제할 때 해당하는 경우 관련 이해 관계자를 삭제합니다.
- 관련 소스 기록이 변경되면 시스템은 평가 가능한 기록 연결을 생성하거나 제거하지 않습니다. 예를 들어, 독일에 본사를 둔 벤더에 대한 모든 평가 가능 기록이 특정 범주와 연결된 이전 예를 생각해 보십시오. 사용자가 벤더 기록 중 하나의 국가를독일 에서 캐나다로 변경한다고 가정합니다. 시스템은 더 이상 필터 조건과 일치하지 않더라도 평가 가능한 관련 기록을 범주에서 연결 해제하지 않습니다.

주:
메트릭 유형에서 범주에 평가 가능한 모든 기록을 자동으로 연결하도록 시스템을 구성하려면 메트릭 유형 조건과 동일한 범주 조건을 사용합니다. 예를 들어 벤더 메트릭 유형에 조건 **[Vendor] [is] [true]**가 있는 경우 범주에 대해 동일한 조건을 생성합니다. 메트릭 유형에 지정된 조건이 없는 경우 테이블의 모든 기록을 포함하는 범주 조건 **[Sys ID] [is not** empty〕를 사용할 수 있습니다.

관련 정보

평가 메트릭

접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

평가 가능한 기록을 수동으로 관리

메트릭 범주 양식의 관련 목록을 사용하여 범주에 대해 평가 가능한 기록 연결을 수동으로 생성하고 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
평가 가능한 기록을 범주에서 연결 해제하면 해당하는 경우 시스템에서 관련 이해 관계자가 삭제되며 해당 범주의 메트릭을 사용하여 평가 가능한 기록을 더 이상 평가할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 범주.
2. 범주를 엽니다.
3. 평가 가능한 기록 관련 목록에서 편집을 클릭하고 슬러시버킷을 사용하여 평가 가능한 하나 이상의 기록을 추가하거나 제거합니다.

   이 범주의 메트릭 유형과 연결된 평가 가능한 기록만 선택할 수 있습니다.

관련 정보

평가 메트릭

접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주 삭제

범주를 삭제하면 연결된 범주 사용자 및 이해 관계자도 시스템에서 삭제됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 범주.

   또는 범주에 대한 관련 목록이 포함된 기록으로 이동합니다.

2. 목록에서 기록을 엽니다.
3. 메트릭 범주 양식에서 삭제를 클릭합니다.
4. 작업을 확인하라는 메시지가 표시되면 확인을 클릭합니다.

   시스템은 양식 상단에 수행된 작업을 설명하는 메시지를 표시합니다.

관련 정보

평가 메트릭

접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

평가 메트릭

평가 애플리케이션에서 메트릭은 평가 가능한 기록을 평가하는 데 사용되는 특성 또는 값입니다.

메트릭 방법에 따라 메트릭을 다음 중 하나로 사용할 수 있습니다.

- 서비스 카탈로그에서 제공하는 각 휴대폰을 사용하는 사람들의 즐거움과 같은 주관적인 값을 얻기 위한 평가 설문지에 대한 질문입니다.
- 각 휴대폰과 관련된 인시던트 수와 같은 목표 값을 얻기 위해 데이터베이스를 쿼리하는 스크립트입니다.

각 메트릭은 하나의 메트릭 범주 에 연결되며 해당 범주에 대한 평가 가능한 기록을 평가하는 데만 사용할 수 있습니다. 예를 들어 지원 등급 범주에는 벤더의 고객 지원 서비스 품질을 측정하는 메트릭이 포함되어 있습니다. 한 가지 메트릭은 제품 문서의 품질을 다룹니다. 다른 사람들은 사용자 커뮤니티, 셀프 서비스 옵션, 온라인 교육 및 기타 지원 서비스의 강점을 다룹니다. 각 메트릭에는 동일한 범주의 다른 메트릭과 관련된 중요도를 나타내는 숫자 가중치 값이 있습니다.

평가 관리자는 평가 질문으로 사용되는 메트릭에 대해 재사용 가능한 답변 옵션 집합을 정의하는 메트릭 및 메트릭 템플릿을 생성하고 관리할 수 있습니다. 메트릭 템플릿을 사용하기로 결정한 경우 메트릭을 만들기 전에 템플릿을 만드는 것이 좋습니다.

주:
평가 메트릭 및 메트릭 템플릿에 대한 변경 사항은 사용자가 이미 응답을 저장한 경우에도 평가 질문서 및 결과에 반영됩니다. 가능하면 기존 평가에서 사용 중인 메트릭 질문의 원래 의미, 데이터 유형 또는 메트릭 템플릿을 변경하지 마십시오.

관련 정보

메트릭 최소값 및 최대값을 템플릿과 일치하도록 업데이트

범주에 대한 평가 메트릭 생성

범주를 생성한 후에는 해당 범주의 평가 가능한 기록을 평가하는 데 사용할 수 있는 메트릭을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
메트릭을 만들 때는 범주의 포커스와 평가할 항목에 대해 측정하려는 특성을 고려하십시오.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 탐색합니다.

옵션	설명
평가 〉 메트릭 정의 〉 범주	범주를 열고 평가 메트릭 관련 목록을 찾습니다. 이는 시스템이 메트릭을 생성된 범주에 연결할 때 제안된 탐색 경로입니다.
평가 〉 메트릭 정의 〉 메트릭	

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 평가 메트릭 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 범주에 대한 평가 메트릭 양식 문서를 참조하십시오.
4. 레코드를 저장합니다.
선택 또는 라이커트 척도 질문을 생성할 때, 메트릭 정의를 생성하기 위해 제출한 평가 메트릭 양식을 제출한 후 다시 엽니다. 이러한 데이터 유형의 질문에 대한 답변을 만들지 않고 질문서를 배포하면 수신자가 질문에 답변할 수 없습니다. 질문이 필수인 경우 수신자는 질문서를 제출할 수 없습니다.

관련 정보

평가 메트릭

평가 메트릭 정의 생성

메트릭 최소값 및 최대값을 템플릿과 일치하도록 업데이트

평가 메트릭 정의 생성

선택 또는 Likert 척도 데이터 유형이 있는 메트릭에는 질문서에 대한 답변 옵션을 나타내도록 정의된 메트릭 정의가 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
각 메트릭 정의는 평가 질문서의 질문에 대한 하나의 답변 옵션으로 나타납니다. 예를 들어 "이 벤더의 품질에 얼마나 만족하십니까?"라는 질문에 대한 메트릭에는 매우 만족, 다소 만족 및 전혀 만족하지 않음이라는 답변 옵션을 만들기 위한 세 가지 메트릭 정의가 있습니다.

프로시저

1. 편집하려는 메트릭 기록을 엽니다.
2. 평가 메트릭 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 새 메트릭 정의를 만듭니다.
3. 필드에 다음을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 전시: 답변 옵션으로 표시할 텍스트를 입력합니다.
- 값: 0보다 크거나 같으며 응답 옵션과 동일한 숫자 값을 입력합니다. 값은 메트릭 결과를 계산하는 데 사용됩니다. 평가 질문을 보면 메트릭 정의가 가장 낮은 값에서 가장 큰 값 순으로 나타납니다.
  - 시스템은 메트릭 정의 값에 따라 최소값과 최대값을 설정합니다.
  - 보고 혼동을 방지하려면 지정된 메트릭에 대한 두 메트릭 정의의 값이 동일해서는 안 됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

평가 메트릭

메트릭 템플릿

답변 순서 변경

기본적으로 답안 옵션의 순서는 선택 또는 라이커트 척도 데이터 형식의 질문을 만들 때 설정됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

시스템은 제출할 때 원래 목록에 나타나는 위치에 따라 각 선택에 대한 순서 값을 생성합니다. 이 순서는 대답에 제공한 값 설정에 해당합니다. 순서 번호가 가장 낮은 선택 항목이 먼저 나타나고 순서 번호가 가장 높은 선택 항목이 마지막에 나타납니다. 답안 옵션의 순서를 다시 구성하려면 값 필드가 아닌 순서 필드를 편집해야 합니다.

순서 열은 기본 시스템에서 숨겨집니다.

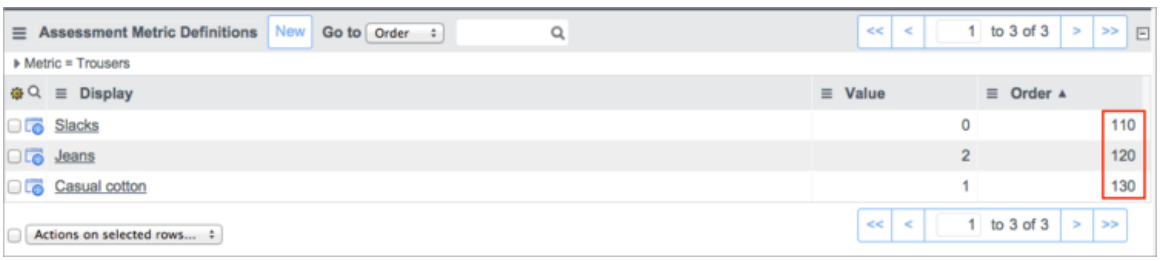
프로시저

1. 문제 기록에 접근합니다.

2. 순서 열을 표시하도록 평가 메트릭 정의 관련 목록을 구성합니다.

3. 목록에서 순서 번호를 편집합니다.

> **주:**
> 재구성 후에도 각 보기 옵션에 대해 값 설정은 동일하게 유지됩니다.



관련 정보

평가 메트릭

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 애플리케이션에서 평가 관리자는 메트릭 유형과 평가 가능한 기록을 생성하고 관리합니다.

메트릭 유형은 벤더, 프로젝트 또는 직원과 같이 조직에서 평가하려는 기록 집합을 정의합니다. 각 유형에 대해 시스템은 벤더 Amazon 및 Intel에 대한 개별 기록과 같이 평가해야 하는 기록에 유형을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결하는 평가 가능한 고유 기록을 생성합니다. 원본 기록이 둘 이상의 유형에 대한 기준을 충족하는 경우 동일한 원본 기록에 대해 평가 가능한 기록이 여러 개 있을 수 있습니다. 예를 들어, 인텔과 같은 회사 테이블의 기록을 벤더 및 제조업체로서 다양한 범주 와 메트릭으로 평가할 수 있습니다.

구성 제안은 다음 문서를 참조하십시오 평가 관리자 작업.

접근 가능한 기록

평가 가능 기록은 Amazon에 대한 회사 기록이나 판매 담당자의 사용자 기록과 같이 평가하려는 소스 기록을 벤더나 직원과 같은 메트릭 유형에 연결합니다.

평가를 사용하여 평가 가능 기록을 평가합니다. 시스템은 평가 메트릭 유형 양식에 설정된 테이블 및 조건과 일치하는 소스 기록에서 평가 가능한 기록을 생성합니다. 메트릭 범주와 메트릭으로 평가 가능한 기록을 평가하며, 메트릭은 평가할 특성과 값을 정의합니다. 요청 시 일정 유형이 있는 메트릭 유형의 경우, 평가 가능한 기록 양식에서 요청 시 평가를 생성할 수 있습니다. 이 평가 생성 방법을 사용하면 짧은 질문서를 쉽게 만들어 미리 볼 수 있고 특정 평가 가능 기록에 대한 평가 결과를 신속하게 얻을 수 있습니다.

평가 가능한 기록에 여러 필드의 정보를 포함하고 여러 라인에 표시되는 평가 설명을 설정할 수 있습니다. 이 설정은 평가를 수행하는 사용자에게 평가 질문서에 요청된 정보에 대한 보다 자세하고 이해하기 쉬운 설명을 제공합니다. 선택한 테이블에서 하나 이상의 필드를 사용하도록 정의할 수 있는 테이블 제목을 사용하여 여러 줄 설명을 생성합니다.

관련 정보

- 설문 조사 및 평가에 업데이트 세트를 사용합니다.
- 메트릭 유형 및 평가 가능 기록
- 평가 가능한 기록 보기

메트릭 유형 생성 및 접근 가능한 기록 생성

평가할 기록 세트를 정의하는 테이블 및 필터 조건을 설정하는 메트릭 유형을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

예를 들어, 벤더 성과 애플리케이션은 벤더 필드가 선택된 회사 [core_company] 테이블의 각 소스 기록에 대해 평가 가능한 기록을 정의하는 벤더 메트릭 유형을 제공합니다. 평가하려는 각 기록 세트(예: 벤더, 조직 내 사용자 또는 프로젝트)에 대한 메트릭 유형을 생성합니다.

메트릭 유형은 평가 가능한 기록을 정의하는 것 외에도 결정 매트릭스 데이터를 필터링하는 방법을 결정하고 일정 유형을 설정하여 평가가 요청 시 또는 예약인지 여부를 결정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

메트릭 유형 양식

필드	설명
이름	〔필수〕 유형의 이름입니다. 형식이 정의하는 레코드를 나타내는 이름을 지정하는 것이 실용적일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
평가 기간	평가자가 평가가 생성된 시간부터 시작하여 할당된 질문서를 완료해야 하는 시간입니다. 평가 기간은 평가 인스턴스에 표시되는 기한을 설정합니다. GRC 제어 테스트 정의 양식의 증명 기간에 대한 변경 내용은 이 필드에서 동적으로 업데이트됩니다. 기본 기간은 14일입니다.
라이브 피드	이 유형에서 작성된 모든 평가 가능 기록에 대해 성과표에서 라이브 피드 뷰를 활성화(선택)할지, 비활성화(선택 취소)할지를 결정하는 확인란입니다.
지연될 경우 관리자에게 알림	사용자가 할당된 질문서를 기한 내에 제출하지 못할 때 사용자의 관리자에게 (선택된) 이메일 알림을 보낼지 여부를 결정하는 확인란입니다.
평가 관리자	이 평가 메트릭 유형의 관리자입니다. 이러한 사용자는 평가 프로세스 관리만 담당하며 결과는 관리하지 않습니다. 이 메트릭 유형에 대한 평가가 기한이 지났을 때 시스템은 평가 관리자에게 알립니다.
점수 매기기 유형	증명 데이터 형식이 있는 질문에 사용할 점수 매기기 방법입니다. 가능한 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 백분율: 점수가 매겨진 질문에 대한 정답의 가중 백분율로 나타낸 증명 점수입니다. 이 점수 매기기 유형을 선택하면 범주의 점수를 백분율 또는 전부 또는 없음으로 점수가 매길 수 있습니다. ○ 전부 아니면 없음: 증명 유형 질문에 대한 모든 답변이 정확해야 하거나 전체 증명에 대한 점수가 0입니다. 이 점수 유형을 선택하면 모든 범주의 점수가 전부 또는 없음으로 자동 점수가 매겨집니다.
배율 인수	〔필수〕 평가 결과에 대해 가능한 최고 점수를 나타내는 숫자입니다. 이 유형의 평가에 대한 모든 결과는 이 숫자로 조정됩니다. 일반적으로 10이 좋은 축척 계수입니다. 주: 이 필드는 값이 포함되어 있고 메트릭 유형을 저장하면 읽기 전용이 됩니다. 메트릭 유형을 저장하기 전에 만족스러운 배율 인수를 선택합니다.
서비스 포털 뷰에 대한 페이지네이션 설정	서비스 포털의 데스크톱 또는 태블릿 뷰에서 사용자가 페이지를 보는 방법을 지정합니다. ○ 범주: 각 범주를 별도의 페이지에 표시합니다. 범주는 다음 순서대로 표시됩니다. ▪ 각 범주는 첫 번째 평가 가능 기록에 대해 별도의 페이지에 순서대로 표시됩니다. ▪ 그런 다음, 각 범주는 다음에 평가 가능한 기록을 위해 별도의 페이지에 순서대로 표시됩니다 ▪ 등등 ○ 질문: 각 질문을 별도의 페이지에 표시합니다. 질문은 이 설정과 관계없이 모바일 장치의 경우 별도의 페이지에 표시됩니다. 범주 설정에 설명된 대로 각 범주에 대해 각 질문이 나타납니다. ○ 없음: 단일 페이지의 모든 항목 - 페이지 매김 없음 기본값: 범주 주: 이 필드는 Service Portal이 설치된 경우에만 나타납니다.

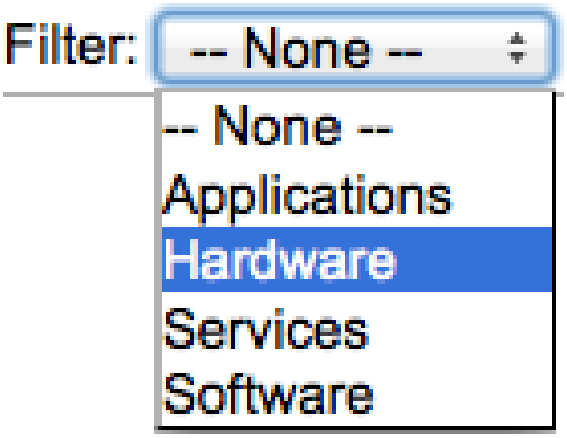
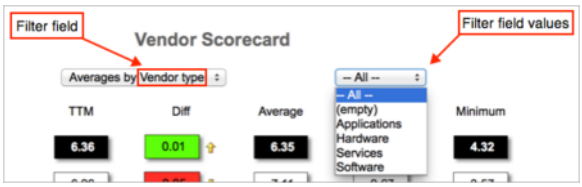
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
역할	결과를 보고 이 유형과 관련된 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자 역할입니다. 지정된 역할을 가진 사용자는 이 유형 기록뿐만 아니라 관련 범주, 메트릭, 평가 가능한 기록 및 성과표, 범주 사용자, 이해 관계자 및 결정 매트릭스에 대한 읽기 권한을 갖습니다. **주:** 이러한 역할을 가진 사용자는 평가 관리자인 경우를 제외하고 평가 모듈에 액세스할 수 없습니다. 이러한 역할을 가진 사용자는 평가 인스턴스의 참조 필드에서와 같은 다른 방법으로 기록을 탐색할 수 있습니다. 이 필드는 특수한 경우에 특정 사용자에게 특정 평가 데이터에 대한 액세스 권한을 쉽게 부여할 수 있는 옵션을 제공합니다. 예를 들어, 벤더 메트릭 유형은 vendor_manager 역할을 가진 사용자에게 액세스 권한을 제공하므로 벤더 성과 애플리케이션에서 성과표 또는 결정 매트릭스를 열 때 결과를 보고 평가 가능한 기록을 비교할 수 있습니다.
서명	〔선택 사항〕 설문 조사 수신자가 평가와 관련된 요구 사항, 권고 또는 기대를 확인합니다. 자세한 내용은 평가 서명 생성을(를) 참조하십시오.
반환 URL	이 메트릭 유형에 대한 평가를 제출한 후 사용자에게 표시되는 웹 페이지의 대상 주소입니다. 반환 URL이 구성되면 종료 메모 내용이 표시되지 않습니다.
상태	〔읽기 전용〕 평가 상태: 초안 또는 게시됨
비즈니스 규칙	〔관리자 전용〕 지정된 테이블을 모니터링하기 위해 시스템이 만드는 비즈니스 규칙입니다. 메트릭 유형 조건을 충족하는 테이블에 새 기록이 추가되면 비즈니스 규칙이 해당 평가 가능 기록을 생성합니다. 누군가 메트릭 유형의 테이블이나 조건을 변경하면 시스템이 비즈니스 규칙을 업데이트하여 변경 내용을 반영합니다. 메트릭 유형과 연결된 기존 평가 가능 기록은 영향을 받지 않습니다.
일정 유형	사용할 평가 프로세스를 결정하는 설정입니다. 요청 시 또는 예약됨을 선택합니다.
정기적인 업무	〔관리자 전용〕 이 메트릭 유형에 대한 평가를 생성하기 위해 시스템에서 생성하는 예약된 작업입니다. 이 필드는 기록을 처음 저장할 때 채워집니다. 예약된 작업 이름은 평가 생성 형식〈유형 이름〉을 따릅니다. 관리자는 메트릭 유형에 대한 반복 평가 생성 일정을 구성할 수 있습니다. 이 필드는 일정 유형이 예약된 경우에만 표시됩니다. **주:** 일정 유형을 예약 됨에서 요청 시로 변경하면 시스템에서 예약된 작업이 삭제됩니다. 일정 유형을 다시 예약됨으로 변경하면 시스템에서 새 예약된 작업을 생성합니다. 이전 평가 생성 일정은 저장되지 않지만 원하는 경우 재구성할 수 있습니다.
평가 방법	〔관리자 전용〕 이 메트릭 유형에 대한 평가 방법을 나타냅니다. 메트릭 유형이 생성되는 방식에 따라 시스템이 이 필드를 설정합니다. 가능한 평가 방법은 다음과 같습니다. ○ 평가: 메트릭 유형에 대한 기본 필터 값입니다. 이 평가 방법만이 평가 가능한 기록, 조건 및 이해 관계자를 사용합니다. ○ 증명: 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 증명 - 레거시. ○ 설문 조사: 자세한 내용은 을 참조하십시오 설문 조사 정의.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
배율 인수	〔필수〕 평가 결과에 대해 가능한 최고 점수를 나타내는 숫자입니다. 이 유형의 평가에 대한 모든 결과는 이 숫자로 조정됩니다. 일반적으로 **10** 이 좋은 축척 계수입니다. **주:** 이 필드는 값이 포함되어 있고 메트릭 유형을 저장하면 읽기 전용이 됩니다. 메트릭 유형을 저장하기 전에 만족스러운 배율 인수를 선택합니다.
제출 후 기한까지 응답 수정 허용	사용자가 완료된 평가, 퀴즈, 설문 조사 또는 증명에 대한 답변을 수정할 수 있는 확인란입니다. 기한이 지나면 시스템은 사용자의 내 평가 및 설문 조사 페이지에서 평가를 제거합니다.
활성	메트릭 유형이 활성 상태인지 여부를 결정하는 확인란입니다. 메트릭 유형이 비활성(선택 취소)이면 평가 생성이 비활성화되고 사용자가 기존 평가를 수행할 수 없습니다.
설명	이 유형에 대한 유용한 정보입니다. 유형 및 목적에 대한 명확한 설명을 입력합니다.
소개	평가 질문서에 표시할 소개 컨텐츠입니다. 회사 로고, 환영 메시지, 설문 조사에 대한 배경 정보 또는 지침을 추가해 보십시오. 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
종료 메모	누군가가 평가 질문서를 제출할 때 나타나는 화면에 표시할 컨텐츠입니다. 감사 메시지, 후속 지침 또는 기타 적용 가능한 정보를 추가하는 것을 고려해 보십시오. 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 반환 **URL**이 지정된 경우 종료 메모가 표시되지 않습니다.
알림 전송	이 평가, 설문 조사 또는 증명에 대한 알림을 보내려면 확인란을 선택합니다. 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
조건 섹션	
테이블	〔필수〕 평가하려는 기록이 들어 있는 테이블입니다. 시스템은 이 테이블의 기록에 대해 사용자가 지정한 조건(있는 경우)을 충족하는 평가 가능한 기록을 생성합니다. 일치하는 기록 수는 조건 필드 옆에 링크로 나타납니다. 테이블 선택을 변경하면 링크가 동적으로 업데이트됩니다. 링크를 클릭하여 새 탭이나 창에서 일치하는 기록 목록을 엽니다. **주:** 특정 테이블의 기록을 보려면 추가 역할이 필요합니다. 액세스할 수 없는 테이블을 선택하면 일치하는 기록 수가 있는 조건 필드 옆에 경고 메시지가 나타납니다. 충분한 역할이 없는 테이블에 대해서는 접근 가능한 기록을 작성할 수 없습니다.
조건 적용	선택한 테이블 또는 조건을 변경할 때 평가 가능한 기록에 발생하는 작업을 결정하는 확인란입니다.
조건	선택한 테이블에서 평가할 특정 기록을 정의하는 조건 작성기입니다. 조건을 지정하지 않으면 시스템은 선택한 테이블의 모든 기록에 대해 평가 가능한 기록을 생성합니다. 새로 고침 아이콘을 클릭하여 인접한 기록 수를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 테이블 또는 조건을 변경하는 경우 평가 가능한 새 기록을 생성하려면 평가 가능한 기록 생성 을 클릭해야 합니다.
결정 매트릭스 섹션	
필터 필드	〔필수〕 결정 매트릭스 및 성과표의 결과를 필터링하는 데 사용할 수 있는 선택한 테이블의 필드입니다. 예를 들어 선택한 테이블이 회사 [core_company] 이고 벤더 유형을 필터 필드로 선택하는 경우: ○ 이 유형의 결정 매트릭스를 볼 때 표시된 항목을 필터링하는 결정 매트릭스 메뉴에는 벤더 유형(애플리케이션, 하드웨어, 서비스 및 소프트웨어)이 나열됩니다.  ○ 이 유형의 성과표에서 평균 뷰에는 벤더 유형별로 등급이 표시됩니다. 
필터 조건	필터 메뉴에서 선택 항목으로 사용할 수 있는 테이블의 기록을 정의하는 조건 작성기입니다. 예를 들어 필터 필드가 벤더 유형 이고 필터 조건 **[Name] [does not contain] [Hardware]**를 생성하는 경우 벤더 유형이 애플리케이션, 서비스 및 소프트웨어 인 기록만 결정 매트릭스 필터로 선택할 수 있습니다.
기본 매트릭스 필터	결정 매트릭스 및 성과표에서 기본 필터 선택 항목으로 사용할 기록입니다. 선택한 필터 필드 와 필터 조건 은 사용 가능한 기록 선택을 제어합니다. 기록 (있는 경우)을 보려면 필드 옆에 있는 새로 고침 아이콘을 클릭합니다. 필터 필드가 벤더 유형 이고 애플리케이션을 기본 매트릭스 필터로 선택하는 경우를 고려하십시오. 이 유형의 결정 매트릭스에 대한 필터 선택은 기본적으로 애플리케이션 으로 설정됩니다. 테이블 또는 필터 조건 필드의 값을 변경하는 경우 새로 고침 아이콘을 클릭하여 업데이트된 기본 매트릭스 필터 선택 항목을 확인해야 합니다. 그렇지 않으면 기록을 저장할 때 업데이트된 필드 선택 항목에서 사용 가능한 첫 번째 선택 항목이 선택됩니다.
관련 목록	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
메트릭 범주	유형과 연결된 모든 메트릭 범주입니다.
접근 가능한 기록	유형과 연관된 모든 접근 가능한 기록. 이 관련 목록은 이 양식의 증명 뷰에서 숨겨집니다.

평가 생성 버튼은 예약된 평가의 특정 경우에 관리자에게 표시됩니다. 필수 작업을 완료할 때까지 버튼을 클릭하지 마십시오.

4. 유형 설정이 올바르면 평가 가능한 기록 생성 을 클릭하여 기록을 저장하고 평가 가능한 기록을 생성합니다.
유형 기록에 지정된 테이블과 조건을 기반으로 평가 가능한 기록의 초기 세트를 생성하려면 평가 가능한 기록 생성 을 클릭해야 합니다. 이후에는 일치하는 새 기록이 생성될 때마다 시스템은 평가 가능한 기록을 생성합니다. 접근 가능한 기록 작성 은 관련 링크 아래에 있습니다.

   주:
   평가 가능한 기록 생성을 클릭하면 특정 상황에서 기존 평가 가능한 기록의 삭제가 트리거될 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오평가 가능한 기록을 삭제하는 조건 적용.

   페이지가 생성된 평가 가능 기록 목록으로 리디렉션됩니다.

관련 정보

평가 성과표 평균

평가 예약

일정 유형

평가 생성 일정 설정

주문형 평가

평가 가능한 기록을 삭제하는 조건 적용

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

양식 레이아웃 구성

메트릭 유형 삭제

메트릭 유형을 삭제하려면 많은 관련 기록을 삭제해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
유형을 삭제하기 전에 이러한 기록 중 일부를 수동으로 삭제해야 하지만 다른 기록은 시스템에서 해당 유형과 함께 자동으로 삭제됩니다.

프로시저

1. 삭제할 유형과 연결된 기록을 삭제합니다.
   - 평가 결과 (메트릭 및 범주 결과)
   - 평가 인스턴스 (질문 및 평가 인스턴스, 해당 순서대로)
   - 평가 그룹
2. 유형을 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인 대화 상자가 나타나고 유형과 연결된 특정 기록도 삭제됨을 알립니다.

3. 유형 및 다음과 같은 관련 기록을 삭제하려면 확인을 클릭하십시오.

   - 평가 작성을 위한 예약된 작업
   - 접근 가능한 기록 작성을 위한 비즈니스 규칙
   - 접근 가능한 기록
   - 메트릭 범주
   - 범주 사용자
   - 이해 관계자
   - 메트릭
   - 메트릭 정의
   - 결정 매트릭스

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 익스포트

평가를 익스포트한 다음 다른 인스턴스에서 평가를 임포트하여 인스턴스 간에 ServiceNow 평가를 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

주:
업데이트 세트는 Helsinki 릴리스에서 사용할 수 있으며 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터를 이동하는 데 사용해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

이 태스크 정보

주:
시스템은 결과 데이터가 포함되지 않은 단일 XML 파일을 익스포트합니다.

XML 파일에는 메트릭 유형 [asmt_metric_type] 과 유형과 연결된 다음 기록이 포함되어 있습니다.

- 평가 가능한 기록 [asmt_assessable_record]
- 메트릭 범주 [asmt_metric_category]
- 메트릭 [asmt_metric]
- 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]
- 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]
- 이해 관계자 [asmt_m2m_stakeholder]
- 결정 매트릭스 [asmt_decision_matrix], [asmt_m2m_xcategory_matrix] 및 [asmt_m2m_ycategory_matrix]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 평가 익스포트를 선택합니다.
3. XML 파일을 저장합니다.

관련 정보

평가 임포트

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 임포트

이전에 익스포트한 평가를 임포트하여 인스턴스 간에 ServiceNow 평가를 공유합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
업데이트 세트는 Helsinki 릴리스에서 사용할 수 있으며 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터를 이동하는 데 사용해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

프로시저

1. 대상 인스턴스에 평가가 활성화되어 있는지 확인합니다.
2. 에 Import data from XML 설명된 절차를 따릅니다.

관련 정보

평가 익스포트

설문 조사 및 평가에 업데이트 세트를 사용합니다.

업데이트 세트를 사용하여 설문 조사 및 평가에 대한 변경 사항을 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 survey_admin

프로시저

업데이트 세트를 만들고 이를 사용하여 개발 인스턴스를 변경합니다.

주:
자세한 내용은 System update sets 문서를 참조하십시오.

설문 조사와 평가를 개발할 때는 업데이트 세트를 사용하여 변경 내용을 캡처하고 개발 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 이동합니다. 업데이트 세트가 생성되고 현재로 표시되면 다음 테이블에 대한 모든 업데이트가 업데이트 세트에 기록됩니다.

다음 테이블은 이제 업데이트 세트를 사용할 수 있으며 애플리케이션 파일도 확장됩니다.

- 평가 메트릭 템플릿 [asmt_template]
- 평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]
- 평가 템플릿 정의 [asmt_template_definition]
- 평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]: 설문 조사 질문 답변 옵션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 일정 [sys_trigger]: 설문 조사와 관련된 예약된 작업
- 평가 메트릭 범주 [asmt_metric_category]: 설문 조사 범주
- 평가 메트릭 [asmt_metric]: 설문 조사 질문
- 평가 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]: 설문 조사 사용자
- 트리거 조건 [asmt_condition]

평가 서명 생성

평가 질문서의 서명에는 지침, 법적 진술 또는 수신자가 고려할 텍스트를 전달할 수 있는 어설션 이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
수신자에게 양식을 제출하기 전에 확인란을 선택하거나 어설션 수락을 확인하는 전체 서명을 제공하도록 요구할 수 있습니다. 서명 요구 없이 어설션을 표시할 수 있습니다. 사용자 서명에 대한 인증 필요라는 평가 속성을 사용하면 평가에서 전체 이름 서명을 요청할 때 사용자에게 사용자 이름과 암호를 제공하도록 요구할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 서명.

   시스템의 모든 서명이 이 목록에 나타납니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성하고 제출합니다.

평가 서명 필드

필드	설명
이름	이 서명에 대한 설명이 포함된 이름
서명 유형	필요한 서명 유형입니다. 확인란, 전체 이름 또는 어설션만만 선택할 수 있습니다. 어설션만을 선택한 경우에는 질문서를 제출하는 데 서명이 필요하지 않습니다. 기본적으로 시스템에는 전체 이름 항목에 대한 사용자 인증이 필요합니다.
어설션	확인이 필요한 수신자에게 표시할 텍스트입니다.

접근 가능한 기록

평가 가능 기록은 Amazon에 대한 회사 기록이나 판매 담당자의 사용자 기록과 같이 평가하려는 소스 기록을 벤더나 직원과 같은 메트릭 유형에 연결합니다.

평가를 사용하여 평가 가능 기록을 평가합니다. 시스템은 평가 메트릭 유형 양식에 설정된 테이블 및 조건과 일치하는 소스 기록에서 평가 가능한 기록을 생성합니다. 메트릭 범주와 메트릭으로 평가 가능한 기록을 평가하며, 메트릭은 평가할 특성과 값을 정의합니다. 요청 시 일정 유형이 있는 메트릭 유형의 경우, 평가 가능한 기록 양식에서 요청 시 평가를 생성할 수 있습니다. 이 평가 생성 방법을 사용하면 짧은 질문서를 쉽게 만들어 미리 볼 수 있고 특정 평가 가능 기록에 대한 평가 결과를 신속하게 얻을 수 있습니다.

평가 가능한 기록에 여러 필드의 정보를 포함하고 여러 라인에 표시되는 평가 설명을 설정할 수 있습니다. 이렇게 하면 평가를 수행하는 사용자에게 평가 질문서에 요청된 정보에 대한 보다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세하고 이해하기 쉬운 설명이 제공됩니다. 선택한 테이블에서 하나 이상의 필드를 사용하도록 정의할 수 있는 테이블 제목을 사용하여 여러 줄 설명을 생성합니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 가능한 기록 보기

평가 가능한 기록 보기

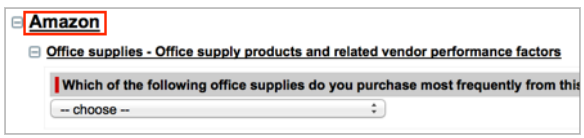
평가 가능한 기록 양식을 보고 기본 설정을 편집하고 다양한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 접근 가능한 기록.
2. 목록에서 기록을 엽니다.
   기본적으로 목록에는 활성 메트릭 유형이 있는 평가 가능한 기록만 표시됩니다.
3. 평가 가능한 기록 양식에서 필드를 편집하고 필요에 따라 다른 작업을 수행합니다(테이블 참조).

평가 가능한 기록 보기

필드	설명
이름	〔읽기 전용〕 평가 가능한 기록 이름은 필드를 소스 기록의 테이블 표시 값으로 선택합니다 . 이름은 평가 질문서에 나타납니다. 
소스	〔읽기 전용〕 평가 가능한 기록이 연결되는 소스 기록입니다. 소스는 테이블 이름과 소스 기록 표시 값을 반영합니다. 예를 들어 이름 필드가 회사 테이블의 표시 값인 경우 **Amazon** 이라는 회사 기록에 대한 평가 가능한 기록의 소스 값은 **Company: Amazon**입니다.
라이브 피드	이 확인란을 선택하면 성과표에 나타나는 평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹이 생성됩니다. 라이브 피드 그룹이 생성된 후 확인란의 선택을 취소하면 시스템이 라이브 피드 그룹과 해당 메시지를 모두 삭제합니다.
유형	〔읽기 전용〕 평가 가능한 기록이 생성된 메트릭 유형입니다.
결정 매트릭스	이 확인란을 선택하면 이 평가 가능한 기록의 결과 데이터가 동일한 메트릭 유형의 결정 매트릭스에 나타날 수 있도록 하는 확인란입니다. 결정 매트릭스는 평가 가능한 여러 기록에 대한 평가 결과를 플로팅하는 그래프입니다. 확인란의 선택을 취소해도 평가 가능 기록의 성과표에서 매트릭스 보기 관련 링크를 클릭하면 기본 결정 매트릭스에 평가 가능한 기록이 계속 나타납니다.
라이브 피드 그룹	〔읽기 전용〕 이 평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹입니다. 라이브 피드 확인란을 선택하고 기록을 저장하면 시스템이 이 필드를 채웁니다.
관련 링크	
성과표 보기	평가 가능한 기록의 성과표를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
관련 목록	
범주	평가 가능한 기록과 연결된 모든 메트릭 범주입니다. 평가 가능한 기록은 평가할 범주와 연결되어 있어야 합니다. 범주 연결을 추가하거나 제거하려면 편집 을 클릭합니다. 메트릭 범주 양식을 사용하면 평가 가능한 기록을 범주에 연결하는 방법이 더 효율적인 경우가 많습니다.
범주 사용자	이 평가 가능한 기록에 대한 평가 질문서를 작성할 수 있는 모든 이해 관계자입니다. 편집을 클릭하여 이해 관계자를 생성하고 삭제합니다. 이 방법 및 이해 관계자를 만드는 다른 방법에 대한 자세한 내용은 이해 관계자를 참조하십시오. 이 관련 목록은 연결된 메트릭 유형에 예약된 일정 유형이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 가능한 기록을 삭제하는 조건 적용

기본적으로, 유형에 대한 테이블이나 조건을 변경하고 기존의 평가 가능 기록이 더 이상 일치하지 않더라도 시스템은 평가 가능한 기록을 삭제하지 않습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

유형 테이블 및 조건과 일치하지 않는 평가 가능한 기록의 삭제를 트리거할 수 있도록 시스템을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 평가 메트릭 유형 양식에서 조건 적용 확인란을 선택하여 지정된 테이블 또는 조건과 일치하지 않는 이 유형의 평가 가능한 기존 기록을 삭제할 수 있습니다.

   확인란의 선택을 취소하면 평가 가능한 기존 기록이 지정된 테이블 및 조건과 일치하지 않더라도 시스템에 유지됩니다.

2. 평가 가능한 기록 생성을 클릭하여 현재 테이블 및 조건과 일치하지 않는 유형과 관련된 평가 가능한 모든 기록을 삭제합니다.

   조건 적용 확인란이 선택되어 있더라도 시스템은 평가 가능한 기록을 자동으로 삭제하지 않습니다. 시스템에서 일치하지 않는 평가 가능한 기록을 삭제할 때마다 확인란을 선택한 상태로 평가 가능한 기록 생성 을 클릭해야 합니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 가능한 기록 삭제

평가 가능한 기록을 삭제하면 시스템은 해당 기록에 대한 이해 관계자를 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
원본 기록이 삭제되면 시스템은 연관된 평가 가능 기록을 삭제합니다. 소스 기록을 삭제하려면 먼저 연결된 모든 메트릭 결과와 범주 결과를 삭제해야 합니다.

프로시저

평가 가능한 기록을 다음과 같이 삭제합니다.

- 단일 기록을 삭제하려면 기록을 열고 삭제를 클릭합니다.
- 여러 기록을 삭제하려면 평가 가능한 기록 목록을 사용합니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가를 위해 문제 은행에 메트릭 범주 및 메트릭 추가

평가 시 문제 은행에 추가된 문제 범주(메트릭 범주)와 질문(메트릭)을 재사용합니다. 문제 은행의 메트릭 범주나 메트릭을 평가에 추가하거나 평가에서 문제 은행으로 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 assessment_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 문제 은행.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 메트릭 범주 양식에서 필드를 입력합니다.

메트릭 범주 필드

필드	설명
이름	메트릭 범주의 이름입니다.
설명	메트릭 범주에 대한 설명입니다.
총 메트릭	메트릭 범주의 총 메트릭 수입니다. 이 숫자는 범주에서 메트릭을 추가하거나 삭제할 때 자동으로 업데이트됩니다.

4. 제목 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 평가 메트릭 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 평가 메트릭 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   평가 메트릭 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .
7. 제출을 클릭합니다.

문제 은행을 사용하여 평가에 대한 메트릭 범주 또는 메트릭 구성

평가를 생성하거나 업데이트하는 동안 문제 은행 모듈의 질문 범주(메트릭 범주)와 질문(메트릭)을 재사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 assessment_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 평가 정의를 엽니다.
3. 옵션: 플랫폼의 문제 은행에서 평가에 메트릭 범주를 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 메트릭 범주 관련 목록에서 은행의 새 범주를 클릭합니다.
      문제 은행에 추가된 모든 메트릭 범주 목록과 함께 은행에서 새 범주 대화 상자가 표시됩니다.
   b. 필요한 범주를 선택하고 **Add** Selected(선택 항목 추가)를 클릭합니다.
      메트릭 범주와 해당 메트릭의 복사본이 메트릭 범주 관련 목록에 생성됩니다.
4. 옵션: 플랫폼의 문제 은행에서 평가에 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.
   b. 평가 메트릭 관련 목록에서 은행의 새 메트릭을 클릭합니다.
      은행에서 새 메트릭 대화 상자가 문제 은행에서 사용할 수 있는 질문 목록과 함께 표시됩니다.
   c. 필요한 메트릭을 선택하고 선택한 항목 추가를 클릭합니다.
      메트릭과 해당 메트릭 정의의 복사본이 범주의 평가 메트릭 관련 목록에 생성됩니다.
5. 옵션: 플랫폼의 평가에서 문제 은행에 메트릭 범주를 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.
   b. 문제 은행에 추가를 클릭합니다.
      범주의 복사본이 문제 은행에 메트릭 및 메트릭 정의와 함께 생성됩니다.
6. 옵션: 플랫폼의 평가에서 문제 은행에 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.
   b. 평가 메트릭 관련 목록에서 필요한 메트릭 정의를 엽니다.
   c. 문제 은행에 추가를 클릭합니다.
      문제 은행에 추가 대화 상자가 표시됩니다.
   d. 이 질문/메트릭을 추가할 문제 은행 선택 필드에서 이 메트릭을 추가할 메트릭 범주를 선택하고 확인을 클릭합니다.
      메트릭 및 해당 메트릭 정의의 복사본이 문제 은행에서 선택된 범주에 대해 생성됩니다.

평가 복사

하나 이상의 범주가 있는 평가의 복사본을 생성하면 유사한 데이터로 다른 평가를 생성하는 수고를 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
연결된 모든 질문(유형), 구성, 범주, 메트릭, 도메인 분리 규칙 및 역할 기반 범주가 복사됩니다. 할당된 사용자, 범주 사용자, 인스턴스 및 트리거 조건은 복사되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 평가 메트릭 유형을 선택합니다.
3. 제목 표시줄에서 복사를 클릭하거나 메뉴 아이콘을 클릭하고 복사를 선택합니다.

메트릭 템플릿 생성

메트릭 템플릿을 생성하여 스크립팅되지 않은 메트릭을 평가하기 위한 재사용 가능한 등급 척도를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 평가 메트릭 템플릿 양식에서 이름 필드를 채웁니다.
4. 이미지 배율 질문과 같은 템플릿 선택에 이미지를 사용하려면 〔이미지 허용〕을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
6. 평가 템플릿 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   평가 질문에 표시할 각 답변 옵션에 대한 템플릿 정의를 생성합니다.
7. 다음 필드를 채웁니다.
   - 전시: 응답 옵션으로 표시할 텍스트를 입력합니다.
   - 값: 0보다 크거나 같은 대답 옵션의 숫자 값을 입력합니다. 값은 결과 계산에 사용됩니다.
   - 선택한 이미지: 선택한 상태에 사용할 이미지를 추가하려면 클릭합니다.
   - **Unselected** Image(선택 취소된 이미지): 선택되지 않은 상태로 사용할 이미지를 추가하려면 클릭합니다.

   템플릿을 사용하는 평가 질문을 보면 답변 옵션이 가장 낮은 값에서 가장 큰 값 순으로 나타납니다.

   팁:
   보고 혼동을 방지하려면 지정된 템플릿에 대한 두 개의 템플릿 정의가 동일한 값을 가져서는 안 됩니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

평가 메트릭

범주에 대한 평가 메트릭 생성

평가 메트릭 정의 생성

메트릭 템플릿

메트릭 템플릿은 스크립트되지 않은 메트릭을 평가하기 위해 재사용 가능한 등급 척도를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

척도의 각 답변 옵션은 메트릭 정의와 마찬가지로 템플릿 정의로 정의됩니다. 예를 들어 Satisfaction이라는 메트릭 템플릿에는 매우 만족, 만족, 중립, 불만족 및 매우 불만족 등의 템플릿 정의가 포함되어 있습니다.

메트릭 템플릿은 데이터 유형이 템플릿 인 메트릭에 사용할 수 있습니다. 기본적으로 다음과 같은 메트릭 템플릿을 사용할 수 있습니다.

기본 메트릭 템플릿

이름	평가 템플릿 정의
리커트 5	절대 반대, 동의하지 않음, 중립, 동의, 매우 동의
만족	매우 불만족, 불만족, 중립, 만족, 매우 만족
빈도	절대로, 드물게, 때때로, 대부분의 시간, 항상
금액	없음, 적거나 적음, 평균 금액, 많음, 상당히 많음
크기	매우 작게, 작게, 보통, 크게, 매우 큼
품질	매우 나쁨, 나쁨, 보통, 좋음, 매우 좋음
복잡성	매우 복잡, 복잡, 보통, 단순, 매우 단순

관련 정보

- 평가 메트릭
- 평가 메트릭 정의 생성

메트릭 최소값 및 최대값을 템플릿과 일치하도록 업데이트

평가 결과를 제대로 계산하려면 템플릿을 사용하는 메트릭의 최소값과 최대값이 각각 가장 작은 템플릿 정의 값과 가장 큰 값과 같아야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
시스템은 템플릿 정의 값에 따라 템플릿 데이터 유형의 메트릭을 만들 때 최소 및 최대 필드를 자동으로 설정합니다. 그러나 새 템플릿 정의를 템플릿에 추가하거나 기존 템플릿 정의의 값을 업데이트하는 경우에는 기존 메트릭에 대해 이러한 필드가 업데이트되지 않습니다. 새 값이 템플릿을 사용하는 메트릭의 최소값보다 작거나 최대값보다 크면 그에 따라 메트릭을 업데이트합니다.

템플릿 데이터 유형인 질문의 최소값과 최대값을 편집하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 메트릭.
2. 최소 및 최대 열을 표시하도록 목록 레이아웃 구성을 구성합니다.
3. 다음 목록 필터 조건 `## [Template] [is] []<select the template you updated>`
4. 최소값과 최대값이 선택한 템플릿의 가장 작은 템플릿 정의 값 및 가장 큰 템플릿 정의 값과 각각 일치하는지 확인합니다.

   값이 일치하지 않으면 목록에서 직접 최소값과 최대값을 편집합니다.

   주:
   데이터 유형이 템플릿인 경우 UI 정책에 따라 양식에서 최소값과 최대값을 편집할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 평가 메트릭
- 범주에 대한 평가 메트릭 생성
- 평가 메트릭 정의 생성

범주 사용자 및 이해 관계자

평가를 수행하는 사용자는 평가 범주와 평가 중인 기록에 대한 특정 지식을 보유한 조직 내 개인입니다.

특정 범주의 메트릭에서 평가 질문에 답할 자격이 있는 사람이 해당 범주에 연결되면 범주 사용자가 됩니다. 그런 다음 범주 사용자는 평가 가능한 특정 기록에 연결될 때 이해 관계자가 됩니다.

시스템은 사용자가 이해 관계자인 메트릭 범주와 평가 가능한 기록을 보고 사용자가 받는 평가 가능한 기록과 질문을 결정합니다. 평가 관리자는 범주 사용자 및 이해 관계자를 생성하고 관리할 수 있습니다.

주:
범주 사용자 및 이해 관계자는 예약된 평가에만 사용됩니다.

범주 사용자

범주 사용자는 예약된 평가의 특정 메트릭 범주에 대한 평가 질문에 잠재적으로 답변할 수 있는 사용자입니다. 범주 사용자는 범주와 해당 범주에 포함된 메트릭에 대해 특별한 지식을 갖고 있어야 합니다. 범주 사용자는 평가 가능 기록에 연결될 때 이해 관계자가 됩니다. 평가 질문서에 사용할 각 범주에 대해 하나 이상의 범주 사용자를 생성합니다. 범주에 스크립팅된 메트릭만 포함되어 있으면 범주 사용자가 필요하지 않습니다.

이해 관계자

이해 관계자는 특정 제품 또는 서비스 지식을 보유한 범주 사용자로, 평가 가능한 기록과 관련이 있습니다. 이해 관계자는 평가 가능한 기록과 특정 범주 내의 모든 메트릭에 익숙합니다. 동일한 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결할 수 있으며, 이 경우 시스템은 각 연결에 대한 이해 관계자 기록을 생성합니다.

이해 관계자를 생성하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- 이해 관계자를 자동으로 생성하도록 시스템을 구성합니다.
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결합니다.
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결합니다.
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결합니다.

주:
이해 관계자 생성을 시도하기 전에 원하는 사용자 및 평가 가능한 기록 범주 연결을 설정해야 합니다.

관련 정보

- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제
- 평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주 사용자 생성

시스템의 사용자를 메트릭 범주에 연결하여 범주 사용자를 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
범주 사용자를 생성할 때는 해당 범주에 대해 잘 알고 질문에 답변할 수 있는 사용자를 선택합니다. 예를 들어, 구매 에이전트는 벤더의 할인 관행을 평가하는 메트릭에 적합한 범주 사용자입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 범주.
2. 범주 기록을 엽니다.

   주:
   일정 유형이 예약됨으로 설정된 메트릭 유형에 범주를 연결해야 합니다.

3. 사용자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 이 범주에 적합한 사용자를 선택합니다.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제
- 평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

이해 관계자 자동 생성

메트릭 범주 양식의 이해 관계자 생성 확인란을 사용하여 범주에 연결된 모든 범주 사용자 및 평가 가능한 기록에서 이해 관계자를 자동으로 생성하도록 시스템을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자를 범주에 연결하면 결과 범주 사용자가 해당 범주와 연관된 모든 평가 가능 기록에 대한 이해 관계자가 됩니다. 마찬가지로, 새로운 평가 가능 기록을 범주에 연결하면 시스템은 아직 이해 관계자가 아닌 모든 범주 사용자를 해당 기록의 이해 관계자로 만듭니다.

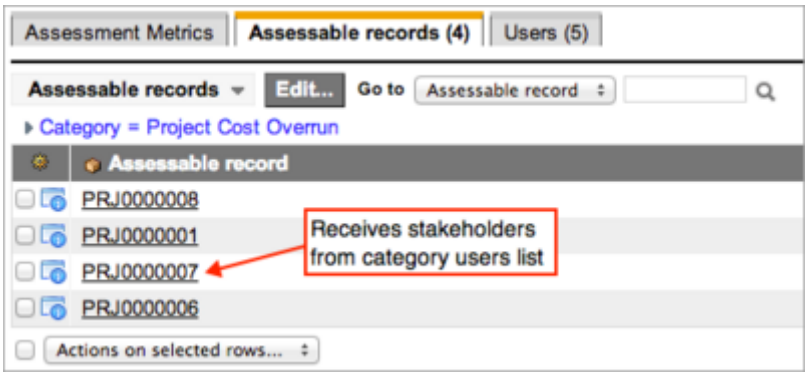
주:
이해 관계자 생성 확인란은 주의해서 사용해야 합니다. 원하는 것보다 더 많은 이해 관계자와 많은 양의 불필요한 평가 데이터가 발생할 수 있습니다. 자동 이해 관계자 생성은 범주 사용자가 각 범주와 연관된 평가 가능 기록 전부 또는 대부분을 잘 알고 있는 평가 구현에 가장 적합합니다.

프로시저

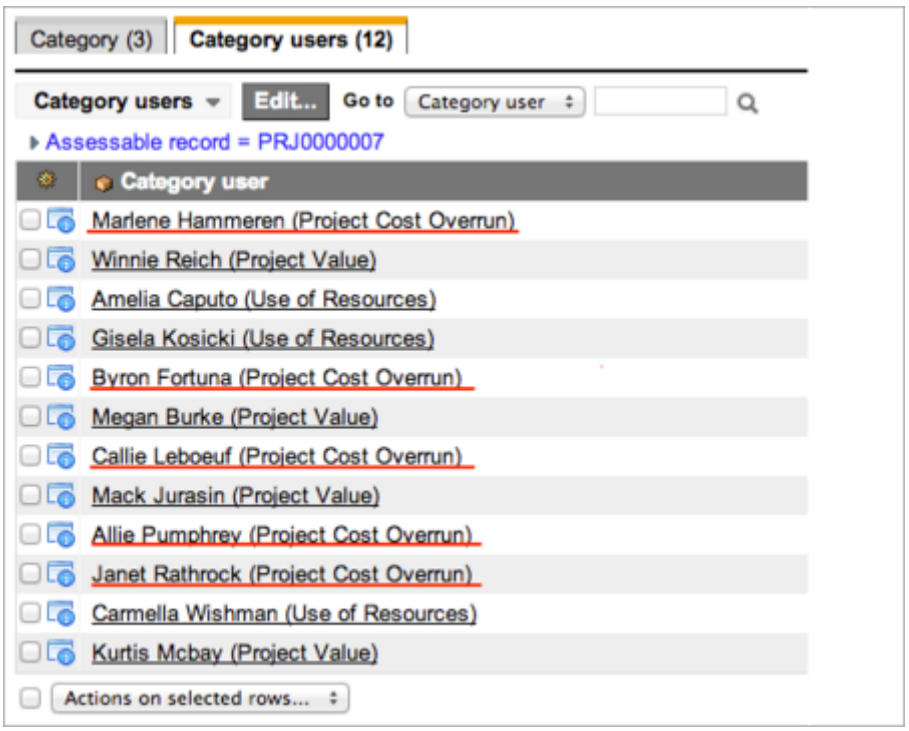
1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 범주.
2. 범주를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 범주 사용자와 평가 가능한 기록을 범주에 연결합니다.
4. 이해 관계자 생성 확인란을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   모든 범주 사용자는 이해 관계자로서 모든 평가 가능한 기록에 연결됩니다.
6. 평가 가능한 기록 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
7. 슬러쉬버킷을 사용하여 평가 가능한 기록을 범주에 연결합니다.



8. 저장을 클릭합니다.
   시스템은 모든 범주 사용자가 새로운 평가 가능 기록의 이해 관계자가 됩니다.



9. 필요에 따라 이해 관계자를 삭제합니다.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제
평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결

이해 관계자 생성 모듈의 이해 관계자 목록 도우미는 여러 범주 사용자를 단일 인터페이스에서 여러 평가 가능한 기록에 연결하는 가장 효율적인 방법입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

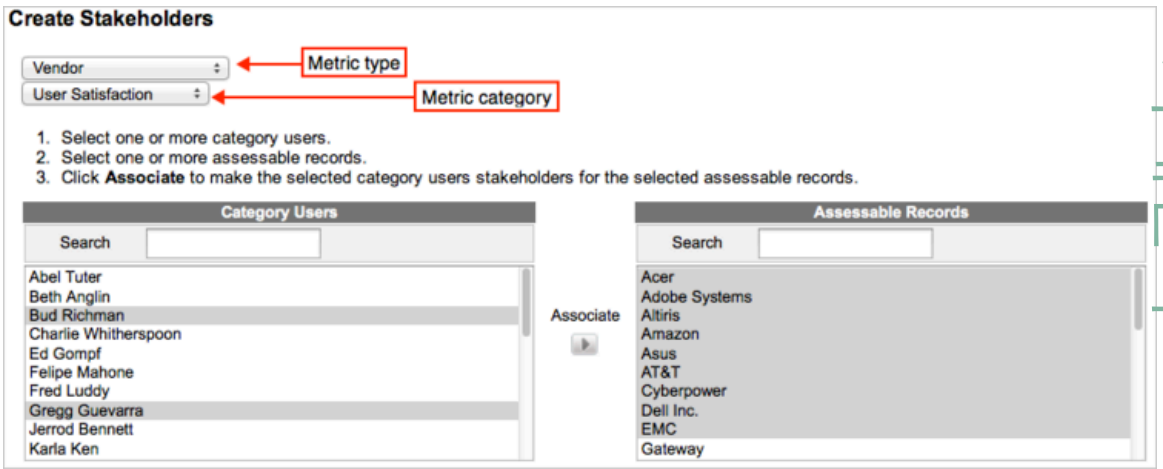
이 태스크 정보

한 번에 하나의 범주에서 범주 사용자를 선택할 수 있습니다.

> **주:**
> 목록 도우미를 사용하여 이해 관계자를 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 고급 〉 이해 관계자 생성.
   이해 관계자 목록 도우미가 나타납니다.



2. 사용 가능한 유형 목록에서 메트릭 유형을 선택합니다.

   > **주:**
   > 예약된 평가에 대한 메트릭 유형만 사용할 수 있습니다. 주문형 평가에는 범주 사용자 또는 이해 관계자가 사용되지 않습니다.

3. 사용 가능한 범주 목록에서 범주를 선택합니다.

   > **주:**
   > 선택한 메트릭 유형 내의 범주만 사용할 수 있습니다.

   시스템은 범주 사용자 및 평가 가능 기록 목록을 선택한 범주와 연결된 범주 사용자 및 평가 가능 기록으로 채웁니다.

4. 범주 사용자 목록에서 범주 사용자를 한 명 이상 선택합니다.
5. 평가 가능한 기록 목록에서 평가 가능한 기록을 하나 이상 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 목록 사이의 연결 화살표를 클릭하여 연결을 완료합니다.
   목록 도우미 위의 메시지는 선택한 범주 사용자가 이제 선택한 평가 가능 기록의 이해 관계자임을 알려줍니다.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제
- 평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제

여러 평가 가능한 기록에 대한 이해 관계자를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 고급 〉 평가 이해 관계자.
2. 원하는 관점에 따라 평가 가능한 기록 또는 범주 사용자 별로 목록을 정렬합니다.
3. 삭제할 각 이해 관계자의 확인란을 선택합니다.
4. 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.
5. 확인을 클릭하여 작업을 확인합니다.
   이해 관계자가 삭제됩니다.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결

평가 이해 관계자 모듈의 목록을 사용하여 단일 이해 관계자를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

모든 범주 사용자를 평가 가능한 기록에 연결합니다.

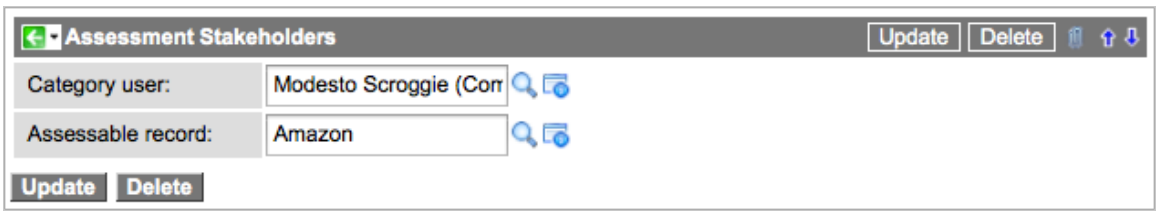
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 고급 〉 평가 이해 관계자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 평가 이해 관계자 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 범주 사용자: 범주 사용자를 선택합니다.
   - 평가 가능 기록: 평가 가능 기록을 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 범주 사용자는 선택한 평가 가능 기록의 이해 관계자가 됩니다. 연결을 확인하려면 평가 가능한 기록으로 이동하고 선택한 범주 사용자가 범주 사용자 관련 목록에 있는지 확인합니다.



주:
범주 사용자와 다양한 메트릭 유형의 평가 가능한 기록에서 이해 관계자를 생성하지 마십시오.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결
- 평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제
- 평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결

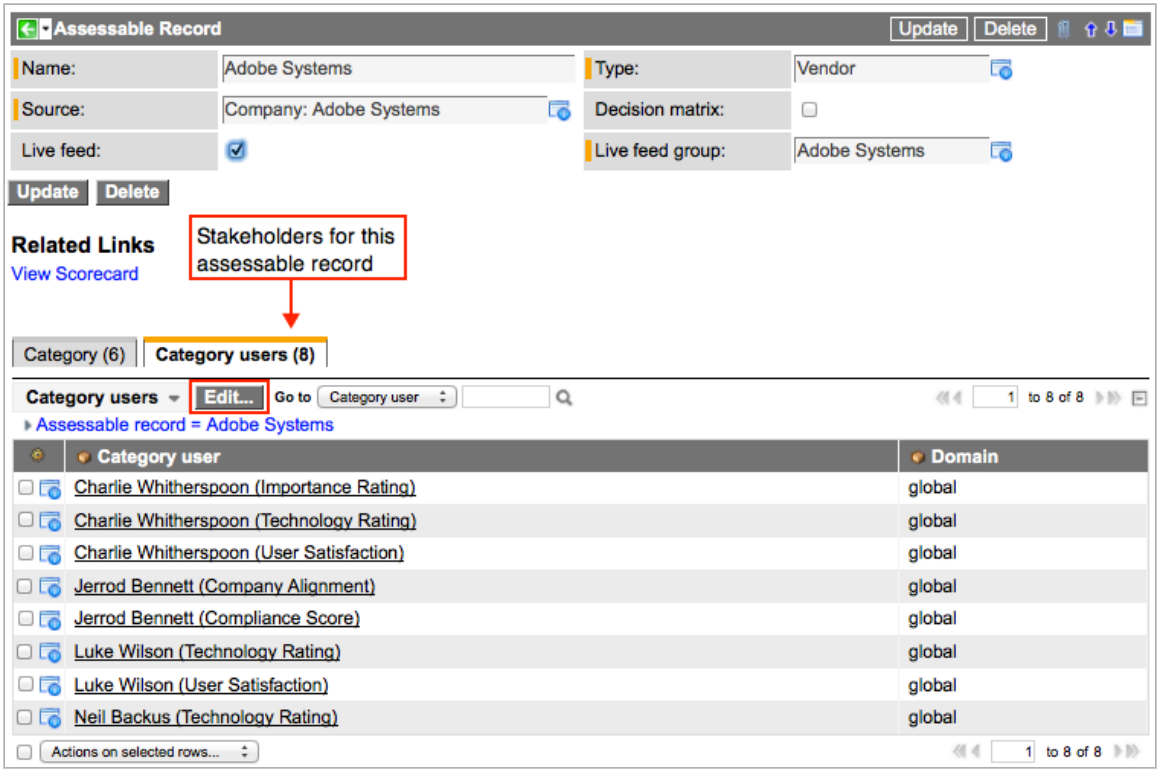
평가 가능한 기록 양식에서 평가 가능한 단일 기록에 대해 여러 이해 관계자를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
양식에서 이해 관계자를 편집하거나 삭제할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 접근 가능한 기록.
2. 목록에서 기록을 엽니다.
3. 범주 사용자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   이러한 범주 사용자는 이 평가 가능한 기록의 이해 관계자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 범주 사용자를 추가하여 이해 관계자를 생성하거나 범주 사용자를 제거하여 이해 관계자를 삭제합니다.
   시스템은 평가 가능한 기록과 연결된 범주의 범주 사용자만 표시합니다. 예를 들어 평가 가능한 기록이 준수 점수 및 지원 등급 범주에만 연결된 경우 사용자 만족도 범주 사용자는 나열되지 않습니다.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제
- 평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자 삭제

평가 가능한 기록 하나에 대한 이해 관계자를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 접근 가능한 기록.
2. 평가 가능한 기록을 엽니다.
3. 범주 사용자 관련 목록에서 삭제할 각 이해 관계자의 확인란을 선택합니다.
4. 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 확인을 클릭하여 작업을 확인합니다.
   이해 관계자가 삭제됩니다.

관련 정보

- 범주 사용자 및 이해 관계자
- 범주 사용자 생성
- 여러 범주 사용자를 여러 평가 가능 기록에 연결
- 여러 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 한 범주 사용자를 하나의 평가 가능한 기록에 연결
- 평가 가능한 여러 기록에 대한 이해 관계자 삭제

주문형 평가

일정 유형 필드가 요청 시로 설정된 메트릭 유형에 대해 요청 시 평가를 생성할 수 있습니다.

시스템에서 요청 시 평가를 올바르게 생성하려면 메트릭 유형이 활성화되고 게시되어야 합니다. 또한 메트릭 유형은 하나 이상의 메트릭 범주에 연결되어야 합니다. 해당 메트릭 범주는 다음 각 항목 중 하나 이상과 연결되어야 합니다.

- 평가 가능 기록
- 메트릭

기본적으로 평가 관리자는 평가 가능 기록 하나 또는 평가 가능 기록 여러 개에 대해 요청 시 평가를 생성할 수 있습니다.

관련 정보

- 평가 생성
- 일정 예정된 평가
- 여러 평가 가능한 기록에 대한 요청 시 평가 생성
- 평가 인스턴스 보기
- 평가 데이터 정리

요청 시 평가 생성

요청 시 평가를 사용하여 기본 평가 프로세스를 숙지하고 최소한의 구성으로 질문서를 테스트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

평가할 평가 가능한 기록을 선택하고 범주와 질문을 생성한 다음 시스템의 사용자에게 평가를 할당합니다. 미리 구성된 이해 관계자는 요청 시 평가에 사용되지 않습니다.

프로시저

1. 메트릭 유형을 생성하고 일정 유형을요청 시로 설정하여 평가 구성을 테스트할 수 있도록 합니다.
2. 생성한 메트릭 유형에 대한 평가 가능한 기록을 생성합니다.
3. 선택한 평가 가능 기록을 평가하는 데 필요한 메트릭 범주 를 생성합니다.
4. 각 범주에 대해 하나 이상의 평가 질문 또는 메트릭을 생성합니다.
5. 평가를 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 요청 시 평가를 수행하여 범주와 메트릭을 테스트합니다.
7. 평가 성과표 또는 결정 매트릭스에서 평가 등급을 분석합니다.

관련 정보

평가

평가 가능한 기록 하나에 대한 요청 시 평가 생성

평가 가능한 기록 양식에서 요청 시 평가를 생성하면 결과 평가에는 평가 가능한 기록과 연결된 범주의 질문이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

평가를 게시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 접근 가능한 기록.
2. 요청 시 일정 유형이 있는 메트릭 유형과 연결된 평가 가능한 기록을 엽니다.
3. 평가의 평가자 탭에서 구성한 사용자와 지정된 다른 사용자에게 평가를 할당하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 평가 메트릭 유형 양식에서 평가 할당을 클릭합니다.
   b. 최근 평가자 목록에서 사용자를 선택하거나 다른 사용자를 선택합니다.
   c. 확인을 클릭합니다.
4. 평가의 평가자 탭에서 구성한 사용자에게 평가를 할당하려면 평가자에게 할당을 클릭합니다.

결과
시스템은 선택한 사용자에게 할당된 평가 인스턴스를 생성합니다.

관련 정보

평가 생성

일정 예정된 평가

평가 데이터 정리

여러 평가 가능한 기록에 대한 요청 시 평가 생성

평가 메트릭 유형 양식에서 요청 시 평가를 생성하면 결과 평가에는 메트릭 유형에 대한 평가 가능한 기록과 연결된 모든 범주의 질문이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin
평가를 게시합니다.

이 태스크 정보
예를 들어 평가 메트릭이 있는 하나 이상의 범주와 관련된 평가 가능한 기록이 15개 있는 경우 평가에는 평가 가능한 15개 기록 모두에 대한 질문이 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 요청 시 일정 유형이 있는 메트릭 유형을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 평가의 평가자 탭에서 구성한 사용자와 지정된 다른 사용자에게 평가를 할당하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 평가 메트릭 유형 양식에서 평가 할당을 클릭합니다.
   b. 최근 평가자 목록에서 사용자를 선택하거나 다른 사용자를 선택합니다.
   c. 확인을 클릭합니다.
4. 평가의 평가자 탭에서 구성한 사용자에게 평가를 할당하려면 평가자에게 할당을 클릭합니다.

결과
시스템은 선택한 사용자에게 할당된 평가 인스턴스를 생성합니다.

관련 정보

- 평가 생성
- 수동으로 예약된 평가 생성
- 평가 그룹
- 평가 데이터 정리

온디맨드 API를 사용하여 평가 생성

평가 할당 버튼은 API를 호출하여 요청 시 평가를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 평가를 생성하려면 비즈니스 규칙 또는 클라이언트 스크립트와 같은 시스템의 스크립트에서 AssessmentCreation API 를 호출합니다.
2. 다음 항목의 sys_ids 사용합니다.
   - 평가할 평가 가능한 기록입니다. 평가 가능한 기록은 요청 시 유형 및 스크립트되지 않은 메트릭을 포함하는 하나 이상의 범주와 연결되어야 합니다.
   - 평가를 수행해야 하는 한 명 이상의 사용자입니다. API는 각 사용자에 대해 지정된 평가 가능 기록에 대한 질문서를 생성합니다.

관련 정보

- 평가 생성
- 일정 예정된 평가
- 수동으로 예약된 평가 생성
- 수동으로 벤더 유형 평가 생성
- 평가 생성 일정 설정
- 평가 인스턴스
- 평가 인스턴스 보기
- 평가 데이터 정리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일정 예정된 평가

시스템은 일정 유형 필드가 예약됨으로 설정된 각 메트릭 유형에 대해 고유한 예약된 작업을 생성합니다.

시스템은 일정 유형 필드가 예약됨으로 설정된 각 메트릭 유형에 대해 고유한 예약된 작업을 생성합니다. 예약된 각 작업은 관련 메트릭 유형에 대한 평가 구성요소를 생성합니다. 기본적으로 예약된 작업은 관리자가 수동으로 실행할 때 실행되지만, 관리자는 반복적으로 평가를 자동으로 생성하도록 일정을 설정할 수 있습니다.

시스템에서 예약된 평가를 올바르게 생성하려면 메트릭 유형이 활성 상태이고 게시되어야 합니다. 또한 메트릭 유형은 하나 이상의 메트릭 범주에 연결되어야 합니다. 해당 메트릭 범주는 다음 각 항목 중 하나 이상과 연결되어야 합니다.

- 평가 가능 기록
- 평가 가능한 기록 중 하나에 연결된 이해 관계자
- 메트릭

관련 정보

평가 메트릭

평가 예약

요청 시 평가를 사용하여 질문서를 평가한 후에는 필요에 따라 범주와 메트릭을 편집하고, 메트릭 유형 기록을 재설정하고, 평가 가능한 기록을 평가할 자격이 있는 사용자를 선택합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 요청 시 평가를 위해 생성한 메트릭 유형을 열고 일정 유형을예약됨으로 설정합니다.
2. 주문형 평가를 위해 생성한 범주와 메트릭이 올바른지 확인합니다.
3. 범주에 대한 특별한 지식을 가진 범주 사용자를 생성합니다.
4. 범주 사용자를 특정 평가 가능 기록에 연결하여 이해 관계자 를 작성합니다.
5. 자동 평가 생성 일정을 설정하거나 수동으로 평가를 생성합니다.

   주:
   이 절차는 시스템 관리자가 수행해야 합니다.

6. 할당된 평가를 사용자에게 상기시키고 직원이 평가 기한을 넘길 경우 관리자에게 보고하도록 이메일 알림을 구성합니다.
7. 평가 성과표 또는 결정 매트릭스에서 평가 등급을 분석합니다.

관련 정보

평가

일정 유형

미리 구성된 사용자에 대한 평가를 예약하거나 요청 시 특정 사용자에게 보낼 수 있습니다.

주문형 평가에는 더 적은 설정이 필요합니다. 예약된 평가는 평가 중인 기록에 대한 특정 지식을 가진 사용자 또는 이해 관계자를 정의하고 예약된 간격으로 해당 사용자에게 평가 질문서를 자동으로 발송합니다. 베스트 프랙티스는 먼저 주문형 평가를 구성하여 프로세스를 숙지하고 질문서를 테스트하는 것입니다. 범주와 질문에 만족하면 예약된 평가를 다시 구성합니다. 이러한 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경로는 두 평가 유형 모두에서 가장 쉽습니다. 이 절차에서 사용되는 용어의 정의는 주요 용어를 참조하십시오.

관련 정보

평가

평가 생성 일정 설정

평가 생성 일정을 설정할 수 있습니다. 각 메트릭 유형에 개별적으로 일정을 설정해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 적절한 메트릭 유형 기록을 엽니다.
3. 예약된 작업 필드 옆의 참조 아이콘을 클릭하여 일정 항목 기록을 엽니다.
4. 트리거 유형 필드를 찾아 예약된 작업에 대한 되풀이 일정을 설정합니다.

   예를 들어, 매달 평가 구성요소를 생성하려면 간격 또는 반복 트리거 유형을 선택하고 반복 값을 30일로 지정합니다. 또는 일(월 중)을 선택하고 실행 시간(Run time) 및 실행 일(월 중)을 지정합니다.

   평가 생성의 최적 빈도는 주관적입니다. 일정을 설정할 때 평가할 기록 수, 조직에서 평가 결과 업데이트를 요구하는 빈도, 사용자가 평가를 완료하는 데 필요한 시간과 노력 및 기타 관련 요소를 염두에 두십시오.

메트릭 유형 게시

평가를 생성하려면 먼저 평가 관리자가 연결된 메트릭 유형을 게시해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
평가 메트릭 유형 양식의 상태 필드는 유형이 게시되었는지 여부를 나타냅니다. 기본 상태는 시스템에서 평가를 생성하지 못하도록 하는 초안입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 메트릭 유형 기록을 열고 게시를 클릭합니다.

   게시 버튼은 상태가 초안이고 유형과 연결된 메트릭이 하나 이상 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

   주:
   메트릭 유형은 게시된 후에는 초안 상태로 다시 이동할 수 없습니다.

수동으로 예약된 평가 생성

관리자는 예약된 평가를 수동으로 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
예를 들어 일정을 설정했지만 예약된 다음 실행 날짜 전에 평가를 생성하려는 경우 이 옵션을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 적절한 메트릭 유형 기록을 엽니다.
3. 평가 생성을 클릭하여 예약된 작업을 즉시 트리거합니다.

> **주:**
> 평가 가능한 기록 생성이 아니라 평가 생성을 클릭하도록 주의하십시오.

수동으로 벤더 유형 평가 생성

벤더 성과 기능은 벤더 메트릭 유형에 대한 평가를 생성하는 직접적인 방법을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 벤더 성과 〉 관리자 〉 평가 작성.
2. 평가 생성을 클릭하여 벤더 유형에 대해 예약된 작업을 실행합니다.

평가 데이터 정리

평가 프로세스는 상당한 양의 데이터를 생성하며, 그 중 일부는 짧은 시간 후에 유용하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
평가 프로세스는 상당한 양의 데이터를 생성하며, 그 중 일부는 짧은 시간 후에 유용하지 않습니다. 평가에는 관리자만 사용할 수 있는 호출 `Remove Old Assessment Data` 된 예약된 작업이 포함됩니다. 예약된 작업은 1년이 지난 항목을 제거합니다.

- 평가 인스턴스 질문
- 평가 인스턴스
- 메트릭 결과

기본적으로 예약된 작업은 수동으로 실행됩니다. 관리자는 반복되는 일정에서 자동으로 실행되도록 예약된 작업을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업.
2. 이전 평가 데이터 제거 기록을 엽니다.
3. 일정 항목 양식에서 트리거 유형 필드를 설정하여 되풀이 일정에 따라 예약된 작업을 실행합니다.

   예약된 작업은 매주 또는 매월 실행되도록 설정하는 것이 좋습니다.
4. 옵션: 지금 실행을 클릭하여 예약된 작업을 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 인스턴스

평가 인스턴스는 한 사용자에게 할당된 질문서의 한 항목을 나타냅니다.

시스템은 예약된 평가 및 온디맨드 평가에 설명된 대로 필수 조건이 충족되고 하나 이상의 범주에 스크립트되지 않은 메트릭이 있는 경우에만 평가 인스턴스를 생성합니다.

시스템이 메트릭 유형에 대해 예약된 평가를 생성할 때 각 평가 인스턴스에는 평가 가능한 기록과 할당된 이해 관계자와 관련된 범주에 대한 질문이 포함됩니다.

예제:

하나의 사용자 기록과 연결된 여러 이해 관계자 기록이 있을 수 있음을 기억하십시오. Minh Leclare는 벤더 메트릭 유형과 관련된 다음 항목의 이해 관계자입니다.

접근 가능한 기록

평가 가능 기록	범주
Amazon	사용자 만족도
Acme	사용자 만족도
Acme	신뢰성
Cisco	신뢰성

시스템에서 예약된 평가를 생성하면 Minh에게는 이해 관계자로서 범주의 질문에 답변하여 Amazon, Acme 및 Cisco를 평가하는 평가 인스턴스 하나가 할당됩니다. 사용자 만족도 범주에 3개의 질문이 있고 신뢰성에 6개의 질문이 있다고 가정하면 Minh의 설문지에는 Amazon에 대한 질문 3개, Acme에 대한 질문 9개, Cisco에 대한 질문 6개가 포함되어 있습니다.

시스템이 특정 평가 가능 기록에 대한 요청 시 평가를 생성하면 평가 인스턴스에는 해당 평가 가능 기록과 모든 관련 범주에 대한 질문이 포함됩니다. 시스템이 메트릭 유형에 대한 온디맨드 평가를 생성하면 평가 인스턴스에는 해당 메트릭 유형의 평가 가능한 모든 기록과 관련 범주에 대한 질문이 포함됩니다.

평가 인스턴스 보기

평가 인스턴스는 한 사용자에게 할당된 질문서의 한 항목을 나타냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: survey_admin, assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 평가 인스턴스.
   인스턴스의 상태에 따라 다음 하위 모듈을 사용할 수 있습니다.
   - 수행 준비: 사용자가 수행할 준비가 된 평가 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
   - 진행 중: 진행 중인 평가 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
   - 완료됨: 완료된 평가 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 수행 날짜 필드를 기준으로 내림차순으로 정렬됩니다.
   - 취소됨: 취소된 평가 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
   - All(모두): 모든 상태의 평가 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 평가 인스턴스 번호를 클릭하여 필요한 하위 모듈에서 기록을 엽니다.

   기본적으로 다음 테이블의 필드는 완료됨 이외의 모든 하위 모듈에 대한 평가 인스턴스 양식에 표시됩니다.

   주:
   완료됨 하위 모듈에서 인스턴스를 열면 사용자의 응답 페이지로 리디렉션됩니다.

필드	설명
번호	자동 생성된 기록 번호입니다.
메트릭 유형	이 평가의 메트릭 유형입니다.
평가 그룹	이 평가가 속한 평가 그룹입니다.
기한	평가 인스턴스를 완료해야 하는 날짜입니다. 시스템이 메트릭 유형 평가 기간 필드의 값에서 기한을 채웁니다. 시스템은 기한과 관련된 이메일 알림을 생성합니다. 주: 기본적으로 시스템은 *30### ### ## ##* 스크립트를 실행하여 진행 중 또는 수행할 준비 완료 상태인 만료된 설문 조사, 평가 및 퀴즈 인스턴스를 취소합니다.
상태	평가의 상태
도메인	인스턴스와 연결된 도메인입니다.
담당자	이 평가가 할당된 사용자입니다. 상태가 진행 중, 완료 또는 취소되면 이 필드는 읽기 전용이 됩니다.
서명	이 평가에 첨부된 서명 기록 의 이름입니다. 서명하려면 평가 수신자가 질문서에 첨부된 어설션을 읽었음을 인정해야 합니다.
서명 결과	서명이 필요한 경우 수신자가 제공하는 확인입니다. 이 값은 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있는 수신자의 전체 이름이거나 선택된 값으로, 수신자가 확인란을 선택하여 어설션 읽기를 승인했음을 나타냅니다.

3. 평가 수행을 클릭하여 질문서를 엽니다.
   자세한 내용은 평가 받기 문서를 참조하십시오.

   이 버튼은 평가 인스턴스에 대해 다음 조건이 모두 true일 경우 사용할 수 있습니다.

   - 그것은 당신에게 할당 됩니다.
   - 상태가취할 준비 완료 또는 진행 중입니다.
   - 연결된 메트릭 유형은 활성입니다.

관련 정보

평가 생성

수동으로 예약된 평가 생성

이벤트 일정

평가의 트리거 조건 구성

트리거 조건은 특정 평가를 보낼 시기와 평가를 받을 사용자를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 관리자 〉 트리거 조건.
2. 트리거 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 평가에 대한 트리거 조건 양식 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 설문 조사 트리거 조건
- 접근 가능한 기록

평가 트리거 조건

트리거 조건은 특정 조건에 따라 지정된 평가를 누구에게 언제 보낼지 시스템에 알립니다.

트리거 조건을 사용하여 평가 관리자는 인시던트 또는 변경 요청이 종결될 때와 같이 특정 작업이 발생할 때마다 평가를 생성하도록 시스템을 구성할 수 있습니다. 트리거 조건은 인시던트 호출자 또는 변경 요청 담당자와 같이 트리거 기록과 관련이 있는 지정된 사용자에게 평가를 보냅니다. 조건이 충족될 때마다 평가를 보내거나, 조건이 충족될 때 시스템에서 평가를 임의로 보내도록 확률을 설정할 수 있습니다.

트리거 조건 양식의 필드 값에 대한 설명은 을 참조하십시오 평가에 대한 트리거 조건 양식.

트리거 조건 구성

평가	벤더
테이블	인시던트 [incident]
사용자 필드	담당자
반복 간격	30일
활성	참
임의로 트리거	거짓
평가 가능 기록 필드	벤더 테이블 필드에서 선택한 테이블의 필드입니다. 지정된 필드에서 선택된 참조 기록에는 평가 가능한 기록이 있어야 합니다. 주: 이 필드의 값에는 선택한 메트릭 유형의 평가 가능한 기록이 있어야 합니다. 이 조건이 충족되면 평가만 트리거됩니다.
관련 필드 1	호출자
관련 필드 2	벤더
조건	〔시/도〕〔이다〕〔종결됨〕 및 〔벤더〕〔비어 있지 않음〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트리거 조건 예시

Modesto Scroggie는 서비스 데스크 기술자인 Boris Catino에게 할당된 인시던트의 호출자입니다. Boris는 공급업체에 문의하여 Modesto의 문제를 해결하고 공급업체 필드를 **Microsoft**로 설정합니다. 인시던트가 종결되면 시스템은 Boris가 벤더로서 평가 Microsoft 할 수 있도록 Boris에게 할당된 평가 인스턴스를 생성합니다.

두 개의 관련 필드가 트리거 조건의 일부로 선택되었기 때문에 평가 인스턴스는 인시던트에서 가져온 다음 정보를 저장합니다.

- 관련 기록 **1:** 사용자: Modesto Scroggie
- 관련 기록 **2:** 회사: Microsoft

주:
조건이 충족될 때마다 트리거 조건이 트리거되도록 설정되어 있더라도 반복 간격 설정을 사용하면 Boris에게 할당된 다른 벤더 인시던트가 첫 번째 인시던트 발생 후 30일 이내에 종결될 경우 Boris가 다른 평가를 받지 않습니다.

관리자 알림 사용

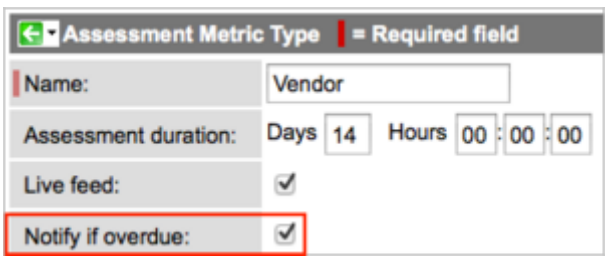
assessment_admin 역할이 있는 사용자는 관리자 평가가 지연되었음을 알림 이메일 알림을 사용하도록 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 알림은 평가자가 할당된 평가를 제시간에 완료하지 못할 경우 평가자의 관리자에게 이메일을 보냅니다. 자세한 내용은 평가 알림 테이블을 참조하십시오. 각 메트릭 유형에 대해 이 이메일 알림을 개별적으로 활성화하거나 비활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 메트릭 유형을 엽니다.
3. 지연된 경우 알림 확인란을 선택합니다.



관리자 알림을 사용하지 않도록 설정하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

4. 레코드를 저장합니다.

주:
이 알림을 사용하려면 평가자의 사용자 기록에 관리자 필드에 관리자가 지정되어 있어야 합니다. 이 필드를 사용하도록 양식을 구성해야 할 수도 있습니다.

평가 알림

평가에 대한 이메일 알림을 보내도록 시스템을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근 가능한 기록을 생성하는 프로세스 중에 다음 유형의 알림을 구성할 수 있습니다.

- 평가 사용자에게 알림: 이 메시지는 할당된 평가를 알리고 유형, 기한 및 기본 지침을 포함합니다. 이 메시지에는 평가를 수행하는 기록에 대한 링크도 포함되어 있습니다.

  주:
  사용자에게 보류 중인 평가가 있는 경우 시스템은 동일한 평가의 다른 인스턴스를 생성하지 않습니다.

- 평가 사용자 알림: 이 메시지는 절반의 시간이 지나도 평가를 완료하지 않은 경우 기한을 알려줍니다. 메시지 내용은 첫 번째 알림과 동일합니다.
- 관리자에게 평가 지연 알림: 기한까지 평가를 완료하지 않으면 구성에 따라 시스템에서 관리자에게 알림을 보낼 수 있습니다.

주:
기본적으로 시스템은 30일마다 스크립트를 실행하여 진행 중 또는 수행할 준비 완료 상태인 만료된 평가 및 설문 조사 인스턴스를 취소합니다.

관련 정보

메트릭 유형 생성 및 접근 가능한 기록 생성

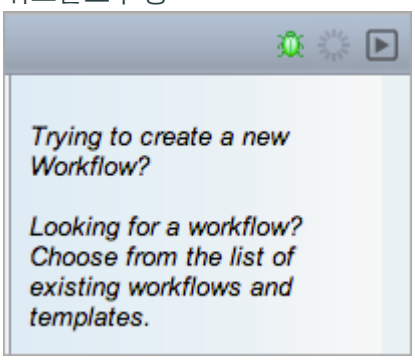
이벤트 일정

평가 알림 워크플로우

시스템은 평가 사용자 알림 워크플로우에 따라 평가 알림을 보냅니다. workflow_admin, workflow_creator 또는 workflow_publisher 역할을 가진 사용자는 워크플로우를 볼 수 있습니다.

1. 그래픽 워크플로우 편집기를 열려면 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 활동 메뉴에서 링크를 클릭하여 기존 워크플로우를 선택합니다.

   워크플로우 창

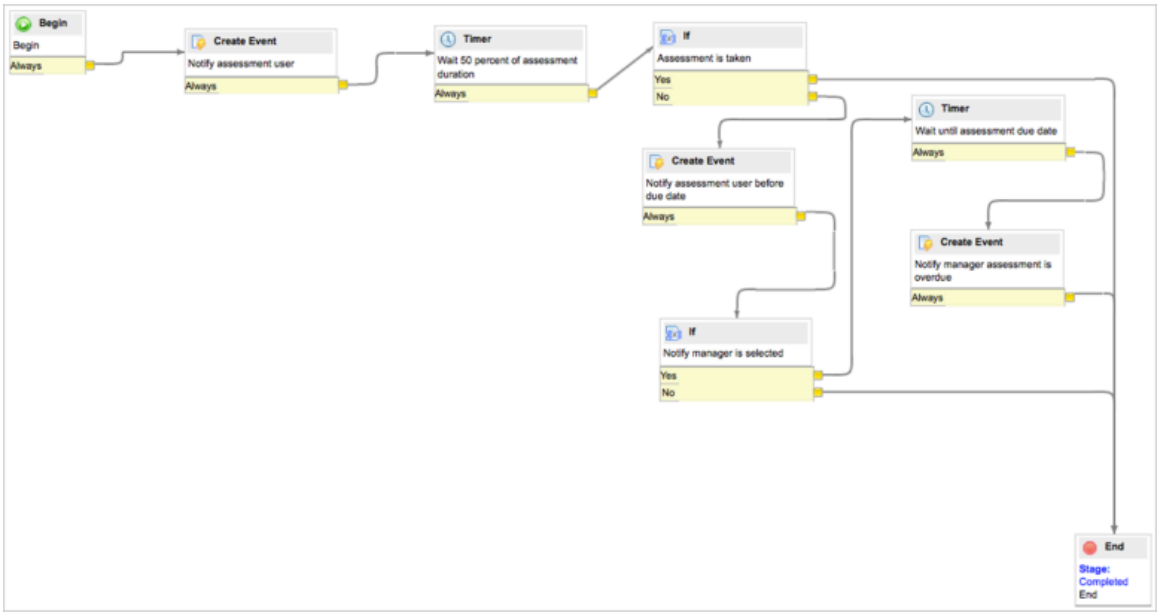


3. 워크플로우 버전 목록에서 평가 사용자에게 알림을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우가 나타납니다.

평가 사용자 워크플로우 알림



관련 정보

평가 알림

메트릭 결과 보기

메트릭 결과에는 한 사용자의 단일 평가 또는 스크립트 실행을 기반으로 특정 메트릭에 대해 평가된 기록의 성과를 나타내는 값이 포함됩니다. 메트릭 결과에는 계산된 값뿐만 아니라 실제 값도 포함됩니다. 시스템은 메트릭 결과의 값을 사용하여 범주 결과를 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
평가가 생성될 때 활성 스크립트 메트릭이 있는 경우, 시스템은 평가 가능한 각 관련 기록에 대한 메트릭 결과를 자동으로 생성합니다. 시스템은 완료된 평가 질문서에 대해 사용자가 답변하는 각 질문에 대해 추가 메트릭 결과를 생성합니다. 여러 사용자가 동일한 평가 가능 기록에 대해 동일한 질문으로 질문서를 작성하면 시스템은 각 사용자의 응답에 대한 메트릭 결과를 생성합니다. 예를 들어, 세 명의 사용자가 Acme Corporation 기록에 대한 동일한 질문 4개가 포함된 질문서를 작성합니다. 시스템은 12개의 메트릭 결과를 생성하며, 각 질문에 대해 사용자당 1개씩 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 결과 〉 메트릭 결과.
2. 보려는 메트릭 결과 기록을 엽니다.
   업데이트됨 및 문자열 값을 제외한 양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

메트릭 결과 양식 필드

필드	설명
평가 그룹	메트릭 결과가 연결된 평가 그룹입니다.
메트릭	이러한 메트릭 결과 값이 적용되는 메트릭의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
데이터 유형	메트릭의 데이터 유형입니다.
방법	메트릭의 방법입니다.
업데이트됨	메트릭 결과가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
소스	평가된 평가 가능 기록의 소스 기록입니다.
담당자	평가 질문서를 완료한 사용자입니다. 메서드가 스크립트일 때는 이 필드가 비어 있습니다.
인스턴스	할당 대상 사용자가 완료한 평가 인스턴스입니다. 메서드가 스크립트일 때는 이 필드가 비어 있습니다.
실제 값	메서드에 따라 사용자 응답 또는 스크립트의 크기 조정되지 않은 값: ○ 평가: 평가 인스턴스 질문에 대한 사용자 응답에서 얻은 값입니다. 실제 값은 메트릭 데이터 유형에 따라 결정됩니다. ▪ 확인란: 확인란의 선택을 취소한 경우 실제 값은 0이고 선택된 경우 1입니다. ▪ 선택 또는 라이커트 척도: 실제 값은 선택한 답변 옵션과 연결된 메트릭 정의의 값과 같습니다. ▪ 날짜, 날짜/시간 또는 문자열: 실제 값은 이러한 데이터 형식이 범주 결과 계산에 기여하지 않음을 나타내기 위해 -1입니다. ▪ 템플릿: 실제 값은 선택한 답변 옵션과 연결된 템플릿 정의의 값과 같습니다. ▪ 예/아니요: 응답이 아니요 인 경우 실제 값은 0이고 예인 경우 1입니다. ○ 스크립트: *actual_result* 변수에 배치된 스크립트의 값입니다. 데이터 유형이 기간인 경우 이 필드는 숨겨지고 비워집니다.
지속 시간 값	데이터 형식이 기간인 경우에만 적용할 수 있는 특정 종류의 실제 값입니다. 지속 시간 값은 벤더의 평균 중단 기간과 같이 매개변수에서 *actual_result* 스크립트 쿼리로 얻은 값입니다.

측정된 값	연결된 메트릭 스크립트의 *scaled_result* 변수에서 적절한 값입니다. 스크립팅된 메트릭의 코드는 가져오는 실제 값에 대한 크기 조정 체계를 정의합니다. 예를 들어 스크립팅된 메트릭은 벤더의 CI(구성 항목) 수를 반환하기 위해 쿼리 CMDB 합니다. 코드에는 다음과 같은 크기 조정 체계가 포함되며, 여기서 *actual_result* 는 CI 수이고 *scaled_result* 는 CI 수량을 나타냅니다.
	`if (actual_result < 1)`
	`  scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`  scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`  scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`  scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`  scaled_result = 4;`
	`else`
	`  scaled_result = 5;`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	스크립트가 벤더에 대해 315개의 CI를 탐지하는 경우 *Actual value* 이 메트릭 결과는 315이고 *Scaled value* 는 1입니다. 주: 이 필드는 메서드가 스크립트인 경우에만 표시되지만 표준화된 값 계산에 배율 값이 사용되므로 시스템이 이 필드를 메서드가 평가인 경우로 채 *Actual value* 웁니다.
정규화된 값	가중치, 척도 정의, 최소값 및 최대값, 메트릭에 영향을 주는 기타 요인(예: 설문 조사 응답 또는 입력 값, 사용자가 제공한 실제 값)을 고려한 조정된 값입니다. 의 정규화된 값평가 범주 결과 보기에 대한 예를 참조하십시오.
문자열 값	질문서에 나타나는 대로 응답을 표시하는 값입니다. 메트릭 데이터 유형이 백분율인 경우와 같은 경우*Actual value*도 있습니다. 문자열 값은 특정 데이터 유형의 답변되지 않은 질문에 대해 **N/A** 입니다. **Attachment** 데이터 형식의 경우 첨부된 파일의 이름은 쉼표로 구분된 값으로 표시됩니다.

평가 결과

평가 애플리케이션에서 시스템이 완료된 질문서를 처리하거나 스크립팅된 메트릭 쿼리에서 반환된 값을 수집하면 메트릭 및 범주 결과라는 평가 결과 기록이 생성됩니다.

평가 관리자는 평가 결과를 볼 수 있습니다.

시스템은 메트릭 결과를 먼저 계산하고 점수를 정규화한 다음 범주 결과를 계산합니다. 각 메트릭 및 범주 결과 기록은 평가된 특정 범주 및 소스 기록에 대한 한 평가 그룹의 데이터를 저장합니다. 특히:

- 메트릭 결과: 하나의 메트릭에 대한 한 번의 평가에서 계산된 데이터를 저장합니다.
- 범주 결과: 범주에 있는 모든 메트릭의 가중 평균에서 계산된 데이터를 저장합니다.

주:
결과 데이터는 메트릭 및 범주 결과 기록 형태로 볼 수 있지만 가장 의미 있는 방식으로 결과를 보는 것은 성과표 와 결정 매트릭스입니다. 이러한 도구는 가장 관련성이 높은 데이터만 그래픽 비교 형식으로 표시합니다.

제외된 응답

시스템은 응답에 대한 메트릭 결과를 생성하지만 다음 중 하나라도 참인 경우 범주 결과 계산에 포함하지 않습니다.

- 사용자가 질문서에서 해당 사항 없음 답변 옵션을 선택합니다.
- 사용자가 질문에 대답하지 않으며 데이터 형식 이 확인란이 아닙니다.
- 질문 데이터 유형은 날짜, 날짜/시간 또는 문자열 중 하나입니다.
- 메트릭 결과 실제 값, 배율 조정된 값 및 정규화된 값 필드는 *-1*로 설정됩니다.

메트릭 첨부 파일

설문 조사 또는 평가가 제출되면 사용자가 추가한 첨부 파일이 메트릭 결과 기록으로 이동됩니다. 첨부된 파일의 이름이 메트릭 결과 양식의 문자열 값 필드에 추가됩니다.

주:
메트릭 결과에서 첨부 파일을 추가하거나 제거할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 개요 대시보드

평가 개요 대시보드에는 유형별 평가 가능한 기록, 메트릭 유형별 총 메트릭 및 상태별 평가와 같은 다양한 평가 보고서가 표시됩니다.

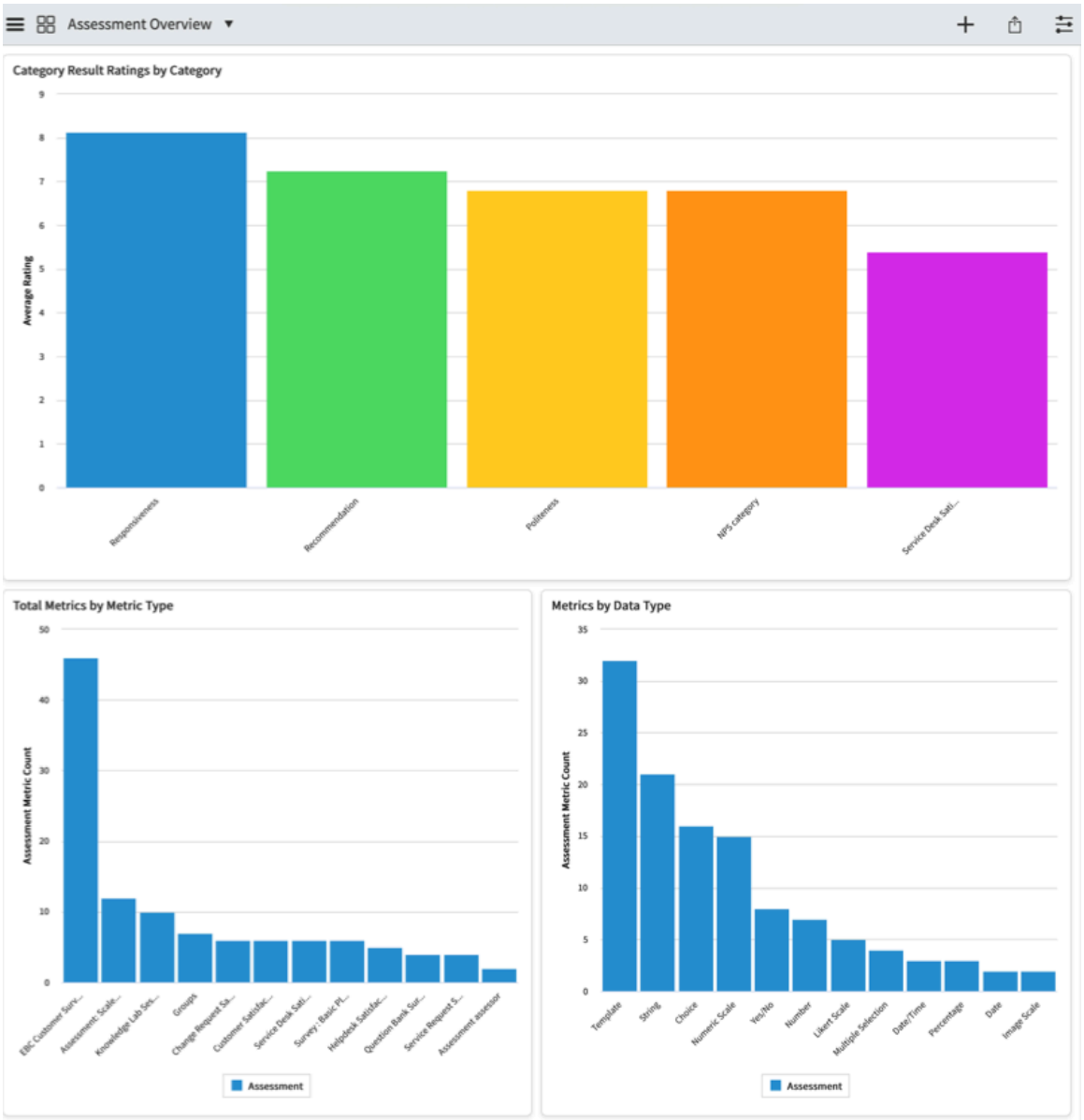
대시보드에 이러한 보고서 중 일부가 표시되지 않을 수 있습니다. 특정 보고서를 보려면 해당 보고서를 대시보드에 추가할 수 있습니다.

평가 개요 대시보드 보고서

보고서	테이블
유형별 접근 가능한 기록	평가 가능한 기록 〔asmt_assessable_record〕
평가 그룹당 평가 인스턴스	평가 인스턴스 〔asmt_assessment_instance〕
상태별 평가	평가 인스턴스 〔asmt_assessment_instance〕
할당된 사용자별 답변이 있는 질문	평가 인스턴스 질문 〔asmt_assessment_instance_question〕
유형별 평균 등급	평가 범주 결과 〔asmt_category_result〕
범주별 범주 결과 등급	평가 범주 결과 〔asmt_category_result〕
데이터 유형별 메트릭	평가 메트릭 〔asmt_metric〕
범주별 이해 관계자	평가 이해 관계자 〔asmt_m2m_stakeholder〕
상위 등급 항목	메트릭 결과 〔asmt_metric_result〕
메트릭 유형별로 합산한 메트릭	평가 메트릭 〔asmt_metric〕〕
할당된 사용자별 답변이 없는 질문	평가 인스턴스 질문 〔asmt_assessment_instance_question〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 개요 대시보드



평가 보고서 보기

평가 개요 대시보드를 사용하여 평가 보고서를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

대시보드에는 위젯으로 정렬된 보고서가 표시됩니다. 대시보드에 새 위젯을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 개요.
2. 자세한 내용을 보려면 보고서 내의 요소를 클릭합니다.

   대시보드 작업에 대한 자세한 내용은 대시보드를 참조하십시오.

평가 결과 계산

모든 평가 그룹에는 평가 결과가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하나의 메트릭에 대한 평가에서 계산된 데이터는 메트릭 결과로 분류됩니다. 범주에 있는 모든 메트릭 결과의 가중 평균에서 계산된 데이터는 범주 결과로 분류됩니다. 시스템은 평가가 생성될 때 일부 평가 결과를 계산하고 사용자가 질문서를 작성할 때 다른 평가 결과를 계산합니다.

관련 정보

- 수동으로 예약된 평가 생성
- 수동으로 벤더 유형 평가 생성
- 평가 그룹

평가용 거품형 차트 보기

평가 관리자는 거품형 차트를 보고 세 가지 메트릭 범주에서 평가 가능한 기록의 상대적 순위를 비교할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 관리자 〉 거품형 차트.
2. 이름을 클릭하여 거품형 차트 기록을 엽니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **View Bubble** Chart(거품형 차트 보기)를 클릭합니다.

> 주:
> 수요 관리자와 벤더 관리자는 요구 관리 및 벤더 성과 애플리케이션을 통해 거품형 차트를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Project Portfolio Suite 를 참조하십시오.

평가용 거품형 차트

거품형 차트는 평가 가능한 여러 기록에 대한 평가 결과를 플로팅하는 동적으로 업데이트되는 그래프입니다.

평가 관리자는 거품형 차트를 만들고 사용하여 세 가지 메트릭 범주에서 평가 가능한 기록의 상대적 순위를 비교할 수 있습니다. X 축과 Y 축은 각각 다른 범주를 나타냅니다. 평가 가능한 기록은 세 번째 범주의 점수에 따라 크기가 달라지는 원형 마커 또는 거품으로 차트에 그려집니다.

거품형 차트 만들기

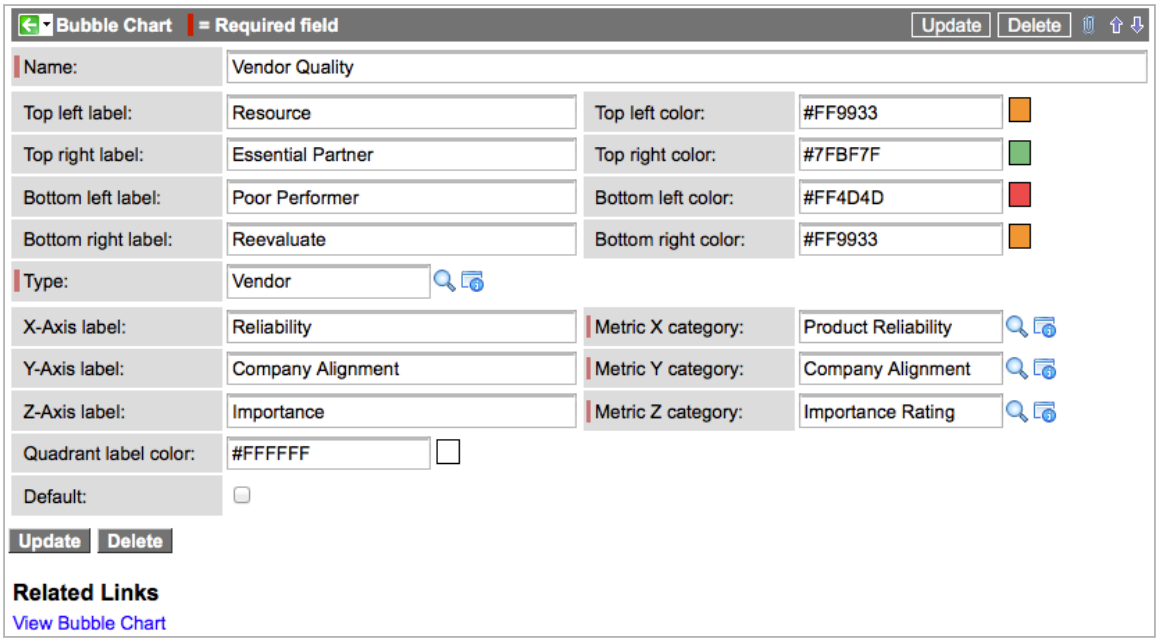
평가 관리자는 거품형 차트를 생성하여 세 가지 메트릭 범주에서 평가 가능한 기록의 상대적 순위를 비교할 수 있습니다.

거품형 차트를 만들려면 다음으로 이동합니다. 평가 〉 관리자 〉 거품형 차트 을 클릭하고 기록을 생성합니다(필드 설명은 표 참조).

> 주:
> 색상 필드의 경우 HTML 색상 이름 또는 16진수(16진수) 값을 사용할 수 있습니다. 16진수 값의 경우 # 문자는 선택 사항입니다. 값은 대소문자를 구분하지 않습니다. 예를 들어, LightGray, LightGray, #D3D3D3, D3D3D3 등의 값은 모두 유효합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

거품형 차트 양식



거품형 차트 양식 필드

필드	설명
이름	거품형 차트에 대한 설명이 포함된 이름입니다. 거품형 차트 는 거품형 차트를 볼 때 이름에 추가됩니다.
• 왼쪽 위에 레이블 • 오른쪽 위에 레이블 • 왼쪽 아래 레이블 • 오른쪽 아래 레이블	각각 왼쪽 위, 오른쪽 위, 왼쪽 아래 및 오른쪽 아래 사분면에 대한 레이블 텍스트입니다. 결과를 해석하는 데 도움이 되는 라벨을 선택합니다. 예를 들어 벤더 평가 결과를 표시하는 거품형 차트에는 오른쪽 위 사분면에 있는 벤더의 점수가 가장 높은 다음 사분면 레이블이 있을 수 있습니다. • 왼쪽 위에 레이블: 자원 • 오른쪽 상단 레이블: 필수 파트너 • 왼쪽 아래 레이블: Poor Performance • 오른쪽 아래 레이블: 재평가
• 왼쪽 위에 색상 • 오른쪽 위에 색상	각각 왼쪽 위, 오른쪽 위, 왼쪽 아래 및 오른쪽 아래 사분면에 대한 테두리 색상입니다. 거품은 거품이 있는 사분면의 색상입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

거품형 차트 양식 필드

필드	설명
• 왼쪽 아래 색상 • 오른쪽 아래 색상	
유형	이 거품형 차트와 연결된 메트릭 유형입니다. 선택한 메트릭 유형의 평가 가능한 기록에 대한 결과만 거품형 차트에 그려집니다.
• X축 레이블 • Y축 레이블 • Z축 레이블	거품형 차트의 X, Y, Z축 범주에 대한 레이블 텍스트입니다. 이러한 레이블은 X축과 Y축을 따라(해당하는 경우) 거품형 점수 요약 창에 표시됩니다. 메트릭 범주 이름은 일반적으로 좋은 레이블입니다. 이러한 필드를 비워 두면 거품형 차트에 선택한 범주 이름이 자동으로 레이블로 표시됩니다.
• 메트릭 X 범주 • 메트릭 Y 범주 • 메트릭 Z 범주	각 축이 나타내는 메트릭 범주입니다. Z축 범주에 대한 결과에 따라 각 거품의 크기가 결정됩니다. Z축은 일반적으로 세 가지 중 가장 중요한 범주를 나타내야 합니다.
사분면 레이블 색상	사분면 테두리에 대한 레이블 텍스트의 색상입니다.
기본값	거품형 차트를 기본값으로 활성화(선택)하거나 비활성화(선택 취소)하는 확인란입니다. 메트릭 유형당 기본 거품형 차트는 하나만 있을 수 있습니다.

거품형 차트 구성요소

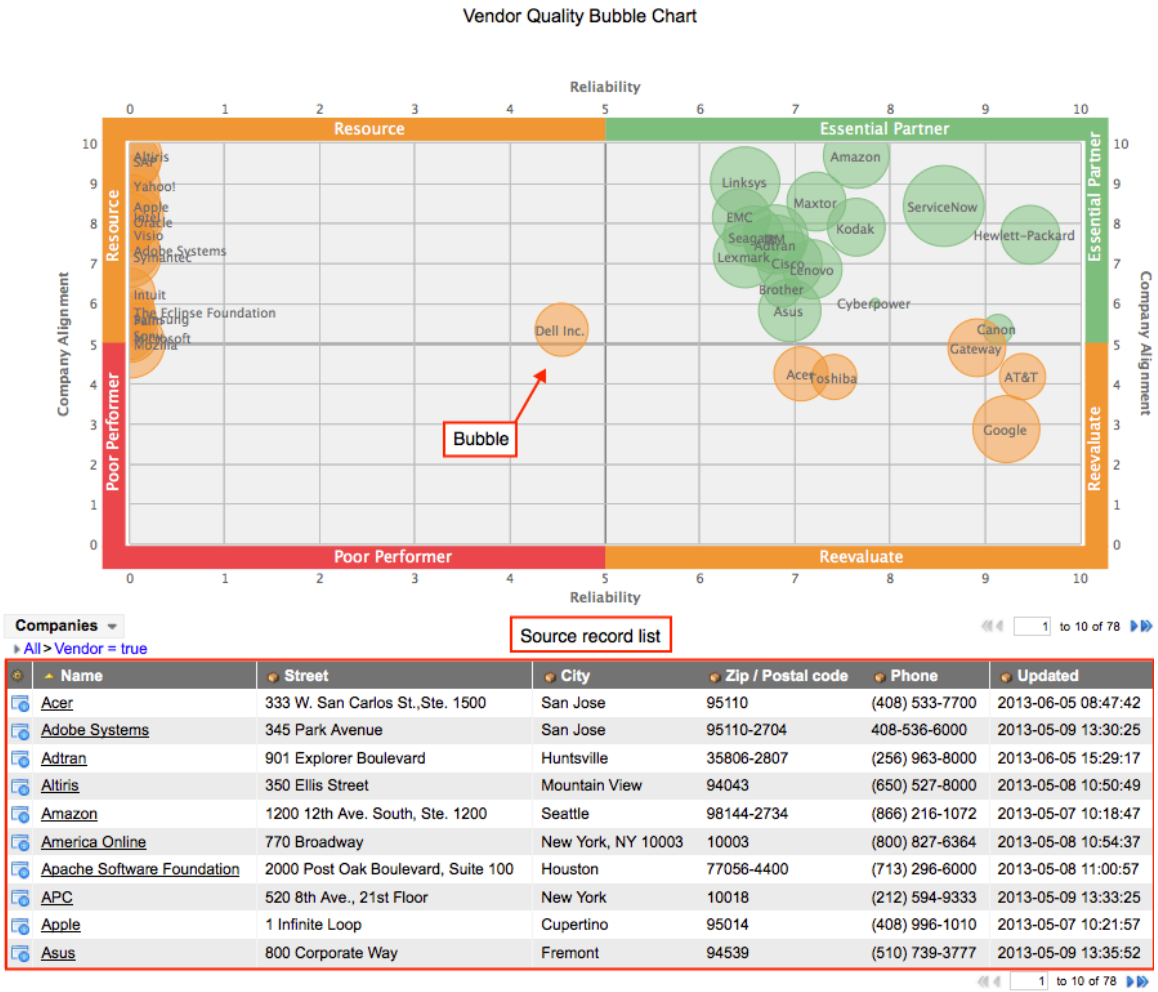
X축과 Y축은 각각 다른 메트릭 범주를 나타냅니다. 평가 가능한 기록은 세 번째 범주의 점수에 따라 크기가 달라지는 원형 마커 또는 거품으로 차트에 그려집니다.

거품형 차트 페이지에는 다음 구성요소가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 거품형 차트
  - X축 및 Y축: 각 축은 메트릭 범주를 나타냅니다.
  - 거품: 레이블이 지정된 각 거품은 평가 가능한 기록에 대한 범주 결과 데이터의 평균을 나타냅니다. 거품을 가리키면 평가 가능한 기록 점수 요약을 볼 수 있습니다. 거품 또는 거품 레이블을 클릭하여 평가 가능한 기록의 성과표를 봅니다.
- 소스 기록 목록: 연결된 메트릭 유형에 대해 테이블 및 조건 필드로 정의된 모든 기록의 목록입니다. 거품형 차트는 평가 결과가 있는 기록만 그립니다. 평가 결과는 나열된 각 원본 기록에 대한 평가 가능한 기록과 실제로 연결됩니다.

거품형 차트



Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

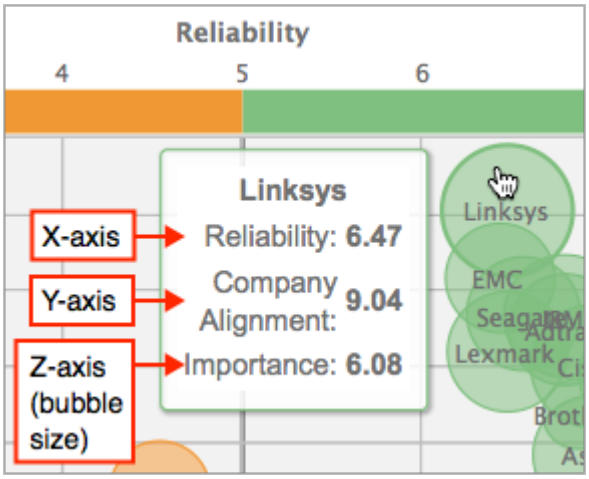
평가 가능한 기록 점수 요약

거품을 가리키면 거품이 나타내는 평가 가능 기록에 대한 점수 요약이 표시됩니다.

요약에는 X축 범주, Y축 범주, Z축 범주 순서로 각 범주에 대한 평가 가능 기록의 평균 점수가 표시됩니다. 점수는 지난 12개월의 데이터를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

거품형 차트 점수 요약



평가 성과표 보기

평가 애플리케이션은 인쇄 가능한 성과 기록표를 준비합니다. 성과표에는 평가 가능 기록에 대해 현재 계산된 등급이 이전 등급 또는 다른 기록의 등급과 비교되는 해석하기 쉬운 평가 결과가 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

사용자는 시간에 따른 등급을 검사하거나, 하나의 평가 가능 기록에 대한 등급을 테이블의 모든 평가 가능 기록과 비교하거나, 평가 가능한 두 기록의 등급을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다. 성과표를 볼 때마다 시스템이 성과표를 동적으로 업데이트하므로 등급에는 최근에 완료된 평가와 스크립팅된 메트릭이 반영됩니다.

관리자는 평가 가능한 기록에 관련 링크를 생성하여 모든 테이블의 성과표를 표시할 수 있습니다. 벤더 성과가 활성 상태일 때 시스템은 기본적으로 회사 양식에 이 링크를 제공합니다.

Vendor Performance 애플리케이션은 벤더를 위한 향상된 성과표 뷰를 제공합니다.

의 벤더 성과를 참조하십시오. Project Portfolio Suite를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 접근 가능한 기록.
2. 기록을 엽니다.
3. 관련 링크에서 성과표 보기를 클릭합니다.

성과표에 대한 링크 생성

관리자 역할을 가진 사용자는 테이블에서 성과표를 볼 수 있는 UI 작업을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

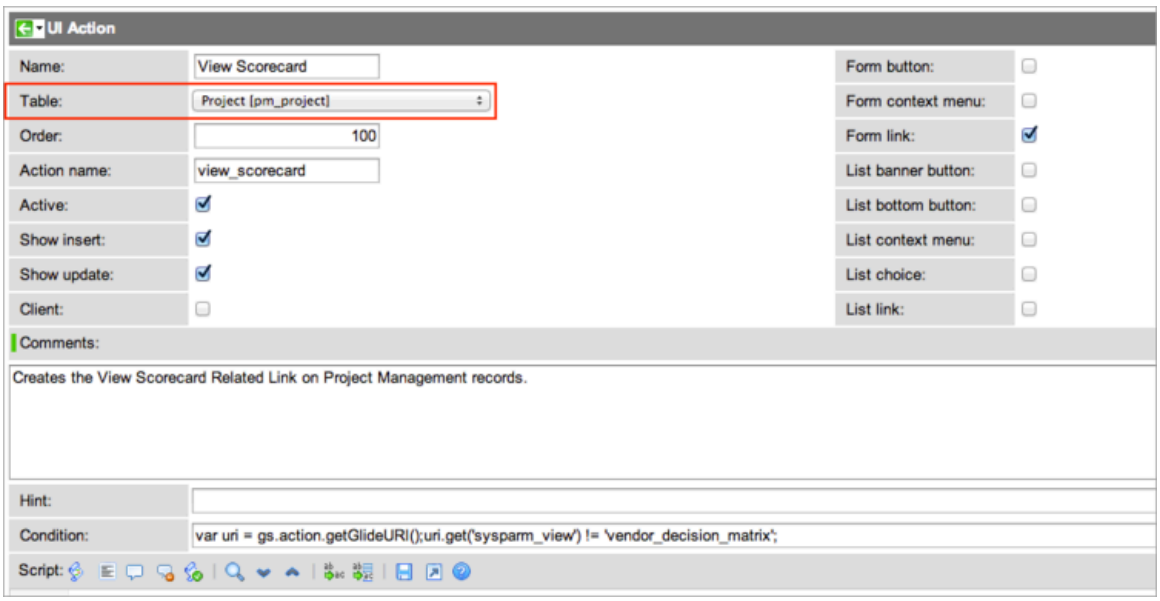
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 평가하고자 하는 접근 가능한 기록을 생성합니다.
   예를 들어, 프로젝트 관리 기록을 평가하기 위해 프로젝트 라는 메트릭 유형을 생성할 수 있습니다.
2. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 **UI** 작업.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 성과표 보기 기록을 엽니다.
4. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 삽입 및 유지 를 선택하여 중복 기록을 생성합니다.
5. 테이블 이름을 UI 작업을 표시할 테이블로 변경합니다.
   예를 들어 프로젝트 (pm_project)를 선택할 수 있습니다.



6. 작업 이름 필드나 조건 스크립트를 편집하지 마십시오.
7. 레코드를 저장합니다.
8. UI 작업을 생성한 테이블로 이동하여 평가 가능한 기록을 엽니다.
   a. 이 예에서는 프로젝트 〉 프로젝트 〉 모두.
   b. 목록에서 기록을 엽니다.
   c. 관련 링크 아래에서 성과표 보기를 클릭하여 해당 평가 가능 기록의 성과표를 엽니다.
   성과표가 **<table display name>** 성과표 형식의 제목과 함께 나타납니다. 예를 들어, 프로젝트 [pm_project] 테이블의 평가 가능 기록에 대한 성과표의 이름은 프로젝트 성과표입니다.

   > **주:**
   > 연결된 평가 가능 기록에 평가 결과 또는 관련된 라이브 피드 대화가 없으면 성과표에 컨텐츠가 표시되지 않습니다.

9. 관련 링크를 표시할 각 테이블에 대해 새 성과표 보기 UI 작업 기록을 삽입합니다.

평가 성과표 평균

평균 뷰는 각 메트릭 범주의 평가 가능 기록에 대한 현재 등급을 필터에서 모든 평가 가능 기록의 평균, 최소값 및 최대값과 비교합니다. 모든 등급은 나중 12개월(TTM) 동안에 생성된 평가에서 가져온 것입니다.

현재 기록을 해당 필터의 모든 평가 가능 기록과 비교하려면 필터 옵션을 선택합니다. 평가 관리자는 평가 메트릭 유형 양식의 필터 필드 필드에서 이러한 옵션을 구성합니다.

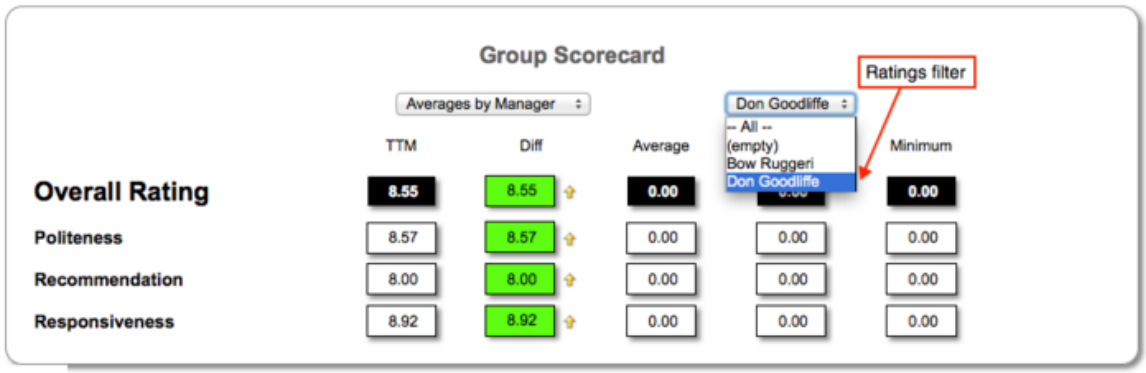
등급 편차는 다음과 같이 강조 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 빨간색: 이 범주의 평점이 평균보다 낮습니다. **Diff** 값은 음수를 표시합니다.
- 녹색: 등급이 이 범주에서 평균 이상입니다. **Diff** 값은 양수를 표시합니다.
- 흰색: 평점은 이 범주의 평균입니다. 차이 값은 0.0입니다.

다음 예에서는 현재 그룹의 등급을 Don Goodliffe가 관리자로 있는 다른 그룹과 비교합니다.

등급 필터가 있는 그룹 성과표



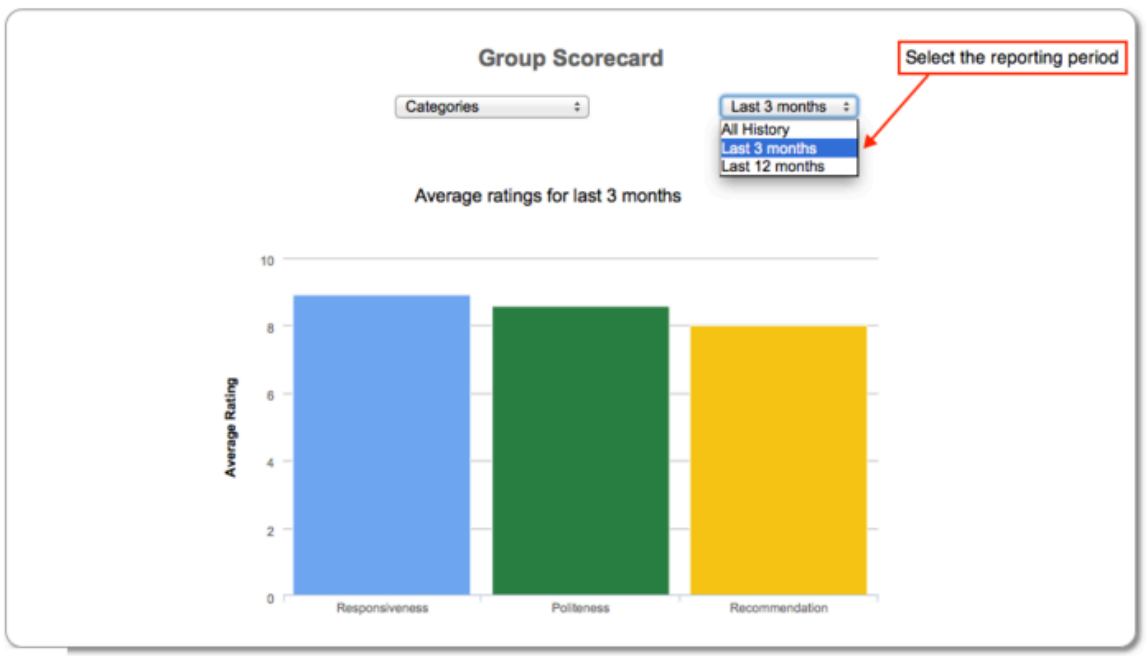
평가 성과표 범주

범주 뷰에는 선택한 시간 간격의 각 범주에 대한 평균 등급을 보여 주는 막대형 차트가 표시됩니다.

다음 보고 기간 중에서 선택하십시오.

- 모든 이력
- 지난 3개월
- 지난 12개월

성과표 범주



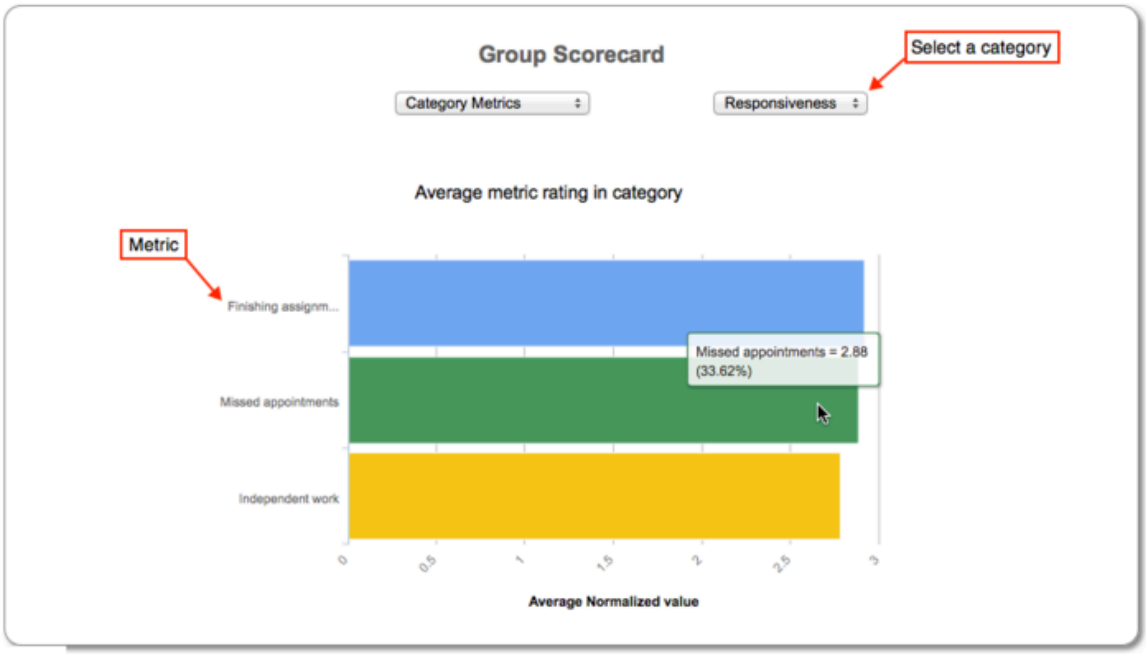
평가 성과표 범주 메트릭

범주 메트릭 뷰에는 범주 내의 각 메트릭에 대한 가중 평균 결과가 표시됩니다. 이 보기를 사용하여 개별 메트릭이 범주의 전체 등급에 어떤 영향을 미치는지 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택 목록에서 메트릭 범주를 선택하여 차트를 표시합니다.

성과표 범주 메트릭



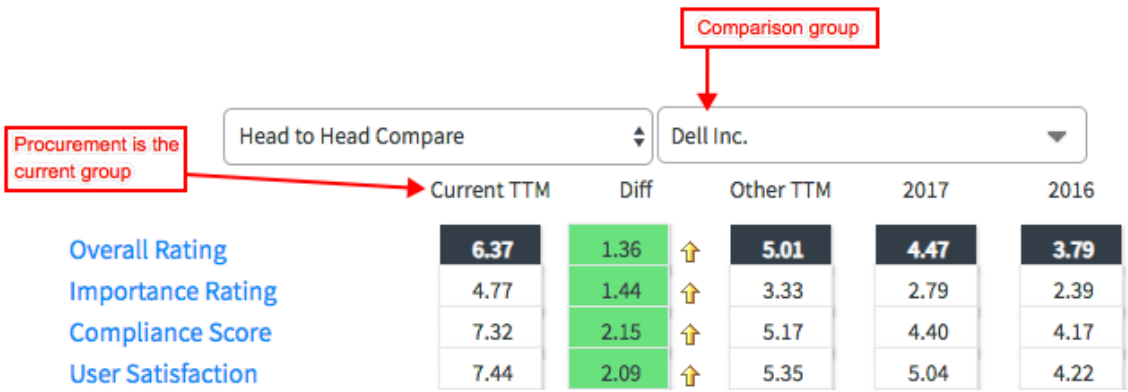
평가 성과표 일대일 비교 뷰

헤드 투 헤드 비교 뷰를 사용하면 동일한 유형인 두 평가 가능 기록의 등급을 비교할 수 있습니다. 선택 목록에서 평가 가능한 기록을 선택하여 현재 기록의 TTM(후행 12개월) 등급과 비교합니다.

헤드 투 헤드 비교

차이 열에는 평가 가능한 각 기록의 가장 최근 TTM 등급 간의 차이가 표시됩니다. 기본적으로, 이 뷰를 열면 시스템이 목록에서 평가 가능한 첫 번째 기록을 선택합니다. 성과표에는 비교 기록에 대한 3년간의 등급이 표시됩니다. 모든 등급은 평균으로 표시됩니다.

성과표 헤드 투 헤드 비교



전체 등급

전체 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)
```

다음 예시에서 계산은

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정규화된 값

Assessment Category Results Go to Created Search

All > Type Evaluation method = Assessment > Source = 5f74727dc > Created on This year

Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

그룹 성과표의 전체 등급

History 3 Years

	Current	Diff	2017	2016	2015
Overall Rating	4.96	0.15	4.81	4.18	3.54
Importance Rating	3.30	0.44	2.86	2.40	1.26
Compliance Score	4.81	0.33	4.48	3.25	2.75
User Satisfaction	5.29	0.35	4.94	4.29	3.33

평가 성과표 이력

기록 보기는 각 범주의 현재 등급을 이전 3년 또는 4분기의 등급과 비교합니다.

하락한 등급은 빨간색으로 강조 표시되며 음수를 표시합니다. 개선된 등급은 양수로 녹색으로 강조 표시됩니다. **Diff** 열의 값 옆에 있는 화살표 아이콘은 이전 평가에 대한 현재 평가의 추세를 나타냅니다.

- 3년: 현재 등급을 계산하기 위해 시스템은 TTM(후행 12개월) 기간의 등급의 평균을 구합니다. **Diff** 열에는 현재 등급과 이전 연도의 등급 간의 불일치가 표시됩니다.

성과표 이력 - 3년

Group Scorecard

History 3 Years

	Current	Diff	2012	2011	2010
Overall Rating	8.55	-0.76	9.31	7.76	7.19
Politeness	8.57	-0.15	8.72	7.14	5.86
Recommendation	8.00	-1.25	9.25	7.50	7.50
Responsiveness	8.92	-0.73	9.65	8.25	7.63

- 4개 분기: 분기별 평가는 현재 분기의 각 범주에 대한 평균 등급을 이전 4개 분기의 평균 등급과 비교합니다. **Diff** 열에는 현재 등급과 이전 분기의 등급 간의 불일치가 표시됩니다. 열 레이블은

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현재 분기에서 분기별로 뒤로 계산됩니다. 예를 들어 현재 분기가 2013년 **3** 분기이면 이전 분기는 2차 [2013], 1차 [2013], 4차 [2012] 및 3차 〔2012〕로 표시됩니다. 해당 분기에 대한 데이터가 있었는지 여부에 관계없이 이전 4개 분기가 모두 표시됩니다.

성과표 이력 - 4분기

평가 가능한 기록의 라이브 피드 뷰

라이브 피드 뷰에는 평가 가능한 기록에 적용되는 라이브 피드 대화가 표시됩니다. 사용자는 태그가 지정된 댓글을 포함한 그룹 피드를 보고 자신의 코멘트를 추가할 수 있습니다.

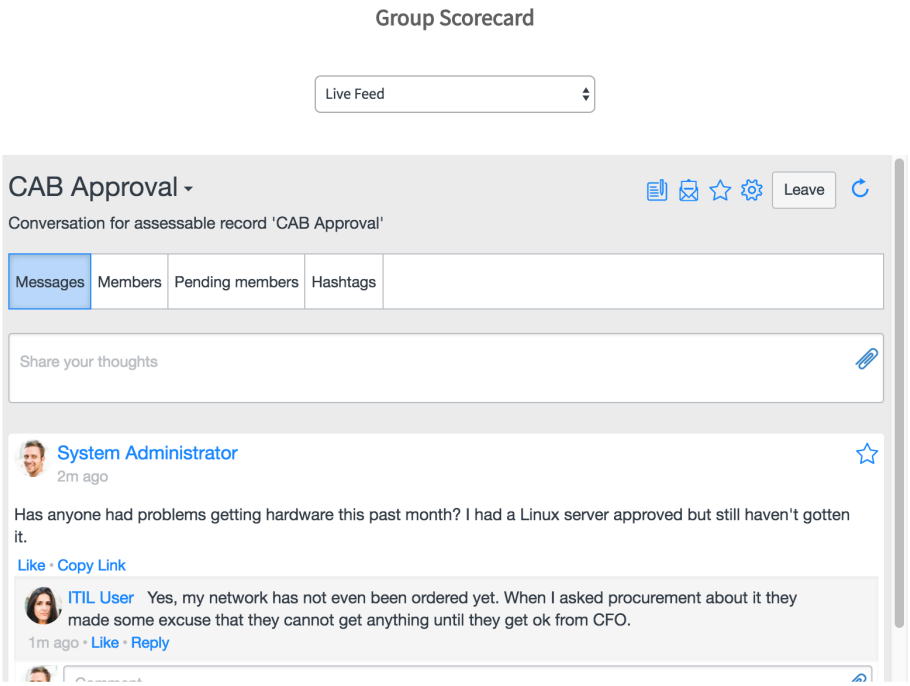
라이브 피드 뷰를 구성하기 위해, 평가 관리자는 평가 가능한 기록 양식에서 라이브 피드 확인란을 선택합니다. 다른 뷰에 대한 범주 결과가 없는 경우에도 성과표에서 라이브 피드를 사용할 수 있습니다.

라이브 피드 뷰는 다음과 같은 보기 옵션을 제공합니다.

- 내 피드: 사용자의 내 피드 기본 설정을 표시합니다.
- 회사: 사용자의 회사 피드를 표시합니다.
- 그룹: 사용 가능한 모든 그룹을 표시하고 로그인한 사용자에게 그룹을 탈퇴하거나 그룹에 가입할 수 있는 옵션을 제공합니다. 그룹을 선택하여 해당 그룹의 대화를 표시합니다.
- 태그: 라이브 피드 설명에 있는 모든 태그를 표시합니다. 태그를 클릭하면 해당 태그가 포함된 대화가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브 피드 그룹 성과표



평가 성과표 등급

성과표 등급 섹션에는 평가 가능한 기록에 대한 다양한 등급이 표시됩니다.

서로 다른 등급을 표시하는 여러 보기 중 하나를 선택합니다.

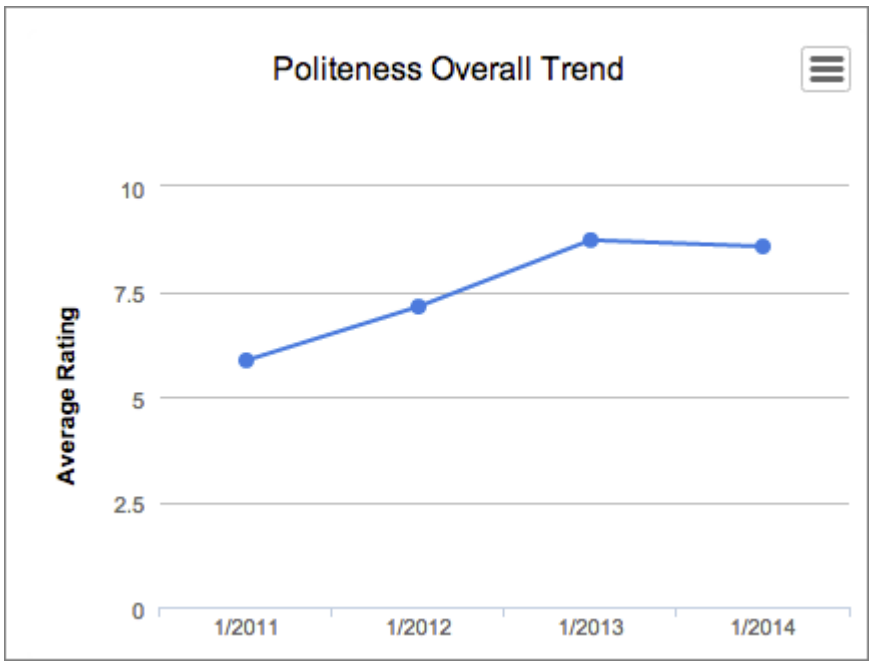
- 평균
- 범주
- 범주 메트릭스
- 헤드 간 비교
- 이력
- 라이브 피드

일부 뷰에는 평가 가능 기록을 평가하는 데 사용되는 범주를 나열하는 전체 등급 열이 표시됩니다. 평가 가능한 기록이 평가된 범주만 성과표에 표시됩니다. 등급 섹션에 데이터가 표시되지 않으면 평가 가능 기록 또는 평가 가능 기록과 연결된 범주 결과가 삭제된 것입니다.

범주 기록을 보려면 범주를 클릭합니다. 범주를 가리키면 해당 범주의 등급 추세를 보여주는 꺾은선형 차트가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

벤더 성과표 추세 차트



결정 매트릭스 생성

결정 행렬의 이름과 레이블은 좌표축에 대해 선택한 범주와 밀접하게 연결되어 있습니다. 따라서 결정 매트릭스 양식의 다른 필드에 내용을 입력하기 전에 먼저 메트릭 유형을 선택하고 X축과 Y축을 정의합니다.

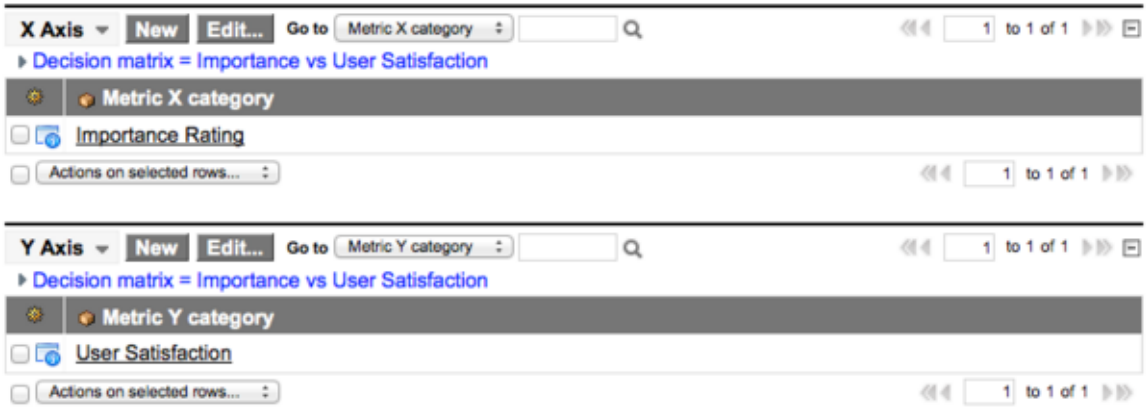
시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

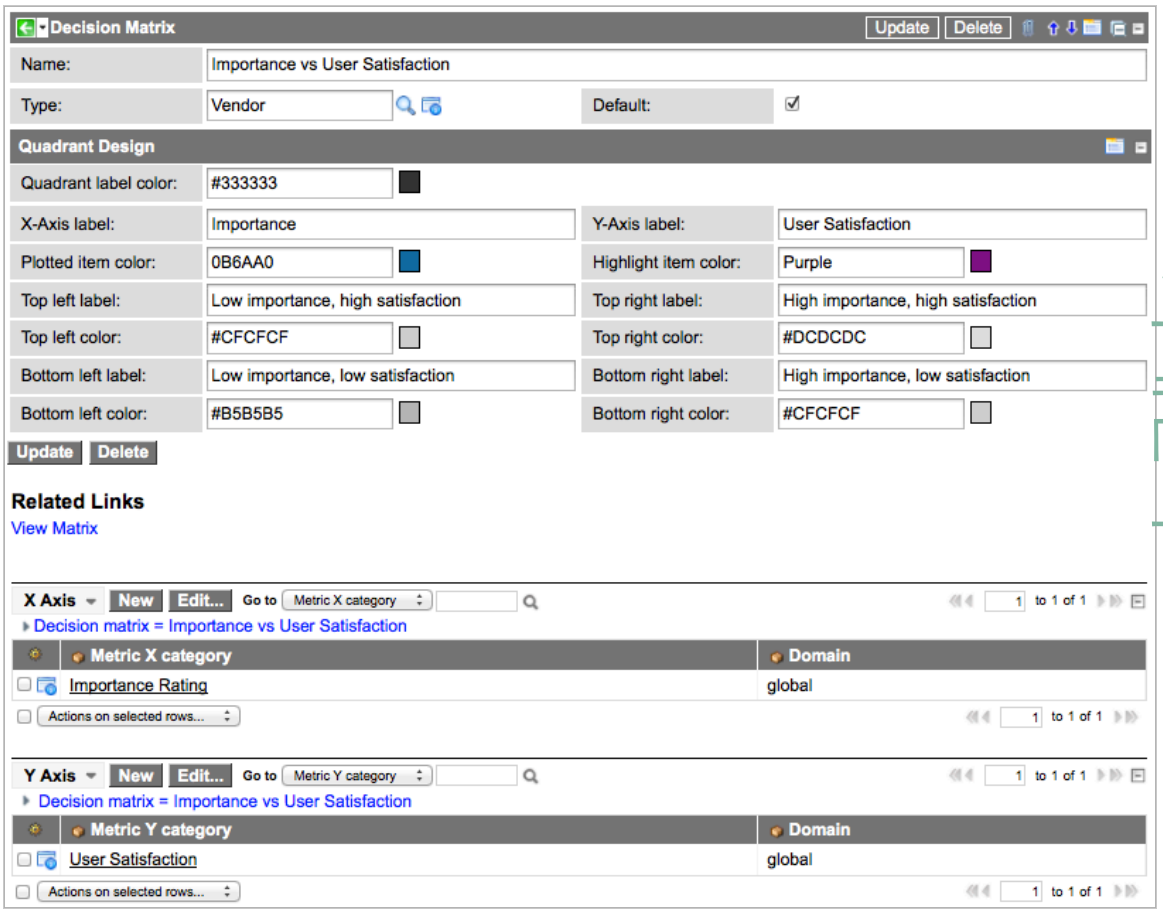
1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 관리자 〉 결정 매트릭스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 결과를 그릴 메트릭 유형을 선택합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   X축 및 Y축 관련 목록이 나타납니다.
5. 축이 나타내는 메트릭 범주를 정의합니다.
   각 축은 단일 범주 또는 여러 범주를 나타낼 수 있습니다. 결정 매트릭스를 제대로 렌더링하려면 축당 하나 이상의 범주를 지정해야 합니다. 사용 가능한 범주는 선택한 메트릭 유형에 연결된 범주로 제한됩니다. 혼동을 피하려면 메트릭 범주를 편집하거나 축에 추가한 후에는 항상 축 및 사분면 레이블의 텍스트를 업데이트하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결정 매트릭스 축



6. 결정 매트릭스 양식의 나머지 필드에 내용을 입력하고 기록을 저장합니다.



주:
색 필드의 경우 HTML 색 이름 또는 16진수(16진수) 값을 사용할 수 있습니다. 16진수 값의 경우 # 문자는 선택 사항입니다. 값은 대소문자를 구분하지 않습니다. 예를 들어, LightGray, LightGray, #D3D3D3, D3D3D3 등의 값은 모두 유효합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결정 매트릭스 양식

필드	설명
이름	결정 매트릭스 페이지에 제목으로 표시되는 결정 매트릭스의 이름입니다. 이름에 축 범주를 포함하는 것이 좋습니다. 예를 들어 중요도 등급 을 X축으로 선택하고 사용자 만족 도를 Y축으로 선택한 경우 매트릭스 의 이름을 중요도 대 중요도 대 사용자 만족도.
유형	이 결정 매트릭스와 연결된 메트릭 유형입니다. 선택한 메트릭 유형의 평가 가능한 기록에 대한 결과만 결정 매트릭스에 표시됩니다.
기본값	이 매트릭스가 기본 결정 매트릭스인지 여부를 결정합니다. 성과표에서 매트릭스 뷰 를 클릭하면 기본 결정 매트릭스가 열립니다. 매트릭스를 기본 결정 매트릭스로 설정하려면 확인란을 선택합니다. 시스템에서는 메트릭 유형당 두 개 이상의 기본 결정 매트릭스를 만들 수 없습니다. 유형에 대한 기본 결정 매트릭스가 이미 있는 경우 확인란을 선택한 상태에서 다른 매트릭스를 저장하려고 하면 오류 메시지가 나타납니다. 기본 결정 매트릭스의 최대값은 결정 매트릭스 필드 필터 속성*(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*에 대해 표시할 최대 항목 수 에 의해 제어됩니다. 기본값은 1,000입니다.
사분면 설계 섹션	
사분면 레이블 색상	사분면에 대한 레이블 텍스트의 색상입니다. 각 사분면 레이블은 사분면의 중심에 표시됩니다. 이 색상 필드와 다른 색상 필드에 대한 HTML 색상 이름 또는 16진수 값을 입력할 수 있습니다.
X축 레이블	결정 매트릭스의 X축에 대한 레이블 텍스트입니다. 레이블 텍스트에 메트릭 범주 이름을 포함하는 것이 좋습니다. 예를 들어 중요도 등급의 X축 범주의 경우 X축 레이블은 중요도입니다.
표시된 항목 색상	표시된 항목을 표시하는 데 사용되는 색상입니다.
왼쪽 위에 레이블	왼쪽 위 사분면에 대한 레이블 텍스트입니다. 중요성 레이블이 지정된 X축과 지원으로 레이블이 지정된 Y축의 경우 왼쪽 위 사분면에 낮은 중요도, 높은 지원이라는 레이블을 지정할 수 있습니다.
왼쪽 위에 색상	왼쪽 위 사분면의 채우기 색상입니다.
왼쪽 아래 레이블	왼쪽 아래 사분면에 대한 레이블 텍스트입니다.
왼쪽 아래 색상	왼쪽 아래 사분면의 채우기 색상입니다.
왼쪽 아래 레이블	왼쪽 아래 사분면에 대한 레이블 텍스트입니다.
왼쪽 아래 색상	왼쪽 아래 사분면의 채우기 색상입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
Y축 레이블	결정 매트릭스의 Y축에 대한 레이블 텍스트입니다.
강조 항목 색상	강조 표시된 표시된 항목의 색상입니다. 평가 가능한 기록의 성과표에서 결정 매트릭스를 볼 때 평가 가능한 기록의 플롯 항목이 강조 표시 색상으로 나타납니다. **Plotted** 항목 색상과 다른 강조 색상을 지정합니다.
오른쪽 위에 레이블	오른쪽 위 사분면에 대한 레이블 텍스트입니다.
오른쪽 위에 색상	오른쪽 위 사분면의 채우기 색상입니다.
오른쪽 아래 레이블	오른쪽 아래 사분면에 대한 레이블 텍스트입니다.
오른쪽 아래 색상	오른쪽 아래 사분면의 채우기 색상입니다.
관련 목록	
X 축	결정 매트릭스의 X축을 정의하는 범주를 나열합니다.
Y 축	결정 매트릭스의 Y축을 정의하는 범주를 나열합니다.

결정 매트릭스

질문서 및 스크립팅된 메트릭으로 얻은 평가 결과는 결정 매트릭스에 매핑될 수 있습니다.

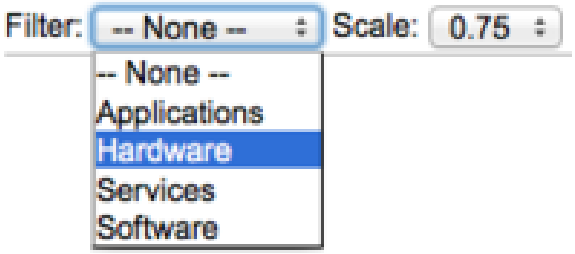
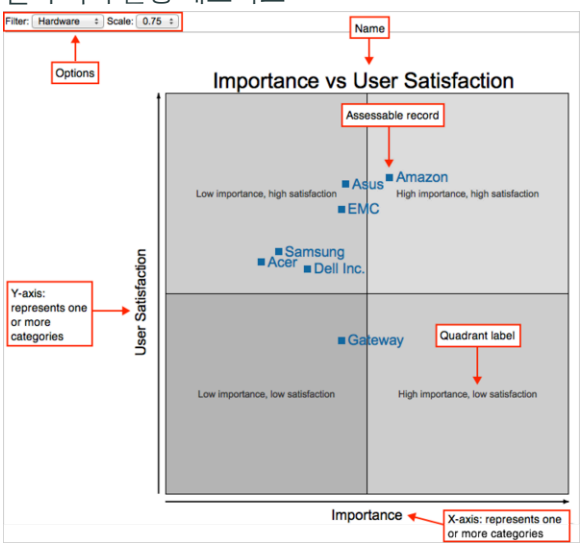
평가 관리자는 이러한 동적 업데이트 그래프를 보고 만들어, 범주별로 평가 가능한 기록을 비교할 수 있습니다. 결정 매트릭스는 TTM(후행 12개월) 기간의 데이터를 표시합니다.

주:
평가 관리자는 평가 애플리케이션을 통해, 벤더 관리자는 애플리케이션을 통해 결정 매트릭스에 액세스할 수 있습니다 Vendor Management Workspace .

결정 매트릭스 구성요소

결정 매트릭스 페이지에는 다음 구성요소가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 요소	설명
옵션	
필터	보려는 평가 가능한 기록의 하위 집합을 선택합니다. 사용 가능한 필터 옵션은 각 유형의 필터 필드 및 필터 조건 필드 설정에 따라 메트릭 유형별로 다릅니다. 결정 매트릭스 구성요소  필터의 최대값은 결정 매트릭스 필드 필터 속성 *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*에 표시할 최대 항목 수 에 의해 제어되며, 기본값은 1,000입니다.
크기	결정 행렬의 척도를 선택합니다. 규모가 클수록 결정 매트릭스가 더 크게 나타납니다.
결정 매트릭스	
X축 및 Y축	각 축은 하나 이상의 메트릭 범주를 나타냅니다. 축에 여러 범주가 사용되는 경우 해당가중치에 따라 그려진 항목의 위치가 결정됩니다.
표시된 항목	결정 매트릭스에 표시되는 레이블이 지정된 점(표시된 항목)은 평가 가능한 기록에 대한 범주 결과 데이터의 평균을 나타냅니다. 표시된 항목 레이블을 가리키면 평가 가능한 해당 기록에 대한 등급 요약을 볼 수 있습니다. 표시된 항목 레이블을 클릭하여 평가 가능 기록의 성과표를 봅니다. 벤더 의사 결정 매트릭스 

그려진 항목 등급 요약

결정 매트릭스에 표시된 항목 레이블을 가리키면 등급 요약이 나타납니다. 요약에는 각 축에 대한 평가 가능한 기록의 평균 등급이 표시됩니다. 축이 하나의 메트릭 범주를 나타내는 경우 등급은 해당

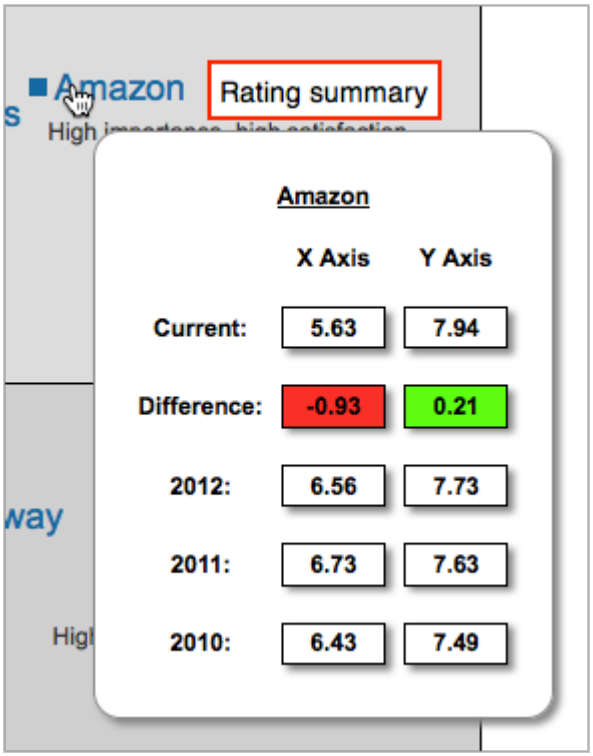
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주에 대한 결과의 평균으로 계산됩니다. 축이 여러 범주를 나타내는 경우 등급은 모든 범주에 대한 가중치 결과의 평균으로 계산됩니다.

요약하면 다음과 같이 표시됩니다.

- 현재 등급
- 현재 등급과 이전 연도의 등급 간의 차이
- 3년 전으로 거슬러 올라가는 각 이전 연도의 평가

결정 매트릭스 등급 요약



평가 받기

평가 및 설문 조사 큐에서 사용자에게 할당된 평가를 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
평가 카드에는 평가 이름, 상태, 기한 및 관련 인시던트 번호가 표시됩니다. 준비가 되면 카드를 클릭하여 평가를 수행합니다.

빨간색 별표로 표시된 모든 필수 질문에 답해야 평가를 완료로 제출할 수 있습니다. 평가를 받기 시작했지만 완료할 수 없는 경우 응답을 저장하고 나중에 다시 돌아옵니다. 모든 질문에 답하고 응답이 만족스러우면 평가를 제출합니다.

주:
만료된 평가 및 설문 조사는 더 이상 내 설문 조사 위젯과 내 평가 및 설문 조사 목록 페이지에 나타나지 않습니다.

기본적으로 제출 후에는 평가에 대한 답변을 수정할 수 없습니다. 그러나 관리자가 재시험을 허용하도록 평가를 구성한 경우에는 답변을 편집하고 질문서를 다시 제출할 수 있습니다. 재응시가 구성된 완료된 평가는 기한까지 큐에 남아 있으며 카드 상단에 평가 수정이 표시됩니다. 평가를 수정하려면 카드를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
평가가 생성되는 평가 가능 기록에 접근할 수 없는 경우, 연결된 기록 번호가 표시되지 않습니다. 평가는 계속 수행할 수 있습니다.

프로시저

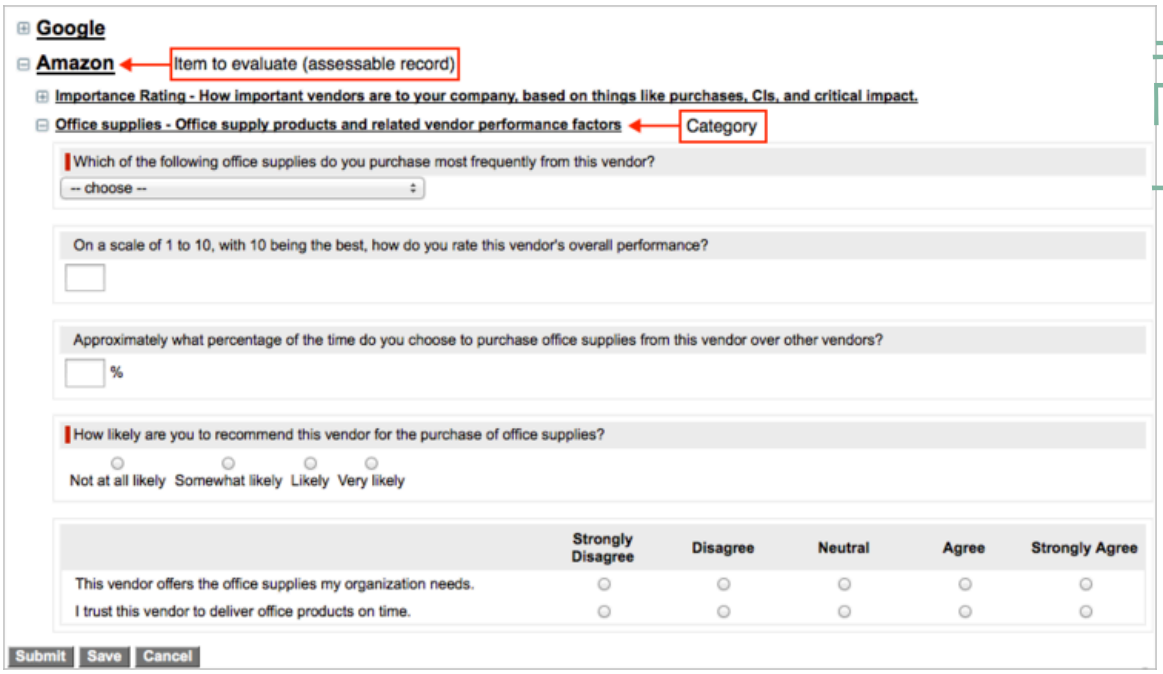
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 평가 및 설문 조사.

주:
assessment_admin 역할을 가진 사용자는 자신의 평가와 설문 조사뿐 아니라 다른 사용자의 평가 및 설문 조사도 표시할 수 있습니다. 모두 표시 및 나에게 할당됨 표시 관련 링크를 사용하여 평가 및 설문 조사를 표시하거나 숨깁니다. 다른 사용자에게 할당된 카드를 클릭하여 연결된 메트릭 유형 또는 설문 조사 정의를 엽니다.

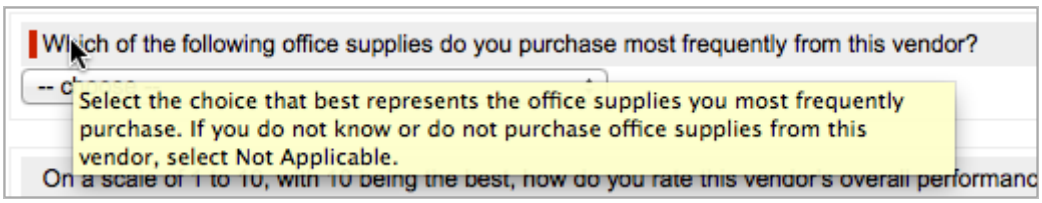
2. 평가 카드에서 기한을 메모합니다.

주:
구성에 따라 기한을 알려주는 이메일 알림을 받을 수 있습니다.

3. 카드를 클릭하여 질문서를 엽니다.
평가 질문서는 섹션별로 정렬되어 있습니다. 먼저 기록별, 그 다음 범주별로 정렬합니다. 각 기록은 섹션 제목으로 나타납니다. 기록에 대한 질문이 범주별로 그룹화되어 기록 아래에 표시됩니다. 각 범주는 기록 이름 아래에 하위 섹션으로 나타납니다. 축소 아이콘(⊟) 또는 확장 아이콘(⊞)을 클릭하여 범주의 질문 또는 기록의 모든 범주와 질문을 숨기거나 표시할 수 있습니다. 색이 지정된 막대는 각 질문의 상태를 나타냅니다.



4. 최선을 다해 각 질문에 답하십시오.
질문을 가리키면 자세한 내용을 볼 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문에 응답하는 방법을 잘 모르거나 질문이 특정 기록에 적용되지 않는 경우 사용 가능한 경우 해당 없음을 선택합니다.

5. 평가 끝 부분에 있는 어설션을 읽고 필요한 경우 서명으로 확인합니다.

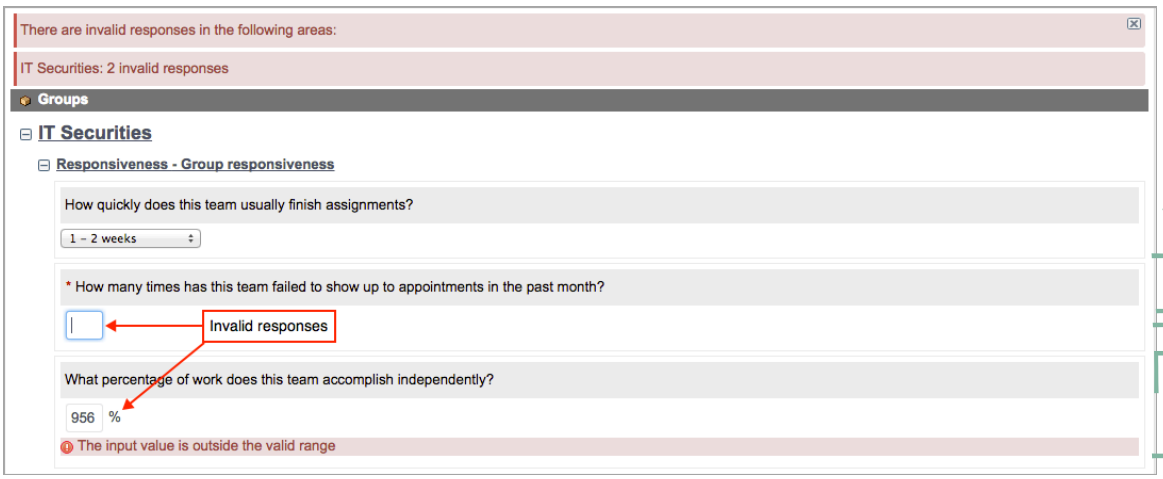
   서명을 사용하려면 확인란을 선택하거나 시스템에서 읽기 전용 필드에 표시하는 전체 이름을 인증해야 할 수 있습니다. 필수 서명을 제공할 때까지 평가에 대한 답변을 제출할 수 없습니다.

6. 평가를 저장하거나 제출합니다.

   - 저장: 응답을 제출하지 않고 저장합니다. 질문서를 닫고 나중에 큐에서 액세스할 수 있습니다.
   - 제출: 완료되면 완료된 평가를 제출합니다.

7. 메시지가 표시되면 사용자 이름과 암호를 입력하여 전체 이름 서명을 확인합니다.

   모든 질문에 유효한 값으로 대답하면 ## 메시지가 나타납니다. 시스템이 응답하지 않은 필수 질문 또는 잘못된 응답을 탐지하면 평가가 제출되지 않으며 질문서 상단에 오류를 설명하는 메시지가 나타납니다. 문제가 있는 질문은 일시적으로 강조 표시됩니다.



8. 평가에 대한 답안은 기한까지 수정할 수 있습니다.
   답변을 업데이트하고 재응시를 허용하는 평가를 다시 제출하려면 카드를 클릭하여 수정합니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

설문 조사 정의

의 평가 서비스 포털 및 **Now Mobile** 앱

를 설치한 서비스 포털경우 에서 내 평가 및 설문 조사 위젯 서비스 포털을 사용할 수 있습니다. 사용자는 에서 평가를 서비스 포털보고 응시할 수 있습니다. 서비스 포털 는 가 설치된 모바일 장치의 Now Mobile 앱 사용자에 대한 평가도 지원합니다. 내 평가 및 설문 조사 위젯은 기본적으로 홈페이지에서 서비스 포털 사용할 수 있습니다.

의 평가 서비스 포털

사용자를 위한 직관적인 인터페이스를 만들기 위해 에서 평가를 서비스 포털설정할 수 있습니다. 활성화 서비스 포털 하면 홈페이지에 나타나는 내 평가 및 설문 조사 위젯을 볼 수 있습니다 서비스 포털 .

활성화 서비스 포털에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 활성화를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

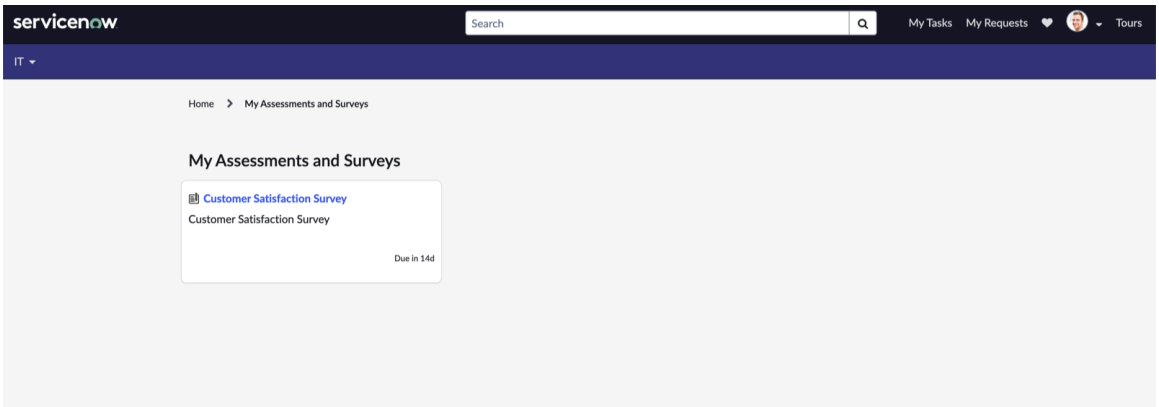
위젯 구성에 대한 자세한 내용은 위젯 인스턴스 구성을 참조하십시오 .

홈 페이지에서 위젯 서비스 포털 을 평가 및 설문 조사 구성하려면 Ctrl 키를 누른 상태에서 위젯 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 인스턴스 옵션을 선택합니다.

의 평가 및 설문 조사 위젯에 대한 인스턴스 옵션(속성) 서비스 포털

속성	설명
최대 기록	홈페이지의 위젯에 나열할 최대 평가 수입니다 서비스 포털 . 사용자는 모두 보기 링크를 클릭하여 모든 평가를 볼 수 있습니다. 기본 평가 수: **5**
위젯의 제목	현장조사 위젯의 제목 표시줄에 나타나는 텍스트입니다. 기본 제목: 내 평가 및 설문 조사

홈페이지의 서비스 포털 내 평가 및 설문 조사 위젯



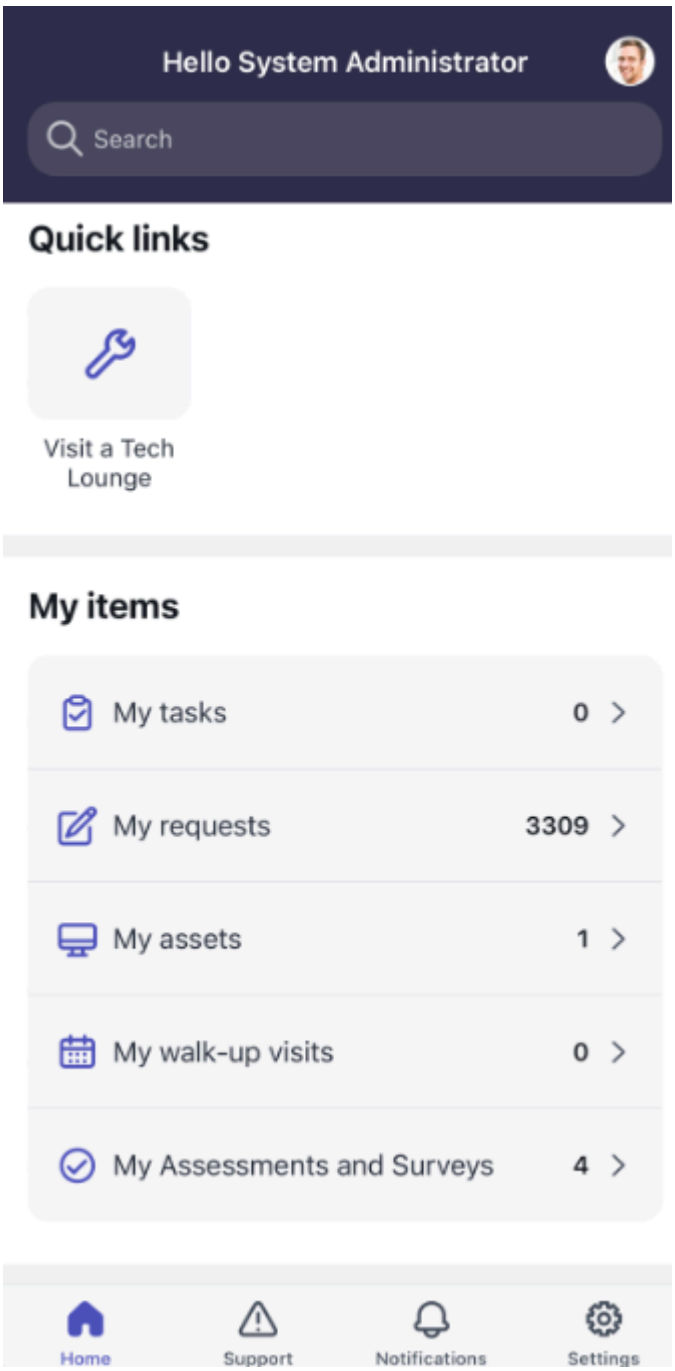
의 평가 **Now Mobile** 앱

사용자는 에서 기본적으로 Now Mobile 앱사용할 수 있는 내 평가 및 설문 조사 애플릿 시작 관리자를 사용하여 모바일 장치에서 평가를 보고 수행할 수 있습니다.

사용자에게 평가를 할당하면 평가 수행에 대한 이메일 알림이 사용자에게 전송됩니다. 사용자가 를 Now Mobile 앱설치한 경우 모바일 장치에도 모바일 푸시 알림이 전송됩니다. 알림을 누르면 의 모바일 직원 서비스 포털Now Mobile 앱에 대한 평가에 대한 소개 페이지가 열립니다. 페이지에 시작하기 링크가 표시됩니다. 소개 페이지와 시작하기 링크는 관련 설정이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자는 링크를 눌러 평가를 보고 수행할 수 있습니다. 시스템 속성을 **true**로 설정하여 `glide.sg.universal_links.enabled` 푸시 알림을 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 장치의 내 평가 및 설문 조사 애플릿



주:
Xanadu 릴리스에서는 이제 항목 뷰 대신 카드 뷰에 평가 및 설문 조사가 할당된 것을 볼 수 있습니다. 의 이전 버전 평가 및 설문 조사에서 레거시 카드 항목 뷰의 스타일을 사용자 지정하는 경우 로 업그레이드 Xanadu한 후에도 카드가 항목 뷰에 계속 나타납니다. 레거시 카드에 대한 사용자 지정이 수행되지 않은 경우에만 새 카드 뷰 Xanadu 를 볼 수 있습니다.

사용자가 에서 서비스 포털 또는 에서 Now Mobile 앱평가를 열면 평가는 다음 기능을 제공합니다.

- 평가 페이지에는 에 대한 이동 경로 탐색이 서비스 포털표시됩니다. 사용자는 이동 경로의 링크를 클릭하여 이전 페이지나 홈페이지로 이동할 수 있습니다. 예를 들어 이동 경로에서 내 설문 조사 링크를 클릭하면 모든 평가 목록이 표시된 페이지로 이동합니다.
- 평가가 진행 중이면 평가의 각 페이지에서 사용할 수 있는 진행률 표시줄에 진행률이 백분율로 표시됩니다. 완료율은 평가의 페이지 수를 기준으로 합니다. 예를 들어, 평가에 세 페이지가 있다고 가정합니다. 세 번째 페이지에는 평가의 66% 완료가 표시됩니다. 그러나 세 번째 페이지에 있는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 중 하나에 대한 답변을 제공하면 별도의 페이지인 네 번째 페이지에 새 질문이 열립니다. 네 번째 페이지에는 평가 진행률이 75% 완료된 것으로 표시되어 전체 진행률과 페이지 표시기에 영향을 미칩니다. 사용자는 전체 평가에 대한 페이지 매김(총 페이지 수)뿐만 아니라 사용자가 현재 있는 현재 페이지도 볼 수 있습니다. 이 진행률 표시줄을 숨기거나 표시하려면 속성을 사용할 `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar` 수 있습니다.

- 각 사용자 응답은 사용자가 평가의 다음 페이지로 이동할 때 자동으로 저장됩니다. 사용자가 다음을 클릭하기 전에 필수 평가 질문에 답하지 않으면 페이지 상단에 모든 필수 질문과 답변되지 않은 질문에 대한 오류 메시지가 표시됩니다. 이 오류 메시지는 사용자가 답변되지 않은 질문과 필요한 질문의 정확한 위치를 찾는 데 도움이 됩니다. 필요하지 않은 질문이나 다음을 클릭하기 전에 응답하지 않은 질문은 답변된 것으로 간주됩니다. 질문은 완료된 것으로 간주됩니다.
- 평가 질문의 세부 정보에 4-5줄 이상의 텍스트가 포함되어 있으면 이 줄 뒤의 텍스트는 사라집니다. 이러한 경우 사용자는 더 보기 링크를 클릭하여 전체 세부 정보를 볼 수 있습니다. 사용자는 간단히 표시 링크를 클릭하여 기본 동작으로 돌아갈 수 있습니다.
- 답변 옵션이 예, 아니요 및 해당 없음인 질문의 경우 해당 사항 없음 옵션이 옵션 목록의 마지막에 나타납니다. 질문을 생성하는 동안 해당 사항 없음 옵션을 구성할 수 있습니다.
- 사용자는 생성된 여러 인시던트 기록에 대한 평가를 수행할 수 있습니다. 예를 들어 사용자에게 두 개의 인시던트 기록이 생성되었다고 가정해 보겠습니다. 사용자는 동일한 평가 인스턴스를 사용하여 생성된 두 인시던트 기록 모두에 대해 평가를 수행할 수 있습니다.
- 평가 사용자가 평가를 제출하지 않고 나가면 이전 세션에서 중단한 부분과 동일한 페이지에서 나중에 평가를 시작할 수 있습니다.

주:
모바일 사용자의 경우 평가에 대한 페이지 매김은 항상 질문으로 이루어집니다.

관련 정보

서비스 포털 활성화

평가 질문서

평가 과정에서 사용자는 관심 주제에 대한 평가 설문지를 작성하여 향후 비즈니스 결정을 위한 주관적인 데이터를 제공합니다.

평가를 완료하는 데 특별한 역할이 필요하지는 않습니다. 귀하는 자신에게 할당된 평가를 완료할 자격이 있습니다. 예를 들어, 고객 서비스와 관련된 특성을 기반으로 조직에서 협력하는 벤더를 평가해야 할 수 있습니다. 시스템은 응답을 저장하므로 의사 결정권자는 평가 항목의 성과를 비교할 수 있습니다. 사용자와 관리자는 중요한 평가 정보를 알리는 이메일 알림을 받을 수 있습니다.

관련 정보

평가 알림

평가 받기

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 애플리케이션에서 평가 관리자는 메트릭 유형과 평가 가능한 기록을 생성하고 관리합니다.

메트릭 유형은 벤더, 프로젝트 또는 직원과 같이 조직에서 평가하려는 기록 집합을 정의합니다. 각 유형에 대해 시스템은 벤더 Amazon 및 Intel에 대한 개별 기록과 같이 평가해야 하는 기록에 유형을 연결하는 평가 가능한 고유 기록을 생성합니다. 원본 기록이 둘 이상의 유형에 대한 기준을 충족하는 경우 동일한 원본 기록에 대해 평가 가능한 기록이 여러 개 있을 수 있습니다. 예를 들어, 인텔과 같은 회사 테이블의 기록을 벤더 및 제조업체로서 다양한 범주 와 메트릭으로 평가할 수 있습니다.

구성 제안은 다음 문서를 참조하십시오 평가 관리자 작업.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근 가능한 기록

평가 가능 기록은 Amazon에 대한 회사 기록이나 판매 담당자의 사용자 기록과 같이 평가하려는 소스 기록을 벤더나 직원과 같은 메트릭 유형에 연결합니다.

평가를 사용하여 평가 가능 기록을 평가합니다. 시스템은 평가 메트릭 유형 양식에 설정된 테이블 및 조건과 일치하는 소스 기록에서 평가 가능한 기록을 생성합니다. 메트릭 범주와 메트릭으로 평가 가능한 기록을 평가하며, 메트릭은 평가할 특성과 값을 정의합니다. 요청 시 일정 유형이 있는 메트릭 유형의 경우, 평가 가능한 기록 양식에서 요청 시 평가를 생성할 수 있습니다. 이 평가 생성 방법을 사용하면 짧은 질문서를 쉽게 만들어 미리 볼 수 있고 특정 평가 가능 기록에 대한 평가 결과를 신속하게 얻을 수 있습니다.

평가 가능한 기록에 여러 필드의 정보를 포함하고 여러 라인에 표시되는 평가 설명을 설정할 수 있습니다. 이 설정은 평가를 수행하는 사용자에게 평가 질문서에 요청된 정보에 대한 보다 자세하고 이해하기 쉬운 설명을 제공합니다. 선택한 테이블에서 하나 이상의 필드를 사용하도록 정의할 수 있는 테이블 제목을 사용하여 여러 줄 설명을 생성합니다.

관련 정보

설문 조사 및 평가에 업데이트 세트를 사용합니다.

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 가능한 기록 보기

평가 가능한 기록 삭제

평가 가능한 기록을 삭제하면 시스템은 해당 기록에 대한 이해 관계자를 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

주:
원본 기록이 삭제되면 시스템은 연관된 평가 가능 기록을 삭제합니다. 소스 기록을 삭제하려면 먼저 연결된 모든 메트릭 결과와 범주 결과를 삭제해야 합니다.

프로시저

평가 가능한 기록을 다음과 같이 삭제합니다.

- 단일 기록을 삭제하려면 기록을 열고 삭제를 클릭합니다.
- 여러 기록을 삭제하려면 평가 가능한 기록 목록을 사용합니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 가능한 기록 보기

평가 가능한 기록 양식을 보고 기본 설정을 편집하고 다양한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

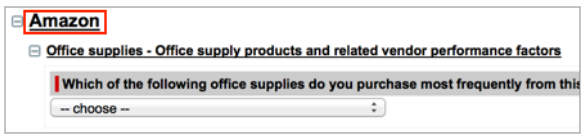
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 접근 가능한 기록.
2. 목록에서 기록을 엽니다.
   기본적으로 목록에는 활성 메트릭 유형이 있는 평가 가능한 기록만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 평가 가능한 기록 양식에서 필드를 편집하고 필요에 따라 다른 작업을 수행합니다(테이블 참조).

평가 가능한 기록 보기

필드	설명
이름	〔읽기 전용〕 평가 가능한 기록 이름은 필드를 소스 기록의 테이블 표시 값으로 선택합니다 . 이름은 평가 질문서에 나타납니다. 
소스	〔읽기 전용〕 평가 가능한 기록이 연결되는 소스 기록입니다. 소스는 테이블 이름과 소스 기록 표시 값을 반영합니다. 예를 들어 이름 필드가 회사 테이블의 표시 값인 경우 **Amazon** 이라는 회사 기록에 대한 평가 가능한 기록의 소스 값은 **Company: Amazon**입니다.
라이브 피드	이 확인란을 선택하면 성과표에 나타나는 평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹이 생성됩니다. 라이브 피드 그룹이 생성된 후 확인란의 선택을 취소하면 시스템이 라이브 피드 그룹과 해당 메시지를 모두 삭제합니다.
유형	〔읽기 전용〕 평가 가능한 기록이 생성된 메트릭 유형입니다.
결정 매트릭스	이 확인란을 선택하면 이 평가 가능한 기록의 결과 데이터가 동일한 메트릭 유형의 결정 매트릭스에 나타날 수 있도록 하는 확인란입니다. 결정 매트릭스는 평가 가능한 여러 기록에 대한 평가 결과를 플로팅하는 그래프입니다. 확인란의 선택을 취소해도 평가 가능 기록의 성과표에서 매트릭스 보기 관련 링크를 클릭하면 기본 결정 매트릭스에 평가 가능한 기록이 계속 나타납니다.
라이브 피드 그룹	〔읽기 전용〕 이 평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹입니다. 라이브 피드 확인란을 선택하고 기록을 저장하면 시스템이 이 필드를 채웁니다.
관련 링크	
성과표 보기	평가 가능한 기록의 성과표를 엽니다.
관련 목록	
범주	평가 가능한 기록과 연결된 모든 메트릭 범주입니다. 평가 가능한 기록은 평가할 범주와 연결되어 있어야 합니다. 범주 연결을 추가하거나 제거하려면 편집 을 클릭합니다. 메트릭 범주 양식을 사용하면 평가 가능한 기록을 범주에 연결하는 방법이 더 효율적인 경우가 많습니다.
범주 사용자	이 평가 가능한 기록에 대한 평가 질문서를 작성할 수 있는 모든 이해 관계자입니다. 편집을 클릭하여 이해 관계자를 생성하고 삭제합니다. 이 방법 및 이해 관계자를 만드는 다른 방법에 대한 자세한 내용은 이해 관계자를 참조하십시오. 이 관련 목록은 연결된 메트릭 유형에 예약된 일정 유형이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

메트릭 유형 및 평가 가능 기록

평가 참조

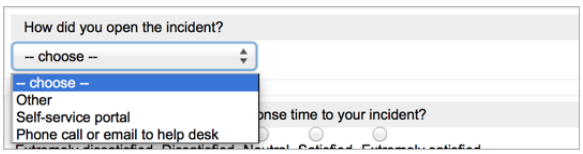
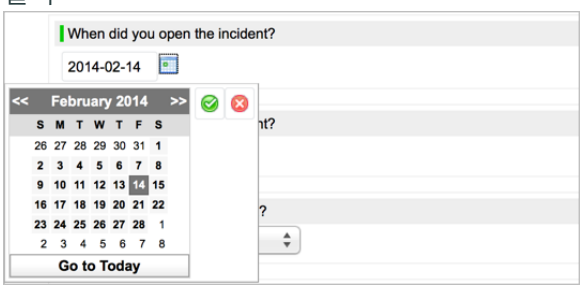
참조 주제는 평가 작업 중 사용하는 양식, 필드 및 속성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 데이터 유형

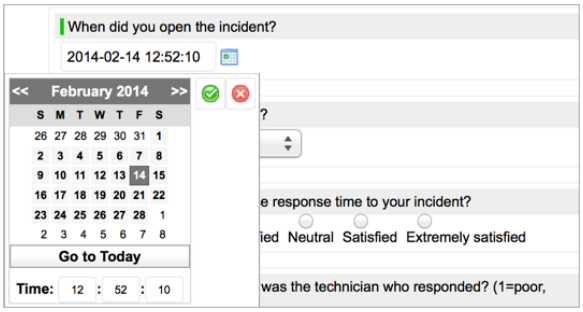
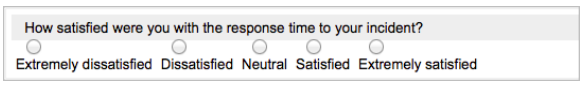
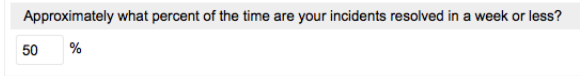
메트릭 데이터 유형에는 선택한 방법에 따라 달라지는 함수가 있습니다.

평가 데이터 유형

데이터 유형	호환 가능한 방법	설명
첨부 파일	평가	질문서에서 사용자는 하나 이상의 파일을 질문에 첨부합니다.
확인란	평가	질문서에서 사용자는 문 옆에 있는 확인란을 선택하거나 선택하지 않은 상태로 둡니다. 확인란 선택한 확인란이 좋은 점수와 동일한 경우 규모 정의 필드를 높 음으로 설정합니다.
선택	평가	질문서의 사용자들은 사용자 지정 대답 옵션 목록에서 값을 선택합니다. 각 답변 옵션에 대한 메트릭 정의를 생성합니다. 선택 
날짜	평가	질문서에서 사용자는 날짜를 선택합니다. 날짜 
날짜/시간	평가	질문서에서 사용자는 날짜와 시간을 선택합니다.

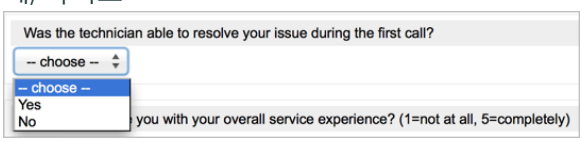
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 데이터 유형

데이터 유형	호환 가능한 방법	설명
		날짜/시간 
지속 시간	스크립트	스크립트가 실행되면 시스템이 메트릭 결과 양식의 기간 값 과 확대된 값 필드를 메트릭 스크립트의 *actual_result* 및 *scaled_result* 변수의 적절한 값으로 채웁니다.
Likert 척도	평가	질문서에서 사용자는 사용자 지정 응답 옵션 척도에서 값을 선택합니다. 척도에서 라디오 버튼으로 표시되는 각 답변 옵션에 대한 메트릭 정의를 생성합니다. 애플리케이션의 사용 편의성을 평가하는 Likert 척도 메트릭에는 쉬움, 평균 및 어려움 메트릭 정의가 있을 수 있습니다. 여러 메트릭에 일련의 응답 옵션을 재사용하려면 메트릭 템플릿을 생성하고 Likert 척도 데이터 유형 대신 템플릿 데이터 유형을 사용합니다. **Likert** 척도 
번호	평가, 스크립트	평가: 질문서에 사용자가 숫자를 입력합니다. 번호 스크립트: 스크립트가 실행되면 시스템이 메트릭 결과 양식의 실제 값 및 확대된 값 필드를 메트릭 스크립트의 *actual_result* 및 *scaled_result* 변수의 적절한 값으로 채웁니다.
백분율	평가, 스크립트	평가 질문서에 사용자는 질문서에 숫자를 입력합니다. 백분율  각본 스크립트가 실행되면 시스템이 메트릭 결과 양식의 실제 값 및 확대된 값 필드를 메트릭 스크립트의 *actual_result* 및 *scaled_result* 변수의 적절한 값으로 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 데이터 유형

데이터 유형	호환 가능한 방법	설명
문자열	평가	질문서에 사용자는 텍스트를 입력합니다. 문자열 필드의 크기는 선택한 문자열 옵션에 따라 달라집니다. 문자열 문자열 한 줄 너비 데이터 유형 추가 피드백
템플릿	평가	질문서에서 사용자는 미리 정의된 일련의 답변 옵션에서 값을 선택합니다. 이 데이터 형식을 사용하려면 하나 이상의 템플릿이 정의되어 있어야 합니다. 템플릿의 경우 각 응답 옵션에 대한 템플릿 정의가 있으며 라디오 버튼으로 표시됩니다.
예/아니요	평가	질문서의 사용자는 질문서의 목록에서 예 또는 아니요 를 선택합니다. 예/아니요  예를 선택하는 것이 더 나은 점수와 같으면 배율 정의 필드를 높음으로 설정합니다.

관련 정보

- 평가 메트릭
- 평가 메트릭 정의 생성
- 메트릭 최소값 및 최대값을 템플릿과 일치하도록 업데이트

평가 메트릭 양식

평가 메트릭 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
이름	평가의 이름입니다.
평가 기간	할당 생성 후 할당을 완료할 수 있는 기간입니다.
라이브 피드	이러한 유형의 새로 작성된 평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹을 자동으로 작성하는 확인란입니다.
지연될 경우 관리자에게 알림	평가가 기한이 만료될 때 관리자에게 알림을 보내는 확인란입니다.
배율 인수	모든 평가 결과의 배율 값입니다.
서비스 포털 뷰에 대한 페이지네이션 설정	Service Portal의 데스크톱 또는 태블릿 뷰에 대해 페이지 매김의 기준이 되는 설정입니다. • 범주: 기본 • 질문: 페이지당 한 개의 질문(모바일의 경우 자동) • 없음: 페이지 매김 없음 주: 이 필드는 Service Portal이 설치된 경우에만 표시됩니다.
비즈니스 규칙	접근 가능한 기록 작성을 위해 자동으로 작성되는 비즈니스 규칙.
일정 유형	예약된 평가 유형 또는 주문형 평가 유형입니다.
정기적인 업무	일정 기간이 반복되는 간격일 때 시스템에서 이 평가 정의에 대해 생성하는 예약된 작업입니다. 시스템은 선택한 일정 기간에 따라 예약된 작업이 실행되도록 설정합니다. • 일정 기간을 변경하고 설문 조사 정의를 저장하는 경우 시스템이 이전에 예약된 작업을 삭제합니다. • 반복 일정 기간을 선택한 경우 새 예약된 작업이 생성됩니다. 예를 들어 일정 기간을 매일에서 매주로 변경하고 기록을 저장하는 경우: • 시스템이 매일 예약된 작업을 삭제합니다. • 매주로 만들면 현재 날짜에서 일주일 뒤부터 실행되도록 설정됩니다. 이 필드는 일정 기간이 매일, 매주, 매월 또는 매년인 경우에만 관리자에게 표시됩니다.
평가 방법	평가 유형입니다.
역할	이 메트릭 유형에 대한 읽기 권한이 있는 역할입니다.
활성	이 평가를 수신자에게 배포할 수 있는 확인란입니다.
소유자	평가의 소유자입니다. Survey_creator, survey_admin 또는 assessment_admin 역할을 사용하여 사용자를 추가할 수 있습니다.
설명	평가에 대한 설명
조건	
테이블	이 유형으로 평가할 기록이 포함된 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
조건 적용	이러한 유형의 평가 가능한 기존 항목 중에서 지정된 조건에 맞지 않는 항목을 삭제하는 확인란입니다.
조건	이 유형의 평가 가능한 기록이 충족해야 하는 조건입니다.
결정 매트릭스	
필터 필드	결정 매트릭스와 이 유형의 기록표 평균에서 필터링 메뉴 선택 항목을 식별하는 필터 테이블의 필드입니다.
필터 조건	결정 매트릭스의 결과를 필터링하는 조건과 이 유형의 기록표 평균입니다.
기본 매트릭스 필터	이 유형의 결정 매트릭스에 대한 기본 필터 메뉴 선택입니다.
평가자	
사용자 필드	조건 탭에 지정된 테이블의 사용자 필드입니다. 평가는 테이블에 있는 이 사용자 필드의 모든 사용자에게 할당됩니다. 평가를 저장하고 평가 가능한 기록 생성을 클릭하면 사용자 필드의 각 고유 사용자에 대해 평가 가능한 기록이 생성됩니다. 이는 예약된 평가 및 주문형 평가에 적용할 수 있습니다. 주문형 평가의 경우 각 평가자가 모든 평가 가능 기록을 평가합니다. 예약된 평가의 경우 각 평가자는 해당 평가 가능 기록만 평가합니다.
관련 링크	
접근 가능한 기록 생성	이 메트릭 유형에 대해 평가 가능한 기록을 작성합니다.
벤치마크 표시	핵심성과지표(KPI) 및 추세에 대한 가시성을 제공하는 Benchmarks 대시보드를 엽니다. 주: • 이 관련 링크는 bm_viewer 역할을 가진 survey_admin, assessment_admin 및 survey_reader만 사용할 수 있습니다. • 대시보드를 보려면 벤치마크를 선택해야 합니다. Benchmarks 사용하기 를 참조하십시오. • 이는 게시된 설문 조사에만 적용할 수 있습니다.
개선 이니셔티브 생성	개선 이니셔티브 창을 열어 평가 성과를 개선하는 데 도움이 되는 개선 이니셔티브 기록을 만듭니다. 주: • 이 관련 링크는 survey_admin 및 assessment_admin 역할만 사용할 수 있습니다. survey_reader는 생성된 개선 이니셔티브 기록만 볼 수 있습니다. • Continual Improvement Management(com.sn_cim) 플러그인을 활성화해야 합니다.
관련 목록	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
메트릭 범주	이 평가에 대한 모든 메트릭 범주입니다.
접근 가능한 기록	이 평가에 대한 모든 평가 가능 기록.
개선 이니셔티브	설문 조사와 연관된 개선 이니셔티브를 표시합니다. 주: 이 관련 목록은 하나 이상의 개선 이니셔티브 기록이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

평가 구성

메트릭 범주 양식

메트릭 범주 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

메트릭 범주 양식

필드	설명
이름	메트릭 범주의 이름입니다. 이름은 평가 질문서에 나타납니다.
유형	〔필수〕 이 범주가 사용되는 메트릭 유형입니다. 이 범주의 메트릭은 선택한 유형에 대한 평가 가능한 기록을 평가하는 데 사용할 수 있습니다. 이 필드는 기록을 저장한 후에 읽기 전용이 됩니다.
이해 관계자 생성	이 범주에 대해 자동 이해 관계자 생성을 활성화(선택)하거나 비활성화(선택 취소)하는 확인란입니다. 확인란을 선택하면 시스템은 연관된 모든 범주 사용자가 이 범주와 연관된 각 평가 가능 기록의 이해 관계자가 됩니다. 이렇게 하면 이해 관계자를 수동으로 생성하는 데 필요한 시간이 절약됩니다. 자세한 내용은 Create Stakeholders Automatically를 참조하십시오. 확인란의 선택을 취소해도 기존 이해 관계자는 영향을 받지 않습니다.
테이블	〔읽기 전용〕 이 범주의 메트릭으로 평가할 기록이 포함된 테이블입니다. 시스템은 선택한 메트릭 유형과 동일한 테이블로 이 필드를 자동으로 채웁니다. 양식을 저장하기 전에는 테이블이 필드에 나타나지 않습니다. 이 필드는 유형 선택 여부에 따라 표시됩니다.
가중치	〔필수〕 다른 범주와 관련하여 이 범주의 중요도를 나타내는 숫자 값입니다. 값이 클수록 중요도가 더 큽니다. 자세한 내용은 가중치 범주 및 메트릭을 참조하세요. 기본값은 10입니다.
점수 매기기 유형	증명 범주의 점수 산정 방법입니다. 이 필드는 메트릭 유형 이 점수 매기기 유형 이 백분율인 증명인 경우에만 나타납니다. 이 필드를 사용하여 특정 증명 범주에 대해 서로 다른 점수 유형을 구성합니다. 가능한 선택 항목은 다음과 같습니다. • 백분율: 점수가 매겨진 질문에 대한 정답의 가중 백분율로 나타낸 증명 점수입니다. • 전부 아니면 전무: 증명 유형 질문에 대한 모든 답변이 맞아야 하며 그렇지 않은 경우 전체 범주의 점수가 0입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메트릭 범주 양식

필드	설명
총 메트릭	〔읽기 전용〕 이 범주와 연결된 메트릭 수입니다.
필터	이 범주의 메트릭을 사용하여 평가 대상이기 위해 평가 가능한 기록이 충족해야 하는 필터 조건입니다. 필터는 선택한 테이블의 필드에서 작동합니다. 필터 조건을 지정하면 기록을 저장할 때 시스템에서 일치하는 평가 가능 기록을 범주에 자동으로 연결합니다. 필터 조건을 변경하면 시스템은 필요에 따라 평가 가능한 기록 연결을 제거하고 생성합니다. 시스템은 연결 해제한 평가 가능 기록에 대한 이해 관계자도 삭제합니다. 평가 가능 기록이 필터 조건과 일치하지 않더라도 시스템은 사용자가 만든 평가 가능 기록 연결을 제거하지 않습니다. 이 필드는 유형을 선택한 경우에만 표시됩니다.
설명	평가 질문서에 표시되는 범주에 대한 설명 정보입니다.
역할	지정된 역할을 가진 사용자만 이 범주에 대한 평가를 수행할 수 있습니다. 역할을 지정하지 않으면 모든 역할을 가진 사용자가 이 범주에 대한 평가를 수행할 수 있습니다. 주: 역할 속성이 양식에 나타나지 않으면 관리자에게 속성을 추가하도록 요청하십시오.
자세히	HTML 편집기를 포함하는 텍스트 필드입니다. 이 필드를 사용하여 평가 수신자에게 이 범주에 대한 중요한 세부 정보를 제공합니다. 세부 정보에는 서식이 지정된 목록, 이미지, 비디오 또는 외부 웹 사이트 링크가 포함될 수 있습니다. 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
관련 목록	
평가 메트릭	이 범주에 연결된 모든 메트릭입니다. 범주와 관련된 평가를 사용하려면 범주와 연결된 메트릭이 하나 이상 있어야 합니다.
접근 가능한 기록	이 범주에 연결된 모든 평가 가능 기록입니다. 해당 범주와 관련된 평가를 사용하려면 해당 범주 에 관련된 평가 가능한 기록이 하나 이상 있어야 합니다. 평가 방법이증명인 경우 이 관련 목록이 숨겨집니다. 주: 범주 사용자는 평가를 게시한 후 평가의 평가자 탭에 지정된 사용자 필드에 따라 자동으로 생성됩니다.
사용자	이 범주에 연결된 모든 사용자입니다. 이 범주의 메트릭을 사용하여 예약된 평가를 생성하려면 범주 사용자가 한 명 이상 있어야 합니다. 평가의 평가자 탭에 사용자 필드가 지정된 경우 할당을 게시한 후 해당 사용자가 자동으로 생성됩니다. 이 관련 목록은 연결된 메트릭 유형의 일정 유형이 예약됨으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 범주 사용자는 주문형 평가 프로세스의 일부가 아닙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

범주에 대한 평가 메트릭 양식

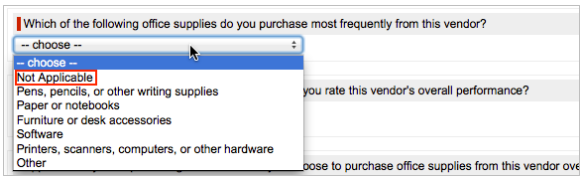
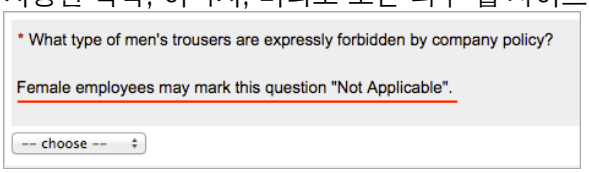
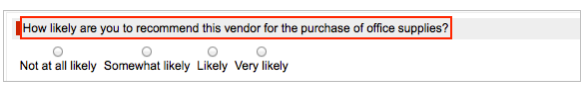
평가 메트릭 양식에 대한 필드 값의 설명입니다. 범주에 대한 평가 메트릭을 만들 때 필드를 사용합니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
이름	메트릭 이름입니다.
범주	메트릭이 속한 메트릭 범주입니다. 메트릭 범주 양식에서 새 메트릭을 생성하면 시스템이 이 범주를 자동으로 채웁니다. 주: 종속 대상 필드가 설정되어 있거나 다른 메트릭이 이 메트릭에 종속된 경우에는 범주를 변경할 수 없습니다.
방법	메트릭 사용 방법을 결정합니다. • 평가 : 스크립팅되지 않은 메트릭입니다. 메트릭을 평가 질문서에 대한 질문으로 사용할 수 있도록 합니다. 평가 방법은 기간을 제외한 모든 데이터 유형과 호환됩니다. • 스크립트: 스크립팅된 메트릭입니다. 사용자 지정 스크립트를 작성하여 값을 가져옵니다. **Script** 메서드는 **Duration**, **Number** 및 **Percentage** 데이터 형식과 호환됩니다. • 필드의 기본 답변: 이 옵션은 테이블이 포함된 평가 메트릭 유형을 선택한 경우에만 나타납니다. 일반 탭에는 다음 두 개의 필드가 추가됩니다. ◦ 기본 답변: 질문에 대한 기본 답변을 선택합니다. 목록은 선택한 테이블에서 가져옵니다. ◦ 질문하기: 질문할 시기를 지정합니다(항상 또는 기본 대답이 비어 있는 경우에만). • 스크립트의 기본 대답 : 일반 탭에는 다음 필드가 추가됩니다. 질문하기: 질문할 시기를 지정합니다(항상 또는 스크립트에 기본 답변이 없는 경우에만). 스크립트는 필드 유형 탭에서 정의됩니다. 주: 선택한 방법과 호환되지 않는 데이터 유형을 선택하면 시스템이 자동으로 방법을 올바른 값으로 변경합니다.
가중치	같은 범주의 다른 메트릭과 비교했을 때 이 메트릭의 중요도를 나타내는 숫자 값입니다. 기본적으로 가중치는 10입니다. 가중치 제안은 가중치 메트릭 및 메트릭 범주를 참조하십시오. 데이터 유형이 날짜, 날짜/시간 또는 문자열이 아니면 이 필드가 표시되고 필수입니다. 이러한 데이터 형식은 결과 계산에 포함되지 않습니다.
순서	같은 범주의 다른 메트릭 질문과 비교하여 평가 질문서에 대한 메트릭 질문의 순서를 결정하는 숫자 값입니다. 순서 값이 가장 작은 메트릭이 범주 섹션에서 첫 번째 질문으로 나타납니다. 기본적으로 순서는 100입니다. 질문서 레이아웃에 대한 자세한 내용은 전체 평가 질문서 섹션을 참조하십시오.

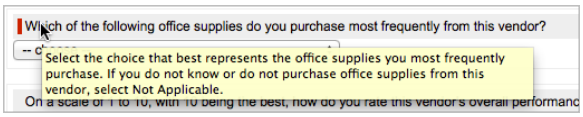
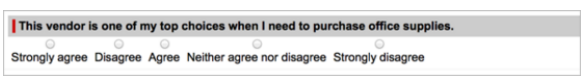
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
	주: 질문서에 나타나지 않으므로 스크립트 메서드와 함께 메트릭에 사용하는 순서 값은 중요하지 않습니다.
활성	평가 결과를 수집하는 데 이 메트릭을 사용할지 여부를 결정하는 확인란입니다. 스크립트되지 않은 메트릭(평가 방법)이 비활성 상태인 경우 메트릭이 비활성화된 후 생성된 평가 질문서에 질문이 나타나지 않습니다. 스크립팅된 메트릭(스크립트 메서드)이 비활성 상태이면 스크립트가 실행되지 않습니다.
필수	평가 질문서에서 메트릭 질문을 필수(선택) 또는 선택 사항(선택 취소)으로 만드는 확인란입니다. 사용자는 빨간색 필드 상태 표시기를 표시하는 모든 필수 질문에 유효한 응답을 제공할 때까지 질문서를 제출할 수 없습니다. 이 필드는 방법이평가이고, 종속 대상 필드가 비어 있고, 데이터 유형이 확인란이 아닌 경우에만 표시됩니다.
해당 사항 없음 허용	평가 질문서의 이 메트릭 질문에 대해 해당 사항 없는 답변 옵션을 포함할지 여부를 결정하는 확인란입니다. 사용자는 질문에 응답하기에 충분한 정보가 없거나 질문이 특정 평가 가능 기록에 적용되지 않는 경우 해당 없음 을 선택할 수 있습니다. 해당 사항 없음에 대한 사용자 응답은 결과 계산에서 제외됩니다. 이 필드는 방법이평가 이고 특정 데이터 유형이 선택된 경우에만 표시됩니다. 
양식을 사용자 지정하여 추가할 수 있는 추가 필드	
자세히	HTML 편집기를 포함하는 텍스트 필드입니다. 이 필드를 사용하여 평가 수신자에게 이 메트릭에 대한 중요한 세부 정보를 제공합니다. 세부 정보에는 서식이 지정된 목록, 이미지, 비디오 또는 외부 웹 사이트 링크가 포함될 수 있습니다. 
일반 섹션	
질문	평가 질문서에 대한 질문으로 사용할 텍스트입니다. 명확하고 명료하며 쉽게 대답할 수 있는 질문을 입력합니다(예: 사무용품 구매 시 이 공급업체를 추천할 의향이 얼마나 있습니까?). 
설명	메트릭 및 평가 대상에 대한 정보입니다. 방법이평가인 경우 사용자가 질문에 대답하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 세부 정보를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
	이 텍스트는 사용자가 질문서의 질문 텍스트를 가리킬 때 힌트로 나타납니다. 
종속 대상	이 메트릭을 조건부 질문으로 만드는 데 사용되는 설정입니다. 목록에서 기존 메트릭 질문을 선택하면 이 메트릭과 동일한 범주의 확인란, 선택 사항, 라이커트 척도, 템플릿 및 예/아니요 메트릭이 표시됩니다. 그런 다음 표시되는 경우 필드를 사용하여 질문서에 이 메트릭 질문을 표시하는 조건을 설정합니다. 시스템은 메트릭 간에 재귀 의존성이 생성되지 않도록 합니다. 예를 들어 메트릭 A가 메트릭 B에 종속되면 메트릭 B는 메트릭 A에 종속될 수 없습니다. 이 필드는 방법이 평가인 경우에만 표시됩니다.
표시되는 경우	선택한 종속 대상 메트릭 질문에 대한 답변 옵션으로, 질문서에서 선택할 때 이 메트릭 질문이 표시됩니다. 이 필드는 종속 대상 필드가 설정된 경우에만 표시되며 필수입니다.
필드 유형 섹션	
데이터 유형	〔필수〕 예상 응답 데이터의 형식입니다. 데이터 유형의 함수는 선택한 **Method**에 따라 다릅니다. 방법이 평가인 경우 데이터 유형에 따라 사용자가 질문서의 해당 질문에 답변하는 방식이 결정됩니다. 메서드가 스크립트인 경우 데이터 유형에 따라 시스템에서 평가 결과를 계산하는 방법이 결정됩니다. 주: 다른 메트릭이 이 메트릭에 종속된 경우에는 데이터 유형을 변경할 수 없습니다.
대답 임의대로	이 메트릭 질문에 대한 답변 옵션을 임의의 순서로 표시할지 여부를 결정하는 확인란입니다. 답변 옵션의 순서는 사용자에게 영향을 주어 편향된 결과를 만들 수 있습니다. 답변 옵션을 무작위로 지정하면 이러한 편향을 방지하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 필드는 메트릭 정의가 필요한 데이터 유형을 선택한 경우에만 표시됩니다. 주: 특정 질문에 대한 답변 옵션을 무작위로 지정하면 답변하는 사람에게 해당 질문이 혼란스러울 수 있습니다. 일반적으로 논리적 순서를 따르지 않는 답변 옵션만 무작위화합니다. 예를 들어, 다음 질문은 무작위화가 활성화된 경우 혼란스러울 수 있습니다. 
템플릿	메트릭 질문에 사용할 메트릭 템플릿입니다. 메트릭 템플릿은 미리 정의된 답변 옵션 세트입니다. 이 필드는 데이터 유형 이 템플릿인 경우에만 표시되고 필수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 메트릭 양식

필드	설명
	주: 다른 메트릭이 이 메트릭에 종속된 경우에는 템플릿을 변경할 수 없습니다.
종속 플러그인	스크립트에서 쿼리된 테이블을 포함하는 플러그인입니다. 시스템은 플러그인이 활성 상태인 경우에만 메트릭 스크립트를 실행합니다. 사용 가능한 기본 값은 자산 관리, **CMDB,**코어, 비용 관리, 구매 및 소프트웨어 자산 관리입니다. 메서드가 스크립트인 경우 플러그인을 선택합니다. 이 필드는 메서드 가 스크립트인 경우에만 표시됩니다. 주: 관리자는 필드에 플러그인 의 선택 목록에 대한 옵션을 정의 해야 할 수도 있습니다.
기준 정의	평가 결과 계산에서 더 작거나 큰 숫자 값이 좋은 점수와 동일한지 여부를 결정하는 설정입니다. 벤더의 인시던트 수를 측정하는 메트릭과 같이 숫자 값이 작을수록 좋은 경우 낮음을 선택합니다. 1에서 5까지의 척도로 사용자 만족도를 측정하는 메트릭의 경우와 같이 숫자 값이 클수록 더 좋은 경우 높음을 선택합니다. 기본값은 높음입니다. 데이터 유형이 날짜, 날짜/시간 또는 문자열이 아니면 이 필드가 표시되고 필수입니다. 이러한 데이터 유형에 대한 결과는 결과 계산에 포함되지 않습니다. 주: 숫자 값을 설정할 필요가 없는 데이터 형식에 대한 배율 정의를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 데이터 형식을 참조하십시오.
최소	평가에 대한 답변 옵션이나 스크립팅된 메트릭에서 확대된 값으로 사용할 가장 낮은 숫자 값입니다. 이 필드는 특정 데이터 유형을 선택한 경우에만 표시되고 필수입니다. 데이터 유형이 선택 또는 라이커트 척도인 경우 이 필드는 읽기 전용이며 가장 작은 메트릭 정의 값에 따라 자동으로 설정됩니다.
최대	응답 옵션 또는 배율 값으로 사용할 가장 높은 숫자 값입니다. 이 필드는 특정 데이터 유형을 선택한 경우에만 표시되고 필수입니다. 데이터 유형이 선택 또는 라이커트 척도인 경우 이 필드는 읽기 전용이며 가장 큰 메트릭 정의 값을 기준으로 자동으로 설정됩니다.
스크립트	원하는 시스템 정보를 얻는 스크립트입니다. 이 필드는 메서드 가 스크립트인 경우에만 표시되고 필수입니다.
관련 목록	
평가 메트릭 정의	평가 질문서의 질문에 대한 답변 옵션으로 나타나는 모든 메트릭 정의를 나열합니다. 신규를 클릭하여 새 메트릭 정의를 만듭니다. 이 관련 목록은 데이터 유형이 선택 또는 라이커트 척도인 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

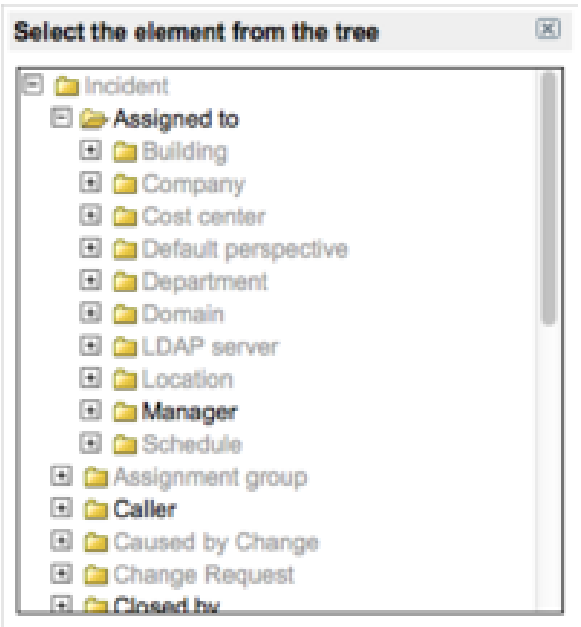
관련 정보

범주에 대한 평가 메트릭 생성

평가에 대한 트리거 조건 양식

평가를 위한 트리거 조건 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

트리거 조건 양식

필드	설명
평가	〔필수〕 평가 인스턴스를 생성할 메트릭 유형입니다. 트리거된 평가는 메트릭 유형이 요청 시 일정 유형으로 설정된 경우에만 유효합니다.
테이블	〔필수〕 트리거 조건을 실행할 테이블입니다. 현재 애플리케이션 범위에 있는 테이블만 선택할 수 있습니다. 이 테이블에는 선택한 평가의 평가 가능한 기록에 대한 연결이 있어야 합니다. 예를 들어 평가하는 벤더와 관련된 인시던트가 종결될 때 벤더 평가를 보낼 수 있습니다. 이 경우에는 인시던트 [incident] 테이블을 선택합니다. 테이블을 선택한 후 평가 가능 기록 필드에 적어도 하나 이상의 옵션이 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 다른 테이블을 선택합니다.
사용자 필드	〔필수〕 평가를 보낼 사용자를 저장하는 필드입니다. 선택한 테이블이나 관련 테이블에서 사용자 〔sys_user〕 테이블을 참조하는 필드를 선택할 수 있습니다. 트리 선택기를  사용하여 필드를 선택합니다.
반복 간격	트리거 조건이 평가를 동일한 사용자에게 다시 보내기 전에 경과해야 하는 최소 기간입니다. 예를 들어 반복 간격이 30일로 설정되어 있다고 가정합니다. 동일한 사용자가 이 트리거 조건에서 여러 번 평가를 수행할 수 있는 경우라도 시스템은 30일 간격으로 사용자에게 평가를 한 번만 보낼 수 있습니다.
활성	이 트리거 조건이 활성(선택됨)인지 여부를 결정하는 확인란입니다.
비즈니스 규칙	〔Admin only〕 선택한 테이블을 모니터링하기 위해 시스템에서 생성하는 비즈니스 규칙입니다. 조건이 충족되면 비즈니스 규칙이 평가를 올바른 사용자에게 보냅니다. 이 비즈니스 규칙에는 구성이 필요하지 않습니다.
임의로 트리거	조건이 충족될 때마다(선택 취소) 평가를 적절한 사용자에게 보낼지 또는 확률**(%)** 필드에 지정된 시간 비율만큼만 보낼지(선택함) 결정하는 확인란입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트리거 조건 양식

필드	설명
확률(%)	조건이 충족될 때마다 평가를 전송될 확률(백분율)입니다. 예를 들어, 확률이 50으로 설정된 경우, 시스템은 반복 간격 제한이 없다는 가정 하에 조건이 충족되는 시간의 약 50%만큼 평가를 보냅니다. 이 필드는 임의 트리거 확인란이 선택된 경우에만 표시되고 필수입니다.
평가 가능 기록 필드	〔필수〕 선택한 테이블에서 평가 대상이 될 평가 가능 기록을 결정하는 필드입니다. 선택한 테이블의 적절한 참조 필드만 선택할 수 있습니다. 사용할 수 있는 평가 가능 기록 필드 옵션이 없으면 다른 테이블을 선택해야 합니다. 선택한 평가가 회사 [core_company] 테이블에 있는 기록을 평가하고, 선택한 테이블이 인시던트라면 평가 가능 기록 필드 옵션이 회사 테이블을 참조하는 유일한 인시던트 테이블의 필드입니다. 예: 회사 또는 벤더 티켓 제출을 활성화한 경우 벤더. 벤더를 선택하면 연결된 회사에 대한 평가 가능 기록이 있다는 가정하에 트리거 조건은 인시던트의 벤더에 대한 평가를 보냅니다. 평가에는 평가 가능 기록과 관련된 모든 메트릭 범주의 질문이 포함됩니다. **주:** 선택한 평가가 설문 조사에 사용되는 메트릭 유형이면 이 필드를 사용할 수 없습니다. 설문 조사 트리거 조건 문서를 참조하십시오.
관련 필드 1 - 관련 필드 4	보고 목적으로 저장할 값이 들어 있는 필드입니다. 선택한 테이블에서 참조 필드를 선택할 수 있습니다. 트리거 조건이 평가 인스턴스를 생성하면 시스템은 트리거 기록의 값을 저장합니다. 필드를 최대 4개 선택합니다. 예를 들어, 인시던트 테이블을 선택하는 경우 호출자 및 벤더를 관련 필드로 선택할 수 있습니다. 그러면 평가 인스턴스 기록에 인시던트와 관련된 호출자 및 벤더가 관련 기록 **1**, 관련 기록 **2**로 보관됩니다. 이러한 필드를 보려면 평가 인스턴스 양식을 구성합니다.
설명	트리거 조건을 식별하기 위한 요약 정보입니다.
조건	〔필수〕 평가를 보내기 위해 true여야 하는 기준을 정의하는 조건 작성기입니다. 예를 들어, 인시던트가 종결될 때마다 평가를 보내려면 〔State〕〔is〕〔Closed〕 조건을 만듭니다.

관련 정보

설문 조사에 대한 트리거 조건 구성

도메인 분리 및 평가

평가에 대한 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

평가 및 설문 조사 앱과 함께 설치되는 구성요소

를 활성화 평가 및 설문 조사하면 여러 유형의 구성 요소가 설치됩니다.

- 에 대한 평가 및 설문 조사데모 데이터를 사용할 수 있습니다.
- ServiceNow# 벤더 성과 는 추가 벤더 평가 데모 데이터 세트를 제공합니다.

테이블

테이블	설명: 평가	설명: 설문 조사
평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	평가 가능한 모든 기록을 저장합니다.	시스템 전용입니다.
평가 범주 결과 [asmt_category_result]	모든 범주 결과를 저장합니다.	시스템 전용입니다.
평가 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]	사용자와 사용자가 평가할 수 있는 메트릭 범주 간의 연결을 저장합니다. 범주에 연결된 사용자는 범주 사용자입니다.	사용자와 설문 조사 간의 연결을 저장합니다. 설문 조사에 연결된 사용자는 설문 조사 사용자 이며 모든 설문 조사의 범주에 자동으로 연결됩니다.
평가 그룹 [asmt_assessment]	모든 평가 그룹을 저장합니다.	시스템 전용입니다.
평가 인스턴스 [asmt_assessment_instance]	모든 평가 인스턴스를 저장합니다.	모든 설문 조사 인스턴스를 저장합니다.
평가 인스턴스 질문 [asmt_assessment_instance_question]	모든 평가 인스턴스 질문을 저장하며, 각 질문은 하나의 평가 인스턴스에서 하나의 질문을 나타냅니다.	모든 설문 조사 인스턴스 질문을 저장하며, 각 질문은 하나의 설문 조사 인스턴스에서 하나의 질문을 나타냅니다.
평가 메트릭 [asmt_metric]	모든 메트릭을 저장합니다.	모든 설문 조사 질문을 저장합니다.
평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]	모든 메트릭 정의를 저장합니다.	설문 조사 질문에 대한 모든 답변 옵션을 저장합니다.
평가 메트릭 템플릿	모든 메트릭 템플릿을 저장합니다.	모든 질문 템플릿을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명: 평가	설명: 설문 조사
[asmt_template]		
평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	모든 메트릭 유형을 저장합니다.	모든 설문 조사 정의를 저장합니다.
평가 이해 관계자 [asmt_m2m_stakeholder]	평가 가능한 기록과 범주 사용자 간의 연관성을 저장합니다. 평가 가능 기록에 연결된 범주 사용자가 이해 관계자입니다.	설문 조사에는 사용되지 않습니다.
평가 템플릿 정의 [asmt_template_definition]	모든 메트릭 템플릿 정의를 저장합니다.	모든 질문 템플릿 정의를 저장합니다.
평가 X 범주 매트릭스 [asmt_m2m_xcategory_matrix]	사용자는 메트릭 범주를 결정 매트릭스의 X축으로 지정할 수 있습니다.	설문 조사에는 사용되지 않습니다.
평가 Y 범주 매트릭스 [asmt_m2m_ycategory_matrix]	사용자는 메트릭 범주를 결정 매트릭스의 Y축으로 지정할 수 있습니다.	설문 조사에는 사용되지 않습니다.
거품형 차트 [asmt_bubble_chart]	모든 거품형 차트 정의를 저장합니다.	설문 조사에는 사용되지 않습니다.
평가 가능한 범주 기록 [asmt_m2m_category_assessment]	평가 가능한 기록과 메트릭 범주 간의 연결을 저장합니다.	시스템 전용입니다.
결정 매트릭스 [asmt_decision_matrix]	모든 결정 매트릭스를 저장합니다.	설문 조사에는 사용되지 않습니다.
메트릭 범주 [asmt_metric_category]	모든 메트릭 범주를 저장합니다.	모든 설문 조사 범주를 저장합니다.
메트릭 결과 [asmt_metric_result]	모든 메트릭 결과를 저장합니다.	모든 설문 응답을 저장합니다.
서명 [asmt_signature]	평가에 대한 모든 서명 기록 및 {{증명|GRC 증명}}.	에 대한설문 조사 모든 서명 기록을 저장합니다.
트리거 조건 [asmt_condition]	모든 평가 트리거 조건을 저장합니다.	모든 설문 조사 트리거 조건을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성

다양한 속성을 구성하여 질문서의 모양을 평가 및 설문 조사 사용자 지정하고, 사용자 서명에 대한 인증을 요구하고, 이메일에서 뷰에서 서비스 포털 설문 조사를 열고, 결정 매트릭스 필드 필터에 표시되는 항목 수를 제한할 수 있습니다.

평가 및 설문 조사 는 다음 속성을 설치합니다. 다음 위치로 이동하여 이러한 속성을 찾을 수 있습니다.

- 모두 〉 평가 〉 관리 〉 평가 속성
- 모두 〉 설문 조사 〉 관리 〉 속성

중요사항:
꺼져 있는 경우에만 Next Experience css.assessment.question.header.background.color, assessment.caption.background.color 및 css.assessment.caption.font.color 필드를 사용자 지정할 수 있습니다.

속성	설명
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	이 속성을 활성화하면 사용자가 이메일의 링크를 사용하여 에서 설문 조사 또는 평가를서비스 포털열 수 있습니다. • 유형: 예 또는 아니요 • 기본값: 예
com.snc.assessment.signature_authentication	이 속성을 사용하는 경우 사용자 서명으로 인증이 필요합니다. 예를 선택하면 이 속성에 전체 이름 서명을 위한 자격 증명이 필요합니다. • 유형: 예 또는 아니요 • 기본값: 예 서명 작업에 대한 자세한 내용은 서명을 참조하십시오.
com.snc.assessment.collect.stats	최근 전송됨 및 최근 완료됨 통계를 asmt_assessment_stat 테이블에서 수집해야 하는 평가 목록. 쉼표로 구분된 적합한 평가 메트릭 유형 시스템 ID 목록입니다.
css.assessment.question.header.background.color	평가 및 설문 조사 질문서에 대한 질문 헤더의 배경색입니다. • 유형: 색깔 • 기본값: ***#767676***
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	의 현장조사 페이지에서 서비스 포털진행률 표시줄을 표시하거나 숨깁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	• 유형: 예 또는 아니요 • 기본값: 예 주: 페이지 매김 설정이 없음으로 설정된 경우 현장조사가 단일 페이지에 표시되고 진행률 표시줄이 표시되지 않습니다.
show_lang_picker_for_publicsurveys	여론 조사를 수행할 때 언어 선택기를 표시할지 여부를 활성화하거나 비활성화합니다. • 유형: 예 또는 아니요 • 기본값: 예
css.assessment.caption.background.color	평가 및 설문 조사 질문서에 대한 캡션의 배경색을 설정합니다. • 유형: 색깔 • 기본값: **#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	결정 매트릭스 필드 필터에 표시할 최대 항목 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: **1000**
css.assessment.caption.font.color	평가 및 설문 조사 질문서에 표시되는 캡션 텍스트의 글꼴 색상을 설정합니다. • 유형: 색깔 • 기본값: **#ffffff**

설문 조사의 모양 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설문 조사의 모양 사용자 지정.

사용자 역할

역할 제목**[name]**	설명	역할 포함
평가 관리자 [assessment_admin]	평가 애플리케이션을 관리할 수 있습니다. 평가 애플리케이션의 모든 모듈에 액세스할 수 있습니다. 주: assessment_admin 역할은 itil_admin 역할에 포함되어 있습니다. 이 역할은 survey_admin 역할에도 포함됩니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Script Includes

이름	설명
평가 유틸리티	평가 기능을 위한 핵심 코드입니다.
AssessmentUtilsAJAX	성과표 데이터를 표시하기 위한 AJAX 기반 코드입니다.
MigrateSurveyToAssessment	레거시 설문 조사를 평가 설문 조사로 마이그레이션하는 코드입니다.
RatingUtilsAJAX (영문)	나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다.
SurveyUtils (영문)	설문 조사 기능의 핵심 코드입니다.

클라이언트 스크립트

이름	테이블	설명
평가 가능한 기록 필드 계산 선택 목록	트리거 조건 [asmt_condition]	평가 가능한 기록 필드 선택 항목을 선택한 평가와 호환되는 선택 항목으로 제한합니다.
설문 조사 일정 기간 확인	트리거 조건 [asmt_condition]	선택한 설문 조사 정의의 일정 기간을 확인합니다. 일정 기간이 한 번만 설정되었으면, 이 클라이언트 스크립트는 각 사용자가 선택한 설문 조사를 한 번만 수행할 수 있다는 경고 메시지를 표시합니다.
의존성이 변경된 경우 display_when 지우기	평가 메트릭 [asmt_metric]	종속 대상 필드가 설정되면 다음과 같은 경우 필드를 표시합니다. 종속 대상 필드가 변경되고 옵션을 변경해야 하는 경우 표시 필드를 지웁니다.
설문 조사에 대해 조건부로 설정된 유형	그룹 [sys_user_group]	사용자 그룹 모듈에서 새 그룹을 생성하는 경우 사용자 그룹 유형을 설문 조사로 설정합니다.
데이터 유형 -- 설문 조사에 대한 선택 사항 숨기기	평가 메트릭 [asmt_metric]	설문 조사에 유효한 데이터 유형 옵션만 설문 조사 질문 양식에서 사용할 수 있도록 합니다.
데이터 유형 -- 표시/숨기기 해당 사항 없음	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭 메서드가 평가이고 데이터 유형이 백분율, 확인란, 날짜, 날짜/시간, 숫자 또는 문자열인 경우 해당 필드를 숨기고 해당 값을 아니오로 설정합니다.
설문 조사의 경우 데이터 유형이 기본적으로 문자열로 설정됩니다.	평가 메트릭 [asmt_metric]	설문 조사 질문 양식에서 기본 데이터 유형 필드 값을 문자열 로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	테이블	설명
최소값/최대값 가져오기	평가 메트릭 [asmt_metric]	평가 관리자가 템플릿 값을 선택하거나 변경하는 경우 최소 및 최대 메트릭 템플릿 정의 값과 일치하도록 최소 및 최대 필드를 업데이트합니다.
평가 가능한 기록 필드 숨기기	트리거 조건 [asmt_condition]	평가 필드에서 선택한 메트릭 유형의 평가 방법이 평가가 아닌 경우 평가 가능한 기록 필드를 숨깁니다.
비어 있는 경우 설문 조사 인스턴스 트리거 ID 숨기기	평가 인스턴스 [asmt_assessment_instance]	트리거 **ID** 필드를 숨기고 값을 포함하지 않는 한 읽기 전용으로 설정합니다.
사용자 목록 숨기기	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	연결된 메트릭 유형 일정 유형이 요청 시인 경우 범주 사용자 관련 목록을 숨깁니다.
사용자 관련 목록 숨기기	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	연결된 메트릭 일정 유형이 요청 시이고 평가 방법이설문 조사가 아닌 경우 사용자 관련 목록을 숨깁니다.
값 또는 문자열 값 숨기기	평가 인스턴스 질문 [asmt_assessment_instance_question]	연결된 메트릭 데이터 유형이 날짜, 날짜/시간 또는 문자열인 경우 값 필드를 숨기고 문자열 값 필드를 표시합니다. 데이터 유형이 무엇이든 아니면 다른 경우 반대입니다.
라이브 피드 삭제 경고	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	평가 관리자가 라이브 피드 확인란의 선택을 취소하면 경고 메시지를 표시합니다.
방법 -- 표시/숨기기 해당 사항 없음	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭 메서드가 스크립트인 경우 필수 및 해당 사항 없음 허용 필드를 숨기고 두 값 모두 **False** 로 설정합니다. 메트릭 방법이 평가인 경우 필수 필드를 표시합니다. 데이터 유형이 백분율, 확인란, 날짜, 날짜/시간, 숫자 또는 문자열인 경우를 제외하고 방법이 평가인 경우 해당 사항 없음 허용 필드를 표시합니다.
최소/최대 제어	평가 메트릭 [asmt_metric]	데이터 유형이 템플릿인 경우를 제외하고 최소 및 최대 필드를 필수 필드로 만듭니다.
최소/최대 읽기 전용	평가 메트릭 [asmt_metric]	데이터 형식이 선택 또는 라이커트 척도인 경우 최소 및 최대 필드를 읽기 전용으로 만듭니다.
그룹 채우기	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	필터 필드에 사용 가능한 값을 선택한 메트릭 유형 테이블의 필드로 채웁니다.
읽기 전용 유형	메트릭 범주	**Type** 필드에 값이 포함되어 있는 경우 읽기 전용이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	테이블	설명
	[asmt_metric_category]	
결정 매트릭스 필터 열 다시 로드	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	필터 필드 값이 변경되면 기본 매트릭스 필터에 사용할 수 있는 선택 항목을 적절하게 채웁니다.
기본 필터 다시 로드	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	모든 필터 표시 값이 변경되면 기본 필터에 사용할 수 있는 선택 항목을 적절하게 채웁니다.
배율 인수 설정	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다.
테이블 필드 설정	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	범주 테이블 값을 메트릭 유형의 값으로 설정합니다.
예약된 작업 표시 및 숨기기	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	일정 유형이 요청 시인 경우 예약된 작업 필드를 숨기고 일정 유형이 예약됨인 경우 예약된 작업 필드를 표시합니다.
예약된 작업 설문 조사 뷰 표시 및 숨기기	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	일정 기간이 매일, 매주, 매월 또는 매년인 경우 설문 조사 정의 양식에 예약된 작업 필드를 표시합니다.
메트릭 정의 전환(로드)	평가 메트릭 [asmt_metric]	데이터 유형이 선택 또는 라이커트 척도인 경우 평가 메트릭 정의 관련 목록을 표시합니다.
메트릭 정의 전환(업데이트)	평가 메트릭 [asmt_metric]	데이터 유형이 선택 또는 라이커트 척도인 경우 평가 메트릭 정의 관련 목록을 표시합니다. 데이터 형식이 한 메서드와만 호환되는 경우 메서드 필드를 적절한 값으로 설정합니다.
최소값 및 최대값 업데이트 기본값	평가 메트릭 [asmt_metric]	데이터 유형에 따라 최소 및 최대 필드에 적합한 기본값을 설정합니다.
확률 확인	설문 조사 트리거 조건 [asmt_condition]	확률**(%)** 값이 **1**에서 **100** 사이의 정수인지 확인합니다.
최대값 확인	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭 방법이 평가인 경우 최대 값이 최소 값보다 크고 0보다 크거나 같은지 확인합니다.
최소값 확인	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭 방법이 평가인 경우 최소 값이 최대 값보다 작고, 0보다 크거나 같은지 확인합니다.
값 확인	평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]	값이 0보다 크거나 같은지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	테이블	설명
값 확인	평가 템플릿 정의 [asmt_template_definition]	값이 0보다 크거나 같은지 확인합니다.

비즈니스 규칙

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
평가 가능한 도메인 일치 유형	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	새 평가 가능한 모든 기록이 메트릭 유형과 동일한 도메인에 있는지 확인합니다. 이는 평가 도메인 분리의 특별한 요구 사항으로, 모든 기록이 동일한 도메인에 있어야 합니다.
자동 이해 관계자 생성	평가 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]	연결된 범주에 이해 관계자 생성 옵션이 선택되어 있는 경우 평가 가능한 기록에 대해 새 범주 사용자를 이해 관계자로 자동으로 할당합니다.
자동 이해 관계자 생성	평가 가능한 범주 기록 [asmt_m2m_category_assessment]	다음과 같은 경우 새 평가 가능한 기록에 대해 모든 범주의 범주 사용자로부터 이해 관계자를 자동으로 생성합니다. • 메트릭 범주에 대해 이해 관계자 생성 옵션이 선택되어 있습니다. • 동일한 메트릭 범주가 새로운 평가 가능 기록에 연결됩니다.
자동 이해 관계자 생성	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	범주에 대해 이해 관계자 생성 옵션을 선택한 경우 범주에 관련된 각 평가 가능 기록에 대해 범주의 모든 범주 사용자를 이해 관계자로 할당합니다.
범주 최대 가중치 계산	평가 메트릭 [asmt_metric]	범주에 있는 모든 메트릭 가중치의 합계를 계산합니다.
알림 워크플로우 취소	평가 인스턴스 [asmt_assessment_instance]	평가 인스턴스가 삭제되거나 상태가 완료 또는 취소됨으로 변경될 때 평가 이메일 알림을 생성하는 워크플로우를 취소합니다.
범주 도메인 일치 유형	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	모든 새 범주가 메트릭 유형과 동일한 도메인에 있는지 확인합니다. 이는 평가 도메인 분리의 특별한 요구 사항으로, 모든 기록이 동일한 도메인에 있어야 합니다.
라이브 피드 그룹 확인	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	라이브 피드 그룹이 소스 기록과 연결된 경우 라이브 피드 옵션을 선택합니다. 라이브 피드 옵션을 선택하고 소스 기록과 연결된 라이브

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
		피드 그룹이 없는 경우 이 비즈니스 규칙은 확인란의 선택을 취소합니다.
하나의 기본값만 선택	거품형 차트 [asmt_bubble_chart]	메트릭 유형에 대한 기본 거품형 차트가 하나만 있는지 확인합니다.
하나의 기본값만 선택	결정 매트릭스 [asmt_decision_matrix]	메트릭 유형에 대한 기본 결정 매트릭스가 하나만 있는지 확인합니다.
실제 결과 작성	평가 인스턴스 [asmt_assessment_instance]	사용자가 평가를 완료하면 사용자 응답에서 평가 및 범주 결과를 생성합니다.
원격 테이블에 비즈니스 규칙 작성	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	평가 관리자가 메트릭 유형을 만들거나 업데이트하면 다음 비즈니스 규칙을 생성합니다. • 메트릭 유형에 대해 선택된 테이블을 모니터링하는 평가에 대한 자동 비즈니스 규칙이라는 비즈니스 규칙입니다. 누군가가 메트릭 유형 조건을 충족하는 기록을 추가하면 이 비즈니스 규칙이 평가 가능한 기록을 생성합니다. 누군가 메트릭 유형의 테이블 또는 조건을 변경하면 원격 테이블에 비즈니스 규칙 생성 비즈니스 규칙이 자동 비즈니스 규칙 스크립트를 업데이트하여 변경 내용을 반영합니다. • 평가에 대한 자동 삭제 규칙이라는 비즈니스 규칙으로, 기록이 메트릭 또는 범주 결과에 연결된 경우 사용자가 메트릭 유형의 테이블에 있는 기록을 삭제하지 못하게 합니다. 기록에 연결된 결과가 없고 사용자가 이를 삭제하면 이 비즈니스 규칙이 평가 가능한 관련 기록을 모두 삭제합니다. 원격 테이블에 대한 비즈니스 규칙 생성 비즈니스 규칙은 평가 방법이 평가로 설정된 메트릭 유형에 대해서만 자동 비즈니스 규칙을 생성합니다.
Scheduled Job 생성	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	평가: 다음 조건 중 하나가 충족되면 평가 구성요소 생성을 위한 예약된 작업을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
		• 누군가 일정 유형이 예약됨으로 설정된 새 메트릭 유형을 생성합니다. • 일정 유형이 요청 시 에서 예약됨으로 변경됩니다. 설문 조사: 설문 조사 정의의 일정 기간이 매일, 매주, 매월 또는 매년으로 설정된 경우 설문 조사 구성요소 작성을 위한 예약된 작업을 생성합니다.
설문 조사 기록 생성	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	다양한 기록을 작성하고 누군가가 새 설문 조사 정의(평가 방법이 설문 조사로 설정된 메트릭 유형)를 만들 때 해당 기록의 특정 필드를 채웁니다. 좀 더 구체적으로 설명하자면, 이 비즈니스 규칙은 설문 조사 정의와 관련된 설문 조사 범주와 평가 가능한 기록을 생성합니다.
원격 테이블에 UI 작업 작성	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다.
decision_matrix_axis	전역 [global]	결정 매트릭스 양식에 지정된 메트릭 유형이 있는 경우 X축 및 Y축에 사용 가능한 범주를 유형에 속하는 범주로 제한합니다.
라이브 피드 그룹 삭제	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	평가 관리자가 평가 가능한 기록을 삭제할 때 평가 가능한 기록의 라이브 피드 그룹(있는 경우)을 삭제합니다.
관련 사용자 삭제	평가 가능한 범주 기록 [asmt_m2m_category_assessment]	평가 관리자가 평가 가능 기록에서 범주의 연결을 해제할 때 평가 가능 기록 및 범주에 대한 이해 관계자를 삭제합니다.
범주 변경 허용 안 함	평가 메트릭 [asmt_metric]	현재 기록과 관련된 조건부 질문 의존성이 있는 경우 범주 필드가 변경되지 않도록 차단합니다.
데이터 유형을 변경할 수 없음	평가 메트릭 [asmt_metric]	현재 기록에 종속된 조건부 질문이 있는 경우 데이터 유형 및 템플릿 필드가 변경되지 않도록 차단합니다.
유형이 일치하는지 확인	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭 유형을 연결된 범주의 유형으로 설정합니다.
유형이 일치하는지 확인	평가 이해 관계자 [asmt_m2m_stakeholder]	사용자가 동일한 유형의 범주, 사용자 및 평가 가능한 기록에서만 이해 관계자를 생성할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
유형이 일치하는지 확인	평가 가능한 범주 기록 [asmt_m2m_category_assessment]	사용자가 한 유형의 범주를 다른 유형의 평가 가능한 기록에 연결하지 못하게 합니다.
필터 평가	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	시스템에서 새 평가 가능 기록을 생성한 후 다음을 수행합니다. • 유형의 범주에 대한 모든 필터 조건을 검사합니다. • 새 평가 가능 기록을 범주 필터 조건을 충족하는 모든 범주에 자동으로 연결합니다.
평가 트리거 조건 생성	트리거 조건 [asmt_condition]	설문 조사 또는 평가 트리거 조건이 설문 조사나 평가를 보내는 데 사용하는 비즈니스 규칙을 생성합니다.
getStakeholders	전역 [global]	사용자가 범주 사용자 관련 목록을 편집할 때 평가 가능한 기록과 연결된 범주의 범주 사용자만 평가 가능한 기록 양식에서 사용할 수 있도록 합니다.
평가 가능한 기록과 범주 연결	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	새로 만든 설문 조사 범주에 대해 이러한 숨겨진 필드를 다음과 같이 설정합니다. • 테이블: 평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type] • 필터: 새 설문 조사 범주와 관련된 설문 조사 정의의 〈sys_id입니다〉
라이브 피드 그룹	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	라이브 피드 옵션을 선택한 상태로 기록이 저장될 때 평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹이 작성됩니다(없는 경우). 확인란의 선택을 취소하고 기록을 저장하면 이 비즈니스 규칙이 기존의 라이브 피드 그룹을 삭제합니다.
메트릭 도메인이 범주와 일치	평가 메트릭 [asmt_metric]	모든 새 메트릭이 속한 범주와 동일한 도메인에 있는지 확인합니다. 이 규칙은 모든 기록이 동일한 도메인에 있어야 한다는 평가 도메인 분리의 특별한 요구 사항입니다.
평가 사용자에게 알림	평가 인스턴스 [asmt_assessment_instance]	평가 인스턴스가 준비 상태로 변경되거나 평가 인스턴스가 할당된 사용자가 변경될 때 할당된 사용자에게 이메일 알림을 보내는 워크플로우를 시작합니다. 워크플로우는 이후

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
		스테이지에서 다른 평가 이메일 알림을 생성합니다.
재귀 의존성 방지	평가 메트릭 [asmt_metric]	종속 대상 필드가 재귀 조건부 질문 종속성을 생성하는 방식으로 설정되는 것을 방지합니다.
설문 조사 게시	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	설문 조사 정의 상태가 초안 에서 게시됨으로 변경될 때 설문 조사 인스턴스를 작성하고 연관된 설문 조사 사용자에게 할당합니다.
비즈니스 규칙 자동 생성 제거	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	평가 관리자가 메트릭 유형을 삭제하면 메트릭 유형에 대해 자동으로 생성된 비즈니스 규칙이 삭제됩니다.
UI 작업 자동 작성 제거	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다.
자동 생성된 비즈니스 규칙 제거	설문 조사 트리거 조건 [asmt_condition]	누군가 설문 조사 트리거 조건을 삭제하면 자동으로 작성된 비즈니스 규칙이 삭제됩니다.
예약된 작업 제거	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	평가: 다음 조건 중 하나가 충족되면 메트릭 유형에 대해 예약된 작업을 삭제합니다. • 누군가 메트릭 유형을 삭제합니다. • 누군가 일정 유형을 예약 에서 요청 시로 변경합니다. 설문 조사: 일정 기간이 한 번만 또는 제한 없음으로 설정된 경우 설문 조사 정의에 대해 예약된 작업을 삭제합니다.
메트릭의 최소/최대 재설정	평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]	메트릭 정의 값에 따라 메트릭 및 설문 조사 질문의 최소 및 최대 필드를 업데이트합니다.
M2M Cat 평가 가능 기록에 대한 도메인 설정	평가 가능한 범주 기록 [asmt_m2m_category_assessment]	평가 가능한 기록이 같은 도메인의 범주에만 연결되도록 합니다. 이 규칙은 모든 기록이 동일한 도메인에 있어야 한다는 평가 도메인 분리의 특별한 요구 사항입니다.
M2M 범주 사용자에 대한 도메인 설정	평가 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]	사용자가 같은 도메인의 범주에만 연결되도록 합니다. 이는 평가 도메인 분리의 특별한 요구 사항으로, 모든 기록이 동일한 도메인에 있어야 합니다.
M2M 이해 관계자에 대한 도메인 설정	평가 이해 관계자	평가 가능한 기록이 같은 도메인의 범주 사용자에게만 연결되도록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
	[asmt_m2m_stakeholder]	합니다. 이는 평가 도메인 분리의 특별한 요구 사항으로, 모든 기록이 동일한 도메인에 있어야 합니다.
스크래치패드 필드 설정	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	평가 메트릭 유형 양식에서 실행되는 다른 스크립트에서 사용할 필드 값을 캐시합니다.
스토어 뷰 유형	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	유형 필드에서 사용자가 평가에 사용되는 메트릭 유형만 선택할 수 있도록 합니다.
범주 설문 조사 사용자 동기화	평가 범주 사용자 [asmt_m2m_category_user]	동일한 사용자가 모든 설문 조사의 범주에 연결되어 있는지 확인합니다.
설문 조사 사용자와 이해 관계자를 동기화합니다.	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	설문 조사의 기존 범주와 연결된 모든 사용자를 해당 설문 조사에 대해 새로 만든 범주에 추가합니다.
범주 개수 업데이트	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭이 범주에 추가되고 범주에서 삭제되면 메트릭 범주 양식에서 총 메트릭 필드의 값을 업데이트합니다.
필터와 일치하는 기록 업데이트	메트릭 범주 [asmt_metric_category]	평가 관리자가 필터 필드를 편집하면 다음 작업을 자동으로 수행합니다. • 필터 조건을 충족하는 평가 가능한 기록에 범주를 연결합니다. • 필터 조건에 맞지 않는 평가 가능한 기록에서 범주의 연결을 해제합니다. 평가 가능한 기록 관련 목록은 기록이 저장될 때 이러한 변경 내용을 반영합니다.
일정 변경 시 예약된 작업 업데이트	평가 메트릭 유형 [asmt_metric_type]	일정 기간 변경 내용을 반영하도록 설문 조사 작성 예약된 작업을 업데이트합니다.
필수 및 해당 사항 없음 확인	평가 메트릭 [asmt_metric]	메트릭 메서드가 스크립트인 경우 필수 및 해당 사항 없음 허용 필드를 아니오 로 설정합니다. 메트릭 데이터 유형이 백분율인 경우 비즈니스 규칙은 해당 사항 없음 허용 필드를 **false**로 설정합니다.
최소값/최대값 확인	평가 메트릭 [asmt_metric]	최소값이 0보다 크거나 같고 최대값보다 작은지 확인합니다. 데이터 형식이 확인란 또는 예/아니오인 경우 최소값을 0으로 설정하고 최대값을 1로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가용 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
값 확인	평가 템플릿 정의 [asmt_template_definition]	메트릭 템플릿 정의 값이 다음과 같은지 확인합니다. • 0보다 크거나 같습니다. • 템플릿과 관련된 다른 모든 메트릭 템플릿 정의의 값과 다릅니다.
값 확인	평가 메트릭 정의 [asmt_metric_definition]	사용자가 0보다 크거나 같은 메트릭 정의 값만 입력할 수 있도록 합니다. 메트릭 정의 값이 메트릭과 관련된 다른 모든 메트릭 정의의 값과 다른지 확인합니다.

평가 및 설문 조사에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 평가 및 설문 조사 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

평가 및 설문 조사 빠른 시작 테스트를 하려면 Automated Test Framework for Survey 플러그인(com.glide.automated_testing_impl. Survey)을 활성화해야 합니다.

주:
Xanadu 릴리스에서는 평가 또는 설문 조사 카드의 모든 버튼이 제거되었습니다. 테스트를 성공적으로 실행 Automated Test Framework 하려면 설문 조사 수행 단추 클릭 단계를 이 단계가 있는 모든 테스트에 대해 설문 조사 카드 클릭 으로 바꿔야 합니다.

설문 조사의 테스트 도구 모음

이름	설명	릴리스 버전
설문 조사: 기본 플랫폼 기반 테스트	플랫폼 UI 작업을 사용하여 설문 조사를 만듭니다.	Madrid
설문 조사: 동적 유효성 검사에 대한 플랫폼 테스트	설문 조사의 유효성을 동적으로 검사합니다.	Madrid
설문 조사: 복제 작업	설문 조사를 복제하고 원본 설문 조사와 복제된 설문 조사의 기록을 검증합니다.	New York
설문 조사: 문제 은행 플로우	설문 조사에 문제 은행이 추가되었는지 확인합니다.	New York
설문 조사: 설문 조사 작성자 작업 플로우	설문 조사 작성자는 설문 조사를 만들고 설문 조사를 받고 제출할 수 있는 사용자에게 할당할 수 있습니다.	New York
평가: 평가자에 평가 할당	평가자에게 평가를 할당하고 평가자에 대해 인스턴스가 생성되었는지 확인합니다.	Orlando
평가: 설문 조사 작성자로 평가 만들기	설문 조사 작성자로 할당을 만듭니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사의 테스트 도구 모음

이름	설명	릴리스 버전
평가: 규모 및 템플릿 지원	평가를 생성, 게시 및 할당합니다. 그런 다음 평가를 수행합니다.	Rome
평가: 기본 테스트 플로우	평가의 기본 플로우를 확인합니다.	Orlando

관련 정보

빠른 시작 테스트

퀴즈

퀴즈는 주제에 대한 지식을 평가하기 위해 한 명 이상의 사용자에게 할당할 수 있는 질문서입니다. 퀴즈 기능은 평가 엔진을 기반으로 하며 평가 및 설문 조사와 동일한 많은 기능을 제공합니다.

각 질문에는 점수가 매겨지며 전체 점수는 사용자가 올바르게 답변한 질문의 백분율을 나타냅니다. 퀴즈에는 일부 사용자에게만 할당된 질문 범주가 있을 수 있습니다. 개별 질문 또는 질문 범주에 가중치를 할당하여 전체 점수를 계산할 때 중요도를 높이거나 낮출 수 있습니다. 퀴즈는 시스템 관리자가 활성화해야 합니다.

평가, 설문 조사 및 퀴즈의 차이점과 각각을 사용해야 하는 경우; 에서는 설문조사 프로세스의 세 단계인 설계, 공유, 평가에 대해서도 간략하게 살펴볼 수 있습니다.

- 관리자는 어떤 목적으로든 퀴즈를 만들어 단일 사용자 또는 여러 사용자에게 할당할 수 있습니다.
- 퀴즈에는 하나 이상의 질문 범주가 포함될 수 있습니다. 각 범주는 해당 범주의 질문에만 대답하는 사용자에게 할당될 수 있습니다.
- 시스템은 다음 사용자에게 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.
  - 받는 사람: 받는 사람은 할당된 퀴즈, 허용 기간이 50%인 퀴즈 및 기한이 지난 퀴즈에 대한 알림을 받을 수 있습니다.
  - 수신자의 관리자: 퀴즈가 만료되면 수신자의 관리자가 알림을 받을 수 있습니다.
  - 퀴즈 관리자: 퀴즈 관리자는 자신에게 할당된 기한이 지난 퀴즈에 대한 알림을 받을 수 있습니다.
- 퀴즈에는 점수가 매겨지거나 채점되지 않은 질문이 포함될 수 있습니다. 채점되지 않은 질문은 의견을 평가하거나 날짜를 포함하며 최종 점수에 포함되지 않습니다. 점수가 매겨지는 문제는 정답을 지정하며 0% 또는 100%로 점수가 매겨집니다. 점수가 매겨진 질문에 가중치 척도를 적용하여 상대적 중요도를 설정할 수 있습니다. 다음 데이터 유형의 질문을 점수가 매겨진 질문으로 지정할 수 있습니다.
  - 확인란
  - 선택
  - 기간
  - Likert 척도
  - 소수 자릿수
  - 템플릿
  - 예/아니요
- 퀴즈 질문은 점수가 매겨진 질문에 대한 응답에 따라 달라질 수 있습니다. 예를 들어, 수신자가 특정 질문에 대해 아니요 라고 답한 경우에만 나타나는 추가 정보를 요청하는 종속 질문을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요 용어

퀴즈 응용 프로그램에는 여러 용어가 포함됩니다.

퀴즈 응용 프로그램에 사용되는 용어

퀴즈	퀴즈에는 기간, 상태 및 알림 컨트롤과 같은 정보가 포함되어 있으며 기존 범주가 나열됩니다. 퀴즈 양식의 텍스트 필드를 사용하여 관리자는 수신자에게 표시되는 소개 컨텐츠 및 종료 메모를 작성할 수 있습니다.
범주	퀴즈 범주는 퀴즈 질문의 테마를 나타냅니다. 각 범주에는 하나 이상의 질문이 포함되어 있으며 해당 범주의 질문 수신자 이름은 다음과 같습니다. 기본적으로 시스템은 퀴즈와 이름이 같은 범주 하나를 생성합니다. 필요에 따라 추가 범주를 생성할 수 있습니다. 범주에 더 높거나 낮은 가중치를 부여하여 전체 점수에서 해당 범주의 중요도를 결정할 수 있습니다.
질문	퀴즈 질문은 범주에 대해 구성되어 해당 범주의 사용자에게만 전송되는 질문입니다. 질문에는 다양한 데이터 유형이 있으며 개별적으로 가중치가 더 높거나 낮을 수 있습니다. 문제는 채점되거나 채점되지 않을 수 있습니다.
범주 사용자	범주 사용자는 특정 범주에 대한 질문의 수신자입니다. 각 범주에 대한 질문에 답변할 다른 사용자를 선택할 수 있습니다.
템플릿	템플릿은 질문에 대한 답변에 다시 사용할 수 있는 등급 척도를 제공하는 질문 데이터 형식입니다. 예를 들어 만족도라는 답변 템플릿에는 매우 만족에서 매우 불만족까지의 만족도 척도가 포함되어 있습니다.

퀴즈 역할

퀴즈 응용 프로그램에서는 이러한 역할을 사용합니다. 할당된 퀴즈를 푸는 데에는 어떠한 역할도 필요하지 않습니다.

퀴즈 역할

역할 제목 [이름]	역할 설명
평가 관리자 [assessment_admin]	평가 애플리케이션과 모든 퀴즈 기록을 관리할 수 있습니다. 평가 애플리케이션의 모든 모듈에 액세스할 수 있습니다. **주:** itil_admin 역할과 survey_admin 역할에는 assessment_admin 역할이 포함되어 있습니다
관리자 [admin]	평가 및 설문 조사 프로세스의 모든 측면에 액세스할 수 있습니다. 관리자만 설문 조사 알림을 수정하고, 설문 조사 모듈을 만들고, 설문 조사를 임포트할 수 있습니다.

관련 정보

평가 메트릭

퀴즈 사용

퀴즈를 사용할 수 있습니다.

퀴즈 설정 및 관리

퀴즈를 설정하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

평가, 설문 조사 및 퀴즈의 차이점과 각각을 사용해야 하는 경우; 에서는 설문조사 프로세스의 세 단계인 설계, 공유, 평가에 대해서도 간략하게 살펴볼 수 있습니다.

프로시저

1. 옵션: 퀴즈에 재사용 가능한 질문 템플릿을 만듭니다.
2. 퀴즈 디자이너를 사용하거나 탐색 메뉴에서 액세스하는 양식을 사용하여 퀴즈를 생성합니다.

   퀴즈 기록에는 기간, 알림 기본 설정, 질문서 소개 및 수신자에게 표시되는 엔딩 메모와 같은 구체적인 내용이 포함됩니다.
3. 기본 범주를 편집하거나 필요한 경우 범주를 추가로 생성합니다.
   퀴즈와 이름이 같은 범주가 생성됩니다.
4. 각 범주에 대한 사용자를 정의합니다.

   범주의 질문에 답변하는 수신자입니다. 각 범주에 대해 서로 다른 사용자를 정의할 수 있습니다.
5. 각 범주에 대한 질문을 생성합니다.
6. 각 질문에 대한 답변을 생성하고 질문의 점수 여부를 결정합니다.

   고유한 답변을 작성하거나 템플릿에서 미리 구성된 답변을 선택할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
퀴즈를 게시하고 배포합니다. 단일 사용자 또는 각 범주의 모든 사용자에게 퀴즈를 보낼 수 있습니다.

제출된 퀴즈의 결과를 보고서와 성과표에서 검토합니다.

관련 정보

퀴즈 생성

메트릭 템플릿

퀴즈의 데이터 유형

각 퀴즈 질문에 대한 데이터 유형을 선택해야 합니다. 다양한 데이터 유형은 다양한 종류의 데이터를 수집하고 분석하는 데 도움이 됩니다.

사용 가능한 데이터 유형

데이터 유형	설명
첨부 파일	사용자가 하나 이상의 파일을 첨부할 수 있는 첨부 파일 관리 아이콘이 있는 질문입니다.
부울	사용자 응답에 대한 확인란 또는 예/아니요 목록이 있는 질문입니다.
선택	미리 정의된 옵션 목록입니다. 자세한 내용은 항목에서 퀴즈 질문 생성선택 항목에 대한 정의를 참조하십시오. 여러 정답이 지원됩니다.
날짜	날짜 필드
날짜/시간	시간 및 날짜 필드
번호	미리 정의된 최소값과 최대값이 있는 숫자 필드입니다. 기본값은 1-10입니다.
백분율	규정된 범위가 있는 백분율 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 데이터 유형

데이터 유형	설명
크기	미리 정의된 Likert 척도입니다. 대답 옵션은 라디오 단추로 나타납니다. 여러 정답이 지원됩니다.
이미지 배율	미리 정의된 이미지 세트입니다. 리커트 척도와 유사한 5개의 이모티콘 (매우 불만족에서 매우 만족)이 제공됩니다. 그러나 JPG, PNG 또는 GIF 형식의 추가 이미지를 업로드할 수 있습니다. 여러 정답이 지원됩니다.
숫자 척도	선택할 수 있는 숫자 스케일. 기본값은 1-5입니다. 대답 옵션은 라디오 단추로 나타납니다. 여러 정답이 지원됩니다.
문자열	한 줄 또는 여러 줄로 된 텍스트 필드.
템플릿	미리 정의된 옵션 규모를 제공하는 템플릿의 선택 목록입니다. 자세한 내용은 템플릿 질문 구성을 참조하십시오. 여러 정답이 지원됩니다.
참조	지정된 참조 테이블의 필드 선택 목록입니다. 이 데이터 형식은 참조 한정자를 지원하지 않습니다.

관련 정보

양식으로 퀴즈 만들기

퀴즈 생성

답변 순서 변경

퀴즈 디자이너 활성화

관리자는 퀴즈 디자이너 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

퀴즈 보고서 보기

퀴즈 개요 대시보드를 사용하여 상태별 퀴즈, 데이터 유형별 질문 및 정답 수와 같은 데이터에 대한 다양한 보고서를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

퀴즈 개요 대시보드를 보고 뷰를 새로 고치고 새 위젯을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 개요.
2. 자세한 내용을 보려면 보고서 내의 요소를 클릭합니다.

퀴즈 개요 대시보드에는 다음과 같은 보고서가 표시됩니다.

퀴즈 개요 대시보드 보고서

보고서	테이블
상태별 퀴즈	평가 인스턴스 (asmt_assessment_instance)
Quiz에 따른 총 질문	평가 메트릭 (asmt_metric)
데이터 유형별 질문	평가 메트릭 (asmt_metric)
할당된 사용자의 옳은 답변	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
옳은 답변 수	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
할당된 사용자의 잘못된 답변	메트릭 결과 (asmt_metric_result)
잘못된 답변 수	메트릭 결과 (asmt_metric_result)

대시보드 작업에 대한 자세한 내용은 대시보드를 참조하십시오.

퀴즈 디자이너

퀴즈 디자이너는 assessment_admin 역할을 가진 사용자가 퀴즈를 생성, 편집 및 배포하는 데 사용할 수 있는 단일 인터페이스를 제공합니다.

기존 퀴즈를 편집하고 점수 매기기 매개변수를 변경하는 데 사용할 수도 있습니다.

또는 평가 엔진 의 모듈을 사용하여 퀴즈를 구성하는 기록을 생성하고 편집할 수 있습니다. 모든 퀴즈 기록은 평가 테이블에 저장되고 해당 테이블의 퀴즈 뷰에 표시됩니다. 자세한 내용은 양식으로 퀴즈 만들기를 참조하세요.

퀴즈 디자이너의 도구

퀴즈 디자이너에는 디자인 캔버스, 머리글 표시줄 및 퀴즈를 만드는 데 사용할 수 있는 많은 컨트롤이 포함되어 있습니다.

퀴즈 디자이너를 열려면 다음으로 이동합니다. 퀴즈 〉 퀴즈 디자이너.

디자이너에는 다음과 같은 요소가 포함되어 있습니다.

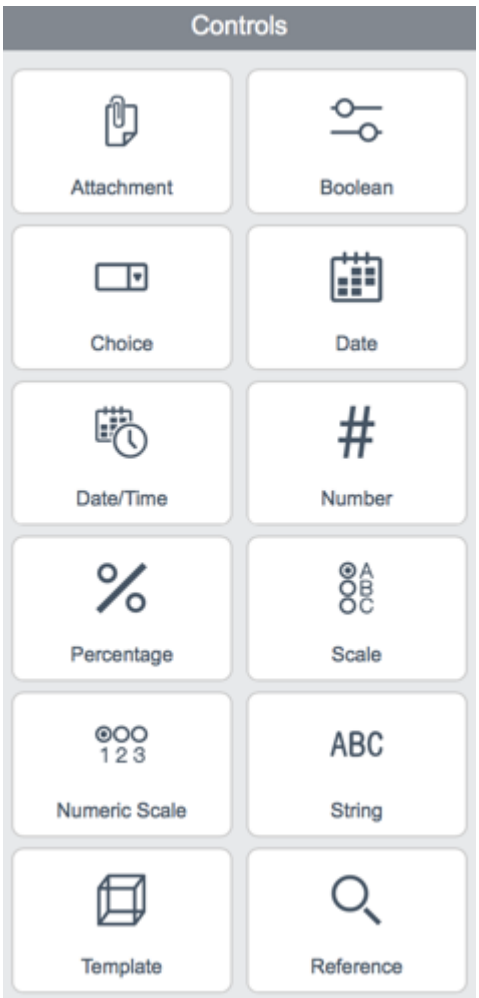
- 통제 탭
- 질문 탭
- 범주 탭
- 헤더 막대
- 디자인 캔버스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통제 탭

지원되는 질문 데이터 유형에 대한 컨트롤은 컨트롤 팔레트에서 사용할 수 있습니다. 컨트롤을 디자이너 캔버스로 끌어다 놓아 해당 형식의 질문을 만듭니다.

질문 통제



질문 통제

데이터 유형	설명	득점
첨부 파일	사용자가 하나 이상의 파일을 첨부할 수 있는 첨부 파일 관리 아이콘이 있는 질문입니다.	Y
부울	사용자 응답에 대한 확인란 또는 예/아니요 목록이 있는 질문입니다.	
선택	미리 정의된 옵션 목록입니다. 자세한 내용은 **Choices** 퀴즈 질문 생성에 대한 정의를 참조하십시오 . 여러 정답이 지원됩니다.	Y
날짜	날짜 필드	N
날짜/시간	날짜 및 시간 필드	N
번호	미리 정의된 최소값과 최대값이 있는 숫자 필드입니다. 기본값은 1-10입니다.	N
백분율	규정된 범위가 있는 백분율 필드입니다.	N
크기	미리 정의된 Likert 척도입니다. 대답 옵션은 라디오 단추로 나타납니다. 여러 정답이 지원됩니다.	Y

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 통제

데이터 유형	설명	득점
소수 자릿수	선택할 수 있는 숫자 스케일. 기본값은 1-5입니다. 대답 옵션은 라디오 단추로 나타납니다. 여러 정답이 지원됩니다.	Y
이미지 배율	미리 정의된 이미지 세트입니다. 리커트 척도와 유사한 5개의 이모티콘(매우 불만족에서 매우 만족)이 제공됩니다. 그러나 JPG, PNG 또는 GIF 형식의 추가 이미지를 업로드할 수 있습니다. 여러 정답이 지원됩니다.	Y
문자열	한 줄 또는 여러 줄로 된 텍스트 필드.	N
템플릿	미리 정의된 옵션 규모를 제공하는 템플릿의 선택 목록입니다. 자세한 내용은 템플릿 질문 구성을 참조하십시오. 여러 정답이 지원됩니다.	Y
참조	지정된 참조 테이블의 필드 선택 목록입니다. 이 데이터 형식은 참조 한정자를 지원하지 않습니다.	

질문 탭

이 탭에는 퀴즈 문제 은행에 추가된 모든 메트릭이 표시됩니다. 필터 필드를 사용하여 질문을 검색합니다. 각 메트릭은 해당 이름 및 유형과 함께 표시됩니다.

범주 탭

이 탭에는 퀴즈 문제 은행에 추가된 모든 메트릭 범주가 표시됩니다. 문제 은행의 모든 메트릭은 해당 메트릭 범주 아래에 그룹화됩니다. 필터 필드를 사용하여 범주나 질문을 검색합니다.

헤더 막대

헤더 막대에는 다양한 뷰와 다양한 기능의 메뉴를 표시하는 탭이 포함되어 있습니다.

다음 탭 중 하나를 클릭하여 캔버스에서 뷰를 변경합니다.

- 디자인: 범주와 질문을 추가하고 각각의 속성을 구성합니다. 디자이너를 열 때 캔버스의 기본 뷰입니다.
- 구성: 퀴즈에 대한 소개 및 종료 메모를 만들고 서명을 선택합니다.
- 가용성: 퀴즈의 각 범주에 대한 수신자를 선택합니다.

퀴즈 디자이너의 오른쪽 위에 있는 메뉴)을 가리키고 다음 옵션을 선택합니다.

- 저장: 현재 퀴즈를 저장합니다.
- 미리 보기: 수신자에게 나타나는 퀴즈의 미리 보기를 표시합니다.
- 게시: 선택한 수신자에게 퀴즈를 배포합니다.
- 저장 및 게시: 퀴즈를 저장하고 한 번에 배포합니다.
- 새 퀴즈: 새 퀴즈에 대한 새 캔버스를 엽니다.
- 퀴즈 로드: 선택하고 편집할 수 있는 기존 퀴즈 목록을 엽니다.
- 퀴즈 복사: 퀴즈의 복사본을 만듭니다.

각 옵션의 사용 가능 여부는 퀴즈 디자이너에서 열린 퀴즈의 상태에 따라 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디자인 캔버스

새 퀴즈가 디자인 보기에서 열립니다. 퀴즈 이름 필드는 캔버스의 첫 번째 범주 위에 나타납니다. 범주 컨테이너에 빈 질문 필드가 나타납니다.

관련 정보

- 평가 범주 결과 보기
- 퀴즈 성과표 보기
- 퀴즈 생성
- 퀴즈 편집

퀴즈 생성

퀴즈를 만들 때 하나 이상의 범주를 만든 다음 각 범주에 질문을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

각 범주는 다른 사용자 또는 동일한 사용자에게 할당될 수 있습니다. 각 질문을 사용자 지정하고 다른 질문에 대한 응답에 따라 달라지게 할 수도 있습니다.

프로시저

다음 절차를 사용하여 퀴즈를 만듭니다.

퀴즈 범주 생성

퀴즈 주제의 특정 요소를 평가하기 위한 테마를 나타내고 해당 테마와 관련된 질문이 포함된 퀴즈 범주를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

퀴즈를 만들면 시스템은 퀴즈 이름을 사용하여 기본 범주를 생성합니다. 이 범주를 사용하거나, 수정하거나, 필요에 따라 추가 범주를 만들 수 있습니다. 결과가 있으려면 범주에 점수가 매겨진 질문이 포함되어 있어야 합니다.

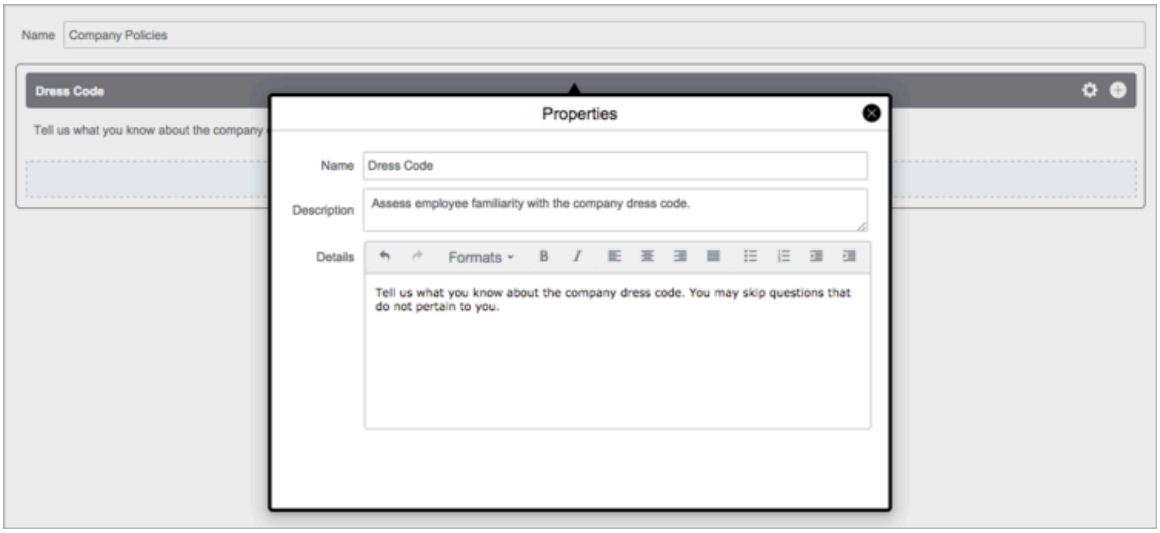
프로시저

1. 다음 중 하나를 탐색합니다. 퀴즈 〉 퀴즈 디자이너 또는 퀴즈 〉 퀴즈 을 클릭하고 목록 헤더에서 퀴즈 디자이너 를 클릭합니다.
2. 이름 필드에 퀴즈의 이름을 입력합니다.
   시스템에서 이 이름을 퀴즈 및 첫 번째 범주의 이름으로 사용합니다.
3. 범주를 구성합니다.
   a. 제목 표시줄에서 기어 아이콘을 클릭합니다.
   b. 속성 대화 상자에서 속성을 설정하거나 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주의 이름을 변경하고, 범주에 대한 설명을 추가하고, 수신자에게 범주를 소개하거나 설명하는 텍스트를 상세 정보 필드에 입력할 수 있습니다. 입력할 때 시스템이 범주를 업데이트합니다.

c. X 아이콘을 클릭하여 범주 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.



4. 옵션: 기존 범주의 제목 표시줄에서 **+** 아이콘을 클릭하여 새 범주를 추가합니다.

관련 정보

퀴즈 디자이너

퀴즈 생성

퀴즈 질문 생성

각 범주에 대해 여러 질문을 생성합니다. 각 질문은 하나의 범주에만 연결될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

각 질문에 대해 선택하는 데이터 형식 에 따라 퀴즈 수신자가 답변하는 방법이 결정됩니다.

점수를 매길 질문을 지정할 수 있습니다. 점수가 매겨진 질문만 퀴즈 결과에 표시되며 범주 결과를 계산할 때 고려됩니다. 점수가 매겨진 질문에 대해서도 정답을 지정해야 합니다.

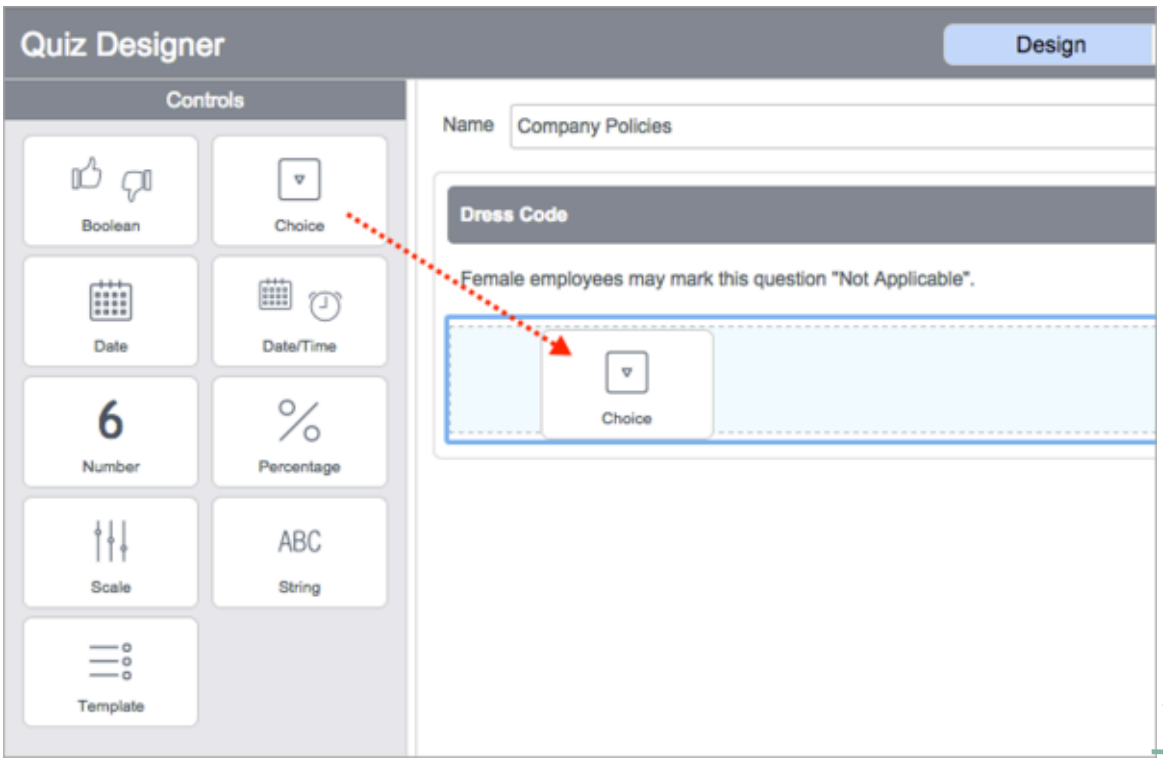
주:

질문을 점수로 지정하려면 평가 양식을 사용해야 합니다. 지침은 점수가 매겨진 질문 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

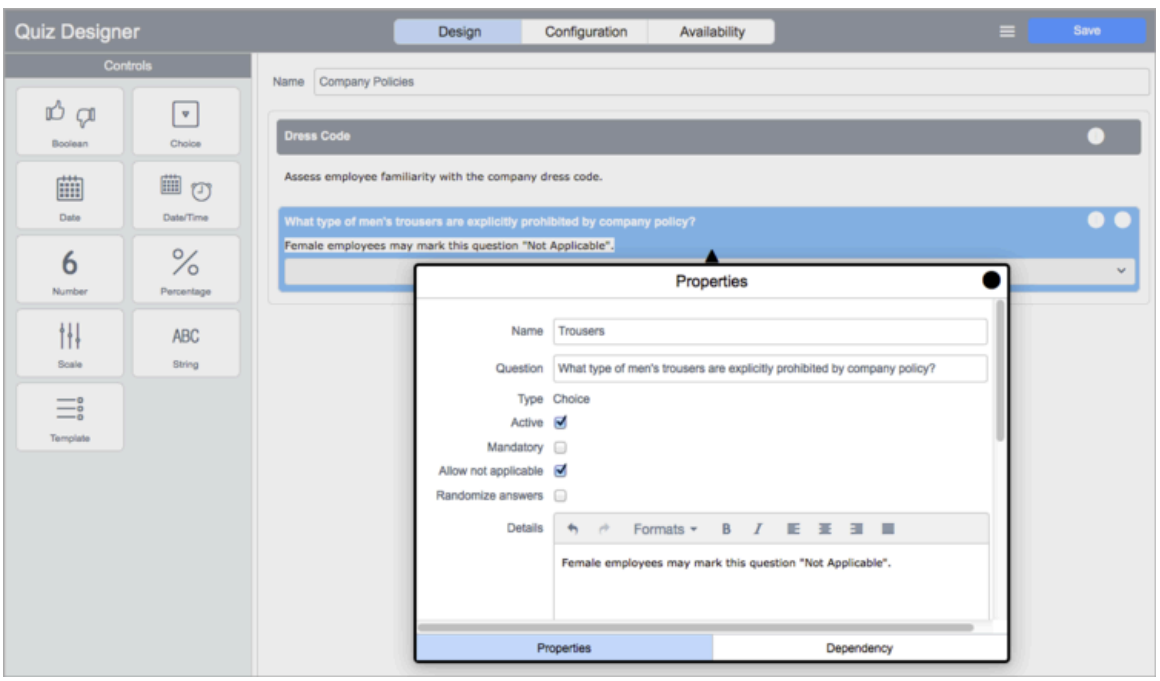
1. 디자인 보기에서 컨트롤 팔레트의 데이터 형식 아이콘을 끌어 범주 컨테이너에 놓습니다.



2. 질문을 구성합니다.

> **주:**
> 범주의 기존 질문과 데이터 유형이 동일한 질문을 추가하려면 기존 질문의 제목 표시줄에서 **+**를 선택합니다.

a. 제목 표시줄의 기어 아이콘을 선택합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 질문 속성 양식 문서를 참조하십시오.

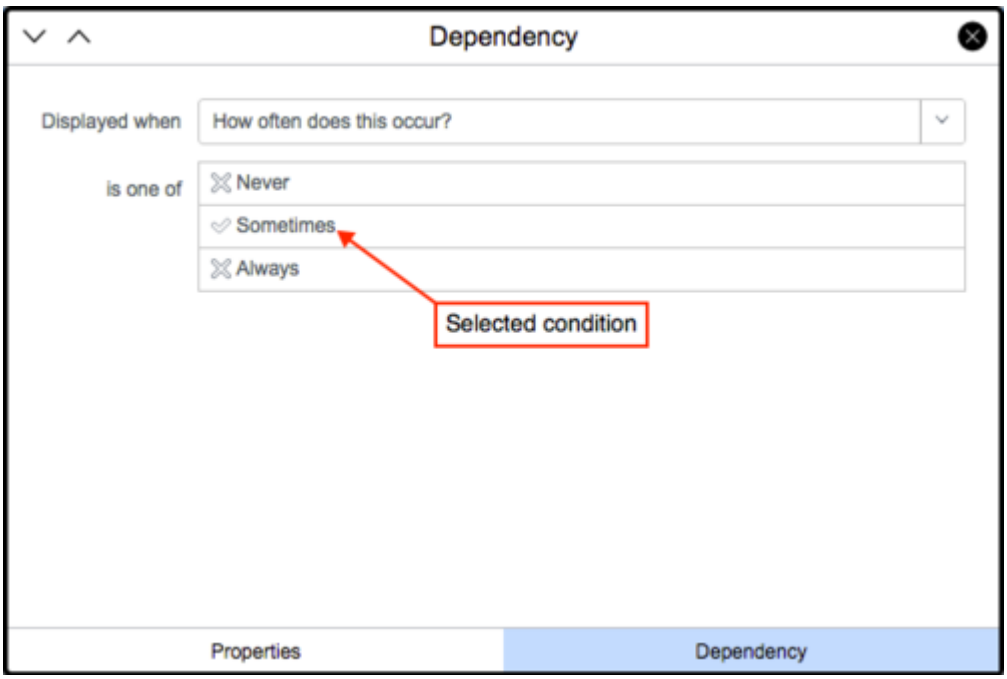
c. 종속성 탭을 선택하고 필드를 채워 퀴즈에 질문이 표시되려면 충족해야 하는 특수 조건을 생성합니다.

수신자가 같은 범주의 다른 질문에 대해 특정 답변 또는 답변 조합을 선택할 때 퀴즈에 종속 질문이 나타납니다.

d. 표시되는 경우 필드에서 질문을 선택합니다.
시스템이 적절한 연산자를 선택하고 선택한 질문에 대해 가능한 답변을 표시합니다.

e. 조건에 맞는 답변을 선택합니다.

선택한 답변은 확인 표시로 표시됩니다.



f. **X**를 선택하여 질문 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.

3. 옵션: 질문을 끌어 범주 내에서 순서를 변경하거나 범주 간에 이동합니다.

4. 옵션: 제목 표시줄에서 X를 선택하여 질문을 삭제합니다.

템플릿 질문 구성

퀴즈를 디자인할 때 템플릿 질문을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

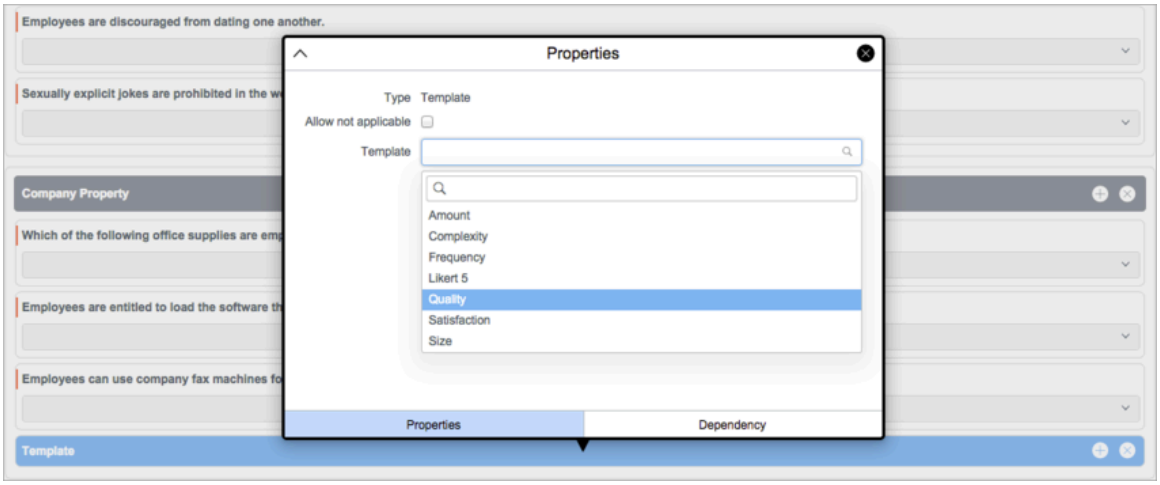
프로시저

1. 템플릿 데이터 유형 아이콘을 범주 컨테이너로 끌어 놓습니다.

2. 질문 제목 표시줄에서 기어 아이콘을 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자를 엽니다.

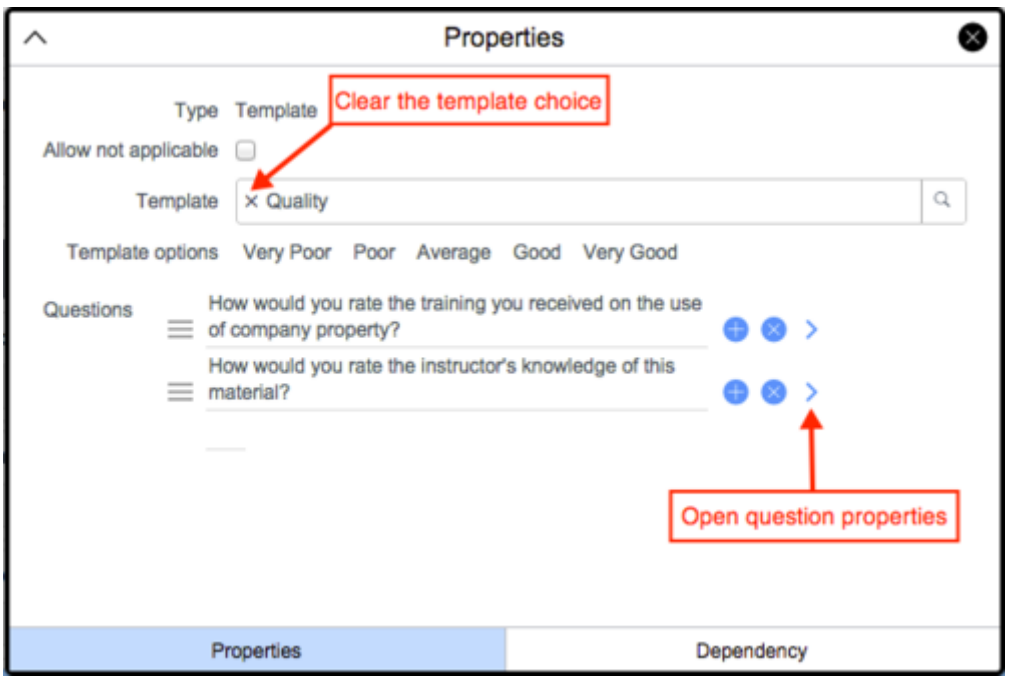
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 리스트에서 미리 정의된 축적을 선택합니다.



해당 템플릿에 대한 질문 입력 필드가 나타납니다.

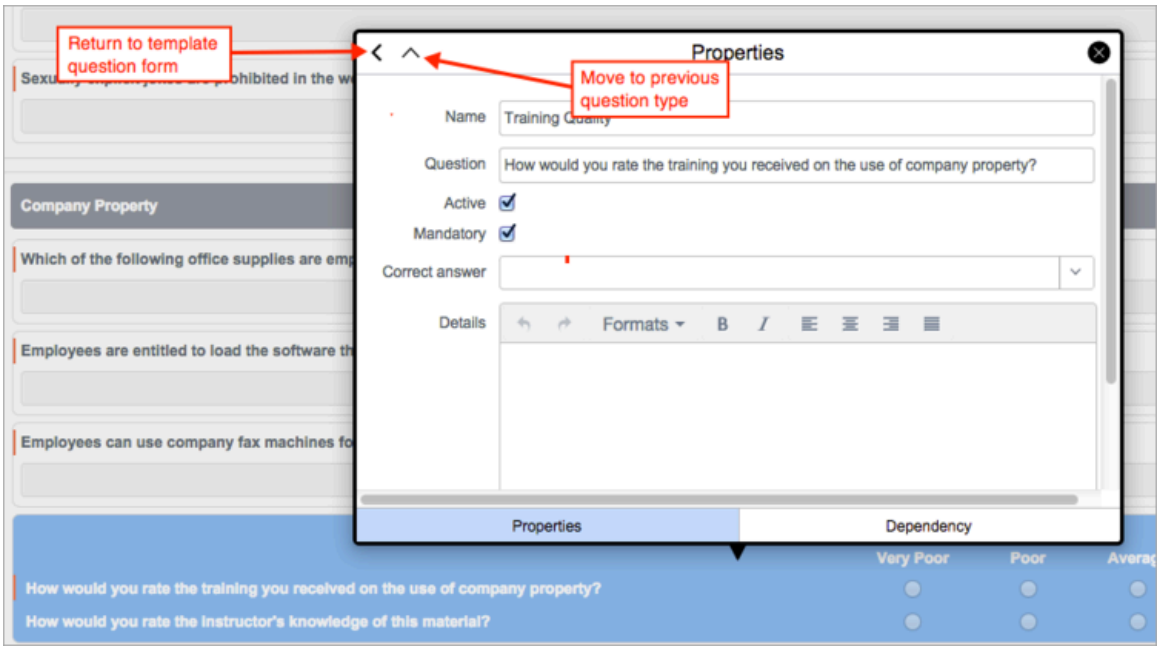
4. 템플릿에 적합한 질문을 하나 이상 입력합니다.



5. 질문의 오른쪽에 있는 화살표를 클릭하여 해당 속성을 구성합니다.

각 질문의 이름을 제공해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 클릭하여 질문 사이를 이동하거나 뒤로 화살표를 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자로 돌아갑니다.
7. 나머지 질문에 대한 속성을 구성합니다.
8. **X** 아이콘을 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.

관련 정보

퀴즈 디자이너

퀴즈 생성

점수가 매겨진 질문 구성

범주 및 퀴즈 결과를 계산할 때 점수가 매겨 진 질문만 고려됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보

질문에는 채점할 정답이 지정되어 있어야 합니다. 점수가 매겨진 문제에 대한 결과만 퀴즈 성과표에 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈.
2. 점수로 표시하려는 질문이 포함된 퀴즈를 엽니다.
3. 평가 메트릭 유형 양식의 메트릭 범주 관련 목록에서 점수가 매겨진 것으로 표시할 질문의 범주를 선택합니다.
4. 메트릭 범주 양식의 평가 메트릭 관련 목록에서 질문을 선택합니다.
5. 평가 메트릭 양식의 질문 유형 섹션에서 점수 매기기 확인란을 선택합니다.

   질문의 데이터 유형이 채점이 지원되지 않는 경우에는 이 확인란을 사용할 수 없습니다.

6. 질문에 대한 정답을 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
몇 가지 데이터 유형에 대해 여러 정답이 지원됩니다. 퀴즈의 데이터 유형를 참조하십시오.

7. 업데이트를 클릭합니다.
8. 시스템에서 점수를 매기려는 범주의 모든 문제에 대해 이 과정을 반복합니다.
9. 메트릭 범주 목록으로 돌아가서 다른 범주를 선택하고 해당 범주의 적절한 질문에 대한 점수를 구성합니다.

퀴즈 구성

전체 퀴즈를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin, survey_creator 또는 admin

이 태스크 정보
이 페이지에서 입력하고 선택한 값은 전체 퀴즈에 적용됩니다.

프로시저

퀴즈 디자이너에서 구성을 클릭한 후 표에 설명된 대로 필드를 채웁니다.

퀴즈 디자이너 구성

필드	설명
활성	이 퀴즈를 수신자에게 배포할 수 있도록 하는 확인란입니다.
설명	이 구성 또는 첨부된 퀴즈에 대한 설명입니다.
소개	퀴즈에 표시할 소개 컨텐츠입니다. 퀴즈에 대한 환영 메시지나 배경 정보를 추가할 수 있습니다.
소유자	퀴즈의 소유자입니다. Survey_creator, survey_admin 또는 assessment_admin 역할을 사용하여 사용자를 추가할 수 있습니다.
서명	[선택 사항] 퀴즈 수신자가 퀴즈와 관련된 요구 사항, 훈계 또는 기대를 승인합니다.
반환 URL	사용자가 완료한 퀴즈를 제출한 후 사용자에게 표시되는 웹 페이지의 대상 주소입니다. 반환 URL이 구성되면 종료 메모 내용이 표시되지 않습니다.
종료 메모	수신자가 완료한 퀴즈를 제출한 후 수신자에게 표시되는 콘텐츠입니다. 감사 메시지, 후속 지침 또는 기타 해당하는 정보를 추가할 수 있습니다. 반환 **URL**이 지정된 경우 종료 메모가 표시되지 않습니다.
기간	퀴즈가 생성된 시간부터 시작하여 수신자가 이 퀴즈를 완료하는 데 주어진 시간입니다. 기본 기간은 14일입니다.
관리자	이 퀴즈의 평가 관리자입니다. 이러한 사용자는 퀴즈 프로세스만 관리할 책임이 있으며 결과는 관리할 책임이 없습니다. 이 퀴즈에 대한 제출 기한이 지나면 시스템이 관리자에게 알립니다.
지연될 경우 관리자에게 알림	사용자가 기한 전에 할당된 퀴즈를 제출하지 못한 경우 받는 사람의 관리자에게 이메일 알림을 보내는 확인란입니다.
관련 링크	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
벤치마크 표시	핵심성과지표(KPI) 및 추세에 대한 가시성을 제공하는 Benchmarks 대시보드를 엽니다. 주: • 이 관련 링크는 bm_viewer 역할을 가진 survey_admin, assessment_admin 및 survey_reader만 사용할 수 있습니다. • 대시보드를 보려면 벤치마크를 선택해야 합니다. Benchmarks 사용하기 를 참조하십시오. • 이는 게시된 퀴즈에만 적용됩니다.

퀴즈 수신자 선택

퀴즈를 배포할 때 시스템은 범주 사용자와 해당 관리자에게 이메일 알림을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
범주에는 한 명 이상의 할당된 사용자가 있을 수 있으며 동일한 사용자를 둘 이상의 범주에 할당할 수 있습니다.

시스템은 또한 수신자의 내 평가 및 설문 조사 포털에서 퀴즈에 대한 링크를 생성합니다. 사용자는 할당된 범주에서만 질문에 답변할 수 있습니다.

프로시저

각 퀴즈 범주에 대한 수신자를 선택하려면 가용성 을 클릭한 다음 표에 설명된 대로 필드를 채웁니다.

수신자 선택

필드	설명
범주 선택	선택한 사용자가 수신인인 범주입니다.
사용자 추가	이 범주의 수신자로 선택된 사용자입니다. 선택 목록에는 시스템의 모든 사용자가 표시됩니다.

관련 정보

퀴즈 디자이너

퀴즈 게시

퀴즈를 게시하면 시스템이 수신자와 관리자에게 이메일 알림을 보냅니다. 각 수신자의 내 평가 및 설문 조사 포털에 있는 카드에는 퀴즈에 대한 링크가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

1. 받는 사람이 볼 수 있는 대로 퀴즈를 보려면 퀴즈 디자이너의 오른쪽 위에 있는 메뉴 아이콘을 가리키고 미리 보기를 클릭합니다.
2. 퀴즈가 만족스러우면 저장 및 게시 또는 게시 를 클릭하여 퀴즈를 배포합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

퀴즈 디자이너

퀴즈 복사

하나 이상의 범주가 있는 퀴즈의 복사본을 만들면 유사한 데이터로 다른 퀴즈를 만드는 수고를 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
연결된 모든 질문(유형), 구성, 범주, 메트릭, 도메인 분리 규칙 및 역할 기반 범주가 복사됩니다. 할당된 사용자, 범주 사용자, 인스턴스 및 트리거 조건은 복사되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈.
2. 퀴즈를 선택합니다.
3. 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

퀴즈 편집

퀴즈를 배포한 후 퀴즈를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
현재 세션과 애플리케이션 범위가 동일한 퀴즈만 편집할 수 있습니다.

- 추가하는 질문은 업데이트 후 배포되는 퀴즈에만 사용할 수 있습니다.
- 퀴즈를 제출하기 전 또는 재응시 기간 동안:
  - 기존 질문에 대한 변경 사항은 사용자가 즉시 사용할 수 있습니다. 여기에는 추가 선택 사항 또는 데이터 형식 변경과 같은 답변 변경이 포함됩니다.
  - 삭제된 질문은 사용자 큐의 배포된 퀴즈에서 삭제됩니다.

프로시저

퀴즈를 엽니다. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 서비스 상세 정보 양식을 그룹화합니다.

관련 정보

퀴즈 디자이너

점수가 매겨진 질문 구성

범주 및 퀴즈 결과를 계산할 때 점수가 매겨 진 질문만 고려됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
질문에는 채점할 정답이 지정되어 있어야 합니다. 점수가 매겨진 문제에 대한 결과만 퀴즈 성과표에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈.
2. 점수로 표시하려는 질문이 포함된 퀴즈를 엽니다.
3. 평가 메트릭 유형 양식의 메트릭 범주 관련 목록에서 점수가 매겨진 것으로 표시할 질문의 범주를 선택합니다.
4. 메트릭 범주 양식의 평가 메트릭 관련 목록에서 질문을 선택합니다.
5. 평가 메트릭 양식의 질문 유형 섹션에서 점수 매기기 확인란을 선택합니다.

   질문의 데이터 유형이 채점이 지원되지 않는 경우에는 이 확인란을 사용할 수 없습니다.

6. 질문에 대한 정답을 선택하십시오.

   주:
   몇 가지 데이터 유형에 대해 여러 정답이 지원됩니다. 퀴즈의 데이터 유형를 참조하십시오.

7. 업데이트를 클릭합니다.
8. 시스템에서 점수를 매기려는 범주의 모든 문제에 대해 이 과정을 반복합니다.
9. 메트릭 범주 목록으로 돌아가서 다른 범주를 선택하고 해당 범주의 적절한 질문에 대한 점수를 구성합니다.

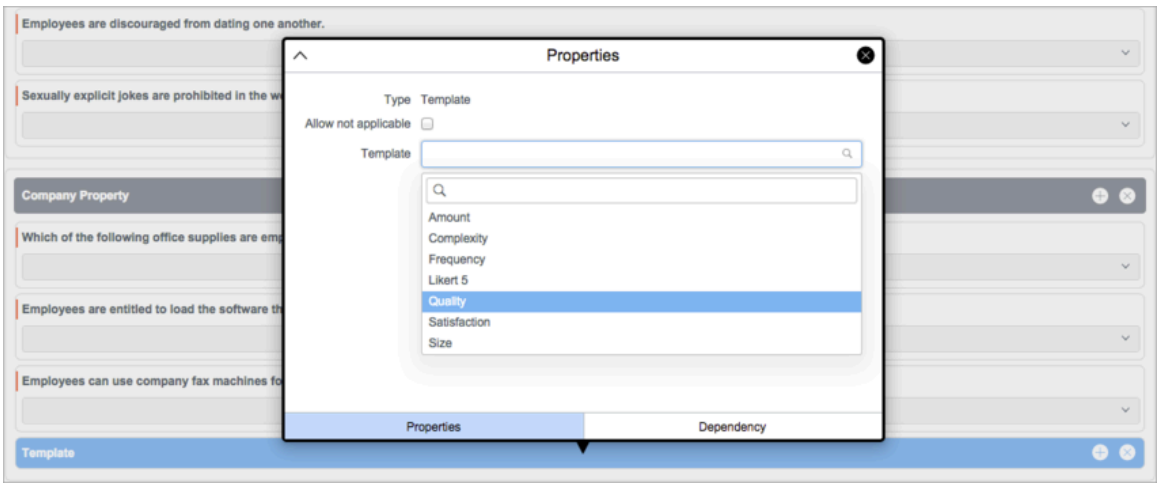
템플릿 질문 구성

퀴즈를 디자인할 때 템플릿 질문을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

프로시저

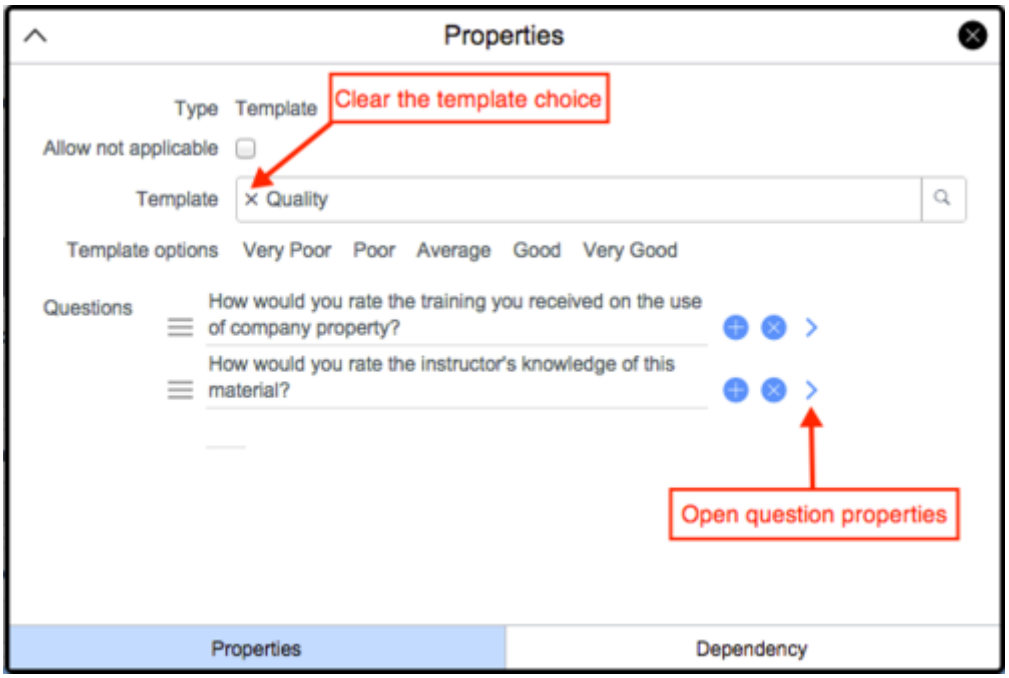
1. 템플릿 데이터 유형 아이콘을 범주 컨테이너로 끌어 놓습니다.
2. 질문 제목 표시줄에서 기어 아이콘을 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자를 엽니다.
3. 리스트에서 미리 정의된 축척을 선택합니다.



   해당 템플릿에 대한 질문 입력 필드가 나타납니다.

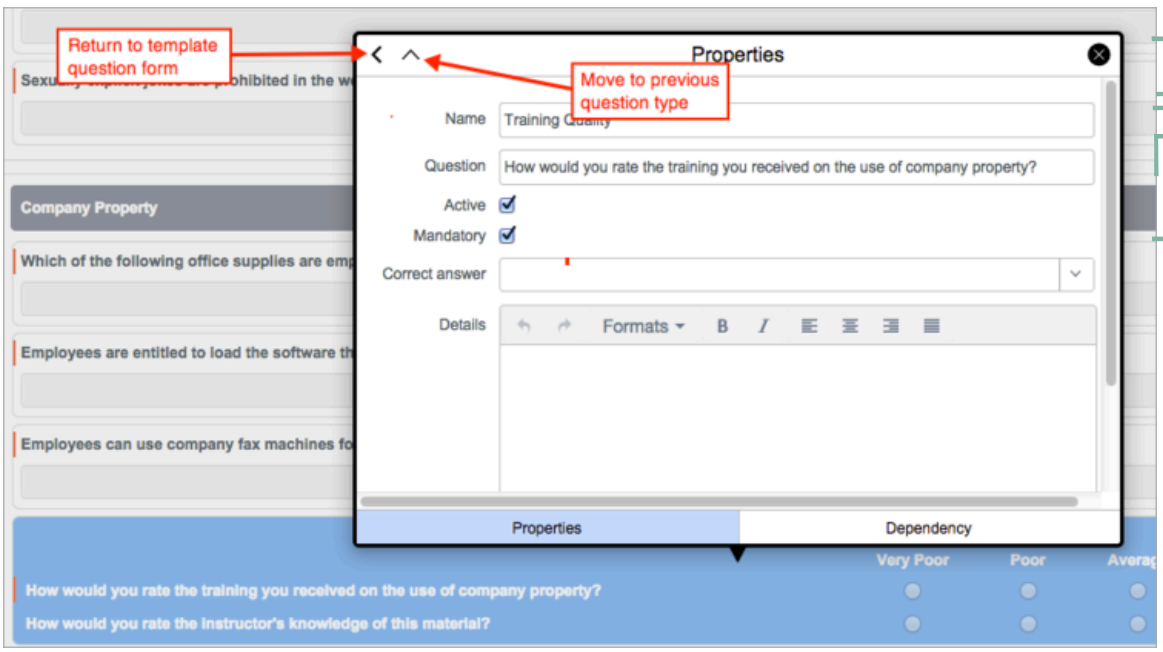
4. 템플릿에 적합한 질문을 하나 이상 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 질문의 오른쪽에 있는 화살표를 클릭하여 해당 속성을 구성합니다.

각 질문의 이름을 제공해야 합니다.



6. 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 클릭하여 질문 사이를 이동하거나 뒤로 화살표를 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자로 돌아갑니다.

7. 나머지 질문에 대한 속성을 구성합니다.

8. **X** 아이콘을 클릭하여 템플릿 속성 대화 상자를 닫고 설정을 저장합니다.

관련 정보

- 퀴즈 디자이너
- 퀴즈 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

퀴즈 재응시 사용

수신자가 퀴즈 기한까지 원하는 만큼 답변을 다시 제출할 수 있도록 퀴즈를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
퀴즈의 구성된 기간이 경과할 때까지 결과가 계산되지 않습니다. 사용자의 큐에 있는 카드는 퀴즈 기한까지 계속 표시되며 재응시를 허용하는 버튼이 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 메트릭 정의 〉 유형.
2. 목록의 모든 기록을 볼 수 있도록 평가 방법 = 평가 필터 조건을 제거합니다.
3. 퀴즈를 엽니다.
4. 평가 메트릭 유형 양식에서 시험 재응시 허용 확인란을 선택하고 기록을 저장합니다.

관련 정보

- 퀴즈 디자이너
- 퀴즈 게시

퀴즈 결과 보기

각 질문 및 범주에 대한 퀴즈 결과를 보거나 퀴즈 성과표에서 자세한 세부 항목을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

이 태스크 정보
퀴즈 결과는 메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에 저장되며 범주의 각 질문에 대한 수신자의 답변을 표시합니다.

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈 결과.

관련 정보

- 퀴즈 디자이너
- 퀴즈 게시

퀴즈 디자이너 성과표 보기

퀴즈 성과표가 범주 결과 뷰에서 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

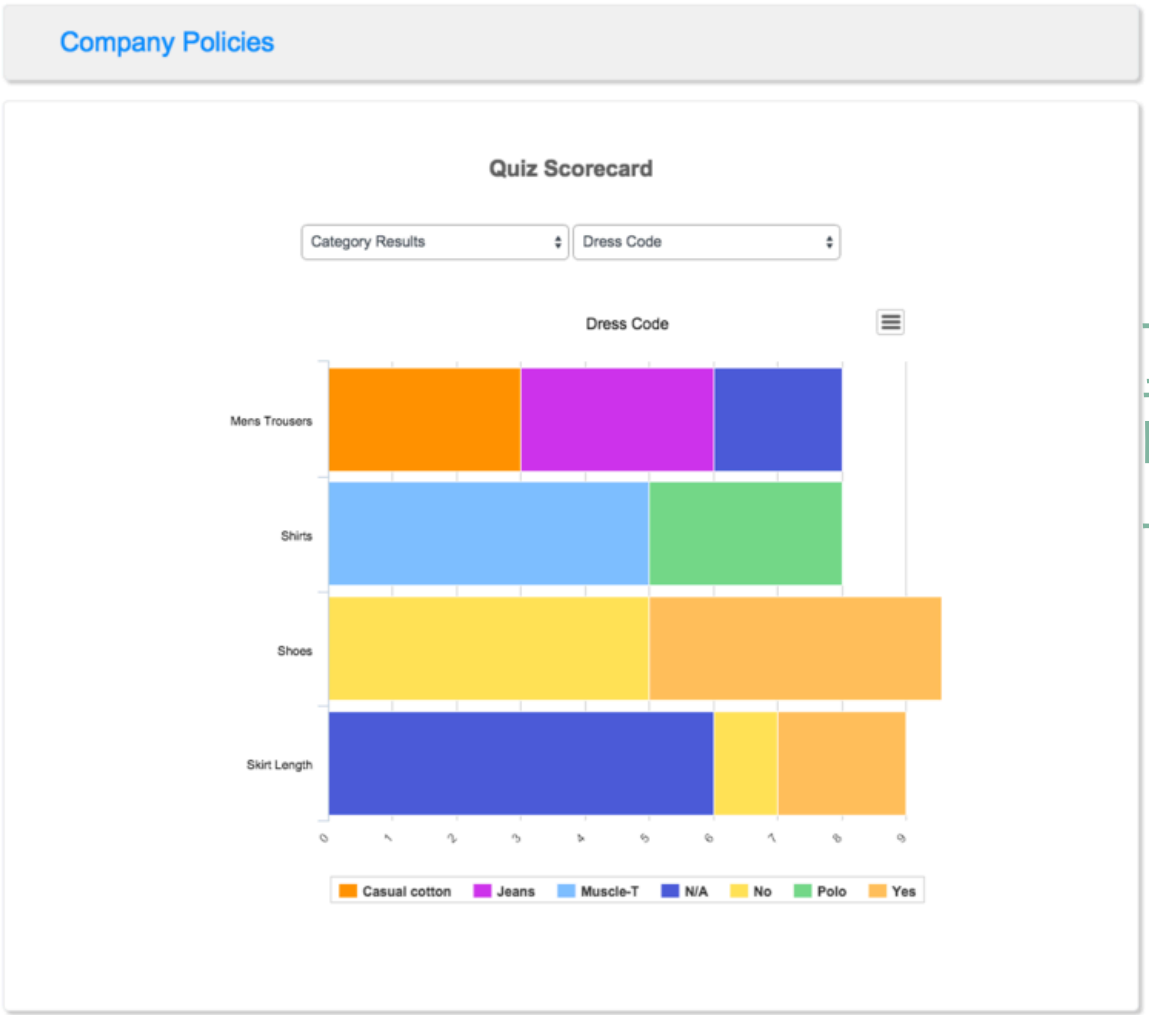
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
성과 기록표에 대한 자세한 내용은 퀴즈 성과 기록표를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈.
2. 결과를 보려는 퀴즈를 엽니다.
3. 관련 링크 아래에서 성과 기록표 보기를 선택합니다.

   선택한 퀴즈의 성과표가 범주 결과 뷰에서 열립니다.
4. 차트 위의 선택 목록에서 보려는 범주를 선택합니다.



관련 정보

퀴즈 디자이너

퀴즈 성과표 보기

퀴즈 기록에 대한 성과표를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
성과 기록표에 대한 자세한 내용은 퀴즈 성과 기록표를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈.
2. 퀴즈 기록을 엽니다.
3. 성과표 보기 관련 링크를 선택합니다.

   주:
   보고할 퀴즈 결과가 없으면 성과표 링크가 숨겨집니다.

   성과 기록표에는 퀴즈 이름을 표시하는 헤더와 결과 또는 등급 비교를 표시하는 섹션이 포함되어 있습니다.
4. 보려는 정보를 결정합니다.
   사용 가능한 뷰는 다음과 같습니다.
   - 범주 결과
   - 질문 결과
   - 평균 등급
   - 이력

평가 범주 결과 보기

범주 결과에는 특정 메트릭 범주에서 평가된 기록의 성과를 나타내는 값이 포함됩니다. 각 범주 결과 기록은 한 평가 그룹의 데이터를 저장합니다. 범주 결과 값은 범주 및 메트릭 가중치와 동일한 범주의 메트릭 결과 값을 기반으로 계산됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 admin

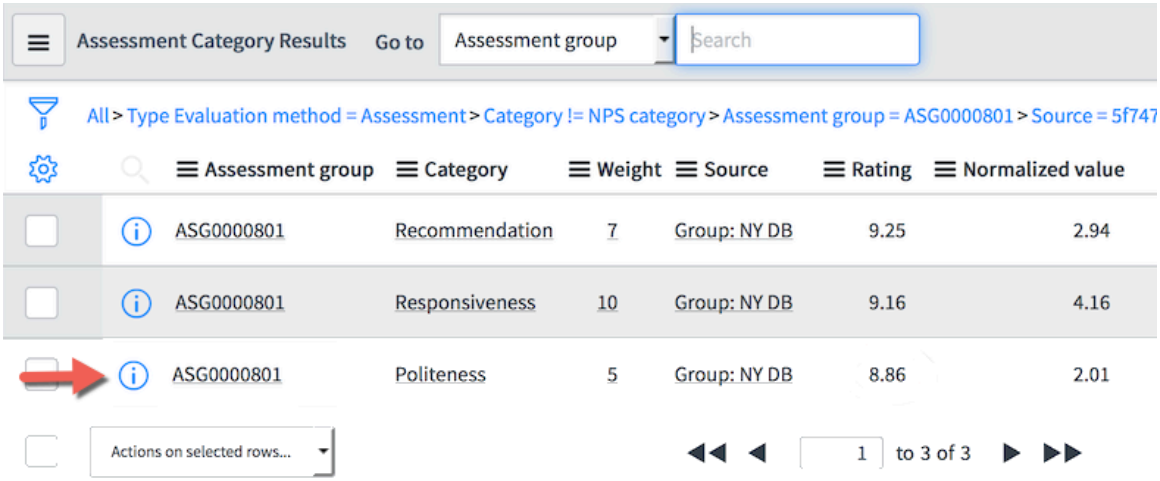
이 태스크 정보

주:
시스템은 범주 결과 계산에 특정 응답의 메트릭 결과를 포함하지 않습니다. 이를 보완하기 위해 시스템은 동일한 범주 내에서 정규화된 다른 메트릭 결과 값의 가중치를 조정합니다.

프로시저

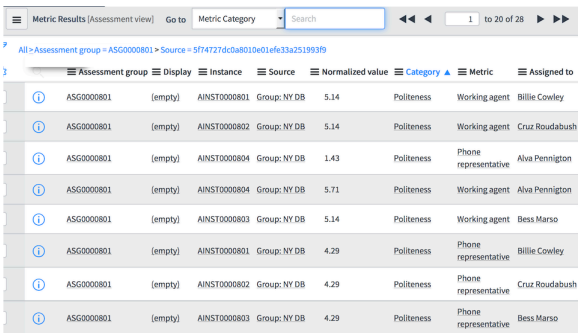
1. 다음으로 이동 모두 〉 평가 〉 결과 〉 범주 결과.
2. 평가 그룹 번호 옆에 있는 참조 (참조 아이콘)을 클릭하여 범주 결과 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 평가 범주 결과 양식을 봅니다.
양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

평가 범주 결과 양식

필드	설명
범주	범주 결과 값이 적용되는 메트릭 범주의 이름입니다.
등급	등급은 성과표 및 결정 매트릭스에 사용됩니다. 사용자가 평가를 완료하면 등급이 동적으로 업데이트됩니다. 등급은 다음과 같이 계산됩니다. (Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group) 예: 평가 범주 결과 테이블 예에서 평가 가능한 기록인 **NY DB** 그룹의 공손함 범주가 있는 평가 **ASG0000801**그룹(평가 가능한 기록)의 등급 값은 **8.86**입니다. 연결된 메트릭 결과 테이블에서 이 그룹의 인스턴스가 **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803**, AINST0000804 등 **4**개 있음을 확인할 수있습니다. 시스템은 다음을 사용하여 등급을 계산했습니다. (5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86 
평가 그룹	범주 결과가 연결된 평가 그룹입니다. 범주 결과 등급 및 정규화된 값은 이 평가 그룹의 메트릭 결과에서만 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
정규화된 값	평가된 기록을 평가하는 데 사용된 범주의 가중치를 기준으로 등급 을 측정하는 계산된 값입니다. 정규화된 값은 다음과 같이 계산됩니다. 정규화된 값 = 등급 x (연결된 범주 가중치 / 이 평가 그룹의 범주 결과가 소스 기록에 있는 모든 범주의 가중치 합계) 예: 소스 기록의 평가 그룹 ASG0000907에는 다음과 같은 범주 각각에 대해 하나씩 4개의 연결된 범주 결과가 있습니다. ○ 중요도 등급(가중치 = 10) ○ 제품 신뢰성(무게 = 9) ○ 회사 정렬(가중치 = 9) ○ 규정 준수 점수(가중치 = 9) 제품 신뢰성에 대한 이 소스 기록의 범주 결과에서 등급이 7.81인 경우 정규화된 값 계산은 다음과 같습니다. 7.81 x [9 / (10+9+9+9)] = 1.9
가중치	관련 범주의 가중치입니다. 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
소스	평가 주제로 평가된 기록입니다. 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

관련 정보

평가 결과

양식 레이아웃 구성

메트릭 결과 보기

퀴즈 성과표

퀴즈 응용 프로그램은 인쇄 가능한 성과 기록표를 준비합니다.

성과표는 범주 및 질문 응답을 분석하고 현재 등급을 이전 등급과 비교합니다. 시간 경과에 따른 평점을 검토하거나, 질문 평점을 비교하거나, 모든 범주의 평점을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다.

성과표를 볼 때마다 시스템이 성과 기록표를 동적으로 업데이트하므로 최근에 완료한 퀴즈가 등급에 반영됩니다.

범주 결과

범주 결과 뷰는 범주의 모든 질문에 대한 응답의 누적 막대형 차트입니다.

차트 위의 선택 목록에서 표시할 범주를 선택합니다. 범주 결과는 점수가 매겨진 질문에 대해서만 계산됩니다.

이 뷰에는 다음 데이터 유형을 사용하는 응답이 표시됩니다.

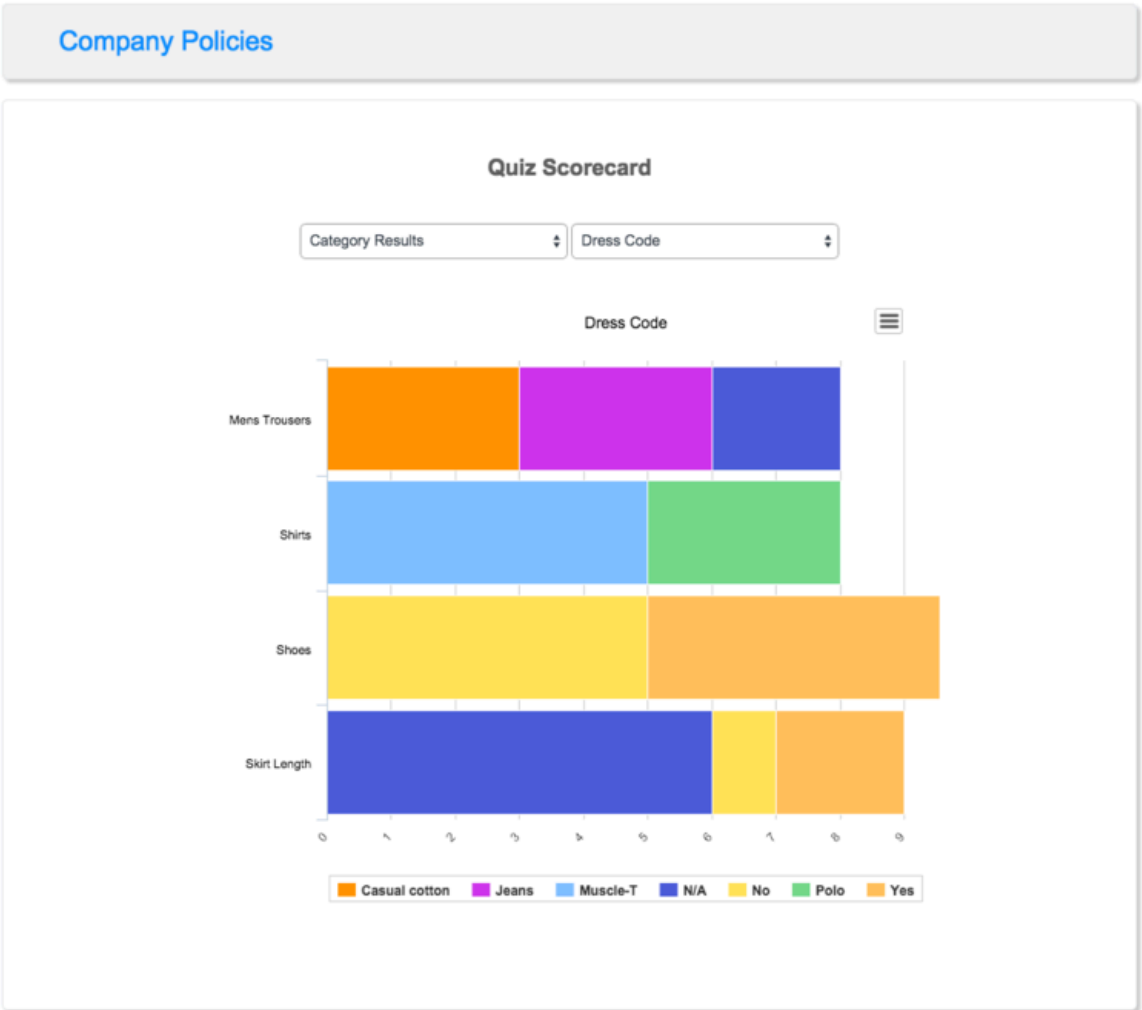
- 확인란
- 선택
- Likert 척도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 번호
- 템플릿
- 예/아니요

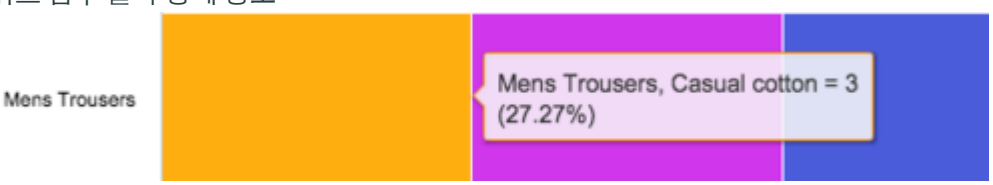
주:
확인란 및 예/아니요 데이터 형식은 퀴즈 디자이너에서 부울 데이터 형식으로 결합됩니다.

퀴즈 범주 결과



질문에 대한 특정 응답에 대한 상세 정보를 보려면 특정 응답을 나타내는 색상 세그먼트를 가리킵니다. 차트에는 해당 응답의 개수와 해당 질문에 대한 총 응답 중 나타내는 백분율이 표시됩니다.

퀴즈 범주 결과 상세 정보



질문 결과

질문 결과 뷰에는 퀴즈의 모든 질문에 대한 결과가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 유형에 따라 원형 차트 또는 막대형 차트로 결과를 표시하려면 선택 목록에서 이름으로 질문을 선택합니다.

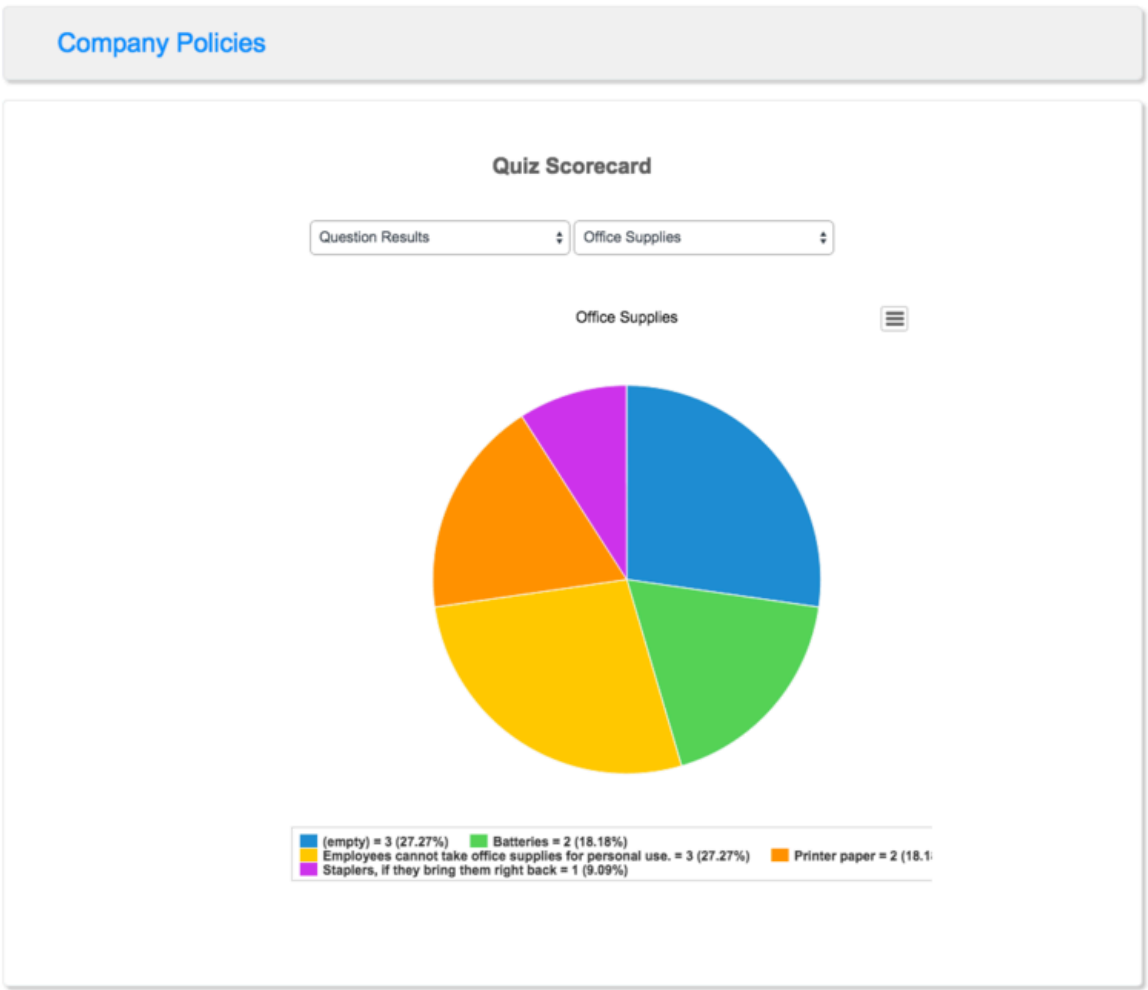
원형 차트

원형 차트에는 다음 데이터 유형에 대한 질문 결과가 표시됩니다.

- 확인란
- 선택
- Likert 척도
- 번호
- 템플릿
- 예/아니요

주:
확인란 및 예/아니요 데이터 형식은 퀴즈 디자이너의 부울 데이터 형식으로 결합됩니다

퀴즈 성과표 질문 결과 - 원형 차트



가로 막대형 차트

질문 결과에서 다음 데이터 유형을 사용하면 막대형 차트가 나타납니다.

백분율

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

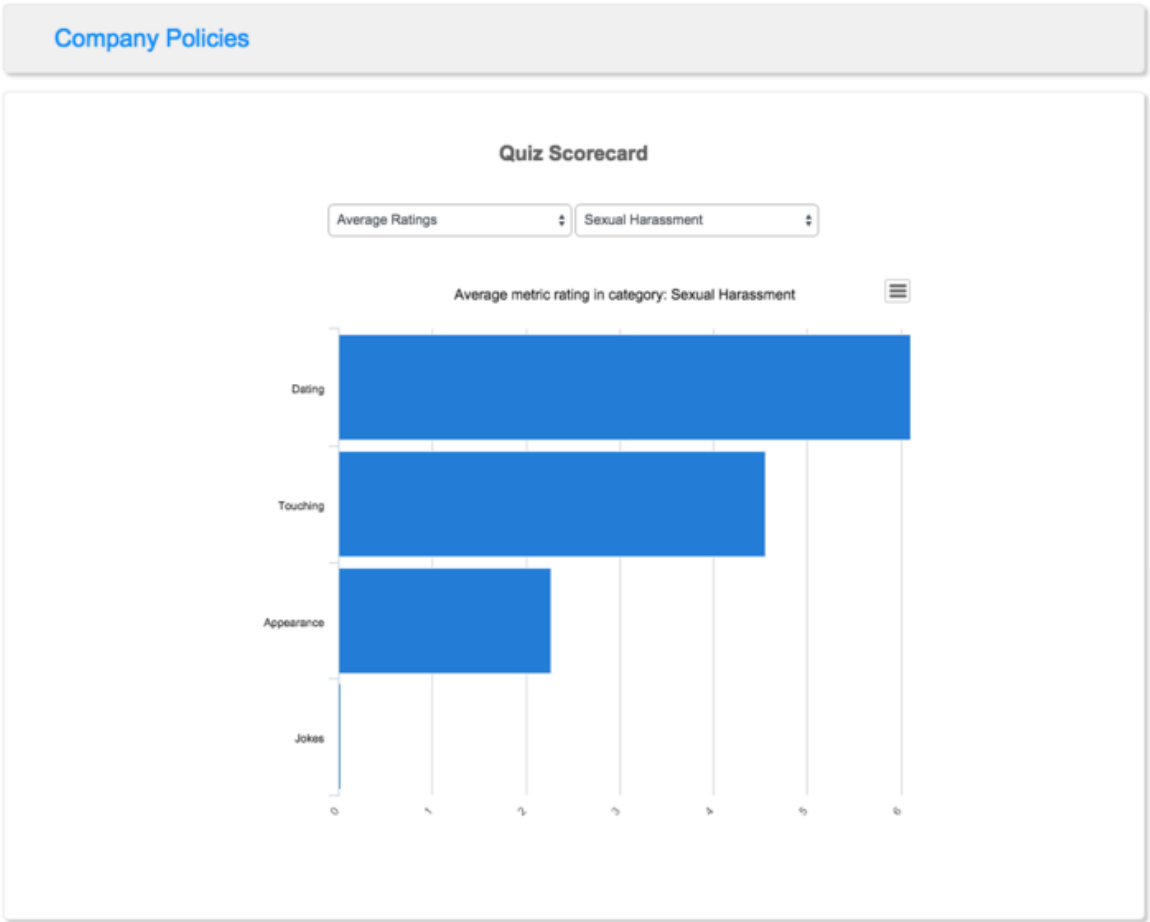
기본적으로 백분율 질문에 대한 모든 결과에는 20% 세그먼트의 보고서 범위가 사용됩니다. 보고서 범위를 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 보고서 〉 관리 〉 보고서 범위.

평균 등급

평균 등급 뷰에는 범주의 각 질문에 대한 가중 평균 등급의 막대형 차트가 표시됩니다.

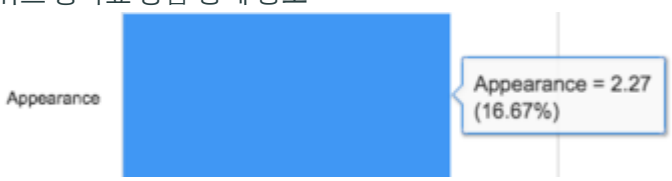
이 보기를 사용하여 개별 질문이 범주의 전체 등급에 어떤 영향을 미치는지 알아봅니다. 차트 위의 두 번째 선택 목록에서 범주를 선택합니다. 점수가 매겨진 질문에 대해서만 등급이 계산됩니다.

평균 등급 뷰



각 질문의 평점이 전체 범주의 평점에 미치는 영향을 보려면 색상이 지정된 막대를 가리킵니다. 팝업 상자에는 각 개별 질문의 가중 평균으로 표현되는 총 평점의 백분율이 표시됩니다.

퀴즈 성과표 등급 상세 정보



성과표 이력

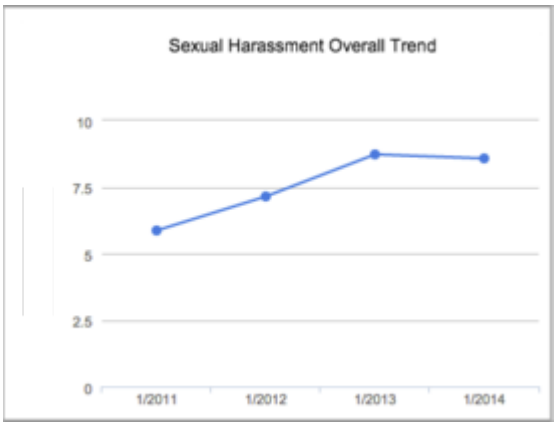
이력 보기는 범주 및 해당 질문에 대한 현재 등급을 지난 3년 또는 4분기 동안의 등급과 비교합니다.

하락한 등급은 빨간색으로 강조 표시되며 음수를 표시합니다. 개선된 등급은 양수로 녹색으로 강조 표시됩니다. **Diff** 열의 값 옆에 있는 화살표 아이콘은 이전 등급에 대한 현재 등급의 추세를 나타냅니다. 점수가 매겨진 질문 질문에 대해서만 등급이 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

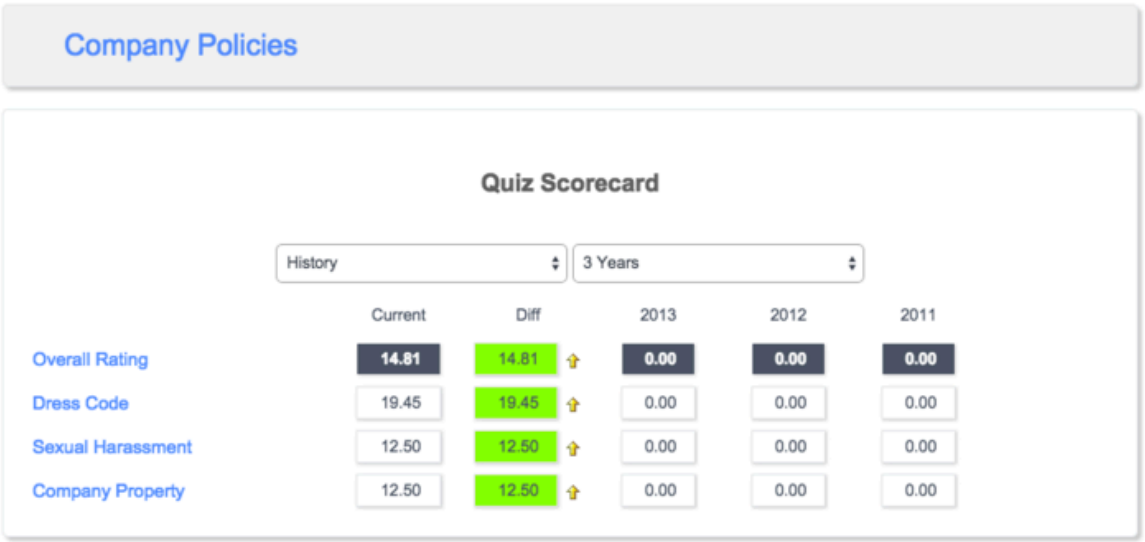
범주를 가리키면 해당 범주의 등급 추세를 보여주는 꺾은선형 차트가 표시됩니다. 범주를 클릭하여 질문이 포함된 메트릭 범주 양식을 봅니다.

성과표 추세 차트



3년: 현재 등급을 계산하기 위해 시스템은 TTM(후행 12개월) 기간의 등급의 평균을 구합니다. **Diff** 열에는 현재 등급과 이전 연도의 등급 간의 불일치가 표시됩니다.

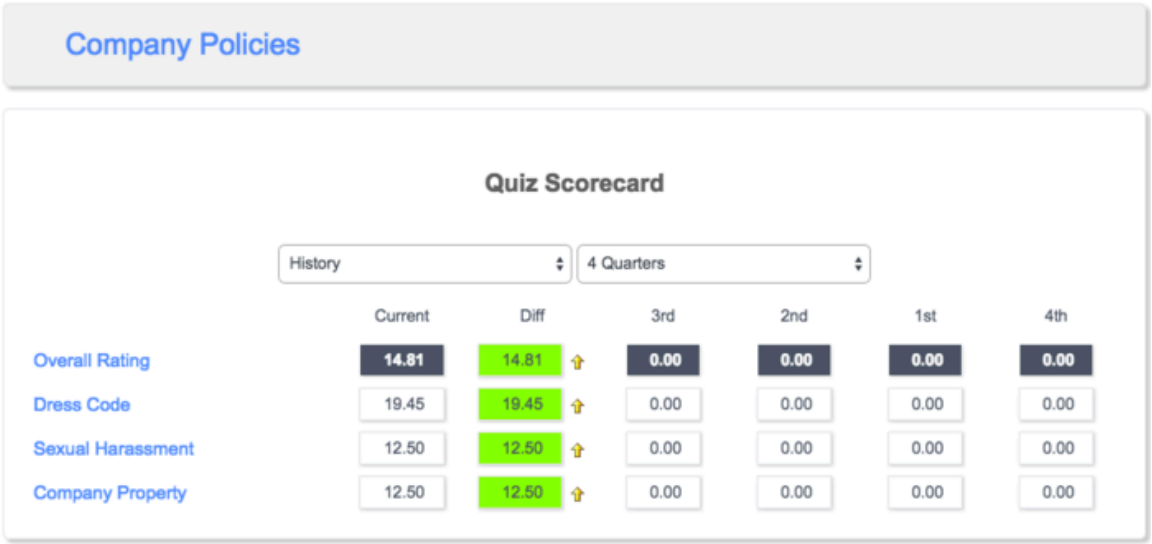
성과표 이력 - 3년



4분기: 분기별 퀴즈는 현재 분기의 각 질문 및 범주에 대한 평균 평점을 이전 4분기의 평균 평점과 비교합니다. **Diff** 열에는 현재 등급과 이전 분기의 등급 간의 불일치가 표시됩니다. 열 레이블은 현재 분기에서 분기별로 뒤로 계산됩니다. 예를 들어 현재 분기가 2013년 3분기이면 이전 분기는 2차(2013), 1차(2013), 4차(2012) 및 3차(2012)로 표시됩니다. 해당 분기에 대한 데이터가 있었는지 여부에 관계없이 이전 4개 분기가 모두 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성과표 이력 - 4분기



범주의 가중치 수정

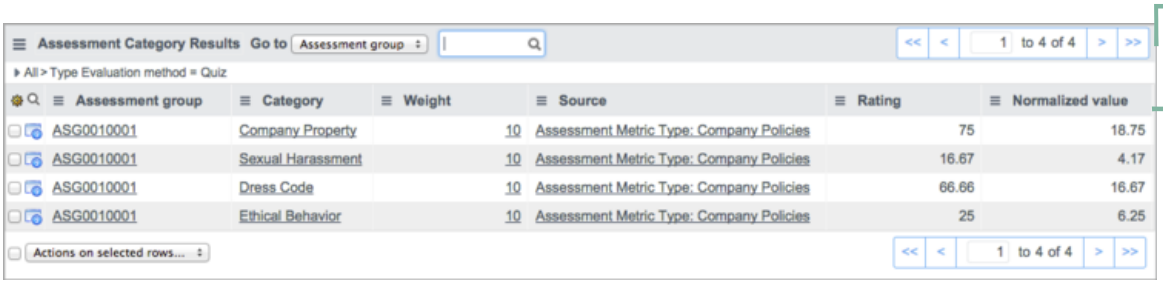
점수가 매겨진 각 질문에 대한 가중치를 기반으로 각 범주의 전체 등급을 표시하는 평가 범주 결과 [asmt_category_result] 테이블에 저장된 범주 결과를 보고 기본 가중치 값을 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 퀴즈 〉 범주 결과.



시스템은 각 범주에 대해 구성된 가중치에서 결과를 계산합니다. 가중치는 기본적으로 10 값으로 설정되지만 변경할 수 있습니다.

2. 다음으로 이동퀴즈 〉 범주을 클릭하고 목록에서 범주를 선택합니다.

3. 메트릭 범주 양식에서 가중치 필드의 기본값을 편집합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

> **주:**
> 평가 메트릭 양식의 퀴즈 뷰에서 질문 가중치를 편집할 수도 있습니다.

관련 정보

퀴즈 디자이너

퀴즈 풀기

할당된 모든 퀴즈가 개인 평가 및 설문 조사 큐에 나타납니다. 퀴즈를 제출하면 시스템이 응답을 저장합니다. 퀴즈에 재응시가 허용되는 경우 마감일까지 원하는 만큼 다시 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
퀴즈를 완료하는 데 특별한 역할이 필요하지는 않지만 로그인되어 있어야 하고 퀴즈가 할당되어 있어야 합니다.

이메일을 보내도록 구성된 경우 퀴즈가 할당되면 시스템에서 알림을 보냅니다. 메시지에는 퀴즈 링크와 평가 및 설문 조사 큐를 보기 위한 지침이 포함되어 있습니다.

할당된 각 퀴즈는 평가 및 설문 조사 큐에 시작 버튼을 포함하여 퀴즈에 대한 정보가 포함된 카드로 나타납니다. 기한이 지난 퀴즈는 빨간색 아이콘과 빨간색 기한으로 표시됩니다.

퀴즈를 제출하기 전에 빨간색 별표로 표시된 모든 필수 질문에 답해야 합니다. 퀴즈 풀기 시작했지만 완료할 수 없는 경우 답변을 저장하고 나중에 다시 돌아옵니다. 모든 질문에 답했고 답변이 만족스러우면 퀴즈를 제출합니다.

기본적으로 제출 후에는 퀴즈에 대한 답변을 수정할 수 없습니다. 그러나 관리자가 재응시를 허용하도록 이 퀴즈를 구성한 경우 퀴즈를 완료한 후에도 퀴즈가 큐에 남아 있고 카드에 퀴즈 수정 버튼이 표시됩니다. 기한 전에는 원하는 만큼 퀴즈를 재응시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 평가 및 설문 조사.
2. 퀴즈 카드에서 퀴즈 수행 을 클릭하여 질문서를 엽니다.
   퀴즈 범주가 두 개 이상인 경우 축소 또는 확장 아이콘을 클릭하여 범주의 질문을 숨기거나 표시할 수 있습니다.
3. 최선을 다해 각 질문에 답하십시오.
   질문에 답변하는 방법을 잘 모르거나 질문이 귀하에게 적용되지 않는 경우 해당 선택 항목을 사용할 수 있는 경우 해당 사항 없음을 선택합니다.
4. 언제든지 저장 을 클릭하여 응답을 제출하지 않고 저장할 수 있습니다.
   퀴즈를 다시 작업할 준비가 되면 큐에서 퀴즈를 다시 열 수 있습니다.
5. 완성된 퀴즈를 제출할 준비가 되면 주의가 필요한 주장을 읽으십시오.
6. 있는 경우 확인란을 선택하여 어설션을 승인합니다.

   주:
   전체 이름이 표시되는 경우 퀴즈를 제출한 후 어설션을 승인하기 위한 인증을 제공해야 합니다.

7. 제출을 클릭합니다.
8. 메시지가 표시되면 사용자 이름과 암호를 입력하여 서명을 확인합니다.
   모든 필수 질문에 유효한 답변을 입력한 경우, 구성된 종료 메모를 표시하는 성공 메시지가 나타납니다. 퀴즈에서 재응시를 허용하는 경우 제출 후 퀴즈 수정 버튼과 함께 카드가 큐에 남아 있습니다. 재응시가 허용되지 않으면 카드가 대기열에서 사라집니다.
9. 질문에 잘못된 응답이 있거나 계속 답변해야 함을 나타내는 오류 메시지가 표시되면 오류를 수정하고 퀴즈를 다시 제출하십시오.
10. 옵션: 퀴즈 수정을 클릭하여 답변을 수정하고 재응시를 허용하는 퀴즈를 다시 제출합니다.
    기한까지 퀴즈에 대한 응답을 수정할 수 있습니다.

퀴즈 인스턴스 보기

퀴즈 인스턴스가 만들어졌는지 확인하거나, 퀴즈 인스턴스의 상태를 확인하거나, 퀴즈 인스턴스를 다시 할당하려면 인스턴스를 봅니다. 퀴즈 인스턴스는 한 사용자에게 할당된 하나의 질문서를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 assessment_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈 인스턴스.
   인스턴스의 상태에 따라 다음 하위 모듈을 사용할 수 있습니다.
   - 준비 완료: 사용자가 수행할 수 있는 퀴즈 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
   - 진행 중: 진행 중인 퀴즈 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
   - 완료됨: 완료된 퀴즈 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 수행 날짜 필드를 기준으로 내림차순으로 정렬됩니다.
   - 취소됨: 취소된 퀴즈 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
   - 모두: 모든 상태의 퀴즈 인스턴스를 표시합니다. 기본적으로 이러한 인스턴스는 번호 필드를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
2. 필수 하위 모듈에서 퀴즈 인스턴스를 클릭합니다.

   기본적으로 다음 테이블에 나열된 필드는 완료됨 하위 모듈을 제외한 모든 하위 모듈에 대해 표시됩니다.

   주:
   완료됨 하위 모듈에서 인스턴스를 선택하면 사용자의 응답 페이지로 리디렉션됩니다.

3. 양식에서 필드에 입력합니다.

   퀴즈 인스턴스 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 기록 번호입니다.
메트릭 유형	이 퀴즈의 메트릭 유형입니다.
기한	퀴즈 인스턴스를 완료해야 하는 날짜입니다. 시스템은 관련 퀴즈 정의의 평가 기간을 기준으로 기한을 채웁니다. 기본적으로 14일로 설정됩니다. 퀴즈 기한은 기본 시스템에서 적용되지 않습니다. 마감일을 적용하려면 워크플로우 또는 기타 메커니즘을 사용하여 설문조사 마감일이 지났을 때 설문조사 수신자에게 알림을 보내는 것이 좋습니다.
상태	퀴즈의 상태입니다.
담당자	퀴즈 인스턴스가 할당된 사용자입니다. 상태가 진행 중, 완료 또는 취소되면 이 필드는 읽기 전용이 됩니다.
도메인	인스턴스와 연결된 도메인입니다.
관련 링크	
사용자의 응답 보기	사용자가 완료한 설문 조사 응답의 읽기 전용 버전을 표시합니다.
관련 목록	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
평가 인스턴스 질문	퀴즈 질문서의 각 질문에 대한 사용자 응답 값을 저장하는 모든 인스턴스 질문 기록입니다. 퀴즈와 관련된 열은 다음과 같습니다. ○ 범주: 질문이 속한 퀴즈 범주를 표시합니다. ○ 메트릭: 퀴즈 질문을 표시합니다.

관련 정보

이벤트 일정

퀴즈에 대한 문제 은행에서 메트릭 범주 및 메트릭 추가

퀴즈에 대한 문제 은행에 추가된 질문 범주(메트릭 범주)와 질문(메트릭)을 재사용합니다. 문제 은행의 메트릭 범주 또는 메트릭을 퀴즈에 추가하거나 퀴즈에서 문제 은행에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 assessment_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 문제 은행.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 메트릭 범주 양식에서 필드를 채웁니다.

메트릭 범주 필드

필드	설명
이름	메트릭 범주의 이름입니다.
설명	메트릭 범주에 대한 설명입니다.
총 메트릭	메트릭 범주의 총 메트릭 수입니다. 이 숫자는 범주에서 메트릭을 추가하거나 삭제할 때 자동으로 업데이트됩니다.

4. 제목 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 평가 메트릭 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 평가 메트릭 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

문제 은행을 사용하여 퀴즈에 대한 메트릭 범주 또는 메트릭 구성

퀴즈를 생성하거나 업데이트하는 동안 문제 은행 모듈의 질문 범주(메트릭 범주)와 질문(메트릭)을 재사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 assessment_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 〉 퀴즈.
2. 퀴즈 정의를 엽니다.
3. 옵션: 플랫폼의 문제 은행에서 퀴즈에 메트릭 범주를 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 메트릭 범주 관련 목록에서 은행의 새 범주를 클릭합니다.
문제 은행에 추가된 모든 메트릭 범주 목록과 함께 은행에서 새 범주 대화 상자가 표시됩니다.

b. 필요한 범주를 선택하고 **Add** Selected(선택 항목 추가)를 클릭합니다.
메트릭 범주 및 해당 메트릭 정의의 복사본이 메트릭 범주 관련 목록에 생성됩니다.

4. 옵션: Platform의 문제 은행에서 퀴즈에 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.

b. 평가 메트릭 관련 목록에서 은행의 새 메트릭을 클릭합니다.
은행에서 새 메트릭 대화 상자가 문제 은행에서 사용할 수 있는 질문 목록과 함께 표시됩니다.

c. 필요한 메트릭을 선택하고 선택한 항목 추가를 클릭합니다.
메트릭과 해당 메트릭 정의의 복사본이 범주의 평가 메트릭 관련 목록에 생성됩니다.

5. 옵션: 플랫폼의 퀴즈에서 문제 은행에 메트릭 범주를 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.

b. 문제 은행에 추가를 클릭합니다.
범주의 복사본이 문제 은행에 메트릭 및 메트릭 정의와 함께 생성됩니다.

6. 옵션: Platform의 퀴즈에서 문제 은행에 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 메트릭 범주 관련 목록에서 메트릭 범주 정의를 엽니다.

b. 평가 메트릭 관련 목록에서 필요한 메트릭 정의를 엽니다.

c. 문제 은행에 추가를 클릭합니다.
문제 은행에 추가 대화 상자가 표시됩니다.

d. 이 질문/메트릭을 추가할 문제 은행 선택 필드에서 이 메트릭을 추가할 메트릭 범주를 선택하고 확인을 클릭합니다.
메트릭 및 해당 메트릭 정의의 복사본이 문제 은행에서 선택된 범주에 대해 생성됩니다.

7. 옵션: 퀴즈 디자이너의 문제 은행에서 퀴즈에 메트릭 범주 또는 메트릭을 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 퀴즈 디자이너에서 퀴즈를 엽니다.

b. 옵션: 문제 은행에서 메트릭 범주를 추가하려면 왼쪽 패널의 범주 탭에서 필요한 범주 배너를 끌어 디자인 탭에 놓습니다.

c. 옵션: 문제 은행에서 메트릭을 추가하려면 질문 탭 또는 범주 탭에서 필요한 메트릭을 끌어서 놓습니다.

주:

- 메트릭 범주를 끌어서 놓으면 범주 내의 모든 종속성도 퀴즈에 추가됩니다.
- 범주 탭에서는 메트릭 범주 내에서 개별 메트릭을 끌어서 놓을 수 있습니다.
- 상위 메트릭을 끌어서 놓으면 모든 종속 질문도 메트릭 범주에 추가됩니다.
- 하위 메트릭을 끌어서 놓으면 하위 질문만 메트릭 범주에 추가됩니다.

양식으로 퀴즈 만들기

퀴즈 디자이너 대신 평가 애플리케이션의 기록을 사용하여 완전한 퀴즈를 만들 수 있습니다.

퀴즈의 모든 요소(범주, 질문 및 답변)는 평가 엔진에서 사용하는 테이블에 저장되며 이러한 테이블의 퀴즈 뷰 에 표시됩니다. 평가 애플리케이션에서 퀴즈를 만드는 사용자에게는 assessment_admin 역할이 있어야 합니다.

여기에 표시된 순서의 절차에 따라 평가 양식을 통해 퀴즈를 생성합니다.

- 퀴즈를 생성합니다.
- 범주를 설정합니다.
- 퀴즈에 대한 질문을 생성합니다.
- 질문에 대한 답변을 생성합니다.
- 수신자에게 퀴즈를 배포합니다.

주:
퀴즈를 만들고 편집하는 데 권장되는 방법은 퀴즈를 빠르게 만들고 편집할 수 있는 직관적인 단일 인터페이스를 제공하는 퀴즈 디자이너를 사용하는 것입니다. 퀴즈 디자이너를 통해 제공되지 않는 특정 기능을 퀴즈에 추가해야 한다고 판단되면 여기에 설명된 특정 절차 중 일부를 사용하여 추가할 수 있습니다.

관련 정보

퀴즈 생성

접근 가능한 기록에 대한 범주 생성

범주 설정

범주는 퀴즈 주제의 특정 요소를 평가하기 위한 테마를 나타내며 해당 주제와 관련된 질문을 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

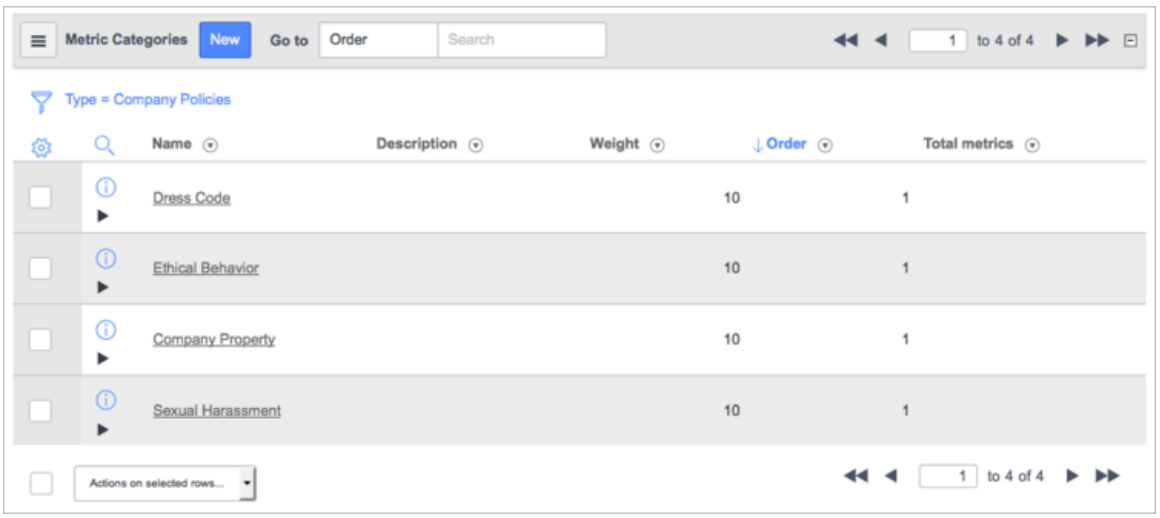
이 태스크 정보
퀴즈를 만들면 시스템은 퀴즈 이름을 사용하여 기본 범주를 생성합니다. 이 범주를 사용하거나, 수정하거나, 필요에 따라 추가 범주를 만들 수 있습니다. 범주는 메트릭 범주 테이블의 퀴즈 뷰 에 있는 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주에는 퀴즈의 전체 점수에 영향을 주는 가중치 가 있습니다. 기본적으로 모든 범주에는 가중치 10이 부여됩니다. 범주에 가중치를 할당할 수 있습니다. 결과가 있으려면 범주에 점수가 매겨진 질문이 포함되어 있어야 합니다.

프로시저

퀴즈 기록의 메트릭 범주 관련 목록에서 새 범주를 만들거나 기존 범주를 편집할 수 있습니다.



관련 정보

- 양식으로 퀴즈 만들기
- 퀴즈 생성
- 범주에 대한 사용자 선택
- 퀴즈의 데이터 유형
- 답변 순서 변경
- 퀴즈 배포
- 게시된 퀴즈 수정

범주에 대한 사용자 선택

범주 사용자는 각 범주에 대한 질문의 수신자입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

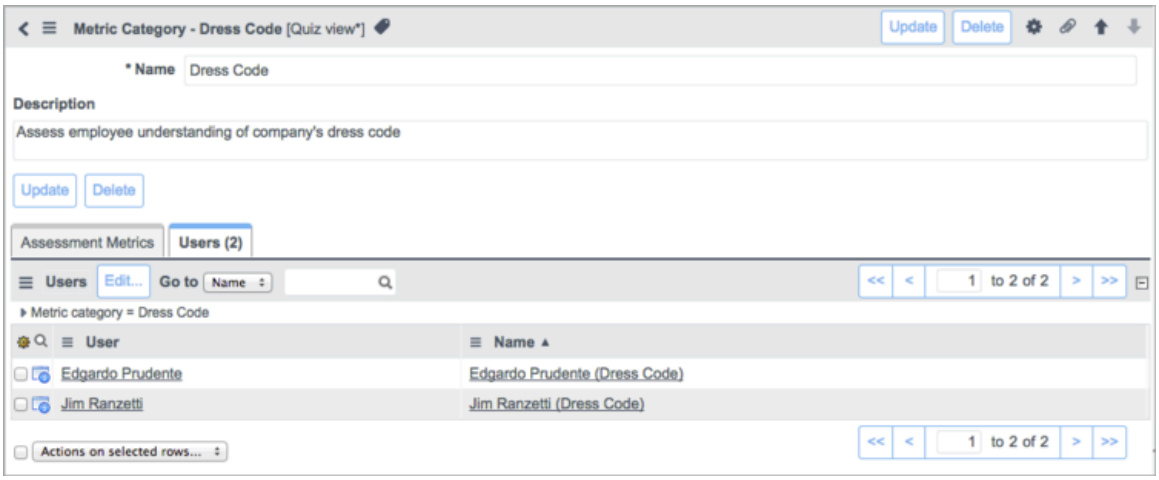
이 태스크 정보

범주에는 한 명 이상의 할당된 사용자가 있을 수 있으며 동일한 사용자를 둘 이상의 범주에 할당할 수 있습니다. 퀴즈를 배포할 때 시스템은 범주 사용자에게 이메일 알림(구성된 경우)을 보내고 평가 및 설문 조사 포털에 적절한 질문서에 대한 링크를 생성합니다. 사용자는 할당된 범주에 첨부된 질문에만 답변할 수 있습니다.

프로시저

범주에 대한 사용자를 선택하려면 범주 기록에서 사용자 관련 목록을 선택하고 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 정보

- 양식으로 퀴즈 만들기
- 퀴즈 생성
- 범주 설정
- 퀴즈의 데이터 유형
- 답변 순서 변경
- 퀴즈 배포
- 게시된 퀴즈 수정

질문 작성

퀴즈 질문을 생성합니다. 범주에는 여러 개의 질문이 연결될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

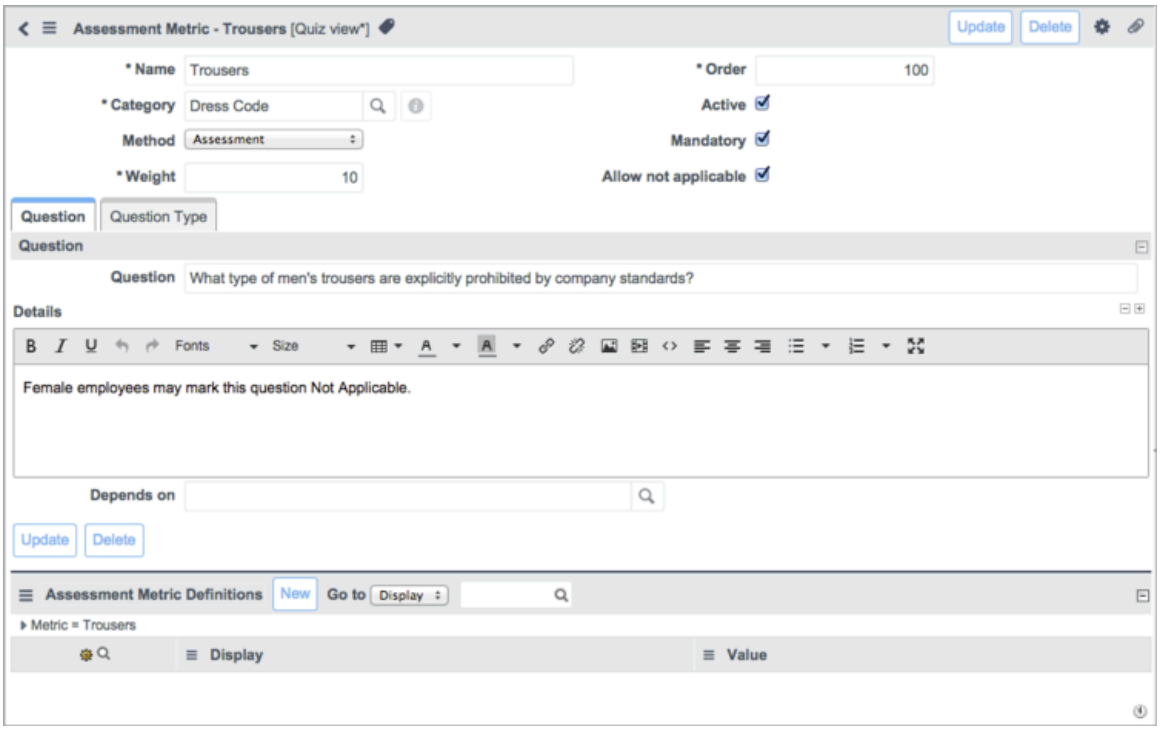
각 질문은 하나의 범주에만 연결될 수 있습니다. 각 질문에는 수신자가 질문에 대답하는 방법을 결정하는 답변 데이터 형식이 있습니다. 질문은 평가 메트릭 테이블의 퀴즈 뷰에 있는 기록입니다.

프로시저

1. 범주 기록을 엽니다.
2. 다음 방법 중 하나로 질문 기록을 생성합니다.
   - 평가 메트릭 관련 목록에 액세스하고 새로 만들기를 선택합니다.
   - 다음으로 이동 퀴즈 관리 〉 질문 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

> ⚠ 경고:
> 선택항목 또는 라이커트 척도 질문을 생성할 때 답변을 생성하려면 제출한 후 평가 메트릭 양식을 다시 열어야 합니다. 이러한 데이터 유형의 질문에 대한 답변을 만들지 않고 질문서를 배포하면 수신자가 질문에 답변할 수 없습니다. 질문이 필수인 경우 수신자는 질문서를 제출할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	〔필수〕 질문의 이름입니다.
범주	〔필수〕 질문이 속한 범주입니다. 메트릭 범주 양식에서 새 질문을 생성하면 시스템이 이 범주를 채웁니다. **주:** 종속 대상 필드가 설정되어 있거나 다른 메트릭이 이 메트릭에 종속된 경우에는 범주를 변경할 수 없습니다.
방법	질문의 사용 방법을 결정하는 설정입니다. ○ 평가: 사용자에게 배포된 퀴즈에서 질문을 사용할 수 있도록 합니다. 평가 방법은 기간을 제외한 모든 데이터 유형과 호환됩니다. ○ 스크립트: 사용자 참여 없이 데이터베이스를 쿼리합니다. 스크립팅된 질문은 주제에 대한 사용자의 지식을 평가하지 않기 때문에 퀴즈에 대한 가치가 제한적입니다. **주:** 선택한 방법과 호환되지 않는 데이터 유형을 선택하면 시스템이 자동으로 방법을 올바른 값으로 변경합니다.
가중치	같은 범주의 다른 질문과 비교했을 때 이 질문의 중요도를 나타내는 숫자 값입니다. 기본적으로 가중치는 10입니다. 가중치 제안은 가중치 범주 및 메트릭을 참조하십시오. 이 필드는 데이터 유형 이 날짜, 날짜/시간 또는 문자열이 아니면 사용할 수 있고 필수입니다. 이러한 데이터 형식은 결과 계산에 포함되지 않습니다.
순서	〔필수〕 범주에서 질문의 순서를 결정하는 숫자 값입니다. 순서 값이 가장 작은 질문은 범주 섹션에서 첫 번째 질문으로 나타납니다. 기본적으로 순서는 100입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 질문서에 나타나지 않으므로 스크립트 메서드에서 메트릭에 사용하는 순서 값은 중요하지 않습니다.
활성	이 질문이 퀴즈에 표시되는지 여부를 결정하는 확인란입니다. 질문이 비활성화된 경우 질문이 비활성화된 후 생성된 퀴즈에 나타나지 않습니다.
필수	사용자가 질문에 대답하도록 요구하는 확인란입니다. 사용자는 빨간색 필드 상태 표시기로 표시된 모든 필수 질문에 유효한 응답을 제공할 때까지 질문서를 제출할 수 없습니다. 이 필드는 방법이평가이고, 종속대상 필드가 비어 있고, 데이터 유형 이 확인란이 아닌 경우에만 사용할 수 있습니다.
해당 사항 없음 허용	이 질문에 대한 가능한 답변으로 해당 사항 없음 을 포함하는 확인란입니다. 사용자는 질문에 응답하기에 충분한 정보가 없는 경우 해당 사항 없음 을 선택할 수 있습니다. 해당 사항 없음에 대한 사용자 응답은 결과에서 제외됩니다.
질문	
질문	퀴즈에 표시되는 질문입니다. 이해하기 쉽고 명확하고 간단한 질문을 입력합니다.
자세히	질문 및 질문 평가 대상에 대한 정보입니다. 사용자가 질문에 답변하는 방법 또는 질문에 대한 HTML 고급 세부 정보가 필요한 경우를 이해하는 데 도움이 되는 세부 정보를 포함합니다. WYSIWYG 편집기를 사용하여 이 필드에 링크 및 이미지 포함과 같은 HTML 텍스트를 만들 수 있습니다.
종속 대상	이 질문이 종속된 기존 질문입니다. 이 질문과 동일한 범주에서 확인란, 선택, 라이커트 척도, 템플릿 및 예/아니요 질문을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 표시되는 경우 필드를 사용하여 이 질문을 표시하기 위한 조건을 설정합니다. 시스템은 질문 간에 재귀 의존성이 생성되지 않도록 방지합니다. 예를 들어 질문 A가 질문 B에 종속되면 질문 B는 질문 A에 종속될 수 없습니다.
질문 유형	
데이터 유형	〔필수〕 예상 응답 데이터의 형식입니다. 자세한 내용은 데이터 유형 표를 참조하십시오. **주:** 다른 질문이 이 질문에 종속된 경우 데이터 유형을 변경할 수 없습니다.
대답 임의대로	질문이 나타날 때마다 이 질문에 대한 가능한 답변을 임의의 순서로 표시하는 확인란입니다. 답변 기본 설정은 답변 옵션이 나타나는 순서에 따라 영향을 받는 경우가 있으며, 이로 인해 편향된 결과가 발생할 수 있습니다. 답변 옵션을 무작위로 지정하면 이러한 편향을 방지하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 확인란은 데이터 유형이 선택 또는 라이커트 척도인 경우에만 사용할 수 있습니다. **주:** 특정 질문에 대한 답변 옵션을 무작위로 지정하면 해당 질문이 사용자에게 혼란을 줄 수 있습니다. 일반적으로 논리적 순서를 따르지 않는 답변 옵션만 무작위화합니다.
기준 정의	퀴즈 결과 계산에서 더 작거나 큰 숫자 값이 좋은 점수와 동일한지 여부를 결정하는 설정입니다. 숫자 값이 작을수록 좋으면 낮음을 선택합니다. 숫자 값이 클수록 좋으면 높음을 선택합니다. 기본값은높음입니다. 이 필드는 데이터 유형 이 날짜, 날짜/시간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	또는 문자열이 아니면 사용할 수 있고 필수입니다. 이러한 데이터 유형에 대한 결과는 결과 계산에 포함되지 않습니다. 점수 매김 확인란을 선택하면 소수 자릿수 값이 높음으로 설정되고 필드가 숨겨집니다. 주: 숫자 값을 설정할 필요가 없는 데이터 유형에 대한 스케일 정의를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 평가용 데이터 유형.
최소	응답 옵션으로 사용할 수 있는 가장 낮은 숫자 값입니다. 이 필드는 데이터 유형 이 숫자, 기간 또는 백분율인 경우에만 사용할 수 있으며 필수입니다.
최대	응답 옵션 또는 배율 값으로 사용할 수 있는 가장 높은 숫자 값입니다. 이 필드는 데이터 유형 이 숫자, 기간 또는 백분율인 경우에 사용할 수 있으며 필수입니다.
문자열 옵션	질문에서 문자열 필드가 나타나는 것에 대한 설정입니다. 이 필드는 질문 유형이 문자열일 때 사용할 수 있습니다. 문자열 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1줄: 모든 길이의 문자열을 허용하는 40자 길이의 1줄 텍스트 필드입니다. ○ **String line wide**: 모든 길이의 한 줄 입력을 허용하는 전체 페이지 너비 텍스트 필드입니다. ○ 여러 줄: 전체 페이지 너비 여러 줄로 된 텍스트 필드로, 자동 줄 바꿈 및 반환을 허용합니다.
득점	범주 결과에 점수를 매기고 퀴즈 결과에 표시할 때 답변을 사용하기 위한 확인란입니다. 점수가 매겨진 질문은 다음 데이터 유형에 사용할 수 있습니다. ○ 선택 ○ Likert 척도 ○ 템플릿 ○ 확인란 ○ 예/아니요 이 확인란을 선택하면 배율 정의 필드가 숨겨지고 해당 필드의 값이 높음으로 설정됩니다.
정답	〔필수〕 점수가 매겨진 질문에 원하는 대답입니다. 이 필드는 점수 매기기 확인란을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 몇 가지 데이터 유형에 대해 여러 정답이 지원됩니다. 퀴즈의 데이터 유형를 참조하십시오.
템플릿	이 질문에 사용할 답변 템플릿입니다. 이 필드는 데이터 유형 이 템플릿일 때 사용할 수 있습니다.
관련 목록	
평가 메트릭 정의	이 질문에 대한 옵션 목록입니다. 이 관련 목록은 데이터 유형 이 선택 또는 라이커트 척도인 경우에만 사용할 수 있습니다.

관련 정보

- 평가 메트릭
- 양식으로 퀴즈 만들기
- 퀴즈 생성
- 범주 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 범주에 대한 사용자 선택
- 퀴즈의 데이터 유형
- 질문 작성

질문에 대한 답변 생성

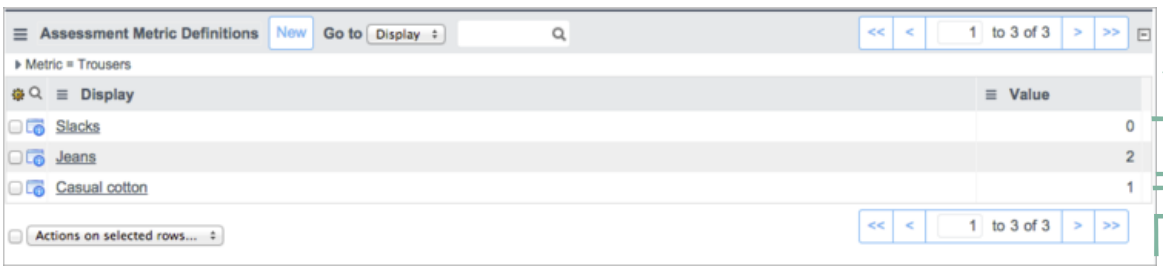
선택 척도 또는 라이커트 척도 데이터 형식의 질문에 대한 답변 옵션을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이러한 데이터 유형 중 하나를 사용하여 질문을 생성하면 평가 메트릭 정의 관련 목록이 나타납니다. 각 메트릭 정의는 퀴즈 질문에 대한 하나의 답변 옵션으로 나타납니다. 예를 들어, 회사 정책에서 허용되지 않는 남성용 바지 유형은 무엇입니까? 이 세 가지 답변이 메트릭 정의로 구성되어 있을 수 있습니다(슬랙스, 청바지, 캐주얼 면).

프로시저

1. 수정하려는 질문 기록을 엽니다.
2. 평가 메트릭 정의 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.



3. 값 필드에 계층 번호를 제공하여 퀴즈에 답변이 표시되는 순서를 설정합니다.

관련 정보
- 양식으로 퀴즈 만들기
- 퀴즈 생성
- 범주 설정
- 범주에 대한 사용자 선택
- 퀴즈의 데이터 유형
- 답변 순서 변경
- 퀴즈 배포
- 게시된 퀴즈 수정

퀴즈 배포

퀴즈 질문에 대한 답변 구성을 마치면 퀴즈를 배포할 준비가 된 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

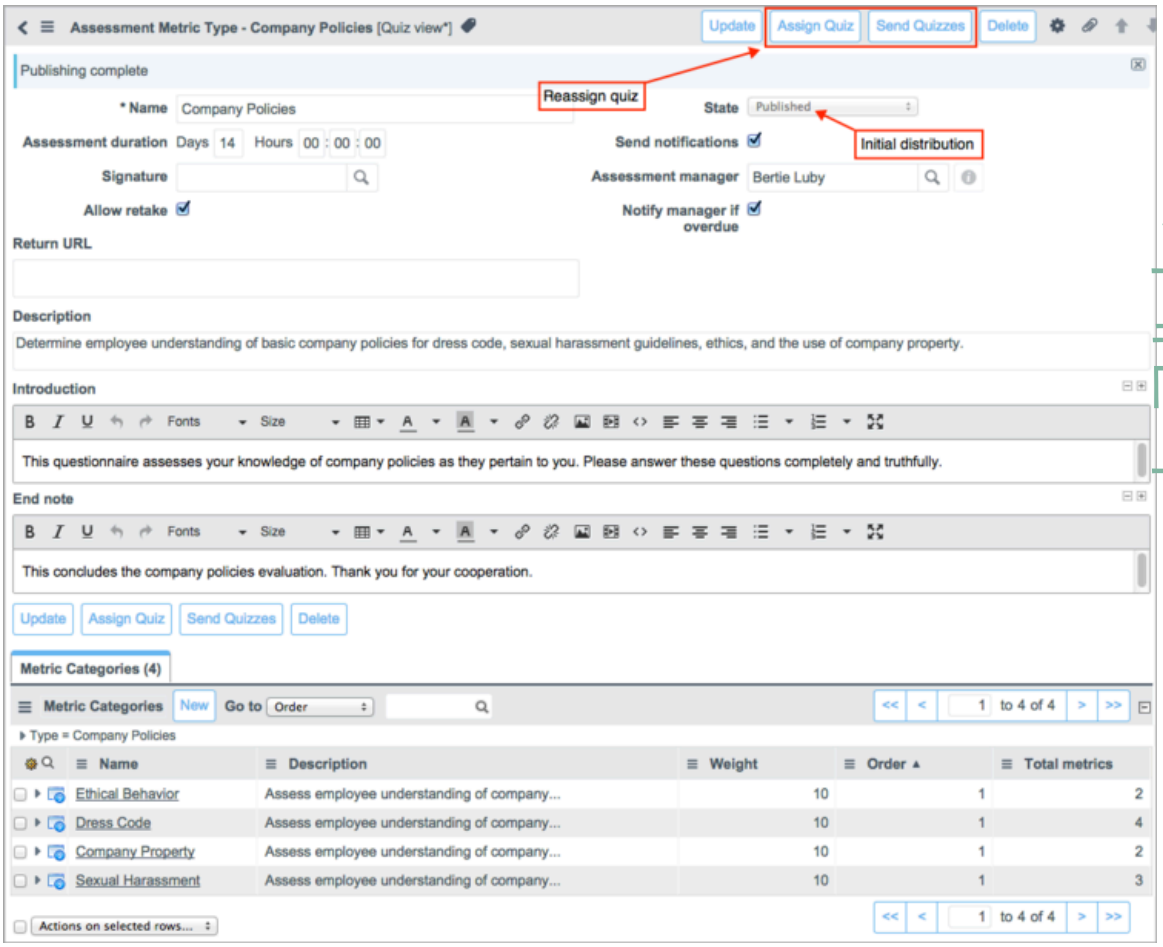
이 태스크 정보
퀴즈에 대해 구성된 모든 범주 사용자 또는 단일 범주 사용자에게 퀴즈를 보낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퀴즈 관리 〉 퀴즈.
2. 퀴즈 기록을 열고 게시를 클릭합니다.
   퀴즈는 게시됨 상태로 배치되고 모든 범주 사용자에게 전송됩니다.
3. 옵션: 게시된 퀴즈를 편집합니다.
   다양한 수정 사항이 퀴즈 내용에 어떤 영향을 주는지 알아보려면 게시된 퀴즈 수정 을 참조하십시오.
4. 옵션: 범주의 사용자 또는 모든 범주 사용자에게 퀴즈를 다시 보냅니다.
   - 퀴즈 할당을 클릭하여 범주 사용자 한 명에게 퀴즈를 보냅니다.
   - 퀴즈 보내기를 클릭하여 모든 범주 사용자에게 퀴즈를 보냅니다.

   주:
   퀴즈에 정의된 범주 사용자가 없는 경우 이러한 버튼은 숨겨집니다.



관련 정보

퀴즈 생성

게시된 퀴즈 수정

게시된 퀴즈 수정

기존 질문에 대한 변경 사항을 즉시 게시합니다. 퀴즈를 시작하지 않은 사용자가 새 질문을 사용할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

퀴즈를 배포한 후에도 편집할 수 있으며 그 결과는 다음과 같습니다.

- 추가된 질문은 이 변경 후에 배포되는 퀴즈에만 사용할 수 있습니다.
- 기존 질문에 대한 변경 내용은 퀴즈가 제출되기 전 또는 재응시 기간 중에 사용자에게 즉시 제공됩니다. 여기에는 추가 선택 사항 또는 데이터 형식 변경과 같은 답변 변경이 포함됩니다.
- 삭제된 질문은 사용자 큐의 배포된 퀴즈에서도 삭제됩니다.

관련 정보

퀴즈 생성

답변 순서 변경

퀴즈 참조

참조 주제는 퀴즈 작업 중 사용하는 양식, 필드 및 속성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

퀴즈 성과표

퀴즈 응용 프로그램은 인쇄 가능한 성과 기록표를 준비합니다.

성과표는 범주 및 질문 응답을 분석하고 현재 등급을 이전 등급과 비교합니다. 시간 경과에 따른 평점을 검토하거나, 질문 평점을 비교하거나, 모든 범주의 평점을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다.

성과표를 볼 때마다 시스템이 성과 기록표를 동적으로 업데이트하므로 최근에 완료한 퀴즈가 등급에 반영됩니다.

범주 결과

범주 결과 뷰는 범주의 모든 질문에 대한 응답의 누적 막대형 차트입니다.

차트 위의 선택 목록에서 표시할 범주를 선택합니다. 범주 결과는 점수가 매겨진 질문에 대해서만 계산됩니다.

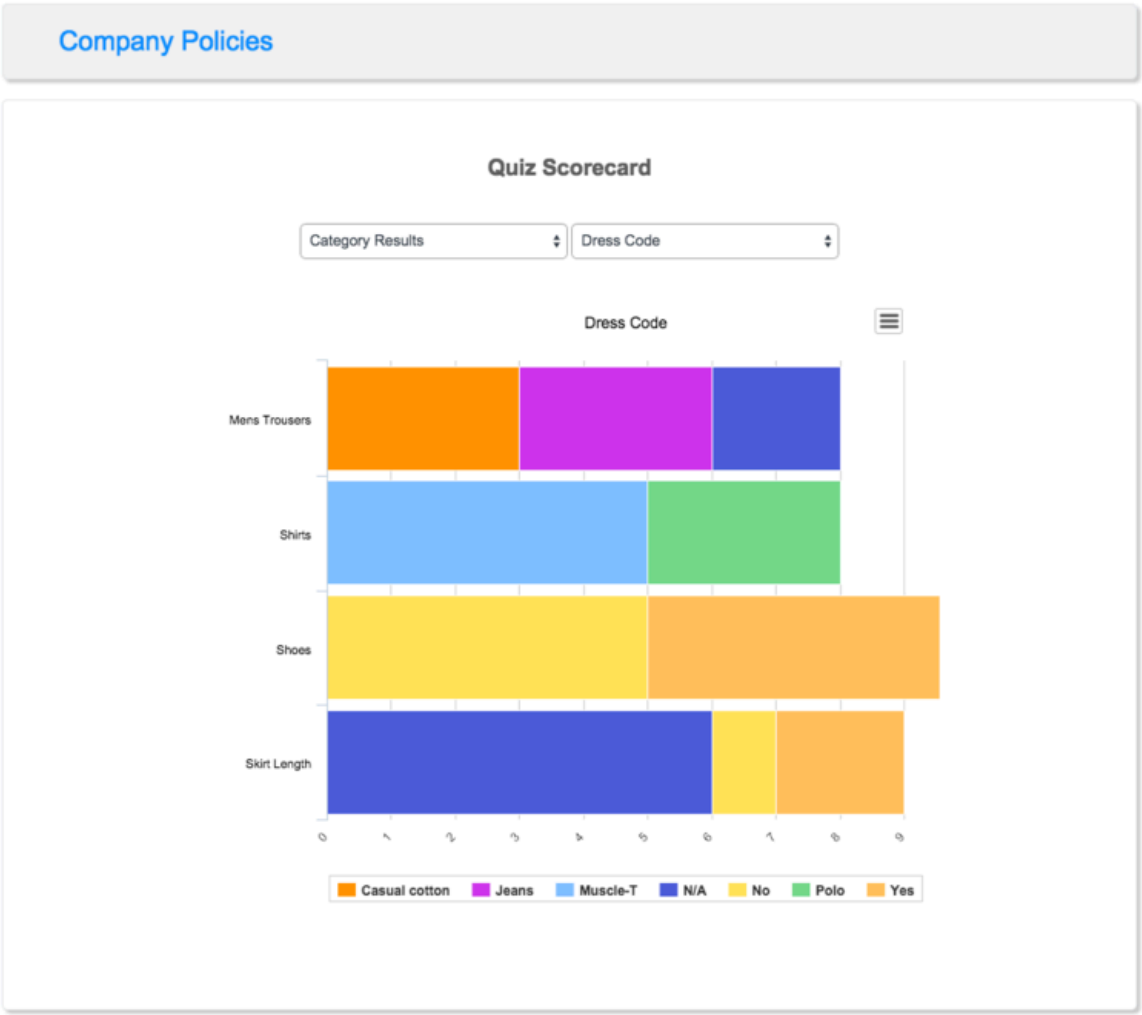
이 뷰에는 다음 데이터 유형을 사용하는 응답이 표시됩니다.

- 확인란
- 선택
- Likert 척도
- 번호
- 템플릿
- 예/아니요

주:
확인란 및 예/아니요 데이터 형식은 퀴즈 디자이너에서 부울 데이터 형식으로 결합됩니다.

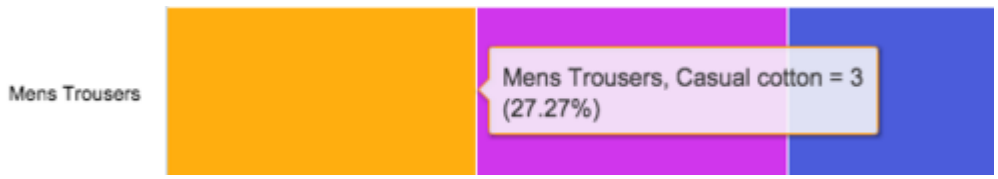
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

퀴즈 범주 결과



질문에 대한 특정 응답에 대한 상세 정보를 보려면 특정 응답을 나타내는 색상 세그먼트를 가리킵니다. 차트에는 해당 응답의 개수와 해당 질문에 대한 총 응답 중 나타내는 백분율이 표시됩니다.

퀴즈 범주 결과 상세 정보



질문 결과

질문 결과 뷰에는 퀴즈의 모든 질문에 대한 결과가 표시됩니다.

데이터 유형에 따라 원형 차트 또는 막대형 차트로 결과를 표시하려면 선택 목록에서 이름으로 질문을 선택합니다.

원형 차트

원형 차트에는 다음 데이터 유형에 대한 질문 결과가 표시됩니다.

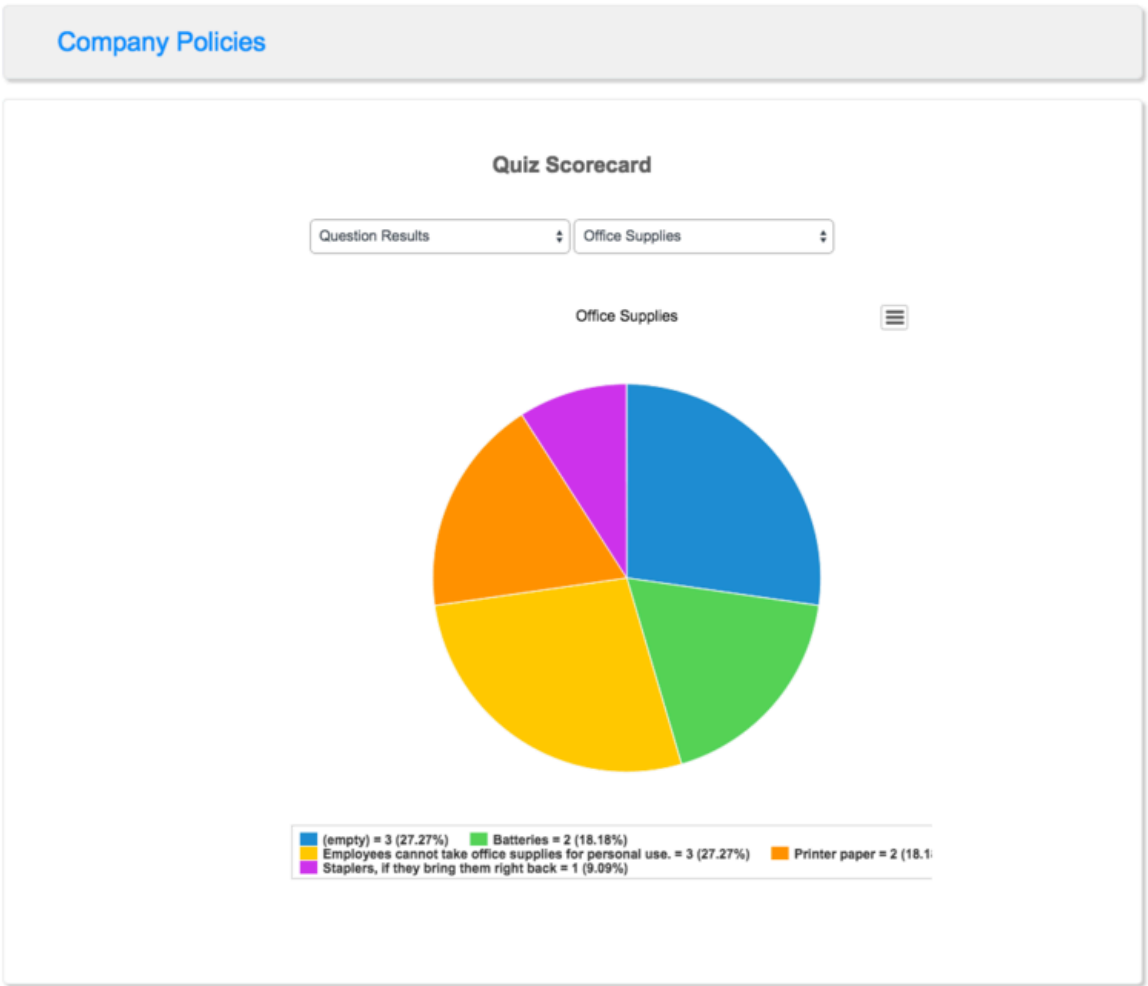
- 확인란
- 선택

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Likert 척도
- 번호
- 템플릿
- 예/아니요

주:
확인란 및 예/아니요 데이터 형식은 퀴즈 디자이너의 부울 데이터 형식으로 결합됩니다

퀴즈 성과표 질문 결과 - 원형 차트



가로 막대형 차트

질문 결과에서 다음 데이터 유형을 사용하면 막대형 차트가 나타납니다.

백분율

기본적으로 백분율 질문에 대한 모든 결과에는 20% 세그먼트의 보고서 범위가 사용됩니다. 보고서 범위를 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 보고서 〉 관리 〉 보고서 범위.

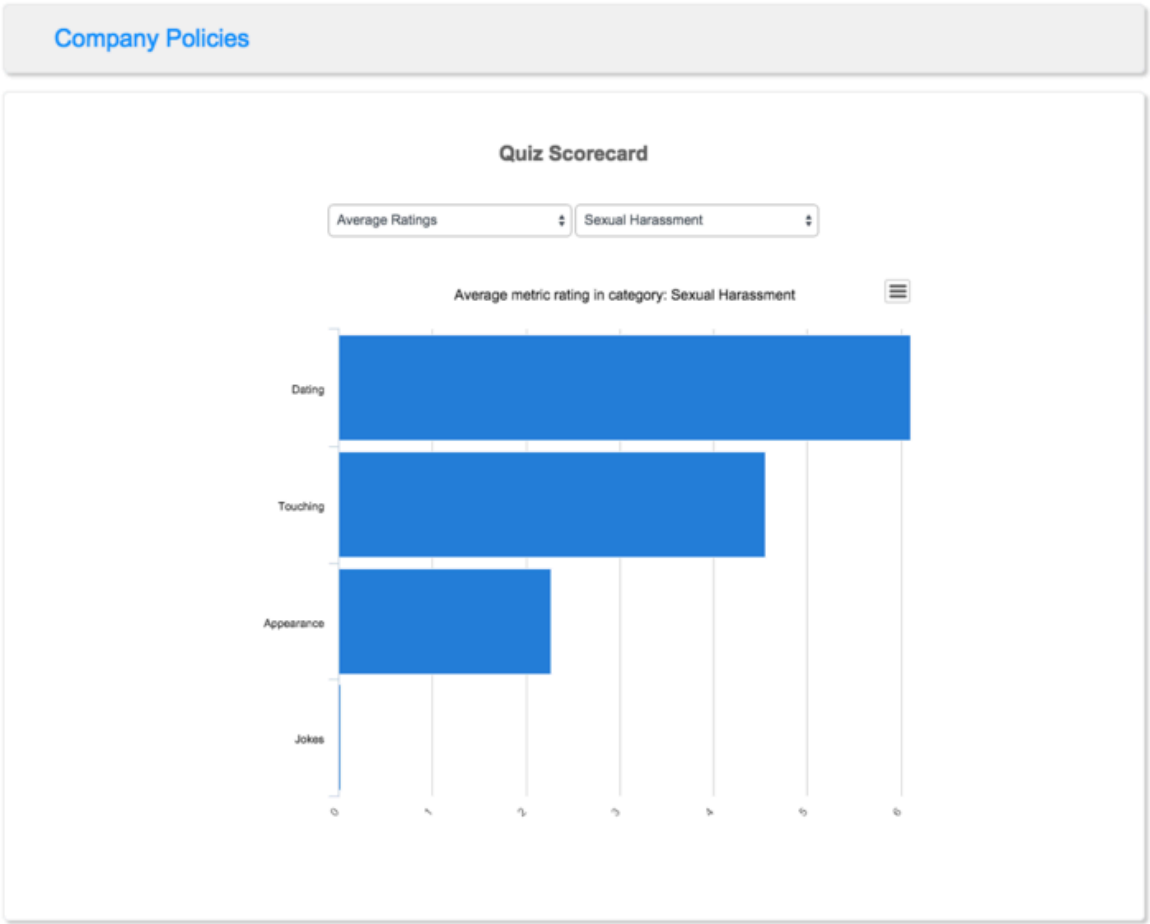
평균 등급

평균 등급 뷰에는 범주의 각 질문에 대한 가중 평균 등급의 막대형 차트가 표시됩니다.

이 보기를 사용하여 개별 질문이 범주의 전체 등급에 어떤 영향을 미치는지 알아봅니다. 차트 위의 두 번째 선택 목록에서 범주를 선택합니다. 점수가 매겨진 질문에 대해서만 등급이 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평균 등급 뷰



각 질문의 평점이 전체 범주의 평점에 미치는 영향을 보려면 색상이 지정된 막대를 가리킵니다. 팝업 상자에는 각 개별 질문의 가중 평균으로 표현되는 총 평점의 백분율이 표시됩니다.

퀴즈 성과표 등급 상세 정보

질문 속성 양식

질문 속성 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

질문 속성 양식

필드	설명
이름	〔필수〕 질문의 이름입니다. 질문에 대해 간결하고 쉽게 알아볼 수 있는 이름을 만듭니다. 시스템은 이 값을 사용하여 평가 메트릭 목록과 성과표 차트에서 질문을 식별합니다.
질문	퀴즈에 질문으로 표시할 텍스트입니다. 이해하기 쉽고 명확하고 간단한 질문을 입력합니다.
유형	〔읽기 전용〕 이 질문에 대해 선택된 데이터 유형입니다. 가능한 데이터 유형에 대해서는 컨트롤 의 표를 참조하십시오.
활성	이 질문을 퀴즈에서 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 확인란입니다. 질문이 비활성으로 표시되면 질문이 비활성화된 후 생성된 퀴즈에 나타나지 않습니다.

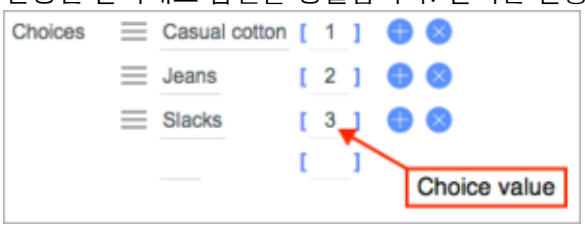
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 속성 양식

필드	설명
부울 옵션	확인란 또는 예/아니요 목록이 부울 질문의 옵션으로 표시되는지 여부입니다.
필수	사용자가 질문에 대답하도록 요구하는 확인란입니다. 사용자는 빨간색 Introduction_to_Fields#Field_Status_Indicator" --〉 필드 상태 표시기로 표시되는 모든 필수 질문에 답할 때까지 퀴즈를 제출할 수 없습니다. 이 필드는 질문에 의존성이 없고 질문 통제 가 확인란 옵션의 부울 이 아닌 경우에 사용할 수 있습니다.
문자열 옵션	질문에서 문자열 필드가 나타나는 것에 대한 설정입니다. 이 필드는 질문 유형이 문자열일 때 사용할 수 있습니다. 문자열 옵션은 다음과 같습니다. • 1줄: 모든 길이의 문자열을 허용하는 40자 길이의 1줄 텍스트 필드입니다. • **String line wide**: 모든 길이의 한 줄 입력을 허용하는 전체 페이지 너비 텍스트 필드입니다. • 여러 줄: 전체 페이지 너비의 여러 줄 텍스트 필드로 자동 줄 바꿈 및 반환을 허용합니다.
최소	사용자가 질문에 답하기 위해 입력하거나 선택할 수 있는 가장 낮은 양의 정수입니다. 이 필드는 질문 유형이 숫자, 백분율 또는 숫자 척도인 경우에 사용할 수 있습니다.
최대	사용자가 질문에 답하기 위해 입력하거나 선택할 수 있는 가장 높은 양의 정수입니다. 이 필드는 질문 유형이 숫자, 백분율 또는 숫자 척도인 경우에 사용할 수 있습니다.
해당 사항 없음 허용	해당 사항 없음 을 이 질문에 대한 옵션으로 포함하는 확인란입니다. 사용자는 질문에 응답하기에 충분한 정보가 없는 경우 해당 사항 없음 을 선택할 수 있습니다. 해당 사항 없음에 대한 사용자 응답은 결과 계산에서 제외됩니다. 이 필드는 질문에 종속성이 없고 질문 데이터 유형 이 확인란 옵션이 있는 부울이 아닌 경우에 사용할 수 있습니다.
대답 임의대로	질문이 퀴즈에 나타날 때마다 답변 옵션을 임의의 순서로 표시하는 확인란입니다. 답변 기본 설정은 때때로 옵션이 나타나는 순서에 영향을 받으며, 이로 인해 편향된 결과가 발생할 수 있습니다. 무작위화 옵션은 이러한 편향을 방지하는 데 도움이 될 수 있습니다. 특정 질문에 대한 옵션을 무작위로 지정하면 해당 질문이 사용자에게 혼란을 줄 수 있습니다. 일반적으로 논리적 순서를 따르지 않는 옵션만 랜덤화합니다.
자세히	퀴즈에 표시되는 질문에 대한 정보입니다. 사용자가 질문에 대답하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 세부 정보를 포함합니다. WYSIWYG 편집기를 사용하여 이 필드에 HTML 텍스트를 입력할 수도 있습니다. 예를 들어 링크와 이미지를 포함하려면 HTML을 포함합니다.
정답	사용자가 선택할 답변 옵션입니다. 질문에 정답을 지정하면 시스템이 질문에 점수를 매깁니다. 이 필드는 날짜, 날짜/시간 및 문자열을 제외한 모든 데이터 유형에 사용할 수 있습니다. 몇 가지 데이터 유형에 대해 여러 정답이 지원됩니다. 데이터 유형을 참조하십시오.
선택	데이터 형식이 선택 또는 소수 자릿수인 질문에 대한 옵션입니다. 시스템은 각 옵션에 대해 편집할 수 있는 텍스트와 값을 자동으로 추가합니다. **+** 아이콘을 클릭하여 옵션을 추가하거나 **X** 아이콘을 클릭하여 옵션을 삭제합니다. 기본적으로 시스템은 값이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 속성 양식

필드	설명
	설정된 순서대로 옵션을 정렬합니다. 순서를 변경하려면 옵션을 끌어다 놓습니다. 
의존	
표시되는 경우	같은 범주에 있는 다른 질문에 대한 답변에 따라 질문을 숨기거나 표시하는 조건 작성기입니다. 데이터 유형이 부울, 선택, 척도 또는 템플릿인 목록에서 기존 질문을 선택합니다. 수신자가 종속 질문을 볼 수 있도록 존재해야 하는 조건을 **is** or **is one of** 연산자를 사용하여 생성합니다. 시스템은 질문 간의 반복 의존성을 방지합니다. 예를 들어 질문 A가 질문 B에 종속되면 질문 B는 질문 A에 종속될 수 없습니다.

관련 정보

퀴즈 질문 생성

퀴즈 보고서

퀴즈는 평가 관리자가 중요한 통계를 볼 수 있도록 여러 전역 보고서를 제공합니다.

이러한 보고서를 특정 사용자 또는 그룹과 공유하고 표시 옵션을 변경할 수 있습니다.

자세한 필드 정보 및 보고 옵션을 보려면 차트 유형에 대한 링크를 클릭하십시오. 열을 오름차순이나 내림차순으로 정렬하려면 열 머리글에서 화살표를 클릭합니다

퀴즈 보고서

유형	설명
상태별 퀴즈	분산 퀴즈의 상태입니다. 이 차트는 응시 준비, 진행 중, 완료 또는 취소된 분산 퀴즈의 백분율을 표시합니다. • 유형: 원형 차트 • 테이블: 평가 인스턴스[asmt_assessment_instance]
Quiz에 따른 총 질문	각 퀴즈의 모든 범주에 대한 총 질문 수입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 평가 메트릭 [asmt_metric]
데이터 유형별 질문	데이터 유형별 모든 퀴즈의 총 질문 수입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 평가 메트릭 [asmt_metric]
할당된 사용자의 옳은 답변	할당된 각 사용자가 올바르게 응답한 총 점수 질문 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

퀴즈 보고서

유형	설명
	• 유형: 막대형 차트 • 테이블: 메트릭 결과 [asmt_metric_result]
옳은 답변 수	점수가 매겨진 각 질문에 대한 총 정답 수입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 메트릭 결과 [asmt_metric_result]
할당된 사용자의 잘못된 답변	할당된 각 사용자가 잘못 답변한 총 점수 질문 수입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 메트릭 결과 [asmt_metric_result]
잘못된 답변 수	점수가 매겨진 각 질문에 대한 총 오답 수입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 메트릭 결과 [asmt_metric_result]

클래식 승인

클래식 승인은 작업이 완료되기 전에 작업에 대한 승인을 요구하는 레거시 프로세스입니다. 이전 릴리스에서는 승인 기록을 생성하여 승인 작업을 정의하고 사용자 또는 그룹을 연결하여 승인하거나 거부할 수 있었습니다.

관리자는 다음으로 이동하여 클래식 승인 논리를 정의할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 승인.

중요사항:
클래식 승인 규칙은 워크플로우 스튜디오 Ask for Approval action. 유지관리가 용이하고 더 나은 보고 정보를 제공하는 워크플로우 기반 승인 논리를 만드는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .

관리자는 다음으로 이동하여 모든 승인 요청을 볼 수 있습니다. 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 승인 목록 필터를 제거합니다.

승인 기록은 다음 필드로 구성됩니다.

승인 기록 구성요소

필드	입력 값
승인자	관련 기록의 승인을 담당하는 사용자에 대한 참조입니다.
상태	선택 항목은 다음과 같습니다. • 아직 요청되지 않음(이 상태는 승인자에게 이 요청을 승인하도록 아직 요청하지 않음을 나타냅니다. 상태를 요청됨 으로 설정할 때까지 요청에 대한 이메일 알림이 수신되지 않습니다. • 요청됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 기록 구성요소

필드	입력 값
	• 승인함 • 거부됨
승인	테이블에서 승인 중인 기록에 대한 document_id 참조 필드입니다.
설명	승인에 대한 설명을 저장하는 저널 필드입니다.
승인 요약기	A: 포매터를 만들어 참조된 문서의 승인과 관련된 키 필드를 표시하는 양식에 추가합니다. 참조된 기록이 없으면 이 요약기가 표시되지 않습니다.

승인 엔진

회사가 승인을 처리하는 방식의 차이와 다양한 애플리케이션(예: Service Catalog 요청 및 Change Management)에 대한 승인 간의 차이로 인해 애플리케이션 내에서 승인을 유연하게 설정할 수 있어야 합니다.

중요사항:
클래식 승인 규칙은 워크플로우 스튜디오 Ask for Approval action. 유지관리가 용이하고 더 나은 보고 정보를 제공하는 워크플로우 기반 승인 논리를 만드는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .

이러한 유연성은 각 작업 테이블(즉, 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블)에 대한 승인을 관리하는 데 사용되는 '승인 엔진'을 선택하여 제공됩니다.

각 작업 테이블에는 세 가지 승인 엔진 옵션을 사용할 수 있습니다.

승인 엔진 옵션

옵션	설명
승인 규칙	작업 테이블과 일치할 때까지 평가되는 간단한 규칙 집합입니다. 일치하는 승인 규칙은 작업을 승인할 사용자를 생성하는 데 사용됩니다. (으)로 이동하여 승인 규칙 설정 시스템 정책 〉 승인.
프로세스 가이드	승인 및 거부 처리 방법을 제어할 수 있는 일련의 승인 단계입니다. 이 옵션은 더 이상 사용되지 않으며 사용해서는 안 됩니다.
엔진 끄기	이 작업 테이블에 대해 두 승인 엔진을 모두 끄십시오. 이 옵션은 선택해야 하며 워크플로우를 사용하여 테이블에 대한 승인 프로세스를 관리하는 경우 읽기 전용으로 설정됩니다. **주:** 승인 엔진을 끄지 않으면 인스턴스의 성능이나 동작에 영향을 미칠 수 있습니다.

승인 엔진 설정

시스템의 각 작업 테이블에 대한 승인을 관리하려면 승인 엔진을 설정하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 승인 엔진.

   시스템의 각 작업 테이블에 대해 승인 엔진 옵션과 함께 다음 페이지가 나타납니다. 승인 엔진 옵션이 회색으로 표시되고 엔진 끄기가 표시되면 같은 행에 있는 메모를 읽습니다. 승인 엔진이 꺼지는 가장 일반적인 이유는 워크플로우가 테이블에서 승인을 관리하기 때문입니다. 승인 엔진을 끄면 다양한 문제를 일으킬 수 있는 워크플로우와의 충돌을 방지할 수 있습니다. 테이블에서 승인 엔진을 사용하려면 워크플로우를 비활성으로 설정합니다.

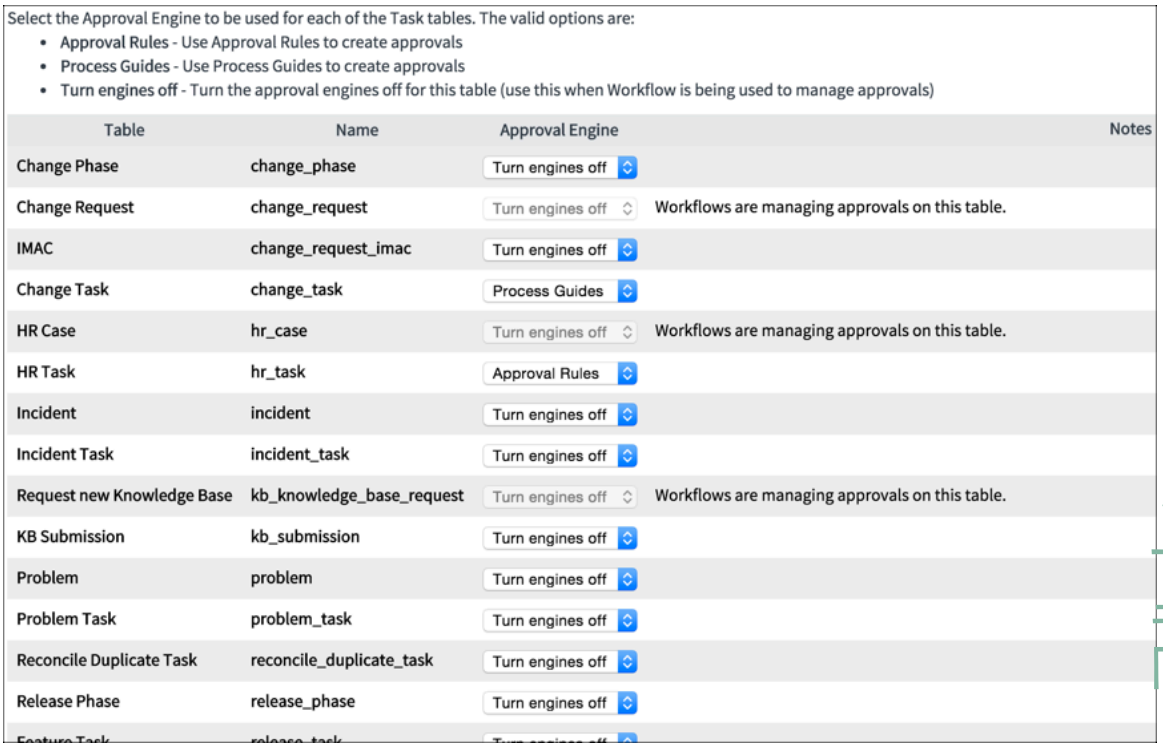

Select the Approval Engine to be used for each of the Task tables. The valid options are:
- Approval Rules - Use Approval Rules to create approvals
- Process Guides - Use Process Guides to create approvals
- Turn engines off - Turn the approval engines off for this table (use this when Workflow is being used to manage approvals)

Table	Name	Approval Engine	Notes
Change Phase	change_phase	Turn engines off	
Change Request	change_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
IMAC	change_request_imac	Turn engines off	
Change Task	change_task	Process Guides	
HR Case	hr_case	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
HR Task	hr_task	Approval Rules	
Incident	incident	Turn engines off	
Incident Task	incident_task	Turn engines off	
Request new Knowledge Base	kb_knowledge_base_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
KB Submission	kb_submission	Turn engines off	
Problem	problem	Turn engines off	
Problem Task	problem_task	Turn engines off	
Reconcile Duplicate Task	reconcile_duplicate_task	Turn engines off	
Release Phase	release_phase	Turn engines off	

2. 선택 목록에서 각 작업 테이블에 대한 승인 엔진 옵션을 선택합니다.
3. 저장을 클릭합니다.
   이러한 기본 설정은 라는 시스템 *glide.approval_engine.<table_name>*속성으로 저장됩니다.

승인 규칙

많은 회사에서 합리적이며 조직의 예산에 맞는 요청을 받을 수 있도록 승인 프로세스를 사용합니다.

중요사항:
클래식 승인 규칙은 워크플로우 스튜디오 Ask for Approval action . 유지관리가 용이하고 더 나은 보고 정보를 제공하는 워크플로우 기반 승인 논리를 만드는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .

서비스 카탈로그는 다음과 같은 승인 클래스를 사용할 수 있습니다.

승인

직위	설명
게이트 승인	요청을 시작하기 전에 발생해야 합니다. 예를 들어 관리자가 직원의 회사 차량 요청을 거절할 수 있도록 허용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인

직위	설명
승인 처리	시작된 실행 계획 프로세스 내에서 발생합니다. 예를 들어 직원의 관리자가 승인한 경우에도 보안 그룹이 SSN에 대한 액세스 요청을 거부할 수 있도록 허용합니다.

주:
승인 프로세스가 원활하게 작동할 수 있도록 하려면 적절한 사용자에게 올바른 역할이 있고 해당 역할이 모든 관련 부서 및 도메인의 사용자에게 필요한 테이블에 대한 액세스 권한을 부여하는지 확인합니다.

자동 승인 규칙 설정

승인 규칙은 자동으로 승인 상태를 아직 요청되지 않음이 아닌 다른 것으로 설정할 수 있습니다. 따라서 승인 규칙은 승인자 집합을 만들 수 있습니다. 승인 상태를 요청됨으로 설정하여 승인 프로세스를 시작할 수도 있습니다.

필수 구성요소

필요한 역할: admin

승인 규칙에는 두 개의 새로운 필드가 있습니다.

- 다음 이전에 규칙 실행: true인 경우 기록이 삽입/업데이트되기 전에 승인 규칙이 실행됩니다.
- 상태 설정: 이 규칙이 적용되면 작업 기록의 승인 상태가 이 값으로 자동 설정됩니다.

  주:
  상태 설정 필드는 다음 이전 규칙 실행 확인란이 활성화된 경우에만 예상대로 작동합니다.

- 아래 예시에서 이 규칙은 자동으로 작업 상태를 승인 됨으로 설정하여 작업을 자동으로 승인합니다.

승인 규칙 필드

게이트 승인

게이트 승인은 요청이 시작되기 전에 통과해야 하는 게이트 역할을 합니다.

모든 게이트 승인이 충족될 때까지는 알림도 보내지 않고 엔지니어에게 작업 할당도 하지 않으며, 아무도 요청을 처리하기 시작하지 않습니다.

다음 방법으로 게이트 승인 생성:

게이트 승인

직위	설명
승인 규칙	서비스 카탈로그 및 기타 작업 테이블에 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게이트 승인

직위	설명
항목 기반 승인	특정 카탈로그 항목에 특정 승인이 필요하도록 플래그를 지정합니다. 이러한 항목에 대한 모든 요청에는 자동으로 이러한 승인이 필요합니다.

승인 규칙을 통해 게이트 승인 설정

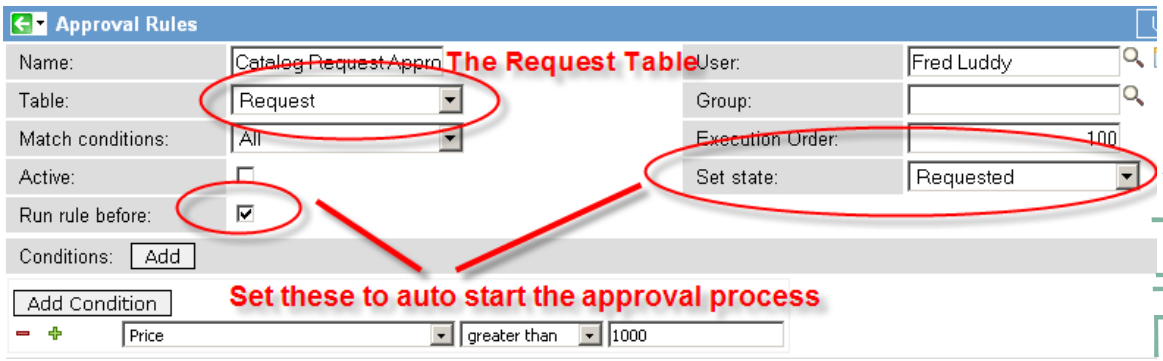
승인 규칙을 통해 게이트 승인을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 왼쪽 탐색 창에서 시스템 정책 〉 승인 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.



승인 규칙

필드	설명
이름	이 규칙의 이름입니다.
테이블	이 규칙이 적용되는 작업 테이블입니다. 대부분의 서비스 카탈로그 승인에 대해 요청을 선택합니다. 주: 목록에는 승인 규칙으로 애플리케이션 범위 인 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
활성	규칙이 활성 상태인지 여부를 나타내는 표시기입니다(기본값은 예).
다음 항목 전 규칙 실행	요청 기록이 저장되기 전이나 후에 규칙이 실행되는지 여부를 나타내는 표시기입니다. 대부분의 승인에 대해 이 확인란을 선택합니다.
사용자	이 요청을 승인해야 하는 사용자(비워둘 수 있음).
그룹	이 요청을 승인해야 하는 그룹(비워둘 수 있음).
상태 설정	이 규칙이 실행된 후 작업의 승인 필드 값입니다. 대부분의 경우 요청됨을 선택합니다.
조건	규칙이 적용되는 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
스크립트	승인자가 누구일지 프로그래밍 방식으로 지정하는 선택적 서버 스크립트입니다. 예를 들어, 한 줄 스크립트 current.requested_for.manager의 경우 ServiceNow 현재 기록의 requested_for 참조 필드를 확인합니다. 그런 다음 참조된 기록에서 관리자 필드를 찾아 승인자로 할당합니다. 다른 예는 에서 ServiceNow제공하는 승인 규칙의 스크립트 필드를 참조하십시오.

참고 및 제한 사항:

a. 지정된 테이블에 원하는 수의 규칙을 가질 수 있습니다. 두 개 이상의 규칙을 적용하면 두 명 이상의 승인자를 얻게 됩니다.

b. 중복 승인자를 얻을 수 없습니다. 예를 들어, 두 규칙 모두 Fred Luddy가 특정 요청을 승인하기를 원하는 경우, 시스템은 그에 대해 하나의 승인 항목만 생성합니다.

c. 기본적으로 모든 요청은 아직 요청되지 않음 승인 상태로 시작됩니다. 요청의 승인 상태가 요청됨으로 설정될 때까지 승인 알림이 전송되지 않습니다. 수동으로 수행하거나 스크립트에서 수행할 수 있지만 가장 쉬운 방법은 상태 설정 필드를 사용하여 자동으로 요청을 요청됨으로 설정하는 것입니다.

주문되는 항목에 따라 게이트 승인 설정

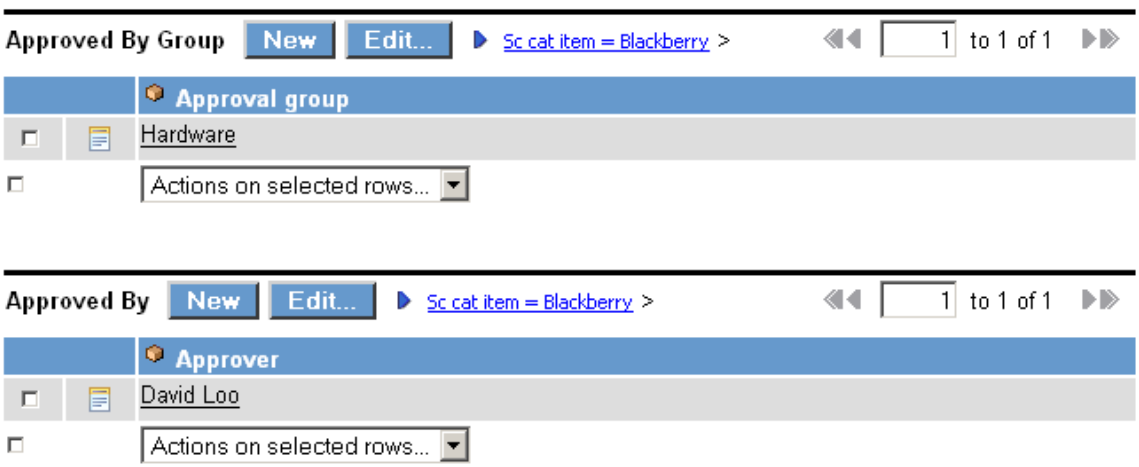
승인 규칙을 통해 승인을 추가하는 것 외에도 주문 중인 항목의 종류에 따라 승인을 추가할 수도 있습니다.

승인 규칙을 통해 승인을 추가하는 것 외에도 주문 중인 항목의 종류에 따라 승인을 추가할 수도 있습니다. 예를 들어 모든 Blackberry가 David Loo의 승인을 받아야 한다고 지정할 수 있습니다.

이렇게 하려면 해당 항목으로 이동하여 필요한 승인자의 관련 목록으로 스크롤합니다. 다음과 같은 두 가지 목록이 있습니다.

- 그룹별로 승인됨: 이 항목에 대한 요청을 승인해야 하는 그룹 목록입니다
- 승인자: 이 항목에 대한 요청을 승인해야 하는 사용자 목록입니다

승인 목록



위의 예에서 이 요청은 하드웨어 그룹의 모든 구성원과 David Loo가 승인해야 합니다.

참고 및 제한 사항:

1. 승인 규칙과 마찬가지로 중복 항목으로부터 보호됩니다. 따라서 하드웨어 그룹의 구성원이면서 독립 실행형 승인자인 경우 승인 요청을 한 번만 받게 됩니다.

2. 항목 기반 승인 작업은 승인 규칙 대신 대신 추가되므로 둘 다 사용할 수 있습니다(아마도 사용할 것입니다).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

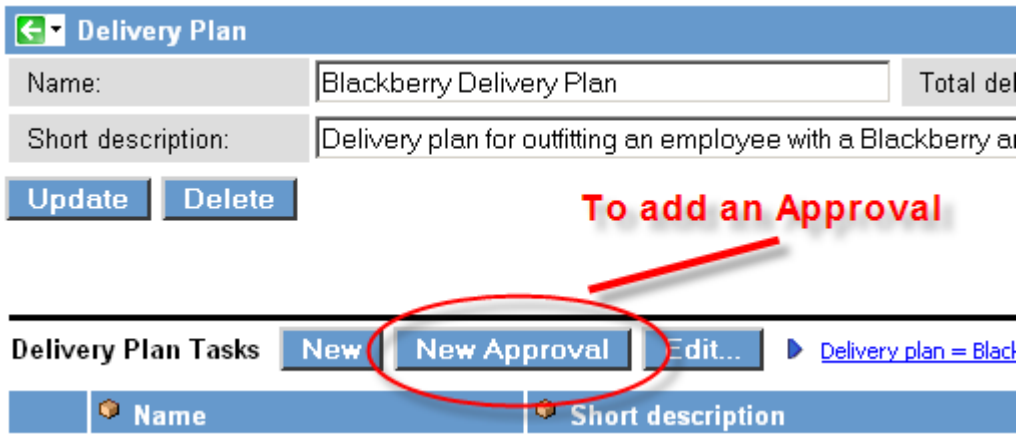
승인 처리

요청이 게이트 승인을 통과하면 관련 실행 계획이 시작됩니다.

이러한 계획은 일련의 필수 작업을 생성합니다. 적절한 시점에 발생하도록 구성된 실행 계획에 승인 단계를 추가할 수 있습니다.

왼쪽 탐색 창에서 서비스 카탈로그 〉 실행 계획을 클릭한 다음 승인 단계를 추가할 계획을 선택합니다. 그런 다음 새 승인 버튼을 클릭합니다.

승인 추가



승인 작업 화면이 나타납니다. 일반 Service Catalog 실행 작업과 마찬가지로 승인 실행 작업에는 다음이 포함됩니다.

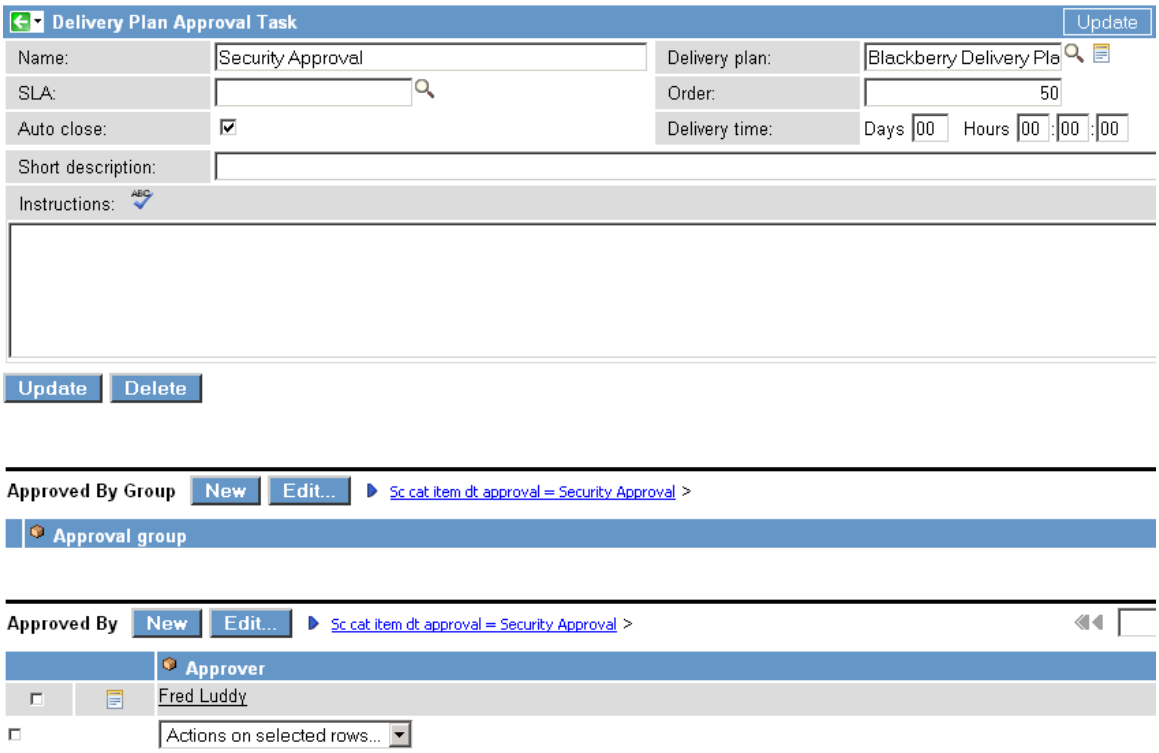
- 이름: 이 작업의 이름
- 순서: 계획 내에서 이 작업의 시퀀스
- **SLA**: 이 작업이 적용되는 SLA
- 제공 시간: 이 작업의 완료를 위해 허용된 시간

작업을 만든 후 제목 표시줄을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다. 화면 하단에 두 개의 관련 목록이 나타납니다.

- 그룹별로 승인됨: 이 작업이 완료되기 전에 요청을 승인해야 하는 그룹 목록입니다
- 승인자: 이 작업이 완료되기 전에 요청을 승인해야 하는 사용자 목록입니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 작업



위의 예에서 이 보안 승인 작업은 Fred Luddy의 승인을 받아야 합니다.

주:
진행 중인 승인이 거부되면 해당 특정 라인 항목도 취소되지만 요청 자체가 반드시 취소되는 것은 아닙니다. 따라서 Blackberry와 노트북을 주문한 경우 Blackberry가 거부되어도 노트북 요청은 계속 처리됩니다.

프로세스 가이드와 함께 승인

프로세스 가이드는 조건을 통해 실행이 제어된다는 점에서 승인 규칙과 유사하게 작동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
승인 작업의 기본 버전에서는 다음이 해당 승인을 승인하도록 지정할 수 있습니다.

1. 한 명 이상의 특정 사람
2. 하나 이상의 사용자 그룹

필요에 따라 승인 작업 대신 프로세스 가이드를 사용할 수 있습니다. 프로세스 가이드는 다음을 허용한다는 점에서 더 유연합니다.

1. "일부" 또는 "모두" 승인
2. 순차적인 승인

프로세스 가이드를 실행 작업에 연결할 수 있습니다.

프로시저

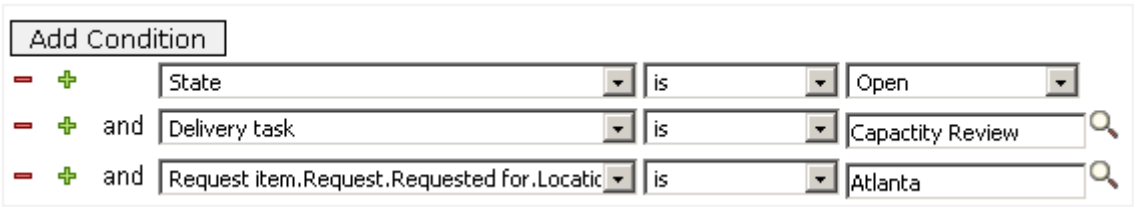
1. 왼쪽 탐색 창에서 시스템 정책 > 프로세스 가이드.
2. 새 가이드를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 테이블을 카탈로그 작업으로 설정합니다.
4. 이 가이드가 첨부되어야 하는 조건을 작성하십시오.

   예 #1: 모든 "용량 검토" 작업에 적용합니다.

   예 #2: 애틀랜타에 요청자가 있는 모든 "용량 검토" 작업에 적용하십시오.



   프로세스 가이드 팁과 요령:

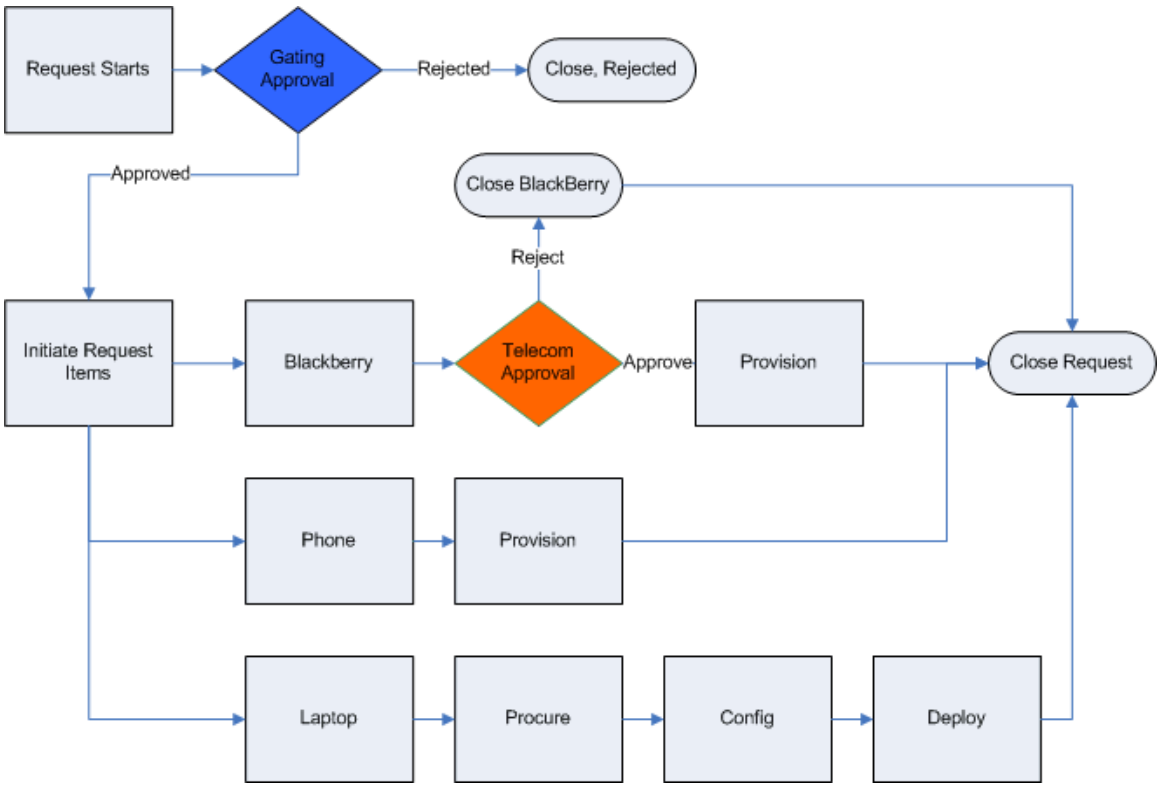
   a. 모든 카탈로그 작업은 요청이 처음 제출될 때 생성되지만 아직 활성화되지 않은 작업은 "보류 중" 상태가 됩니다. 따라서 작업이 실제로 시작될 때까지 승인 요청을 보내지 않으려면 조건의 일부로 "state=open"을 추가합니다.
   b. 시스템에 시퀀스 번호가 10,000인 카탈로그 작업에 대한 "기본" 프로세스 가이드가 있습니다. 이는 승인과 관련하여 이전의 사전 프로세스 가이드 코드와 정확히 동일한 방식으로 작동합니다. 승인은 작업 관련 목록의 실행을 기반으로 합니다.

가상의 승인 프로세스 개략도

가상 승인 프로세스의 아래 다이어그램에서 게이트 승인은 파란색으로 구분되고 진행 중인 승인은 주황색입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 프로세스



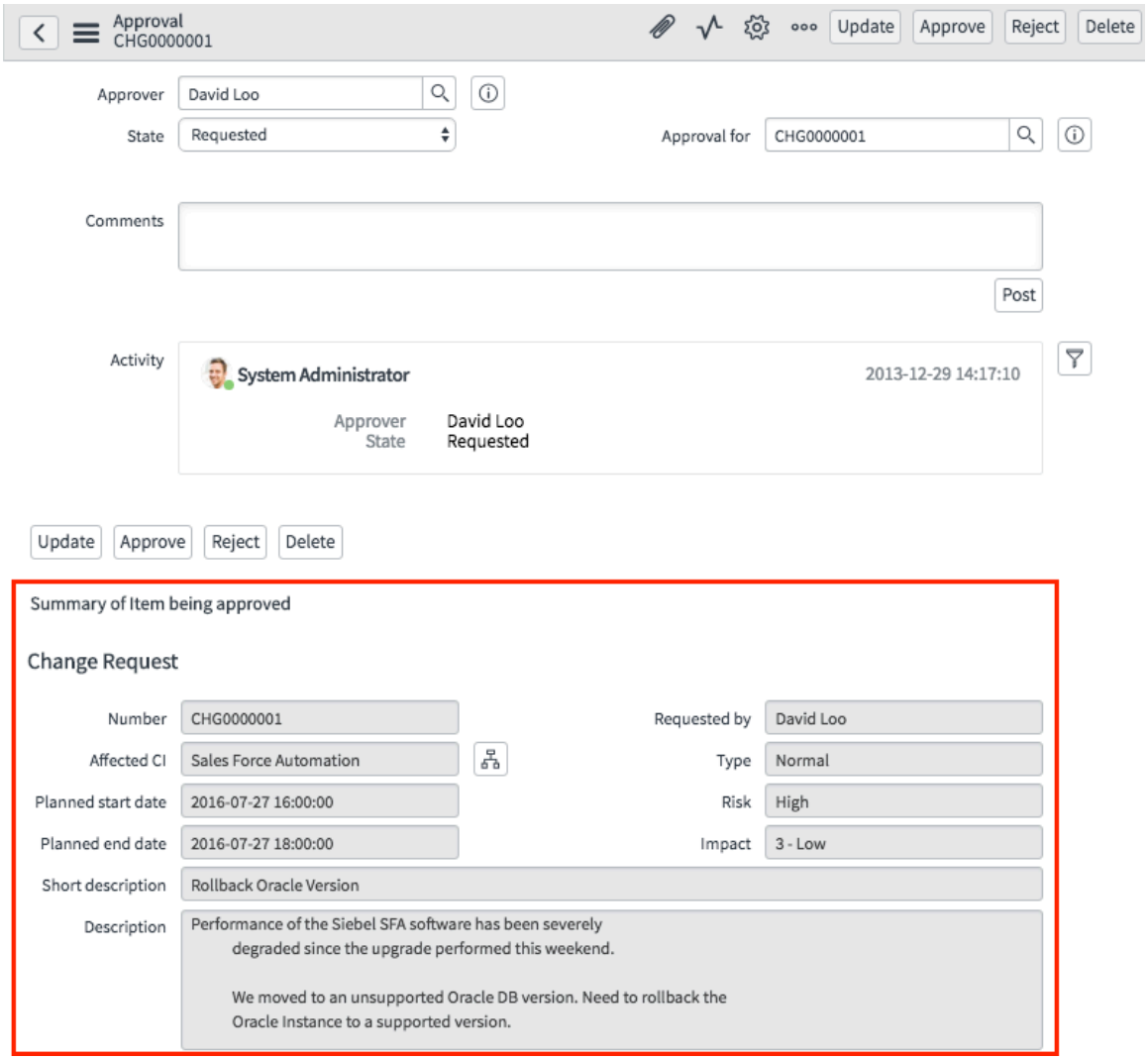
승인 요약기 포매터

승인 요약기 포매터는 승인 양식 하단에 요약을 생성합니다.

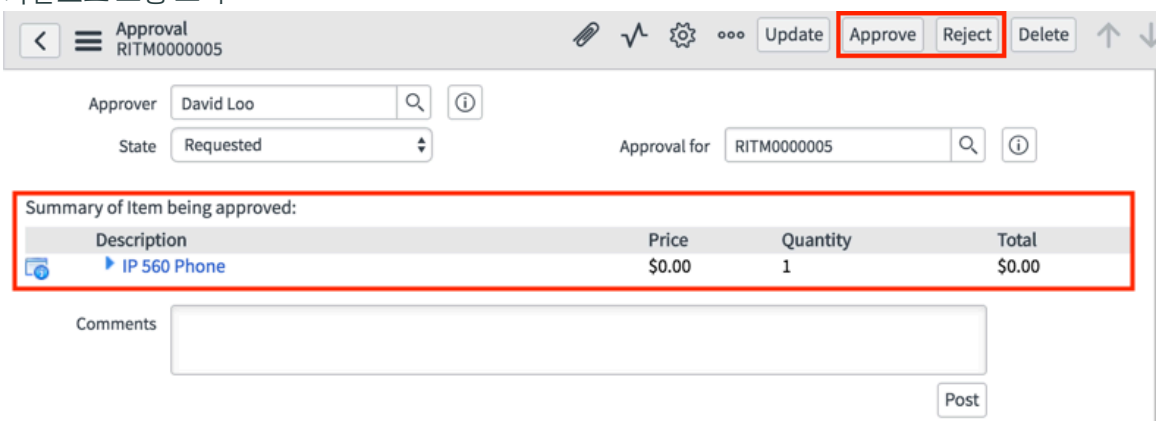
승인 요약기에는 변경 요청 또는 서비스 카탈로그 요청과 같이 승인 대상에 따라 다른 정보가 표시됩니다. 다음은 두 가지 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 요청 요약



카탈로그 요청 요약



거부 버튼을 사용하면 승인자가 전체 요청을 승인하기 전에 여러 항목 요청에서 하나 이상의 요청 항목을 거부할 수 있습니다. 요청 항목이 거부되면 해당 항목의 워크플로가 시작되지 않습니다. 그러면 승인자가 항목을 수락 하도록 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
전체 요청이 승인되면 이 거부 버튼이 숨겨져 있는지 확인해야 합니다. 요청 승인 후에 이 버튼을 사용하면 요청 항목 워크플로우가 취소되고 스테이지가 일관되지 않은 상태가 됩니다. 마찬가지로 요청 항목의 수락 버튼은 전체 요청이 승인 또는 거부되기 전에만 표시되어야 합니다.

요약자

승인 요약기는 매크로 [sys_ui_macro] 테이블에 저장됩니다.

왼쪽 탐색 창에서 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로. 요약 작성기는 approval_summarizer_ + '〈table_name〉의 명명 규칙을 사용합니다(예: approval_summarizer_change_request는 변경 요청에 대한 요약 작성기이고 approval_summarizer_sc_request는 서비스 카탈로그 요청에 대한 요약 작성기임).

각 요약기는 내부 양식을 정의하는 데 사용되는 Jelly 스크립트로 작성됩니다. 스크립트는 UI 매크로 폼 하단의 큰 XML 필드에 저장됩니다.

승인 요약기 변경

기존 승인 요약을 수정하여 추가 정보를 포함할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이는 고급 사용자 지정 작업으로 모든 구현에 적합하지 않을 수 있으며 사용자 지정 양식을 만들어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로.
2. 변경할 요약 관리자를 엽니다.
3. 스크립트를 되돌려야 할 경우를 대비하여 편집하기 전에 스크립트를 다른 위치에 복사합니다.
4. 스크립트를 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

새 사용자 지정 승인 요약기 만들기

승인이 있는 새 테이블을 인스턴스에 추가한 후 새 UI 매크로를 만들어 사용자 지정 활동 포매터를 추가한 다음 적절한 양식에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
approval_summarizer 전역 범위의 승인 양식에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 매크로에 요약 작성기 명명 규칙(approval_summarizer_<tablename)을 따르는 이름을 지정합니다 〉
4. 양식의 나머지 부분을 작성하고 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 포매터를 만들어 양식에 추가하고 적절한 양식에 추가합니다.
   활동 포매터에 대한 자세한 내용은 활동 포매터를 참조하십시오.

전자 서명을 사용한 승인

로그인 자격 증명을 다시 입력하여 승인 기록을 승인하거나 거부합니다. 활동 스트림의 승인 이력 또는 감사 이력을 확인합니다.

Title 21 CFR(Code of Federal Regulations) Part 11 지원

전자 서명 플러그인을 사용한 승인은 Title 21 CFR Part 11 전자 서명 요구 사항에 대해 검증되었습니다. 이 플러그인은 21 CFR Part 11을 준수하는 데 필요합니다.

누군가 기록을 승인할 때마다 시스템은 이 정보를 저장합니다.

- 서명자의 인쇄된 이름
- 서명이 작성된 날짜 및 시간
- 서명의 의미(승인 또는 거부)

이 정보는 기록의 활동 스트림 및 감사 이력의 일부로 저장됩니다.

승인 테이블

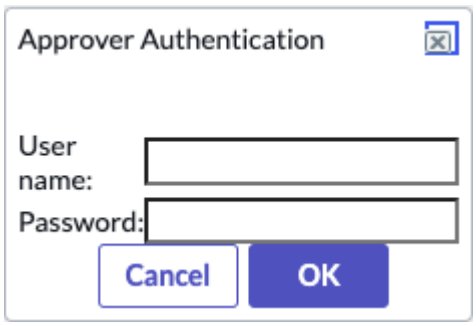
기본적으로 전자 서명을 사용한 승인은 이러한 테이블을 지원합니다.

- 변경 요청 [change_request]
- 표준 변경 제안 [std_change_proposal]

승인 테이블을 추가할 때 테이블에 대한 모든 승인에는 전자 서명 인증이 필요합니다. 지원에서 테이블을 추가하거나 제거하려면 을 참조하십시오 승인 테이블 선택 . 전자 서명으로 승인.

승인자 인증 대화 상자

승인자가 승인 상태를 변경하려면 사용자 자격 증명을 입력해야 합니다. 자격 증명이 실패하면 승인은 변경되지 않습니다. 시스템은 로컬 사용자 기록 또는 활성 1회 사용자 인증(SSO) 통합에 대해 사용자 자격 증명을 확인합니다.

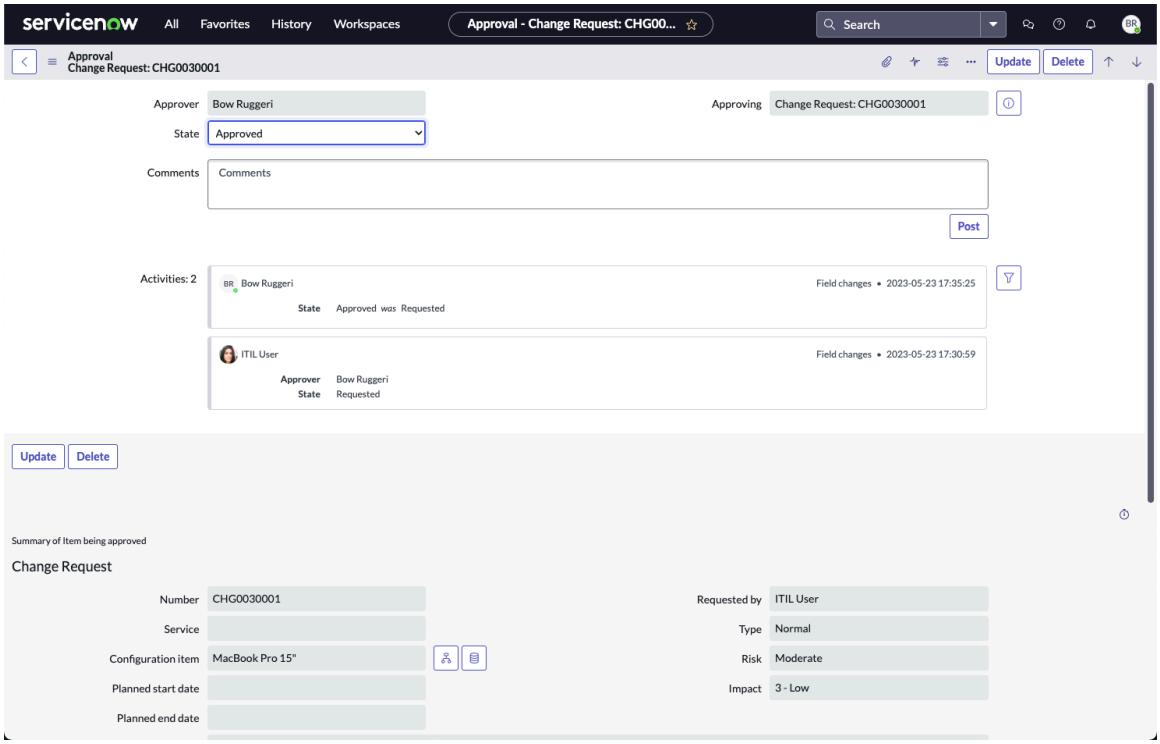


승인 이력

각 승인 [sysapprover_approver] 기록에는 변경 사항을 추적하는 활동 스트림이 있습니다. 전자 서명에 의한 승인은 필드 변경 내용으로 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 스트림 예시



사용 가능한 승인 옵션

변경 요청 [change_request] 테이블은 이러한 승인 옵션을 제공합니다.

목록 옵션

변경 요청 테이블은 기록을 승인하거나 거부할 수 있는 컨텍스트 메뉴 옵션을 제공합니다. 승인 또는 거부 컨텍스트 메뉴 옵션을 선택하면 시스템에 승인자 인증 확인 대화 상자가 표시됩니다.

UI 작업

변경 요청 양식은 기록을 승인하거나 거부하는 UI 작업을 제공합니다. 누군가 승인 또는 거부 UI 작업을 선택하면 시스템은 승인자 인증 확인 대화 상자를 표시합니다.

변경 기록 상태

변경 요청 테이블에는 기록을 승인하거나 거부할 수 있는 상태 필드가 있습니다. 승인됨 또는 거부됨 상태를 선택하면 시스템은 승인자 인증 확인 대화 상자를 표시합니다.

사용자 자격 증명 소스

전자 서명을 사용한 승인은 이러한 유형의 사용자 자격 증명 소스를 지원합니다.

- 로컬 사용자 [sys_user] 기록 집합입니다.
- 다중 제공자 SSO(Single Sign-On) 통합에서 액세스하는 원격 ID 제공자 서비스입니다.

전자 서명으로 승인을 활성화하기 전에 사용자 자격 증명을 설정해야 합니다. 로컬 사용자 기록을 생성하려면 을 참조하십시오 Creating users .

SAML(Security Assertion Markup Language) 2.0 ID 제공자에 대한 통합을 생성하려면 을 참조하십시오 Multi-Provider Single sign-on (SSO) .

전자 서명 플러그인으로 승인 활성화

com.glide.e_signature_approvals(전자 서명으로 승인) 플러그인을 사용하면 사용자가 로그인 자격 증명을 다시 입력하여 요청을 승인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
전자 서명 플러그인을 설치하려면 Code Signing Signatures(com.glide.code_signing.signatures)를 설치해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

전자 서명 비활성화

다음 절차에 따라 전자 서명을 비활성화하십시오.

플러그인은 제거할 수 없지만 전자 서명은 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 전자 서명 레지스트리.
2. 전자 서명이 더 이상 필요하지 않은 테이블에서 사용을 거짓으로 설정합니다.

승인 테이블 선택

기본적으로 전자 서명으로 승인 플러그인을 활성화하면 승인이 있는 모든 테이블에 대해 전자 서명을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
전자 서명 승인은 테이블 단위로 활성화할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 전자 서명 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 이름에서 드롭다운 목록을 사용하여 특정 테이블을 선택합니다.

테이블 설명

필드	입력 값
테이블	승인을 위해 전자 서명이 필요한 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
사용	승인을 위해 전자 서명을 요구하는 옵션입니다. 전자 서명 요구 사항을 제거하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다.

4. 제출을 선택합니다.

로컬 데이터베이스에서 승인 설정**Set up an approval from a local database**

사용자가 로컬 데이터베이스 자격 증명을 사용하여 전자 서명 승인을 승인할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 전자 서명으로 승인 플러그인을 활성화합니다.
2. 승인 사용자에 대한 사용자 기록을 생성합니다.

복수 제공자 SSO를 사용하여 **SAML 2.0** 인증에 대한 **SSO** 승인 설정

전자 서명을 사용한 SSO 승인에는 SAML IdP 및 인스턴스에 대한 구성이 ServiceNow 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
SAML IdP는 SAML 어설션 요청에서 forceAuthn 속성을 지원하고 준수해야 합니다. 이 IdP 설정 없이는 전자 서명이 작동하지 않습니다. SAML 2.0 인증의 자격 증명을 사용하여 전자 서명으로 승인을 설정합니다.

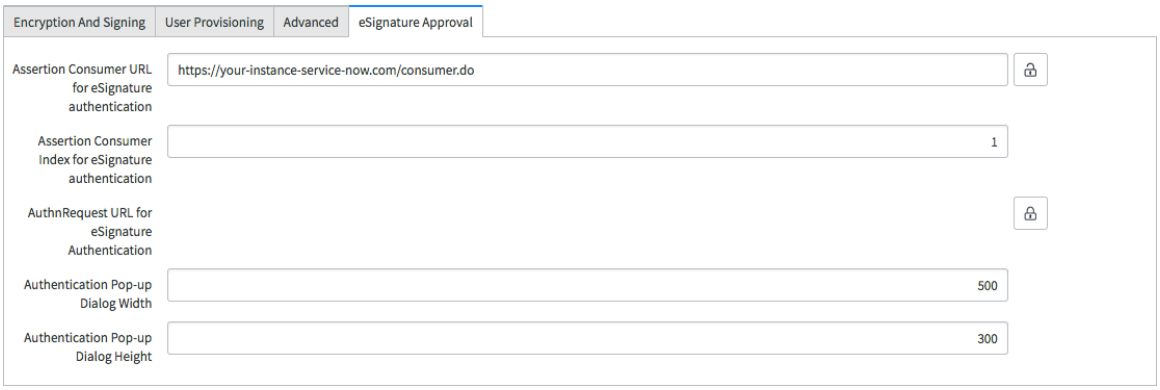
프로시저

1. 복수 제공자 SSO 플러그인 활성화 를 사용하여 SAML 2.0을 활성화하거나 이 플러그인으로 업그레이드하십시오.
2. 전자 서명으로 승인 플러그인을 활성화합니다.
3. 다음으로 이동 복수 제공자 **SSO** 〉 계정 제공자 2.0 SAML IdP 구성 고급 탭에 **Force AuthnRequest** 속성이 선택되어 있는지 확인합니다.
   SAML 2.0 IdP가 **Force AuthnRequest** 속성을 지원해야 하며, 그렇지 않으면 전자 서명이 지원되지 않습니다.
4. 전자 서명 승인 탭에서 다음 전자 서명 SAML 속성을 입력합니다.

옵션	설명
전자 서명 인증용 Assertion Consumer URL	이 속성은 기본적으로 적절한 URL로 설정됩니다. 이 속성을 구성하려면 잠금 아이콘을 선택하여 이 필드를 편집할 수 있게 합니다. 편집 후 아이콘을 선택하여 필드를 잠급니다.
전자 서명 인증용 Assertion Consumer Index	서비스 제공자기에서 AssertionConsumerURL용으로 설정된 URL을 여러 개 가지고 있는 경우 인덱스 1 이상으로 시작하는 전자 서명에 사용할 인덱스를 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
전자 서명 인증용 AuthnRequest URL	전자 서명 인증을 위해 SAML 2.0 IdP AuthnRequest URL을 가리키는 URL을 입력할 수 있습니다. URL이 Assertion Consumer URL과 동일한 경우 이 설정을 비워 둘 수 있습니다.
인증 팝업 대화 상자 너비	사용자가 전자 서명을 사용하여 요청을 승인하면 대화 상자가 열리고 사용자가 자격 증명을 입력할 수 있습니다. 이 설정은 해당 대화 상자의 너비를 제어합니다. 기본값은 500입니다.
인증 팝업 대화 상자 높이	사용자가 전자 서명을 사용하여 요청을 승인하면 대화 상자가 열리고 사용자가 자격 증명을 입력할 수 있습니다. 이 설정은 해당 대화 상자의 높이를 제어합니다. 기본값은 300입니다.



5. 탭 아래에 있는 메타데이터 생성 버튼을 선택하여 서비스 제공자 메타데이터를 재생성합니다.
6. 서비스 제공자 메타데이터를 복사하고 SAML IdP에서 업데이트합니다.

전자 서명과 함께 승인과 함께 설치됨

전자 서명으로 승인을 설치하면 특정 속성이 설치됩니다.

- 모듈 - 전자 서명 레지스트리
- UI 작업 - 승인(테이블 sysapproval_approver, 작업 이름 없음)
- UI 작업 - 승인(테이블 sysapproval_approver, 작업 이름 없음)
- UI 작업 - 승인(테이블 sysapproval_approver, 작업 이름 authenticated_list_approval)
- UI 페이지 - form_login_validate_dialog
- UI 페이지 - login_validate_dialog
- UI 페이지: saml2_esignature_login, 승인자가 요청을 승인하려고 할 때 나타나는 재인증 페이지입니다.
- 속성: 전자 서명 SAML 속성 참조
- 클라이언트 스크립트 - 승인자 인증
- 스크립트 포함 - 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 스크립트 포함 - UserAuthentication
- 프로세서: eSigSaml2AssertionConsumer

플러그인을 설치하면 sysapproval_approver 테이블에서 바로 사용 가능한 두 가지 승인 UI 작업도 비활성화됩니다.

승인 상태

변경 요청의 승인 상태는 모든 승인자의 현재 상태를 보고 결정됩니다.

승인자가 변경을 거부한 경우 승인 상태는 거부됨으로 됩니다. 모든 승인자가 변경을 승인한 경우 승인 상태는 승인됨으로 됩니다. 모든 승인자가 요청되지 않음 상태이거나 승인자가 없는 경우 변경 상태는 요청되지 않음으로 변경되며, 그렇지 않으면 상태는 요청됨입니다.

승인자 그룹 중 한 사람만 승인해야 하는 "하나의" 승인을 설정하는 기능을 포함하여 승인을 만들 때 유연성을 높이려면 워크플로우 사용을 고려하십시오 .

관련 정보

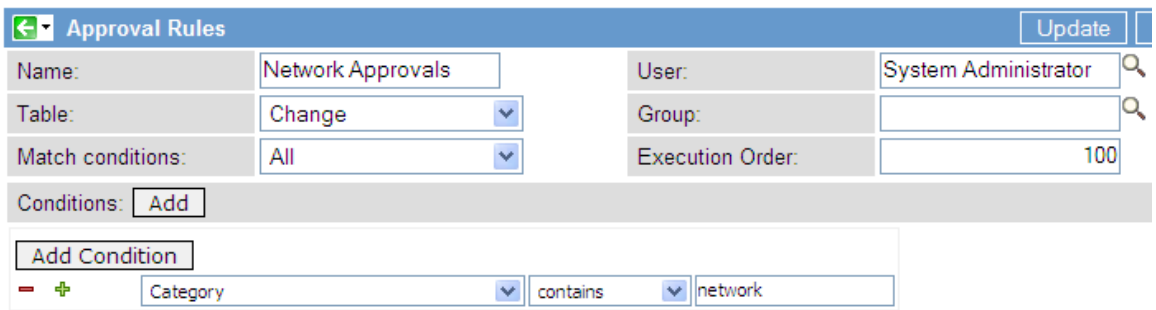
클래식 승인

승인 규칙을 사용하여 승인 생성

특정 기준이 충족되면 시스템에서 개인 또는 그룹에 대한 승인 요청을 자동으로 생성할 수 있습니다. 승인 요청의 자동 생성은 시스템 정책 기능을 사용하여 구동됩니다.

아래 샘플에서는 네트워크 범주에서 열린 변경이 시스템 관리자에게 할당되어 있습니다.

승인 규칙



승인 규칙에 따라 승인자가 자동으로 추가되면 승인 상태가 자동으로 "요청됨"으로 설정됩니다.

관련 정보

클래식 승인

승인자 관련 목록을 사용하여 승인 생성

요청에 승인자를 수동으로 추가할 수 있습니다.

요청 하단의 승인자 섹션에서 편집 버튼을 클릭하여 추가 승인자를 추가할 수 있습니다. 승인자가 수동으로 추가되면 해당 승인자의 상태가 기본적으로 아직 요청되지 않음으로 설정됩니다. 승인자의 상태가 요청됨으로 변경되면 승인자에게 승인 작업을 요청하는 이메일이 전송됩니다.

관련 정보

클래식 승인

워크플로우를 사용하여 승인 생성

워크플로우는 승인을 생성하는 강력하고 유연한 방법입니다. 워크플로우를 사용하여 그룹 승인 및 사용자 승인을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 또는 거부가 발생할 때 발생하는 작업을 포함하여 승인 프로세스를 세부 조정하기 위해 다양한 변수를 사용할 수 있습니다. 워크플로우 활동이 승인 기록을 생성하면 시스템이 승인 기록의 워크플로우 활동 필드를 활동에 대한 참조로 채웁니다. 비즈니스 논리를 작성할 때는 이 필드를 사용하지 마십시오. 자세한 내용은 승인 및 롤백 활동을 참조하십시오.

주:
테이블에 대한 승인 프로세스가 워크플로우 엔진과 승인 엔진 모두에서 관리되는 경우 상충이 발생할 수 있습니다. 일반적으로 테이블에 대한 승인 프로세스를 관리하는 워크플로우가 있는 경우 해당 테이블에 대한 승인 엔진을 꺼야 합니다.

관련 정보

클래식 승인

여러 승인자

승인자가 여러 명인 경우 모든 승인자가 요청을 승인해야 상태가 "승인됨"으로 변경됩니다.

승인자가 요청을 거부하면 상태가 즉시 "거부됨"으로 설정됩니다.

관련 정보

클래식 승인

알림 수신

승인자로 지정된 개인은 승인 상태 업데이트를 포함하여 승인 알림을 자동으로 받습니다.

승인 알림은 다음 번에 전송됩니다.

- 한 개인이 승인자로 할당되는 경우 자동 또는 수동으로 그룹을 선택하면 그룹의 모든 구성원에게 이메일이 전송됩니다. 기본적으로 승인자가 받는 이메일에는 승인자가 이메일 시스템에서 직접 요청을 승인하거나 거부할 수 있는 "mailto" 링크가 포함되어 있습니다.
- 요청이 승인 상태에 도달하면 요청에 할당된 사용자는 요청이 승인되었음을 나타내는 이메일을 받게 됩니다.

이메일에 포함된 세부 정보와 이메일이 전송되는 지점은 다음을 사용하여 조정할 수 있습니다. 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙 및 시스템 정책.

Blackberry 사용자를 위한 참고 사항: 요청을 승인하거나 거부하기 위해 위에서 언급한 "mailto" 링크(예: "CHG55555 승인하려면 여기를 클릭하십시오" 또는 "CHG55555 거부하려면 여기를 클릭하십시오")를 보려면 Blackberry 단말기가 HTML 이메일을 지원하는 소프트웨어 버전 4.5를 사용해야 합니다. Blackberry 단말기가 이전 버전을 사용하는 경우 "mailto" 링크를 보거나 사용할 수 없습니다. 그러나 이 문제를 해결하려면 사용자가 이메일에 회신하고 이메일을 보내기 전에 이메일 본문 내에 state:approved 또는 state:rejected 문을 추가하여 자동 승인/거부 기능을 강제 적용할 수 있습니다.

적절한 인바운드 이메일 동작을 생성하는 경우 승인자가 승인 이메일 알림에 대해 간단한 "예" 또는 "아니요"로 응답하도록 할 수 있습니다.

Outlook 이메일 클라이언트에 승인 요청 포함

사용자에게 보낸 이메일 알림에 Service Catalog 요청에 대한 대화형 승인 요청을 포함합니다. 사용자는 이메일 클라이언트에서 승인 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
Outlook Actionable Messages 플러그인(com.sn_ms_oam)이 활성화되어 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- OAM(Outlook Actionable Messages) 기능은 일부 Microsoft 메일 제품 및 버전에서 지원되지 않습니다. Outlook 버전이 OAM을 지원하는지 확인하려면 다음을 참조하십시오. Microsoft 살펴볼 수 있습니다.
- 실행 가능한 메시지는 @service-now.com 이메일 주소에서 보낸 이메일에만 지원됩니다. 사용자 지정된 전자 메일 주소에서 전자 메일을 보내는 경우 범위를 조직으로 설정하여 Microsoft 웹 사이트에서 새 서비스로 등록해야 합니다. 속성에 `sn_ms_oam.outlookactionable.originator` 제공자 ID 값을 지정합니다.
- 실행 가능한 메시지는 이메일 발신자 확인을 위한 SPF(Sender Policy Framework)/DKIM(DomainKeys Identified Mail) 검증을 기반으로 합니다. 전자 메일 받는 사람이 외부 공급자를 통해 전자 메일을 받는 경우 전자 메일이 적응형 카드로 렌더링되지 않을 수 있습니다.
- 기본 실행 가능한 메시지 템플릿은 사용자 지정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 사용자 승인이 필요한 승인 알림의 경우 포함할 항목 탭에서 기존 정보 외에 메시지 필드에 다음 스크립트를 추가하거나 해당하는 경우 구성된 이메일 템플릿의 메시지 필드에 다음 스크립트를 추가합니다.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   예를 들어 카탈로그 승인 요청 및 승인 요청 알림의 경우 request.itil.approve.role 및 change.itil.approve.role 이메일 템플릿에 스크립트를 포함할 수 있습니다.

   이 스크립트는 승인을 위해 사용자에게 전송되는 이메일 알림에 Outlook 실행 가능 메시지를 포함합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

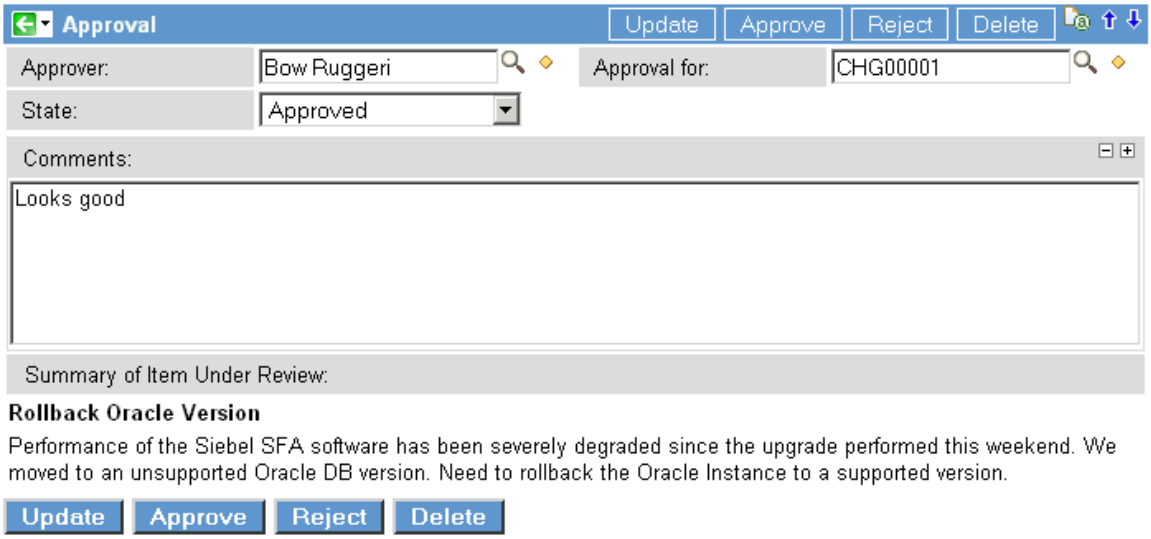
동적 승인 양식

승인 요청을 볼 때 양식에는 승인할 항목의 컨텍스트에 적합한 요약이 포함되어 있습니다.

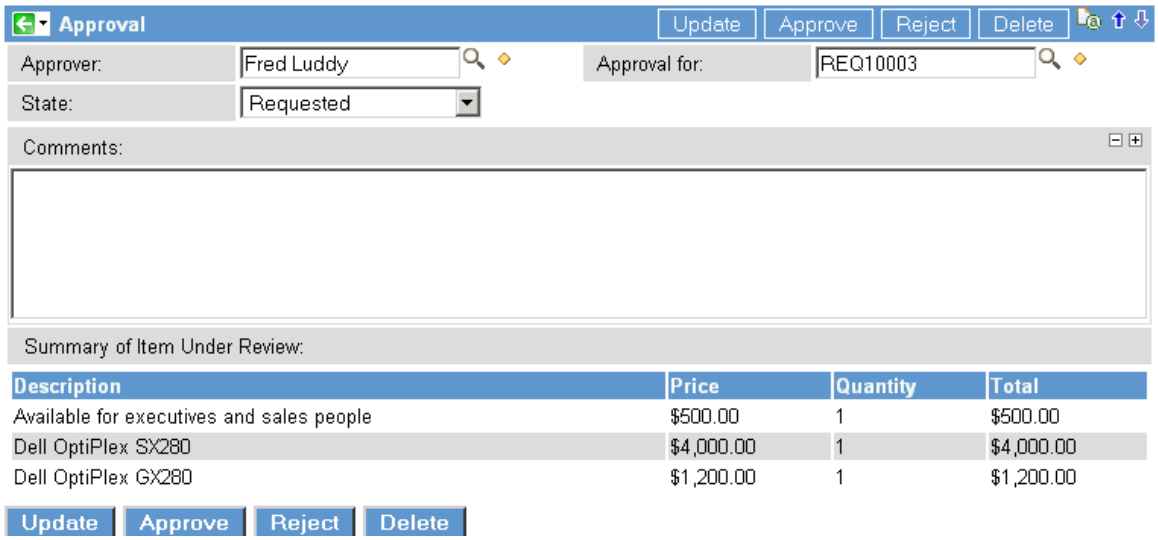
예를 들어 변경 관리 승인 요청을 보는 경우 관련 변경 요청의 세부 정보를 볼 수 있습니다. 서비스 카탈로그 승인 요청의 경우 요청에 대한 상세 정보를 받게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 요청 승인 예시



서비스 카탈로그 승인 예시



스크립트 및 엔진 실행 순서

스크립트, 할당 규칙, 비즈니스 규칙, 워크플로우, 에스컬레이션 및 엔진은 모두 삽입이나 업데이트와 같은 데이터베이스 작업과 관련하여 적용됩니다. 대부분의 경우 이러한 이벤트의 순서가 중요합니다.

> **주:**
> Ajax를 사용하거나 JavaScript로 실행되는 브라우저에서 실행되는 클라이언트 기반 코드는 항상 양식이 서버에 제출되기 전에 실행됩니다.

실행 순서는 다음과 같습니다.

1. 비즈니스 규칙 이전: 순서가 1000 미만인 데이터베이스 작업 전에 실행되도록 구성된 스크립트입니다.
2. 엔진 전에. 다음은 특정 순서로 실행되지 않습니다.
   - 승인 엔진(작업 및 sys_approval_approver 테이블용)
   - 담당 규칙 엔진(작업 테이블용)
   - 데이터 정책 엔진

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에스컬레이션 엔진
- 필드 정규화 엔진
- 역할 엔진 - 역할 변경 내용을 sys_user_has_role 테이블과 동기화 상태로 유지(sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember 및 sys_user_role 테이블의 경우)
- 실행 계획 엔진(작업 테이블용)
- 버전 엔진 업데이트 - sys_update_xml 항목이 작성될 때 버전 항목 작성(sys_update_xml 테이블의 경우)
- 데이터 조회 엔진 삽입 또는 업데이트
- 워크플로우 엔진(기본 워크플로우의 경우)

3. 비즈니스 규칙 이전: 순서가 1000 이상인 데이터베이스 작업 전에 실행되도록 구성된 스크립트입니다.
4. 데이터베이스 작업(삽입, 업데이트, 삭제)
5. 비즈니스 규칙 이후: 순서가 1000 미만인 데이터베이스 작업 후에 실행되도록 구성된 스크립트입니다.
6. 엔진 이후. 다음은 특정 순서로 실행되지 않습니다.
   - 레이블 엔진
   - 수신기 엔진
   - 테이블 알림 엔진
   - 역할 엔진 - 역할 변경을 sys_user_has_role 테이블과 동기화된 상태로 유지(sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember 및 sys_user_role 테이블의 경우)
   - 텍스트 인덱싱 엔진
   - 동기화 엔진 업데이트
   - 워크플로우 엔진(지연된 워크플로우용)
   - 트리거 엔진(모든 워크플로우 스튜디오 플로우용)
7. 이메일 알림. 다음은 알림 기록의 가중치에 따라 실행됩니다.
   - 삽입, 업데이트 또는 삭제 시 전송되는 알림
   - 이벤트 기반 알림
8. 비즈니스 규칙 이후(활성 기록만) 순서가 1000 이상인 데이터베이스 작업 후에 실행되도록 구성된 스크립트입니다.

상태 플로우

상태 플로우를 통해 관리자는 작업 [task] 테이블에서 파생된 테이블에 상태 간 전환을 사용자 지정하고, 특정 상태로 전환하는 동안 작업을 수행하도록 시스템을 구성할 수 있습니다.

상태 전환의 예로는 인시던트의 상태 필드가 활성 에서 사용자 정보 대기 중으로 변경되는 경우를 들 수 있습니다. 관리자는 이 전환 중에 이벤트를 트리거하거나 인시던트가 종료 상태에 도달할 때 특정 필드를 필수로 지정할 수 있습니다.

현장 서비스 관리 애플리케이션의 상태 전환이 상태 흐름을 사용하도록 다시 구현되었습니다. 현장 서비스 관리 상태 플로우 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 State flow customization .

상태 플로우와 함께 설치되는 항목

상태 흐름과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 플로우와 함께 설치되는 테이블

상태 흐름과 함께 테이블이 추가됩니다.

테이블	설명
상태 플로우 〔sf_state_flow〕	상태 흐름 정의를 포함합니다. 이 테이블에는 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 정의를 포함하여 모든 상태 흐름 정의가 포함되어 있습니다.
작업 주문 플로우 〔sf_work_order〕	작업 주문에 대한 상태 플로우 정의를 포함합니다. 이 테이블은 현장 서비스 관리가 활성화될 때 설치됩니다.
작업 플로우 〔sf_work_task〕	작업 주문 작업에 대한 상태 플로우 정의를 포함합니다. 이 테이블은 현장 서비스 관리가 활성화될 때 설치됩니다.

상태 플로우와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 상태 플로우와 함께 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
상태 흐름에서 필드 고유성 어설션	상태 플로우 [sf_state_flow]	비즈니스 규칙 및 UI 작업이 새 상태 플로우에 실수로 복사되지 않도록 합니다.
클라이언트 스크립트 확인	상태 플로우 [sf_state_flow]	새 기록에 클라이언트 스크립트를 추가합니다.
이벤트 규칙 확인	상태 플로우 [sf_state_flow]	이벤트 필드가 업데이트되면 이벤트 규칙을 추가하거나 삭제합니다.
작업 메모 규칙 확인	상태 플로우 〔sf_state_flow〕	상태 플로우에 대한 작업 메모가 업데이트될 때 작업 메모 규칙을 추가하거나 삭제합니다.
비즈니스 규칙 생성	상태 플로우 [sf_state_flow]	자동 조건이나 스크립트가 있는 경우 비즈니스 규칙을 자동으로 만듭니다.
필드 통제에 대한 스크립트 생성	상태 플로우 [sf_state_flow]	필드 통제가 사용 중일 때 해당 필드를 위한 스크립트를 작성합니다.
UI 작업 생성	상태 플로우 [sf_state_flow]	수동 조건 또는 스크립트가 채워지면 UI 작업을 자동으로 작성합니다.
관련 요소 삭제	상태 플로우 [sf_state_flow]	상태 플로우가 삭제되면 모든 관련 클라이언트 스크립트, 비즈니스 규칙, UI 작업 및 재정의를 삭제합니다.
필드 통제에 대한 스크립트 제거	상태 플로우 [sf_state_flow]	모든 필드 컨트롤이 비활성화된 경우 클라이언트 스크립트를 제거해야 하는지 확인합니다.
상태 변경	상태 플로우 [sf_state_flow]	상태가 변경될 때 올바른 상태 선택 값을 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
종속 기록 업데이트	상태 플로우 [sf_state_flow]	상태 플로우를 활성 또는 비활성으로 만들 때 비즈니스 규칙 및 UI 작업도 활성 또는 비활성화로 만듭니다.

상태 플로우와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 상태 플로우와 함께 추가됩니다.

상태 플로우에 대한 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
스테이트플로우 (StateFlow)	상태 플로우를 구현하고 비즈니스 규칙, UI 작업, 딕셔너리 무효화 및 클라이언트 스크립트와 같은 상태 플로우 요소의 생성을 지원합니다.
StateFlowAJAX	클라이언트 스크립트에서 상태 플로우 기능에 액세스할 수 있습니다.

상태 플로우 사용

상태를 사용하는 모든 테이블에 대해 사용자 지정 상태 플로우를 생성할 수 있습니다.

상태 전환이 순서에 관계없이 발생하도록 하거나 비즈니스 관행에 따라 특정 상태를 건너뜁니다. 상태 플로우는 작업 양식에서 필드 동작과 필드 가시성을 관리할 수 있습니다. 상태 플로우 는 이메일 및 SMS 알림 전송과 같은 작업을 수행하는 시스템 이벤트를 트리거할 수도 있습니다.

관리자는 상태 플로우를 다음과 같이 구성할 수 있습니다.

- 플로우에 유효한 상태만 포함하도록 상태 필드의 선택 목록을 제한합니다.
- 상태 전환이 발생할 때와 특정 종료 상태에 대해 작업 양식의 특정 필드에 대한 동작과 가시성 을 정의합니다.
- 작업 상태가 변경될 때 트리거되는 이벤트를 구성합니다.
- 설립하다 특정 상태 전환을 구현하거나 작업이 특정 상태에 있는 동안에는 UI 작업 및 비즈니스 규칙을 구현합니다.

상태 흐름 플러그인은 작업 관리 및 작업 주문 작업에 대한 상태 전환을 제어하기 위해 작업 관리에서 사용하는 기록을 설치합니다. 작업 관리 상태 플로우 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 State flow customization .

상태 플로우를 생성하고 사용자 지정하려면 스크립팅 지식이 필요합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 상태 플로우 기록을 생성할 수 있습니다.

상태 플로우에 대한 딕셔너리 무효화

상태 플로우의 딕셔너리 무효화는 특정 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태를 정의합니다.

기본 테이블만 확장하는 테이블에 무효화를 설정했으므로, 사용자 지정은 확장된 테이블에만 적용됩니다.

1. 상태 플로우 기록에서 종료 상태를 선택합니다.

   이것은 이름이 지정된 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태가 되는 무효화 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 기본값 생성을 클릭합니다.

딕셔너리 무효화 필드가 상태 값으로 채워집니다. 이 값은 재정의의 영향을 받는 작업 테이블의 필드입니다. 딕셔너리 무효화 필드는 읽기 전용입니다. 무효화가 생성되면 시스템은 해당 테이블에 대한 모든 후속 상태 플로우 양식에서 기본값 생성 버튼을 숨깁니다.

상태 변경 시 트리거되는 이벤트

작업이 시작 상태에서 지정된 종료 상태로 전환될 때 등록된 시스템 이벤트를 트리거하도록 상태 플로우를 구성할 수 있습니다.

예를 들어, 이벤트를 사용하여 이메일 알림을 트리거하고 스크립트 동작을 만들 수 있습니다. 이벤트를 상태 플로우에 연결하면 시스템은 다음에 대한 상태 플로우 이벤트라는 비즈니스 규칙을 생성합니다. <table name> 상태 흐름에 지정된 테이블의 경우. 시작과 종료 상태를 지정하면 기록이 시작 상태에서 종료 상태로 전환할 때 비즈니스 규칙이 실행됩니다. 상태 플로우가 종료 상태만 지정하면 해당 종료 상태에 도달할 때마다 비즈니스 규칙이 실행됩니다. 시스템은 단일 테이블의 이벤트를 포함하는 모든 상태 플로우에 대한 비즈니스 규칙을 하나 만듭니다. 테이블의 모든 이벤트 또는 모든 상태 플로우가 삭제되면 시스템은 해당 비즈니스 규칙을 삭제합니다.

필드 통제

기록이 상태 간에 전환될 때 적용되는 개별 필드에 대한 컨트롤을 정의할 수 있습니다.

상태 플로우 양식의 필드 컨트롤 섹션에서 설정을 통해 시스템이 지정된 상태 전환을 감지하거나 양식을 열 때 종료 상태가 현재 상태일 때 필드 컨트롤을 적용할 수 있습니다. 컨트롤은 양식의 기존 필드에만 적용됩니다. 상태 플로우는 양식에 필드를 추가할 수 없습니다.

예를 들어, 인시던트가 문제 대기 중 상태로 이동할 때 문제 필드를 표시해야 할 수 있습니다. 인시던트 상태가 사용자 정보 대기 중으로 변경되면 문제 필드를 숨기고 호출자 필드가 필수 필드가 됩니다.

필드 컨트롤을 만들 때는 종료 상태만 포함하고 제어하려는 모든 종료 상태에 대해 올바른 동작을 생성하도록 상태 흐름 기록을 구성합니다. 이렇게 구성하면 사용자가 새 상태를 선택할 때와 사용자가 기록의 상태 필드를 원래 상태로 되돌릴 때 필드 컨트롤이 제대로 설정됩니다. 그 정밀 상태 전환에 대한 특정 동작을 원할 때는 시작 상태와 종료 상태를 모두 가지는 전체 상태 전환만 지정합니다.

주:
상태 플로우는 클라이언트 스크립트를 사용하여 필드 컨트롤을 적용합니다. 클라이언트 스크립트 이후에 실행되는 기존 UI 정책으로 설정을 변경할 수 있습니다.

시스템은 필요에 따라 다음 객체를 생성하여 상태 플로우에서 필드 속성을 적용합니다.

필드 컨트롤

유형	이름	설명
비즈니스 규칙	에 대한 상태 플로우 메모 〈table name〉	해당 필드 동작이 정의된 테이블에 대해 필수 필드를 적용합니다.
클라이언트 스크립트(onLoad)	〈table name〉 상태 흐름	기록이 로드될 때 가능한 상태와 초기의 필수, 읽기 전용, 표시 속성을 설정합니다.
클라이언트 스크립트 (onChange)	〈table name〉 상태 변경 플로우	기록이 변경될 때 업데이트된 필수, 읽기 전용 및 표시 속성을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 플로우 다시 작성

기존 sys_id와 새 sys_id 간의 불일치가 발생할 때 상태 플로우를 다시 작성할 수 있습니다.

XML 파일을 사용하여 상태 플로우 기록을 인스턴스에 가져올 때, 시스템은 sys_id를 비교하여 들어오는 상태를 기존 상태와 일치시키려고 합니다. 선택 목록에 있는 항목의 sys_id는 인스턴스 간에 다를 수 있으므로, 시스템은 인시던트이더라도, 상태를 일치시키지 못할 수 있습니다.

일치에 실패하면 영향을 받는 기록의 시작 상태와 종료 상태가 공백으로 있거나 숫자 값을 포함합니다. 이러한 기록을 복구하려면 다음으로 이동하십시오. 상태 플로우 〉 관리자 〉 상태 플로우 다시 작성. 이 모듈은 가져온 상태 플로우 기록에서 일치를 발견할 때까지 상태 필드 선택 목록에 있는 각 항목의 숫자 값을 비교하는 스크립트를 실행합니다.

상태 플로우 정리

작업 메모

관련 정보

상태 플로우 사용

상태 플로우 생성

상태 플로우 생성

상태 플로우 생성.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상태 플로우 〉 상태 플로우 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

   시스템은 상태 필드에 대한 선택 목록을 필터링하는 동일한 클라이언트 스크립트로 필드 통제를 적용합니다.

   상태 플로우 생성

필드	설명
번호	자동으로 생성된 기록 번호
테이블	〔필수〕 상태 플로우 기록이 실행되는 테이블입니다. 작업 [task] 테이블을 확장하는 테이블만 목록에서 사용할 수 있습니다.
시작 상태	전환 시작 시 상태의 이름입니다. 이 필드의 선택 항목은 선택한 테이블에 대해 가능한 상태별로 필터링됩니다.
종료 상태	전환 종료 시 상태의 이름입니다. 이 필드의 선택 항목은 선택한 테이블에 대해 가능한 상태별로 필터링됩니다.
클라이언트 스크립트	이 전환을 위해 실행할 클라이언트 스크립트입니다. 클라이언트 스크립트는 상태 선택 목록의 내용을 유효한 상태로 제한하여 선택할 수 있는 사용 가능한 상태를 제어합니다. 이 클라이언트 스크립트는 양식의 필드 컨트롤 섹션에서 상태 변경에 대해 구성된 특정 필드 동작도 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이벤트	이 전환이 발생할 때 트리거할 기존 이벤트의 이름입니다. 자세한 내용은 상태 변경 시 트리거되는 evernts 를 참조하십시오.
이름	이 기록의 이름입니다. 상태 전환 또는 기록이 수행하는 처리를 설명하는 이름인지 확인하십시오. 이 이름은 고유할 필요가 없습니다.
역할	처리에 사용되지 않습니다.
활성	이 상태 플로우 기록을 활성화하거나 비활성화합니다.
클래스	이 기록에 대한 상태 플로우 클래스를 정의합니다. 시스템은 다음 옵션에서 적절한 클래스를 선택합니다. ○ 상태 플로우: 작업 관리의 기록을 제외한 모든 작업 기반 테이블의 상태 플로우에 대해 생성된 기록입니다. ○ 작업 주문 플로우: 작업 주문 [wm_order] 테이블의 상태 플로우에 대해 생성된 기록입니다. 이 클래스는 작업 관리가 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다. ○ 작업 플로우: 작업 주문 작업 [wm_task] 테이블의 상태 플로우에 대해 생성된 기록입니다. 이 클래스는 작업 관리가 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다.
딕셔너리 무효화	상태 플로우 기록에 명명된 테이블의 모든 새 기록에서 상태 필드의 시작 값을 설정합니다. 구성 절차 는 딕셔너리 무효화를 참조하십시오.
작업 메모	이 상태 플로우 전환에 대한 주목할 만한 설명입니다. 이러한 메모가 사용되는 방법에 대한 자세한 내용은 작업 메모를 참조하십시오.
코멘트	사용자 지정된 기록에 대한 세부 정보입니다.
수동(사용자가 버튼이나 관련 링크를 클릭해야 하는 UI 작업에서 스크립트를 실행합니다.)	
수동 조건 문자열	조건 작성기로 정의할 수 없는 UI 작업을 활성화하기 위한 조건입니다. 예를 들어, 이 문자열을 사용하여 모바일 장치에 대한 UI 작업을 정의할 수 있습니다. 이 조건은 수동 조건 필드의 조건과 〔and〕 관계가 있습니다.
수동 조건	대상 테이블의 필드에 대해 정의할 수 있는 UI 작업을 활성화하기 위한 조건입니다. 이 조건은 수동 조건 문자열 필드의 조건과 〔and〕 관계가 있습니다.
수동 스크립트	조건이 true일 때 UI 작업이 수행하는 작업을 정의하는 스크립트입니다. 이 스크립트는 사용자가 버튼이나 관련 링크를 클릭할 때 실행됩니다.
UI 작업	〔읽기 전용〕 이 전환을 활성화하기 위해 시스템에서 생성하는 버튼의 이름입니다. 시스템은 레이블을 생성한 상태 플로우 기록과 동일한 이름을 사용하여 레이블을 생성합니다.
자동(작업 기록이 변경되고 업데이트될 때 비즈니스 규칙을 자동으로 실행합니다.)	
자동 조건 문자열	조건 작성기로 정의할 수 없는 비즈니스 규칙 실행 조건(예: 제안된 전환이 유효한 플로우인지 평가)입니다. 이 조건은 자동 조건 필드의 조건과 〔and〕 관계가 있습니다.
자동 조건	대상 테이블의 필드에 대해 정의할 수 있는 비즈니스 규칙을 실행하기 위한 조건입니다. 이 조건은 자동 조건 문자열 필드의 조건과 〔and〕 관계가 있습니다.
자동 스크립트	조건이 true일 때 추가 작업을 수행하는 스크립트입니다. 이 스크립트는 전환이 발생한 날짜 및 시간을 업데이트하거나 특정 상태 변경이 발생할 때 이메일을 사용하여 다른 사람에게 알리는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 자동 상태 전환은 작업 기록이 변경될 때 발생합니다.
비즈니스 규칙	이 전환에 대해 생성된 비즈니스 규칙의 이름입니다. 이 비즈니스 규칙을 실행하려면 먼저 두 가지 조건이 충족되어야 합니다. 작업은 특정 시작 상태여야 하며 자동 조건

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	은 true여야 합니다. 이 두 조건이 모두 충족되면 비즈니스 규칙은 상태 흐름 양식의 시작 및 종료 상태를 사용하여 요청된 전환을 수행합니다.
필드 통제(기록이 상태 간에 전환되거나 특정 종료 상태에 도달할 때 필드 속성을 결정합니다.)	
필수 필드	이 전환이 발생하거나 종료 상태가 현재 상태인 경우 선택한 필드를 필수로 만듭니다.
읽기 전용 필드	이 전환이 발생하거나 종료 상태가 현재 상태일 때 선택한 필드가 편집되지 않도록 합니다.
표시 필드	이 전환이 발생하거나 종료 상태가 현재 상태일 때 선택한 필드를 표시합니다.
필수 아님	이 전환이 발생하거나 종료 상태가 현재 상태인 경우 선택한 필드를 선택 사항으로 만듭니다.
읽기 전용 아님	이 전환이 발생하거나 종료 상태가 현재 상태일 때 선택한 필드를 편집할 수 있게 합니다.
표시되지 않음	이 전환이 발생하거나 종료 상태가 현재 상태일 때 선택한 필드를 숨깁니다.

3. 상태 전환 방법을 수동 또는 자동으로 할지 결정하고 양식에서 해당 섹션을 엽니다.
   - 수동: **UI** 작업 생성 을 클릭하여 사용자가 수동으로 전환을 실행할 수 있는 버튼을 작업 양식에 생성합니다. 시스템은 이름 필드의 값을 UI 작업에 대한 레이블로 사용합니다. 조건이 true이면 *UI* 작업은 수동 스크립트 필드의 스크립트를 실행합니다. 예를 들어 수동 전환은 인시던트가 신규 상태일 때 사용자가 인시던트를 활성으로 표시할 수 있는 활성화 버튼을 만들 수 있습니다.
   - 자동: 비즈니스 규칙 생성 을 클릭하여 비즈니스 규칙을 생성합니다. 조건이 true이면 비즈니스 규칙이 자동 스크립트 필드의 스크립트를 실행합니다. 예를 들어, 시스템에서 생성된 비즈니스 규칙은 할당 대상 필드가 채워질 때 인시던트 상태를 할당됨으로 설정할 수 있습니다. 상태 플로우 기록이 삭제되면 비즈니스 규칙이 자동으로 삭제됩니다. 자세한 내용은 비즈니스 규칙 을 참조하십시오.
4. 옵션: 클라이언트 스크립트 생성을 클릭하여 작업 기록의 상태 필드에 제공된 값을 해당 전환에 유효한 상태로 제한하는 스크립트를 생성합니다.
5. 필드 통제 섹션의 필드를 구성하여 작업 기록의 상태가 변경될 때 특정 필드가 표시되는 방식을 제어합니다.

관련 정보

상태 플로우 사용

상태 플로우 정리

시스템이 사용자 지정 전환을 수행하기 위해 자동으로 생성하는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업은 이들을 사용하는 상태 플로우 기록이 나타나는 동안에만 존재합니다.

테이블의 상태 플로우가 모두 삭제될 때, 시스템은 다음 기준을 사용하여 해당 테이블에 생성된 불필요한 프로그래밍 요소 삭제를 시도합니다.

상태 플로우 정리

요소	삭제되는 경우
UI 작업 비즈니스 규칙	요소를 만든 상태 플로우가 삭제될 때.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 플로우 정리

요소	삭제되는 경우
딕셔너리 무효화	
상태 플로우에 의해 트리거된 이벤트를 처리하는 비즈니스 규칙	구성된 이벤트가 있는 지정된 테이블에 대한 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
클라이언트 스크립트(onLoad)	테이블의 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
클라이언트 스크립트(onChange)	필드 컨트롤이 있는 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
작업 메모 비즈니스 규칙	필드 통제 또는 작업 메모가 있는 모든 상태 플로우가 삭제됩니다.

관련 정보

상태 플로우 사용

상태 플로우 생성

작업 메모

작업 메모는 상태 플로우 프로세스의 중요한 부분이며 상태 전환에 대한 정보를 전달하는 데 사용됩니다.

상태 플로우는 이러한 전환을 수행하는 모든 작업의 작업 메모 필드에 이러한 작업 메모를 추가합니다.

이러한 규칙은 상태 플로우 작업 메모에 적용됩니다.

- 시작 상태가 없는 상태 플로우의 경우, 작업이 종료 상태로 전환될 때마다 작업 메모가 추가됩니다.
- 시작 상태와 종료 상태가 있는 상태 플로우의 경우, 작업 메모는 해당 시작 상태에서 해당 종료 상태로 작업이 전환할 때만 추가됩니다.
- 작업 메모가 있는 두 상태 플로우가 동일한 종료 상태를 가지지만 시작 상태는 하나만 가질 경우, 시스템은 시작 상태를 가지는 상태 플로우에서 작업 메모를 추가합니다. 이것은 상태 플로우 작업 메모를 특정 시작 상태와 종료 상태 간의 더 중요한 전환에 더 잘 일치시킵니다.

관련 정보

상태 플로우 사용

상태 플로우 생성

도메인 분리 및 상태 흐름

도메인 분리는 상태 플로우에서 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

도메인 분리는 도메인별 사용자에게 완전한 데이터 격리를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

지리적 위치

지리적 위치 기능은 Google 지도를 사용하여 사용자를 추적하고, 위치 간의 효율적인 경로를 계획하고, 작업 관리와 같이 이 정보가 필요한 애플리케이션의 정확한 이동 시간을 찾는 데 도움을 줍니다.

시스템은 모바일 장치 또는 브라우저에서 제공하는 위도 및 경도 정보에서 사용자를 찾습니다. 특정 사용자의 위치를 추적하면 작업 주문 작업 완료와 같은 비즈니스 프로세스를 개선할 수 있습니다. 예를 들어, 작업 관리 지리적 위치에서 시스템은 에이전트가 작업 기록을 업데이트할 때마다 에이전트의 위치를 업데이트합니다. 시스템에서 에이전트의 위치를 자주 업데이트하는 경우 에이전트와 디스패처는 자동 라우팅과 같은 기능을 사용하여 효율적인 일정을 만들 수 있습니다.

지리적 위치 기능은 관리자 역할을 가진 사용자가 구성할 수 있습니다.

관련 정보

지리적 위치 Google 키

지리적 위치 이력

위치 추적

지리적 위치 활성화

지리적 위치 활성화

관리자는 Geolocation 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Geolocation 플러그인(com.snc.geolocation)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

지리적 위치

지리적 위치와 함께 설치됨

여러 구성요소 유형이 지리적 위치와 함께 설치됩니다.

Geolocation 플러그인은 추적된 Geolocation 이라는 필드를 사용자 [sys_user] 테이블에 추가합니다. 이 필드를 사용하면 시스템이 지리적 좌표로 개별 사용자를 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지리적 위치와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

지리적 위치가 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

이름	테이블	설명
지리적 위치 데이터 업데이트됨	사용자 [sys_user]	사용자 [sys_user] 테이블에서 위도 및 경도 필드가 업데이트될 때 지리적 위치 이력 [geo_history] 테이블의 위도 및 경도 필드를 채웁니다.

관련 정보

지리적 위치와 함께 설치됨

지리적 위치와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

지리적 위치가 활성화되면 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

이름	테이블	설명
작업에서 지리적 위치 업데이트	작업 [task]	사용자가 작업 테이블 또는 작업을 확장하는 테이블에 기록을 로드할 때 사용자 기록의 위도 및 경도 필드를 GPS 좌표로 채웁니다. 이는 사용자에 대해 지리적 위치 추적이 활성화된 경우에만 발생합니다.

관련 정보

지리적 위치와 함께 설치됨

지리적 위치와 함께 설치되는 속성

지리적 위치는 다음과 같은 구성 가능한 속성을 제공합니다. 지리적 위치 > 관리 > 지리적 위치 속성.

Google 지도 플러그인은 특정 지리적 위치 기능을 구현하고 제어하는 데 사용되는 추가 지도 속성을 제공합니다. 여기에 나열된 속성을 활용하려면 비즈니스용 Google Maps API에 대한 비공개 키가 있어야 합니다.

속성

이름	설명
glide.geolocation.allow.toll.roads	유료 도로 사용 허용. 에이전트의 작업 경로를 자동으로 라우팅 또는 최적화하는 경우 시스템에서 유료 도로를 사용할 수 있습니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: True
glide.geolocation.default.start.time	스케줄이 설정되지 않은 경우 모든 에이전트에 대한 기본 시작 시간입니다. 이 값은 예정된 작업이 없거나 전날부터 이어지는 작업이 없을 때 현재 날짜가 아닌 다른 날짜에 대한 시작 시간을 설정합니다. 이 속성은 24시간제 형식을 사용합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 08:00

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성

이름	설명
glide.geolocation.evening.rush.hours	저녁 러시아워 범위입니다(14:30-16:00 형식). 모든 시간은 공백 없이 대시로 구분되어 범위로 표현됩니다. 이 형식을 사용하지 않는 시간은 무시됩니다. 이 속성은 work.management.morning.rush.hours 및 work.management.rush.travel.buffer 속성과 함께 사용해야 하며 24시간제를 사용합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 0
glide.geolocation.history.cleanup	이력 데이터를 보관할 일 수입니다. ServiceNow 이 값으로 지정된 일 수 동안 에이전트 지리적 위치 이력 기록을 유지합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	아침 러시아워 범위입니다(06:30-08:00 형식). 이 속성은 24시간제 형식을 사용합니다. 모든 시간은 공백 없이 대시로 구분되어 범위로 표현됩니다. 이 형식을 사용하지 않는 시간은 무시됩니다. 이 속성은 work.management.evening.rush.hours 및 work.management.rush.travel.buffer 속성과 함께 사용해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 0
glide.geolocation.proximity	새 위치로 간주하기 위해 에이전트가 이동해야 할 최소 거리(미터)입니다. 이 설정은 에이전트가 동일한 인근에 여러 작업을 가지고 있을 때 불필요한 이력 기록을 생성하지 못하도록 ServiceNow 지리적 위치 경계를 설정합니다. 에이전트가 한 건물에서 여러 작업을 수행하는 경우를 예로 들 수 있습니다. 시스템에서는 지정된 반경 내의 모든 작업 활동이 단일 기록의 일부라고 가정하고 에이전트가 건물 주변의 작업 사이를 이동할 때 추가 기록을 생성하지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500 **주:** iOS 앱 버전은 모바일 장치가 중요한 위치 변경을 감지한 경우에만 지리적 위치를 업데이트하며, 이는 장치의 운영 체제에 의해 결정됩니다. 운영 체제가 위치를 업데이트하면 앱이 해당 위치 변경 내용으로 업데이트됩니다. 거리 및 시간 속성 값은 앱 버전에 ServiceNow 대해 iOS 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성

이름	설명
glide.geolocation.proximity.location	특정 위치로부터 에이전트가 있을 수 있고 계속 해당 위치에 있는 최대 거리(미터)입니다. 이 설정은 에이전트가 지정된 위치로부터 있을 수 있고 시스템이 해당 위치에 계속 배치할 수 있는 최대 거리를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	모든 러시아워 이동 시간에 추가할 백분율입니다. 시스템은 에이전트를 자동으로 라우팅할 때 이 백분율을 사용하여 일정을 계산합니다. 아침과 저녁 러시아워 시간이 모두 정의될 때 이 속성을 사용합니다. 유효한 시간 버퍼 백분율의 예는 15입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0
glide.geolocation.tracking.frequency	시스템에서 사용자의 지리적 좌표를 업데이트하려는 시도 사이에 대기하는 반복 간격의 길이(초)를 설정합니다. 시스템은 지리적 위치 추적이 활성화된 사용자에 대해서만 지리적 좌표를 업데이트합니다. 사용자 위치를 업데이트하는 최소 간격 시간(초)입니다. 이 설정은 작업 활동 또는 이동과 관계없이 에이전트의 위치를 업데이트하기 전에 시스템에서 대기하는 시간을 정의합니다. 이렇게 하면 한 위치에 있는 에이전트가 작업을 여러 번 볼 때 불필요한 이력 기록이 생성되는 것을 방지할 ServiceNow 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 300 다음 사항에 유의하세요. • Android 앱 버전은 15분 간격으로 지리적 위치 데이터를 업데이트합니다. 앱은 이 속성에 설정된 간격을 사용하여 사용자의 위치를 수집하지만 해당 데이터는 여전히 15분마다 인스턴스에 업로드됩니다. • iOS 앱 버전은 모바일 장치가 중요한 위치 변경을 감지한 경우에만 지리적 위치를 업데이트하며, 이는 장치의 운영 체제에 의해 결정됩니다. 운영 체제가 위치를 업데이트하면 앱이 해당 위치 변경으로 업데이트됩니다. 거리 및 시간 속성 값은 앱 버전에 ServiceNow 대해 iOS 적용되지 않습니다.
glide.geolocation.travel.buffer	모든 이동 시간에 추가할 백분율입니다. 유효한 백분율 값의 예는 15입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성

이름	설명
glide.geolocation.work.spacing	작업 종료 및 다음 이동 시작 사이에 추가하는 시간입니다(단위: 분). 유효한 시간 값의 예는 10입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0

지리적 위치와 함께 설치되는 스크립트 포함

지리적 위치가 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

이름	설명
지리적 위치AJAX	지리적 위치 AJAX 호출을 할 때 시스템에서 사용하는 유틸리티입니다.
GeolocationUtils (지오로케이션 유틸리티)	지리적 위치 기능을 위한 핵심 유틸리티입니다.

관련 정보

지리적 위치와 함께 설치됨

지리적 위치 **Google** 키

지도 Now Platform# 의 위치정보 기능을 사용하려면 Maps API for Business 라이선스 또는 Google Maps 자바스크립트 API 키가 Google 필요합니다Google.

현장 서비스 관리의 자동 라우팅 또는 자동 디스패치 기능을 사용하려면 정확한 예상 이동 시간을 계산하려면 이 라이센스 또는 Javascript API 키가 필요합니다. 이러한 값이 없으면 정확한 주행 시간을 계산할 수 없으며 대신 대략적인 추정치 또는 고정 시간을 사용합니다.

인 시스템 속성 〉 **Google** 지도, Maps API for Business 라이선스 또는 Google Maps Javascript API 키의 Google 적절한 항목을 사용하여 지리적 위치 기능을 사용 설정합니다. 자세한 내용은 Google Maps API 설정을 참조하세요.

관련 정보

지리적 위치

지리적 위치 이력

지리적 위치 기록 [geo_history] 테이블에는 시간 경과에 따른 각 추적된 사용자의 위치 기록이 포함되어 있습니다.

지리적 위치 기록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 지리적 위치 〉 지리적 위치 이력. 기록 목록에는 지리적 위치 추적을 위해 구성된 모든 사용자에 대한 타임스탬프가 지정된 위치 데이터가 표시됩니다.

다음 시스템 속성은 지리적 위치 〉 관리 〉 지리적 위치 속성, 이 테이블에 나타나는 데이터를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 새 위치로 간주하기 위해 에이전트가 이동해야 하는 최소 거리(미터): 여러 작업이 있는 단일 위치를 정의하는 경계입니다. 이 속성은 여러 작업이 동일한 일반 위치에 있을 때 시스템에서 불필요한 이력 기록을 생성하지 못하게 합니다.

  주:
  이 속성이 0으로 설정되어 있더라도 사용자가 거의 같은 위치에 있으면 사용자의 geo_history 기록되지 않습니다.

- 특정 위치로부터 에이전트가 있을 수 있고 계속 해당 위치에 있는 최대 거리(미터): 지정된 위치로부터 사용자가 있을 수 있고 시스템에서 이력 데이터를 생성할 때 해당 위치에 계속 배치될 수 있는 거리입니다.
- 이력 데이터를 보관할 일 수: 시스템이 이력 데이터를 보관하는 기간입니다.
- 사용자 위치를 업데이트하는 최소 간격 시간(초): 사용자가 작업에 액세스하는 빈도에 관계없이 사용자의 위치를 업데이트하기 전에 시스템이 대기하는 기간입니다.

위치 추적

지리적 위치는 사용자 양식에 지리적 위치 추적 필드를 추가합니다. 사용자 기록의 기본 뷰에서 지리적 위치 추적됨 확인란을 선택하여 사용자에 대한 위치 추적을 활성화합니다.

사용자가 지리적 위치 추적을 활성화하면 사용자가 작업 [task] 테이블 또는 작업을 확장하는 테이블에서 기록을 열거나 로드할 때마다 시스템이 사용자의 지리적 좌표를 업데이트합니다. 이 초기 업데이트 후 사용자가 기록을 닫거나 다시 로드하지 않으면 시스템은 반복적인 간격으로 사용자의 지리적 좌표를 계속 업데이트합니다. 이 간격의 길이를 편집하려면 다음으로 이동하십시오. 지리적 위치 〉 관리 〉 지리적 위치 속성 을 클릭하고 사용자 위치에 대한 업데이트 간격을 규제하는 속성 의 설정을 변경합니다. 이 속성의 기본 설정은 **300** 초(5분)입니다.

주:

- 시스템은 해당 브라우저에서 위치 서비스를 활성화한 사용자에 대한 지리적 위치 좌표만 업데이트할 수 있습니다. 지리적 위치 추적됨 확인란을 선택한 사용자에게도 브라우저에서 위치를 공유하거나 억제할 지를 묻는 메시지가 표시될 수 있습니다.
- 에이전트가 새 위치로 간주하기 위해 이동해야 하는 최소 거리(미터) 속성이 0으로 설정되어 있더라도 사용자가 거의 같은 위치에 머물렀으면 사용자의 geo_history 기록되지 않습니다.

관련 정보

지리적 위치

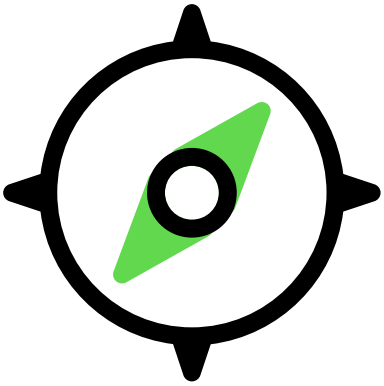
서비스 카탈로그

ServiceNow# 서비스 카탈로그 이 애플리케이션을 사용하여 고객에게 셀프 서비스 기회를 제공하는 서비스 카탈로그를 작성하십시오. 고객이 서비스와 제품 같은 카탈로그 항목을 요청할 수 있는 포털을 사용자 지정합니다. 카탈로그에 있는 항목의 정확성과 가용성을 위해 요청 이행을 표준화할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

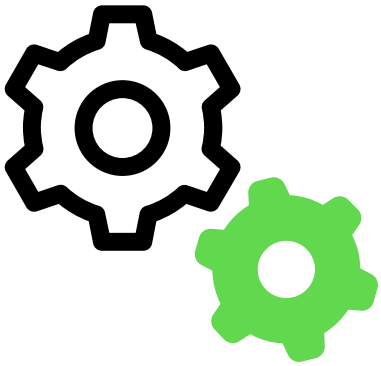
시작하기

탐색



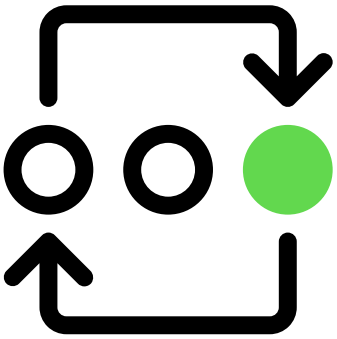
개념, 카탈로그 항목의 유형, 카탈로그 작성기 및 카탈로그 항목에 대해 서비스 카탈로그 알아봅니다.

구성



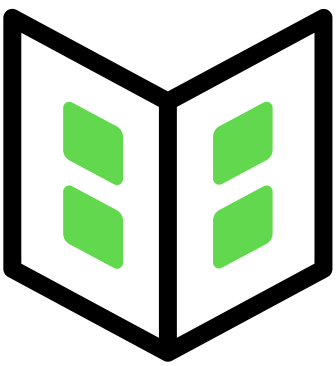
서비스 카탈로그 항목을 구성합니다. 설정, 범주, 범위, 요청 이행 및 서비스 카탈로그 보안에 대해 알아봅니다.

통합



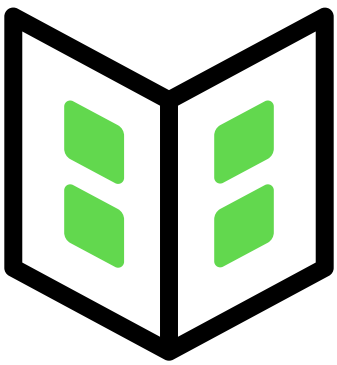
, , 및 ServiceNow# 가상 에이전트와 같은 ServiceNow# 직원 센터다른 애플리케이션과의 통합 서비스 카탈로그 에 대해 Now# Mobile알아봅니다. ServiceNow# 서비스 포털

서비스 카탈로그 마법사 생성



필요한 입력이 방대하고 복잡할 때 사용할 수 있는 마법사에 대해 서비스 카탈로그 알아봅니다. 마법사는 요청자에게 단계별 경험을 제공하고 상황별 도움말을 제공하는 측면 패널도 제공합니다.

카탈로그 작성기 설정

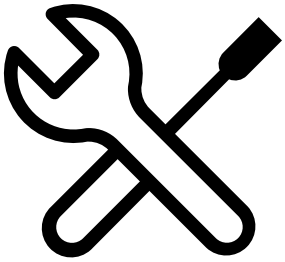
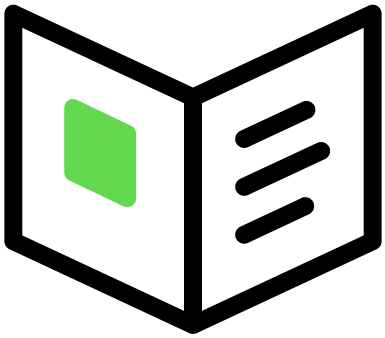


카탈로그 항목 구축 프로세스 설정에 대해 알아봅니다.

카탈로그 항목 템플릿 만들기 또는 편집

카탈로그 항목 생성 또는 편집 프로세스 중에 적용할 수 있는 카탈로그, 범주, 변수 유형 및 포털 설정과 같은 속성을 미리 지정하거나 제한사항을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디버그	참조	
		
카탈로그 항목의 사용자 기준 디버그, 페이지의 UI 사용자 지정 서비스 카탈로그 , 카탈로그 항목 변수에 대한 작업, 카탈로그 항목의 성능 진단 등.	필드 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- Service Catalog 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원
- 개발자 교육
- 개발자 설명서

서비스 카탈로그 탐색

를 사용하여 서비스 카탈로그 고객이 서비스 및 제품 제공과 같은 카탈로그 항목을 요청할 수 있는 포털을 사용자 지정할 수 있습니다. 카탈로그에 있는 항목의 정확성과 가용성을 위해 요청 이행을 표준화할 수도 있습니다.

서비스 카탈로그 개요

하나 이상의 서비스 카탈로그를 설정하고 셀프 서비스 기회를 제공할 수 있습니다. 특정 대상을 목표로 한 여러 카탈로그를 게시하는 기능을 사용하여 카탈로그 제공을 구성합니다.

서비스 카탈로그 용어 및 역할

애플리케이션은 서비스 카탈로그 이러한 역할을 사용하여 애플리케이션의 다양한 측면을 관리합니다.

서비스 카탈로그 용어

실행 계획

어떤 것이 제공되는 방법을 정의합니다. 예를 들어 PDA는 데스크톱 소프트웨어의 구매/정품 인증/설치를 거쳐야 할 수 있습니다.

실행 계획 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계획 작업은 실행 계획의 한 단계를 나타내며, 이행 그룹에 연결되며, 대략적 기간을 갖습니다.

이행 그룹

이행 그룹은 실행 작업을 수행합니다. 예를 들어 한 그룹이 휴대폰을 활성화하는 동안 다른 그룹은 데스크톱 소프트웨어를 설치합니다.

티켓

티켓은 실행 계획의 일부로 이행 그룹에서 수행하는 작업을 나타냅니다.

관리자 **[admin]**

UI 매크로 또는 비즈니스 규칙 생성 같은 스크립팅 기능을 포함하여 서비스 카탈로그 애플리케이션의 모든 측면을 관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

카탈로그 관리자 **[catalog_admin]**

카탈로그, 범주, 항목은 포함하되 관리자가 사용할 수 있는 스크립팅 기능은 제외하고 서비스 카탈로그 애플리케이션을 관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

카탈로그 매니저 **[catalog_manager]**

Service Catalog와 카탈로그 내의 범주 및 카탈로그 항목을 편집하고 업데이트할 수 있습니다. 매니저는 편집자뿐만 아니라 Service Catalog에 다른 매니저도 할당할 수 있습니다. 관리자로 할당된 카탈로그에 대해서만 이러한 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

카탈로그 편집자 **[catalog_editor]**

Service Catalog와 카탈로그 내의 범주 및 카탈로그 항목을 편집하고 업데이트할 수 있습니다. 편집자는 다른 편집자를 할당할 수 있지만 카탈로그 매니저를 변경할 수는 없습니다. 편집자로 할당된 카탈로그에서만 이러한 작업을 수행할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

카탈로그 작성기 편집기 **[catalog_builder_editor]**

사용자에게 액세스 권한이 있는 템플릿을 사용하여 카탈로그 작성기에서 항목을 만들고 유지 관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목의 유형

서비스 카탈로그는 몇 가지 유형의 카탈로그 항목을 제공합니다.

기본 서비스 카탈로그 항목 유형은 다음과 같습니다.

- 기록 생성자: Service Catalog를 통해 인시던트 같은 정보를 추가하는 대체 방법을 제공합니다.
- 주문 가이드: 하나의 요청으로 여러 카탈로그 항목을 그룹화합니다.
- 컨텐츠 항목: 상품 또는 서비스 대신 정보를 제공하는 카탈로그 항목입니다.
- 표준 카탈로그 항목

기록 생성자

기록 생성자는 최종 사용자가 서비스 카탈로그에서 인시던트 기록과 같은 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다.

기록을 생성하는 데 정규 작업 기반 양식을 사용하는 대신 기록 생성자를 사용하여 최종 사용자에게 더 좋은 환경을 제공합니다. 기록 생성자의 모양과 느낌은 카탈로그 항목과 유사합니다. 그러나 기록 생성자는 요청된 항목 대신, 인시던트와 같은 작업 기록을 생성합니다.

기록 생성자와 동일한 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰를 위한 기록 생성자를 만들 수 있습니다. 다른 범위에 있는 애플리케이션에서 접근 권한 생성을 허용하는 기록 생성자를 만들 수도 있습니다.

Service Catalog 또는 테이블 기록에서 기록 생성자를 정의합니다.

주:

- 기록 생성자를 사용하여 작업 기반 기록만 만들 수 있습니다.
- 워크플로우를 예상대로 시작하는 것처럼, 표준 서비스 카탈로그 프로세스를 따르도록 하려면 기록 생성자에게 요청된 항목 기록을 만들지 마십시오. 대신 카탈로그 항목을 사용하여 요청 항목을 만드십시오.
- 기록 생성자 스크립트가 기록 생성을 중단하면 항목 생산 기록 [sc_item_produced_record] 테이블에 기록이 생성되지 않습니다.

  주:
  예기치 않은 동작을 피하기 위해 update, setAbortAction 메서드를 호출하거나 현재 기록에 sys_class_name을 설정하지 마십시오.

기록 생성자 생성

기록 생성자와 동일한 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰를 위한 기록 생성자를 만들 수 있습니다. 다른 범위에 있는 애플리케이션에서의 접근 권한 생성을 허용하는 테이블을 위한 기록 생성자도 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보
Service Catalog의 기록 생성자 개요: 기록 생성자에 대한 설명과 생성 방법 및 기록 생성자의 변수와 템플릿 정의 방법.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 편집할 기록 생성자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 기록 생성자 양식을 완성합니다.

   기록 생성자 양식의 필드와 해당 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 생성자 양식.

4. 정보 및 지침 설명서와 같은 첨부 파일을 카탈로그 항목에 추가하려면 첨부 파일 추가를 참조하십시오 .

5. 제출을 클릭합니다.

   양식을 제출한 후 변수, 변수 세트, 범주 및 카탈로그 관련 목록을 사용할 수 있습니다.

6. 기록을 다시 열어 기록 생성자에 대한 변수를 정의합니다.

테이블에서 기록 생성자 생성

테이블 기록에서 직접 서비스 카탈로그 기록 생성자를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
테이블 기록에서 기록 생성자를 만들려면:

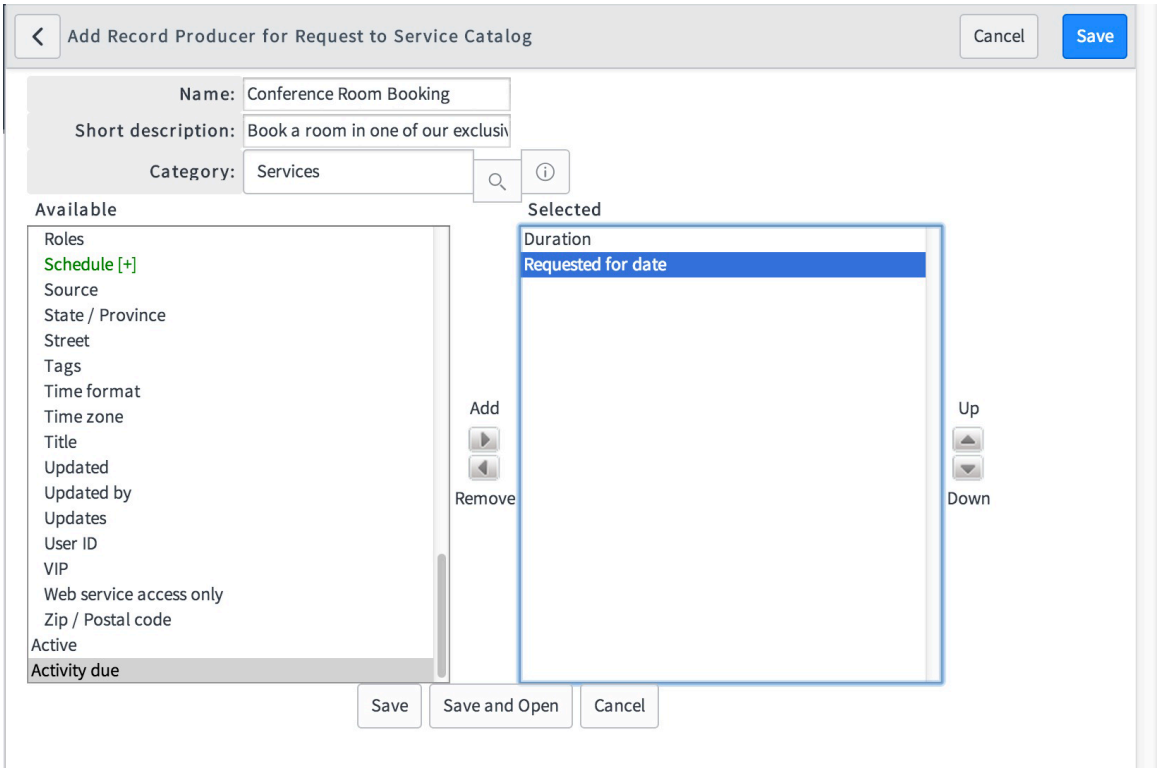
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 을 클릭하고 테이블 기록을 엽니다.

   주:
   기록 생성자에 워크플로우를 사용하는 경우 조건을 워크플로우 실행으로 설정합니다.

2. 관련 링크에서 **Service** Catalog에 추가를 클릭합니다.
3. Service Catalog 항목처럼 이름, 간단한 설명, 범주 필드를 완성합니다.
4. 목록을 사용하여 필드와 표시하려는 순서를 선택합니다.
5. 컨테이너 변수를 사용하려면 **|-** 컨테이너 시작 **-|** 및 **|-** 컨테이너 끝 **-|**을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 저장 후 열기를 클릭하여 기록 생성자를 열고 추가 옵션을 정의합니다.
   또는 저장을 클릭하여 테이블 기록으로 돌아갑니다.
   - 다음 값을 사용하여 기록 생성자가 생성됩니다.
     - 테이블 이름: 1단계에서 연 테이블 기록
     - 이름, 간단한 설명, 범주: 3단계에서 입력한 정보
   - 선택한 각 필드에 대해 다음 값을 사용하여 변수가 생성됩니다.
     - 이름: 필드의 열 이름
     - 유형: 필드 유형에 해당하는 변수 유형
     - 순서: 슬러시버킷에서 선택한 위치(예를 들어 첫 번째 필드에는 100, 두 번째 필드에는 200)
     - 질문: 필드의 열 레이블
   - 필드 유형이 선택이면 각 필드 선택마다 해당 질문 선택이 생성됩니다.
   - 새 기록 생성자가 테이블 기록에서 기록 생성자 관련 목록에 추가됩니다.

기록 생성자 데이터 채우기 및 사용자 리디렉션

기록 생성자가 생성한 모든 기록에 데이터를 입력하고, 기록 생성자가 제출된 후 최종 사용자를 특정 페이지로 리디렉션할 수 있습니다.

기록 생성자를 사용하여 데이터를 입력하려면 다음 방법을 조합하여 사용하십시오.

- 대상 기록의 필드와 동일한 이름으로 기록 생성자에 변수를 생성합니다. 예를 들어 새 인시던트 생성 기록 생성자의 caller_id라는 변수는 새 인시던트 기록의 caller_id 필드를 채웁니다. 필드 유형에 해당하는 변수 유형을 사용하십시오.
- 템플릿을 정의하여 기록 생성자가 만든 모든 기록에 대한 정적 필드 값을 할당합니다.
- 변수 또는 서버 측 객체와 함수를 사용하여 값을 할당하는 스크립트를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- current.*FIELD_NAME*을 사용하여 생성되는 기록에서 필드를 참조하십시오.
- producer.*VARIABLE_NAME*을 사용하여 최종 사용자가 입력한 값을 참조하십시오.
- RP.getParameterValue 를 사용하여 URL에 전달된 지정된 매개변수 값을 반환합니다. RP는 기록 생성자가 아니라 렌더링 속성을 나타냅니다.

기록 생성자 제출 후 리디렉션

기록 생성자가 제출된 후 최종 사용자를 특정 페이지로 리디렉션하려면 다음 중 하나를 사용하여 스크립트 필드에 리디렉션 링크를 정의합니다.

- producer.redirect: 플랫폼 UI 내에서 리디렉션 동작을 사용합니다.
- producer.portal_redirect: 서비스 포털 내에서 리디렉션 동작을 사용합니다.

예를 들어 다음 코드는 기록 생성자가 제출된 후 사용자를 홈페이지로 리디렉션합니다.

- 플랫폼 UI 내:

```
producer.redirect="home.do";
```

- 서비스 포털 내:

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

다음 코드는 기록 생성자의 id를 제공합니다.

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

주문 가이드

주문 가이드는 여러 항목을 생성하는 단일 Service Catalog 요청을 제출합니다.

예를 들어, 새 직원 고용 주문 가이드는 명함, 컴퓨터, 휴대폰 등의 흔히 신규 직원에게 필요한 여러 항목을 포함할 수 있습니다. 이 주문 가이드를 선택한 후 고객은 위치 및 직책을 포함하여 새 직원에 대한 정보를 제공할 수 있습니다. 그런 다음 주문 가이드는 제공된 세부정보에 기반하여, 명함과 같은 카탈로그 항목에 대한 주문을 제출합니다.

주문 가이드는 주문 가이드 규칙 조건을 평가하여 주문할 카탈로그 항목을 결정합니다. 주문 가이드 내에서 고객이 입력하는 정보는 주문 항목에 연속 변수로 전달될 수 있으므로 공통 정보를 여러 항목에 다시 사용할 수 있습니다.

관리자 및 카탈로그 관리자는 Service Catalog용 주문 가이드를 만들 수 있습니다.

주문 가이드는 자동으로 실행되므로 Service Catalog 요청을 수동으로 제출할 필요 없이 주문 항목 세트를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 새 직원을 위한 온보딩 워크플로우는 자동으로 주문 가이드를 실행하여 해당 직원의 항목을 주문할 수 있습니다. 주문 가이드의 항목을 논리적 순서로 정렬하도록 주문 가이드를 구성할 수도 있습니다. 예를 들어, 새 이메일 요청을 실행하기 전에 새 노트북 요청을 실행하도록 주문 가이드를 구성할 수 있습니다.

주문 가이드의 스크립트 필드를 사용하여 주문 가이드에서 카탈로그 항목을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 양식 레이아웃을 구성하여 주문 가이드 양식에 스크립트 필드를 추가할 수 있습니다.

- 규칙 기준을 통해 주문 안내서에 추가되지 않은 카탈로그 항목을 추가하려면 스크립트 필드에서 다음 코드를 작성합니다.

```
guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 규칙 기준을 통해 주문 안내서에 추가된 카탈로그 항목을 제거하려면 스크립트 필드에서 다음 코드를 작성합니다.

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

주문 가이드에 대한 비디오 튜토리얼

셀프 서비스 사용자 관점에서 주문 가이드가 작동하는 방식과 주문 가이드를 생성하는 방법을 보여줍니다.

주문 가이드 생성

2단계 또는 3단계 주문 프로세스가 있는 주문 가이드를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 주문 가이드.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 적절하게 입력합니다.

   주문 가이드 양식의 필드와 해당 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 가이드 양식.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 규칙 기반 관련 목록에서 주문에 포함할 항목을 결정하는 규칙을 정의합니다.

   자세한 내용은 규칙 생성을 참조하십시오.
6. 옵션: 시퀀스 생성 버튼을 선택하여 주문 가이드의 규칙 베이스에 있는 항목이 이행되어야 하는 순서를 구성합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 주문 가이드의 항목을 이행하는 시퀀스 구성 문서를 참조하십시오.
7. 옵션: 변수 관련 목록에서 필요한 모든 변수를 정의합니다.

주문 가이드의 항목을 이행하는 시퀀스 구성

주문 가이드의 항목을 이행하도록 시퀀스를 플레이북 구성합니다. 시퀀스를 정의하면 종속 항목을 이행하기 전에 필수 항목이 이행되었는지 수동으로 확인할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
주문 가이드 순차적 이행(com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) 플러그인이 설치되어 있어야 합니다. 시스템 플러그인으로 이동하여 이 플러그인을 검색합니다. 플러그인 양식을 사용하면 플러그인을 활성화하거나 복구할 수 있습니다.

주문 가이드에는 규칙 베이스에 하나 이상의 항목이 포함되어야 합니다.

필요한 역할: admin 또는 catalog_admin 및 playbook.admin

이 태스크 정보
주문 가이드 이행이 시작된 직후 주문 가이드의 모든 항목이 진행 중 상태로 전환되지 않도록 주문 가이드에 대한 시퀀스를 정의할 수 있습니다. 항목을 이행해야 하는 시기를 구성할 수 있습니다. 요청된 항목은 주문 가이드 이행이 요청된 항목을 이행해야 하는 지점에 도달할 때까지 보류 중 상태로 유지됩니다. 기록 생성자를 통해 생성된 모든 기록은 주문 가이드 이행이 기록이 처리되는 지점에 도달할 때만 생성됩니다.

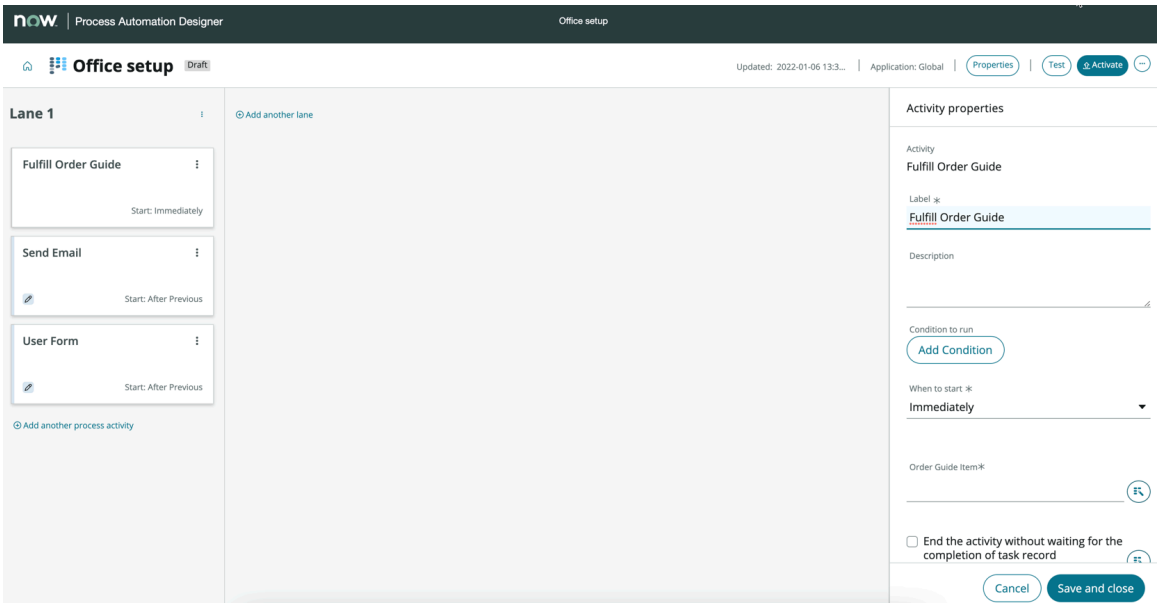
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

규칙 기본 항목으로 기록 생성자만 있는 주문 가이드에 대해 생성된 시퀀스는 고려되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 주문 가이드.
2. 항목이 이행되어야 하는 시퀀스를 생성할 주문 가이드를 선택합니다.
3. 양식에서 오른쪽 상단 모서리에 있는 시퀀스 생성 버튼을 선택합니다.
4. 프로세스 이름 필드에 시퀀싱 프로세스의 이름을 입력합니다.
5. 생성을 선택합니다.
   플레이북 페이지가 새 탭에 표시되고 항목이 규칙 기준의 순서에 따라 레인 **1**에 추가됩니다.

   다음을 선택하여 첫 번째 레인인 레인 1의 기본 이름을 변경할 수 있습니다. 레인 작업 **>** 레인 구성 이름을 수정합니다.



6. 레인에서 구성할 항목의 활동 카드를 선택합니다.
7. 활동의 속성을 구성합니다.

활동 속성

필드	설명
레이블	시퀀스에 있는 규칙 기준의 이름입니다.
설명	활동에 대한 설명입니다.
시작 시간	활동을 곧바로, 이전 활동과 함께 실행해야 하는지 또는 이전 활동 후에 실행해야 하는지 여부를 결정합니다.
주문 가이드 항목	활동을 실행해야 하는 주문 가이드의 항목입니다.
작업 기록 완료를 기다리지 않고 활동을 종료합니다.	작업 기록이 완료되기 전에 활동을 종료하는 옵션입니다. 예를 들어, 인시던트가 종결되기 전에 활동을 종료하여 다음 활동을 시작하려고 할 때 인시던트 활동에 대해 이 옵션을 선택할 수 있습니다.

8. 옵션: 조건 추가를 선택하여 이전 활동 후에 실행되도록 구성된 활동에 대한 조건을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이전 활동의 출력(생성된 작업 기록, 기록 Id, 테이블)은 조건을 적용할 수 있는 옵션으로 사용할 수 있습니다. 생성된 작업 기록 출력은 대상 테이블이 작업 테이블의 확장인 카탈로그 항목 및 기록 생성자만 사용할 수 있습니다.

9. 옵션: 모든 속성 보기를 선택하여 활동의 구성된 속성을 봅니다.
10. 옵션: 다른 프로세스 활동 추가를 선택하여 레인에 새 항목을 추가한 다음 활동 추가 대화 상자에서 활동을 선택합니다.

    (Optional) 주문 가이드에 20개가 넘는 규칙 기본 항목이 포함되어 있으면 첫 번째 레인에는 처음 20개 항목만 추가됩니다. 활동 추가 대화 상자에서 주문 가이드 이행 활동을 선택하여 나머지 항목을 시퀀스에 수동으로 추가할 수 있습니다. 주문 가이드 스크립트를 통해 추가된 항목도 수동으로 추가해야 합니다.

11. 저장 및 닫기를 선택합니다.

    주:
    동일한 활동이 시퀀싱 프로세스에서 여러 번 추가되는 경우 활동은 시퀀스에서 처음으로 발생할 때 한 번만 실행됩니다.

12. 옵션: 다른 레인 추가를 선택하여 유사한 카탈로그 항목을 그룹화하는 레인을 생성합니다.
13. 옵션: 활동 카드를 레인 내에서 또는 레인 사이로 끌어서 활동 순서를 변경합니다.
14. 옵션: 시작 시기 드롭다운 메뉴에서 옵션을 선택하여 레인이 실행되는 시기를 결정합니다.
15. 옵션: 오른쪽 위 모서리에 있는 **Properties** 단추를 선택하여 구성된 시퀀스의 속성을 봅니다.
16. 활성화를 선택하여 시퀀싱 프로세스를 게시합니다.

    주문 가이드의 항목을 이행하도록 시퀀스를 구성하는 방법에 대해 알아보려면 이 6분짜리 비디오를 시청하십시오. 주문 가이드의 항목을 이행하는 시퀀스 구성

관련 정보

프로세스 자동화 디자이너

주문 가이드 요청

생성된 주문 가이드는 기본적으로 3단계 주문 프로세스를 고객에게 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 필요성 설명: 표시되는 메시지에 따라 정보를 입력합니다. 주문 가이드 규칙은 이 정보를 평가하여 주문할 카탈로그 항목을 결정합니다.
2. 옵션 선택: 주문 항목의 구성 옵션을 선택하고 첨부 파일을 포함하여 필요한 추가 정보를 제공합니다.
3. 체크아웃: 항목 정보를 검토하고 편집한 후 주문 제출을 클릭하여 요청합니다. 요청 항목이 주문 가이드의 일부로 주문된 경우 요청 항목 양식의 주문 가이드 필드에 주문 가이드 이름이 표시됩니다.

    주:
    보다 빠른 2단계 프로세스를 제공하기 위해 주문 가이드에서 체크아웃 단계를 생략할 수 있습니다. 이 세 번째 단계를 생략하려면 주문 가이드를 만들 때 2단계 확인란을 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 가이드 예시 검토

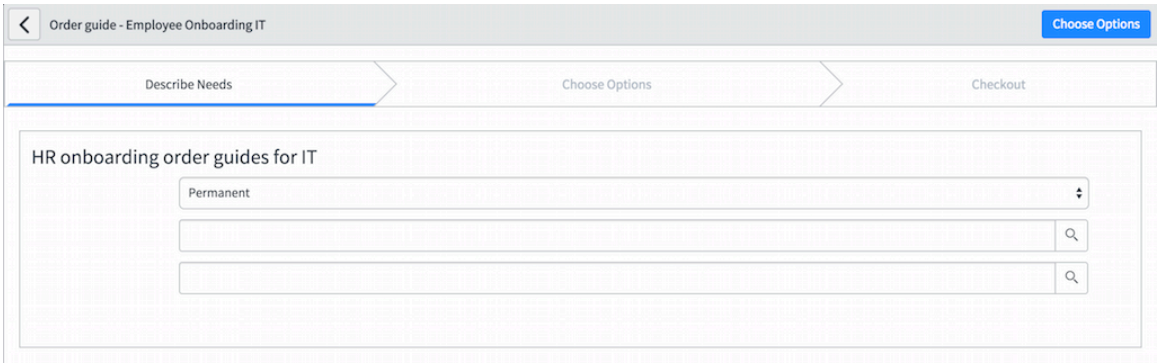
온보딩 프로세스의 일환으로 서비스와 항목을 제공하는 신입 사원 채용 주문 가이드가 있는 시나리오를 생각해 보십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

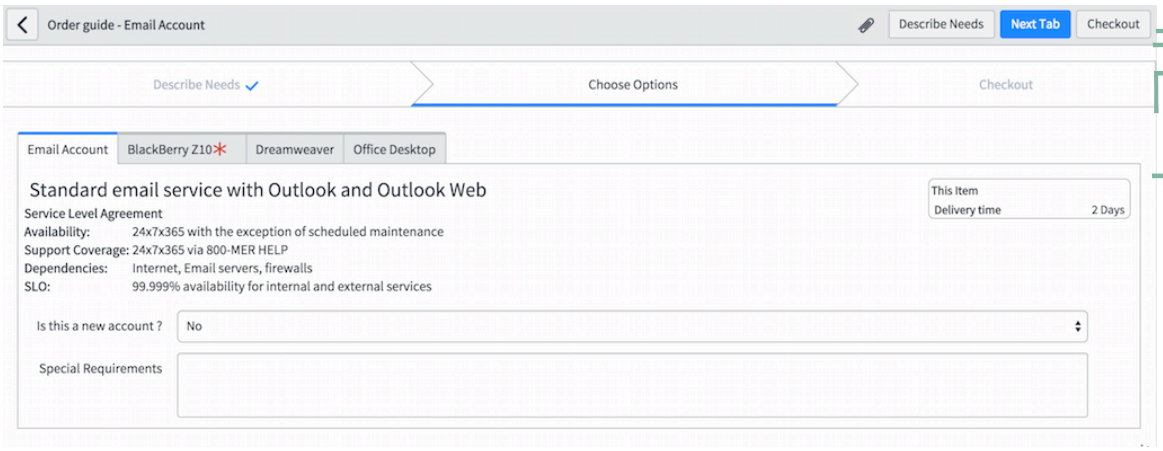
이 태스크 정보

프로시저

1. 필요성 설명: 주문 가이드에 최종 사용자에게 정보를 묻는 메시지가 표시됩니다.



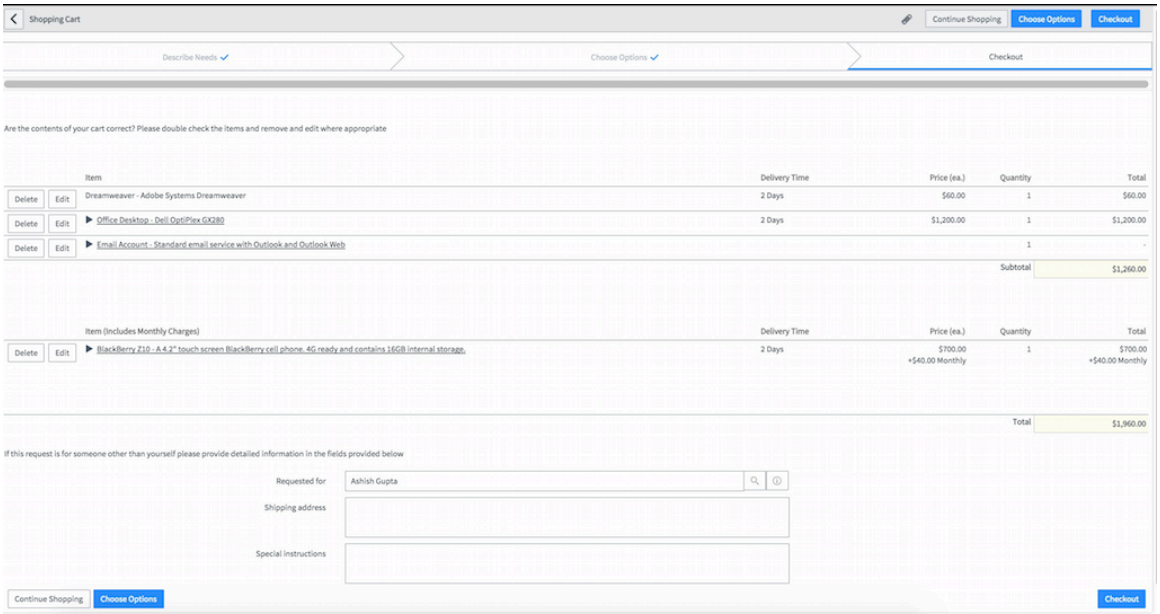
2. 옵션 선택: 주문 가이드는 입력된 정보와 미리 정의된 규칙을 사용하여 옵션을 생성합니다.



최종 사용자는 주문 항목의 구성 옵션을 선택하고 필요한 추가 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 체크아웃: 최종 사용자는 항목 정보를 검토하고 편집한 후 주문 제출을 클릭하여 요청합니다.



주문 가이드 규칙을 만들어 카탈로그 항목 추가

특정 규칙을 사용하여 주문 가이드에 카탈로그 항목을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
주문 가이드 규칙은 특정 항목이 주문에 포함되려면 충족되어야 하는 조건을 정의합니다. 예를 들어 신입 사원 채용 주문 가이드 규칙에서는 신입 사원의 직책이 CTO 또는 이사이고 부서가 IT인 경우, 임원 데스크톱 항목을 추문에 추가하라고 명시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 주문 가이드.
2. 주문 가이드를 엽니다.
3. 규칙 기반 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

규칙 가이드

필드	설명
가이드	생성된 규칙이 적용되는 주문 가이드입니다.
이 위치에서	탭 위치는 왼쪽에서 오른쪽 순서로 번호가 매겨지며, 가장 낮은 숫자가 화면 왼쪽에 표시됩니다.
애플리케이션	사용 중인 애플리케이션의 이름입니다.
이 조건이 True인 경우	이 규칙이 적용되려면 True여야 하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 조건을 생성합니다. 조건은 키워드, 요청한 사람, 요청 대상 또는 해당 주문 가이드에 대해 정의된 변수를 기준으로 평가할 수 있습니다.
이 항목 포함	이 조건이 True인 경우에서 정의된 모든 조건이 일치하는 경우 주문에 포함할 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 주문 가이드에 기록 생성자도 포함할 수 있습니다.
필수 평가 무시	고객이 요구 사항 설명 및 옵션 선택 화면의 필수 필드를 작성하지 않고 계속 진행할 수 있도록 허용하는 옵션 입니다. 필드의 필수 상태는 해당 필드를 정의하는 변수에 의해 결정됩니다. 필수 필드가 적용되지 않은 경우에는 관련 정보가 주문 항목에 전달되지 않습니다. 예를 들어 신입 사원 채용 주문 가이드에서 주소가 제공되지 않으면 이 정보가 주문된 명함에 포함되지 않습니다.
카트 레이아웃 사용	구성된 카트 레이아웃을 사용하는 옵션 입니다.
수량 표시	고객이 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 통해 주문 가이드를 요청할 때 옵션 선택 섹션에 카탈로그 항목의 주문 수량을 표시하는 옵션입니다. 주: 카탈로그 항목을 생성하거나 편집하는 동안 수량 숨기 기 포털 설정을 선택하면 주문 수량이 요약 섹션에 표시되지만 옵션 선택 섹션에는 표시되지 않습니다.
수량	주문 가이드에 대한 카탈로그 항목의 결함수량을 선택하는 옵션입니다. 수량이 표시되면 체크아웃 중에 이 값을 수정할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

주문 가이드 변수 만들기

주문 가이드 내에서 변수를 만들 수 있습니다.

주문 가이드 변수를 만들거나 편집하려면 주문 가이드를 연 다음 변수 관련 목록에서 항목을 선택하십시오.

주문 가이드 내의 Service Catalog 변수는 주문 중에 고객에게 제공되는 질문 및 잠재적 답변을 정의합니다. 이 정보는 주문 가이드 규칙에 사용됩니다. 변수는 계단식 배열도 가능하므로 변수 값이 개별 주문 항목에 전달됩니다.

변수 세트를 통해 변수의 가격 책정을 정의하고 이 변수 세트를 주문 가이드에 연결하더라도 주문 가이드 변수에서는 가격 책정이 지원되지 않습니다.

항목 변수 할당 만들기

사용자가 필요한 값에만 집중할 수 있도록 카탈로그 관리자가 주문 가이드 컨텍스트에서 기본값 메커니즘을 설정할 수 있게 하는 항목 변수 할당을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
예를 들어 iPhone의 기본 저장소를 판매용은 64GB, 개발용은 16KB로 설정할 수 있습니다. 이 설정은 상호 배타적인 규칙을 사용하고 판매 및 개발에 맞게 저장소 변수를 설정하여 신규 채용 주문 가이드에서 구성됩니다.

항목 변수의 값은 다음과 같은 순서로 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 항목 변수 할당
2. 연속 값(항목 변수 할당이 없는 경우)
3. 변수 정의에 정의된 기본값(연속 값 또는 항목 변수 할당이 없는 경우)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 주문 가이드.
2. 주문 가이드를 엽니다.
3. 규칙을 엽니다.
4. 항목 변수 할당 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

항목 변수 할당 양식

필드	설명
항목 변수	항목 변수의 이름입니다. 목록에서 항목 변수를 선택하거나 새로 만듭니다.
활성	기록을 활성 상태로 만드는 확인란입니다.
할당 유형	할당 유형의 이름입니다. 주문 가이드 변수 또는 값을 선택합니다. 주문 가이드 변수를 선택하면 해당 주문 가이드 변수 필드가 활성화됩니다.
주문 가이드 변수	주문 가이드 변수의 이름입니다. 목록에서 주문 가이드 변수를 선택하거나 새로 만듭니다. (이 필드는 할당 유형이 주문 가이드 변수인 경우에만 표시됩니다.)

6. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

항목 변수 할당을 사용하여 주문 가이드 변수 값 또는 주문 가이드 기본값과 일치하도록 항목 변수 값을 설정합니다.

주문 가이드 변수 계단식 배열

계단식 배열을 사용하면 초기 주문 양식의 변수에 입력한 값을 주문된 카탈로그 항목의 해당 변수에 전달할 수 있습니다.

계단식 배열을 사용하면 초기 주문 양식의 변수에 입력한 값을 주문된 카탈로그 항목의 해당 변수에 전달할 수 있습니다. 예를 들어 초기 주문 양식의 변수는 고객에게 제공 위치 값을 입력하라는 메시지를 표시합니다. 계단식 배열을 사용하도록 설정하면 이 변수의 값이 각 주문 항목의 제공 위치 필드를 채웁니다.

계단식 배열을 사용하도록 설정하려면 주문 가이드를 만들 때 연속 변수 확인란을 선택하십시오. 그런 다음 주문 가이드의 해당 변수 이름과 일치하는 카탈로그 항목에서 변수를 만듭니다. 고객이 주문을 하면 주문 항목의 변수가 주문 가이드에 있는 동일한 이름의 변수의 값을 상속합니다.

변수 세트 사용

주문 가이드에 변수 세트를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

변수를 계단식 배열하려면 주문 가이드와 주문 항목에 동일한 변수가 있어야 합니다. 변수 세트에서 각 변수를 한 번 정의한 다음 주문 가이드와 개별 카탈로그 항목에 변수 세트를 할당하는 것이 유용할 수 있습니다. 이 방법을 사용하면 중복이 방지되고 두 위치의 변수가 동일해집니다.

주문 가이드에 변수 세트를 사용하려면:

프로시저

1. 변수 세트를 만듭니다.
2. 변수 세트 양식에서 각 변수를 만듭니다.
3. 주문 가이드와 각 관련 카탈로그 항목에 변수 세트를 추가합니다.

> **주:**
> 변수 세트의 개별 변수는 주문 가이드나 카탈로그 항목 양식에 나타나지 않습니다. 변수 세트에서 변수를 보려면 변수 세트 기록을 엽니다.

계단식 배열된 변수 숨기기

옵션 선택 화면에서 중복 변수를 숨기면 화면을 깔끔하게 유지할 수 있습니다.

변수를 계단식으로 배열할 때 옵션 선택 화면에서 중복 변수를 숨기면 화면을 보다 단순하게 만들 수 있습니다.

Service Catalog 플랫폼 UI에서 초기 필요성 설명 화면 이후의 모든 화면에서 중복 변수를 숨기려면 *onLoad catalog client* 스크립트를 실행합니다.

```
function onLoad(){
  var item = g_form.getControl("current_item");
  var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

  if (item == null && guide == null )
  return;

  if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
    return;
  g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

서비스 포털의 최초 필요성 설명 화면 이후 모든 화면에서 중복 변수를 숨기려면 *isOrderGuide()* 메서드를 사용합니다.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
  g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

필수 필드의 적용 방지

탭 내에 필수 필드를 적용하지 않도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

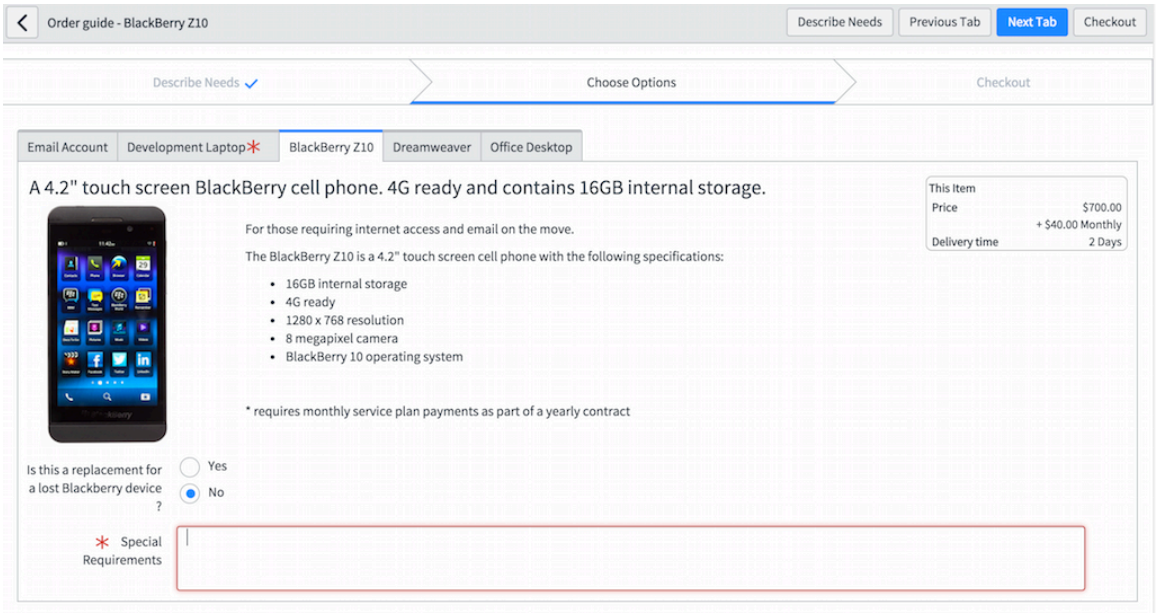
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기본적으로 필수 필드는 주문 가이드의 옵션 선택 섹션에서 탭을 전환하기 전에 입력해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 가이드 필수 필드



이 예에서는 고객이 주소 필드를 채우지 않고 다른 탭을 선택하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 고객은 이 정보를 입력하지 않고서는 탭을 전환할 수 없습니다.

모든 주문 가이드에서 이러한 적용을 피하려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
2. 주문 가이드의 '옵션 선택' 섹션에서 탭을 전환할 때 필수 필드 확인 속성(`glide.sc.guide.tab.validate`)을 찾습니다.
3. 예 확인란의 선택을 취소합니다.

   이렇게 변경해도 필수 필드는 여전히 필수이지만 고객은 필수 필드에 입력하기 전에 탭 사이를 전환할 수 있습니다. 그런 다음 고객이 다음 단계로 진행하기로 선택할 때 적용이 확인됩니다.

   필수 필드를 모두 적용하지 않으려면 관련 주문 가이드 규칙에서 필수 평가 무시 확인란을 사용하십시오.

자동으로 주문 가이드 실행

워크플로우 또는 서버 스크립트에서 자동으로 주문 가이드를 실행하면 매개변수를 해당 주문 가이드로 전달해 변수 값을 정의할 수 있습니다.

수동으로 Service Catalog 요청을 제출하고 기존 정보를 다시 입력할 필요 없이 보다 광범위한 프로세스의 일부로 주문 항목 세트를 자동으로 생성합니다.

예를 들어 주문 가이드를 실행해 HR 온보딩 요청을 이행하고 신입 사원의 직책 및 부서와 같은 매개변수를 전달할 수 있습니다. 그런 다음 주문 가이드는 이러한 매개변수를 기반으로 랩톱 및 이메일 계정과 같은 요청 항목 세트를 생성합니다.

관련 정보

Service Catalog API

컨텐츠 항목 정의

컨텐츠 항목은 상품 또는 서비스 대신 정보를 제공하는 Service Catalog 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
컨텐츠 항목은 지식 문서, 텍스트의 정적 블록 또는 외부 웹 기반 컨텐츠를 참조할 수 있습니다.

컨텐츠 항목을 정의하려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의 > 콘텐츠 항목.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에 입력하여 항목을 정의합니다.

컨텐츠 항목 양식

필드	설명
이름, 범주, 아이콘, 역할, 활성,	표준 카탈로그 항목에 해당.
컨텐츠 유형	사용자가 항목을 선택할 때 표시할 정보 유형입니다. ○ **KB** 문서: 지정된 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있는 ServiceNow 지식 문서입니다. ○ 카탈로그 컨텐츠: HTML 형식의 정적 텍스트 블록입니다. ○ 외부 컨텐츠: 기본 시스템 인스턴스 외부에 저장된 문서 또는 웹 페이지입니다.
대상	컨텐츠가 표시되는 위치입니다. ○ 카탈로그 내: 카탈로그 iframe 창 내에 컨텐츠를 표시합니다(일부 외부 웹사이트를 제대로 렌더링하지 못할 수 있습니다). ○ 새 창/탭: 새 브라우저 창 또는 탭에 컨텐츠를 표시합니다. 컨텐츠가 카탈로그 내에 제대로 표시되지 않는 경우 이 옵션을 선택합니다.
URL	사용자가 항목을 선택할 때 표시되는 외부 컨텐츠에 대한 전체 URL(접두사 http:// 또는 https:// 포함)입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형이 외부 컨텐츠인 경우에만 사용할 수 있습니다. **주:** 기본 시스템 인스턴스는 HTTPS를 통해 접근되므로 HTTP 사이트에 대한 링크는 브라우저 보안 설정에 따라 혼합 모드 컨텐츠 오류나 경고를 발생시킬 수 있습니다.
KB 문서	사용자가 항목을 선택할 때 표시할 지식 문서입니다. 컨텐츠 유형이 **KB** 문서인 경우에만 이 필드를 사용할 수 있습니다.
간단한 설명, 설명, 그림	표준 카탈로그 항목에 해당. 이 필드는 컨텐츠 유형이 카탈로그 컨텐츠인 경우에만 사용할 수 있습니다.
메타	컨텐츠 항목을 검색하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 태그 목록입니다. 카탈로그 항목에 대한 키워드 검색 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
서비스 포털에서 숨기기	선택하는 경우 서비스 포털에서 컨텐츠 항목을 사용할 수 없습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

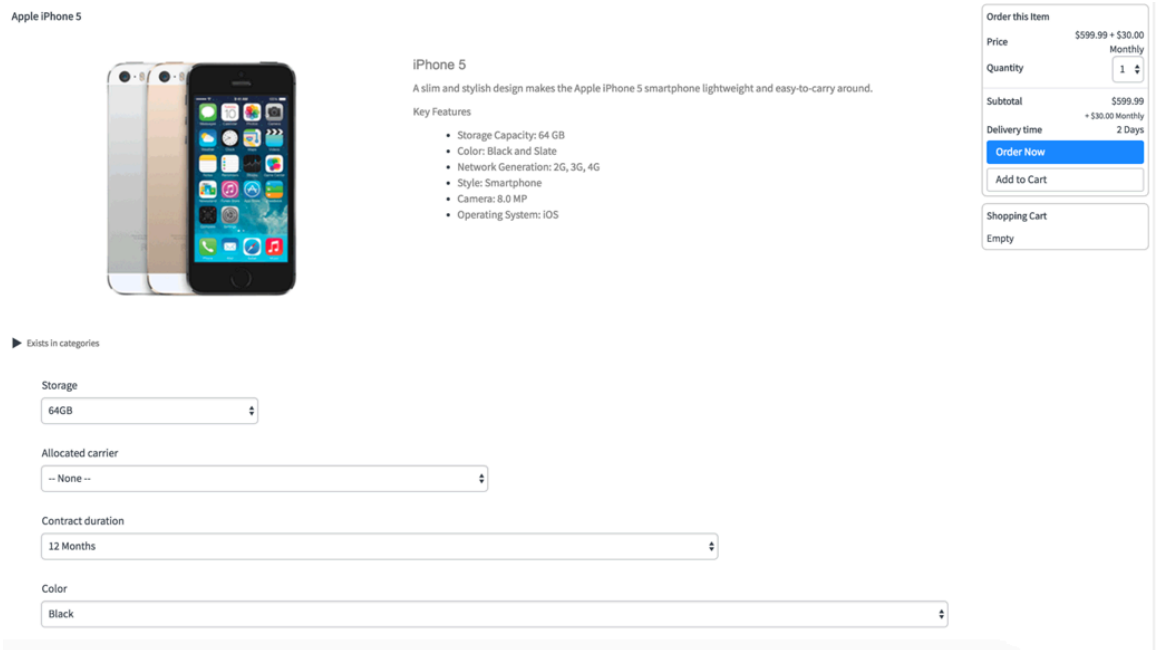
서비스 카탈로그 변수의 기본 너비 구성

카탈로그 항목 페이지에서 변수의 기본 너비를 구성하여 걸칠 수 있는 화면 크기의 백분율을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 그림에서는 다양한 Apple iPhone 5 옵션의 변수를 다양한 너비로 설정하는 방법을 보여 줍니다.

다양한 너비의 변수를 가진 **iPhone 5** 카탈로그 항목 페이지



기본 너비 크기는 설정할 수 없거나 다음 변수에는 적용되지 않습니다.

- 줄 바꿈, 컨테이너 끝, 컨테이너 분할, 컨테이너 시작 및 레이블 변수.
- 2열 레이아웃을 사용하는 컨테이너에 배치된 변수.
- 2열 레이아웃을 사용하는 변수 세트.
- 변수 양식에서 변수 너비 필드에 설정된 사용자 지정 너비를 사용하여 만든 변수. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 참조하십시오. 변수의 사용자 지정 너비는 변수 유형에 설정된 기본 너비를 무효화합니다.

주:
사용자 지정 변수 너비는 모바일 또는 서비스 포털에서 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 기본 크기.
2. 변수 유형마다 기본 너비를 선택합니다.

옵션	설명
25%	사용 가능한 화면 크기의 25%로 변수의 너비를 구성합니다.
50%	사용 가능한 화면 크기의 50%로 변수의 너비를 구성합니다. 기본적으로 일부 변수에는 최소 50%의 너비가 필요합니다.
75%	사용 가능한 화면 크기의 75%로 변수의 너비를 구성합니다.
100%	사용 가능한 화면 크기의 100%로 변수의 너비를 구성합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

변수의 정규 표현식 정의

변수 값의 유효성을 확인하는 정규 표현식(regex)을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 확인 정규 표현식.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	정규 표현식의 이름입니다.
확인 메시지	유효성 확인에 실패할 경우 표시되는 메시지입니다.
활성	정규 표현식이 활성 상태인지 여부를 지정합니다.
정규 표현식	변수 값의 형식을 정의하는 문자 시퀀스입니다. 예: ○ 잘못된 정규 표현식: /(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ○ 유효한 정규 표현식: (((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ 정규 표현식으로 인해 치명적인 역추적이 발생하지 않는지 확인합니다. ○ 포함된 플래그 식을 사용하면 안 됩니다. ○ 정규 표현식 플래그 목록을 사용하여 대/소문자를 무시합니다.
정규 표현식 플래그	정규 표현식의 유효성을 확인하는 동안 고려되는 문자 세트입니다. ○ 없음: 정규 표현식 플래그가 적용되지 않습니다. ○ 대/소문자 구분 안 함: 대/소문자를 구분하지 않는 일치를 사용합니다. 대/소문자를 구분하지 않는 일치에서는 US-ASCII 문자 세트의 문자만 일치하는 것으로 가정합니다. 유니코드를 인식하고 대/소문자를 구분하지 않는 일치는 둘 다를 정규 표현식 플래그로 선택하면 사용할 수 있습니다. ○ 유니코드 케이스: (나중에 사용하도록 예약됨) 없음과 동일한 동작을 수행합니다. ○ 둘 다: 대/소문자를 구분하지 않는 일치는 유니코드 표준과 일치하는 방식으로 수행됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 변수 만들기

작업 간 변수 전달

이행 프로세스의 한 단계에서 다른 단계로 변수를 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
요청 항목에 연결된 모든 워크플로우 또는 실행 계획에서 변수를 처리할 수 있습니다.

주:
작업 간에 변수를 전달하려면 Service Catalog 변수를 만들 때 전역 확인란을 선택합니다.

예를 들어 새 PC 카탈로그 항목의 이행 프로세스 내에서 다음 작업을 고려하십시오.

프로시저

1. PC를 구매합니다.
2. 회사 표준 소프트웨어를 설치합니다.
3. 이메일 계정을 설정합니다.
4. 요청자를 위해 PC를 배달하고 설정합니다.
   4단계에는 3단계(PC에서 이메일을 설정하기 위한 이메일 계정 자격 증명)의 정보가 필요할 수 있습니다. 3단계와 4단계가 서로 다른 이행 그룹에 의해 실행되는 경우 변수를 사용하여 3단계와 4단계의 작업에 이 정보를 표시할 수 있습니다. 그런 다음 두 번째 그룹이 이메일 계정 자격 증명에 액세스할 수 있도록 그룹 간에 정보를 전달할 수 있습니다.

카탈로그 항목 만들기 또는 편집

서비스 카탈로그를 사용하여 개별 카탈로그 항목을 정의합니다. 카탈로그 항목을 만들고, 편집하고, 복사할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 카탈로그 항목 양식에서 필드를 입력합니다.

   카탈로그 항목 양식의 필드와 해당 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 항목 양식.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 필요한 경우 추가 카탈로그 및 범주에 항목을 할당합니다.
- 해당되는 경우 항목의 변수를 정의합니다.
- 정보 및 지침 설명서와 같은 첨부 파일을 카탈로그 항목에 추가하려면 첨부 파일 추가를 참조하십시오.

관련 항목 읽기:

- 서비스 카탈로그 변수 만들기
- 항목에 사용자 기준 적용
- 반복되는 가격 설정

카탈로그 항목 편집

카탈로그 관리자는 Service Catalog 목록에서 항목을 편집할 수 있습니다. 카탈로그 매니저와 카탈로그 편집자도 항목에 할당된 경우 해당 항목을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Service Catalog 목록에서 카탈로그 항목을 편집하려면:

프로시저

헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 변수 구성: 항목에서 변수를 추가하거나 제거합니다.
- 새 변수: 항목의 새 변수를 만듭니다.
- 항목 구성: 항목 정의를 편집합니다.
- 클라이언트 스크립트 구성: 항목의 카탈로그 클라이언트 스크립트를 편집합니다.
- **UI** 정책 구성: 항목의 카탈로그 UI 정책을 편집합니다.

카탈로그 항목 복사

항목 세부 정보, 첨부 파일, 변수, 클라이언트 스크립트, 승인을 포함하여 항목의 전체 복제본을 만들려면 항목을 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Insert 함수는 항목 세부 정보만 복사하므로 Insert 함수를 사용하는 것보다는 복사가 더 유용할 수 있습니다.

프로시저

1. 카탈로그 항목 양식을 엽니다.
2. 복사 버튼을 사용하여 〔항목 이름〕의 복사본이라는 카탈로그 항목의 새 복사본을 만듭니다.

주:

- 활성 카탈로그 항목을 복사하는 경우 복사본도 활성 상태입니다. 변경이 완료될 때까지 활성 확인란의 선택을 취소하여 복사본을 비활성화하는 것이 좋습니다.
- 관계 테이블에서 항목 복사 작업의 일부여야 하는 테이블을 지정하는 경우 테이블 이름은 다음에서 쉼표로 구분된 속성이어야 합니다. 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성 페이지에서 카탈로그 항목에 대한 참조가 있는 테이블 기록도 복사됩니다. 복사 UI 작업을 사용하여 카탈로그 항목을 복사하는 경우에만 적용됩니다. 테이블 이름은 공백 없이 쉼표로 구분해야 합니다.

카탈로그 항목 추가

Service Catalog를 사용하면 카탈로그 항목을 여러 카탈로그와 범주에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 항목은 둘 이상의 카탈로그 및 범주에서 사용할 수 있습니다. 예를 들어 랩톱 운반 케이스는 랩톱 범주와 케이스 및 액세서리 범주에서 모두 사용할 수 있습니다.
항목 내:

- 카탈로그 관련 항목은 항목을 사용할 수 있는 카탈로그를 정의합니다.
- 범주 관련 항목은 항목을 사용할 수 있는 범주를 정의합니다.

프로시저

항목을 다른 범주나 카탈로그에 할당하려면 적절한 관련 목록에 새 세부 정보를 입력하십시오.

주:
이러한 목록의 값은 카탈로그 항목 양식의 카탈로그 및 범주 필드 값을 재정의합니다 . 관련 목록의 값을 변경하면 해당 필드의 값이 자동으로 업데이트됩니다.

카탈로그 항목을 카탈로그에서 공유

카탈로그 항목을 공유하여 사용자가 다른 카탈로그에서 해당 항목을 주문하도록 할 수 있습니다. 예를 들어 지원하는 팀이 서로 다른 여러 카탈로그에서 암호 재설정 항목을 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

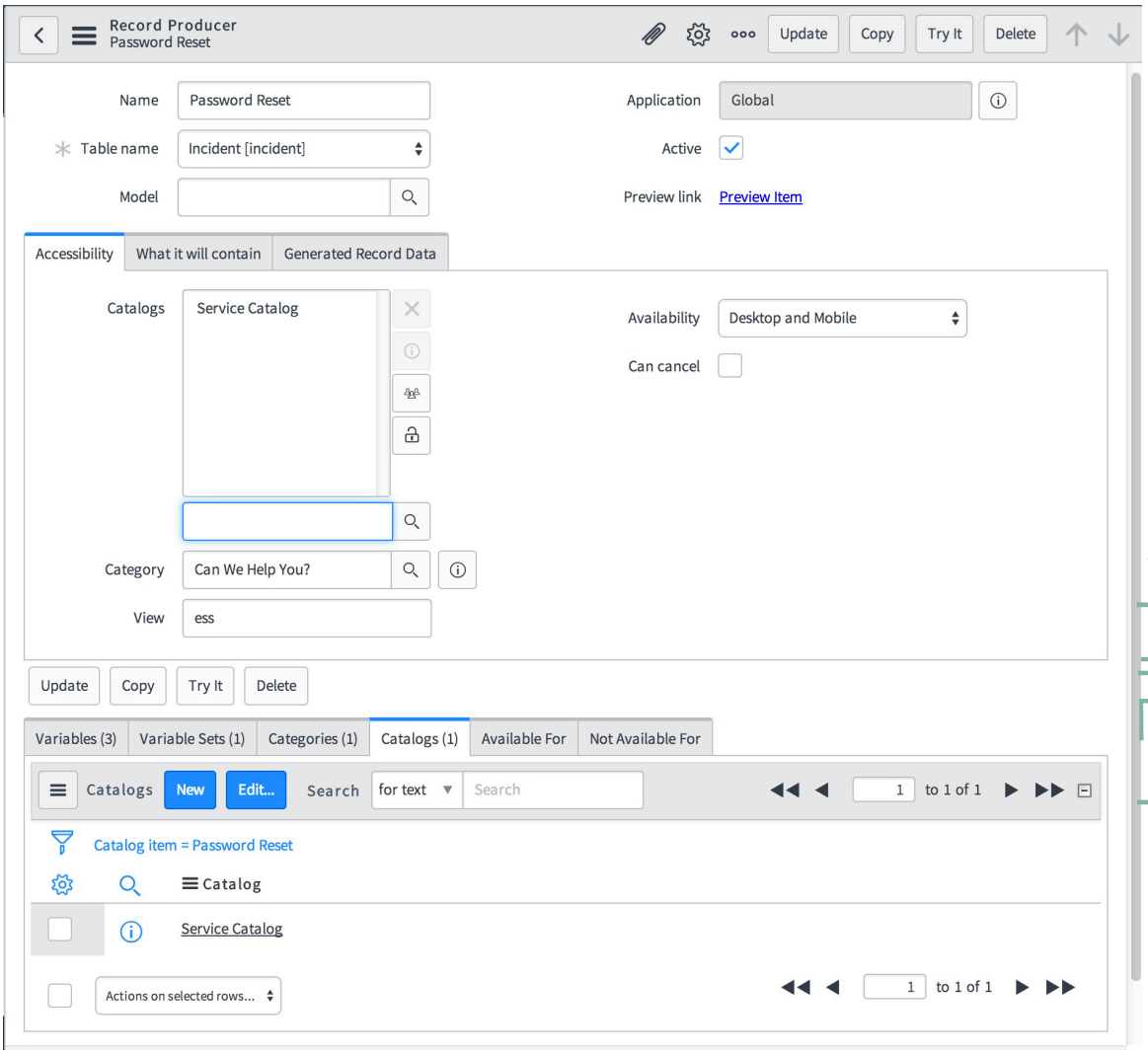
이 태스크 정보
카탈로그 항목을 여러 카탈로그에서 공유하려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

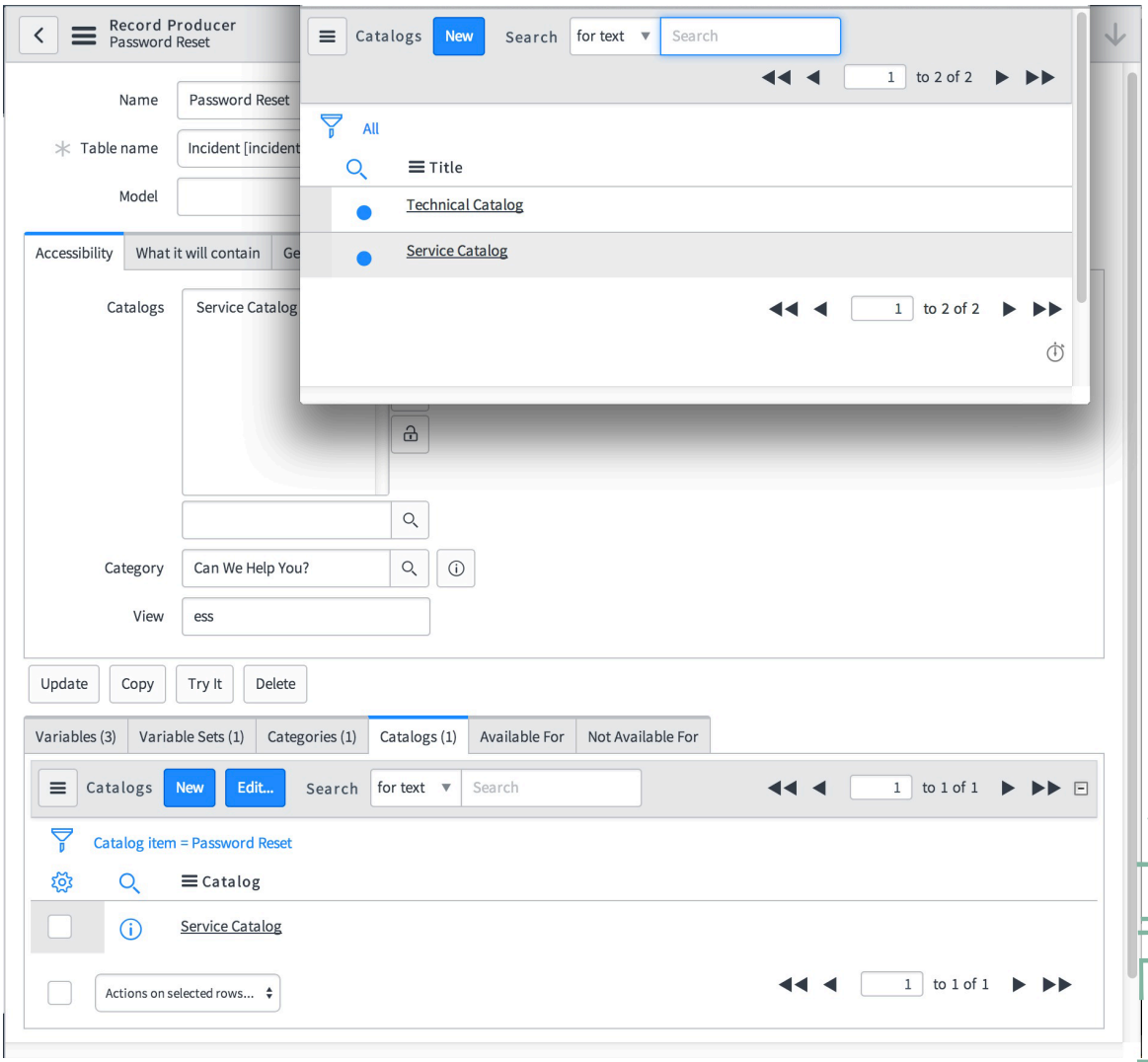
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지
2. 공유할 항목을 엽니다.
3. 카탈로그 필드에서 해당 항목의 추가 카탈로그를 선택합니다.

공유 카탈로그 항목



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 업데이트를 선택합니다.

그러면 선택한 각 카탈로그의 카탈로그 항목 관련 목록에 공유 항목이 나타납니다.

매니저 및 최종 사용자를 위한 **Service Catalog**

로그인이 있는 모든 사용자는 조직 내의 부서에서 Service Catalog의 항목을 보고 주문할 수 있습니다. 이러한 카탈로그 항목에는 상품, 서비스 및 정보가 포함될 수 있습니다.

개별적으로 주문할 수 있는 모든 것은 카탈로그 항목으로 주문할 수 있습니다. 더 큰 전체의 일부로만 존재하는 것은 카탈로그 항목이 될 수 없습니다. 예를 들어 랩톱은 카탈로그 항목이 될 수 있지만 랩톱용 고해상도 디스플레이는 카탈로그 항목이 될 수 없습니다.

요청자는 주문을 한 후 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 이행 그룹은 필요한 승인이 포함된 이행 프로세스에서 미리 정의된 일련의 작업을 완료합니다.

매니저는 기록 이력을 검토하고 보고서를 실행하여 Service Catalog 프로세스를 개선할 수 있습니다. 예를 들어 매니저는 가장 일반적으로 주문되는 항목 또는 이월 주문된 항목을 볼 수 있습니다.

Service Catalog 홈페이지

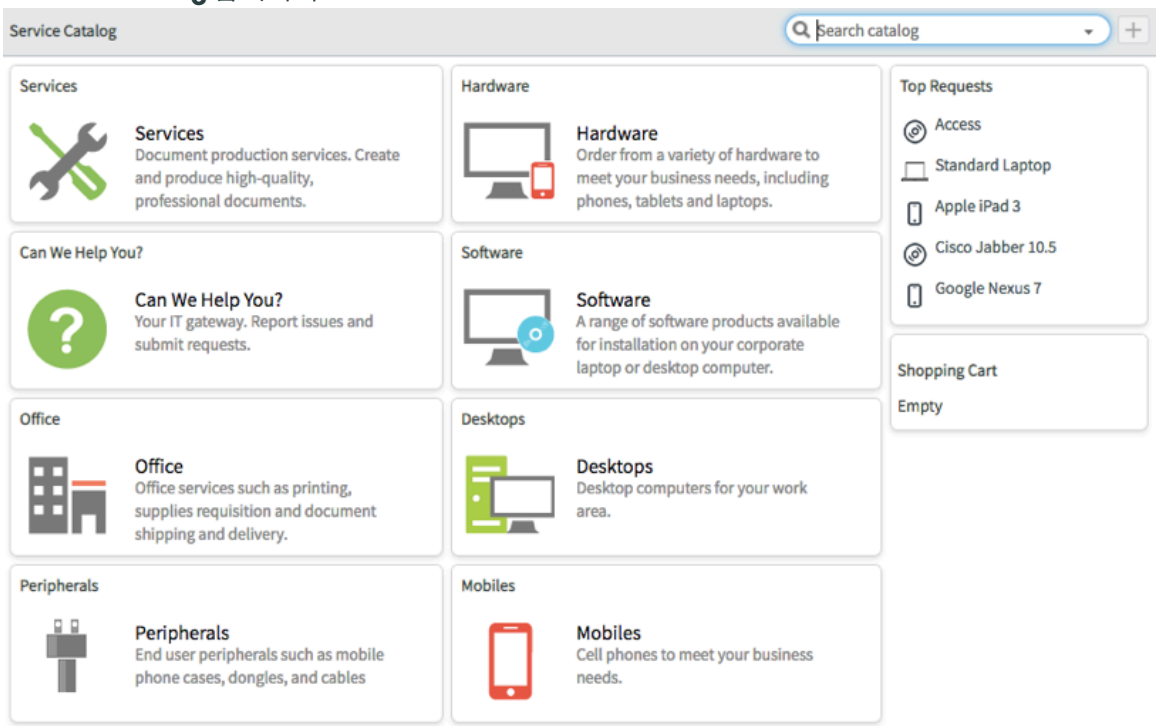
Service Catalog의 홈페이지에는 해당 카탈로그에서 주문할 수 있는 상품 및 서비스가 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목은 하나 이상의 하위 범주를 포함할 수 있는 범주로 그룹화됩니다. 기본적으로 범주의 처음 10개 항목은 Service Catalog 홈페이지의 범주 이름 아래에 표시됩니다.

기본 서비스 카탈로그 홈페이지에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. **Self-Service** 〉 서비스 카탈로그.

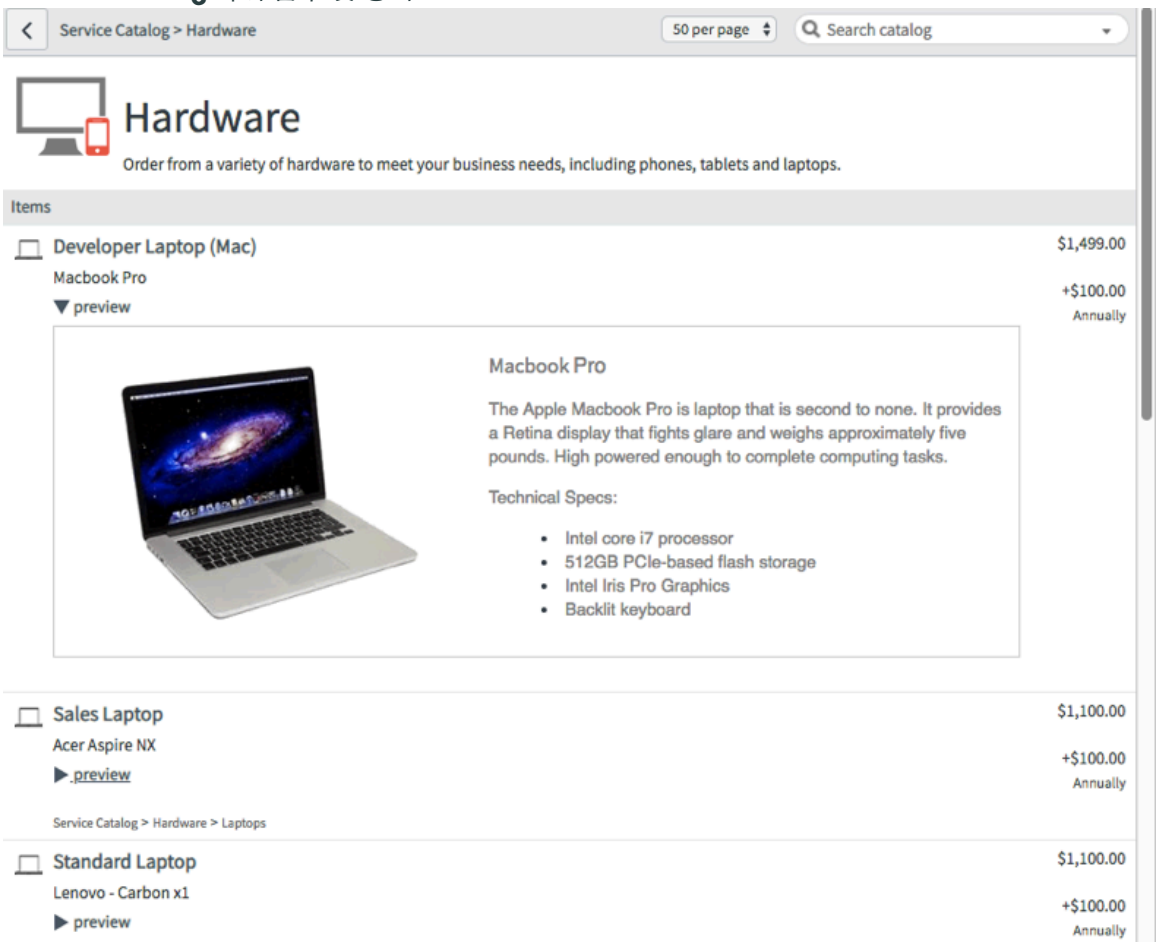
Service Catalog 홈페이지



범주 이름을 클릭하면 범주의 모든 하위 범주와 항목의 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog 하위 범주 및 항목



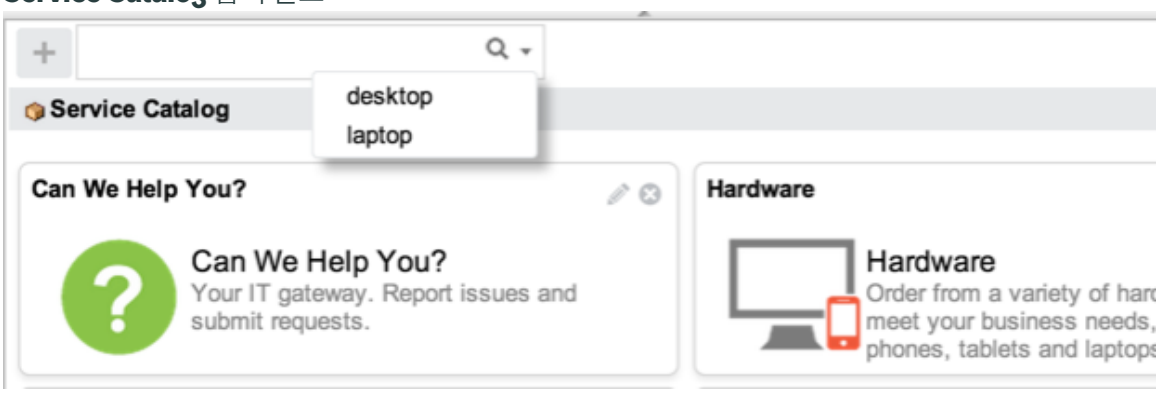
Service Catalog 검색

조직에 여러 Service Catalog가 있는 경우 검색 필드를 사용하여 필요한 카탈로그를 검색할 수 있습니다. 검색 결과는 짧은 설명과 함께 활성 범주에 있는 항목을 나열합니다.

주:
조직에 Service Catalog가 여러 개 있는 경우 현재 조회되는 카탈로그에서만 검색 결과가 반환됩니다.

카탈로그에서 특정 항목을 찾으려면 검색 필드를 사용하십시오. 이전 검색 목록을 보려면 아래쪽 화살표를 클릭합니다. 카탈로그 검색은 카탈로그 및 범주 페이지에서 사용할 수 있습니다.

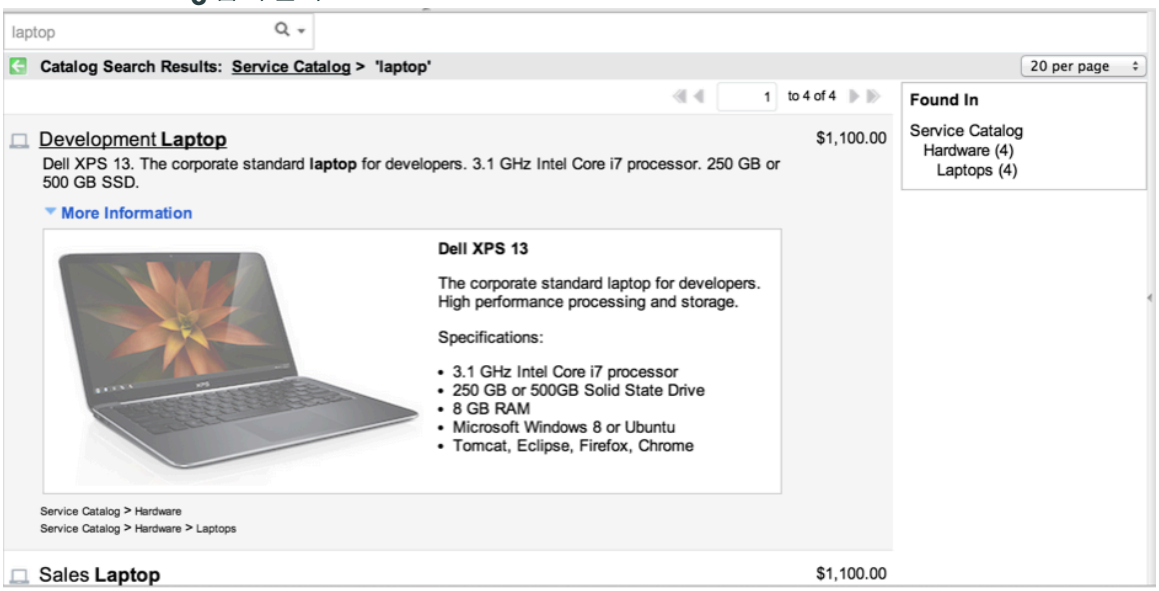
Service Catalog 검색 필드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

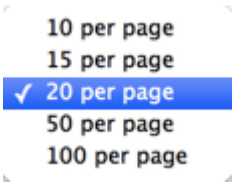
검색 결과는 짧은 설명과 함께 활성 범주에 있는 항목을 나열합니다. 헤더 막대의 또는 간단한 설명 아래의 이동 경로를 사용하여 다른 페이지로 빠르게 이동할 수 있습니다. 찾은 위치 목록에는 검색 결과와 관련된 범주가 계층 구조 형식으로 표시됩니다.

Service Catalog 검색 결과



검색 결과 선택 목록을 사용하여 한 페이지에 표시되는 결과 수를 제어할 수 있습니다.

검색 결과 선택 목록



카탈로그 목록에서 화면 맨 위의 이동 경로에 있는 링크를 클릭하면 계층 구조에서 하나 이상의 수준 전까지 빠르게 탐색할 수 있습니다.

이동 경로에서 검색어를 제거하려면 검색어 옆에 있는 **x**를 클릭합니다.

여러 개의 검색 결과가 반환되는 경우 미리 보기를 클릭하여 특정 카탈로그 항목에 대한 세부 정보를 얻습니다.

주:
시스템은 키워드만을 기반으로 하는 자동 완성을 수행합니다.

관련 정보

매니저 및 최종 사용자를 위한 Service Catalog

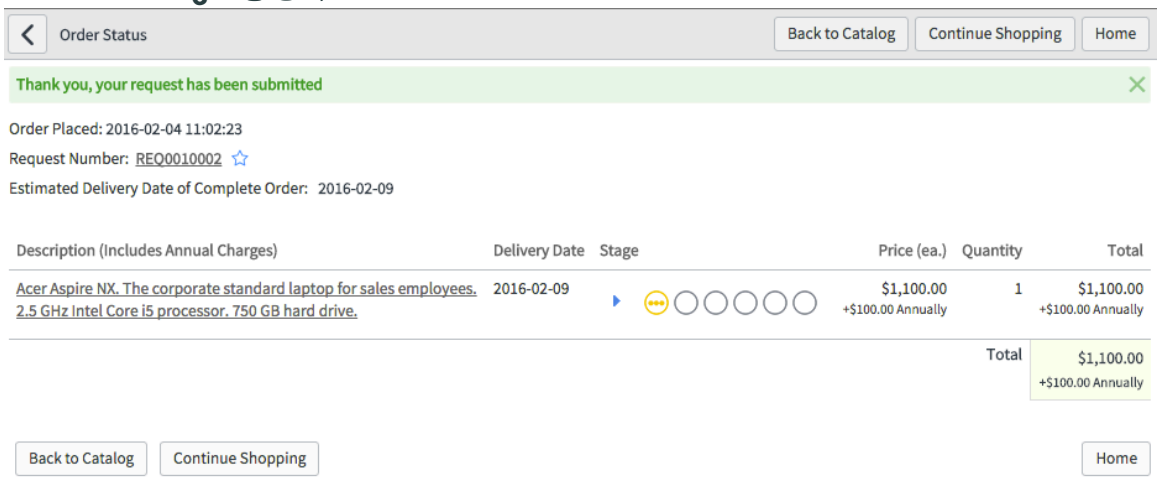
Service Catalog 요청 화면

Service Catalog에서 요청하려면 카탈로그 홈페이지로 이동하여 주문할 항목을 선택합니다.

항목이 주문되면 기본 시스템은 주문을 추적하는 요청을 생성하고 스테이지 열에 주문 상태가 포함된 요약을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog 요청 상태



요청의 개별 카탈로그 항목마다 별도의 요청 항목을 만듭니다. 예를 들어 PC 2대, 의자 1개, 책상 1개에 대한 요청은 단일 요청에서 4개의 요청 항목을 생성합니다.

쇼핑 카트 화면

쇼핑 카트 화면은 주문하기 직전에 카트 미리 보기를 표시합니다.

1단계 또는 2단계 카탈로그 체크아웃 프로세스의 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

주문 상태 화면

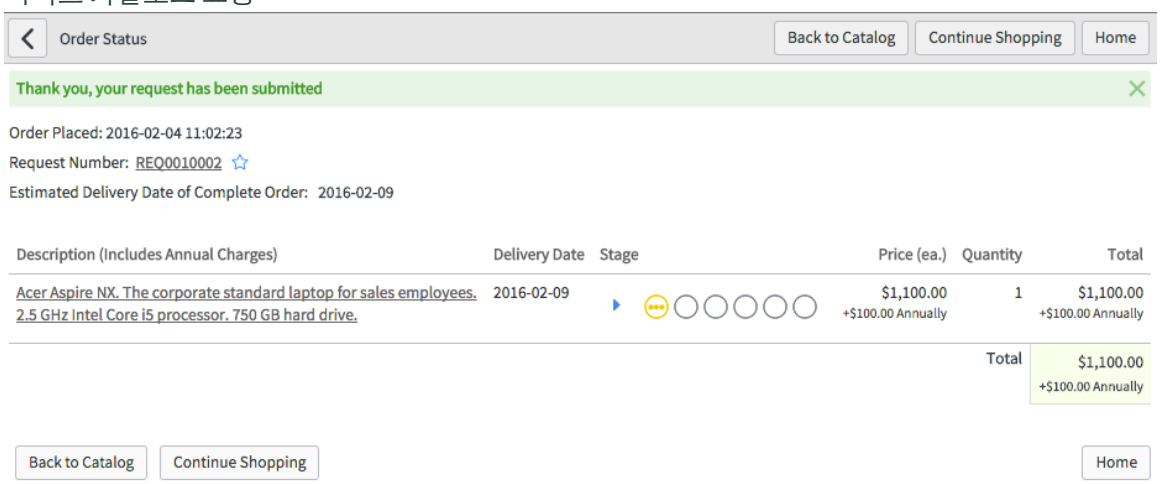
주문 상태 화면은 성공적인 주문 후 사용자가 Service Catalog에서 보는 최종 요약 화면입니다.

Service Catalog 항목 요청 생성

고객이 카탈로그에서 항목을 주문하면 주문을 추적하는 요청이 생성됩니다.

요청된 항목(sc_req_item) 기록의 시작한 사람 필드에 지정된 사용자에게 읽기 권한이 있습니다.

서비스 카탈로그 요청



요청의 일부인 개별 카탈로그 항목마다 요청과 함께 별도의 요청 항목을 만듭니다.

예를 들어 PC 2대, 의자 1개, 책상 1개에 대한 요청은 다음을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 요청 REQ0000001 -- 4개 항목
  - 요청 항목 RITM0000001 -- 2 X PC
  - 요청 항목 RITM0000002 -- 1 X 의자
  - 요청 항목 RITM0000003 -- 1 X 책상

Service Catalog 요청이 제출된 후 이행자는 항목 재고가 없다고 확인할 수 있습니다. 이행자는 이월 주문됨 확인란을 선택하고 항목이 다시 들어오는 시기에 대한 설명을 입력할 수 있습니다. 이월 주문 상태는 보고서와 대시보드에서 사용할 수 있습니다.

Service Catalog 요청이 취소되면 연결된 모든 구매 주문서 및 수신되지 않은 이전 주문이 취소됩니다.

관련 정보

Service Catalog 홈페이지

요청 클론

알림 목록에서 최대 10명의 사용자에 대한 요청을 클론할 수 있습니다.

시작하기 전에

관리자가 요청 복제를 활성화해야 요청을 복제할 수 있습니다. 자세한 내용은 클론 요청을 참조하세요.

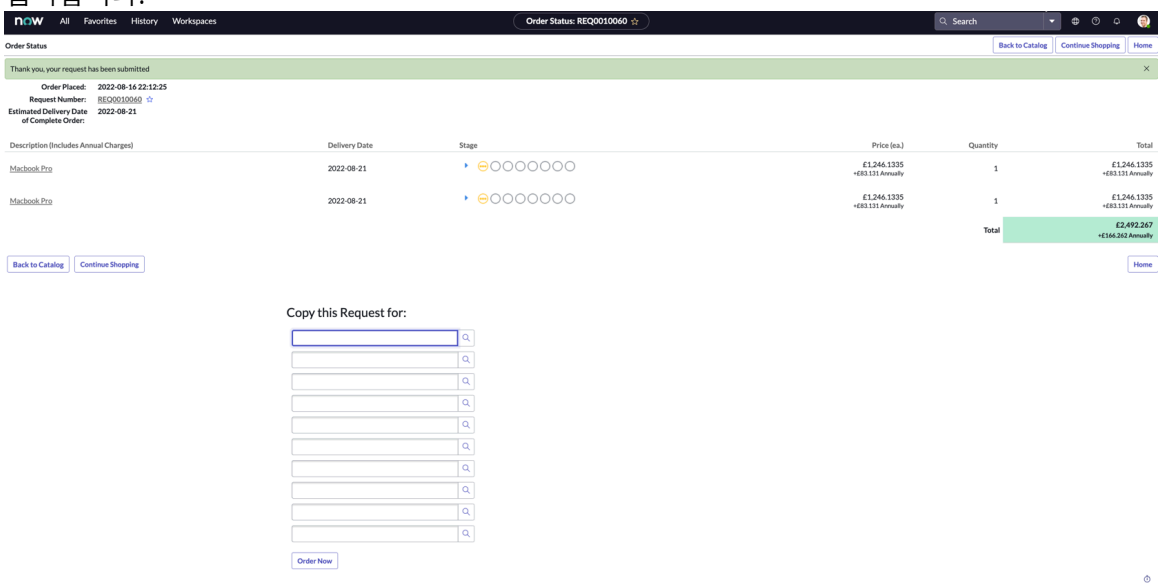
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

복수 행 변수 세트가 포함된 요청을 클론할 때는 복수 행 변수 세트에 지정된 정보를 클론된 모든 요청에서 사용할 수 있습니다. 복수 행 변수 세트의 모든 UI 정책과 클라이언트 스크립트도 클론됩니다.

프로시저

1. 서비스 카탈로그 요청을 만듭니다.
2. 체크아웃 페이지에서 이 요청 복사 대상: 참조 필드에 요청을 복사할 최대 10명의 사용자를 입력합니다.



3. 지금 주문을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 감사 이력 보기

요청한 항목의 변경 내용에 대한 감사 이력을 볼 수 있습니다. 예를 들어 변수 값의 변경 내용을 보고 누가 변경했는지 확인할 수 있습니다. 이행자와 관리자는 요청된 모든 항목의 이력을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin(이력 목록 또는 달력), itil(달력만 해당)

프로시저

1. 보려는 이력에 대해 다음 동작 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
요청한 항목의 이력 보기	다음으로 이동 **Self-Service** 〉 요청된 항목 을 클릭하고 요청한 항목을 엽니다.
요청한 모든 항목의 이력 보기	다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 기록 열기 〉 항목 및 요청된 항목을 열어 확인합니다.

2. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 이력 〉 달력또는 이력 〉 목록 (허가 하에).
이력 달력에는 기록이 변경된 날, 변경한 사람, 시기가 표시됩니다. 이력 목록은 각 변경 내용을 목록 뷰로 표시합니다. 변수의 이력 기록에는 "VARIABLE:" 접두사가 있습니다.

3. 특정 날짜의 변경 내용을 보려면 날짜 번호를 클릭하고 주별 변경 내용을 보려면 주 번호를 클릭합니다.

희망 목록에 카탈로그 항목 저장

카탈로그 항목을 희망 목록에 저장하고 나중에 방문하여 주문 프로세스를 완료할 수 있습니다.

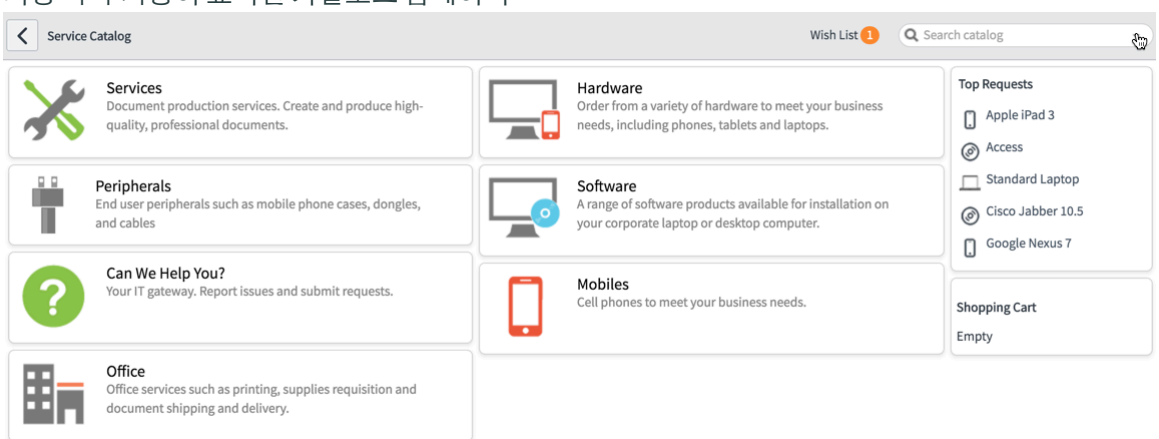
예를 들어 특정 소프트웨어가 설치된 랩톱이 필요합니다. 원하는 랩톱을 희망 목록에 추가하고 전체 소프트웨어 구성 목록이 만들어지면 다시 방문하십시오. 입력한 데이터는 희망 목록에 항목을 추가할 때 저장됩니다.

catalog_admin 또는 admin 역할을 가진 사용자는 희망 목록 기능을 활성화/비활성화하고 최종 사용자의 희망 목록 카트를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 희망 목록은 카탈로그에서 항상 비활성화되어 있습니다.

카탈로그 최종 사용자에 희망 목록 기능을 사용하려면 카탈로그 기록에서 희망 목록 사용 확인란을 선택합니다.

`glide.ui.doctype` 속성이 `false`로 설정되어 있으면 희망 목록 기능이 작동하지 않습니다.

희망 목록 기능이 표시된 카탈로그 홈페이지



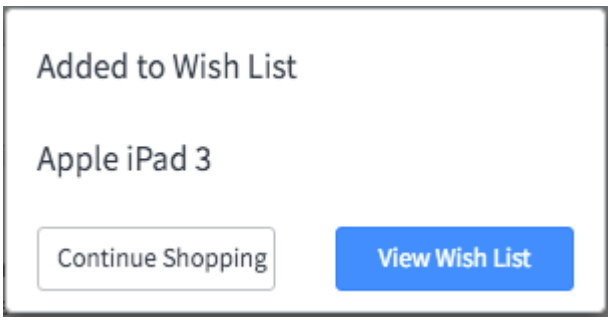
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
카탈로그에서 희망 목록 기능을 비활성화하면 희망 목록에 있는 항목이 모두 삭제됩니다. 희망 목록에 있는 항목은 다른 희망 목록 지원 카탈로그에 연결된 경우에만 유지됩니다.

희망 목록 작업

희망 목록에 항목을 저장하려면 카탈로그 항목 페이지에서 희망 목록에 추가를 클릭합니다. 항목이 희망 목록에 추가된다고 팝업 대화 상자에서 알려 줍니다. 항목의 중복 항목은 희망 목록에 추가되지 않습니다. 희망 목록에 이미 있는 항목을 추가하려고 하면 해당 항목의 최신 항목이 희망 목록에서 업데이트됩니다.

희망 목록 팝업 대화 상자



카탈로그 항목의 희망 목록에 접근하려면 팝업 대화 상자에서 희망 목록 보기를 클릭합니다. 헤더에서 희망 목록 항목 링크를 클릭할 수도 있습니다. 희망 목록 카트를 사용하여 희망 목록 항목을 업데이트하거나 삭제할 수 있습니다.

희망 목록 항목을 업데이트하려면 희망 목록 카트로 이동하여 항목의 보기를 클릭합니다. 정보를 변경한 다음 업데이트를 클릭하여 변경 내용을 저장합니다. 항목 주문을 계속하려면 카트에 추가를 클릭합니다. 항목이 희망 목록에서 제거되고 최종 체크아웃을 위해 쇼핑 카트에 추가됩니다.

서비스 카탈로그 사용자 지정

서비스 카탈로그에서 다양한 방법으로 카탈로그를 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 내부 서비스 카탈로그 테이블은 직접 또는 비즈니스 규칙을 통해 업데이트가 지원되지 않습니다.

- 옵션 [sc_item_option]
- 변동 소유권 [sc_item_option_mtom]
- 질문 답변 [question_answer]
- 항목 생산 기록 [sc_item_produced_record]
- 여러 행 질문 답변 [sc_multi_row_question_answer]

카트 레이아웃

카탈로그 관리자는 서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그 항목에 대한 요청을 배치하기 위해 조직에서 사용하는 서비스 카탈로그 카트에 대한 레이아웃과 기능을 구성할 수 있습니다.

더 이상 사용할 수 없는 카트 항목은 체크아웃할 수 없습니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 구성요소를 제거합니다. 예를 들어, 카탈로그에서 가격 책정을 사용하지 않는 경우 카트 전체에서 가격을 숨깁니다.
- 레이블 변경. 예를 들어, 장바구니에서 지금 주문 버튼 레이블을 요청 항목으로 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 요소의 순서 변경. 예를 들어, 주문 상태 화면에서 열의 순서를 변경합니다.
- 기능 구성, 숨기기 또는 만들기. 예를 들어, 쇼핑 카트에 요청 대상 참조 필드를 추가합니다.

카트 레이아웃 구성

카트 레이아웃 기록을 구성하여 쇼핑 카트의 위젯 또는 스크린의 기능을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
2. 위젯 또는 화면을 선택합니다.
   - 카트 위젯: 항목 주문 위젯, 쇼핑 카트 위젯 또는 항목 주문 위젯(주문 가이드)
   - 미리 보기 화면: 카트 미리 보기 화면, 카트 미리 보기 화면(2단계), 카트 미리 보기 화면(희망 목록) 또는 카트 미리 보기 화면(클래식 모바일)
   - 주문 상태 화면: 주문 상태 화면 또는 주문, 상태 화면(클래식 모바일)
3. 제목 필드를 업데이트하여 위젯에 표시되는 제목을 변경합니다.
4. 기본 대상 값을 그대로 둡니다.
   이 값은 정의되는 카트 요소를 식별하므로 변경하지 마십시오.
5. 필요에 따라 카트 레이아웃 기록의 다른 섹션을 업데이트합니다.
   이러한 섹션의 사용 가능성은 위젯 및 화면 기록마다 다릅니다.
   - 구성요소 섹션에서 제공 시간, 항목 설명, 가격 등 표시할 구성요소를 선택합니다.
   - 열 섹션에서 항목 설명 열, 제공 시간 열 또는 가격 열 등 표시할 열을 선택합니다.
   - 버튼 섹션에서 쇼핑 카트에 추가, 카트 편집, 항목 삭제 등 표시할 버튼을 선택합니다.
   - 버튼 레이블 섹션에서 기본 버튼 레이블을 대체할 새 레이블을 입력합니다.

     새 레이블은 버튼이 표시되는 모든 화면에서 사용됩니다. 예를 들어 쇼핑 계속 버튼은 여러 화면에서 사용되므로 레이블을 변경하면 모든 화면에 영향을 줍니다.
6. 필요한 경우 위젯 및 열 매크로를 구성합니다.
7. 기록을 저장한 다음 Service Catalog에서 항목을 주문하여 구성 결과를 테스트합니다.

   인스턴스의 일부 설정과 속성은 카트 레이아웃을 무효화하거나 영향을 줄 수 있습니다.

카트 레이아웃 고려 사항

카트 레이아웃을 사용하면 Service Catalog 속성이 영향을 받습니다. 가능한 결과를 고려하여 설정 또는 속성을 변경하여 필요한 카트 레이아웃과 기능을 얻으십시오.

이러한 속성 중 일부는 카트 레이아웃을 사용할 때 영향을 받습니다. 예를 들어 주문 상태 화면의 경우 **Service Catalog** 카트에 가격 및 소계를 표시하는 시간(glide.sc.price.display) 속성은 가격 표시를 위한 카트 레이아웃 설정을 무효화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 제목

속성	영향도
ESS 사용자가 체크아웃 화면에서 요청을 취소하는 옵션을 사용할 수 있습니다. [glide.sc.checkout.cancel]	카트 레이아웃 설정의 요청 취소 확인란이 선택되면 무효화됩니다. 이 확인란을 선택하면 속성이 아니요로 설정된 경우에도 취소 버튼이 표시됩니다.
체크아웃 동안 요청 클론을 사용합니다. [glide.sc.allow.checkout.clone]	카트 레이아웃이 활성화되면 사용되지 않습니다 (사용되지 않음). 카트 레이아웃 설정의 체크 아웃 클론확인란으로 대체되었습니다. 새 인스턴스의 경우 체크아웃 클론 확인란은 기본적으로 선택되어 있지 않습니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 확인란은 glide.sc.allow.checkout.clone 속성의 기존 값으로 설정됩니다.
쇼핑 카트에서 수량 선택기를 사용할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨). [glide.sc.allow.quantity]	관련 카트 레이아웃 설정을 무효화합니다.
체크아웃 화면에 각 줄 항목의 요청 항목 번호를 표시합니다(기본값: False). [glide.sc.checkout.request.number]	카트 레이아웃이 활성화되면 사용되지 않습니다 (사용되지 않음). 카트 레이아웃 설정의 요청 항목 번호 열 확인란으로 대체됩니다.
2단계 체크아웃 화면에 '카탈로그로 돌아가기' 버튼 표시. [glide.sc.checkout.twostep.back]	카트 레이아웃이 활성화되면 사용되지 않습니다 (사용되지 않음). 카트 레이아웃 설정의 카탈로그로 돌아가기 확인란으로 대체됩니다.
Service Catalog 카트에 가격과 소계를 표시하는 시간. [glide.sc.price.display]	관련 카트 레이아웃 설정을 무효화합니다.

위젯 및 열 매크로 구성

각 위젯 또는 화면 내 요소의 기능을 정의하는 매크로를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

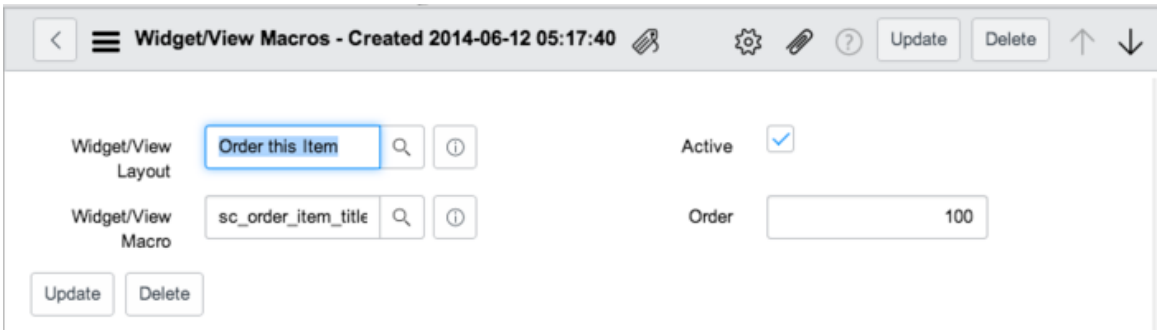
이 태스크 정보
일부 위젯이나 화면에는 쇼핑 카트 콘텐츠의 수평 레이아웃과 구성을 정의하는 열 매크로가 있습니다.

이러한 매크로를 구성하여 위젯 또는 화면 내에서 요소의 표시 순서를 변경하거나 요소를 숨길 수 있습니다. 새 매크로를 만들어 추가 요구 사항을 구현할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 위젯/매크로 〉 열 매크로 관련 목록
2. 표시 순서를 편집하거나 활성화 또는 비활성화하려면 매크로의 순서 번호 항목을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 업데이트를 클릭합니다.
4. 매크로의 기능 설정을 보려면 매크로의 위젯/뷰 매크로 항목을 클릭합니다.
   기본 매크로의 기능 설정을 편집할 수 없지만 이러한 설정은 직접 위젯 매크로를 만드는 데 유용한 참조일 수 있습니다.

카트 레이아웃을 위한 매크로 만들기

Jelly 스크립트를 사용하여 위젯 또는 화면 내에 사용자 지정 동작 및 표시를 정의하는 카트 레이아웃 기록의 매크로를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용자 지정 위젯 기능은 일반적인 카트 동작에서 격리되므로 만드는 매크로는 업그레이드에 영향을 주지 않습니다.

프로시저
1. 관련 카트 레이아웃 기록을 엽니다.
2. 위젯 매크로 또는 열 매크로관련 목록으로 이동합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 매크로의 세부 정보를 입력합니다.

매크로 양식

필드	설명
이름	새 매크로의 이름입니다.
활성	매크로가 표시되는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
설명	매크로를 사용하는 방법의 요약입니다.
활성	매크로가 표시되는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
XML	매크로에 적용할 Jelly 스크립트입니다.

5. 매크로 기록을 저장합니다.

Example:
다음은 카트 레이아웃 기록에 참조를 위해 요청 필드를 위젯 매크로로 추가하는 스크립트를 보여 주는 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <j:set var="ref" value="sc_cart" />
   <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
   <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
   <tr>
      <td colspan="3">
         ${gs.getMessage('Requested for')}:
      </td>
   </tr>
   <tr>
      <td colspan="3" style="padding: 4px;">
         <g:catalog_requested_for />
      </td>
   </tr>
</j:jelly>
```

특정 항목에 대한 카트 레이아웃 구성

카탈로그 항목 양식의 필드를 설정하여 특정 항목에 대한 카트 레이아웃을 구성합니다.

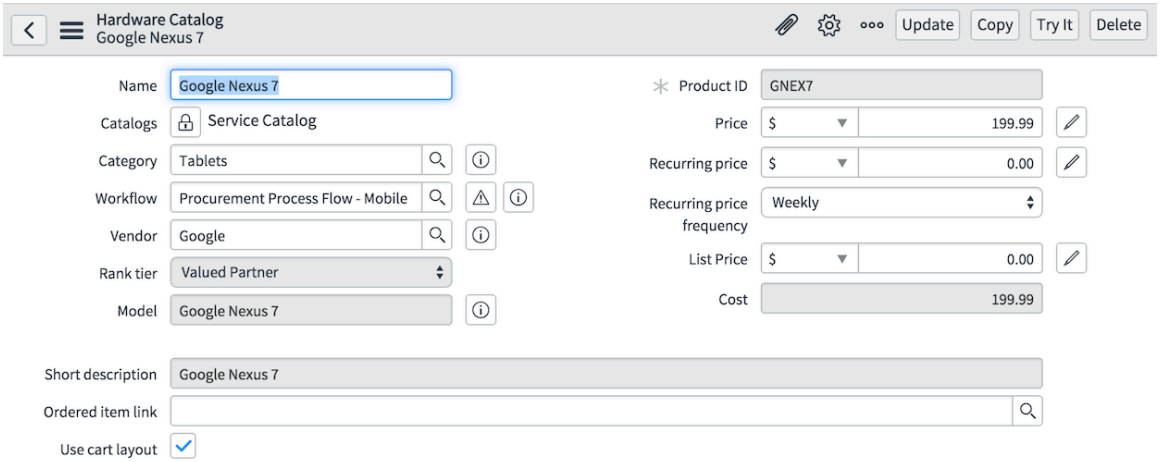
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
일반 카트 레이아웃 설정을 무효화합니다. 예를 들어 항목의 카트에 있는 가격 제외 필드를 **True**로 설정하여 해당 항목의 가격을 숨길 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 양식을 구성하여 카트 레이아웃 사용 및 필요한 다음 항목 구성 필드를 추가합니다.
   - 카트에 있는 가격 제외
   - 카트 없음
   - 주문 안 함
   - 지금 주문 없음
   - 체크아웃 계속 안 함
   - 수량 없음
4. 해당 항목의 구성 필드를 표시하려면 카트 레이아웃 사용 확인란의 선택을 취소합니다.
5. 필요에 따라 항목 구성 필드 값을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 업데이트를 클릭합니다.

항목의 카트 레이아웃 무효화

Service Catalog에서 추가 메서드를 사용하여 카트 동작 또는 레이아웃을 구성하면 카트 레이아웃 기록 설정을 무효화할 수 있습니다.

예를 들어 카트 레이아웃 기록 설정에서 항목 가격을 숨길 수 있지만 영업용 랩톱의 가격을 표시하기로 결정할 수 있습니다. 이 경우 해당 카탈로그 항목에서 관련 구성 값을 설정하십시오. 원하는 방식으로 카트가 동작하도록 하려면 이러한 추가 메서드의 영향에 유의해야 합니다.

주:

카트 레이아웃으로 마이그레이션하는 경우 카트 레이아웃 설정에 영향을 주는 추가 설정과 속성을 정의할 수 있습니다.

서비스 카탈로그 카트 위젯 구성

쇼핑 카트, 카탈로그 항목, 주문 가이드의 위젯을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 포털에서 Service Catalog의 구성 가능한 옵션 개요와 이러한 구성을 수행하는 방법을 설명합니다.

주문 가이드 위젯 구성

주문 가이드 또는 마법사에서 현재 카탈로그 항목의 세부 정보를 제공하는 위젯을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보
주문 가이드 카트 위젯은 주문 안내 항목을 주문할 때 표시됩니다.

프로시저

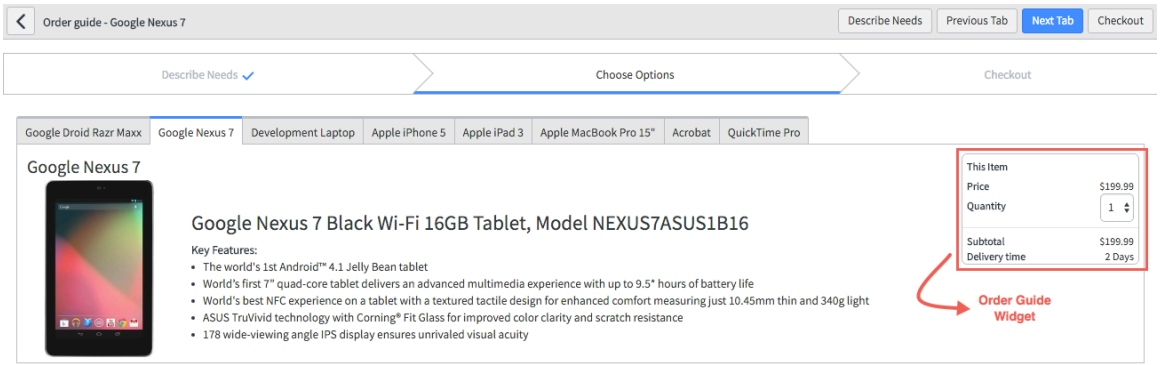
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.

2. 항목 주문 위젯(주문 가이드) 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 구성요소를 추가/제거하고 위젯 제목을 바꿀 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

주문 가이드 항목에 대해 표시되는 카트 위젯



주:
기본적으로 주문 가이드는 2단계 프로세스를 사용하고 카탈로그 항목은 1단계 체크아웃 프로세스를 사용합니다. 체크아웃 프로세스를 구성할 경우, 주문 가이드와 카탈로그 항목이 사용하는 체크아웃 프로세스가 서로 다르면 제공하는 카트 환경도 서로 다르다는 점을 명심하십시오.

카탈로그 항목 위젯 구성

카탈로그 항목에 대해 표시되는 위젯을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보
쇼핑 카트 위젯과 항목 주문 위젯은 표준 카탈로그 페이지와 모든 ESS 카탈로그 페이지에 표시됩니다. 쇼핑 카트 위젯은 카탈로그 홈페이지와 같은 추가 위치에서도 사용할 수 있습니다.

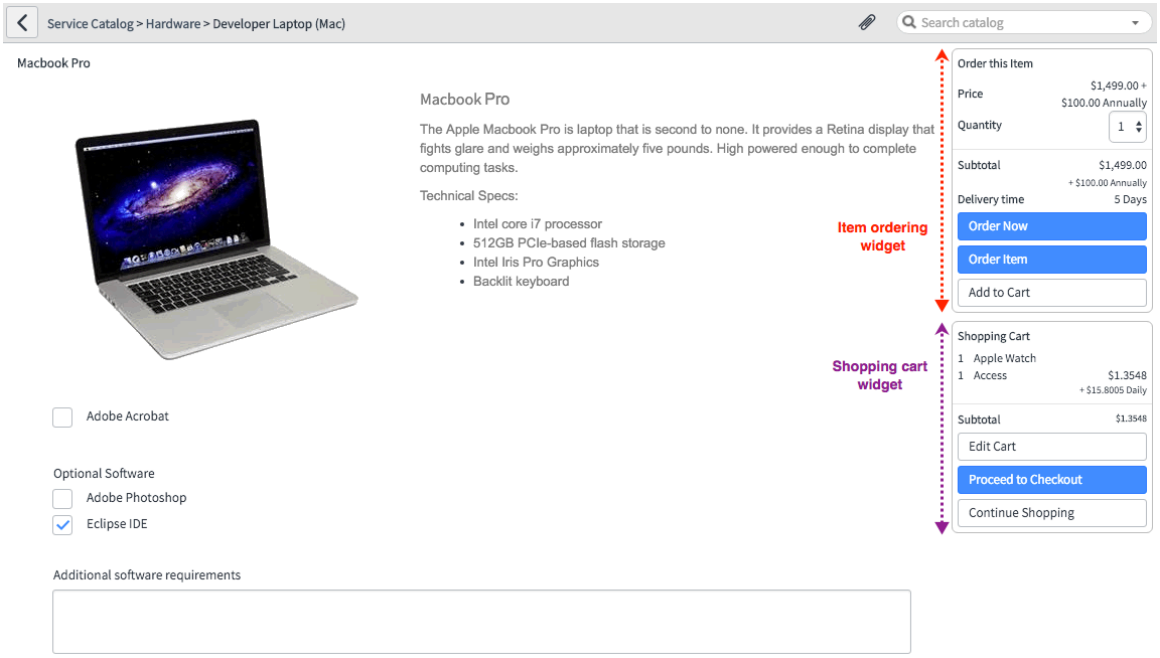
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
   a. 항목 주문 위젯 기록을 열어 항목 주문에 사용할 위젯을 수정합니다.
   b. 쇼핑 카트 위젯 기록을 열어 쇼핑 카트 위젯을 수정합니다.
2. 구성요소와 버튼을 추가/제거하고, 위젯 제목과 버튼 레이블을 바꿀 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

항목 주문 위젯과 쇼핑 카트 위젯



서비스 카탈로그 미리 보기 화면 구성

1단계 및 2 단계 카트, 희망 목록, 클래식 모바일 앱의 쇼핑 카트 미리 보기 화면을 구성할 수 있습니다.

희망 목록 화면 구성

서비스 카탈로그를 사용하여 희망 목록 항목의 카트 미리 보기 화면을 사용자 지정하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보

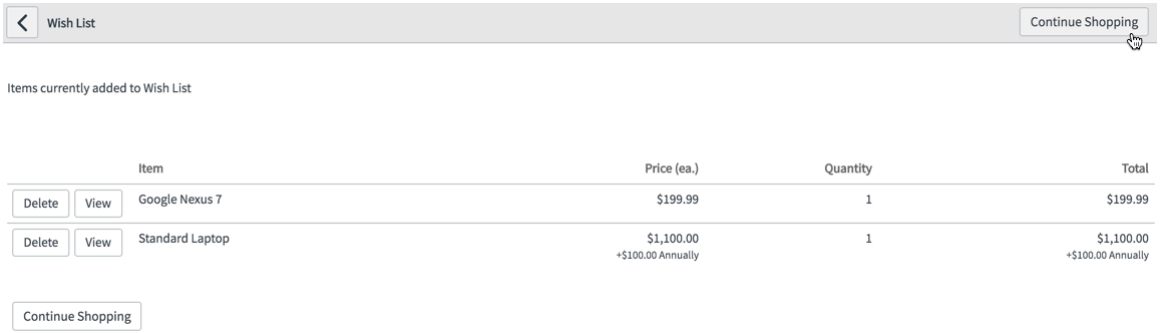
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
2. 카트 미리 보기 화면(희망 목록) 기록을 엽니다.
3. 구성요소, 열, 버튼을 추가/제거하고, 레이블 이름을 바꿀 수 있습니다.
   자세한 정보는 카트 레이아웃 구성의 내용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

희망 목록 항목의 카트 미리 보기 화면



클래식 모바일 쇼핑 카트 화면 구성

서비스 카탈로그를 사용하여 모바일 장치에 표시되는 쇼핑 카트 화면을 사용자 지정하십시오.

시작하기 전에

중요사항:

모바일 클래식은 사용되지 않습니다!

앱이 스토어에서 제거되었으며 더 이상 활성화할 수 없습니다. 우리는 앱에 대한 개선, 버그 수정 또는 지원을 제공하지 않습니다. 2022년 9월 15일부터 ServiceNow Classic 모바일 앱 사용 중단을 참조하십시오.

필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보

클래식 모바일 장치의 쇼핑 카트는 항상 2단계 체크아웃 프로세스를 사용합니다. 클래식 모바일 장치에서는 위젯 매크로나 버튼 레이블을 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.

2. 카트 미리 보기 화면(클래식 모바일) 기록을 엽니다.

3. 구성요소와 버튼을 추가/제거할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

클래식 모바일의 쇼핑 카트 화면

1단계 쇼핑 카트 화면 구성

서비스 카탈로그를 사용하여 1단계 체크아웃 프로세스의 쇼핑 카트 표시 화면을 사용자 지정하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보
1단계 체크아웃은 카탈로그 항목의 기본 체크아웃 프로세스입니다.

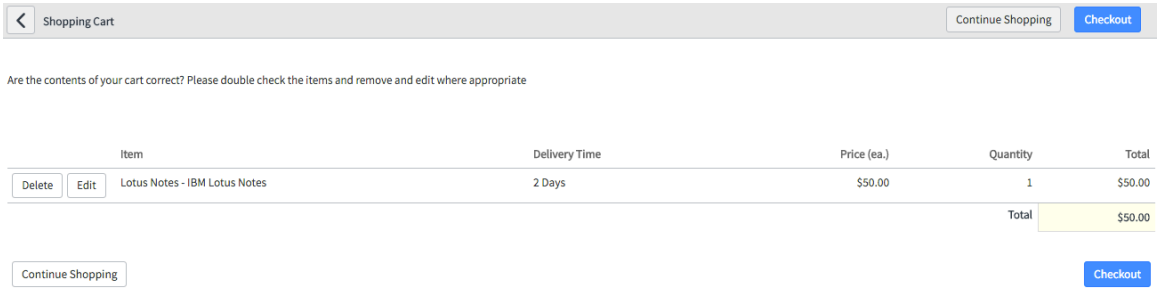
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
2. 카트 미리 보기 화면 기록을 엽니다.
3. 구성요소, 열, 버튼을 추가/제거하고, 제목 및 버튼 레이블을 바꿀 수 있습니다.
   자세한 내용은 카트 레이아웃 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

기본 1단계 체크 아웃 프로세스에 대해 표시되는 쇼핑 카트 화면



2단계 쇼핑 카트 화면 구성

서비스 카탈로그를 사용하여 2단계 체크아웃 프로세스의 쇼핑 카트 표시 화면을 사용자 지정하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보

2단계 기록에 대한 변경 내용은 속성에서 2단계 체크아웃 프로세스가 활성화된 경우에만 표시됩니다. 기본적으로 카탈로그 항목은 1단계 체크아웃 프로세스를 사용합니다.

프로시저

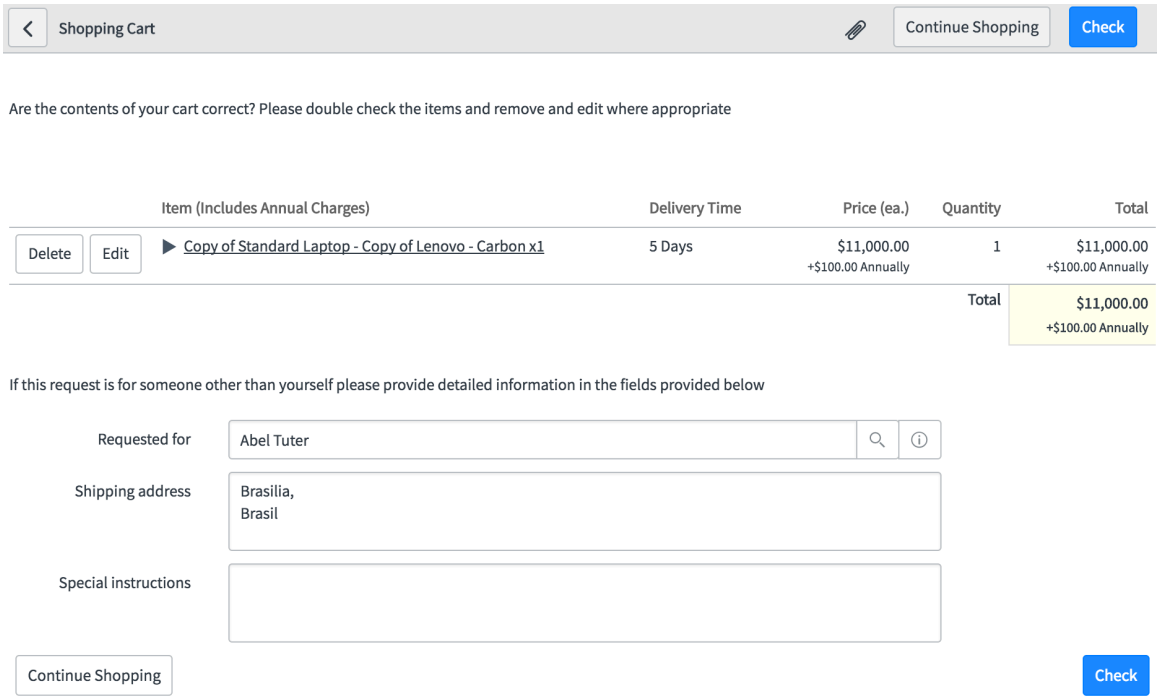
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
2. 카트 미리 보기 화면(2단계) 기록을 엽니다.
3. 구성요소, 열, 버튼을 추가/제거하고, 제목 및 버튼 레이블을 바꿀 수 있습니다. 자세한 정보는 카트 레이아웃 구성의 내용을 참조하십시오.

   구성요소 탭에서 배송 위치와 배송 주소는 동시에 지원되지 않습니다. 다른 구성요소를 선택하려면 선택된 구성요소의 선택을 취소하십시오.

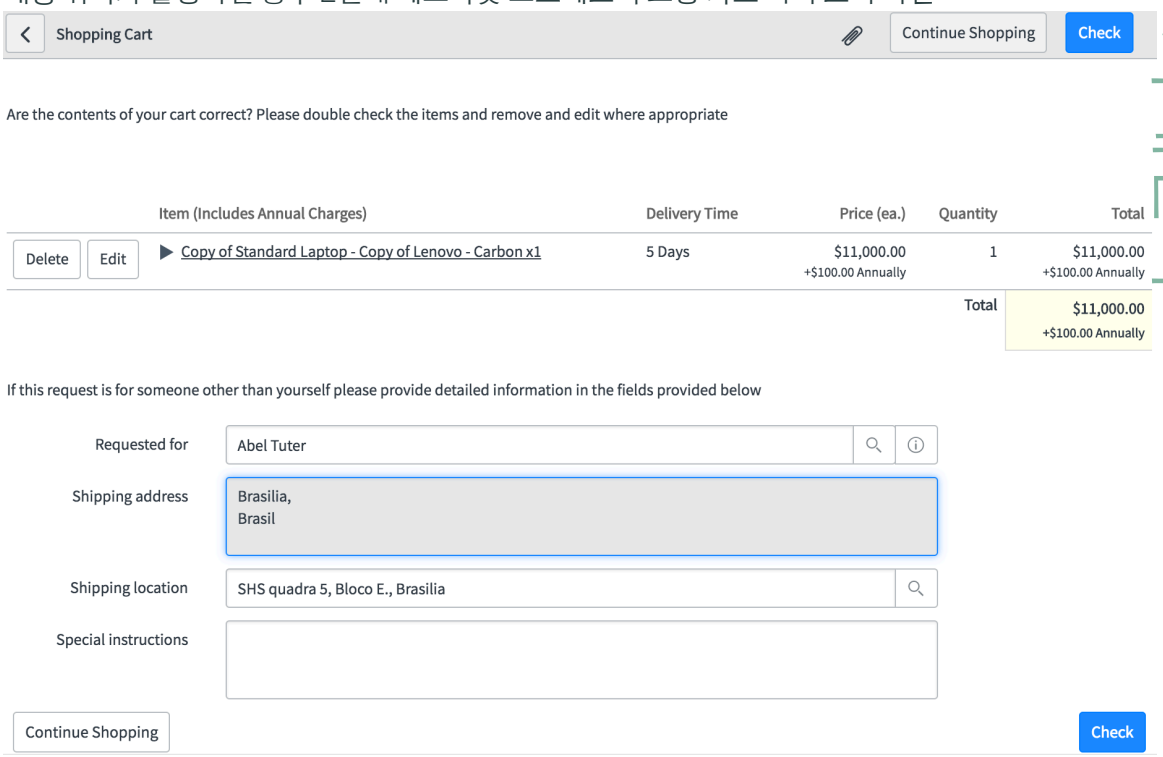
   구성요소 탭에서 배송 주소를 활성화하면 편집 가능한 배송 주소 필드가 카트 미리 보기 화면에 표시됩니다. 구성요소 탭에서 배송 위치를 활성화하면 편집 가능한 배송 위치 필드와 읽기 전용 배송 주소 필드가 카트 미리 보기 화면에 표시됩니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

배송 주소가 활성화된 경우 2단계 체크아웃 프로세스의 쇼핑 카트 미리 보기 화면



배송 위치가 활성화된 경우 2단계 체크아웃 프로세스의 쇼핑 카트 미리 보기 화면



서비스 카탈로그 상태 화면 구성

데스크톱 및 클래식 모바일 주문의 쇼핑 카트 상태 화면을 구성할 수 있습니다.

데스크톱 주문 상태 화면 구성

서비스 카탈로그를 사용하여 데스크톱에 표시되는 주문 상태 화면을 사용자 지정하십시오.

시작하기 전에

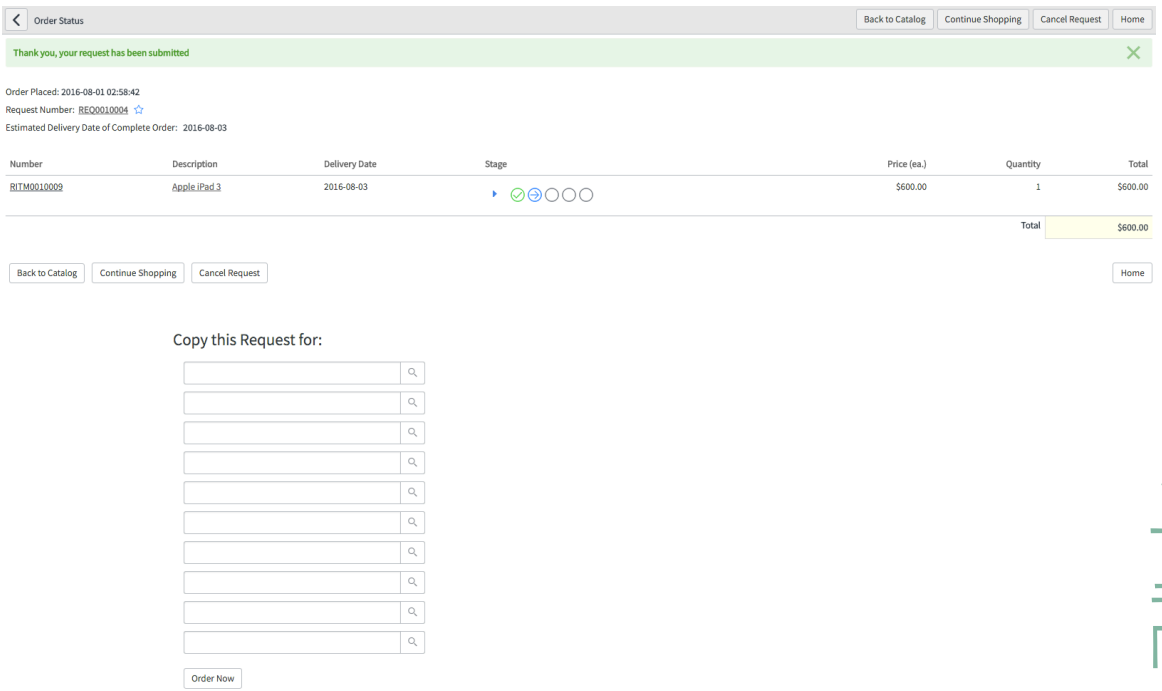
필요한 역할: admin, catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
2. 주문 상태 화면 기록을 엽니다.
3. 구성요소, 열, 버튼을 추가/제거하고, 레이블 이름을 바꿀 수 있습니다.
   자세한 내용은 카트 레이아웃 구성을 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

데스크톱의 주문 상태 화면



클래식 모바일 주문 상태 화면 구성

서비스 카탈로그를 사용하여 클래식 모바일 장치에 표시되는 주문 상태 화면을 사용자 지정하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보
클래식 모바일 장치에서는 위젯 매크로나 버튼 레이블을 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리.
2. 주문 상태 화면 (클래식 모바일) 기록을 엽니다.
3. 구성요소와 버튼을 추가/제거할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

클래식 모바일의 주문 상태 화면

카트 레이아웃으로 마이그레이션

Service Catalog를 사용하면 카트 레이아웃을 구성하여 Service Catalog 쇼핑 카트의 요소를 추가, 제거 또는 변경할 수 있습니다. 카트 레이아웃을 사용하기 위해 시스템을 마이그레이션하기 전에 카탈로그 콘텐츠의 기존 구성을 숙지하고 이러한 구성을 버릴지 보존할지 결정해야 합니다.

이 기능은 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화되며, 기본 카트 레이아웃 설정이 구현됩니다. 업그레이드의 경우 업그레이드 스크립트는 현재 카트 매크로가 사용자 지정되었는지 확인합니다. 관리자 역할이 있는 사용자만 카트 레이아웃을 마이그레이션할 수 있습니다.

- 카트 매크로가 사용자 지정되지 않은 경우에는 기본적으로 카트 레이아웃 구성이 사용됩니다.
- 카트 매크로가 사용자 지정된 경우에는 카트 레이아웃 구성을 사용할 수 없습니다. 이 기능을 사용하려면 시스템을 마이그레이션하십시오.

카트 구성 설정

다음에 대한 현재 구성을 확인합니다.

- 항목에 연결된 사용자 지정된 쇼핑 카트를 정의하는 UI 매크로.
- 카트 레이아웃의 영향을 받는 Service Catalog 속성.
- 카트 레이아웃 기록 설정을 무효화할 수 있는 항목별 설정.

항목별 설정

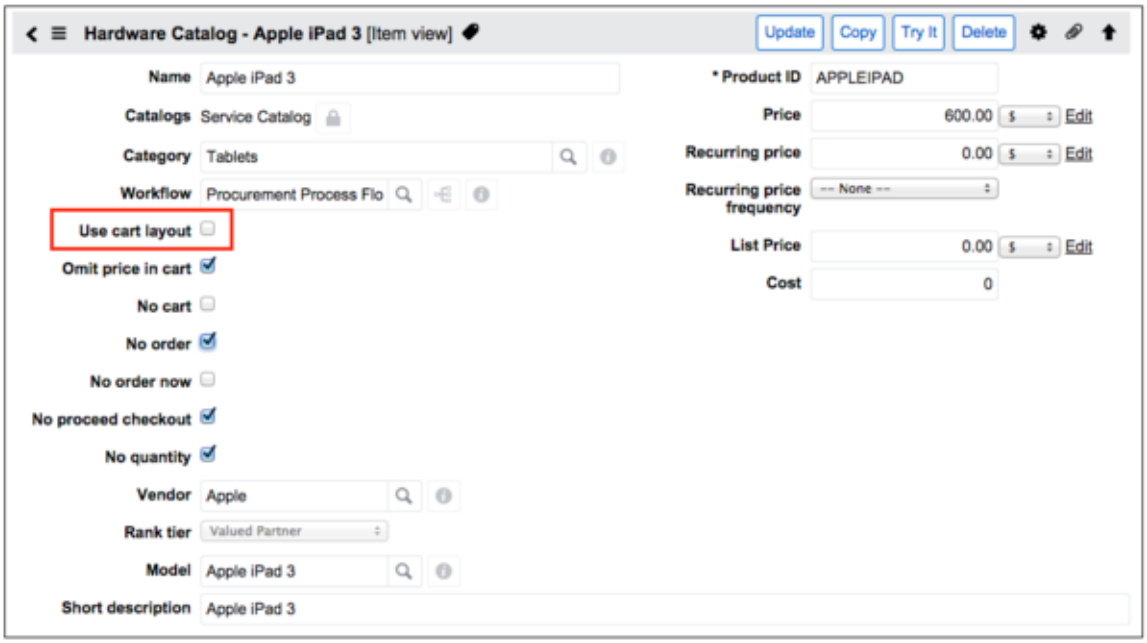
일부 카탈로그 항목에는 고유한 카트 레이아웃 설정이 있을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 이러한 항목은 일반 카트 레이아웃 기록 설정이 가격을 숨기는 경우에도 가격을 표시할 수 있습니다.

항목별 설정을 유지하려면 카탈로그 항목 양식에서 카트 레이아웃 사용 확인란의 선택을 취소합니다.

항목별 설정



주:
카트 레이아웃 사용 확인란을 표시하도록 양식을 구성할 수 있습니다.

사용자 지정 항목 마이그레이션 및 카트 레이아웃 사용

사용자 지정 항목을 카트 레이아웃 위젯으로 이동한 다음 카트 레이아웃을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
일부 UI 매크로를 사용자 지정할 때는 카트 레이아웃을 활성화하기 전에 사용자 지정 항목을 카트 레이아웃 위젯으로 마이그레이션해야 합니다.
다음은 카트 레이아웃을 활성화하기 전에 사용자 지정 항목을 마이그레이션해야 하는 UI 매크로입니다.

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

또한 com.glideapp.servicecatalog_category_view UI 페이지 또는 카탈로그 카트 동적 컨텐츠를 사용자 지정한 경우에는 카트 레이아웃을 활성화하기 전에 이러한 사용자 지정 항목을 마이그레이션해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 나중에 참조할 수 있도록 사용자 지정 항목의 복사본을 저장합니다.
2. 사용자 지정된 매크로 또는 기타 컨텐츠를 표준 상태로 복원하려면 사용자 지정 항목을 되돌리십시오.
3. 고객 업데이트 [sys_update_xml] 테이블에서 사용자 지정 기록을 삭제합니다.
4. 백그라운드 스크립트에서 다음 스크립트를 실행하여 속성을 설정하고 카탈로그에 있는 모든 항목의 올바른 상태를 설정합니다.

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayo
ut();
```

5. 위젯 매크로를 구성하여 업그레이드된 인스턴스에서 유지할 카트 레이아웃 사용자 지정 항목을 다시 구현합니다.
6. 카트 레이아웃을 활성화하려면 Service Catalog 시스템 속성 *glide.sc.use_cart_layouts*를 예로 설정합니다.

유연한 레거시 체크 아웃 및 제공 양식

ServiceNow에는 Service Catalog 템플릿 기반 형식의 컨텐츠에 대한 일부 제어를 관리자에게 제공하는 몇 가지 옵션이 포함되어 있습니다.

체크아웃 양식과 같은 일부 Service Catalog 양식은 인시던트 양식 등 시스템의 다른 양식과 같은 데이터 기반이 아니라 템플릿에서 생성됩니다.

템플릿 기반 양식은 표준 데이터 기반 양식보다 향상된 모양과 느낌을 제공하지만 양식 컨텐츠에 대한 제어는 제한됩니다.

주:

카트 레이아웃 기록을 사용하여 카트 레이아웃을 구성하는 것이 좋습니다. 카트 레이아웃 기록을 사용하면 스크립트를 작성 및 유지 관리하지 않고도 Service Catalog 카트를 구성할 수 있습니다.

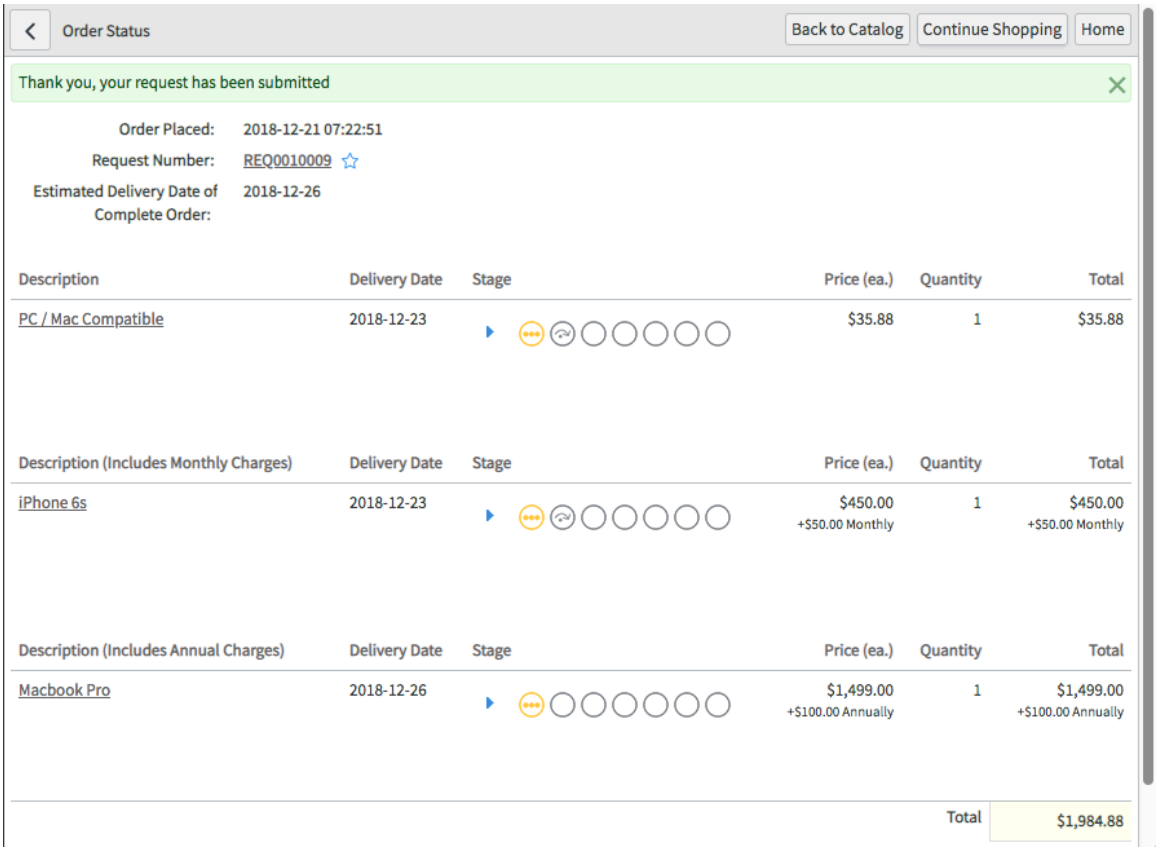
제공 화면에서 수정

최종 체크아웃 단계에서 요약 화면은 주문한 모든 항목과 서비스의 목록을 제공합니다.

경고:
주문 상태 또는 요약 화면을 수정하려면 고급 스크립팅과 Jelly 지식이 필요합니다. 또한 업그레이드 프로세스는 사용자 지정 후 요약 화면 업데이트를 건너뜁니다. 이러한 제약 조건을 염두에 두고 *com.glideapp.servicecatalog_checkout_view* UI 페이지를 편집하여 요약 화면을 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 주문 요약 상태



요청자 검색 결과

2단계 체크아웃 프로세스를 활성화하면 요청 양식에 요청 대상 필드가 표시됩니다.

요청 대상 필드는 사용자 [sys_user] 테이블을 참조하며 자동 완성 기능이 있습니다. 서비스 카탈로그 속성 2개(서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성)을 사용하면 관리자가 이 필드의 검색 결과에 열을 추가하고 열 중 하나를 기준으로 목록을 정렬할 수 있습니다.

Service Catalog 속성

속성	설명
Service Catalog 위젯 "요청"에 대한 추가 열. (glide.sc.request_for.columns)	사용자 [sys_user] 테이블에서 필드를 선택합니다. 세미콜론으로 구분해야 합니다.
Service Catalog 위젯 "요청"과의 일치 순서. (glide.sc.request_for.order_by)	사용자 [sys_user] 테이블에서 필드를 선택합니다.

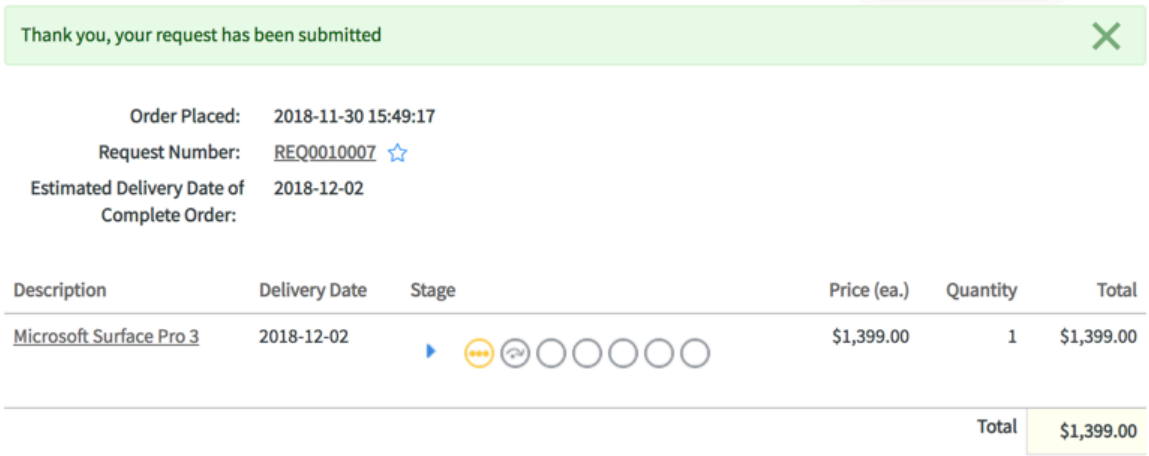
체크 아웃 양식에서의 수정

다른 설명 필드를 사용하거나 각 줄에 요청 항목 번호를 추가하도록 체크아웃 양식을 수정할 수 있습니다.

기본적으로 체크아웃 양식에는 설명, 제공 날짜, 스테이지, 가격, 수량 및 합계 열이 나열됩니다. 기본 체크아웃 양식의 예는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

체크아웃 기본값



체크 아웃 양식에 요청 항목 번호 추가

요청 항목 번호를 체크아웃 양식에 추가 열로 표시하려면 요청 항목 번호를 추가하십시오. 기본적으로 요청 항목 번호는 목록에 표시되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
2. 체크아웃 화면에서 각 라인 항목의 요청 항목 번호 표시(기본값 **False)** 속성을 찾습니다.
3. 예 확인란을 선택하여 체크아웃 양식에 번호 열을 추가합니다.

체크아웃 번호

체크 아웃 양식에서 대체 설명 필드를 사용하십시오.

대체 설명 필드를 사용하여 체크아웃 양식에 있는 범주 항목을 설명합니다. 기본적으로 카탈로그 항목의 **short_description** 열은 항목 설명으로 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정책 〉 속성.
2. 체크아웃 양식의 설명 열에 사용할 등록 정보 필드 이름을 찾습니다. 공백이면 기본값(short_description)이 사용됩니다.
3. 대체 필드(카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블에 있는 열)의 이름을 입력하고 저장합니다. 예를 들어 이름을 선택한 경우:

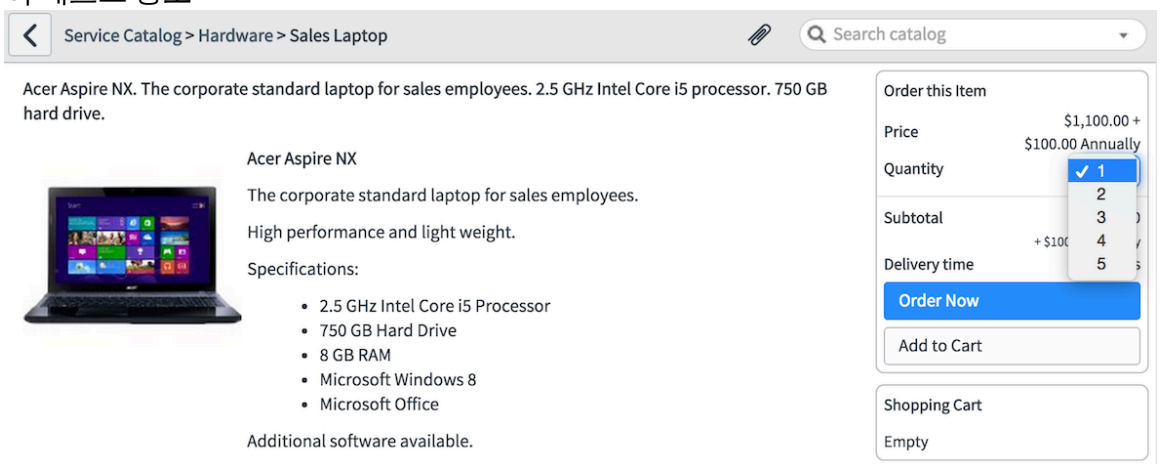
체크아웃 이름

항목 수량 정의

서비스 카탈로그에서 선택할 수 있는 기본 수량은 1~10입니다. 추가 선택 항목으로 수량 선택기를 구성할 수 있습니다. 이 구성은 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

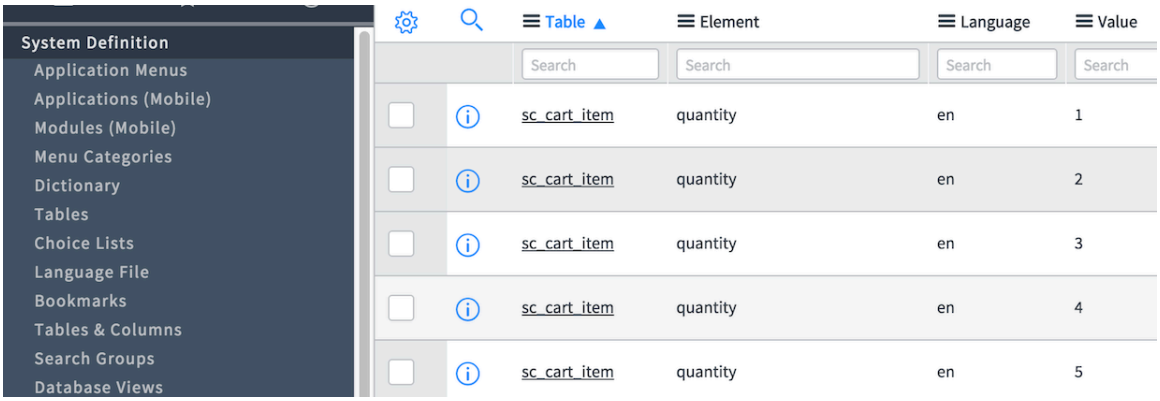
이 태스크 정보



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 선택 목록.
2. 테이블 **sc_cart_item**과 요소 **quantity**를 검색합니다. 기존 수량 선택이 나타납니다.
3. 수량 선택을 추가하고 기존 항목 뒤에 모델링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



카탈로그 항목에 사용할 수 있는 수량을 줄이려면 관련 수량 기록을 삭제하십시오. 예를 들어 수량 범위를 1~3으로 줄이려면 4 및 5 기록을 삭제합니다.

수량 변경이 허용되는 역할을 제한하려면 쇼핑 카트에서 수량 선택기를 사용할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨)(*glide.sc.allow.quantity*) Service Catalog 속성을 편집합니다. 예를 들어 이 기능을 admin 및 catalog_admin 역할로 제한할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 관리

항목 제한 제거

서비스 카탈로그에서 모든 주문 가이드, 기록 생성자, 마법사 시작 관리자에 대한 제한을 제거하거나 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 관리자는 서비스 카탈로그 속성을 사용하여 카탈로그 항목의 동작과 사용을 구성할 수 있습니다.

기본적으로 모든 주문 가이드, 기록 생성자, 마법사 시작 관리자에는 다음과 같은 제한이 있습니다.

- 요청 항목에 추가할 수 없습니다.
- 시도 동작을 제공하지 않습니다.
- 카트에 항목으로 추가되지 않습니다.

이러한 제한을 제거하거나 다른 유형의 항목에 이러한 제한을 적용하려면:

프로시저

다음 속성에서 쉼표로 구분된 테이블 목록을 수정합니다.

- 기존 요청에 추가할 수 없는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록(*glide.sc.item.cannot_add_to_request*): 최종 사용자가 요청한 후 요청 항목에 추가할 수 있는 항목을 제한합니다. 예를 들어 기존 요청에 컨텐츠 항목이 추가되는 것을 제한하려면 이 속성의 목록에 sc_cat_item_content를 추가합니다.
- 기본 "시도" **UI** 작업을 사용하지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록(*glide.sc.item.cannot_try_it*): 항목 양식에서 시도를 클릭하여 Service Catalog에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시되는 방식을 미리 볼 수 있는 항목을 제한합니다. 이러한 제한이 있는 항목은 양식에 시도가 표시되지 않습니다.

- 일반 카트 항목을 생성하지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록(*glide.sc.item.not_normal_cart_item*): 기본적으로 카트에 추가되는 항목 유형을 제한합니다.

가격 설정에 변수 사용

모든 Service Catalog 항목에 가격을 정의할 수 있습니다. 카탈로그 항목의 가격 또는 반복되는 가격을 변수로 수정하여 해당 항목의 기본 가격을 올릴 수 있습니다.

이 가격 책정은 사용자가 주문 양식을 작성하는 방법에 따라 가격 또는 반복되는 가격을 동적으로 계산하려는 경우에 유용합니다. 예를 들어 PC의 추가 메모리 같이 사용자가 선택하는 옵션을 기준으로 항목의 비용을 늘릴 수 있습니다.

다음 변수 유형을 구성하여 항목의 총 비용을 수정할 수 있습니다.

- 확인란
- 복수 선택
- 참조
- 목록 수집기
- 선택 상자
- 선택 상자 조회

확인란

확인란 변수는 주문하는 항목의 가격 또는 반복되는 가격을 설정하는 데 도움이 됩니다.

확인란 변수를 만들고 항목의 가격을 설정할 수 있습니다. 선택하는 경우 가격 또는 선택하는 경우 반복되는 가격 필드를 사용하여 옵션이 선택될 때 해당 변수의 가격 또는 반복되는 가격 차이를 지정합니다.

유형 사양 탭 아래에서 다양한 통화 유형으로 가격을 지정할 수 있습니다. 또한 다음 가격 책정 모델에서 가격을 구성할 수 있습니다.

- 계산됨
- 고정
- 다중

가격 책정 모델에 대한 자세한 내용은 가격 필드 를 참조하십시오.

복수 선택

복수 선택 변수의 가격 책정에는 두 가지 옵션이 있습니다.

- 질문 선택의 가격 필드에서 가격 차이를 지정합니다.
- 질문 선택의 반복 가격 필드에서 반복되는 가격 차이를 지정합니다.

주:
선택 상자는 복수 선택 변수와 동일하게 작동하지만 선택 상자로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조

참조 변수에는 가격 책정 영향 필드가 포함됩니다.

이 필드를 선택하고 참조되는 테이블에 **price**, **u_price**, **recurring_price** 또는 **u_recurring_price** 필드가 있는 경우, 참조 값을 선택하면 주문되는 항목의 비용을 수정하는 데 해당 필드의 값이 사용됩니다.

예를 들어 Phoenix의 컴퓨터 가격은 주문 가격보다 100달러 비싸고, Boise의 컴퓨터 가격은 주문 가격보다 100달러 싸다고 가정해 보십시오.

1. 위치 [cmn_location] 테이블에 참조 변수를 설정합니다.
2. 위치 테이블에 **u_price** 필드를 넣습니다.
3. Phoenix 위치에는 이 필드를 `100`으로 설정합니다.
4. Boise 위치에는 이 필드를 `-100`으로 설정합니다.

컴퓨터를 주문할 때 이 변수의 위치로 **Phoenix**를 선택하면 주문 가격이 100달러 증가합니다. **Boise**를 선택하면 주문 가격이 100달러 내려갑니다.

> **주:**
> 목록 수집기는 참조 변수와 동일하게 작동하지만 참조되는 테이블을 지정하는 데 목록 테이블 필드를 사용합니다. 목록 수집기 변수이므로 주문 가격 또는 반복되는 가격을 모두 수정하는 복수 선택이 가능합니다.

선택 상자 조회

선택 상자 조회 변수는 참조 변수보다 강력합니다.

선택 상자 조회 변수를 생성할 때 다음을 지정합니다.

- 테이블에서 조회: 값을 쿼리할 테이블입니다.
- 조회 값 필드: 변수 값(일반적으로 sys_id)으로 사용되는 값이 있는 조회 테이블의 필드입니다.
- 조회 레이블 필드: 선택 상자에 선택 항목을 표시하는 데 사용되는 값이 있는 조회 테이블의 쉼표로 구분된 필드 목록입니다. 예를 들어 소프트웨어 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 **manufacturer,name**은 선택 사항을 다음으로 표시합니다.
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elements
- 조회 가격 필드: 주문되는 항목의 가격을 수정하는 데 사용되는 값이 있는 필드입니다.
- 조회 반복 가격 필드: 주문되는 항목의 반복되는 가격을 수정하는 데 사용되는 값이 있는 필드입니다.

반복되는 가격 설정

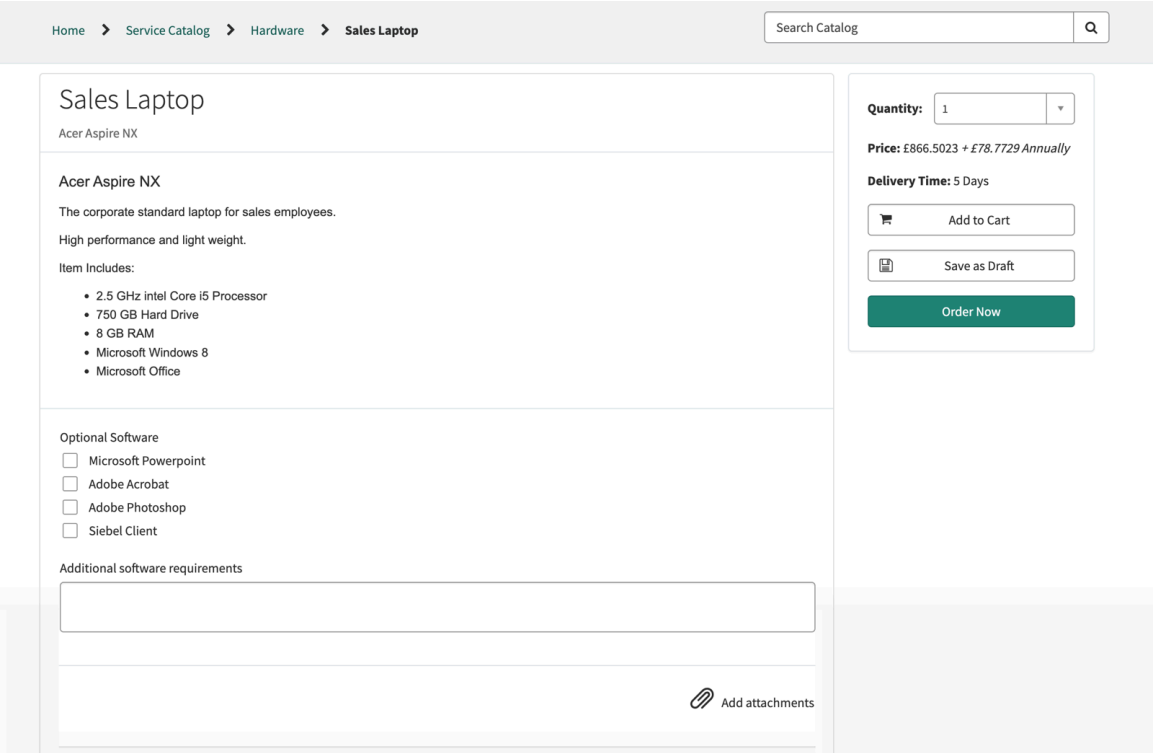
카탈로그 항목에는 초기 가격 외에 반복되는 가격이 있을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
가격 및 반복 빈도는 카탈로그 항목 기록에 설정됩니다. 가격과 빈도를 설정한 후에는 카탈로그, 카탈로그 검색 결과, 항목의 카탈로그 페이지, 쇼핑 카트 및 주문 요약 화면에 반복되는 가격이 표시됩니다.

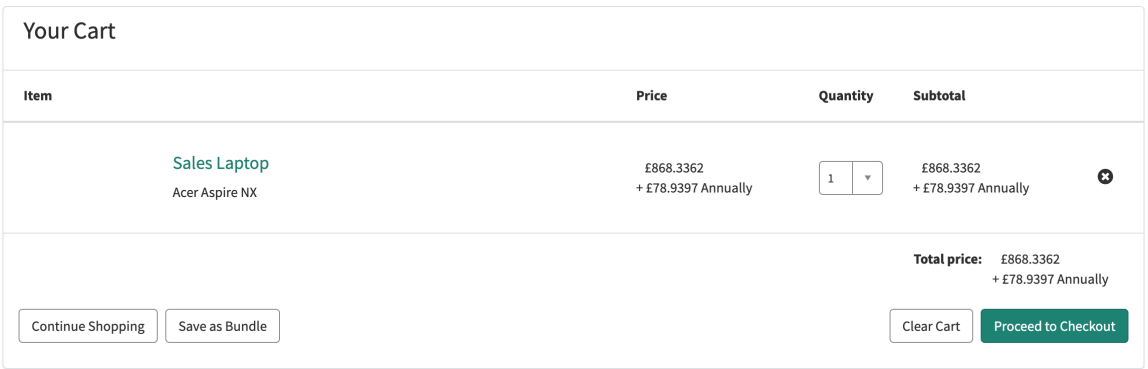
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 모바일 전화 계약 구독은 매월 반복되는 가격 30.00달러를 포함하여 500.00달러의 비용이 들 수 있습니다.



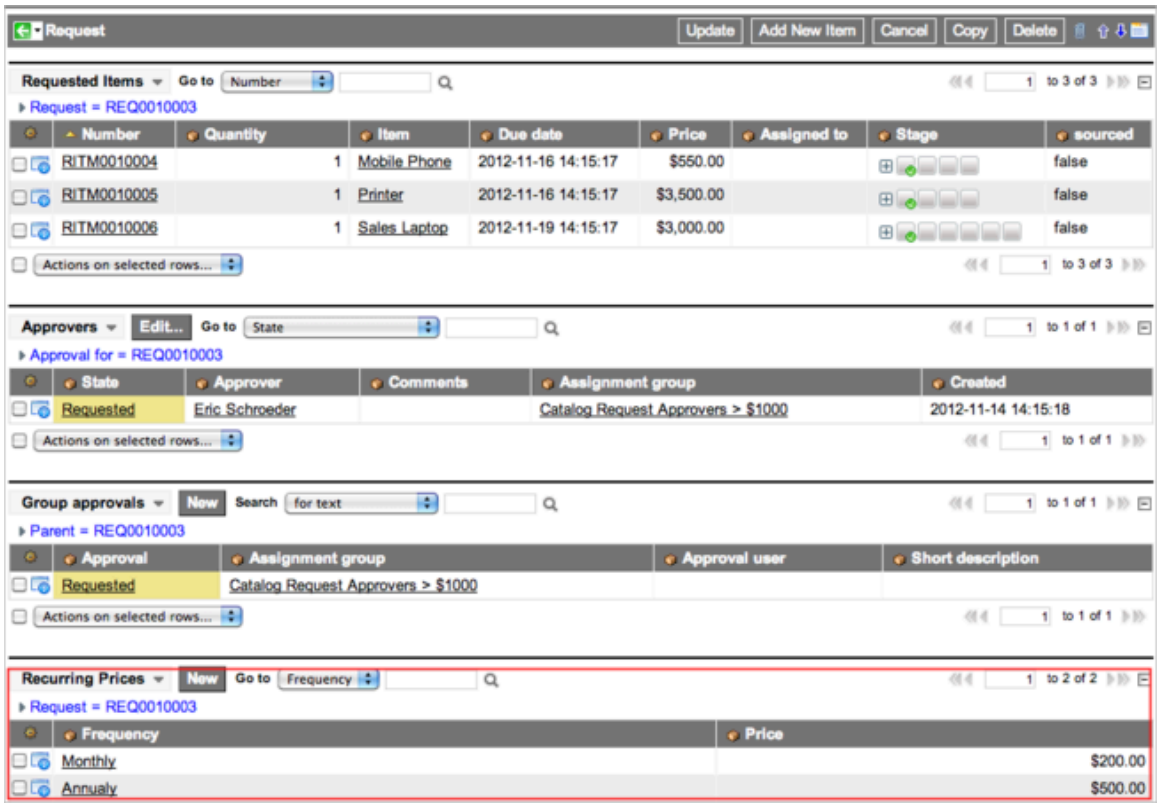
반복 가격 빈도가 동일한 여러 항목을 쇼핑 카트에 넣으면 이러한 항목이 그룹화됩니다. 그룹화를 사용하면 각 빈도(예: 매주, 매월, 매년)별 항목 비용을 보다 쉽게 볼 수 있습니다. 반복되는 비용이 있는 항목과 반복되는 비용이 없는 항목이 쇼핑 카트에 포함되는 경우, 이러한 항목이 개별적으로 그룹화됩니다.

반복 가격 빈도가 동일한 여러 항목을 쇼핑 카트에 넣으면 이러한 항목이 그룹화됩니다. 그룹화를 사용하면 각 빈도(예: 매주, 매월, 매년)별 항목 비용을 보다 쉽게 볼 수 있습니다. 반복되는 비용이 있는 항목과 반복되는 비용이 없는 항목이 쇼핑 카트에 포함되는 경우, 이러한 항목이 개별적으로 그룹화됩니다.



요청 기록에서 반복되는 가격은 빈도별로 그룹화되고 반복되는 가격 관련 목록에 표시됩니다. 아래 예에서 두 개의 항목에는 각각 매월 반복되는 100.00달러의 가격이 있으며, 이 가격은 매달 200.00달러의 단일 기록으로 그룹화됩니다. 연간 반복되는 비용이 500.00달러인 다른 항목은 별도의 기록으로 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



요청 기록에 반복 빈도가 동일한 항목이 여러 개 포함된 경우 해당 반복 가격 기록 옆의 화살표를 클릭하여 세부 정보를 볼 수 있습니다.

가격 책정 모델 확장

가격 책정 모델은 사용자가 주문 양식을 작성하는 방법에 따라 가격 또는 반복되는 가격을 동적으로 계산하려는 경우에 유용합니다. 항목 가격 또는 반복되는 가격을 편집하여 카탈로그 항목의 가격 책정 모델을 확장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 왼쪽 탐색 창에서 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. CatalogPriceCalculator 스크립트를 편집하여 항목 가격을 사용자 지정하고 CatalogRecurringPriceCalculator 스크립트를 편집하여 반복되는 가격을 사용자 지정합니다.

서비스 카탈로그에서 가격 숨기기

관리자는 옵션을 구성하여 특정 항목, 특정 항목 유형 또는 모든 항목의 목록의 Service Catalog에서 카탈로그 항목 가격을 숨길 수 있습니다.

항목 가격은 다음 위치에 표시될 수 있습니다.

- 이 항목 주문 패널의 카탈로그 항목 목록.
- 범주 및 하위 범주의 카탈로그 항목 목록.
- 쇼핑 카트 패널
- 카트 편집, 주문 확인, 주문 상태 페이지.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 가격 숨기기

Service Catalog 속성을 구성하여 가격을 전역적으로 숨깁니다.

서비스 카탈로그 속성을 보고 편집하려면 다음으로 이동하십시오. 서비스 카탈로그 > 카탈로그 관리 > 속성.

항목 유형별 가격 숨기기

기본적으로 주문 가이드, 기록 생성자, 마법사 시작 관리자의 경우 가격이 표시되지 않습니다.

목록에 가격을 표시하지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록 속성 (*glide.sc.item.cannot_show_price*)을 사용하여 가격을 표시할 카탈로그 항목을 변경할 수 있습니다. 가격을 숨길 항목 유형에 대해 쉼표로 구분된 테이블 이름 목록을 제공하십시오.

예를 들어 표준 카탈로그 항목의 가격을 숨기려면 **sc_cat_item**을 목록에 추가합니다.

기존 항목을 제거하여 해당 항목 유형의 가격을 표시할 수도 있습니다. 예를 들어 주문 가이드의 가격을 표시하려면 주문 가이드 항목 **sc_cat_item_guide**를 목록에서 제거합니다.

모든 항목의 가격 숨기기

기본적으로 0으로 가격이 책정된 항목은 목록과 카트에서 가격이 숨겨져 있습니다.

Service Catalog 카트에 가격과 소계를 표시할 시간속성(*glide.sc.price.display*)을 사용하여 항상 가격을 숨기거나 표시하도록 이 동작을 구성할 수 있습니다.

모든 Service Catalog 화면에서 모든 항목의 가격을 표시하려면 이 속성을 항상 가격 표시로 설정하고, 모든 Service Catalog 화면에서 모든 항목의 가격을 숨기려면 가격 표시 안 함으로 설정하십시오.

특정 항목의 가격 숨기기

조직의 요구 사항에 맞게 특정 항목의 가격을 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의 > 항목 유지.
2. 관련 항목 정의를 엽니다.
3. 카트에 있는 가격 제외 확인란을 선택합니다.

   카탈로그 목록에서 또는 항목을 카트에 추가할 때 가격이 표시되지 않습니다. 가격은 카트 편집, 주문 확인 및 주문 상태 화면에 "-"로 나열됩니다.

요청 클론

같은 정보를 여러 번 입력하지 않고도 서로 다른 사용자를 위해 동일한 서비스 카탈로그 요청의 최대 10개의 복사본(클론)을 만들려면 요청을 클론합니다. 예를 들어 여러 명의 지정된 사용자를 위해 새로운 장비를 요청하여 초기 요청에서 여러 개별 요청을 신속하게 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카트 레이아웃 유지관리
2. 대상 유형: 브라우저 화면 섹션에서 주문 상태 화면을 선택합니다.
3. 구성요소 탭에서 체크아웃 클론 확인란을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
5. 카트 범주에서 다음을 수행합니다.
   - 체크아웃 동안 요청 클론 사용 속성을 활성화합니다.
   - 대량 주문 기능을 사용할 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨) 속성의 경우, 역할을 가진 모든 사용자에게 대량 요청 기능을 활성화할 역할을 입력하거나 필드를 비워 두어 모든 사용자에게 이 기능을 활성화합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

요청 클론

에서 카탈로그 항목 요청 서비스 포털

서비스 포털에서 주문 가이드 요청

위임된 요청 경험

스크립트 작성

서비스 카탈로그에서 특정 스크립트를 사용할 수 있습니다.

일부 함수는 특히 서비스 카탈로그에 사용할 수 있습니다.

- 클라이언트 측 스크립팅을 통해 카탈로그 디자이너는 다른 양식에서 사용할 수 있는 것과 동일한 기능을 사용할 수 있습니다.
- 스크립트 API를 서비스 카탈로그 사용하면 비즈니스 규칙 내에서 카탈로그를 쉽게 주문할 수 있습니다.
- 실행 계획의 스크립트 가능한 할당을 사용하면 스크립팅된 조건에 따라 주문 시 실행 계획을 선택할 수 있습니다.

사용자 지정 카트 만들기

Jelly를 잘 아는 관리자는 UI 매크로 기능을 사용하여 전역적으로 또는 특정 카탈로그 항목에 대해 Service Catalog 카트의 모양과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
스크립팅을 사용하지 않고 카트 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 매크로를 만듭니다.
3. 세부 정보를 입력하고 스크립트를 작성하여 사용자 지정 카트를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
사용자 지정 카트를 디자인하려면 Jelly 식 언어에 대한 지식이 필요합니다. 참조를 위해 기본 카트 스크립트가 `catalog_cart_default`로 목록에 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
만든 사용자 지정 카트는 다시 사용하고 카탈로그 항목에 연결할 수 있습니다.

항목에 카트 연결

요청자가 관련 정보를 볼 수 있도록 기본 카트 또는 사용자 지정 카트를 항목에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 항목.
2. 항목을 열어 새 카트를 테스트합니다.
3. 카트 필드에서 사용할 카트를 선택합니다.
   양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 양식에 추가할 수 있습니다.
4. 변경된 양식을 저장합니다.

서비스 카탈로그 홈 페이지 구성

Service Catalog의 홈페이지는 해당 카탈로그 내에서 항목을 주문하기 위한 기본 프론트엔드를 제공합니다. 서비스 카탈로그 내에서 페이지의 다양한 요소를 구성할 수 있습니다.

중요사항:

홈페이지에 있는 기능, 즉 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능을 새 인스턴스의 대시보드에서 확인할 수 있습니다. 활성화된 업그레이드된 인스턴스에서 Next Experience 사용자는 직접 URL이 있는 경우 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답형 대시보드와 분석 센터 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다.

홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 분석 센터의 대시보드.
- 응답 대시보드 작업.

관리자와 카탈로그 관리자는 다음과 같은 방법으로 홈페이지를 디자인할 수 있습니다.

- 카탈로그 홈페이지 사용자 지정.
- 범주 추가, 제거, 정렬.
- 컨텐츠 유형 활성화.
- 카탈로그 속성을 사용하여 동작과 모양에 대한 추가 제어 제공.
- 렌더러를 사용하여 범주의 모양 정의.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
최종 사용자는 사용자 지정이 가능한 사용자 홈페이지 또는 범주에 컨텐츠 블록을 사용하는 컨텐츠 관리 페이지를 통해 카탈로그에 접근할 수 있습니다.

검색 및 탐색 구성

Service Catalog 속성을 사용하여 Service Catalog 홈페이지 내에서 검색 및 탐색을 구성할 수 있습니다.

다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성 서비스 카탈로그 속성을 보려면

검색 접근 제한

각 카탈로그 홈페이지는 홈페이지에 표시되지 않는 항목을 찾는 데 도움이 되는 검색 창을 제공합니다. 기본적으로 카탈로그 홈페이지에 접근할 수 있는 모든 사용자는 이 검색 창을 사용하여 검색할 수 있습니다.

역할을 기준으로 이 검색 기능에 대한 접근을 제한하려면 **Service** Catalog를 검색할 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨) 속성(*glide.sc.can_search*)을 사용하십시오.

예를 들어 로그인한 사용자만 검색에 접근할 수 있도록 하려면 이 필드를 빈 상태로 설정합니다. 모든 사용자에 대해 검색 기능을 제거하려면 이 필드를 없음으로 설정합니다.

주:
검색 결과에는 로그인한 사용자가 접근할 수 있는 항목만 표시됩니다.

비활성 범주에서 검색 결과 숨기기

기본적으로 검색 결과는 비활성 범주를 포함한 모든 범주에서 반환됩니다.

비활성 범주에서 결과를 반환하지 않으려면 **Service Catalog** 검색이 비활성 범주에서 항목 반환 속성(*glide.sc.search.disabled_cats*)을 아니요로 설정하십시오. 예를 들어 새 범주를 디자인할 경우 활성화 준비가 될 때까지 사용자가 이 범주의 검색 결과를 보지 못하도록 할 수 있습니다.

주:
보안 제약 조건으로 인해 범주 또는 카탈로그 항목에 접근하지 못할 수도 있습니다.

항목 유형별 검색 제한

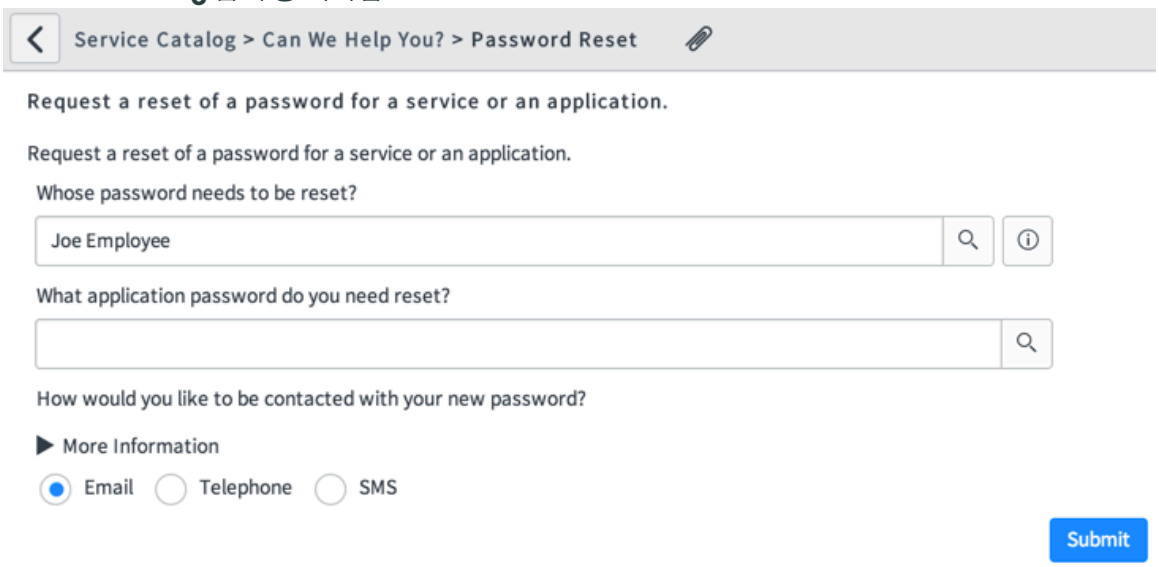
기본적으로 주문 가이드, 기록 생성자, 마법사 시작 관리자를 볼 때는 검색 필드가 나타나지 않습니다.

검색 필드를 표시하지 않는 카탈로그 항목 유형을 정의하려면 검색 필드가 표시되지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록(*glide.sc.item.cannot_show_search*) 속성에 이러한 유형을 나열하십시오.

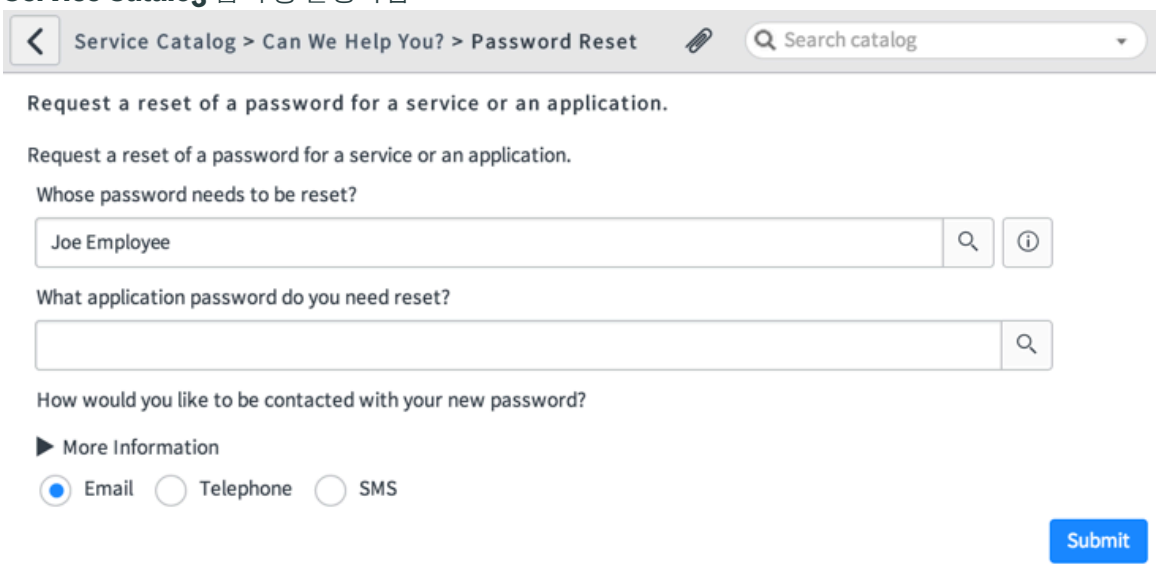
예를 들어 기록 생성자를 볼 때 검색 기능을 활성화하려면 이 목록에서 sc_cat_item_producer를 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog 검색 창 제거됨



Service Catalog 검색 창 활성화됨



이동 경로 링크 활성화

기본적으로 컨텐츠 관리 페이지를 Service Catalog 홈페이지로 사용할 때는 이동 경로가 링크 없이 표시됩니다.

이동 경로를 링크와 함께 표시하려면 **CMS** 사이트를 통해 접근하는 **Service Catalog** 페이지에서 렌더링된 이동 경로에 링크 사용 속성(*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)을 예로 설정합니다. 이 설정으로 최종 사용자의 탐색 제어가 향상됩니다.

검색 제안 비활성화

기본적으로 Service Catalog 검색은 검색에서 결과가 반환되지 않고 대체 맞춤법 또는 유사한 최근 검색에서 결과가 반환된 경우, "다음 항목을 찾으려고 했습니까?"를 표시합니다.

이러한 제안을 사용하지 않으려면 검색 제안을 사용하도록 설정해야 하는지 여부 지정 속성(*glide.sc.search.suggestions*)을 아니요로 설정합니다.

검색 결과 구체화

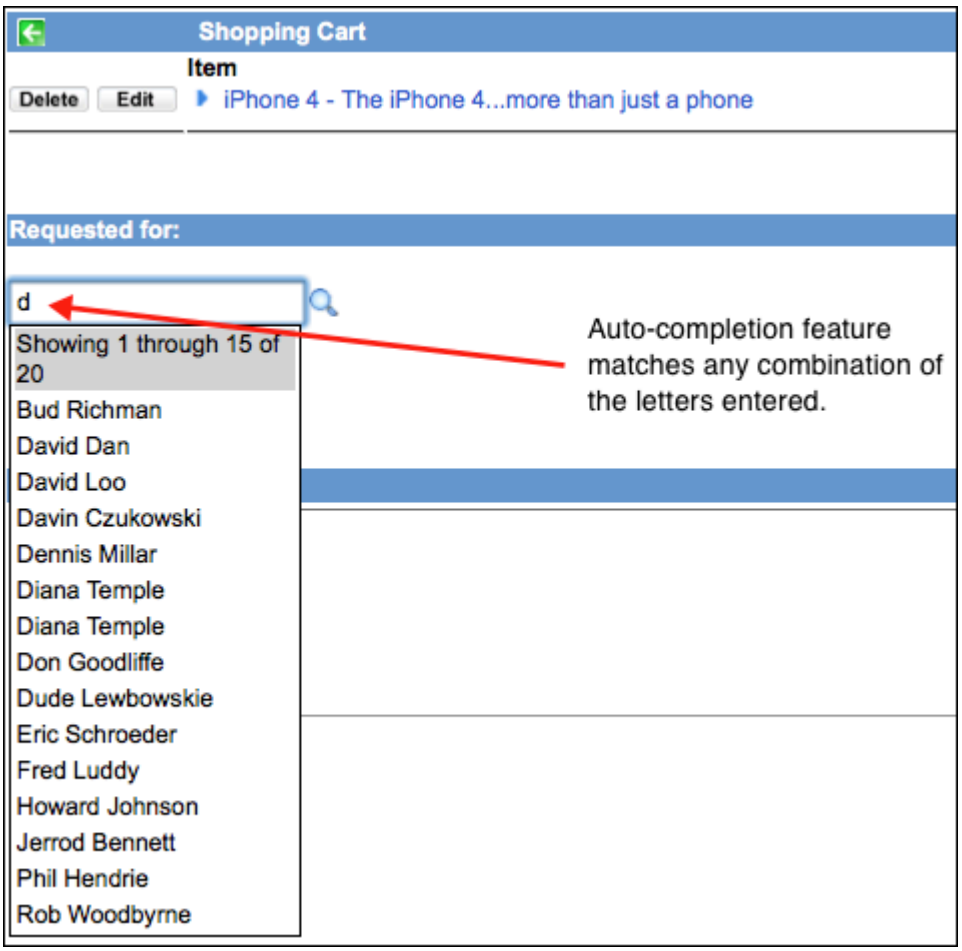
Service Catalog에서 검색 결과를 구체화하려면 속성을 사용하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
자동 완성 기능은 입력한 문자 조합과 정확하게 일치하는 값을 포함하는 항목을 반환합니다.

카탈로그 자동 완성

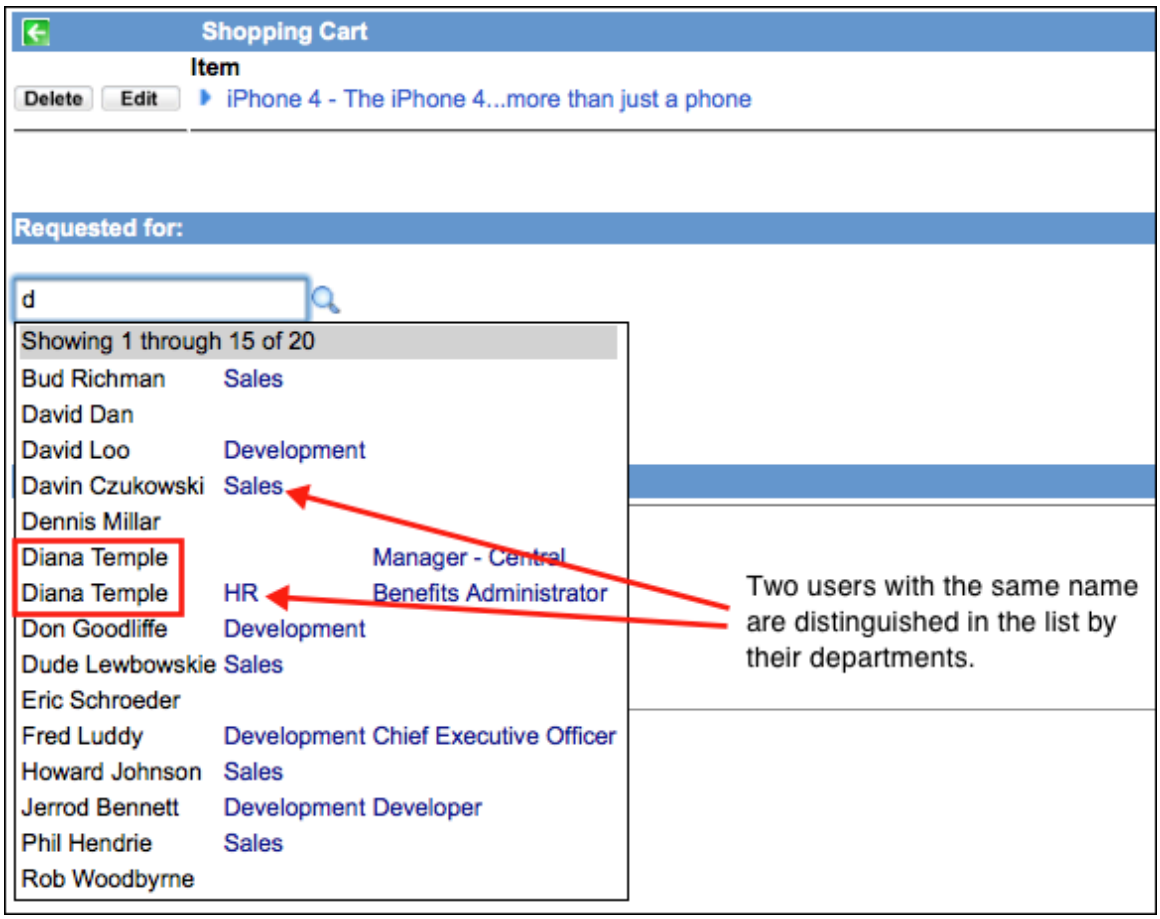


관리자는 "요청 대상" **Service Catalog** 위젯의 추가 열(`glide.sc.request_for.columns`) 속성을 사용하여 이 목록에 열을 추가하고, 검색 결과를 더 구체화하며, 두 사용자의 이름이 같을 경우 어느 사용자를 선택할지 결정하도록 도와줍니다.

이 예에서는 두 개의 추가 열 부서와 제목을 표시하도록 속성이 설정되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부서를 사용한 카탈로그 자동 완성



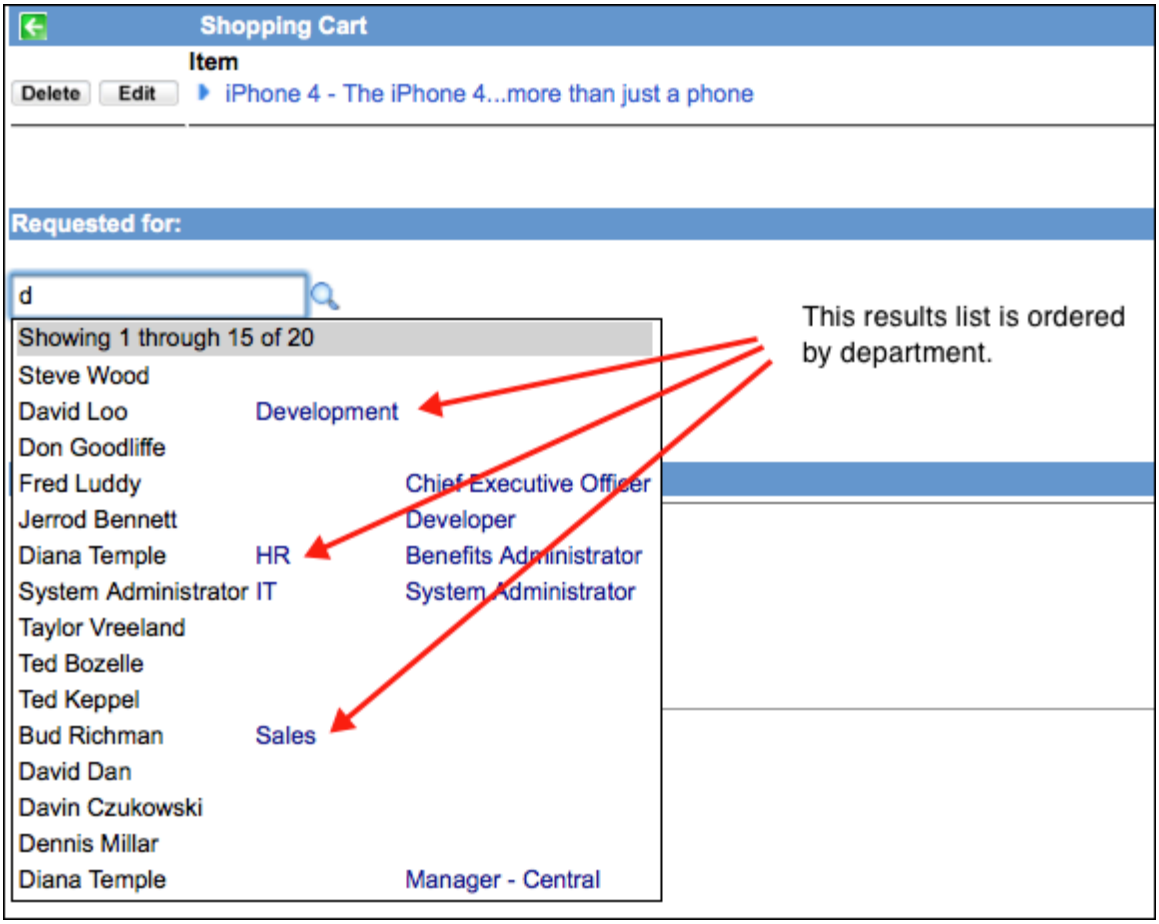
관리자는 "요청 대상" **Service Catalog** 위젯의 일치 정렬. (`glide.sc.request_for.order_by`) 속성을 사용하여 값 중 하나를 기준으로 정렬되도록 열을 구성할 수 있습니다.

이 예에서는 부서 기준으로 결과를 정렬하도록 설정되었습니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부서 기준 카탈로그 자동 완성 결과



자동 완성은 Service Catalog 홈페이지에 추가할 수 있는 요청 대상 필드에도 적용됩니다.

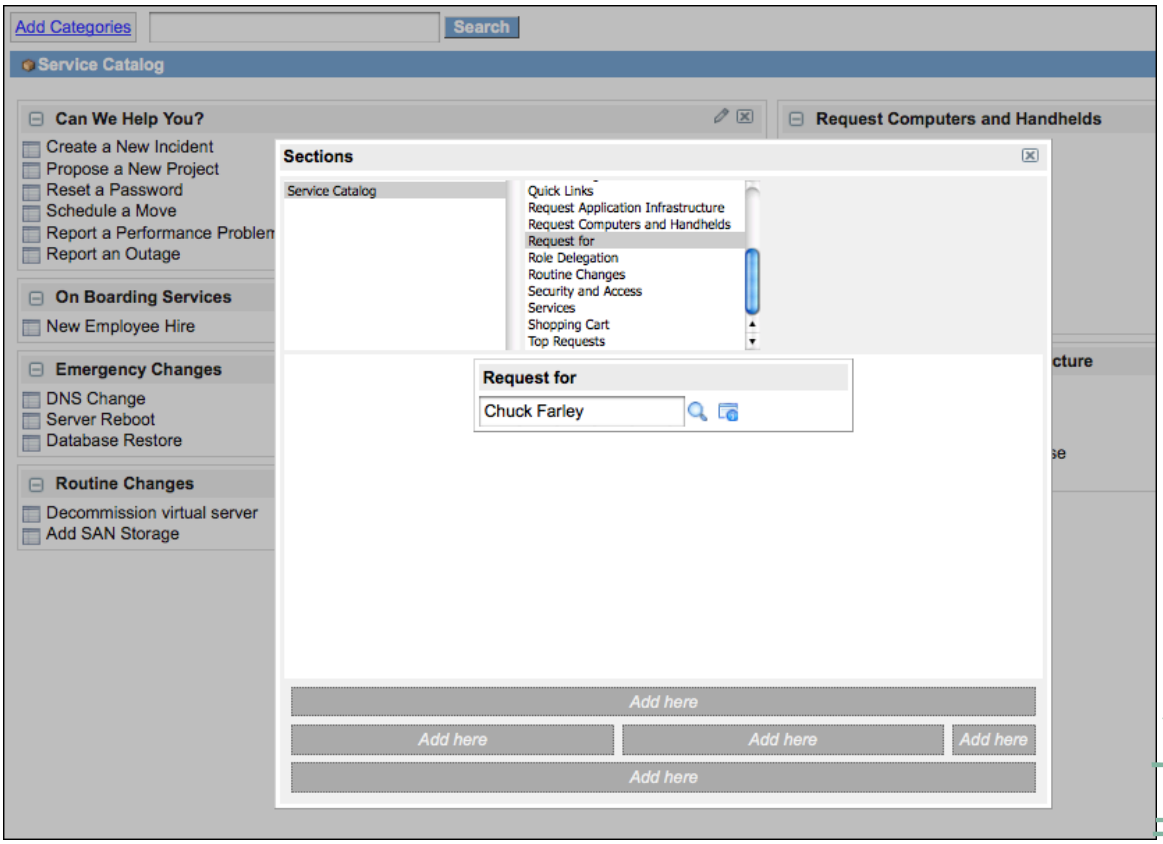
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그.
2. 범주 추가를 클릭 합니다.
3. 요청 대상을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 범주를 페이지에 배치합니다.

요청 대상 카탈로그 섹션 추가



카탈로그 항목에 대한 키워드 검색 구성

서비스 카탈로그에서 키워드로 카탈로그 항목을 검색하는 경우 카탈로그 테이블의 몇 가지 필드를 고려하여 검색 결과가 표시됩니다. 키워드와 정확히 일치하는 항목이 없으면 가장 가까운 일치 항목이 다음 항목을 찾으려고 했습니까 추천 항목으로 표시됩니다. 이 검색 기능은 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스 카탈로그에서 키워드로 카탈로그 항목을 검색하는 경우 카탈로그 테이블의 몇 가지 필드를 고려하여 검색 결과가 표시됩니다. 키워드와 정확히 일치하는 항목이 없으면 가장 가까운 일치 항목이 다음 항목을 찾으려고 했습니까 추천 항목으로 표시됩니다. 이 검색 기능은 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다.

검색 결과는 키워드의 빈도에 따라 다음 순서로 정렬됩니다.

- 이름 필드에 키워드가 포함된 카탈로그 항목(맨 위).
- 메타 필드에 키워드가 포함된 카탈로그 항목.
- 설명 또는 간단한 설명 필드에 키워드가 포함된 카탈로그 항목.
- 이름 또는 설명 필드에 키워드가 포함된 범주.
- 이름 또는 설명 필드에 주요 용어가 포함된 카탈로그 또는 클래스 필드에 키워드가 포함된 카탈로그 항목(맨 아래).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 조직에 Service Catalog가 여러 개 있는 경우 조회되는 카탈로그에서만 검색 결과가 반환됩니다.
- 항목이 활성 상태이고, 유효한 카탈로그 및 범주 연결이 있으며, 항목을 볼 권한이 있는 경우에만 검색 결과가 항목을 반환합니다.

프로시저

1. sys_metadata 테이블의 텍스트 인덱스를 다시 생성하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스.
   b. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블의 텍스트 인덱스를 엽니다.
   c. 텍스트 인덱스 다시 생성 관련 링크를 클릭하고 확인을 클릭합니다.
   시스템은 테이블의 텍스트 인덱싱을 예약합니다.
2. 다음 항목을 찾으려고 했습니까 추천 항목을 활성화하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 텍스트 검색.
   b. 다음 항목을 찾으려고 했습니까 속성 섹션에서 지식, 카탈로그 또는 전역 검색에 대체 검색 철자 제안 속성을 사용하도록 설정합니다.

관련 정보

검색 관리

매니저 및 최종 사용자를 위한 Service Catalog

테이블의 텍스트 인덱스 다시 생성

"다음 항목을 찾으려고 했습니까?" 추천 항목 구성

카탈로그 항목 만들기 또는 편집

기록 생성자 생성

주문 가이드 생성

컨텐츠 항목 정의

AI 기반 카탈로그 검색 환경 구성

에서 AI 기반 카탈로그 검색 경험을 서비스 포털 통해 직원 참여를 개선합니다 Now Mobile. 지능형 쿼리 기능을 통해 사용자는 필요한 답변을 빠르고 쉽게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

포털 및 Now Mobile에서 AI 기반 카탈로그 검색 환경을 구성할 수 있습니다. 다음은 Service Portal 및 Now Mobile에 대한 기본 검색 애플리케이션 구성입니다.

- 서비스 포털 기본 검색 애플리케이션입니다. 서비스 포털의 AI 검색에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 검색 위치 서비스 포털 .
- NowMobile 앱 검색 구성. 의 Now MobileAI 검색에 대한 자세한 내용은 모바일의 AI 검색을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 각 검색 애플리케이션 구성에는 검색 결과를 필터링하고 표시하는 기준이 되는 연결된 검색 프로파일이 있습니다.

주:
에 대해 Now MobileAI 검색이 활성화되어 있는 경우 **NOW** Mobile에서 사용할 수 없는 항목에 대한 경험 (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`) 속성을 적용할 수 없습니다. 속성에 대한 Now Mobile 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 카탈로그 속성.

다음은 AI 기반 카탈로그 검색 환경에 대한 몇 가지 제한 사항입니다.

- 의 서비스 포털 패싯에는 항상 카탈로그 항목의 기본 범주가 표시됩니다(사용자가 기본 범주에 액세스할 수 없고 항목에 액세스할 수 있는 경로가 항목과 연결된 다른 범주를 사용하는 경우에도 마찬가지).
- 사용자에게 범주 기록과 해당 필드에 대한 읽기 권한이 없는 경우 의 Now Mobile 검색 결과 카드에는 항목의 범주가 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
2. 포털 또는 Now Mobile에서 검색 가능한 카탈로그를 편집하려면 다음 단계를 수행합니다.

   주:
   포털과 연결된 카탈로그와 관계없이 검색 소스에 구성된 카탈로그에서만 항목이 검색됩니다. 카탈로그와 포털 연결에 대한 자세한 내용은 Service Portal에서 카탈로그 구성을 참조하십시오.

   a. 검색 애플리케이션 구성 목록에서 포털과 연결된 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다. 예를 들어 서비스 포털용 서비스 포털 기본 검색 애플리케이션 입니다.

   b. 검색 애플리케이션 구성 양식에서 검색 프로파일을 엽니다. 예를 들어 서비스 포털에 지정된 서비스 포털 기본 검색 프로필 입니다.

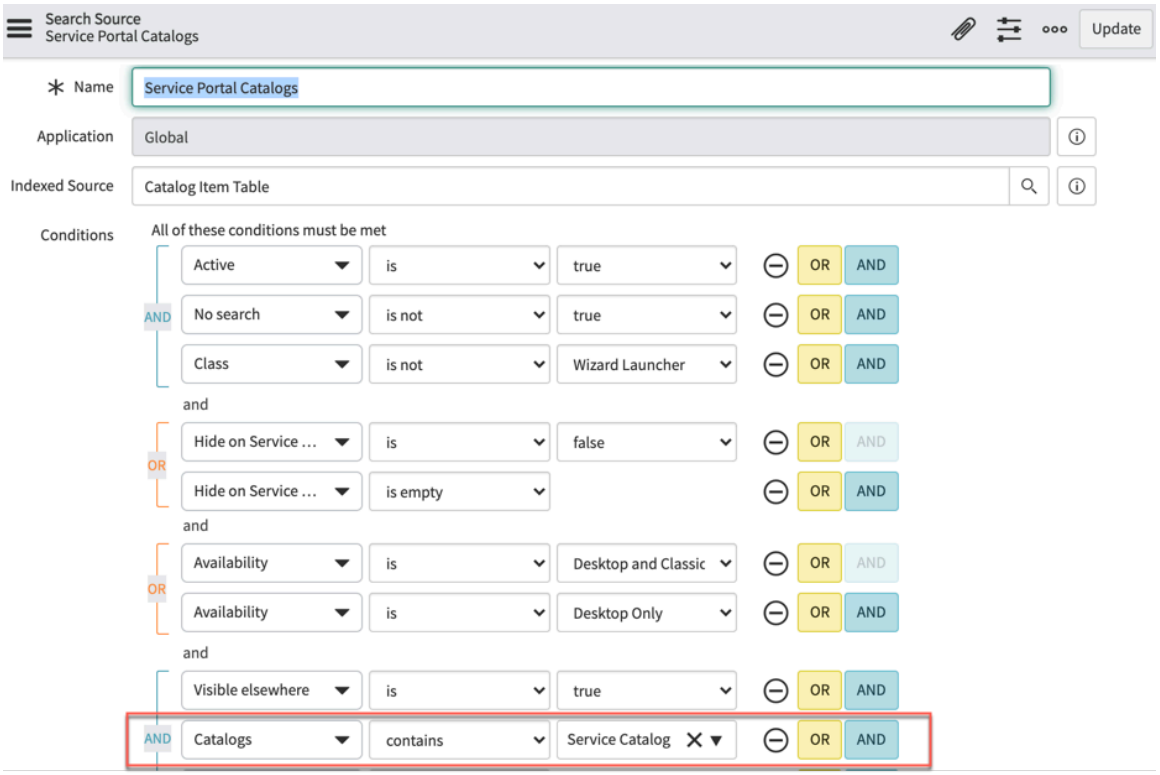
      주:
      향후 업그레이드와의 충돌을 피하려면 기본 시스템에서 사용할 수 있는 검색 프로파일을 사용하는 대신 검색 프로파일을 생성하는 것이 좋습니다.

   c. 검색 소스 관련 목록에서 검색 소스를 선택합니다. 예로는 서비스 포털 카탈로그가 있습니다.

   d. 조건 필드에서 항목을 검색할 카탈로그를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털에서 검색 가능한 카탈로그



e. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

AI 검색

미리 보기 구성

항목 세부 정보를 표시하도록 확장되는 미리 보기 섹션이 있는 항목 수를 구성합니다. 표시되는 항목 및 범주의 기본 수(5)를 변경하고 범주에 있음 정보를 숨길 수도 있습니다.

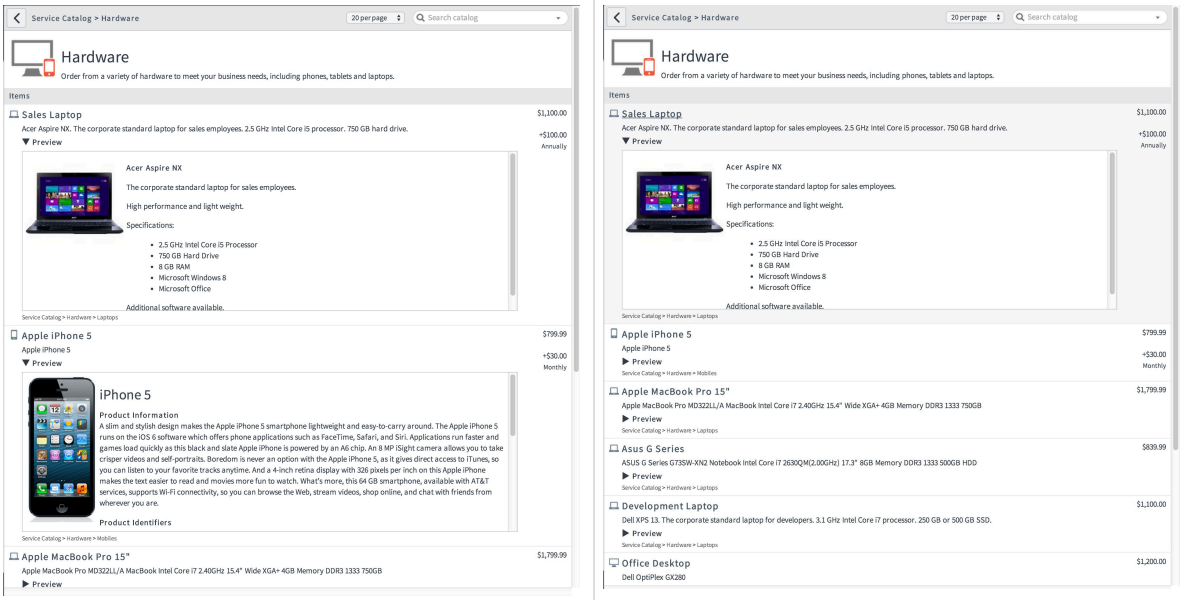
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 팝업을 사용하여 항목 정보를 표시하지 않는 경우 범주 표시에 나열된 처음 두 항목에는 항목 세부 정보를 표시하도록 확장되는 미리 보기 섹션이 있습니다.

이 정보가 확장되는 항목 수를 변경하려면 세부 정보를 보기 위해 팝업 아이콘을 사용하지 않을 때 탐색 및 검색에서 확장할 카탈로그 항목 수(glide.sc.auto_expand) 속성을 필요한 수로 설정하십시오.

2개 항목으로 확장	1개 항목으로 확장

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



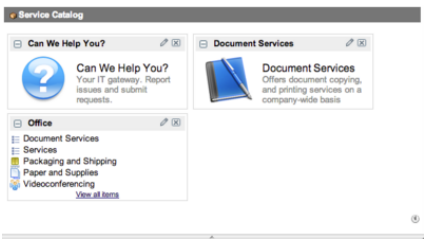
미리 볼 항목 및 범주 수 설정

기본적으로 홈페이지의 각 범주에는 최대 5개의 항목 또는 범주가 표시됩니다.

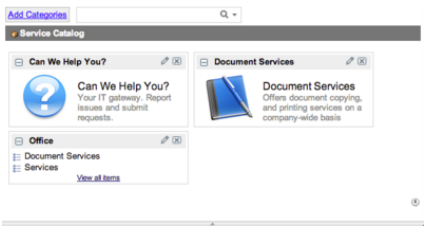
이 태스크 정보

이 숫자를 변경하려면 (glide.sc.max_items) 속성을 필요한 값으로 설정합니다 ***Number of Catalog Items/Categories to preview in a section*** .

5개 항목 미리 보기



2개 항목 미리 보기



범주 표시에서 기존 범주 숨기기

기본적으로 여러 범주에 있는 카탈로그 항목에는 해당 항목을 사용할 수 있는 다른 범주를 보여 주는 범주에 있음 정보가 표시됩니다. 이 정보는 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에

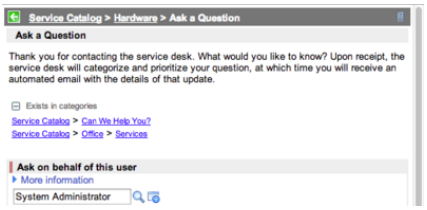
필요한 역할: admin

프로시저

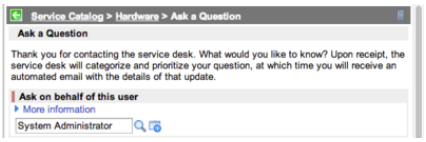
카탈로그 항목을 볼 때 추가 범주 섹션 표시(glide.sc.show_additional.cats) 속성을 아니요로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 범주 표시



추가 범주 숨기기



렌더러 만들기

렌더링 명령을 제공하는 UI 매크로를 사용하여 렌더러를 만들거나 수정합니다. 렌더러는 카탈로그나 범주에 대한 특정 모양과 느낌을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

렌더러를 사용하여 다음 형식을 지정하십시오.

- 다중 카탈로그 홈페이지에 카탈로그가 나타나는 방식
- 카탈로그 홈페이지에 범주가 나타나는 방식

예를 들어 범주에서 범주 홈페이지 이미지, 설명, 처음 두 개 카탈로그 항목을 표시하는 렌더러를 만들 수 있습니다.

프로시저

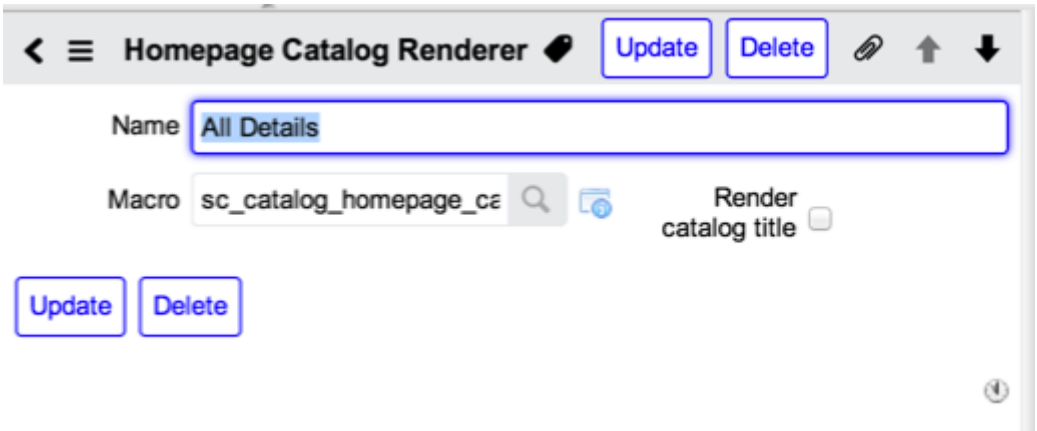
1. 옵션: UI 매크로를 만들어 특정 렌더링 지침을 정의합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의 > 렌더러.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 카탈로그 렌더러를 만들지 범주 렌더러를 만들지 선택합니다.
5. 렌더러 세부 정보를 입력합니다.

렌더러 세부 정보

필드	설명
이름	렌더러의 이름입니다.
매크로	사용할 UI 매크로입니다.
카탈로그 제목 렌더링	카탈로그 렌더러의 경우 표시됩니다. 다중 카탈로그 홈페이지에 카탈로그 제목 표시줄을 표시하는 확인란입니다.
제목 렌더링	범주 렌더러의 경우 표시됩니다. 카탈로그 홈페이지에 범주 제목 표시줄을 표시하는 확인란입니다. 주: **admin** 및 **catalog_admin** 역할은 확인란이 선택되어 있지 않아도 렌더러 제목을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 렌더러



6. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 기본 카탈로그 또는 범주 렌더러를 수정하려면 나열된 기본 렌더러 중 하나를 선택하여 비슷한 프로세스를 수행합니다.

이 새 렌더러는 렌더러를 적용할 때 사용할 수 있는 선택 목록에 추가됩니다.

카탈로그 렌더러 선택

렌더러를 선택하고 카탈로그에 적용하여 모양을 변경합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

다음과 같은 기본 카탈로그 렌더러 구성표를 사용할 수 있습니다.

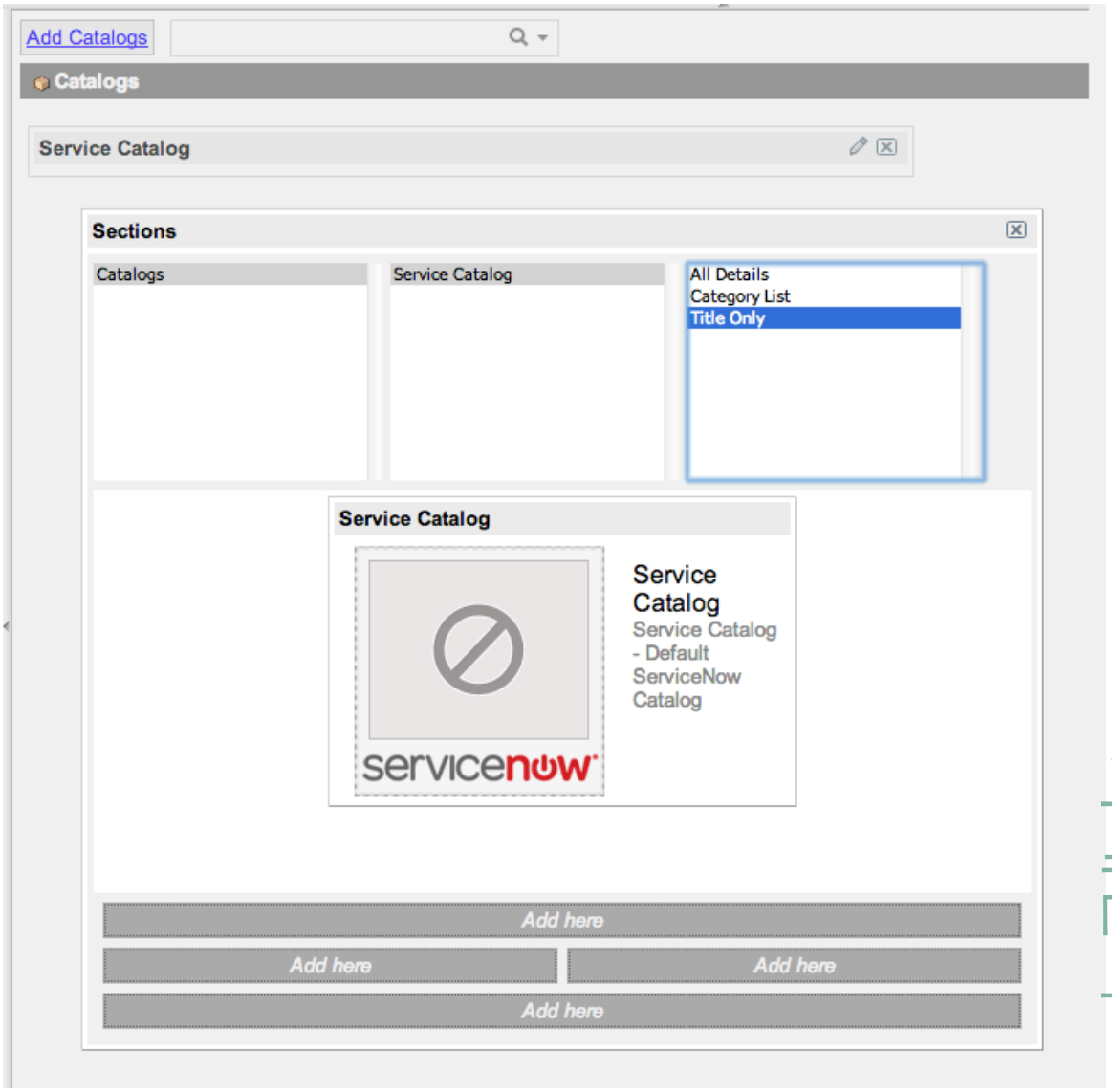
- 모든 세부 정보: 바탕 화면 이미지, 제목, 범주를 표시합니다.
- 이미지만: 바탕 화면 이미지만 표시합니다.
- 제목 및 이미지: 제목 및 바탕 화면 이미지를 표시합니다.
- 제목만: 제목만 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그.
2. 오른쪽 위에 있는 컨텐츠 추가 아이콘(+)을 클릭합니다.
3. 팝업 창의 가운데 패널에서 카탈로그를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 홈페이지 레이아웃



4. 오른쪽 패널에 표시된 목록에서 렌더러를 선택합니다(예: 제목만).
5. 정의한 렌더러 설정으로 카탈로그를 저장하려면 닫기를 클릭합니다.

범주 렌더러 선택

범주의 렌더러 구성표를 선택합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

다음과 같은 기본 범주 렌더러 구성표를 사용할 수 있습니다.

- 범주 항목: 데스크톱 이미지, 제목, 설명을 표시합니다.
- 범주 항목 제목 없음: 데스크톱 이미지와 설명을 표시합니다.
- 범주 세부 정보: 해당 범주의 하위 범주와 항목을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그.
2. 오른쪽 위에 있는 컨텐츠 추가 아이콘(+)을 클릭합니다.
3. 팝업 창의 가운데 패널에서 범주를 선택합니다.
4. 오른쪽 패널에 표시된 목록에서 렌더러를 선택합니다(예: 카테고리 항목).
5. 닫기 아이콘(x)을 클릭하여 선택한 렌더러와 함께 카탈로그를 저장합니다.

카탈로그 홈 페이지 사용자 지정

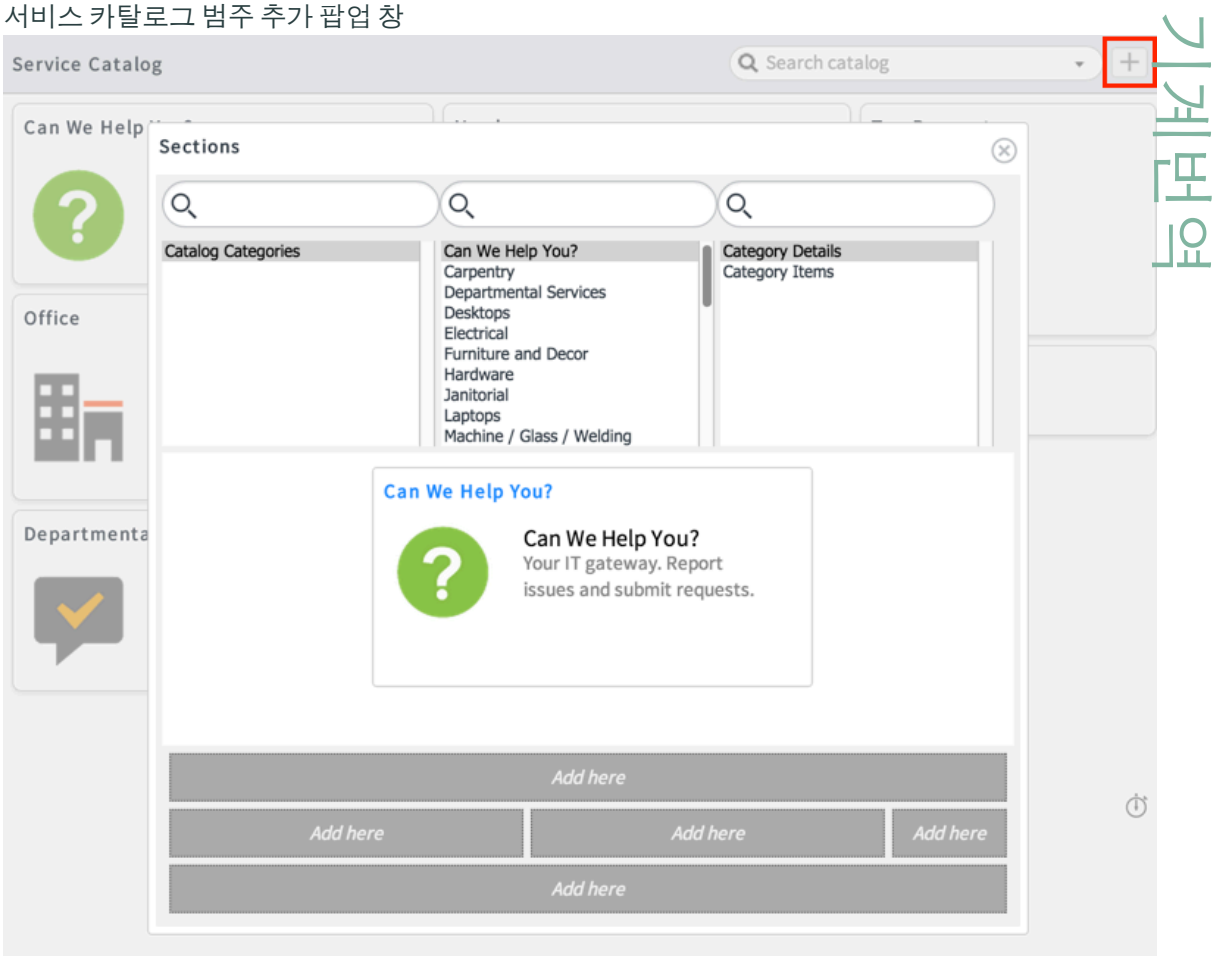
최종 사용자가 하나의 홈페이지에서 카탈로그에 접근할 수 있도록 카탈로그 홈페이지를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그.
2. 범주를 추가하려면 페이지 상단에 있는 컨텐츠 추가 아이콘(+)을 클릭합니다.
3. 표시되는 팝업 창의 가운데 패널에서 범주를 선택합니다.

서비스 카탈로그 범주 추가 팝업 창



4. 홈페이지에 범주가 표시되는 위치에서 여기에 추가를 클릭합니다.
5. 옵션: 3~4 단계를 반복하여 범주를 더 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 팝업 창을 닫습니다.
7. 옵션: 범주 위치를 변경하려면 적절한 위치로 끕니다.
8. 옵션: 범주를 제거하려면 범주 헤더의 오른쪽 상단에서 (**X**) 아이콘을 클릭합니다.
9. 옵션: 페이지에 쇼핑 카트를 추가합니다.

패널에 하위 범주 표시

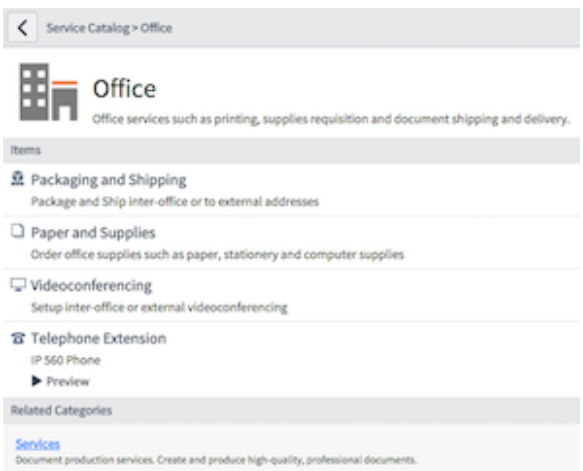
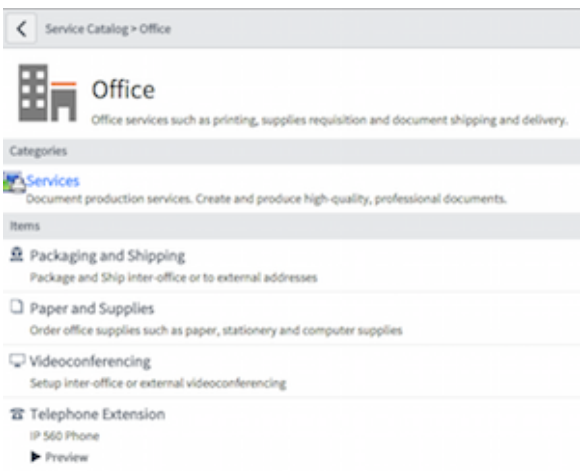
기본적으로 하위 범주는 범주 페이지 맨 아래에 있는 패널에 표시됩니다. 시스템 속성을 변경하여 맨 위에 하위 범주를 나열할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

범주 뷰의 패널에 하위 범주 표시 속성(*glide.sc.use_sub_cat_section*)을 사용합니다.

양식 이름

예로 설정하면 하위 범주가 맨 아래 패널에 표시됩니다.	아니요로 설정하면 하위 범주가 맨 위에 목록으로 표시됩니다.
예로 설정 	아니요로 설정 

다중 카탈로그 홈페이지 사용자 지정

최종 사용자가 하나의 홈페이지에서 여러 카탈로그에 접근할 수 있도록 다중 카탈로그 홈페이지를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

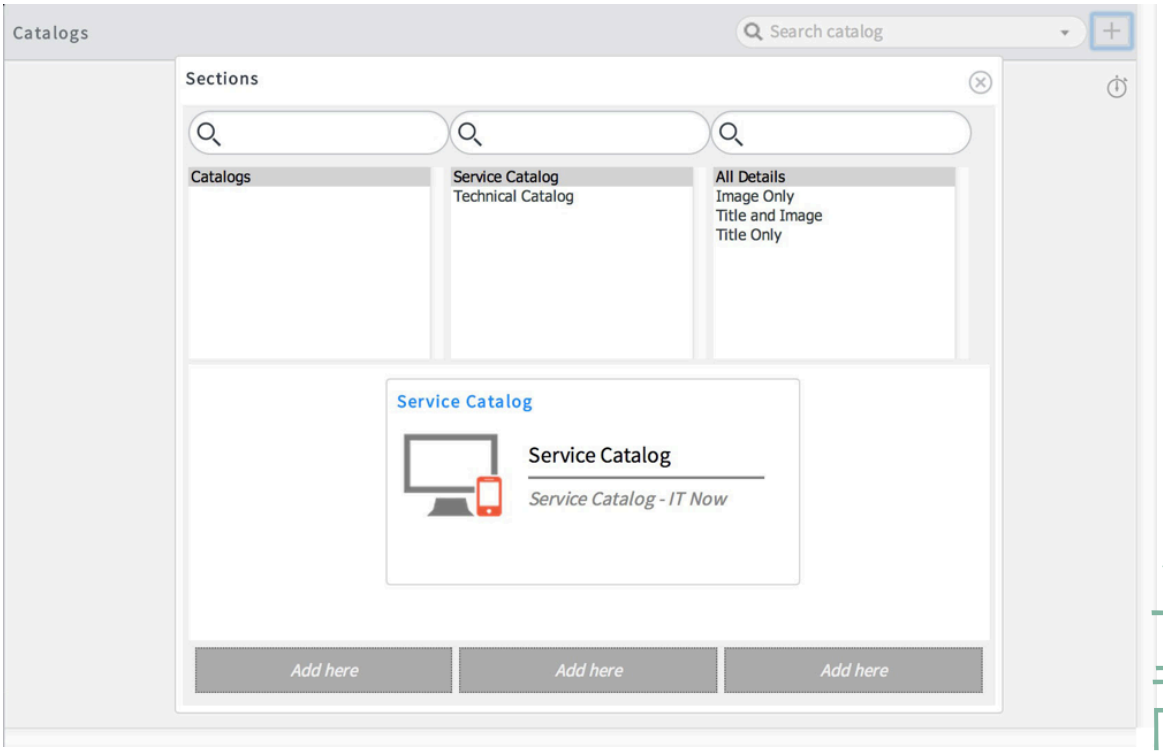
이 태스크 정보
이 작업은 개별 카탈로그의 홈페이지를 사용자 지정하는 것과 비슷합니다. 이 작업에서는 카탈로그 범주가 아니라 카탈로그를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그.
2. 페이지 상단에서 카탈로그 추가를 선택하여 이 페이지에 카탈로그를 추가합니다.
3. 팝업 창의 가운데 패널에서 카탈로그를 선택합니다.

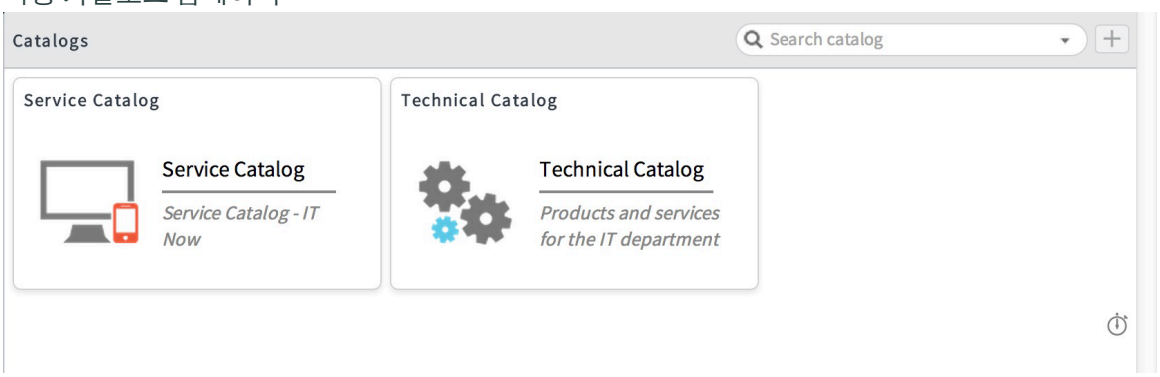
다중 카탈로그 홈페이지 정렬



주:
활성 범주나 항목을 포함하지 않는 카탈로그는 관리자만 볼 수 있습니다.

4. 옵션: 오른쪽 패널에서 렌더러를 선택합니다(예: 제목만).
5. 홈페이지에 카탈로그가 표시되는 위치에서 여기 추가를 클릭합니다.
6. 옵션: 3-5단계를 반복하여 카탈로그를 더 추가합니다.
7. 팝업 창을 닫고 변경 내용을 저장합니다.

다중 카탈로그 홈페이지



홈페이지 내에서 카탈로그 배열을 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 카탈로그 위치를 변경하려면 적절한 위치로 끕니다.
- 카탈로그를 제거하려면 카탈로그 제목 표시줄에서 X를 클릭합니다.
- 카탈로그 세부 정보를 편집하려면 카탈로그 제목 표시줄에서 연필 아이콘을 클릭합니다. 카탈로그가 홈페이지에 나타납니다.

섹션 또는 팝업에 항목 세부 정보 표시

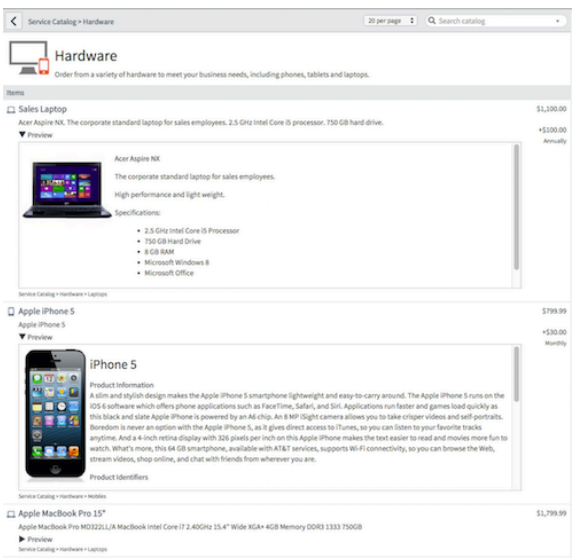
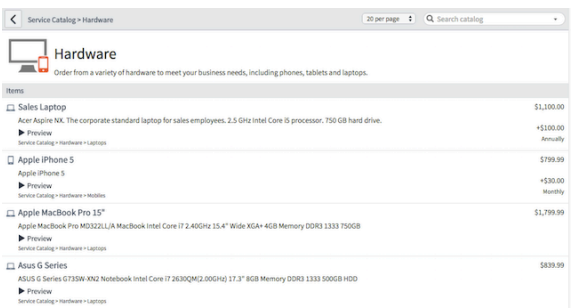
기본적으로 Service Catalog 범주는 항목 세부 정보를 보여 주는 미리 보기 섹션이 확장된 처음 두 개 항목을 표시합니다. 미리 보는 항목 수를 변경하거나 팝업 창에 표시되도록 미리 보기를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

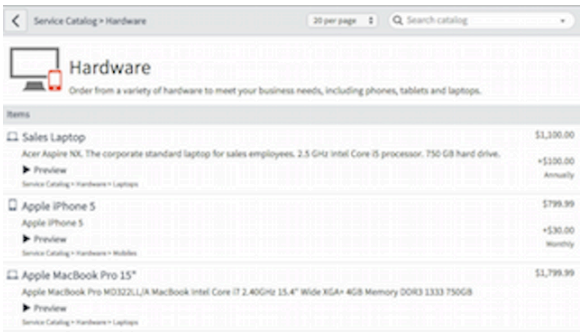
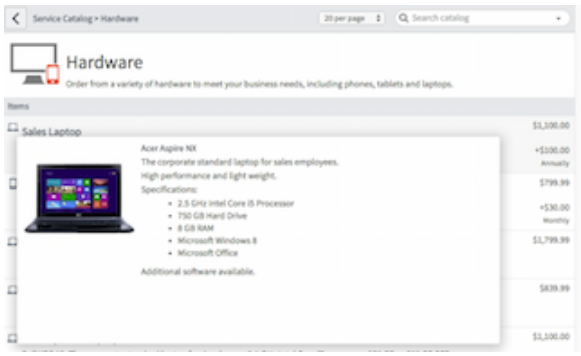
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
2. 미리 보기 항목 수를 변경하려면 세부 정보를 보기 위해 팝업 아이콘을 사용하지 않을 때 탐색 및 검색에서 확장할 카탈로그 항목 수(*glide.sc.auto_expand*) 속성을 필요한 수로 설정하십시오.

Example

2개 항목으로 확장	1개 항목으로 확장
2개 항목	1개 항목
	

3. 미리 보기 아이콘을 사용하려면 범주를 탐색할 때 팝업 아이콘을 사용하여 항목 세부 정보 표시(*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*) 속성을 예로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아니요로 설정하면 미리 보기를 클릭할 때 항목 세부 정보가 표시됩니다.	예로 설정하면 커서를 항목 아이콘 위로 가져갈 때 항목 세부 정보가 팝업으로 표시됩니다.
아니요로 설정 	예로 설정 

클래식 모바일 장치 구성

클래식 모바일 장치에서 Service Catalog를 구성할 때 카탈로그의 레이아웃과 표시를 정의할 수 있습니다. 그런 다음 제품 및 서비스 주문과 같은 작업을 수행하고, 기록 생성자를 사용하여 인시던트와 문제를 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:

모바일 클래식은 사용되지 않습니다!

앱이 스토어에서 제거되었으며 더 이상 활성화할 수 없습니다. 우리는 앱에 대한 개선, 버그 수정 또는 지원을 제공하지 않습니다. 2022년 9월 15일부터 ServiceNow Classic 모바일 앱 사용 중단 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

사용자는 다음을 목적으로 클래식 모바일 장치에서 Service Catalog에 접근할 수 있습니다.

- 제품 및 서비스를 보고 주문.
- 기록 생성자를 사용하여 인시던트 및 문제 제출.

주:

사용자는 클래식 모바일 장치에서 주문 가이드, 마법사 또는 컨텐츠 항목에 접근할 수 없습니다.

관리자와 카탈로그 관리자는 클래식 모바일 장치를 위한 Service Catalog의 레이아웃, 프레젠테이션 및 기타 특성을 구성할 수 있습니다.

다음이 포함됩니다.

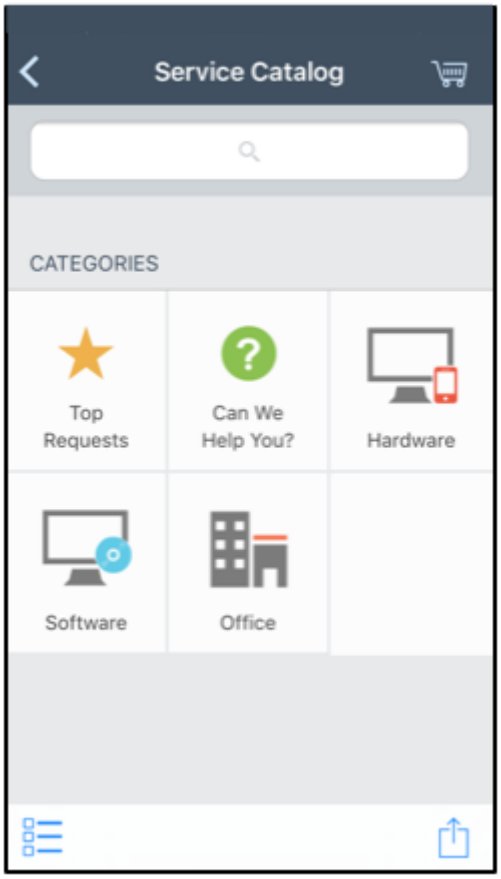
- 클래식 모바일 범주의 렌더링 옵션 정의.
- 클래식 모바일 카탈로그 항목의 렌더링 옵션 정의.

서비스 카탈로그 모바일 장치에 접근

서비스 카탈로그에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. **Self-Service** > 카탈로그.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 홈페이지 클래식 모바일

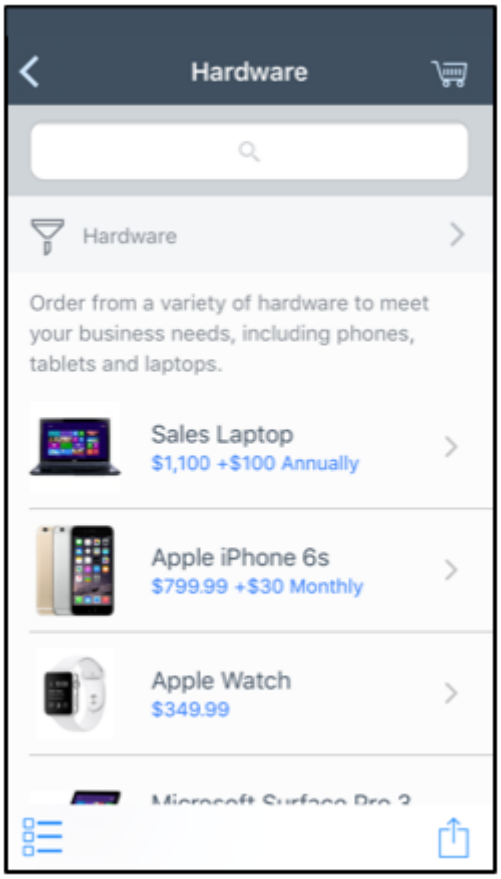


카탈로그 항목은 하나 이상의 하위 범주를 포함할 수 있는 범주로 그룹화됩니다.

항목을 찾아보고 선택할 수 있습니다. 범주 내에서 항목을 찾아보려면 범주 필터를 눌러 범주 또는 하위 범주를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 **Service Catalog** 범주



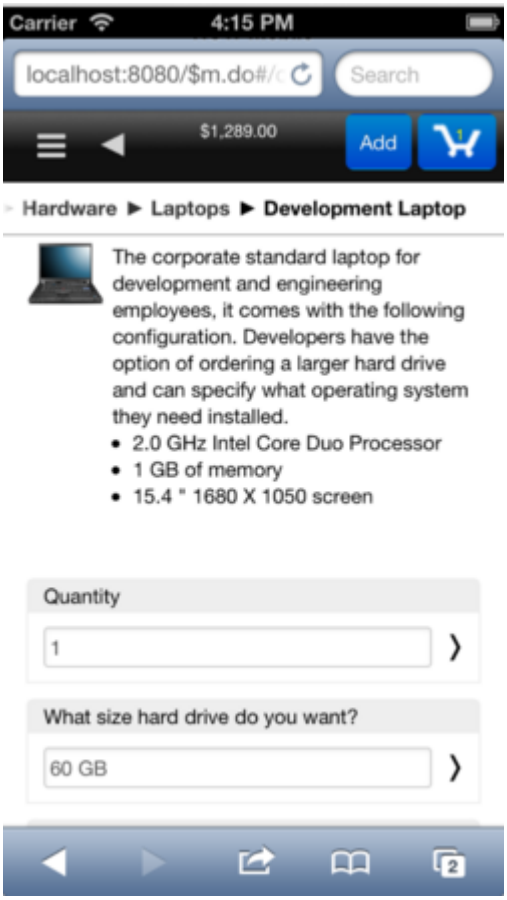
항목을 요청하려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 항목을 선택합니다.

주문 항목 클래식 모바일

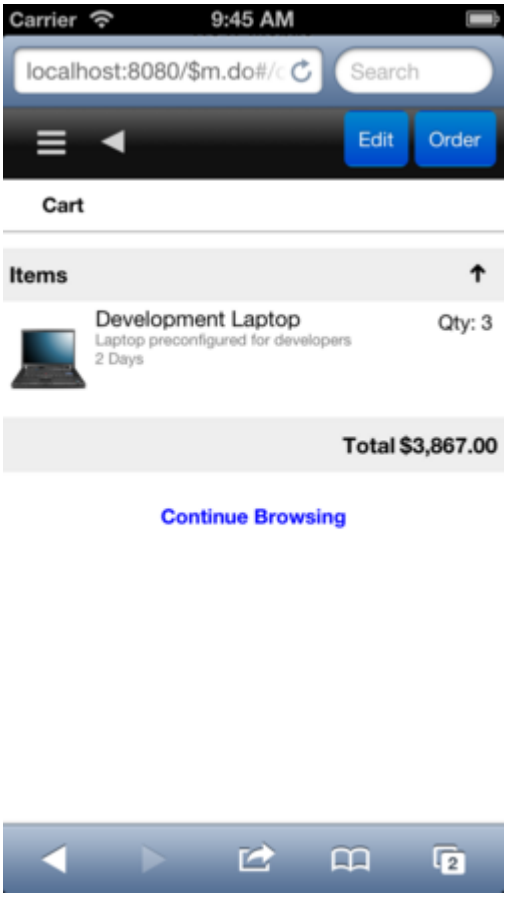


2. 화살표 (〉)가 있는 필드를 누르면 요청자의 이름 또는 위치, 필요한 날짜 또는 항목 수량 같은 정보를 추가할 수 있습니다.

3. 카트에 항목을 추가하려면 카트에 추가를 누릅니다. 주문 화면이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

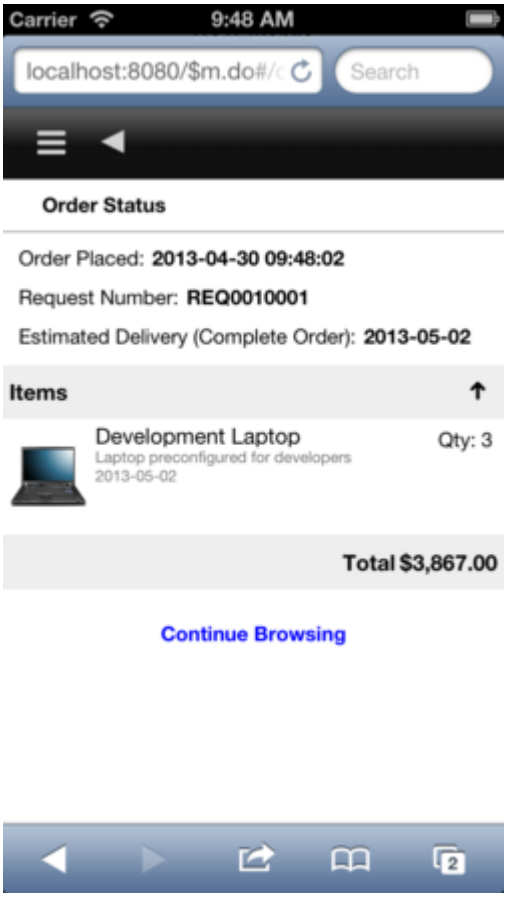
주문 항목 클래식 모바일 **2**



4. 필요에 따라 편집을 눌러 주문을 편집합니다.
5. 지정한 대로 항목을 주문하려면 주문을 누른 다음 주문을 확인하라는 메시지가 표시될 때 확인을 누릅니다.
   확인 메시지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

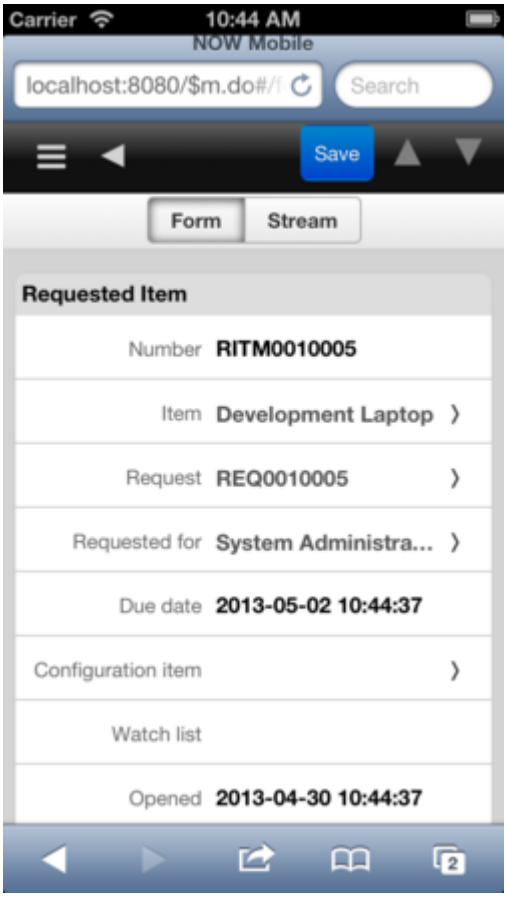
클래식 모바일 주문 확인



6. 자세한 내용을 보려면 항목을 누르십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클래식 모바일 주문 요청 항목 세부 정보



7. 뒤로 화살표를 누르면 확인 메시지로 돌아갈 수 있습니다.

8. Service Catalog로 돌아가려면 탐색 계속을 누르십시오.

요청이 제출된 후 ServiceNow는 요청 이행 프로세스에 따라 주문 항목을 이행합니다.

모바일 레이아웃 정의

Service Catalog 내에서 범주의 클래식 모바일 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기본적으로 Service Catalog 범주는 데스크톱 장치와 동일한 순서로 모바일 장치에 표시됩니다.

프로시저

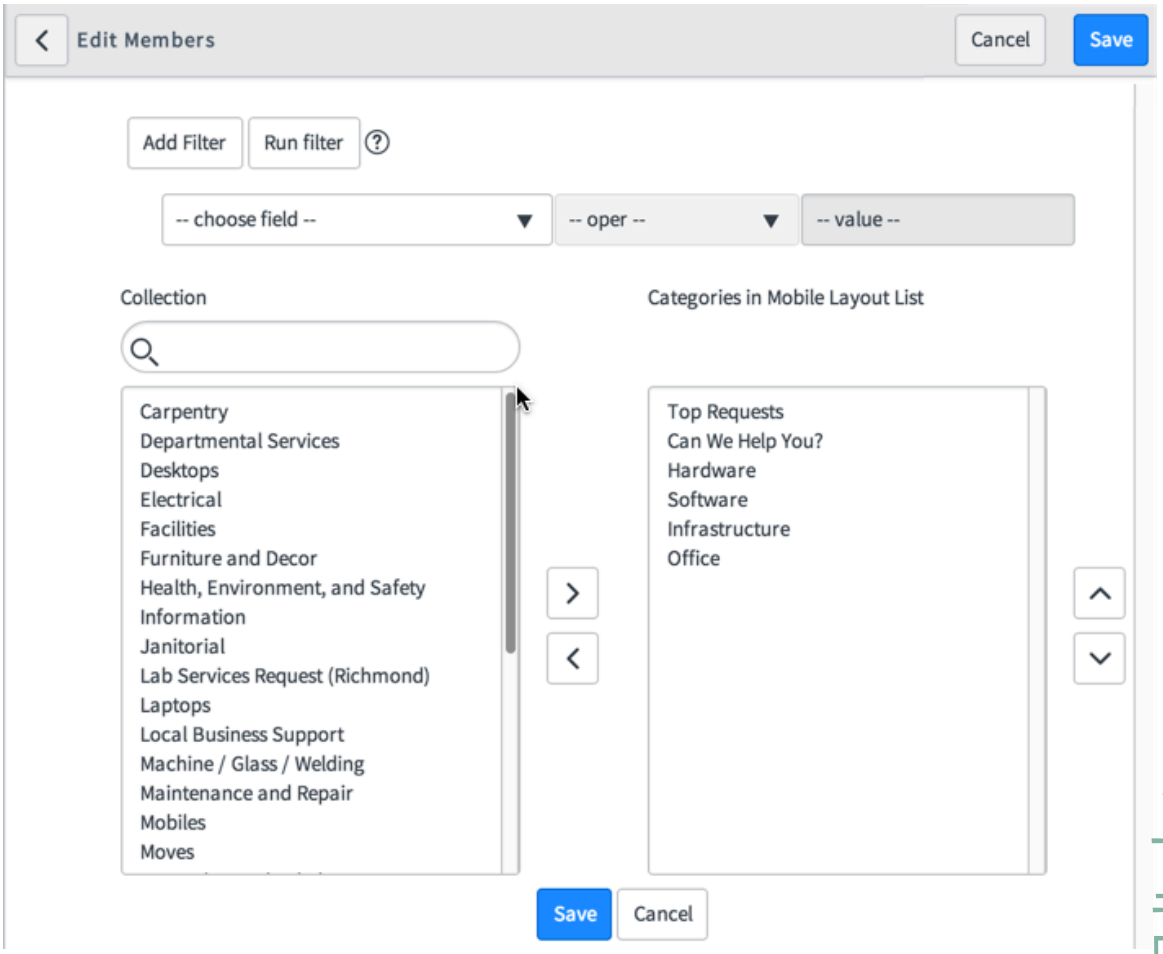
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 클래식 모바일 관리자 〉 클래식 모바일 레이아웃 서비스 카탈로그 목록을 표시합니다.

2. 구성할 Service Catalog의 조회 아이콘을 클릭합니다.
모바일 레이아웃에 카탈로그의 세부 정보가 표시됩니다.

3. 모바일 장치에 표시되는 범주와 표시 순서를 선택하려면 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 클래식 모바일 레이아웃 카탈로그



4. 선택한 모바일 범주를 추가, 제거 또는 다시 정렬하고 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 해당 카탈로그에 연결된 포털 페이지의 기본 데스크톱 레이아웃 설정으로 표시를 되돌리려면 범주를 바탕 화면 레이아웃으로 교체 관련 링크를 클릭합니다.

클래식 모바일 UI의 설명 크기 제한

기본적으로 스마트폰 인터페이스의 항목 설명은 최대 두 줄로 잘립니다.

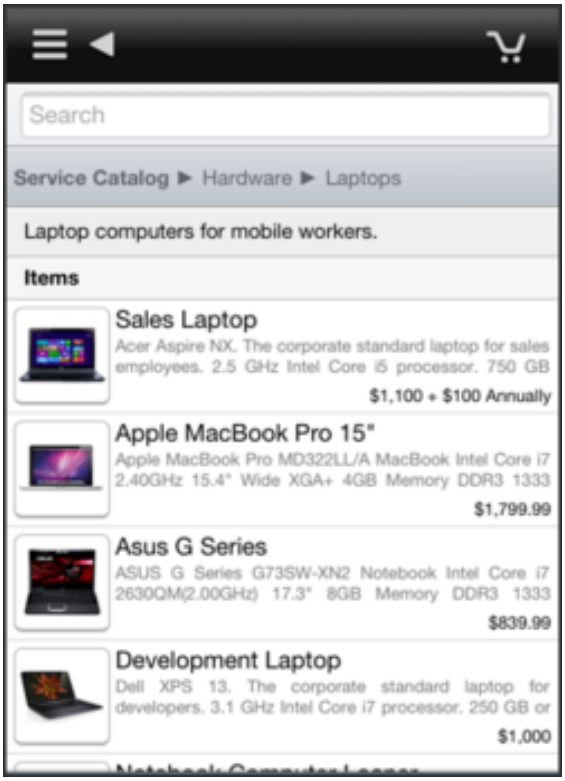
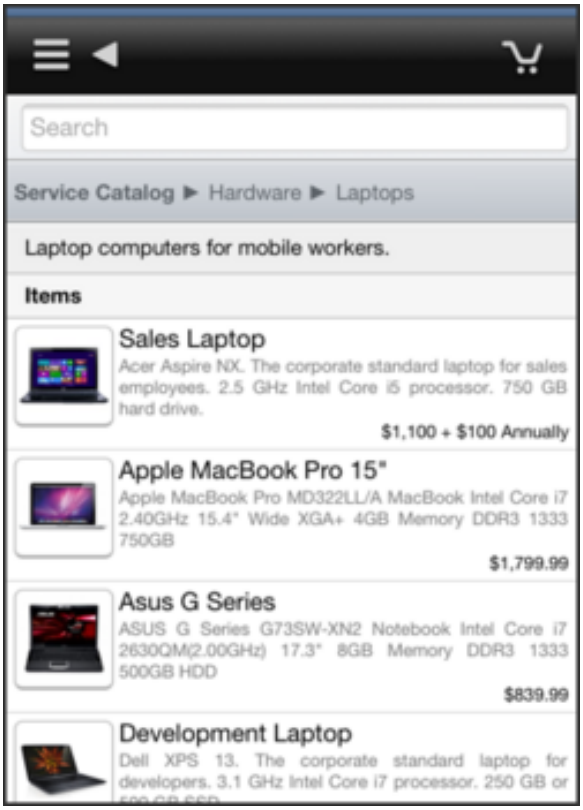
시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
2. 모바일 UI에서 범주 및 항목 목록의 설명을 2행으로 제한 속성(glide.sc.mobile.limit.description)을 아니요로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예로 설정하면 설명이 두 줄로 제한됩니다.	아니요로 설정하면 전체 설명이 제공됩니다.
예로 설정 	아니요로 설정 

Service Catalog에 컨텐츠 관리 시스템 사용

컨텐츠 관리 시스템(CMS)을 사용하여 Service Catalog의 사용자 지정 인터페이스를 만듭니다.

중요사항:
CMS 대신 새 개발에 사용합니다 서비스 포털 . 서비스 포털 는 세련된 사용자 경험을 제공하는 CMS의 대안이며 기본 시스템에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 해당 문서를 Content Management and Service Portal 참조하십시오Service Portal .

CMS 사이트에서 카탈로그 관리

조직에서 서비스 카탈로그뿐 아니라 컨텐츠 관리 시스템(CMS)을 사용하는 경우, CMS 사이트 내에서 지원되는 카탈로그를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

카탈로그와 사이트를 연결하면 사용자가 항상 적절한 카탈로그에 접근할 수 있습니다.

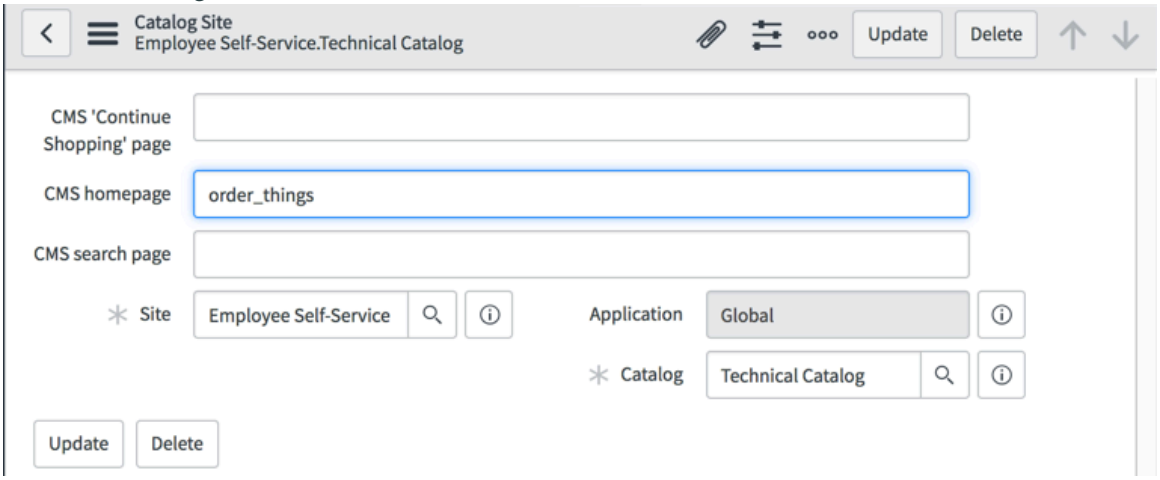
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카탈로그 유지 을 클릭하고 사이트와 연결할 카탈로그를 엽니다.
2. 사이트 관련 목록에서 편집을 클릭하고 카탈로그에 연결할 사이트를 선택한 후 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 사이트 이름 옆에 있는 참조 아이콘을 클릭한 다음 기록 열기를 클릭합니다.

Service Catalog 세부 정보 - 카탈로그 사이트 세부 정보



4. 필드에 적절하게 값을 입력합니다.

필드	설명
CMS 홈페이지	이 사이트의 홈페이지입니다.
CMS 검색 페이지	사이트의 검색 페이지 위치입니다.
CMS '쇼핑 계속' 페이지	최종 사용자가 해당 CMS 사이트의 쇼핑 계속 버튼을 클릭할 때 이동되는 위치입니다. 이 필드는 컨텐츠 페이지 URL 접미사를 참조하도록 되어 있습니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

카탈로그 포털 페이지 설정

카탈로그 포털 페이지 [sc_catalog_view_mtom] 테이블은 카탈로그를 CMS 포털 페이지에 연결하고 URL이 사용하는 포털 페이지 조합에 기본 카탈로그를 정의합니다.

예를 들어 Service Catalog의 기본 포털 페이지는 catalog_default 페이지입니다.

카탈로그 포털 페이지 기록은 카탈로그 양식의 카탈로그 포털 페이지 관련 목록에 나타납니다. 카탈로그 포털 페이지 테이블은 URL에 **sysparm_catalog_view** 및 **sysparam_catalog**라는 두 개의 값을 생성합니다. 필요한 경우 카탈로그 포털 페이지 양식을 사용하여 사용자 지정 링크를 입력합니다.

누락된 카탈로그 포털 페이지 해결

카탈로그 기록이 카탈로그 포털 페이지 기록에 연결되지 않은 경우 ServiceNow는 설정된 접두사 catalog_〈카탈로그 이름>을 기준으로 뷰를 표시하려 시도합니다.

예를 들어 기본 Service Catalog에 카탈로그 포털 페이지 기록이 없으면 시스템은 **sysparm_view**를 **catalog_Service_Catalog**로 설정합니다. 이 설정을 사용하여 **Self-Service** 〉 서비스 카탈로그에서는 기존의 채워진 **catalog_Service_Catalog** 포털 페이지 대신 비어 있는 새 **catalog_default** 포털 페이지를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수정하려면 카탈로그 양식의 사이트 관련 목록으로 이동하여 새 카탈로그 포털 페이지 기록을 수동으로 추가하십시오.

예를 들어 기본 Service Catalog의 경우 다음 값을 가진 기록을 추가합니다.

- 카탈로그: Service Catalog
- 포털 페이지: 카탈로그 (catalog_default)
- 기본값: True

카탈로그 포털 페이지 관리

서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그의 여러 포털 페이지를 만들고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 포털 페이지는 특정 카탈로그의 홈페이지를 제공합니다. 포털 페이지를 사용하여 다양한 사용자 그룹을 위한 다양한 카탈로그 뷰를 만들 수 있습니다. 각 포털 페이지는 동일한 카탈로그 컨텐츠에 접근하고 서로 다른 방법으로 해당 컨텐츠를 표시합니다.

카탈로그 포털 페이지 상세 정보에는 해당 페이지에 사용할 소유자, 제목, 뷰가 포함됩니다.

프로시저

1. 카탈로그 포털 페이지 관련 목록에는 해당 카탈로그에 사용할 수 있는 포털 페이지가 표시됩니다. 각 카탈로그에는 카탈로그가 생성될 때 자동으로 생성되는 기본 페이지가 있습니다.
2. 적절한 작업을 선택합니다.
   - 새 포털 페이지를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 카탈로그의 다른 포털 페이지를 선택하려면 편집을 클릭합니다.
   - 포털 페이지를 선택하여 해당 페이지의 세부 정보를 보고 편집합니다.

카탈로그 작성기

시각적인 안내 환경을 지정된 제한사항과 함께 사용하여 카탈로그 항목(카탈로그 항목 또는 기록 생성자)을 만들거나 편집할 수 있습니다. 카탈로그 작성기 환경을 사용하면 카탈로그의 작성 및 유지관리를 위임할 수 있습니다.

카탈로그 항목을 만드는 데 사용할 수 있는 템플릿을 만들 수도 있습니다. 템플릿을 만드는 동안 템플릿을 사용하여 생성된 항목의 값이나 제한사항(예: 카탈로그, 범주, 변수 유형 및 포털 설정에 대한 제한)을 지정할 수 있습니다.

카탈로그 작성기 홈페이지에서 다음을 할 수 있습니다.

- 카탈로그 항목 생성
- 카탈로그 항목 템플릿 생성
- 사용 가능한 카탈로그 항목 보기
- 사용 가능한 카탈로그 항목 템플릿 보기
- 최근에 업데이트된 카탈로그 항목 보기
- 조직의 카탈로그 구축 프로세스를 설명하는 구성된 콘텐츠 보기

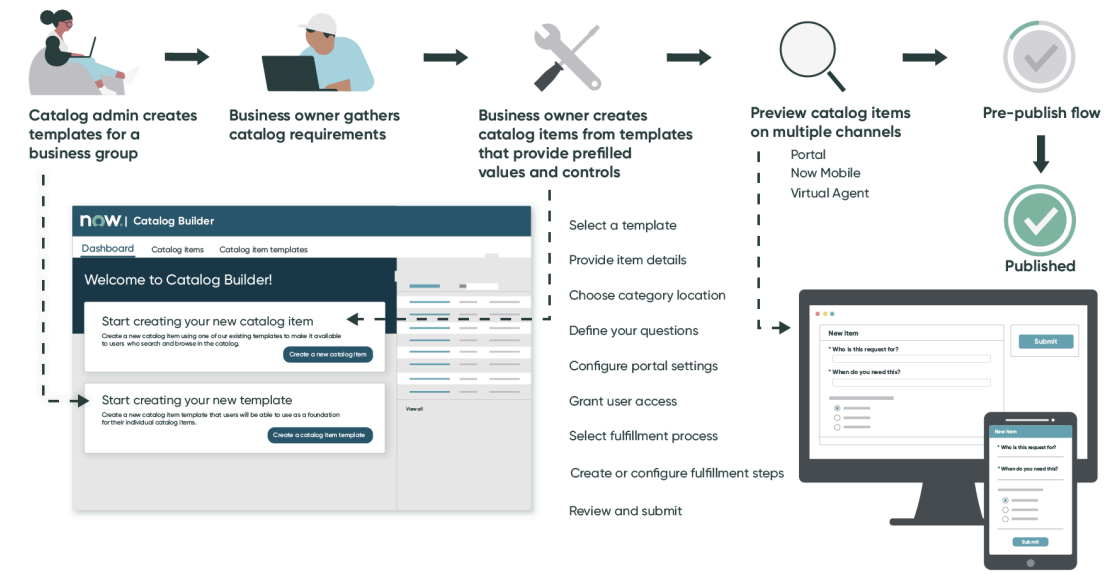
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작성기 작동 방식

카탈로그 관리자는 비즈니스 또는 서비스 그룹에 대한 템플릿을 생성합니다. 비즈니스 소유자 또는 서비스 소유자는 카탈로그 요구 사항을 수집하고 이러한 템플릿에서 카탈로그 항목을 생성합니다. 모든 고급 기능은 카탈로그 관리자 또는 개발자가 추가합니다.

카탈로그 작성기 개요

카탈로그 항목 생성 프로세스



카탈로그 항목 상태

카탈로그 항목은 항목 생성 및 유지 관리 프로세스 중에 다양한 상태를 거칩니다.

카탈로그 항목 상태

상태	설명
초안	카탈로그 항목은 다음 시나리오 중 하나에서 초안 상태입니다. • 카탈로그 작성기에서 새 항목을 생성하는 중입니다. • 기존 게시된 항목이 카탈로그 작성기에서 편집할 수 있도록 체크아웃되었습니다. 항목이 편집되고 있는 경우 카탈로그 작성기에서 항목을 체크아웃하고 항목 및 관련 기록(변수, UI 정책, 클라이언트 스크립트)의 복사본을 만듭니다. 항목 복사본은 초안 상태입니다. 게시된 항목은 게시됨 상태로 남아 있으며 체크아웃 필드는 **True**로 설정됩니다. 편집이 완료되고 항목이 제출되면 초안 항목에 대한 편집은 연결된 게시 항목과 병합되고 초안 항목은 삭제됩니다. 주: • 초안 항목만 편집할 수 있고 체크아웃된 게시된 항목은 편집할 수 없습니다. • 초안 항목은 항상 비활성 상태이며 검색 또는 찾아보기 경험에 표시되지 않습니다. • 초안 항목의 활성 플래그는 수정할 수 없습니다. • 초안 항목에 대한 변경 내용은 제출될 때까지 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 상태

상태	설명
게시 중	카탈로그 항목은 제출 직후부터 게시됨으로 변경되기 전까지 한동안 이 임시 상태에 있습니다. 게시 상태의 항목은 체크아웃할 수 없습니다.
게시됨	새 항목이 제출되면 최종적으로 항목이 게시됨 상태로 전환됩니다. 이 상태는 애플리케이션에서 사용 중이며 카탈로그에서 사용할 수 있는 항목 버전임을 나타냅니다. 게시된 항목을 편집하면 카탈로그 작성기에서 해당 항목이 체크아웃되고 해당 항목의 초안 복사본이 생성됩니다.

제한

카탈로그 작성기는 비즈니스 사용자가 쉽게 사용할 수 있도록 가장 일반적이고 간단한 사용 사례를 지원하도록 설계되었으며 카탈로그 관리자가 복잡한 기능을 항목에 Now Platform 추가할 수 있습니다.

특정 범위에서 기록 생성자를 만들 때 다른 애플리케이션 범위의 객체에 기록 제출 테이블을 선택하기 위한 읽기 및 생성 액세스 권한이 부여되면 해당 범위의 테이블과 다른 범위의 테이블을 선택할 수 있습니다. 다른 응용 프로그램에서 테이블에 액세스할 수 있도록 하는 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 디자인 및 런타임 설정을 참조하십시오.

카탈로그 작성기에서는 다음 엔터티를 만들고 편집할 수 없지만 초안 항목 또는 체크아웃되지 않은 게시된 항목에 대해 설정할 Now Platform 수 있습니다.

- 카탈로그 항목
  - 메타 태그
  - 실행 계획 항목에 실행 계획이 할당된 경우 카탈로그 작성기에서 프로세스 엔진을 변경할 수 없습니다.
  - 가격 설정
- 변수 설정
  - 도구 설명
  - 고급 및 동적 참조 한정자. 변수에 고급 또는 동적 참조 한정자가 있는 경우 카탈로그 작성기에서 참조 한정자를 편집할 수 없습니다.
  - 속성
  - 권한
  - 가용성
  - 조회 레이블 필드(기본적으로 조회 값 필드로 설정됨)
  - 조회 가격 필드
  - 고유 값만 사용
  - 항상 확장되는 도움말
  - 도움말 텍스트
  - 고급 참조 한정자
- 질문 유형. 다음 질문은 카탈로그 작성기에서 지원되며 유형 및 하위 유형으로 그룹화됩니다. 지원되지 않는 질문 유형의 경우, 질문을 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 텍스트
  - 한 줄. 의 한 줄 텍스트 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 여러 줄. 의 여러 줄 텍스트 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 서식 있는 텍스트. 다음의 HTML 변수 유형입니다. Now Platform
- 옵션
  - 확인란입니다. 의 확인란 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 예/아니요. 의 예/아니요 변수 유형 Now Platform입니다.
- 선택
  - 드롭다운(고정 값) 의 선택 상자 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 드롭다운(테이블의 값) 의 조회 선택 상자 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 기록 참조. 의 참조 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 라디오. 의 복수 선택 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 다중 선택. 의 목록 수집기 변수 유형 Now Platform입니다.
- 날짜/시간
  - 날짜. 의 Date 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 날짜 및 시간. 의 날짜 및 시간 변수 유형 Now Platform입니다.
- 레이블 표시
  - 일반 텍스트입니다. 의 레이블 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 서식 있는 텍스트. 의 서식 있는 텍스트 레이블 변수 유형입니다. Now Platform

- 카탈로그 UI 정책
  - 로드 시 필드(기본값이 예로 설정됨)
  - 스크립트 필드입니다. 카탈로그 UI 정책에 스크립트가 있는 경우, 카탈로그 작성기의 질문 동작 설정 목록에는 표시되지 않습니다.
  - 아니오 필드인 경우 취소 . 기본적으로 true로 설정됩니다.
  - 여러 작업. 카탈로그 UI 정책에 여러 작업이 있는 경우 카탈로그 작성기의 질문 동작 설정 목록에 표시되지 않습니다.
- 카탈로그 항목의 경우 다음 시나리오에서는 카탈로그 작성기에서 질문을 보고 편집할 수 없습니다.
  - 두 개 이상의 컨테이너 수준이 있습니다.
  - 컨테이너 내에 2열 질문 세트 또는 2열 컨테이너가 있습니다.
- 카탈로그 클라이언트 스크립트
- 데이터 조회 규칙

관련 정보

서비스 카탈로그 설정

카탈로그 작성기를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기

카탈로그 작성기를 사용하여 대화형 또는 비대화형 카탈로그 항목을 표시하는 대시보드를 봅니다. 카탈로그 항목이 대화형이 아닌 이유를 이해하고 항목을 대화형으로 만드는 데 도움이 될 수 있는 잠재적 제안을 탐색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
카탈로그 대화형 경험 플러그인(sn_catalog_con_cov)을 설치했는지 확인합니다.

필요한 역할: catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 대시보드 탭을 선택합니다.
3. VA의 대화 범위 섹션에서 대화 범위 보기를 선택합니다.

   대화형 카탈로그 개요 대시보드가 열립니다. 특정 카탈로그 항목에 대한 대화형 상세 정보 페이지를 보려면 대시보드에서 카탈로그 항목 이름을 선택합니다. 상세 페이지가 열립니다.

   주:
   카탈로그 항목 상세 정보 페이지를 열어 대화형 상세 정보를 볼 수도 있습니다. 이렇게 하려면 카탈로그 항목 탭을 선택하고, 세부 정보를 보려는 항목을 선택하고, 대화 세부 정보 보기를 선택합니다.

관련 정보

카탈로그 대화형 범위

대화형 카탈로그 개요 대시보드

카탈로그 항목 대화형 상세 정보 페이지 개요

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목 편집

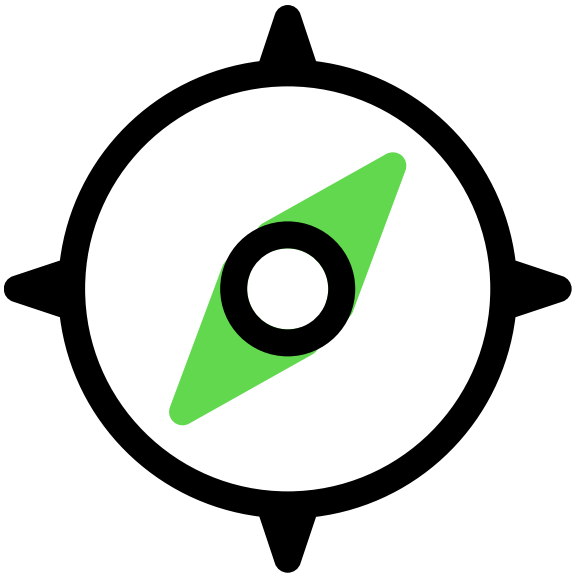
Now Assist 카탈로그 작성기

카탈로그 작성기에서 사용하면 ServiceNow# Now Assist 텍스트 입력을 통해 카탈로그 작성기에서 원하는 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

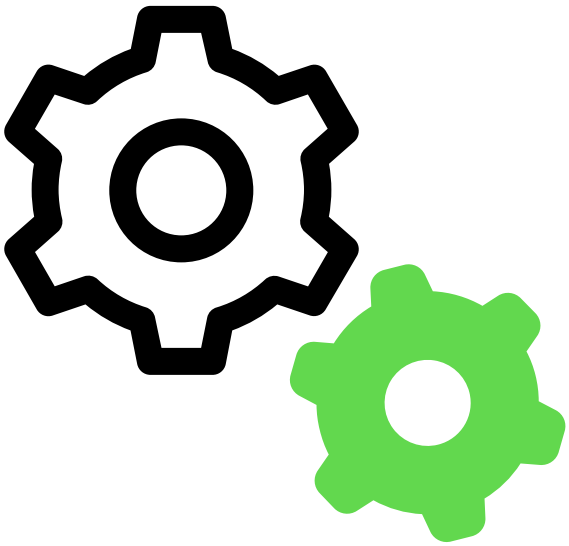
시작하기

탐색



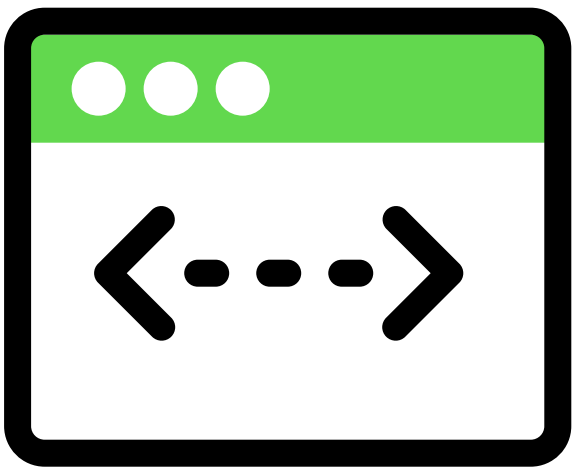
카탈로그 작성에 Now Assist대해 알아보십시오.

구성



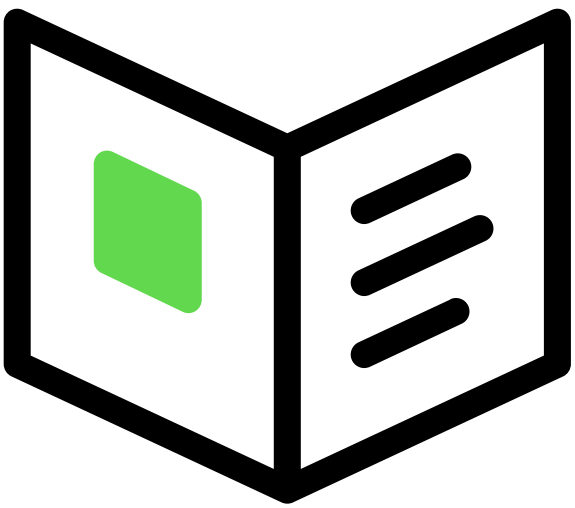
카탈로그 항목 생성을 구성하는 방법에 대해 알아봅니다.

작성



를 사용하여 Now Assist카탈로그 항목을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

참조



양식 필드, 역할 등에 대한 상세 정보를 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털 을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

카탈로그 작성기에서 탐색 **Now Assist**

카탈로그 작성기 내 애플리케이션이 카탈로그 항목을 단순히 설명하여 생성하는 데 어떻게 도움이 되는지 Now Assist 알아봅니다. Now Assist 는 더 자세한 설명과 질문 레이블이 있는 카탈로그 항목을 생성합니다.

Now Assist 카탈로그 작성기 개요

카탈로그 작성기에서 원하는 카탈로그 항목을 설명하고 Now Assist 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다.

애플리케이션은 카탈로그 항목 생성 기술을 사용하여 카탈로그 항목을 생성합니다. 기술에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Catalog item generation .

주:
를 사용하여 Now Assist항목을 생성하려면 catalog_builder_editor 및 now.assist.creator 역할이 할당되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 카탈로그 작성기 혜택

이점	기능	역할
• 선택한 카탈로그 항목: 항목을 설명하면 이 Now Assist항목이 생성됩니다. • 맞춤형 카탈로그 항목: 특정 상세 정보를 Now Assist 제공하고 필요에 맞게 카탈로그 항목을 조정합니다. 사용자 정의가 가능하므로 모든 항목이 필요한 사양에 맞는지 확인할 수 있습니다. • 전문적인 설명: 설명과 질문 레이블을 자동으로 가져옵니다. Now Assist 설득력 있는 내러티브를 만들어 카탈로그의 전문성을 강화합니다.	를 사용하여 카탈로그 항목 생성 Now Assist	catalog_builder_editor 및 now.assist.creator

관련 정보

Configuring Now Assist settings and features

Catalog item generation

카탈로그 작성기에서 구성 Now Assist

카탈로그 작성기에서 설치 및 구성합니다 Now Assist .

구성 개요

카탈로그 작성기 애플리케이션 설치 Now Assist 와 함께 카탈로그 항목 생성 기술을 활성화해야 합니다.

관련 정보

Install Now Assist plugins

Activate a Now Assist skill

카탈로그 작성기에서 설치 Now Assist

생성자용 Now Assist 카탈로그 작성기로 이동 Now Assist 하려면 에서 ServiceNow# Store 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에

- 다음 항목 검토: 생성자용 Now Assist 의 ServiceNow Store 애플리케이션 목록 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용을 참조하십시오. 생성자용 Now Assist 카탈로그 생성용 애플리케이션(com.snc.text2catalog)을 Now Assist 설치합니다.
- 필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Now Assist 카탈로그 작성기는 애플리케이션 내의 생성자용 Now Assist 기능입니다. 이 기능을 사용하려면 먼저 애플리케이션을 설치해야 합니다.

프로시저

1. 생성자용 Now Assist 의 애플리케이션 페이지에서 ServiceNow Store앱 요청을 선택합니다.
2. 승인이 부여되면 인스턴스에서 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.

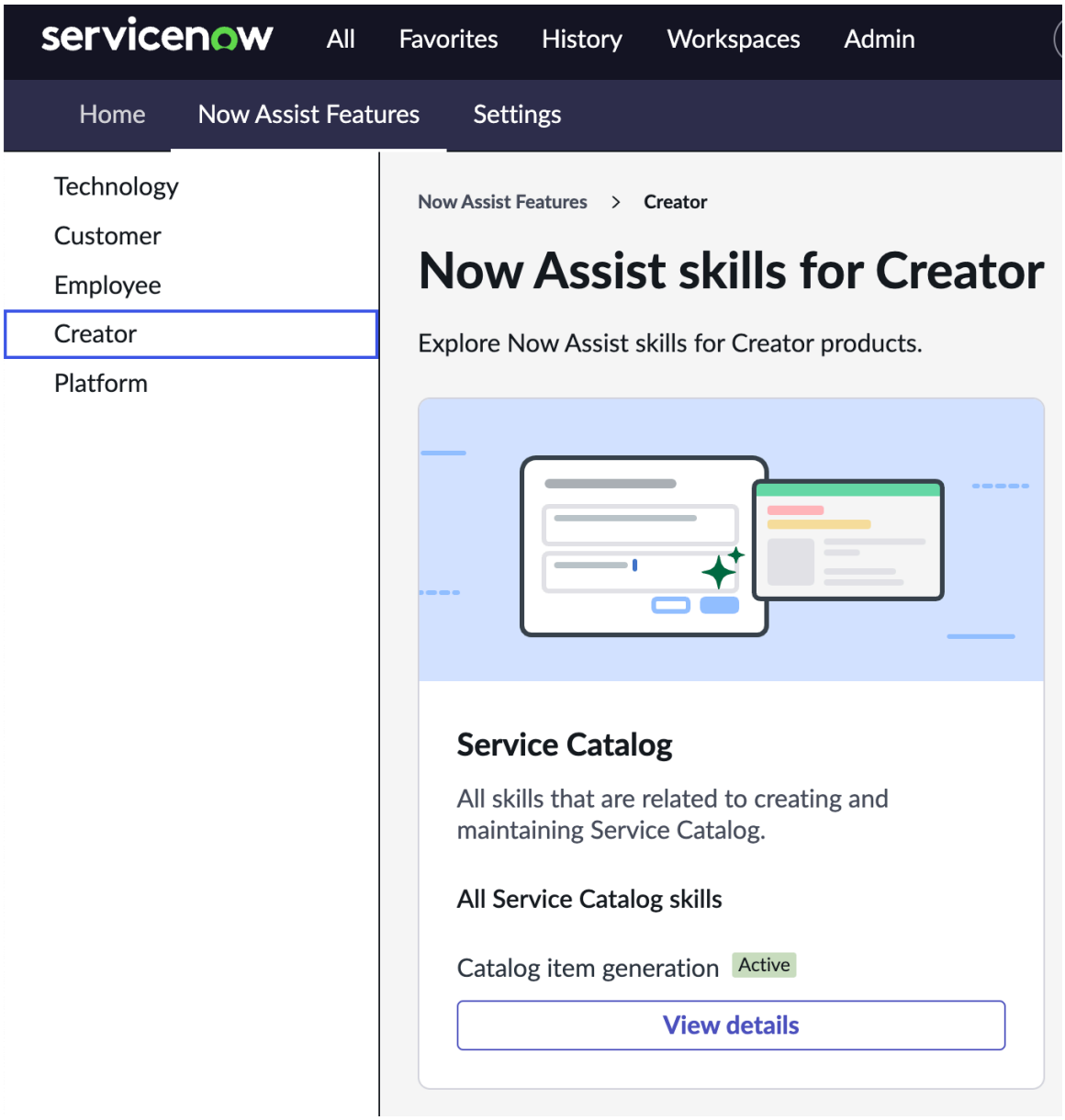
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_now_creator)을 생성자용 Now Assist 검색합니다.
4. 설치를 선택합니다.
5. 다음이 설치되어 있는지 생성자용 Now Assist 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 *Now Assist ###* 〉 기능.

   b. 워크플로우 목록에서 작성자를 선택합니다.

   c. 카드에서 서비스 카탈로그 카탈로그 항목 생성 기술이 활성 상태인지 확인합니다.



주:
기술이 활성 상태가 아닌 경우 세부 정보 보기를 선택합니다. 서비스 카탈로그 그런 다음 페이지에서 카탈로그 항목 생성 기술을 켭니다.

Now Assist 관리자에 대한 자세한 내용은 Now Assist 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
catalog_builder_editor 및 now.assist.creator 역할을 부여하여 사용자가 를 사용하여 Now Assist카탈로그 항목을 생성할 수 있도록 합니다.

를 사용하여 카탈로그 항목 생성 **Now Assist**

를 사용하여 Now Assist 카탈로그 항목을 생성하고 카탈로그 항목 요청에 해당 항목을 사용할 수 서비스 카탈로그 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_builder_editor 및 now.assist.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 대시보드 탭을 선택하고 새 카탈로그 항목 만들기를 선택합니다.
3. 만들기 프로세스와 관련된 단계를 검토하고 계속을 선택합니다.
4. 목록에서 템플릿을 선택하고 이 항목 템플릿 사용을 선택합니다.
5. Now Assist 단계에서 원하는 카탈로그 항목에 대한 설명을 추가합니다.

   카탈로그 항목 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 항목을 설명하는 방법.

6. 다음을 사용하여 생성을 *Now Assist*선택합니다.
   Now Assist 카탈로그 항목의 상세 정보 및 질문 단계에 대한 컨텐츠를 생성합니다.
7. 항목을 제출하기 전에 상세 정보 및 질문 단계의 내용을 확인합니다.

   주:
   이러한 단계와 해당 필드에 대해 표시되는 AI 스파클(✨) 아이콘은 필드의 콘텐츠가 AI가 생성했음을 나타냅니다. 내용을 변경하면 반짝임이 제거됩니다.

관련 정보

카탈로그 항목을 설명하는 방법

카탈로그 항목 생성 참조

참조 주제는 구성 속성, 역할 등에 대한 추가 정보를 제공합니다.

카탈로그 항목을 설명하는 방법

Now Assist 은 사용자가 카탈로그 항목을 생성하기 위해 작성하는 설명을 사용합니다. 카탈로그 항목을 생성하는 데 사용하는 Now Assist 경우 이러한 포인트를 사용하여 카탈로그 항목을 설명합니다.

- 빌드하려는 카탈로그 항목에 필요한 상세 정보를 제공합니다. 예를 들어, 다음 텍스트를 입력하여 시작할 수 있습니다.

  ## ## ## ### ####.

- 원하는 경우 카탈로그 항목에 포함하려는 하나 이상의 질문에 대한 상세 정보를 추가할 수 있습니다. 정확한 결과를 얻으려면 유형, 속성(필수, 선택 사항 및 기본값 등)을 포함하는 질문의 모든 측면을 설명하십시오.
- 참조 질문의 정확한 테이블 이름을 지정하십시오.
- 기록 생성자의 경우 질문을 매핑할 정확한 필드 이름을 입력합니다.

  예를 들어 다음과 같은 텍스트를 작성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

###

##, ## # ## ##(## ### ## #### ###)# # ## ## ### #### #### ### ##### ###. ## ## ##, ## ## # ## ### ## ## ### #####(core_country #### ## #### #). ## ### ## ### ### ##### #### #### ##### #### ### #####.

서비스 카탈로그 항목

전체 카탈로그는 다양한 카탈로그 항목의 모음으로 구성됩니다.

기본 서비스 카탈로그 항목 유형은 다음과 같습니다.

- 표준 카탈로그 항목
- 기록 생성자: ### ##### ## ####와 같은 정보를 추가할 수 있는 대체 방법을 제공합니다.
- 주문 가이드: 여러 카탈로그 항목을 한 가지 요청으로 그룹화할 수 있습니다.
- 콘텐츠 항목: 상품 또는 서비스 대신 정보를 제공하는 카탈로그 항목입니다.

표준 카탈로그 항목

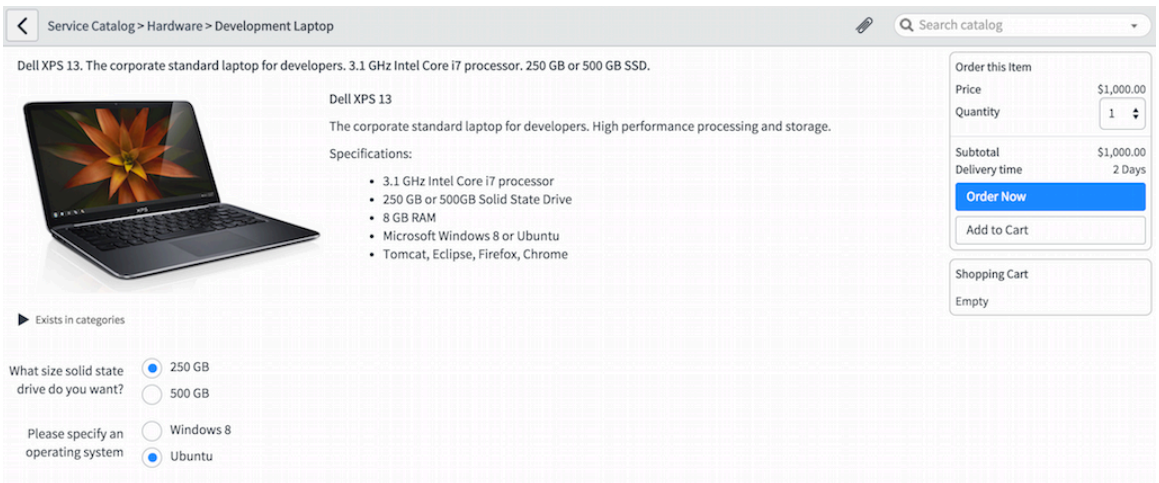
카탈로그 항목은 상품이거나 서비스일 수 있습니다. 그 자체로 주문할 수 있으면 그것은 카탈로그 항목입니다. 어떤 것이 더 큰 전체의 부분으로 이해된다면 그것은 항목 자체라기보다는, 항목의 부분입니다. 예를 들어, 새 Dell 서버는 새로운 경영 책상과 같은 카탈로그 항목입니다.

카탈로그 항목을 사용하여 사용자에게 서비스를 게시합니다. 서비스 설명, 이미지 및 워크플로우를 추가하여 카탈로그 항목에 대한 승인 및 이행 프로세스를 판별합니다.

변수를 사용하여 사용자에게서 정보를 나타내고 수집합니다. 또한 카탈로그 UI 정책 및 카탈로그 클라이언트 스크립트를 추가하여 사용자 입력에 기반한 항목 동작을 제어할 수 있습니다.

Service Catalog의 카탈로그 항목 개요: 카탈로그 항목에 대한 설명과 생성 방법 및 그 변수를 정의하는 방법.

카탈로그 항목



카탈로그 항목의 관련 항목 및 문서 지정

대안과 추가 정보를 제공하는 카탈로그 항목 관련 항목 및 문서를 지정합니다. 이러한 항목과 문서는 서비스 포털 및 Now Mobile의 카탈로그 항목 페이지에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin 또는 catalog_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주문 가이드에 관련 항목 및 문서를 지정할 수 없습니다.
다음 유형의 항목은 카탈로그 항목의 관련 항목으로 지정할 수 없습니다.

- 마법사 시작 관리자
- 컨텐츠 항목
- 표준 변경 템플릿
- 관리자 홈 카탈로그의 모든 항목

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 필요한 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 관련 문서를 지정하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 관련 문서 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. 구성원 편집 양식에서 필요한 문서를 컬렉션 열에서 관련 문서 목록 열로 이동합니다.
   c. 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭하여 필요한 순서대로 문서를 정렬하고 저장을 클릭합니다.
4. 관련 카탈로그 항목을 지정하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 관련 카탈로그 항목 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. 구성원 편집 양식에서 필요한 항목을 컬렉션 열에서 관련 카탈로그 항목 목록 열로 이동합니다.
   c. 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭하여 필요한 순서대로 항목을 정렬하고 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 서비스 포털에서 인스턴스 옵션을 사용하여 관련 문서 및 관련 항목 섹션에 표시되는 문서 및 항목 수를 구성합니다. 관련 카탈로그 항목 위젯 인스턴스 옵션 구성 또는 지식 관련 문서 위젯 인스턴스 옵션 구성을 참조하십시오.

관련 정보

관련 문서 매핑

항목에 주문 항목 링크 추가

주문된 항목 링크를 사용하여 주문된 항목 화면에 항목에 대한 자세한 정보를 제공하는 링크를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 카탈로그 관리자

이 태스크 정보

카탈로그 항목을 주문한 후, 해당 링크를 클릭하여 표준 제공 약관과 같은 주문한 항목에 대한 관련 정보를 볼 수 있습니다. URL 텍스트와 링크는 한 번 정의하여 여러 항목에서 다시 사용할 수 있습니다.

링크는 요청 항목의 sys_id를 제공하는 추가된 매개변수를 사용하여 렌더링됩니다. 예를 들어 링크가 mylink.com인 경우 mylink.com?req_item=abcde12345로 렌더링됩니다. 이 추가된 매개변수는 가상 프로비저닝 상황에 유용할 수 있습니다.

> **주:**
> 클래식 모바일 장치에는 주문한 항목 링크를 구성할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 주문 항목 링크.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 주문 항목 링크의 이름을 입력합니다.
4. 링크로 표시할 링크 텍스트를 입력합니다.
   예: iPhone# ## ### ##### ### ######.
5. 정확한 링크 **URL**을 입력하십시오.
   예를 들면 http://www.mylink.com을 입력합니다.
6. 대상을 선택합니다.
   새 창이나 탭 또는 카탈로그 내에서 링크를 열도록 선택할 수 있습니다. 카탈로그 내를 선택하는 경우 링크가 동일 사이트 내에 있어야 합니다. HTTP 사이트는 HTTPS 내에서 호출할 수 없습니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
9. 항목 이름을 클릭합니다.
10. 주문 항목 링크 필드에서 참조 조회 아이콘을 클릭합니다.
11. 주문 항목 링크 이름을 클릭합니다.
12. 업데이트를 클릭합니다.

Service Catalog 클라이언트 스크립트 만들기

클라이언트 스크립트를 만들어 카탈로그를 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 클라이언트 스크립트를 사용하여 사용자에게 나타낼 때 카탈로그 항목 양식의 동작을 제어합니다. 카탈로그 클라이언트 스크립트를 카탈로그 항목 또는 변수 세트에 적용할 수 있습니다. 이러한 스크립트는 서버 대신 브라우저에서 실행되어, 사용자가 제출하는 정보를 더 잘 제어할 수 있습니다.

g_form API의 우선순위는 다음과 같습니다.

1. 필수(가장 높음)
2. 읽기 전용/표시

변수가 필수로 설정되어 있고 값이 없는 경우 readonly 또는 hiding은 해당 변수에서 작동하지 않습니다. 변수가 숨김 또는 읽기 전용이고 필수로 설정되어 있으면 변수 필드가 표시되거나 편집 가능하게 됩니다.

이 우선순위는 변수 세트와 컨테이너에도 사용할 수 있습니다. 변수 세트 또는 컨테이너에 값이 없는 필수 변수가 있는 경우 컨테이너 또는 변수 세트를 숨길 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 카탈로그 클라이언트 스크립트.
   현재 사용자 지정 카탈로그 클라이언트 스크립트의 목록이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	카탈로그 클라이언트 스크립트의 고유한 이름입니다.
적용 대상	이 클라이언트 스크립트가 적용되는 항목 유형: ○ 카탈로그 항목: 카탈로그 항목 필드를 사용하도록 설정합니다. ○ 변수 세트: 변수 세트 필드를 사용하도록 설정합니다.
활성	클라이언트 스크립트를 사용하도록 설정하는 확인란입니다. 스크립트를 사용 중지하려면 확인란 선택을 취소합니다.
UI 유형	데스크톱이나 클래식 모바일 또는 둘 다에 이 필드를 적용할지 여부를 지정합니다.
스크립트	Service Catalog 항목에서 실행할 클라이언트 스크립트를 입력하십시오.
유형	**OnLoad** 또는 **onSubmit**와 같이 스크립트를 실행할 시기를 선택합니다.
카탈로그 항목 또는 변수 세트	목록에서 카탈로그 항목 또는 변수 세트를 선택합니다. 사용할 수 있는 필드 이름과 옵션은 적용 대상 필드에서의 선택 사항에 따라 달라집니다.
카탈로그 항목 뷰에 적용	Service Catalog의 주문 화면 내에 표시되는 카탈로그 항목에 카탈로그 클라이언트 스크립트를 적용하는 확인란입니다. 요청자 뷰에서 사용할 수 있습니다.
요청 항목에 적용	항목이 요청된 후 요청 항목 양식에 카탈로그 클라이언트 스크립트를 적용하는 확인란입니다. 이행자 뷰에서 사용할 수 있습니다. VEditor를 참조하십시오.
카탈로그 작업에 적용	항목의 카탈로그 작업 양식이 표시될 때 카탈로그 클라이언트 스크립트를 적용하는 확인란입니다. 이행자 뷰에서 사용할 수 있습니다. VEditor를 참조하십시오.
대상 기록에 적용	기록 생성자를 통해 작업 확장 테이블에 대해 생성된 기록의 카탈로그 클라이언트 스크립트를 지원하는 확인란입니다. 기본 변수 편집기 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

항목 번역 서비스 카탈로그

를 사용하여 항목을 여러 언어로 번역 서비스 카탈로그 할 수 있습니다 ServiceNow# 현지화 프레임워크.

Localization Framework는 구성 가능한 워크플로우를 통해 항목과 같은 서비스 카탈로그 아티팩트의 번역 프로세스를 표준화하고 개선합니다. 자세한 내용은 주제를 참조하십시오 Localization Framework . 현지화 프레임워크 설치 관리자 플러그인 (com.glide.localization_framework.installer)을 활성화하여 서비스 카탈로그 항목을 번역할 수 있습니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 현지화 프레임워크 활성화 항목을 참조하십시오.

카탈로그 항목 목록에서 하나 또는 여러 항목에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 Service Catalog 항목에 대한 번역 요청을 참조하십시오.

주:

- 양식이나 목록에서 카탈로그 항목을 번역하면 카탈로그 항목과 관련된 해당 변수, 변수 세트, 카탈로그 클라이언트 스크립트 및 카탈로그 UI 정책도 번역됩니다.
- 카탈로그 항목은 기본 언어로만 생성할 수 있습니다. 언어를 변경하고 카탈로그 작성기를 사용하여 카탈로그 항목을 편집하면 카탈로그 항목의 해당 컨텐츠가 번역되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현지화 인사이트 대시보드에서 Service Catalog 항목의 전반적인 현지화 상태를 모니터링할 수 있습니다. 대시보드는 예약된 작업에 따라 현지화 인사이트 기록에서 생성된 보고서와 함께 시스템의 현지화 상태를 제공합니다.

이 6분짜리 비디오를 보고 카탈로그 항목을 지역화하는 프로세스에 대해 자세히 알아보십시오.

현지화 프레임워크 개요

집계된 카탈로그 항목 데이터 모니터링

개요 대시보드를 사용하여 이행 자동화 범위, 번역 범위, 대화 범위와 같은 집계된 카탈로그 항목 데이터를 모니터링합니다 서비스 카탈로그 .

집계된 카탈로그 항목 데이터 그래프

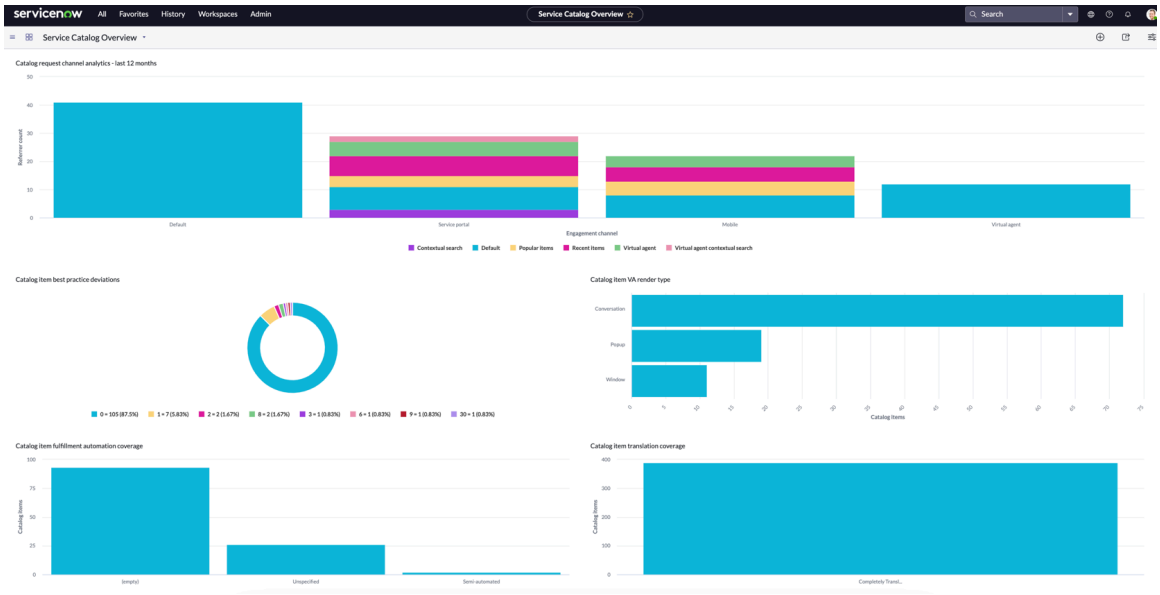
catalog_admin 역할이 있는 경우 모든 **> Service Catalog > Service Catalog** 개요 로 이동하여 Service Catalog 개요 대시보드의 집계된 카탈로그 항목 데이터 그래프에 액세스할 수 있습니다.

카탈로그 항목 번역 범위 그래프는 현지화 프레임워크를 활성화한 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 Localization Framework 문서를 참조하십시오.

서비스 카탈로그 개요 대시보드

그래프	설명
카탈로그 요청 채널 분석 - 지난 12개월	지난 12개월 동안 , , 모바일 등 다양한 채널을 가상 에이전트서비스 포털통해 이루어진 카탈로그 요청 수를 나타내는 세로 막대형 그래프입니다.
카탈로그 항목 베스트 프랙티스 편차	카탈로그 항목에 대한 항목 진단 결과 보고서 점수를 나타내는 원형 차트로, 항목의 상태를 나타냅니다. 점수가 높을수록 항목이 베스트 프랙티스에서 더 많이 벗어난다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 카탈로그 항목에 대한 중복 변수는 더 높은 점수를 나타냅니다. 각 점수는 서로 다른 색상으로 표시됩니다.
카탈로그 항목 VA 렌더 유형	에서 카탈로그 항목이 렌더링 가상 에이전트되는 방식의 개별 카운트를 나타내는 가로 막대 그래프입니다. 항목을 에서 팝업, 창 또는 대화 가상 에이전트로 렌더링할지 여부를 지정합니다.
카탈로그 항목 이행 자동화 범위	카탈로그 항목의 이행 자동화 범위 수를 나타내는 세로 막대 그래프입니다. 항목이 완전 자동화되었는지, 반자동화되었는지, 수동인지, 지정되지 않았는지, 비어 있는지 여부를 지정합니다.
카탈로그 항목 번역 범위	카탈로그 항목의 번역 상태 수를 나타내는 세로 막대 그래프입니다. 항목이 완전히 번역되었는지, 부분적으로 번역되었는지, 번역되지 않았는지, 진행 중인지를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 정보

대시보드 개요

카탈로그 대화형 범위

ServiceNow# 카탈로그 대화 범위에서는 대화형 및 비대화형 카탈로그 항목에 대한 개요를 대략적으로 볼 수 있는 대시보드를 제공합니다.

대화형 카탈로그 개요 대시보드에서 이 정보를 볼 수 있습니다. 대시보드에는 대화형 및 비대화형 카탈로그 항목 수, 항목을 비대화형으로 만드는 이유, 인기 있는 요청 채널 등 다양한 보고서가 그래픽으로 표시됩니다. 또한 카탈로그 항목의 목록, 대화 상태 및 기타 세부 정보도 표시됩니다.

카탈로그 항목을 드릴다운하면 대화형인지 비대화형인지, 항목이 비대화형인 이유와 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다. 항목을 대화형으로 만드는 데 도움이 될 수 있는 비대화형 항목에 대한 잠재적 제안을 살펴봅니다.

다음 역할 중 하나가 있는 경우 대시보드를 볼 수 있습니다.

- 카탈로그 관리자 [catalog_admin]
- 카탈로그 매니저 [catalog_manager]
- 카탈로그 편집자 [catalog_editor]

대시보드에 액세스하여 보려면 카탈로그 대화 경험 플러그인(sn_catalog_con_cov)을 설치하고 활성화해야 합니다. 플러그인 ServiceNow# Store은 에서 찾을 수 있습니다.

주:
대화 요청 제출용 플러그인을 설치한 Now Assist 경우 기본적으로 카탈로그 sn_catalog_con_cov(대화형 경험) 플러그인이 제공됩니다.

카탈로그 항목 대화 상태 업데이트 예약된 작업은 카탈로그 항목의 대화형 데이터를 가져옵니다. 이 예약된 작업은 카탈로그 항목의 이유를 업데이트합니다. 예약된 작업은 3일에 한 번 자동으로 실행됩니다. 그러나 필요할 때 최신 데이터를 얻으려면 이 작업을 수동으로 실행하십시오.

관련 정보

Configure Now Assist in Conversational Catalog Request

카탈로그 작성기를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화형 카탈로그 개요 대시보드

대시보드에는 그래프와 표로 필요한 정보가 표시됩니다.

편집 권한이 있는 카탈로그 항목의 데이터만 볼 수 있습니다.

보고서의 그래픽 표현에서 다음 정보를 볼 수 있습니다.

보고서의 그래픽 표현	설명
대화형 및 비대화형 항목 수	대화형 및 비대화형 카탈로그 항목 수입니다.
항목을 비대화형으로 만드는 이유	카탈로그 항목이 비대화형인 이유입니다. 예를 들어 지원되지 않는 질문이나 스크립트된 UI 정책이 있으면 항목이 비대화형이 됩니다.
자주 사용하는 요청 채널 - 지난 6개월	지난 6개월 동안 제출된 카탈로그 항목 요청의 채널 분포입니다.

카탈로그 항목 섹션에는 다음 정보가 표시됩니다.

열 이름	설명
카탈로그 항목	카탈로그 항목의 이름입니다. 이름을 선택하여 카탈로그 항목 상세 정보 페이지를 열 수 있습니다.
대화 상태	카탈로그 항목의 대화형 또는 비대화형 상태입니다.
VA 렌더 유형	카탈로그 항목 렌더링의 유형입니다. 카탈로그 항목의 구성에 따라 렌더링 유형은 대화, 창 또는 팝업으로 결정됩니다.
이유 수	항목이 비대화형이 되는 원인 수입니다. 비대화형 카탈로그 항목의 이름을 선택하여 이유를 볼 수 있습니다.
요청 수	지난 6개월 동안 제출된 요청에 해당하는 요청 수입니다.
상태	카탈로그 항목의 상태입니다.
소유자	카탈로그 항목의 소유자 이름입니다.
업데이트 일시	카탈로그 항목을 마지막으로 편집한 날짜 및 시간입니다.

관련 정보

- 카탈로그 작성기를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기
- 를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기 Now Platform
- 카탈로그 항목 대화형 상세 정보 페이지 개요
- 카탈로그 대화형 범위

카탈로그 항목 대화형 상세 정보 페이지 개요

카탈로그 항목에 대한 상세 페이지를 봅니다. 항목이 비대화형인 경우 카탈로그 항목이 대화형이 아닌 이유를 확인하고 제안을 검토하여 항목을 대화형으로 만들기 위해 수행할 수 있는 작업을 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 역할 중 하나가 있는 경우에만 이 페이지를 볼 수 있습니다.

- 카탈로그 관리자 [catalog_admin]
- 카탈로그 매니저 [catalog_manager]
- 카탈로그 편집자 [catalog_editor]
- 카탈로그 작성기 편집기 [catalog_builder_editor]

주:
카탈로그 관리자, 카탈로그 편집자 및 카탈로그 작성기 편집자는 카탈로그 항목에 대한 편집 액세스 권한이 있는 경우에만 상세 페이지를 볼 수 있습니다.

이 페이지에는 대화형 또는 비대화형 카탈로그 항목과 관련된 다음 정보가 표시됩니다.

- 카탈로그 항목의 이름
- 대화 상태 및 렌더링 유형
- 카탈로그 항목이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간
- 이유 및 제안 및 항목 상세 정보 탭

  이유 및 제안 탭에는 항목이 비대화형인 하나 이상의 이유와 항목을 대화형으로 만들 수 있는 제안이 표시됩니다. 이유가 두 가지 이상인 경우 각 이유를 선택하여 특정 이유에 대한 제안을 볼 수 있습니다.

  항목 상세 정보 탭에는 항목에 대한 간단한 설명, 설명 및 이미지(있는 경우)와 같은 상세 정보가 표시됩니다.

비대화 항목에 대한 이유와 제안 사항을 검토한 후 변경하려면 고급 보기에서 편집 을 선택합니다. 편집할 수 있도록 카탈로그 항목이 열립니다 Now Platform .

주:

- 카탈로그 관리자, 카탈로그 관리자, 카탈로그 편집자만 고급 뷰에서 편집 버튼을 볼 수 있습니다.
- 체크 아웃됨 상태의 카탈로그 항목을 보는 경우 항목의 게시된 버전에 해당하는 데이터를 볼 수 있습니다. 카탈로그 항목의 초안에 대한 변경 내용은 게시될 때까지 여기에 반영되지 않습니다.

관련 정보

대화형 카탈로그 개요 대시보드

카탈로그 작성기를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기

를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기 Now Platform

카탈로그 대화형 범위

서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 Now LLM

를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기 **Now Platform**

를 Now Platform 사용하여 대화형 또는 비대화형 카탈로그 항목을 표시하는 대시보드를 봅니다. 카탈로그 항목이 대화형이 아닌 이유를 이해하고 항목을 대화형으로 만드는 데 도움이 될 수 있는 잠재적 제안을 탐색합니다.

시작하기 전에

카탈로그 대화형 경험 플러그인(sn_catalog_con_cov)을 설치했는지 확인합니다.

필요한 역할: catalog_admin, catalog_manager 및 catalog_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 카탈로그 항목 목록 페이지에서 대화 개요를 선택합니다.

   대화형 카탈로그 개요 대시보드가 열리면 소유하거나 편집할 수 있는 카탈로그 항목만 볼 수 있습니다.

   주:

   - 대시보드를 보려면 다음으로 이동할 수도 있습니다. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 대화형 카탈로그 개요.
   - 특정 카탈로그 항목 페이지에서 대화 상세 정보 보기를 선택하여 이유와 제안을 보여주는 카탈로그 항목의 상세 정보 페이지를 엽니다.

관련 정보

카탈로그 대화형 범위

대화형 카탈로그 개요 대시보드

카탈로그 항목 대화형 상세 정보 페이지 개요

서비스 카탈로그 구성

서비스 카탈로그 카탈로그 관리자 역할(catalog_admin)을 가진 사용자가 서비스 카탈로그를 설정할 수 있도록 합니다.

구성 개요

하나 이상의 서비스 카탈로그를 설정하고 셀프 서비스 기회를 제공합니다. 특정 대상을 목표로 한 여러 카탈로그를 게시하는 기능을 사용하여 카탈로그 제공을 구성할 수 있습니다.

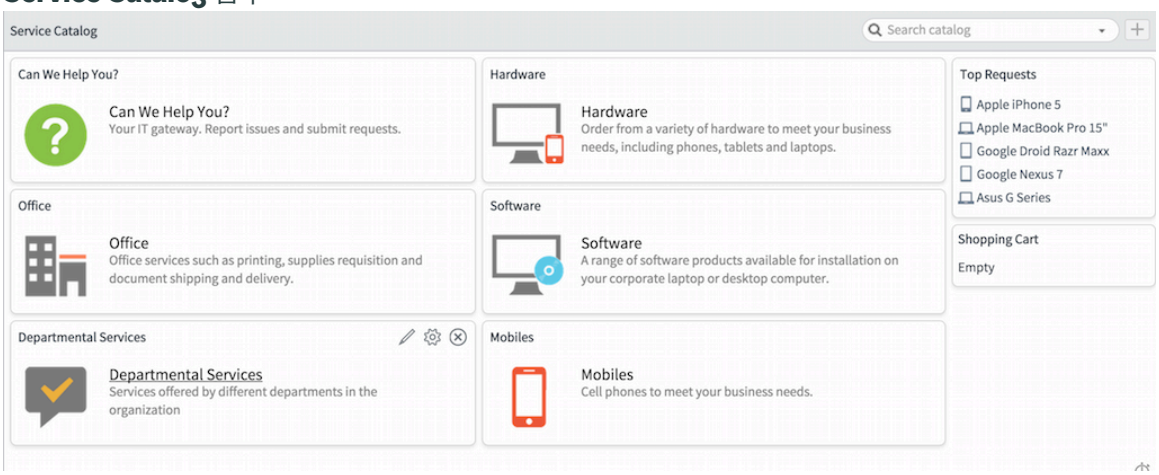
서비스 카탈로그 범주

범주는 서비스 카탈로그 항목을 논리 그룹으로 구성합니다. 관리자와 카탈로그 관리자는 범주를 만들고 구성하고, 해당 특성을 정의하고, 카탈로그 항목과 같은 컨텐츠를 추가할 수 있습니다.

범주는 상위-하위 관계를 가질 수 있습니다(예: **IT**와 노트북). 하위 범주는 상위 범주의 하위 범주입니다. 각 카탈로그 항목, 주문 가이드, 기록 생성자, 컨텐츠 항목 및 하위 범주가 범주 내에서 단일 항목으로 나타납니다. 카탈로그 항목은 여러 범주에 존재할 수 있으므로, 카탈로그 내의 여러 위치에서 동일한 서비스를 제공할 수 있습니다.

ServiceNow Service Catalog에 범주를 만드는 방법을 소개합니다.

Service Catalog 범주



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특정 시스템 속성은 다음 서비스 카탈로그 범주 구성을 제어합니다.

- 사용자에게 범주가 표시되는 방법. 예를 들어 패널에 하위 범주가 표시되는지 범주 뷰에서 목록으로 표시되는지 여부.
- 홈페이지에서 사용할 수 있는 컨텐츠 유형과 검색 및 탐색 요소. 예를 들어 모든 사용자에 대해 Service Catalog 검색을 사용하거나 사용하지 않을 수 있습니다.
- 카탈로그 항목, 항목 클래스 이름, 항목 범주가 사용자에게 표시되는 방식. 예를 들어 섹션에서 미리 보는 카탈로그 항목 또는 범주의 수.

카탈로그 매니저와 카탈로그 편집자도 범주를 구성할 수 있지만 할당된 범주만 구성할 수 있습니다.

주:

- 범주의 계층 구조에 활성 항목이 없으면 해당 범주는 카탈로그에 나타나지 않으며 카탈로그에 추가할 수 없습니다.
- admin 또는 catalog_admin 역할을 가진 사용자는 범주에 활성 항목이 있고 가용성이 데스크톱 또는 둘 다로 설정된 경우에만 범주를 볼 수 있습니다.
- *glide.sc.category.canview.override* 속성을 구성하여 이 작업에 대한 역할을 변경합니다.

범주 생성

관리자와 카탈로그 관리자는 범주를 만들거나 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
범주를 만들거나 편집하려면:

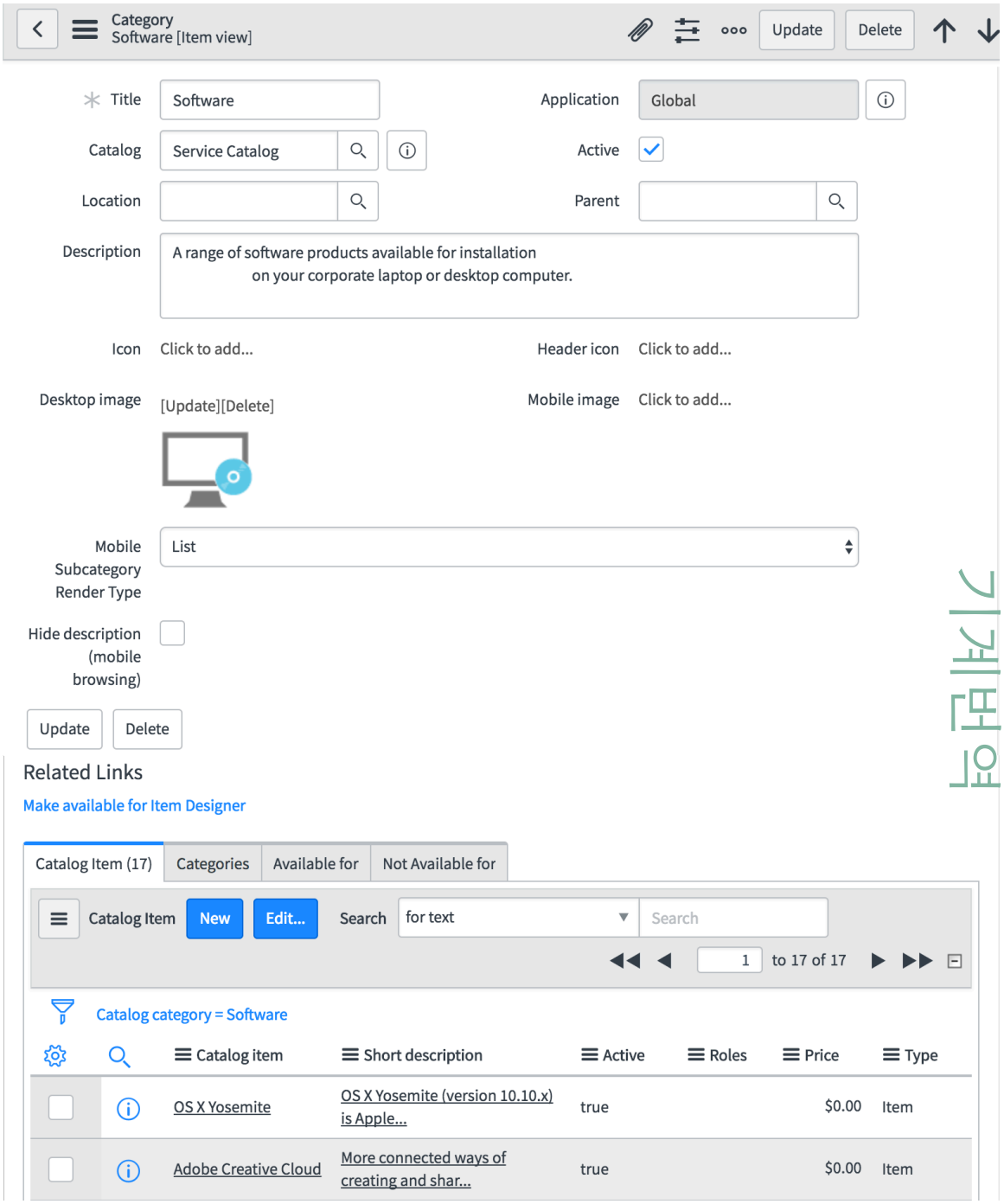
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 범주 유지.
   기존 범주 목록이 나타납니다. 상위 필드가 비어 있으면 범주에 상위 범주가 없는 것입니다.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 편집할 범주를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
범주의 가시성은 사용자 기준에 의해 제어됩니다. 항목 및 범주에 사용자 기준 적용을 참조하십시오.

서비스 카탈로그 범주



3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

서비스 카탈로그 범주 양식

필드	설명
제목	설명이 포함된 범주 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	범주를 적용할 수 있는 애플리케이션 범위입니다.
카탈로그	이 범주가 속하는 카탈로그입니다.
활성	Service Catalog 홈페이지에 범주를 추가할 수 있다고 표시하려면 확인란을 선택합니다.
위치	범주와 관련된 위치 정보입니다.
상위	이 범주가 하위 범주인 모든 상위 범주입니다.
설명	범주에 대한 정보입니다. 설명은 Service Catalog 홈페이지에서 범주가 축소될 때 나타납니다. 사용자가 상위 범주 제목을 클릭할 때도 설명이 관련 범주 목록에 나타납니다.
아이콘	범주가 하위 범주로 나열될 때 범주 이름 옆에 표시되는 작은 아이콘입니다.
헤더 아이콘	범주가 최상위 범주인 경우 범주 헤더 옆에 표시되는 아이콘입니다.
데스크톱 이미지	서비스 카탈로그 홈페이지에 범주와 함께 표시할 큰 이미지입니다. 이 이미지는 관련 렌더러가 사용하도록 정의하는 경우에만 표시됩니다(기본 렌더러는 이 필드를 표시하지 않음).
클래식 모바일 이미지	클래식 모바일 장치에서 이 범주에 사용할 그림입니다. 모바일 이미지를 선택하지 않으면 클래식 모바일 하위 범주 렌더링 유형을 카드로 설정한 경우에 데스크톱 이미지가 나타납니다.
클래식 모바일 하위 범주 렌더링 유형	하위 범주 표시 방법을 제어하는 렌더링 옵션입니다. 단일 열 목록의 경우 목록을 선택하고 다중 열이 표시되는 경우 카드를 선택합니다.
설명 숨기기 (클래식 모바일 탐색)	클래식 모바일 장치에서 목록의 맨 위에 설명을 표시하는 옵션입니다.

동적 범주 구성

동적 범주를 사용하여 자주 요청된 항목과 지식 문서를 구성하고 표시할 수 있습니다. 동적 범주는 기본적으로 Service Catalog 홈페이지의 오른쪽에 나타납니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

변화하는 요청 추세에 맞춰 자동으로 조정되는 접근 옵션을 사용자에게 제공하려면 동적 범주를 사용하십시오.

동적 카탈로그 범주를 구성하려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 동적 범주 유지.
2. 새로 만들기를 선택하거나 기존 동적 범주를 엽니다.
3. 동적 범주 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

   동적 범주 양식에는 범주 양식과 동일한 필드가 많이 포함되어 있습니다. 추가 필드는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 이름

필드	설명
유형	표시할 항목의 종류입니다. 요청 항목 또는 **KB** 문서일 수 있습니다.
검색 기간	카탈로그 항목의 경우에만 가장 일반적인 요청을 검색할 기간입니다. 예를 들어 이전 7일간 가장 일반적으로 요청된 항목을 표시하려면 7 00:00:00을 입력합니다.
항목 수	동적 범주에 표시할 항목 수입니다.

4. 단계의 이 예는 추가 정보와 함께 사용하십시오.
   표시되는 결과는 현재 보고 있는 카탈로그에서 사용할 수 있는 항목 또는 지식 문서로 제한됩니다.

Service Catalog 설정

Service Catalog를 사용하면 카탈로그 관리자 역할(catalog_admin)이 있는 사용자가 Service Catalog를 설정할 수 있습니다.

서비스 카탈로그는 하나 이상의 Service Catalog를 설정할 수 있게 하고 셀프 서비스 기회를 제공합니다. 특정 대상을 목표로 한 여러 카탈로그를 게시하는 기능을 사용하여 카탈로그 제공을 구성할 수 있습니다.

ServiceNow Service Catalog 관리 개요.

서비스 카탈로그 설정

Service Catalog를 설정하려면 조직이 Service Catalog 항목을 정의하고 유지관리하는 방법과 이를 충족하는 방법을 계획하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자와 카탈로그 관리자, 즉 catalog_admin 역할을 가진 사용자는 Service Catalog 애플리케이션을 사용하여 Service Catalog 콘텐츠와 레이아웃을 정의할 수 있습니다. 카탈로그 매니저, 즉 catalog_manager 역할을 가진 사용자는 단일 Service Catalog를 정의하고 관리할 수 있습니다. 카탈로그 편집자, 즉 catalog_editor 역할을 가진 사용자는 단일 Service Catalog를 관리할 수 있습니다.

관리자와 카탈로그 관리자는 여러 Service Catalog를 정의하고 관리할 수 있습니다. 카탈로그 매니저는 단일 카탈로그를 정의하고 관리할 수 있습니다. 한 명 이상의 카탈로그 편집자는 단일 카탈로그를 관리할 수 있습니다.

Service Catalog를 계획하려면 다음 단계에 따르십시오.

프로시저

1. Service Catalog 작업을 하는 사용자에게 역할을 할당합니다.
2. Service Catalog에서 제공할 컨텐츠를 정의합니다.

카탈로그 항목	카탈로그 내에서 사용할 수 있는 상품 및 서비스입니다.
범주	카탈로그 홈페이지에 표시되는 항목 그룹
변수	특정 요구 사항에 맞게 카탈로그 항목을 조정하는 데 사용할 수 있는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 클래식 모바일 레이아웃 정의와 같은 요구 사항에 맞게 Service Catalog 홈페이지를 사용자 지정합니다.
4. 주문된 카탈로그 항목을 제공하기 위해 조직에서 사용하는 요청 이행 프로세스를 정의합니다.
5. 옵션: 새 카탈로그에 대한 탐색 모듈을 만듭니다.
6. 옵션: 다중 카탈로그 홈페이지에 카탈로그를 추가합니다.

다음에 수행할 작업

관리자와 카탈로그 관리자는 특수 카탈로그 항목, 구성 옵션, 스크립팅 기능을 사용하여 보다 강력한 기능을 제공하도록 Service Catalog를 더 확장할 수 있습니다. 예를 들어 관리자는 카탈로그 항목을 주문할 때 사용되는 체크아웃 프로세스를 사용자 지정할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 용어 및 역할

카탈로그 모듈의 플랫폼 **URL** 설정

특정 카탈로그에 있는 모듈의 URL을 통해 사용자를 해당 카탈로그로 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

카탈로그 페이지의 모듈을 만들 때 URL을 통해 이 모듈에서 사용자를 특정 카탈로그와 뷰로 보낼 수 있습니다.

프로시저

링크 유형섹션에서 URL(인수)을 선택한 다음 인수 필드에서 `catalog_home.do?sysparm_catalog=id of sc_catalog record&sysparm_catalog_view=view name of sys_portal_page` 형식의 URL을 입력합니다.

예: `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog`

> **주:**
> 기본 카탈로그를 비활성으로 설정한 경우에는 카탈로그 모듈을 비활성화하십시오. 그렇지 않으면 사용자가 해당 모듈을 사용하여 비활성 카탈로그에 계속 접근할 수 있습니다.

URL에 유효한 *sysparm_catalog* 매개변수가 있지만 유효하지 않거나 누락된 *sysparm_catalog_view* 매개변수가 있다면 해당 카탈로그 포털 페이지 기록의 기본값이 있는 뷰가 사용됩니다.

URL에 유효한 *sysparm_catalog_view* 매개변수가 있지만 유효하지 않거나 누락된 *sysparm_catalog* 매개변수가 있다면 해당 카탈로그 포털 페이지 기록이 카탈로그 설정에 사용됩니다.

> **주:**
> 최고 성능을 보장하려면 두 매개변수를 모두 올바르게 정의하십시오.

여러 서비스 카탈로그 설정

여러 Service Catalog를 사용하면 조직은 IT 서비스, HR, 시설 관리와 같은 조직 내 다양한 팀에 다양한 서비스 집합을 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자와 카탈로그 관리자는 여러 Service Catalog를 정의하고 관리할 수 있습니다. 최종 사용자는 단일 홈페이지에서 여러 카탈로그에 접근하거나 모든 카탈로그에서 검색하거나 각 카탈로그 내에서 직접 검색할 수 있습니다.

카탈로그에 접근 사용

카탈로그(sc_catalog) 테이블에서 규칙 **ACL** 읽기를 적용하여 카탈로그에 대한 읽기 접근을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Access Control Rules 를 참조하십시오.

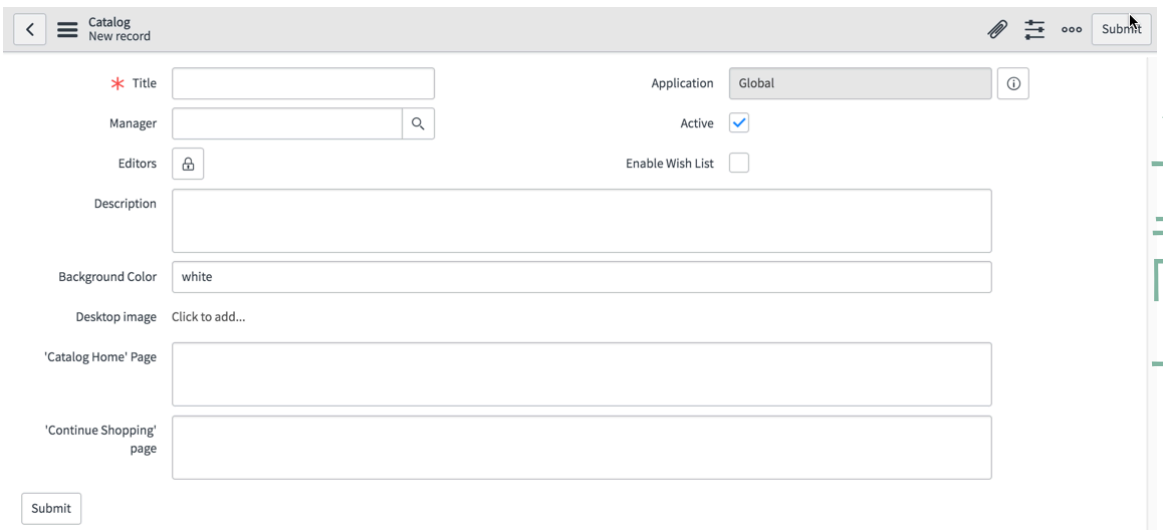
카탈로그 생성

서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그를 생성하고 해당 카탈로그 내에 항목과 범주를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카탈로그 유지.
2. 새로 만들기를 선택합니다.



3. 새 카탈로그 세부 정보를 입력합니다(표 참조).
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 카탈로그에 포함할 카탈로그 항목 및 범주를 정의합니다.
6. 옵션: 카탈로그의 추가 포털 페이지를 정의합니다.
7. 옵션: CMS 시스템을 사용하는 경우 사이트를 관리합니다.

필드	설명
제목	설명이 포함된 카탈로그 이름입니다.
애플리케이션	이 카탈로그의 애플리케이션 범위입니다. 애플리케이션 범위에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 범위를 참조하십시오 .
관리자	이 카탈로그에 할당된 카탈로그 매니저의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	(Optional) 이 매니저는 카탈로그와 해당 카탈로그 내의 범주 및 카탈로그 항목을 편집하고 업데이트할 수 있습니다. 매니저는 원하는 경우 카탈로그에 편집자와 다른 매니저도 할당할 수 있습니다. 카탈로그 하나에 한 명의 매니저만 할당할 수 있으며 카탈로그 매니저 역할 또는 catalog_admin 역할이 할당되어 있어야 합니다.
활성	최종 사용자가 카탈로그를 사용할 수 있도록 하려면 확인란을 선택하십시오.
편집자	카탈로그 편집자의 이름입니다. (Optional) 편집자는 카탈로그와 해당 카탈로그 내의 범주 및 카탈로그 항목을 편집하고 업데이트할 수 있습니다. 편집자는 다른 편집자를 할당할 수 있지만 매니저를 변경할 수는 없습니다. 카탈로그 하나에 여러 편집자를 할당할 수 있습니다. 각 사용자에게 카탈로그 편집자 역할이 할당되어 있어야 합니다.
희망 목록 사용	카탈로그의 희망 목록 기능을 사용하려면 확인란을 선택합니다.
설명	다중 카탈로그 홈페이지에 표시되는 카탈로그에 대한 정보입니다.
배경색	다중 카탈로그 홈페이지에서 카탈로그에 사용되는 배경색입니다.
데스크톱 이미지	다중 카탈로그 홈페이지에서 카탈로그와 함께 표시할 큰 이미지입니다. 이 이미지는 기본 제목 및 이미지 렌더러와 같이 선택된 렌더러에 이미지 표시가 포함된 경우에만 표시됩니다.
'카탈로그 홈' 페이지	Service Catalog 사용자가 카탈로그 버튼을 클릭할 때 이동되는 위치입니다. 이 필드는 컨텐츠 페이지 URL 접미사를 참조하도록 되어 있습니다.
'쇼핑 계속' 페이지	Service Catalog 사용자가 쇼핑 계속 버튼을 클릭할 때 이동되는 위치입니다. 이 필드는 컨텐츠 페이지 URL 접미사를 참조하도록 되어 있습니다.

다음에 수행할 작업
새 카탈로그에 대한 탐색기에서 모듈을 추가하려면 모듈 만들기를 참조하세요.

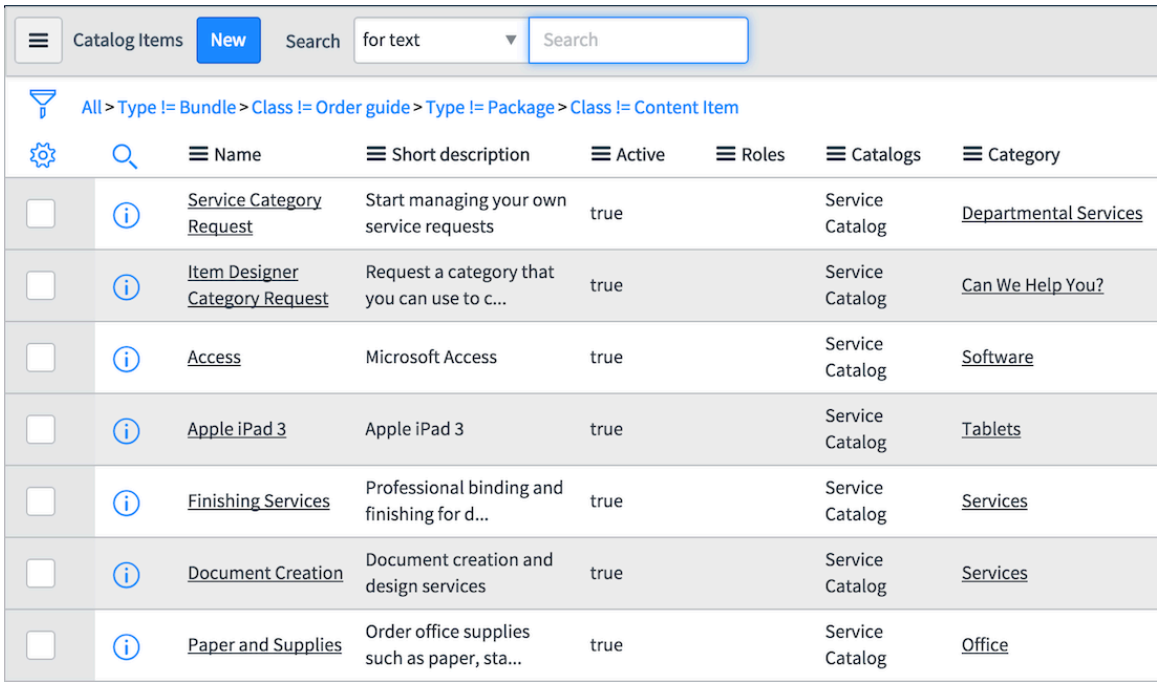
카탈로그의 항목 관리

서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그 내의 항목을 보고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 양식에서 카탈로그 항목 관련 목록을 사용하여 카탈로그에서 사용할 수 있는 항목을 보고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



카탈로그의 새 카탈로그 항목을 정의하려면 새로 만들기를 클릭하고 항목의 상세 정보를 입력합니다.

카탈로그 포털 페이지 관리

서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그의 여러 포털 페이지를 만들고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 포털 페이지는 특정 카탈로그의 홈페이지를 제공합니다. 포털 페이지를 사용하여 다양한 사용자 그룹을 위한 다양한 카탈로그 뷰를 만들 수 있습니다. 각 포털 페이지는 동일한 카탈로그 컨텐츠에 접근하고 서로 다른 방법으로 해당 컨텐츠를 표시합니다.

카탈로그 포털 페이지 상세 정보에는 해당 페이지에 사용할 소유자, 제목, 뷰가 포함됩니다.

프로시저

1. 카탈로그 포털 페이지 관련 목록에는 해당 카탈로그에 사용할 수 있는 포털 페이지가 표시됩니다. 각 카탈로그에는 카탈로그가 생성될 때 자동으로 생성되는 기본 페이지가 있습니다.
2. 적절한 작업을 선택합니다.
   - 새 포털 페이지를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 카탈로그의 다른 포털 페이지를 선택하려면 편집을 클릭합니다.
   - 포털 페이지를 선택하여 해당 페이지의 세부 정보를 보고 편집합니다.

여러 서비스 카탈로그와 함께 제공되는 테이블

관리자와 카탈로그 관리자는 여러 Service Catalog로 업그레이드하기 전에 이러한 점을 고려해야 합니다.

업그레이드하기 전에 기본 서비스 카탈로그 데이터 모델에 대한 변경 내용을 알고 있어야 합니다. 이러한 변경은 여러 카탈로그를 구현하기 위해 수행되며 표준 업그레이드에는 영향을 주지 않습니다. 하지만 데이터 모델 변경과 같은 사용자 지정을 수행한 경우 변경 내용이 인스턴스에 영향을 줄 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 테이블에는 여러 Service Catalog가 제공됩니다.

여러 **Service** Catalog와 함께 제공되는 테이블

테이블 **[name]**	설명
카탈로그 사이트 〔sc_catalog_site〕	카탈로그를 사이트에 연결합니다.
카탈로그 포털 페이지 〔sc_catalog_view_mtom〕	CMS 포털 페이지에 카탈로그를 연결합니다. 기본 링크에서 사용되는 포털 페이지 조합에 기본 카탈로그를 정의합니다.
카탈로그 항목 카탈로그 〔sc_cat_item_catalog〕	항목을 사용할 수 있는 카탈로그를 저장합니다.
카탈로그 항목 범주 〔sc_cat_item_category〕	항목을 사용할 수 있는 범주를 저장합니다.

카탈로그 사이트 기록

카탈로그 사이트 기록은 카탈로그 양식의 사이트 관련 목록에 나타납니다.

카탈로그 사이트 [sc_catalog_site] 테이블은 카탈로그를 CMS 웹사이트 와 연결합니다.

다양한 카탈로그가 사용하는 다양한 사이트의 값을 지정하는 데 여러 Service Catalog 시스템 속성이 사용됩니다.

카탈로그 사이트 기록 속성

속성	카탈로그 사이트 필드 **[name]**
glide.sc.home.cms_page	CMS 홈페이지 〔cms_home〕
glide.sc.search.cms_page	CMS 검색 페이지 〔cms_search〕
glide.sc.continue.shopping.target	CMS '쇼핑 계속' 페이지 〔cms_continue_shopping〕

Service Catalog 범위 지정

범위 지정 지원을 통해 Service Catalog에서 엔터티의 한계를 정의할 수 있습니다.

- 카탈로그에는 다양한 범위의 범주가 포함될 수 있습니다.
- 범주는 상위 범주와 같은 범위에만 있을 수 있습니다.
- 카탈로그 항목을 다른 범위의 범주와 연결할 수 있습니다.
- 카탈로그 항목에는 다른 범위의 변수 세트가 포함될 수 있습니다.
- 변수는 카탈로그 항목 또는 변수 세트와 같은 범위에만 있을 수 있습니다.
- 카탈로그 UI 정책은 카탈로그 항목 또는 변수 세트와 같은 범위에만 있을 수 있습니다.
- 카탈로그 클라이언트 스크립트는 카탈로그 항목 또는 변수 세트와 같은 범위에만 있을 수 있습니다.
- 카탈로그 데이터 조회는 카탈로그 항목 또는 변수 세트와 같은 범위에서만 수행할 수 있습니다.
- 주문 가이드의 규칙 베이스에는 서로 다른 범위의 항목이 포함될 수 있습니다.
- 기록 생성자와 대상 테이블의 범위가 같아야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 가능 **Service Catalog** 변수

스크립팅을 사용하여 범위가 지정된 환경과 범위가 지정되지 않은 환경의 테이블에서 요청 항목 변수를 참조할 수 있습니다.

다음은 변수 참조의 예입니다.

```
current.variables.<variable_name>
```

여기서 current는 현재 레코드를 참조하고 *<variable_name>* 는 변수 이름입니다.

주:
JavaScript에서 변수를 참조하려면 변수에 이름이 있어야 합니다.

변수가 변수 세트의 일부인 경우 current.variables.<variable_name> 또는 current.variables.〈variable_set_name〉.〈variable_name〉로 참조할 수 있습니다.

변수 세트는 Service Catalog의 1급 일반 사용자이기도 합니다. 변수와 마찬가지로 변수 세트에는 읽기, 쓰기, 생성 역할이 있습니다. 변수 세트에 대해 역할이 제공된 경우 해당 역할은 세트 내의 변수에 적용할 수 있습니다. 개별 변수의 역할은 변수 세트의 역할에 의해 재정의됩니다.

변수 인쇄

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

변수 설정

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

변수에서 필드가 설정된 인벤토리 항목 생성

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
  computer.manufacturer = current.variables.company;
  computer.insert(); } }
```

GlideRecord와 관련된 변수 및 변수 세트의 **GlideElementVariable** 가져오기

```
now_GR.variables
```

GlideRecord와 관련된 변수의 이름 값 쌍 가져오기

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

작업 기록 내 변수에 대한 **GlideElementVariable** 목록 가져오기

```
now_GR.variables.getElements();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 기록 내 변수에 대한 **GlideElementVariable** 목록(여러 행의 변수 세트 포함)을 가져옵니다.

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

주:
getElements() 메서드는 레이블, 줄 바꿈, 컨테이너 끝, 컨테이너 분할 등과 같은 포매터 변수를 제외하고 지정된 작업 기록에 있는 모든 변수를 반환합니다.

GlideElementVariable용 **API**

- *now_GR.variables.<var_name>.isMultiRow()*: GlideElementVariable이 여러 행의 변수 세트인지 변수인지 확인합니다.
- *now_GR.variables.<var_name>.getQuestion()*: 변수에 대한 질문 객체를 가져옵니다. 변수(*isMultiRow()* 는 false)에만 적용할 수 있으며 여러 행의 변수 세트에는 적용할 수 없습니다.
- *now_GR.variables.<var_name>.getLabel()*: GlideElementVariable의 레이블을 가져옵니다. 변수의 경우 변수의 레이블이 반환됩니다. 여러 행의 변수 세트의 경우 변수 세트의 제목이 반환됩니다.
- *now_GR.variables.<var_name>.canRead()*: 사용자가 변수 또는 여러 행의 변수 세트를 볼 수 있는지 여부를 가져옵니다.
- *now_GR.variables.<var_name>.canWrite()*: 사용자가 변수 또는 여러 행의 변수 세트를 편집할 수 있는지 여부를 가져옵니다.
- *now_GR.variables.<var_name>.getDecryptedValue()*: 마스킹된 변수의 복호화된 값을 가져옵니다. 마스킹된 변수에만 적용할 수 있습니다.
- *now_GR.variables.<var_name>.getRows()*: 여러 행의 변수 세트에 대한 행 객체 목록을 가져옵니다. 여러 행의 변수 세트에만 적용할 수 있습니다(*isMultiRow()* 가 true임).
- *now_GR.variables.<var_name>.getRowCount():* 여러 행의 변수 세트의 행 수를 가져옵니다. 여러 행의 변수 세트에만 적용할 수 있습니다(*isMultiRow()* 가 true임).

작업 테이블의 **GlideRecord** 변수에 접근하기 위한 예

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

작업 테이블에 대한 GlideRecord의 여러 행 변수 세트에 액세스하는 예시

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
               var cell = cells[k];
               gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
            }
         }
      }
}
```

복수 행 변수 세트

복수 행 변수 세트

운영	사용량
테이블 운영	
JSON 배열 값을 문자열로 반환	`now_GR.variables.table_var`
여러 행의 변수 세트 값 설정	`now_GR.variables.table_var = <val>` 주: 정렬된(키, 값) 쌍의 배열도 입력으로 적용할 수 있습니다.
여러 행의 변수 세트의 var1 열 값을 가져옵니다.	`now_GR.variables.table_var.var1`
변수 세트의 값 설정, var1	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` 주: 정렬된(키, 값) 쌍의 배열도 입력으로 적용할 수 있습니다.
행 작업	
현재 행 개수 가져오기	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
변수 "i"로 지정된 행을 반환합니다. - getRow(〈int〉 i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
〈var_name〉에 매핑된 질문 열의 셀 값 가져오기	`row.<var_name>`
〈var_name〉에 매핑된 질문 열의 셀 값 설정	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
〈var_name〉에 매핑된 질문 열의 셀 값 설정	`row.<var_name> = value`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복수 행 변수 세트

운영	사용량
테이블 끝에 빈 행을 추가하고 스크립트 가능한 객체를 반환합니다.	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
행 삭제	`row.deleteRow()`

참고 및 제한 사항

- 단일 열 table_Var
- now_GR.variables.table_var.var1
- now_GR.variables.table_var.var1 = <val>

1. 이전 비즈니스 규칙에서만 변수를 설정할 수 있습니다. *after* 규칙에서 설정된 변수는 데이터베이스에 기록되지 않습니다.
2. 네임스페이스가 변수와 충돌하는 것을 방지할 수 있는 방법은 없습니다. computer_speed라는 두 개의 변수를 만들면 그 중 하나만 표시됩니다. 두 번째는 첫 번째 것을 덮어 씁니다.
3. 날짜/시간 변수는 시스템의 다른 모든 날짜와 동일한 시간대 형식 및 저장 규칙을 사용합니다. 내부적으로 GMT로 저장되지만 표시할 사용자의 현지 표준 시간대 및 형식으로 변환됩니다.

내 요청에 대한 필터 정의

아래에서 인시던트, 요청 또는 작업을 필터링하는 요청 필터를 정의합니다. **Self-Service** 〉 내 요청 Now Platform모듈, 서비스 포털의 내 요청 위젯 및 앱의 내 요청 애플릿 Now# Mobile

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

내 요청 필터 [request_filter] 테이블의 부모가 필터 [sys_filter] 테이블로 재지정되었기 때문에 내 요청 필터 테이블의 일부 필드가 필터 테이블의 필드로 마이그레이션되었습니다. 내 요청 필터 테이블의 간단한 설명 필드가 필터 테이블의 제목 필드로 마이그레이션되었습니다. 내 요청 필터 테이블의 테이블 이름 필드가 필터 테이블의 테이블 필드로 마이그레이션되었습니다.

주:
내 요청 필터 양식이 수정되면 양식에 더 이상 유효하지 않은 간단한 설명 및 테이블 이름 필드가 계속 표시됩니다. 양식에서 이러한 잘못된 필드를 삭제하고 제목 및 테이블 필드를 양식에 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 내 요청 필터.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

내 요청 필터 양식

필드	설명
제목	필터의 이름입니다.
테이블	필터 조건이 적용되는 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	필터의 애플리케이션 범위입니다.
활성	True로 설정하면 필터가 활성화됩니다.
적용 대상	필터를 적용할 수 있는 인터페이스입니다. 가능한 값: ○ 데스크톱 ○ 서비스 포털 ○ 데스크톱/서비스 포털 ○ 모바일
필터	요청을 필터링하는 조건입니다.
포털 설정	
이 섹션은 적용 대상 필드가 서비스 포털 또는 모두로 설정된 경우에 표시됩니다.	
포털 페이지	요청을 클릭할 때 열리는 포털 페이지입니다.
표시할 기본 필드	요청에 대해 표시되는 기본 정보입니다.
표시할 보조 필드	요청에 대해 표시되는 보조 정보입니다. 주: ○ 최대 세 개의 보조 필드를 추가합니다. ○ 이미지 필드는 추가하지 마십시오. ○ 요청 [sc_request] 테이블이 선택되어 있으면 보조 필드가 구성되지 않은 것입니다. 요청에 항목이 하나만 포함되어 있으면 요청 항목 이름이 표시됩니다. 그 밖에 요청 항목 개수가 포함됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

내 요청 위젯

표준 티켓 페이지의 페이지 경로 맵 활성화

위임된 요청 경험

요청 대상 변수를 사용하여 다른 사용자 또는 여러 사용자를 대신하여 카탈로그 항목을 요청할 수 있습니다.

위임된 요청 경험은 다음 엔터티로 구성됩니다.

- 카탈로그 항목의 요청 대상 변수입니다. 이 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 요청 대상.
- 요청 항목의 요청 대상 필드(RITM)

주:
양식 뷰, 목록 뷰 및 이메일 알림은 RITM의 요청 대상 필드를 반영하도록 업데이트되지 않습니다.

구성 옵션

다음과 같은 구성 옵션을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 요청 대상 변수를 사용하여 요청을 제출할 대상을 지정합니다. 요청 대상 변수를 기록 생성자에 대한 테이블의 필드에 매핑할 수도 있습니다.
- 필요한 경우 RITM 양식에서 요청 대상 필드를 구성합니다. 이 필드에는 요청 대상 변수의 값이 자동으로 저장됩니다.
- 카탈로그 항목에 접근할 수 없는 사용자에 대해 요청을 제출할 수 있는지 여부를 지정할 수 있는 액세스 유형 필드를 사용하여 카탈로그 항목에 대한 위임된 요청을 허용합니다.
- Service Portal에서 여러 사용자를 대신하여 항목에 대한 단일 요청 제출

중요사항:
2단계 체크아웃이 활성화된 경우 위임된 요청 환경이 지원되지 않습니다.

요청 관리

카탈로그 항목 요청을 제출하면 요청 대상 변수 값이 RITM의 요청 대상 필드에 복사됩니다. RITM 양식에서 이 필드를 사용할 수 없는 경우 구성해야 합니다.

주:
카탈로그 항목을 제출한 후에는 요청 대상 변수가 수정될 때 요청 대상 필드 값이 자동으로 업데이트되지 않으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

서비스 포털에서

- RITM의 요청 대상 사용자가 다른 경우 주문 상태 페이지에 다음 정보가 표시됩니다.
  - RITM의 요청 대상 사용자를 표시하는 요청 대상 열입니다.
  - 주문 상태 페이지를 보는 사용자가 요청을 제출한 사용자가 아닌 경우 요청 자의 정보로 요청의 요청 대상 사용자를 표시합니다. 이는 RITM을 보고 있는 사용자가 RITM을 요청한 사용자가 아닌 경우 Now Mobile에서도 적용할 수 있습니다.
- RITM의 요청 대상 사용자가 요청(REQ)의 요청 대상 사용자와 다른 경우 내 요청 메뉴는 RITM을 요청 중인 사용자에게 RITM 기록을 표시합니다. 요청 RITM이 사용자에게 요청된 REQ와 동일하면 내 요청 메뉴에 REQ가 표시됩니다.
- 요청 대상 변수가 있는 카탈로그 항목을 추가하여 카트에서 번들을 생성하면 항목이 변수 값을 보존합니다. 나중에 다른 사용자를 요청하기 위해 카트에 추가할 때 필요에 따라 요청 대상 변수 값을 편집해야 합니다.

기록 생성자에 대한 경험 요청

기록 생성자를 제출한 후에는 필드에 매핑 구성에 따라 요청 대상 변수 값이 대상 기록의 필드에 복사됩니다.

주문 가이드 경험 요청

이 경험은 다음 조건이 충족되는 경우에만 주문 가이드에서 지원됩니다.

- 주문 가이드에 변수 요청이 있습니다.
- 주문 가이드의 모든 항목에 요청 대상 변수가 있습니다.

카탈로그 항목은 카탈로그 항목에 대한 요청 대상 사용자의 액세스 권한에 따라 주문 가이드에 포함됩니다.

- 사용자에게 카탈로그 항목에 대한 액세스 권한이 없으며 해당 액세스 유형 이 ##됨으로 설정되어 있으면 해당 항목은 주문 가이드에 포함되지 않습니다.
- 사용자에게 카탈로그 항목에 대한 액세스 권한이 없고 액세스 유형 이 ###으로 설정된 경우 해당 항목은 주문 가이드에 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요성 설명 섹션의 요청 대상 변수 값은 항상 규칙 베이스에 있는 카탈로그 항목의 요청 대상 변수에 계단식으로 연결됩니다.

- 요청 대상 변수 값의 연계는 변수 이름이 아닌 변수 유형에 따라 달라집니다.
- 주문 가이드에 대해 단계적 변수 확인란을 선택하지 않은 경우에도 변수 요청자 값이 단계적으로 적용됩니다.
- 포함된 카탈로그 항목의 변수 요청은 편집할 수 없습니다.

여러 사용자에 대한 카탈로그 항목 요청 제출

여러 사용자에 대한 요청 제출을 지원하려면 카탈로그 항목의 요청 대상 변수를 구성할 수 있습니다.

1. **Type** Specifications(유형 사양) 탭에서 **Enable also request** for(요청 대상 사용) 확인란을 선택합니다.
2. 여러 사용자에 대한 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있는 필드에 사용할 역할도 지정합니다. 지정된 역할이 없으면 카탈로그 항목에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 요청을 제출할 수 있습니다.

카탈로그 항목의 Requested For 변수를 구성한 후에는 Service Portal에서 해당 항목에 대한 **Also request for** 필드가 표시됩니다. 이 필드에 여러 사용자를 지정한 후 다음을 수행할 수 있습니다.

- 카트에 항목 추가
  - 또한 요청 대상 필드에 지정된 각 사용자에 대해 별도의 카트 항목이 생성됩니다.
  - 각 카트 항목의 요청 대상 변수는 해당 사용자로 채워집니다.
- 요청 제출
  - 단일 요청이 생성되어 항목을 요청하는 현재 로그인한 사용자에게 할당됩니다
  - '다음에 대한 요청 활성화 ' 필드와 '요청 대상' 변수에 지정된 각 사용자에 대해 하나씩 별도의 RITM이 만들어집니다.

주:

- 이 경험은 서비스 포털에서 사용할 수 있습니다.
- Now Mobile 및 Workspace에서는 이 경험을 사용할 수 없습니다.
- 기록 생성자 및 주문 가이드에는 이 경험을 사용할 수 없습니다.
- 희망 목록과 카트에 다음에 대한 추가 요청 필드가 표시되지 않습니다.
- 카탈로그 클라이언트 스크립트, 카탈로그 UI 정책 및 g_form() API는 **Also request for** 필드에 적용할 수 없습니다 .
- 또한 요청 대상 필드는 요청 대상 변수를 편집할 수 있는 경우에만 표시됩니다. 예를 들어, 요청 사용자에게 요청 대상 변수에 대한 쓰기 권한이 없거나 카탈로그 클라이언트 스크립트를 통해 변수가 읽기 전용으로 만들어진 경우에는 필드가 표시되지 않습니다.
- **Also request** for(또한 요청 대상) 필드에 최대 50명의 사용자를 추가할 수 있습니다.
- 접근 수준이 제한됨으로 설정된 카탈로그 항목에 액세스할 수 없는 사용자가 있는 경우, 해당 항목을 카트에 추가할 수 없습니다.

클론 요청

요청을 클론하는 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 복제된 요청의 요청 대상 값이 요청이 복제되고 있는 사용자와 함께 업데이트됩니다.
- 복제된 RITM(요청 대상 변수 포함 또는 제외)에 대한 요청 대상 값은 다음 엔터티에 대해 요청이 복제되는 사용자로 업데이트됩니다.
  - RITM 사용자에 대해 요청됨
  - 변수 값에 대한 요청

복제 요청에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 요청 클론.

중요사항:

- 동일한 사용자에 대해 모든 RITM이 요청된 경우에만 요청을 복제할 수 있습니다.
- 요청의 항목에 대한 액세스 권한(접근 유형에 따라)이 없는 사용자에 대한 요청을 복제할 수 없습니다.
- 요청을 복제할 때 요청 대상 변수에 대한 변수 종속성은 고려되지 않습니다.

카트 동작

요청 대상 변수를 사용하여 여러 사용자에 대해 카트에 여러 카탈로그 항목을 추가하고 한 번의 요청으로 카트를 제출할 수 있습니다. 여러 항목이 있는 카트에 대한 요청을 제출하면 각 카탈로그 항목에 대해 하나씩 별도의 RITM을 사용하여 단일 요청이 생성됩니다. 이 경우 각 RITM의 요청 대상 필드는 해당 요청 대상 변수 값을 상속합니다.

여러 사용자에 대해 여러 항목을 카트에 추가하고 요청을 제출하면 해당 요청 대상 사용자와 함께 각 카탈로그 항목에 대해 별도의 RITM을 사용하여 단일 요청이 생성됩니다.

카트 제출 시나리오

시나리오	카트 동작
카트에 있는 모든 항목에 요청 대상 변수가 있고 동일한 사용자에 대해 요청됨	• RITM의 요청 대상 값은 요청 대상 변수 값입니다. • 요청의 요청 대상 값은 요청 대상 변수 값입니다.
카트에 있는 모든 항목에 요청 대상 변수가 있고 다른 사용자에 대해 요청됩니다.	• RITM의 요청 대상 값은 요청 대상 변수 값입니다. • 요청의 요청 대상 값은 로그인한 사용자 또는 카트에 지정된 기본 요청 대상 사용자입니다.
카트에 요청 대상 변수가 있는 항목이 없습니다.	• RITM의 요청 대상 값은 카트에 지정된 기본 요청 대상 사용자입니다. • 요청의 요청 대상 값은 로그인한 사용자 또는 카트에 지정된 기본 요청 대상 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카트 제출 시나리오

시나리오	카트 동작
카트에 있는 항목 중 요청 대상 변수가 있는 항목은 거의 없고 그렇지 않은 항목도 있습니다.	• 요청 대상 RITM의 값은 다음 중 하나입니다. ○ 변수 요청이 있는 경우 이 변수는 변수 값입니다. ○ 변수 값 요청이 없으면 로그인한 사용자이거나 카트에 지정된 기본 요청 대상 사용자입니다 • 요청의 요청 대상 값은 로그인한 사용자 또는 카트에 지정된 기본 요청 대상 사용자입니다.

요청 대상 변수에 매개변수 전달

및의 Now Platform서비스 포털 매개변수를 사용하여 카탈로그 항목의 기본 요청 대상 변수 값을 지정할 수 있습니다.

- 플랫폼에서 사용자의 sys_id *sysparm_requested_for* URL의 값으로 전달합니다.
- 서비스 포털의 위젯 인스턴스 옵션에 및 *requested_for_display* 매개변수를 지정합니다*requested_for_id*.

  예를 들어 카탈로그 항목 위젯으로 이동하고, Ctrl+클릭을 눌러 페이지 편집기에서 인스턴스를 선택하고, 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 다음 매개변수를 지정합니다.

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

주:
요청 대상 값은 카탈로그 양식이 로드된 후에 설정됩니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 변수의 유형

다른 사용자에 대해 항목을 요청하도록 기본 동작을 구성합니다

속성에 *glide.sc.req_for.roles* 역할이 지정되지 않은 경우 기본 동작을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 *glide.sc.req_for.roles* 속성은 다른 사용자를 위해 항목을 요청할 수 있는 역할 목록을 지정합니다. 지정된 역할이 없으면 기본 동작이 속성에 *glide.sc.req_for.roles.default* 의해 정의됩니다. 속성에 대한 *glide.sc.req_for.roles* 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그 속성.

속성에 *glide.sc.req_for.roles.default* 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다.

- 이 속성을 `##`으로 설정하면 모든 사용자가 다른 사용자를 위해 항목을 요청할 수 있습니다.
- `### ##`로 설정되면 사용자가 다른 사용자에 대한 항목을 요청할 수 없습니다.

속성 값은 *glide.sc.req_for.roles.default* 다음 시나리오 중 하나에서 `####` 것으로 간주되며 모든 사용자가 다른 사용자에 대한 항목을 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *glide.sc.req_for.roles.default* 속성이 정의되어 있지 않습니다.
- 속성 값이 *glide.sc.req_for.roles.default* 비어 있거나, ##하거나, ## 이외의 문자열입니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 다른 사용자를 위해 항목을 요청할 수 있습니다. 이 경우 glide.sc.req_for.roles 및 glide.sc.req_for.roles.default 속성 값은 모두 고려되지 않습니다.

zBoot 고객의 경우 *glide.sc.req_for.roles.default* 기본 시스템에서 이 특성을 사용할 수 있으며 기본값은 ##입니다. 업그레이드 고객은 필요한 경우 속성을 추가하고 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. *glide.sc.req_for.roles.default* 속성을 선택합니다.
3. 시스템 속성 양식의 값 필드에 값을 지정합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 카탈로그요청 이행

사용자가 카탈로그 항목을 주문하면 이행 프로세스를 따르는 요청이 만들어집니다. 이행 프로세스는 요청을 승인하고, 이행 작업을 할당하고, 요청을 이행하는 단계를 정의합니다. 워크플로우 스튜디오 이행 프로세스를 정의하는 데는 플로우, 워크플로우 또는 실행 계획이 사용됩니다.

실행 계획과 워크플로우를 비교하고 실행 계획과 워크플로우를 만드는 방법을 시연하는 요청 이행서비스 카탈로그을 소개합니다.

카탈로그 항목 요청 이행 준비에는 다음 활동이 포함됩니다.

- 작업에 할당할 이행 그룹을 설정합니다.
- 플로우, 워크플로우 또는 실행 계획을 사용하여 워크플로우 스튜디오 이행 프로세스를 정의합니다.
- 카탈로그 항목에 이행 프로세스를 할당합니다.

플로우 사용 워크플로우 스튜디오

이 워크플로우 스튜디오 애플리케이션을 사용하면 프로세스 소유자가 코딩할 필요 없이 승인, 작업 및 알림과 같은 작업을 자동화할 수 있습니다. 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드합니다.자세한 내용은 Workflow Studio 탐색을 참조하십시오.

워크플로우 사용

워크플로우는 선형인 실행 계획보다 큰 유연성을 제공합니다. 워크플로우를 사용하면 프로세스 끝까지 다양한 경로가 가능합니다. 예를 들어 승인자는 요청을 거부하여 프로세스를 종료할 수 있습니다. 요청이 승인되면 프로세스는 프로세스 끝까지 계속 이행됩니다.

워크플로우 편집기를 사용하여 이행 워크플로우를 정의합니다. 워크플로우 편집기는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 워크플로우를 그래픽으로 편집합니다.
- 활동 및 조건을 수정합니다.
- 워크플로우 활동 간 전환을 정의합니다.
- 워크플로우의 단계별 진행 상황을 요약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 워크플로우의 유효성을 확인하여 잠재적 문제를 식별합니다.
- 다른 사용자를 위해 워크플로우를 게시합니다.

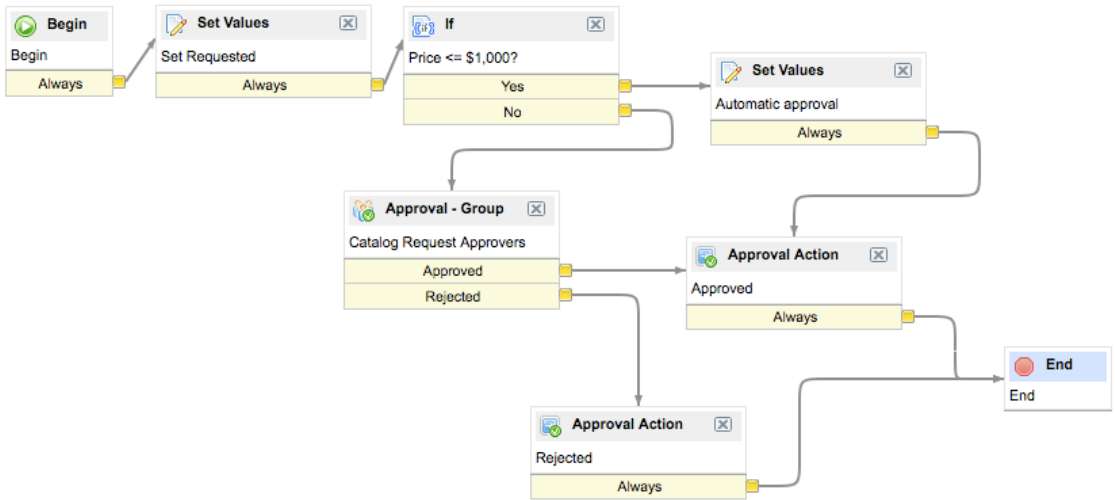
Service Catalog 워크플로우

두 개의 Service Catalog 워크플로우가 기본 시스템에 제공됩니다. 그래픽 워크플로우 편집기를 사용하여 기본 워크플로우를 수정하거나 추가 Service Catalog 워크플로우를 만듭니다. Service Catalog 워크플로우는 도메인 분리를 지원합니다.

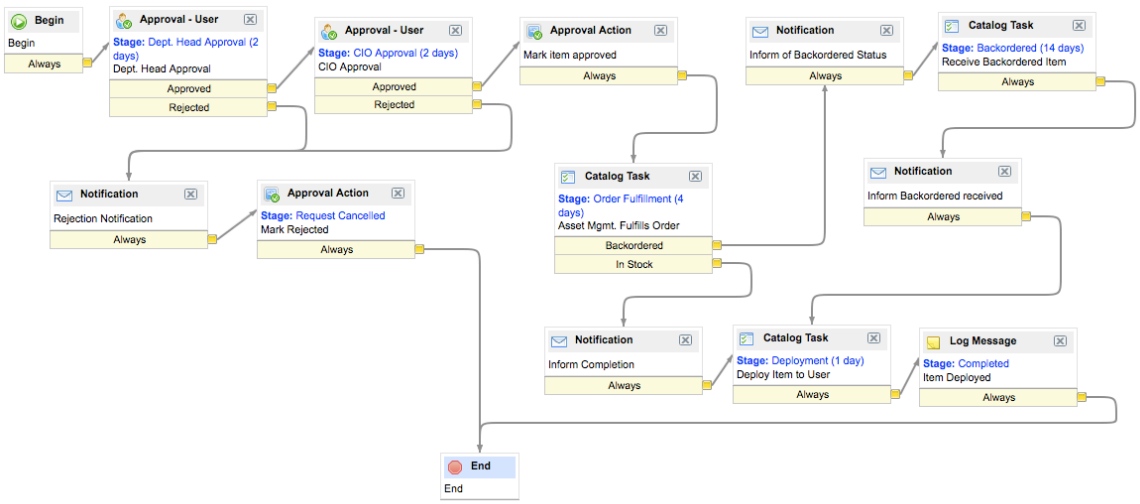
기본 Service Catalog 워크플로우

- **Service Catalog** 요청: 간단한 주문을 이행하는 간단한 워크플로우입니다.
- **Service Catalog** 항목 요청: 보다 복잡한 주문을 이행하는 보다 복잡한 워크플로우입니다.

Service Catalog 요청 워크플로우



Service Catalog 항목 요청 워크플로우



Service Catalog 워크플로우 정의

워크플로우를 만들려면 다음과 같은 프로세스가 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 카탈로그 항목을 처리하는 워크플로우를 만듭니다.
- 카탈로그 항목을 처리할 워크플로우 활동을 정의합니다.
- 카탈로그 항목 워크플로우를 게시합니다.
- 카탈로그 항목 만들기 또는 편집 카탈로그 항목 워크플로우 호출

주:
카탈로그 워크플로우에서 카탈로그 변수에 액세스하기 위해 카탈로그 작업이 필요한 경우 상위 워크플로우에서 카탈로그 작업을 생성합니다. 카탈로그 워크플로우는 하위 플로우에서 생성된 카탈로그 작업의 카탈로그 변수에 액세스할 수 없습니다.

카탈로그 워크플로우 기록 삭제

Service Catalog 워크플로우의 워크플로우 스테이지 필드는 사용자가 워크플로우에 필요한 기록을 삭제할 때 표시합니다. 사용자가 카탈로그 항목을 삭제하고 해당 카탈로그 항목에 실행 중인 활성 요청 워크플로우가 있는 경우 워크플로우 스테이지 필드에 카탈로그 항목 제거됨이 표시됩니다. 마찬가지로 연결된 워크플로우 컨텍스트를 삭제하면 스테이지 필드에 워크플로우 컨텍스트 제거됨이 표시됩니다.

도메인별 워크플로우에 항목 연결

도메인 분리가 있는 Service Catalog 워크플로우를 사용하는 경우 카탈로그 항목이 도메인별 워크플로우를 사용해야 합니다. 도메인별 워크플로우 버전을 만들면 기존 카탈로그 항목은 원래 워크플로우를 계속 사용합니다. 도메인별 워크플로우를 사용하도록 카탈로그 항목을 구성하려면 카탈로그 항목 기록의 워크플로우 필드에서 새 워크플로우를 선택합니다.

카탈로그 워크플로우 만들기

기본 워크플로우가 이행 프로세스에 적합하지 않은 경우 Service Catalog 워크플로우를 만드십시오.

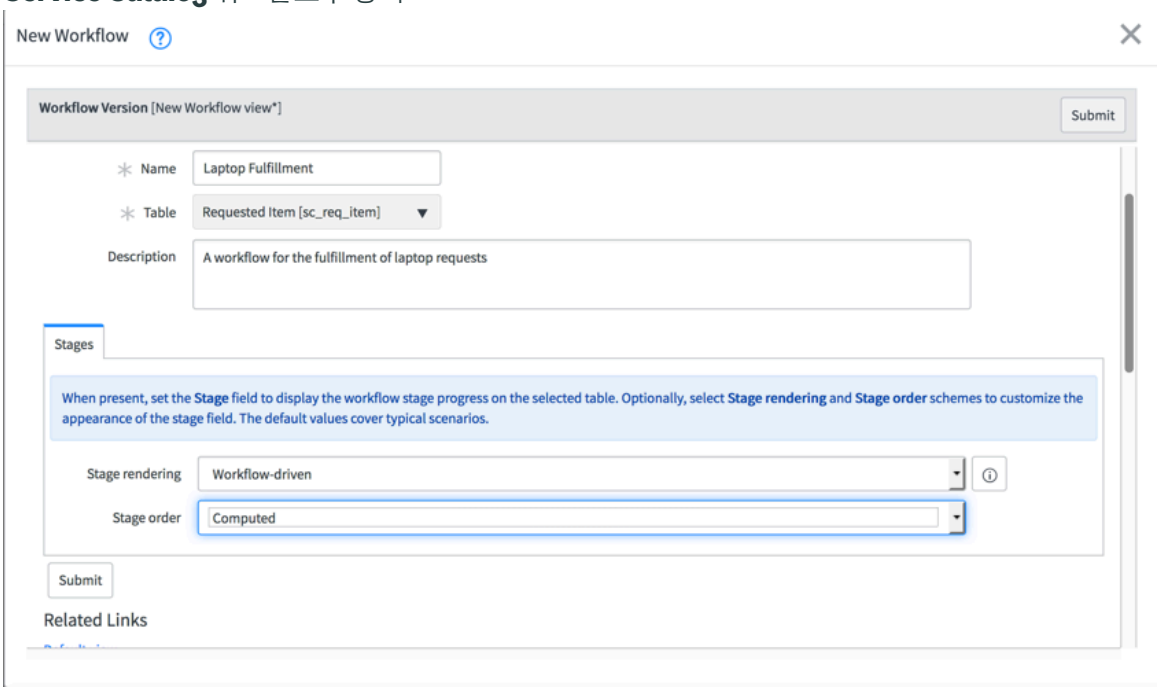
시작하기 전에
필요한 역할: workflow_creator, workflow_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음은 랩톱 요청의 이행을 설정하는 절차를 설명하는 예입니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기
2. 새 워크플로우를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog 워크플로우 양식



3. 다음 정보로 양식을 작성합니다.

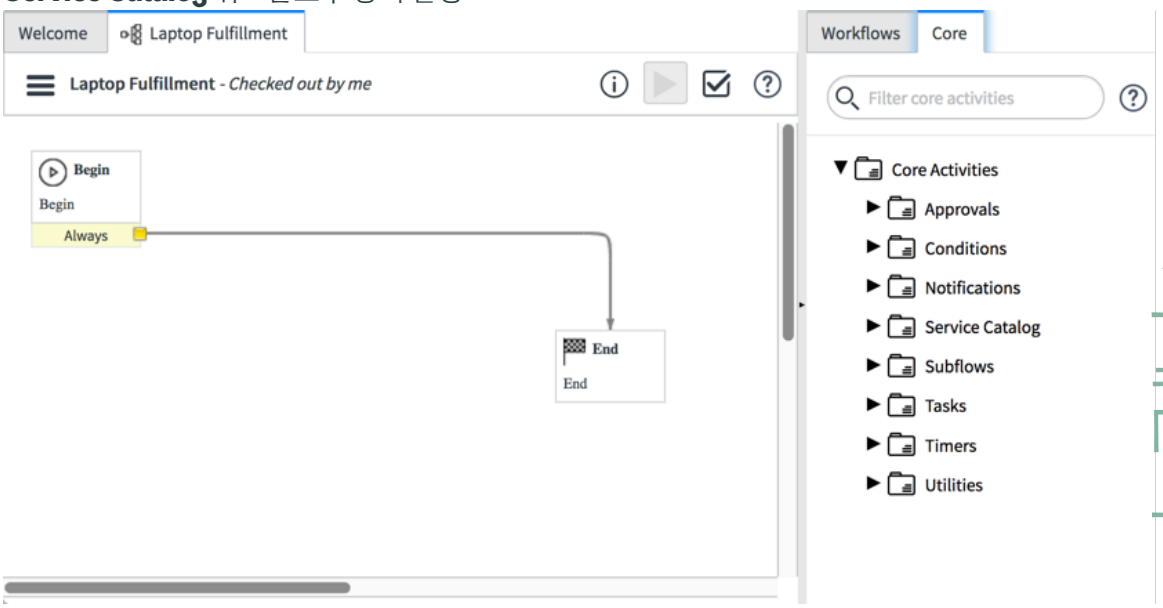
필드	입력 값
이름	## ##
테이블	요청 항목 **[sc_req_item]** 다음 정보를 고려하십시오. ○ 서비스 카탈로그 요청 항목 [sc_req_item] 테이블의 워크플로우는 단일 카탈로그 항목 요청을 이행합니다. 요청된 각 항목은 항목이 주문될 때 자체 이행 워크플로우를 트리거합니다. 요청 항목 테이블을 사용하여 요청 항목의 워크플로우를 추가하십시오. **주:** 승인 유형 워크플로우가 원활하게 작동하려면 모든 도메인의 필요한 테이블에 접근할 수 있는 올바른 역할을 적절한 사용자가 갖고 있어야 합니다. ○ 요청 항목 기록에 대한 접근을 제한할 수 있으므로 *before query* 비즈니스 규칙을 사용할 때는 주의해야 합니다. ○ 요청 [sc_request] 테이블의 워크플로우는 주문된 항목에 관계없이 Service Catalog 요청이 제출될 때 항상 실행됩니다. 이러한 워크플로우는 여러 요청 항목 제공이 포함될 수 있는 전체 요청 프로세스를 제어합니다. 따라서 요청 테이블 워크플로우는 항목 유지 관리 양식에서 특정 항목에 할당되지 않습니다. Service Catalog 요청에 요청 테이블을 사용하는 경우 올바른 항목이 요청될 때 실행되도록 워크플로우에 조건을 추가하십시오.
예상 시간	일 7, 시간 00:00:00. 워크플로우 내의 일부 활동이 시간을 정의하지 않았기 때문에 워크플로우가 종료 시간을 계산할 수 없습니다. 따라서 워크플로우에서의 예상 시간이 카탈로그 요청에서 제공 시간이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
	주: 예상 시간과 일정을 모두 입력하면 두 가지 모두를 기준으로 카탈로그 제공 시간이 계산됩니다. 예를 들어 2일을 예상 시간으로 입력하면 48시간으로 계산됩니다. 그런 다음 근무일을 8시간으로 정의하는 일정을 추가하면 제공 시간은 48/8 = 6일이 됩니다. 일정에서 주말을 제외하는 경우, 계산에서도 주말 2일이 추가되어 배달 시간이 8일이 됩니다.
일정	**8-5** 평일.
시간대	미국/태평양. 일정이 적용되는 시간대입니다.
설명	## ### #### ########.

4. 제출을 클릭합니다.

Service Catalog 워크플로우 양식 활동



다음에 수행할 작업

워크플로우를 시작한 후 워크플로우 활동을 워크플로우에 추가합니다. 워크플로우 활동은 오른쪽 창의 핵심 탭에 나열됩니다.

카탈로그 워크플로우에 활동 추가

활동을 워크플로우에 추가하여 스크립트 실행, 알림 보내기 또는 승인 요청 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 활동은 성공하거나 실패할 수 있으며, 이에 따라 다른 활동에 의한 동작이 수행될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workflow_creator, workflow_admin 또는 admin

이 태스크 정보

랩톱 이행 프로세스를 추가하기 위한 워크플로우를 만든 후 활동을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 매니저 승인을 요청하는 활동을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 핵심 창에서 승인을 확장하고 활동 승인 - 사용자를 시작과 끝 사이의 화살표로 끕니다.
이 활동은 랩톱을 요청하는 사용자의 매니저로부터 승인을 생성합니다.

b. 다음 정보로 양식을 작성합니다.

- 이름: ### ##
- 스테이지: 승인 대기 중
- 사용자: 승인자 섹션에서 자물쇠 아이콘을 클릭한 다음 필드 선택 아이콘을 클릭합니다. 확장 요청됨 〉 요청 대상을 클릭한 다음 관리자를 선택합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

2. 승인자가 요청을 거부할 경우의 동작을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 승인 창에서 유틸리티를 확장하고 활동 값 설정을 승인 아래 공간으로 끕니다.

b. 다음 정보로 양식을 작성합니다.

- 이름: ###
- 스테이지: 완료됨
- 값 조건 작성기: 〔승인〕〔거부됨〕

c. 제출을 클릭합니다.

d. 승인 - 사용자 활동의 거부됨 옆에 있는 노란색 상자에서 새 값 설정 활동으로 끕니다.

e. 값 설정 활동의 항상 옆에 있는 노란색 상자에서 끝으로 다시 끕니다.
이 활동은 매니저가 요청을 거부한 후 워크플로우를 종료하는 경우 요청을 거부됨으로 표시합니다.

3. 승인자가 요청을 승인할 경우의 동작을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 활동 값 설정을 승인 - 사용자와 끝 사이의 화살표로 끕니다.

b. 다음 정보로 양식을 작성합니다.

- 이름: ###
- 스테이지: 이행
- 값 조건 작성기: 〔승인〕〔승인됨〕

이 활동은 매니저가 승인하는 요청을 승인됨으로 표시합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

4. 작업을 확장하고 활동 작업 생성을 승인 - 사용자와 끝 사이의 화살표로 끈 후 다음 정보를 추가하고 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: ## ##
- 스테이지: 이행
- 작업 유형: 카탈로그 작업 **[sc_task]**
- 우선순위: **3 -** 보통
- 이행 그룹: 구매
- 간단한 설명: ## ##

이 작업은 구매 부서에게 사용자용 랩톱을 구매하라고 알려 줍니다.

5. 알림을 확장하고 활동 알림을 랩톱 구매와 끝 사이의 화살표로 끈 후 다음 정보를 추가하고 제출을 클릭합니다.
   - 이름: ##
   - 스테이지: 이행
   - 받는 사람: 받는 사람 섹션의 자물쇠 아이콘을 클릭한 다음 필드 선택 아이콘을 클릭합니다. 요청됨을 확장하고 요청 대상을 선택합니다.
   - 제목: ### #######.

   이 활동은 매니저가 승인하는 요청을 승인됨으로 표시합니다.
6. 작업 생성 활동을 구매와 종료 사이의 화살표로 끌어온 다음 양식을 작성합니다.

옵션	설명
이름	랩톱 설정
스테이지	이행
작업 유형	카탈로그 작업
우선순위	3 - 보통
이행 그룹	하드웨어
간단한 설명	랩톱을 설정합니다.

   이 작업은 하드웨어 부서에게 랩톱을 구성하고 사용할 수 있도록 준비하라고 알려 줍니다.
7. 활동 작업 생성을 랩톱 설정과 끝 사이의 화살표로 끈 후 다음 정보를 추가하고 제출을 클릭합니다.
   - 이름: ## ##
   - 스테이지: 제공
   - 작업 유형: 카탈로그 작업 **[sc_task]**
   - 우선순위: **3 -** 보통
   - 할당 대상: 고급 필드의 스크립트가 이 작업을 요청자에게 할당하므로 필드를 비워 둡니다.
   - 간단한 설명: ## ##.
   - 고급: 확인란을 선택하고 고급 스크립트 값을 task.assigned_to=current.requested_for;로 설정합니다.

   이 작업은 랩톱을 수령하러 오라고 요청자에게 알립니다.
8. 활동 로그 메시지를 랩톱 수령과 끝 사이의 화살표로 끌고 다음 정보를 추가한 다음 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: ###
- 스테이지: 완료됨
- 메시지: ## ## ###### #######.

로그에 메시지를 남겨 워크플로우의 성공적 완료를 기록합니다.

카탈로그 워크플로우 게시

시스템에서 사용할 수 있도록 카탈로그 워크플로우를 게시합니다.

시작하기 전에

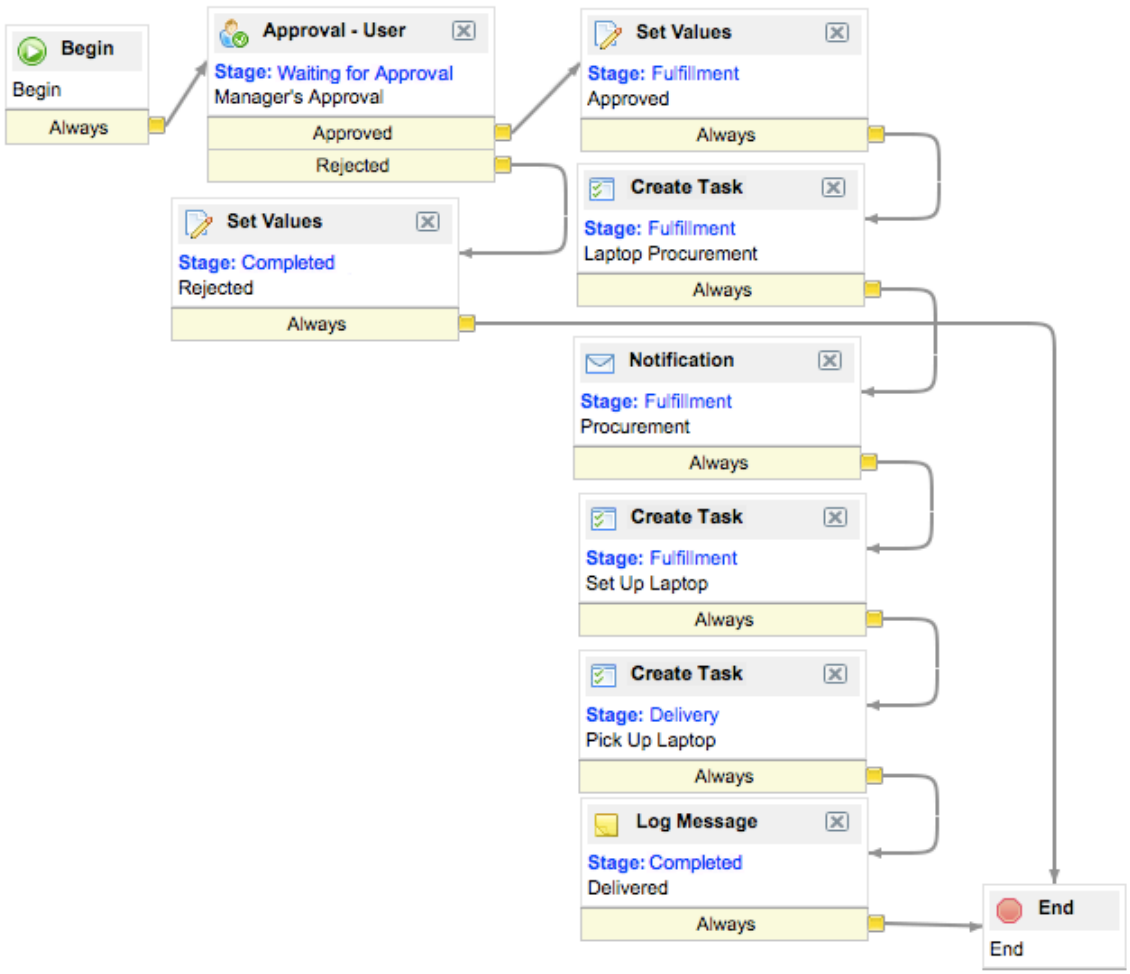
필요한 역할: workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher 또는 admin

이 태스크 정보

워크플로우에 활동을 추가한 후 사용할 수 있도록 게시합니다.

프로시저

1. 워크플로우 이름 옆 왼쪽에 있는 워크플로우 동작 메뉴를 엽니다.
2. 게시를 클릭하여 워크플로우를 게시합니다.



실행 계획

실행 계획은 카탈로그 항목 구매, 구성, 설치 방법을 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 계획을 사용하면 간단한 선형 프로세스를 설명할 수 있습니다. 각 실행 계획에는 하나 이상의 작업이 포함됩니다. 예를 들어 다음과 같은 작업을 포함하는 회사 표준 PC를 제공하기 위한 실행 계획을 만들 수 있습니다.

1. 공급자로부터 PC를 구매합니다.
2. 요청자 사양에 따라 PC를 구성합니다.
3. 요청자에게 PC를 제공합니다.

실행 계획은 어느 한 카탈로그 항목에 국한되지 않습니다. 사용자가 주문할 수 있는 다양한 PC 모델에 동일한 실행 계획을 사용할 수 있습니다. 성숙한 Service Catalog에서는 개별 카탈로그 항목마다 새 실행 계획을 만들 필요가 없습니다.

> **주:**
> 실행 계획은 워크플로우만큼 강력하거나 유연하지 않으며 그래픽 편집기를 사용하여 설계할 수 없습니다. 예를 들어 프로그래밍 방식으로 또는 가져오기를 통해 프로세스를 빌드하는 일부 경우에는 실행 계획이 유용합니다. ServiceNow는 요청 이행 프로세스에 워크플로우를 사용하는 것을 권장합니다.

실행 계획 만들기

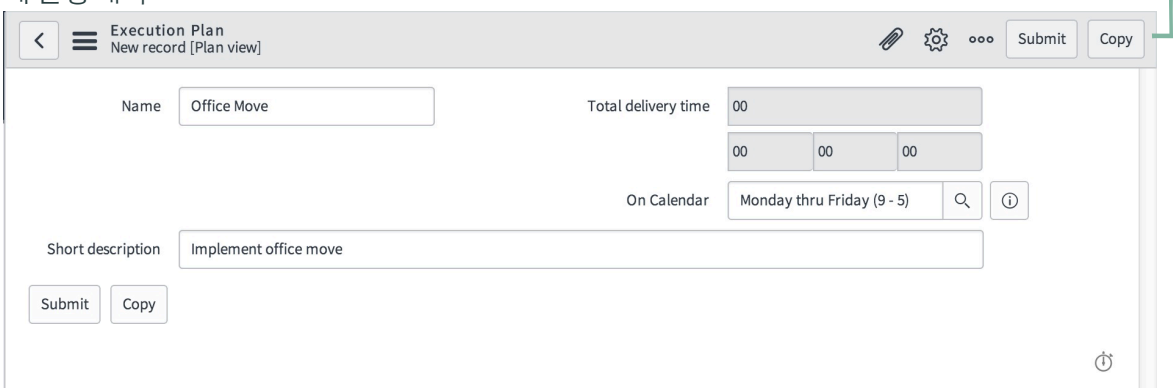
관리자와 카탈로그 관리자는 실행 계획 및 연결된 변수 작업을 만들고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 실행 계획.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

새 실행 계획



3. 실행 계획의 이름과 간단한 설명을 입력합니다.
4. 총 제공 시간 및 달력 필드에서 제공 정보를 지정합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

작업에 카탈로그 항목 변수 추가

작업에 카탈로그 항목의 변수를 추가하여 요청된 카탈로그 항목에 대한 정보를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

예를 들어 사용자가 랩톱을 요청하는 경우 이행 그룹은 주문할 화면 크기와 메모리 양을 알아야 합니다.

각 카탈로그 항목에는 항목을 요청하는 사용자로부터 정보를 수집하기 위해 하나 이상의 변수가 포함될 수 있습니다. 관련 카탈로그 항목이 실행 계획에 연결되어 있다고 가정하면 이러한 변수를 정보가 필요한 생성된 특정 작업에 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 실행 계획.
2. 실행 계획을 엽니다.
3. 실행 계획 작업 관련 목록에서 작업을 엽니다.
   양식에 계획 뷰가 표시되는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뷰 〉 계획.
4. 사용 가능한 변수 관련 목록으로 이동하여 편집을 클릭합니다.
5. 슬러시버킷을 사용하여 작업에 적절한 변수를 선택합니다.

   이 실행 계획을 사용할 수 있는 모든 카탈로그 항목 유형을 고려하고 할당 가능한 모든 변수를 선택합니다.
6. 이러한 변수를 실행 계획 작업에 연결하고 접근 가능하게 만들려면 저장을 클릭합니다.

실행 계획 작업

실행 계획에는 승인 획득 같은 하나 이상의 실행 계획 작업이 포함됩니다. 실행 계획 작업은 이행 그룹에 할당됩니다.

각 작업은 전체 요청 이행 프로세스의 일부로 특정 그룹이 완료해야 하는 작업을 나타냅니다.

관리자는 실행 계획을 정의하는 과정에서 작업의 템플릿을 만듭니다. 그러면 관련 항목이 요청될 때 이러한 작업 템플릿을 기반으로 카탈로그 작업 자체가 만들어집니다.

실행 계획 승인 작업 설정

승인 작업은 실행 계획 내의 특정 작업 유형입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

승인 작업이 거부되면 실행 계획을 이전 작업으로 롤백할 수 있지만 승인 기록은 롤백되지 않습니다.

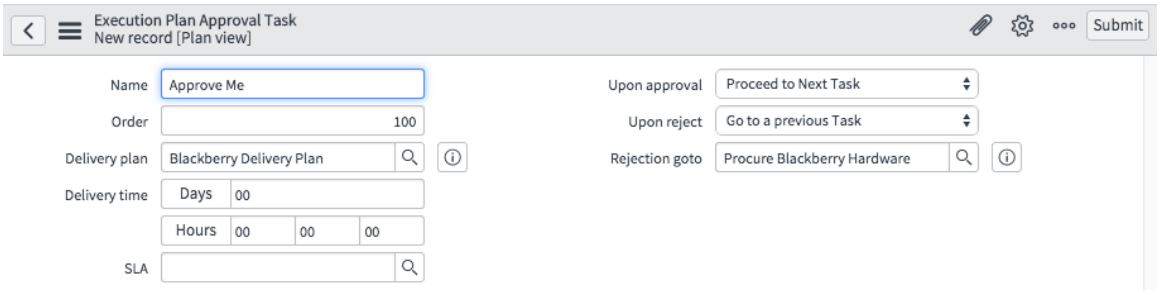
롤백 동작을 포함한 승인 작업을 설정하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 실행 계획.
2. 실행 계획을 선택합니다.
3. 실행 계획 작업 관련 목록에서 새 승인을 선택하여 승인 작업을 만듭니다.
4. 해당 승인 작업의 필드에 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

거부 시



5. 거부 시 필드를 사용하여 작업이 거부되는 경우 수행할 동작을 정의합니다.
   - 이후의 모든 작업 취소: 〔기본값〕 실행 계획에 있는 이후의 모든 작업과 상위 요청 항목을 취소합니다.
   - 이전 작업으로 이동: 이 실행 계획이 롤백되는 작업을 선택할 수 있는 거부 이동 필드를 표시합니다.
6. 작업을 저장한 다음 아래로 스크롤하여 승인자 목록으로 이동하고 해당 작업의 승인자 한 명 이상을 선택합니다.

   승인 스크립트를 사용하여 승인자를 선택할 수도 있습니다.
7. 업데이트를 선택하여 작업을 실행 계획에 추가합니다.

   이 예는 Blackberry 전화 주문 요청을 사용하여 실제로 프로세스가 작동하는 방법을 보여 줍니다.

   먼저, 요청이 주문됩니다.

롤백 **1**

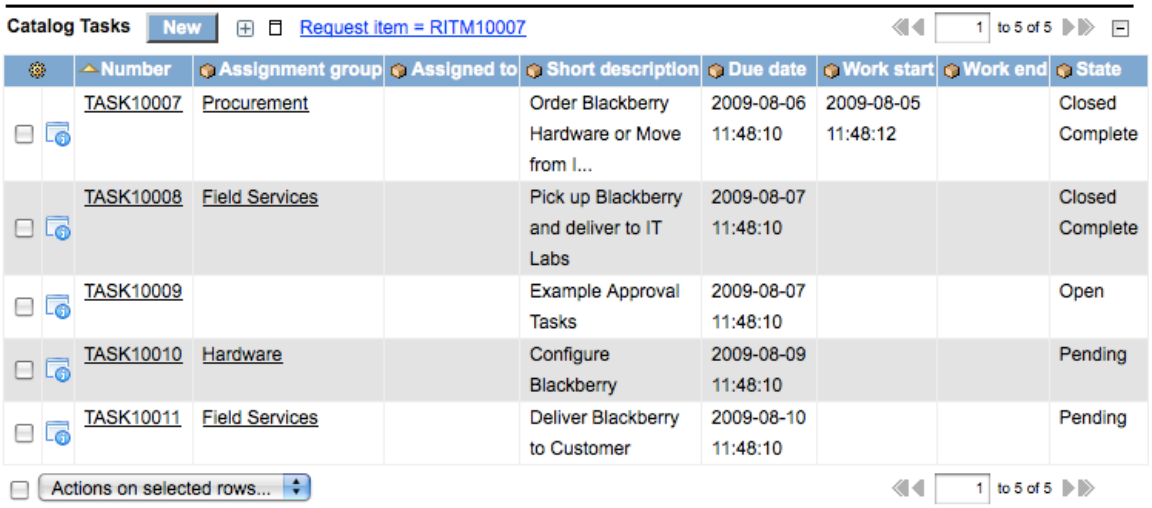
Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

다음으로 처음 두 단계를 완료하면 승인 작업이 시작됩니다.

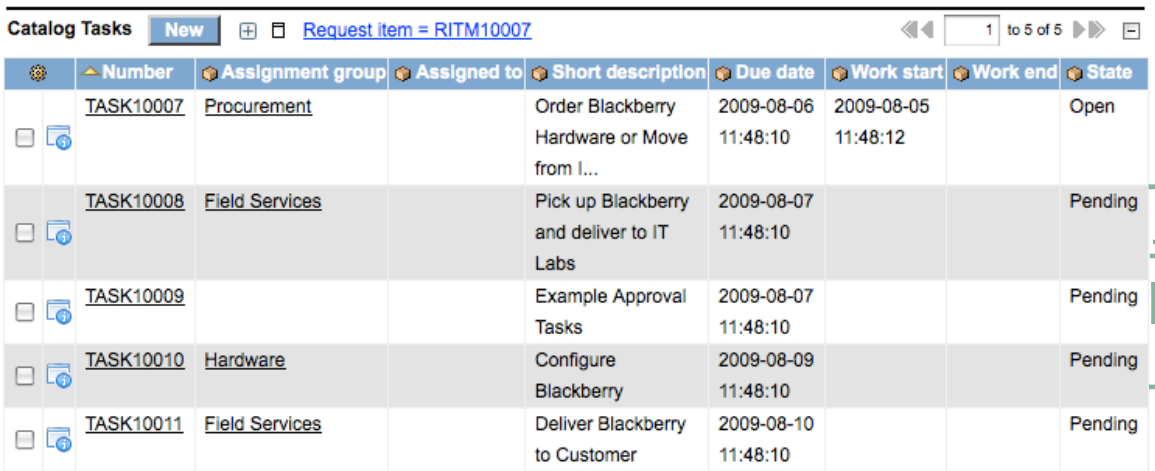
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

롤백 **2**



요청을 거부하여 실행 계획을 이전 작업으로 롤백하고 중간 작업을 보류 중으로 다시 설정합니다.

롤백 **3**



계획이 롤백된 후 ServiceNow는 롤백된 사실과 이유를 나타내는 메모를 롤백된 작업에 추가합니다.

주:
롤백은 실행 계획 내의 모든 중간 작업을 되돌립니다. 그러나 동일한 요청 내의 다른 계획은 롤백되지 않습니다.

이행 그룹 설정

이행 그룹은 주문 이행과 관련된 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 그룹 설정에는 콘텐츠와 가격 같은 특성에 기반한 주문 승인이나 주문 완료에 필요한 직접적 동작이 포함될 수 있습니다. 소프트웨어 로드나 하드웨어 설치가 그 예입니다. 기존 사용자 그룹(사용자 관리 〉 그룹)에 이행 작업을 할당할 수 있습니다.

주문 이행을 위해 특별히 그룹을 만들려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정책 〉 이행 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 그룹 만들기 아래에 설명된 대로 그룹 양식에 입력합니다.
   이러한 그룹에는 카탈로그 유형이 있고 카탈로그 및 itil 역할이 할당되지만 그 밖에는 일반 그룹입니다.

작업의 제공 정보

실행 계획을 관리할 때 카탈로그 관리자는 제공 정보를 지정하여 실행 계획을 기준으로 예상 제공 날짜를 제공할 수 있습니다.

총 제공 시간 필드를 사용하여 실행 계획의 각 작업에 대한 예상 제공 시간을 지정합니다. 이 예상 시간은 해당 실행 계획에 있는 작업의 총 시간을 합한 값을 기준으로 계산됩니다.

기본적으로 예상 시간은 "근무일" 달력 시스템을 사용하지 않지만 단순 경과 시간을 기준으로 합니다. 예를 들어 5일짜리 실행 계획의 경우, 금요일에 요청을 제출하면 제공 날짜는 다음 주 수요일이 됩니다. 이 예상 시간은 주말에 근무하지 않는 조직이라도 5일 경과 후를 의미합니다.

달력을 월요일부터 금요일까지(9시-5시)로 설정하면 각 날짜가 8시간으로 정의되지만 작업 제공 시간은 24시간입니다. 하루(24시간)가 소요되는 작업을 만들면 계획에서 작업은 총 제공 시간에 3일(각각 8시간)이 필요한 것으로 계산됩니다. 마찬가지로 작업에 2일(48시간)이 소요되는 경우 계획에서는 총 제공 시간이 8일로 계산됩니다. 이 합계는 각각 8시간씩인 6근무일과 (6일은 일주일 근무일인 5일보다 길기 때문에) 주말 2일로 나뉩니다. 제공 시간을 할당할 때는 이 계산 과정을 염두에 두십시오.

보다 정확한 제공 시간을 예측하려면 달력 필드를 사용하여 실행 계획에 적용할 달력 시스템을 지정하십시오.

예상 제공 시간에 이 달력 시스템을 사용하는 경우 예상 시간을 근무 시간과 일로 표시해야 합니다. 예를 들어 9-5 달력에서 하루가 소요되는 작업은 근무 시간 24시간이 소요되는 것으로 가정됩니다. 이 프로세스에는 3근무일이 소요됩니다.

> **주:**
> 이 달력 시스템은 예상 제공 시간을 제공하는 데만 사용되며 실행 작업에 설정한 SLA에는 연결되지 않습니다.

건너뛴 작업

작업을 건너뛰면 요청 이행 프로세스가 다음 작업으로 넘어갑니다.

실행 계획의 마지막 작업을 건너뛰면 프로세스가 완료되고 적절한 요청 항목은 완료된 것으로 닫힙니다. 건너뛴 작업의 상태는 건너뛴 채 종료로 설정되고 요청 항목 목록에 회색 상자로 표시됩니다.

실행 계획 작업 만들기

실행 계획에는 하나 이상의 작업 템플릿이 포함됩니다. 각 작업 서식 파일은 특정 이행 그룹이 완료할 수 있는 작업을 정의합니다.

실행 계획은 카탈로그 항목과 연결됩니다. 관련 카탈로그 항목이 요청되면 이 작업 템플릿을 사용하여 작업을 생성합니다. 즉, 해당 요청 항목의 요청 이행 프로세스에서 수행할 작업입니다. 해당 요청 항목 내에서 생성된 각 작업에는 카탈로그 작업 번호가 할당됩니다.

예

임원 데스크톱 컴퓨터 카탈로그 항목의 실행 계획은 실행 계획에서 다음과 같은 작업 템플릿을 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리 승인 획득
- 하드웨어 주문
- 표준 회사 애플리케이션 설치
- 요청자에게 컴퓨터 제공

이 카탈로그 항목이 주문되면 다음 요청, 요청 항목, 작업이 만들어집니다.
요청 REQ0002 -- 1 PC

요청 항목 ITEM0004 -- 1 X 임원 데스크톱

- 카탈로그 Task0001 -- 관리 승인 획득
- 카탈로그 Task0002 -- 하드웨어 주문
- 카탈로그 Task0003 -- 표준 회사 애플리케이션 설치
- 카탈로그 Task0004 -- 컴퓨터를 요청자에게 제공

작업 템플릿 정의

각 실행 계획에는 요청 이행을 위해 수행해야 하는 작업을 정의하는 하나 이상의 작업 템플릿이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
실행 계획을 만든 후 이러한 작업 템플릿을 정의합니다.

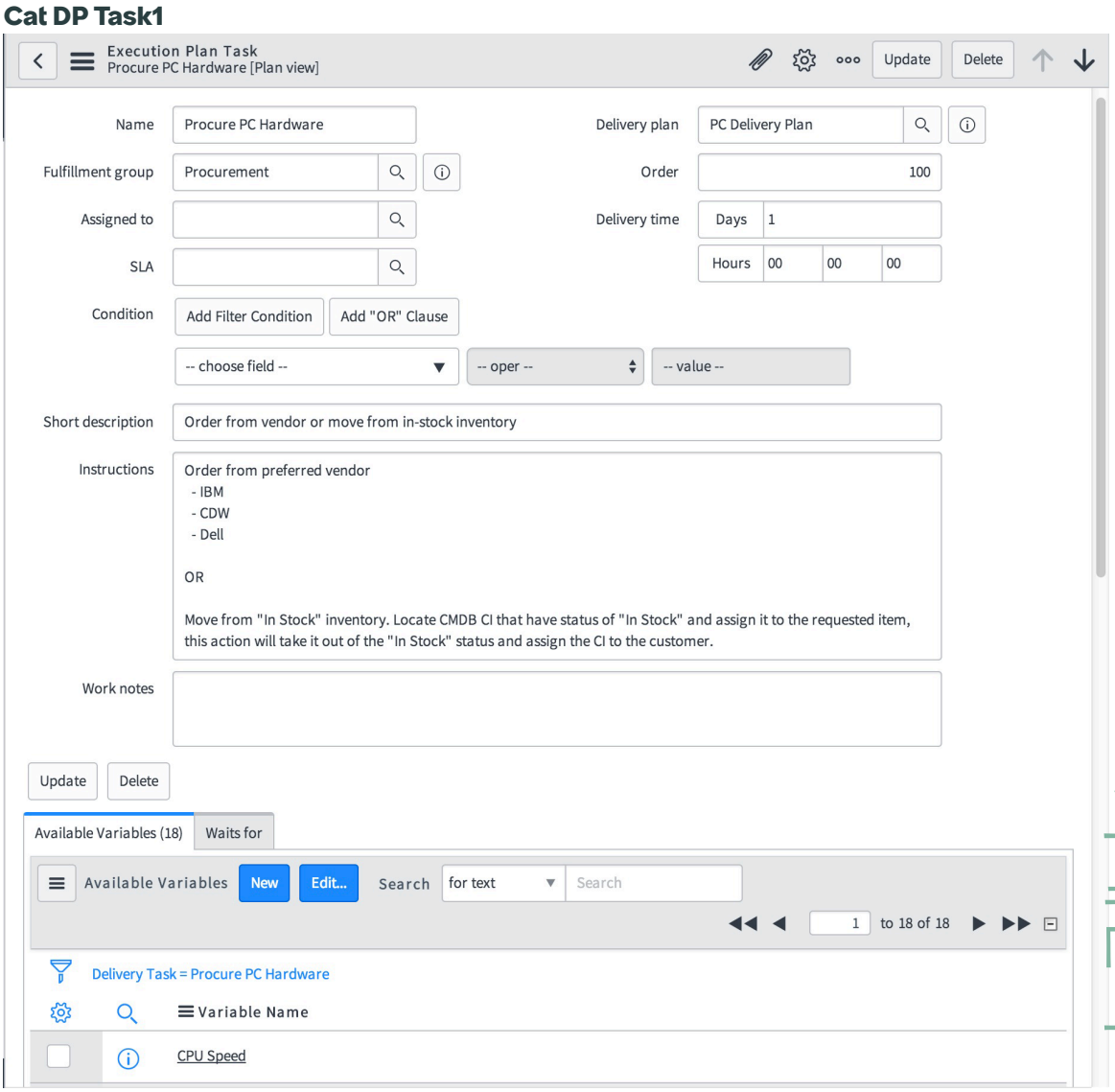
관련 카탈로그 항목이 주문되면 이 정보를 기반으로 요청 항목에 대한 요청 작업이 생성됩니다.

실행 계획 작업 템플릿을 정의하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정책 〉 실행 계획.
2. 실행 계획을 엽니다.
3. 실행 계획 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 실행 계획 작업 양식의 필드에 입력합니다(표 참조).
5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



기계번역

작업 템플릿 정의

필드	설명
이름	작업의 이름입니다. 이 이름은 만들어진 작업 이름이 됩니다.
이행 그룹	작업을 수행하는 그룹입니다. 사용자가 이 실행 계획에 연결된 카탈로그 항목을 요청할 때마다 이행 그룹에 작업이 자동으로 할당됩니다. 그룹에 대한 자동 할당이 필요하지 않으면 비워 두십시오.
담당자	작업을 수행하는 개인입니다. 사용자에 대한 자동 할당이 필요하지 않으면 비워 두십시오.
SLA	이 실행 계획에 연결된 카탈로그 항목에 적용되는 서비스 수준 계약입니다. 주: 이 필드는 Service Level Management 기능으로 기능이 대체되었으므로 일반적으로 비어 있습니다.
제공 계획	이 작업의 상위 실행 계획입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	실행 계획의 작업 순서를 나타내는 숫자입니다. 주문 번호 사이에 "간격을 두는" 것이 좋습니다(예: 100, 200, 300). 이렇게 하면 기존 작업의 주문 번호를 변경하지 않고 새 작업을 삽입할 수 있습니다. (여러 실행 계획 작업의 순서가 동일하면 각 작업이 동시에 시작됩니다.)
제공 시간	작업에 소요될 것으로 예상되는 시간입니다. 이 값은 실행 계획을 완료하기 위한 전체 시간의 구성요소가 됩니다.
조건	작업이 수행되는 조건입니다(조건이 충족되지 않으면 작업을 건너뜁니다).
간단한 설명	작업 활동에 대한 간략한 설명입니다. 이 정보는 만들어진 작업의 간단한 설명 필드를 채웁니다.
지시	작업을 위해 수행할 활동의 세부 정보입니다. 이 정보는 만들어진 작업 설명 필드를 채웁니다.
작업 메모	작업 템플릿 파일에 대한 메모를 입력할 저널 필드입니다. 참고: 이 정보는 만들어진 작업 메모 필드와는 별도입니다.

실행 계획 작업을 실행하는 조건

관리자와 카탈로그 관리자는 관련 항목이 요청될 때마다 특정 실행 계획 작업을 실행 하거나 건너뛰는 조건을 정의할 수 있습니다.

예를 들어 실행 계획에는 다음 작업이 포함될 수 있습니다.

1. 하드웨어 주문
2. 하드웨어 수령
3. 하드웨어 구성
4. 하드웨어 제공

요청된 하드웨어가 이미 현장에 있는 경우에는 주문할 필요가 없습니다. 목록의 첫 번째 작업을 건너뛸 수 있습니다.

> **주:**
> 건너뛴 작업 기록은 계속 만들어지지만 건너뛴 것으로 표시되며 실행 계획 내에서 처리되지 않습니다.

조건부 작업

실행 계획 작업을 조건부로 만들려면 작업이 실행되는 조건을 정의하십시오.

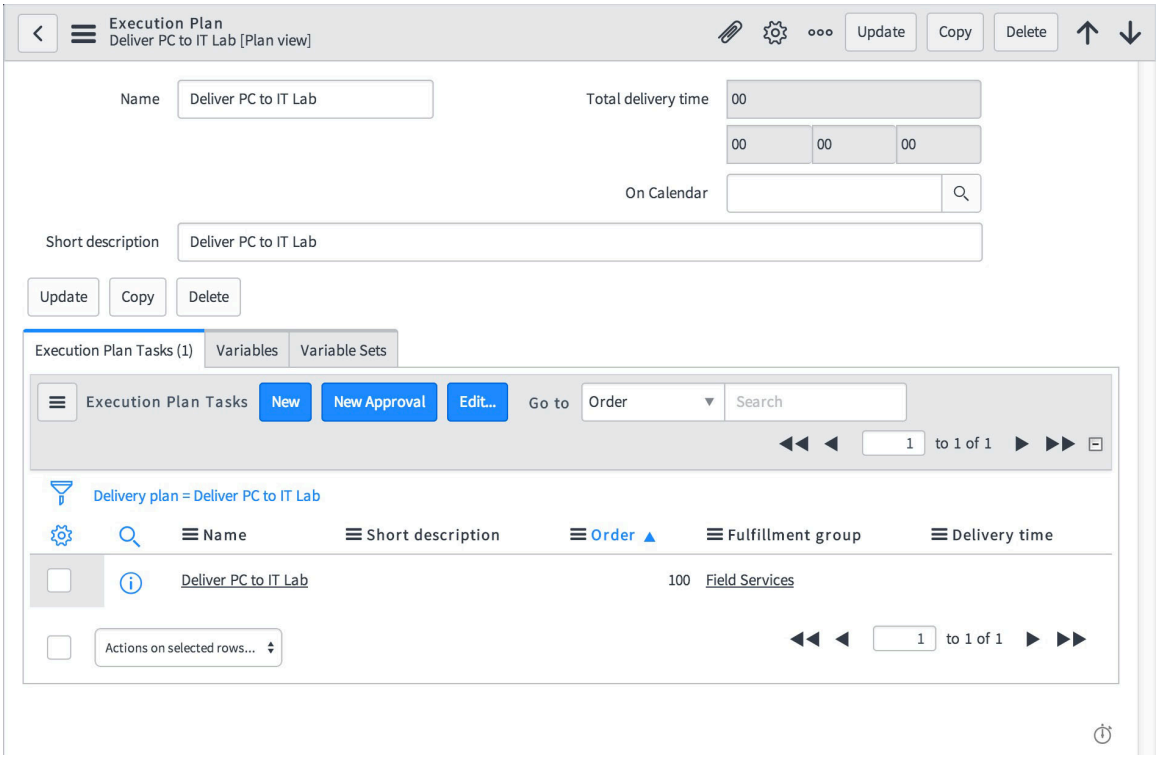
1. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 > 실행 계획.
2. 실행 계획을 열고 해당 계획 내에서 작업을 엽니다.
3. 조건 필드를 사용하여 작업이 실행되는 조건을 선택합니다.

조건이 설정되지 않으면 사용자가 이 실행 계획에 연결된 항목을 주문할 때마다 작업이 실행됩니다.

다음은 애틀랜타를 기반으로 하는 IT 연구실에 대한 조건부 작업의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 계획 작업에 조건 적용



이 예에서는 요청 자체가 애틀랜타에 있는 경우 **IT** 연구실에 제공 단계가 실행되지 않습니다. 이미 있는 것을 IT 연구실에 제공할 필요가 없기 때문입니다.

작업을 실행하는 조건 스크립트

관리자는 조건 대신 또는 조건 외에 조건 스크립트를 사용하여 작업의 실행 여부를 결정할 수 있습니다.

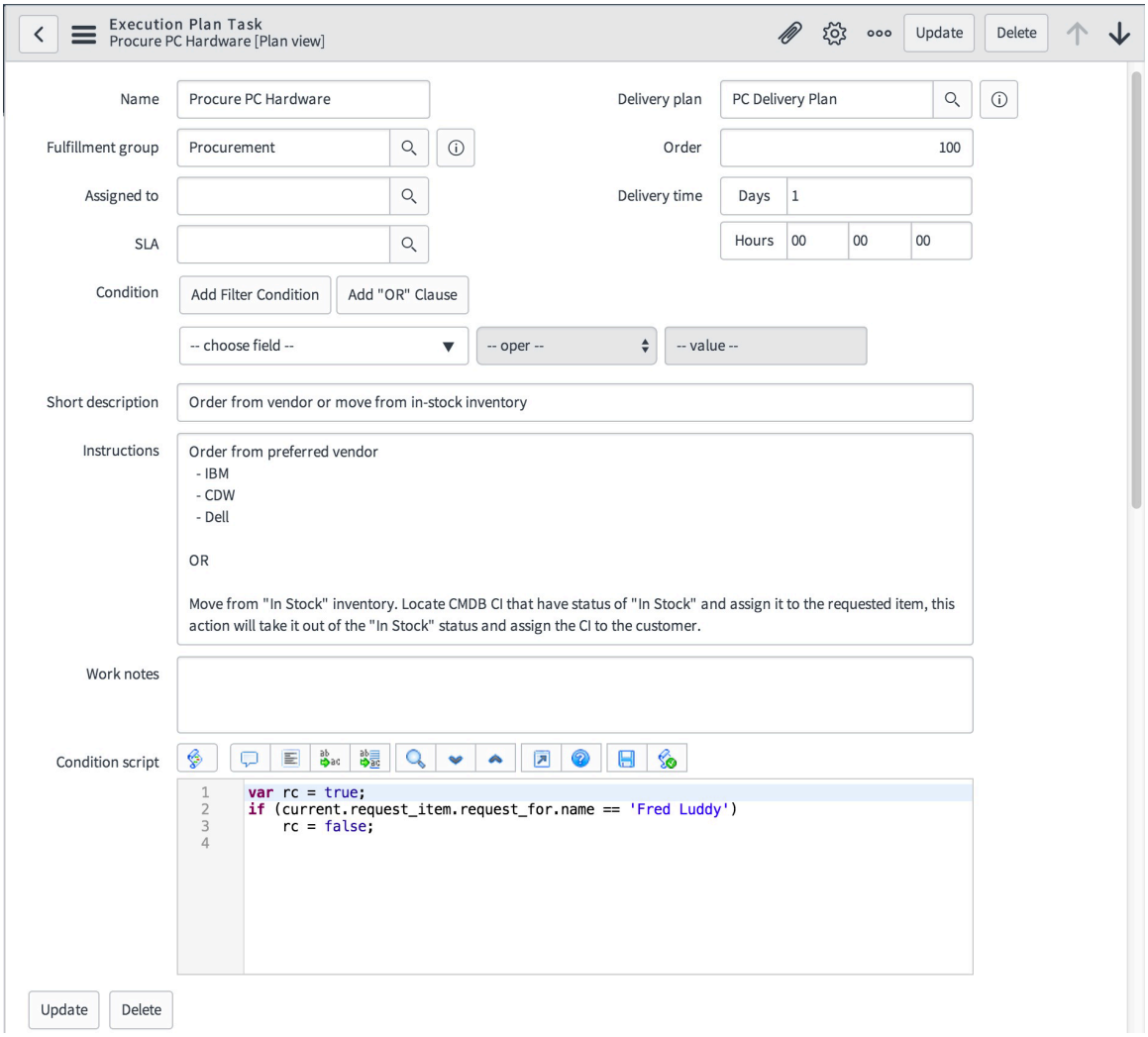
주:
조건(조건 필드를 통해)과 조건 스크립트를 모두 사용하는 경우에는 작업을 실행하기 전에 둘 다 True여야 합니다.

스크립트를 사용하려면 실행 계획 작업 양식을 구성하여 "조건 스크립트" 필드를 추가해야 합니다. 스크립트가 True를 반환하면 작업이 실행됩니다. 스크립트에서 False를 반환하면 작업이 실행되지 않습니다.

스크립트에서 사용되는 변수를 실행 계획 작업에 추가해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 스크립트 사용



Service Catalog 실행 계획

Service Catalog를 사용하면 실행 계획을 카탈로그 항목에 연결할 수 있습니다.

실행 계획 기록을 만들면 카탈로그 항목에 연결하고, 작업 템플릿을 만들고, 필요한 경우 카탈로그 항목 변수를 작업에 연결할 수 있습니다.

또한 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업에 조건 적용
- 승인자가 요청을 거부하는 경우 이전 단계로 돌아갈 수 있도록 승인 작업을 만듭니다.

실행 계획을 항목과 연결

실행 계획 기록을 제출한 후 실행 계획을 사용할 카탈로그 항목을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 연결은 나중에 수행할 수 있지만 이 단계에서 수행하면 실행 계획의 관련 카탈로그 항목 변수에 접근할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 실행 계획 필드에서 새 실행 계획을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Service Catalog 체크아웃 모델

Service Catalog의 기본값은 1단계 체크아웃 모델이지만 2단계 체크아웃도 가능합니다. catalog_admin 역할을 가진 관리자와 사용자는 2단계 체크아웃 모델을 활성화 및 구성하고 제공 주소가 채워지는 방법을 제어할 수 있습니다.

Service Catalog의 기본값은 1단계 체크아웃 모델입니다. 사용자가 체크아웃으로 계속 진행 또는 지금 주문을 클릭하면 쇼핑 카트의 항목이 주문되고 주문 요약 또는 상태 화면이 나타납니다. 1단계 체크아웃 모델은 다음 순서로 실행됩니다.

체크 아웃을 누릅니다. 〉 주문 요약

Service Catalog는 2단계 체크아웃 모델도 지원합니다. 이 모델에서 사용자가 체크아웃으로 계속 진행 또는 지금 주문을 클릭하면 주문 확인 화면이 나타납니다. 주문을 제출하기 전에 주문을 편집하거나 제공 위치를 선택하거나 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다. 2단계 체크아웃 모델은 다음 순서로 실행됩니다.

체크아웃 주문 누르기 〉 확인 화면 〉 순서 제출 〉 주문 요약.

카탈로그 항목에 대한 액세스 검사는 체크 아웃 중에 수행됩니다. 이 검사는 스크립트 및 API에도 적용할 수 있습니다.

2단계 체크아웃 프로세스 활성화

2단계 체크아웃을 활성화하여 수신자, 제공 주소, 특별 주문 지침을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

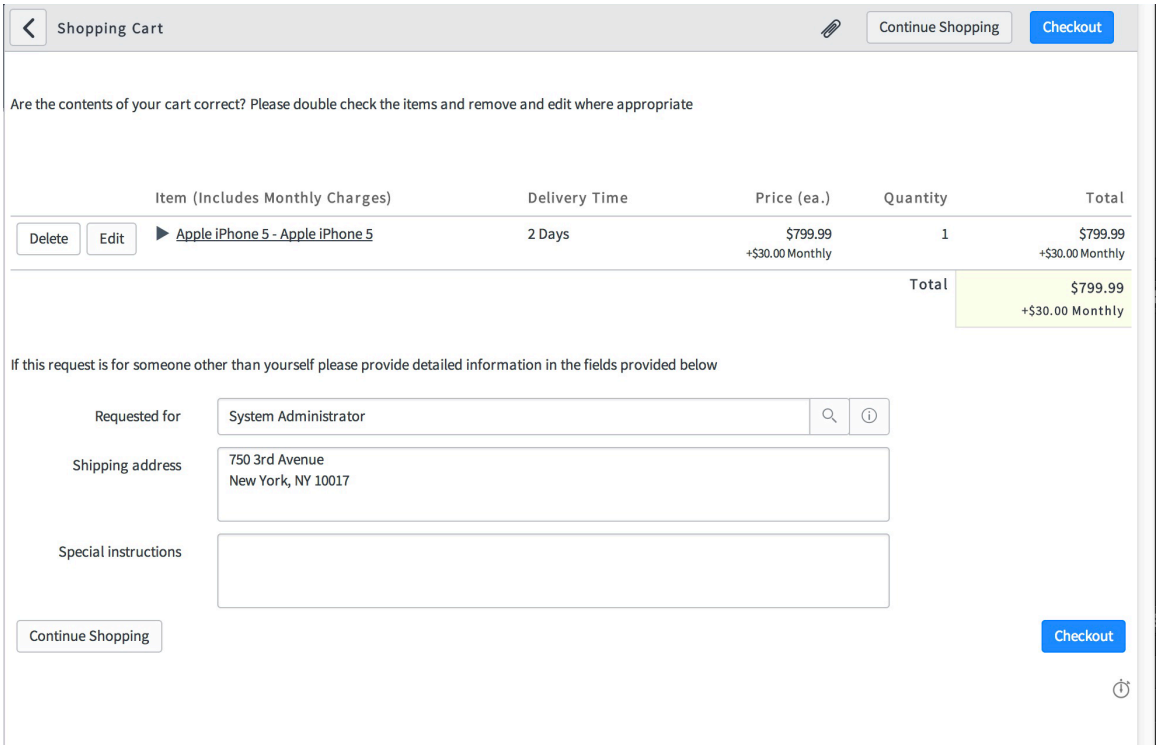
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
2. 2단계 카탈로그 체크아웃 모델 사용(기본값 *False*) 속성을 찾습니다.
3. 2단계 프로세스를 활성화하려면 예 확인란을 선택합니다.
4. 2단계 체크아웃 화면에 '카탈로그로 돌아가기' 버튼 표시 속성을 찾습니다.
5. 주문 확인 화면에서 카탈로그로 다시 이동하는 버튼을 제공하려면 예 확인란을 선택합니다(기본값).
   버튼을 숨기려면 확인란의 선택을 취소합니다.

요청자 위치 지정

관리자는 제공 주소가 채워지는 방법을 제어할 수 있습니다. 기본적으로 제공 주소는 set location이라는 클라이언트 스크립트에 의해 정의됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 대상



2단계 체크아웃 프로세스가 활성화되면 set location 스크립트가 사용자의 주소를 검색하고 제공 대상 필드에 서식이 있는 세부 정보를 입력합니다.

다른 플로우에서 카탈로그 요청 만들기

카탈로그 요청을 생성하여 다른 플로우에서 Service Catalog 플로우를 연결할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 플로우에서 요청을 생성하고 해당 요청을 인시던트에 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 인시던트에 연결된 요청을 추적하거나 요청에 연결된 인시던트를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil

- 요청을 상위 테이블 기록과 연결하려면 해당 매핑 구성을 다음에서 사용할 수 있어야 합니다. 카탈로그 관리 〉 요청 상위 매핑 서브 모듈.
- 기록 생성자 요청을 상위 테이블 기록과 연결하려면 기록 생성자의 스크립트 필드에서 RP.getParameterValue() 메서드를 사용하여 URL의 *sysparm_parent_sys_id* 및 *sysparm_parent_table* 매개변수를 검색합니다.

> **주:**
> **sc_layout** 구동 카트 매크로 사용(기본값 **True**)(*glide.sc.use_cart_layouts*) 속성을 **False**로 설정하고 상위 테이블 기록에서 요청을 만들면 해당 요청은 상위 테이블 기록에 연결되지 않습니다.

프로시저

1. 필요한 테이블로 이동하여 상위 기록을 선택합니다.
2. 추가 작업 메뉴 아이콘 을 클릭하고 요청 만들기를 선택합니다.
   접근할 수 있는 모든 활성 카탈로그와 함께 카탈로그 홈페이지가 표시됩니다.

> **주:**
> 활성 카탈로그가 하나뿐이면 사용 가능한 범주와 함께 카탈로그 페이지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 필요한 카탈로그를 선택하고 범주와 항목을 탐색합니다.
4. 필요한 카탈로그 항목, 주문 가이드 또는 기록 생성자를 체크아웃합니다.
   체크아웃 모델에 대한 자세한 내용은 Service Catalog 체크아웃 모델을 참조하십시오.
   카탈로그 항목 또는 주문 가이드의 경우 요청이 생성되어 상위 테이블 기록의 요청 탭 아래에 표시됩니다. 기록 생성자의 경우, 해당 작업이 생성되어 상위 테이블 기록의 문제 탭 아래에 표시됩니다(예: 인시던트).

   주:
   - 연결된 인시던트는 요청 프로세스 동안 주석 메시지에서 지정됩니다.
   - 1단계 및 2단계 체크아웃의 경우 인시던트 호출자는 자동으로 해당 요청의 요청 대상 사용자로 설정됩니다. 2단계 체크아웃이 활성화된 경우 이행자는 요청 대상을 변경할 수 있습니다.

     주:
     위임된 요청 환경의 경우 인시던트의 호출자가 요청 대상 변수에 채워집니다. 위임된 요청 경험에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위임된 요청 경험.

   - 희망 목록에 항목을 추가하거나 이 플로우에 기록 생성자를 저장할 수 없습니다.

요청의 상위 매핑 구성

상위 기록과 요청 기록 간의 연결을 지정하는 매핑을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 카탈로그 관리 〉 요청 상위 매핑.

   주:
   인시던트 테이블과 요청 테이블 사이에 매핑을 만드는 인시던트 요청 구성을 기본적으로 사용할 수 있습니다.

2. 새로 만들기를 클릭하고 필드 정보를 지정합니다.

요청 상위 매핑 필드

필드	설명
이름	요청에 대한 매핑 구성의 이름입니다.
상위 테이블	요청이 만들어지는 테이블입니다.
요청 상위	상위 테이블과의 연결을 지정하는 요청 테이블 필드입니다.
상위 요청자	상위 테이블에 있는 사용자 참조 필드로서 요청의 요청자로 지정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 위임된 요청 환경의 경우 상위 테이블 기록의 사용자가 요청 대상 변수에 채워집니다. 위임된 요청 경험에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위임된 요청 경험.

3. 제출을 클릭합니다.

요청 이행 실행 계획에서 상태 종결

카탈로그 항목의 요청 이행 프로세스에서의 상태 종결은 연결된 카탈로그 작업, 요청 항목 및 요청의 상태에 따라 달라집니다. 실행 플로우에만 적용할 수 있습니다.

카탈로그 작업과 **RITM** 간의 상태 종결 종속성

- 모든 카탈로그 작업이 완료 종결로 닫히면 RITM도 완료 종결로 닫힙니다.
- 미완료 종결로 닫힌 카탈로그 작업이 적어도 하나 있는 경우 RITM도 미완료 종결로 닫힙니다.
- 모든 카탈로그 작업이 건너뛴 채 종결로 닫히면 RITM도 건너뛴 채 종결로 닫힙니다.

RITM과 요청 간의 상태 종결 종속성

- 모든 RITM이 완료 종결로 닫히면 요청도 완료 종결로 닫힙니다.
- 미완료 종결로 닫힌 RITM이 적어도 하나 있는 경우 요청도 미완료 종결로 닫힙니다.
- 모든 RITM이 건너뛴 채 종결로 닫히면 요청도 건너뛴 채 종결로 닫힙니다.

요청 알림 보기

카탈로그 요청 수명주기의 특정 이벤트 중에 전송된 요청 알림을 봅니다. 이러한 알림은 Employee Center 및 ITIL 사용자를 포함하여 다양한 수신자에게 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
com.snc.sn_ex_emp_fd(Employee Experience Foundation) 플러그인과 함께 제공되는 이메일 알림 레이아웃과 템플릿을 사용하여 업계 베스트 프랙티스 레이아웃으로 구축된 알림을 제공합니다. 이메일 알림에 레이아웃을 적용하면 모양과 느낌이 향상되고 브랜드 알림을 제공하는 데에도 도움이 됩니다. 자세한 내용은 이메일 알림 레이아웃 사용을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 알림 > 이메일 > 알림.
2. **sc_request**및 sc_req_item별로 테이블 필드를 필터링하여 요청과 관련된 알림을 봅니다.
3. 자세한 내용을 보려면 알림 이름을 클릭합니다.

주:
이러한 알림을 받으려면 최종 사용자가 알림을 사용하도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 Subscription-based notifications 문서를 참조하십시오.

서비스 카탈로그 보안

서비스 카탈로그에서 사용자 기준을 사용하여 카탈로그의 보안을 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

항목 및 범주에 대한 보안 설정

관리자는 사용자 기준 기록을 만들고 적용하여 Service Catalog의 컨텐츠에 대한 액세스를 제어할 수 있습니다.

카탈로그 매니저와 카탈로그 편집자는 할당된 항목과 범주에 대해 기존 사용자 기준을 적용할 수 있습니다. 카탈로그 매니저와 카탈로그 편집자는 사용자 기준을 직접 만들거나 편집할 수 없습니다.

사용자 정보의 조건을 정의하는 사용자 기준 기록을 만든 다음 이 조건 기록을 카탈로그 항목 및 범주에 적용할 수 있습니다. 이 방법으로 이러한 항목과 범주에 대한 접근을 제어할 수 있습니다.

예를 들어 영업 팀 소속이면서 미국에 있는 사용자를 일치시키는 미국 영업 사용자 기준 기록을 만듭니다. 그런 다음 이 기록을 미국 **IT** 하드웨어 카탈로그 범주에 적용하면 기록과 일치하는 사용자만 해당 범주에 접근할 수 있습니다.

이 기능은 새로운 Fuji 인스턴스 및 권리 기반 접근 제어를 사용하지 않는 업그레이드된 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다. 권리를 사용하는 인스턴스를 업그레이드하는 경우 사용자 기준으로 마이그레이션하여 향상된 제어, 유연성, 재사용을 활용할 수 있습니다.

접근 제어를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 한 사용자 기준 기록에서 여러 항목과 범주에 대한 접근을 관리합니다. 예를 들어 단일 영국 직원 사용자 기준 기록을 만들어 영국의 직원들이 사용할 수 있는 여러 항목 및 범주에 적용합니다.
- 한 조건이 일치하거나 모든 조건이 일치하는 경우 접근을 허용합니다. 예를 들어 특정 위치에 있으면서 특정 부서에 속한 사용자만 접근할 수 있도록 정의합니다.
- 사용 가능 또는 사용 불가능 목록을 사용하여 기준 기록의 조건과 일치하는 사용자에게 접근을 허용하거나 금지합니다. 예를 들어 미국 기반 카탈로그 범주를 미국에 위치한 사용자는 사용할 수 있지만 영업 부서에 속한 사용자(미국에 있는지 여부에 상관없이)는 사용할 수 없도록 지정합니다.
- 일치를 확장하여 스크립트를 사용하지 않고 사용자 [sys_user] 테이블의 추가 필드와 일치하는 조건을 만듭니다. 예를 들어 항목을 사용자 기록의 비용 센터 필드와 대조하는 조건을 추가할 수 있습니다.

중요사항:
사용자 기준을 추가하거나 변경한 후 로그아웃했다가 다시 로그인하여 이전 구성을 지워야 할 수도 있습니다.

관련 정보

카탈로그 항목의 사용자 기준 디버그

Service Catalog에서 사용자 기준 기록 만들기

사용자 기준 기록을 만들어 사용자 기록에 대해 평가되는 조건을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, catalog_admin

이 태스크 정보
여러 사용자 조건 기록을 단일 카탈로그 항목 또는 범주에 적용할 수 있습니다. 이 경우 사용자는 이러한 기준 기록 중 하나와만 일치하면 접근할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 사용자 기준 을 클릭하고 기록을 생성합니다.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준 필드

필드	설명
이름	기준 기록의 이름입니다.
사용자	일치할 개별 사용자 기록입니다.
그룹	일치할 그룹 기록입니다.
역할	일치할 역할입니다. 주: ○ 역할의 평가는 세션에서 캐시되므로 역할을 변경하려면 ACL(접근 제어 목록)의 역할과 마찬가지로 로그아웃했다가 다시 로그인해야 합니다. ○ 사용자 기준은 관리자 권한 역할에 적용할 수 없습니다.
고급	스크립트 필드를 표시하거나 숨길 수 있는 확인란입니다.
스크립트	추가 기준을 정의하고 **True** 또는 **False**를 반환하는 스크립트입니다. 이 필드는 고급이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다. 주: ○ 스크립트는 사용자 기준이 생성된 범위에서 평가됩니다. ○ 스크립트의 평가가 세션에 캐시되므로 평가를 변경하려면 ACL의 역할과 마찬가지로 로그아웃했다가 다시 로그인해야 합니다. ○ `gs.getUser()` 또는 다른 세션 API를 진단 도구에서 사용하면 충돌이 발생하므로 사용하지 마십시오. 스크립트에서 사용할 수 있는 미리 정의된 `user_id` 변수를 사용하여 스크립트 평가에 사용되는 사용자의 사용자 id를 가져옵니다. ○ 스크립트는 사용자 기준의 스크립트를 포함하여 동적으로 평가되기 때문에 기록이 성능을 저하시킬 수 있습니다. ○ answer는 미리 예약된 키워드이므로 이름이 answer인 함수(즉, answer())를 사용하지 마십시오.
활성	이 기준 기록을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다.
회사	일치할 회사입니다.
위치	일치할 위치입니다.
부서	일치할 부서입니다.
모두 일치	채워진 각 기준 필드의 모든 요소가 일치해야 하는지 여부를 결정하는 확인란입니다. 선택하는 경우 모든 조건에 일치하는 사용자에게만 접근 권한이 부여됩니다. 선택을 취소하면 사용자는 하나 이상의 설정된 기준을 충족해야 접근 권한이 부여됩니다. 기본적으로 이 확인란은 충족되는 조건이 있으면 일치를 제공하도록 선택이 취소되어 있습니다. 예를 들어 다음에 대한 사용자 기준 기록을 고려해 보십시오. ○ 위치 A 또는 B ○ 회사 C 또는 D 모두 일치를 선택하면 이러한 모든 조건을 충족하는 사용자만 일치합니다. 예를 들어 위치 A와 회사 C 조건을 모두 충족하는 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	모두 일치 확인란의 선택을 취소하면 이러한 조건 중 어느 하나라도 충족하는 사용자가 일치합니다. 예를 들어 위치 B 조건을 충족하는 사용자입니다. 주: 모두 일치를 선택하는 경우 충족할 수 없는 모순되는 조건을 만들지 않아야 합니다. 예를 들어 위치 A의 모든 사용자가 회사 G에서 일한다면 이 예의 조건은 절대 충족할 수 없습니다.

사용자 기준 구현

시스템을 위한 사용자 기준을 만들 때는 다음 권장 사항을 고려하십시오.

- 재사용을 위한 기준 설계:

  최대한 재사용할 수 있도록 사용자 기준을 설계해야 합니다. 조직 요구 사항과 일치하는 공통 조건 집합이 포함된 사용자 기준 기록을 만듭니다. 개별 항목과 범주를 위해 비슷한 기준 기록을 여러 개 만드는 대신 이 기록을 가능한 한 많은 항목과 범주에서 공유할 수 있도록 하십시오.

- 명명 규칙: 각 사용자 기준 기록에 그 기능을 확인할 수 있는 의미 있는 이름을 부여합니다. 예:
  - 회사 Cloud Dimensions 및 Madrid에 있는 사용자
  - 회사 Cloud Dimensions 또는 Madrid에 있는 사용자
  - 그룹 개발, IT 또는 영업에 속한 사용자
  - itil, asset_manager 또는 catalog_admin 역할을 가진 사용자
- 개발 또는 테스트 인스턴스에서 사용자 기준을 테스트한 다음, 업데이트 세트를 사용하여 사용자 기준 테이블 및 카탈로그 기록의 기록을 프로덕션 인스턴스로 전송합니다.

항목 및 범주에 사용자 기준 적용

항목 또는 범주 양식이나 사용자 기준 양식에서 사용자 기준 기록을 항목 및 범주에 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용자 기준 제한은 적용되는 특정 항목의 서비스 카탈로그 내에서만 적용됩니다. 그러나 사용자 기준 제한은 사용자가 테이블을 통해 항목에 접근하는 서비스 카탈로그 외부에서는 적용되지 않습니다.

항목 또는 범주에 직접 기준을 적용하려면 항목 또는 범주 양식에서 사용 가능 또는 사용 불가 관련 리스트를 사용하십시오.

주:

- 위치 등 최종 사용자 프로필을 변경하고 이 변경이 최종 사용자가 항목을 볼 수 있는지 여부에 영향을 주는 경우, 이러한 변경은 최종 사용자가 세션을 다시 시작해야 적용됩니다.
- 범주의 사용자 기준 제한은 범주 내의 카탈로그 항목에 자동으로 적용되지 않습니다. 필요한 경우 개별 카탈로그 항목에 사용자 기준 제한을 적용해야 합니다.

사용자의 기준 양식에서 기준을 직접 적용하려면 항목을 카탈로그 항목에 사용 가능 및 카탈로그 항목에 사용 불가능 관련 목록에 추가하고, 범주를 카테고리에 사용 가능 및 카테고리에 사용 불가 관련 항목에 추가하십시오. 사용자 기준 양식을 구성하여 이러한 목록을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

사용 불가능 설정은 사용 가능 설정을 무효화합니다. 항목의 사용 불가능 목록에 있는 사용자는 해당 항목의 사용 가능 목록에도 있다 하더라도 해당 항목에 접근할 수 없습니다.

항목에 사용자 기준 적용

항목에 사용자 기준을 적용하여 해당 항목에 접근할 수 있는 사용자와 접근할 수 없는 사용자를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
주문 가이드, 컨텐츠 항목, 기록 생성자를 비롯한 모든 유형의 카탈로그 항목에 사용자 기준을 적용할 수 있습니다.

주:
사용자 기준 제한은 적용되는 특정 항목의 서비스 카탈로그 내에서만 적용됩니다. 그러나 사용자 기준 제한은 사용자가 테이블을 통해 항목에 접근하는 서비스 카탈로그 외부에서는 적용되지 않습니다.

프로시저

1. 항목 기록에서 사용 가능 또는 사용 불가능 관련 목록으로 이동합니다.
2. 기존 사용자 기록을 추가하려면 편집을 클릭하고 새 사용자 기록을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 기록을 저장하여 사용자 기준 기록을 항목에 연결합니다.

주:
사용 불가능 설정은 사용 가능 설정을 무효화합니다. 항목의 사용 불가능 목록에 있는 사용자는 해당 항목의 사용 가능 목록에도 있다 하더라도 해당 항목에 접근할 수 없습니다.

범주에 사용자 기준 적용

범주에 사용자 기준을 적용하여 범주에 접근할 수 있는 사용자와 접근할 수 없는 사용자를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 범주 기록에서 사용 가능 또는 사용 불가능 관련 목록으로 이동합니다.
2. 기존 사용자 기록을 추가하려면 편집을 클릭하고 새 사용자 기록을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 기록을 저장하여 사용자 기준 기록을 범주에 연결합니다.

주:

- 사용 불가능 설정은 사용 가능 설정을 무효화합니다. 범주의 사용 불가능 목록에 있는 사용자는 해당 범주의 사용 가능 목록에도 있는 경우에도 해당 항목에 접근할 수 없습니다.
- 범주의 사용자 기준 제한은 범주 내의 카탈로그 항목에 자동으로 적용되지 않습니다. 필요한 경우 개별 카탈로그 항목에 사용자 기준 제한을 적용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준 확장

사용 가능한 사용자 기준 필드가 충분하지 않으면 사용자 기준 테이블을 확장합니다. 사용자 기준은 부서, 회사, 그룹 등 다양한 사용자 필드(사용자 [sys_user] 테이블의 필드)를 참조합니다. 사용자 정의 필드로 사용자 기준을 확장하여 원하는 다른 사용자 참조 필드(사용자 [sys_user] 테이블의 필드)를 포함할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

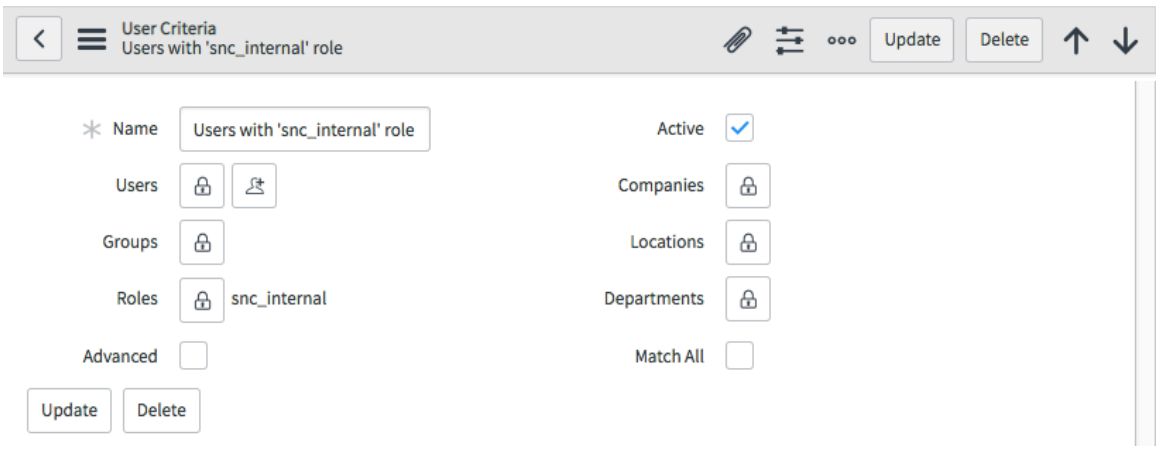
이 태스크 정보

예를 들어 사용자의 비용 센터를 포함하도록 사용자 기준을 확장한 다음 해당 비용 센터의 구성원으로만 특정 카탈로그 항목을 제한할 수 있습니다.
사용자 기준 테이블을 확장하려면 다음 규칙을 충족해야 합니다.

- 추가할 필드는 사용자 기록의 참조 필드여야 합니다.
- 사용자 기준 테이블에 추가하는 필드는 목록 유형이어야 합니다.
- 필드의 이름이 일치해야 합니다. 예를 들어 **cost_center** (sys_user)와 **u_cost_center**(테이블의 사용자 지정 필드에 "u" 접두사가 추가됨)는 일치하는 것으로 간주됩니다.

이 예는 비용 센터를 옵션으로 포함하도록 현재 사용자 기준 기록을 확장하는 방법을 보여 줍니다.

비용 센터를 확장하기 전 사용자 기준 기록



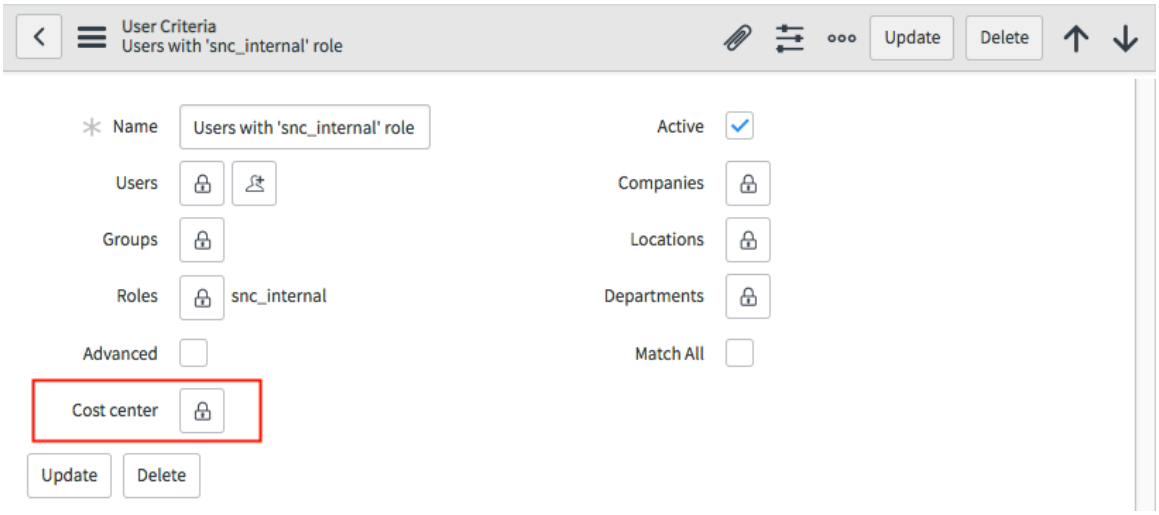
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 사용자 기준 기록을 엽니다.
3. 테이블 열 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 유형을 목록으로 설정한 다음 Cost center를 열 레이블로 입력합니다.
   열 이름 필드가 **u_cost_center**로 채워집니다.
5. 참조 사양 양식 섹션에서 참조 필드로 비용 센터를 선택합니다.
6. 딕셔너리 항목에 조건이나 추가 정보를 원하는 대로 추가합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. **Service Catalog >** 카탈로그 정의 **>** 사용자 기준으로 이동합니다.
9. 사용자 기준 기록을 선택하거나 만들고 이제 새 필드를 사용할 수 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
(으)로 이동하여 사용자 기준 기록을 테스트합니다. 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 사용자 기준을 클릭하고 기록을 엽니다. 확장 필드를 사용할 수 있는지 확인합니다.

비용 센터가 있는 사용자 기준



사용자 기준에서 고려하려는 필드가 다른 테이블에 있는 경우 사용자 [sys_user] 테이블을 확장할 수 있습니다. 사용자 테이블을 확장한 후 이 절차의 단계를 수행하여 사용자 기준으로 확장합니다.

사용자 기준 마이그레이션

Service Catalog 사용자 기준 기록은 Service Catalog 항목 및 범주에 대한 접근 제어를 제공합니다.

사용자 기준을 사용하도록 접근 제어를 마이그레이션할 수 있습니다. 사용자 기준 기능은 새 인스턴스에서 자동으로 활성화됩니다. 인스턴스를 업그레이드하면 스크립트가 실행되어 현재 접근 제어 사용을 결정합니다.

- 인스턴스가 권리 기반 접근 제어를 사용하지 않는 경우 사용자 기준 기능이 자동으로 활성화됩니다.
- 인스턴스가 권리를 사용하는 경우에는 사용자 기준 기능이 활성화되지 않습니다. 사용자 기준을 사용하려면 이 페이지에 설명된 절차를 사용하여 권리에서 사용자 기준으로 접근 제어를 마이그레이션합니다.

권리에 비해 더 많은 재사용, 제어, 유연성을 제공하려면 사용자 기준으로 마이그레이션하십시오.

예를 들어 단일 기준 기록을 사용하여 다음과 같은 모든 요구 사항을 충족하는 사용자만 사용할 수 있는 여러 카탈로그 항목을 만들 수 있습니다.

- EMEA 또는 APAC에 소재
- ACER에 소속
- 교육 부서에 있음

서비스 카탈로그 사용자 기준으로 마이그레이션

서비스 카탈로그를 사용하면 권리에서 사용자 기준으로 마이그레이션하면서 Service Catalog에 대한 필수 접근 제어를 유지관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성 을 클릭하고 사용자 기준 기능이 시스템에서 이미 활성화되어 있지 않은지 확인합니다.
   - "사용자 기준"을 사용하여 카탈로그 항목 및 범주에 대한 접근 정의(*glide.sc.use_user_criteria*) 속성이 **True**로 설정된 경우 다음 단계로 건너뛸 수 있습니다. 이전 시스템에서 권리가 사용되지 않았기 때문에 사용자 기준 기능이 자동으로 활성화됩니다.
   - 이 속성이 **False**로 설정되어 있으면 다음 단계를 계속합니다. 사용자 기준 기능이 아직 시스템에서 활성화되지 않았습니다.
2. 사용자 기준 기능을 미리 보려면 Service Catalog 속성 권리에서 마이그레이션할 때 카탈로그 항목과 범주에 대해 "사용자 기준" 관련 목록과 "권리" 관련 목록을 모두 사용(*glide.sc.user_criteria_migration*)을 **True**로 설정하십시오.
   이 옵션을 사용하면 사용자 기준으로 완전히 전환하기 전에 사용자 기준 기록과 권리를 비교할 수 있습니다.
3. Service Catalog 항목과 범주를 검사하여 사용자 기준 기록을 구성할 수 있는 접근 제어 세트를 식별하십시오.
   현재 권리를 검토하고 접근 제어를 위한 현재 설계를 기록합니다. 여러 항목이 위치, 그룹 등의 동일한 조합을 갖는 패턴을 식별하는 데 중점을 두십시오. 각 조합은 가능한 접근 제어 세트입니다.
4. Service Catalog 검사에서 식별한 접근 제어 세트마다 사용자 기준 기록을 만듭니다.
   목록, 참고, 이미지가 포함된 단계가 있습니다.
5. 식별된 항목과 범주에 이러한 사용자 기준 기록을 적용하여 해당 권리를 대체합니다.
6. Service Catalog 속성 "사용자 기준"을 사용하여 카탈로그 항목 및 범주에 대한 접근 정의(*glide.sc.use_user_criteria*)를 **True**로 설정하여 시스템에서 사용자 기준을 활성화합니다.
   이 속성을 **true**로 설정하면 나머지 권리가 더 이상 사용되지 않습니다.

   주:
   사용자 기준의 스크립트는 권리 스크립트만큼 최신 항목 또는 카탈로그 항목을 참조할 수 없습니다. 사용자 기준의 스크립트의 경우 현재 범주 또는 카테고리에 대해 평가되고 있는 사용자에 사용할 수 있는 **user_id**를 사용하십시오.

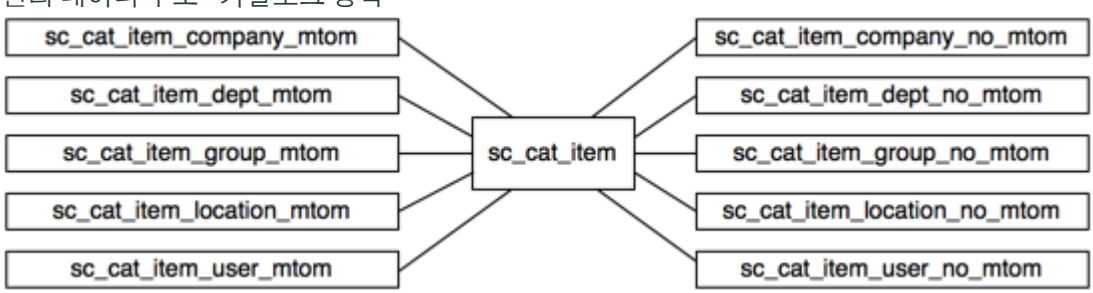
데이터 구조 차이

권리와 사용자 기준은 데이터 구조가 상당히 다르므로 마이그레이션 시 주의해야 합니다.

권리를 사용하면 다음 테이블이 메모리에 로드되고 렌더링 전에 평가됩니다.

카탈로그 항목의 경우:

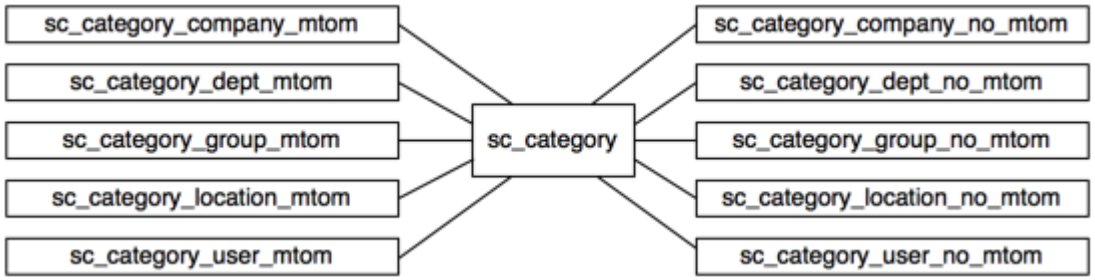
권리 데이터 구조 - 카탈로그 항목



범주의 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권리 데이터 구조 - 범주



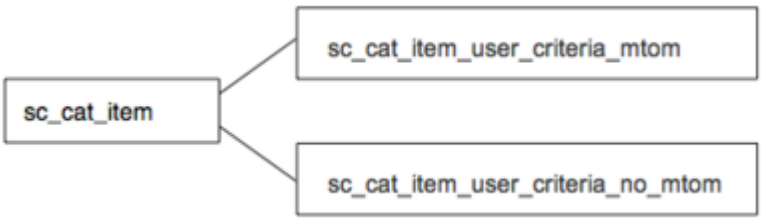
사용자 기준 아키텍처는 사용자 기준 [user_criteria] 테이블의 모든 사용자 속성을 수집합니다.

사용자 기준 기록은 다음과 같이 항목과 범주에 연결할 수 있습니다.

카탈로그 항목의 경우:

- 〔sc_cat_item_user_criteria_mtom〕에 사용할 수 있는 카탈로그 항목
- 〔sc_cat_item_user_criteria_no_mtom〕에 사용할 수 없는 카탈로그 항목

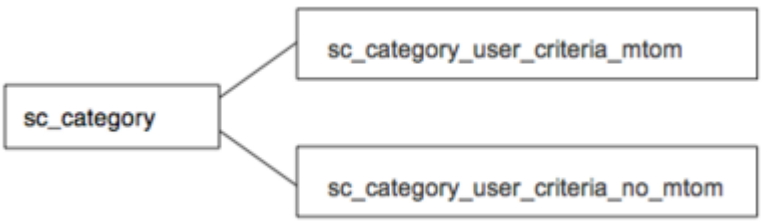
사용자 기준 데이터 구조 - 카탈로그 항목



범주의 경우:

- 〔sc_category_user_criteria_mtom〕에 사용할 수 있는 범주
- 〔sc_category_user_criteria_no_mtom〕에 사용할 수 없는 범주

사용자 기준 데이터 구조 - 범주



레거시 서비스 카탈로그 접근 제어

Service Catalog는 카탈로그 항목 또는 범주에 대한 접근을 제어하는 여러 가지 방법을 지원합니다. 이러한 제어를 카탈로그 권리라고도 합니다.

접근 제어 대신 카탈로그 항목 및 범주에 대해 지원되는 보안 모델인 사용자 기준을 사용하십시오. 사용자 기준에 대한 자세한 내용은 항목 및 범주에 사용자 기준 적용을 참조하십시오.

특정 접근 제어가 없는 Service Catalog 항목은 모든 사용자가 사용할 수 있습니다. 접근 제어를 지정하면 모든 조건을 충족하는 사용자만 접근할 수 있습니다.

다음 권리를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할
- 사용자 지정 스크립트
- 회사, 부서, 그룹, 사용자 또는 위치

접근 제어는 역할, 스크립트, 회사, 부서, 그룹, 사용자 또는 위치 순서로 검사됩니다.

주:
여기서 설명하는 기능은 사용자 기준을 사용하는 접근 제어로 대체됩니다. 보다 유연하고 재사용 가능한 방식으로 접근 제어를 정의하려면 사용자 기준으로 마이그레이션하십시오.

서비스 카탈로그 관리

관리자는 서비스 카탈로그를 통해 Service Catalog를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 유지 또는 서비스 카탈로그 〉 범주 유지.
2. 항목 또는 범주를 연 다음 양식의 관련 목록을 구성하여 부서에 사용 가능 및 회사에 사용 가능을 추가합니다.
3. 업데이트를 클릭하여 양식 레이아웃을 저장합니다.
4. 보안을 적용할 항목 또는 범주를 열고 관련 목록에 회사와 부서를 추가합니다.

   항목 또는 범주는 목록에 있는 회사 및 부서에만 사용할 수 있습니다. 회사나 부서가 목록에 없으면 모든 회사나 부서에서 항목 또는 범주를 사용할 수 있습니다.

접근 제한

관리자는 서비스 카탈로그를 통해 회사, 부서, 그룹, 사용자 또는 위치를 기준으로 Service Catalog 항목 또는 범주에 대한 접근을 허용하거나 거부할 수 있습니다.

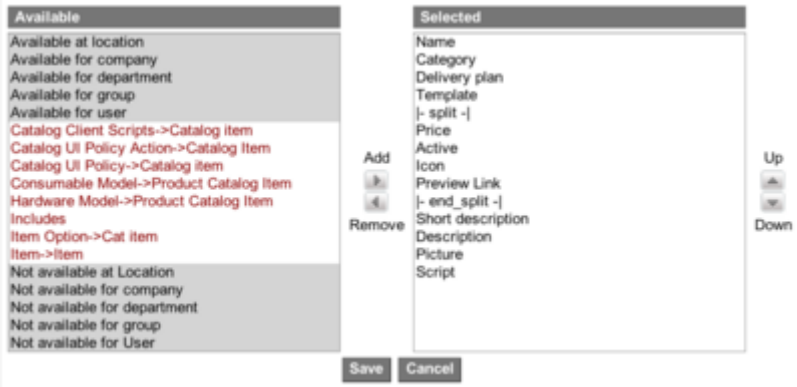
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 유지 또는 서비스 카탈로그 〉 범주 유지.
2. 관련 카탈로그 항목 또는 범주를 엽니다.
3. 적절한 사용 가능 목록 또는 사용할 수 없음 목록을 추가하도록 양식을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근 통제



4. 회사, 부서, 그룹, 사용자 또는 위치를 적절한 목록에 추가합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

역할 기준 접근 제한

기본적으로 개별 카탈로그 항목과 범주에는 접근 제한이 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

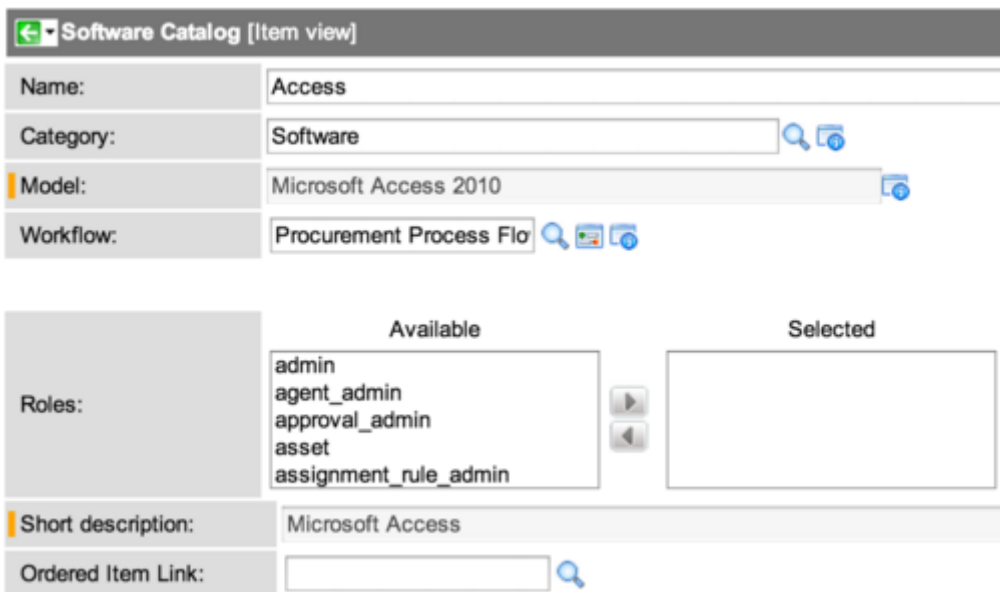
관리자는 역할을 기준으로 Service Catalog 항목 또는 범주에 대한 접근 권한을 부여하거나 거부할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 유지 또는 서비스 카탈로그 〉 범주 유지.
2. 관련 카탈로그 항목 또는 범주를 엽니다.
3. 역할 필드에 필요한 역할을 추가합니다.

   필요한 경우 폼을 구성 하거나 기본 뷰 로 변경하여 역할 필드를 볼 수 있습니다.

부여된 역할



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 기준 접근 제한

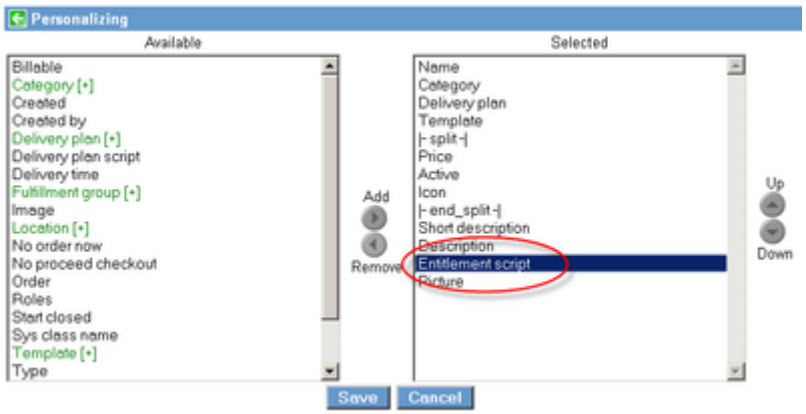
서비스 카탈로그를 통해 사용자 지정 스크립트를 사용하여 Service Catalog 항목 또는 범주에 대한 접근을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 유지 또는 서비스 카탈로그 〉 범주 유지.
2. 관련 카탈로그 항목 또는 범주를 엽니다.
3. 권리 스크립트 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.

권리 스크립트



4. 권리 스크립트 필드에 접근 제어 스크립트를 입력합니다.

   샘플 스크립트:

   다음 예시 스크립트는 Fr(프랑스어) 언어를 사용하는 사용자에게 French Blackberry라는 카탈로그 항목에 대한 접근 권한을 부여합니다.

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

   다음 예시 스크립트를 사용하면 Service Catalog에서 두 사용자 범주(모든 접근 권한이 있는 사용자와 접근이 제한된 사용자)를 구별할 수 있습니다.

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

   역할 기준 권리 스크립트 재정의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 속성.

b. 카탈로그 내에서 일반적 권리 확인을 무효화할 수 있는 속성 역할 목록(쉼표로 구분)에 권리 스크립트(접근 권한 부여)를 무효화할 역할을 입력합니다. "itil"의 itil 역할은 itil 역할에서 모든 카탈로그 항목, 심지어 권리 부여 제한으로 보호되는 항목도 주문할 수 있다는 것을 의미합니다.

서비스 카탈로그 마법사 만들기

서비스 카탈로그 마법사를 사용하면 마법사와 같은 다단계 환경을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

서비스 카탈로그 마법사는 요청자에게 단계별 환경을 제공하고 상황별 도움말을 제공하는 측면 패널도 제공하기 때문에 필요한 입력이 방대하고 복잡한 경우에 특히 유용합니다. 비자 신청은 개인 정보, 교육 세부 정보 등과 같은 단계에서 데이터를 표시해야 할 때 마법사를 사용할 수 있는 좋은 예입니다 서비스 카탈로그 .

마법사를 만들기 서비스 카탈로그 위한 전제 조건:

- 복합 기록 생성자 또는 기록 생성자가 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 기록 생성자 생성 문서를 참조하십시오.
- 저장 옵션 필드에는 마법사가 기록을 만들 수 있도록 복합 기록 생성자 또는 기록 생성자에서 대상에 저장 값이 있어야 합니다.
- 마법사에서 기록을 편집할 수 있도록 복합 기록 생성자 또는 기록 생성자 양식에서 편집 허용 옵션을 선택해야 합니다.

필요한 역할: wizard_admin 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 카탈로그 마법사는 UI 빌더(UIB)의 구성요소로 사용할 수 있습니다. 복합 기록 생성자 또는 기록 생성자가 지원하는 안내형 환경을 생성하는 데 사용할 수 있습니다. 마법사를 사용하여 서비스 카탈로그 다단계 마법사 환경을 만들 수 있습니다.

서비스 카탈로그 마법사는 다음 모드에서 사용됩니다.

- 일반 모드: 기록 생성자 또는 마법사와 연결된 복합 기록 생성자에 구성된 테이블에 기록을 만듭니다.
- 템플릿 모드: 관리자가 일부 데이터를 미리 정의하고 기록 생성을 미세 조정하고 개인화하기 위한 가드레일을 제공할 수 있는 템플릿을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 마법사 〉 유지관리 마법사를 클릭하고 새로 만들기 를 클릭하여 새 마법사를 만듭니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 카탈로그 마법사 양식

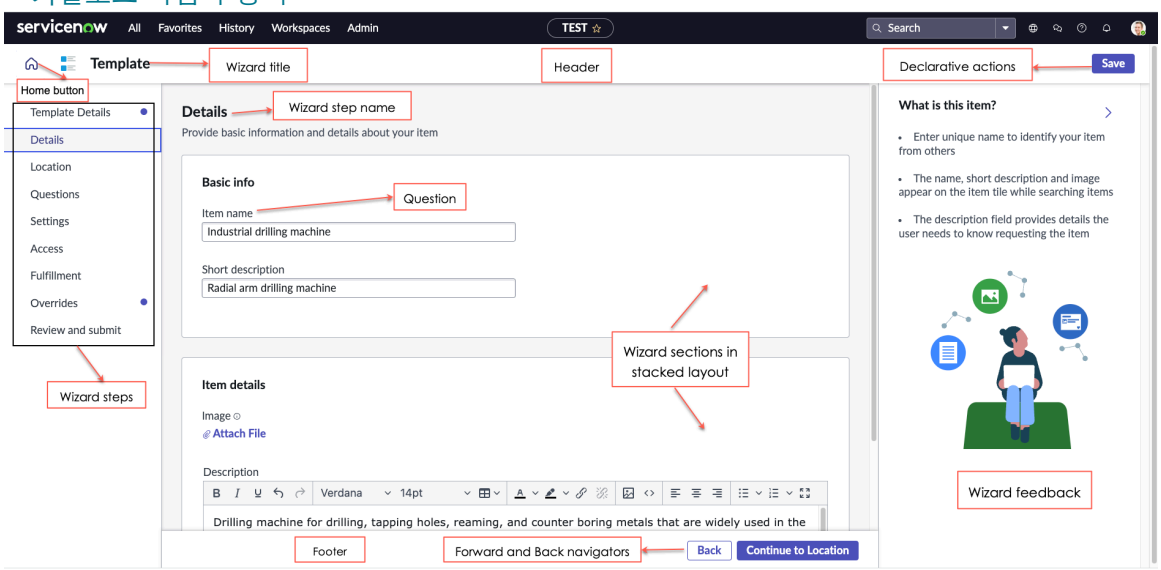
필드	설명
이름	마법사의 이름입니다.
유형	마법사는 복합 기록 생성자 또는 기록 생성자를 사용합니다.
생산자	복합 기록 생성자 또는 기록 생성자에 대한 참조입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
피드백 패널이 있습니다.	마법사에 피드백 패널이 있는지 여부를 지정하는 옵션입니다.
레이아웃(스택형/탭형)	마법사 단계의 렌더링은 스택 또는 탭 레이아웃 모드일 수 있습니다.
제목	마법사의 제목입니다. 주: 제목은 ${variable} 구문을 사용하여 복합 기록 생성자 또는 기록 생성자 변수를 동적으로 참조할 수도 있습니다.
저장 활성화	각 단계 변경에 대한 마법사를 자동으로 저장합니다.
검토 단계 표시	마법사 단계와 필드 값을 요약하기 위해 검토 및 제출 단계가 표시됩니다.
마지막 단계에서 제출 표시	**true**이면 제출 버튼이 마지막 단계에 표시됩니다.
검토 단계 레이블	검토 및 제출 단계의 레이블입니다.

마법사의 필드, 단계, 섹션 또는 질문에 대한 서비스 카탈로그 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 카탈로그 항목 마법사에 단계, 섹션 또는 질문 추가
- 카탈로그 마법사 양식

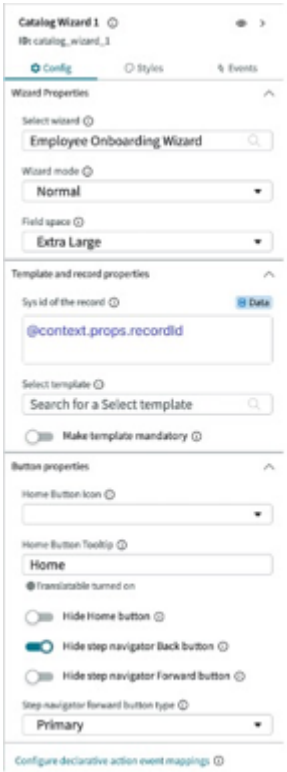


필드 값을 설정하면 단계, 레이아웃, 레이블 및 기타 요소가 포함된 결과 마법사가 다음과 같이 나타납니다.

Service Catalog 마법사의 요소

3. UI 빌더(UIB) 구성요소를 사용하여 카탈로그 마법사 구성요소 속성을 설정합니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 Customize UI Builder pages using components .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



a. 마법사 선택: 환경을 만들 마법사를 선택합니다(이전 단계에서 만든 마법사를 선택할 수 있음).

b. 마법사 모드: 이 경험에 대한 모드를 선택합니다.

c. 필드 공간: 마법사의 필드 사이에 표시되어야 하는 간격을 지정합니다. 가능한 값은 **Small**, **Medium**, **Large** 및 **Extra Large**입니다.

d. 기록 **Sys_id**: 표준 모드에서는 마법사에서 편집하거나 만들 기록의 sys_id입니다. 템플릿 모드에서 편집 중인 템플릿의 sys_id입니다.

e. 템플릿 선택: 마법사에 적용해야 하는 템플릿을 선택합니다. 템플릿 선택 옵션은 일반 모드에서만 적용할 수 있습니다.

f. 템플릿을 필수로 설정: 예일 경우 기록을 생성하려면 템플릿을 제공해야 하며 표준 모드에서만 적용할 수 있습니다.

g. 홈 버튼 아이콘: 홈 버튼 아이콘 대신 나타나는 아이콘을 선택합니다.

h. 홈 단추 숨기기: 예일 경우 홈 단추가 마법사에서 숨겨집니다.

i. 단계 탐색기 뒤로 버튼 숨기기: 예일 경우 마법사의 바닥글에서 뒤로 버튼을 숨깁니다.

j. 단계 탐색기 앞으로 버튼 숨기기: 예일 경우 마법사의 바닥글에서 앞으로 또는 계속 버튼을 숨깁니다.

k. 단계 탐색기 앞으로 단추 유형: 마법사 바닥글에서 앞으로 단추의 단추 유형을 지정합니다. 가능한 값은 기본 또는 보조입니다.

자세한 내용은 개발자 설명서 사이트에서 Next Experience 구성 요소를 참조하십시오.

마법사에 대한 서비스 카탈로그 선언적 동작 작성

관리자가 마법사에서 서비스 카탈로그 단추(마법사 작업)를 구성할 수 있도록 선언적 동작을 만들고 구성합니다.

시작하기 전에

카탈로그 마법사에 대한 선언적 작업에는 두 가지 유형이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- UXF 클라이언트 작업: 선언적 작업을 작성하고 작업을 UIB 페이지 수준 이벤트 핸들러에 매핑합니다. 대화 상자를 열거나 다른 카탈로그 마법사를 여는 등의 UIB 수준에서 이벤트를 처리해야 하는 경우 이를 사용합니다.
- 클라이언트 스크립트: 단추 클릭 시 실행되는 클라이언트 스크립트를 사용합니다. 카탈로그 마법사에 연결된 복합 기록 생성자의 g_form 필드를 조작해야 하는 경우 이를 사용합니다.

카탈로그 마법사 모델은 카탈로그 마법사에 대한 선언적 작업 모델로, 마법사의 속성을 정의하는 모델 필드가 있습니다. 이러한 필드를 사용하여 페이로드에 포함할 수 있는 항목(UXF 클라이언트 작업 유형의 경우)을 정의하거나, 마법사에 버튼 표시 조건을 정의합니다. 모든 마법사는 카탈로그 마법사 모델을 사용하여 선언적 작업을 만들어야 합니다.

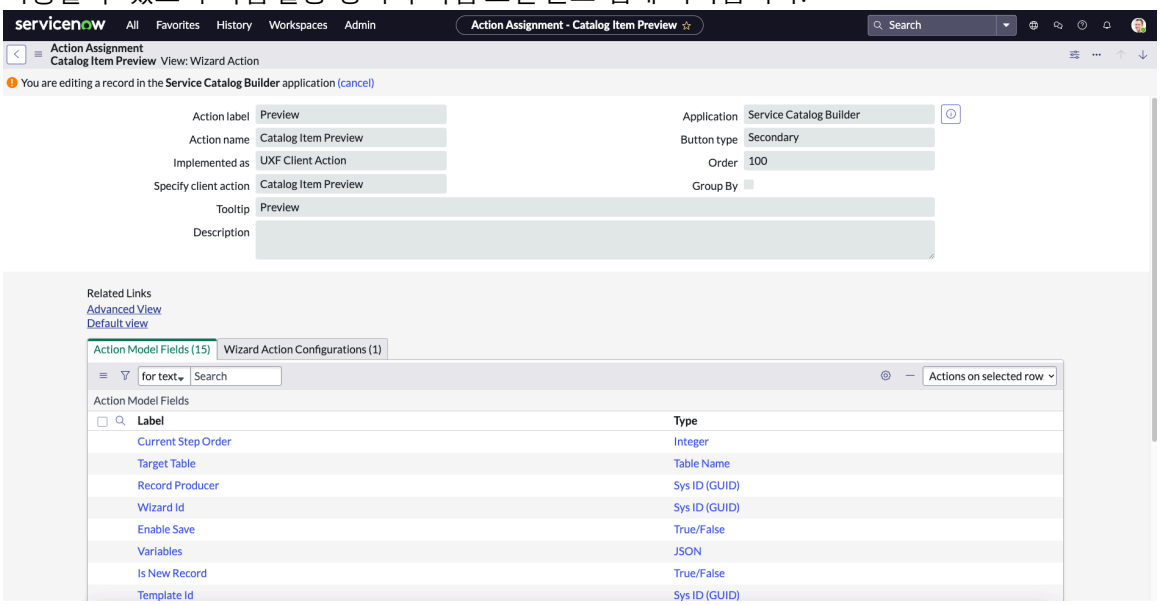
필요한 역할: wizard_admin, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 마법사 > 카탈로그 마법사 선언적 작업.

> **중요사항:**
> 이 탐색 경로는 선언적 작업을 생성하는 데만 사용합니다. 이 경로는 선언적 작업 양식이 로드될 때 필드를 올바르게 설정합니다.

2. 새로 만들기를 클릭하여 새 선언적 작업을 만듭니다.
3. 페이로드를 작성할 카탈로그 마법사 작업 모델 필드를 지정합니다.
   작업 모델 필드는 카탈로그 마법사 선언적 작업에 기본적으로 사용할 수 있으며 작업 할당 양식의 작업 모델 필드 탭에 나타납니다.



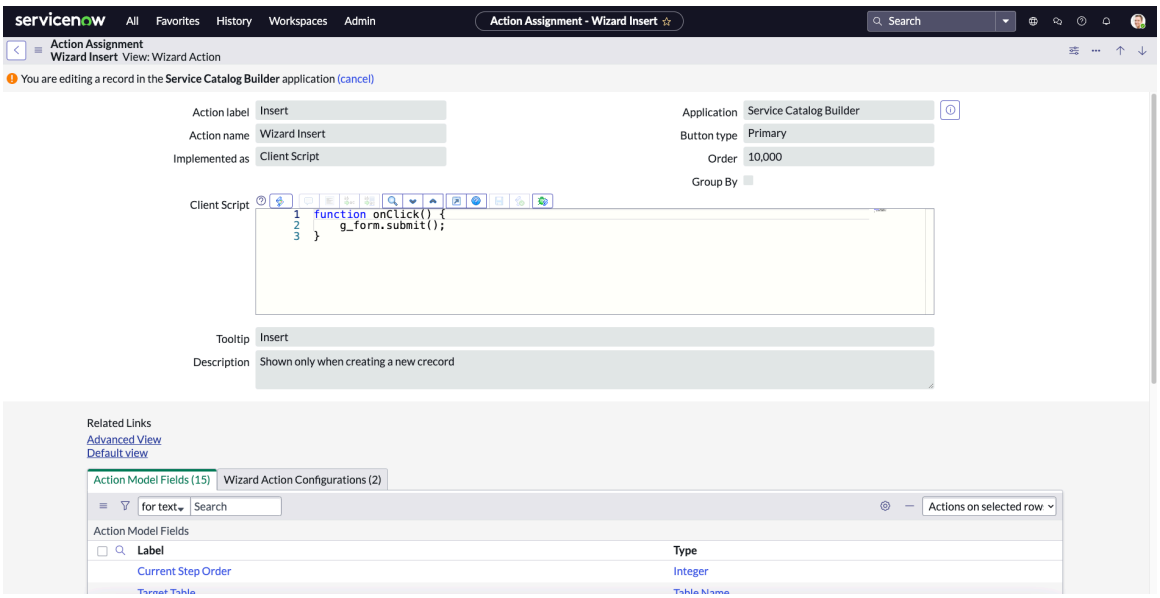
작업 모델 필드 탭

필드	설명
현재 단계 순서	현재 선택된 단계의 순서입니다.
대상 테이블	마법사에서 사용하는 기록 생성자 또는 복합 기록 생성자의 대상 테이블입니다.
기록 생성자	마법사에서 사용하는 기록 생성자 또는 복합 기록 생성자의 Sys_id입니다.
마법사 **ID**	마법사의 Sys_id입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
저장 활성화	마법사 기록의 저장 사용 필드 값입니다.
변수	마법사와 연관된 복합 기록 생성자 변수의 이름과 값을 포함하는 객체입니다.
새 기록 여부	마법사를 사용하여 새 기록을 만들 때 값은 **True** 입니다.
템플릿 **ID**	마법사에 적용된 템플릿의 Sys_id입니다.
검토 단계가 있음	마법사 기록의 검토 단계 있음 필드 값입니다.
마지막 단계임	마법사의 마지막 단계인지 여부를 나타냅니다. 마지막 단계는 순서에 종속되지 않으며 마법사의 클라이언트 스크립팅 또는 UI 정책에 따라 동적으로 변경될 수 있습니다.
더티 양식	마법사에 저장되지 않은 변경 내용이 있는 경우 값은 **True** 입니다.
제출	마법사 제출이 진행 중인 경우 값은 **True** 입니다.
모드	마법사가 작동 중인 모드(템플릿 또는 표준 모드)입니다.
대상 기록 데이터	해당 사항 없음(이 필드는 사용되지 않습니다.)
기록 **ID**	마법사에서 만들거나 편집 중인 기록의 Sys_id입니다.

4. 작업(예: 삽입 또는 삭제)에 대한 작업 레이블 링크를 클릭합니다.



작업 할당 양식

필드	설명
작업 레이블	마법사의 단추에 대한 레이블을 표시합니다.
작업 이름	작업의 식별자입니다.
다음으로 구현됨	마법사 선언적 작업에 대한 UXF 클라이언트 작업 또는 클라이언트 스크립트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
클라이언트 작업 지정	다음으로 구현된 경우의 페이로드 정의는 UXF 클라이언트 작업입니다.
클라이언트 스크립트	다음으로 구현됨필드 값이 클라이언트 스크립트인 경우 이 값을 지정해야 합니다. **중요사항:** 마법사에 연결된 CRP의 변수만 사용할 수 있습니다.
도구 설명	버튼에 대한 도구 설명입니다.
단추 유형	가능한 값은 기본 또는 보조입니다.
순서	단추가 표시되는 시퀀스입니다.
그룹화 기준	단추가 그룹의 일부인 경우 선택해야 하는 옵션입니다.
그룹	그룹화 기준 옵션의 버튼이 속한 그룹입니다. 그룹화된 단추는 마법사에서 분할 단추로 표시됩니다.
스크립팅된 클라이언트 조건	단추 표시 중에 평가할 조건입니다. 예: mode=='template'&&variables.var=='xxxx'. **주:** 이 필드는 기본적으로 양식에 표시되지 않습니다.

5. 제출을 클릭하여 마법사 작업을 만듭니다.
6. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 마법사 〉 카탈로그 마법사 작업 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
   마법사에서 선언적 작업을 사용할 수 있도록 마법사 작업 구성 기록을 만듭니다. 양식에 다음 필드를 입력합니다.

마법사 작업 구성 기록

필드	설명
이름	마법사 작업 구성 기록의 식별자입니다.
선언적 작업	카탈로그 마법사 모델을 사용하여 만든 선언적 작업을 선택합니다.
적용 대상	이 작업이 표시되어야 하는 마법사 모드입니다. 값은 일반 모드, 템플릿 모드 또는 모두 (두 모드 모두)입니다.
전역	이 작업 구성은 특정 마법사에 매핑되었는지 여부에 관계없이 모든 마법사에 적용됩니다. **주:** 기본적으로 전역 작업 저장 및 제출을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
오버플로우	이 버튼은 오버플로우 메뉴의 일부로 표시됩니다.
강제 저장	작업을 트리거하기 전에 마법사에서 필드 값이 업데이트된 경우 마법사를 저장합니다.
레이블 재정의	선언적 작업에 지정된 레이블을 재정의할 레이블을 입력합니다.
버튼 유형 재정의	선언적 동작에 의해 지정된 버튼 유형이 재정의됩니다.

7. 다음으로 이동 카탈로그 마법사 〉 유지관리 마법사.

선언적 작업을 마법사에 단추로 표시하려면 마법사 작업 구성을 카탈로그 마법사와 매핑합니다.

선언적 작업을 추가할 마법사를 엽니다. 관련 목록 마법사 작업 구성을 사용하여 마법사와 마법사 작업 구성 사이에 매핑 기록을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 클릭하여 새 구성을 직접 만듭니다.

b. 편집을 클릭하여 기존 구성을 첨부하고 마법사와 구성 사이에 매핑 기록을 생성합니다. 매핑 기록에는 특정 작업을 숨기는 토글도 있습니다.

c. 특정 작업을 숨기려면 작업 필드 숨기기를 True로 전환합니다.

> 팁:
> 전역 구성이 있는 단추는 기본적으로 마법사에서 사용할 수 있습니다. 마법사에서 전역 작업을 숨기려면 전역 구성을 마법사에 매핑하고 숨기기 작업을 예로 설정합니다.

카탈로그 마법사에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 카탈로그 마법사 만들기.

8. UI 빌더의 구성 탭에서 선언적 작업 이벤트 매핑 구성 작업을 사용합니다.
선언적 작업 구성 이벤트 매핑은 선언적 작업의 UXF 클라이언트 작업 유형에만 적용할 수 있습니다. 페이지 수준 이벤트 핸들러를 만든 다음, 선언적 작업을 페이지 레벨 이벤트 핸들러에 매핑하고 페이로드를 지정합니다. UI 빌더에서 이벤트를 선언적 작업에 바인딩하는 방법에 대한 자세한 내용은 선언적 작업에 이벤트 바인딩 섹션을 참조하세요.

카탈로그 작성기 설정

카탈로그 항목 구축 프로세스를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 카탈로그 작성기 홈페이지에서 조직별 카탈로그 작성 프로세스 설명서로 사용자를 안내하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. sys_properties.list로 이동합니다.

b. *glide.sc.builder.content_url property*을 선택합니다.

c. 시스템 속성 양식의 값 필드에서 선택한 문서의 URL을 지정합니다.

절대 URL과 상대 URL을 모두 포함할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 절대 URL: https://www.youtube.com
- 상대 URL: sp?id=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. 옵션: 특정 포털에서 카탈로그 항목을 미리 보려면 다음 단계를 수행합니다.

a. sys_properties.list로 이동합니다.

b. *glide.sc.builder.preview_portal_id*을 선택합니다.

c. 시스템 속성 양식의 값 필드에서 포털 이름을 지정합니다.

(Optional) 기본값은 swp입니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

3. 카탈로그 항목 템플릿을 만들거나 복제합니다.

템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 항목 템플릿 만들기 또는 편집.

4. 옵션: 카탈로그 항목 템플릿에 액세스할 수 있는 사용자가 해당 템플릿을 사용하여 만든 모든 항목을 편집할 수 있도록 하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. sys_properties.list로 이동합니다.

b. *glide.sc.builder.template_access*을 선택합니다.

c. 시스템 속성 양식의 값 필드에서 값을 true로 설정합니다.

(Optional) 기본값은 false입니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

5. 옵션: 카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목을 제출한 후 트리거되는 게시 전 하위 플로우를 정의하고 구성합니다.

(Optional) 이 하위 플로우는 카탈로그 항목이 제출된 후 게시되기 전에 실행됩니다. 예를 들어, 카탈로그 작성기에서 편집된 카탈로그 항목을 제출한 후의 승인 플로우입니다.

7분 길이의 이 비디오를 시청하면서 카탈로그 항목의 게시 전 하위 플로우를 정의하고 구성하는 방법을 알아보십시오.

게시 전 하위 플로우 정의 및 구성

a. 다음 입력 및 출력 매개변수를 지정하여 게시 전 하위 플로우를 만듭니다.

(Optional) 템플릿: 카탈로그 작성기 - 항목 검토 하위 플로우를 복사한 다음, 하위 플로우를 정의할 수도 있습니다. 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 하위 플로우를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

템플릿: 카탈로그 작성기 - 항목 검토 하위 플로우 입력 매개변수

매개변수	유형	설명
catalog_item	문자열	카탈로그 항목의 초안 버전 sys_id입니다.

템플릿: 카탈로그 작성기 - 항목 검토 하위 플로우 출력 매개변수

매개변수	유형	설명
state	문자열	게시 전 하위 플로우의 상태입니다. 가능한 값: ▪ completed: 검토 중 상태의 항목에 대해 게시 프로세스가 트리거됩니다. ▪ failed: 항목의 상태를 검토 중에서초안으로 되돌립니다. 주: 완료 및 실패 값은 대/소문자를 구분하며 같은 방법으로 선택해야 합니다.

하위 플로우 필드 유형에 대한 자세한 내용은 필드 유형을 참조하십시오.

b. *glide.sc.builder.item_review_flow* 속성을 만듭니다.

i. sys_properties.list로 이동합니다.

ii. 새로 만들기를 클릭합니다.

iii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	속성의 고유 식별자입니다. 지정합니다*glide.sc.builder.item_review_flow*.
유형	속성의 유형입니다. 문자열을 지정합니다.
값	검토 하위 플로우의 sys_id입니다.

iv. 제출을 클릭합니다.

6. 옵션: 카탈로그 작성기 단계에 대한 피드백 패널의 컨텐츠를 수정하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. sc_wizard_feedback.list로 이동합니다.

b. 카탈로그 마법사 피드백 목록에서 편집할 피드백 패널 컨텐츠를 선택합니다.

c. 카탈로그 마법사 피드백 양식의 컨텐츠 필드에서 컨텐츠를 편집합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

7. 옵션: 카탈로그 항목을 보고 편집할 수 있는 사용자를 결정하려면 속성에 *glide.sc.builder.item_filter_mode* 값을 지정합니다.

a. sys_properties.list로 이동합니다.

b. *glide.sc.builder.item_filter_mode* 속성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 시스템 속성 양식의 값 필드에 다음 값 중 하나를 지정합니다.

- 기본값: 사용자가 읽기 권한이 있는 모든 카탈로그 항목이 표시됩니다. 기본값으로 설정된 경우, 사용자에게 해당 항목에 대한 쓰기 권한이 없으면 해당 항목이 편집될 수 없습니다.
- **catalog_editor**: 사용자가 카탈로그 편집자 또는 카탈로그 관리자인 모든 항목이 표시되며 편집할 수 있습니다.
- **owner_only**: 사용자가 소유자인 모든 항목이 표시되며 편집할 수 있습니다.

> **주:**
> 사용자에게 catalog_admin 역할이 있는 경우, 사용자는 속성에서 선택한 항목에 관계없이 모든 카탈로그 항목을 보고 편집할 수 있습니다.

단계 기반 서비스 이행 플로우 구성

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목을 생성하는 동안 서비스 이행 단계를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, catalog_builder_editor 또는 catalog_admin

이 태스크 정보

기본 시스템에서는 단계 기반 요청 이행 플로우를 사용할 수 있습니다. 여기에는 서비스 이행 플로우에 정의된 모든 단계를 실행하는 서비스 이행 단계 기본 플로우 하위 플로우가 포함됩니다. 다음은 하위 플로우의 입력 및 출력 매개변수입니다.

서비스 이행 단계 기본 플로우 입력 매개변수

매개변수	유형	설명
작업	참조	RITM 기록

서비스 이행 단계 기본 플로우 출력 매개변수

매개변수	유형	설명
state	문자열	하위 플로우의 상태입니다. 가능한 값: • completed: 모든 단계가 완료되었습니다. • failed: 하위 플로우 또는 단계 구성 누락과 같은 잘못된 구성으로 인해 하나 이상의 단계가 실패했습니다.

하위 플로우 필드 유형에 대한 자세한 내용은 필드 유형을 참조하십시오.

조직에 서비스 이행 단계 전후에 실행할 프로세스가 있는 경우 플로우를 생성하고 단계 기반 서비스 이행 플로우로 구성되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 플로우를 워크플로우 스튜디오 생성합니다(트리거 유형을 Service Catalog로 설정). 서비스 이행 단계 기본 플로우 하위 플로우가 이 플로우에서 호출되는지 확인합니다.

   Service Catalog 트리거 유형을 사용하여 플로우를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Service Catalog 트리거를 사용하여 플로우 생성을 참조하십시오.

2. 플로우를 서비스 이행 플로우로 등록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 서비스 이행 단계 레지스트리.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 이행 플로우 레지스트리 양식

필드	설명
서비스 이행 플로우 레지스트리	워크플로우 스튜디오 서비스 이행 단계를 활성화하려는 플로우입니다.
애플리케이션	서비스 이행을 위해 플로우가 지원되는 애플리케이션 범위입니다.
활성	플로우에 대한 서비스 이행 지원을 활성화하는 옵션입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

서비스 이행 단계 유형 생성

기본 시스템의 단계 유형에서 지원하는 것 이상으로 서비스 이행 사용 사례의 범위를 확장합니다. 카탈로그 항목 소유자는 서비스 이행 단계 유형을 사용하여 요청 이행 프로세스의 일부인 여러 단계를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기본 시스템에서 다음 단계 유형을 사용할 수 있습니다.

- 작업
- 사용자 지정 승인
- 관리자 승인

프로시저

1. 단계를 실행하는 데 필요한 정보를 저장하도록 데이터 저장소를 설정합니다. 이 정보는 요청 이행 프로세스를 정의하는 동안 카탈로그 항목 소유자가 제공합니다. 다음 중 하나를 수행합니다.

2. 카탈로그 항목 소유자가 해당 단계의 데이터 저장소(기본 테이블 또는 확장 테이블)에 제공한 값을 저장할 기록 생성자를 생성합니다. 기록 생성자 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 생성자 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 서비스 이행 단계 - 속성 세트 변수 세트는 기록 생성자에 자동으로 추가되며 기록 생성자에서 제거해서는 안 됩니다.
- 확장된 테이블에 정의된 모든 추가 열에는 기록 생성자에서 매핑된 해당 변수가 있어야 합니다.
- 편집 허용 옵션과 저장 옵션 필드를 표시하도록 기록 생성자 양식을 구성합니다. 또한 편집 허용 옵션을 선택하고 **Save Options** 필드의 값을 **Save in Destination**으로 설정합니다.
- catalog_builder_editor 역할을 가진 사용자가 기록 생성자를 제한하지 않도록 합니다.

3. 템플릿: 서비스 이행 단계 하위 플로우를 복사한 다음 하위 플로우를 정의하여 일련의 작업을 수행하는 하위 플로우를 생성합니다. 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 하위 플로우를 참조하십시오.

템플릿: 서비스 이행 단계 하위 플로우 입력 매개변수

매개변수	유형	설명
requested_item	참조	RITM 기록
service_fulfillment_step_data	참조	단계 데이터 기록. 하위 플로우를 종료하기 전에 상태를 다음 값 중 하나로 업데이트합니다. ○ 취소됨 ○ 실패 ○ 완료됨
service_fulfillment_step	참조	카탈로그 항목에 정의된 단계입니다. 단계 구성에 정의된 기록 생성자가 기록을 삽입하는 테이블을 참조해야 합니다. 단계 기록을 업데이트하지 마십시오.

하위 플로우 필드 유형에 대한 자세한 내용은 필드 유형을 참조하십시오.

4. 단계 구성을 생성하여 서비스 이행 단계 유형의 동작과 표시를 정의합니다.

a. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 서비스 이행 단계 구성.

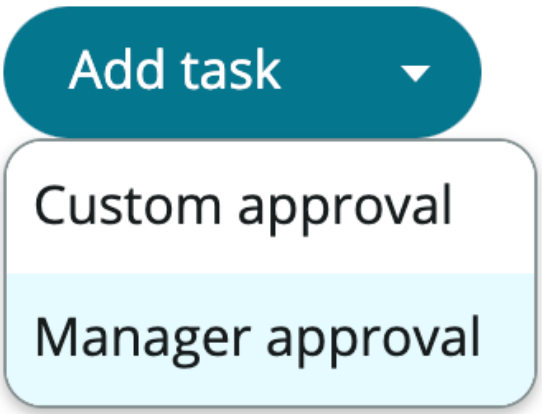
b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 이행 단계 구성 양식

필드	설명
이름	단계 구성의 이름입니다.
애플리케이션	단계 구성이 지원되는 애플리케이션 범위입니다.
활성	플로우에 대한 서비스 이행 지원을 활성화하는 옵션입니다.
주문	단계 구성의 순서입니다. 단계 구성 순서에 따라 해당 서비스 이행 단계 유형이 이행 단계의 단계 영역에 있는 목록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	순서가 가장 낮은 단계 구성에 해당하는 단계 유형이 목록 옆에 표시되며, 다른 모든 단계 구성의 단계 유형은 순서에 따라 목록에 포함됩니다. 서비스 이행 단계 유형의 순서 
숨기기	이행 단계의 단계 영역에 있는 목록에서 이 단계 구성에 해당하는 단계 유형을 숨깁니다. 기존 단계에는 영향을 미치지 않습니다.
간단한 설명	단계 구성에 대한 설명입니다.
생산자	단계의 데이터 저장소에 단계 유형의 인스턴스를 생성하는 기록 생성자입니다.
서비스 이행 하위 플로우	요청 이행 프로세스 중에 트리거되는 하위 플로우입니다.
동적 제목	이행 단계의 단계 영역에서 해당 서비스 이행 단계에 대해 표시되어야 하는 텍스트입니다. 값을 입력하지 않으면 단계 구성 이름이 표시됩니다. 동적 텍스트를 표시하려면 연결된 기록 생성자가 기록을 생성하는 단계의 데이터 저장소(기본 테이블 또는 확장 테이블)의 필드 이름을 포함하면 됩니다. 예를 들어 기본 시스템에서 사용자 지정 승인 단계 구성의 동적 제목 필드에는 ${approval_title}# ## 값이 포함됩니다. *approval_title* 다음은 연결된 기록 생성자인 사용자 지정 승인 추가가 기록을 생성하는 서비스 이행 승인 단계 [sc_service_fulfillment_approval_step] 테이블의 필드입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

카탈로그 항목 마법사에 단계, 섹션 또는 질문 추가

단계, 섹션 또는 질문을 카탈로그 항목 마법사에 추가하면 카탈로그 항목 편집자가 카탈로그 항목을 생성하는 동안 사용자 지정 상세 정보를 입력할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

이 태스크 정보
이 비디오에서는 카탈로그 항목 마법사에 단계, 섹션 또는 질문을 추가하는 방법을 보여줍니다. 이 비디오에서는 카탈로그 항목 마법사에 단계, 섹션 또는 질문을 추가하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 마법사 〉 유지관리 마법사.
2. 카탈로그 항목 생성 또는 기록 생성자 생성을 선택하여 수정할 마법사를 나타냅니다.
3. 카탈로그 작성기 마법사에 단계, 섹션 또는 질문을 추가합니다.

   카탈로그 마법사 양식의 필드와 필드에 대한 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 마법사 양식.

카탈로그 항목 템플릿 만들기 또는 편집

카탈로그 항목 생성 또는 편집 프로세스 중에 적용할 수 있는 카탈로그, 범주, 변수 유형 및 포털 설정과 같은 속성을 미리 지정하거나 제한사항을 제공합니다. 카탈로그 항목 또는 기록 생성자에 대한 템플릿을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목 템플릿 생성

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 대시보드 탭을 선택하고 카탈로그 항목 템플릿 만들기를 선택합니다.
3. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 카탈로그 항목의 표준입니다.
   - 기록 생성자를 위한 기록 생성자
4. 마법사에서 각 단계에 대한 정보를 지정합니다.

카탈로그 항목 템플릿 작성 마법사

단계	설명
템플릿 상세 정보	○ 기본 정보: 템플릿 이름, 짧은 설명 및 템플릿 범위를 사용하여 기록을 만드는 옵션을 포함합니다. 기록을 만드는 데 템플릿 범위 사용 확인란을 선택하면 이 템플릿을 사용하여 만든 기록 생성자 또는 카탈로그 항목이 템플릿 범위에 만들어집니다. ○ 템플릿 사용 가능 대상: 템플릿을 사용할 수 있는 사용자에 대한 사용자 기준을 지정합니다. 기준이 일치하는 사용자에게는 catalog_builder_editor 역할이 있어야 합니다. 주: 최대 50개의 사용자 기준을 추가할 수 있습니다.
세부사항	○ 기본 정보: 항목 이름 및 간단한 설명에 대한 제안입니다. ○ 항목 상세 정보: 항목 설명에 대한 제안입니다.
대상	기록 생성자가 기록을 작성하는 대상 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계	설명
	주: 이 단계는 기록 생성자 템플릿에 사용할 수 있습니다.
위치	항목을 연결할 수 있는 카탈로그, 범주 및 주제입니다. 카탈로그 항목을 에서 검색할 수 서비스 포털있도록 카탈로그 및 범주를 구성합니다. 주제 카드에서 카탈로그 항목에 대한 분류 및 관련 주제를 선택하여 카탈로그 항목을 에서 검색할 수 직원 센터있도록 합니다. **주:** 최대 50개의 카탈로그 또는 범주를 추가할 수 있습니다.
질문	항목에 포함되어야 하는 질문 세트(변수 세트)입니다. 또한 소유자 권한 정의 아이콘( )을 선택하여 템플릿을 사용하여 항목에 사용할 수 있는 질문 유형을 제한할 수 있습니다.
설정	포털에서 카탈로그 항목 동작을 구성하는 설정입니다서비스 포털(예: 직원 센터 및). 포털에 다음 버튼 또는 옵션을 표시할지 여부를 결정합니다. ○ 카트에 추가 ○ 초안으로 저장 ○ 수량 선택기 ○ 제공 시간 ○ 첨부 파일 ○ 첨부 파일을 필수로 만들기 예를 들어 카탈로그 항목에 대해 포털에 초안으로 저장 버튼을 표시하지 않으려면 '초안으로 저장' 숨기기 옵션을 선택합니다.
액세스	항목을 사용할 수 있거나 사용할 수 없는 사용자를 지정하는 사용자 기준입니다.
이행	이 템플릿을 사용하여 항목과 연결하려는 플로우 또는 워크플로우입니다.
무효화	카탈로그 항목을 생성하는 동안 적용되는 제한 사항입니다. ○ 편집 가능: 여기에 지정된 속성만 편집할 수 있습니다. ○ 지정해야 함: 답변해야 하는 편집 가능한 속성입니다. 다음 속성을 필수로 설정해야 합니다. ▪ 항목 이름 ▪ 기록 제출 테이블 ○ 제한된 선택: 여러 값을 선택할 수 있는 속성(예: 카탈로그, 범주, 사용 가능 대상, 사용 불가 대상)의 경우 항목을 생성하는 사용자는 템플릿에 지정된 값 내에서만 옵션을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.
검토 및 제출	템플릿 정보를 검토하고 제출합니다.

주:
각 단계에 대해 피드백 패널의 정보를 검토하여 해당 단계에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 카탈로그 항목 템플릿을 편집하려면 카탈로그 항목 템플릿 탭을 선택하고 필요한 템플릿을 선택한 후 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

   a. 항목을 편집하려면 필요한 사항을 변경하고 저장을 선택합니다.

   주:
   - 템플릿에 대한 변경 사항은 기존 항목에 자동으로 적용되지 않습니다.
   - 기존 카탈로그 항목을 편집하는 동안 템플릿의 새 값은 항목에서 자동으로 업데이트되지 않지만 새 제한이 적용됩니다. 예를 들어 새 범주가 템플릿에 추가되어도 해당 범주는 카탈로그 항목에 자동으로 추가되지 않습니다. 그러나 범주에 대한 제한이 적용됩니다.
   - 질문 세트를 템플릿에 추가해도 템플릿을 사용하는 기존 카탈로그 항목에는 영향을 주지 않습니다.

   b. 카탈로그 항목 템플릿을 복제하려면 복제를 선택합니다.

   주:
   카탈로그 항목 템플릿은 카탈로그 작성기에서 삭제할 수 없지만 에서 삭제할 Now Platform수 있습니다. 템플릿이 삭제되면 템플릿을 사용하는 모든 카탈로그 항목과의 연결이 해제되고 이러한 제한은 더 이상 해당 항목에 적용되지 않습니다.

템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 생성

카탈로그 항목 요청에 대해 서비스 카탈로그에서 항목을 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용 가능한 카탈로그 항목 템플릿 중 하나를 사용하여 카탈로그 항목을 생성해야 합니다.

비즈니스 소유자가 카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목을 만드는 방법을 보여 줍니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 대시보드 탭을 선택하고 새 카탈로그 항목 만들기를 클릭합니다.
3. 생성 프로세스와 관련된 단계를 검토하고 계속을 클릭합니다.
4. 목록에서 템플릿을 선택하고 이 항목 템플릿 사용을 클릭합니다.

   주:
   - 템플릿을 선택하면 이 템플릿의 미리 보기를 사용할 수 있습니다.
   - 자신에게 할당된 템플릿만 볼 수 있습니다.
   - 템플릿 구성에 따라 항목을 생성하거나 편집하는 동안 미리 지정된 값이 있고, 편집할 수 없고, 선택할 수 있는 옵션이 제한되어 있고, 필수인 속성이 거의 없습니다.
   - 기록 생성자에 대한 기록 전송 테이블을 선택할 때 해당 범위의 테이블만 선택할 수 있습니다.

5. 템플릿에서 각 단계가 정의된 방식에 따라 필요한 정보를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작성기 단계

단계	설명
세부사항	○ 기본 정보: 항목 이름 및 간단한 설명입니다. ○ 항목 상세 정보: 항목에 대한 설명입니다.
대상	기록 생성자가 기록을 작성하는 대상 테이블입니다. 주: 이 단계는 기록 생성자 템플릿을 사용할 때 사용할 수 있습니다.
위치	항목이 속할 수 있는 카탈로그, 범주 및 주제입니다. 템플릿에 지정된 카탈로그, 범주 및 주제만 볼 수 있습니다. 카탈로그 항목을 에서 검색할 수 서비스 포털있도록 카탈로그 및 범주를 구성합니다. 주제 카드에서 카탈로그 항목에 대한 분류 및 관련 주제를 선택하여 카탈로그 항목을 에서 검색할 수 직원 센터있도록 합니다.
질문	항목에 대한 질문 세트(변수 세트) 또는 질문입니다. 기본적으로, 템플릿에 포함된 질문 세트는 추가되며 제거할 수 없습니다. 사용 가능한 질문 유형은 템플릿에 지정된 유형으로 제한됩니다. 새 질문 삽입 목록에서 추가 질문 세트, 질문, 비활성화된 질문, 1열 컨테이너, 2열 컨테이너 및 줄 바꿈을 포함할 수 있습니다. 질문 및 지원되는 질문 유형 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목에 대한 질문 생성. 질문에 동적 양식 동작을 추가할 수도 있습니다. 동적 양식 비헤이비어 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 작성기에서 질문 편집. 주: ○ 질문 세트 내의 문제는 편집할 수 없습니다. 질문 세트는 끌어서 놓아 순서를 변경할 수 있습니다. ○ 템플릿에 지정된 질문 세트는 제거할 수 없지만 사용자가 추가한 질문 세트는 제거할 수 있습니다. ○ 문제 세트를 제거하면 항목과의 연결만 제거되고 질문 세트는 삭제되지 않습니다. ○ 1열 질문 세트는 1열 또는 2열 컨테이너에 추가할 수 있습니다. 2열 질문 세트는 컨테이너에 추가할 수 없습니다. ○ 카탈로그 항목에 대한 질문은 해당 카탈로그 항목에 대한 서비스 이행 단계를 생성할 때 단계에 조건을 적용할 수 있는 옵션으로 사용할 수 있습니다.
설정	포털에서 카탈로그 항목 동작을 구성하는 설정입니다(예: 직원 센터서비스 포털 요청 방법에 따라). 예를 들어 첨부 파일 추가를 위한 버튼이나 옵션을 표시할지, 필수 항목으로 설정할지 또는 요청하는 동안 항목의 초안을 저장할지 여부를 결정할 수 있습니다.
액세스	항목을 사용할 수 있거나 사용할 수 없는 사용자를 지정하는 사용자 기준입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계	설명
	주: 최대 50개의 사용자 기준을 추가할 수 있습니다.
이행	이 항목과 연결할 플로우 또는 워크플로우입니다. 이 카탈로그 항목을 이행할 수 있는 방법을 정의합니다. 카탈로그 항목이 서비스 이행 단계를 지원하는 플로우와 워크플로우 스튜디오 연결되면 항목을 생성하는 카탈로그 항목 소유자는 플로우 내에서 단계를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 단계 기반 요청 이행 플로우는 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다. 서비스 이행 단계 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 이행 단계 정의. 흐름에 대한 워크플로우 스튜디오 자세한 내용은 흐름을 참조하십시오.
검토 및 제출	항목을 검토하고 제출합니다.

주:
단계 이름 옆에 있는 점은 필수 필드가 있음을 나타냅니다.

6. 각 단계에서 변경 내용을 저장하려면 저장을 클릭합니다.
항목 속성에 대한 모든 편집 내용은 다음 단계로 이동할 때 자동으로 저장됩니다.
7. 포털 Now Mobile또는 가상 에이전트 대화에서 카탈로그 항목을 미리 보려면 미리 보기를 클릭합니다.

주:
항목을 미리 볼 때 항목과 상호 작용할 수 있지만 제출할 수는 없습니다.

a. 포털에서 항목을 미리 보려면 다음 내 보기 필드에 대해 포털을 선택합니다.

주:
포털 미리 보기는 카탈로그 작성기에 대해 구성된 포털 URL을 기반으로 합니다.

b. 에서 Now Mobile항목 표현을 보려면 다음 내 보기 필드에서 **Now Mobile**을 선택합니다.

c. 대화에서 가상 에이전트 카탈로그 항목을 미리 보려면 필드에서 보기 내에서 보기 가상 에이전트를 선택합니다.

서비스 관리 가상 에이전트 주제 블록 플러그인(com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) 및 이러한 플러그인 중 하나를 설치해야 합니다.

- Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot)
- Glide 가상 에이전트 Lite(com.glide.cs.chatbot.lite)

속성에 `glide.sc.builder.va_preview_topic_id` sys_id 지정된 가상 에이전트 대화가 열립니다. 기본적으로 이 속성에는 기본 시스템 카탈로그 작성기 미리 보기 주제의 sys_id 있습니다. 이 주제에 대한 자세한 내용은 카탈로그 작성기 미리 보기 주제 대화 문서를 참조하십시오. 기본 시스템 주제를 사용하는 경우 다음 시나리오가 가능합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대화 모드에 항목이 지원되는 경우, 질문에 답변하여 가상 에이전트 대화에서 항목을 미리 볼 수 있지만 항목에 대한 요청을 제출할 수는 없습니다. 대화 모드에서 카탈로그 항목이 지원되는 경우에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 NLU.
- 대화 모드에 항목이 지원되지 않는 경우 항목의 포털 미리 보기에 대한 링크가 제공됩니다.
- 필요한 플러그인이 설치되지 않은 경우 카탈로그 항목 제출에 대한 샘플 대화 경험을 표시하는 일러스트레이션이 표시됩니다.

d. 새 탭에서 미리 보기를 열려면 새 탭에서 미리 보기 열기를 클릭합니다.

주:
항목을 변경하고 저장하면 열린 탭에서 미리 보기가 동적으로 새로 고쳐집니다.

8. 게시되지 않은 초안 항목을 삭제하려면 삭제를 클릭합니다.

주:
게시된 항목은 삭제할 수 없지만 비활성화할 수는 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

주:
항목을 제출하기 전에는 초안 상태이며 카탈로그에서 사용할 수 없습니다.

서비스 이행 단계 정의

간단한 서비스 이행 단계를 생성하여 카탈로그 항목 요청을 이행하는 방법을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 관리자

이 태스크 정보
카탈로그 항목을 생성하는 동안 이행 단계를 구성하려면 서비스 이행 단계를 지원하는 플로우와 연결합니다 워크플로우 스튜디오 .

이행 프로세스에는 여러 단계가 포함될 수 있습니다. 이러한 단계는 순차적으로 실행하거나 병렬로 실행되도록 그룹화할 수 있습니다.

다음 비디오는 비즈니스 소유자가 서비스 이행 단계를 사용하여 카탈로그 항목의 이행 프로세스를 정의하는 방법을 보여줍니다.

비즈니스 소유자가 서비스 이행 단계를 사용하여 카탈로그 항목의 이행 프로세스를 정의할 수 있는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 카탈로그 항목을 만드는 이행 단계에서 선택한 플로우 필드에서 서비스 이행 단계를 지원하는 플로우를 선택합니다.

2. 단계 영역에서 다음 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 작업을 생성하려면 작업 추가를 클릭합니다.

i. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 양식

필드	설명
작업	
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다. 단계 영역에 나타납니다.
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
담당 그룹	작업을 할당해야 하는 사용자 그룹입니다.
담당자	작업이 할당된 사용자입니다.
우선순위	이 작업의 우선순위입니다.
실행 시기	
시퀀스	이전 단계와 관련이 있는 이 단계의 시퀀스입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 이전 단계: 이 단계는 이전 단계 또는 그룹으로 그룹화됩니다. 그룹화된 모든 단계가 동시에 실행됩니다. ▪ 이전 단계 후: 이 단계는 이전 단계 다음에 배치됩니다. 주: 첫 번째 단계인 경우 이 필드는 편집할 수 없습니다.
조건	단계를 실행해야 하는지 여부를 정의하는 조건입니다. 조건을 적용할 수 있는 옵션은 서비스 이행 단계를 생성하는 카탈로그 항목에서 사용할 수 있는 질문입니다. 질문에 대한 자세한 내용은 템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 생성 주제를 참조하십시오.

ii. 추가를 클릭합니다.

b. 사용자 지정 승인을 생성하고 단계를 승인할 수 있는 사용자를 정의하려면 다음을 수행합니다.

i. **Add** task(작업 추가) 옆의 목록에서 **Custom** approval(사용자 지정 승인)을 클릭합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 지정 승인 양식

필드	설명
사용자 지정 승인	
사용자	이 단계를 승인할 수 있는 사용자입니다.
그룹	이 단계를 승인할 수 있는 사용자 그룹입니다.
승인 유형	필요한 승인의 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 모두 승인: 할당된 모든 사용자 및 사용자 그룹이 승인한 경우에만 단계가 승인됩니다. ▪ 모두 승인: 할당된 사용자 또는 할당된 사용자 그룹의 사용자가 승인하면 단계가 승인됩니다.
실행 시기	
시퀀스	이전 단계와 관련이 있는 이 단계의 시퀀스입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 이전 단계: 이 단계는 이전 단계 또는 그룹으로 그룹화됩니다. 그룹화된 모든 단계가 동시에 실행됩니다. ▪ 이전 단계 후: 이 단계는 이전 단계 다음에 배치됩니다. 주: 첫 번째 단계인 경우 이 필드는 편집할 수 없습니다.
조건	단계를 실행해야 하는지 여부를 정의하는 조건입니다. 조건을 적용할 수 있는 옵션은 서비스 이행 단계를 생성하는 카탈로그 항목에서 사용할 수 있는 질문입니다. 질문에 대한 자세한 내용은 템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 생성 주제를 참조하십시오.

iii. 추가를 클릭합니다.

c. 관리자 승인을 생성하고 이 단계를 승인할 수 있는 사용자를 정의하려면 다음을 수행합니다.

i. 작업 추가 옆의 목록에서 관리자 승인을 클릭합니다.

ii. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

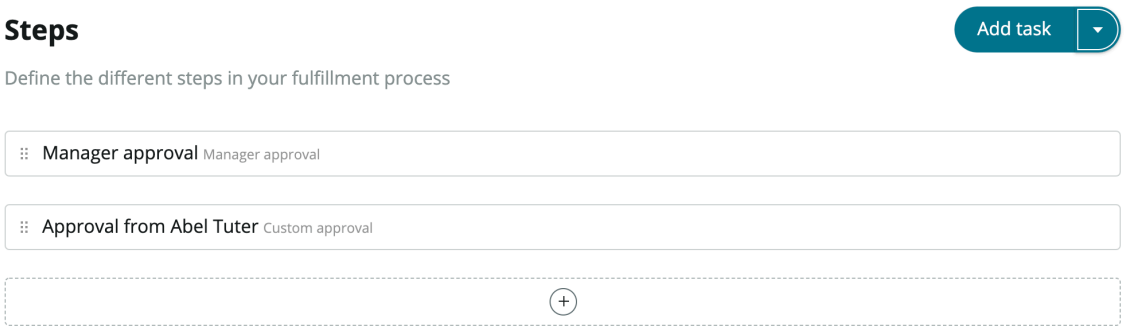
관리자 승인 양식

필드	설명
실행 시기	
시퀀스	이전 단계와 관련이 있는 이 단계의 시퀀스입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 이전 단계: 이 단계는 이전 단계 또는 그룹으로 그룹화됩니다. 그룹화된 모든 단계가 동시에 실행됩니다. ▪ 이전 단계 후: 이 단계는 이전 단계 다음에 배치됩니다. 주: 첫 번째 단계인 경우 이 필드는 편집할 수 없습니다.
조건	단계를 실행해야 하는지 여부를 정의하는 조건입니다. 조건을 적용할 수 있는 옵션은 서비스 이행 단계를 생성하는 카탈로그 항목에서 사용할 수 있는 질문입니다. 질문에 대한 자세한 내용은 템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 생성 주제를 참조하십시오.

iii. 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 이행 단계

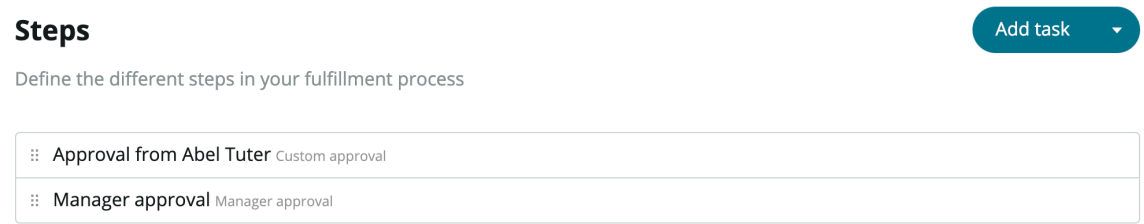


3. 제공 예상 시간 지역의 일 필드에 RITM을 완료해야 하는 시간을 지정합니다.

   기한은 서비스 이행 플로우가 트리거되는 시기를 기준으로 계산됩니다.

4. 옵션: 단계를 편집하려면 편집 아이콘( ).).
5. 옵션: 단계를 삭제하려면 삭제 아이콘(⊗).
6. 옵션: 단계를 다시 정렬하려면 단계를 끌어 놓습니다.
7. 옵션: 단계를 그룹화하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 단계를 끌어서 다른 단계 또는 단계 그룹에 놓습니다.
   - 이 단계를 이전 단계 또는 그룹과 함께 그룹화하려면 병합 아이콘(Y .)을 클릭합니다.

     병합된 서비스 이행 단계

8. 옵션: 단계 그룹에서 단계를 분리하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 별도 아이콘(Y)을 클릭합니다. 단계가 그룹 뒤에 배치됩니다.
   - 그룹 밖으로 단계를 끌어 원하는 위치에 놓습니다.

카탈로그 작성기 미리 보기 주제 대화

카탈로그 작성기를 통해 사용자는 대화의 가상 에이전트 카탈로그 항목을 미리 볼 수 있습니다.

이 대화는 카탈로그 항목 요청 주제 블록을 사용합니다. 이 항목 블록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 NLU.

서비스 관리 가상 에이전트 Topic Blocks 플러그인(com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) 및 이러한 플러그인 중 하나를 설치해야 합니다.

- Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot)
- Glide 가상 에이전트 Lite(com.glide.cs.chatbot.lite)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작성기에서 사용자가 필요한 항목을 선택하고 미리 보기 탐색을 할 때 다음 시나리오가 가능합니다.

- 대화 모드에 항목이 지원되는 경우, 질문에 답변하여 가상 에이전트 대화에서 항목을 미리 볼 수 있지만 항목에 대한 요청을 제출할 수는 없습니다. 대화 모드에서 카탈로그 항목이 지원되는 경우에 대한 정보는 서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 NLU 문서를 참조하십시오.
- 대화 모드에 항목이 지원되지 않는 경우 항목의 포털 미리 보기에 대한 링크가 제공됩니다.
- 필요한 플러그인이 설치되지 않은 경우 카탈로그 항목 제출에 대한 샘플 대화 경험을 표시하는 일러스트레이션이 표시됩니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 NLU

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목에 대한 질문 생성

카탈로그 항목을 제출하기 전에 요청자가 대답해야 하는 질문을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

템플릿을 구성하는 동안 템플릿 소유자(catalog_admin)가 템플릿에서 허용한 경우 카탈로그 작성기의 항목 생성 프로세스에서 다음 질문 유형을 사용할 수 있습니다. 이러한 질문 유형은 유형 및 하위 유형으로 그룹화됩니다.

- 텍스트
  - 한 줄. 의 한 줄 텍스트 변수 유형 Now Platform입니다.
  - 여러 줄. 의 여러 줄 텍스트 변수 유형 Now Platform.
  - 서식 있는 텍스트. 의 HTML 변수 유형 Now Platform.
- 옵션
  - 확인란입니다. 의 Now Platform확인란 변수 유형.
  - 예/아니요. 예/아니요 의 변수 유형 Now Platform.
- 선택
  - 드롭다운(고정 값). 에서 상자 변수 유형을 Now Platform선택합니다.
  - 드롭다운(테이블의 값). 에서 선택 상자 변수 유형을 조회합니다 Now Platform.
  - 기록 참조. 의 Now Platform참조 변수 유형.
  - 라디오. 의 복수 선택 변수 유형 Now Platform.
  - 다중 선택. 의 목록 수집기 변수 유형 Now Platform입니다.
- 날짜/시간
  - 날짜. 의 Now Platform날짜 변수 유형 .
  - 날짜 및 시간. 의 Now Platform날짜 및 시간 변수 유형
- 레이블 표시
  - 일반 텍스트입니다. 의 Now Platform레이블 변수 유형.
  - 서식 있는 텍스트. 서식 있는 텍스트 레이블 변수 유형 .Now Platform

이러한 질문 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그 변수의 유형.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 카탈로그 작성기 〉 새 카탈로그 항목 작성 〉 질문 을 클릭하고 새 질문 삽입을 클릭합니다.
2. 질문 생성 양식에서 필요한 상세 정보를 지정합니다.

주:

- 양식의 필드는 질문 유형과 하위 유형에 따라 달라집니다.
- 각 질문을 구성하는 동안 미리 보기를 사용할 수 있습니다.
- 질문을 저장한 다음 편집할 때까지 질문 미리 보기에 다음 질문 유형에 대한 상호작용이 표시되지 않습니다.
  - 기록 참조
  - 다중 선택
  - 드롭다운(테이블의 값)
- 질문 미리 보기에는 주석이 표시되지 않습니다.

a. 질문 탭에서 상세 정보를 지정합니다.

질문 탭

필드	설명
유형	
질문 유형	질문 유형이 분류되는 그룹입니다.
질문 하위 유형	질문의 하위 유형입니다. 템플릿에 허용된 질문 유형만 사용할 수 있습니다.
세부사항	
필드에 매핑	질문을 기록 생성자 테이블의 특정 필드에 매핑합니다.
질문 레이블	카탈로그 항목을 주문하는 동안 요청자에 대한 질문입니다. 서식 있는 텍스트 질문 하위 유형의 경우 카탈로그 항목 양식에 표시할 형식이 지정된 레이블을 지정할 수 있습니다.
이름	질문을 식별하기 위한 내부 이름입니다. 이름에는 공백이나 특수 문자를 사용할 수 없습니다. 밑줄 문자만 허용됩니다.
필수	질문이 필수인지 지정하는 옵션입니다.
숨김	질문을 숨길지 여부를 지정하는 옵션입니다.
읽기 전용	질문이 읽기 전용인지 여부를 지정하는 옵션입니다.

b. 주석 탭에서 상세 정보를 지정합니다.

이 탭은 다음과 같은 질문 하위 유형에 사용할 수 있습니다.

- 단일 라인
- 여러 라인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서식 있는 텍스트
- 예/아니요
- 드롭다운(고정 값)
- 드롭다운(테이블의 값)
- 기록 참조
- 라디오
- 날짜
- 날짜 및 시간
- 다중 선택

주석 탭

필드	설명
지시사항	
지침 표시	질문에 지침을 표시할지 여부를 지정하는 옵션입니다.
지침 레이블	카탈로그 항목을 주문하는 동안 요청자에 대한 지침입니다.
지시사항	자세한 지침 내용입니다.

c. 추가 상세 정보 탭에서 상세 정보를 지정합니다.

이 탭은 다음과 같은 질문 하위 유형에 사용할 수 있습니다.

- 단일 라인
- 드롭다운(테이블의 값)
- 기록 참조
- 다중 선택

추가 상세 정보 탭

필드	설명
확인	
1줄 질문 유형에 사용할 수 있음	
텍스트 확인	시스템에 설정된 정규 표현식 확인에 따라 지정된 텍스트 값을 확인하는 옵션입니다.
소스	
드롭다운(테이블의 값), 기록 참조 및 다중 선택 질문 하위 유형에 사용할 수 있습니다.	
테이블	선택 항목이 검색되는 테이블입니다.
필드	선택으로 표시해야 하는 필드입니다. 이 필드는 기록 참조 및 다중 선택 하위 유형에 사용할 수 없습니다.
필터 조건	선택 항목을 필터링하는 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 선택 탭에서 세부 정보를 지정합니다.

이 탭은 다음과 같은 질문 하위 유형에 사용할 수 있습니다.

- 드롭다운(고정 값)
- 드롭다운(테이블의 값)
- 예/아니요
- 라디오

선택 탭

필드	설명
설정	
선택 사항 없음 포함	질문에 대한 선택 항목으로 없음 을 포함하는 옵션입니다.
선택 방향	선택 항목을 표시할 방향입니다. 가능한 옵션은 **Down** 및 **Across**입니다. 이 옵션은 라디오 질문 하위 유형에만 사용할 수 있습니다.
첫 번째 항목 선택 금지	첫 번째 선택을 무시하는 옵션입니다. 이 옵션은 라디오 질문 하위 유형에만 사용할 수 있습니다.
사용 가능한 선택	
드롭다운(고정 값) 및 라디오 질문 하위 유형에 사용할 수 있습니다. 각 선택 항목에 대해 이름-값 쌍을 추가할 수 있습니다.	
표시 이름	선택 항목에 대한 레이블입니다.
값	선택한 값입니다.

e. 기본값 탭에서 세부 정보를 지정합니다.

여기에 지정된 기본값은 요청자가 항목의 카탈로그 항목 양식을 열 때 질문에 대한 답변으로 미리 선택되어 있습니다. 이 탭은 다음과 같은 질문 하위 유형에 사용할 수 있습니다.

- 단일 라인
- 여러 라인
- 예/아니요
- 라디오
- 날짜
- 날짜 및 시간
- 다중 선택

f. 자동 채우기 탭에서 질문 세부 정보를 지정합니다.

자동 채우기 값 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 작성기에서 질문에 대한 자동 채우기 값 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 질문 삽입을 클릭하여 질문에 질문을 추가합니다.

   주:

   - 연속된 확인란이 두 개 있는 경우 확인란 그룹에 대해 가상 컨테이너가 생성됩니다. 그런 다음 확인란 변수 유형만 해당 그룹 내에 추가할 수 있습니다.
   - 확인란 변수가 확인란 그룹 바로 뒤에 추가되더라도 자동으로 그룹에 추가됩니다.

카탈로그 작성기에서 질문에 대한 자동 채우기 값 구성

참조 유형의 다른 질문 값이 변경될 때마다 질문 값이 자동으로 채워지도록 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

예를 들어 카탈로그 항목에서 "요청자 선택" 질문 값이 변경될 때마다 "관리자 이름" 질문 값이 자동으로 채워지도록 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 카탈로그 항목 탭을 선택합니다.
3. 카탈로그 항목을 선택하고 질문 탭으로 이동합니다.
4. 새 질문 삽입을 선택합니다.
5. 질문 탭에서 다음을 수행합니다.
   a. 질문 유형 필드에서 선택을 선택합니다.
   b. 질문 하위 유형 필드에서 기록 참조를 선택합니다.
   c. 질문 레이블 필드에 #### ### 입력합니다.
   d. 옵션: 읽기 전용 옵션을 선택합니다.
6. 추가 상세 정보 탭의 소스 테이블 필드에서 ###(sys_user)를 검색하여 선택합니다.
7. 자동 채우기 탭에서 다음을 수행합니다.

   a. 종속된 질문 선택 필드에서 이 질문이 종속된 참조 질문을 선택합니다.

      예를 들어 요청자 선택을 선택합니다.

      목록에는 현재 카탈로그 항목에 속하는 모든 참조 및 요청 대상 질문 유형과 연관된 단일 행 변수 세트가 표시됩니다.

   b. 설정하려는 값이 포함된 필드를 선택하려면 조회 필드 선택 아이콘( ).

      목록에 sys_user 테이블의 모든 값이 표시됩니다.

   c. 목록에서 관리자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
값을 검색하려면 찾고 있는 항목을 입력합니다(예: ### 또는 닷워킹하여 필요한 값을 가져옵니다).

닷워킹에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Dot-walking to data in related tables.

8. 질문 삽입을 선택합니다.

카탈로그 작성기에서 질문 편집

동적 양식 동작을 추가하여 개선하려는 경우 기존 질문을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보
필드 및 조건 기반 필드 메시지의 값을 설정합니다. 요구 사항에 따라 질문을 필수, 표시 또는 읽기 전용으로 만듭니다. 질문을 비활성화할 수도 있습니다.

단일 행 및 다중 행 변수 세트에 속하는 질문은 편집할 수 없습니다.

- 질문이 게시된 카탈로그 항목에서 사용되는 경우 삭제할 수는 없지만 비활성으로 표시할 수는 있습니다. 비활성화된 질문 삽입 옵션을 사용하여 카탈로그 항목에 이러한 질문을 다시 포함할 수 있습니다.
- 게시된 적이 없는 새 질문을 제거하면 질문이 삭제됩니다.
- 템플릿에서 허용되지 않거나 카탈로그 작성기에서 지원되지 않는 유형의 질문은 제거할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 카탈로그 항목 탭을 선택합니다.
3. 카탈로그 항목을 선택하고 질문 탭으로 이동합니다.
4. 질문을 비활성화합니다.
   a. 질문을 가리키고 비활성화 아이콘(⊗.)을 선택합니다.
   b. 대화 상자에서 비활성화를 선택합니다.
5. 질문을 편집합니다.
   a. 질문을 가리키고 편집 아이콘(.)을 선택합니다.
   b. 필요한 사항을 변경하고 저장을 선택합니다.
6. 질문에 동적 양식 동작을 추가합니다.
   a. 질문을 가리키고 UI 정책 아이콘(0)을 선택하여 동적 동작을 정의합니다.
   b. Dynamic behavior(동적 동작) 대화 상자에서 **Define new** behavior(새 동작 정의)를 선택합니다.
   c. 작업 탭에서 필요한 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 탭

필드	설명
결과	
트리거 조건이 충족될 때 이 질문에 대한 동작을 지정하십시오.	
질문을 필수로 만들기	동적 동작 설정이 필드의 필수 상태에 영향을 주는 방식을 지정합니다. 사용 가능한 옵션: ▪ 작업 없음 ▪ 예 ▪ 아니요
질문 표시로 설정	동적 동작 설정이 필드의 표시 상태에 영향을 주는 방법을 지정합니다. 사용 가능한 옵션: ▪ 작업 없음 ▪ 예 ▪ 아니요
질문을 읽기 전용으로 만들기	동적 동작 설정이 필드의 읽기 전용 상태에 영향을 주는 방법을 지정합니다. 사용 가능한 옵션: ▪ 작업 없음 ▪ 예 ▪ 아니요
값	
조건이 충족될 때 이 질문에 대해 설정해야 하는 값을 지정하십시오.	
이 작업 수행	이 질문에 대해 설정하려는 작업을 선택합니다. ▪ 아무 작업도 수행하지 않습니다. ▪ 값 지우기: 질문 값을 지우는 옵션입니다. ▪ 값 설정: 질문의 값을 설정하는 옵션입니다.
이 값을 질문으로 설정	질문의 값을 설정하는 옵션입니다. 예를 들어 질문 유형이 선택인 저장소와 관련된 질문이 있고 사용 가능한 저장소 선택을 1TB, 256GB 및 512GB로 설정한 경우 이 필드에는 이러한 값이 표시됩니다. 질문에 대해 이러한 값 중 하나를 선택할 수 있습니다. 이 필드는 이 작업 수행 목록에서 값 설정을 선택한 경우에만 나타납니다.
필드 메시지	
조건이 충족될 때 이 질문 아래에 표시되어야 하는 유형과 메시지를 지정하십시오.	
이 필드 메시지	다음 필드 메시지 유형 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유형 설정	▪ 정보 ▪ 경고 ▪ 오류 주: 메시지를 원하지 않으면 없음을 선택합니다.
이 메시지를 필드 아래에 설정	조건이 충족될 때 표시할 메시지를 설정하는 옵션입니다.

d. 조건 탭에서 이 질문에 대한 작업을 트리거하는 조건을 추가합니다.

e. 설정 탭에서 필요한 정보를 입력합니다.

설정 탭

필드	설명
적용성	
이 동적 동작이 적용되는 시나리오	
항목이 요청될 때 적용	항목이 요청될 때 동적 동작이 적용되는지 여부를 지정하는 옵션입니다.
요청이 제출된 후 카탈로그 작업을 보는 동안 적용	요청이 제출된 후 카탈로그 작업을 보는 동안 동적 동작이 적용되는지 지정하는 옵션입니다.
요청이 제출된 후 요청된 항목 기록을 보는 동안 적용됩니다.	제출된 기록을 보는 동안 동적 동작이 적용되는지 여부를 지정하는 옵션입니다.

f. 동작 추가를 선택합니다.

주:
동적 동작이 추가되면 카탈로그 UI 정책 및 작업이 생성되고 짧은 설명이 자동으로 생성됩니다.

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목 편집

항목을 편집할 수 있는 권한이 있는 경우 기존 카탈로그 항목을 변경합니다.

시작하기 전에

- 카탈로그 관리자는 카탈로그 항목을 편집할 수 있습니다.
- catalog_builder_editor 역할이 있고 카탈로그 항목의 소유자인 경우 해당 역할을 편집할 수 있습니다. 템플릿 액세스 속성이 *glide.sc.builder.template_access***true**(기본값은 **false**)로 설정된 경우 카탈로그 항목을 생성하는 데 사용되는 템플릿에 대한 액세스 권한이 있는 catalog_builder_editor 역할을 가진 사용자라면 누구나 항목을 편집할 수 있습니다.
- 필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
카탈로그 작성기에서 게시된 항목을 편집하면 시스템은 항목 및 관련 기록(예: 변수, UI 정책, 클라이언트 스크립트)의 초안을 생성합니다. 초안 버전은 게시될 때까지 비활성 상태입니다. 게시된 항목은 게시된 상태로 유지되며 체크아웃됨 필드가 **True**로 설정됩니다.

항목을 편집하고 제출한 후에는 다음 시나리오가 가능합니다.

게시 전 하위 플로우가 구성되지 않은 경우

- 초안 버전에 대한 편집 내용은 연결된 게시된 항목과 병합됩니다.
- 초안 항목 및 관련 기록이 삭제됩니다.
- 게시된 항목의 체크 아웃됨 필드가 **False**로 설정됩니다.

사전 게시 하위 플로우가 구성된 경우

- 초안 항목의 상태가 검토 중으로 변경됩니다.
- *state* 하위 플로우 출력의 변수가 **Completed**를 반환하는 경우:
  - 초안 항목의 상태가 검토됨 으로 변경되고 초안 버전에 대한 편집 내용은 연결된 게시된 항목과 병합됩니다.
  - 게시된 항목의 상태가 게시 중으로 변경된 다음 게시됨으로 변경되고 게시된 항목의 체크아웃됨 필드가 **False**로 설정됩니다. 게시에서게시로의 상태 변경은 즉시 발생하지 않을 수 있습니다.
  - 검토한 초안 항목과 관련 기록이 삭제됩니다.
- *state* 하위 플로우 출력의 변수가 실패를 반환하면 초안 항목의 상태가 초안으로 되돌아가고 항목을 편집할 준비가 됩니다.

검토 하위 플로우 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 카탈로그 작성기 설정.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
2. 카탈로그 항목 탭을 선택합니다.

   주:
   카탈로그 작성기의 카탈로그 항목 목록 뷰에서 속성에 *glide.sc.builder.item_filter_mode* 설정된 값을 기반으로 항목을 볼 수 있습니다.

3. 편집할 항목을 선택하고 편집을 선택합니다.

   주:
   - 검토 중 상태의 항목을 편집하려면 검토를 취소해야 합니다. 검토를 취소하면 항목의 상태가 초안으로 되돌려집니다.
   - 카탈로그 항목의 대화 상세 정보를 보려면 대화 상세 정보 보기를 선택합니다.

   검토 중 상태의 항목을 편집하려면 검토를 취소해야 합니다. 검토를 취소하면 항목의 상태가 초안으로 되돌려집니다.

4. 필요한 사항을 변경하고 저장을 선택합니다.

   질문 및 카탈로그 항목 필드 편집에 대한 자세한 내용은 해당 템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 생성문서를 참조하십시오카탈로그 작성기에서 질문 편집.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 항목을 비활성화하려면 상세 정보 단계의 기본 정보 섹션에서 항목이 활성 상태임 확인란의 선택을 취소합니다.
6. 수정된 항목을 게시하려면 검토 및 제출 단계로 이동하여 제출을 선택합니다.

관련 정보

카탈로그 작성기를 사용하여 대화형 카탈로그 개요 대시보드 보기

카탈로그 항목에 고급 기능 추가

카탈로그 클라이언트 스크립트, 데이터 조회 규칙, 고급 참조 한정자와 같은 고급 기능을 카탈로그 항목에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 카탈로그 항목에 고급 기능을 추가합니다.
   - 고급 보기에서 편집 버튼 사용.
     a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 작성기.
     b. 카탈로그 항목 탭을 선택합니다.
     c. 고급 기능을 추가할 카탈로그 항목을 선택합니다.
     d. 고급 보기에서 편집을 선택합니다.

     주:
     카탈로그 항목 마법사가 열려 있는 경우 고급 보기에서 편집하려면 마법사에서 추가 작업 아이콘(···)을 선택하고 고급 보기에서 편집을 선택합니다.

   - 고급 뷰에서 체크아웃된 항목 편집 관련 링크 사용
     a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.

     주:

     - 카탈로그 항목 옆에 있는 체크아웃된 항목의 체크아웃된 항목 아이콘(●)은 해당 항목이 카탈로그 작성기에서 편집을 위해 체크아웃된 항목의 게시된 버전임을 나타냅니다.
     - 항목 옆의 초안 항목 표시에 대한 초안 항목 아이콘(⚠)은 에서 직접 편집할 Now Platform수 있는 항목의 초안 버전임을 나타냅니다.

     b. 편집하려는 게시된 항목을 엽니다.
     c. 고급 뷰에서 체크아웃한 항목 편집 관련 링크를 선택합니다.

     주:

     - 게시된 항목이 편집을 위해 체크아웃된 경우, 에서 체크아웃Now Platform을 취소하지 않는 한 에서 항목Now Platform의 게시된 버전을 편집할 수 없습니다. 체크 아웃을 취소하면 항목이 체크 아웃된 후 적용된 모든 변경 내용이 취소됩니다.
     - 검토 중 상태의 항목을 편집하려면 검토를 취소해야 합니다. 검토를 취소하면 항목의 상태가 초안으로 되돌려집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 필요한 사항을 변경하고 업데이트를 선택합니다.
3. 카탈로그 작성기에서 동일한 항목을 편집하려면 카탈로그 작성기에서 편집을 선택합니다.
   항목이 아직 체크 아웃되지 않은 경우 이 단계에서는 해당 항목을 체크 아웃합니다.

카탈로그 항목 취소

카탈로그 작성기에서 초안 상태인 카탈로그 항목을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_builder_editor, catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보
초안 항목을 더 이상 원하지 않으면 카탈로그 작성기에서 삭제할 수 있습니다. 연결된 게시된 항목이 없는 초안 항목을 취소하면 해당 초안 항목이 삭제됩니다. 초안 항목에 게시된 항목이 연결되어 있는 경우 초안 항목은 삭제되지만 게시된 항목은 그대로 유지됩니다. 카탈로그 항목의 데이터가 편집을 시작하기 전의 상태로 되돌아갑니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 *### ####* 〉 카탈로그 작성기.
2. 카탈로그 항목 탭을 선택합니다.
3. 삭제할 카탈로그 항목을 선택합니다.

   주:
   초안 상태인 카탈로그 항목만 취소할 수 있습니다. 초안 항목을 선택하면 초안 삭제 버튼이 활성화됩니다.

4. 초안 삭제를 선택합니다.

   주:
   카탈로그 항목 마법사가 편집을 위해 이미 열려 있는 경우 삭제하려면 마법사에서 추가 작업 아이콘(···)을 선택하고 초안 삭제를 선택합니다.

업데이트 세트를 사용하여 카탈로그 항목 전송

카탈로그 항목에 대해 자동으로 생성된 업데이트 세트를 사용하여 카탈로그 작성기를 통해 게시된 카탈로그 항목을 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 쉽게 이전할 수 있습니다. 예를 들어, 비즈니스 사용자가 생성한 카탈로그 항목을 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에
카탈로그 작성기에서 생성하거나 수정한 경우에만 카탈로그 항목의 업데이트 세트에 액세스할 수 있습니다.

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 만들기를 참조하십시오.

카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목 편집을 참조하십시오.

필요한 역할: catalog_admin, catalog_builder_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 위치로 이동하여 카탈로그 항목의 업데이트 세트에 액세스합니다. 모든 > 시스템 업데이트 세트 > 로컬 업데이트 세트.
2. ##, # CB_<### ##>_<#### ## ##>_<## # ## ###>로 업데이트 세트를 검색합니다.

   주:
   카탈로그 항목에 현재 항목 범위 이외의 범위에 있는 변수, 변수 세트, 사용 가능 대상 또는 사용할 수 없음과 같은 관련 기록이 포함되어 있는 경우 관련 기록 업데이트 세트의 상위 필드가 상위 카탈로그 항목의 업데이트 세트로 설정된 배치에서 이러한 항목이 전송됩니다. 자세한 내용은 업데이트 세트 일괄 처리를 참조하세요.

3. 완료된 업데이트 세트를 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 전송합니다.
   자세한 내용은 업데이트 세트 전송을 참조하십시오.

현지화 프레임워크 카탈로그 작성기와의 통합

카탈로그 작성기 대시보드의 카탈로그 항목 탭에 있는 번역 상태 탭을 사용하면 카탈로그 항목의 번역 상태를 확인하고, 수동 또는 기계 번역 방법을 사용하여 카탈로그 항목을 즉석에서 번역할 수 있습니다.

카탈로그 작성기에서 사용을 현지화 프레임워크 시작하기 전에 다음 플러그인이 설치되어 있는지 확인하십시오.

1. 현지화 프레임워크서비스 카탈로그용 설치 관리자 플러그인: 이 플러그인을 사용하면 카탈로그 작성기에서 서비스 카탈로그 기능을 사용할 수 현지화 프레임워크 있습니다.
2. 동적 변환 플러그인: 즉석에서 기계 번역 기능을 사용할 수 있습니다.

다음 모드 중 하나를 사용하여 카탈로그 항목 정보를 번역합니다.

- 번역 요청 모드
- 자체 변환(임시) 모드

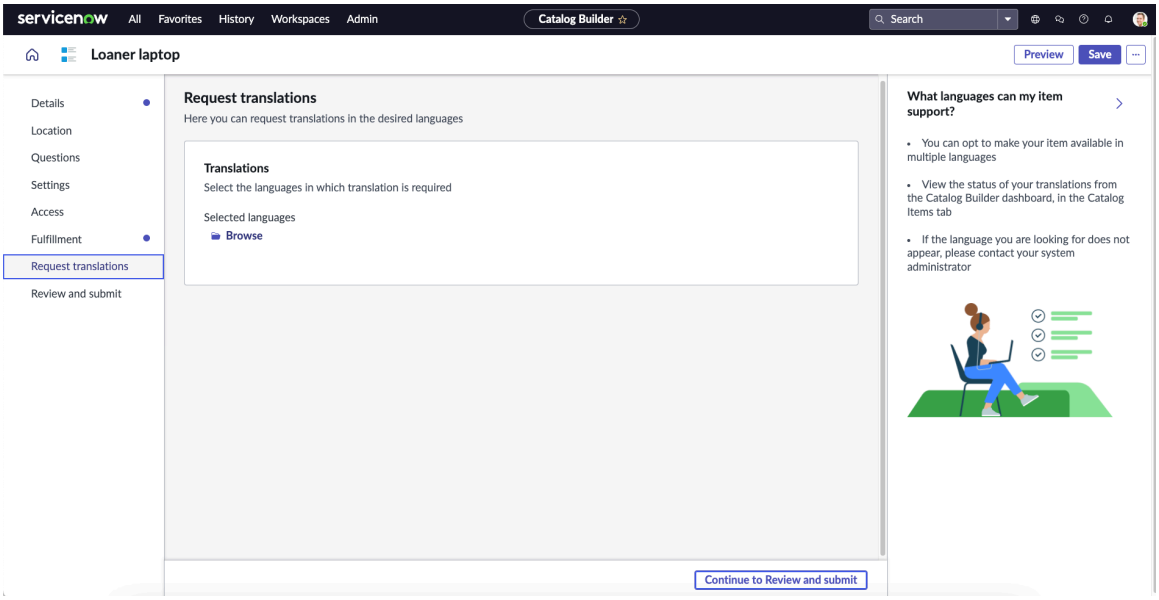
새 카탈로그 항목에 대한 번역 모드 요청

glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode 속성을 **True**로 설정하여 번역 요청 모드를 사용하도록 설정합니다.

새 항목을 만들면 마법사 단계 영역에 번역 요청 단계가 나타납니다. 찾아보기를 클릭하여 카탈로그 항목 정보를 번역할 언어를 보고 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번역 요청 단계



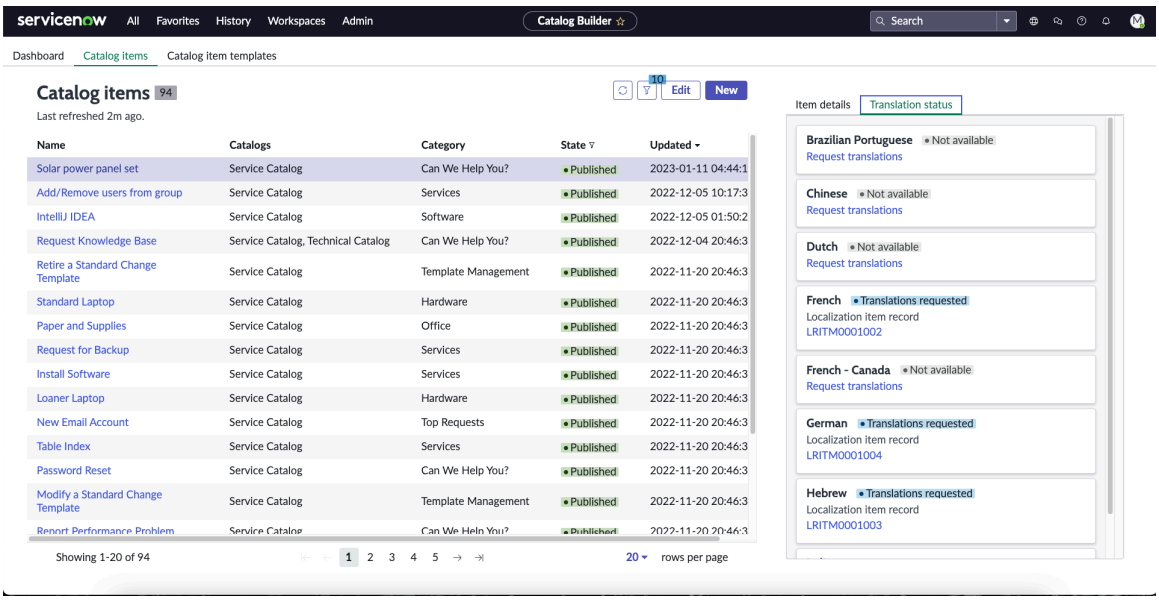
자세한 내용은 Service Catalog 항목에 대한 번역 요청을 참조하십시오.

기존 항목에 대한 번역 모드 요청

glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode 속성을 **True**로 설정하여 번역 요청 모드를 사용하도록 설정합니다.

카탈로그 항목 탭에서 번역할 기존 항목을 클릭한 다음 오른쪽 창(항목 세부정보 탭 옆)에서 번역 상태 탭을 클릭합니다. 카탈로그 항목에 대한 해당 언어의 상태와 함께 시스템에 구성된 언어 목록과 번역을 요청하는 번역 요청 링크가 표시됩니다.

번역 상태 탭



번역을 원하는 언어 아래에 있는 번역 요청 링크를 클릭합니다. 번역 요청을 확인하라는 대화 상자가 나타납니다. 번역 상태 탭에서 번역 요청을 확인하면 현지화 작업이 생성되고 해당 현지화 항목 기록("LRITMXXXXXXX")이 번역 요청 링크 대신 표시됩니다. 해당 특정 언어의 상태가 번역 요청됨으로 변경됩니다.

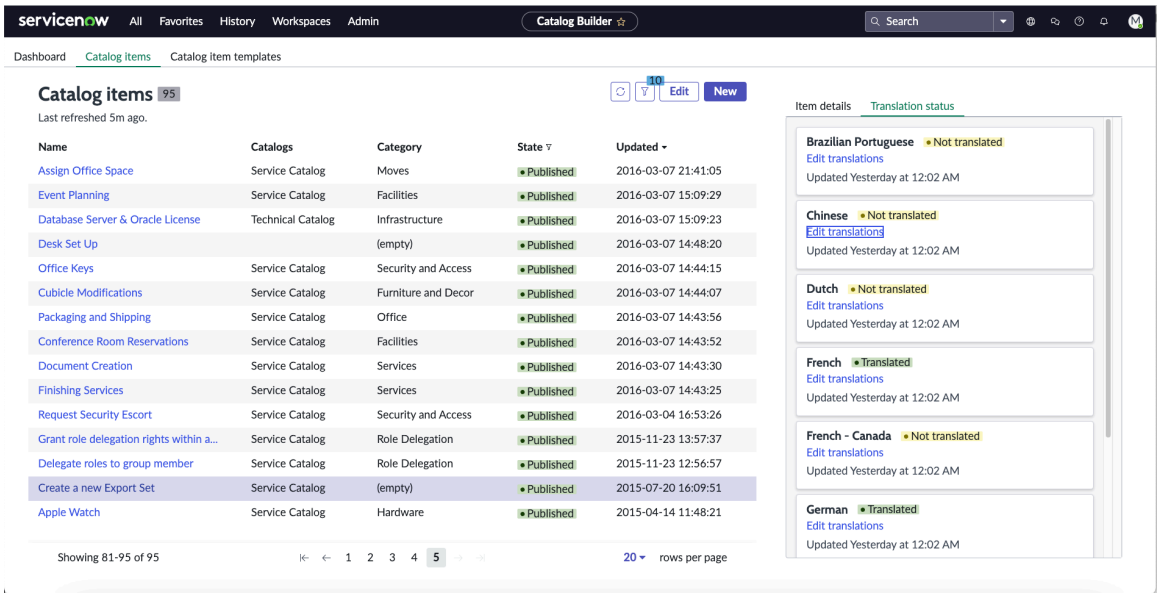
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 현지화 작업이 완료되면 현지화 프레임워크번역을 다시 요청하는 데 사용할 수 있는 번역 요청 링크가 다시 나타납니다. 테이블의 모든 필드 또는 일부 필드 또는 모든 필드에 대해 번역이 발생하는지 또는 어떤 필드도 발생하지 않는지에 따라 번역 상태 탭에서 상태가 번역됨, 부분적으로 번역됨 또는 번역되지 않음으로 변경됩니다.

자세한 내용은 Service Catalog 항목에 대한 번역 요청을 참조하십시오.

자체 변환(임시) 모드

자체 번역 모드가 있는 번역 상태 탭



자체 변환 모드를 사용하려면 glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode 속성을 **False** 로 설정합니다. 이 속성의 기본값은 **False**입니다.

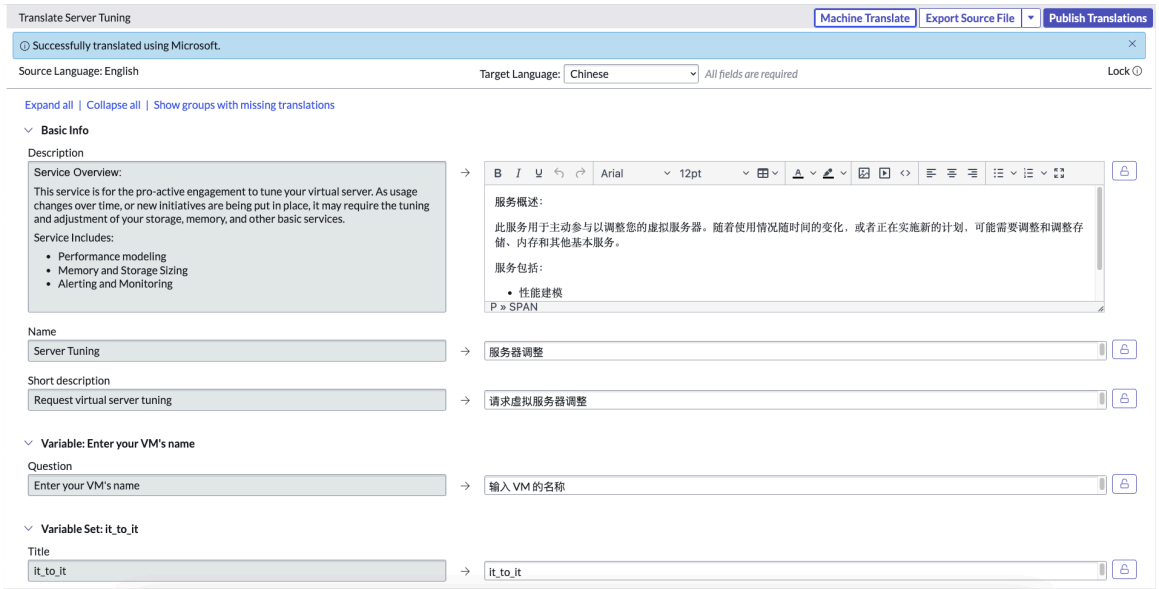
카탈로그 항목 탭에서 번역할 기존 항목을 클릭한 다음 오른쪽 창(항목 세부정보 탭 옆)에서 번역 상태 탭을 클릭합니다. 시스템에 구성된 언어 목록이 카탈로그 항목에 대한 해당 언어의 상태와 함께 표시되며, 번역을 편집할 수 있는 번역 편집 링크가 표시됩니다.

번역 편집 링크를 클릭하여 두 개의 비교 UI 영역이 포함된 다른 탭을 엽니다. 왼쪽 영역은 소스 언어이고 오른쪽 영역은 대상 또는 번역된 언어입니다. 페이지에서 언어 번역을 나란히 비교하고 필요한 경우 변경할 수 있습니다.

자세한 내용은 Service Catalog 항목에 대한 임시 번역 요청을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 번역



번역 상태

두 모드의 변환 상태

상태	모드	설명
사용할 수 없음	번역 및 자체 번역 요청	현지화 프레임워크 인사이트 기록을 사용할 수 없는 경우 시스템에 표시되는 번역 상태는 사용할 수 없음이며 상태는 언어 이름 근처에 표시됩니다.
번역되지 않음	번역 및 자체 번역 요청	시스템에 해당 언어의 특정 카탈로그 항목에 대한 번역이 없으면 언어 이름 근처에 번역되지 않음 상태가 표시됩니다.
번역 요청됨	번역 요청	항목의 언어와 연결된 활성 LRTIM이 있는 경우 요청된 번역 상태가 언어 이름 근처에 표시됩니다.
부분적으로 번역됨	번역 및 자체 번역 요청	시스템에 해당 언어의 특정 카탈로그 항목에 대한 부분 번역이 있는 경우 부분적으로 번역 됨 상태가 언어 이름 근처에 표시됩니다.
번역됨	번역 및 자체 번역 요청	해당 언어의 특정 카탈로그 항목에 대한 모든 번역이 시스템에 있는 경우 번역 됨 상태가 언어 이름 근처에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통합 서비스 카탈로그

및 와 같은 서비스 포털 다른 애플리케이션과 직원 센터통합 서비스 카탈로그 할 수 있습니다.

통합서비스 카탈로그

- 의 카탈로그 항목을 사용하여 서비스 및 제품 오퍼링에 대한 요청을 제출합니다 직원 센터.
- 카탈로그의 향상된 버전을 구성합니다. 고객이 서비스 및 제품 오퍼링과 같은 카탈로그 항목을 요청할 수 있는 위치를 사용자 지정합니다 서비스 포털 .
- 모바일을 사용하여 의 요청 및 승인 흐름을 서비스 카탈로그추적합니다.
- 요청이 제출되면 범용 요청을 생성하도록 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 구성합니다.
- 요청 제출 작업을 수행하기 위해 재사용 가능한 주제 블록을 포함하여 주제 대화를 가상 에이전트 설계합니다.

서비스 카탈로그포털 내 직원 센터

직원은 포털에서 카탈로그 항목을 사용하여 서비스 및 제품 오퍼링에 직원 센터 대한 요청을 제출할 수 있습니다.

ServiceNow# 직원 센터 는 직원들이 HR, IT, 법무, 작업 공간 및 구매를 포함한 다양한 부서에서 정보를 찾고 서비스를 요청할 수 있는 통합된 단일 포털 환경을 제공합니다. 컨텐츠 분류 프레임워크를 사용하면 카탈로그 항목을 주제 또는 하위 주제에 컨텐츠로 포함하도록 기본 IT 분류를 수정할 수 있습니다.

포털에서 직원 센터 사용하도록 설정하려면 서비스 카탈로그 다음 ServiceNow 애플리케이션과 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- 직원 센터 플러그인(sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy 플러그인(sn_ect)

에 대한 IT 분류 직원 센터

기본 시스템 분류인 직원은 Employee Experience Taxonomy 플러그인을 설치할 때 설치됩니다. 카탈로그 항목을 제공하기 위해 IT 분류에서 기본적으로 다음 IT 분류 구조를 사용할 수 있습니다.

1. 하드웨어
2. 소프트웨어
3. 네트워크
4. IT 찾아보기

에서 카탈로그 항목을 분류 주제와 연결 직원 센터

기존 및 새 카탈로그 항목, 지식베이스 문서 및 빠른 링크를 적절한 분류 주제에 연결하여 카탈로그 항목을 주제 또는 하위 주제의 콘텐츠로 사용할 수 직원 센터 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
분류 주제에 표시할 직원 센터 카탈로그 항목을 연결해야 합니다.

기본적으로 직원 센터 애플리케이션은 IT, HR, Workplace, Legal 및 Procurement에 대한 직원 중심 분류 및 분류 주제를 전달합니다. 기본 IT 분류를 사용하여 카탈로그 항목을 연결하거나 분류를 복제하여 요구 사항과 일치하는 기본 주제 구조를 직접 추가하거나 수정할 수 있습니다. 분류를 복제하려면 직원 컨텐츠에 대한 분류 클론 주제에 언급된 단계를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 분류에서 직접 기존 또는 새 카탈로그 항목을 분류 주제와 연결할 수도 있습니다. 기존 또는 새 카탈로그 항목을 분류 주제와 연결하려면 연결된 컨텐츠를 주제에 연결 주제에 언급된 단계를 참조하십시오.

통합 분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터의 통합 분류 를 참조하십시오.

카탈로그 항목을 다음에서 연결하려면 다음을 수행합니다 서비스 카탈로그.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ### #### 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 분류 주제와 연결할 항목을 선택합니다.
3. 할당된 주제 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.
4. 분류 목록에서 기본 분류를 선택합니다.
5. 적절한 주제(예: **IT)**를 선택합니다.
6. 주제 목록에서 적절한 하위 주제를 선택합니다.
   예를 들어 랩톱을 추가하려면 하드웨어를 선택한 다음 컴퓨터를 선택합니다.
7. 확인을 클릭합니다.

결과
카탈로그 항목이 선택한 분류 주제와 연관되어 있으며 .직원 센터

에서 쇼핑 카트 사용 및 희망 목록에 추가 옵션 직원 센터

카탈로그 항목을 요청하는 동안 쇼핑 카트 및 희망 목록에 추가 옵션을 제공하도록 의 메인 메뉴 구성을 직원 센터 수정합니다.

시작하기 전에
카탈로그에 대한 희망 목록 기능을 활성화합니다. 희망 목록 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 희망 목록에 카탈로그 항목 저장.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에서 기본적으로 서비스 포털 사용할 수 있는 쇼핑 카트 및 희망 목록에 추가 메뉴 옵션은 에서 사용할 수 직원 센터없습니다. 직원이 카트 및 희망 목록에 카탈로그 항목을 추가할 수 있도록 하려면 에서 직원 센터 이러한 옵션을 활성화해야 합니다.

이러한 기능이 필요하지 않은 경우 에서 원활한 경험을 위해 이러한 옵션을 서비스 카탈로그 비활성화하는 직원 센터것이 좋습니다. 에서 서비스 카탈로그 쇼핑 카트 옵션을 활성화 또는 비활성화하려면 카트 위젯 활성화 항목에서 언급한 처음 세 단계를 수행하고 희망 목록 옵션 서비스 카탈로그활성화 또는 비활성화에 대한 자세한 내용은 주제 참조 희망 목록에 카탈로그 항목 저장 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 직원 센터를 검색하여 선택합니다.
3. # ### ##### ### ######라는 메시지가 표시되면 여기를 클릭하십시오.
4. 이 기록 미리 보기 아이콘(ⓘ)을 클릭하여 메인 메뉴를 엽니다.
5. **enable_cart** 및 **enable_wishlist** 값을 **True**로 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "exclude_search_on_homepage":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "enable_wishlist":{
  "displayValue":"true",
"value":true
```


6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
쇼핑 카트 및 희망 목록에 추가 옵션이 직원 센터.

에서 희망 목록에 항목 추가 직원 센터

희망 목록에 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 추가하여 필요할 때 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **IT**.
2. 주제를 선택하여 카탈로그 항목을 확인한 다음 카탈로그에서 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 선택합니다.
3. 주문 위젯에서 희망 목록에 추가 아이콘( )을 클릭합니다.

   주:

   희망 목록에 추가된 항목을 편집하면 희망 목록 업데이트 아이콘( )이 해당 주문 위젯에 표시됩니다.

4. 확인 메시지에서 희망 목록 보기를 클릭하거나 메인 탐색 모음의 희망 목록 메뉴 옵션을 클릭합니다.
   희망 목록 세부 정보 페이지가 표시됩니다.
5. 필요한 경우 다음 작업을 수행합니다.

옵션	설명
항목 제거	희망 목록에서 항목을 제거하려면 항목 제거 아이콘( )을 클릭합니다.
희망 목록 지우기	희망 목록을 지우려면 희망 목록 지우기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
카탈로그 보기	Service Catalog 방문 페이지로 이동하려면 카탈로그 보기를 클릭합니다.

6. 희망 목록 항목 페이지로 이동하려면 희망 목록 세부 정보 페이지에서 항목의 이미지 또는 이름을 클릭합니다.

   주:
   이렇게 하면 항목의 새 인스턴스가 열리지 않고 희망 목록에 있는 인스턴스가 열려 세부 정보를 편집할 수 있습니다.

에서 쇼핑 카트에 카탈로그 항목 추가 직원 센터

쇼핑 카트에 카탈로그 항목 또는 주문 가이드를 추가하여 한 곳에 저장하고 체크아웃합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **IT**.
2. 주제를 선택하여 카탈로그 항목을 확인한 다음 카탈로그에서 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 선택합니다.
3. 주문 위젯에서 장바구니에 추가 를 클릭합니다.

   주:

   - 카트에 동일한 항목을 여러 번 추가할 수 있습니다. 카트에 항목을 추가할 때마다 해당 항목의 새 인스턴스가 만들어집니다.
   - 카트 정보가 자동으로 업데이트됩니다.

4. 확인 메시지에서 **View Cart** 를 클릭하거나 기본 탐색 모음의 **Cart** 옵션을 클릭합니다. 카트 세부 정보 페이지가 표시됩니다.
5. 카트 항목 페이지로 이동하려면 카트 세부 정보 페이지에서 항목의 이미지 또는 이름을 클릭합니다.

   주:
   이 단계에서는 항목의 새 인스턴스가 열리지 않지만 상세 정보를 편집할 수 있는 장바구니에 있는 인스턴스가 열립니다.

6. 옵션: 필요한 경우 항목 수량을 편집합니다.
7. 옵션: 카트에서 항목을 제거하려면 항목 제거 아이콘( )을 클릭합니다.
8. 옵션: 이 항목을 변경하려면 해당 항목을 선택한 다음 초안으로 저장을 선택합니다.

   (Optional) 항목이 카트에서 제거됩니다. 초안 탭의 내 요청 위젯에서 저장된 초안에 액세스할 수 있습니다 .

9. Service Catalog 방문 페이지로 이동하려면 쇼핑 계속을 클릭합니다.
10. 옵션: 장바구니에서 모든 품목을 지우려면 장바구니 비우기를 클릭하십시오.
11. 옵션: 카트에서 번들을 만들려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 번들로 저장을 클릭합니다.

b. 새 번들 만들기 창에서 번들 이름을 지정하고 포함시킬 항목을 선택합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

주:
주문 가이드가 포함된 카트에서 번들을 만들면 항목과 주문 가이드의 연결이 손실됩니다.

12. 옵션: 저장된 번들을 카트에 추가하려면 내 저장된 번들 섹션에서 번들을 열고 카트에 추가를 클릭합니다.

13. 옵션: 카트 항목을 저장된 번들로 바꾸려면 내 저장된 번들 섹션에서 번들을 열고 카트 바꾸기를 클릭합니다.

14. 체크아웃으로 계속 진행을 클릭합니다.
주문 확인 창이 표시됩니다.

15. 옵션: 배송 정보와 특수 지침을 지정합니다.

16. 옵션: 카트에 첨부 파일을 하나 이상 추가하려면 첨부 파일 추가)을 클릭합니다.

(Optional) 파일을 찾아 선택하거나, 파일을 끌거나, 첨부 파일 추가 창에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.

17. 결제를 클릭합니다.

해당 요청은 요청 번호, 전체 주문의 예상 배송 날짜, 가격 및 개별 주문 항목의 주문 상태와 함께 내 요청 페이지에 표시됩니다.

관련 정보

카탈로그 항목의 초안 저장

에서 카탈로그 항목 요청 직원 센터

SC 카탈로그 항목 위젯을 사용하여 직원 센터 카탈로그 항목을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **IT**.

2. 주제를 선택하여 카탈로그 항목을 확인한 다음 카탈로그에서 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 선택합니다.

3. 카탈로그 항목 양식에 필요한 정보를 입력합니다.

4. 수량 필드에 항목 수를 입력합니다.

5. 필요한 경우 다음 작업을 수행합니다.

옵션	설명
첨부 파일 추가	카탈로그 항목에 하나 이상의 첨부 파일을 추가하려면 첨부 파일)을 클릭합니다. 파일을 찾아 선택하거나, 파일을 끌거나, 첨부 파일 추가 창에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
카트에 추가	쇼핑 카트에 카탈로그 항목을 추가하려면 카트에 추가를 클릭하십시오.
희망 목록에 추가	희망 목록에 카탈로그 항목을 추가하려면 희망 목록에 추가 아이콘(희망 클릭합니다.

6. 지금 주문을 클릭합니다.
   주문 확인 창이 표시됩니다.
7. 요청 대상 목록에서 요청할 사용자를 선택합니다.

   주:
   기본적으로 이 목록에서는 로그인한 사용자가 선택됩니다.

8. 필요한 경우 제공 정보와 특수 지침을 지정합니다.
9. 결제를 클릭합니다.
   해당 요청이 요청 번호, 주문의 예상 배송 날짜, 가격 및 주문 상태와 함께 내 요청 페이지에 표시됩니다.

에서 주문 가이드 요청 직원 센터

에서 주문 가이드 직원 센터 로 여러 카탈로그 항목을 함께 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

이 태스크 정보
주문 가이드는 여러 카탈로그 항목이 포함된 단일 서비스 카탈로그 요청을 제출하므로 각 항목을 수동으로 요청할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 주문 가이드 문서를 참조하십시오.

예를 들어, 새 직원 고용 주문 가이드는 명함, 컴퓨터, 휴대폰 등의 흔히 신규 직원에게 필요한 여러 항목을 포함할 수 있습니다. 이 주문 가이드를 선택한 후 고객은 위치 및 직책을 포함하여 새 직원에 대한 정보를 제공할 수 있습니다. 그런 다음 주문 가이드는 제공된 세부정보에 기반하여, 명함과 같은 카탈로그 항목에 대한 주문을 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **IT**.
2. 카탈로그에서 주문 가이드를 선택합니다.
3. 필요성 설명 섹션에 필요한 정보를 입력하고 다음을 클릭합니다.

   주:
   양식의 필수 필드를 모두 입력해야 다음 버튼을 사용할 수 있습니다.

4. 옵션 선택 섹션에서 카탈로그 항목의 요구 사항을 입력하고 다음을 클릭합니다.

   주:
   - 카탈로그 항목에 사용자 입력이 필요한 필드가 있으면 아코디언에 옵션이 표시됩니다.
   - 필드가 필수 필드이면 옵션 옆에 빨간색 별표가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 카탈로그 항목 정보를 확장하거나 축소하려면 아코디언을 클릭합니다.

b. 주문 가이드 요청에서 카탈로그 항목을 포함하거나 제외하려면 아코디언의 토글 스위치를 끄기로 설정합니다.

> 주:
> 주문 가이드 요청에서 제외된 항목은 편집할 수 없으며 해당 필수 필드 제한은 무시됩니다.

c. 카탈로그 항목의 첨부 파일을 추가하려면 첨부 파일 추가 아이콘( )을 클릭하고 필요한 첨부 파일을 선택합니다.

d. 이전을 클릭하여 필요성 설명 섹션으로 이동합니다.

5. 요약 섹션에서 주문 가이드 요약을 검토합니다.

6. 옵션: 쇼핑 카트에 주문 가이드를 추가하려면 카트에 추가를 클릭합니다.

> 주:
> 카트에 주문 가이드를 추가하는 경우 카트에 있는 주문 가이드 인스턴스만 편집할 수 있습니다.

7. 옵션: 옵션 선택 섹션으로 이동하여 주문 가이드 항목을 편집하려면 편집 옵션을 클릭합니다.

8. 지금 주문을 클릭합니다.
주문 확인 창이 표시됩니다.

9. 요청 대상 목록에서 요청할 사용자를 선택합니다.

> 주:
> 기본적으로 이 목록에서는 로그인한 사용자가 선택됩니다.

10. 옵션: 필요한 경우 제공 정보와 특수 지침을 지정합니다.

11. 옵션: 카트에 첨부 파일을 하나 이상 추가하려면 첨부 파일 추가)을 클릭합니다.

(Optional) 파일을 찾아 선택하거나, 파일을 끌거나, 첨부 파일 추가 창에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.

12. 결제를 클릭합니다.
해당 요청은 요청 번호, 전체 주문의 예상 배송 날짜, 가격 및 개별 주문 항목의 주문 상태와 함께 내 요청 페이지에 표시됩니다.

관련 정보

주문 가이드 요청

주문 가이드 생성

카탈로그 항목의 초안 저장

카탈로그 항목의 초안을 저장하지만 , 직원 센터서비스 포털, 및 Now Mobile에서 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
사용하도록 설정한 경우, 양식을 삭제하고 나중에 편집하지 않으려면 초안을 저장합니다. 예를 들어, 이 절차에서는 에서 초안 직원 센터을 저장하는 방법에 대해 설명합니다.

초안으로 저장 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오카탈로그 항목 양식.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **IT**.
2. 요청할 항목을 선택하고 양식 작성을 시작합니다.
3. 양식을 채우는 데 필요한 추가 정보를 확인하고 저장하려면 초안으로 저장을 선택합니다.

   초안이 저장되었습니다. 초안 탭의 내 요청 위젯에서 저장된 초안에 액세스할 수 있습니다 .

   요청할 동일한 새 항목을 열고 항목의 초안이 이미 저장되어 있는 경우 이 항목의 초안이 존재한다는 메시지가 표시됩니다. 이 새 항목의 초안도 저장하려면 초안으로 저장 필드에서 이 항목에 고유한 이름을 지정하고 저장을 선택해야 합니다.

   초안 탭에는 동일한 항목 이름과 관련된 모든 초안 항목이 표시됩니다.

4. 편집하려는 초안 항목을 열고 제출하지 않으려면 초안 업데이트를 선택하거나 제출하려면 제출을 선택합니다.

관련 정보

에서 쇼핑 카트에 카탈로그 항목 추가 직원 센터

서비스 포털 내 서비스 카탈로그

서비스 포털을 사용하여 향상된 카탈로그 버전을 구성하십시오. 고객이 서비스와 제품 같은 카탈로그 항목을 요청할 수 있는 서비스 포털을 사용자 지정할 수 있습니다. Service Catalog 위젯을 사용하여 포털의 카탈로그를 만들 수 있습니다.

주:
Service Portal을 사용하는 기존 고객인 경우 더 나은 경험을 위해 Employee Center로 마이그레이션하는 것이 좋습니다. 직원 센터에 대한 자세한 내용은 직원 센터를 참조하십시오.

카탈로그 방문 페이지는 카탈로그 항목, 요청, 승인, 자주 사용하는 항목, 최근 항목, 저장된 번들에 접근할 수 있는 인터페이스를 제공합니다. 이 페이지는 기본적으로 zBoot 사용자가 사용할 수 있습니다.

주:
업그레이드 사용자는 서비스 포털 - Service Catalog v2 플러그인 (com.glideapp.servicecatalog.portal)을 활성화해야 합니다.

서비스 포털에서 Service Catalog의 구성 가능한 옵션 개요와 이러한 구성을 수행하는 방법을 설명합니다.

의 기본 메뉴 헤더서비스 포털에서 카탈로그 옵션을 사용하여 카탈로그 방문 페이지에 서비스 포털 액세스할 수 있습니다.

방문 페이지에는 다음이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 포털의 구성된 모든 카탈로그에서 검색하는 검색 창. 특정 항목을 검색하면 검색 결과 페이지에는 구성된 카탈로그와 범주를 기준으로 결과가 표시됩니다.

  카탈로그 및 범주에 연결된 항목만 검색할 수 있습니다. 항목의 기본 범주가 범주 필터 아래에 표시됩니다. 항목의 기본 범주가 정의된 카탈로그는 카탈로그 필터 아래에 표시됩니다.

- 서비스 카탈로그의 범주 목록과 그 안의 항목을 찾아보기 위한 범주별로 찾아보기 옵션. 범주 방문 페이지로 이동하려면 이 옵션을 클릭합니다.
- 사용자에 연결된 요청 및 승인 목록을 표시하는 요청 및 승인 위젯. 이 목록은 플랫폼의 내 요청 필터 모듈에서 사용할 수 있는 구성을 기반으로 합니다. 내 요청 필터 모듈에 대한 자세한 내용은 내 요청에 대한 필터 정의를 참조하십시오.
- 사용자에 연결된 저장된 번들을 표시하는 내 저장된 번들 위젯. 번들을 제거하거나 번들을 열어 카트를 추가하거나 번들에 있는 항목으로 바꿀 수 있습니다.
- 사용자가 가장 최근에 보거나 요청한 카탈로그 항목, 기록 생성자 또는 주문 가이드를 표시하는 내 최근 항목 위젯. 위젯의 인스턴스 옵션을 사용하면 보거나 요청한 항목을 표시할 수 있습니다. 데이터가 없는 경우에는 이 위젯이 표시되지 않습니다.
- 다른 사용자들이 조직에서 주문한 가장 인기 있는 카탈로그 항목을 표시하는 자주 사용하는 항목 위젯. 이러한 항목은 최상위 요청 동적 범주에 따라 표시됩니다. 데이터가 없는 경우 이 위젯이 표시되지 않습니다.

주:

- 요청의 주문 상태 페이지에서 스테이지 렌더러는 현재 스테이지를 축소된 뷰로 표시합니다. 모든 스테이지에 대해 이 뷰를 확장할 수 있습니다.
- 이러한 페이지에는 선택한 엔터티의 이름을 표시하는 동적 제목이 있습니다.
  - 카탈로그 항목 [sc_cat_item]
  - 카탈로그 범주 [sc_category]
  - 주문 가이드 [sc_cat_item_guide]

관련 정보

Service Catalog 위젯

Content Management 및 서비스 포털

서비스 포털에서 **Service Catalog** 범주에 접근

서비스 카탈로그 범주에 접근하여 그 안의 카탈로그 항목에 접근합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: requester

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈.
   서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.
2. 다음 중 하나를 클릭합니다.
   - 방문 페이지의 요청하기 링크입니다 서비스 포털 .
   - 서비스 포털 기본 메뉴 헤더의 카탈로그 옵션 다음에 범주별로 찾아보기 옵션.
     모든 범주의 자주 사용하는 항목이 표시됩니다.
3. 카탈로그 섹션의 목록에서 필요한 카탈로그를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Service Portal에서 카탈로그 구성을 참조하십시오.

주:

- 카탈로그 섹션은 여러 카탈로그가 있고 여러 카탈로그의 항목에 대한 접근 권한이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 목록에는 서비스 포털에 대해 구성된 모든 카탈로그가 포함되어 있습니다.

다음과 같은 정보가 표시됩니다.

- 범주 섹션에서 선택한 카탈로그의 범주.
- 선택한 카탈로그의 자주 사용하는 항목.

4. 범주 섹션에서 필요한 범주를 클릭합니다.
범주 세부 정보와 범주 내의 항목이 표시됩니다.

주:

- 범주 개수 또는 행의 아무 곳이나 클릭하면 범주 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 이름이 긴 범주의 추가 텍스트는 생략 부호로 표시됩니다. 범주 이름을 가리키면 추가 텍스트를 볼 수 있습니다.

5. 범주 항목의 표시를 변경하려면 카드 뷰 아이콘( ) 또는 그리드 뷰 아이콘( )을 클릭합니다.

주:
카탈로그 방문 페이지에서 카탈로그 항목에 접근하거나 검색 결과가 자동 완성되면 항목의 이동 경로에 해당 항목에 구성된 기본 범주를 기준으로 경로가 표시됩니다. 특정 범주에서 항목에 접근하면 항목의 이동 경로에 해당 범주를 기준으로 경로가 표시됩니다.

관련 정보

SC 범주 위젯

서비스 포털에서 희망 목록에 항목 추가

희망 목록에 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 추가하여 필요할 때 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈.
서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.
2. Service Catalog에서 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 선택합니다.
3. 주문 위젯에서 희망 목록에 추가 아이콘( )을 클릭합니다.

주:

희망 목록에 추가된 항목을 편집하면 희망 목록 업데이트 아이콘( )이 해당 주문 위젯에 표시됩니다.

4. 확인 메시지에서 희망 목록 보기를 클릭하거나 메인 탐색 모음의 희망 목록 메뉴 옵션을 클릭합니다.
희망 목록 세부 정보 페이지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 필요한 경우 다음 작업을 수행합니다.

옵션	설명
항목 제거	희망 목록에서 항목을 제거하려면 항목 제거 아이콘( )을 클릭합니다.
희망 목록 지우기	희망 목록을 지우려면 희망 목록 지우기를 클릭합니다.
카탈로그 보기	Service Catalog 방문 페이지로 이동하려면 카탈로그 보기를 클릭합니다.

6. 희망 목록 항목 페이지로 이동하려면 희망 목록 세부 정보 페이지에서 항목의 이미지 또는 이름을 클릭합니다.

주:
이렇게 하면 항목의 새 인스턴스가 열리지 않고 희망 목록에 있는 인스턴스가 열려 세부 정보를 편집할 수 있습니다.

관련 정보

SC 희망 목록 카트 위젯

쇼핑 카트에 카탈로그 항목 추가

쇼핑 카트에 카탈로그 항목 또는 주문 가이드를 추가하여 한 곳에 저장하고 체크아웃합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈.
서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.
2. Service Catalog에서 카탈로그 항목 또는 주문 가이드를 선택합니다.
3. 주문 위젯에서 카트에 추가 아이콘( )을 클릭합니다.

주:

- 카트에 동일한 항목을 여러 번 추가할 수 있습니다. 카트에 항목을 추가할 때마다 해당 항목의 새 인스턴스가 만들어집니다.
- 열려 있는 모든 탭이나 창에서 카트 정보가 자동으로 업데이트됩니다.

4. 확인 메시지나 기본 탐색 모음의 카트 메뉴 옵션에서 카트 보기를 클릭합니다.
카트 세부 정보 페이지가 표시됩니다.
5. 카트 항목 페이지로 이동하려면 카트 세부 정보 페이지에서 항목의 이미지 또는 이름을 클릭합니다.

주:
이 단계를 수행하면 항목의 새 인스턴스가 열리지 않고 카트에 있는 인스턴스가 열려 세부 정보를 편집할 수 있습니다.

6. 필요한 경우 항목 수량을 편집합니다.
7. 카트에서 항목을 제거하려면 항목 제거 아이콘( )을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. Service Catalog 방문 페이지로 이동하려면 쇼핑 계속을 클릭합니다.
9. 카트를 지우려면 카트 지우기를 클릭합니다.
10. 카트에서 번들을 만들려면:
    a. 번들로 저장을 클릭합니다.
    b. 새 번들 만들기 창에서 번들 이름을 지정하고 포함시킬 항목을 선택합니다.
    c. 저장을 클릭합니다.

    주:
    주문 가이드가 포함된 카트에서 번들을 만들면 항목과 주문 가이드의 연결이 손실됩니다.

11. 저장된 번들을 카트에 추가하려면 내 저장된 번들 섹션에서 번들을 열고 카트에 추가를 클릭합니다.
12. 카트 항목을 저장된 번들로 바꾸려면 내 저장된 번들 섹션에서 번들을 열고 카트 바꾸기를 클릭합니다.
13. 체크아웃으로 계속 진행을 클릭합니다.
    주문 확인 창이 표시됩니다.
14. 요청 대상 목록에서 요청할 사용자를 선택합니다.

    주:
    - 기본적으로 이 목록에서는 로그인한 사용자가 선택됩니다.
    - 서비스 카탈로그 위젯 "요청"에 대한 추가 열에 지정된 사용자 **[sys_user]** 테이블 열입니다. **sys_user** 테이블의 필드를 선택하십시오. 세미콜론으로 구분 해야 함 ()*glide.sc.request_for.columns* Service Catalog 속성이 요청 목록에 표시되며 지정된 열로 사용자를 검색할 수 있습니다.
    - 추가 위젯 옵션을 제공하여 요청 대상 기본값을 제어할 수 있습니다. 예:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

15. 필요한 경우 제공 정보와 특수 지침을 지정합니다.
16. 카트에 첨부 파일을 하나 이상 추가하려면 첨부 파일)을 클릭합니다.

    파일을 찾아 선택하거나, 파일을 끌거나, 첨부 파일 추가 창에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.
17. 결제를 클릭합니다.

    주문 상태 페이지에 해당 요청이 요청 번호, 전체 주문의 예상 제공 날짜, 개별 주문 항목의 주문 상태와 함께 표시됩니다.

    주:
    - 주문 상태 페이지의 인스턴스 옵션을 사용하여 미리 정의된 열을 표시합니다.
    - RITM 번호 또는 카탈로그 항목의 이름을 표시할 수 있습니다. 기본적으로 카탈로그 항목의 이름이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

SC 쇼핑 카트 위젯

에서 카탈로그 항목 요청 서비스 포털

SC 카탈로그 항목 위젯을 사용하여 서비스 포털 카탈로그 항목을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

주문 상태 페이지에서 인스턴스 클론 허용 옵션을 선택하여 요청 후 추가 동작 섹션을 표시합니다.

SC 카탈로그 항목 위젯에 대한 자세한 내용은 SC 카탈로그 항목 위젯 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈.
   홈페이지가 서비스 포털 표시됩니다.
2. 에서 서비스 카탈로그카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 선택합니다.
3. 카탈로그 항목 양식에 필요한 정보를 입력합니다.
4. 수량 필드에 항목 수를 입력합니다.
5. 필요한 경우 다음 작업을 수행합니다.

옵션	설명
첨부 파일 추가	카탈로그 항목에 첨부 파일을 추가하려면 첨부 파일 추가 아이콘( )을 클릭합니다. 파일을 찾아 선택하거나, 파일을 끌거나, 첨부 파일 추가 창에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.
카트에 추가	쇼핑 카트에 카탈로그 항목을 추가하려면 카트에 추가 아이콘( )을 클릭합니다.
희망 목록에 추가	희망 목록에 카탈로그 항목을 추가하려면 희망 목록에 추가 아이콘( )을 클릭합니다.

6. 지금 주문을 클릭합니다.
   주문 확인 창이 표시됩니다.

   주:
   기록 생성자의 경우 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 제출 버튼 레이블을 편집할 수 있습니다.

   예를 들어 레이블을 요청으로 변경하려면 Ctrl 키를 누른 상태에서 카탈로그 항목 위젯을 클릭하고, 페이지 편집기의 인스턴스를 선택한 후 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 다음 매개변수를 지정하십시오.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. 요청 대상 목록에서 요청할 사용자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 기본적으로 이 목록에서는 로그인한 사용자가 선택됩니다.
- 서비스 카탈로그 위젯 "요청"에 대한 추가 열에 지정된 사용자 **[sys_user]** 테이블 열입니다. **sys_user** 테이블의 필드를 선택하십시오. 세미콜론으로 구분 해야 함 ()*glide.sc.request_for.columns* Service Catalog 속성이 요청 목록에 표시되며 지정된 열로 사용자를 검색할 수 있습니다.
- 추가 위젯 옵션을 제공하여 요청 대상 기본값을 제어할 수 있습니다. 예:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. 필요한 경우 제공 정보와 특수 지침을 지정합니다.
9. 체크아웃을 클릭합니다.
   주문 상태 페이지에 해당 요청이 요청 번호, 주문의 예상 제공 날짜, 가격, 주문 상태와 함께 표시됩니다.

주:

- 주문 상태 페이지의 인스턴스 옵션을 사용하여 미리 정의된 열을 표시합니다.
- RITM 번호 또는 카탈로그 항목의 이름을 표시할 수 있습니다. 기본적으로 카탈로그 항목의 이름이 표시됩니다.
- 기존 기록에서 Service Catalog 항목이 주문되면 주문 항목 요청과 상위 레코드 사이에 링크가 추가됩니다.

10. 옵션: 다른 사용자에 대한 요청을 클론하려면 다음 단계를 수행합니다.

    a. 추가 동작 섹션의 다음 추가 요청 목록에서 필요한 사용자를 선택하고 제출을 클릭합니다.

    b. 요청 클론 창에서 확인을 클릭합니다.

주:

- 대량 주문 기능을 사용할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨)에서 로그인한 사용자를 지정해야 합니다. 공백은 모든 사용자(*glide.sc.allow.clone.roles*) 속성을 의미합니다.
- 여러 사용자에 대해 요청을 클론할 수 있습니다.
- 복수 행 변수 세트가 포함된 요청을 클론할 때는 복수 행 변수 세트에 지정된 정보를 클론된 모든 요청에서 사용할 수 있습니다. 복수 행 변수 세트의 모든 UI 정책과 클라이언트 스크립트도 클론됩니다.

- 지정된 각 사용자에 대해 별도의 요청이 만들어지고 해당 사용자가 요청의 요청 대상 필드에 표시됩니다.
- 클론된 요청의 시작한 사람 필드가 로그인한 사용자로 업데이트됩니다.
- 카탈로그 홈페이지에서 요청 메뉴 옵션 또는 내 요청 위젯을 선택하여 사용자에 대해 생성된 복제된 요청을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Service Catalog 요청 화면

변수 세트를 만들어 항목에 추가

서비스 포털에서 주문 가이드 요청

서비스 포털의 SC 주문 가이드 위젯을 사용하여 특정 목적을 위한 여러 카탈로그 항목이 포함된 주문 가이드를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: requester

주문 상태 페이지에서 인스턴스 클론 허용 옵션을 선택하여 요청 후 추가 동작 섹션을 표시합니다.

SC 주문 가이드 위젯에 대한 자세한 내용은 SC 주문 가이드 위젯을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈.
   서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.
2. Service Catalog에서 주문 가이드를 선택합니다.
3. 필요성 설명 섹션에 필요한 정보를 입력하고 다음을 클릭합니다.

   주:
   양식의 필수 필드를 모두 입력해야 다음 버튼을 사용할 수 있습니다.

4. 옵션 선택 섹션에서 카탈로그 항목의 요구 사항을 입력하고 다음을 클릭합니다.

   주:
   - 카탈로그 항목에 사용자 입력이 필요한 필드가 있으면 아코디언에 옵션이 표시됩니다.
   - 필드가 필수 필드이면 옵션 옆에 빨간색 별표가 표시됩니다.
   - 주문 수량 값은 수량 필드에 표시되며 주문 가이드 규칙 기반을 생성하는 동안 수량 표시 옵션을 선택한 경우에만 수정할 수 있습니다.

   a. 카탈로그 항목 정보를 확장하거나 축소하려면 아코디언을 클릭합니다.

   b. 주문 가이드 요청에서 카탈로그 항목을 포함하거나 제외하려면 아코디언의 전환을 클릭합니다.

      주:
      주문 가이드 요청에서 제외된 항목은 편집할 수 없으며 해당 필수 필드 제한은 무시됩니다.

   c. 카탈로그 항목의 첨부 파일을 추가하려면 첨부 파일 추가 아이콘( )을 클릭하고 필요한 첨부 파일을 선택합니다.

   d. 이전을 클릭하여 필요성 설명 섹션으로 이동합니다.

5. 요약 섹션에서 주문 가이드 요약을 검토합니다.
6. 쇼핑 카트에 주문 가이드를 추가하려면 카트에 추가 아이콘( )을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
카트에 주문 가이드를 추가하는 경우 카트에 있는 주문 가이드 인스턴스만 편집할 수 있습니다.

7. 옵션 선택 섹션으로 이동하여 주문 가이드 항목을 편집하려면 편집 옵션을 클릭합니다.
8. 지금 주문을 클릭합니다.
   주문 확인 창이 표시됩니다.
9. 요청 대상 목록에서 요청할 사용자를 선택합니다.

   주:
   - 기본적으로 이 목록에서는 로그인한 사용자가 선택됩니다.
   - 서비스 카탈로그 위젯 "요청"에 대한 추가 열에 지정된 사용자 **[sys_user]** 테이블 열입니다. **sys_user** 테이블의 필드를 선택하십시오. 세미콜론으로 구분 해야 함 ()*glide.sc.request_for.columns* Service Catalog 속성이 요청 목록에 표시되며 지정된 열로 사용자를 검색할 수 있습니다.
   - 추가 위젯 옵션을 제공하여 요청 대상 기본값을 제어할 수 있습니다. 예:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. 필요한 경우 제공 정보와 특수 지침을 지정합니다.
11. 주문 가이드에 대한 첨부 파일을 하나 이상 추가하려면 첨부 파일 추가)을 클릭합니다.

    파일을 찾아 선택하거나, 파일을 끌거나, 첨부 파일 추가 창에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.
12. 결제를 클릭합니다.
    주문 상태 페이지에 해당 요청이 요청 번호, 전체 주문의 예상 제공 날짜, 개별 주문 항목의 주문 상태와 함께 표시됩니다.

    주:
    - 주문 상태 페이지의 인스턴스 옵션을 사용하여 미리 정의된 열을 표시합니다.
    - RITM 번호 또는 카탈로그 항목의 이름을 표시할 수 있습니다. 기본적으로 카탈로그 항목의 이름이 표시됩니다.

13. 옵션: 다른 사용자에 대한 요청을 클론하려면 다음 단계를 수행합니다.

    a. 추가 동작 섹션의 다음 추가 요청 목록에서 필요한 사용자를 선택하고 제출을 클릭합니다.

    b. 요청 클론 창에서 확인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 대량 주문 기능을 사용할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨)에서 로그인한 사용자를 지정해야 합니다. 공백은 모든 사용자(*glide.sc.allow.clone.roles*) 속성을 의미합니다.
- 여러 사용자에 대해 요청을 클론할 수 있습니다.
- 기록 생성자가 주문 가이드에 포함되어 있으면 기록 생성자 이외의 모든 항목에 대한 요청이 만들어집니다.
- 복수 행 변수 세트가 포함된 요청을 클론할 때는 복수 행 변수 세트에 지정된 정보를 클론된 모든 요청에서 사용할 수 있습니다. 복수 행 변수 세트의 모든 UI 정책과 클라이언트 스크립트도 클론됩니다.

- 지정된 각 사용자에 대해 별도의 요청이 만들어지고 해당 사용자가 요청의 요청 대상 필드에 표시됩니다.
- 클론된 요청의 시작한 사람 필드가 로그인한 사용자로 업데이트됩니다.
- 사용자는 요청 메뉴 옵션 또는 카탈로그 홈페이지의 내 요청 위젯에서 사용자에 대해 만들어진 클론된 요청을 볼 수 있습니다.

관련 정보

주문 가이드 요청

주문 가이드 생성

요청된 항목의 표준 티켓 페이지

서비스 포털에서 요청 항목의 티켓 페이지를 구성하여 관련 정보를 표시하면서 동시에 다른 요청 유형과 유사한 레이아웃을 유지할 수 있습니다. 이 구성을 통해 서비스 포털에서 제출된 요청을 볼 때 일관된 환경을 경험할 수 있습니다.

서비스 포털에서는 기본 메뉴 헤더의 요청 옵션을 사용하여 요청된 항목의 티켓 페이지에 액세스할 수 있습니다.

새 인스턴스의 경우 기본적으로 요청된 항목에 대한 표준 티켓 페이지를 사용할 수 있습니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 표준 티켓 경로 페이지 경로 맵을 활성화해야 합니다. 이 페이지 경로 맵을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 표준 티켓 페이지의 페이지 경로 맵 활성화를 참조하세요.

요청 항목에 대한 표준 티켓 페이지 구성

요청된 항목에 대해 표준 티켓 페이지의 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 다음으로 이동 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성 을 클릭하고 sc_req_item 티켓 구성을 편집합니다. 표준 티켓 페이지를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하세요.

관련 정보

표준 티켓 페이지

모바일의 서비스 카탈로그

서비스 카탈로그의 모바일 및 추적 요청과 승인 플로우를 사용할 수 있습니다.

모바일 에이전트의 이행자 환경

ITSM ServiceNow Agent 애플리케이션을 사용하여 어디서나 카탈로그 요청, 요청된 항목 또는 변경 요청을 승인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ITSM 에이전트 또는 기술자인 경우 온라인 연결 시 모바일 앱을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 보류 중인 승인 요청을 수락하거나 거부합니다.
- 완료된 승인 요청을 봅니다.

주:

- 이 모바일 앱에서는 요청 환경을 사용할 수 없습니다.
- 기록 뷰의 변수, 예를 들어 요청된 항목 및 인시던트의 로드 시 카탈로그 UI 정책(스크립트되지 않은)이 지원됩니다.
  - 가시성 조건만 고려됩니다.
  - 값이 없는 변수는 표시되지 않습니다.
  - 이 정책은 컨테이너 변수와 확인란 그룹에도 적용할 수 있습니다.
  - 여러 행의 변수 세트는 볼 수 없는 메시지와 함께 표시되기 때문에 해당 메시지를 표시하거나 숨길 때 이러한 정책을 사용할 수 있습니다.

이 3분짜리 비디오를 통해 모바일 앱에서 승인 요청을 관리하는 방법을 알아볼 수 있습니다. 이 비디오에서는 승인 모바일 앱에 접근하고 요청을 검토하여 승인 또는 거부하는 방법에 대해 설명합니다.

활성화 정보

이 모바일 애플리케이션은 ServiceNow# 모바일 플랫폼에서 실행됩니다. ITSM 모바일 애플리케이션을 사용하도록 설정하는 ITSM Mobile Experience(com.sn_itsm_mobile) 플러그인을 활성화해야 합니다.

승인을 위한 모바일 앱 시작

모바일 장치를 사용하여 승인 요청을 관리하려면 모바일 앱의 내 승인 애플리케이션 인스턴스에 접근합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: business_stakeholder 또는 approver_user

이 태스크 정보
iOS 플랫폼의 경우에는 Apple App Store에서, Android 플랫폼의 경우에는 Google Play 스토어에서 ServiceNow# 모바일 애플리케이션을 다운로드하십시오.

프로시저

1. 모바일 앱을 열고 더하기 아이콘( )을 누릅니다.
2. ServiceNow 인스턴스를 추가합니다. 인스턴스 추가에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스 추가를 참조하십시오.
3. 요청 관리를 시작하려면 내 승인을 누릅니다.

관련 정보

Agent 모바일 앱

카탈로그 요청 승인 관리

할당된 카탈로그 요청 또는 요청 항목을 모바일 장치를 사용하여 어디서나 승인 또는 거부하여 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: business_stakeholder 또는 approver_user

프로시저

1. 모바일 앱에서 내 승인을 누릅니다.
2. 보류 중인 승인 요청을 승인하거나 거부하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 승인 보류 중 애플릿을 누릅니다.
   요청됨 상태의 모든 승인이 표시됩니다.

   b. 요청을 살짝 민 후 승인 또는 거부를 누릅니다.

   주:
   요청을 거부하는 동안 이유를 지정해야 합니다.

   c. 옵션: 보류 중인 승인 요청의 세부 정보를 보려면 해당 요청을 누릅니다.

   주:
   요청을 승인하거나 거부하려면 메뉴 아이콘( )을 누르고 승인 또는 거부를 누릅니다.

3. 완료된 승인 요청을 보려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 완료된 승인 애플릿을 누릅니다.
   수락되거나 거부된 모든 승인 요청이 표시됩니다.

   b. 요청의 세부 정보를 보려면 해당 요청을 누르십시오.

Now Mobile의 요청 환경

사용자가 Now# Mobile 앱을 사용하여 항목 또는 서비스를 요청하고 모바일에서 요청을 추적 또는 승인하도록 할 수 있습니다.

Service Catalog의 Now Mobile 활성화

관리자 역할이 있는 경우 ServiceNow Mobile 요청 네이티브 애플리케이션 화면과 애플릿 시작 관리자 플러그인(com.glide.mobile-employee)을 활성화합니다. Now Mobile 앱을 참조하십시오. 이 플러그인은 기본적으로 서비스 카탈로그 기능을 활성화합니다.

내 작업 탭

Now Mobile에 로그인할 때 서비스 카탈로그에 관련된 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- 내 할 일: 사용자에게 할당되거나 위임된 요청 및 요청 항목에 대한 승인 기록을 표시합니다.
- 내 요청: 내 요청 필터에 모바일용으로 정의된 필터를 기준으로 요청을 표시합니다. 기본적으로 인시던트 모바일 및 Service Catalog 요청 모바일 필터를 사용할 수 있습니다. 필터 구성에 대한 자세한 내용은 내 요청 구성을 참조하십시오내 요청에 대한 필터 정의.

  주:
  열려 있는 요청만 포함하는 것이 좋습니다.

서비스 탭

요청을 제출하거나 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 최근 서비스: 로그인한 사용자가 최근에 요청한 항목 및 서비스(지난 12개월 동안의 10개 항목 및 서비스)를 표시합니다.
- 자주 사용하는 서비스: 사용자가 볼 수 있는 가장 많이 요청된 항목 및 서비스(지난 12개월 동안의 10개 항목 및 서비스)를 표시합니다. 지난 12개월 동안의 최근 10개 항목 및 서비스를 표시합니다.
- 서비스 찾아보기: 찾아보고 주문할 수 있는 항목 및 서비스의 범주를 표시합니다.

  주:

  - 범주에 항목과 하위 범주가 모두 있으면 해당 범주에 해당하는 항목이 기타항목 아래에 표시됩니다.
  - 범주 목록에는 sc_category 테이블의 기록을 읽을 수 있는 권한이 있는 역할이 없는 사용자에 대한 카탈로그 정보가 표시되지 않습니다. 이러한 사용자의 경우 ACL을 추가하여 sc_catalog 테이블의 제목 필드에 대한 읽기 권한을 제공할 수 있습니다.

주:

- 모바일 앱에서는 이러한 항목 유형을 요청할 수 없습니다.
  - 컨텐츠 항목
  - 마법사
  - 표준 변경 템플릿
- 서비스 포털에서 숨겨진 모든 항목은 모바일 앱에서도 숨겨집니다.
- RITM 및 기록 뷰에서 이러한 변수 유형은 지원되지 않습니다.
  - HTML
  - 사용자 지정
  - 레이블로 사용자 지정
  - UI 페이지
- RITM 및 요청 뷰에서는 여러 행의 변수 세트가 지원되지 않습니다. 이 뷰에는 이 변수 세트를 볼 수 없다는 메시지가 표시됩니다.
- 기록 뷰의 변수, 예를 들어 요청된 항목 및 인시던트의 로드 시 카탈로그 UI 정책(스크립트되지 않은)이 지원됩니다.
  - 가시성 조건만 고려됩니다.
  - 값이 없는 변수는 표시되지 않습니다.
  - 이 정책은 컨테이너 변수와 확인란 그룹에도 적용할 수 있습니다.
  - 여러 행의 변수 세트는 볼 수 없는 메시지와 함께 표시되기 때문에 해당 메시지를 표시하거나 숨길 때 이러한 정책을 사용할 수 있습니다.

Now Mobile에서 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 범주 계층 구조 외에 카탈로그 계층 구조를 사용하여 카탈로그 항목을 찾아봅니다. 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 계층 구조를 사용하여 카탈로그 항목 찾아보기.
- 기록 생성자에 대한 전송 버튼의 레이블을 변경합니다. 버튼 레이블 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 생성자의 제출 버튼 레이블 편집.
- 모바일 카메라를 사용하여 카탈로그 항목의 변수 값을 식별하기 위한 바코드를 스캔합니다. 이는 1줄 텍스트 변수에 *barcode* 대한 속성을 사용하는 경우에만 적용할 수 있습니다. 이 변수 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 카탈로그 변수 속성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빠른 실행

빠른 실행을 만들어 카탈로그 항목에 쉽게 접근할 수 있습니다. 에서 빠른 작업을 Now Mobile만드는 방법에 대한 자세한 내용은 빠른 작업 만들기를 참조하십시오.

Siri 바로 가기

iOS 사용자는 Siri 바로 가기를 사용하여 모바일 앱에서 다음 페이지를 열 수 있습니다.

- 항목 및 서비스 찾아보기
- 내 요청 열기

Siri 단축어를 참조하십시오.

Now Mobile 속성

Now Mobile 속성을 구성하여 다양한 카탈로그 엔터티에 대해 다음 동작을 정의할 수 있습니다. 이러한 속성 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Mobile 속성 구성.

- 주문 필드를 기준으로 범주를 정렬합니다.
- 다음 방법 중 하나로 카탈로그 항목의 가용성을 정의합니다.
  - Now Mobile에서만 가용성 이 #### 으로 설정된 카탈로그 항목을 포함합니다.
  - Now Mobile에서 제외할 카탈로그 항목 유형을 지정합니다.
- 카탈로그 항목을 검색할 수는 있지만 볼 수 없도록 하거나 전혀 사용할 수 없도록 하여 카탈로그 항목의 비가용성 동작을 정의합니다.
- 모바일 테마와 일치하도록 버튼 색상을 지정합니다.

관련 정보

Now Mobile 앱

모바일 플러그인 및 업그레이드

카탈로그 구성

사용자가 Now Mobile 앱에서 연결된 항목을 살펴보고 요청할 수 있게 합니다. 카탈로그를 선택하지 않으면 사용자는 시스템에 있는 모든 카탈로그의 항목을 살펴보고 요청할 수 있습니다. 기본적으로 앱은 서비스 카탈로그를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Mobile 앱에서 Service Catalog, 지식베이스, 내 요청을 구성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 카탈로그.
2. 옵션: 포털 카탈로그 〔m2m_sp_portal_catalog〕 테이블에서 기본 시스템 카탈로그 외에 카탈로그를 추가하거나 기본 시스템 기록에 연결된 카탈로그를 변경하십시오.

   a. 새로 만들기를 클릭하거나 기본 시스템 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 카탈로그 양식

필드	설명
포털	선택하는 포털입니다. **Employee Center**를 선택합니다.
카탈로그	앱과 연결할 카탈로그입니다.
순서	구성의 실행 순서를 나타내는 숫자입니다. 포털에 구성이 여러 개 있는 경우 시스템은 사용자가 선택한 가장 낮은 값에서 가장 높은 값 순서로 구성을 실행합니다.

결과
사용자는 추가 된 모든 카탈로그의 항목을 보고 요청할 수 있습니다.

카탈로그 계층 구조를 사용하여 카탈로그 항목 찾아보기

범주 계층 구조 외에도, 적절한 컨텍스트를 위해 카탈로그 계층 구조를 사용하여 카탈로그 항목을 찾아봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 서비스 애플릿 시작 관리자를 선택합니다.
3. **Browse Services** 애플릿 시작 관리자 섹션을 **Browse Catalog** 애플릿 시작 관리자 섹션으로 바꿉니다.
   a. 애플릿 시작 관리자 폼에서 본문 섹션으로 이동합니다.
   b. Section(섹션) 열에서 **Browse** Services(서비스 찾아보기)를 클릭합니다.
   c. 항목 섹션 양식에서 대상 화면을#### ####로 설정합니다.
   d. 업데이트를 클릭합니다.
      카탈로그 애플릿 시작 관리자 찾아보기 섹션이 활성화되면 카탈로그가 첫 번째 검색 수준으로 표시되고 그 다음으로 범주가 나타납니다.

요청 제출 및 추적

Now Mobile 앱에서 항목 또는 서비스에 대한 요청을 제출하고 요청의 진행 상황을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 탐색 모음에서 서비스를 누릅니다.
2. 항목 및 서비스를 찾아보거나 항목을 검색합니다.
3. 요청할 항목 또는 서비스를 누릅니다.

주:
관리자가 구성한 경우 관련 항목 및 문서 영역에서 대안 및 추가 정보가 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 지금 주문을 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
요청 대상	다른 사람을 위해 항목을 주문하는 경우 이 필드를 변경하십시오.
제공 정보	항목의 배송 주소를 확인합니다.
특수 지침(옵션)	항목에 대한 특수 지침을 추가합니다.

6. 체크아웃을 누릅니다.
   요청이 제출되었다는 확인 메시지가 앱에 표시됩니다.
7. 항목 목록으로 돌아가려면 닫기를 누릅니다.
8. 탐색 모음에서 내 작업을 누릅니다.
9. 요청을 모두 보려면 내 요청을 누릅니다.
10. 요청 상태를 보려면 주문한 항목을 누릅니다.

    a. 요청에 대한 정보를 보려면 세부 정보 탭을 사용합니다.

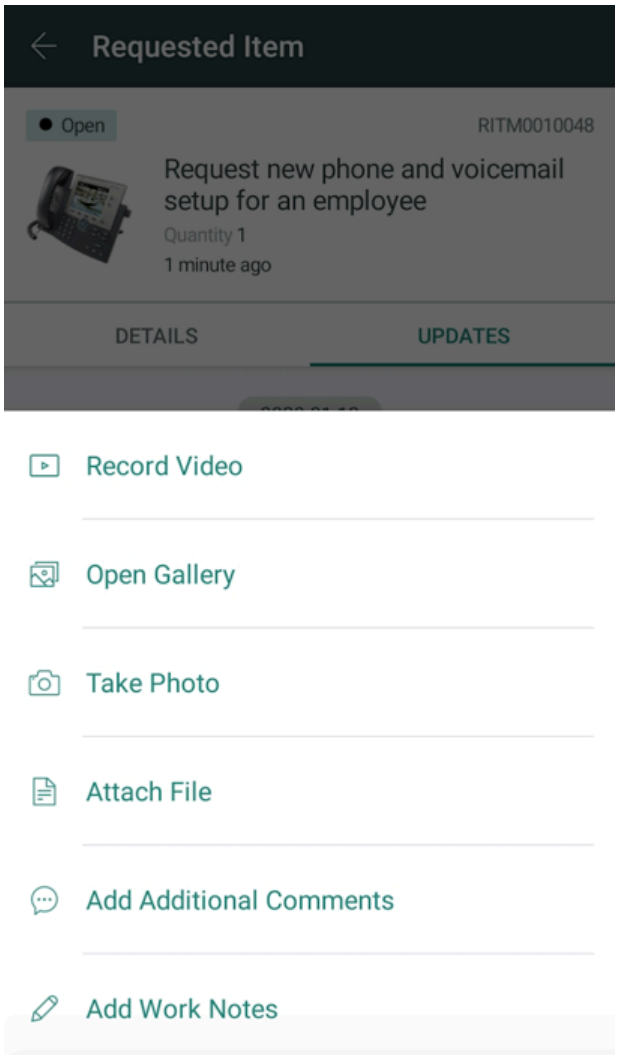
    > **주:**
    > 열린 인시던트에 대한 주석을 추가할 수 있습니다.

    b. 필드 변경 내용과 요청에 대한 설명을 보려면 업데이트 탭을 사용합니다.

    c. 설명과 작업 메모를 추가하거나 파일을 첨부하려면 + 을 누릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
해결된 인시던트에 추가한 설명을 다시 열 수 있습니다.



모바일 애플리케이션에서 빠른 실행 만들기

빠른 실행을 만들어 중요한 항목에 쉽게 접근할 수 있습니다. 예를 들어 서비스 카탈로그 항목을 여는 빠른 실행을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 빠른 실행을 위한 함수를 만듭니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 모바일 〉 기능.
   함수 〔sys_sg_button〕 테이블이 열립니다.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

버튼 필드 양식

필드	설명
이름	함수 기록의 이름입니다.
설명	다른 사용자가 함수의 용도를 쉽게 이해할 수 있도록 도와주는 설명입니다.
유형	만들려는 빠른 실행의 유형입니다. 서비스 카탈로그 항목을 여는 빠른 실행을 만들려면 **URL**을 선택합니다. 함수 유형에 대한 자세한 내용은 스마트 단추 구성을 참조하십시오.
컨텍스트	함수를 기록 수준에서 적용할 것인지 아니면 테이블 수준에서 적용할 것인지 여부를 지정합니다. ▪ 기록: 동작은 레코드 수준에서만 적용됩니다. 필드 업데이트를 예로 들 수 있습니다. ▪ 전역: 동작이 테이블 수준에서만 적용됩니다. 기록을 만들거나 삭제하는 경우를 예로 들 수 있습니다. 이 예에서는 전역을 선택합니다.
링크 레이블	링크의 레이블입니다. 이 값은 사용자 인터페이스에 표시되지 않습니다.
링크 URL	사용자가 함수를 클릭할 때 열 항목의 상대 URL입니다. 예를 들어 Now Mobile 포털에서 서비스 카탈로그 항목을 열려면 `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`를 입력합니다. 이 필드는 유형 필드가 **URL**인 경우에만 표시됩니다.
관련 URL	URL이 상대 URL인지 확인하기 위해 선택하는 옵션입니다. 이 예에서는 선택됨을 선택합니다. 이 필드는 유형 필드가 **URL**인 경우에만 표시됩니다.
조건	
테이블	조건이 실행되는 테이블입니다.
조건	동작이 성공하려면 충족해야 하는 조건입니다. 카탈로그 항목의 경우, `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();`을 입력하여 최종 사용자가 항목을 볼 권한이 있는 경우에만 빠른 실행을 표시합니다.
역할	사용자가 빠른 실행을 보려면 필요한 역할입니다.

2. 작성한 함수의 인스턴스를 페이지에 추가하십시오.

a. 네이티브 UI에서 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.

b. 빠른 실행을 추가할 애플릿 시작 관리자 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 본문 탭을 선택합니다.

d. 빠른 실행 메뉴 맵 관련 목록에 새 행을 삽입합니다.
행을 삽입할 수 없는 경우 **ServiceNow Now Mobile** 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

e. 항목을 조회하려면 돋보기를 클릭합니다.
함수 인스턴스 〔sys_sg_button_instance〕 테이블이 열립니다.

f. 새로 만들기를 클릭합니다.

g. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

함수 인스턴스 양식

필드	설명
이름	함수 인스턴스의 이름입니다.
설명	다른 사용자가 함수 인스턴스의 용도를 쉽게 이해할 수 있도록 도와주는 설명입니다.
상위	빠른 실행을 추가할 페이지입니다. 예를 들어 애플릿 시작 관리자: 홈페이지를 선택하여 해당 홈페이지에 빠른 실행을 추가합니다. 먼저 상위 테이블 필드에서 값을 선택합니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위입니다.
상위 테이블	버튼이 표시되는 기록 유형이 들어 있는 테이블입니다. 이 예에서는 애플릿 시작 관리자 **[sys_sg_applet_launcher]**를 선택하여 애플릿 시작 관리자 페이지에 빠른 실행을 추가합니다.
함수	앞에서 만든 함수 기록입니다.
레이블	빠른 실행이 무엇을 여는지 사용자가 이해할 수 있도록 도와주는 레이블입니다. ## ##가 그 예입니다.
위치	UI에서 버튼이 나타나는 위치입니다. 이 예에서는 빠른 실행을 선택합니다.
아이콘	레이블 옆에 표시할 아이콘입니다. 모바일 아이콘에 대한 자세한 내용은 모바일 아이콘을 참조하십시오. **주:** 나열된 아이콘 중 일부는 빠른 실행에서 작동하지 않습니다. 호환되는 아이콘 목록을 보려면 아이콘 필드에 Now Mobile ### ### 포함된 목록을 필터링합니다. **주:** 아이콘 필드는 기본적으로 아이콘 목록에 없습니다. 목록에 아이콘 필드를 추가하려면 목록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃. 그런 다음, 선택한 목록에 아이콘 필드를 추가합니다. 그러면 참조 필드 목록에 아이콘 필드가 표시됩니다.
순서	함수가 나열되는 순서를 나타내는 숫자입니다. 동일한 위치에 인스턴스가 여러 개 있는 경우 앱은 가장 낮은 숫자에서 가장 높은 숫자 순서로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

h. 제출을 클릭합니다.

i. 애플릿 시작 관리자 기록을 저장합니다.

결과

사용자는 애플릿 시작 관리자 페이지에서 아이콘을 선택하여 빠른 실행을 열 수 있습니다.

Now Mobile에서 알림 사용

요청에 대한 업데이트가 있을 때 모바일 장치에서 푸시 알림을 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 모음에서 알림을 누릅니다.
2. 알림 사용 라디오 버튼을 누릅니다.
   다음 시나리오 중 하나에서 알림을 받게 됩니다.
   - 요청 완료됨(하나의 RITM)
   - 요청 완료됨(여러 RITM)
   - 요청이 처리되지 않음
   - 승인 기록 할당됨 - RITM
   - 승인 기록 할당됨 - 요청
   - 요청 거부됨
   - 에이전트가 요청 항목에 설명 추가

Now Mobile에서 카트 사용

요청자가 카트에 항목을 추가하거나 편집하도록 허용합니다. 기본적으로는 카트는 Now Mobile에서 비활성화되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. *glide.sc.cart.enabled* 속성에서 값을 True로 설정합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
   카트 아이콘은 앱 상단에 표시되며 카트에 추가 버튼을 항목에 사용할 수 있습니다.

기록 생성자의 제출 버튼 레이블 편집

관련될 수 있는 기록 생성자 제출 환경의 경우 제출 버튼의 레이블을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 위젯.
2. SC 카탈로그 항목(widget-sc-cat-item-v2) 위젯을 선택합니다.
3. 인스턴스 관련 목록에서 ServiceNow NowMobile 앱 – 카탈로그 화면과 애플릿 시작 관리자 애플리케이션의 인스턴스를 미리 보고 엽니다.
4. 추가 옵션의 **JSON** 형식 필드에 매개변수를 *record_producer_label* 지정합니다.

   예를 들어 레이블을 요청으로 변경하려면 Ctrl 키를 누른 상태에서 카탈로그 항목 위젯을 클릭하고, 페이지 편집기의 인스턴스를 선택한 후 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 다음 매개변수를 지정하십시오.

   ```
   "record_producer_label":{
     "value" : "Request"
    }
   ```

5. 업데이트를 클릭합니다.

Now Mobile 속성 구성

Now Mobile에서 다양한 카탈로그 엔터티의 동작을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성.
2. 서비스 카탈로그 구성 양식에서 모바일 섹션을 선택합니다.
3. 필수 속성을 구성합니다.

Now Mobile 속성

속성	설명
Now Mobile의 카탈로그 범주 정렬 옵션 (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Now Mobile의 범주에 대한 옵션을 정렬합니다. ○ 제목: 범주는 제목으로 정렬됩니다. 기본적으로 범주는 사전순으로 정렬됩니다. ○ 순서: 범주는 순서에 따라 정렬됩니다.
Now Mobile에 '데스크톱만' 항목 포함 (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Now Mobile에서 ###이 데스크톱만으로 설정된 카탈로그 포함하는 옵션입니다.
Now Mobile에서 사용할 수 없는 카탈로그 항목 클래스(쉼표로 구분된 목록) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Now Mobile에서 제외할 카탈로그 항목 유형입니다. 예: sc_cat_item_content, sc_cat_item_producer
Now Mobile에서 사용할 수 없는 항목에 대한 경험 (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	카탈로그 항목의 비가용성 동작을 정의하는 옵션입니다. 옵션: ○ 검색 가능-Now Mobile에서 항목을 볼 수 없다는 메시지 표시합니다. 검색 및 찾아보기 경험에서 항목을 검색할 있지만 볼 수는 없습니다. ○ 검색이 불가능-검색 및 찾아보기 경험에 표시되지 않습 검색 및 찾아보기 경험에서 항목을 검색할 수 없고, 볼 없습니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: ○ Now Mobile에 AI 검색이 활성화되어 있는 경우 이 적용되지 않습니다. ○ 이 속성은 다음 속성 중 하나를 적용할 수 있는 때 지원됩니다. ▪ NOW Mobile에 '데스크톱만' 항목 포함 (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Now Mobile에서 사용할 수 없는 카탈로그 항목 클래스(쉼표로 구분된 목록) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Now Mobile의 카탈로그 요청 환경에서 버튼의 기본 색상(*glide.sc.mobile.primary_color*). Next Experience가 켜지면 속성이 무시됩니다.	카탈로그 요청 환경의 버튼 색입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
다음 속성은 상호 의존적입니다.

- NOW Mobile에 "데스크톱 전용" 항목 포함
- NOW Mobile에서 사용할 수 없는 카탈로그 항목 클래스(쉼표로 구분된 목록)
- NOW Mobile에서 사용할 수 없는 항목에 대한 경험

NOW Mobile 속성에 "데스크톱만" 항목 포함과 **NOW Mobile** 속성에서 사용할 수 없는 항목에 대한 경험 간의 종속성

카탈로그 항목의 가용성 값	**NOW** Mobile에 '데스크톱만' 항목 포함 **(true)**	**NOW** Mobile에 '데스크톱만' 항목 포함**(False)** 데스크톱만
데스크톱 전용	검색 및 찾아보기 경험에서 볼 수 있음	○ 속성을 사용하여 *Experience for items not available in NOW Mobile* 검색 가능으로 설정하면 검색 및 찾아보기 경험에서 볼 수 있지만 항목을 클릭할 때 사용할 수 없습니다. ○ 검색 불가능으로 설정된 경우 검색 및 찾아보기 경험에서 볼 수 없습니다.
데스크톱과 클래식 모바일	검색 및 찾아보기 환경에서 항상 볼 수 있음	검색 및 찾아보기 환경에서 항상 볼 수 있음
클래식 모바일만	검색 및 찾아보기 경험에서 볼 수 없음	검색 및 찾아보기 경험에서 볼 수 없음

NOW Mobile 속성에서 사용할 수 없는 항목과 **NOW** Mobile에서 사용할 수 없는 카탈로그 항목 클래스를 사용하여 제외된 항목에 대한 경험 간의 종속성(쉼표로 구분된 목록)

NOW Mobile에서 사용할 수 없는 항목에 대한 경험 속성 값	**NOW** Mobile에서 사용할 수 없는 카탈로그 항목 클래스 (쉼표로 구분된 목록) 속성을 사용하여 제외된 항목
검색 가능-모바일에서 항목을 볼 수 없다는 메시지 표시	항목 유형은 검색 및 찾아보기 경험에서 볼 수 있지만 클릭할 때 사용할 수 없습니다.
검색이 불가능-검색 및 찾아보기 경험에 표시되지 않음)	항목 유형이 검색 및 찾아보기 경험에 표시되지 않음

4. 저장을 클릭합니다.

서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 **NLU**

요청 제출 작업을 수행하기 위해 재사용 가능한 주제 블록을 포함하여 powered by 자연어 이해(NLU)에서 주제 대화를 가상 에이전트 디자인할 수 있습니다.

카탈로그 항목 검색

이 주제 블록을 사용하여 검색 기준에 따라 카탈로그 항목을 검색할 수 있습니다. 검색 결과가 여러 개 있는 경우 캐러셀 뷰에서 검색 결과 하나를 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 매개변수

매개변수	설명
query_term	카탈로그 항목을 검색하는 키워드입니다. 카탈로그 항목의 키워드 검색 구성에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목에 대한 키워드 검색 구성 문서를 참조하십시오.
catalogs	카탈로그 항목을 검색해야 하는 쉼표로 구분된 카탈로그 목록입니다.
result_limit	표시해야 하는 검색 결과의 수입니다. 기본적으로 이 숫자는 5로 설정됩니다.

출력 매개변수

매개변수	설명
catalog_item_id	카탈로그 항목을 선택하는 경우 항목의 sys_id가 반환됩니다. 카탈로그 항목을 선택하지 않은 경우, 즉 다음 중 없음 옵션을 선택하는 경우 -1이 반환됩니다.
item_type	사용자가 선택한 카탈로그 항목의 sys_class_name입니다.
is_conversational	의 대화 모드에서 가상 에이전트카탈로그 항목을 요청할 수 있는지 여부를 지정합니다.

카탈로그 항목 요청

이 주제 블록을 사용하여 카탈로그 항목을 요청할 수 있습니다.

입력 매개변수

매개변수	설명
catalog_item_id	요청해야 하는 카탈로그 항목의 sys_id입니다.
execute_contextual_search	구성에 따라 기록 생성자에 대해 Contextual Search를 실행해야 하는지 지정하는 옵션입니다. 기록 생성자에 대한 문맥 검색을 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 생성자에 대한 문맥 검색 정의를 참조하십시오.
confirm_catalog_item	다음 단계를 계속하기 전에 사용자가 카탈로그 항목을 확인해야 하는지 여부를 지정하는 옵션입니다. 이 항목이 false로 설정되면 사용자는 확인을 건너뛰고 카탈로그 항목 질문에 답변할 수 있습니다.
show_end_state_card	생성된 기록에 대한 종료 상태 카드 정보를 사용자에게 표시하는 옵션입니다.

출력 매개변수

매개변수	설명
record_id	항목 제출 후 생성된 기록의 sys_id입니다. 카탈로그 항목이 대화 모드에서 지원되지 않거나 사용자가 항목에 접근할 수 없는 경우 -1이 반환됩니다.
record_table	기록이 생성되는 테이블의 이름입니다.
variables	카탈로그 항목과 관련된 질문입니다.

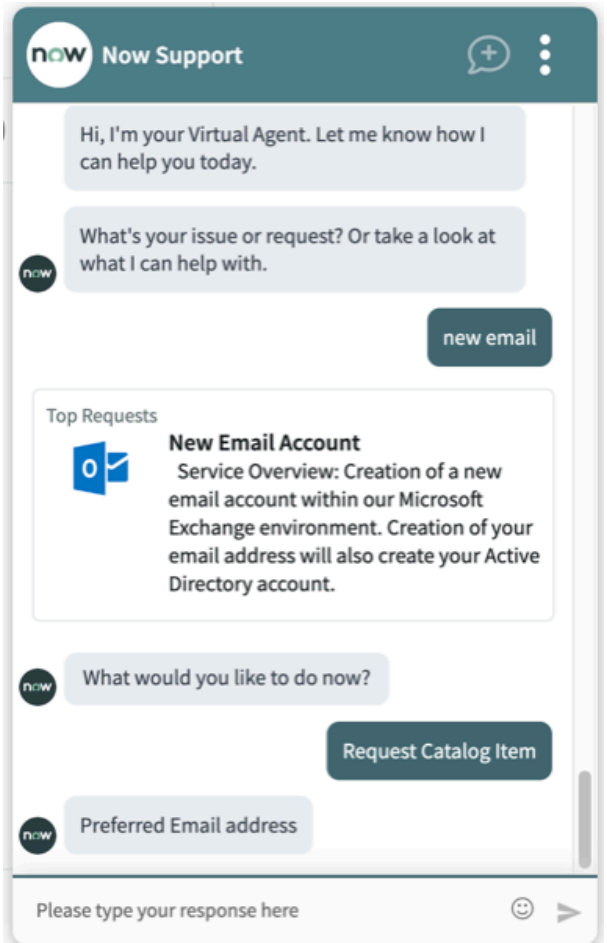
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 렌더 유형

카탈로그 항목은 대화, 창, 팝업 또는 인라인으로 렌더링 가상 에이전트 할 수 있습니다.

대화 렌더링 유형을 사용하는 카탈로그 항목 요청

사용자는 라인의 질문에 응답하여 대화 모드에서 요청을 제출할 수 있습니다.



사용자가 에서 제공하는 NLU대화 모드에서 가상 에이전트 카탈로그 항목을 요청할 때 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 카탈로그 항목은 *glide.sc.conversational.request.question.limit* 속성에 지정된 질문 수보다 많을 수 없습니다. 기본적으로 이 숫자는 10으로 설정됩니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 속성 문서를 참조하십시오.
- 카탈로그 항목에는 스크립팅되지 않은 카탈로그 UI 정책이 있을 수 있습니다. 이러한 UI 정책은 변수가 순차적으로 영향을 받을 때, 즉 순서가 낮은 변수만 순서가 높은 변수에 영향을 주게 되도록 정의해야 합니다.
- 카탈로그 항목에는 Now Mobile 또는 Service Portal에 대해 정의된 카탈로그 클라이언트 스크립트가 있을 수 없습니다.
- 다음 변수만 지원됩니다.
  - 첨부 파일
  - 확인란(확인란 변수 그룹은 지원되지 않음)
  - 날짜
  - 날짜/시간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

  - 이메일
  - IP 주소
  - 레이블
  - 복수 선택 조회(가격 책정 암시 및 고급 참조 한정자 없음)
  - 선택 상자 조회(가격 책정 암시 및 고급 참조 한정자 없음)
  - 다중 선택(가격 책정 암시 없음)
  - 여러 줄 텍스트
  - 소수 자릿수(가격 책정 암시 없음)
  - 참조(가격 책정 암시 및 고급 참조 한정자 없음)

    주:
    7,000개가 넘는 기록이 있는 테이블에 해당하는 참조 유형 변수는 지원되지 않습니다. *glide.sc.va.reference_question_choices.limit* 속성에 기록 수의 상한을 지정할 수 있습니다. 기본적으로 7,000으로 설정됩니다.

  - 요청 대상(가격 책정 암시 및 고급 참조 한정자 없음)
  - 서식 있는 텍스트 레이블
  - 선택 상자(가격 책정 암시 없음)
  - 1줄 텍스트
  - URL
  - 넓은 1줄 텍스트
  - 예/아니요
  - 컨테이너 변수
- 다음 변수 속성이 지원됩니다.
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

  주:
  다른 모든 변수 속성은 에서 무시됩니다 가상 에이전트.

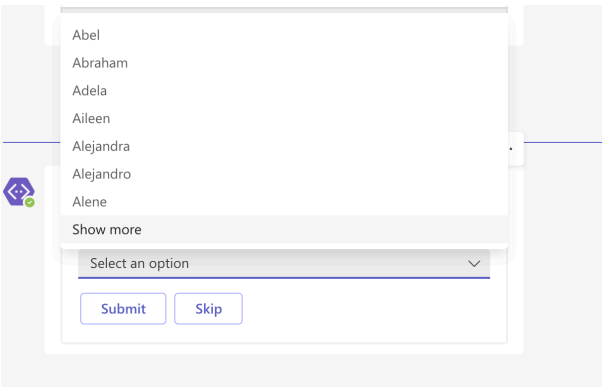
- 카탈로그 항목에는 단일 행 변수 세트가 있을 수 있지만 복수 행 변수 세트는 있을 수 없습니다.
- 카탈로그 항목에 질문에 대해 구성된 기본값이 있는 경우 기본값이 에 표시 가상 에이전트되므로 사용자는 수동으로 선택하지 않고도 기본값을 계속 진행할 수 있습니다. 사용자는 기본값 이외의 다른 값을 선택할 수도 있습니다.
- 카탈로그 항목에 질문에 대해 구성된 데이터 조회가 있는 경우 setter 값이 에 표시 가상 에이전트되므로 사용자가 setter 값을 계속 진행하거나 다른 값을 선택할 수 있습니다. 데이터 조회가 있는 카탈로그 항목은 정합기 질문 앞에 설정기 질문이 있는 경우 대화형 항목으로 지원되지 않습니다.
- 사용자는 카탈로그 항목에 대해 다음과 같은 유형의 질문을 건너뛸 수 없습니다.
  - 복수 선택 조회
  - 선택 상자
  - 선택 상자 조회

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

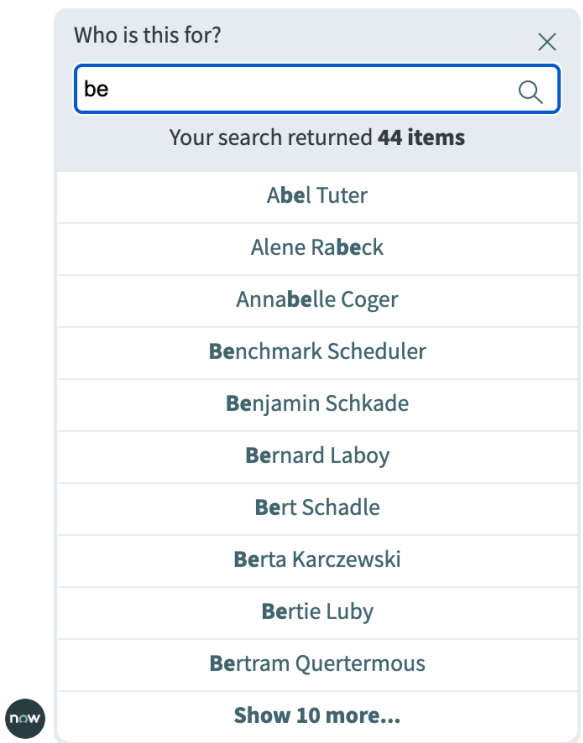
- 예/아니요
- 숫자 척도(첫 번째 항목 선택 금지 구성을 선택하지 않는 경우)
- 복수 선택(첫 번째 항목 선택 금지 구성을 선택하지 않았거나 선택 사항 없음 포함 구성이 선택된 경우)

- 사용자가 다음과 같이 Microsoft Teams지원되는 다른 공동 작업 도구에서 사용하는 가상 에이전트 경우:
  - 필드의 선택 유형에서 검색 아이콘을 사용하여 값을 검색하는 것은 지원되지 않습니다.

의 선택 유형 필드 **Microsoft Teams**



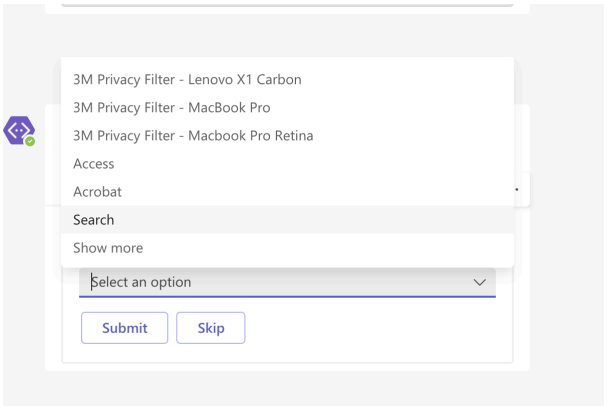
의 선택 유형 필드 가상 에이전트



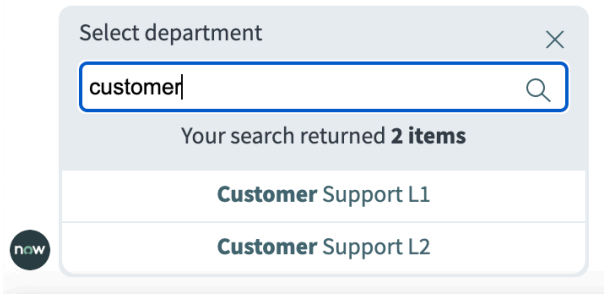
  - 필드의 참조 유형 내 값 검색은 질문 형태로 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 참조 유형 필드 **Microsoft Teams**



의 참조 유형 필드 가상 에이전트



카탈로그 항목이 비대화형인 경우 요청 양식은 다음 렌더링 유형 중 하나로 나타날 수 있습니다.

- 인라인
- 팝업(Pop-up)
- 기간

조건에 따라 비대화형 카탈로그 항목에 대한 카탈로그 항목 양식이 인라인, 팝업 또는 창으로 표시될지 여부가 결정됩니다.

주:
질문 *glide.sc.va.inline_render.question.limit* 수에 따라 속성은 카탈로그 항목 양식이 인라인으로 표시되는지 팝업으로 표시되는지를 결정합니다. 기본적으로 속성 값은 20입니다.

카탈로그 항목 양식은 다음과 같이 나타납니다.	조건
인라인	• 카탈로그 항목에 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 포함되어 있지 않습니다. • 카탈로그 항목에 포함된 질문이 20개 이하인 경우 항목 양식이 인라인으로 표시됩니다. 속성의 *glide.sc.va.inline_render.question.limit* 기본값은 20입니다. • 카탈로그 항목에 MRVS(다중 행 변수 세트)가 포함되어 있지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식은 다음과 같이 나타납니다.	조건
팝업(Pop-up)	• 카탈로그 항목에 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 포함되어 있지 않습니다. • 카탈로그 항목에 20개가 넘는 질문이 포함되어 있으면 항목 폼이 팝업으로 나타납니다. 속성의 *glide.sc.va.inline_render.question.limit* 기본값은 20입니다.
기간	• 카탈로그 항목에는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 포함되어 있습니다. • 속성이 *glide.sc.va.render_type.legacy* true로 설정됩니다.

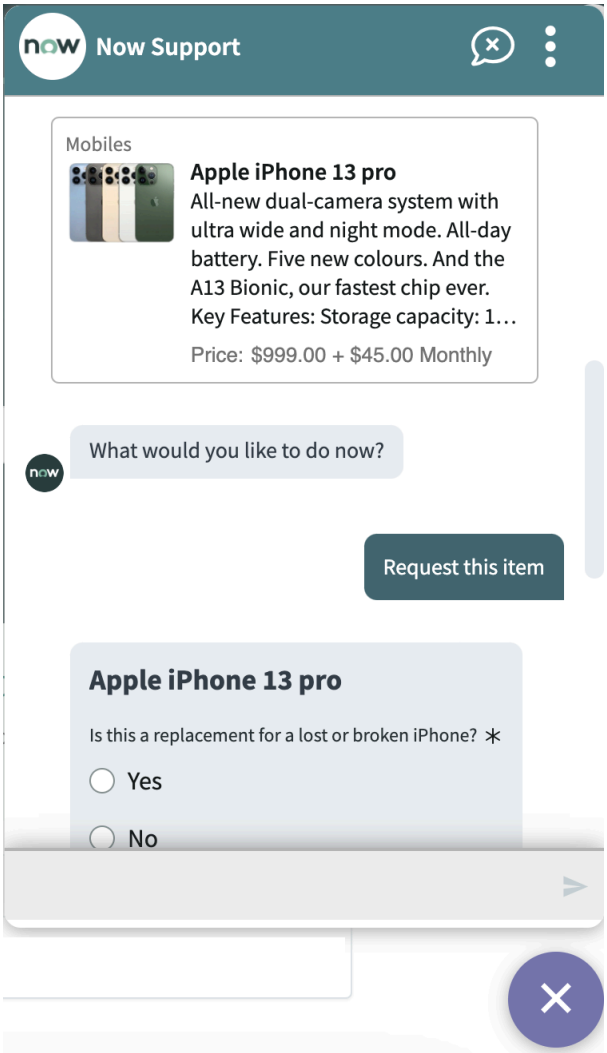
인라인 렌더링 유형을 사용하는 카탈로그 항목 요청

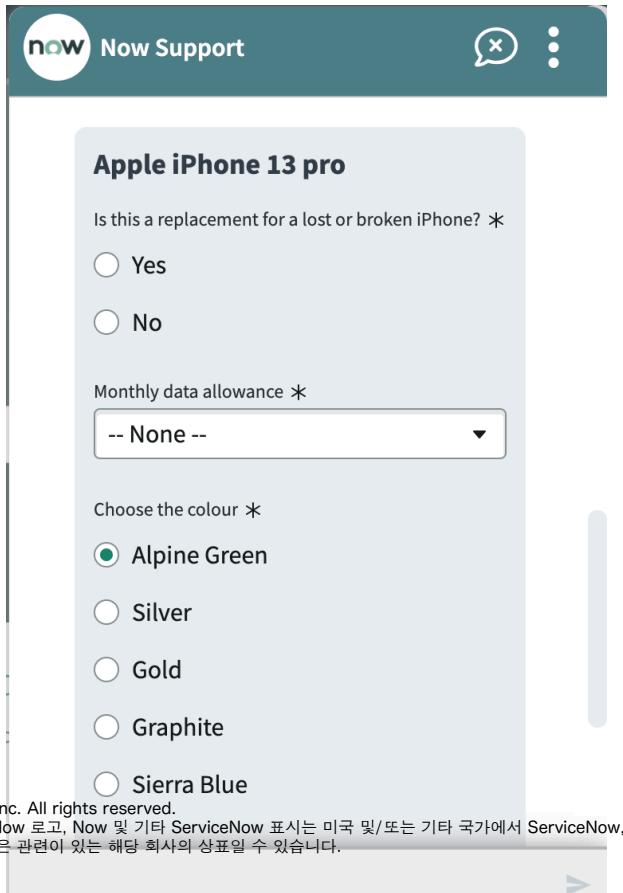
카탈로그 항목 요청자는 양식을 NLU인라인 가상 에이전트 으로 작성하여 카탈로그 항목을 제출할 수 있습니다. 인라인 렌더링 유형으로 표시된 카탈로그 항목을 요청하는 동안 요청자는 대화 내에서 가상 에이전트 항목과 해당 옵션을 채울 수 있습니다.

예를 들어 요청자는 대화에서 가상 에이전트 양식을 인라인으로 채우고 항목을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목의 인라인 요청





© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팝업 렌더링 유형을 사용한 카탈로그 항목 요청

사용자는 항목에 대한 팝업으로 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있으며, 이는 대화형이 아닙니다. 팝업 가상 에이전트 에서 사용자가 새 탭으로 이동하지 않고 팝업에서 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 카탈로그 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 없는 경우에만 팝업으로 렌더링할 수 있습니다.

주:
대화를 팝업으로 렌더링 가상 에이전트 하지 않으려면 속성을 true로 설정하여 *glide.sc.va.render_type.legacy* 구성된 포털의 모든 비대화형 카탈로그 항목을 새 탭으로 렌더링합니다.

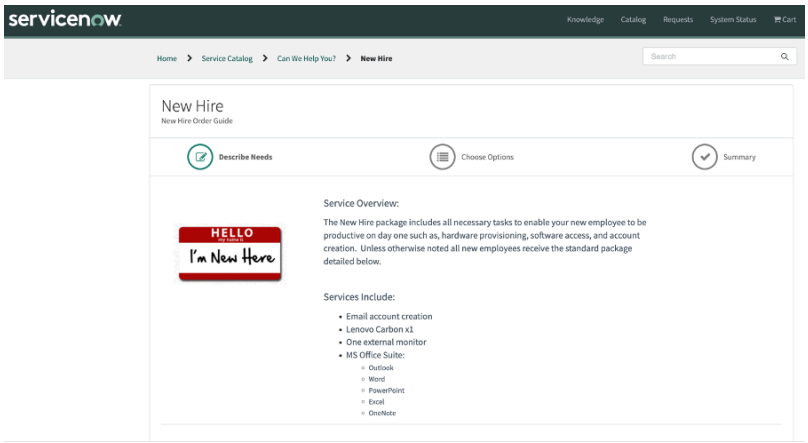
창 렌더링 유형을 사용하는 카탈로그 항목 요청

사용자는 창에서 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있습니다. 창의 경우 Virtual Agent는 *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* 속성에 정의된 Service Portal에서 사용자가 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 있는 경우 창으로 렌더링됩니다.

카탈로그 항목은 다음 유형의 경우 창으로 렌더링됩니다.

- 컨텐츠 항목
- 주문 가이드
- 마법사 시작 관리자
- 표준 변경 템플릿

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 정보

카탈로그 작성기 미리 보기 주제 대화

요청 주제 대화 제출

사용자는 대화에서 가상 에이전트 요청을 제출할 수 있습니다.

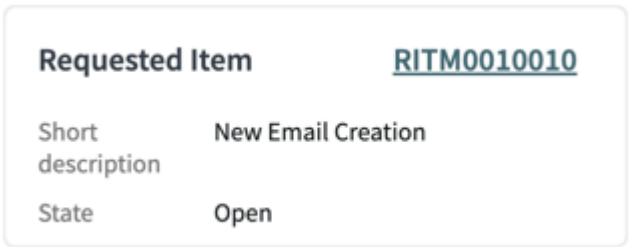
요청 제출 주제 대화는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 카탈로그 항목 검색
- 카탈로그 항목 요청

사용자는 요청 제출 주제 대화를 사용하여 사용 가능한 모든 옵션 중에서 선택하여 요청을 제출할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 항목을 요청하는 경우 가상 에이전트는 사용자에게 검색 키워드를 입력하라는 메시지를 표시합니다. 사용자가 키워드를 입력하면 가상 에이전트가 캐러셀 뷰를 통해 사용 가능한 선택 항목으로 응답합니다.

사용자가 필요한 항목을 선택한 경우 다음 시나리오가 가능합니다.

- 사용자는 라인의 질문에 응답하여 대화 모드에서 요청을 제출할 수 있습니다. 요청 제출 후 요청된 항목 카드가 요청 번호와 함께 요청 페이지에 대한 링크로



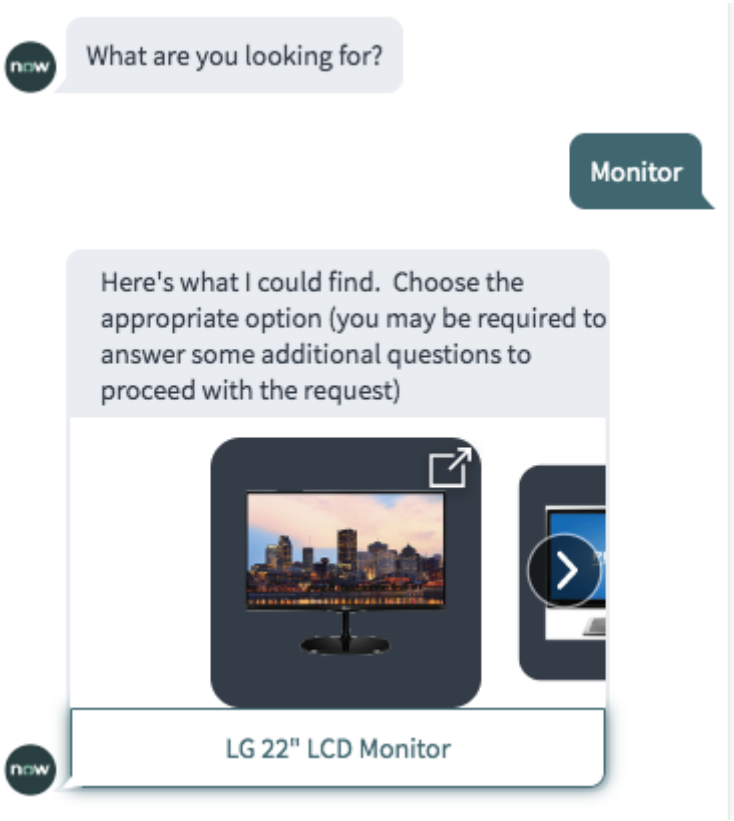
표시됩니다.

> **주:**
> Now# Mobile에서 URL은 기본 화면을 엽니다.

- 사용자는 팝업 또는 창에서 요청을 제출할 수 있습니다.
  - 팝업의 경우 가상 에이전트는 사용자가 새 탭으로 이동하지 않고 팝업에서 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 카탈로그 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 없는 경우에만 팝업으로 렌더링할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 서비스 카탈로그 주제 블록을 참조하십시오.
  - 창의 경우 가상 에이전트는 *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* 속성에 정의된 서비스 포털에서 사용자가 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 있는 창으로 렌더링됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 서비스 카탈로그 주제 블록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Now Mobile이 모바일 직원 서비스 포털(mesp)에서 항목을 엽니다.



관련 정보

서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 NLU

서비스 카탈로그 의 주제 블록 가상 에이전트 제공자 **Now LLM**

요청 제출 작업을 수행하기 위해 재사용 가능한 주제 블록을 포함하여 에서 주제 Now LLM 대화를 가상 에이전트 설계할 수 있습니다.

카탈로그 항목 요청 **(Now LLM)**

이 주제 블록을 사용하면 생성형 AI를 기반으로 하는 간소화된 대화형 경험을 통해 카탈로그 항목을 요청할 수 있습니다. 대화형 카탈로그 요청에서 구성하는 Now Assist 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure Now Assist in Conversational Catalog Request .

입력 매개변수

매개변수	설명
catalog_item_id	요청해야 하는 카탈로그 항목의 sys_id입니다.
context_json	JSON 형식의 대화 컨텍스트입니다.
execute_contextual_search	구성에 따라 기록 생성자에 대해 Contextual Search를 실행해야 하는지 지정하는 옵션입니다. 기록 생성자에 대한 문맥 검색을 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 생성자에 대한 문맥 검색 정의를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 매개변수

매개변수	설명
confirm_catalog_item	다음 단계를 계속하기 전에 사용자가 카탈로그 항목을 확인해야 하는지 여부를 지정하는 옵션입니다. 이 항목이 false로 설정되면 사용자는 확인을 건너뛰고 카탈로그 항목 질문에 답변할 수 있습니다.
show_end_state_card	생성된 기록에 대한 종료 상태 카드 정보를 사용자에게 표시하는 옵션입니다.

출력 매개변수

매개변수	설명
record_id	항목 제출 후 생성된 기록의 sys_id입니다. 카탈로그 항목이 대화 모드에서 지원되지 않거나 사용자가 항목에 접근할 수 없는 경우 -1이 반환됩니다.
record_table	기록이 생성되는 테이블의 이름입니다.
상태	요청의 상태입니다. 가능한 옵션은 성공 또는 오류입니다.
variables	카탈로그 항목과 관련된 질문입니다.
메시지	오류가 발생할 경우 추가 정보를 제공하는 메시지입니다.
used_LLM	항목을 요청하는 동안 사용되었는지 여부 Now LLM , 즉 생성 AI를 사용하여 카탈로그 항목에 정의된 질문에 대해 슬롯 채우기가 수행되었는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

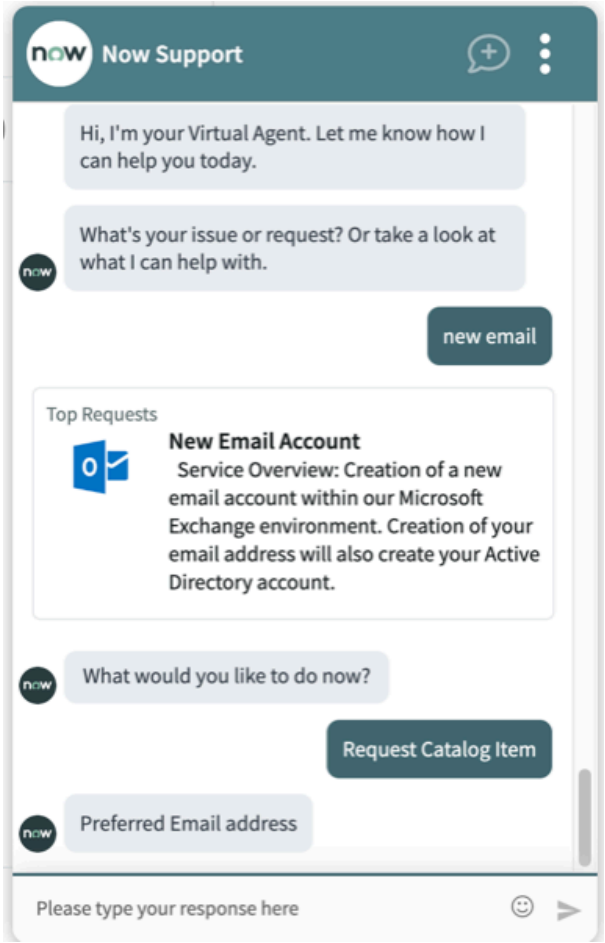
가상 에이전트 렌더 유형

카탈로그 항목은 대화, 창 또는 팝업으로 렌더링 가상 에이전트 할 수 있습니다.

대화 렌더링 유형을 사용하는 카탈로그 항목 요청

사용자는 라인의 질문에 응답하여 대화 모드에서 요청을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자가 에서 제공하는 Now LLM대화 모드에서 가상 에이전트 카탈로그 항목을 요청할 때 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 카탈로그 항목은 *sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* 속성에 지정된 질문 수보다 많을 수 없습니다. 기본적으로 이 숫자는 500으로 설정됩니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 속성 문서를 참조하십시오.
- 카탈로그 항목에는 스크립팅된 카탈로그 UI 정책이 있을 수 있습니다. 그러나 카탈로그 항목에 지원되지 않는 메서드나 함수가 포함된 스크립팅된 UI 정책이 있는 경우 카탈로그 항목은 비대화형이 됩니다.
- 다음 메서드 또는 클래스는 카탈로그 항목의 대화형에 필요한 카탈로그 클라이언트 스크립트 또는 스크립트된 UI 정책에서 지원됩니다.
  - 순간
  - window.location.href
  - top.location.href
  - top.window.open
  - 창.open
  - 오픈
  - 배열
  - 부울
  - 날짜
  - 오류

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- GlideAjax
- GlideRecord
- JSON
- 수학
- 번호
- 객체
- 정규 표현식
- 문자열
- 경보
- console.info
- console.error
- 콘솔.디버그
- 콘솔.경고
- console.log
- 콘솔.clear
- console.count (영문)
- console.countReset
- 콘솔.dir
- console.dirxml
- console.table
- 디코데URI
- decodeURIComponent
- 엔코드URI
- 평가 실행
- g_form.addErrorMessage
- g_form.addInfoMessage
- g_form.addOption
- g_form.clearMessages
- g_form.clearOptions
- g_form.clearValue
- g_form.getActionName
- g_form.getDisplayValue
- g_form.getEditableFields
- g_form.getIntValue
- g_form.getReference
- g_form.getSysId
- g_form.getTableName

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- g_form.getUniqueValue
- g_form.getValue
- g_form.hasField
- g_form.hideAllFieldMsgs
- g_form.hideErrorBox
- g_form.hideFieldMsg
- g_form.is필수
- g_form.isNewRecord
- g_form.isReadOnly
- g_form.isVisible
- g_form.removeOption
- g_form.저장
- g_form.setDisabled
- g_form.setDisplay
- g_form.setLabel
- g_form.setLabelOf
- g_form.set필수
- g_form.setReadOnly
- g_form.setReadonly
- g_form.setValue
- g_form.setVariablesReadOnly
- g_form.setVisible
- g_form.showErrorBox
- g_form.showFieldMsg
- g_form.제출
- g_user
- ga.addParam
- ga.getXML
- indexOf
- isLoading
- isNaN
- newValue
- oldValue
- onChange
- 파스 플로트
- parseInt
- 이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

  - toFixed
  - 다듬다
  - 정의되지 않음
  - 탈출
  - 이스케이프 해제
- 카탈로그 항목에는 카탈로그 클라이언트 스크립트가 있을 수 있습니다. 그러나 카탈로그 항목에 지원되지 않는 메서드나 함수가 포함된 카탈로그 클라이언트 스크립트가 있는 경우 카탈로그 항목은 비대화형이 됩니다.
- 다음 변수만 지원됩니다.
  - 첨부 파일
  - 확인란(확인란 변수 그룹은 지원되지 않음)
  - 날짜
  - 날짜/시간
  - 기간
  - 이메일
  - HTML
  - IP 주소
  - 레이블
  - 복수 선택 조회(가격 영향 없음)
  - 선택 상자 조회(가격 영향 없음)
  - 마스킹됨
  - 다중 선택(가격 책정 암시 없음)
  - 여러 줄 텍스트
  - 소수 자릿수(가격 책정 암시 없음)
  - 참조(가격 책정 암시 없음)

    주:

    레코드가 2000000개를 초과하는 테이블에 해당하는 참조 유형 변수는 지원되지 않습니다. *sn_now_assist_cr.llm.reference_question_choices.limit* 속성에 기록 수의 상한을 지정할 수 있습니다. 기본적으로 2000000으로 설정되어 있습니다.

  - 요청 대상(가격 책정 암시 없음)
  - 리치 텍스트 레이블
  - 선택 상자(가격 책정 암시 없음)
  - 1줄 텍스트
  - URL
  - 넓은 1줄 텍스트
  - 예/아니요
  - 컨테이너 변수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> UI 페이지가 에서 무시되는 것처럼 UI 페이지 변수 유형은 에서 무시 가상 에이전트 됩니다 서비스 포털. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수의 유형 문서를 참조하십시오.

- 고급 참조 한정자가 지원됩니다.
- 필드 메시지가 지원됩니다.

> **주:**
> 다음 시나리오에서는 필드 메시지가 요청자에게 표시되지 않습니다.
>
> - 이미 답변된 질문에 대해 제출된 메시지가 표시되는 경우.
> - 질문이 요청자에게 표시되지 않았거나 질문에 대한 답변이 아직 없는 경우

- 다음 변수 속성이 지원됩니다.
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

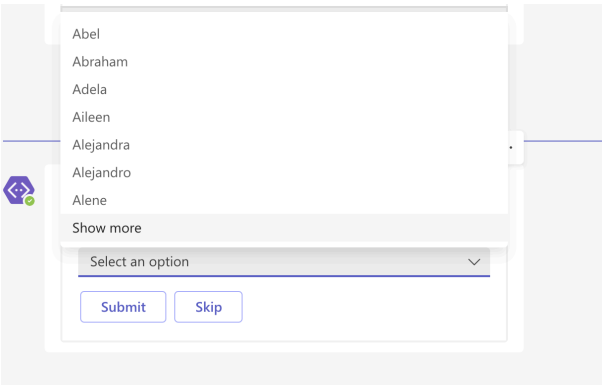
> **주:**
> 다른 모든 변수 속성은 에서 무시됩니다 가상 에이전트.

- 카탈로그 항목에는 단일 행 변수 세트가 있을 수 있지만 복수 행 변수 세트는 있을 수 없습니다.
- 카탈로그 항목에 질문에 대해 구성된 기본값이 있는 경우 기본값이 에 표시 가상 에이전트되므로 사용자는 수동으로 선택하지 않고도 기본값을 계속 진행할 수 있습니다. 사용자는 기본값 이외의 다른 값을 선택할 수도 있습니다.
- 사용자는 카탈로그 항목에 대해 다음 유형의 질문을 건너뛸 수 없습니다.
  - 복수 선택 조회
  - 선택 상자
  - 선택 상자 조회
  - 예/아니요
  - 숫자 척도(첫 번째 항목 선택 금지 구성을 선택하지 않는 경우)
  - 복수 선택(첫 번째 항목 선택 금지 구성을 선택하지 않았거나 선택 사항 없음 포함 구성이 선택된 경우)
- 사용자가 다음과 같이 Microsoft Teams지원되는 다른 공동 작업 도구에서 사용하는 가상 에이전트 경우:

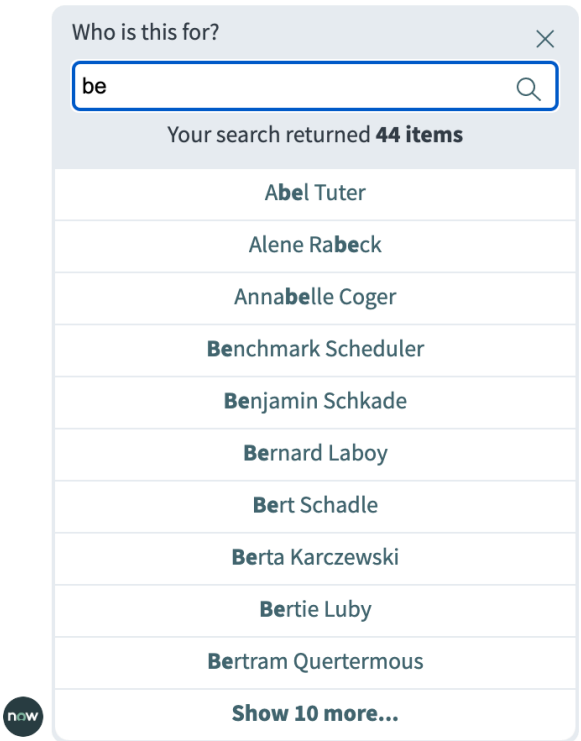
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 필드의 선택 유형에서 검색 아이콘을 사용하여 값을 검색하는 것은 지원되지 않습니다.

의 선택 유형 필드 **Microsoft Teams**



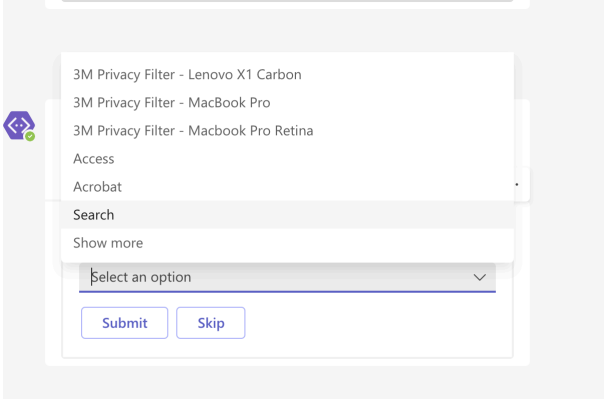
의 선택 유형 필드 가상 에이전트



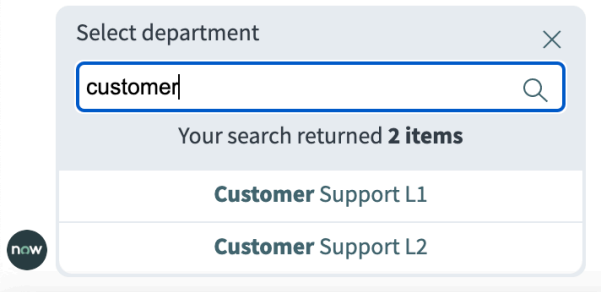
- 필드의 참조 유형 내 값 검색은 질문 형태로 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 참조 유형 필드 **Microsoft Teams**



의 참조 유형 필드 가상 에이전트



주:
대화형 카탈로그 요청 애플리케이션을 설치한 Now Assist 경우 이러한 조건은 에서 제공하는 카탈로그 항목의 대화형 모드 가상 에이전트 에 해당합니다 Now LLM.

팝업 렌더링 유형을 사용한 카탈로그 항목 요청

사용자는 항목에 대한 팝업으로 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있으며, 이는 대화형이 아닙니다. 팝업의 경우 Virtual Agent는 사용자가 새 탭으로 이동하지 않고 팝업에서 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 카탈로그 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 없는 경우에만 팝업으로 렌더링할 수 있습니다.

주:
Virtual Agent 대화를 팝업으로 렌더링하지 않으려는 경우 *glide.sc.va.render_type.legacy* 속성을 true로 설정하여 새 탭에서 구성된 포털의 모든 비대화 카탈로그 항목을 렌더링합니다.

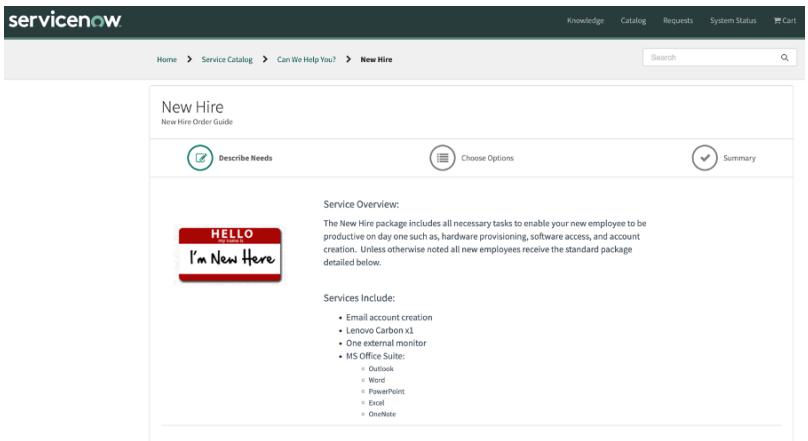
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

창 렌더링 유형을 사용하는 카탈로그 항목 요청

사용자는 창에서 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있습니다. 창의 경우 Virtual Agent는 *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* 속성에 정의된 Service Portal에서 사용자가 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 있는 경우 창으로 렌더링됩니다.

카탈로그 항목은 다음 유형의 경우 창으로 렌더링됩니다.

- 컨텐츠 항목
- 주문 가이드
- 마법사 시작 관리자
- 표준 변경 템플릿



관련 정보

Configuring Now Assist in Virtual Agent

카탈로그 작성기 미리 보기 주제 대화

Now LLM Service updates

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request에 대한 **Service Catalog** 구성

요청이 제출되면 범용 요청을 생성하도록 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 구성할 수 있습니다. 연결된 요청 항목(카탈로그 항목의 경우) 또는 작업 기반 기록(기록 생성자의 경우)은 해당 범용 요청의 기본 티켓이 됩니다.

관련 정보

- 카탈로그 항목 만들기 또는 편집
- 기록 생성자 생성
- 카탈로그 항목 또는 기록 생성자가 Universal Request를 생성하도록 구성

범용 요청을 생성하도록 모든 카탈로그 항목 또는 기록 생성자 구성

범용 요청 생성을 위해 모든 카탈로그 항목 또는 모든 기록 생성자를 한 번에 구성하여 구현 시간을 줄입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
카탈로그 항목의 경우 RITM이 범용 요청에 서비스로 등록되어 있어야 합니다.

기록 생성자의 경우 대상 테이블이 범용 요청에 서비스로 등록되어 있어야 합니다.

서비스 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 구성 양식을 참조하십시오.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 범용 요청을 생성하도록 모든 카탈로그 항목을 구성하는 방법:
   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

      시스템 속성 양식

필드	설명
이름	속성의 고유 식별자입니다. 지정합니다*sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items*.
유형	속성의 유형입니다. 부울을 지정합니다.
값	범용 요청을 생성하도록 모든 카탈로그 항목을 한 번에 구성할 수 있는지 지정하는 옵션입니다. 가능한 값은 **true** 또는 **false**입니다.

   b. 제출을 클릭합니다.
4. 범용 요청을 생성하도록 모든 기록 생성자를 구성하는 방법:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	속성의 고유 식별자입니다. 지정합니다*sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items*.
유형	속성의 유형입니다. 부울을 지정합니다.
값	한 번에 모든 기록 생성자를 구성하여 범용 요청을 만들 수 있는지 여부를 지정하는 옵션입니다. 가능한 값은 **true** 또는 **false**입니다.

b. 제출을 클릭합니다.

서비스 카탈로그 참조

참조 주제는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

서비스 카탈로그 속성

서비스 카탈로그 애플리케이션에는 애플리케이션의 다양한 설정을 구성하는 데 사용되는 속성이 포함되어 있습니다.

시스템 속성을 구성 서비스 카탈로그 하려면 다음으로 이동합니다. 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성. 속성은 다음 섹션으로 분류됩니다.

- 홈페이지: 홈페이지에 서비스 카탈로그 대한 설정을 구성하고, 홈페이지에 표시되는 범주 및 항목의 동작을 제어합니다.
- 카탈로그 항목: 카탈로그 항목과 기록 생성자의 설정을 구성합니다.
- 주문 가이드 〉 일반: 주문 가이드의 설정을 구성합니다.
- 주문 가이드 〉 스크립트 주문 가이드: 스크립트 가능한 주문 가이드의 설정을 구성합니다.
- 카트: 쇼핑 카트 및 체크아웃 화면의 동작을 제어합니다.
- 요청 이행: 요청 이행 프로세스의 설정을 구성합니다.
- 검색: 홈페이지의 서비스 카탈로그 검색 설정을 구성합니다.
- 보안: 에 대한 서비스 카탈로그보안 설정을 구성합니다.
- 가격 책정: 가격 책정 엔진 및 가격 책정 표시의 설정을 구성합니다.
- 포털: 카탈로그 포털 위젯의 설정을 구성합니다.
- 가상 에이전트: 가상 에이전트에서 요청 제출에 대한 설정을 구성합니다.

  이 섹션은 서비스 관리 가상 에이전트 Topic Blocks 플러그인 (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)을 활성화할 때만 표시됩니다.
- 모바일: Now Mobile의 설정을 구성합니다.
- 기타: 서비스 카탈로그.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
홈페이지	
섹션에서 미리 볼 수 있는 카탈로그 항목/범주의 수(*glide.sc.max_items*)	섹션에서 미리 볼 수 있는 카탈로그 • 유형: 정수 • 기본값: 5
범주 뷰 페이지에 범주 설명 표시 (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	범주 뷰 페이지에 범주 설명을 표시 • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예
범주 뷰에서 패널의 하위 범주 표시(*glide.sc.use_sub_cat_section*)	범주 뷰의 패널에 하위 범주를 표시 • 유형: True | False • 기본값: True
서비스 카탈로그 홈페이지에서 범주 위젯에 확장/축소 아이콘의 렌더링 여부 전환 (*glide.sc.homepage.show.collapse*)	Service Catalog 홈페이지에서 범주 렌더링할지 여부를 전환합니다. • 유형: True | False • 기본값: false
범주를 탐색할 때 팝업 아이콘을 사용하여 항목 상세 정보()를 표시합니다. *glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*	범주 또는 카탈로그 항목을 찾아볼 옆에 있는 정보 아이콘을 사용하여 미리 봅니다. • 유형: True | False • 기본값: false
팝업 아이콘을 사용하여 상세 정보를 않을 경우 검색 시 확장하여 검색할 카탈로그 항목의 수 (*glide.sc.auto_expand*)	팝업 아이콘을 사용하여 상세 정보 검색할 카탈로그 항목의 수: • 유형: 정수 • 기본값: 2
카탈로그 항목을 볼 때 추가 범주 섹션을 표시합니다. *glide.sc.show_additional_cats*	카탈로그 항목을 볼 때 추가 범주 • 유형: True | False • 기본값: True
범주 및 항목 목록의 설명을 모바일 UI의 2개 행으로 제한 (*glide.sc.mobile.limit.description*)	클래식 모바일 UI에서 범주 및 항목 제한합니다. • 유형: True | False • 기본값: True

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
카탈로그 홈페이지에서 허용된 컨텐츠 유형의 목록(쉼표로 구분됨)입니다. 공백의 경우 모든 컨텐츠 유형이 허용됩니다. (*glide.sc.home.filter*)	카탈로그 홈페이지에서 허용된 컨 (쉼표로 구분됨)입니다. 공백은 모
사진이 정의되지 않은 항목의 자리 표시자 사진 이름 (*glide.sc.placeholder.image*)	사진이 정의되지 않은 항목의 자리 클래식 모바일에만 적용되며 데스 기본적으로 두 개의 이미지 **sc_pla** **sc_placeholder_image-01**를 사용 사용자 지정 이미지로 바꿀 수 있습 기본값: sc_placeholder_image
카탈로그 항목	
기록 생성 후 기록 생성자의 기본 동작을 지정합니다 (*glide.sc.producer.redirect_url*)	기록 생성 후 기록 생성자의 기본 리 가능한 값: • 생성된 작업 기록: 기록 생성자를 리디렉션합니다. • 카탈로그 홈페이지: 기록 생성자 Service Catalog로 리디렉션합니 기록 생성자의 리디렉션 대 필드 값 생성자의 스크립트 필드에 리디렉션 무효화합니다.
이를 사용하면 첨부 파일 변수에 업로드된 첨부 파일이 양식 ()*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*에서 교체/삭제될 경우 시스템에서 삭제됩니다	카탈로그 항목 첨부 파일 변수에서 삭제하면 시스템에서 sys_attachm 삭제합니다.
기존 요청에 추가할 수 없는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록 (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	기존 요청에 추가할 수 없는 카탈로 • 유형: 문자열 • 기본값: sc_cat_item_guide, sc sc_cat_item_wizard
기본 "시도" UI 작업을 사용하지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록 (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	기본 "시도" UI 작업을 사용하지 않 목록: • 유형: 문자열 • 기본값: sc_cat_item_guide, sc sc_cat_item_wizard, sc_cat_it
일반적인 카트 항목을 생성하지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록 (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	일반적인 카트 항목을 작성하지 않 목록: • 유형: 문자열 • 기본값: sc_cat_item_guide, sc sc_cat_item_wizard

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
관계 테이블은 '항목 복사' 동작의 일부여야 합니다. 테이블 이름은 쉼표로 구분해야 합니다(*glide.sc.item.copy.include_relationship*)	복사 UI 작업을 사용하여 카탈로그 항목에 대한 참조를 포함하는 기록 지정합니다. 주: 테이블 이름은 공백 없이 쉼표
참조 변수에서 정보 아이콘을 통한 클릭 연결을 비활성화합니다. 이 기능을 사용하려면 값을 true로 설정하십시오.*glide.sc.variable.reference.clickthrough*	참조 변수에서 정보 아이콘을 통한 이 기능을 활성화하려면 값을 True
주문 가이드	
일반	
주문 가이드에 포함할 수 없는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록 (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	주문 가이드에 포함할 수 없는 카탈 쉼표로 구분한 목록입니다. 예: sc sc_cat_item_content.
주문 가이드()의 "옵션 선택" 섹션에서 탭을 전환할 때 필수 필드를 확인합니다. *glide.sc.guide.tab.validate*	주문 가이드의 옵션 선택 섹션에서 확인합니다. • 유형: True | False • 기본값: True
카트 미리 보기 및 주문 상태 페이지에 주문 가이드 렌더링 (*glide.sc.render_order_guide_column*)	카트 미리 보기 및 주문 상태 페이 렌더링합니다. 항목이 주문 가이드 주문 가이드가 나열됩니다. 사용자 삭제하려고 하면 확인 메시지가 나
주문 가이드에서 사용자가 "필요성 설명" 버튼()을*glide.sc.reset_cascade* 사용하여 뒤로 돌아갈 때, 항목에 대한 연속 또는 지정 변수 값을 재설정하십시오. 주: 이 속성은 포털이 아닌 플랫폼에서만 지원됩니다.	주문 가이드에서 사용자가 필요성 항목에서 연속 변수 값을 재설정합
주문 가이드에서 사용자가 "필요성 설명" 버튼()을 사용하여 뒤로 돌아가서 항목에 대한 연속 변수 값 또는 할당된 변수 값을 재설정한 경우 모든 변수를 재설정하십시오.*glide.sc.reset_cascade_all* 주: 이 속성은 포털이 아닌 플랫폼에서만 지원됩니다.	주문 가이드에서 사용자가 필요성 사이를 앞뒤로 이동할 때 항목의 연 재설정합니다. **false**로 설정하면 연
스크립트 주문 가이드	
스크립트 가능한 주문 가이드를 처리하는 중에 JSON 페이로드가 비어 있으면 장애 기록을 작성합니다.*glide.sc.sog.empty_payload*	선택하는 경우, 스크립트 가능한 주 JSON 페이로드가 비어 있으면 장애
스크립트 가능한 주문 가이드를 처리하는 중에 주문 가이드가 비활성화된 경우 장애 기록을 작성합니다 (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	선택하는 경우, 스크립트 가능한 주 주문 가이드가 비활성화되어 있으면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
스크립트 가능한 주문 가이드를 처리하는 중에 주문 가이드 sys_id가 유효하지 않을 경우 실패 기록을 작성합니다.*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*	선택하는 경우, 스크립트 가능한 주문 가이드 sys_id가 올바르지 않
스크립트 가능한 주문 가이드를 처리하는 중에 일반 JSON 구문 분석 오류()가 발생하면 장애 기록을 작성합니다.*glide.sc.sog.json_parsing*	선택하는 경우, 스크립트 가능한 주 일반 JSON 구문 분석 오류가 발생
스크립트 가능한 주문 가이드를 처리하는 중에 JSON 매개변수가 누락되면 장애 기록을 작성합니다.*glide.sc.sog.mandatory_json_parameters*	선택하는 경우, 스크립트 가능한 주 JSON 매개변수가 누락되면 장애
카트	
체크아웃 동안 요청 클론을 사용합니다. sc_layout에 의해 더 이상 사용되지 않음; sc_layout이 활성화된 경우 이 속성은 사용되지 않습니다 (*glide.sc.allow.checkout.clone*)	체크아웃 동안 요청 클론을 사용합 주: 이 속성은 카트 레이아웃을 사 않습니다.
대량 주문 기능을 사용할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨). 공백은 모든 사용자()를 의미합니다.*glide.sc.allow.clone.roles*	다른 사용자에 대한 요청을 복제할 (쉼표로 구분)입니다. 빈 값은 모든 있음을 나타냅니다.
2단계 체크 아웃 화면에 "카탈로그로 돌아가기" 단추 표시 (*glide.sc.checkout.twostep.back*)	2단계 체크아웃 화면에 카탈로그로
2단계 카탈로그 체크 아웃 모델 사용(기본값: false) (*glide.sc.checkout.twostep*)	2단계 카탈로그 체크아웃 모델을 사 기본값: false
사용자가 요청을 취소할 수도 있는 조건(이전 속성 또한 예로 설정되어야 합니다.) 예를 들어, current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (*glide.sc.checkout.cancel.condition*)	사용자가 요청을 취소할 수 있는 조 체크아웃 화면에서 요청을 취소하는 **True**여야 합니다.
ess 사용자가 체크아웃 화면에서 요청을 취소하는 옵션을 사용할 수 있습니다. sc_layout 기능과 함께 둘 중 하나가 true로 설정되면 취소 버튼이 표시됩니다 (*glide.sc.checkout.cancel*)	ESS(직원 셀프 서비스) 포털 사용 취소할 수 있는 옵션을 활성화합니
마법사에서 카탈로그를 주문할 때 2단계 체크 아웃 모델 사용(기본값 true) (*glide.expert.checkout.twostep*)	마법사에서 카탈로그를 주문할 때 사용합니다. 기본값: true
Service Catalog의 "요청 대상" 위젯을 볼 수 있는 역할의 목록 (쉼표로 구분됨). 공백은 모든 사용자를 의미합니다. 사용자에게 요청 대상을 변경할 권한이 없는 경우 다른 사용자 주소 상세 정보()를 가져올 수 없습니다.*glide.sc.req_for.roles*	여기에 제공된 역할(쉼표로 구분)이 목록은 다른 사용자를 위한 항목을 역할을 지정하지 않으면 기본 동작 *glide.sc.req_for.roles.def* *glide.sc.req_for.roles.def* 문서를 참조하십시오 다른 사용자 동작을 구성합니다. 카탈로그 홈페이지에서 요청 대상 이 위젯에 대한 접근 권한이 있는 항목을 요청할 수 있습니다. 접근 이름으로만 주문할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
"요청 대상" Service Catalog 위젯과의 일치 순서. sys_user 테이블()의 필드를 선택합니다.*glide.sc.request_for.order_by*	"요청 대상" 서비스 카탈로그 위젯 [sys_user] 테이블의 필드를 선택
체크아웃 화면에 각 줄 항목의 요청 항목 번호를 표시합니다(기본값: False). sc_layout에 의해 더 이상 사용되지 않음; sc_layout이 활성화된 경우 이 속성은 사용되지 않습니다(*glide.sc.checkout.request.number*)	체크아웃 화면에 각 라인 항목의 요 기본값: false 주: 이 속성은 카트 레이아웃을 사 않습니다.
체크아웃 양식의 설명 열에 사용할 필드 이름. 공백이면 기본값 (short_description)이 사용됩니다(*glide.sc.ess.description*)	체크아웃 양식의 설명 열에 사용할 사용됩니다. 기본값: short_description
"요청 대상" Service Catalog 위젯에 대한 추가 열. sys_user 테이블의 필드를 선택하십시오. 세미콜론으로 구분해야 함 ()*glide.sc.request_for.columns*	"요청 대상" 서비스 카탈로그 위젯 [sys_user] 테이블의 필드를 선택 구분해야 합니다.
사용자 위치 상세 정보 변경 시 카탈로그 카트 배달 주소 자동 업데이트 (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	사용자 위치 상세 정보가 변경되면 자동으로 업데이트합니다. 사용하도록 설정할 경우, 사용자의 활성 카트가 있으면 카트에 있는 사 사용하도록 설정하지 않으면 이전 • 유형: True | False • 기본값: false
사용자의 주소를 결정할 때 사용자 기록 자체의 상세 정보보다 관련된 위치 기록에 대한 상세 정보의 우선순위를 높게 지정하십시오 (*glide.sc.prioritise.user.location*)	이 옵션을 선택하면 사용자의 주소 기록 자체의 상세 정보보다 연결된 우선시됩니다.
"지금 주문" 단추가 새로운 동작을 표시하는지 아니면 이전 동작을 표시하는지 결정합니다. 이 속성이 True일 때 Service Catalog에서 "지금 주문" 버튼을 클릭하면 현재 선택한 항목만 주문하고, 사용자의 쇼핑 카트에 저장되어 있는 항목은 그대로 유지되어 나중에 주문할 수 있습니다. 이전 "지금 주문" 기능은 더 이상 사용되지 않으며 "항목 주문" 버튼도 더 이상 사용되지 않습니다 (*glide.sc.enable_order_now*)	지금 주문 버튼이 새 동작을 표시할 결정합니다. 이 속성이 **true**이면 서 클릭하면 현재 선택된 항목만 순서 저장된 모든 항목은 나중에 주문할 레거시 지금 주문 기능 및 항목 주문 않습니다.
쇼핑 카트에서 수량 선택기를 사용할 수 있는 역할의 목록(쉼표로 구분됨). 공백은 모든 사용자()를 의미합니다.*glide.sc.allow.quantity*	쇼핑 카트에서 수량 선택기를 사용 (쉼표로 구분됨). 공백은 모든 사용
카트에서 비활성 카탈로그 항목 제거 허용 (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	카트에서 비활성 카탈로그 항목을 사용하도록 설정하면 장바구니에서 항목을 자동으로 제거합니다. 활성 비활성화되는 항목을 사용자가 주 • 유형: true | false • 기본값: false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
sc_layout 구동 카트 매크로 사용(기본값: true) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	sc_layout 기반 카트 매크로를 사용 UI 매크로나 페이지를 소유할 필요 관련 위젯과 페이지를 사용자 지정 메커니즘을 활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: True
주문 상태 페이지에 요청과 관련된 작업 표시(성공적으로 순서가 완료되면 서비스 카탈로그에 화면이 표시됩니다.)*glide.sc.checkout.task.display* ()	성공적으로 주문되면 Service Cata 상태 페이지에 요청과 관련된 작업
모든 제공 계획을 1일 〉 가장 가까운 일(예)로 반올림하거나 정확한 시간(아니오)을 표시(*glide.sc.round.delivery.times*)	모든 제공 계획을 가장 가까운 일(정확한 시간(False)을 표시하십시오
요청 이행	
승인되면 요청된 항목 수량으로 변경되는 것을 방지하십시오(catalog_admin 사용자는 제외) (*glide.sc.restrict.quantity.changes*)	catalog_admin 사용자를 제외하고 방지합니다.
현재 보류 중인 승인자의 이름을 스테이지 위젯 mouseover(*glide.sc.approval.hover*)에 표시합니다.	현재 보류 중인 승인자의 이름을 스 표시합니다.
서비스 카탈로그 작업 승인 엔진 (*glide.approval_engine.sc_task*)	서비스 카탈로그 작업 승인 엔진.
서비스 카탈로그 변수에 대한 변경 감사 (*glide.sc.audit.variables*)	서비스 카탈로그 변수 변경을 감사
변수 편집기 UI에서 경계 및 배경 숨기기 (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	선택하는 경우, 변수 편집기 UI에서 기본값은 false입니다.
제공 계획 요약 작성기 필드에 short_description 대신 제공 작업 이름을 사용하십시오. 기본값은 false입니다(short_description 사용) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	제공 계획 요약 작성기 필드에 간단 사용합니다. 기본값: false(간단한 설명 사용)
순서 패널에 요청 항목의 변수와 제공 계획 변수(예)가 차례로 나타날 때 요청 항목의 변수를 렌더링하거나, 순서 값(false)에 따라 이 두 변수를 병합합니다.*glide.sc.variable.snapshot*	순서 패널에 요청 항목의 변수와 제 나타날 때 요청 항목의 변수를 렌더 기반해 이 두 변수를 병합하십시오
서비스 카탈로그 요청 승인 엔진 (*glide.approval_engine.sc_request*)	서비스 카탈로그 요청 승인 엔진입
검색	
검색 필드가 표시되지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록() *glide.sc.item.cannot_show_search*	검색 필드가 표시되지 않는 카탈로 • 유형: 문자열 • 기본값: sc_cat_item_guide, sc sc_cat_item_wizard
빈 서비스 카탈로그 검색 허용 (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	이 옵션을 선택하면 검색 창의 빈 ㅋ 이 쿼리는 성능이 중요합니다.
Service Catalog를 검색할 수 있는 역할의 목록입니다(쉼표로 구분됨). 공백은 모든 사용자()를 의미합니다.*glide.sc.can_search*	서비스 카탈로그를 검색할 수 있는 (쉼표로 구분됨). 공백은 모든 사용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
찾아보기 및 검색 목록에 표시될 경우 항목과 관련된 범주에 대한 브레드크럼을 표시(*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	선택하는 경우 항목이 브라우저와 연결된 범주의 이동 경로를 표시합
서비스 카탈로그 검색에서 항목을 비활성 범주()로 반환합니다. *glide.sc.search.disabled_cats*	서비스 카탈로그 검색이 비활성 범 검색 결과에는 활성 플래그 또는 보 접근할 수 없는 범주의 카탈로그 항 • 유형: True | False • 기본값: True
카탈로그 항목 검색에서 제외되는 카탈로그 sys_ids 목록(쉼표로 구분) (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	카탈로그 항목 검색에서 제외되는 (쉼표로 구분됨)입니다.
전역 검색으로 반환된 서비스 카탈로그 일치 수 (*glide.sc.search.rowcount*)	전역 검색으로 반환된 Service Cat 성능을 향상시키기 위해 카탈로그 제한합니다.
검색 제안을 사용할지 여부를 지정합니다(*glide.sc.search.suggestions*)	검색 제안을 사용할지 여부를 지정 • 유형: true | false • 기본값: true
보안	
"사용자 기준"을 사용하여 카탈로그 항목 및 범주에 대한 접근 정의 (*glide.sc.use_user_criteria*)	사용자 기준을 사용하여 카탈로그 정의합니다. True로 설정된 경우에 • 유형: True | False • 기본값: True
권리에서 마이그레이션 할 때 카탈로그 항목 및 범주에 대한 "사용자 기준" 및 "권리" 관련 목록을 모두 활성화 (*glide.sc.user_criteria_migration*)	권리에서 마이그레이션 시 카탈로 관련 목록을 활성화합니다. 사용자 기준 기능으로 전환할 필요 표시하려면 참 으로 설정합니다. • 유형: True | False • 기본값: False
카탈로그 내의 일반적인 권리 부여 확인을 무효화할 수 있는 역할 목록 (쉼표로 구분됨). "itil"의 역할은 itil 역할이 모든 카탈로그 항목, 심지어 권리 제한 ()으로 보호되는 항목도*glide.sc.entitlement.override* 주문할 수 있음을 의미합니다	카탈로그 내의 일반적인 권리 부여 목록(쉼표로 구분됨). "itil"의 역할 항목, 심지어 권리 부여 제한으로 보 있다는 것을 의미합니다.
서비스 카탈로그 내의*glide.sc.category.canview.override* 모든 범주를 볼 수 있도록 권리를 재정의하는 역할의 목록(쉼표로 구분됨) ()	서비스 카탈로그 내의 모든 범주를 무효화하는 역할의 목록(쉼표로 구 기본값: admin 및 catalog_admin
가격 책정	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
옵션 레이블에 가격 책정 정보 추가()*glide.sc.enhance.labels*	가격 책정 정보를 옵션 레이블에 추 수 있습니다 서비스 포털.
목록에 가격이 표시되지 않는 카탈로그 항목의 클래스 이름 목록 ()*glide.sc.item.cannot_show_price*	목록에 가격이 표시되지 않는 카탈 목록입니다.
서비스 카탈로그 카트에 가격 및 소계를 표시하는 시기(sc_layout 기록 설정 재정의) (*glide.sc.price.display*)	Service Catalog 카트에 가격과 소
예로 설정하면 CatalogPriceCalculator 및 CatalogRecurringPriceCalculator라는 두 개의 스크립트 포함이 가격 생성(사용자 지정 기능 활성화)을 사용하는 데 사용됩니다.*glide.sc.use_custom_pricegenerator*	예로 설정하면 스크립트 포함, *Cat* *CatalogRecurringPriceCalcu* 사용되므로 사용자 지정 기능이 활 자체 가격 계산 논리를 사용하려면 설정합니다. 그런 다음 자체 가격 **CatalogPriceCalculator** 및 **Cata** Script Includes 내의 **calcPrice** 메 • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 아니요
포털	
체크 아웃 프로세스에서 순서 확인 팝업 표시 (*glide.sc.sp.twostep*)	이 옵션을 선택하면 2단계 체크 아 주문 확인 창이 표시됩니다.
머리글 메뉴 위젯에서 카트 V2 위젯 사용 (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	선택하면 의 헤더 메뉴 위젯 서비스 Shopping Cart widget (ID: sc-sho 수 있습니다.
가상 에이전트 이 섹션은 서비스 관리 가상 에이전트 Topic Blocks 플러그인(com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)을 활성화할 때만 표	
항목이 대화 요청을 지원하지 않는 질문 수에 대한 상한을 지정합니다. 속성의 기본값은 10()입니다.*glide.sc.conversational.request.question.limit*	의 대화 모드에서 가상 에이전트요 카탈로그 항목의 최대 질문 수입니
모바일	
Now Mobile의 카탈로그 범주 정렬 옵션 (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Now Mobile의 범주에 대한 옵션을 • 제목: 범주는 제목으로 정렬됩니 사전순으로 정렬됩니다. • 순서: 범주는 순서에 따라 정렬됩
Now Mobile에 '데스크톱만' 항목 포함 (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Now Mobile에서 ###이 데스크톱만 포함하는 옵션입니다.
Now Mobile에서 사용할 수 없는 카탈로그 항목 클래스(쉼표로 구분된 목록) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Now Mobile에서 제외할 카탈로그 sc_cat_item_content, sc_cat_item
Now Mobile에서 사용할 수 없는 항목에 대한 경험 (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	카탈로그 항목의 비가용성 동작을 옵션:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 속성

이름	설명
	• 검색 가능-Now Mobile에서 항목 표시합니다. 검색 및 찾아보기 경 있지만 볼 수는 없습니다. • 검색이 불가능-검색 및 찾아보기 검색 및 찾아보기 경험에서 항목 없습니다. 주: • Now Mobile에 AI 검색이 활 적용되지 않습니다. • 이 속성은 다음 속성 중 하나 지원됩니다. ○ NOW Mobile에 '데스크톱 (*glide.sc.mobile.in* ○ Now Mobile에서 사용할 항목 클래스(쉼표로 구분 (*glide.sc.mobile.it*
Now Mobile의 카탈로그 요청 환경에서 버튼의 기본 색상 (*glide.sc.mobile.primary_color*). Next Experience가 켜지면 속성이 무시됩니다.	카탈로그 요청 환경의 버튼 색입니
기타	
변수() *glide.sc.log.variable_actions* 에 대한 모든 클라이언트 측 작업 기록	**true**로 설정하면 변수 작업 로거 창 • 유형: True | False • 기본값: False
CMS 사이트를 통해 접근한 서비스 카탈로그 페이지에서 렌더링된 브레드크럼의 링크 사용 (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)	CMS 사이트를 통해 접근한 서비스 이동 경로의 링크를 사용합니다. CMS 관리자(content_admin) 역할 향상을 위해 Service Catalog 이동 링크 없이 표시할지 선택할 수 있도 • 유형: True | False • 기본값: False
먼저 실행될 변수 세트와 관련된 UI 정책 사용 (*glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*)	먼저 실행될 변수 세트에 관련된 U 사용하도록 설정하면 변수 세트에 다음 항목에 대한 UI 정책이 실행됩 • 유형: True | False • 기본값: False
sc_req_item 기록이 삭제될 때 제거할 고아 sc_item_option 기록의 최대 수 (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	sc_req_item 기록이 삭제될 때 삭제 기록 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 앱과 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성 요소가 서비스 카탈로그.

서비스 카탈로그 앱과 함께 설치되는 스크립트 포함

서비스 카탈로그가 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

서비스 카탈로그은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
DemoSCCreateItem	Service Catalog 범위 API를 사용하는 방법을 보여 줍니다.

도메인 분리 및 서비스 카탈로그

도메인 분리는 서비스 카탈로그에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

활성화 정보

Service Catalog에 도메인 분리를 사용하려면 Service Catalog - 도메인 분리 플러그인 (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화를 요청하는 방법에 대한 자세한 내용은 Service Catalog에서의 도메인 분리 요청을 참조하십시오.

이 플러그인은 다음 시나리오가 필요한 경우에만 활성화해야 합니다.

- 특정 도메인의 요청자에게 항목을 격리할 때.
- 도메인 계층 구조에 관계없이 항목을 다른 도메인의 요청에 사용할 수 없게 할 때.

Service Catalog가 이미 사용자 지정 솔루션으로 도메인 분리된 경우, 이 플러그인을 활성화하면 기존 동작을 무효화하여 플러그인별 격리를 적용할 수 있습니다.

Service Catalog에서의 도메인 분리 작동 방식

단일 ServiceNow 인스턴스에서 여러 고객을 지원하는 서비스 공급자는 도메인 분리를 사용하여 도메인에서 데이터 프라이버시를 보장할 수 있습니다. 서비스 공급자는 개별 카탈로그 항목에 사용자 기준을 추가하지 않고 특정 도메인에서 만들어지거나 게시된 항목을 해당 도메인의 사용자만 요청할 수 있도록 할 수 있습니다.

Service Catalog에서 카탈로그 항목(카탈로그 항목, 기록 생성자, 컨텐츠 항목, 주문 가이드)은 데이터로 도메인 분리되어 있습니다. 카탈로그, 범주, 변수는 도메인 분리되어 있지 않으며 전역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인에 속합니다. 또한 여러 도메인에서 공유해야 하는 항목은 전역 도메인에 게시되어야 하며 사용자 기준에 따라 제한되어야 합니다.

Service Catalog의 도메인 분리는 항목을 요청하는 모든 API 호출뿐 아니라 Now Platform, 서비스 포털, 에이전트 작업 공간, 모바일 애플리케이션의 모든 요청자 뷰에도 적용됩니다.

도메인 분리된 테이블

도메인 (sys_domain) 및 도메인 경로 (sys_domain_path) 열은 도메인 분리된 다음 테이블에 추가됩니다.

- sc_cat_item
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

사용자의 유효한 도메인

단일 도메인을 볼 수 있는 사용자의 경우 유효한 도메인은 사용자의 도메인입니다. 여러 도메인을 볼 수 있는 사용자의 경우 도메인 선택기에서 선택한 도메인이 유효한 도메인입니다.

카탈로그 항목의 가시성 - 항목 만들기 및 유지관리

카탈로그 항목은 계층 구조의 모든 도메인에서 만들거나 게시할 수 있습니다. 카탈로그 항목 만들기에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목 만들기 또는 편집을 참조하십시오. 항목은 사용자의 유효한 도메인에서 만들어집니다. 도메인 선택기를 사용하도록 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 코어 UI에서 도메인 선택 메뉴 사용을 참조하세요. 항목이 특정 도메인에서 만들어지면 해당 항목에 대한 이후 편집은 모두 해당 도메인에서 수행됩니다.

항목 디자이너를 사용하여 카탈로그 항목을 게시하면 항목을 게시하는 동안 해당 항목의 도메인이 도메인 선택기에서 선택된 도메인이 됩니다. 항목이 게시되면 원래 게시되었던 도메인에서만 수정하고 다시 게시할 수 있습니다.

카탈로그 항목은 데이터로 도메인 분리되어 있습니다. 유지관리 및 관리를 위한 경우에만 카탈로그 항목의 가시성은 데이터 도메인 계층 구조 규칙을 따릅니다. 도메인 분리 계층 구조에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 계층 구조를 참조하십시오.

카탈로그 항목에 연결된 사용자 기준은 카탈로그 항목의 도메인에서 볼 수 있어야 합니다. 보이지 않으면 카탈로그 항목이 해당 사용자 기준에 연결되지 않은 것으로 간주됩니다.

카탈로그 항목의 가시성 - 항목 요청 플로우

특정 도메인에서 만들어진 카탈로그 항목은 해당 도메인에서만 탐색, 검색, 요청 환경에 사용할 수 있으며, 도메인 계층 구조 및 표시 유형에 관계없이 피어 도메인, 하위 도메인, 상위 부모 도메인에서는 사용할 수 없습니다. 따라서 요청자는 전역 도메인뿐 아니라 자신의 도메인에 있는 항목만 요청할 수 있습니다.

여러 도메인에 대한 접근 권한을 가진 사용자(예: IT 이행자)의 경우 도메인 선택기에서 선택한 도메인을 기반으로 항목을 요청에 사용할 수 있습니다. 사용자가 특정 도메인의 항목을 보거나 요청하려면 해당 도메인으로 전환해야 합니다. 도메인 선택기를 사용하도록 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 코어 UI에서 도메인 선택 메뉴 사용을 참조하세요.

요청자가 여러 도메인의 항목을 포함하는 주문 가이드를 사용하여 요청을 제출하면 유효한 도메인 및 전역 도메인의 항목만 주문됩니다.

기록 생성자가 만든 요청, 요청 항목 또는 기록과 같은 대상 기록은 유효한 도메인에서 만들어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리된 카탈로그 항목의 요청 이행 플로우 및 보고

기록 생성자가 만든 요청, 요청 항목 또는 기록과 같은 대상 기록에는 기록이 생성된 도메인을 볼 수 있는 이행자가 접근할 수 있습니다. 도메인 계층 구조의 가시성에 대한 자세한 내용은 가시성 도메인 및 포함 도메인 을 참조하십시오. 요청 항목의 도메인이 아닌 다른 도메인에서 이행자가 요청 항목을 수정하는 경우에도 수정 내용은 대상 기록의 도메인에 기록됩니다. 대상 기록은 데이터로 구분되므로 보고서는 보고서를 요청하는 사용자의 유효한 도메인을 기반으로 데이터를 검색합니다.

다른 도메인에서 이행자에 의한 요청 플로우

이행자가 에이전트 작업 공간 또는 Now Platform의 인시던트와 같은 상위 기록에서 요청을 만드는 경우, 이행자는 상위 기록의 도메인 또는 전역 도메인의 항목만 요청할 수 있습니다. 또한 해당 대상 기록은 상위 기록의 도메인에 만들어집니다.

주:
여러 도메인의 항목을 카트에 추가할 수 없습니다.

카탈로그 클라이언트 스크립트 및 카탈로그 **UI** 정책

카탈로그 클라이언트 스크립트와 카탈로그 UI 정책은 프로세스로 도메인 분리되어 있기기 때문에 상위 도메인의 스크립트와 정책은 하위 도메인에서 무효화될 수 있습니다. 하지만 이러한 스크립트와 정책은 카탈로그 항목의 도메인 또는 대상 기록의 도메인을 기준으로 적용 가능합니다.

예를 들어 A가 상위 도메인이고 B가 하위 도메인이라고 가정합니다. 도메인 B의 카탈로그 항목은 도메인 A에 정의된 카탈로그 클라이언트 스크립트와 연결됩니다. 이 카탈로그 클라이언트 스크립트가 하위 도메인 B에서 무효화되는 경우 도메인 B에서 요청 항목을 처리하는 동안 도메인 B의 무효화된 스크립트를 적용할 수 있습니다. 상위 도메인 A의 이행자가 하위 도메인 B의 요청 항목을 이행하더라도 도메인 B의 무효화된 스크립트를 적용할 수 있습니다.

주:
카탈로그 클라이언트 스크립트와 카탈로그 UI 정책을 무효화하지 않는 것이 좋습니다.

카탈로그 작성기

항목은 생성된 도메인에서만 편집할 수 있습니다. 카탈로그 작성기에서 추가된 카탈로그 UI 정책 및 작업은 항목과 동일한 도메인에서 생성됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Service Catalog에서의 도메인 분리 요청

Service Catalog - 도메인 분리 플러그인(com.glideapp.servicecatalog.domain_separation) 활성화를 요청하여 Service Catalog에서 도메인 분리를 사용하도록 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

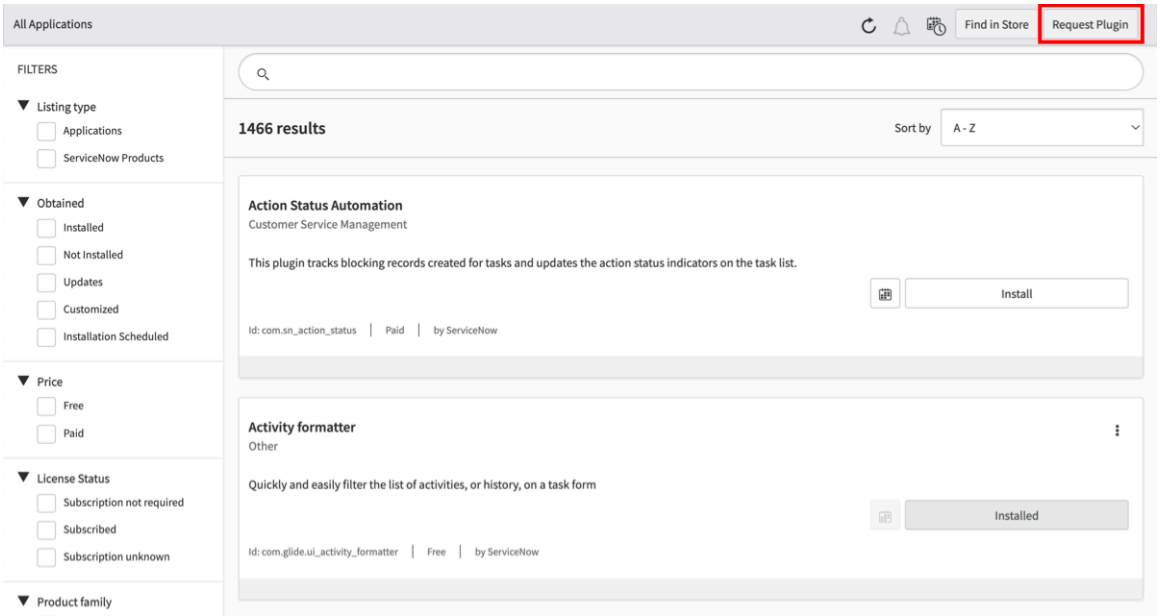
이 태스크 정보
플러그인을 요청하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- Now Support에서 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 플러그인 활성화를 선택하여 Now Support 서비스 카탈로그에 직접 액세스합니다.
- 다음 단계에 따라 인스턴스의 모든 애플리케이션 페이지에서 Now Support 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

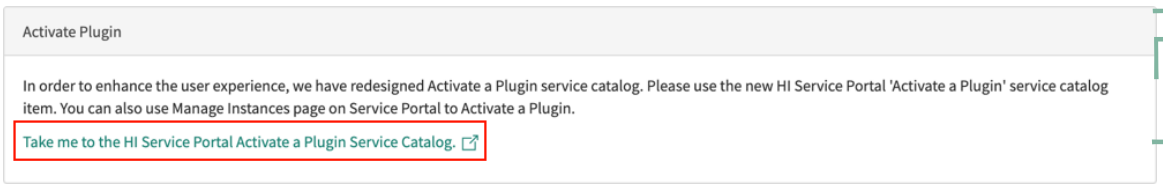
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

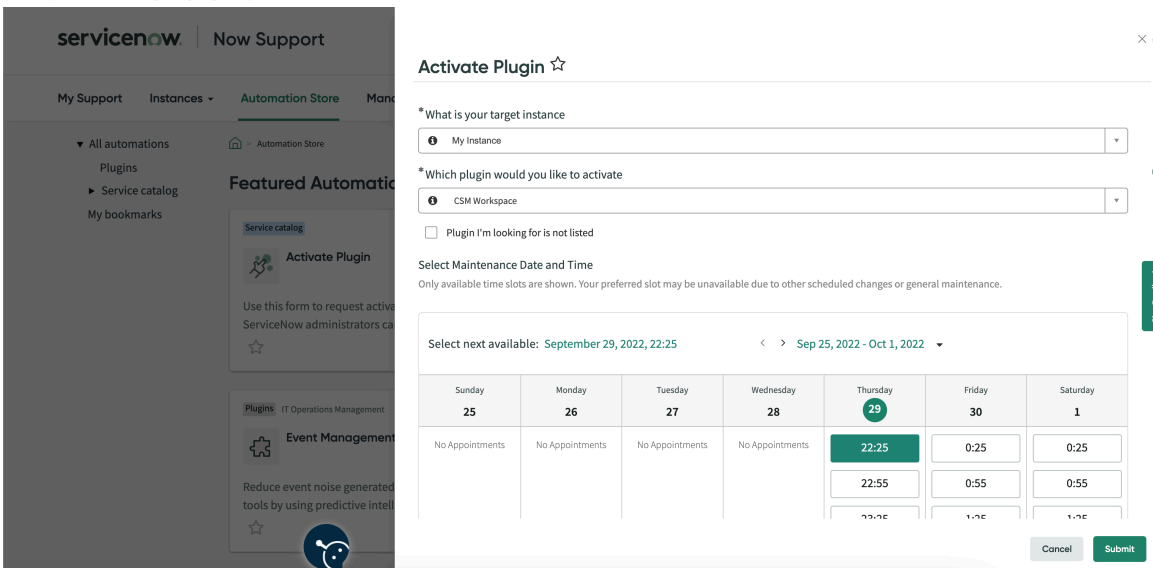
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

Service Portal의 서비스 카탈로그 샘플 **ATF** 테스트

업그레이드와 같은 구성 변경 후 또는 애플리케이션 개발 후에 서비스 카탈로그의 지속적인 기능을 확인합니다. 기본 구현에서 모든 테스트 도구 모음과 테스트에 합격해야 합니다. 사용자 지정 구현의 유효성을 확인하려면 자동화된 테스트를 복사하고 사용자 지정에 맞게 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 샘플 테스트를 수행하려면 데모 데이터와 함께 서비스 카탈로그 - ATF 테스트 플러그인(com.glideapp servicecatalog.atf.test)을 활성화해야 합니다. 도구 모음을 사용하여 이러한 테스트를 실행하려면 **Service Catalog - ATF** 테스트 테스트 도구 모음을 선택하여 자동화된 테스트 도구 모음 실행 에 설명된 절차를 따릅니다. 샘플 테스트는 데모 데이터 항목에 종속되어 있습니다.

Service Catalog 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명
복수 행 변수 세트가 포함된 항목 주문(SP)	서비스 포털에서 복수 행 변수 세트의 데이터가 필요한 항목 주문을 확인합니다.
주문 가이드를 사용하여 카탈로그 항목 주문(SP)	서비스 포털에 있는 주문 가이드에서 항목 주문을 확인합니다.
카탈로그 항목 요청(SP)	서비스 포털의 항목에서 카탈로그 요청을 확인합니다.
항목 검색, 카트에 추가, 체크아웃(SP)	서비스 포털에서 카트를 사용하여 확인합니다.
기록 생성자를 사용하여 요청 제출(SP)	서비스 포털에서 기록 생성자를 사용하여 확인합니다.
카탈로그 작업 페이지에서 카탈로그 항목 변수 보기 및 편집	카탈로그 작업에서 카탈로그 항목 변수를 확인합니다.
요청 항목 페이지에서 카탈로그 항목 변수 보기 및 편집	요청 항목에서 카탈로그 항목 변수를 확인합니다.
사용자가 만든 카탈로그 항목 요청에 설명 추가	요청한 항목 또는 인시던트에 대한 티켓 페이지에 설명 추가
최종 사용자가 주문한 여러 다른 카탈로그 항목에 대한 요청 승인	카탈로그 항목에 대한 요청 승인
여러 카탈로그의 카탈로그 항목 주문	여러 카탈로그의 카탈로그 항목 주문
내 요청 필터에서 최근 기록 필터링	내 요청 메뉴에서 최근에 열고 닫은 기록 필터링
저장된 번들의 카탈로그 항목 주문	저장된 번들의 카탈로그 항목 주문
'내 최근 항목'의 컨텐츠 확인	내 최근 항목 위젯의 컨텐츠 확인
변수의 정규 표현식 확인	정규식을 사용하여 변수 확인
카트 체크 아웃에 대한 변수 플로우 요청 확인	카트 체크 아웃에 대한 요청 대상 변수 플로우의 유효성 확인
주문 가이드에 대한 변수 플로우 요청 확인	주문 가이드의 요청 대상 변수 플로우 확인
카탈로그 항목 접근 권한이 있는 요청 대상 변수 플로우 확인	카탈로그 항목 액세스를 기준으로 요청 대상 변수 플로우의 유효성 확인

기록 생성자 필드를 위한 데이터를 수집하는 변수

변수를 사용하여 기록 생성자 필드를 위한 데이터를 수집합니다.

다음 변수 유형을 사용하여 해당 기록 생성자 필드를 위한 데이터를 수집할 수 있습니다.

기록 생성자 필드를 위한 변수

필드 유형	권장 변수 유형
True/False	예/아니요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 생성자 필드를 위한 변수

필드 유형	권장 변수 유형
참조	참조
날짜 또는 기한	날짜
날짜/시간	날짜/시간
선택 또는 연결된 선택 목록이 있는 필드	선택 상자
이메일 주소	이메일
URL	URL
HTML	HTML
목록 또는 UI 작업 목록	목록 수집기
길이가 256보다 큰 문자열	여러 줄 텍스트
문자열, 정수, 10진수, 부동 소수점 숫자	한 줄 텍스트
파일 첨부	첨부 파일
다른 모든 필드 유형	여러 줄 텍스트

주:

- 기록 생성자 변수가 다른 테이블의 암호화된 필드에 매핑되면 이 변수 값이 질문 응답 [question_answer] 테이블에 저장되지 않습니다. 따라서 대상 기록의 변수 편집기에서도 사용할 수 없습니다.
- 기록 생성자 변수가 마스킹되고 암호화되며, 다른 테이블의 암호화된 필드에도 매핑된 경우:
  - 변수 값이 질문 응답 [question_answer] 테이블에 저장되지 않습니다.
  - 해독된 변수 값이 대상 기록의 암호화된 필드에 복사됩니다.

반환 값

기록 생성자를 생성할 때 반환 값을 알고 있어야 합니다.

이러한 필드 유형 대부분은 문자열을 반환합니다. 그러나 몇 가지 예외도 있습니다. 예를 들어 참조 값은 대상 객체의 sys_id를 반환하고, 목록 값은 쉼표로 구분된 sys_id 목록을 반환합니다.

예 1: 목록 값의 경우, 반복될 수 있는 배열을 반환하여 사용자가 제출한 개별 값을 검색합니다.

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

예 2: 날짜 또는 날짜/시간 값의 경우, GlideDate가 계산할 수 있는 날짜를 반환합니다.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```

서비스 카탈로그 변수

서비스 카탈로그 변수는 카탈로그 항목을 주문할 때 고객의 선택사항에 대한 정보를 캡처하고 전달합니다. 변수는 고객에게 표시되는 카탈로그 항목 양식의 구조를 정의하는 데 도움을 줍니다.

예를 들어, 메모리라는 변수를 정의하여 PC 카탈로그 항목에 대한 추가 비용으로 메모리 옵션을 사용자에게 제공할 수 있습니다. Apple iPhone 카탈로그 항목은 고객이 카탈로그에서 전화기를 주문할 때 색상을 선택할 수 있는 색상이라는 변수를 사용할 수 있습니다. 사용자는 선택사항에 따라, 항목 가격에 영향을 주는 몇 가지 변수를 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그는 질문이라고도 하는 여러 유형의 변수를 제공합니다. 변수는 저장할 수 있고, 여러 위치에서 접근할 수 있으며, 요청을 이행할 때 프로세스의 작업 간에 전달할 수 있습니다. 변수는 항목이 주문된 후 요청 항목 및 카탈로그 작업 양식에 표시될 수 있습니다.

catalog_admin 역할을 사용하여 Service Catalog 변수를 정의할 수 있습니다.

관련 정보

스크립트 가능 Service Catalog 변수

보고서에서 Service Catalog 변수 사용 - 보고서 디자이너

서비스 카탈로그 변수의 유형

변수를 사용하여 카탈로그 항목에 대한 질문을 지정할 수 있습니다. 여러 유형의 Service Catalog 변수가 제공됩니다. 일부 변수 유형은 변수 속성을 받아들입니다.

각 변수 유형에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오. 변수 만들기에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 참조하십시오. Service Catalog 변수의 도움말 텍스트를 제공할 수도 있습니다. 도움말 정보 정의에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수의 도움말 정보를 정의합니다.를 참조하십시오.

다양한 채널에서 지원

Service Catalog 변수는 다양한 채널에서 지원됩니다. 가용성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다양한 채널에서 변수 지원.

첨부 파일

카탈로그 항목 요청을 제출할 때 이 변수를 사용하면 항목의 질문에 대한 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다. 첨부 파일을 업로드한 후 다운로드, 업데이트 및 삭제할 수도 있습니다. 요청을 이행할 때에도 요청된 항목 또는 카탈로그 작업에서 첨부 파일을 다운로드, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다. 및 `allowed_extensions` 변수 특성을 사용하여 `max_file_size` 파일 크기 및 확장자에 대한 제한을 지정할 수 있습니다. 이러한 변수 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 카탈로그 변수 속성.

중요사항:

- 다음에 대해서는 정수 값만 지정해야 합니다.
  - max_file_size 변수 속성
  - 시스템 속성(카탈로그 수준)입니다 `glide.sc.variable.attachment.default_max_size` . 기본값은 20입니다.
- max_file_size 변수 속성을 지정 `glide.sc.variable.attachment.default_max_size` 하지 않으면 시스템 속성 값이 첨부 파일 크기의 상한으로 간주됩니다.
- 변수에 허용되는 파일 크기에 관계없이 첨부 파일 크기는 시스템 속성에 `com.glide.attachment.max_size` 지정된 크기를 초과할 수 없으며, 이는 의 첨부 파일에 Now Platform적용할 수 있습니다.
- `g_form.setValue()` API는 카탈로그 클라이언트 스크립트에서 지원됩니다.

주:
첨부 파일을 편집하면 기존 첨부 파일이 제거되고 새 첨부 파일이 업로드됩니다.

이 변수에 첨부 파일을 업로드하면 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에 항목이 생성됩니다. 항목 요청을 제출하거나, 카트에 추가하거나, 편집하는 동안 기록을 저장할 때까지(이행자 플로우에서) 변수는 업데이트되지 않습니다. 해당 카탈로그 항목을 제출하기 전에 첨부 파일을 삭제하거나 업데이트하면 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블의 항목이 지워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 변수에 대해 업로드된 첨부 파일은 다음 시나리오에서 복사됩니다.

- 주문 가이드에서 변수가 규칙 베이스의 카탈로그 항목에 계단식 배열된 경우

> **중요사항:**
> 규칙 베이스의 카탈로그 항목에는 개별 변수 속성이 적용되지 않습니다. 예를 들어, 필요성 설명 섹션의 변수가 .pdf 첨부 파일을 허용하고 규칙 기준의 카탈로그 항목 변수가 .txt 첨부 파일을 허용한다고 가정해 보겠습니다. 필요성 설명 섹션에서 변수에 대해 .pdf 유형의 첨부 파일을 업로드하면 처음에는 카탈로그 항목의 변수에도 계단식으로 연결되며 카탈로그 항목에 지정된 변수 속성은 인식되지 않습니다. 그러나 개별 항목에서 초기에 단계적으로 연결된 이 첨부 파일을 삭제하고 새 첨부 파일을 업로드하려고 하면 카탈로그 항목의 개별 변수 속성이 적용됩니다.

- 기록 생성자에서 변수가 작업 테이블 필드에 매핑되는 경우입니다. 이 변수는 작업 테이블의 첨부 파일 필드 유형에만 매핑할 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 첨부 파일을 복사한 후에는 개별 첨부 파일에 대한 변경 내용이 독립적입니다. 예를 들어, 주문 가이드의 첨부 파일을 변경해도 규칙 베이스의 카탈로그 항목에 계단식으로 연결된 동일한 첨부 파일에는 영향을 주지 않습니다.

> **경고:**
> 첨부 파일이 복사되기 때문에 크기가 클수록 성능 문제가 발생할 수 있습니다.

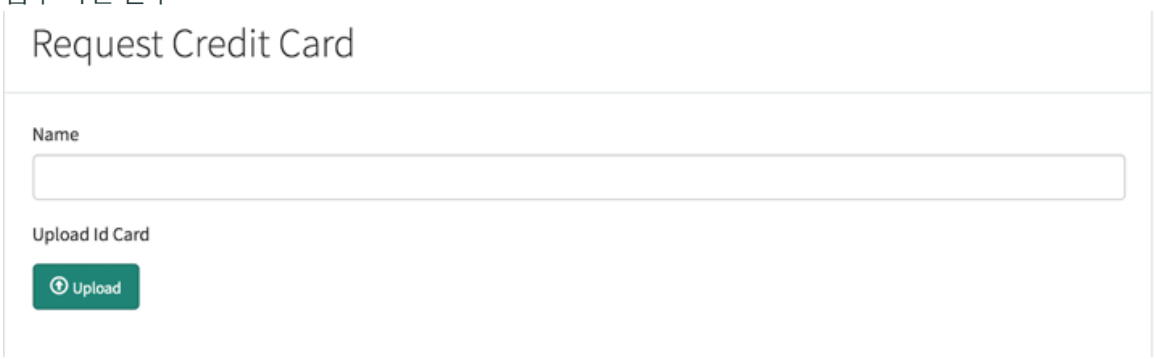
시스템 차원의 안티바이러스 검사가 활성화된 경우, 다음과 같은 경우 첨부 파일에 대해 안티바이러스 검사가 수행됩니다.

- 해당 카탈로그 항목에 대한 요청을 제출합니다.
- 카트 또는 희망 목록에 카탈로그 항목 추가

주:

- 이 변수는 여러 행의 변수 세트에서 지원되지 않습니다.
- 이 변수는 플로우 및 워크플로우에서 지원됩니다.
- 이 변수는 조건 작성기에서 사용할 수 있습니다.
- 이 변수의 경우 주문 가이드에서 항목 변수 할당이 지원되지 않습니다.

첨부 파일 변수

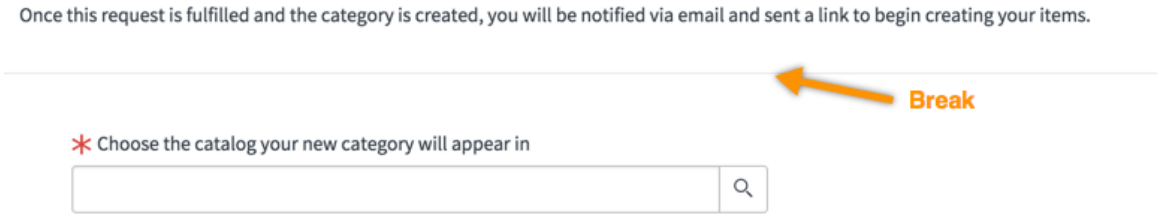


줄 바꿈

줄 바꿈 변수는 양식 전체에 가로줄을 표시합니다. 이 줄은 데이터를 수집하지 않는 서식 지정 요소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 줄 바꿈 변수



확인란

확인란 변수를 사용하면 확인란을 선택하거나 선택을 취소하여 옵션을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

확인란을 필수 항목으로 만들려면 변수를 만들 때 선택 필요 옵션을 선택합니다. 예를 들어 사용자가 동의 양식의 동의함 확인란을 선택하도록 하려면 이 옵션을 사용하십시오 사용자가 이 확인란을 선택하지 않고 동의 양식을 제출하려고 하면 확인란을 선택해야 한다는 경보 메시지가 사용자에게 표시됩니다.

확인란 변수 그룹은 연속 확인란 변수를 만들 때 만들어집니다. 이러한 확인란 변수는 그룹 내에서 순서대로 정렬됩니다. 확인란 그룹에 대한 사용자 지정 레이블을 정의하려면 연속 확인란 변수 시작 부분에 레이블 변수를 만드십시오. 그러면 레이블이 이 그룹의 일부로 간주되고 그룹의 레이블 역할을 합니다. 사용자 지정 레이블이 없는 경우에는 애플리케이션이 옵션 레이블 아래 확인란을 그룹화합니다.

확인란 변수 그룹에서 다음을 수행합니다.

- 그룹에 필수 확인란 변수가 있는 경우 필수 확인란 변수의 가시성에 관계없이 전체 그룹이 필수가 됩니다. 그러면 그룹 레이블 옆에 별표(*)가 표시되고 이 확인란 중 적어도 하나를 선택해야 합니다.
- 레이블을 숨기면 전체 그룹이 숨겨집니다.
- 필수 확인란 그룹의 다른 모든 확인란 변수를 숨기고 선택하지 않으면 다음 시나리오를 적용할 수 있습니다.
  - 그룹에 표시되고 선택되지 않은 확인란이 하나라도 있으면 해당 그룹은 필수 상태로 남아 있습니다.
  - 이 그룹의 마지막 확인란은 선택하지 않으면 숨길 수 없습니다.

서비스 포털에서 확인란 변수 그룹을 필수로 만들려면 확인란 변수 중 하나 이상을 필수로 설정합니다. 확인란 그룹의 레이블을 정의하는 동안 레이블을 필수로 설정한다고 해서 확인란 변수 그룹이 필수가 되는 것은 아닙니다.

카탈로그 작성기에서 다음 시나리오를 적용할 수 있습니다.

- 연속된 확인란이 두 개 있는 경우 확인란 그룹에 대해 가상 컨테이너가 생성됩니다. 확인란 변수 유형만 그룹 내에 추가할 수 있습니다.
- 확인란 변수가 확인란 그룹 바로 뒤에 추가되더라도 자동으로 그룹에 추가됩니다.

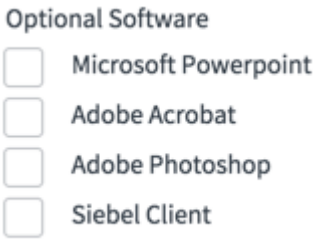
유형 사양 탭 아래에서 다양한 통화 유형으로 가격을 지정할 수 있습니다. 또한 다음 가격 책정 모델에서 가격을 구성할 수 있습니다.

- 계산됨
- 고정
- 다중

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 책정 모델에 대한 자세한 내용은 가격 필드 를 참조하십시오.

예: 확인란 변수



확인란 변수에 대한 자세한 내용은 다음 비디오를 참조하십시오.

Service Catalog에서 항목 주문 시 고객에게 옵션을 제공하도록 카탈로그 확인란 변수를 만들고 구성하는 방법. 범주별로 여러 개의 확인란을 그룹화하고 사용자가 그룹에서 하나 이상의 항목을 선택하도록 하며, 확인란 변수를 사용하여 선택한 옵션을 기준으로 가격 책정을 조정하는 방법을 설명합니다.

컨테이너 시작, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝

컨테이너 시작 변수, 컨테이너 분할 변수, 컨테이너 끝 변수는 더 많은 변수를 보관할 수 있는 컨테이너의 레이아웃을 정의합니다. 컨테이너 시작 및 컨테이너 끝 변수를 사용하여 컨테이너 레이아웃의 시작점과 끝점을 정의합니다. 컨테이너를 닫으려면 컨테이너 끝을 컨테이너 시작과 함께 사용해야 합니다.

컨테이너 분할 변수를 사용하면 컨테이너 레이아웃을 두 개 또는 세 개의 열로 분할할 수 있습니다. 기본적으로 분할은 50% 표시에서 계산됩니다.

컨테이너는 변수 세트와 비슷합니다. 변수 세트와 달리 컨테이너는 변수 세트 내부를 비롯한 어디서나 사용할 수 있습니다. 컨테이너는 서로 중첩될 수도 있습니다.

적절한 컨테이너 유형 선택에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 올바른 컨테이너 변수를 사용 중인지 확인 (KB0539982) 문서를 참조하십시오.

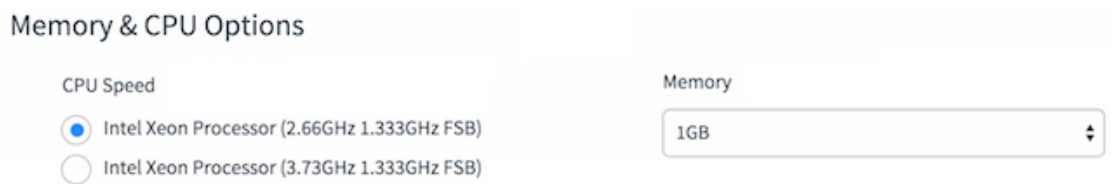
주:

- 컨테이너 변수는 모바일 장치에서 아직 지원되지 않습니다.
- 서비스 포털에서는 컨테이너 시작, 컨테이너 분할 및 컨테이너 끝 변수가 지원됩니다. 하지만 최상위 수준 컨테이너에서 설정을 수행하는 경우 최대 2열 레이아웃을 얻을 수 있습니다.
- 변수 세트도 컨테이너로 간주됩니다. 따라서 변수 세트 아래 2열 레이아웃을 사용하는 컨테이너 시작 변수는 서비스 포털에서 지원되지 않습니다.

다음 그림에 나와 있는 컨테이너를 재현하려면 컨테이너 시작 변수를 만들 때 다음 설정을 입력합니다.

- 2열, 다른 면 레이아웃을 선택합니다.
- 축소 가능한 제목 표시줄을 사용하려면 제목 표시 확인란을 선택합니다.

예: 컨테이너 변수

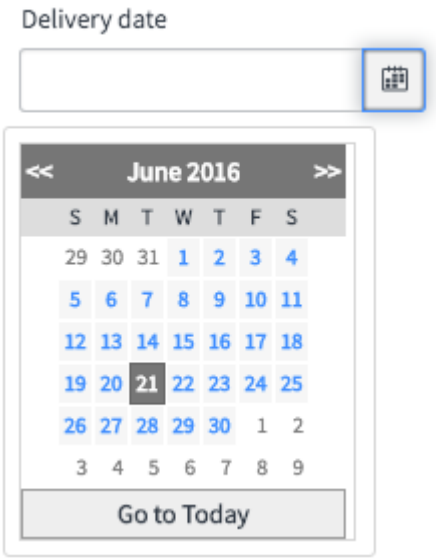


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜

날짜 변수는 날짜를 선택할 수 있는 필드와 달력이 있는 위젯을 만듭니다.

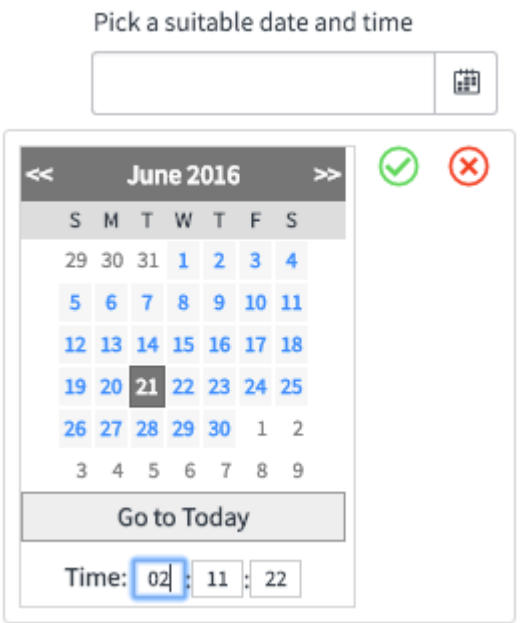
예: 날짜 변수



날짜 및 시간

날짜 및 시간 변수는 날짜와 시간을 선택할 수 있는 달력과 필드가 있는 위젯을 만듭니다. 시간 값은 GMT(그리니치 표준시)로 저장되고 표준 시간대로 표시됩니다.

예: 날짜 및 시간 변수



지속 시간

기간 변수를 사용하여 카탈로그 항목을 사용할 수 있는 기간을 지정합니다.

이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 변수의 기본값을 설정할 때는 DD HH:MM:SS 형식으로 기간을 입력하고 g_form.getValue() 및 g_form.setValue() 함수에서 지정합니다.

예: 기간 변수

이메일

이메일 변수는 이메일 주소를 입력하고 선택할 수 있는 위젯을 만듭니다. 이 변수는 @ 및 도메인 정보를 포함하는 유효한 이메일 식만 받아들입니다.

주:
서비스 포털에서는 변수 유효성 확인이 지원되지 않습니다.

예: 이메일 변수

HTML

HTML 변수를 사용하면 이미지를 비롯한 카탈로그 항목의 고급 서식을 컨텐츠에 제공할 수 있습니다.

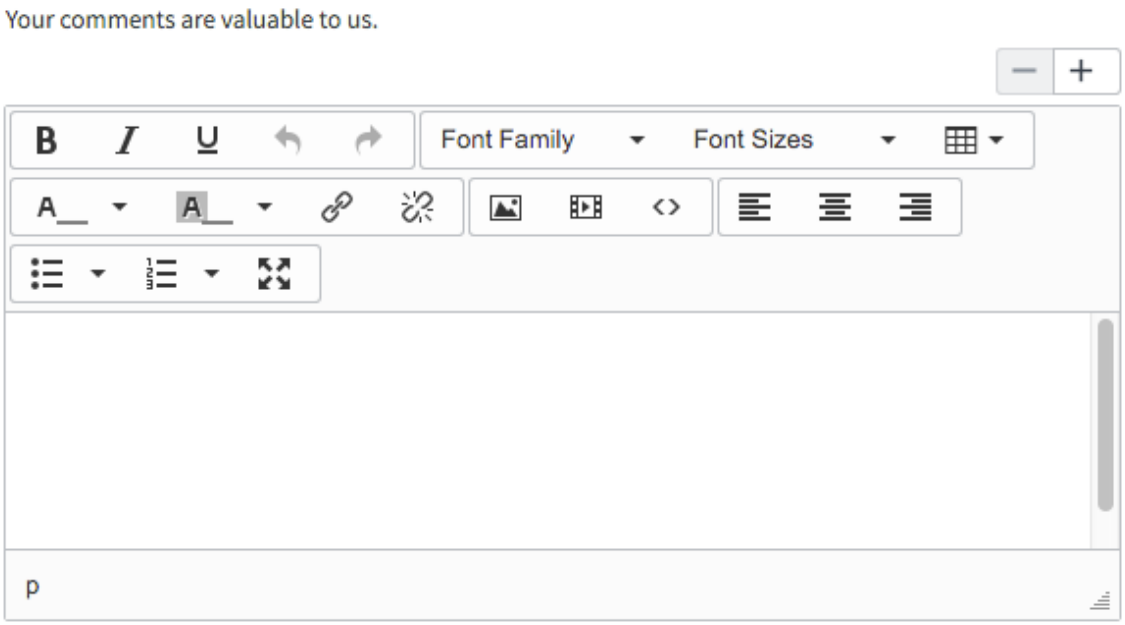
사용자 입력을 위한 필드를 만들려면 이 변수를 사용하십시오. 사용 약관과 같이 변수 세트에 넣을 때 다시 사용할 수 있는 컨텐츠에 이 변수를 사용할 수도 있습니다.

이 변수는 편집과 읽기 전용이라는 두 가지 모드로 사용할 수 있습니다. 편집 모드에서는 도구 모음을 사용할 수 있으며 링크는 작동하지 않습니다. 읽기 전용 모드에서는 도구 모음을 사용할 수 없으며 링크가 작동합니다. 모드를 전환하려면 권리를 사용하거나 UI 정책을 만들어 HTML 필드를 읽기 전용 모드로 설정하십시오.

주:
HTML 변수는 쇼핑 카트 요약 또는 승인 요약 화면에 표시가 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: **HTML** 변수



IP 주소

IP 주소 변수는 카탈로그 항목의 IPv4 및 IPv6 데이터를 지정하는 데 사용합니다. 확인 스크립트 하위 모듈에서 이 변수에 연결된 확인 스크립트 유형을 사용할 수 있습니다.

주:

- 서비스 포털에서는 변수 유효성 확인이 지원되지 않습니다.
- **IP** 주소 변수의 기본값을 설정하거나 g_form.getValue() 및 g_form.setValue() 함수에서 값을 지정할 경우 구분 기호는 (.)입니다.

예: **IP** 주소 변수

레이블

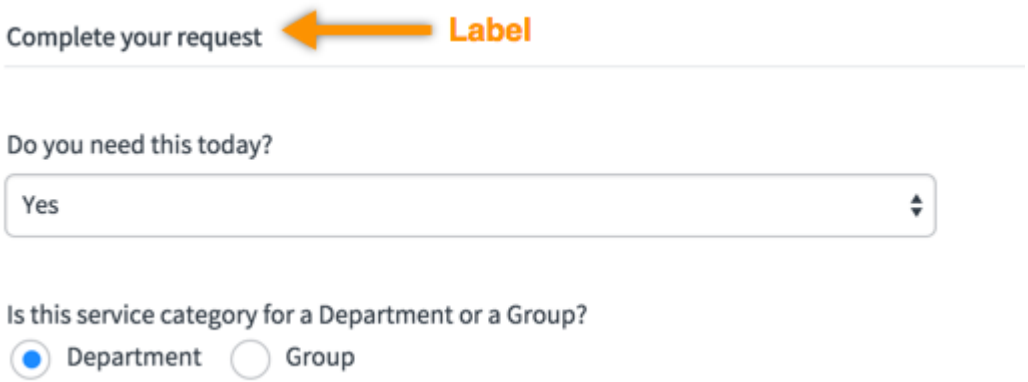
레이블 변수는 양식 전체에 레이블을 표시합니다. 레이블은 서식 지정 요소입니다. 데이터는 수집되지 않습니다.

레이블을 사용하여 질문을 섹션으로 정렬할 수 있습니다. 옵션이 여러 개인 질문에 레이블을 사용할 수도 있습니다. 예를 들어 한 질문에 여러 옵션이 있는 경우 확인란 레이블을 지정합니다.

레이블 변수는 필수 항목으로 설정할 수 없습니다. 그러나 레이블 변수가 앞에 오는 확인란 변수 그룹을 필수 항목으로 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

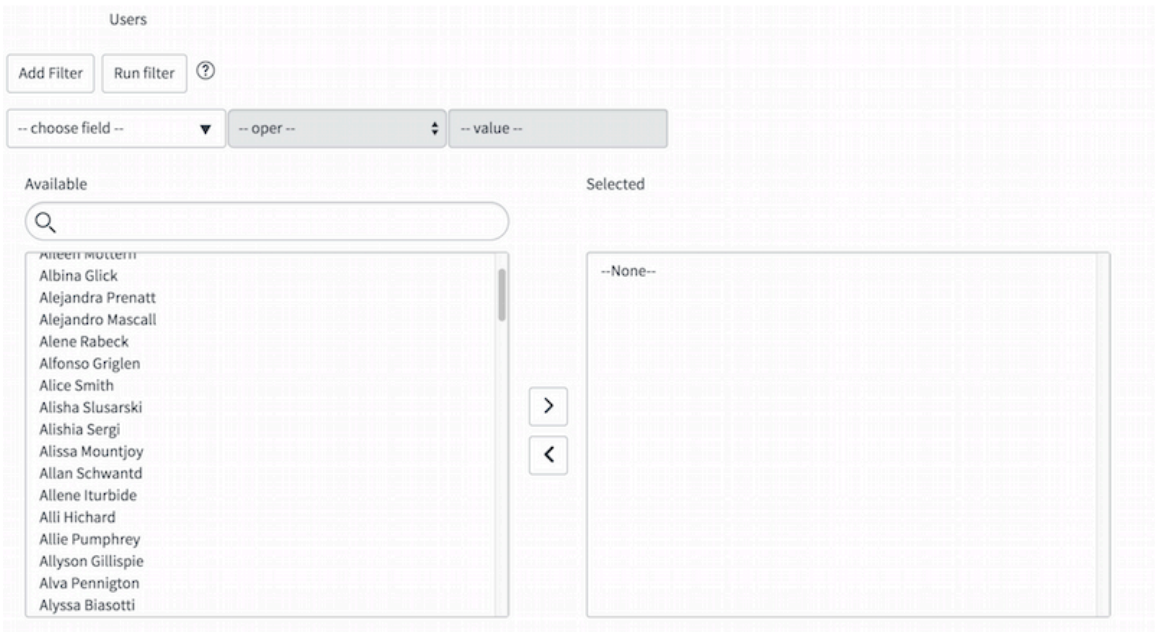
예: 레이블 변수



목록 수집기

목록 수집기 변수는 테이블에서 여러 기록을 선택하고 추가할 수 있는 인터페이스를 만듭니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

예: 목록 수집기 변수



목록 수집기 변수 사용에 대한 자세한 내용은 다음 비디오를 참조하십시오.

Service Catalog 목록 수집기 변수를 사용하는 방법

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 참조 한정자와 glide_list 속성은 헬싱키 이후 릴리스에만 적용됩니다. 이 속성은 제네바에는 적용되지 않습니다.
- 카탈로그 클라이언트 스크립트에서 `g_form.setValue()` 함수를 사용하여 이 변수의 값을 설정할 수 있습니다.
- glide_list 속성이 True가 아닌 경우 `g_form.setValue()` 함수를 사용하여 사용 가능 목록에 표시되는 값만 설정할 수 있습니다. 이 기능은 `setValue()` 함수가 onLoad 호출될 때는 적용할 수 없습니다.
- 대규모 데이터가 있는 테이블은 페이지를 로드할 때 성능 문제를 초래합니다. 참조 한정자를 사용하여 데이터를 줄이거나 glide_list 속성을 사용하십시오.
- 사용자가 로그인되어 있지 않으면 참조되는 테이블의 값이 표시되지 않습니다.
- 목록 수집기는 목록에 최대 100개의 항목을 표시합니다. 항목을 선택됨 목록으로 이동한 후 필터 실행을 클릭하여 사용 가능 목록을 새로 고칠 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 최대 100개의 사용 가능한 항목이 목록에 추가됩니다.

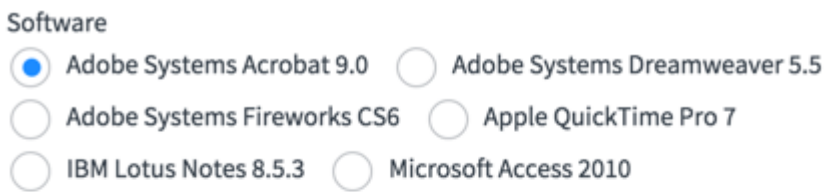
복수 선택 조회

복수 선택 조회 변수는 테이블의 데이터를 사용하여 라디오 버튼을 만듭니다. 이 변수의 기능은 쿼리된 데이터에서 선택 목록을 만드는 선택 상자 조회 변수와 비슷합니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

주:

- 대규모 데이터가 있는 테이블은 페이지를 로드할 때 성능 문제를 초래합니다. 참조 한정자를 사용하여 데이터를 줄이거나 참조 유형 변수를 사용하십시오.
- 선택 항목은 10,000개 이상 추가할 수 없습니다.

예: 복수 선택 조회 변수



선택 상자 조회

선택 상자 조회 변수는 테이블에서 쿼리한 데이터를 사용하여 선택 목록을 만듭니다. 이 변수의 기능은 쿼리된 데이터에서 라디오 버튼을 만드는 복수 선택 조회 변수와 비슷합니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 그림에 나온 선택 상자 조회를 만들려면 변수를 만들 때 다음 값을 입력합니다.

- 테이블에서 조회: ####[incident]
- 조회 값 필드: Sys ID
- 조회 레이블 필드: ##, ##, ####
- 참조 한정자: caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=True

주:

- 대규모 데이터가 있는 테이블은 페이지를 로드할 때 성능 문제를 초래합니다. 참조 한정자를 사용하여 데이터를 줄이거나 참조 유형 변수를 사용하십시오.
- 선택 항목은 10,000개 이상 추가할 수 없습니다.

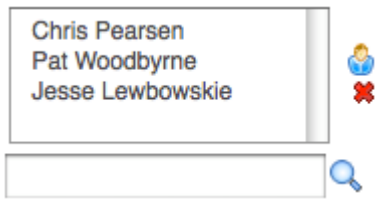
사용자 지정

이 변수는 카탈로그 항목에 UI 매크로를 삽입합니다.

Service Catalog의 UI 매크로는 클릭 연결, 슬러시버킷 편집, 이메일 필드 glide_list 함수를 지원하지 않습니다. .

- 1단계 Jelly는 변수로 추가된 모든 UI 매크로에 대해서만 사용합니다. 매크로 내의 2단계 Jelly는 처리되지 않으며 표준 컨텐츠로 페이지에 표시됩니다.
- 이 변수는 아직 클래식 모바일 장치에서 지원되지 않습니다.
- 이 변수는 위젯을 통해 서비스 포털에서 지원됩니다. 매크로와 동일한 기능을 가진 위젯을 만들어 변수에 연결하십시오.

예: 사용자 지정 변수



레이블로 사용자 지정

이 변수는 레이블이 있는 UI 매크로를 삽입합니다.

- 이 변수는 아직 클래식 모바일 장치에서 지원되지 않습니다.
- 이 변수는 위젯을 통해 서비스 포털에서 지원됩니다. 레이블이 있는 매크로와 동일한 기능을 가진 위젯을 만들어 변수에 연결하십시오.

예: 레이블 변수가 있는 사용자 지정

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마스킹됨

마스킹된 변수는 입력된 텍스트를 마스킹하는 필드를 삽입합니다. 입력된 각 문자는 별표 (*)로 표시됩니다. 이 변수는 암호와 같은 민감하거나 기밀인 데이터를 사용자에게 요청할 때 사용합니다.

암호화 사용 확인란을 선택하면 데이터베이스에 저장하기 전에 다양한 암호화 알고리즘을 사용하여 값을 암호화하도록 변수를 구성할 수 있습니다. 이러한 값은 RITM, 카탈로그 작업 또는 기록 생성자를 사용하여 만든 작업 확장 기록에서 now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue()를 사용해서만 복호화할 수 있습니다.

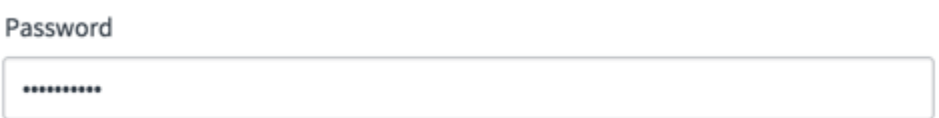
주:
기본적으로 암호화 사용 필드는 정보의 안전한 저장을 위해 true로 설정됩니다.

변수 편집기에서 표시**(Show)** 및 숨기기(**Hide)** 버튼을 사용하여 마스킹된 변수의 값을 해독하고 암호화할 수도 있습니다. catalog_view_masked 역할이 없으면 이러한 버튼을 이행자(itil)에 사용할 수 없습니다. 요청하는 동안 지정한 값만 볼 수 있습니다.

암호화된 변수에 대한 작업

작업	역할		
	요청자	catalog_view_masked 역할이 있는 이행자	catalog_view_masked 역할이 없는 이행자
카탈로그 양식에서 암호화된 값 보기 또는 숨기기	예	해당 사항 없음	해당 사항 없음
카탈로그 양식에서 암호화된 값 편집	예	해당 사항 없음	해당 사항 없음
변수 편집기에서 암호화된 값을 보거나 숨깁니다.	예	예	아니요
변수 편집기에서 암호화된 값 편집	예 **주:** 마스킹된 변수가 변수 편집기에서 읽기 전용이면 변수 값을 편집할 수 없습니다.	예 **주:** 마스킹된 변수가 변수 편집기에서 읽기 전용이면 변수 값을 편집할 수 없습니다.	아니요

예: 마스킹된 변수

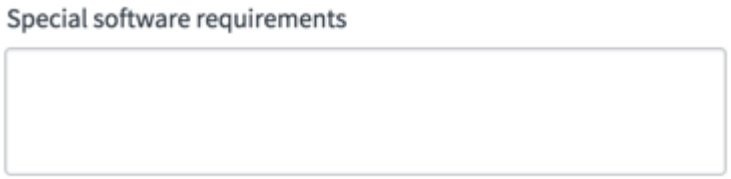


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 줄 텍스트

여러 줄 텍스트 변수는 텍스트를 여러 줄 입력할 수 있는 필드를 만듭니다.

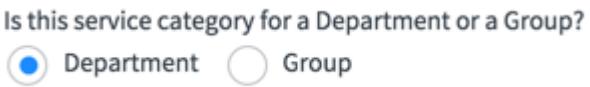
예: 여러 줄 텍스트 변수



복수 선택

복수 선택 변수는 질문 선택을 위한 라디오 버튼을 만듭니다.

예: 복수 선택 변수



숫자 척도

숫자 척도 변수는 리커트 척도 같은 다양한 옵션을 위한 라디오 버튼 세트를 만듭니다.

예: 숫자 척도 변수

참조

참조 변수는 다른 테이블의 기록을 참조합니다. 예를 들어 point_of_contact라는 변수는 사용자 [sys_user] 테이블을 참조합니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

참조 변수를 만들 때는 다음 정보를 염두에 두십시오.

- 참조 변수는 자동 완성 기능을 사용합니다. 사용자에게 선택에 필요한 충분한 정보가 있는지 확인하려면 참조 조회 목록을 구성합니다 .
- 참조 변수는 참조 필드와 같은 선택한 기록의 sys_id를 저장합니다. 스크립트에서 표시 값을 사용하려면 참조 필드의 경우와 동일한 방법을 사용하십시오.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

예: 참조 변수

요청 대상

카탈로그 항목 요청을 제출하기 전에 이 요청을 제출할 수 있는 대상을 지정하는 데 도움이 되는 이 변수가 있습니다. 카탈로그 항목 질문에 답변할 때 이 정보를 지정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

- 사용자 [sys_user] 테이블에서만 사용자를 지정할 수 있습니다.
- 이 변수에 기본값을 지정하지 않으면 항목을 요청하는 현재 로그인한 사용자가 기본 요청 대상 변수 값으로 간주됩니다.
- 카탈로그 항목에 대한 액세스를 기반으로 사용자에 대한 요청을 제출할 수 있습니다. 카탈로그 항목의 액세스 유형 필드는 카탈로그 항목에 대한 액세스 권한이 없는 사용자에 대해 요청을 제출할 수 있는지 여부를 지정하는 데 사용할 수 있습니다.
- 이 변수의 경우 항목 변수 할당은 주문 가이드의 규칙 베이스에서 지원되지 않습니다. 주문 가이드에 Requested For 변수가 포함되어 있으면 이 값은 규칙 베이스에 있는 항목의 해당 변수에 읽기 전용으로 계단식으로 배열됩니다.

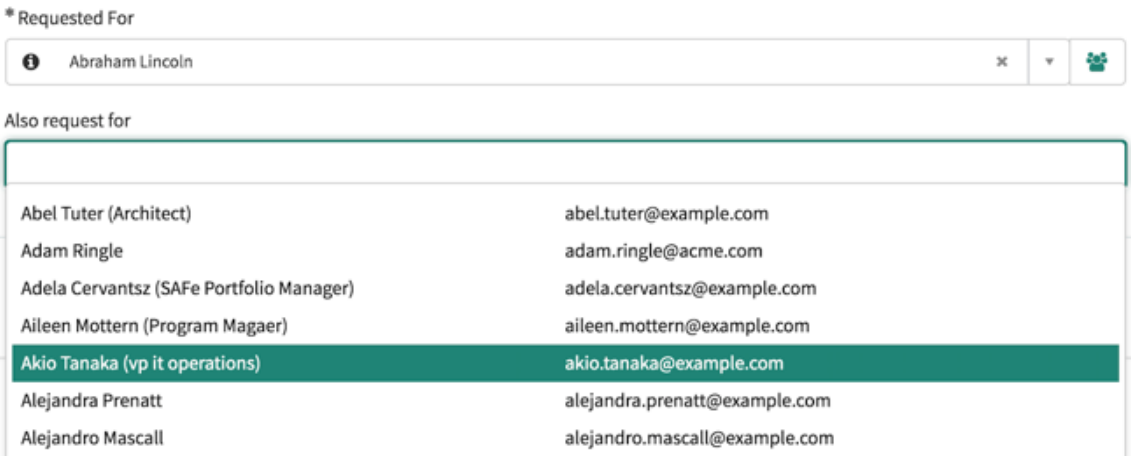
요청 대상 변수의 요청 대상 필드도 활성화 를 사용하면 한 번의 요청으로 여러 사용자에 대한 카탈로그 항목을 요청할 수 있습니다.

위임된 요청 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위임된 요청 경험.

중요사항:

- 이 변수를 카탈로그 항목이나 변수 집합에 추가할 수 있습니다. 그러나 요청을 제출할 때 카탈로그 항목에는 요청 대상 변수가 하나만 있을 수 있습니다.
- 변수 세트에 대해 하나의 요청 대상 변수만 추가할 수 있습니다.
- 이 변수는 여러 행의 변수 세트에서 지원되지 않습니다.
- 요청이 제출되면 이 변수 값이 변수 편집기와 변수 요약 작성기에 표시됩니다.

변수 요청 대상



리치 텍스트 레이블

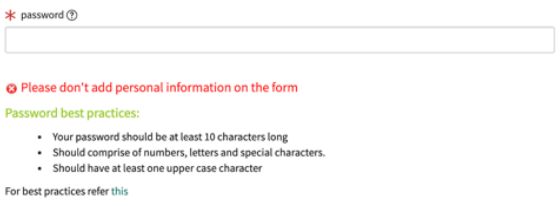
이 변수는 카탈로그 항목 양식에 서식이 지정된 레이블을 표시합니다. TinyMCE 서식 있는 텍스트 편집기에서 레이블의 서식을 지정하고 이미지 또는 링크를 추가할 수 있습니다. 이 변수는 HTML 태그를 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 카탈로그 클라이언트 스크립트 및 카탈로그 UI 정책을 사용하여 이 변수를 표시할 수 있습니다.
- 주문 가이드에서 이 변수를 계단식으로 배열할 수 없습니다.
- 이 변수를 필수로 설정할 수 없습니다.
- Automated Test Framework에서 이 변수는 가시성을 확인하기 위한 변수 상태 확인 단계에서만 지원됩니다.
- 이 변수는 다음에서 지원되지 않습니다.
  - 변수 요약자
  - 복수 행 변수 세트
  - 조건 작성기 및 보고서
- 이 변수에 대해 다음을 지정할 수 없습니다.
  - 도움말 텍스트 및 지침
  - 도구 설명
  - 권한
  - 변수 폭
  - 예시 텍스트
- `g_form.setValue()`,`g_form.setReadOnly()` 및 `g_form.setMandatory()` API는 카탈로그 클라이언트 스크립트에서 지원되지 않습니다. `g_form.setVisible()` API만 지원됩니다.

리치 텍스트 레이블 변수



선택 상자

선택 상자 변수는 미리 정의된 질문 선택에서 목록을 만듭니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

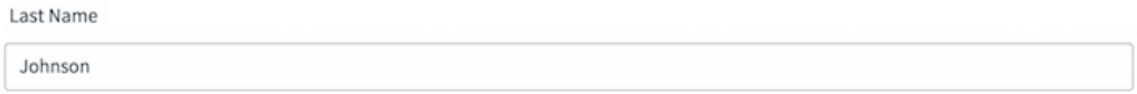
예: 선택 상자 변수

한 줄 텍스트

한 줄 텍스트 변수는 한 줄 텍스트를 입력할 필드를 만듭니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 한 줄 텍스트 변수



UI 페이지

UI 페이지 변수는 카탈로그 항목에 UI 페이지를 삽입합니다.

- 변수로 추가된 UI 매크로에는 1단계 Jelly만 사용하십시오. 매크로 내의 2단계 Jelly는 처리되지 않으며 표준 컨텐츠로 페이지에 표시됩니다.
- 이 변수는 클래식 모바일 장치와 서비스 포털에서 아직 지원되지 않습니다.

URL

URL 변수는 사용자가 URL을 입력할 수 있는 위젯을 만듭니다. HTTP, HTTPS, FTP 프로토콜에 대해 URL의 유효성이 확인됩니다.

주:

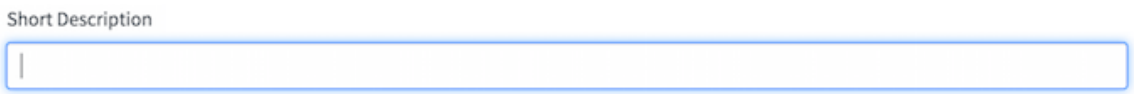
- 서비스 포털에서는 변수 유효성 확인이 지원되지 않습니다.
- 이 변수는 Now Mobile에서 편집할 수 없습니다.

예: **URL** 변수

넓은 한 줄 텍스트

넓은 한 줄 텍스트 변수는 양식에 걸쳐 있는 필드를 만들어 사용자가 더 긴 텍스트 줄을 입력할 수 있도록 합니다. 이 변수가 지원하는 속성은 변수 속성을 참조하십시오.

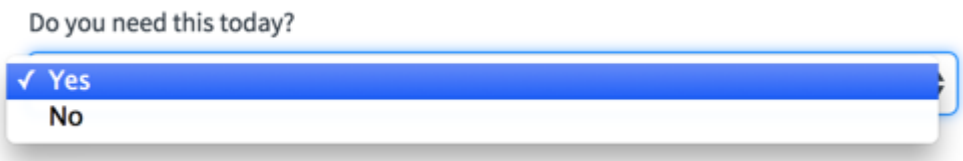
예: 넓은 한 줄 텍스트 변수



예/아니요

예 또는 아니요 변수는 옵션으로 예와 아니요가 있는 선택 목록을 만듭니다.

예: 예 또는 아니요 변수



다양한 채널에서 변수 지원

Service Catalog 변수는 다양한 채널에서 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 지원

변수	Now Platform	서비스 포털	Now Mobile	의 대화형 인터페이스 가상 에이전트	카탈로그 항목 **UIB** 구성요소의 작업 공간 변수 편집기
첨부 파일	예	예	예	예	예
줄 바꿈	예	예	예	아니요	예
체크박스	예	예	예	아니요	예
컨테이너 끝	예	예	예	예	예
컨테이너 분할	예	예	예	예	예
컨테이너 시작	예	예	예	예	예
날짜	예	예	예	예	예
날짜/시간	예	예	예	예	예
지속 시간	예	예	예	아니요	예
이메일	예	예	예	예	예
HTML	예	예	예	아니요	예
IP 주소	예	예	예	예	예
레이블	예	예	예	예	예
목록 수집기	예	예	예	아니요	예
복수 선택 조회	예	예	예	예	예
조회 선택 상자	예	예	예	예	예
사용자 지정	예	아니요	아니요	아니요	아니요
레이블로 사용자 지정	예	아니요	아니요	아니요	아니요
마스킹됨	예	예	예	아니요	예
여러 줄 텍스트	예	예	예	예	예
복수 선택	예	예	예	예	예
소수 자릿수	예	예	예	예	예
참조	예	예	예	예	예
요청 대상	예	예	예	예	예
리치 텍스트 레이블	예	예	예	아니요	예
선택 상자	예	예	예	예	예
1줄 텍스트	예	예	예	예	예
UI 페이지	예	아니요	아니요	아니요	아니요
URL	예	예	예	예	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 지원

변수	Now Platform	서비스 포털	Now Mobile	의 대화형 인터페이스 가상 에이전트	카탈로그 항목 **UIB** 구성요소의 작업 공간 변수 편집기
넓은 1줄 텍스트	예	예	예	예	예
예/아니요	예	예	예	예	예

서비스 카탈로그 변수 만들기

카탈로그 항목을 주문하는 사용자로부터 정보를 수집하려면(예: 항목에 대해 원하는 옵션이 무엇인지 사용자에게 질문) Service Catalog 변수를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 변수를 만들 대상 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 변수 유형을 선택합니다.
   그러면 변수 유형에 해당되는 필드만 표시됩니다.
5. 양식에서 필드에 입력합니다.

변수 양식

필드	설명
애플리케이션	이 변수를 사용할 수 있는 애플리케이션을 나타내는 읽기 전용 필드입니다.
필드에 매핑	변수를 기록 생산자에 대한 테이블의 특정 필드에 매핑합니다. 이 필드는 변수가 기록 생산자에 속하는 경우에 나타납니다.
유형	생성하려는 변수 유형입니다. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수의 유형을 참조하십시오.
카탈로그 항목	변수를 사용하는 카탈로그 항목입니다.
주문	카탈로그 항목의 페이지에 변수가 배치되는 순서입니다. 변수는 가장 작은 순서에서 가장 큰 순서 값으로 하향식으로 구성됩니다. 예를 들어, 순서 값이 1인 변수는 더 높은 순서 값을 가지는 다른 변수 위에 놓입니다.
활성	변수를 사용할 수 있도록 설정하는 확인란
필수	변수를 주문 프로세스 부분으로 필수로 설정하는 확인란입니다. 주: 이 동작은 페이지 로드 시에만 적용할 수 있으며 클라이언트 API를 통해 변경할 수 있습니다.
읽기 전용	변수를 읽기 전용으로 만들거나 편집할 수 있도록 하는 옵션입니다.
숨김	변수를 숨기는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
고유	여러 행의 변수 세트 내에서 이 변수에 대한 중복 값을 허용하지 않는 옵션입니다. 주: ○ 이 필드는 여러 행의 변수 세트에서 생성된 변수에만 표시됩니다. ○ 이 동작은 , 서비스 포털및 의 변수 편집기에이전트 작업 공간에서만 Now Platform적용할 수 있습니다.
선택 필요	사용자가 확인란 변수를 선택해야 하는 확인란입니다. 예를 들어, 사용자가 동의 양식의 동의함 확인란을 선택하도록 하려면 이 옵션을 사용하십시오. 사용자가 이 확인란을 선택하지 않고 동의 양식을 제출하려고 하면 확인란을 선택해야 한다는 경보 메시지가 사용자에게 표시됩니다.
전역	이 옵션을 선택하면, 기본적으로 Service Catalog 워크플로우 또는 실행 계획 내 모든 카탈로그 작업에 변수를 사용할 수 있습니다. 이 옵션을 선택 취소하면 변수를 개별 카탈로그 작업과 연결해야 합니다.
필드	변수가 매핑되는 필드입니다. 이 필드는 변수가 기록 생산자에 속하는 경우에 나타납니다.
기록 생산자 테이블	기록 생산자가 기록을 만드는 테이블입니다. 이 필드는 변수가 기록 생산자에 속하는 경우에 나타납니다.
질문	
질문	사용자에게 카탈로그 항목 주문을 요청하는 질문입니다.
이름	질문을 식별하는 이름입니다. 주: 이 필드가 비어 있으면 줄 바꿈, 컨테이너 분할 및 컨테이너 끝을 제외한 모든 변수 유형은 질문 필드를 기반으로 값이 자동으로 채워집니다.
도구 설명	사용자가 변수를 가리킬 때 표시되는 도구 설명 텍스트입니다. '질문'의 목적을 설명하는 간단한 메모를 입력하십시오.
예제 텍스트	사용자가 값을 입력하기 전에 질문 필드에 표시되는 힌트입니다. 다음 변수에 적용할 수 있습니다. ○ IP 주소 ○ 이메일 ○ URL ○ 1줄 텍스트 ○ 넓은 1줄 텍스트 ○ 여러 줄 텍스트 ○ 날짜 ○ 날짜/시간
서식 있는 텍스트	카탈로그 항목 양식에 표시할 형식이 지정된 레이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	서식 있는 텍스트 레이블 변수에 적용할 수 있습니다.
주석	
도움말 표시	선택하면 변수에 대한 도움말 텍스트 와 지침이 표시됩니다. 주: ○ 이것은 줄 바꿈 및 확인란 변수에는 사용할 수 없습니다. ○ 도움말 텍스트와 지시사항은 변수 세트에 사용할 수 없습니다.
항상 확장됨	이를 선택하면 카탈로그 항목 페이지가 로드될 때 도움말 텍스트 및 지시사항 필드 값이 기본적으로 확장됩니다. 이 확인란은 도움말 표시 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다. 주: ○ 이 필드는 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다. ○ 이 필드는 카탈로그 항목 UIB 구성요소의 작업 공간 변수 편집기에서 적용할 수 없습니다. ○ 카탈로그 항목 수준에서 모든 질문에 대한 도움말 확장 확인란을 선택하면 변수 수준에서 항상 확장된 필드 설정이 재정의됩니다. ○ 카탈로그 항목 수준에서 모든 질문에 대한 도움말 확장 확인란이 선택 취소된 경우 변수 수준에서 항상 확장된 필드 설정을 적용할 수 있습니다.
도움말 태그	항상 확장됨 확인란을 선택 취소한 경우, 이 필드에 지정된 값을 클릭하면 도움말 텍스트 및 지시사항 필드 값이 표시됩니다. 이 필드는 카탈로그 항목 UIB 구성요소의 작업 공간 변수 편집기에서 적용할 수 없습니다.
도움말 텍스트	서비스 카탈로그 변수에 대한 도움말 정보입니다. 이 필드는 , 서비스 포털및 의 변수 편집기 작업 공간및 카탈로그 항목 UIB 구성요소에서 적용할 수 Now Platform있습니다. 그러나 카탈로그 항목 UIB 구성요소에서는 작업 공간 도움말 텍스트 또는 지침을 볼 수 있습니다. 지침과 도움말 텍스트를 모두 사용할 수 있는 경우에는 지침만 볼 수 있습니다. 이 필드는 줄 바꿈, 확인란, 컨테이너 끝, 컨테이너 분할, 매크로 및 UI 페이지 변수에는 적용되지 않습니다. 카탈로그 항목 UIB 구성요소에서 작업 공간 이 필드는 마스킹된 변수에 추가로 적용되지 않습니다.
지시사항	도움말 정보를 지원하기 위해 서식 있는 텍스트 형식 또는 이미지 추가가 필요한 정보입니다. 이 필드는 , 서비스 포털및 의 변수 편집기 작업 공간및 카탈로그 항목 UIB 구성요소에서 적용할 수 Now Platform있습니다. 그러나 카탈로그 항목 UIB 구성요소에서는 작업 공간 도움말 텍스트 또는 지침을 볼 수 있습니다. 지침과 도움말 텍스트를 모두 사용할 수 있는 경우에는 지침만 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	카탈로그 항목 UIB 구성요소에서 작업 공간 이 필드는 마스킹된 변수에 추가로 적용되지 않습니다. **주:** HTML 테이블의 경우 변수 너비 이내의 크기를 사용합니다.
유형 사양(이 섹션의 필드는 각 변수 유형에 따라 다름)	
변수 폭	걸칠 수 있는 화면 크기의 백분율을 지정하기 위한 카탈로그 항목 페이지의 변수에 대한 너비입니다. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수의 기본 너비 구성을 참조하십시오. 이 필드는 줄 바꿈, 컨테이너 끝, 컨테이너 시작, 컨테이너 분할, 컨테이너 레이아웃 및 레이블 변수를 제외한 모든 변수 유형에 대해 나타납니다.
다음에 대한 요청 또한 활성화	여러 사용자에 대해 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있도록 허용하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 카탈로그 항목에 요청 대상 변수와 함께 다음 요청 필드 도 표시됩니다. ○ 이 기능은 서비스 포털에만 적용할 수 있습니다. ○ 이 필드는 요청 대상 변수에만 적용할 수 있습니다. 위임된 요청 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위임된 요청 경험.
사용할 역할 또한 다음에 대해 요청함	여러 사용자에 대해 카탈로그 항목 요청을 제출할 수 있는 역할을 지정하는 옵션입니다. ○ 이 기능은 서비스 포털에만 적용할 수 있습니다. ○ 이 필드는 요청 대상 변수에만 적용할 수 있습니다. ○ 이 필드는 다음에 대한 요청도 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다. **주:** 지정된 역할이 없으면 카탈로그 항목에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 요청을 제출할 수 있습니다. 위임된 요청 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위임된 요청 경험.
선택 방향	선택 목록이 정렬되는 방향입니다. ○ 가로: 선택항목을 가로로 정렬합니다. ○ 세로: 선택사항을 세로로 정렬합니다. 이 필드는 여러 선택 변수를 조회할 때 표시됩니다. **주:** 선택한 방향은 서비스 포털에도 적용될 수 있습니다.
선택 필드	변수에 대한 옵션을 채울 테이블 필드입니다. 필드에 대해 정의된 선택항목이 없으면 변수는 테이블에서 필드와 관련된 고유 값을 로드합니다. 이 필드는 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
선택 테이블	선택 필드에 채울 값이 있는 테이블입니다. 이 필드는 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
첫 번째 항목 선택 금지	카탈로그 항목 페이지에서 지워진 변수에 대한 모든 옵션을 그대로 두는 확인란입니다. 이 확인란을 선택하면 변수에 대한 첫 번째 선택사항이 기본적으로 선택됩니다. 이 필드는 다중 선택 및 숫자 배율 변수에 대해 나타납니다.
동적 참조 한정자	동적 한정자입니다. 참조 필드에 대해 질의를 실행하려면 동적 필터를 선택합니다. 이 필드는 참조 한정자 사용이 동적으로 설정된 경우 참조 변수에 대해 나타납니다.
없음 포함	선택 목록에 없음 옵션을 포함하는 확인란입니다. 이 필드는 조회 다중 선택, 조회 선택 상자, 다중 선택 및 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
레이아웃	한 개의 열이든 또는 두 개의 열이든, 컨테이너의 레이아웃입니다. 이 필드는 컨테이너 시작 변수에 대해 나타납니다.
목록 테이블	목록 수집기에 대한 값이 포함된 테이블입니다. 테이블에 표시 열이 지정되어 있어야 합니다. 이 필드는 목록 수집기 변수에 대해 나타납니다.
테이블에서 조회	사용자가 선택할 수 있는 값을 가진 테이블입니다. 이 테이블의 값이 조회 값 필드에 채워집니다. 이 필드는 조회 다중 선택 및 조회 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
조회 값 필드	조회 테이블에서 변수에 대한 옵션을 채우는 필드입니다. 이 필드는 조회 다중 선택 및 조회 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
조회 레이블 필드	옵션을 표시하는 데 사용되는 값이 있는 조회 테이블의 쉼표로 구분된 필드 목록입니다. 이 필드는 조회 다중 선택 및 조회 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
조회 가격 필드	주문하는 항목의 가격을 수정하는 데 사용되는 값이 있는 조회 테이블의 필드입니다. 이 필드는 조회 다중 선택 및 조회 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
반복되는 가격 필드 조회	주문하는 항목의 반복되는 가격을 수정하는 데 사용되는 값이 있는 조회 테이블의 필드입니다. 이 필드는 조회 다중 선택 및 조회 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
매크로	카탈로그 항목에 삽입할 UI 매크로 입니다. 이 필드는 매크로, 레이블이 있는 매크로 및 UI 페이지 변수에 대해 나타납니다.
요약 매크로	매크로 및 레이블이 있는 매크로 유형 변수에만 적용될 수 있습니다.
위젯	매크로 및 레이블이 있는 매크로 유형 변수에만 적용될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
선택된 경우 가격	항목의 가격입니다. 이 필드는 확인란 변수에 대해 나타납니다.
확인될 경우의 반복되는 가격	사용자가 두 개 이상의 항목 주문을 요청할 때 항목에 대해 증분되는 가격입니다. 이 필드는 확인란 변수에 대해 나타납니다. 가격 및 반복되는 가격에 대한 자세한 내용은 가격 설정에 변수 사용을 참조하세요.
참조	변수에 대한 참조 테이블입니다. 테이블에 표시 열이 지정되어 있어야 합니다. 이 필드는 참조 변수에 대해 나타납니다.
참조 한정자	필드에서 사용할 수 있는 데이터를 제한하는 한정자입니다. 참조 한정자와 고급 한정자를 지원합니다. 자세한 내용은 참조 한정자를 참조하세요. 일치하는 모든 결과를 반환합니다(최대값 없음). 주: 보안상의 이유로, 참조 한정자 필드에 스크립트 사용은 기본값에서 **Javascript** 허용 비즈니스 규칙을 통해 시스템 관리자에게로 제한됩니다. 이 필드는 목록 수집기, 복수 선택 조회, 선택 상자 조회, 참조 및 변수 요청에 대해 나타납니다. 이것은 참조 한정자 사용이 동적으로 설정된 경우 참조 변수에 대해 나타납니다.
참조 한정자 조건	조건을 작성하는 옵션입니다. 이 필드는 참조 한정자 사용이 단순으로 설정된 경우 참조 변수에 대해 나타납니다.
배율 최대값	변수에 사용 가능한 옵션 배율에서 가장 높은 값입니다. 이 필드는 숫자 배율 변수에 대해 나타납니다.
배율 최소값	변수에 사용 가능한 옵션 배율에서 가장 낮은 값입니다. 이 필드는 숫자 배율 변수에 대해 나타납니다.
고유 값만 사용	필드에 고유한 값을 요구하는 확인란입니다. 이 확인란을 선택하면 두 기록이 해당 필드에 대해 동일한 값을 가질 수 없습니다. 이 필드는 조회 다중 선택, 조회 선택 상자 및 선택 상자 변수에 대해 나타납니다.
확인 사용	사용자에게 입력을 확인하기 위해 데이터 재입력을 요청하는 메시지를 표시하는 확인란입니다. 이 필드는 마스킹된 변수에 대해 나타납니다.
암호화 사용	데이터베이스에 대답을 암호화된 형식으로 저장하는 확인란입니다. 암호화되지 않은 경우 대답은 일반 텍스트 형식으로 저장됩니다. 암호화는 시스템 암호화와 함께 Triple DES를 사용합니다. 이 필드는 마스킹된 변수에 대해 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
참조 한정자 사용	사용할 한정자 유형입니다. 이 필드는 참조 변수에 대해 나타납니다.
확인 정규 표현식	변수 값을 확인하는 정규 표현식입니다. 이 필드는 한 줄 텍스트와 넓은 한 줄 텍스트 변수 형식에만 표시됩니다. 정규 표현식을 정의하려면 변수의 정규 표현식 정의를 참조하십시오. 주: ○ 이 필드는 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다. ○ max_length 특성 값은 확인 정규 표현식이 설정된 경우에도 유효합니다. ○ 정규 표현식 확인 오류가 있는 카탈로그 항목은 위시리스트에 추가할 수 없습니다.
변수 속성	변수의 동작과 제한 사항을 정의하는 속성입니다. 변수 속성에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 속성을 참조하십시오.
기본값	
기본값	변수에 대한 기본값입니다.
권한 이 탭에 읽기, 쓰기 또는 만들기 작업을 위한 역할이 지정되지 않은 경우, 카탈로그 항목에 액세스할 수 있는 모든 사용자는 역할과 상관 없이 이러한 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 쓰기 역할 필드에 역할이 지정되지 않은 경우, 카탈로그 항목에 액세스할 수 있는 모든 사용자는 변수 편집기에서 변수 값을 편집할 수 있습니다. 다음 역할과 일치하지 않는 역할을 가진 사용자는 스크립트 작성을 통해서도 변수 값을 설정할 수 없습니다. 이러한 역할은 레이블, 줄 바꿈, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝, 매크로, 레이블이 있는 매크로 및 UI 페이지 변수에는 사용할 수 없습니다.	
읽기 역할	카탈로그 항목 또는 기록 생산자를 요청하기 전이나 후 변수를 볼 수 있는 역할입니다. 이 필드에 지정된 역할을 가진 사용자만 변수를 볼 수 있습니다.
역할 쓰기	카탈로그 항목 또는 기록 생산자를 요청한 후 변수 편집기에서 변수를 편집할 수 있는 역할입니다. 사용자가 이 필드에 지정된 역할을 갖지 않는 경우, 변수는 변수 편집기에서 읽기 전용입니다.
역할 생성	카탈로그 항목 또는 기록 생산자를 요청하기 전 변수에 대한 값을 만들 수 있는 역할입니다. 사용자가 지정된 역할을 가지고 있지 않은 경우, 카탈로그 항목 또는 기록 생산자를 요청하기 전 변수는 읽기 전용입니다.
가용성	
다른 위치에 표시	이를 선택하면 변수는 항목을 주문하기 전에는 항목 양식, 항목을 주문한 후에는 VEditor 그리고, 항목의 카트 보기에 표시될 수 있습니다.
번들에 표시	이 옵션을 선택하면 변수는 항목이 번들에 추가될 때 표시됩니다.
가이드에 표시	이 옵션을 선택하면 변수는 항목이 주문 가이드에 추가될 때 또는 주문 가이드에 포함된 카탈로그 항목에 추가될 때 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 주문 가이드에 항목 및 변수가 너무 많으면 가능한 많은 항목에 대한 이 확인란을 선택 취소하여 주문 가이드의 로드 성능을 향상시키는 것이 좋습니다.
요약에 표시	이 옵션을 선택하면 변수는 카탈로그 항목의 변수 요약기에 표시됩니다. 서비스 포털에서 변수는 RITM 티켓 페이지와 승인 페이지에 표시됩니다. Now Mobile에서 변수는 RITM 및 승인 기록에 표시됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

서비스 카탈로그 변수의 도움말 정보를 정의합니다.

변수의 도움말 정보를 입력하면 사용자가 Service Catalog 변수에 제공해야 하는 정보를 결정하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

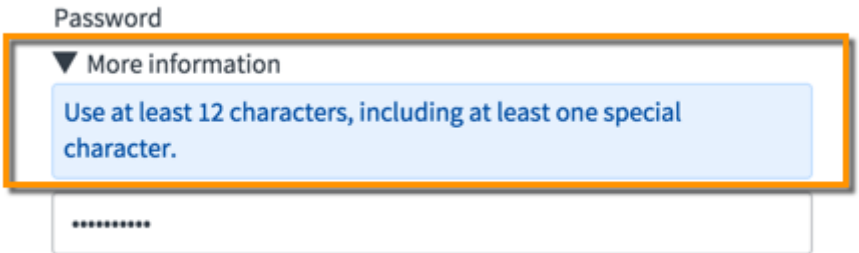
이 태스크 정보
Service Catalog 항목 변수의 도움말 텍스트, 즉 도구 설명, 도움말 텍스트, 지침(HTML 도움말 텍스트)와 예시 테스트를 제공하는 다음 옵션을 보여 줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 클릭하고 도움말을 제공할 변수가 있는 카탈로그 항목을 클릭합니다.
2. 변수 관련 목록에서 변수를 클릭합니다.
3. 변수 양식의 주석 섹션에서 도움말 표시 확인란.
   도움말 태그, 도움말 텍스트 및 지침 필드가 나타납니다.
4. 도움말 태그 필드에 질문과 응답 사이에 표시되는 간단한 설명 텍스트를 입력합니다.
   예: 도움말을 보려면 여기를 클릭 또는 미리 보기.
5. 도움말 텍스트 필드에 카탈로그 항목 페이지에서 도움말 태그를 클릭하는 사용자에게 표시되는 도움말 텍스트를 입력합니다.

   주:
   도움말 및 도움말 텍스트 필드는 HTML 태그를 지원하지 않습니다.

   도움말 정보의 예



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 변수 속성

변수의 동작과 제한 사항을 정의하기 위해 특정 속성을 지원하는 몇 서비스 카탈로그 가지 변수가 있습니다.

카탈로그 변수 양식의 유형 사양 탭 아래에 있는 변수 속성 필드에 변수 속성을 지정할 수 있습니다.

주:

- 각 속성을 쉼표로 구분하면 변수 유형의 여러 속성을 입력할 수 있습니다.
- 각각 세미콜론으로 구분하여 속성에 대해 여러 값을 입력할 수 있습니다.
- 변수 속성 필드가 표시되지 않으면 유형이 특정 값 중 하나일 때 특성 표시 UI 정책을 활성화합니다.
- 속성 또는 참조 한정자를 사용할 때 종속 변수 값이 변경되면 미리 선택된 값은 자동으로 지워지지 않습니다. 클라이언트 스크립트를 생성하여 자신의 필요와 고객의 요구에 따라 값을 지웁니다.

변수 속성

allowed_extensions

허용되는 파일 형식 목록을 지정합니다. 예를 들어, allowed_extensions=txt;pdf입니다.

적용 가능한 변수: 부착

바코드

카탈로그 항목의 변수 값을 식별하기 위해 모바일 카메라로 바코드를 스캔할 수 있는지 여부를 지정합니다. 예를 들어 barcode=true입니다.

적용 가능한 변수: 1줄 텍스트

max_file_size

최대 파일 크기(MB)를 지정합니다. 예를 들어, max_file_size=2입니다.

적용 가능한 변수: 부착

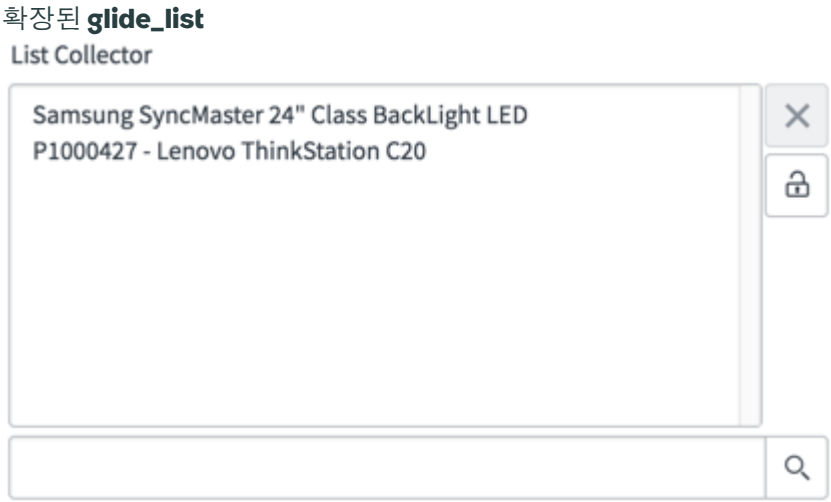
glide_list

목록 수집기 인터페이스를 슬러시버킷에서 Glide 목록으로 변경합니다.

적용 가능한 변수: 목록 수집기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확장된 **glide_list**



is_searchable_choice

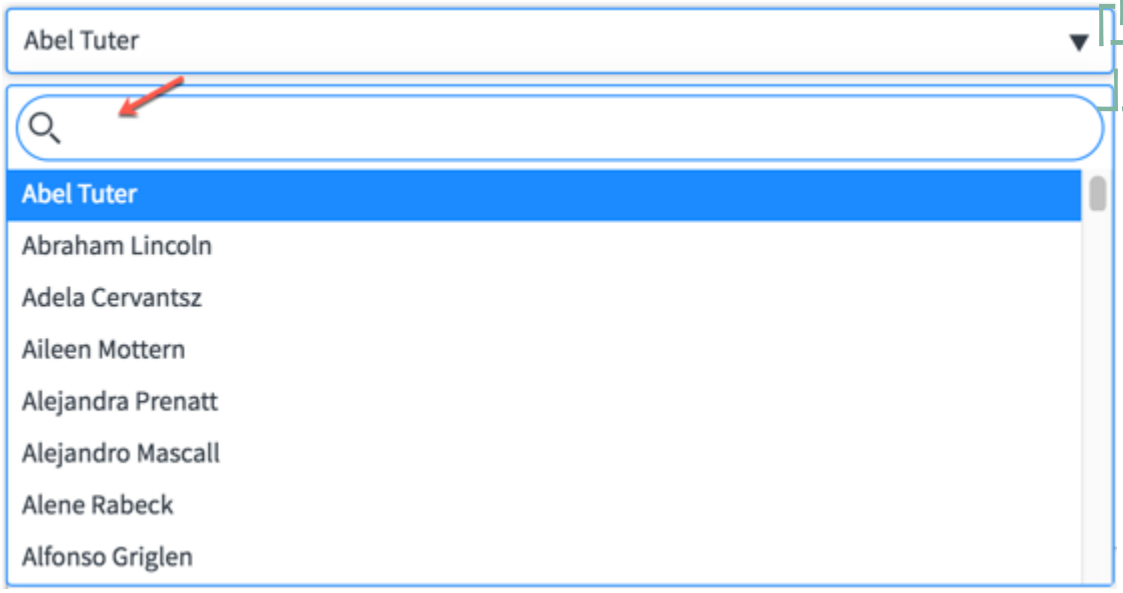
true로 설정하면 변수에 필요한 값을 검색하고 선택할 수 있습니다. 예를 들어, is_searchable_choice=true입니다.

주:

- 선택 상자 조회의 경우 페이지 로드 시 기본값을 사용할 수 있습니다.
- 이 속성은 에 적용할 수 서비스 포털없습니다.

적용 가능한 변수: 선택 상자 조회, 선택 상자

is_searchable_choice



max_length

필드에 허용되는 최대 문자 수를 설정합니다. 기본적으로 이 필드는 수천 자의 긴 텍스트를 허용합니다. *max_length* 변수가 수집하는 정보에 적합한 속성을 설정합니다. 예를 들어 주소 입력을 허용하려면 max_length = 200 또는 다른 적절한 길이를 설정합니다.

적용 가능한 변수: 한 줄 텍스트, 넓은 한 줄 텍스트

max_unit

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지속 시간의 최대 시간 단위를 설정합니다. 가능한 값은 max_unit=days,max_unit=hours,max_unit=minutes, max_unit=seconds입니다.

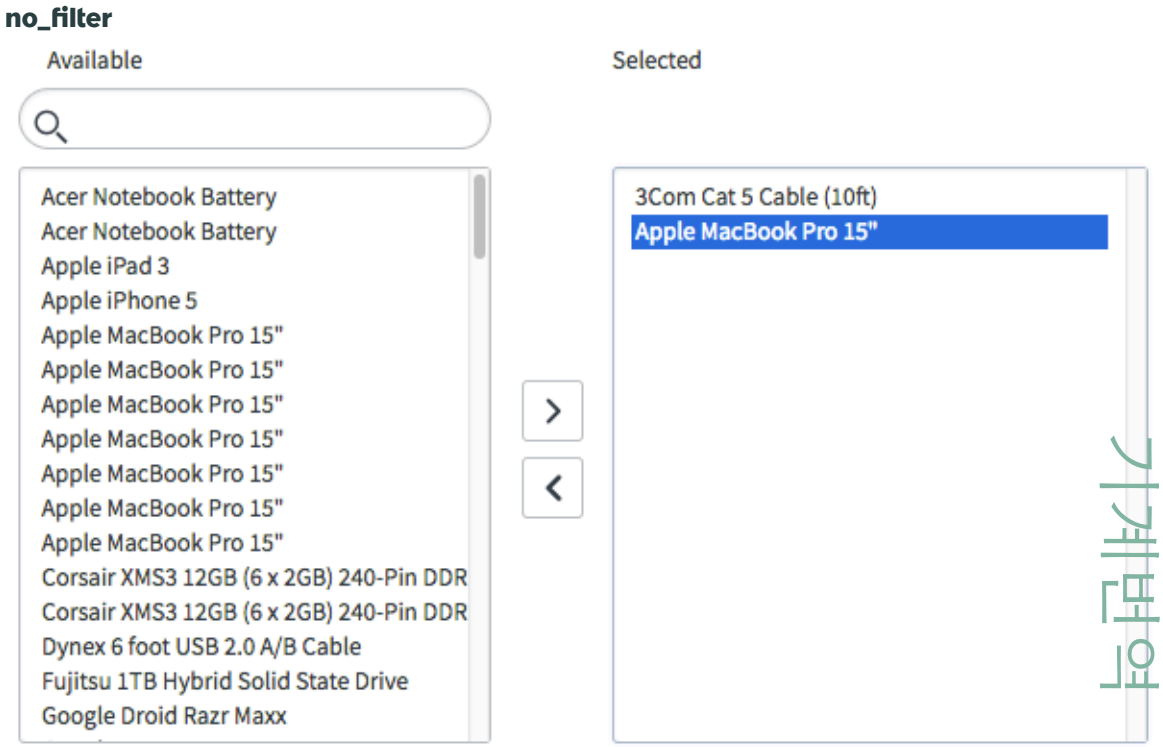
예를 들어 max_unit=minutes인 경우, 기간은 분과 초로 표시됩니다. 이 경우 2일 3시간 5분 15초의 기간은 3065분 15초로 표시됩니다.

적용 가능한 변수: 기간

no_filter

목록 수집기 위에 나타나는 필터 필드를 숨깁니다.

적용 가능한 변수: 목록 수집기



ref_ac_columns

이름 외에 자동 완성 목록에 표시되는 표시 값이 있는 열을 지정합니다. 열 이름은 세미콜론으로 구분합니다. 예를 들어 ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on은 자동 완성으로 user_name, email, sys_created_on 열의 텍스트를 일치시킬 수 있습니다.

적용 가능한 변수: 참조, 요청 대상.

ref_ac_order_by

자동 완성 목록을 정렬하는 데 사용되는 열을 지정합니다. 예를 들어 ref_ac_order_by = name은 자동 완성 선택 사항을 이름순으로 알파벳 순서에 따라 정렬합니다.

적용 가능한 변수: 참조

ref_auto_completer

자동 완성 선택 목록을 만드는 JavaScript 클래스(클라이언트 측)의 이름을 지정합니다. 유효한 클래스 값은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **AJAXReferenceCompleter**: 일치하는 자동 완성 선택 항목을 드롭다운 목록으로 표시합니다. 이 목록에는 참조 테이블의 표시 값 열만 표시됩니다. 지정된 다른 자동 완성 클래스가 없는 경우 참조 필드는 자동으로 이 클래스를 사용합니다.
- **AJAXTableCompleter**: 일치하는 자동 완성 선택 항목을 테이블의 행으로 표시합니다. 테이블에는 참조 테이블의 표시 값 열과 ref_ac_columns 속성에 나열된 모든 열이 표시됩니다.
- **AJAXReferenceChoice**: 일치하는 자동 완성 선택 항목을 드롭다운 목록으로 표시합니다. 이 목록에는 참조 테이블의 표시 값 열만 표시됩니다. 목록에는 일치하는 선택 항목이 최대 25개까지만 표시됩니다. 자동 완성 선택 항목이 25개를 넘으면 참조 필드는 AJAXTableCompleter 클래스를 대신 사용하여 선택 항목을 표시합니다.

적용 가능한 변수: 참조

ref_qual_elements

업데이트된 참조를 가져오기 위해 서버로 다시 보낼 필드 목록입니다.

적용 가능한 변수: 복수 선택 조회, 선택 상자 조회, 목록 수집기.

중요사항:
속성 동작은 Service Catalog 데스크톱에 고유합니다.

변수에 대한 질문 선택 정의

Service Catalog를 사용하여 변수에 대한 질문 선택을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
일부 변수 유형은 사용자에게 선택 항목의 목록을 제공합니다. 예를 들어 컴퓨터에 사용할 메모리 용량을 묻는 복수 선택 변수에서는 1GB와 2GB 같은 사용 가능한 선택 사항을 정의해야 합니다.

프로시저

1. 변수 정의를 엽니다.
2. 질문 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 질문 선택 세부 정보를 질문 선택 양식에 입력하고 제출을 클릭하여 기록을 저장합니다.
   - 가격 및 반복되는 가격: 변수는 항목 가격 및 반복되는 가격(사용되는 경우)에 영향을 줄 수 있습니다.
   - 순서: 가격이 표시되는 순서를 정의하는 번호입니다.
   - 질문: 해당 변수에 대해 묻는 실제 질문입니다.
   - 텍스트: 사용자에게 제공되는 선택 사항입니다.
   - 값: 데이터베이스에 저장된 값입니다.
   - 비활성: 질문 선택을 비활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 사용 가능한 각 선택 사항에 대해 단계를 반복하여 해당 변수에 대한 전체 선택 사항 집합을 정의합니다.

> **주:**
> 카탈로그 항목에 연결된 변수 선택을 수정하면 기존 요청 항목(RITM)도 영향을 받습니다. 예를 들어 카탈로그 항목에 대한 변수 선택을 추가하면 기존 RITM에서 해당 선택의 값도 고려됩니다. RITM에 대해 선택된 변수 선택을 삭제하더라도 해당 선택의 값은 RITM에 계속 유지됩니다.

서비스 카탈로그 데이터 조회

Service Catalog 플러그인에 대한 데이터 조회 및 기록 일치 지원은 일반적인 데이터 조회 및 기록 일치 지원 플러그인과 유사한 기능을 제공합니다.

Service Catalog용 플러그인을 사용하여 변수에 대한 데이터 조회를 수행합니다. 이 조회는 사용자가 변수에 포함된 값을 입력할 때 Service Catalog 항목 화면, 요청 항목, 카탈로그 작업에 사용할 수 있습니다.

서비스 카탈로그 데이터 조회 역할

서비스 카탈로그는 서비스 카탈로그 데이터 조회를 만들고 사용하는 프로세스에 특정 역할이 참여할 수 있도록 합니다.

서비스 카탈로그 데이터 조회 역할

역할	설명
catalog_lookup_admin	data_lookup_admin과 비슷합니다. 카탈로그 데이터 조회 정의, 정합기 변수 정의, 설정기 변수 정의를 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
catalog_lookup_manager	카탈로그 데이터 조회 정의, 정합기 변수 정의, 설정기 변수 정의를 읽을 수 있습니다. 카탈로그 데이터 조회를 사용하여 누구에게나 역할을 부여할 수 있으므로 사용자가 규칙을 만드는 정의를 볼 수 있습니다. 필요한 경우, 유지관리를 위임하기 위해 만든 개별 데이터 조회 규칙 테이블에 만들기, 읽기, 쓰기 또는 삭제 접근 권한을 부여합니다.

카탈로그 조회 정의 만들기

카탈로그 데이터 조회 정의 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

이 태스크 정보

> **주:**
> 카탈로그 데이터 조회에서는 삽입 시 실행 및 업데이트 시 실행 옵션이 지원되지 않습니다. 다른 옵션은 일반 데이터 조회와 동일하게 작동합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 데이터 조회 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 카탈로그 데이터 조회 규칙을 선택합니다.
4. 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 적용 대상에서 카탈로그 항목 또는 변수 세트를 선택합니다.
6. 카탈로그 항목/변수 세트에서 특정 항목 또는 세트를 선택합니다.
7. 정합기 테이블을 선택합니다.
8. 필요에 따라 다른 옵션을 선택합니다.
9. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
10. 카탈로그 정합기 변수 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
11. 필드에 적절히 입력합니다.

카탈로그 데이터 조회 정의 필드

필드	설명
이름	정의 기록을 식별하는 고유한 이름을 입력합니다.
적용 대상	데이터 조회 규칙을 적용할 대상(카탈로그 항목 또는 변수 세트)을 선택합니다.
카탈로그 항목/변수 세트	데이터 조회 규칙이 적용되는 카탈로그 항목 또는 변수 세트를 선택합니다.
정합기 테이블	조회 값을 포함하는 현재 범위 내의 모든 테이블입니다. 주: 목록에는 카탈로그 데이터 조회 정의와 같은 범위에 있는 테이블과 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
활성	이 카탈로그 데이터 조회 규칙을 실행하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 카탈로그 데이터 조회 규칙을 무시하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
양식 변경 시 실행	사용자가 카탈로그 항목이나 양식에 있는 변수 값을 변경할 때마다 값을 자동으로 조회하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션은 카탈로그 데이터 조회 규칙에 유일하게 지원되는 방법입니다. 주: 이 옵션에는 우선순위 조회 규칙과 같은 다른 데이터 조회 규칙에 의해 자동으로 수행된 변경 내용은 포함되지 않습니다.

12. 제출을 클릭합니다.
13. 카탈로그 설정기 변수 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
14. 필드에 적절하게 입력합니다.

설정기 변수 정의 필드

필드	설명
데이터 조회	상위 데이터 조회 정의 기록의 이름을 표시합니다.
소스 변수 필드	데이터 조회가 업데이트하는 소스 항목이나 변수 세트에서 변수를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
정합기 테이블 필드	새 업데이트 값을 제공하는 정합기 테이블에서 필드를 선택합니다.
항상 바꿈	기존 값을 데이터 조회의 값으로 바꾸려면 이 확인란을 선택합니다. 필드에 기존 값이 있는 경우 업데이트를 무시하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.

15. 제출을 클릭합니다.
16. 업데이트를 클릭합니다.

데이터 조회 값 추가

데이터 조회 테이블의 열에는 정합기 및 설정기 필드 데이터가 모두 포함되어 있습니다. 각 데이터 조회는 정합기 필드와 일치하는 값이 포함된 행을 검색하는 쿼리입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_lookup_admin

이 태스크 정보
그런 다음 데이터 조회는 설정기 필드에 나열된 값을 반환합니다.

예를 들어 앞에서 설명한 것처럼 브론즈, 실버, 골드 제품에 대해 일치하는 설정을 정의할 수 있습니다.

프로시저
1. 탐색 필터에 새 사용자 지정 조회 테이블의 이름을 입력합니다.
2. 목록을 구성하고 조회 테이블에 적합한 필드를 만듭니다.
3. 테이블 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 적절한 정합기 및 설정기 필드 값을 입력합니다.
   예:

서비스 카탈로그 조회 **1**

Server Offering Lookups | New | Go to Order | 1 to 3 of 3

All

Order	Offering	Disk Space	Memory	Active
100	Gold	1000	32	true
100	Bronze	250	16	true
100	Silver	500	16	true

Actions on selected rows... | 1 to 3 of 3

주:
데이터 조회 테이블의 각 행은 고유해야 합니다.

사용자 지정 데이터 조회

사용자 지정 테이블을 만들어 조회 데이터를 저장할 수 있습니다.

사용자 지정 테이블은 데이터 조회 정합기 규칙 [dl_matcher] 테이블을 확장해야 합니다.

예를 들어 서버 제공 조회 테이블을 만들 수 있습니다. 이 테이블에는 정합기 제공(브론즈, 실버, 골드)에 대한 정보와 각 정합기 제공에 연결된 설정기 값(메모리와 디스크 공간)이 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 데이터 조회 만들기

카탈로그 데이터 조회 정의 기록을 만들 때를 제외하면 카탈로그 데이터 조회 만들기는 일반적인 사용자 지정 데이터 조회 만들기와 비슷합니다.

1. 사용자 지정 데이터 조회 테이블을 만듭니다. 이 테이블은 데이터 조회 정합기 규칙 [dl_matcher] 테이블을 확장해야 합니다.
2. 데이터 조회 테이블에 데이터 조회 값을 추가합니다.
3. 카탈로그 데이터 조회 정의 기록을 만듭니다.
4. (옵션) 데이터 조회 모듈을 만듭니다.

문제 해결

사용자 정의 데이터 조회 정의 규칙이 예상대로 작동하지 않으면 특정 조건을 확인합니다.

사용자 정의 데이터 조회 정의 규칙이 예상대로 작동하지 않으면 다음 조건을 확인합니다.

- 정합기 변수가 읽기 전용이 아닌지 확인하십시오. 사용자는 읽기 전용 변수를 변경할 수 없으므로 읽기 전용 변수에는 양식에서 변경(on form change) 이벤트가 있을 수 없습니다.
- 정합기 테이블의 데이터가 올바른지 확인하십시오.
- 조회에 정확한 일치가 필요한 경우 빈 값을 포함하여 가능한 조합마다 정합기 테이블 행이 있는지 확인하십시오. 일치하는 값을 찾을 수 없으면 조회가 실패합니다.
- 변수가 옵션 또는 확인란일 경우 항상 값을 가지므로 항상 바꿈을 선택해야 합니다.
- 다음과 같은 재귀 규칙을 만들지 않았는지 확인합니다.

  If Variable A = 1, then Variable B =2. If Variable B = 2, then Variable A = 2.

서비스 카탈로그 변수 감사

감사 이력 기록에 명명된 변수의 모든 변경 내용이 기록되도록 변수를 감사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
감사는 Service Catalog 변수에 대해 기본적으로 사용됩니다.

이러한 변경 내용은 다음에 표시됩니다.

- 항목에 연결된 모든 변수의 요청 항목 기록.
- 작업에서 사용하는 모든 변수의 카탈로그 작업 기록.

이러한 감사를 통해 Service Catalog 관리자는 작성을 포함해 상위 기록에 영향을 줄 수 있는 변수의 변경에 대한 전체 기록을 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 명명되지 않은 변수는 감사되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 서비스 카탈로그.
2. **Service Catalog** 변수의 변경 감사 줄을 찾습니다.
3. 감사를 사용하려면 예 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 변수 편집기

변수 편집기는 이행자 양식에 변수 값을 표시합니다. 요청자는 항목을 요청하는 동안 카탈로그 항목 질문에 이러한 변수 값을 지정합니다.

카탈로그항목 유형을 기준으로 한 변수 편집기의 유형:

- 카탈로그 항목의 경우 VEditor(*com.glideapp.servicecatalog.VEditor*)는 요청된 항목 및 카탈로그 작업 양식에 질문 값을 표시합니다.
- 기록 생성자의 경우, 기본 변수 편집기 (*com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor*)는 작업 확장 테이블의 기록 생성자로부터 생성된 기록의 질문 값을 표시합니다.

경고:
변수 편집기는 작업(task) 테이블의 변수 열에 따라 달라집니다. 기본적으로 이 열은 비활성 상태이므로 활성화하면 안 됩니다.

VEditor

VEditor는 카탈로그 항목에서 생성된 요청에만 적용할 수 있습니다.

에서 Now Platform이 편집기는 요청된 항목(RITM) 양식(기본 뷰)과 카탈로그 작업 양식 (기본 보기)에 추가된 포매터입니다.

VEditor는 RITM 및 카탈로그 작업에만 적용할 수 있습니다. 다른 테이블에는 사용할 수 없습니다. RITM 및 카탈로그 작업 양식의 VEditor에서 카탈로그 UI 정책 또는 카탈로그 클라이언트 스크립트를 지원하려면 카탈로그 UI 정책 또는 카탈로그 클라이언트 스크립트에 대한 요청 항목 적용 및 카탈로그 작업에 적용 확인란을 선택합니다.

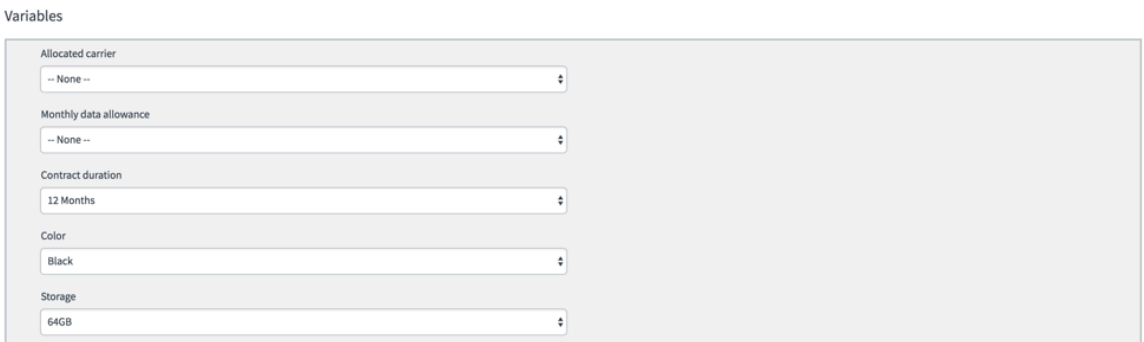
주:
VEditor의 값이 옵션(sc_item_option) 테이블에서 표시됩니다. 이는 내부 테이블이므로 이 테이블에 비즈니스 규칙을 추가해서는 안 됩니다.

에서 VEditor를 읽기 전용 Now Platform으로 설정하려면 다음 테이블에 대해 onLoad 클라이언트 스크립트인 `## #### ## ##`으로 활성화합니다.

- 요청된 항목 [sc_req_item]
- 카탈로그 작업 [sc_task]

주:
`## ### ## ##` 스크립트에 조건을 추가하여 조건부로 만들 수 있습니다.

VEditor



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 변수 편집기

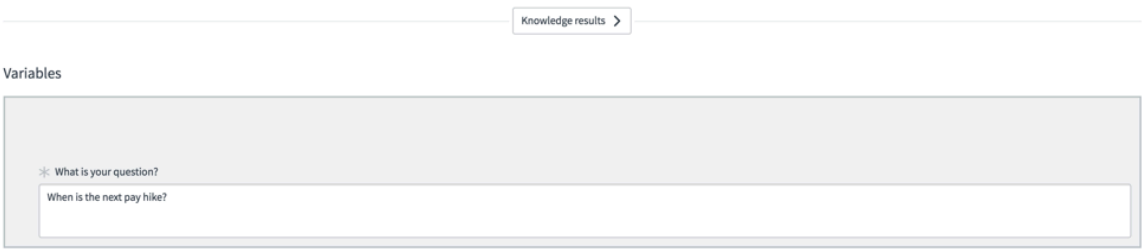
기본 변수 편집기는 기록 생성자에만 적용할 수 있습니다. 이 편집기는 작업 확장 테이블의 기록 생성자에 의해 생성되는 기록에 추가되는 포매터입니다. 이 편집기는 기록 생성자에서 지정된 질문 값을 표시합니다.

기본적으로 이 편집기는 인시던트 및 변경 테이블에 적용할 수 있습니다. 다른 테이블의 경우 이 편집기를 구성할 수 있습니다.

작업 확장 테이블의 경우에만 카탈로그 UI 정책, 카탈로그 클라이언트 스크립트, 카탈로그 데이터 조회, 참조 한정자, 종속 참조 필드가 기본 변수 편집기에서 지원됩니다. 이 편집기에서 카탈로그 UI 정책 또는 카탈로그 클라이언트 스크립트를 지원하려면 카탈로그 UI 정책 또는 카탈로그 클라이언트 스크립트의 대상 기록에 적용 확인란을 선택합니다.

주:
기본 변수 편집기의 값이 질문 대답 [question_answer] 테이블에 표시됩니다. 이는 내부 테이블이므로 이 테이블에 비즈니스 규칙을 추가해서는 안 됩니다.

기본 변수 편집기



에이전트 작업 공간의 변수 편집기

에서는 에이전트 작업 공간다음과 같은 시나리오가 가능합니다.

- 폼의 작업 공간 뷰에서 변수 편집기 포매터를 사용할 수 있는 경우, 변수 편집기가 UI의 변수 섹션에 에이전트 작업 공간 자동으로 추가됩니다.
- 변수 편집기 포매터가 양식의 작업 공간 뷰에 있는 섹션 내에 추가된 경우, 해당 섹션은 에이전트 작업 공간 UI에 변수 편집기를 표시하지 않습니다.

다음 변수 형식은 변수 편집기에 표시되지 않습니다.

- 매크로
- 레이블이 있는 매크로
- UI 페이지

다음 변수들이 변수 편집기에서 선택 상자로 표시됩니다.

- 복수 선택
- 소수 자릿수
- 복수 선택 조회

서비스 포털의 변수 편집기

서비스 포털 UI에서 변수 편집기는 변수 편집기 포매터가 있는 양식에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
서비스 포털 는 요청자 사용 사례에만 해당되므로 변수 편집기용 UI를 사용하는 에이전트 작업 공간 것이 좋습니다.

변수 편집기를 읽기 전용으로 만들기

애플리케이션에 따라 변수 편집기를 읽기 전용으로 만드는 데 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다.

서비스 카탈로그 코어 UI의 변수 편집기

변수 편집기를 읽기 전용으로 만들기 위해 `GlideForm` setVariablesReadOnly() 메서드가 지원 Now Platform에이전트 작업 공간 되고 양식이 있습니다. 이 방법은 요청 항목, 대상 기록 및 카탈로그 작업을 위한 것입니다.

주:
이 방법은 카탈로그 양식에 서비스 포털 적용할 수 없으며 권장되지 않습니다.

서비스 포털 변수 편집기

에서 VEditor를 읽기 전용 서비스 포털으로 설정하려면 다음으로 이동합니다. 서비스 포털 〉 포털을 클릭하고 서비스 포털을 선택한 후 빠른 시작 구성 필드에 다음 코드를 지정하십시오.

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

주:
UI 페이지, 매크로 및 레이블 변수가 있는 매크로는 변수 편집기가 읽기 전용인 경우에도 렌더링됩니다.

작업 확장 테이블의 기본 변수 편집기 구성

작업 확장 테이블의 기본 변수 편집기를 구성한 후 기록 생성자에서 요청자가 지정한 질문 값을 보고 편집할 수 있습니다. 기록 생성자가 생성한 기록에만 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

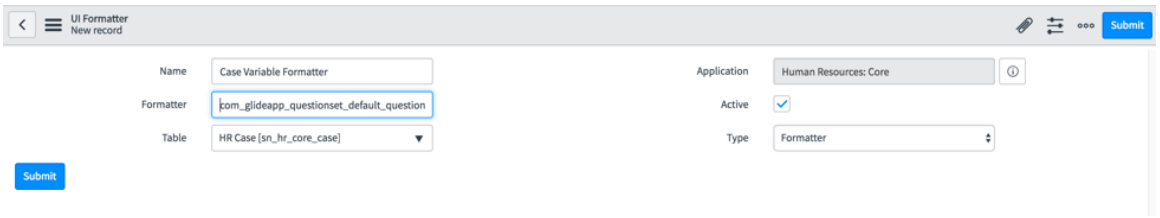
1. 작업 확장 테이블을 위한 포매터를 만듭니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 포매터.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 양식에서 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	작업 확장 테이블 형식으로 표시되는 포매터의 이름입니다.
포매터	포매터의 파일 이름입니다. 이 경우에는 com_glideapp_questionset_default_question_editor를 지정하십시오.
테이블	포매터를 사용하는 테이블입니다.
활성	포매터가 활성 상태인지 여부를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유형	포매터의 유형입니다. 이 경우 ###를 지정하십시오.

UI 포매터



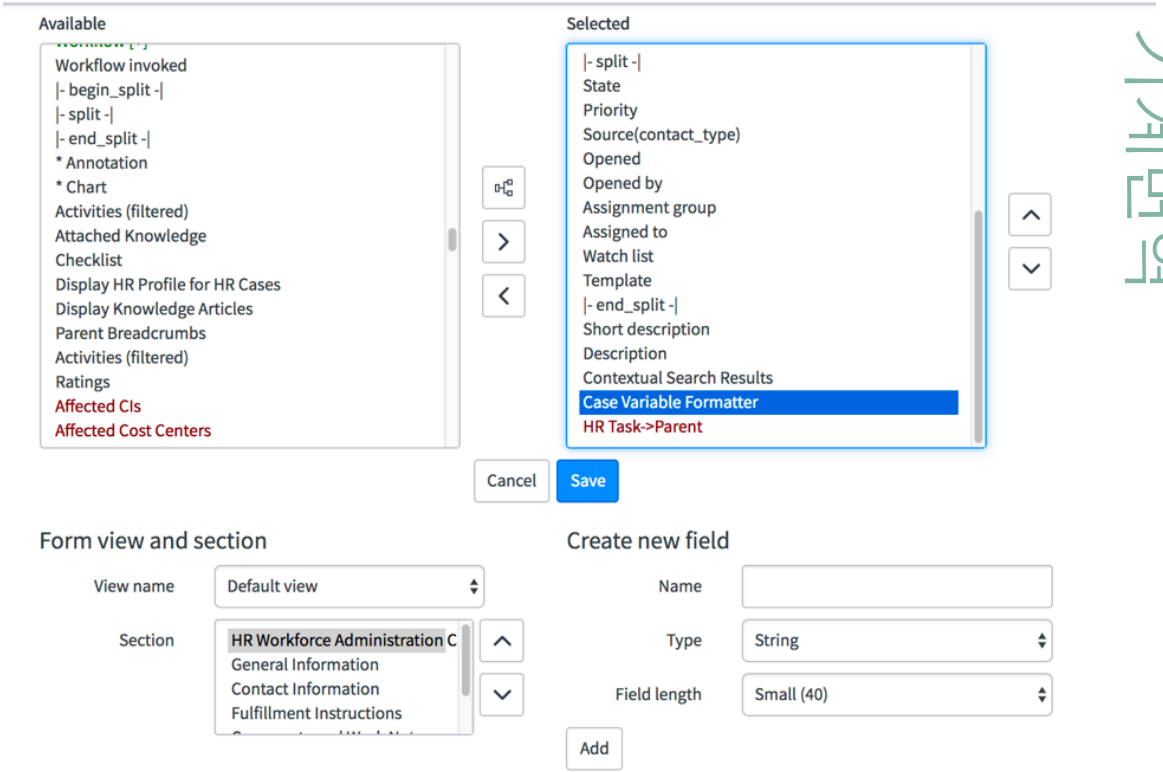
d. 제출을 클릭합니다.

2. 작업 확장 테이블의 양식에 포매터를 추가합니다.
포매터는 사용자가 선택한 내용에 따라 양식에 표시됩니다.

a. 추가 작업 ☰ 메뉴에서 구성 〉 양식 레이아웃.

b. 목록을 사용하여 포매터 필드의 표시 순서를 선택합니다.

양식에 포매터 추가

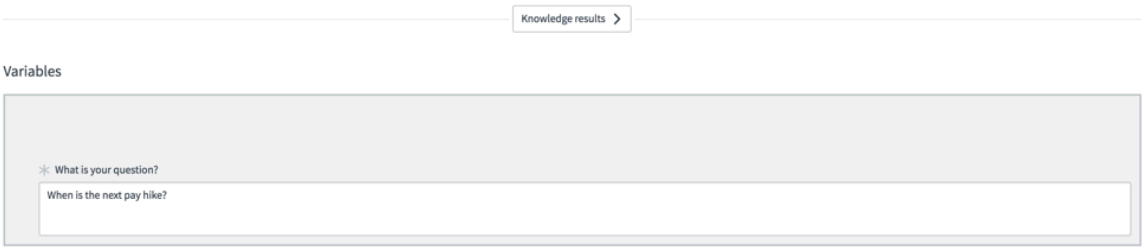


c. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식에서 기본 변수 편집기를 사용할 수 있습니다.

기본 변수 편집기



서비스 카탈로그 변수 세트

관리자와 카탈로그 관리자는 동일한 Service Catalog 변수 세트를 사용하는 여러 카탈로그 항목을 정의하는 경우가 많습니다. 카탈로그 관리자와 카탈로그 편집자는 자신에게 할당된 항목의 변수 세트를 첨부할 수 있습니다. 그러나 카탈로그 매니저와 카탈로그 편집자는 변수 세트를 만들 수 없습니다.

예를 들어 카탈로그 관리자는 서버 유형에 10개의 카탈로그 항목을 정의합니다. 이러한 모든 항목에 대한 요청 프로세스는 동일한 변수를 사용하여 동일한 5가지 질문을 합니다.

카탈로그 항목마다 이러한 변수를 개별적으로 연결하는 작업은 반복적이고 시간이 많이 걸리며 오류가 발생하기 쉽습니다. 또한 여러 카탈로그 항목을 한 번 변경하려면 각 항목을 수동으로 변경해야 합니다. 예를 들어 10개의 카탈로그 항목에 변수를 추가하려면 각 항목에 수동으로 변수를 연결해야 합니다.

변수 세트를 사용하여 다중 카탈로그 항목 및 주문 가이드에서 재사용할 수 있는 변수 모음을 만들 수 있습니다. 변수 세트를 사용하면 많은 카탈로그 항목에 대해 동일한 변수를 개별적으로 만들 필요가 없으므로 시간을 절약할 수 있습니다. 또한 변수를 수정해야 할 때, 변수 세트를 수정할 수 있고 변경사항은 변수 세트와 연관된 모든 카탈로그 항목에서 반영됩니다.

또한 변수 세트를 사용하여 세트의 변수에 적용될 수 있는 카탈로그 클라이언트 스크립트 및 UI 정책을 정의할 수 있습니다.

주:
세트의 변수는 다른 변수와 동일한 규칙을 사용하여 세트의 변수가 작업에 표시되는 시기를 결정합니다. 예를 들어 변수는 전역이거나 항목에 직접 연결되어야 합니다.

카탈로그 관리자는 변수 세트에 접근하는 읽기, 쓰기 및 업데이트 역할을 제공할 수 있습니다. 변수 세트의 변수에 접근할 때 유효성 확인은 먼저 변수 세트 수준에서 수행된 다음 변수 수준에서 수행됩니다. 접근이 변수 세트 수준에서 차단되는 경우 변수에 대한 접근 설정이 무효화됩니다. 변수 세트 수준에서 접근이 허용되면 변수 수준에서의 접근이 확인됩니다.

주:
단일 행 및 다중 행 변수 세트는 , , Now Mobile및 의 변수 편집기에이전트 작업 공간에서 지원됩니다Now Platform. 서비스 포털

단일 행 변수 세트

단일 행 변수 세트를 사용하면 단일 엔터티에 대한 카탈로그 항목 요청을 제출하면서 그룹화된 변수에서 데이터를 캡처할 수 있습니다.

복수 행 변수 세트

엔터티 그룹에 대한 카탈로그 항목 요청을 제출하는 동안 MRVS(다중 행 변수 세트)를 사용하여 그리드 레이아웃에서 변수 데이터를 캡처합니다. 예를 들어 직원 재편성 도중 HR의 경우, 단일 기록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성자는 직원 그룹의 부서와 관리자 같은 관련 정보를 캡처할 수 있어야 합니다. 또한 가상 머신과 서버를 주문하기 위해 카탈로그 항목을 요청할 때는 구성 옵션을 단일 요청으로 캡처해야 합니다. 이 경우 요청자는 여러 하드웨어 유닛을 행으로 정의하고 해당 구성 옵션을 MRVS의 열로 정의할 수 있습니다.

MRVS에 다음 변수 유형을 포함할 수 없습니다.

- 첨부 파일
- 줄 바꿈
- 컨테이너 끝
- 컨테이너 시작
- 컨테이너 분할
- HTML
- 레이블
- 매크로
- 레이블이 있는 매크로
- 리치 텍스트 레이블
- UI 페이지

주:

- 중복 값을 허용하지 않도록 MRVS 변수를 구성할 수 있습니다. 고유 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오서비스 카탈로그 변수 만들기.
- MRVS에서 변수를 숨겨 대화 상자가 열릴 때 나타나지 않도록 할 수 있습니다.
- 필드에 매핑 기능은 MRVS에서 사용되는 변수에 대해 지원되지 않습니다.
- 목록 수집기 변수에는 Glide 목록 인터페이스만 지원됩니다.
- 주문 가이드의 변수에 대한 계단식 기능은 MRVS에서 지원되지 않습니다.
- MRVS는 컨테이너 내에 추가될 때 표시되지 않습니다.
- MRVS에서 읽기 역할이 있는 변수를 추가할 수 없습니다.
- MRVS가 포함된 요청을 복제하는 경우 MRVS에 지정된 정보를 복제된 모든 요청에서 사용할 수 있습니다. MRVS의 모든 UI 정책 및 클라이언트 스크립트도 복제됩니다.
- 변수 세트 속성 필드의 *max_rows* 속성을 사용하여 MRVS에 추가할 수 있는 행 수에 대한 제한을 설정합니다.
- Now Mobile의 RITM 및 요청 뷰에서는 MRVS가 지원되지 않습니다. 이 뷰에는 이 변수 세트를 볼 수 없다는 메시지가 표시됩니다.
- MRVS는 의 변수 요약자에서만 서비스 포털지원됩니다.
- 를 사용하여 워크플로우 스튜디오GetCatalogVariables 및 CreateCatalogTask 작업에 MRVS를 포함할 수 있습니다.
- 개별 행을 반복하고 For Each 플로우 로직을 사용하여 변수에 액세스할 수 있습니다.
- 워크플로를 사용하여 카탈로그 작업을 만드는 동안 MRVS를 포함할 수 있습니다.

MRVS 양식은 다음을 포함하는 카탈로그 항목 양식의 데이터를 기반으로 동적으로 변경됩니다.

- 해당 MRVS의 다른 행
- 카탈로그 항목 양식의 해당 MRVS 이외의 기타 변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 상자가 열려 있을 때 MRVS(다중 행 변수 집합)의 데이터에 액세스하는 방법에 대한 자세한 내용은 g_service_catalog - 클라이언트 를 참조하세요.

MRVS에 대한 카탈로그 클라이언트 스크립트, 카탈로그 UI 정책 및 카탈로그 데이터 조회를 정의할 수 있습니다. 가시성은 목록이 아닌 MRVS 양식에서만 적용됩니다.

주:

- `onSubmit` 카탈로그 클라이언트 스크립트는 MRVS에 대해 지원되지 않습니다.
- 항목 수준에서 정의된 카탈로그 UI 정책 및 카탈로그 클라이언트 스크립트는 MRVS의 변수에 적용할 수 없습니다. MRVS 내에 정의된 카탈로그 UI 정책 및 카탈로그 클라이언트 스크립트만 MRVS의 변수에 적용할 수 있습니다.
- MRVS에 포함되지 않은 스크립트는 MRVS 내부의 변수에 영향을 줄 수 없습니다. 마찬가지로 MRVS에 포함된 스크립트는 MRVS에 포함되지 않은 변수에 영향을 줄 수 없습니다.
- MRVS에 포함되지 않은 변수는 MRVS의 변수에 대한 종속 참조 한정자에 사용할 수 없습니다. 마찬가지로 MRVS에 포함된 변수는 MRVS에 없는 변수에 대한 종속 참조 한정자에 사용할 수 없습니다. 참조 한정자의 경우 현재 행은 편집되고 있는 행입니다.

MRVS에 속하는 변수에 대해 **Global** 을 True 로 설정할 수 없습니다. 따라서 카탈로그 작업에서는 MRVS를 사용할 수 없습니다.

MRVS에 포함된 변수가 카탈로그 항목에 대한 가격 영향을 갖는 경우 이 변수 세트에서 행이 추가, 편집 또는 제거될 때 카탈로그 항목의 가격은 해당 변경 사항을 반영합니다.

주:
속성을 비활성화 `glide.sc.use_cart_layouts` 하면 주문 항목 위젯은 MRVS에서 항목의 가격 변동을 반영하지 않습니다. 그러나 이 항목을 카트에 추가하면 이러한 가격 변화가 반영됩니다.

카탈로그 항목에 대해 다음을 정의할 때 MRVS의 변수를 선택할 수 없습니다.

- UI 정책 조건
- 지원되지 않는 ATF 단계 구성입니다. MRVS가 표시되는지, 필수인지, 읽기 전용인지만 확인할 수 있습니다.
- 보고

변수 세트를 만들어 항목에 추가

변수 세트를 만들고 다시 사용할 수 있도록 여러 카탈로그 항목과 주문 가이드에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin, admin, catalog_editor 또는 catalog_manager

이 태스크 정보

- 카탈로그 항목 내의 변수 집합은 동일한 내부 이름을 가질 수 없습니다.
- 카탈로그 항목 내에서 변수의 이름은 변수 집합의 제목 또는 내부 이름과 같을 수 없습니다.

  주:
  이 조건은 변수가 변수 세트의 일부가 아닌 경우에도 적용할 수 있습니다.

- 모든 카탈로그 클라이언트 스크립트 또는 카탈로그 UI 정책 스크립트는 변수 이름 또는 제목 대신 변수 집합의 내부 이름을 참조해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 세트.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   변수 세트 생성 페이지가 표시됩니다.
3. 다음 중 하나를 선택합니다.

4. 세부 정보를 입력합니다.

필드	설명
제목	변수 세트의 제목입니다. 제목 표시 확인란이 선택되어 있으면 나타납니다.
내부 이름	내부에서 사용할 변수 세트 이름입니다. 예를 들어 *g_form* API를 통해 프런트 엔드 변수 세트와 서버 측 스크립팅에 접근하려는 경우입니다.
주문	변수 세트의 순서 번호입니다.
유형	변수 세트의 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 단일 행 ○ 복수 행
애플리케이션	이 변수 세트를 사용할 수 있는 애플리케이션입니다.
제목 표시	선택하는 경우 제목 및 확장 가능한 헤더가 변수 세트의 오른쪽에 추가됩니다. 주: 사용자가 항목을 요청하면 모든 확인란 변수가 기본 제목 옵션 아래 그룹화됩니다. 사용자 지정 제목을 사용하려면 레이블 유형의 변수 및 이 변수를 확인란 변수 바로 위에 배치하는 순서 값을 삽입합니다.
변수 세트 속성	복수 행 변수 세트를 구성하기 위한 속성입니다. 복수 행 변수 세트에 추가할 수 있는 행 수의 제한을 설정하려면 *max_rows* 속성을 사용합니다. 예를 들어 필드 값으로 max_rows=1을 지정합니다.
레이아웃	레이아웃 표시입니다. 1열 또는 2열, 다른 면 또는 2열, 한 면, 그 다음 면으로 설정합니다.
설명	변수 세트에 대한 설명입니다.

5. 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. 해당 세트에서 사용할 변수를 만듭니다.

   a. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 변수 만들기 단계에 따릅니다.

   주:
   복수 행 변수 세트:
   - 포함된 변수는 테이블의 열로 표시됩니다.
   - 열 순서는 변수 세트에서 정의된 변수의 순서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 연결된 카탈로그 데이터 조회 규칙을 만들려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 카탈로그 데이터 조회 정의 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.

   b. 카탈로그 데이터 조회 정의 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   데이터 조회 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 조회 정의 만들기.

8. 제출을 클릭합니다.

카탈로그 항목 또는 주문 가이드에 변수 세트 추가

서비스 카탈로그를 사용하여 하나 이상의 카탈로그 항목 또는 주문 가이드에 변수 세트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin, admin, catalog_editor 또는 catalog_manager

프로시저

1. 카탈로그 항목 또는 주문 가이드를 엽니다.

2. 변수 세트 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   변수 세트 관련 목록을 추가하도록 양식을 구성할 수 있습니다.

3. 변수 세트를 선택하고 추가합니다.

   주:
   주문 가이드에 연속 변수 확인란이 선택되어 있다면 복수 행 변수 세트 데이터가 포함된 항목으로 계단식 배열되어야 합니다.

4. 저장을 클릭합니다.
5. 시도를 클릭합니다.

   주:
   복수 행 변수 세트:

   - 연결된 변수는 카탈로그 항목 또는 기록 생성자에 테이블의 열로 표시됩니다. 각 행은 변수 세트에 있는 모든 변수의 데이터 세트에 해당합니다.
   - 열 순서는 변수 세트에서 정의된 변수의 순서입니다.

6. 옵션: 복수 행 변수 세트를 편집합니다.

   a. 행을 추가하려면 변수 세트 내에서 추가를 클릭하고 행 추가 창에서 변수 정보를 지정한 다음 추가를 클릭합니다.

      주:

      - 최대 50개의 행을 추가할 수 있습니다.
      - 변수에 기본값을 지정하지 않거나 On Load 스크립트를 사용하여 데이터를 미리 채우지 않는 경우 각 행의 변수 데이터를 추가해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 행을 편집하려면 동작 열에서 행 편집 아이콘 을 클릭하고 행 편집 창에서 변수 정보를 지정한 다음 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 기존 행을 추가하거나 편집하면 복수 행 변수 세트에 연결된 모든 카탈로그 UI 정책 및 클라이언트 스크립트를 적용해야 합니다.

c. 행을 제거하려면 동작 열에서 행 제거 아이콘 을 클릭하고 확인 창에서 제거를 클릭합니다.

d. 테이블의 모든 행을 제거하려면 변수 세트 내에서 모두 제거를 클릭하고 확인 창에서 제거를 클릭합니다.

변수 세트 레이아웃

변수 세트는 여러 레이아웃 중 하나를 가질 수 있습니다. 각 항목의 변수 순서를 정의할 수 있습니다.

- 1열: 변수는 위쪽에서 아래쪽으로 정렬된 하나의 세로 열에 표시됩니다. 이 열은 정보를 표시하는 간단한 방법이지만 질문의 오른쪽에 빈 공간이 생길 수 있습니다. 이 순서가 기본 레이아웃입니다.
- 2열, 좌우 교대: 변수는 왼쪽 열과 오른쪽 열에 교대로 배치됩니다.
- 2열, 한 면, 그 다음 면: 변수 세트의 처음 절반은 왼쪽 열에 순차적으로 배치되고 두 번째 절반은 오른쪽 열에 순차적으로 배치됩니다.

> **주:**
> 복수 선택 변수와 같이 가능한 여러 선택 항목이 정의된 변수는 레이아웃에서 단일 엔터티로 간주됩니다. 모든 선택 항목은 단일 연속 단위로 표시됩니다.

변수 세트 순서

변수 세트는 기본적으로 순서 번호가 있는 불연속 단위입니다. 세트 내의 모든 변수는 세트가 포함될 때마다 포함됩니다.

예를 들어 일부 예시 변수와 변수 세트에 다음과 같은 순서를 설정하는 경우:

- 변수 A (100)
- 변수 B (200)
- 변수 C (300)
- 변수 세트 1 (250) - 증분 값(150, 250, 350)이 있는 세 개의 변수(VS1, VS2, VS3) 포함

변수는 다음과 같은 순서로 표시됩니다.

- 변수 A (100)
- 변수 B (200)
- 변수 세트 1 (250): 변수 VS1 (150)
- 변수 세트 1 (250): 변수 VS2 (250)
- 변수 세트 1 (250): 변수 VS3 (350)
- 변수 C (300)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 레이아웃 옵션

추가 레이아웃 옵션의 경우 변수 세트에 컨테이너 변수를 추가할 수도 있습니다.

예를 들어 다음과 같은 변수 및 순서를 만듭니다.

변수의 순서

변수	순서
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Echo	500
Foxtrot	600

레이아웃에서의 변수 순서

1열	2열, 다른 면	2열, 한 면, 그 다음 면
Alfa Bravo Charlie Delta Echo Foxtrot	Alfa Bravo Charlie Delta Echo Foxtrot	Alfa Delta Bravo Echo Charlie

항목별 순서 설정

항목별로 순서 값을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

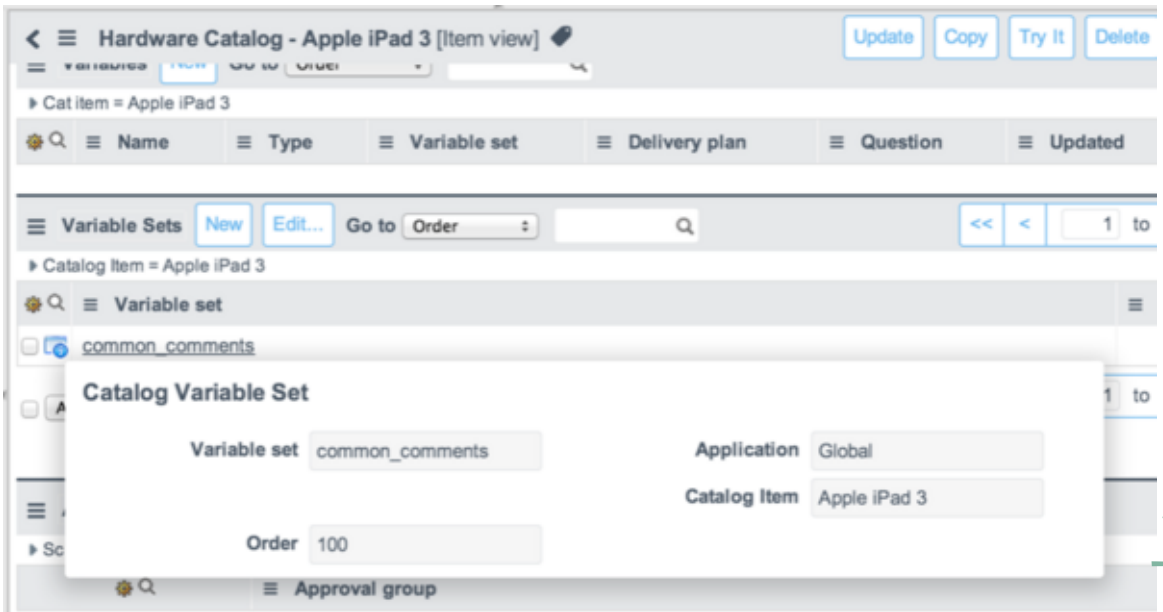
이 태스크 정보
둘 이상의 카탈로그 항목에서 변수 세트를 사용하는 경우 항목별 순서를 정의하여 레이아웃의 유연성을 높일 수 있습니다. 이 작업은 항목에 연결된 카탈로그 변수 세트 기록을 사용하여 수행합니다.
이 카탈로그 변수 세트 기록의 순서 필드를 사용하여 항목별로 이 순서 값을 설정하고 변수 세트에 정의된 기본값을 무효화하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

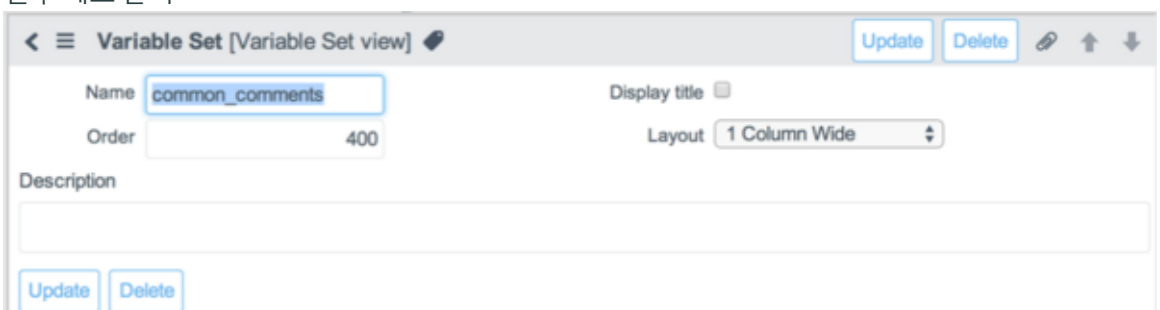
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 편집할 카탈로그 항목을 엽니다.
3. 변수 세트 관련 목록으로 이동합니다.
4. 변수 세트의 참조 아이콘을 클릭합니다.

카탈로그 변수 세트



5. 필요에 따라 순서 값을 설정합니다.
   카탈로그 변수 세트 순서는 항목과 변수 세트 간의 링크와 관련됩니다. 이 순서는 변수 세트 자체에서 정의 된 기본 순서를 무효화합니다.

변수 세트 순서



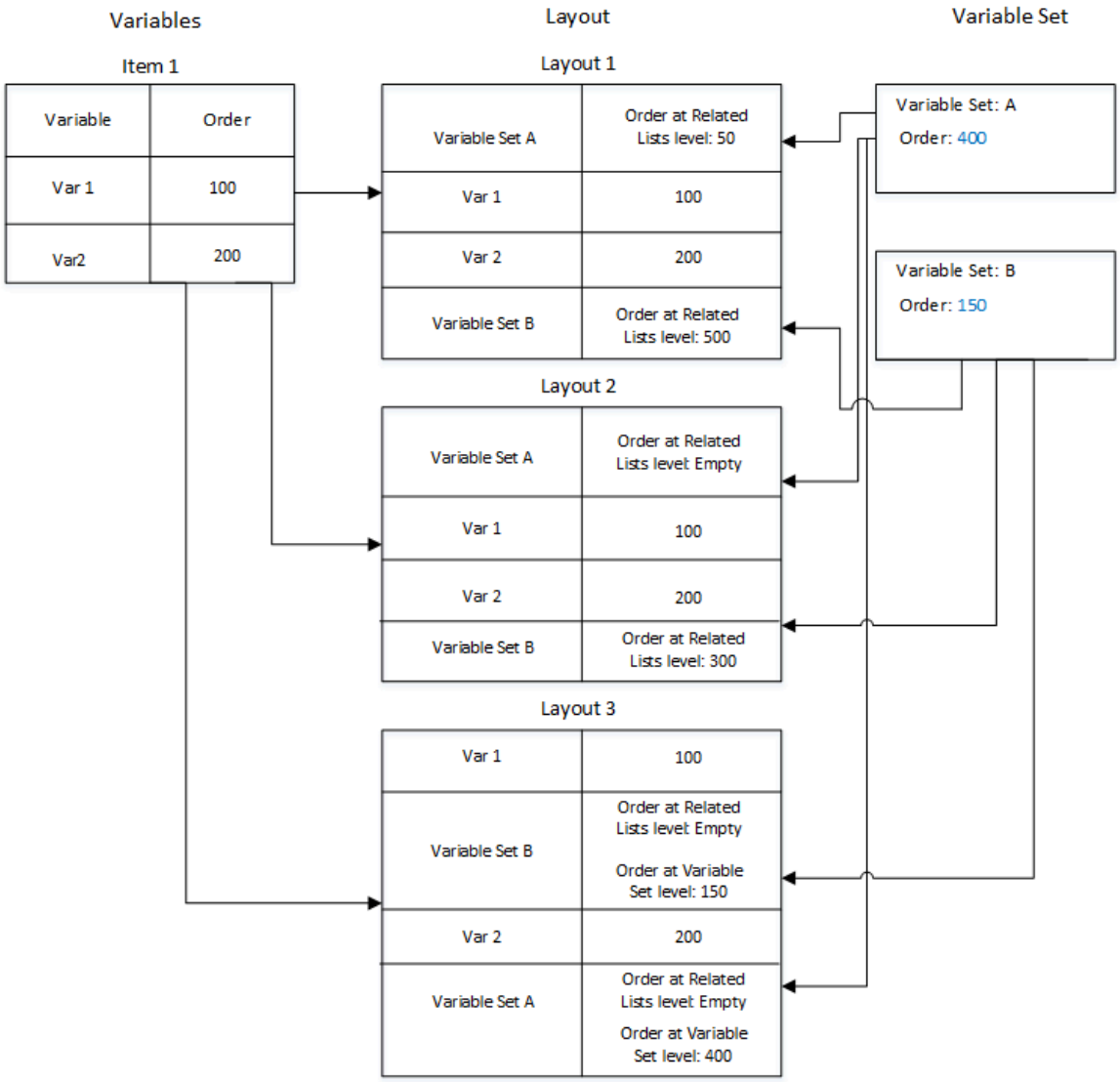
변수 세트 순서의 예

다음 예는 변수 세트와 항목 변수가 서로 다른 시나리오에서 항목에 연결되어 있는 경우 변수의 레이아웃을 보여 줍니다.

변수 및 변수 세트의 표시 순서는 관련 목록의 정보 아이콘을 사용하여 지정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 및 변수 세트의 순서



- 레이아웃 1에서는 변수 세트 A와 변수 세트 B 모두 관련 목록 수준에서 순서 값이 지정되고 이러한 순서 값이 항상 우선합니다. 따라서 레이아웃은 관련 목록 수준에서 변수 세트에 대해 지정된 순서 값을 기반으로 구성됩니다.
- 레이아웃 2에서는 변수 세트 A에 대해 순서 값이 지정되지 않는 반면, 변수 세트 B에 대해서는 관련 목록 수준에서 순서 값이 지정됩니다. 이 경우 변수 세트 A의 빈 값은 0으로 간주됩니다. 따라서 변수 세트 A의 순서 값 0과 변수 세트 B의 순서 값 300을 기반으로 레이아웃이 구성됩니다.
- 레이아웃 3에서는 변수 세트 A와 변수 세트 B 모두 관련 목록 수준에서 순서 값이 지정되어 있지 않습니다. 이 경우 변수 세트 내에서 지정된 순서 값이 고려됩니다. 따라서 변수 세트 A의 순서 값 400과 변수 세트 B의 순서 값 150을 기반으로 레이아웃이 구성됩니다.

Service Catalog 매개변수

Service Catalog 매개변수를 사용하여 요청에 대한 상위 매핑 구성을 식별하고 다른 플로우에서 Service Catalog 플로우를 연결할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 플로우에서 요청을 생성하고 해당 요청을 인시던트에 연결할 수 있습니다.

이러한 매개변수는 애플리케이션 URL에 전달됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog 매개변수

이름	설명
sysparm_parent_sys_id	생성된 대상 기록에 전달되는 원본 기록의 sys_id입니다. 형식은 *sysparm_parent_sys_id*= <sys_id of the parent〉입니다. 예: sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	카탈로그 요청이 생성되는 상위 테이블의 이름입니다. 형식은 *sysparm_parent_table*=<name of the parent table〉입니다. 예: sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	카탈로그 뷰의 유형입니다. 형식은 *sysparm_view*=<name of the catalog view〉입니다. 예: sysparm_view=catalog_default. 주: 이는 플랫폼에서만 적용할 수 있습니다.
sysparm_processing_hint	처리 힌트를 지정합니다. 형식은 *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<incident sys_id〉입니 sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563d 주: 지정된 경우 이 매개변수는 요청 상위 매핑 하위 모듈의 구성을 무효화합니다.

관련 정보

인시던트에서 요청을 생성합니다.

카탈로그 마법사 양식

마법사의 카탈로그 마법사 단계, 카탈로그 마법사 섹션, 변수 및 카탈로그 마법사 질문 양식에 서비스 카탈로그 대한 필드에 대한 설명입니다.

카탈로그 마법사 단계

필드	설명
이름	단계의 고유 이름입니다.
마법사	단계를 생성 중인 마법사입니다.
템플릿에 숨기기	카탈로그 항목 템플릿에서 단계를 숨기는 옵션입니다.
사용자 지정 단계	단계를 사용자 지정 단계로 구성하는 옵션입니다.
간단한 설명	단계에 대한 간략한 설명입니다.
피드백	피드백 기록을 카탈로그 항목 빌더 마법사 또는 기록 생성자 빌더 마법사의 단계와 연결하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 마법사 단계

필드	설명
템플릿 피드백	피드백 텍스트를 카탈로그 항목 템플릿의 단계와 연결하는 옵션입니다.
주문	카탈로그 작성기에서 단계가 배치되는 순서입니다.
Macroponent	에서 사용자 지정 단계를 생성하는 데 사용할 수 있는 재사용 가능한 Seismic 구성 요소입니다 Next Experience UI 프레임워크 . 이 필드는 사용자 지정 단계 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction 문서를 참조하십시오.

카탈로그 마법사 섹션

필드	설명
이름	섹션의 고유한 이름입니다.
스타일	단면의 표시 스타일입니다.
주문	섹션이 단계 내에 나타나는 순서입니다.
마법사 단계	섹션이 연결된 단계입니다.
간단한 설명	섹션에 대한 간략한 설명입니다.
너비	카탈로그 작성기의 섹션 너비입니다.

변수

필드	설명
필드에 매핑	질문을 카탈로그 항목(sc_cat_item) 테이블 또는 기록 생성자(sc_cat_item_producer) 테이블의 특정 필드에 매핑합니다.
유형	생성하려는 변수 유형입니다.
카탈로그 항목	질문과 연결된 카탈로그 항목입니다.
활성	변수를 사용할 수 있게 하는 옵션입니다.
필수	주문 절차의 일부로서 필요한 변수로 만드는 옵션입니다.
숨김	변수를 숨기는 옵션입니다.
읽기 전용	변수를 읽기 전용으로 만들거나 편집할 수 있도록 하는 옵션입니다.
질문	카탈로그 작성기에서 카탈로그 항목 작성자에게 물어볼 질문입니다.
이름	질문을 식별하는 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수

필드	설명
도구 설명	카탈로그 항목 작성자가 카탈로그 작성기의 변수를 가리킬 때 표시되는 도구 설명 텍스트입니다. 질문의 목적을 설명하는 간단한 메모를 입력할 수 있습니다.
예제 텍스트	카탈로그 항목 작성자가 값을 입력하기 전에 질문 필드에 표시되는 힌트입니다. 다음 변수에 적용할 수 있습니다. • IP 주소 • 이메일 • URL • 1줄 텍스트 • 넓은 1줄 텍스트 • 여러 줄 텍스트 • 날짜 • 날짜/시간

카탈로그 마법사 질문

필드	설명
마법사 섹션	질문과 연결되어야 하는 섹션입니다.
설정할 맵	질문을 질문 세트에 매핑하는 옵션입니다. 설정 필드는 이 옵션을 선택한 경우에만 활성화됩니다.
주문	질문이 섹션 내에 표시되어야 하는 순서입니다.
질문	질문을 섹션에 연결하는 옵션입니다. 주: 새 변수를 생성하여 질문에 연결하거나 기존 변수를 선택할 수 있습니다. 새 변수 작성에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목에 단계, 섹션 또는 질문 추가 마법사를 참조하십시오.
설정	설정할 맵 옵션을 선택한 경우 질문 세트를 섹션에 연결하는 옵션입니다.

카탈로그 항목 마법사에 단계, 섹션 또는 질문을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 항목 마법사에 단계, 섹션 또는 질문 추가.

기록 생성자 양식

기록 생성자 양식의 필드에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그의 기록 생성자

필드	설명
이름	설명이 포함된 기록 생성자 이름입니다. 주: 이 목록에는 필드 스타일에 대한 범위 보호를 충족하는 테이블과 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
테이블 이름	기록 생성자가 기록을 생성하는 테이블입니다.
활성	기록 생성자를 활성화하는 확인란입니다. 역할 기준을 충족하는 사용자만 활성 기록 생성자를 사용할 수 있습니다.
미리 보기 링크	항목의 미리 보기를 여는 링크입니다.
삽입 후 스크립트	연결된 테이블에 기록이 삽입된 후에 제출된 기록에서 작동하는 스크립트입니다. 주: 삽입 후 스크립트는 대상 기록 값과 기록 생성자 템플릿 값을 무효화합니다.
접근성	
카탈로그	이 기록 생성자가 속한 Service Catalog입니다.
범주	이 기록 생성자가 속한 Service Catalog 범주입니다. 사용자가 카탈로그 검색을 수행하면 범주에 할당된 항목만 검색 결과에 나타납니다.
뷰	항목이 표시되는 CMS 뷰입니다.
역할	기록 생성자를 사용하는 데 필요한 역할입니다.
가용성	기록 생성자를 사용할 수 있는 인터페이스(데스크톱과 클래식 모바일, 데스크톱만 또는 클래식 모바일만)입니다.
취소 가능	기록 생성자에 취소 버튼을 표시하기 위한 확인란입니다. 사용자는 취소를 클릭하여 기록 생성자를 취소하고 마지막으로 본 화면으로 돌아갈 수 있습니다.
포함될 항목	
간단한 설명	기록 생성자의 짧은 요약입니다.
설명	기록 생성자에 대한 전체 설명입니다. 비디오, 이미지, 지식베이스(KB) 문서에 대한 링크, 외부 정보 및 지침 설명서 소스에 대한 링크를 포함할 수 있습니다. 설명은 기록 생성자의 추가 정보 링크 아래에 표시되어 사용자에게 필요한 추가 정보를 제공합니다.
메타	기록 생성자를 검색하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 태그 목록입니다. 카탈로그 항목에 대한 키워드 검색 구성을 참조하십시오.
서비스 포털에서 숨기기	선택하는 경우 서비스 포털에서 기록 생성자를 사용할 수 없습니다.
리디렉션 대상	생성 후 기록 생성자의 리디렉션 동작을 지정합니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그의 기록 생성자

필드	설명
	• 생성된 작업 기록: 기록 생성자를 사용하여 만든 작업 기록으로 리디렉션합니다. • 카탈로그 홈페이지: 기록 생성자에 대한 주문이 이루어지는 Service Catalog로 리디렉션합니다. 기본값은 의 기록 생성 후 기록 생성자의 기본 동작을 지정합니다 . 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성 페이지.
스크립트	생성된 기록의 특정 필드에 동적으로 값을 할당하기 위해 실행되는 스크립트입니다.
아이콘	Service Catalog 항목 목록에 표시되는 작은 아이콘입니다. 추가하려면 클릭 링크를 클릭하고 사진을 업로드하십시오.
사진	데스크톱 뷰에서 기록 생성자 양식 상단에 표시되는 사진입니다. 추가하려면 클릭 링크를 클릭하고 사진을 업로드하십시오.
클래식 모바일 그림	Service Catalog 항목 목록에 표시되는 작은 그림입니다. 추가하려면 클릭 링크를 클릭하고 사진을 업로드하십시오. 이 필드는 클래식 모바일 사진 유형에 대해 클래식 모바일을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.
클래식 모바일 그림 유형	모바일 인터페이스가 Service Catalog 항목 목록에서 사용하는 그림입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 데스크톱: 아이콘 필드에서 지정한 아이콘을 사용합니다. 이 옵션을 선택하면 클래식 모바일 그림 필드가 숨겨집니다. • 클래식 모바일: 클래식 모바일 그림 필드에 지정된 아이콘을 사용합니다. • 없음: 모바일 뷰에서 아무 그림도 사용하지 않습니다. 이 옵션을 선택하면 클래식 모바일 그림 필드가 숨겨집니다.
생성된 기록 데이터	
템플릿	생성된 기록의 필드에 대한 정적 할당입니다.
포털 설정	
첨부 파일 숨기기	선택하는 경우 기록 생성자에 대해 첨부 파일 추가 버튼이 표시되지 않습니다. 주: • 카탈로그 항목 및 기록 생성자에 사용할 수 있습니다. • 주문 가이드는 포함된 카탈로그 항목에서 이 설정을 상속합니다.
"초안으로 저장" 숨기기	선택하는 경우 포털의 기록 생성자에 대해 초안으로 저장 버튼이 표시되지 않습니다. 요청자가 기록 생성자의 초안을 저장하는 동시에 포털(예: 직원 센터 및 서비스 포털, Now Mobile 앱및)에서 저장하도록 할 수 있습니다. 요청자는 포털의 초안 탭에 있는 내 요청 위젯에서 저장된 초안에 액세스하고 초안을 편집할 수 있습니다.
필수 첨부 파일	선택한 경우 기록 생성자는 첨부 파일을 필수로 추가해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그의 기록 생성자

필드	설명
	주: 카탈로그 항목 및 기록 생성자에 사용할 수 있습니다.
범용 요청 구성	
이 섹션은 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 구성에 대한 자세한 내용은 범용 요청에 대한 서비스 카탈로그 구성을 참조하십시오.	
UR 인증됨/사용 가능 항목	작업 기반 기록과 함께 범용 요청도 생성되도록 지정하는 옵션입니다. 범용 요청에서 연결된 작업 기반 기록에 대한 참조가 생성되어 범용 요청의 기본 작업이 됩니다.
추가 검토 필요	해당 Universal Request에 대해 해결 검토 필요 확인란을 자동으로 선택하는 옵션입니다. 범용 요청 필드에 대한 자세한 내용은 범용 요청 양식을 참조하십시오. 추가 검토 필요 필드는 **UR** 인증됨/사용 가능 항목 확인란이 선택되어 있는 경우에만 나타납니다.

기록 생성자 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 생성자 생성.

주문 가이드 양식

주문 가이드 양식의 필드에 대한 설명입니다.

주문 가이드 양식

필드	설명
이름	카탈로그에 나타나는 주문 가이드 이름입니다.
활성	주문 가이드가 활성 또는 비활성인지 나타내는 확인란입니다.
범주	카탈로그에서 주문 가이드가 표시되는 범주 제목입니다.
2단계	기본 3단계 주문 대신 최종 단계를 뺀 2단계 주문을 사용하는 확인란입니다. 2단계 주문에서는 체크아웃을 선택하면 요청이 즉시 제출되고 주문 확인 화면이 표시됩니다. 서비스 포털에는 적용할 수 없습니다.
아이콘	카탈로그에서 주문 가이드 이름 옆에 아이콘으로 표시되는 16x16픽셀 이미지입니다. 업로드된 이미지가 없으면 이 주문 가이드 옆에 기본 아이콘이 표시됩니다. 자체 기본 아이콘을 사용하려면 이미지를 업로드하여 images/service_catalog/generic_small.gif에 저장된 이미지를 덮어씁니다.
연속 변수	사용되는 변수가 계단식 배열되어 해당 값을 주문 항목에 전달하는지 여부를 선택하는 확인란입니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 주문 가이드에 입력한 변수 정보가 주문 항목에 전달되지 않습니다.
주문 항목 링크	주문 항목에 대한 추가 정보로 연결되는 링크입니다. 주문 항목 화면에 표시할 미리 정의된 링크 항목을 선택합니다. 고객은 링크를 클릭하여 자세한 정보를 볼 수 있습니다. 서비스 포털에는 적용할 수 없습니다.
역할	사용자가 이 주문 가이드에 접근하려면 가져야 할 역할입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 가이드 양식

필드	설명
간단한 설명	주문 가이드 용도의 요약입니다.
설명	주문 가이드의 첫 페이지에 표시되는 설명입니다. HTML 편집기를 사용하여 서식을 적용합니다.
메타	주문 가이드를 검색하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 태그 목록입니다. 카탈로그 항목에 대한 키워드 검색 구성을 참조하십시오.
서비스 포털에서 숨기기	선택하는 경우 서비스 포털에서 주문 가이드를 사용할 수 없습니다.
그림	〔옵션〕 항목의 이미지입니다.
주문내역 카트에 담기	사용자가 카트에 주문 가이드를 추가한 다음 즉시 체크아웃하지 않고 쇼핑을 계속할 수 있도록 하는 확인란입니다. 서비스 포털에는 적용할 수 없습니다. 주: 이 설정은 2단계 확인란도 True로 설정된 경우에만 작동합니다.
포털 설정	
이 설정을 사용하여 서비스 포털에서의 주문 가이드 동작을 구성하십시오.	
요청 방법	지금 주문 버튼에 표시되는 레이블과 주문 제출 환경을 제어하는 설정입니다. • 주문: ○ 버튼 레이블: 지금 주문 ○ 확인 대화 상자: 표시됨 ○ 제공 정보: 편집 가능 주: 이것이 기본 설정입니다. • 요청: ○ 버튼 레이블: 요청 ○ 확인 대화 상자: 표시됨 ○ 제공 정보: 표시되지 않음 이 설정은 제공 정보가 미리 결정되어 있는 코드 액세스 요청 등의 시나리오에서 사용할 수 있습니다. • 제출: ○ 버튼 레이블: 제출 ○ 확인 대화 상자: 표시되지 않음 ○ 제공 정보: 표시되지 않음 이 설정은 추가 요청 정보가 필요 없는 암호 재설정 요청 등의 시나리오에서 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 가이드 양식

필드	설명
'카트에 추가' 숨기기	선택하는 경우 주문 가이드에 카트에 추가 버튼이 표시되지 않습니다. 위젯의 카트에 추가 표시 인스턴스 옵션이 False로 설정된 경우 이 설정은 무시됩니다. 요청 메서드가 요청 또는 제출인 경우 이 설정이 기본적으로 선택됩니다. 업그레이드 시나리오의 경우, 플랫폼에서 카트 없음 필드가 선택되면 `CatalogPortalSettingsMigration` Script Include를 실행하여 이 설정을 포털 설정 탭의 '카트에 추가' 숨기기 필드로 업데이트하십시오.
전환 포함 표시	선택하는 경우 서비스 포털의 옵션 선택 섹션에 있는 각 카탈로그 항목에 대해 전환이 표시됩니다. 이 전환을 클릭하여 주문 가이드 요청에서 카탈로그 항목을 포함하거나 제외할 수 있습니다. zBoot 고객의 경우 이 옵션은 데모 데이터의 기존 주문 가이드 및 새 주문 가이드에 대해 기본적으로 선택됩니다. 업그레이드 고객의 경우 이 옵션은 기본적으로 새 주문 가이드에 대해서만 선택됩니다.

주문 가이드 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 가이드 생성.

카탈로그 항목 양식

카탈로그 항목 양식의 필드에 대한 설명입니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
이름	카탈로그에 표시되는 이름입니다.
카탈로그	이 항목이 표시되는 카탈로그입니다.
범주	항목의 범주입니다. 카탈로그필드를 채워야 범주를 선택할 수 있습니다. 카탈로그 검색은 Service Portal의 범주에 할당된 항목만 찾습니다. 직원 센터의 경우 카탈로그 검색은 분류 주제와 연결된 항목만 찾습니다. 자세한 내용은 Employee Center에서 카탈로그 항목을 분류 주제와 연결하기를 참조하십시오.
모델	항목이 연결된 제품 모델입니다. 이 필드는 게시 모델이 만든 항목에 대해서만 기본적으로 표시됩니다. 제품 모델을 보려면 참조 아이콘을 클릭하십시오.
활성	항목을 활성 상태(주문 가능)로 만드는 확인란입니다. **주:** 주문 가이드에 추가된 비활성 카탈로그 항목은 주문 가이드에 나타나지 않습니다. 항목을 숨기고 주문 가이드에만 표시하려면 가이드에 표시, 다른 위치에 표시를 사용하십시오.
이행 자동화 수준	카탈로그 항목 요청에 대한 이행 자동화 수준을 지정하는 옵션입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
	• 지정되지 않음: 카탈로그 항목의 자동화 수준이 지정되지 않았습니다. • 수동: 카탈로그 항목이 자동화되지 않았습니다. • 반자동: 카탈로그 항목이 반자동입니다. • 완전 자동화: 카탈로그 항목이 완전히 자동화되었습니다.
접근 유형	카탈로그 항목에 액세스할 수 없는 사용자에 대해 요청을 제출할 수 있는지 지정하는 옵션입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 제한됨: 카탈로그 항목에 대한 접근 권한이 있는 사용자에 대해서만 요청을 제출할 수 있습니다. • 위임됨: 카탈로그 항목에 대한 액세스 권한이 없는 사용자도 요청을 제출할 수 있습니다. 기본적으로 이 필드는 ##됨으로 설정됩니다. 위임된 요청 환경에 대한 자세한 내용은을 참조하십시오 위임된 요청 경험. 주: 이 기능은 카탈로그 항목에 요청 대상 변수가 있는 경우에만 적용할 수 있습니다.
소유자	편집 권한이 있는 카탈로그 항목의 소유자입니다.
템플릿	항목을 작성하는 데 사용하는 템플릿입니다.
미리 보기 링크	현재 항목 정의가 카탈로그에 어떻게 표시되는지 새 창에서 미리 보려면 항목 미리 보기를 클릭하십시오.
주문 항목 링크	주문 항목 화면에 표시되는 미리 보기 링크입니다.
서비스 포털에서 숨기기	선택하는 경우 서비스 포털에서 카탈로그 항목을 사용할 수 없습니다.
가용성	항목을 표시할 장치: 데스크톱 및 클래식 모바일, 데스크톱 전용또는 클래식 모바일 전용입니다. 주: 지원되지 않는 카탈로그 항목 유형을 표시하도록 가용성이 설정되어 있더라도 이 항목 유형은 클래식 모바일 장치에 표시되지 않습니다.
항목 세부 정보	
간단한 설명	Service Catalog 홈페이지, 검색 결과, 주문 양식의 제목 표시줄에 표시되는 텍스트입니다.
설명	항목에 대한 전체 설명입니다. 이 설명은 사용자가 항목을 선택하거나 연결된 미리 보기 링크를 클릭할 때 카탈로그에 표시됩니다. 비디오, 이미지, 지식베이스(KB) 문서에 대한 링크, 외부 정보 및 지침 설명서 소스에 대한 링크를 포함할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
메타	카탈로그 항목을 검색하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 태그 목록입니다. 검색 결과를 개선하려면 키워드 사이에 쉼표를 사용하십시오. Zing 검색 엔진은 검색 쿼리에서 의미 있는 결과를 생성하지 않는 일반적인 단어를 제거합니다. 카탈로그 항목에 대한 키워드 검색 구성을 참조하십시오.
프로세스 엔진 주: 이러한 필드 중 하나에 대해서만 값을 지정할 수 있습니다.	
플로우	항목 요청이 이행되는 방법을 정의하는 플로우입니다.
워크플로우	항목 요청이 이행되는 방법을 정의하는 워크플로우입니다.
실행 계획	항목 요청이 이행되는 방법을 정의하는 실행 계획(이전의 제공 계획)입니다.
사진	
아이콘	카탈로그에서 항목 이름 옆에 아이콘으로 표시되는 이미지입니다. 27x27픽셀 이미지를 업로드하십시오. 업로드된 이미지가 없으면 이 항목 옆에 기본 아이콘이 표시됩니다. 자체 기본 아이콘을 사용하려면 이미지를 업로드하십시오. 업로드된 이미지는 images/service_catalog/generic_small.gif에 저장된 기본 이미지를 덮어씁니다.
그림	항목의 이미지입니다.
클래식 모바일	
클래식 모바일 그림 유형	모바일 장치에서 항목에 대해 표시할 그림 유형입니다. 표준 데스크톱 그림을 사용하려면 데스크톱으로, 모바일 그림 필드를 사용하여 모바일 장치를 위한 특정 이미지를 사용하려면 클래식 모바일로, 그림을 사용하지 않으려면 없음으로 설정하십시오.
클래식 모바일 그림	모바일 그림의 이미지 파일입니다. 클래식 모바일 그림 유형이 클래식 모바일로 설정되어 있으면 이 필드가 표시됩니다.
가격 숨기기 (클래식 모바일 목록)	모바일 장치에서 항목 가격을 숨기는 확인란입니다. 가격을 표시하려면 확인란의 선택을 취소하십시오.
가격 책정	
가격	항목의 가격입니다. 선택 목록에서 통화를 선택합니다.
반복되는 가격	정기적으로 반복 발생하는 가격입니다. 예를 들어 프린터 유지관리 서비스로 매월 $100.00의 반복 가격이 발생할 수 있습니다.
반복 가격 빈도	반복 가격 필드에 항목이 있는 경우에 한해 월간 또는 연간 같은 반복 시간 프레임입니다.
카트에 있는 가격 제외	카트와 카탈로그 목록에서 항목 가격을 숨기는 확인란입니다.
포털 설정	
이 설정을 사용하여 서비스 포털에서의 카탈로그 항목 동작을 구성하십시오.	
요청 방법	지금 주문 버튼에 표시되는 레이블과 주문 제출 환경을 제어하는 설정입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
	• 주문: ○ 버튼 레이블: 지금 주문 ○ 확인 대화 상자: 표시됨 ○ 제공 정보: 편집 가능 주: 이것이 기본 설정입니다. • 요청: ○ 버튼 레이블: 요청 ○ 확인 대화 상자: 표시됨 ○ 제공 정보: 표시되지 않음 이 설정은 제공 정보가 미리 결정되어 있는 코드 액세스 요청 등의 시나리오에서 사용할 수 있습니다. • 제출: ○ 버튼 레이블: 제출 ○ 확인 대화 상자: 표시되지 않음 ○ 제공 정보: 표시되지 않음 이 설정은 추가 요청 정보가 필요 없는 암호 재설정 요청 등의 시나리오에서 사용할 수 있습니다.
'카트에 추가' 숨기기	선택하는 경우 항목의 카트에 추가 버튼이 표시되지 않습니다. 위젯의 카트에 추가 표시 인스턴스 옵션이 False로 설정된 경우 이 설정은 무시됩니다. 요청 메서드가 요청 또는 제출인 경우 이 설정이 기본적으로 선택됩니다. 업그레이드 시나리오의 경우, 플랫폼에서 카트 없음 필드가 선택되면 `CatalogPortalSettingsMigration` Script Include를 실행하여 이 설정을 포털 설정 탭의 '카트에 추가' 숨기기 필드로 업데이트하십시오. 주: 카탈로그 항목 및 주문 가이드에 사용할 수 있습니다.
"초안으로 저장" 숨기기	이 옵션을 선택하면 포털의 항목에 대해 초안으로 저장 버튼이 표시되지 않습니다. 요청자가 카탈로그 항목의 초안을 저장하는 동시에 포털에서 요청하도록 허용할 수 있습니다직원 센터(예: 및 서비스 포털Now Mobile 앱, 및). 요청자는 포털의 초안 탭에 있는 내 요청 위젯에서 저장된 초안에 액세스하고 초안을 편집할 수 있습니다.
수량 숨기기	선택하는 경우 카탈로그 항목의 수량 버튼이 표시되지 않습니다. 요청 메서드가 요청 또는 제출인 경우 기본적으로 선택됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
	업그레이드 고객의 경우, 플랫폼에서 수량 없음 필드가 선택되면 `CatalogPortalSettingsMigration` 마이그레이션 스크립트를 실행하여 이 설정을 포털 설정 탭의 수량 숨기기 필드로 업데이트하십시오. 주: • 카탈로그 항목에 사용할 수 있습니다. • 주문 가이드는 포함된 카탈로그 항목에서 이 설정을 상속합니다.
제공 시간 숨기기	선택하는 경우 카탈로그 항목의 제공 시간 필드가 표시되지 않습니다. 요청 메서드가 제출인 경우 기본적으로 선택됩니다. 주: • 카탈로그 항목에 사용할 수 있습니다. • 주문 가이드는 포함된 카탈로그 항목에서 이 설정을 상속합니다.
'희망 목록에 추가' 숨기기	선택하는 경우 카탈로그 항목의 희망 목록에 추가 버튼이 표시되지 않습니다. 카탈로그 항목에 희망 목록을 사용할 수 없거나 포털 위젯 인스턴스 옵션이 False로 설정되어 있으면 해당 항목에 대해 이 설정이 무효화됩니다. 주: 카탈로그 항목 및 기록 생성자에 사용할 수 있습니다.
첨부 파일 숨기기	선택하는 경우 카탈로그 항목의 첨부 파일 추가 단추가 표시되지 않습니다. 주: • 카탈로그 항목 및 기록 생성자에 사용할 수 있습니다. • 주문 가이드는 포함된 카탈로그 항목에서 이 설정을 상속합니다.
필수 첨부 파일	선택하는 경우 카탈로그 항목에 대한 첨부 파일 추가가 필수입니다. 주: 카탈로그 항목 및 기록 생성자에 사용할 수 있습니다.
범용 요청 구성	
이 섹션은 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 구성에 대한 자세한 내용은 범용 요청에 대한 서비스 카탈로그 구성을 참조하십시오.	
UR 인증됨/사용 가능 항목	범용 요청도 요청 항목과 함께 생성되도록 지정하는 옵션입니다. 범용 요청에서 연결된 요청 항목에 대한 참조가 생성되어 범용 요청의 기본 작업이 됩니다.
추가 검토 필요	해당 Universal Request에 대해 해결 검토 필요 확인란을 자동으로 선택하는 옵션입니다. 범용 요청 필드에 대한 자세한 내용은 범용 요청 양식을 참조하십시오.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
	추가 검토 필요 필드는 **UR** 인증됨/사용 가능 항목 확인란이 선택되어 있는 경우에만 나타납니다.
양식을 구성하여 추가할 수 있는 필드	
모든 질문의 도움말 확장	페이지 로드에 대한 모든 질문의 도움말 정보를 확장하고 표시하는 확인란입니다. 주: • 이 필드는 서비스 포털에서도 적용할 수 있습니다. • 카탈로그 항목 수준에서 모든 질문에 대한 도움말 확장 확인란을 선택하면 변수 수준에서 항상 확장된 필드 설정이 재정의됩니다. • 카탈로그 항목 수준에서 모든 질문에 대한 도움말 확장 확인란이 선택 취소된 경우 변수 수준에서 항상 확장된 필드 설정을 적용할 수 있습니다.
템플릿	생성된 기록을 미리 정의된 값으로 채우는 템플릿입니다. 이 필드는 기록 생성자 항목에만 사용할 수 있습니다.
수량 없음	항목의 수량 선택기를 숨기는 확인란입니다.
카트 없음	항목의 쇼핑 카트를 숨기는 확인란입니다.
검색 안 함	이 항목이 검색 결과뿐 아니라 서비스 포털의 Service Catalog 위젯에도 나열되지 않도록 하는 확인란입니다. 선택하는 경우: • 서비스 포털에서 항목을 찾아보거나 검색할 수 없습니다. • 플랫폼에서는 찾아보기를 통해 항목을 찾을 수 있습니다.
순서	범주 목록에서 항목의 순서를 제어합니다.
도메인	카탈로그 항목이 생성되는 도메인입니다. Service Catalog에서 도메인 분리가 사용되는 경우에 적용할 수 있습니다. 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 서비스 카탈로그를 참조하십시오.
도메인 경로	도메인을 식별하기 위해 슬래시(/) 구분 기호로 구분된 세 문자로 된 코드 시리즈입니다. 이 경로 문자열은 도메인 계층 구조에서 고유합니다. Service Catalog에서 도메인 분리가 사용되는 경우에 적용할 수 있습니다.
관련 링크	
항목 진단	진단 보고서와 점수를 생성하여 서비스 카탈로그 데이터 및 구성에서 가능한 문제를 식별합니다.
고급 뷰에서 체크아웃된 항목 편집	고급 뷰에서 카탈로그 항목을 편집할 수 있습니다. 초안 상태의 체크아웃된 항목에 카탈로그 클라이언트 스크립트를 추가하려면 이 관련 링크를 클릭하고 카탈로그 클라이언트 스크립트 관련 목록을 사용하여 카탈로그 클라이언트 스크립트를 추가할 수 있습니다. 주: 이 옵션은 카탈로그 작성기에서 편집 을 클릭하여 카탈로그 작성기에서 항목을 편집한 후에만 사용할 수 있습니다.
관련 목록	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 양식

필드	설명
변수	항목의 순서 지정 옵션을 제공하기 위한 항목의 변수입니다.
변수 세트	항목에 연결된 변수 세트입니다. 항목의 순서를 지정하는 여러 옵션을 제공하려면 기존 변수 세트를 항목에 연결하십시오.
그룹별로 승인됨	이 항목에 대한 요청을 승인해야 하는 그룹입니다.
승인자	이 항목에 대한 요청을 승인해야 하는 사용자입니다.
범주	이 항목에 연결된 추가 범주입니다.
카탈로그	이 항목에 연결된 추가 카탈로그입니다.
카탈로그 데이터 조회 정의	카탈로그 항목과 연결된 카탈로그 데이터 조회 규칙입니다. 데이터 조회 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카탈로그 조회 정의 만들기.
카탈로그 UI 정책	이 항목에 연결된 카탈로그 UI 정책입니다.
카탈로그 클라이언트 스크립트	이 항목에 연결된 카탈로그 클라이언트 스크립트입니다.
관련 항목	대안을 제공하는 카탈로그 항목 관련 항목입니다. 이러한 항목은 서비스 포털 및 Now Mobile의 카탈로그 항목 페이지에 표시됩니다.
관련 문서	추가 정보를 제공하는 카탈로그 항목 관련 문서입니다. 이러한 문서는 서비스 포털 및 Now Mobile의 카탈로그 항목 페이지에 표시됩니다.
서비스 이행 단계	연결된 서비스 이행 단계입니다.
할당된 주제	카탈로그 항목을 분류 및 주제에 연결합니다. 분류에 항목을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 카탈로그 항목을 분류 주제와 연결 직원 센터. **주:** 이 필드는 직원 경험 분류 플러그인(sn_ect)을 활성화할 때 사용할 수 있게 됩니다.

카탈로그 항목 생성 또는 편집에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 카탈로그 항목 만들기 또는 편집.

디버깅 서비스 카탈로그

카탈로그 항목의 사용자 기준 디버그, 페이지의 UI 사용자 지정 서비스 카탈로그 , 카탈로그 항목 변수에 대한 작업, 카탈로그 항목의 성능 진단 등.

카탈로그 항목 변수에 대한 디버그 작업

모든 변수의 상태와 값에 영향을 주는 클라이언트 측 작업을 분석합니다. 변수에서 작동하는 각 스크립트의 성능에 대한 분석 정보도 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, catalog_admin, catalog_manager 또는 catalog_editor.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
카탈로그의 관리자 또는 편집자로 할당된 경우에만 catalog_manager 또는 catalog_editor 역할로 이 작업을 수행할 수 있습니다.

이 태스크 정보

변수 작업 로거는 제출되기 전에 카탈로그 항목의 모든 변수에서 발생하는 작업의 시간순을 표시합니다. 이러한 동작은 카탈로그 클라이언트 스크립트, 카탈로그 UI 정책 또는 카탈로그 데이터 조회로 인해 발생할 수 있습니다. 이 클라이언트 측 로거는 데이터베이스에 데이터를 저장하지 않습니다. 또한 표시된 정보는 카탈로그 양식에서 작업하는 동안에만 적용할 수 있습니다. UI 매크로 사용자 지정 디버깅, 변수 동작 로거, 변수 감시자, 항목 진단 보고서 등 Service Catalog 문제 디버깅에 사용할 수 있는 기능

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 변수 작업 로거 사용.
   UI 페이지 사용자 지정 진단 로거가 사용하도록 설정되었습니다.

   주:
   로거를 실행하기 전에 이 단계를 수행합니다.

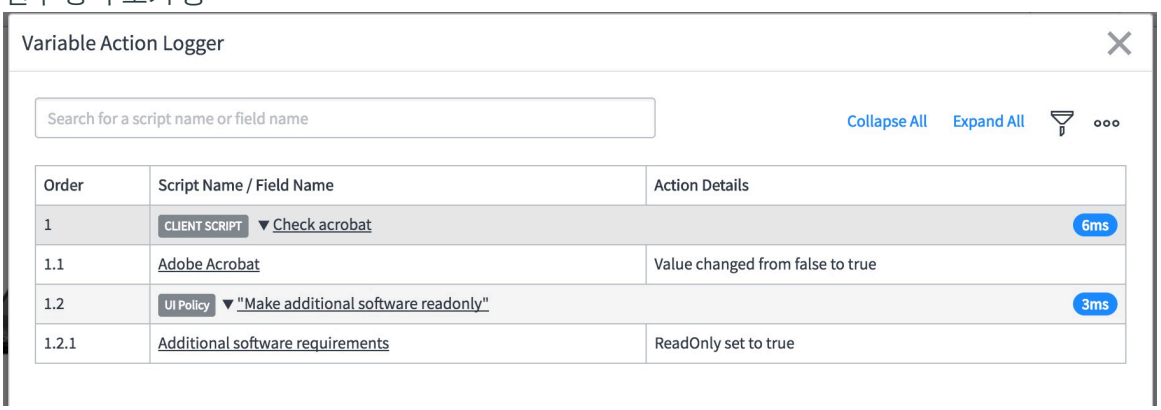
2. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
3. 카탈로그 항목 목록에서 기록 할 항목을 선택합니다.
4. 카탈로그 항목 양식에서 시도를 클릭합니다.
5. 항목의 카탈로그 페이지에서 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 변수 작업 로거 표시를 선택합니다.

   주:
   변수 로그는 카탈로그 UI 정책, 카탈로그 클라이언트 스크립트, 데이터 조회별로 그룹화됩니다.

   변수 동작 로거 창에 다음 정보가 표시됩니다.

   - 스크립트와 동작이 실행되는 순서. 새 동작이 기존 동작에서 트리거될 때 새 동작의 순서는 기존 동작의 순서 아래 하위 수준에서 추적됩니다. 예를 들어 1.2단계에서 트리거되는 새 동작의 순서는 1.2.1입니다.
   - 변수 및 변수 이름에서 수행되는 동작의 소스.
   - 변수에서 수행되는 동작의 세부 정보.

   변수 동작 로거 창



6. 변수 동작 로거 결과를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
검색	변수 또는 스크립트를 검색하려면 검색 필드를 사용합니다.
모두 축소	그룹 내의 변수 로그를 축소하려면 모두 축소를 클릭합니다.
모두 확장	그룹 내의 변수 로그를 확장하려면 모두 확장을 클릭합니다.
필터	변수 로그를 필터링하려면 필터 아이콘( )을 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다.
로그 지우기	변수 로그를 지우려면 작업 아이콘( )을 클릭하고 로그 지우기를 선택합니다.
CSV로 익스포트	변수 로그를 .csv 파일로 내보내려면 작업 아이콘( )을 클릭하고 CSV로 내보내기를 선택합니다.
로그 인쇄	변수 로그를 인쇄하려면 작업 아이콘( )을 클릭하고 변수 인쇄를 선택합니다.

카탈로그 항목의 사용자 기준 디버그

일치하는 사용자 기준에 따라 사용자가 카탈로그 항목에 접근할 수 있는지 여부를 디버그하고 문제를 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_manager, catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보

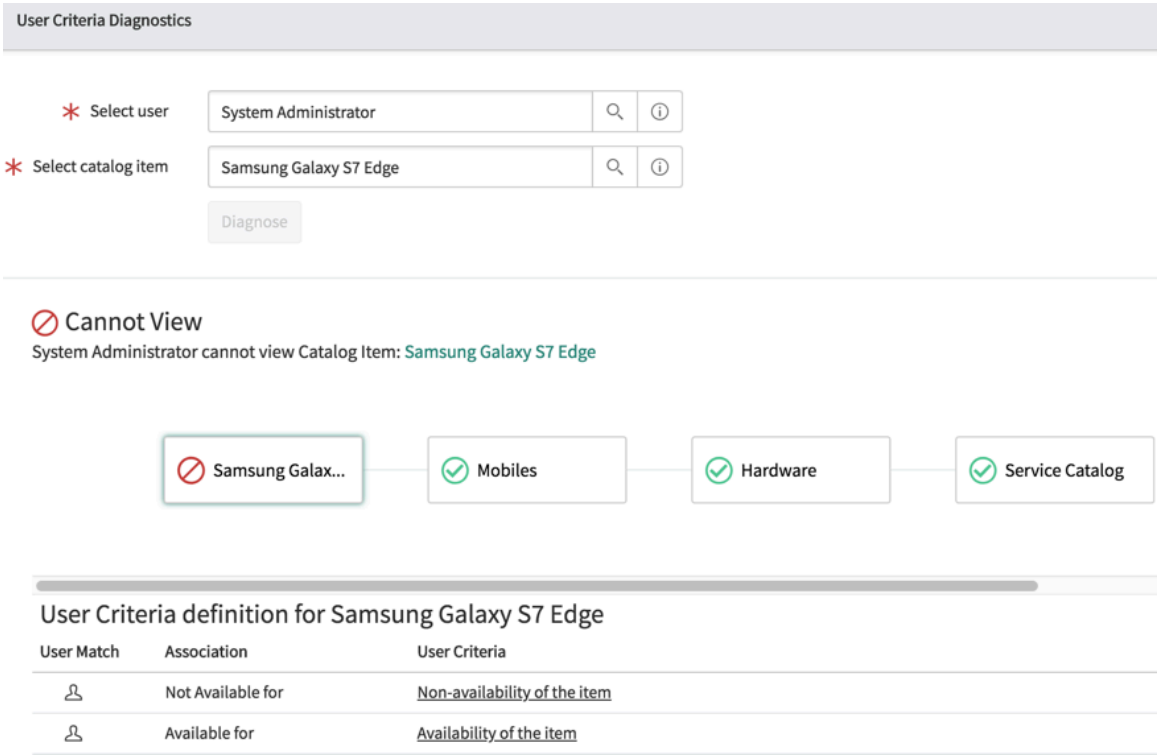
사용자 기준에 기반한 접근 문제만 디버그할 수 있고 접근 제어 목록 규칙(ACL)에 기반한 접근 문제는 디버그할 수 없습니다. 사용자 기준에 대한 자세한 내용은 항목 및 범주에 대한 보안 설정을 참조하십시오.

`gs.getUserID()` 같은 세션 api를 사용하는 스크립팅 사용자 기준에는 로그인한 사용자의 세션이 사용됩니다. 사용자 기존의 #### 필드에서 미리 정의된 **user_id** 변수를 사용하여 스크립팅 사용자 기준의 동작을 편집합니다. 스크립트 필드에 대한 자세한 내용은 Service Catalog에서 사용자 기준 기록 만들기에서 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 사용자 기준 진단.
   사용자 기준 진단 양식이 표시됩니다.
2. 사용자 선택 필드에서 접근을 디버그할 사용자를 선택합니다.
3. 카탈로그 항목 선택 필드에서 필요한 카탈로그 항목을 선택합니다.
4. 진단을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 노드에 연결된 사용자 기준을 기반으로 각 노드에 대한 사용자 접근 표시와 함께 항목 계층 구조가 표시됩니다.

  주:

  - 항목을 여러 카탈로그 또는 중첩 범주에서 사용할 수 있는 경우 해당 카탈로그 및 범주는 트리 형식의 노드로 표시됩니다.
  - 노드에 연결된 여러 사용자 기준과 일치하는 사용자는 다음 조건이 충족되는 경우에만 해당 노드에 접근할 수 있습니다.
    - 사용자가 사용 가능 목록의 사용자 기준 중 하나 이상과 일치합니다.
    - 사용자가 사용 불가능 목록의 어느 사용자 기준과도 일치하지 않습니다.

- 항목에 대해 정의된 모든 사용자 기준이 표시됩니다. 사용자 기준마다 다음 정보를 사용할 수 있습니다.

  사용자 일치

  은 선택된 사용자가 사용자 기준과 일치하는 경우 표시됩니다.

  연결

  노드와 사용자 기준, 즉 사용 가능 또는 사용 불가능의 연결입니다.

  사용자 기준

  사용자 기준의 이름입니다.

5. 사용자가 계층 구조의 노드를 볼 수 있는지 확인하려면 노드를 클릭합니다.
   노드에서 정의된 사용자 기준이 표시됩니다. 예를 들어 범주를 나타내는 노드를 클릭하면 해당 범주에 대해 정의된 사용자 기준이 표시됩니다.
6. 사용자 기준의 구성을 편집하려면 사용자 기준 열 아래에서 해당 이름을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 페이지의 UI 사용자 지정 디버그

서비스 카탈로그 페이지의 상태 확인을 수행합니다. UI 페이지 사용자 지정 진단 창에 Service Catalog 페이지 및 해당 상태에 사용할 수 있는 UI 매크로 가 표시됩니다. 사용자 지정된 UI 매크로로 인한 Service Catalog 페이지의 문제의 경우, 손상된 기능의 원인을 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

이 7분짜리 비디오를 보고 UI 사용자 지정 디버깅, 변수 동작 로거, 변수 감시자 및 항목 진단 보고서에 대해 자세히 알아보십시오. UI 매크로 사용자 지정 디버깅, 변수 동작 로거, 변수 감시자, 항목 진단 보고서 등 Service Catalog 문제 디버깅에 사용할 수 있는 기능

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 디버그 UI 커스터마이제이션.
   UI 페이지 사용자 지정 진단 창이 사용하도록 설정되었습니다.
2. 디버그할 서비스 카탈로그 페이지로 이동합니다.
3. 페이지 아래쪽에 있는 UI 페이지 사용자 지정 진단 창의 정보를 검토합니다.
   UI 페이지 사용자 지정 진단 창을 최대화하려면 을 클릭합니다. 다음과 같은 정보가 표시됩니다.
   - 현재 서비스 카탈로그 페이지의 이름.
   - 서비스 카탈로그 페이지의 상태.
   - 서비스 카탈로그 페이지에 적용할 수 있는 모든 UI 매크로.
   - 각 UI 매크로의 상태.가능한 상태에 대한 자세한 내용을 보려면 도움말 아이콘( )을 클릭하십시오.
   - 서비스 카탈로그 페이지의 각 UI 매크로 발생 횟수.

UI 매크로와 서비스 카탈로그 페이지의 가능한 상태

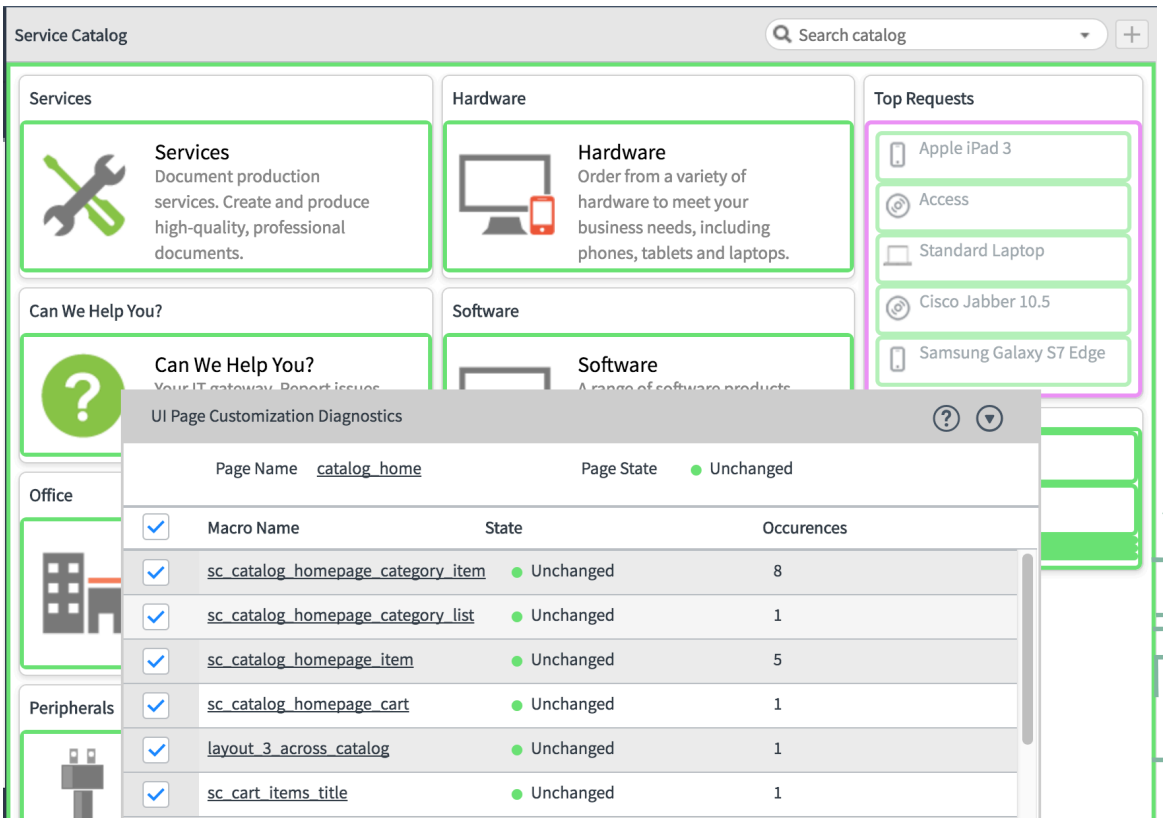
상태	색 표시기	설명
변경 안 됨	녹색	ServiceNow에 의해 생성되며 다음 시나리오 중 하나를 적용할 수 있습니다. ○ 고객에 의해 사용자 지정된 적이 없습니다. ○ 고객에 의해 사용자 지정된 다음 최신 ServiceNow 업그레이드로 되돌렸습니다.
건너뜀	빨간색	ServiceNow에 의해 생성된 다음 고객에 의해 사용자 지정되었기 때문에 최신 ServiceNow 업그레이드를 건너뛰었습니다. 고객은 업그레이드 후 건너뛴 업데이트를 해결해야 합니다.
사용자 지정됨	주황	ServiceNow에 의해 생성된 다음 최신 ServiceNow 업그레이드 후 고객에 의해 사용자 지정됩니다. 고객은 커스터마이제이션을 되돌려 최신 ServiceNow 업그레이드를 구현할 수 있습니다.
신규	파랑	고객에 의해 생성됩니다. UI 매크로의 최상위 요소는 다음과 같은 속성을 가져야 합니다. `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` 주: 최상위 요소는 div, span 또는 table일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 서비스 카탈로그 페이지 이름 또는 UI 매크로 이름을 클릭하면 해당 UI 페이지 또는 매크로 페이지가 표시됩니다.
- UI 페이지 사용자 지정 진단 창에서 매크로를 가리키면 해당 UI 요소가 분홍색 테두리로 표시됩니다.
- 상태 기반 색 표시는 UI가 표시되는 UI 매크로에 대해서만 적용할 수 있습니다.

UI 페이지 사용자 지정 진단 창



4. UI 페이지 사용자 지정 진단 창을 최소화하려면 .

관련 정보

UI 매크로

업그레이드 이력 모듈: 모든 업그레이드 추적

카탈로그 항목의 디버그 성능 진단

카탈로그 항목의 변수 설정이 런타임 성능에 미치는 영향을 분석하고 문제를 식별합니다. 트리거된 SQL 쿼리를 기반으로 카탈로그 항목 및 해당 변수의 처리 시간을 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

이 태스크 정보

변수 SQL 디버거는 다음 변수에는 사용할 수 없습니다.

- 컨테이너 시작
- 컨테이너 끝

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 컨테이너 분할
- 줄 바꿈

프로시저

1. (으)로 이동하여 변수 SQL 디버거 사용 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 **SQL** 디버거 사용.

   주:
   - 변수 SQL 디버거는 카탈로그 항목 및 기록 생성자에 사용할 수 있습니다.
   - 변수 SQL 디버거를 사용하도록 설정한 후 카탈로그 페이지에서 문제 해결 정보 표시를 사용하지 않도록 설정하면 시스템 진단 〉 세션 디버그 〉 모두 사용 안 함, 변수 SQL 디버거는 여전히 활성 상태입니다.
   - 변수 SQL 디버거를 사용하지 않도록 설정하려면 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 **SQL** 디버거 사용 안 함.

2. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지를 클릭하고 디버깅할 카탈로그 항목을 선택한 다음 시도를 클릭합니다.
3. 추가 옵션 아이콘(⋮)을 클릭하고 변수 **SQL** 디버거 표시를 선택합니다.
   변수 SQL 디버거 창에 다음 정보가 표시됩니다.
   - 카탈로그 항목에 포함된 변수 수.
   - 카탈로그 항목에 대해 트리거된 SQL 쿼리 수.
   - 카탈로그 항목 페이지를 처리하고 로드하는 데 걸린 시간.
   - 카탈로그 항목의 모든 SQL 쿼리를 실행하는 데 걸린 시간.

   변수 **SQL** 디버거 필드

필드	설명
변수	성능 진단이 표시되는 카탈로그 항목 변수입니다.
처리 시간	변수를 처리하고 로드하는 데 걸린 시간입니다.
SQL 개수	변수에 대해 트리거된 SQL 쿼리 수입니다.
SQL 시간	변수에 대해 SQL 쿼리를 실행하는 데 걸린 시간입니다.
SQL	변수에 대해 트리거된 SQL 쿼리의 세부 정보입니다.

4. 필드를 기준으로 정렬하려면 필드 이름을 클릭합니다.

   주:
   - 기본적으로 변수는 처리 시간을 기준으로 내림차순으로 정렬됩니다.
   - 단일 행 또는 복수 행 변수 세트 내의 변수는 계층적 순서로 표시됩니다.

5. 변수의 구성을 보려면 변수 이름을 클릭합니다.
6. 변수에 대해 트리거되는 모든 SQL 쿼리의 자세한 요약 정보를 보려면 변수의 **SQL** 필드에서 세부 정보 보기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 정렬 순서를 변경하려면 정렬 기준 목록을 사용합니다.

> 주:
> 기본적으로 트리거된 SQL은 실행 순서에 따라 내림차순으로 정렬됩니다.

서비스 카탈로그 변수 디버그

카탈로그 클라이언트 스크립트, 카탈로그 UI 정책 및 카탈로그 데이터 조회로 인한 서비스 카탈로그 변수 상태 및 값의 변경을 모니터링합니다. 이러한 변경과 관련된 문제를 진단 및 해결하고, 이 탭에서 클라이언트 측 스크립팅 오류를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 catalog_admin UI 매크로 사용자 지정 디버깅, 변수 동작 로거, 변수 감시자, 항목 진단 보고서 등 Service Catalog 문제 디버깅에 사용할 수 있는 기능

프로시저

1. JavaScript 로그 및 필드 감시자를 사용하도록 설정합니다. .

   a. 배너에서 설정 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 시스템 설정 창에서 개발자 탭을 클릭합니다.

   c. **JavaScript** 로그 및 필드 감시자 옵션을 사용하도록 설정합니다.
   JavaScript 로그 및 필드 감시자 탭은 페이지 하단의 창에 표시됩니다. JavaScript 로그 및 필드 감시자에 대한 자세한 내용은 JavaScript 로그 및 필드 감시자를 참조하십시오 .

   d. 시스템 설정 창을 닫습니다.

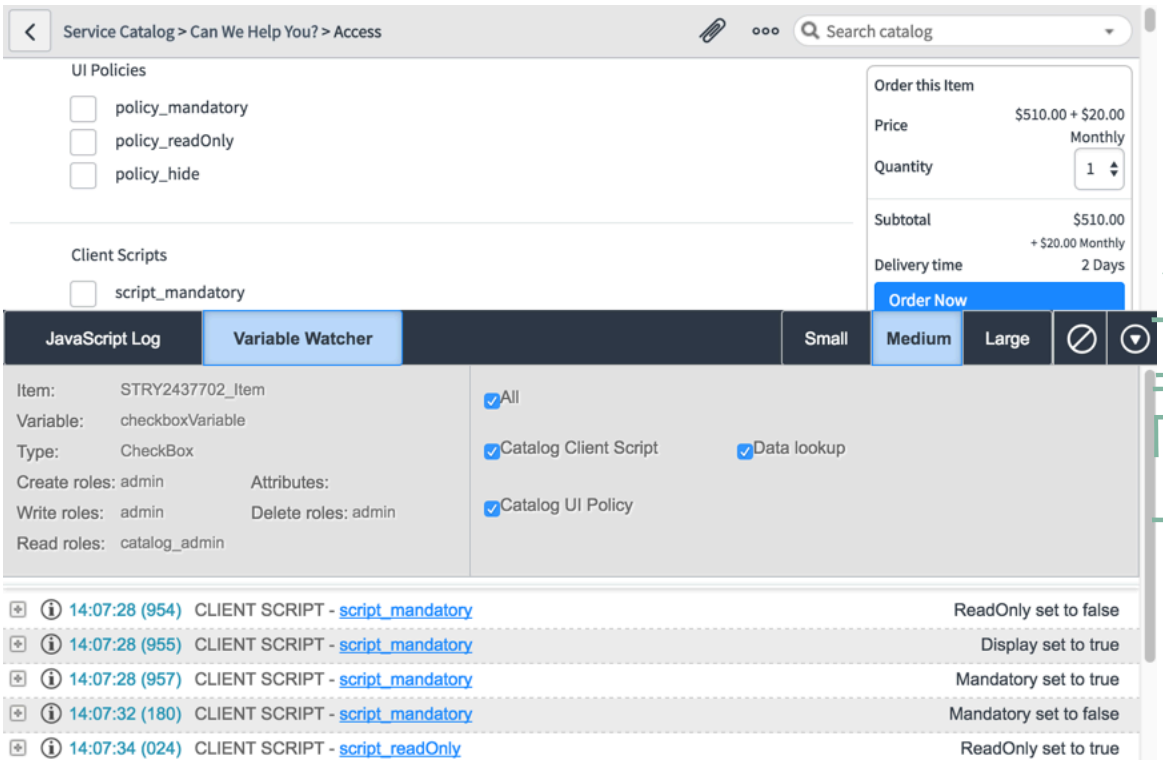
2. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의 > 항목 유지.
3. 카탈로그항목 목록에서 해당 변수를 디버그할 카탈로그 항목을 선택하고 시도를 클릭합니다.
4. 양식에서 변수 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 변수 감시를 선택합니다.
   디버그 아이콘(디)이 변수 옆에 표시되고 아래쪽 창의 필드 감시자 탭이 변수 감시자 탭으로 바뀝니다.
5. 변수 감시자 탭에서 필드를 편집합니다.

필드	설명
항목	현재 카탈로그 항목입니다.
변수	감시되고 있는 변수입니다.
유형	변수의 유형입니다.
역할 생성	변수 값을 만들 수 있는 사용자 유형입니다.
쓰기 역할	변수 값을 편집할 수 있는 사용자 유형입니다.
읽기 역할	변수 값을 읽을 수 있는 사용자 유형입니다.
참조	변수에 대한 참조 테이블입니다. 참조 변수에 적용할 수 있습니다.
참조 한정자	필드에서 사용할 수 있는 데이터를 제한하는 한정자입니다. 목록 수집기, 복수 선택 조회, 선택 상자 조회, 참조 변수에 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
속성	변수의 속성입니다.
삭제 역할	변수 값을 삭제할 수 있는 사용자 유형입니다.
모두	선택하는 경우 카탈로그 클라이언트 스크립트, 데이터 조회 및 카탈로그 UI 정책으로 인한 변수의 동작 로그를 표시합니다.
카탈로그 클라이언트 스크립트	선택하는 경우 카탈로그 클라이언트 스크립트로 인한 변수의 동작 로그를 표시합니다.
데이터 조회	선택하는 경우 데이터 조회로 인한 변수의 동작 로그를 표시합니다.
카탈로그 UI 정책	선택하는 경우 카탈로그 UI 정책으로 인한 변수의 동작 로그를 표시합니다.

변수 감시자 탭



6. 다른 변수를 감시하려면 해당 변수를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 변수 감시를 선택합니다.

   주:
   한 번에 하나의 변수만 감시할 수 있습니다.

7. 변수 감시를 중지하려면 변수를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 변수 감시 취소를 선택합니다.
8. 로그를 지우려면 로그 지우기 아이콘 (로그를)을 클릭합니다.
9. 창 크기를 조정하려면 작게, 보통 또는 크게를 클릭합니다.
10. 창을 닫으려면 닫기 아이콘( )을 클릭합니다.

항목 진단 보고서

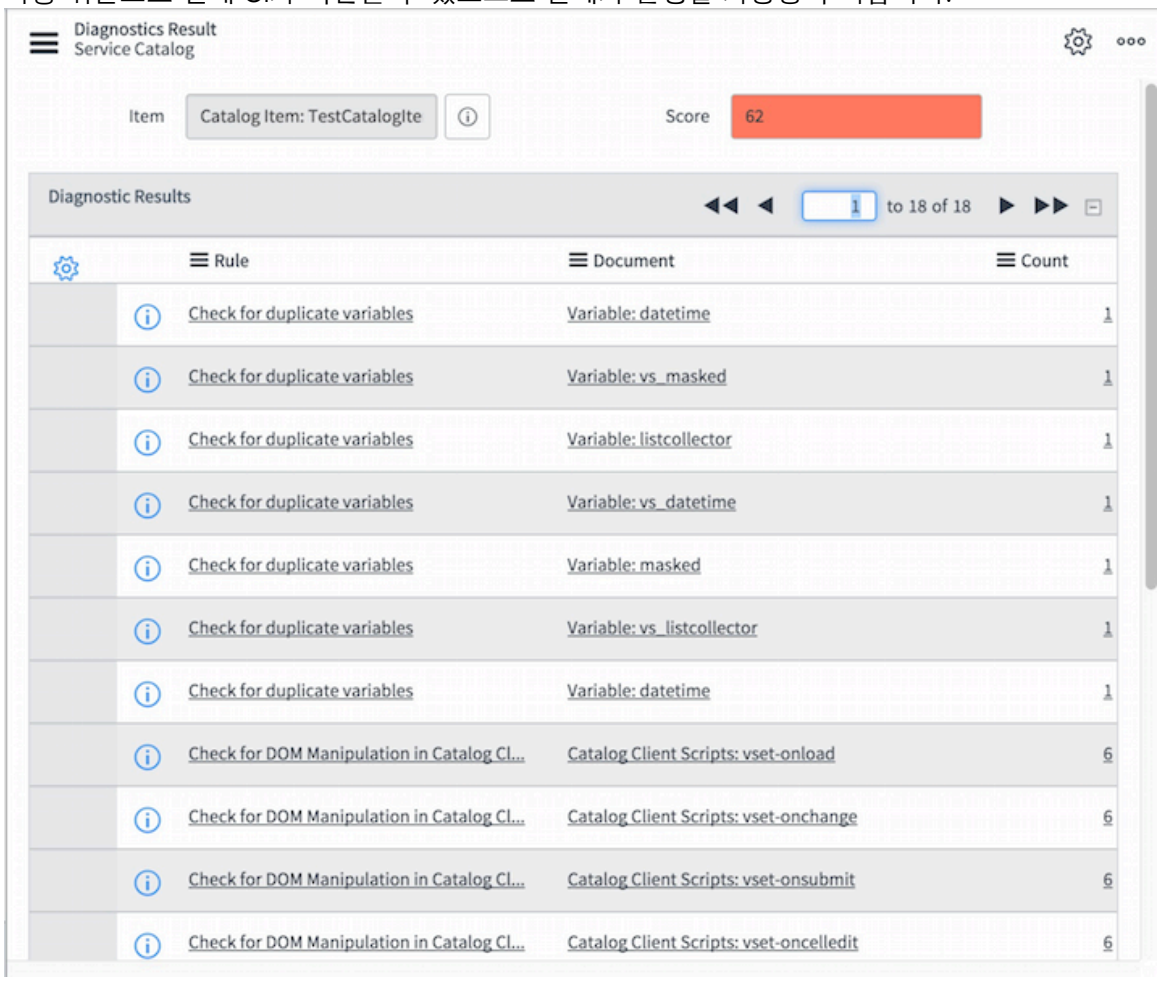
카탈로그 항목 데이터 및 구성의 경우 권장 사례에서 가능한 위반을 ServiceNow 식별할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

항목 진단 보고서에는 항목의 상태를 측정하는 점수와 진단 결과 항목 목록이 포함되어 있습니다. 이러한 항목은 규칙, 문서(규칙을 위반하는 기록), 횟수(기록의 위반 수)로 구성됩니다.

최상의 성능과 예상되는 동작을 유지하기 위해서는 위반을 수정하십시오.

점수가 낮을수록 좋습니다(0이 이상적). 점수가 높을수록 항목에 권장 프랙티스 위반이 더 많다는 ServiceNow 것을 의미합니다. 규칙마다 가중치와 중요도가 다릅니다. 예를 들어 중복 변수 위반은 사용자 문제를 발생시킬 가능성이 높습니다. AJAX 사용 위반으로 인해 UI가 지연될 수 있으므로 문제가 발생할 가능성이 적습니다.



기본 진단 규칙

이러한 진단 규칙은 권장 사례에 따라 ServiceNow 설계되었습니다.

기본 진단 규칙

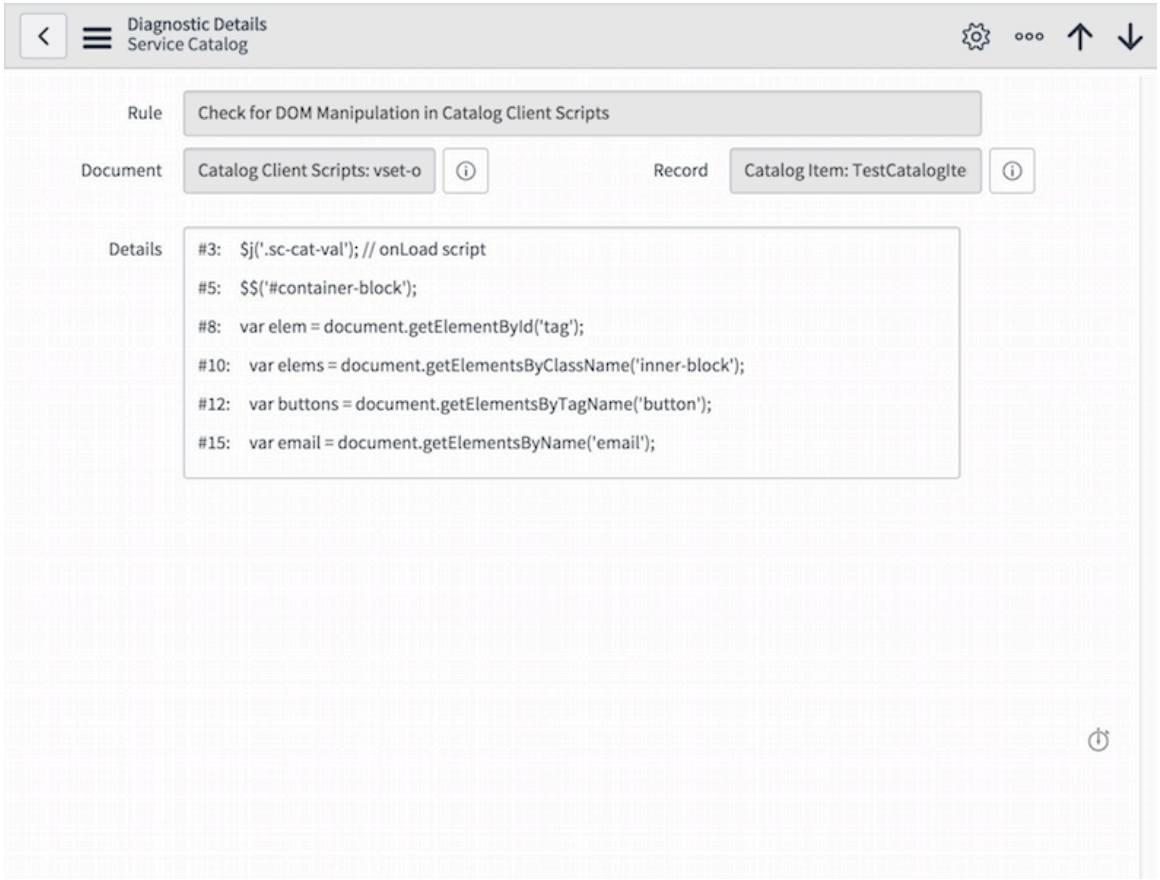
규칙	설명
checkUserCriteriaUsage (사용자 기준 사용)	항목이 사용자 기준 대신 권리를 사용하는지 여부를 식별합니다.
checkBalancedContainers (영문)	컨테이너 시작 및 컨테이너 끝 변수의 균형이 맞는지 확인합니다.
checkDuplicateVariables (중복 변수)	카탈로그 항목 또는 연결된 변수 세트에 연결된 동일한 이름의 변수를 식별합니다.
checkDOMManipulation	카탈로그 클라이언트 스크립트에서 DOM 위반을 식별합니다. DOM은 릴리스 간에 동일하지 않을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 진단 규칙

규칙	설명
	수 있으며 업그레이드 중에 카탈로그 클라이언트 스크립트에 영향을 줄 수 있습니다. 따라서 고객은 어떤 종류의 DOM 조작도 수행하지 않는 것이 좋습니다. 정보 아이콘을 클릭하여 각 클라이언트 스크립트에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
checkLookup변수 행 수	로드 시간이 느려질 수 있으므로 조회 변수가 많은 기록이 있는 테이블에서 실행되는지 확인합니다.
체크AJAX	카탈로그 클라이언트 스크립트에서 모든 AJAX 호출을 식별합니다. 카탈로그 클라이언트 스크립트에서 AJAX 호출이 허용되지만 비동기 호출이어야 하기 때문입니다. 비동기 호출도 약간의 지연을 초래할 수 있으므로 모든 AJAX 호출이 나열됩니다. 정보 아이콘을 클릭하여 각 클라이언트 스크립트에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
checkSelectBoxUnique (영문)	선택 상자에 고유한 항목만 표시할 수 있는 속성이 활성화된 선택 상자 유형 변수를 식별합니다.
checkOrderGuideRuleBaseCount	규칙 베이스가 많을수록 로드 시간이 느려질 수 있으므로 주문 가이드에서 활성 규칙 베이스의 수가 많은지 확인합니다.
checkFormatterVariablesUsage (영문)	항목에 다음 변수 유형이 있는지 확인합니다. • 매크로 • 레이블이 있는 매크로 • UI 페이지 다양한 채널에서의 변수 가용성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다양한 채널에서 변수 지원.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



항목 진단 결과 보고서 실행

카탈로그를 효율적으로 실행하기 위해 권장 사례에 따라 ServiceNow 설계되지 않은 카탈로그 항목을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

이 태스크 정보
이 보고서는 모든 유형의 모든 카탈로그 항목에 대해 주말마다 실행됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 요청 보고서.
2. 〔카탈로그〕 항목 진단 결과 보고서를 선택합니다.
   점수가 0이 아닌 모든 활성 카탈로그 항목이 포함된 보고서가 표시됩니다. 이러한 카탈로그 항목은 점수별로 그룹화되며 각 점수의 색상이 다릅니다.
3. 점수를 클릭하여 연결된 카탈로그 항목을 진단합니다.

   주:
   - 점수가 0보다 큰 항목은 권장 프랙티스 규칙 위반을 나타냅니다.
   - 점수가 높을수록 카탈로그 항목이 권장 사례에서 ServiceNow 많이 벗어납니다.

4. 필요한 카탈로그 항목의 점수를 클릭합니다.
   규칙을 위반한 카탈로그 항목에 대한 진단 결과가 표시됩니다. 권장 사례별 ServiceNow 기본 진단 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 항목 진단 보고서.
5. 위반된 각 규칙의 세부 내용을 보려면 해당 규칙의 개수 값을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 카탈로그 UI 정책

UI 정책을 사용하여 작업의 사용자 지정 프로세스 플로우를 정의할 수 있습니다.

카탈로그 UI 정책은 사용자에게 나타낼 때 카탈로그 항목 양식의 동작을 제어합니다. 카탈로그 UI 정책을 카탈로그 항목 또는 변수 집합에 적용할 수 있습니다.

UI 정책은 서비스 카탈로그 항목에 적용할 때 유용합니다. Service Catalog UI 정책을 만들 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 카탈로그 UI 정책은 특정 카탈로그 항목 또는 특정 변수 세트를 사용하는 항목 중 하나에 적용됩니다.
- 카탈로그 UI 정책은 카탈로그 항목 또는 변수 세트에 대해 정의된 변수만 포함하고 참조할 수 있습니다.
- UI 정책 조건과 마찬가지로 Service Catalog UI 정책 조건의 변수는 테스트할 조건의 양식에서 표시되어야 합니다(UI 정책에 의해 숨겨지거나 읽기 전용인 경우에도). 또한 변수의 이름이 있는지도 확인합니다. 자세한 정보는 카탈로그 클라이언트 스크립트 작성 의 내용을 참조하십시오.
- 다음 변수에는 제한된 UI 정책 기능이 적용됩니다.
  - 필수 및 읽기 전용 정책은 줄 바꿈, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝, UI 매크로, 레이블이 있는 UI 매크로, 레이블, UI 페이지 변수 유형에는 적용되지 않습니다.
  - 표시 설정 정책은 줄 바꿈, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝 변수 형식에 적용되지 않습니다.
- Service Catalog UI 정책은 Service Catalog에서 주문한 카탈로그 항목의 변수 및 변수 세트에 적용됩니다. 변수가 요청된 항목 또는 카탈로그 작업 양식에 있을 때도 정책이 적용됩니다.

  주:
  변수 값 지우기 UI 정책 작업은 변수 세트 및 컨테이너에 적용할 수 없습니다.

- 카탈로그 UI 정책 작업은 변수 세트에서 적용될 수 있습니다. 변수 세트에서의 작업은 변수 세트 내의 모든 변수에서 적용됩니다. 다른 카탈로그 UI 정책 작업이 변수 또는 변수 세트에서 적용되는 경우 가장 낮은 순서의 동작이 고려됩니다.
- UI 작업 유형의 우선순위는 다음과 같습니다.

  1. 필수(가장 높음)
  2. 읽기 전용/표시

  변수가 필수로 설정되어 있고 값이 없는 경우 해당 변수에서 읽기 전용 또는 숨김이 작동하지 않습니다. 변수가 숨김 또는 읽기 전용이고 필수로 설정되어 있으면 변수 필드가 표시되거나 편집 가능하게 됩니다.

  이 우선순위는 변수 세트와 컨테이너에도 사용할 수 있습니다. 변수 세트 또는 컨테이너에 값이 없는 필수 변수가 있는 경우에는 컨테이너나 변수 세트를 숨길 수 없습니다.

- Service Catalog 마법사에서 보는 카탈로그 항목에 대해서는 카탈로그 UI 정책이 지원됩니다.

  주:
  카탈로그 항목의 UI 정책은 항상 변수 세트의 UI 정책보다 우선합니다. `glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first` 속성을 편집하여 이 동작을 변경할 수 있습니다.

카탈로그 항목 UI 정책 만들기

Service Catalog에서 주문한 카탈로그 항목에 대해 UI 정책을 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 카탈로그 **UI** 정책.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 적용 대상 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
4. 나머지 필드에 입력합니다.

필드	설명
적용 대상	이 UI 정책이 적용되는 항목 유형 선택: ○ 카탈로그 항목: 카탈로그 항목 필드를 사용하도록 설정합니다. ○ 변수 세트: 변수 세트 필드를 사용하도록 설정합니다.
카탈로그 항목 또는 변수 세트	이 UI 정책이 적용되는 카탈로그 항목 또는 변수 세트를 선택합니다. 사용할 수 있는 필드 이름과 옵션은 적용 대상선택에 따라 다릅니다.
간단한 설명	간략한 설명을 입력 합니다(예: 다른 주로 이동).
활성	UI 정책을 사용하려면 확인란을 선택합니다. 사용 중지하려면 확인란 선택을 취소합니다.
적용 시기	
카탈로그 조건	카탈로그 항목 변수를 사용하여 UI 정책의 조건을 만듭니다. 조건이 true로 평가되면 정책이 적용됩니다. 예를 들어 이동 예약 카탈로그 항목에는 **move_from > is > San Diego** 조건이 있을 수 있습니다. 이 UI 정책은 직원이 샌디에이고에서 다른 회사 위치로 이동 일정을 세우는 경우 적용됩니다. 주: 변수 세트에 연결된 변수의 레이블은 변수 세트 이름을 반영합니다. 형식은 *variable_set_name » variable_name*입니다.
카탈로그 항목 뷰에 적용	주문 화면 내에서 UI 정책을 카탈로그 항목에 적용하려면 확인란을 선택합니다. 요청자 뷰에서 사용할 수 있습니다.
카탈로그 작업에 적용	카탈로그 작업 양식에서 UI 정책을 적용하려면 확인란을 선택합니다. 이행자 뷰에서 사용할 수 있습니다. VEditor를 참조하십시오.
요청 항목에 적용	요청 항목 양식에서 UI 정책을 적용하려면 확인란을 선택합니다. 이행자 뷰에서 사용할 수 있습니다. VEditor를 참조하십시오.
대상 기록에 적용	기록 생성자를 통해 작업 확장 테이블을 위해 만들어진 기록에서 카탈로그 UI 정책을 지원하려면 이 확인란을 선택합니다. 기본 변수 편집기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
로드 시	양식이 로드될 때 UI 정책을 적용하려면 확인란을 선택합니다. 양식이 변경될 때만 정책을 적용하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
False인 경우 취소	카탈로그 조건 문이 False로 평가되는 경우 UI 정책을 취소하려면 확인란을 선택합니다.
스크립트	
스크립트 실행	True인 경우 실행 및 False인 경우 실행 스크립팅 필드를 사용하려면 확인란을 선택합니다. 읽기 전용, 필수 또는 표시 이외의 UI 정책을 적용하려면 스크립트가 필요합니다. 예를 들어 특정 역할에 UI 정책을 적용하는 스크립트를 만들어야 합니다.
기타 필드	
순서	일치하는 UI 정책이 두 개 이상 있는 경우 이 UI 정책이 평가되는 순서를 입력하십시오. 이 순서는 가장 낮은 값부터 가장 높은 값까지 평가됩니다.
전역	이 필드는 서비스 카탈로그에 사용되지 않습니다.
상속	이 필드는 서비스 카탈로그에 사용되지 않습니다.
카탈로그 UI 정책 작업	
변수 이름	카탈로그 항목에 속하는 변수 또는 변수 세트를 선택합니다. 변수 세트에서 카탈로그 UI 정책 동작을 적용하면 해당 변수 세트 내의 모든 변수에서 동작이 적용됩니다. 다른 카탈로그 UI 정책 동작이 변수 또는 변수 세트에서 적용되는 경우 가장 낮은 순서의 동작이 고려됩니다. 주: ○ 값 설정 UI 정책 작업은 첨부 파일 및 마스킹된 변수에 적용할 수 없습니다. 변수 값 지우기 옵션을 사용하여 첨부 파일 및 마스킹된 변수의 값을 지웁니다. ○ 여러 행의 변수 세트의 경우 전체 변수 세트에 UI 정책 작업을 적용할 수 있지만 그 안에 있는 개별 변수에는 적용할 수 없습니다. ○ 변수 세트에 연결된 변수의 레이블은 변수 세트 이름을 반영합니다. 형식은 *variable_set_name » variable_name*입니다.
순서	UI 정책 동작이 평가되는 순서입니다. 이 순서는 가장 낮은 값부터 가장 높은 값까지 평가됩니다. 서비스 포털에서도 이를 적용할 수 있습니다.
필수	UI 정책이 필드의 필수 상태에 영향을 주는 방법을 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 예 ○ False
표시	UI 정책이 필드의 표시 상태에 영향을 주는 방법을 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 예 ○ False

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
읽기 전용	UI 정책이 필드의 읽기 전용 상태에 영향을 주는 방법을 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 예 ○ 거짓
값 작업	질문에 대한 값을 설정할지, 값을 지울지, 질문에 대해 아무것도 설정하지 않을지 지정하기 위한 선택 목록입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 변경 안 함 ○ 값 설정: 카탈로그 항목에서 질문의 값을 설정하는 옵션입니다. ○ 값 지우기: 변수 값을 지우는 옵션입니다.
값	질문 값을 입력합니다. 이 필드는 값 작업 목록에서 값 설정을 선택한 경우에만 나타납니다.
필드 메시지 유형	질문에 표시할 메시지 유형을 선택합니다. ○ 정보 ○ 경고 ○ 오류 주: 메시지를 원하지 않으면 없음을 선택합니다.
필드 메시지	지정된 조건이 충족될 때 질문에 표시할 메시지를 입력합니다. 이 필드는 필드 메시지 유형 목록에서 값을 선택한 경우에만 나타납니다.

5. 제출을 선택합니다.

주:
모든 필드를 표시하도록 변수 양식을 구성하십시오.

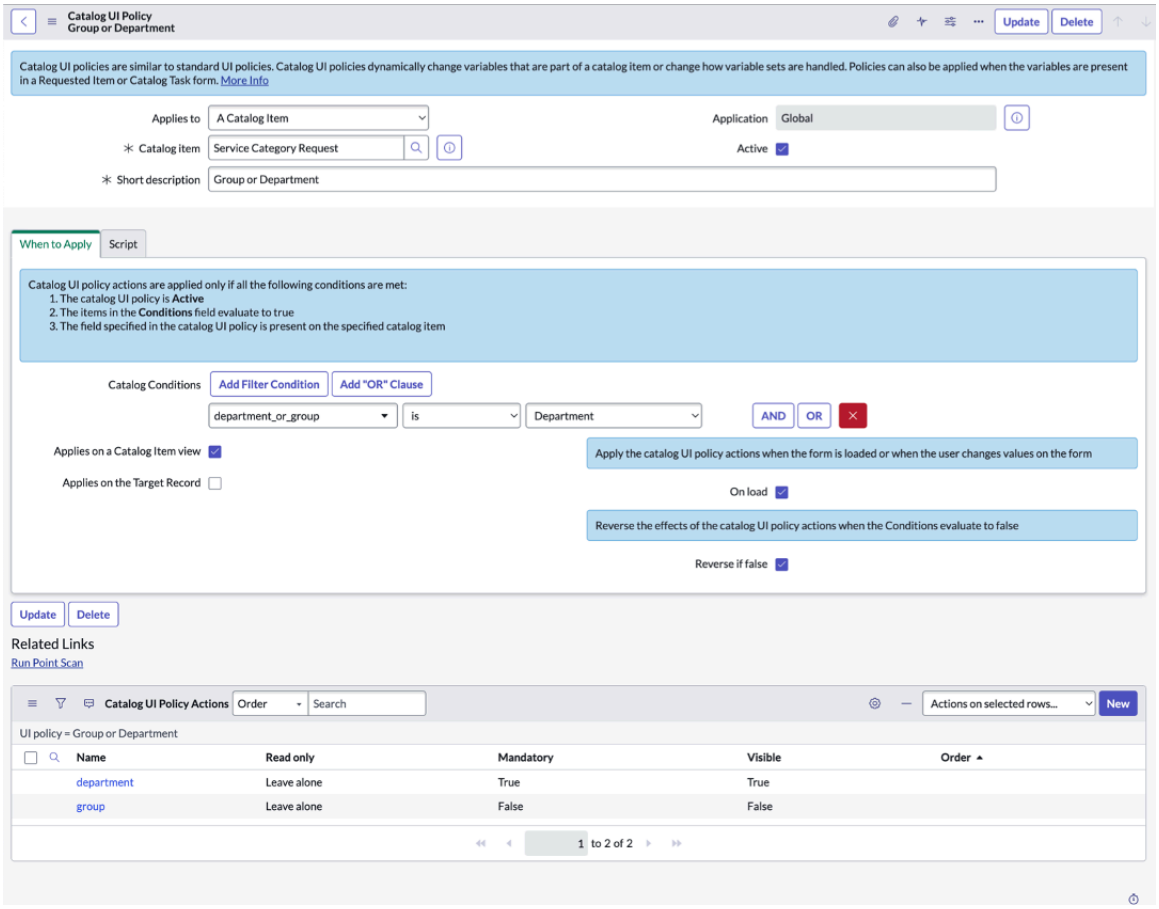
서비스 카탈로그 **UI** 정책 예

다음은 서비스 카탈로그 UI 정책이 작동하는 방법의 예입니다.

다음 UI 정책에서는 질문 부서 또는 그룹?에 대해 부서가 선택된 경우 모든 부서가 부서의 이름을 지정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 **UI** 정책



메시징 서비스

ServiceNow 메시징 서비스 애플리케이션은 구독 서비스입니다. 메시징 서비스 지원되는 서비스 제공자를 통해 외부 공급업체의 메시징 서비스 인스턴스에서 외부 공급업체로 SMS 또는 WhatsApp 메시지를 보내고 받는 기능을 제공합니다.

SMS를 배포 메시징 서비스 하려면 메시징 서비스 SMS용

for WhatsApp를 배포 메시징 서비스 하려면 다음을 참조하십시오.WhatsApp용 메시징 서비스

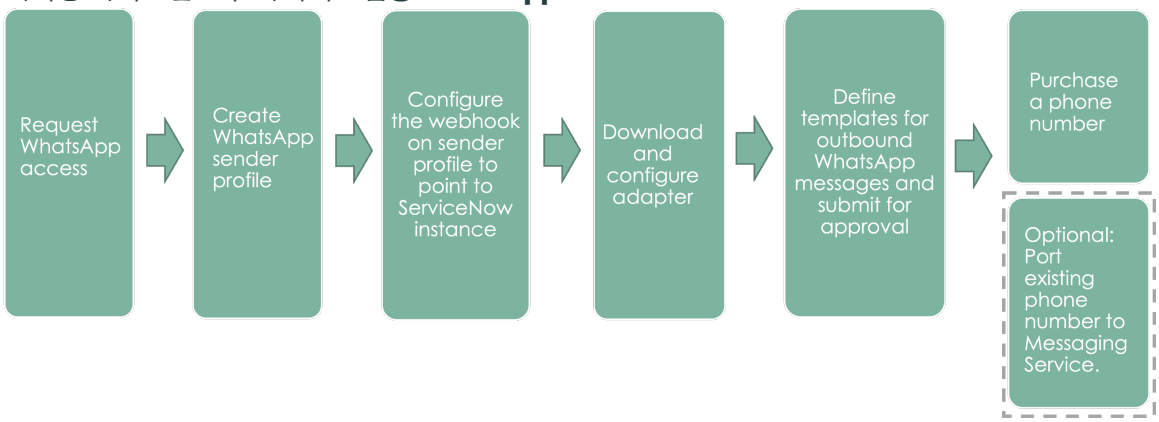
WhatsApp용 메시징 서비스

ServiceNow 메시징 서비스 애플리케이션은 구독 서비스입니다. 메시징 서비스 지원되는 서비스 제공자를 통해 사용자의 인스턴스 메시징 서비스 에서 외부 공급업체로 메시지를 보내고 받을 WhatsApp 수 있는 기능을 제공합니다.

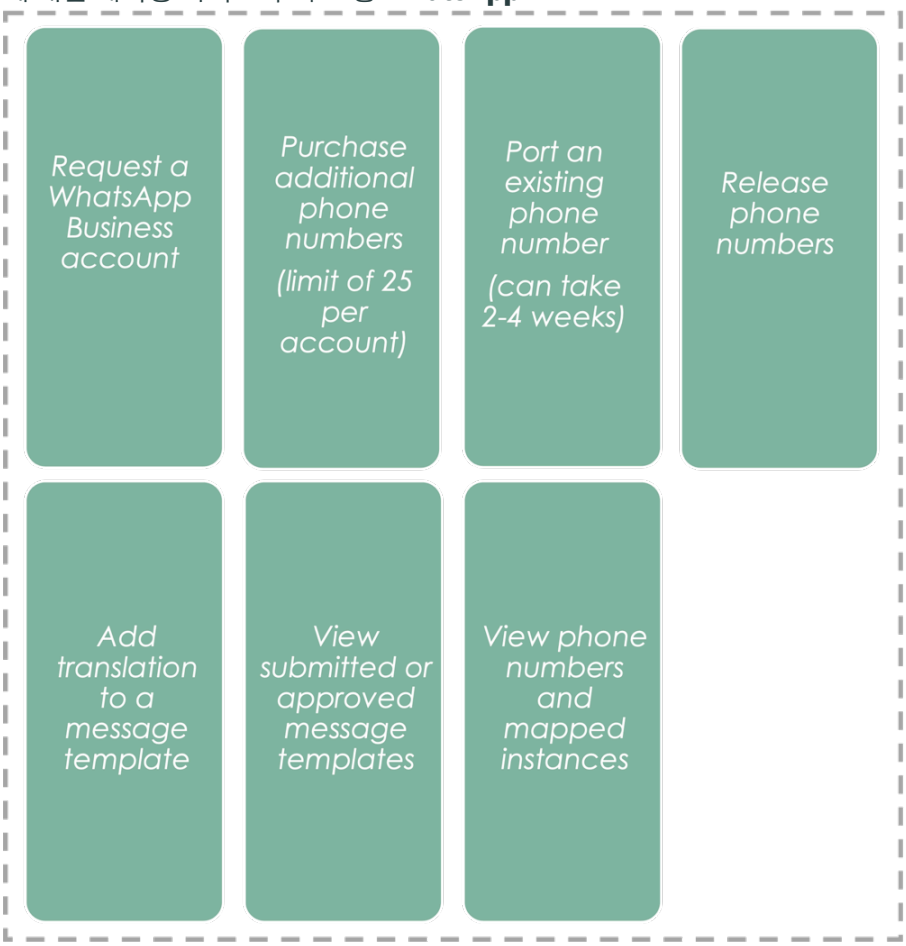
다음 플로우는 를 사용하여 메시징 서비스메시징 계정을 온보딩하는 WhatsApp 프로세스를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시징 서비스플로우 다이어그램용 **WhatsApp**



에 대한 메시징 서비스 추가 요청 **WhatsApp**



관련 정보

WhatsApp에 대한 메시징 서비스 구성

메시징 서비스 **for WhatsApp** 구성

를 구성ServiceNow# 메시징 서비스하여 고객 서비스 에이전트가 메시징을 사용하여 WhatsApp 고객과 채팅할 수 있도록 허용합니다. Now Support 자동화 스토어의 카탈로그 항목을 사용하여 구성을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Customer admin

Facebook 비즈니스 관리자 계정에 가입하고 계정을 인증받으세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
액세스 및 구성을 설정하고 관리하는 WhatsApp 데 사용 가능한 모든 요청은 드롭다운 메뉴에서 사용할 수 있습니다. 페이지 상단의 상태 표시줄에서 요청 상태를 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. **WhatsApp** 액세스 및 구성에 대한 카탈로그 항목을 선택합니다.
4. 카탈로그 항목에서 드롭다운을 사용하여 요청 유형을 선택합니다.
5. 각 양식에 필요한 정보를 입력합니다.

   온보딩 프로세스를 완료하려면 다음 요청이 필요합니다.

   메시징 서비스요청 항목의 경우 **WhatsApp**

요청 유형	설명
접근 요청 WhatsApp	을 사용하여 WhatsApp고객 계정을 만드는 데 필요한 정보입니다. 요청을 검토하고 승인하는 데 1-2주가 소요될 수 있습니다.
보낸 사람 프로필 생성 WhatsApp	발신자 프로필을 만드는 데 필요한 모든 정보를 입력합니다. 이 양식을 제출한 후 프로필이 승인되기까지 5일이 소요됩니다.
웹후크 구성 WhatsApp	양식을 작성하여 웹후크를 구성합니다. 웹후크는 발신자 프로파일이 인스턴스를 가리키도록 ServiceNow 합니다. 주: 웹후크를 구성하기 전에 액세스를 요청 WhatsApp 하고 발신자 프로파일을 생성합니다.
메시지 템플릿 생성 WhatsApp	에서 WhatsApp고객에게 보내는 아웃바운드 메시지에 대한 템플릿을 정의합니다. 접근 요청을 완료 WhatsApp 하려면 하나 이상의 메시지 템플릿을 생성해야 합니다. 메시지 템플릿을 검토하고 승인하는 WhatsApp 데 5일이 걸립니다.

6. 인스턴스에서 for WhatsApp 의 메시징 서비스 구성을 완료하려면 WhatsApp과의 대화 통합으로 이동하십시오.
7. 온보딩 프로세스가 완료된 후 필요에 따라 다음 요청을 제출합니다.

   에 대한 메시징 서비스 추가 요청 **WhatsApp**

요청 유형	설명
WhatsApp 비즈니스 계좌 요청	비즈니스 계정을 요청합니다 WhatsApp . 이 단계는 선택 사항이지만 비즈니스 계정이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 유형	설명
	있으면 WhatsApp 고객에게 보내는 메시지에 회사 브랜딩을 사용할 수 있습니다.
전화번호 구매	계정에 사용할 새 전화번호를 구입합니다 WhatsApp . 계정당 전화번호는 25개로 제한됩니다.
기존 전화 번호 포팅	다른 공급자의 전화번호를 (으)로 메시징 서비스이동합니다. 이 과정은 2-4주가 소요될 수 있습니다.
전화번호 릴리스	더 이상 필요하지 않은 전화번호를 해제합니다.
기존 메시지 템플릿에 번역 추가	메시지 템플릿을 만든 후에는 템플릿에 번역을 추가할 수 있습니다.
제출/승인된 메시지 템플릿 보기	모든 메시지 템플릿을 보고 승인 대기 중인 메시지 템플릿의 상태를 확인합니다.
내 전화 번호 및 매핑된 인스턴스 보기	ServiceNow 인스턴스가 여러 개인 경우 내 전화 번호 및 매핑된 인스턴스 보기 요청을 사용하여 각 인스턴스마다 연결된 전화 번호를 확인합니다.

메시징 서비스 SMS용

ServiceNow 메시징 서비스 애플리케이션은 구독 서비스입니다. 메시징 서비스는 지원되는 서비스 제공자를 통해 메시징 서비스 인스턴스에서 타사로 SMS 메시지를 보내고 받는 기능을 제공합니다.

메시징 서비스를 배포하려면 다음과 같은 개괄적인 단계를 사용합니다.

1. 전화 번호를 구입합니다.
2. SID 및 공인 토큰을 요청합니다.
3. SMS 어댑터 다운로드 및 구성
4. 웹후크를 구성합니다.

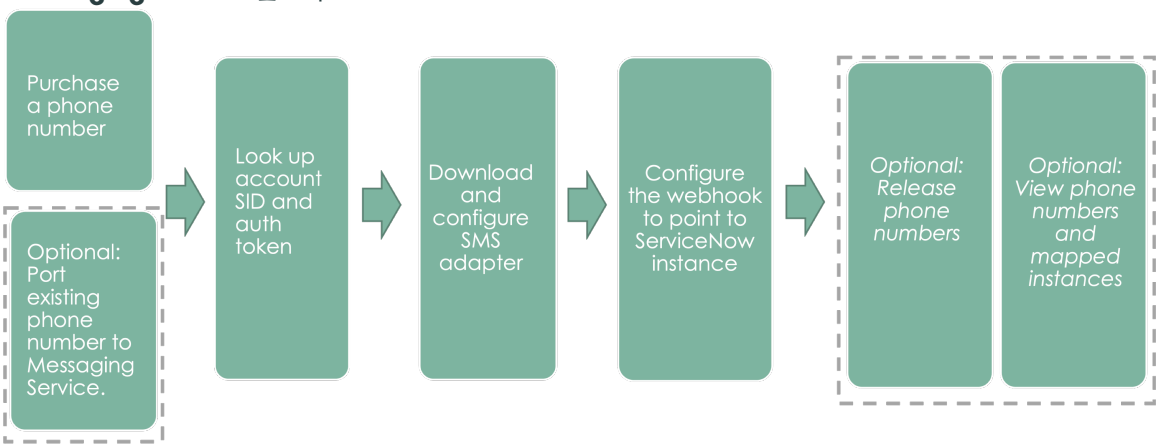
필요한 경우 다음 카탈로그 항목을 사용할 수 있습니다.

- 전화번호 이전
- 전화번호 해제
- 현재 할당된 전화번호 및 매핑된 인스턴스 보기

다음 이미지에서는 메시징 서비스 플로우를 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Messaging Service 플로우



SMS용 구성 메시징 서비스

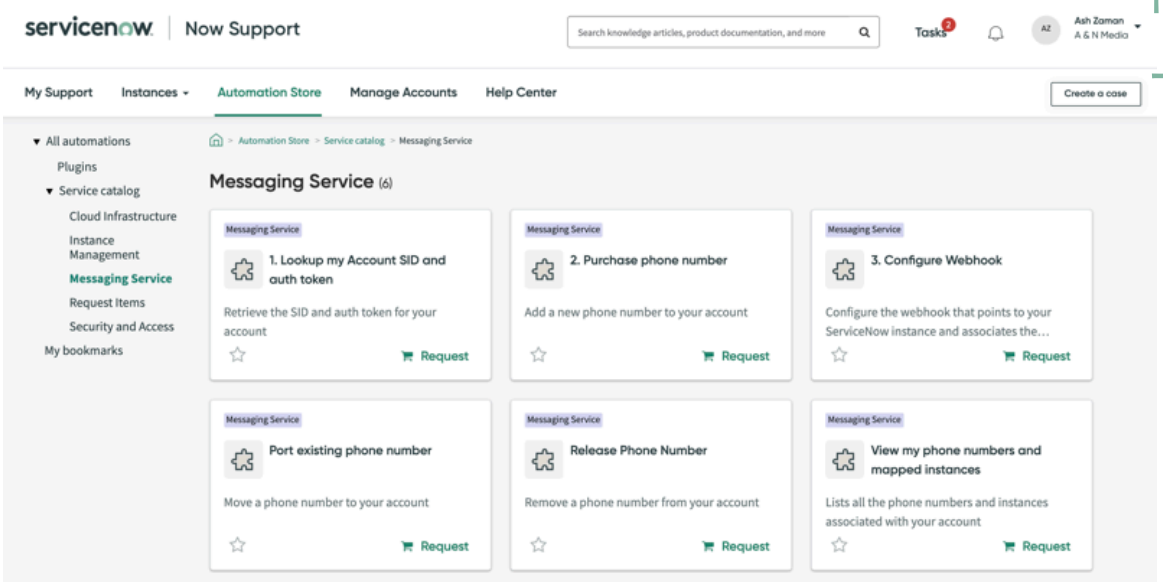
지원되는 서비스 제공자를 통해 메시징 서비스 인스턴스에서 타사로 SMS 메시지를 보내고 받을 수 있도록 ServiceNow 메시징 서비스를 구성합니다. 메시징 서비스를 구성하려면 필요한 카탈로그 항목 3개를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.

자동화 스토어의 메시징 서비스



3. 카탈로그 항목을 사용하여 메시징 서비스 계정을 구성하거나 수정합니다.

   계정을 구성하려면 다음 카탈로그 항목이 필요합니다. 다음 순서로 카탈로그 항목을 완료하십시오.

   a. 전화 번호를 구입
   b. 계정 SID 및 인증 토큰 조회

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 계정 SID 및 인증 토큰 조회는 언제든지 수행할 수 있습니다. 이 정보는 SMS 어댑터를 구성하는 데 필요합니다.

c. SMS 어댑터 다운로드 및 구성

d. 웹후크 구성

다음에 수행할 작업

필요한 카탈로그 항목이 완료되면 Twilio와의 대화형 SMS 통합 으로 이동하여 계정 설정을 완료합니다 메시징 서비스 .

메시징 서비스 계정을 관리하려면 다음 카탈로그 항목을 사용합니다.

- 기존 전화 번호를 메시징 서비스로 이전.
- 메시징 서비스에서 전화번호 해제.
- 메시징 서비스용 전화번호 및 매핑된 인스턴스 보기.

관련 정보

Conversational SMS Integration with Twilio

메시징 서비스용 전화번호 구입

메시징 서비스에서 사용할 전화번호를 검색하여 구입합니다. 전화 번호가 사용자의 위치에 적합한지 확인하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: 고객 관리자

이 태스크 정보

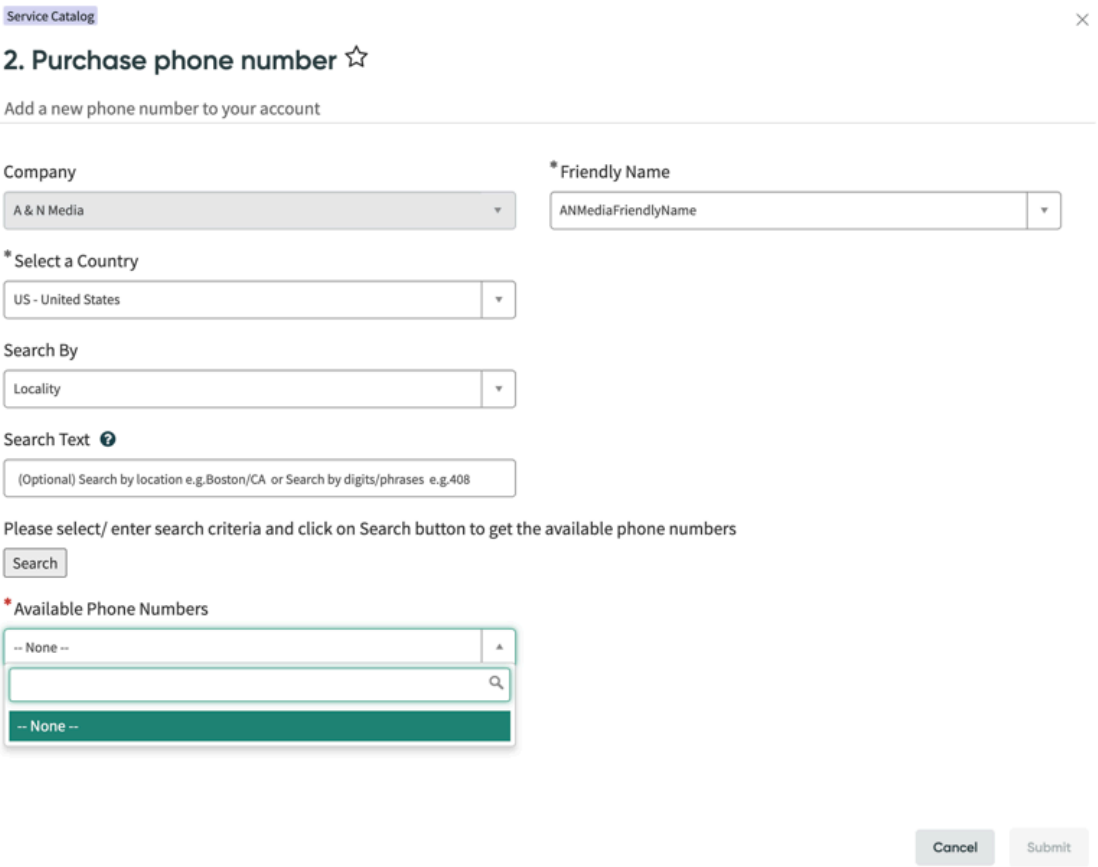
전화 번호를 구입하기 전에 계정 SID 및 인증 토큰에 액세스했는지 확인하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. **2.** 전화번호 구입을 클릭합니다.
   서비스 카탈로그 항목이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화번호 구입을 위한 카탈로그 항목



4. 양식에서 적절한 옵션(예: 지역 또는 선호 지역 코드)을 선택합니다.
5. 검색을 클릭합니다.
   쿼리와 일치하는 사용 가능한 전화 번호가 있는 경우 사용 가능한 전화 번호 필드에 번호가 표시됩니다.
6. 원하는 번호를 선택합니다.
7. 전화번호를 구매하려면 제출을 클릭합니다.
   구매에 대한 요청 기록이 생성됩니다.
8. 옵션: 이 요청에 대한 활동 및 트랜잭션 상세 정보를 보려면 요청 번호를 클릭합니다.
9. 완료를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

웹후크를 구성합니다.

메시징 서비스용 계정 **SID** 및 인증 토큰 조회

계정의 계정 SID(보안 식별자) 및 인증(인증) 토큰을 조회합니다 메시징 서비스. 이 정보는 스포크를 Twilio 설정하는 데 필요합니다.

시작하기 전에

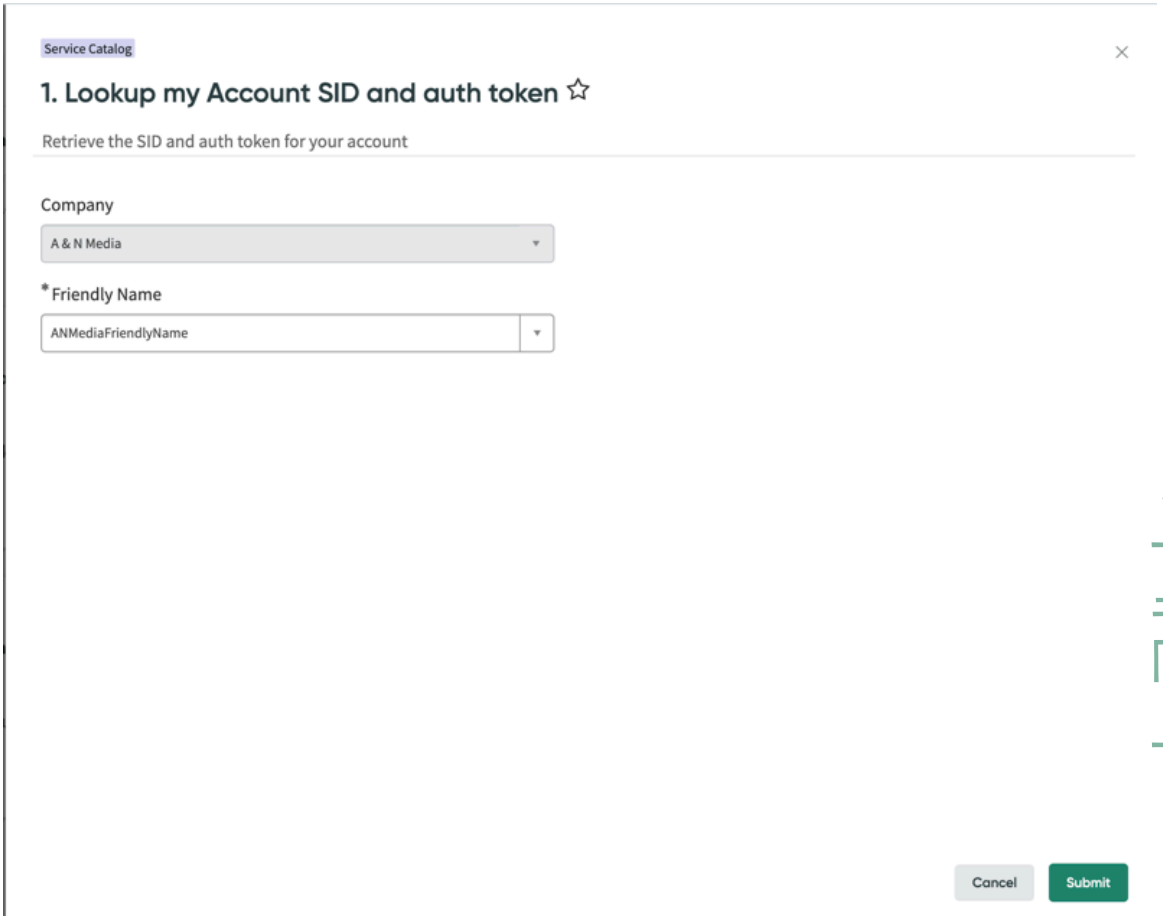
필요한 역할: 고객 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. **1.** 내 계정 **SID** 및 인증 토큰 조회를 클릭합니다.
   서비스 카탈로그 항목이 표시됩니다. 항목에는 회사 이름과 식별 이름이 표시됩니다. 식별 이름이 두 개 이상인 경우, 식별 이름 목록에서 맞는 식별 이름을 선택합니다.

   계정 **SID** 및 인증 토큰 조회를 위한 카탈로그 항목



4. 제출을 클릭합니다.
   SID 및 인증 토큰이 표시됩니다.
5. SID 및 인증 토큰을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 복사하여 저장합니다.
   SID 및 인증 토큰은 SMS 어댑터를 다운로드하고 구성할 때 필요합니다.

다음에 수행할 작업
SMS 어댑터 다운로드 및 구성

메시징 서비스용 웹후크 구성

전화 번호를 ServiceNow 인스턴스에 연결하도록 웹후크를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 관리자

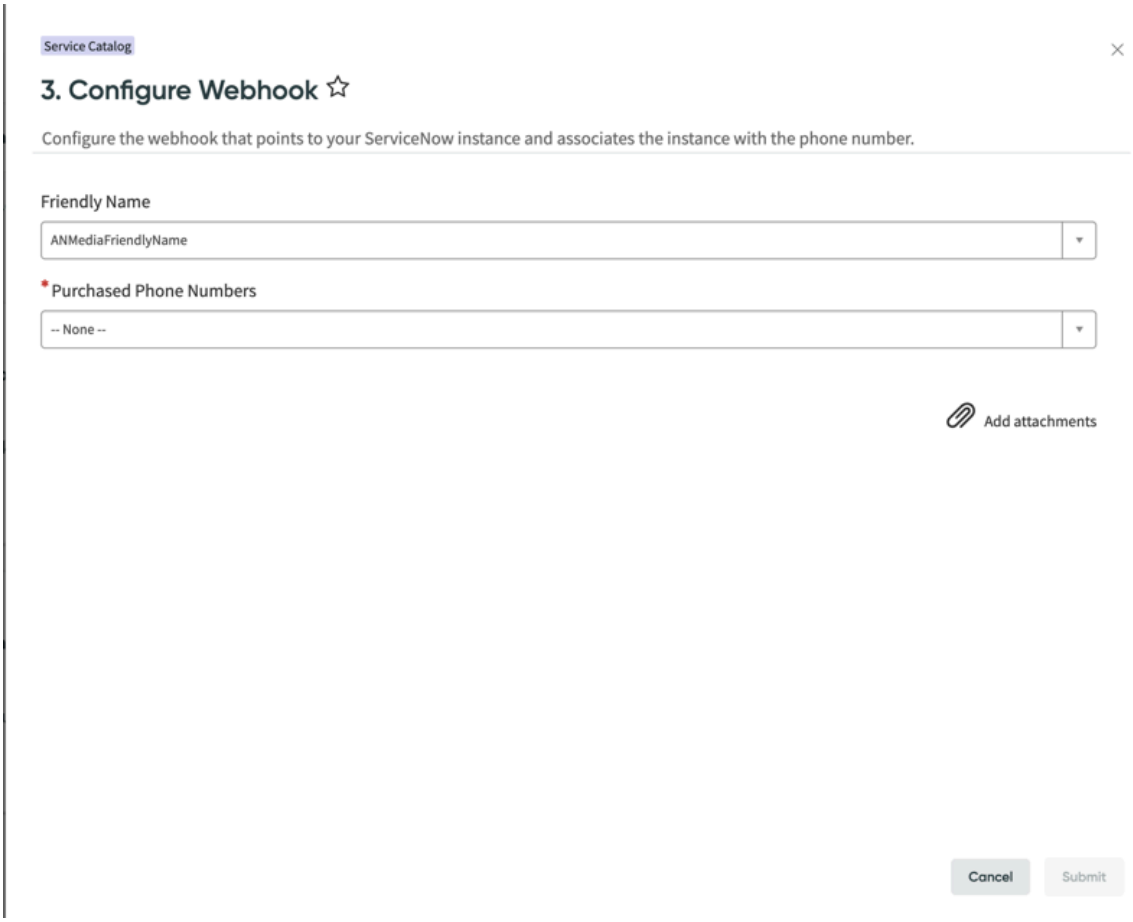
- **SID** 및 인증 토큰 조회를 완료하고 전화 번호 카탈로그 항목을 구입합니다.
- SMS 어댑터를 다운로드하고 구성합니다 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. **3.** 웹후크 구성을 클릭합니다.
   서비스 카탈로그 항목이 표시됩니다.

웹후크 구성을 위한 카탈로그 항목



4. 양식에서 적절한 식별 이름과 구입한 전화번호를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   요청 기록이 생성됩니다.
6. 옵션: 웹후크 URL과 관련 전화 번호를 표시하는 활동 세부 정보를 보려면 요청 번호를 클릭합니다.
7. 완료를 클릭합니다.

기존 전화 번호를 메시징 서비스로 이전

기존 전화 번호 이전 카탈로그 항목을 사용하여 기존 전화 번호를 ServiceNow 인스턴스로 이동합니다. 번호가 ServiceNow 인스턴스로 이전되면 해당 전화 번호를 사용하여 고객과 상호 작용할 수 있습니다.

시작하기 전에

현재는 미국 본토의 전화번호만 이전할 수 있습니다.
필요한 역할: 고객 관리자

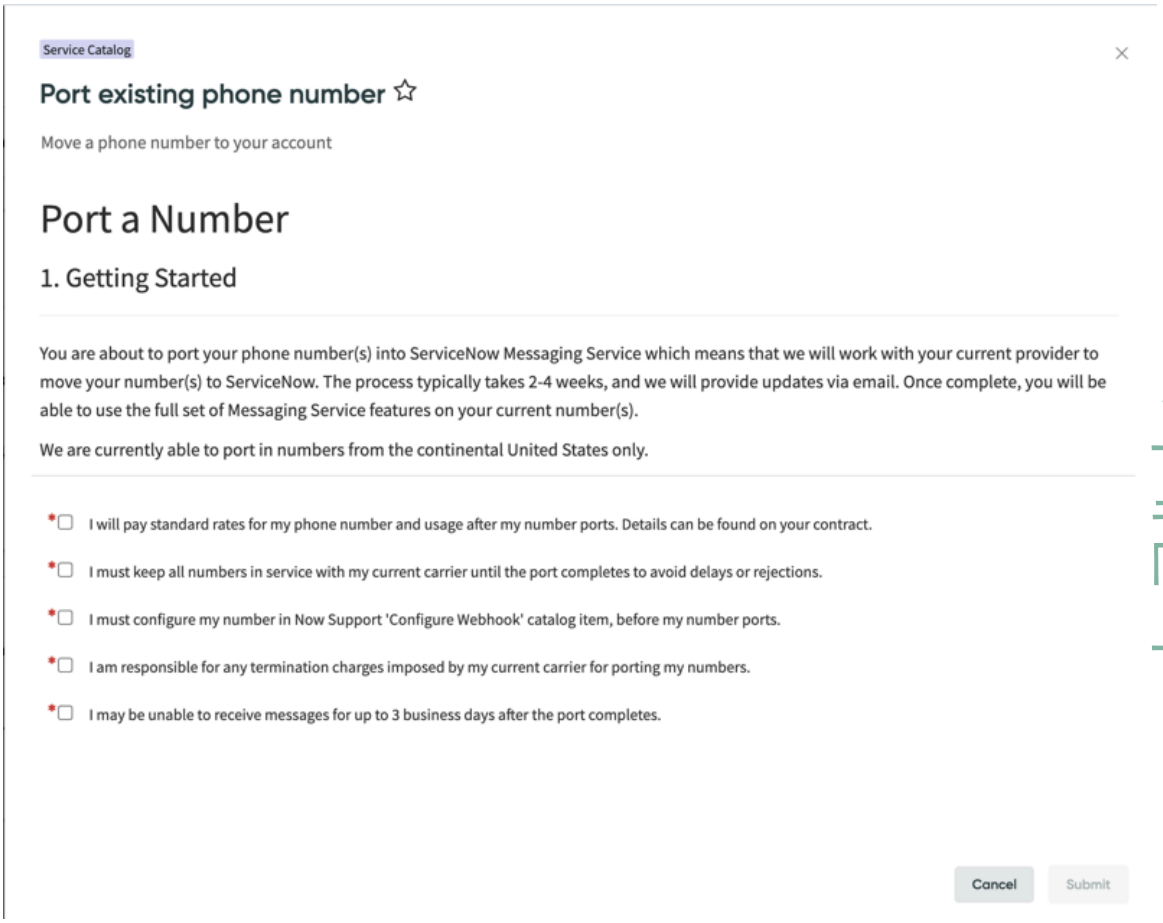
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
이 프로세스를 완료하는 데 2~4주가 걸릴 수 있습니다. 프로세스가 완료되면 이 전화 번호에서 전체 메시징 서비스 기능을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. 기존 전화번호 이전을 클릭합니다.
   서비스 카탈로그 항목이 표시됩니다.

전화번호 이전을 위한 카탈로그 항목



4. 확인란을 클릭하여 사용 약관에 동의합니다.
5. 필요한 정보로 양식을 작성합니다.
6. Twilio에 번호를 릴리스하려면 서비스 카탈로그 항목에 제공된 링크에서 인증 서신(PDF 형식만 해당) 사본을 다운로드하여 입력합니다.
7. Twilio에 번호를 릴리스하려면 인증 서신 사본을 업로드합니다.
8. 전화번호에 대한 마지막 청구서 또는 전화번호 구매를 보여주는 스크린샷을 업로드합니다(PDF 형식만 해당).
9. 제출을 클릭합니다.
   요청 기록이 생성됩니다.
10. 옵션: 요청 세부 정보를 보려면 요청 번호를 클릭합니다.
11. 완료를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
요청이 완료되면 이메일로 알림이 전송됩니다.

메시징 서비스에서 전화번호 해제

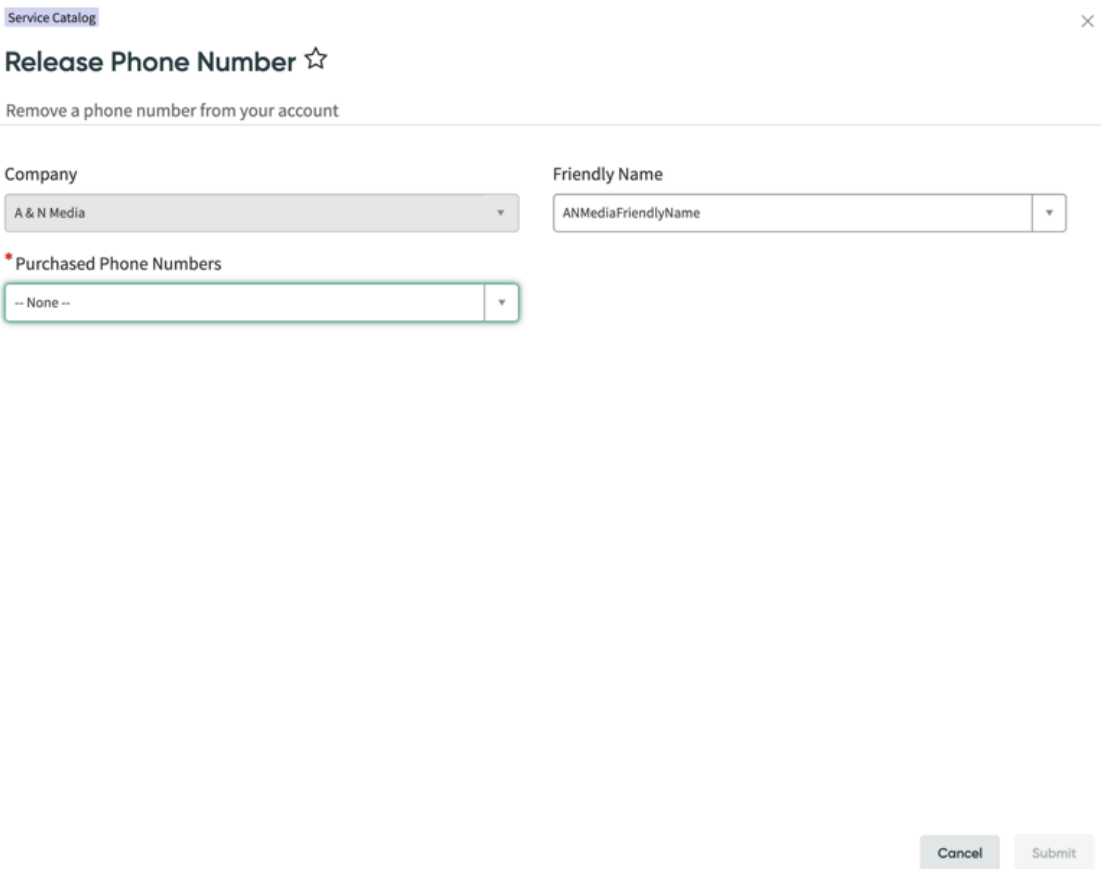
계정에서 더 이상 사용하지 메시징 서비스 않으려는 전화 번호가 있는 경우 전화 번호 공개 서비스 카탈로그 항목을 사용하여 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. 전화 번호 해제를 클릭합니다.
   서비스 카탈로그 항목이 표시됩니다.

전화번호 해제를 위한 카탈로그 항목



4. 회사, 식별 이름 및 카탈로그 항목에서 제거할 전화번호를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   요청 기록이 생성됩니다.
6. 요청 세부 정보를 살펴보고 전화 번호가 해제되었는지 확인하려면 요청 번호를 클릭합니다.
7. 완료를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시징 서비스용 전화번호 및 매핑된 인스턴스 보기

ServiceNow 인스턴스가 여러 개 있는 경우 내 전화번호 및 매핑된 인스턴스 보기 카탈로그 항목을 사용하여 각 인스턴스 계정에 연결된 전화 번호를 확인합니다.

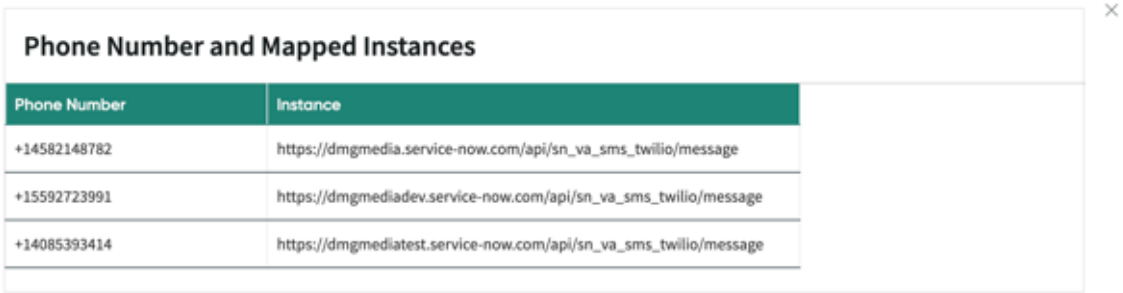
시작하기 전에

필요한 역할: 고객 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Support** 〉 자동화 저장소.
2. 왼쪽 탐색 메뉴에서 **Service Catalog** 〉 메시징 서비스.
3. 내 전화번호 및 매핑된 인스턴스 보기를 클릭합니다.
   서비스 카탈로그 항목이 표시됩니다.

   전화번호 및 매핑된 인스턴스를 보기 위한 카탈로그 항목



4. 적절한 회사 및 식별 이름을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   계정의 전화번호 목록과 연결된 인스턴스가 표시됩니다. 전화번호가 인스턴스에 대해 구성되지 않은 경우 인스턴스 열에 구성되지 않음이 표시됩니다.

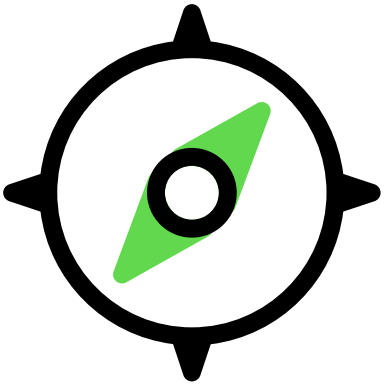
Hermes 메시징 서비스

이를 Hermes 메시징 서비스 통해 환경을 인스턴스와 통합 Apache Kafka 할 수 있습니다 ServiceNow# .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

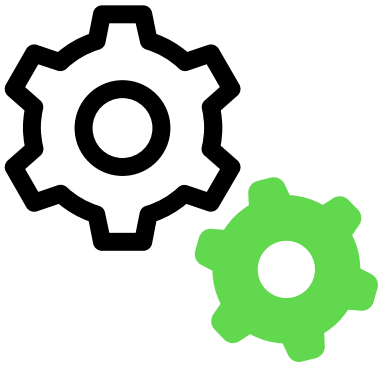
시작하기

탐색



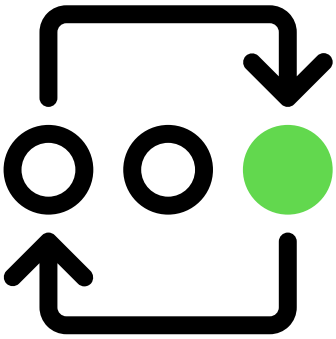
이점, 사용 사례 및 제한 사항에 대해 Hermes 메시징 서비스 알아보십시오.

구성



활성화에 대해 알아보고 보안 연결을 설정합니다.

데이터 교환



Kafka 메시지 생성 및 사용에 대해 알아봅니다.

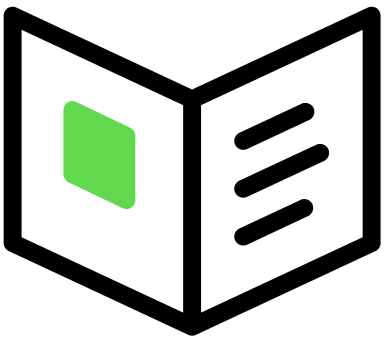
관리

에서 Hermes네임스페이스와 주제를 관리합니다.

관리자

진단을 보고 주제를 검사합니다.

참조



구성요소 및 보안 모델에 대해 Hermes 메시징 서비스 알아봅니다.

기계번역

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 리소스 탐색 Hermes 메시징 서비스 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

Hermes 메시징 서비스 탐색

에 대해 Hermes 메시징 서비스 , 그리고 이것이 Kafka 환경과 인스턴스 간의 데이터 플로우를 관리하는 데 어떻게 도움이 되는지 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Hermes 메시징 서비스 개요

Apache Kafka 는 조직의 비즈니스 시스템 간에 데이터를 교환하기 위한 단일 통합 지점을 제공하는 오픈 소스 데이터 스트리밍 플랫폼입니다. 이를 Hermes 메시징 서비스 통해 사용자 환경을 인스턴스와 ServiceNow# 통합 Apache Kafka 하여 이러한 비즈니스 시스템과 데이터를 교환할 수 있습니다.

Hermes 메시징 서비스 인스턴스에서 대량의 Kafka 이벤트를 생성하고 사용할 수 있도록 구축된 Apache Kafka 다중 테넌트, 다중 클러스터, 데이터 전송 및 큐 서비스입니다.

- Kafka 환경과 인스턴스 간의 비동기 데이터 전송을 간소화하고 표준화합니다 ServiceNow .
- Kafka 이벤트를 대규모로 게시하고 처리합니다. 인스턴스에서 ServiceNow Kafka 환경으로 이벤트를 게시하고 외부 시스템의 Kafka 이벤트를 짧은 대기 시간으로 대량으로 사용합니다.
- 메시지 볼륨의 급증과 버스트를 효과적으로 처리하여 인스턴스에 대한 성능 영향을 최소화합니다.
- 진단 도구를 사용하여 Hermes 메시지 배달의 상태와 성능을 관리합니다.

Hermes 메시징 서비스 사용자

사용자

사용자	설명
Hermes 관리자	관리자는 Hermes 각 Kafka 클러스터 또는 도메인에 대한 네임스페이스를 정의하고 인스턴스 또는 CLI(명령줄 인터페이스)를 통해 주제 기록을 생성합니다. Hermes 관리자는 주제 검사기를 사용하여 주제를 모니터링하고 주제의 Hermes 메시지 페이로드를 Hermes 메시징 서비스 봅니다.

Hermes 메시징 서비스 워크플로우

1. 도메인 분리 인스턴스 Hermes 에서 관리자는 여러 도메인에 대한 네임스페이스 기록을 생성합니다.
2. 관리자는 Hermes 인스턴스에서 또는 CLI를 통해 주제 기록을 생성합니다.
3. Hermes 관리자는 인스턴스에서 필요에 따라 주제 기록을 업데이트하거나 다시 스캔합니다.
4. Hermes 관리자는 주제 검사기를 사용하여 주제를 모니터링하고 메시지 페이로드를 Hermes 메시징 서비스 확인합니다.

이점

플랫폼의 ServiceNow 다양한 통합 지점과 애플리케이션에서 를 Hermes 메시징 서비스 사용하여 이벤트를 게시하고 수집할 수 있습니다.

Hermes 메시징 서비스Now Platform 는 , 로그 익스포트 서비스 (LES) 및 인스턴스 데이터 복제 (HLA)의 스트리밍 연결일부로 사용할 수 있는 기능입니다.

이점	애플리케이션	사용자
를 사용하여 워크플로우 스튜디오인스턴스에서 ServiceNow 외부 애플리케이션으로 데이터를 익스포트합니다Hermes 메시징 서비스.	Flow Designer	관리자
보고, 감사 또는 규제 목적으로 인스턴스에서 외부 데이터 레이크로 Hermes 메시징	Log Export Service (LES)	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점	애플리케이션	사용자
서비스로그 익스포트 서비스로그 데이터를 안전하게 내보냅니다.		
를 사용하여 Hermes 메시징 서비스 들어오는 Kafka 이벤트에서 플로우를 트리거하고 Kafka 스트리밍 연결환경으로 나가는 메시지를 트리거합니다.	Using Stream Connect for Apache Kafka	관리자
Utah 릴리스 이전에 생성한 복제 세트를 업그레이드하여 (HLA)의 Hermes 메시징 서비스성능 및 처리 효율성을 인스턴스 데이터 복제 개선하여 .	인스턴스 데이터 복제	관리자

제한

- 최대 메시지 크기: 2MB
- 초당 최대 메시지 크기: 2MB(생성 또는 사용됨)
- 주제 수: 인스턴스당 30개 주제
- 최대 파티션 수: 토픽당 파티션 32개
- 보존 정책: 36시간

다음으로 살펴볼 내용

구성 Hermes 메시징 서비스및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Hermes 메시징 서비스 구성
- 를 사용하여 데이터 교환 Hermes 메시징 서비스
- 에서 네임스페이스 및 주제 관리 Hermes
- Hermes 메시징 서비스 관리
- Hermes 메시징 서비스 참조

Hermes 메시징 서비스 구성

활성화 방법에 Hermes 메시징 서비스 대해 알아봅니다. 에 Hermes 메시징 서비스대한 보안 연결을 설정합니다.

구성 개요

Hermes 메시징 서비스Now Platform 는 , 로그 익스포트 서비스 (LES) 및 인스턴스 데이터 복제 (HLA)의 스트리밍 연결일부로 사용할 수 있는 기능입니다.

Hermes 메시징 서비스 활성화

Hermes 메시징 서비스 Glide Hermes Message Queue 플러그인(com.glide.hermes)이 활성화되면 활성화됩니다.

이 플러그인은 직접 활성화되지 않습니다. 대신 다음 작업 중 하나에 의해 플러그인이 활성화됩니다.

- 스트림 커넥트 설치 관리자 [com.glide.hub.stream_connect.installer] 플러그인을 ServiceNow 활성화합니다.
- 로그 익스포트 서비스 애플리케이션 설치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인(com.glide.idr) Utah 이상 활성화 HLA
- 플러그인(com.glide.idr)을 HLA 활성화한 후 그 이상으로 업그레이드 Utah

주:
스트리밍 연결자동화 엔진 구독과 구독이 스트리밍 연결 필요합니다. 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html 문서를 참조하십시오.

에 대한 보안 연결 설정 **Hermes** 메시징 서비스

인스턴스가 서명된 인증서를 생성 ServiceNow# 하여 Kafka 주제를 보호합니다.

시작하기 전에
Hermes 메시징 서비스 를 설정하려면 네트워크 관리자 및 Kafka 관리자와 협력해야 합니다. 네트워크 관리자와 협력하여 필요한 보안 인증서를 얻고 필요한 포트를 엽니다. Kafka 관리자와 협력하여 Kafka 환경이 올바르게 구성되어 있고 애플리케이션이 표준 Kafka 프로토콜을 사용하여 연결할 Hermes 메시징 서비스 수 있는지 확인합니다.

다음 설정이 올바른지 확인합니다.

- 가 Hermes 메시징 서비스 활성화됩니다. Hermes 메시징 서비스 활성화 문서를 참조하십시오.
- Key Management Framework 플러그인(com.glide.kmf.global)이 활성화됩니다.
- 인증서 [sys_kmf_certificate] 테이블에는 인스턴스 루트 CA 인증서가 ServiceNow 포함되어 있습니다.

필요한 역할: hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_manager 또는 admin

KMF 역할 할당에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Roles installed with Key Management Framework .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인증서 생성기 〉 인스턴스 **PKI** 인증서 생성기.
2. 제한된 호출자 접근을 승인합니다.
   a. 제한된 호출자 액세스 승인에 대한 메시지에서 **View** record(레코드 보기)를 선택합니다.
   b. 제한된 호출자 접근 권한 기록 양식에서 상태 필드를 승인됨으로 변경합니다.
   c. 저장을 선택합니다.
3. 옵션: 네임스페이스 또는 주제 수준에서 ACL(접근 제어 목록)을 구성하여 주제에 대한 액세스를 제어합니다.
   인증서 보유자에게는 네임스페이스의 주제 또는 선택한 기존 주제에 대한 읽기 또는 읽기/쓰기 액세스 권한이 부여됩니다.
4. 에 Hermes 메시징 서비스대한 보안을 설정합니다.
   a. 인스턴스 PKI 인증서 생성기 페이지로 다시 이동합니다.
   b. **Certificate** Password(인증서 암호) 필드에 키 저장소 암호를 입력합니다.
   c. 생성을 선택합니다.
   시스템은 인증서 〔sys_kmf_certificate〕 테이블에 인스턴스 서명 인증서를 생성하고, 키 스토어를 생성하고, 신뢰 스토어를 생성합니다.
5. **Download** Keystore(키 스토어 다운로드)를 선택하여 키 스토어의 사본을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 신뢰 저장소 다운로드를 선택하여 신뢰 저장소의 사본을 저장하십시오.
7. 키 저장소 및 신뢰 저장소 파일을 에 연결할 각 생산자 및 소비자 클라이언트에 복사합니다 Hermes 메시징 서비스.

결과
이제 에 대한 Hermes 메시징 서비스보안 연결을 만들 수 있습니다.

주:
인스턴스에 연결하려면 PKI 인증서 생성기를 사용하여 생성한 키 스토어를 Hermes사용해야 합니다. 문서에 따라 ServiceNow 생성되지 않은 사용자 지정 생성 키 저장소는 지원되지 않습니다.

다음에 수행할 작업
의 지침을 검토합니다 를 사용하여 데이터 교환 Hermes 메시징 서비스.

생성한 신뢰 저장소 및 키 저장소 파일을 사용하여 생산자 및 이용자 특성 파일에 대한 Hermes SSL 연결을 구성하십시오. 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- Kafka 클라이언트를 Hermes 사용하여 테스트 주제 생성
- Kafka 클라이언트를 사용하여 주제에 대한 Hermes 테스트 메시지 생성
- Kafka 클라이언트를 사용하여 주제의 Hermes 테스트 메시지 사용

인증서 해지 **Hermes** 메시징 서비스

인스턴스에 대한 보안 연결Hermes 메시징 서비스에서 사용할 수 없도록 인스턴스가 서명된 인증서를 해지 ServiceNow# 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인증서 생성기 〉 인스턴스 **PKI** 인증서 생성기.
2. **Manage** Certificates(인증서 관리)를 선택합니다.
3. **Hermes IPKI** 인증서 대화 상자에서 해지할 인증서를 하나 이상 선택합니다.
4. 해지를 선택합니다.
5. 해지 이유를 선택하고 확인을 선택합니다.

결과
인증서가 해지되어 에 대한 보안 연결 Hermes에 더 이상 사용할 수 없습니다. 해지 날짜와 해지된 이유는 인증서 [sys_kmf_certificate] 테이블에서 볼 수 있습니다.

를 사용하여 데이터 교환 **Hermes** 메시징 서비스

를 Hermes 메시징 서비스사용하여 인스턴스에서 ServiceNow Kafka 메시지를 생성하고 사용할 수 있습니다.

를 Hermes 메시징 서비스사용하여 인스턴스와 Kafka 환경 간에 ServiceNow 데이터를 교환하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 모든 경우에 데이터는 한 엔터티에서 생성되고 다른 엔터티에서 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 를 사용하면 스트리밍 연결플로우 작업 또는 생산자 API의 생산자 단계를 사용하여 인스턴스에서 ServiceNow 메시지를 생성한 다음 외부 애플리케이션에서 메시지를 사용할 수 있습니다.

  외부 애플리케이션에서 메시지를 생성한 다음 다음 방법 중 하나를 통해 인스턴스에서 메시지를 사용할 수도 있습니다 ServiceNow .

  - Kafka 플로우 트리거
  - RTE 소비자
  - 변환 맵 소비자
  - 스크립트 소비자

  자세한 내용은 Apache Kafka용 Stream Connect 를 참조하세요.

- 를 로그 익스포트 서비스사용하여 인스턴스에서 ServiceNow 로그를 생성한 다음 외부 애플리케이션에서 로그를 사용할 수 있습니다. 에 대한 로그 익스포트 서비스로그 생성 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Log Export Service (LES) .
- Kafka 표준 프로토콜을 사용하면 메시지를 생성하는 모든 애플리케이션과 메시지를 교환할 수 있습니다. 예를 들어 표준 Kafka 프로토콜을 사용하여 Java 애플리케이션에서 메시지를 생성한 다음 인스턴스에서 사용할 수 있으며 ServiceNow 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

메시지 생성 및 사용

메시지 교환을 시작하려면 Kafka 클러스터에 Hermes 주제를 생성합니다. 주제를 성공적으로 생성한 후에는 총 3개의 프로세스를 생성하여 Kafka 클러스터와 Hermes 통신합니다.

- 에 Hermes메시지를 생성하려면 하나의 프로세스가 필요합니다.
- 에서 Hermes메시지를 사용하려면 두 개의 프로세스가 필요합니다. 페일오버를 위해 한 쌍의 Kafka 클러스터를 사용하기 때문에 Hermes 두 개의 프로세스가 필요합니다. 한 클러스터가 다운되면 데이터가 다른 Hermes Kafka 클러스터로 생성됩니다.

list 명령을 사용하여 주제 목록을 볼 때 현재 주제 목록이 하나 또는 두 클러스터 모두에서 반환됩니다. 주제는 마지막 동기화가 발생한 시기에 따라 하나의 클러스터에서만 반환될 수 있습니다. 장애 조치(failover)를 위해 생성된 주제는 세 글자로 된 클러스터 식별 접두사로 구분됩니다.

명령줄 인터페이스(CLI)에서 단일 명령을 사용하여 두 Kafka 클러스터에서 주제를 삭제할 수 없습니다. 그러나 인스턴스에서 주제 기록을 삭제하여 두 클러스터 모두에서 주제를 삭제할 수 있습니다. 에서 주제 삭제 Hermes 문서를 참조하십시오.

필수 포트 범위

다음을 사용하여 Hermes메시지를 교환하기 전에 네트워크 관리자와 협력하여 다음 포트 범위가 열려 있는지 확인하십시오.

- 생산자: 4000-4050
- 소비자1: 4100-4150
- 소비자2: 4200-4250

부트스트랩 주소

다음 포트 매핑을 사용하여 생산자와 소비자를 Kafka 클러스터 부트스트랩 주소에 연결합니다. 에서 사용하는 Hermes 모든 Application Delivery Controller는 이와 동일한 규칙을 따릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
다음 Hermes 부트스트랩 주소 예에서는 포트 4000-4003, 4100-4103 및 4200-4203을 사용합니다. 그러나 추가 클러스터가 Hermes 메시징 서비스.

- 생산자: 4000-4050
- 소비자1: 4100-4150
- 소비자2: 4200-4250

생산자 클라이언트는 4000에서 4050 사이의 포트를 사용합니다. 예:

```
Producers
= "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

는 한 쌍의 Kafka 클러스터를 사용하기 때문에 Hermes 별도의 소비자 부트스트랩 주소를 사용하여 두 개의 소비자 클라이언트를 구성해야 합니다.

중요사항:
각 소비자 클라이언트에 대해 하나씩 두 개의 고유한 소비자 부트스트랩 주소를 구성해야 합니다.

- 첫 번째 소비자 클라이언트는 4100에서 4150 사이의 포트를 사용합니다. 예:

```
Consumer A
= "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
```

- 두 번째 소비자 클라이언트는 4200에서 4250 사이의 포트를 사용합니다. 예:

```
Consumer B
= "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
```

자체 Kafka 클라이언트에 대한 생산자 및 소비자 속성을 구성할 때 이 문자열 패턴을 사용합니다.

클라이언트 환경 준비 **Apache Kafka**

Apache Kafka Unix 또는 Windows 클라이언트 컴퓨터에 이진 파일을 설치합니다.

시작하기 전에
다음 명령을 실행하여 Java 11.0 이상이 설치되어 있는지 확인합니다.

```
java --version
```

필요한 역할: admin

프로시저

1. 를 다운로드하여 설치합니다 Apache Kafka.

   a. 다운로드 Apache Kafka 바이너리.
   웹 사이트에서 소스 코드가 Apache Kafka 아닌 바이너리를 다운로드해야 합니다.

   b. 패키지의 압축을 풉니다 Apache Kafka .
   예:

```
tar -zxvf kafka_2.13-3.2.0.tgz
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 패키지를 추출한 상위 디렉터리로 Apache Kafka 이동합니다.
   - 예를 들어, Unix의 경우:

     ```
     cd /home/user/Software
     ```

   - 예를 들어 Windows의 경우:

     ```
     cd C:\Software
     ```

3. 디렉터리 이름을 kafka로 변경하여 디렉터리 이름을 ###Apache Kafka합니다.
   - 예를 들어, Unix의 경우:

     ```
     mv kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

   - 예를 들어 Windows의 경우:

     ```
     rename kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

결과
Apache Kafka 클라이언트는 로컬 컴퓨터의 단순화된 디렉터리에 설치됩니다.

다음에 수행할 작업
Kafka 클라이언트를 Hermes 사용하여 테스트 주제 생성

Kafka 클라이언트를 **Hermes** 사용하여 테스트 주제 생성

Kafka 클러스터에서 Hermes 테스트 메시지를 보내고 받기 위한 주제를 만듭니다.

시작하기 전에

- 인스턴스가 서명된 인증서와 키 스토어를 ServiceNow# 생성하여 Kafka 주제를 보호합니다. 에서 주제를 Hermes생성하도록 작성자를 구성할 때 신뢰 저장소 및 키 저장소 세부 정보를 제공해야 합니다. 에 대한 보안 연결 설정 Hermes 메시징 서비스 문서를 참조하십시오.
- 를 다운로드하여 설치합니다 Apache Kafka. 클라이언트 환경 준비 Apache Kafka 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Hermes Kafka 주제의 이름은 다음 규칙을 사용하여 지정됩니다.

```
snc.<instance_name>.<namespace>.<app_id>.<topic_name>
```

위치:

- 인스턴스의 이름은 <instance_name>입니다.
- <namespace> 는 Kafka 주제가 속한 도메인의 네임스페이스입니다(선택 사항).
- 애플리케이션 ID는 <app_id>입니다.

  생성한 주제는 이 애플리케이션에 속합니다. 다음 중 하나를 지정합니다.

  - 로그 익스포트 서비스 주제 sn_logstoanalytics
  - 스트리밍 연결 주제 sn_streamconnect
- 주제의 고유한 이름은 <topic_name>입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
전체 항목 이름은 대/소문자를 구분하며 200자로 제한됩니다.

프로시저

1. Kafka를 추출한 config 디렉터리로 이동합니다.
   - 예를 들어, Unix의 경우:
     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```
   - 예를 들어 Windows의 경우:
     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```
2. 생성자를 구성합니다.
   a. producer.properties 파일을 엽니다.
   b. 다음 SSL 속성을 구성합니다.
      ```
      security.protocol=SSL
      ssl.truststore.password=<truststore password>
      ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>
      ssl.truststore.type=PKCS12
      ssl.keystore.password=<keystore password>
      ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>
      ssl.keystore.type=PKCS12
      ssl.key.password=<keystore password>
      ```
      다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.
      - <## ### ##> 를 신뢰 저장소 암호로 바꿉니다.
      - truststore.p12# ## <##> 를 신뢰 저장소 파일의 경로로 바꿉니다.
      - <# ### ##> 를 키 저장소 암호로 바꿉니다.
      - <path to keystore.p12> 를 키 저장소 파일 경로로 바꿉니다.
   c. 변경 내용을 일반 텍스트로 저장합니다.
3. Kafka 디렉터리로 이동합니다.
4. 다음 명령을 실행하여 테스트 항목을 생성합니다.
   - 유닉스:
     ```
     ./bin/kafka-topics.sh --create --topic
      snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
      --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
      <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
     ```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 윈도우:

```
bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.

- 인스턴스 이름(대/소문자 구분)으로 `<instance_name>`
- `<namespace>` Kafka 주제가 속한 도메인의 네임스페이스로 바꿉니다(선택 사항).
- 애플리케이션 ID로 `<app_id>`(대/소문자 구분)
- 사용하려는 고유한 주제 이름(대/소문자 구분)으로 `<topic_name>`

결과
Kafka 클러스터에 Hermes 테스트 주제가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
Kafka 클라이언트를 사용하여 주제에 대한 Hermes 테스트 메시지 생성

Kafka 클라이언트를 사용하여 주제에 대한 **Hermes** 테스트 메시지 생성

생산자 클라이언트를 구성하여 주제에 대한 Hermes 테스트 메시지를 생성합니다.

시작하기 전에

- 인스턴스가 서명된 인증서와 키 스토어를 ServiceNow# 생성하여 Kafka 주제를 보호합니다. 생산자를 구성할 Hermes 때 신뢰 저장소 및 키 저장소 상세 정보를 제공해야 합니다. 에 대한 보안 연결 설정 Hermes 메시징 서비스 문서를 참조하십시오.
- 를 다운로드하여 설치합니다 Apache Kafka. 클라이언트 환경 준비 Apache Kafka 문서를 참조하십시오.
- 생성한 테스트 메시지를 저장할 테스트 항목을 만듭니다. 자세한 내용은 Kafka 클라이언트를 Hermes 사용하여 테스트 주제 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 단계에서는 생산자 클라이언트를 구성하고 Kafka 클러스터에 Hermes 테스트 메시지를 보내는 방법을 설명합니다. 비즈니스 또는 프로덕션 목적으로 메시지를 Hermes 생성할 준비가 되면 다음 단계를 참조하십시오.

프로시저

1. Kafka를 추출한 config 디렉터리로 이동합니다.
   - 예를 들어, Unix의 경우:

```
cd /home/user/Software/kafka/config
```

   - 예를 들어 Windows의 경우:

```
cd C:\Software\kafka\config
```

2. 생성자를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. producer.properties 파일을 엽니다.

b. 다음 SSL 속성을 구성합니다.

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.

- `<## ### ##>` 를 신뢰 저장소 암호로 바꿉니다.
- `truststore.p12# ## <##>` 를 신뢰 저장소 파일의 경로로 바꿉니다.
- `<# ### ##>` 를 키 저장소 암호로 바꿉니다.
- `<path to keystore.p12>` 를 키 저장소 파일 경로로 바꿉니다.

c. 변경 내용을 일반 텍스트로 저장합니다.

3. 테스트 토픽을 생성합니다.

a. Kafka 디렉터리로 이동합니다.

b. 다음 명령을 실행합니다.
유닉스:

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

윈도우:

```
bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.

- 인스턴스 이름으로 `<instance_name>`
- `<namespace>` Kafka 주제가 속한 도메인의 네임스페이스로 바꿉니다(선택 사항).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션 ID로 <app_id>
- 고유한 테스트 주제 이름으로 <topic_name>

주:
토픽 이름의 각 부분은 대소문자를 구분합니다.

c. 테스트 주제에 테스트 메시지를 보냅니다.
예:

```
test1
test2
test3
```

결과
Kafka 클러스터의 Hermes 테스트 주제에 테스트 메시지가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
Kafka 클라이언트를 사용하여 주제의 Hermes 테스트 메시지 사용

Kafka 클라이언트를 사용하여 주제의 **Hermes** 테스트 메시지 사용

두 개의 소비자 클라이언트를 구성하여 주제의 Hermes 테스트 메시지를 사용합니다.

시작하기 전에

- 인스턴스가 서명된 인증서와 키 스토어를 ServiceNow# 생성하여 Kafka 주제를 보호합니다. 이용자를 Hermes 구성할 때 신뢰 저장소 및 키 저장소 상세 정보를 제공해야 합니다. 에 대한 보안 연결 설정 Hermes 메시징 서비스 문서를 참조하십시오.
- 를 다운로드하여 설치합니다 Apache Kafka. 클라이언트 환경 준비 Apache Kafka 문서를 참조하십시오.
- 메시지를 사용하기 전에 Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 만들고 테스트 메시지를 생성합니다. 자세한 내용은 Kafka 클라이언트를 Hermes 사용하여 테스트 주제 생성 및 Kafka 클라이언트를 사용하여 주제에 대한 Hermes 테스트 메시지 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 단계에서는 두 개의 소비자 클라이언트를 구성하고 Kafka 클러스터에서 Hermes 테스트 메시지를 수신하는 방법을 설명합니다. 는 한 쌍의 Kafka 클러스터를 사용하기 때문에 Hermes 별도의 소비자 부트스트랩 주소를 사용하여 두 개의 소비자 클라이언트를 구성해야 합니다.

중요사항:
각 소비자 클라이언트에 대해 하나씩 두 개의 고유한 소비자 부트스트랩 주소를 구성해야 합니다.

비즈니스 또는 프로덕션 목적으로 메시지를 Hermes 사용할 준비가 되면 다음 단계를 참조하십시오.

프로시저

1. Kafka를 추출한 config 디렉터리로 이동합니다.

- 예를 들어, Unix의 경우:

```
cd /home/user/Software/kafka/config
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예를 들어 Windows의 경우:

```
cd C:\Software\kafka\config
```

2. 소비자를 구성합니다.

a. consumer.properties 파일을 엽니다.

b. 다음 SSL 속성을 구성합니다.

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.

- `<## ### ##>` 를 신뢰 저장소 암호로 바꿉니다.
- `truststore.p12# ## <##>` 를 신뢰 저장소 파일의 경로로 바꿉니다.
- `<# ### ##>` 를 키 저장소 암호로 바꿉니다.
- `<path to keystore.p12>` 를 키 저장소 파일 경로로 바꿉니다.

c. 변경 내용을 일반 텍스트로 저장합니다.

3. 각 소비자를 사용하여 메시지를 소비합니다.

a. 첫 번째 소비자 클라이언트에 대해 다음 명령을 실행합니다.
유닉스:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

윈도우:

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스 이름으로 <instance_name>
- <namespace> Kafka 주제가 속한 도메인의 네임스페이스로 바꿉니다(선택 사항).
- 애플리케이션 ID로 <app_id>
- 테스트 주제 이름으로 <topic_name>
- 소비자가 속한 그룹에 대해 선택한 레이블이 있는 <consumer_group_id>

주:
토픽 이름의 각 부분은 대소문자를 구분합니다.

b. 새 터미널 창을 엽니다.

c. Kafka 디렉터리로 이동합니다.

d. 두 번째 소비자 클라이언트에 대해 다음 명령을 실행합니다.
유닉스:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

윈도우:

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

다음 자리 표시자 변수를 바꿉니다.

- 인스턴스 이름으로 <instance_name>
- <namespace> Kafka 주제가 속한 도메인의 네임스페이스로 바꿉니다(선택 사항).
- 테스트 주제 이름으로 <topic_name>
- 소비자가 속한 그룹에 대해 선택한 레이블이 있는 <consumer_group_id>

주:
토픽 이름의 각 부분은 대소문자를 구분합니다.

결과
테스트 메시지는 Kafka 클러스터에서 Hermes 사용됩니다.

에서 네임스페이스 및 주제 관리 **Hermes**

를 Hermes 메시징 서비스사용하여 Kafka 클러스터에서 Hermes 네임스페이스와 주제를 구성하고 관리합니다.

에서 네임스페이스 관리 **Hermes**

네임스페이스를 사용하여 주제 관리 및 액세스 통제 사양을 단순화하기 위해 Kafka 주제를 함께 그룹화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 ServiceNow모든 Kafka 주제는 네임스페이스에 연결됩니다. 네임스페이스를 사용하여 항목을 논리적으로 구성할 수 있습니다. 예를 들어 Kafka 클러스터를 기반으로 주제를 그룹화할 수 있습니다. 또한 네임스페이스를 사용하여 도메인 분리 인스턴스의 주제에 액세스할 수 있는 도메인을 구성할 수 있습니다. 주제의 네임스페이스를 사용하여 ServiceNow 도메인에 주제를 할당합니다.

네임스페이스 기록

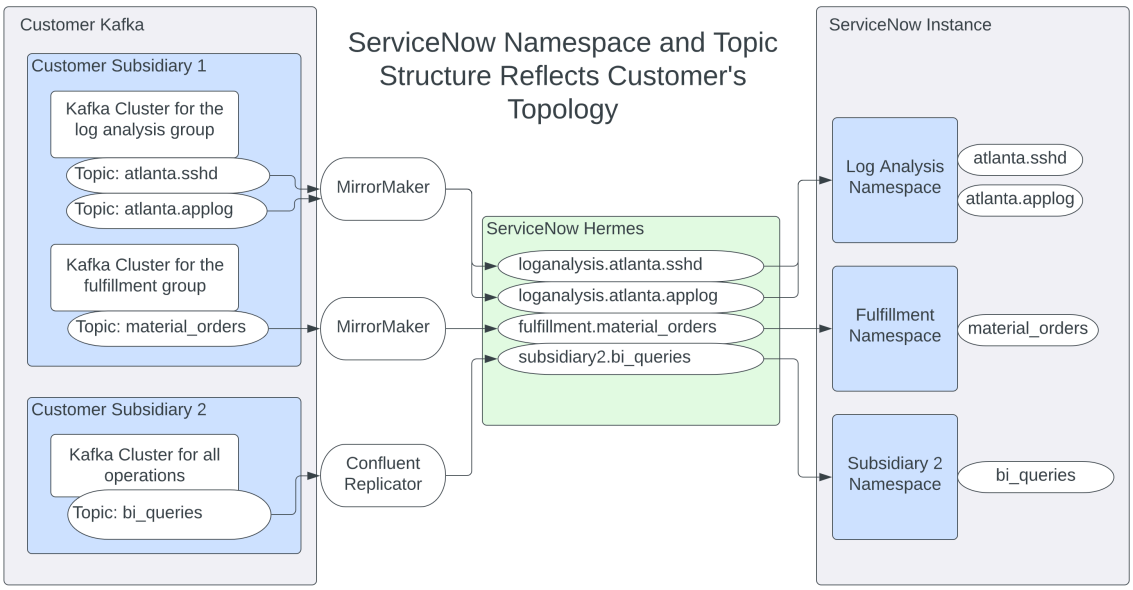
네임스페이스 기록은 Kafka 네임스페이스 [sys_kafka_namespace] 테이블에 저장됩니다. 이 테이블에는 각 네임스페이스의 관련 주제 프리픽스가 있는 네임스페이스 기록 목록이 표시됩니다. kafka_namespace_admin 역할이 있는 관리자는 Kafka 네임스페이스 [sys_kafka_namespace] 테이블에 네임스페이스 기록을 생성합니다.

네임스페이스 및 주제 프리픽스

주제는 주제 이름의 프리픽스에 따라 네임스페이스에 할당됩니다. 예약된 작업은 정기적으로 새 주제를 확인합니다 Hermes . 기록을 찾으면 해당 주제에 대한 주제 기록을 생성하고 ServiceNow 해당 주제를 네임스페이스에 연결합니다. 주제에 할당된 접두사는 에서 네임스페이스 할당 ServiceNow의 기초가 됩니다.

이 이미지는 Kafka 클러스터 이름 접두사를 사용하여 주제를 의 ServiceNow여러 네임스페이스로 구성하는 예를 보여줍니다.

Kafka 프리픽스 및 주제 네임스페이스



이 예는 다음과 같습니다.

1. kafka_namespace_admin 역할을 가진 인스턴스 관리자는 로그 분석 그룹, 이행 그룹 및 인스턴스의 ServiceNow 다른 자회사에 대한 네임스페이스 기록을 생성합니다.
2. 인스턴스 관리자는 Kafka 관리자와 협력하여 주제를 복제하여 Hermes Kafka 클러스터 이름을 네임스페이스 접두사로 사용합니다.
3. 이행 그룹의 Kafka 클러스터에는 material_orders라는 주제가 있습니다. ### fulfillment를 네임스페이스 프리픽스로 사용하여 복제됩니다Hermes. 호출된 fulfillment.material_orders에 Hermes 새 주제가 만들어집니다.
4. 예약된 작업은 에서 fulfillment.material_orders 주제를 Hermes찾고, 주제 기록을 만들고, 해당 프리픽스와 일치하도록 기록을 이행 네임스페이스에 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프리픽스 일치 규칙

주제 이름 프리픽스는 다음 규칙에 따라 네임스페이스와 일치합니다.

- 네임스페이스는 가장 오래 일치하는 네임스페이스 접두사를 기준으로 선택됩니다. 일치하는 네임스페이스가 있으면 주제 기록이 해당 네임스페이스와 해당 네임스페이스의 도메인에 할당됩니다.
- 일치하는 더 긴 네임스페이스 접두사가 없으면 기본 네임스페이스의 길이가 0인 접두사가 일치합니다. 주제 기록은 전역 도메인의 기본 네임스페이스에 할당됩니다.
- 기본 네임스페이스가 삭제 또는 수정되어 일치하는 네임스페이스가 전혀 없는 경우 주제 기록이 생성되지 않습니다.

네임스페이스 디자인 고려 사항

네임스페이스와 주제를 만들기 전에 구성하는 방법을 계획합니다. 네임스페이스에 주제를 추가한 후에는 연결된 주제를 삭제하지 않고는 네임스페이스를 삭제할 수 없습니다.

도메인 분리 인스턴스에 각 도메인에 대한 네임스페이스가 있습니다.

도메인당 ServiceNow 하나의 네임스페이스를 생성합니다.

네임스페이스를 사용하여 도메인 및 Kafka 설치별로 주제를 구성합니다

네임스페이스를 사용하여 별도의 ServiceNow 도메인에 속하는 두 주제와 별도의 Kafka 설치에서 주제를 분리합니다.

네임스페이스를 구성한 후에는 기본 네임스페이스를 삭제하거나 비활성화하는 것이 좋습니다

기본 네임스페이스를 유지하면 일치하지 않는 주제 프리픽스와 같은 구성 문제가 발생할 수 있습니다. 이 불일치로 인해 한 도메인에서 생성되었어야 하는 주제가 전역 도메인에서 생성될 수 있습니다.

기본 네임스페이스를 삭제하여 주제가 생성되는 위치에 더 엄격한 제약 조건을 적용할 수 있습니다. 예를 들어 모든 항목에 네임스페이스와 일치하는 접두사가 있어야 한다고 결정한 경우 기본 네임스페이스를 삭제하면 일치하는 접두사가 없는 항목은 만들어지지 않습니다.

의 Hermes네임스페이스와 함께 도메인 분리를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Hermes 메시징 서비스 도메인 분리.

에서 네임스페이스 생성 **Hermes**

네임스페이스를 생성하여 Kafka 주제를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hermes_admin 또는 kafka_namespace_admin

이 태스크 정보

네임스페이스를 사용하여 Kafka 주제를 논리적으로 구성합니다. 예:

- 메시지를 Hermes에 복제하는 각 Kafka 클러스터에 대한 네임스페이스 기록을 생성합니다.
- 도메인 분리 인스턴스에서 각 도메인에 대한 네임스페이스 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 Hermes 메시징 서비스 도메인 분리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 네임스페이스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kafka 네임스페이스 양식

필드	설명
이름	네임스페이스의 이름입니다.
주제 프리픽스	이 네임스페이스의 모든 주제에 할당된 접두사입니다. 주제는 주제 프리픽스에 따라 네임스페이스에 할당됩니다. 예약된 작업은 에서 새 주제를 Hermes확인합니다. 항목을 찾으면 주제 기록을 생성하고 해당 주제를 네임스페이스에 연결합니다. ⚠ 경고: 예기치 않은 동작을 초래할 수 있는 앱 ID와 네임스페이스 간의 충돌을 방지하려면 네임스페이스 레코드를 만들 때 `sn_` 로 시작하는 주제 접두사를 지정하지 마세요.
허용된 애플리케이션 범위	이 네임스페이스에 접근할 수 있는 애플리케이션 범위의 목록입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
Kafka 네임스페이스 [sys_kafka_namespace] 테이블에 네임스페이스 기록이 생성됩니다. 생성되거나 복제되는 Hermes 주제는 주제 프리픽스에 따라 네임스페이스에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

- 하나 이상의 주제 기록을 생성하고 이 네임스페이스에 연결하여 주제를 직접 구성합니다. 에서 주제 생성 Hermes 문서를 참조하십시오.
- 인증서 생성기에서 이 네임스페이스에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 구성하여 Kafka 클러스터의 Hermes Kafka 주제에 대한 액세스를 관리합니다. 에 대한 보안 연결 설정 Hermes 메시징 서비스 문서를 참조하십시오.

에서 네임스페이스 삭제 **Hermes**

에서 Hermes네임스페이스를 삭제하여 주제가 네임스페이스에 추가되지 않도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hermes_admin 또는 kafka_namespace_admin

이 태스크 정보
활성 주제가 속한 네임스페이스는 삭제할 수 없습니다. 네임스페이스를 삭제하려면 먼저 네임스페이스의 주제를 삭제하거나 비활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 네임스페이스.
2. 삭제할 네임스페이스를 선택합니다.
3. 삭제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
네임스페이스 기록이 Kafka 네임스페이스 [sys_kafka_namespace] 테이블에서 삭제됩니다.

에서 주제 관리 **Hermes**

를 사용하여 인스턴스의 주제 기록과 Kafka 클러스터의 Hermes Kafka 주제를 관리합니다 Hermes 메시징 서비스.

주제 기록

메시지는 Kafka 클러스터의 Hermes Kafka 주제로 구성되고 저장됩니다. 주제 기록은 인스턴스의 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에 저장됩니다. 이 테이블에는 각 주제의 네임스페이스에 대한 참조가 있는 주제 기록 목록이 표시됩니다. 각 주제 기록에는 주제 이름, 관련 네임스페이스 및 주제의 활성 여부에 대한 필드가 있습니다.

예약된 작업이 정기적으로 실행되어 주제 기록을 에 있는 주제와 동기화합니다 Hermes. 이 작업은 다음 기능을 수행합니다.

- 검색된 주제에 대한 주제 기록을 생성하고, 주제 이름의 프리픽스에 따라 적절한 네임스페이스에 할당합니다.
- Kafka CLI(명령줄 인터페이스)와 같은 외부 소스에서 생성된 주제를 동기화합니다. 예를 들어 가까운 클러스터의 외부 소스에서 주제가 생성되면 작업이 실행되어 원거리 클러스터에도 주제를 생성합니다.
- 주제를 네임스페이스와 일치시킬 수 없는 경우 경고 메시지를 기록합니다. 주제를 네임스페이스와 일치시킬 수 없는 경우 주제 기록이 생성되지 않습니다. 모든 주제와 일치하는 기본 네임스페이스라고 하는 접두사가 없는 기본 네임스페이스가 있습니다. 주제가 네임스페이스와 일치하지 않는 유일한 때는 기본 네임스페이스가 삭제되거나 수정된 경우입니다.
- Kafka 주제를 찾을 수 없는 경우 주제를 비활성으로 표시합니다.

주제 검사기를 사용하여 Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 모니터링하고 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Kafka 클러스터의 Hermes 모니터링 주제 문서를 참조하십시오.

주제를 작성하는 중

다음 방법 중 하나를 사용하여 Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 만들 수 있습니다.

- 인스턴스에서 주제를 만듭니다. 이렇게 하면 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에 기록이 생성되고 Kafka 클러스터에 Hermes Kafka 주제가 생성됩니다. 에서 주제 생성 Hermes 문서를 참조하십시오.
- 외부에서 주제를 만듭니다. 예를 들어, Kafka CLI(명령줄 인터페이스)를 사용하여 주제를 생성합니다.

  주:
  클러스터와 인스턴스 간의 동기화 문제를 방지하려면 외부에서 주제를 생성할 때 애플리케이션 ID를 포함합니다. 예를 들어 애플리케이션 ID가 없으면 `snc.instancename.fulfillment.topicname` 과 같은 이름으로 CLI에서 생성된 주제가 `##` 네임스페이스 대신 기본 네임스페이스에 생성됩니다. `### ##` 네임스페이스에 생성되도록 하려면`nc.instancename.fulfillment.app_id.topicname` 형식을 사용하여 이름에 애플리케이션 ID를 포함합니다. `app_id` 선택한 애플리케이션 ID로 바꿉니다.

어떤 이유로든 Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 만들 수 없는 경우 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에서도 만들어지지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 업데이트

필요한 경우 주제의 파티션 수를 변경할 수 있습니다. 주제의 파티션 수만 늘릴 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 주제 업데이트 Hermes 문서를 참조하십시오.

생성된 주제 기록에 할당된 네임스페이스는 영구적으로 유지됩니다. 네임스페이스 기록을 만들고 기존 주제를 이 기록으로 이동하려면 주제를 삭제하고 새 네임스페이스 프리픽스를 사용하여 Kafka 클러스터에서 Hermes 다시 만들어야 합니다. 인스턴스를 통해 주제가 생성되지 않은 경우 새 주제 기록이 생성되고 다시 스캔 후 일치하는 네임스페이스 기록에 할당됩니다.

주제 삭제

다음 방법 중 하나를 사용하여 Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 삭제할 수 있습니다.

- 인스턴스의 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에서 직접 주제를 삭제합니다. 이 메서드는 한 번의 작업으로 모든 Hermes Kafka 클러스터에서 주제를 자동으로 삭제합니다. 에서 주제 삭제 Hermes 문서를 참조하십시오.
- 주제를 외부에서 삭제합니다. 예를 들어 Kafka CLI(명령줄 인터페이스)를 사용하여 주제를 삭제합니다.

> **중요사항:**
> 주제를 외부에서 삭제하려면 각 포트 세트(410x 및 420x)를 지정하여 두 Hermes 클러스터에서 주제를 수동으로 삭제해야 합니다. 가능하면 대신 인스턴스를 통해 주제를 삭제하십시오.

에 스트리밍 연결구독이 있는 주제는 삭제할 수 없습니다.

주제 다시 스캔

다시 스캔하면 해당 주제 기록이 아직 없는 Kafka 클러스터의 Hermes 모든 주제에 대한 주제 기록이 생성됩니다. 예를 들어 CLI를 Hermes 사용하여 주제를 생성하는 경우 예약된 작업이 주제를 생성할 때까지 기다리지 않고 즉시 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에 해당 주제 기록을 생성하도록 다시 스캔할 수 있습니다.

- 다시 스캔은 10분마다 자동으로 수행됩니다.
- 생성된 주제 기록은 프리픽스 일치 규칙에 따라 기존 네임스페이스에 할당됩니다.

인스턴스의 주제 기록이 의 Hermes주제 기록과 일치하지 않는 경우가 있습니다. 이 상황은 다음과 같은 경우에 발생할 수 있습니다.

- ServiceNow Integration Hub 에 이미 주제Hermes가 있는 후 Kafka Consumer(com.glide.hub.kafka_consumer) 플러그인이 활성화된 경우 .
- 주제 기록이 실수로 삭제된 경우.
- 네임스페이스 정의가 변경되고 기존 주제를 새 네임스페이스에 할당하려는 경우

에서 주제 생성 **Hermes**

내에서 ServiceNow주제를 만듭니다. 인스턴스에서 주제를 생성하면 주제 기록이 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에 추가되고 Kafka 주제가 Hermes.

시작하기 전에
필요한 역할: kafka_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 주제.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Kafka 주제 양식

필드	설명
이름	주제의 이름입니다.
애플리케이션 ID	주제와 연결된 애플리케이션입니다. 기본값은 스트림 커넥트입니다.
네임스페이스	주제와 연결된 네임스페이스입니다. . Kafka 네임스페이스 관리자가 생성한 네임스페이스를 선택하거나, 인스턴스에 별도의 네임스페이스가 구성되지 않은 경우 기본 네임스페이스를 선택할 수 있습니다. 에서 ServiceNow모든 Kafka 주제는 네임스페이스에 연결됩니다. 네임스페이스는 주제를 구성하는 데 사용되며 도메인 분리 인스턴스에서는 도메인 분리에 사용됩니다. 네임스페이스가 특정 도메인에 할당되면 해당 네임스페이스에서 생성된 모든 항목의 도메인이 동일합니다.
파티션	주제에 대해 작성할 파티션 수입니다. ○ 최소값: 1 ○ 최대값: 32 ○ 기본값: 1
활성	주제를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
이 주제는 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블과 Hermes. 어떤 이유로든 에서 주제를 만들 Hermes수 없는 경우 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에서도 만들어지지 않습니다.

에서 주제 업데이트 **Hermes**

주제 기록을 수정하여 에서 Kafka 주제를 Hermes 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: kafka_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 주제.
2. 업데이트할 주제 기록을 선택합니다.
3. 옵션: 주제의 파티션 수를 변경합니다.
   다음 제한 사항에 유의하십시오.
   - 파티션 수만 늘릴 수 있습니다.
   - 주제에는 최대 32개의 파티션이 있을 수 있습니다.
4. 옵션: 주제의 활성화 상태를 변경합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
Kafka 클러스터의 Hermes 주제 기록과 Kafka 주제가 업데이트됩니다.

파티션 수를 업데이트할 때 오류가 발생하면 파티션 수 동기화를 선택하여 Kafka 클러스터 간에 Hermes 주제의 파티션 수를 동기화할 수 있습니다.

에서 주제 삭제 **Hermes**

에서 항목을 삭제 Hermes하여 주제와 해당 메시지를 제거합니다. 주제 기록을 삭제하면 인스턴스와 Kafka 클러스터에서 Hermes 삭제됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: kafka_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 주제.
2. 삭제할 항목을 선택합니다.
3. 삭제를 선택합니다.

결과
주제 기록이 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에서 삭제됩니다. 해당 Kafka 주제가 Kafka 클러스터에서 Hermes 삭제됩니다.

에서 주제 다시 스캔 **Hermes**

다시 스캔하여 인스턴스의 주제 기록을 Kafka 클러스터의 Hermes 주제와 동기화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: kafka_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 항목 다시 스캔.
2. 확인을 선택하여 주제를 동기화합니다.
3. 옵션: 다시 검색이 완료되면 스크립트 실행 이력을 확인합니다.

결과
주제 기록은 Kafka 클러스터에서 Hermes 검색된 각 주제에 대해 Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블에 추가됩니다. 다음에 나타나는 주제 새로 고침 날짜 및 시간 모두 〉 메시징 서비스 〉 주제 이(가) 업데이트되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Kafka 클러스터의 Hermes 모니터링 주제

주제 검사기를 사용하여 Hermes 메시징 서비스 메시지 처리를 모니터링하고 사용자에게 속한 Kafka 클러스터의 Hermes 주제를 봅니다.

파티션의 메시지 추적

파티션 정보를 확인하여 Kafka 클러스터에서 Hermes 메시지를 추적할 수 있습니다.

- 주제에 대한 메시지를 생성할 때 종료 오프셋 값이 변경되는지 여부를 확인하여 메시지가 Kafka 클러스터에 Hermes 도달하는지 여부를 결정합니다.
- 메시지가 만료됨에 따라 증가하는 시작 오프셋 값을 기록하여 메시지가 만료되었는지 여부를 확인합니다. 주제에 메시지를 보냈지만 시작 오프셋이 예상보다 크면 일부 메시지가 이미 만료된 것입니다. Kafka 클러스터에서 Hermes 메시지는 36시간 후에 만료됩니다.

소비자 진행 상황 추적

소비자 정보를 확인하여 각 소비자에 대한 메시지 처리 진행률을 추적할 수 있습니다.

- 각 소비자의 그룹 ID와 소비자 ID를 포함하여 주제의 각 파티션에 대한 소비자를 봅니다.
- 현재 오프셋 열을 확인하여 소비자가 처리 중인 메시지를 확인합니다.
- 지연 열을 확인하여 소비자가 지연되는지 여부를 확인합니다. 지연은 현재 오프셋과 남은 메시지 수를 나타내는 끝 오프셋 간의 차이입니다.

메시지 상세 정보 검사 중

주제 검사기를 사용하여 메시지 사용 문제를 발견할 수 있습니다. 예를 들어 생성한 메시지가 Kafka 클러스터에서 Hermes 사용되지 않는 경우 주제를 검사하여 페이로드 및 메시지 키의 유효성을 검사할 수 있습니다. 전체 페이로드를 다운로드하여 로컬 머신에 파일로 저장할 수도 있습니다.

시스템 속성을 추가하여 UTF8 문자열 대신 base-64 인코딩의 이진 데이터로 메시지를 볼 수 있습니다. Hermes 메시징 서비스 속성 문서를 참조하십시오.

주제의 Hermes 메시지 보기

주제 검사기를 사용하여 주제의 메시지 Hermes 페이로드를 Hermes 메시징 서비스 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hermes_admin, kafka_namespace_admin 또는 admin

> **중요사항:**
> kafka_namespace_admin 역할이 있는 관리자는 여러 도메인의 메일 데이터를 볼 수 있습니다.

이 태스크 정보

> **주:**
> 메시지는 36시간 후에 만료됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 주제 검사기.
2. 옵션: 서비스 선택 드롭다운 목록에서 클러스터 세트를 선택하여 다른 클러스터에서 주제를 봅니다.
   기본 클러스터, 보조 클러스터 및 인스턴스의 주제 수가 주제 테이블 위에 나열됩니다.
3. 옵션: 특정 파티션의 메시지를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 파티션 정보 로드를 선택합니다.

b. 파티션에서 읽기 드롭다운 목록에서 파티션을 선택합니다.

4. 검사하려는 주제에서 메시지를 검색합니다.

a. Inspect Topic(주제 검사)을 선택합니다.

b. 테이블에서 주제를 선택합니다.

c. 메시지 수 목록에서 보려는 메시지 수를 선택합니다.

d. 메시지 시작 날짜**(UTC)** 필드에 메시지 검색의 시작점으로 사용할 과거의 날짜를 입력합니다.

5. 메시지 상세 정보 및 페이로드를 봅니다.

주:
20자를 초과하는 헤더, 키 또는 메시지를 보려면 보기 링크를 선택하거나 데이터를 다운로드합니다.

메시지 상세 정보

필드	설명
오프셋	Hermes Kafka 클러스터의 데이터센터 식별자 및 파티션에서 메시지의 위치입니다.
파티션	메시지가 저장되는 주제의 파티션입니다.
타임스탬프	메시지가 생성된 날짜 및 시간입니다.
헤더	메시지 헤더입니다.
키	메시지 키입니다.
페이로드	메시지 본문 내용입니다. 메시지 페이로드에 대한 다음 정보를 참고하십시오. ○ 주제 검사기는 자동으로 메시지 페이로드 텍스트 데이터의 일부 문자를 이스케이프 문자로 대체합니다. ○ 표시되는 메시지 크기는 주제 검사기에서 볼 수 있는 페이로드의 크기이며 Kafka 클러스터에 Hermes 있는 메시지의 크기일 필요는 없습니다.

Hermes 메시징 서비스 관리

Hermes 메시징 서비스 진단 및 검사 주제를 검토하여 모니터링합니다.

Kafka 클러스터의 상태 및 연결 Hermes 확인

테스트 메시지를 보내고 받아 Kafka 클러스터의 상태를 확인하고 연결을 Hermes 테스트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hermes_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 메시징 서비스 〉 진단.
대시보드 로드 및 Hermes 진단 테스트가 자동으로 실행되어 인스턴스 PKI(공개 키 인프라) 구성, 외부 포트 상태 및 Glide Hermes Message Queue 플러그인(com.glide.hermes) 활성화를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 중 하나라도 실패하면 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

2. 설정 정보 섹션에서 연결 Hermes 에 사용할 수 있는 생산자 및 소비자 부트스트랩 주소를 봅니다. 설명된 대로 를 사용하여 데이터 교환 Hermes 메시징 서비스이러한 포트 매핑을 사용하여 생산자 및 소비자 클라이언트를 Kafka 클러스터 부트스트랩 주소에 연결합니다.

   주:
   소비자 클라이언트를 구성할 때 별도의 범위에 있는 포트를 사용하여 두 개의 클라이언트 (4100-4150과 4200-4250에 하나씩)를 구성해야 합니다.

3. 인스턴스가 x.509 신뢰 계층 구조에서 발급자 역할을 할 수 있는지 확인합니다.

   a. 인스턴스 **PKI** 컨테이너를 확장합니다.

   b. 구성 상태를 봅니다.

   c. 추가 뷰를 선택하여 키 관리 프레임워크 상태 페이지에서 추가 인스턴스 PKI 세부 정보를 봅니다. 인스턴스 PKI 구성 상태가 표시됩니다. 구성이 유효한 경우 의 에 대한 보안 연결 설정 Hermes 메시징 서비스단계에 따라 Hermes에 대한 연결을 보호할 수 있습니다 . 구성이 유효하지 않은 경우 로 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

4. Kafka 클러스터에 연결하는 데 사용되는 외부 포트의 가용성을 Hermes 확인합니다.

   a. 부트스트랩 연결 컨테이너를 확장합니다.

   b. 테스트 실행을 선택합니다.

   에 Hermes필요한 포트 범위에서 다음 포트가 선택됩니다.

   - 4000, 4001, 4002, 4003 생산자 클라이언트 포트
   - 4100, 4102, 4102 및 4103 소비자 클라이언트 포트
   - 4200, 4201, 4202 및 4203 소비자 클라이언트 포트

   포트가 열려 있지 않으면 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

5. 인스턴스가 Kafka 클러스터와 메시지를 Hermes 주고받을 수 있는지 확인합니다.

   a. 인스턴스 연결 컨테이너를 확장합니다.

   b. Hermes 서비스 드롭다운 목록에서 연결할 클러스터 세트를 선택합니다.

   c. 테스트 실행을 선택합니다.
   각 작업에 대한 경과 시간, 데이터센터 및 부트스트랩 정보를 포함하여 테스트 메시지 보내기 및 테스트 메시지 받기 결과가 표시됩니다. 테스트에 실패하면 에 문의하십시오 고객 서비스 및 지원.

6. Kafka 클러스터의 주제에서 가장 최근 메시지의 타임스탬프를 Hermes 확인합니다.

   a. 항목 보기 컨테이너를 확장합니다.

   b. Hermes 서비스 드롭다운 목록에서 연결할 클러스터 세트를 선택합니다.

   c. 주제 목록 가져오기를 선택합니다.

   d. 외부 주제 열에서 주제 이름을 선택하여 외부 주제의 마지막으로 알려진 메시지에 대한 타임스탬프를 봅니다.

   e. 내부 주제 열에서 주제 이름을 선택하여 내부 주제의 마지막으로 알려진 메시지에 대한 타임스탬프를 봅니다.
   메시지의 타임스탬프가 표시됩니다. 주제에 대한 전체 세부 정보를 보려면 주제 인스펙터를 Hermes 사용하십시오. Kafka 클러스터의 Hermes 모니터링 주제 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

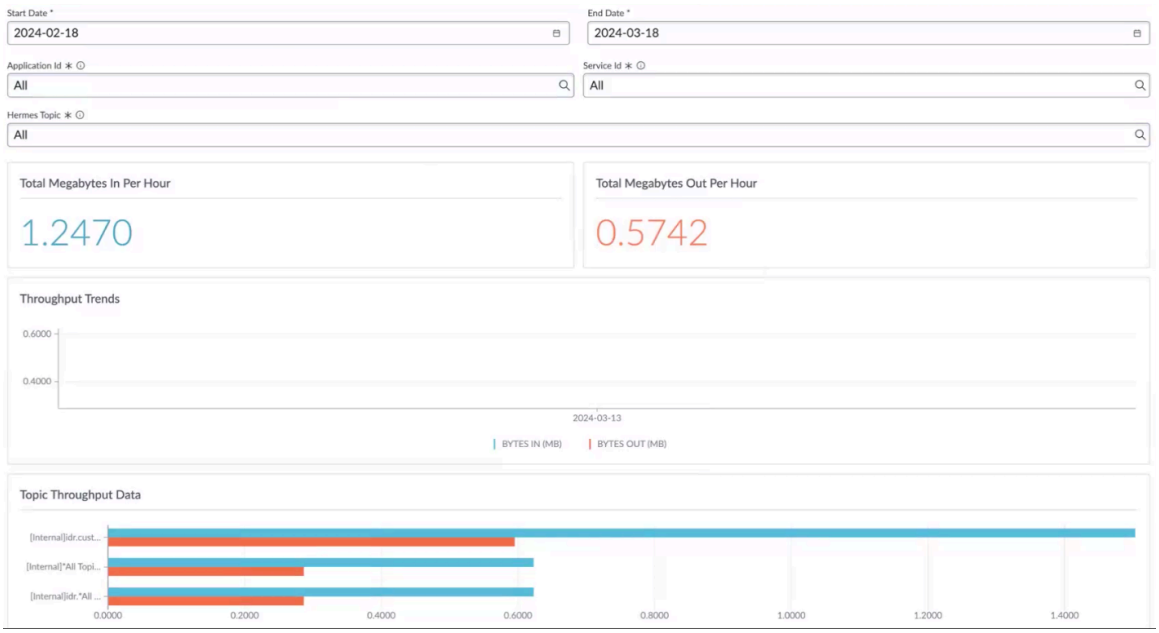
에서 데이터 처리량 모니터링 **Hermes**

메트릭 대시보드를 사용하여 시간 경과에 따라 Hermes 메시징 서비스 처리되는 데이터를 모니터링합니다 Hermes .

주요 이점

- 지정된 기간 동안 시간당 메가바이트 단위의 데이터 유입 및 유출에 대한 인사이트로 성능을 모니터링 Hermes 합니다.
- 모든 주제 또는 단일 주제에 대한 시간 경과에 따른 데이터 처리량을 시각화합니다.
- 애플리케이션에 속하는 주제의 데이터 처리량을 비교합니다.

Hermes 메트릭 대시보드



필요한 역할

메트릭 대시보드를 보려면 hermes_admin 또는 관리자 역할이 Hermes 필요합니다.

메트릭 대시보드 액세스 **Hermes**

다음으로 이동하여 데이터 사용량 보기 모두 〉 메시징 서비스 〉 메트릭 대시보드.

사용 케이스

- 애플리케이션의 성능을 모니터링합니다. 애플리케이션이 Hermes를 통해 데이터를 이동하지만 시간이 지남에 따라 처리량이 낮은 경우 병목 현상으로 인해 데이터 전송 속도가 느려질 수 있습니다.
- 메시지를 충분히 빠르게 처리하지 않는 주제에 대한 데이터 처리량을 봅니다. 느림이 특정 날짜에 시작되었는지 확인합니다.
- 시간이 지남에 따라 감소한 처리량을 확인하여 애플리케이션이 에서 Hermes지원하지 않는 데이터를 생성하는지 확인합니다.
- 단일 애플리케이션 또는 사용자에게 속한 모든 애플리케이션의 주제에 대한 데이터 처리량을 비교합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고서

메트릭 대시보드에 Hermes 표시되는 데이터는 Hermes 사용량 메트릭 [hermes_usage_metrics] 테이블에서 수집됩니다.

- 메트릭 데이터는 시간별로 캡처되며 각 수집 지점은 해당 시간 내에 기록된 최신 값을 반영합니다.
- 대시보드에 표시되는 메트릭 데이터는 처음에 매일 집계됩니다. 선택한 날짜 범위에 따라 대시보드의 보기가 동적으로 조정됩니다. 예를 들어 60일보다 긴 범위의 경우 월별 요약으로 데이터를 제공합니다. 60일 미만 범위의 경우 일일 요약을 표시합니다.
- 메트릭 데이터는 12개월 동안 보존됩니다.

제목	유형	소스 테이블	설명
시간당 총 메가바이트 입력	단일 점수	Hermes 사용량 메트릭 (hermes_usage_metrics) 테이블	전송된 데이터의 집계된 합계를 시간당 메가바이트 단위로 봅니다 Hermes .
시간당 총 메가바이트 출력	단일 점수	Hermes 사용량 메트릭 (hermes_usage_metrics) 테이블	전송된 데이터의 집계된 합계를 Hermes 시간당 메가바이트 단위로 봅니다.
처리량 추세	추세	Hermes 사용량 메트릭 (hermes_usage_metrics) 테이블	시간 경과에 따른 데이터 처리량을 메가바이트 단위로 봅니다.
주제 처리량 데이터	막대	Hermes 사용량 메트릭 (hermes_usage_metrics) 테이블	주제별로 데이터 처리량을 메가바이트 단위로 봅니다.

에서 메시지 사용 추적 **Hermes**

를 통한 Hermes 메시징 서비스 메시지 사용은 Kafka 토픽 이름을 통해 모니터링 및 관리 목적으로 추적됩니다.

및 로그 익스포트 서비스와 같은 스트리밍 연결 다른 애플리케이션과의 통합을 통해서만 액세스할 Hermes 메시징 서비스 수 있습니다.

다음 명명 규칙을 사용하여 네임스페이스의 Kafka 주제에 액세스할 수 있습니다.

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

위치:

- snc.<instance_name> 는 네임스페이스 프리픽스입니다.
- <namespace> 는 Kafka 주제가 속한 도메인의 네임스페이스입니다(선택 사항).
- 애플리케이션 ID는 sn_<app_id>입니다.
- 고유한 주제 이름은 <topic_name>입니다.

주:
전체 항목 이름은 대/소문자를 구분하며 200자로 제한됩니다.

Kafka 메시지 사용량 및 라이선싱 영향은 애플리케이션에 따라 다릅니다. 라이센스 사용량은 애플리케이션 수준에서 추적됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성화된 상태에서 **Hermes** 메시징 서비스 복제 중

활성화된 상태에서 Hermes 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 데이터베이스를 성공적으로 복제하려면 특정 Hermes 테이블이 유지되거나 제외되는지 확인해야 합니다.

클론을 요청하기 전에 보존 및 제외 목록에서 테이블을 확인합니다 Hermes . 예를 들어, 대상 인스턴스에서 현재 Hermes 주제를 유지하려면 sys_kafka_topic 테이블이 보존 목록에 있는지 확인하십시오. sys_kafka_topic 테이블이 보존되지 않으면 클론 작업이 발생할 때 덮어씁니다.

다음 단원에서는 가 복제 전에 원본 인스턴스와 대상 인스턴스 모두에 설치되어 있다고 가정합니다 Hermes . 예를 들어 대상 인스턴스에 설치되지 않은 경우 Hermes 보존할 테이블이 없습니다 Hermes .

중요사항:
설치되지 않은 인스턴스를 설치됨 Hermes 이 있는 Hermes 인스턴스에 복제하면 대상 인스턴스의 테이블이 Hermes 제거됩니다.

이 데이터를 잃지 않으려면 업데이트 세트를 사용하여 다음 Hermes 테이블의 데이터를 캡처하십시오.

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

hermes_cluster_config 및 hermes_topic_location 테이블이 제대로 작동하는지 확인해야 Hermes 메시징 서비스 합니다.

Hermes 보존할 테이블

다음 Hermes 테이블이 누락된 경우 클론 데이터 보관자 목록에 추가합니다. Hermes 이 목록에 없는 테이블을 제거합니다.

- hermes_app_ids
- hermes_app_services
- hermes_client_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_system_data
- hermes_usage_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_metrics
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Hermes 제외할 테이블

다음 Hermes 테이블이 누락된 경우 클론 제외 테이블 목록에 추가합니다. Hermes 이 목록에 없는 테이블을 제거합니다.

- hermes_app_ids
- hermes_app_services
- hermes_client_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_system_status
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

로그 메시지 보기 Hermes 메시징 서비스

로그 메시지를 확인하여 이벤트 상세 정보를 검토 Hermes 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 모두.
   로그 〔syslog〕 테이블에는 모든 시스템 로그 메시지가 표시됩니다.
2. 필터를 추가하여와 Hermes 관련된 로그만 봅니다.

   a. 필터 아이콘( )을 선택합니다.

   b. 필드, 연산자 및 검색 문자열로 조건을 설정합니다.

      Example
      예를 들어 **[Source] [contains] [Hermes]**입니다.

   c. 실행을 선택합니다.

결과
로그 [syslog] 테이블에는 Hermes 메시징 서비스 로그 메시지만 표시됩니다.

Hermes 메시징 서비스 참조

참조 항목에서는 Hermes 메시징 서비스 구성요소 및 보안 모델에 대한 상세 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Hermes 메시징 서비스 구성요소

Hermes 메시징 서비스 아키텍처는 다음 구성 요소를 기반으로 합니다.

Hermes 메시징 서비스 구성요소

구성요소	설명
Hermes 메시지 큐	인스턴스와의 데이터 흐름을 관리하기 위한 Kafka 클러스터의 ServiceNow Hermes 전용 다중 테넌트 메시지 큐입니다. 메시지 큐는 양방향 트래픽을 지원하는 인증서 기반 인증을 사용합니다. Hermes Message Queue는 Glide API를 통해 애플리케이션에서 HermesServiceNow 사용할 수 있습니다.
Hermes 게이트웨이	ServiceNow 엔드포인트에 ServiceNow 연결하여 Message Queue에서 데이터를 Hermes 읽고 쓸 수 있는 데이터센터의 일부입니다.
Hermes Glide 커넥터	API를 통해 인스턴스 기능(예: 플로우, 데이터 익스포트 및 데이터 복제)을 Message Queue Hermes 와 통합하는 커넥터입니다.

Hermes 메시징 서비스 보안 모델

Hermes 메시징 서비스 보안 모델은 다음과 같은 기능을 사용합니다.

Hermes 메시징 서비스 보안 모델

역량	설명
네임스페이스 및 데이터 격리	모든 Kafka 주제는 고객별로 네임스페이스가 지정됩니다. 본인에게 속한 주제만 볼 수 있으며 본인의 주제는 다른 사람에게는 표시되지 않습니다.
인증 및 권한 부여	신뢰할 수 있는 ID를 사용한 mTLS 엔드포인트 인증 및 ID를 기반으로 한 권한 부여를 사용하는 인증서 기반 인증이 Hermes 메시징 서비스 필요합니다.
도메인 분리	도메인 분리는 Hermes 메시징 서비스. Hermes 메시징 서비스 도메인 분리 문서를 참조하십시오.
고가용성	페일오버는 별도의 ServiceNow 데이터센터에서 실행되는 여러 Kafka 클러스터에서 제공됩니다.

Hermes 메시징 서비스 속성

이러한 시스템 속성은 Hermes 메시징 서비스.

시스템 속성을 설정하려면 Hermes 메시징 서비스 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동하여 속성을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 속성

주제 검사기의 메시지 페이로드에 Hermes 메시징 서비스 대한 인코딩 형식 glide.hermes.topic.inspector.payload.format	기본적으로 페이로드 열의 메시지는 UTF8의 문자열로 표시됩니다. 이 시스템 속성을 추가하고 값을 binary로 설정하면 base-64 인코딩을 사용하여 이진 데이터를 표시할 수 있습니다. • string: 메시지 페이로드를 UTF8로 표시 • 바이너리: base64로 메시지 페이로드 표시
주제 검사기의 Hermes 메시징 서비스 메시지 키에 대한 인코딩 형식 glide.hermes.topic.inspector.key.##	기본적으로 키 열의 식별자는 UTF8의 문자열로 표시됩니다. 이 시스템 속성을 추가하고 값을 binary로 설정하면 base-64 인코딩을 사용하여 이진 데이터를 표시할 수 있습니다. • string: UTF8의 키 표시 • 바이너리: base64의 키 표시

Hermes 메시징 서비스 역할

Hermes 메시징 서비스 는 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

Hermes 메시징 서비스 관리자 **[hermes_admin]**

사용자가 주제 검사기에 Hermes 메시징 서비스 액세스할 수 있도록 합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

Kafka 관리자 **[kafka_admin]**

사용자가 Kafka 구독과 관련된 주제 및 설정을 포함하여 와의 통합을 Apache Kafka관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

Kafka 네임스페이스 관리자 **[kafka_namespace_admin]**

사용자가 Kafka 네임스페이스 정의를 관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할 목록: kafka_admin.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

스트리밍 연결 kafka_namespace_admin 역할을 가진 관리자는 여러 도메인의 메시지 데이터를 볼 수 있습니다.

예를 들어 여러 도메인에서 Kafka 통합이 포함된 MSP(관리형 서비스 제공자) 인스턴스에서는 도메인 간의 분리를 유지하기 위해 네임스페이스 정의를 적절하게 관리하는 것이 중요하므로 단일 도메인 내의 관리자에게 이 역할을 부여하지 마십시오.

Hermes 메시징 서비스 도메인 분리

에 대해 Hermes 메시징 서비스도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

도메인 분리 인스턴스에서는 네임스페이스를 사용하여 Kafka 클러스터의 특정 주제에 액세스할 수 있는 도메인을 Hermes 구성할 수 있습니다. 주제 기록의 네임스페이스를 사용하여 도메인에 ServiceNow 주제를 할당합니다.

에서 도메인 분리가 작동하는 방식 **Hermes** 메시징 서비스

도메인 분리 인스턴스에서 kafka_namespace_admin 역할을 가진 사용자는 특정 ServiceNow 도메인에 네임스페이스를 할당할 수 있습니다. Kafka 네임스페이스 관리자가 특정 도메인에 네임스페이스를 할당하면 해당 네임스페이스에서 생성된 모든 주제의 도메인이 동일합니다. 사용자는 도메인 가시성 및 접근 제어 목록(ACL)에 따라 액세스 권한이 있는 주제와 네임스페이스만 보고 상호 작용할 수 있습니다. 기본 네임스페이스로 생성된 주제는 전역 도메인에 생성됩니다.

Kafka 주제 [sys_kafka_topic] 테이블과 Kafka 네임스페이스 [sys_kafka_namespace] 테이블은 모두 도메인으로 분리된 테이블입니다. 도메인 분리 규칙은 각 도메인에서 사용할 수 있는 기록을 필터링합니다. 이러한 테이블은 도메인으로 구분될 뿐만 아니라 다른 테이블과 마찬가지로 ACL로 보호할 수도 있습니다.

모든 도메인 지원 기능에는 Domain Support - Domain Extensions Installer(com.glide.domain.msp_extensions.installer) 플러그인이 필요합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

암호 재설정

이 애플리케이션은 ServiceNow# 암호 재설정 최종 사용자가 셀프 서비스 프로세스를 사용하거나 서비스 데스크 에이전트의 지원을 요청하여 암호를 재설정하거나 변경할 수 있도록 하여 강력하고 안전한 암호를 적용합니다.

애플리케이션에 대한 ServiceNow 암호 재설정 개요와 , 암호 재설정 Windows 애플리케이션및 가상 에이전트암호 재설정 대화형 음성 응답(IVR)에 암호 재설정 대한 개요입니다.

가상 에이전트용 암호 재설정

사전 구축된 대화를 사용하여 일반적인 지원 문제를 처리하는 For ServiceNow# 가상 에이전트 로 암호 재설정 최종 사용자 경험을 보강합니다.

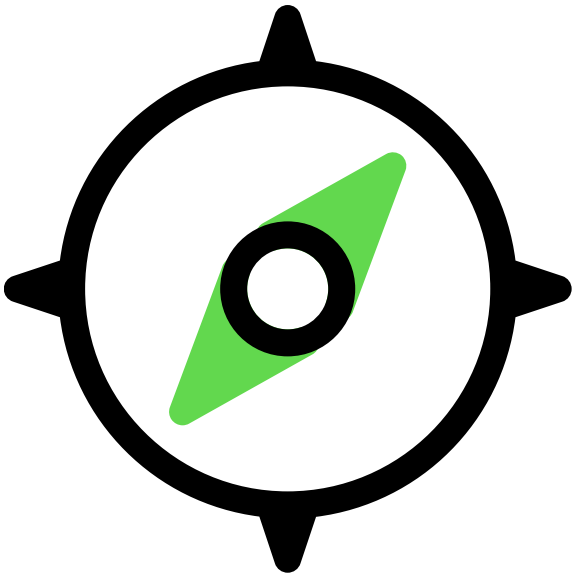
암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

암호 재설정 Windows 애플리케이션 암호를 잊어버렸거나 컴퓨터가 잠겨 Windows 있는 사용자가 로그인 화면에서 직접 Windows 암호를 재설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

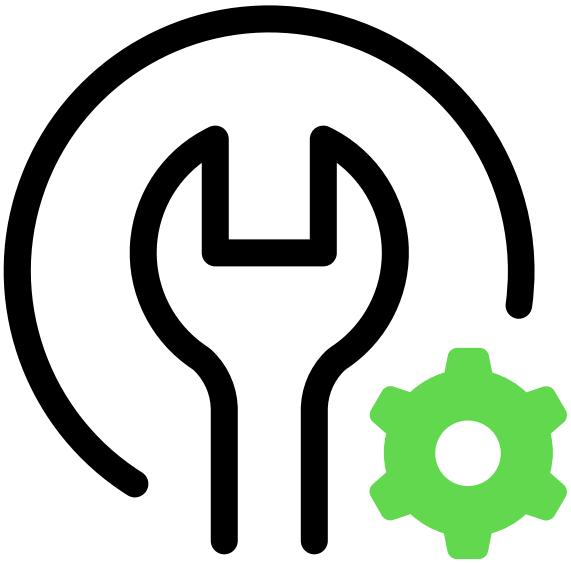
시작하기

탐색



개념과 기능에 대해 암호 재설정 알아봅니다.

설정 및 구성

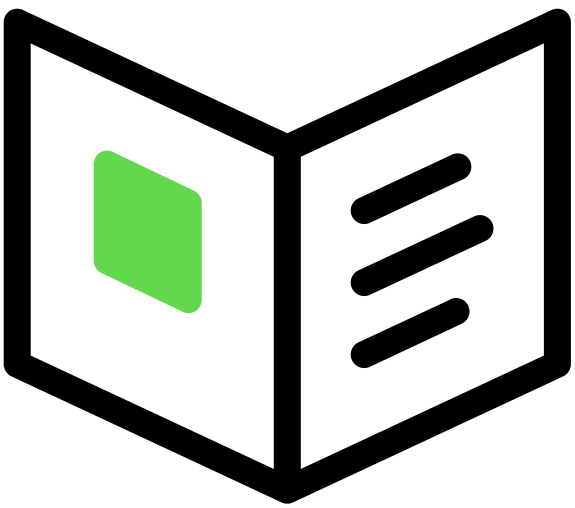


사용자를 위해 설정하고
구성합니다 암호 재설정 .

암호 재설정에 대한 등록

에 등록합니다 암호 재설정.

참조



필드 및 속성과 같은 구성요소에
대한 상세 정보를 얻습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 탐색

, 암호 재설정 Windows 애플리케이션및 암호 재설정 에 대한 암호 재설정가상 에이전트개요를 가져옵니다.

조직에서 설정, 구성 및 사용하는 암호 재설정암호 재설정 Windows 애플리케이션 방법을 이해합니다.

암호 재설정 이 애플리케이션은 암호 재설정 최종 사용자가 셀프 서비스 프로세스를 사용하거나 서비스 데스크 에이전트의 지원을 요청하여 암호를 재설정하거나 변경할 수 있도록 하여 강력하고 안전한 암호를 적용합니다.

가상 에이전트용 암호 재설정 사전 구축된 대화를 사용하여 일반적인 지원 문제를 처리하는 For 가상 에이전트 로 암호 재설정 최종 사용자 경험을 보강합니다.

암호 재설정 Windows 애플리케이션 암호 재설정 Windows 애플리케이션 암호를 잊어버렸거나 컴퓨터가 잠겨 Windows 있는 사용자가 로그인 화면에서 직접 Windows 암호를 재설정할 수 있습니다.

관련 정보

암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소

도메인 분리 및 암호 재설정 애플리케이션

암호 재설정

이 애플리케이션은 암호 재설정 최종 사용자가 셀프 서비스 프로세스를 사용하거나 서비스 데스크 에이전트의 지원을 요청하여 암호를 재설정하거나 변경할 수 있도록 하여 강력하고 안전한 암호를 적용합니다.

암호 재설정 애플리케이션 기능

등록 관리

최종 사용자를 자동으로 등록하거나 수동 등록을 허용합니다.

검증 유형

도움말 각종 검증을 통해 사용자 진위 여부를 확인합니다.

통합 플러그인

애플리케이션 및 Microsoft Azure Active Directory(AD)에서 Windows 직접 암호를 재설정합니다.

등록 유형

최종 사용자가 편의에 따라 다른 암호 재설정 프로그램에 등록할 수 있도록 합니다.

대시보드 뷰가 있는 홈페이지

암호 재설정 새롭고 현대화된 모양과 느낌을 가지고 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

암호 재설정 프로세스

password_reset_admin 역할의 사용자는 최종 사용자의 암호 재설정 프로세스 작동 방식을 구성합니다.

- 셀프 서비스 프로세스:

  사용자는 모바일 장치를 포함하여 지원되는 모든 인터페이스의 브라우저를 사용하여 인터넷을 통해 암호를 재설정합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 데스크 지원 프로세스:

  사용자는 전화 또는 직접 서비스 데스크 에이전트의 지원을 요청합니다. 이 프로세스에서 사용자는 암호를 재설정하지 않습니다.

자세한 내용은 암호 재설정 구성 및 암호 재설정 프로세스 계획 문서를 참조하십시오.

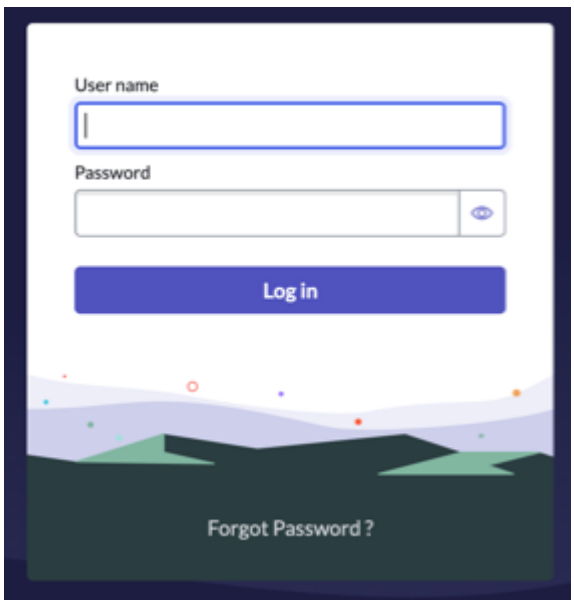
셀프 서비스 및 서비스 데스크 지원 프로세스

연결, 사용자 그룹 및 검증을 구성하는 것 외에도 조직에 대해 다음 운영 방법 중 하나를 지정할 수 있습니다.

셀프 서비스 프로세스

최종 사용자는 모바일 장치를 포함하여 지원되는 모든 인터페이스에서 브라우저를 사용하여 암호를 재설정합니다. 식별 정보를 제공하고 질문에 답하거나 안전하게 전달된 코드 번호를 제출할 수 있습니다. 다음 예는 기본 셀프 서비스 프로세스 암호 재설정 흐름을 보여줍니다.

1. 사용자가 암호를 기억하지 못하는 경우 사용자는 로그인 페이지에서 암호 찾기 를 클릭합니다.

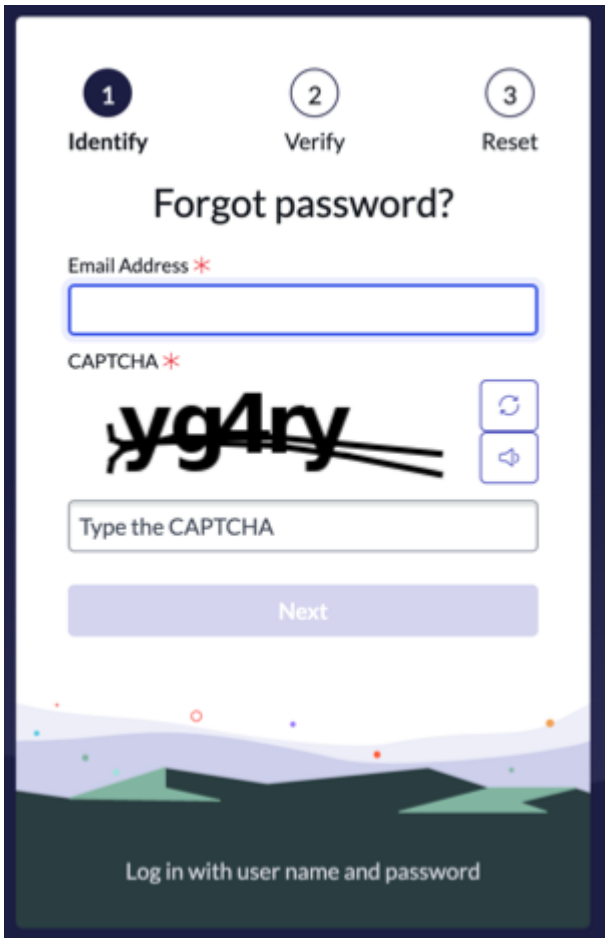


2. 응용 프로그램이 암호 재설정 시작됩니다. 식별 페이지에서 사용자는 식별 정보(일반적으로 사용자 이름 또는 이메일 주소)를 입력합니다. 이 예시에는 기본 CAPTCHA 보안 기능이 포함되어 있습니다. 사용자는 사용자 이름 및 CAPTCHA를 입력하여 ID를 제공하고 다음을 클릭합니다.

   주:

   사용자는 식별 단계의 팝업 창에 표시된)을 클릭하여 CAPTCHA에 표시된 문자를 들을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 확인 탭에서 사용자는 사용자 이름과 연결된 개인 데이터를 제공합니다. 예를 들어 사용자는 사용자 프로필과 연결된 이메일 주소를 입력하거나 관리자가 구성한 보안 질문에 대답할 수 있습니다. 이 정보는 프로세스에 등록 암호 재설정 하는 동안 지정됩니다. 관리자는 다른 검증 방법을 구성할 수 있습니다. 사용자만 대답할 수 있는 개인적인 질문을 예로 들 수 있습니다.

   주:
   다른 가능한 확인에서는 사용자가 SMS 텍스트, 인증자 앱 또는 이메일을 통해 Google 모바일 장치로 전송된 코드 번호를 입력해야 합니다.

4. 재설정 페이지는 사용자에게 이메일을 확인하여 지침을 확인하라고 지시합니다.
5. 사용자가 이메일을 열고 이메일의 링크를 클릭하여 암호를 재설정합니다. 링크는 관리자가 **password_reset.request.expiry** 특성을 사용하여 지정하는 기간 동안 유효합니다.
6. 암호 재설정 페이지에서는 사용자에게 암호를 재설정하도록 안내합니다.
7. 시스템이 자격 증명 스토어를 확인하여 ID를 확인한 다음 재설정 페이지에 새 암호를 표시합니다.

서비스 데스크 지원 프로세스

최종 사용자는 전화 또는 직접 에이전트의 서비스 데스크 지원을 요청합니다. 에이전트가 요청을 처리합니다. 각 서비스 데스크 에이전트에는 관리자 서비스 데스크 역할이 암호 재설정 있습니다. 에이전트에 사용자 선택 필드와 프로세스 선택 필드가 포함된 재설정 요청 양식입니다. 양식에서 에이전트는 최종 사용자의 도메인에 있는 모든 프로세스를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 단계

역할에 따라 다음 단계를 수행합니다.

- 관리자인 경우 사용자에 대한 구성 암호 재설정 .
- 암호를 재설정하려는 최종 사용자인 경우 암호 재설정을 위한 등록 시작.

가상 에이전트용 암호 재설정

사전 구축된 대화를 사용하여 일반적인 지원 문제를 처리하는 For 가상 에이전트 로 암호 재설정 최종 사용자 경험을 보강합니다.

에 대한 가상 에이전트자세한 내용은 가상 에이전트를 참조하십시오.

최종 사용자는 대화를 통해 가상 에이전트 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 암호 재설정
- 암호 변경
- 계정 잠금 해제
- 암호를 재설정하도록 등록

최종 사용자는 로그인하지 않아도 암호를 재설정하고 계정의 잠금을 해제할 수 있습니다. 사용자가 로그인하면 암호 변경을 포함한 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 암호를 변경하거나 재설정한 후에는 사용자가 이후 24시간 동안 암호를 변경하거나 재설정할 수 없습니다.

관련 정보

Password management topics for ITSM Virtual Agent

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

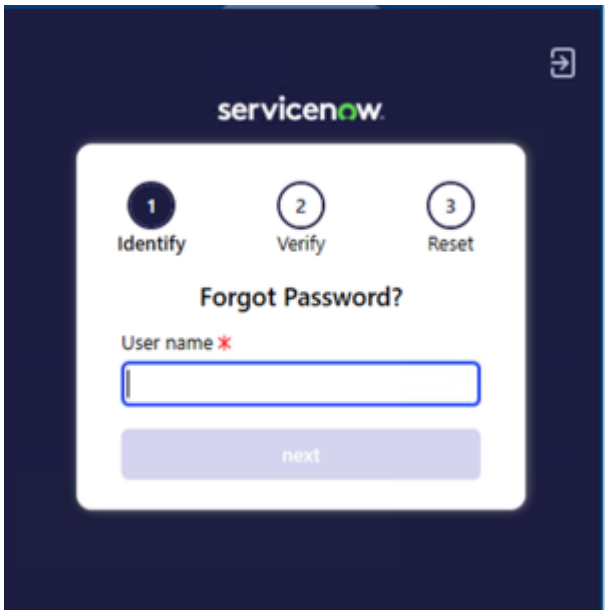
암호 재설정 Windows 애플리케이션 암호를 잊어버렸거나 컴퓨터가 잠겨 Windows 있는 사용자가 로그인 화면에서 직접 Windows 암호를 재설정할 수 있습니다.

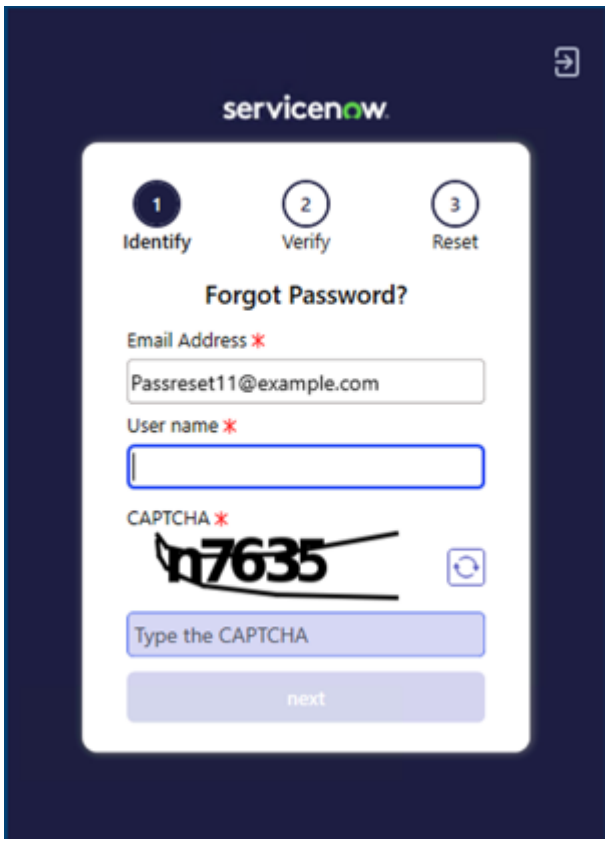
암호 재설정 **Windows** 애플리케이션 작동 방식

관리자는 EXE 또는 MSI 파일을 다운로드하고 실행하여 응용 프로그램을 설치하거나 사용자 컴퓨터에 배포합니다. 애플리케이션이 로그인 화면에 링크를 Windows 설치합니다. 사용자가 링크(다양한 Windows 버전의 예제에 표시된 대로 **Forgot Password**)를 클릭하면 암호를 재설정하는 프로세스가 안내됩니다.

사용자가 컴퓨터에서 8.1, 10 또는 11 운영 체제를 사용하는 Windows경우 사용자가 암호 분실 링크를 클릭하면 팝업 창이 열립니다. 팝업 창에서 사용자는 사용자 이름을 입력합니다. 다중 식별 유형의 경우 사용자는 사용자 이름과 이메일 주소를 입력하고 프로세스에 대해 활성화된 경우 표시된 CAPTCHA를 입력합니다. CAPTCHA가 올바르지 않으면 사용자에게 오류 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.





이는 팝업 창에서 다음을 클릭한 후 사용자를 검증 단계로 이동하는 식별 단계입니다.

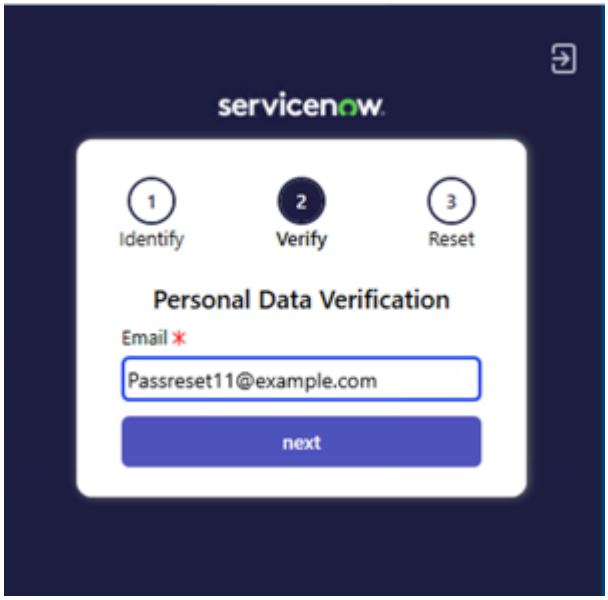
확인 단계에서 사용자는 보안에 대해 다음과 같이 구성된 확인 유형 중 하나를 사용하여 자신을 확인할 수 있습니다.

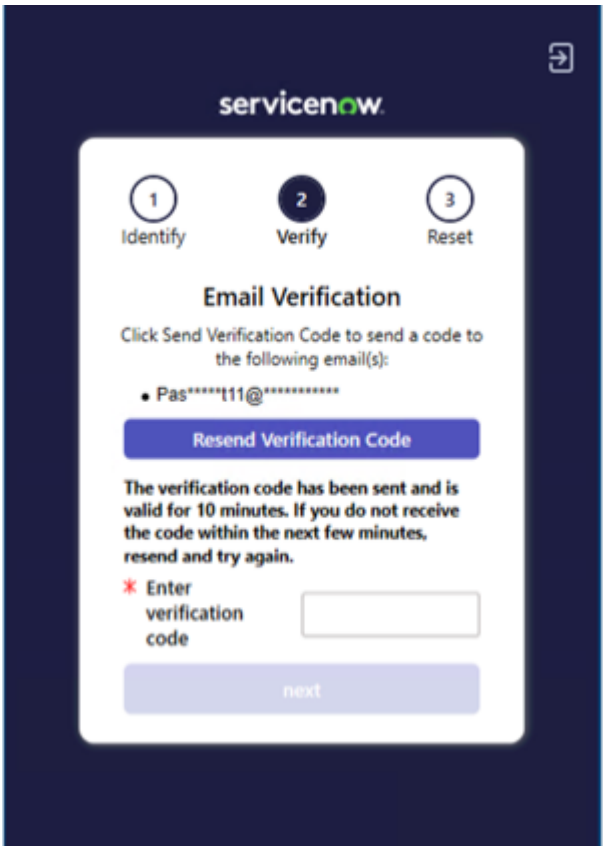
- 개인 데이터: 사용자가 사용자 이름 또는 이메일을 입력합니다. 개인 데이터 검증은 사용자의 답변을 사용 가능한 세부 정보와 비교합니다. 예를 들어 사용자가 입력한 이메일 주소는 사용 가능한 등록된 이메일 주소와 일치해야 합니다.
- 인증자 앱: 사용자가 인증자 앱에서 생성된 코드를 입력합니다.
- 보안 질문: 사용자가 보안 질문에 대한 답변을 입력합니다.
- SMS: 등록된 휴대폰 번호로 전송된 검증 코드를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이메일: 등록된 이메일 주소로 전송된 검증 코드를 입력합니다.
- 소프트 PIN: 사용자가 소프트 PIN을 입력합니다.

예를 들어 다음 이미지는 이메일을 사용한 확인을 보여줍니다.

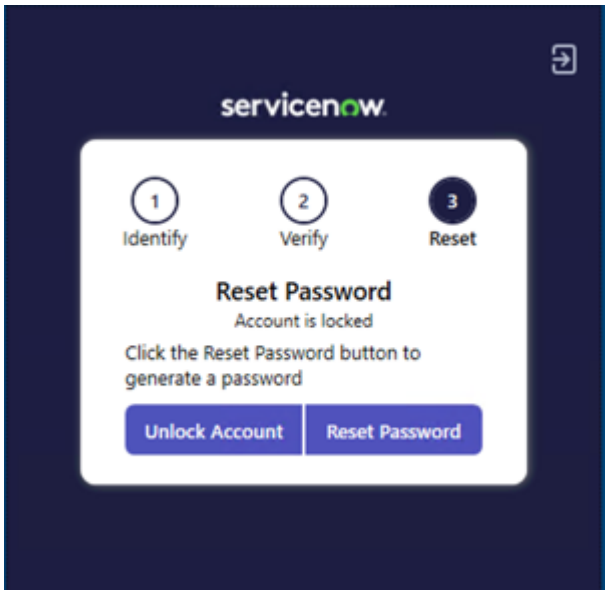




확인에 성공하면 사용자는 재설정 단계로 이동합니다. 제공된 사용자 계정 및 이메일의 상태에 따라 재설정 단계에는 다양한 유형이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 계정이 잠겨 있지 않은 경우 사용자는 새 암호를 입력하고 암호 다시 입력 필드에 동일한 암호를 다시 입력한 다음 암호 재설정을 클릭합니다.
- 사용자 계정이 잠겨 있으면 사용자는 계정이 잠겨 있다는 메시지를 받게 되며, 사용하도록 설정된 경우 사용자는 계정 잠금 해제 옵션을 보거나 암호를 계속 재설정할 수 있습니다. 예를 들어 다음 이미지는 계정 잠금 해제 및 암호 재설정 버튼을 모두 보여 줍니다.



- 암호 재설정 프로세스가 완료되면 구성된 유형에 따라 사용자가 팝업 창에 자동 생성된 암호를 가져오거나 암호 재설정 지침이 포함된 이메일이 사용자에게 전송됩니다.

암호 재설정 설정

애플리케이션은 암호 재설정 기본적으로 활성화되어 있으며 검증 예시를 포함합니다. 기본 시스템 로컬 ServiceNow 인스턴스 자격 증명 저장소 유형에만 연결할 수 있습니다.

요구사항

필요한 역할: admin

주:
암호 재설정 업그레이드 중에는 애플리케이션을 사용할 수 없습니다.

활성 및 사용 가능한 플러그인

- Active Directory(AD) 및 원격(SOAP) ServiceNow 인스턴스 자격 증명 스토어 유형에 대한 연결을 활성화하려면 스토어 앱용 앱(암호 재설정 오케스트레이션com.glideapp.password_reset_desktop) 플러그인 및 Microsoft AD를 암호 재설정 활성화 암호 재설정 Windows 합니다. 다른 구성요소는 설치되지 않습니다. 오케스트레이션 은 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다. 암호 재설정 Windows 앱 플러그인 요청 문서를 참조하십시오.
- 에 대한 Entra ID 통합에 대한 Microsoft 연결을 활성화하려면 암호 재설정Microsoft Entra ID 통합을 암호 재설정과 통합하고 Microsoft Entra ID 자격 증명 스토어에 대한 연결을 구성합니다.

다음 단계

조직의 프로세스를 계획하고 구성합니다 암호 재설정 . 를 암호 재설정 구성참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 **Entra ID** 설정 **Microsoft**암호 재설정

Microsoft 플러그인을 활성화하고 Entra ID 인스턴스를 구성 Microsoft 하여 Entra ID를 암호 재설정 설정합니다. Microsoft Entra ID 플러그인은 이 플러그인의 도움으로 활성화됩니다. Microsoft Entra ID for 암호 재설정 는 스토어에서도 ServiceNow 사용할 수 있습니다.

관련 정보

Microsoft 앱에 대한 암호 재설정 Entra ID 통합 요청

Microsoft 앱에 대한 암호 재설정 **Entra ID** 통합 요청

MicrosoftEntra ID 사용자는 앱용 암호 재설정 Entra ID 통합을 사용하여 Microsoft 암호를 재설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
(HI) 또는 인스턴스에서 플러그인 Now Support 을 요청할 수 있습니다.

에서 Now Support서비스 카탈로그 플러그인 활성화로 이동합니다.

또는 다음 절차를 완료할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스에서 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 요청 양식을 엽니다.
3. 에서 Now SupportHI 서비스 포털 서비스 카탈로그로 리디렉션하려면 선택합니다.
4. 플러그인 활성화 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
대상 인스턴스	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
플러그인 이름	활성화할 플러그인의 이름입니다.
이 플러그인을 사용하도록 설정할 날짜 및 시간을 지정하십시오.	날짜 및 시간은 현재 날짜로부터 영업일 기준 2일 이상이어야 합니다. 주: 기본적으로 플러그인은 태평양(미국) 시간으로 매일 오전과 저녁에 각각 두 번 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 이에 대한 요청을 입력합니다.
이유/설명	플러그인을 활성화할 직원에게 유용한 ServiceNow 정보입니다. 예를 들어, 기본 활성화 기간 중 하나 대신 특정 날짜나 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 설명에 지정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   Microsoft 앱에 대한 암호 재설정 Entra ID 통합이 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
조직에 대한 프로세스를 계획, 생성 및 사용자 지정합니다암호 재설정.

암호 재설정용 **Microsoft Active Directory** 설정

에서 사용할 수 있도록 앱 및 Microsoft AD를 암호 재설정 Windows 활성화하여 Active Directory(AD)에 대한 연결을 활성화합니다ServiceNow Store.암호 재설정

암호 재설정 와의 통합 설정**Okta**

최종 사용자가 및 Okta 스포크를 사용하여 암호 재설정 암호를 재설정하거나 변경할 수 Okta 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

Integration Hub 구독

이 응용 프로그램에는 또는 자동화 엔진 구독이 Integration Hub 필요합니다. 자세한 내용은 법무 일정 - 통합 허브 개요를 참조하십시오.

애플리케이션 버전

암호 재설정 1.1.2와의 Okta 통합이 최신 버전입니다.

의존성

앱을 설치하는 데 문제가 있는 경우 다음 종속 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

- Okta 스포크 v 4.1.3
- ServiceNow 통합 허브 작업 템플릿 - 데이터 스트림(com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

주:
이러한 플러그인 중 일부는 라이센스 가능 기능이며, 애플리케이션 구현 외부에서 사용되는 경우 적절한 라이센스가 필요합니다.

하위 플로우

Okta 애플리케이션과의 암호 재설정 통합은 작업을 자동화하는 다음 하위 플로우를 제공합니다.암호 재설정

하위 플로우	설명
암호 변경	필수 Okta 사용자의 암호를 변경합니다.
암호 연결 테스트	에 대한 Okta연결을 확인합니다.
암호 잠금 상태	에서 Okta지정된 사용자 계정의 잠금 상태를 확인합니다.
암호 재설정	지정된 Okta 사용자의 암호를 재설정합니다.
암호 잠금 해제	에서 필요한 사용자 계정의 잠금을 해제합니다 Okta.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우	설명
암호 변경 후 이메일 보내기	사용자에게 암호 변경 알림 이메일을 보냅니다. 이 하위 플로우는 암호 변경 하위 플로우에 사용됩니다.

작업

와의 Okta 통합은 암호 재설정 필요한 Okta 사용자의 사용자 이름과 모든 변수의 상세 정보를 검색하는 재설정 프로세스 작업에 대한 Okta 구성 변수 가져오기를 제공합니다.

와의 통합 설정 암호 재설정**Okta**

과 통합 암호 재설정Okta할 기본 자격 증명 스토어 기록 및 암호 재설정 프로세스를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

- 구독을 요청합니다 Integration Hub .
- 암호 재설정 활성화
- 스포크를 Okta 활성화하고 설정합니다.
- 와의 통합을 활성화 암호 재설정 합니다 Okta.
- 필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어.
2. 와의 Okta통합을 위한 암호 재설정 기록을 엽니다.
   예: 샘플 **Okta** 자격 증명 스토어
3. 요구 사항에 따라 기본 기록을 사용자 지정합니다.
   자세한 내용은 암호 재설정 프로세스의 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성을 참조하십시오.
4. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 프로세스.
5. 요구 사항에 따라 기본 기록인 Okta용 서비스-데스크 프로세스 및 Okta용 직원 셀프 서비스 프로세스를 사용자 지정합니다.

   주:
   이 통합에서는 사용자가 암호를 재설정해야 함 확인란이 지원되지 않습니다. 즉, 사용자가 자동 생성된 암호를 사용하여 암호를 재설정한 후 첫 번째 로그인 시 암호를 재설정하도록 강제할 수 없습니다.

   자세한 내용은 암호 재설정 프로세스 구성을 참조하십시오.

암호 재설정 **Google** 디렉터리와의 통합 설정

최종 사용자가 및 Google 디렉터리 스포크를 사용하여 암호 재설정 암호를 재설정 Google 할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Integration Hub 구독

이 응용 프로그램에는 또는 자동화 엔진 구독이 Integration Hub 필요합니다. 자세한 내용은 법무 일정 - 통합 허브 개요를 참조하십시오.

애플리케이션 버전

암호 재설정 Google Directory 1.0.3과의 통합이 최신 버전입니다.

의존성

앱을 설치하는 데 문제가 있는 경우 다음 종속 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

- Google 디렉터리 스포크 v 1.3.1 이상
- ServiceNow 통합 허브 작업 템플릿 - 데이터 스트림(com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow 통합 허브 런타임(com.glide.hub.integration.runtime)

주:
이러한 플러그인 중 일부는 라이센스 가능 기능이며, 애플리케이션 구현 외부에서 사용되는 경우 적절한 라이센스가 필요합니다.

하위 플로우

애플리케이션과의 암호 재설정 통합 Google 디렉터리 은 작업을 자동화하는 다음 하위 플로우를 제공합니다.암호 재설정

하위 플로우	설명
암호 연결 테스트	에 대한 Google 디렉터리연결을 확인합니다.
암호 잠금 상태	에서 Google 디렉터리지정된 사용자 계정의 잠금 상태를 확인합니다.
암호 재설정	지정된 Google 디렉터리 사용자의 암호를 재설정합니다.
암호 잠금 해제	에서 필요한 사용자 계정의 잠금을 해제합니다 Google 디렉터리.

작업

와의 암호 재설정 통합 Google 디렉터리 은 재설정 프로세스에 대한 Google 디렉터리 구성 변수 가져오기 작업을 제공하여 필요한 Google 디렉터리 사용자의 사용자 이름과 모든 변수의 상세 정보를 검색합니다.

디렉터리와의 암호 재설정Google 통합 설정

과 통합 암호 재설정 Google 디렉터리할 기본 자격 증명 스토어 기록 및 암호 재설정 프로세스를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

- 구독을 요청합니다 Integration Hub .
- 암호 재설정 활성화
- 활성화 및 설정 Google 디렉터리 스포크 .
- 와의 통합을 활성화 암호 재설정 합니다 Google 디렉터리.
- 필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어.
2. 와의 Google 디렉터리통합을 위한 암호 재설정 기록을 엽니다.
   예를 들어 샘플 **Google Directory** 자격 증명 저장소 가 있습니다.
3. 요구 사항에 따라 기본 기록을 사용자 지정합니다.
   자세한 내용은 프로세스의 자격 증명 스토어 암호 재설정 에 대한 연결 구성 문서를 참조하십시오.
4. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 프로세스.
5. 요구 사항에 따라 기본 기록, **Google** Directory용 샘플 서비스 데스크 프로세스 및 **Google** Directory용 샘플 직원 셀프 서비스 프로세스를 사용자 지정합니다.
   자세한 내용은 암호 재설정 내 프로세스 구성 문서를 참조하십시오.

   주:
   Google 디렉터리 는 암호 변경을 지원하지 않습니다. 따라서 프로세스 기록의 암호 변경 확인란은 이 통합에서 지원되지 않습니다.

암호 재설정 구성

이 암호 재설정 애플리케이션을 사용하면 최종 사용자가 셀프 서비스 프로세스를 사용하여 암호를 재설정하거나 변경할 수 있습니다. 또는 조직에서 서비스 데스크 에이전트가 최종 사용자의 암호를 재설정해야 하는 프로세스를 구현할 수 있습니다.

비디오 시청: 암호 재설정 소개(비디오)

프로세스의 요소 암호 재설정

조직에 대해 다음 프로세스 요소를 구성합니다.

- 사용자 이름 및 암호와 같은 사용자 자격 증명이 안전하게 저장되는 조직의 자격 증명 스토어에 대한 연결입니다.
- 암호 재설정 프로세스를 사용할 수 있는 인스턴스에 있는 ServiceNow 하나 이상의 사용자 그룹입니다.
- 사용자가 자신을 식별하기 위해 입력해야 하는 *ID* 유형(일반적으로 사용자 이름 또는 이메일 주소)입니다.
- 하나 이상의 검증 — 사용자의 ID를 확인하는 방법입니다. 다음은 확인의 몇 가지 예입니다.
  - 질문 및 답변: 본인 확인 유형에 따라 사용자만 알고 있는 질문에 답변합니다.
  - 이메일: 사용자에게 이메일로 전송된 코드 번호를 입력합니다.
  - SMS: 모바일 기기로 문자 메시지로 전송된 코드 번호를 입력합니다.
  - 인증자 앱: 모바일 장치의 인증자 앱에 표시되는 코드를 입력합니다.

    주:
    암호 재설정 는 다음 인증자 앱을 지원합니다.
    - Google 인증자
    - Microsoft 인증자
    - Cisco 듀오

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스 구현 암호 재설정

1. 구현 계획: 적용 가능한 모든 조직 지침, 보안 정책 및 조직 영역을 고려합니다.
2. 계획에 따라 암호 재설정 및 암호 변경 프로세스의 요소를 설정합니다.
   - 자격 증명 스토어에 대한 연결입니다.
   - 암호 재설정 프로세스를 사용하는 사용자 그룹입니다.
   - 사용할 ID 유형입니다.
   - 사용할 검증입니다.
3. 서비스 데스크 지원 모델에서는 서비스 데스크 에이전트를 할당하여 필요에 따라 암호를 모니터링하고 재설정합니다.
4. 암호 재설정 활동을 모니터링하여 보안 위협을 식별하고 조직의 암호 정책 요구 사항을 준수하는지 확인합니다.

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

사용자가 암호를 잊어버렸거나 컴퓨터에서 잠 Windows 긴 경우 사용자는 로그인 화면에서 직접 Windows 암호를 재설정할 수 있습니다. 사용자가 암호를 잊어버리셨습니까? 링크를 클릭하면 암호를 재설정하는 프로세스가 안내됩니다. 자세한 내용은 암호 재설정 Windows 애플리케이션을 참조하십시오.

암호 변경 애플리케이션

암호 변경 애플리케이션은 암호 재설정 관리자가 사용자가 암호를 변경하는 방법을 정의할 수 있도록 하여 애플리케이션을 확장합니다. 사용자는 셀프 서비스 프로세스를 사용하여 암호를 변경할 수 있습니다.

1. 사용자가 인스턴스에 로그인한 다음 모두 〉 암호 재설정 〉 암호 변경 모듈 또는 사용자 프로파일 기록의 링크입니다. 사용자는 모바일 장치에서도 암호 변경 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

   주:
   기본적으로 어두운 테마는 암호 변경 양식에 적용되지 않습니다. 사용자는 테마를 어두운 테마로 변경할 수 있습니다. 어두운 테마에 대한 자세한 내용은 Next Experience에서 테마 탐색을 참조하십시오.

2. 암호 변경 양식에서 사용자는 암호를 변경하려는 자격 증명 스토어와 관련된 프로세스를 선택합니다 암호 재설정 .
3. 사용자는 이전 암호와 새 암호를 입력합니다.

   주:

   사용자가 암호를 입력하면 새 암호 필드에는 필드에 입력한 문자가 올바른지 여부를 나타내는 메시지가 표시됩니다. 예를 들어 사용자가 암호 정책에 맞지 않는 문자를 입력하면 새 암호 필드에 오류 메시지가 표시됩니다. 강도 표시줄에는 사용자가 입력한 새 암호의 강도도 표시됩니다.

   암호 정책(세분화된 암호 복잡도)은 의 암호 변경 양식 Next Experience 에서 올바르고 강력한 암호를 만드는 데 도움이 됩니다 코어 UI.

4. 모든 암호 규칙이 충족되면 워크플로우는 이전 암호의 유효성을 검사한 다음 새 암호를 구현합니다.
5. 사용자는 암호 재입력 필드에 새 암호를 다시 입력하고 암호 변경을 선택합니다.
6. 시스템은 사용자에게 암호가 변경되었음을 알립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 프로세스 계획

보안과 효율성을 보장하려면 시간을 들여 구현을 계획하십시오 암호 재설정 .

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

프로시저

1. 암호 재설정 프로세스를 결정합니다.
   - 셀프 서비스 프로세스: 사용자는 모바일 장치를 포함하여 지원되는 모든 인터페이스의 브라우저를 사용하여 인터넷을 통해 암호를 재설정합니다. 오케스트레이션이 있는 응용 프로그램을 모든 사용자가 공개적으로 사용할 수 있도록 암호 재설정 하려면 이 용도로만 새 암호 재설정 프로세스를 만들고 공용 액세스 속성을 설정하여 모든 사용자가 액세스할 수 있도록 합니다. 참조 예: 기본 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스 .
   - 서비스 데스크 지원 프로세스: 사용자는 전화 또는 직접 서비스 데스크 에이전트의 지원을 요청하여 암호를 재설정합니다. password_reset_service_desk 역할이 있는 서비스 데스크 에이전트만 사용자 암호를 재설정할 수 있습니다. 비디오 시청: 사용자 암호 재설정(비디오) 및 서비스 데스크 지원 암호 재설정 프로세스 설정 방법(비디오)
2. 그룹과 역할이 액세스 및 보안 요구 사항에서 어떻게 다른지 결정합니다.
   조직 내 각 그룹의 구성원이 시스템에 액세스하는 방식을 분석하고 평가합니다. 예를 들어 영업 그룹의 구성원이 주로 시스템에 원격으로 액세스하는 경우 더 강력한 방법 또는 여러 방법을 사용하여 각 사용자의 ID를 확인하는 것이 좋습니다.

   중요한 정보 및 자원에 액세스할 수 있는 사용자 역할을 식별합니다. 예를 들어 직원 데이터, 회계 정보 또는 네트워크 구성에 액세스할 수 있는 역할의 경우 더 강력한 확인이 필요할 수 있습니다.

   그룹 및 역할에 대한 분석에 따라 여러 암호 재설정 프로세스에 필요한 검증 수와 종류를 결정합니다.
3. 자격 증명을 관리하는 방법을 결정합니다.
   사용된 디렉터리 서비스 또는 기타 자격 증명 저장소 유형으로 Single Sign-On을 사용할 수 있는지 확인합니다. 디렉터리 서비스가 Single Sign-On에 대해 구성된 경우 여러 방법을 사용하여 사용자의 ID를 확인하여 보안 수준을 높이는 것이 좋습니다. 손상된 사용자 이름과 암호는 Single Sign-On 환경에서 연결된 시스템에 대한 액세스를 쉽게 허용할 수 있습니다.
4. 프로그램에서 등록 암호 재설정 을 구현하는 방법을 결정합니다.
   예를 들어 등록은 선택 사항입니까 아니면 필수입니까? 사용자가 자동으로 등록됩니까? 사용자에게 프로그램 등록 알림은 어떻게 전달됩니까? 이러한 질문에 대한 답변은 사용할 적절한 확인 유형을 결정하는 데 도움이 됩니다.
5. 사용자에게 제공할 옵션을 결정합니다 암호 재설정 .
   - 조직에서 Single Sign-On을 사용하는 경우 로그온할 수 없는 경우 사용자는 어떻게 암호를 다시 설정합니까?
   - 오프사이트에서 작업하는 사용자는 어떤 옵션을 사용할 수 있습니까?

관련 정보

암호 재설정 내 프로세스 구성

암호 재설정 내 프로세스 구성

프로세스를 구현하려면 자격 증명, 검증 방법 및 설정, 등록 설정을 구성합니다. 프로세스를 적용할 사용자도 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 반드시 .암호 재설정 프로세스 계획
2. 관리되는 사용자 이름 및 암호에 대한 자격 증명 스토어 기록을 생성합니다.

   주:
   LDAP 통합의 경우: Active Directory 설정에서 사용자가 로그인할 때 암호를 재설정해야 하는 경우 결과는 설치된 암호 재설정 플러그인에 따라 달라집니다.

   - 플러그인은 암호 재설정 AD 암호를 변경할 수 없습니다. 최종 사용자는 인스턴스에 로그인할 수 없습니다.
   - 셀프 서비스 암호 재설정 플러그인은 기본 플러그인에 암호 재설정 따라 다릅니다. 셀프 서비스는 로컬 ServiceNow 인스턴스에서만 암호를 재설정하기 위한 것이며 AD 암호를 변경할 수 없습니다. AD 암호를 변경하려면 암호 재설정용 **Microsoft AD** 스포크를 설치해야 합니다.
   - 앱(com.glideapp.password_reset_desktop) 플러그인은 암호 재설정 Windows AD 암호 변경을 지원합니다.

3. 프로세스에서 사용할 수 있는 검증을 정의합니다.
4. 사용자를 자동으로 등록하거나 사용자가 프로그램에 등록할 수 있도록 구성합니다 암호 재설정 . 암호 재설정 사용자를 자동 등록하도록 프로세스를 구성합니다 및 사용자가 다음에 등록할 수 있도록 설정 암호 재설정 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

암호 재설정 프로세스는 다음 요소로 구성됩니다.

- 사용자 로그인 자격 증명이 들어 있는 자격 증명 스토어입니다.
- 선택적으로, 프로세스를 사용할 수 있는 권한이 있는 사용자 그룹입니다 암호 재설정 .
- 요청하는 사용자의 ID를 확인하고 서비스 데스크 에이전트가 암호 재설정을 승인할 수 있도록 하는 검증입니다. (검증은 스크립트 포함에 의해 구현됩니다.)
- 프로세스의 보안 점수를 보는 데 도움이 되는 프로세스 강도 구성입니다. 프로세스에 대해 선택한 확인 방법에 따라 숫자와 색상으로 점수가 표시됩니다. 사용하도록 설정하면 프로세스의 잠재적인 구성 개선에 대한 알림을 보낼 수 있습니다. 달성 가능한 최대 점수와 현재 점수 사이에 편차가 있는 경우 구성을 개선하기 위한 실행 가능한 권장 사항 목록이 포함된 이메일이 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 프로세스.
2. 새로 만들기를 클릭한 다음 프로세스에 대한 의미 있는 이름과설명을 지정합니다.
3. 프로세스가 적용되는 사용자 자격 증명이 들어 있는 자격 증명 스토어 를 선택합니다.
4. 암호 재설정 확인란, 암호 변경 확인란 또는 두 확인란을 모두 선택하여 정의할 프로세스를 지정합니다.
5. 모든 사용자에게 적용 설정을 지정합니다.
   암호 재설정 프로세스 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 프로세스 양식.
6. 의 경우 암호 재설정암호 재설정 세부 정보 탭에서 설정을 구성합니다.
   암호 재설정 세부 정보 탭의 설정 및 필드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 암호 재설정 상세 정보 탭의 필드에 대한 설명.
7. 의 경우암호 재설정고급 탭에서 원하는 설정을 구성합니다.
   고급 탭의 필드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 고급 탭의 필드에 대한 설명.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 의 경우 암호 재설정**Enrollment** Reminder(등록 미리 알림) 탭에서 관심 있는 필드를 입력합니다.
9. 프로세스 양식에 암호 재설정 변경 내용을 저장합니다.
   양식이 새로 고쳐지고 추가 관련 목록이 나타납니다.
10. 암호 재설정 프로세스 검증 관련 목록에서 하나 이상의 검증을 선택합니다.
11. 옵션: 암호 재설정 프로세스 그룹 관련 목록에서 정의하는 프로세스를 사용하는 사용자 그룹을 선택합니다.
    암호 재설정 프로세스 그룹 관련 목록은 모든 사용자에게 적용 확인란이 선택되지 않은 경우에만 나타납니다.
12. 기록을 저장한 다음 활성 확인란을 선택하여 구성한 암호 재설정 프로세스를 활성화합니다.
    이 확인란은 기록이 저장된 후에만 사용할 수 있습니다.
13. 업데이트를 클릭합니다.
14. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 속성 을 클릭하여 최종 사용자의 환경을 구성하는 암호 재설정 속성을 설정합니다.

관련 정보

암호 재설정 프로세스 계획

암호에 필요한 강도 구성

암호 만료 미리 알림 구성

암호 재설정 만료 미리 알림 기능을 구성하여 만료될 때마다 사용자의 암호를 변경하거나 재설정하라는 알림을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

암호 만료 미리 알림을 구성하려면 속성을 활성화 *pwd_reset.enable.password_expiration_reminder* 해야 합니다. 기본적으로 이 속성은 꺼져 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

자격 증명 스토어에 대한 암호 만료 미리 알림을 구성합니다(예: Microsoft Active DirectoryWindows Active Directory, Active Directory).Okta

> **주:**
> 암호 만료 미리 알림은 로컬 ServiceNow 자격 증명 스토어를 지원하지 않습니다.

암호 만료 미리 알림을 구성한 후에는 이메일, 문자 메시지 또는 실행 가능한 가상 에이전트 알림과 같은 다양한 채널을 통해 사용자에게 알림이 전송됩니다. 사용자는 암호를 재설정하거나 변경하기 위해 선택할 수 있는 링크와 같은 알림을 통해 암호를 재설정하거나 변경하는 옵션을 받습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 프로세스.
2. 암호 재설정 프로세스 페이지에서 암호 만료를 구성할 프로세스를 선택합니다.
3. 선택한 프로세스의 양식에서 암호 만료 구성 탭을 선택합니다.
4. 만료 미리 알림 보내기 옵션을 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   암호 만료 구성 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 만료 구성 양식.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 양식을 저장합니다.

   프로세스에 대한 암호 만료 미리 알림을 사용하도록 설정한 후 동기화 만료 데이터 예약 작업이 한 시간 후에 실행됩니다. 예약된 작업은 해당 프로세스에 권한이 부여된 모든 사용자에 대해 암호 만료 테이블에 기록을 생성합니다. 예약 작업은 암호 만료를 구성한 프로세스와 이 프로세스에 속한 사용자에 대한 기록을 생성합니다.

   암호 만료 테이블의 데이터가 동기화되지 않은 경우 만료 데이터 동기화 를 선택하여 데이터를 동기화합니다. 그렇지 않으면 동기화가 자동화된 프로세스입니다.

   주:
   만료 데이터 동기화를 선택하면 예약된 작업이 한 시간 후에 실행됩니다. 만료 데이터 동기화 버튼은 활성 상태이고 만료 미리 알림 보내기 옵션을 선택한 프로세스에만 나타납니다.

관련 정보

암호 만료에 대한 시스템 속성

예약된 작업 보기

암호 만료를 구성한 프로세스에 대해 예약된 작업을 볼 수 있습니다. 프로세스에 대한 암호 만료를 구성하면 두 개의 예약된 작업이 자동으로 만들어집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
하나의 예약된 작업은 암호 만료 테이블에 기록을 생성합니다. 이 테이블에는 접두사와 *Sync password expiration records for pwd_process_* 그 뒤에 sys_id가 붙습니다.

주:
이 작업은 한 번만 실행됩니다. 이 예약된 작업은 암호 만료 테이블에만 기록을 생성합니다. 외부 자격 증명 스토어를 호출하여 각 사용자의 암호 만료에 대한 정보를 가져오지 않습니다. 예를 들어, 마지막 암호 재설정 날짜 또는 암호 만료 날짜 필드의 값은 비어 있습니다. 만료 미리 알림 예약 작업은 만료 알림을 보내기 전에 날짜가 비어 있는 모든 만료 기록의 날짜를 검색합니다.

두 번째 예약된 작업은 구성에 따라 주기적으로 실행됩니다. 프리픽스가 *pwd_expiration_reminder_* 있고 뒤에 sys_id가 있는 예약된 작업은 다음 두 가지 작업을 수행합니다.

- 사용자의 암호 만료에 대한 최신 정보를 가져옵니다.
- 사용자의 암호가 만료될 때 알림을 보냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.

   Scheduled Jobs(예약된 작업) 페이지에는 암호 만료를 구성한 후에 만들어지는 예약된 작업이 표시됩니다.

2. 다음 프리픽스가 있는 예약된 작업을 선택합니다.
   - *Sync password expiration records for pwd_process_*
   - *pwd_expiration_reminder_*

   이러한 접두사 다음에는 암호 재설정 프로세스의 sys_id가 옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 만료 테이블 보기

암호 만료 테이블을 보고 그 안에 기록이 생성되었는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 테이블에는 사용자에게 권한이 부여된 각 프로세스에서 개별 사용자의 암호 만료 정보가 포함되어 있습니다. 만료 프레임워크는 이 테이블 정보를 사용하여 자격 증명 스토어 전체에 만료 알림 미리 알림을 보냅니다. 오류, 오류 로그 또는 암호 만료 날짜가 있는지 여부와 같은 기록의 세부 정보를 볼 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두를 선택한 다음, 탐색 필터를 입력합니다*pwd_expiration.list*.

   암호 만료 페이지에는 생성된 기록이 있는 테이블이 표시됩니다.

2. 테이블에서 사용할 다양한 열을 보고 정보의 유효성을 검사합니다.

   암호 만료 테이블

열 이름	설명
사용자	sys_user 테이블에 대한 참조를 표시합니다.
암호 재설정 프로세스	암호 재설정 프로세스 테이블에 대한 참조를 표시합니다. 사용자가 속해 있고 암호 만료를 구성한 프로세스입니다.
마지막 암호 재설정 날짜	사용자가 암호를 재설정한 마지막 날짜를 표시합니다.
암호 만료 날짜	암호가 만료되는 시기를 나타내는 날짜를 표시합니다.
알림 보내기	암호 만료 알림을 보낼지 여부를 표시합니다.
활성	암호 만료 기록의 상태를 표시합니다. 예를 들어, 사용자가 더 이상 프로세스와 연결되어 있지 않다고 가정합니다. 이 경우 레코드에 값이 **false**로 표시됩니다. 이는 기록이 비활성 상태이고 예약된 프로세스가 해당 사용자에 대한 데이터를 가져오지 않음을 의미합니다. **true** 값은 기록이 활성 상태임을 나타냅니다.
오류 카운트	사용자 암호 만료에 대한 정보를 가져오는 동안 오류가 있었는지 여부를 표시합니다. 예를 들어 외부 자격 증명 스토어를 호출하는 동안 사용자의 암호 만료에 대한 정보를 가져올 때 오류가 발생할 수 있습니다.
마지막 새로 고침 날짜	외부 시스템에서 기록을 새로 고친 마지막 날짜를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열 이름	설명
마지막 오류 로그	사용자의 암호 만료에 대한 정보를 가져오는 동안 오류가 발생한 경우 마지막 오류 로그를 표시합니다.

주:
암호 만료 테이블은 서로 다른 암호 재설정 프로세스에 대한 여러 사용자의 암호 만료 정보를 저장하는데, 이는 두 테이블이 데이터 도메인으로 분리되어 있기 때문입니다. 암호 만료 테이블도 데이터 도메인으로 구분됩니다. 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도메인 분리 및 암호 재설정 애플리케이션.

의 자격 증명 스토어 암호 재설정

자격 증명 스토어에는 로그인 자격 증명으로 사용할 수 있는 사용자 이름 및 암호와 같은 사용자 정보가 들어 있습니다. 사용자 테이블 [sys_user] 또는 Active Directory 서버를 예로 들 수 있습니다.

password_reset_admin 또는 password_reset_credential_manager 역할을 가진 사용자는 자격 증명 스토어에 대한 연결을 만들고 수정할 수 있습니다.

앱과 함께 설치되는 자격 증명 스토어 유형 기본 시스템

자격 증명 스토어 유형은 자격 증명 스토어에 연결하는 방법을 지정하는 워크플로우 세트입니다. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 유형 유형을 기반으로 기본 시스템 하는 자격 증명 스토어 예제 목록을 보려면 여기에는 기본 시스템 다음과 같은 자격 증명 스토어 유형이 포함됩니다.

이름	설명
로컬 ServiceNow 인스턴스	현재(로컬) ServiceNow 인스턴스를 나타냅니다.

스토어 앱에 포함된 자격 증명 스토어 유형

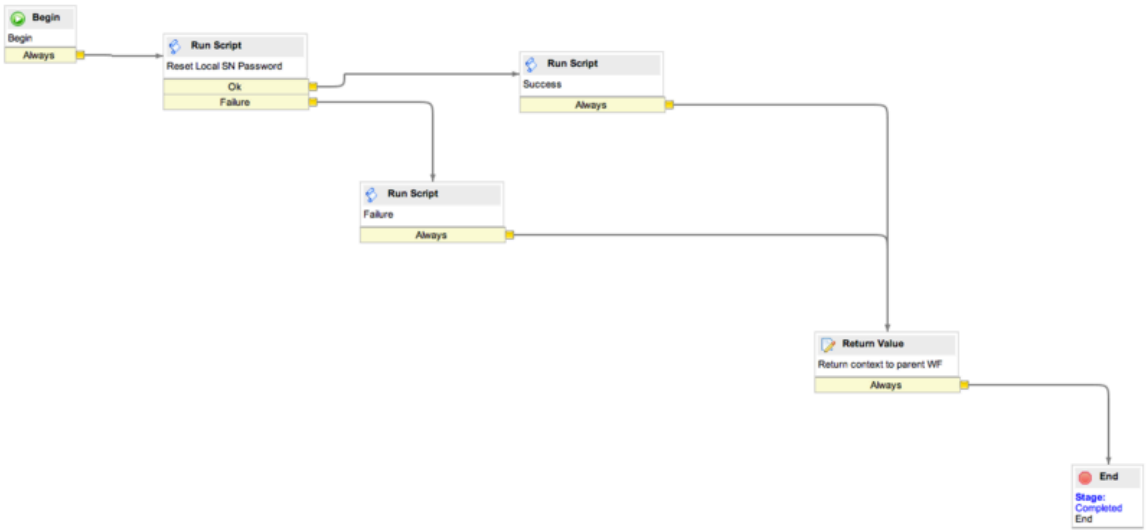
이름	설명
Microsoft AD 자격 증명 스토어	자격 증명 스토어를 Microsoft Active Directory 나타냅니다. 암호 재설정용 Microsoft Active Directory 설정 문서를 참조하십시오.
Microsoft Entra ID 자격 증명 스토어	Entra ID 자격 증명 저장소를 Microsoft 나타냅니다.
Okta 자격 증명 스토어	자격 증명 저장소를 Okta 나타냅니다.
Google 자격 증명 스토어	Google Directory 자격 증명 저장소를 나타냅니다.

자격 증명 스토어 유형에 대한 연결 하위 플로우

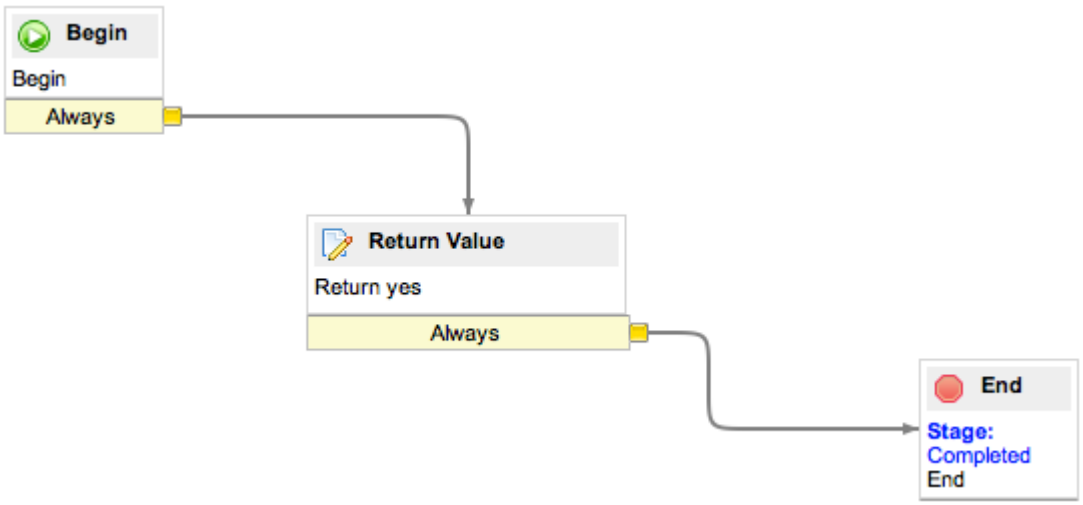
자격 증명 스토어 유형 워크플로우에는 스토어에 연결하는 방법을 정의하는 하위 플로우가 필요하며, 연결을 테스트하는 방법을 정의하는 선택적 하위 플로우를 포함할 수 있습니다. 암호 재설정 **– AD** 및 암호 재설정 **-** 로컬 하위 플로우를 사용자 지정 연결 워크플로의 모델로 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 로컬 하위 워크플로우



암호 연결 테스트 로컬 **SN** 하위 워크플로우



사용자 지정 자격 증명 스토어 유형 생성

자격 증명 스토어 유형을 모델로 사용하여 사용자 지정 유형을 생성할 수 있습니다. 에 대한 자격 증명 스토어 유형 생성 암호 재설정 문서를 참조하십시오.

프로세스의 자격 증명 스토어 암호 재설정 에 대한 연결 구성

암호 재설정 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 자격 증명 스토어 기록을 생성하여 자격 증명 스토어 서버에 대한 액세스를 구성합니다. 호스트 연결 정보 외에도 사용자에게 표시되어야 하는 암호 힌트, 암호 재사용에 대한 제한, 실패한 재설정에 대해 허용되는 시도 횟수 및 기타 설정을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

- AD 자격 증명 저장소의 경우 이 절차를 건너뛰고 대신 의 Active Directory 서비스와 통합 암호 재설정지침을 따르십시오. 암호 재설정 Windows 애플리케이션 AD 자격 증명 스토어만 지원합니다.
- 하위 별칭을 사용하는 다중 연결에 대한 구성입니다. 여러 하위 연결을 사용하여 연결 자격 증명 별칭을 구성하고 하위 연결을 암호 재설정 자격 증명 스토어에 매핑할 수 있습니다. 이 연결은 암호 재설정 플로우의 런타임 동안 사용됩니다. 이 구성을 사용하면 암호 재설정 플로우가 워크플로우 스튜디오에서 여러 Active Directory 서버 자격 증명을 지원할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어.
2. 다음 샘플 자격 증명 스토어를 선택합니다.

   로컬 **ServiceNow** 인스턴스 자격 증명 스토어
3. 고유하고 의미 있는 이름과설명을 입력한 다음 자격 증명 스토어 양식에서 암호 재설정 필드를 채웁니다.
   자격 증명 저장소 양식의 암호 재설정 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 자격 증명 스토어 양식.
4. 제출을 클릭합니다.
5. 로컬 ServiceNow 인스턴스 자격 증명 저장소를 사용하고 히스토리 정책 적용 확인란을 선택한 경우 다음 단계를 수행합니다.
   a. 자격 증명 스토어와 암호 재설정 연결된 프로세스를 엽니다. 암호 재설정 〉 프로세스.
   b. 프로세스 양식의 암호 재설정 세부 정보 탭에서 암호 재설정암호 자동 생성 확인란의 선택을 취소한 다음 프로세스 정의를 저장합니다.
6. Enable password policies on your instance(인스턴스에서 암호 정책 활성화) 를 선택합니다.
7. 자격 증명 스토어에 대한 연결을 테스트합니다.

관련 정보

암호에 필요한 강도 구성

Active Directory에 대한 암호 재설정 자격 증명 스토어

자격 증명 스토어 유형은 자격 증명 스토어에 연결하는 방법을 지정하는 워크플로우 세트입니다. 암호 재설정 자격 증명 스토어에 연결하여 유형을 기반으로 기본 시스템 하는 자격 증명 스토어의 예 목록을 볼 수 있습니다.

개요

다음으로 이동 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 유형을 기반으로 기본 시스템 하는 자격 증명 스토어 예제 목록을 보려면 하위 플로우와 통합 허브 통합 허브를 사용할 수도 있습니다.

관련 정보

Active Directory 서비스와 통합 암호 재설정

AD 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성

Active Directory 서비스와 통합 암호 재설정

애플리케이션은 암호 재설정 Active Directory 자격 증명 저장소의 암호를 변경할 수 있습니다. 애플리케이션은 적절한 암호 변경 권한이 있는 Active Directory 사용자 역할을 참조하여 암호를 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
Active Directory에는 다음 권한이 있는 사용자 역할이 있어야 합니다.

하위 사용자 객체:

- 암호 재설정
- 읽기/쓰기 pwdlastset
- 읽기/쓰기 UserAccountcontrol
- 쓰기 계정 제한
- 읽기/쓰기 잠금 시간
- MemberOf 읽기

하위 그룹 객체:

- 구성원 읽기
- MemberOf 읽기

프로시저

1. Active Directory에 연결할 수 있는 컴퓨터에 MID 서버를Windows 설치합니다.
2. MID 서버를 구성합니다.
3. 및 오케스트레이션 추가 기능을 사용하는 워크플로우 경우 인스턴스에서 ServiceNow 오케스트레이션 〉 자격 증명.
4. New(새로 만들기)를 클릭하고 AD 자격 증명에 대한 다음 값으로 양식을 작성한 다음 Submit(제출)을 클릭합니다.

필드	설명
유형	Windows를 선택합니다.
사용자 이름	Active Directory 도메인 사용자를 입력합니다. 예: **domain\admin**.
암호	Active Directory 도메인 사용자 암호를 입력합니다.
적용 대상	Active Directory 서버에 액세스하는 데 사용하는 MID 서버를 선택합니다.

주:
를 사용하는 Integration Hub경우 AD 자격 증명 저장소에서 Microsoft**Microsoft AD** 연결 별칭 을 클릭하여 새 연결을 만듭니다. 자세한 내용은 Microsoft AD v2 스포크 설정을 참조하세요.

다음에 수행할 작업
AD 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성에 설명된 대로 자격 증명 스토어에 대한 연결을 생성합니다.

AD 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성

자격 증명 스토어 기록을 만들어 암호 재설정 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 Active Directory 서버에 대한 액세스를 구성할 수 있습니다. 호스트 연결 정보 외에도 사용자에게 표시되어야 하는 암호 힌트, 암호 재사용에 대한 제한, 실패한 재설정에 대해 허용되는 시도 횟수 및 기타 설정을 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

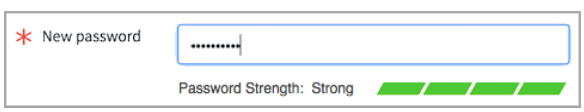
이 태스크 정보
추가 기능에 대한 암호 재설정 AD 스포크는 Microsoft AD 자격 증명 스토어 유형을 설치합니다. 암호 재설정 Windows 애플리케이션**Microsoft AD** 자격 증명 스토어만 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 을 클릭하고 템플릿으로 사용할 샘플 **Microsoft AD** 자격 증명 저장소 를 선택합니다.
2. 고유하고 의미 있는 이름과설명을 입력한 다음 양식을 작성합니다.

유형	**Microsoft AD** 자격 증명 스토어 유형을 선택합니다. ServiceNow 자격 증명 스토어 유형은 특정 유형의 자격 증명 스토어에 필요한 기능 세트를 제공하는 템플릿입니다. 자격 증명 스토어는 자격 증명 스토어 유형의 기능을 상속합니다.
암호 자동 생성	재설정 프로세스 중에 사용할 임시 암호를 생성하는 스크립트 포함을 지정합니다. 주: 히스토리 정책 집행 확인란을 선택하는 경우, 암호 정책을 준수하는 암호 자동 생성 값을 지정해야 합니다. 다음과 같은 몇 가지 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. ○ 선택한 정책을 준수하는 자동 생성된 암호입니다. ○ 암호화 보안이 적용되는 자동 생성된 암호입니다. ○ 자동으로 생성된 기본 암호입니다.
히스토리 정책 집행	**Microsoft AD** 자격 증명 스토어 유형 또는 로컬 **ServiceNow** 인스턴스 자격 증명 스토어 유형을 선택하는 경우에만 나타납니다. Microsoft AD 자격 증명 저장소 유형은 기록 검사를 지원합니다. 히스토리 정책 적용 옵션은 **Microsoft AD** 자격 증명 저장소 유형에 대해 이력 검사 지원 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. AD 이외의 자격 증명 저장소 유형에 대한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프로세스의 자격 증명 스토어 암호 재설정 에 대한 연결 구성. 히스토리 정책 적용 확인란을 선택하여 히스토리 정책(암호 재사용)을 적용합니다. 기록 정책(암호 재사용): 사용자가 암호를 재사용하지 않도록 하는 기록 정책을 포함하도록 Active Directory 도메인을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 암호를 재설정할 때 사용자가 이전 10개의 암호를 다시 사용할 수 없도록 히스토리 정책을 구성할 수 있습니다. 이 히스토리 정책 제한은 password_history_limit 검증 매개변수에 의해 관리됩니다.
호스트 이름	자격 증명 스토어의 URL 또는 IP 주소를 지정합니다.
사용자 계정 조회	사용자 ServiceNow 플랫폼 ID를 사용자 자격 증명 스토어 ID에 매핑하는 스크립트 포함을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

	기본 스크립트인 *PwdDefaultUserAccountLookup*은 사용자 ServiceNow 플랫폼 사용자 이름을 반환합니다.
암호 규칙 힌트	사용자가 모든 요구 사항을 충족하는 암호를 만드는 데 도움이 되도록 암호 재설정 페이지에 표시되는 텍스트를 지정합니다. 암호 규칙 스크립트는 요구 사항을 적용합니다. **주:** 힌트에서 암호 재설정 Windows 애플리케이션 줄 바꿈 문자를 지원합니다. 다른 서식(굵게, 밑줄, 하이퍼링크 등)은 지원되지 않습니다.
암호 규칙	사용자가 입력하는 새 암호를 확인하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 사용자가 새 암호를 입력하고 을 클릭하면 스크립트가 호출됩니다 암호 재설정. 스크립트를 사용하여 암호 강도/복잡성 요구 사항을 적용할 수 있습니다.
암호 강도 사용	다음을 수행하는 확인란을 선택합니다. ○ 스크립트를 업데이트할 수 있도록 강도 규칙 스크립트의 텍스트 상자를 표시합니다. ○ 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 사용자에게 그래픽 암호 강도 바를 표시합니다. **주:** 는 암호 강도를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원하지 않습니다.
강도 규칙	이 텍스트 상자는 **Enable Password** Strength(암호 강도 사용)를 선택한 경우에만 나타납니다. 사용자가 입력하는 암호의 강도/복잡성을 계산하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 이 스크립트는 재설정 프로세스 중에 사용자가 새 암호를 입력하기 시작할 때 호출됩니다. 기본 설정: ○ 로컬 ServiceNow 자격 증명 스토어에 대해 선택됨 ○ 다른 자격 증명 스토어에 대해 선택되지 않음 **주:** ○ 재설정 프로세스 중에 사용자를 안내하기 위해 시스템은 새 암호 필드 아래에 암호 강도라는 그래픽 막대를 표시합니다.  ○ 는 암호 강도를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원하지 않습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. 도메인 컨트롤러에서 *MIN_PASSWORD_AGE*(암호 에이징)을 0으로 설정합니다.
5. AD 자격 증명 스토어에 대해 구성된 히스토리 정책을 적용하려면 다음 단계를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 자격 증명 스토어와 암호 재설정 연결된 프로세스를 엽니다. 암호 재설정 〉 프로세스.

b. 프로세스 양식의 암호 재설정 세부 정보 탭에서 암호 재설정암호 자동 생성 확인란의 선택을 취소한 다음 프로세스 정의를 저장합니다.

6. 암호 재설정에 대한 최대 시도 횟수를 적용하려면 암호 재설정 자격 증명 스토어 매개변수 관련 목록에서 매개변수 값을 `max_reset_attempts` 허용된 실패 시도 횟수로 설정합니다.

   기본값 0을 사용하면 재설정을 무제한으로 시도할 수 있습니다.

   주:
   이 `max_reset_attempts` 설정은 AD 자격 증명 스토어를 암호 재설정 사용하는 프로세스에만 적용됩니다.

7. 제출을 클릭합니다.
8. Microsoft AD v2 스포크 설정
9. 자격 증명 스토어에 대한 연결을 테스트합니다.

관련 정보

암호에 필요한 강도 구성

Entra ID에 대한 암호 재설정**Microsoft** 자격 증명 스토어

자격 증명 스토어 유형은 Entra ID 사용자의 암호와 계정을 Microsoft 관리하는 플로우 세트입니다. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 기본 시스템 유형을 기반으로 하는 자격 증명 스토어의 예 목록을 보려면

관련 정보

Entra ID와 Microsoft 통합 암호 재설정

Entra ID 자격 증명 저장소에 Microsoft 대한 연결 구성

Entra ID와 **Microsoft** 통합 암호 재설정

Microsoft 스토어 앱에 대한 암호 재설정 Entra ID 통합이 활성화되면 애플리케이션은 암호 재설정 Microsoft Entra ID 애플리케이션의 암호를 관리할 수 있습니다. 애플리케이션은 적절한 역할 및 암호 변경 권한이 있는 Entra ID 사용자를 참조 Microsoft 하여 암호를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

Entra ID와 통합 암호 재설정Microsoft 하려면 Entra ID 스포크를 Microsoft 설정해야 합니다.
설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Set up Microsoft Entra ID spoke .
Entra ID 통합이 Microsoft암호 재설정 통합되었습니다.

다음에 수행할 작업
설명된 AD 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성대로 자격 증명 스토어에 대한 연결을 생성합니다.

Entra ID 자격 증명 저장소에 **Microsoft** 대한 연결 구성

암호 재설정 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 자격 증명 스토어 기록을 생성하여 Microsoft Entra ID 서버에 대한 액세스를 구성합니다. 호스트 연결 정보 외에도 사용자에게 표시되어야 하는 암호 힌트 및 기타 설정을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

Microsoft Entra ID 통합을 위한 암호 재설정 Entra ID 자격 증명 스토어 유형을 설치합니다Microsoft. Entra ID 애플리케이션은 Microsoft**Microsoft Entra ID** 자격 증명 저장소만 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 을 클릭하고 바로 사용 가능하거나 템플릿으로 사용할 수 있는 샘플 *Microsoft* 자격 증명 스토어 를 선택합니다.
2. 고유한 이름과설명을 입력한 다음 양식을 작성하십시오.

유형	샘플 **Microsoft Entra ID** 자격 증명 저장소를 선택합니다. ServiceNow 자격 증명 스토어 유형은 특정 유형의 자격 증명 스토어에 필요한 기능 세트를 제공하는 템플릿입니다. 자격 증명 스토어는 자격 증명 스토어 유형의 기능을 상속합니다.
암호 자동 작성	재설정 프로세스 중에 사용할 임시 암호를 생성하는 스크립트 포함을 지정합니다.
호스트 이름	이 열에 Entra ID 애플리케이션의 도메인 이름을 지정합니다.
사용자 계정 조회	사용자 ServiceNow 플랫폼 ID를 사용자 자격 증명 스토어 ID에 매핑하는 스크립트 포함을 지정합니다. 기본 스크립트인 *PwdDefaultUserAccountLookup*은 사용자 ServiceNow 플랫폼 사용자 이름을 반환합니다.
암호 규칙 힌트	사용자가 모든 요구 사항을 충족하는 암호를 만드는 데 도움이 되도록 암호 재설정 페이지에 표시되는 텍스트를 지정합니다. 암호 규칙 스크립트는 요구 사항을 적용합니다.
암호 규칙	사용자가 입력한 새 암호를 확인하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 사용자가 새 암호를 입력하고 암호 재설정을 선택하면 스크립트가 호출됩니다.
암호 강도 사용	다음을 수행하는 확인란을 선택합니다. ○ 스크립트를 업데이트할 수 있도록 강도 규칙 스크립트의 텍스트 상자를 표시합니다. ○ 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 사용자에게 그래픽 암호 강도 바를 표시합니다.
강도 규칙	이 텍스트 상자는 **Enable Password** Strength(암호 강도 사용)를 선택한 경우에만 나타납니다. 사용자가 입력하는 암호의 강도/복잡성을 계산하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 이 스크립트는 재설정 프로세스 중에 사용자가 새 암호를 입력하기 시작할 때 호출됩니다. 기본 설정: ○ 로컬 ServiceNow 자격 증명 스토어에 대해 선택됨 ○ 다른 자격 증명 스토어에 대해 선택되지 않음 **주:** 재설정 프로세스 중에 사용자를 안내하기 위해 시스템은 새 암호 필드 아래에 암호 강도라는 그래픽 막대를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 정책 활성화	기본 암호 정책 또는 이전에 직접 만든 암호 정책을 선택하려면 이 옵션을 선택합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   암호 재설정 Microsoft Entra ID 서버에 액세스하기 위한 자격 증명 스토어 기록이 구성되었습니다.

주:

- 암호 정책 활성화 옵션이 Quebec 릴리스에 추가되었습니다. 이 옵션을 선택하면 인스턴스에서 바로 암호 정책 선택 항목이 표시됩니다. 자세한 내용은 인스턴스에서 암호 정책 활성화를 참조하세요.
- Entra ID는 Microsoft 기록 정책을 지원하지 않으므로 기록 정책 적용 옵션이 숨겨져 있습니다.

자격 증명 스토어에 대한 연결 테스트

새 자격 증명 스토어를 구성한 후 또는 사용자에게 연결과 관련될 수 있는 문제가 발생할 때 자격 증명 스토어에 대한 연결을 테스트해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 그런 다음 자격 증명 스토어 기록을 엽니다.
2. 헤더 표시줄에서 **Save and Test** Connection(저장 및 연결 테스트)을 클릭합니다.
   진행률 페이지에 테스트 결과가 표시됩니다.

의 자격 증명 스토어에 대한 연결 삭제 암호 재설정

중요사항: 자격 증명 스토어에 대한 연결을 삭제하기 전에 모든 암호 재설정 프로세스를 검사하여 자격 증명 스토어가 사용 중이 아닌지 확인하십시오. 프로세스에서 자격 증명 스토어를 사용 중인 경우 자격 증명 스토어를 삭제하기 전에 프로세스를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 password_reset_credential_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 을 클릭한 다음 자격 증명 스토어의 확인란을 선택합니다.
2. 동작 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

암호 재설정 검증

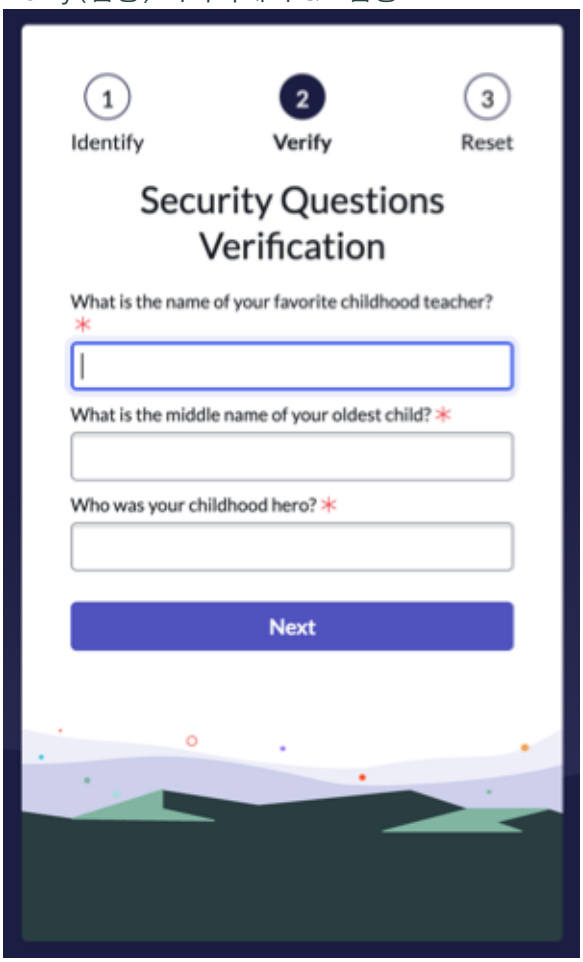
각 확인 은 암호 재설정을 요청하는 사용자의 ID를 확인하는 방법 및 프로세스를 지정합니다.

에 포함된 검증 암호 재설정

애플리케이션에는 암호 재설정 .기본 시스템 검증 또는 검증 유형(템플릿)을 기반으로 기본 시스템 검증을 생성할 수 있습니다.

주:
암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용자 지정 검증을 지원하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 검증	
QA 검증	관리자가 정의하는 사용자 지정 질문 또는 포함된 질문으로 기본 시스템 셀프 서비스 암호 재설정 모델을 구현합니다. 프로세스에 등록하는 동안 사용자는 답변을 제공할 질문을 결정합니다. 질문은 로그인 시 사용자가 요청한 언어로 표시됩니다. 사용자가 암호 재설정을 요청하면 시스템은 등록 중에 사용자가 선택한 지정된 수의 질문을 표시합니다. 사용자는 ID를 검증하기 위해 모든 질문에 정확하게 답해야 합니다. Verify(검증) 페이지에서 **QA** 검증  사용자 등록 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 질문과 답변을 사용하여 프로그램에 등록 암호 재설정. 이 검증은 보안 질문 검증 유형을 기반으로 합니다.
이메일 검증	이 확인은 자동 생성된 코드 번호에 의존합니다. 일반적으로 이메일 검증을 셀프 서비스 암호 재설정 모델로 구현합니다. 사용자가 암호 재설정을 요청하면 시스템은 등록 중에 사용자가 승인한 이메일 주소로 검증 코드를 보냅니다. ID를 확인하기 위해 사용자는 확인 페이지에서 코드를 암호 재설정 제출합니다. 사용자 등록 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이메일로 암호 재설정 전송된 코드를 사용하여 프로그램 등록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 검증

	이메일 검증을 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원합니다. 이 검증은 이메일 코드 검증 유형을 기반으로 합니다. 기본적으로 6자리 이메일 검증 코드는 이메일을 통해 사용자에게 전송됩니다. 코드는 10분 후에 만료됩니다. 사용자는 2분 후에 다른 코드 전송을 시도할 수 있습니다. 하루에 최대 10개의 이메일 검증 코드를 사용자에게 보낼 수 있습니다.
SMS 검증	자동 생성된 코드 번호에 의존하는 셀프 서비스 또는 서비스 데스크 지원 암호 재설정 모델을 구현합니다. 사용자가 암호 재설정을 요청하면 시스템은 사용자가 권한을 부여한 SMS 지원 장치에 코드를 보냅니다. ID를 확인하기 위해 사용자는 확인 페이지에서 코드를 암호 재설정 제출합니다. 이 ServiceNow 알림 기능을 사용하여 코드를 보낼 수 있습니다. 사용자 등록 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 SMS 코드를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정. 이 검증은 **SMS** 코드 검증 유형을 기반으로 합니다. 사용자가 등록 페이지에서 전자 메일 또는 SMS 확인을 암호 재설정 위해 등록하면 전자 메일 주소 또는 장치를 확인하기 위한 코드를 받게 됩니다. 사용자가 코드를 입력하고 확인을 선택하면 제출을 선택하기 전에도 연결된 레코드가 확인 등록 [pwd_enrollment] 테이블에 자동으로 만들어집니다암호 재설정. 기본적으로 6자리 검증 코드는 사용자의 모바일 기기로 전송됩니다. 코드는 5분 후에 만료됩니다. 사용자는 2분 후에 디바이스에 다른 SMS 확인 코드를 보내려고 시도할 수 있습니다. 하루에 최대 10개의 코드를 특정 장치로 보낼 수 있습니다. **주:** 이메일 또는 SMS 검증에 암호 재설정 대한 검증 등록 〔pwd_enrollment〕 테이블에서 기록이 자동으로 생성되지만 사용자가 제출을 선택하지 않으면 연결된 등록 확인 스크립트가 처리되지 않습니다.
인증자 검증	암호 재설정 자동 생성된 코드 번호를 사용하는 모델입니다. 사용자는 일반적으로 인증자 검증을 셀프 서비스 암호 재설정 모델로 구현합니다. 사용자가 암호 재설정을 요청하면 사용자는 사용자가 페어링한 디바이스의 인증자 앱에서 코드를 읽습니다. ID를 확인하기 위해 사용자는 확인 페이지에서 코드를 암호 재설정 제출합니다. 사용자 등록 환경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인증자를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정. Google OTP 검증을 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원합니다. 이 검증은 인증자 검증 유형을 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 검증

개인 데이터 — 이메일 주소 확인	인스턴스의 사용자 프로파일에서 사용할 수 있는 사용자 정보에 의존하는 셀프 서비스 암호 재설정 모델을 구현합니다. 이 검증은 개인 데이터 확인 검증 유형을 기반으로 합니다. 주: 사용자는 활성 공개 액세스 권한이 있는 프로세스에 대해 이 검증을 구성할 수 없습니다.
개인 데이터 — 사용자 이름을 입력합니다.	인스턴스의 사용자 프로파일에서 사용할 수 있는 사용자 정보에 의존하는 셀프 서비스 암호 재설정 모델을 구현합니다. 이 검증은 개인 데이터 검증 유형을 기반으로 합니다.
소프트 PIN 검증	6자리 숫자의 소프트 PIN을 사용하는 셀프 서비스 암호 재설정 모델을 구현합니다. 사용자는 프로세스에 대한 소프트 PIN 검증에 등록하고 소프트 PIN을 재설정할 수 있습니다. ServiceNow# 가상 에이전트 는 소프트 PIN 검증 방법을 지원합니다.

관련 정보

사용자 지정 암호 재설정 검증 생성

암호 재설정 기존 검증에서 검증 생성

개인 데이터 식별 유형 및 확인 유형 검증

개인 데이터 확인을 통해 사용자는 사용자 테이블 [sys_user]에 저장된 개인 정보에서 생성된 질문에 대한 답변을 제공하여 ID를 확인할 수 있습니다.

사용자 경험

사용자가 개인 데이터 확인을 위해 등록하는 방법의 예는 을 참조하십시오 질문과 답변을 사용하여 프로그램에 등록 암호 재설정.

개인 데이터 식별 유형

애플리케이션은 암호 재설정 이메일 및 사용자 이름 식별 유형을 제공합니다. 제공된 유형 또는 모델로 사용하여 사용자 지정 ID 유형을 생성할 수 있습니다.

이름	설명
이메일 식별	이메일 주소로 사용자를 식별합니다.
사용자 이름 식별	사용자 이름으로 사용자를 식별합니다.

개인 데이터 확인 검증

- 개인 데이터 확인: 사용자가 개인 데이터 검증을 사용하는 프로세스와 암호 재설정 연결된 경우 일반적으로 에 등록 암호 재설정할 필요가 없습니다.
- 개인 데이터 확인 검증을 통해 password_reset_service_desk 역할을 가진 직원은 암호 재설정 요청으로 사용자를 지원할 때 sys_user 테이블의 개인 데이터에 액세스할 수 있습니다.

개인 데이터 및 개인 데이터 확인 검증을 구성하려면 특정 사용자 정보에 해당하는 이름/값 쌍으로 매개 변수를 지정합니다. 예를 들어 이메일 주소로 사용자를 확인하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. **label** 매개 변수(최종 사용자가 볼 수 있는 텍스트)를 이메일(#, label=Email)로 설정합니다.
2. **column** 매개 변수(확인 데이터를 보유하는 테이블의 열)를 *email*(즉, column=email)로 설정합니다.

> **주:**
> 검증당 하나의 이름/값 쌍 매개변수 집합만 사용할 수 있습니다. 추가 매개변수는 무시됩니다.

사용자 검증에 여러 개인 정보를 사용하려면 더 많은 개인 데이터 또는 개인 데이터 확인 검증을 생성하고 관련 암호 재설정 프로세스에 검증을 추가합니다.

개인 데이터 및 개인 데이터 확인 유형 검증

매개 변수 이름	설명
레이블	암호 재설정 요청 중에 사용자가 채우는 필드의 레이블로 표시할 텍스트입니다. 데이터 유형: 문자열 기본값: 해당 사항 없음
열	사용자의 ID를 확인하는 데 사용되는 데이터를 제공하는 sys_user 테이블의 열입니다. 데이터 유형: 문자열 기본값: 해당 사항 없음

관련 정보

에 대한 사용자 지정 ID 유형 생성 암호 재설정

다음에 대한 **SMS** 코드 검증 유형 암호 재설정

SMS(Simple Message Service) 코드 확인 유형을 사용하면 문자 메시지를 수락하는 휴대폰과 같은 SMS 지원 장치를 통해 ID를 확인할 수 있습니다. 사용자가 암호 재설정을 요청하면 시스템은 장치에 숫자 코드를 전송하고 사용자는 확인 페이지에 코드를 암호 재설정 입력합니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 SMS 코드 확인의 기본 동작을 변경할 수 있습니다.

- 표에 표시된 대로 매개변수 값을 설정합니다.
- 애플리케이션의 속성 설정을 업데이트합니다 암호 재설정 .

> **주:**
> 시스템에서는 각 SMS 코드 매개변수의 인스턴스를 하나만 허용합니다.

SMS 코드 검증 유형 매개변수

매개변수 이름	설명
만료	검증 코드가 유효한 시간(분)입니다. 데이터 형식: 정수(모든 양의 정수) 기본값: 5
복잡성	숫자 검증 코드의 자릿수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SMS 코드 검증 유형 매개변수

매개변수 이름	설명
	데이터 형식: 정수(모든 양의 정수) 기본값: 6
pause_window	사용자가 검증을 위해 다른 SMS 코드를 요청할 수 있을 때까지 남은 시간(분)입니다. 데이터 형식: 정수(모든 양의 정수) 기본값: 2
max_per_day	검증을 위해 전송된 하루의 최대 코드 수입니다. 데이터 형식: 정수(모든 양의 정수) 기본값: 10

사용자 경험

사용자가 SMS 확인을 위해 등록하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 SMS 코드를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정.

등록 및 검증을 위해 **SMS** 코드를 보내는 데 사용 알림

SMS 메시징 시스템을 통해 Twilio 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 알림 등록 및 검증을 위해 SMS 코드를 보내도록 애플리케이션을 구성할 암호 재설정 수 있습니다. 알림 는 워크플로우 엔진 및 비즈니스 규칙과 긴밀하게 통합되며, 구성 가능성이 높고 신뢰할 수 있는 방식으로 SMS 메시지를 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
알림 와(과 Twilio) 별도의 계약이 필요합니다.

프로시저

1. https://www.twilio.com/ 에서 계정 및 전화번호 등록 Twilio
2. 알림 플러그인을 활성화합니다.
3. 계정을 알림과 연결합니다Twilio.

결과
다른 구성은 필요하지 않습니다. 암호 변경 또는 암호 재설정을 요청하는 사용자는 를 통해 알림SMS 코드를 받습니다.

관련 정보

플러그인 활성화

필수 보안 질문 수 지정

에 대한 암호 재설정보안 질문 검증을 설계할 때 사용자가 등록할 때 표시할 질문 수를 지정할 수 있습니다. 사용자가 ID를 확인할 때 암호를 재설정할 때 표시할 숫자를 지정할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 검증 을 클릭한 다음, 보안 질문 검증 유형을 사용하는 검증을 엽니다.
2. 암호 재설정 검증 매개변수 관련 목록에서 매개변수를 구성합니다.

보안 질문 검증을 위한 매개변수

매개 변수 이름	설명
num_enroll	프로세스에 등록하는 동안 사용자가 대답해야 하는 질문 수입니다 암호 재설정 . 여기서 지정하는 값은 등록 중에 필요한 보안 질문 수 속성의 설정을 재정의합니다. 속성 구성 암호 재설정 문서를 참조하십시오. 데이터 유형: 보안 질문 목록의 질문 수를 초과하지 않는 양의 정수(암호 재설정 〉 보안 질문). 기본값: 5
num_reset	사용자가 암호 재설정을 시도하는 동안 검증 페이지에 표시되는 보안 질문의 수입니다. 사용자는 ID를 검증하기 위해 모든 질문에 정확하게 답해야 합니다. 질문은 무작위로 선택되며 무작위 순서로 표시됩니다. 여기서 지정하는 값은 암호 재설정 요청 중에 필요한 보안 질문 수 속성의 설정을 무효화합니다. 속성 구성 암호 재설정를 참조하십시오. 데이터 형식: num_enroll 매개변수의 값을 초과하지 않는 양의 정수 기본값: 3

3. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

보안 질문 검증에 사용자 지정 질문 추가

암호 재설정 사용자를 자동 등록하도록 프로세스를 구성합니다

관리를 단순화하기 위해 많은 조직에서 사용자를 프로그램에 자동으로 등록합니다 암호 재설정 . 모든 기본 시스템 확인 유형을 사용하여 프로세스에 대한 자동 등록을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

이 태스크 정보
자동 등록을 사용하도록 설정하려면 프로세스의 기반이 되는 암호 재설정 확인 유형에 대한 설정을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 확장명 〉 검증 유형.
2. 프로세스에서 사용하는 검증 암호 재설정 의 검증 유형을 클릭합니다.
   각 기본 시스템 검증에 대한 검증 유형은 에서 식별됩니다 암호 재설정 검증.
3. **Verification** Types(검증 유형) 페이지에서 다음 설정을 지정합니다.

필드	설명
등록 확인	사용자가 검증에 등록되었는지 여부를 결정하는 스크립트입니다. 주: 자동 등록이 작동하려면 등록 확인 스크립트가 true를 반환해야 합니다. 전제 조건이 충족되도록 관리자가 추가 설정이 필요할 수 있습니다. 예를 들어 **SMS** 코드 검증 유형의 경우 특정 테이블에 기록을 채워야 합니다. 자동 등록을 선택할 때 스크립트를 지정하지 않으면 기본 스크립트가 제공됩니다.
자동 등록	사용자를 자동으로 등록하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: 자동 등록을 선택하지 않은 경우 설명된 사용자 지정 암호 재설정 검증 유형 만들기대로 등록 UI 매크로 및 등록 프로세서 스크립트를 제공해야 합니다 .

4. 프로세스에서 암호 재설정 사용하는 모든 검증에 대해 이 절차를 반복합니다.

사용자가 다음에 등록할 수 있도록 설정 암호 재설정

사용자가 프로그램에 등록 암호 재설정 할 수 있도록 하려면 등록 프로세스를 통해 사용자를 안내하는 UI 매크로와 사용자가 입력한 등록 데이터를 처리하는 스크립트를 지정합니다. 기본 시스템 작동하는 매크로와 스크립트가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자가 등록할 수 있도록 하려면 프로세스의 기반이 되는 암호 재설정 검증 유형에 대한 설정을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 확장명 〉 검증 유형.
2. 프로세스에서 사용하는 검증 암호 재설정 의 검증 유형을 클릭합니다.
   각 기본 시스템 검증에 대한 검증 유형은 에서 식별됩니다 암호 재설정 검증.
3. **Verification** Types(검증 유형) 페이지에서 다음 설정을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

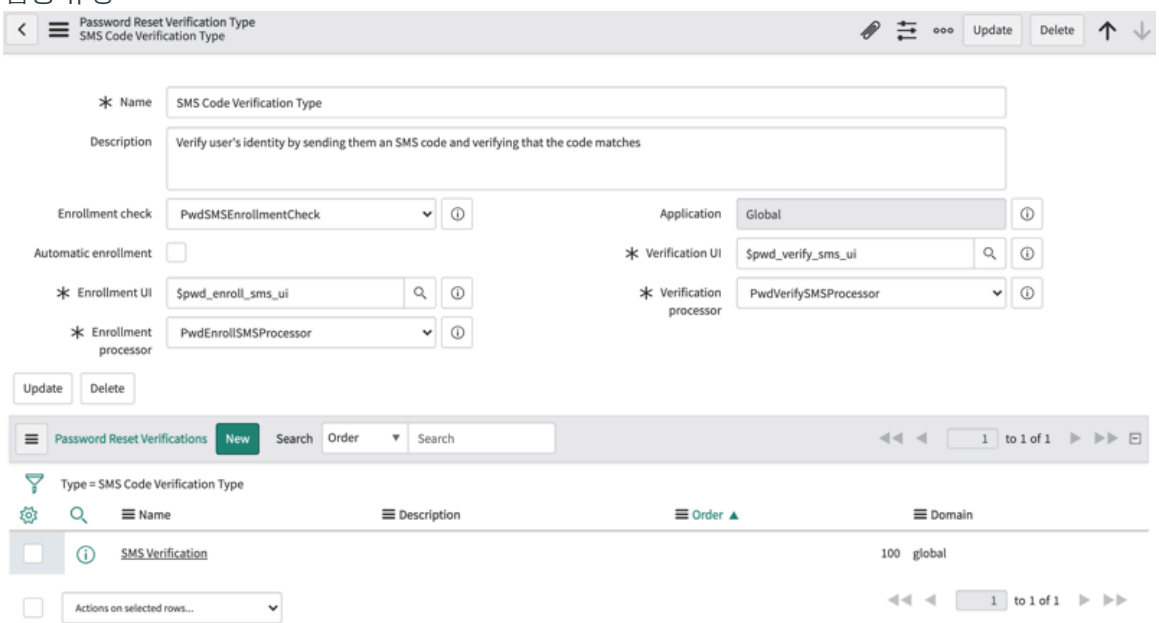
필드	설명
자동 등록	자동 등록을 사용하지 않도록 설정하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
등록 UI	사용자를 등록 프로세스로 안내하는 등록 UI 매크로입니다.
등록 프로세서	등록 데이터를 처리하는 등록 프로세서 스크립트입니다.

4. 프로세스에서 암호 재설정 사용하는 모든 검증에 대해 이 절차를 반복합니다.

Example: 사용자 등록 사용

이 예제 확인 유형에서는 *`pwd_enroll_sms_ui`* 등록 UI 매크로와 *`PwdEnrollSMSProcessor`* 등록 프로세서 스크립트를 사용합니다.

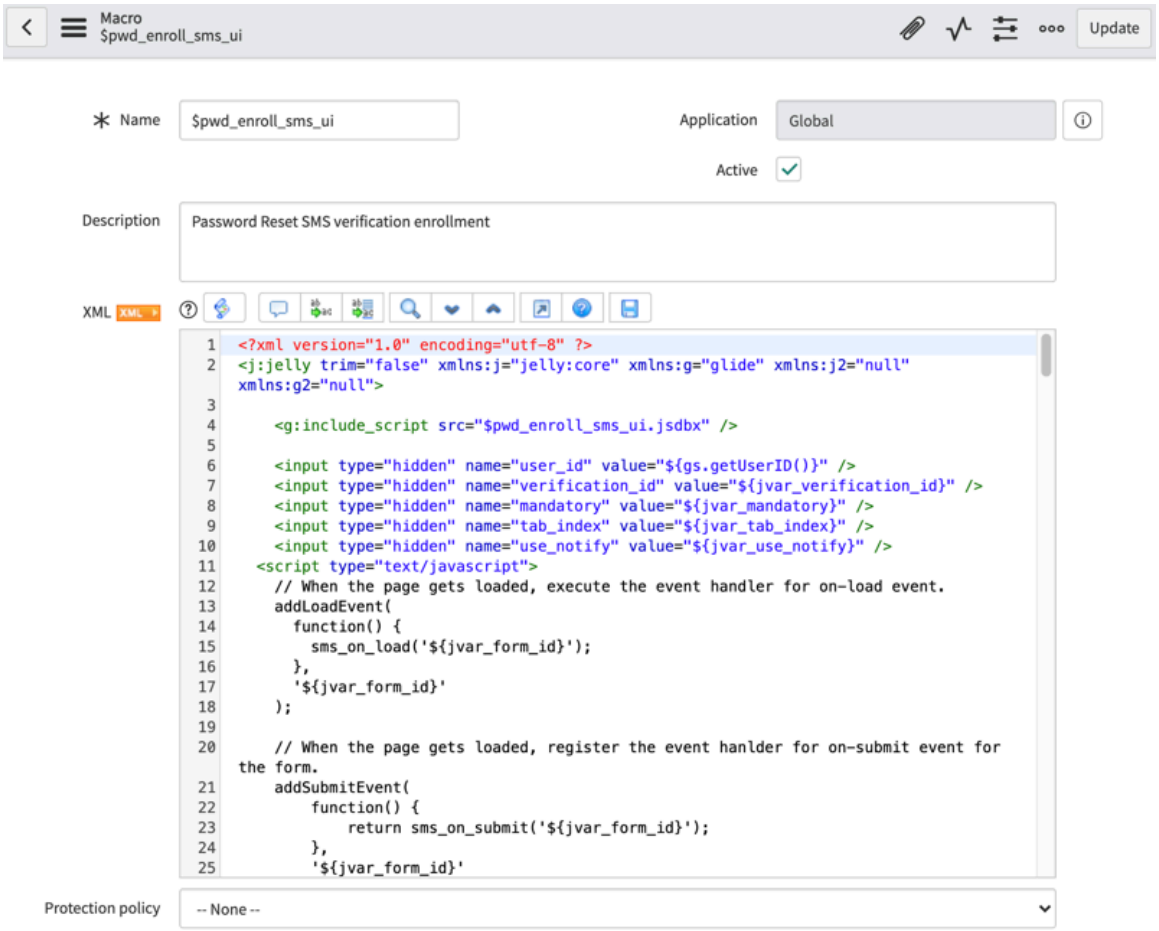
검증 유형



검증 유형은 검증 UI 매크로와 해당 검증 프로세서 스크립트도 정의해야 합니다. 이 예제에서는 *`pwd_verify_sms_ui`*확인 UI 매크로 및 *`PwdVerifySMSProcessor`* 확인 프로세서 스크립트를 사용합니다.

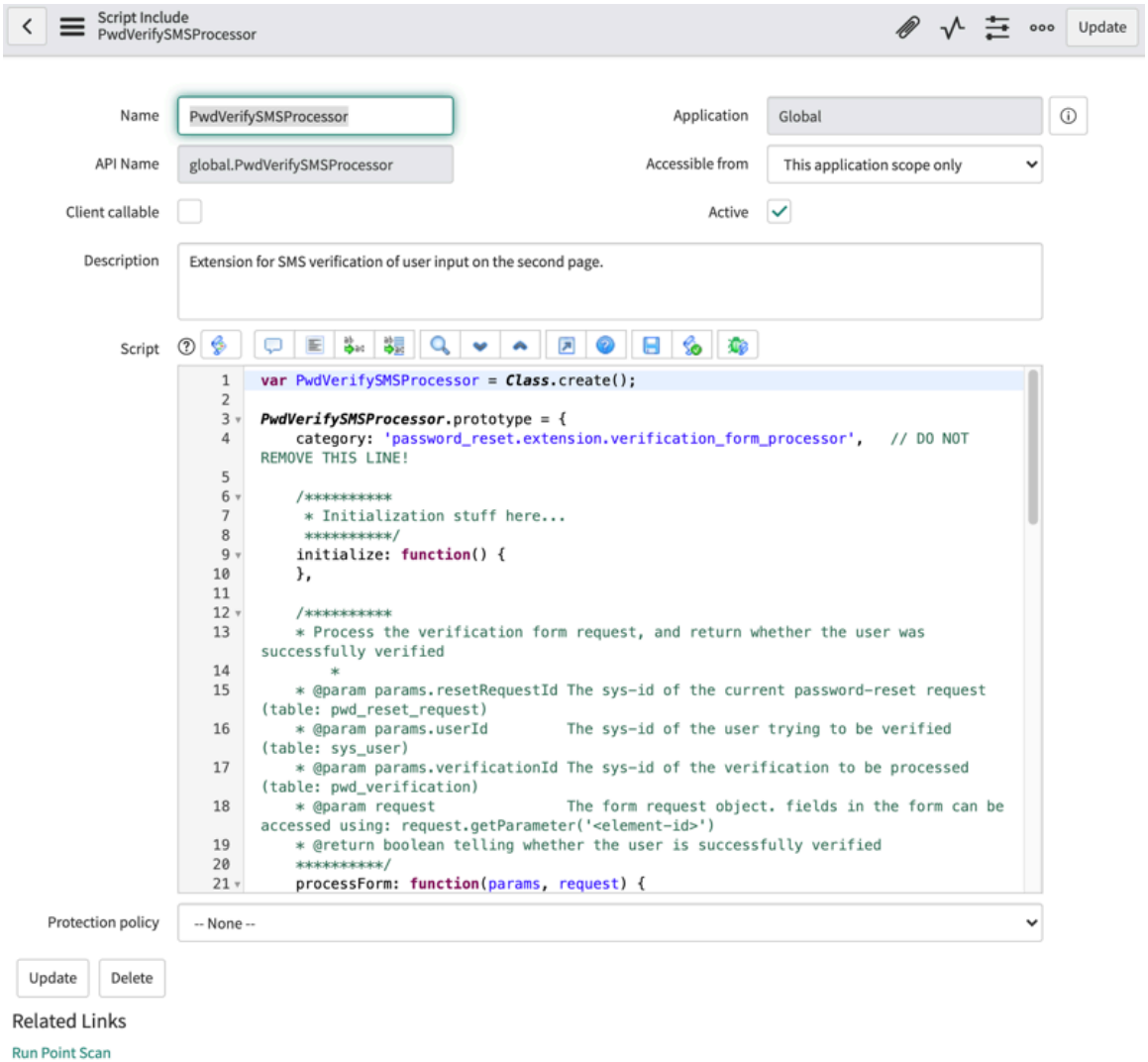
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검증 **UI** 매크로



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검증 프로세서 스크립트



속성 구성 암호 재설정

최종 사용자의 환경을 구성하는 암호 재설정 속성을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin

이 태스크 정보
속성에 입력할 수 있는 값의 범위 제한은 없지만 1부터 시작하는 양의 정수 값만 사용하는 것이 좋습니다. 속성의 상한 범위에 대한 제한을 결정할 때는 사용자가 수행 중인 작업을 고려합니다.

예를 들어 사용자가 ID를 100번 확인하도록 허용하지 않을 수 있습니다. 더 일반적인 값은 3회입니다. 마찬가지로 등록 프로세스를 완료하는 사용자에게 30개의 보안 질문을 선택하고 대답하는 데 시간을 소비하도록 강요할 수 없습니다. 일반적으로 사용되는 보안 질문의 수는 5개에서 7개 사이입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 속성.
   속성에 대한 암호 재설정 자세한 내용은 암호 재설정 전역 속성.
2. 필요에 따라 설정을 업데이트하고 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자에게 등록을 알리는 이메일 보내기 암호 재설정

사용자에게 프로세스에 등록 암호 재설정 하도록 상기시키는 메시지를 자동으로 보낼 수 있습니다. 메시지의 텍스트를 지정하고 간격을 두고 반복되도록 메시지를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin

이 태스크 정보

기본 이메일 콘텐츠는 다음과 같습니다.

- 제목: 미리 알림: 프로그램 등록 암호 재설정
- 본문: 프로그램에 등록 암호 재설정 하려면 여기를 클릭하십시오.

이메일을 사용자 지정하려면 을 참조하십시오 등록 미리 알림 이메일 사용자 지정 암호 재설정.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 프로세스 을 클릭하고 프로세스를 선택합니다.
2. **Enrollment** Reminder(등록 미리 알림) 탭을 클릭하고 다음 설정을 구성한 다음 Update(업데이트)를 클릭합니다.

   주:
   이 탭은 암호 재설정 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

필드	값
미리 알림 전송	사용자(구성한 대로 지정된 그룹의 모든 사용자 또는 사용자)에게 미리 알림 이메일을 보내려면 이 확인란을 선택합니다. 미리 알림을 보내지 않으려면 확인란의 선택을 취소합니다.
보낸 사람 별칭	받는 사람 필드와보낸 사람 필드 모두에 나타나야 하는 비기능적인 이메일 별칭을 입력합니다. 예: do-not-reply@myCompany.com. 사용자는 별칭에 응답할 수 없습니다. 전자 메일 시스템에서 메시지를 받는 모든 사용자에 대해 숨은 참조 필드를 사용하려면 별칭이 필요합니다. 사용자가 다른 수신자를 볼 수 없도록 하려는 의도입니다. 기본값: do-not-reply@ServiceNow.com
보내기, 날짜, 시간	매월 하나의 메시지 또는 매주 하나의 메시지로 구성된 일정을 지정합니다. ○ 보내기를 매월로 설정한 경우 날짜를 입력하고 선택적으로 메시지를 보내야 하는 시간을 입력합니다. ○ 보내기를 매주로 설정하는 경우 요일을 입력하고 선택적으로 메시지를 보내야 하는 시간을 입력합니다. 기본값: 매주 월요일 00:00 메시지
시작	첫 번째 메시지를 보낼 날짜 및 시간입니다. 달력 버튼을 클릭하여 설정을 지정합니다. 기본값: 〔현재〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록 미리 알림 이메일 사용자 지정 암호 재설정

사용자에게 프로세스에 등록 암호 재설정 하도록 상기시키는 이메일 메시지는 이메일 템플릿을 기반으로 합니다. 메시지를 사용자 지정하기 위해 기본 템플릿을 수정하거나 사용자 지정 템플릿을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin

이 태스크 정보

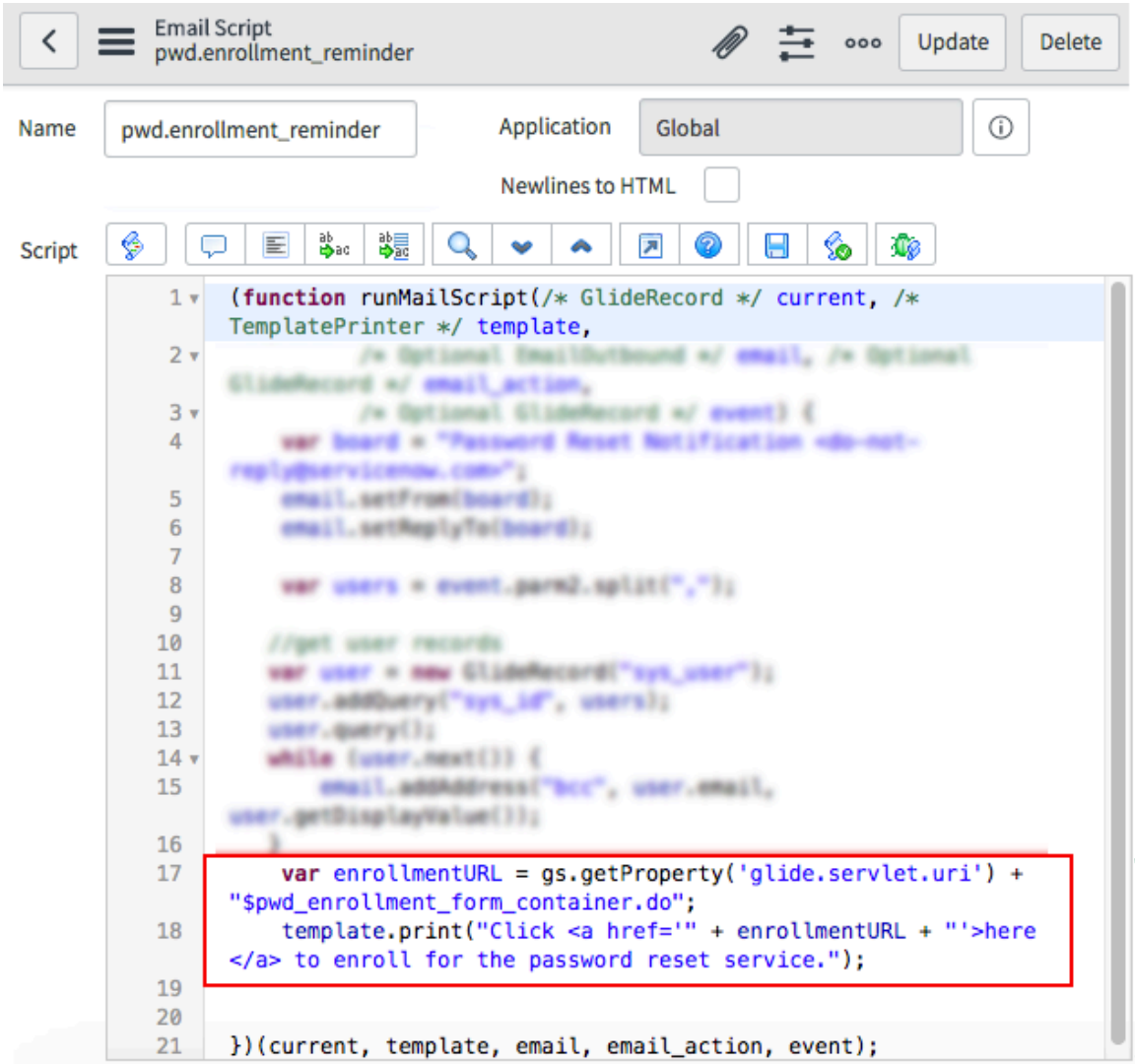
기본 이메일 콘텐츠는 다음과 같습니다.

- 제목: 미리 알림: 프로그램 등록 암호 재설정
- 본문: 프로그램에 등록 암호 재설정 하려면 여기를 클릭하십시오.

프로시저

1. 이메일 제목 텍스트를 수정하려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 정책 〉 이메일 〉 템플릿.
   b. *Password reset enrollment reminder* 템플릿을 엽니다.
   c. 필요에 따라 제목 필드를 업데이트합니다.
   d. 메시지 **HTML** 텍스트 상자에서 필요에 따라 코드를 추가할 수 있지만 기본 텍스트는 수정하지 않습니다.
2. 이메일 본문 내용을 수정하려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림 이메일 스크립트.
   b. *pwd.enrollment_reminder* 스크립트를 엽니다.
   c. 스크립트의 표시된 부분만 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



기계번역

3. 사용자 지정 이메일 템플릿을 만들려면:
   a. 템플릿의 *Password reset enrollment reminder* 사본을 만들고 위에서 설명한 대로 편집합니다.
   b. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 속성 을 클릭하고 **Email template for enrollment reminder emails** 필드에 템플릿 이름을 입력합니다.

암호에 필요한 강도 구성

사용자가 정의하는 암호는 특정 요구 사항(예: 12자 이상을 포함해야 함, 숫자를 포함해야 함)을 충족해야 합니다. 조직에 필요한 대로 요구 사항을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin

이 태스크 정보
여기에는 기본 시스템 다양한 암호 요구 사항이 있는 자격 증명 스토어 예가 포함됩니다. 암호 요구 사항을 수정하고 사용자에게 암호 생성에 대한 힌트를 제공할 수 있습니다. 기본 요구 사항은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 8자 이상
- 대문자 하나 이상 및 소문자 하나 이상
- 숫자 하나 이상

주:
암호 강도 요구 사항을 구성하는 것 외에도 설명된 프로세스의 자격 증명 스토어 암호 재설정 에 대한 연결 구성대로 자격 증명 저장소에 대한 여러 다른 설정을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어.
2. 목록에서 자격 증명 스토어를 선택한 후 다음 설정을 구성합니다.

필드	설명
암호 규칙 힌트	사용자가 모든 요구 사항을 충족하는 암호를 만드는 데 도움이 되도록 암호 재설정 페이지에 표시되는 텍스트를 지정합니다. 암호 규칙 스크립트는 요구 사항을 적용합니다. 주: 힌트에서 암호 재설정 Windows 애플리케이션 줄 바꿈 문자를 지원합니다. 다른 서식(굵게, 밑줄, 하이퍼링크 등)은 지원되지 않습니다.
암호 규칙	사용자가 입력하는 새 암호를 확인하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 사용자가 새 암호를 입력하고 을 클릭하면 스크립트가 호출됩니다 암호 재설정. 스크립트를 사용하여 암호 강도/복잡성 요구 사항을 적용할 수 있습니다.
암호 강도 사용	다음을 수행하는 확인란을 선택합니다. ○ 스크립트를 업데이트할 수 있도록 강도 규칙 스크립트의 텍스트 상자를 표시합니다. ○ 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 사용자에게 그래픽 암호 강도 바를 표시합니다. 주: 는 암호 강도를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원하지 않습니다.
강도 규칙	이 텍스트 상자는 **Enable Password** Strength(암호 강도 사용)를 선택한 경우에만 나타납니다. 사용자가 입력하는 암호의 강도/복잡성을 계산하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 이 스크립트는 재설정 프로세스 중에 사용자가 새 암호를 입력하기 시작할 때 호출됩니다. 기본 설정: ○ 로컬 ServiceNow 자격 증명 스토어에 대해 선택됨 ○ 다른 자격 증명 스토어에 대해 선택되지 않음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ 재설정 프로세스 중에 사용자를 안내하기 위해 시스템은 새 암호 필드 아래에 암호 강도라는 그래픽 막대를 표시합니다. ○ 는 암호 강도를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원하지 않습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   새 자격 증명 스토어를 구성한 후 또는 사용자에게 연결과 관련될 수 있는 문제가 발생할 때 자격 증명 스토어에 대한 연결을 테스트해야 합니다.
4. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 자격 증명 스토어 그런 다음 자격 증명 스토어를 엽니다.
5. 헤더 표시줄에서 **Save and Test** Connection(저장 및 연결 테스트)을 클릭합니다.
   진행률 페이지에 테스트 결과가 표시됩니다.

실패한 로그인 시도에 대한 잠금 지정

시스템은 사용자 계정이 잠기기 전에 실패한 로그인 시도 횟수를 지정하고 로그인에 성공한 후 횟수를 재설정할 수 있는 비활성 스크립트 작업을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 스크립트 작업 스크립트를 보거나 활성화합니다.

주:
릴리스부터 Kingston zBoot에 따라 자동 잠금 해제 및 **SNC** 사용자 지우기를 사용한 **SNC** 사용자 잠금 확인 스크립트 작업이 활성화됩니다.

실패한 로그인 시도에 영향을 주는 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정에서 실패한 로그인 시도 관리(인스턴스 보안 강화) 를 참조하십시오.

스크립트 작업	설명
SNC 자동 잠금 해제로 사용자 잠금 확인	• `glide.user.max_unlock_attempts` 속성 값을 사용하여 실패한 로그인 시도에 대한 제한을 설정합니다. • `glide.user.unlock_timeout_in_mins` 속성에 지정된 기간 이후에 사용자 계정의 잠금을 해제합니다. 값을 지정하지 않으면 기본 기간 15분 후에 시스템이 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.
SNC 사용자 잠금 확인	실패한 로그인 시도 횟수를 추적하고 지정된 로그인 시도 실패 횟수(기본값: 5) 후 사용자 계정을 잠급니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 작업	설명
SNC 사용자 지우기	로그인 성공 후 사용자 기록 업데이트: 실패한 로그인 시도 횟수를 재설정하고 마지막 로그인 날짜를 업데이트합니다.

다음에 수행할 작업
사용자가 로그인을 시도할 때마다 작업이 이벤트 로그에 기록됩니다. 실패한 로그인 시도의 로그를 볼 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정책 〉 이벤트 로그.
2. 이름 필드에서 **login.failed**를 필터링합니다. 로그인 시도에 대해 기록된 로그인 시도 이름, 날짜 및 IP 주소를 볼 수 있습니다.

암호 재설정 프로세스 구성 **Google reCAPTCHA**

서비스를 사용하려면 Google reCAPTCHAservice-now.com 이외의 도메인에서 실행 중인 인스턴스에 의 GoogleAPI 키 쌍이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

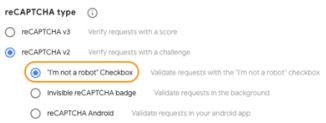
- 이 항목에서 설명하는 절차는 service-now.com 도메인에서 실행 중인 인스턴스의 경우 선택 사항입니다.
- 온프레미스 인스턴스는 인터넷에 액세스할 수 없기 때문에 서비스를 사용할 Google reCAPTCHA 수 없습니다. 이 항목에서 설명하는 절차를 따르지 마십시오. 대신 *password_reset.captcha.google.enabled* 시스템 속성을 **false**로 설정하세요. 이 설정을 사용하면 와 함께 제공되는 CAPTCHA 서비스가 활성화됩니다 기본 시스템.
- 암호 재설정 Windows 애플리케이션 애플리케이션이 를 사용하도록 Google reCAPTCHA구성된 경우에도 암호 재설정 CAPTCHA 서비스를 사용합니다기본 시스템.

프로시저

1. https://www.google.com/recaptcha 에서 API 키 쌍(사이트 키 및 비밀)Google을 요청합니다.
2. 다음 시스템 속성을 설정합니다.

속성	값
password_reset.captcha.google.enable	true로 설정합니다. 유형: 문자열 기본값: true
google.captcha.site_key	제공된 사이트 키 Google 로 설정합니다. 유형: string 기본값: 제공된 사이트 키 GoogleServiceNow
google.captcha.secret	제공된 비밀 Google 로 설정합니다. 유형: password2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	값
	기본값: 제공된 암호화된 비밀 GoogleServiceNow 주: reCAPTCHA v2, **I'm not a robot(reCAPTCHA** v2, 로봇이 아닙니다) 옵션을 선택합니다. (reCAPTCHA v3는 현재 지원되지 않습니다.) 

프로세스 사용자 지정 암호 재설정

암호 재설정 스크립트를 사용하면 고유한 자격 증명 스토어, 검증 및 식별 유형을 생성하여 사용자 지정 암호 재설정 하고 확장 스크립트를 정의하여 이를 확장할 수 있습니다. 사용자 지정 자격 증명 스토어 유형, 사용자 지정 검증 유형 또는 검증을 생성할 수도 있습니다.

레거시

암호 재설정 password_reset_admin 역할을 가진 사용자는 스크립팅을 사용할 수 있습니다. 사용자 지정하는 암호 재설정 가장 쉬운 방법은 다음과 같습니다.

1. 설명된 암호 재설정 확장 스크립트 범주대로 사용자 지정 유형과 스크립트를 만듭니다 .

   연장 스크립트는 암호 재설정 프로세스의 기능을 확장할 수 있는 예시 스크립트 포함입니다. 확장 스크립트 범주는 확장 스크립트의 특정 동작 유형(예: 자격 증명 스토어, 검증, 식별 유형 또는 후처리기)을 나타냅니다.

2. 에 암호 재설정 내 프로세스 구성설명된 구성 단계를 따릅니다.
3. 생성한 새 유형을 선택합니다. 다음 구성요소를 사용자 지정할 수 있습니다.
   - 자격 증명 스토어 유형: 연결 및 테스트를 위한 사용자 지정 워크플로우를 만들어 자격 증명 스토어에 연결하는 방법에 대한 새 유형을 정의합니다. 에 대한 자격 증명 스토어 유형 생성 암호 재설정를 참조하십시오.
   - 확인 유형: 사용자를 확인하는 방법에 대한 새 유형을 정의합니다. 사용자 지정 암호 재설정 검증 유형 만들기를 참조하십시오.
   - 식별 유형: 사용자가 자신을 식별할 수 있는 방법에 대한 새 유형을 정의합니다. 에 대한 사용자 지정 ID 유형 생성 암호 재설정를 참조하십시오.

고급 암호 재설정 구성

조직의 필요에 맞게 암호 재설정 및 암호 변경 애플리케이션을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Password Reset(암호 재설정) 및 Password Change 애플리케이션(Password Change applications)을 참조하십시오. 암호 재설정의 여러 측면을 제어하는 속성 목록도 참조하세요 속성 구성 암호 재설정 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 프로세스 사용자 지정 및 외부 공급업체 자격 증명 서비스 통합

암호 재설정 프로세스를 사용자 지정하거나 Entra ID와 같은 OktaMicrosoft 타사 자격 증명 서비스와 통합하려면 기능을 사용합니다 Integration Hub . 사용자 잠금 해제, 암호 변경 및 사용자 상태 가져오기와 같은 작업을 만들거나 수정하는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 . 작업을 수행하는 하위 플로우를 만들거나 수정하는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .

시작하기 전에

필요한 역할: admin, password_reset_admin 또는 password_reset_credential_manager

이 태스크 정보

- 기본 시스템"로컬 ServiceNow 인스턴스" 신원 확인 제공자에 대한 작업, 하위 플로우 및 자격 증명 스토어 유형을 제공합니다.
- Active Directory의 경우 Microsoft 앱에 대해 암호 재설정 AD 스포크를 Microsoft 활성화하면 하위 플로우를 사용할 수 있습니다.
- 다른 ID 제공자(Okta예:)를 사용하려면 필요한 작업, 하위 플로우 및 사용자 지정 자격 증명 스토어 유형을 생성하는 데 사용해야 Integration Hub 합니다.
- Entra ID의 경우 Microsoft 앱에 대한 암호 재설정 Entra ID 통합을 활성화 Microsoft 하면 하위 플로우를 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 사용자 잠금 해제, 암호 변경 및 사용자 상태 가져오기와 같은 암호 재설정 작업을 만드는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .
   에 대한 워크플로우 스튜디오자세한 내용은 작업 디자이너를 참조하십시오.
2. 다음 하위 플로우를 생성하는 데 사용합니다 워크플로우 스튜디오 .

   하위 플로우에 대해 지정된 이름, 입력, 출력을 사용합니다. 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 하위 플로우를 참조하십시오.

하위 플로우 이름	입력	입력 유형	출력	출력 유형
〈제공자 이름〉 암호 잠금 해제	암호 재설정 요청	기록.암호 재설정 요청	오류 메시지	문자열
			상태	선택
〈제공자 이름〉 암호 재설정	암호	암호(2단계 암호화됨)	상태	선택
	암호 재설정 요청	기록.암호 재설정 요청	오류 메시지	문자열
〈제공자 이름〉 암호 변경	암호 재설정 요청	기록.암호 재설정 요청	상태	선택
	현재 암호	암호(2단계 암호화됨) 주: 고급 옵션의 이름은old_password입니다.	오류 메시지	문자열
	새 암호	암호(2단계 암호화됨)		

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우 이름	입력	입력 유형	출력	출력 유형
		주: 고급 옵션의 이름은new_password입니다.		
〈공급자 이름〉 암호 잠금 상태	암호 재설정 요청	기록.암호 재설정 요청	오류 메시지	문자열
			잠금	선택
			상태	선택
〈공급자 이름〉 암호 연결 테스트	해당 사항 없음	해당 사항 없음	오류 메시지	문자열
			상태	선택

3. 외부 공급업체 제공자의 경우 자격 증명 스토어 유형을 생성합니다.
   a. 흐름 사용 확인란을 선택합니다.
   b. 제공자를 위해 생성한 암호 재설정 하위 플로우를 선택합니다.
   자세한 내용은 암호 재설정 애플리케이션을 참조하십시오.
4. 암호 재설정 자격 증명 스토어를 만듭니다.
5. 암호 재설정 프로세스를 생성합니다.
6. 제공자에 대해 생성된 자격 증명 스토어 유형을 선택합니다.

결과
필요한 외부 공급업체 애플리케이션에 대한 암호 재설정 메커니즘이 설정되어 있습니다.

보안 질문 검증에 사용자 지정 질문 추가

'보안 질문' 검증에 등록하기 위해 사용자는 몇 가지 질문을 선택하고 사용자만 알고 있는 기밀 답변을 제공합니다. 에 기본 시스템포함된 질문 세트에 사용자 지정 질문을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본 시스템 지원되는 모든 언어로 많은 기본 질문 세트를 제공합니다. 질문은 로그인 시 사용자가 요청한 언어로 각 사용자에게 표시됩니다. 사용자 지정 영어 질문을 만드는 것은 1단계 프로세스입니다. 영어가 아닌 언어로 사용자 지정 질문을 만들려면 다음 옵션 중 하나를 사용할 수 있습니다.

- 영어가 아닌 언어로 사용자 지정 질문을 생성합니다.
- 사용자 지정 영어 질문과 질문을 다른 언어로 번역한 하나 이상을 만듭니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 보안 질문.

   주:
   목록의 각 질문은 사용자가 프로세스에 등록 암호 재설정 할 때 사용자에게 표시됩니다. 사용자는 질문에 대한 기밀 답변을 제공하여 사용할 각 질문을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 다음 절차에 따라 단일 언어로 사용자 지정 질문을 생성합니다.

   주:
   영어가 아닌 질문 텍스트를 입력하려면 로그인할 때 언어를 요청해야 합니다.

   a. 암호 재설정 질문 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 질문(번역된 필드) 필드에 텍스트를 입력하고 제출을 클릭합니다.
   이 질문은 사용자가 등록할 때 표시되는 질문 목록에 추가됩니다. 추가 단계는 필요하지 않으며 나머지 단계를 건너뛸 수 있습니다.

3. 다음 절차에 따라 사용자 지정 질문을 영어로 작성하고 하나 이상의 다른 언어로 동일한 질문을 작성합니다.

   a. New(새로 만들기)를 클릭하고 Question(번역된 필드) 필드에 영어 텍스트를 입력한 다음 Submit(제출)을 클릭합니다.

   b. 영어가 *sys_translated* 아닌 언어로 된 질문에 대한 테이블에 기록을 만듭니다.

   자세한 내용은 번역된 이름/필드 테이블 및 언어 테이블에 나타납니다.

필드	설명
레이블(번역)	값 필드의 영어 텍스트에 해당하는 영어가 아닌 필드입니다.
요소	암호 재설정 질문 〔pwd_question〕 테이블의 필드 이름: question_translated
ID	언어의 ISO 639.2 코드입니다.
테이블	번역된 질문을 추가할 테이블인 암호 재설정 질문 **[pwd_question]** 테이블입니다.
언어	번역된 텍스트의 언어 코드입니다.
값	보안 질문 테이블에 추가한 영어 질문입니다.

   c. 사용자가 요청할 수 있는 각 언어에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

용 사용자 페이지에 사용자 지정 머리글 또는 바닥글 추가 암호 재설정

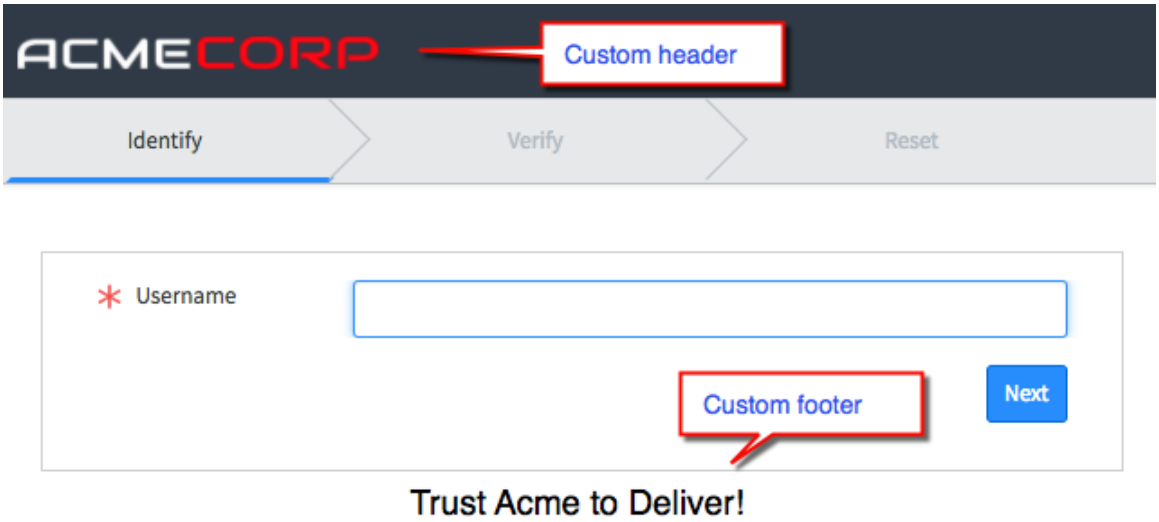
최종 사용자가 암호를 재설정하는 동안 작업하는 페이지에 머리글 또는 바닥글을 추가하는 UI 매크로를 지정할 수 있습니다(식별, 확인 및 재설정 페이지).

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

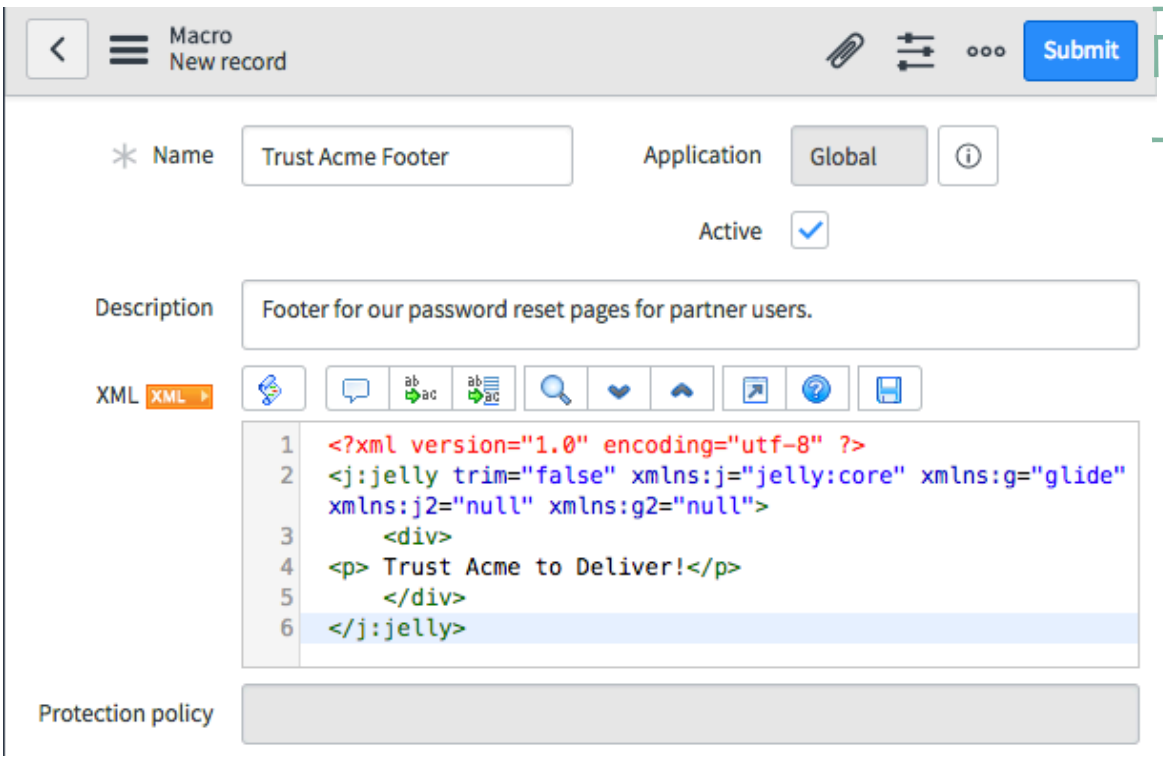
암호 재설정 페이지의 사용자 지정 머리글 및 바닥글 예시



프로시저

1. 머리글 또는 바닥글에 대한 UI 매크로 구성: 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 매크로를 클릭하고 새로 만들기를 클릭한 다음 의미 있는 이름과설명을 입력합니다.
2. **XML** 텍스트 상자에 매크로 텍스트를 입력합니다.

   예제 매크로는 암호를 재설정하는 동안 사용자가 작업하는 페이지의 바닥글에 "Trust Acme to Deliver!" 텍스트를 추가합니다.



3. Active(활성) 확인란을 선택하고 Submit(제출)을 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 프로세스 을 클릭하고 업데이트할 프로세스를 선택합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 고급 탭에서 머리글 **UI** 매크로 또는 바닥글 **UI** 매크로에 대한 ( )을 클릭하고 만든 매크로를 선택합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 최종 사용자 페이지의 모양을 확인합니다.

옵션	설명
재설정 페이지가 공개 액세스인 경우	암호 재설정 세부 정보 탭에서 공용 **URL**을 클릭합니다.
재설정 페이지가 공개 액세스가 아닌 경우	최종 사용자로 로그인하고 암호 재설정을 요청합니다.

암호 재설정 기존 검증에서 검증 생성

애플리케이션에는 그대로 사용하거나 사용자 지정 확인의 기초로 사용할 수 있는 몇 가지 예제 확인이 암호 재설정 포함되어 있습니다. 의 기본 시스템 검증 유형이 요구 사항을 충족하지 않는 경우 사용자 지정 검증 유형을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin

이 태스크 정보

주:
암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용자 지정 검증을 지원하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 검증 을 클릭하고 검증을 선택합니다.
2. 필요한 경우 암호 재설정 검증 매개변수 탭에서 매개변수를 수정합니다.
   매개변수는 작업 중인 확인 유형에 대한 지침에 설명되어 있습니다.
3. 제출을 클릭합니다.

주:
각 확인 유형에는 사용자 환경을 제어하는 속성이 있습니다. 속성 설정을 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

사용자 지정 암호 재설정 검증 유형 만들기

의 암호 재설정 각 검증은 검증 유형에 대한 설정을 기반으로 합니다. 의 기본 시스템 검증 유형이 요구 사항을 충족하지 않는 경우 사용자 지정 검증 유형을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin
에 기본 시스템 제공된 검증 유형을 검토하여 사용자 지정 검증 유형을 생성할지 여부를 결정합니다. 그런 다음 개발할 검증 유형 구성요소를 검토합니다. 기본 시스템의 검증 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 시스템의 검증 유형.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 확장명 〉 검증 유형.
2. 새로 만들기를 클릭하고 알아보기 쉬운 고유한 이름과 설명을 입력한 다음, 양식을 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검증 유형 양식의 암호 재설정 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 검증 유형 양식.

3. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

암호 재설정 스크립트 포함

암호 재설정 확장 스크립트 범주

암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소

사용자 지정 암호 재설정 검증 생성

템플릿의 기본 시스템 검증 유형을 템플릿으로 사용하여 사용자 지정 검증을 설계합니다. 암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용자 지정 검증을 지원하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin

에 기본 시스템 제공된 검증 유형을 검토하여 사용자 지정 검증 유형을 생성할지 여부를 결정합니다. 그런 다음 개발할 검증 유형 구성요소를 검토합니다. 기본 시스템의 검증 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 시스템의 검증 유형.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 검증.
2. 새로 만들기를 클릭하고 알아보기 쉬운 고유한 이름과 설명을 입력한 다음, 양식을 채웁니다. 확인 양식의 암호 재설정 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 검증 양식.
3. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 각 확인 유형에는 사용자 환경을 제어하는 속성이 있습니다. 속성 설정을 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

에 대한 사용자 지정 **ID** 유형 생성 암호 재설정

사용자 지정 ID 유형을 사용하면 암호를 재설정할 때 사용자가 직원 ID와 같은 대체 검증 정보를 입력할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 확장명 〉 **ID** 유형.
2. 새로 만들기를 클릭하고 알아보기 쉬운 고유한 이름과 설명을 입력한 다음, 양식을 채웁니다.

ID 필드 레이블	식별 필드의 레이블로 표시할 텍스트입니다.
ID 프로세서	ID 프로세서 스크립트. 기존 스크립트를 선택하거나 식별 양식 프로세서 범주 (확장 스크립트)를 사용하여 직접 생성합니다.

3. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

암호 재설정 연장 스크립트 생성

외부 공급업체 암호 자동 작성을 지원하도록 자격 증명 스토어 유형 구성

자격 증명 스토어 유형에서 하위 플로우를 활성화하여 외부 공급업체 암호 자동 작성을 지원합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_credential_manager, password_reset_admin 또는 admin

이 태스크 정보

사용자는 암호를 재설정하기 위한 REST API가 없는 자격 증명 스토어의 암호를 쉽게 재설정할 수 있습니다. 예를 들어, 암호 재설정 하위 플로우 Robotic Process Automation는 . 로봇을 암호 재설정 통해 Robotic Process Automation 프로세스를 자동화하여 암호를 재설정하는 API가 없는 애플리케이션의 암호를 재설정할 수 있습니다.

Robotic Process Automation에 대한 자세한 내용은 Robotic Process Automation(RPA) Hub 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 확장명 〉 자격 증명 스토어 유형.
2. 자격 증명 스토어 유형을 엽니다.
3. 에서 암호 재설정 하위 플로우를 Integration Hub사용하려면 플로우 사용 확인란을 선택된 상태로 둡니다.
4. 암호 재설정 플로우 필드에 암호 재설정 하위 플로우에 필요한 값을 입력합니다.
5. **Password Delivery** Mechanism(암호 전달 메커니즘) 목록에서 **Reset flow doesn't accept password as** input(플로우 재설정이 암호를 입력으로 수락하지 않음)을 선택합니다.
6. 사용자가 로그인 후 암호 재설정 후 즉시 암호를 변경하도록 하려면 첫 번째 로그인 시 암호 강제 변경 지원 확인란을 선택합니다.

   주:
   관련 프로세스의 암호 재설정 프로세스 양식에서 사용자가 암호를 재설정해야 함 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다. 그러나 첫 번째 로그인 후 재설정 후 암호를 변경하는 이러한 설정은 구성 중인 자격 증명 저장소가 설정을 지원하는 경우에만 작동합니다.

7. Update(업데이트)를 클릭하거나 변경 사항을 저장합니다.

비동기 암호 재설정 하위 플로우

사용자가 암호 재설정을 요청하면 암호 재설정이 요청된 애플리케이션에 따라 프로세스가 동기적 또는 비동기적으로 작동합니다.

사용자가 REST API를 사용하여 암호를 재설정할 수 있는 자격 증명 스토어에 대해 암호 재설정을 요청하면 비밀번호가 즉시 재설정됩니다. 이 프로세스는 동기식입니다.

비동기 프로세스에서 사용자가 REST API를 제공하지 않는 자격 증명 스토어에 대해 암호 재설정을 요청하면 다음과 같은 Robotic Process Automation외부 시스템을 사용하여 암호를 재설정하도록 이러한 자격 증명 스토어를 구성할 수 있습니다.

Robotic Process Automation에 대한 자세한 내용은 Robotic Process Automation(RPA) Hub 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자가 암호 재설정을 요청하면 암호가 즉시 재설정되지 않습니다. 사용자는 요청이 제출되었음을 알리는 메시지를 수신하고 요청 상태가 해당 요청의 암호 재설정 요청 페이지에 외부 시스템에 보류 중으로 표시됩니다.

프로세스가 완료되면 암호가 재설정됩니다. 사용자는 외부 시스템에서 암호 재설정 작업의 성공 또는 실패에 따라 적절한 메시지를 수신하여 사용자의 암호를 재설정합니다. 암호 재설정에 성공한 경우, 자격 증명 스토어에서 암호를 수락하지 않는 경우 사용자는 외부 시스템으로부터 새 암호가 포함된 이메일을 받습니다.

자격 증명 스토어가 암호 재설정 요청을 비동기적으로 처리하는 경우 해당 암호 재설정 요청 상태를 보류 중에서 성공적으로 완료 됨 또는 실패로 완료됨으로 업데이트하려면 프로세스에서 암호 재설정 요청 업데이트 하위 플로우를 콜백으로 사용해야 합니다.

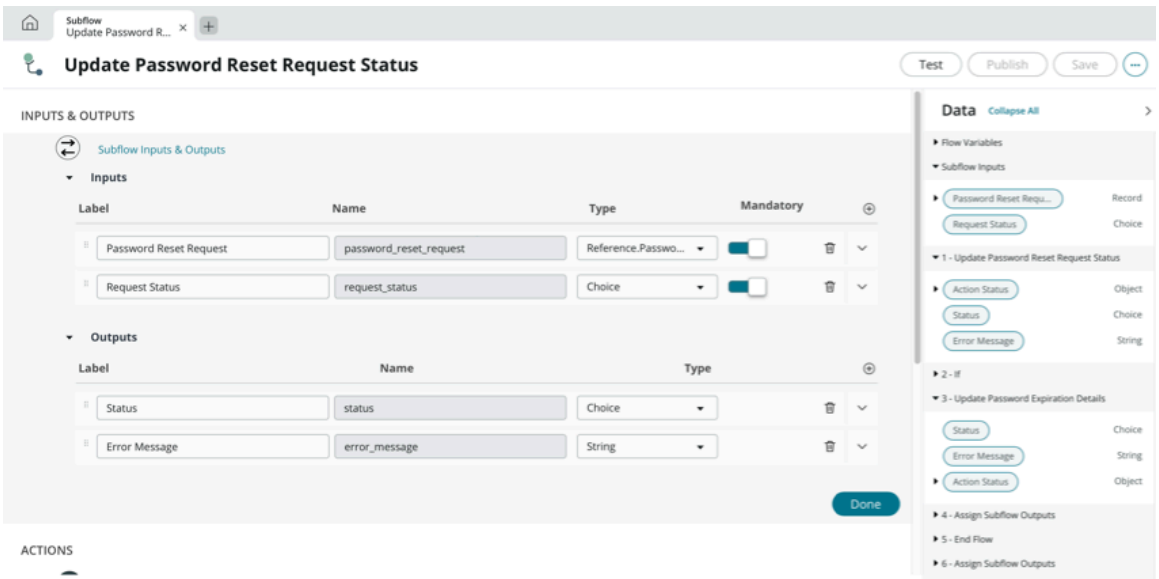
주:
암호 재설정 요청 상태 업데이트 하위 플로우를 열려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####를 클릭하고 하위 플로우 탭을 클릭합니다. 그런 다음 암호 재설정 요청 상태 업데이트 하위 플로우를 검색하여 선택합니다.

암호 재설정 요청 상태 하위 플로우 입력 매개변수 업데이트

입력 매개변수	설명
암호 재설정 요청	암호 재설정 요청의 Glide 기록입니다.
요청 상태	입력으로 사용할 수 있는 선택 항목을 결정합니다. 예를 들어 성공적으로 완료 됨 또는 실패로 완료됨입니다.

이 하위 플로우를 사용하면 이 하위 플로우에서 입력 매개변수를 고려하여 해당 암호 재설정 상태를 설정합니다.

암호 재설정 요청 상태 하위 플로우 업데이트



에 대한 자격 증명 스토어 유형 생성 암호 재설정

유형이 필요에 맞지 않을 경우 기본 시스템 사용자 지정 자격 증명 스토어 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_credential_manager

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
암호 재설정, 암호 변경 및 암호 잠금 해제 작업과 독립적으로 작동하도록 자격 증명 스토어 유형을 구성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 확장명 〉 자격 증명 스토어 유형.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 자격 증명 스토어 유형의 이름을 입력합니다.
4. 설명 필드에 자격 증명 스토어 유형에 대한 설명을 입력합니다.
5. 에서 Integration Hub암호 재설정 하위 플로우를 사용하려면 플로우 사용 확인란을 선택된 상태로 둡니다.

   주:
   제공자별 하위 플로우 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 프로세스 사용자 지정 및 외부 공급업체 자격 증명 서비스 통합 .

6. 자격 증명 스토어가 히스토리 정책 기능을 지원하는지 여부를 확인하려면 이력 지원 확인란을 선택합니다.

   이 옵션을 선택한 경우에만 password_reser_admin 자격 증명 스토어 기록을 통해 이 기능을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.

7. 외부 공급업체 애플리케이션에 대해 생성된 하위 플로우를 선택합니다.

   주:
   제공자별 하위 플로우 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 프로세스 사용자 지정 및 외부 공급업체 자격 증명 서비스 통합 .

하위 플로우	설명
기본 별칭	이 자격 증명 스토어 유형의 하위 플로우에 사용되는 연결 및 자격 증명 별칭입니다. 외부 호출을 수행하는 동안 하위 플로우에서 사용하는 기본 별칭입니다. 주: 기본 별칭을 재정의하려면 자격 증명 저장소의 하위 별칭 속성을 사용합니다.
암호 변경 플로우	인증 및 잠금 해제된 사용자 계정의 암호를 제공된 새 암호로 변경합니다. 새 암호가 암호 형식 및 기록 정책을 준수하는지 확인합니다. 사용자가 인증되지 않았거나 잠겨 있으면 오류를 표시합니다. 암호 재설정 플로우를 사용하여 잠긴 사용자 계정의 잠금을 해제하고 암호 변경을 요구할 수 있습니다.
사용자 잠금 해제 플로우	사용자의 잠금을 해제하는 프로세스를 정의합니다. 자격 증명 스토어가 사용자 잠금 해제 플로우를 지원하는 경우 사용자 잠금 상태 가져오기 플로우 필드가 필수 필드가 됩니다. 그러나 자격 증명 저장소가 사용자 잠금 해제 흐름을 지원하지 않는 경우에도 사용자 잠금 상태 흐름을 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우	설명
사용자 잠금 상태 임포트 플로우	자격 증명 스토어와 관련된 계정의 잠금 상태를 검색합니다.
연결 테스트 플로우	연결을 테스트하는 방법을 정의합니다.
암호 재설정 플로우	지정된 사용자 계정의 잠금을 해제합니다. 현재 암호를 만료시키고 암호 형식 및 이력 정책을 준수하는 경우 암호를 제공된 새 암호로 변경합니다. 일치하지 않으면 경고가 표시됩니다. 주: 설정의 Robotic Process Automation 경우 하위 플로우는 암호를 즉시 재설정하지 않고 요청을 큐로 Robotic Process Automation 푸시하기만 하며 상태는 보류 중으로 표시됩니다.
암호 제공 메커니즘	암호를 입력으로 수락할지 여부와 같은 메커니즘을 설정합니다. 예를 들어 기능이 필요한 Robotic Process Automation 자격 증명 저장소 Robotic Process Automation 의 경우 보안을 위해 애플리케이션에서 암호 재설정 암호를 수락할 수 없습니다. 따라서 하위 플로우의 경우 Robotic Process Automation재설정 플로우는 입력 값을 선택해야 하므로 암호를 허용하지 않습니다 . 즉, 사용자가 암호 재설정 요청을 만드는 동안 선택한 암호를 입력하라는 메시지가 표시되지 않습니다. 주: 이 기능은 암호 재설정 작업에만 적용할 수 있습니다. 자격 증명 스토어의 경우 재설정 플로우가 암호 제공 메커니즘을 통해 구성된 암호를 수락하지 않으면 암호 정책 및 암호 생성을 위한 모든 필드가 관련 자격 증명 스토어 양식에서 숨겨집니다. 예를 들어 암호 정책 활성화, 암호 정책, 암호 강도 활성화, 강도 규칙 및 암호 자동 생성을 선택할 수 있습니다.
첫 번째 로그인 시 암호 강제 변경 지원	이 옵션을 선택하면 암호 재설정 작업이 완료된 후 사용자가 받은 새 암호를 사용하여 사용자가 처음으로 로그인할 때 암호를 변경하라는 알림이 사용자에게 표시됩니다. 주: 이 설정에 따라 암호 재설정 프로세스 양식의 필드가 변경됩니다. 예를 들어 암호 재설정 관리자가 암호 재설정 프로세스 양식에서 암호 자동 생성 확인란을 선택하면 양식에 사용자 암호 재설정 필요 필드가 표시됩니다. 따라서 **Supports Force Password On First Log** In(첫 번째 로그인 시 암호 강제 변경 지원) 확인란을 선택한 경우에도 사용자에게 자동 생성된 암호를 변경하라는 메시지를 표시할지 여부는 암호 재설정 관리자에 따라 다릅니다.

8. 워크플로우를 사용하려면 플로우 사용 확인란의 선택을 취소하여 에서 오케스트레이션암호 재설정 워크플로우를 사용합니다.

   주:

   - 해당 워크플로우는 사용되지 않습니다. 플로우 사용 확인란을 선택한 상태로 두고 하위 플로우를 사용합니다.
   - 워크플로우는 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
암호 재설정 워크플로우	자격 증명 스토어 처리를 정의합니다. 암호 재설정 워크플로우를 모델로 사용할 수 있습니다. 하위 플로우에 대해 정의된 각 활동에 대한 스크립트를 제공합니다. 워크플로우를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 만들기. 설치된 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소.
연결 테스트 워크플로우	연결을 테스트하는 방법을 정의합니다. 연결 테스트 워크플로우를 모델로 사용할 수 있습니다. 연결 테스트 하위 플로우를 생성하는 경우 하위 플로우에 대해 정의된 각 활동에 대한 스크립트를 제공합니다. 설치된 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소.
사용자 잠금 상태 임포트 워크플로우	사용자 잠금 상태를 가져오는 방법을 정의합니다. 사용자 잠금 상태 가져오기 워크플로우를 모델로 사용할 수 있습니다. 하위 플로우에 대해 정의된 각 활동에 대한 스크립트를 제공합니다. 워크플로우를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 만들기. 설치된 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소.
사용자 잠금 해제 워크플로우	사용자의 잠금을 해제하는 방법을 정의합니다. 사용자 잠금 해제 워크플로우를 모델로 사용할 수 있습니다. 연결 테스트 하위 플로우를 생성하는 경우 하위 플로우에 대해 정의된 각 활동에 대한 스크립트를 제공합니다. 설치된 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소.

9. 제출을 클릭합니다.

서비스 데스크 지원을 통해 암호 재설정 또는 사용자 계정 잠금 해제

서비스 데스크 에이전트의 도움을 요청하여 암호를 재설정하거나 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.

시작하기 전에

서비스 데스크 에이전트가 암호를 재설정하는 예: 사용자 암호 재설정(비디오) 비디오를 시청하십시오.

주:

- 서비스 데스크 지원 프로세스를 사용하려면 공용 접근 속성의 선택을 취소해야 합니다. 암호 재설정 내 프로세스 구성 문서를 참조하십시오.
- 모바일 장치에서 이 활동을 수행할 수 있습니다.
- Service Desk 페이지의 테마를 어두운 테마로 변경할 수 있습니다. 어두운 테마에 대한 자세한 내용은 Next Experience에서 테마 탐색을 참조하십시오.

필요한 역할: password_reset_admin 또는 password_reset_service_desk

이 태스크 정보

서비스 데스크 지원 암호 재설정 프로세스에서는 password_reset_service_desk 역할이 있는 서비스 데스크 에이전트만 사용자 암호를 재설정할 수 있습니다. 사용자는 암호를 재설정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 서비스 데스크.

2. 사용할 사용자와 암호 재설정 프로세스를 선택합니다.

3. ID 확인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. ID 확인 양식에서 사용자가 제공한 답변을 입력한 다음 계속을 클릭합니다.
   사용자의 ID가 확인되면 암호 재설정 양식에 ID 확인 및 계정 잠금 상태가 표시됩니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 사용자가 잠기지 않은 경우 양식에 암호 재설정 버튼이 표시됩니다. 새 비밀번호를 입력하고 비밀번호 재설정을 클릭합니다.
   - 사용자의 계정이 잠겨 있으면 양식에 암호 재설정 및 계정 잠금 해제 버튼이 표시됩니다. 새 비밀번호를 입력하고 비밀번호 재설정 을 클릭하여 비밀번호를 재설정하고 계정을 잠금 해제할 수 있습니다. 암호 프로세스에 대해 계정 잠금 해제 사용 옵션을 선택한 경우 계정 잠금 해제를 클릭하여 암호를 재설정하지 않고 계정의 잠금을 해제할 수 있습니다.
6. 다른 사용자의 암호를 재설정하려면 먼저 **Service Desk** 에서 다른 곳으로 이동한 다음 암호 재설정 〉 서비스 데스크.

암호 재설정에 대한 사용자 요청 보기

재설정 요청 모듈은 요청 테이블 〔pwd_reset_request〕에서 각 암호 재설정 요청의 암호 재설정 상태를 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin 또는 password_reset_service_desk

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 재설정 요청.

암호 재설정 요청 필드

필드	설명
사용자	암호가 재설정되거나 변경되는 사용자입니다.
프로세스	이 암호 재설정 요청을 구현하는 프로세스입니다.
유형	암호 재설정 요청 유형: • 비밀번호 변경: 비밀번호 변경을 요청합니다. • 지원 센터: 서비스 데스크 에이전트가 요청 사용자를 대신하여 연 요청입니다. • 셀프 서비스: 요청 중인 사용자가 재설정 요청을 열었습니다.
동작 유형	요청 중에 수행된 시정 조치입니다 암호 재설정 . • 암호 변경: 자격 증명 스토어를 새 암호로 업데이트합니다. • 계정 재설정 및 잠금 해제: 사용자에 대한 새 암호를 생성하고 사용자 계정의 잠금을 해제합니다. • 암호 재설정: 사용자에 대한 새 암호를 생성합니다. • 계정 잠금 해제: 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.
상태	요청의 암호 재설정 결과:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 완료되었으나 장애 발생: 사용자가 프로세스의 모든 단계를 암호 재설정 완료했지만 자격 증명 스토어에서 암호가 다시 설정되지 않았습니다. • 성공적으로 완료됨: 사용자가 프로세스의 모든 단계를 암호 재설정 완료했으며 자격 증명 스토어에서 암호가 다시 설정되었습니다. • 만료됨: 사용자가 허용된 시간 내에 프로세스의 모든 단계를 암호 재설정 완료하지 않았습니다. • 진행 중: 사용자가 암호를 재설정하는 단계를 진행하고 있습니다. • 최대 시도 횟수: 사용자가 ID 검증 단계에서 보안 질문에 올바르게 답변하지 못해 허용된 최대 시도 횟수를 초과했습니다. • 확인됨: 사용자가 ID 확인 단계를 완료하고 검증되었습니다. 사용자가 해당 단계로 이동할 암호 재설정 수 있습니다.
활성	요청이 오픈 상태인지 종결되었는지 여부입니다.
재시도	사용자가 암호 재설정 요청을 완료하려고 시도한 총 횟수입니다.

사용자 차단 암호 재설정 해제

사용자가 수동으로 금지되거나 최대 시도 횟수를 초과하는 것으로 플래그가 지정된 경우 사용자를 차단할 수 있습니다(애플리케이션 사용 암호 재설정 이 허용되지 않음). 차단된 사용자의 차단을 해제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: password_reset_admin 또는 password_reset_service_desk

이 태스크 정보
차단 이벤트는 다음과 같습니다.

- 사용자가 실패한 암호 시도 횟수에 대한 제한을 초과했습니다.
- 가장 최근의 암호 재설정은 다음 재설정까지 필요한 대기 시간 전에 발생했습니다.
- 사용자가 암호 재설정을 시도하는 동안 올바른 정보를 제공하지 못했습니다.

차단되거나 잠긴 사용자 수가 정의된 시간 간격 내에서 제한을 초과하면 시스템 로그 이벤트가 트리거됩니다. *password_reset.activity_monitor.incident_threshold* 및 *password_reset.activity_monitor.incident_window* 속성을 설정하여 차단되거나 잠긴 사용자 수와 로그 이벤트를 생성하는 데 필요한 시간 간격을 구성할 수 있습니다.

프로시저
1. 차단된 사용자 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 암호 재설정 〉 차단된 사용자.
2. 셀프 서비스 사용자 차단을 해제하려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 차단된 사용자.
   b. 목록에서 사용자를 선택합니다.
   c. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 삭제를 선택합니다.
3. 서비스 데스크 에이전트가 암호를 재설정한 사용자의 차단을 해제하는 방법:
   사용자가 수동으로 금지되거나 최대 시도 횟수를 초과하는 것으로 플래그가 지정된 경우 사용자를 차단할 수 있습니다(애플리케이션 사용 암호 재설정 이 허용되지 않음). 셀프 서비스를 통해 암호 재설정 요청이 이루어지면 암호가 성공적으로 재설정되면 사용자 차단이 해제됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

반면, 서비스 데스크 에이전트는 재시도 횟수에 제한이 없습니다. `max_attempt_reached` 제한이 적용되지 않으며 암호를 재설정한 후에도 사용자의 차단됨 상태가 재설정되지 않습니다. 따라서 사용자 암호를 성공적으로 재설정한 후 사용자 차단을 수동으로 해제해야 합니다.

사용자가 수동으로 차단을 해제하지 않은 경우 시스템은 `max_attempt_window` 기간이 경과하고 사용자가 셀프 서비스를 사용하여 암호를 재설정하려고 할 때만 차단 상태를 재설정합니다.

a. 사용자 암호를 재설정한 후 다음으로 이동합니다. 암호 재설정 〉 차단된 사용자.

b. 사용자에 대한 차단됨 설정을 true에서 false로 변경합니다.

관련 정보

속성 구성 암호 재설정

암호 재설정 및 암호 변경 보고서 및 로그

위젯과 서비스 포털 통합 암호 재설정

포털 내에서 암호 재설정 페이지를 여는 위젯을 추가하여 페이지에서 프로세스를 서비스 포털 사용하도록 설정할 암호 재설정 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 포털용 Service Portal 디자이너에서 새 페이지, 즉 사용자가 암호 재설정 프로세스를 수행할 페이지를 만듭니다.
2. 위젯 탭의 레이아웃에서 12열 레이아웃을 선택하고 페이지에 놓습니다.
3. 암호 재설정 위젯을 12열 레이아웃으로 끌어다 놓은 다음 페이지를 저장합니다.
   암호 재설정 프로세스의 탭 3개가 레이아웃에 나타납니다.
4. 포털의 로그인 페이지에 있는 내 암호 재설정 링크에서 새 암호 재설정 페이지의 URL을 지정합니다.
   URL에는 하나의 필수 매개 변수가 포함되어야 하며 하나의 선택적 매개 변수가 포함될 수 있습니다.
   - 필수: sysparm_show_custom_header_footer=###. 이 매개변수는 암호 재설정 페이지의 네이티브 머리글 및 바닥글 기능을 비활성화합니다.
   - sysparm_redirect_url=<portalName>?id=<pageName>입니다. 이 매개변수는 재설정에 성공한 후 이동할 페이지(일반적으로 포털의 로그인 페이지)를 지정합니다.

   예: https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community?id=communities_login

CMS 통합과 통합 암호 재설정

CMS(콘텐츠 관리) 애플리케이션에서 ServiceNow 사이트를 구성하여 서비스를 포함하는 암호 재설정 단일 사이트 액세스 포인트를 정의할 수 있습니다. 예를 들어 서비스를 제공하는 암호 재설정 직원 셀프 서비스 사이트를 만들 수 있습니다.

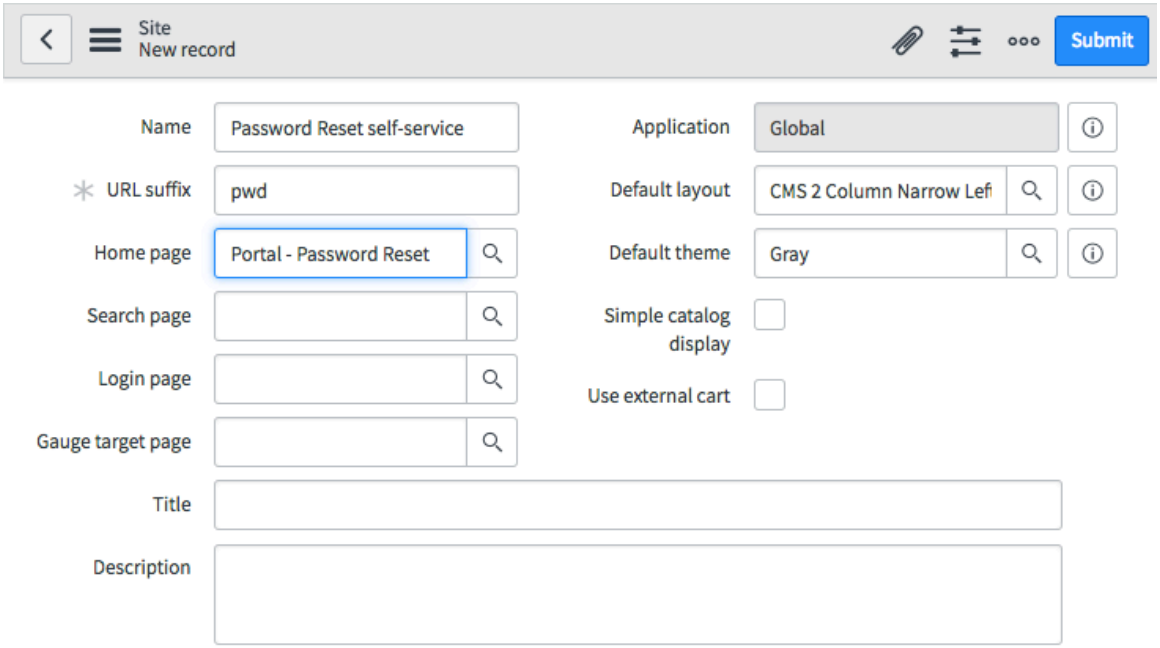
시작하기 전에
필요한 역할: content_admin

이 태스크 정보
각 암호 재설정 프로세스에는 별도의 CMS 페이지가 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 특수 컨텐츠 〉 **iFrame** 을 클릭하고 iFrame 기록을 생성합니다.
2. 이동 콘텐츠 관리 〉 사이트 로그인 페이지가 없는 사이트를 만듭니다.



3. 이동 콘텐츠 관리 〉 페이지 을 클릭하고 암호 재설정 페이지를 만듭니다.
4. 콘텐츠 사이트 필드에 생성한 사이트의 이름을 입력합니다(이 예에서는 암호 재설정 셀프 서비스).
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. **Edit** Page(페이지 편집) 관련 링크를 클릭한 후 **Add** content(콘텐츠 추가)를 클릭합니다.
7. 콘텐츠 블록 섹션에서 생성한 iFrame을 선택하고 필요에 따라 콘텐츠를 더 추가합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션 설치 및 구성

Active Directory(AD) 암호 재설정 Windows 자격 증명 스토어 유형에 연결할 수 있는 앱 (암호 재설정 오케스트레이션com.glideapp.password_reset_desktop) 플러그인을 요청합니다.

관리자는 EXE 또는 MSI 파일을 다운로드하고 실행하여 응용 프로그램을 설치하거나 사용자 컴퓨터에 배포합니다. 애플리케이션이 로그인 화면에 링크를 Windows 설치합니다.

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션 설치 요구 사항

앱(암호 재설정오케스트레이션)(com.glideapp.password_reset_desktop) 플러그인을 암호 재설정 Windows 활성화하고 스토어 앱용 암호 재설정 Microsoft AD를 활성화하여 암호 재설정 Windows 애플리케이션.

요구 사항	설명
필요한 ServiceNow 릴리스	암호 재설정 Windows 애플리케이션버전 5.0은 , Tokyo및 Utah 릴리스에서 San Diego지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요구 사항	설명
필요한 하드웨어	• 1GHz 이상의 프로세서 • 512MB RAM • 10MB의 사용 가능한 하드 디스크 공간(x86) • 10MB의 사용 가능한 하드 디스크 공간(x64)
필수 소프트웨어	• 버전 암호 재설정 Windows 애플리케이션: 5.0 • Microsoft .NET Framework: 4.7.1 이상 • Microsoft Visual C++: 재배포 가능 Visual Studio 2017
지원되는 운영 체제	• Windows 8.1 • Windows 10 엔터프라이즈 • Windows 10 프로 • Windows 11
지원되는 프로세서 아키텍처	• X86 • X64
지원되는 네트워크 아키텍처	• 암호 재설정 Windows 애플리케이션클라이언트는 인터넷과 ServiceNow 가 구성된 인스턴스 모두에 직접 액세스할 수 있어야 합니다.암호 재설정 Windows 애플리케이션 • SHA 인증서를 사용하는 버전의 경우 암호 재설정 Windows 애플리케이션 회사 네트워크가 SHA 인증서를 차단하지 않아야 합니다. • AD 암호를 재설정하려면 클라이언트가 회사 네트워크에 있어야 합니다.

암호 재설정 **Windows** 앱 플러그인 요청

Active Directory(AD) 암호 재설정 Windows 자격 증명 스토어 유형에 연결할 수 있는 앱 (암호 재설정 오케스트레이션com.glideapp.password_reset_desktop) 플러그인을 요청합니다. 다른 구성 요소는 설치되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

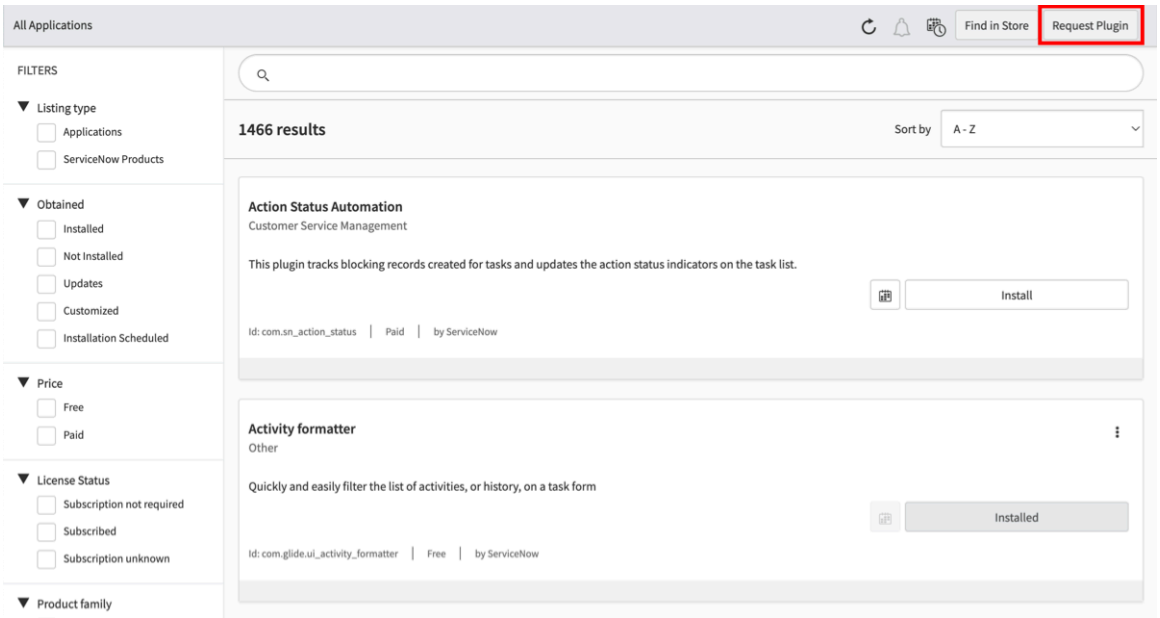
이 태스크 정보
플러그인을 요청하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- 다음을 선택하여 서비스 카탈로그에 Now Support 직접 액세스합니다. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 플러그인 활성화 에 .Now Support 플러그인 목록에 대한 자세한 내용은 플러그인 목록을 참조하십시오.
- 다음 단계에 따라 인스턴스의 모든 애플리케이션 페이지에서 Now Support 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

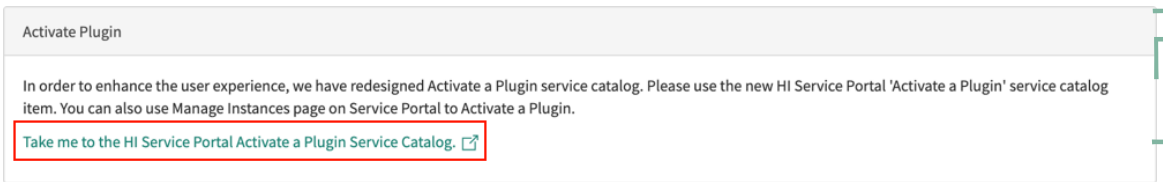
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 HI의 요청 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support Service Portal Service Catalog에 액세스하려면 리디렉션 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

플러그인 활성화 요청 양식

필드	설명
대상 인스턴스	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
플러그인 이름	활성화할 플러그인의 이름입니다.
이 플러그인을 사용하도록 설정할 날짜 및 시간을 지정하십시오.	날짜 및 시간은 현재 시간으로부터 영업일 기준 2일 이상이어야 합니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 아침과 저녁에 두 번에 걸쳐 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이유/설명	플러그인을 활성화하는 ServiceNow 직원에게 유용한 정보입니다. 예를 들어, 기본 활성화 기간 중 하나 대신, 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 설명에 이를 지정합니다.

7. 제출을 선택합니다.

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션 설치 프로그램 다운로드

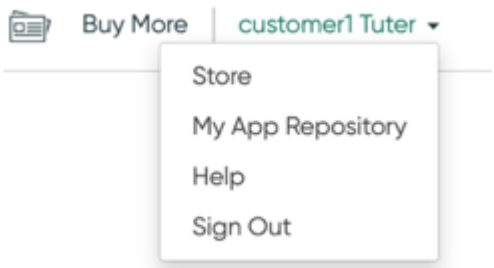
설치 프로그램을 다운로드합니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션 .

시작하기 전에
필요한 역할: 모든 사용자

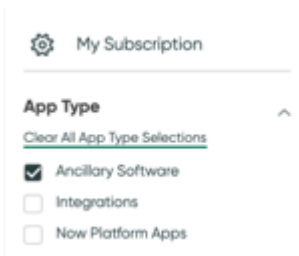
프로시저

1. 에 ServiceNow Store 게시자 포털로그인합니다.

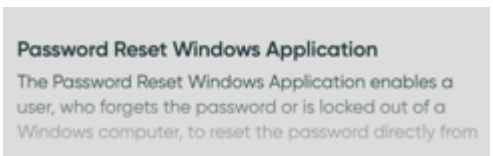
2. 사용자 메뉴를 클릭하고 스토어를 선택합니다.



3. 보조 소프트웨어 앱 유형에 대한 필터를 설정합니다.



4. 암호 재설정 **Windows** 응용 프로그램을 클릭합니다.
애플리케이션 다운로드 위치가 나타납니다.



5. 다운로드를 클릭합니다.

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션 설치

사용 가능한 다른 방법을 사용하여 설치합니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

명령줄에서 **EXE** 파일 사용

명령줄 설치 대신 마법사를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 상승된 권한 security_admin
필요한 권한: Windows 로컬 관리자

프로시저

1. security_admin 역할을 가진 ServiceNow 사용자가 보안 속성을 구성하는지 확인합니다. 보안 속성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 보안 설정 구성 암호 재설정 Windows 애플리케이션
2. 다음 명령을 텍스트 편집기에 줄 바꿈 없이 한 줄로 복사합니다.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 "Forgot password?"
```

3. 인수를 추가하고 기본 매개변수 값을 조직에 맞는 값으로 바꿉니다.

인수	예제	설명
/##	/##=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	옵션입니다. 로그 파일을 생성하려면 먼저 파일이 기록되는 디렉터리를 만들어야 합니다. 이 예제에서는 설치를 실행하기 전에 c:\temp 디렉터리를 만듭니다.
/NORESTART	/NORESTART	옵션입니다. 설치 후 컴퓨터를 다시 시작하라는 메시지를 표시하려면 /NORESTART 를 포함합니다.

매개변수	기본값	설명
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/ $pwd_reset.do? sysparm_url=###	암호를 재설정할 때 사용자가 액세스하는 페이지의 URL입니다. 원하는 암호 재설정 프로세스를 서버 이름과 URL 접미사로 대체 ServiceNow 해야 합니다.
PasswordResetLinkName (영문)	"##### #####?"	Windows 로그인 페이지의 링크에 암호 재설정 대해 표시할 텍스트입니다. 필요에 따라 텍스트를 업데이트합니다. 표시된 대로 텍스트를 큰따옴표로 묶어야 합니다. 올바른 문자가 사용되도록 하려면 예제 텍스트를 복사/붙여넣기하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수	기본값	설명
		대신 명령줄에 문자를 입력합니다.
CredentialProviderGUID		대부분의 설치에서는 이 매개변수 값을 지정할 필요가 없습니다. 사용자 지정된 자격 증명 공급자를 사용하고 유효한 자격 증명 공급자 GUID를 제공할 수 있는 경우에만 이 값을 제공합니다.

4. PasswordResetWinAppInstall.exe 파일이 있는 디렉터리로 이동합니다.
5. 명령줄에서 업데이트된 명령을 실행합니다.
6. 설치 후 /NORESTART 인수의 설정에 따라 컴퓨터를 다시 시작해야 할 수 있습니다.
   참조 마법사를 사용하여 설치 암호 재설정 Windows 애플리케이션.

명령줄에서 **MSI** 파일 사용

MSI 파일을 사용하여 네트워크를 통해 여러 컴퓨터에 설치합니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션 . MSI 설치의 대안으로 명령줄에서 설치할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 로컬 관리자

프로시저

1. security_admin 역할을 가진 ServiceNow 사용자가 보안 속성을 구성하는지 확인합니다.
   보안 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 보안 설정 구성 암호 재설정 Windows 애플리케이션.
2. 다음 명령을 텍스트 편집기에 줄 바꿈 없이 한 줄로 복사합니다.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?"""
```

3. 인수를 추가하고 기본 매개변수 값을 조직에 맞는 값으로 바꿉니다.

인수	예제	설명
/##	/##=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	옵션입니다. 로그 파일을 생성하려면 먼저 파일이 기록되는 디렉터리를 만들어야 합니다. 이 예제에서는 설치를 실행하기 전에 c:\temp 디렉터리를 만듭니다.
/NORESTART	/NORESTART	옵션입니다. 기본적으로 MSI 설치는 컴퓨터를 다시 시작합니다. 설치 후 컴퓨터를 다시 시작하지 않으려면 / NORESTART 를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인수	예제	설명
		최종 사용자에게 컴퓨터를 암호 재설정 Windows 애플리케이션다시 시작해야 .

매개변수	바꿀 기본값	설명
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=###	암호를 재설정할 때 사용자가 액세스하는 페이지의 URL입니다. 원하는 암호 재설정 프로세스를 서버 이름과 URL 접미사로 대체 ServiceNow 해야 합니다.
PasswordResetLinkName (영문)	""##### #######?""	Windows 로그인 페이지의 링크에 암호 재설정 대해 표시할 텍스트입니다. 표시된 대로 텍스트를 두 개의 큰따옴표로 묶어야 합니다. 올바른 문자가 사용되도록 하려면 예제 텍스트를 복사/붙여넣기하지 마십시오. 대신 명령줄에 문자를 입력합니다.
선택 사항: CredentialProviderGUID		대부분의 설치에서는 이 매개변수 값을 지정할 필요가 없습니다. 사용자 지정된 자격 증명 공급자를 사용하고 유효한 자격 증명 공급자 GUID를 제공할 수 있는 경우에만 이 값을 제공합니다.

4. PasswordResetWinAppInstall.msi 파일이 있는 디렉터리로 이동합니다.
5. 명령줄에서 업데이트된 명령을 실행합니다.
6. 설치 후 /NORESTART 인수의 설정에 따라 컴퓨터를 다시 시작해야 할 수 있습니다.
   참조 마법사를 사용하여 설치 암호 재설정 Windows 애플리케이션 및 암호 재설정 Windows 애플리케이션 명령줄에서 EXE 파일을 사용하여 설치.

마법사 사용

마법사 설치 대신 명령줄에서 직접 명령을 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 로컬 관리자

프로시저

1. security_admin 역할을 가진 ServiceNow 사용자가 보안 속성을 구성하는지 확인합니다.
   보안 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 보안 설정 구성 암호 재설정 Windows 애플리케이션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 다운로드한 PasswordResetWinAppInstall.exe 설치 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 관리자 권한으로 실행을 선택합니다.
3. 암호 재설정 구성 웹 페이지 및 자격 증명 공급자 페이지에서 다음 설정을 구성하고 다음을 클릭합니다.

필드	설명	기본값
암호 재설정 페이지의 URL	암호를 재설정할 때 사용자가 액세스하는 인스턴스의 ServiceNow 페이지 URL입니다. 원하는 암호 재설정 프로세스를 서버 이름과 URL 접미사로 대체 ServiceNow 해야 합니다.	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=###
링크에 표시할 암호 재설정 텍스트	Windows 로그인 페이지의 링크에 암호 재설정 대해 표시할 텍스트입니다. 필요에 따라 텍스트를 업데이트합니다.	### ########?
자격 증명 공급자의 GUID	대부분의 설치에서는 이 매개변수 값을 지정할 필요가 없습니다. 사용자 지정된 자격 증명 공급자를 사용하고 유효한 자격 증명 공급자 GUID를 제공할 수 있는 경우에만 이 값을 제공합니다.	〔기본값을 적용합니다.〕

4. 나머지 페이지에 대해서는 다음 작업을 수행합니다.

페이지 제목	작업
라이센스 계약	동의함을 선택합니다.
대상 위치 선택	기본 설치 위치를 적용합니다.
시작 메뉴 폴더 선택	기본값인 "ServiceNow"를 그대로 사용합니다.
설치 준비 완료	설치를 클릭합니다.

5. 컴퓨터를 다시 시작합니다.
   명령줄에서 EXE 파일 사용 문서를 참조하십시오.

에 대한 보안 설정 구성 암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

에 대한 암호 재설정 Windows 애플리케이션보안 설정을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보안 설정

- 속성 *glide.security.use_csrf_token* 설정을 사용하면 암호 재설정 Windows 애플리케이션 데이터센터 인스턴스와의 보안 통신을 위한 토큰을 검색할 수 있습니다.
- *CheckCertificateRevocationList* 레지스트리 키 기본 설정인 **true**를 사용하면 암호 재설정 Windows 애플리케이션 모든 통신 전에 서버 인증서의 유효성을 검사합니다. 자세한 내용은 다음 사용자 지정 암호 재설정 Windows 애플리케이션 문서를 참조하십시오.
- *ServiceNowCertPublicKey* 레지스트리 키에는 앱의 공개 키가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오다음 사용자 지정 암호 재설정 Windows 애플리케이션.

glide.security.use_csrf_token 속성 구성

속성을 구성 *glide.security.use_csrf_token* 하려면 security_admin 상승된 권한이 필요합니다.

glide.security.use_csrf_token 속성을 true(예)로 설정합니다. 의 https://docs.servicenow.com "높은 보안 설정" 주제를 참조하십시오.

Windows 로컬 관리자는 나머지 설치 절차를 수행합니다.

암호 재설정 **Windows** 애플리케이션 프록시 서버를 사용하도록 구성

암호 재설정 Windows 애플리케이션 프록시 서버 사용을 지원합니다. 프록시 서버를 구성하기 위한 세 가지 옵션이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 시스템 관리자

프로시저

다음 구성 옵션 중 하나를 사용하여 프록시 서버를 사용할 수 있도록 합니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션 .

프록시 서버에서 예외 정책 구성

프록시 서버에서 도메인에 대한 인증되지 않은 액세스를 *service-now.com* 허용하도록 예외 정책을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 시스템 관리자

프로시저

1. 네트워크의 컴퓨터에서 레지스트리 키 HKEY_USERS\를 백업합니다 . DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx 에서 Sysinternals 제품군 다운로드 및 설치
3. 명령 프롬프트에서 추출된 sysinternals 폴더로 이동합니다.
4. 다음 명령을 실행하여 Internet Explorer를 시작합니다.
   psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Internet Explorer 도구 메뉴에서 인터넷 옵션을 선택합니다.
6. Connections(연결) 탭에서 **LAN settings(LAN** 설정)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 프록시 서버 섹션에서 LAN에 프록시 서버 사용을 선택한 다음 <proxy_server>:<## 형식을 사용하여 주소 필드를 채웁니다〉
8. OK(확인)를 클릭하여 **LAN Settings(LAN** 설정) 페이지를 닫은 다음 OK(확인)를 클릭하여 인터넷 옵션을 닫습니다.
9. 다음 레지스트리 키를 :HKEY_USERS\를 암호 재설정 Windows 애플리케이션사용하는 모든 클라이언트로 내보냅니다. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

클라이언트 자격 증명 방법을 사용하여 프록시 서버 구성

예외 정책을 구성할 수 없는 경우 를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용하여 프록시 서버에 유효한 자격 증명을 전달하는 모든 Windows 클라이언트를 구성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 시스템 관리자

이 태스크 정보
이 항목에서 설명한 방법을 사용하지 않도록 선택하는 경우 프록시 서버를 구성하는 다른 방법이 있습니다.

- 레지스트리 키를 구성합니다. 프록시 서버에서 레지스트리 키 구성 문서를 참조하십시오.
- 프록시 서버에서 도메인에 대한 인증되지 않은 액세스를 *service-now.com* 허용하도록 예외 정책을 구성합니다. 프록시 서버에서 예외 정책 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 네트워크의 컴퓨터에서 레지스트리 키 HKEY_USERS\를 백업합니다 . DEFAULT\Software \Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx 에서 Sysinternals 제품군 다운로드 및 설치
3. 명령 프롬프트에서 추출된 sysinternals 폴더로 이동합니다.
4. 다음 명령을 실행하여 Internet Explorer를 시작합니다.
   psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Internet Explorer 도구 메뉴에서 인터넷 옵션을 선택합니다.
6. Connections(연결) 탭에서 **LAN settings(LAN** 설정)를 클릭합니다.
7. 프록시 서버 섹션에서 LAN에 프록시 서버 사용을 선택한 후 http://<userID>:<password>@<proxy_server>:<port 형식을 사용하여 주소 필드를 채웁니다〉
8. OK(확인)를 클릭하여 **LAN Settings(LAN** 설정) 페이지를 닫은 다음 OK(확인)를 클릭하여 인터넷 옵션을 닫습니다.
9. 다음 레지스트리 키를 :HKEY_USERS\를 암호 재설정 Windows 애플리케이션사용하는 모든 클라이언트로 내보냅니다. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

프록시 서버에서 레지스트리 키 구성

프록시 서버를 사용할 수 있도록 암호 재설정 Windows 애플리케이션 레지스트리 키를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 시스템 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
이 항목에서 설명한 방법을 사용하지 않도록 선택하는 경우 프록시 서버를 구성하는 다른 방법이 있습니다.

- 프록시 서버에서 도메인에 대한 인증되지 않은 액세스를 *service-now.com* 허용하도록 예외 정책을 구성합니다. 프록시 서버에서 예외 정책 구성 문서를 참조하십시오.
- 를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용하여 프록시 서버에 유효한 자격 증명을 전달하는 모든 Windows 클라이언트를 구성합니다. 클라이언트 자격 증명 방법을 사용하여 프록시 서버 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 컴퓨터에서 레지스트리 편집기 Windows 를 엽니다.
2. 이동 컴퓨터 〉 **HKEY_LOCAL_MACHINE** 〉 소프트웨어 〉 **Microsoft** 〉 **Windows** 〉 **CurrentVersion** (영문) 〉 인증 〉 자격 증명 제공자 〉 **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. 다음 레지스트리 키를 설정합니다.

   주:
   나열된 문자열 값을 수정할 수 있습니다.

```
"ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
"ProxyEnable"="true"
"ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
"ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
"ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
```

   - ProxyServer: 포트를 사용하여 프록시 서버 이름 또는 IP 주소 설정
   - ProxyUser: 프록시가 기본 인증을 사용하는 경우 자격 증명과 관련된 사용자 이름
   - ProxyPassword: 자격 증명과 연결된 사용자 이름의 암호
   - ProxyDomainName: 자격 증명을 확인하는 도메인 이름입니다
   - ByPassProxyOnLocal: 로컬 호출을 위해 프록시 서버를 우회하려면 true로 설정합니다.

PAC 파일을 사용하여 프록시 서버 구성(자동 구성 스크립트 방법)

IE(Internet Explorer) 설정을 사용하여 PAC(프록시 자동 구성) 파일 또는 Windows WPAD(프록시 자동 검색)를 구성합니다.

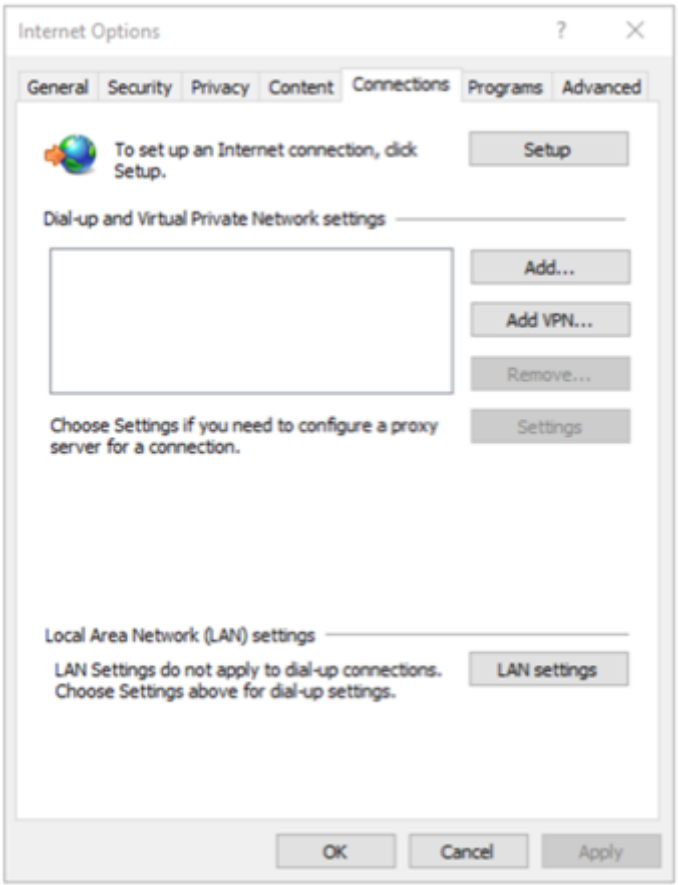
시작하기 전에
필요한 역할: Windows 시스템 관리자

이 태스크 정보
내부 클래스는 암호 재설정 Windows 애플리케이션 Internet Explorer 수준에서 자동 구성 스크립트 사용을 사용하여 수행되는 구성을 자동으로 선택합니다. Internet Explorer에서 프록시를 구성하는 경우 원격 프록시 수준에서 수행된 모든 변경 내용을 수준화할 수 있습니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션 .

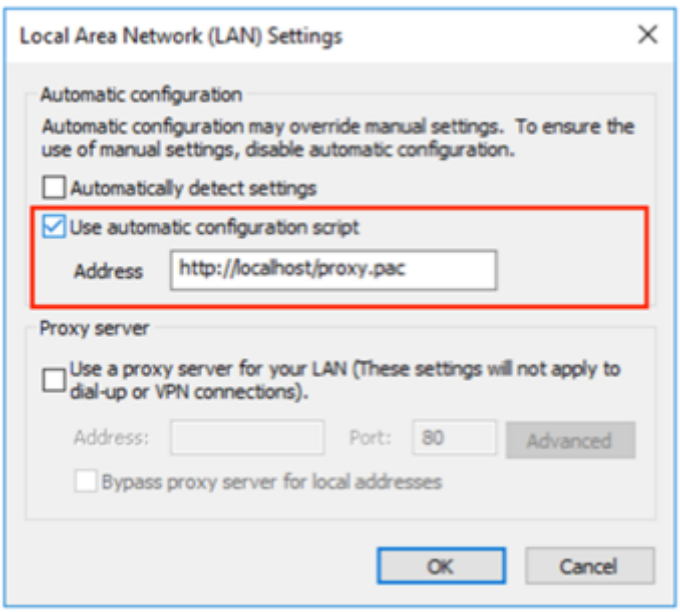
프로시저

1. Internet Explorer 도구 메뉴에서 인터넷 옵션을 선택합니다.
2. Connections(연결) 탭에서 **LAN settings(LAN** 설정)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 자동 구성 스크립트 사용 확인란을 선택합니다.



4. 주소 필드에 네트워크의 PAC 파일 위치를 입력합니다.

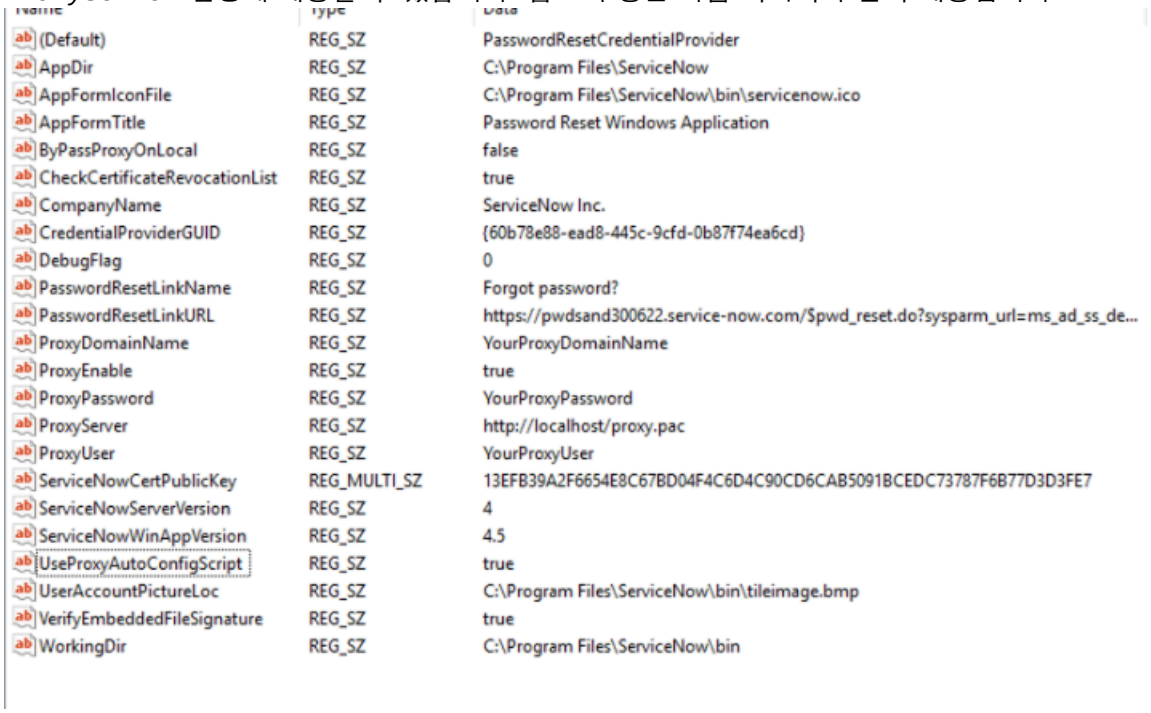
5. 확인을 클릭합니다.

레지스트리 설정이 있는 **PAC** 파일

이 프록시 구성에서는 레지스트리 설정에서 암호 재설정 Windows 애플리케이션 PAC(프록시 자동 구성) 파일을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PAC 파일을 통해 프록시를 활성화하는 레지스트리 설정의 *UseProxyAutoConfigScript*이름은 입니다. PAC 스크립트 위치(URL)를 *ProxyServer* 설정에 제공할 수 있습니다. 참조 구성은 다음 이미지와 같이 제공됩니다.



Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\servicenow.ico
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	https://pwdsand300622.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_de...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowCertPublicKey	REG_MULTI_SZ	13EFB39A2F6654E8C67BD04F4C6D4C90CD6CAB5091BCEDC73787F6B77D3D3FE7
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	4.5
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

PAC를 통해 프록시를 구성하는 레지스트리 설정

- ProxyEnable – 〈예〉

  애플리케이션 수준에서 프록시를 활성화합니다.

- ProxyServer – <PAC 파일 URL>

  여기에서 PAC 파일 위치를 초기화합니다.

- UseProxyAutoConfigScript – 〈예〉

  true로 설정하면 레지스트리 설정에 제공된 *ProxyServer* 주소가 PAC 스크립트임을 나타냅니다.

작동 원리

레지스트리 설정에 제공된 *ProxyServer* PAC 파일은 PAC 파일 스크립트 구성에 따라 URL(이 경우 ServiceNow 인스턴스)의 실제 대상 프록시 서버 주소를 가져오는 데 사용됩니다. PAC 파일 스크립트는 응용 프로그램이 작동하도록 제공된 ServiceNow URL에 대한 유효한 프록시 서버 주소를 반환해야 합니다.

대상 프록시 주소는 컴퓨터의 URL에 대해 캐시됩니다. 캐싱 동작은 브라우저에도 적용할 수 있습니다. ServiceNow# 암호 재설정 Windows 애플리케이션 Internet Explorer 브라우저와 동일하게 동작합니다. 즉, 브라우저를 통해 URL에 액세스할 수 있는 경우 앱을 통해서도 액세스할 수 있습니다.

주:
앱이 레지스트리를 통해 PAC 파일 스크립트를 읽고 있으므로 Internet Explorer에서 프록시 설정을 구성할 필요가 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세션의 표시 언어를 설정하려면 활성화합니다.암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

암호 재설정 Windows 애플리케이션 시작할 때 응용 프로그램은 Windows 언어 코드를 인스턴스에 전달합니다. 그런 다음 인스턴스는 게스트 사용자 세션의 언어를 동적으로 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Windows 컴퓨터에서: 시작 화면 표시 언어 속성을 기본 설정 언어로 설정합니다.

2. 인스턴스에서:

a. 기본 설정 언어에 대한 플러그인을 활성화합니다.

b. [sys_user_preference] 테이블에 사용자의 특정 **user.language** 를 *guest* 지정하는 기록이 없는지 확인합니다.
사용자가 세션 중에 인스턴스를 동적으로 설정할 수 있도록 설정을 *guest* 지웁니다.

McAfee 디스크 암호화를 암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

ePolicy Orchestrator(ePO)를 사용하여 Windows 데스크톱 컴퓨터에서 McAfee MDE 7.2를 활성화 암호 재설정 Windows 애플리케이션하면 .

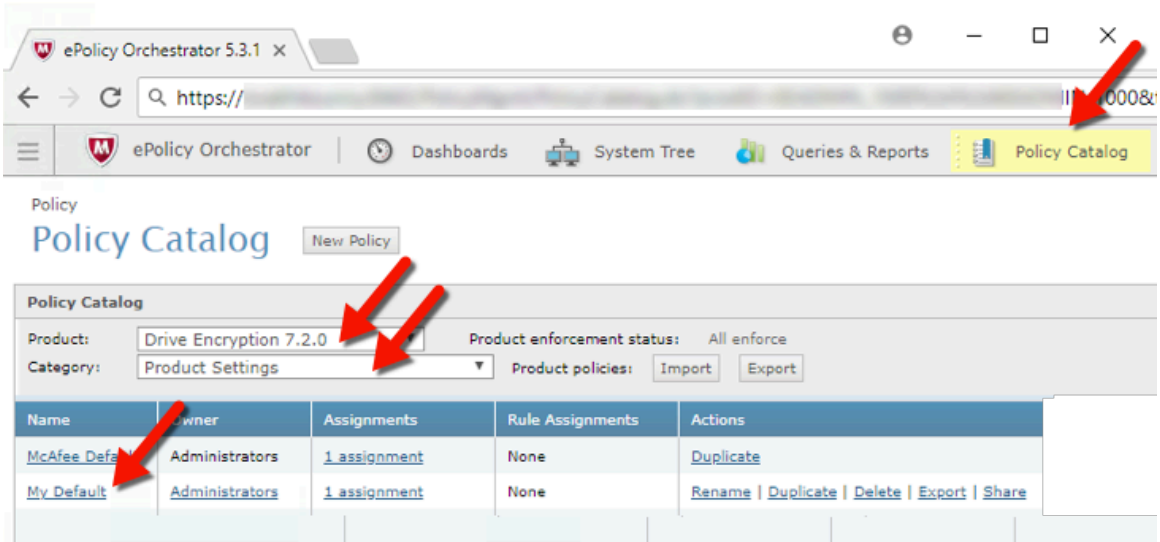
시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 필수: MDE 버전 7.2x

프로시저

1. ePO에 로그인합니다.

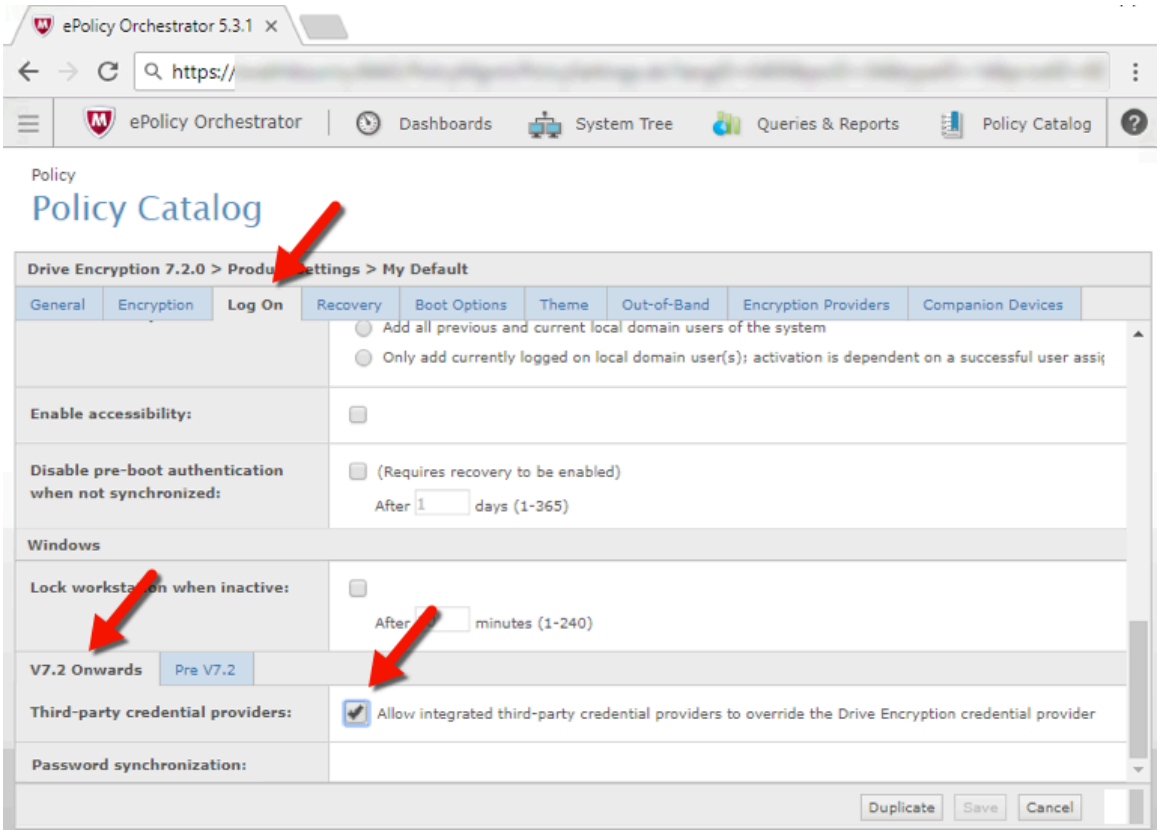
2. 정책 카탈로그에서 제품 〉 드라이브 암호화 **7.2.0** 을 클릭하고 범주 〉 제품 설정



3. 정책 카탈로그의 이름 (예시에서는 **My Default**)을 클릭합니다.

4. 로그온 탭에서 **V7.2** 이상 탭을 선택한 다음 통합된 타사 자격 증명 공급자 허용 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 저장을 클릭한 다음 ePO에서 로그아웃합니다.
6. 최종 사용자 컴퓨터에서 다음 레지스트리 키(클라이언트 쪽 ePO 설정)를 만듭니다.

```
Windows Registry Editor Version 5.00
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. 컴퓨터를 다시 시작합니다.

다음 사용자 지정 암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

애플리케이션의 모양과 기타 측면을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 시스템 관리자

프로시저

1. 컴퓨터에서 레지스트리 편집기 Windows 를 엽니다.
2. 이동 컴퓨터 〉 **HKEY_LOCAL_MACHINE** 〉 소프트웨어 〉 **Microsoft** 〉 **Windows** 〉 **CurrentVersion** (영문) 〉 인증 〉 자격 증명 제공자 〉 **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. 나열된 문자열 값 수정:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
"proxy"라는 텍스트로 시작하는 레지스트리 키를 사용하면 프록시 서버를 사용할 수 있습니다. 프록시 서버에서 레지스트리 키 구성 문서를 참조합니다.

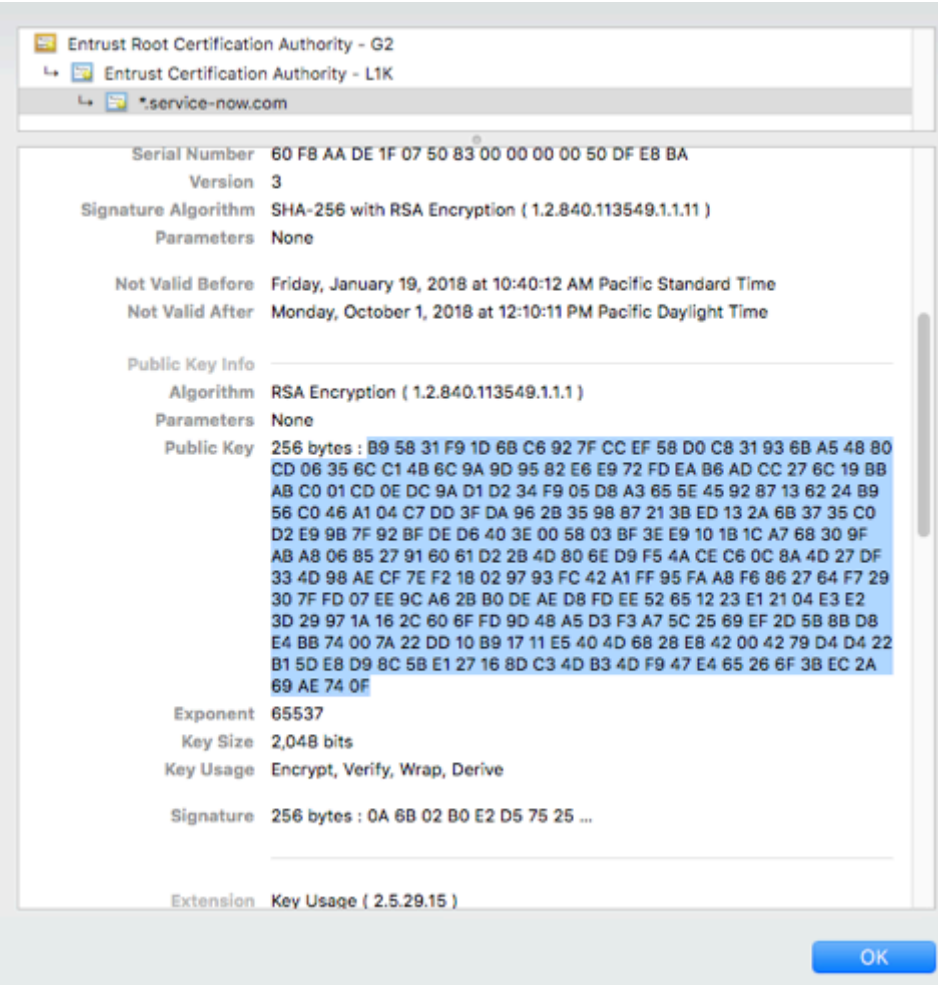
레지스트리 구성 옵션

파일 이름	설명	기본 문자열
AppDir (영문)	애플리케이션 파일을 보관하는 디렉터리입니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션 .	C:\Program Files\ServiceNow
AppForm아이콘파일	애플리케이션과 연결된 아이콘입니다 암호 재설정 .	C:\Program Files\ServiceNow \bin\ServicenowLogo.png 회사와 연결된 아이콘을 변경할 수 있습니다. ServicenowLogo.png 회사 로고로 바꾸고 레지스트리에서 AppFormIconFile 경로를 변경합니다.
AppFormTitle (영문)	애플리케이션의 표시 이름입니다.	암호 재설정 Windows 애플리케이션
CheckCertificateRevocationList (영문)	기본적으로 모든 통신 암호 재설정 Windows 애플리케이션 전에 CRL(인증서 해지 목록)을 확인하여 서버 인증서가 해지되지 않았는지 확인합니다. 암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용자가 재설정을 요청한 후 로드 속도가 느린 경우 CRL 확인을 건너뛰도록 선택할 수 있습니다.	기본값: "true" ○ **true**: 사용자가 재설정을 요청하면 애플리케이션은 먼저 CRL을 검사하여 인증서의 유효성을 검사합니다. 유효한 인증서 없이는 응용 프로그램이 진행되지 않습니다. ○ **false**: 응용 프로그램이 즉시 시작되고 인증서의 유효성을 검사하지 않습니다.
CredentialProviderGUID	사용 중인 자격 증명 공급자의 GUID입니다.	""="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed}"
디버그 플래그	ServiceNowPwdReset 이벤트 로그에 항목을 씁니다.	"0"
PasswordResetLinkName (영문)	Windows 로그인 페이지의 링크에 암호 재설정 대해 표시할 텍스트입니다.	"비밀번호를 잊으셨나요?"
PasswordResetLinkURL	인스턴스에 있는 애플리케이션의 URL입니다 암호 재설정ServiceNow .	https://〈YourServerName〉/ $pwd_reset.do? sysparm_url=기본값
프록시	프록시 설정을 구성하는 키	"proxy"라는 텍스트로 시작하는 레지스트리 키를 사용하면 프록시 서버를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 이름	설명	기본 문자열
		프록시 서버에서 레지스트리 키 구성 문서를 참조하십시오.
ServiceNowCertPublicKey	기본적으로 모든 통신 암호 재설정 Windows 애플리케이션 전에 서버 인증서의 유효성을 검사합니다.	브라우저에서 인증서 공개 키를 복사합니다. 표 다음에 나오는 예시를 참조하십시오. 전체 공개 키를 레지스트리 키 텍스트 상자에 붙여 넣습니다. 텍스트 상자에 여러 공개 키를 추가할 수 있습니다(각각 새 줄에 있음).
ServiceNowServerVersion	프로덕션 인스턴스의 버전입니다.	"〈YourInstanceVersion〉"(예: "Kingston")
ServiceNowWinAppVersion	의 버전입니다 암호 재설정 Windows 애플리케이션.	"〈YourWindowsAppVersion〉"(예: "4.5")
UserAccountPictureLoc	로그인 화면에 나타나는 이미지입니다.	%programdata%\Microsoft\User Account Pictures\user.bmp
작업 디렉터리	라이브러리 파일이 들어 있는 디렉터리입니다.	C:\Program Files\ServiceNow \bin

브라우저에서 공개 키 복사



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레지스트리 설정 예제

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

의 제한 사항 암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

암호 재설정 Windows 애플리케이션 몇 가지 제한 사항이 있습니다.

- 암호 재설정 Windows 애플리케이션 사용자 지정 검증을 지원하지 않습니다.
- 암호 재설정 Windows 애플리케이션 애플리케이션이 웹 인터페이스와 함께 사용하도록 Google reCAPTCHA 구성된 경우에도 암호 재설정 CAPTCHA 서비스를 사용합니다기본 시스템.
- 암호 강도 표시기는 지원되지 않습니다.
- 일부 확인 유형의 경우 하나의 확인만 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 검증은 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 암호 재설정 검증을 참조하십시오.
- 에 구성된 사용자 지정 UI 매크로 프로세스 〉 고급 페이지가 지원되지 않습니다(예: 입력, 성공 또는 실패 매크로). 시스템에는 기본 성공 및 실패 메시지만 표시됩니다.
- 암호 재설정 Windows 애플리케이션암호 규칙 힌트 텍스트에서 줄 바꿈 문자를 지원합니다. 다른 서식(굵게, 밑줄, 하이퍼링크)은 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 암호 재설정 프로세스의 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성을 참조하십시오.

를 제거하십시오. 암호 재설정 **Windows** 애플리케이션

EXE 또는 MSI 파일을 실행하여 응용 프로그램을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Windows 로컬 관리자

프로시저

두 절차 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
명령줄에서 EXE 파일 사용	**a.** 예를 들어 설치 중에 만든 제거 디렉터리로 이동합니다. `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** unins000.exe 파일을 두 번 클릭합니다.
명령줄에서 MSI 파일 사용	**a.** PasswordResetWinAppInstall.msi 파일이 있는 디렉터리로 이동합니다. **b.** 명령줄에서 다음 명령을 실행합니다. `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

응용 프로그램에 등록 암호 재설정 하여 암호 재설정

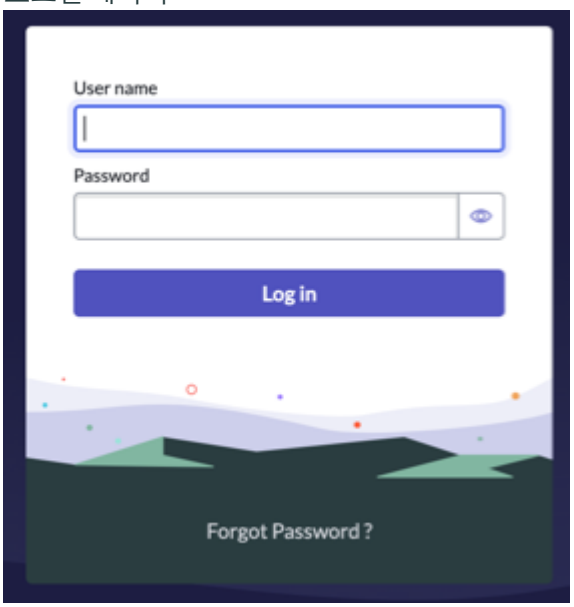
셀프 서비스 프로세스는 암호를 재설정하기 위해 따를 수 있는 일반적인 프로세스입니다. 경험은 다를 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

셀프 서비스 프로세스 경험 예시

1. 로그인 페이지에서 암호 찾기(**Forgot Password**) 링크를 클릭하여 프로세스를 시작합니다.

로그인 페이지



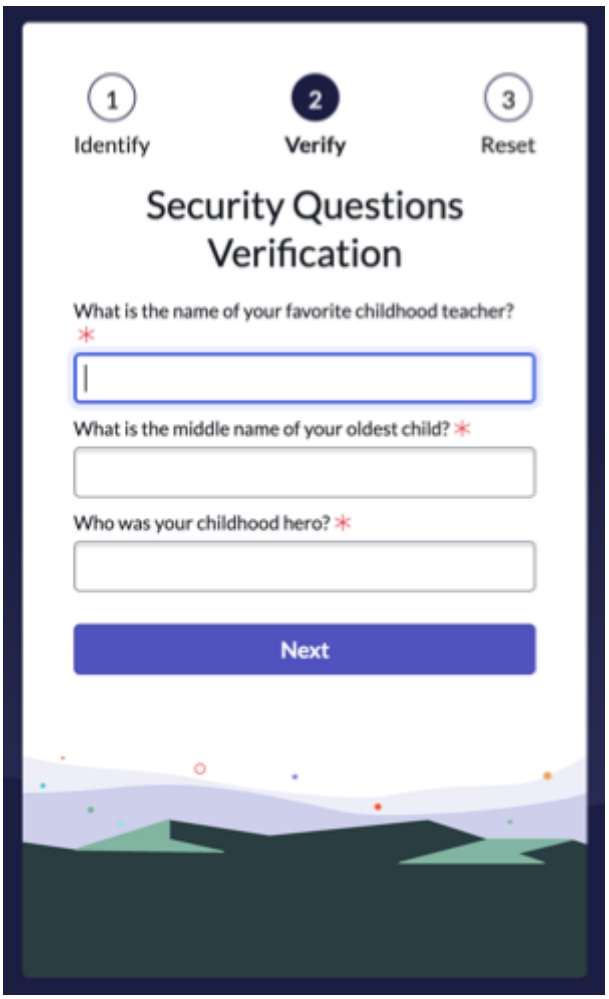
2. 식별 페이지에서 식별 정보(일반적으로 사용자 이름 또는 이메일 주소)를 입력합니다. 이 예제에는 CAPTCHA 보안 기능이 포함되어 있습니다.

식별 페이지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 확인 페이지에서 확인 정보를 제공하여 ID를 확인합니다. 관리자가 검증 방법을 구성했으며 여러 검증을 요구할 수 있습니다. 다음 예에서는 관리자가 보안 질문 검증을 구성했습니다. 신원을 증명하기 위해 질문에 답해야 합니다. (이전에는 암호 재설정 프로세스에 등록할 때 이러한 질문을 선택하고 안전한 비공개 답변을 제공했습니다.) 다른 가능한 확인의 경우 SMS 문자, 인증자 앱 또는 이메일을 통해 모바일 장치로 전송된 코드를 입력해야 합니다.

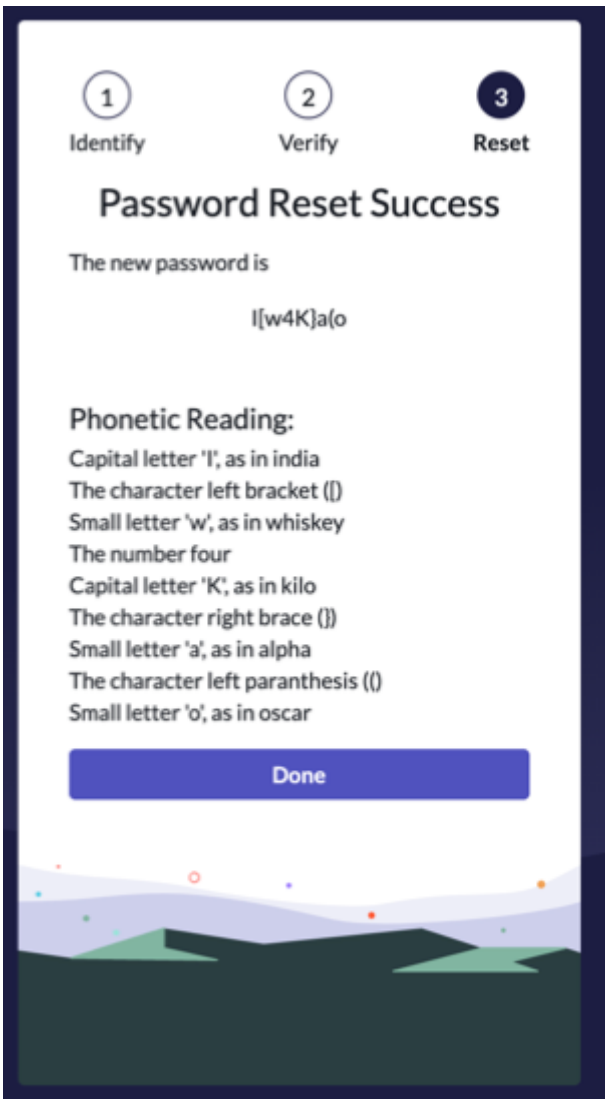
페이지 검증



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 시스템이 자격 증명 스토어를 확인하여 ID를 확인한 다음 재설정 페이지에 새 암호를 표시합니다.

페이지 재설정



프로그램 등록 암호 재설정

일부 조직에서는 사용자를 프로그램에 자동으로 등록합니다 암호 재설정 . 조직에서 최종 사용자에게 암호를 재설정할 때 ID를 확인하는 하나 이상의 방법에 등록할 수 있는 옵션을 제공할 수 있습니다. 최종 사용자는 모바일 장치에서 대부분의 암호 재설정 프로그램에 등록할 수 있습니다.

주:
기본적으로 어두운 테마는 등록 양식에 암호 재설정 적용되지 않습니다. 사용자는 테마를 어두운 테마로 변경할 수 있습니다. 어두운 테마에 대한 자세한 내용은 Next Experience에서 테마 탐색을 참조하십시오.

최종 사용자는 다음 방법의 조합으로 등록할 수 있습니다.

인증 앱을 사용하여 ID 확인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 일반적으로 인스턴스에 액세스하는 데 사용하는 컴퓨터에 등록합니다(인증자 앱을 사용하여 암호를 재설정하지만 인증기를 사용하여 .에 암호 재설정 Windows 애플리케이션등록할 수는 없음). 등록한 후 하나 이상의 장치에 인증자 앱을 설치한 다음, 인증자 확인을 위해 장치에 권한을 부여합니다.
- 나중에 암호를 재설정하려면 장치에서 인증자 코드를 읽은 다음 웹 페이지에 코드를 입력하여 ID를 확인합니다.

SMS 코드를 사용하여 본인 확인(SMS 인증)

- 등록하려면 SMS 검증을 위해 모바일 장치에 권한을 부여합니다.
- 나중에 암호를 재설정할 때 장치에서 코드를 받고 웹 페이지에 코드를 입력하여 ID를 확인합니다.

이메일로 전송된 코드를 사용하여 본인 확인

- 등록하려면 하나 이상의 이메일 주소를 승인합니다.
- 나중에 암호를 재설정하려고 할 때 시스템에서 이메일 주소로 코드를 보냅니다. 그런 다음 웹 페이지에 코드를 입력하여 ID를 확인합니다.

보안 질문 검증을 사용하여 본인 확인

- 등록하려면 자신만 대답할 수 있는 여러 질문(예: 첫 번째 애완 동물의 이름)을 선택한 다음 답변을 제공합니다. 시스템은 답변을 안전하게 저장합니다.
- 나중에 암호를 재설정하려고 할 때 시스템에서 하나 이상의 질문을 제시합니다. 질문에 답하여 신원을 확인합니다.

인증자를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정

외부 공급업체 인증자 앱을 사용하여 암호 재설정 프로그램에 등록하여 암호를 재설정하는 동안 본인의 ID를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
암호를 재설정하는 동안 ID를 확인하려면 모바일 장치의 인증 앱에서 코드를 받은 다음 웹 페이지에 코드를 암호 재설정 입력합니다.

암호 재설정 는 다음 인증자 앱을 지원합니다.

- Google 인증자
- Microsoft 인증자
- Cisco 듀오
- Okta 확인

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 등록.
2. **Authenticator App** Verification(인증기 앱 확인) 탭을 클릭합니다.

> 주:
> 조직에서 인증자 확인 방법에 등록 암호 재설정 해야 하는 경우 탭은 별표(*)로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 장치에 인증자 앱을 다운로드합니다.
4. 앱을 연 다음 장치를 사용하여 탭의 QR 코드를 스캔합니다.
5. 장치에서 코드를 생성하면 텍스트 상자에 코드를 입력한 다음 장치 페어링을 클릭합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 옵션: 시스템에 성공 메시지가 표시되면 제출을 선택합니다.
8. 옵션: 시스템에 오류 메시지가 표시되면 코드를 다시 입력하고 장치 페어링을 클릭한 다음 제출을 선택합니다.

   등록을 제출하면 탭에 다음 옵션이 표시됩니다.

옵션	설명
새 QR 코드 생성	장치를 새 코드와 페어링할 수 있습니다. 이 옵션은 새 장치가 있는 경우에 유용합니다. 새로운 데이터가 기존의 보안 검증 데이터를 대체합니다.
다단계 인증 사용 안 함	기존 보안 검증 데이터를 삭제합니다. 인증자 검증을 Google 더 이상 사용할 수 없습니다.

9. 옵션: 조직에서 제공하는 다른 방법을 사용하여 추가 ID 확인을 등록합니다.
   다른 방법을 사용하여 등록하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.
   - 질문과 답변을 사용하여 프로그램에 등록 암호 재설정
   - SMS 코드를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정
   - 이메일로 암호 재설정 전송된 코드를 사용하여 프로그램 등록

SMS 코드를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정

암호를 재설정하는 동안 ID를 확인하려면 휴대폰 또는 장치로 전달된 코드(SMS 코드)를 사용할 수 있습니다. 모바일 장치에 등록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 등록 을 클릭한 다음 **SMS** 확인 탭을 클릭합니다.
   조직에서 SMS 확인 방법을 등록해야 하는 경우 탭에 별표(*)가 표시됩니다.
2. 장치를 추가하고 확인하려면 장치 추가 를 클릭한 다음 지침을 따릅니다.

   주:
   이전에 SMS 지원 장치를 프로필에 암호 재설정 추가한 경우 장치가 나열됩니다.

3. 각 장치에 의미 있는 이름을 제공하고 여러 장치를 추가하려면 프로세스를 반복합니다.
4. 각 장치를 확인한 후 암호를 변경하거나 재설정하는 데 사용할 각 장치에 대해 인증 됨 확인란을 선택합니다.

   주:
   언제든지 인증됨 확인란의 선택을 취소하여 장치의 인증을 해제할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 옵션: 조직에서 제공하는 다른 방법을 사용하여 추가 ID 확인을 등록합니다.

   (Optional) 프로그램 등록에 암호 재설정 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

   - 질문과 답변을 사용하여 프로그램에 등록 암호 재설정
   - 인증자를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정
   - 이메일로 암호 재설정 전송된 코드를 사용하여 프로그램 등록

이메일로 암호 재설정 전송된 코드를 사용하여 프로그램 등록

암호를 재설정하는 동안 ID를 확인하려면 이메일 주소로 전송된 코드를 입력합니다. 모바일 장치에서 이 프로그램에 등록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이 등록 프로세스 중에 이메일 주소를 추가하면 시스템에서 주소를 확인할 수 있도록 코드를 보낸 다음 프로세스에 사용할 암호 재설정 주소를 승인합니다. 기본적으로 시스템은 프로파일 ServiceNow 과 연결된 이메일 주소로 코드를 보냅니다. 추가 이메일 주소로 코드를 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 등록 을 클릭한 다음 **Email** Verification(이메일 확인) 탭을 클릭합니다.
   조직에서 이메일 확인 방법에 등록해야 하는 경우 탭은 별표(*)로 표시됩니다. 이전에 추가한 이메일 주소가 탭에 나열됩니다.
2. 전자 메일 추가를 클릭하고 전자 메일 주소 및 주소와 연결할 의미 있는 전자 메일 이름을 입력한 다음 전자 메일 추가를 클릭합니다.
   필요한 만큼 이메일 주소에 대해 이 과정을 반복합니다.
3. **Email** Verification(이메일 확인) 탭에서 코드를 받아야 암호 재설정 하는 각 이메일에 대해 Verify(확인)를 클릭합니다.
   시스템이 코드가 포함된 이메일 메시지를 전송한 다음 이메일 주소 확인 팝업을 표시합니다.
4. **Verify the Email** Address(이메일 주소 확인) 팝업에서 코드를 입력하고 Verify(확인)를 클릭합니다.

   주:
   이 프로세스가 실패하면 새 코드 보내기 를 클릭하여 다른 코드를 보내고 다시 시도하십시오.

5. 각 전자 메일 주소를 확인한 후 암호를 변경하거나 재설정하는 데 사용할 각 주소에 대해 인증 됨 확인란을 선택합니다.

   주:
   코드를 받지 암호 재설정 않도록 이메일 주소의 인증을 취소하려면 인증 됨 확인란의 선택을 취소합니다.

6. 제출을 클릭합니다.
7. 옵션: 조직에서 제공하는 다른 방법을 사용하여 추가 ID 확인을 등록합니다.
   다른 방법을 사용하여 등록하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 질문과 답변을 사용하여 프로그램에 등록 암호 재설정
- SMS 코드를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정
- 인증자를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정

질문과 답변을 사용하여 프로그램에 등록 암호 재설정

조직에서 암호를 재설정할 때 사용할 질문을 선택하도록 요청할 수 있습니다. 질문을 선택하고 본인만 알고 있는 답변을 제공합니다. 또는, 암호를 재설정할 때 답변이 사용자의 신원을 확인합니다. 모바일 장치에 등록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
질문 목록은 로그인할 때 요청한 언어로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 등록 을 클릭한 다음 **QA Verification(QA** 확인) 탭을 클릭합니다.
   QA 검증 방법을 등록해야 하는 경우 탭에 별표(*)가 표시됩니다.
2. 각 질문 필드에 대해 목록에서 질문을 선택한 다음 응답 필드에 답변을 입력합니다.
   필요한 수의 질문 및 답변 필드가 채워질 때까지 이 과정을 반복합니다.
3. 제출을 클릭합니다.
4. 옵션: 조직에서 제공하는 다른 방법을 사용하여 추가 ID 확인을 등록합니다.
   다른 방법을 사용하여 등록하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.
   - SMS 코드를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정
   - 인증자를 사용하여 프로그램 등록 암호 재설정
   - 이메일로 암호 재설정 전송된 코드를 사용하여 프로그램 등록

소프트 PIN을 암호 재설정 사용하여 프로그램 등록

소프트 PIN을 사용하여 암호를 재설정할 때 ID를 확인합니다. 이 기능을 사용하려면 소프트 PIN을 사용하여 검증에 등록해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 암호 재설정 〉 등록.
2. 소프트 **PIN** 확인 탭을 선택합니다.

   주:

   조직에서 소프트 PIN 확인을 등록해야 하는 경우 탭은 별표(*)로 표시됩니다.

3. 소프트 **PIN** 입력 필드에 원하는 6자리 숫자를 입력합니다.

   소프트 PIN 확인에 등록하는 동안 다음 규칙을 따라야 합니다.
   - 소프트 PIN의 길이는 6자리여야 합니다.
   - 소프트 PIN 반복 임계값은 2입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소프트 PIN 시퀀스 임계값은 2입니다.
- 이전 5개의 소프트 PIN은 사용할 수 없습니다.

> **주:**
> 관리자가 설정한 구성에 따라 이러한 규칙이 변경될 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.
   소프트 PIN 확인에 등록되었습니다.

시스템에서 암호 **Windows** 재설정

조직에서 를 암호 재설정 Windows 애플리케이션사용하는 경우 로그인 화면에서 직접 암호를 재설정할 수 있습니다 Windows .

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 컴퓨터를 시작하거나 **Ctrl**+**Alt**+**Delete** 를 눌러 로그인 화면으로 Windows 이동합니다.
2. 암호를 잊으셨습니까? 링크를 클릭합니다.

   > **주:**
   > 관리자는 링크에 대해 다른 텍스트를 구성할 수 있습니다.

3. Identify(식별) 페이지에서 요청된 정보를 입력하고 Next(다음)를 클릭합니다.
4. Verify(확인) 페이지에서 요청된 정보를 입력하고 Next(다음)를 클릭합니다.

   > **주:**
   > 신원을 확인하는 데 사용되는 방법을 선택할 수 있는 옵션이 제공될 수 있습니다.

   ID가 확인되면 재설정 페이지에 성공적으로 확인되었는지 여부와 계정 상태(잠금 또는 잠금 해제)가 표시됩니다.
5. 잠금/잠금 해제 상태에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 계정이 잠겨 있지 않으면 페이지에 암호 재설정 버튼이 표시됩니다. 새 암호를 입력하고 다시 입력한 다음 암호 재설정을 클릭합니다.
   - 계정이 잠겨 있으면 페이지에 암호 재설정 및 계정 잠금 해제 버튼이 표시됩니다.
     - 새 비밀번호를 입력하고 비밀번호 재설정 을 클릭하여 비밀번호를 재설정하고 계정을 잠금 해제할 수 있습니다.
     - 관리자가 암호 프로세스에 대해 계정 잠금 해제 사용을 선택한 경우 계정 잠금 해제를 클릭하여 암호를 재설정하지 않고 계정의 잠금을 해제할 수 있습니다.

암호 재설정 참조

참조 항목에서는 구성 및 관리 암호 재설정에 사용하는 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

참조 정보를 보려면 다음 항목(예: 암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소)을 확인하십시오.

암호 재설정 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블, 역할, 비즈니스 규칙, 스크립트 및 워크플로우가 애플리케이션과 함께 설치됩니다 암호 재설정 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 테이블

테이블 이름	설명
암호 재설정 활성 응답 [pwd_active_answer]	사용자가 등록 프로세스를 진행하는 동안 선택한 암호화된 상태의 보안 질문 및 관련 답변입니다.
암호 재설정 활성 질문 [pwd_active_question]	사용자가 등록 프로세스를 진행하는 동안 선택한 보안 질문입니다.
암호 재설정 활동 로그 [pwd_reset_activity]	모든 요청입니다 암호 재설정 .
암호 재설정 활동 모니터 [pwd_activity_monitor]	암호 재설정 잠금 활동.
암호 재설정 자격 증명 저장소 [pwd_cred_store]	암호 재설정 사용 가능한 자격 증명 스토어입니다.
암호 재설정 자격 증명 저장소 매개변수 [pwd_cred_store_param]	사용자가 생성한 자격 증명 스토어 매개변수입니다.
암호 재설정 자격 증명 저장소 유형 [pwd_cred_store_type]	암호 재설정 사용 가능한 자격 증명 스토어 유형입니다.
암호 재설정 데스크톱 접근 제어 [pwd_access_control]	암호 재설정 Windows 애플리케이션 액세스 제어.
암호 재설정 데스크톱 접근 로그 [pwd_access_log]	암호 재설정 Windows 애플리케이션 액세스 로그.
암호 재설정 장치 등록 코드 [pwd_dvc_enrollment_code]	SMS 코드 등록 중에 사용자에게 전송된 장치 등록 코드입니다.
암호 재설정 장치 [pwd_device]	확인됨 상태에 있는 사용자 SMS 장치입니다.
암호 재설정 이메일 검증 코드 [pwd_email_code]	암호 재설정 또는 이메일 주소 등록을 위해 이메일을 통해 사용자에게 전송된 검증 코드입니다.
검증을 위한 암호 재설정 등록 [pwd_enrollment]	검증을 통한 사용자 등록에 대한 정보입니다.
암호 재설정 등록 스냅샷	검증을 통한 사용자 등록의 스냅샷입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 이름	설명
[pwd_enrollment_snapshot]	이 테이블은 보고 목적으로 사용됩니다. 암호 재설정 등록 스냅샷 데이터 동기화 월별 예약 작업은 한 달에 한 번 실행되어 이 테이블의 스냅샷 데이터를 생성하거나 동기화합니다. sys_user 생성 또는 삭제, 프로세스 생성 또는 삭제 확인 등의 데이터가 동기화됩니다. 암호 재설정 DB 수신기는 기본값이 예인 속성에 *pwd_reset.enable.dbListener* 의해 관리되는 이 테이블의 데이터를 만들거나 업데이트하는 데 사용됩니다. 관리자이고 활성 프로세스와 관련된 이 테이블의 데이터를 수동으로 동기화하려면 해당 암호 재설정 프로세스에서 등록 스냅샷 데이터 동기화를 선택합니다. 속성을 false로 설정하여 *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* DB 수신기 또는 월별 예약된 작업을 통해 이 테이블의 데이터 동기화를 끌 수 있습니다. **주:** 처음에 비활성 기록은 DB 수신기에 의해 사용자 검증 쌍에 대해 생성됩니다. 사용자가 암호 재설정 등록 페이지에 자신을 등록하면 이 테이블에서 기록이 활성화됩니다.
암호 재설정 연장 유형 [pwd_extension_type]	사용 가능한 확장 유형입니다.
암호 재설정 이력 [pwd_history]	사용자가 재설정한 암호의 기록입니다.
암호 재설정 식별 유형 [pwd_identification_type]	암호 재설정 사용할 수 있는 ID 유형입니다.
Password Reset 프로세스 [pwd_process]	암호 재설정 사용 가능한 프로세스입니다.
Password Reset 프로세스 자격 증명 저장소 [pwd_map_proc_to_cred_store]	자격 증명 스토어 및 애플리케이션에서 사용 중인 관련 암호 재설정 프로세스입니다.
Password Reset 프로세스 사용자 그룹 [pwd_map_proc_to_group]	애플리케이션에서 사용 중인 그룹 및 관련 암호 재설정 프로세스입니다.
Password Reset 프로세스 검증 [pwd_map_proc_to_verification]	애플리케이션이 사용 중인 검증 및 관련 암호 재설정 프로세스입니다.
암호 재설정 질문	애플리케이션이 보안 질문 검증에 사용하는 질문입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 이름	설명
[pwd_question]	
암호 재설정 요청 [pwd_reset_request]	요청에 대한 암호 재설정 정보입니다.
암호 재설정 요청 검증 [pwd_map_request_to_verification]	암호 재설정 요청 및 애플리케이션에서 사용 중인 관련 확인입니다.
암호 재설정 SMS 검증 코드 [pwd_sms_code]	암호 재설정을 위해 사용자에게 전송된 SMS 검증 코드입니다.
암호 재설정 사용자 잠금 [pwd_user_lockout]	잠 암호 재설정겨 있는 사용자입니다.
암호 재설정 검증 [pwd_verification]	사용 가능한 검증입니다.
암호 재설정 검증 매개변수 [pwd_verification_param]	사용자가 생성한 검증 매개변수입니다.
암호 재설정 검증 유형 [pwd_verification_type]	암호 재설정 사용 가능한 검증 유형입니다.

암호 재설정 역할

역할	설명
암호 재설정 관리자 [password_reset_admin]	구성 및 유지 관리 암호 재설정 와 암호 변경.
서비스 데스크 에이전트 [password_reset_service_desk]	사용자를 대신하여 암호를 재설정하고, 암호 재설정 요청을 추적하고, 로그를 확인합니다.
자격 증명 관리자 [password_reset_credential_manager]	에 암호 재설정사용할 수 있는 자격 증명 스토어를 결정합니다.

암호 재설정 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
암호 이력 한도가 초과되면 중단	암호 재설정 자격 증명 저장소 매개변수 [pwd_cred_store_param]	속성 값을 초과하는 암호 이력 제한을 설정할 수 `password_reset.history.limit` 없도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
		속성에서 *password_reset.history.limit* 암호 재설정 이력 값을 설정할 수 있습니다. 이 시스템 속성은 지정된 값을 기반으로 이전 암호의 이력을 확인합니다. 기본적으로 이 값은 10입니다. 그러나 조직의 필요에 따라 설정할 수 있습니다. **주:** 현재 이 속성은 자격 증명 스토어에만 적용할 수 ServiceNow 있습니다.
기본 매개변수 추가 QA 검증	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	보안 질문 검증에 대한 매개변수가 지정되지 않은 경우 에서 매개변수를 생성합니다.
기본 매개변수 추가 SMS 검증	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	지정된 매개변수가 없는 경우 는 SMS 코드 검증 매개변수를 생성합니다.
매개변수 추가 개인 확인 검증	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	지정된 매개변수가 없는 경우 개인 데이터 확인 검증 매개변수를 생성합니다.
매개변수 개인 검증 추가	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	지정된 매개변수가 없는 경우 에서 개인 데이터 검증을 위한 매개변수를 생성합니다.
고유 검증 확인	암호 재설정 프로세스 검증 [pwd_map_proc_to_verification]	검증이 특정 암호 재설정 프로세스에 여러 번 할당되는 것을 방지합니다.
모의 검증을 위한 매개변수 지우기	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	모의 검증에 대한 매개변수를 지웁니다.
그룹이 없는 프로세스 비활성화	암호 재설정 프로세스 사용자 그룹 [pwd_map_proc_to_group]	모든 사용자에게 적용되지 않거나 연결된 그룹이 제거된 경우 프로세스를 비활성화합니다.
최소 버전이 없는 프로세스 비활성화	Password Reset 프로세스 검증 [pwd_map_proc_to_verification]	프로세스와 관련된 검증이 프로세스의 최소값보다 작은 경우 프로세스를 비활성화합니다.
검증 없이 프로세스 비활성화	암호 재설정 프로세스 검증 [pwd_map_proc_to_verification]	연결된 검증이 제거되면 프로세스를 비활성화합니다.
필요한 경우 기록 암호 삭제	암호 재설정 자격 증명 저장소 [pwd_cred_store]	필요한 경우 이력 암호를 삭제합니다.
암호 이력 메시지 적용	암호 재설정 자격 증명 저장소 [pwd_cred_store]	암호 기록 적용 관련 메시지를 클라이언트 측에 전달합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
Google 인증 사용 검사	Password Reset 프로세스 [pwd_process]	Google 인증자가 비활성화된 경우 Google 인증자 검증으로 프로세스를 비활성화합니다.
GoogleAuthSysPropertyCheck (구글 인증 시스템 속성 검사)	Password Reset 프로세스 검증 [pwd_map_proc_to_verification]	Google 인증자가 비활성화된 경우 Google 인증자 검증으로 프로세스를 비활성화합니다.
req_enroll 유효성 검사/기본값 처리	Password Reset 프로세스 검증 [pwd_map_proc_to_verification]	프로세스의 requires_enrollment 및 auto_enroll 값을 처리합니다.
미리 알림을 위해 예약된 작업 삽입/업데이트	Password Reset 프로세스 [pwd_process]	등록 미리 알림을 위해 예약된 작업을 삽입/업데이트합니다.
순서는 고유해야 함	암호 재설정 데스크톱 접근 제어 [pwd_access_control]	순서가 고유하도록 적용합니다.
매개변수 이름을 업데이트할 수 없음	암호 재설정 검증 매개변수 [pwd_verification_param]	매개변수 이름 변경을 방지합니다.
암호 재설정 활동 모니터	암호 재설정 사용자 잠금 [pwd_user_lockout]	특정 간격 동안 잠긴 암호 재설정 사용자 수가 임계치 값을 초과하는 경우 이벤트를 생성합니다.
암호 재설정 자동 생성 확인	암호 재설정 프로세스 [pwd_process]	암호 자동 생성 확인란을 선택한 경우 이메일/**SMS** 암호 또는 암호 표시가 선택되어 있는지 확인합니다.
개인 데이터 매개변수 확인 확인	암호 재설정 검증 매개변수 [pwd_verification_param]	개인 데이터 확인 검증에 사용되는 매개변수에 대한 sys_user 테이블에 열이 있는지 확인합니다.
개인 데이터 매개변수 확인	암호 재설정 검증 매개변수 [pwd_verification_param]	개인 데이터 검증에 사용되는 매개변수의 sys_user 테이블에 열이 있는지 확인합니다.
삭제 방지	암호 재설정 자격 증명 저장소 [pwd_cred_store]	삭제를 허용하기 전에 자격 증명 스토어가 활성 프로세스의 일부인지 확인합니다.
삭제 방지	암호 재설정 ID 유형 [pwd_identification_type]	ID 유형이 활성 프로세스의 일부인 경우 ID 유형이 삭제되지 않도록 합니다.
삭제 방지	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	검증이 활성 프로세스의 일부인 경우 삭제되지 않도록 합니다.
사용 중 삭제 방지	암호 재설정 자격 증명 저장소 유형 [pwd_cred_store_type]	유형이 사용 중일 때 삭제를 방지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
사용 중 삭제 방지	암호 재설정 검증 유형 [pwd_verification_type]	유형이 사용 중일 때 삭제를 방지합니다.
이력 한도가 감소하면 이벤트를 큐에 넣습니다.	암호 재설정 자격 증명 저장소 매개변수 [pwd_cred_store_param]	이력 한도가 감소하면 pwd.credStore.history.limit.decrease 이벤트를 큐에 넣습니다.
보안 질문 매개변수 유효성 확인	암호 재설정 검증 매개변수 [pwd_verification_param]	보안 질문 검증에 유효한 매개변수가 있는지 확인합니다.
SMS 코드 보내기	암호 재설정 장치 등록 코드 [pwd_dvc_enrollment_code]	장치에 등록 코드를 보냅니다.
새 기록 플래그 설정	암호 재설정 프로세스 [pwd_process]	클라이언트가 적절한 조치를 취할 수 있도록 새 기록 플래그를 설정합니다.
알림을 통해 SMS 검증 코드 전송	암호 재설정 SMS 검증 코드 [pwd_sms_code]	알림 플러그인이 활성 상태일 경우 알림을 통해 SMS 인증 코드를 보냅니다.
프로세스당 단일 자격 증명 스토어	암호 재설정 프로세스 자격 증명 스토어 [pwd_map_proc_to_cred_store]	프로세스당 둘 이상의 자격 증명 스토어를 갖지 못하게 합니다.
SMS 코드 매개변수 확인	암호 재설정 검증 매개변수 [pwd_verification_param]	SMS 코드 검증에서 유효한 매개변수를 검사합니다.
접근 조건에 따라 작업 업데이트	암호 재설정 데스크톱 접근 로그 [pwd_access_log]	접근 제어 조건에 따라 이 로그 기록의 "작업" 필드를 업데이트합니다.
proc_to_cred_store 업데이트	암호 재설정 프로세스 [pwd_process]	프로세스와 자격 증명 스토어 간에 암호 재설정 일대일 관계를 적용합니다.
프로세스 확인	암호 재설정 프로세스 [pwd_process]	프로세스가 올바르게 구성되었는지 암호 재설정 확인합니다.
암호 자격 증명 스토어 이름 확인	암호 재설정 자격 증명 저장소 [pwd_cred_store]	이름이 고유하도록 적용합니다.
암호 자격 증명 저장소 유형 이름 확인	암호 재설정 자격 증명 저장소 유형 [pwd_cred_store_type]	이름이 고유하도록 적용합니다.
암호 확장 유형 이름 확인	암호 재설정 연장 유형	이름이 고유하도록 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[pwd_extension_type]	
암호 식별 유형 이름 확인	암호 재설정 식별 유형 [pwd_identification_type]	이름이 비어 있지 않고 고유하도록 적용합니다.
암호 프로세스 이름 확인	Password Reset 프로세스 [pwd_process]	이름이 고유하도록 적용합니다.
암호 검증 이름 확인	암호 재설정 검증 [pwd_verification]	이름이 고유하도록 적용합니다.
암호 검증 유형 이름 확인	암호 재설정 검증 유형 [pwd_verification_type]	이름이 고유하도록 적용합니다.
보안 질문 확인	암호 재설정 질문 [pwd_question]	중복 질문 없음 또는 빈 질문과 같은 보안 질문에 대한 규칙을 확인합니다.
계정 조회 스크립트 확인	암호 재설정 자격 증명 저장소 [pwd_cred_store]	계정 조회 스크립트에 올바른 이름의 함수가 있는지 확인합니다.
VerifyAutoEnroll	암호 재설정 검증 유형 [pwd_verification_type]	자동 등록이 선택되어 있는지 확인하고 등록 확인 스크립트가 제공되었는지 확인합니다.

암호 재설정 **UI** 페이지

이름	설명
$pwd_reset	셀프 서비스 재설정 프로세스의 첫 번째 페이지(사용자 ID 요청).
$pwd_reset_servicedesk	서비스 데스크 지원 재설정 프로세스의 첫 페이지(사용자 ID 요청).
$pwd_검증	재설정 프로세스의 두 번째 페이지(사용자에게 계정 검증을 요청함).
$pwd_new	암호 변경 프로세스의 마지막 페이지(새 암호 요청).
$pwd_success	암호가 성공적으로 재설정될 때 나타나는 페이지입니다.
$pwd_error	재설정 프로세스 중 오류 발생 시 나타나는 페이지입니다.
$pwd_confirm	이메일 또는 SMS 암호 재설정 URL로 구성된 프로세스의 경우: 확인에 성공하면 이 페이지에 사용자에게 링크를 보내는 방법에 대한 메시지가 표시됩니다.
$pwd_change	암호 변경을 위한 페이지입니다.
$pwd_change_success	암호가 성공적으로 변경될 때 나타나는 페이지입니다.
$pwd_change_error입니다.	암호 변경 프로세스 중 오류 발생 시 나타나는 페이지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
$pwd_enrollment_form_container	모든 검증을 위한 등록 페이지입니다.
$pwd_enrollment_success	등록에 성공하면 나타나는 페이지입니다.
$pwd_enroll_error	등록 중에 오류가 발생할 때 나타나는 페이지입니다.
$pwd_unlock_success	잠긴 사용자의 잠금이 해제될 때 나타나는 페이지입니다.
$pwd_reset_downloads_ui	다운로드 암호 재설정 Windows 애플리케이션페이지 .

암호 재설정 **UI** 매크로

이름	설명
$pwd_csrf_유효성 검사	암호 재설정 애플리케이션에 대한 CSRF 검증. 위반이 감지되면 페이지가 오류 페이지로 리디렉션됩니다.
$pwd_display_password입니다.	프로세스가 자동 생성되도록 구성된 경우 성공 페이지에 임시 암호를 표시합니다.
$pwd_enroll_email_ui 및 $pwd_verify_email_ui	이메일 등록 및 검증을 위한 UI입니다.
$pwd_enroll_google_auth_ui 및 $pwd_verify_google_auth_ui	Google 인증 등록 및 검증을 위한 UI입니다.
$pwd_enroll_questions_ui	질문과 답변 보안 확인 등록을 위한 UI입니다.
$pwd_enroll_questions_ui_js	보안 질문 및 대답 등록을 위해 서버 쪽 데이터가 필요한 JavaScript 코드입니다.
$pwd_enroll_sample_ui	모의 검증 유형 등록을 위한 샘플 UI 매크로입니다.
$pwd_enroll_sms_ui 및 $pwd_verify_sms_ui	SMS 등록 및 검증을 위한 UI입니다.
$pwd_enrollment_form_title	등록 양식의 제목을 인쇄하는 Jelly 매크로 기능입니다. 검증 ID는 필수입니다.
$pwd_error_message입니다.	오류 메시지를 표시하는 UI입니다.
$pwd_process_flow	현재 스테이지를 표시하는 UI.
$pwd_process_footer	바닥글 매크로 이름을 가져오는 JavaScript 코드입니다.
$pwd_reset_stylesheet	기본 CSS 파일 ID를 가져오는 JavaScript 코드입니다.
$pwd_verify_personal_data_ui 및 $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	개인 데이터를 확인하고 개인 데이터를 확인하기 위한 UI입니다.
$pwd_verify_questions_ui	질문을 확인하기 위한 UI입니다.
$pwd_verify_simple_ui	간단한 검증 방법을 위한 입력 섹션입니다. 이 필드는 단일 입력 필드입니다.

앱과 함께 설치되는 **UI** 스크립트 암호 재설정

`<g:include_script>` Jelly 태그를 사용하여 UI 매크로 또는 UI 페이지에서 UI 스크립트를 만들고 스크립트를 참조할 수 있습니다. 다음 예제에서는 `$pwd_enroll_questions_ui` UI 매크로가 `$pwd_enroll_questions_ui` 스크립트를 참조하는 방법을 보여 줍니다. 예제에서 `[UI #### ##]+".jsdbx"` 는 스크립트의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

외부 스크립트를 참조하면 클라이언트 JavaScript 코드와 Jelly 코드 간의 분리를 유지하여 유지 관리를 단순화할 수 있습니다. UI 매크로와 함께 사용할 수 있는 설치된 스크립트는 다음과 같습니다 암호 재설정 .

이름	설명
$pwd_csrf_common_ui_script	CSRF(교차 사이트 요청 위조)를 처리하기 위한 일반 UI 스크립트입니다.
$pwd_enroll_email_ui	$pwd_enroll_questions_ui UI 매크로에 대한 JavaScript 코드입니다.
$pwd_enroll_google_auth_ui	$pwd_enroll_google_auth_ui UI 매크로에 대한 JavaScript 코드입니다.
$pwd_enroll_questions_ui	*`$pwd_enroll_questions_ui`* UI 매크로에 대한 JavaScript 코드입니다.
$pwd_enroll_sample_ui	*`$pwd_enroll_sample_ui`* UI 매크로에 대한 샘플 클라이언트 JavaScript가 포함되어 있습니다.
$pwd_enroll_sms_ui	SMS 등록 UI 스크립트.
$pwd_enrollment_submit_event입니다.	등록 제출 이벤트에 대한 UI 스크립트입니다.
$pwd_util	암호 재설정 UI 페이지 및 UI 매크로에 대한 유틸리티입니다.
$pwdWfManager	워크플로 활동 및 후처리를 처리하는 도우미 클래스입니다.

암호 재설정 워크플로우

플러그인은 암호 재설정 프로세스에 대한 암호 재설정 사용자 지정 워크플로우를 생성하기 위한 예시로 사용할 수 있는 워크플로우를 추가합니다.

자격 증명 스토어에 연결하는 워크플로우

워크플로	설명
암호 재설정 - AD	AD 서버에 연결합니다.
암호 재설정 - 로컬 ServiceNow	현재(로컬) 인스턴스입니다.
암호 재설정 - 마스터	암호 재설정 기본 워크플로우
암호 재설정 - 모의 치명적	치명적 오류를 시뮬레이션하기 위해 테스트에 암호 재설정 사용할 워크플로우 예시입니다. 재시도 안 함.
암호 재설정 - 치명적이지 않은 모의	치명적이지 않은 오류를 시뮬레이션하기 위해 테스트에 암호 재설정 사용할 워크플로우 예시입니다.
암호 재설정 - 모의 성공	성공적인 완료를 시뮬레이션하기 위해 테스트에 암호 재설정 사용할 워크플로우 예시입니다.
암호 재설정 - 원격 ServiceNow	원격(SOAP) ServiceNow 인스턴스에 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자격 증명 스토어에 대한 연결을 테스트하는 워크플로우

워크플로	설명
암호 연결 테스트 - AD	AD 서버에 대한 연결을 확인합니다.
암호 연결 테스트 - 로컬 SN	로컬 인스턴스에 대한 연결을 확인합니다.
암호 연결 테스트 - 마스터	자격 증명 스토어 연결을 테스트하는 마스터 워크플로우입니다.
암호 연결 테스트 - 모의 실패	실패한 연결을 시뮬레이션하는 자격 증명 스토어 연결 테스트의 예입니다.
암호 연결 테스트 - 모의 성공	성공적인 연결을 시뮬레이션하는 자격 증명 스토어 연결 테스트의 예입니다.
암호 연결 테스트 - 원격 SN	원격(SOAP) ServiceNow 인스턴스에 대한 연결을 확인합니다.

사용자 계정의 잠금 상태를 결정하는 워크플로

워크플로	설명
암호 잠금 상태 가져오기 - AD	AD 서버에 대한 사용자 계정 잠금 상태를 가져옵니다.
암호 잠금 상태 가져오기 - 로컬 SN	로컬 인스턴스에 대한 사용자 계정 잠금 상태를 가져오는 워크플로우입니다.
암호 잠금 상태 가져오기 - 마스터	사용자 계정 잠금 상태를 가져오는 기본 워크플로우입니다.
암호 잠금 상태 가져오기 - 원격 SN	원격(SOAP) ServiceNow 인스턴스에 대한 사용자 계정 잠금 상태를 가져옵니다.

사용자 계정의 잠금을 해제하는 워크플로우

워크플로	설명
암호 잠금 해제 계정 – AD	로컬 인스턴스에 대한 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.
암호 잠금 해제 계정 - 로컬 SN	로컬 인스턴스에 대한 사용자 계정의 잠금을 해제하는 워크플로우입니다.
암호 잠금 해제 계정 - 마스터	사용자 계정의 잠금을 해제하는 마스터 워크플로우입니다.
암호 잠금 해제 계정 – 원격 SN	원격(SOAP) ServiceNow 인스턴스에 대한 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.

암호를 변경하는 워크플로우

워크플로	설명
암호 변경 - 마스터	암호 변경 기본 워크플로우.
암호 변경 – 로컬 ServiceNow	로컬 인스턴스에 연결하여 암호를 변경합니다.
암호 변경 - AD	AD 서버에 연결하여 암호를 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호를 변경하는 워크플로우

워크플로	설명
암호 변경 – 원격 ServiceNow	암호를 변경하기 위해 원격(SOAP) ServiceNow 인스턴스에 연결합니다.

암호 재설정 알림

이름	실행한 사람 이벤트 이름	설명
암호 재설정 – SMS 코드 보내기	pwd.send_sms_code.트리거	검증을 위해 SMS 인증 코드를 전송합니다.
(K) 비밀번호 재설정 – 이메일 코드 보내기	pwd.send_email_code.트리거	확인을 위해 이메일을 통해 인증 코드를 보냅니다.
암호 재설정 - 등록 미리 알림	pwd.enrollment_reminder.트리거	사용자에게 필요한 검증에 등록하도록 알리는 이메일을 보냅니다.
암호 재설정 - 새 암호 확인	pwd.email.trigger	이메일/SMS 암호 프로세스의 경우 새 암호가 포함된 이메일 또는 SMS(구성된 경우)를 전송합니다.
암호 재설정 - 검증 코드 보내기	pwd.send_verify_code.트리거	암호 재설정 또는 등록을 위해 이메일 또는 SMS를 사용하여 사용자에게 인증 코드를 보냅니다. **주:** 알림 플러그인이 활성 상태이면 SMS 코드는 알림 대신 ServiceNow Twilio를 통해 전송됩니다.
암호 재설정 URL	password.reset.url	이메일/SMS 암호 재설정 URL 프로세스의 경우: 암호 재설정 URL 링크가 포함된 이메일 또는 SMS(구성된 경우)를 전송합니다. **주:** 인스턴스가 사용자에게 이메일 알림을 보내지 않는 경우 다음 항목을 확인하십시오. • 시스템 이벤트 [sys_event] 테이블에서 이메일이 전송되었는지 확인합니다. • 사용자가 알림을 구독하고 있는지 확인합니다. • 기본 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스와 암호 재설정 속성이 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 **SOAP** 메시지 암호 재설정

SOAP 메시지	설명
암호 변경	오케스트레이션 추가 기능 플러그인이 활성 상태이면 시스템에서 SOAP 프로토콜을 사용하여 원격 ServiceNow 인스턴스와 같은 원격 자격 증명 저장소의 암호를 변경할 수 있습니다.
암호 재설정 요청	오케스트레이션 추가 기능 플러그인이 활성 상태이면 시스템에서 SOAP 프로토콜을 사용하여 원격 ServiceNow 인스턴스와 같은 원격 자격 증명 저장소의 암호를 재설정할 수 있습니다.

REST API

- 이름: 암호 재설정
- API ID: pwd_reset
- 기본 API 경로: /api/now/pwd_reset

리소스(버전 **v1)**

이름	리소스 경로	**API** 버전	설명
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	세션을 설정하고, 로그를 쓰고, UI 메시지를 가져오기 위한 초기 요청입니다.
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/식별	v1	식별 페이지 구성요소를 가져옵니다.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	검증 페이지 구성요소를 가져옵니다.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/재설정	v1	암호 페이지 구성요소 재설정을 가져옵니다.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	성공 페이지 구성요소를 가져옵니다.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	실패 페이지 구성요소를 가져옵니다.

리소스(버전 **v2)**

이름	리소스 경로	**API** 버전	설명
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	세션을 설정하고, 로그를 쓰고, UI 메시지를 가져오기 위한 초기 요청입니다.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/식별	v2	식별 페이지 구성요소를 가져옵니다.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	검증 페이지 구성요소를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

리소스(버전 **v2**)

이름	리소스 경로	API 버전	설명
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/재설정	v2	암호 재설정 페이지 구성요소를 가져옵니다.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	성공 페이지 구성요소를 가져옵니다.
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	실패 페이지 구성요소를 가져옵니다.

도메인 분리 및 암호 재설정 애플리케이션

도메인 분리는 암호 재설정 애플리케이션에서 지원됩니다. 모든 도메인에서 정의하는 암호 재설정 프로세스는 다른 도메인에서 정의하는 프로세스와 격리됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

암호 재설정에서 도메인 분리가 작동하는 방식

에 대한 암호 재설정 도메인 분리는 프로세스 수준에서 적용됩니다. 관리자는 자격 증명 스토어에 대한 연결, 프로세스를 사용할 수 있는 사용자 그룹, 식별 방법 및 프로세스 중에 사용할 검증 요소를 구성하여 암호 재설정 프로세스를 정의합니다.

- 사용자 자격 증명(예: 사용자 이름/암호)이 안전하게 저장되는 자격 증명 스토어에 대한 연결입니다. 각 연결은 연결 유형이라는 템플릿에서 도메인 설정을 상속합니다. 각 연결 유형은 도메인에 연결됩니다(연결 유형 기록에는 도메인 필드가 있음). 도메인 내의 연결 이름에는 고유성 제약 조건이 있습니다.
- 암호 재설정 프로세스를 사용할 수 있는 ServiceNow 인스턴스의 하나 이상의 사용자 그룹입니다. 사용자 계정은 하나 이상의 도메인에 속해 있으며 표준 ServiceNow 도메인 분리를 사용합니다. 사용자가 조직에 대해 구성된 암호 재설정 프로세스 중 하나를 사용하도록 등록하면 사용자는 사용자 도메인의 프로세스 중에서만 선택할 수 있습니다.
- 식별 — 최종 사용자가 공개 암호 재설정 또는 암호 변경 프로세스에 대한 ID를 클레임하는 데 사용하는 방법입니다. 각 식별은 식별 유형이라는 템플릿에서 도메인 설정을 상속합니다. 각 식별 유형은 도메인에 연결됩니다(식별 유형 기록에는 도메인 필드가 있음). 도메인 내의 식별 이름에는 고유성 제약 조건이 있습니다.
- 하나 이상의 확인 — 암호를 재설정하려는 사용자의 ID를 확인하는 방법입니다. 각 확인은 확인 유형이라는 템플릿에서 도메인 설정을 상속합니다. 각 확인 유형은 도메인에 연결됩니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(확인 유형 기록에는 도메인 필드가 있음). 도메인 내의 검증 이름에는 고유성 제약 조건이 있습니다.

- 모든 암호 재설정 테이블에는 도메인 열이 있습니다.
- 암호 재설정 프로세스 테이블에는 비즈니스 규칙, UI 작업 등에 대한 열이 *sys-overrides* 포함됩니다.
- 암호 재설정 응용 프로그램은 를 사용하여 오케스트레이션빌드됩니다. 오케스트레이션 은 "데이터 전용" 도메인 분리, 즉 한 도메인에서 다른 도메인으로 데이터 가시성을 분리하는 데이터 보안 모델을 지원합니다.

암호 변경 프로세스

암호 변경 애플리케이션은 암호 재설정 관리자가 사용자가 암호를 변경하는 방법을 정의할 수 있도록 하여 애플리케이션을 확장합니다. 서비스 데스크 지원 프로세스는 지원되지 않습니다. 관리자는 셀프 서비스 암호 변경 양식의 URL을 게시해야 합니다.

암호 변경 애플리케이션을 사용하면 최종 사용자가 모바일 장치를 포함하여 지원되는 모든 인터페이스의 브라우저를 사용하여 인터넷을 통해 암호를 변경할 수 있습니다. 최종 사용자는 최종 사용자의 도메인(또는 최종 사용자 도메인의 하위 도메인)에서 구성된 프로세스 중에서 선택할 수 있습니다.

암호 변경 프로세스는 암호 재설정 프로세스와 동일한 요소(연결, 사용자 그룹, 식별 및 검증)를 사용하며 도메인 분리 기능은 동일합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

암호 재설정 프로세스 양식

프로세스 양식의 필드에 대한 설명입니다 암호 재설정 .

암호 재설정 프로세스 양식의 프로세스 강도 구성 섹션에 있는 필드

필드	설명
보안 점수	보안 점수를 숫자로 봅니다. 보안 점수가 변경되면 필드 색상이 변경됩니다. 보안 점수의 세 가지 범위는 다음과 같습니다. • 0 - 40: 색상이 빨간색이고 보안이 낮습니다. • 40에서 75 : 색상은 주황색이고 보안은 중간입니다. • 76에서 100 : 색상이 녹색이고 보안이 높습니다.
보안 점수 알림 사용	프로세스 소유자에게 보안 점수 알림을 보냅니다. 이 필드를 선택하면 주간 예약 작업에서 모든 활성 공개 프로세스에 대한 보안 점수가 포함된 이메일을 보냅니다. 주 : 서비스 데스크 프로세스 및 암호 변경만 구성된 프로세스에 대해서는 이메일 알림이 전송되지 않습니다.
프로세스 소유자	한 명 이상의 사용자를 생성 중인 프로세스의 소유자로 지정합니다. 암호 재설정 관리자 역할이 있는 사용자만 이 필드에 추가할 수 있습니다. 보안 점수 알림 사용을 선택하면 프로세스 소유자 필드가 필수 필드가 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

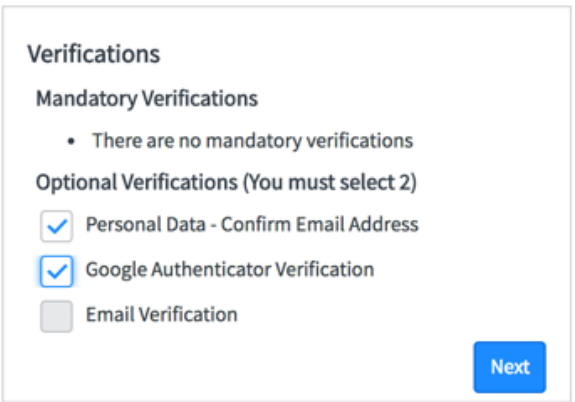
주:
Process Strength Configuration(프로세스 강도 컨피그레이션) 섹션은 **Password Reset** Details(암호 재설정 세부 정보) 탭에서 **Public** access(공용 액세스) 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.

암호 재설정 상세 정보 탭의 필드에 대한 설명

필드	값
공용 접근	이 확인란은 암호 재설정을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. • 공용 사용자가 URL을 통해 또는 암호 변경 양식에 암호 재설정 접근할 수 있는 셀프 서비스 프로세스를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. • 사용자의 요청에 따라 서비스 데스크 에이전트만 암호를 재설정할 수 있는 서비스 데스크 지원 프로세스를 정의하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
공용 URL	이 필드는 공개 액세스를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자가 암호를 재설정하거나 변경하기 위해 이동하는 페이지의 URL입니다. URL 접미사 필드에서 탭을 탭하면 URL 접미사 필드의 값이 URL에 추가됩니다. 기본 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스의 경우 이 값은 /$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default여야 합니다.
URL 접미사	이 필드는 공개 액세스를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 또는 암호 변경 양식에 대한 고유 URL을 생성하는 데 사용되는 접미사입니다 암호 재설정 .
CAPTCHA 표시	이 확인란은 공개 액세스를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자 식별 페이지에 CAPTCHA를 표시하려면 확인란을 선택합니다. 애플리케이션은 암호 재설정 Google reCAPTCHA를 기본 CAPTCHA 서비스로 사용합니다. 암호 재설정 프로세스 구성 Google reCAPTCHA를 참조하십시오. 주: 암호 재설정 Windows 애플리케이션 애플리케이션이 Google reCAPTCHA를 기본 시스템 사용하도록 구성된 경우에도 암호 재설정 CAPTCHA 서비스를 사용합니다. 온프레미스 인스턴스는 인터넷에 액세스할 수 없기 때문에 Google reCAPTCHA 서비스를 사용할 수 없습니다. *password_reset.captcha.google.enabled* 온프레미스 인스턴스에 대해 시스템 속성을 **false**로 설정합니다. 기본 시스템 CAPTCHA를 사용하려면 시스템 등록 정보를 false로 변경합니다 *password_reset.captcha.google.enabled* .
ID 유형	사용자가 공개 암호 재설정 또는 암호 변경 프로세스에 대한 ID를 클레임하는 데 사용하는 방법입니다. 모든 선택은 프로세스와 연결된 기본 ID를 무효화합니다. 여기에는 기본 시스템 이메일 및 사용자 이름 식별 식별 유형이 포함됩니다. 사용자 지정 ID 유형을 만들 수 있습니다(JavaScript에 대한 약간의 지식이 권장됨).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 상세 정보 탭의 필드에 대한 설명

필드	값
	개인 데이터 식별 유형 및 확인 유형 검증 문서를 참조하십시오.
리디렉션 URL	암호를 재설정한 후 이동할 URL — 일반적으로 원래 로그인 페이지의 URL. 프로토콜을 포함한 전체 경로(예: https://myDomain.myURL.com)를 입력합니다. 경로가 공용 **URL**과 동일한 도메인에 있는 경우 / 문자로 경로를 시작합니다.
최소 검증 수	암호를 재설정하기 위해 사용자가 성공적으로 제출해야 하는 검증 수입니다. 이 숫자가 필요한 검증 수를 초과하는 경우 사용자는 최소 검증에 지정된 수를 충족하기에 충분한 추가 선택적 검증을 제출 해야 합니다. **주:** 각 사용자는 지정된 번호에 관계없이 모든 필수 검증을 제출해야 합니다. 기본적으로 암호 재설정 프로세스 중에 시스템은 검증 순서 값에 따라 사용자에게 선택적 검증을 제공합니다. 사용자가 선택적 검증에서 선택하도록 허용을 선택한 경우 검증 페이지에서 사용자에게 모든 선택적 검증을 제공합니다. 그런 다음 사용자는 적절한 수의 검증을 선택합니다. 이 예에서 최소 검증 값은 1입니다. 필수 검증이 구성되지 않았기 때문에 사용자는 선택적 검증을 선택할 수 있습니다. 또한 사용자가 선택적 확인에서 선택할 수 있도록 허용을 참조하세요.
사용자가 선택적 검증에서 선택하도록 허용	암호를 재설정하는 프로세스 중에 Verifications(확인) 페이지에서 사용자가 사용할 선택적 확인을 선택할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 옵션 검증 선택은 최소 검증 수 설정이 필수 검증 수보다 큰 경우에만 나타납니다. 최소 검증에 지정하는 숫자에 따라 사용자가 선택할 수 있는 선택적 검증 수가 결정됩니다. 이 예에서 최소 검증 설정은 **2** 이며 필수 검증은 없습니다. 사용자가 두 가지 선택적 검증을 선택했으므로 세 번째 검증을 선택할 수 없습니다. 
이메일/ SMS 암호 재설정 URL	사용자가 인스턴스에서 전송하는 이메일의 링크를 클릭하여 암호를 재설정할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이것은 암호를 재설정하는 안전한 방법입니다. 구성된 경우 인스턴스는 모바일 장치에서 SMS를 통해 사용자에게 URL도 보냅니다. 기본적으로 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스는 이 옵션을 활성화합니다. 이 옵션을 선택하면 암호 자동 생성 확인란을 사용할 수 없습니다. 참조 예: 기본 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스 기본적으로 활성화되는 프로세스의 개요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 상세 정보 탭의 필드에 대한 설명

필드	값
	이메일/**SMS** 암호 재설정 **URL** 옵션을 선택하지 않고 레코드를 저장하려고 하면 보안 검증을 사용하여 구성할 검증 옵션을 선택하도록 제안하는 메시지가 표시됩니다. 프로세스의 보안 수준이 낮아지므로 QA 확인을 이 프로세스의 유일한 확인으로 설정할 수 없습니다. 이메일/**SMS** 암호 재설정 **URL** 옵션을 활성화하거나 다단계 인증을 사용하여 이 프로세스를 구성해야 합니다. 또한 개인 데이터 및 QA 검증으로만 프로세스를 구성할 수 없습니다. 이 두 가지와 함께 다른 검증을 구성해야 합니다. 취약한 보안 확인 구성으로 이메일/**SMS** 암호 재설정 **URL** 옵션을 선택하지 않으면 인증되지 않은 사용자가 사용자 ID 또는 이메일 주소를 사용하여 사용자의 암호를 재설정할 수 있습니다.
계정 잠금 해제 사용	이 확인란은 암호 재설정을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 암호를 재설정하지 않고 자격 증명 스토어의 사용자 계정을 잠금 해제하려면 확인란을 선택합니다. **주:** 기본 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스에서는 지원되지 않습니다.
사용자 계정 잠금 해제	암호 재설정 후 자격 증명 스토어에서 사용자 계정의 잠금을 해제하려면 이 확인란을 선택합니다.
암호 자동 생성	사용자의 새 암호를 자동으로 생성하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택한 경우, 이메일/**SMS** 암호 또는 암호 표시 확인란을 선택하거나 둘 모두 선택해야 합니다. 이 설정은 보조 프로세스에 유용합니다 서비스 데스크 . 이 확인란은 다음과 같은 경우에만 사용할 수 있습니다. • 암호 재설정 확인란이 선택되어 있습니다. • 이메일/**SMS** 암호 재설정 **URL** 확인란이 선택되어 있지 않습니다. **주:** 로컬 ServiceNow 인스턴스 또는 Active Directory 자격 증명 저장소에서 자격 증명 스토어를 사용하는 경우: 자격 증명 스토어에 히스토리 정책 적용 옵션을 활성화하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 프로세스의 자격 증명 스토어 암호 재설정 에 대한 연결 구성를 참조하십시오.
사용자는 암호를 재설정해야 합니다.	이 확인란은 암호 자동 생성 을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자가 자동 생성된 암호로 로그인한 직후 암호를 재설정하도록 요구하려면 이 확인란을 선택합니다. **주:** 로컬 ServiceNow 인스턴스 자격 증명 저장소에 자격 증명이 보관된 사용자는 처음 로그인할 때 암호를 변경하라는 메시지가 표시됩니다. Active Directory 자격 증명 저장소에 자격 증명이 보관된 사용자에게는 인스턴스에서 암호를 변경하라는 메시지가 표시되지 않습니다. 이러한 사용자는 도메인의 컴퓨터에서 암호를 변경해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 상세 정보 탭의 필드에 대한 설명

필드	값
암호 표시	이 확인란은 암호 자동 생성 을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 확인란을 선택하여 화면에 새 암호를 표시합니다. 셀프 서비스 프로세스에서는 암호가 사용자 화면에 나타납니다. 서비스 데스크 지원 프로세스에서는 암호가 서비스 데스크 에이전트 화면에 나타납니다.
이메일/ SMS 암호	이 확인란은 암호 자동 생성 을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자에게 새 암호를 이메일이나 SMS로 보내려면 이 확인란을 선택합니다. 이 설정은 셀프 서비스 프로세스와 서비스 데스크 지원 프로세스 모두에 유용합니다. 이 설정은 사용자가 암호를 보기 위해 이메일 또는 SMS에 액세스하도록 요구하여 보안 계층을 추가할 수 있습니다. 서비스 데스크 지원 프로세스에서 이메일 또는 SMS를 통해 사용자에게 암호를 보내면 암호 재설정을 요청하는 사용자만 암호를 볼 수 있습니다.

암호 재설정 상세 정보 탭의 관련 목록

목록	설명
검증	프로세스에서 사용하는 하나 이상의 검증.암호 재설정 암호 재설정 검증를 참조하십시오. 검증 관련 목록은 기록이 저장된 후에만 사용할 수 있습니다.
그룹	ServiceNow 프로세스와 연결할 사용자 그룹입니다 암호 재설정 . 그룹 관련 목록은 기록이 저장되고 모든 사용자에게 적용 확인란의 선택을 취소한 후에만 사용할 수 있습니다.

고급 탭의 필드에 대한 설명

필드	설명
항목 UI 매크로	사용자가 초기 암호 재설정 화면에 액세스할 때 사용자 지정 메시지를 표시하는 UI 매크로입니다.
성공 UI 매크로	암호가 성공적으로 재설정될 때 최종 암호 재설정 화면에서 사용자에게 사용자 지정 메시지를 표시하는 UI 매크로입니다.
장애 UI 매크로	암호 재설정에 실패할 때 최종 암호 재설정 화면에서 사용자에게 사용자 지정 메시지를 표시하는 UI 매크로입니다.
재설정 스크립트 게시	프로세스가 완료된 후 암호 재설정 결과의 성공 또는 실패 여부에 관계없이 작업을 수행하는 스크립트 포함입니다. 포스트 프로세서 스크립트 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 에 설명된 대로 **Post reset** script 카테고리를 암호 재설정 확장 스크립트 범주참조하십시오.
머리글 UI 매크로 또는 바닥글 UI 매크로	최종 사용자가 암호를 재설정하는 동안 작업하는 페이지의 모양을 사용자 지정하기 위해 머리글 또는 바닥글을 추가하는 매크로(식별, 확인 및 재설정 페이지. 용 사용자 페이지에 사용자 지정 머리글 또는 바닥글 추가 암호 재설정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

암호 재설정 내 프로세스 구성

암호 만료 구성 양식

암호 만료 구성 양식의 필드에 대한 설명입니다.

암호 만료 구성 양식

필드	설명
요일 암호가 유효함	암호를 유효한 것으로 설정할 일 수입니다. 기본값은 **90**입니다.
미리 알림 시작 전 일수	암호가 만료되기 전에 알림을 보내는 데 필요한 일 수입니다. 예를 들어 5일로 설정하면 비밀번호 만료 5일 전에 알림이 전송됩니다. 기본값은 **10**입니다.
일정 빈도	미리 알림을 보내는 빈도(예: 매일 또는 주기적으로)입니다. 기본값은 매일입니다. 주기적으로를 선택하면 기간을 기준으로 알림이 전송됩니다(예: 격일 또는 3일에 한 번).
시간대	미리 알림을 보낼 시간대입니다.
시간	미리 알림 알림을 보낼 시간입니다.
반복 간격	특정 간격으로 미리 알림을 보내는 데 사용할 날짜와 시간입니다. 예를 들어 2일 및 시간을 입력하면 지정한 시간에 격일로 알림이 전송됩니다. 이 필드는 **Schedule** Frequency(일정 빈도) 필드에서 Periodically(주기적으로)를 선택한 경우에만 나타납니다.
시작 시간	알림 미리 알림을 시작할 시간입니다.

관련 정보

암호 만료 구성 양식

암호 만료에 대한 시스템 속성

암호 만료 작업을 지원하는 시스템 속성을 구성할 수 있습니다.

시스템 속성으로 이동하려면 모두를 선택한 다음 탐색 필터를 입력할 *sys_properties.list* 수 있습니다.

암호 만료에 대한 속성

속성	설명
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	이 속성을 사용하여 암호 만료 기능을 사용하거나 해제할 수 있습니다. 기본적으로 이 속성의 값은 **false**이며, 이는 암호 만료가 기본적으로 해제되어 있음을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 만료에 대한 속성

속성	설명
pwd_reset.enable.dbListener	이 속성을 사용하여 암호 재설정 DB 수신기를 활성화하거나 해제(이벤트 발생)합니다. 기본값은 **true**이며, 이는 속성이 기본적으로 활성화됨을 의미합니다. 주: 이 속성을 사용하면 사용자 데이터를 삽입하거나 삭제하는 동안 암호 만료 기록이 자동으로 관리됩니다. 대량 데이터를 임포트하는 동안 각 sys_user 또는 sys_user_grmember 삽입 또는 삭제에 대해 사용자에게 권한이 부여된 각 암호 재설정 프로세스에 대해 암호 만료 기록이 삽입되거나 업데이트됩니다. 만료 데이터를 업데이트하는 것이 비동기 작업인 경우에도 사용자 수가 많으면 이 작업이 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 이 경우 sys_user 또는 sys_user_grmember의 삽입 또는 삭제에 대한 이벤트가 발생하지 않도록 속성을 **false***pwd_reset.enable.dbListener* 로 설정하여 비활성화합니다.
pwd_reset.password_expiration.error_count	사용자에 대한 외부 자격 증명 저장소에서 만료 상세 정보를 검색하는 동안 최대 시도 횟수(실패가 있는 경우)입니다. 기본값은 **5**입니다. 오류 수가 이 속성의 값을 초과하면 만료 기록이 비활성화됩니다. 이 속성은 기본적으로 사용할 수 없습니다. 속성을 사용하려면 속성을 만들어야 합니다.
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	암호가 만료되지 않는 사용자의 만료 상세 정보를 새로 고치는 기간(일)입니다. 기본값은 30일입니다. 이 속성은 기본적으로 사용할 수 없습니다. 속성을 사용하려면 속성을 만들어야 합니다.

관련 정보

암호 만료 미리 알림 구성

암호 재설정 자격 증명 스토어 양식

자격 증명 스토어 양식의 필드에 대한 설명입니다 암호 재설정 .

유형	연결하려는 자격 증명 스토어의 유형입니다. ServiceNow 자격 증명 스토어 유형은 특정 종류의 자격 증명 스토어에 필요한 기능 세트를 제공하는 템플릿입니다. 자격 증명 스토어는 자격 증명 스토어 유형의 기능을 상속합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> AD 자격 증명 저장소의 경우 이 절차를 건너뛰고 을 참조하십시오 Active Directory 서비스와 통합 암호 재설정. 암호 재설정 Windows 애플리케이션 AD 자격 증명 스토어만 지원합니다.

암호 자동 작성	재설정 프로세스 중에 사용할 임시 암호를 생성하는 스크립트 포함입니다. 히스토리 정책 집행 확인란을 선택하는 경우, 암호 정책을 준수하는 암호 자동 생성 값을 지정해야 합니다.
히스토리 정책 집행	자격 증명 스토어, **AD** 자격 증명 스토어유형 또는 로컬 **ServiceNow** 인스턴스를 선택하는 경우에만 나타납니다. AD 자격 증명 저장소에 대한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AD 자격 증명 스토어에 대한 연결 구성. 히스토리 정책 적용 확인란을 선택하여 사용자가 암호를 재사용하지 않도록 합니다. 예를 들어, 사용자가 이전 10개의 암호를 재사용할 수 없도록 히스토리 정책을 구성할 수 있습니다. 다음 절차를 따르십시오. **1.** 히스토리 정책 집행 확인란을 선택합니다. **2.** 암호 재설정 자격 증명 스토어 매개변수 관련 목록에서 매개변수를 *password_history_limit* 생성합니다. **3.** 매개변수 값을 사용할 수 없는 이전 암호 수(최대 **10**개)로 설정합니다. 기본값인 0을 사용하면 이전 암호를 사용할 수 있습니다.
하위 별칭	하위 별칭은 기본 별칭과 연결됩니다. 연결 및 자격 증명 별칭을 생성한 후에는 하위 별칭을 생성하여 암호 재설정 자격 증명 스토어에 대한 다중 연결을 구성할 수 있습니다. 암호 재설정 요청이 이루어지면 플로우에서는 프로세스 수준에서 하위 별칭 연결이 있는지 확인합니다. 자격 증명 스토어 수준에서 하위 별칭이 구성된 경우, 플로우는 별칭 연결을 선택하고 요청을 진행합니다.
암호 정책 활성화	인스턴스에서 암호 정책 활성화 를 참조하십시오
암호 정책	기본 정책을 사용하거나 직접 정의할 수 있습니다.
호스트 이름	자격 증명 스토어의 URL 또는 IP 주소입니다.
사용자 계정 조회	사용자 ServiceNow 플랫폼 ID를 사용자 자격 증명 스토어 ID에 매핑하는 스크립트 포함. 기본 스크립트인 *PwdDefaultUserAccountLookup*은 사용자 ServiceNow 플랫폼 사용자 이름을 반환합니다.
암호 규칙 힌트	사용자가 모든 요구 사항을 충족하는 암호를 만드는 데 도움이 되도록 암호 재설정 페이지에 표시되는 텍스트를 지정합니다. 암호 규칙 스크립트는 요구 사항을 적용합니다. **주:** 힌트에서 암호 재설정 Windows 애플리케이션 줄 바꿈 문자를 지원합니다. 다른 서식(굵게, 밑줄, 하이퍼링크 등)은 지원되지 않습니다.
암호 규칙	사용자가 입력하는 새 암호를 확인하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 사용자가 새 암호를 입력하고 을 클릭하면 스크립트가 호출됩니다 암호 재설정. 스크립트를 사용하여 암호 강도/복잡성 요구 사항을 적용할 수 있습니다.
암호 강도 사용	다음을 수행하는 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 스크립트를 업데이트할 수 있도록 강도 규칙 스크립트의 텍스트 상자를 표시합니다.
- 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 사용자에게 그래픽 암호 강도 바를 표시합니다.

주:
는 암호 강도를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원하지 않습니다.

강도 규칙	이 텍스트 상자는 **Enable Password** Strength(암호 강도 사용)를 선택한 경우에만 나타납니다. 사용자가 입력하는 암호의 강도/복잡성을 계산하는 클라이언트 스크립트를 지정합니다. 이 스크립트는 재설정 프로세스 중에 사용자가 새 암호를 입력하기 시작할 때 호출됩니다. 기본 설정: • 로컬 ServiceNow 자격 증명 스토어에 대해 선택됨 • 다른 자격 증명 스토어에 대해 선택되지 않음 주: • 재설정 프로세스 중에 사용자를 안내하기 위해 시스템은 새 암호 필드 아래에 암호 강도라는 그래픽 막대를 표시합니다. • 는 암호 강도를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 지원하지 않습니다.

관련 정보

프로세스의 자격 증명 스토어 암호 재설정 에 대한 연결 구성

암호 재설정 전역 속성

전역 속성을 구성할 암호 재설정 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
암호 재설정 전역 속성		
등록 미리 알림 이메일을 위한 이메일 템플릿	password_reset.enroll_reminder.email_template	인스턴스는 아직 프로세스에 등록되지 않은 사용자에게 이메일 미리 알림을 보낼 수 있습니다 암호 재설정 . 사용자에게 암호 재설정 프로세스에 등록하도록 상기시키는 이메일 메시지에 사용할 템플릿입니다. 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
		사용자에게 등록을 알리는 이메일 보내기 암호 재설정.
워크플로우 폴링 빈도	password_reset.wf.refresh_rate	워크플로우의 상태를 확인하는 시간 간격(암호 재설정 밀리초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
워크플로우 만료	password_reset.wf.timeout	워크플로우가 완료되기까지 최대 대기 시간 (밀리초)입니다. 워크플로우는 암호 재설정 요청 중에 사용자가 제출을 클릭하면 트리거됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 90000
CAPTCHA 확인 기능 비활성화	password_reset.captcha.무시	CAPTCHA 기능을 활성화 또는 비활성화합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 애플리케이션은 암호 재설정 Google re-CAPTCHA를 기본 CAPTCHA 서비스로 사용합니다. 기본 시스템 CAPTCHA를 사용하려면 시스템 등록 정보를 *false*로 변경합니다*password_reset.captcha.goo* Google reCAPTCHA 구성을 참조하십시오.
암호 재설정 요청 속성		
암호 재설정/변경 시도에 허용 가능한 실패 횟수	password_reset.request.max_시도	의 *max_attempt_window*값에 의해 결정된 기간 동안 잠기기 전에 사용자에게 허용되는 암호 재설정 시도 횟수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3(시도 횟수)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
사용자가 허용 가능한 최대 실패 시도 횟수를 초과한 후 암호 재설정/변경을 기다려야 하는 시간(분)	password_reset.request.max_attempt_window	사용자가 최대 횟수를 시도 후 암호 변경이 차단 또는 금지되는 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1440(분)
사용자가 마지막으로 성공한 재설정/변경 후 암호를 재설정/변경하기 위해 기다려야 하는 시간(분)	password_reset.request.success_window	사용자가 암호를 성공적으로 재설정한 후 암호를 다시 재설정하기 위해 기다려야 하는 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1440(분)
사용자가 마지막으로 성공한 계정 잠금 해제 후 재설정 요청을 시작하기 위해 기다려야 하는 시간(분).	password_reset.request.unlock_window	잠금 해제 작업이 성공한 후 사용자가 새 요청을 시작하기 전에 기다려야 하는 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1440(분)
암호 재설정 요청이 만료되기 전 시간(분)	password_reset.request.expiry	사용자가 프로세스를 수행해야 하는 기간입니다 암호 재설정 . • 유형: 정수 • 기본값: 10(분)
암호 재설정 일회성 토큰 유효 기간이 만료되기 전의 시간 수	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	사용자가 이메일 링크를 사용하여 프로세스를 수행해야 암호 재설정 하는 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 12(시간) 주: 프로세스 기록에서 glide.pwd_reset.onetime.token.validity 속성의 설정은 password_reset.request.expiry 에 대한 설정 보다 우선합니다.
사용자가 24시간 동안 이메일을 통해 "암호 재설정" 링크를 받을 수	password_reset.request.max_email	사용자가 24시간 동안 암호 재설정 링크가 포함된 이메일을 수신할 수 있는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
있는 최대 횟수입니다. 상한은 5입니다.		최대 횟수입니다. 예를 들어 최대 개수를 3으로 설정하면 사용자는 24시간 동안 3개의 이메일을 받게 됩니다. 설정할 수 있는 최대 수는 5입니다.
암호 재설정 보안 질문 속성		
암호 재설정 요청에 필요한 보안 질문의 수	password_reset.qa.num_reset	사용자가 암호 재설정을 시도하는 동안 검증 페이지에 표시되는 보안 질문의 수입니다. 사용자는 ID를 검증하기 위해 모든 질문에 정확하게 답해야 합니다. 질문은 무작위로 선택되며 무작위 순서로 표시됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3(질문) • 가능한 값: 등록 중에 필요한 보안 질문 수 속성(*num_enroll* 매개 변수)에 지정된 숫자보다 작은 정수입니다. 주: 매개변수를 *num_reset* 구성하여 프로세스에 대해 암호 재설정 이 특성 설정을 대체할 수 있습니다. 필요한 보안 질문 수 지정을 참조하십시오.
등록 중에 필요한 보안 질문의 수	password_reset.qa.num_enroll	프로세스에 등록하는 동안 사용자가 대답해야 하는 질문 수입니다 암호 재설정 . • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 가능한 값: 등록 중에 필요한 보안 질문 수 속성(*num_reset* 매개 변수)에 지정된 숫자보다 크거나 같은 정수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
		주: • ID를 확인하는 동안 사용자가 질문에 잘못 대답하면 애플리케이션이 임의의 순서로 지정된 질문의 임의의 세트로 새로 고쳐집니다. 따라서 등록 중에 필요한 보안 질문 수 속성 (*num_reset* 매개 변수)에 지정된 것보다 더 많은 질문을 요구해야 합니다. • 매개변수를 *num_enroll* 구성하여 프로세스에 대해 암호 재설정 이 특성 설정을 대체할 수 있습니다. 필요한 보안 질문 수 지정을 참조하십시오.
보안 답변의 최소 길이 요구 사항	password_reset.qa.ans_min_len	사용자가 보안 질문에 대해 답변 텍스트 상자에 입력해야 하는 최소 영숫자 수입니다. 기본값: 3자
암호 재설정 SMS 코드 속성		
매일 검증용으로 전송된 최대 SMS 코드 수	password_reset.sms.max_per_day	24시간 동안 사용자에게 전송되는 SMS 코드의 최대 수입니다. 24시간은 사용자가 코드 보내기를 클릭하면 시작됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10(일당)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
		주: SMS 코드 검증에 매개변수를 *max_per_day* 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.
사용자는 검증을 위해 다른 SMS 코드 전송을 시도(분)할 수 있습니다.	password_reset.sms.pause_window	이 시간이 경과해야 다른 SMS 코드를 사용자에게 보낼 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2(분) 주: SMS 코드 검증에 매개변수를 *pause_window* 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.
사용자에게 전송된 SMS 코드의 자릿수	password_reset.sms.default_complexity	사용자가 암호를 재설정하는 데 필요한 문자 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 4(숫자) SMS 코드 검증에 매개변수를 *complexity* 추가하여 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.
SMS 코드가 만료되기 전 시간(분)	password_reset.sms.expiry	사용자에게 전송된 SMS 코드가 만료될 때까지의 시간(분)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5(분) 주: SMS 코드 검증의 매개변수로 *expiry* 이 SMS 코드 속성을 재정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
등록 및 검증을 위한 SMS 코드 알림에 사용 알림	password_reset.sms.use_notify	암호 재설정 등록 및 검증을 위해 사용자에게 알리는 데 사용되는 SMS 채널을 지원합니다. 이 옵션을 선택하면 사용자는 를 통해 알림알림을 받게 됩니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예 주: 를 사용하려면 알림플러그인 (com.snc.notify)을 알림 활성화해야 합니다.
암호 재설정 소프트 PIN 속성		
소프트 PIN 만료 사용	password_reset.softpin.expiration_enabled	사용자에 대한 소프트 PIN 만료를 활성화하거나 끕니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예 사용자에게 소프트 PIN이 만료될 예정임을 알리려면 이 속성을 사용합니다. 소프트 PIN 만료에 대한 미리 알림 보내기를 활성화할 수 있습니다. 사용자가 를 사용하여 가상 에이전트소프트 PIN을 재설정하는 경우 소프트 PIN이 만료될 일수와 함께 해당 메시지를 볼 수 있습니다.
소프트 PIN이 만료될 때까지 남은 일 수	password_reset.softpin.expiration_day	소프트 PIN이 만료될 때까지의 일 수입니다. 예를 들어 숫자를 90으로 설정하면 소프트 PIN은 90일이 완료된 후에 만료됩니다. 최소 한도는 30일입니다. 기본값: 90

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
소프트 PIN 만료 미리 알림 사용	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	소프트 PIN 만료 미리 알림을 활성화하거나 끕니다. 이 옵션을 선택하면 사용자는 소프트 PIN이 만료된다는 이메일 알림을 받지 않습니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예
소프트 PIN 만료 미리 알림이 전송되는 시간입니다. 형식: HH:MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	사용자가 미리 알림을 받을 시간입니다. HH:MM 형식으로 값을 입력해야 합니다. 기본값은 시스템 시간대에서 00:00입니다.
소프트 PIN이 만료되기 전에 미리 알림을 보낼 시기를 지정하는 일 수	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	소프트 PIN이 만료되기 전에 미리 알림을 보낼 시기를 지정하는 일 수입니다. 예를 들어 값을 5로 설정하면 사용자는 소프트 PIN이 만료되기 5일 전에 미리 알림을 받게 됩니다. 기본값: 10
등록 시 이전에 사용된 소프트 PIN을 재사용하는 것에 대한 이력 제한을 설정하는 숫자입니다. 1에서 30 사이의 값 사용	password_reset.softpin.history_limit	등록에 다시 사용할 수 없는 이전 소프트 PIN 수입니다. 예를 들어 숫자를 3으로 설정하면 사용자는 이전 3개의 소프트 PIN에 사용된 것과 동일한 소프트 PIN을 사용할 수 없습니다. 1에서 30 사이의 숫자를 사용해야 합니다. 기본값: 5
암호 재설정 모니터링 및 보고 속성		
차단된 사용자를 계산하는 시간 간격(분)	password_reset.activity_monitor.incident_window	차단된 사용자 수를 계산하는 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60(분)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
시스템 로그 이벤트를 트리거하는 정의된 시간 간격의 차단된 사용자 수	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	정의된 기간 내에 시스템 로그 이벤트를 트리거하는 차단된(또는 잠긴) 사용자 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10(차단된 사용자)
암호 재설정 스타일시트		
암호 재설정 프로세스 중 최종 사용자 페이지에 적용할 스타일시트입니다.	password_reset.stylesheet	스타일시트 [content_css] 표에 있는 사용자 지정 CSS 스타일시트의 이름입니다. 기본 스타일시트를 사용자 지정 스타일시트의 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 스타일시트에 요소 정의를 추가할 수 없습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **css_pwd_reset_default**

주:
셀프 서비스 암호 재설정(com.snc.password_reset) 플러그인 및 암호 재설정 (com.glideapp.password_reset) 플러그인의 여러 구성요소가 암호 재설정 플로우를 제어합니다. 다음 속성은 에 영향을 주 암호 재설정지만 암호 재설정 〉 속성 페이지:

시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 glide.pwd_reset.onetime.token.validity 속성을 추가하여 토큰이 암호 재설정 유효해야 하는 시간을 지정할 수 있습니다. 기본값: 12.

주:
프로세스 기록에서 이메일 암호 재설정 **URL** 확인란을 선택한 경우 glide.pwd_reset.onetime.token.validity 속성의 설정이 password_reset.request.expiry의 설정보다 우선합니다.

시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 액세스할 수 있는 속성:

- 모바일 장치의 경우 암호 재설정 사용자가 암호를 잊으셨습니까? 버튼을 누를 때 이동되는 URL을 지정할 수 있습니다. 높은 보안 설정 의 glide.security.password_reset.uri 속성을 참조하십시오 . 기본값: */$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default*
- glide.security.forgot_password.display.link가 **true**로 설정된 경우 로그인 페이지에 암호를 잊으셨습니까? 링크가 표시됩니다.

관련 정보

속성 구성 암호 재설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템의 검증 유형

템플릿의 기본 시스템 검증 유형을 템플릿으로 사용하여 사용자 지정 검증을 설계합니다.

의 검증 유형 기본 시스템

검증 유형	설명
개인 데이터 확인	사용자 [sys_user] 테이블의 데이터를 사용하여 사용자 ID를 확인합니다. 사용자 데이터가 서비스 데스크 에이전트에게 표시됩니다. 에이전트가 데이터를 확인합니다. 이 유형에는 등록이 필요하지 않습니다. 서비스 데스크 지원 프로세스에 권장됩니다. 주: 암호 재설정 Windows 애플리케이션 개인 데이터 확인 검증 유형을 지원하지 않습니다. 개인 데이터 식별 유형 및 확인 유형 검증를 참조하십시오.
개인 데이터	사용자 [sys_user] 테이블의 데이터를 사용하여 사용자 ID를 확인합니다. 사용자는 질문에 답해야 합니다. 이 유형에는 등록이 필요하지 않습니다. 주: 암호 재설정 Windows 애플리케이션 이를 통해 개인 데이터 유형의 여러 검증을 정의하고 사용할 수 있습니다. 개인 데이터 식별 유형 및 확인 유형 검증를 참조하십시오.
이메일 코드	사용자가 암호 재설정을 요청하면 시스템은 사용자 프로파일의 이메일 주소 또는 등록 중에 사용자가 승인한 이메일 주소로 검증 코드를 보냅니다. ID를 확인하기 위해 사용자는 암호 재설정 확인 페이지에서 코드를 제출합니다. 주: 이를 암호 재설정 Windows 애플리케이션 통해 이메일 코드 유형의 여러 검증을 정의하고 사용할 수 있습니다. 개인 데이터 식별 유형 및 확인 유형 검증를 참조하십시오.
Google 인증자	암호 재설정을 요청하는 동안 사용자는 페어링한 장치의 Google OTP 앱에서 코드를 읽습니다. ID를 확인하기 위해 사용자는 암호 재설정 확인 페이지에서 코드를 제출합니다. 주: 암호 재설정 그리고 암호 재설정 Windows 애플리케이션 SMS 코드 유형의 단일 검증만 지원합니다.
보안 질문	사용자가 올바르게 대답해야 하는 개인 보안 질문을 제시하여 사용자 ID를 확인합니다. 주: 및 암호 재설정 Windows 애플리케이션 은 암호 재설정 보안 질문 유형에 대한 단일 검증만 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 검증 유형 기본 시스템

검증 유형	설명
	보안 질문 검증에 사용자 지정 질문 추가를 참조하십시오.
SMS 코드	사용자가 암호 재설정을 요청하면 시스템은 사용자가 권한을 부여한 SMS 지원 장치에 코드를 보냅니다. ID를 확인하기 위해 사용자는 웹 페이지에 코드를 암호 재설정 입력합니다. 주: 암호 재설정 그리고 암호 재설정 Windows 애플리케이션 SMS 코드 유형의 단일 검증만 지원합니다. 다음에 대한 SMS 코드 검증 유형 암호 재설정를 참조하십시오.
비웃다	기능적 신원 확인이 아닙니다. 프로세스에 확인 유형을 암호 재설정 추가하는 방법을 보여 줍니다. 주: 모 암호 재설정 Windows 애플리케이션 의 검증 유형을 지원하지 않습니다. • 이 확인을 위한 등록 UI 매크로는 사용자 입력을 가져오고 등록 프로세서에 입력된 값을 반환합니다. • 이 검증을 위한 UI 매크로는 암호 재설정 사용자로부터 입력을 받고 검증 프로세서를 통해 입력된 값을 반환합니다.

관련 정보

사용자 지정 암호 재설정 검증 생성

사용자 지정 암호 재설정 검증 유형 만들기

암호 재설정 검증 유형 양식

검증 유형 양식의 필드에 대한 설명입니다 암호 재설정 .

필드	설명
등록 확인	사용자가 검증에 등록되었는지 여부를 결정하는 스크립트입니다. 자동 등록에는 등록 확인이 필요합니다. 자동 등록을 선택할 때 스크립트를 지정하지 않으면 기본 스크립트가 제공됩니다.
자동 등록	사용자를 자동으로 등록하려면 이 확인란을 선택합니다. 자동 등록을 선택하지 않은 경우 등록 UI 매크로 및 등록 프로세서 스크립트를 제공해야 합니다. SMS 및 이메일 검증의 경우, 자동 등록 확인란이 선택되어 있고 사용자의 휴대폰 번호와 이메일 주소가 sys_user 테이블 기록에 이미 표시되어 있으면 사용자가 해당 검증을 위해 등록됩니다. 사용자의 휴대폰 번호와 이메일 주소가 sys_user 테이블에 언급되지 않은 경우 사용자가 등록되지 않은 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 자동 등록 확인란을 선택하지 않으면 사용자의 휴대폰 번호와 이메일 주소가 sys_user 테이블 기록에 나타나더라도 사용자가 등록되지 않습니다. 사용자는 암호 재설정 등록 프로세스를 사용하여 수동으로 등록해야 합니다.
등록 UI	등록을 위한 UI를 제공하는 등록 UI 매크로입니다.
등록 프로세서	등록을 처리하는 등록 프로세서 스크립트입니다.
검증 UI	검증을 위한 UI를 제공하는 검증 UI 매크로입니다.
검증 프로세서	검증을 처리하는 검증 프로세서 스크립트(확장 스크립트)입니다.

관련 정보

사용자 지정 암호 재설정 검증 유형 만들기

암호 재설정 검증 양식

검증 양식의 필드에 대한 설명입니다 암호 재설정 .

필드	설명
유형	의 기본 시스템검증 유형 중 하나를 기반으로 검증을 생성합니다. 암호 재설정 는 다음 유형을 지원합니다. 모든 형식의 인스턴스를 여러 개 만들 수 있습니다. • 개인 데이터 확인 검증 • 개인 데이터 검증 • 보안 질문 검증 • SMS 코드 검증 다음 암호 재설정 Windows 애플리케이션 유형을 지원합니다. • 개인 데이터 검증. 단일 인스턴스만 생성할 수 있습니다. • 보안 질문 검증. 여러 인스턴스를 생성할 수 있습니다. • SMS 코드 검증. 단일 인스턴스만 생성할 수 있습니다.
순서	등록 양식 및 양식에 표시되는 검증의 위치입니다 암호 재설정 .
암호 재설정 검증 매개변수	검증에서 특정 동작을 구성하는 데 사용되는 매개변수(예: 등록에 필요한 질문 수, 요청 만료 시간, 사용된 열)입니다. 속성에 지정된 값과 달라야 하는 모든 동작에 대한 매개변수를 암호 재설정 설정합니다. 사용 가능한 매개변수는 각 검증 유형에 대해 별도로 설명되어 있습니다.

관련 정보

사용자 지정 암호 재설정 검증 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 스크립트 포함

플러그인은 암호 재설정 암호 재설정 프로세스를 구현하는 스크립트 포함을 설치합니다. 기능을 확장할 수 있도록 각 기본 시스템 스크립트 포함은 사용자 지정한 "확장 스크립트"를 호출하는 데 사용할 수 있는 확장점을 제공합니다.

확장 스크립트 범주는 확장 스크립트의 특정 동작 유형(예: 자격 증명 스토어, 검증, 식별 유형 또는 후처리기)을 나타냅니다.

'등록 확인' 스크립트 포함

모든 등록 확인 스크립트 포함은 다음 매개 변수를 사용하고 사용자가 에 암호 재설정등록되었는지 여부를 나타내는 부울을 반환합니다.

- `params.userId`: 확인 중인 사용자의 sys_id입니다(테이블: [sys_user]).
- `params.verificationId`: 확인할 검증의 sys_id입니다(테이블: [pwd_verification]).

이름	설명
PwdAlwaysRegistered (영문)	사용자의 등록 여부에 대한 기본 검사로, 항상 true를 반환합니다.
PwdMockIsEnrolled	사용자의 등록 여부에 대한 기본 검사로, 항상 true를 반환합니다.
PwdQuestionsEnrollmentCheck (영문)	사용자가 보안 질문 검증을 사용하도록 등록했는지 암호 재설정 여부를 확인합니다.
PwdSMSEnrollmentCheck	사용자가 SMS 검증을 암호 재설정 사용하도록 등록했는지 여부를 확인합니다.

'식별 양식 프로세서' 스크립트 포함

식별 양식 프로세서 스크립트 포함은 식별 처리를 확장하기 위한 기능을 제공합니다.

모든 식별 양식 프로세서 스크립트 포함에는 다음 매개변수를 사용하고 요청된 입력에 해당하는 사용자의 sys_id 반환합니다. 사용자가 식별되지 않은 경우 null을 반환합니다.

- `params.processId`: 호출 암호 재설정 프로세스의 sys_id입니다(테이블: [pwd_process]).
- `param request`: 양식 요청 객체입니다. 양식의 필드는 `request.getParameter('<element-id>')`를 사용하여 액세스할 수 있습니다. 지원되는 요청 매개변수는 양식에 입력된 사용자 식별자 값인 `sysparm_user_id`입니다.

이름	설명
PwdIdentifyViaEmail (영문)	이메일 주소를 확인하여 사용자의 ID를 확인합니다.
PwdIdentifyViaUsername	사용자 이름을 확인하여 사용자의 ID를 확인합니다.

'등록 양식 프로세서' 스크립트 포함

등록 양식 프로세서 스크립트 포함은 등록 양식 처리를 확장하기 위한 기능을 제공합니다.

모든 등록 양식 프로세서 스크립트 포함은 다음 매개 변수를 사용하고 사용자가 성공적으로 등록되었는지 여부를 나타내는 부울을 반환합니다.

- `params.userId`: 등록하려는 사용자의 sys_id입니다(테이블: [sys_user]).
- `params.verificationId`: 등록하는 데 사용되는 확인 sys_id입니다(표: [pwd_verification]).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *params.enrollmentId*: 이 등록 프로세스의 sys_id입니다.
- *request*: 양식 요청 개체입니다. 양식의 필드는 *request.getParameter('<element-id>')*를 사용하여 액세스할 수 있습니다.

등록 프로세스 상태에 다음 정보를 추가해야 합니다.

- *gs.getSession().putProperty("result.status",status)*: 사용자가 성공적으로 등록되었는지 여부입니다.
- *gs.getSession().putProperty("result.message",message)*: 자세한 오류 메시지와 같이 UI에 반환될 관련 메시지입니다.
- *gs.getSession().putProperty("result.value",value)*: 등록과 연결된 사용자 지정 값입니다.

이름	설명
PwdEnrollQuestionsProcessor	검증을 위한 질문과 답변을 처리합니다.
PwdEnrollSampleProcessor (영문)	샘플 검증을 위한 등록 프로세서를 제공합니다.
PwdEnrollSMSProcessor	SMS 검증을 위한 등록 프로세서를 제공합니다.

'사용자 계정 조회' 스크립트 포함

사용자 계정 조회 스크립트 포함은 지정된 사용자의 자격 증명 스토어 account_id 반환합니다.

다음 매개변수는 지정된 사용자에 대한 자격 증명 스토어 account_id 반환합니다. *params.userId*: 확인 중인 사용자의 sys_id입니다(테이블: [sys_user]).

이름	설명
PwdDefaultUserAccountLookup (영문)	자격 증명 스토어의 계정으로 user_id에서 사용자 계정을 조회하기 위한 기본 스크립트를 제공합니다. 기본 매핑은 사용자 이름을 계정 이름으로 사용하는 것입니다.

'암호 생성기' 스크립트 포함

암호 생성기 스크립트 포함은 다음 매개 변수를 사용하고 자동 생성된 문자열 암호를 반환합니다.

params.credentialStoreId: 호출 암호 재설정 프로세스의 sys_id입니다(테이블: [pwd_process]).

이름	설명
PwdDefaultAutoGenPassword (영문)	임의의 단어와 4자리 숫자로 암호를 생성합니다.

'검증 프로세서' 스크립트 포함

사용자 ID가 확인되면 확인 프로세서 스크립트 포함이 true를 반환합니다.

검증 프로세서 스크립트 포함은 다음 매개변수를 사용합니다.

- *params.resetRequestId*: 현재 암호 재설정 요청의 sys_id입니다(테이블: [pwd_reset_request]).
- *params.userId*: 검증할 사용자의 sys_id입니다(테이블: [sys_user]).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- `params.verificationId`: 확인 sys_id입니다(테이블: [pwd_verification]).
- `request`: 양식 요청 개체입니다. `request.getParameter("<element-id>")`를 사용하여 양식의 필드에 액세스합니다.

이름	설명
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	사용자가 대답을 수락하는지 확인합니다.
PwdVerifyPersonalDataProcessor (영문)	사용자의 응답이 시스템의 예상 데이터와 일치하는지 확인합니다.
PwdVerifyQuestionsProcessor	검증 양식의 두 번째 페이지에서 사용자 입력에 대한 질문과 답변 검증을 제공합니다.
PwdVerifySimpleProcessor (영문)	검증 양식의 두 번째 페이지에서 사용자 입력에 대한 간단한 검증을 제공합니다.
PwdVerifySMSProcessor	검증 양식의 두 번째 페이지에서 사용자 입력에 대한 SMS 검증을 제공합니다.

'후 처리기' 스크립트 포함

사후 프로세서 스크립트 포함은 암호 재설정 프로세스가 완료된 후 사용자 지정 작업을 실행합니다.

모든 포스트 프로세서 스크립트 포함에는 다음 매개변수가 사용됩니다.

- `params.resetRequestId`: 현재 암호 재설정 요청의 sys_id입니다(테이블: [pwd_reset_request]).
- `params.wfSuccess`: 워크플로가 성공적으로 완료되었는지 여부를 나타내는 플래그로, 성공한 경우에만 True입니다.

이름	설명
PwdPostProcessor (영문)	프로세스가 완료된 후 성공, 실패 또는 두 조건 모두에 대해 작업을 실행합니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용

서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용

클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

에 대한 사용자 지정 스크립트 예시 암호 재설정

예시 스크립트는 사용자 계정 조회를 수행하고 식별 양식을 처리하며, 자격 증명 스토어를 정의하고, ID 유형을 만듭니다.

사용자 계정 조회 수행 및 식별 양식 처리

기본 스크립트는 두 개의 확장 스크립트를 호출하는데, 하나는 사용자 계정 조회를 수행하고 다른 하나는 식별 양식을 처리합니다.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

자격 증명 스토어 정의

다음은 자격 증명 스토어를 정의하는 데 사용되는 사용자 계정 조회 범주의 확장된 프로세스 기능 예입니다. 이 확장 스크립트를 작성하려면 다음으로 이동하십시오. 암호 재설정 〉 확장명 〉 새 확장 스크립트 을 클릭하고 확장 스크립트 만들기에 설명된 대로 새 스크립트를 만듭니다. 프로세스에서 암호 재설정 사용자 조회를 구성하려면 자격 증명 스토어를 참조하십시오.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
    <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process: function(params) {
  return params.userId;
 },

 type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
   <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
   <customer_update>false</customer_update>
   <publish_override/>
   <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
   <restore/>
   <sys_app/>
   <sys_code>!!1W4/</sys_code>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
   <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W4/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

ID 유형 생성

다음은 식별 유형을 만드는 데 사용할 수 있는 식별 양식 프로세서 범주의 확장된 processForm 함수의 예입니다. 이 확장 스크립트를 작성하려면 다음으로 이동하십시오. 암호 재설정 〉 확장명 〉 새 확장 스크립트 을 클릭하고 확장 스크립트 만들기에 설명된 대로 새 스크립트를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
  <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm: function(params, request) {
  return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
 },

 type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
  <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
  <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
  <customer_update>false</customer_update>
  <publish_override/>
  <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
  <restore/>
  <sys_app/>
  <sys_code>!!1W5/</sys_code>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
  <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
  <sys_parent/>
  <sys_path>!!1W5/</sys_path>
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

process 및 processForm 확장 사용

이 예제에서는 두 개의 샘플 확장, 즉 `####` 확장과 `processForm` 확장을 사용하는 스크립트를 보여줍니다.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
   gr.addQuery('name', scriptName);
   gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
   gr.query();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

기능:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
 id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
   * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
   * @return               The credential-store account-id (string) for a given user
   **********/
  process:function(params){return params.userId;},

  type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:5
5</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name
><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sy
s_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sy
s_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_upd
ate_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys
_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated
_on></sys_app_file></record_update>
```

processForm 함수를 사용합니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null
 should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

  /**********
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not identified return null.
 *
 * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table: pwd_process)
 * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using: request.getParameter('<element-id>')
 *                      Supported request paramters:
 *                         sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
 * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found, null should be returned.
 **********/
processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+params.processId;},

type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>
```

암호 재설정 확장 스크립트 범주

사용자 지정 확장 스크립트를 사용하여 자격 증명 스토어, 검증 또는 식별 유형의 기능을 확장할 암호 재설정 수 있습니다.

주:
스크립트 포함을 확장 스크립트로 사용하려면 활성 상태로 설정해야 합니다.

암호 재설정 확장 스크립트 범주

확장 스크립트는 확장되는 스크립트 포함을 나타내는 범주(예: `##: "password_reset.extension.enrollment_check"`)를 지정해야 합니다. ServiceNow 플랫폼은 각 범주에 여러 스크립트를 설치합니다. 등록 확인 범주의 스크립트는 확인을 위해 등록 검사를 수행할 수 있습니다. 각 확장 스크립트에 대한 자세한 내용은 에 나와 암호 재설정 연장 스크립트있습니다.

연장 스크립트 범주	설명
등록 확인	사용자가 프로세스에 등록 암호 재설정 되어 있는지 확인하는 방법을 정의합니다. 이 범주의 스크립트는 검증 유형(암호 재설정 검증 유형 양식)을 정의할 때 등록 확인 필드에서 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연장 스크립트 범주	설명
등록 양식 프로세서	등록 양식이 처리되는 방법을 정의합니다(자동 등록이 구성되지 않은 경우). 이 범주의 스크립트는 검증 유형(검증 유형 양식)암호 재설정을 정의할 때 등록 양식 프로세서 필드에서 사용할 수 있습니다.
식별 양식 프로세서	사용자 ID가 처리되는 방법을 정의합니다. 이 범주의 스크립트는 검증 유형(암호 재설정 식별 유형 양식)을 정의할 때 식별 프로세서 필드에서 사용할 수 있습니다.
암호 생성기	암호를 생성하는 방법을 정의합니다. 이 범주의 스크립트는 자격 증명 스토어를 구성할 때 암호 자동 작성 필드(암호 재설정 자격 증명 스토어 유형 양식)에서 사용할 수 있습니다.
재설정 스크립트 게시	프로세스의 끝에서 암호 재설정 실행됩니다. 이 범주의 스크립트는 프로세스 (암호 재설정프로세스 양식)를 구성할 때 재설정 후 스크립트 필드에서 사용할 수 있습니다.
사용자 계정 조회	사용자 계정을 조회하는 방법을 정의합니다. 이 범주의 스크립트는 자격 증명 스토어 (암호 재설정자격 증명 스토어 양식)를 구성할 때 사용자 계정 조회 필드에서 사용할 수 있습니다.
검증 양식 프로세서	검증 양식이 처리되는 방법을 정의합니다. 이 범주의 스크립트는 검증 유형(암호 재설정 검증 유형 양식)을 정의할 때 검증 프로세서 필드에서 사용할 수 있습니다.

관련 정보

암호 재설정 연장 스크립트

암호 재설정 연장 스크립트

확장 스크립트를 사용하면 자격 증명 스토어, 검증 또는 식별 유형의 기능을 확장할 암호 재설정 수 있습니다.

암호 재설정 확장 스크립트 포함

각 스크립트 포함은 양식의 해당 필드에서 사용할 수 있는 특정 범주와 암호 재설정 연결됩니다.

주:
확장 스크립트 양식에서만 암호 재설정 확장 스크립트 생성(암호 재설정 〉 확장명 〉 새 확장 스크립트). 연장 스크립트는 특수 목적의 스크립트 포함에 포함되며 시스템 정의 〉 스크립트 포함 인터페이스. 스크립트 포함을 확장 스크립트로 사용하려면 활성 상태로 설정해야 합니다.

"등록 확인" 스크립트 포함 범주

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
등록 확인	사용자가 지정된 검증에 등록되었는지 확인합니다.	프로세스 (매개변수)	매개 변수: • `params.userId` - 확인할 사용자의 sys_id입니다(테이블: sys_user).	반환: (부울) 사용자가 지정된 검증에 등록된 경우 true; 그렇지 않으면 false입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
			• *params.verificationId* - 확인할 검증의 sys_id입니다(테이블: pwd_verification).	

이 등록 확인 예제에서는 예상 매개 변수가 모두 제공된 경우 사용자가 등록되었음을 알립니다. 이 코드는 *SampleEnrollmentCheck*라는 확장 스크립트의 스크립트 필드에 포함됩니다.

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
 category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
 * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
 *
 * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
pwd_verification)
 * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
 **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

"등록 양식 프로세서" 스크립트 포함 범주

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
등록 양식 프로세서	사용자로부터 필요한 모든 정보가 수집되었는지 확인합니다. 사용자가 암호를 재설정할 때 확인에 사용할 수 있도록 정보를 저장합니다.	프로세스(매개변수)	매개 변수: • *params.resetRequestId* - 현재 암호 재설정 요청의 sys_id입니다(테이블: pwd_reset_request). • *params.userId* - 검증할 사용자의 sys_id입니다(테이블: sys_user). • *params.verificationId* - 처리할 검증의 sys_id입니다(테이블: pwd_verification). • *request* - 양식 요청 객체입니다. 양식의 필드는 request.getParameter('<element-id>')를 사용하여 액세스할 수 있습니다. 등록 프로세스 상태에 다음 정보를 추가해야 합니다.	반환: (부울) 사용자가 지정된 검증에 등록된 경우 true; 그렇지 않으면 false입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
			• gs.getSession().putProperty("result.status",status) - 사용자가 성공적으로 등록되었는지 여부입니다. • gs.getSession().putProperty("result.message",message) - UI에 반환될 관련 메시지(예: 자세한 오류 메시지)입니다. • gs.getSession().putProperty("result.value",value) - 등록과 연결된 사용자 지정 값입니다.	

이 예제에서는 사용자가 제출한 응답이 성공인 경우 등록 양식 제출을 성공적으로 처리합니다. 이 코드는 *SampleEnrollmentProcessor*라는 확장 스크립트의 스크립트 필드에 포함됩니다.

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

    /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully enrolled.
   *
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table: pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the form can be accessed with
   *                              request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the enrollment process
   *    gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully enrolled
   *    gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be returned
   *          to the UI. Eg. a detailed error message
   *    gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the enrollment
   **********/
   processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return true; },
   type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

'식별 양식 프로세서' 스크립트 포함 범주

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
식별 양식 프로세서	ID 양식 요청을 처리합니다.	processForm(매개변수, 요청)	매개 변수: • *params.processId* - 호출 암호 재설정 프로세스의 sys_id입니다(테이블: pwd_process). • *request* - 양식 요청 객체입니다. 양식의 필드는 request.getParameter('<element-id>')를 사용하여 액세스할 수 있습니다. request.getParameter('sysparm_user_id')를 사용하여 양식에 입력된 사용자 ID를 가져옵니다.	반환: 요청된 입력에 해당하는 사용자의 sys_id입니다. 사용자를 찾을 수 없는 경우 null을 반환합니다.

이 예에서는 식별 양식에서 제출된 사용자 이름이 지정된 sys_user 테이블 내에서 사용자를 식별하려고 시도합니다. 코드는 *PwdIdentifyViaUsername*이라는 확장 스크립트의 스크립트 필드에 포함됩니다.

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
    category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

    initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys_id of the calling 암호 재설정 process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
  *  request.getParameter('<element-id>')
  *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the
 form
  * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
  *  if no user was found, null should be returned
  **********/
  processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var
 sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
     now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
     now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
     now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

    type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

'암호 작성기' 스크립트 포함 범위

스크립트 포함 범위	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
암호 생성기	자동 생성된 암호를 반환합니다.	프로세스(매개변수)	Parameters:*params.processId* - 호출 암호 재설정 프로세스의 sys_id입니다(테이블: pwd_process).	반환: (문자열) 자동 생성된 암호입니다.

이 예제에서는 기본 단어와 숫자로 암호를 임의로 생성합니다. 자격 증명 스토어에 따라 기본 단어가 선택됩니다. 코드는 *SamplePasswordGenerator*라는 확장 스크립트의 스크립트 필드에 포함됩니다.

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
 category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns an auto-generated string password.
 * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
 *
 * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target 암호 재설정 credential store to
generate
 *  a password for (table: pwd_cred_store)
 * @return An auto-generated string password
 **********/
 process:function (params) { var basePassword ;

 var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
 basePassword = "Password"; else
 basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },

 generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

   for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
     pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

 type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

'재설정 후' 스크립트 포함 범위

스크립트 포함 범위	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
재설정 후	프로세스가 완료된 암호 재설정 후 추가 작업을 수행합니다.	프로세스(매개변수)	매개 변수:	반환: void

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
			• *params.resetRequestId* - 호출 암호 재설정 프로세스의 sys_id입니다(테이블: pwd_process). • *params.wfSuccess* - 워크플로우가 성공적으로 완료되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 성공한 경우에만 True입니다.	

이 예제에서는 실패한 재설정 요청을 시스템 로그에 추가합니다. 이 코드는 *PwdPostProcessor'*라는 확장 스크립트의 스크립트 필드에 포함됩니다.

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

   initialize:function () { },

    /**********
    * Execute custom actions after the 암호 재설정 process has completed.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current 암호 재설정 request (table:
 pwd_reset_request)
   * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
   *  True if (and only if) successful.
   * @return no return value
   **********/
   process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
         now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
 params. resetRequestId + ']'); }

        // We could place actions here that we always want executed return; },

   type:'PwdPostProcessor' }
```

"사용자 계정 조회" 스크립트 포함 범주

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
사용자 계정 조회	지정된 사용자의 자격 증명 스토어 계정 ID를 가져옵니다.	프로세스(매개변수)	매개변수:*params.userId* - 검사 중인 사용자의 sys_id입니다(테이블: sys_user).	반환: (문자열) 지정된 사용자의 자격 증명 스토어 계정 ID입니다.

이 예제에서는 사용자의 자격 증명 스토어 계정을 가져옵니다. 이 코드는 *SampleUserAccountLookupExtension*이라는 확장 스크립트의 스크립트 필드에 포함됩니다.

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 /**********
* Returns the credential store account id for a given user.
* This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
*
* @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
* @return               The credential store account id (string) for a given user
**********/
process:function (params) {return params.userId;},

type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

'검증 양식 프로세서' 스크립트 포함 범주

스크립트 포함 범주	설명	메서드 서명	입력 필드	출력 필드
검증 양식 프로세서	검증 양식 요청을 처리하고 사용자가 검증되었는지 여부를 표시합니다.	processForm(매개변수, 요청)	매개 변수: • *params.resetRequestId* - 현재 암호 재설정 요청의 sys_id입니다(테이블: pwd_reset_request). • *params.userId* - 검증할 사용자의 sys_id입니다(테이블: sys_user). • *params.verificationId* - 처리할 검증의 sys_id입니다(테이블: pwd_verification). • *request* - 양식 요청 객체입니다. 양식의 필드는 request.getParameter('<element-id>')를 사용하여 액세스할 수 있습니다.	반환: (부울) 사용자가 확인된 경우 true입니다. 그렇지 않으면 false입니다.

이 예제에서는 사용자가 입력 필드에 **ok** 를 보낸 경우에만 true를 반환하는 확인 프로세서를 보여 줍니다. 그렇지 않으면 false를 반환합니다. 이 코드는 *SampleVerificationFormProcessor*라는 확장 스크립트의 #### 필드에 포함됩니다.

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
 * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input field;
 * otherwise, it returns false.
 *
 * @param params.resetRequestId The sys_id of the current 암호 재설정 request (table: pwd_reset_request)
 * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table:
pwd_verification)
 * @param request              The form request object. Fields in the form can be accessed with
 * request.getParameter('<element-id>')
 * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
 **********/
processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input")
== "ok") return true; else return false; },

type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

관련 정보

확장점

암호 재설정 연장 스크립트 생성

확장 스크립트 양식에서만 암호 재설정 확장 스크립트를 만듭니다. 에서 확장 스크립트를 생성하지 마십시오. 시스템 정의 〉 스크립트 포함 인터페이스.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin 또는 admin

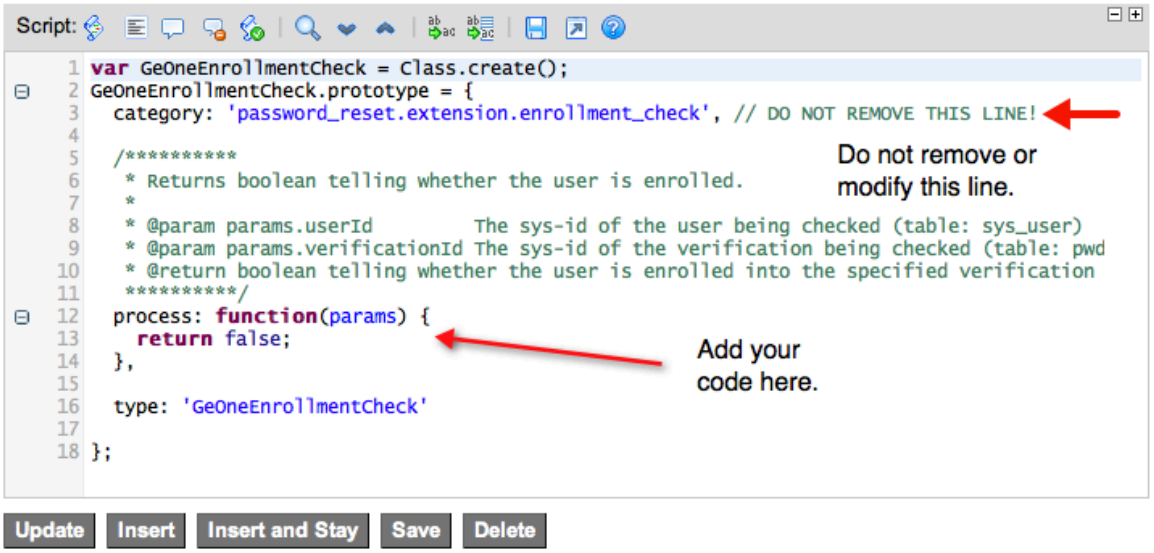
주:
스크립트 포함을 확장 스크립트로 사용하려면 활성 상태로 설정해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 암호 재설정 〉 확장명 〉 새 확장 스크립트.
2. 확장 스크립트 이름 필드에 이름을 입력합니다.
   CamelCase를 사용하여 공백 없이 이름을 생성합니다(예: `PwdEnrollmentCustom`).
3. 확장 스크립트 범주를 선택합니다.
   - 등록 확인
   - 등록 양식 프로세서
   - 식별 양식 프로세서
   - 암호 생성기
   - 사용자 계정 조회
   - 검증 양식 프로세서
4. 제출을 클릭합니다.
   선택한 범주에 대한 스크립트 포함의 새 인스턴스가 열립니다.
5. 스크립트 범주에 따라 process 또는 *`processForm`* 함수의 본문에 구현을 제공하여 스크립트를 편집합니다.
   process 함수 또는 *`processForm`* 함수가 정의된 매개 변수를 받아들이고 예상 결과를 반환하는 한 함수를 더 추가할 수 있습니다.

   주:
   `##` 선언을 편집하거나 삭제하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 업데이트를 클릭합니다.

암호 재설정 및 암호 변경 보고서 및 로그

애플리케이션은 암호 재설정 암호 재설정 활동을 모니터링하고 문제를 해결하기 위한 몇 가지 도구를 제공합니다.

password_reset_credential_manager 또는 password_reset_admin 역할을 가진 사용자는 암호 재설정 활동의 상태를 보고, 잠재적인 보안 위협을 식별하고, 암호 보안 정책 준수 여부를 모니터링할 수 있습니다.

재설정 요청, 활동 로그 및 차단된 사용자 모듈은 암호 재설정 활동을 모니터링하고 암호 재설정 문제를 해결하는 데 유용합니다. 또한 개요 모듈에서 제공하는 것보다 더 자세한 정보에 액세스할 수 있습니다.

새 데이터를 위한 공간을 확보하기 위해 시스템은 암호 재설정 모니터링 및 보고에 사용되는 데이터를 주기적으로 제거합니다.

암호 재설정 개요 모듈

는 암호 재설정 〉 개요 모듈은 암호 재설정 및 암호 변경 활동에 대한 보고서를 표시합니다. password_reset_admin 역할을 가진 사용자는 개요 모듈에 나타나는 보고서의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다.

암호 재설정 보고서

직위	설명
암호 요청 (지난 7일)	지난 7일 동안의 유형별 암호 재설정 요청 수입니다.
차단된 사용자 (지난 7일)	지난 7일 동안 차단된 사용자 수입니다.
암호 재설정 요청 상태 (지난 7일)	프로세스별 모든 암호 재설정 요청의 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호 재설정 보고서

직위	설명
암호 재설정 작업별 요청 (지난 30일)	작업 유형별 암호 재설정 요청 수: 암호 재설정, 계정 잠금 해제 또는 재설정 및 잠금 해제.
암호 재설정 상위 사용자 (지난 30일)	사용자당 암호 재설정 요청 수입니다. 단일 사용자의 많은 암호 재설정 요청은 보안 문제를 나타낼 수 있습니다.
암호 재설정 실패한 검증 (지난 7일)	검증 인스턴스에 의해 실패한 검증 시도 횟수입니다. 검증 실패는 사용자가 ID 검증 단계에서 암호를 재설정하려고 시도하지만 이런저런 이유로 실패할 때 발생합니다. 특정 유형의 검증에 대한 검증 시도가 여러 번 실패하면 프로세스가 너무 복잡하거나 불분명하다는 의미일 수 있습니다.
암호 재설정 검증을 통한 등록	암호 재설정 프로그램에 등록하고 등록하지 않은 검증 유형별 사용자 수입니다. 등록하지 않은 사용자의 수가 많다면 조직 내의 규정 준수 또는 통신 문제를 나타낼 수 있습니다.
암호 변경 상위 사용자 (지난 30일)	사용자당 암호 변경 요청 수입니다. 단일 사용자의 많은 암호 변경 요청은 보안 문제를 나타낼 수 있습니다.

암호 재설정 활동 로그

활동 로그(암호 재설정 〉 활동 로그)은 문제를 해결하고 암호 재설정 메트릭에 대한 보고서를 생성하는 데 사용할 수 있는 자세한 정보를 제공합니다. 활동 로그에 포함된 정보는 활동 로그 [pwd_reset_activity] 테이블에 저장됩니다 암호 재설정 .

로그를 보려면 password_reset_credential_manager 또는 password_reset_admin 역할이 있어야 합니다.

암호 재설정 이벤트 로그

이벤트 로그는 문제 해결을 위한 귀중한 리소스입니다. 시작 메뉴에서 프로그램(또는 모든 프로그램) 〉 관리 도구 〉 이벤트 뷰어.

로그가 나타나지 않으면 **Windows** 로그 메뉴에서 애플리케이션 〉 서비스 로그.

로그를 보려면 관리자 역할이 있어야 합니다.

이벤트 로그에 암호 재설정 기록하려면

다음에서 DebugFlag 레지스트리 키 항목을 편집합니다. ### > HKEY_LOCAL_MACHINE > ##### > Microsoft > Windows > CurrentVersion > ## > ## ## ### > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}

기본적으로 키는 0으로 설정됩니다. ServiceNowPwdReset 이벤트 로그에 로그 항목을 쓰려면 키를 1로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

로그에 기록하려면 password_reset_credential_manager 또는 password_reset_admin 역할이 있어야 합니다.

암호 재설정 차단된 사용자 알림

차단되거나 잠긴 사용자 수가 암호 차단 임계값을 초과할 경우 이메일 알림을 받을 수 있습니다. 알림은 의심스러운 활동에 대한 경고를 줄 수 있습니다. 기본 임계값은 10입니다.

구독하려면: 이메일 알림 장치를 추가하거나 기존 장치를 수정한 다음 암호 재설정-활동 모니터 잠금 알림을 구독합니다.

구독하려면 password_reset_credential_manager 또는 password_reset_admin 역할이 있어야 합니다.

데이터 제거 암호 재설정 일정

새 데이터를 위한 공간을 확보하기 위해 시스템은 암호 재설정 모니터링 및 보고에 사용되는 데이터를 주기적으로 제거합니다. 보고서 및 모니터링 도구에 포함된 정보는 데이터 제거 직후 크게 변경될 수 있습니다.

password_reset_credential_manager 또는 password_reset_admin 역할을 가진 사용자는 다음 절차에 따라 제거 간격을 수정할 수 있습니다.

1. 비프로덕션 인스턴스에서: 다음으로 이동 **Automated Test Framework** 〉 관리 〉 테이블 정리.
2. 지정된 테이블을 수정합니다.
3. 비프로덕션 인스턴스의 모든 변경 내용을 테스트합니다.
4. 프로덕션 인스턴스의 테이블을 수정하고 테스트합니다.

또는 기술 지원 부서에 문의 ServiceNow 하여 제거 간격을 수정합니다.

테이블의 제거 간격 암호 재설정

테이블 이름	제거 간격
〔pwd_reset_request〕	90일(7,776,000초). 조직의 데이터 모니터링 요구 사항에 따라 규칙을 다음과 같이 구성할 수 있습니다. • 90일 후 성공한 요청 제거 • 120일 동안 실패한 요청 유지
〔pwd_user_lockout〕	90일(7,776,000초). 조직의 데이터 모니터링 요구 사항에 따라 규칙을 다음과 같이 구성할 수 있습니다. • 90일 후 성공한 요청 제거 • 120일 동안 실패한 요청 유지
〔pwd_reset_activity〕	90일(7,776,000초).
〔pwd_activity_monitor〕	90일(7,776,000초).
〔pwd_dvc_enrollment_code〕	1일(86,400초).
〔pwd_sms_code〕	1일(86,400초).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

암호 재설정에 대한 사용자 요청 보기

사용자 차단 암호 재설정 해제

에 대한 암호 재설정 작업 가상 에이전트

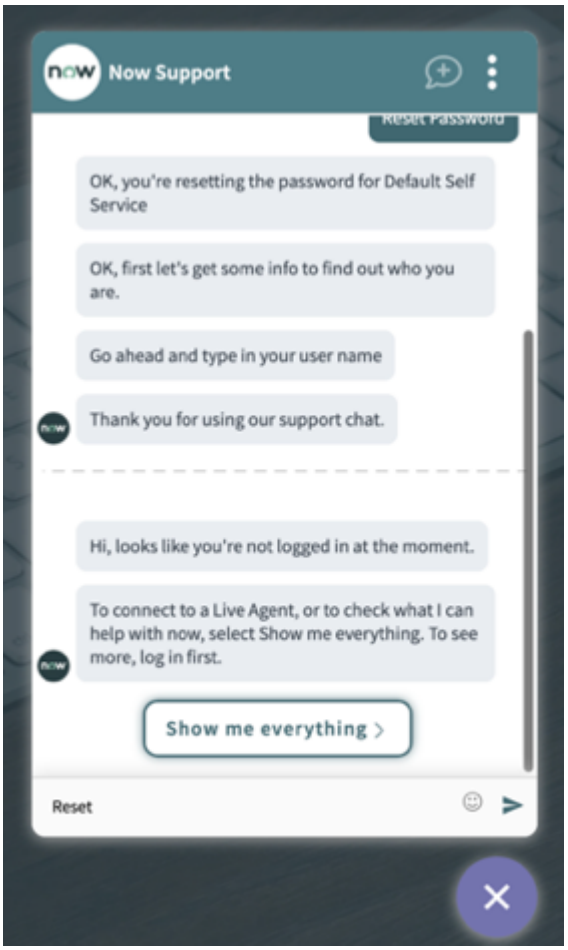
사용 플러그인의 가상 에이전트 작업입니다.

- 암호 재설정 (com.glideapp.password_reset): 이 플러그인은 기본적으로 활성화됩니다.
- 암호 재설정 for 가상 에이전트 (com.snc.password_reset.virtual_agent): 에 사용하려면 암호 재설정 이 플러그인을 설치해야 합니다 가상 에이전트.

암호 재설정 프로세스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 암호 재설정을 참조하십시오.

최종 사용자는 특정 키워드를 입력하여 암호 재설정 대화를 시작할 수 있습니다 가상 에이전트 . 예를 들어 사용자가 ### #### 입력하면 가상 에이전트암호 재설정 작업이 표시됩니다. 사용자는 암호 재설정을 시작하는 작업을 선택할 수 있습니다.

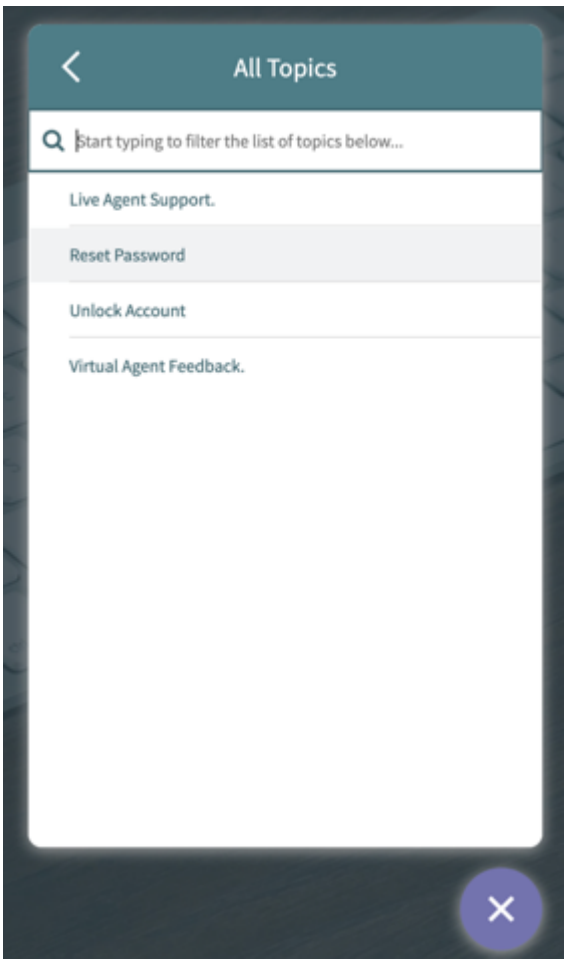
의 키워드 가상 에이전트



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 항목 표시



에 대한 등록 암호 재설정가상 에이전트

최종 사용자가 를 사용하여 가상 에이전트검증에 암호 재설정 등록하도록 할 수 있습니다. 여기에는 가상 에이전트 등록 주제와 각 검증에 대한 주제 블록(예: SMS, 이메일, 보안 질문, 소프트 PIN 또는 외부 공급업체 인증자 앱)이 포함됩니다. 사용자는 검증을 위해 등록할 주제 블록을 선택할 수 있습니다.

등록 주제를 수정할 수 있지만 기본 등록 주제를 복제한 다음 중복된 주제를 수정해야 합니다.

다음의 가상 에이전트등록 플로우는 다음과 같습니다.

1. 사용자는 에서 가상 에이전트등록 주제를 선택합니다.
2. 사용자는 다음 검증 유형 중 하나를 선택합니다.

   보안 질문

   - 사용자가 등록되지 않은 경우 가 가상 에이전트 질문을 표시하고, 사용자는 질문을 선택하고 답변을 제공해야 합니다.
   - 사용자가 이미 등록된 경우 사용자에게 가상 에이전트 다음 옵션을 표시합니다.
     - 기존 질문에 대한 답변을 변경합니다.
     - 재등록

   소프트 PIN

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자가 등록 가상 에이전트 되지 않은 경우 소프트 PIN 질문이 뒤따르는 규칙을 표시합니다. 사용자가 유효한 소프트 PIN을 입력하고 등록을 완료합니다.
- 사용자가 이미 등록된 경우 기존 소프트 PIN 등록을 업데이트할지 여부를 묻는 메시지가 표시됩니다.

  사용자가 예를가상 에이전트 선택하면 소프트 PIN 질문이 뒤따르는 규칙을 표시합니다.

  사용자가 등록을 완료하려면 유효한 소프트 PIN을 입력해야 합니다.

  > **주:**
  > 사용자가 기존 소프트 PIN을 변경하는 경우 기존의 소프트 PIN과 달라야 하는 새 소프트 PIN을 사용해야 합니다.

외부 공급업체 인증자 앱

- 사용자가 등록되지 않은 경우 QR 코드와 영숫자 코드가 제공됩니다. 사용자는 QR 코드를 스캔하거나 인증자 앱에서 영숫자 코드를 입력할 수 있습니다.
- 사용자가 이미 등록된 경우 다음 두 가지 옵션이 제공됩니다.
  - 새 QR 코드 및 영숫자 코드 생성
  - 다단계 인증 사용 안 함

  사용자가 새 QR을 생성하는 옵션을 선택하면 새 등록 플로우가 시작됩니다. 사용자가 다른 옵션을 선택하면 다단계 인증이 비활성화됩니다. 다단계 인증을 사용하지 않도록 설정한 경우 다시 등록하려면 사용자가 다시 사용하도록 설정해야 합니다.

암호 재설정은 다음과 같은 외부 공급업체 인증자 앱을 지원합니다.

- Google 인증자
- Microsoft 인증자
- Cisco 듀오

이메일 및 SMS

- 사용자가 등록되지 않은 경우 SMS 확인을 위해 새 휴대기기를 추가하거나 이메일 확인을 위해 이메일 주소를 추가할 수 있습니다.
- 사용자가 이미 등록된 경우 SMS 확인을 위해 등록된 모바일 장치 목록을 보거나 이메일 주소를 볼 수 있습니다. SMS의 경우 사용자는 모바일 장치를 확인, 제거 또는 승인할 수 있습니다. 이메일의 경우 사용자가 이메일 주소를 확인하거나 권한을 부여할 수 있습니다.

3. 사용자가 등록을 완료합니다.

대화에 대한 암호 재설정가상 에이전트 검증 옵션

대화에서 가상 에이전트 지원되는 검증 옵션은 다음과 같습니다. 가상 에이전트에서는 사용자 지정 검증이 지원되지 않습니다.

- 개인 데이터: 사용자가 특정 개인 데이터를 제공합니다.
- 인증자 앱: 사용자가 모바일 장치의 인증자 앱에서 생성된 코드를 입력합니다.
- SMS: 사용자가 휴대폰으로 받은 코드를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이메일: 사용자가 이메일로 받은 코드를 입력합니다.
- 보안 질문 확인: 사용자가 보안 질문에 대한 답변을 입력합니다.

에 대한 소프트 **PIN** 만료 프레임워크 암호 재설정

가상 에이전트는 암호 재설정 중 소프트 PIN 검증을 고려하기 위해 만료 프레임워크를 지원합니다. 최종 사용자는 기존 가상 에이전트 주제를 사용하여 다음을 위한 소프트 PIN 등록을 등록할 수 있습니다.

- 소프트 PIN이 만료되면 다시 등록합니다.
- 새 소프트 PIN을 설정한 시점부터 토큰이 만료되기까지의 일수를 알려줍니다.
- 이력 정책을 고려하도록 소프트 PIN을 재설정합니다.
- 소프트 PIN 재설정을 진행하기 전에 암호를 묻도록 항목을 구성합니다.

가상 에이전트의 암호 재설정 대화 플로우

1. 가상 에이전트 는 암호 재설정 프로세스 구성에 따라 최종 사용자에게 ID 검증 정보를 보냅니다.
2. 가상 에이전트 사용자가 지정된 입력으로 자신을 성공적으로 검증할 경우 재설정 단계를 제공합니다.
3. 가상 에이전트에서 암호 규칙이 표시됩니다.
4. 사용자는 암호 규칙을 준수하여 새 암호를 입력합니다.
5. 가상 에이전트 암호가 기준을 충족하지 않을 경우 사용자에게 암호를 다시 입력하라는 메시지를 표시합니다.
6. 암호가 기준을 충족하면 가상 에이전트 암호가 재설정됩니다.
7. 그런 다음 사용자는 새 암호를 사용하여 로그인합니다.

대화형 음성 응답(IVR)을 사용한 암호 재설정 플로우

사용자는 IVR(대화형 음성 응답)을 사용하여 암호를 재설정할 수 있습니다. 예를 들어 전화 통화를 사용합니다. 사용자가 전화 통화 시 확인 지침을 받습니다. 확인이 완료되면 사용자는 자동 생성된 암호 또는 URL이 포함된 이메일을 받게 되며, 사용자는 이 암호를 사용하여 프로세스의 구성에 따라 암호를 재설정할 수 있습니다.

비밀번호를 재설정하면 새로 자동 생성된 비밀번호가 IVR을 통해 사용됩니다. 암호 재설정 프로세스가 이메일 또는 SMS로 구성된 경우 비밀번호도 등록된 이메일 및 SMS로 전송됩니다.

IVR을 통해 지원되는 검증 유형은 다음과 같습니다.

- 인증자 앱
- SMS
- 이메일

시스템 속성을 사용하여 *sn_pwdreset_va.supported_channels* IVR 또는 Microsoft Teams 둘 다를 활성화할 수 있습니다.

주:
기본적으로 최소 문자 길이는 8자입니다. IVR을 통해 더 나은 경험을 위해 암호 정책의 최대 길이를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트의 암호 변경 대화 플로우

1. 사용자가 암호 변경 작업을 시작합니다. 사용자가 암호 재설정 프로세스를 선택하거나, 하나의 프로세스만 사용할 수 있는 경우에는 프로세스가 자동으로 선택됩니다.
2. 가상 에이전트 암호 지침 또는 규칙을 묻는 메시지를 표시합니다.
3. 사용자는 이전 암호를 입력하고, 새 암호를 입력하고, 새 암호를 확인하고, 요청을 제출합니다.
4. 가상 에이전트 암호 변경 여부와 관계없이 요청 상태를 표시합니다.
5. 암호가 변경된 경우 사용자는 새 암호를 사용하여 로그인할 수 있습니다.

가상 에이전트의 계정 잠금 해제 대화 플로우

사용자 계정이 잠기면 사용자는 계정에 로그인할 수 없습니다. 가상 에이전트그러나 사용자는 계정을 잠금 해제하고 로그인할 수 있습니다.

1. 가상 에이전트 는 암호 재설정 프로세스 구성에 따라 최종 사용자에게 ID 검증 정보를 보냅니다.
2. 가상 에이전트 사용자가 지정된 입력을 사용하여 ID를 성공적으로 확인하면 검증 정보를 제공합니다.
3. 사용자가 식별되고 확인 가상 에이전트 되면 사용자의 계정이 잠금 해제됩니다.

> **주:**
> 사용자는 채널을 사용하여 Microsoft Teams 계정을 잠금 해제하고 암호를 재설정할 수도 있습니다.

알림

알림 는 팀 구성원과 내부적으로 그리고 고객 및 계약업체와 외부적으로 통신하기 위해 플랫폼에서 SMS 및 음성 채널을 ServiceNow 지원합니다. 또한 이 플러그인은 이 기능을 구현하기 위해 API 및 워크플로우 활동을 제공합니다. 일부 고객은 자사 제품에서 API를 직접 사용하고, 다른 고객은 중요 인시던트 관리, 당직 및 CTI 소프트폰과 같은 제품을 통해 API를 사용합니다.

탐색 • 알림 Twilio Direct 드라이버 • 알림 확대/축소 커넥터 • 알림 음성 및 SMS 역량 • 알림 Cisco Webex 커넥터 • Notify connector for Microsoft Teams	구성 • 알림 활성화 • Twilio로 구성 알림 • 알림에서 알림 Zoom 커넥터 구성 • 알림에서 제공자 구성 • SMS 옵트아웃 기본 설정 구성 • Webex 커넥터 구성 알림 Cisco • Install Notify connector for Microsoft Teams
사용 • SMS와 함께 사용 알림 • 알림을 사용하여 전화 회의 • 작업과 함께 사용 알림	참조 • Notify-Twilio와 Notify-Twilio Direct의 차이점 • Notify 워크플로우 활동 • 알림와 설치되는 구성요소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인시던트 커뮤니케이션 관리와 함께 사용 알림
- 당직 일정 관리과 함께 알림 사용
- 알림 Cisco 중요 인시던트에서 Webex 커넥터 사용하기
- Use Notify connector for Microsoft Teams

- 개발자 교육
- 개발자 설명서

알림 탐색

외부 공급업체 서비스 제공자를 통신 채널로 사용하고 통합 알림 하여 이해 관계자를 만나 인시던트를 해결합니다.

알림 **Twilio Direct** 드라이버

Notify-Twilio Direct 드라이버와 Notify-Twilio 통합은 애플리케이션이 다양한 알림 기능을 처리할 수 있는 API 및 워크플로우 활동을 제공합니다.

Notify-Twilio Direct 드라이버는 다음과 같은 알림 기능을 제공합니다.

- 회의 시작 및 관리
- SMS 메시지 발신 및 수신
- 통화 발신 및 수신

알림 는 Twilio 계정에서 TwiML 응용 프로그램을 자동으로 만들고 인스턴스를 엔드포인트로 사용하도록 응용 프로그램을 구성합니다.

Twilio 계정과 연결된 전화 번호는 (으)로 알림임포트됩니다. 인스턴스당 전화 번호를 관리하려면 각 인스턴스에 대해 하나의 Twilio 계정을 설정하고 해당 계정 아래에 인스턴스의 모든 관련 전화 번호를 구성합니다.

> **주:**
> 지정된 알림 드라이버에서는 한 번에 하나의 Twilio 계정(또는 하위 계정)만 구성할 수 있습니다. 이전 드라이버와 새 드라이버는 서로 다른 계정으로 구성할 수 있으므로 동시에 사용할 수 있습니다.

Notify-Twilio Direct 드라이버는 API 키 및 API 비밀을 사용하여 Twilio에 대한 아웃바운드 REST API 호출을 수행할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 API Key Resource를 참고해 주십시오.

보안을 강화하기 위해 자격 증명에 대한 다른 사용자 자격 증명 집합이 Twilio API 키 형식으로 시스템에 추가됩니다. 기록에는 생성된 API 키와 API 비밀이 각각 사용자 이름 및 암호로 포함됩니다.

> **주:**
> Twilio Direct는 표준 유형 API 키를 만듭니다.

인스턴스가 Twilio에 연결되어 있고 로 업그레이드 Xanadu하는 경우 Twilio는 인스턴스에서 연결이 끊어지지 않으며 계정 SID와 인증 키를 계속 사용합니다. 그러나 관리자가 인스턴스에서 Twilio의 연결을 끊고 Twilio 서비스를 다시 연결하면 보안 강화를 위해 추가 기록이 생성됩니다.

활성화 정보

새 고객의 경우 기본적으로 Notify-Twilio Direct 드라이버만 사용할 수 있습니다. 최신 버전으로 업그레이드하는 고객의 경우 Notify-Twilio Direct 및 Notify-Twilio 드라이버를 모두 사용할 수 있습니다.

에 액세스알림하려면 플러그인이 알림 활성 상태여야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Twilio로 구성 알림

알림 확대/축소 커넥터

Zoom 커넥터는 알림 인시던트 또는 변경과 알림 같은 모든 작업 기록에서 직접 Zoom 회의를 관리하고 시작하여 커뮤니케이션 채널을 확장합니다.

호환성

뉴욕 이상.

주요 기능

- 인시던트, 변경 또는 중요 인시던트 워크벤치와 같은 작업 기록에서 직접 Zoom 회의를 시작하고 종료합니다.
- 참가자를 추가하거나 제거하여 Zoom 회의를 관리합니다.
- 추가 분석을 위해 회의 기간 및 참석자와 같은 회의 상세 정보를 추적하고 보고합니다.

시스템 요구 사항

- 애플리케이션을 설치하기 전에 알림 플러그인(com.snc.notify)을 설치하고 활성화합니다.
- 시스템에 플러그인(sn_zoom_spoke)용 ServiceNow Integration Hub Zoom 스포크 버전 1.0.2가 설치되어 있고 회의 관리에 Zoom을 사용하는 데 필요한 Integration Hub 라이센스가 있는지 확인합니다.

플러그인

- ServiceNow 통합 허브 설치 관리자 (com.glide.hub.integrations): 애플리케이션에서 통합 플로우를 설계하는 데 필요한 플러그인 제품군입니다 워크플로우 스튜디오 .
- Zoom 스포크 버전 1.0.2(com.sn.zoom.spoke)는 ServiceNow Integration Hub 사용자가 회의 회의를 만들고 관리할 수 있는 작업을 제공합니다.

알림 음성 및 **SMS** 역량

알림 는 팀 구성원과 내부적으로 그리고 고객 및 계약업체와 외부적으로 통신하기 위한 SMS 및 음성 채널을 지원합니다.

알림 애플리케이션이 회의를 시작 및 관리하고, SMS를 보내고 받고, 통화를 보내고 받고, IVR과 같은 시스템을 제공하는 방법을 제공합니다.

수신 콜을 처리하는 방법 알림

알림 워크플로우 활동을 사용하여 걸려오는 호출을 처리합니다.

수신 전화 통화를 관리하는 모든 알림 활동은 알림 워크플로우 활동 [notify_wf_activity] 테이블에 기록을 생성합니다. 각 notify_wf_activity 기록은 단일 통화와 연결됩니다. 이러한 레코드는 전화 통신 공급자에게 보낼 작업을 자세히 설명하는 JSON 데이터를 저장합니다.

알림 는 다음과 같은 방법으로 수신 콜을 처리합니다.

1. 사용자가 Notify 전화 번호로 전화를 겁니다.
2. 알림 해당 알림 전화 번호와 연결된 수신 콜 워크플로우를 시작합니다.
3. 워크플로우가 Notify 활동에 도달하고 `onExecute()` 활동을 호출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 활동은 수행할 작업을 자세히 설명하는 새 notify_wf_activity 기록을 생성하며 상태 값은 execute입니다.
5. 알림 가 지정된 작업을 전화 통신 공급자에게 보냅니다.
6. notify_wf_activity 기록 상태가 처리됨으로 변경됩니다.
7. 전화 통신 공급자가 응답을 보냅니다.
8. 사용자 입력 또는 기록 정보와 같은 응답 인수는 **notify_wf_activity response_args** 필드에 JSON 데이터로 저장됩니다.
9. notify_wf_activity 상태가 완료로 변경됩니다.
10. notify_wf_activity 기록의 JSON 데이터가 워크플로우를 트리거한 알림 통화 기록의 마지막 작업 필드에 복사됩니다.
11. 워크플로우는 활동을 실행할 때 `onUpdate()` 함수를 호출합니다.
12. 활동은 연결된 notify_wf_activity 기록이 완료되었음을 확인하고 활동 상태를 완료됨으로 변경합니다.
13. 워크플로우가 다음 활동으로 전환됩니다.

알림 **Cisco Webex** 커넥터

알림 Cisco Webex 커넥터를 사용하면 인시던트에서 직접 Webex 미팅을 관리하고 시작할 수 있습니다.

주요 기능

- 중요 인시던트 워크벤치에서 직접 Cisco Webex 미팅을 시작하고 종료합니다.
- 참가자를 추가하거나 제거하여 Cisco Webex 미팅을 관리합니다.

시스템 요구 사항

애플리케이션을 설치하기 전에 Notify 플러그인(com.snc.notify)을 설치하고 활성화합니다.

ServiceNow 통합 허브 설치 관리자(com.glide.hub.integrations) 플러그인을 설치하여 애플리케이션에서 통합 플로우를 설계합니다 워크플로우 스튜디오 . 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.

알림 구성

사용자 환경에서 외부 공급업체 애플리케이션으로 애플리케이션을 구성하고 사용하여 알림 인시던트를 해결합니다.

알림 활성화

관리자인 경우 (com.snc.notify) 플러그인을 알림 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우에는 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
알림은 이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이들을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림용 플러그인

플러그인	설명
E164 호환 전화 번호 [com.glide.phone_number]	E-164 호환 전화 번호 지원을 제공합니다.
SMS 기본 설정 [com.snc.sms_pref]	다른 제공자로부터 메시지를 수신하기 위한 SMS 기본 설정을 지정할 수 있는 기능을 제공합니다.

주:
이전 버전의 알림에서 업그레이드하는 경우 Notify-Twilio 드라이버는 활성 상태로 유지됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록

E.164 전화 번호 필드 구성

알림과 레거시 알림의 차이점

Notify와 레거시 Notify 애플리케이션의 차이점을 설명하며 여기에는 아키텍처, 워크플로우, Twilio 지원, 작업 개시 컨퍼런스 회의 등이 포함됩니다.

레거시 알림에서 마이그레이션

레거시 알림 기능에서 마이그레이션 알림 할 때 인스턴스에 몇 가지 변경 사항이 적용됩니다.

레거시 알림 기능이 이미 활성화되어 있는 경우 알림을 활성화하면 다음과 같은 몇 가지 자동 변경 사항이 발생합니다.

- 레거시 알림 메뉴가 애플리케이션 네비게이터에서 제거되었습니다.
- 새 알림 메뉴에 레거시 알림 과 레거시 알림 관리라는 두 개의 구분 기호가 추가됩니다. 레거시 알림 모듈을 대체하는 새로운 모듈이 이 섹션에 추가됩니다.

  주:
  추가된 모듈은 레거시 알림 메뉴에 있던 모듈과 다릅니다. 레거시 알림 모듈에 대한 사용자 지정 내용은 유지되지 않습니다.

- notify_admin 역할을 사용하면 알림 모듈에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- notifynow_admin 역할을 사용하면 레거시 알림 모듈에 액세스할 수 있습니다.
- 레거시 알림 애플리케이션의 모든 워크플로우 활동이 레거시 알림 그룹으로 이동됩니다.

Twilio로 구성 알림

Twilio 전화 통신 서비스를 사용하도록 구성합니다 알림 .

시작하기 전에

활성 Twilio 계정(https://www.twilio.com/)에 대한 SID 및 인증 토큰이 있어야 합니다. Twilio와 별도의 계약을 체결해야 합니다.

ServiceNow 인스턴스를 연결하려면 Twilio 계정만 사용해야 합니다.

중요사항:
구성하는 알림 각 인스턴스가 서로 다른 Twilio 계정을 사용하는지 확인합니다. 각 계정은 고유한 계정 SID, 인증 토큰, 전화 번호 및 엔드포인트를 지정합니다. 여러 인스턴스에서 동일한 계정을 사용하면 Twilio 서비스 구성을 덮어쓸 수 있습니다.

계정과 하위 계정은 Twilio 분류이며, 둘 다 인스턴스에 ServiceNow 대해 동일하게 작동합니다.

필요한 역할: notify_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **Twilio** 직접 구성.
2. Twilio 계정 속성 페이지에서 계정 **SID**를 입력합니다.
3. 인증 토큰을 입력합니다.
4. 연결을 클릭합니다.
   계정이 인스턴스와 연결되어 있지 않은 경우 연결에 성공하면 이 Twilio 계정과 연결된 E.164 및 약식 코드 전화 번호의 읽기 전용 목록이 나타납니다. 이 목록에는 전화 번호, 지원되는 기능(예: 음성 또는 SMS), 각 Twilio 번호의 국가, 번호가 속한 알림 번호 그룹이 표시됩니다.

   계정이 이미 인스턴스와 연결되어 있는 경우 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다. 이 계정에 연결하려면,

   - 인스턴스에서 계정 연결을 끊습니다.
   - Twilio 계정에서 TwiML 앱을 삭제합니다.

   주:
   Twilio 계정에서 번호를 구입하거나 릴리스하는 경우 구성 페이지를 다시 열어 번호 목록을 새로 고칩니다. Twilio 서비스에서 제거된 번호는 알림 번호 기록으로 남아 있지만 활성 필드는 false로 설정됩니다. 인바운드 또는 아웃바운드 통신에는 활성 전화번호만 사용합니다.

다음에 수행할 작업

계정이 성공적으로 연결되면 Twilio에서 전화 번호와 짧은 코드를 제공하고 알림 전화 번호 [notify_number] 테이블에 저장됩니다. 각 번호를 번호 그룹에 할당합니다. 번호 그룹을 사용하면 각 번호 그룹의 전화 번호를 사용할 때 실행되는 워크플로우를 제어할 수 있습니다.

Twilio-Direct 콜백 테스트

Twilio를 사용하여 전화를 걸거나 SMS를 보내고 콜백을 트리거하여 Twilio가 인스턴스에 도달할 수 있는지 테스트합니다 ServiceNow . 마지막 콜백 테스트가 실행된 시간, 상태 및 테스트 로그도 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, notify_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **Twilio** 직접 구성.
2. **Test** Callbacks(콜백 테스트)를 클릭합니다.
3. SMS 옵션을 선택하고 **SMS** 시작을 클릭합니다.
4. 통화 옵션을 선택하고 테스트 통화 시작을 클릭합니다.

> 주:
> 콜백은 Twilio와의 연결이 설정된 후에만 테스트할 수 있습니다.

SMS에 대한 고급 구성

Twilio Co-pilot 기능을 사용하여 여러 번호를 사용하여 대용량 메시지를 보내고 콘텐츠 인텔리전스를 사용하여 사용자 지정 코드를 작성하지 않고 모든 메시지의 서식을 자동으로 지정하는 등 전화 번호를 사용한 SMS 전달을 개선합니다. 하나의 API 요청으로 많은 사용자 목록에 도달할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin

이 태스크 정보
구성이 완료되면 인스턴스에서 Twilio Co-pilot 기능을 사용할 수 있습니다. Copilot 기능의 예로는 메시지를 보내는 데 사용할 ID(전화 번호, 단축 코드 또는 알파 보낸 사람 ID)를 구성할 수 있습니다. 또한 메시징 트래픽을 여러 전화번호로 분산하거나 알파 발신자가 일반적으로 사용되는 국가로 메시지를 보낼 때 알파 발신자 ID의 우선 순위를 지정할 수 있습니다. 이러한 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://www.twilio.com/copilot .

> 중요사항:
> 모든 Twilio 번호는 고급 **SMS** 기능 기능을 활성화한 동일한 메시징 서비스에 속해야 합니다.

Twilio 알림 대량 SMS 기능은 고객에게 SMS를 대량으로 보내는 데 사용됩니다. 패스스루 *sendBulkSMS* API를 사용하면 단일 API 요청을 통해 많은 사용자에게 도달할 수 있습니다. 이러한 기능에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. https://www.twilio.com/notify

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **Twilio** 직접 구성.
2. Twilio 계정 속성 페이지에서 계정 **SID**를 입력합니다.
3. 인증 토큰을 입력합니다.
4. 연결을 클릭합니다.
5. **Advance SMS** Features(고급 **SMS** 기능) 탭에서 **Intelligent SMS** Handling(지능형 **SMS** 처리) 상자를 선택합니다.

> 주:
> 알파 보낸 사람 ID를 설정하려면 사용자가 Twilio 콘솔로 이동해야 합니다.

지능형 **SMS** 처리를 사용하도록 설정하면 Notify.sendSMS API에 Twilio 번호가 사용되더라도 "메시징 서비스 SID"가 SMS를 보내는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. **Advance SMS** Features(고급 **SMS** 기능) 탭에서 **Twilio Notify Bulk SMS(Twilio** 알림 대량 **SMS)** 상자를 선택합니다.

> **주:**
> 이 기능은 Twilio 알림 기능을 사용하며 이와 관련된 비용이 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 Twilio 지원에 문의하십시오.

관련 정보

SMS와 함께 사용 알림

음성에 대한 고급 구성

사람이 전화를 받았는지 여부를 확인하기 위해 자동 응답기 감지(AMD)를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **Twilio** 직접 구성.
2. Twilio 계정 속성 페이지에서 계정 **SID**를 입력합니다.
3. 인증 토큰을 입력합니다.
4. 연결을 클릭합니다.
5. **Advance Voice** Features(고급 음성 기능) 탭에서 **Detect answering** machine(자동 응답기 감지) 상자를 선택합니다.
6. **Advance Voice** Features(고급 음성 기능) 탭에서 **Machine detection** timeout(머신 탐지 시간 제한) 필드에 시간(초)을 입력하여 시간 제한 값을 설정합니다.

Twilio 계정에서 연결 해제

Twilio 계정이 이미 다른 시스템과 연결되어 있는 경우 현재 인스턴스에 연결하기 전에 다른 시스템에서 계정 연결을 끊습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **Twilio** 직접 구성.
2. Twilio Account Properties(Twilio 계정 속성) 페이지에서 Disconnect(연결 끊기)를 클릭합니다.
3. Twilio 계정 연결 끊기 팝업 창에서 확인을 클릭합니다.

   계정에서 인스턴스와 연결이 끊어졌습니다. 계정 **SID** 및 인증 토큰 필드가 삭제되고 연결된 전화번호 목록이 비활성화됩니다.

Amazon Polly를 텍스트 음성 변환의 기본 음성 톤으로 구성

텍스트 음성 변환의 기본 음성 톤을 재정의하여 Amazon Polly를 기본 음성으로 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **Twilio Direct** 추가 속성.

2. Twilio Direct 드라이버 속성 필드에 기본 음성 톤을 입력합니다.

   예: "Polly.Joanne". 인스턴스가 ServiceNow# Polly.Joanne 값을 Twilio 서비스로 전달하고 Joanne의 톤으로 음성을 렌더링합니다.

   새 *San Diego* 버전 이상의 인스턴스가 있는 경우 voice 속성은 기본적으로 정의되지 않으며 Twilio의 음성 설정이 고려됩니다. Amazon Polly 음성에 대한 자세한 내용은 Twilio 텍스트 음성 변환 단원을 참조하십시오. 그러나 더 높은 릴리스 버전으로 업그레이드 *San Diego* 하는 경우 기본 음성 속성은 "alice"가 됩니다.

   주:
   인스턴스에서 ServiceNow# 속성을 정의하면 Twilio 음성 설정이 재정의됩니다.

알림에서 알림 **Zoom** 커넥터 구성

Zoom에서 이벤트 정보를 수신하도록 알림을 구성합니다. 이벤트는 일반적으로 회의와 관련된 모든 작업입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Zoom** 〉 구성.
2. Zoom 이벤트 구독 화면에서 기록한 검증 토큰을 웹후크 확인 토큰 필드에 붙여넣습니다.
3. 레코드를 저장합니다.

다음에 수행할 작업
작업 기록에서 회의 제공자로 Zoom을 구성하고 사용합니다.

주:
회의를 생성하는 사람은 회의의 호스트이며 ServiceNow 프로필에 이메일을 설정하고 Zoom 계정에 동일한 이메일을 사용해야 합니다.

관련 정보

- 알림에서 제공자 구성
- 전화 회의 시작

Zoom에서 **Notify Zoom** 커넥터 설정

알림 Zoom 커넥터를 사용하면 인시던트 또는 변경과 알림 같은 모든 작업 기록에서 직접 Zoom 회의를 관리하고 시작하여 통신 채널을 확장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, Zoom 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 인스턴스에 Zoom 스포크가 설치되어 있는지 확인합니다.
2. 인스턴스에서 Zoom에 필요한 자격 증명과 연결이 있는지 확인합니다.
3. Zoom용 OAuth 앱 스포크를 만든 것과 동일한 Zoom 계정으로 Notify Zoom 커넥터를 구성합니다.

프로시저

1. Zoom OAuth 앱에서 기능 〉 기능 추가 〉 이벤트 구독.
2. 토글 버튼을 사용하여 이벤트 구독 기능을 활성화합니다.
3. 표시되는 양식에서 다음 URL 형식을 사용하여 URL을 입력합니다 https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent.
   이 URL은 Zoom의 이벤트에 대한 정보를 인스턴스에 게시하는 데 사용됩니다.
4. 이벤트 추가 버튼을 사용하여 Zoom이 알림에 알리는 모든 이벤트를 나열합니다.
5. 표시되는 범주에서 Meeting(회의)을 선택하고 목록에서 모든 회의 관련 이벤트를 선택한 다음 Done(완료)을 클릭합니다.
6. Recording(녹화)의 목록에서 **All Recordings has** completed(모든 녹화가 완료됨) 및 **Recording Transcript files have** completed(녹화 대본 파일이 완료됨)를 선택하고 Done(완료)을 클릭합니다.
7. Add feature(기능 추가) 화면에서 Save(저장)를 클릭합니다.
   기능 추가(Add Feature) 화면에 A *`Verification Token`* 가 나타납니다.
8. 복사를 클릭하여 토큰을 기록합니다.

다음에 수행할 작업

Zoom의 검증 토큰으로 알림을 구성합니다.

관련 정보

알림에서 알림 Zoom 커넥터 구성

Zoom 회의 암호 비활성화

회의 암호 없이 Zoom 회의에 참가할 수 있도록 Zoom 회의 암호를 비활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 알림 〉 **Zoom** 〉 구성.
2. **Do not set** password(암호 설정 안 함)를 선택합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

알림에서 제공자 구성

전화 회의를 시작하기 위한 선택 항목으로 사용할 전화 회의 제공자 또는 전화 번호를 구성합니다. SMS를 보낼 때 전화 번호에 대한 기본 설정을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 제공자 선택기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 선택기 필드

필드	설명
이름	추가하려는 제공자의 이름입니다.
순서	여러 제공자가 구성된 경우 제공자가 표시되는 순서입니다.
소스 테이블	이 제공자를 추가해야 하는 테이블입니다.
조건	제공자 선택기가 적용되는 소스 테이블의 조건입니다.
활성	제공자가 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
예비 연락망	일치하는 다른 제공자 선택기가 없는 경우 이 제공자를 선택합니다.
수동 선택	예를 들어, 통신 계획에서 이 제공자를 강제 적용된 통신 채널로만 사용하려는 경우, 이 제공자의 자동 선택을 비활성화합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. Provider Selector Choices(제공자 선택기 선택) 섹션에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
6. 회의를 시작하기 위한 전화 번호가 포함된 회의 제공자 또는 알림 그룹을 검색합니다.
   SMS를 보내려면 전화번호가 포함된 알림 그룹을 검색합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

SMS 옵트아웃 기본 설정 구성

수신자가 문자 메시지 수신을 옵트아웃할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, notify_admin

이 태스크 정보
CTIA 단축 코드 모니터링 핸드북의 규정에 따라 수신자는 문자 메시지 수신을 거부할 수 있어야 합니다. 옵트아웃 기능은 에만 적용할 수 있습니다 알림. 사용자가 옵트아웃 키워드가 있는 SMS 메시지를 알림 번호로 보내면 사용자는 해당 인스턴스의 모든 알림 번호가 아니라 메시지가 전송된 알림 번호에서만 메시지를 수신하지 않도록 옵트아웃됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
고급 옵트아웃 기능은 메시징 서비스와 관련된 짧은 코드 및 긴 코드 번호에 대해 자동으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 메시징 서비스에 대한 고급 옵트아웃 시작 을 참조하십시오. 이 기능은 Twilio의 새로운 고급 옵트아웃 기능과 중복되므로 메시징 서비스에 포함된 번호에 대해 이 기능을 활성화해서는 안 됩니다. 메시징 서비스에 속하지 않는 긴 코드 번호의 경우 Twilio는 옵트아웃 키워드에 대한 Twilio 지원 에 나열된 기본 중지 키워드에 대한 옵트아웃을 처리합니다.

이 기능은 기본적으로 비활성화되어 있으며 메시징 서비스에 속하지 않는 약식 코드 및 긴 코드에 중요한 의미를 갖습니다. 이 기능을 사용하려면 관리자에게 알려야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 **SMS** 기본 설정 구성.
2. SMS 기본 설정 구성 창에서 새로 만들기 를 클릭합니다.
3. 양식 필드를 채웁니다.

SMS 구성 기본 설정 필드

필드	설명
제공자	SMS 기본 설정을 구성할 공급자를 선택합니다.
이름	구성에 대한 사용자 친화적인 이름입니다.
순서	기본 설정 구성이 적용되는 순서입니다. 구성이 여러 개인 경우 이 필드는 먼저 고려할 구성을 나타냅니다.
기본 설정	구성에 대한 기본 설정입니다. 두 가지 옵션은 다음과 같습니다. ○ 옵트인: 사용자는 기본적으로 SMS 메시지를 수신합니다. ○ 옵트아웃: 사용자는 기본적으로 SMS 메시지를 수신하지 않습니다. START 또는 BEGIN과 같은 옵트인 키워드로 메시지를 보낸 후 특정 알림 번호에서 SMS 메시지 수신을 시작할 수 있습니다.
긴 코드 사용	긴 코드 또는 수신자 부담 번호에 대한 옵트아웃 기능을 활성화하는 옵션입니다.
짧은 코드 사용	짧은 코드에 대해서만 옵트아웃 기능을 활성화합니다.
옵트아웃 키워드	고객이 응답하는 전화 번호에서 새 메시지를 받지 못하도록 하는 키워드 회신입니다. STOP, STOPALL, END, CANCEL, QUIT 및 UNSUBSCRIBE와 같은 표준 키워드를 구성할 수 있습니다.
옵트아웃 확인 메시지	고객이 SMS 메시지 수신을 옵트아웃할 때 고객에게 보낼 사용자 지정 확인 메시지입니다.
옵트인 키워드	고객이 전화 번호에서 오는 메시지를 수신할 수 있도록 하는 사용자 지정 확인 응답 입니다. START, UNSTOP 및 YES와 같은 표준 키워드를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
옵트인 확인 메시지	고객이 SMS 메시지 수신을 옵트인할 때 고객에게 보낼 사용자 지정 확인 메시지입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Webex 커넥터 구성 알림 Cisco

전화 회의를 발신하기 위해 Webex 응용프로그램을 사용할 Cisco 수 있도록 사용자 환경에서 Webex 커넥터를 알림 Cisco 구성합니다.

Webex 커넥터 설치 알림 Cisco

관리자 역할이 알림 Cisco 있는 경우, Webex Connector 응용프로그램(sn_notify_webex)을 설치할 수 있습니다.이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

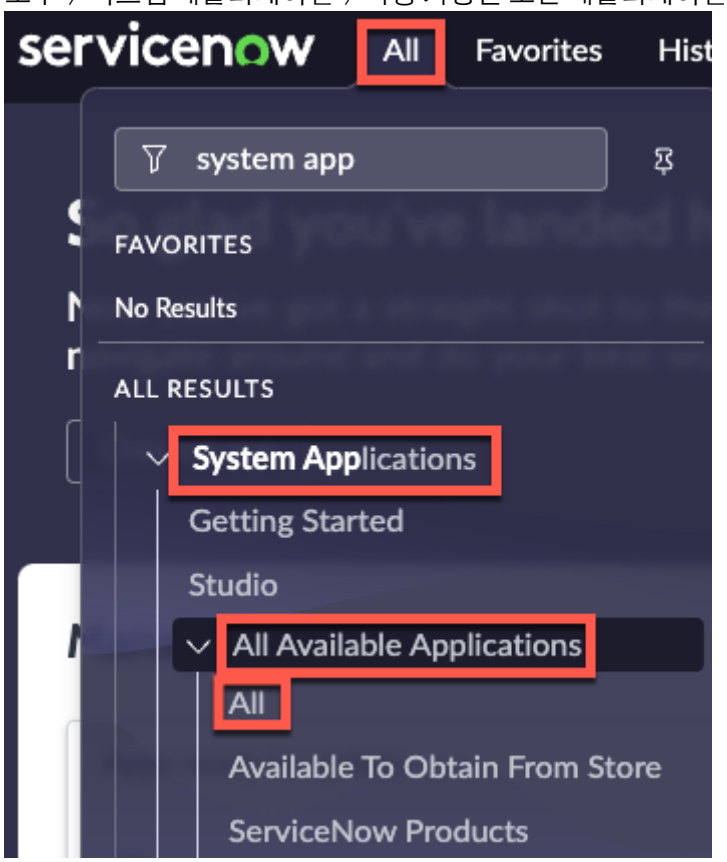
시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 알림 Cisco 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Webex 커넥터 응용프로그램(sn_notify_webex)을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

Cisco Webex 앱 만들기

포털에서 Cisco 앱을 만들어 Webex를 사용하여 인시던트에서 아웃바운드 호출을 겁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Cisco 관리자

프로시저

1. Cisco 관리자 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 앱 구축 시작 〉 앱 구축 시작 〉 새 앱 생성 〉 통합 생성.
3. 양식에서 통합 앱에 대한 상세 정보를 입력합니다.

   a. 이 통합에서 모바일 SDK를 사용함: 아니요를 선택합니다.

   b. 통합 이름: Notify with Webex 앱에 대한 이름을 제공하는 옵션입니다 Cisco .

   c. 아이콘: 앱의 아이콘을 선택하는 옵션입니다.
   업로드를 선택하여 Webex 앱의 아이콘을 Cisco 선택합니다.

   d. 설명: 앱에 대한 간략한 설명입니다.

   e. 리디렉션 **URI:** ServiceNow 인스턴스의 URL입니다.
   URL은 "http://〈instance_url〉/oauth_redirect.do" 형식이어야 합니다. 여기서 〈instance_url〉는 인스턴스 URL입니다.

   f. 범위: 전화 회의에 필요한 범위를 선택하는 옵션입니다.
   meeting:admin_participants_read, **meeting:admin_schedule_read**, **meeting:admin_schedule_write**, **spark:all**을 선택합니다.

   g. 통합 추가를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱이 성공적으로 생성되었습니다. 메모장에서 복사 버튼을 클릭하여 클라이언트 **ID**와 클라이언트 비밀을 저장합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 암호 값을 업데이트해야 합니다.

Webex에 대한 알림 **Cisco OAuth** 엔터티 구성

Webex를 Cisco OAuth 제공자로 구성하고 ServiceNow 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. **Cisco Webex Teams** 스포크를 선택합니다.
3. 애플리케이션 레지스트리에서 다음 값을 업데이트합니다.
   - 클라이언트 **ID**: 연동 앱 생성 시 생성된 클라이언트 ID를 붙여넣습니다 Cisco .
   - 클라이언트 비밀: 통합 앱을 생성하는 동안 생성된 클라이언트 비밀을 붙여넣습니다 Cisco .
   - 리디렉션 **URL**: ServiceNow 인스턴스의 인스턴스 상세 정보를 제공합니다. URL은 "http://<instance_url>/oauth_redirect.do" 형식이어야 합니다. 여기서 〈instance_url〉는 인스턴스 URL입니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. **OAuth** 엔터티 범위 탭을 선택합니다.

   기본적으로 다음 범위를 사용할 수 있습니다.
   - 회의:admin_participants_read
   - 회의:admin_schedule_read
   - 회의:admin_schedule_write
   - spark:all

Webex에서 알림**Cisco OAuth** 자격 증명 기록 만들기

with Webex 계정으로 자격 증명 기록을 알림Cisco 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

   시스템에 다음 메시지가 표시됩니다 . ## ### ## ### ########?
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
4. 양식에서 다음 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예: Cisco Webex Teams Cred.
활성	자격 증명 기록을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	Cisco Webex Teams를 OAuth 제공자로 등록하는 동안 생성된 OAuth 프로파일. 예: Cisco Webex Teams OAuth 프로필.
적용 대상	자격 증명이 네트워크의 모든 MID 서버 서버에 적용되는지 아니면 하나 이상의 특정 **MID** 서버에 적용되는지를 지정하는 옵션입니다. MID 서버 필드에서 이 자격 증명을 사용해야 하는 **MID** 서버를 지정합니다.
순서	이 자격 증명을 적용하는 순서입니다. 예를 들어 100입니다.
자격 증명 별칭	스포크와 연결된 자격 증명 별칭입니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 제출을 클릭합니다.
6. **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 선택합니다.

   토큰 상세 정보를 검색하려면 Webex 계정에 로그인 Cisco 해야 합니다.

   ServiceNow 인스턴스를 Webex 포털에 Cisco 연결하는 계정의 이메일 주소를 Cisco 입력합니다. 이 이메일 주소는 고유해야 하며 사용자에게 할당할 수 없습니다. 예: cisco_servicenow@webex.com.

   인증에 성공하면 헤더에 확인 메시지가 표시됩니다.

Webex 스포크용 커넥터 **Cisco** 에 대한 알림 연결 및 자격 증명 별칭 생성

Webex 계정에 대한 Cisco 커넥터의 알림 자격 증명 기록을 생성합니다. Webex 스포크 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 Cisco 커넥터는 알림 해당 자격 증명을 사용하여 작업을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. **CiscoWebexTeams** 기록을 선택합니다.
3. 연결 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 다음 값을 입력합니다.

Cisco Webex Teams에 대한 연결 및 자격 증명

필드	설명
이름	Cisco Webex Teams 스포크에 대한 HTTPS 연결 기록의 이름
자격 증명	Cisco Webex Teams 스포크에 대해 생성된 자격 증명의 이름

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	"Cisco Webex Teams 스포크에 대한 OAuth 자격 증명 기록 만들기"에서 만든 값을 제공합니다.
연결 URL	연결 URL을 제공하는 옵션입니다. 값을 https://webexapis.com 으로 제공

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 제출을 클릭합니다.

Webex 커넥터를 기본 통신 채널로 설정 알림 Cisco

Webex 커넥터를 기본 통신 채널로 설정하여 알림 Cisco 주요 인시던트를 해결하기 위한 미팅을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 제공자 선택기.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 선택기

필드	설명
이름	추가하려는 제공자의 이름입니다. 예: 알림 Cisco Webex.
순서	여러 제공자가 구성된 경우 이 제공자가 표시되는 순서입니다.
소스 테이블	Webex를 추가해야 하는 알림 Cisco 테이블입니다. 예: 인시던트.
활성	제공자로서의 Webex가 활성 상태인지 여부를 알림 Cisco 나타내는 옵션입니다.
기본값	Zoom 또는 Twilio와 같은 다른 알림 제공자가 구성된 경우, Webex를 기본 제공자로 설정하는 알림 Cisco 옵션. 기본 옵션을 활성화합니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 새로 만든 서비스 제공자를 선택합니다.
6. **Provider Selector** Choices(제공자 선택기 선택) 섹션에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
   a. **Webex**를 회의 제공자로 선택합니다.
7. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 관리 알림

알림 Webex 커넥터 응용프로그램 속성을 관리하여 미팅 기능을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 관리 〉 알림 속성.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

알림 속성

필드	설명
작업 테이블 및 확장에 대해 Notify 통합 사용	작업 테이블 및 확장에 대해 알림 통합을 활성화하는 옵션입니다. 확인란을 선택합니다.
인시던트 커뮤니케이션 관리에 알림 통합을 사용하도록 설정합니다. 'com.snc.iam.notify_number' 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 이것을 true로 설정하는 것과 같습니다.	인시던트 및 중요 인시던트 관련 기록에 대해 Webex 커넥터에 알림을 사용하는 옵션. 확인란을 선택합니다.

3. 저장을 선택합니다.

알림 사용

서비스 제공자를 사용하여 인시던트를 해결하기 위해 이해 관계자와의 컨퍼런스 회의를 예약합니다.

SMS와 함께 사용 알림

를 사용하여 알림SMS 메시지를 보내고 받습니다.

알림 는 알림 메시지 [notify_message] 테이블에 인바운드 및 아웃바운드 SMS 메시지를 저장합니다.

알림 은 연결된 SMS 메시지 전송을 지원합니다. 160자 또는 70자의 유니코드 문자를 초과하는 메시지는 여러 메시지로 분할됩니다. 이렇게 하면 각 메시지에 비용이 발생할 수 있으므로 총 전화 통신 비용에 영향을 줄 수 있습니다. 일부 이동 통신 사업자(예: Sprint)는 연결된 SMS 메시지를 지원하지 않습니다.

개별 수신자에게 SMS 메시지를 보내려면 Notify API *sendSMS* 메서드를 사용합니다. 이 메서드는 한 명의 수신자를 입력 매개 변수로 사용합니다. **SMS** 보내기 워크플로우 활동을 사용할 수도 있습니다.

한 명 이상의 수신자에게 SMS 메시지를 보내려면 Notify API *sendBulkSMS* 메서드를 사용합니다. 이 메서드는 목록을 입력 매개 변수로 사용하고 하나의 API 호출을 사용하여 여러 메시지를 보냅니다. API 호출의 배열에 전화 번호 목록을 포함합니다. 이 방법은 플랫폼 검사 및 알림 번호 확인을 간소화하여 성능을 향상시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
SNC를 사용하는 경우 `. Notify.sendBulkSMS` API를 사용하면 단순히 숫자를 반복하는 대신 지정된 모든 번호가 한 번의 API 호출로 SMS용으로 Twilio로 전송됩니다. 이 문제는 Twilio Direct 드라이버가 활성 상태이고 고급 SMS 기능의 번호에 대해 Twilio 알림 대량 SMS가 활성화된 경우에만 발생합니다.

Notify-Twilio 통합은 상태 콜백을 사용하여 프로그래밍 가능한 SMS 아웃바운드 메시지 상태 추적 기능을 제공합니다. 이러한 콜백은 메시지가 배달되었는지, 실패했는지, 또는 다른 전송 문제가 발생했는지 확인하는 데 도움이 될 수 있습니다.

SMS 상태

모든 Twilio SMS 메시지 요청에는 메시지의 현재 상태를 설명하는 상태 값이 있습니다. SMS 관련 인시던트/문제 해결에 이 정보를 사용합니다. 다음은 Twilio REST API를 알림 통해 전송되는 SMS의 가능한 상태에 대한 몇 가지 설명입니다.

아웃바운드 메시지 상태 진행률

상태	설명
큐에 대기 중	공급자가 이동 통신 사업자 네트워크로 보낼 메시지를 큐에 대기했습니다.
수용됨	메시지를 이동통신사 네트워크로 보내기 전에 공급자가 메시지를 처리하고 있습니다.
보내는	메시지가 이동통신사 네트워크로 전달되고 있습니다.
보냄	메시지가 이동통신사 네트워크에 성공적으로 전달되었습니다.
수신	공급자가 이동 통신 사업자 네트워크에서 수신 메시지를 수신하여 처리 중입니다.
받음	ServiceNow 이(가) 공급자로부터 들어오는 메시지를 받았습니다.
제공됨	메시지가 대상 장치로 배달되었습니다. 주: 업스트림 운송업체가 이를 보고하지 않으면 제공자가 이 상태를 보고하지 못할 수 있습니다.
배달되지 않음	메시지를 대상 장치로 배달할 수 없습니다. 주: 업스트림 운송업체가 이를 보고하지 않으면 제공자가 이 상태를 보고하지 못할 수 있습니다.
실패	메시지가 이동통신사 네트워크로 전달되지 못했습니다.
알 수 없음	드라이버가 상태를 지원하지 않습니다.

Zoom 회의 초대로 SMS 보내기

회의 호스트가 회의를 시작하거나 회의에 참가자를 추가할 때 회의 참가자 또는 새로 추가된 참가자가 회의 세부 정보로 업데이트되도록 Zoom 회의 초대로 SMS를 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_view, notify_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Twilio 또는 Nexmo와 같은 전화 통신 공급자가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Zoom** 〉 구성.
2. 회의 변경 시 워크플로우 실행 필드에 Notify Zoom: Send SMS on Conference Change를 입력합니다.
   Notify Zoom: 회의 변경 시 SMS 보내기 워크플로우는 Notify Zoom Connector 플러그인 (sn_notify_zoom)의 데모 데이터와 함께 사용할 수 있습니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

아웃바운드 통신 요구 사항

전화 통화 및 SMS 메시지와 같이 를 통해 알림시작된 아웃바운드 통신은 수신자 번호 요구 사항을 충족해야 합니다.

수신자 번호 요구 사항

이러한 요구 사항은 전화 또는 메시지를 받는 모든 번호에 알림 적용됩니다.

- 이 번호는 E.164 규격이어야 합니다.
- 이 번호는 전화 또는 메시지를 발신하는 데 사용한 전화 번호와 달라야 합니다.

이러한 요구 사항은 워크플로우 활동 또는 Notify JavaScript API 사용 알림 등을 통해 알림시작되는 모든 아웃바운드 통신에 적용됩니다.

숫자가 잘못되면 알림 워크플로우가 실행되지 않고 오류가 로깅됩니다. 자세한 오류 로그를 작성하려면 **glide.notify.debug** 속성을 예로 설정합니다.

알림을 사용하여 전화 회의

관리자, 중요 인시던트 관리자 또는 통신 관리자에게 전화 회의를 관리할 수 있다고 알립니다.

컨퍼런스 회의 기록은 컨퍼런스 회의 알림[notify_conference_call] 테이블에 저장됩니다. 전화 회의 참가자 기록은 전화 회의 참가자 알림[notify_participant] 테이블에 저장됩니다.

전화 회의를 시작하고 연결할 때 전화 회의 및 참가자 기록이 자동으로 생성됩니다. 통화 시간 등 대부분의 필드는 비즈니스 규칙을 사용하여 자동으로 설정됩니다.

주:
참가자가 잘못된 전화 번호를 사용하여 전화 회의에 참가하려고 하면 호출자가 참가자 목록에 추가되고 전화 번호가 잘못된 상태로 표시됩니다.

알림 관리자, 중요 인시던트 관리자 또는 통신 관리자는 전화 회의 참가자를 관리할 수 있습니다.

기본적으로 여러 컨퍼런스 회의 워크플로우를 사용할 수 있습니다. 이러한 워크플로는 수신 및 발신 통화와 수신 SMS 메시지에 사용할 수 있습니다. 전화 회의 워크플로우는 다음과 같습니다.

- 알림: 전화 회의 (재)참가
- 알림: SMS를 통해 전화 회의 참가
- 알림: 음소거로 전화 회의 (재)참가

주:
알림: 음소거와 함께 전화 회의 (재)참가는 데모 데이터에서만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번호 그룹, 전화 회의 그룹 및 작업 그룹에 알림은 기본적으로 이러한 전화 회의 워크플로우를 사용합니다.

전화 회의 시작

한 명 이상의 사용자를 통화에 참가하도록 초대하여 작업 또는 인시던트 통신 계획에서 전화 회의를 시작합니다. 회의는 두 명 이상의 참가자가 참여할 때까지 시작되지 않습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_view, incident_communication_manager

이 태스크 정보

통화 참가자는 다음을 포함할 수 있습니다.

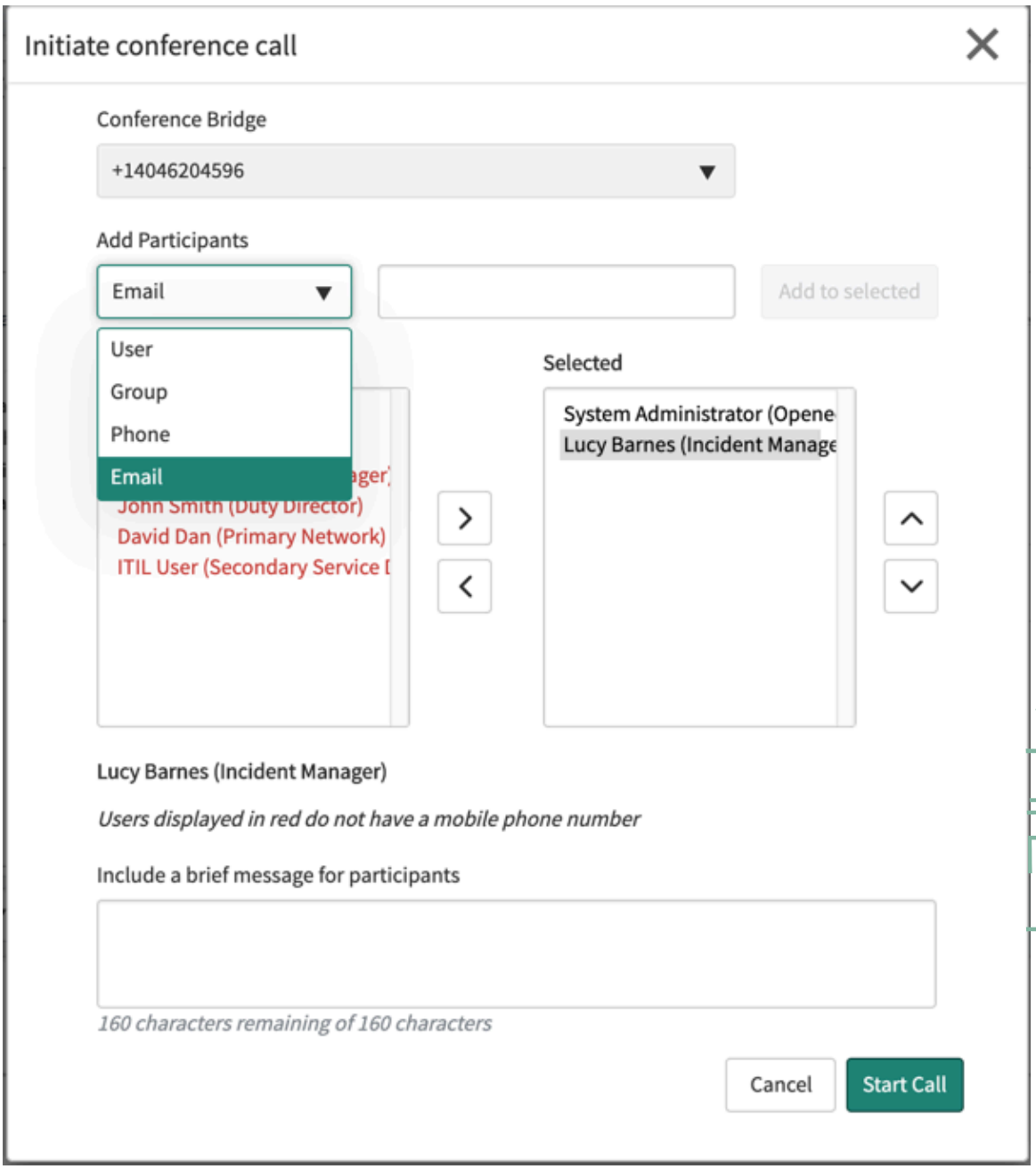
- 특정 책임이 할당된 사용자
- 임시 사용자 연락처
- 외부 공급업체 접촉 창구와 같이 사용자로 기록되지 않은 기타 관련 당사자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 오픈.
2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.
3. 전화 회의 시작 관련 링크를 클릭합니다.
4. 표시되는 대화 상자에서 전화를 걸 회의 브리지 를 선택합니다.
5. 회의의 참가자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화 회의 시작



대화 상자에는 회의에 권장되는 참가자와 선택한 참가자가 표시됩니다. 인시던트 통신 계획의 사용자 연락처목록에 있는 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다. 전화 회의를 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.

그룹 접촉 창구에 교대조가 있는 경우 기본 및 보조 당직 자원이 권장 목록에 표시됩니다.

사용자 기록의 휴대폰 필드에 있는 번호로 전화를 겁니다. 해당 정보가 비어 있으면 알림을 통해 사용자에게 연락할 수 없습니다. 휴대폰 번호는 E.164 호환 전화 번호여야 합니다. 전화 번호가 + 접두사가 없는 로컬 번호인 경우 사용자의 위치에 따라 번호가 검색되고 가능한 경우 유효한 E.164 번호로 변환됩니다.

6. 임시 참가자를 선택하려면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
참조 조회 아이콘을 클릭하고 관련 사용자를 선택합니다.	선택한 항목에 추가를 클릭합니다.
참가자의 전화번호를 입력합니다.	선택한 항목에 추가를 클릭합니다.

7. 참가자 목록이 완료되면 통화 시작을 클릭합니다.
   컨퍼런스 회의가 시작되고 인시던트 통신 계획 양식 상단에 컨퍼런스 회의 시작 메시지가 표시됩니다. 각 사용자가 호출되고 호출을 수락하여 회의에 참가할 수 있습니다.
8. 전화 회의 시작 메시지를 클릭하여 해당 전화 회의의 세부 정보를 확인합니다.
   최종 참가자가 회의에서 나가면 전화 회의가 닫힙니다.

> **주:**
> 터치톤 전화기를 사용하지 않는 VoIP 전화기 시스템에서는 키 누름을 인식하는 데 문제가 발생할 수 있습니다. 문제를 방지하려면 전화 회의 사용자가 터치톤 전화기를 사용하는지 확인하거나 VoIP 시스템 설명서에 설명된 대로 키 누름을 인식하도록 VoIP 시스템 설정을 구성합니다.

전화 회의에 참가자 추가

을 사용하여 알림전화 회의에 참가자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view, notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager

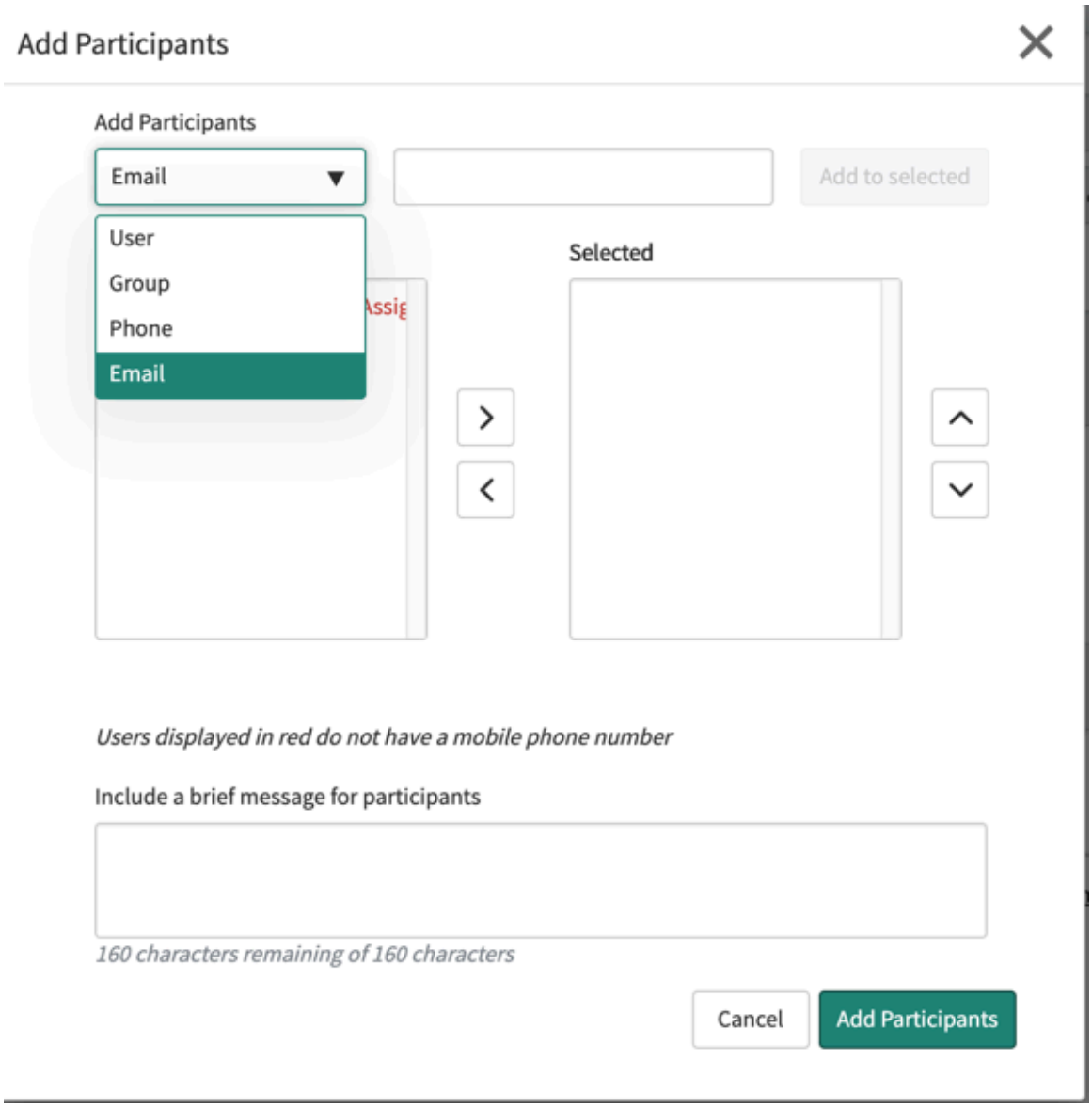
이 태스크 정보
추가할 수 있는 참가자는 다음과 같습니다.

- 특정 책임이 할당된 사용자
- 필요한 임시 사용자 연락처
- 외부 공급업체 접촉 창구와 같이 사용자로 기록되지 않은 기타 관련 당사자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 컨퍼런스 회의.
2. 참가자를 추가할 전화 회의를 엽니다.
3. 참가자 추가 관련 링크를 클릭합니다.
4. 대화 상자가 나타나면 회의에 추가할 참가자를 선택합니다.
   단일 참가자, 참가자 그룹 또는 전화 번호를 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 참가자를 위한 간단한 메시지 포함 필드에 추가할 참가자에게 메시지를 보낼 수 있습니다.
6. 참가자 추가를 클릭합니다.
   선택한 사용자, 그룹 또는 전화 번호가 선택한 전화 회의에 추가됩니다.

관련 정보

전화 회의 참가자 음소거 또는 제거

모든 참가자 음소거 또는 음소거 해제

통신 관리자 또는 전화 회의 호스트는 워크벤치에서 모든 회의 참가자를 음소거/음소거 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view, notify_admin, major_incident_manager 또는 communications_manager
이 절차를 시작하기 전에 한 명 이상의 참가자와 활성 전화 회의가 있는지 확인하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 중요 인시던트 관리 애플리케이션 필터에서.
2. 해결하려는 인시던트를 선택합니다.

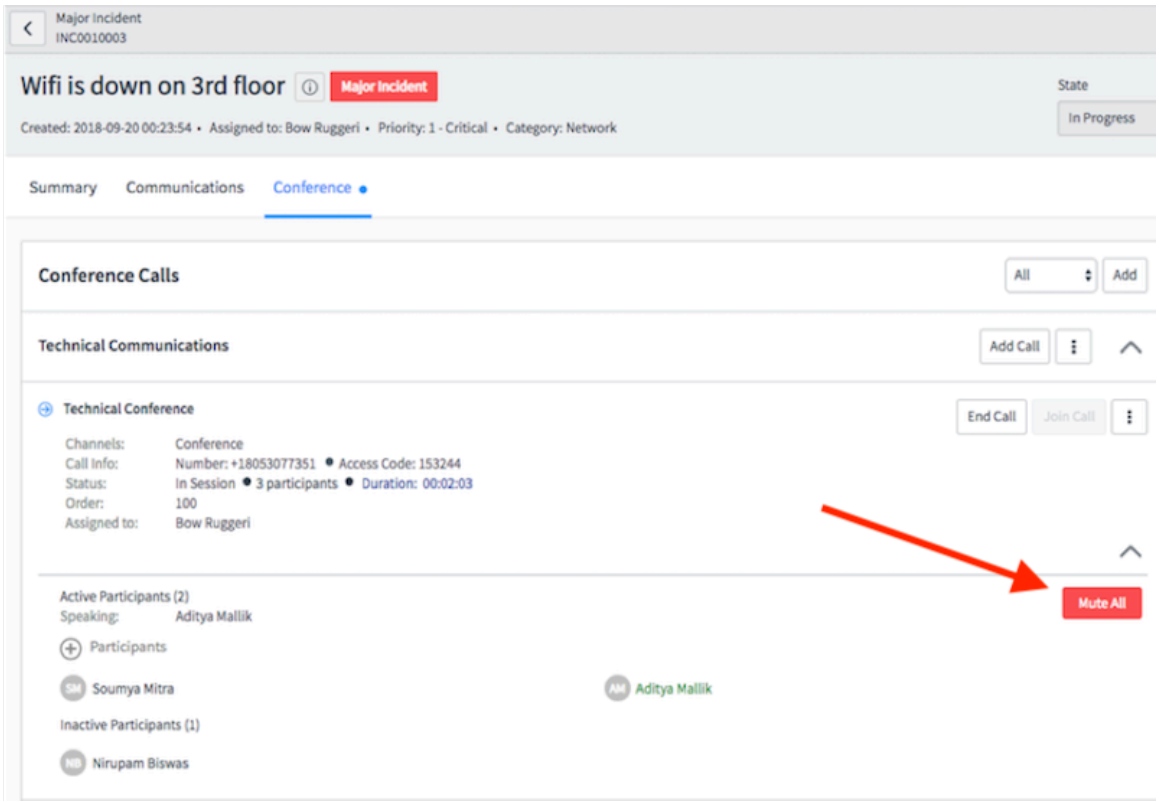
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 인시던트에서 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 회의 탭에서 회의를 선택합니다

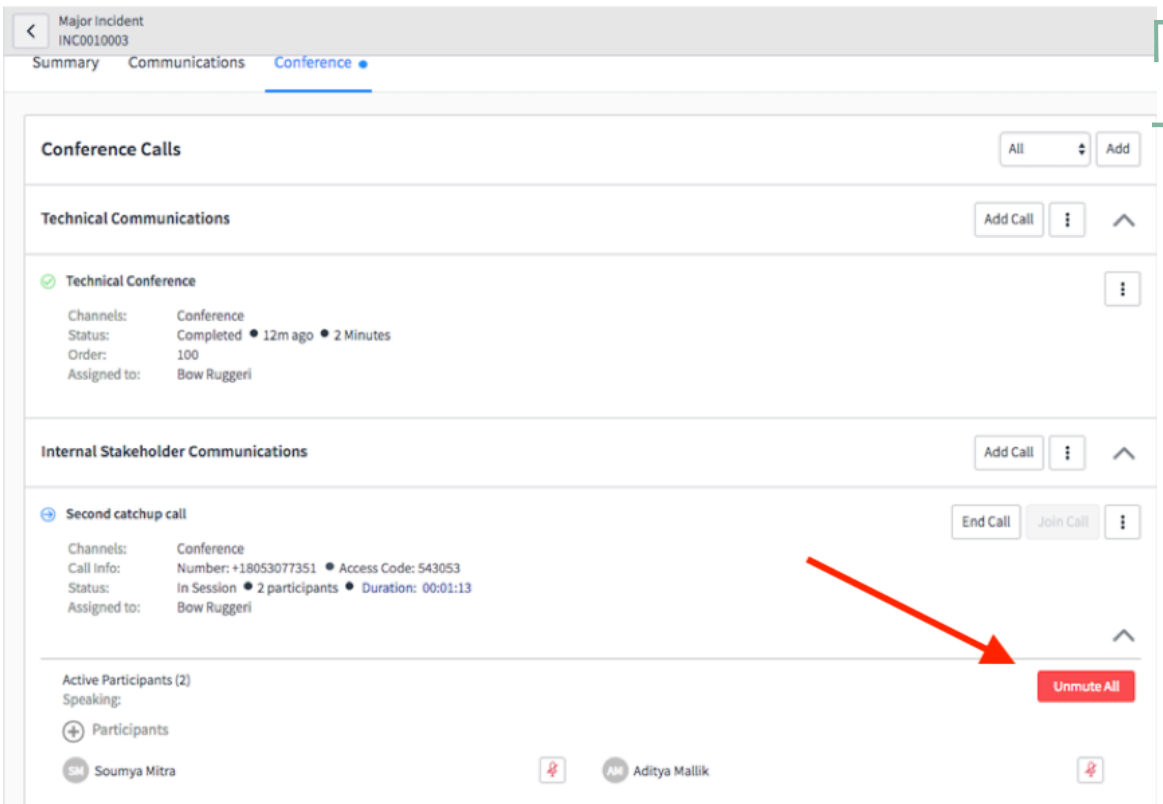
옵션	설명
모두 음소거	회의의 모든 참가자를 음소거하려면 이 단추를 클릭하십시오.
모두 음소거 취소	회의의 모든 참가자를 음소거 해제하려면 이 단추를 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모두 음소거



모두 음소거 취소



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화 회의 참가자 음소거 또는 제거

커뮤니케이션 관리자는 전화 회의 참가자를 음소거하거나 내보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_view, notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager
이 절차를 시작하기 전에 한 명 이상의 참가자와 활성 전화 회의가 있는지 확인하십시오.

> **주:**
> 호스트 플래그가 활성으로 설정된 모든 참가자는 전화 회의에서 참가자를 음소거하거나 내보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 컨퍼런스 회의.
2. 전화 회의를 선택합니다.
3. 알림 전화 회의 참가자 관련 목록에서 참가자를 선택합니다.
4. 음소거 또는 킥을 클릭합니다.

> **주:**
> 음소거된 참가자의 음소거를 해제할 수 있습니다. 추방된 참가자는 다시 전화를 걸어 전화 회의에 다시 참가할 수 있습니다.

전화 회의 참가자에게 메시지 보내기

전화 회의 참가자에게 간단한 메시지를 문자 또는 음성 메시지로 보내 통화에 대한 컨텍스트를 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_view 또는 중요 인시던트 관리자

이 태스크 정보

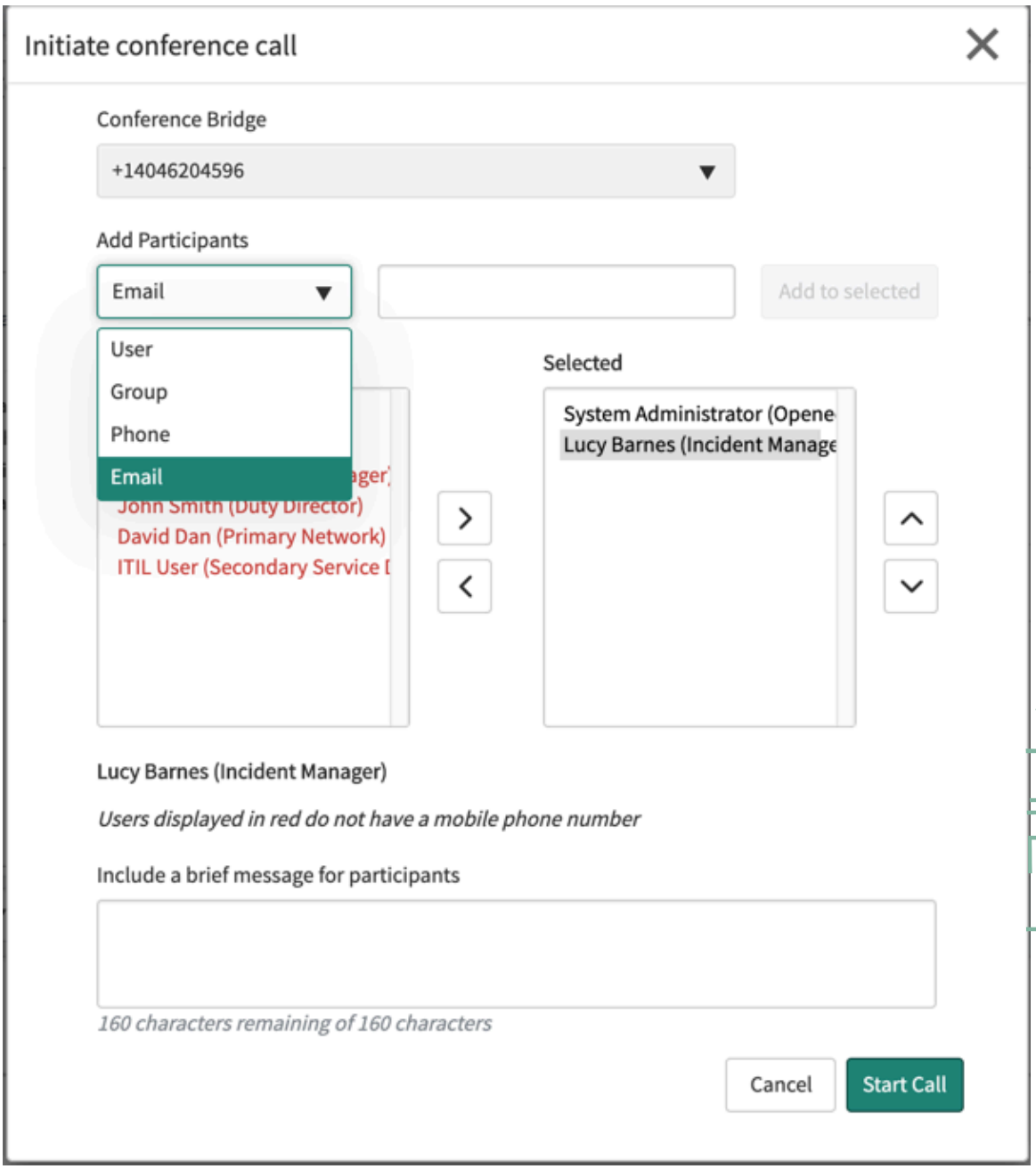
알림 번호 중 하나를 사용하여 전화 회의 참가자에게 SMS를 보낼 수 있도록 Twilio와 같은 전화 통신 공급자를 구성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 중요 인시던트 관리 〉 워크벤치 보기.
2. Conference(회의) 탭에서 통화 유형을 선택하고 **Start** Call(통화 시작)을 클릭합니다.
3. 참가자를 위한 간단한 메시지 포함 필드에 전화 회의 참가자에게 보낼 메시지를 입력하고 통화 시작을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화 회의 시작



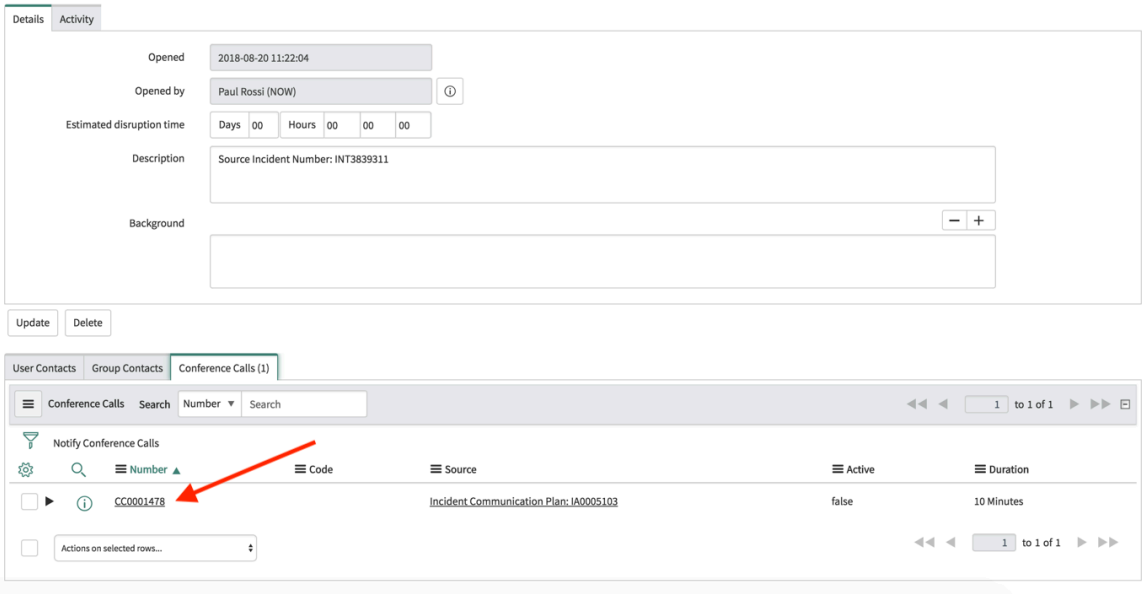
주:
통화 시작을 클릭하면 입력한 메시지 텍스트가 컨퍼런스 회의 기록에 설명으로 저장됩니다. OOB 워크플로우가 수정되지 않은 경우 워크플로우는 이 메시지 텍스트를 사용자에게 SMS로 보냅니다. 이는 전화 통신 공급자를 구성한 경우에 적용할 수 있습니다.

전화 회의 정보 보기

컨퍼런스 회의는 인시던트 통신 계획 양식의 활동 섹션에 시스템 활동으로 나열되며 컨퍼런스 회의 관련 목록에도 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화 회의 정보 보기



알림 통화 목록

관리자인 알림 경우 호출 목록 및 와 주고받은 알림호출의 상태를 볼 수 있습니다. 통화 기록은 보고 및 분석에 도움이 됩니다.

호출 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 알림 〉 호출.

사용자가 특정 번호로 알림 전화를 걸거나 를 통해 알림아웃바운드 호출을 할 때 통화 기록이 자동으로 생성됩니다. 통화 기록은 수동으로 만들 수 없습니다.

주:
통화 기록을 삭제할 수 있지만 이렇게 하면 관련 기록이 단계적 삭제될 수 있습니다.

작업 번호와 같이 소스가 지정된 호출의 경우 알림소스 열의 알림 호출 [notify_call] 테이블에 소스가 추가됩니다. 알림 소스가 지정된 컨퍼런스 회의의 경우 전화회의의 각 통화에 대한 기록에 소스가 추가됩니다.

호출 상태	설명
시작	방금 전화를 건 번호입니다.
벨 울림	현재 전화벨이 울리고 있습니다.
in_progress	통화에 응답했으며 현재 진행 중입니다.
no_answer	전화를 받지 않았습니다.
완료됨	통화가 응답되었으며 정상적으로 종료되었습니다.
통화 중	발신자가 통화 중 신호를 수신했습니다.
실패	전화 번호가 존재하지 않기 때문에 전화를 건 대로 통화를 완료할 수 없습니다.
잘못됨	입력이 잘못되어 호출을 연결할 수 없습니다.
알 수 없음	드라이버가 상태를 지원하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업과 함께 사용 알림

알림 전화 회의를 시작하고 작업 기록에서 SMS 경보를 보낼 수 있습니다.

이 기능은 인시던트, 문제 또는 변경 요청과 같이 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블에 사용할 수 있습니다. 작업에서 걸려온 모든 통화와 메시지는 단일 알림 전화 번호(E.164 또는 짧은 코드)를 사용하여 시작됩니다. 속성 glide.notify.task.phone_number 설정하여 사용되는 전화 번호를 구성할 수 있습니다.

작업에서 전화 회의 시작

작업 기록에서 컨퍼런스 회의를 시작하는 데 사용합니다 알림 .

시작하기 전에

필요한 역할: notify_view 또는 itil
알림 작업을 사용하려면 알림 먼저 설정해야 합니다. 알림 전화 통화 워크플로우가 있는 숫자 그룹에 전화 번호(E.164 또는 짧은 코드)가 있는지 확인합니다.

glide.enable.notify_on_task 속성을 사용하여 작업 테이블 및 해당 확장에 대해 알림 통합을 활성화합니다. **glide.notify.task.phone_number** 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 **glide.enable.notify_on_task** true로 설정하는 것과 같습니다.

프로시저

1. 인시던트 또는 변경 요청과 같은 작업 기록으로 이동합니다.
2. 전화 회의 시작 관련 링크를 클릭합니다.
3. 전화 회의에 참가할 한 명 이상의 참가자를 선택합니다.
4. 시작을 클릭합니다.
   작업에서 만든 모든 컨퍼런스 회의 기록은 해당 작업과 연결됩니다. 컨퍼런스 회의 관련 목록의 작업 기록에서 연결된 컨퍼런스 회의를 볼 수 있습니다. 관련 목록을 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

작업에 대한 컨퍼런스 회의 관리

전화 회의에 직접 참가하고 토론이 끝나면 전화 회의를 종료하는 등 회의에 여러 참가자를 추가하고 관리합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: notify_view, itil, itil_admin 또는 admin
- 컨퍼런스 회의가 이미 시작되었습니다.

이 태스크 정보

컨퍼런스 회의 관리 UI 작업은 작업 [task] 테이블을 확장하는 모든 테이블에서 사용할 수 있습니다. 작업 기록에 대해 하나 이상의 컨퍼런스 회의가 활성 상태이면 양식의 관련 링크 섹션에 링크가 표시됩니다. 작업 테이블을 확장하는 테이블 중에서 컨퍼런스 회의 관리 UI 동작은 인시던트 통신 계획 [incident_alert] 테이블과 통신 작업 [comm_task] 테이블에 대해 의도적으로 숨겨져 있습니다. 이 두 테이블의 경우 이 기능은 이미 전화 회의 참가 및 전화 회의 종료 UI 동작으로 제공되고 있습니다.

프로시저

1. 인시던트, 문제 또는 변경 요청과 같은 작업 기록으로 이동합니다.
2. 회의가 모두 활성 상태인 기록을 엽니다.
3. 관련 링크에서 컨퍼런스 회의 관리를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 회의 관리 창에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

옵션	설명
전화 회의 참가	로그인한 사용자가 아직 전화 회의에 참여하지 않은 경우 해당 사용자는 회의에 참가할 수 있습니다.
참가자 추가	토론에 기여할 수 있는 회의 참가자를 추가합니다.
전화 회의 종료	논의가 끝나면 회의를 종료합니다.

5. 옵션: 회의 관리 창에서 전화 회의 번호를 클릭하여 전화 회의의 세부 정보를 확인합니다.

작업에서 **SMS** 경보 보내기

작업 기록에서 SMS 경보를 통해 호출과 관련된 정보를 보내는 데 사용합니다 알림 .

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view 또는 itil

이 태스크 정보
알림 SMS 워크플로우가 있는 번호 그룹에 전화 번호(E.164 또는 짧은 코드)가 있는지 확인합니다.

glide.enable.notify_on_task 속성을 사용하여 작업 테이블 및 해당 확장에 대해 알림 통합을 활성화합니다. **glide.notify.task.phone_number** 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 **glide.enable.notify_on_task** true로 설정하는 것과 같습니다.

프로시저

1. 인시던트 또는 변경 요청과 같은 작업 기록으로 이동합니다.
2. **SMS** 보내기 관련 링크를 클릭합니다.
3. 선택 목록에서 SMS 메시지를 보낼 전화 번호를 선택합니다.
4. SMS 메시지를 보낼 참가자를 선택하고 추가합니다.
   인시던트 통신 계획의 사용자 연락처 목록에 있는 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다.

   대화 상자에는 SMS 메시지를 보내기 위해 선택한 권장 참가자 및 선택한 참가자가 표시됩니다.
5. 임시 참가자를 선택하려면 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
참조 조회 아이콘을 클릭하고 관련 사용자를 선택합니다	선택한 항목에 추가를 클릭합니다.
참가자의 전화번호를 입력합니다.	선택한 항목에 추가를 클릭합니다.

6. 참가자 목록이 완료되면 메시지 필드에 참가자에게 보낼 메시지를 입력하고 **SMS** 보내기를 클릭합니다.

결과
작업에서 생성된 모든 SMS 기록은 해당 작업과 연결됩니다. **SMS** 메시지 관련 목록의 작업 기록에서 연결된 SMS 메시지를 볼 수 있습니다. 이 관련 목록을 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리와 함께 사용 알림

인시던트 통신 계획과 함께 사용하여 알림 SMS 메시지를 보내거나 컨퍼런스 회의를 시작합니다.

인시던트 통신 계획을 사용하려면 알림 특정 구성 단계가 필요합니다.

- 와 인시던트 커뮤니케이션 관리가 모두 알림 활성 상태여야 합니다.
- 알림 전화 통화 및 SMS 메시지를 시작하고 받을 수 있도록 구성되어 있어야 합니다.
- 속성 **com.snc.iam.notify_number** 발신 음성 및 SMS 기능이 있는 활성 알림 번호로 설정해야 합니다.
- 이 번호는 알림 인바운드 및 아웃바운드 컨퍼런스 회의 워크플로우로 구성된 번호 그룹에 속해야 합니다.

주:
컨퍼런스 회의 그룹 번호 그룹은 기본적으로 컨퍼런스 회의 워크플로우로 구성됩니다.

관련 정보

인시던트 커뮤니케이션 관리

번호 및 번호 그룹

알림을 사용하여 전화 회의

인시던트 통신 계획에서 전화 회의 시작

한 명 이상의 사용자를 초대하여 인시던트 통신 계획에서 전화 회의를 시작하는 데 사용합니다 알림 .

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 커뮤니케이션 관리 > 모두.
2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.
3. 회의 탭을 클릭합니다.
4. 관련 인시던트 통신 작업의 경우, 동작 아래에서 전화 회의 시작을 클릭합니다.
5. 회의 브리지와 전화 회의 참가자를 선택합니다.
   회의 브리지에서 사용할 수 있는 옵션은 구성된 회의 제공자에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 알림에서 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

인시던트 커뮤니케이션 관리에서 전화 회의 참가 및 종료

전화 회의가 시작된 뒤 논의에 참여하기 위해 통화에 참가하거나 회의가 필요하지 않은 경우 통화를 종료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 커뮤니케이션 관리 > 모두.
2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.
3. 회의 탭을 클릭합니다.
4. 관련 인시던트 통신 작업의 경우 작업에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 통신 계획에 대한 통신 업데이트 보내기

선택한 통신 채널을 통해 인시던트에 대한 최신 통신의 사용자를 업데이트합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: notify_view 또는 admin
- SMS를 통해 통신을 보내려면 알림 플러그인(com.snc.notify)을 활성화하십시오.
- 통신 작업의 통신 채널로 SMS나 전자 메일 중 하나 이상을 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 모두.
2. 인시던트 통신 계획 기록을 엽니다.
3. 인시던트 통신 작업 관련 목록에서 업데이트를 보낼 인시던트 통신 작업을 엽니다.
4. 관련 링크에서 업데이트 시작을 클릭합니다.
5. 필요한 정보를 입력하고 보내기를 클릭합니다.
   SMS 통신을 전송하려면 선택 목록에서 통신을 보낼 전화번호를 선택합니다.
6. 보내기를 클릭합니다.

관련 정보

인시던트 커뮤니케이션 관리

당직 일정 관리과 함께 알림 사용

알림와 당직 일정 관리을 둘 다 사용하는 경우, 당직 에스컬레이션 알림을 이메일 외에 SMS 메시지로도 보낼 수 있습니다.

당직 일정 관리과 함께 알림를 사용하려면 다음 항목을 구성합니다.

- 하나 이상의 알림 전화 번호를 당직 그룹 번호 그룹에 추가해야 합니다. 이 그룹은 기본적으로 당직 할당을 허용하거나 거부하는 인바운드 SMS 응답을 처리하고(당직: 할당 응답 확인을 통해), 아웃바운드 음성 기능 호출을 처리하여(당직: 확인 음성을 통해 할당) 할당을 허용하거나 거부하도록 구성됩니다.
- SMS 및 음성 기능을 통해 에스컬레이션을 진행하려면 당직: 확인을 통해 할당 등의 워크플로우를 구성해야 합니다.

로 설정 알림당직 일정 관리

Notify 기능을 사용하여 SMS 경보를 보내고 SMS 응답에 따라 사용자에게 작업을 할당하도록 On-Call Scheduling을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스의 알림 및 당직 일정 관리 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: notify_view 또는 admin

이 태스크 정보

알림당직 일정 관리 를 사용하여 처음 설정하거나 NotifyNow를 당직 일정 관리 사용하여 마이그레이션합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 번호.
2. 당직 예약 메시지를 보내고 받는 데 사용할 전화 번호를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 알림 그룹 필드에서 당직 그룹을 선택합니다.
   당직 그룹은 기본적으로 당직: 할당 응답 확인및 당직: 확인 음성으로 할당 워크플로우로 구성됩니다.
4. 다음으로 이동 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
5. 당직: 확인을 통해 할당 워크플로우를 선택합니다.
   NotifyNow에서 마이그레이션하고 이전에 이 워크플로우를 사용자 지정한 경우 새 버전의 워크플로우를 수동으로 임포트해야 합니다. 자세한 내용은 KB0551603 참조하십시오.
6. 제목 표시줄에서 워크플로우 메뉴 아이콘을 클릭하고 복사 를 선택하여 당직: 교대당 확인을 통해 할당 워크플로우를 복사합니다.

   복사한 워크플로우를 기본적으로 이름이 아닌 다른 이름으로 저장합니다.

   주:
   기본 워크플로우를 수정하지 말고 대신 필요한 워크플로우를 복사한 다음 수정하도록 선택해야 합니다.

7. **SMS** 보내기 활동을 선택합니다.
8. 받는 사람 (스크립트) 필드에서 `getRecipientsAndNumberToSendFrom()` 을 수정하여 `getNotifyNumber()` 알림 번호의 시스템 ID에서 올바른 값을 사용합니다.
9. 워크플로우 편집기 닫기
10. 다음으로 이동 당직 일정 관리 〉 트리거 규칙.
11. 할당 워크플로우를 시작하는 트리거 규칙 선택
12. 트리거 작업 필드에서 워크플로우를 선택합니다.
13. 트리거 워크플로우 필드에서 당직: 확인을 통해 할당 워크플로우를 선택합니다.
14. 업데이트를 클릭합니다.
15. 각 할당 트리거 규칙에 대해 이전 3단계를 반복합니다.
    이러한 트리거 규칙 중 하나에 대한 조건이 충족될 때마다 당직: 확인을 통해 할당 워크플로우가 실행됩니다.

관련 정보

워크플로우 편집기 제목 표시줄

알림로 당직 통신 채널 제어

알림 항상 사용자의 기본 통신 채널을 사용하도록 구성합니다당직 일정 관리.

명단의 에스컬레이션 설정에강제 커뮤니케이션 채널이 지정된 경우 기본 설정 사용자 장치(SMS, 음성 또는 이메일)가 사용됩니다.

예를 들어 기본 설정 장치가 SMS이고 당직 구성원에게 정의된 SMS 장치가 없는 경우 사용자에게 이메일 주소가 있어도 연락이 되지 않습니다. 에스컬레이션 수준에서 통신 채널을 강제 적용하는 데 성공하지 못하면 추가 통신 시도가 이루어지지 않습니다. 사용자에게 연결할 수 없다는 사실이 기록됩니다.

관련 정보

구독 기반 알림

확인을 통해 당직 할당 워크플로우

당직: 확인을 통해 할당 워크플로우에는 알림가 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우는 중복된 교대조 및 사용자 지정 에스컬레이션을 포함해 교대조 및 명단의 에스컬레이션 설정에 따른 데이터를 사용합니다. 이러한 에스컬레이션 설정에 따라 워크플로우는 정의된 에스컬레이션 체인을 반복하며 사용자에게 인시던트 할당을 요청하는 SMS, 이메일 또는 음성 메시지로 알림을 보냅니다. 워크플로우는 명단에 지정된 휴가를 고려합니다. 휴가가 있는 사람들은 에스컬레이션 체인에 포함되지 않으며 알림을 받지 않습니다.

당직 일정 관리 및 알림를 모두 설치하면 message_number 열이 메시지 알림[notify_messages] 테이블에 추가되어 당직 할당 요청에 대한 응답을 추적합니다. 이 열은 연락을 받은 사용자가 할당을 수락했는지 아니면 거부했는지 여부를 나타냅니다. 알림을 보내려면 먼저 트리거 규칙을 정의해야 합니다. 트리거 규칙은 알림을 보내기 전에 충족해야 하는 조건과 수행해야 할 작업을 각각 결정합니다.

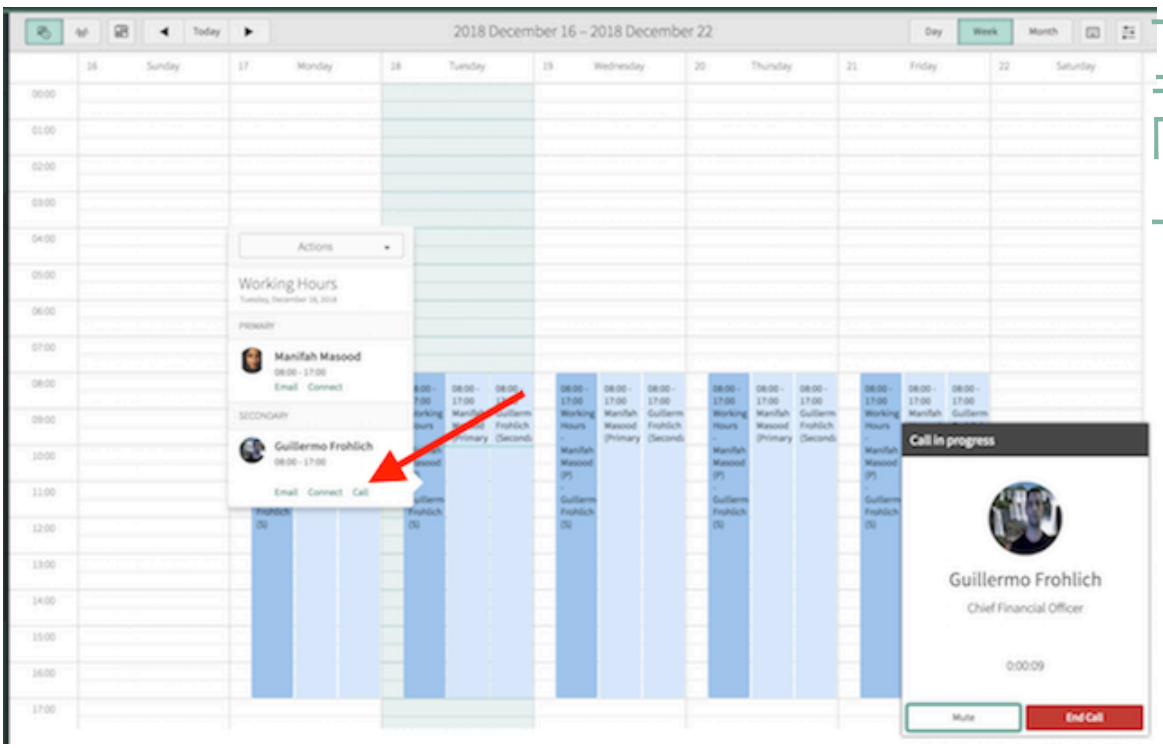
WebRTC UI에서 사용자 호출

당직 일정 방문 페이지, 명단 및 에스컬레이션 상세 정보 대화 상자, 당직 달력에서 WebRTC 인터페이스를 통해 브라우저에서 아웃바운드 호출을 걸고 음성 통화를 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view 또는 itil

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력.
2. 캘린더가 열리면 전화를 걸 사용자의 이름을 클릭합니다.
3. 통화를 선택하여 사용자에게 전화를 겁니다.



NotifyNow와 **On-Call** Scheduling의 주요 차이점 알림

On-Call Scheduling과 NotifyNow를 사용하는 경우와 On-Call Scheduling과 Notify를 사용하는 경우에는 큰 차이점이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문에 대한 응답 추적

당직:확인을 통해 할당 워크플로우는 더 이상 질문 알림 테이블을 사용하여 할당 응답을 추적하지 않습니다. 를 사용하여 알림설치 당직 일정 관리 하면 당직 할당 요청에 대한 응답을 추적하기 위해 message_number 열이 알림 메시지 [notify_messages] 테이블에 추가됩니다. 이 열은 연락을 받은 사용자가 할당을 수락했는지 아니면 거부했는지 여부를 나타냅니다.

알림 **Cisco** 중요 인시던트에서 **Webex** 커넥터 사용하기

통화에 한 명 이상의 사용자를 초대하여 중요 인시던트 워크벤치에서 전화 회의를 시작합니다.

관리자, 중요 인시던트 관리자 또는 통신 관리자에게 전화 회의를 관리할 수 있다고 알립니다.

MIM 워크벤치에서 공동 작업 통신 작업 만들기**Create a collaborative communication task from MIM workbench**

중요 인시던트 관리 워크벤치에서 중요 인시던트를 해결하려면 통신 계획을 만들거나 기존 통신 계획에 새 통신 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 선택합니다.
4. 공동 작업 탭을 선택합니다.
5. 커뮤니케이션 작업 섹션에 표시되는 추가를 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

공동 작업

필드	설명
작업 짧은 설명	통신 작업에 대한 짧은 설명을 제공하는 옵션입니다.
채널	통신 채널을 선택하는 옵션입니다. 회의를 선택합니다.
빈도	작업을 실행해야 하는 빈도를 선택하는 옵션입니다. 작업은 한 번만 실행하거나 특정 기간 동안 실행할 수 있습니다.
기한(분)	작업이 시작된 후 작업을 실행해야 하는 시간 범위입니다.

7. 다음을 선택합니다.
8. 수신자 관리 탭에서 중요 인시던트 통신 계획에 포함되어야 하는 사용자를 추가합니다.
9. 추가를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MIM 워크벤치에서 Webex 회의 시작 알림 Cisco

MIM 워크벤치에서 Webex 회의를 시작하여 중요 인시던트를 해결하기 위해 작업합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view 또는 major_incident_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 선택합니다.
4. 공동 작업 탭을 선택합니다.
5. 시작 버튼을 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

작업 시작 대화 상자 테이블

필드	설명
회의 브리지	회의에 대한 회의 브리지를 선택하는 옵션입니다. 회의 브리지는 Webex로만 선택되며, Webex는 기본 제공자 선택기입니다.
참가자 추가	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다. ○ 사용자: 통화에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다. ○ 그룹: 통화에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다. ○ 이메일: 통화에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다. 필요한 이해 관계자를 추가한 후 선택한 대상에 추가를 클릭합니다.
제목	기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.

7. 시작을 선택합니다.
8. 표시되는 대화 상자에서 링크 열기 를 선택합니다.

   워크벤치에서 링크를 클릭하여 Webex 전화 회의를 시작할 수도 있습니다.

전화 회의에 참가자 추가

중요 인시던트를 해결하기 위해 토론에 참여할 참가자를 전화 회의에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 선택합니다.
4. 공동 작업 탭을 선택합니다.
5. 활성 참가자에서 (+) 참가자를 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

참가자 추가

필드	설명
참가자 추가	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다. ○ 사용자: 통화에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다. ○ 그룹: 통화에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다. ○ 이메일: 통화에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다. 필요한 이해 관계자를 추가한 후 선택한 대상에 추가를 클릭합니다.
제목	기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.

7. 참가자 추가를 선택합니다.

   활성 전화 회의에서 참가자 상태를 볼 수 있습니다.

전화 회의 참가

인시던트에서 활성 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결에 대해 논의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_view, notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 선택합니다.
4. 공동 작업 탭을 선택합니다.
5. 통화 참가를 선택합니다.

알림 참조

이 섹션에서 애플리케이션에 대한 알림 추가 정보를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Notify-Twilio와 **Notify-Twilio** Direct의 차이점

Notify-Twilio와 Notify-Twilio Direct 드라이버의 차이점을 설명하며 아키텍처, 워크플로, Twilio 지원, 작업 시작 전화 회의 등에 대해 설명합니다.

Notify-Twilio와 **Notify-Twilio** Direct의 차이점

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notify-Twilio Direct(com.snc.notify.twilio_direct)
이 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다. 알림 - 이제 Twilio Direct 드라이버가 이 플러그인을 대체합니다.	Twilio 및 Notify와의 차세대 통합을 제공합니다.
Java SDK 기반과 Twilio의 통합을 사용합니다.	플랫폼에서 제공하는 아웃바운드 REST API를 사용하여 Twilio에 연결하는 JavaScript 기반 드라이버입니다.
해당 사항 없음	Co-pilot 메시징, Twilio 알림 대량 SMS와 같은 다양한 고급 SMS 기능에 대한 지원을 추가합니다.
해당 사항 없음	전화 회의에서 발언 중인 참가자 보기, 누군가 회의에 입장/퇴장할 때 경고음 비활성화, 컴퓨터 감지와 같은 고급 통화 기능 등 전화 회의의 다양한 기능에 대한 지원을 추가합니다.

Notify-Twilio Direct 드라이버로 마이그레이션

Notify-Twilio Direct 드라이버로 마이그레이션하면 Twilio 및 알림.

시작하기 전에
알림 Twilio 드라이버를 사용하여 Twilio에 연결해야 합니다.

필요한 역할: notify_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 알림 〉 관리 〉 **Twilio** 구성(레거시).
2. **Migrate** Now(지금 마이그레이션)를 클릭합니다.
3. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.
   Twilio 드라이버의 연결 끊기가 시작되고 계정 SID 및 인증 토큰이 Twilio Direct의 구성 페이지에 복사됩니다. 그러면 Twilio Direct가 해당 계정에 자동으로 연결되고 드라이버의 구성 페이지로 리디렉션됩니다.

공용 **URL**

온-프레미스 고객은 Notify-Twilio 드라이버가 제대로 작동할 수 있도록 인터넷에서 URL에 액세스할 수 있는지 확인해야 합니다.

Notify-Twilio 드라이버(신규 및 기존 드라이버 모두)를 사용하려면 인증 없이 Twilio 서버가 인터넷에서 인스턴스의 특정 URL에 액세스할 수 있어야 합니다. 인스턴스가 개인 네트워크 내에 있으면 포트 포워딩 또는 역방향 프록시를 설정해야 합니다.

Notify-Twilio 드라이버의 경우 URL은 다음과 같습니다.

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Notify-Twilio Direct 드라이버의 경우 URL은 다음과 같습니다.

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/프로세스/xml/{callback_name}

주:
glide.notify.endpoint 개인 네트워크 내의 인스턴스 이름이 인터넷 도메인과 다를 수 있으므로 이 속성을 인터넷에서 볼 수 있는 이름으로 설정해야 합니다.

Twilio Direct 드라이버와 함께 설치되는 구성요소

와의 알림통합을 위해 여러 유형의 구성요소가 Twilio Direct 드라이버와 함께 설치됩니다.

Twilio Direct 드라이버와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

Twilio는 다음 비즈니스 규칙을 설치합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
계정 연결됨 연결 해제됨 메시지	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	Twilio가 완전히 구성되었는지 확인하고 정보 메시지를 표시합니다.
테스트 기간 계산	〔sn_twilio_direct_callback_test〕	Twilio 콜백 테스트 기간을 설정합니다.
머신 탐지 시간 초과 범위 검사	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	자동 응답 장치 감지가 활성화된 경우 자동 응답 장치를 탐지하기 위한 시간 제한 값을 확인합니다. 시간 제한의 유효한 범위는 3-120초입니다.
자격 증명 이동	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	계정 자격 증명을 〔sn_twilio_direct_basic_auth〕로 이동합니다.
자격 증명 채우기	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	〔sn_twilio_direct_basic_auth〕 테이블에서 현재 SID 및 인증 토큰을 채워 표시합니다.
아웃바운드 계산된 필드 및 인증 설정	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	기본 인증 프로파일에서 계정 자격 증명을 설정합니다.
JWT 키 재설정 설정	〔sn_twilio_direct_basic_auth〕	〔sn_twilio_direct_basic_auth〕의 인증 토큰을 〔jwt_keystore_aliases〕의 서명 키 암호로 복사합니다.
인바운드 계산된 필드 확인 및 설정	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	인바운드 REST 필드 값을 기준으로 callback_endpoint 필드를 채웁니다. 엔드포인트 URL이 올바른 형식이 아닌 경우 오류 메시지를 표시합니다.
빠른 대량 SMS 옵션 확인	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	**Twilio** 알림 대량 **SMS**를 사용하는 경우 Twilio 메시징 및 알림 서비스 ID를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
지능형 SMS 옵션 확인	〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	지능형 **SMS** 처리가 활성화된 경우 Twilio 메시징 서비스 ID를 확인합니다.

Twilio Direct 드라이버와 함께 설치되는 테이블

Twilio Direct 드라이버와 함께 설치되는 테이블은 다음과 같습니다.

Twilio Direct 드라이버와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
〔sn_twilio_direct_callback_processor〕	애플리케이션 파일을 확장합니다. Twilio에서 콜백 페이로드를 처리하고 적절한 응답 XML 또는 TwiML 문서를 생성하는 스크립트를 포함합니다. 주: 새 콜백 프로세서 스크립트는 드라이버의 핵심 구성 요소 중 하나이므로 편집, 삭제 또는 추가할 때 주의하십시오.
〔sn_twilio_direct_twilio_config〕	애플리케이션 파일을 확장합니다. 드라이버에 대한 구성 옵션 값을 포함합니다.
〔sn_twilio_direct_basic_auth〕	기본 인증 자격 증명을 확장합니다. 계정 SID 및 인증 토큰은 이 테이블에 저장됩니다.
〔sn_twilio_direct_callback_test〕	콜백 테스트 실행 기록을 저장합니다.

번호 및 번호 그룹

번호 그룹을 사용하면 전화 번호를 그룹화 알림 하고 그룹화된 번호 간에 워크플로우를 공유할 수 있습니다.

이 안에 있는 알림 각 전화 번호에는 연결된 번호 그룹이 있습니다. 그룹 내의 번호는 수신 및 발신 전화와 SMS 메시지를 처리하는 데 동일한 워크플로우를 사용합니다.

그룹과 연결된 번호는 전화 번호 그룹 양식의 알림알림 전화 번호 관련 목록에 나타납니다.

번호 그룹 워크플로우의 조건이 올바르지 않으면 경고가 표시됩니다.

번호 그룹 생성

전화 번호를 그룹화 알림 하고 그룹화된 번호 간에 워크플로우를 공유합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin

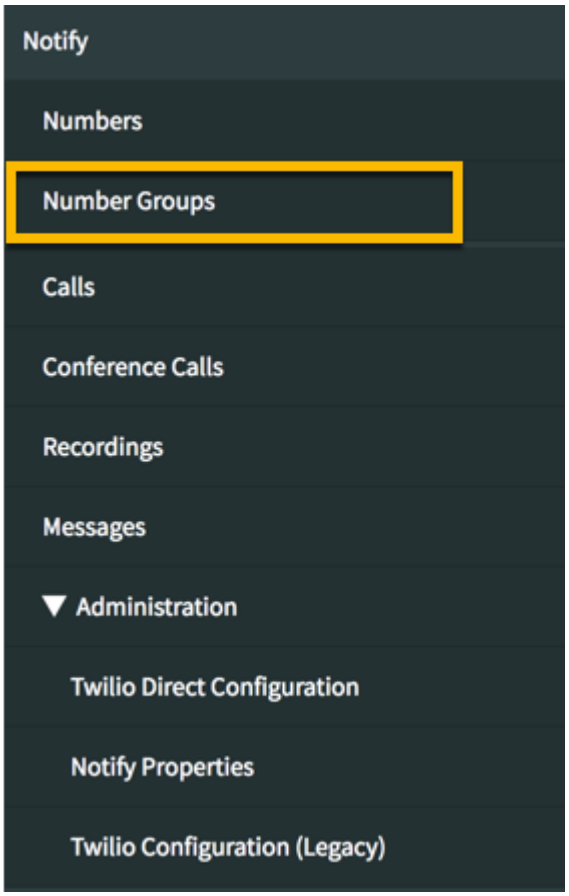
이 태스크 정보
이 안에 있는 알림 각 전화 번호에는 연결된 번호 그룹이 있습니다. 그룹 내의 번호는 수신 및 발신 전화와 SMS 메시지를 처리하는 데 동일한 워크플로우를 사용합니다.

그룹과 연결된 번호는 전화 번호 그룹 양식의 알림알림 전화 번호 관련 목록에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

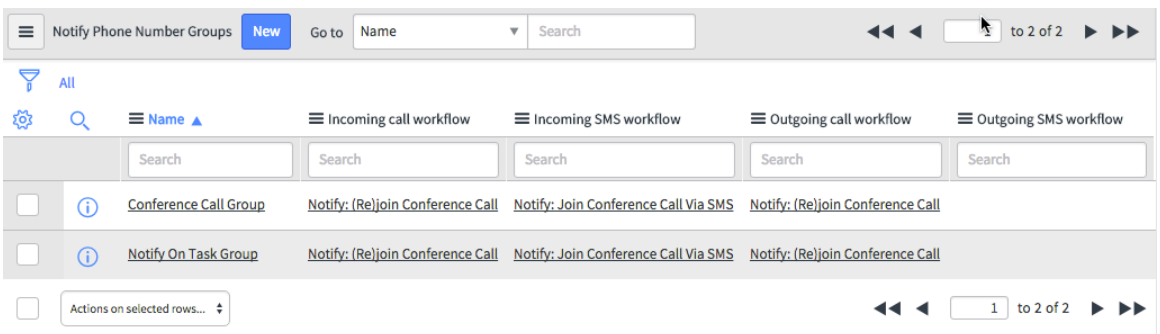
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 번호 그룹.



2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. Name(이름)을 입력하고 **Incoming call** workflow(수신 콜 워크플로우) 필드에 대해 **Notify: (Re)join Conference** Call(알림: (재)전화 회의 참가)를 선택합니다.



주:
아웃바운드 SMS 자체를 전송하여 워크플로우의 재귀 호출을 초래하는 워크플로우를 구성하지 마십시오.

필드	설명
이름	번호 그룹의 고유 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
수신 콜 워크플로우	이 그룹에 대한 수신 전화 콜이 있을 때 실행할 워크플로우입니다.
수신 SMS 워크플로우	이 그룹에 대한 수신 SMS 메시지가 있을 때 실행할 워크플로우입니다.
발신 콜 워크플로우	이 그룹에 대한 발신 전화 콜이 있을 때 실행할 워크플로우입니다.
발신 SMS 워크플로우	이 그룹에 대해 발신 SMS 메시지가 있을 때 실행할 워크플로우입니다. 주: 바로 사용 가능한 워크플로우 "알림: SMS를 통해 전화 회의 참가"는 "발신 SMS 워크플로우"에 대해 채워지면 안 됩니다. SMS를 보내는 워크플로우를 발신 SMS 워크플로우 아래에 채우면 동일한 워크플로우가 트리거되어 재귀 루프가 발생합니다.

수신 콜 워크플로우는 알림 콜 [notify_call] 테이블에서 실행되어야 합니다. 수신 및 발신 SMS 워크플로우는 알림 메시지 [notify_message] 또는 전역 [global] 테이블에서 실행되어야 합니다.

약식 코드는 SMS 워크플로우 그룹과만 연결할 수 있습니다. 수신 또는 발신 콜을 약식 코드 그룹에 추가할 수 없습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
숫자를 숫자 그룹에 연결

번호 그룹을 만든 후 선택한 워크플로우를 사용하려면 해당 그룹과 숫자를 연결합니다.

주:
각 전화 번호는 하나의 번호 그룹과만 연결할 수 있습니다.

여러 번호 그룹을 만들고 다른 Twilio 번호로 구성할 수 있습니다. 그런 다음 요구 사항에 따라 번호 그룹을 다양한 워크플로우와 연결할 수 있습니다.

숫자를 숫자 그룹에 연결

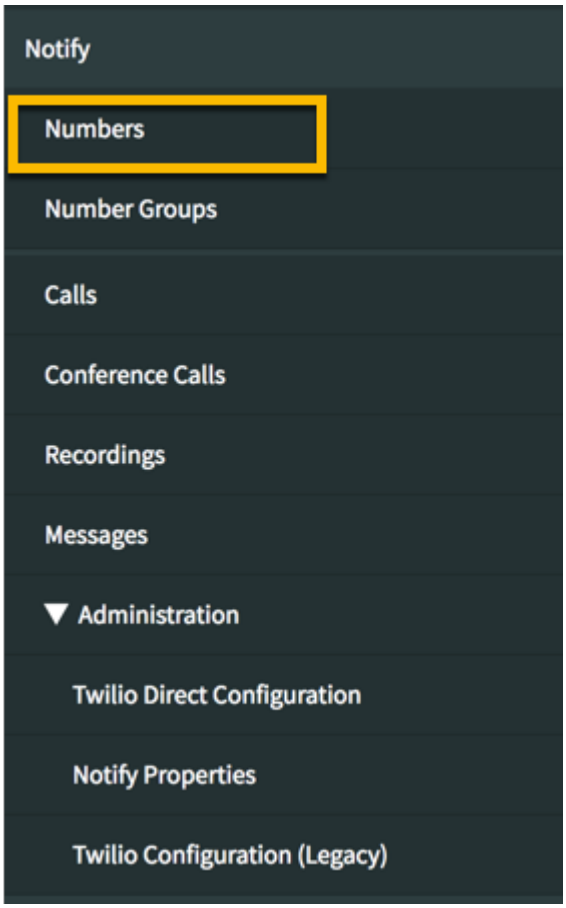
알림 번호를 번호 그룹에 연결하여 인바운드 및 아웃바운드 워크플로우를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 번호.



2. 나열된 전화 번호를 클릭하고 번호 그룹에 적절하게 할당합니다.

주:
각 전화 번호는 하나의 번호 그룹과만 연결할 수 있습니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

Notify 워크플로우 활동

알림 워크플로우 활동은 에서 알림호출 및 SMS 메시지를 관리합니다.

전화 통화를 관리하는 모든 알림 워크플로우는 notify_call 테이블에서 실행되어야 합니다. 콜 관련 알림 활동은 테이블 필드 값이 알림 콜**[notify_call]**인 워크플로우에만 추가할 수 있습니다.

If 워크플로우 활동과 같은 변수를 평가 `current.is_human` 하여 워크플로우 내에서 알림 사람이 아웃바운드 통화에 응답했는지 자동 응답기가 응답했는지 확인할 수 있습니다. 이 변수는 아웃바운드 통화에 응답할 때 전화 통신 공급자에 의해 설정됩니다. 이 변수는 수신 호출에 대해 항상 true입니다.

주:
활성 전화 통화와 상호 작용하는 여러 알림 활동 간에 타이머 활동을 추가하지 마십시오.

중요사항:
워크플로우를 알림 만들 때 조건이 일치하는 경우 워크플로우 필드를 **--** 없음 **--**으로 설정합니다. 알림 구성된 그룹 수를 기준으로 실행할 워크플로우를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

알림 워크플로우 활동에서 변수 사용

전화 회의 워크플로우 활동 참가

전화 회의 참가 활동은 수신 또는 발신 통화를 알림 전화 회의에 연결합니다.

알림 알림: 전화 회의 (다시 참가) 및 알림: SMS를 통해 전화 회의 참가 워크플로우를 포함하여 전화 회의 참가 활동을 사용하여 인바운드 및 아웃바운드 통화와 인바운드 SMS 메시지를 전화 회의에 연결하는 방법을 시연합니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
기록	전화 회의를 기록하려면 이 확인란을 선택합니다.
고급	고급 구성 옵션을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
스크립트	JavaScript를 사용하여 고급 구성 옵션(예: 전화 회의에 참가할 때 새 참가자를 음소거해야 하는 경우)을 지정합니다. 워크플로우 스크래치패드에서 값에 액세스할 수 있습니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다. 전화 회의 참가 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다.

이 활동에 오류 조건을 추가할 수 있습니다. confernece_call 스크래치패드 변수가 설정되지 않은 경우 활동은 오류 조건을 통해 전환됩니다.

스크래치패드 항목

활동은 워크플로우 스크래치패드를 사용하여 지속성 값을 읽습니다.

스크래치패드에서 읽은 값

스크래치패드 변수	설명
workflow.scratchpad.conference_call	단일 전화 회의 기록에 대한 GlideRecord 이 활동으로 처리된 통화가 이 전화 회의에 추가됩니다. 이 값을 지정하지 않으면 전화 회의 참가 활동이 오류를 기록합니다. 알림 API `call(String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)` 메서드를 사용하여 발신 콜 워크플로우를 시작할 때 이 스크래치패드 값은 컨퍼런스 회의 GlideRecord로 자동 설정됩니다. 수신 콜 워크플로우 또는 다른 메커니즘을 사용하여 시작된 워크플로우의 경우 이 스크래치패드 값을 명시적으로 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화 회의 참가 활동에서 사용할 수 있는 다양한 속성 활성화

시스템 관리자는 아래 속성 중 일부 또는 모두를 활성화하고 전화 회의 참가 워크플로우 활동에서 사용할 수 있습니다.

속성	설명
hangupOnStar	hangupOnStar가 활성화되면(true로 설정) 전화 회의 참가자는 * 버튼을 눌러 통화 연결을 끊을 수 있습니다. 고객 정의 작업을 트리거하는 데 사용할 수 있는 제어가 워크플로우로 반환됩니다.
음소거	음소거가 활성화되면(true로 설정) 참가자는 음소거된 상태로 회의에 참가합니다.
삐삐 엔엔터	beepOnEnter가 활성화되면(true로 설정) 사용자가 회의에 참가할 때 알림 신호음이 재생됩니다.
삐삐OnExit	beepOnExit가 활성화되면(true로 설정) 사용자가 회의에서 나갈 때 알림 신호음이 재생됩니다.
enableImmediateInput	enableImmediateInput이 활성화되면 (true로 설정) 이 사용자에 대해 회의가 종료된 직후 한 자리 숫자를 입력할 수 있으며 workflow.scratchpad.confDigits에서 설정합니다. hangupOnStar가 false인 경우 이 옵션은 무시됩니다.

위의 속성을 활성화하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. 다음으로 이동 워크플로우 〉 관리 〉 워크플로우 버전.
2. 알림: 전화 회의 (재)참가 워크플로우를 엽니다.
3. 워크플로우 표시 관련 링크를 클릭합니다.
4. 워크플로우를 수정하려면 워크플로우 작업 아이콘을 클릭하고 체크 아웃을 클릭합니다.
5. 전화 회의 참가 워크플로우 활동을 엽니다.
6. 고급 확인란을 활성화하여 스크립트 필드를 표시합니다.
7. 스크립트의 *config* 변수에서 **hangupOnStar** 속성을 true로 설정합니다. 기본 설정은 false입니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
9. 워크플로우 작업(WorkFlow Actions) 아이콘을 클릭하고 게시**(Publish**)를 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

마찬가지로 다른 속성을 활성화할 수 있습니다.

통화 워크플로우 활동

통화 활동은 알림 워크플로우를 사용하여 아웃바운드 전화를 겁니다. 이 워크플로우 활동은 모든 테이블에 추가할 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

변수	설명
알림 번호	전화를 걸 알림 전화 번호입니다. 통화를 시작하면 이 번호와 연결된 번호 그룹에 대한 발신 통화 워크플로우가 실행됩니다.
발신 대상 전화 번호	발신할 E.164 호환 전화 번호입니다.
고급	전화를 걸 전화 번호 와 알림 번호 변수를 사용하는 대신 스크립트를 사용하여 전화를 걸 번호와 전화를 걸 알림 번호를 결정하려면 이 확인란을 선택합니다.
스크립트	호출할 번호를 제어하는 스크립트를 정의합니다. 이 스크립트는 알림 번호 sys_id와 전화를 걸 전화 번호(예: {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'})를 나열하는 문자열을 반환해야 합니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다. 통화 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다.

이 활동에 오류 조건을 추가할 수 있습니다. 고급 스크립트에서 반환된 데이터가 잘못되어 호출을 설정할 수 없는 경우 활동은 오류 조건을 통해 전환됩니다.

SMS 워크플로우 활동 보내기

알림을 사용하여 사용자의 휴대폰에 짧은 텍스트 메시지를 보내는 **SMS** 보내기 워크플로우 활동입니다. 이 워크플로우 활동은 모든 테이블에 추가할 수 있습니다.

알림 요구 사항

SMS 메시지를 보내려면 에서 알림제공자를 추가하고 구성해야 합니다. 공급자 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 알림에서 제공자 구성.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
시작일	SMS 메시지를 보내는 데 사용할 알림 전화번호를 선택합니다.
고급	JavaScript를 사용하여 메시지를 보낼 번호와 메시지를 보낼 때 사용할 알림 번호를 결정하려면 이 확인란을 선택합니다.
-	메시지를 보낼 사용자 수를 선택합니다. 사용자 기록에는 SMS 메시지에 대해 구성된 E.164 호환 전화 번호 또는 알림 장치가 있어야 합니다.
받는 사람 (그룹)	메시지를 보낼 그룹을 원하는 수만큼 선택합니다. E.164 호환 전화 번호 또는 SMS 알림 장치가 있는 해당 그룹의 모든 구성원이 메시지를 받습니다.
메시지	보낼 메시지를 입력합니다. 변수 선택 상자를 사용하여 현재 기록의 필드 값을 추가할 수 있습니다. 워크플로우 스크래치패드에서 값을 추가할 수도 있습니다. 필드와 스크래치패드 변수의 이름이 같으면 필드 값이 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

변수	설명
	이 메시지에서는 변수를 사용할 수 있으므로 디자인 타임에 메시지의 길이를 확인할 수 없습니다. 활동에서 전화 통신 공급자가 지원하는 것보다 긴 메시지를 보내면 메시지가 잘리고 인스턴스가 경고를 기록합니다.
받는 사람(스크립트)	메시지를 보낼 번호와 메시지를 보내는 데 사용할 알림 번호를 결정하는 스크립트를 입력합니다. 스크립트는 {notify_number: \'... sys_id... \', ###: [...], ##: [...], ##: [...]}. 메시지를 보낼 사용자 또는 그룹을 sys_id 값의 배열로 지정합니다. 다른 번호는 E.164 호환 전화 번호의 배열로 지정합니다. 이 필드는 고급 을 선택한 경우에만 나타납니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다. 이 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다.

이 활동에 오류 조건을 추가할 수 있습니다. 호출에 사용된 알림 번호가 올바르게 구성되지 않았거나 SMS 메시지를 보낼 수 없는 경우 또는 SMS를 보내는 동안 오류가 발생하는 경우 활동은 오류 조건을 통해 전환됩니다.

호출 워크플로우 전달 활동

통화 전달 활동은 알림 통화를 E.164와 호환되는 전화 번호로 전달합니다.

착신 전환된 호출을 받는 사람이 전화를 끊으면 착신 전환 통화 활동이 완료되고 다음 활동으로 전환됩니다. 워크플로우의 추가 알림 활동은 호출자에 대해서만 실행됩니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
발신 대상 전화 번호	통화를 착신 전환할 전화 번호를 입력합니다.
시간 제한(초)	전화를 끊기 전에 통화가 응답될 때까지 대기할 시간을 입력합니다.
기록	대화를 녹음하려면 이 확인란을 선택합니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다. 통화 전달 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다.

이 활동에 오류 조건을 추가할 수 있습니다. 호출할 전화 번호가 올바르지 않으면 활동이 오류 조건을 통해 전환됩니다.

입력 워크플로우 활동

입력 활동은 알림 통화에 옵션 목록을 표시하여 전화 메뉴를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
자릿수	호출자가 입력할 수 있는 최대 자릿수를 지정합니다. 발신자는 최대값보다 적은 자릿수를 입력하고 마침 키를 눌러 입력을 완료할 수 있습니다.
마침 키	발신자가 메뉴 옵션 선택을 마쳤을 때 전화기에서 누를 수 있는 키를 지정합니다.
시간 제한(초)	호출자가 메뉴 옵션을 선택하지 않은 경우 자동으로 메뉴를 닫기 전에 대기할 시간을 지정합니다.
고급	활동 조건을 사용하는 대신 스크립트를 사용하여 전화 메뉴를 작성하려면 이 확인란을 선택합니다.
스크립트	전화기 메뉴를 빌드할 스크립트를 정의합니다. 스크립트는 변수를 다음 형식의 JavaScript 객체로 지정 *answer* 해야 합니다. `answer = { "1": { "play": "https://some_url.com/options/one.mp3", "myCustomData": "some data here" }, "2": { "play": "https://some_url.com/options/two.mp3", "myCustomData": "some other data here" }, "3": { "speak": "type 3 to speak to a representative", "language": "en-US", "myCustomData": "some more data here" } };` 스크립트는 특성을 사용하여 *speak* 텍스트 음성 변환 문자열 및 언어 코드를 지정하거나 특성을 사용하여 *play* 재생할 음악의 URL을 지정할 수 있습니다. 위의 예와 같이 *myCustomData* 선택적 속성을 추가하여 관련 정보를 저장할 수도 있습니다. **주:** 스크립트 개체는 이전 버전과의 호환성을 위해 특성을 계속 지원합니다 *say* .

조건

조건에 따라 이 활동 이후의 전환이 결정됩니다.

입력 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다. 전화 메뉴를 빌드하려면 조건을 정의해야 합니다. 각 조건은 전화기 메뉴의 한 옵션입니다. 알림은 각 조건의 텍스트를 호출자에게 읽어 줍니다(조건당 최대 100자).

메시지에 **xx-XX:<Message>** 형식으로 언어 코드를 접두사로 추가하여 각 조건에 대한 언어를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 캐나다 프랑스어의 경우 **fr-CA:** 를 추가합니다. 사용 가능한 언어는 알림 언어[notify_language] 테이블에 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동이 전환되는 조건은 호출자가 입력한 숫자에 따라 달라집니다. 조건 값을**parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <expected digits>**로 설정합니다. 예를 들어 호출자가 숫자 3을 누를 때 조건을 전환하려면 조건을**parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**으로 설정합니다.

이 활동에 오류 조건을 추가할 수 있습니다. 고급 스크립트가 잘못된 값을 반환하거나 조건에 대해 말할 텍스트가 비어 있는 경우 활동은 오류 조건을 통해 전환됩니다.

스크래치패드 항목

이 활동은 워크플로우 스크래치패드를 사용하여 지속성 값을 씁니다.

스크래치패드에 기록된 값

항목	설명
workflow.scratchpad.digits	호출자가 문자열로 입력한 숫자입니다.

workflow.scratchpad.menu〈activity name〉	고급 스크립트 옵션을 사용하는 경우 전체 *answer* 변수입니다. 이 활동이 성공적으로 실행된 후 다른 활동에서 이 메뉴에 액세스할 수 있습니다.
	
	예를 들어 활동 이름이 ## ##인 경우 다음을 사용하여 메뉴에서 값에 액세스할 수 있습니다.
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem =`
	`choicesMenu[workflow.scratchpad.digits]; // Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

중단 워크플로우 활동

전화 끊기 활동은 활성 알림 전화 통화의 연결을 끊습니다.

전화 끊기 활동을 사용하여 응답한 통화만 끊을 수 있습니다. 거부 활동을 사용하여 응답하지 않은 호출의 연결을 끊습니다.

활동 재생 워크플로우

재생 활동은 알림 통화 시 사운드 파일을 재생합니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
URL	재생할 사운드 파일의 URL을 입력합니다. URL에 액세스할 수 없거나 전화 통신 공급자가 오디오 파일 MIME 형식을 지원하지 않는 경우 재생 활동을 건너뜁니다.
반복	사운드 파일을 재생할 횟수를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다. 재생 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다.

오류 조건을 만들어 사운드 파일의 오류를 처리할 수 있습니다. 지정된 사운드 파일을 사용할 수 없거나 지원되지 않는 MIME 유형이 있는 경우 활동이 오류 조건을 통해 전환됩니다. 지원되는 MIME 유형은 알림 오디오 MIME 유형 [notify_mime_type] 테이블에 나열됩니다.

기록 워크플로우 활동

기록 워크플로우 활동은 알림 통화 중 사용자의 오디오를 기록합니다.

> **주:**
> 기록 워크플로우 활동은 전화 회의를 기록하지만 알림 전화 회의는 기록 알림 하지 않습니다. 전화 회의를 기록 알림 하려면 전화 회의 참가 워크플로우 활동에서 기록 활동 변수를 설정할 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
최대 기간(초)	기록에 허용되는 최대 기간(초)을 입력합니다.
시간 제한(초)	발신자가 묵음 상태일 때 자동으로 녹음을 종료하기 전에 대기할 시간을 입력합니다.
마침 키	발신자가 전화기에서 녹음을 종료하기 위해 누를 수 있는 키를 지정합니다.

스크래치패드 항목

이 활동은 워크플로우 스크래치패드를 사용하여 지속성 값을 저장합니다.

기록 활동은 변수를 워크플로우 스크래치패드에 추가합니다*recording*. 이 변수는 URI, ID 및 기간과 같은 기록에 대한 메타데이터를 저장합니다. 이 변수에서 다음 값에 액세스할 수 있습니다.

스크래치패드에 기록된 값

값	설명
recording.recordingDuration	기록 지속 시간(초)입니다.
recording.from_number	발신자의 전화 번호(국가 코드 포함)입니다.
recording.notify_number	통화에 응답하는 데 사용된 알림 전화 번호(국가 코드 포함)입니다.
recording.recordingID	전화 통신 공급자가 기록을 식별하는 데 사용하는 ID입니다.
recording.recordingURL	기록에 액세스하기 위한 전화 통신 공급자의 URL입니다.

거부 워크플로우

워크플로우 거부 활동은 수신 알림 콜을 거부합니다.

거부 활동을 사용하여 아직 응답하지 않은 통화만 끊을 수 있습니다. 전화 끊기 활동을 사용하여 응답한 통화의 연결을 끊습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
이유	통화 거부 이유(예: 통화 중)를 선택합니다.

Say 워크플로우 활동

Say 워크플로우 활동을 사용하면 알림 통화에서 텍스트 음성 변환을 사용하여 메시지를 재생할 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
음성 텍스트	읽을 텍스트를 지정합니다.
언어	텍스트를 읽을 때 사용할 언어와 로케일을 선택합니다.
고급	음성 텍스트와 언어 값을 사용하는 대신 스크립트를 사용하여 언어와 메시지를 정의하려면 이 확인란을 선택합니다.
스크립트	호출 시 읽을 텍스트를 설정하는 스크립트를 정의합니다. 스크립트는 읽을 언어와 텍스트를 정의하는 문자열을 반환해야 합니다. 예를 들어 영어 메시지를 재생하려면 {language: 'en-US', text: 'Text to read'}를 반환합니다.

클라이언트 워크플로우 활동을 알리기 위해 전달

알림 클라이언트에게 전달 워크플로우 활동은 전화 통화를 알림 WebRTC 클라이언트에 연결합니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

입력 변수

변수	설명
사용자	통화를 연결할 사용자를 선택합니다.
고급	**User** 변수를 사용하는 대신 스크립트를 사용하여 연결할 클라이언트를 결정하려면 이 확인란을 선택합니다.
스크립트	연결할 클라이언트를 제어하는 스크립트를 정의합니다. 이 스크립트는 단일 사용자 [sys_user] 기록에 대한 GlideRecord를 반환해야 합니다.
시간 제한(초)	전화를 끊기 전에 통화가 연결될 때까지 대기할 시간을 입력합니다.
기록	통화를 녹음하려면 이 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다. 알림 클라이언트에게 전달 활동은 기본적으로 조건을 지정하지 않습니다.

이 활동에 오류 조건을 추가할 수 있습니다. 알림 클라이언트에 문제가 있는 경우 활동이 오류 조건을 통해 전환됩니다.

큐 워크플로우 활동

큐 활동은 활성 알림 통화를 큐에 배치합니다.

현재 통화를 보류하려면 알림 통화 [notify_call] 테이블의 워크플로우에 큐 활동을 추가합니다. 이 활동은 입력 변수를 지정하지 않습니다.

통화가 추가되는 대기열에는 임의의 ID가 지정됩니다.

알림 활동 이벤트 핸들러

알림 워크플로우 활동은 전화 통신 서비스 제공자가 특정 이벤트를 브로드캐스트할 때 자동으로 호출되는 JavaScript 함수를 제공합니다.

전화 통신 공급자가 알림 통화와 관련된 이벤트(예: 발신자가 전화를 끊는 경우)를 브로드캐스트하면 해당 알림 통화와 연결된 워크플로에 의해 이벤트가 처리됩니다. 해당 워크플로에서 현재 실행 중인 모든 Notify 활동은 해당 이벤트와 연결된 JavaScript 함수를 호출합니다.

이벤트를 지원하는 모든 활동이 기본 이벤트 처리기 구현을 제공하는 것은 아닙니다. 사용자 지정 알림 활동을 만들 때 이러한 이벤트 핸들러에 대한 구현을 제공할 수 있습니다.

관련 정보

- 알림 활동 생성 중
- 사용 가능한 알림 활동 이벤트 핸들러

알림 활동 생성 중

기본 알림 워크플로우는 일반적으로 전화 통화 시작과 같은 단일 작업을 수행합니다. 사용자 지정 알림 워크플로우 활동을 생성하여 보다 복잡한 기능을 구현할 수 있습니다.

각 알림 활동 정의의 이벤트 핸들러 함수를 사용하여 자신만의 활동 동작을 설계하십시오. 예를 들어 *onCompleted* 함수를 사용하여 호출자가 전화를 끊는 경우 활동 결과를 설정할 수 있습니다.

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

새 알림 워크플로우 활동을 만들 때는 다음 디자인 원칙을 따르십시오.

- *onExecute* 이벤트 핸들러 함수 내에서 새 NotifyAction 객체를 만듭니다. 이 개체를 사용하여 단순하거나 복잡한 작업을 만든 다음 개체를 notify_wf_activity 테이블로 serialize합니다.
- *onUpdate* 이벤트 핸들러 함수 내에서 notify_wf_activity 테이블에서 NotifyAction 객체를 역직렬화하고 이 객체를 사용하여 다른 작업을 수행합니다.
- 필요한 경우 다른 이벤트 핸들러 함수와 알림을 사용하여 원하는 활동 동작을 구현합니다.

관련 정보

- 알림 작업 - 전역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림 언어

알림 는 텍스트 음성 변환을 사용할 때 여러 언어를 지원합니다.

예를 들어 입력 또는 **Say** 워크플로우 활동을 사용할 때 텍스트를 읽을 때 사용할 언어를 지정할 수 있습니다.

사용 가능한 언어 목록은 언어 [notify_language] 테이블에 저장됩니다 알림 . 기본적으로 모든 알림 전화 통신 공급자에서 지원하는 언어를 사용할 수 있습니다. 특정 전화 통신 공급자가 지원하는 경우 다른 언어를 추가할 수 있습니다.

사용 가능한 알림 활동 이벤트 핸들러

Notify 워크플로 활동을 만들 때 이벤트 처리기 함수를 사용하여 전화 통신 공급자의 이벤트에 응답할 수 있습니다.

모든 활동 또는 전화 통신 공급자가 모든 이벤트를 지원하는 것은 아닙니다. 예를 들어 **Reject** 활동은 호출자가 연결되기 전에 호출을 종료하므로 `onNoAnswer` 함수는 이 활동에서 호출되지 않습니다.

> **주:**
> 이벤트에 응답하도록 활동을 구성할 때 전화 통신 공급자가 해당 이벤트를 지원하는지 확인합니다.

다음 표에서는 사용 가능한 이벤트 처리기에 대해 설명하고 각 처리기를 호출할 수 있는 Notify 워크플로 활동을 나열합니다.

이벤트 핸들러

핸들러	설명	활동
onExecute (온디펜던트)	활동이 처음 실행될 때 실행됩니다.	모든 통화 관련 활동
onUpdate	워크플로우와 연결된 통화 기록이 업데이트될 때 실행됩니다.	모든 통화 관련 활동
onCompleted	호출이 종료될 때 실행됩니다.	모든 통화 관련 활동
onRinging (온링잉)	호출이 울리기 시작할 때 실행됩니다.	통화 전달, 통화, 전화 회의 참가, 클라이언트에게 알리기 위해 전달
onInProgress (영문)	양쪽 당사자가 통화 중에 연결될 때 실행됩니다.	통화 전달, 통화, 전화 회의 참가, 클라이언트에게 알리기 위해 전달
onNoAnswer 님	호출에 응답하지 않을 때 실행됩니다.	통화 전달, 통화, 전화 회의 참가, 클라이언트에게 알리기 위해 전달
온바쁨	호출된 번호가 통화 중일 때 실행됩니다.	통화 전달, 통화, 전화 회의 참가, 클라이언트에게 알리기 위해 전달
onFailed (영문)	오류가 발생할 때 실행됩니다.	모든 통화 관련 활동

알림와 설치되는 구성요소

알림 애플리케이션과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

알림와 함께 설치되는 역할

알림은 다음 역할을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

관리자에게 알림 **[notify_admin]**

알림 2 기능에 대한 권한이 있는 관리자입니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

뷰어에게 알림 **[notify_view]**

알림 콘텐츠를 확인해야 하는 사용자에게 할당합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

이 역할은 알림 컨퍼런스 회의 테이블 〔notify_conference_call〕 및 알림 컨퍼런스 회의 참가자 테이블 〔notify_participant〕에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.

itil 역할은 알림 플러그인이 활성화될 때 Incident Communications Management notify_view 역할을 상속합니다.

알림 앱과 함께 설치되는 테이블

알림은 다음 테이블을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블

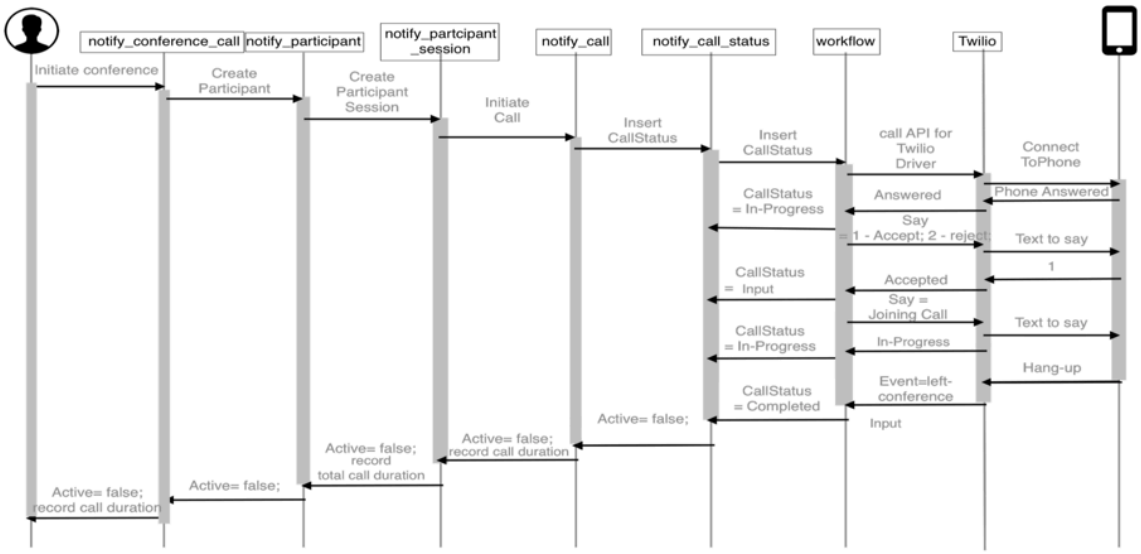
테이블	설명
전화 회의 알림 [notify_conference_call]	를 사용하기 시작한 컨퍼런스 회의 목록 알림
알림 콜 [notify_call]	사용을 시작한 호출 목록 알림
알림 콜 큐 [notify_queue]	큐에 있는 호출 목록
알림 콜 상태 [notify_call_status]	다음과 같은 호출의 가능한 상태 목록; 시작됨, 벨소리 등
알림 클라이언트 연결 세션 [notify_client_session]	연결된 세션 목록
전화 회의 참가자 알림 [notify_participant]	전화 회의 참가자 목록
전화 회의 참가자 세션 알림 [notify_participant_session]	통화 기록 및 알림 참가자 기록의 연결 목록
메시지 알림 [notify_message]	발신/수신 메시지 목록 알림
Notify 전화 번호 [notify_number]	전화를 걸고 메시지를 보내는 데 사용되는 알림 전화 번호 목록
Notify 전화 번호 그룹 [notify_group]	알림을 통해 전화를 걸고 메시지를 보내는 데 사용하는 전화번호 그룹 목록
알림 언어 [notify_language]	텍스트 음성 변환 워크플로우 활동을 사용할 때 알림이 지원하는 언어 목록입니다.
알림 기록 [notify_recording]	전화 회의 기록 목록
알림 워크플로우 활동 [notify_wf_activity]	알림 워크플로우 활동 목록
알림 오디오 MIME 유형 [notify_mime_type]	오디오 파일 형식 목록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블

테이블	설명
임시 Serialized 알림 동작 캐시 [notify_action]	처리 대기 중인 직렬화된 알림 작업 목록
SMS 알림 템플릿 [notify_sms_template]	알림 SMS를 보내는 동안 사용되는 템플릿이 포함되어 있습니다.

알림 통화 시퀀스



알림 앱과 함께 설치되는 속성

알림은 다음 속성을 추가합니다.

알림 속성

속성	설명
sn_twilio_driver.max_conference_participants (영어)	전화 회의 참가자 수에 대한 Twilio 최대 한도입니다.
com.snc.iam.notify_number	컨퍼런스 회의에 사용할 알림 번호입니다. 주: 이 번호에는 전화 회의 워크플로우로 구성된 그룹이 있어야 합니다.
glide.notify.sms.max_characters	SMS 메시지를 보낼 수 있는 최대 문자 수입니다.
glide.enable.notify_on_task	이 속성을 사용하여 작업 테이블 및 해당 확장에 대해 알림 통합을 활성화합니다. 'glide.notify.task.phone_number' 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 이것을 true로 설정하는 것과 같습니다.
glide.notify.endpoint	인스턴스가 개인 네트워크에 있고 외부에서 역방향 프록시로 접근할 수 있는 경우, 공용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림 속성

속성	설명
	인터넷에서 다른 이름을 사용하여 인스턴스에 접근할 수 있습니다. 이 경우 여기에 공개 이름을 제공해야 합니다. 예: https://some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	옵트인/옵트아웃 요청 SMS의 확인을 추적하려면 예를선택합니다. 확인은 notify_message 테이블에 저장됩니다.
com.snc.iam.enable_notify	이 속성을 사용하여 인시던트 커뮤니케이션 관리에 알림 통합을 사용하도록 설정합니다. 'com.snc.iam.notify_number' 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 이것을 true로 설정하는 것과 같습니다.
com.snc.iam.notify_number	컨퍼런스 회의에 사용할 알림 번호입니다. 이 번호에는 컨퍼런스 회의 워크플로우로 구성된 그룹이 있어야 합니다.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	음성 역량과 함께 올바른 알림 번호를 지정합니다. 이렇게 하면 당직과 알림을 통합하여 당직 사용자가 근무자 명단에 있는 사람을 브라우저에서 직접 호출할 수 있습니다.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	음성 역량에 올바른 알림 번호를 지정합니다. 이렇게 하면 알림과 함께 특정 중요 인시던트 관리를 통합하여 워크벤치 사용자가 브라우저에서 직접 사람을 호출할 수 있습니다.

알림 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

알림은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
단축 코드에 대한 호출 없음 워크플로우	〔notify_group〕	약식 코드로 호출이 트리거되는 경우 오류를 확인하고 표시합니다.
참가자 기간 업데이트	〔notify_participant〕	비활성 상태가 되면 참가자 기간을 업데이트합니다.
알림 콜이 존재하고 활성 상태인지 확인	〔notify_participant_session〕	알림 호출에 유효한 참조 기록이 있는지 확인하고 호출이 현재 비활성 상태인 경우 업데이트합니다.
마지막 활성 날짜 업데이트	〔notify_participant〕	알림 참가자를 삽입/업데이트하기 전 마지막 활성을 설정합니다.
선택 항목에서 선택에 대한 정보 메시지 표시	〔notify_group_selector_choice〕	알림 그룹 또는 회의 제공자를 선택하지 않은 경우 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
선택 항목 값의 유효성 검사	(notify_group_selector_choice)	알림 그룹 또는 회의 제공자 중 하나가 채워져 있는지 확인합니다.
스크래치패드 값 설정	(notify_group_selector_choice)	서비스 제공자 목록을 반복하여 회의 제공자를 사용할 수 있는지 확인합니다.
빈 선택 항목에 대한 메시지 표시	(notify_group_selector)	제공자 선택기에 대한 선택 사항이 없는 경우 정보 메시지를 표시합니다.
수동 선택이 설정되면 필드 지우기	(notify_group_selector)	알림 그룹 선택기 테이블에 수동 선택이 설정된 경우 일부 필드를 지웁니다.
참가자 기간 업데이트	(notify_participant_session)	전화 회의 참가자의 시간을 계산합니다.
세션 음소거 상태 업데이트	(notify_participant)	음소거 값을 설정하고 전화 회의 참가자가 비활성화되면 예로 추방됩니다.
컨퍼런스 회의 업데이트	(notify_participant)	통화에서 나가거나 참가하는 참가자를 기준으로 전화 회의의 상태를 설정합니다.
주문 필드 값 확인	(notify_group_selector)	주문 필드 값이 모든 제공자 선택기에서 고유한지 확인합니다.
음성 번호에 대해서만 워크플로우 제한	(notify_number)	인바운드/아웃바운드 SMS 워크플로우가 있는 번호 그룹과 음성만 지원하는 번호의 연결을 제한합니다.
SMS 번호에 대해서만 워크플로우 제한	(notify_number)	인바운드/아웃바운드 음성 워크플로우가 있는 번호 그룹과 SMS 전용 번호 연결을 제한합니다.
기본 기록에 대한 확인	(notify_group_selector)	기본값이 false로 설정된 경우 소스 테이블과 순서 필드가 필수이고 기본값이 true로 설정된 경우 두 필드가 모두 비어 있는지 확인합니다.
기본값이 예일 때 필드 지우기	(notify_group_selector)	기본값이 예로 설정된 경우 일부 필드를 지웁니다.
기본 선택기 세트 없음	(notify_group_selector)	활성 제공자 선택기 하나가 기본값으로 설정되었는지 확인합니다.
활성 기본 선택기가 고유한지 확인	(notify_group_selector)	제공자 선택기가 하나만 기본값으로 설정되었는지 확인합니다.
수신 SMS에 대한 SMS 기본 설정 처리	(notify_message)	특정 전화 통신 공급자에 대해 정의된 SMS 기본 설정 구성이 있는 경우 모든 수신 SMS에 적용합니다.
기본 알림 그룹이 고유한지 확인	(notify_group)	둘 이상의 그룹이 기본 알림 그룹으로 설정되지 않았는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
회의 종료 트리거	〔notify_conference_call〕	컨퍼런스 회의가 끝나면 notify.conference.end 이벤트가 트리거됩니다.
호출 활성 상태 업데이트	〔notify_call_status〕	Twilio에서 받은 상태로 notify_call_status의 호출 상태를 업데이트합니다.
컨퍼런스 회의 활성 상태 업데이트	〔notify_participant	테이블에서 활성 플래그notify_participant 업데이트합니다. 참가자가 통화를 종료한 시간도 계산합니다.
참가자 활성 상태 업데이트	〔notify_participant_session〕	참가자(notify_participant)에 대한 활성 플래그를 업데이트하고 통화 연결이 끊어지면 총 통화 시간을 계산합니다.
참가자 세션 활성 상태 업데이트	〔notify_call〕	notify_call와 notify_participant_session 간의 통화 상태를 동기화합니다. 통화 연결이 끊기면 통화 시간으로 notify_participant_session 업데이트됩니다.
잘못 구성된 워크플로우에 대한 경고	〔notify_group〕	notify_group 테이블을 검사하고 워크플로우가 올바르게 구성되지 않은 경우 오류를 표시합니다.

인력 및 업무 역량 관리

이러한 애플리케이션을 사용하여 통신을 간소화하고, 작업 할당 및 상호작용을 관리하고, 직원 기술을 평가할 수 있습니다.

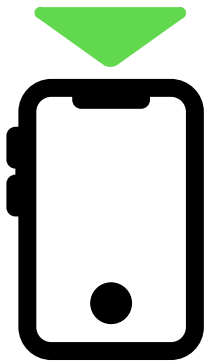
고급 작업 할당

팀 할당을 처리하고, 워크플로우를 라우팅하고, 사용자 지원을 제공합니다.

기술 관리

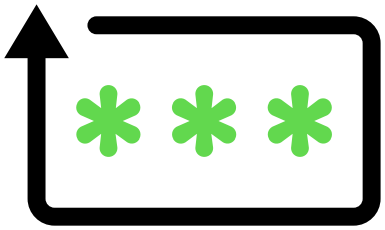
개인 및 팀의 기술을 평가합니다.

옴니채널 콜백



콜백 서비스 옵션을 사용하여 사용자와 에이전트를 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전자 서명	상호작용 관리	암호 재설정
		
모든 장치에서 문서 또는 지식 문서에 대한 서명을 관리합니다.	플랫폼에서 모든 통신을 중앙 집중화하여 서비스 호출 처리를 개선합니다.	보안 암호 재설정, 사용자 검증 옵션 등을 제공합니다.

	ServiceNow 목소리	
	외부 공급업체 호출 시스템을 관리하고 사용자 및 에이전트의 서비스 호출 환경을 개선합니다.	

고급 작업 할당**(AWA)**

에서 Now Platform비즈니스 워크플로우를 유지 관리하고 개선합니다. 고급 작업 할당 에서는 가용성과 요구는 물론 기술 수준에 따라 팀과 개별 직원에게 작업을 할당하는 옵션도 있습니다. 각 작업 또는 할당에 대해 즉석에서 처리되는 서비스 메시징 및 역할 관리를 통해 사용자에게 가능한 최상의 서비스를 제공합니다.

기술 관리

이 모듈을 통해 팀이 사용하고 가장 필요로 하는 기술을 추적하고, 기술을 그룹 또는 개인과 연결하고, 교육과 채용을 개선합니다. 기술 관리 은 정의된 다양한 숙련도 또는 그 집합에 대한 데이터를 관리하는 데 도움이 됩니다. 효율적인 기술 평가를 생성하고 팀 또는 단일 인력과 연결하여 작업 할당을 개선하고, 조직의 지식 격차를 찾아 해결하고, 채용 및 교육 계획을 조정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옴니채널 콜백

을 사용하여 옴니채널 콜백서비스 연락 기회를 확장하십시오. 이 모듈을 사용하면 에이전트가 활동이 많은 기간 동안 도움 또는 서비스 요청을 위해 전화를 걸 때 사용자에게 다시 연락할 수 있습니다. 의 Now Platform다른 앱에서 콜백 옵션을 표시하거나 공지할 수 있으며, 콜백 옵션을 구성하여 사용자를 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트로 라우팅하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

전자 서명

전자 서명으로 전자 서명 및 승인을 처리합니다. 데스크톱 또는 모바일 인터페이스를 사용하여 문서 및 지식베이스 문서에 서명합니다. 서명 처리와 관련된 역할을 조정하고 사용자에게 입력하거나 그린 서명, 자격 증명 또는 승인을 제공하는 옵션을 제공합니다.

상호작용 관리

매우 유연하고 확장 가능한 이 시스템으로 모든 서비스 상호작용을 한 곳에서 처리하십시오. 통화, 채팅 및 기타 연락처는 시스템(IMS)이 있는 상호작용 관리 중앙 집중식 위치를 통해 라우팅되고 대기열에 추가되므로 모든 제품이 통신에 동일한 프레임워크를 사용할 수 있습니다.

ServiceNow 음성

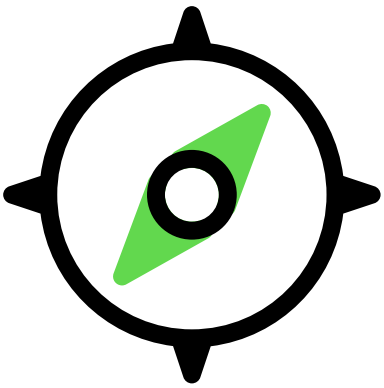
를 사용하여 음성서비스 호출 시스템이 효율적으로 작동하도록 합니다. 이 모듈은 타사 전화 시스템과 쉽게 통합되며 보다 효율적인 콜 센터 상호 작용을 위해 여러 네트워크를 통한 탐색을 줄입니다. 메트릭 및 분석 기능이 추가되어 관리자가 한 곳에서 통화 데이터를 모두 검토할 수 있습니다.

고급 작업 할당

고급 작업 할당 (AWA)는 에이전트의 가용성, 용량과 기술력(옵션)을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다. AWA 는 사용자가 정의한 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업을 푸시합니다.

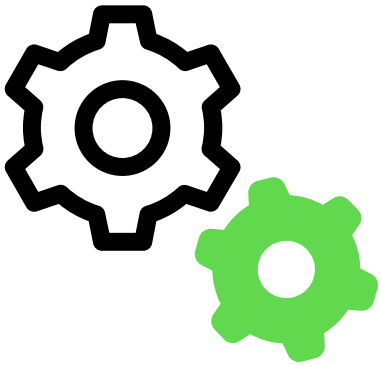
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



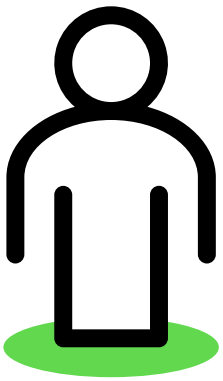
(AWA) 개념 및 기능에 대해 고급 작업 할당 알아봅니다.

구성



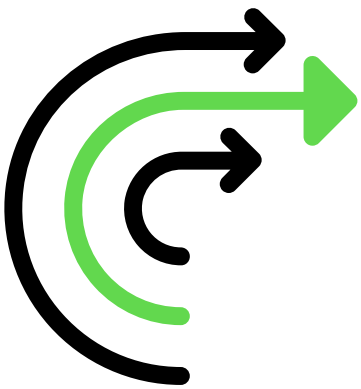
관련 플러그인을 설치 고급 작업 할당 (AWA)하고 활성화합니다. 정의된 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 할당하도록 설정합니다 AWA .

사용



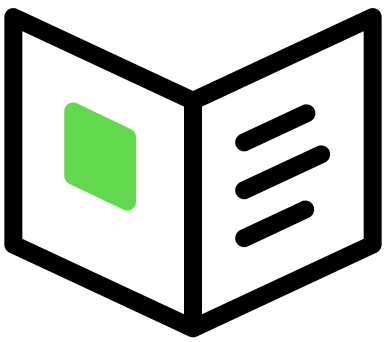
(AWA)를 사용하여 고급 작업 할당 SMS 대화를 작성하고, 작업 항목 및 AWA 이벤트를 확인하고, 로깅을 활성화합니다.

분석 & 보고 솔루션



와 같은 플랫폼 분석 솔루션대시보드를 사용하여 정보를 분석합니다.

참조



AWA도메인 분리, 구성요소 및 속성에 대한 상세 정보를 가져옵니다 고급 작업 할당 .

고급 작업 할당 탐색

(AWA)를 사용하여 고급 작업 할당 에이전트의 가용성, 용량과 기술력(옵션)을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다. AWA 는 사용자가 정의한 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 에이전트는 받은 편지함에서 에이전트 작업 공간 할당을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

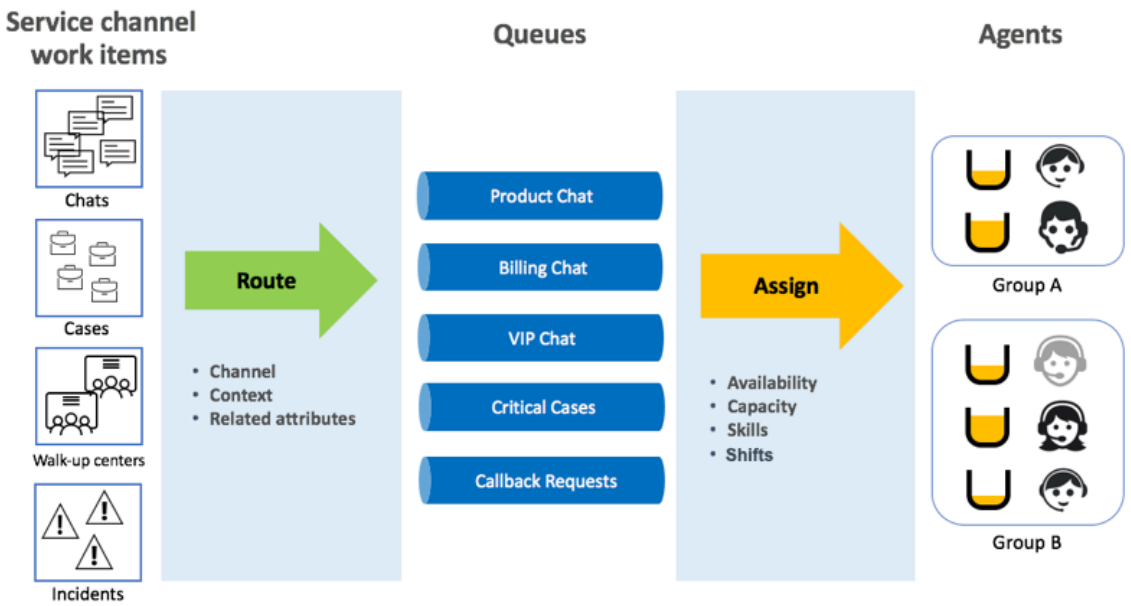
개요

고객은 채팅, 케이스 또는 인시던트와 같은 다양한 채널을 사용하여 서비스를 요청합니다. 고객의 요청은 이러한 객체에 대한 정보를 저장하는 작업 또는 상호작용 기록(작업 항목)을 생성합니다. AWA 는 사용자가 제공하는 기준(예: 우선순위 또는 고객 상태)을 사용하여 특정 유형의 지원에 중점을 두는 큐에 작업 항목을 자동으로 라우팅합니다.

큐는 필요 또는 유형(예: 제품 또는 중요 케이스)에 따라 정의할 수 있습니다. 큐의 작업을 담당하는 에이전트 그룹도 식별합니다. AWA 그런 다음 설정한 대로 에이전트 가용성, 용량, 기술(정의된 경우) 및 교대조(정의된 경우)를 사용하는 담당 규칙을 적용하여 가장 적합한 에이전트에게 작업을 할당합니다.

워크플로우

프로세스 흐름에 고급 작업 할당 대한 자세한 내용은 다음 다이어그램을 참조하십시오.



고급 작업 할당 〉 홈 으로 이동하여 기능 탐색 AWA 을 시작합니다.

이점

고급 작업 할당에서는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

이점	기능	사용자
AWA는 작업 할당을 자동화하여 작업 부하 분산과 관련된 수동 작업을 제거합니다. 작업 항목이 에이전트의 받은 편지함으로 편리하게 푸시되므로 에이전트는 작업을 찾는 대신 작업 수행에 집중할 수 있습니다.	업무 할당	awa_admin 또는 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점	기능	사용자
AWA는 조직이 특정 작업에 적합한 기술과 전문 지식을 매칭하여 사용 가능한 리소스를 최대한 활용할 수 있도록 지원합니다. 이로 인해 유휴 시간이 줄어들고 조직 전체에 인재를 더 잘 할당할 수 있습니다.	에이전트 할당 규칙 구성	awa_admin 또는 관리자
AWA는 자원 간에 공정하고 균형 잡힌 작업 분배를 보장합니다. 작업량, 용량 및 가용성과 같은 요소를 고려하여 특정 개인에게 과부하가 걸리고 다른 개인을 충분히 활용하지 않도록 합니다.	에이전트 받은 편지함 통제	awa_admin 또는 관리자

고급 작업 할당 구성요소

서비스 채널

고객 서비스를 제공하는 수단입니다. AWA 는 채팅, 케이스, 인시던트 및 워크업 센터를 위한 기본 시스템 채널을 제공합니다. 각 채널에 대해 에이전트 용량 및 사용률 조건과 같은 속성을 설정하여 채널에서 처리되는 작업을 제어할 수 있습니다.

작업 항목

에이전트가 처음부터 완료까지 처리한 단일 작업입니다. 예를 들어 하나의 채팅 또는 하나의 케이스는 에이전트에게 라우팅되고 할당되는 객체입니다.

작업 항목 큐

큐는 서비스 채널에 대한 특정 유형의 작업 항목을 저장합니다. AWA 관리자는 VIP 고객 또는 중요 케이스와 같은 채널 내의 특정 유형의 지원에 중점을 두는 큐를 만들 수 있습니다. AWA 는 고객 상태 또는 지역과 같이 사용자가 정의한 특정 조건 또는 요구 사항에 따라 작업 항목을 큐로 라우팅합니다. 각 큐에 할당된 그룹은 들어오는 작업 항목을 처리합니다. 작업 항목이 큐 AWA 에 배치되면 할당 규칙과 에이전트 가용성 및 용량에 따라 사용 가능한 에이전트에게 항목을 할당할 수 있습니다.

담당 그룹

에이전트는 자신에게 할당된 작업 유형별로 구성된 특정 그룹에 속합니다. 이름 및 설명, 관리자, 그룹 이메일을 포함하여 할당 그룹에 대한 상세 정보를 제공합니다. 할당 그룹의 에이전트에 대한 역할, 그룹 및 그룹 구성원, 큐 및 에이전트 용량 재정의를 설정할 수도 있습니다.

할당 규칙

작업 항목이 적격한 할당 그룹 내의 적절한 에이전트로 푸시되는 방식을 결정하는 기준입니다.

에이전트 용량

에이전트가 한 번에 활발하게 작업할 수 있는 특정 서비스 채널의 최대 작업 항목 수입니다. 모든 서비스 채널에서 에이전트의 최대 용량을 설정하려면 해당 에이전트의 최대 범용 용량을 정의합니다. 최대 범용 용량 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트의 최대 범용 용량 구성. 보류 중 상태의 메시징 상호 작용은 에이전트 용량의 일부로 계산되지 않습니다.

에이전트 가용성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 현재 상태 및 에이전트가 업무에 사용 가능한지, 다른 용무 중인지 또는 오프라인 상태인지 여부를 나타내는 상태입니다. AWA 는 에이전트 가용성 상태를 사용하여 에이전트가 작업을 받을 수 있는지 확인합니다.

받은 편지함 레이아웃

에이전트 받은 편지함에 표시할 작업 항목을 나타내는 기록 필드를 정의하는 서비스 채널에 연결된 구성입니다. 레이아웃은 에이전트가 에서 에이전트 작업 공간보는 내용을 정의합니다.

메시징 대화 다시 할당

대화의 현재 할당 대상 에이전트를 사용할 수 없는 경우 메시징 대화가 자동으로 다시 할당되도록 하려면 시스템 속성을 true로 설정합니다*glide.messaging.reassign.enabled*. 시스템 속성은 메시징 대화에만 영향을 미치며, 받은 편지함 상태가 "사용 가능"으로 설정되지 않은 경우 AWA 할당 대상 에이전트는 사용할 수 없는 것으로 간주됩니다.

고급 작업 할당 구성

홈페이지에서 〔플러그인〕 가져오기 버튼을 선택한 후 플러그인 페이지를 통해 필수적이고 인기 있는 플러그인을 고급 작업 할당 빠르게 설치합니다. 계획 및 구성 고급 작업 할당 (AWA).

시작하기 전에

다음을 통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에 홈페이지가 AWA 나타납니다 ServiceNow Store .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

플러그인 및 관련 조직별 플러그인을 고급 작업 할당 설치한 후 다음 목록에서는 다음을 결정 AWA해야 하는 기본 계획 및 구성 단계를 간략하게 설명합니다.

- 라우팅할 항목 결정 – 사용할 기본 서비스 채널을 구성합니다.
- 라우팅 위치 결정 – 작업 항목 큐 및 라우팅 규칙, 실행 순서, 작업 항목 정렬 순서 및 전략을 정의합니다.
- 작업 항목 할당 방법 결정 – 에이전트에 푸시된 작업 항목을 결정하는 할당 규칙을 정의합니다.
- 에이전트에게 표시되는 항목 결정 – 에이전트가 받은 편지함에서 에이전트 작업 공간 사용하는 받은 편지함 카드 레이아웃 및 현재 상태(가용성) 상태를 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 홈를 클릭한 다음 먼저 필요한 플러그인 설치 섹션에서 고급 작업 할당 플러그인 가져오기 단추를 선택합니다.

   주:
   sys_admin 역할을 가진 사용자만 홈페이지에서 플러그인을 고급 작업 할당 설치할 수 있습니다. 예를 들어 awa_admin 역할을 가진 사용자가 플러그인을 고급 작업 할당 설치하려고 하면 관리자에게 설치를 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 플러그인이 고급 작업 할당 설치되면 관리자 및 awa_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 네비게이터에서 모든 AWA 홈페이지 옵션을 사용할 수 있습니다.

   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.

2. All Applications(모든 응용 프로그램) 페이지에서 Install(설치)을 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
   홈페이지 환경이 AWA 새로 고쳐지고 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 옵션: (ITSM), ServiceNow# 고객 서비스 관리, 및/또는 ServiceNow# HR 서비스 제공 (HRSD) 플러그인에 대한 ServiceNow# IT Service Management플러그인 가져오기 버튼을 통해 조직별 AWA 플러그인을 설치합니다.
AWA 홈페이지 경험이 새로 고쳐지고 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션이 나타납니다.
4. 옵션: , 워크업 경험, 및/또는 퍼포먼스 분석와 같은 에이전트 채팅인기 있는 플러그인을 설치하여 경험을 개선하십시오AWA.
5. 필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택하여 활성화한 서비스 채널을 구성합니다 .
   a. 받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경.
   b. 필요한 경우 에이전트 용량을 재정의합니다.
6. 필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택하여 서비스 채널에 대한 작업 항목 큐를 만듭니다 .
   a. 큐에 있는 작업 항목의 정렬 순서를 설정합니다.
7. 필수 설정 섹션에서 담당 규칙 설정을 선택하여 적절한 에이전트에게 작업을 푸시하는 데 사용되는 작업 할당 규칙을 구성합니다 .
8. 옵션: 추가 설정 섹션에서 다음 매개 변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .
   a. 현재 상태 설정을 선택하여 에이전트가 작업을 받을 수 있는지 또는 오프라인 상태이거나 부재 중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 가용성 상태를 구성합니다.
   b. 거부 사유 설정을 선택하여 에이전트가 Agent Workspace 받은 편지함에서 받는 작업 할당을 거부하는 데 사용할 수 있는 거부 사유를 정의합니다.
   c. 범용 용량 설정을 선택하여 에이전트에 너무 많은 작업 항목이 할당되지 않도록 팀의 최대 범용 용량을 구성합니다.
   d. 그룹 설정을 선택하여 공통의 목적을 공유하는 사용자 집합 그룹을 만듭니다.
9. 옵션: 고급 설정 섹션에서 다음 매개 변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .

   주:
   고급 설정 카드는 해당 플러그인을 설치한 후 조건부로 나타납니다.

   a. 에이전트 선호도 설정을 선택합니다. 만들기 또는 변경 에이전트 선호도 규칙 에서 작업 항목을 고급 작업 할당라우팅합니다.
   b. 교대조에 따라 에이전트에 작업 항목을 할당하려면 교대조 기반 할당 설정을 선택합니다.

고급 작업 할당 홈페이지

홈페이지 경험을 사용하여 탐색, 구현 및 유지관리합니다 ServiceNow# 고급 작업 할당 . 관리자가 사용할 수 있는 홈페이지를 통해 관련 플러그인을 AWA고급 작업 할당 검색AWA, 설치하고 설정을 구성합니다.

고급 작업 할당 홈페이지 장점

홈페이지를 고급 작업 할당 사용하면 쉽게 시작하고 구현을 통해 긍정적인 결과를 얻을 수 있습니다. 이 홈은 고급 작업 할당 설치 또는 구성고급 작업 할당AWA()을 한 번도 해본 적이 없는 최초 사용자부터 기능을 확장하고 기존 구현을 유지하려는 숙련된 사용자까지 이상적입니다.

AWA Home은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 서비스 채널 생성, 큐 구성, 담당 규칙 추가와 같은 필수 설정의 순서를 안내하는 카드입니다. 현재 상태 구성, 거부 사유 설정, 범용 용량 결정, 에이전트 선호도 설정, 교대조 기반 할당 설정과 같은 추가 및 고급 설정으로 리디렉션하는 카드입니다.
- 설치되고 사용 가능한 플러그인 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인 페이지를 통해 플러그인을 빠르게 설치합니다. 〔플러그인〕 가져오기 버튼을 선택하면 플러그인 페이지가 새 창이나 탭에 나타납니다. 플러그인 페이지가 열림 대화 상자가 홈페이지에 나타나며, 여기서 '나중에' 를 선택하여 현재 홈페이지 환경을 계속 진행하거나 완료 를 선택하여 플러그인 설치 후 홈페이지를 새로 고칠 수 있습니다.
- 구성 및 관리 AWA에 대해 자세히 알아보는 데 도움이 되는 유용한 자원과 비디오에 액세스할 수 있습니다.

다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 홈 기능 탐색 AWA 을 시작합니다.

중요사항:
AWA 를 ServiceNow Store통해 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에 홈 페이지가 나타납니다. 기존 고객은 스토어에서 설치할 필요가 없습니다. 그러나 후속 업데이트를 사용할 수 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

계획, 설치 및 탐색 **AWA**

설치한 AWA고급 작업 할당 적이 없는 경우 홈 페이지에 먼저 설치하라는 메시지가 표시됩니다. 구현 AWA하기 전에 팀과 함께 이러한 질문에 대해 생각하기 목록에서 몇 가지 중요한 질문을 숙고하는 시간을 가지십시오. 이러한 질문은 비즈니스에 AWA 필요하고 원하는 경험을 구상하는 데 도움을 주기 위한 것입니다. 사용 가능한 질문을 확장하여 팀에 가장 적합한 큐가 무엇인지, 팀이 보유한 기술에는 어떤 것이 있는지 등 보다 신중한 고려 사항을 살펴봅니다.

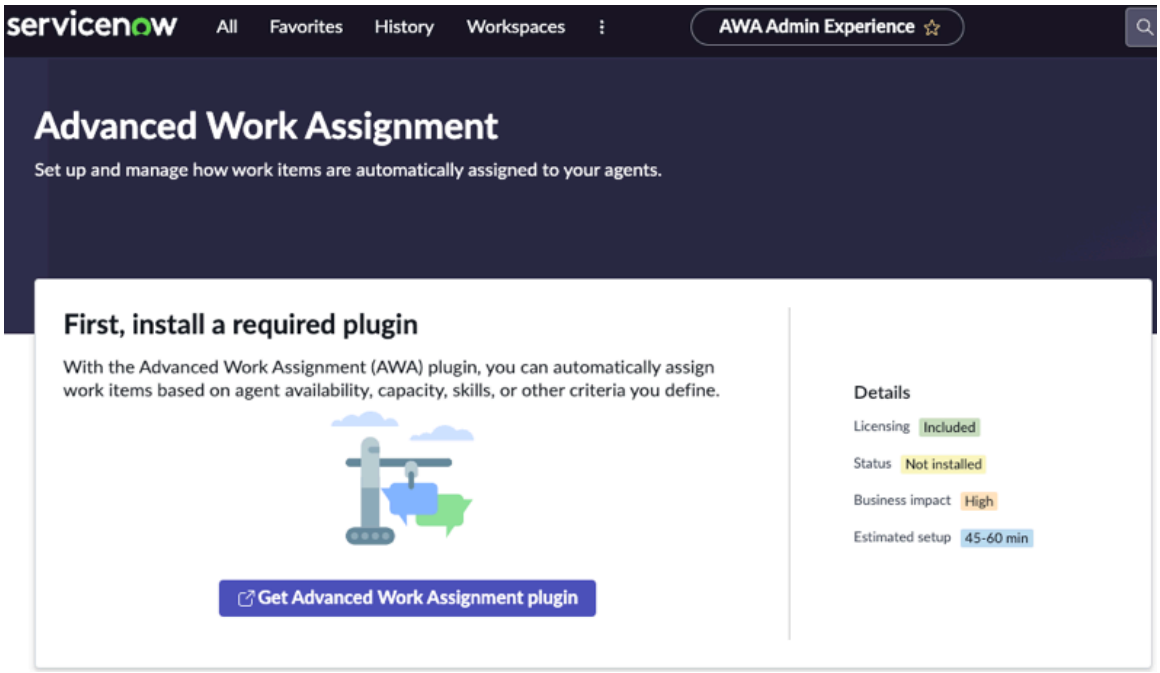
홈페이지의 레이아웃은 설치 및 구성한 기능에 따라 다를 수 있습니다.

먼저 필요한 플러그인을 설치합니다.

시작하려면 플러그인을 고급 작업 할당 설치합니다. 고급 작업 할당 플러그인 가져오기를 선택하여 설치합니다.

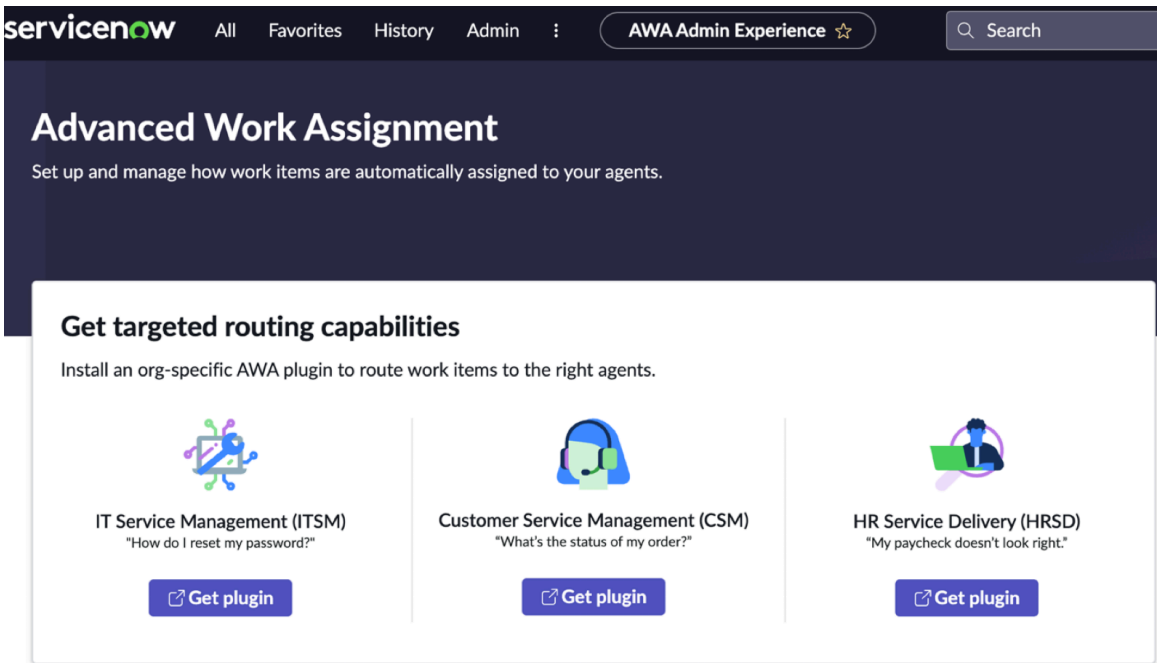
주:
sys_admin 역할을 가진 사용자만 홈페이지에서 플러그인을 고급 작업 할당 설치할 수 있습니다. 예를 들어 awa_admin 역할을 가진 사용자가 플러그인을 고급 작업 할당 설치하려고 하면 관리자에게 설치를 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 플러그인이 고급 작업 할당 설치되면 관리자 및 awa_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 네비게이터에서 모든 AWA 홈페이지 옵션을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



대상 라우팅 기능 가져오기

플러그인 가져오기 버튼을 통해 조직별 AWA 플러그인을 활성화하여 작업 항목을 (ITSM), ServiceNow# 고객 서비스 관리및 ServiceNow# HR 서비스 제공 (HRSD) 플러그인에 적합한 ServiceNow# IT Service Management 에이전트로 라우팅합니다. 이러한 플러그인을 AWA 사용하면 구성된 데이터 및 데모 데이터를 포함하는 조직별 서비스 채널을 사용할 수 있습니다.

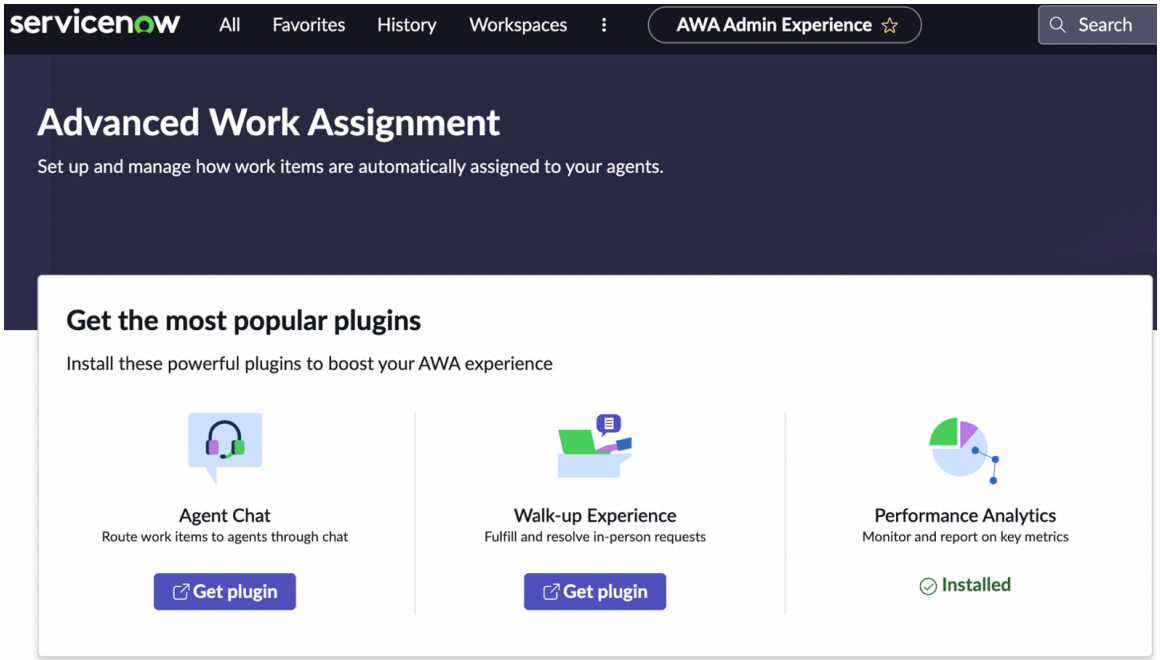


가장 인기 있는 플러그인 가져오기

대상 라우팅 기능 플러그인을 설치한 후 이러한 인기 있는 플러그인을 설치하여 환경을 개선하십시오 AWA .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 채팅: 플러그인을 에이전트 채팅 사용하면 에서 채팅 서비스 채널을 AWA 활성화하고 에서 채팅 모니터링을 활성화합니다 에이전트 작업 공간.
- 워크업 경험: 플러그인은 워크업 경험 사전 구축된 기술 라운지에 대한 워크업 문의 서비스 채널을 활성화합니다.
- 퍼포먼스 분석: 플러그인은 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩을 퍼포먼스 분석 활성화합니다 AWA.



시청 및 학습

홈페이지 오른쪽에서 직접 설치하고 구현하는 AWA 방법에 대한 자세한 내용은 포함된 AWA 구현 안내서를 참조하십시오.

유용한 리소스

홈페이지 오른쪽에서 바로 릴리스 정보, 제품 설명서, ServiceNow 커뮤니티 포럼 및 컨텐츠와 같은 유용한 AWA 자원을 탐색합니다. 이러한 자원은 구성 프로세스와 기능 설정 AWA 의 이점을 이해하는 데 필요한 정보를 제공합니다.

설치된 플러그인

설치된 플러그인 목록을 봅니다. 관리자 역할 사용자는 플러그인의 링크를 선택하여 해당 애플리케이션의 플러그인 페이지를 별도의 창이나 탭에 표시할 수 있습니다.

사용 가능한 플러그인

설정 시간을 절약하는 데 도움이 되는 사용 가능한 플러그인 목록을 봅니다 AWA. 관리자 역할 사용자는 플러그인의 링크를 선택하여 해당 애플리케이션의 플러그인 페이지 또는 ServiceNow Store 사이트가 별도의 창이나 탭에 나타나도록 할 수 있습니다. Awa_admin 역할 사용자는 스토어 앱의 플러그인 페이지를 보고 플러그인에 대해 알아볼 수 있지만 관리자 역할 사용자만 플러그인을 설치할 수 있습니다.

필수 **AWA** 설정 구성

구성 안내 설정의 순서에 따라 가장 논리적인 순서로 설정을 설정합니다 AWA .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

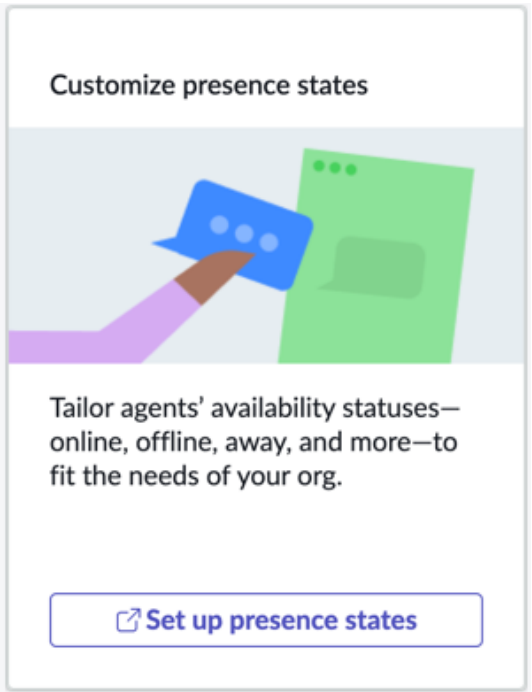
필수 설정 카드

카드	기능	설명
	서비스 채널 생성	서비스 채널을 통해 에이전트에게 수신 작업을 자동으로 라우팅하여 고객 지원을 제공합니다. 서비스 채널은 에이전트에게 특정 작업 유형과 범위를 할당합니다.
	작업 항목 큐 구성	큐의 라우팅 조건과 대상을 결정합니다.
	담당 규칙 추가	작업 항목이 할당되지 않은 기간이 가장 오래 있거나, 작업 가용성이 가장 높거나, 필요한 기술을 보유한 에이전트에 대한 할당 기준을 설정합니다.

추가 및 고급 **AWA** 설정 구성

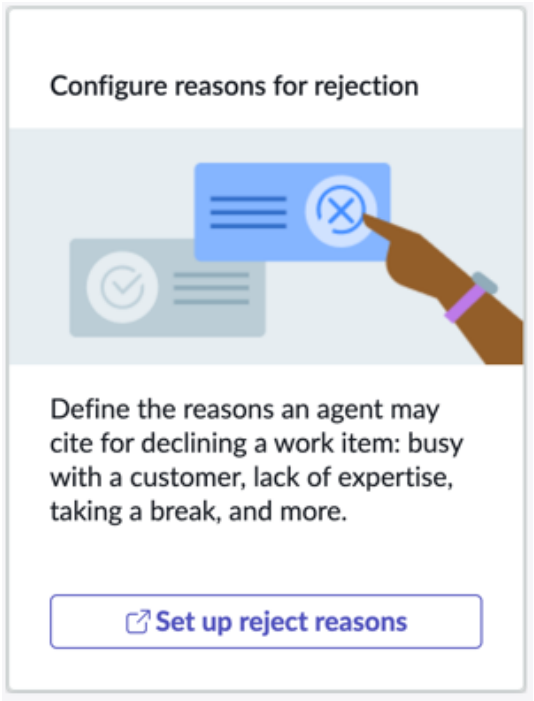
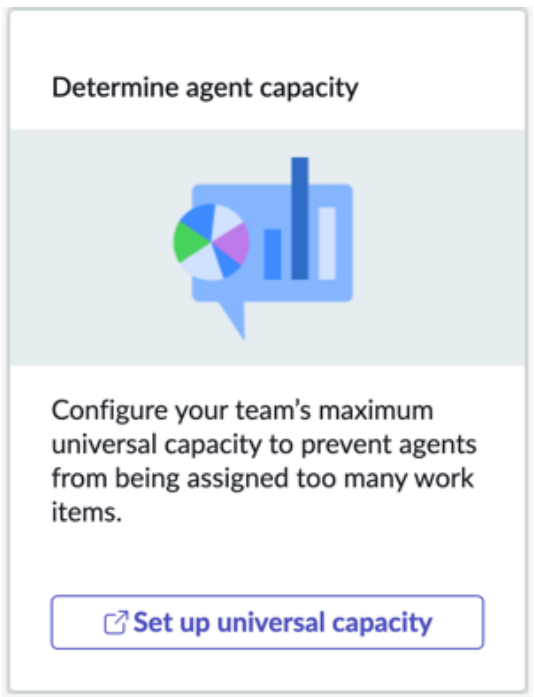
추가 카드 설정은 에서 생산성을 극대화할 수 있는 조직의 역량을 확장해 AWA줍니다.

추가 설정 카드

카드	기능	설명
	현재 상태 사용자 지정	에이전트가 작업을 받을 수 있는지, 오프라인 상태이거나 부재 중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 가용성 상태를 구성합니다.

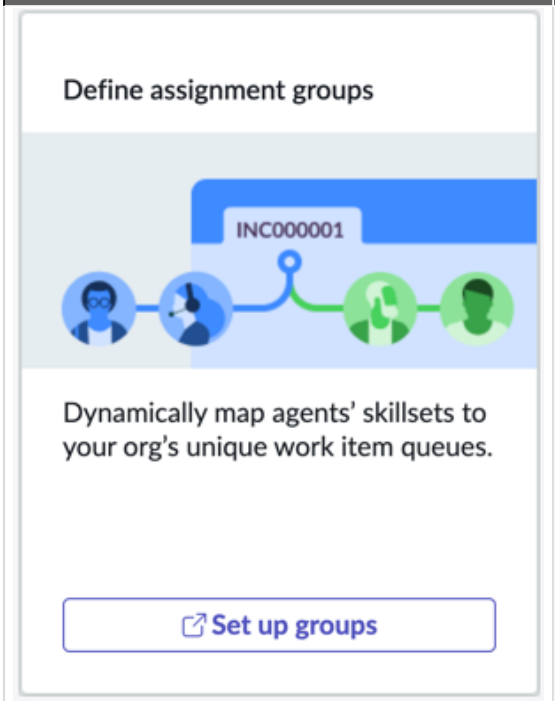
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 설정 카드

카드	기능	설명
	거부 이유 구성	에이전트가 받은 편지함에서 에이전트 작업 공간 받은 작업 할당을 거부할 수 있는 사유를 정의합니다.
	에이전트 용량 결정	에이전트에 너무 많은 작업 항목이 할당되지 않도록 팀의 최대 범용 용량을 구성합니다. 에이전트의 최대 범용 용량에 도달하면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.
이 카드를 보려면 자세히 보기를 선택합니다.	담당 그룹 정의	공통의 목적을 공유하는 사용자 세트 그룹을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 설정 카드

카드	기능	설명
		

고급 설정 카드는 해당 플러그인을 설치한 후 조건부로 나타납니다.

고급 설정 카드

카드	기능	설명
	에이전트 선호도 설정	에이전트 선호도 이 카드가 조건부로 나타나게 하려면 플러그인을 설치하십시오. 에서 고급 작업 할당작업 항목을 라우팅하는 규칙을 만들거나 변경합니다에이전트 선호도.
	교대조 기반 할당 설정	이 카드가 조건부로 나타나게 하려면 다음 플러그인 중 하나 또는 둘 다를 설치합니다. • 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 • ITSM용 워크포스 최적화 교대조에 따라 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다.

고급 작업 할당 시작하기

구현 고급 작업 할당하려면 이러한 초기 구성 및 설정 단계를 완료하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 및 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 고급 작업 할당 플러그인 가져오기를 선택하여 인스턴스에 대한 플러그인을 고급 작업 할당 설치합니다.
   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
3. All Applications(모든 응용 프로그램) 페이지에서 Install(설치)을 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
4. () 홈 페이지로 돌아간 다음 플러그인 페이지가 열림 대화 상자에서 완료를 선택합니다.AWA고급 작업 할당
   홈페이지 환경이 AWA 새로 고쳐지고 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션이 나타납니다.
5. 플러그인 가져오기를 선택하여 조직별 IT Service Management (ITSM) 고객 서비스 관리및 HR 서비스 제공 (HRSD) 플러그인을 활성화합니다.
   모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
6. All Applications(모든 응용 프로그램) 페이지에서 Install(설치)을 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
7. () 홈 페이지로 돌아간 다음 플러그인 페이지가 열림 대화 상자에서 완료를 선택합니다.AWA고급 작업 할당
   AWA 홈페이지 경험이 새로 고쳐지고 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션이 나타납니다.
8. 옵션: 다양한 방법을 통해 추가 플러그인을 설치합니다.
   - 플러그인 가져오기를 선택하여 인기 있는 플러그인을 설치합니다.
   - 사용 가능한 플러그인 섹션에서 플러그인 이름을 선택합니다.
     모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다.
9. 옵션: All Applications(모든 응용 프로그램) 페이지에서 Install(설치)을 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.
10. 옵션: () 홈 페이지로 돌아간 다음 플러그인 페이지가 열림 대화 상자에서 완료를 선택합니다.AWA고급 작업 할당

    (Optional) 플러그인 페이지가 열림 대화 상자는 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션에서 플러그인을 설치할 때만 나타납니다.

    홈페이지 환경이 AWA 새로 고쳐지고 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션이 설치된 플러그인으로 새로 고쳐지거나 플러그인이 설치된 플러그인 섹션 아래에 나타납니다.
11. 필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택하여 활성화한 서비스 채널을 구성합니다.
    a. 받은 편지함 레이아웃을 만들거나 변경합니다.
    b. 필요한 경우 에이전트 용량을 재정의합니다.
12. 필수 설정 섹션에서 큐 설정을 선택하여 서비스 채널에 대한 작업 항목 큐를 만듭니다.
    큐에 있는 작업 항목의 정렬 순서를 설정합니다.
13. 필수 설정 섹션에서 담당 규칙 설정을 선택하여 적절한 에이전트에게 작업을 푸시하는 데 사용되는 작업 할당 규칙을 구성합니다.
14. 옵션: 추가 설정 섹션에서 다음 매개 변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .
    a. 현재 상태 설정을 선택하여 에이전트가 작업을 받을 수 있는지 또는 오프라인 상태이거나 부재 중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 가용성 상태를 구성합니다.
    b. 거부 사유 설정을 선택하여 에이전트가 Agent Workspace 받은 편지함에서 수신하는 작업 할당을 거부하는 데 사용할 수 있는 사유를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 범용 용량 설정을 선택하여 에이전트에 너무 많은 작업 항목이 할당되지 않도록 팀의 최대 범용 용량을 구성합니다.

d. 그룹 설정을 선택하여 공통의 목적을 공유하는 사용자 집합 그룹을 만듭니다.

15. 옵션: 고급 설정 섹션에서 다음 매개 변수를 구성하여 기능을 개선하는 것이 좋습니다 AWA .

> **주:**
> 고급 설정 카드는 해당 플러그인을 설치한 후 조건부로 나타납니다.

a. 에이전트 선호도 설정을 선택하여 에서 작업 항목을 고급 작업 할당라우팅하는 규칙을 만들거나 변경합니다에이전트 선호도.

b. 교대조에 따라 에이전트에 작업 항목을 할당하려면 교대조 기반 할당 설정을 선택합니다.

고급 작업 할당 활성화

관리자 역할이 고급 작업 할당 있는 경우 플러그인(com.glide.awa)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고급 작업 할당 는 기술 관리 플러그인(com.snc.skills_management)을 활성화하여 사용자 및 그룹 기술을 구현합니다.

기술 관리용 플러그인

플러그인	설명
기술 관리 [com.snc.skills_management]	사용자 및 사용자 그룹 기술을 구현합니다. 사용자 그룹 간 상속을 사용하는 역할 관리와 동일한 원칙을 따릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

2. 고급 작업 할당 플러그인 가져오기를 선택하여 인스턴스에 대한 플러그인을 고급 작업 할당 설치합니다.
모든 애플리케이션 페이지가 새 창이나 탭에서 열립니다. 고급 작업 할당 가져오기 플러그인 버튼이 보이지 않으면 플러그인을 설치할 수 있는 권한이 없거나 플러그인이 이미 설치된 것입니다.

3. All Applications(모든 응용 프로그램) 페이지에서 Install(설치)을 선택하고 설치 프롬프트를 완료합니다.

4. () 홈 경험의 고급 작업 할당 플러그인 페이지 열림 대화 상자에서 완료를 선택합니다.AWA 홈 환경이 AWA 새로 고쳐지고 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션이 나타나며 AWA 설치됩니다.

다음에 수행할 작업
대상 라우팅 기능, 플러그인 및 기타 인기 AWA 있는 플러그인을 활성화하여 적절한 서비스 채널과 플랫폼 분석 솔루션 .고급 작업 할당

용 관련 플러그인 활성화 고급 작업 할당

플러그인을 고급 작업 할당 활성화한 후 관련 AWA 플러그인을 활성화하여 에 대한 다른 기본 시스템 서비스 채널 및 솔루션 대시보드를 퍼포먼스 분석 활성화합니다 AWA.

에 대해 AWA이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상 라우팅 기능 플러그인

홈 경험의 AWA 대상 라우팅 기능 가져오기 섹션 또는 사용 가능한 플러그인 섹션에서 다음 플러그인을 설치합니다. 각 플러그인을 개별적으로 검색하려면 플러그인 활성화를 참조하세요.

플러그인	설명
고급 작업 할당 인시던트용 [com.snc.incident.awa]	AWA에서 인시던트 서비스 채널을 활성화합니다. 인시던트에 대한 AWA를 지원하는 기본 구성을 포함합니다.
고급 작업 할당 CSM용 [com.sn_csm.awa]	AWA에서 케이스 서비스 채널을 활성화합니다. CSM 케이스의 라우팅, 큐 및 할당을 지원하는 구성 데이터를 포함합니다.
고급 작업 할당 HRSD용 [com.sn_hr_awa]	에이전트에 대한 HRSM 케이스, 채팅 및 통화의 라우팅, 큐 및 할당을 지원하는 기본 시스템 구성 데이터를 활성화합니다.

인기 플러그인

홈 경험의 AWA 가장 인기 있는 플러그인 가져오기 섹션 또는 사용 가능한 플러그인 섹션에서 다음 플러그인을 설치합니다. 각 플러그인을 개별적으로 검색하려면 플러그인 활성화를 참조하세요.

플러그인	설명
에이전트 채팅 [com.glide.interaction.awa]	AWA의 채팅 서비스 채널과 에이전트 작업 공간의 채팅 메시징을 활성화합니다. 데모 데이터를 포함하여 채팅에 대한 기본 구성 데이터를 포함합니다.
워크업 경험 [com.snc.walkup]	사전 구축된 기술 라운지에 대한 워크업 컨택 서비스 채널을 활성화합니다. IT 조직에서 온라인 및 오프사이트 체크인을 지원할 수 있습니다.
퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 – 고급 작업 할당 [com.snc.pa.awa]	AWA용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩을 활성화합니다. 기본 시스템 KPI를 제공합니다.

커넥트 지원 에서 다음으로 고급 작업 할당 이동 및에이전트 채팅

에이전트가 고객과 상호작용하기 위해 사용하는 에이전트 작업 공간 메시징 시스템인 이동 위치 ServiceNow# 커넥트 지원에이전트 채팅 (라이브 채팅)입니다. 에서 커넥트 지원 이동하려면 (AWA)을 사용하여 고급 작업 할당 채팅 작업 항목을 에이전트에게 라우팅하기 위한 채팅 큐를 만들어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

중요사항:

현재 Utah는 커넥트 지원 더 이상 사용되지 않습니다. 유사한 기능을 보려면 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
와 같은 고급 작업 할당 최신 애플리케이션으로 이동하면 에이전트 채팅 에서 사용할 수 커넥트 지원없는 기능과 이점을 제공합니다. 이러한 새로운 기능은 다음과 같습니다.

- 에이전트 가용성, 용량, 기술, 에이전트 선호도 및 변수 작업 항목 크기 조정 등 사용자가 정의한 기준에 따라 채팅 및 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 할당합니다.
- 자동 큐 오버플로우 처리
- 채팅 제한 시간 재할당
- 네이티브 채팅 설문 조사
- 관리자가 에이전트와 진행 중인 공개 고객 채팅에 참여하거나 에이전트에게 비공개 메시지를 보낼 수 있는 에이전트 귓속말 과 같은 감독자 기능입니다.
- 수신 채팅을 보고, 수락하고, 거부하기 위한 워크플레이스 받은 편지함 통제 와 같은 에이전트 기능입니다.

현재 API를 사용 커넥트 지원 중인 경우 API에 대한 AWA 자세한 내용은 AWA 라우팅 API 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 및 에이전트 채팅 플러그인이 고급 작업 할당 현재 활성화되지 않은 경우 활성화합니다.
3. 필요한 경우 기존 커넥트 지원 채팅 큐를 검토하고 에서 AWA채팅 서비스 채널에 대해 유사한 큐 집합을 생성할지 여부를 결정합니다.

   주:
   에서 채팅 큐AWA를 사용할 수 커넥트 지원 없습니다. 다음 커넥트 지원 의 채팅 큐는 채팅 큐 〔chat_queue〕 테이블에 저장됩니다. 에 대한 AWA 채팅 큐는 AWA 큐 〔awa_queue〕 테이블에 저장됩니다.

4. AWA 홈페이지에서 채팅 서비스 채널을 구성하고, 연결된 채팅 큐를 만들고, 에이전트 작업 할당을 설정합니다.
5. 에이전트 채팅 설정 에서 채팅 설정 양식에 액세스하여 라이브 채팅을 위한 이행자 인터페이스로 지정 에이전트 작업 공간 하고 기타 라이브 채팅 기능을 활성화합니다.
6. 최종 사용자 서비스 포털에서 채팅 클라이언트를 활성화합니다 .

Trouble?

문제 해결 제안에는 다음과 같은 일반적인 문제와 해결 방법이 포함됩니다.

문제: 를 사용하는 AWA동안 채팅이 라우팅 상태로 유지되고 사용 가능한 에이전트에게 제공되지 않습니다.

해결 방법: 이 문제는 채팅을 큐로 라우팅하려고 할 때 AWA 발생할 수 있습니다 커넥트 지원 . 이 경우 상호작용은 사용자에게 할당된 가상 에이전트 상태로 유지되며 awa_work_item 기록은 생성되지 않습니다. 이 문제의 일반적인 원인은 채팅 애플리케이션에 대한 채팅 설정 항목이 아직 커넥트로 설정되어 있기 때문입니다.

문제: 라이브 에이전트로 라우팅하려고 할 때 요청자에게 사용할 수 있는 라이브 에이전트가 없다는 잘못된 메시지가 표시됩니다.

해결 방법: 이 문제는 다음 상황 중 하나로 인해 발생할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상호작용 필드 또는 컨텍스트 확인에 의존하는 큐 조건이 상호작용에 너무 늦게 생성되어 라우팅할 수 없습니다.
- 채팅 서비스 채널이 사용 가능한 현재 상태와 연결되어 있지 않습니다. 이 문제의 일반적인 원인은 Chat 채널을 비활성화했다가 다시 활성화하기 때문입니다.

디버깅 제안에는 고려해야 할 다음 질문이 포함됩니다.

다음은 에이전트가 채팅을 수신하지 않는 경우 물어볼 수 있는 몇 가지 질문과 위치입니다.

- 상호작용에 대한 awa_work_item 기록이 있습니까? 그렇지 않으면 상호작용에 대한 할당 대상 필드가 비어 있습니까, 아니면 다음으로 설정되어 가상 에이전트있습니까? 할당 대상 필드가 로 설정되어 가상 에이전트있는 경우 를 사용커넥트 지원하려고 시도 중일 수 있습니다.
- 채팅 설정에서 이행자가 각 애플리케이션에 적합하게 설정되어 있습니까?
- **interaction.context_document** 필드에서 참조하는 *interaction_json_blob##Liveagent_application* 변수가 예상 값으로 설정되어 있습니까?

대화형 **SMS** 서비스 채널 설치

관리자 역할이 있으면 대화형 SMS 서비스 채널 애플리케이션(sn_awa_sms_int)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 설치해야 합니다.

  플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
대화형 SMS 서비스 채널은 sn_va_sms_twilio(Twilio와의 대화형 SMS 통합) 애플리케이션과 같이 SMS 제공자를 구현하는 애플리케이션과 함께 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 Twilio와 대화형 SMS 통합 설치를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 사용 가능한 플러그인 섹션에서 대화형 **SMS**를 선택합니다.

   주:
   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

3. 설치를 선택한 다음, 설치 대화 상자에서 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

대화형 SMS 서비스 채널 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 선호도 활성화

관리자 역할이 에이전트 선호도 있는 경우 플러그인(com.glide.awa.agent_affinity)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. 사용 가능한 플러그인 섹션에서 에이전트 선호도를 선택합니다.

   주:
   플러그인이 사용 가능한 플러그인 섹션에 나타나지 않으면 검색 창을 사용하여 플러그인을 검색해 보십시오. 이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 직원에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.

3. **Install/Update** All(설치/모두 업데이트)을 선택한 다음 Install(설치) 대화 상자에서 Install(설치)을 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

대화형 메시징 활성화

관리자 역할이 있는 경우 대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
2. Available Plugins(사용 가능한 플러그인) 섹션에서 **Conversational** Messaging(대화형 메시징)을 선택합니다.

   주:
   플러그인이 사용 가능한 플러그인 섹션에 나타나지 않으면 검색 창을 사용하여 플러그인을 검색해 보십시오. 이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 직원에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.

3. **Install/Update** All(설치/모두 업데이트)을 선택한 다음 Install(설치) 대화 상자에서 Install(설치)을 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

서비스 채널

서비스 채널을 통해 에이전트에게 수신 작업을 자동으로 라우팅하여 고객 지원을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 채널은 에이전트에게 특정 유형 및 범위의 작업을 할당하는 방법입니다. 기본 시스템 서비스 채널을 구성하여 채널에서 처리된 작업을 정의하는 컨텍스트 및 속성을 설정하거나, 사용자 지정 서비스 채널을 직접 만들 수 있습니다.

고급 작업 할당 는 작업 항목이 시작되는 여러 서비스 채널을 제공합니다. 이러한 채널은 다음과 같습니다.

서비스 채널	설명	플러그인
케이스	고객 서비스 케이스를 라우팅하고 할당하는 데 사용됩니다.	에 포함됨 고객 서비스
채팅	채팅 상호작용을 라우팅하고 할당하는 데 사용됩니다.	플러그인 (com.glide.interaction.awa)에 에이전트 채팅 포함되어 있습니다.
채팅 - 비동기	여러 서비스 채널을 사용하는 장기 실행 대화를 라우팅하는 데 사용됩니다.	대화형 메시징 플러그인 (com.glide.messaging.awa)에 포함되어 있습니다.
Facebook Messenger	채팅 대화에서 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.Facebook Messenger	Facebook Messenger 스토어 애플리케이션 과의 대화 통합 에 포함됩니다.
인시던트	인시던트를 라우팅하고 할당하는 데 사용됩니다.	인시던트용 플러그인 (com.snc.incident.awa) 고급 작업 할당 에 포함되어 있습니다.
라인	채팅 대화에서 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.LINE	에 포함됨 LINE과의 대화 통합 스토어 애플리케이션.
SMS	장기 실행 SMS 대화 및 여러 서비스 채널을 사용하는 대화를 라우팅하는 데 사용됩니다.	대화형 SMS 서비스 채널 설치 애플리케이션에 포함됩니다.
워크업	워크업 접촉 창구 채널에서 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.	워크업 경험 플러그인 (com.snc.walkup)에 포함됩니다.
WhatsApp	채팅 대화에서 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.WhatsApp	에 포함됨 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 스토어 애플리케이션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템 채널에서 지원되지 않는 작업을 처리하도록 사용자 정의 서비스 채널을 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 서비스 채널 설정을(를) 참조하십시오.

각 서비스 채널에 대해 다음과 같은 속성을 설정합니다.

- 에이전트 용량: 채널을 지원하는 에이전트가 처리할 수 있는 작업량입니다.
- 필터: 채널에서 처리된 작업의 유형을 필터링하는 조건입니다.
- 사용률: 작업 항목이 생성되는 시기를 결정하는 조건입니다.

각 서비스 채널에 대해 다음과 같은 작업도 수행합니다.

- 에이전트 작업 공간에서 사용되는 에이전트의 받은 편지함 카드 레이아웃을 만듭니다.
- 특정 에이전트에 대한 용량 재정의를 설정합니다.
- 관련된 작업 항목 큐를 검토하고 수정합니다. 채팅 서비스 채널의 경우 큐 관련 목록을 사용하여 큐를 만들 수 있습니다 .

서비스 채널 용량 및 사용률

에서 고급 작업 할당용량은 서비스 채널을 지원하는 에이전트에 자동으로 할당된 작업 항목 수입니다. 사용률은 채널에서 지원되는 작업 항목 상태를 식별하는 조건입니다.

에이전트는 각 서비스 채널에 대해 할당된 용량을 가집니다. 이 용량은 채널에 설정된 기본 용량을 기반으로 합니다. 한 서비스 채널(예: 채팅)의 에이전트 용량은 다른 서비스 채널(예: 케이스 또는 인시던트)의 용량을 방해하지 않습니다. 관리자는 서비스 채널 양식에서 채널의 기본 용량을 설정할 수 있습니다. 이 설정은 채널을 지원하는 모든 에이전트에 적용됩니다.

관리자는 다음에 대한 기본 용량을 재정의할 수 있습니다.

- 서비스 채널 양식에서 에이전트 용량 재정의 관련 목록을 사용하는 개별 에이전트.
- 그룹 양식에서 에이전트 용량 재정의 관련 목록을 사용하는 에이전트 그룹.

에이전트에 이미 용량 재정의가 있는 경우 재정의를 다시 설정하면 해당 에이전트의 기존 용량이 업데이트됩니다. 용량 재정의는 에이전트 용량(awa_agent_capacity) 테이블에 저장됩니다.

서비스 채널 생성 또는 구성

(AWA)에서 고급 작업 할당 사용되는 서비스 채널을 생성하거나 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보

채널에서 처리되는 작업 항목을 필터링하고, 채널의 에이전트 용량(워크로드)을 변경하고, 에이전트가 에서 사용하는 작업 공간받은 편지함 레이아웃을 설정하고, 연관된 작업 항목 큐를 보는 추가 조건을 지정할 수 있습니다.

해당 플러그인을 활성화하거나 해당 스토어 애플리케이션을 설치하는 경우 에서 AWA 다음 서비스에 대한 기본 시스템 채널을 제공합니다.

- 케이스 플러그인(com.snc_csm.awa)
- Chats 플러그인(com.glide.interaction.awa)
- 채팅 - 비동기 플러그인(com.glide.interaction.awa)
- Facebook Messenger와의 대화 통합 애플리케이션(sn_va_fb_messenger)
- 인시던트 플러그인(com.snc.incident.awa)
- LINE과의 대화 통합 애플리케이션(sn_va_line)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 워크업 상호작용 플러그인(com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션 (sn_va_whatsapp_twi)

각 채널에 대해 에이전트의 기본 용량(작업 부하)과 같은 특정 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 또한 관련 목록을 사용하여 연결된 큐를 검토하고, 에 표시되는 작업 공간연결된 받은 편지함 레이아웃(작업 항목 카드)을 정의하고, 에이전트 용량 값을 재정의할 수 있습니다.

서비스 채널 모듈에서 서비스 채널 기록을 생성할 수도 있지만 서비스 채널을 통해 작업을 라우팅하려면 큐, 할당 규칙 및 적격 할당 풀을 만들어야 합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 서비스 채널 설정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 상황을 선택합니다.
   - 서비스 채널을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 서비스 채널을 업데이트하려면 업데이트할 서비스 채널 기록을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 채널 양식

필드	정의
이름	구성하고자 선택한 기본 시스템 서비스 채널의 이름. ○ 채팅 ○ 채팅 - 비동기 ○ 케이스 ○ Facebook Messenger ○ 인시던트 ○ 라인 ○ 워크업 ○ WhatsApp
받은 편지함 순서	채널 항목이 에이전트 받은 편지함에 표시되는 순서입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다. ○ 채팅: 전역 ○ 채팅 - 비동기: 전역 ○ 케이스: 고급 작업 할당 CSM용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ Facebook Messenger: Facebook Messenger와의 대화 통합 ○ 인시던트: 고급 작업 할당 인시던트용 ○ 줄: LINE과의 대화 통합 ○ Walk-up: Walk-up Experience ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
활성	서비스 채널을 활성화하기 위한 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 서비스 채널의 연결된 큐에서 작업 항목 수락을 시작할 수 있습니다.
간단한 설명	서비스 채널에 대한 간략한 설명입니다. ○ 채팅: 라이브 에이전트 채팅 상호작용 ○ 채팅 - 비동기: 비동기 라이브 에이전트 채팅 상호작용 ○ 케이스: 에이전트에 대한 케이스 ○ Facebook Messenger: 라이브 에이전트 Facebook Messenger 상호 작용 ○ 인시던트: 에이전트에 대한 인시던트 ○ LINE: 라이브 에이전트 LINE 상호 작용 ○ 워크업: 에이전트가 작업할 워크업 상호작용 ○ WhatsApp: 라이브 에이전트 WhatsApp 상호 작용
테이블	서비스 채널 기록을 저장하는 테이블입니다.
고급 조건	사용 설정되면 채널에 적용되는 고급 조건입니다. 예: ○ 채팅: **[Type] [is] [Chat]** ○ 채팅 - 비동기: **[Subtype] [is] [mweb]**, **[Type] [is] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: 〔하위 유형〕 〔다음과 같음〕 **[Facebook** 메신저〕 ○ 라인: **[Subtype] [is] [Line]** ○ Walk-up: **[Type] [is] [Walk-up]** ○ WhatsApp: 〔하위 유형〕〔다음과 같음〕 **[WhatsApp]**
필드에 할당	항목에 할당된 사용자를 참조하는 필드입니다. 케이스 및 상호작용(및 대부분의 다른 테이블)에서 이 필드는 할당 대상(assigned_to) 필드입니다.
할당 그룹 필드	항목에 할당된 할당 그룹을 참조하는 필드입니다. 대부분의 테이블에서 이 필드는 할당 그룹 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
유형	통신 서비스 채널이 동기 또는 비동기 대화 채널로 처리되는지 여부를 나타내는 표시기입니다. 이 필드는 테이블 필드에서 상호작용을 선택할 때 나타납니다. ○ 채팅 ○ 전화 ○ 메시징 ○ 기타
로그 수준	이벤트를 기록할 때 AWA 기록되는 정보의 양입니다. ○ 없음: 정보가 기록되지 않습니다. ○ 기본: 기본 정보만 기록됩니다. ○ 자세한 정보: 기록 상세 정보 및 이벤트 상세 정보를 포함한 자세한 정보가 기록됩니다. 이 필드는 로깅 사용 이 활성화된 경우에 나타납니다.
받은 편지함 경보 오디오	이 서비스 채널의 받은 편지함에 새 항목이 도착할 때 울리는 경고음입니다. 오디오 파일을 지정하지 않으면 기본 오디오 파일이 울립니다.
메시지 경보 오디오	이 서비스 채널의 대화에 새 메시지가 도착할 때 울리는 경고음입니다. 오디오 파일을 지정하지 않으면 기본 오디오 파일이 울립니다.
용량 및 사용률	
기본 작업 항목 크기	이 작업 항목이 할당된 경우 사용되는 에이전트 용량입니다. 기본값은 1입니다.
기본 용량	에이전트에 자동으로 할당된 항목 수입니다 (보류 중은 제외). ○ 케이스: 기본값은 2입니다. ○ 채팅: 기본값은 4입니다. ○ 채팅: 비동기: 기본값은 4입니다. ○ Facebook Messenger: 기본값은 4입니다. ○ 인시던트: 기본값은 2입니다. ○ 라인: 기본값은 4입니다. ○ 워크업: 기본값은 1입니다. ○ WhatsApp: 기본값은 4입니다.
사용률 조건	에이전트 작업 부하/용량에 반영되는 활성 항목의 구성요소를 결정하는 조건입니다. 예를 들어 기록 상태가 신규, 오픈 또는 정보 대기 중이라고 가정해 보겠습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 채팅의 경우: 상태가 완료 종결 또는 포기 종결이 아닙니다. ○ 채팅의 경우 - 비동기: 상태가 완료 종결 또는 포기 종결 ○ 케이스: 상태가 신규 또는 오픈 ○ 대상 Facebook Messenger: 상태가 신규 또는 진행 중 ○ 인시던트의 경우: 상태가 신규, 진행 중 또는 보류 중 ○ 라인의 경우: 상태가 신규 또는 진행 중 ○ 워크업의 경우: 상태가 보류 중, 완료 종결 또는 포기 종결이 아닙니다. ○ 대상 WhatsApp: 상태가 신규 또는 진행 중
로깅	
로깅 사용	이벤트가 로깅될 때 AWA syslog_awa 테이블의 정보를 기록하는 옵션입니다. 이 화면의 로그 수준 필드에 기록할 상세 정보 수준을 지정합니다.
로깅 중지	로깅을 중지해야 하는 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 로깅 사용 이 활성화된 경우에 나타납니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
   채널은 서비스 채널 [awa_service_channel] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

- 선택한 에이전트 또는 그룹에 대한 에이전트 용량을 재정의합니다.
- 서비스 채널의 받은 편지함 레이아웃을 만들거나 수정합니다.
- 에이전트 할당 규칙 구성 채널의 경우.
- 할당 대상 에이전트 풀 정의.
- 채널에 대한 작업 항목 큐를 만들거나 수정합니다.
- 채널에 대한 작업 항목 크기 재정의를 만들거나 수정합니다.

대화형 **SMS** 서비스 채널

워크스페이스 에이전트는 스토어에서 ServiceNow 대화형 SMS 서비스 채널 앱을 사용하여 장시간 실행되는 SMS 대화 및 여러 서비스 채널을 사용하는 대화에 대한 지원을 제공할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

요청자는 SMS를 통해 지원 대화를 시작할 수 있습니다. 이러한 지원 대화는 오래 지속될 수 있으므로 작업 공간 에이전트는 진행 중인 대화를 추적하는 동시에 다른 서비스 채널의 요청자를 처리할 수 있는 기능이 필요합니다. 대화형 SMS 서비스 채널 스토어 앱을 사용하면 워크플레이스 에이전트가 SMS 대화를 시작하거나 계속할 수 있으며 워크플레이스 받은 편지함에서 SMS 작업 항목도 수락할 수 있습니다. SMS 대화의 요청자는 제한된 시스템 메시지의 하위 집합을 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 대화가 오래 실행되는 경우 시스템 메시지 수가 최소화됩니다.

메시징 프로필

메시징 프로필은 수신 전화 번호를 요청자와 일치시키는 방법을 제공합니다.

만약	다음 작업 수행
사용자 [sys_user] 테이블의 전화 번호와 연결되어 있지만 일치하는 메시징 프로필이 없는 요청자로부터 새 SMS를 받습니다.	• 이 번호를 사용자 테이블과 일치시키기 위해 메시징 프로파일 기록이 생성됩니다. • 상호작용 기록은 일치하는 사용자 테이블에 연결됩니다.
사용자 테이블과 일치하는 전화번호는 없지만 메시징 프로필은 일치하는 요청자로부터 받은 새 메시지	• 상호작용 기록은 일치하는 메시징 프로필 사용자에게 연결됩니다. • 사용자 테이블 기록은 전화 번호와 연결되어 있지 않습니다. 에이전트가 수동으로 확인할 수 있습니다.
사용자 테이블 또는 메시징 프로파일에 일치하는 전화 번호가 없는 요청자로부터 받은 새 메시지	• 상호작용 기록은 게스트 사용자에게 연결됩니다(가상 에이전트 또는 라이브 에이전트가 수동으로 확인할 수 있음). • 전화 번호에 대해 메시징 프로필 기록이 생성되지만 사용자와 연결되지는 않습니다.
기존 사용자 테이블 또는 메시징 프로필과 상충하는 요청자의 새 SMS	• 상호 작용은 현재 번호와 연결된 메시징 프로필/사용자와 연결됩니다. • 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트는 사용자를 확인하고 상호작용/프로파일을 올바른 사용자와 다시 연결할 수 있습니다.

메시징 작업

메시징 작업은 대화의 메시징 활동에 따라 작업을 트리거하는 방법을 제공합니다.

메시징 작업 매개변수	설명
이벤트	요청자나 에이전트가 메시지를 보내면 작업을 트리거할 수 있는 타이머가 시작됩니다.

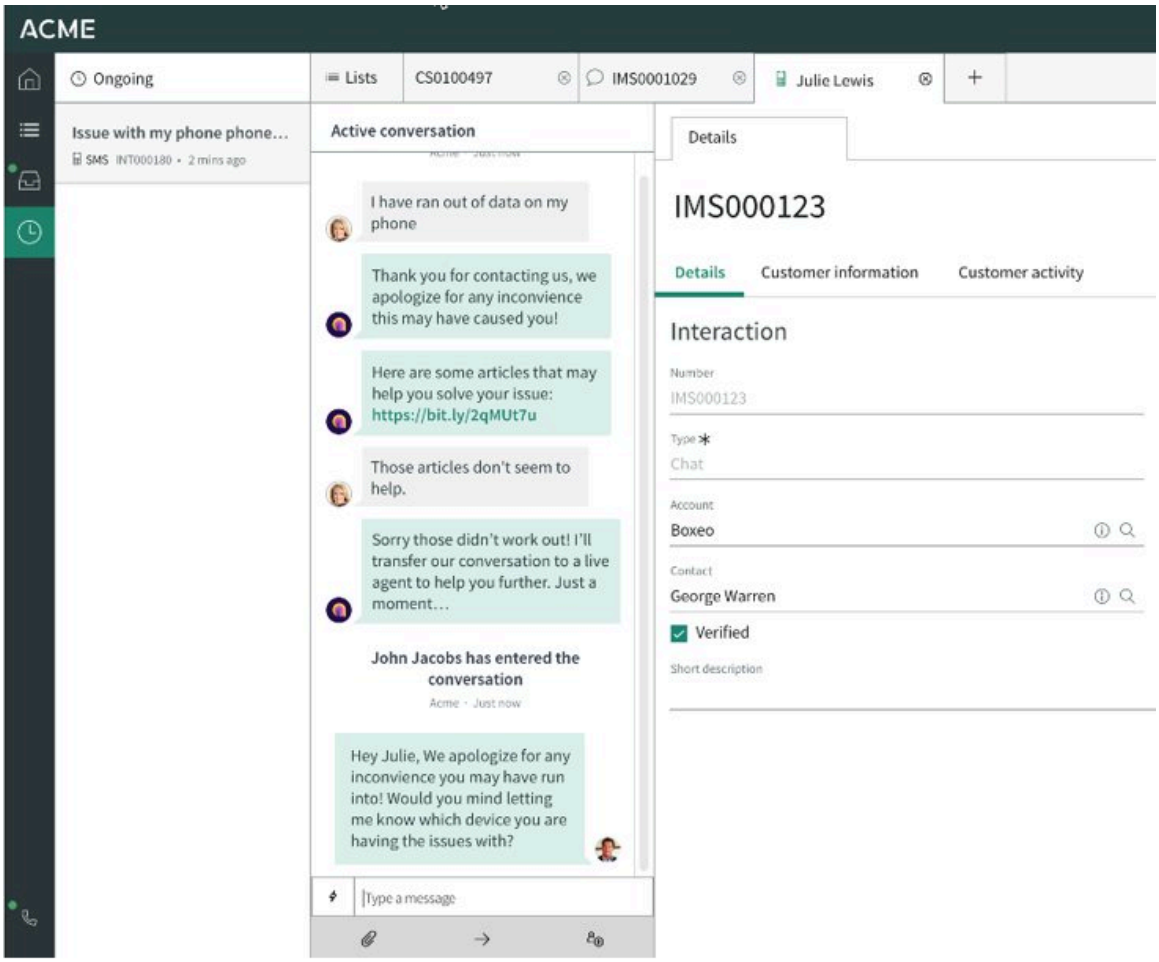
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시징 작업 매개변수	설명
1. 에이전트 응답이 없는 요청자 메시지 **2.** 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지	
지속 시간	설정되는 이벤트 매개변수에 따라 작업을 트리거하도록 설정된 시간
필터 조건	메시징 작업을 트리거하기 위해 상호작용 기록에 필요한 조건(예: 상태가 "보류 중"임)
작업	가능한 조치는 다음과 같습니다. • 프롬프트 에이전트 – 에이전트에게 작업 공간 알림을 전송했습니다. • 요청자 프롬프트 – 메시징 대화에서 요청자에게 시스템 메시지를 보냈습니다. • 재할당 – 할당된 에이전트를 상호작용에서 제거 • Set state(상태 설정) – 상호작용 상태를 원하는 상태로 설정합니다.

진행 중인 대화

에이전트 받은 편지함에는 새 SMS 메시지가 표시되며 에이전트는 진행 중 탭에서 현재 할당된 SMS 대화를 찾을 수 있습니다. 탭 표시기 및 기록 강조 표시는 SMS 대화에 새 메시지가 있을 때를 나타냅니다. 채팅 대화와 달리 SMS 대화는 오래 지속될 수 있습니다. 완료된 SMS 대화는 진행 중 탭에 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



요청자가 시작한 **SMS** 대화

요청자가 지원 대화를 시작하면 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트가 대화를 처리합니다. 다른 서비스 채널과 마찬가지로 라이브 고급 작업 할당 에이전트에 대한 SMS 대화의 라우팅을 처리합니다. 요청자가 시작한 SMS 대화는 다음과 같이 처리됩니다.

만약	다음 작업 수행
활성 SMS 상호작용이 없습니다.	• 새 SMS 인터랙션 만들기 • 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트에 상호작용 할당
라이브 에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 현재 대화에서 에이전트와 계속 진행 • 동일한 상호작용 기록을 사용하여 추적
가상 에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 기존 가상 에이전트 주제로 계속 진행 • 동일한 상호작용 기록을 사용하여 추적

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성 SMS 상호작용은 요청자의 전화번호와 회사의 전화번호 간에 진행 중인 대화를 나타냅니다.

에이전트 시작 **SMS** 대화

에이전트는 요청자와 SMS 대화를 시작하기 위해 아웃바운드 서비스에 대한 제공자 번호를 선택하거나 제공자 번호를 수동으로 입력할 수 있습니다. 현재 진행 중인 SMS 대화가 있는 경우 자동으로 나타납니다. 에이전트가 SMS 대화를 시작할 때:

만약	다음 작업 수행
활성 SMS 상호작용이 없습니다.	• 새 SMS 인터랙션 만들기 • 에이전트에 상호작용 할당
에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 라이브 그룹 프로파일에 에이전트 추가 • 재할당 없음
VA와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당
다른 연락처/소비자/사용자가 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 채널 사용자 프로파일을 생성하고 기존 채널 사용자 프로파일을 비활성화합니다. • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당

활성 SMS 상호작용은 요청자의 전화번호와 회사의 전화번호 간에 진행 중인 대화를 나타냅니다.

대화형 **SMS** 서비스 채널 설정

대화형 SMS 서비스 채널 스토어 앱을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.

2. SMS 서비스 채널을 선택합니다.

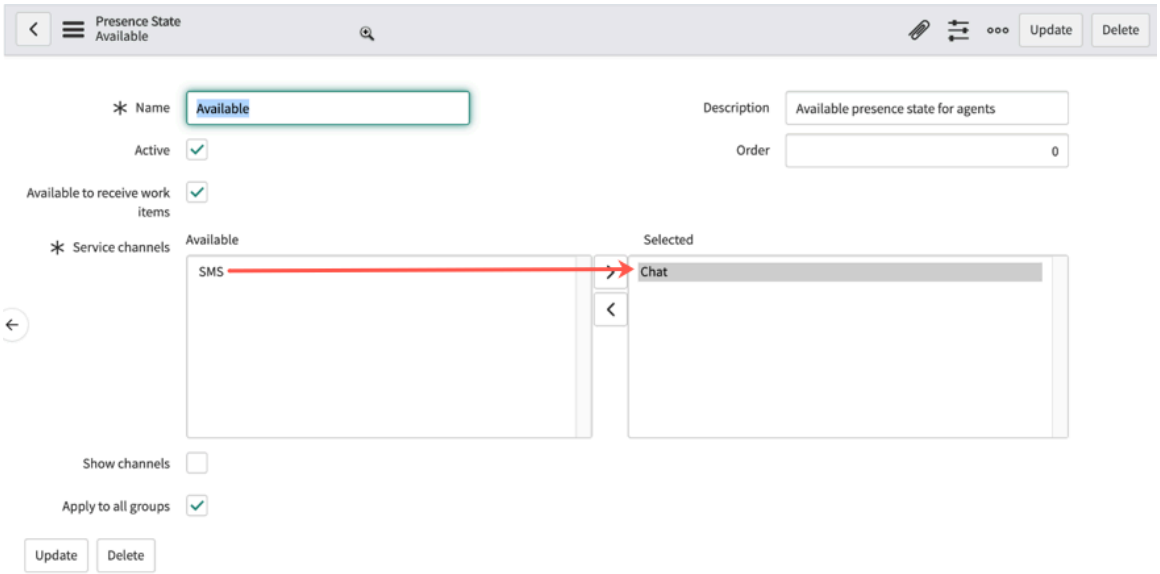
3. 서비스 채널 - SMS 화면에서 활성 확인란을 선택하여 서비스 채널을 활성화합니다.

4. SMS 그룹에는 기본적으로 사용자가 없으므로 SMS 그룹에 사용자를 수동으로 추가합니다.

5. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택합니다.
7. Name(이름) 열에서 Available(사용 가능)을 클릭합니다.
8. 현재 상태 - 사용 가능 화면의 사용 가능 열에서 **SMS** 를 선택합니다.



9. 오른쪽 화살표를 선택하여 SMS를 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

사용자 지정 서비스 채널 설정

사용자 지정 서비스 채널을 설정하여 에이전트에게 자동으로 라우팅되는 작업의 유형과 범위를 확장합니다.

시작하기 전에

- 작업을 에이전트에게 자동으로 라우팅하는 데 사용할 테이블을 선택합니다. 작업 [task] 및 상호작용 [interaction] 테이블만 지원됩니다.
- 선택한 테이블의 양식 레이아웃이 작업 공간 뷰에 대해 구성되어 있는지 확인합니다. 작업 공간 뷰가 없는 기록 유형은 에서 에이전트 작업 공간읽기 전용으로 표시됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 양식 설정 Legacy Workspace.
- 서비스 채널이 정의된 다른 테이블을 확장하는 테이블에 대한 기록을 AWA 열려면 해당 테이블의 작업 공간 뷰가 이미 정의되어 있어야 합니다.
- 사용자 지정 서비스 채널에서 작업 항목을 에이전트 작업 공간 수신하는 에이전트에게 awa_agent 및 workspace_agent 역할을 할당합니다.

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 채널 모듈에서 서비스 채널 기록을 생성할 수 있지만 서비스 채널을 통해 작업을 라우팅하려면 작업 항목 큐, 할당 규칙 및 적격 할당 풀을 생성해야 합니다. 또한 에서 에이전트의 받은 편지 에이전트 작업 공간함에서 사용할 수 있도록 사용자 지정 서비스 채널을 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 서비스 채널 필드를 완료한 다음, 제출을 선택합니다.
   자세한 내용은 서비스 채널 생성 또는 구성 문서를 참조하십시오.
4. 할당 규칙을 생성합니다.
   자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을(를) 참조하십시오.
5. 서비스 채널에 대한 작업 항목 큐를 생성합니다.

   자세한 내용은 작업 항목 큐 생성을(를) 참조하십시오.

6. 생성한 작업 항목 큐의 양식에서 할당 자격 관련 링크로 이동하여 적격 할당 풀을 생성합니다.

   할당 규칙을 적격 할당 풀에 연결해야 합니다.

   자세한 내용은 할당 대상 에이전트 풀 정의을(를) 참조하십시오.

7. 에서 에이전트 작업 공간서비스 채널을 사용할 수 있도록 합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.
   b. 추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택한 다음, 사용 가능을 엽니다.
   c. 양식에서 사용자 지정 서비스 채널을 선택 됨 목록으로 이동합니다.
   d. 활성 옵션을 선택합니다(아직 선택하지 않은 경우).
   e. 업데이트를 선택합니다.
8. 옵션: 작업 항목에서 가장 중요한 정보를 표시하도록 받은 편지함 카드 레이아웃을 만들거나 변경합니다.
   자세한 내용은 받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경 문서를 참조하십시오.

결과
사용자 지정 서비스 채널은 에이전트에게 작업을 라우팅합니다. 에서 에이전트 작업 공간서비스 채널은 에이전트 받은 편지함에 사용 가능한 서비스 채널로 나타납니다.

튜토리얼: 변경 요청에 대한 사용자 지정 서비스 채널 설정

변경 요청을 에이전트에 자동으로 할당하도록 구성하는 고급 작업 할당 방법에 대해 알아봅니다. 이 자습서를 지침으로 사용하면 서비스 채널 기록, 큐 및 담당 규칙이 함께 작동하여 사용자 지정 서비스 채널을 만드는 방법을 이해하는 데 도움이 됩니다.

이 자습서에서는 다음과 같은 사용자 지정 채널을 설정하는 방법을 알아봅니다.

- 용량이 가장 많은 Change Management 에이전트에 새 변경 요청을 할당합니다.
- 큐의 변경 요청으로 담당자의 에이전트 받은 편지함을 에이전트 작업 공간 채웁니다.
- 받은 편지함 카드에 변경 요청 번호, 짧은 설명 및 유형을 표시합니다.
- 에이전트가 변경 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

사용자 지정 서비스 채널 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 서비스 채널 설정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작에 앞서 다음을 수행하십시오.

- 변경 요청 테이블의 양식 레이아웃이 작업 공간 뷰에 대해 구성되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 변경 요청 서비스 채널의 작업 항목이 에서 읽기 전용 에이전트 작업 공간으로 표시됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 양식 설정 Legacy Workspace.
- 구성원이 에서 작업 항목을 에이전트 작업 공간열 수 있도록 변경 관리 그룹에 awa_agent 및 workspace_agent 역할을 할당합니다.

요청을 라우팅할 서비스 채널 생성

변경 요청을 에이전트로 라우팅할 수 있도록 에서 고급 작업 할당 서비스 채널을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 이름: 변경 요청
   - 받은 편지함 순서: 100
   - 테이블: 변경 요청 [change_request]
   - 활성: 선택
   - 사용률 조건: [Active] [is] [true]
4. 제출을 선택합니다.

변경 요청에 대한 할당 규칙 작성

작업을 수행할 수 있는 에이전트에 변경 요청을 할당하는 할당 규칙을 고급 작업 할당 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 할당 규칙 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 할당 규칙 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: 변경 요청 할당 규칙
- 할당 기준: 대부분의 용량
- 에이전트가 거부하도록 허용: 선택됨

4. 제출을 선택합니다.

새 변경 요청을 라우팅하기 위한 큐 생성

변경 요청을 처리하는 서비스 채널을 통해 새 변경 요청을 라우팅하는 작업 항목 큐 고급 작업 할당를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 이름: 변경 관리
   - 서비스 채널: 변경 요청
   - 조건 모드: 단순
   - 작업 항목 라우팅 조건: [State] [is] [New]
4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.

에이전트 할당 풀 생성

변경 요청을 처리하기 위해 다른 에이전트의 도움이 더 필요한 경우를 대비하여 오버플로우 작업 항목을 수신하는 적격 할당 풀 고급 작업 할당 을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 변경 관리 큐를 엽니다.
3. 양식에서 할당 자격 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 할당 규칙: 변경 요청 할당 규칙
- 그룹: 변경 관리

5. 제출을 선택합니다.

에서 서비스 채널을 사용할 수 있도록 설정 에이전트 작업 공간

에이전트가 받은 편지함에서 변경 요청을 받을 수 있도록 서비스 채널을 사용할 수 에이전트 작업 공간 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 현재 상태 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 현재 상태.
2. 사용 가능 열기.
3. 양식에서 변경 요청을선택한 목록으로 이동합니다.
4. 활성을 선택합니다(아직 선택하지 않은 경우).
5. 업데이트를 선택합니다.

에이전트 받은 편지함에 변경 요청이 표시되는 방식 사용자 지정

에이전트가 작업 항목의 수락 또는 거부 여부를 결정하는 데 필요한 충분한 정보를 받을 수 있도록 에이전트 받은 편지함에 변경 요청이 표시되는 방식을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

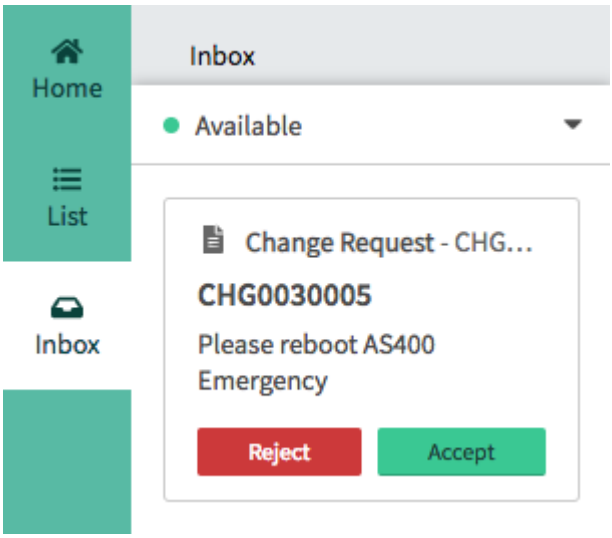
     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 변경 요청 서비스 채널 기록을 선택합니다.
3. 변경 요청 서비스 채널 양식에서 받은 편지함 레이아웃 관련 목록으로 이동하여 기본 변경 요청 레이아웃을 엽니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 필드 1: 번호
   - 필드 2: 간단한 설명
   - 필드 3: 유형
5. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
변경 요청을 만들면 항목이 변경 요청 서비스 채널을 통해 라우팅되고 변경 요청을 받을 수 있는 변경 관리 할당 그룹의 에이전트에 할당됩니다. 담당자가 에이전트의 받은 편지함을 확인하면 에이전트가 작업 항목을 거부하거나 수락할 수 있는 옵션과 함께 변경 요청이 표시됩니다.

에이전트 받은 편지함의 변경 요청



받은 편지함 레이아웃

받은 편지함 레이아웃은 에이전트의 받은 편지함에 표시되는 작업 항목 카드에 표시되는 정보를 결정합니다.

AWA 관리자(awa_admin)는 에이전트 받은 편지함의 항목을 나타내는 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 이 구성을 통해 에이전트는 서비스 채널 작업 항목별로 가장 중요한 속성을 볼 수 있습니다. 받은 편지함 레이아웃에 지정된 필드에 따라 작업 항목에 대해 표시되는 정보가 결정됩니다.

각 기본 시스템 서비스 채널은 작업 항목에 대해 미리 구성된 받은 편지함 레이아웃을 제공합니다. AWA 관리자는 이러한 레이아웃을 보고 편집할 수 있으며 새 레이아웃을 만들 수도 있습니다.

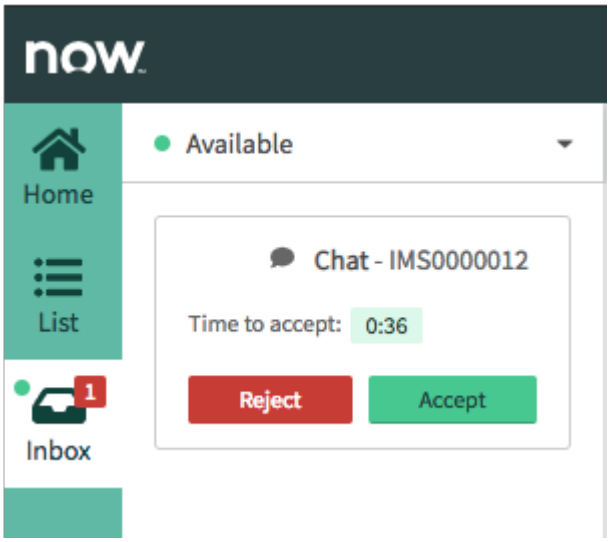
카드 레이아웃에 최대 5개의 필드를 표시할 수 있습니다.

- 서비스 채널이 가리키는 테이블에서 필드를 추가할 수 있습니다.
- 필드는 닷워킹이 가능합니다.
- 레이아웃에 추가된 첫 번째 필드가 카드의 제목 필드가 됩니다.

레이아웃 예제

접촉 창구나 소비자가 없는 채팅의 경우 레이아웃에는 채팅 제목만 포함됩니다. 에이전트 할당 규칙을 통해 수락 시간 카운트(타이머) 및 거부 버튼의 표시를 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



받은 편지함 레이아웃 액세스 및 수정에 대한 자세한 내용은 받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경을 참조하세요.

받은 편지함 레이아웃 만들기 또는 변경

지정된 서비스 채널의 받은 편지함 항목에 대한 카드 레이아웃을 만들거나 변경합니다. 카드 레이아웃은 의 에이전트 받은 편지함 뷰 에이전트 작업 공간에 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin awa_manager 또는 에이전트 역할의 사용자는 받은 편지함 레이아웃을 검토할 수 있습니다.

이 태스크 정보

카드는 에 있는 에이전트 작업 공간에이전트의 받은 편지함에 있는 작업 항목을 나타냅니다. 각 채널에는 관련 테이블 기록에서 최대 5개의 필드를 표시할 수 있는 이러한 카드에 대한 기본 레이아웃이 있습니다. 받은 편지함 레이아웃 양식을 사용하여 이름, 짧은 설명, 카드에 표시되는 특정 필드(예: 채널, 접촉 창구 또는 소비자 이름)와 같은 기본 레이아웃을 변경합니다. 카드 레이아웃이 사용되는 시기를 결정하는 특정 조건을 지정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 업데이트할 서비스 채널을 선택합니다.
3. 서비스 채널 양식에서 받은 편지함 레이아웃 관련 링크를 선택합니다.
   - 레이아웃을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 레이아웃을 변경하려면 업데이트할 레이아웃을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
이름	받은 편지함 레이아웃의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
서비스 채널	선택한 서비스 채널의 이름입니다.
간단한 설명	받은 편지함 레이아웃에 대한 설명입니다.
순서	에이전트 받은 편지함에 레이아웃이 표시되는 순서입니다.
조건	이 레이아웃이 사용되는 시기를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 레이아웃을 적용하기 위해 true로 평가되어야 하는 조건을 지정합니다.
카드 레이아웃	카드 레이아웃 예시.
필드 1	채널에 대한 테이블의 필드(예: 채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블)입니다. 필드를 선택하거나 없음 을 선택하여 기존 필드를 제거합니다.
필드 2	채널에 대한 테이블의 필드(예: 채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블)입니다. 필드를 선택하거나 없음 을 선택하여 기존 필드를 제거합니다.
필드 3	채널에 대한 테이블의 필드(예: 채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블)입니다. 필드를 선택하거나 없음 을 선택하여 제거합니다.
필드 4	채널에 대한 테이블의 필드(예: 채팅 서비스 채널의 상호작용 [interaction] 테이블)입니다. 필드를 선택하거나 없음 을 선택하여 제거합니다.
필드 5	채널에 대한 테이블의 필드입니다. 채팅 서비스 채널에 대한 상호작용 [interaction] 테이블을 예로 들 수 있습니다. 필드를 선택하거나 없음 을 선택하여 제거합니다.

5. 새 레이아웃에 대해 제출 을 선택하거나 레이아웃을 수정하려면 업데이트를 선택합니다.
   레이아웃은 받은 편지함 레이아웃 [awa_inbox_layout] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라:

- 선택한 에이전트 또는 그룹에 대한 에이전트 용량 값을 재정의합니다.
- 채널에 대한 작업 항목 큐를 만들거나 변경합니다.

선택한 에이전트의 에이전트 용량 재정의

에이전트가 서비스 채널에 대해 처리할 수 있는 기본 작업 항목 수를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

선택한 에이전트의 용량을 변경하려면 서비스 채널의 에이전트 용량 재정의 관련 목록을 사용합니다. 선택한 그룹의 구성원 하나 이상의 용량을 변경하려면 그룹의 에이전트 용량 재정의 관련 목록 (고급 작업 할당 〉 그룹).

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 서비스 채널을 선택합니다.
3. 에이전트 용량 재정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
서비스 채널	선택한 채널의 이름입니다.
용량 무효화	선택한 에이전트가 처리할 수 있는 작업 항목 수입니다.
사용자	이 재정의가 적용되는 에이전트입니다. 에이전트 이름을 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다. 필터를 사용하여 에이전트 목록을 제한하는 조건을 식별할 수 있습니다. 주: 필터에는 AWA 역할(awa_agent, awa_manager, awa_admin, 관리자)이 있는 사용자 또는 그룹만 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.
   선택한 에이전트 및 관련 용량 값이 에이전트 용량 테이블에 나열됩니다.

다음에 수행할 작업

서비스 채널을 구성하는 경우 채널의 받은 편지함 레이아웃을 만들거나 변경할 수 있습니다.

작업 항목 크기 재정의 만들기 또는 변경

기본값 이외의 작업 항목 크기를 사용하여 에이전트의 작업 부하를 계산하려면 작업 항목 크기 재정의 에이전트 선호도 를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 서비스 채널 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 서비스 채널 설정을 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. 서비스 채널을 선택합니다.
3. 양식에서 작업 항목 크기 재정의 목록을 선택합니다.
   - 재정의를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 재정의를 변경하려면 업데이트할 재정의를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 항목 크기 변경 양식

필드	정의
이름	재정의의 이름입니다.
서비스 채널	재정의에 할당된 서비스 채널입니다.
크기 무효화	기본값 대신 사용할 크기입니다.
순서	이 크기 재정의를 고려하는 순서입니다 고급 작업 할당 .
조건 모드	이 크기 재정의를 사용하여 작업 항목을 라우팅하기 위한 조건의 유형입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 루틴 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
조건	작업 항목 크기 재정의에 적용되는 조건입니다. 이 필드는 조건 모드 필드에서 단순을 선택하면 나타납니다.
스크립트	작업 항목 재정의 크기를 지정하는 JavaScript 조건문입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 이 필드는 조건 모드 필드에서 고급을 선택할 때 나타납니다.

5. 제출을 선택하여 재정의를 만들거나 업데이트를 선택하여 재정의를 변경합니다.

작업 항목

작업 항목 메뉴 옵션을 사용하여 작업 항목을 봅니다 고급 작업 할당 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 항목은 에이전트가 처음부터 끝까지 처리하는 단일 작업입니다. 예를 들어 하나의 채팅 또는 하나의 케이스는 에이전트에게 라우팅되고 할당되는 객체입니다. awa_manager 권한이 있는 사용자만 관리 메뉴 옵션에 액세스할 수 있습니다.

작업 항목 큐

큐는 고급 작업 할당서비스 채널에 대한 특정 유형의 작업 항목을 저장합니다.

AWA 관리자는 고객의 요구에 따라 큐를 만들거나 수정할 수 있습니다. 큐를 만들거나 수정하는 과정에서 awa_admin는 큐가 속한 서비스 채널과 들어오는 작업 항목을 처리하는 에이전트 그룹을 포함하여 큐에 대한 몇 가지 정보를 식별합니다.

awa_admin 큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 일정을 선택하고 에이전트가 큐의 작업 항목을 수락해야 하는 시간 제한을 식별할 수 있습니다. 선택한 서비스 채널이 채팅인 경우 awa_admin 사용자에게 표시되는 채팅 메시지를 생성합니다.

라우팅 조건은 큐로 라우팅되는 작업 항목을 식별합니다. 다음 두 가지 방법 중 하나로 라우팅 조건을 작성합니다.

- 단순: 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 선택합니다. 선택할 수 있는 필드는 선택한 서비스 채널을 기반으로 합니다.
- 고급: JavaScript 스크립트를 사용하여 라우팅 조건을 식별합니다.

또한 awa_admin는 작업 항목이 해당 큐로 자동으로 라우팅되지 않도록 라우팅 조건 없이 큐를 만들 수 있습니다. 고객은 수동으로 작업 항목을 큐에 할당하거나 일치 규칙 또는 워크플로우 스튜디오와 같은 할당 도구를 사용하여 작업 항목을 할당할 수 있습니다.

큐의 케이스가 수동으로 할당되면 해당 케이스가 큐에서 제거됩니다. 작업 항목의 상태가 취소됨으로 설정되고 취소 사유가 수동으로 할당됨으로 설정됩니다.

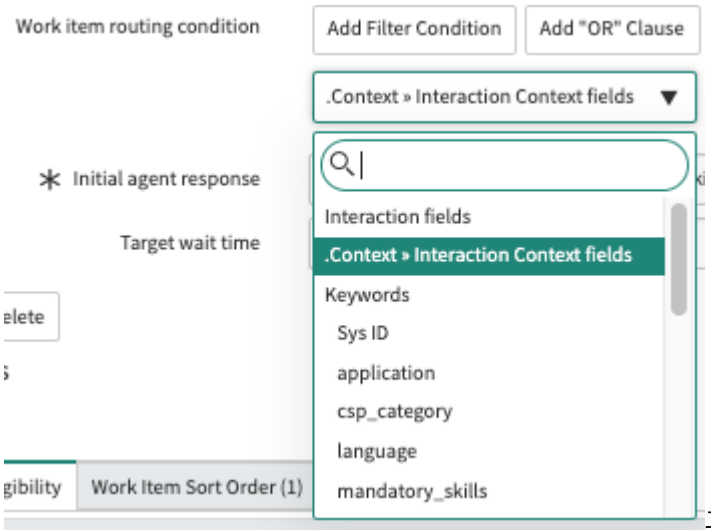
> **주:**
> 새 작업 항목이 큐에 대기 중인 상태의 10,000개 이상의 작업 항목이 포함된 큐로 라우팅되는 경우 새 작업 항목이 할당되지 않을 수 있습니다.

채팅 변수를 사용하는 라우팅 규칙을 구성합니다.

조건 작성기에서 채팅 컨텍스트 변수를 사용하는 큐 라우팅 규칙을 지정할 수 있습니다. 채팅 컨텍스트 변수 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure context variables for storing chat-related information. 이러한 변수는 라우팅 조건에 사용할 수 있는 상황별 정보를 저장하여 채팅 작업 항목이 라우팅되는 위치를 제어할 수 있습니다.

예를 들어, 채팅 컨텍스트 변수를 정의하여 생성한 사전 채팅 설문 조사 의 사용자 응답을 저장할 수 있습니다. 이러한 응답을 사용자의 부서나 제품 이름과 같은 채팅 컨텍스트 변수에 저장하는 경우, 큐 라우팅 조건에 컨텍스트 변수를 지정하여 실시간 채팅이 라우팅되는 위치를 지시할 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 지정하면 컨텍스트 필드로 닷워킹할 수 있습니다. 필드 메뉴에서 관련 필드 표시 를 선택하고 필드 메뉴를 다시 열어 선택합니다. 컨텍스트 → 상호작용 컨텍스트 필드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



그런 다음 조건 작성기에서 사용 가능한 채팅 컨텍스트 변수 중에서 선택할 수 있습니다. 예를 들어, **csp_category** 선택하면 **Context.csp_category**가 됩니다.

큐에서 작업 가능한 에이전트 풀 할당하기

자격 할당 관련 목록을 사용하여 하나 이상의 에이전트 그룹을 큐에 할당합니다. 이러한 그룹은 작업 항목을 큐에서 수신할 수 있으며, 이를 통해 해당 에이전트에게 작업이 우선순위에 맞게 배치되도록 할 수 있습니다.

각 그룹에 대한 에이전트 할당 규칙 및 자격 시간 제약 조건을 선택합니다. 자격 시간 제약 조건은 다음 에이전트 풀이 할당 자격이 되는 시기를 결정하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 작업 항목을 즉시 처리하도록 한 그룹을 할당하고, 지정된 시간 동안 작업 항목이 큐에 있는 후 첫 번째 그룹의 오버플로를 처리하도록 두 번째 그룹을 할당할 수 있습니다.

주:
큐에 할당된 그룹이 없는 경우 작업 항목을 큐로 라우팅할 수 있지만 고급 작업 할당 할당하지는 않습니다.

큐 정렬 순서 작성하기

작업 항목 정렬 순서 관련 목록을 사용하여 큐의 작업 항목에 대한 하나 이상의 정렬 조건을 만듭니다. 각 정렬 조건에 대해 선택한 서비스 채널 테이블의 필드와 정렬 방향을 오름차순 또는 내림차순으로 지정합니다. 큐에 있는 항목은 이러한 조건에 따라 정렬되어 에이전트에 할당됩니다.

작업 항목 큐 생성

지정된 서비스 채널을 통해 에이전트에게 자동으로 라우팅되는 작업 항목을 결정할 수 있도록 큐를 정의하거나 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
서비스 채널에 따라 추가 구성 옵션을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 채팅 채널에서 사용자와의 채팅 세션 중에 표시되는 표준 메시지를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 상황을 선택합니다.
   - 큐를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 큐를 변경하려면 업데이트할 큐 기록을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
이름	큐 이름. 관련 플러그인을 통해 활성화한 서비스 채널에 기본 큐를 사용할 수 있습니다 AWA.
번호	테이블의 기본 번호입니다. 자세한 내용은 레코드 번호 매기기를 참조하십시오.
서비스 채널	큐가 속한 채널입니다. 채팅 채널의 경우 채팅 메시지 섹션에서 채팅 사용자에게 표시되는 표준 메시지를 정의합니다.
활성	큐를 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
일정	큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 지원 일정입니다.
순서	라우팅하는 동안 다른 큐와 비교하여 이 작업 항목 큐의 라우팅 조건을 고려하는 순서 AWA 입니다.
간단한 설명	큐에 대한 간략한 설명입니다.
라우팅 조건	
여기에 조건 정의	라우팅 조건이 큐에 적용됨을 나타내는 옵션입니다. 이 확인란을 선택한 경우 조건 모드 및 작업 항목 라우팅 조건을 정의합니다.
조건 모드	큐에서 작업 항목을 라우팅하기 위한 조건의 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 지정합니다. ○ 고급: JavaScript 스크립팅된 조건을 지정합니다.
작업 항목 라우팅 조건	작업 항목을 이 큐로 라우팅하는 데 적용되는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 라우팅 조건을 선택합니다. 선택할 수 있는 필드는 선택한 서비스 채널을 기반으로 합니다. 채팅 서비스 채널의 경우, 관련 컨텍스트 필드로 닷워킹 하여 조건 작성기에서 채팅 컨텍스트 변수를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 사전 채팅 라우팅 정보를 저장하는 채팅 컨텍스트 변수를 정의한 경우 조건 작성기에서 해당 채팅 컨텍스트 변수로 닷워킹할 수 있습니다. 라우팅 조건의 변수를 사용하여 채팅이 라우팅되는 위치를 지정할 수 있습니다.
스크립트	큐로 라우팅할 작업 항목을 지정하는 JavaScript 조건문입니다. 조건은 true로 평가되어야 합니다. 이 필드는 조건 모드에서 고급 을 선택한 경우에만 나타납니다.
초기 에이전트 응답	에이전트가 채팅을 수락할 때 표시되는 메시지입니다. 예: #### ###### #####. ## ## ### ### #### ### # ### ## # ####.
최대 대기 시간 메시지	최대 대기 시간이 경과하여 채팅이 종료될 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 최대 대기 시간이 0보다 크면 이 필드가 필요합니다.
대상 대기 시간	에이전트가 큐의 항목을 수락할 때까지 할당된 예상 시간(일 또는 시간, 분, 초)입니다.
최대 대기 시간	사용 가능한 모든 에이전트가 채팅 요청을 수락하거나 거부해야 하는 최대 시간입니다. 시간이 만료되면 요청자는 에이전트 채팅 설정에 정의된 최대 대기 시간 메시지 필드 또는 사용 가능한 에이전트 없음 메시지 필드의 값을 받습니다. **주:** 최대 대기 시간 필드는 큐를 채팅 서비스 채널에 연결한 후에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 새 큐에 대해 제출 을 선택하거나 업데이트를 선택하여 큐를 변경합니다.
   큐(awa_queue_list) 테이블에 큐가 추가되거나 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

- 할당 자격을 정의합니다.
- 필요에 따라 작업 항목 정렬 순서를 정의합니다.
- 선택적으로 큐 트리거를 정의합니다.
- 필요에 따라 에이전트 선호도 설정 규칙을 정의합니다.

할당 대상 에이전트 풀 정의

큐의 오버플로우 작업 할당을 받을 수 있는 에이전트 풀을 지정합니다. 적격 할당 풀은 큐 항목에서 작업할 수 있는 하나 이상의 에이전트 그룹으로 구성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 광범위한 에이전트 풀에서 자격을 갖춘 에이전트를 찾을 수 고급 작업 할당 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

할당 자격 관련 링크를 사용하여 다른 에이전트가 사용 중이거나 사용할 수 없을 때 큐의 항목에 대해 작업할 수 있는 에이전트 풀을 확장합니다. 각 에이전트 풀에 대해 할당 자격을 결정하는 할당 규칙을 선택합니다. 큐에 적합한 할당 풀을 정의하지 않으면 작업 항목이 큐로 라우팅되지만 AWA 할당되지는 않습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 할당 문제은행을 생성하려면 할당 자격 관련 링크로 이동합니다.
   - 새 적격 할당 풀을 생성하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 에이전트 풀의 할당 자격을 변경하려면 업데이트할 풀을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
에이전트 할당 규칙	작업 항목이 할당되는 방식을 결정하는 규칙의 이름입니다. 목록에서 할당 규칙을 선택합니다.
적합한 시간	할당할 다음 에이전트 집합을 고려하기 전의 AWA 시간 길이(초)입니다.
그룹	할당 대상 그룹 세트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 잠금 아이콘을 클릭하여 잠금을 해제하고 적격 할당 풀에서 에이전트 그룹을 선택합니다. ○ 잠금 아이콘을 클릭하여 고정합니다.

5. 제출을 선택하여 적격 할당 그룹을 생성하거나 업데이트를 선택하여 적격 할당 그룹을 수정합니다. 큐 〔awa_queues〕 테이블이 적격 할당 풀로 업데이트됩니다.

작업 항목 정렬 순서 설정

큐의 작업 항목이 정렬되는 순서를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보
작업 항목 정렬 순서 필드는 AWA가 작업 항목을 할당하는 순서만 결정하며 에이전트의 받은 편지함 카드에 있는 작업 항목의 순서에는 영향을 주지 않습니다. 받은 편지함 카드의 작업 항목은 도착한 시간을 기준으로 표시됩니다. 작업 항목 정렬 순서 필드는 정의된 작업 항목 정렬 순서에 따라 설계된 에이전트에 보류 중인 작업 항목 세트를 할당합니다. 예를 들어, 에이전트를 사용할 수 있게 될 때 두 개의 작업 항목이 보류 중인 경우 작업 항목 정렬 순서 는 를 통해 AWA에이전트에게 먼저 할당할 작업 항목을 결정합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 작업 항목 정렬 순서 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 작업 항목 정렬 순서 양식에서 다음을 선택합니다.
   - 필드: 정렬에 사용할 필드입니다. 필드는 연결된 채널의 테이블에 있습니다. 예를 들어, 채팅 서비스 채널에서 사용할 수 있는 필드는 상호작용 테이블에서 가져온 것입니다.
   - 정렬 방향: 작업 항목이 정렬되는 순서입니다. 오름차순(가장 작은 것에서 가장 큰 것 또는 가장 오래된 것에서 가장 최신) 또는 내림차순(가장 큰 것에서 가장 작은 것 또는 최신에서 가장 오래된 것)을 선택합니다.
   - **Order**: 큐에 있는 다른 항목과 비교한 **Order** 값의 값입니다.
5. 제출을 선택합니다.

큐 트리거 생성 및 관리

큐 트리거를 생성하고 관리하여 특정 큐에 대한 고객 대기 시간 동안 여러 작업을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 큐 트리거 관련 목록을 선택합니다.
   - 큐 트리거를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 큐 트리거를 변경하려면 업데이트할 큐 트리거 기록을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

큐 트리거 양식

필드	설명
큐	서비스 채널에 속한 작업 항목입니다.
메시지	트리거 시간이 경과했기 때문에 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 트리거 유형 필드 값이 최대 대기인 경우 이 필드는 읽기 전용이 되고 큐 양식의 최대 대기 시간 메시지 필드에 입력된 값을 표시합니다. 최대 대기 시간 메시지가 사용자에게 나타나면 주제를 선택 가상 에이전트 하라는 메시지가 나타나고 주제를 선택하더라도 라이브 에이전트의 큐로 돌아가지 않습니다.
트리거 유형	구성 가능한 트리거 유형(대기 또는 최대 대기)입니다. 대기 트리거는 사용자가 큐에서 대기하고 있고 최대 대기 시간이 충족되지 않았을 때 발생하는 작업을 정의합니다. 최대 대기 트리거는 사용자가 큐에서 대기하고 최대 대기 시간이 충족될 때 발생하는 작업을 정의합니다.
트리거 시간	트리거 유형에 할당된 시간(일 또는 시간, 분, 초)입니다. 트리거 유형 필드 값이 최대 대기인 경우 이 필드는 읽기 전용이 되고 큐 양식의 최대 대기 시간 필드에 입력된 값을 표시합니다.
플로우	플로우 또는 하위 플로우의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 워크플로우 스튜디오하위 플로우에는 큐 트리거가 적절한 하위 플로우를 탐지할 수 있도록 AWAconversation_id이라는 문자열 입력 매개변수가 있어야 합니다. 사용할 하위 플로우에 의 실행 탭을 워크플로우 스튜디오통해 conversation_id라는 문자열 입력 매개변수가 있는지 확인합니다.
가상 에이전트 주제	최대 대기 시간이 충족될 때 사용자에게 표시되는 기존 가상 에이전트 주제의 이름입니다.

5. 새 큐에 대해 제출 을 선택하거나 업데이트를 선택하여 큐를 변경합니다.
   큐 트리거가 큐 트리거 관련 목록에 추가되거나 업데이트됩니다.

외부 라우팅 개요

외부 라우팅에는 서비스 채널 및 큐 조건에 따라 외부 큐로 라우팅하는 작업이 포함되며 그런 다음 외부 공급업체 시스템에서 할당을 완료합니다.

프로세스 흐름

외부 라우팅을 사용할 때 작업 항목이 처리되는 방식은 다음과 같습니다.

1. 작업 항목이 큐에 대기 중인 상태로 큐에 라우팅되지만 할당되지 않습니다. 최대 시간 제한이 설정된 경우 작업 항목이 만료됩니다.
2. 외부 솔루션은 작업 항목 테이블 API를 통해 대기 중인 상태의 작업 항목을 찾습니다.
3. 외부 솔루션은 에이전트에 할당하기 전에 에이전트 API를 AWA 통해 에이전트 가용성을 찾습니다.
4. 외부 솔루션은 할당 API를 AWA 사용하여 에이전트에 작업 항목을 할당합니다.
5. 에이전트가 받은 편지함 카드를 봅니다.

외부 라우팅을 사용하도록 구성된 경우 고급 작업 할당 :

- 큐는 사용 가능한 에이전트를 확인하지 않습니다.
- 큐에서는 할당 자격 그룹을 정의할 수 없습니다.
- 작업 항목은 외부 시스템이 작업 항목을 할당하거나 큐 최대 대기 시간이 경과할 때까지 "큐에 대기 중" 상태로 큐에 남아 있습니다.
- 관련 목록이 큐 화면에 표시됩니다.

이러한 API는 외부 라우팅에 필요합니다.

- 작업 항목을 할당하는 외부 라우팅 시스템을 지원하는 AWA 할당 API입니다. AWA 할당 API에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AWA 할당 API .
- 할당 대기 중인 작업 항목을 조회하기 위한 작업 항목 테이블 API(awa_work_item)입니다. 테이블 API에 대한 자세한 내용은 테이블 API 를 참조하세요.
- AWA 외부 솔루션에서 할당 전 에이전트 가용성 작업 공간 확인이 필요한 경우 에이전트 API입니다. 에이전트 API에 대한 자세한 내용은 AWA 에이전트 API 를 AWA 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성요소의 **AWA** 기능

외부 라우팅이 활성화된 경우 구성요소는 AWA 다음과 같은 기능을 제공합니다.

에이전트

- 사용된 구성 요소
  - 에이전트 가용성
  - 수락 버튼
  - 사용 중인 에이전트 용량(서비스 채널 용량)이 증가하지만 서비스 채널의 최대 용량에 대해서는 활용되지 않습니다.
  - 사용 중인 에이전트 범용 용량이 증가하지만 최대 범용 용량에 대해서는 활용되지 않습니다
  - 거부 이유가 있는 거부 버튼: 거부 버튼은 수동 할당 API에서 구성할 때 사용됩니다. 거부 버튼이 활성화된 경우(할당 API 요청의 allowed_to_decline=**true** 매개변수) 거부 이유가 지원됩니다.
- 사용되지 않은 구성요소
  - 최대 에이전트 용량
  - 최대 범용 용량

서비스 채널

- 사용된 구성 요소
  - 채널 고급 조건
  - 받은 편지함 레이아웃
  - 큐 순서
  - 담당자 및 할당 그룹 필드
- 사용되지 않은 구성요소
  - 용량 및 사용률 기능
  - 에이전트 용량 재정의
  - 작업 항목 재정의

큐

- 사용된 구성 요소
  - 최대 대기 시간은 큐에 설정된 경우 작업 항목을 만료합니다.
  - 작업 항목 라우팅 조건
  - 큐 순서
  - 큐 에이전트의 현재 상태 확인: 할당 API 요청 처리 중에 에이전트의 현재 상태를 확인합니다.
- 사용되지 않은 구성요소
  - 작업 항목은 외부 시스템이 작업 항목을 라우팅할 때까지 "큐에 대기 중" 상태로 큐에 남아 있습니다.
  - 큐 일정
  - 다음 관련 목록은 사용되지 않으므로 큐에서 숨겨집니다.
    - 할당 자격 및 규칙
    - 작업 항목 정렬 순서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 선호도
- 에이전트 할당
- 그룹 큐 우선순위
- 작업 항목

AWA의 외부 라우팅 기능

외부 라우팅을 통해 타사 CCaaS(Contact-Center-as-a-Service) 공급자와 통합할 수 AWA 있습니다. 외부 제공자가 할당 결정을 내리면 기존 AWA 할당 API를 사용하여 작업 항목이 할당됩니다.

외부 라우팅은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 공급자에게 작업 항목 및 에이전트 상태에 대한 정보를 제공하는 이벤트를 보냅니다.
- 할당 API를 개선하여 제공자가 시작한 작업 항목을 처리합니다.
- 컨택 센터 작업 항목을 추적 및 제공하는 동시에 에이전트 선택을 컨택 센터에 아웃소싱합니다.

외부 라우팅을 위해 구성된 시기 고급 작업 할당 :

- AWA 는 받은 편지함 경험에 대한 추가 매개 변수를 제공합니다.
- AWA 추가 로깅 및 성능 향상을 제공합니다.
- 자동 수락이 false인 경우 받은 편지함 카드는 거부 및 수락 버튼과 함께 에이전트에게 표시됩니다.
- 받은 편지함 카드에서 에이전트에 대한 시간 제한 값이 표시됩니다. 자동 할당이 true이면 작업 항목의 시간 제한 값이 0보다 크면 이 필드가 무시됩니다.
- 에이전트의 현재 상태가 지정된 현재 상태로 전환됩니다. 자동 할당이 예이거나 시간 제한이 전달되지 않으면 이 필드는 무시됩니다.
- 자동 할당 값이 true이면 작업 항목이 즉시 Accept로 할당됩니다.
- 자동 할당된 작업 항목은 받은 편지함 카드로 표시되거나 받은 편지함 카드와 작업 공간 탭 둘 다로 표시됩니다. 자동 할당 값이 false이면 이 필드는 무시됩니다.

외부 공급업체 제공자를 위한 연결 별칭 작성

외부 공급업체 제공자에 대한 연결 별칭을 생성하여 인스턴스에서 외부 라우팅을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 설치할 플러그인:
  - 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)
  - 외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)

    주:
    플러그인을 설치하는 동안 데모 데이터를 로드합니다.

- 필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동하여 필요한 연결 기록 유형을 선택합니다.
   예를 들어 **ServiceNow_Basic** 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 연결 탭에서 연결을 생성합니다.
   a. 연결 기록에 대한 자격 증명을 설정합니다.
   - 자격 증명 기록에서 이름, 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.
   - 제출을 선택하고 해당 자격 증명을 선택합니다.
   - 연결 URL의 경우 외부 공급업체 제공자의 활성 URL을 입력합니다.
   - 저장을 선택합니다.

사용자 지정 플로우 작업 만들기

외부 라우팅을 활성화하기 위한 사용자 지정 플로우 작업을 생성합니다 워크플로우 스튜디오 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 모두 〉 플로우 디자이너 〉 작업.
2. 동작 목록에서 **AWA** 사후 외부 라우팅 이벤트 **–** 데모를 엽니다.
3. 추가 작업 메뉴 ... 복사 작업을 선택합니다. 에서 **AWA** 외부 라우팅 이벤트 게시 **-** 데모 작업의 내용을 복사하고 이름을 제공합니다.
4. 게시를 선택합니다.

하위 플로우 생성

외부 라우팅을 활성화하기 위한 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 모두 〉 플로우 디자이너 〉 하위 플로우.
2. Actions(작업) 목록에서 **Template - AWA Send** Event(템플릿 **- AWA** 이벤트 전송)를 선택합니다.
3. 추가 작업 메뉴 ... 하위 플로우 복사를 선택합니다. 에서 템플릿 **- AWA** 이벤트 보내기 하위 플로우의 내용을 복사하고 이름을 제공합니다.
4. 에서 사용자 지정 플로우 작업 만들기생성한 작업을 구성합니다.
   a. 작업, 플로우 논리 또는 하위 플로우 추가를 선택합니다.
   b. 생성한 작업을 선택하고 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 양식

필드	설명
작업	생성한 사용자 지정 작업입니다. 자세한 내용은 사용자 지정 플로우 작업 만들기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
페이로드	작업에 대한 변수를 입력합니다.
연결 별칭 〔연결 및 자격 증명 별칭	생성한 HTTP 연결입니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 제공자를 위한 연결 별칭 작성 문서를 참조하십시오.
자원 경로	타사 CAAS 제공자의 엔드포인트 URL입니다.

c. 완료를 선택합니다.

5. 게시를 선택합니다.

외부 외부 공급업체 제공자용 페이로드 생성

외부 공급업체 제공자용 페이로드를 생성하여 작업 항목 상세 정보 및 이벤트를 외부 큐로 보냅니다.

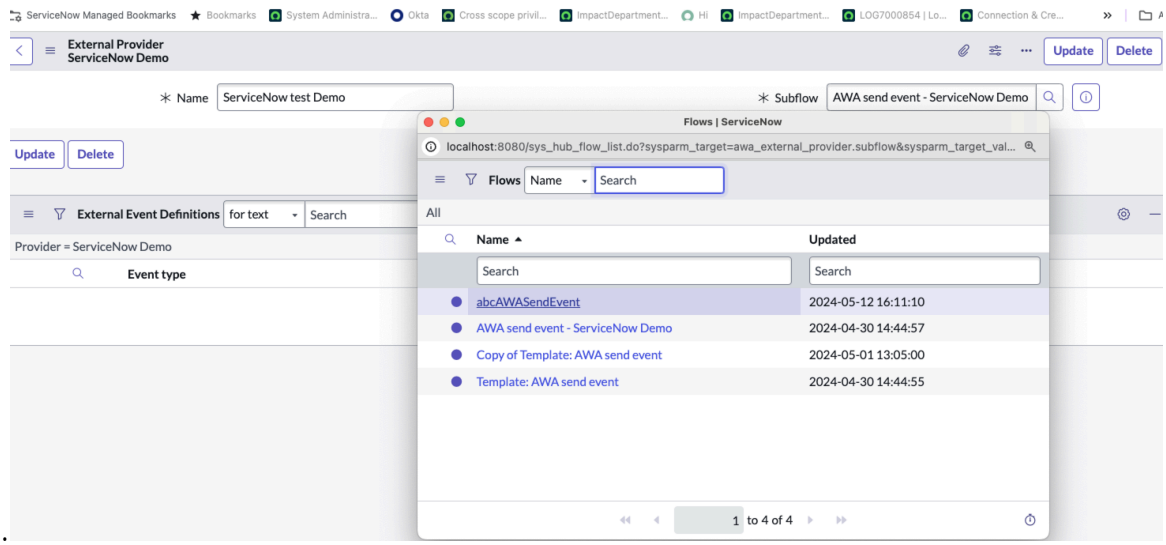
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.

2. 외부 라우팅을 활성화하는 큐를 생성합니다.
외부 라우팅을 사용하여 대기열을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 큐에 대한 외부 라우팅 사용.

3. 제공자 기록을 열고, 생성한 하위 플로우를 선택하고, 저장을 선택합니다.
하위 플로우 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 하위 플로우

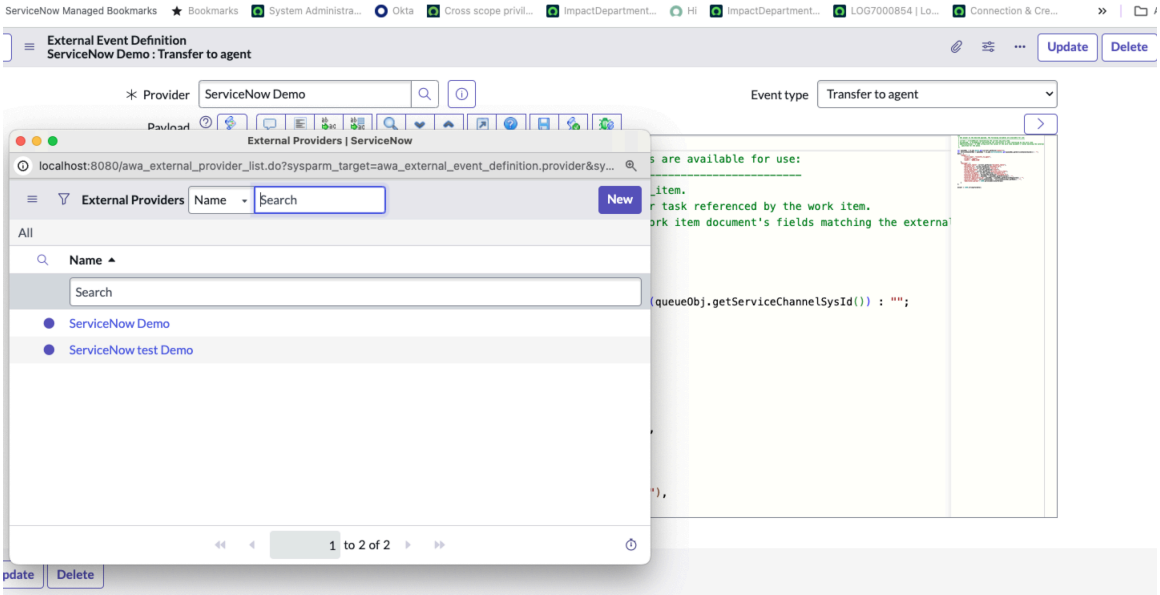


생성.

4. 외부 이벤트 정의 섹션에서 정의 양식을 만들거나 생성한 제공자 이름을 변경하여 기존 데모 데이터 기록을 수정합니다.

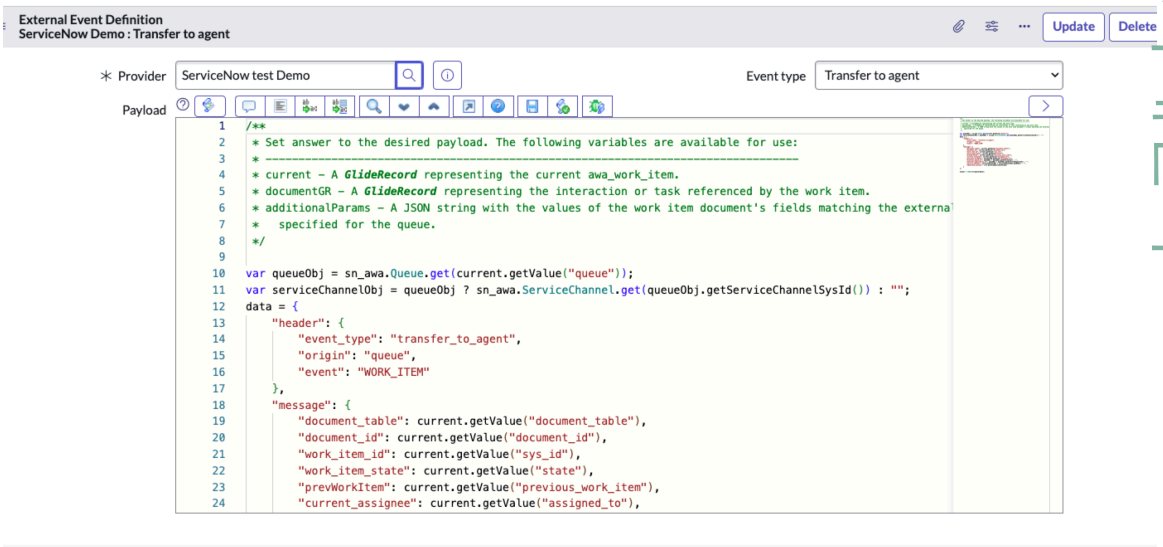
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 라우팅 제공자



외부 이벤트 정의 [awa_external_event_definition] 테이블의 페이로드 스크립트에는 외부 공급업체 제공자에게 보내는 이벤트 유형 및 페이로드 정보가 있습니다. 따라서 모든 이벤트의 제공자를 생성한 제공자로 변경해야 합니다.

외부 라우팅을 위한 페이로드



페이로드 스크립트에서 다음을 수행합니다.

- `current` 는 큐와 연결된 작업 항목 glideRecord를 나타냅니다. 현재 glideRecord 에서 모든 작업 항목 기록에 액세스할 수 있습니다.
- `queueObj` 는 기존 awa_queue 기록에 대한 glideRecord입니다.
- `additionalParams` 는 문서 테이블의 매개 변수를 참조합니다.

> **주:**
> 스크립트를 저장하기 전에 필요한 데이터가 있는지 확인합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우 및 페이로드를 외부 큐에 연결

하위 플로우와 페이로드를 외부 큐에 연결하여 외부 라우팅을 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐 을 클릭하고 큐를 선택합니다.
2. 큐 양식에서 외부 필드 확인란을 선택합니다.
3. 외부 외부 공급업체 제공자 섹션에서 페이로드를 생성하는 동안 선택한 제공자를 선택합니다.
   자세한 내용은 외부 외부 공급업체 제공자용 페이로드 생성 문서를 참조하십시오.

   추가 정보가 필요한 경우 페이로드 스크립트의 additionalParams 에 추가하고 슬러시 버킷 을 포함할 문서 필드 에서 추가된 매개변수를 선택합니다.
4. FDIH 대시보드에서 테스트를 선택합니다.
   플로우 작업을 테스트하는 동안 이전에 구성한 HTTP 연결, 외부 공급업체 외부 제공자의 자원 경로 URL을 선택하고 샘플 페이로드를 제공해야 합니다.
5. FD를 실행하는 스크립트에서 필요한 작업 항목 ID와 상호작용 sys_id 제공합니다.
6. 테스트 후 아웃바운드 HTTP 로그에 외부 공급업체 외부 제공자 URL이 있는지 확인합니다.
   타사 외부 CCaaS 제공자를 열고 엔드포인트에 대한 트랜잭션 로그를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

외부 공급자에 연결하여 데모 데이터를 사용하여 빠른 설정 테스트를 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 라우팅 테스트 구현 정의 문서를 참조하십시오.

큐에 대한 외부 라우팅 사용

외부 라우팅을 사용하여 큐의 작업 항목을 라우팅하도록 구성합니다 고급 작업 할당 .

시작하기 전에

외부 라우팅 기능을 검토하고 필요한 API를 구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 외부 라우팅 개요 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: awa_external_user

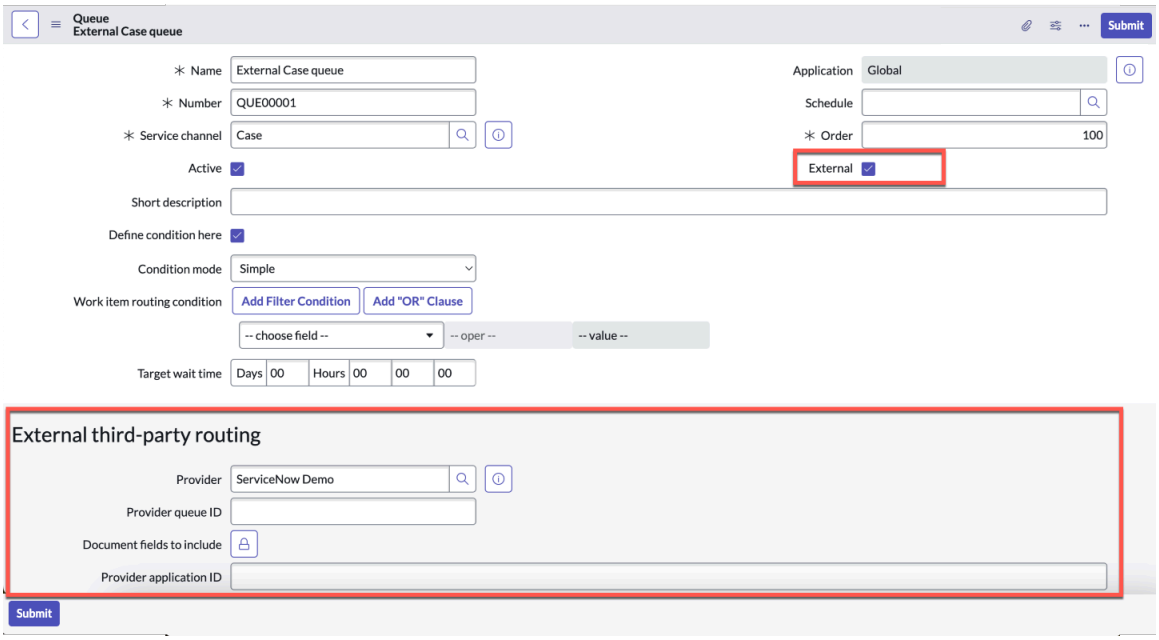
> **주:**
> 외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)을 설치하면 기본적으로 awa_external_user 역할을 사용할 수 있습니다.

이 태스크 정보

릴리스부터 Xanadu 큐 양식 뷰에 AWA외부 필드를 추가할 수 있습니다. 외부 필드는 기본적으로 사용할 수 없지만 릴리스에서 Xanadu 외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)을 설치하면 사용할 수 있습니다. 플러그인이 인스턴스에 설치된 경우에만 외부 필드를 큐 UI 양식에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 타사 라우팅 양식



외부 라우팅 지원 플러그인(com.glide.awa-external)을 설치하면 다음에 대한 데모 데이터가 추가됩니다.

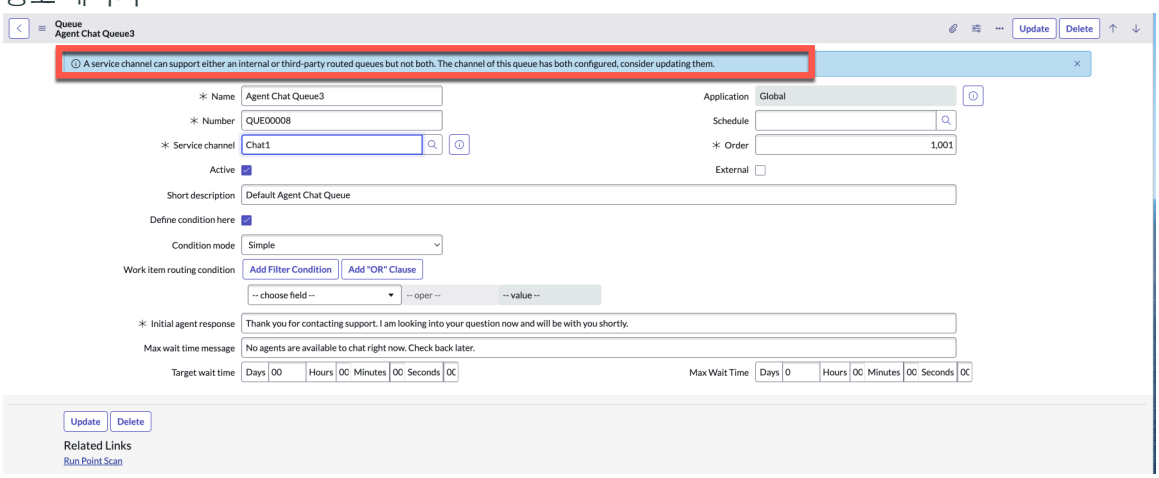
- awa_external_provider(외부 공급자)입니다 AWA .
- 외부 제공자 API의 엔드포인트를 나타내는 sys_alias입니다.
- awa_external_event_definition 기록 세트는 각 이벤트 유형에 대해 합리적인 페이로드를 보여줍니다.

주:

- 고객이 기본 AWA 큐 양식 뷰를 수정하는 경우, 외부 라우팅 플러그인이 설치되더라도 고객 구성이 재정의되지 않고 양식에 수동으로 추가해야 하기 때문에 외부 필드가 양식에 추가되지 않습니다.
- 이 플러그인을 설치하지 않고 설치 AWA 해도 AWA 및 에이전트 채팅이 정상적으로 작동할 수 있으며 존재하지 않는 테이블이나 필드에 액세스하려는 코드로 인해 오류나 경고 로그가 발생하지 않습니다.

외부 파트너 아웃바운드 페이로드 정의 구성에서 외부(외부 파트너 포함) 및 내부 AWA 큐가 해당 서비스 채널과 혼동된 경우 경고 메시지가 표시됩니다.

경고 메시지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

  Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.

- 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.

2. 외부 라우팅 큐 양식에 대해 새로 만들기 를 선택합니다.

3. 외부 라우팅을 사용하려면 외부 확인란을 선택합니다.

주:

- 외부 필드가 나타나지 않으면 개인화된 목록 업데이트 아이콘(⚙ 을 선택하고 화면에 외부 필드를 추가합니다.
- 외부 라우팅을 사용하지 않으려면 외부 확인란의 선택을 취소합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 타사 라우팅

필드	설명
제공자	외부 라우팅을 위한 외부 공급업체 제공자입니다. 주: 기본적으로 ServiceNow 는 데모 제공자를 ServiceNow 제공하지만 원하는 제공자를 선택할 수 있습니다.
제공자 큐 ID	외부 외부 공급업체 제공자의 큐 ID입니다.
포함할 문서 필드	서비스 채널이 있는 문서의 필드입니다. 외부 공급업체에 보낼 수 있는 작업 항목 필드입니다. 필수 필드를 선택할 수 있습니다.
제공자 애플리케이션 ID	필요한 경우 요청하기 위해 외부 공급업체 라우팅 시스템에서 사용하는 고유한 애플리케이션 또는 통합 식별자입니다.

5. 제출을 선택합니다.

외부 라우팅 이벤트 및 페이로드 구성

CCaaS용 AWA 외부 서비스 API 및 외부 공급업체 제공자를 사용하여 외부 라우팅으로 구성 고급 작업 할당 하여 이벤트를 제출할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

외부 라우팅을 위해 AWA 큐가 구성되면 라우팅을 위한 CCaaS 엔트리포인트에 해당하는 REST 엔드포인트를 설정할 수 있으며, 다음과 같은 절차가 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- AWA 외부 큐를 CCaaS REST 엔드포인트와 연결하는 데 필요한 스키마 변경을 수행합니다.
- REST 호출에 대한 페이로드를 제공하는 다음 필드를 제공합니다.
  - 케이스(sn_customerservice_case)
  - 작업(sn_customerservice_case)
  - 상호작용(interaction)

외부 라우팅을 사용하여 구성 AWA 하면 채널(예: 채팅, 케이스 또는 인시던트) 및 CCaaS 채널의 ServiceNow 라우팅을 통합할 수 있습니다. 구성과 관련된 AWA 외부 서비스 API는 다음과 같은 중요한 역할을 합니다.

- 작업 항목 탐지(생성 또는 전송됨)
- 외부 AWA 서비스 API pushEvent(EVENT_TYPE) 함수를 사용하여 작업 항목을 전달합니다.
- 요청 페이로드를 생성하고 ExternalAWAServiceAPI를 사용하여 플로우 객체를 생성합니다.
- 하위 플로우를 사용하여 이벤트를 외부 시스템으로 푸시합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 기존 외부 라우팅 큐 항목을 선택하거나 새로 만듭니다.
3. 외부 라우팅 작업 항목을 생성하려면 외부 확인란을 선택합니다.

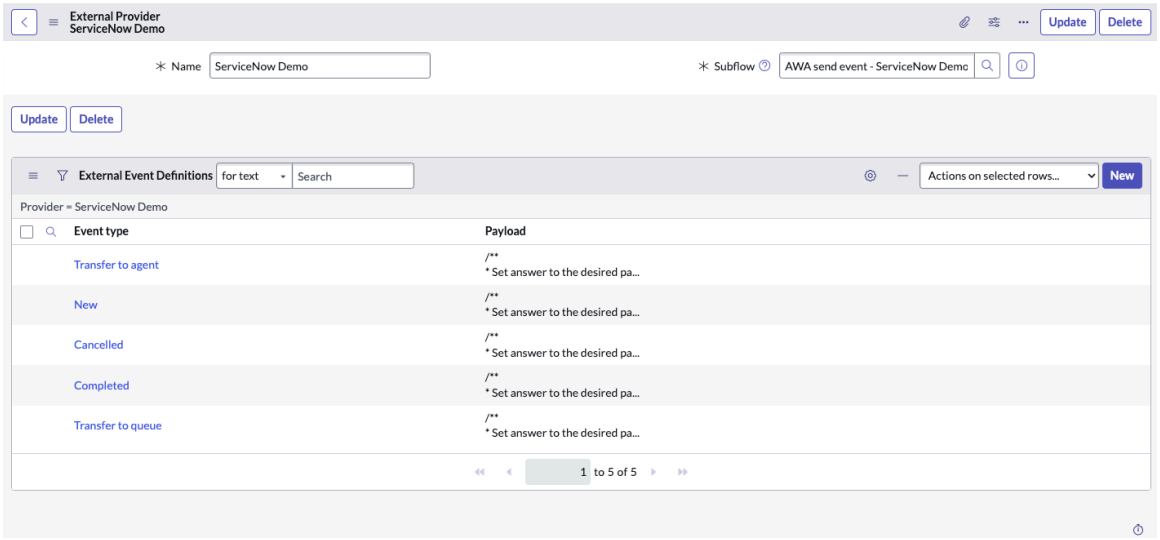
   주:
   기존 AQA 큐 항목을 선택한 경우 외부 필드가 선택된 상태에서 외부 라우팅이 활성화되어 있는지 확인합니다.

4. 큐 양식의 외부 외부 공급업체 라우팅 섹션에서 이 기록 미리 보기 아이콘 선택하고 기록 열기를 선택합니다.

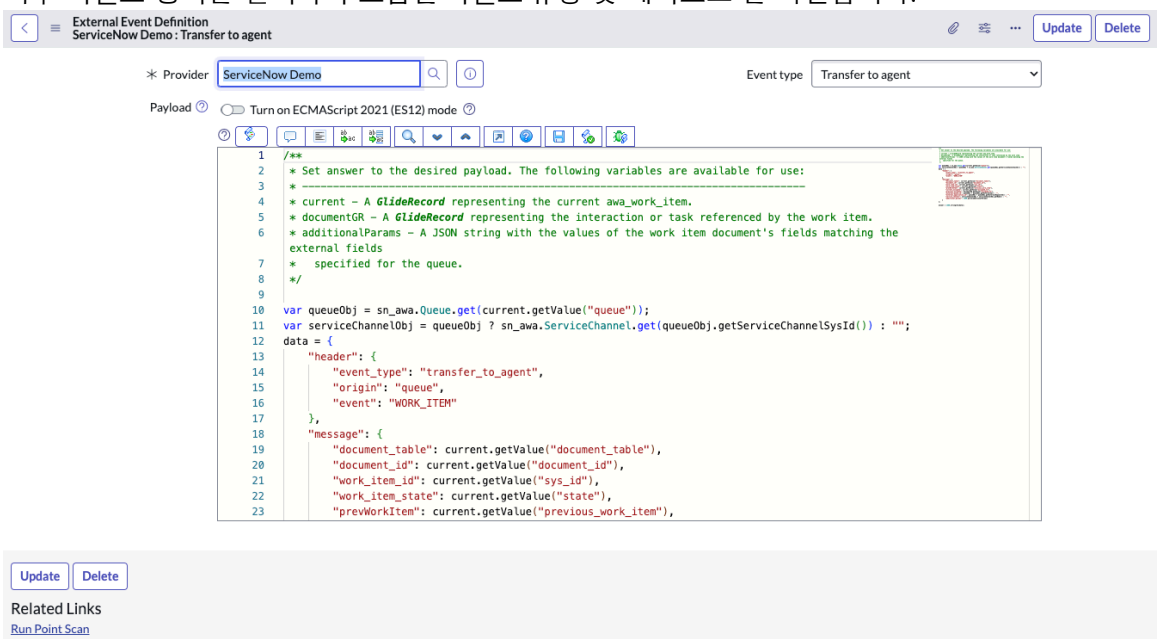
   주:
   탐색 시 변경한 내용에 대해 큐 기록을 저장하라는 알림이 표시됩니다. 기존 큐에 대해 업데이트를 선택하거나 새 큐에 대해 제출 을 선택합니다.

5. 선택한 제공자에게 이벤트를 보낼 수 있는 플로우 목록에서 하위 플로우 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 제공자에 대해 필요한 외부 이벤트 정의를 선택합니다.
   선택한 외부 이벤트 정의는 제공자와 연결되어 제공자가 처리해야 하는 외부 이벤트를 정의합니다. 기존 이벤트 정의에서 선택하거나 새로 생성할 수 있습니다.
7. 외부 이벤트 정의를 선택하여 포함된 이벤트 유형 및 페이로드 를 확인합니다.



> **주:**
> 답변 블록 뒤에 정보 메시지나 오류 메시지를 추가하지 마십시오. 대답은 항상 반환 문자열이어야하며, 대답이 try 블록에있는 경우 catch 블록에 정보 / 오류 메시지를 추가 할 수 있습니다.

기본적으로 사용할 수 있는 다음 항목을 사용하여 외부 시스템에서 원하는 페이로드 컨텐츠를 구성합니다.

- current = AWA 작업 항목 기록을 나타냅니다.
- docuemntGR = 작업 항목에서 참조하는 상호 작용 또는 작업을 나타냅니다.
- additionalParams = 작업 항목 문서의 필드 값이 있는 객체를 포함합니다.
- 페이로드 스크립트 = 스크립트 가능한 API를 포함합니다.

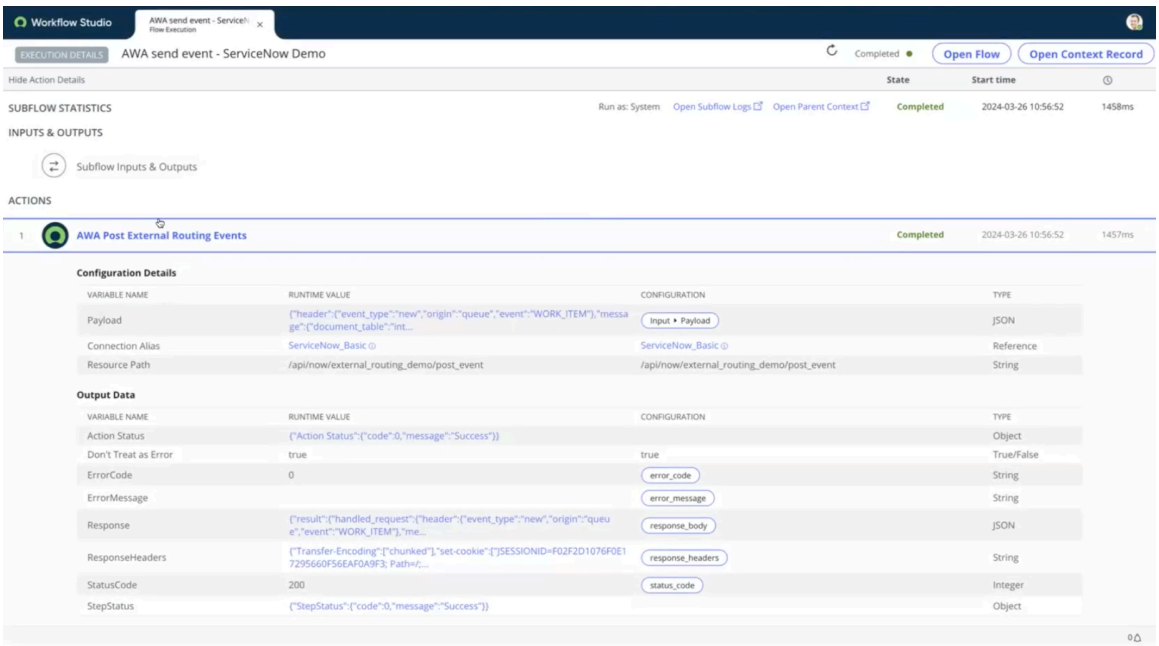
8. 업데이트를 선택합니다.
   에이전트 채팅 큐는 외부 라우팅 큐로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
구성 후 모든 수신 채팅이 외부 큐로 라우팅되고 작업 항목 [awa_work_items] 테이블에서 외부 큐로 전송된 작업 항목 목록을 볼 수 있습니다. 플로우 엔진 컨텍스트[sys_flow_context] 테이블에서 제공자와 연결된 하위 플로우의 기록된 이벤트 로그를 찾을 수 있습니다.

이벤트 페이로드의 실행 상세 정보를 보려면 플로우 엔진 컨텍스트 [sys_flow_context] 테이블에서 이벤트 기록을 열고 운영 뷰에서 열기를 선택합니다. 페이로드와 함께 AWA 외부 라우팅 이벤트 게시 플로우가 표시됩니다.

AWA 사후 외부 라우팅 이벤트



외부 라우팅 테스트 구현 정의

플러그인 설치와 함께 제공되는 데모 데이터를 사용하여 단순화된 외부 라우팅 제공자 샘플 ATF(Automated Test Framework)로 외부 라우팅 테스트 도구 [com.glide.awa.external.test_tools] 플러그인을 정의합니다.

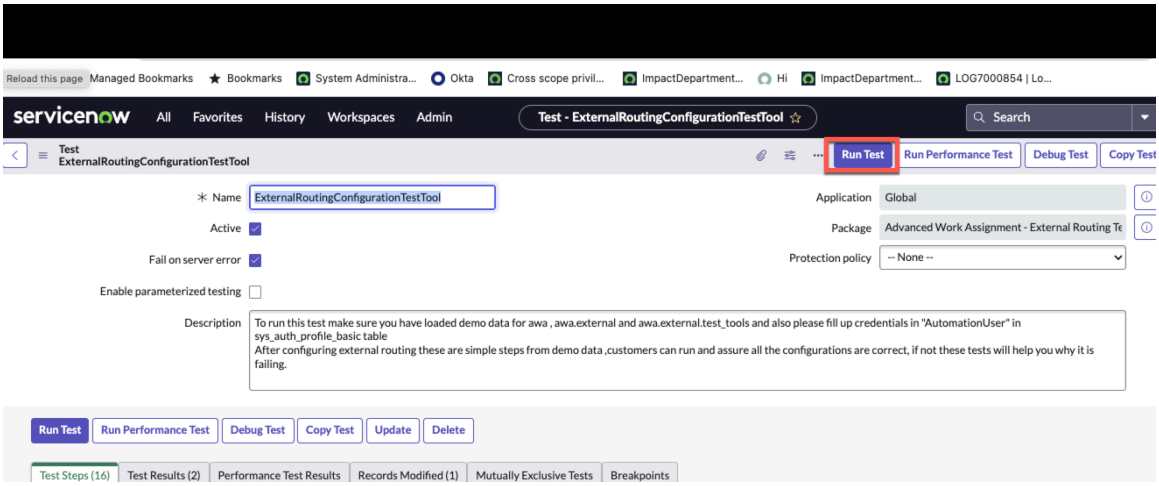
ExternalRoutingConfigurationTestTool을 실행하려면 다음이 있는지 확인합니다.

- , awa.external 및 awa.external.test_tools에 대한 AWA데모 데이터를 로드했습니다.
- sys_auth_profile_basic 테이블의 **AutomationUser** 에 자격 증명을 채웠습니다.
- sys_alias, ServiceNow_Basic 기록에서 HTTP 연결을 작성했습니다.

외부 라우팅 테스트 작업을 완료하려면 ExternalRoutingConfigurationTestTool 레코드를 열고 테스트 실행 을 클릭해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 라우팅 구성 테스트



외부 라우팅 테스트 도구 플러그인(com.glide.awa.external.test_tools)의 기능

외부 라우팅 테스트 도구(com.glide.awa.external.test_tools) 플러그인이 실행되면 다음 사항을 확인합니다.

- HTTP(S) 연결〔http_connection〕에서 연결 기록이 생성됩니다.
- 자격 증명은 HTTP(S) 연결〔http_connection〕에서 제공됩니다.
- AWA_Queue 기록이 다음 값으로 성공적으로 업데이트되었습니다.
  - 외부 = 예
  - 제공자 = **ServiceNow** 데모
- 상호작용 [interaction] 테이블에 다음 값을 사용하여 기록이 성공적으로 작성되었습니다.
  - 간단한 설명 = **ATF** 테스트 자동화에서 생성됨
  - 상태 = 신규
  - 유형 = 채팅
- 작업 항목에 기록이 자동으로 만들어집니다.
- 서버 측 확인 스크립트는 작업 항목 ID 워크플로우 스튜디오 를 전달하고 외부 공급업체 CCaaS 제공자를 호출하여 실행됩니다.
- sys_flow_context ID는 sys_flow_context 실행에서 검색됩니다.
- 검색된 sys_flow_context ID는 페이로드 응답을 제공합니다.
- 페이로드 응답은 사용자가 생성한 작업 항목에 속합니다.
- 서버 쪽 확인 스크립트를 실행하여 응답이 성공했는지 확인한 다음 페이로드가 수동 할당 REST API로 전송됩니다.
- 자격 증명에 대한 권한 부여는 기본 인증 구성 [sys_auth_profile_basic] 테이블에서 구성됩니다.
- 사용자 [sys_user] 테이블에서 에이전트를 사용하여 페이로드를 오름차순니다.
- 서버 쪽 확인 스크립트가 실행되어 올바른 서비스 채널에서 에이전트를 사용할 수 있는지 확인합니다.
- 수동 할당 REST API는 에이전트를 사용할 수 있을 때 호출됩니다.
- 응답 상태가 성공이고 응답 페이로드에 ## ### ##### ###이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 AWA 항목이 에이전트에 성공적으로 할당되었으며 큐 상태가 아닙니다.

  주:
  어느 단계에서든 테스트가 실패하면 구성이 실패한 위치에 대한 자세한 정보가 수정을 위한 솔루션과 함께 사용자에게 제공됩니다.

자습서: 컨텍스트별로 상호 작용 라우팅**Tutorial: Route interactions by context**

대화의 컨텍스트에 따라 에이전트에게 대화를 라우팅하도록 구성하는 고급 작업 할당 방법에 대해 알아봅니다.

고객 서비스 관리 데모 데이터(com.snc.customerservice.demo) 플러그인을 활성화합니다.

컨텍스트 변수에 대한 기본적인 이해가 필요합니다. 컨텍스트 변수에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트 스크립트 .

무엇을 도와드릴까요? 기록 생성자는 기본적으로 고객 서비스 관리 Demo Data(com.snc.customerservice.demo) 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. 기록 생성자에서 채팅 요청자는 도움이 필요한 다음 세 가지 문제 범주 중 하나를 지정할 수 있습니다.

- 제품
- 청구
- 순서

어떤 범주를 선택하든 *liveagent_csp_category* 컨텍스트 변수를 통해 값이 전달됩니다. 이 컨텍스트 변수를 통해 전달된 값에 따라 에이전트에게 대화를 라우팅하는 큐를 만드는 방법을 알아봅니다.

제품 문제점에 대한 큐 생성

제품 문제를 라우팅하는 채팅 서비스 채널에 대한 큐를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: 제품 지원
   - 서비스 채널: 채팅
   - 조건 모드: 고급
4. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
interactionBlobRecord.query();

if(interactionBlobRecord.next()){
 var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
 if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
  return true;
}
return false;
})(current);
```

5. 제출을 클릭합니다.

청구 문제에 대한 큐 생성

청구 문제를 라우팅하는 채팅 서비스 채널에 대한 큐를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 큐 목록 뷰에서 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.

- 이름: 대금 청구 지원
- 서비스 채널: 채팅
- 조건 모드: 고급

3. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. 제출을 클릭합니다.

주문 문제에 대한 큐 생성

주문 문제를 라우팅하는 채팅 서비스 채널에 대한 큐를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 큐 목록 뷰에서 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: 주문 지원
- 서비스 채널: 채팅
- 조건 모드: 고급

3. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. 제출을 클릭합니다.

업무 할당

작업 항목을 적절한 큐 및 해당 에이전트 그룹 고급 작업 할당 으로 라우팅한 후 (AWA)는 사용자가 지정한 할당 기준을 사용하여 가장 적합한 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 할당 기준은 할당 규칙의 유형(최대 용량 또는 마지막 할당) 및 기술 정의 여부를 중심으로 이루어집니다.

관리자는 다음 할당 규칙 중 하나에 따라 작업 항목을 에이전트에게 푸시하도록 선택할 수 있습니다.

- 대부분의 용량: 이 옵션은 지정된 채널의 용량(작업 가용성)이 가장 많은 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 예를 들어, 사용 가능한 두 에이전트, 즉 에이전트 1과 에이전트 2의 용량이 서로 다르다고 가정합니다. 에이전트 1은 3개의 채팅을 처리할 수 있지만, 에이전트 2는 2개의 채팅을 처리할 수 있으며 현재 하나의 채팅에서 작업 중입니다. AWA 용량이 가장 많은 에이전트 1에 다음 작업 항목을 할당합니다.
- 마지막 할당: 이 옵션은 서비스 채널에서 작업 할당 없이 가장 오래 소요된 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 둘 이상의 에이전트의 서비스 채널의 여유 용량이 동일한 경우, AWA 에서는 서비스 채널에서 작업을 하지 않은 기간이 가장 긴 에이전트에게 다음 작업 항목을 생성하고 할당합니다.

할당 규칙을 AWA 선택하는 것 외에도 관리자는 다음 사항을 결정할 수 있습니다.

- 에이전트는 작업 항목을 거부할 수 있습니다.
- 에이전트는 자동으로 채팅 상호작용을 수락합니다.
- 타이머는 시간 제한 기간(에이전트가 작업 항목을 거부하거나 수락해야 하는 시간)을 설정하는 데 사용됩니다.
- 에이전트 기술은 할당 중에 고려됩니다.

할당 프로세스

에이전트를 사용할 수 있는 경우: AWA

- 큐 우선순위를 확인하고 우선순위가 가장 높은 큐에서 항목을 가져옵니다. AWA 시간이 초과되었거나 에이전트가 거부한 항목도 검토합니다.
- 적격 할당 은행을 식별합니다. 적격성 할당 풀은 항목에 대해 작업할 자격이 있는 에이전트 그룹을 넓힙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현재 상태, 선택한 할당 규칙(최대 용량 또는 마지막으로 할당된 에이전트) 및 기술(정의된 경우)을 기준으로 사용 가능한 에이전트를 결정합니다. 에이전트는 작업 항목을 거부, 전송 또는 완료할 때 여유 용량을 갖게 됩니다. 예를 들어 에이전트가 채팅을 전송한 후 에이전트는 추가 용량을 갖게 됩니다.
- 가장 적합한 에이전트의 받은 편지함으로 항목을 푸시합니다(타이머가 시작됨).
- 작업 항목 자동 할당 사용을 선택하면 작업 항목이 자동으로 수락됩니다. 에이전트는 작업 항목을 수동으로 수락 하거나 거부 할 수 없습니다.

기술 기반 작업 할당

에서 AWA기술 기반 할당을 활성화하고 필요한 경우 기술 수준을 평가하고 기술 할당을 필수(필수)로 설정할 수 있습니다. 기술을 설정하는 기본 프로세스에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 특정 기술(예: 외국어 또는 네트워크 라우터와 같은 특정 분야에 대한 전문 지식)을 가진 에이전트를 식별한 다음 기술 관리 기능을 사용하여 이러한 에이전트에게 기술을 할당합니다.
2. 에이전트를 해당 기술과 관련된 작업 항목 큐에 대한 할당 그룹의 구성원으로 만듭니다.
3. 특정 기술에 대한 기술 처리를 활성화하는 할당 규칙을 AWA 생성합니다.

   할당 규칙을 생성하는 동안 기술 수준 평가 옵션을 선택하도록 선택한 경우 에서는 AWA 가장 적합한 에이전트에게 작업 항목을 할당하기 전에 에이전트의 기술 수준도 검토합니다. 여러 에이전트의 일치하는 기술 수가 동일한 경우, 충분한 기술 수준에서 더 많은 기술을 가진 에이전트가 충분한 수준에서 더 적은 기술을 가진 에이전트보다 우선합니다. 예를 들어, 채팅은 높은 기술 수준에서 세 가지 기술을 나열하는 방식으로 이루어집니다. 에이전트 A와 에이전트 B는 모두 세 가지 기술을 가지고 있습니다. 에이전트 A는 다음 기술 수준을 가진 3개의 기술을 가지고 있습니다(높음 2개, 낮음 1개). 에이전트 B는 다음과 같은 기술 수준을 가진 세 가지 기술을 가지고 있습니다(높음 1개, 낮음 2개). 이 예에서 에이전트 A는 에이전트 B보다 충분한 기술 수준의 기술을 더 많이 보유하고 있으므로 작업 항목의 첫 번째 담당자가 됩니다. 에이전트 B는 에이전트 A가 작업을 거부한 경우에만 이 작업 항목을 할당받습니다.

   AWA 또한 충분한 기술 수준을 갖춘 기술 수보다 일치하는 기술 수를 우선시합니다. 예를 들어, 채팅은 두 가지 기술과 충분한 기술 수준을 나열하는 방식으로 제공됩니다. 영어 기술과 데이터베이스 기술은 모두 고급 기술 수준과 연결됩니다. 에이전트 1은 두 기술을 모두 가지고 있지만 초급 기술 수준에서만 가능합니다. 에이전트 2는 충분한 고급 기술 수준의 영어 기술만 가지고 있지만 데이터베이스 기술은 없습니다. 이 예에서는 에이전트가 충분한 기술 수준에 있지 않더라도 이 에이전트가 두 기술을 모두 가지고 있기 때문에 채팅이 에이전트 1로 라우팅됩니다.

   할당 규칙을 생성하는 동안 필수 기술 적용 옵션도 선택하도록 선택한 경우 에서는 AWA 충분한 기술 수준의 필수 기술을 보유한 에이전트에게만 작업 항목을 할당합니다. 예를 들어, 두 개의 상위 수준 필수 기술과 하나의 선택적 기술이 연결된 작업 항목을 할당할 준비가 되었습니다. 에이전트 C는 세 가지 기술을 모두 가지고 있지만 충분히 높은 기술 수준에서 필수 기술 중 하나만 가지고 있습니다. 에이전트 D는 필수 기술이 두 개뿐이지만 두 기술 모두 충분히 높은 기술 수준에 있습니다. 이 예에서 에이전트 D는 충분히 높은 수준에서 필수 기술을 모두 보유한 유일한 에이전트이므로 적용 가능한 유일한 작업 항목 담당자가 될 수 있습니다.
4. 특정 기술을 포함하는 라우팅 조건으로 작업 항목 큐를 생성하고 적격 할당 풀에 적절한 그룹을 포함합니다.
5. 관련 서비스 채널과 연결된 테이블(예: 케이스 테이블)에 기술을 포함하는 스크립팅된 비즈니스 규칙을 생성합니다.

작업을 할당 AWA 하는 동안 에이전트의 기술과 기술 수준 및 필수 기술 설정(해당하는 경우)에 따라 가장 적합한 에이전트의 에이전트 작업 공간 받은 편지함에 작업 항목을 라우팅하고 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 할당 규칙 구성

에이전트에 고급 작업 할당 작업 항목을 할당할 기준을 설정합니다. 용량이 가장 많은 에이전트 또는 작업 없이 가장 오래 보낸 에이전트를 고려하는 할당 규칙을 선택합니다. 자동 할당 처리, 거부 처리 및 기술 처리 관련 목록에 대한 설정을 지정합니다.

시작하기 전에

- 기능에 대한 기본적인 이해가 기술 관리 권장됩니다.
- 작업이 적절한 에이전트에게 라우팅될 때 에이전트의 기술을 고려하려면, 에이전트나 그룹의 기술을 정의하십시오. 담당 규칙 양식에서 기술 처리 옵션을 활성화하면 에서는 AWA 적절한 기술을 가진 그룹 내 사용자를 해당 작업 항목에 할당합니다.
- 규칙을 사용하여 기술을 식별하고 작업 항목에 할당할 수 있습니다. 작업 항목에 대한 기술 정의 및 할당에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술에 따라 작업 항목을 에이전트에게 라우팅.

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 할당 규칙 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 할당 규칙 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 담당 규칙.
2. 상황을 선택합니다.
   - 규칙을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 규칙을 변경하려면 업데이트할 규칙을 선택합니다.
3. 할당 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 할당 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
4. 새 규칙에 대해 제출 을 선택하거나 규칙을 변경하는 경우 업데이트를 선택합니다.
   할당 규칙은 담당 규칙 〔awa_assignment_rule〕 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

튜토리얼: 기술별로 에이전트에 자동으로 작업 할당

독일어를 구사하는 에이전트에게 케이스를 자동으로 라우팅하도록 구성하는 고급 작업 할당 방법에 대해 알아봅니다. 이 튜토리얼을 지침으로 사용하면 에이전트의 지정된 기술에 따라 작업 항목을 에이전트로 라우팅하는 방법을 이해하는 데 도움이 됩니다.

시작에 앞서 다음을 수행하십시오.

- 기술 관리(com.snc.skills_management) 플러그인을 활성화합니다.
- 기술 관리 기능에 대한 기본적인 이해가 필요합니다.
- 기술이 케이스에 자동으로 할당되도록 하려면 기술 결정(com.snc.skill_determination) 플러그인을 활성화하는 것이 좋습니다.
- 고객 지원 부서에서 일하는 사용자 그룹을 생성합니다.
- 고객 지원 그룹에 awa_agent 및 workspace_agent 역할을 할당합니다.

AWA(고급 작업 할당) 튜토리얼: 기술별로 에이전트에 자동으로 작업 할당 다음 튜토리얼 예제를 시각적으로 표현하려면 이 비디오를 시청하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 생성

"독일어" 기술을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 모든 기술를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: ###
   - 활성: 선택됨
3. 제출을 선택합니다.

에이전트의 작업을 자동으로 할당하는 할당 규칙 생성

기술에 따라 케이스를 라우팅하는 할당 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 할당 규칙 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     필수 설정 섹션에서 할당 규칙 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: ### ## ### ## ##
   - 할당 기준: #### ##
   - 작업 항목 자동 할당 사용: 선택됨

     주:
     이 옵션을 선택하면 에이전트를 대신하여 채팅 상호작용이 자동으로 수락됩니다. 표시 옵션 필드가 나타나고 받은 편지함 카드 또는 받은 편지함 카드 및 워크플레이스 탭을 선택할 수 있습니다.
   - 기술 사용: 선택됨
   - 기술 수준 평가: 지워짐
   - 필수 기술 적용: 선택됨
4. 제출을 선택합니다.

큐 생성

독일어 실력이 있는 에이전트에게 작업을 라우팅할 수 있는 큐를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: German Case Queue
   - 서비스 채널: ###
4. 제출을 선택합니다.

할당 자격 정의

독일 케이스 큐에서 케이스를 받을 자격이 있는 사용자를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 독일 케이스 큐를 선택합니다.
3. 양식에서 할당 자격 관련 링크로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 에이전트 할당 규칙 필드에서 기술이 있는 케이스 할당 규칙을 선택합니다.
5. 그룹 필드에서 고객 지원 그룹을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

기술 결정 사용

기술 결정 비즈니스 규칙을 활성화하여 작업 항목에 대한 기술에 태그를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. 케이스 기록에 대한 기술 결정을 선택합니다.
3. 양식에서 활성 필드를 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 결정 규칙 정의

독일어 사용자의 수신 케이스에 독일어 기술에 태그를 지정하는 기술 결정 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 기술 결정 규칙을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
2. 나열된 필드에 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름: ### #### ## ## ##
   - 활성: #
   - 원본 테이블: 케이스 **[sn_customerservice_case]**
   - 조건: 시작한 사람.언어가 독일어입니다.

     주:
     Opened by.language 옵션을 가져오기 위한 조건을 정의할 때 ## ## ## 옵션을 검색합니다.

   - 기술: 독일어
3. 제출을 선택합니다.

결과
독일어 구사자가 필요한 케이스는 독일어 실력이 있는 사용자에게 고객 서비스 및 지원 라우팅됩니다.

에이전트 선호도 사용

에이전트 선호도고급 작업 할당 는 에이전트의 작업 이력, 관련 작업 또는 계정 팀 선호도에 따라 작업 항목을 할당할 수 있는 기능입니다.

고급 작업 할당 에이전트의 가용성, 용량과 기술력을 기준으로 작업 항목을 할당합니다. 를 사용하여 에이전트 선호도 이 AWA 할당 프로세스를 사용자 지정하고 작업 항목에 가장 적합한 에이전트를 식별할 수 있습니다. 에이전트 선호도 매번 새 에이전트를 찾는 대신 유사한 작업 항목에 대해 동일한 에이전트를 할당할 수 있습니다.

주:
에이전트 선호도 규칙은 담당 규칙에 지정된 AWA 할당 자격 또는 제약 조건을 무효화하지 않습니다.

선호도 유형은 다음과 같습니다.

이력
: 동일한 고객에게 서비스를 제공한 에이전트의 이력을 기준으로 가장 적합한 에이전트를 식별합니다.

관련 작업
: 관련 작업에 대한 에이전트의 과거 할당 이력을 기준으로 가장 적합한 에이전트를 식별합니다.

계정 팀
: 계정 팀에서 에이전트의 책임 또는 역할을 기준으로 가장 적합한 에이전트를 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

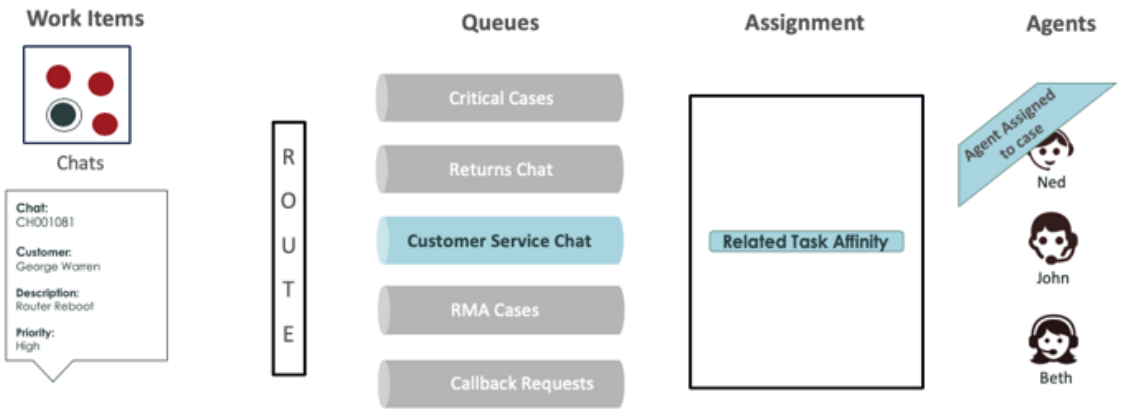
주:
계정 팀 선호도는 고객만 사용할 수 있습니다 고객 서비스 관리 .

선호도 규칙은 큐와 AWA 연결됩니다. 각 큐에는 최대 3개의 규칙을 연결할 수 있습니다. 선호도 순서에 따라 할당 엔진이 에이전트의 순위를 결정하는 방식이 결정됩니다. 선호도 규칙이 높은 에이전트가 가장 적합한 에이전트로 먼저 간주됩니다.

다음 예제에서는 작업 항목에 가장 적합한 에이전트를 결정하는 방법을 AWA에이전트 선호도 보여줍니다. 이 예에서는 AWA 세 가지 선호도를 관련 작업 선호도, 계정 팀 선호도 및 기록 선호도 순서로 사용하도록 구성되어 있습니다. Boxeo 회사의 고객인 George Warren에게 라우터 문제가 있습니다. George는 이전에 문제를 보고하기 위해 지원팀에 문의했습니다. 이 사건은 네드 요원에게 할당되었다. Boxeo의 주 지원 에이전트는 에이전트 John입니다. 지난 7일 동안 또 다른 요원인 Beth 요원이 Boxeo와 대화를 나눴습니다.

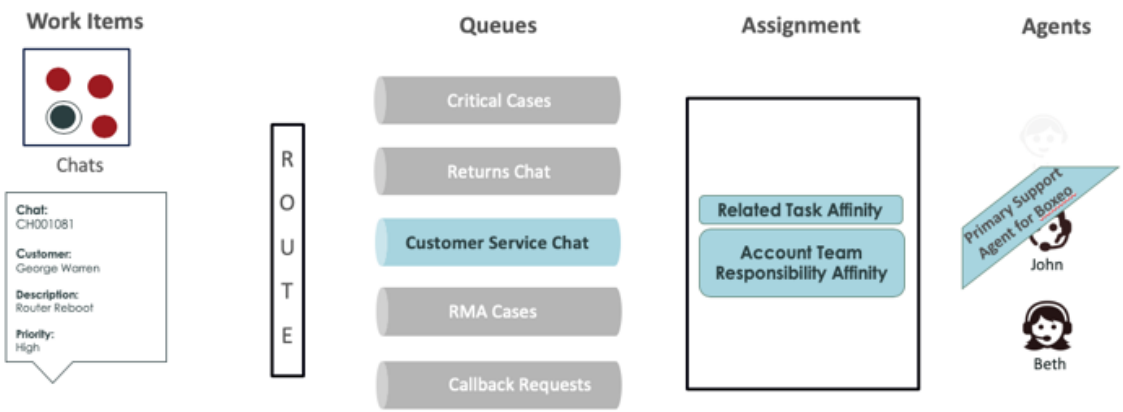
다음에 George가 케이스 페이지에서 고객 서비스 채팅을 시작하면 케이스가 채팅 상호작용에 관련 작업으로 자동 추가됩니다. 에이전트 선호도 는 관련 작업 선호도를 사용하여 관련 작업에 대한 과거 할당을 이행한 에이전트를 찾습니다. Ned 에이전트가 기록 AWA 의 관련 작업에 할당되었기 때문에 용량이 있는 경우 Ned 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다.

관련 작업 선호도의 예



Ned 에이전트를 사용할 수 없거나 용량이 없는 경우 계정 AWA 팀 선호도를 사용합니다. AWA는 계정 팀에서 에이전트의 책임 또는 역할에 따라 다른 에이전트를 찾습니다. 에이전트 John은 Boxeo 회사의 AWA 기본 지원 에이전트이므로 용량이 있는 경우 에이전트 John에게 작업 항목을 할당합니다.

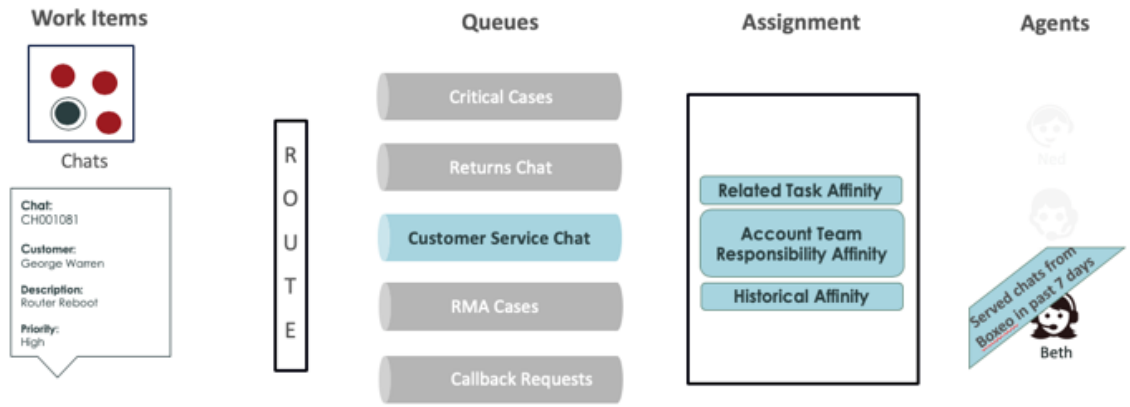
계정 팀 선호도의 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

John 에이전트를 사용할 수 없는 경우 이전 AWA 선호도를 사용하여 최근에 회사와 상호작용한 에이전트를 찾습니다. 이 정보는 화면에 저장됩니다 에이전트 선호도 . Beth 에이전트가 지난 7일 AWA 이내에 Boxeo와의 채팅을 처리했기 때문에 용량이 있는 경우 Beth 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다.

역사적 선호도의 예



규칙 구성 에이전트 선호도

에서 고급 작업 할당작업 항목을 라우팅하는 규칙을 만들거나 변경합니다에이전트 선호도.

시작하기 전에

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 에이전트 선호도 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Advanced settings(고급 설정) 섹션에서 **Set up Agent** Affinity(에이전트 선호도 설정)를 선택합니다.

   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 에이전트 선호도 규칙.
2. 상황을 선택합니다.
   - 선호도 규칙을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 선호도 규칙을 업데이트하려면 선호도 규칙을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
이름	선호도 규칙의 이름입니다.
서비스 채널	규칙이 적용되는 서비스 채널입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다.
선호도 기반	선호도 유형입니다. 선택 항목에 해당하는 선호도 유형만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	○ 이력 ○ 관련된 작업 ○ 계정 팀 업무
에이전트의 선호도	계정 수준 또는 접촉 창구 수준입니다. 이 필드는 선호도 기준 필드에서 이력을 선택할 때 나타납니다.
날짜 수	에이전트가 고객과 함께 작업한 지난 일 수입니다. 최대 일 수는 30일입니다. 이 필드는 선호도 기준 필드에서 이력을 선택할 때 나타납니다.
책임	계정 팀에 속한 에이전트입니다. 이 필드는 선호도 기준 필드에서 계정 팀 책임을 선택할 때 나타납니다.

4. Submit(제출)을 클릭하여 새 선호도 규칙을 수정하거나 Update(업데이트)를 클릭하여 기존 선호도 규칙을 수정합니다.

규칙 설정 에이전트 선호도

큐의 에이전트 선호도 작업 항목이 정렬되는 순서를 결정하는 규칙을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 큐 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     Essential settings(필수 설정) 섹션에서 **Set up** queues(대기열 설정)를 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 큐를 선택합니다.
3. 에이전트 선호도 관련 목록을 선택 합니다.
   - 규칙 매핑을 에이전트 선호도 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 에이전트 선호도 규칙 매핑을 변경하려면 업데이트할 매핑을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

에이전트 선호도 규칙 매핑 양식

필드	정의
에이전트 선호도 규칙	에이전트 선호도 정렬에 사용할 규칙입니다.
순서	큐의 다른 규칙과 비교한 이 규칙의 값입니다. 규칙은 가장 낮은 것부터 가장 높은 것 순으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	정렬되므로 순서가 100인 규칙이 순서가 200인 규칙보다 우선하는 것으로 간주됩니다.

5. 제출을 선택합니다.
   큐당 최대 3개의 에이전트 선호도 규칙을 지정할 수 있습니다.

에이전트 선호도 비활성화

에이전트에게 작업 할당을 할당하지 않으 에이전트 선호도 려면 비활성화 에이전트 선호도 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

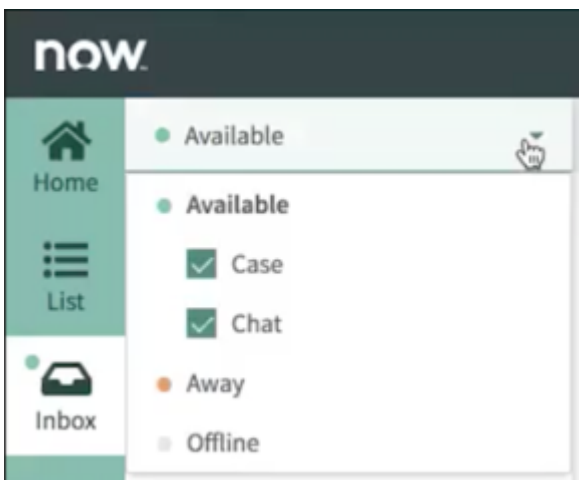
1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 검색 필드에 glide.awa.agent_affinity.enabled를 입력합니다.
3. **glide.awa.agent_affinity.enabled**를 클릭합니다.
4. 시스템 속성 화면에서 값을**true** 에서 **false** 로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
   에이전트 선호도가 이제 비활성화됩니다.

에이전트 받은 편지함 통제

에서 에이전트 경험의 특정 요소를 제어합니다 에이전트 작업 공간. 에이전트가 받은 편지함에서 에이전트 작업 공간 작업 할당을 거부하기 위해 사용하는 에이전트 현재 상태(가용성) 및 작업 항목 거부 사유를 정의합니다.

에이전트 현재 상태

받은 편지함의 에이전트 작업 공간 에이전트 가용성



AWA 관리자는 에이전트가 자신의 가용성을 나타내기 위해 받은 편지함에서 선택하는 현재 상태를 정의할 수 있습니다. 기본 상태는 다음과 같습니다

- 사용 가능: 녹색 거품이 계속 켜져 있으면 에이전트가 작업을 받을 수 있음을 나타냅니다.
- 자리 비움: 노란색 거품이 계속 켜져 있으면 에이전트가 작업을 받을 수 없음을 나타냅니다.
- 오프라인: 회색 거품이 계속 켜져 있으면 에이전트가 작업을 받을 수 없음을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA awa_integration_user 역할을 가진 개발자는 JavaScript 또는 REST API를 사용하여 에이전트 현재 상태 및 에이전트 채널 가용성을 얻거나 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 에이전트 현재 상태 API(REST API)
- 에이전트 - 전역(JavaScript API)

에이전트 거부 통제

AWA 관리자는 에이전트에게 작업 할당을 거부할 수 있는 옵션을 제공하고 거부 이유를 지정할 수 있습니다. 거부 버튼은 작업 할당 카드에 표시됩니다. 에이전트가 할당을 거부하면 팝업 창을 통해 작업 항목 거부 사유를 선택할 수 있습니다.

에이전트 현재 상태 구성

에이전트가 작업을 받을 수 있는지, 오프라인 상태이거나 부재 중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 가용성 상태를 생성하거나 수정합니다. 에이전트는 받은 편지함에서 작업 공간 이러한 상태를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin awa_manager 및 awa_agent 역할을 가진 사용자는 현재 상태를 검토할 수 있습니다.

이 태스크 정보
기본 현재 상태는 대화 가능, 자리 비움 및 오프라인입니다. 사용 가능 상태의 경우 AWA가 에이전트에게 작업을 라우팅할 수 있도록 활성 확인란을 사용하여 사용 가능하게 설정해야 합니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 현재 상태 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 현재 상태 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 현재 상태.
2. 상황을 선택합니다.
   - 현재 상태를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 현재 상태를 업데이트하려면 업데이트할 현재 상태 기록을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
이름	현재 상태의 이름입니다(예: 부재 중). 기본 현재 상태는 대화 가능, 자리 비움 또는 오프라인입니다.
활성	에이전트에 대해 이 현재 상태를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	주: 기본 사용 가능 상태의 경우 작업 항목이 사용 가능한 에이전트로 라우팅되도록 이 활성 확인란을 활성화해야 합니다. 활성 상태가 활성화되지 않은 경우 AWA는 작업 항목을 에이전트에게 라우팅하지 않습니다.
작업 항목 수신 가능	에이전트가 이 현재 상태의 작업 항목을 처리할 수 있음을 나타냅니다. 현재 상태가 자리 비움 또는 오프라인인 경우 이 상자는 선택되지 않습니다.
서비스 채널	이 현재 상태를 사용할 수 있는 서비스 채널입니다. 서비스 채널을 선택하려면 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 채널 이름을 이동합니다.
설명	상태에 대한 간략한 설명입니다.
순서	에이전트 받은 편지함에 이 상태가 표시되는 순서입니다.
채널 표시	에이전트가 이 상태를 사용하여 현재 상태를 업데이트할 수 있는 서비스 채널을 제한할 수 있습니다. 이 필드를 선택하면 에이전트 업데이트 제한 필드가 표시됩니다.
에이전트 비활성 검사 사용 안 함	이 확인란을 선택하면 비활성에 따라 에이전트의 현재 상태가 자동으로 "오프라인"으로 설정되지 않으며 AWA 에이전트 API 를 통해 수동으로 설정해야 합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
에이전트 업데이트 제한	에이전트가 이 상태를 사용하여 현재 상태를 업데이트할 수 없는 서비스 채널입니다. 잠금 아이콘을 선택하고 적절한 채널을 선택합니다. 선택을 완료하면 잠금 아이콘을 선택하여 필드를 잠급니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
모든 그룹에 적용	모든 그룹이 이 현재 상태를 사용할 수 있음을 나타냅니다. 이 현재 상태를 사용할 수 있는 특정 그룹만 지정하려면 이 확인란의 선택을 취소하여 그룹에 적용 목록을 표시합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
그룹에 적용	이 현재 상태를 사용할 수 있는 선택된 그룹입니다. 그룹을 선택하려면 사용 가능 목록에서 선택 됨 목록으로 그룹 이름을 이동합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 새 현재 상태에 대해 제출 을 선택하고 기존 현재 상태를 수정하는 경우 업데이트를 선택합니다.
현재 상태는 현재 상태 [awa_presence_state] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다. 현재 상태는 이 상태를 사용하는 그룹 및 채널에 속한 에이전트에 대한 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 가용성 섹션에도 나열됩니다.

작업 항목 거부 이유 구성

에이전트가 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 받는 작업 할당을 거부하는 데 사용할 수 있는 사유를 정의합니다. 거부 사유는 모든 서비스 채널 또는 사용자가 지정하는 단일 채널에 적용될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 거부 사유 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 거부 사유 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 거부 사유.
2. 상황을 선택합니다.
   - 거부 이유를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 거부 이유를 업데이트하려면 이유 기록을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	정의
이유	작업 항목을 거부하는 이유의 이름입니다.
에이전트 선택 가능	Agent Workspace 받은 편지함에서 에이전트가 거부 이유를 선택할 수 있음을 나타냅니다.
순서	거부 사유가 에이전트 받은 편지함에 나열되는 순서입니다.
모든 서비스 채널에 적용	거부 이유가 모든 서비스 채널에 적용됨을 나타냅니다. 단일 채널에서 이유를 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란의 선택을 취소하고 서비스 채널 필드에서 적절한 채널을 선택합니다.
서비스 채널	규칙이 적용되는 서비스 채널입니다. 이 필드는 모든 서비스 채널에 적용이 활성화되지 않은 경우에 표시됩니다.
다시 할당 가능	작업 항목을 거부한 에이전트에게 작업 항목을 재할당할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

4. 새 이유로 제출 을 선택하거나, 기존 이유를 변경하는 경우 업데이트를 선택합니다.
거부 사유는 거부 사유 [awa_reject_reason] 테이블에 추가되거나 업데이트됩니다.

거부되거나 시간 초과된 작업 항목 재할당

작업 항목을 거부한 에이전트에게 동일한 작업 항목을 제공받을 자격이 있는지 여부를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 거부 사유 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 거부 사유 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 거부 사유.
2. 변경하려는 이유 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 재할당 가능 필드를 구성합니다.
   - 작업 항목을 거부한 에이전트에게 동일한 작업 항목을 제공하려면 재할당 가능 필드를 선택합니다.
   - 작업 항목을 거부한 에이전트에게 동일한 작업 항목을 제공주지 않으려면 재할당 가능 필드의 선택을 취소합니다.

고급 작업 할당 받은 편지함 감정 표시

에이전트가 모든 채널에 대한 라이브 에이전트 핸드오프 또는 에이전트 전송 중에 요청자 감정(사용 가능한 경우)을 볼 수 있도록 AWA 받은 편지함에 감정을 표시합니다.

감정을 사용하여 고급 작업 할당 다음을 수행할 수 있습니다.

- 라이브 에이전트 핸드오프 및 에이전트 전송 중 상호작용에 대한 감정(부정 또는 긍정)을 받은 편지함 카드에 고급 작업 할당 표시합니다.
- 서비스 채널별로 감정을 활성화하거나 비활성화하는 관리자 구성입니다.

관리

관리 메뉴 옵션을 사용하여 속성을 구성합니다 고급 작업 할당 .

awa_manager 권한이 있는 사용자만 관리 메뉴 옵션에 액세스할 수 있습니다.

에이전트의 최대 범용 용량 구성

에이전트의 최대 범용 용량을 구성하여 에이전트에 너무 많은 작업 항목이 할당되지 않도록 합니다. 에이전트의 최대 유니버설 용량에 도달하면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 범용 용량 설정으로 이동합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

     추가 설정 섹션에서 범용 용량 설정을 선택합니다.
   - 모두 〉 고급 작업 할당 〉 범용 용량.
2. 상황을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

◦ 에이전트의 새 최대 범용 용량을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.

필드	정의
최대 범용 용량	모든 서비스 채널에서 에이전트의 최대 용량입니다. 에이전트의 현재 용량이 최대 범용 용량과 같으면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.
사용자	최대 범용 용량은 선택된 목록의 사용자(에이전트)에게 할당됩니다. 사용 가능 목록에서 에이전트를 선택한 다음 오른쪽 화살표를 선택하여 에이전트를 선택됨 목록에 추가합니다. 사용 가능 목록에서 에이전트를 필터링하려면 필터 추가 를 선택하여 필터를 생성하거나 필터 실행을 선택하여 기존 필터를 실행합니다.

◦ 에이전트의 기존 최대 범용 용량을 업데이트하려면 업데이트할 최대 범용 용량을 선택합니다.

필드	정의
최대 범용 용량	모든 서비스 채널에서 에이전트의 최대 용량입니다. 에이전트의 현재 용량이 최대 범용 용량과 같으면 추가 작업 항목이 에이전트에 할당되지 않습니다.
사용 중인 범용 용량	모든 서비스 채널 전반에서 에이전트의 현재 작업 부하입니다.
에이전트	에이전트의 이름입니다.

3. 새 범용 용량에 대해 제출을 선택하고 기존 범용 용량에 대해 업데이트를 선택합니다.

큐 그룹 고급 작업 할당 생성 또는 변경

연결된 고급 작업 할당 큐가 있는 그룹을 생성하거나 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager 또는 admin

이 태스크 정보
그룹은 공통의 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 이러한 그룹을 만들면 표시되는 정보가 그룹에 속한 AWA 사용자로만 제한됩니다AWA. 그룹 큐 우선순위를 사용하여 작업 항목이 할당되도록 할당 그룹을 구성할 수 있습니다. 각 할당 라운드에는 작업 항목을 통과하는 여러 단계가 포함될 수 있으며, 각 단계에는 점점 더 포괄적으로 그룹 집합이 포함될 수 있습니다. 이 프로세스를 진행하면 각 그룹의 에이전트에게 그룹의 큐 우선순위에 따라 항목이 제공됩니다.

프로시저

1. 다음 탐색 경로 중 하나를 통해 그룹 설정으로 이동합니다.

◦ 모두 〉 고급 작업 할당 〉 홈.

추가 설정 섹션에서 자세히 보기를 선택한 다음, 그룹 설정을 선택합니다.

◦ 모두 〉 고급 작업 할당 〉 그룹.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 상황을 선택합니다.
   - 그룹을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다
   - 그룹을 변경하려면 업데이트할 그룹을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

그룹 양식

필드	설명
이름	그룹의 이름입니다.
설명	그룹에 대한 유용한 정보입니다.
활성	그룹의 활성 또는 비활성 여부를 나타내는 옵션입니다. 비활성 그룹은 이미 그룹을 참조하는 참조 필드에 계속 표시되지만 관리자가 아닌 사용자는 다음 위치에서 볼 수 없습니다. ○ 그룹 목록 ○ 참조 필드에 대한 참조 조회 목록 ○ 참조 필드에 정보를 입력할 때 표시되는 자동 완성 그룹 목록
관리자	그룹 관리자 또는 리더입니다.
그룹 이메일	그룹 관리자와 같은 접촉 창구의 이메일 주소 또는 그룹 이메일 배포 목록입니다.
상위	해당 그룹이 소속된 기타 그룹입니다. 그룹에 상위 그룹이 있는 경우, 하위 그룹은 상위 그룹의 역할을 상속합니다. 하위 그룹의 구성원은 상위 그룹의 구성원이 아닙니다. 예를 들어 인시던트가 상위 그룹에 할당되고 조회에 할당됨 아이콘을 클릭하면 상위 그룹의 구성원만 사용할 수 있습니다. 하위 그룹의 구성원을 사용할 수 없습니다.
업데이트됨	이 그룹이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 그룹의 큐 우선순위 순서를 구성하려면 목록에서 그룹 이름을 선택합니다.
6. 화면 하단에서 큐 관련 목록을 선택합니다.
7. 변경할 주문 번호 필드를 두 번 클릭합니다.
8. 주문 대화 상자 팝업에서 새 주문 번호를 입력합니다.
9. 녹색 확인 표시를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

AWA 작업 항목 게시 하위 플로우

에서 입력을 정의하여 기본 시스템 AWA 사후 작업 항목 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####.
2. 워크플로우 스튜디오 화면에서 하위 플로우를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 이름 열에 Template: AWA post work item을 입력합니다.

   템플릿: AWA 사후 작업 항목을 검색합니다.

4. 템플릿: **AWA** 사후 작업 항목을 선택합니다.
5. 하위 플로우 헤더에서 추가 작업 아이콘( )을 선택한 다음 하위 플로우 복사를 선택합니다.
6. Create a copy of this subflow(이 하위 플로우의 사본 생성) 대화 상자에서, **New subflow name**(새 하위 플로우 이름) 필드에 복사된 하위 플로우를 설명하는 고유한 이름을 입력합니다.
7. 복사를 선택합니다.
   새 하위 플로우가 만들어지고 하위 플로우 디자이너 편집기에 탭으로 표시됩니다.
8. 다음 중 하나를 수행하여 하위 플로우를 사용자 지정할 수 있습니다.
   - Integration Hub에서 스포크로 작업을 추가하여 외부 공급업체 시스템과 통합(자세한 내용은 스포크 참조)
   - REST 작업 단계를 사용하고 외부 엔드포인트를 호출합니다(자세한 내용은 REST 단계 참조).
   - 하위 흐름 자체에서 REST 메시지를 호출합니다(자세한 내용은 아웃바운드 REST 웹 서비스 참조).

메시징 작업 구성

이벤트가 발생할 때 수행되는 메시징 동작을 만들거나 수정합니다. 이러한 작업은 메시징에만 적용됩니다.

시작하기 전에

대화형 메시징 플러그인(com.glide.messaging.awa)을 활성화합니다. 이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 메시징 작업 활성화를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 에이전트 응답이 없는 요청자 메시지 이벤트의 경우, 에이전트에게 미리 알림이 전송되기까지 걸리는 기본 시간은 30분입니다.
- 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지 이벤트의 경우, 대화가 중단 종결 상태로 설정되기 전에 경과되는 기본 시간은 2일입니다.

  가상 에이전트와 라이브 에이전트를 모두 사용하는 경우, 시스템은 대화를 종결하기 위한 가장 낮은 시간 제한 값을 기준으로 중단된 라이브 대화를 종결합니다. 다른 대화 시간 제한 동작은 지정한 기간 및 작업에 관계없이 유휴 라이브 채팅 시간 제한에 영향을 줄 수 있습니다. 자세한 내용은 Closing Virtual Agent and Agent Chat conversations 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 대화형 인터페이스 > 메시징 > 작업.
   - 새 메시징 동작을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 메시징 작업을 업데이트하려면 메시징 작업을 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   메시징 작업 양식

필드	정의
이름	메시징 작업의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
이벤트	타이머를 시작하는 이벤트: ○ 에이전트 응답이 없는 요청자 메시지 - 에이전트가 응답하지 않은 요청자의 메시지입니다. ○ 요청자 응답이 없는 에이전트 메시지 - 요청자가 응답하지 않은 에이전트의 메시지입니다.
지속 시간	이벤트가 끝난 후 작업이 실행되기 전에 경과하는 시간입니다.
활성	타이머를 추적하고 작업을 수행하는 옵션입니다.
필터 조건	타이머가 평가되는 조건입니다.
작업	기간이 경과한 후 수행할 작업: ○ 프롬프트 에이전트 - 작업 공간 알림을 사용하여 에이전트에게 프롬프트를 표시합니다. ○ 프롬프트 요청자 - 요청자에게 프롬프트와 함께 시스템 메시지를 표시합니다. ○ 재할당 - 상호작용의 할당 대상 필드를 삭제하여 다른 에이전트로 다시 라우팅할 수 있도록 합니다. ○ 상태 설정 - 상호작용을 지정된 상태로 설정합니다.
프롬프트	요청자에게 표시되는 메시지입니다. 이 필드는 작업 필드에서 에이전트 프롬프트를 선택할 때 나타납니다.
상태	상호작용의 상태입니다. 이 필드는 작업 필드에서 상태를 선택할 때 나타납니다.

3. 새 메시징 작업에 대해 제출 을 클릭하고, 기존 메시징 작업을 수정하려면 업데이트를 클릭하십시오.

에 대한 로깅 활성화 고급 작업 할당

로깅을 사용하여 라우팅 및 할당을 모니터링 AWA 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_logger_configuration.list를 입력합니다.
2. Logger Configurations(로거 구성) 화면에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
3. 새 기록 화면의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
로거 이름	이 구성이 적용되는 로거의 이름입니다. com.snc.awa로 설정해야 합니다.
애플리케이션	이 필드는 ##### ## 으로 지정되며 변경할 수 없습니다.
활성	로깅을 활성화하는 옵션입니다.
추가	기존 로깅 외에 새 로깅을 사용하는 옵션입니다. 이 매개변수는 false로 설정되어야 합니다.
수준	기록해야 하는 오류 유형: ○ FATAL - 서비스가 종료되는 오류입니다(상태 0). ○ ERROR - 치명적이지 않은 서비스 오류 메시지입니다. ○ WARN - 잠재적인 문제를 나타내는 경고 메시지입니다. ○ INFO - 서비스 작업을 나타내는 정보 메시지입니다. ○ DEBUG - 문제 해결에 도움이 되는 자세한 서비스 운영 메시지입니다. ○ TRACE - 문제 해결에 도움이 되는 매우 상세한 서비스 운영 메시지입니다. ○ ALL - 모든 오류를 기록해야 합니다. # ## INFO로 설정되어야 합니다.
필터	결과에 적용할 필터와 해당 값을 입력합니다.
대상	형식 로그가 전송되는 위치입니다. ######로 설정해야 합니다.
레이아웃	로그에 적용해야 하는 레이아웃 형식입니다.

4. ##을 선택합니다.
   할당 엔진에 AWA 대한 로깅은 syslog 테이블에서 활성화됩니다.
5. 시스템 로그를 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 모두.

고급 작업 할당 사용

다음 섹션에서는 awa_manager 또는 awa_agent 역할이 (AWA)을 사용하여 고급 작업 할당 에이전트의 현재 상태 및 용량 확인, 할당되지 않은 작업 항목 확인, SMS 대화 생성과 같은 다양한 작업을 완료하는 방법에 대해 자세히 설명합니다.

에이전트의 현재 상태 및 용량 확인

에서 고급 작업 할당에이전트 목록, 현재 상태 및 각 에이전트의 서비스 채널 용량을 보고 케이스를 처리할 수 있는 에이전트를 확인합니다. 이 목록은 여러 팀, 팀의 채널 및 채널 대시보드에서 필터링됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 관리 〉 에이전트 현재 상태 및 용량.
2. 목록에서 케이스를 처리하는 데 사용할 수 있는 에이전트를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 에이전트 현재 상태 및 용량 양식

필드	정의
에이전트	에이전트의 이름입니다.
최신 현재 상태	현재 에이전트에 할당된 상태입니다.
업데이트됨	이 에이전트가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
채널	에이전트에 할당된 서비스 채널입니다.
사용 중인 용량	에이전트의 현재 작업 부하입니다.
용량	에이전트가 처리할 수 있는 최대 용량입니다.

할당되지 않은 상호작용 확인

채팅 및 전화에서 현재 큐에서 대기 중이며 에이전트에게 할당되지 않은 할당되지 않은 상호작용 고급 작업 할당 목록을 봅니다. 이 목록을 사용하여 고급 작업 할당을 디버깅 및 구현하거나, 특정 작업 항목이 할당되지 않은 이유를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 관리 〉 할당되지 않은 상호작용.
2. 목록에서 할당되지 않은 상호작용을 확인합니다.

필드	설명
번호	상호작용 번호입니다.
유형	상호작용이 시작된 방식입니다(예: 채팅, 전화 또는 워크업).
작성됨	상호작용이 생성된 날짜입니다.
개설 대상자	상호작용을 시작하는 사용자의 이름입니다.
계정	상호작용과 연관된 회사의 이름입니다.
담당자	상호작용에 할당된 사용자입니다.
상태	상호작용의 상태입니다.
큐	상호작용에 할당된 큐입니다.
제공 날짜	상호작용이 에이전트에게 처음 제공된 날짜입니다.
거부됨	에이전트가 거부한 상호작용입니다.
시간 초과됨	할당 규칙에 지정된 시간 제한을 초과한 상호작용입니다.
초과된 큐 대상 대기 시간	큐의 목표 대기 시간보다 오래 대기한 상호작용입니다.

할당되지 않은 작업 내용 항목 확인

에서 현재 큐에서 대기 중이며 에이전트에게 할당되지 않은 케이스 및 인시던트 등의 미할당 작업 목록 고급 작업 할당을 봅니다. 이 목록을 사용하여 고급 작업 할당을 디버깅 및 구현하거나 특정 작업 항목이 할당되지 않은 이유를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 관리 〉 미할당 작업 작업 목록.
   - 작업을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 작업을 수정하려면 업데이트할 작업을 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 항목 양식

필드	설명
활성	작업이 아직 진행 중인지 또는 완료되었는지 여부입니다.
표시 이름	작업 이름입니다.
제공 날짜	에이전트에게 작업을 처음 제공한 날짜입니다.
상태	작업 상태를 표시하는 목록입니다. ○ 수용됨 ○ 취소됨 ○ 수락 보류 중 ○ 큐에 대기 중
할당 규칙	일치 규칙 기준을 충족하는 케이스를 고객 서비스 에이전트에게 할당하는 규칙입니다.
초과된 큐 대상 대기 시간	큐의 목표 대기 시간보다 오래 대기한 작업입니다.
거부됨	에이전트가 거부한 작업입니다.
시간 초과됨	할당 규칙에 지정된 시간 제한을 초과한 작업입니다.
담당자	작업에 할당된 사용자입니다.
문서 ID	작업에 할당된 문서 ID입니다.
이전 작업 항목	동일한 문서 ID에 대한 이전 작업 항목에 대한 참조입니다.
상태 변경 날짜	작업 상태가 가장 최근에 변경된 날짜입니다.
취소된 사유	작업이 취소된 이유: ○ 서비스 채널에 자격 없음 ○ 수동으로 할당됨 ○ 시간 제한 ○ 전송이 취소되었거나 거부됨
해제됨	작업이 해제되었는지 여부입니다.
작업 항목 크기	이 작업이 할당된 경우 사용되는 에이전트 용량입니다.
대기 시간	작업이 할당되기 전에 큐에서 대기한 시간입니다.
담당 그룹	작업에 할당된 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
문서 테이블	작업에 할당된 문서 테이블입니다.
큐	작업에 할당된 큐입니다.

3. 제출을 클릭하여 작업을 생성하거나 업데이트를 클릭하여 작업을 수정합니다.

작업 항목 및 **AWA** 이벤트 확인

작업 항목 및 AWA 이벤트 목록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 작업 항목 〉 모두.
   작업 항목 목록이 나타납니다.
2. 보려는 작업 항목의 미리 보기 단추(ⓘ)를 선택합니다.
3. 작업 항목 대화 상자에서 레코드 열기를 선택합니다.

작업 항목 양식

필드	정의
초과된 큐 대상 대기 시간	상호작용이 큐의 목표 대기 시간보다 오래 대기했음을 나타내는 표시기입니다.
큐	작업에 할당된 큐입니다.
담당자	작업에 할당된 사용자입니다.
문서 ID	작업에 할당된 문서 ID입니다.
상태	작업 상태: ○ 수용됨 ○ 취소됨 ○ 수락 보류 중 ○ 큐에 대기 중
활성	작업이 아직 진행 중인지(활성) 또는 완료되었는지 여부를 나타내는 표시기입니다.
취소 사유	작업이 취소된 이유: ○ 서비스 채널에 자격 없음 ○ 수동으로 할당됨 ○ 시간 제한 ○ 전송이 취소되었거나 거부됨
해제됨	작업이 해제되었는지 여부를 나타내는 표시기입니다.
거부됨	에이전트가 거부한 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
시간 초과됨	할당 규칙에 지정된 시간 제한을 초과한 작업입니다.
담당 그룹	작업에 할당된 그룹입니다.
문서 테이블	작업에 할당된 문서 테이블입니다.
이전 작업 항목	동일한 문서 ID에 대한 이전 작업 항목에 대한 참조입니다.
상태 변경 날짜	작업 상태가 가장 최근에 변경된 날짜입니다.
할당자	작업 항목을 할당한 사용자입니다.
표시 이름	작업 이름입니다.
제공 날짜	에이전트에게 작업을 처음 제공한 날짜입니다.
작업 항목 크기	이 작업이 에이전트에 할당될 때 사용되는 에이전트 용량의 양입니다.
대기 시간	작업이 할당되기 전에 큐에서 대기한 시간입니다.
할당 규칙	일치 규칙 기준을 충족하는 케이스를 고객 서비스 에이전트에게 할당하는 규칙입니다.
오퍼 수	작업 항목이 에이전트에게 제공된 횟수입니다.

4. 작업 항목 폼의 맨 아래로 스크롤하여 이벤트 목록을 AWA 봅니다.
5. 보려는 이벤트의 인 AWA 미리 보기 단추를 선택합니다.
6. 〔이벤트〕 AWA 대화 상자에서 〔기록 열기〕를 선택합니다.

AWA 이벤트 양식

필드	정의
원인 제공자	이벤트를 트리거한 사용자입니다 AWA .
기록 ID	상호작용 기록 ID입니다.
유형	AWA 이벤트 유형: ○ 지정 ○ 수동 할당 ○ 라우팅 ○ 수용 ○ 거부 ○ 취소
이름	해당 상호작용의 이름입니다.
채널	이벤트에 사용되는 서비스 채널입니다 AWA .
기록 테이블	로깅되는 문서의 테이블 이름입니다.
기록 정보	작업 항목 레코드의 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
타임스탬프	이벤트가 발생한 날짜 및 시간입니다 AWA .
이벤트 상세 정보	이벤트에 대한 AWA 상세 정보: ○ 라우팅 이벤트 - 선택된 큐의 상세 정보입니다. ○ 할당 이벤트 - 선택된 에이전트 및 고려된 자격 풀에 대한 상세 정보입니다. 이러한 상세 정보에는 각 풀에서 고려된 모든 후보 에이전트의 목록과 고려 대상에서 필터링된 에이전트에 대한 요약이 포함됩니다. ○ 거부 이벤트 - 항목을 거부한 사용자와 그 이유에 대한 상세 정보입니다. ○ 수동 할당 - 할당을 수행하는 관리자, 이전 및 새 에이전트, 이전 작업 항목(있는 경우)에 대한 상세 정보입니다. ○ 취소 이벤트 - 추가 상세 정보 없음.
요약	이벤트 요약입니다.

이벤트 양식이 AWA 나타납니다.

에이전트가 시작한 **SMS** 대화

Customer Service Management는 에이전트와 고객 간의 상호작용을 추적하는 SMS 등의 추가 메시징 채널을 지원합니다.

요구 사항

에이전트 상호작용 화면에서 **SMS** 작성 옵션을 보려면 메시징 유형 채널에 대한 제공자 구성을 하나 이상 사용할 수 있어야 합니다. 제공자 sys_cs_provider_application.list에 대한 자세한 내용은 채널 식별자 만들기를 참조하세요.

전화 번호 확인

REST 엔드포인트 /api/now/initiate_message/validate_phone_number 는 전화 번호가 E.164 형식인지 확인하는 데 사용됩니다. 알려진 소비자의 수가 E.164 형식이 아닌 경우 시스템은 소비자의 위치 등에 따라 E.164 형식으로 변환합니다. 위치를 찾을 수 없으면 기본적으로 숫자를 E.164 형식으로 변환합니다. E.164 형식 및 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 전화 번호 필드 형식을 참조하십시오.

고객 프로필 확인

REST 엔드포인트 /api/now/initiate_message/validate_profile 는 채널 사용자 프로파일의 유효성을 검증하는 데 사용됩니다. 전화 유형의 상호작용에 대한 회신으로 SMS를 보내면 원래 상호작용과 연결된 소비자에게 메시지가 전송됩니다. 동일한 전화 번호가 다른 소비자에게 연결되어 있는 경우 SMS를 보내면 전화 번호가 현재 다른 소비자에게 연결되어 있다는 메시지가 표시되고 새 메시지를 보내면 전화 번호가 현재 사용자와 연결됩니다.

전화 번호가 소비자 A와 연결되어 있고 소비자 A의 전화 번호 연결이 끊어진 후 상호 작용이 발생했습니다. 소비자 B와의 새로운 상호작용이 있으며 소비자 A와 연결된 것과 동일한 전화 번호를 선택합니다. 전화 번호가 현재 소비자 A와 연결되어 있다는 메시지가 나타나고 새 메시지를 보내면 소비자 A의 전화 번호가 현재 사용자인 소비자 B에 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 시작 **SMS** 대화

에이전트는 요청자와 SMS 대화를 시작하기 위해 아웃바운드 서비스에 대한 제공자 번호를 선택하거나 제공자 번호를 수동으로 입력할 수 있습니다. 현재 진행 중인 SMS 대화가 있는 경우 자동으로 나타납니다. 에이전트가 SMS 대화를 시작할 때:

만약	다음 작업 수행
활성 SMS 상호작용이 없습니다.	• 새 SMS 인터랙션 만들기 • 에이전트에 상호작용 할당
에이전트와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 대화에 메시지 삽입 • 라이브 그룹 프로파일에 에이전트 추가 • 재할당 없음
VA와 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당
다른 연락처/소비자/사용자가 관련된 활성 상호작용이 있습니다.	• 기존 상호작용 닫기 • 새 채널 사용자 프로파일을 생성하고 기존 채널 사용자 프로파일을 비활성화합니다. • 새 상호작용을 생성하고 에이전트에 할당

번호에서 보내기 및 끝 번호의 동작 사용자 지정

AgentInitiatedConversationUtil 확장점은 보내기 원본 및 보내기 대상 필드의 기본 동작을 변경하는 고객의 논리를 구현하기 위해 추가됩니다. 자세한 내용은 메시징 상호 작용에 사용자 프로필 연결을 참조하십시오. 이 스토어 애플리케이션의 경우 AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl 확장점은 발신 및 수신 번호를 페치하도록 구성됩니다.

SMS 대화 작성

에이전트는 SMS를 작성하여 다양한 문제를 해결하기 위해 고객과 상호작용할 수 있습니다. 상호작용이 메시징 유형이 아닌 경우 **SMS** 작성 옵션이 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user
SMS 메시징 유형 채널에 대해 제공자가 구성되었습니다.

이 태스크 정보

에이전트는 메시징 유형이 아닌 진행 중인 상호작용에 SMS를 작성하여 전송할 수 있습니다.

프로시저

1. **SMS** 작성을 클릭합니다.
   SMS로 전송 화면이 표시됩니다.
2. 보내는 사람: 드롭다운 목록에서 전화 번호를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제공자 전화 번호가 하나만 있는 경우 이 필드는 해당 번호로 미리 채워집니다.
- SMS 채널에 사용할 수 있는 공급자 프로필이 여러 개 있는 경우 드롭다운 목록에서 선택할 수 있습니다.

3. 보내는 대상: 드롭다운 목록에서 전화 번호를 선택합니다.
   - 전화 번호는 소비자 또는 접촉 창구 기록에서 미리 채워집니다.
   - 둘 다 채워지지 않은 경우 시스템은 sys_user 테이블에서 오픈 대상 기록의 번호를 찾습니다.
   - 소비자 또는 접촉 창구와 연결된 채널 사용자 프로파일이 이미 있는 경우 전화 번호가 미리 채워집니다.

   a. 기타를 선택하고 드롭다운 목록에서 전화 번호를 선택합니다.

   > **주:**
   > 모든 전화 번호는 E.164 형식이어야 합니다. 전화 번호 및 채널 사용자 프로파일 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 전화 번호 확인.

   동일하거나 다른 소비자와 진행 중인 SMS 유형의 상호작용이 이미 있는 경우 동일한 화면에서 상호작용 카드를 볼 수 있습니다. 선택한 소비자 번호에 대한 상호작용 카드에는 상호작용 번호, 메시지 유형, 마지막 업데이트 시간, 소비자 및 할당 대상 정보가 포함되어 있습니다.

4. 메시지 필드에 메시지를 입력합니다.
5. 파일 첨부를 클릭하고 파일을 찾아 선택하고 첨부합니다.

   > **주:**
   > 메시지에는 이미지 파일만 첨부할 수 있습니다. 첨부 파일 업로드를 위한 REST API에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 - POST /now/attachment/upload 를 참조하십시오.

6. 보내기를 클릭합니다.
   자세한 내용은 에이전트 시작 SMS 대화 문서를 참조하십시오.

분석 & 보고 솔루션

다음 섹션에서는 고급 분석 및 플랫폼 분석 솔루션. 고급 분석을 통해 액세스할 수 있는 대시보드를 고급 작업 할당 나타내는 카드를 볼 수 있습니다.

고급 분석을 사용하여 대시보드에 액세스 **AWA**

고급 분석을 통해 액세스할 수 있는 대시보드를 고급 작업 할당 나타내는 카드를 볼 수 있습니다. 그룹의 모든 대시보드에 대한 카드를 볼 수 있는 대시보드 선택기를 볼 수도 있습니다. 그런 다음 목록에서 대시보드를 검색하고 선택할 수 있습니다.

다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 관리 〉 고급 분석.

대시보드에 대한 고급 분석을 사용하면 다음 범주 중 하나로 대시보드를 볼 수 있습니다. 기본적으로 대시보드에 대한 고급 분석을 방문하면 최근 범주가 선택됩니다.

- 최근은 최근에 방문한 대시보드를 최대 9개까지 표시합니다. 가장 최근 항목이 먼저 표시됩니다.
- 내가 소유 함에는 사용자가 생성한 대시보드와 소유권이 할당된 대시보드가 표시됩니다.
- 나와 공유 됨에는 사용자 또는 그룹 또는 역할의 구성원으로 공유된 대시보드가 표시됩니다.
- 모두 에는 액세스할 수 있는 모든 대시보드가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
선택하는 범주에 따라 그룹 목록과 대시보드 선택 기 필드에서 선택할 때 표시되는 대시보드 그룹과 개별 대시보드가 제한됩니다. 인시던트 그룹에 대시보드가 공유되지 않은 경우 그룹 목록에서 인시던트를 선택하면 검색과 일치하는 대시보드가 없다는 메모가 개요에 표시됩니다.

최근 탭을 제외한 모든 탭은 다음을 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.

1. 대시보드 그룹 — 순서

   대시보드 소유자는 대시보드 그룹의 양식에서 순서 번호를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 선택 사항입니다.

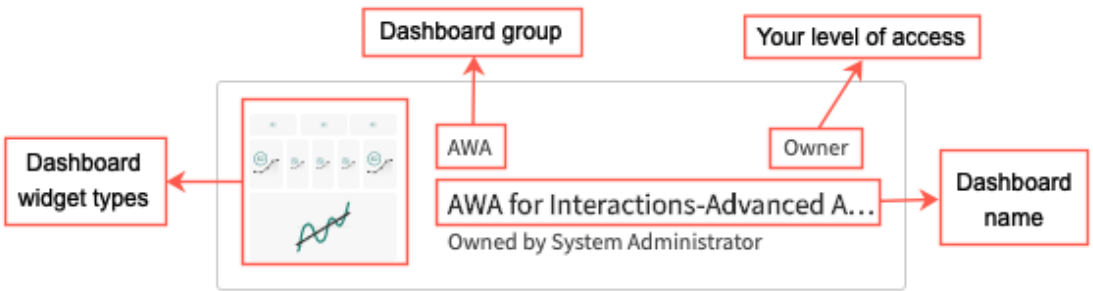
2. 대시보드 그룹 — 이름
3. 대시보드 — 주문

   대시보드 소유자는 대시보드의 양식에서 순서 번호를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 선택 사항입니다.

4. 대시보드 — 이름

고급 분석 타일 사용

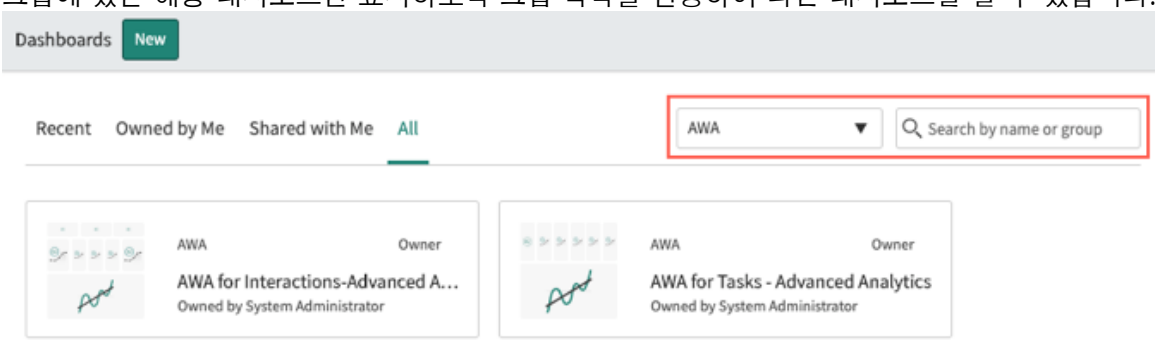
고급 분석의 타일에는 대시보드에 있는 위젯의 썸네일, 대시보드 그룹, 대시보드의 액세스 수준, 대시보드 이름 및 대시보드 소유자가 표시됩니다. 대시보드 접근 수준은 소유자, 편집자 및 뷰어입니다. 자세한 내용은 응답 대시보드 공유를 참조하십시오.



주:
대시보드 위젯을 볼 수 없는 경우 관리자에게 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 잘못된 구성 설정, 액세스 제한 또는 표시할 데이터가 없기 때문에 대시보드 위젯을 못할 수 있습니다.

고급 분석 그룹 목록 사용

고급 분석 화면은 기본적으로 와 관련된 AWA대시보드만 표시하도록 설정됩니다. 다른 단일 그룹에 있는 해당 대시보드만 표시하도록 그룹 목록을 변경하여 다른 대시보드를 볼 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

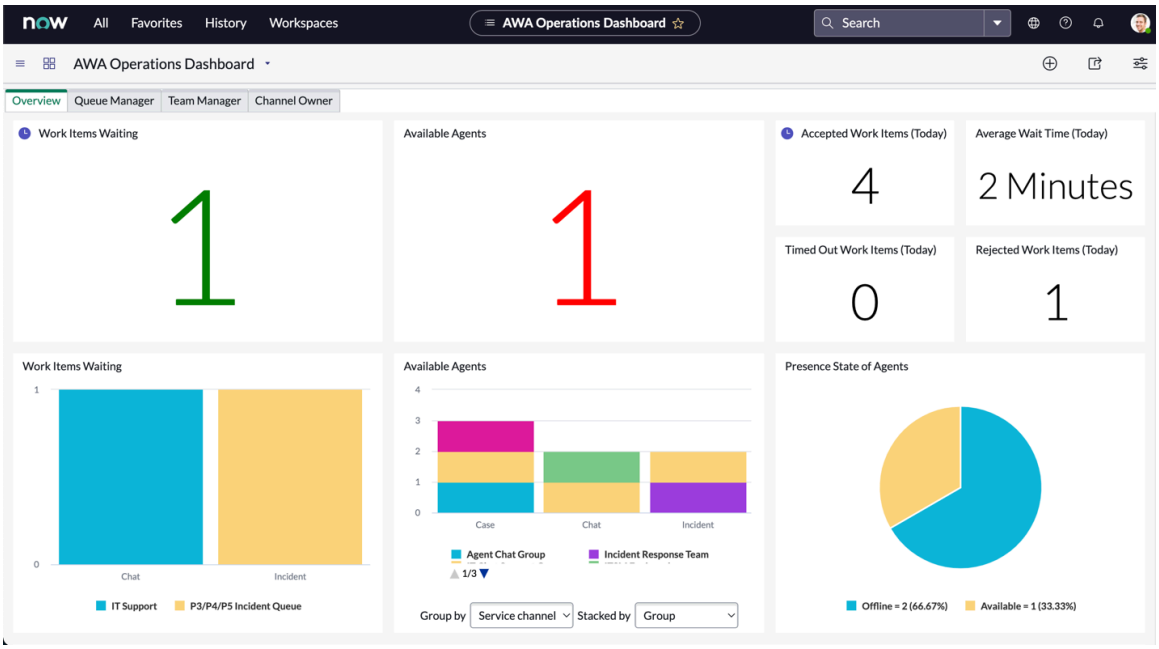
신규를 클릭하여 응답 대시보드를 만들거나 구성합니다 .

운영 대시보드

관리자가 모든 서비스 채널에서 작업 항목을 모니터링하여 에이전트가 고객의 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 합니다.

이 대시보드는 컨텐츠 팩에서 고급 작업 할당 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용.

고급 작업 할당 운영 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_관리자
AWA 관리자: 서비스 채널 전반에서 작업 항목의 라우팅 및 할당과 관련된 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알고 싶어 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트에 작업을 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기	설명
새 작업 항목	오늘 생성된 상호작용 작업 항목의 총 수입니다. 이 표시기의 목표는 에이전트가 수신하는 상호작용 작업 항목의 수를 최소화하는 것입니다.
수용된 작업 항목	에이전트가 수락한 상호작용 작업 항목의 비율입니다.
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
거부된 작업 항목	에이전트가 거부한 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
시간 초과 작업 항목	시간 초과된 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
주간 추세	지난주에 다음 각 상태의 작업 항목 수: • 새로 만들기 • 초과한 대상 • 포기됨 • 거부됨 • 시간 초과됨

분석 결과

여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐
- 담당 그룹

세분화가 있는 데이터 분석에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세분화 사용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고서

제목	유형	설명
수락된 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수 	지난 한 시간 동안 에이전트가 수락한 상호작용 작업 항목 수입니다.
중단한 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수 	지난 한 시간 동안 에이전트가 중단한 상호작용 작업 항목 수입니다.
평균 대기 시간 - 지난 시간	단일 점수 	고객이 지난 한 시간 동안 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 평균 시간입니다.

플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

사용 플랫폼 분석 솔루션

대시보드의 퍼포먼스 분석 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석의 값을 얻을 수 있습니다.

주:
솔루션에는 기본적으로 비활성화되어 있는 대시보드가 몇 가지 포함되어 있습니다. 이러한 대시보드를 활성화하여 비즈니스 요구에 따라 최종 사용자에게 표시되도록 할 수 있습니다.

이 플랫폼 분석 솔루션의 모든 기능에 무제한으로 액세스하려면 퍼포먼스 분석 구독을 구매합니다. 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 구독 활성화 를 참조하십시오.

에 대한 고급 작업 할당솔루션을 활성화하려면 관리자는 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 플러그인 를 클릭하고 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 아카데미: 분석을 사용하여 고급 작업 할당 최적화 고급 작업 할당을 위한 플랫폼 분석 솔루션에 대한 자세한 내용을 보려면 이 비디오를 시청하십시오.

관련 정보

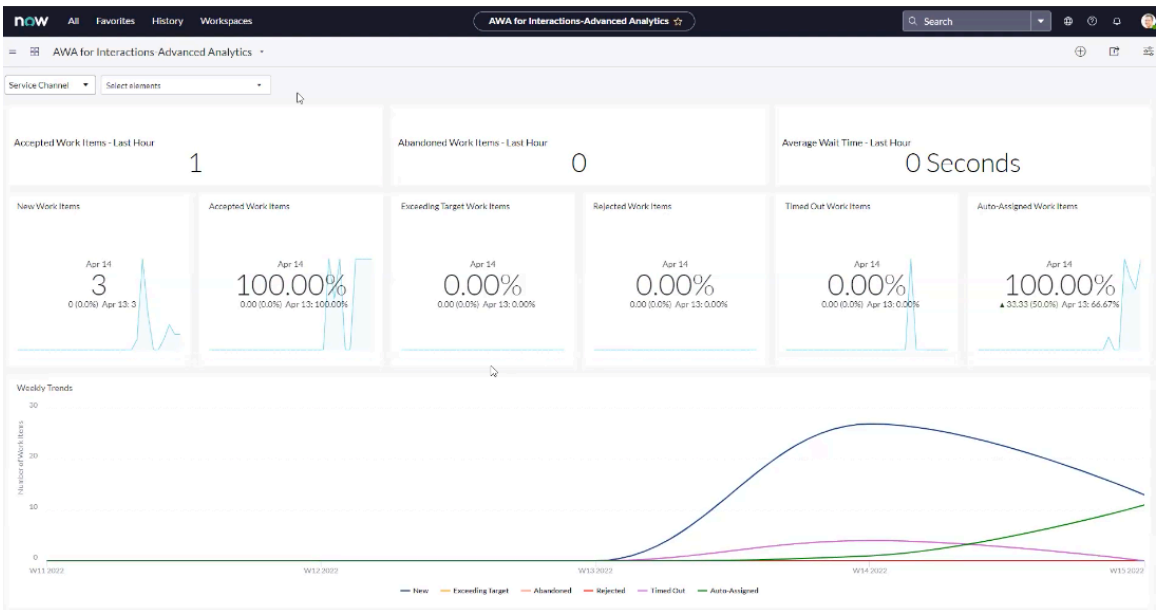
- 플랫폼 분석 솔루션
- 퍼포먼스 분석 구독 활성화

고급 작업 할당 상호작용 대시보드

관리자가 상호작용 (interaction) 작업 항목을 모니터링하여 에이전트가 고객의 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 합니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용.

AWA 상호작용 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_admin
AWA manager: 서비스 채널 전반에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 무엇을 하고 있는지 알아야 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 에이전트에 작업을 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다.

표시기	설명
새 작업 항목	오늘 생성된 총 작업 항목 수입니다. 이 표시기의 목표는 에이전트가 수신하는 상호작용 작업 항목의 수를 최소화하는 것입니다.
수용된 작업 항목	지난 한 시간 동안 에이전트가 수락한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
거부된 작업 항목	에이전트가 거부한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
시간 초과 작업 항목	시간 초과된 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
자동 할당된 작업 항목	자동으로 할당된 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
주간 추세	지난주에 다음 각 상태의 작업 항목 수: • 새로 만들기 • 초과한 대상 • 포기됨 • 거부됨 • 시간 초과됨 • 자동 할당

세부 항목

여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐

세분화가 있는 데이터 분석에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세분화 사용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
수락된 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수	지난 한 시간 동안 에이전트가 수락한 상호작용 작업 항목 수입니다.
중단한 작업 항목 - 마지막 시간	단일 점수	지난 한 시간 동안 에이전트가 중단한 상호작용 작업 항목 수입니다.
평균 대기 시간 - 지난 시간	단일 점수	고객이 지난 한 시간 동안 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 평균 시간입니다.

고급 작업 할당 운영용 대시보드

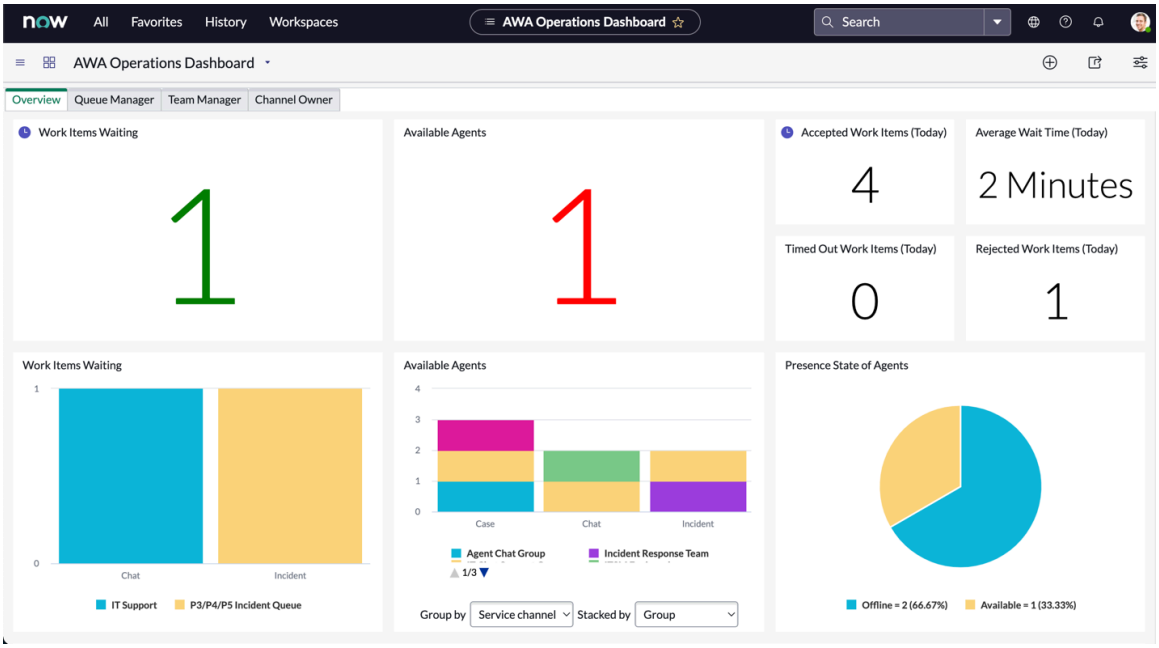
관리자가 모든 서비스 채널에서 작업 항목을 모니터링하여 에이전트가 고객의 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 합니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

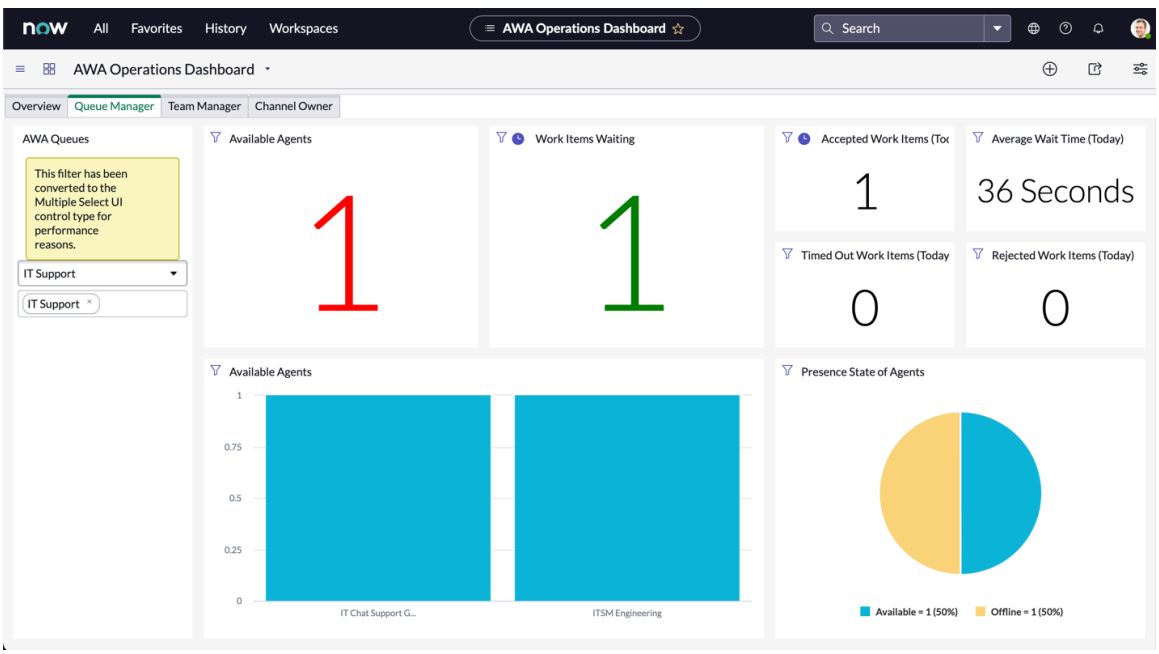
AWA 운영 대시보드 - 개요

운영 대시보드의 개요 탭에는 모든 큐, 팀 및 채널에 대한 정보가 표시됩니다.



AWA 운영 대시보드 - 큐 관리자

운영 대시보드의 큐 관리자 탭에는 전체 큐 정보가 표시됩니다. 왼쪽 패널에서 보려는 큐를 선택할 수 있습니다.

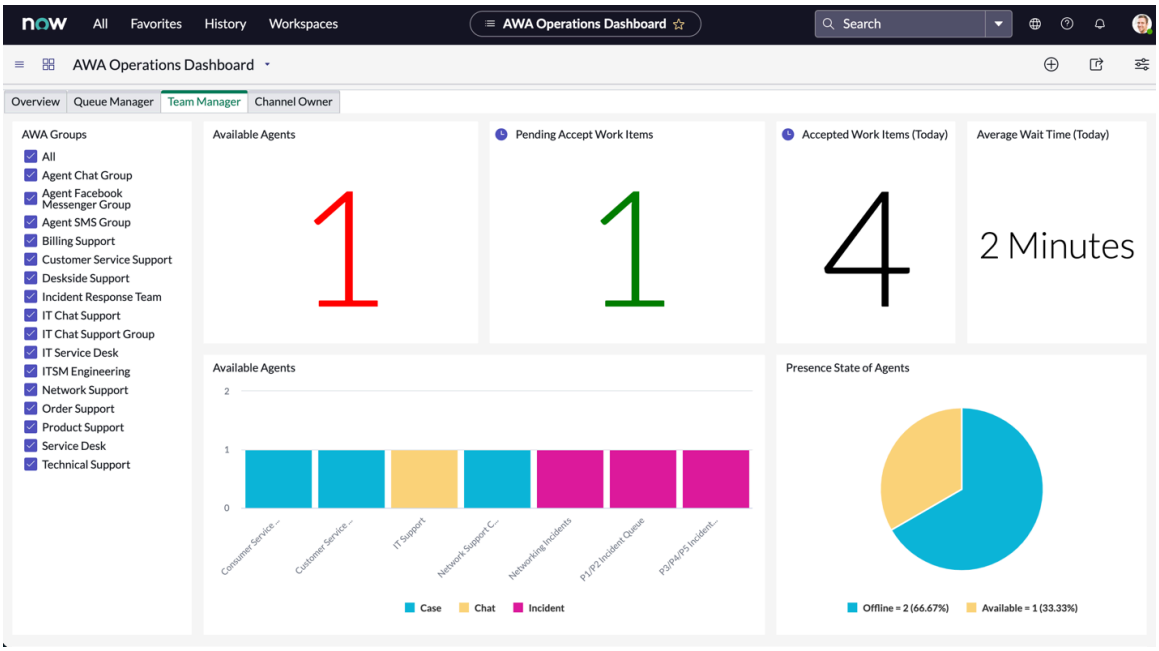


기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

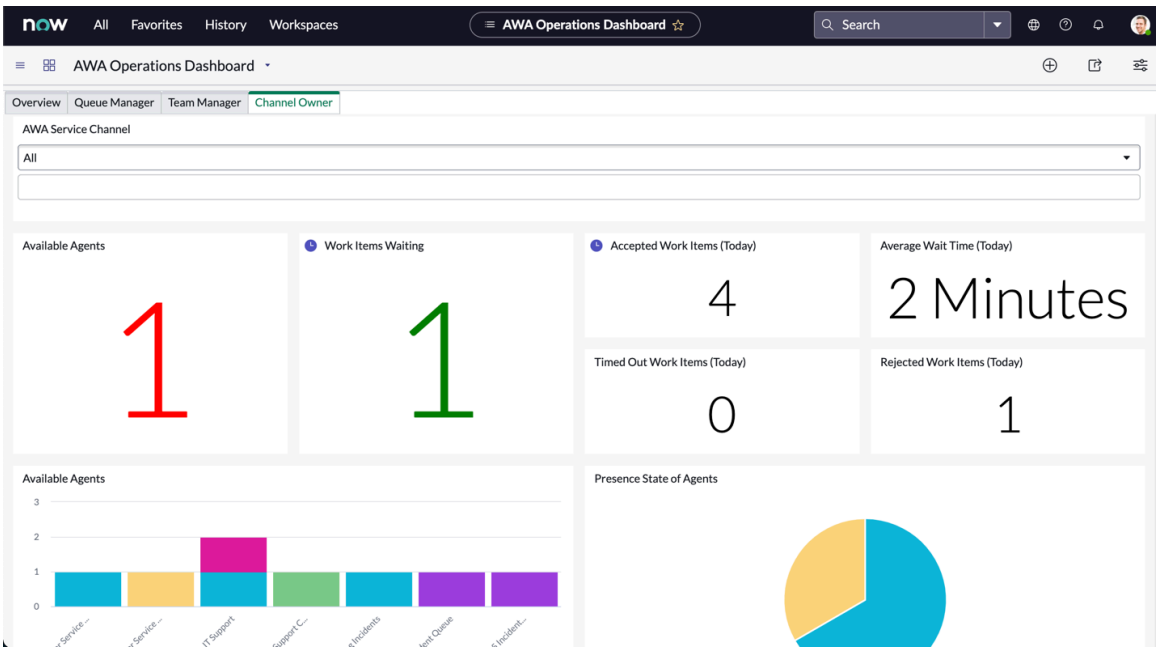
AWA 운영 - 팀 관리자용 대시보드

운영 대시보드의 팀 관리자 탭에는 그룹 수준의 정보가 표시됩니다. 왼쪽 패널에서 보려는 그룹을 선택할 수 있습니다.



AWA 운영 대시보드 - 채널 소유자

운영 대시보드의 채널 소유자 탭에는 드롭다운 목록에서 선택한 서비스 채널에 따라 전체 채널 데이터가 표시됩니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 AWA .	awa_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA manager: 서비스 채널 전반에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 어떤 작업을 하고 있는지 알고 싶어 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 에이전트에 작업을 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

세부 항목

세분화는 정보를 여러 범주로 나눕니다. 여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐

세분화가 있는 데이터 분석에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세분화 사용을 참조하십시오.

데이터 시각화

제목	유형	설명
대기 중인 작업 항목	단일 점수	수락 보류 중이거나 큐에 대기 중인 작업 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
사용 가능한 에이전트	단일 점수	사용 가능한 에이전트 수입니다.
수용된작업 항목(오늘)	단일 점수	오늘 에이전트가 수락한 운영 작업 항목 수입니다. 여기에는 수락된 자동 할당된 작업 항목이 포함됩니다.
평균 대기 시간 (오늘)	단일 점수	오늘 에이전트가 큐의 채팅을 수락하는 데 걸린 평균 시간입니다.
시간 초과된 작업 항목 (오늘)	단일 점수	오늘 시간 초과된 작업 항목입니다.
거부된 작업 항목(오늘)	단일 점수	거부되었지만 시간이 초과되지 않은 작업 항목입니다.
에이전트의 현재 상태		여러 현재 상태에 걸친 에이전트의 분포입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

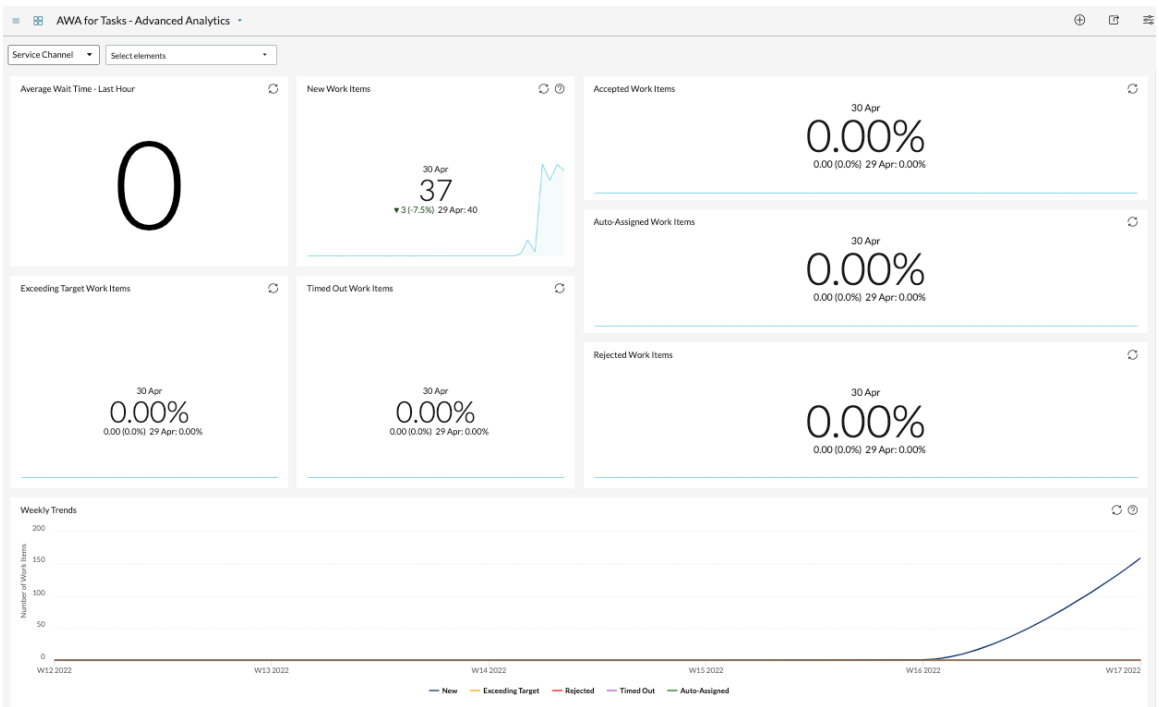
제목	유형	설명
에이전트 현재 상태 및 용량		담당 그룹의 에이전트 수와 목록 및 해당 현재 상태, 사용자가 현재 상태로 전환된 이후의 시간, 각 채널에 사용 중인 용량 • 에이전트 • 최신 현재 상태 • 업데이트 일시 • 채널 • 사용 중인 용량 • 적용한 최대 용량 • 사용 중인 범용 용량 • 최대 범용 용량

고급 작업 할당 작업용 대시보드

관리자가 작업(task) 작업 항목을 모니터링하여 에이전트가 고객의 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 합니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용.

AWA 작업에 대한 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_admin
AWA manager: 서비스 채널 전반에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 무엇을 하고 있는지 알아야 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 에이전트에 작업을 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다.

표시기	설명
새 작업 항목	오늘 생성된 총 작업 내용 항목 수입니다. 이 표시기의 목표는 에이전트가 수신하는 작업 항목의 양을 최소화하는 것입니다.
수용된 작업 항목	에이전트가 수락한 모든 작업 항목의 백분율입니다.
자동 할당된 작업 항목	자동으로 할당된 모든 작업 내용 항목의 백분율입니다.
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
시간 초과 작업 항목	시간 초과된 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
거부된 작업 항목	에이전트가 거부한 모든 상호작용 작업 항목의 백분율입니다.
주간 추세	지난주에 다음 각 상태의 작업 항목 수: • 새로 만들기 • 초과한 대상 • 포기됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기	설명
	• 거부됨 • 시간 초과됨 • 자동 할당

세부 항목

여러 범주에 따라 데이터를 분석하려면 대시보드 메뉴에서 세부 항목을 선택합니다.

- 서비스 채널
- 큐

세분화가 있는 데이터 분석에 대한 자세한 내용은 대시보드에서 세분화 사용을 참조하십시오.

데이터 시각화

제목	유형	설명
평균 작업 대기 시간 - 지난 시간	단일 점수 	고객이 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 지난 시간의 평균 시간입니다.

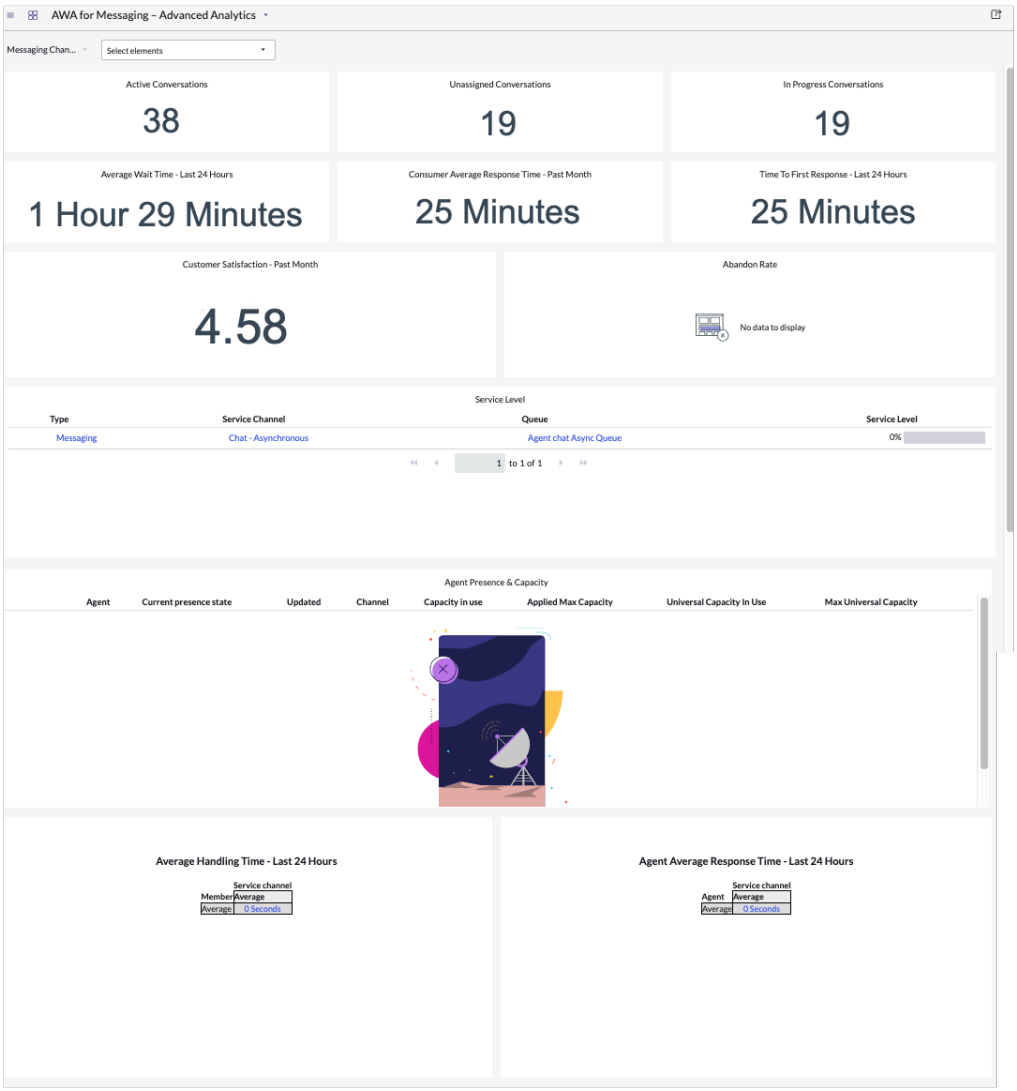
고급 작업 할당 메시징용 대시보드

관리자가 대화 〔상호작용〕 작업 항목을 모니터링하여 에이전트가 고객의 요구를 더 잘 지원할 수 있도록 합니다.

이 대시보드는 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 고급 작업 할당 플러그인에서 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 메시징용 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
AWA 관리자: 고객 서비스의 비즈니스 요구에 가장 잘 맞도록 구성합니다 고급 작업 할당 .	awa_admin
AWA manager: 서비스 채널 전반에서 작업 항목의 라우팅 및 할당에 대한 관심 영역을 식별합니다.	awa_manager
에이전트 관리자: 에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리합니다. 에이전트 관리자는 고객의 요구가 충족되고 있는지 확인하기 위해 에이전트가 무엇을 하고 있는지 알아야 합니다.	sn_customerservice_manager
퍼포먼스 분석 관리자: 비즈니스 관리자가 솔루션을 최대한 활용할 퍼포먼스 분석 수 있도록 합니다.	pa_admin 또는 pa_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 케이스

이 대시보드는 지원 관리자에게 수신 작업 항목과 이를 처리할 에이전트의 가용성에 대한 개요를 제공합니다. 관리자는 이러한 일일 추세를 모니터링하여 라우팅 기준, 에이전트 용량 값 및 에이전트에 작업을 푸시하는 방법을 결정하는 기타 설정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다.

표시기	설명
이탈률	요청자가 중단한 대화의 백분율입니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
활성 대화	단일 점수 	완료 종결 또는 중단 종결이 아니고 취소되지 않은 에이전트 채팅 메시징 대화입니다.
미할당 대화	단일 점수 	보류 중인 수락 또는 큐에 대기 중인 상태의 에이전트 채팅 메시징 대화입니다.
진행 중인 대화	단일 점수 	보류 중, 신규 또는 진행 중인 에이전트 채팅 메시징 대화입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
평균 대기 시간 - 지난 24시간	단일 점수	오늘 에이전트가 큐의 채팅을 수락하는 데 걸린 평균 시간입니다.
소비자 평균 응답시간 - 과월	단일 점수	완료 종결 또는 중단 종결이고 할당되고 요청자 평균 응답시간이 비어 있지 않고 1개월 후에 생성된 메시징 대화입니다.
최초 응답시간 - 지난 24시간	단일 점수	최초 응답 대기 시간이 비어 있지 않고 24시간 후에 생성된 인바운드 메시징 대화입니다.
고객 만족도 - 과월	단일 점수	지난 달의 고객 만족도 점수
서비스 수준	단일 점수	• 유형 • 서비스 채널 • 큐 • 서비스 수준
에이전트 현재 상태 및 용량		• 에이전트 • 최신 현재 상태

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
		• 업데이트 일시 • 채널 • 사용 중인 용량 • 적용한 최대 용량 • 사용 중인 범용 용량 • 최대 범용 용량
평균 처리 시간 - 지난 24시간	단일 점수 	지난 24시간 동안의 상호작용 처리 기간의 평균 시간입니다.
에이전트 평균 응답시간 - 지난 24시간	단일 점수 	지난 24시간 동안의 평균 에이전트 응답시간입니다.

대시보드 마이그레이션 고급 작업 할당

CoreUI 대시보드를 고급 작업 할당 마이그레이션하여 주요 플랫폼 기능의 제품 채택을 Next Experience 늘려 고객 혜택을 이끌어냅니다.

퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 작업 할당 플러그인 〔com.snc.pa.awa〕이 설치된 경우 새 고급 작업 할당 사용자 Next Experience 에게는 기본적으로 대시보드가 표시됩니다.

플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 플랫폼 분석 솔루션고급 작업 할당용.

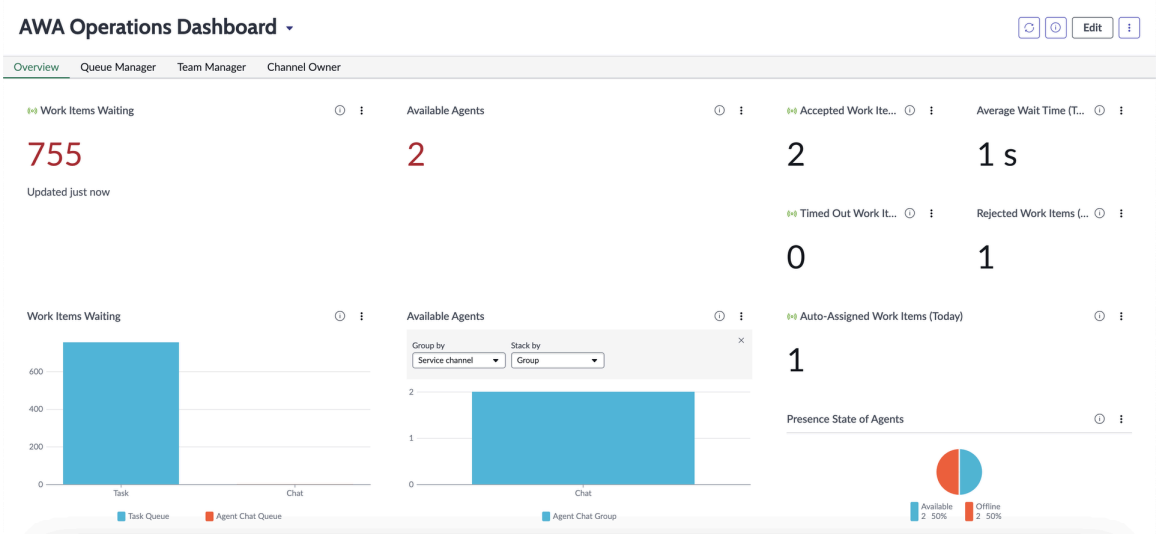
기존 사용자는 업그레이드할 때 기본적으로 새 대시보드에 사용자 지정 변경 내용이 표시되지 않습니다. 기존 사용자의 CoreUI 대시보드는 삭제되거나 사용되지 않습니다. 새 Next Experience 대시보드에서 CoreUI 대시보드의 사용자 지정 변경 내용을 보려면 릴리스에서 Washington DC 릴리스로 Xanadu 업그레이드하는 동안 CoreUI 사용자 지정 대시보드 Next Experience 를 마이그레이션해야 합니다.

AWA Next Experience 대시보드

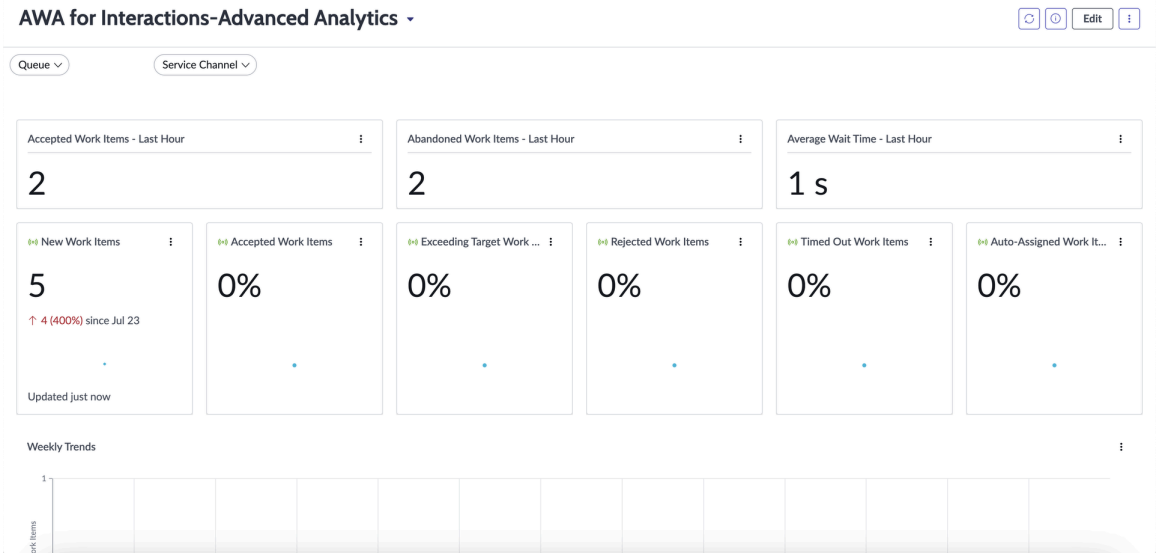
AWA 모든 코어 UI 대시보드가 (으)로 Next Experience마이그레이션되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

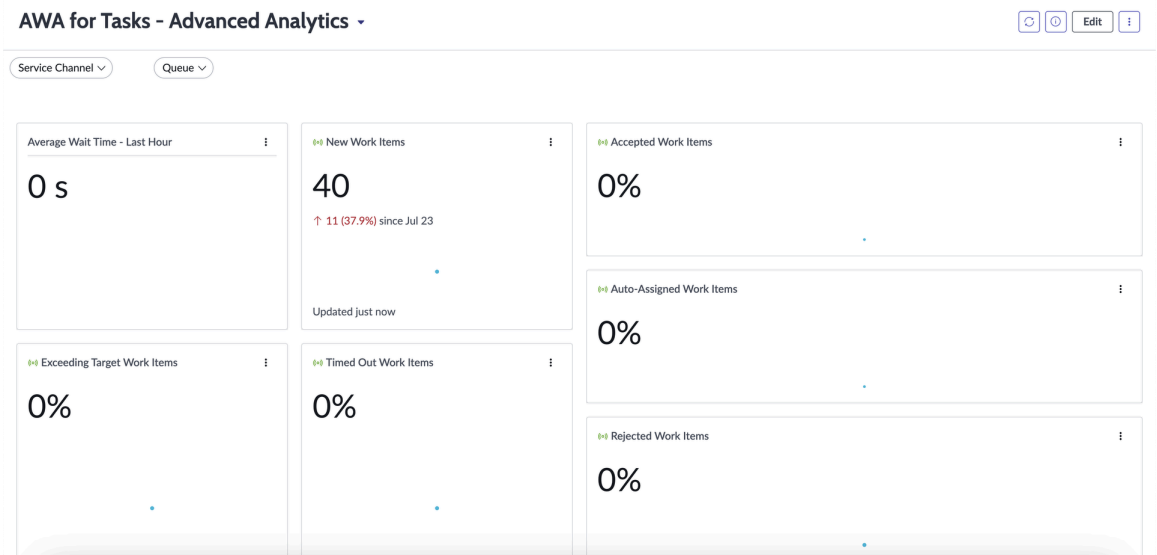
AWA 운영 대시보드



AWA 상호작용 대시보드

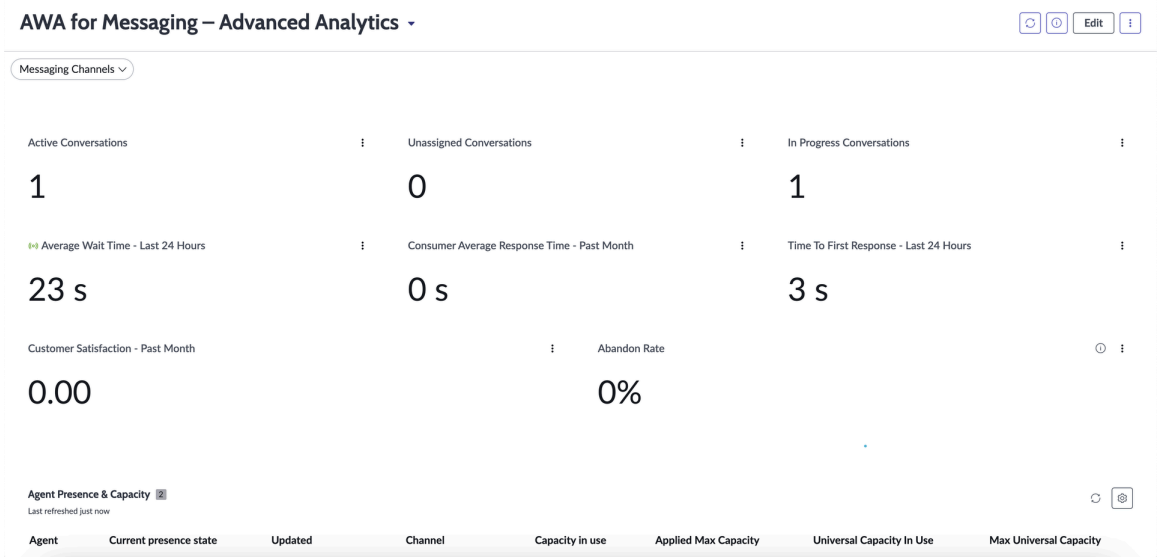


AWA 작업 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 메시징 대시보드



메시징 대시보드는 대화형 메시징 플러그인〔com.glide.messaging.awa〕이 설치된 경우에만 사용할 수 있으며 기본 고급 작업 할당 플러그인의 일부로 기본적으로 사용할 수 없습니다.

고급 작업 할당 참조

다음 섹션에서는 도메인 분리 및 성능 통계 정보와 함께 설치된 구성요소 및 (AWA) 속성 고급 작업 할당 에 대해 자세히 설명합니다.

할당 규칙 양식

할당 규칙을 만들거나 변경할 고급 작업 할당 때 할당 규칙 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

할당 규칙 양식

필드	정의
이름	할당 규칙의 이름입니다.
애플리케이션	이 할당 규칙이 속한 애플리케이션의 이름입니다. 기본 애플리케이션은 전역입니다.
간단한 설명	할당 규칙에 대한 간략한 설명입니다.
할당 기준	할당 유형입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다. • 마지막 할당: 작업이 할당되지 않고 가장 오래 경과한 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다. • 최대 용량: 작업을 처리할 수 있는 가용성이 가장 높은 에이전트에 작업 항목을 라우팅합니다.
자동 할당 처리	에이전트가 수락 또는 거부를 선택하지 않아도 작업 항목이 자동으로 수락됩니다. • 작업 항목 자동 할당 사용: 에이전트를 대신하여 작업 항목을 자동으로 수락하려면 이 옵션을 선택합니다. 에이전트는 작업 항목을 수동으로 수락 하거나 거부 할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 규칙 양식

필드	정의
	• 표시 옵션: 다음 값 중 하나를 선택합니다. ○ 받은 편지함 카드를 선택하여 채팅 상호작용을 수락하고 에이전트 받은 편지함에 추가합니다. 에이전트는 받은 편지함에서 수락한 상호작용을 열 수 있습니다. ○ 받은 편지함 카드 및 워크플레이스 탭을 선택하여 채팅 상호작용을 수락하고 수락한 각 상호작용에 대한 탭을 엽니다.
거부 처리	작업 항목이 거부되고 처리됩니다. • 에이전트가 거부하도록 허용: 에이전트가 받은 편지함에서 작업 항목을 거부할 수 있습니다. • 시간 제한 시 재할당: 지정된 시간 제한 기간 내에 에이전트가 수락하지 않거나 거부한 작업 항목의 재할당 활성화: ○ 시간 제한 값(일 및 시간, 분, 초): 할당이 시간 초과(종료)되어 다른 에이전트에게 재할당되기 전에 에이전트가 작업 항목을 수락하거나 거부할 수 있는 시간입니다. ○ 시간 초과 현재 상태: 시간 초과가 발생한 후 에이전트의 가용성 상태(근무 중, 자리 비움 또는 오프라인)입니다. 자동 할당 처리가 활성화된 경우에는 이 탭을 사용할 수 없습니다.
기술 처리	기술 기반 작업 할당. • 기술 활성화: 적절한 기술을 가진 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다. 선택하면 기술 수준 평가 및 필수 기술 적용 확인란이 선택 취소되어 표시됩니다. • 기술 수준 평가: 기술 수준에 따라 가장 적합한 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다. • 필수 기술 적용: 필요한 기술을 갖춘 에이전트에게 작업 항목을 라우팅합니다.
교대조 처리	작업 항목은 교대조에 따라 에이전트에 할당됩니다. • 교대조 기반 할당 활성화: 교대조에서 사용할 수 있는 시간에 따라 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. • 시간 제약 조건 추가: 교대조에서 작업 항목을 완료하는 데 필요한 시간과 필요한 기간 동안

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 규칙 양식

필드	정의
	에이전트를 계속 사용할 수 있어야 하는지 여부를 추가합니다. 이 필드는 교대조 기반 할당 사용 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. • 에이전트 기준: 에이전트의 교대조에서 남은 시간을 기준으로 에이전트를 선택합니다. 이 필드는 교대조 기반 할당 사용 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 사용 가능한 옵션: ○ 교대조에 남은 최소 시간: 교대조에서 사용할 수 있는 최소 시간을 기준으로 사용 가능한 에이전트 그룹의 에이전트에 작업 항목을 할당합니다. ○ 교대조에 남은 최대 시간: 교대조에서 사용할 수 있는 최대 시간을 기준으로 사용 가능한 에이전트 그룹의 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. • 필요한 시간: 작업 항목을 완료하는 데 필요한 시간입니다. • 필요한 시간 동안 지속적으로 사용 가능: 교대조 중 휴식 없이 필요한 기간 동안 계속 사용할 수 있는 에이전트에게 작업 항목을 할당합니다. 교대조에 필요한 최소 시간이 없는 에이전트는 작업 항목 할당에 고려되지 않습니다. **주:** 교대조 처리 필드는 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)이 활성화되고 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 플러그인(com.snc.wfo.csm) 또는 ITSM용 워크포스 최적화 플러그인(com.snc.wfo_itsm) 또는 둘 다 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 관리자는 에이전트가 교대조를 할당할 수 있도록 계획된 일정이 있어야 합니다. 자세한 내용은 and를Scheduling in Workforce Optimization for ITSM 참조하십시오Scheduling in Workforce Optimization for Customer Service . 이 필드는 시간 제약 조건 추가 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 고급 작업 할당

이 기능에서는 도메인 분리가 고급 작업 할당 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

고급 작업 할당 특정 서비스 채널에 대해 정의된 작업 항목 큐를 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 할당할 수 있습니다. 관리형 서비스 제공자는 특정 도메인을 큐 라우팅 조건으로 지정하여 도메인별 큐를 생성할 수 있습니다.

고급 작업 할당에서 도메인 분리가 작동하는 방식

인스턴스에 사용자와 그룹이 서로 다른 도메인에 속한 도메인 계층 구조가 있는 경우 작업 항목의 가시성을 도메인의 특정 에이전트로 제한해야 할 수 있습니다. 작업 항목이 적절한 도메인의 에이전트로 라우팅되도록 해야 할 수도 있습니다. AWA 관리자는 서비스 채널 및 관련 작업 항목 큐를 다음과 같이 구성할 수 있습니다.

도메인으로 작업 라우팅

특정 작업이나 상호작용만 표시되는 도메인의 에이전트에 작업 항목을 푸시하려면 해당 항목을 적절한 큐로 라우팅하는 라우팅 조건을 사용합니다. 예:

- 큐를 특정 도메인 X와 정확히 일치하는 항목으로만 제한하려면 **[Domain] [is] [X]** 조건을 지정합니다.
- 도메인 X 및 해당 하위 도메인의 모든 작업 항목을 큐로 라우팅하려면 도메인 경로 필드를 사용하고 **[Domain Path] [starts with]** {!!와 같은 조건을 지정합니다. **/!! #/]**

적절한 도메인의 에이전트에 작업 할당

적절한 도메인의 에이전트에 작업 항목을 할당하려면 큐 자격 할당 풀 에 지정된 할당 그룹에 큐로 라우팅된 작업 항목을 볼 수 있는 도메인에 속한 에이전트가 있는지 확인합니다.

불일치가 발생하고 적격 할당 그룹의 에이전트가 큐 AWA 에서 작업 항목을 볼 수 없는 경우 에이전트에 항목을 일시적으로 할당할 수 있습니다. 그러나 항목이 에이전트의 받은 편지함으로 이동되기 전에 에서는 AWA액세스 권한 없음의 이유로 할당을 자동으로 거부합니다. AWA 액세스 권한이 있을 수 있는 다른 에이전트에 작업 항목을 재할당합니다. 작업 항목을 볼 수 있는 에이전트가 없으면 항목이 여러 번 거부될 수 있습니다.

⚠ 경고:
관리자가 적격 할당 구성을 수정할 때까지 AWA 항목이 큐에 갇힐 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

고급 작업 할당 앱과 함께 설치되는 구성요소

고급 작업 할당 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

AWA 는 작업 할당을 구성, 관리 및 수신하는 사용자에 대해 다음 역할을 추가합니다.

역할 제목**[name]**	설명	포함하는 역할
고급 작업 할당 관리자 [awa_admin]	기능에 대한 관리자 역할입니다 AWA . 를 구성하고 관리합니다 AWA.	awa_manager
고급 작업 할당 개발자 [awa_integration_user]	기능에 대한 개발자 역할입니다 AWA . 통합 API를 AWA 사용합니다.	없음
고급 작업 할당 대리인 [awa_agent]	기능에 대한 에이전트 역할입니다 AWA . 여러 서비스 채널에서 고객 상호작용을 처리하고 작업 부하를 관리합니다.	없음
고급 작업 할당 매니저 [awa_manager]	기능에 대한 관리자 역할입니다 AWA . 모든 서비스 채널에서 에이전트의 성과를 모니터링합니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA 정리 작업	

설치된 테이블

테이블	설명
AWA 에이전트 용량 [awa_agent_capacity]	개별 채널에 에이전트의 용량 재정의 기록을 저장합니다.
AWA 에이전트 채널 가용성 [awa_agent_channel_availability]	채널에서 사용할 수 있는 에이전트를 결정하는 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
AWA 에이전트 현재 상태 [awa_agent_presence]	에이전트 가용성 상태를 정의하는 기록을 저장합니다.
AWA 에이전트 현재 상태 이력 [awa_agent_presence_history]	에이전트 현재 상태 변경 시 기록을 저장합니다.
AWA 할당 규칙 [awa_assignment_rule]	에이전트로 푸시된 작업 항목을 결정하는 데 사용되는 할당 규칙 기록을 저장합니다.
AWA 자격 풀 [awa_eligibility_pool]	에이전트가 작업 항목을 거부했거나 에이전트가 사용할 수 없는 경우 큐에서 작업 항목을 받을 수 있는 에이전트의 그룹화를 정의하는 기록을 저장합니다.
AWA 그룹 큐 우선순위 [awa_group_queue_priority]	그룹에 할당된 큐의 우선순위 값을 저장합니다.
AWA 받은 편지함 레이아웃 [awa_inbox_layout]	받은 편지함의 에이전트 작업 공간 작업 항목 카드에 나타나는 필드를 정의합니다.
AWA 오퍼 상세 정보 [awa_offer_details]	작업 항목이 할당 에이전트 선호도 되었는지 여부와 할당이 완료된 방법을 저장합니다.
AWA 현재 상태 [awa_presence_state]	현재 상태를 정의합니다.
AWA 큐 [awa_queue]	작업 항목 큐 기록을 저장합니다.
AWA 큐 항목 정렬 [awa_queue_item_sorting]	정렬할 수 있는 큐의 작업 항목 필드를 정의합니다.
AWA 거부 사유 [awa_reject_reason]	에이전트가 할당된 작업 항목을 거부하는 데 사용하는 이유를 정의하는 기록을 저장합니다.
AWA 서비스 채널 [awa_service_channel]	작업 항목이 큐에 대기할 수 있는 통신 채널을 정의합니다.
AWA 작업 항목 [awa_work_item]	서비스 채널에서 큐로 라우팅된 다음 에이전트로 라우팅되는 작업 항목(예: 채팅, 케이스 또는 인시던트)을 저장합니다.
AWA 작업 항목 거부 [awa_work_item_rejection]	각 작업 항목의 거부 이력 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 속성

속성	설명
glide.awa.enabled	고급 작업 할당을 위한 작업 항목의 자동 할당을 활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.awa.cache.enabled	고급 작업 할당 캐시를 사용합니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

고급 작업 할당의 속성

고급 작업 할당 속성 페이지에서는 에 대한 AWA구성 옵션을 제공합니다.

관리자 역할이 있는 경우 다음으로 이동하여 이러한 속성을 만들거나 변경할 수 있습니다. 시스템 속성 〉 모든 속성.

AWA의 속성

속성	설명
AWA 라우팅 조사 기간 *com.glide.awa.routinglookback*	AWA 기본값은 지난 10분 내에 생성된 작업 항목을 라우팅하는 것입니다. 10분이 지난 후 작업 항목이 만들어지면 라우팅에 AWA 고려되지 않습니다. 기본 10분 창을 벗어나 생성된 작업 항목의 경우 다음 시스템 속성을 생성하여 라우팅 전환 확인 시간을 확장합니다 AWA . • 이름: com.glide.awa.routinglookback • 유형: 정수 • 값: 초 수 예를 들어 속성 값을 86400(24시간)으로 설정하여 누락된 작업 항목의 전체 교대조를 처리합니다. • 설명: *## ### # ##AWA## #### ## ## ## ## (#AWA)###.* 주: 이 속성은 시스템의 모든 서비스 채널에 영향을 줍니다.
쿼리 비즈니스 규칙 사용 안 함	이 속성을 사용하는 AWA 경우 실행 중에 비즈니스 규칙을 쿼리하기 전에 비활성화합니다. 예를 들어, 사용하도록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA의 속성

속성	설명
glide.awa.query_br_disable	설정하면 인스턴스가 상호작용을 라우팅하거나 할당하는 방식에 AWA 영향을 주지 않고 상호작용 테이블에 대한 사용자 지정 쿼리 전 비즈니스 규칙을 가질 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 〉 모든 속성
큐 최대 대기 시간 바이패스 *AWA* *glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled*	이 속성은 큐의 최대 대기 시간 값을 할당 규칙의 시간 제한 값으로 재정의하여 에이전트의 받은 편지함에서 작업 항목이 조기에 사라지는 것을 방지합니다.

시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가 를 참조하십시오.

고급 작업 할당 모니터링 페이지

관리자(관리자 또는 awa_admin)는 통계 페이지의 정보를 고급 작업 할당 검토하여 활동을 모니터링 고급 작업 할당 할 수 있습니다.

통계 페이지에는 고급 작업 할당 성능 통계가 표시됩니다 AWA . 관리자는 <instance_url>/awa_stats.do를 고급 작업 할당 입력하여 통계 페이지에 액세스할 수 있습니다. 여기서 instance_url는 ServiceNow URL의 베이스입니다.

주:
평균, 중앙값, 최대값 및 최소 통계는 보고 있는 특정 노드를 나타냅니다.

총 에이전트 요약

필드	설명
에이전트 상태	할당된 모든 에이전트의 에이전트 상태 개요

채널 요약

작업 항목

필드	설명
대기 인원	현재 대기 중인 작업 항목 수
수용 보류 중인 번호	현재 수용 보류 중인 작업 항목 수
중복 수	중복 작업 항목 수(일반적으로 전송에서 가져온 동일한 문서 ID를 의미)
거부된 번호	거부된 작업 항목 수
현재 번호 회의 채널 조건	채널 조건이 충족된 작업 항목 수
현재 번호 충족 사용률 조건	현재 사용률 조건이 충족된 작업 항목 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 항목

필드	설명
현재 번호 회의 채널 및 사용률 조건	채널 및 사용률 조건을 모두 충족하는 작업 항목 수
총 작업 항목 카운트	지정된 채널의 총 작업 항목 수

쿼리 성능

필드	설명
최대 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 할당되지 않은 작업 항목을 쿼리하는 응답의 최대 시간입니다
최소 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 미할당 작업 항목을 쿼리하는 응답의 최소 시간
평균 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 미할당 작업 항목을 쿼리하는 응답의 평균 시간입니다
중위수 쿼리 응답시간	지정된 채널의 모든 활성 및 미할당된 작업 항목을 쿼리하는 응답의 중간 시간
총 쿼리 수	지정된 채널에 대해 비활성/미할당된 작업 항목에 대한 쿼리가 수행된 총 횟수

기록 감시자

필드	설명
기록 감시자 항목 존재	채널에 필요한 기록 감시자(채널 자격 응답자, 작업 항목 응답자, 작업 작업 응답자)가 있는 경우 예입니다.
트리거된 항목 수	지정된 기록 감시자에 대해 이 노드에서 onEntry를 호출한 횟수
트리거된 출구 수	지정된 기록 감시자에 대해 이 노드에서 onExit를 호출한 횟수
트리거된 변경 수	지정된 기록 감시자에 대해 이 노드에서 onChange가 호출된 횟수

큐

필드	설명
총 큐 수	지정된 채널의 총 활성 큐 수
일정의 큐 수	현재 일정에 있는 지정된 채널의 큐 수
일정을 벗어난 큐 수	현재 일정을 벗어난 지정된 서비스 채널의 큐 수
비활성 큐 수	활성으로 표시되지 않은 큐 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트

필드	설명
지정된 채널의 에이전트 상태 개요	이 상태의 에이전트 수

채널 세분화

큐

필드	설명
일정 내	큐가 일정에 있으면 True, 그렇지 않으면 False입니다.
사용 가능한 에이전트	지정된 큐에 사용 가능한 에이전트가 있으면 True, 그렇지 않으면 False입니다.
사용 가능한 에이전트 수	지정된 큐에 사용할 수 있는 것으로 표시된 에이전트 수
대기 중인 업무 항목 수	지정된 큐에 대기 중인 작업 항목의 수
수용 보류 중인 작업 항목 수	지정된 큐에 대해 수용 보류 중인 작업 항목 수
작업 항목의 최대 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 최대 라우팅 시간
작업 항목의 최소 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 최소 라우팅 시간
작업 항목의 평균 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 평균 라우팅 시간
작업 항목의 중위 라우팅 시간	지정된 기록에 대한 작업 항목을 생성하고 큐에 할당하는 중간 라우팅 시간
작업 항목의 총 라우팅 수	생성된 기록에서 큐로 라우팅된 총 작업 항목 수

고급 작업 할당 역할

고급 작업 할당 (AWA)는 이러한 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

AWA 관리자 [awa_admin]

AWA 관리자는 를 구성하고 관리합니다AWA.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

AWA 에이전트 **[awa_agent]**

에이전트는 고객 상호작용을 처리하고 여러 서비스 채널에 걸쳐 작업 부하를 AWA 관리합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

AWA 통합 사용자 **[awa_integration_user]**

AWA 통합 사용자는 통합 API를 AWA 사용합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

AWA 관리자 **[awa_manager]**

AWA 관리자는 모든 서비스 채널에서 에이전트의 성과를 모니터링합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

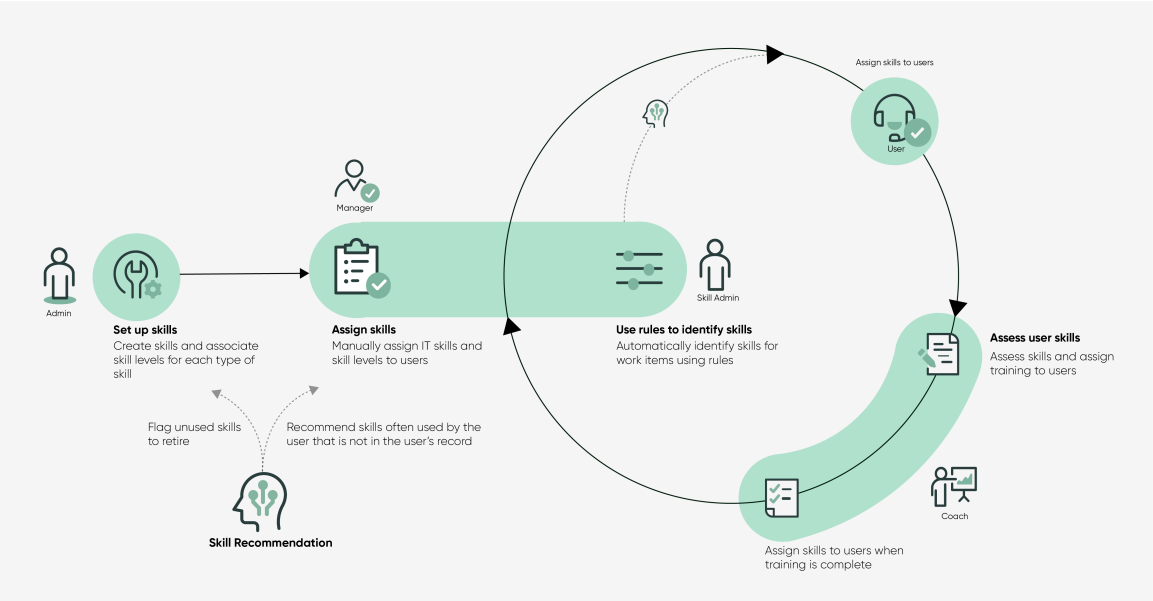
특별 고려 사항

없음.

기술 관리

기술을 개별 사용자 또는 그룹과 연결하고 작업 또는 프로젝트에 할당하는 데 사용합니다기술 관리. 또한 조직에 필요한 기술을 평가하고, 격차를 식별하고, 팀을 고용하거나 교육하기 위한 효과적인 계획을 구현할 수 있습니다.

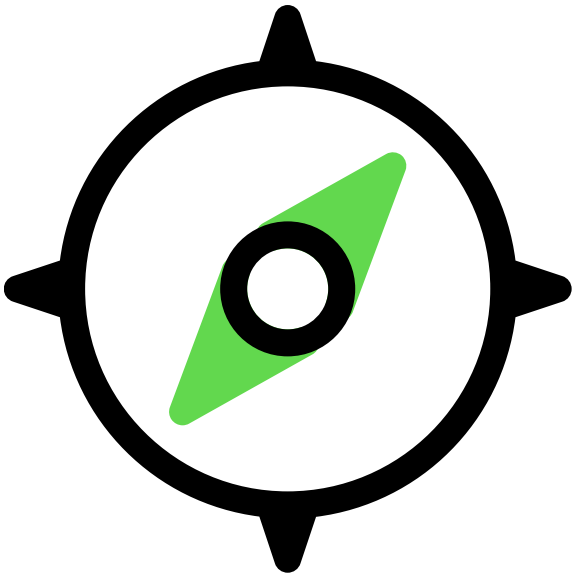
개요



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

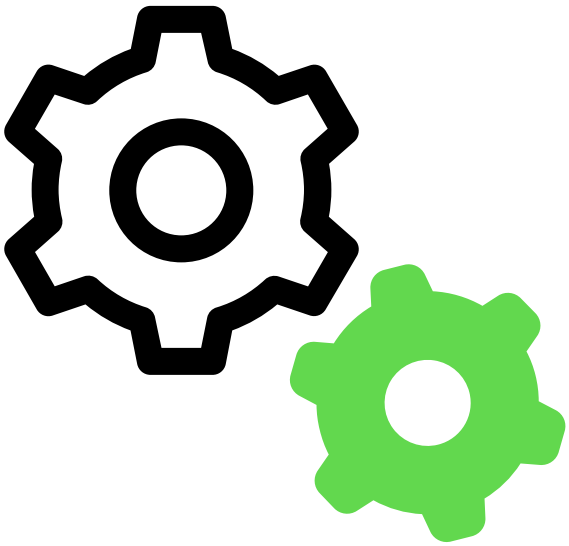
시작하기

탐색



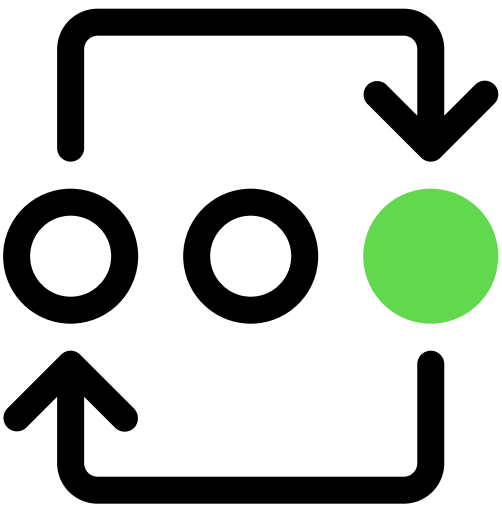
개인 또는 팀을 위해 기술을 구현하고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



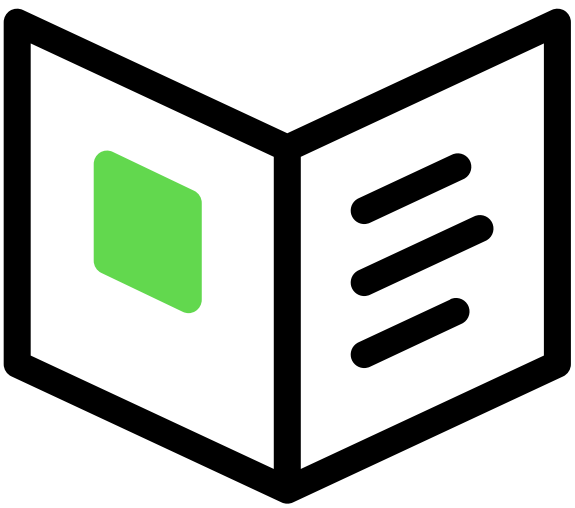
구현을 계획하고 구성합니다.

통합



조직 전체에 기술을 구현합니다.

참조



기술 관리의 역할 및 확장점에 대해 자세히 알아보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

기술 관리 탐색

기술을 개별 사용자 또는 그룹과 연결하고 작업 또는 프로젝트에 할당하는 데 사용합니다기술 관리. 또한 조직에 필요한 기술을 평가하고, 격차를 식별하고, 팀을 고용하거나 교육하기 위한 효과적인 계획을 구현할 수 있습니다.

중요사항:
애플리케이션을 사용하여 기술 및 기술 범주를 기술 관리 수동으로 생성하고 사용자에게 수동으로 할당할 수도 있습니다. 기술 인텔리전스 는 인공 지능(AI)을 사용하여 조직에서 인재 관리 및 직원 개발을 위해 기술 데이터를 활용할 수 있도록 지원합니다. 플러그인(com.sn_skills_int)을 활성화 기술 인텔리전스 하면 플러그인(com.snc.skills_management)도 활성화됩니다 기술 관리 . 기술 인텔리전스에 대한 자세한 내용은 Skills Foundation 문서를 참조하십시오.

기술에는 다른 기술을 포함할 수 있습니다. 예를 들어 네트워크를 기술로 정의하는 경우 라우터를 포함된 기술로 추가할 수 있습니다. 상위 기술에 할당된 사용자가 하위 기술에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 기술이 그룹에 할당되면 그룹의 모든 구성원이 해당 기술과 그 안에 포함된 다른 모든 기술을 상속합니다. 기술 관리는 플랫폼Create a role 과 유사하게 ServiceNow 작동합니다.

이 애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 중앙 위치에서 에이전트와 직원의 기술을 관리합니다.
- 표준 방법을 사용하여 조직의 기술을 식별하고 최신 상태로 유지합니다.
- 기술을 범주로 그룹화하고 기술 수준을 정의하여 세분화된 수준에서 자원의 전문 지식을 추적합니다.
- 에이전트 및 프로젝트에 작업을 할당하여 해당 항목에 대해 작업할 수 있는 적절한 기술을 가진 팀에 작업을 할당하여 작업 또는 프로젝트 재할당을 줄입니다.
- 기술 격차를 식별하고 자원 코칭 및 교육에 대한 효과적인 계획을 구현하여 해결합니다.
- 팀이 보유한 기술을 평가하고 프로젝트에 필요한 기술을 결정하여 팀의 효율성을 관리합니다.

애플리케이션과의 **ServiceNow®** 통합

기술은 훈련, 경험 및 연습을 통해 무언가를 할 수 있는 능력입니다. 시스템 관리자는 조직의 기술을 정의하고 중앙 위치에서 사용자 및 그룹에 할당할 수 있습니다. 애플리케이션 관리자는 이러한 기술을 기반으로 사용자를 작업에 할당할 수 있습니다. 예를 들어 IT 관리자인 경우 기술 관리 애플리케이션을 사용하여 기술을 정의하고 이를 사용자 및 그룹에 할당하면 관련 기술을 가진 에이전트에게 인시던트를 쉽게 라우팅할 수 있습니다.

기술을 범주로 그룹화하고 기술 수준을 정의하여 조직 전체의 기술 구현을 표준화하십시오.

다음 애플리케이션에서 중앙 집중식 위치의 기술을 사용합니다.

- IT Service Management - IT 관리자는 올바른 에이전트에 작업 항목을 할당하여 인시던트를 해결하는 동시에 시간과 비용을 절감할 수 있습니다. 에이전트의 팀 내 기술 격차를 평가하고 이러한 필요에 따라 에이전트를 코칭 하거나 교육합니다. 팀 내에서 기술 범주와 수준을 일관되게 유지하는 표준 방법을 식별하고 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 고객 서비스 관리 - 고객 서비스 관리자는 에이전트 기술을 식별하고 해당 작업을 수행하는 데 필요한 기술을 가진 에이전트에게 작업을 자동으로 라우팅합니다. 직원이 채용되거나 다른 역할을 맡기 위해 교육을 받는 데 필요한 기술 유형을 파악하여 팀의 효율성을 관리합니다.
- 현장 서비스 관리 - 현장 서비스 또는 고객 서비스 관리자는 규칙을 사용하여 케이스, 작업 주문 작업 및 에이전트 상호작용과 같은 작업 항목을 해결하는 데 에이전트가 필요로 하는 기술과 기술 수준을 식별합니다. 기술 할당을 자동화하여 관리자의 작업 부하를 줄입니다. 현장 서비스 동적 일정을 사용하여 에이전트에게 자동으로 작업을 할당합니다.
- HR 관리 - HR 관리자는 조직에 필요한 기술 유형을 식별하고 이러한 요구 사항에 따라 채용 결정을 내립니다. 직원이 채용되거나 다른 역할을 맡기 위해 교육을 받는 데 필요한 기술 유형을 파악하여 팀의 효율성을 관리합니다.
- 프로젝트 포트폴리오 관리 - 프로젝트 및 포트폴리오 관리자는 기술을 분류하는 방법을 표준화하고, 기술 수준 유형을 정의하고, 팀의 기술 수준을 추가합니다. 중앙 위치에서 팀의 기술을 설정하고 팀 내에서 사용할 수 있도록 합니다. 작업에 적합한 기술을 보유한 팀 구성원에게 프로젝트를 할당하여 프로젝트 재할당을 방지합니다.

기술 관리에 사용되는 역할

역할	설명
기술 관리자 〔skill_admin〕	• 기술 관리자 [skill_manager] 및 기술 사용자 [skill_user] 역할을 상속합니다. • 기술, 기술 수준, 기술 수준 유형, 기술 범주 및 하위 범주에 대해 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행할 수 있습니다.
스킬 매니저 〔skill_manager〕	• 기술 사용자 [skill_user] 역할을 상속합니다. • 기술, 기술 수준, 기술 수준 유형, 기술 범주 및 하위 범주에 대한 읽기 작업을 수행할 수 있습니다. • 사용자 및 그룹에 기술을 할당할 수 있습니다.
기술 사용자 〔skill_user〕	기술, 기술 수준 및 기술 수준 유형에 대한 읽기 작업을 수행할 수 있습니다.

기술 관리 활성화

com.snc.skills_management(기술 관리) 플러그인을 활성화하면 기술 관리 애플리케이션이 활성화됩니다.

기술 관리 구성

기술을 생성하고, 속한 기술 수준의 유형을 식별하고, 각 유형의 기술 수준을 연결하여 조직 전체에서 일관되게 사용자에 대한 기술을 정의하고 그에 따라 자원을 할당할 수 있습니다. 예를 들어 프랑스어를 기술로, 언어를 기술 수준 유형으로, 친숙함, 능숙함 및 전문가를 기술 수준으로 추가할 수 있습니다.

기술 구현을 시작하기 위해 현재 보유하고 있는 기술과 조직 전체에 필요한 모든 기술을 식별합니다. 예를 들어, 고객 서비스 부서의 경우 Java를 전문 기술로 사용하는 에이전트가 있을 수 있으며 네트워크 관리 경험이 있는 에이전트가 필요할 수 있습니다. 인사 부서의 경우 코칭을 기술로 하는 직원이 있을 수 있으며 신입 사원을 온보딩할 수 있는 직원이 필요할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

식별한 각 기술을 기술 수준 유형과 연결합니다. 예를 들어, Java를 기술 수준 유형으로 프로그래밍과 연결하고 기술 수준 유형으로 코칭과 리더십을 연결할 수 있습니다.

식별한 각 유형에 대한 기술 수준을 정의합니다. 예를 들어, Java 기술 수준 유형의 기술 수준으로는 친숙함, 능숙 및 전문가를 사용하고 코칭 기술 수준 유형의 기술 수준으로는 초급, 중급 및 고급을 사용할 수 있습니다.

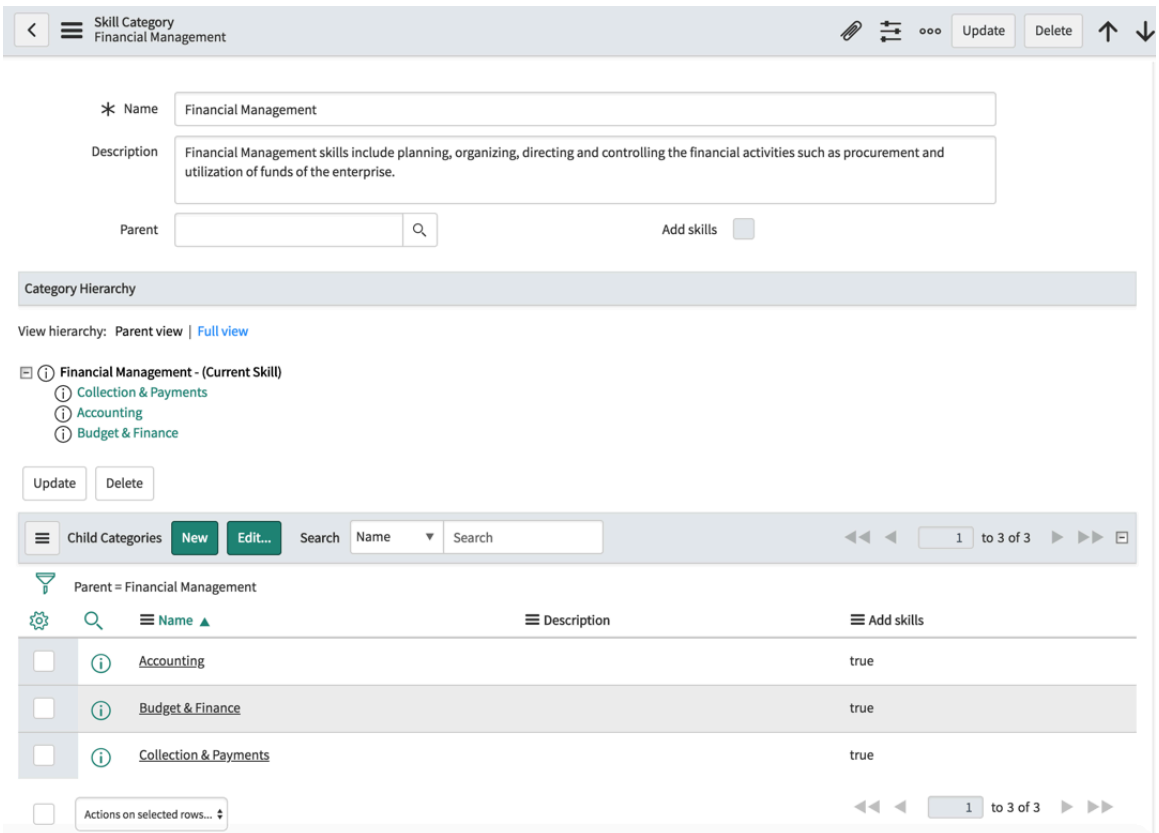
기술 분류 정의

기술을 빠르고 효율적으로 관리하고 보고서를 생성할 수 있도록 관련 기술을 범주와 하위 범주로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin

이 태스크 정보
기술 범주에는 범주 계층 구조를 함께 만드는 상위 및 하위 범주가 포함될 수 있습니다. 계층 구조에서 최하위 범주에 기술을 추가할 수 있습니다.
기술 분류를 처음부터 빌드하거나 애플리케이션과 함께 제공되는 샘플 데이터를 사용할 수 있습니다.

기술 분류



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 기술 분류.
2. **Skills** Categories(기술 범주) 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 범주의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 옵션: 상위 필드에서 상위 범주를 선택합니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   범주가 범주 계층 구조에 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 하위 범주 또는 기술을 추가합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

샘플 데이터를 사용하여 기술 범주 생성

애플리케이션과 함께 제공되는 기술 분류 프레임워크를 사용하여 팀을 빠르게 온보딩합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin

이 태스크 정보
샘플 데이터는 기술 분류 작성을 시작하는 데 사용할 수 있는 150개의 기록을 제공합니다.

프로시저

1. 기술 관리용 기술 라이브러리 데이터(com.snc.skills_management.seed_data) 플러그인을 활성화 합니다.
2. 다음으로 이동 기술 〉 기술 분류.
3. 기술 범주 목록에서 각 범주를 검토하고 애플리케이션에 추가하려는 모든 기술 범주에 대해 기술 추가 필드를 **true**로 설정합니다.

기술 수준 유형 정의

다양한 기술 수준 유형(예: 언어 또는 IT 인증)에 대한 기술 수준(예: 초급, 중급, 고급)을 정의하여 기술 수준을 사용자와 연결하고 작업에 필요한 기술 수준과 유형을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 admin

프로시저

1. 기술 수준 유형을 식별합니다.

   동일한 범주에 속하는 기술을 기술 수준 유형으로 그룹화할 수 있습니다. 예를 들어 일본어와 프랑스어가 기술로 정의된 경우 언어를 기술 수준 유형으로 사용할 수 있습니다. 조직에 필요한 모든 기술 유형의 인벤토리를 작성합니다.

2. 기술 수준 유형을 추가하고, 기술 수준을 정의하고, 기술 수준 유형과 연결합니다.
   기술 수준 유형을 추가한 후 해당 기술 유형에 대해 서로 다른 수준을 정의할 수 있습니다. 예를 들어 언어를 기술 유형으로 추가하는 경우 친숙함, 능숙함 및 전문가를 기술 수준으로 연결할 수 있습니다. 예를 들어 프랑스어를 사용자의 기술로 선택하면 사용자의 프랑스어 기술 수준을 친숙함, 능숙함 또는 전문가로 정의할 수 있습니다.

   a. 다음으로 이동 기술 〉 기술 수준 유형.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 기술 수준 유형의 이름과 설명을 입력한 다음 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

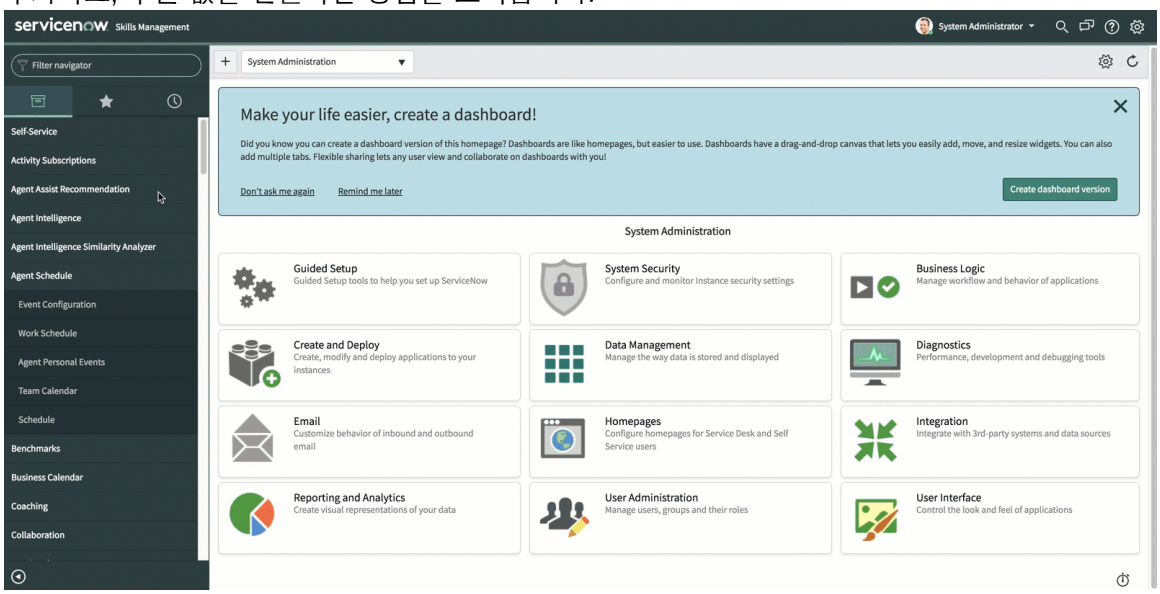
   d. 이 기술 유형과 기술 수준을 연결합니다.
   기본적으로 기술 수준 유형은 기본 기술 수준과 연결되며 값은 1입니다. 이 기본 기술 수준의 이름과 값을 변경할 수 있습니다. 이 값은 기술 격차를 측정하는 데 사용됩니다. 예를 들어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

능숙로 정의된 기술 수준에 10 값을 지정하고 전문가로 정의된 기술 수준에 25 값을 지정하면 격차를 측정하기 위해 기술 보고서를 생성하면 기술 격차에 대한 측정값으로 값 15가 표시됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

Example:
이 예에서는 시스템 관리자가 기술 수준 유형 언어를 만들고, 해당 유형에 숙련도 기술 수준을 추가하고, 수준 값을 연결하는 방법을 보여줍니다.



기술 추가

기술을 생성하여 사용자의 역량을 지정하고 사용자를 사용자 및 구성 항목과 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 admin

프로시저

1. 기술을 식별합니다.

   현재 보유하고 있고 조직 전체에서 필요한 모든 기술의 인벤토리를 가져옵니다. 예를 들어 고객 서비스를 사용하는 경우 Java를 전문 기술로 사용하는 에이전트가 있을 수 있으며 네트워크 관리 경험이 있는 에이전트가 필요할 수 있습니다. Human Resources를 사용하는 경우 코칭을 기술로 보유한 직원이 있을 수 있으며 신입 사원을 온보딩할 수 있는 직원이 필요할 수 있습니다.

2. 기술을 추가합니다.

   각 기술을 다른 기술, 사용자 또는 구성 항목과 연결할 수 있습니다. 이러한 연결을 사용하여 작업 또는 프로젝트에 사용자를 할당하거나 특정 기술을 가진 직원을 식별할 수 있습니다.

   a. 다음으로 이동 기술 〉 모든 기술.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 기술의 이름과 설명을 입력한 다음 양식을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

   d. 하위 기술을 기술과 연결하려면 기술 포함 탭을 클릭하고 새 기술을 생성하거나 기존 기술을 하위 기술로 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 기술은 연결된 기술을 포함하는 사용자 또는 그룹에 의해 자동으로 상속됩니다.

e. 사용자 탭을 클릭하고 기술에 대한 새 사용자를 생성하거나 기존 사용자를 추가하여 사용자의 기술을 지정합니다.

f. 모델 탭을 클릭하고 하나 이상의 구성 항목을 추가하여 기술을 구성 항목과 연결합니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

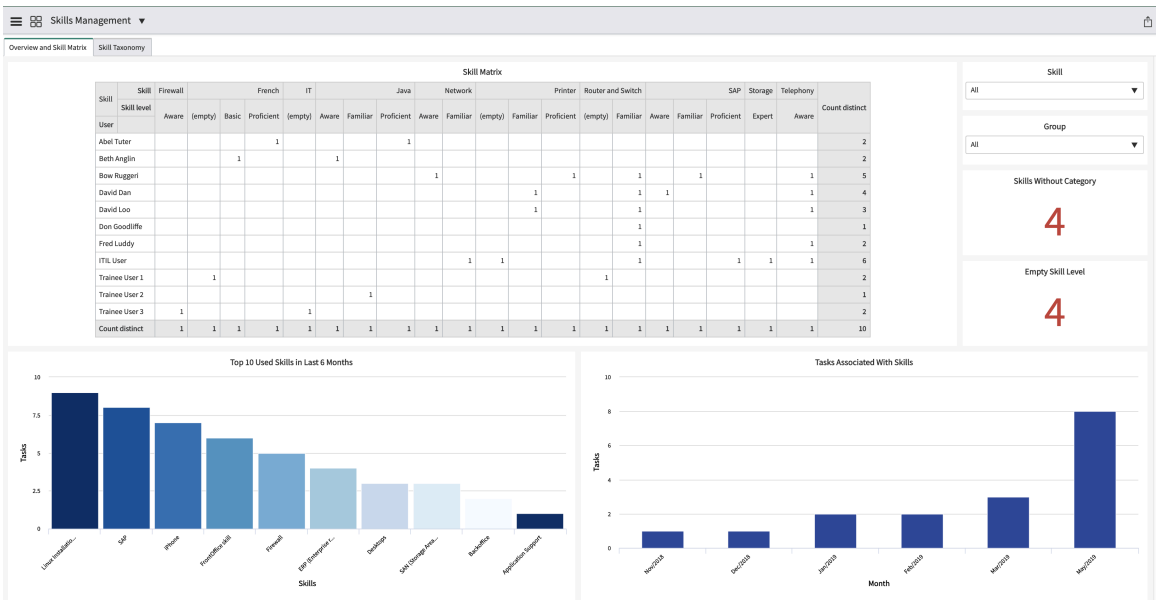
기술 관리 사용

기술 관리 대시보드를 사용하여 조직의 기술 격차를 평가하는 추세를 분석하고 필요에 따라 직원의 코칭 또는 교육을 계획합니다. 작업 및 프로젝트를 수행하는 데 적합한 기술을 보유한 사용자와 팀을 식별합니다.

기술 관리 대시보드는 사용자의 기술 역량, 해당 기술이 필요한 작업, 조직의 요구 사항을 충족하기 위해 해결할 수 있는 기술 격차에 대한 포괄적인 보고서를 제공합니다.

다음으로 이동하여 대시보드에 액세스할 수 있습니다. 기술 〉 대시보드.

개요 및 기술 매트릭스 탭



기술 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 분류

기술 범주를 기준으로 이러한 보고서를 필터링하고 각 범주에 대한 보고서를 볼 수 있습니다.

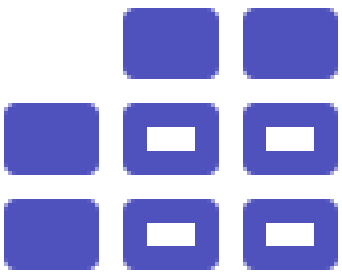
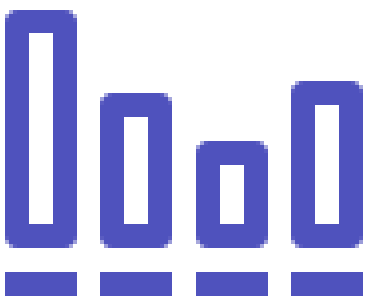
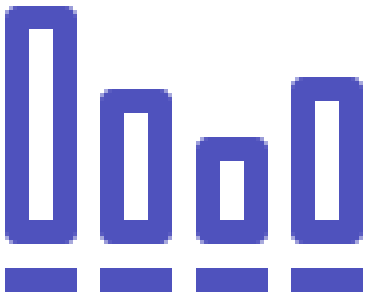
최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
스킬 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 조직에 필요한 기술 세트에 따라 팀을 구성합니다. • 직원의 기술 역량에 대한 가시성을 확보합니다. • 기술 격차를 분석하고 필요에 따라 직원의 코칭 또는 교육을 계획합니다. • 특정 기술을 가지고 있거나 특정 기술 범주에 속하는 사용자를 식별합니다. • 시간 경과에 따른 사용자의 기술 숙련도를 추적합니다. • 비즈니스 요구 사항을 해결하는 데 사용되는 핵심 기술과 해당 기술을 보유한 사용자를 식별합니다. • 조직에 대해 식별된 기술 강점, 약점, 기본 설정, 격차 및 위험을 기반으로 학습 프로그램을 구축합니다. • 프로젝트를 완료하는 데 필요한 기술을 기반으로 팀을 구성합니다. • 사용자가 자신의 기술 역량을 사용하여 비즈니스 요구 사항을 얼마나 효과적으로	skill_manager

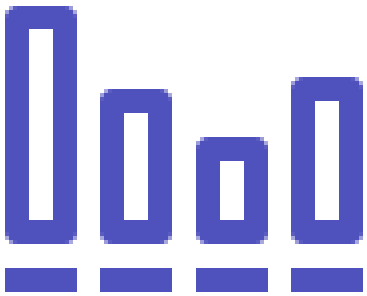
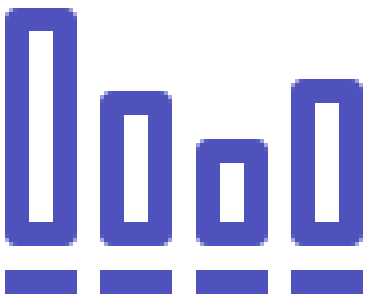
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
해결하는지 평가하고 개선 구현을 위한 피드백을 제공합니다. • 기술 수준에 따라 작업 할당이 얼마나 효율적으로 이루어지는지 검토합니다. • 작업 항목을 완료하는 데 필요한 기술과 사용자 기술을 일치시키고 해당 기술을 기반으로 팀에 프로젝트를 할당합니다.	

데이터 시각화

제목	유형	설명
기술 매트릭스	 다단계 피벗 테이블	• 특정 그룹의 모든 사용자에 대한 역량을 봅니다. • 그룹의 특정 기술에 대한 모든 사용자의 역량을 봅니다.
지난 6개월 동안 사용된 상위 10개 기술	 가로 막대형 차트	사용 중인 상위 10개 기술과 해당 기술을 보유한 사용자를 식별합니다.
기술과 연결된 작업		기술이 할당된 작업의 수를 봅니다. 예제 보고서에는 지난 6개월 동안의 데이터가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
	가로 막대형 차트	
기술을 가진 사용자	 가로 막대형 차트	각 기술 범주에 기술이 할당된 총 사용자 수를 봅니다.
범주 내 기술	 가로 막대형 차트	선택한 범주의 총 기술 수를 봅니다.
사용자 기술 목록	각 기술의 총 사용자 수가 있는 기술 목록	각 기술에 사용할 수 있는 사용자 수를 봅니다.

기술 할당 및 관리

사용자에게 기술을 할당하여 기술 할당을 효율적으로 관리하고 팀의 기술 범위를 분석합니다.

주:
기술 관리 페이지는 사용자 인터페이스를 사용합니다Next Experience. Next Experience에 대한 자세한 내용은 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부서를 기준으로 팀의 기술을 분석할 수 있습니다. 예를 들어 재무를 부서로 선택하면 재무 기술을 포함하는 모든 기술이 페이지에 표시됩니다. 부서를 선택하면 페이지에 해당 부서의 모든 사용자가 표시됩니다. 관리하는 그룹에 따라 모든 사용자와 해당 기술을 표시할 수도 있습니다.

사용자 지정 그룹 유형을 추가하려는 경우 관리자가 기술 관리 확장점을 구성하여 추가할 수 있습니다.

기술 매트릭스에는 팀 내 모든 사용자의 기술 범위와 기술 숙련도가 표시됩니다. 기술이 사용자에게 추가되지 않은 경우 기술 매트릭스에 추가 버튼이 표시됩니다. 이 버튼을 선택하고, 기술을 추가하고, 사용자의 기술 숙련도를 연결할 수 있습니다. 기술에 숙련도가 정의되어 있지 않으면 기술을 습득한 것으로 표시됩니다. 기술 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술에 대한 기술 숙련도 수준 할당.

각 팀의 기술 범위 표시줄에는 해당 기술을 보유한 사용자 수와 각 숙련도의 사용자 수가 표시됩니다. 기술 숙련도가 정의되지 않은 경우 기술 유무에 관계없이 사용자 수가 표시됩니다.

필터 아이콘을 선택하고 사용자, 기술 및 위치 필터를 사용하여 기술 매트릭스의 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.

기술에 대한 기술 숙련도 수준 할당

기술을 추가하고 사용자에게 기술 수준을 할당하여 기술 기반 작업을 에이전트에게 쉽게 자동으로 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_manager 또는 skill_admin

이 태스크 정보
기술 관리자만 기술을 생성하거나 편집할 수 있습니다. 기술 관리자는 사용자에게 기술을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 **IT** 기술 관리.
2. 사용자에게 기술 수준을 할당하거나 기술 수준과 함께 기술을 추가합니다.

기술을 작업 항목과 연결

작업에 기술을 수동으로 할당하거나 규칙을 사용하여 케이스, 작업 또는 채팅 상호작용과 같은 작업 항목에 기술을 자동으로 연결합니다.

아래 비디오는 기술이 작업 항목에 자동으로 추가되는 방법에 대한 개요를 보여줍니다.

기술 기반 라우팅

작업에 기술 할당

각 기술에 필요한 수준과 기술을 작업에 추가합니다. 기술이 작업을 수행하는 데 필수인지 여부를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 기술을 연결하려는 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 작업 기록으로 이동합니다.
2. 관련 목록에서 작업 기술 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 탭을 표시하려면 관련 목록을 구성하고 작업 기술->작업을선택 됨 열에 추가해야 합니다.

3. 작업 기술 테이블에서 다음을 수행합니다.

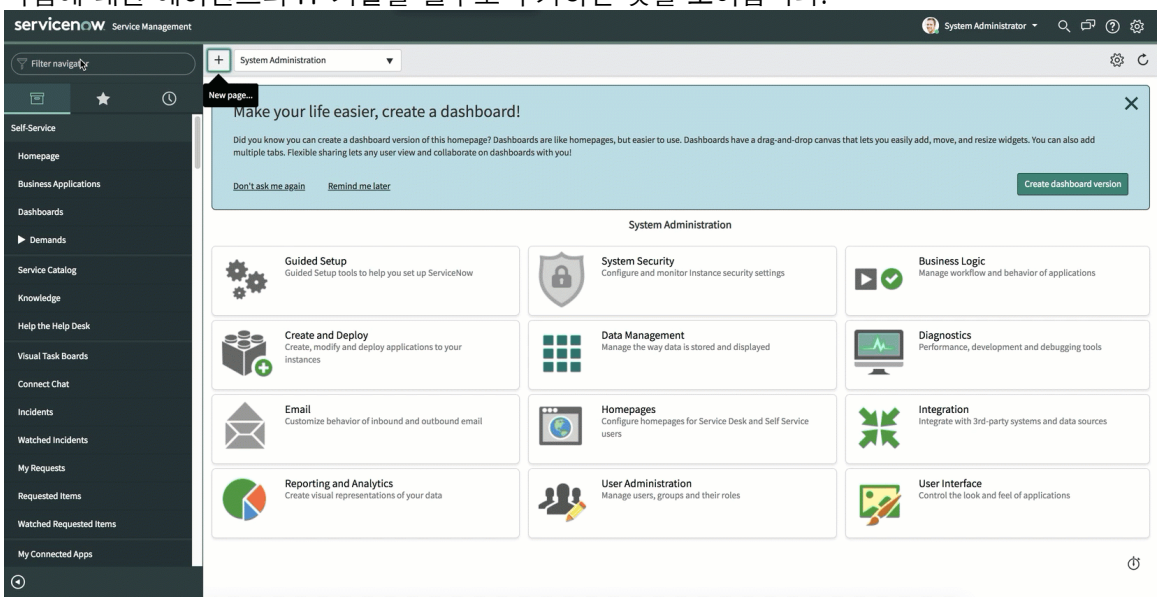
a. 기술 필드에서 조회 아이콘을 클릭하고 기술을 선택합니다.

b. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 수준을 선택합니다.

c. 필수 필드에서 선택한 작업에 대한 기술이 필수인 경우 예를 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Example:
아래 이미지는 관리자가 인시던트 작업에 대한 기술을 구성하고 해당 작업에 대한 에이전트의 IT 기술을 필수로 추가하는 것을 보여줍니다.



기술에 따라 작업 항목을 에이전트에게 라우팅

규칙을 사용하여 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다.

기술 결정 규칙 및 고급 작업 할당을 사용하는 기술에 따라 에이전트에게 작업을 라우팅할 수 있습니다. 에이전트를 작업 항목으로 라우팅하는 방법에 대한 자세한 내용은 Advanced Work Assignments를 참조하십시오.

기술 결정 작동 방식 알아보기

기술 결정을 사용하여 수신 작업 항목에 기술을 추가하면 해당 기술을 가진 에이전트가 작업할 수 있습니다.

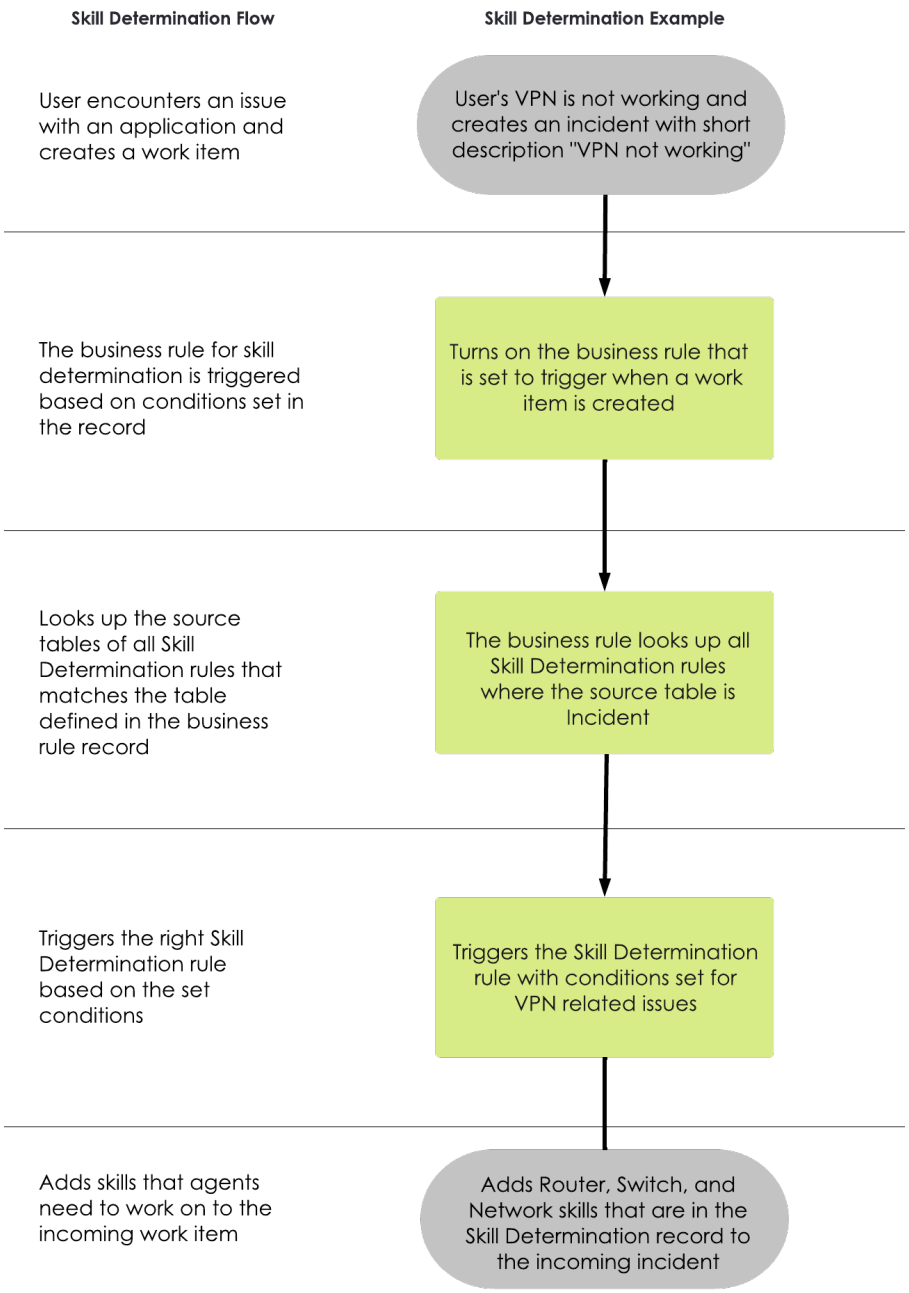
기술 결정에는 다음 두 가지 규칙이 사용됩니다.

- 기술 결정 규칙 - 수신 작업 항목에 추가할 기술을 설정합니다.
- 기술 결정을 위한 비즈니스 규칙 - 비즈니스 규칙을 실행해야 하는 경우에 대한 기준을 설정합니다.

  실행되면 기술 결정 규칙에 정의된 소스 테이블에서 실행되고, 해당 기술 결정 규칙이 트리거되고, 기술 결정 규칙 기록에 있는 기술이 수신 작업 항목에 추가됩니다.

플로우 차트는 기술 결정 플로우의 시각적 표현을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



단계	기술 결정 플로우
1.	사용자가 VPN 연결에 문제가 있으며 'VPN이 작동하지 않음'이라는 짧은 설명이 포함된 인시던트를 만들었습니다. 이 인시던트에는 작업을 수행할 라우터, 스위치 및 네트워크 기술을 보유한 에이전트가 필요합니다.
2.	인시던트가 생성될 때 트리거되도록 설정된 인시던트 테이블에 비즈니스 규칙이 생성되었습니다.
3.	비즈니스 규칙은 인시던트 테이블이 소스 테이블로 설정된 모든 기술 결정 규칙을 조회합니다. 그런 다음 비즈니스 규칙은 조건 중 하나가 〔짧은 설명〕〔포함〕 **[VPN]**으로 설정된 기술 결정 규칙을 트리거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계	기술 결정 플로우
	기술 결정 규칙에는 기술 관련 목록에 라우터, 스위치 및 네트워크 기술 기술이 있습니다. 트리거되면 이러한 기술은 'VPN이 작동하지 않음'이라는 짧은 설명과 함께 인시던트에 추가됩니다.

기술 결정을 위한 비즈니스 규칙 추가

에이전트가 케이스, 작업 주문 작업 및 채팅 상호작용을 수행할 수 있도록 비즈니스 규칙을 생성합니다. 이러한 규칙은 기술 결정 규칙을 트리거하여 각 작업 항목에 필요한 기술을 추가합니다. 이렇게 하면 에이전트가 이러한 작업을 효과적으로 처리할 수 있는 적절한 기술을 갖출 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

기술 결정[com.snc.skill_determination] 플러그인을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

> **주:**
> 기본적으로 사용할 수 있는 기술 결정 규칙을 사용하려면 해당 규칙의 활성 필드가 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다. 예를 들어 비즈니스 규칙을 사용하려면 *`Skill determination for interaction`* 규칙이 활성 상태인지 확인합니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 비즈니스 규칙에 대한 상세 정보를 추가합니다.

필드	설명
이름	비즈니스 규칙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
테이블	기술 결정을 위해 이 비즈니스 규칙을 실행할 테이블을 선택합니다.

고급	**a.** Advanced(고급) 확인란을 활성화합니다.
	b. 고급 탭을 선택합니다.
	c. 스크립트 필드에 다음 코드를 입력합니다.
	`(function executeRule(current, previous /*null when async*/ ) {`
	`  var skillUtils = new sn_skill_rule.SkillDeterminationUtils();`
	`  var skills = skillUtils.determineWorkItemSkills(current);`
	`  skillUtils.assignSkillsToWorkItem(skills, current);`
	`})(current, previous);`
	d. 실행 시기 탭에서 비즈니스 규칙을 실행할 시기를 설정합니다. 자세한 내용은 비즈니스 규칙 만들기를 참조하세요.

4. 제출을 선택합니다.

작업 항목에 기술을 할당하는 기술 결정 규칙 생성

에이전트가 작업 항목에 대해 작업하는 데 필요한 기술을 식별하고 해당 작업 항목에 자동으로 연결하는 기술 결정 규칙을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 admin

이 태스크 정보
제품-기술 매핑 테이블(모델 유지관리에 필요한 기술〔cmn_m2m_skill_model〕)을 활성화하면 케이스와 연결된 제품을 기반으로 케이스에 기술을 자동으로 추가할 수 있습니다.

작업 항목에 필요한 모든 새 기술에 대해 기술 결정 규칙이 생성됩니다.

- 작업 항목에 기술이 더 이상 필요하지 않은 경우 작업 항목에 적용된 규칙을 비활성화하거나 제거합니다.
- 두 규칙의 기술이 하나의 작업 항목에 연결되어 있고 한 규칙은 기술을 필수로 평가하고 다른 규칙은 선택 사항으로 평가하는 경우 기술을 필수로 평가하는 규칙이 항상 사용됩니다.

이 테이블에서는 생성할 수 있는 기술 결정 규칙의 유형을 설명합니다.

기술 결정 규칙 유형

규칙 유형	설명
단순	소스 테이블을 평가하는 데 사용되는 조건 세트를 기반으로 작업 항목에 기술을 추가합니다.
조회	하나 이상의 참조 필드를 사용하여 연결된 서로 다른 두 테이블의 선택을 기반으로 작업 항목에 기술을 추가합니다.
고급	스크립트를 사용하여 작업 항목에 기술을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 기술 결정 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 규칙의 이름을 입력합니다.
4. 작업 항목에 기술을 할당하는 규칙을 사용하려면 활성 확인란을 선택합니다.
5. 소스 테이블 드롭다운 메뉴에서 이 규칙에 대한 작업 항목 소스 테이블을 선택합니다.
6. 조건 작성기를 사용하여 작업 항목을 평가할 조건을 선택합니다.
7. 규칙을 만듭니다.
8. 제출을 클릭합니다.

기술 및 기술 수준에 따라 사용자 자격 및 순위 지정

작업을 완료하는 데 필요한 기술을 기준으로 적합한 사용자를 선택할 수 있도록 사용자 순위를 지정합니다. 케이스, 작업 주문 작업 또는 채팅 상호작용과 같은 작업을 수행하는 데 필요한 기술 및 기술 수준 수를 기준으로 사용자가 해당 작업을 수행할 수 있는 자격을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

UserSkillAnalyzer API 를 사용하여 사용자의 기술 및 기술 수준을 분석하고 UserSkillRanking API 를 사용하여 사용자의 순위를 매기고 작업에 할당합니다. 예를 들어, 현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 에이전트를 작업에 할당할 때 이러한 API를 사용하여 에이전트의 기술 및 기술 수준에 따라 에이전트를 분석하고 순위를 지정하고 동적 일정을 사용하여 에이전트를 작업에 할당할 수 있습니다.

주:
기술 격차를 기준으로 평가된 에이전트의 순위를 매기려면 동적 스케줄링 기준을 위한 기술 수준 갭 일치를 작업 필터에 추가해야 합니다. 이 기준을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 작업 필터 만들기를 참조하십시오.

프로시저

1. UserSkillAnalyzer API를 사용하여 사용자가 작업 항목을 완료해야 하는 기술 및 기술 수준을 분석합니다.

   API는 다음과 같은 확인을 수행하여 사용자가 작업 항목에 할당될 자격이 있는지 확인합니다.

   a. 사용자에게 작업 항목을 완료하는 데 필요한 모든 필수 기술이 있지만 기술 수준이 없는 경우 작업을 수행하는 데 기술 수준이 필수이면 에이전트는 작업을 수행할 자격이 없습니다.

   b. 사용자에게 작업을 완료하는 데 필요한 모든 필수 기술이 없는 경우 에이전트는 작업을 수행할 자격이 없습니다.

   c. 사용자가 작업을 완료하는 데 필요한 모든 기술과 기술 수준을 보유한 경우 에이전트는 작업을 수행할 자격이 있습니다.

   d. 사용자에게 필요한 모든 기술이 있지만 작업을 완료하는 데 필수는 아닌 경우 에이전트는 작업을 수행할 자격이 있습니다.

   사용자가 작업을 수행할 자격이 있는 경우 API는 다음 확인을 수행하여 작업 항목에 대한 기술 요구 사항에 따라 사용자가 작업을 실행해야 하는 기술 수준의 격차와 사용자가 작업을 실행해야 하는 총 기술 수를 분석합니다.

   a. 작업 항목에 수준 유형이 정의되지 않은 기술이 필요한지 확인합니다.

   b. 작업 항목에 수준 유형이 정의되어 있지만 기술 수준이 정의되지 않은 기술이 필요한지 확인합니다.

   c. 작업 항목에 기술 수준이 정의된 기술이 필요하지만 에이전트에는 기술 수준이 정의되어 있지 않은지 확인합니다. 작업을 완료하기 위해 기술 수준이 필수인 경우 해당 기술 수준이 없는 사용자는 해당 작업에 할당되지 않습니다.

   d. 사용자가 작업을 수행하는 데 필수이지만 선택 사항이 아닌 모든 기술 수준을 보유하고 있는지 확인합니다.

2. UserSkillRanking API 를 사용하여 작업 항목을 완료할 자격이 있는 사용자의 순위를 지정합니다. API는 일치하는 필수 기술 및 기술 수준에 따라 자격을 갖춘 사용자 목록을 검색합니다.

관련 정보

동적 스케줄링

에서 텍스트 번역 기술 관리

에서 새 기술을 추가할 때 기술과 설명을 번역합니다 기술 관리.

시작하기 전에

필요한 역할: skill_admin

관련 번역 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 Localization Framework 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

기술 [cmn_skill] 테이블에서 번역된 텍스트 데이터 유형을 지원하는 다음 필드를 사용하여 기술 이름과 설명을 번역합니다.

- 기술 이름 표시

  이름 필드에 해당하는 값을 자동으로 채웁니다.

- 설명

프로시저

1. 기술 추가.
2. 새로 추가된 기술의 경우 번역된 텍스트 〔sys_translated.text〕 테이블에 번역을 로드합니다.
3. 설치한 언어 플러그인에 따라 세션 언어를 설정합니다.

   주:
   새 기술을 추가할 때마다 번역을 번역된 텍스트 테이블에 로드하고 세션 언어를 설정해야 합니다.

   기술 이름 표시 및 설명 필드의 텍스트가 번역됩니다.

   사용자 지정 컨텐츠 번역에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Translating custom content .

기술 관리 참조

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 기술 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

기술 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 기술 관리 플러그인(com.snc.skills_management)을 활성화해야 합니다.

기술 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
Skills MGMT: 사용자가 여러 그룹의 일부인 경우 사용자 기술 수준 상속	사용자가 다른 기술 수준으로 동일한 기술이 할당된 여러 그룹에 속할 때 사용자에게 가장 높은 기술 수준이 할당되는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 최하위 수준 범주에 기술 추가	최하위 수준 범주에 기술을 추가할 수 있는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 상위 범주 아래에 하위 범주 만들기	기술 추가에 대한 플래그가 상위 범주에서 선택되어 있지 않을 때 하위 수준의 범주를 만들 수 있는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 기술 범주 만들기	기술 범주 양식에서 기술 범주를 만들 수 있는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 기술 수준 유형 및 기술 수준 만들기	기술 수준 종류와 유형에 대한 다른 기술 수준을 정의합니다.	New York
Skills MGMT: 그룹에서 사용자에게 기술 수준 상속	그룹에서 그룹의 사용자에게로 기술 수준을 상속할 수 있고	New York

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	상속됨 및 기술 수준 상속됨 필드가 True로 설정되었는지 확인합니다.	
Skills MGMT: IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 만듭니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 만들 수 있는지 확인합니다.	Orlando
Skills MGMT: IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 사용자에게 기술 및 기술 수준을 추가합니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 사용자에게 기술 및 관련 기술 수준을 추가할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
Skills MGMT: IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 선택하고 사용자를 추가합니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 선택하고 한 명 이상의 사용자에게 기술 및 관련 기술 수준을 추가할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
Skills MGMT: IT 관리 사용자 인터페이스에서 기술 수준이 없는 기술을 선택하고 이 기술에 사용자를 추가합니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술 수준이 없는 기술을 선택하고 이 기술을 한 명 이상의 사용자에게 추가할 수 있는지 확인합니다.	Orlando

도메인 분리 및 기술 관리

도메인 분리는 기술 관리 앱에서 지원되며 애플리케이션의 모든 기능에 적용되도록 구성됩니다. 데이터 분리는 논리 및 프로세스 분리와 함께 구성됩니다.

도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

기술 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리는 명시적 설정 또는 구성 요구 사항 없이 기술 관리에서 지원됩니다. 기술, 기술 범주, 기술 수준은 전역 도메인을 포함하여 별도의 도메인에서 생성할 수 있습니다. 도메인 분리가 구현되면 기술 앱 역할이 있는 사용자는 할당된 도메인에서만 기술 정보를 볼 수 있습니다. 도메인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

및 도메인 경로 열은 기본 시스템과 함께 제공되는 모든 기술 테이블에 사용할 수 있습니다. 도메인 열에는 이벤트 또는 경보가 속한 도메인의 이름이 포함되어 있고 도메인 경로 열에는 고유한 도메인 식별자가 포함되어 있습니다.

테이블 이름	설명
sys_user_has_skill	사용자 기술 정보
cmn_skill	메인 기술 테이블
cmn_skill_category	기술 범주 정의
cmn_skill_level_type	기술 수준 유형 정의
cmn_skill_level	기술 수준 정의
sys_group_has_skill	그룹 기술
cmn_skill_contains	기술에 포함된 기술 정의
task_m2m_skill	작업 기술 정보

주:
도메인 열이 표시되어 있지 않으면 개인 설정 목록 업데이트 아이콘을 클릭하고 필수 열을 추가합니다. 필요하면 도메인 경로 열을 추가할 수도 있습니다.

사용 사례:

- Acme 도메인에 속한 기술 관리자가 기술을 생성하고 이를 보고 Acme 도메인의 사용자에게 연결하려고 합니다. 사용자가 기술 기록을 보려면 Acme 도메인, 해당 상위 도메인 또는 전역 도메인에 속해야 합니다.
- 상위 도메인에 속한 기술 관리자가 하위 도메인의 기술을 보려고 합니다. 상위 도메인의 사용자는 상위 도메인뿐 아니라 해당 하위 도메인의 기술 기록도 볼 수 있습니다.
- 상위 도메인에 속한 기술 관리자가 Acme 도메인에서 다른 사용자를 대신하여 기술을 생성/연결하려고 합니다. 사용자는 기술 기록이 생성되는 사용자와 동일한 도메인에 속해야 합니다.
- 기술 관리자가 Acme 도메인에 있는 통합 애플리케이션의 기록을 연결하려고 합니다. 사용자는 기록이 연결되는 통합 애플리케이션의 도메인에 속해야 합니다.
- 기술 관리자는 여러 도메인에 액세스할 수 있지만 특정 도메인 내의 콘텐츠로 기록을 업데이트하려고 합니다. 현재 기록에 지정된 도메인이 해당 기록과 참조 필드의 기능을 구동합니다.

기술 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 기술 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

기술 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 기술 관리 플러그인(com.snc.skills_management)을 활성화해야 합니다.

기술 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
Skills MGMT: 사용자가 여러 그룹의 일부인 경우 사용자 기술 수준 상속	사용자가 다른 기술 수준으로 동일한 기술이 할당된 여러 그룹에 속할 때 사용자에게 가장	New York

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	높은 기술 수준이 할당되는지 확인합니다.	
Skills MGMT: 최하위 수준 범주에 기술 추가	최하위 수준 범주에 기술을 추가할 수 있는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 상위 범주 아래에 하위 범주 만들기	기술 추가에 대한 플래그가 상위 범주에서 선택되어 있지 않을 때 하위 수준의 범주를 만들 수 있는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 기술 범주 만들기	기술 범주 양식에서 기술 범주를 만들 수 있는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: 기술 수준 유형 및 기술 수준 만들기	기술 수준 종류와 유형에 대한 다른 기술 수준을 정의합니다.	New York
Skills MGMT: 그룹에서 사용자에게 기술 수준 상속	그룹에서 그룹의 사용자에게로 기술 수준을 상속할 수 있고 상속됨 및 기술 수준 상속됨 필드가 True로 설정되었는지 확인합니다.	New York
Skills MGMT: IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 만듭니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 만들 수 있는지 확인합니다.	Orlando
Skills MGMT: IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 사용자에게 기술 및 기술 수준을 추가합니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 사용자에게 기술 및 관련 기술 수준을 추가할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
Skills MGMT: IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 선택하고 사용자를 추가합니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술을 선택하고 한 명 이상의 사용자에게 기술 및 관련 기술 수준을 추가할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
Skills MGMT: IT 관리 사용자 인터페이스에서 기술 수준이 없는 기술을 선택하고 이 기술에 사용자를 추가합니다.	IT 기술 관리 사용자 인터페이스에서 기술 수준이 없는 기술을 선택하고 이 기술을 한 명 이상의 사용자에게 추가할 수 있는지 확인합니다.	Orlando

관련 정보

빠른 시작 테스트

기술 관리의 확장점

확장점을 사용하여 스크립트를 호출하여 기술을 관리하는 사용자 지정 그룹 유형을 추가합니다.

에 사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 다음으로 이동하십시오.ITSM용 워크포스 최적화 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점. 확장점 목록에서 `sn_skill_cfg_page ###. ManageSkillsExtnPt` 확장점

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

이벤트 유형의 확장점

확장점 이름	설명
`sn_skill_cfg_page. ## ##Pt ##`	이 확장점을 구현하여 IT 기술 관리 페이지에 대해 그룹별로 사용자를 생성하는 논리를 사용자 지정합니다.

중요사항:
sn_skill_cfg_page 사용하여 추가 그룹을 구성할 수 있습니다 . ManageSkillsConstants 스크립트 포함. 스크립트 포함에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Script includes .

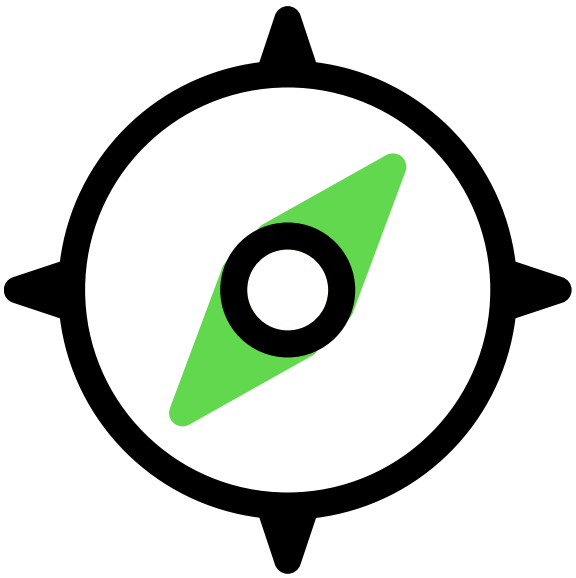
옴니채널 콜백

ServiceNow# 옴니채널 콜백 앱을 사용하면 다른 ServiceNow# 앱이 사용자에게 콜백 옵션을 표시하거나 공지할 수 있습니다. 앱은 옴니채널 콜백 를 통해 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store.

옴니채널 콜백 시작하기

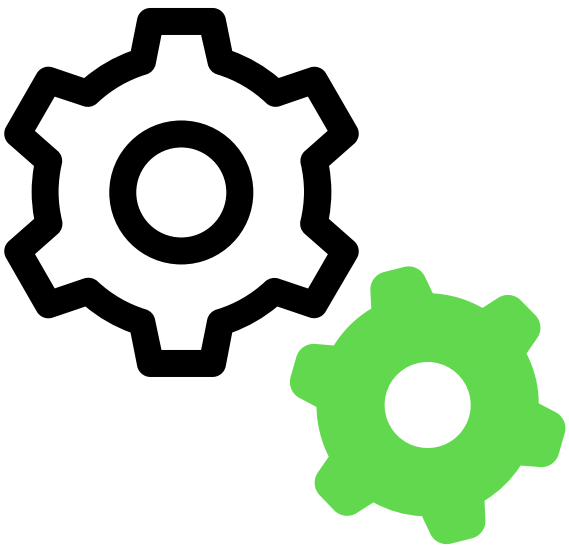
시작할 옴니채널 콜백타일을 선택합니다.

탐색



그 이점에 대해 옴니채널 콜백 자세히 알아보고 검토하십시오.

구성

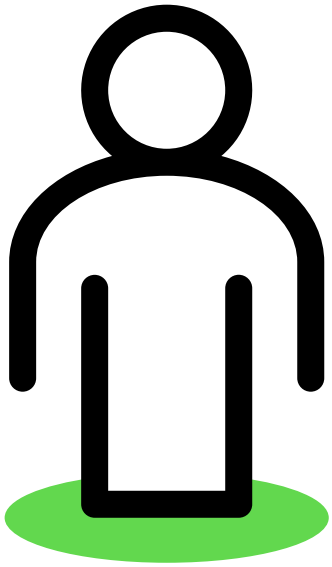


콜백 요청이 있는 에이전트를 지원하는 데 필요한 기능과 구성요소를 구성합니다

기계번역

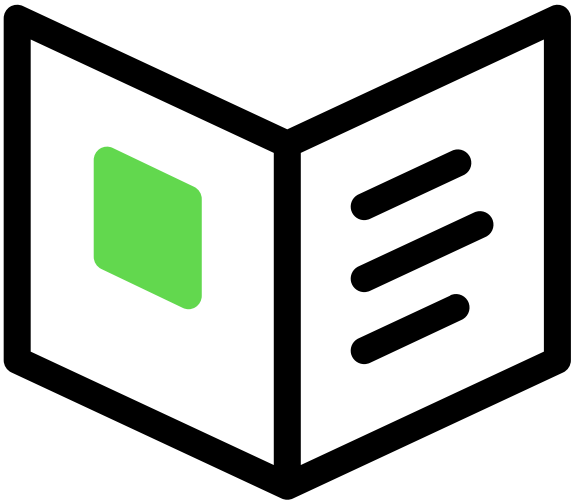
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콜백 기록 작업



콜백 기록 작업 방법 알아보기

참조



구성 및 관리를 위한 추가 정보 가져오기 옴니채널 콜백

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

옴니채널 콜백 탐색

그 이점에 대해 옴니채널 콜백 자세히 알아보고 검토하십시오.

옴니채널 콜백 개요

이 옴니채널 콜백 앱은 Now Platform# 에이전트가 큐에서 사용 가능한 에이전트를 기다리지 않고 사용자에게 다시 전화를 걸 수 있는 옵션을 제공하여 향상된 사용자 경험을 제공하는 기능입니다. 예를 들어 콜백 기능을 사용하여 에이전트 대기 시간이 길거나 사용 가능한 에이전트가 없는 경우 사용자에게 다시 전화를 걸 수 있습니다.

콜백은 모든 IVR(대화형 음성 응답)에 대한 호평을 받는 추가 기능입니다. 지원되는 모든 대화형 통합 채널에서 콜백을 호출할 수 있습니다.

옴니채널 콜백 워크플로우

이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 라이브 에이전트의 도움을 구하는 사용자는 라이브 에이전트를 사용할 수 없거나 라이브 에이전트에게 연락하기 위한 대기 시간이 길면 콜백을 요청합니다.
2. 옴니채널 콜백(AWA)를 통해 ServiceNow# 고급 작업 할당 에이전트의 가용성을 결정하고 사용 가능한 에이전트에 대한 콜백 작업 항목을 배치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. AWA 콜백 작업을 선택하여 콜백 큐에 배치합니다.
4. 에이전트가 콜백 수락 카드를 받습니다. 에이전트가 상호작용을 종결하거나 콜백을 수동으로 다시 큐에 추가하기로 결정한 경우에는 작업 공간에서 이를 수행할 수 있습니다.

옴니채널 콜백 이점

이점	기능	사용자
옴니채널 콜백 미리 구성된 반복 간격에 따라 사용 가능한 에이전트 AWA 에 대한 콜백 작업 항목을 작성합니다.	되풀이 콜백	에이전트
에이전트가 최종 사용자에게 직접 전화를 걸 수 있습니다. 주: 에이전트가 클릭 투 콜을 통해 최종 사용자에게 전화를 걸면 자동 예약된 콜백 논리는 나머지 콜백 시도에 대한 시도를 계산하지 않습니다.	클릭하여 통화	에이전트
콜백을 요청하는 사용자는 사용 가능한 시간 슬롯을 기준으로 날짜 및 시간별로 예약할 수 있습니다. 옴니채널 콜백 예약된 콜백에 대한 프레임워크를 제공합니다. 예약된 콜백에 대한 소비자 사용 사례는 현재 애플리케이션을 통해서만 고객 서비스 관리(CSM) 지원됩니다.	일정이 예약된 콜백	고객
사용자는 지정된 시간에 비디오 콜백을 요청할 수 있습니다. 현재 비디오 콜백은 서비스를 통해서만 Zoom 지원되며 스토어 앱이 필요합니다 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 . 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램.	비디오 콜백	고객

옴니채널 콜백 구성

옴니채널 콜백 콜백 요청으로 에이전트를 지원하는 데 필요한 기능과 구성요소를 구성합니다.

구성 개요

관리자는 콜백 기능을 활성화하고 다음으로 이동하여 하나 이상의 콜백 채널을 구성할 수 있습니다. 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반 〉 옴니채널 콜백 을 클릭하고 관리를 클릭합니다. 채널당 콜백 동작은 주제, 최대 콜백 시도 횟수 및 콜백 시간 제한 임계치와 같은 콜백 매개변수를 구성하여 설정할 수 있습니다. 콜백 동작을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 채널에 대한 콜백 동작 구성.

이 옴니채널 콜백 앱에는 디폴트 Callback-Phone 주제와 Callback-General 주제가 포함되어 있습니다. 콜백 전화 및 콜백 일반 주제는 에이전트를 사용할 수 없거나 에이전트 대기 시간이 콜백 임계값 시간(가장 최근 AWA 큐 시간의 평균)보다 길 때 트리거됩니다. 요구 사항에 따라 기본 콜백 주제를 사용자 지정할 수 있습니다. 콜백 주제를 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 콜백 주제 사용자 지정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 시작하기 옴니채널 콜백

   설정을 옴니채널 콜백시작하기 전에 이 정보를 검토하십시오.

2. 옴니채널 콜백 설치

   관리자 역할이 있는 사용자는 옴니채널 콜백 앱을 설치할 수 있습니다.

3. 채널에 대한 콜백 동작 구성

   콜백 매개변수를 사용하여 채널에 대한 콜백 동작을 구성합니다.

4. 기본 콜백 주제 사용자 지정

   요구 사항에 따라 기본 콜백 주제를 사용자 지정합니다.

옴니채널 콜백 시작하기

설정을 옴니채널 콜백시작하기 전에 다음 정보를 검토하십시오.

검사 목록

설정 작업	설명
ServiceNow 지원 옴니채널 콜백 에 필요한 핵심 애플리케이션 또는 플러그인이 설치되고 활성화되었는지 확인합니다.	에서 다음 애플리케이션 또는 플러그인이 설치되고 활성화 ServiceNow Store되어 있는지 확인합니다. 첫 번째 플러그인을 활성화하면 종속 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 원활한 구현을 위해 다음 순서로 한 번에 한 개의 애플리케이션을 설치하고 활성화하십시오. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.사용자 지정.어댑터 • com.snc.appointment_booking 자세한 내용은 옴니채널 콜백 설치 문서를 참조하십시오.
필요한 Now Platform 역할이 할당되었는지 확인합니다.	기능 전체에서 옴니채널 콜백 사용되는 역할은 다음과 같습니다. • 관리자(admin)가 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 역할을 할당합니다. • sn_omni_callback.callback_api

옴니채널 콜백 설치

관리자 역할이 옴니채널 콜백 있으면 애플리케이션(sn_omni_callback)을 설치할 수 있습니다.이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow Store옴니채널 콜백 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

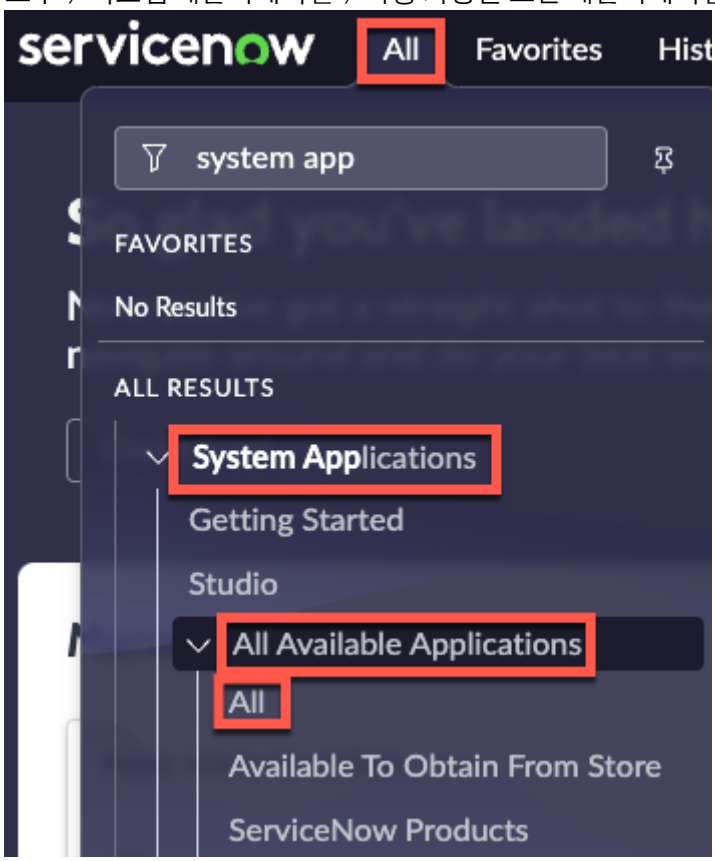
이 태스크 정보
다음 항목이 옴니채널 콜백 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 옴니채널 콜백와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 옴니채널 콜백 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_omni_callback)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.
데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

> **중요사항:**
> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
6. 설치를 선택합니다.

채널에 대한 콜백 동작 구성

콜백 매개변수를 사용하여 채널에 대한 콜백 동작을 구성합니다. 지원되는 각 대화형 통합 채널에 대해 별도의 콜백 구성을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반.
2. 콜백 구성 양식에서 활성화 토글 스위치를 오른쪽으로 살짝 밀고, 대기 시간 임계값을 입력하고, 저장을 선택합니다.

> **주:**
> 콜백 구성 양식을 편집하기 전에 인스턴스의 ServiceNow 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인하십시오.

3. 채널 드롭다운 목록에서 콜백을 구성할 채널을 선택합니다.
4. 콜백 주제 드롭다운 목록에서 콜백 주제를 선택합니다.
음성 채널에 대해 콜백-전화를 선택하고 메시징 또는 채팅 채널에 대해 콜백-일반 을 선택합니다. 이러한 기본 콜백 주제는 전화를 받을 수 있는 에이전트가 없거나 큐의 평균 대기 시간이 미리 정의된 임계치를 초과할 때 트리거됩니다. 요구 사항에 따라 사용자 지정 콜백 주제를 사용할 수도 있습니다. 콜백 주제를 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 콜백 주제 사용자 지정.
5. 최대 콜백 시도를 제공합니다.
최대 콜백 시도 횟수에 도달하면 콜백 작업이 닫히고 더 이상 콜백을 시도하지 않습니다.
6. 콜백 시간 제한(임계값(시간))을 제공합니다.
콜백 시간 제한에 도달하면 더 이상 콜백을 시도하지 않고 콜백 작업이 닫힙니다.

기본 콜백 주제 사용자 지정

요구 사항에 따라 기본 콜백 주제를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

다음 기본 콜백 주제 중 하나를 사용자 지정할 수 있습니다. 음성 채널의 경우 콜백-전화, 메시징 또는 채팅 채널의 경우 콜백-일반. 다음 절차에서는 콜백 전화 주제를 사용자 지정하는 방법을 설명합니다.

프로시저

1. 에서 콜백 전화 주제를 복제합니다 가상 에이전트 디자이너.
   주제를 복제하는 방법에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 복제 주제를 참조하십시오.
2. 속성 탭의 고급 속성 섹션에서 사용자 지정 콜백 주제와 연결할 음성 채널을 선택합니다.
3. 플로우 탭에서 기본 콜백 플로우를 수정하고 필요한 경우 스크립트 작업 유틸리티에서 다음 속성을 설정합니다.

   a. 전역 콜백 실행됨(vaVars.global_callback_executed)을 예로 설정합니다.

   b. 사용 가능한 에이전트 없음(vaVars.global_show_no_agent_available_msg)을 **false**로 설정합니다.

   c. 콜백 태스크 생성(Create Callback Task) 노드에서 다음 속성을 설정합니다.
      - 전역 콜백 실행됨(vaVars.global_callback_executed)을 예로 설정합니다.
      - 사용 가능한 에이전트 없음(vaVars.global_show_no_agent_available_msg)을 **false**로 설정합니다.
      - 콜백 번호(callback_number): 사용자가 콜백을 요청한 번호로 채워야 하는 필수 필드입니다. 이 번호는 사용자가 전화를 거는 번호이거나 전화를 건 번호일 수 있습니다.
      - short_description(간단한 설명): 사용자 문제 설명입니다.
      - 초기 상호작용(initial_interaction): 콜백 작업이 시작된 상호작용 상세 정보입니다.
      - 최대 재시도 횟수(max_retry_Attempts): 콜백 작업이 종결된 후의 최대 재시도 횟수입니다.
      - 만료 시간(expire_time): 콜백 작업이 종결된 후의 콜백 시간 제한입니다.
      - 메시징 채널(messaging_channel): 사용하도록 구성된 메시징 채널입니다. 제공되지 않은 경우 기본 콜백 채널이 사용됩니다.
      - 예약됨(예약됨): 콜백 작업을 자동 콜백 대상으로 만들기 위해 **true** 로 설정합니다.

4. Save and Publish(저장 및 게시)를 클릭하여 사용자 지정 콜백 주제를 저장하고 게시합니다.
5. 사용자 지정 콜백 주제를 음성 서비스 제공자에 매핑합니다.

   a. 주제 〔sys_cs_topic〕 테이블에서 사용자 지정 콜백 주제의 sys_id 가져옵니다.

   b. 제공자 채널 ID〔sys_cs_provider_application〕 테이블에서 음성 서비스 제공자를 선택합니다.

   c. **Provider Identity** Properties(제공자 **ID** 속성) 탭에서 **callback_topic_id** 속성 값을 사용자 지정 콜백 주제의 sys_id으로 업데이트하고 Update(업데이트)를 클릭합니다.

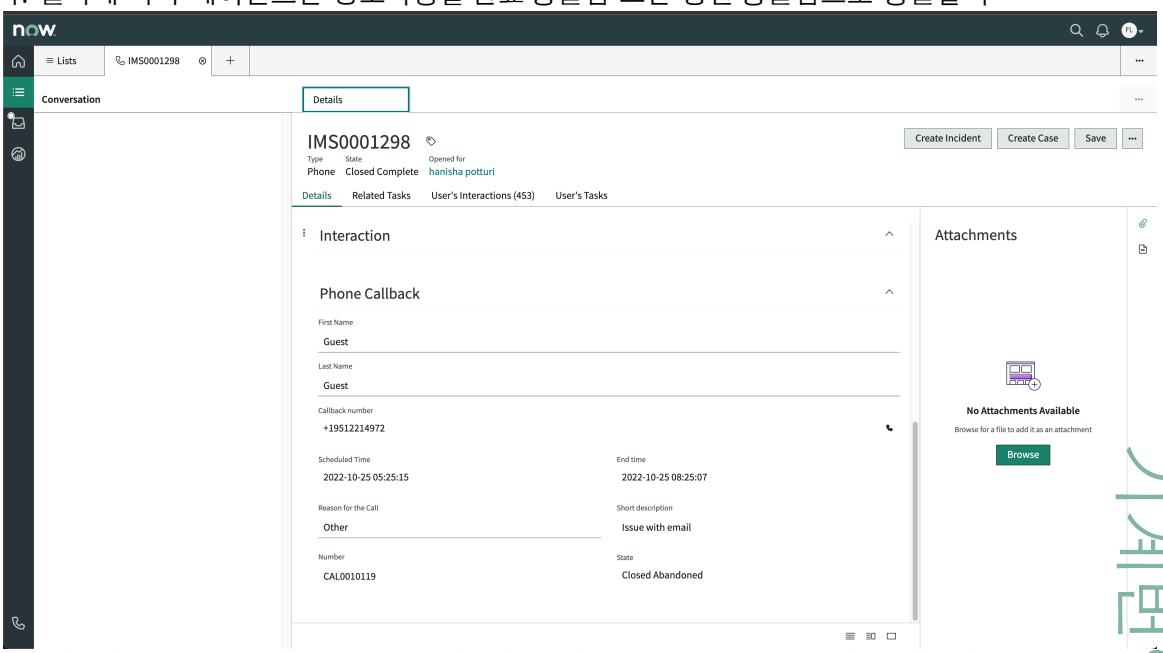
콜백 기록 작업

에서 시작된 옴니채널 콜백콜백 기록에 대한 작업을 수행하는 데 사용됩니다작업 공간.

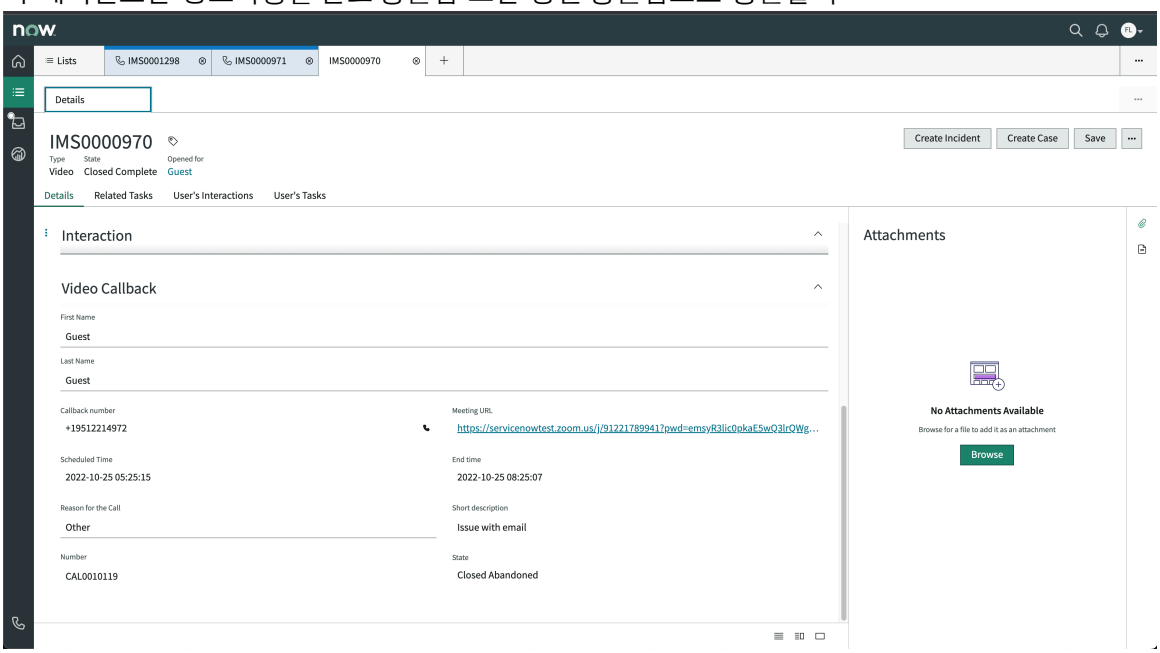
에이전트는 다음과 같은 콜백 시나리오에 대한 기록 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 되풀이 콜백: AWA 미리 정의된 콜백 시도 간격에 따라 콜백 작업 항목을 사용 가능한 에이전트로 라우팅합니다. 그러면 에이전트는 콜백 작업 항목을 받습니다. 에이전트가 콜백 작업 항목을 수락하면 자동 전화 걸기가 사용자에 대한 호출을 시작합니다. 해결 방법에 따라 에이전트는 상호작용을 종결하거나 콜백을 다시 큐에 추가할 수 있습니다.
- 클릭하여 호출: 자동 전화 걸기가 활성화되지 않았거나 초기 호출이 실패한 경우 에이전트는 상호작용 기록의 전화 아이콘을 사용하여 최종 사용자에게 직접 전화를 걸 수 있습니다.
- 예약된 음성 콜백: 사용자가 원하는 날짜 및 시간에 음성 콜백을 요청하면 콜백 상세 정보가 포함된 상호작용 기록이 예약된 호출 시간 1분 전에 생성되고 에이전트가 콜백 작업 항목을 수신합니다. 에이전트가 콜백 작업 항목을 수락하면 자동 전화 걸기가 사용자에 대한 호출을 시작합니다. 결과에 따라 에이전트는 상호작용을 완료 종결됨 또는 중단 종결됨으로 종결할 수 있습니다.



- 예약된 비디오 콜백: 사용자가 원하는 날짜 및 시간에 비디오 콜백을 요청하면 비디오 통화를 시작하는 URL이 포함된 콜백 상세 정보가 포함된 상호작용 기록이 생성됩니다. 결과에 따라 에이전트는 상호작용을 완료 종결됨 또는 중단 종결됨으로 종결할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옴니채널 콜백 참조

참조 주제는 를 구성하고 관리하는 옴니채널 콜백데 사용할 수 있는 추가 정보를 제공합니다.

옴니채널 콜백와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 옴니채널 콜백 활성화하면 사용자 역할, 예약된 작업 및 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
콜백 스케줄러 - 예약됨	예약된 시작 시간 1분 전에 예약됨 유형의 콜백 작업을 실행합니다.
콜백 스케줄러 - 되풀이	콜백 작업 생성 후 또는 다음 재시도 시 반복 유형의 콜백 작업을 실행합니다.
옴니채널 콜백 만료된 작업 종결	다음 시나리오에서 콜백 작업을 포기 종결로 표시합니다. • 반복되는 콜백: 현재 시간이 만료 시간을 지났거나 콜백 시도 횟수가 최대 재시도 횟수를 초과하는 경우. • 예약된 콜백: 예약된 종료 시간이 지난 후 콜백 작업이 닫히지 않은 경우입니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
콜백 속성 [sn_omni_callback_st_callback_properties]	콜백 동작을 결정하는 콜백 속성을 나열합니다.
콜백 [sys_cs_callback]	예약됨 및 반복 유형의 콜백 작업을 나열합니다.

설치되는 역할

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

콜백 **API [sn_omni_callback.callback_api]**

[sys_cs_callback] 테이블에서 읽고 쓰고 앱에서 제공하는 모든 API에 옴니채널 콜백 액세스합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

도메인 분리 및 옴니채널 콜백

옴니채널 콜백에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

도메인 분리를 사용하면 조직의 데이터와 관리 제어를 별도의 도메인으로 분할할 수 있습니다. 이를 통해 데이터를 격리하고 데이터에 대한 액세스를 제어할 수 있으며, 이는 여러 테넌트가 공통 플랫폼을 공유하는 환경에서 특히 중요합니다.

옴니채널 콜백에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리는 옴니채널 콜백 콜백 요청을 도메인별로 사용 가능한 에이전트로 라우팅하여 작동합니다.

에 대해 옴니채널 콜백도메인 분리를 사용할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 도메인 분리는 에이전트와 콜백을 요청하는 고객 모두에게 적용됩니다. 즉, 에이전트는 콜백을 요청하는 사용자의 도메인에서 생성된 상호작용 기록에만 액세스할 수 있습니다.
- 에이전트는 작업 공간에서 콜백 요청을 받을 사용자와 동일한 도메인에 있어야 합니다.
- 의 도메인 분리에는 옴니채널 콜백구성이 필요하지 않습니다.

도메인 분리 테이블

sys_cs_callback 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

사용 케이스

도메인 분리를 사용하면 게스트 사용자의 콜백 요청이 게스트 사용자와 도메인이 동일한 에이전트로 라우팅됩니다. 사용자 지정 채팅 채널의 경우 제공자 애플리케이션의 도메인은 콜백을 도메인별 에이전트로 라우팅하기 위한 참조로 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

이 ServiceNow# 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 응용 프로그램을 사용하면 다른 ServiceNow# 응용 프로그램이 사용자에게 콜백 옵션을 표시할 Zoom 수 있습니다. 애플리케이션은 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 스토어를 ServiceNow# 통해 사용할 수 있습니다.

개요

이 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 앱은 Now Platform# 에이전트 대기 시간이 길거나 에이전트가 응대할 수 없을 때 사용자가 콜백 Zoom 을 요청할 수 있는 기능입니다. 에이전트와 사용자는 사용자가 요청한 날짜 및 시간에 회의를 통해 Zoom 공동 작업할 수 있습니다.

기능

옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 에서는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 사용자가 , 참여 메신저, 포털 및 채팅과 같은 가상 에이전트옴니채널에서 비디오 콜백을 요청할 수 있습니다.
- 에이전트와 사용자가 공동 작업하여 문제를 해결할 수 있습니다.
- 에이전트가 상호작용 기록에서 회의에 참여할 Zoom 수 있습니다.
- 회의 녹취록을 Zoom 상호작용 기록으로 임포트합니다. 삽입된 녹취록은 분석된 감정이 아닙니다.
- 회의 기록 URL을 Zoom 상호작용 기록으로 임포트합니다.
- 회의에 참석한 참가자의 이름을 표시합니다.
- 다음 조건이 충족되면 상호작용 종결을 완료로 표시합니다.
  - 두 참가자 모두 회의에 참여했습니다.
  - 회의가 Zoom 끝났습니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 설치

관리자 역할이 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 있으면 애플리케이션 (com.sn.zoom.callback)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 애플리케이션 목록을 ServiceNow Store 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

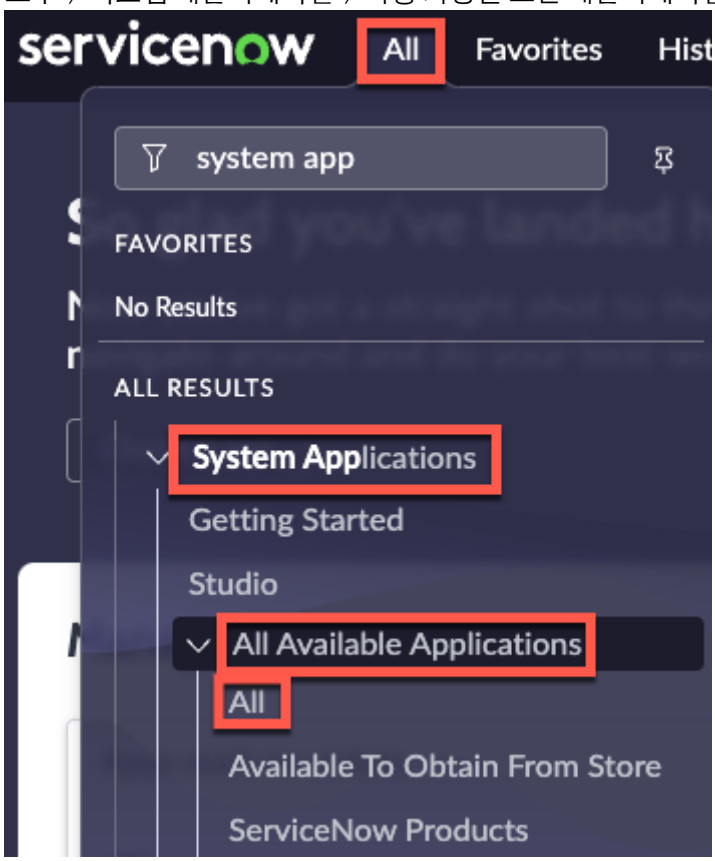
- 스크립트 포함
- 비즈니스 규칙

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (com.sn.zoom.callback)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램와 설치되는 구성요소

옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 애플리케이션과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

스크립트 포함

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
ZoomCallDatabase (영문)	데이터베이스 관련 함수를 포함합니다.
ZoomCallDriver	sn_omni_callback의 확장점을 구현합니다. VideoCallDriver입니다.
ZoomCallEventHandler	ZoomCallEventHandlerSNC의 함수를 재정의합니다.
ZoomCallEventHandlerSNC	증명서 완료 이벤트를 처리하기 위한 유틸리티 함수를 포함합니다.
ZoomCallTranscriptProcessor	증명서를 Zoom 처리하는 유틸리티 함수를 포함합니다.
ZoomCallUtils (영문)	ZoomCallUtilsSNC의 함수를 재정의합니다.
ZoomCallUtilsSNC	콜백에 대한 Zoom 유틸리티 함수를 포함합니다.

비즈니스 규칙

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 비즈니스 규칙

상호작용 닫기 (Zoom 콜백)	알림 전화 회의 [notify_conference_call]	회의가 종료된 후 상호작용을 Zoom 종결합니다. 상호작용을 종결하려면 에이전트와 요청자 모두 통화에 참가해야 합니다.
알림 전화 회의 기록 생성	콜백 [sys_cs_callback]	콜백이 생성되면 알림 컨퍼런스 회의 기록이 Zoom 생성됩니다.
기록 완료됨 (Zoom 콜백)	알림 기록 [notify_recording]	기록이 완료되면 상호작용에 기록 URL을 저장합니다.
에이전트가 할당되면 Zoom 호스트 업데이트	상호작용 [interaction]	에이전트가 상호작용을 수락하면 에이전트를 호스트로 만듭니다.

옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램 설정

계정을 인스턴스와 ServiceNow 통합 Zoom 하여 사용자가 콜백 Zoom 을 요청하도록 합니다. 계정에서 사용자 지정 OAuth 애플리케이션을 생성하여 인스턴스의 요청을 인증하도록 계정을 활성화할 수도 있습니다.

구성 프로세스는 다음 테이블에 나열된 작업으로 구성됩니다.

작업	설명
에 대한 Zoom 스포크 설정 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램	스포크를 Zoom 사용하여 조직의 계정을 ServiceNow 인스턴스와 통합하여 회의를 생성합니다 ZoomZoom.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
알림 Zoom 에 대한 커넥터 설정옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램	에서 이벤트 정보를 Zoom수신하도록 커넥터 Zoom 를 설정합니다알림 Zoom.
Zoom 에 대한 웹후크 구성옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램	Zoom 에서 Zoom특정 이벤트가 발생할 때 Zoom 확장 프로그램에 알리도록 웹후크를 ServiceNow 구성합니다.
Zoom 콜백을 위한 채널 구성Zoom	Zoom 콜백 채널을 활성화하고 를 통해 Zoom콜백할 호스트 이메일 주소를 지정합니다.

에 대한 **Zoom** 스포크 설정 옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

스포크를 Zoom 활성화하여 계정을 인스턴스와 통합 Zoom 하여 회의 생성, 회의 일정 변경, 회의 삭제 또는 계정에서 참가자 상세 정보 가져오기와 같은 다양한 작업을 수행할 수 있습니다 ZoomServiceNow.

에서 연결된 앱 만들기 **Zoom**

계정에 연결된 앱을 Zoom 생성하여 스포크를 통한 OAuth 2.0 인증을 활성화합니다 Zoom .

시작하기 전에

- 구독이 Integration Hub 있는지 확인합니다.
- 옴니채널 콜백 인스턴스에 설치되어 있는지 확인합니다.
- 스포크가 Zoom 활성화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 Zoom 스포크를 참조하세요

필요한 역할: Zoom 관리자

프로시저

1. Zoom Marketplace 에 로그인합니다.
2. Develop(개발) 드롭다운 목록에서 **Build** App(앱 빌드)을 선택합니다.
3. 사용 가능한 카드에서 **OAuth** 카드를 선택합니다.
4. **Zoom App** Marketplace에 이 앱을 게시하시겠습니까? 옵션을 비활성화합니다.
5. 만들기를 선택합니다 **.**
6. 이름 필드에 앱의 이름을 입력합니다.
7. 앱 유형을 계정 수준 앱으로 설정합니다.

   주:
   계정 수준 앱은 계정의 모든 계정 사용자에 대한 앱을 관리하는 관리자가 설치해야 Zoom 합니다.

8. 인증을 위한 리디렉션 URL을 구성합니다.

   a. 앱 자격 증명 섹션의 OAuth에 대한 리디렉션 **URL** 필드에 인스턴스 리디렉션 URL을 다음 형식으로 입력합니다ServiceNow.
   https://<#### ##>.com/oauth_redirect.do

   b. OAuth 허용 목록 섹션에서 다음 형식으로 인스턴스 리디렉션 URL을 ServiceNow 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

https://<#### ##>.com/oauth_redirect.do

c. 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 비밀 필드의 값을 기록하여 애플리케이션 레지스트리에 사용합니다.

9. 왼쪽 패널에서 범위를 선택합니다.
10. Add Scopes(범위 추가) 섹션에서 **Add** Scopes(범위 추가)를 선택합니다.
11. 범위 추가 대화 상자에서 범위 유형을 선택합니다.
12. 모임 범위 유형을 선택합니다.
13. 다음 범위를 선택합니다.
    - 모든 사용자 회의 보기
    - 모든 사용자 회의 보기 및 관리
14. 녹화 범위 유형을 선택합니다.
15. 다음 범위를 선택합니다.
    - 모든 사용자 녹화 보기
    - 모든 사용자 녹화 보기 및 관리
16. 사용자 범위 유형을 선택합니다.
17. 모든 사용자 정보 보기 범위를 선택합니다.
18. 완료를 선택합니다.

결과
선택한 범위 아래의 작업을 스포크에서 Zoom 사용할 수 있게 됩니다.

인스턴스에서 **ServiceNow Zoom** 연결 구성

계정 구성 중에 Zoom 생성된 정보를 사용하여 스포크를 Zoom OAuth 제공자로 등록하고 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. Flow Designer에서 연결 탭을 선택합니다.
3. Zoom 연결을 검색하고 세부 정보 보기를 선택합니다.
4. Zoom 연결 카드에서 편집을 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
연결 이름	연결 기록을 식별하는 이름입니다.
연결 URL	Zoom 인스턴스에 연결하기 위한 기본 URL: https://api.zoom.us.
OAuth 엔터티 이름	애플리케이션 레지스트리 기록을 식별하는 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
OAuth 클라이언트 ID	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 ID입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 비밀입니다.
OAuth 리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트: https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

6. 편집 및 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
   토큰을 사용할 수 있다는 확인 메시지가 표시됩니다.

알림 **Zoom** 에 대한 커넥터 설정옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

알림 Zoom 커넥터 Zoom 를 인스턴스에서 설정한 다음 인스턴스에서 ServiceNow 설정하면 인스턴스가 에서 이벤트 정보를 Zoom받을 수 있습니다. 이벤트는 일반적으로 회의와 관련된 모든 작업입니다.

주:
현재는 암호가 Zoom 없는 기록 URL만 상호 작용에 저장됩니다. 암호 옵션을 비활성화하도록 계정을 구성할 Zoom 수 있습니다.

알림 **Zoom** 에서 커넥터 구성**Zoom**

알림 Zoom 에서 인스턴스Zoom의 ServiceNow 이벤트 정보를 수신하도록 커넥터를 Zoom 구성합니다.

시작하기 전에

- Connector가 알림 Zoom옴니채널 콜백 인스턴스에 설치되어 있는지 확인합니다.
- 인스턴스가 설치되어 있는지 Zoom 스포크 확인합니다.
- 인스턴스에 필요한 자격 증명과 Zoom 연결성이 있는지 확인합니다.
- 커넥터는 알림 Zoom 스포크에 대한 Zoom OAuth 앱을 생성할 때 사용한 것과 동일한 Zoom 계정으로 구성되어 있어야 합니다.

필요한 역할: admin, Zoom 관리자

프로시저

1. Zoom OAuth 앱에서 기능 〉 기능 추가 〉 이벤트 구독.
2. 이벤트 구독 기능을 활성화합니다.
3. 이벤트 구독 추가를 선택하여 첫 번째 이벤트 구독을 추가합니다.
4. 이벤트에 대한 정보를 인스턴스에 게시하는 데 사용할 URL을 입력합니다.Zoom
   https://<#### ##>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. 이벤트 추가 단추를 선택합니다.
6. 모임을 선택한 후 목록에서 다음 모임을 선택합니다.
   - 회의 시작
   - 회의 종료
   - 참가자/호스트 참여 회의
   - 참가자/호스트가 회의에서 나감

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. Recording(녹화)을 선택한 다음 목록에서 **All Recordings have** completed(모든 녹화가 완료됨)를 선택합니다.
8. 완료를 선택합니다.
9. 기능 추가 화면에서 저장 을 선택하여 이벤트 구독 구성을 저장합니다.
10. 이벤트 구독 추가를 선택하여 두 번째 이벤트 구독을 추가합니다.
11. 이벤트에 대한 정보를 인스턴스에 게시하는 데 사용되는 URL을 양식에 입력합니다.Zoom https://<#### ##>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. 이벤트 추가 단추를 선택합니다.
13. Recording(녹화)을 선택한 다음 Recording(녹화)을 선택합니다. 목록에서 파일이 완료되었습니다.
14. 완료를 선택합니다.
15. Add feature(기능 추가) 섹션에서 Save(저장)를 선택하여 이벤트 구독 구성을 저장합니다.
16. 토큰 섹션에서 복사 를 선택하여 커넥터를 구성하는 동안 사용할 확인 토큰을 기록합니다 알림 Zoom .

알림 **Zoom** 에서 커넥터 구성**ServiceNow**

ServiceNow 에서 이벤트 정보를 Zoom수신하도록 인스턴스에 구성합니다알림.

시작하기 전에
에서 커넥터Zoom를 알림 Zoom 구성하는 동안 표시된 확인 토큰을 복사해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Zoom** 〉 구성.
2. **Webhook** 확인 토큰 필드에 확인 토큰을 붙여넣습니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Zoom 에 대한 웹후크 구성옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램

Zoom 에 대한 웹후크 구성옴니채널 콜백용 **Zoom** 확장 프로그램

Zoom 에서 특정 이벤트가 발생할 Zoom때 앱에 알리 옴니채널 콜백용 Zoom 확장 프로그램 도록 웹후크 ServiceNow 를 구성합니다.

시작하기 전에
에서 커넥터Zoom를 알림 Zoom 구성하는 동안 표시된 확인 토큰을 복사해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Zoom** 스포크 〉 **Zoom** 웹후크 레지스트리.
2. 목록에서 완료된 **Zoom** 콜백 기록을 선택합니다.
3. 토큰 필드에 이벤트 알림의 유효성을 검사하기 위한 검증 토큰을 붙여넣습니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Zoom 콜백을 위한 채널 구성Zoom

콜백 채널을 활성화하고 호스트 이메일 주소를 지정하여 에이전트가 Zoom 사용자를 다시 Zoom 호출할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_channel.list를 입력합니다.
2. 메시징 채널 양식에서 **Zoom** 채널을 선택합니다.
3. 양식 상단에 애플리케이션을 전환하여 기록을 편집하라는 메시지가 나타나면 여기라는 단어를 선택합니다.
4. 채널 속성 섹션에서 채널 속성을 구성합니다.
   - *enabled* 속성을 True로 설정합니다.
   - *host_email* 속성에서 회의를 생성하는 데 사용할 이메일을 입력합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

사전 예방적 트리거

사전 예방적 트리거 는 실시간 데이터를 사용하여 유용한 플랫폼 작업을 제공하여 최종 사용자를 지원합니다. 관리자 사용자는 규칙과 작업을 사용자 지정하여 특정 사용자에게 서식 있는 텍스트 팝업 메시지를 표시할 수 있습니다.

개요

제품에 대한 사전 예방적 트리거 소개와 익숙해지려면 이 비디오를 시청하십시오. 사전 예방적 트리거 제품에 대한 개략적인 개요

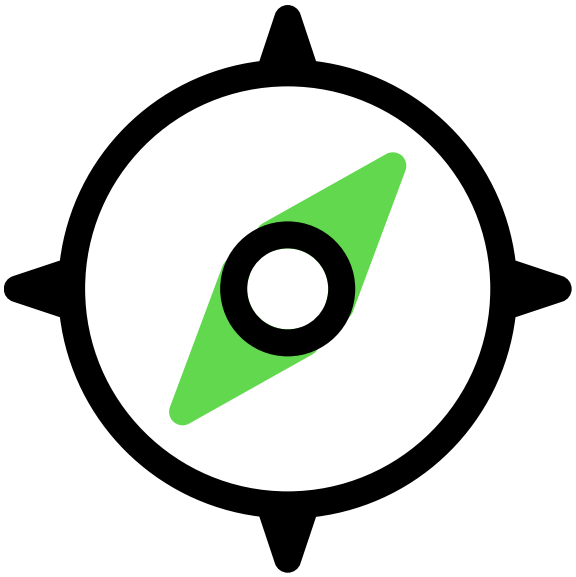
스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

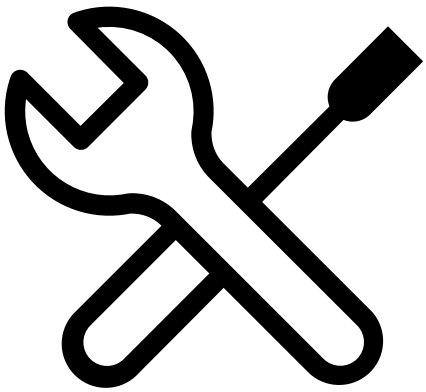
시작하기

탐색



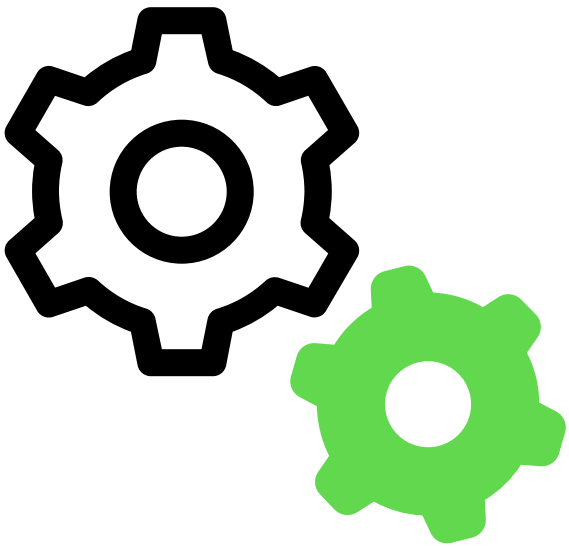
개념 및 프로세스 흐름에 대해
사전 예방적 트리거 알아봅니다.

설치



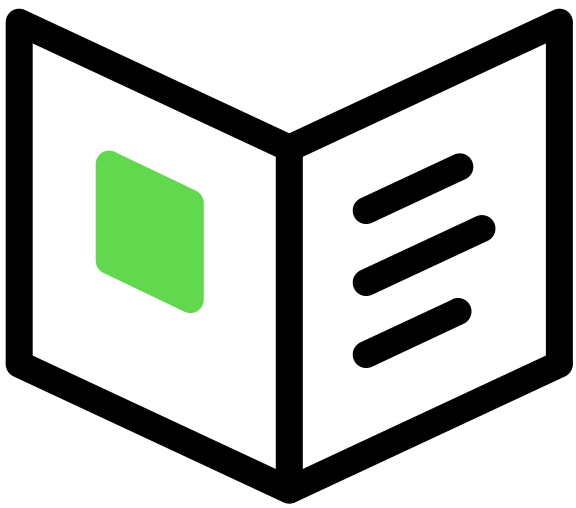
기능을 활성화합니다 사전 예방적 트리거 .

구성



트리거된 메시지가 포털의 ServiceNow[#]
최종 사용자에게 표시되는 시기를
결정하기 위한 사전 예방적 트리거
규칙과 작업을 관리하고 설정합니다.

참조



에 대한 사전 예방적 트리거구성요소
상세 정보를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 탐색

사전 예방적 트리거ServiceNow# 는 기본적으로 모든 가상 에이전트 웹 클라이언트와 에이전트 채팅 고객이 사용할 수 있는 스토어 애플리케이션입니다. 사전 예방적 트리거 는 최종 사용자에게 컨텍스트별 메시지를 사전에 전송하여 채택을 가상 에이전트 늘릴 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 개요

사전 예방적 트리거 서식 있는 텍스트 팝업 메시지는 실시간 사전 예방적 트리거 데이터에 따라 사용자에게 작업을 제공합니다. 최종 사용자가 메시지에 가상 에이전트 참여 사전 예방적 트리거 하면 열립니다. 작업과 관련된 주제가 가상 에이전트 있는 경우 주제가 실행됩니다. 최종 사용자에게 버튼이 표시되면(최대 3개), 가장 관련성이 높은 버튼을 선택하여 관련 가상 에이전트 주제를 실행할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 가 가상 에이전트 설정된 경우 Now Assist LLM 주제와 함께 사용할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 와 함께 에이전트 채팅 사용하여 가 없는 가상 에이전트구성에서 고객을 라이브 에이전트에 연결할 수도 있습니다. 프로세스에 대한 사전 예방적 트리거 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 방식 사전 예방적 트리거.

사전 예방적 트리거 관리자는 규칙을 사용하여 사전 예방적 트리거 고객과 소통하는 시기, 위치 및 방법을 정의합니다. 사전 예방적 트리거 작업은 여러 키 필드를 사용하여 규칙이 수행하는 작업을 정의합니다. 관리자는 고객이 도움을 가장 필요로 하는 시기와 방법에 따라 이러한 규칙과 작업을 사용자 지정합니다. 예를 들어 고객이 장비를 주문하거나, 인시던트/케이스를 열거나, 문서의 정보를 지식베이스 볼 때 도움이 필요할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거 규칙은 포털 URL, 카탈로그 항목 또는 외부 사이트를 포함하여 정의된 모든 URL에 적용할 수 있습니다. 규칙은 다음 이후에 API에 사전 예방적 트리거 적용할 수 있습니다. 사전 예방적 트리거검색에 대한 사전 예방적 트리거 비즈니스 규칙 및 관련 트리거 유형, 규칙, 및 작업이 활성화됩니다. 추가 정보 및 API 스크립트의 예는 사전 예방적 트리거 다음 문서를 참조하십시오 ProactiveTriggerAPI - Scoped .

사전 예방적 트리거 예시

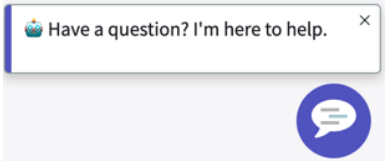
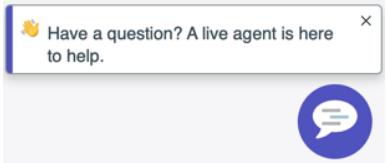
이 사전 예방적 트리거 기능은 해당 규칙에 기반한 규칙 및 관련 작업을 사용하여 최종 사용자에게 메시지를 제공합니다. 이러한 규칙과 작업은 컨텍스트별로 다르며 최종 사용자가 포털 페이지를 탐색하거나 API 호출을 통해 수집되는 사전 예방적 트리거 실시간 데이터를 기반으로 합니다.

기본적으로 이 사전 예방적 트리거 기능에는 라이브 에이전트를 사용할 수 있는 경우 인사말 및 채팅 환영 메시지와 같은 샘플 규칙이 가상 에이전트 포함됩니다.

작업 유형 예제에 대한 자세한 내용은 다음 테이블을 참조하세요.

주:
설치된 플러그인에 따라 이러한 규칙 중 하나만 표시되거나 다른 규칙도 표시될 수 있습니다.

기본 샘플 규칙

기본 샘플 규칙	설명	예제
가상 에이전트 인사	이 규칙은 포털 페이지에서 최종 사용자에게 샘플 환영 메시지를 제공합니다. 이 메시지는 내부 및 외부 최종 사용자 모두에게 소개합니다 가상 에이전트 .	
라이브 에이전트를 사용할 수 있는 경우 채팅 환영 메시지	이 규칙은 웹 클라이언트가 라이브 에이전트 전용으로 구성된 경우 최종 사용자에게 샘플 환영 메시지를 제공합니다. 이 메시지는	

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

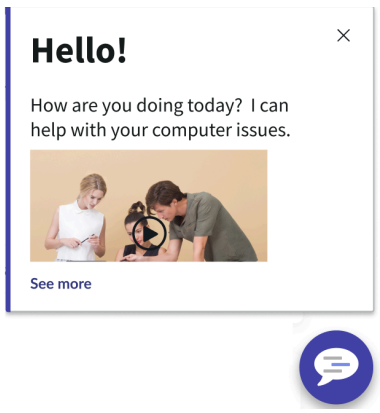
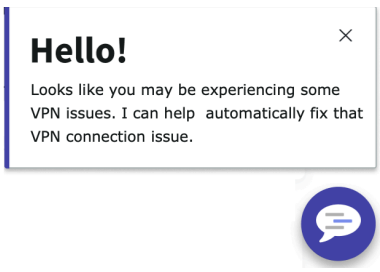
기본 샘플 규칙

기본 샘플 규칙	설명	예제
	최종 사용자에게 소개합니다 에이전트 채팅 . 주: 이 메시지는 (AWA) 플러그인 (에이전트 채팅)이 고급 작업 할당 설치된 경우에만 나타납니다.	

규칙이 생성되면 관리자는 규칙에 의해 트리거되는 하나 이상의 작업을 생성합니다. 작업은 규칙에 따라 최종 사용자가 볼 수 있는 메시지와 최종 사용자가 취할 수 있는 다음 단계를 정의합니다. 이러한 메시지는 선택한 작업 유형에 따라 다르게 표시됩니다.

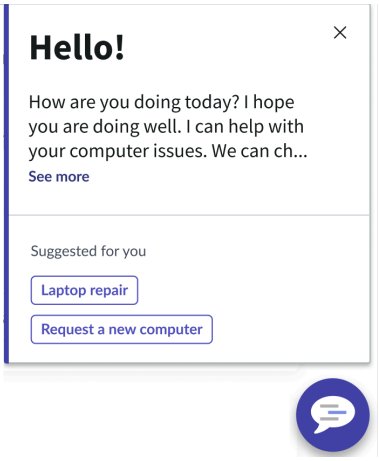
작업 유형 예제에 대한 자세한 내용은 다음 테이블을 참조하세요.

작업 유형

작업 유형	설명	예제
메시지만	최종 사용자에게 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.	
가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자에게는 사용 가능한 가상 에이전트 주제로 안내하는 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 유형

작업 유형	설명	예제
선택한 가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자에게는 관련 가상 에이전트 주제로 안내하는 최대 3개의 추천 작업 버튼이 포함된 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.	

메시지의 사전 예방적 트리거 모양을 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어 메시지의 사이드바 색상을 변경할 수 있습니다. 커스터마이제이션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure Agent Chat in a portal .

작업 방식 사전 예방적 트리거

사용 사례 예와 프로세스를 통해 사전 예방적 트리거 정보가 흐르는 방식을 살펴봅니다.

사전 예방적 트리거 사용 사례

사전 예방적 트리거 는 다양한 시나리오에서 유용합니다. 다음 사용 사례 예시를 살펴보고 조직에서 효과적으로 사용하는 사전 예방적 트리거 방법을 결정하십시오.

- 관리자는 사용자가 키워드 "VPN"(또는 일치하는 가상 에이전트 주제가 있는 다른 키워드)이 포함된 문서를 볼 지식 때 실행되는 규칙을 만듭니다사전 예방적 트리거. 관리자는 VPN 연결 가상 에이전트 대화를 실행하도록 규칙을 구성하여 사용자가 VPN 문제를 사전에 해결하는 데 도움을 줍니다.
- 관리자는 사용자가 "노트북"과 같은 특정 키워드가 포함된 짧은 설명이 있는 카탈로그 항목을 볼 때 실행되는 규칙을 생성합니다 사전 예방적 트리거 . 관리자는 사용자가 노트북 주문 시 지원을 받을 수 있도록 사전에 도움이 되는 라이브 에이전트 지원 주제를 사용하여 사용자를 라이브 에이전트에 연결하는 규칙을 구성합니다.

더 복잡한 시나리오에서 고객과 소통하는 데 사용할 사전 예방적 트리거 수도 있습니다. 관리자 사용자는 서로 다른 지연 시간과 다양한 사용자 기준을 사용하여 여러 규칙을 생성하여 사용자 지정 사용자 경험을 생성할 수 있습니다. 보다 복잡한 시나리오를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.

사전 예방적 트리거 프로세스

1. 최종 사용자가 활성화된 사전 예방적 트리거 페이지로 사전 예방적 트리거 이동할 때마다 페이지 URL 또는 호출된 API를 읽어 규칙을 실행해야 하는지 여부를 사전 예방적 트리거 결정합니다.
2. 이 분석 사전 예방적 트리거 중에 트리거 유형 소스를 확인합니다.
3. 다음으로, 사전 예방적 트리거 일치하는 규칙을 찾을 때까지 해당 트리거 유형에 대한 모든 사전 예방적 트리거 규칙을 하나씩 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
규칙은 필수 필드인 지연 시간 및 순서를 사용하여 생성됩니다. 규칙 일치 프로세스 중에 규칙은 할당된 순서 번호에 따라 오름차순으로 분석됩니다. 지연 시간이 주문 번호보다 먼저 도달하면 지연 시간이 우선합니다.

4. 사전 예방적 규칙이 일치하면 규칙의 작업이 하나씩 평가됩니다. 이 평가는 연결된 사전 예방적 작업의 순서 필드에 따라 오름차순으로 진행됩니다. 이 프로세스의 일부로, 적용 대상 필드는 페이지를 방문하는 사용자와 비교되어 작업이 이 사용자에게 적용되는지 확인합니다.
5. 사전 예방적 트리거 방문 사용자에게 적용되는 하나 이상의 규칙과 작업을 식별하고 지연 시간이 충족되면 팝업 메시지가 웹 페이지에 직접 나타납니다. 이 메시지의 내용은 일치하는 작업에 대해 관리자가 구성합니다.
6. 사용자가 팝업 메시지를 선택하면 웹 클라이언트가 열립니다. 일치하는 작업이 유형 *Virtual Agent Topic*인 경우 웹 클라이언트는 해당 작업에 구성된 주제도 실행합니다.

사전 예방적 트리거 설치

기능 작업을 시작할 수 있도록 활성화 사전 예방적 트리거 합니다.

시작하기 전에

사전 예방적 트리거(sn_pt) 기능은 앱으로 사용할 수 있으며 .ServiceNow Store 이 기능은 를 통해 ServiceNow Store 옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 단계에서는 를 활성화 사전 예방적 트리거하는 방법에 대한 개략적인 개요를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반.
2. 사전 예방적 트리거에서 필드 토글 스위치를 선택하여 사전 예방적 트리거 사용 설정 기능을 활성화합니다.
3. com.glide.cs.advanced-chat-popover 시스템 속성을 **True**로 설정합니다.

   이 시스템 속성은 요청자 가상 사용자에만 적용할 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 사용 설정

웹 클라이언트에서 컨텍스트별 메시지를 만들어 보고 관련 작업을 사용하는 데 사용합니다 사전 예방적 트리거 .

시작하기 전에

주:
사전 예방적 트리거(sn_pt) 기능은 앱으로 사용할 수 있으며 ServiceNow Store. 이 기능은 를 통해 ServiceNow Store옴니 경험 표준 기능 세트를 설치하고 최신 버전으로 업데이트한 후에만 사용할 수 있습니다. 후속 업데이트도 사용할 수 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 출시 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 .

에 대한 사전 예방적 트리거개념 정보는 사전 예방적 트리거 탐색을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

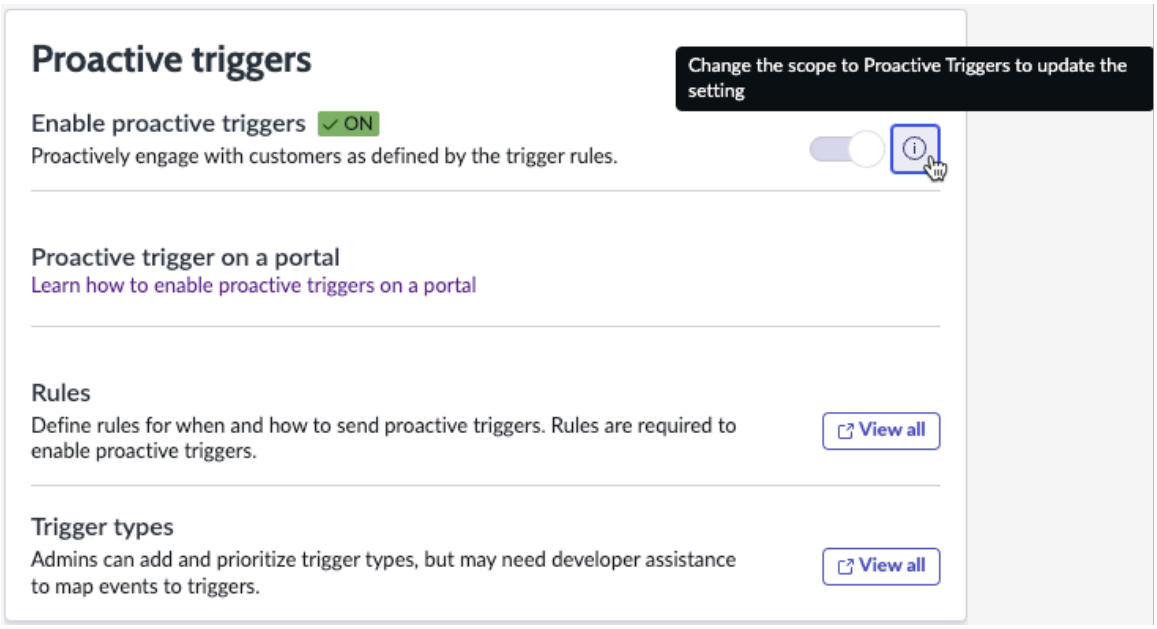
이 사전 예방적 트리거 기능은 도메인 분리와 함께 사용할 수 있습니다. Domain Separation에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Domain separation explained .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 먼저 규칙과 작업을 활성화한 다음 별도의 작업으로 생성합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. com.glide.cs.advanced-chat-popover 시스템 속성을 검색한 다음 값을 **False**(기본값)에서 **True**로 변경합니다.
   이 시스템 속성을 사용하면 에서 스마트 채팅 구성요소를 사용할 수 있습니다 서비스 포털. 이 시스템 속성은 요청자 가상 사용자에만 적용할 수 있습니다.
3. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정.
   이 기능을 활성화하려면 범위 내에 사전 예방적 트리거 있어야 합니다.
4. 사전 예방적 트리거 아래에서 사전 예방적 트리거 사용 필드 토글 스위치 옆에 있는 추가 정보 아이콘(ⓘ .)을 선택하여 범위 미리 알림을 확인합니다사전 예방적 트리거.

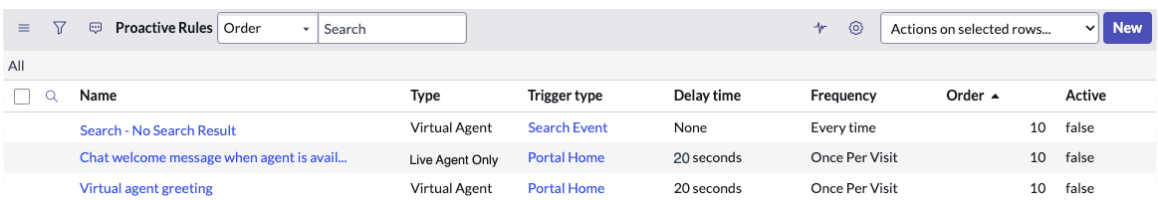


   범위 및 범위 변경 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 범위.

5. 사전 예방적 트리거에서사전 예방적 트리거 필드 사용 토글 스위치를 선택하여 기능을 사용하도록 설정합니다.

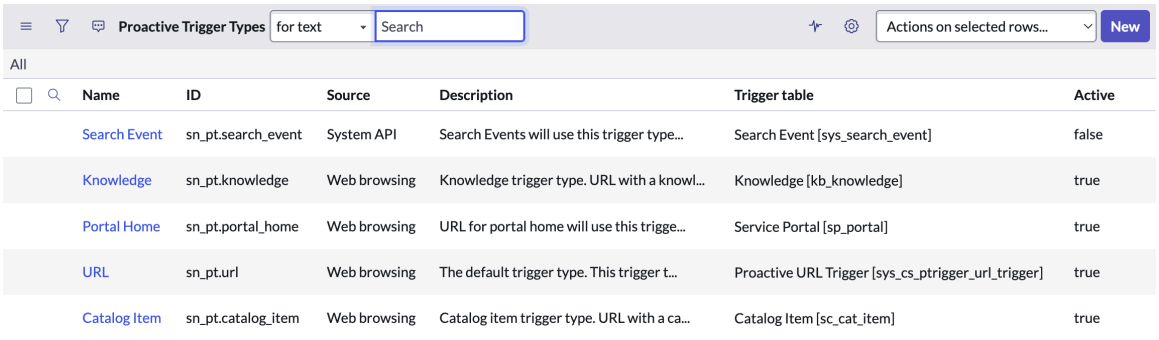
   기본적으로 이 사전 예방적 트리거 기능은 비활성 상태입니다.

6. Rules(규칙) 옆에 있는 **View** all(모두 보기)을 선택합니다.
   에 사전 예방적 트리거 포함된 기본 샘플 규칙이 나타납니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. (으)로 다시 이동 대화형 인터페이스 〉 설정 페이지에서 트리거 유형 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
기본 트리거 유형이 나타납니다. 검색 이벤트 트리거 유형을 제외한 모든 트리거 유형은 기본적으로 활성입니다 . 검색 이벤트 트리거 유형을 켜려면 다음 단계로 진행합니다.



8. 옵션: 검색 이벤트 트리거를 켭니다.

(Optional) 검색 이벤트는 검색 결과에서 아무 결과도 나오지 않을 때마다 기본 검색 프로파일에서 서비스 포털 팝업 메시지를 트리거합니다. 검색 이벤트 트리거는 웹 탐색 소스가 아닌 시스템 API 소스를 사용하는 비활성 기본 트리거 유형입니다. 이 트리거 유형은 기본적으로 비활성으로 설정되어 있으므로 관리자는 이 트리거를 사용하기 전에 관련 비즈니스 규칙, 트리거 유형, 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업을 켜야 합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

b. 비즈니스 규칙 필드# ## # ## ### ###를 검색한 다음 비즈니스 규칙을 선택합니다.

c. 활성 옵션을 선택하여 비즈니스 규칙을 켭니다.

d. 옵션: 필요에 따라 설정을 조정합니다.

> 주:
> 조직에서 실행 시기 관련 탭에서 필터 조건을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 조직에서를 사용하지 서비스 포털않는 경우 필터 조건 섹션의 기본값을 업데이트하여 조직의 기본 포털 또는 사이트를 반영합니다. 조직에서 고급 관련 탭에서 API 스크립트를 조정할 사전 예방적 트리거 수도 있습니다. API 스크립트에 사전 예방적 트리거 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ProactiveTriggerAPI - Scoped .

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 설정 을 클릭하고 사전 예방적 트리거**(Proactive** Triggers)에서트리거 유형**(Trigger Types**) 옆에 있는 모두 보기**(View All**)를 선택합니다.

g. **Search** Event(검색 이벤트)를 선택합니다.

h. 검색 이벤트에 대한 사전 예방적 트리거 유형 양식에서 활성 옵션을 선택하여 트리거 유형을 켜고 필요한 경우 설정을 조정합니다.

i. 업데이트를 선택합니다.

j. 사전 예방적 규칙 관련 목록에서 검색 **-** 검색 결과 없음 을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

k. 검색 - 검색 결과 없음에 대한 사전 예방적 규칙 양식에서 활성 옵션을 선택하여 규칙을 켜고 필요한 경우 설정을 조정합니다.

l. 업데이트를 선택합니다.

m. 사전 예방적 작업 관련 목록에서 검색 결과 메시지 없음 을 선택합니다.

n. 검색 결과 메시지 없음에 대한 사전 예방적 작업 양식에서 활성 옵션을 선택하여 작업을 켜고 필요한 경우 설정을 조정합니다.

o. 제출을 선택합니다.

검색 이벤트 트리거 유형이 켜져 있습니다.

결과

이 사전 예방적 트리거 기능이 활성화되어 규칙, 작업 및 사용자 지정 트리거 유형을 생성할 위치를 알 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

에 대한 사전 예방적 트리거규칙과 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 규칙 및 작업 생성 사전 예방적 트리거 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 트리거 유형을 생성합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 트리거 유형 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Enable message preview on the chat widget

애플리케이션 범위

ServiceNow Store에서 사용자 지정 애플리케이션을 업로드하고 배포하려면 애플리케이션에 대한 비공개 범위를 만들어야 합니다.

모든 애플리케이션에는 시스템의 다른 부분에서 사용할 수 있는 자원을 결정하는 애플리케이션 범위가 있습니다. 애플리케이션 범위를 지정하면 한 애플리케이션이 다른 애플리케이션에 영향을 주지 않습니다. 애플리케이션 접근 통제를 설정하여 다른 애플리케이션이 액세스할 수 있는 애플리케이션 부분을 지정합니다.

예를 들어, 자체 애플리케이션 범위에서 회의실 예약 애플리케이션을 만드는 경우 기본적으로 애플리케이션은 자체 테이블과 비즈니스 논리에 액세스하고 변경할 수 있지만 인시던트 관리 등의 다른 애플리케이션은 명시적 허가 없이 이를 변경할 수 없습니다.

애플리케이션 범위는 다음을 보장합니다.

- 회의실 예약 애플리케이션이 핵심 비즈니스 서비스에 지장을 주지 않습니다.
- 다른 응용 프로그램이 정상 작동을 방해하지 않습니다.

애플리케이션 범위는 Fuji 릴리스부터 새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에 사용할 수 있습니다.

사전 예방적 트리거 구성

계획, 구성 및 검토.사전 예방적 트리거

시작하기 전에

기능을 활성화합니다사전 예방적 트리거.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Vancouver에서 온보딩하는 신규 고객의 경우 웹 클라이언트는 기본적으로 인증된 사용자만 액세스할 수 있습니다. 인증되지 않은 사용자가 웹 클라이언트에 액세스할 수 있도록 허용하려면 공개 액세스를 위해 $sn-va-web-client-app 및 sn_va_web_client_app_embed 페이지를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Make UI pages public or private 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 단계에서는 구성 프로세스에 대한 사전 예방적 트리거 개략적인 개요를 제공합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반을 클릭한 다음, 규칙 옆에 사전 예방적 트리거있는 모두 보기 단추를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 규칙을 만들고 해당 규칙에 의해 트리거되는 작업을 정의합니다.
3. 옵션: 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반을 클릭한 다음, 트리거 유형 옆에 있는 사전 예방적 트리거모두 보기 버튼을 선택합니다.
4. 옵션: 새로 만들기를 선택하여 사용자 지정 트리거 유형을 만듭니다.
5. 옵션: 필요한 경우 동일한 트리거 유형과 관련된 여러 규칙을 생성합니다.

다음에 수행할 작업
실행 로깅 테이블을 검토하고 일반적인 문제와 해결 방법을 탐색 하여 사전 예방적 트리거 기능이 예상대로 작동하는지 확인합니다.

에 대한 규칙 및 작업 생성 사전 예방적 트리거

에 대한 사전 예방적 트리거규칙 및 관련 작업을 생성합니다. 이러한 규칙 및 관련 작업에 따라 최종 사용자가 포털에서 ServiceNow 보는 메시지가 결정됩니다.

시작하기 전에
활성화 사전 예방적 트리거 feature을 클릭하고 에 사전 예방적 트리거포함된 기본 규칙 목록을 검토합니다.

필요한 역할: sn_pt.proactive_admin 또는 admin

이 태스크 정보
규칙 목록에서 기본 규칙을 사전 예방적 트리거 선택하여 기본 규칙이 어떻게 정의되는지 확인합니다. 관리자 또는 사전 예방적 관리자는 이러한 규칙을 사용하거나, 변경하거나, 규칙을 만들 수 있습니다. 규칙이 생성되면 관리자는 규칙에 의해 트리거되는 하나 이상의 작업을 생성합니다. 작업은 규칙에 따라 최종 사용자가 볼 수 있는 메시지와 최종 사용자가 취할 수 있는 다음 단계를 정의합니다. 기본 규칙 및 작업 유형의 예는 을 참조하십시오 사전 예방적 트리거 탐색.

프로시저
1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반를 클릭한 다음, 사전 예방적 트리거 규칙 옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
   에 사전 예방적 트리거 포함된 기본 규칙 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 사전 예방적 규칙 양식을 표시합니다.
3. 사전 예방적 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 사전 예방적 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
   규칙이 생성되고 사용 가능한 규칙 목록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 새로 만든 규칙을 선택한 다음 사전 예방적 작업 관련 목록으로 이동합니다.
6. 새로 만들기를 선택하고 메시지가 표시되면 규칙에 대한 작업 유형을 선택합니다.

작업 유형

작업 유형	설명
메시지만	최종 사용자에게 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.
가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자에게는 사용 가능한 가상 에이전트 주제로 안내하는 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.
선택한 가상 에이전트 주제를 시작하는 메시지	최종 사용자에게는 관련 가상 에이전트 주제로 안내하는 최대 3개의 추천 작업 버튼이 포함된 HTML 팝업 메시지가 표시됩니다.

주:
라이브 에이전트 규칙을 만든 경우 해당 규칙에 대한 메시지 작업 유형만 선택할 수 있습니다.

7. 사전 예방적 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 사전 예방적 작업 양식 문서를 참조하십시오.
8. 옵션: 선택한 가상 에이전트 주제 작업 유형을 시작하는 메시지를 선택하는 경우 사전 예방적 작업 가상 에이전트 주제 통제 관련 목록에서 다음 기본 목록 열을 사용하여 버튼 표시 순서를 결정합니다.

사전 예방적 작업 가상 에이전트 주제 통제 관련 목록

열	설명
레이블	최종 사용자에게 표시되는 버튼 레이블입니다. 값을 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 최대 40자의 버튼 레이블을 입력합니다. 레이블이 주제 제목으로 자동으로 채워지도록 하려면 이 값을 비워 둡니다.
주제	가상 에이전트 최종 사용자가 버튼을 선택한 후 상호작용하는 주제입니다. 값을 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 가상 에이전트 항목을 입력하거나 검색합니다.
활성	규칙 작업의 활성 상태입니다. 규칙을 트리거하려면 하나 이상의 활성 작업이 규칙에 필요합니다. 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 **true** 또는 **false**를 선택합니다. 이 값을 예로 자동 채우려면 이 값을 비워 둡니다.
순서	최종 사용자의 화면에 표시되는 버튼 순서입니다. 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 버튼 기본 설정 순서를 입력합니다. 1씩 증가하는 사용 가능한 다음 주문 번호로 자동으로 채우려면 이 값을 비워 둡니다.

주:
사전 예방적 메시지에는 최대 3개의 버튼을 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 제출을 선택합니다.
가 사전 예방적 작업 생성됩니다.

필요에 따라 추가 규칙과 작업을 생성할 수 있습니다. 여러 규칙 및 작업 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.

번역된 텍스트 테이블에 항목을 만들어 최종 사용자의 언어를 현지화할 수 있습니다. 번역된 텍스트 테이블에 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하시기 바랍니다 Translating text fields .

결과
유효성을 검사하고 테스트할 수 있도록 트리거 규칙 및 작업이 준비되었습니다.

사용자 지정 트리거 유형 생성

규칙 생성 프로세스 중에 사용 향상 사전 예방적 트리거 을 위해 조직과 관련된 고유한 트리거 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pt.proactive_admin 또는 admin

이 태스크 정보
고급 구성의 경우 사용자 지정 트리거 유형을 직접 생성합니다. 두 개의 서로 다른 경로를 통해 사용자 지정 트리거 유형을 만들 수 있습니다.

1. 의 트리거 유형 필드 옆에 있는 모두 보기 버튼을 통해 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반 > 사전 예방적 트리거.
2. 규칙 생성 프로세스를 통해

프로시저

1. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반을 클릭한 다음 의 규칙 필드 사전 예방적 트리거옆에 있는 모두 보기를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 사전 예방적 규칙 양식을 표시합니다.
3. 트리거 유형 필드 옆에 있는 새 트리거 유형 생성 아이콘(새)을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

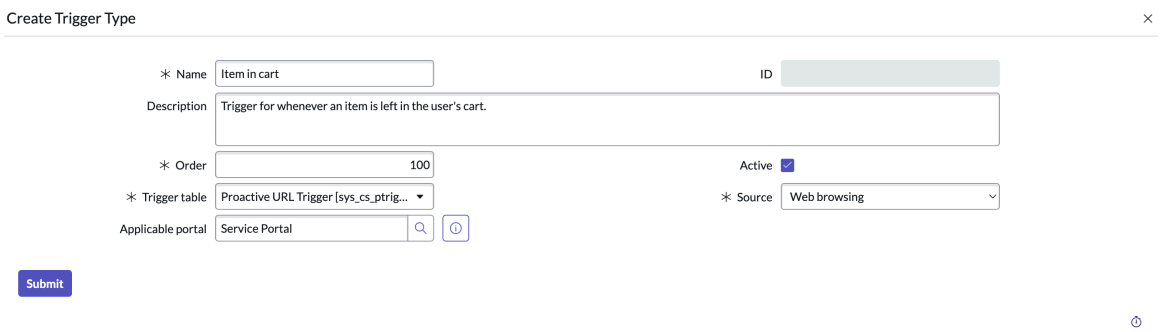
사전 예방적 트리거 트리거 유형 생성 양식

필드	설명
이름	사용자 지정 트리거 유형의 이름입니다.
ID	시스템에서 생성된 읽기 전용 ID는 API 호출에 필요합니다. 이 ID는 새 트리거 유형을 제출하고 트리거 레코드를 본 후에만 표시됩니다.
설명	트리거 유형 설명입니다.
순서	동일한 시간 범위에서 두 규칙이 충돌할 때마다 실행 순서를 트리거합니다. 여러 트리거가 동시에 실행 중일 때 가장 낮은 숫자가 먼저 평가됩니다.
활성	규칙을 생성할 때 트리거 유형으로 사용할 수 있도록 트리거 유형을 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
트리거 테이블	규칙 조건 작성기에서 참조되는 테이블입니다. 동일한 참조 테이블에 대해 하나의 트리거 유형만 존재할 수 있습니다. 예를 들어 웹 검색 소스를 사용하여 지식 [kb_knowledge] 테이블을 참조하는 트리거 유형을 만들려고 하면 트리거 유형을 저장할 때 오류가 나타납니다. 이 오류는 기본 Knowledge 트리거가 이미 동일한 테이블과 소스를 사용하고 있기 때문에 나타납니다.
소스	트리거 시작은 시스템 **API** 또는 웹 브라우징입니다. ○ 시스템 **API**: API를 호출합니다 사전 예방적 트리거 . 예를 들어, 트리거 테이블의 비즈니스 규칙은 트리거를 시작하는 API를 호출합니다. **주:** 시스템 **API** 소스가 있는 트리거 유형은 외부 사이트가 아닌 내부 ServiceNow 사이트에서만 작동합니다. ○ 웹 검색: URL을 호출합니다. 기본 활성 트리거 유형은 웹 검색 소스와 연결됩니다.
적용 가능한 포털	트리거 유형은 특정 포털의 일부 페이지에만 적용됩니다.

사용자 지정 트리거 유형의 예



5. 제출을 선택합니다.
   새로운 사용자 지정 트리거 유형이 트리거 유형 필드 값으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업

사용자 지정 트리거 유형을 생성하면 새 트리거 유형 생성 버튼 이 이 기록 미리 보기 버튼( )으로 업데이트됩니다. 이 기록 미리 보기를 선택하여 생성한 새 트리거 유형을 미리 보고 시스템 생성 ID를 확인합니다. 이 트리거 유형을 편집하려면 기록 열기 를 선택하여 사용자 지정 트리거 유형의 매개변수를 관리합니다.

또한 다음의 트리거 유형 필드 옆에 있는 모두 보기를 선택하여 이 새 트리거 유형을 편집할 수 있습니다. 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 일반 〉 사전 예방적 트리거.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업

이 사전 예방적 트리거 기능은 규칙과 작업을 사용하여 웹 클라이언트에서 최종 사용자와의 컨텍스트별 가상 에이전트 대화를 트리거합니다.

관리자는 사전 예방적 트리거 기능을 활성화합니다.

그런 다음 관리자는 규칙을 만들고 해당 규칙에 의해 트리거되는 작업을 정의합니다. 관리자는 여러 규칙과 작업을 생성할 수 있습니다. 또한 규칙과 작업이 적용되는 최종 사용자를 지정합니다.

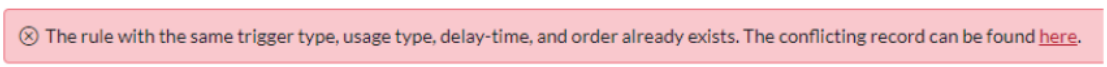
순서 및 지연 시간 설정이 다른 경우 동일한 트리거 유형 참조(예: 카탈로그 항목, 지식, 포털 홈, URL)로 여러 규칙을 정의할 수 있습니다. 동일한 트리거 유형 참조에 정의된 여러 규칙을 사용하면 최종 사용자가 페이지에 머무는 시간에 따라 메시지를 계층화할 수 있습니다.

규칙에는 두 개 이상의 작업이 포함될 수 있지만 적용 대상 필드에서 다른 사용자에게 작업을 적용해야 합니다.

규칙을 만들 때 오류가 발생하면 다음 필드를 확인하여 상충이 있는지 확인합니다.

팁:
표시되는 오류 메시지에는 충돌을 식별하는 데 도움이 되도록 선택할 수 있는 링크가 포함되어 있습니다.

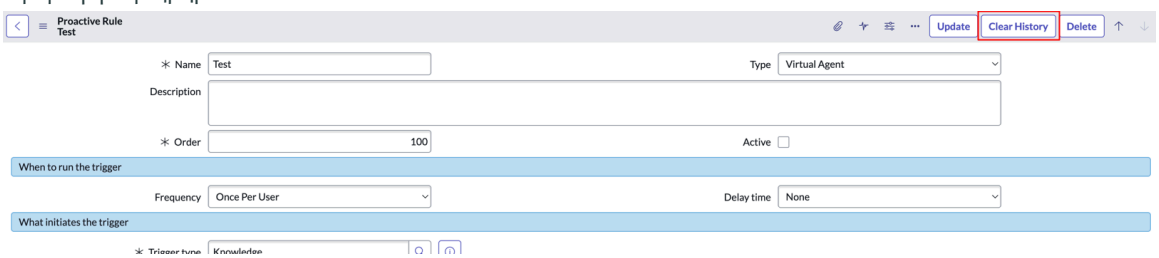
오류 메시지 예



- 트리거 유형
- 지연 시간
- 순서

규칙이 예상대로 작동하려면 규칙의 기록을 지워야 할 수도 있습니다. 규칙의 빈도 필드를 사용자당 한 번 으로 설정하고 규칙을 다시 실행하려면 기록을 지워야 합니다. 기록을 지우면 해당 사용자에 대해 규칙을 다시 적용할 수 있습니다. 규칙의 기록을 지우려면 규칙의 사전 예방적 규칙 양식에서 기록 지우기 를 선택합니다. 기록이 지워지면 관리자가 규칙을 다시 활성화해야 합니다.

기록 지우기 예제



관련 정보

관리하다 사전 예방적 트리거

관리하다 사전 예방적 트리거

관리자가 관련 작업과 규칙을 설치하고 사전 예방적 트리거 만든 후 관리자는 기능이 예상대로 수행되는지 확인할 사전 예방적 트리거 수 있습니다. 예를 들어 관리자는 사전 예방적 실행 기록 테이블과 사전 예방적 일일 보고서 테이블을 볼 수 있습니다.

이 항목에는 관리자가 기능이 예상대로 수행되는지 사전 예방적 트리거 확인하는 데 사용할 수 있는 정보가 포함되어 있습니다. 예를 들어 관리자는 이력 테이블을 검토 사전 예방적 트리거 하여 규칙과 작업이 의도한 대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 주제에는 관리자가 규칙 및 작업을 만들 때 발생할 수 있는 일반적인 문제와 제안된 솔루션도 포함되어 있습니다.

이력 및 보고서 테이블 보기 사전 예방적 트리거

기능이 의도한 대로 실행되고 있는지 사전 예방적 트리거 확인하기 위해 관리자는 다음 두 테이블의 데이터를 검토할 수 있습니다.

- sys_cs_ptrigger_execution(사전 예방적 실행 기록) 테이블
  - 이벤트의 실시간 실행 이력입니다 사전 예방적 트리거 .

    팁:
    메모 열은 간단한 규칙 실행 상태를 제공합니다. 성공적으로 실행되지 않은 이유에 사전 예방적 트리거 대한 자세한 내용을 보려면 생성됨 열에서 실행 이벤트를 선택한 다음 기타 섹션에서 상세 정보 필드를 확인합니다.

  - 이 테이블의 데이터는 7일마다 제거됩니다.
- sys_cs_ptrigger_report_daily(사전 예방적 일일 보고서) 테이블
  - 사용자, 규칙 및 작업별로 집계된 일일 실행 데이터입니다.
  - 실행 데이터는 매시간 처리되며 이 테이블을 업데이트합니다.
  - 이 테이블의 데이터는 35일마다 제거됩니다.

일반적인 문제 및 해결 방법

다음 표에는 규칙과 작업을 만들 때 발생할 수 있는 문제와 제안된 해결 방법이 나와 있습니다.

문제	해결
트리거 유형이 규칙에서 URL로 정의된 경우 페이지가 실제로 카탈로그 항목, 지식 또는 포털이면 규칙이 실행되지 않습니다.	관리자는 페이지 유형과 일치하도록 규칙을 수정해야 합니다.
빈도는 사용자당 한 번 실행되도록 설정되어 있지만 규칙은 실행되지 않습니다.	규칙 수준에서 규칙 기록을 지웁니다. 규칙 이력 지우기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.
일부 최종 사용자에 대해서는 규칙이 실행되지 않으며 선택한 작업 유형이 가상 에이전트 주제입니다.	최종 사용자는 작업에 정의된 주제에 액세스 가상 에이전트 하지 못할 수 있습니다. 에서 가상 에이전트 디자이너주제에 대한 액세스 권한을 확인합니다.
사전 예방적 트리거 규칙이 실행되지 않습니다.	웹 클라이언트에서 가상 에이전트 활성 대화를 닫습니다.

사전 예방적 트리거 참조

다음 섹션에서는 에 대해 사전 예방적 트리거설치되는 구성 요소에 대해 자세히 설명합니다.

기능과 함께 설치되는 사전 예방적 트리거 구성요소

사전 예방적 트리거 기능이 설치되면 기능에는 특정 역할 및 테이블과 같은 필수 구성요소가 포함됩니다. 관리자는 이러한 역할과 테이블을 검토하여 기능이 올바르게 설치되었는지 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션 Find components installed with an application 과 함께 설치되는 구성 요소 찾기를 참조하십시오 .

기능과 함께 설치되는 사전 예방적 트리거 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Proactive_admin (sn_pt.proactive_admin)	사용자가 사전 예방적 규칙을 생성하고 관련 테이블 및 관련 기록에 액세스할 수 있습니다.	• user_criteria_admin • sp_admin

이 기능과 함께 설치되는 사전 예방적 트리거 테이블

테이블	설명
사전 예방적 사용자 지정 트리거 유형 (sys_cs_ptrigger_trigger_type_list)	사용자 지정 트리거 유형 생성 및 보기
사전 예방적 규칙 (sys_cs_ptrigger_rule)	모든 사전 예방적 트리거 규칙을 저장합니다.
사전 예방적 작업 (sys_cs_ptrigger_action)	상위 작업 테이블
사전 예방적 가상 에이전트 주제 작업 (sys_cs_ptrigger_va_topic_action)	작업에서 작업에 대한 가상 에이전트 확장된 테이블
사전 예방적 실행 이력 (sys_cs_ptrigger_execution)	지난 7일 동안의 실행 이력
사전 예방적 일일 보고서 (sys_cs_ptrigger_report_daily)	사용자, 규칙 또는 작업별로 집계된 일별 실행 데이터

사전 예방적 트리거 역할

사전 예방적 트리거 는 사전 예방적 트리거 관리자 역할을 추가합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

설치된 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할	그룹	상승함	고려 사항
사전 예방적 트리거 관리자 [sn-pt.proactive_admin]	사전 예방적 규칙을 생성하고 관련 테이블 및 관련 기록에 액세스할 수 있는 사용자입니다.	• 사용자 기준 관리자 [user_critera_admin] • Service Portal 관리자 [sp_admin]	없음.	아니요	이 역할이 할당된 사용자는 사전 예방적 규칙뿐만 아니라 잠재적으로 보호되는 정보를 포함하여 모든 관련 테이블 및 기록에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

개별 사용자가 아닌 특정 가상 사용자에게 필요한 모든 역할을 포함하는 그룹을 생성하여 사용자 관리를 단순화합니다. 그런 다음 해당 그룹에 개별 사용자를 할당할 수 있습니다. 사용자가 새 역할로 전환되면 그룹 구성원 자격을 다시 할당하고 사용자가 예기치 않은 역할을 유지하는 시나리오를 방지할 수 있습니다.

사용자, 그룹 및 역할 관리에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

사전 예방적 트리거 관리자 **[sn-pt.proactive_admin]**

사전 예방적 규칙을 생성하고 관련 테이블 및 관련 기록에 액세스할 수 있는 사용자입니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- 사용자 기준 관리자 [user_critera_admin]
- Service Portal 관리자 [sp_admin]

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

도메인 분리 및 사전 예방적 트리거

사전 예방적 트리거에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

사전 예방적 트리거 서식 있는 텍스트 팝업 메시지는 실시간 사전 예방적 트리거 데이터에 따라 사용자에게 작업을 제공합니다. 도메인 분리는 기본 수준에서 활성화되고 지원됩니다.

사전 예방적 트리거에서 도메인 분리가 작동하는 방식

각 도메인에는 다른 도메인과 독립적으로 평가되는 고유한 규칙 및 트리거 유형 세트가 있습니다.

관련 정보

Domain separation explained

Domain separation for service providers

사전 예방적 규칙 양식

규칙을 만들 사전 예방적 트리거 때 사전 예방적 규칙 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
이름	생성하려는 새 규칙의 이름입니다.
유형	사전 예방적 트리거 최종 사용자의 대화 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 가상 에이전트 사용 가능한 경우 가상 에이전트 규칙이 트리거됩니다. • 라이브 에이전트 전용 웹 클라이언트가 라이브 에이전트로만 구성된 경우 규칙이 트리거됩니다. 웹 클라이언트를 라이브 에이전트로만 구성할 수 있습니다 서비스 포털. 지침은 Configure Agent Chat in a portal 문서를 참조하십시오.
설명	규칙 설명입니다.
순서	사전 예방적 트리거 규칙이 적용되는 순서입니다. 규칙이 두 개 이상 있는 경우 특정 지연 시간에 대해 숫자가 낮은 규칙이 먼저 적용됩니다.
활성	규칙을 활성화하는 옵션입니다.
트리거 실행 시기	
빈도	규칙을 적용해야 하는 빈도입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 매번: 최종 사용자가 페이지를 방문할 때마다. • 방문당 한 번: 최종 사용자가 페이지를 방문할 때마다 사용자당 로그인합니다. • 사용자당 한 번: 최종 사용자가 페이지를 처음 방문할 때만 규칙이 적용됩니다. 이 빈도 설정에서 사용자에 대해 이 규칙을 다시

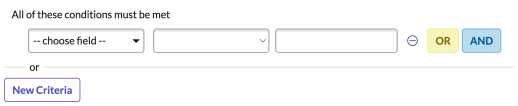
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
	실행하려면 규칙 기록을 지워야 합니다. 규칙 이력 지우기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 여러 사전 예방적 트리거 규칙 및 작업.
지연 시간	규칙이 적용되기 전에 기다려야 하는 시간입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 없음 • 10초 • 20초 • 30초 • 1분 • 3분
트리거를 시작하는 것	
트리거 유형	트리거 유형에 대한 시스템 API 또는 웹 탐색 URL입니다. 조회 목록 아이콘(목록을 을 선택하여 기본 선택 사항을 봅니다. 활성화된 경우 기본 시스템 API 선택은 **Search Event**입니다. 이 트리거 유형은 또는 직원 서비스 센터에서 검색 결과를 찾을 수 없을 때 작업을 트리거합니다서비스 포털. 팁: 이 규칙이 효과적으로 실행되도록 사전 예방적 트리거 비즈니스 규칙(검색에 대한 사전 예방적 트리거), 트리거 유형(검색 이벤트), 규칙(검색 - 검색 결과 메시지 없음) 및 작업(검색 - 검색 결과 메시지 없음)에 활성 옵션이 켜져 있는지 확인합니다. 이러한 매개변수는 기본적으로 비활성입니다. 기본 웹 검색 URL 선택은 다음과 같습니다. • 카탈로그 항목: 카탈로그 항목의 참조 필드를 기반으로 작업을 트리거합니다. • **Knowledge**: 지식 문서의 참조 필드를 기반으로 작업을 트리거합니다. • 포털 홈: 포털 홈페이지의 참조 필드를 기반으로 작업을 트리거합니다. • **URL**: 정의된 URL을 기반으로 작업을 트리거합니다.

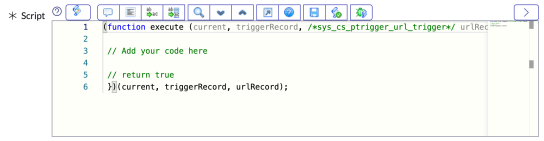
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
	이 예와 같이 URL 구성요소를 정의합니다. **중요사항:** ○ 인스턴스 외부 ServiceNow 에서 웹 클라이언트를 가상 에이전트 사용하는 경우(예: 타사 웹 사이트의 일부로) URL 트리거 유형을 사용합니다. 다른 트리거 유형은 사용하지 마세요. ○ URL 트리거 유형은 URL과 일치하는 사용 가능한 다른 트리거 유형이 없는 경우에만 적용됩니다. 조회 목록 아이콘( )을 사용하여 필요한 트리거 유형이 표시되지 않으면 사용자 지정 트리거 유형을 직접 만들 수 있습니다. 사용자 지정 트리거 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 트리거 유형 생성.
조건	관리자가 정의한 대로 트리거 유형을 실행하려면 충족해야 하는 조건입니다. 조건은 트리거 유형에 따라 다릅니다. 사전 예방적 트리거 사용할 조건을 지정합니다. 조건 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Condition builder . **주:** 규칙 조건은 대/소문자를 구분하며 일치해야 합니다. 예를 들어, iPhone 조건과 같은 카탈로그 항목의 이름을 사용하려는 경우 "iphone"을 입력해도 원하는 결과를 얻을 수 없습니다.  **주:** 트리거 유형에 대해 충족해야 하는 조건을 지정할 때 상충하는 트리거 유형 및 조건을 지정하지 않도록 주의하십시오. URL 트리거 유형 및 조건이 충돌하면 오류가 발생할 수 있습니다. 자세한 내용은 관리하다 사전 예방적 트리거 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 규칙 양식

필드	설명
고급 조건	스크립트를 사용하여 조건을 정의하는 옵션입니다. 
사용 가능한 에이전트 찾기	사용 가능한 라이브 에이전트를 확인하는 옵션입니다.

사전 예방적 작업 양식

규칙을 만들 사전 예방적 트리거 때 사전 예방적 작업 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

사전 예방적 작업 양식

필드	설명
이름	규칙과 연결할 작업의 이름입니다.
설명	적용할 작업에 대한 설명입니다.
적용 대상	이 작업이 적용되는 최종 사용자 집합입니다. 예를 들어 모든 사용자 또는 게스트 사용자 기준에 작업을 적용할 수 있습니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 사용하여 사용자를 선택합니다. 적용 대상 설정은 각 규칙의 작업에 대해 고유해야 합니다. 사용자 기준 기록을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 Create a user criteria record for Service Portal . **주:** 사용자를 지정하지 않으면 이 규칙이 모든 사용자에게 적용됩니다.
모델 유형	작업과 연결된 주제 유형(**LLM** 또는 NLU/키워드 값)입니다 사전 예방적 트리거 . 이 필드는 설치되고 활성화된 경우에만 Now Assist 적용할 수 있습니다.
주제	가상 에이전트 사용 가능한 주제 목록입니다. 최종 사용자가 메시지를 열면 선택한 주제가 사전 예방적 트리거 실행됩니다. **주:** 활성 상태이고 게시된 주제만 목록에 나타납니다. 시스템 주제는 주제 목록에 포함되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 예방적 작업 양식

필드	설명
	(가상 에이전트 주제 작업을 시작하는 메시지에만 해당됩니다.)
활성	작업을 활성화하는 옵션입니다.
순서	사전 예방적 트리거 작업이 적용되는 순서입니다. 작업이 두 개 이상 있는 경우 숫자가 낮은 작업이 먼저 적용됩니다.
규칙	이 작업이 적용되는 규칙입니다.
변수 선택 위치	메시지에 사용할 변수 목록에서 선택하는 옵션입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 트리거 유형: 규칙에 대해 선택된 트리거 유형 테이블을 참조합니다. • 사용자: 사용자 테이블을 참조합니다. 메시지에 대한 사전 예방적 트리거 사용자 테이블의 속성을 사용합니다.
메시지	작업이 적용될 때 최종 사용자에게 표시되는 텍스트입니다. 텍스트를 입력하려면 다음을 수행할 수 있습니다. • HTML 편집기의 도구와 옵션을 사용합니다. 주: 링크 버튼 사용에 대한 지원은 향후 릴리스에 포함될 수 있습니다. • 변수(트리거 유형 또는 사용자)를 사용합니다.
태그라인	최종 사용자가 생성한 버튼 위에 표시되는 텍스트입니다. 기본 태그라인 텍스트는 ##됨입니다. (선택한 가상 에이전트 주제 작업만 시작하는 메시지 의 경우)

상호작용 관리

상호작용은 플랫폼의 모든 통신 채널에 대한 중앙 집중식 위치를 제공합니다. 각 상호작용은 지정된 채널(예: 통화 또는 채팅)을 통한 지원 요청을 나타냅니다.

개요

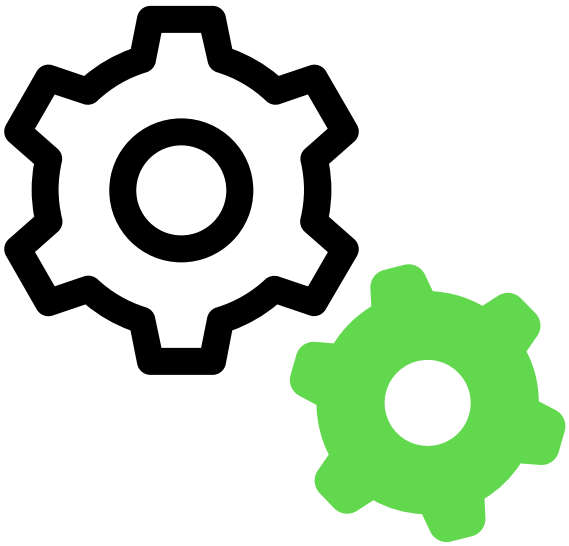
Now Platform 여러 형태의 대기열 및 통신 관리를 제공하지만 각 시스템은 특정 영역과 긴밀하게 결합되어 있습니다. 상호 작용은 각 제품 영역이 동일한 프레임워크를 사용할 수 있도록 유연하고 확장 가능한 대안 옵션을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성화

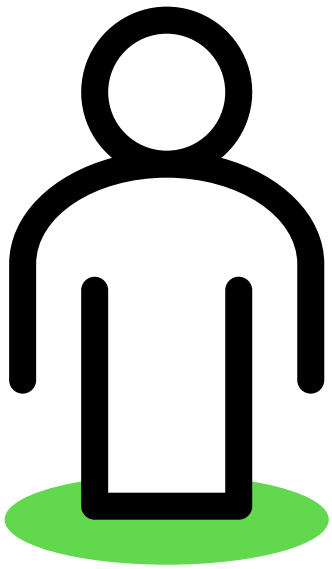
상호작용 관리를 활성화합니다.

구성



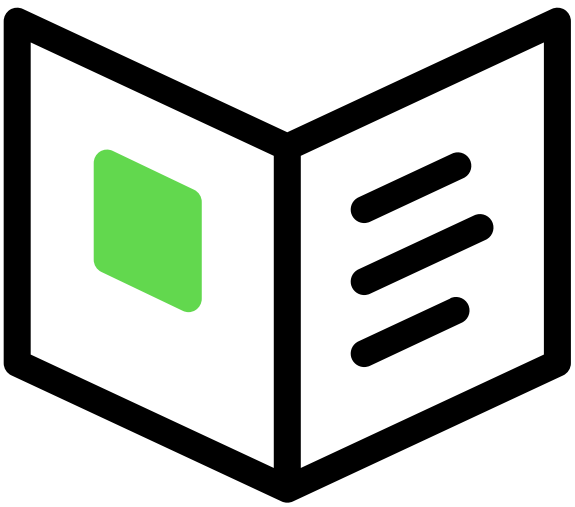
상호작용 구성요소를 구성하고, 상호작용 상태에 따라 발생하는 작업을 결정하고, 상태를 구성하여 상호작용의 동작을 결정합니다. 상호작용 수명주기의 각 상태에 대해 수행할 루틴 작업을 결정합니다.

사용



수동으로 상호작용을 생성하거나 기록을 상호작용에 연결합니다.

참조



상호작용 관리와 함께 설치되는 구성요소에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- Virtual Agent interaction records
- ServiceNow 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

시스템 활성화 상호작용 관리

관리자는 상호작용 로깅, 라우팅 및 대기열 플러그인(com.glide.interaction)을 활성화하여 기능에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 상호작용 로깅, 라우팅 및 대기열 플러그인(com.glide.interaction)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

상호작용 관리 구성

상호작용의 동작과 기록과 함께 저장되는 정보의 유형을 구성할 수 있습니다. 또한 상호작용 마무리를 사용하여 고객 대화 종료 시 에이전트에게 간단한 마무리 시간을 제공할 수 있습니다.

상호작용 상태

수명주기 동안 상호작용이 거치는 각 상태의 루틴 동작을 결정하여 상호작용의 동작을 구성합니다.

상호작용 프레임워크

다음 상호작용 구성요소를 각각 구성하여 동작과 수명주기를 결정합니다.

- 목록: 상호작용 목록 뷰를 구성합니다. 상호작용 테이블을 확장할 수도 있습니다.
- 양식: 각 애플리케이션의 상호 작용을 조정하도록 양식 뷰를 구성합니다.

상호작용 상태

상태에 따라 상호작용 동작이 결정됩니다. 상호작용 수명주기의 각 상태에 대해 수행할 루틴 작업을 결정합니다. 예를 들어 상태에는 상호작용을 *On Created* 생성한 다음 최종 사용자를 '오픈 대상'으로 추가하는 스크립트가 있습니다. 그런 다음 스크립트는 최종 사용자에게 메시지를 보내 상호작용이 시작되었음을 알립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상호작용 상태

상태	설명
신규	상호작용이 상호작용 테이블에 삽입됩니다.
보류 중	상호작용이 할당을 기다리고 있습니다.
작업 진행 중	에이전트가 할당되지 않은 상호작용을 수락합니다.
마무리	이 상태는 에이전트가 고객과의 대화를 완료하고 상호작용을 마무리하고 있음을 나타냅니다. 이 상태는 특정 유형의 상호작용에 대한 상호작용 마무리 구성이 생성되고 해당 구성이 활성 상태인 경우에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 상호 작용 마무리를 참조하세요.
완료 종결	상호작용이 시간 초과되었거나 에이전트 또는 소비자가 의도적으로 상호작용을 종결했습니다.
포기 종결	소비자의 연결이 끊기거나 반응이 없으므로 상호작용이 종결됩니다.

상호작용 컨텍스트 및 채널 메타데이터

컨텍스트 및 채널 메타데이터는 상호작용의 일부로 포함된 문서 ID 필드입니다. 두 가지 유형의 기록 모두 상호작용에 대한 정보를 저장합니다.

컨텍스트

상호작용에 대한 컨텍스트는 초기 질문, 자산 태깅 또는 장치 위치와 같은 상호작용에 대한 정보를 추적합니다. 컨텍스트 기록은 기본적으로 interaction_json_blob 테이블에 저장되지만 모든 테이블을 사용하여 컨텍스트 기록을 저장할 수 있습니다.

채널 메타데이터

채널 메타데이터에는 채팅 또는 전화 채널과 같이 통신이 이루어지는 채널과 상호작용하는 데 필요한 정보가 포함되어 있습니다. 채널 메타데이터는 자유 형식 JSON 또는 다른 기록에 대한 참조일 수 있습니다.

상호작용 마무리

상호작용 마무리는 고객 대화 종료 시 에이전트에게 짧은 마무리 기간을 제공합니다. 에이전트는 다른 고객을 지원하기 위해 이동하기 전에 이 시간을 사용하여 작업을 완료할 수 있습니다.

상호작용 마무리는 모든 유형의 상호작용에 사용할 수 있는 기능입니다. 활성화하면 고객 대화가 끝날 때 상호작용 기록이 진행 중 상태에서 마무리 상태로 전환됩니다. 구성 가능한 이 짧은 기간을 통해 에이전트는 다른 작업 항목으로 이동하기 전에 작업 메모 게시 및 기록 정보 업데이트와 같은 작업을 완료할 수 있습니다.

마무리 상태에서는 상호작용 상태가 완료 종결로 전환될 때까지 에이전트의 용량이 감소하지 않습니다.

주:
상호작용 마무리 기능은 여러 유형의 커뮤니케이션 채널에서 작동합니다. 이 기능은 채팅 및 메시징 상호작용 기본 시스템을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상호작용 마무리 구성

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 원하는 통신 채널에 대한 상호작용 마무리 구성을 생성합니다 . 구성을 만들면 구성 설정과 일치하는 상호작용에 대해 기능 및 마무리 상태가 자동으로 활성화됩니다.

상호작용 마무리 구성에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 선택한 커뮤니케이션 채널입니다.
- 구성에 포함된 상호작용 기록에 적용되는 추가 조건입니다.
- 마무리가 시스템에 의해 자동으로 종료되는지 여부이며, 자동으로 종료되는 경우 마무리 기간입니다.
- 마무리 기간을 표시하는 카운트다운 타이머가 에서 CSM 구성 가능 작업 공간에이전트에게 표시되는지 여부입니다.

상호작용 마무리 구성은 마무리 상태를 상호작용 기록의 상태 필드에 추가합니다. 마무리 상태에 대한 자세한 내용은 상호 작용 상태를 참조하세요.

마무리 시작 중

마무리 기간은 에이전트나 고객이 대화를 종료할 때 시작됩니다. 그런 다음 시스템은 다음을 수행합니다.

- 상호작용 상태를 진행 중에서 마무리로 이동합니다.
- 마무리 기간 동안 카운트다운 타이머를 시작합니다.

수동으로 마무리 종료

마무리 기간 종료는 에이전트가 수동으로 수행하거나 시스템에서 자동으로 수행할 수 있습니다.

에이전트는 상호작용 기록의 마무리 종료 를 클릭하여 마무리를 종료할 수 있으며, 이 결과 상호작용이 마무리에서 완료 종결로 전환됩니다.

에이전트는 상호작용 기록 탭을 닫아 마무리 기간을 종료할 수도 있습니다.

- 상호작용이 마무리 상태인 경우 탭을 닫으면 마무리 기간이 종료되고 상호작용이 완료 종결로 전환됩니다. 마무리 기간 종료에 대한 메시지가 표시됩니다.
- 상호작용이 진행 중 상태인 경우, 탭을 닫으면 마무리 기간이 생략되고 상호작용이 완료 종결로 전환됩니다.

자동으로 종료 마무리

에이전트가 아직 마무리 작업을 종료하지 않은 경우 시스템은 설정된 기간이 지나면 마무리 기간을 자동으로 종료할 수 있습니다. 상호작용 마무리 구성에서 자동 마무리를 활성화해야 합니다.

- 마무리 기간이 시작되면 시스템이 마무리 기간 타이머를 시작합니다.
- 마무리 기간 타이머가 0에 도달하면 시스템이 마무리를 종료하고 상태를 마무리에서 완료 종결로 변경합니다.
- 상호작용 기록의 시스템 마무리 필드가 True로 설정됩니다.

주:
자동 마무리가 활성화된 경우에도 에이전트는 마무리 기간을 수동으로 종료할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상호작용 양식

상호작용 양식에는 고객 상호작용에 대한 정보가 표시됩니다.

상호작용 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

필드	설명
번호	자동으로 할당된 상호작용 번호입니다.
유형	채팅 또는 전화 통화와 같은 고객 상호작용의 유형입니다.
계정	고객 접촉 창구의 회사 이름입니다. 이 필드는 접촉 창구 기록에 정보를 사용할 수 있는 경우 자동으로 채워집니다.
접촉 창구	고객 접촉 창구의 이름입니다.
소비자	소비자 이름.
상태	상호작용의 현재 상태입니다. 자세한 내용은 상호작용 상태를 참조하십시오.
담당자	할당된 사용자의 이름입니다.
간단한 설명	고객 문제에 대한 짧은 설명입니다.
작업 메모	고객 문제를 해결하기 위해 수행 중인 작업 및 상호작용에 대한 정보를 기록합니다.
마무리 기간	상호작용 마무리 기능을 사용하는 경우 시스템 관리자는 상호작용 양식을 구성하고 마무리 기간 필드를 추가할 수 있습니다. 이 필드는 상호작용 기록이 마무리 상태에서 소비하는 시간을 기록합니다. 읽기 전용 필드입니다. 기간을 계산하지 않으면 이 필드는 0으로 설정됩니다. 기간은 상호작용이 완료 종결 또는 중단 종결로 전환되기 전 마무리 상태에 있는 시간으로 계산됩니다. **주:** 에이전트가 탭을 닫고 상호작용을 종료하면 마무리 기간이 0초로 기록됩니다.
시스템 마무리	상호작용 마무리 기능을 사용하는 경우 시스템 관리자는 상호작용 양식을 구성하고 시스템 마무리 필드를 추가할 수 있습니다. 상호작용 마무리가 에이전트에 의해 수동으로 (마무리 종료 클릭) 또는 시스템에서 자동으로 수행되었는지 확인하고 그에 따라 이 필드를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 자동 마무리가 활성화되고 시스템이 마무리 기간이 끝날 때 상호작용을 마무리 상태에서 완료 종결 또는 중단 종결로 전환하면 예 로 설정됩니다. • 에이전트가 상호작용을 수동으로 마무리하는 경우 **False** 로 설정됩니다. 이 필드의 기본값은 false입니다.

상호작용 마무리 타이머

상호 작용 마무리 타이머는 의 마무리 기간 CSM 구성 가능 작업 공간카운트다운을 표시합니다.

시스템 관리자는 상호작용 마무리 구성 양식에서 에이전트에게 기간 표시 필드를 활성화하여 마무리 타이머 표시를 구성할 수 있습니다.

읽기 전용 타이머는 상호작용 기록의 보조 값에 표시됩니다. 보조 값의 구성에 따라 이러한 값을 양식 헤더 또는 상황별 측면 패널에 표시할 수 있습니다.

주:
상호 작용 마무리 타이머는 와 두 CSM 에이전트 작업 공간 가지 모두에서 CSM 구성 가능 작업 공간 작동하지만 타이머 표시는 에서만 사용할 수 CSM 구성 가능 작업 공간있습니다.

타이머는 상호작용 마무리 구성 양식의 기간(초) 필드에 지정된 시간을 카운트다운합니다. 타이머의 배경색은 지속 시간을 카운트다운할 때 변경됩니다.

타이머 색	설명
녹색	남은 시간은 기간의 100%에서 50% 사이입니다.
황색	남은 시간은 지속시간의 50%에서 25% 사이입니다.
주황색	남은 시간은 지속시간의 25%에서 0% 사이입니다.
적색	타이머가 0.00에 도달하면 디스플레이가 빨간색으로 바뀐 다음 사라집니다. 상호작용 기록의 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

상호작용 마무리 예약된 작업

상호작용 마무리 기능에는 에이전트에 의해 수동으로 또는 시스템에 의해 자동으로 종결되지 않은 마무리 상태의 상호작용을 종결하는 예약된 작업이 포함됩니다.

마무리 기간 종료는 일반적으로 다음과 같은 방법으로 수행됩니다.

- 에이전트가 수동으로.
- 상호작용 마무리 구성에서 마무리 기간 적용 설정이 활성화된 경우 시스템에서 자동으로 수행합니다.
- 작업 공간 탭을 닫습니다.

구성된 마무리 기간이 끝나면 대부분의 상호작용 기록이 자동으로 종결되지만, 상호작용 마무리 기능에는 남아 있는 기록을 종결하기 위한 예약된 작업도 포함됩니다. 예를 들어 구성에서 마무리 기간 적용 설정이 활성화되어 있지 않고 에이전트가 브라우저를 닫아 상호작용을 닫는 경우 이러한 상호작용은 마무리 상태로 유지될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마무리 예약된 작업의 상호작용에 대한 대체 시간 초과 는 마무리 상태로 유지되는 상호작용 기록을 종결하기 위한 페일세이프 방법으로 작동합니다. 이 예약된 작업:

- 마무리 상태의 상호작용 기록을 평가합니다.
- 최대 마무리 시스템 속성에 지정된 시간보다 오래 마무리 상태였던 기록을 종결합니다.

최대 마무리 시스템 속성(**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**)은 상호작용 기록이 마무리 상태에 있을 수 있는 시간을 정의합니다. 이 속성의 기본값은 15분입니다.

최대 마무리 시스템 속성에 설정된 시간 값은 상호작용 마무리 구성 양식의 마무리 기간 적용 필드에 설정된 시간 값보다 커야 합니다.

이 예약된 작업의 기본 실행 간격은 5분입니다. 시스템 관리자가 이 시간 간격을 구성할 수 있습니다.

주:
이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다.

상호작용 마무리 구성 만들기

상호작용 마무리 기능을 사용하는 각 상호작용 유형에 대한 구성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
구성을 만들면 상호작용 마무리 기능이 자동으로 활성화되고 구성 설정과 일치하는 상호작용에 대한 마무리 상태가 추가됩니다.

는 상호작용 〉 마무리 모듈에는 마무리 구성 기록 목록이 포함되어 있습니다. 이러한 구성은 interaction_wrap_up_configuration(상호작용 마무리 구성) 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 상호작용 〉 마무리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 상호작용 마무리 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	상호작용 마무리 구성의 이름입니다.
활성	구성이 활성 상태인지 여부를 나타냅니다. 기본값은 true입니다.
테이블	읽기 전용입니다. 이 구성이 적용되는 상호작용 기록을 저장하는 테이블입니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 이 구성에 포함된 상호작용 기록에 적용할 조건을 선택합니다.
마무리 기간 적용	시스템에서 마무리 기간을 자동으로 종료할 수 있도록 합니다. 기본값은 false입니다. 활성화하면 마무리 기간(기간(초) 필드에 설정된)이 끝날 때 시스템이 자동으로 마무리 기간을 종료하고 상호작용 기록의 상태를 마무리에서 완료 종결로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기간(초)	마무리 기간입니다. ○ 기본값은 60초입니다. ○ 값은 0보다 커야 합니다. 마무리 기간 적용 필드를 활성화하면 시스템에 이 필드가 표시됩니다.
에이전트에 기간 표시	에이전트에 대한 기간 카운트다운 타이머를 활성화합니다. 기본값은 false입니다. 마무리 기간 적용 필드를 활성화하면 시스템에 이 필드가 표시됩니다. 주: 상호 작용 마무리 타이머는 와 두 CSM 에이전트 작업 공간 가지 모두에서 CSM 구성 가능 작업 공간 작동하지만 타이머 표시는 에서만 사용할 수 CSM 구성 가능 작업 공간있습니다.
순서	마무리 구성 기록의 평가 처리에 사용되는 구성의 순서입니다. 기록이 여러 개인 경우 낮은 순서 번호가 높은 숫자보다 우선합니다. 기본값은 100입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

상호작용 관리 사용

다른 애플리케이션은 채널을 제어하는 데 사용 상호작용 관리 되지만 사용자는 상호 작용에 대해서도 수동으로 작업할 수 있습니다.

상호작용 생성

대부분의 상호 작용 생성은 상호 작용이 단순히 채널을 제어하는 방법이기 때문에 다른 응용 프로그램에서 발생합니다. 그러나 필요한 경우 상호작용 애플리케이션에서 상호작용을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: interaction_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상호작용 〉 모두.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 유형 필드에 상호작용이 시작된 방식을 입력합니다.
   예를 들어 채팅, 전화 또는 워크업이 있습니다.
4. 오픈 대상 필드에 상호작용을 시작하는 사용자의 이름을 입력합니다.
5. 간단한 설명과 작업 메모 필드에 추가 정보를 포함합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
동일한 호출자별 인시던트 사용 관련 목록을 클릭하여 같은 사용자가 연 모든 인시던트를 봅니다.

기록을 상호작용에 연결

에이전트는 상호작용 작업을 위해 다른 테이블에 기록을 만들어야 할 수 있습니다. 기록을 상호작용과 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: interaction_agent

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 상호작용 〉 나에게 할당됨.
2. 다른 기록과 연결하려는 상호작용을 엽니다.
3. 양식 헤더에서 기록 연결을 클릭합니다.
4. 관련 기록 필드의 ID에서 검색 아이콘을 클릭합니다.
5. 문서 테이블 목록에서 기록을 연결할 테이블을 선택합니다.
6. 문서 필드에서 검색 아이콘을 클릭합니다.
7. 목록에서 기존 기록을 선택하거나 새로 만들기 를 클릭하여 기록을 생성합니다.
8. 확인을 클릭합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

결과
연결된 기록은 상호작용에 대한 관련 작업 관련 목록에 나타납니다.

상호작용 관리 참조

와 함께 상호작용 관리설치되는 구성 요소에 대해 알아봅니다.

상호작용 관리와 함께 설치되는 구성요소

상호작용 로깅, 라우팅 및 대기열 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	역할 포함
상호작용 관리자 [interaction_admin]	사용자에 대한 상호작용을 구성합니다.	상호작용 _에이전트
상호작용 에이전트 [interaction_agent]	상호작용을 만들고 편집합니다. 다른 에이전트 또는 큐로 상호작용을 전송합니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
상호작용 [interaction]	모든 상호작용 기록에 대한 테이블입니다.
상호작용 JSON Blob [interaction_json_blob]	각 상호작용에 대한 컨텍스트 정보를 저장하는 기록 목록입니다.
상호작용 관련 기록 [interaction_related_record]	상호작용과 관련된 기록의 목록입니다.

라이브 피드 코어 UI

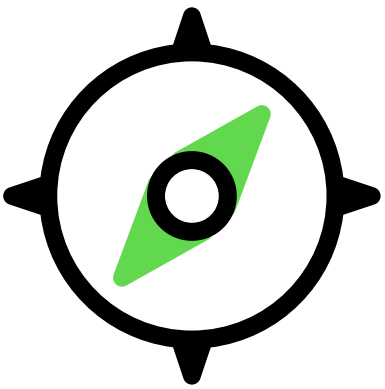
라이브 피드는 인스턴스에 컨텐츠를 게시하고 공유할 수 있는 장소를 제공하는 소셜 IT 애플리케이션입니다 ServiceNow# .

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

시작하기

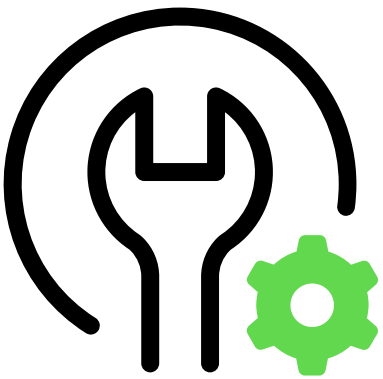


탐색

라이브 피드 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

활성화

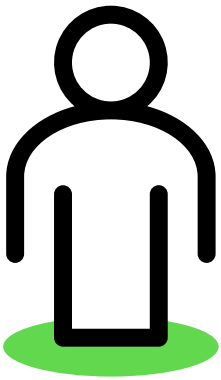
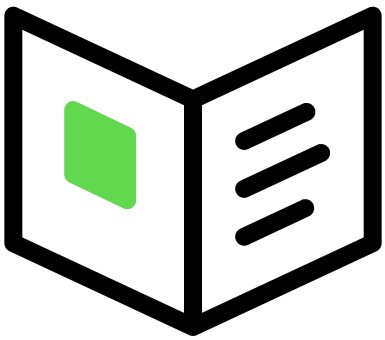
인스턴스에서 라이브 피드를 활성화합니다.



관리자

문서 피드, 기록 피드 및 알림을 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용	참조	
		
라이브 피드에 게시하고 피드, 팀, 해시태그 및 기록을 사용합니다.	도메인 분리와 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙, 스크립트 포함과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티의 라이브 피드 토론
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

라이브 피드 탐색 코어 UI

라이브 피드 컨텐츠는 조직 내에서 정보를 공유하기 위해 검색 가능한 지식 소스를 형성합니다.

라이브 피드 개요

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

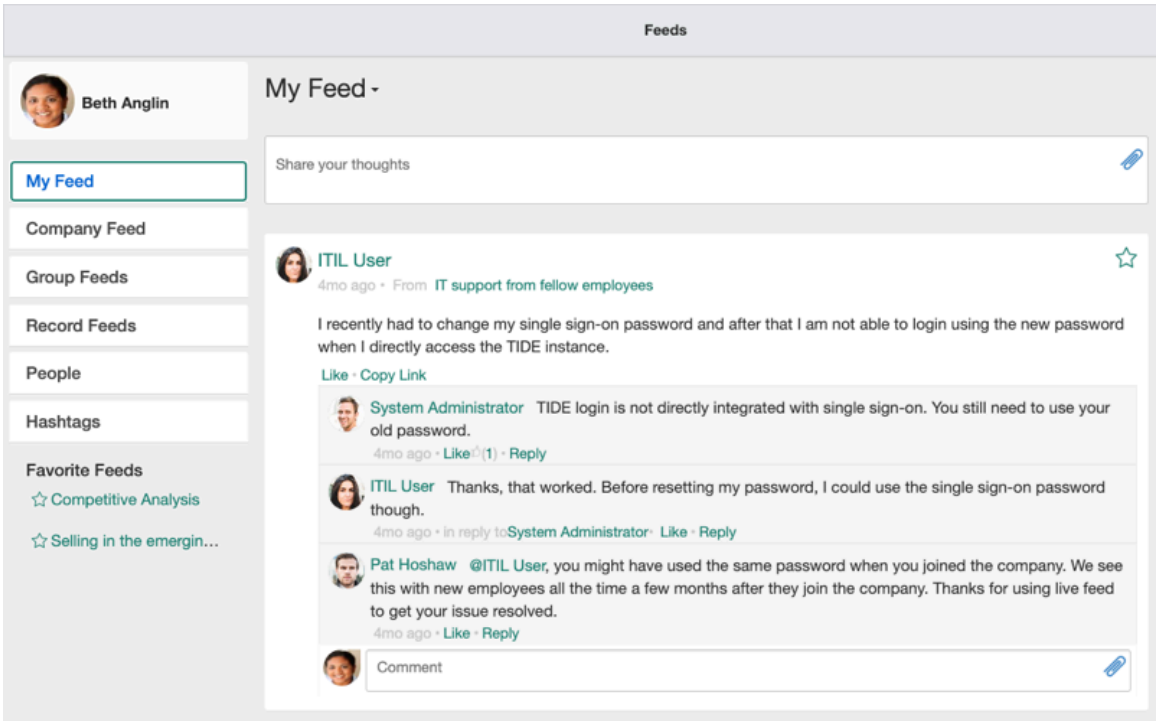
라이브 피드 컨텐츠는 조직 내에서 정보를 공유하기 위해 검색 가능한 지식 소스를 형성합니다. 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 사용자는 링크와 이미지를 포함한 메시지를 게시하고, 회신하고, 등급을 매길 수 있습니다.
- 관리자는 특정 기록이 시스템 전체에서 업데이트될 때 생성되는 자동 메시지를 설정할 수 있습니다.
- 사용자는 새 메시지가 게시될 때 이메일 알림을 받도록 구독할 수 있습니다.
- 플랫폼에서 접근성 옵션을 활용하는 사용자는 라이브 피드를 탭하여 탐색할 수 있습니다.

라이브 피드에는 회사 피드, 그룹 피드, 개별 피드 및 기록 피드를 포함하여 다양한 유형의 피드가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 피드



주:
라이브 피드 v2는 기본적으로 모든 새 인스턴스에 대해 활성화됩니다. 이전 버전의 ServiceNow#에서 업그레이드하는 경우 이러한 기능을 사용하려면 라이브 피드 v2를 활성화해야 합니다.

라이브 피드는 데이터 수준에서만 도메인 분리될 수 있습니다. 라이브 피드 및 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이브 피드의 도메인 분리.

라이브 피드 사용자

사용자

사용자	설명
관리자	관리자는 다음과 같은 방법으로 라이브 피드를 활성화하고 관리합니다. • 문서 피드 추가 및 구성 • 기록 피드 활성화 및 구성 • 알림 설정 • 라이브 피드 보안 관리
사용자	사용자는 피드를 구독하고, 컨텐츠를 게시하고, 기록 작업을 하고, 해시태그를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브 피드 혜택

라이브 피드 혜택

이점	기능	사용자
문서 피드를 사용하면 라이브 피드 인터페이스를 통해 작업 및 기타 기록을 수행할 수 있습니다. 기록에 이러한 저널 필드가 있으면 사용자는 Live Feed에 메시지를 게시할 수 있으며, 이 메시지는 기록에 대한 설명 또는 작업 메모로 자동 유지됩니다.	문서 피드	구성: 관리자 사용자: 누구나
기록 피드를 사용하면 라이브 피드 인터페이스를 통해 작업 및 기타 기록에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 기록에 이러한 저널 필드가 있는 경우 사용자는 기록에 대한 설명 또는 작업 메모로 자동으로 유지관리되는 라이브 피드에 메시지를 게시할 수 있습니다.	기록 피드	구성: 관리자 사용자: 누구나
특정 작업 테이블에 기록이 삽입 또는 업데이트되고 알림 조건이 충족되면 메시지가 생성되어 지정된 그룹 또는 회사 피드에 게시됩니다.	라이브 피드 테이블 알림	구성: 관리자 사용자: 누구나
사용자는 특별히 집중된 피드를 구독하기 위해 팀으로 결합할 수 있습니다.	라이브 피드의 Teams	구성: 관리자 사용자: 누구나
해시태그는 메시지에서 해시 기호(#)로 표시된 단어입니다. 해시태그는 향상된 검색 결과를 위해 키워드 또는 주제별로 메시지를 분류하는 방법입니다.	라이브 피드의 해시 태그	모두

다음으로 살펴볼 내용

라이브 피드 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 라이브 피드 활성화
- 라이브 피드 관리
- 라이브 피드 사용
- 라이브 피드 참조

라이브 피드 브라우저 지원

라이브 피드 v2 플러그인은 Internet Explorer 7부터 9까지를 지원하지 않습니다.

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 브라우저 버전에서 인스턴스에 액세스하는 사용자는 라이브 피드 v1 기능을 사용할 수 있습니다. HTML5와 호환되는 브라우저에서 인스턴스에 액세스하는 사용자는 라이브 피드 v2 기능을 사용할 수 있습니다.

라이브 피드 활성화

라이브 피드는 모든 인스턴스에 대해 활성 상태입니다. 라이브 피드 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 관리자가 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

라이브 피드 관리

관리자와 live_feed_admin 역할이 있는 사용자는 라이브 피드 보안을 구성하고 콘텐츠 관리 페이지에서 라이브 피드에 대한 액세스를 제공할 수 있습니다. 관리자는 Live Feed 테이블 알림을 설정할 수도 있습니다.

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

문서 피드

문서 피드는 인시던트나 변경 등의 기록과 연결된 라이브 피드 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 피드를 사용하면 라이브 피드 인터페이스를 통해 작업 및 기타 기록을 수행할 수 있습니다. 기록에 이러한 저널 필드가 있으면 사용자는 Live Feed에 메시지를 게시할 수 있으며, 이 메시지는 기록에 대한 설명 또는 작업 메모로 자동 유지됩니다.

문서 피드를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 동일한 기록에 대해 작업하는 사용자 간의 커뮤니케이션을 개선합니다.
- 최종 사용자의 진행 상황에 대한 가시성 향상.
- 여러 기록에 대한 업데이트를 볼 수 있는 단일 장소 제공
- 이메일 체인에서 지식이 손실되지 않도록 대화 이력을 기록에 저장합니다.

문서 피드를 사용하려면 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화되어 있는 Live Feed Document 플러그인을 활성화하십시오. 이 기능을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용을 참조하십시오 라이브 피드를 사용하여 기록 작업 .

사용자가 라이브 피드의 기록을 팔로우하거나 표시할 때 시스템이 자동으로 피드에 대한 문서 그룹을 생성합니다. 또한 사용자가 라이브 피드가 활성화된 테이블에서 새 기록을 생성할 때에도 시스템은 문서 그룹을 생성합니다.

다음 목록에서는 문서 피드 그룹의 기능에 대해 설명합니다.

- 목록에 없습니다. 사용자가 라이브 피드의 모든 그룹을 볼 때는 표시되지 않습니다.
- 기록에 액세스할 수 있는 모든 사용자의 구성원 자격을 자동으로 승인합니다.
- 기록 번호를 그룹 이름으로 사용합니다.
- 기록의 짧은 설명을 그룹 설명으로 사용합니다.
- 기록에 설명을 위한 저널 필드가 있는 경우 Live Feed에 게시된 모든 메시지를 기록의 유지관리합니다. 기록에 코멘트에 대한 표준 텍스트 필드가 있으면 각 라이브 게시물이 필드 값을 덮어씁니다.
- 기록에 설명을 위한 저널 필드가 있는 경우 기록에 게시된 모든 메시지를 라이브 피드에서 유지합니다. 그룹을 만들면 기존 메시지가 문서 피드에 추가됩니다.

라이브 피드에 참여하는 사용자는 그룹의 구성원이 됩니다.

관련 정보

플러그인 활성화

테이블에 라이브 피드 UI 동작 추가

테이블에 UI 작업을 추가하여 사용자가 라이브 피드의 기록을 팔로우할 수 있도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_action_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 **UI** 작업.
2. 라이브 피드 UI 작업(예: 목록 UI 작업) *`Follow on Live Feed`* 중 하나를 엽니다.
3. 테이블 필드에서 테이블 이름을 선택합니다.
4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 을 선택하여 원하는 테이블에 대한 UI 작업의 복사본을 만듭니다.
5. 모든 라이브 피드 UI 작업에 대해 1-4단계를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 피드 구성

문서 피드를 지원하도록 테이블을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

프로시저

1. 양식 헤더에 라이브 피드 추가.
2. and *Show Live Feed* 를 목록 및 양식 UI 작업으로 추가합니다*Follow on Live Feed*.

문서 피드에 대한 보안 구성

문서 피드는 연결된 기록에 대한 접근 통제 규칙(ACL)을 따릅니다. 사용자는 기록의 동일한 정보에 액세스할 수 있는 경우에만 문서 피드의 메시지를 볼 수 있습니다.

다음 예를 고려하십시오.

- ACL이 사용자가 인시던트에 대한 설명을 읽고 만들 수 있도록 허용하는 경우 사용자는 인시던트 피드에 설명으로 게시된 메시지를 보고 추가할 수 있습니다.
- ACL이 사용자의 작업 메모 읽기를 제한하면 해당 사용자는 인시던트 피드에서 작업 메모로 게시된 메시지를 볼 수 없습니다.

주:
접근 제어 규칙은 사용자가 문서 피드에 처음 액세스할 때만 확인됩니다. 사용자가 피드를 본 후 관리자가 수동으로 제거하여 액세스 권한을 변경해야 합니다.

기록 피드 비활성화

모든 테이블의 양식에서 라이브 피드 기능을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 테이블에 대한 딕셔너리 항목을 엽니다.
3. 속성 필드에 live_feed=false를 추가합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

주:
공동 작업 기능이 활성화된 경우 모든 양식 헤더에서 라이브 피드 표시 아이콘( )을 제거할 수 있습니다. *glide.live_feed.task_header_button* 속성을 공동 작업으로 설정합니다.

문서 피드 비활성화

모든 테이블의 양식에서 문서 피드를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블.
2. 테이블 기록을 엽니다.
3. 라이브 피드 확인란의 선택을 취소합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

라이브 피드 문서와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

이 비즈니스 규칙은 라이브 피드 문서와 함께 설치됩니다. 함께 설치되는 테이블, 역할 또는 알림이 없습니다.

비즈니스 규칙	설명
라이브 피드 통합	이 기록에 대한 그룹이 있는 경우 라이브 피드에 저널 설명을 씁니다.

기록 피드

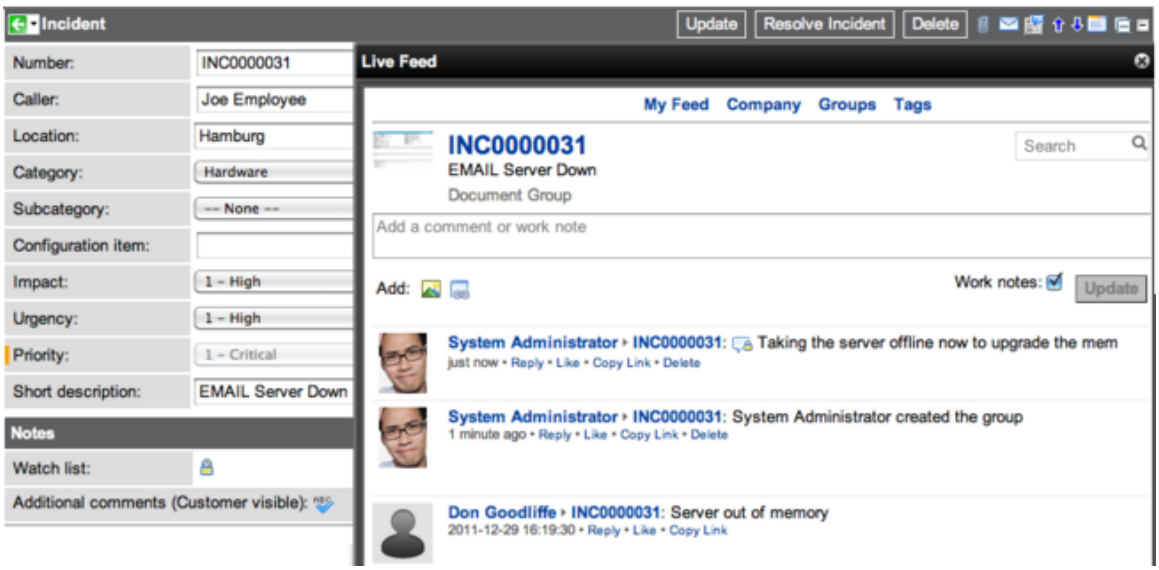
기록 피드는 인시던트 또는 변경과 같은 기록과 연결된 라이브 피드 그룹입니다.

기록 피드를 사용하면 라이브 피드 인터페이스를 통해 작업 및 기타 기록에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 기록에 이러한 저널 필드가 있는 경우 사용자는 기록에 대한 설명 또는 작업 메모로 자동으로 유지관리되는 라이브 피드에 메시지를 게시할 수 있습니다.

기록 피드를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 동일한 기록에 대해 작업하는 사용자 간의 커뮤니케이션을 개선합니다.
- 최종 사용자의 진행 상황에 대한 가시성을 개선합니다.
- 여러 기록에 대한 업데이트를 볼 수 있는 단일 장소를 제공합니다.
- 이메일 체인에서 지식이 손실되지 않도록 기록에 피드 기록을 저장합니다.

라이브 피드 문서



주:
이러한 기능 중 상당수는 라이브 피드 v2의 일부입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Live Feed Document 플러그인 활성화

Live Feed Document 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 Live Feed Document 플러그인을 활성화하여 인스턴스에서 기록 피드를 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 활성화되어 있지 않은 경우 Live Feed 플러그인을 활성화합니다. 업그레이드하려면 관리자가 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

기록 피드 구성

기록 피드를 지원하도록 테이블을 구성합니다. 양식 헤더에 라이브 피드 표시 버튼을 추가하고 라이브 피드 팔로우 및 라이브 피드를 목록 및 양식으로 표시 UI 작업을 추가할 수 있습니다.

기본적으로 라이브 피드 표시 아이콘은 인시던트, 변경 요청 및 문제 테이블을 포함하여 작업을 확장하는 모든 테이블의 양식 헤더와 모든 작업 테이블의 목록 및 양식 컨텍스트 메뉴에 나타납니다.

양식 헤더에 라이브 피드 추가

테이블의 양식 헤더에 라이브 피드 단추를 추가하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

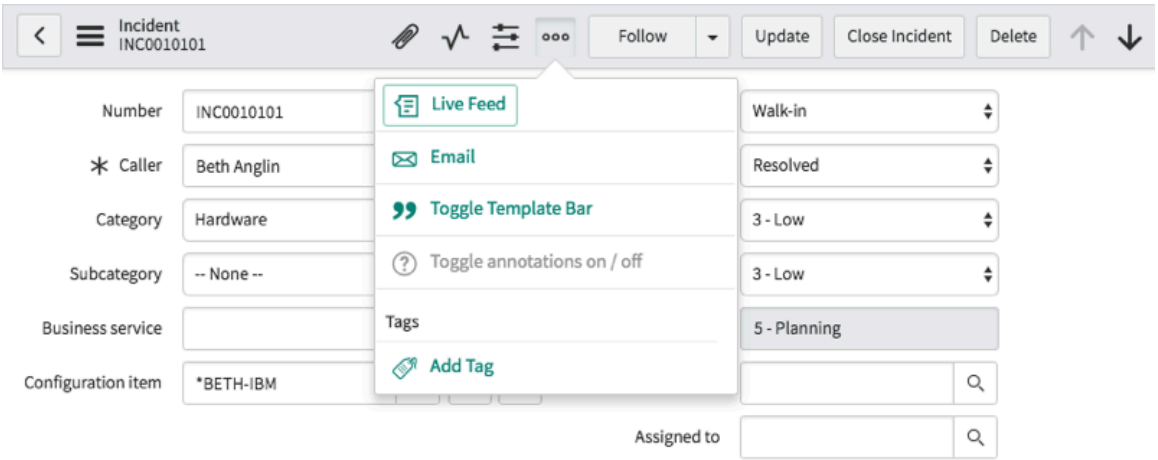
1. 애플리케이션 내비게이터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *glide.live_feed.task_header_button*에 대한 기록을 엽니다.
3. 값 필드에서 값을 # #로 변경합니다.

   주:
   기본적으로 이 값은 공동 작업(com.glide.collaboration) 플러그인에서 속성이 지원되도록 ## ## 입니다. 값을 # # 로 변경하면 공동 작업 및 라이브 피드에서 시스템 속성을 지원할 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 테이블 기록을 엽니다.
7. 라이브 피드 확인란이 양식에 나타나지 않으면 양식 레이아웃을 구성 하여 라이브 피드 필드를 추가하십시오.
8. 양식에서 라이브 피드 확인란을 선택합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.
   또는 테이블에 대한 딕셔너리 항목의 속성 필드에 **live_feed=true**를 추가할 수 있습니다.

결과
라이브 피드 버튼은 폼 헤더의 오버플로우 메뉴에 나타납니다.



컨텍스트 메뉴에 라이브 피드 추가

테이블에 라이브 피드 UI 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 **UI** 작업.
2. 라이브 피드 UI 작업(예: 라이브 피드 팔로우) 중 하나를 엽니다.
3. 테이블 필드에서 테이블 이름을 선택합니다.
4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 을 선택하여 원하는 테이블에 대한 UI 작업의 복사본을 만듭니다.
5. 모든 라이브 피드 UI 작업에 대해 1-4단계를 반복합니다.

기록 피드 비활성화

모든 테이블의 양식에서 라이브 피드 기능을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 딕셔너리.
2. 테이블에 대한 딕셔너리 항목을 엽니다.
3. 속성 필드에 live_feed=false를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

> **주:**
> 공동 작업 기능이 활성화된 경우 모든 양식 헤더에서 라이브 피드 표시 아이콘( )을 제거할 수 있습니다. *glide.live_feed.task_header_button* 속성을 공동 작업으로 설정합니다.

보안 구성

기록 피드는 연결된 기록에 대한 접근 통제 규칙(ACL)을 따릅니다.

사용자는 기록의 동일한 정보에 액세스할 수 있는 경우에만 기록 피드의 메시지를 볼 수 있습니다. 예:

- ACL이 사용자가 인시던트에 대한 설명을 읽고 만들 수 있도록 허용하는 경우 사용자는 인시던트 피드에 설명으로 게시된 메시지를 보고 추가할 수 있습니다.
- ACL이 사용자의 작업 메모 읽기를 제한하면 해당 사용자는 인시던트 피드에서 작업 메모로 게시된 메시지를 볼 수 없습니다.

> **주:**
> 접근 통제 규칙은 사용자가 기록 피드에 처음 접근할 때만 확인됩니다. 사용자가 피드를 본 후 관리자가 수동으로 제거하여 액세스 권한을 변경해야 합니다.

라이브 피드 테이블 알림

라이브 피드 테이블 알림은 자동 라이브 피드 메시지를 생성합니다. 테이블 알림을 사용하려면 라이브 피드 플러그인을 활성화해야 합니다.

특정 작업 테이블에 기록이 삽입 또는 업데이트되고 알림 조건이 충족되면 메시지가 생성되어 지정된 그룹 또는 회사 피드에 게시됩니다. 테이블 알림은 기본적으로 모든 작업 테이블과 모든 작업 유형에 대해 지원됩니다.

관리자와 live_feed_admin 또는 chat_admin 역할을 가진 사용자는 인스턴스의 모든 테이블에 대한 테이블 알림을 설정할 수 있습니다.

작업 테이블에 대한 테이블 알림 설정

자동 라이브 피드 메시지를 사용하도록 작업 테이블에 대한 테이블 알림을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: live_feed_admin 또는 chat_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 테이블 알림.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 알림을 선택하여 엽니다.
3. 양식을 작성하십시오.

라이브 테이블 알림 필드

필드	설명
테이블	알림을 생성할 테이블을 선택합니다. **주:** 목록에는 테이블 알림과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
채팅룸에 메시지 작성	기록과 연결된 채팅룸에서 알림을 생성하려면 확인란을 선택합니다. 이는 작업 기록에만 적용되며 Chat 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다.
라이브 피드에 게시	라이브 피드에서 알림을 작성하려면 확인란을 선택합니다. 기록 피드가 설정되지 않고 피드 그룹 필드가 비어 있으면 회사 피드에 알림이 게시됩니다.
기록 피드	기록 피드를 위해 게시할 필드를 선택합니다. 이 필드는 라이브 피드에 게시를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션을 선택합니다.
활성	알림을 사용하려면 확인란을 선택합니다.
삽입	데이터베이스에 기록을 삽입할 때 알림을 생성하려면 이 확인란을 선택합니다.
업데이트	기록이 업데이트될 때 알림을 생성하려면 확인란을 선택합니다.
피드	메시지를 게시할 라이브 피드 팀을 선택합니다. 이 필드는 라이브 피드에 게시 를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 회사 피드에 알림을 게시하려면 필드를 지웁니다.
조건	알림을 생성하기 위해 충족되어야 하는 조건을 생성합니다. 조건문을 추가하면 시스템이 먼저 조건을 평가하고 조건이 충족되는 경우에만 이전 스크립트필드를 구문 분석합니다. 이 필드를 비워 두고 스크립트에 조건을 포함하도록 선택할 수 있습니다.
설명	테이블 알림에 대한 설명을 입력합니다.

메시지	생성할 자동 메시지를 생성합니다. 필드 값을 변수 및 기록에 대한 링크로 포함할 수 있습니다.
	
	변수를 추가하려면 텍스트에 커서를 놓은 다음 변수 선택 필드에서 필드 이름을 클릭합니다. 레코드에 링크를 추가하려면 다음 예제와 같이 메시지 텍스트에 ${URI} 를 입력합니다.
	
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	
	주:
	보안상의 이유로 모든 HTML 코드는 게시되기 전에 메시지에서 자동으로 제거됩니다.

스크립트 이전	알림이 생성되기 전에 실행되는 스크립트를 생성합니다. 조건이 true로 평가되거나 비어 있는 경우에만 스크립트가 실행됩니다. 스크립트에서 다음 변수를 사용할 수 있습니다. ○ *current*: 알림을 트리거한 GlideRecord 객체입니다. ○ *changedFields*: 제출 시 변경된 필드의 ArrayList입니다. changedFields.contains('fieldname')을 사용하여 변경 내용을 확인합니다. ○ *##*: 답변을 false로 설정하면 알림이 취소됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	◦ *profileSource*: 메시지를 게시하는 프로파일을 정의하기 위해 유효한 GlideRecord 객체로 설정합니다. ◦ *profileID*: 메시지를 게시하는 프로필을 정의하기 위해 live_profile sys_id로 설정합니다. 기본적으로 이 값은 현재 기록입니다. 둘 다 지정된 경우 profileSource를 재정의합니다. 스크립트에서 생성된 모든 사용자 지정 변수도 *${myVariableName}* 형식으로 메시지에 노출됩니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

비작업 테이블에 대한 테이블 알림 설정

테이블 알림은 기본적으로 모든 작업 테이블에 대해 지원되며, 다른 테이블에 대한 테이블 알림을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: live_feed_admin 또는 chat_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. *Live Feed events* 비즈니스 규칙을 엽니다.
3. 고급 섹션의 스크립트 필드에서 텍스트를 선택하고 복사합니다.
4. 기록을 종료하고 비즈니스 규칙 목록으로 돌아가려면 왼쪽 상단의 뒤로 화살표를 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식 상단에 다음 값을 입력합니다.
   ◦ 이름: # #### ### ## ###와 같은 이름을 입력합니다.
   ◦ 테이블: 알림을 설정할 테이블을 선택합니다.
   ◦ 활성 및 고급: 이 확인란을 선택합니다.
7. 실행 시기 섹션에 다음 값을 입력합니다.
   ◦ 시기: 이전을 선택합니다.
   ◦ 삽입, 업데이트 및 삭제: 확인란을 선택합니다.
8. 고급 섹션에서 비즈니스 규칙의 *Live Feed events* 스크립트를 스크립트 상자에 붙여 넣습니다.
9. 제출을 클릭합니다.
   Live Feed events 비즈니스 규칙은 비작업 테이블에서 실행됩니다. 스크립트 작업과 연결된 *Live Feed Update* 이벤트를 실행합니다*live_feed.update*. 스크립트 작업은 변수를 설정하고 테이블 알림을 처리합니다.

다음에 수행할 작업

비즈니스 규칙을 저장한 후 작업 테이블과 마찬가지로 새 테이블에 대한 라이브 피드 테이블 알림 기록을 생성합니다.

라이브 피드 테이블 알림 예시

다음 예시는 라이브 피드에 유용한 다양한 유형의 테이블 알림을 설정하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임시 해결책 게시됨

이 예시에서는 임시 해결책이 미해결 문제에 추가될 때마다 라이브 피드에서 자동 메시지를 생성하는 테이블 알림을 보여줍니다.

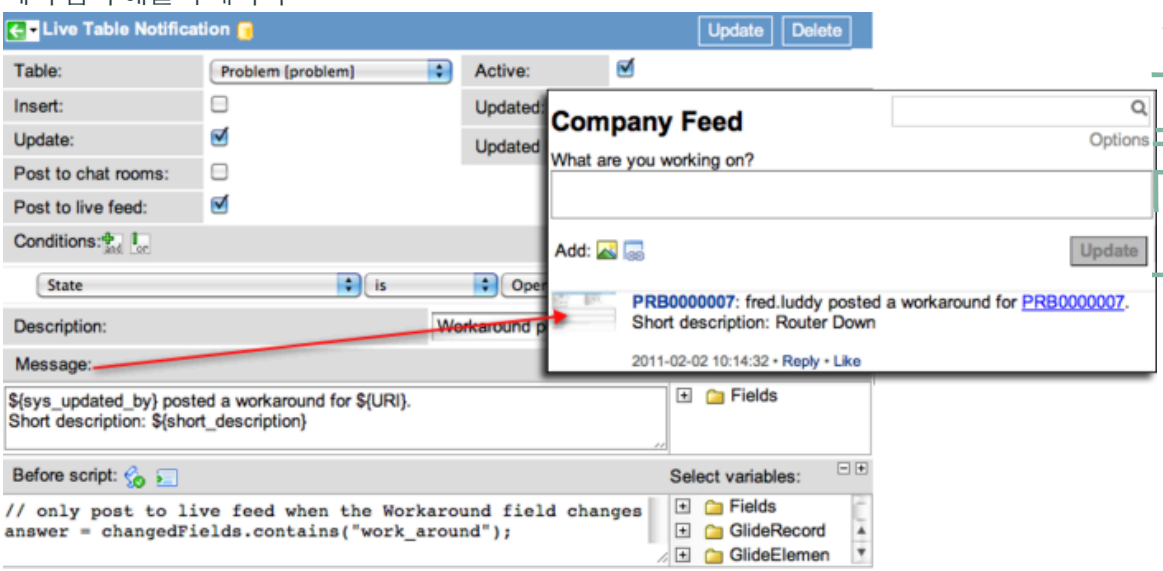
- 테이블: 문제 [problem]
- 활성: 확인란을 선택합니다.
- 업데이트: 확인란을 선택합니다.
- 라이브 피드에 게시: 확인란을 선택합니다.
- 조건: [State] [is] [Open]
- 설명: ## #### ###
- 메시지:

```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

- 스크립트 앞에:

```
// only post to Live Feed when the Workaround field changes
answer  = changedFields. contains ( "work_around" ) ;
```

예시 임시 해결책 메시지



관련 정보

라이브 피드 테이블 알림

문제 해결됨(고급)

이 고급 예제에서는 문제가 종료될 때마다 라이브 피드에서 자동 메시지를 생성하는 테이블 알림을 보여줍니다.

또한 할당된 사용자에 대한 메시지를 추가하고 문제 기록 대신 할당 그룹 프로파일의 메시지를 게시합니다.

- 테이블: 문제 [problem]
- 활성: 확인란을 선택합니다.
- 업데이트: 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

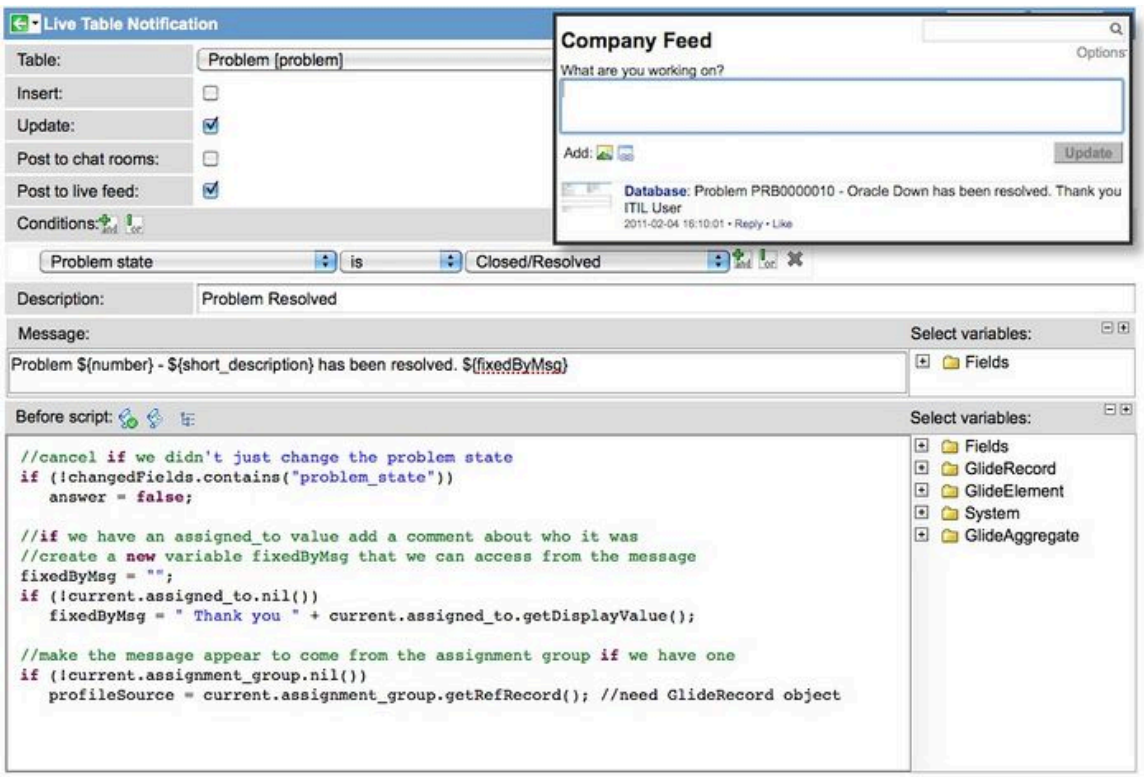
- 라이브 피드에 게시: 확인란을 선택합니다.
- 조건: 〔문제 상태〕〔다음과 같음〕〔종결됨/해결됨〕
- 설명: ## ###
- 메시지:

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

- 스크립트 앞에:

```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer  = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg  = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg  = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;

 //make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
 assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

문제 해결 메시지 예시



기계번역

관련 정보

라이브 피드 테이블 알림

성공한 기회(비작업)

이 예는 비작업 테이블에 대한 테이블 알림을 보여줍니다. Salesforce Automation 플러그인을 활성화한 경우 영업 기회를 얻을 때마다 라이브 피드에 자동 메시지가 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기회 [sales_opportunity] 테이블에 작업 테이블의 라이브 피드 이벤트 비즈니스 규칙과 일치하는 비즈니스 규칙을 생성합니다.

다음 값을 사용하여 테이블 알림을 생성합니다.

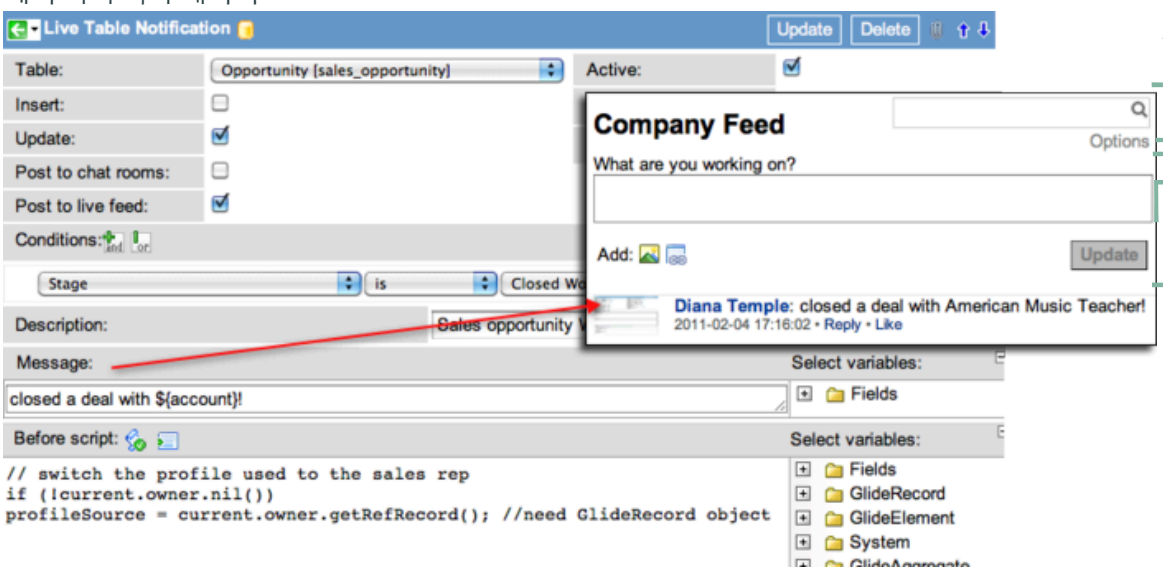
- 테이블: 기회 [sales_opportunity]
- 활성: 확인란을 선택합니다.
- 업데이트: 확인란을 선택합니다.
- 라이브 피드에 게시: 확인란을 선택합니다.
- 조건: [State] [is] [Closed Won]
- 설명: ## ##
- 메시지:

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

- 스크립트 앞에:

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

예시 기회 획득 메시지



관련 정보

라이브 피드 테이블 알림

관련 피드 테이블 알림

이 예는 관련 피드로 보낼 테이블 알림을 보여줍니다.

이 예에서는 스토리 상태가 완료로 변경될 때마다 관련 스프린트, 릴리스 또는 에픽에 테이블 알림 메시지가 전송됩니다. 관련 피드가 이미 있는 경우에만 메시지가 게시됩니다. 이 알림은 새 피드를 생성하지 않습니다.

- 테이블: 스토리 [rm_story]
- 활성: 확인란을 선택합니다.
- 업데이트: 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 라이브 피드에 게시: 확인란을 선택합니다.
- 기록 피드: 스프린트, 릴리스 및 에픽 을 선택됨 열로 이동합니다.
- 조건: 〔상태〕〔변경 대상〕〔완료〕
- 설명: `#### #######. ##, ###, ##### ## ###`
- 메시지:

```
${URI} status changed to ${state}
```

라이브 피드 보안 및 테이블 접근

기본적으로 관리자와 live_feed_admin 역할을 가진 사용자는 라이브 피드 보안을 구성하고 모든 라이브 피드 테이블을 볼 수 있습니다.

다음 라이브 피드 테이블을 수정할 수도 있습니다.

- 라이브 테이블 알림[live_table_notification]: 시스템 전체에서 특정 기록이 업데이트될 때 생성되는 자동 메시지를 설정합니다.
- 라이브 피드 메시지[live_message]: 부적절한 메시지를 삭제하거나 사용자가 실수로 삭제한 메시지를 복원하는 등 필요한 경우에만 수정합니다. 이 테이블은 일반적으로 시스템 기능에 의해 관리됩니다.

Live Feed 채팅 테이블의 데이터를 확장하거나 수정하는 것은 권장되지 않습니다.

역할별로 라이브 피드 접근 제한

인스턴스의 모든 활성 사용자는 기본적으로 라이브 피드에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: live_feed_admin 및 admin

프로시저

1. 사용자가 라이브 피드 모듈을 볼 수 있는 역할을 정의하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. UI 버전에 따라 적절한 작업을 수행합니다.
      - 코어 UI: 다음으로 이동 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴를 클릭한 다음 라이브 피드를 선택합니다.
      - UI15: 라이브 피드 모듈 옆에 있는 아이콘을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 모듈 편집을 선택합니다.
   b. 역할 필드에 액세스 권한이 있는 역할을 입력합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.
2. 사용자가 모바일 장치에서 라이브 피드를 볼 수 있도록 허용하는 역할을 정의하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 애플리케이션(모바일).
   b. **Live** Feed(라이브 피드)를 클릭합니다.
   c. 역할 필드에 액세스 권한이 있는 역할을 입력합니다.
   d. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 접근 제어 양식에서 다음 설정을 사용하여 live_feed 페이지를 볼 수 있는 사람을 제한하는 접근 제어 규칙을 생성합니다.
   - 유형: UI 페이지
   - 작업: 읽기
   - 이름: 다음의 각 페이지에 대해 하나의 접근 제어 규칙 기록을 생성합니다.
     - live_feed
     - live_feed_small
     - $live_피드
     - $live_feed_small
   - 역할 필요: 이 관련 목록에서 역할을 추가하여 라이브 피드 페이지에 액세스할 수 있는 사용자를 정의합니다. 이러한 역할이 없는 사용자는 라이브 피드에 액세스할 수 없습니다.

라이브 피드 메시지 콘텐츠 관리

사용자는 피드에서 자신의 메시지를 삭제할 수 있습니다. 필요한 경우 관리자는 사용자가 게시한 부적절한 메시지를 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: live_feed_admin 및 admin

이 태스크 정보
보안상의 이유로 모든 HTML 코드는 게시되기 전에 메시지에서 자동으로 제거됩니다. 이렇게 하면 사용자가 메시지를 게시하여 페이지 설정을 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 메시지.
2. 제거할 메시지를 엽니다.
3. State(상태) 필드에서 deleted(삭제됨)를 선택합니다.
   이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

라이브 피드 팀 보안

접근 제어 규칙을 수정하여 팀을 생성할 수 있는 사람을 제한할 수 있습니다.

다음 접근 제어 규칙을 수정합니다.

- 테이블: 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile]
- 작업: 만들기

해시태그 이름 바꾸기 제한

해시태그의 이름을 바꿀 수 있는 사람을 제한할 수 있습니다.

다음 접근 제어 규칙을 수정하여 해시태그 이름 바꾸기를 제한합니다.

- 테이블: 라이브 태그 [live_tag]
- 작업: 쓰기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMS 페이지에서 라이브 피드에 대한 액세스 제공

콘텐츠 관리 시스템(CMS)에 구축된 페이지에서 라이브 피드에 대한 액세스를 제공할 수 있습니다. 예를 들어 최종 사용자가 ESS 포털을 통해 회사 피드에 액세스할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
ESS 포털 템플릿에는 포털 - 라이브 페이지 및 라이브 피드 동적 블록이 포함되어 있습니다. CMS 페이지에서 라이브 피드에 대한 액세스를 제공하려면 라이브 피드 동적 블록을 CMS 페이지에 추가하거나 사이트에 포털 - 라이브 페이지를 포함합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 관리 〉 **iFrame**.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. iFrame 블록 상세 정보를 입력합니다.

iFrame 블록 필드

필드	설명
이름	라이브 프레임과 같은 고유한 이름을 입력합니다.
프레임 이름	프레임 이름(예: **live_frame**)을 입력합니다.
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true 여기서 INSTANCE는 인스턴스 URL입니다(예: [instance name] .service-now.com).
애플리케이션	범위 정보를 표시합니다.
크기 조정	고정 크기를 선택하고 피드를 표시할 페이지에 따라 높이와 너비 픽셀 치수를 입력합니다(예: 너비 1024, 높이 768).

4. 제출을 클릭합니다.
5. 페이지에 블록을 추가합니다.

관련 정보
- 라이브 피드 관리
- 콘텐츠 관리 시스템

라이브 피드 사용

라이브 피드는 콘텐츠를 다른 사용자와 공유하는 데 사용할 수 있는 여러 가지 방법을 제공합니다.

중요사항:

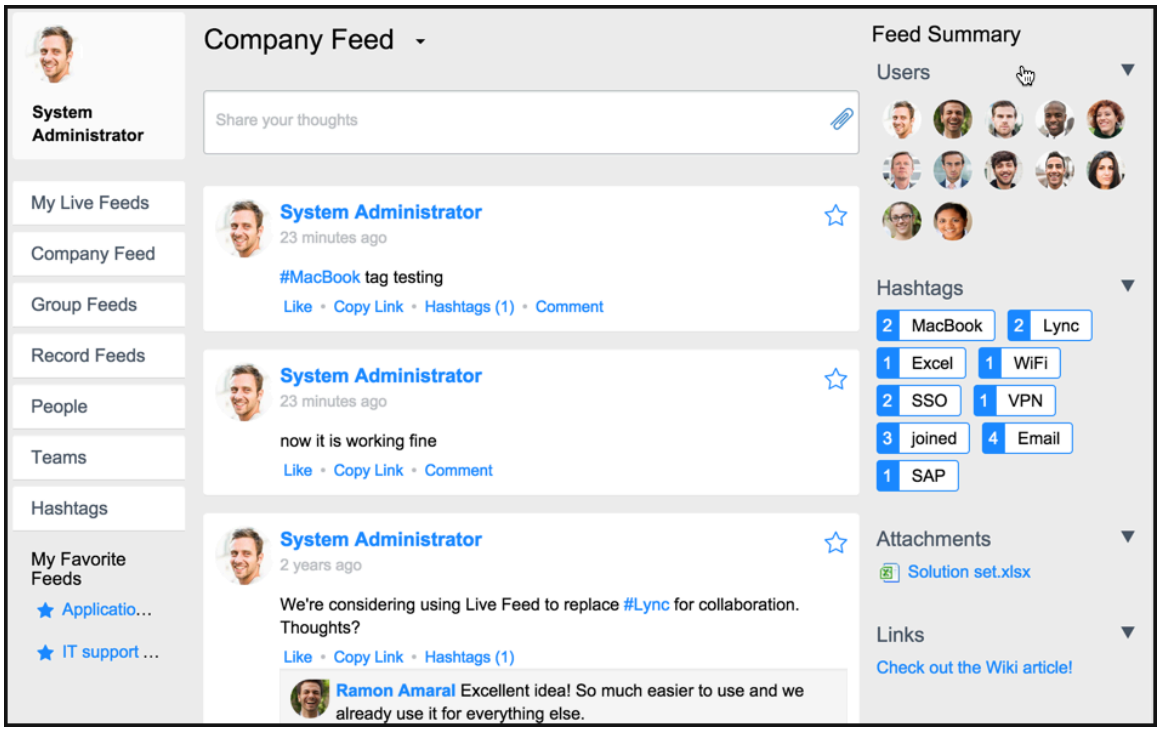
코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할에 따라 액세스할 수 있는 여러 유형의 피드, 가입하고 정보를 공유할 수 있는 팀, 메시지를 분류하는 데 사용할 수 있는 해시태그가 있습니다.

예시 이미지



주:
라이브 피드 v2는 기본적으로 모든 새 인스턴스에 대해 활성화됩니다. 이전 버전의 ServiceNow에서 업그레이드하는 경우 이러한 기능을 사용하려면 라이브 피드 v2를 활성화해야 합니다.

라이브 피드에서 해시태그 사용

해시태그는 메시지에서 해시 기호(#)로 표시된 단어입니다. 해시태그는 향상된 검색 결과를 위해 키워드 또는 주제별로 메시지를 분류하는 방법입니다.

예를 들어 VPN 질문과 관련된 메시지를 식별하려면 메시지 텍스트에 해시태그 #VPN 추가합니다.

주:
이러한 기능 중 상당수는 라이브 피드 v2의 일부입니다. 라이브 피드 v1을 사용 중이거나 라이브 피드 v2를 활성화하지 않은 경우 레거시 라이브 피드를 참조하세요.

메시지에 태그 지정

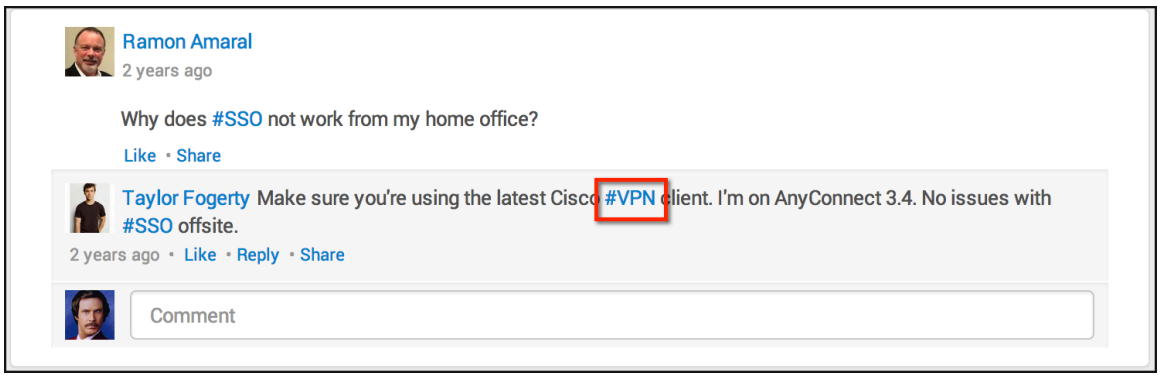
메시지에서 키워드 또는 주제에 태그를 지정하려면 단어 앞에 # 기호를 입력합니다. 해시태그에 대한 링크가 메시지 아래에 추가되며 모든 피드 사용자는 해시태그를 검색하고 필터링하여 메시지를 찾을 수 있습니다.

해시태그를 효과적으로 사용하려면 다음 팁을 따르세요.

- 메시지당 해시태그 수를 제한합니다(3개를 넘지 않는 것이 좋은 지침임).
- 태그가 지정된 주제와 관련된 메시지에만 해시 태그를 사용합니다.
- 메시지를 먼저 작성한 다음 값을 추가하는 경우에만 해시태그를 추가합니다. "어떤 해시태그가 지금 하고 있는 일에 적용되나요?"가 아니라 "어떤 일을 하고 계신가요?"라는 질문에 답하세요.
- 낙타 대소문자를 사용하여 두 단어 이상의 해시태그를 만듭니다. 카멜식 대소문자인 경우 공백을 제거하고 대문자를 사용하여 각 단어를 시작합니다. 예를 들어, Service Desk에 대한 주제를 만들려면 #ServiceDesk 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해시태그 예시



사용 가능한 해시 태그 보기

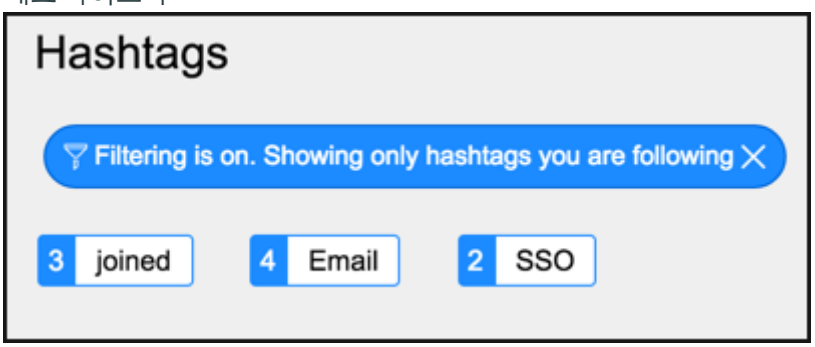
모든 피드에서 해시태그를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 해시태그를 클릭합니다.
   이미 정의된 해시 태그는 모두 표시됩니다. 최대 36개의 해시태그를 표시할 수 있으며, 해시태그를 검색하고 정렬하는 옵션을 사용할 수 있습니다. 검색할 때 해시 기호(#)를 포함할 필요가 없습니다.

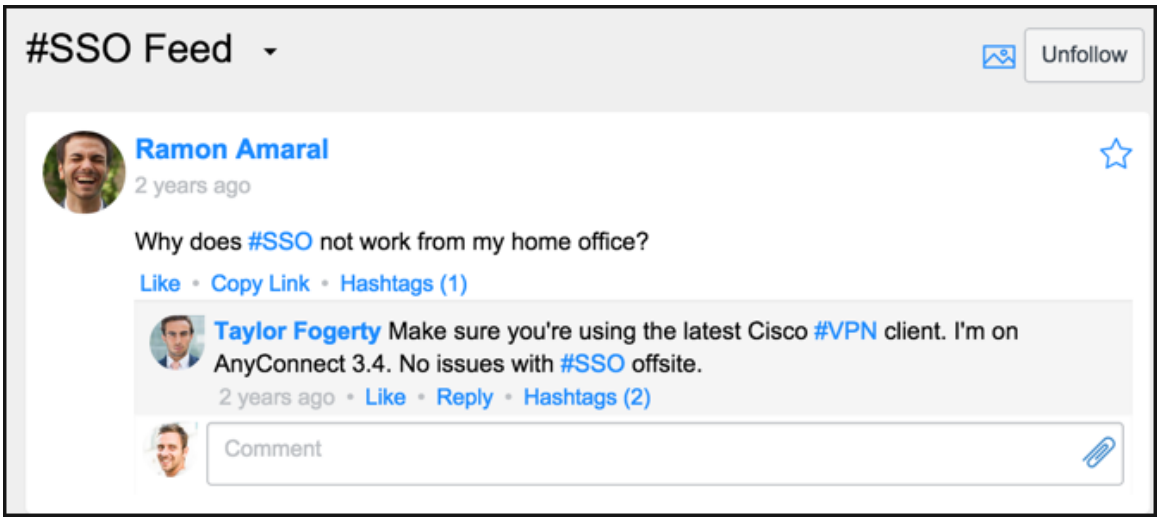
태그 사이드바



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 해시태그를 클릭하면 해당 해시태그가 포함된 모든 메시지를 볼 수 있습니다.

여러 메시지에 태그 지정



해시태그 이름 변경 및 해시태그 병합

시간이 지남에 따라 사용자는 경쟁, 경쟁자 및 경쟁과 같은 유사한 이름으로 많은 해시태그를 만들 수 있습니다. 더 나은 검색 및 필터링을 위해 해시태그를 결합하려면 유사한 해시태그의 이름을 표준 이름으로 변경합니다.

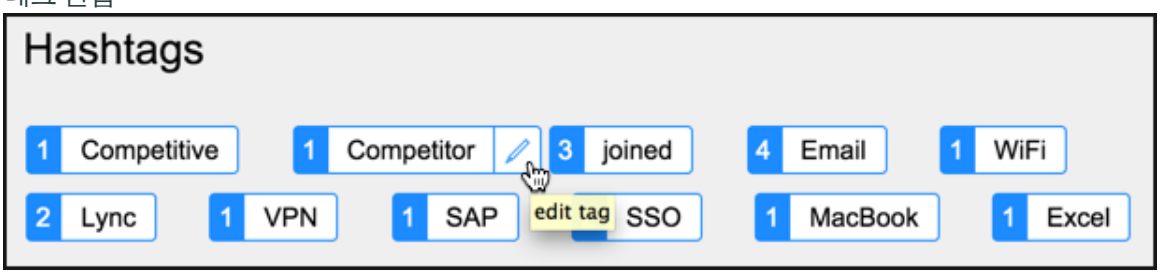
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 해시태그의 이름을 바꿀 수 있는 사용자를 제한할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 해시태그를 클릭하여 현재 정의된 해시태그를 표시합니다.
3. 모든 해시태그를 표시하려면 필터를 끕니다.
4. 변경하려는 해시 태그를 가리킵니다.
   해시태그를 편집할 수 있는 권한이 있는 경우 편집 태그( )가 나타납니다.
5. 태그 편집 아이콘을 클릭합니다.

태그 편집



6. 새 해시태그 이름을 입력합니다.
7. **Enter** 키를 누릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 새 이름이 다른 해시 태그와 다른 경우 새 해시 태그 이름이 목록 및 해시 태그가 포함된 메시지의 텍스트에서 이전 해시 태그 이름을 대체합니다.
- 기존 해시태그 중 하나와 이름이 같으면 해시태그가 병합됩니다. 예를 들어, 경쟁 및 경쟁업체라는 해시태그가 두 개 있는 경우 경쟁업체 의 이름을 경쟁전으로 변경하면 이전에 경쟁업체로 태그된 모든 메시지가 경쟁으로 변경되고 경쟁 업체 해시태그가 제거됩니다.

주:
메시지에서 해시태그가 제거된 경우 해당 해시태그의 이름을 변경해도 메시지 텍스트는 변경되지 않습니다.

해시태그에 이미지 추가

관리자 역할이 있는 경우 이미 정의된 해시태그의 도메인 수준에서 이미지를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 사이드바에서 해시태그를 클릭합니다.
2. 적절한 해시 태그를 선택합니다.

   이미지 아이콘이 있는 태그

3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 파일 시스템에서 이미지를 찾은 다음 이미지를 이미지 추가 아이콘( )으로 끌어다 놓습니다.
   - 이미지 추가 아이콘( )을 클릭하고 이미지 파일을 선택한 다음 열기를 클릭합니다.
4. 이미지를 변경하려면 새 이미지를 이전 이미지로 끌어다 놓거나 기존 이미지를 클릭하고 새 이미지를 선택하기만 하면 됩니다.

   이미지가 있는 해시태그가 포함된 메시지를 보면 해당 이미지가 해시태그 머리글 표시줄에 나타납니다.

   태그 아이콘이 있는 메시지

해시태그 팔로우 및 언팔로우

해시태그를 팔로우하여 특정 해시태그가 할당된 모든 게시물을 볼 수 있습니다. 해당 게시물을 더 이상 보고 싶지 않은 경우 해시태그를 언팔로우할 수도 있습니다.

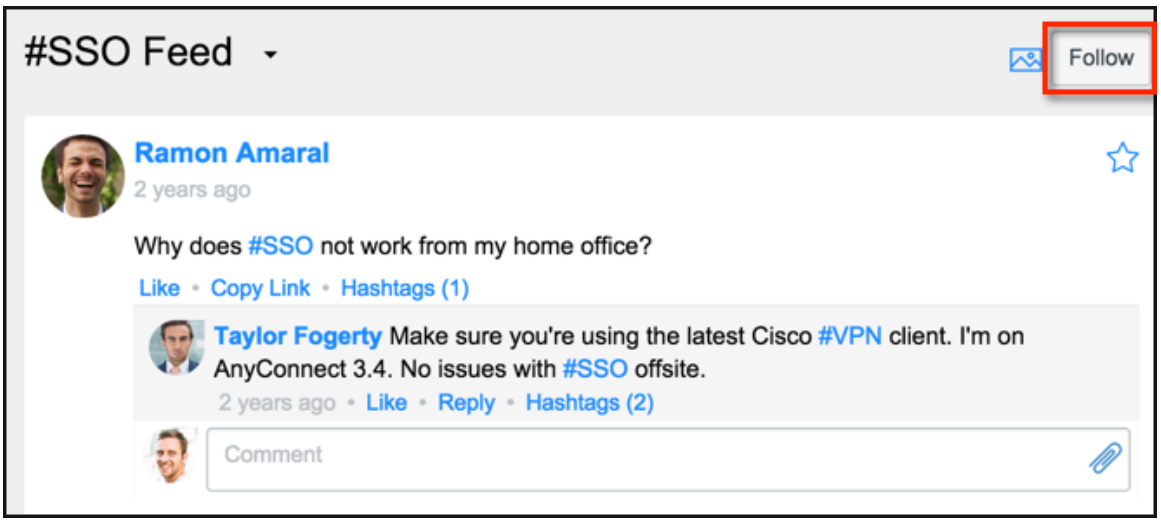
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 해시태그를 클릭합니다.
3. 팔로우할 해시태그를 선택합니다.
4. 팔로우를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

태그 따르기



확인 메시지가 나타납니다.

5. **X**를 클릭하여 메시지를 닫습니다.
   해시태그를 언팔로우하려면 동일한 단계를 반복하고 언팔로우를 클릭합니다.

게시된 메시지에서 해시 태그 제거

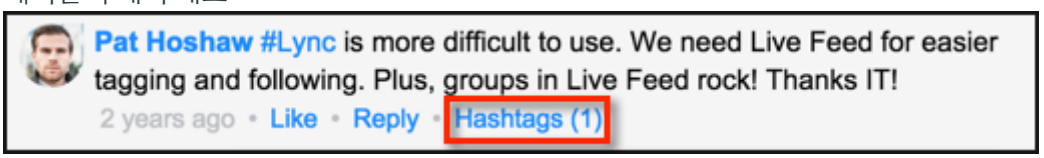
대화의 참가자는 이미 게시된 메시지에서 해시태그를 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

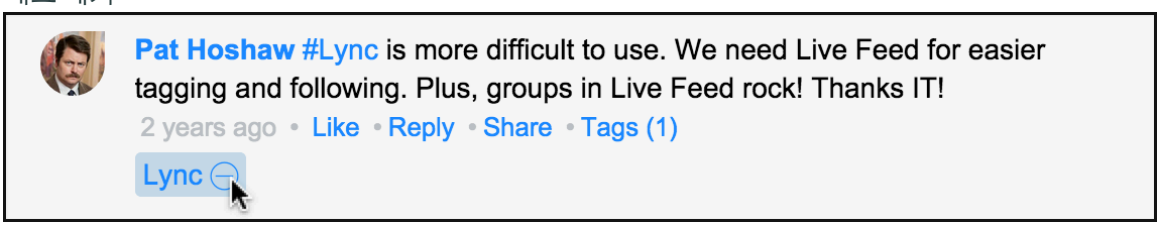
1. 게시된 메시지로 이동합니다.
2. 메시지 게시에서 해시태그를 클릭합니다.

게시물의 해시 태그



메시지와 연결된 해시태그가 제거 아이콘과 함께 표시됩니다.

태그 제거



3. 제거 아이콘을 클릭합니다.

라이브 피드에서 팀 사용

사용자는 특별히 집중된 피드를 구독하기 위해 팀으로 결합할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조직에 적합한 기준에 따라 팀을 만들 수 있습니다. 예를 들어 IT 개발자라는 팀을 만들고 코딩 표준, AngularJS 개발 및 ServiceNow 커스터마이제이션 베스트 프랙티스와 같은 피드에 팀을 구독할 수 있습니다. 새 개발자가 IT 개발자 팀에 추가되면 해당 사용자는 자동으로 팀에 따른 모든 피드에 참여할 수 있는 권한을 갖게 됩니다.

자동 팀 생성

인시던트 테이블과 같이 라이브 피드가 활성화된 테이블에서 기록을 작성하고 기록에 대한 라이브 피드 팔로우/표시를 클릭하면 기록에 대한 기록 피드가 작성됩니다.

기록 피드 이름은 테이블 이름을 기반으로 합니다.

이메일을 사용하여 이메일 알림에 회신

게시된 메시지 또는 회신에 대한 이메일을 받은 후 이메일에 응답하여 라이브 피드에 회신을 게시할 수 있습니다.

이메일 회신의 본문은 라이브 피드 메시지에 대한 응답으로 게시됩니다. 회신 이메일에 포함된 모든 첨부 파일은 라이브 피드 회신에도 게시됩니다.

라이브 피드 팀 작성

팀을 생성하면 팀 관리자가 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
팀 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

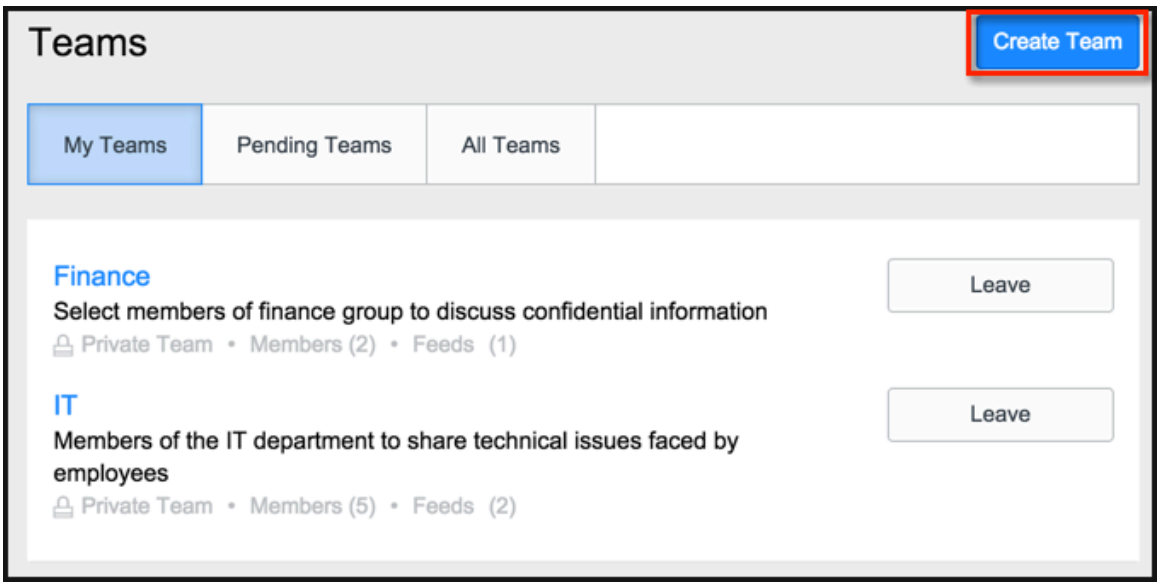
- 팀 속성 수정
- 구성원 자격 요청 수락 또는 거부
- 팀에서 구성원 제거
- 팀 삭제

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 팀.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
3. 팀 만들기를 클릭합니다.

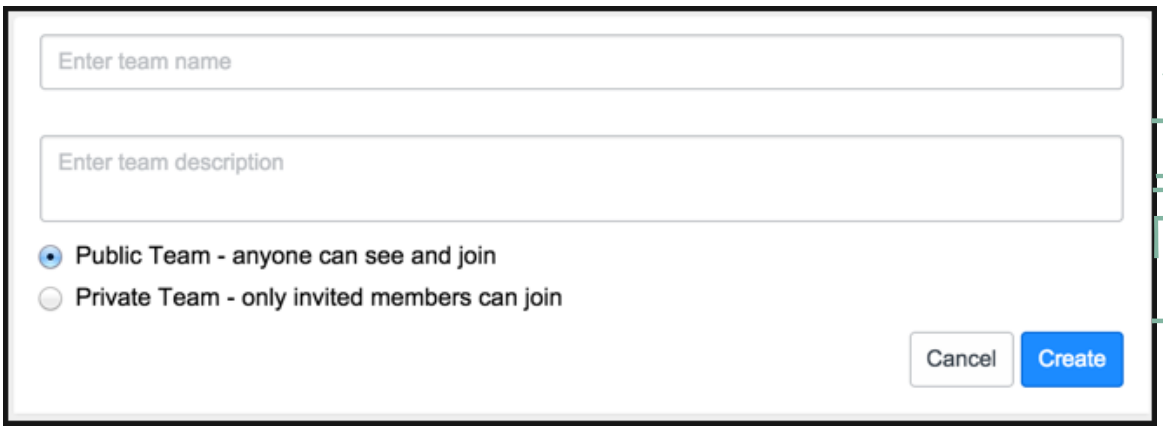
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 탭



4. 피드 상단과 팀에 게시된 메시지에 표시할 이름을 입력합니다.

팀 생성 양식

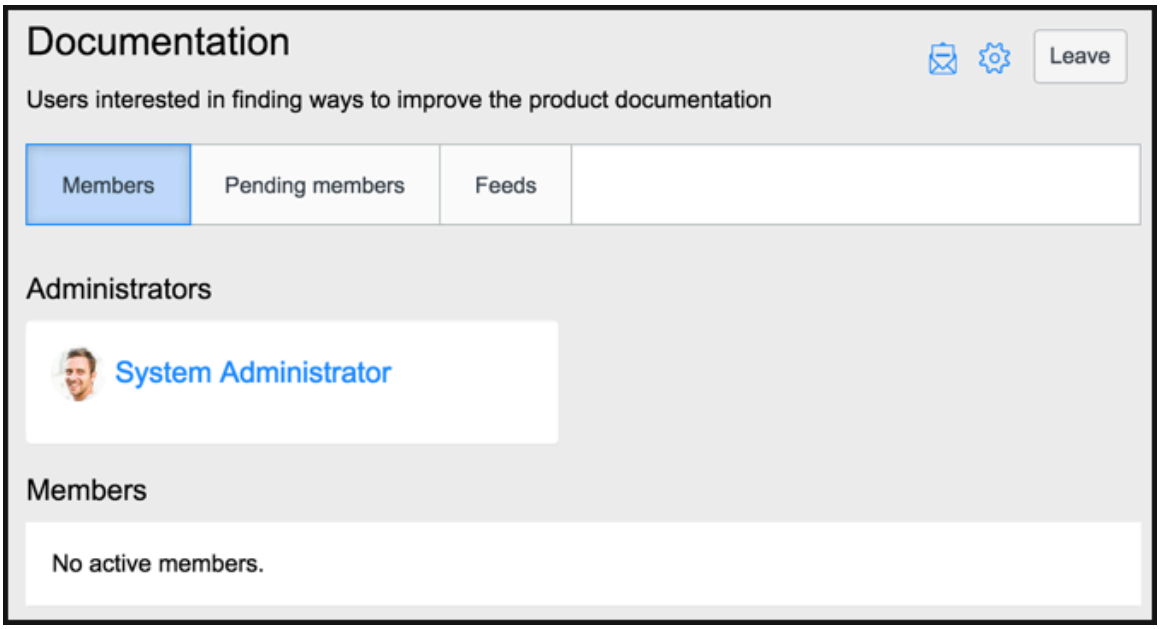


이 이름은 팀 피드에 연결됩니다.

5. 피드 상단과 모든 팀 목록에서 팀 이름 아래에 표시할 설명을 입력합니다.
6. 팀의 액세스 수준을 선택합니다.
   - 공개 팀: 모든 팀 목록에서 모든 사용자가 이 팀의 이름을 볼 수 있습니다. 또한 모든 사용자가 피드를 보고 팀에 참여할 수 있습니다. 공개 팀의 메시지는 팀 피드에 대한 링크와 함께 회사 피드에 표시됩니다.
   - 비공개 팀: 모든 팀 목록에서 모든 사용자는 이 팀의 이름을 볼 수 있지만 피드는 볼 수 없습니다. 비공개 팀의 메시지는 회사 피드에 표시되지 않습니다.

     비공개 팀을 선택하면 모든 사용자가 찾아서 가입을 요청할 수 있도록 이 팀 표시 확인란이 표시됩니다. 모든 사용자가 이 팀을 검색하고 가입을 요청할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 초대된 사용자만 피드를 보고 팀에 참가할 수 있도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
7. 생성을 클릭합니다.
   본인을 팀 관리자로 하여 팀이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
팀 관리자는 그룹 피드 탭과 그룹 피드 생성을 클릭하여 이 팀의 구성원만을 위한 그룹 피드를 하나 이상 만들 수 있습니다. 또한 피드에 참여하도록 팀을 초대할 수 있습니다. 팀에 여러 피드가 있으면 팀의 관심 주제에 대한 집중적인 토론이 용이해지고 팀이 특정 피드에서 공동 작업할 다른 팀과 구성원을 선택적으로 초대할 수 있습니다.

팀 참가

공개 팀에 가입하거나, 초대를 수락하거나, 팀에 대한 액세스 권한을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
팀 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀에 게시된 메시지(팀 피드)를 봅니다. 구성원이 아닌 사람도 공개 팀의 피드를 볼 수 있습니다.
- 팀 구성원 목록을 봅니다.
- 팀에 참가할 다른 팀을 초대합니다.
- 팀 이메일 알림을 구독합니다.
- 팀에서 나갑니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. Teams(팀)를 클릭하고 **All** Teams(모든 팀)를 클릭합니다.
   - 초대를 받은 경우 수락을 클릭합니다. 팀에 참가하고 싶지 않다면 초대를 거절 할 수 있습니다.
   - 팀이 공개인 경우 참가를 클릭합니다.
   - 팀이 비공개인 경우 요청을 클릭합니다. 팀 관리자가 이메일 알림을 수신하고 요청을 수락해야 팀에 참여할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 피드 보기

팀 피드를 보고 해당 팀에 속한 메시지를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
   - 소속된 팀을 보려면 팀 이름을 선택합니다.
   - 소속되지 않은 공개 팀을 보려면 모든 팀을 선택한 다음 팀 이름을 클릭합니다.

     개인 팀의 피드를 보려면 구성원이어야 합니다.

팀 구성원 보기

라이브 피드 팀에 속한 구성원 목록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
3. 팀 목록에서 팀 이름을 선택합니다.
   구성원을 보려면 팀 구성원이어야 합니다.
4. 구성원을 클릭합니다.
   팀 관리자와 팀 구성원이 구성한 팀 구성원 목록이 나타납니다.

새 구성원 초대

다른 사용자를 팀에 초대할 수 있습니다.

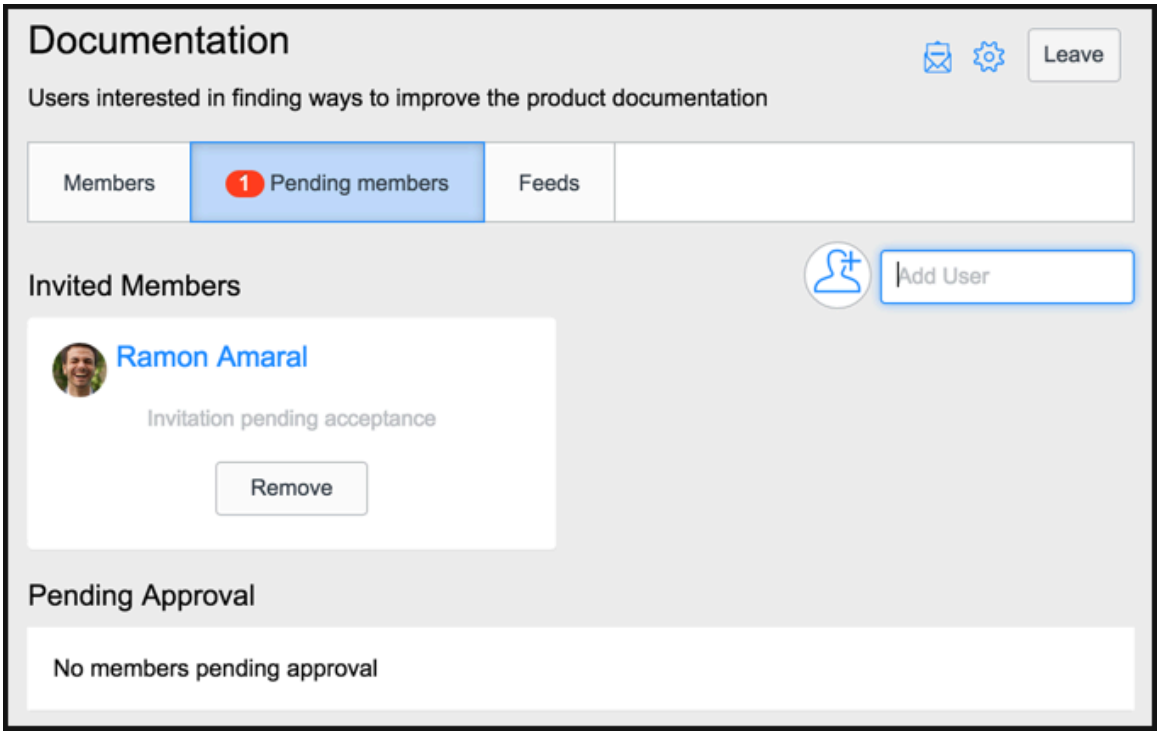
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
3. 팀 목록에서 팀 이름을 선택합니다.
4. 보류 중인 구성원 탭을 클릭합니다.
5. **Add** User(사용자 추가) 필드에 초대할 사용자의 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

초대된 구성원의 사진이 나타납니다.



구성원 제거

팀 관리자는 팀에서 구성원을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

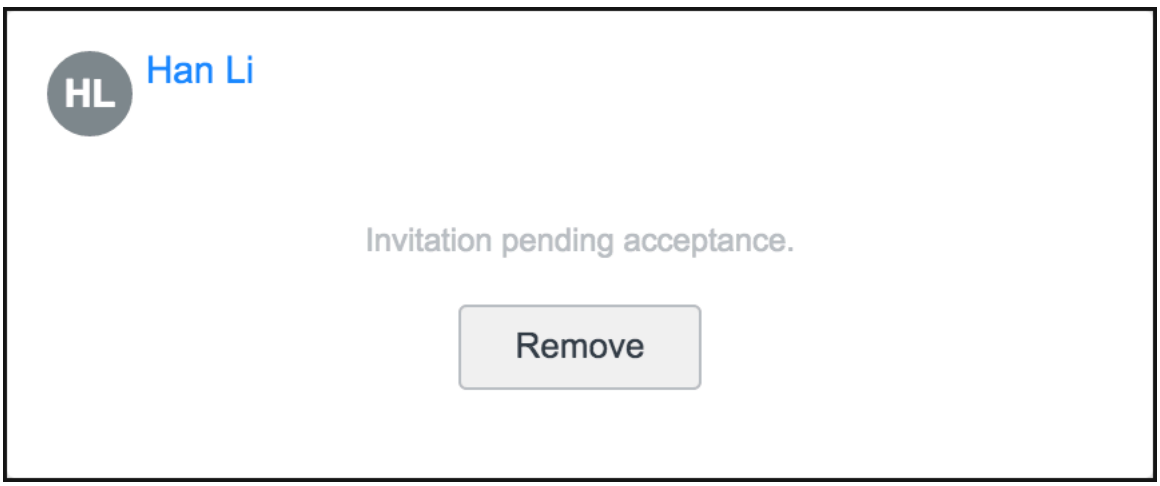
프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.

2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.

3. 팀 목록에서 팀 이름을 선택합니다.

4. 구성원 탭을 클릭합니다.



5. 구성원 이름 아래에 있는 제거 를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 열리는 확인 상자에서 제거 를 다시 클릭합니다.

> **주:**
> 구성원의 현재 상태에 관계없이 구성원을 제거할 수 있습니다. 즉, 이미 팀에 가입했거나 구성원 자격이 보류 중인 구성원을 제거할 수 있습니다.

팀 및 이메일 알림 구독

사용자는 구독하거나 구독 취소하면 팀이 참여하는 피드에서 생성된 이메일 알림을 받을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이메일 알림은 메시지 게시, 회신, 좋아요, 설문 조사, @mentions 등의 작업이 수행될 때마다 생성됩니다.

회신, 멘션, 좋아요 등 최상위 메시지와 관련된 모든 알림은 동일한 제목으로 전송됩니다. 제목 라인은 기본적으로 라이브 피드 로 설정되고 그 뒤에 최상위 메시지의 제목 라인이 시작됩니다. 예를 들어 피드의 제목이 **IT** 지원이면 이메일 알림의 제목은 라이브 피드 **IT** 지원이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 팀을 클릭하고 팀 이름을 선택합니다.
3. 구독 아이콘( )을 클릭합니다.
   구독 취소 아이콘( )을 클릭하여 이메일 알림 수신을 중지할 수 있습니다.

피드 알림을 위한 팀 구독

팀 관리자는 팀 구성원이 이메일 알림을 받을 수 있도록 팀을 특정 피드에 가입시킬 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 팀을 클릭하고 팀 이름을 선택합니다.
   고급 검색을 사용하여 자신이 관리자인 팀을 찾을 수 있습니다.
3. 피드를 클릭합니다.
4. 피드 이름 옆에 있는 구독 아이콘( )을 클릭합니다.
   구독 취소 아이콘( )을 클릭하여 이메일 알림 수신을 중지할 수 있습니다.

팀 탈퇴

해당 팀을 탈퇴하면 팀의 구성원 자격을 포기할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
3. 팀 이름 옆에 있는 나가 기를 클릭합니다.

팀 수정

팀 관리자는 기존 팀을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
3. 팀 목록에서 팀 이름을 선택합니다.
4. 편집 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 필요에 따라 팀 속성을 수정합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

멤버십 요청 관리

사용자가 비공개 팀의 구성원 자격을 요청하면 팀 관리자가 이메일을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

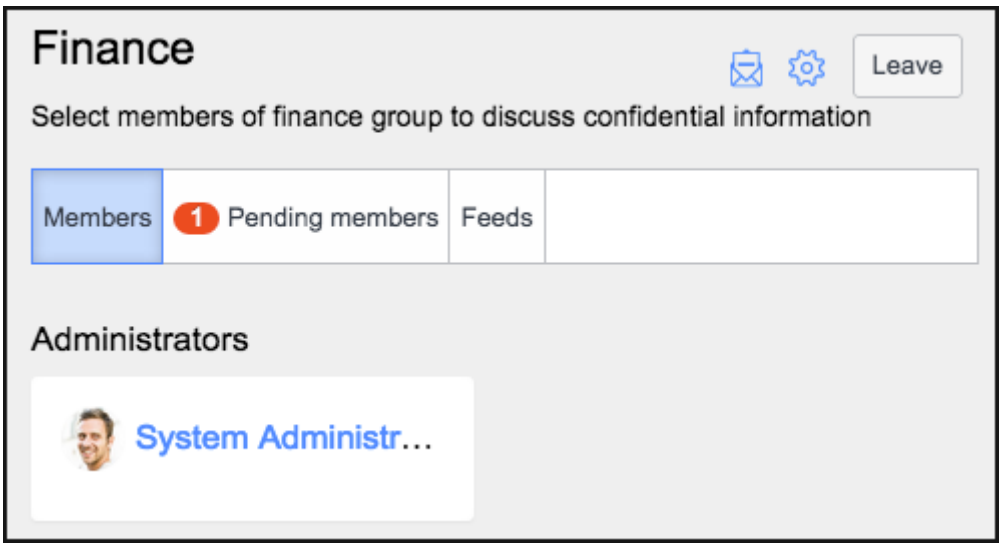
이 태스크 정보
팀 관리자는 구성원 자격 요청을 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 팀을 클릭하고 팀 이름을 선택합니다.
   한 명 이상의 사용자가 팀에 초대된 경우 보류 중인 구성원 탭에 보낸 초대 수가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

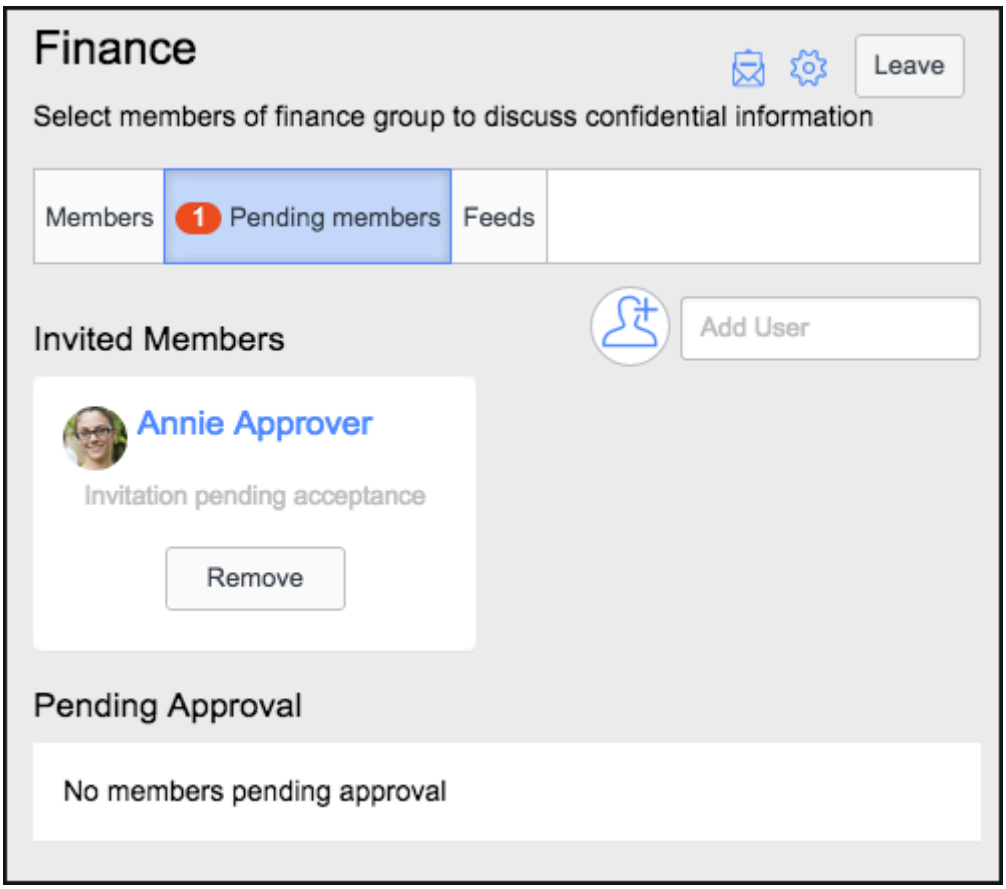
보류 중인 구성원



3. 대기 중인 회원을 클릭합니다.

   여기에는 초대를 받았지만 아직 수락하지 않은 사용자가 표시됩니다.

초대된 구성원



4. 삭제를 클릭하여 사용자의 초대를 취소할 수 있습니다.

5. 사용자 추가 필드에 이름을 입력하고 구성원 초대( ) 버튼을 클릭하여 팀에 다른 사용자를 초대할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 삭제

팀 관리자는 팀을 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사이드바에서 프로필 사진을 클릭한 다음, **Teams** 탭을 선택합니다.
3. 팀 목록에서 팀 이름을 선택합니다.
4. 편집 아이콘(클릭합니다.
5. 삭제를 클릭합니다.
6. Yes(예)를 클릭하여 삭제를 확인합니다.
   라이브 피드에서 팀이 삭제됩니다. 비공개 팀에 게시된 메시지는 삭제됩니다. 공개 팀에 게시된 메시지는 팀 링크 없이 회사 피드에 남아 있습니다.

   아직 종결되지 않은 인시던트와 같이 활성 기록과 연결된 팀을 삭제하면 사용자가 해당 기록을 수정하거나 라이브 피드의 기록을 팔로우하면 팀이 다시 활성화됩니다. 기록을 수정하는 첫 번째 사용자가 팀 관리자가 됩니다. 기록 피드의 일부로 존재했던 이전 메시지는 삭제되지 않습니다.

라이브 피드를 사용하여 기록 작업

기록 피드는 인시던트 또는 변경과 같은 기록과 연결됩니다.

기록 피드는 기록에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 해당 기록과 관련된 메시지를 공유하고 첨부 파일을 게시할 수 있는 공간을 제공하여 사용자가 기록에 대해 공동 작업할 수 있도록 지원합니다.

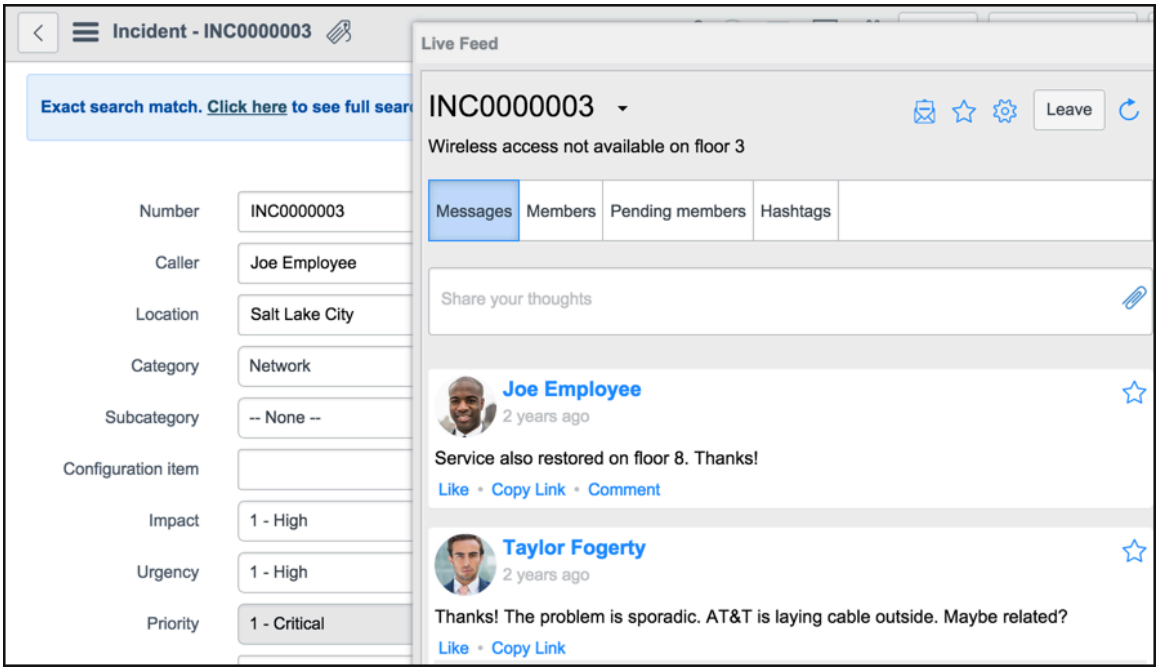
기록 피드를 통해 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 라이브 피드에서 기록 피드를 팔로우하고 메시지를 게시합니다. 이러한 메시지는 기록의 설명 또는 작업 메모 저널 필드에서도 자동으로 유지 관리할 수 있습니다.
- 기록에서 라이브 피드를 봅니다.
- 내 피드에서 여러 기록에 대해 작업합니다.
- 초대 전송 및 이메일 알림 구독과 같은 Live Feed 팀 기능에 액세스합니다.

기록에 액세스할 수 있는 모든 사용자는 기록 피드도 사용할 수 있습니다. 기본적으로 기록 피드는 인시던트, 변경 및 문제 테이블에서 사용할 수 있습니다. 관리자는 추가 테이블에 대한 기록 피드를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브 피드 문서



문서 피드 작동 방식

라이브 피드 애플리케이션은 각 문서 피드에 대한 문서 그룹을 만듭니다. 문서 그룹:

- 기록에 액세스할 수 있는 모든 사용자의 구성원 자격을 자동으로 승인합니다.
- 기록 번호를 그룹 이름으로 사용합니다.
- 기록의 짧은 설명을 그룹 설명으로 사용합니다.
- 기록에 게시된 모든 메시지를 라이브 피드에 유지합니다(기록에 설명을 위한 저널 필드가 있는 경우). 그룹을 만들면 기존 메시지가 문서 피드에 추가됩니다.
- 문서 피드와 연결된 기록이 종결되지 않은 경우 사용자가 라이브 피드 인터페이스에서 모든 그룹 보기를 선택하면 그룹을 나열합니다. 기록의 상태가 종결되면 라이브 피드 그룹이 비활성화되고 목록에 포함되지 않습니다.
- 사용자가 기록을 볼 때 문서 그룹에 사용자를 자동으로 추가합니다.

문서 그룹 작성

사용자가 라이브 피드에서 기록을 팔로우하거나 보여주면 라이브 피드 그룹이 자동으로 생성되고 기록에 연결됩니다(그룹이 없는 경우). 사용자는 그룹의 구성원이 되고 라이브 피드를 사용하여 기록 작업을 할 수 있습니다. 사용자가 기록의 작업 메모에 액세스할 수 있는 경우 사용자는 그룹 관리자가 됩니다.

사용자가 인시던트 테이블과 같은 문서 피드를 사용하는 테이블에서 기록을 생성할 때도 라이브 피드 그룹이 자동으로 생성됩니다. 기록을 생성한 사용자가 그룹의 관리자가 되고 동일한 기록을 수정하는 다른 사용자가 자동으로 그룹에 가입합니다.

홈페이지에 라이브 피드 추가

로그인할 때 가장 먼저 볼 수 있도록 홈페이지에 라이브 피드를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

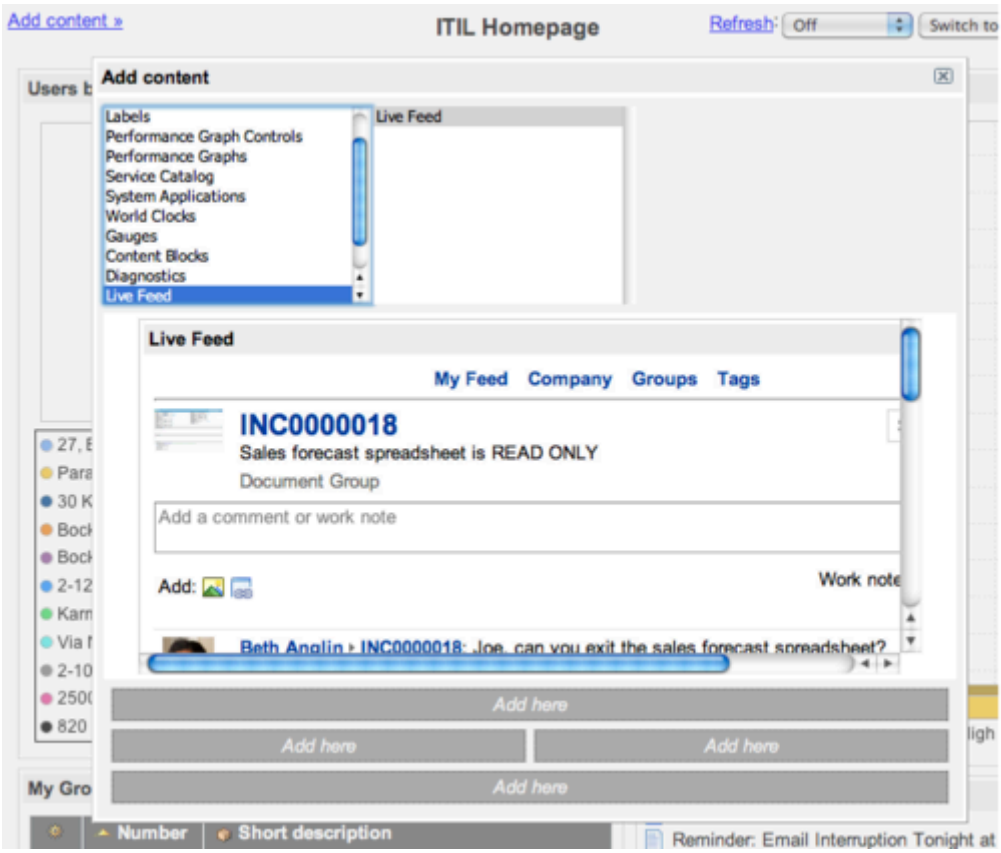
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 홈페이지 상단에서 콘텐츠 추가 를 클릭합니다.
2. 왼쪽 패널에서 라이브 피드 를 선택합니다.
3. 창 아래쪽의 적절한 레이아웃 위치에서 여기에 추가 를 클릭한 다음 창을 닫습니다.

주:
관리자는 기본적으로 모든 홈페이지 사용자가 사용할 수 있도록 전역 홈페이지에 라이브 피드를 추가할 수 있습니다. 기본적으로 모든 역할을 가진 사용자는 홈페이지에 라이브 피드를 추가할 수 있습니다. 관리자는 이 기능을 제한할 수 있습니다.

라이브 피드 홈페이지



문서 피드 수정 및 삭제

기록 피드를 만드는 사용자는 그룹 관리자가 되며, 사용자는 다음과 같은 기록 피드 속성을 수정할 수 있습니다.

- 이름: 기본값은 기록 번호입니다.
- 설명: 기본값은 기록의 간단한 설명입니다.
- 사진: 기본값은 기록의 썸네일 이미지입니다.

피드 관리자도 피드를 삭제할 수 있습니다. 삭제되면 피드가 라이브 피드에서 제거되지만 메시지는 관련 기록의 저널 필드에 남아 있습니다.

기록에서 라이브 피드 보기

라이브 피드가 활성화된 어떤 형태로든 기록 피드와 상호작용합니다.

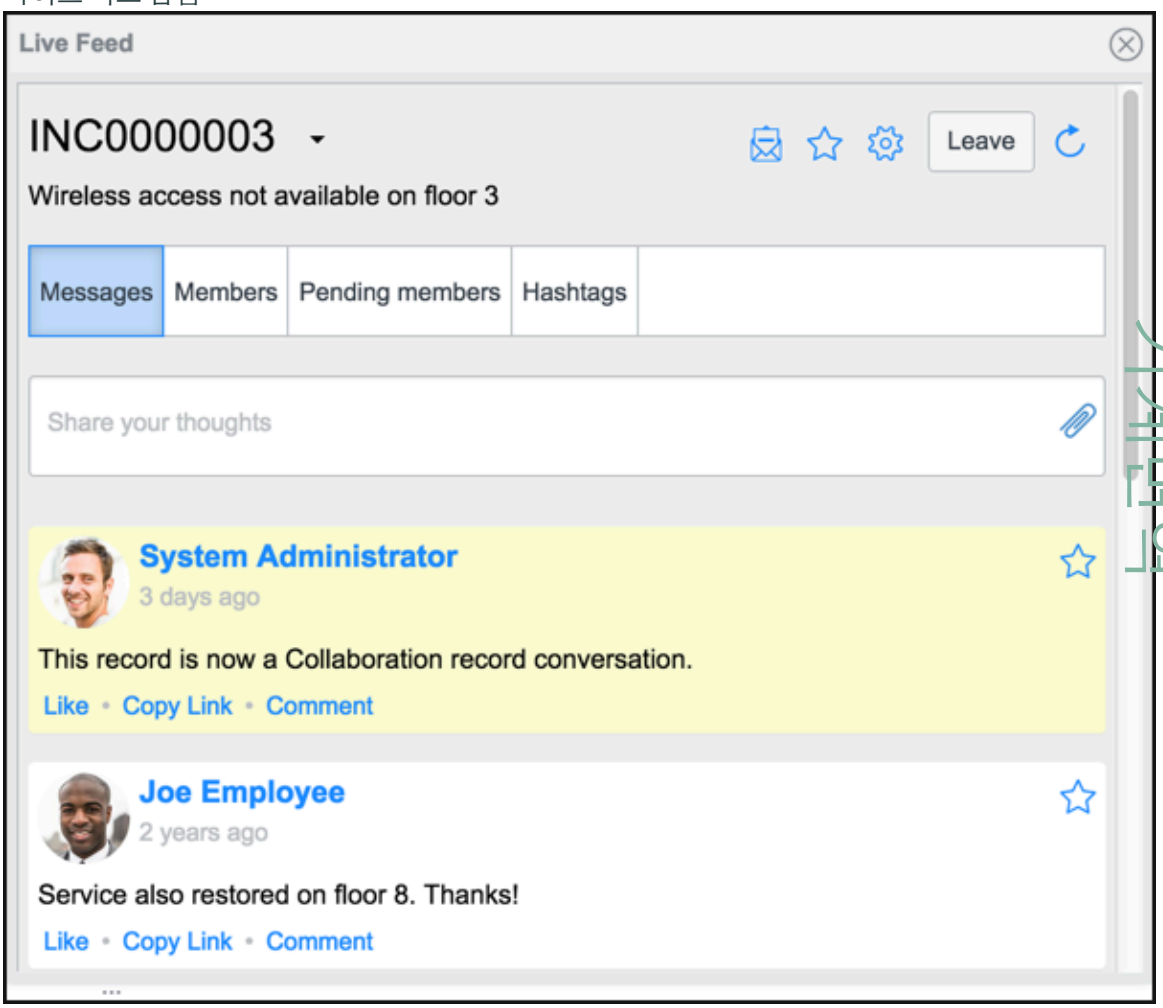
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 피드가 팝업 창에 나타납니다. 관리자가 기록 피드 시스템 속성 (glide.ui.show_live_feed_activity)을 활성화한 경우 기록 피드는 기록 양식의 활동 포매터에도 나타납니다.

양식에서 기록 피드에 액세스하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 라이브 피드 표시 버튼 폼 헤더에서 클릭합니다. 그러면 라이브 피드 팝업이 표시됩니다.
- 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 라이브 피드 표시를 선택합니다. 이렇게 하면 라이브 피드 팝업도 표시됩니다.
- 폼에서 활동 포매터 영역까지 아래로 스크롤합니다. 다음 탭 중 하나를 클릭합니다.
  - **Live Feed**: 피드에 입력할 텍스트 상자를 표시하려면 클릭합니다.
  - 활동: 클릭하면 활동 요약이 표시됩니다. 활동 필터는 활동 요약의 컨텐츠를 결정합니다.

라이브 피드 팝업



활동 포매터나 라이브 피드 및 활동 탭이 보이지 않는 경우 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 양식 레이아웃을 구성하고 양식에 활동(필터링됨) 을 추가합니다. 그러면 활동 포매터가 추가됩니다.
- 양식 레이아웃을 개인화하고 양식에 활동(필터링됨) 을 추가합니다. 그러면 활동 포매터가 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이동 시스템 정의 〉 테이블를 클릭하고 기록과 연결된 테이블에 액세스한 다음 live_feed 딕셔너리 속성이 양식에서 True로 설정되어 있는지 확인합니다. 그러면 활동 포매터에 라이브 피드가 추가됩니다.
- 이동 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 속성 를 클릭하고 다음 속성을 활성화합니다.활동 포매터에서 라이브 피드 탭의 표시 전환

기록 피드 작업

사용자가 기록을 팔로우하면 해당 기록에 대한 비공개 그룹의 구성원이 됩니다.

팀 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 라이브 피드에서 기록 피드를 봅니다.
- 그룹 구성원 목록(기록을 팔로우하는 다른 사용자)을 봅니다.
- 그룹에 가입할 다른 사용자를 초대합니다. 기록에 대한 액세스 권한이 있는 사용자만 기록 피드에 액세스할 수 있습니다.
- 이메일 알림을 구독합니다.
- 팀에서 나가 기록 추적을 중지합니다.

양식에서 기록 피드 팔로우

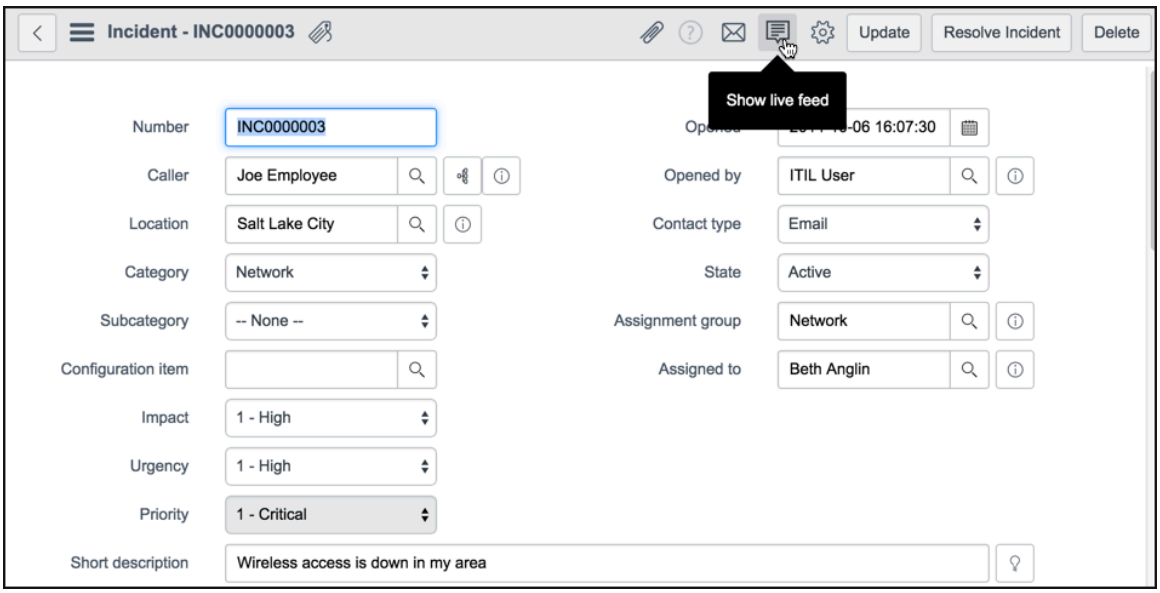
기록 양식 내에서 연결된 기록 피드가 있는 기록을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 목록이나 양식에서 기록을 탐색합니다.
2. 헤더의 **Show on Live Feed** 아이콘을 클릭합니다.

작업 따르기



목록에서 기록 피드 팔로우

기록 목록을 볼 때 기록 피드가 연결된 기록을 추적할 수 있습니다. 이 방법을 사용하면 따를 여러 기록을 선택할 수 있습니다.

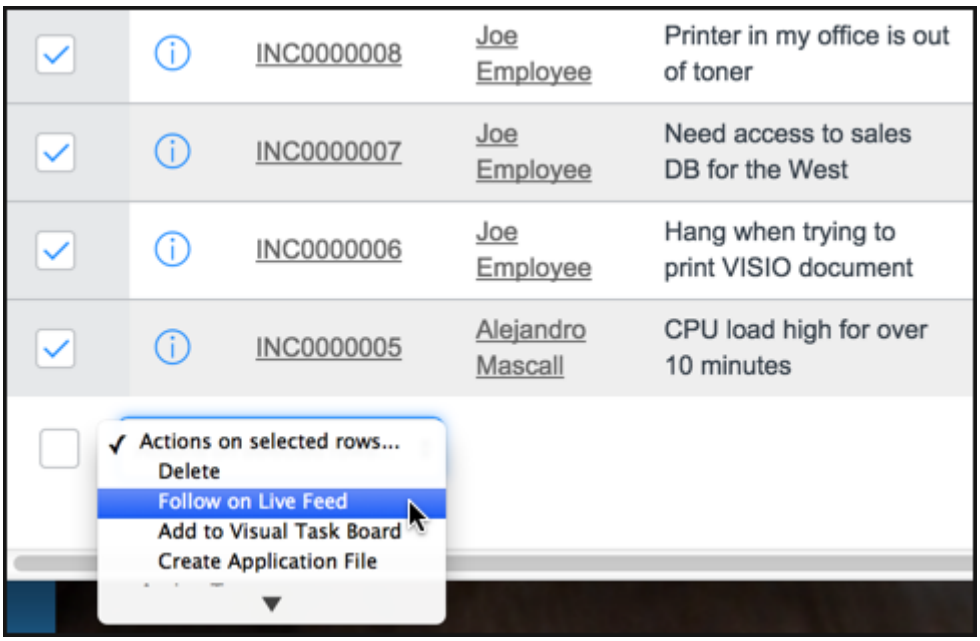
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 기록 목록(예: 나에게 할당됨)으로 이동합니다.
2. 팔로우할 각 기록 옆에 있는 작업 확인란을 선택합니다.
3. 작업 선택 목록에서 라이브 피드에서 팔로우를 선택합니다.

내 작업 팔로우



기록 피드에 메시지 게시

라이브 피드를 사용하여 기록 피드에 메시지를 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 기록 피드를 엽니다.
   - 홈페이지에서(이미 기록을 팔로우하고 있어야 함)
   - 라이브 피드에서 팀으로(이미 기록을 팔로우하고 있어야 함)
   - 내 라이브 피드에서(기록을 이미 팔로우하고 있어야 함)
   - 라이브 피드 팝업 창에서
   - 활동 포매터의 라이브 피드 탭에서
   - 양식 헤더에서 **Show Live Feed** 단추( )를 클릭합니다.
2. 메시지를 작성하고 이미지와 링크를 추가합니다.
3. 받는 사람 목록에서 메시지를 게시할 기록을 선택합니다.

주:
라이브 피드에만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 메시지를 작업 메모로 게시하려면 작업 메모 확인란을 선택합니다.
   기록의 작업 메모에 액세스할 수 있는 사용자만 작업 메모를 게시하고 볼 수 있습니다. 이 옵션은 저널 필드가 있는 기록에만 사용할 수 있습니다.
5. 게시를 클릭합니다.

> **주:**
> 기록에 코멘트 또는 작업 메모를 위한 저널 필드가 있으면 메시지는 기록의 해당 필드에 자동으로 추가됩니다. 기록에 활동 포매터의 코멘트를 위한 표준 텍스트 필드가 있는 경우, 각 라이브 게시물은 필드 값을 덮어씁니다. 라이브 피드를 통해 추가된 코멘트는 활동 포매터의 #LiveFeed로 시작합니다.

라이브 피드에서 피드 사용

피드를 통해 사용자는 라이브 피드에서 집중형 토론을 만들 수 있습니다.

라이브 피드에는 다양한 유형의 피드가 포함됩니다. 그룹 또는 기록 피드를 만드는 사용자가 피드 관리자가 됩니다. 이 사용자는 피드에 대한 액세스 수준을 구성합니다.

- 공개: 모든 사용자가 모든 피드 목록에서 이름을 보고, 피드를 보고, 가입할 수 있습니다. 메시지는 공개 피드에 대한 링크와 함께 회사 피드에 표시됩니다.
- 비공개: 모든 사용자가 모든 피드 목록에서 이름을 볼 수 있지만 초대된 멤버만 피드를 보고 참여할 수 있습니다. 회사 피드에는 메시지가 표시되지 않습니다.

> **주:**
> 라이브 피드 v2에서 그룹 개념이 변경되었습니다.

그룹 피드 작성

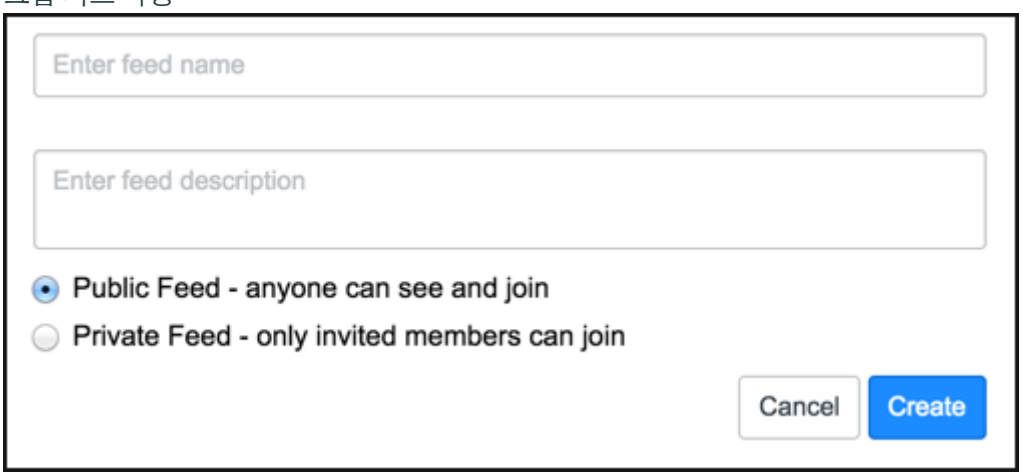
그룹 피드는 비슷한 관심사를 가진 구성원이 한 곳에서 해당 정보를 찾을 수 있도록 사용자가 만듭니다. 개별 사용자 또는 팀이 그룹 피드에 참가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. **Group** Feeds(그룹 피드)를 클릭하고 **All** Feeds(모든 피드)를 클릭합니다.
3. **Create Group** Feed(그룹 피드 만들기)를 클릭합니다.

그룹 피드 작성



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 피드 이름과 설명을 입력합니다.
   이는 그룹 피드 목록에 표시됩니다.
5. 구성원이 피드에 참여할 수 있는 방법을 나타냅니다.
   - 공개 피드: 누구나 그룹 피드를 보고 참여할 수 있도록 하려면 선택합니다.
   - **Private Feed**: 구성원 자격을 관리자가 초대한 구성원으로만 제한하려면 선택합니다.

     비공개 피드를 선택하면 누구나 찾아서 가입을 요청할 수 있도록 이 피드 표시 확인란이 표시됩니다. 이 항목을 선택하면 모든 사용자가 이 그룹 피드를 검색하고 가입할 수 있습니다. 확인란을 선택하지 않으면 초대된 사용자만 피드를 보고 그룹 피드에 참여할 수 있습니다.
6. 생성을 클릭합니다.

기록 피드 생성

라이브 피드가 활성화된 테이블(예: 인시던트 [incident] 테이블)에서 기록을 보는 사용자는 양식 상단에 있는 라이브 피드 표시 버튼을 클릭하여 기록 피드를 자동으로 만들 수 있습니다.

기록의 **work_notes** 저널 필드에 대한 쓰기 권한이 있는 사용자가 라이브 피드 표시 버튼을 클릭하면 해당 사용자가 기록 피드 관리자가 됩니다. 예를 들어 고객이 기술 지원 부서에 연락하여 인시던트를 보고하고 고객이 기록의 라이브 피드 표시 를 클릭하면 기록 피드가 생성되지만 고객은 기록 피드 관리자가 아닙니다. 지원 담당자가 나중에 인시던트를 열고 기록 피드에 참여하면 사용자가 피드 관리자가 됩니다.

기록 피드는 기본적으로 비공개 목록에 없습니다. 즉, 초대된 구성원만 피드 목록에서 기록 피드의 이름을 보고 참여할 수 있습니다. 그러나 기록 피드 관리자는 언제든지 접근 수준을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 영업 기회에 대해 작업 중이고 고객에게 레코드에 대한 액세스 권한을 부여하지 않고도 레코드 피드에 참여할 수 있도록 하려는 경우에 유용할 수 있습니다.

기록에 라이브 피드를 사용하는 방법 제어

호출 *glide.ui.show_live-feed_activity* 된 속성은 모든 기록에 대해 라이브 피드를 자동으로 사용할지 여부를 제어합니다.

이 Glide 기록은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 이 속성을 사용하면 기록을 볼 때마다 기록 피드가 자동으로 생성되며 사용자는 해당 피드의 구성원이 됩니다.

두 번째 속성인 *glide.live-feed.auto_join_document_group*를 사용하면 연결된 문서를 방문할 때마다 기록 피드에 자동으로 가입할 수 있으며 사용자가 라이브 피드 표시를 클릭할 수 있습니다.

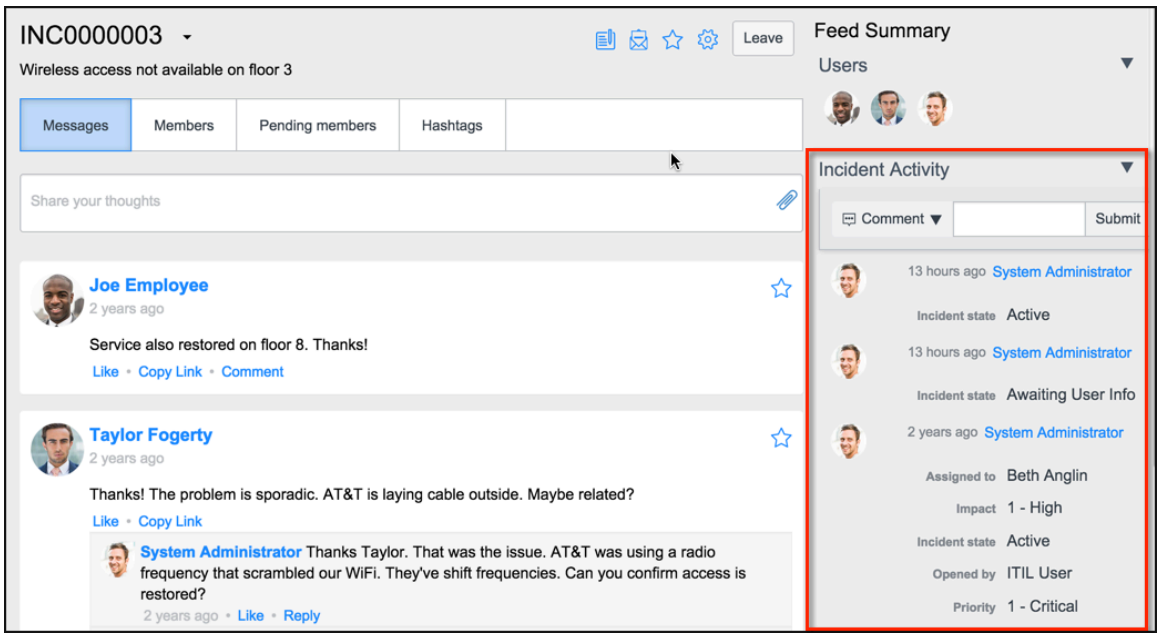
기록 피드에서 활동 스트림 보기

기록 피드를 볼 때 라이브 피드는 문서의 활동 스트림을 표시합니다.

예를 들어 인시던트 피드의 경우 화면에 인시던트의 최근 활동이 표시됩니다. 관련 기록에서 변경 사항이 있을 때마다 활동 스트림이 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이브 피드 활동 스트림



주:
활동 스트림의 정보에는 기본 문서를 볼 때와 동일한 ACL 규칙이 적용됩니다.

피드에 참여

피드에 참여하면 피드 구성원이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
피드 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

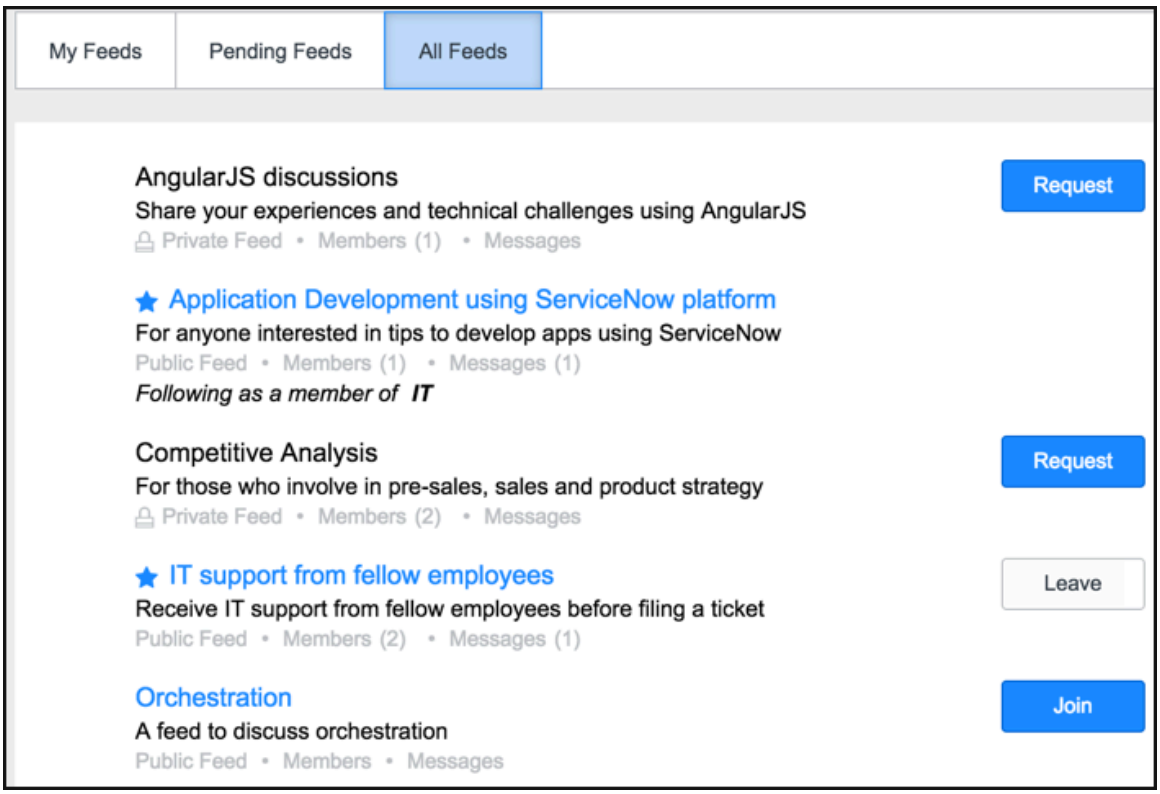
- 피드에 게시된 메시지를 봅니다. 구성원이 아닌 사람도 공개 피드의 메시지를 볼 수 있습니다.
- 피드 구성원 목록을 봅니다.
- 피드에 참여하도록 다른 사용자를 초대합니다.
- 피드 이메일 알림을 구독합니다.
- 피드를 나갑니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. **Group** Feeds(그룹 피드) 또는 **Record** Feeds(레코드 피드)를 클릭한 다음 **All** Feeds(모든 피드)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 피드



- 초대를 받은 경우 수락을 클릭합니다. 피드에 참여하고 싶지 않다면 초대를 거절 할 수 있습니다.
- 피드가 공개인 경우 참여를 클릭합니다.
- 피드가 비공개인 경우 요청을 클릭합니다. 피드 관리자는 이메일 알림을 수신하고 피드에 참여하려면 먼저 요청을 수락해야 합니다.

피드를 즐겨찾기로 표시

피드의 최상위 메시지는 사용자별로만 즐겨찾기로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
즐겨찾기로 표시된 메시지를 검색하고 필요에 따라 즐겨찾기 지정을 제거할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. **Group** Feeds(그룹 피드) 또는 **Record** Feeds(레코드 피드)를 클릭한 다음 **All** Feeds(모든 피드)를 클릭합니다.
3. 피드 목록에서 즐겨찾기로 표시할 피드 이름 옆에 있는 별 아이콘( )을 클릭합니다.

   메시지를 즐겨찾기에 해제하려면 이미 즐겨찾기에 추가된 메시지의 별 아이콘( )을 클릭합니다.

피드 보기

피드를 보기 위한 몇 가지 옵션이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 그룹 피드 또는 기록 피드를 클릭합니다.
   사용자가 속한 피드 목록과 모든 피드를 볼 수 있는 옵션이 표시됩니다.
   - 자신이 속한 피드를 보려면 피드 이름을 선택합니다.
   - 자신이 속하지 않은 공개 피드를 보려면 모두 표시 를 선택한 다음, 피드 이름을 클릭합니다. 비공개 피드의 피드를 보려면 구성원이어야 합니다.

   주:
   Live Feed 애플리케이션에서 벗어났다가 다시 돌아오면 시스템에 구성원일 경우 마지막으로 방문한 피드가 표시됩니다.

피드 구성원 보기

그룹 피드의 특정 구성원을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 그룹 피드 또는 기록 피드를 클릭합니다.
   사용자가 속한 피드 목록과 모든 피드를 볼 수 있는 옵션이 표시됩니다.
3. 피드 이름을 클릭합니다.
   피드 관리자와 구성원이 구성한 피드 구성원 목록이 나타납니다.

그룹 피드에 새 구성원 초대하기

피드 관리자는 피드에 가입할 다른 사용자 또는 그룹을 초대할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
팀이 피드에 추가되면 팀의 모든 구성원도 간접적으로 피드의 구성원이 됩니다. 팀이 아닌 사용자만 피드 관리자가 될 수 있습니다. 피드를 팔로우하는 팀 구성원은 다른 사용자를 피드에 직접 초대하여 관리자가 될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 피드 그룹화 또는 레코드 피드를 클릭한 다음 피드 이름을 선택합니다.
3. 보류 중인 구성원 탭을 클릭합니다.
4. 사용자 또는 팀 추가 필드에서 사용자 또는 팀 이름을 입력하고 제안 목록에서 사용자 또는 팀을 선택합니다.
   초대된 사용자 또는 팀 구성원이 이메일 알림을 받습니다.

기록 피드에 새 구성원 초대

피드 관리자는 다른 사용자나 팀을 기록 피드에 참여하도록 초대할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
팀이 추가되면 팀의 각 개별 구성원이 피드의 구성원이 됩니다. 즉, 팀 ABC가 피드에 추가되면 피드에 팀 ABC가 구성원으로 표시되지 않습니다. 대신 피드에는 ABC 팀의 각 개별 구성원이 피드의 구성원으로 표시됩니다.

사용자가 초대되면 구성원 자격 상태는 처음에 초대됨입니다. 사용자가 초대를 수락하면 시스템은 **work_notes** 저널 필드에 대한 액세스 권한을 확인합니다. 쓰기 액세스 권한이 있는 경우 관리자 구성원이 됩니다. 그렇지 않으면 활성 구성원이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. **Record** Feeds(레코드 피드)를 클릭하고 레코드 피드 이름을 선택합니다.
3. 보류 중인 구성원 탭을 클릭합니다.
4. 사용자 또는 팀 추가 필드에서 사용자 또는 팀 이름을 입력하고 제안 목록에서 사용자 또는 팀을 선택합니다.

   팀을 초대하면 팀의 개별 구성원이 초대됩니다.

   초대된 사용자는 이메일 알림을 받습니다.

피드에서 구성원 제거

피드 관리자는 피드에서 구성원을 제거할 수 있습니다.

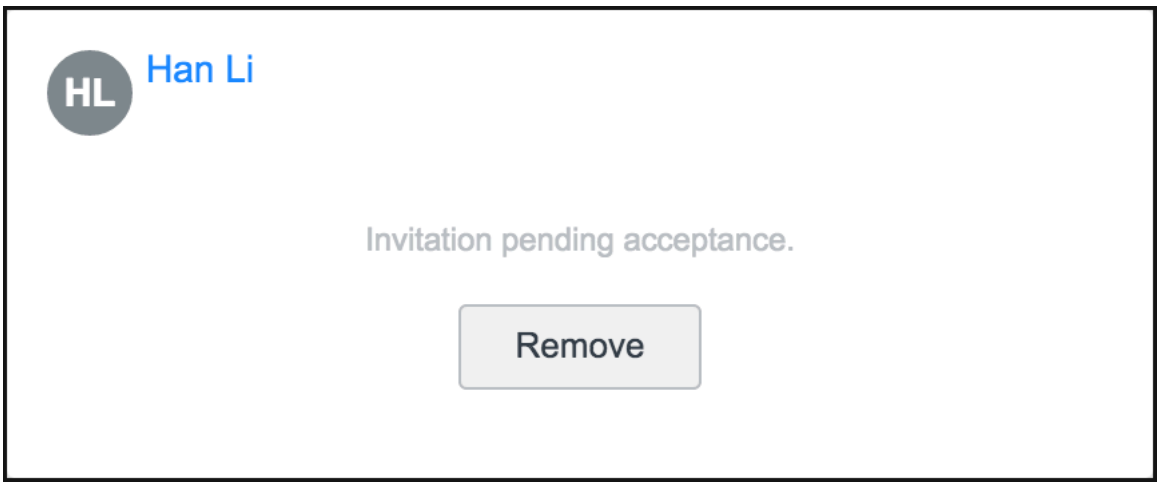
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 피드 그룹화 또는 레코드 피드를 클릭한 다음 피드 이름을 선택합니다.
3. 구성원 탭을 클릭합니다.
4. 제거할 구성원을 찾아 제거를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성원을 제거하세요.



주:
구성원의 현재 상태에 관계없이 구성원을 제거할 수 있습니다. 즉, 피드에 이미 가입했거나 멤버십이 보류 중인 회원을 삭제할 수 있습니다.

피드 구독

피드의 직접 구성원은 피드에서 새 활동(예: 게시되는 새 메시지, 회신, 좋아요, 설문 조사, @mentions)이 발생할 때마다 이메일 알림을 받기 위해 피드를 구독 및 구독 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
개별 간접 구성원, 즉 피드에 참여하는 팀의 구성원은 피드를 직접 구독하거나 구독을 취소할 수 없습니다. 팀 관리자가 팀을 피드에 가입시키면 개별 구성원은 피드의 활동에 대한 이메일 알림(예: 게시되는 새 메시지, 회신, 좋아요, 설문 조사, @mentions)을 받게 됩니다.

회신, 멘션, 좋아요 등 최상위 메시지와 관련된 모든 알림은 동일한 제목으로 전송됩니다. 제목 라인은 기본적으로 라이브 피드 로 설정되고 그 뒤에 최상위 메시지의 제목 라인이 시작됩니다. 예를 들어 피드의 제목이 **IT** 지원이면 이메일 알림의 제목은 라이브 피드 **IT** 지원이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 피드 그룹화 또는 레코드 피드를 클릭한 다음 피드 이름을 선택합니다.
3. 구독 아이콘( )을 클릭합니다.

   구독 취소 아이콘( )을 클릭하여 이메일 알림 수신을 중지할 수 있습니다.

주:
팀이 피드에 대한 이메일 알림을 구독했지만 팀 구성원이 팀을 구독하지 않은 경우 해당 구성원은 이메일 알림을 받지 않습니다.

라이브 피드와 다른 모듈 간 탐색

피드에 참여하고 다른 모듈로 이동하는 경우 라이브 피드로 돌아가면 이전에 보았던 피드가 공개인지 또는 구성원인 비공개 피드인지 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 공개 피드를 본 다음 특정 인시던트 기록으로 이동한다고 가정해 보겠습니다. 라이브 피드로 돌아오면 이전에 보고 있던 피드가 열립니다. 구성원이 아닌 비공개 피드를 마지막으로 본 경우 라이브 피드로 돌아가면 회사 피드가 열립니다.

피드 나가기

회원은 그룹 피드에서 나가도록 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 피드 그룹화 또는 레코드 피드를 클릭한 다음 피드 이름을 선택합니다.
3. 나가기를 클릭합니다.

> **주:**
> 인시던트와 같은 기록과 연결된 피드 에서 나가는 경우 연결된 기록을 다시 수정하면 해당 피드에 자동으로 다시 참가하게 됩니다.

피드 삭제

피드 관리자라면 피드를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 피드 그룹화 또는 레코드 피드를 클릭한 다음 피드 이름을 선택합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.
4. Yes(예)를 클릭하여 삭제를 확인합니다.
   라이브 피드에서 피드가 삭제됩니다. 비공개 피드에 게시된 메일은 삭제됩니다. 공개 피드에 게시된 메시지는 피드 링크 없이 회사 피드에 남아 있습니다.

라이브 피드 **UI** 개요

라이브 피드 사용자 인터페이스는 조직의 다른 사용자와 컨텐츠를 공유하는 데 사용할 수 있는 여러 가지 방법을 제공합니다.

> **중요사항:**
>
> 코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.
>
> 라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

라이브 피드 프로파일 업데이트

프로필 정보에는 사진 또는 이미지와 메시지, 피드, 팀, 팔로워 및 나를 팔로우하는 사람을 포함한 다양한 유형의 정보를 위한 탭이 포함됩니다. 언제든지 프로필 정보와 사진을 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

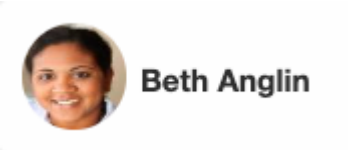
조직에서의 역할 등 자신에 대한 세부 정보를 제공할 수 있습니다. 프로필 사진을 업데이트할 수도 있습니다. 단, 관리자만 프로필 사진을 삭제할 수 있습니다.

주:
여기에 설명된 기능은 Chrome, Firefox, Safari 및 IE10 이상과 같은 HTML5 호환 브라우저에 적용됩니다.

프로시저

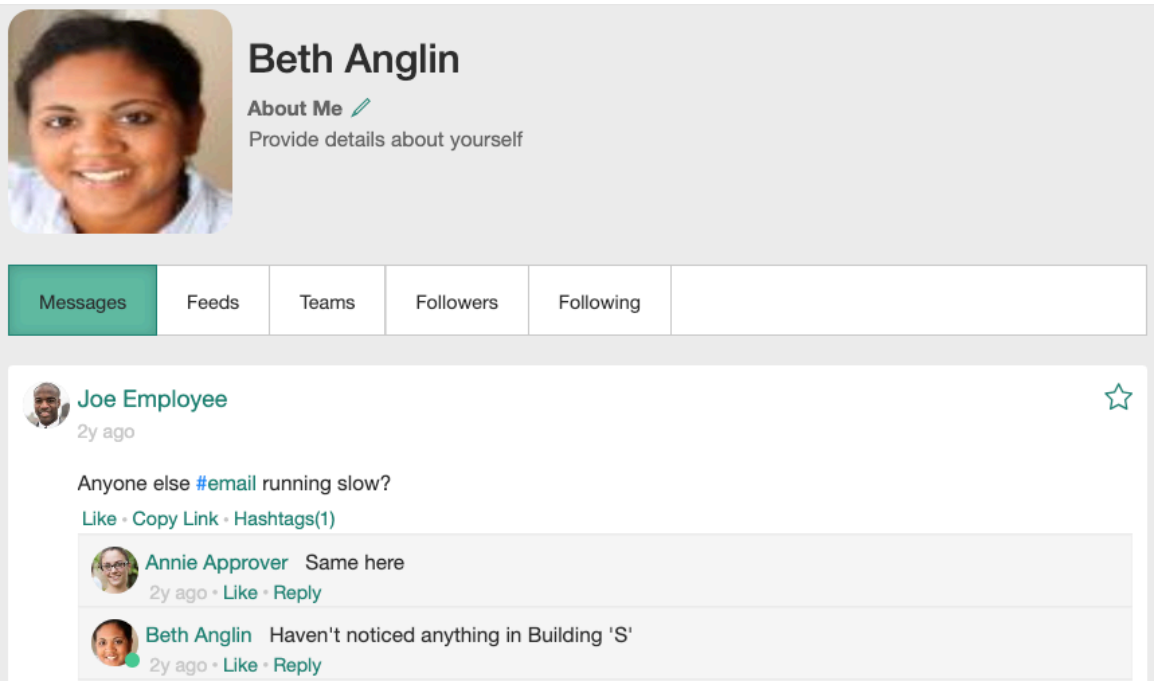
1. 다음으로 이동 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 사진과 함께 표시된 이름 또는 직함을 클릭합니다.

프로파일



프로파일 기록이 열립니다.

프로파일 기록



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 내 정보 옆에 있는 연필 아이콘을 클릭하고 프로필을 보는 다른 사람과 공유할 자신에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
   정기적으로 변경하지 않으려는 텍스트입니다.
4. 다음 두 가지 방법 중 하나를 사용하여 프로필 사진을 변경할 수 있습니다.
   - 기존 사진 위로 마우스를 가져가면(또는 스마트폰 또는 태블릿 인터페이스의 경우 사진 탭) 사진 업로드 링크가 표시됩니다. 링크를 선택하고 사용할 사진의 위치로 이동한 다음 열기를 선택합니다.
   - 컴퓨터에서 사용할 사진 파일을 찾은 다음 기존 사진 위로 끌어다 놓습니다.

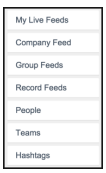
사진 링크 업로드

주:
프로필 사진은 커넥트 및 레거시 채팅 기능에서도 사용됩니다(활성화된 경우).

라이브 피드 메시지 작업

UI의 이 부분을 통해 사용자는 메시지를 그룹화하고 분류하기 위한 다양한 유형의 메시지와 도구에 액세스할 수 있습니다. 또한 어떤 사용자 피드를 팔로우하고 어떤 사용자가 팔로우하고 있는지 식별하는 방법도 포함되어 있습니다.

라이브 피드 메시지 작업 도구

메뉴 섹션	설명
	• 내 라이브 피드: 라이브 피드를 사용자 지정하여 가장 중요한 컨텐츠를 볼 수 있는 사용자 지정 피드입니다. • 회사 피드: 이 피드에는 비공개 또는 일부 공개 그룹에 게시된 게시물을 제외한 모든 게시물이 표시됩니다. • 그룹 피드: 사용자가 만든 피드입니다. 기록 피드: 이 피드는 인시던트 또는 변경과 같은 기록과 연결됩니다. • 레코드 피드: 이러한 피드는 레코드에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 메시지를 공유하고 해당 레코드와 관련된 첨부 파일을 게시할 수 있는 공간을 제공하여 사용자가 레코드에서 공동 작업하는 데 도움이 됩니다. • 사람: 이 옵션은 현재 사용자를 팔로우하는 사람과 현재 사용자가 팔로우하는 사람을 표시합니다. • 팀: 이 옵션은 특별히 중점을 둔 대화를 구독하기 위해 사용자를 그룹으로 결합하는 데 사용됩니다. • 해시태그: 해시태그는 메시지에서 해시(#) 기호로 표시된 단어입니다. 해시태그는 특정 해시태그를 포함하는 모든 대화에서 필터링된 향상된 검색 결과를 위해 키워드 또는 주제별로 메시지를 분류하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다른 라이브 피드 사용자 뷰

ServiceNow 역할이 없는 요청자 사용자가 피드를 보고 다른 사용자의 사진을 가리키면 사용자 [sys_user] 테이블의 명함 뷰에서 해당 사용자에 대한 정보가 나타납니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

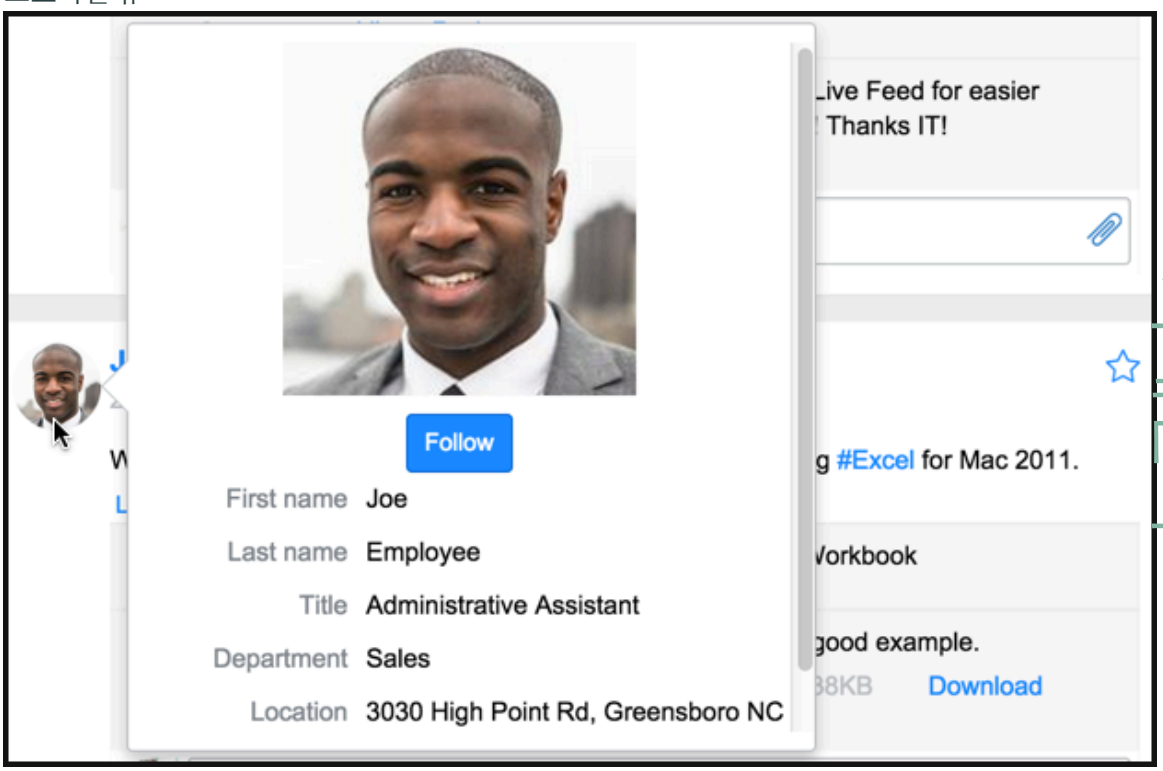
관리자는 다양한 역할을 가진 사용자에게 표시되는 정보의 양을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 피드에서 프로필 사진을 선택합니다.

사용자 요약이 나타납니다.

프로파일 뷰

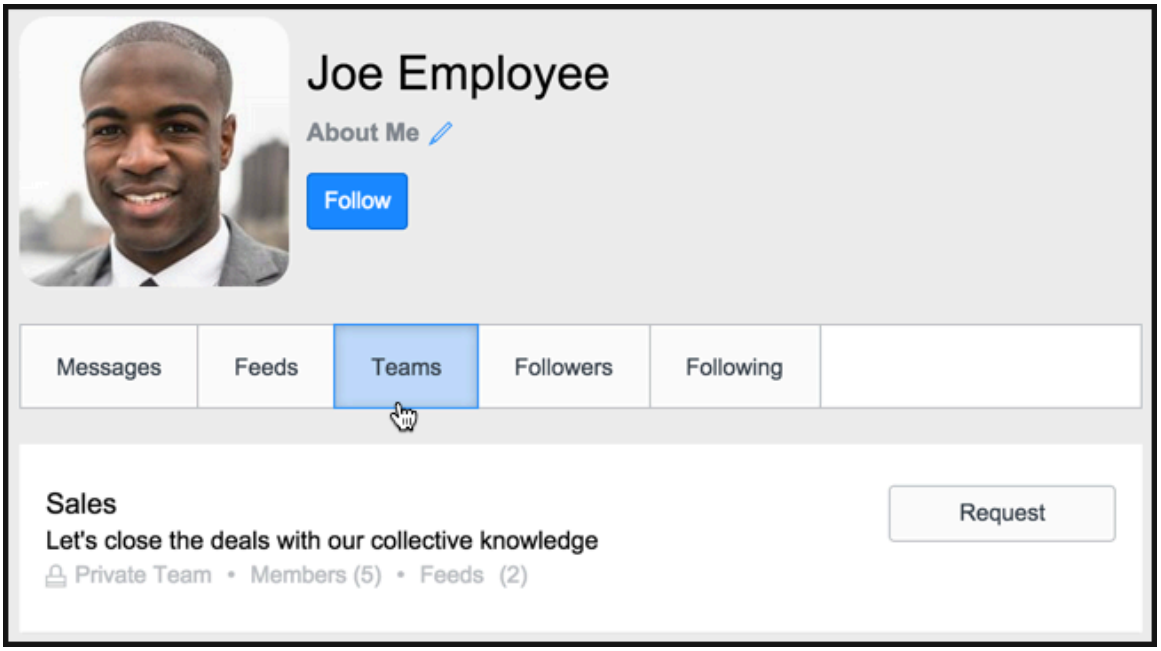


2. 전체 프로필을 보려면 프로필 사진을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭을 사용하여 사용자에 대한 다양한 유형의 정보를 볼 수 있습니다.

프로파일 탭



다른 라이브 피드 사용자 팔로우

라이브 피드를 사용할 때 다른 사용자의 메시지 스레드를 따를 수 있습니다.

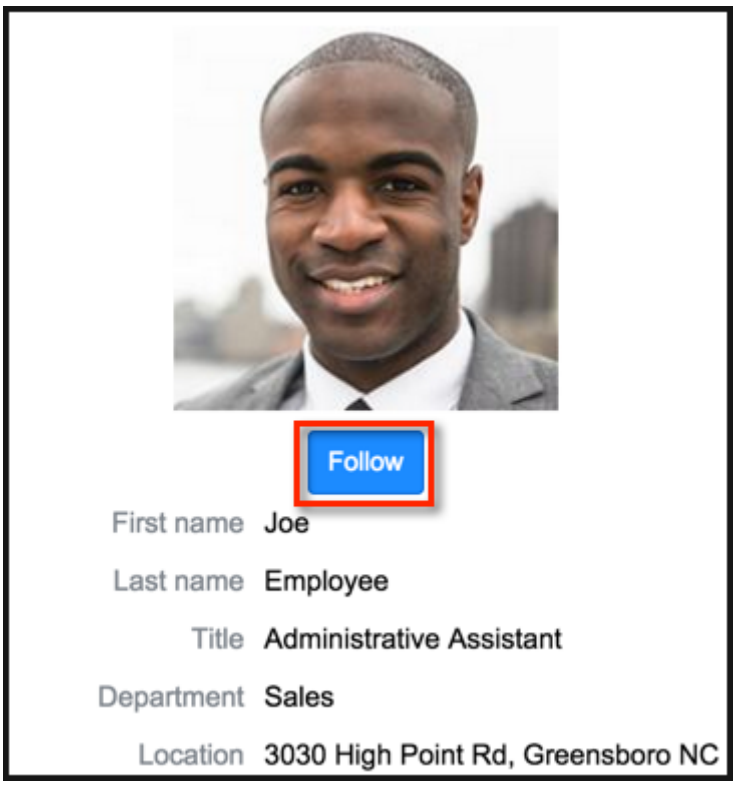
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 팔로우하려는 사용자가 참여하고 있는 스레드로 이동합니다.
2. 해당 사용자의 이름을 클릭하거나 사용자의 사진을 가리킵니다.
   사용자의 프로파일에 팔로우 링크가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

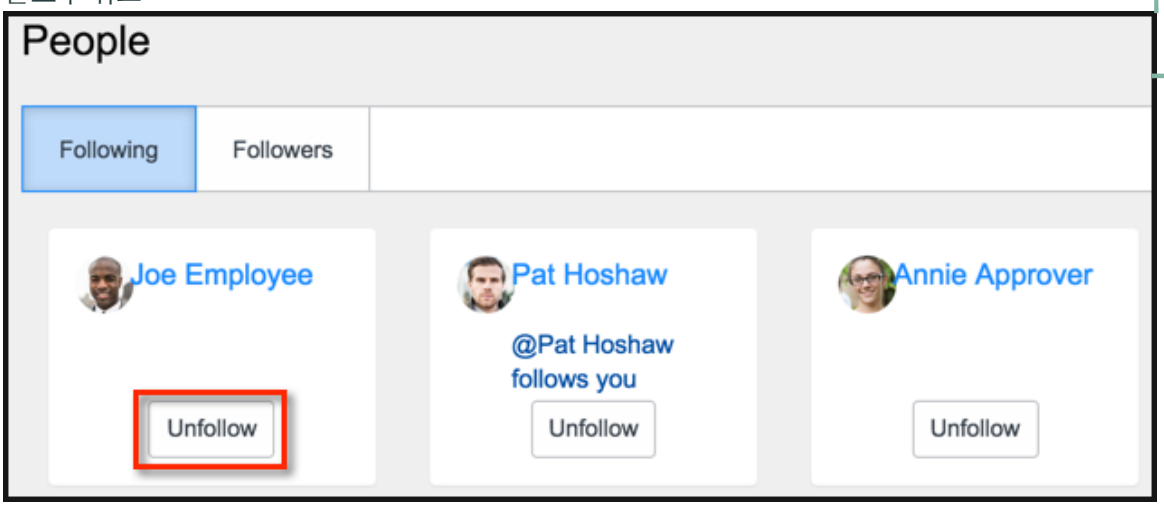
팔로우 링크가 있는 프로파일



3. 팔로우를 클릭합니다.

4. 사용자 팔로우를 중지하려면 사람 〉 팔로잉.

팔로우 취소



5. 언팔로우를 클릭합니다.

6. 나를 팔로우하는 사람을 보려면 다음으로 이동하십시오. 사람 〉 팔로워.

피드 선택

피드는 관련 메시지의 스트림입니다. 피드 선택기를 사용하여 피드 유형을 전환하고 특정 그룹 피드 및 기록 피드를 볼 수 있습니다.

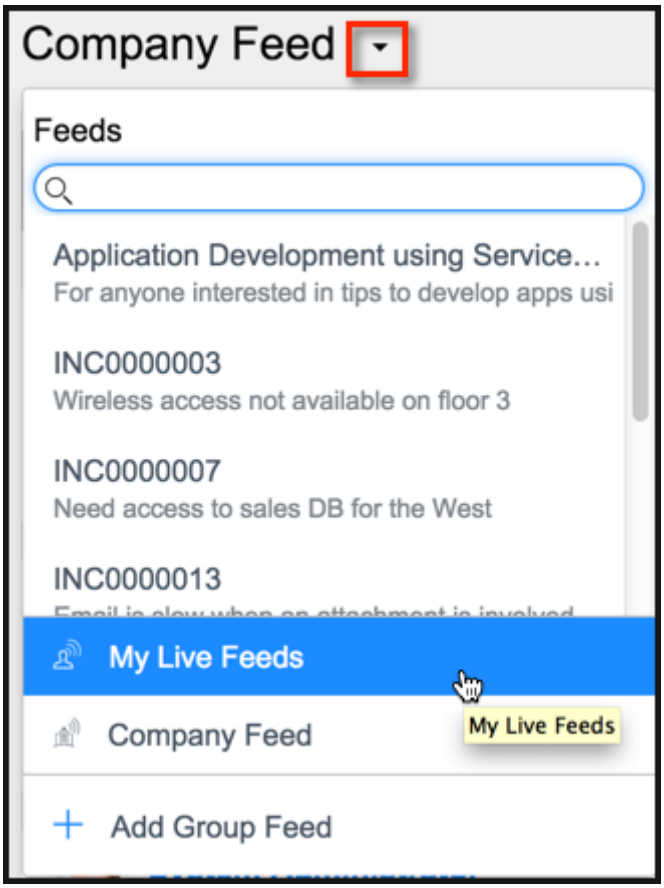
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 검색 필드를 사용하여 모든 유형의 피드를 찾습니다.
   검색 필드에 입력하면 결과가 동적으로 표시됩니다. 예를 들어 *INC*를 입력하면 인시던트인 기록이 결과 목록의 맨 위로 강제 적용됩니다.

피드 선택기



2. 다음과 같은 유형의 피드 정보를 선택할 수도 있습니다.

피드 유형

피드	설명
내 라이브 피드	다음 게시물을 표시합니다. ○ 팔로우하는 사용자의 메시지 ○ 팔로우하는 해시태그가 있는 메시지
사내 업무용 피드	비공개 또는 목록에 없는 그룹에 게시된 게시물을 제외한 모든 게시물을 표시합니다.
그룹 피드 추가	그룹 피드를 추가할 수 있습니다.

피드 팔로우

나를 팔로우하는 사용자 또는 내가 팔로우하는 다른 사용자를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

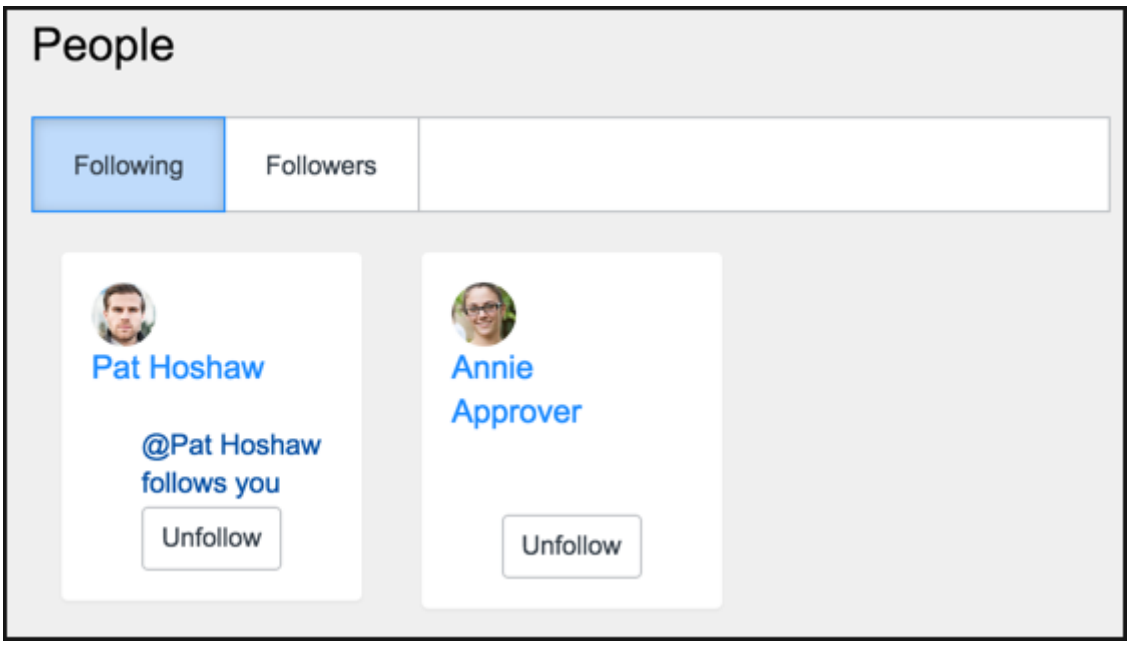
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 사이드바에서 '사람 '을 클릭합니다.

시스템에는 팔로우 중인 가장 최근 팔로워 또는 사용자 10명이 표시됩니다.

사람



2. 목록에 10명 이상의 사용자가 포함된 경우 더 보기 링크를 클릭합니다.

주:
프로필이 변경된 특정 사용자를 팔로우하는 경우 해당 사용자는 팔로잉 목록의 맨 앞으로 이동합니다. 이렇게 하면 팔로우 중인 사용자의 프로필이 변경되면 경보가 표시됩니다.

책갈피 피드 및 해시태그

라이브 피드 인터페이스는 피드 및 해시태그에 표준 책갈피 기능을 사용합니다.

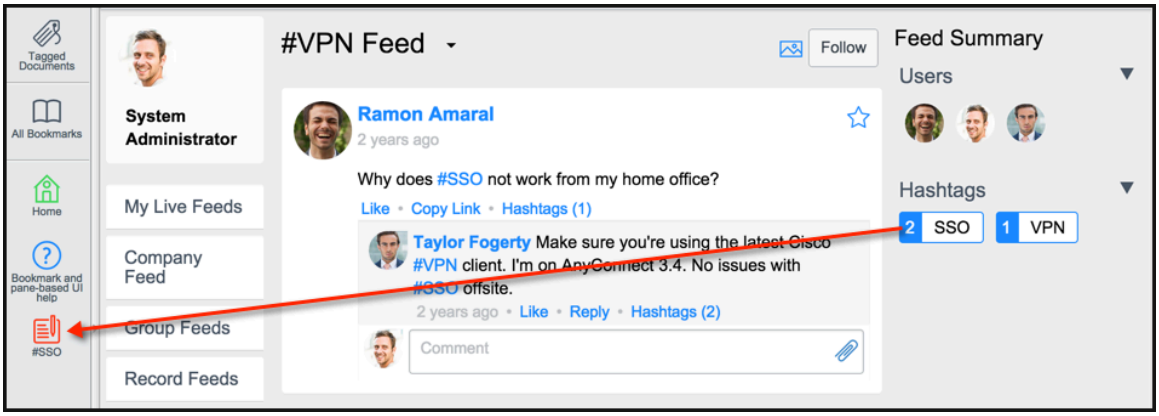
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

빠른 액세스를 위해 피드 요약(Feed Summary) 섹션에서 그룹 피드 및 해시태그를 Edge로 끌어서 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해시태그 책갈피 지정



홈페이지에 라이브 피드 추가

라이브 피드를 자신의 홈페이지 또는 전체 홈페이지에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

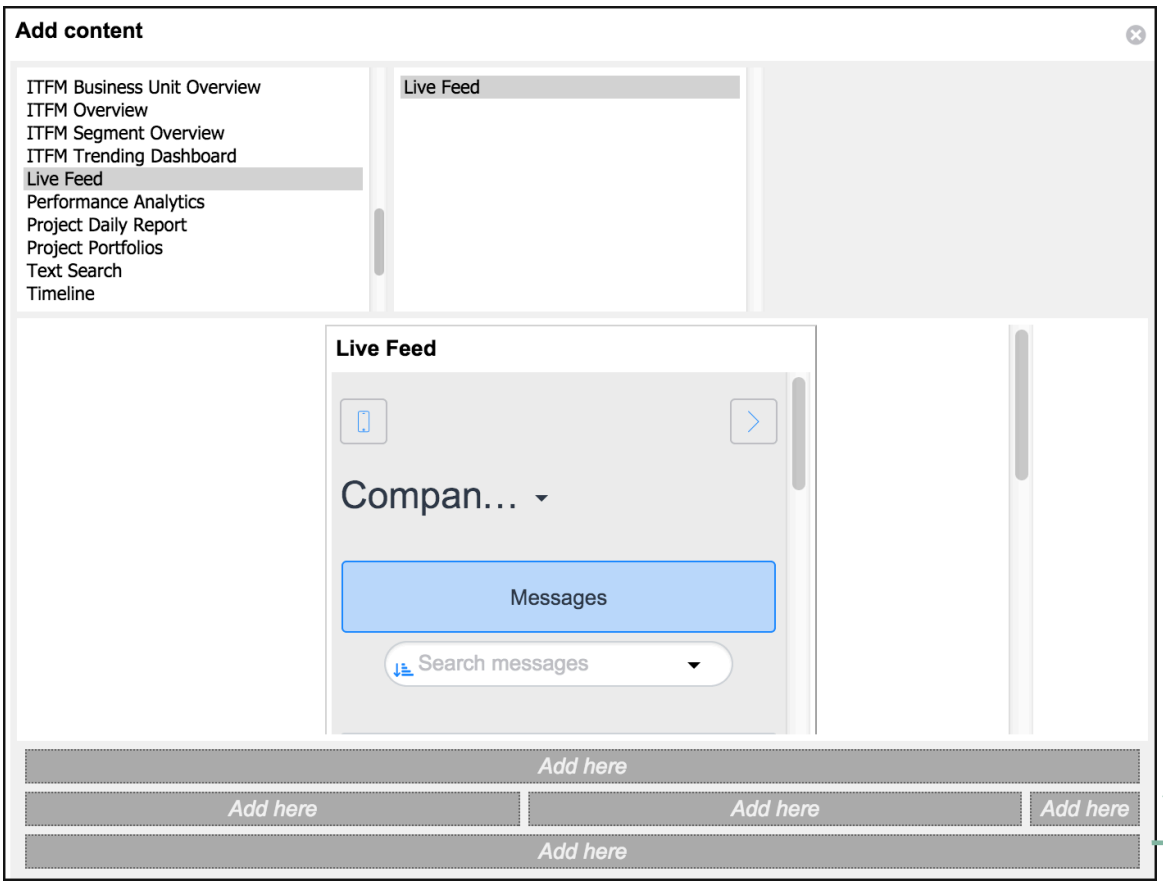
프로시저

1. 홈페이지로 이동합니다.
2. 홈페이지 왼쪽 상단에 있는 컨텐츠 (+)을 클릭합니다.
3. 왼쪽 패널에서 라이브 피드를 선택합니다.
4. 창 아래쪽의 적절한 레이아웃 위치에서 여기에 추가 를 클릭한 다음 창을 닫습니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

홈페이지



주:
관리자는 기본적으로 모든 홈페이지 사용자가 사용할 수 있도록 전역 홈페이지에 라이브 피드를 추가할 수 있습니다. 모든 역할의 사용자는 홈페이지에 라이브 피드를 추가할 수 있습니다. 그러나 관리자는 이 기능을 제한할 수 있습니다.

라이브 피드에 컨텐츠 게시

라이브 피드에서 피드의 모든 사용자에 대해 새 메시지와 기존 메시지에 대한 회신을 게시할 수 있습니다. 팀이나 기록에 회신 메시지를 보낼 수도 있습니다.

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

피드의 첨부 파일

텍스트를 입력하는 것 외에도 지원되는 모든 파일 형식의 이미지, 문서 및 스프레드시트 파일과 ServiceNow 같은 파일을 라이브 피드 메시지에 첨부할 수 있습니다.

관리자는 시스템 속성을 편집 하여 지원되는 파일 형식 및 최대 첨부 파일 크기와 같은 첨부 파일 설정을 관리할 수 있습니다.

인스턴스의 지식베이스에 포함된 사용자 정의 URL 및 지식 문서에 대한 링크를 포함할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
여기에 설명된 기능은 Chrome, Firefox, Safari 및 Internet Explorer 10 이상과 같은 HTML5 호환 브라우저에 적용됩니다. 다른 브라우저를 사용할 때의 중요한 차이점이 강조 표시됩니다.

라이브 피드 메시지 게시

메시지를 게시하여 새 피드를 열 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 > 라이브 피드.
2. 메시지를 게시할 피드(예: 내 라이브 피드, 회사 피드 등)를 클릭합니다.
3. 생각 공유 필드에 메시지를 입력합니다.
   원하는 경우 해시태그를 사용합니다.
4. 필요한 경우 , 또는 클릭하여 각각 설문 조사, 첨부 파일 또는 스크린샷 이미지를 추가합니다.
5. 게시를 클릭합니다.

라이브 피드 메시지에 답장

피드의 기존 스레드에 참여하려면 답장 메시지를 작성하고 제출할 수 있습니다. 기본적으로 메시지는 피드의 모든 구성원에게 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

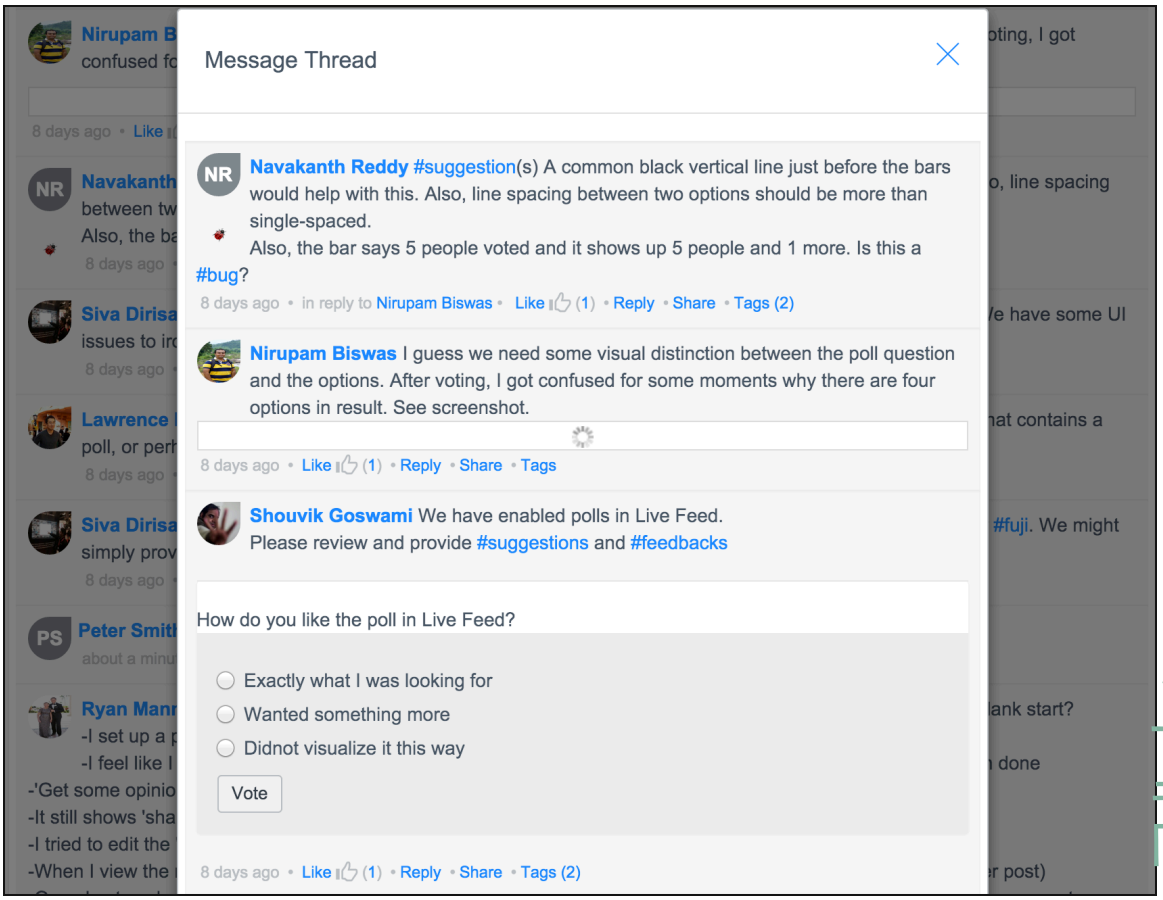
프로시저

1. 다음으로 이동 라이브 피드 > 라이브 피드.
2. 회신할 메시지를 찾습니다.
3. 메시지 상자에 회신을 입력하고 회신을 클릭합니다.
   필요한 경우 해시태그, 첨부 파일, 링크 또는 지식베이스 문서를 추가할 수 있습니다.
4. 한 개인에 대한 회신을 볼 수 있는 사람을 제한하려면 받는 사람 선택 목록에서 사용자를 선택합니다.
5. 회신을 클릭합니다.
6. 추가 답글을 보려면 모든 답글 표시를 클릭합니다.
   기본적으로 각 메시지에 대해 7개의 회신이 표시됩니다. 답글에 대한 모든 답글에는 스레드 링크가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 스레드를 클릭하면 선택한 회신 내의 모든 회신이 이메일 스레드와 비슷하게 메시지 스레드 팝업 창에서 시간 역순으로 표시됩니다.

메시지 스레드



게시물 또는 답글에 파일 첨부

파일을 게시물로 드래그하거나 클립보드에서 이미지를 붙여넣어 게시물에 파일을 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
클립 아이콘( )을 사용하여 파일을 게시물로 드래그합니다. 또한 클립보드에서 게시물이나 답글에 이미지를 붙여넣을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.

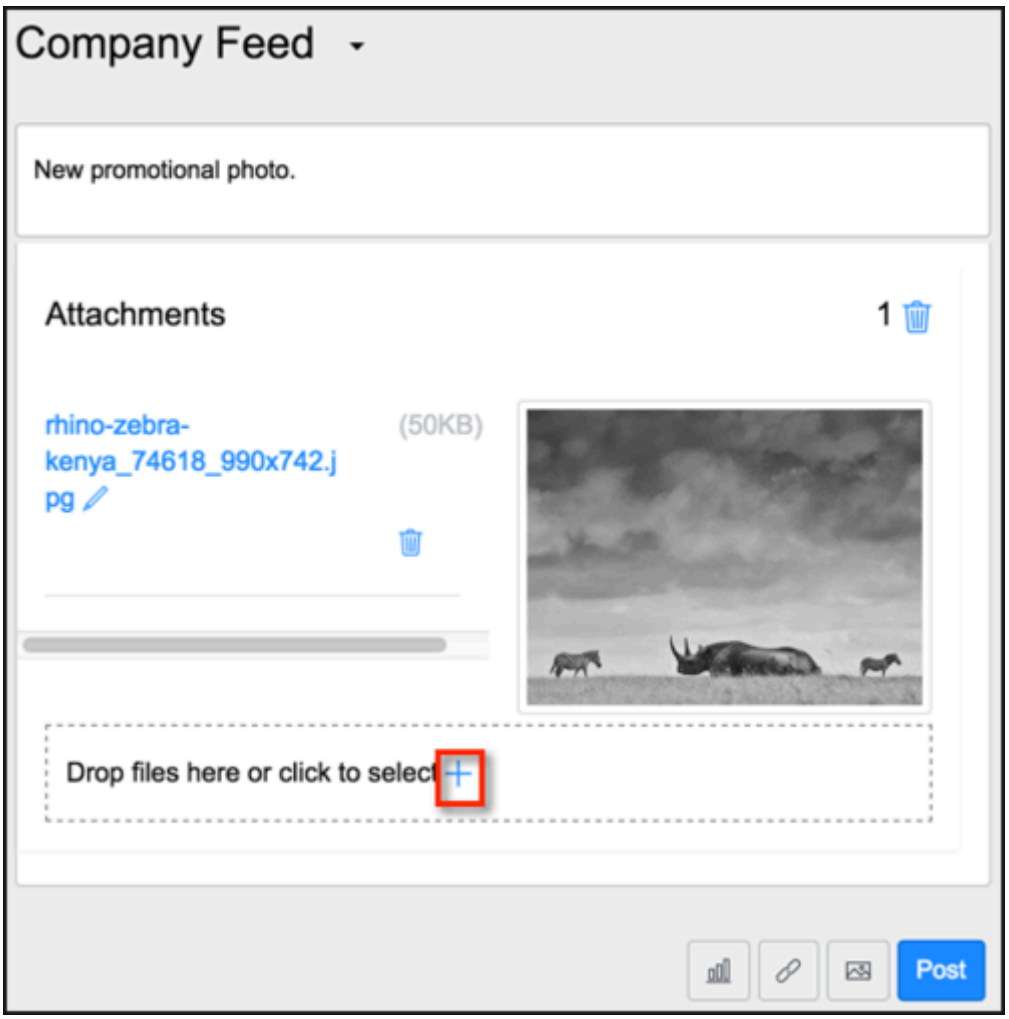
   - 게시물 또는 회신을 작성하는 동안(메시지에 회신 참조) 하나 이상의 이미지 또는 지원되는 다른 유형의 파일을 찾아 메시지 상자로 끌어다 놓습니다.

   - 메시지 상자에서 클립 아이콘( )을 클릭하고 첨부할 파일의 위치로 이동하여 선택한 다음 열기를 클릭합니다.

2. 파일을 더 추가하려면 표시된 파일 또는 이미지 아래의 텍스트 상자로 추가 파일을 끌어다 놓거나 더하기 기호를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 첨부 중



3. 메시지를 게시하기 전에 첨부 파일을 삭제하려면 첨부 파일 옆에 있는 휴지통 아이콘을 클릭합니다.
4. 댓글을 입력하여 이미지에 대한 생각을 공유합니다.

   주:
   게시 버튼은 주석을 추가한 후에만 사용할 수 있습니다.

5. 게시 또는 회신을 클릭합니다.
6. 미리 보기가 포함되지 않은 파일을 추가한 다음 메시지를 게시한 경우 다운로드 링크와 함께 메시지 상자에 나열됩니다.
7. 링크를 클릭하여 파일을 다운로드합니다.

클립보드에서 이미지 복사

메시지에 파일을 추가하는 것 외에도 이미지를 클립보드에 복사하여 메시지나 회신에 붙여넣을 수도 있습니다.

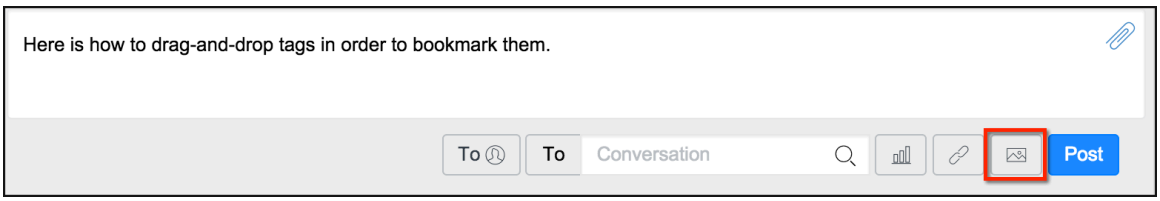
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

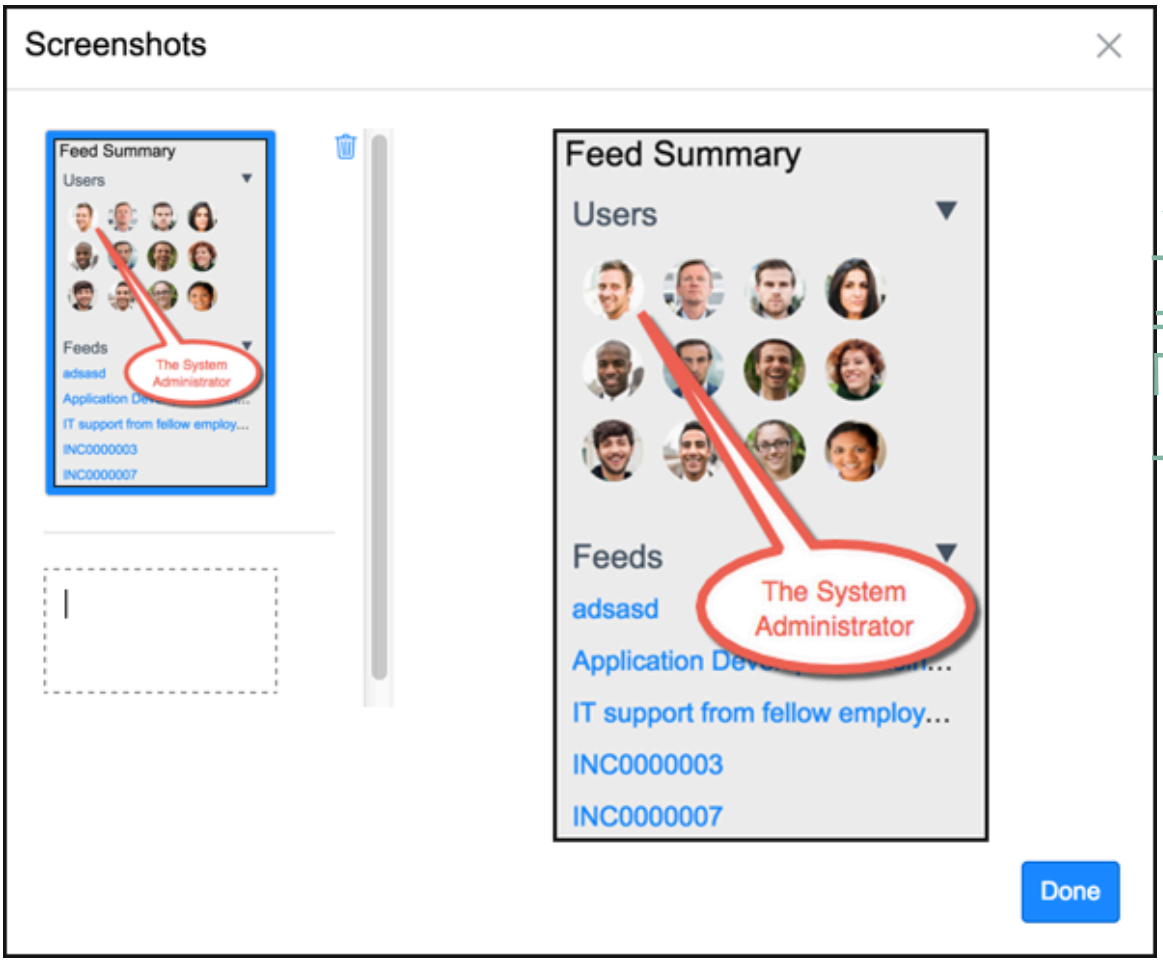
1. 의견 상자를 클릭하고 의견을 추가합니다.

복사 붙여넣기



2. 이미지 추가 버튼을 클릭합니다.
   스크린샷**(Screenshots)** 대화 상자가 열립니다.
3. 여기에 이미지 붙여넣기 상자를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 붙여넣기를 선택하여 클립보드에서 이미지를 붙여넣습니다.

복사 붙여넣기



4. 다른 이미지를 추가하려면 이전 단계를 반복합니다.
5. 메시지에 이미지 붙여넣기를 마쳤으면 완료를 클릭합니다.
6. 링크 텍스트를 변경하려면 붙여넣은 이미지를 클릭하고 새 레이블을 입력합니다.
7. 작업을 마쳤으면 게시 또는 회신을 클릭합니다.
8. 이미지를 제거하려면 링크 옆에 있는 휴지통 아이콘을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 기존 이미지를 변경하려면 편집 아이콘( )을 클릭합니다.

> **주:**
> 복사/붙여넣기 기능은 Chrome, Firefox 및 Internet Explorer 11에서 지원됩니다.

게시물 또는 답글에 링크 추가

라이브 피드 게시물에 대한 링크를 추가하거나 수정합니다.

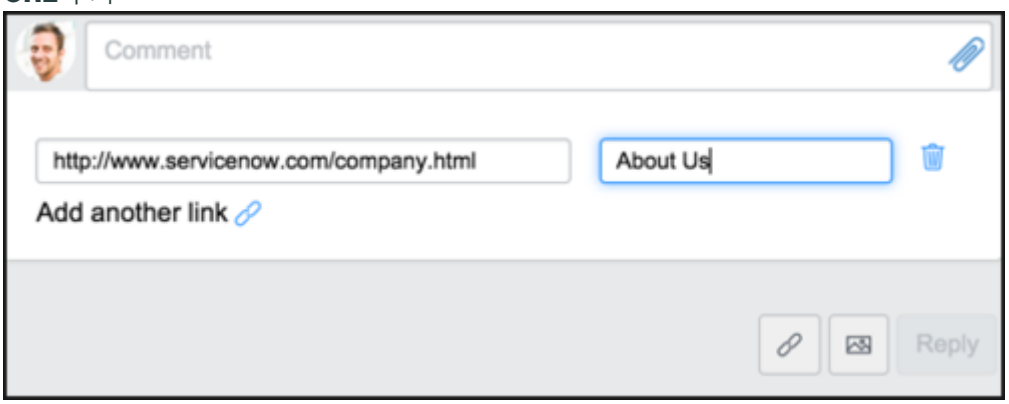
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 의견 상자를 클릭합니다.
링크 추가 버튼이 나타납니다.

2. **Add a** link(링크 추가) 버튼을 클릭합니다.
URL 및 링크 텍스트 필드가 나타납니다.

URL 추가



3. 링크로 표시할 URL과 텍스트를 입력합니다.

4. 다른 링크를 추가하려면 **URL** 필드 아래의 링크 아이콘을 클릭합니다.

5. 메시지 입력을 마쳤으면 게시 또는 회신을 클릭합니다.

저장된 **URL**

링크를 제거하려면 링크 옆에 있는 휴지통 아이콘을 클릭합니다. 기존 링크를 변경하려면 편집( ) 아이콘을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게시물 또는 회신에 지식 문서 링크 추가

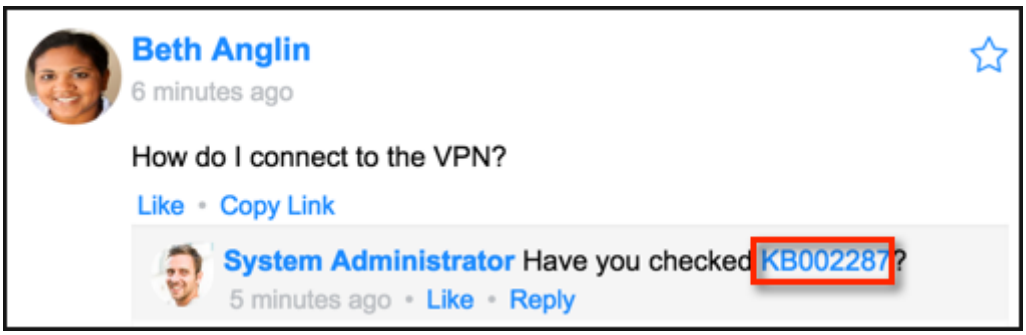
지식 문서의 ID를 사용하여 라이브 피드 대화에 대한 회신으로 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 게시물 또는 회신을 작성하는 동안 링크할 지식 문서의 ID를 입력합니다.
   지식 문서 ID를 하이퍼링크로 식별할 필요가 없습니다. 라이브 피드는 이를 인식하고 메시지가 게시될 때 자동으로 링크로 변환합니다.
2. 메시지 입력을 마쳤으면 게시 또는 회신을 클릭합니다.

KB 링크



메시지에 설문 추가

메시지를 게시할 때 시청자의 의견을 기록하기 위해 설문조사를 만들 수 있습니다. 사용자가 설문조사에 참여하면 피드백 통계가 피드 내에 표시됩니다.

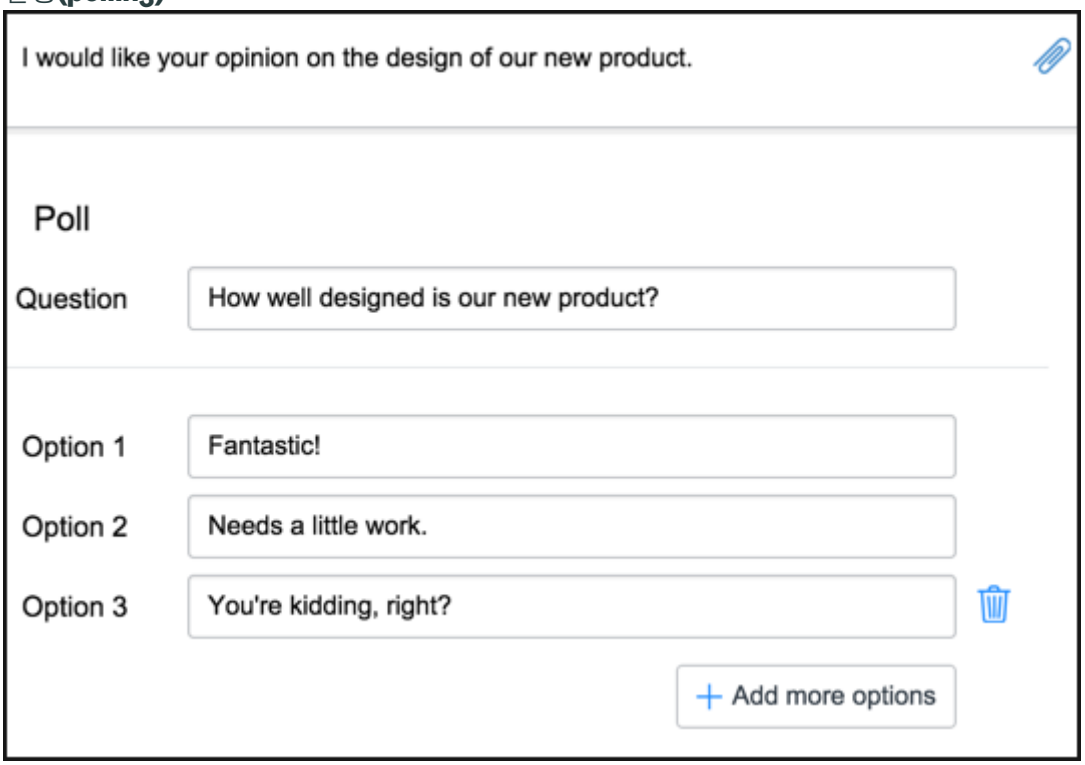
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 설문 조사가 포함된 메시지를 만들려는 피드를 엽니다.
2. 의견 공유 상자에 설문 조사에 참여하라는 초대장이 포함된 메시지를 입력합니다.
3. 투표( )을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

폴링(polling)



4. 질문 필드에 의견을 요청할 질문을 입력합니다.
5. 옵션 필드에 쿼리에 대한 가능한 응답을 입력합니다.
6. 응답 옵션을 더 추가하려면 옵션 추가를 클릭합니다.
7. 게시를 클릭합니다.
   설문 조사가 게시되면 메시지를 보는 사용자가 투표할 수 있습니다. 투표 후에는 동일한 옵션에 투표한 다른 사람들과 함께 응답 옆에 사진이 표시됩니다.

   설문조사 결과가 포함된 이메일 알림이 설문조사의 모든 참가자에게 전송되어 설문조사가 종료되었음을 알립니다.

메시지에 멘션 추가

@mention는 메시지 본문의 아무 곳에나 @username 포함하는 게시된 업데이트입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

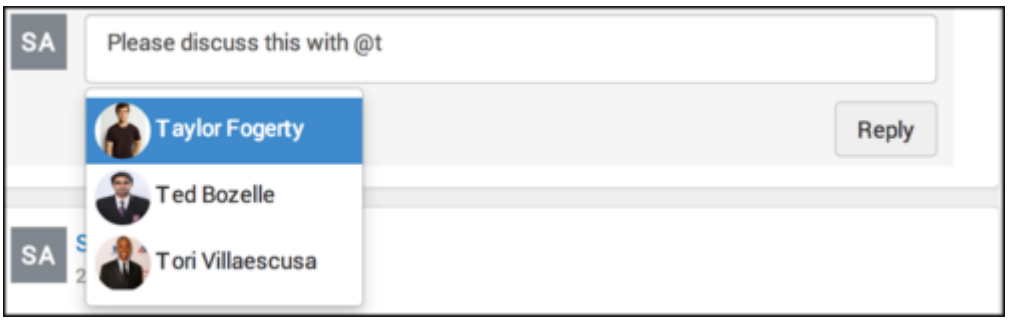
이 태스크 정보
사용자의 피드에 대한 링크와 함께 사용자의 이름이 메시지에 삽입됩니다. 또한 언급된 사용자는 멘션에 대한 이메일 알림을 받습니다. 이것은 대화에서 다른 회원의 관심을 끌 수 있는 좋은 방법입니다. 모든 @mentions 로그인한 사용자의 내 피드에 포함됩니다.

주:
팀 구성원이 @mention 사용하는 경우 해당 팀의 구성원만 자동 제안 목록에 표시됩니다.

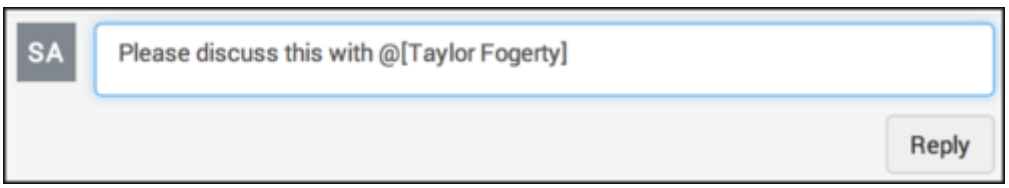
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 대화에서 메시지 또는 회신을 입력하는 동안 메시지의 아무 곳에나 @username 입력합니다.
   입력할 때 항목과 일치하는 사용자의 이름과 사진이 포함된 자동 제안 목록이 나타납니다.
   예를 들어 @t를 입력하면 자동 제안 목록에 이름이 T로 시작하는 모든 사용자의 사진과 이름이 표시됩니다.



2. 추가할 사용자를 클릭합니다.
   해당 사용자의 이름은 메시지 본문의 @mention에 삽입됩니다.



주:
내 피드에는 사용자와 사용자가 구성원인 팀의 @mentions 표시됩니다. 다른 사용자의 프로파일 피드에는 해당 사용자의 @mentions만 표시됩니다.

메시지에 좋아요 표시

작성자에게 피드백을 제공하는 메시지에 좋아요를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 라이브 피드 〉 라이브 피드.
2. 피드를 클릭합니다.
3. 좋아요를 누르려는 메시지가 포함된 피드를 찾습니다.
4. 메시지 제목 아래에서 좋아요를 클릭합니다.
   이전에 메시지에 좋아요를 누른 경우 좋아요 링크 옆에 메시지에 대한 좋아요 수가 표시됩니다.

   최상위 메시지의 경우 메시지에 좋아요를 누른 처음 5명의 사용자의 프로필 사진이 표시됩니다. 메시지를 좋아한 추가 사용자는 **#** 더 보기 링크 위로 마우스를 가져가 볼 수 있습니다. 로그인한 사용자가 메시지에 좋아요를 누른 경우 해당 사용자의 이미지가 먼저 표시되고 그 다음에 메시지를 마지막으로 좋아한 사용자의 이미지가 표시됩니다.

   회신을 하려면 개수 링크 위에 마우스 포인터를 올려 놓아야 메시지를 좋아하는 사용자를 볼 수 있습니다.

주:
메시지에 좋아요를 누른 후에는 싫어할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시지 삭제

사용자는 자신의 게시물이나 답글을 삭제할 수 있습니다. 대화 관리자도 메시지를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 삭제하려는 메시지 위로 마우스를 가져갑니다.
2. 메시지 상자의 오른쪽 위 모서리에 있는 휴지통 아이콘을 클릭합니다.
3. 확인 상자에서 Delete(삭제)를 클릭합니다.
   메시지가 피드에서 사라집니다.

라이브 피드 참조

이 섹션의 항목에서는 Live Feed의 도메인 분리와 함께 설치되는 다양한 구성요소에 대해 설명합니다.

중요사항:

코어 UI 라이브 피드를 사용하려면 이(가) 필요합니다. 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다. 를 켜 Next Experience면 라이브 피드가 자동으로 비활성화되고 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

라이브 피드는 중단되었지만 서비스를 개선하기 위한 새로운 방법을 항상 모색하고 있습니다. 향후 업데이트 및 개선 사항을 계속 지켜봐 주십시오.

라이브 피드의 도메인 분리

도메인 분리 및 라이브 피드에 대한 개요입니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

개요

지원: 수준 **2**

상위 및 하위 도메인은 다른 사용자가 보고 공유할 수 있는 라이브 피드 콘텐츠를 정의합니다.

- 상위 도메인의 사용자는 도메인 내 및 도메인 계층 구조의 하위 도메인에 있는 모든 하위 도메인 내에서 사용자와 콘텐츠를 볼 수 있습니다.
- 하위 도메인의 사용자는 도메인 내의 사용자와 컨텐츠를 볼 수 있지만 도메인 계층 구조에서 같은 수준에 있는 상위 도메인이나 다른 하위 도메인은 볼 수 없습니다.

라이브 피드에 도메인 분리 사용

라이브 피드 애플리케이션의 도메인 분리는 Eureka 릴리스부터 사용할 수 있습니다. Eureka로 업그레이드하는 사용자의 경우, 기존 라이브 피드 관련 데이터베이스 테이블에 sys_domain 열이 추가됩니다. 기존 데이터베이스 기록의 경우 sys_domain 필드의 값이 비어 있음(전역)으로 설정됩니다. 이렇게 하면 도메인 분리 기능이 기존 라이브 피드 기록과 함께 작동할 수 있습니다.

도메인에 대한 라이브 피드 애플리케이션 표시 또는 숨기기

관리자는 도메인에 대한 라이브 피드 가시성을 수행할 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션 네비게이터에 라이브 피드 표시
- 기록에 대한 문서 피드를 따릅니다.
- 기록에서 라이브 피드 보기.

도메인 분리와 함께 라이브 피드 사용

모든 라이브 피드 기능은 도메인 내의 사용자가 사용할 수 있으며 일부 가시성 예외를 제외하고 동일한 방식으로 작동합니다.

- 컨텐츠 게시 및 공유
  - 하위 도메인의 사용자는 동일한 도메인의 다른 사용자와 상호 작용할 수 있습니다. 여기에는 메시지 게시 및 회신, 메시지 삭제, 파일 및 링크 첨부, 콘텐츠 등급 지정이 포함됩니다.
  - 상위 도메인의 사용자는 같은 도메인의 다른 사용자 및 모든 하위 도메인의 사용자와 상호 작용할 수 있습니다. 부모 사용자가 자식 스레드에 추가한 메시지에는 부모 도메인이 아닌 자식 도메인의 표시 유형이 부여됩니다.
- 컨텐츠 보기
  - 하위 도메인의 사용자는 자신의 도메인 내에 있는 콘텐츠를 볼 수 있습니다. 여기에는 피드별 필터링, 정렬, 검색 및 이전 메시지 보기가 포함됩니다.
  - 상위 도메인의 사용자는 도메인 및 하위 도메인 내에 있는 콘텐츠를 볼 수 있습니다.
  - 내 피드에는 사용자의 도메인을 기반으로 메시지, 팀, 해시태그가 표시됩니다. 다른 사용자의 피드를 표시하면 현재 사용자의 도메인에 표시된 게시물만 표시됩니다.
- 해시태그 사용
  - 해시 태그는 도메인으로 구분됩니다. 하위 도메인의 사용자는 도메인 내의 모든 해시 태그 기능을 사용할 수 있습니다. 여기에는 메시지 태그 지정, 사용 가능한 해시태그 보기, 해시태그 이름 변경, 해시태그별 검색 및 필터링이 포함됩니다.
  - 상위 도메인의 사용자는 도메인 내에서 모든 해시태그 기능을 사용할 수 있으며 모든 하위 도메인에서 해시태그를 볼 수 있습니다.
- 팀 사용
  - 팀은 도메인 간에 분리됩니다. 하위 도메인의 사용자는 도메인 내의 팀에 가입하고 팔로우할 수 있으며, 도메인 내의 다른 사용자를 팀에 가입하도록 초대할 수 있습니다.
  - 상위 도메인의 사용자는 자신의 도메인 또는 모든 하위 도메인에 속한 팀에 가입하고 팔로우할 수 있습니다.
- 팀 예외
  - 사용자의 도메인에 새 팀이 생성됩니다. 그러나 팀에 연결된 기록이 있는 경우 해당 팀은 기록의 도메인에 생성됩니다.
  - 기존 팀의 새 스레드는 기존 팀의 도메인에 만들어집니다.
  - 사용자가 문서에서 새 팀을 만들 때 문서 도메인이 비어 있지 않거나 전역이 아닌 경우 팀 도메인을 문서의 도메인으로 변경해야 합니다.
  - 문서를 생성한 팀의 경우, 문서의 도메인이 변경되면 관련된 모든 라이브 피드 기록의 도메인도 변경됩니다.
- 이메일 알림 구독

  사용자는 도메인 내 사용자 및 팀의 이메일 알림만 구독할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 라이브 피드 보안 및 테이블 접근
- 역할별로 라이브 피드 접근 제한
- 라이브 피드 메시지 콘텐츠 관리
- 라이브 피드 팀 보안
- 해시태그 이름 바꾸기 제한
- 도메인 분리

라이브 피드와 함께 설치되는 구성요소

라이브 피드와 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

라이브 피드에서 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

라이브 피드와 함께 설치되는 테이블

라이브 피드 플러그인에는 다음 테이블이 포함되어 있습니다.

테이블	설명
링크 첨부 [live_link]	메시지에 추가되는 링크와 첨부 파일을 저장합니다.
라이브 즐겨찾기 [live_favorite]	즐겨찾는 대화, 사용자 그룹 및 메시지를 저장합니다.
라이브 피드 검색 [live_feed_search]	라이브 피드 텍스트 검색을 저장합니다. 액세스 위치 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 검색 로그.
라이브 팔로우 [live_follow]	사용자 피드에 대한 사용자의 팔로우 기본 설정을 유지 관리합니다.
라이브 그룹 프로파일 (live_group_profile)	이름, 설명 및 공개 상태를 포함한 대화 속성을 저장합니다. 또한 이름, 설명 및 공개 상태와 같은 사용자 그룹 속성도 저장됩니다.
라이브 그룹 구성원 (live_group_member)	대화 및 사용자 그룹의 구성원 목록을 유지 관리합니다.
라이브 멘션 [live_mention]	메시지에 언급된 프로파일을 저장합니다. 테이블에 sys_user 참조입니다.
라이브 메시지 태그 [live_message_tag]	사용자가 만든 태그와 연결된 메시지를 저장합니다. 라이브 태그 기록에 관련 목록으로 표시됩니다.
라이브 메시지 [live_message]	메시지를 저장합니다. 테이블에 sys_user 참조입니다. 액세스 위치 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 메시지.
라이브 폴링 (polling) [live_poll]	설문 조사 질문을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
라이브 폴링(polling) 캐스트 [live_poll_cast]	설문 조사에서 특정 옵션에 투표한 사용자의 프로필을 저장합니다.
라이브 폴링(polling) 옵션 [live_poll_option]	폴링 옵션을 저장합니다.
라이브 프로파일 [live_profile]	사용자 라이브 피드 프로파일을 저장합니다. 테이블에 sys_user 참조입니다. 액세스 위치 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 프로파일.
라이브 테이블 알림 [live_table_notification]	사용자가 라이브 피드를 처음 읽을 때나 우선순위가 높은 인시던트가 열릴 때와 같은 자동 테이블 알림을 생성합니다. 액세스 위치 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 테이블 알림.
라이브 태그 [live_tag]	사용자가 만든 태그를 유지 관리합니다. 액세스 위치 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 태그.
라이브 태그 팔로우 [live_tag_follow]	태그에 대한 사용자의 팔로우 기본 설정을 유지합니다.
메시지를 좋아하는 사람 [live_message_like]	게시물에 좋아요 등급을 유지합니다. 액세스 위치 라이브 피드 〉 피드 관리 〉 좋아요.

라이브 피드와 함께 설치되는 사용자 역할

라이브 피드 플러그인에는 다음과 같은 사용자 역할이 포함됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

live_feed_admin

라이브 피드 기능을 관리할 수 있습니다. live_feed_admin 역할을 가진 사용자는 비작업 테이블에 대한 테이블 알림을 설정하고, 역할별로 라이브 피드 액세스를 제한하고, 라이브 피드 메시지 내용을 관리할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

chat_admin

채팅 기능을 관리할 수 있습니다(Chat 플러그인이 활성화된 경우). chat_admin 역할을 가진 사용자는 대화방 메시지 읽기 권한을 변경하고 대화방 액세스 권한을 정의할 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

라이브 피드와 함께 설치되는 스크립트 포함

라이브 피드 플러그인은 다음 스크립트 포함을 설치합니다.

이름	설명
라이브MsgUtil	live_message 기록 작업을 위한 도우미 함수를 제공합니다.
라이브 피드 필터	live_feed 기록 작업을 위한 필터를 쿼리합니다.
라이브 피드 유틸리티	live_feed 기록 작업을 위한 도우미 기능을 제공합니다.

라이브 피드와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

라이브 피드 플러그인에는 다음과 같은 비즈니스 규칙이 포함됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
피드 그룹 작성자가 관리자가 됨	라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile]	그룹 생성자를 그룹 관리자로 지정합니다.
라이브 피드 이벤트	작업 [task]	작업 삽입, 업데이트 및 삭제에서 실행됩니다. 라이브 피드 메시지를 자동으로 작성하기 위해 라이브 테이블 알림을 처리하는 라이브 피드 업데이트 스크립트 작업과 관련된 이벤트를 트리거합니다.
라이브 피드 구성원 업데이트 이벤트	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	구성원 상태가 변경되면(초대됨, 수락됨, 거부됨, 나감, 거부됨, 요청 request_accepted) 알림 이벤트를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
라이브 피드 통합	저널 항목 [sys_journal_field]	이 기록에 대한 그룹이 있는 경우 라이브 피드에 저널 설명을 씁니다.
라이브 피드 새 구성원 이벤트	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	새 구성원이 추가되면 알림 이벤트를 생성합니다.
라이브 피드 프로파일 이벤트	라이브 프로파일 [live_profile]	삽입/업데이트/삭제 live_profile 실행되며, 라이브 테이블 알림을 처리하는 라이브 피드 업데이트 스크립트 작업과 관련된 이벤트를 트리거하여 라이브 피드 메시지를 자동으로 작성합니다.
라이브 피드 메시지 이벤트	라이브 피드 메시지 [live_message]	live_message에서 실행되며 새 라이브 메시지에 대한 알림 이벤트가 트리거됩니다.
이벤트와 같은 라이브 메시지	메시지를 좋아하는 사람 [live_message_like]	live_message_like에서 실행되며 새 좋아요 기록에 대한 알림 이벤트 트리거입니다.
LiveFeed 그룹 구성원 가시성 2.0	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	사용자가 자신이 속한 공개 그룹 및 그룹의 구성원 목록만 볼 수 있도록 합니다.
LiveFeed 그룹 프로파일 확인	라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile]	공개 그룹이 표시되는지 확인합니다.
라이브 피드 그룹 프로파일 가시성 2.0	라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile]	모든 그룹 목록에 공개 그룹, 표시되는 개인 그룹 및 사용자가 속한 그룹만 표시되는지 확인합니다.
LiveFeed 구성원 자격 변경	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	그룹 관리자와 live_feed_admin 역할을 가진 사용자만 그룹의 구성원 자격을 관리할 수 있도록 시행합니다.
LiveFeed 단일 그룹 구성원 자격	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	사용자가 같은 그룹에 여러 번 추가되지 않도록 합니다.
라이브 메시지 좋아요	라이브 메시지 좋아요 [live_message_like]	메시지의 좋아요 수를 업데이트합니다.
라이브 피드 조인 그룹 확인	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	사용자가 비공개 표시 그룹에 자동으로 참가할 수 없도록 합니다.
팔로우/팔로워 수 업데이트	라이브 팔로우 [live_follow]	팔로잉/팔로워 수를 업데이트합니다.
라이브 피드 그룹	평가 가능 기록 [asmt_assessable_record]	평가 가능한 기록에 대한 라이브 피드 그룹 작성/삭제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
라이브 피드 메시지 가시성	라이브 피드 메시지 [live_message]	라이브 피드 메시지에 대한 사용자의 액세스를 보장합니다.

라이브 피드와 함께 설치되는 이메일 알림

라이브 피드 플러그인에는 다음과 같은 이메일 알림이 포함됩니다.

이메일 알림	설명
라이브 피드 피드 구성원 수락됨	사용자가 피드 참여를 수락한 경우 관리자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 구성원 거부됨	사용자가 피드 참여를 거부한 경우 관리자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 구성원 초대됨	사용자가 피드에 참여하도록 초대된 경우 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 구성원 왼쪽	사용자가 피드에서 나갔을 때 관리자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 구성원 제거됨	피드에서 제거된 사용자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 구성원 요청	사용자가 피드 참여를 요청하면 관리자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 구성원 요청 수락됨	피드 참여 요청이 수락되면 사용자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 피드 요청 거부됨	관리자에 의해 피드 참여 요청이 거부된 경우 사용자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 MsgReply 구독	회신 또는 reply_to_reply 메시지가 피드의 메시지 스레드에 삽입되면 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 수락됨	사용자가 팀 참여 초대를 수락하면 관리자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 거부됨	사용자가 팀 참여 초대를 거절하면 관리자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 초대됨	사용자가 팀에 참여하도록 초대되면 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 나감	사용자가 팀에서 나가면 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 제거됨	관리자가 사용자를 팀에서 제거했을 때 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 요청	사용자가 팀 참여를 요청하면 이메일을 보냅니다.
라이브 피드 팀 구성원 요청 수락됨	사용자의 팀 참여 요청이 수락되면 이메일을 보냅니다.
라이브 팀 구성원 요청 거부됨	사용자의 팀 참여 요청이 거부되면 이메일을 보냅니다.

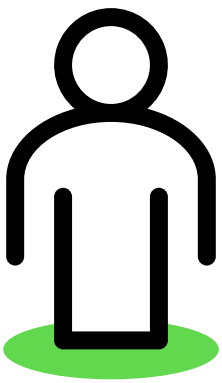
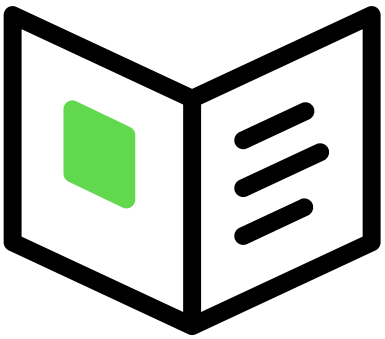
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림	설명
라이브 메시지 모든 구독	메시지(새 메시지 또는 회신)가 게시되면 구독한 사용자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 메시지 피드 구독	새 메시지가 피드에 삽입되면 이메일을 보냅니다.
라이브 메시지 좋아요	다른 사용자가 메시지에 좋아요를 누르면 메시지 작성자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 메시지 멘션	사용자가 메시지에 언급되면 해당 사용자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 메시지 새 게시물 구독	새(회신 아님) 메시지가 게시되면 구독한 사용자에게 이메일을 보냅니다.
라이브 메시지 회신	사용자가 회신(live_message.replied 이벤트)을 게시하면 피드 스레드의 모든 사용자에게 이메일을 보냅니다.

전자 서명

전자 서명이 있는 데스크톱 또는 모바일 장치에서 전자 문서에 서명합니다. 전자 서명은 사용자가 직접 입력하거나 그린 전자 서명, 자격 증명을 사용하거나 승인으로 관리 문서 또는 지식 문서에 서명할 수 있도록 하는 범위가 지정된 애플리케이션입니다.

시작하기

활성화	사용	참조
		
전자 서명을 활성화합니다.	전자 서명 템플릿을 만들거나 수정합니다.	전자 서명과 함께 설치되는 구성요소에 대해 알아봅니다.

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전자 서명 활성화

관리자 역할이 있는 경우 전자 서명 플러그인(com.snc.esign)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우에는 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
전자 서명은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

전자 서명용 플러그인

플러그인	설명
ServiceNow 문서 뷰어 [com.snc.documentviewer]	문서 뷰어는 사용자가 엔터프라이즈 클래스 문서를 로컬 장치에 다운로드한 다음 로컬에 설치된 뷰어로 문서를 여는 대신 플랫폼 첨부 파일 내에서 인라인으로 문서를 볼 수 있도록 하는 플랫폼 기능입니다.
관리 대상 문서 [com.snc.document_management]	Managed Documents 애플리케이션. 지식베이스에 게시하는 기능을 활성화하려면, 지식 문서 플러그인을 활성화하십시오.
서명 패드 [com.snc.signaturepad]	.pdf 문서에서 디지털 서명을 허용하는 도구를 제공합니다. 인사 관리 애플리케이션은 이를 다양한 문서에 사용합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

전자 서명 사용

전자 서명 역할이 할당된 사용자는 전자 서명이 필요한 문서에 대한 템플릿을 만들 수 있습니다.

역할 할당

전자 서명을 사용하기 전에 응용 프로그램의 적절한 역할, 그룹 또는 사용자에게 전자 서명 역할을 할당해야 합니다. 자세한 내용은 전자 서명과 함께 설치되는 구성요소을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전자 서명 템플릿 사용 방법

전자 서명 관리자 [sn_esign.admin] 또는 관리자 [sn_esign.config_manager] 역할을 가진 사용자는 전자 서명 템플릿을 만들 수 있습니다. 각 전자 서명 템플릿은 서명할 문서 유형(관리 대상 문서 또는 지식 문서)을 서명 유형(서명, 자격 증명 또는 확인)과 짝을 이룹니다. 예를 들어, 입력하거나 그린 서명이 필요한 비밀 유지 계약에 대한 전자 서명 템플릿을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 전자 서명 템플릿 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

그런 다음 작업 양식에서 전자 서명 템플릿을 사용하여 사용자에게 전자 서명을 요청할 수 있습니다. HR 서비스 제공 예를 들어 애플리케이션에서 HR 케이스에 HR 작업을 추가하거나 선택한 전자 서명 템플릿에 따라 전자 서명을 요청하도록 HR 작업 템플릿을 구성할 수 있습니다. HR별 예는 HR용 전자 서명 을 참조하십시오.

전자 서명 템플릿 생성 또는 수정

전자 서명 템플릿을 만들거나 수정하여 작업 양식에 사용할 전자 문서 및 서명 구성을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_esign.admin 또는 sn_esign.config_manager

각 템플릿은 관리되는 문서 또는 지식 문서와 같은 문서 유형과 연결되며, 서명자가 입력하거나 그린 서명, 자격 증명을 사용하거나 승인으로 문서에 서명해야 하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 전자 서명 〉 전자 서명 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

전자 서명 템플릿 양식

필드	설명
이름	전자 서명 템플릿의 이름입니다.
작업 테이블	전자 서명 템플릿과 연결된 작업 테이블입니다.
문서 유형	전자 서명 템플릿의 문서 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ **HR** 문서 템플릿: 작업 테이블 필드가 HR 작업 (sn_hr_core_task)으로 설정되어 있는지 확인합니다. 서명자가 서명할 HR 문서 템플릿이 HR 케이스 양식에서 선택됩니다. 자세한 내용은 전자 서명 작업에 대한 HR 문서 템플릿 선택을 참조하십시오. ○ 지식 문서: 지식 문서 필드에서 서명자가 서명할 지식 문서를 선택합니다. ○ 관리되는 문서: 관리되는 문서 필드에서 서명자가 서명할 관리되는 문서를 선택합니다.
서명 유형	전자 서명 템플릿의 서명 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 승인: 서명자는 작업을 수락하고 완료함으로써 문서를 승인합니다. 주: HR 문서 템플릿에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다. ○ 자격 증명: 서명자는 자격 증명을 사용하여 문서에 서명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: HR 문서 템플릿에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다. ○ 서명: 서명자는 입력하거나 그린 서명으로 문서에 서명합니다.
확인 텍스트	서명이 완료되기 전에 사용자가 선택해야 하는 확인 텍스트가 포함된 확인란을 추가합니다. 이 옵션은 모든 서명 유형과 함께 사용할 수 있습니다. 주: 확인 텍스트는 1,000자로 제한됩니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

작업 양식에서 전자 서명 템플릿을 사용하여 사용자에게 전자 서명을 요청할 수 있습니다.

전자 서명 참조

전자 서명 플러그인을 활성화하면 추가적인 역할과 테이블이 설치됩니다.

전자 서명과 함께 설치되는 구성요소

전자 서명을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	역할 포함
전자 서명 관리자 [sn_esign.admin]	전자 서명 모듈을 관리할 수 있습니다.	sn_esign.config_manager
전자 서명 관리자 [sn_esign.config_manager]	전자 서명 구성을 관리할 수 있습니다.	없음

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
전자 서명 구성 [sn_esign_configuration]	전자 서명 구성 테이블.
전자 서명 확인 [sn_esign_acknowledgement]	전자 서명 확인 테이블

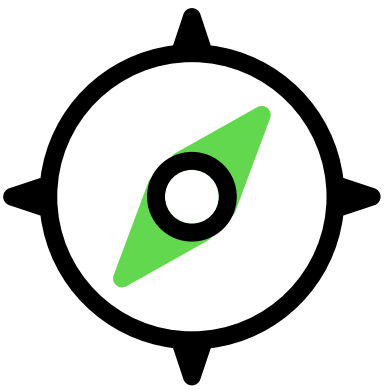
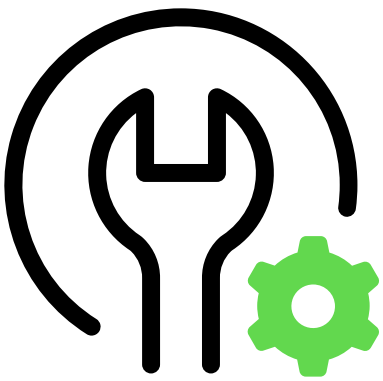
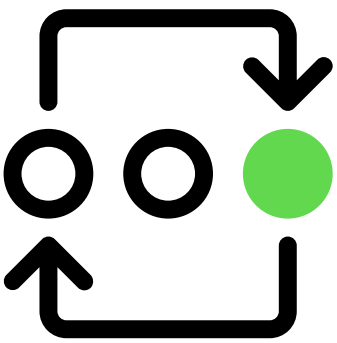
테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

ServiceNow 음성

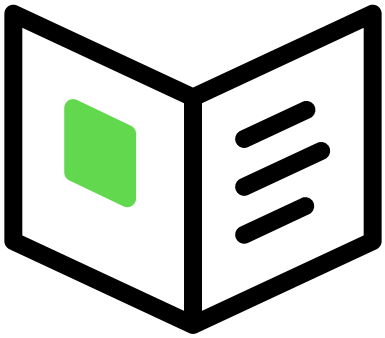
외부 공급업체 전화 시스템을 인스턴스와 ServiceNow# 음성 통합하면 통화에 참석하는 동안 여러 시스템을 탐색할 필요 없이 콜 센터의 효율성을 높일 수 있습니다. 관리자가 한 곳에서 통화를 분석하고 통화 메트릭을 볼 수 있도록 지원합니다.

ServiceNow 음성 의 실제 작동 모습

다음은 ServiceNow Voice와 의 통합 Amazon Connect에 대한 개요입니다. Amazon Connect를 사용한 ServiceNow 음성 기능 Amazon

탐색	설정	통합
		
고객, 에이전트 및 관리자가 를 사용하는 ServiceNow 음성방법에 대해 알아봅니다.	설정 ServiceNow 음성.	다른 애플리케이션과의 통합을 통해 역량을 확장 ServiceNow 음성 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용	참조	
		
수신 전화를 받고, 발신 전화를 걸고, 통화를 모니터링합니다.	역할, 연락처 플로우 및 작업 핸들러와 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.	

추가 자원

음성 의 API ServiceNow# 개발자 사이트

ServiceNow 음성 탐색

인스턴스를 다음과 같은 Amazon Connect외부 공급업체 전화 시스템과 통합 ServiceNow 하여 인바운드 및 아웃바운드 전화 통화를 용이하게 하는 데 사용합니다ServiceNow 음성.

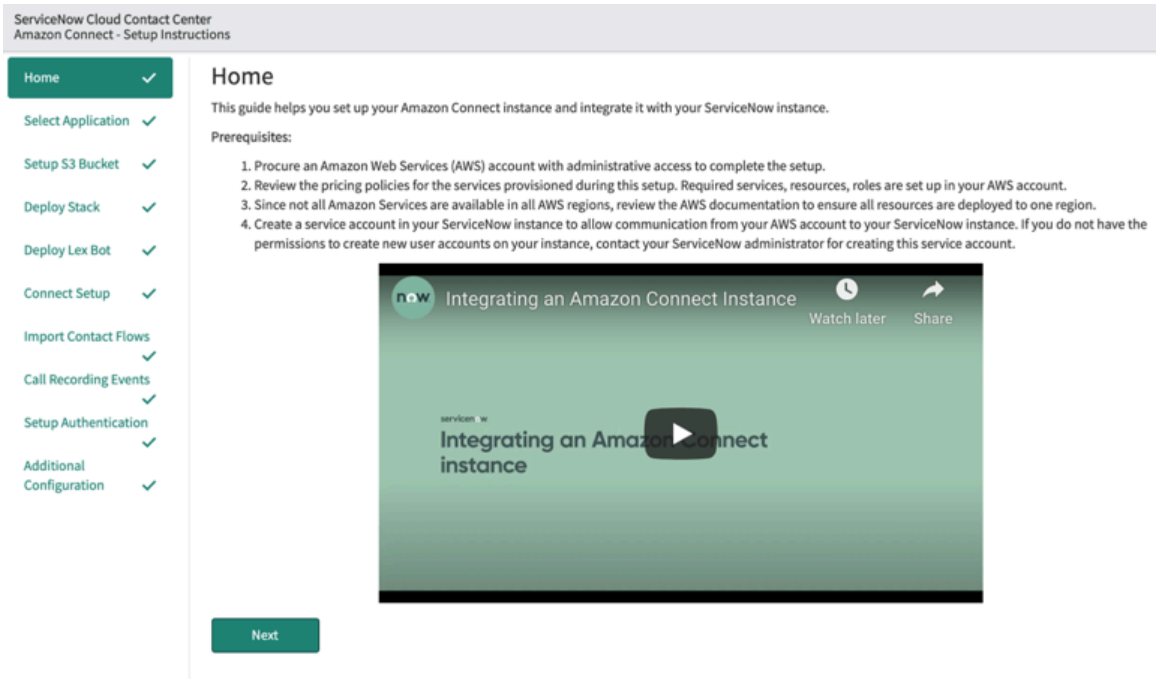
주요 기능

인스턴스에서 ServiceNow 외부 공급업체 전화 시스템을 통합합니다 음성

외부 공급업체 시스템을 사용하여 발신자와 상담원에게 원활한 인바운드 및 아웃바운드 음성 통화 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 전체 통합 목록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

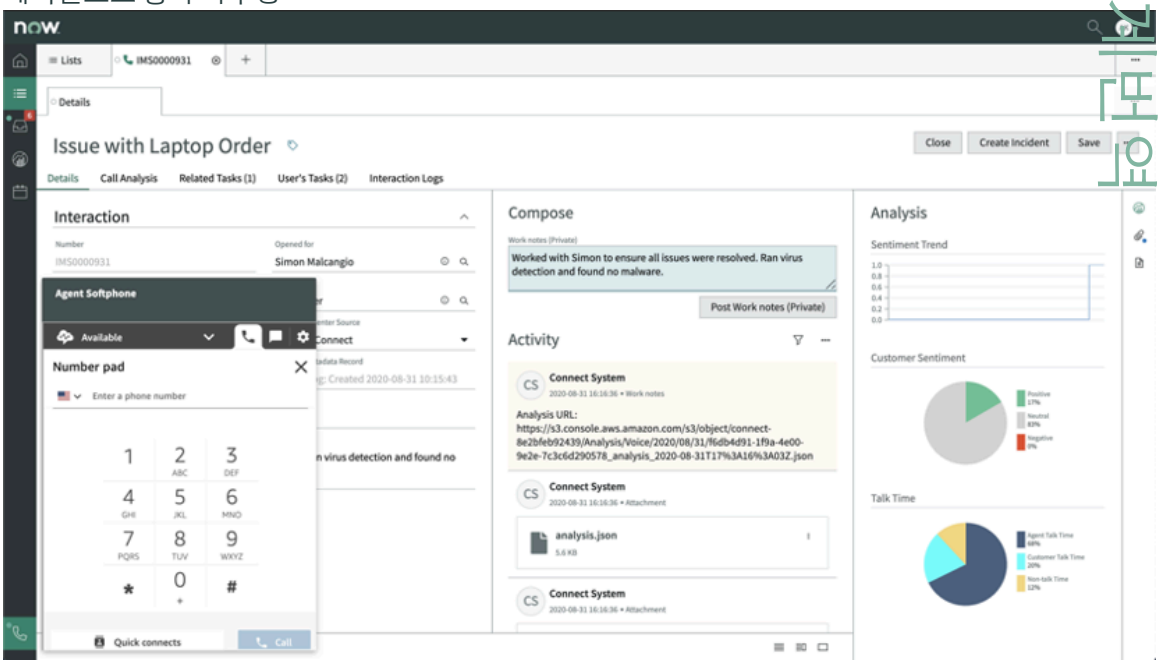
타사 전화 시스템 통합



적시에 에이전트에 대한 관련 데이터를 표시

에이전트가 통화 중에 고객을 도울 수 있도록 상호작용에 관련 데이터를 표시합니다.

에이전트로 통화 라우팅

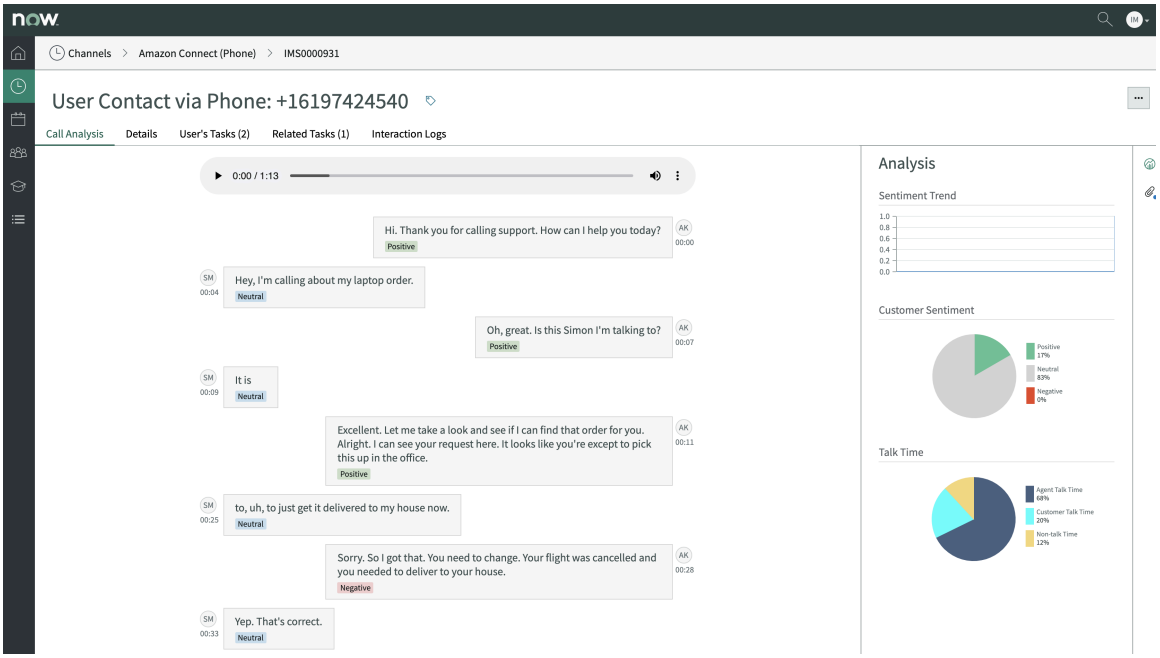


상호작용의 기록 및 호출 메트릭 분석

ServiceNow 인스턴스 내에서 에이전트의 기록, 통화 메트릭 및 통화 녹취록에 액세스하여 상호작용을 분석합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통화 녹취록 검토 및 분석



관리자(admin)는 다음을 할 수 있습니다.

- 사전 구축된 지침과 템플릿을 사용하여 인스턴스를 다음과 같은 Amazon Connect외부 공급업체 전화 시스템과 통합합니다ServiceNow.
- 상호 작용을 호출하는 사전 구축된 작업 핸들러를 음성사용하여 타사 전화 시스템과 .

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 코칭을 위해 통화 녹취 및 기록을 봅니다.
- 보고용 통화 메트릭(예: 에이전트 통화 시간)을 확인합니다.
- 에이전트 대화를 분석하고 품질 보증에 대한 피드백을 제공합니다.

에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 할당된 큐로 라우팅된 통화를 가져오고 인스턴스 내에서 통합 소프트폰을 통해 통화를 수락하거나 거부합니다 ServiceNow .
- 빠른 연결을 사용하여 통화를 다른 에이전트 또는 큐로 전환합니다.
- 전화를 수락하기 전에 호출자 정보의 컨텍스트를 확인합니다.
- 고객과 상호작용하는 동안 실시간 통화 녹취록을 봅니다. 실시간 기록에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
- 대화를 분석하고 품질 보증에 대한 피드백을 제공할 수 있는 관리자와 공동 작업합니다.
- ServiceNow 인스턴스 내에서 현재 상태를 관리합니다. 에이전트의 현재 상태에 대한 자세한 내용은 에이전트 받은 편지함 컨트롤을 참조하세요.
- OpenFrame 통합을 통해 인터페이스 내에서 ServiceNow 직접 소프트폰에 액세스하고 사용할 수 있습니다. OpenFrame에 대한 자세한 내용은 OpenFrame 개요를 참조하십시오.

호출자는 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 음성 기반 상호작용을 사용하여 작업을 생성합니다. 예를 들어 인시던트 또는 케이스를 만들거나 계정을 잠금 해제합니다.
- 음성 또는 DTMF(Dual-tone Multi-Frequency) 입력을 사용하는 봇 상호작용을 통해 통합 ServiceNow 인스턴스 내에서 요청을 이행합니다. 이러한 봇 상호 작용은 외부 공급업체 전화 시스템의 연락처 플로우에서 정의됩니다.
- 요청을 처리하는 데 도움을 줄 수 있는 에이전트에게 문의합니다.

와의 통합을 음성 위한 인바운드 호출 워크플로우 **Amazon Connect**

발신자가 발신자의 음성 또는 DTMF(Dual-Tone Multi-Frequency) 입력을 사용하여 콜 센터에 연락하면 언어와 같은 발신자 컨텍스트에 따라 인스턴스에서 Amazon Connect 연락처 플로우가 호출됩니다. 이 통화에 대한 상호작용 기록이 생성됩니다.

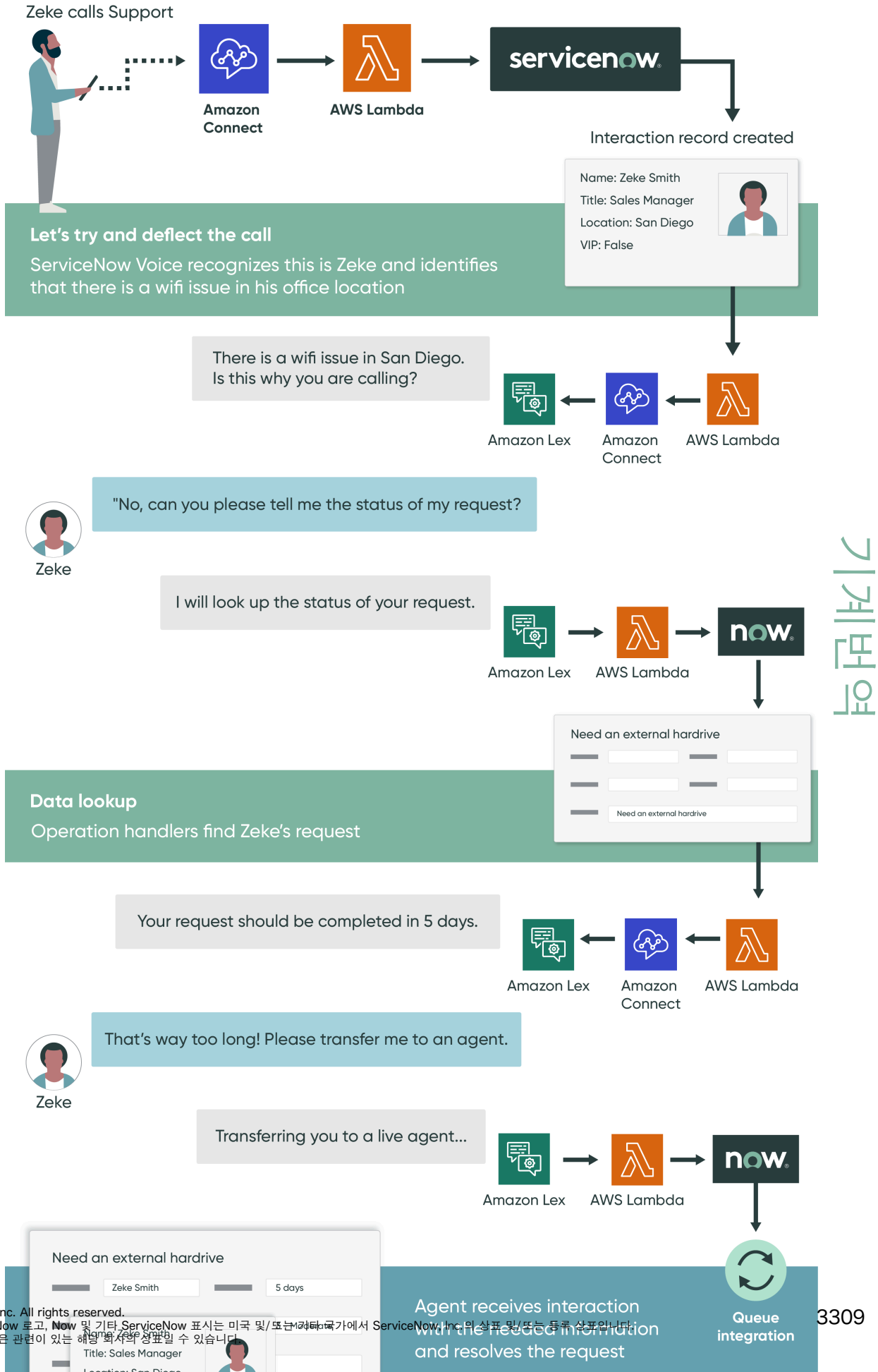
- 호출자 요청은 인스턴스에서 작업 핸들러를 ServiceNow 호출합니다.
- 요청은 봇과의 자동화된 상호 작용으로 해결할 수 있습니다. 호출자 요청이 봇과의 자동화된 상호작용으로 해결되지 않으면 사용 가능한 다음 에이전트를 위해 호출이 큐에 대기됩니다. 그러면 에이전트가 콜 및 상호작용을 수신하고 요청을 해결합니다.

다음은 워크플로우 예시입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

Amazon Connect 통합



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 음성 설정

ServiceNow 음성 활성화하고 다음과 같은 Amazon Connect타사 전화 시스템과 통합합니다.

외부 공급업체 전화 시스템을 설정하고 인스턴스와 ServiceNow 통합하면 에이전트가 통합 소프트폰을 사용하여 수신 전화를 수락하거나 인스턴스에서 ServiceNow 아웃 바운드 전화를 걸 수 있습니다. 이 환경은 타사 전화 시스템 내에서 수행된 구성을 기반으로 합니다.

다음은 설정 음성개요입니다. Amazon Connect에서 ServiceNow 음성을 설정하는 개요를 제공하는 비디오입니다.

음성 시작하기

1. 다음을 포함하는 ServiceNow 음성ITSM 또는 CSM과 같은 애플리케이션에 대한 ServiceNow 라이센스를 조달합니다.
2. 에 ServiceNow# Store응용 프로그램을 ServiceNow 음성 설치합니다. 이 설치에 대한 자세한 정보는 애플리케이션 설치 ServiceNow 음성 문서를 참조하십시오.
3. 타사 전화 시스템에 가입하고 계정을 만듭니다. 기본적으로 Amazon Connect가 지원됩니다. AWS(Amazon Web Services) 계정 생성에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.
4. 인스턴스 내에서 타사 전화 시스템에 대한 프레임워크를 ServiceNow 구성합니다. 기본적으로 Amazon Connect에 대해 프레임워크가 지원됩니다. 이 구성에 대한 정보는 ServiceNow 음성와 Amazon Connect 통합에서 참조합니다.

애플리케이션 설치 ServiceNow 음성

관리자 역할이 ServiceNow 음성 있으면 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 조직에서 SKU를 포함하는 ITSM 또는 CSM과 같은 애플리케이션에 대한 ServiceNow 라이센스를 ServiceNow 음성 구매한 상태여야 합니다.
- 하나 이상의 컨텐츠 팩(예: CSM 또는 ITSM)을 설치해야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 ServiceNow 음성 응용 프로그램을 설치해야 합니다.

ServiceNow 음성 응용 프로그램

애플리케이션	설명	설치되는 구성요소
ServiceNow 음성 기능 [sn_cti_core]	타사 전화 시스템과의 통합을 지원하는 프레임워크를 제공합니다.	이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Core와 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소.

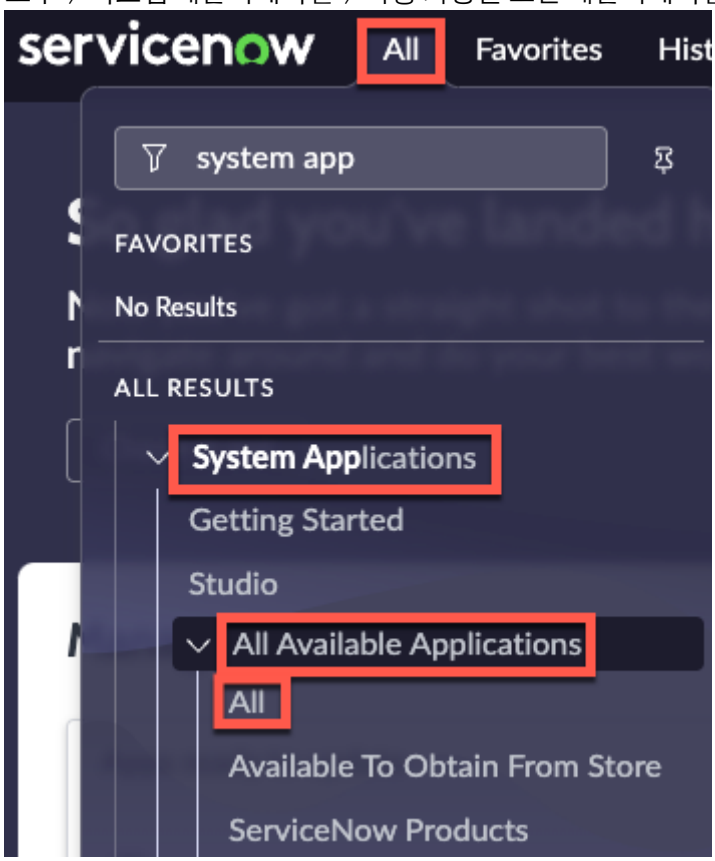
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 음성 응용 프로그램

애플리케이션	설명	설치되는 구성요소
Amazon Connect의 ServiceNow 음성 기능 [sn_cti_amzn_cct]	Amazon Connect를 Core와 통합합니다 ServiceNow 음성 .	이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 앱과 함께 Amazon Connect 설치되는 구성요소 앱과의 통합 ServiceNow 음성.
ServiceNow 음성 UI 구성요소 [sn_cti_ux]	워크플레이스 환경을 통해 ServiceNow 음성 통화 기록, 전사 및 감정 분석을 활성화합니다.	없음
ServiceNow 실시간 기록 [sn_cti_amzn_cct] (경우에만 ServiceNow 음성고객 서비스 관리 사용 가능합니다.)	에이전트가 고객과 통화하는 동안 통화 기록을 볼 수 있도록 실시간 통화 기록을 활성화합니다.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 이러한 애플리케이션을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ServiceNow 음성 (sn_cti_core)
- ServiceNow Voice with Amazon Connect(sn_cti_amzn_cct)
- ServiceNow 음성 UI 구성요소(sn_cti_ux)

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 애플리케이션을 설치할 음성 수 있습니다.

- ServiceNow 음성(sn_cti_core)
- ServiceNow Voice with Amazon Connect(sn_cti_amzn_cct)
- ServiceNow 음성 UI 구성요소(sn_cti_ux)

완벽한 음성 환경을 위해 ITSM 또는 ServiceNow 음성 CSM 애플리케이션용 앱을 설치 ServiceNow 음성 하십시오. 이러한 설치에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 CSM용 설치 ServiceNow 음성참조하십시오ITSM용 설치 ServiceNow 음성.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

> **중요사항:**
> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

도메인 분리 및 **ServiceNow** 음성

에 대해 ServiceNow 음성도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

도메인 분리 테이블

- CTI 인스턴스 [sn_cti_instance]
- CTI 구성요소 로깅 구성 [sn_cti_log_cfg]
- 운영 핸들러 [sn_cti_operation_handler]
- 제공자 구성요소 [sn_cti_provider_component]
- 제공자 구성 [sn_cti_provider_config]
- 제공자 메시지 변환기 [sn_cti_provider_msg_transformer]
- CTI 사용자 [sn_cti_user]
- AWS 자원 [sn_cti_aws_resource]
- Amazon Connect 인스턴스 [sn_cti_connect_instance]

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

전화기 **PIN** 구성

에이전트와의 통화 중에 발신자 인증에 사용할 수 있는 전화기 PIN을 설정하거나 재설정할 수 있습니다.

운영 핸들러의 인증 필요 필드가 **True**로 설정되면 호출자가 PIN을 입력한 후에만 해당 운영이 호출됩니다.

중요사항:
ITSM 및 ServiceNow 음성 CSM 애플리케이션 모두에 ServiceNow 음성 적용할 수 있습니다.

발신자의 전화 **PIN** 재설정

발신자의 계정이 잠겨 있는 경우 발신자의 전화 PIN을 재설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cti_core.user_manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow** 음성 기능 – 코어 〉 사용자 **PIN** 재설정.
2. 필요한 CTI 사용자의 경우 미리 보기 아이콘을 클릭하고 기록을 열어 PIN을 재설정합니다.
   a. **PIN** 입력란에 새 PIN을 입력합니다.
   b. 사용 안 함 확인란의 선택을 취소합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.

휴대폰 **PIN** 설정 또는 재설정

에이전트에게 전화를 걸 때 발신자 인증에 사용할 수 있는 전화기 PIN을 설정하거나 재설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow** 음성 기능 – 코어 〉 내 휴대폰 **PIN**.
2. 전화 PIN 요청 양식에서 PIN을 입력하고 다시 입력합니다.
3. 제출을 클릭합니다.

소비자 전화 번호에 대한 **E.164** 형식 구성

전화 번호에 필요한 모든 정보가 포함되어 있고 해당 지역의 공중 전화망을 통해 국제 전화를 성공적으로 라우팅할 수 있는 적절한 형식인지 확인합니다. 전화 번호에 대한 E.164 호환 형식 지정 및 유효성 검사를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
E.164 전화 번호 필드에는 다음 필드 유형이 표시됩니다.

- 전화 번호 지역 목록
- 전화번호를 입력하기 위한 입력 상자

대시나 공백을 포함하지 않으며 + 기호를 포함해야 하는 E.164 형식입니다. 예를 들어 +14152223456입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 소비자.
2. 필요한 소비자 기록을 선택합니다.
3. 소비자 양식에서 전화 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
4. 딕셔너리 입력 양식의 유형 필드에 대해 전화 번호(E164)를 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
이 구성 후 전화기 필드에 소비자 전화 번호를 입력할 때 영역을 선택하고 해당 전화 번호를 입력합니다. 동일한 형식이 에 반영 에이전트 작업 공간됩니다.

CTI 구성요소 로깅 구성

시스템 로그에 대한 구성요소 로깅을 사용하도록 CTI 구성요소 로깅을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 구성요소에 대한 로그를 생성할 수 있습니다.

- 작업 처리기
- 제공자 구성요소
- 제공자 구성
- 제공자 메시지 변환기

주:
성능에 영향을 줄 수 있으므로 프로덕션 인스턴스에서 로그 구성을 켜진 상태로 두지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow** 음성 코어 〉 로그 구성 〉 신규.
2. 구성할 구성 요소, 구성 요소 테이블 및 로그 수준을 선택합니다.
3. 로그 수준 옵션을 선택합니다.
   옵션은 다음과 같습니다.
   - 꺼짐
   - 오류
   - 경고
   - 정보
   - 디버그
4. 제출을 클릭합니다.
5. 기록할 각 유형의 구성요소 테이블에 대해 별도의 기록을 생성합니다.
   로깅 구성이 여러 개 있는 경우 최종 로그 수준은 다음 우선순위에 따라 선택된 구성요소의 로그 수준입니다.
   a. 작업 처리기
   b. 제공자 메시지 변환기
   c. 제공자 구성요소
   d. 제공자 구성
6. 로그를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 모두.
   생성된 날짜, 로그 수준, 로그 메시지 및 소스를 포함하여 호출된 *sn_cti* 모듈에서 로그를 볼 수 있습니다. 시스템 로그에서 메시지 로그 수준은 항상 정보입니다. 로깅 구성이 없는 *sn_cti_core* 의 기본 로그의 경우 로그 수준이 달라집니다.

작업 처리기에 **warn** 로그 수준 로거가 있는 작업 처리기에 대한 *sn_cti_log_cfg.list* 항목의 경우 코드는 다음과 같습니다.

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

샘플 출력:

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger Demo from Operation Handler
```

- P: 제공자
- C: 구성요소
- T: 변압기
- O: 오퍼레이션 핸들러

에 대한 실시간 기록 구성 **ServiceNow** 음성 고객 서비스 관리

에이전트가 고객과의 Amazon Connect 음성 통화에 대한 실시간 기록을 볼 수 있도록 인스턴스와 인스턴스 ServiceNow 에서 설정을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- Amazon Connect 안내 설정을 사용하여 설정한 인스턴스입니다.
- 실시간 기록은 다음 경우에만 사용할 수 있습니다 ServiceNow 음성 . 고객 서비스 관리
- 필요한 역할: admin

이 태스크 정보

새 배포의 경우 에 고객 서비스 관리대한 음성 안내 설정 중에 실시간 기록 기능이 활성화됩니다.

에 대해 이미 배포 음성 하고 업그레이드하는 경우 에 에 대한 실시간 기록 설정 ServiceNow 음성 대한 ServiceNow 음성 설정모든 단계를 수행하고 에서 Amazon Connect설정을 완료 CSM 합니다.

프로시저

1. Amazon Connect 인스턴스로 이동합니다.
2. 인스턴스에서 Contact Lens를 활성화합니다 Amazon Connect .
   자세한 내용은 Amazon 문서 전체 지침을 참조하십시오. 또한 Contact Lens for Amazon Connect에 대한 자세한 내용은 Contact Lens 설명서를 참조하십시오.
   a. "기록 및 분석 동작 설정 블록"에서 Contact Lens를 활성화합니다.
   b. 실시간 및 통화 후 분석을 통해 음성 분석을 사용할 수 있습니다.
3. 에 대한 Amazon Connect설정 가이드로 이동합니다.
4. 실시간 기록 섹션의 지침을 완료합니다.

에 대한 실시간 기록 설정 **ServiceNow** 음성

실시간 기록을 활성화하기 위해 통합에서 Amazon Connect 속성을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

새 배포의 경우 에 대한 ServiceNow 음성안내 설정 중에 실시간 기록 기능이 활성화됩니다.

이미 배포 ServiceNow 음성 하여 업그레이드하는 경우 에서 설정을 완료하기 전에 에 대한 ServiceNow 음성 설정모든 Amazon Connect단계와 이 절차의 단계를 수행하십시오.

프로시저

1. 시스템 속성 `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` 를 추가하고 **true**로 설정합니다.
   새 시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Amazon Connect** 통합 〉 인스턴스 보기.
3. 인스턴스를 선택하고 설정 가이드 관련 링크를 클릭합니다.
4. 설정 가이드의 맨 위에 있는 확인란을 선택하여 실시간 기록 설정을 활성화합니다.
   실시간 기록 확인란을 선택하면 에이전트가 작업 공간에서 대화 패널을 볼 수 있습니다.
5. 설정 가이드를 진행합니다.
   통합을 이미 설정한 Amazon Connect 경우에도 Lambda Cloudformation 템플릿 및 고객 응대 흐름의 변경으로 인해 설정 작업을 다시 완료해야 합니다.
6. 인증 설정 단계에서 "웹 서비스 전용 액세스 권한" 권한이 있는 사용자를 생성합니다.
   이 사용자는 와 Amazon Connect. 간의 통신 ServiceNow 에만 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 역할 관련 목록으로 이동합니다.

b. 사용자를 편집하고 interaction_integration_user 역할을 추가합니다.

c. 확인을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정 가이드에 자세히 나와 있는 인스턴스에서 설정 작업을 진행합니다 Amazon Connect .

운영 핸들러를 위한 스크립팅

프레임워크에서 API를 ServiceNow 음성 사용하여 발신자와 상담원을 위한 원활한 음성 통화 환경을 만들 수 있습니다.

CTIOperationRequest API는 현재 CTIOperationRequest 객체에서 데이터를 설정하고 가져올 수 있는 메서드를 제공합니다. 이 API에 대한 자세한 내용은 CTIOperationRequest - 범위가 지정됨, 전역을 참조하십시오.

CTIOperationResponse API는 현재 CTIOperationResponse 객체에서 데이터를 설정하고 가져오는 메서드를 제공합니다. 이 API에 대한 자세한 내용은 CTIOperationResponse - 범위, 전역을 참조하세요.

*CTI API*는 CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템) 제공자가 프레임워크와 음성 상호 작용할 수 있도록 하는 REST 자원을 제공합니다. 이 API에 대한 자세한 내용은 CTI API를 참조하세요.

의 제공자 구성 음성

인바운드 및 아웃바운드 통화의 경우 제공자 구성에는 특정 타사 전화 시스템 제공자의 관련 구성요소 및 메시지 변환기에 대한 설정이 포함되어 있습니다. 해당 전화 시스템 공급자의 모든 요청은 이러한 설정에 따라 처리 ServiceNow 됩니다.

사용 가능한 제공자 구성을 보려면 다음으로 이동합니다. **ServiceNow** 음성 기능 **–** 코어 〉 제공자 구성.

타사 전화 시스템의 모든 요청은 *CTI API*의 *CTI ##* 엔드포인트를 통해 인스턴스로 ServiceNow 전달됩니다. 이 API에 대한 자세한 내용은 CTI API를 참조하세요. 끝점에 지정된 공급자 및 구성 요소에 따라 해당 메시지 변환기가 호출되어 다음을 수행합니다.

- 요청을 작업 핸들러에 전달하기 전에 외부 공급업체 전화 시스템에서 요청을 변환합니다.
- 타사 전화 시스템으로 전달하기 전에 작업 핸들러의 응답을 변환합니다.

제공자 구성요소

타사 전화 시스템에서 사용할 수 있는 각 구성요소 또는 노드의 경우 제공자 구성에는 제공자 구성요소가 포함됩니다. 여기에는 구성 요소와 메시지 변환기 간의 매핑이 포함됩니다.

사용 가능한 제공자 구성요소를 보려면 다음으로 이동합니다. **ServiceNow** 음성 기능 **–** 코어 〉 제공자 구성요소.

메시지 변환기

메시지 변환기는 타사 전화 시스템과 ServiceNow 인스턴스 간에 요청 및 응답을 변환할 수 있는 방법을 정의합니다.

- 입력 변환기 필드에는 요청을 작업 핸들러에 전달하기 전에 인스턴스 내에서 ServiceNow 타사 전화 시스템의 요청을 변환하는 방법을 정의하는 스크립트가 있습니다.
- 출력 변환기 필드에는 작업 핸들러의 응답을 타사 전화 시스템으로 전달하기 전에 변환하는 방법을 정의하는 스크립트가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 메시지 변환기를 보려면 다음으로 이동하십시오. **ServiceNow** 음성 기능 **–** 코어 〉 제공자 메시지 변환기.

와의 통합을 음성 위한 제공자 구성 **Amazon Connect**

애플리케이션과 ServiceNow 음성 의 ServiceNow 음성 통합을 위해 기본적으로 제공자 구성요소를 `AWS Connect Default Handler` 사용할 수 있습니다.Amazon Connect

> **주:**
> ServiceNow 음성 에서 애플리케이션 〔sn_cti_amzn_cct〕과 ServiceNow Amazon Connect의 통합을 설치해야 ServiceNow# Store합니다. 이 응용 프로그램 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 설치 ServiceNow 음성.

Amazon 서비스와 ServiceNow 인스턴스 간의 통합 지점을 사용할 수 있는 각 노드에 대해 다음 제공자 구성요소와 해당 메시지 변환기를 사용할 수 있습니다.

제공자 구성요소 및 메시지 변환기

노드	제공자 구성요소	메시지 변환기
고객 입력 수렴	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS - Lex - 의도 - 메시지 변환기(SN 프록시)
AWS Lambda 함수 호출	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS - 커넥트 - Lambda - 메시지 변환기

고객이 전화 번호를 사용하여 전화를 걸면 해당 전화 시스템을 통해 Amazon Connect 전화가 걸려옵니다. 구성요소 Amazon Connect 중 하나를 사용하여 `CTI API`의 `CTI ##` 엔드포인트를 ServiceNow 통해 인스턴스에 요청을 제공합니다. 이 API에 대한 자세한 내용은 CTI API 를 참조하세요. 여기에 지정된 공급자 및 구성 요소에 따라 해당 메시지 변환기가 호출되어 다음을 수행합니다.

- 요청을 작업 핸들러로 전달하기 전의 요청을 Amazon Connect 변환합니다.
- 에 전달하기 전에 작업 핸들러의 응답을 변환합니다 Amazon Connect.

음성의 확장점

확장점을 사용하면 사용자 지정 스크립트를 호출하여 의 ServiceNow 음성기능을 확장할 수 있습니다. 타사 전화 시스템을 ServiceNow 음성와 통합하는 동안 `CTI API` 를 사용하여 확장점을 호출하여 의 ServiceNow 음성이벤트를 처리할 수 있습니다.

확장점을 사용하면 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

기본적으로 사용할 수 있는 확장점을 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점 및 애플리케이션별로 그룹화합니다 ServiceNow 음성 .

> **주:**
> , ServiceNow 음성 ITSM용, ServiceNow 음성 CSMServiceNow 음성용 및 애플리케이션과 함께 Amazon Connect 설치해야 ServiceNow 음성합니다ServiceNow# Store. 이러한 설치에 대한 자세한 내용은 , ITSM용 설치 ServiceNow 음성및 CSM용 설치 ServiceNow 음성를 참조하십시오애플리케이션 설치 ServiceNow 음성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

음성의 확장점

확장점	설명
sn_cti_core.clickToCall컨텍스트맵	애플리케이션별 필드 값을 아웃바운드 통화의 상호작용 기록에 ServiceNow 음성 복사할 수 있습니다.
sn_cti_core. CTICallAnalysisExtractor	와 통합된 ServiceNow 음성외부 공급업체 전화 시스템을 기반으로 상호 작용을 위해 기록 및 기록 데이터를 검색하는 방법을 정의합니다.
sn_cti_core. SoftPhoneEventSink (영문)	타사 전화 시스템에서 이벤트를 처리할 수 있는지 정의합니다. 소프트폰 인터페이스의 이벤트를 백엔드 이벤트에 매핑합니다.

음성 사용

에이전트는 원활한 음성 통화 환경을 통해 ServiceNow 음성 수신 전화를 받고 발신 전화를 걸 수 있습니다. 관리자는 이 애플리케이션을 사용하여 통화를 모니터링하고 분석할 수 있습니다.

에서 수신 전화 받기 **ServiceNow** 음성

에이전트는 호출자의 요청을 처리하기 위해 에이전트 소프트폰 인터페이스를 사용하여 수신 전화를 받을 수 있습니다.

에이전트는 인바운드 콜을 수신하기 위해 다음 역할 중 하나를 가지고 있어야 합니다.

- sn_openframe.user 및 interaction_agent
- 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)이 설치된 경우 awa_agent 및 awa_integration_user.

고객이 전화를 걸면 해당 연락처 플로우가 에서 호출됩니다 Amazon Connect. 구성된 노드를 통해 요청은 인스턴스의 ServiceNow 작업 핸들러로 전달됩니다.

에이전트가 있는 경우 에이전트는 에이전트 소프트폰 인터페이스를 사용하여 전화를 받고 요청을 처리할 수 있습니다. 에이전트의 현재 상태에 대한 자세한 내용은 에이전트 받은 편지함 컨트롤을 참조하세요.

상호작용 기록 상태

만약	그런 다음 상호 작용
상호작용이 방금 생성되었거나, 현재 IVR 플로우에 의해 편향되는 콜 트리에 있거나, 아직 에이전트에게 라우팅 및 할당되지 않았습니다	은(는) 신규 상태입니다.
Lex 봇이 호출을 차단하거나 호출이 큐에 들어가기 전에 사용자가 호출의 연결을 끊습니다	완료 종결 상태로 이동합니다.
상호작용이 에이전트에 할당됩니다.	진행 중 상태로 이동합니다.
사용자가 큐에서 대기하는 동안 통화 연결을 끊습니다.	중단 종결 상태로 이동합니다.

를 사용하여 아웃바운드 호출 시작 **ServiceNow** 음성

애플리케이션의 ServiceNow 음성 클릭 투 콜 기능을 사용하여 고객과 연결하기 위한 아웃바운드 콜을 시작하여 에이전트의 생산성을 향상시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트는 사용자의 전화 번호에 액세스할 때 클릭 투 콜 기능을 사용하여 아웃바운드 통화를 시작할 수 있습니다. 사용 가능한 경우 사용자의 전화 번호가 애플리케이션 UI에 ServiceNow 표시됩니다. 애플리케이션 UI의 예로는 케이스 양식의 접촉 창구 상세 정보, 인시던트 양식의 사용자 기록, 소비자 양식, 접촉 창구 양식 및 기타 애플리케이션 UI가 있습니다.

주:

- 사용할 수 없는 경우 인시던트 양식에 호출자 필드를 추가할 수 있습니다.
- 사용자의 전화 번호는 E.164 형식이어야 합니다. 이 형식으로 전화 번호를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 소비자 전화 번호에 대한 E.164 형식 구성.

아웃바운드 호출을 시작하려면 다음 역할 중 하나가 있어야 합니다.

- sn_openframe.user 및 interaction_agent
- 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)이 설치된 경우 awa_agent 및 awa_integration_user.

애플리케이션 UI에 표시된 사용자의 전화 번호에 대한 링크를 클릭할 수 있습니다. 사용자 기록에는 휴대폰, 회사 전화 번호 또는 둘 다 있어야 합니다. 상담원 소프트폰 팝업 창이 표시되어 통화가 녹음됨을 알린 다음 사용자의 번호가 연결됩니다. 통화에 대해 전화 유형의 상호작용 기록이 생성되고 진행 중 상태입니다.

Core의 경우 ServiceNow 음성createConversation 플래그가 true로 설정되면 발신 통화에 대한 대화 기록이 생성됩니다.

with의 고객 서비스 관리경우 ServiceNow 음성sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update 플래그가 true로 설정되면 발신 통화에 대한 대화 기록이 생성됩니다.

기본적으로 애플리케이션에 대해 음성 다음 에이전트 현재 상태가 구성되며 받은 편지함에 표시됩니다 에이전트 작업 공간 .

에이전트 작업 공간 받은 편지함 상태

상태	설명
CallingCustomer	고객과 연결하는 중임을 나타냅니다. 통화가 연결되면 상태가 통화 중으로 표시됩니다.
통화 중	현재 통화 중임을 나타냅니다.
AfterCallWork	통화를 종료하고 현재 케이스 세부 정보와 같은 작업을 업데이트하는 작업을 진행 중임을 나타냅니다. 상담원 소프트폰 팝업 창에서 통화 종료 를 클릭하면 상태가 표시됩니다.
사용 가능	케이스와 같은 다른 작업을 수락할 수 있음을 나타냅니다. 에이전트 소프트폰 팝업 창에서 연락처 지우기 를 클릭하면 상태가 표시됩니다.
FailedConnectAgent	고객과 연결할 수 없었음을 나타냅니다. 통화가 연결되지 않으면 상태가 대화 가능으로 표시됩니다.

주:
에이전트 작업 공간 받은 편지함 상태는 (고급 작업 할당AWA) 활동과 동기화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결된 상호 작용 기록의 활동 스트림은 상태 세부 정보, 통화 기록에 대한 URL, 연락처 추적 기록 및 통화 대본으로 채워집니다.

〔store-future: BEGIN review〕

에서 통화 모니터링 **ServiceNow** 음성

관리자는 호출을 모니터링, 분석하여 피드백을 제공하고 에이전트를 코치할 수 있습니다.

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 코칭을 위해 통화 녹취 및 기록을 봅니다.
- 보고용 통화 메트릭(예: 에이전트 통화 시간)을 확인합니다.
- 에이전트 대화를 분석하고 품질 보증에 대한 피드백을 제공합니다.

에이전트 작업 공간, ITSM Manager Workspace및 CSM 관리자 작업 공간에서 상호작용의 콜 분석 탭을 사용하여 녹취, 기록 및 감정을 분석할 수 있습니다.

〔End〕

에이전트 또는 큐로 호출 전환

고객과 통화 중일 때 에이전트는 고객에게 더 많은 지원을 제공하기 위해 통화를 다른 에이전트 또는 큐로 전환할 수 있습니다.

이 기능은 에서 사용할 수 ServiceNow 음성 있습니다 고객 서비스 관리. 자세한 내용은 와 통합 ServiceNow 음성CSM 문서를 참조하십시오.

이전 플로우의 예

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. Ned는 에이전트 소프트폰을 사용하여 고객으로부터 걸려오는 전화를 받습니다.
3. 통화를 전송하려면 Ned는 빠른 연결을 클릭하고 다른 상담원 또는 대기열(예: "청구 대기열")을 선택합니다. 전송이 시작되고 소프트폰에 **INTERNAL-TRANSFER** 가 표시됩니다. 고객은 다음 에이전트가 통화를 수락할 때까지 대기 상태가 됩니다.
4. 다음 상담사(Beth)가 참가를 선택하고 통화에 참가하면 첫 번째 상담사(Ned)가 통화를 계속하거나 나갈 수 있습니다.
5. Ned가 통화에서 나가면 통화가 상호작용 기록의 Beth에게 재할당됩니다.

다른 애플리케이션과 음성의 통합

다른 애플리케이션과 통합하여 인바운드 및 아웃바운드 호출에 ServiceNow 음성 대한 기능을 확장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 음성와 **Amazon Connect** 통합

ServiceNow 인스턴스를 인스턴스와 Amazon Connect 연결하여 ServiceNow 음성 호출자와 에이전트에게 원활한 수신 및 발신 음성 통화 환경을 제공합니다.

시작하기 전에

- 와 간의 Amazon Connect 통합 설정을 완료하기 위해 관리 액세스 권한으로 (AWS) 계정을 조달 Amazon Web Services 합니다ServiceNow. AWS 계정 생성에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.
- AWS 계정에서 ServiceNow 인스턴스로 통신할 수 있도록 ServiceNow 인스턴스에 서비스 계정을 생성합니다. 인스턴스에 서비스 계정을 생성할 권한이 없는 경우에는 이 서비스 계정을 만들도록 ServiceNow 관리자에게 문의합니다.

필요한 역할: sn_cti_amzn_cct.admin

아래 비디오를 시청하여 인스턴스 통합 Amazon Connect 에 대해 자세히 알아보십시오. 비디오 설명: Amazon 리소스 및 Lex Bot 배포, Amazon Connect 인스턴스 및 연락처 플로우, 인증 및 역할, 사용자 ID 및 암호 매개변수 설정

프로시저

1. AWS(Amazon Web Services) 계정에 로그인하고 인스턴스를 설정합니다 Amazon Connect . 이 인스턴스를 설정하는 방법에 대한 지침은 Amazon Connect 설명서를 참조하십시오.
2. 인스턴스와 통합 Amazon Connect 합니다 ServiceNow .
   a. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.
   b. 다음으로 이동 **Amazon Connect** 통합 〉 인스턴스 설정.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Amazon Connect 인스턴스 양식

필드	설명
이름	Amazon Connect 인스턴스 이름입니다.
AWS ARN	Amazon Connect 인스턴스의 Amazon 리소스 이름입니다. AWS ARN에 대한 자세한 내용은 Amazon Connect 설명서를 참조하십시오.
활성	레코드가 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
매개변수 재정의	Amazon Connect 인스턴스 매개변수에 대한 도메인을 편집하는 옵션입니다. Amazon Connect 콘솔에 새 도메인을 도입하기 전에 생성된 Amazon Connect 인스턴스와 ServiceNow 인스턴스를 통합하려는 경우에만 이 옵션을 선택해야 합니다. 이 새 도메인에 대한 자세한 내용은 Amazon Connect 설명서를 참조하십시오.
인스턴스 매개변수	Amazon Connect 인스턴스의 이름을 기반으로 자동 생성된 매개변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	예를 들어, 다음은 Amazon Connect 콘솔에 새 도메인을 도입하기 전과 후의 Amazon Connect 인스턴스 파라미터입니다.
	▪ 새 도메인을 소개하기 전에
	`{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`
	▪ 새 도메인 소개 후
	`{"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}`

3. 인스턴스에서 ServiceNow 구성요소를 Amazon Connect 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **Amazon Connect** 통합 〉 인스턴스 보기.

b. 구성할 인스턴스를 선택합니다.

c. 설정 가이드 관련 링크를 클릭합니다.

d. 각 섹션에 지정된 구성 요소에 대한 지침을 완료합니다.

구성요소 구성 **Amazon Connect** 단계

단계	설명
애플리케이션 선택	Amazon Connect 구성요소를 구성할 애플리케이션을 선택합니다.
S3 버킷 설정	Amazon CloudFormation에서 배포할 수 있는 컨텐츠를 호스팅합니다. S3 버킷 생성에 대한 자세한 내용은 Amazon 설명서를 참조하십시오
스택 배포	필요한 AWS(Amazon Web Services) 자원의 컬렉션을 설정합니다. 스택에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오. AWS CloudFormation 템플릿을 사용하여 AWS 스택을 배포할 수 있습니다. ▪ AWS 클라우드 포메이션 템플릿을 사용하여 AWS 자원 및 속성 설명 ▪ AWS Cloud Formation 스택을 사용하여 템플릿에 설명된 자원 프로비저닝 주: 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 Node.js 10.x에서 실행되는 Lambda 함수의 기존 배포가 Node.js 14.x를 가리키도록 합니다. 자세한 내용은 Amazon 설명서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계	설명
Lex 봇 배포	사용자를 위한 음성 기반의 대화형 인터페이스를 빌드합니다. Lex 봇에 대한 자세한 내용은 Amazon 설명서를 참조하십시오
커넥트 설정	인스턴스와 ServiceNow AWS 서비스 통합

연락처 플로우 임포트	▪ (AWA) 음성 라우팅을 활성화 고급 작업 할당 하려면 **AWA** 음성 라우팅 제목 아래의 확인란을 선택합니다. 설정 가이드에 지정된 단계를 완료합니다.
	  ▪ 완료 AWS Lambda 및 Oauth 자격 증명 설정.
	  ▪ 설정 가이드의 링크를 사용하여 권장 홀드 음악을 다운로드합니다 (자신만의 홀드 음악을 선택할 수 있지만 5초를 초과할 수 없음).
	  ▪ 보류 음악을 업로드합니다. 자세한 내용은 AWS 문서.
	▪ Amazon Connect와 ServiceNow 인스턴스 간의 인바운드 및 아웃바운드 호출에 대한 호출 트리를 정의합니다. 연락처 플로우에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.
	▪ 구독에 따라 기본 인바운드 및 아웃바운드 연락처 플로우가 있습니다. 예를 들어, ITSM 애플리케이션과의 ServiceNow 음성 통합에 대해서는 다음 문서를 참조하십시오 ITSM과 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소.
	▪ 인바운드 고객 응대 플로우의 경우 AWS 큐에서 ServiceNow 큐로 고객 응대를 라우팅하는 큐를 생성합니다. AWS에서 대기열을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Amazon 설명서를 참조하십시오.
	▪ 에이전트 플로우로 전송 및 큐 플로우로 전송을 사용하여 Amazon Connect 통화 전송 플로우를 설정합니다. 전송 플로우는 재사용할 수 있으며 에 적용할 ServiceNow 음성ITSM수도 있습니다.
	▪ Amazon Connect (전화)는 통합을 위한 Amazon Connect 자리 표시자 전화 채널입니다. 인스턴스에서 Amazon Connect 구현하는 큐의 경우 이 채널을 사용하여 해당 고급 작업 할당 큐를 만들 수 있습니다. 예제 구현은 또는 Associate Amazon Connect queues for CSM to a ServiceNow instance 를 참조하십시오Associate Amazon Connect queues for ITSM to a ServiceNow instance .

실시간 기록 설정	실시간 기록을 활성화하기 위해 통합에서 Amazon Connect 속성을 설정합니다. 구성 지침은 를 에 대한 실시간 기록 구성 ServiceNow 음성 고객 서비스 관리 참조하십시오.
기록 이벤트 호출	인스턴스에서 Amazon Connect 통화 기록을 활성화하여 기록 이벤트를 ServiceNow 인스턴스에 보냅니다. 녹음 동작에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.
인증 설정	서비스 계정을 생성하여 Amazon Connect 인스턴스를 계정과 ServiceNow 통합

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계	설명
추가 구성	Openframe을 Amazon Connect 구성하여 UI 내에서 ServiceNow 소프트폰 인터페이스를 시작합니다. 인스턴스에서 ServiceNow 생성된 OpenFrame 구성을 사용하면 에이전트가 인터페이스 내에서 소프트폰을 시작할 수 있습니다 ServiceNow . 이 구성을 특정 에이전트 사용자 그룹으로 제한하도록 사용자 그룹을 구성할 수도 있습니다. **주:** 에이전트는 Amazon Connect 자격 증명 또는 SSO 자격 증명(구성된 경우)을 사용하여 별도의 브라우저 탭에서 softphone 인터페이스에 로그인해야 합니다. 일단 로그인되면 ServiceNow 인터페이스 내에서 softphone을 시작하여 사용할 수 있습니다.

자동화된 호출자 상호작용을 위한 연락처 플로우 구성

봇과의 자동화된 호출자 상호작용을 호출하여 인스턴스 내에서 ServiceNow 호출자의 요청을 이행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cti_core.admin

이 태스크 정보
발신자가 발신자의 음성 또는 DTMF(Dual-Tone Multi Frequency) 입력을 사용하여 콜 센터에 연락하면 발신자 컨텍스트에 따라 인스턴스에서 Amazon Connect 연락처 플로우가 호출됩니다. 고객 응대 흐름에는 Amazon 서비스와 인스턴스 간의 통합 지점 역할을 하는 노드가 포함되어 있습니다 ServiceNow . 고객 응대 플로우에 정의된 노드에 따라 해당 운영 핸들러가 인스턴스에서 ServiceNow 트리거됩니다. 그런 다음 호출자는 작업 처리기에 정의된 응답을 가져옵니다. 연락처 플로우에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 기본 시스템에서는 기본적으로 몇 가지 작업 처리기를 사용할 수 있습니다. 작업 처리기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow 음성 참조.

프로시저
1. 옵션: 기본 작업 핸들러를 사용하지 않으려면 인스턴스에서 ServiceNow 작업 핸들러를 생성하고 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 **ServiceNow** 음성 기능 – 코어 〉 운영 핸들러.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   운영 핸들러 양식

필드	설명
운영 이름	자동화할 운영의 이름입니다.
유형	운영이 구현되는 방식을 지정하는 유형입니다. ▪ 스크립트: 구현이 스크립트에 포함됩니다. ▪ 핸들러로 전달: 요청이 운영 핸들러로 전달되고, 해당 핸들러의 sys_id를 조회하여 호출됩니다. 이 시나리오는 유사한 운영(예 : HR 인시던트 생성 및 인시던트 생성)에 대한 의도가 다른 경우 가능합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 운영으로 전달: 요청이 운영 핸들러로 전달되고, 핸들러의 이름을 조회한 다음 이름 확인을 통해 호출된 다음, 핸들러를 찾습니다. ▪ 통합 허브 - 동작: Integration Hub 동작을 호출합니다. ▪ 통합 허브 - 하위 플로우: Integration Hub 플로우 또는 하위 플로우를 호출합니다.
애플리케이션	운영 핸들러와 연결된 애플리케이션입니다.
도메인	운영 핸들러와 연결된 도메인입니다.
활성	운영 핸들러를 활성화하는 옵션입니다.
인증 필요	운영 핸들러에 대한 인증을 활성화하는 옵션입니다. 주: 이 옵션을 선택하면 요청에서 유효한 인증 토큰이 전달되는 경우에만 해당 운영이 호출됩니다. PIN 기반 인증을 지원하는 인증 운영 핸들러에 의해 지원되며, 연락처 플로우에서 활용할 수 있습니다. PIN 구성에 대한 자세한 내용은 전화기 PIN 구성에서 참조합니다.
설명	운영 핸들러에 대한 요약입니다.
스크립트	호출자에 대한 운영 구현과 응답을 포함하는 스크립트입니다. 이 필드는 유형에 스크립트를 선택한 경우 나타납니다.
앞으로 이동	요청을 전달하려는 운영 핸들러입니다. 이 필드는 유형에 핸들러로 전달 또는 운영으로 전달을 선택한 경우 나타납니다.
통합 허브 - 동작	(Optional) 요청을 완료하기 위해 호출하려는 Integration Hub 동작입니다. 이 필드는 유형에대해 통합 허브-동작을 선택한 경우 나타납니다.
통합 허브 - 플로우/하위 플로우	(Optional) 요청을 완료하기 위해 호출하려는 Integration Hub 플로우 또는 하위 플로우입니다. 이 필드는 유형에 통합 허브 - 하위 플로우를 선택한 경우 나타납니다.

d. 제출을 클릭합니다.

2. 연락처 플로우 Amazon Connect 를 생성하여 엔드 투 엔드 고객 경험을 정의합니다.

연락처 플로우를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.

에서 Amazon Connect고객 응대 플로우를 빌드할 때 이러한 노드를 사용하여 인스턴스에 정의된 운영 핸들러를 트리거합니다 ServiceNow . 이러한 노드는 ServiceNow Amazon 서비스와 인스턴스 간의 통합 지점 역할을 합니다.

연락처 플로우의 노드

노드	설명	구성
고객 입력 수렴	Lex 봇을 호출합니다. 트리거되는 운영 핸들러는 Lex 봇과 연결된 의도의 이름을 기반으로 합니다. 이 노드에 대한	**a.** Amazon Connect 인스턴스에 필요한 Lex 봇의 의도를 생성합니다. 의도 생성에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오. **b.** 의도에 다음 정보를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

노드	설명	구성
	자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오. 주: 이 노드는 통합이 Amazon Lex와 ServiceNow 인스턴스 간에 있을 때 사용할 수 있습니다 .	▪ 의도 이름: 의도의 이름입니다. 주: 이 의도 이름은 동일한 이름 또는 이름 + '_〈접미사〉'(접미사는 알파벳 대문자 5개를 포함할 수 있음)를 사용하는 ServiceNow 인스턴스에 있는 운영 핸들러와 일치해야 합니다. ▪ 샘플 발언: 운영 핸들러를 트리거하는 호출자 발언입니다. ▪ Lambda 초기화 및 검증: 호출되는 운영 핸들러에 인증이 필요한 경우 초기화 및 검증 코드 후크 확인란을 선택하고 배포된 AWS Lambda 함수를 선택합니다. ▪ Lambda 함수: 호출되는 배포된 AWS Lambda 함수입니다. **c.** 의도를 저장, 빌드 및 게시합니다. **d.** Amazon Connect 인스턴스에 있는 연락처 플로우 디자이너에서 필요한 연락처 플로우를 엽니다. **e.** Get Customer Input 노드를 클릭하고 **Amazon Lex** 섹션에서 Lex 봇 상세 정보를 지정합니다. **f.** 저장을 클릭합니다.
AWS Lambda 함수 호출	AWS Lambda 기능을 호출합니다. 트리거되는 운영 핸들러는 연락처 플로우의 노드에 설정된 *sn_operation* 매개변수를 기반으로 합니다. 이 노드에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.	**a.** Amazon Connect 인스턴스에 있는 연락처 플로우 디자이너에서 필요한 연락처 플로우를 엽니다. **b.** AWS Lambda 함수 호출 노드를 클릭하고 다음 입력 매개변수를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

노드	설명	구성
	주: 이 노드는 콜 센터와 ServiceNow 인스턴스와의 통합이 이루어지는 Data dip(예: 호출자 권한 부여)에 사용할 수 있습니다. Data dip 구성을 사용하면 호출자가 계정 번호와 같은 정보를 입력하여 통화를 특정 대기열로 라우팅할 수 있습니다. 이 번호를 사용하여 호출자의 이름을 조회하고 통화가 시작된 후 상호작용 기록을 생성할 수 있습니다. 또한 나중에 플로우에서 호출자 이름으로 인사말을 사용자 지정할 수 있습니다.	▪ 대상 키: sn_component, 값: Lambda 함수가 호출되는 구성요소. 예: sn_aws_connect_lambda_proxy_component. ▪ 대상 키: sn_operation, 값: 호출하려는 운영 핸들러의 이름. 예: interactionEvent. ▪ (선택 사항) 대상 키: queueName, 값: 플로우를 전송할 큐의 이름입니다. 주: 이 매개변수는 workItemEvent 운영 핸들러를 호출하는 데 사용됩니다. ▪ (선택 사항) 대상 키: queueId, 값: 흐름을 전송할 큐의 ARN입니다. 주: 이 매개변수는 workItemEvent 운영 핸들러를 호출하는 데 사용됩니다. ▪ (옵션) 대상 키: authToken, 값: 인증 호출을 통해 받은 AuthToken. 이 매개변수는 인증이 필요한 운영 핸들러를 호출하는 데 필요합니다. ▪ (옵션) 대상 키: interactionId, 값: interactionEvent 호출을 통해 받은 상호작용 ID. **c.** 저장을 클릭합니다.

3. 호출자의 전화 번호가 연락처 플로우(생성 및 게시된 후)와 연결되어 있는지 확인합니다.

이 프로세스를 수행하면 호출자가 전화를 걸 때마다 해당 연락처 플로우가 호출됩니다. 전화 번호와 연락처 플로우를 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 아마존 설명서 문서를 참조하십시오.

주:
연락처 플로우에서 작업 핸들러를 호출하는 샘플 구현의 경우 기본 연락처 플로우를 참조할 수 있습니다. 기본 연락처 플로우에 대한 자세한 내용은 및 CSM용 ServiceNow 음성과 함께 설치되는 구성요소를 참조하십시오ITSM과 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소.

ITSM과 통합 **ServiceNow** 음성

사용자 기본 설정, 발언 또는 기타 ServiceNow 데이터를 기반으로 특정 전화 큐를 통해 ServiceNow 음성 걸려오는 통화를 라우팅하여 인시던트 해결을 최적화합니다.

샘플 **ITSM** 연락처 플로우

통합과 함께 음성 제공되는 인바운드**(ServiceNow ITSM** 인바운드 데모 플로우) 및 아웃바운드**(ServiceNow ITSM** 아웃바운드 데모 플로우) Amazon Connect ITSM 샘플 연락처 플로우를 사용하면 빠르게 시작하고 실행할 수 있습니다. 샘플 플로우를 사용하면 음성 통화를 편향하거나 발신자 컨텍스트에 따라 다른 대기열로 라우팅할 수 있습니다. 를 통해 ServiceNow 음성전화가 걸려오면 애플리케이션은 Amazon Connect 데이터 딥을 사용하여 발신자를 식별한 다음 통화를 전환하거나 올바른 에이전트에게 라우팅합니다. 와의 통합 ServiceNow 음성 에 Amazon Connect 대한 자세한 내용은 ServiceNow Voice와 Amazon Connect 통합을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

호출자는 인증되면 상태 업데이트에 액세스하거나 기록을 업데이트할 수 있습니다.

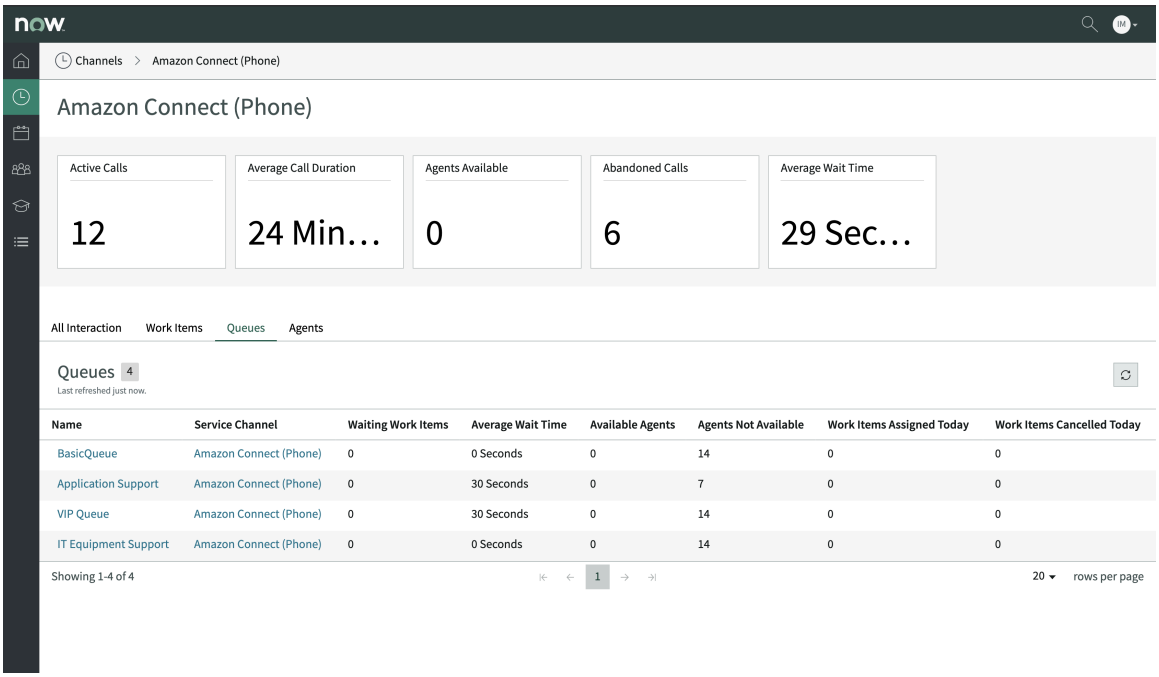
PIN 기반 인증

발신자는 PIN 기반 인증을 사용하여 전화 채널에 액세스할 수 있습니다. 관리자는 휴대폰 PIN을 설정하거나 재설정할 수 있는 사용자의 PIN을 설정하거나 재설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 휴대폰 PIN 구성을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화

와 ITSM용 워크포스 최적화 통합 음성 하여 에서 호출 메트릭Amazon Connect을 시각화합니다. 음성고급 작업 할당을 사용하여 관리자 작업 공간에 다른 모든 채널 메트릭과 함께 통화 메트릭 및 활성 통화를 표시합니다.

Amazon Connect 전화 ITSM용 워크포스 최적화



ITSM용 설치 **ServiceNow** 음성

관리자 역할이 ServiceNow 음성 있으면 sn_cti_itsm_cnt(for ITSM 애플리케이션)를 설치할 수 있습니다. 이 플러그인은 와 외부 공급업체 전화 시스템 간의 ServiceNow 음성 통합을 위한 ITSM 컨텐츠를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 조직에서 SKU가 포함된 ITSM Pro 구독을 ServiceNow 음성 구매한 상태여야 합니다.
- ServiceNow 음성 for ITSM에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. ITSM용으로 설치 ServiceNow 음성 하기 전에 이 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow Store 애플리케이션

  Amazon Connect와 (sn_cti_amzn_cct)의 ServiceNow 음성 통합

  인스턴스를 서버와 통합 ServiceNow 합니다 Amazon Connect .

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

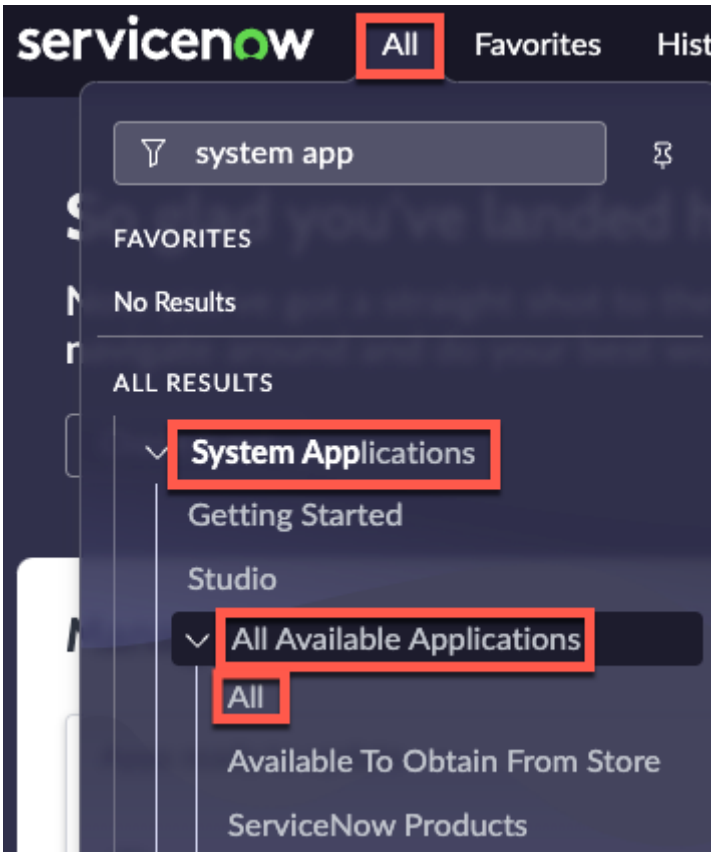
이 태스크 정보
ITSM 애플리케이션(sn_cti_itsm_cnt)과 함께 ServiceNow 음성 다음 항목이 설치됩니다.

- 연락처 플로우
- 운영 핸들러

자세한 내용은 ITSM과 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. ServiceNow 음성 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 sn_cti_itsm_cnt(for ITSM application)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 ITSM 애플리케이션(sn_cti_itsm_cnt)용으로 설치할 ServiceNow 음성 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

와 통합 **ServiceNow** 음성**CSM**

애플리케이션을 애플리케이션과 CSM 통합 ServiceNow 음성 할 때 특정 연락처 플로우 및 작업 핸들러에 고객 서비스 관리 액세스합니다.

CSM용 애플리케이션은 ServiceNow 음성 클라우드 컨택 센터 공급자를 애플리케이션의 강력한 기능과 고객 서비스 관리 통합하여 고객과 에이전트에게 원활한 대화형 음성 응답(IVR) 및 통화 환경을 제공합니다.

개요

CSM용 애플리케이션은 ServiceNow 음성 서비스 등의 Amazon Connect 클라우드 콜 센터 제공자와 통합하기 위해 다음과 같은 고객 서비스 기능을 제공합니다.

- 소비자 및 고객 접촉 창구와의 상호작용을 자동화하는 봇 구축 프레임워크입니다.
- IVR에서 고객 경험을 정의하는 인바운드 연락처 플로우입니다.
- 에 표시되는 전화 번호 필드에서 소비자 및 고객 연락처와 연결하는 아웃바운드 연락처 플로우 ServiceNow 애플리케이션 UI.
- 고객 서비스 케이스에 대해 자동화된 상호작용을 구성하는 운영 핸들러입니다.
- 소비자 및 고객 접촉 창구를 위한 전화 PIN 설정 옵션입니다.
- Amazon Connect 전화 큐 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션.

for CSM 애플리케이션을 시작하려면 ServiceNow 음성 을 참조하십시오 CSM용 설치 ServiceNow 음성.

주요 기능

고객 경험

다음을 수행하기 위해 자연어 프로세스를 사용하는 음성 기반 상호작용을 통해 참여합니다.

- 케이스 생성
- 케이스 상태 업데이트 및 확인
- 에이전트와 말하기
- 에이전트에게 콜백 요청

에이전트 경험

- 수신 호출을 수락하기 전에 표시되는 에이전트 작업 공간 호출자 정보를 미리 봅니다.
- 받은 편지함이 에이전트 소프트폰과 통합된 경우 에이전트 작업 공간 음성 서비스 채널을 사용하여 받은 편지함에 사용자의 현재 상태를 에이전트 작업 공간 표시합니다.
- 고객과 상호작용하는 동안 실시간 통화 녹취록을 봅니다. 실시간 기록에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 ServiceNow 음성 실시간 기록 고객 서비스 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 통화를 다른 에이전트 또는 큐로 전환하고 전환과 함께 녹취록 및 상호작용 기록을 포함합니다.
- 아웃바운드 호출을 통해 고객과 연결하고 상호 작용 세부 정보를 자동으로 캡처하여 데이터 입력을 간소화합니다.

관리자 경험

- 통화 녹취, 감정 및 기록을 검토하여 에이전트를 위한 코칭 기회를 탐색합니다.
- 에이전트 통화 시간과 같은 호출 메트릭을 사용하여 에이전트에 대해 보고합니다.
- 애플리케이션을 사용하여 통합 대시보드에서 캡처된 실시간 전화 메트릭을 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 모니터링합니다.

> **주:**
> 이 기능은 애플리케이션에 대해 애플리케이션이 활성화된 경우에 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 사용할 수 있습니다 고객 서비스 관리 .

ServiceNow 음성 **CSM** 사용자 역할용

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 CSM용 애플리케이션을 ServiceNow 음성 사용할 수 있습니다.

CSM에 **ServiceNow** 음성 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	고객 문제를 파악하고 해결하기 위해 음성 통화를 시작하거나 수락합니다.
sn_customerservice_manager	전화 유형의 상호작용 기록을 사용하여 음성 호출의 상세 정보를 봅니다.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	음성 통화를 시작하거나 수락하여 자신의 고객 서비스 케이스를 만들고 추적합니다.

예시 워크플로우

다음 예시 워크플로우는 고객 문제 해결에 CSM용 애플리케이션을 사용하는 ServiceNow 음성 방법을 보여줍니다.

1. 고객이 for CSM 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 음성 IVR 통화 중입니다.
2. CSM용 애플리케이션은 ServiceNow 음성 고객을 식별하고 상호작용을 시작합니다.
3. 공지 사항(있는 경우)을 포함하여 환영 메시지를 고객에게 읽어줍니다.
4. 고객 식별에 따라 애플리케이션이 호출을 CSM용 클라우드 콜 센터 처리합니다.
   - 호출자가 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 사용할 수 있는 전화번호 세부 정보가 포함된 고객 접촉 창구 또는 소비자 기록을 가진 기존 고객으로 식별되면 개인 인사말이 호출자에게 읽히고 자동 상호작용을 사용할 수 있게 됩니다.
   - 호출자가 식별되지 않으면 통화가 라이브 에이전트로 라우팅됩니다.
5. CSM용 애플리케이션은 ServiceNow 음성 자동화된 상호작용을 사용하여 고객의 의도를 식별한 다음 상호작용 응답에 따라 케이스를 만들거나 업데이트합니다.

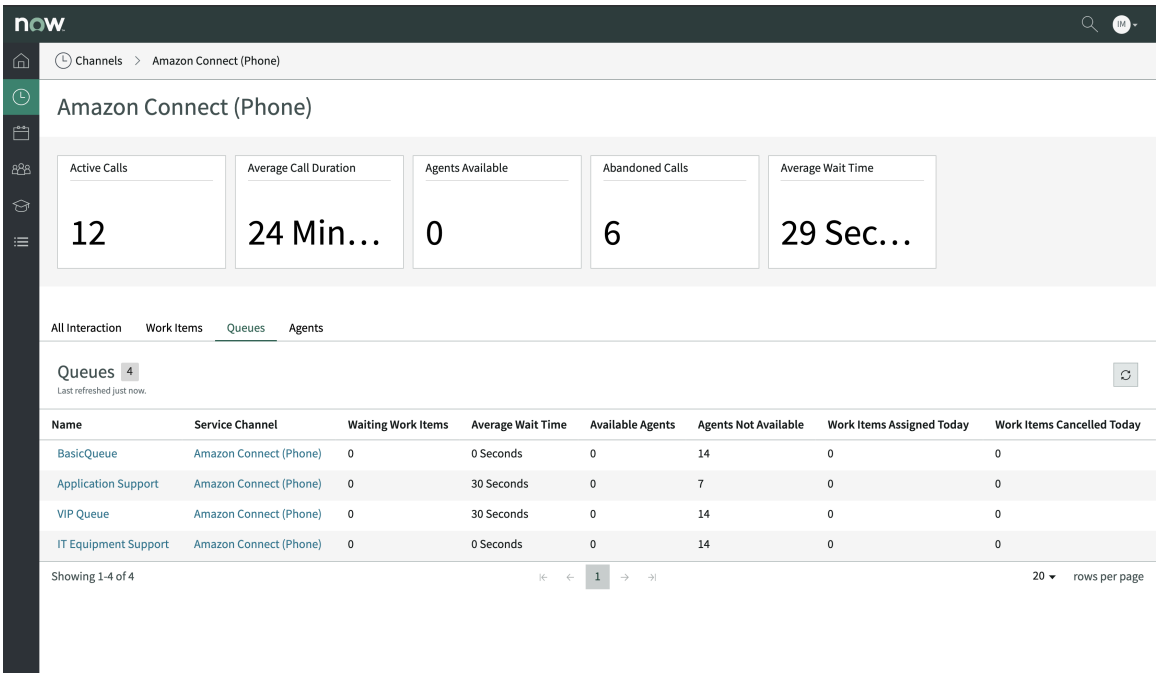
> **주:**
> 플로우의 이 단계는 호출자가 기존 고객인 경우에만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

와 통합 음성 하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 서비스의 호출 메트릭을 Amazon Connect 시각화합니다. 음성는 고급 작업 할당 기능을 사용하여 호출 메트릭 및 활성 호출을 다른 모든 채널 메트릭과 함께 관리자 작업 공간에 표시합니다. 자세한 내용은 Using Voice with Workforce Optimization for Customer Service 문서를 참조하십시오.

의 **Amazon Connect** 전화 대기열 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화



관련 정보

ServiceNow 음성 설정

음성 사용

용 앱과 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소 CSM

CSM용 설치 **ServiceNow** 음성

관리자 역할이 있는 경우 CSM용 애플리케이션(sn_cti_csm_cnt)을 설치할 ServiceNow 음성 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 조직에서 SKU가 포함된 CSM Pro 구독을 ServiceNow 음성 구매해야 합니다.
- ServiceNow 음성 for CSM에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. CSM용으로 설치 ServiceNow 음성 하기 전에 이 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow Store 애플리케이션

  Amazon Connect와 (sn_cti_amzn_cct)의 ServiceNow 음성 통합

  인스턴스를 서버와 통합 ServiceNow 합니다 Amazon Connect .

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

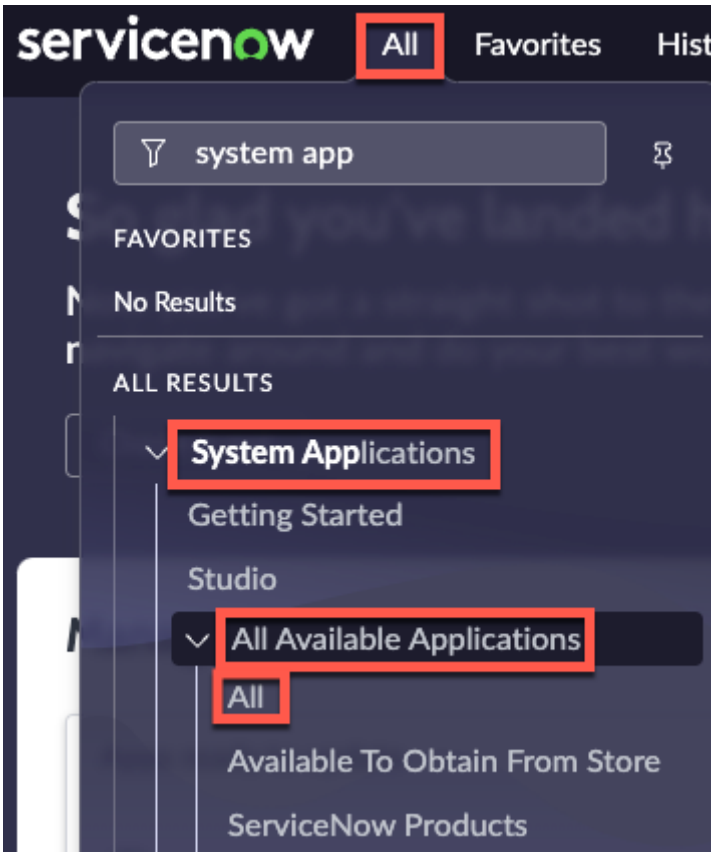
이 태스크 정보
CSM과 함께 ServiceNow 음성 다음 항목이 설치됩니다.

- 연락처 플로우
- 운영 핸들러

자세한 내용은 용 앱과 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소 CSM 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 sn_cti_csm_cnt(CSM 애플리케이션)용을 ServiceNow 음성 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 CSM용으로 설치할 ServiceNow 음성 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
에 대해 설정하려면 음성 다음을 참조하십시오.CSMServiceNow 음성 설정

에 대한 전화기 **PIN** 설정 구성 **ServiceNow** 음성

고객 접촉 창구 또는 소비자가 CSM용 애플리케이션에 연결할 ServiceNow 음성 수 있도록 PIN 기반 인증 메커니즘을 사용합니다.

인바운드 다이얼링에 대한 인증 메커니즘을 사용하면 권한이 없는 사용자로부터 고객 연락처 및 소비자의 세부 정보를 보호할 수 있습니다. CSM용 애플리케이션을 사용하는 ServiceNow 음성 경우 관리자는 CSM용 애플리케이션 내에서 ServiceNow 음성 사용할 수 있는 PIN 기반 인증 메커니즘을 구성하거나 사용자 지정 인증 메커니즘을 설정할 수 있습니다.

CSM용 애플리케이션 내에서 ServiceNow 음성 사용할 수 있는 PIN 기반 인증 메커니즘을 사용하면 고객 접촉 창구와 소비자가 사용자 지정 전화 PIN을 사용하여 인바운드 다이얼링 중에 고객 서비스 케이스와 관련된 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

기본적으로 구성 요소를 구성하기 위한 설정 가이드의 추가 구성 섹션에 있는 내 전화기 **PIN** 링크를 통해 PIN 기반 인증 메커니즘이 Amazon Connect 활성화됩니다. 설정 안내서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow 음성와 Amazon Connect 통합 .

주:
고객 접촉 창구 및 소비자에 대한 내 휴대폰 **PIN** 링크는 샘플 CSM 별 접촉 창구 흐름에서만 사용할 수 있습니다.

PIN 기반 인증 메커니즘을 활성화하기 위해 설정 가이드의 내 전화기 **PIN** 링크는 소비자 및 고객 연락처에 대해 기본적으로 구성된 미리 정의된 설정 PIN 기록 생성자를 사용합니다. 관리자는 설정 PIN 기록 생성자를 편집하여 역할을 추가하고 ServiceNow Service Catalog에 기록 생성자를 포함하며 고객 대면 포털에 Service Catalog를 모듈로 표시할 수 있습니다. 그런 다음 고객은 모듈을 사용하여 전화기 PIN을 구성하고 재설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

에 대한 **ServiceNow** 음성 실시간 기록 고객 서비스 관리

에이전트는 고객과 상호작용하는 동안 음성 통화 기록을 볼 수 있습니다. 실시간 기록을 통해 에이전트는 고객 문제를 더 잘 이해할 수 있으며 관리자는 고객 추세 및 에이전트 교육 격차에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

고객 및 에이전트를 위한 인바운드 호출 예시 플로우

아래 예제에서는 인바운드 호출에 실시간 기록을 사용하는 일반적인 시나리오를 보여 줍니다. 고객이 전화를 걸어 에이전트와의 통화를 요청합니다. 통화가 시작되자마자 에이전트는 고객과 작업하면서 채팅 패널에서 통화 녹취록을 볼 수 있습니다. 실시간 녹취록은 고객에게 표시되지 않지만 녹취록을 통해 에이전트가 고객 문제를 더 잘 이해하고 명확한 설명을 위해 대화를 다시 참조할 수 있습니다.

사람들:

- 고객 서비스 에이전트
- 고객

인바운드 호출에 대한 고객 플로우의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 고객이 고객 서비스 번호로 Amazon Connect 전화를 겁니다.
2. 녹음 승인을 확인합니다(1#을 누름).
3. "라이브 에이전트에게 말하기"라는 지시를 내립니다.
4. 고객 서비스 에이전트에게 "라우터 문제"라는 제목을 제공합니다.
5. 제목을 확인하고 상담원이 전화를 받을 때까지 기다립니다.

인바운드 통화에 대한 에이전트 플로우의 예입니다.

1. 인스턴스에 로그인 ServiceNow 하고 구성 가능 작업 공간
2. Amazon Connect에 로그인합니다.
3. 상태를 온라인으로 설정합니다.
4. 통화 알림을 기다렸다가 전화를 받습니다.
5. 제목 및 채팅 패널과의 새로운 상호작용이 실시간 기록과 함께 열립니다.

에이전트를 위한 아웃바운드 호출 예시 플로우

아래 예제에서는 아웃바운드 통화에서 실시간 기록을 사용하는 일반적인 시나리오를 보여 줍니다. 에이전트가 고객에게 연락하면 통화가 시작되는 즉시 에이전트는 고객과 작업하면서 채팅 패널에서 통화 기록을 볼 수 있습니다. 실시간 녹취록은 고객에게 표시되지 않지만 녹취록을 통해 에이전트가 고객 문제를 더 잘 이해하고 명확한 설명을 위해 대화를 다시 참조할 수 있습니다.

가상 사용자: 고객 서비스 에이전트.

1. 로그인하고 .구성 가능 작업 공간
2. Amazon Connect에 로그인합니다.
3. 상태를 온라인으로 설정합니다.
4. 접촉 창구 기록을 열고 고객의 전화 번호 옆에 있는 전화 아이콘을 클릭합니다.

> **주:**
> 실시간 기록은 "클릭하여 통화" 버튼을 사용하여 전화를 걸 때만 작동합니다.

"<## ##>으로 아웃바운드 호출"이라는 제목으로 상호작용이 생성되고 대화 패널이 녹취록과 함께 열립니다.

와 통합 **ServiceNow®** 음성가상 에이전트

ServiceNow# 음성 with를 가상 에이전트 사용하면 대화를 전화기에서 ServiceNow 가상 에이전트 IVR(대화형 음성 응답)로 사용할 수 있으며, 에스컬레이션의 경우 기존 ServiceNow 고급 작업 할당 대화를 사용하여 에이전트를 찾을 수 있으며 에이전트가 큐에서 수신 케이스를 관리할 수 ServiceNow 작업 공간 있습니다.

for 애플리케이션은 ServiceNow 음성 Contact Center와 통합될 경우 고객과 상담원에게 원활한 대화형 음성 응답(IVR) 및 통화 환경을 제공합니다. 릴리스에는 Xanadu 애플리케이션의 강력한 기능을 제공하기 위해 ServiceNow Voice를 가상 에이전트와 통합하는 사전 구축된 어댑터인 Amazon Connect가 가상 에이전트 포함되어 가상 에이전트 있습니다.

사전 구축된 어댑터 커넥터를 와 함께 ServiceNow 음성가상 에이전트사용하려면 (sn_va_as_service) 플러그인을 가상 에이전트 API 설치합니다.

주요 기능

사용자 경험

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가상 에이전트 전화 채널에서 자동 편향을 위해 통화에 응답하고 최종 사용자와 상호작용합니다.
- 가상 에이전트를 사용하여 케이스 조회, 상호작용 및 작업 관리를 포함한 전체 워크플로우.
- 에스컬레이션이 진행되는 경우 에이전트가 작업 공간에서 전화로 사용자와 상호작용할 수 있도록 합니다.
- 규칙을 통해 고급 작업 할당 라우팅되는 받은 편지함에서 전화를 받습니다.

호출 및 라우팅

- 클릭 투 콜 또는 옴니채널 콜백 기능 자동 연결을 통해 아웃바운드 전화를 걸 수 있습니다.

  자세한 내용은 Configure Conversational IVR with Amazon Connect 문서를 참조하십시오.

- 소프트폰을 사용하여 외부 전화번호로 전송합니다 Amazon Connect .
- 를 고급 작업 할당사용하는 기술 기반 호출 할당

인공 지능

- 를 사용하여 의도와 엔터티를 일치시킵니다 ServiceNow 가상 에이전트.
- 발화의 감정을 분석합니다.
- 기록의 실시간 전사 및 저장.

사용자 혜택

- 음성 기능을 사용하여 계정 로그인하여 엔터프라이즈 서비스를 받습니다.
- 콜백 옵션.

예시 워크플로우

다음 예시 워크플로우는 for 가상 에이전트 애플리케이션을 사용하여 고객 문제를 해결하는 방법을 ServiceNow 음성 보여줍니다.

- 고객이 for 가상 에이전트 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 음성 IVR 통화 중입니다.
- for 가상 에이전트 애플리케이션은 ServiceNow 음성 고객을 식별하고 상호작용을 시작합니다.
- 공지 사항(있는 경우)을 포함하여 환영 메시지가 고객에게 전달됩니다.
- 고객 ID ServiceNow 음성 에 따라 for 가상 에이전트 애플리케이션이 호출을 처리합니다.
  - 호출자가 for 가상 에이전트 애플리케이션에서 사용할 수 있는 ServiceNow 음성 전화 번호 세부 정보와 함께 고객 연락처 또는 소비자 기록을 가진 기존 고객으로 식별되면 개인 인사말이 호출자에게 읽히고 대화와의 가상 에이전트 자동화된 상호 작용을 사용할 수 있습니다.
  - 호출자가 식별되지 않은 경우 게스트 주제와 라이브 에이전트 주제가 호출자에게 표시됩니다. 호출자는 라이브 에이전트 주제를 선택하여 자신을 라이브 에이전트로 라우팅할 수 있습니다.
- for 가상 에이전트 애플리케이션은 ServiceNow 음성 자동화된 상호작용을 사용하여 고객의 의도를 식별하고, 가상 에이전트 대화는 고객이 기록, 암호 변경 또는 케이스 상태 청취를 포함하여 워크플로우를 완료하도록 안내합니다.

  주:
  플로우의 이 단계는 호출자가 기존 고객인 경우에만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Conversational IVR with Amazon Connect

고급 작업 할당 음성 라우팅 통합

고객에게 Amazon Connect에서 AWA를 라우팅 엔진 ServiceNow 음성으로 사용할 수 있는 기능을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cti_amzn_cct.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Amazon Connect** 통합 〉 인스턴스 보기.
2. 구성할 인스턴스를 선택합니다.
3. 설정 가이드 관련 링크를 클릭합니다.
4. 설정 가이드의 연락처 플로우 임포트 섹션으로 이동합니다.
5. (AWA) 음성 라우팅을 활성화 고급 작업 할당 하려면 **AWA** 음성 라우팅 제목 아래의 확인란을 선택합니다.
   설정 가이드에 지정된 단계를 완료합니다.
   a. 완료 AWS Lambda 및 Oauth 자격 증명 설정.
   b. 설정 가이드의 링크를 사용하여 권장 홀드 음악을 다운로드합니다(자신만의 홀드 음악을 선택할 수 있지만 5초를 초과할 수 없음).
   c. 자세한 내용은 AWS 문서 보류 음악을 업로드합니다.

다음에 수행할 작업
Voice와 Amazon Connect통합 ServiceNow# 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오ServiceNow 음성와 Amazon Connect 통합.

HR을 위한 통합 **ServiceNow** 음성

HR 에이전트 작업 공간은 ServiceNow 음성 클라우드 컨택 센터 제공자 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간를 .

for HR은 ServiceNow 음성 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- IVR에서 직원 경험을 정의하는 인바운드 연락처 플로우입니다.
- 애플리케이션 인터페이스에 표시되는 전화 번호 필드에서 직원 연락처와 연결하기 위한 아웃바운드 연락처 플로우입니다 ServiceNow .
- 직원 서비스 케이스에 대한 자동화된 상호작용을 구성하는 운영 핸들러입니다.

HR에 대한 직원 경험 **ServiceNow** 음성

다음 예에서는 직원이 HR을 사용하여 ServiceNow 음성 HR 요청 및 문제를 해결하는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

직원이 요청을 가지고 일반 HR 전화 번호로 전화를 겁니다. 직원은 대화형 음성 응답(IVR)을 통해 정보를 제공합니다. HR은 제공된 정보를 ServiceNow 음성 사용하여 호출자를 식별하려고 합니다.

호출자가 HR 에이전트 작업 공간에서 음성 기존 직원으로 식별되면 직원에게 개인적인 인사말을 읽어주고 직원이 독립적으로 요청을 처리할 수 있도록 자동화된 상호작용을 제공합니다. 직원이 IVR을 사용하여 요청을 해결할 수 없는 경우 시스템은 통화를 라이브 에이전트로 라우팅합니다.

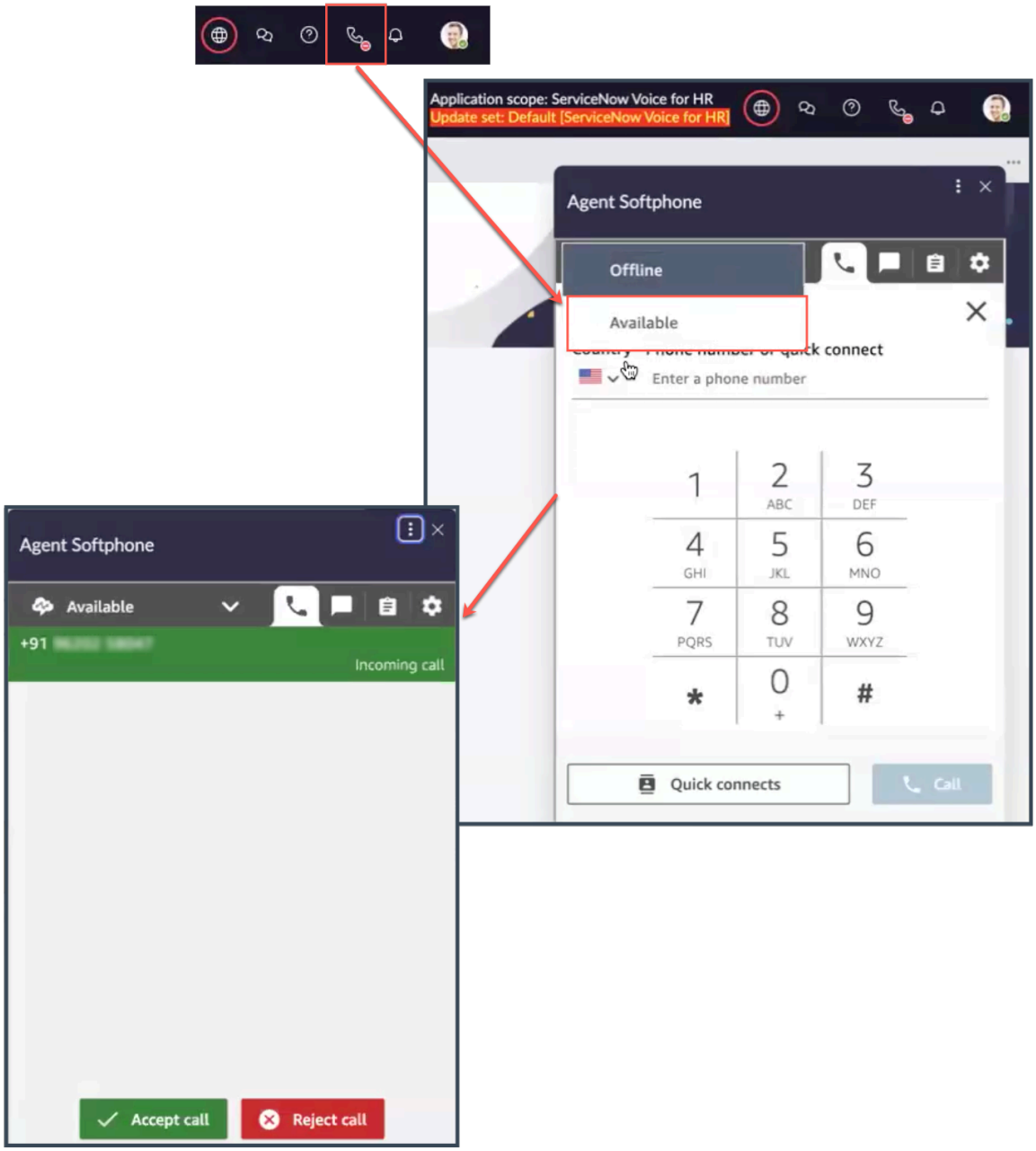
호출자가 식별되지 않으면 통화가 라이브 에이전트로 라우팅됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR용 에이전트 경험 **ServiceNow** 음성

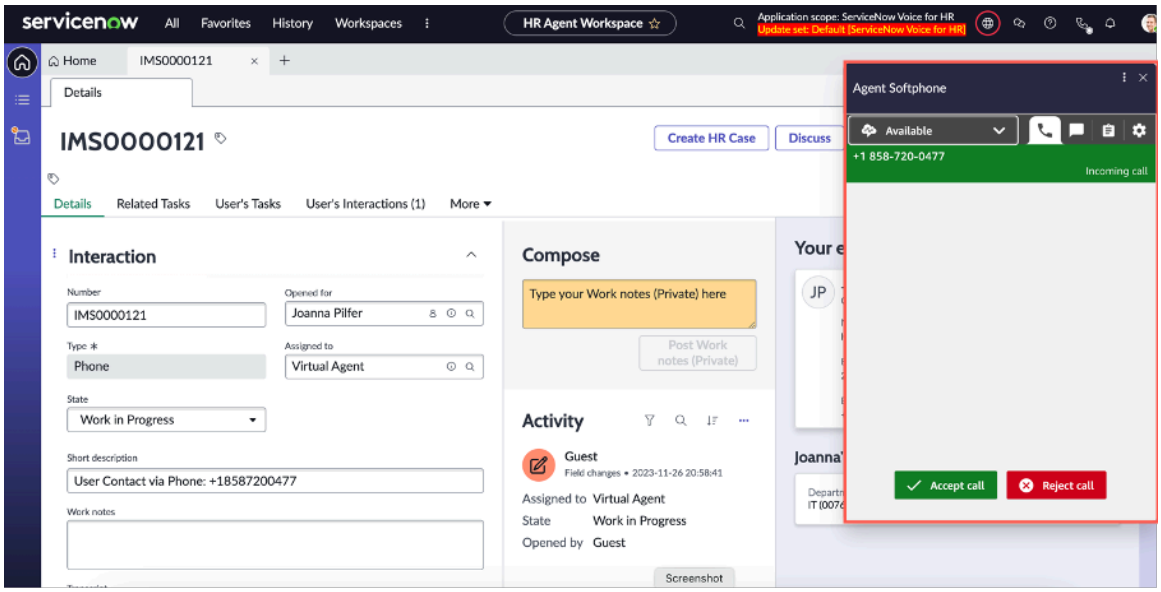
설치가 ServiceNow 음성 완료되면 에이전트가 다음을 수행할 수 있는 HR 에이전트 작업 공간에 팝업으로 표시됩니다.

- 에이전트 소프트폰에서 전화를 받을 수 있는 가용성을 나타냅니다.

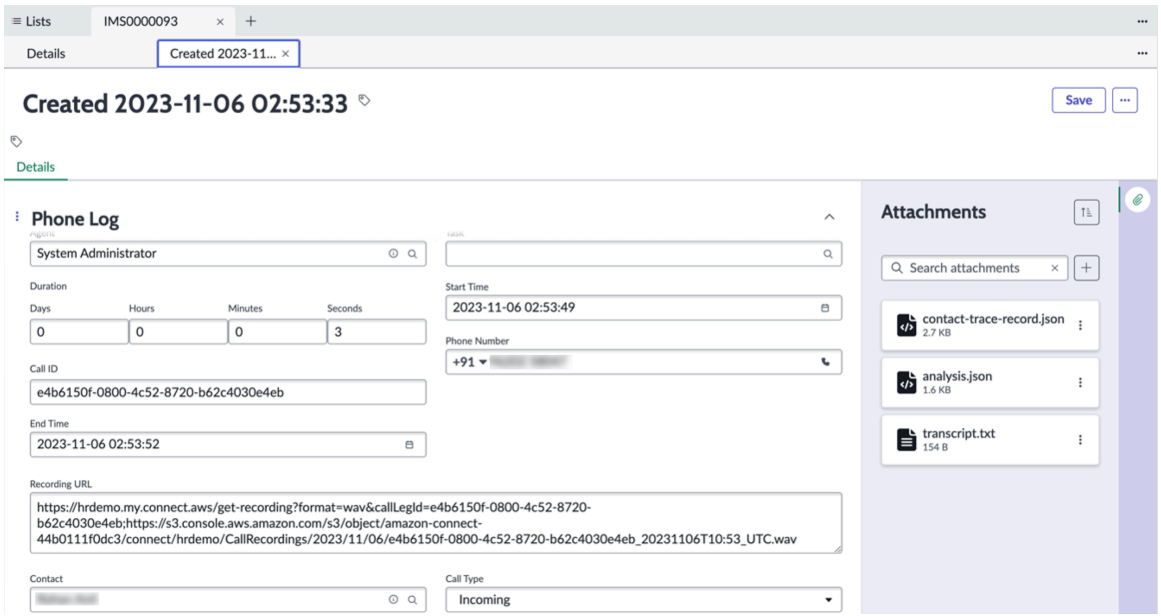


- 착신 호출을 수락하기 전에 호출자 정보를 미리 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 상호작용 관련 목록에서 통화 녹취록을 보고, 녹취록을 듣고, 통화 분석을 검토합니다.



- 아웃바운드 호출을 통해 직원과 연결하고 상호작용의 세부 정보를 자동으로 캡처하여 데이터 항목을 단순화할 수 있습니다

구성

ServiceNow 음성 for HR(sn_cti_hr_cnt)은 스토어에서 활성화되며 다음 종속성 애플리케이션이 필요합니다.

애플리케이션	설명
Amazon Connect의 ServiceNow 음성 기능 [sn_cti_amzn_cct]	ServiceNow 인스턴스를 Amazon Connect 서버와 통합합니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 앱과 함께 Amazon Connect 설치되는 구성요소 앱과의 통합 ServiceNow 음성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션	설명
HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 [sn_hr_agent_ws]	워크플레이스 환경을 통해 ServiceNow 음성 통화 기록, 전사 및 감정 분석을 활성화합니다.
HR 에이전트 작업 공간용 ServiceNow 음성 기능 [sn_cti_hr_cnt]	타사 전화 시스템과의 통합을 지원하는 프레임워크를 제공합니다.

먼저 종속성 애플리케이션을 설치한 다음 HR용으로 설치해야 ServiceNow 음성 합니다. 자세한 내용은 HR용 설치 ServiceNow 음성 문서를 참조하십시오.

ServiceNow HR용 음성은 IMS 접두사를 사용하여 직원과 HR 에이전트 간의 모든 통화에 대한 상호작용 기록을 생성합니다. 이러한 기록에는 직원 및 상호작용과 관련된 상세 정보 목록이 포함되어 있습니다. 전체 기능 기능을 최대화하려면 HR 에이전트 작업 공간에 상호작용 기록을 추가합니다. 자세한 내용은 HR 에이전트 작업 공간에 상호작용 관련 기록 추가 문서를 참조하십시오.

HR용 설치 **ServiceNow** 음성

관리자 역할이 있는 경우 HR에 대해 설치할 ServiceNow 음성 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow# Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 조직에서 HR 케이스 관리(sn_hr_agent_ws)용 에이전트 작업 공간 구독을 구입한 상태여야 합니다.
- Amazon Connect Integration with ServiceNow Voice(sn_cti_amzn_cct)가 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 설치 ServiceNow 음성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

HR에 사용할 ServiceNow 음성 애플리케이션을 설치하려면 아래 단계를 따르십시오.

HR과 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다 ServiceNow 음성 .

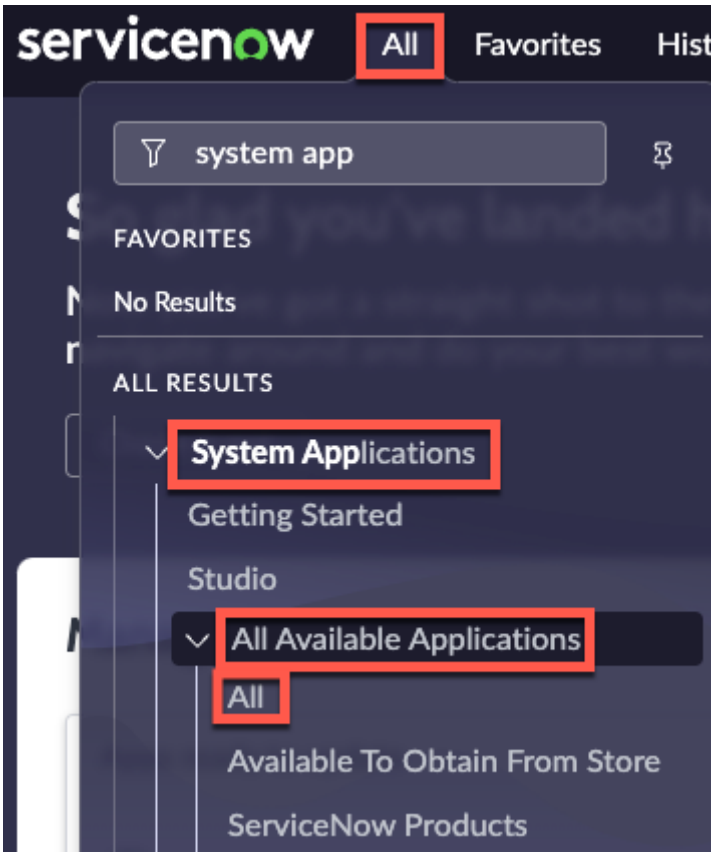
- 연락처 플로우
- 운영 핸들러

자세한 내용은 HR 에이전트 작업 공간과 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. ServiceNow 음성 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 HR 에이전트 작업 공간(sn_cti_hr_cnt)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음 단계에 따라 다음을 수행합니다 ServiceNow 음성와 Amazon Connect 통합.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

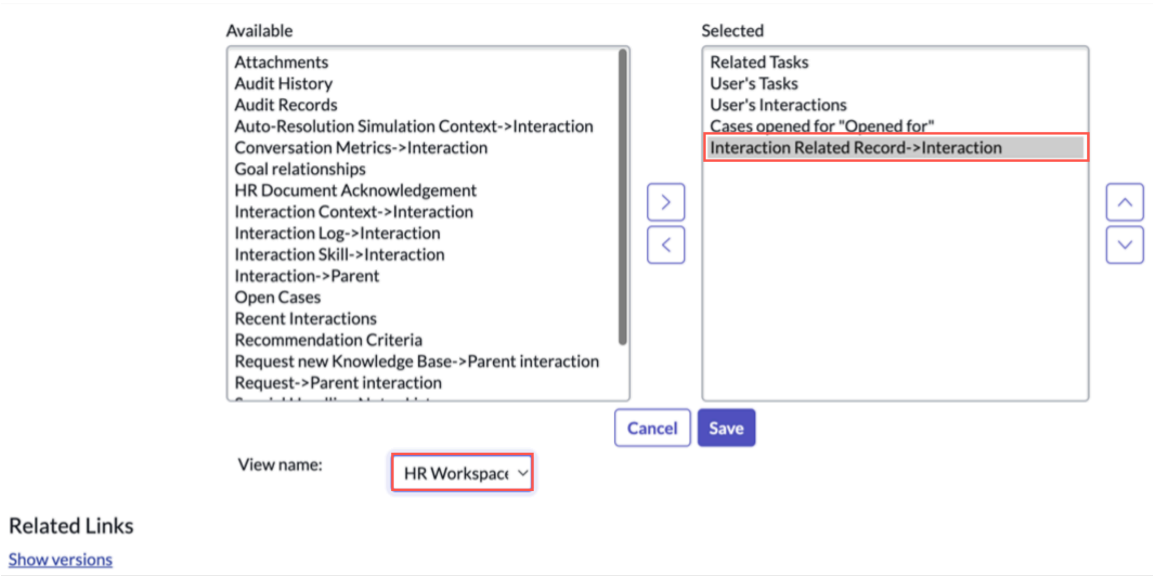
HR 에이전트 작업 공간에 상호작용 관련 기록 추가

ServiceNow HR용 음성은 직원과 HR 에이전트 간의 모든 통화에 대해 직원 및 상호작용과 관련된 세부 정보 목록이 포함된 상호작용 기록을 만듭니다. 전체 기능 기능을 최대화하려면 HR 에이전트 작업 공간에 상호작용 기록을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 상호작용 〉 모두.
2. IMS 기록을 엽니다.
   기록이 없으면 더미 기록을 생성합니다.
3. 먼저 추가 작업 〉 구성 〉 관련 목록.
4. **HR Workspace** 뷰를 선택합니다.
5. 상호작용 관련 기록 **-** 상호작용 **>** 옵션을 찾아 선택됨 목록에 추가합니다.



6. 저장을 클릭합니다.

ServiceNow 음성 참조

참조 주제는 ServiceNow 음성와 함께 설치되는 구성 요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Core와 함께 ServiceNow 음성 설치되는 구성요소

핵심 애플리케이션(sn_cti_core)을 활성화하면 ServiceNow 음성 사용자 역할, 플러그인 및 작업 핸들러를 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
CTI 서비스 계정 [sn_cti_core.service]	외부 공급업체 전화 시스템 인스턴스와 인스턴스 간의 통신을 ServiceNow 허용합니다.	sn_openframe_api_user
CTI 관리자 [sn_cti_core.admin]	외부 공급업체 전화 시스템과 통합하기 위한 프레임워크를 만듭니다.	없음
CTI 사용자 관리자 [sn_cti_core.user_manager]	• 통화 분석 탭과 상호작용에 액세스하여 녹취록, 기록, 감성 정보를 분석할 수 있습니다. • CTI 지원 사용자 PIN을 관리할 수 있습니다.	없음

설치된 플러그인

플러그인	설명
상호작용 관리 (com.glide.interaction)	상호작용 로깅, 라우팅 및 큐에 대기 사용
오픈 프레임 (com.sn_openframe)	전화를 걸고 받기 위한 통신 프레임을 통합하는 인터페이스를 제공합니다.

설치된 운영 핸들러

운영 핸들러는 호출자의 의도에 따라 스크립트를 실행하고 호출자에게 응답을 제공하기 위해 ServiceNow 인스턴스에 정의됩니다.

플러그인	설명
$transcript	콜 대본을 저장합니다.
$query 2ssml	테이블을 안전하게 쿼리하고 응답을 ssml로 반환합니다.
작업 항목 이벤트	고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)이 설치된 경우 통화를 에이전트로 라우팅하기 전에 고급 작업 할당 테이블에 작업 항목을 만들고 작업 항목과 상호작용을 연결합니다. 주: 고객 응대 흐름에서 흐름을 대기열로 전송하기 직전에 AWS Lambda 함수 호출(Invoke AWS Lambda Function) 노드에서 이 작업 핸들러를 호출합니다
상호작용 이벤트	상호작용 시작 및 에이전트와 호출자를 상호작용에 연결하는 것과 같은 (AWS) 상호작용 이벤트의 Amazon Web Services 수명주기를 정의합니다.
인증	PIN을 기반으로 사용자를 인증합니다. PIN 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 전화기 PIN 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플러그인	설명
fetchVoiceInteraction (영문)	상호작용을 가져오고 대화를 생성하기 위한 createConversation 플래그를 처리합니다.

앱과 함께 **Amazon Connect** 설치되는 구성요소 앱과의 통합 **ServiceNow** 음성

애플리케이션과 통합(sn_cti_amzn_cct)을 음성 설치 Amazon Connect 하면 사용자 역할, 플러그인 및 운영 핸들러를 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Amazon Connect 관리자 [sn_cti_amzn_cct.admin]	Amazon Connect 인스턴스와의 통합을 구성합니다.	sn_cti_core.admin

설치된 플러그인

플러그인	설명
ServiceNow 음성 - 코어 (sn_cti_core)	타사 전화 시스템과의 통합을 지원하는 프레임워크를 제공합니다.
오픈 프레임 (com.sn_openframe)	전화를 걸고 받기 위한 통신 프레임을 통합하는 인터페이스를 제공합니다.

설치된 운영 핸들러

작업 핸들러는 호출자의 의도에 따라 스크립트를 실행하고 호출자에게 응답을 제공하기 위해 인스턴스에 정의 ServiceNow 됩니다.

플러그인	설명
$connect.kinesis.event	Amazon Kinesis 스트림에서 생성된 Amazon Connect 호출 추적 기록을 수신하고 처리합니다.
$connect.s3.event	통화 기록, 트랜스크립트 및 분석 데이터가 생성 및 저장되는 S3 버킷에서 JSON 이벤트를 수신하고 처리합니다. 이 정보를 상호작용 및 OpenFrame 호출 로그 기록과 연결합니다.
createPhoneLog	각 통화 전환에 대한 PhoneLog를 작성하고 전화 로그를 상호작용 관련 기록에 연결합니다.

ITSM과 함께 **ServiceNow** 음성 설치되는 구성요소

ITSM용 애플리케이션(sn_cti_itsm_cnt)이 ServiceNow 음성 활성화되면 여러 연락처 플로우 및 작업 핸들러가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치된 연락처 플로우

연락처 플로우	설명
ServiceNow ITSM 인바운드 데모 플로우	인바운드 호출에 대한 호출 트리를 포함합니다. 발신자가 발신자의 음성 또는 DTMF(Dual-Tone Multi Frequency) 입력을 사용하여 콜 센터에 연락하면 발신자 컨텍스트에 따라 인스턴스에서 Amazon Connect 연락처 플로우가 호출됩니다. 이 고객 응대 흐름에는 Amazon 서비스와 인스턴스 간의 통합 지점 역할을 하는 노드가 포함되어 있습니다 ServiceNow . 고객 응대 플로우에 정의된 노드에 따라 해당 운영 핸들러가 인스턴스에서 ServiceNow 트리거됩니다. 그런 다음 호출자는 작업 처리기에 정의된 응답을 가져옵니다.
ServiceNow ITSM 아웃바운드 데모 플로우	아웃바운드 호출에 대한 호출 트리를 포함합니다. 에이전트에 연결하기 전에 발신자가 듣는 귓속말 메시지를 지정합니다.

설치된 운영 핸들러

작업 처리기	설명
sn_FallbackIntent	사용자 입력을 캡처합니다
인시던트 관리	기존 인시던트 관리
unlockAccount	사용자 계정 잠금 해제
공지	호출자에 대한 안내 방송
manageIncident.DialogCodeHook	Amazon Connect 인스턴스를 초기화하고 수신 호출의 유효성을 확인합니다.
인시던트 생성	인시던트 생성

용 앱과 함께 **ServiceNow** 음성 설치되는 구성요소 **CSM**

여러 접촉 흐름 및 작업 핸들러가 애플리케이션(sn_cti_csm_cnt)과 함께 CSM용 클라우드 콜 센터 설치됩니다.

설치된 연락처 플로우

연락처 플로우	설명
ServiceNow CSM 인바운드 데모 플로우	인바운드 호출에 대한 호출 트리를 포함합니다. 발신자가 발신자의 음성 또는 DTMF(Dual-Tone Multi Frequency) 입력을 사용하여 콜 센터에 연락하면 발신자 컨텍스트에 따라 인스턴스에서 Amazon Connect 연락처 플로우가 호출됩니다. 이 고객 응대 흐름에는 Amazon 서비스와 인스턴스 간의 통합 지점 역할을 하는 노드가 포함되어 있습니다 ServiceNow . 고객 응대 플로우에 정의된 노드에 따라 해당 운영 핸들러가 인스턴스에서 ServiceNow 트리거됩니다. 그런 다음 호출자는 작업 처리기에 정의된 응답을 가져옵니다.
ServiceNow CSM 아웃바운드 데모 플로우	아웃바운드 호출에 대한 호출 트리를 포함합니다. 에이전트에 연결하기 전에 발신자가 듣는 귓속말 메시지를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연락처 플로우	설명
ServiceNow 에이전트 플로우로 CSM 전송	통화 전환 기능을 사용하여 통화가 다른 가상 사용자에게 재배치됩니다. 전송할 때마다 새 PhoneLog가 생성됩니다. PhoneLog에는 인터랙션과 관련된 첨부 파일도 포함됩니다. 통화 전환은 수신 및 발신 통화로 수행할 수 있습니다.
ServiceNow CSM이 큐 플로우로 전송	호출 전송 기능을 사용하여 인바운드 호출이 큐로 재배치됩니다. 전송할 때마다 새 PhoneLog가 생성됩니다. PhoneLog에는 인터랙션과 관련된 첨부 파일도 포함됩니다. 통화 전환은 수신 및 발신 통화로 수행할 수 있습니다.

설치된 운영 핸들러

작업 처리기	설명
$csm.connect.s3.event	연결 오디오, 트랜스크립트 및 분석 데이터가 생성 및 저장되는 S3 버킷에서 이벤트를 수신 및 처리하고 상호작용 및 OpenFrame 통화 로그 레코드와 연결을 시도합니다. 대화를 메타데이터로 포함하는 새 데이터 모델에 대한 CSM 운영 핸들러입니다.
$csm.connect.kinesis.event	VA 대화와 CSM의 통합을 위해 Kinesis 스트림에서 CTR 이벤트를 처리하는 핸들러
speakToCSMAgent	고객 접촉 창구 및 소비자가 라이브 에이전트와 대화할 수 있도록 합니다.
createCSMCase	고객 접촉 창구와 소비자가 고객 서비스 케이스를 만들 수 있습니다.
manageCSMCase	고객 접촉 창구 및 소비자가 기존 케이스를 업데이트할 수 있습니다.
csm 공지	호출자에 대해 알림을 합니다.
createCSMInteraction	수신 호출에 대한 인스턴스에 상호작용 기록을 ServiceNow 만듭니다.
updateCSMInteraction	수신 콜에 대한 인스턴스의 ServiceNow 기존 상호작용 기록을 업데이트합니다.
fetchCSMInteraction	상호작용을 가져오고 대화를 생성하기 위한 sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update 시스템 속성을 처리합니다.

HR 에이전트 작업 공간과 함께 **ServiceNow** 음성 설치되는 구성요소

HR 에이전트 작업 공간과 함께 ServiceNow 음성 여러 연락처 플로우 및 운영 핸들러가 설치됩니다.

설치된 연락처 플로우

연락처 플로우	설명
ServiceNow HR 인바운드 데모 플로우	인바운드 호출에 대한 호출 트리를 포함합니다. 발신자가 발신자의 음성 또는 DTMF(Dual-Tone Multi Frequency) 입력을 사용하여 콜 센터에 연락하면 발신자 컨텍스트에 따라 인스턴스에서 Amazon Connect 연락처 플로우가 호출됩니다. 이 고객 응대 흐름에는 Amazon 서비스와 인스턴스 간의 통합 지점 역할을 하는 노드가 포함되어 있습니다 ServiceNow . 고객 응대 플로우에 정의된 노드에 따라 해당 운영 핸들러가 인스턴스에서 ServiceNow 트리거됩니다. 그런 다음 호출자는 작업 처리기에 정의된 응답을 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연락처 플로우	설명
ServiceNow HR 아웃바운드 데모 플로우	아웃바운드 호출에 대한 호출 트리를 포함합니다. 에이전트에 연결하기 전에 발신자가 듣는 귓속말 메시지를 지정합니다.

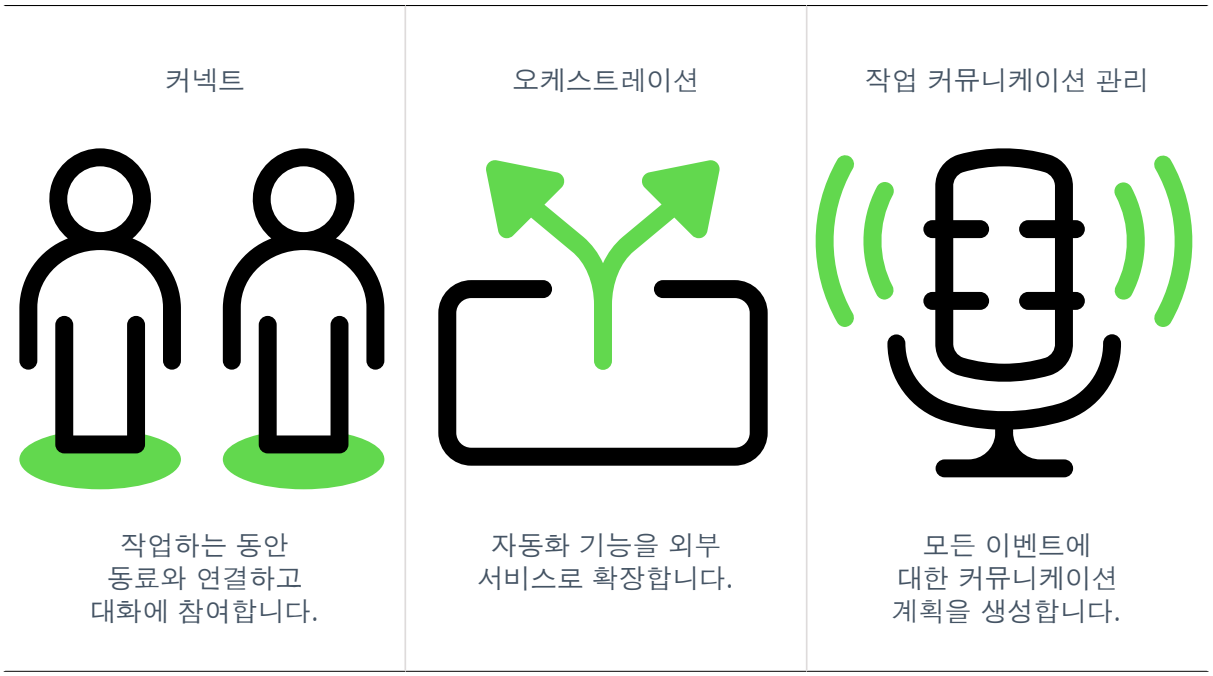
설치된 운영 핸들러

운영 핸들러는 ServiceNow 인스턴스에서 실행되는 재사용 가능한 코드 구성요소입니다. 요청/응답 메시지 교환 패턴에 따라 작업합니다.

작업 처리기	설명
createHRInteraction	ServiceNow 인스턴스에서 수신 콜에 대한 상호작용 기록을 만듭니다.
fetchHRInteraction	상호작용을 가져오고 대화를 생성하기 위한 sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update 시스템 속성을 처리합니다.

Now Platform 추가 기능

추가 ServiceNow Now Platform 기능 기능을 살펴보세요.



커넥트

ServiceNow 커넥트 는 이메일과 정적 문서를 우회하여 동료와 연결하는 실시간 메시징 플랫폼입니다. 커넥트 는 Visual Task Boards, Human Resources Management 및 고객 서비스 관리. 인터페이스는 커넥트 표준 인터페이스를 오버레이하여 사용자가 작업하는 동안 대화에 참여할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션

비욘드 의 ServiceNow 힘을 가져 가라.Now Platform Orchestration은 IT 및 비즈니스 프로세스를 자동화하는 활동 팩을 통해 플랫폼의 자동화 기능을 외부 인스턴스로 확장합니다. 활동 디자이너 및 범위가 지정된 애플리케이션을 사용하여 더 많은 활동과 팩을 생성하고, 데이터버스를 사용하여 외부 활동을 통해 데이터 플로우를 추적합니다.

작업 커뮤니케이션 관리

선택한 이벤트에 따라 커뮤니케이션 계획을 정의하고 구현합니다. 이 작업 커뮤니케이션 관리 앱은 Slack, SMS 및 이메일을 통한 이벤트 기반 커뮤니케이션을 지원합니다. 계획을 정의하고, 계획을 작업 테이블과 연결하고, 손쉬운 공동 작업 및 문제 해결을 보장합니다.

커넥트

ServiceNow# Connect는 이메일 및 정적 문서를 우회하여 동료와 연결하는 실시간 메시징 플랫폼입니다.

커넥트는 시각적 작업 보드, HR 관리 및 고객 서비스 관리와 같은 시스템 내의 다른 기능과 통합됩니다. Connect 인터페이스는 표준 인터페이스를 오버레이하여 사용자가 작업하는 동안 대화에 참여할 수 있도록 합니다.

커넥트에는 다음과 같은 기능이 포함되어 있습니다.

- 커넥트 채팅: 사용자는 개인 및 그룹과 채팅하고, 파일을 빠르게 공유하고, 적절한 사람과 즉시 연결하여 모든 기록에서 공동 작업할 수 있습니다.
- 커넥트 지원: 지원 에이전트가 큐를 사용하여 최종 사용자에게 실시간 지원을 제공할 수 있습니다. Connect Support 플러그인이 필요합니다.

코어 UI 커넥트를 사용하려면 이(가) 필요합니다.

중요사항:
에서는 Connect가 지원되지 Next Experience않습니다. 을 켜 Next Experience면 커넥트 기능이 더 이상 작동하지 않습니다. Next Experience 참조.

주:
Connect는 레거시 채팅을 대체하지 않지만 동일한 기능 중 일부를 제공합니다. 이 기능을 동시에 사용하지 마십시오.

탐색	설정	관리자
• New York으로 업그레이드 • 커넥트 인터페이스 • 커넥트 채팅 • 커넥트 지원	• 커넥트 활성화 • 커넥트 지원 활성화 • 지원되는 브라우저 커넥트 채팅	• 커넥트 속성 • 커넥트 작업 • 에서 기록 카드의 필드 구성 커넥트 • 커넥트 지원에 대한 속성
사용	개발	문제 해결 및 도움 얻기

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

• 직접 대화 또는 그룹 대화 시작 • 커넥트에서 기록 팔로우 •	• 개발자 교육 • 개발자 설명서	• 커넥트 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

지원되는 브라우저 커넥트 채팅

이 시스템은 대부분의 최신 브라우저에서 지원됩니다 커넥트 채팅 .

중요사항:

코어 UI 을(를) 사용하려면 커넥트 채팅. 커넥트 채팅 은(는) 에서 지원되지 Next Experience않습니다. 전원을 켜 Next Experience면 더 커넥트 채팅 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

- Firefox 또는 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스
- Chrome의 최신 공용 릴리스
- Safari 버전 9.1 이상
- Microsoft Edge 버전 90
- Internet Explorer 버전 11
  - 에지 모드가 지원됩니다.
  - 호환 모드는 지원되지 않습니다.
  - 보안 모드를 높음으로 설정(인터넷 옵션 〉 보안 tab)은 지원되지 않습니다.
  - Internet Explorer 11은 메모리 누수에 취약하며, 이는 특히 Windows 7에서 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

커넥트 활성화

커넥트 는 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 관리자 역할이 있으면 Connect 플러그인(com.glide.connect)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Fuji 릴리스에서 공동 작업을 사용한 경우 Connect 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

중요사항:

에서는 Connect가 지원되지 Next Experience않습니다. 을 켜 Next Experience면 커넥트 기능이 더 이상 작동하지 않습니다. Next Experience 참조.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록

커넥트와 함께 설치되는 속성

속성은 커넥트가 활성화될 때 추가됩니다.

> **주:**
> 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

이름	설명
collaboration.email_interval	비활성 사용자에게 알림 이메일을 보내기 커넥트 전에 시스템에서 대기하는 시간(분)을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 공동 작업 > 관리 > 속성 • 자세히 알아보기: 이메일 알림 간격 구성
collaboration.frameset	오버레이를 표시할지(사용)할지 커넥트 여부를 결정합니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 > 관리 > 속성 • 자세히 알아보기: 커넥트 오버레이 사용 안 함
collaboration.polling_interval	시스템에서 새 커넥트 메시지를 폴링할 때까지 대기하는 시간(초)을 설정합니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
connect.notification.audio_alert	사용자에게 새 메시지를 알리고, 대화 전송을 지원하고, 에서 커넥트@mentions하기 위해 재생할 오디오 파일을 지정합니다. 이 속성 값은 오디오 파일 [db_audio] 테이블에 있는 레코드의 이름 필드를 가리켜야 합니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: connect_alert.mp3 • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 커넥트 오디오 알림 소리 사용자 지정
connect.retrieve_external_link_content	외부 사이트의 URL을 링크로 렌더링할 수 커넥트 있습니다. 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 인스턴스 외부를 가리키는 URL이 일반 텍스트로 표시됩니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성
커넥트.역할	에 액세스하는 커넥트데 필요한 사용자 역할을 결정합니다. 값이 비어 있으면 역할이 필요하지 않습니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . 주: 특정 역할에 대한 액세스를 제한 커넥트 하려면 모듈 및 기타 액세스 포인트에 대한 커넥트 역할 요구 사항을 업데이트하는 것이 좋습니다. • 유형 : 문자열 • 기본값: 〈비어 있음>>br>• 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성
glide.connect.enabled	레거시 채팅을 사용할 때 인시던트 양식에 나타나는 채팅룸 작성 또는 참가 관련 링크를 숨깁니다. 레거시 채팅과 커넥트 채팅을 동시에 사용해서는 안 되며 이 속성을 수정해서도 안 됩니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성
glide.커넥트.채팅.비활성화됨	과 커넥트관련된 모든 UI 요소를 비활성화하고 숨깁니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
glide.live_feed.task_header_button	라이브 피드 표시 아이콘( ) 및 팔로우 단추를 딕셔너리 속성이 있는 *live_feed=true* 테이블의 양식 헤더에서 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명

	• 유형: 선택 목록
	• 기본값: 공동 작업
	• 기타 가능한 값:
	  ○ **both**: 라이브 피드 표시 아이콘과 팔로우 버튼을 모두 활성화합니다.
	  ○ **live_feed**: 라이브 피드 표시 아이콘을 활성화합니다.
	  ○ 없음: 라이브 피드 표시 아이콘과 팔로우 버튼을 모두 비활성화합니다.
	• 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성
	• 자세히 알아보기: 기록 대화 구성

커넥트 지원 활성화

커넥트 지원 플러그인(com.glide.connect.support)을 더 이상 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

중요사항:

이 플러그인은 더 이상 사용할 수 없습니다. Paris 및 향후 릴리스에서 커넥트 지원은 더 이상 개선 기능이나 비우선순위 버그 수정을 수신하지 않습니다. 채팅 요청 및 기타 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 할당하려면 작업 공간으로 ServiceNow# 고급 작업 할당에이전트 채팅 마이그레이션하거나 작업 공간에서 마이그레이션하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 커넥트 지원에서 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 마이그레이션을 참조하십시오.

현재 레거시 채팅 기능을 사용하여 지원 센터 지원을 제공하고 있다면 커넥트 지원을 활성화하기 전에 열려 있는 모든 지원 센터 채팅을 닫으십시오. 레거시 채팅과 커넥트 지원을 동시에 사용하면 안 됩니다. 커넥트 지원을 활성화하면 시스템이 자동으로 모든 채팅 큐 항목 [chat_queue_entry] 기록의 상태를 완료 종결로 설정합니다. 이렇게 하면 열려 있는 모든 지원 센터 채팅이 종료됩니다. 자세한 내용은 레거시 채팅에서 커넥트 지원으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원과 함께 커넥트 설치되는 속성

지원이 활성화되면 커넥트 속성이 추가됩니다.

이름	설명
connect.support.conversation_limit	개별 에이전트가 한 번에 수행할 수 있는 지원 대화 수를 결정합니다. 값을 **-1**로 설정하면 에이전트는 대화에 무제한으로 참여할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: -1 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
연결.지원.유휴.지연	유휴 카운트다운 타이머가 나타나기 전에 사용자가 지원 대화에서 비활성 상태여야 하는 시간(초)을 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
connect.support.idle.count_down	유휴 카운트다운 타이머가 나타난 후 열린 상태로 유지되는 시간(초)을 결정합니다. 유휴 사용자가 카운트다운이 완료되기 전에 타이머를 해제하지 않으면 시스템이 지원 세션을 닫습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
connect.support.show_agent_avatar	에이전트의 아바타가 지원 대화에 표시되는지(사용)를 결정합니다. 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 사용자는 에이전트의 이름만 볼 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
connect.support.user.closed.conversation_limit	사용자의 지원 대화 기록에 표시되는 종결된 대화 수를 결정합니다. 값을 **0**으로 설정하면 모든 이전 대화가 기록에 표시됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
glide.connect.support.enabled	지원을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다 커넥트 . 이 속성을 사용하도록 설정하면 직원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
	셀프 서비스 포털의 서비스 데스크 채팅 버튼이 레거시 채팅이 아닌 Support에서 커넥트 대화를 엽니다. 또한 지원 탭이 커넥트 사이드바에 나타납니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
glide.connect.support.reflect_system_messages	Support가 지원 채팅에서 생성된 기록의 시스템 메시지(예: 전송 알림, 자동 큐 메시지 등)를 반영할지 여부를 커넥트 통제합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

커넥트 지원을 위한 추가 플러그인

지원에 커넥트 추가 플러그인을 사용할 수 있습니다. 이러한 플러그인은 Support를 다른 기능과 통합 커넥트 하고 성과 메트릭을 추적하는 기능을 제공합니다.

이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화를 참조하십시오 .

커넥트 지원을 위한 추가 플러그인

플러그인	설명
커넥트 지원과 서비스 포털 통합 [com.glide.connect.support.service-portal]	Service Portal에서 사용할 지원 구성요소를 추가합니다 커넥트 .
커넥트 지원 관리자의 대시보드 [com.glide.connect.managers_dashboard]	지원 홈페이지 커넥트 와 필요한 모든 구성 기록을 제공합니다. 플러그인 이름에 대시보드라는 용어가 포함되어 있지만 플러그인은 대시보드와 관련된 퍼포먼스 분석 기능을 제공하지 않습니다. 홈페이지는 대시보드와 비슷하지만 보는 데 역할이 필요하지 퍼포먼스 분석 않습니다. **주:** 커넥트 지원 관리자의 대시보드 플러그인은 지원을 자동으로 활성화 커넥트 하지 않습니다. 홈페이지에 대한 데이터를 수집하려면 지원을 활성화 커넥트 해야 합니다.
Human Resources Application: HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Human Resources(HR) 채팅 큐를 설정하고 HR 서비스 포털에서 사용할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 지원을 위한 추가 플러그인

플러그인	설명
	주: 이 플러그인은 시스템 정의〉플러그인 목록에 나타나지 않습니다. 활성화하려면 ServiceNow 담당자에게 문의하십시오. 아직 활성화되지 않은 경우 Human Resources 애플리케이션: HR Connect 플러그인은 기본 HR 기능을 제공하는 Human Resources 애플리케이션: Core [com.snc.hr.core] 플러그인을 활성화합니다.
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 채팅 [com.snc.pa.chat]	주요 커넥트 지원 메트릭 및 표시기를 분석하는 서비스 데스크 채팅 모니터 대시보드를 제공합니다. 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 채팅 플러그인은 커넥트 지원 관리자의 대시보드〔com.glide.connect.managers_dashboard〕를 활성화합니다.
퍼포먼스 분석 - 채팅을 위한 상황별 분석 [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	지원에 대한 커넥트 양식 내 분석을 제공합니다. 이러한 분석은 채팅 큐 항목〔chat_queue_entry〕 양식의 관련 링크로 제공되며 상황에 맞는 분석 - 채팅 대시보드로도 사용할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 - 채팅용 상황별 분석 플러그인은 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 Chat [com.snc.pa.chat] 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

커넥트 인터페이스

사용자는 표준 사용자 인터페이스를 오버레이하는 간단한 Connect 뷰 또는 전체 화면 작업 공간에서 작업할 수 있습니다.

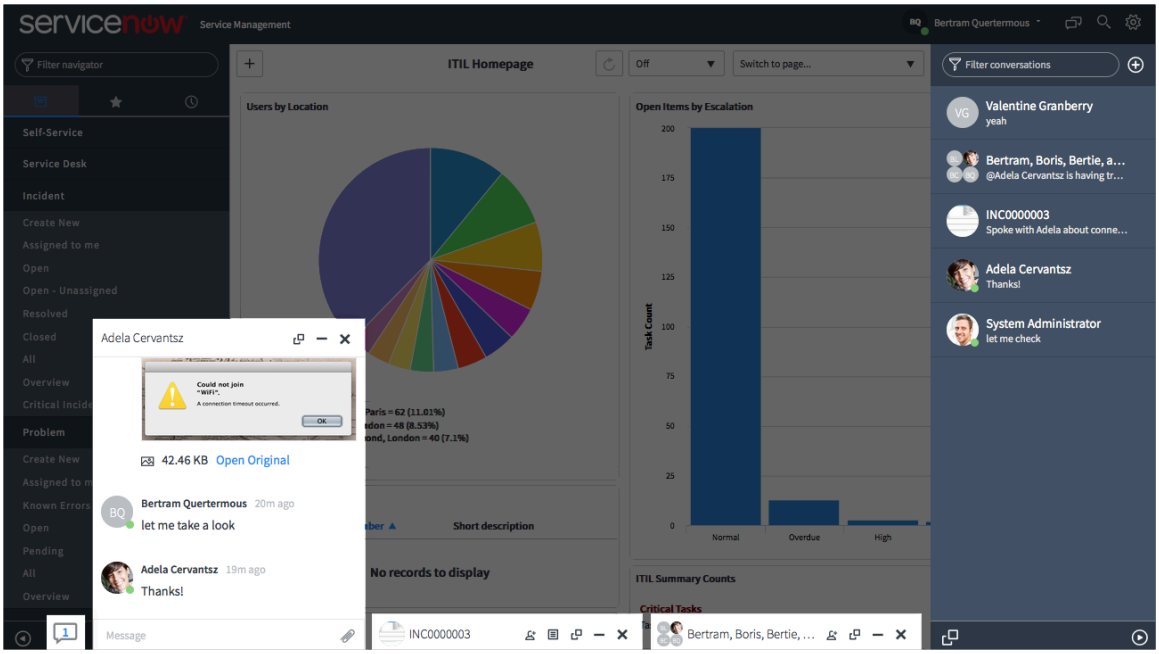
커넥트 채팅과 커넥트 지원은 동일한 인터페이스를 공유하므로 지원 에이전트는 한 곳에서 모든 대화 내용을 추적할 수 있습니다.

오버레이 연결

커넥트 오버레이가 표준 사용자 인터페이스 위에 나타납니다. 이는 커넥트 채팅 및 커넥트 지원의 기본 인터페이스인 커넥트 사이드바와 열려 있는 커넥트 미니 창으로 구성됩니다. 각 미니 창에는 헤더, 대화 영역 및 메시지 필드가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오버레이 연결



주:
관리자는 사용자가 추가 Connect 도구가 포함된 전체 화면 인터페이스인 Connect 작업 공간만 사용할 수 있도록 Connect 오버레이를 비활성화 할 수 있습니다.

커넥트 사이드바

커넥트 사이드바는 커넥트 채팅 및 커넥트 지원의 기본 인터페이스입니다. 대화를 나열하고 대화를 생성할 수 있는 액세스를 제공합니다.

사이드바는 기본적으로 축소되어 있습니다. 배너 프레임에서 Connect 사이드바 전환 아이콘( )을 클릭하여 인터페이스의 오른쪽 가장자리에 나타나는 사이드바를 확장하거나 축소합니다.

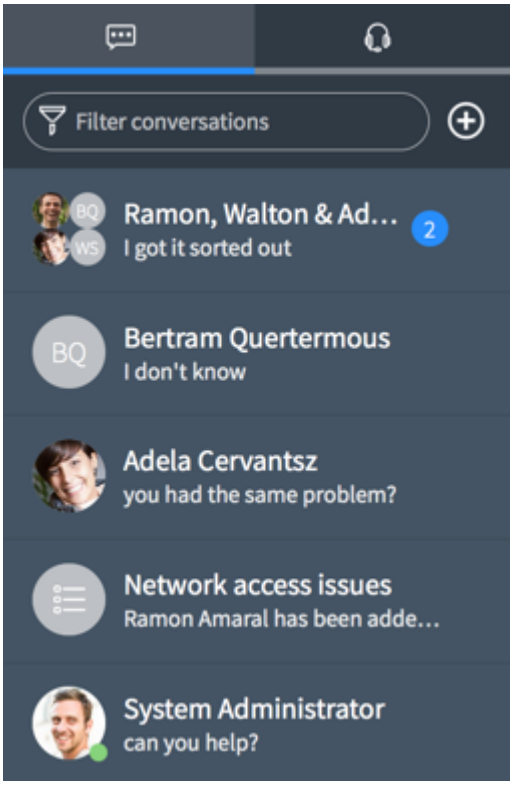
Connect 채팅

사이드바의 채팅 뷰는 모든 사용자가 사용할 수 있습니다. 커넥트 지원이 활성화된 경우 사용자는 말풍선 아이콘으로 표시된 사이드바의 채팅 탭을 클릭해야 합니다. 커넥트 지원이 활성화되지 않은 경우 사이드바에 탭이 없으며 기본적으로 채팅 뷰가 표시됩니다.

사이드바의 채팅 뷰에는 현재 커넥트 채팅 대화가 모두 나열됩니다. 또한 필터 도구와 대화를 생성하는 버튼도 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 사이드바의 채팅 뷰



대화에서 읽지 않은 메시지가 있는 경우 사이드바의 대화 옆에 숫자가 나타납니다. 대화를 가리키고 **x** 아이콘을 클릭하여 사이드바에서 대화를 제거합니다.

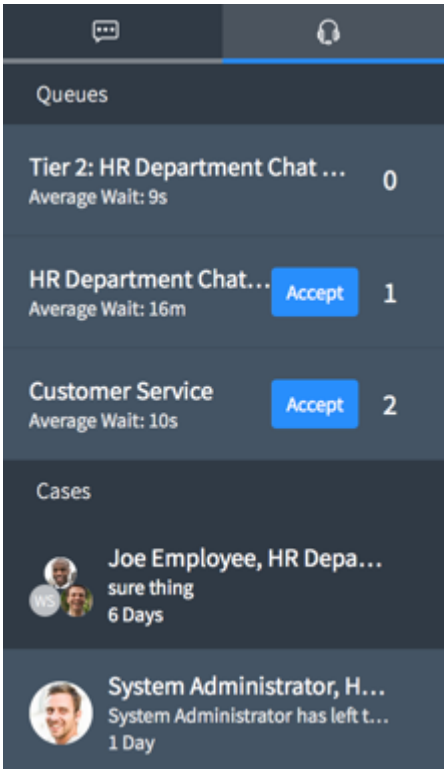
Connect 지원

사이드바의 지원 뷰는 커넥트 지원이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다. 지원 뷰는 하나 이상의 지원 큐의 에이전트인 사용자에게만 표시됩니다. 사용자는 헤드셋 아이콘으로 표시되는 사이드바의 지원 탭을 클릭해야 합니다.

지원 뷰에는 사용자가 속한 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 사이드바의 지원 뷰



대화에서 읽지 않은 메시지가 있는 경우 사이드바의 대화 옆에 숫자가 나타납니다.

미니 창 연결

커넥트 오버레이에서 커넥트 채팅 또는 커넥트 지원 대화를 열면 커넥트 미니 창에서 열립니다. 각 미니 창에는 헤더, 대화 영역 및 메시지 필드가 포함되어 있습니다.

미니 창 헤더와 메시지 필드 옆에 여러 아이콘이 나타납니다.

주:
각 대화에 표시되는 아이콘은 대화 유형 및 기타 조건에 따라 다릅니다.

채팅 미니 창 아이콘

아이콘	이름	설명
	사용자 추가	대화에 사용자를 추가합니다. 이 아이콘은 그룹 및 기록 대화에 대해서만 표시됩니다. 관리자는 커넥트 지원 대화에 대해 이 아이콘을 활성화할 수 있습니다.
	문서 보기	대화와 관련된 기록을 봅니다. 이 아이콘은 기록 및 지원 대화에 대해서만 표시됩니다.
	새 창	추가 Connect 도구가 포함된 전체 화면 창인 Connect 작업 공간에서 대화를 엽니다.
	대화 축소/확장	대화를 숨기거나 표시합니다. 또는 아이콘 왼쪽의 미니 창 헤더에서 아무 곳이나 클릭합니다.
	창 닫기	미니 창을 닫습니다. 대화는 커넥트 사이드바에 남아 있으며 대화를 다시 열면 기록이 보존됩니다. Esc 키를 눌러 미니 윈도우를 닫을 수도 있습니다.
	커넥트 작업	인시던트전송 및 생성과 같은 옵션이 포함된 커넥트 작업 메뉴를 엽니다. 이 아이콘은 대화에 커넥트 작업을 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 미니 창 아이콘

아이콘	이름	설명
		기본적으로 이 아이콘은 지원 대화에 대해서만 표시됩니다. 관리자는 커넥트 작업을 만들어 이 메뉴에 옵션을 추가할 수 있습니다.
	메시지 유형	메시지를 연결된 기록에 설명 또는 작업 메모로 추가할지 여부를 선택합니다. 이 아이콘은 기록 및 지원 대화에 대해서만 표시됩니다.
	파일 첨부	파일을 첨부하여 보냅니다. 하나 이상의 파일을 선택하고 열기를 클릭합니다. 첨부 파일을 대화로 직접 끌어다 놓아 추가할 수도 있습니다.

Connect 작업 공간

Connect 작업 공간은 모든 Connect 채팅 및 Connect 지원 대화를 한 곳에서 전체 화면으로 볼 수 있는 공간입니다. 미니 창의 확장 버전과 대화 헤더를 표시하는 대화 창과 대화 도구 영역이 포함되어 있습니다.

Connect 작업 공간을 열려면 공동 작업 〉 커넥트 채팅 을 클릭하거나 Connect mini 창에서 새 창 아이콘( )을 클릭합니다. 최근 대화가 없는 경우, Connect에 대한 유용한 정보를 제공하는 화면이 나타납니다.

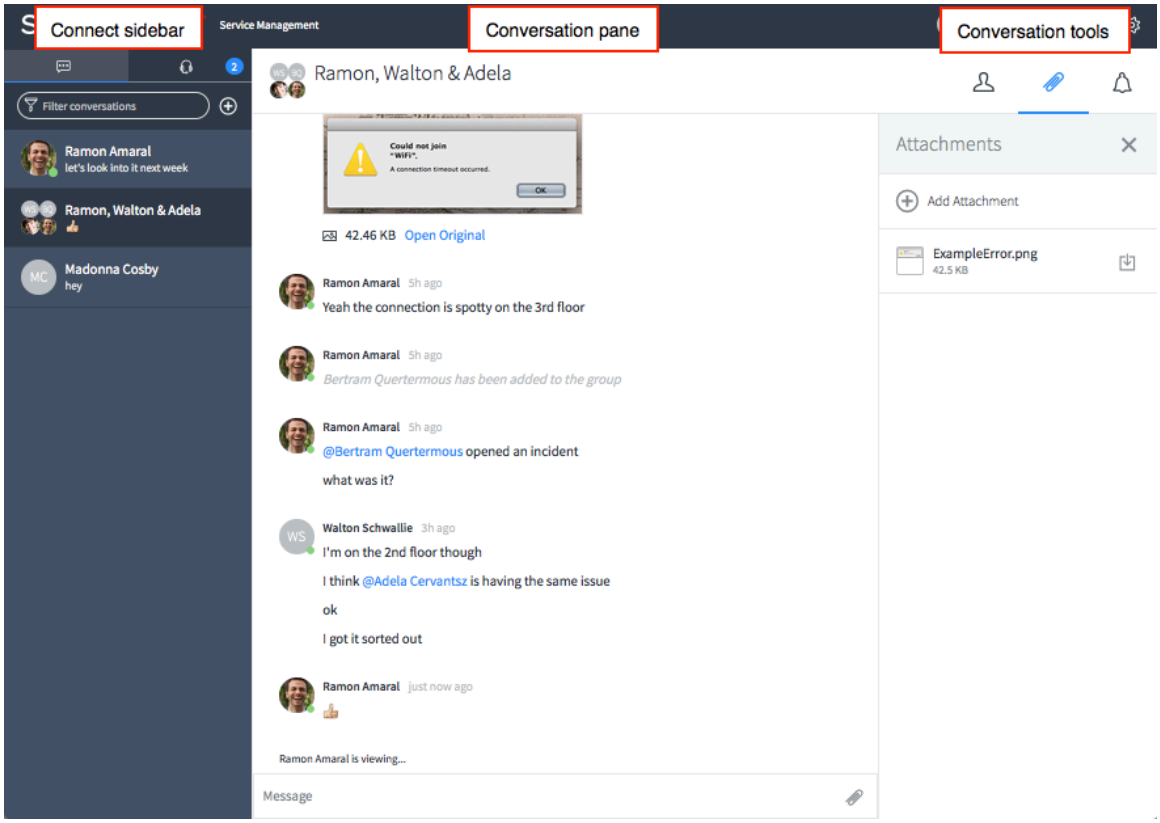
Connect 작업 공간은 다음 요소로 구성됩니다.

작업 공간 요소 연결

요소	설명
사이드바	대화에 액세스할 수 있습니다. Connect 사이드바는 작업 공간에서 Connect 오버레이와 동일한 방식으로 작동합니다. 유일한 차이점은 사이드바가 Connect 작업 공간의 왼쪽 가장자리에 나타난다는 것입니다. 사이드바 사용에 대한 자세한 내용은 Connect 사이드바를 참조하십시오.
대화 창	현재 선택한 대화를 표시합니다.
대화 도구	현재 선택한 대화에 대한 주요 정보, 대화 구성원, 첨부 파일 및 알림 기본 설정에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 대화 도구 중 일부는 대화 유형에 따라 다릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Connect 작업 공간



대화 창

Connect 작업 공간의 대화 창에 대화 헤더와 미니 창의 확장된 버전이 표시됩니다.

헤더에는 아바타 및 이름과 같은 기본적인 대화 상세 정보가 표시됩니다. 그룹 또는 기록 대화에 대해 이러한 세부 정보를 편집할 수 있습니다.

헤더 아래에는 메시지가 시간순으로 표시됩니다. 창 하단의 텍스트 입력 필드에 메시지를 입력할 수 있습니다.

대화 도구 연결

Connect 작업 공간의 대화 도구 영역에는 각각 아이콘으로 표시되는 여러 탭이 있습니다.

아이콘을 클릭하여 탭을 엽니다. 같은 아이콘을 다시 클릭하면 탭이 숨겨집니다. 각 대화에 표시되는 탭은 대화 유형 및 기타 조건에 따라 다릅니다.

대화 도구 탭

탭 아이콘	탭 이름	설명
ⓘ	정보	다음 섹션이 포함되어 있으며, 각 섹션에는 정보가 포함된 경우에만 표시됩니다. • 기록: 기록 번호, 상태, 담당자, 간단한 설명 등 현재 대화가 팔로우하는 기록에 대한 상세 정보를 나열합니다. 이 섹션에 표시되는 필드는 기록 유형에 따라 다릅니다. 이 섹션은 기록 대화에만 사용할 수 있습니다. • 관련 기록: 인시던트, 문제 또는 변경 사항과 같이 대화에서 참조된 시각적 작업 보드 및 작업 기록을 나열합니다. 레코드 번호를 메시지로 보내거나 대화에서 레코드를 드래그하면 링크로 나타납니다. 목록에는 각 작업에 대한 간단한 설명이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 도구 탭

탭 아이콘	탭 이름	설명
		작업을 클릭하여 새 브라우저 탭에서 기록을 엽니다. 작업을 볼 수 있는 권한이 있는 대화 구성원만 작업에 액세스할 수 있습니다. • 링크: 대화에서 참조된 URL을 나열합니다. 링크를 클릭하여 대상 페이지를 새 브라우저 탭에서 엽니다. 이 탭은 지원 대화에 사용할 수 없습니다.
	기록	인시던트와 같은 현재 대화에서 만든 기록의 축소된 양식 뷰를 표시합니다. 대화에서 두 개 이상의 기록이 생성된 경우 각 기록마다 별도의 기록 탭이 있습니다. 이 탭은 지원 대화에만 사용할 수 있습니다.
	지식베이스	지식 홈페이지의 축소된 뷰를 표시합니다. 자세한 내용은 커넥트 지원 대화에서 지식 공유을(를) 참조하십시오.
	구성원	현재 대화의 모든 구성원을 나열합니다. 그룹 및 녹음 대화의 대화 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다.
	첨부 파일	대화의 모든 첨부 파일을 나열합니다. 첨부 파일을 클릭하여 엽니다. 첨부 파일 추가를 클릭하여 첨부 파일을 업로드합니다.
	알림 기본 설정	현재 대화에 대해 받을 알림을 제어하는 설정이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 대화에 대해 받는 알림 편집 문서를 참조하십시오.

커넥트 알림을 전역적으로 활성화 또는 비활성화

알림 설정을 전역적으로 편집 커넥트 하여 모든 Chat 및 커넥트 Support 대화에 모바일, 데스크톱, 이메일 또는 오디오 알림을 사용 설정하거나 사용 중지할 수 있습니다커넥트.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
기본적으로 커넥트 모바일, 이메일 및 오디오 알림은 전역적으로 활성화되어 있습니다. 데스크톱 알림을 활성화해야 합니다.

관리자는 오디오 알림 에 사용되는 소리를 사용자 지정할 수 있습니다.

주:
모바일 앱을 설치한 ServiceNow 경우에만 모바일 알림을 받습니다.

프로시저

1. 배너 프레임에서 기어 아이콘( )을 클릭하여 시스템 설정을 엽니다.
2. 시스템 설정 창에서 알림 탭을 클릭합니다.
3. Notifications by Category(범주별 알림)에서 Connect(연결)로 이동합니다.
4. 모바일, 데스크톱, 이메일 또는 오디오 알림을 활성화하거나 비활성화 커넥트 합니다.
5. 옵션: 다음 시스템 알림을 구성합니다.
   시스템 알림을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 알림 조건 적용 을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림	설명
활동 스트림 @Mention 이메일	활동 스트림에서 @mentioned될 때마다 사용자에게 이메일 경보를 보냅니다.
공동 작업 오프라인 그룹 메시지	스팸을 제한하기 위해 속성에서 *collaboration.email_interval* 결정한 특정 시간(분) 후에 그룹 대화의 구성원인 오프라인 사용자에게 이메일을 보냅니다. 주: 사용자가 로그아웃한 후 시스템에서 사용자가 오프라인 상태임을 등록하는 데 90초가 걸립니다. 사용자가 로그아웃한 후 90초 이내에 메시지가 전송되면 사용자는 알림을 받지 않습니다.
공동 작업 오프라인 메시지 번들	스팸을 제한하기 위해 속성에서 *collaboration.email_interval* 결정한 특정 시간(분) 후에 오프라인 사용자에게 이메일을 보냅니다. 주: 사용자가 로그아웃한 후 시스템에서 사용자가 오프라인 상태임을 등록하는 데 90초가 걸립니다. 사용자가 로그아웃한 후 90초 이내에 메시지가 전송되면 사용자는 알림을 받지 않습니다.
ConnectMessagePushNotification (영문)	대화에 새 메시지가 있을 때 푸시 알림을 사용하여 사용자에게 알립니다.
ConnectNotificationPushNotification (영문)	기록에 @Mentioned되었을 때 사용자에게 알리기 위해 푸시 알림을 사용합니다.

다음에 수행할 작업
특정 대화에 관해 받을 알림을 편집합니다.

Connect 알림 브라우저 지원

커넥트 채팅 알림을 지원하는 브라우저는 다음과 같습니다.

커넥트 채팅 브라우저 지원

브라우저	알림 단계 사용
Chrome	1. Chrome 창에서 오른쪽 상단 모서리에 있는 Chrome 메뉴를 클릭합니다. 2. 이동 설정 〉 고급 설정 표시... 〉 개인정보 〉 콘텐츠 설정. 3. 콘텐츠 설정 창의 알림 섹션에서 알림 설정을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 채팅 브라우저 지원

브라우저	알림 단계 사용
Mozilla Firefox(버전 44부터)	URL 옆에 있는 정보 아이콘을 사용하여 브라우저 알림 설정을 관리합니다.
Safari(OS X Mavericks부터)	**1.** Safari 윈도우에서 '환경설정'을 엽니다. **2.** 알림 탭을 선택합니다. **3.** Allow(허용) 또는 Deny(거부)를 선택하여 알림에 액세스할 수 있는 웹 사이트를 제어합니다.
Microsoft Edge	알림은 EdgeHTML 14부터 Windows 10 PC 및 태블릿에서 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 자세한 내용은 https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyl.97 을(를) 참조하십시오.

주:
Internet Explorer는 기본 커넥트 알림을 지원하지 않습니다.

대화에 대해 받는 알림 편집

각 대화에 대해 받을 커넥트 알림 유형과 수신 시기를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Connect는 사용자가 Connect를 보고 있지 않을 때 모바일, 데스크톱, 이메일 및 오디오 알림을 전송하여 메시지 및 기타 활동을 알릴 수 있습니다. 각 대화에서 알림 기본 설정을 편집하여 대화에 대해 받을 알림과 상황을 제어할 수 있습니다. 예를 들어 대규모 그룹 대화의 구성원인 경우 모든 활동에 대한 모바일, 데스크톱 및 이메일 알림을 받고 다른 사람이 나를 언급 할 때만 오디오 알림을 받을 수 있습니다. 대화에 대해 특정 유형의 알림을 완전히 비활성화할 수도 있습니다.

기본적으로 사용자는 사용자가 속한 모든 대화의 모든 활동에 대해 모바일, 이메일 및 오디오 알림을 받게 됩니다. 데스크톱 알림을 수동으로 활성화해야 합니다. 모든 브라우저에서 데스크톱 알림을 허용하는 것은 아닙니다. 자세한 내용은 커넥트 알림을 전역적으로 활성화 또는 비활성화을(를) 참조하십시오.

관리자는 오디오 알림 에 사용되는 소리를 사용자 지정할 수 있습니다.

주:
모바일 앱을 설치한 ServiceNow 경우에만 모바일 알림을 받습니다.

프로시저

1. Connect 작업 공간에서 대화를 엽니다.

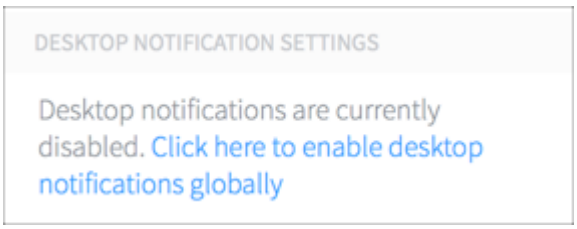
2. 대화 오른쪽에 있는 대화 도구에서 알림 설정 탭( )을 클릭합니다.

3. 기본 설정에 따라 다음 설정을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
알림 유형이 전역적으로 비활성화된 경우 해당 유형을 활성화하는 링크가 나타납니다. 대화 관련 알림 설정을 편집하려면 먼저 링크를 클릭해야 합니다.

전역적으로 비활성화된 알림 유형



모바일 알림 설정	푸시 알림을 받을지 선택합니다. ○ 모든 활동에 해당 ○ @이 언급된 경우에만(이 옵션은 직접 대화에 사용할 수 없음) ○ 안 함
데스크톱 알림 설정	데스크톱 알림을 받도록 선택합니다. ○ 모든 활동에 해당 ○ @이 언급된 경우에만(이 옵션은 직접 대화에 사용할 수 없음) ○ 안 함
이메일 설정	이메일 알림을 받도록 선택합니다. ○ 모든 활동에 해당 ○ @이 언급된 경우에만(이 옵션은 직접 대화에 사용할 수 없음) ○ 안 함
오디오 알림 설정	오디오 알림을 받도록 선택합니다. ○ 모든 활동에 해당 ○ @이 언급된 경우에만(이 옵션은 직접 대화에 사용할 수 없음) ○ 안 함
시스템 메시지 알림	대화 구성원 자격 변경 및 시각적 작업 보드 업데이트와 같은 이벤트에 의해 자동으로 작성되는 시스템 메시지 알림을 활성화하거나 비활성화합니다. 직접 대화에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.

프로파일 사진 업로드

라이브 피드 프로필에 프로필 사진을 업로드하여 Chat 및 커넥트 Support 대화에서 커넥트 아바타로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

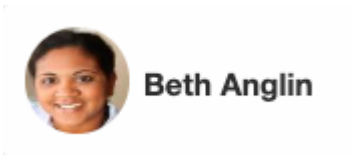
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로필 사진이 없는 사용자는 이니셜이 있는 아바타로 표시됩니다. 관리자는 라이브 피드 사진이 없는 경우 표시되는 사용자 기록의 프로필 사진을 업로드할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 라이브 피드.
2. 사진 또는 이니셜과 제목이 있는 타일을 클릭합니다.



3. 다음 동작 중 하나를 사용하여 사진을 추가합니다.
   - 사용할 사진 파일을 찾아 기존 사진 위로 드래그합니다.
   - 기존 사진을 가리키거나 스마트폰 또는 태블릿 인터페이스에서 사진을 탭하여 사진 업로드 링크를 표시합니다. 링크를 클릭하고 사용할 사진의 위치로 이동한 다음 열기를 클릭합니다.

관련 정보

라이브 피드 프로파일 업데이트

커넥트 대화로 파일 끌어오기

커넥트 채팅 및 커넥트 지원의 끌어서 놓기 기능을 사용하면 사용자의 인스턴스 내에서 외부 첨부 파일 및 링크 또는 항목을 쉽게 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

애플리케이션 네비게이터의 항목, 목록의 기록이나 이동 경로, 내 작업 보드 페이지의 시각적 작업 보드 등 여러 항목을 인스턴스 내에서 끌어올 수 있습니다.

프로시저

커넥트 미니 창에서 항목을 드래그합니다.

목록에서 기록을 끌려면 참조 아이콘(ⓘ), 기록 번호 또는 참조 열 값을 끕니다.

Connect는 플랫폼과 동일한 파일 확장명을 허용합니다. 자세한 내용은 첨부 파일 추가 및 관리 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 대화에서 시각적 작업 보드 공유

또는 커넥트 지원 대화에서 시각적 작업 보드를 커넥트 채팅 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 시각적 작업 보드.
2. 작업 보드를 커넥트 미니 창으로 끌어다 놓습니다.
   작업 보드 링크가 대화에 나타납니다. 작업 보드는 Connect 작업 공간에 표시되는 대화 도구에도 나열됩니다. 보드의 구성원인 대화 구성원만 액세스할 수 있습니다. 커넥트에서 기록 팔로우에서 작업 보드를 공유하면 기록 활동 스트림에 URL로 나타납니다.

관련 정보

커넥트

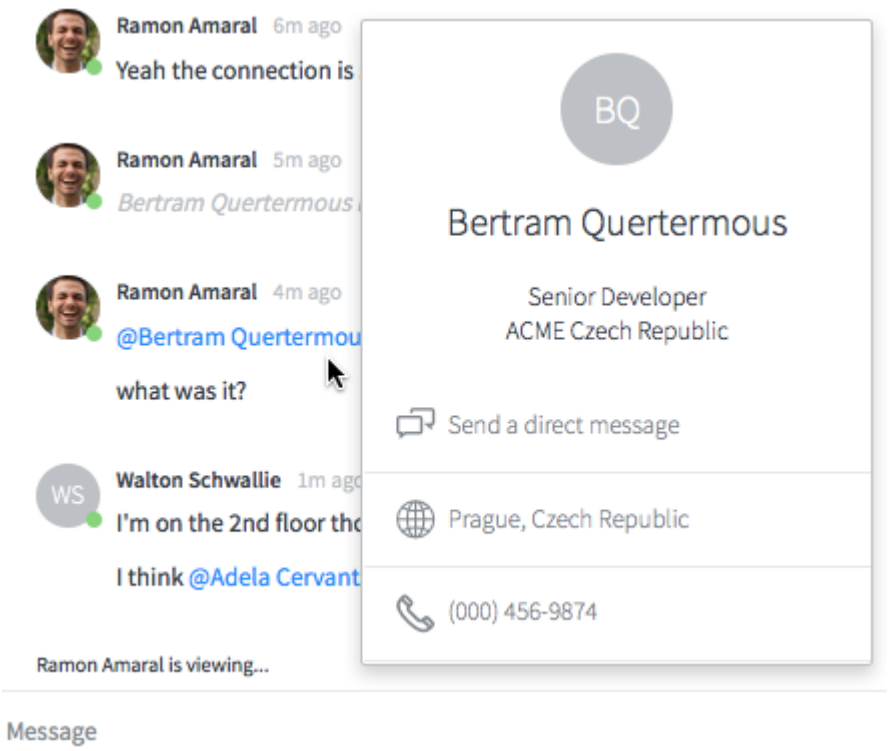
시각적 작업 보드

커넥트 대화에서 사용자 멘션

그룹 대화에서 누군가를 언급하여 관심을 끌 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
사용자는 자신이 언급될 때만 알림을 받도록 알림 기본 설정을 지정할 수 있습니다. 사용자를 멘션하면 기본 정보를 보고 직접 메시지를 보낼 수 있는 바로 가기가 만들어집니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 커넥트 그룹 대화를 엽니다.
2. 메시지 필드에 @ 문자를 입력합니다.
   대화 구성원의 이름과 함께 제안 메뉴가 나타납니다.
3. 멘션할 사람을 선택하고 메시지를 보냅니다.

커넥트 관리

관리자는 커넥트 채팅과 커넥트 지원에 영향을 주는 다양한 성능 설정 및 기능을 구성할 수 있습니다.

주:
Connect 채팅 또는 Connect 지원에 특화된 관리 옵션도 있습니다. 자세한 내용은 Connect 채팅 관리 및 커넥트 지원 관리 문서를 참조하십시오.

커넥트 속성

커넥트 속성 페이지에서는 커넥트에 대한 몇 가지 구성 옵션을 제공합니다.

중요사항:

Connect 채팅을 사용하려면 코어 UI가 필요합니다. Next Experience에서는 Connect 채팅이 지원되지 않습니다. Next Experience를 활성화하면 Connect 채팅이 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 이러한 속성에 액세스할 수 있습니다. 커넥트 〉 관리 〉 속성.

주:
또한 대부분의 속성은 커넥트 지원에도 영향을 미칩니다.

커넥트 속성

속성	설명
현재 상태 사용 안 함 glide.ui.presence.disabled	활성화되면 사용자 현재 상태를 전역적으로 끕니다. 이 속성을 활성화하면 커넥트뿐만 아니라 플랫폼 전체에서 사용자 현재 상태가 꺼집니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 커넥트 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 사용자 현재 상태
프레임셋에서 커넥트 사용 collaboration.frameset	오버레이를 표시할지(사용)할지 커넥트 여부를 결정합니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 커넥트 오버레이 사용 안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 속성

속성	설명
YouTube, 뉴스 문서, 이미지 등에 대한 링크가 포함된 메시지로 풍부한 컨텐츠를 렌더링하기 위해 커넥트를 사용하여 외부 링크 메타데이터를 검색합니다. glide.ui.url.external, glide.ui.url.external.content	외부 사이트의 URL을 링크로 렌더링할 수 커넥트 있습니다. 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 인스턴스 외부를 가리키는 URL이 일반 텍스트로 표시됩니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성
읽지 않은 메시지를 수집하여 오프라인 사용자에게 이메일을 보내기 전 대기할 시간(분) 입니다. collaboration.email_interval	비활성 사용자에게 알림 이메일을 보내기 커넥트 전에 시스템에서 대기하는 시간(분)을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 이메일 알림 간격 구성
검색 중에 표시할 최신 대화의 최대 수입니다. (기본값 = 50)	에서 커넥트대화를 검색할 때 나타나는 결과 수를 설정합니다. 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에서 이 속성은 로 나타납니다 *connect.search.conversation_limit*. • 유형: 정수 • 기본값: 50
Connect.에서 새로운 메시지, 지원 대화 이전 및 @mentions를 사용자에게 알릴 목적으로 재생하는 오디오 파일. 이 속성 값은 db_audio 테이블에서 오디오 파일의 '이름' 필드를 가리켜야 합니다. connect.notification.audio_alert	사용자에게 새 메시지를 알리고, 대화 전송을 지원하고, 에서 커넥트@mentions하기 위해 재생할 오디오 파일을 지정합니다. 이 속성 값은 오디오 파일〔db_audio〕 테이블에 있는 레코드의 이름 필드를 가리켜야 합니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 . • 유형: 문자열 • 기본값: connect_alert.mp3 • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 커넥트 오디오 알림 소리 사용자 지정
커넥트에 액세스할 수 있는 역할의 허용 목록(쉼표로 구분). 비어 있는 경우에는 모든 역할이 허용됩니다. 커넥트.역할	에 액세스하는 커넥트데 필요한 사용자 역할을 결정합니다. 값이 비어 있으면 역할이 필요하지 않습니다. 이 속성은 지원에도 영향을 줍니다 커넥트 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 속성

속성	설명
	주: 특정 역할에 대한 액세스를 제한 커넥트 하려면 모듈 및 기타 액세스 포인트에 대한 커넥트 역할 요구 사항을 업데이트하는 것이 좋습니다. • 유형 : 문자열 • 기본값: 〈비어 있음>>br>• 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성
작업과 관련된 공동 작업 문서 대화 또는 라이브 피드 기록 피드를 보기 위해 버튼을 작업 양식에 표시할지 여부를 결정합니다. 참고: 공동 작업 버튼은 collaboration.frameset = true로 프레임셋 뷰도 활성화된 경우에만 활성화됩니다. glide.live_feed.task_header_button	라이브 피드 표시 아이콘( ) 및 팔로우 단추를 딕셔너리 속성이 있는 *live_feed=true* 테이블의 양식 헤더에서 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 공동 작업 • 기타 가능한 값: ○ **both**: 라이브 피드 표시 아이콘과 팔로우 버튼을 모두 활성화합니다. ○ **live_feed**: 라이브 피드 표시 아이콘을 활성화합니다. ○ 없음: 라이브 피드 표시 아이콘과 팔로우 버튼을 모두 비활성화합니다. • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 기록 대화 구성
인시던트 양식의 레거시 채팅 "채팅룸 생성 또는 참가" 링크 사용 안 함(링크를 보려면 채팅 플러그인을 사용해야 함) glide.connect.enabled	레거시 채팅을 사용할 때 인시던트 양식에 나타나는 채팅룸 작성 또는 참가 관련 링크를 숨깁니다. 레거시 채팅과 커넥트 채팅을 동시에 사용해서는 안 되며 이 속성을 수정해서도 안 됩니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 관리 〉 속성

폴링 간격 구성

폴링 간격은 시스템이 새 커넥트 메시지를 폴링하는 빈도를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
기본 간격은 10초입니다. 이 값은 변경할 수 있습니다. 폴링 간격이 짧을수록 시스템에서 새 메시지를 더 자주 확인하고 성능에 미치는 영향이 커집니다.

주:
이 설정은 커넥트 채팅 및 커넥트 지원에 영향을 줍니다.

프로시저

1. **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. 숙소 위치를 확인합니다 *collaboration.polling_interval* .
3. 값을 다른 시간(초)으로 설정합니다.
   폴링 간격을 2보다 작은 값으로 설정하면 시스템에 너무 많은 부담을 줄 수 있고, 10보다 크면 사용자 환경이 저하될 수 있습니다.

커넥트 오버레이 사용 안 함

Connect 오버레이는 기본적으로 활성화되며 표준 사용자 인터페이스와 통합됩니다. 커넥트 오버레이를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
커넥트 오버레이를 비활성화하고 배너 프레임에서 커넥트 사이드바 전환 아이콘을 제거하려면 속성을 **false**로 설정 *collaboration.frameset* 하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 관리 〉 속성.
2. 프레임셋()에서 **Enable Connect**라는*collaboration.frameset* 속성을 찾아 확인란의 선택을 취소합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

결과
프레임셋이 비활성화되면 모든 Connect 채팅이 Connect 작업 공간에서 열립니다. 커넥트 채팅을 완전히 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용 안 함 커넥트 채팅.

커넥트 오디오 알림 소리 사용자 지정

기본 Connect 오디오 알림 사운드를 원하는 오디오 파일로 바꿀 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
알림음으로 사용할 오디오 파일을 업로드 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
오디오 알림 사운드는 커넥트 지원 대화를 포함해 모든 커넥트 대화 유형에 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 오디오 파일.
2. 알림음으로 사용할 오디오 파일을 찾아 이름 값을 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음으로 이동 커넥트 〉 관리 〉 속성.
4. 사용자에게 새 메시지를 알리고 Connect()에서 대화 전송 및 **@mentions** 지원하기 위해 재생할 오디오 파일이라는*connect.notification.audio_alert* 속성을 찾아 기본값을 오디오 파일 이름으로 바꿉니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과
최종 사용자는 지원 채팅을 보내고 받을 때 오디오 알림을 받습니다. 지원 에이전트는 채팅 창에 초점이 없을 때 인바운드 채팅에 대한 오디오 알림만 받습니다.

Connect 작업 관리

Connect 작업을 생성 또는 수정하여 Connect 채팅 또는 Connect 지원 대화에서 사용자 지정 기능을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
>
> Connect 채팅을 사용하려면 코어 UI가 필요합니다. Next Experience에서는 Connect 채팅이 지원되지 않습니다. Next Experience를 활성화하면 Connect 채팅이 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

커넥트 작업에 대한 아이콘을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 공동 작업 〉 관리 〉 작업 아이콘 사용 가능한 아이콘과 해당 클래스 이름을 보려면 사용할 아이콘의 클래스 이름을 기록합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
정의된 조건에 따라 대화에 하나 이상의 Connect 작업을 사용할 수 있는 경우 메시지 입력 필드에 Connect 작업 메뉴가 나타납니다. 사용자가 Connect 작업을 선택하면 시스템은 해당 작업에 대해 정의된 스크립트를 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 커넥트 〉 관리 〉 작업.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 열어 테이블을 편집합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Connect 작업 양식

필드	설명
조건	대화에서 작업을 사용하려면 true를 반환해야 하는 JavaScript 조건문입니다. 예를 들어 Connect 지원 대화에만 작업을 표시하려면 `conversation.type === "support"` 또는 `conversation.table === "chat_queue_entry"`를 입력합니다. ## 객체에 대한 자세한 내용은 GlideConversation API 참조 설명서를 참조하십시오.
힌트	이 필드는 사용되지 않습니다.
아이콘 클래스 이름	사용할 아이콘의 클래스 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

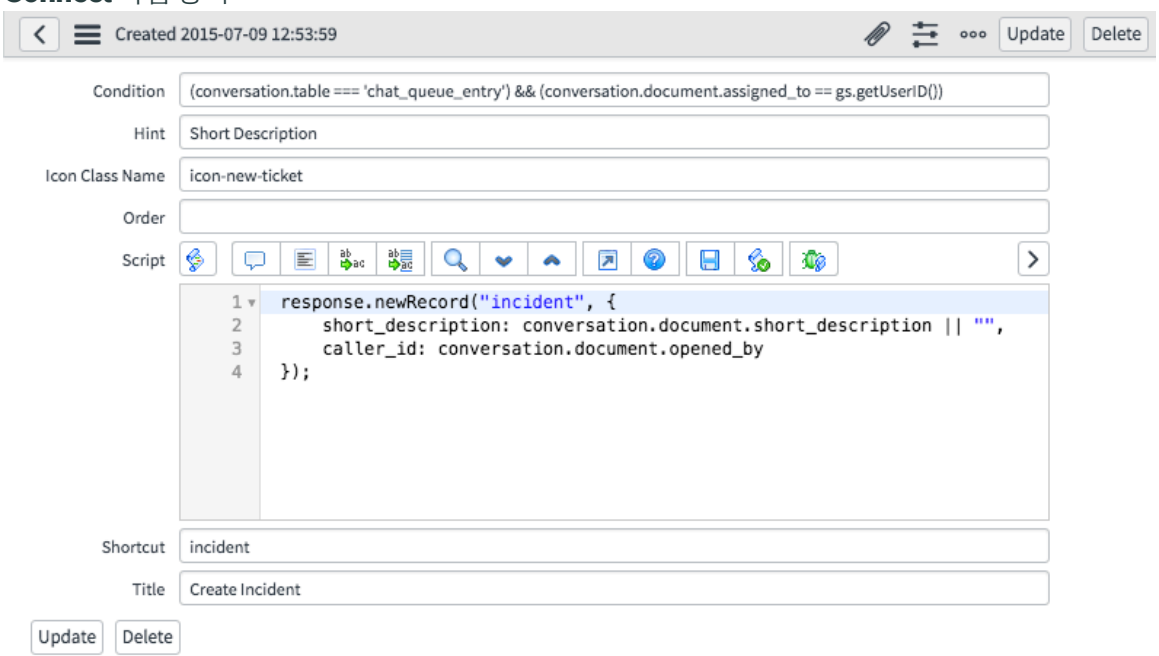
필드	설명
	사용 가능한 모든 아이콘과 해당 클래스 이름을 보려면 공동 작업 〉 관리 〉 작업 아이콘.
주문	Connect 작업 메뉴의 다른 항목과 관련된 동작의 순서입니다.

스크립트	동작이 실행되면 실행할 스크립트입니다. 예를 들어 대화를 기반으로 하는 새 인시던트를 만들려면 다음 코드를 입력합니다.
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`
	`  caller_id: conversation.document.opened_by`
	`});`
	## 오브젝트에 대한 자세한 내용은 ConnectActionResponse API 참조 설명서를 참조하십시오.
	주: 작업 테이블을 기반으로 하는 Connect 작업만 생성할 수 있습니다.

바로 가기	대화의 "/" 문자 다음에 입력할 때 동작을 트리거하는 텍스트입니다.
직위	Connect 작업 메뉴에 나타나는 텍스트입니다. 각 Connect 작업의 제목은 고유해야 합니다.

결과

Connect 작업 양식



에서 기록 카드의 필드 구성 커넥트

기록이 대화에 연결되어 있거나 대화에서 커넥트 채팅 생성된 경우 기록의 세부 정보가 채팅 창에 카드로 표시됩니다.

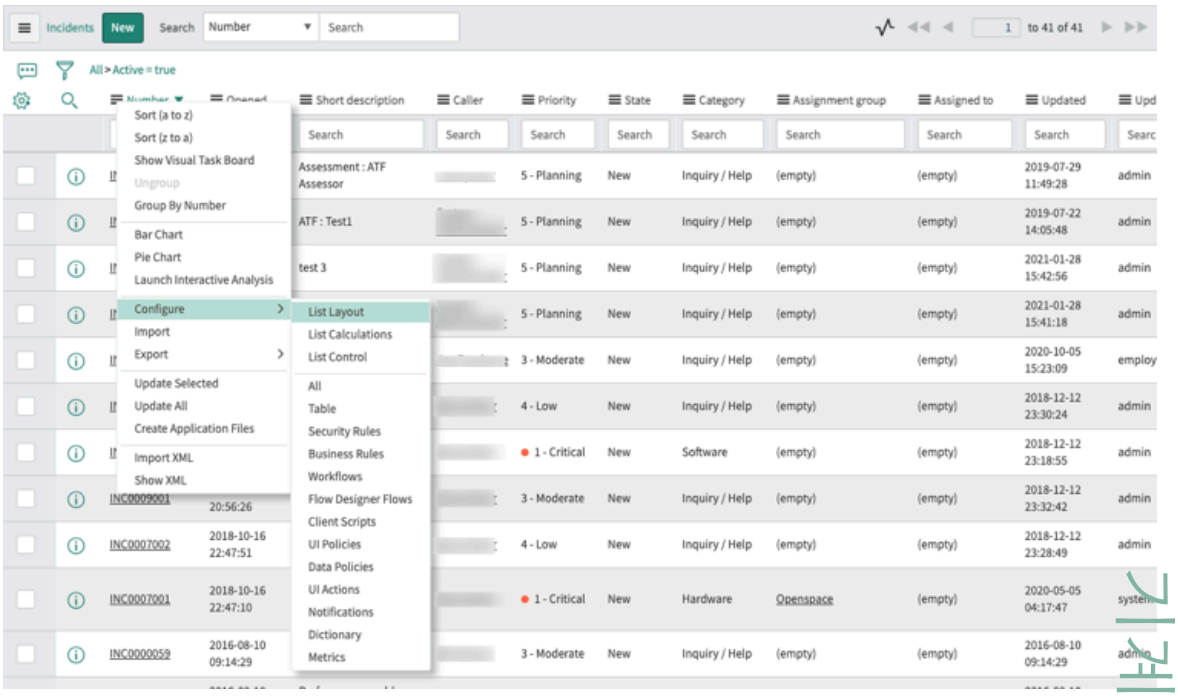
시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

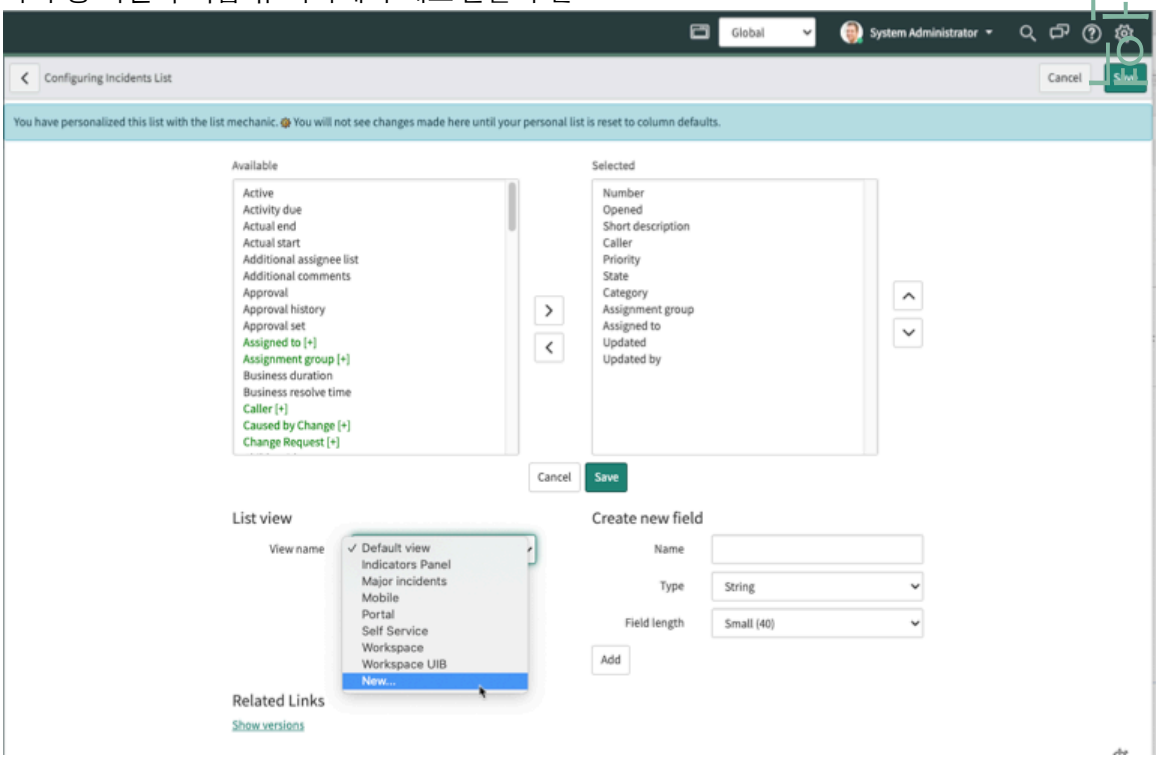
이 태스크 정보
카드 보기는 Support 대화의 전체 커넥트 채팅 페이지 및 최종 사용자 보기 커넥트 에만 적용됩니다.

프로시저

1. 인시던트 목록 뷰의 열 이름에서 메뉴)을 선택합니다.
2. 열 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃.



3. 인시던트 목록 구성 화면의 이름 뷰 목록에서 새로 만들기 를 선택합니다.



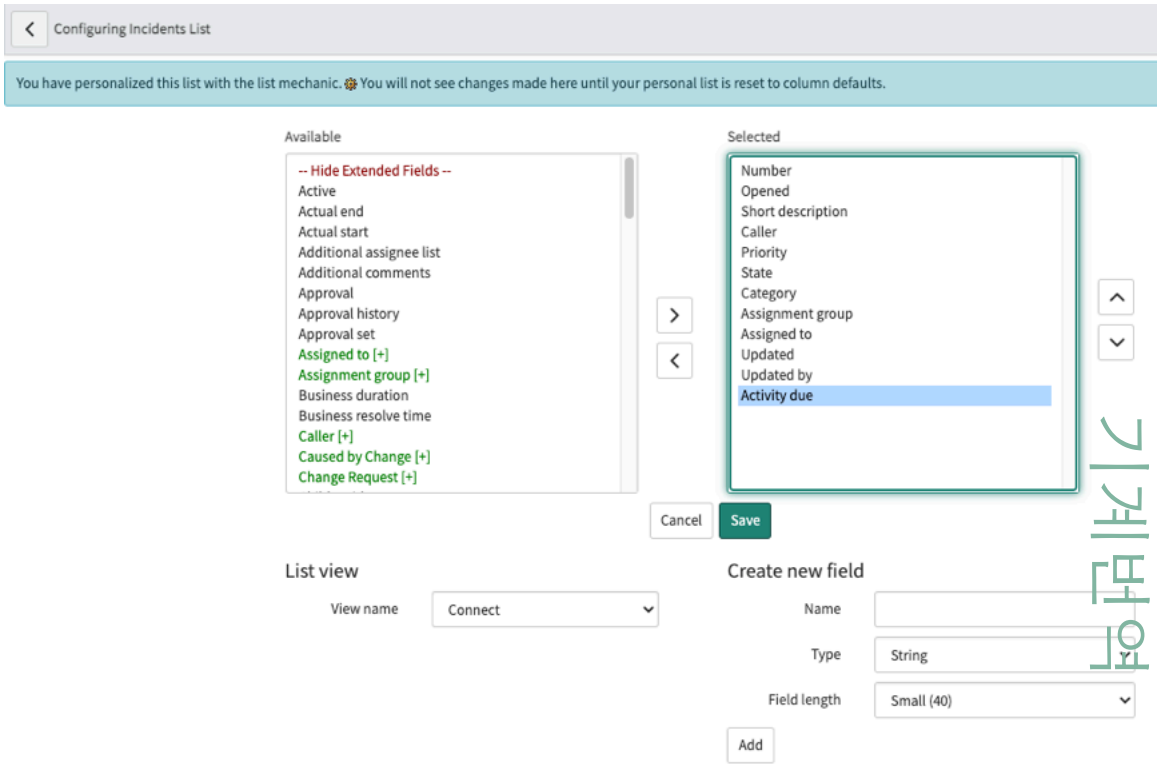
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. Create New View(새 뷰 생성) 대화 상자에서 View name(뷰 이름) 필드에 Connect 를 입력합니다.

양식 보기 만들기에 대한 자세한 내용은 보기 만들기 및 삭제 를 참조하십시오 .

작성자 또는 업데이트된 필드는 뷰에 있는지 여부에 관계없이 카드에서 제거할 수 없습니다. 간단한 설명 필드는 목록에서 순서가 다르더라도 항상 맨 위에 표시됩니다.

5. 카드에 커넥트 표시할 필드를 선택하고 저장을 선택합니다.



6. 카드에 대화의 커넥트 채팅 필드가 표시되는지 확인합니다.

에 대한 특정 URL 사용 안 함 커넥트

특정 최상위 도메인(TLD)에 대한 연결을 비활성화하여 사용자가 특정 웹 사이트에 액세스하지 못하도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *glide.ui.url.external.top_level_domains* 시스템 속성을 검색합니다.
3. 값 필드에서 사용자가 액세스할 수 없도록 하려는 TLD를 제거합니다.
   예를 들어 xxx 또는 adult와 같이 제한된 웹 사이트에 일반적으로 사용되는 TLD를 제거합니다.

   TLD 목록은 가장 일반적인 상위 200개 도메인 을 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
값 필드에 포함되지 않은 TLD는 에서 클릭할 수 커넥트없게 됩니다.

커넥트 채팅

커넥트 채팅은 사용자가 개인 및 그룹과 채팅하고, 파일을 빠르게 공유하고, 적절한 사람과 즉시 연결하여 모든 기록에서 공동 작업할 수 있는 실시간 메시징 도구입니다.

중요사항:

커넥트 채팅 은(Next Experience는) 에서 사용할 수 없습니다. Xanadu를 사용하여 사이드바특정 커넥트 채팅 기능을 사용할 수 Next Experience 있습니다. 과사이드바(와)의 차이점 커넥트 채팅 에 대한 자세한 내용은 KB1123615 – 커넥트 채팅에서 사이드바 또는 Next Experience 로 이동을 참조하십시오.

커넥트 채팅은 기록, 시각적 작업 보드, 관심 주제 또는 사용자 그룹에 대한 커뮤니케이션을 애니메이션으로 만듭니다.

기능은 다음과 같습니다.

- 두 사용자 간의 직접 대화.
- 세 명 이상의 사용자 간의 그룹 대화.
- 기록에 연결된 대화입니다. 코멘트와 작업 메모는 실시간으로 대화에 표시되며 사용자는 대화에서 직접 기록을 업데이트할 수 있습니다.
- 링크, 파일 및 기록의 끌어서 놓기 공유.

Connect 채팅을 사용하려면 코어 UI가 필요합니다.

이 비디오는 커넥트 채팅을 사용하는 방법을 보여줍니다.

커넥트 채팅 사용 방법

이 비디오는 커넥트 지원을 사용하는 방법을 보여줍니다.

커넥트 지원 사용 방법

주:
커넥트 채팅은 레거시 채팅을 대체하지는 않지만 일부 동일한 기능을 제공합니다. 기능을 동시에 사용해서는 안 됩니다.

커넥트 채팅 사용

모든 사용자는 에 액세스할 커넥트 채팅수 있으며, 익숙한 채팅 인터페이스에서 함께 작업하는 모든 사람과 문서에 대한 최신 정보를 편리하게 확인할 수 있습니다.

사실상 설정 없이 바로 사용할 커넥트 채팅 수 있습니다. 커넥트 채팅 는 몇 가지 다른 유형의 대화를 지원하므로 소셜 도구 또는 특정 기록을 빠르게 팔로우하는 방법으로 사용할 수 있습니다.

직접 대화 또는 그룹 대화 시작

커넥트 채팅에서 한 명 이상의 사용자와 대화를 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:

Connect 채팅을 사용하려면 코어 UI가 필요합니다. Next Experience에서는 Connect 채팅이 지원되지 않습니다. Next Experience를 활성화하면 Connect 채팅이 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

두 사용자 간의 대화를 직접 대화라고 합니다. 세 명 이상의 사용자 간의 대화를 그룹 대화라고 합니다.

프로시저

1. 커넥트 사이드바의 채팅 뷰에서 필터 옆에 있는 더하기 아이콘(+)을 클릭합니다.
   커넥트 미니 창이 나타납니다.
2. 받는 사람 필드에 채팅할 사용자의 이름을 입력합니다.
   입력하는 동안 제안이 나타납니다.
3. 옵션: 그룹 대화를 작성하려면 추가 이름을 입력하십시오.
   나중에 그룹 대화 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 직접 대화를 만든 후에는 직접 대화에 구성원을 추가할 수 없습니다.
4. Enter 키를 눌러 포커스를 메시지 필드로 이동합니다.
5. 메시지를 보내 대화를 만듭니다.
   대화는 빠른 액세스를 위해 커넥트 사이드바에 추가됩니다.

커넥트에서 기록 팔로우

커넥트 채팅에서 기록을 추적하여 익숙한 채팅 인터페이스에서 발생하는 활동을 추적할 수 있습니다. 기록을 팔로우하면 기록 대화의 구성원이 됩니다.

시작하기 전에

중요사항:

Connect 채팅을 사용하려면 코어 UI가 필요합니다. Next Experience에서는 Connect 채팅이 지원되지 않습니다. Next Experience를 활성화하면 Connect 채팅이 더 이상 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

필요한 역할: 커넥트에서 팔로우할 기록에 액세스하는 데 필요한 역할

이 태스크 정보

이 작업을 완료하려면 먼저 Connect(com.glide.connect) 플러그인을 활성화해야 합니다.

Connect에서 생성한 모든 기록 대화는 라이브 피드의 기록 피드가 되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 직접 대화나 그룹 대화와 달리 기록 대화의 모든 메시지는 설명 또는 작업 메모입니다.

주:
기본적으로 기록 대화는 작업 〔task〕을 확장하는 모든 테이블에 대해 활성화됩니다. 관리자는 추가 테이블에 대한 기록 대화를 활성화하거나 원하는 경우 비활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 기록으로 이동합니다.
2. 다음 동작 중 하나를 수행하십시오.

옵션	설명
기록 팔로우	양식 머리글에서 팔로우를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	시스템에서 사용자를 기록 대화의 구성원으로 추가하지만 대화를 열지는 않습니다. 커넥트 사이드바에서 대화를 열 수 있습니다.
기록을 추적하고 미니 채팅 창을 엽니다.	**a.** 양식 헤더에서 팔로우 버튼의 아래쪽 화살표를 클릭합니다. **b. Connect Mini** 열기를 선택합니다. 사용자를 기록 대화의 구성원으로 추가하고 커넥트 미니 창에서 엽니다.
기록에 따라 Connect 작업 공간을 엽니다.	**a.** 양식 헤더에서 팔로우 버튼의 아래쪽 화살표를 클릭합니다. **b.** 전체 연결 열기를 선택합니다. 사용자를 기록 대화의 구성원으로 추가하고 전체 화면 뷰인 Connect 작업 공간에서 엽니다.

팔로우 단추의 레이블이 팔로잉으로 변경되었습니다.

3. 커넥트에서 직접 기록에 코멘트 또는 작업 메모를 추가합니다.
기록에 추가된 코멘트 또는 작업 메모는 기록 대화에 표시됩니다. 마찬가지로 대화에 추가한 코멘트와 작업 메모도 기록에 표시됩니다.

   a. 기록 대화의 텍스트 입력 필드에서 메시지 유형 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 설명 또는 작업 메모를 선택합니다.

   c. 메시지를 입력합니다.
   기본적으로 기록 대화 메시지는 작업 메모로 추가됩니다.

   > **주:**
   > 기록 대화에 첨부 파일을 추가한 경우에는 기본 기록에도 연결됩니다.

다음에 수행할 작업

기록 대화에 대한 알림 설정을 편집합니다.

관련 정보

라이브 피드 코어 UI

기본 대화 상세 정보 편집

커넥트 채팅에서 그룹 또는 기록 대화의 아바타, 이름 및 설명을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

이러한 상세 정보는 직접 대화에서 편집할 수 없습니다.

> **주:**
> 기록 대화의 이름과 설명은 기본적으로 기록 이름과 짧은 설명으로 설정됩니다. 그러나 기록 대화의 이름이나 설명을 편집해도 기본 기록의 변경 사항은 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Connect 작업 공간에서 그룹 또는 기록 대화를 엽니다.
2. 아이콘 왼쪽의 대화 헤더에서 아무 곳이나 클릭합니다.
   대화 상세 정보를 편집할 수 있는 팝업이 나타납니다.
3. 필요에 따라 대화 이미지, 이름 및 설명을 편집합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

대화 구성원 추가 또는 제거

커넥트 채팅에서 그룹 또는 기록 대화의 모든 구성원은 다른 대화 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 두 사람만 있는 직접 대화에서는 대화를 만든 후 대화에 구성원을 추가할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Connect 작업 공간에서 그룹 또는 기록 대화를 엽니다.
2. 대화 창 오른쪽에 있는 대화 도구에서 구성원 목록 탭( )을 클릭합니다.
3. 다음 동작 중 하나를 수행하십시오.

옵션	설명
구성원 추가	**a.** **Add Member to** Group(그룹에 구성원 추가)을 클릭합니다. **b.** 검색 필드를 사용하여 사용자를 찾고 선택합니다.
구성원 제거	**a.** 구성원 이름을 가리킵니다. **b.** 빼기 아이콘(**-**)을 클릭합니다.

시각적 작업 보드에서 커넥트 대화 만들기

시각적 작업 보드에서 커넥트 채팅 대화를 생성하여 보드 구성원들과 공동 작업하고 활동을 즉시 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
작업 보드에서 대화를 만들면 모든 보드 구성원이 대화의 구성원이 됩니다. 구성원은 작업 보드와 대화 간에 동기화됩니다. 예를 들어 대화에서 사용자를 제거하면 보드에서도 해당 사용자가 자동으로 제거됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 시각적 작업 보드.
2. 작업 보드를 엽니다.
3. 보드 헤더에서 보드 구성원과 연결 아이콘( )을 클릭합니다.
   보드에 대한 기록 대화가 자동으로 열립니다. 각 보드 구성원은 대화의 구성원이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

커넥트 채팅

시각적 작업 보드

Connect 채팅 관리

관리자는 의 다양한 성능 설정 및 기능을 커넥트 채팅구성할 수 있습니다.

주:
또한 커넥트 지원 모두에 커넥트 채팅 적용되는 설정도 있습니다. 자세한 내용은 커넥트 관리 문서를 참조하십시오.

이메일 알림 간격 구성

이메일 알림 간격은 커넥트 채팅 이메일 알림을 비활성 사용자에게 전송하기까지 시스템에서 대기하는 시간을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 간격은 3분입니다. 이 값은 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 관리 〉 속성.
2. 읽지 않은 메시지를 수집하여 오프라인 사용자에게 이메일을 보내기 전에 대기할 시간(분)이라는 속성을 찾습니다. (`collaboration.email_interval`)를 클릭하고 값을 다른 시간(분)으로 설정합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

결과
오프라인 사용자에게 커넥트 메시지를 보내면 collaboration.new_offline_message 이벤트가 발생합니다. 시스템은 collaboration.email_interval 속성에 제공된 시간 동안 기다린 다음 collaboration.notify_offline_user 및 collaboration.notify_offline_user.group 이벤트를 트리거합니다(대화가 피어 투 피어 또는 그룹 대화인지에 따라 다름). sysevent_email_action 레코드는 collaboration.notify_offline_user(.group)을 수신한 다음, 사용자가 해당 대화에서 받은 마지막 collaboration.email_interval분 동안의 모든 메시지가 포함된 이메일 알림을 작성합니다.

테이블에 대한 기록 대화 사용

기록 대화는 기본적으로 작업 〔task〕을 확장하는 모든 테이블에 대해 활성화됩니다. 작업을 확장하는 추가 테이블에 대한 기록 대화를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기록 대화를 생성하려면 사용자에게 양식 헤더의 팔로우 버튼에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다. 버튼을 표시하여 테이블에 대한 기록 대화를 활성화하려면 다음 조건이 충족되어야 합니다.

- `live_feed` 테이블에 대해 딕셔너리 속성을 **true**로 설정해야 합니다. 기본적으로 `live_feed=true` 작업 〔task〕를 확장하는 모든 테이블에 적용됩니다.
- 이 `glide.live_feed.task_header_button` 속성은 둘 다 또는 공동 작업으로 설정해야 합니다. 기본적으로 `glide.live_feed.task_header_button`공동 작업으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 기록 대화를 활성화할 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
2. 목록 버전에 대해 적절한 작업을 수행합니다.
   테이블에 대한 딕셔너리 항목 목록이 나타납니다.
3. 유형이 컬렉션으로 설정된 사전 항목을 엽니다.
   딕셔너리 항목 양식이 나타납니다.
4. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   딕셔너리 속성 양식이 나타납니다.
5. 속성 필드에 Live feed를 입력합니다.
6. 값 필드에 true를 입력합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 다음으로 이동 공동 작업 〉 관리 〉 속성.
9. 작업과 관련된 공동 작업 문서 대화 또는 라이브 피드 기록 피드를 보기 위해 단추를 작업 양식에 표시할지 여부를 결정합니다 (*glide.live_feed.task_header_button*).
10. 속성이 둘 다 또는 공동 작업으로 설정되어 있는지 확인합니다.

    이 *glide.live_feed.task_header_button* 속성은 라이브 피드 표시 아이콘( )의 표시 여부도 제어합니다. 속성이 공동 작업으로 설정된 경우 라이브 피드 표시 아이콘이 양식 헤더에 나타나지 않습니다.

관련 정보

딕셔너리 속성

사용자가 커넥트에서 모든 테이블에 대해 기록을 팔로우하지 못하도록 방지

사용자는 기본적으로 작업 (task)을 확장하는 모든 테이블에 대해 Connect에서 기록을 따를 수 있습니다. 모든 테이블에 대해 이 기능을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
모든 테이블에 대해 기록 대화를 사용하지 않도록 설정하려면 속성을 편집 *glide.live_feed.task_header_button* 하여 팔로우 단추가 모든 양식 헤더에 나타나지 않게 합니다.

프로시저

1. **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. 숙소 위치를 확인합니다 *glide.live_feed.task_header_button* .
3. 값을**live_feed**로 설정합니다.

사용자가 특정 테이블에 대해 커넥트 내 기록을 팔로우하지 못하도록 방지

사용자는 기본적으로 작업 (task)을 확장하는 모든 테이블에 대해 Connect에서 기록을 따를 수 있습니다. 특정 테이블에 대해 이 기능을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

특정 테이블에 대한 기록 대화를 사용하지 않으려면 팔로우 단추가 테이블의 양식 머리글에 나타나지 않도록 합니다. 이렇게 하려면 테이블에 대해 dictionary 속성을 **false**로 설정합니다*live_feed*.

프로시저

1. 기록 대화를 사용하지 않도록 설정할 테이블의 목록 뷰로 이동합니다.
2. 목록 버전에 대해 적절한 작업을 수행합니다.
   테이블에 대한 딕셔너리 항목 목록이 나타납니다.
3. 유형이 컬렉션으로 설정된 사전 항목을 엽니다.
   딕셔너리 항목 양식이 나타납니다.
4. 속성 관련 목록에서 라이브 피드 딕셔너리 속성을 찾습니다.
5. 값을**false**로 설정합니다.

   딕셔너리 속성을 **false** 로 설정하면 테이블의 라이브)도 제거됩니다.

관련 정보

딕셔너리 속성

사용 안 함 커넥트 채팅

사용자가 플랫폼 내에서 채팅할 수 없도록 설정할 커넥트 채팅 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

사용하지 않도록 커넥트 채팅 설정하면 사이드바 아이콘이 숨겨집니다 커넥트 채팅 . 탐색 창에서 액세스 커넥트 채팅 하려고 하는 사용자는 Connect가 비활성화되었다는 메시지를 받게 됩니다.

프로시저

1. 탐색 필터에서 sys_properties.list 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
2. *glide.connect.chat.disabled* 속성을 검색합니다.
3. 속성 값을 **true**로 설정합니다.

커넥트 지원

커넥트 지원 는 지원 에이전트가 지원 케이스를 쉽게 추적하고, 솔루션을 찾고, 문제를 신속하게 해결할 수 있도록 하는 실시간 메시징 도구입니다.

중요사항:

Utah부터 커넥트 지원은 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. 유사한 기능을 보려면 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동하십시오. 자세한 내용은 커넥트 지원에서 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동을 참조하십시오.

커넥트 지원 와 함께 커넥트제공되는 메시징 플랫폼을 기반으로 합니다. 인터페이스, 설정 및 관리에 커넥트 대한 일반적인 내용은 을 참조하십시오 커넥트. 활성화하면 커넥트 지원 지원 에이전트로 지정된 사용자가 사이드바의 커넥트 지원 탭에 액세스할 수 있습니다.

사용 커넥트 지원:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리자는 채팅 큐를 만들고 사용자가 실시간 지원에 액세스하도록 할 수 있습니다.
- 지원 에이전트는 큐를 모니터링하여 즉각적인 지원을 제공할 수 있습니다.
- 사용자는 끌어서 놓기를 사용하여 링크, 파일 및 기록을 공유할 수 있습니다.

코어 UI 을(를) 사용해야 커넥트 지원합니다.

주:
커넥트 지원 는 레거시 채팅을 대체하지는 않지만 일부 동일한 기능을 제공합니다. 기능을 동시에 사용하지 마십시오.

수신 커넥트 지원 대화 모니터링

커넥트 사이드바의 지원 탭에서 사용자가 에이전트로 속해 있는 큐를 모니터링하고 수신하는 대화를 수락할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

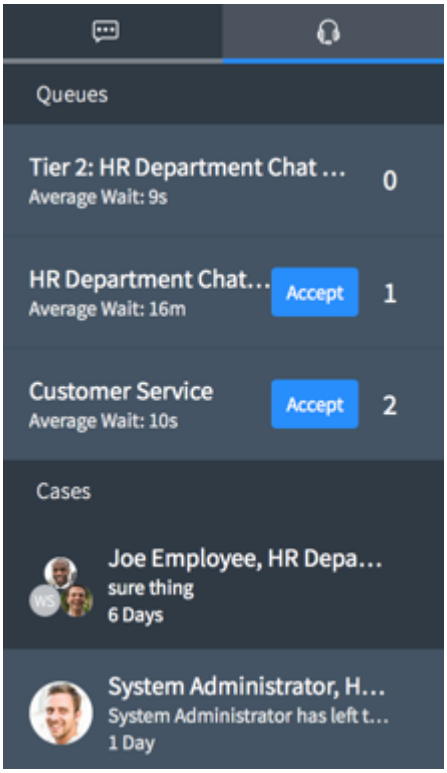
이 태스크 정보
주:
지원 탭은 사용자가 하나 이상의 큐에 대한 에이전트인 경우에만 표시됩니다.

프로시저

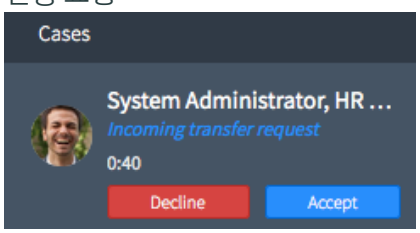
1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 커넥트 지원.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 커넥트 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 사용자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면, 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다. 에이전트는 사용자에게 직접 대화를 전송하도록 요청할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 사이드바의 지원 탭



3. 다음과 같은 방법으로 대화를 수락합니다.

옵션	설명
큐에서 대화 수락	큐에서 큐별로 수락을 클릭합니다. 대화가 대화 창에서 열리고 사이드바의 케이스 섹션에 항목이 나타납니다.
전송 요청 수락	케이스에서 전송 요청별로 수락을 클릭합니다. 전송 요청  대화가 대화 창에서 열립니다. 대화를 전송한 에이전트는 대화를 계속할 수 있습니다.

4. 사용자에게 응답하고 문제 해결에 도움을 줍니다.
기본적으로 메시지는 대화 기록에 설명으로 추가되고 사용자에게 표시됩니다.

5. 옵션: 고객 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있도록 Zoom 회의를 시작합니다.
자세한 내용은 채팅에서 Zoom 회의 시작 을 참조하십시오.

관련 정보

커넥트 채팅 지원에서 설문 조사 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 지원 대화에서 지식 공유

Connect 작업 공간의 지원 뷰에는 지식 문서를 쉽게 검색하고 대화에서 공유할 수 있는 지식 도구가 내장되어 있습니다.

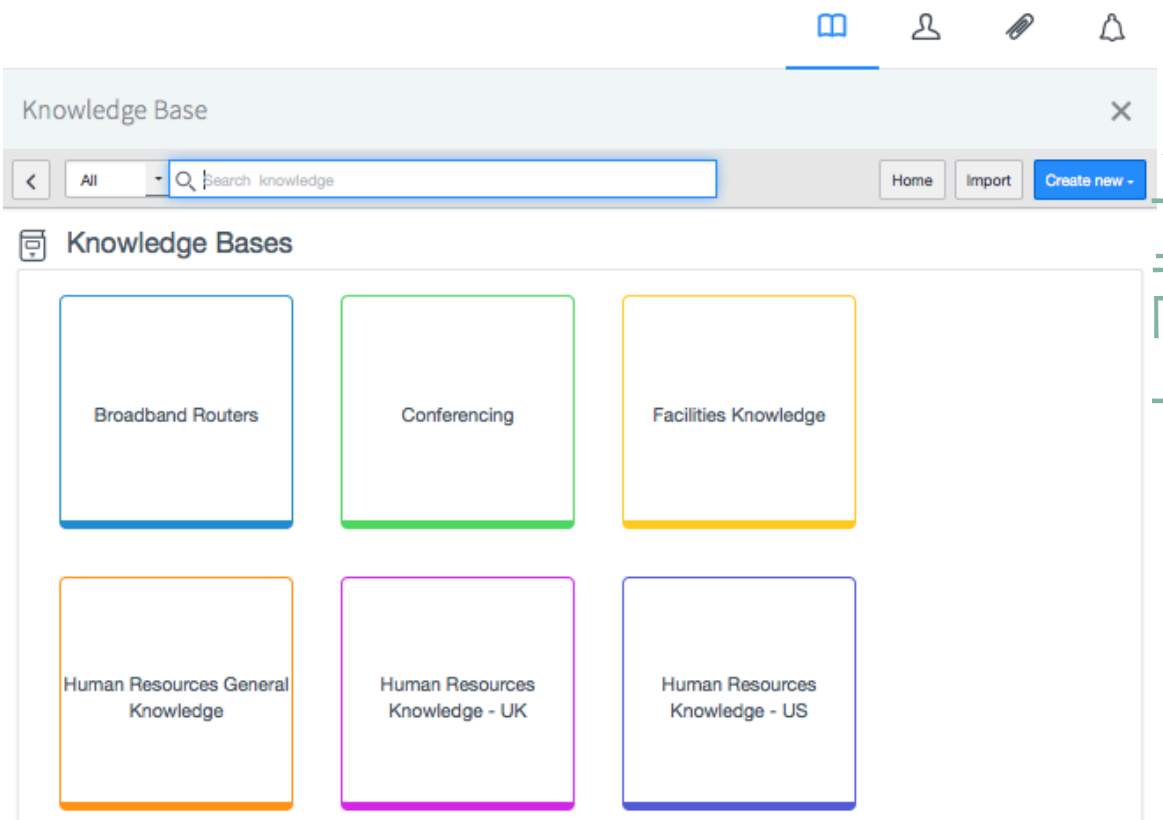
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
지식 도구를 사용하여 사용자 질문을 조사하고 솔루션을 빠르고 쉽게 제공합니다.

프로시저

1. Connect 작업 공간에서 지원 대화를 엽니다.
   지식 도구는 커넥트 미니 창에서는 사용할 수 없습니다.
2. 대화 창 오른쪽의 대화 도구 영역에서 책 열기 아이콘으로 표시되는 지식베이스 탭을 클릭합니다.

   Knowledge 홈페이지가 대화 도구 창에 표시됩니다.



3. 사용자의 문제와 관련된 문서를 검색합니다.
   지식 찾기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 v3를 사용하여 지식 관리 검색.
4. 대화에서 문서를 공유하려면 지식 문서 링크를 대화 창으로 끌어서 나타나는 놓기 영역의 아무 곳에나 놓습니다.

커넥트 지원 대화를 다른 에이전트 또는 큐로 전송

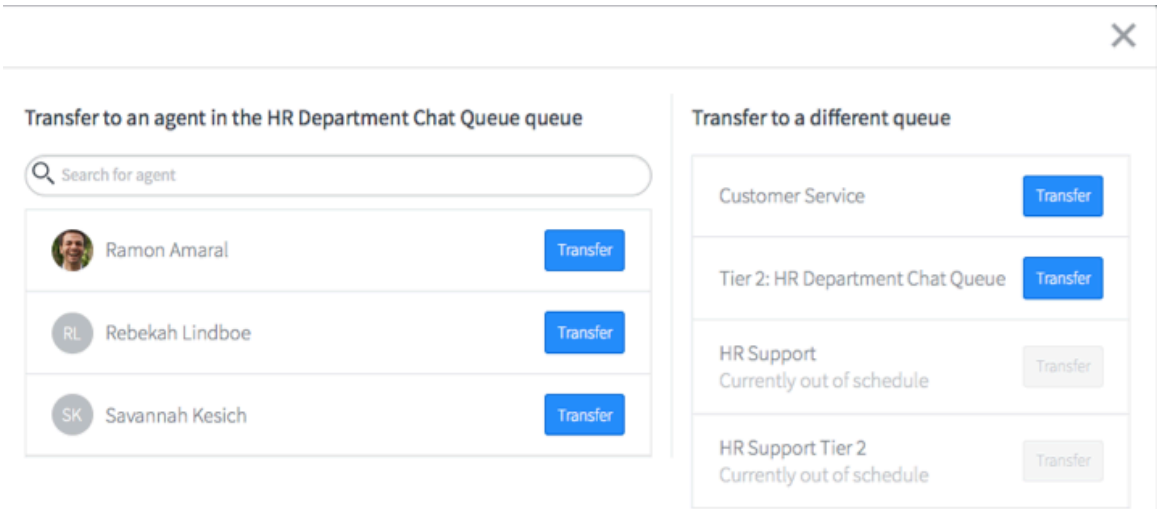
커넥트 지원 대화를 큐의 다른 에이전트 또는 다른 큐로 전송할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

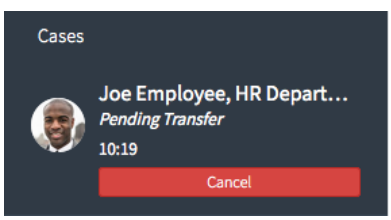
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 커넥트 지원 대화를 엽니다.
2. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 커넥트 작업 메뉴를 엽니다.
3. 커넥트 작업 메뉴에서 전송을 선택합니다.
   전송 대화 상자가 열립니다.



4. 다음 동작 중 하나를 수행하십시오.

옵션	설명
대화를 에이전트로 전송	**a.** 전송 요청을 시작하려면 에이전트 이름으로 전송을 클릭합니다. 온라인 상태에 있는 에이전트를 선택하십시오. 아바타에 있는 녹색 점은 사용자가 온라인 상태임을 나타냅니다. 전송이 수락되기 전에 언제든지 전송을 취소할 수 있습니다.  **b.** 전송이 수락되면 나타나는 대화 상자에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 유지: 대화에 계속 남아 있는 상태로 사전 안내 후 전송이라고도 합니다. 이 옵션은 새 에이전트에 배경 정보를 제공하거나

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	사용자를 새 에이전트에 소개하려는 경우에 적합합니다. ▪ 퇴장: 대화를 종료하는 옵션으로 바로 전송이라고도 합니다.
대화를 큐로 전송	큐로 전송을 클릭합니다. 대화에서 사용자를 자동으로 제거하고 사용자가 선택한 큐로 대화를 전환합니다.

대화에 커넥트 지원 사용자 추가

대화에 사용자를 추가할 수 있습니다 커넥트 지원 .

시작하기 전에

관리자가 이 *glide.connect.support.add_members* 속성을 사용하도록 설정해야 사용자를 대화에 추가할 수 있습니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 작업 공간에서 그룹 대화를 커넥트 열거나 대화를 기록합니다.
2. 대화 창 오른쪽에 있는 대화 도구에서 구성원 목록 탭( )을 클릭합니다.
3. 다음 동작 중 하나를 수행하십시오.

옵션	설명
구성원 추가	**a. Add Member to** Group(그룹에 구성원 추가)을 클릭합니다. **b.** 검색 필드를 사용하여 사용자를 찾고 선택합니다.
구성원 제거	**a.** 구성원 이름을 가리킵니다. **b.** 빼기 아이콘(**-**)을 클릭합니다. 할당된 지원 에이전트를 커넥트 지원 대화에서 제거할 수 없습니다.

주:
할당된 지원 에이전트만 커넥트 지원 대화에서 인시던트를 만들 수 있습니다.

커넥트 지원 대화 에스컬레이션

커넥트 지원 대화에 대해 에스컬레이션 경로가 정의되어 있는 경우 바로 가기를 사용하여 커넥트 지원 대화를 다른 큐로 에스컬레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에

채팅 큐〔chat_queue〕 테이블의 에스컬레이션 대상 필드를 사용하여 큐의 에스컬레이션 경로를 정의합니다. 자세한 내용은 커넥트 지원 큐 관리을(를) 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

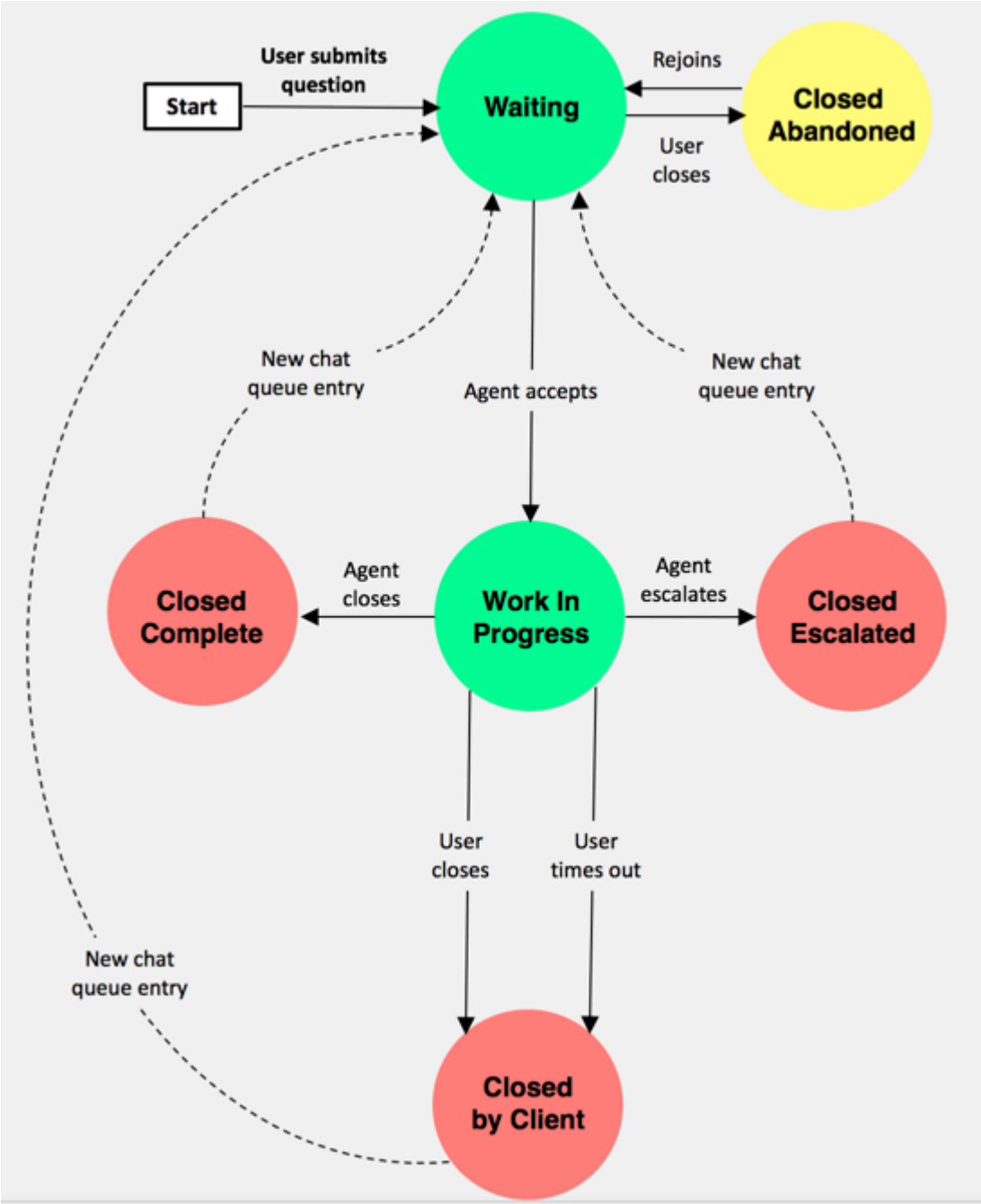
프로시저

1. Connect 지원 대화를 엽니다.
2. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 커넥트 작업 메뉴를 엽니다.
3. 커넥트 작업 메뉴에서 에스컬레이션을 선택합니다.
   확인 대화 상자가 나타납니다.
4. 대화 상자에서 에스컬레이션을 클릭합니다.
   대화에서 사용자를 자동으로 제거하고 대화가 에스컬레이션된 큐로 전환됩니다.

커넥트 지원 채팅 상태

커넥트 지원 채팅은 특정 상태를 통해 이동합니다.

커넥트 지원 상태 다이어그램



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 지원 채팅 상태

복합 상태	상태	정의
활성	대기 중	• 요청자/최종 사용자는 메시지를 전송하여 큐에 진입합니다. 에이전트가 아직 수락하지 않았습니다. • 요청자/최종 사용자가 다시 오픈 가능 상태인 세션에 다시 참가합니다.
	작업 진행 중	• 에이전트가 큐에서 채팅을 수락합니다. 요청자와 에이전트가 모두 채팅 세션에 참여합니다. • 요청자/최종 사용자가 진행 중인 대화에서 일시적으로 나갑니다. 요청자 또는 에이전트가 세션을 종료하지 않습니다. 요청자가 세션에 다시 참가합니다.
다시 열 수 있음	종결된 포기	에이전트가 요청을 수락하기 전에 요청자/최종 사용자가 채팅 종료 버튼을 클릭합니다.
영구적으로 종결됨	클라이언트에 의해 종결	• 에이전트가 요청을 수락하면 요청자/최종 사용자가 채팅 종료 버튼을 클릭합니다. • 요청자/최종 사용자 시간이 초과되었습니다.
	종결된 에스컬레이션	에이전트는 메뉴 아이콘에서 에스컬레이션 작업을 수행하여 진행 중인 대화를 에스컬레이션합니다.
	완료 종결	• 에이전트가 세션을 종료합니다. • 채팅 중에 에이전트가 인시던트나 케이스를 만들고 종결하면 채팅 세션이 자동으로 종결됩니다.

커넥트 지원 관리

관리자는 커넥트 지원의 다양한 성능 설정 및 기능을 구성할 수 있습니다.

주:
또한 커넥트 채팅과 커넥트 지원 모두에 적용되는 설정도 있습니다. 자세한 내용은 커넥트 관리 문서를 참조하십시오.

레거시 채팅에서 커넥트 지원으로 마이그레이션

커넥트 지원 의 확장 커넥트입니다. 지원 에이전트로 지정된 사용자는 커넥트 사이드바의 지원 탭에 액세스할 수 있습니다. 레거시 채팅과 동시에 사용하지 커넥트 지원 마십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

활성화 커넥트 지원하기 전에 지원 에이전트에게 기존 채팅을 종결하라고 알립니다.

레거시 채팅은 다른 필드를 사용하여 지원 센터 채팅이 있는 상태를 결정합니다. 기존 지원 센터 채팅 세션을 닫아 이 문제를 우회하는 수정 스크립트가 플러그인에 포함되어 커넥트 지원 있습니다. 이 스크립트 실행을 허용하기 전에 기존 채팅을 수동으로 닫으면 채팅 정보의 손실을 방지하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기존 지원 센터 채팅을 종결하지 않으면 메트릭과 채팅 큐가 정확하게 작동하지 않습니다.

프로시저

1. 플러그인을 활성화합니다 커넥트 지원 .
   플러그인 `glide.connect.support.enabled` 을 커넥트 지원 활성화하면 속성이 레거시 채팅 URL을 (으)로 리디렉션합니다커넥트 지원.

   자세한 내용은 커넥트 지원 활성화을(를) 참조하십시오.

2. 소셜 IT 애플리케이션을 숨깁니다.
   활성화해도 커넥트 지원 레거시 채팅 모듈이 완전히 제거되지는 않습니다. 사용자가 레거시 채팅을 사용하지 못하게 하려면 소셜 IT 애플리케이션 메뉴를 숨깁니다. 자세한 내용은 애플리케이션 메뉴 또는 모듈 활성화 또는 비활성화를 참조하십시오 .

커넥트 지원에 대한 속성

커넥트 지원 속성 페이지에서는 커넥트 지원을 위한 몇 가지 구성 옵션을 제공합니다.

중요사항:

Utah부터 커넥트 지원은 더 이상 사용되지 않습니다. 유사한 기능을 보려면 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동하십시오. 자세한 내용은 커넥트 지원에서 고급 작업 할당 및 에이전트 채팅으로 이동을 참조하십시오.

이러한 속성은 커넥트 지원에서 사용할 수 있습니다.

커넥트 지원에 대한 속성

관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 이러한 속성에 액세스할 수 있습니다. 커넥트 > 지원 관리 > 속성.

주:
커넥트 속성 페이지에는 커넥트 지원에 영향을 주는 여러 가지 일반 커넥트 속성이 있습니다.

속성	설명
채팅 큐(queue) 항목을 처리하기 위해 Connect를 사용해야 하는 경우 glide.connect.support.enabled	지원을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다 커넥트 . 이 속성을 사용하도록 설정하면 직원 셀프 서비스 포털의 서비스 데스크 채팅 버튼이 레거시 채팅이 아닌 Support에서 커넥트 대화를 엽니다. 또한 지원 탭이 커넥트 사이드바에 나타납니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
개별 에이전트가 한 번에 수행할 수 있는 지원 대화 수(-1은 무제한) connect.support.conversation_limit	개별 에이전트가 한 번에 수행할 수 있는 지원 대화 수를 결정합니다. 값을 **-1**로 설정하면 에이전트는 대화에 무제한으로 참여할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 이러한 속성에 액세스할 수 있습니다. 커넥트 > 지원 관리 > 속성.

주:
커넥트 속성 페이지에는 커넥트 지원에 영향을 주는 여러 가지 일반 커넥트 속성이 있습니다.

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: -1 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
Connect 지원 대화에 에이전트 아바타를 표시하십시오. connect.support.show_agent_avatar	에이전트의 아바타가 지원 대화에 표시되는지(사용)를 결정합니다. 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 사용자는 에이전트의 이름만 볼 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
최종 사용자에게 유휴 상태의 카운트다운 타이머를 제공할 때까지 사용자 상호작용 없이 남아있는 대기 시간(초) 연결.지원.유휴.지연	유휴 카운트다운 타이머가 나타나기 전에 사용자가 지원 대화에서 비활성 상태여야 하는 시간(초)을 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
최종 사용자를 지원 세션 남음으로 표시할 때까지 남은 카운트다운 시간(초) connect.support.idle.count_down	유휴 카운트다운 타이머가 나타난 후 열린 상태로 유지되는 시간(초)을 결정합니다. 유휴 사용자가 카운트다운이 완료되기 전에 타이머를 해제하지 않으면 시스템이 지원 세션을 닫습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성
지원 사용자가 볼 수 있는 종결된 대화의 수를 제한합니다. (0 = 무제한) connect.support.user.closed.conversation_limit	사용자의 지원 대화 기록에 표시되는 종결된 대화 수를 결정합니다. 값을 **0**으로 설정하면 모든 이전 대화가 기록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥트 지원에 대한 속성

관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 이러한 속성에 액세스할 수 있습니다. 커넥트 > 지원 관리 > 속성.

주:
커넥트 속성 페이지에는 커넥트 지원에 영향을 주는 여러 가지 일반 커넥트 속성이 있습니다.

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 공동 작업 〉 지원 관리 〉 속성

커넥트 지원 큐 관리

각 커넥트 지원 큐에 대한 지원 에이전트, 기본 메시지, 일정 및 에스컬레이션 경로를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
커넥트 지원 큐와 레거시 채팅 큐는 모두 채팅 큐〔chat_queue〕 테이블에 저장됩니다. 커넥트 및 레거시 채팅을 동시에 사용하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 큐.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 목록에서 기존 큐를 엽니다.
3. 적절하게 채팅 큐 양식을 작성합니다.

채팅 큐 양식

필드	설명
이름	큐 이름.
활성	커넥트에 사용되지 않습니다.
할당 그룹	큐에 대한 지원 직원을 포함하고 있는 사용자 그룹입니다. 그룹에 있는 사용자는 커넥트 사이드바의 큐를 보고 채팅을 허용할 수 있습니다. 다른 사용자는 큐에 액세스할 수 없습니다. 이 필드는 채워야 합니다.
평균 대기 시간	에이전트가 큐에서 채팅을 수락하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 값은 자동으로 계산됩니다. 수동으로 편집하지 마십시오.
문제 확인	커넥트에 사용되지 않습니다.
에스컬레이션 대상	에이전트가 채팅을 에스컬레이션할 수 있는 다른 큐입니다. 예를 들어 우선순위가 높은 지원 채팅에 대한 큐가 있습니다. 이 필드에 큐가 정의되면 에이전트는 대화의 에스컬레이션 옵션에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
초기 에이전트 응답	에이전트가 채팅을 수락할 때 표시되는 메시지입니다. 예를 들어 고객 지원에 문의해 주셔서 감사합니다. 현재 귀하의 질문을 검토 중이며 곧 연락드릴 예정입니다.
사용할 수 없음	정의된 큐 일정 외부에서 채팅을 시작하려고 할 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. HTML을 사용하여 메시지의 서식을 지정하고 링크나 미디어를 포함할 수 있습니다.
질문	사용자가 큐에서 새 채팅을 시작할 때 표시되는 초기 구문입니다. 예를 들어 어떻게 도와 드릴까요?
일정	큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 일정입니다. 큐를 항상 사용할 수 있도록 하려면 필드를 비워 두십시오. 사용자는 일정 시간 외에는 큐에서 새 대화를 시작할 수 없습니다.

4. Manage the HR chat queue

최종 사용자가 커넥트 지원 큐에 액세스할 수 있도록 설정

최종 사용자가 커넥트 지원 큐에 액세스할 수 있도록 하려면 허용된 URL 형식을 사용하십시오.

시작하기 전에
큐를 생성합니다. 큐와 연결된 할당 그룹에 사용자를 할당하여 큐에 대한 에이전트를 만듭니다.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
예를 들어 모듈을 생성하거나 포털에 대한 링크를 추가할 수 있습니다. 허용되는 URL 형식은 https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>###.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 관리 〉 큐.

2. 연결할 큐의 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

3. 상황에 맞는 메뉴에서 **sys_id** 복사를 선택합니다.

4. 브라우저 보안 조치에서 이 기능을 제한하는 경우 브라우저 지시사항에 따라 sys_id를 복사합니다.

5. https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>으로 이동하여 지원 큐를 미리 봅니다.

6. URL을 사용하여 큐에 대한 모듈 또는 기타 링크를 만듭니다.

채팅을 위한 커넥트 지원 스크립팅된 확장점 추가

클라이언트에서 요청자에게 제공된 사전 채팅 설문 조사의 컨텍스트 변수를 사용하는 사용자 지정 스크립트를 만들 수 있는 `ConversationServerInteractionService` 확장점을 구현합니다 에이전트 채팅 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 `ConversationServerInteractionService` 스크립팅된 확장점을 선택합니다.

2. 구현 생성 관련 링크를 클릭하여 새 사용자 지정 스크립트 포함을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 스크립트 포함 양식에서 채팅 전 컨텍스트 변수를 사용하여 채팅을 적절한 커넥트 지원 큐로 라우팅하는 코드를 작성하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
사용자 지정 스크립트는 `ConversationServerInteractionService` 스크립팅된 확장점에 대해 만들어지고 등록됩니다.

커넥트 지원 메트릭

옵션 플러그인은 유용한 커넥트 지원 메트릭이 포함된 홈페이지와 퍼포먼스 분석 대시보드를 제공합니다.

보고 홈페이지는 지원 조직의 최근 성과를 추적하는 간단한 솔루션을 원하는 지원 관리자에게 이상적입니다. 퍼포먼스 분석 대시보드는 시간 경과에 따른 추세를 분석하려는 지원 관리자에게 보다 완전한 기능을 갖춘 솔루션을 제공합니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 다음 플러그인을 활성화하여 이러한 기능을 사용할 수 있습니다.

커넥트 지원 홈페이지 및 대시보드 플러그인

플러그인	설명
커넥트 지원 관리자의 대시보드 [com.glide.connect.managers_dashboard]	지원 홈페이지 커넥트 와 필요한 모든 구성 기록을 제공합니다. 플러그인 이름에 대시보드라는 용어가 포함되어 있지만 플러그인은 대시보드와 관련된 퍼포먼스 분석 기능을 제공하지 않습니다. 홈페이지는 대시보드와 비슷하지만 보는 데 역할이 필요하지 퍼포먼스 분석 않습니다.
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 채팅 [com.snc.pa.chat]	주요 커넥트 지원 메트릭 및 표시기를 분석하는 서비스 데스크 채팅 모니터 대시보드를 제공합니다.
퍼포먼스 분석 - 채팅을 위한 상황별 분석 [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	지원에 대한 커넥트 양식 내 분석을 제공합니다. 이러한 분석은 채팅 큐 항목(chat_queue_entry) 양식의 관련 링크로 제공되며 상황에 맞는 분석 - 채팅 대시보드로도 사용할 수 있습니다.

주:
활성화하는 다른 플러그인을 포함하여 이러한 플러그인에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 커넥트 지원을 위한 추가 플러그인.

관련 정보

퍼포먼스 분석 개념

커넥트 지원 홈페이지 사용

커넥트 지원 홈페이지를 사용하여 지원 대화, 큐 및 에이전트와 관련된 주요 표시기 및 메트릭을 확인합니다.

시작하기 전에
이 홈페이지를 보려면 커넥트 지원 관리자의 대시보드 플러그인 (com.glide.connect.managers_dashboard)을 활성화하십시오.
필요한 역할: chat_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
홈페이지 이름은 **Service Desk** - 채팅입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 지원 관리 〉 보고 대시보드.

   주:
   모듈 이름에 대시보드라는 용어가 포함되어 있지만 대시보드와 관련된 퍼포먼스 분석 기능은 제공하지 않습니다. 홈페이지는 대시보드와 비슷하지만 보는 데 역할이 필요하지 퍼포먼스 분석 않습니다.

   서비스 데스크 - 채팅이라는 커넥트 지원 홈페이지가 열립니다.
2. 위젯을 클릭하면 해당 데이터를 드릴 다운할 수 있습니다.

커넥트 지원 대시보드 사용

의 커넥트 지원 대시보드를 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 지원 조직의 성과 추세를 이해할 수 있습니다.

시작하기 전에
분석 요구 사항에 따라 다음 플러그인 중 하나 또는 둘 다를 활성화합니다.

- Performance Analytics - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 채팅(com.snc.pa.chat)
- 퍼포먼스 분석 - 채팅용 상황별 분석(com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

필요한 역할: chat_admin 및 pa_viewer 모두

이 태스크 정보
퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 서비스 데스크 채팅 플러그인(com.snc.pa.chat)에는 다음 탭이 포함된 서비스 데스크 채팅 모니터 대시보드가 포함되어 있습니다.

- 상태별 채팅 모니터링: 종결된 지원 대화와 관련된 메트릭을 포함합니다.
- 개요: 지원 대화, 큐 및 에이전트와 관련된 여러 메트릭을 포함합니다.
- **KPI** 프로세스: 평균 큐 응답시간, 지원 대화의 평균 기간, 일일 새 지원 대화 수 등 커넥트 지원 프로세스의 KPI(핵심성과지표)인 메트릭을 포함합니다.

퍼포먼스 분석 - 채팅용 상황별 분석 플러그인(com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)에는 상황별 분석 - 채팅 대시보드가 포함되어 있습니다. 대시보드에는 종결된 지원 대화 수를 포함하여 지원 큐와 관련된 추가 메트릭이 포함되어 있습니다.

주:
대시보드의 표시기에 대한 점수를 수집하려면 퍼포먼스 분석 에 라이센스를 부여해야 합니다. 퍼포먼스 분석 프리미엄이 없는 경우 대시보드에 데이터가 없는 표시기만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 대시보드.
   마지막으로 본 대시보드가 열립니다.
2. 대시보드 선택기의 커넥트 채팅 그룹에서 보려는 대시보드를 선택합니다.
3. 표시기를 봅니다.

관련 정보

퍼포먼스 분석 개념

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 사용자 추가 속성 구성

지원 에이전트가 커넥트 지원 대화에 사용자를 추가할 수 있도록 하려면 속성을 추가합니다 *glide.connect.support.add_members* .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

⚠ 경고:
이 속성을 활성화하면 *glide.connect.support.add_members* 인스턴스에 로그인한 사용자 수가 많은 경우 인스턴스 성능에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

이 태스크 정보
glide.connect.support.add_members 속성을 추가하고 사용하도록 설정하면 지원 에이전트가 지원 대화에 사용자를 추가할 수 있습니다. 추가된 사용자는 다른 사용자도 추가할 수 있습니다. 할당된 에이전트만 채팅에서 인시던트를 만들 수 있습니다. 지원 외 에이전트가 채팅에 추가되면 채팅 탭에 채팅이 표시됩니다.

ⓘ 주:
이 속성을 추가할 때 전역 범위에 있는지 확인하십시오.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 속성 이름을 검색하여 속성이 없는지 검증합니다.
   속성이 있는 경우 다음 표의 정보로 속성을 업데이트합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식을 작성하십시오.

서비스 데스크 채팅 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

ⓘ 중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

에 대한 서비스 데스크 채팅솔루션을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정. 시작하기를 클릭한 다음 서비스 데스크 채팅 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

관련 정보

- 플랫폼 분석 솔루션
- 퍼포먼스 분석 구독 활성화

커넥트 지원 및 서비스 포털

포털에서 사용하여 커넥트 지원 사용자가 에이전트 지원 에이전트에게 질문을 하거나 요청을 제출할 수 있습니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 위젯의 모양과 작동 방식을 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

and 서비스 포털 통합은 커넥트 지원 의 페이지에 추가할 수 있는 위젯을 서비스 포털생성합니다커넥트 지원.

커넥트 지원 위젯 인스턴스 옵션 구성

인스턴스 옵션을 구성하여 위젯의 모양과 작동 방식을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성 을 클릭하고 Service Portal 디자이너를 엽니다.
2. 서비스 포털 디자이너에서 커넥트 지원 위젯을 추가한 페이지를 선택합니다.
   페이지에 위젯을 아직 추가하지 않은 경우 다음을 참조하십시오. 를 사용하여 페이지 생성 및 편집 서비스 포털 디자이너 자세한 내용은.
3. 위젯 모서리에 있는 편집 아이콘을 클릭하여 인스턴스 옵션 메뉴를 엽니다.
4. 다음 테이블을 사용하여 필드를 작성합니다.
   추가하려는 기능에 따라 이러한 필드를 모두 추가하지 않아도 될 수도 있습니다.

커넥트 지원 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
부트스트랩 색상	일반적인 부트스트랩 색상 목록에서 위젯의 색상을 선택합니다. 테마는 위젯의 전체 색상을 제어하지만 위젯을 특정 색상으로 지정하려면 목록에서 선택할 수 있습니다.
큐 URL	질문을 직접 처리할 커넥트 지원 채팅 큐의 URL입니다. 예를 들어, https://〈instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=〈sys_id〉
큐 이름	질문을 보낼 큐의 이름입니다. 다음에서 큐 이름 목록을 찾을 수 있습니다. 공동 작업 〉 커넥트 지원 〉 큐.
큐 ID	질문을 전달하려는 큐의 sys_id입니다. 지원 대기열로 이동하여 지원 링크에서 대기열 ID를 복사하거나 상황에 맞는 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택하여 이 ID를 찾을 수 있습니다.
메시지	커넥트 지원 위젯의 버튼 텍스트
창	이 옵션을 사용하여 새 창이 아닌 다른 탭에서 채팅을 엽니다.
직위	위젯 헤더의 이름

클래식 오케스트레이션

ServiceNow# 오케스트레이션은 워크플로우 엔진을 확장하여 프로세스를 관리하고 인스턴스 외부의 ServiceNow 항목을 자동화합니다.

오케스트레이션은 나머지 플랫폼에서 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다 ServiceNow . 자세한 내용은 오케스트레이션 활성화를 참조하십시오.

탐색	설정	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

• 오케스트레이션 소개 • 오케스트레이션 애플리케이션 • 오케스트레이션 ROI • 오케스트레이션 예 • 도메인 분리 및 오케스트레이션	• 오케스트레이션 활성화 • 오케스트레이션용 MID 서버 • 사용 가능한 활동 팩 • 클라이언트 소프트웨어 배포 설정	• 오케스트레이션 플러그인 목록 • 오케스트레이션 런타임 플러그인
사용 • 오케스트레이션 활동 팩 • 암호 재설정 • 클라이언트 소프트웨어 배포	개발 • 오케스트레이션 활동 디자이너 • 오케스트레이션 사용자 지정 활동 템플릿 • 클라이언트 소프트웨어 배포 확장 프레임워크 • 개발자 교육	문제 해결 및 도움 얻기 • 오케스트레이션 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

오케스트레이션 소개

Orchestration은 원격 서비스, 서버, 애플리케이션 및 하드웨어에서 단순하거나 복잡한 다중 시스템 작업을 자동화합니다.

오케스트레이션 비디오 튜토리얼

오케스트레이션 프로세스는 모든 관리 분야를 넘나들며 호스팅된 서비스 및 모든 유형의 인프라 요소와 상호 작용할 수 있습니다. 이러한 기능은 IT 및 비즈니스 프로세스를 빠르고 안정적으로 관리할 수 있는 강력한 시스템을 제공합니다.

Orchestration된 솔루션은 워크플로우와 워크플로우 내의 활동 모두에 대해 재사용 가능한 데이터와 버전 관리를 제공하여 팀 간의 공동 작업을 지원합니다. 실무 전문가는 여러 워크플로 개발자가 다시 사용할 수 있는 활동을 만들 수 있습니다. 활동에 변경이 필요한 경우 개발자는 활동을 사용하는 워크플로우를 파악하여 변경의 다운스트림 영향을 즉시 확인할 수 있습니다. 잘 설계된 오케스트레이션은 절대 실패하지 않으며 오류가 발생할 때 이를 해결하기 위해 사람의 작업을 적용합니다.

오케스트레이션 도구

Orchestration은 인스턴스 외부에서 ServiceNow 웹 서비스를 직접 호출하거나 MID Server를 통해 회사 방화벽 내의 시스템을 호출할 수 있습니다. 또한 Orchestration을 사용하면 플랫폼 내에서 항목을 조작하기 위한 Java 스크립트 함수를 래퍼하는 재사용 가능한 활동을 만들 수 있습니다. 오케스트레이션은 다음과 같은 기능을 제공하여 확장합니다.Workflow editor

- 바로 사용할 수 있는 활동이 포함된 활동 팩입니다.
- 활동 디자이너 - 개발자가 외부 공급업체 시스템으로 오케스트레이션할 스크립트를 만들기 위해 과도하게 의존하지 않고도 사용자 지정 활동을 만들 수 있습니다.
- 범위가 지정된 애플리케이션을 사용하여 활동 팩을 생성하는 능력.
- 오케스트레이션 활동 전반에서 데이터의 흐름을 따르기 위한 데이터버스 입니다.

오케스트레이션 Core는 특정 애플리케이션을 사용할 수 있는 권리를 제공합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 소프트웨어 제공을 자동화하는 애플리케이션입니다 서비스 카탈로그. SCCM에 대한 OOB 지원을 제공합니다. 파트너 솔루션은 JAMF를 사용하여 Mac을 지원합니다. 다른 타사 솔루션은 확장 프레임워크를 통해 지원을 제공합니다.

구성 중 암호 재설정

사용자가 Active Directory에서 암호를 재설정할 수 있는 애플리케이션입니다. 다른 타사 시스템과 통신하도록 확장할 수 있습니다.

오케스트레이션 ROI

사용자가 작업에 대한 예상 비용과 실제 비용을 평가하고, 이러한 작업을 자동화하고, 이러한 작업의 ROI를 추적할 수 있습니다.

Orchestration에서 자동화할 수 있는 시스템

오케스트레이션은 직원 온보딩, 사용자 액세스 권한, 서버 관리, 관리되는 파일 전송 및 보안 운영 오케스트레이션 활동 과 같은 작업을 자동화할 수 있습니다. 예를 들어 기본 오케스트레이션 시스템에 제공된 Active Directory 및 Exchange 활동을 사용하여 신입 사원에 대한 네트워크 계정 및 사서함을 설정할 수 있습니다.

오케스트레이션이 통합에 필요한 활동을 제공하지 않는 경우 오케스트레이션 활동 디자이너의 템플릿을 사용하여 필요한 활동을 생성합니다. 오케스트레이션이 자동화할 수 있는 외부 시스템은 다음과 같습니다.

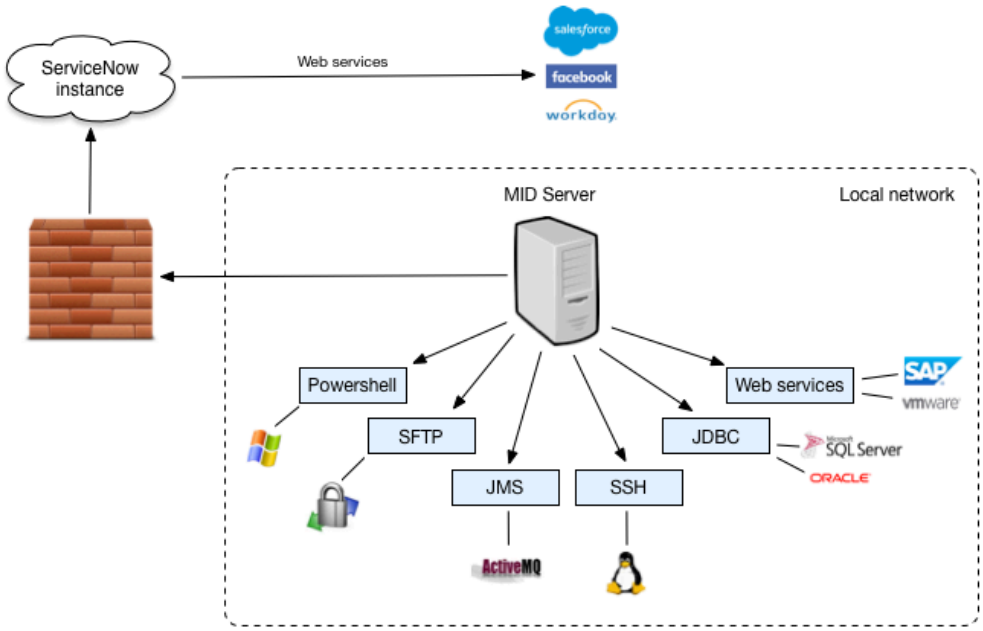
- 웹 서비스(SOAP, REST)를 노출하는 모든 시스템
- 명령줄에서 액세스할 수 있는 모든 시스템(예: SSH를 통해 액세스할 수 있는 UNIX 시스템, PowerShell 원격 또는 WMI를 사용할 수 있는 Windows 시스템)
- 다양한 독점 서비스: Windows Active Directory, Microsoft Exchange 메일 서버, InfoBlox 및 F5 Networks.

  주:
  활동 팩 서비스 오퍼링의 전체 목록은 오케스트레이션 핵심 활동 팩을 참조하십시오.

- SFTP에서 액세스할 수 있는 모든 파일 시스템
- 호환 JDBC 드라이버가 있는 모든 데이터베이스
- 추가 활동 팩은 다음과 같은 다른 ServiceNow 제품에서도 사용할 수 있습니다. 보안 운영

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

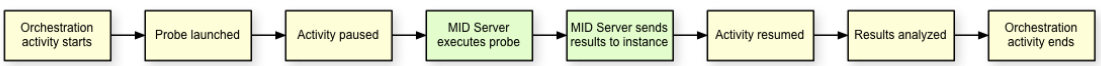
오케스트레이션 기능



오케스트레이션 워크플로우

워크플로우 내에서 오케스트레이션 활동이 시작되면 오케스트레이션은 검색 프로브 및 센서 를 시작하고 ECC 큐에 프로브 기록을 작성합니다. MID Server가 요청을 선택하고 프로브를 실행하면 워크플로우가 일시 중지됩니다. 프로브가 다시 보고하면 결과를 분석하면서 워크플로우가 재개됩니다. 이 시점에서 워크플로를 종료하거나 계속할 수 있습니다.

오케스트레이션 워크플로우



도메인 분리 및 오케스트레이션

오케스트레이션에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준*

- 기본 수준 포함
- 비즈니스 논리: 프로세스는 서비스 제공자가 고객별로 만들거나 수정할 수 있습니다. 사용 사례는 여러 서비스 제공자 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 MVP 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 사례: 관리자로서 한 테넌트에 대해서는 기록이 종결될 때 설명을 필수로 설정할 수 있지만 다른 테넌트에 대해서는 필요하지 않습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

오케스트레이션 활성화

오케스트레이션(com.snc.runbook_automation) 플러그인은 나머지 플랫폼과 별도의 구독 ServiceNow 내에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

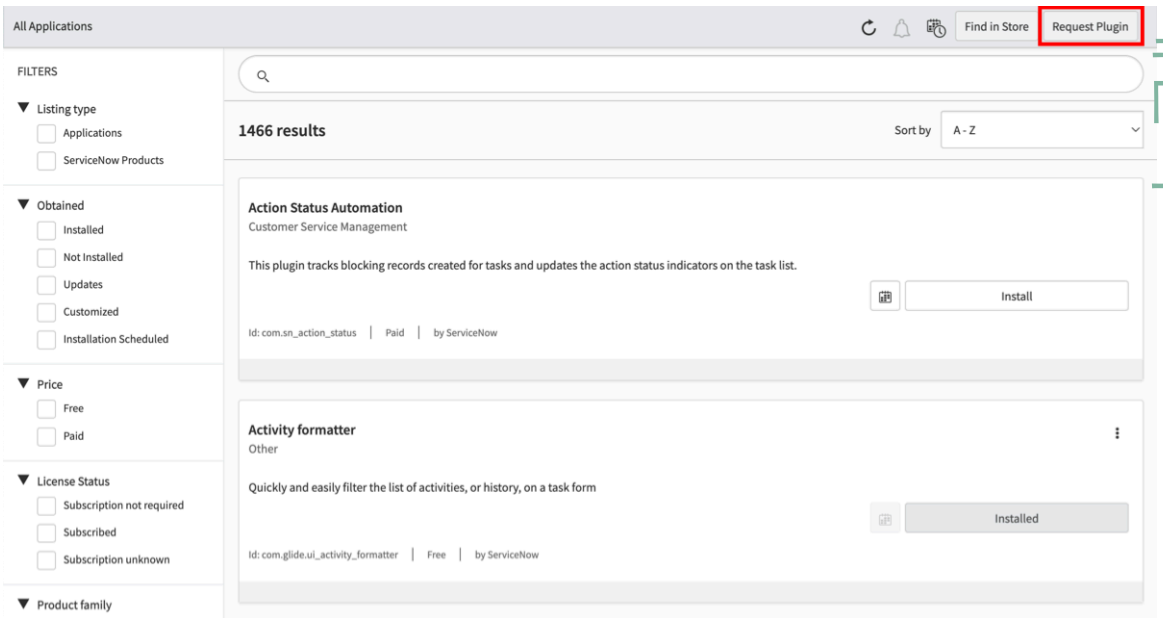
구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

고객 관리자가 없거나 구매 후 정품 인증 지연을 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계를 수행하십시오.

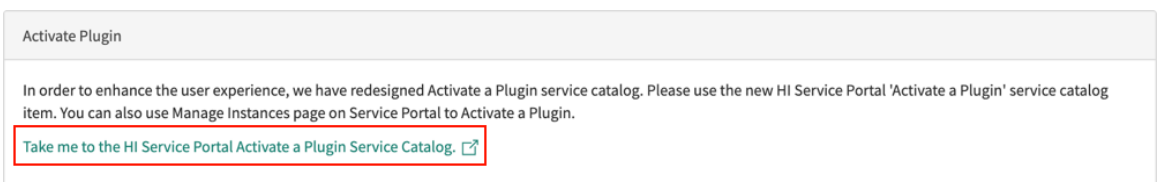
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

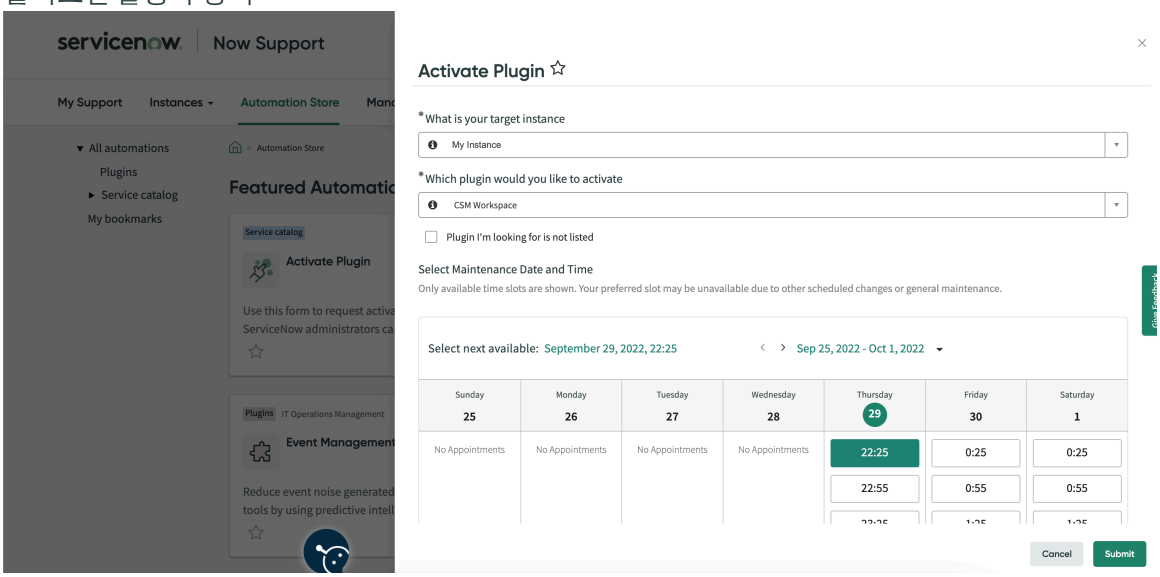
플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서를 참조하십시오.

오케스트레이션 플러그인 목록

이 표에는 오케스트레이션과 해당 의존성에 사용할 수 있는 모든 플러그인이 나열되어 있습니다.

이러한 오케스트레이션 플러그인은 구매할 수 있거나 오케스트레이션 구독의 일부로 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하십시오.

이름	설명	의존성
오케스트레이션 (com.snc.runbook_automation)	오케스트레이션 기능의 메인 플러그인입니다. 이 플러그인은 워크플로우를 확장하여 외부 시스템과의 작업을 자동화합니다. 이 플러그인을 사용하여 비즈니스 서비스, 애플리케이션 및 인프라를 오케스트레이션합니다. 이 플러그인은 배포, 구성, 정보 수집과 같은 작업을 자동화합니다. Orchestration은 웹 서비스를 자동화하고 MID Server를 사용하여 엔터프라이즈 네트워크 내부의 장치에서 명령을 실행할 수 있습니다.	• 오케스트레이션 - ROI • 오케스트레이션 - 런타임
오케스트레이션 - Active Directory (com.snc.orchestration.ad)	Active Directory 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 Windows Active Directory에서 개체를 생성, 삭제 및 관리합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - 자산 임대 관리 (com.snc.orchestration.asset_lease_management)	클라이언트 소프트웨어 배포를 위한 소프트웨어 임대 기능을 제공합니다. 사용자가 소프트웨어 임대의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택하고 임대 연장을 요청할 수 있습니다. 주: 이 플러그인은 오케스트레이션이 활성 상태일 때 자동으로 활성화되지 않습니다.	없음
오케스트레이션 - Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)	Azure AD 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 Azure Active Directory에서 직원 온보딩 및 오프보딩 기능을 자동화하고 Office 365 라이선스를 관리합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 (com.snc.orchestration.client_sf_distribution)	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM)와 같은 외부 공급업체 관리 시스템을 사용하여 서비스 카탈로그에서 소프트웨어를 배포할 수 있습니다.	• 오케스트레이션 - System Center Configuration Manager • 오케스트레이션 - 자산 임대 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명	의존성
	주: 이 플러그인은 오케스트레이션이 활성 상태일 때 자동으로 활성화되지 않습니다.	• Service Catalog 범위가 지정된 API • 소프트웨어 자산 관리
오케스트레이션 - Exchange (com.snc.orchestration.exchange)	Exchange 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 Microsoft Exchange 메일 시스템을 관리합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - F5 네트워크 관리 (com.snc.orchestration.f5)	F5 네트워크 관리 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 풀, 풀 구성원 및 풀에 포함된 가상 서버를 포함한 F5 부하 분산 장치의 요소를 구성합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - Infoblox DDI 활동 팩 (com.snc.orchestration.infoblox)	Infoblox DDI 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 Infoblox DDI 관리를 지원합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)	PowerShell 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 Windows .NET Framework를 사용하여 Windows 컴퓨터 및 응용 프로그램 관리를 제어하고 자동화합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - 프로브 (com.snc.orchestration.probe)	프로브 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 대상 호스트에서 프로브를 실행하여 ServiceNow#특정 정보를 반환합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - ROI (com.snc.runbook_automation.roi)	인스턴스의 자동화된 작업으로 인한 절감액을 추정하고 실제 절감액을 계산하는 오케스트레이션 애플리케이션을 설치합니다. 오케스트레이션 - ROI 는 기본 오케스트레이션 구독으로 자동으로 활성화됩니다.	• 성능 분석 • 비용 관리
오케스트레이션 - ROI 프리미엄 (com.snc.runbook_automation.roi.premium)	시간 경과에 따라 자동화된 작업에 대해 계산된 절감액에 대한 자세한 보고서를 표시하는 프리미엄 대시보드를 설치합니다. 보고서를 표시하려면 오케스트레이션 - ROI Premium 플러그인을 구매한 후 활성화해야 합니다. 주: 이 플러그인은 오케스트레이션이 활성 상태일 때 자동으로 활성화되지 않습니다.	• 오케스트레이션 - ROI • 퍼포먼스 분석 - 프리미엄
오케스트레이션 - 런타임 (com.snc.runbook_automation.runtime)	플랫폼의 다른 애플리케이션에서 ServiceNow# 오케스트레이션 구독 없이도 오케스트레이션 컨텐츠를 배포하고 사용할 수 있습니다. 오케스트레이션 - 런타임 플러그인은 이러한 애플리케이션과 함께 제공되는 오케스트레이션 활동을 워크플로우 편집기에 표시하며, 고객이 오케스트레이션 라이센스 없이도 활동을 수정할 수 있도록 합니다.	• 워크플로우 런타임 엔진 • 코어 자동화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명	의존성
오케스트레이션 - SFTP (com.snc.orchestration.sftp)	SFTP 파일 전송 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 SFTP 서버에서 파일 및 디렉터리를 관리하고 한 SFTP 서버에서 다른 SFTP 서버로 파일을 이동합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - SSH (com.snc.orchestration.ssh)	SSH 활동 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 Linux 컴퓨터에서 파일을 읽고, 쓰고, 복사하고, 사용자 암호를 재설정합니다.	오케스트레이션
오케스트레이션 - System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgmt)	SCCM(System Center Configuration Manager) 작업 팩을 설치합니다. 이러한 활동은 SCCM 서버에서 소프트웨어 배포 및 수집을 관리합니다.	오케스트레이션

오케스트레이션 런타임 플러그인

오케스트레이션 – 런타임 플러그인을 사용하면 플랫폼의 다른 애플리케이션에서 ServiceNow# 오케스트레이션 구독 없이도 작업을 자동화할 수 있습니다.

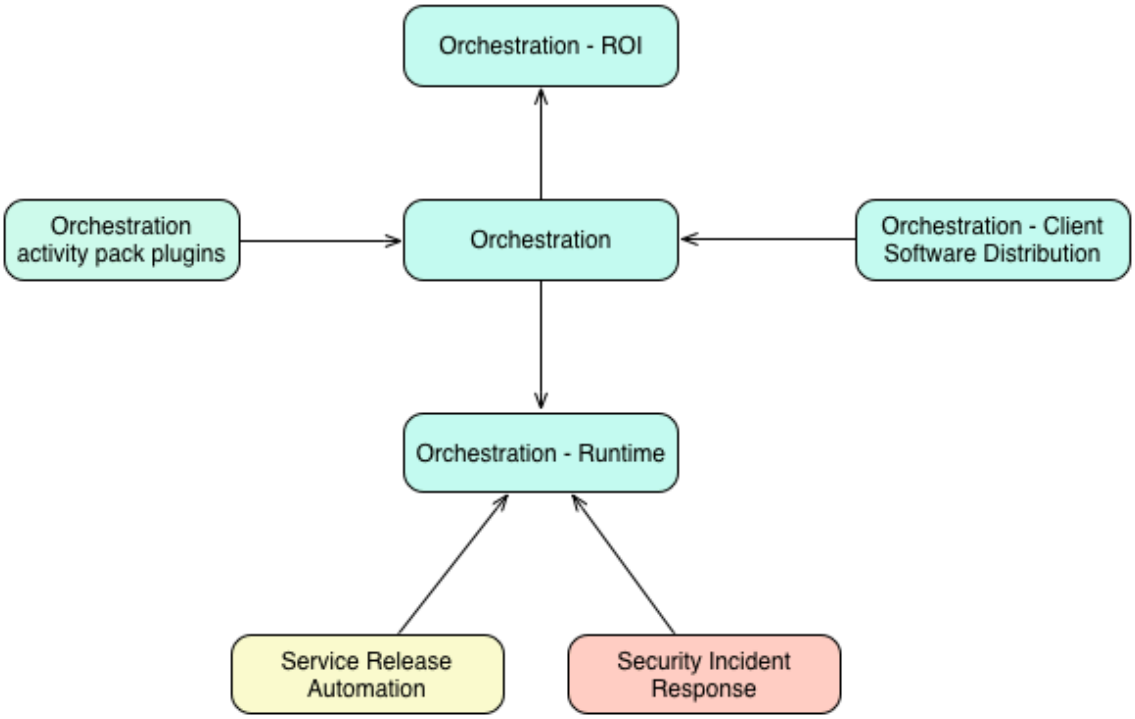
Orchestration – Runtime 플러그인은 다른 플러그인 또는 애플리케이션의 일부로 활성화할 수 있습니다. Orchestration을 소유하지 않은 고객에게 활동 팩을 배포하기 위해 전략적 기술 파트너 및 ServiceNow 애플리케이션에서 사용됩니다. 예를 들어 SIRM(Security Incident Response Management) 애플리케이션은 워크플로우 편집기의 팩 탭에서 사용할 수 있는 활동을 포함하는 오케스트레이션 콘텐츠를 제공합니다. SIRM을 구매하는 고객은 Orchestration 라이선스를 구매하지 않고도 SIRM에서 제공하는 활동을 사용하고 수정할 수 있습니다.

플러그인에 포함됨

Orchestration – Runtime 플러그인은 워크플로우 편집기의 팩 및 데이터 탭에 대한 액세스를 제공합니다. 이 플러그인을 사용하면 사용자에게 애플리케이션의 사용자 지정 활동에 액세스할 수 있으며 데이터버스의 데이터를 재사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 사용자 지정 오케스트레이션 활동 팩 또는 활동 디자이너에 대한 액세스를 제공하지 않습니다. 워크플로우 편집기의 사용자 지정 탭은 오케스트레이션 구독이 없으면 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션 플러그인 관계



의존성

오케스트레이션 – 런타임 플러그인은 다음 애플리케이션 플러그인을 활성화합니다.

- 보안 인시던트 응답 오케스트레이션
- 서비스 릴리스 자동화

.

활동에 대한 액세스

애플리케이션과 함께 ServiceNow# 제공되는 사용자 지정 활동은 워크플로우 편집기의 팩 탭에서 워크플로우에 사용할 수 있습니다. 이러한 활동을 편집하려면 다음으로 이동하십시오. 오케스트레이션 〉 활동 디자이너 활동 을 클릭하고 수정할 활동을 선택합니다. 이러한 활동을 만드는 데 사용되는 공급자 템플릿에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 오케스트레이션 사용자 지정 활동 템플릿.

오케스트레이션 활동 목록

에서 워크플로우 활동을 사용하여 오케스트레이션 외부 공급업체 시스템과 통합합니다.

여러 오케스트레이션 활동이 활동 디자이너를 사용하여 애플리케이션 범위 활동으로 다시 작성되었으며 활동 팩으로 그룹화되었습니다. 범위가 지정되지 않은 다른 활동은 더 이상 사용되지 않으며 워크플로우 편집기에 표시되거나 표시되지 않을 수 있습니다. 그러나 더 이상 사용되지 않는 모든 활동은 해당 활동을 사용하는 기존 워크플로우에서 계속 작동합니다.

전역 활동

이러한 활동은 전역 범위에서만 실행됩니다. 전역 범위에서 생성하는 모든 활동은 워크플로우 편집기의 팩 및 사용자 지정 탭에 있는 전역 범주에 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동	설명
테스트 서버 활성화	SSH를 Linux 통해 또는 UNIX 컴퓨터에서 명령(셸 스크립트 포함)을 실행하여 대상 시스템이 활성 상태인지 확인합니다.

Active Directory(AD) 활동

모든 AD 오케스트레이션 활동은 릴리스에서 Geneva 범위가 지정된 활동으로 다시 작성되었으며 Active Directory 활동 팩에서 사용할 수 있습니다. 활동 정의를 기반으로 빌드된 모든 이전 버전 AD 활동은 더 이상 사용되지 않으며 새 워크플로우에서 사용할 수 없습니다.

활동	설명
AD 객체 생성	인스턴스에서 사용자 계정이 생성되면 Windows Active Directory에서 ServiceNow 사용자 계정을 생성합니다.
AD 사용자 계정 사용 안 함	Windows Active Directory 사용자 계정을 비활성화하여 비활성 상태로 만듭니다.
AD 사용자 계정 사용	Windows Active Directory 사용자 계정을 활성화하여 활성화합니다.
쿼리 AD	검색 필터를 기반으로 Windows Active Directory에서 항목을 검색합니다.
AD 객체 제거	Windows Active Directory에서 사용자 계정을 삭제합니다.
AD 사용자 암호 재설정	Windows Active Directory에서 사용자 계정의 암호를 재설정합니다.
AD 사용자 암호 변경	Windows Active Directory에서 사용자 계정의 암호를 변경합니다.
AD 객체 업데이트	Windows Active Directory에서 사용자 계정을 업데이트합니다.
AD 계정 잠김	Active Directory 사용자 계정이 잠겨 있는지 확인합니다.
AD 계정 잠금 해제	잠긴 Active Directory 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.

Azure AD

이러한 모든 활동은 범위가 지정되며 Azure AD 활동 팩의 일부입니다. 레거시 버전이 없습니다.

활동	설명
그룹에 사용자 추가	Azure Active Directory의 기존 보안 그룹에 사용자를 추가합니다.
사용자 라이센스 할당	명명된 사용자에게 추가 Office 365 소프트웨어 라이선스를 할당합니다.
사용자 생성	Azure Active Directory 테넌트에 대한 사용자를 작성합니다.
사용자 삭제	Azure Active Directory 테넌트에서 명명된 사용자의 계정을 삭제합니다.
사용자 정보 가져오기	Azure Active Directory에서 명명된 사용자의 정보를 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동	설명
그룹에서 사용자 제거	Azure Active Directory의 보안 그룹에서 기존 사용자를 제거합니다.
사용자 라이센스 제거	명명된 사용자에 대해 지정된 Office 365 소프트웨어 라이선스를 해지합니다.
사용자 암호 재설정	명명된 사용자의 Azure Active Directory 암호를 변경합니다.

F5 네트워크 관리 활동

이러한 모든 활동은 범위가 지정되며 F5 네트워크 관리 활동 팩의 일부입니다. 레거시 버전이 없습니다.

활동	설명
F5 풀 추가	부하 분산 장치 풀을 생성합니다.
F5 풀 확인	풀의 상태를 검사하여 풀이 트래픽을 수용할 수 있는지 여부를 확인합니다.
F5 풀 삭제	F5 풀을 삭제합니다.
F5 풀 구성원 추가	F5 풀에 구성원을 추가합니다.
F5 풀 구성원 가져오기	풀 구성원을 반환하고 풀 상태를 확인합니다.
F5 풀 구성원 삭제	F5 풀 구성원을 삭제합니다.
F5 가상 서버 추가	가상 서버를 추가합니다.
F5 가상 서버 수정	irules와 vlan을 사용하여 F5 풀에 할당된 가상 서버를 구성합니다.
F5 가상 서버 삭제	F5 풀에서 가상 서버를 삭제합니다.
가상 서버에 F5 프로파일 추가	F5 풀에 할당된 가상 서버에 프로파일을 추가합니다.

Infoblox 활동

이러한 모든 활동은 범위가 지정되며 Infoblox DDI 활동 팩의 일부입니다. 레거시 버전이 없습니다.

활동	설명
DHCP 예약 IP v4 주소 범위	DHCP를 위해 IP 주소 범위를 예약합니다.
DHCP 삭제 IP 예약	IPv4 또는 IPv6 주소 범위를 사용하여 DHCP에서 IP 예약을 삭제합니다.
DHCP 목록 IP 예약	특정 Infoblox 서버에 대한 모든 DHCP 범위 예약 목록을 생성합니다.
DNS C-기록 목록	지정한 Infoblox 서버에서 모든 표준(CNAME) 레코드를 검색합니다.
DNS A-기록 등록	지정한 Infoblox 서버에서 DNS A 레코드를 작성합니다.
DNS C-기록 등록	지정한 Infoblox 서버에서 DNS 표준(CNAME) 레코드를 작성합니다.
DNS 기록 나열	특정 Infoblox 서버에서 모든 DNS 항목의 목록을 생성합니다.
DNS 삭제	Infoblox 서버에서 C 및 A 기록과 같은 모든 유형의 DNS 기록을 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동	설명
IPAM 등록부 IP 주소	Infoblox IPAM을 사용하여 네트워크에 IP 주소를 등록합니다.
IPAM 예약 IP 주소	Infoblox IPAM을 사용하여 네트워크에서 IP 주소를 예약합니다.
IPAM 목록 IP 예약	명명된 Infoblox 서버 내의 모든 IP 주소 배열을 반환합니다.
IPAM 삭제	명명된 Infoblox 서버 내에서 IP 주소를 삭제합니다.
네트워크 생성	지정된 Infoblox 서버에 네트워크를 작성합니다.
네트워크 상세 정보 가져오기	Infoblox 서버의 특정 네트워크에 대한 정보를 검색합니다.
네트워크 삭제	Infoblox 서버에서 네트워크를 삭제합니다.
등록 네트워크 목록	Infoblox 서버와 연결된 모든 네트워크를 검색합니다.

Microsoft Exchange 활동

모든 Exchange 오케스트레이션 활동은 릴리스에서 Geneva 범위가 지정된 활동으로 다시 작성되었으며 Exchange 활동 팩에서 사용할 수 있습니다. 활동 정의를 기반으로 빌드된 모든 이전 버전의 Exchange 활동은 더 이상 사용되지 않으며 새 워크플로에서 사용할 수 없습니다.

활동	설명
주소 목록 생성	그룹의 모든 사용자에게 이메일을 보내기 위한 별칭 역할을 하는 주소 목록을 만듭니다. 이 별칭은 사용자 권한을 관리하는 데 사용할 수 없습니다.
주소 목록 삭제	Exchange 서버에서 기존 주소 목록을 제거합니다.
주소 목록 가져오기	지정된 Exchange 주소 목록에서 모든 속성을 검색합니다.
주소 목록 이동	Exchange 주소 목록을 주소 계층 구조의 다른 위치로 이동합니다.
주소 목록 설정	Exchange 주소 목록을 수정합니다.
주소 목록 업데이트	지정된 주소 목록에서 사용자를 추가하거나 제거하고 캐시된 주소 목록 변경 내용을 서버에 즉시 적용합니다.
사서함 만들기	사용자가 없는 경우 새 Active Directory 사용자 및 연결된 Exchange 사서함을 만듭니다.
사서함 삭제	Active Directory 사용자의 Exchange 사서함을 삭제합니다.
사서함 사용 안 함	지정된 Active Directory 계정과 연결된 사서함을 비활성화합니다.
사서함 사용	기존 Active Directory 사용자에 대한 사서함을 만듭니다.
사서함 가져오기	지정된 사용자의 사서함 또는 Exchange 서버의 모든 사서함을 가져옵니다.
사서함 설정	기존 Exchange 사서함의 설정을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell 활동

이러한 PowerShell 활동은 범위가 지정된 활동으로 다시 작성되었으며 PowerShell 활동 팩에서 사용할 수 있습니다. 활동 정의를 기반으로 빌드된 이전 버전의 PowerShell 활동은 모두 더 이상 사용되지 않으며 새 워크플로에서 사용할 수 없습니다.

활동	설명
Windows 애플리케이션 설치	Windows 대상 머신에 애플리케이션을 설치합니다.
도메인 연결	Windows 컴퓨터를 도메인에 가입시킵니다.
Windows 서버 다시 시작	PowerShell을 사용하여 Windows 서버를 다시 시작합니다.
Windows 애플리케이션 설치 제거	Windows 대상 머신에서 애플리케이션을 설치 제거합니다.
서비스 상태 변경	원격 시스템에서 서비스를 시작하거나 중지 Windows 합니다.

프로브 활동

이러한 프로브 활동은 범위가 지정된 활동으로 다시 작성되었으며 프로브 활동 팩에서 사용할 수 있습니다. 활동 정의를 기반으로 빌드된 이러한 활동의 이전 버전은 모두 사용 중단되었으며 새 워크플로우에서 사용할 수 없습니다.

활동	설명
DNS 이름 확인	IP 주소 또는 FQDN(정규화된 도메인 이름)을 하나 이상의 IP 주소로 확인합니다.
SNMP 쿼리	SNMP 장치를 쿼리합니다.

SCCM 활동

이러한 모든 활동은 범위가 지정되며 SCCM 활동 팩의 일부입니다. 레거시 버전이 없습니다.

활동	설명
장치 컬렉션에 추가	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 장치 컬렉션에 장치를 추가합니다.
사용자 컬렉션에 추가	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 사용자 컬렉션에 사용자를 추가합니다.
애플리케이션 가져오기	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 서버에서 사용할 수 있는 모든 애플리케이션의 목록을 반환합니다.
배치 가져오기	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 서버를 사용하여 오케스트레이션에서 수행한 배포 목록을 반환합니다.
장치 컬렉션 가져오기	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 호스트에서 사용 가능한 장치 컬렉션 목록을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동	설명
사용자 컬렉션 가져오기	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 호스트에서 사용 가능한 사용자 컬렉션 목록을 반환합니다.
장치 컬렉션에서 제거	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 장치 컬렉션에서 장치를 제거합니다.
사용자 컬렉션에서 제거	Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 사용자 컬렉션에서 사용자를 제거합니다.

SSH 활동

이러한 SSH 활동은 범위가 지정된 활동으로 다시 작성되었으며 SSH 활동 팩에서 사용할 수 있습니다. 범위가 지정된 활동으로 변환되지 않은 SSH 활동은 오케스트레이션 - 사용되지 않음 범주로 이동되었지만 여전히 모든 워크플로우에 사용할 수 있습니다.

활동	설명
파일 복사	SSH를 통해 Linux 또는 Unix 컴퓨터에서 파일을 복사합니다.
파일 읽기	SSH를 통해 Linux 또는 Unix 컴퓨터에서 파일을 읽습니다.
파일 쓰기	또는 UNIX 컴퓨터에 파일을 Linux 씁니다.
파일 교체 문자열	또는 UNIX 컴퓨터의 파일에서 문자열을 Linux 찾아 바꿉니다.
파일 비교	SSH를 통해 Linux 또는 Unix 컴퓨터에서 두 파일을 비교합니다.
Linux 사용자 암호 재설정	Linux 컴퓨터에서 지정된 사용자의 암호를 재설정합니다.
보안 복사	복사한 파일을 MID 서버에 저장하지 않고 한 호스트에서 다른 호스트로 파일을 복사합니다.

SFTP 활동

이러한 모든 활동은 범위가 지정되며 SFTP 파일 전송 활동 팩의 일부입니다. 레거시 버전이 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동	설명
파일 복사	SFTP 서버(소스 호스트)에서 다른 SFTP 서버(대상 호스트)로 파일을 복사합니다.
디렉토리 생성	SFTP 서버에 디렉터리를 만듭니다.
파일 목록 가져오기	SFTP 서버(소스 호스트)의 지정된 디렉터리와 해당 하위 디렉터리에서 파일 목록을 반환합니다.
파일 또는 디렉토리 제거	구성된 경우 하위 디렉터리를 포함하여 SFTP 서버에서 파일 또는 디렉터리를 제거합니다.
파일 또는 디렉토리 이름 바꾸기	SFTP 서버에서 파일 또는 디렉토리의 이름을 새 이름으로 바꿉니다.
파일 특성 설정	SFTP 서버의 파일 또는 디렉터리에 대한 일반적인 파일 속성(예: 타임스탬프, 크기, 권한 및 UID/GID)을 설정합니다.

사용하지 않는 활동

이러한 활동은 워크플로우 편집기에서 제거되어 새 워크플로우에서 사용할 수 없지만 기존 워크플로우에서는 정상적으로 계속 작동합니다. 활동 디자이너를 사용하여 활동을 다시 만들어 더 이상 사용되지 않는 활동을 다시 활성화하거나 더 이상 사용되지 않는 활동의 기능을 범위가 지정된 활동으로 복제할 수 있습니다.

활동	설명
프로브 실행	문서를 대신하여 MID 서버 프로브를 시작합니다.
SOAP 요청	대상 서버에서 SOAP 요청을 실행합니다. SOAP 메시지 활동이 이 활동을 대체합니다.
실행 명령	Linux 또는 UNIX 컴퓨터에서 명령(셸 스크립트 포함)을 실행합니다.
SCP 실행	SCP(Secure Copy Protocol)를 사용하여 파일이 있는 디렉터리를 포함하여 한 컴퓨터에서 다른 컴퓨터로 파일을 복사합니다. 보안 복사 작업은 SCP 실행 작업을 대체합니다.
Powershell 실행	MID 서버에서 PowerShell 명령을 실행합니다 Windows .

사용 가능한 활동 팩

활동 팩은 Orchestration 구독을 통해 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 활동 팩을 Orchestration 구독에서 사용할 수 있으며 활성화할 수 있습니다.

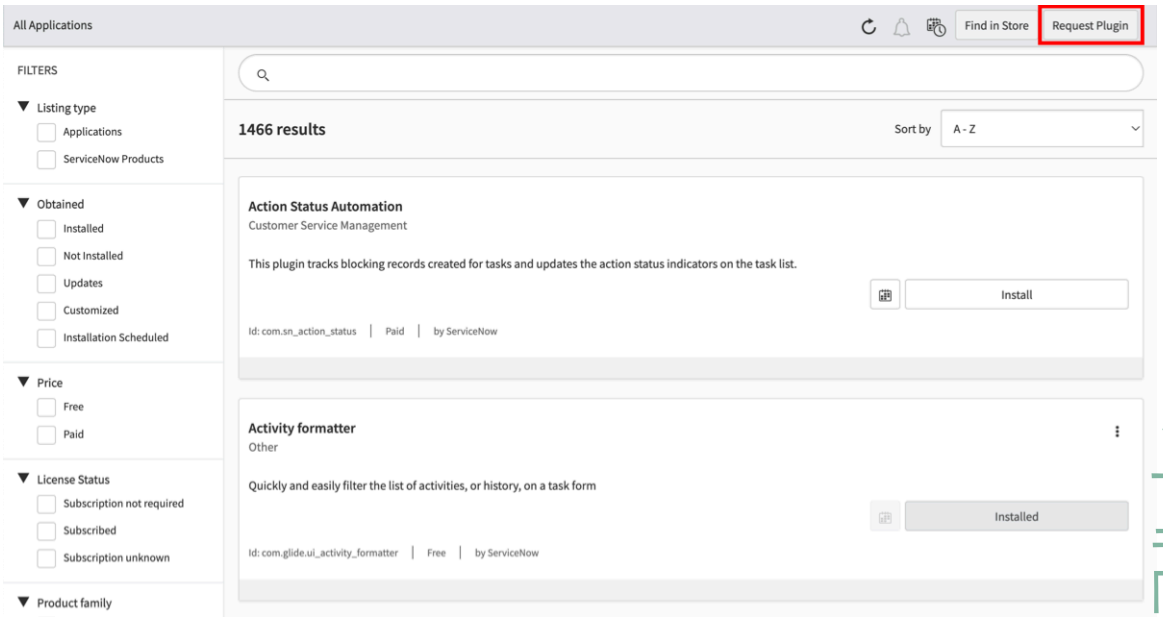
- 오케스트레이션 - Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- 오케스트레이션 - Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- Orchestration - Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- 오케스트레이션 - SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- Orchestration - Infoblox DDI Activity Pack (com.snc.orchestration.infoblox)
- F5 네트워크 관리 활동 팩 (com.snc.orchestration.f5)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

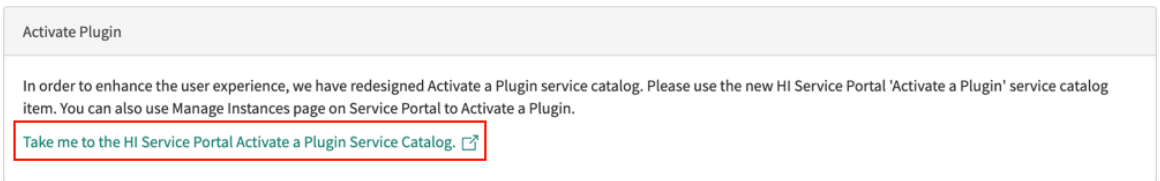
- 오케스트레이션 - SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- Orchestration - PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- 오케스트레이션 - System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

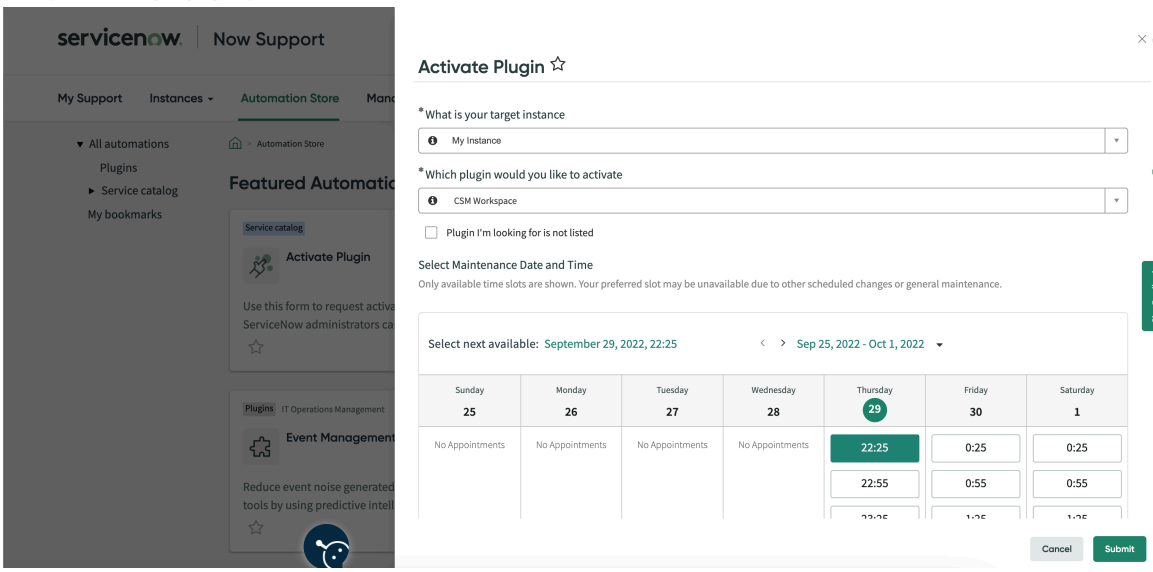
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서를 참조하십시오.

사용되지 않는 오케스트레이션 활동

이러한 오케스트레이션 활동은 사용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로브 실행

프로브 실행 활동은 문서를 대신하여 MID 서버 프로브를 실행합니다. 대상 컴퓨터에서 프로브를 시작하는 모든 오케스트레이션 활동은 프로브 실행 작업을 기반으로 합니다. 이 활동을 실행하려면 SSH를 사용하도록 구성된 MID 서버에 대한 액세스 권한이 인스턴스에 ServiceNow 있어야 합니다.

중요사항:
이 활동은 더 이상 사용되지 않으며 새 워크플로우에 사용할 수 없습니다. 이 프로브의 기능을 대체하려면 프로브 활동 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 생성합니다. 프로브 실행 활동을 사용하는 이전 릴리스의 워크플로우는 계속해서 이 작업을 수행할 수 있습니다.

프로브 실행 입력 변수

필드	설명
프로브	목록에서 MID 서버 프로브를 선택합니다. `discovery_probes` 테이블에 표시되는 프로브 이름입니다.
프로브 소스	프로브가 실행되는 호스트 시스템(프로브 대상)의 IP 주소를 입력합니다.
센서 스크립트	프로브의 결과를 사용하여 실행할 스크립트. 프로브 출력에는 output으로 불리는 변수가 포함되어 ####. 프로브의 모든 오류에는 `error`로 불리는 변수가 포함됩니다.

SOAP 요청

SOAP 요청 활동은 대상 서버에서 SOAP 요청을 실행합니다.

중요사항:
이 활동은 더 이상 사용되지 않으며 활동으로 SOAP 메시지 워크플로우 활동 대체됩니다. SOAP 요청 활동을 사용하는 이전 릴리스의 워크플로우는 계속해서 이 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 새 워크플로우에는 이 활동을 사용할 수 없습니다.

SOAP 요청 입력 변수

필드	설명
SOAP URL	SOAP 엔드포인트입니다.
사용자 이름	기본 인증 자격 증명의 사용자 이름입니다.
암호	기본 인증 자격 증명에 대한 암호입니다.
봉투 스크립트	웹 서비스의 매개변수를 설정하는 스크립트입니다.
센서 스크립트	요청이 이루어지고 응답을 수신한 후에 실행할 스크립트.

더 이상 사용되지 않는 활동 재활성화

활동 팩으로 변환된 오케스트레이션 활동은 업그레이드된 인스턴스와 새 인스턴스에서는 사용되지 않지만 새 워크플로우에서 사용하기 위해 다시 활성화할 수 있습니다.

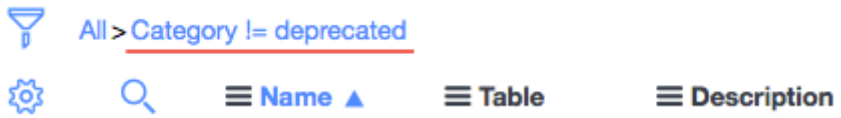
시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, admin

주:
새 워크플로우에서 사용하기 위해 사용되지 않는 활동을 다시 활성화하는 것은 권장되지 않습니다. 레거시 활동은 데이터버스 의 데이터 재사용 및 입력 변수 테스트와 같은 범위가 지정된 애플리케이션의 고유한 기능을 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 관리 〉 활동 정의.
2. 활동 목록의 필터에서 **Category !=deprecated** 조건을 지웁니다.



3. 다시 활성화할 활동에 대한 정의 기록을 엽니다.
4. 표시할 항목 탭을 선택합니다.
5. 범주 필드에서 사용되지 않는 값을 다른 범주로 바꿉니다.
   임의의 문자열일 수 있습니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.
   시스템에서 제공된 값을 사용하여 새 범주를 만들고 활동을 다시 활성화합니다. 이 활동은 워크플로우 편집기의 핵심 탭에서 사용할 수 있게 됩니다.

SOAP 메시지 워크플로우 활동

SOAP 메시지 활동은 시스템 웹 서비스 플러그인에 정의된 SOAP 메시지를 사용하며 MID 서버를 사용하여 메시지를 호출할 수 있습니다.

인스턴스가 SOAP를 사용하도록 구성된 MID 서버에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.

입력 변수

SOAP 메시지 활동 입력 변수

필드	매개변수	설명
SOAP 메시지	soap_message	System Web Services 플러그인의 아웃바운드 SOAP 메시지〔sys_soap_message〕 테이블에서 정의된 SOAP 메시지. (시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **SOAP** 메시지)
SOAP 메시지 함수	soap_message_function	SOAP 메시지에 정의된 호출할 함수입니다. 함수는 각 SOAP 메시지 기록의 **SOAP** 메시지 함수 관련 목록에 나열됩니다.
SOAP 엔드포인트	soap_endpoint	SOAP 메시지 함수 기록에서 **SOAP** 엔드포인트 값 대신 사용할 엔드포인트입니다. SOAP 메시지 함수 기록에 정의된 엔드포인트를 사용하려면 이 필드를 비워 둡니다.
변수	variables	SOAP 메시지 함수 기록에 정의된 SOAP 봉투 로 대체할 변수입니다. 문자열에 다음 형식을 사용합니다. `name1=value1, name2=value2, . . .` 이름 또는 값에 쉼표나 등호가 포함되어 있으면 백슬래시로 이러한 문자를 이스케이프합니다.
MID 서버 사용	use_midserver	MID 서버를 사용하여 SOAP 메시지를 보내는 확인란입니다. 인스턴스에서 볼 수 없는 방화벽 또는 하위 네트워크 내의 엔드포인트에 도달하려면 MID 서버가 필요할 수 있습니다. 이 확인란을 선택했지만(예) **MID** 서버 필드에 **MID** 서버가 정의되어 있지 않은 경우 워크플로우는 자동으로 MID 서버를 찾으려고 시도합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SOAP 메시지 활동 입력 변수

필드	매개변수	설명
MID 서버	midserver	사용할 MID 서버의 이름입니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택할 때 나타납니다. 매개변수가 비활성화된 경우 워크플로우는 이 매개변수를 *use_midserver* 무시합니다. 주: 레거시 SOAP 메시지 활동 및 REST 메시지에서만 특정 MID 서버를 선택할 수 있습니다. 이러한 레거시 활동은 Istanbul 릴리스부터 사용할 수 있는 MID 서버 선택을 사용하지 않습니다.
센서 스크립트	sensor_script	요청이 이루어지고 응답을 수신한 후에 실행할 스크립트. *activity.output* 개체에서 전체 XML 응답 본문에 액세스할 수 있습니다.

오케스트레이션에서 사용하는 프로브

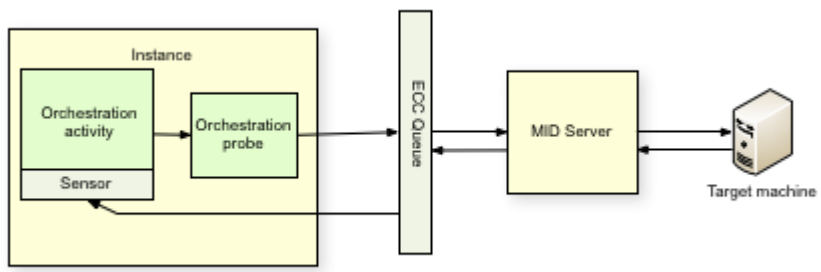
MID Server에 의해 제어되는 특정 프로브는 서버를 다시 시작하거나 템플릿에서 가상 컴퓨터를 만드는 등의 Orchestration 작업을 원격 컴퓨터에서 수행합니다.

오케스트레이션 프로브 작동 방법

워크플로우에서 오케스트레이션 활동을 실행하면 해당 활동은 프로브를 시작하여 *ECC* 큐에 출력 기록을 기록합니다. 활동에 대해 선택된 MID 서버는 ECC 큐에서 할당을 확인한 다음 적절한 프로브를 실행하여 대상 컴퓨터에서 작업을 수행합니다. 프로브에 의해 대상 컴퓨터에서 반환되는 활동(컴퓨터 재시작, 파일 복사 등)에 대한 정보는 ECC 큐에 입력 레코드로 기록됩니다. 그런 다음 이 정보는 ECC 큐에서 워크플로우 활동에 내장된 센서로 전송됩니다. 워크플로우가 업데이트되고 다음 활동이 실행됩니다.

주:
프로브 매개변수는 프로브를 시작하는 활동에 의해 설정됩니다.

오케스트레이션에서 프로브를 사용하는 방법



프로브 목록

기본 시스템에는 다음과 같은 오케스트레이션 프로브(오케스트레이션 〉 정의 〉 프로브).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로브 목록

프로브 이름	ECC 큐 주제	ECC 큐 이름	설명
명령	명령		MID 서버에서 로컬 명령을 실행하는 프로브입니다.
DNS 이름 확인자	DNSNameResolver		FQDN(정규화된 도메인 이름)을 IP 주소로 확인하는 프로브입니다. 프로브는 MID 서버 쿼리를 병렬로 실행합니다. MID 서버 호스트 OS의 DNS 조회를 활용하여 OS에서 유지 관리하는 DNS 캐시를 사용합니다. 또한 OS의 호스트 파일을 활용합니다.
SCPComm및	SCPComm및		한 시스템에서 다른 시스템으로 파일을 안전하게 복사하는 프로브입니다. 복사 기능은 MID 서버를 터널로 사용하여 수행됩니다.
Shazzam	Shazzam		활성 장치를 식별하는 프로브입니다.
SNMPProbe	SNMP	SNMP 쿼리	이는 일반 SNMP 프로브입니다.
소파브로브	소파브로브		대상 머신에 SOAP 요청을 전송하는 프로브입니다.
SSHCommand	SSHCommand		SSH를 통해 대상 머신에 로그인한 후 명령줄에서 셸 스크립트를 실행하는 프로브.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		SSH를 통해 대상 머신에 로그인한 후 명령줄에서 장기 실행 셸 스크립트를 실행하는 프로브입니다.
VMWare	VMWareProbe (VMWareProbe)		VMware 오케스트레이션 활동으로 설정된 *ECC* 큐 이름 에 포함된 MID 서버 스크립트를 실행하는 일반 VMware 프로브입니다. 이 프로브는 모든 MID 서버 스크립트 포함을 실행할 수 있습니다.
Windows - PowerShell	PowerShell	Windows - PowerShell	MID 서버에서 PowerShell 스크립트를 실행하는 Windows 프로브입니다. PowerShell 스크립트는 이름이 로 끝나는 `.ps1`매개변수의 값으로 제공됩니다. 스크립트에서 사용할 수 있는 변수는 두 가지입니다. • `$computer`: 이 프로브의 원본 으로 지정된 컴퓨터 • `$cred`: 자격 증명 테이블의 사용자 이름과 암호를 사용하여 `$computer` 에 성공적으로 로그인하는 PowerShell 자격 증명입니다.

PowerShell 활동

PowerShell은 .NET Framework를 기반으로 Windows 하며 컴퓨터 및 응용 프로그램 관리를 Windows 제어하고 자동화하도록 설계되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 활동을 사용하는 모든 MID 서버에 PowerShell을 설치해야 합니다. PowerShell을 사용하는 MID Server는 지원되는 Windows 운영 체제에 설치해야 합니다. ServiceNow 는 PowerShell 3.0에서 5.1까지 지원합니다.

ServiceNow 오케스트레이션 플러그인은 다음과 같은 기본 PowerShell 활동을 워크플로우에 추가합니다. PowerShell 활동 팩의 활동을 사용하는 방법에 대한 지침은 다음을 참조하세요. PowerShell 활동 팩

레거시 실행 **PowerShell** 활동

PowerShell 실행 활동은 MID 서버에서 PowerShell 명령을 실행합니다 Windows .

중요사항:
이 활동은 더 이상 사용되지 않으며 새 워크플로우에 사용할 수 없습니다. 이 활동의 기능을 대체하려면 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 범위가 지정된 사용자 지정 활동을 생성합니다. PowerShell 실행 활동을 사용하는 이전 릴리스의 워크플로우는 계속해서 이 작업을 수행할 수 있습니다.

결과 값

워크플로우 디자이너는 활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 기본적으로 사용되는 PowerShell 명령의 성공 또는 실패에 따라 PowerShell 실행 활동의 결과 값이 결정됩니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

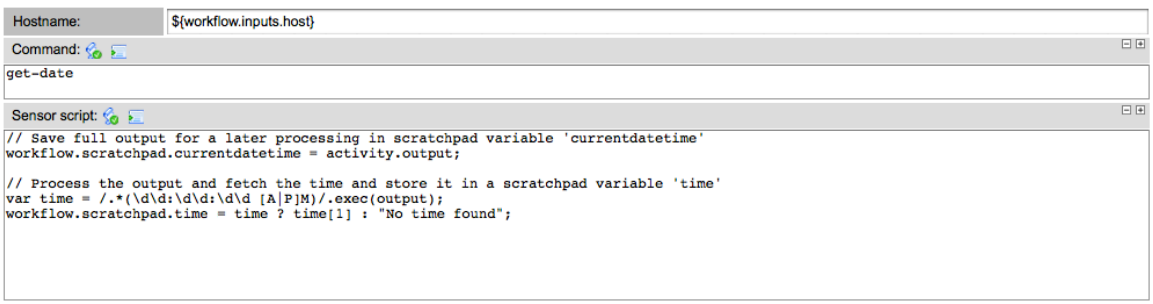
- 성공
- 실패

스크래치패드 항목

실행 스크립트에 의해 *stdout* 에 기록된 정보는 캡처되어 *activity.output* 변수의 활동으로 반환됩니다. 이 정보는 활동의 센서 스크립트에서 나중에 처리할 수 있도록 구문 분석, 처리 또는 저장(예: 스크래치패드 변수에)할 수 있습니다.

get-date 명령을 실행하여 MID 서버의 현재 시간을 가져오는 경우를 예로 들 수 있습니다. 이 센서 스크립트는 수신된 전체 출력을 저장하지만 반환하도록 처리하여 시간만 절약할 수 있습니다.

PowerShell 활동



주:
이것은 지나치게 단순화된 예제입니다. 대부분의 경우 스크립트는 일부 원격 Windows 컴퓨터에 대해 작동합니다. 그러나 보안 주체는 동일합니다 - stdout 에 쓰여진 모든 것은 activity.output 에 반환되고 처리 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수

필드	설명
호스트 이름	대상 Windows 컴퓨터의 IP 주소입니다. 이 값은 명령에 사용하기 위해 *$computer* 변수에 매핑됩니다(명령 필드의 예 참조). 자격 증명 테이블의 정보를 ServiceNow 기반으로 하는 *$cred*이라는 PowerShell 자격 증명 변수는 호스트 이름이 가리키는 컴퓨터에서 인증됩니다.
명령	실행할 PowerShell 명령을 입력합니다. 예를 들어, *hostname* 변수가 가리키는 원격 머신에 대해 간단한 WMI 쿼리를 실행하려면 명령은 다음과 같습니다. `get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` 컴퓨터에서 인증된 자격 증명이 없는 경우 명령은 MID 서버 사용자의 컨텍스트에서 실행됩니다. 명령과 스크립트 파일을 모두 실행할 수는 없습니다. 명령을 지정하면 *#### ##* 변수가 숨겨집니다.
센서 스크립트	프로브의 결과를 사용하여 실행할 스크립트. 프로브 출력에는 output으로 불리는 변수가 포함되어 *####*. 프로브의 모든 오류에는 *error*로 불리는 변수가 포함됩니다.
스크립트 파일	는 에 대한 스크립트 파일 동기화 사용 Windows 향상된 보안. 스크립트 파일과 명령을 모두 실행할 수는 없습니다. 스크립트 파일을 선택하면 *Command* 변수가 숨겨집니다.
PowerShell 스크립트 변수	지정된 스크립트 파일에 사용되는 JSON 형식의 추가 매개변수입니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 onExecute 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동이 포함된 워크플로우가 취소되었습니다.

일반 워크플로우 변수 구문을 사용하여 명령줄에 대한 워크플로우 변수를 추가합니다. 위의 예에서 〈class〉가 *myclass*라는 워크플로우 입력 변수에 있는 경우 명령은 다음과 같습니다.

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

HResult 코드

PowerShell 스크립트에 오류가 발생하면 Windows 컴퓨터는 오류 메시지의 일부로 HResult 코드를 반환할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell 활동은 이 코드를 읽고 해석할 수 있습니다. 모든 PowerShell 오류에 HResult 코드가 포함되는 것은 아닙니다. PowerShell 스크립트가 실패한 경우 HResult 코드를 사용하여 특정 조건을 통해 워크플로를 이동할 수 있습니다.

예를 들어 Active Directory 암호를 최소 길이 또는 복잡성과 같은 정책 요구 사항을 충족하지 않는 암호로 다시 설정할 때 PowerShell 스크립트는 HResult 코드 -2146022651를 반환합니다. 이 코드를 사용하려면 *activity.hresult = -2146022651*의 조건 값을 사용하여 활동 조건을 만듭니다. 활동이 실행될 때 PowerShell 스크립트가 이 코드를 반환하면 워크플로우는 이 새 조건을 통해 전환됩니다.

SSH 활동

SSH 활동을 통해 워크플로우가 Unix 컴퓨터에서 작업을 Linux 수행할 수 있습니다.

인스턴스가 ServiceNow 이러한 오케스트레이션 활동을 실행하려면 SSH를 사용하도록 구성된 MID 서버에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.

Run Command 활동

Run Command 활동은 Linux 또는 UNIX 컴퓨터에서 명령(셸 스크립트 포함)을 실행합니다.

중요사항:
Run Command 활동은 이 릴리스에서 더 이상 사용되지 않습니다. 이 활동을 사용하는 이전 버전에서 만든 워크플로우가 있는 경우 Helsinki로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 새 워크플로우에서 이 기능을 사용하려면 활동 디자이너에서 ServiceNow#SSH 활동 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 생성해야 합니다.

입력 변수

실행 명령 입력 변수

필드	설명
장기간 실행	이 명령을 실행하는 데 기본값인 60초 보다 더 오랜 시간이 소요된다고 생각하면 이 확인란을 선택하여 SSH 연결 시간 제한을 비활성화합니다. 오케스트레이션은 실행 중인 프로세스를 주기적으로 검사하여 완료될 때까지 상태를 확인합니다.
호스트 이름	SSH 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름이나 IP 주소
디렉터리	작업 디렉터리의 이름.
명령	이 활동에서 실행할 명령
스도	호스트 머신에서 명령을 실행하기 위해 sudo 를 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.
센서 스크립트	프로브의 결과를 사용하여 실행할 스크립트. 프로브 출력에는 output으로 불리는 변수가 포함되어 ####. 프로브의 모든 오류에는 *error*로 불리는 변수가 포함됩니다.

SCP 활동 실행

SCP 실행 활동은 SCP(Secure Copy Protocol)를 사용하여 파일이 있는 디렉터리를 포함하여 한 컴퓨터에서 다른 컴퓨터로 파일을 복사합니다.

주:
이 활동은 Geneva 릴리스에서는 사용되지 않으며 새 워크플로우에서 사용할 수 없습니다. 이 활동을 사용하는 이전 버전에서 만든 워크플로우가 있는 경우 업그레이드 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 이 사용자 지정 보안 복사 작업 은 Geneva 릴리스의 SCP 실행 활동을 대체합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

SCP 입력 변수 실행

필드	설명
시작 호스트	원본 컴퓨터의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
시작 파일	복사할 파일의 절대 경로입니다. 이 값은 디렉터리일 수 있습니다.
종료 호스트	대상 컴퓨터의 호스트 이름이나 IP 주소.
종료 파일	대상 파일의 경로. 이 경로는 로그인한 사용자의 홈 디렉터리에 대한 상대 경로이거나 절대 경로일 수 있습니다. 지정된 디렉터리가 대상 컴퓨터에 이미 있어야 합니다.
디렉터리 복사	**From File** 변수에 정의된 디렉토리와 해당 디렉토리에 포함된 모든 파일을 복사하기 위한 확인란입니다.

오케스트레이션 애플리케이션

오케스트레이션은 구독과 함께 여러 애플리케이션을 제공합니다.

오케스트레이션 **ROI**

오케스트레이션 ROI 애플리케이션을 사용하면 오케스트레이션으로 자동화할 수 있는 시스템 작업에 대한 비용 절감을 추정하고 계산할 수 있습니다.

작업을 자동화한 후에는 오케스트레이션 워크플로우를 해당 작업 영역과 연결하여 비용 절감액을 추적할 수 있습니다. 애플리케이션의 구성을 사용하면 작업을 수동으로 수행하기 위한 시간별 요금, 시스템에서 평가할 작업을 선택하는 데 사용하는 규칙 및 평가 기간을 선택할 수 있습니다. 오케스트레이션 ROI는 반복적인 작업을 수동으로 수행하는 비용에 시스템이 특정 날짜/시간 범위 동안 해당 작업을 자동으로 수행하는 예상 횟수를 곱하여 절감액을 추정합니다. 시스템은 자동화의 실제 절감액도 계산합니다. 오케스트레이션 ROI는 기본 오케스트레이션 구독에 포함되어 있습니다.

오케스트레이션 ROI 보고서는 비교 데이터에 대한 다양한 보기를 제공하며 보고서에서 직접 관련 기록에 액세스할 수 있도록 합니다. 오케스트레이션 - ROI 플러그인에 포함된 표준 보고서는 자동화된 프로세스에 대한 요약, 예상 비용 및 계산된 비용을 제공합니다. ROI 프리미엄 대시보드는 퍼포먼스 분석을 사용하여 시간 경과에 따라 계산된 절감액에 대한 자세한 보고서를 제공합니다. 퍼포먼스 분석에는 다른 플러그인과 구독이 필요합니다.

> **주:**
> 오케스트레이션 ROI가 오케스트레이션의 종속 플러그인으로 활성화되면 데모 데이터가 설치되지 않습니다. 데모 데이터를 자체 ROI 평가를 위한 템플릿으로 사용하려면 데모 데이터를 선택한 상태에서 기술 지원에 오케스트레이션 ROI 플러그인 업그레이드 요청을 ServiceNow# 제출합니다.

오케스트레이션 ROI를 설정하려면 여기에 표시된 순서대로 구성 작업을 완료하십시오.

오케스트레이션 **ROI** 작성 노동 요율표

오케스트레이션 ROI를 계산하기 전에 ROI 계산과 상관 관계가 있는 작업을 완료하는 데 필요한 수동 작업에 대한 노동 요율표를 만들어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: orchestration_manager

이 태스크 정보
요율표에 정의된 시간별 요금은 오케스트레이션된 작업의 절감액을 결정하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 **ROI** 〉 노동 요율표.
2. 노동 요율표 관리 의 설명을 사용하여 양식의 필드를 작성합니다.
3. 제출을 클릭합니다.
4. 필요에 따라 추가 요율표를 생성합니다.

오케스트레이션 **ROI** 자동화 항목 레코드 생성

ROI 자동화 항목 기록은 결과 절감액을 계산하기 위해 작업 수행 비용을 작업을 자동화하는 특정 워크플로우와 결합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: orchestration_manager
이 절차를 시작하기 전에 적절한 노동 요율표 가 만들어졌는지 확인합니다.

이 태스크 정보
이 기록을 사용하여 인스턴스에서 자동으로 수행되는 작업에 수동 시간별 요금을 적용합니다. 작업을 오케스트레이션하여 실현된 절감액을 확인하기 위해 시스템은 이러한 절감액이 예상 또는 계산되었는지 평가할 수 있습니다.

- 예상 절감액: 노동 요율, 작업 완료를 위한 예상 시간, 실행된 자동화 수를 사용하여 절감액을 결정합니다.
- 계산된 절감액: 노동 요율, 구성된 평가 기간을 기준으로 작업 완료를 위해 계산된 시간, 실행된 자동화 수를 사용하여 절감액을 결정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 **ROI** 〉 자동화 항목 양식.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

자동화 항목 양식

필드	설명
범주	선택한 워크플로우 자동화의 범주입니다. 기본 오케스트레이션 - ROI 시스템에서 제공되는 범주는 다음과 같습니다. ○ 접근 및 계정 관리 ○ 데이터 센터 자동화 ○ **IT** 서비스 관리 ○ 기타 주: 범주를 생성하려면 자동화 항목 양식〔automation_entry_form〕테이블에 대한 딕셔너리 기록을 열고 선택 목록에 옵션을 추가합니다.
항목	범주 내 특정 작업의 고유한 이름입니다. 이 값은 암호 재설정과 같이 노동 요율표가 적용되는 작업을 나타냅니다.
자원	이 자동화 항목에 적용할 노동 요율표입니다. 이 필드를 표시하려면 인스턴스에서 IT 비용 관리가 활성화되어 있어야 합니다.
연관된 워크플로우	이 수동 작업을 자동화하기 위해 생성된 워크플로우 자동화입니다. 시스템은 이 필드를 사용하여 실행된 자동화 수를 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업당 예상 기간(분)	이 작업을 수동으로 수행할 예상 시간입니다.
월별 예상량	월별 이 작업을 수동으로 수행하는 데 필요한 예상 횟수입니다.
읽기 전용 필드	
시작 시간	평가 기간의 시작 시간입니다. 계산된 평균에 대한 시간 범위 모듈에서 이 값을 구성합니다.
종료 시간	평가 기간의 종료 시간입니다. 계산된 평균에 대한 시간 범위 모듈에서 이 값을 구성합니다.
작업당 계산된 평균 기간(분)	이 작업을 수동으로 수행하는 데 필요한 실제 시간입니다.
월별 계산된 평균량	월별 이 작업을 수동으로 수행하는 실제 평균 횟수입니다.

3. 다음 제출 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 제출: 계산을 실행하지 않고 기록을 테이블에 저장합니다.
   - 지금 제출 및 처리: 기록을 저장하고 이 자동화 항목에 대한 시간별 요금과 워크플로우 컨텍스트 수를 기준으로 절약액을 계산합니다.

오케스트레이션 **ROI** 관련 작업 규칙 생성

상관 작업 규칙은 자동화 항목 기록에 해당하는 수동 작업을 인스턴스에 알려주는 구성 가능한 조건을 선택한 테이블의 필드에 적용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: orchestration_manager
이 절차를 시작하기 전에 평가하려는 자동화된 작업에 대한 노동 요율표 와 적절한 자동화 항목 기록을 생성했는지 확인하십시오.

이 태스크 정보

시스템이 수동 작업과 자동화 항목의 상관 관계를 지정하는 데 사용할 수 있는 조건을 생성합니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블의 규칙은 다음 조건을 사용하여 직원 온보딩 작업과 직원 온보딩 자동화 항목 기록에 구성된 값의 상관 관계를 지정합니다.

- 〔하위 범주〕〔이다〕〔직원 온보딩〕
- 〔정렬 설명〕〔내용〕〔신입 사원〕

새 직원이 인시던트를 열어 일반적으로 수동으로 처리되는 서비스 또는 자산을 요청하면 Orchestration은 수동 작업에 대한 일반적인 노동 요율을 잠재적인 자동화 솔루션에 적용한 다음 실제 절감액을 계산합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 **ROI** 작업 상관 관계 〉 상관 작업 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동화 입력 양식

필드	설명
자동화 항목	이러한 조건에 따라 정의된 수동 작업과 상관 관계가 있는 자동화 항목 기록입니다. 입력 기록은 작업을 자동화하는 데 사용되는 워크플로우의 이름을 지정하고 작업 비용을 계산하는 데 사용되는 노동 요율을 정의합니다.
테이블	이러한 조건을 사용하여 필터링할 테이블입니다. 규칙은 이 테이블에서 조건과 일치하는 기록을 선택합니다. 이러한 기록의 정보는 수동 작업을 수행하는 데 걸리는 실제 시간과 해당 수동 작업의 실제 분량을 계산하는 데 사용됩니다.
조건	이 테이블의 기록을 필터링하는 데 사용할 조건 작성기입니다. 이러한 조건을 사용하여 이 자동화 항목과 상관 관계가 있는 모든 수동 작업을 식별합니다.
읽기 전용 필드	
처리됨	시스템에서 일치하는 기록 조회를 수행하는 날짜 및 시간입니다. 시스템은 이러한 조건과 일치하는 새 수동 작업을 자동으로 검색합니다.

4. 다음 제출 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 제출: 계산을 실행하지 않고 기록을 테이블에 저장합니다.
   - 지금 제출 및 처리: 기록을 저장하고, 일치하는 모든 작업을 조회하고, 일치하는 기록 정보를 상관 작업 [manual_mapping_records] 테이블에 저장합니다.
5. 규칙을 보려면 보려는 자동화 항목에 대한 상관 작업 규칙 관련 목록의 테이블 열에 있는 링크를 선택합니다.
6. 시스템의 모든 상관 규칙과 일치하는 작업 목록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 오케스트레이션 > **ROI** 작업 상관 관계 > 상관 작업.
7. 시스템에서 이 규칙과 일치하는 작업 목록을 보려면 이 양식의 관련 링크 아래에서 상관 작업을 클릭합니다.

오케스트레이션 **ROI** 계산을 위한 시간 범위 구성

날짜 범위를 선택하여 상관 관계가 있는 작업의 월별 평균 작업 수와 기간을 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: orchestration_manager

이 태스크 정보
기본적으로 시스템은 현재 날짜 및 시간에서 끝나고 이전 달까지 거슬러 올라가는 범위를 생성합니다. 언제든지 이 범위를 변경하고 ROI를 즉시 다시 계산할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 > 오케스트레이션 > **ROI** 작업 상관 관계 > 계산된 평균에 대한 시간 범위.
2. 새 시작 또는 종료 날짜 및 시간을 입력하거나 아이콘을 클릭하고 달력을 사용하여 날짜를 선택합니다.
3. 계산을 클릭하여 새 시간 범위를 기반으로 ROI를 다시 계산하고 설정을 저장합니다.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 오케스트레이션 - ROI 플러그인(com.snc.runbook_automation.roi)과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 테이블

오케스트레이션 ROI가 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

테이블	설명
경비 및 절약 [run_rate_predicted_savings]	의 보고서에 대한 데이터를 포함합니다. 오케스트레이션 〉 **ROI** 보고서 〉 예상 절약.
절약 보고서 [savings_report]	다음을 기준으로 처리된 날짜 열에 지정된 날짜 이전에 실행된 자동화 수를 포함합니다. • 각 자동화 항목의 연결된 워크플로우 • 작업당 예상 기간을 기준으로 한 예상 절감액입니다. • 계산된 기간을 기준으로 계산된 절감액입니다.
상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]	절약 보고서 〔savings_report〕 테이블에 대한 자세한 목록을 포함합니다. 이 목록에는 해당 자동화에 대한 각 자동화의 실행 날짜와 절약이 포함되어 있습니다.
자동화 항목 [automation_entry_form]	노동 자원을 특정 수동 작업에 결합하는 자동화 항목을 포함합니다. 수동으로 작업을 수행할 예상 기간과 월별 작업이 수행되는 예상 횟수를 지정할 수 있습니다. 이 자동화 항목에 워크플로우 자동화가 이미 구현되어 있는 경우 연결된 워크플로우를 지정할 수 있습니다. 시스템은 노동 요율표와 수행된 워크플로우 자동화 수를 기준으로 절감액을 계산합니다.
로드맵 계획 [roadmap_planning]	구현할 각 자동화 항목에 대한 로드맵 계획을 포함합니다. 워크플로우 자동화를 구현하기 위한 예상 시간, 연말까지 예상되는 자동화 비율, 워크플로우를 구현하기 위한 시작 월을 제공할 수 있습니다.
상관 작업 [manual_mapping_records]	각 자동화 항목에 대해 일치하는 모든 수동 작업을 포함합니다. 각 작업의 정보는 시스템에서 각 수동 작업의 실제 기간과 분량을 계산하는 데 사용할 수 있도록 이 테이블에 저장됩니다.
상관 작업 규칙 [manual_mapping_conditions]	시스템이 각 자동화 항목에 해당하는 수동 작업을 조회하는 데 사용하는 상관 작업 규칙을 포함합니다.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 플러그인

플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 오케스트레이션 ROI가 활성화되면서 플러그인이 설치됩니다.

플러그인	설명
비용 관리 [com.snc.cost_management]	오케스트레이션 ROI가 자동화된 각 작업의 절약액을 결정하는 데 사용하는 노동 요율표를 제공합니다. 자세한 내용은 비용 관리를 참조하세요.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 역할

오케스트레이션 ROI가 활성화되면 역할이 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	역할 포함
오케스트레이션 관리자 [orchestration_manager]	오케스트레이션 ROI 모듈의 모든 활동을 관리합니다.	• pa_admin • report_admin

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 **UI** 작업

오케스트레이션 ROI가 활성화되면 UI 작업이 추가됩니다.

오케스트레이션에 대한 **UI** 작업 **- ROI**

UI 작업	테이블	설명
절약 보고서	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	연결된 워크플로우가 비어 있지 않은 경우 이 자동화 항목과 관련된 절약 보고서를 표시합니다.
예상 절감액 및 예상 절감액	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	작업의 예상 기간을 기준으로 한 예상 절약액과 작업의 계산된 기간을 기준으로 계산된 절약액을 표시합니다.
워크플로우 컨텍스트 표시	상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]	관련 워크플로우 컨텍스트를 표시합니다.
지금 제출 및 처리	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	이 새 항목 처리
상관 작업	상관 작업 규칙 [manual_mapping_conditions]	상관 작업〔manual_mapping_records〕테이블에서 일치하는 모든 작업을 표시합니다.
상세 절약 보고서	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	연결된 워크플로우를 기반으로 실행된 자동화 목록을 표시합니다.
작업	상관 작업 [manual_mapping_records]	작업 기록을 표시합니다.
지금 제출 및 처리	상관 작업 규칙 [manual_mapping_conditions]	상관 작업 규칙을 처리합니다. 이 작업은 지정된 테이블과 필터 조건에서 일치를 수행합니다.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 스크립트 포함

오케스트레이션 ROI가 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

스크립트 포함	설명
오케스트레이션 ROIAjax	작업의 실제 기간과 볼륨을 계산하는 스크립트입니다.
오케스트레이션 ROI	워크플로우 컨텍스트 수를 계산하고, 일치하는 모든 작업을 조회하고, 절약을 계산하고, UI 작업에 사용되는 기타 기능을 계산하는 스크립트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 포함	설명
ROIDemoDataUtil (영문)	데모 데이터 타임스탬프를 업데이트하는 스크립트입니다.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

오케스트레이션 ROI가 활성화되면 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
처리 규칙에 대한 정보 표시	상관 작업 규칙 [manual_mapping_conditions]	ROI 일정에 지정된 시간까지 새 작업 규칙이 평가되지 않도록 조언하는 주석을 상관 작업 규칙 양식에 표시합니다.

오케스트레이션 ROI와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

오케스트레이션 ROI가 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
해당 기록 삭제	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	자동화 항목 양식 〔automation_entry_form〕 테이블에서 기록이 삭제되면 이 비즈니스 규칙은 이 항목을 참조하는 다른 ROI 테이블의 모든 기록을 삭제합니다.
실행 속도 및 절약에 삽입	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	새 자동화 항목이 제공되면 이 비즈니스 규칙은 작업의 예상 기간과 관련 노동 요율표를 기준으로 예상 절감액을 계산합니다.
절약 보고서에 삽입	자동화 항목 양식 [automation_entry_form]	새 자동화 항목이 제공되면 이 비즈니스 규칙은**automations_run** 필드가 **0**으로 설정된 절약 보고서 〔savings_report〕 테이블에 새 기록을 삽입합니다.

오케스트레이션 **ROI** 보고서

오케스트레이션 ROI는 조직의 서비스 자동화로 인한 절감액을 계산하는 데 도움이 되는 표준 및 프리미엄 보고서 모음을 제공합니다.

ROI 표준 보고서는 오케스트레이션 ROI에 포함되어 있습니다. 프리미엄 보고서는 퍼포먼스 분석으로 생성된 향상된 뷰를 제공하며 오케스트레이션 - ROI Premium 플러그인이 필요합니다.

오케스트레이션 **ROI** 표준 보고서

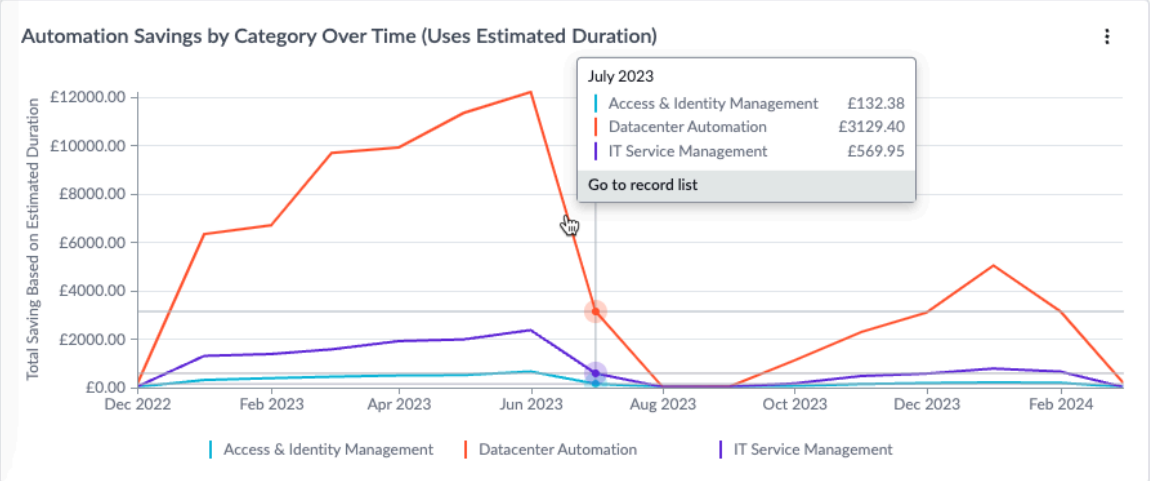
표준 ROI 보고서의 대시보드는 자동화된 프로세스에 대한 요약, 예상 비용 및 계산된 비용을 제공합니다. ROI 표준 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 오케스트레이션 〉 **ROI** 보고서 〉 대시보드.

요약 탭

요약 탭에는 자동화 범주에 대한 4개의 보고서가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ROI 요약 보고서 샘플



범주별 표준 **ROI** 요약

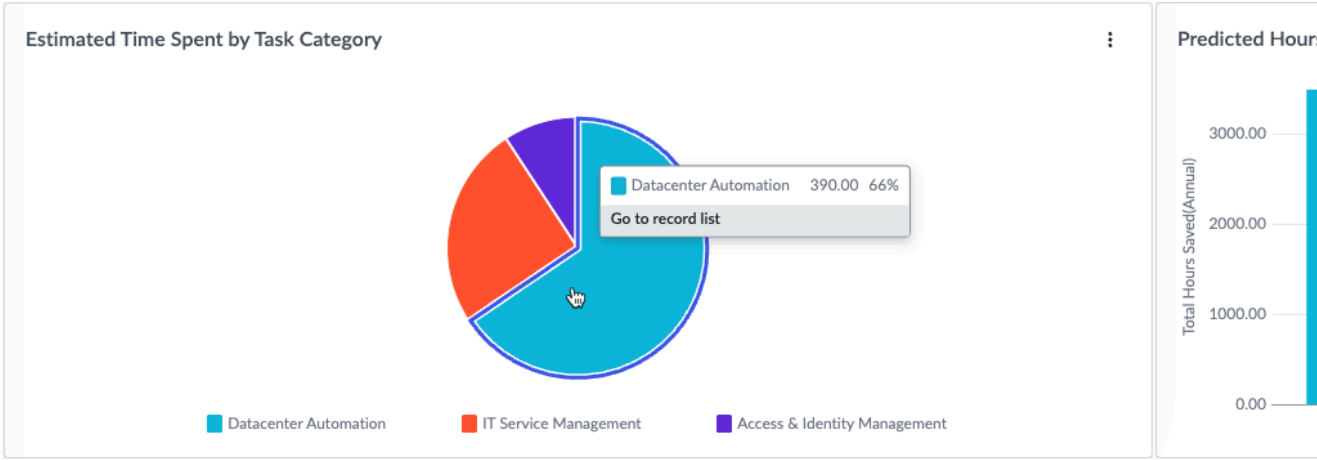
보고서	설명
시간에 따른 범주별 수동 작업	시간 경과에 따른 범주별 수동 작업의 추세입니다. 예를 들어 자동화를 사용하여 필요한 작업의 일부를 수행하는 경우 보고서에는 여전히 수동으로 실행된 작업 수가 표시되며 시간이 지남에 따라 감소합니다. • 유형: 꺾은선형 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]
시간 경과에 따른 범주당 자동화	시간 경과에 따른 범주별 자동화 작업의 추세입니다. 예를 들어 이 차트는 시간이 지남에 따라 워크플로우 자동화가 천천히 롤아웃됨에 따라 자동화된 작업 수의 증가를 표시할 수 있습니다. • 유형: 꺾은선형 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]
시간 경과에 따른 범주별 자동화 절감액(예상 기간 사용)	작업의 예상 기간, 수행된 자동화 수 및 노동 요율표의 비용을 기준으로 시간 경과에 따른 자동화 작업의 절감액입니다. • 유형: 꺾은선형 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]
시간 경과에 따른 범주별 자동화 절감액 (예상 기간 사용)	시간 경과에 따른 자동화 작업의 절약 금액으로, 계산된 작업 기간, 수행된 자동화 수 및 노동 요율표의 비용을 기준으로 합니다. • 유형: 꺾은선형 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]

예상 비용 탭

예상 비용 탭에는 자동화의 예상 시간 및 비용에 대한 8개의 보고서가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ROI 예상 시간 및 경비 보고서 샘플



표준 ROI 시간 및 비용 예상치

보고서	설명
작업 범주별 예상 소요 시간	작업 범주별로 모든 작업에 소요된 총 예상 시간(분)입니다. • 유형: 원형 차트 • 테이블: 자동화 항목 양식 [automation_entry_form]
범주별 월별 예상 수동 작업량	작업 범주별 월별 모든 작업의 총 예상 볼륨입니다. • 유형: 원형 차트 • 테이블: 자동화 항목 양식 [automation_entry_form]
범주별 월간 소요된 예측 시간(계산된 기간 및 볼륨 사용)	범주별 모든 수동 작업에 대해 월별로 소요된 총 예측 시간(각 작업의 예상 기간과 월별 각 작업의 예상 볼륨을 사용)입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 예상된 월간 경비(계산된 기간 및 볼륨 사용)	각 작업의 예상 기간, 월별 각 작업의 예상 볼륨, 노동 요율표의 비용을 사용하여 범주별 모든 수동 작업에 대해 월별로 예측된 총 월별 경비입니다. 주: 이 보고서는 음수를 사용하여 경비를 표현합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주 기준 분기별 소요된 예상 시간 (계산된 기간 및 볼륨 사용)	범주별 모든 수동 작업에 대해 분기별로 소요된 총 예측 시간(각 작업의 예상 기간과 월별 각 작업의 예상 볼륨을 사용)입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 예상 분기별 경비(계산된 기간 및 볼륨 사용)	범주별 모든 수동 작업에 대해 분기별로 예측된 총 경비이며, 각 작업의 예상 기간, 월별 각 작업의 예상 볼륨, 노동 요율표의 비용을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

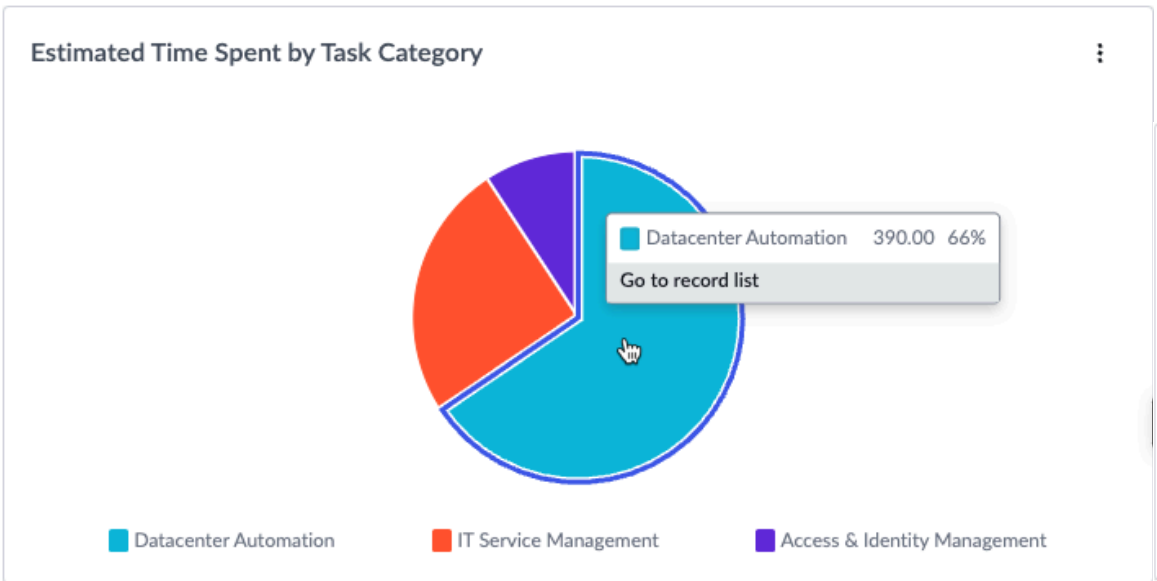
표준 **ROI** 시간 및 비용 예상치

보고서	설명
	주: 이 보고서는 음수를 사용하여 경비를 표현합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 연간 소요된 예측 시간(계산된 기간 및 볼륨 사용)	각 작업의 예상 기간과 월별 각 작업의 예상 볼륨을 사용하여 범주별 모든 수동 작업에 대해 매년 소요된 총 예측 시간입니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 예상된 연간 경비 (계산된 기간 및 볼륨 사용)	각 작업의 예상 기간, 월별 각 작업의 예상 볼륨, 노동 요율표의 비용을 사용하여 범주별 모든 수동 작업에 대해 예측된 총 연간 경비입니다. 주: 이 보고서는 음수를 사용하여 경비를 표현합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]

상관 작업 탭의 비용

상관 작업 탭의 비용에는 실제 계산을 기반으로 한 자동화의 시간 및 경비에 대한 8개의 보고서가 포함되어 있습니다.

ROI 계산된 시간 및 경비 보고서 샘플



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표준 **ROI** 계산된 자동화 시간 및 비용

보고서	설명
작업 범주별 소요 시간	작업 범주별로 모든 작업에 소요된 총 실제 시간(분)입니다. • 유형: 원형 차트 • 테이블: 자동화 항목 양식 [automation_entry_form]
범주별 월별 수동 작업량	작업 범주별 월별 모든 작업의 총 실제 볼륨입니다. • 유형: 원형 차트 • 테이블: 자동화 항목 양식 [automation_entry_form]
범주별 월간 소요된 예상 시간(계산된 기간 및 볼륨 사용)	범주별 모든 수동 작업에 대해 월별로 소요된 총 예상 시간으로, 각 작업의 계산된 기간과 월별 각 작업의 계산된 양을 사용합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 예상 월간 경비 (계산된 기간 및 볼륨 사용)	각 작업의 계산된 기간, 월별 각 작업의 계산된 볼륨 및 노동 요율표의 비용을 사용하여 범주별 모든 수동 작업에 대한 총 예상 월별 경비입니다. 주: 이 보고서는 음수를 사용하여 경비를 표현합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 분기당 소요된 예상 시간(계산된 기간 및 볼륨 사용)	범주별 모든 수동 작업에 대해 분기별로 소요된 총 예상 시간으로, 각 작업의 계산된 기간과 월별 각 작업의 계산된 볼륨을 사용합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 예상 분기 경비 (계산된 기간 및 볼륨 사용)	각 작업의 계산된 기간, 월별 각 작업의 계산된 양, 노동 요율표의 비용을 사용하여 범주별 모든 수동 작업에 대한 총 예상 분기 경비입니다. 주: 이 보고서는 음수를 사용하여 경비를 표현합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]
범주별 연간 소요된 예상 시간(계산된 기간 및 볼륨 사용)	범주별 모든 수동 작업에 대해 매년 소요된 총 예상 시간입니다. 각 작업의 계산된 기간과 월별 각 작업의 계산된 볼륨을 사용합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표준 **ROI** 계산된 자동화 시간 및 비용

보고서	설명
범주별 예상 연간 경비 (계산된 기간 및 볼륨 사용)	각 작업의 계산된 기간, 월별 각 작업의 계산된 볼륨, 노동 요율표의 비용을 사용하여 범주별 모든 수동 작업에 대한 총 예상 연간 경비입니다. 주: 이 보고서는 음수를 사용하여 경비를 표현합니다. • 유형: 막대형 차트 • 테이블: 경비 및 절감액 [run_rate_predicted_savings]

표준 보고서에 대한 오케스트레이션 **ROI** 계산 예약

오케스트레이션 ROI 표준 보고서를 계산하는 예약된 작업은 기본적으로 활성화되고 시스템 속성에 의해 제어됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: orchestration_manager, admin

이 태스크 정보
시스템에서는 오케스트레이션에서 표준 보고서의 ROI를 계산하는 시기를 구성할 수 있는 ROI 일정 처리라는 기본 예약 작업을 제공합니다. 이 일정을 사용하면 고급 조건에 대한 스크립팅을 수행할 수 있습니다. 일정을 수정하거나 실행할 스크립트를 작성하려면 다음에서 ROI 일정 처리를 엽니다. 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업 을 클릭하고 **Configure Job** Definition(작업 정의 구성)을 클릭합니다. 작업 정의에서 직접 일정을 실행하려면 지금 실행을 클릭합니다

오케스트레이션 속성으로 예약 작업의 실행을 제어합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 오케스트레이션 **ROI** 〉 속성.
2. 다음 속성을 구성합니다.

ROI 일정 속성

속성	설명
roi.processing.active	ROI 처리를 위한 예약된 작업을 활성화합니다. 이 속성은 처리 ROI 일정 예약된 작업을 활성화합니다. ○ 유형: true | false ○ 기본값: true
roi.processing.interval	예약된 ROI 처리 간격(시간). 이 속성은 절약 보고서 및 관련된 작업을 처리하는 예약된 작업의 반복 간격을 설정합니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 24

3. Save(저장)를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션 **ROI** 프리미엄 보고서

프리미엄 대시보드는 시간 경과에 따라 계산된 절약에 대한 자세한 보고서를 제공합니다.

ROI 프리미엄 보고서에는 오케스트레이션 - ROI 프리미엄 플러그인이 필요하며 퍼포먼스 분석을 사용하여 작성됩니다. 오케스트레이션 - ROI Premium 플러그인은 별도의 구독이 필요한 퍼포먼스 분석 - Premium 플러그인에 종속됩니다.

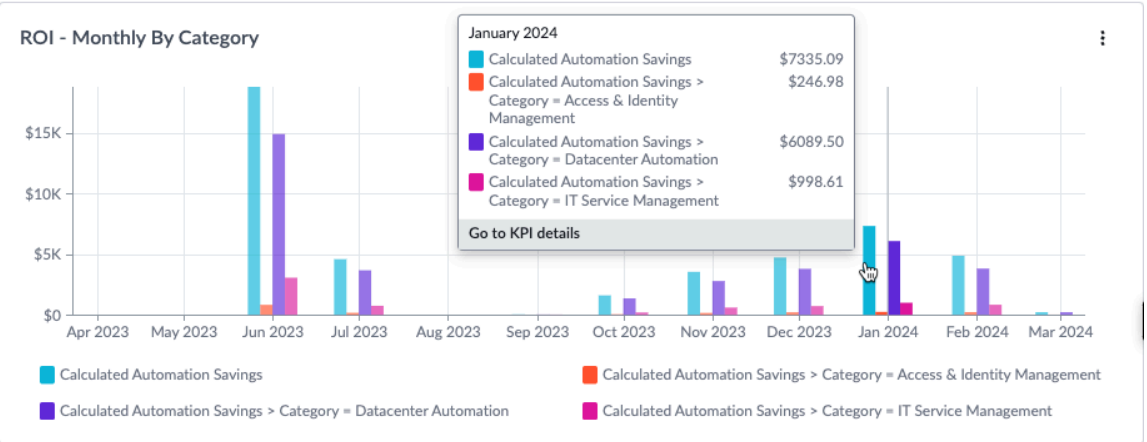
중요사항:
오케스트레이션 ROI 프리미엄에 데이터를 표시하려면 먼저 퍼포먼스 분석의 예약된 수집 작업을 활성화해야 합니다.

ROI 프리미엄 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 오케스트레이션 〉 **ROI** 보고서 〉 프리미엄 대시보드.

범주별 **ROI** 탭

범주별 ROI 탭에는 시간 경과에 따라 범주별로 계산된 절감액을 보여주는 세 개의 보고서가 있습니다.

범주별 월별 계산된 절감액



범주별 시간에 따라 계산된 절감액에 대한 프리미엄 보고서

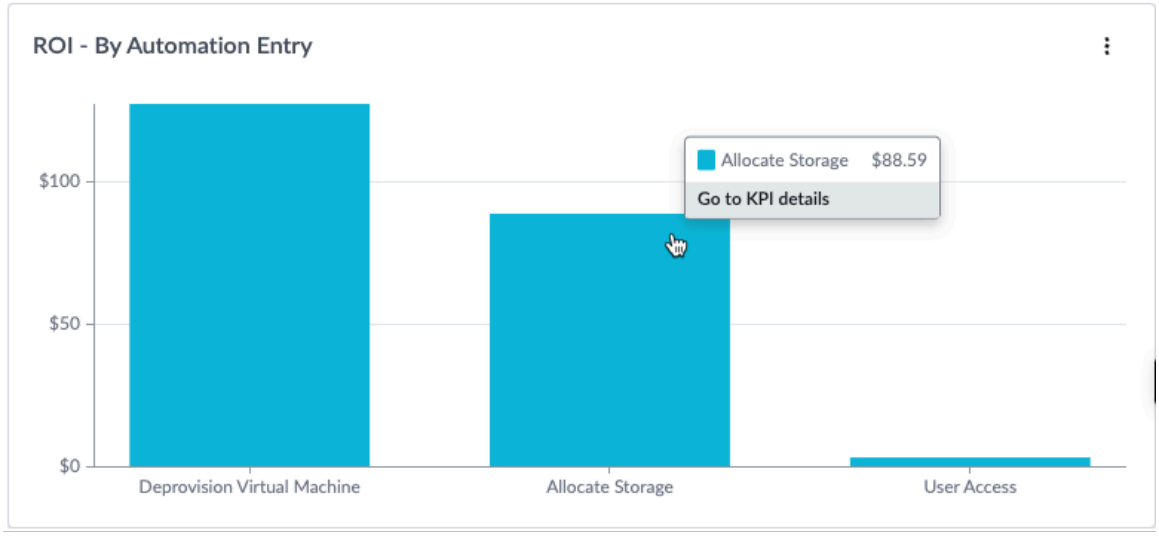
보고서	설명
ROI - 범주별 월간	범주별로 매달 계산된 절감액을 표시합니다. 차트에는 각 범주에 대해 계산된 절약에 대해 계산된 총 절약이 표시됩니다. • 유형: 세로 막대형 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]
ROI - 범주별	범주별로 계산된 절약 추세를 표시합니다. • 유형: 스플라인 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]
ROI - 실행 합계 12개월 기간	지난 12개월 동안 모든 범주에 대해 계산된 절감액의 누계를 표시합니다. • 유형: 영역형 차트 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동화 항목별 ROI

자동화 항목별 ROI 탭에는 자동화 항목별로 시간 경과에 따라 계산된 절감액을 보여주는 두 개의 보고서가 있습니다.

자동화 항목으로 계산된 이번 달 절약



자동화 항목으로 시간 경과에 따라 계산된 절감액

보고서	설명
자동화 항목별 ROI	각 자동화 항목에 대해 이번 달에 계산된 절감액을 표시합니다. • 유형: 열 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]
ROI - 자동화 항목별 10대 목록	현재 월에 계산된 절감액이 가장 많은 상위 10개 자동화 항목을 표시합니다. • 유형: 성과표 • 표: 상세 절약 보고서 [detailed_savings_report]

오케스트레이션 요청 ROI 프리미엄 보고서

오케스트레이션 ROI 프리미엄 보고서를 보려면 오케스트레이션 - ROI 프리미엄 (com.snc.runbook_automation.roi_premium) 플러그인 활성화를 요청해야 합니다. 오케스트레이션 - ROI Premium 플러그인은 오케스트레이션 구독에 포함되어 있지만 요청에 의해 활성화되어야 합니다.

시작하기 전에

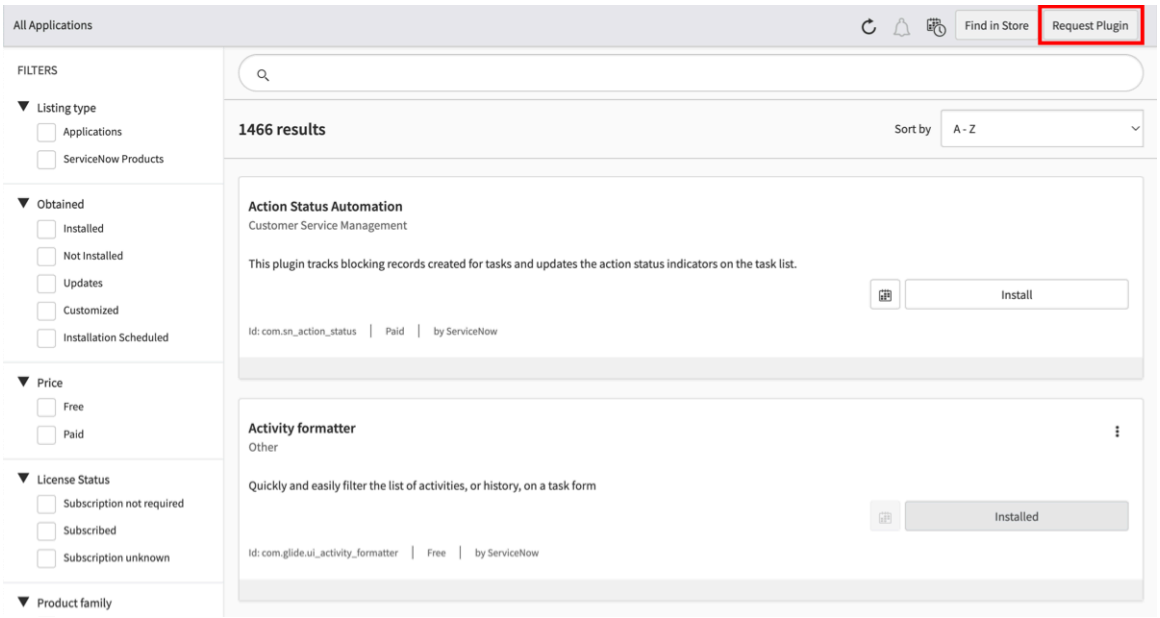
오케스트레이션 - ROI Premium 플러그인에는 퍼포먼스 분석 - Premium 플러그인이 필요하며, 이는 별도로 구매해야 합니다.

필요한 역할: admin

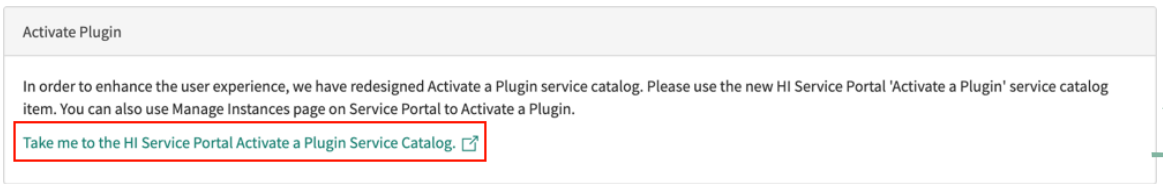
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.

5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

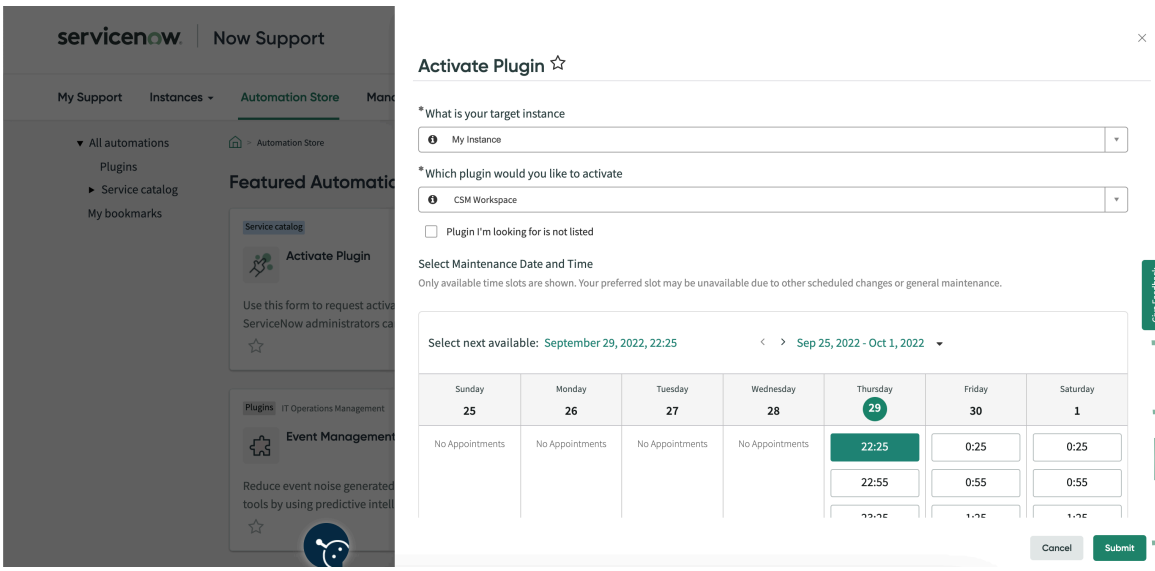
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 〔KB0751715〕 문서 를 참조하십시오.

프리미엄 보고서에 대한 오케스트레이션 **ROI** 계산 예약

오케스트레이션 ROI 프리미엄 보고서는 프리미엄 보고서를 생성하기 전에 활성화해야 하는 퍼포먼스 분석 작업을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: orchestration_manager, admin

이 태스크 정보
프리미엄 ROI 보고서를 계산하는 데 필요한 예약된 작업을 〔PA ROI〕 과거 데이터 수집이라고 하며 오케스트레이션 - ROI Premium 〔com.snc.runbook_automation.roi_premium〕 플러그인과 함께 설치됩니다. 이 작업은 기본적으로 활성화되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업.

2. 〔PA ROI〕 이력 데이터 수집 작업을 검색합니다.

3. 활성 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 실행 필드에서 선택한 값에 대한 예약 옵션이 나타납니다.
   일정 만들기에 대한 지침은 데이터 수집 작업 만들기 또는 예약을 참조하세요.
5. 작업 정의에서 직접 일정을 실행하려면 지금 실행을 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

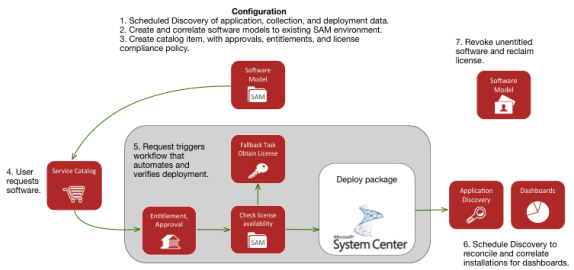
클라이언트 소프트웨어 배포

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 애플리케이션을 사용하면 관리자가 외부 공급업체 관리 시스템을 사용하여 서비스 카탈로그에서 소프트웨어를 배포할 수 있습니다.

CSD를 사용하면 관리자가 소프트웨어 모델 및 카탈로그 항목을 포함하여 서비스 카탈로그 요청에서 소프트웨어를 배포하는 데 필요한 모든 기록을 만들 수 있습니다. CSD 애플리케이션으로 사용자 지정 SCCM 활동 팩을 사용하여 SCCM 호스트에서 소프트웨어 배포 및 해지를 자동화할 수 있습니다. 서비스 카탈로그에서 배포되는 소프트웨어의 임대 기간을 정의하고, 승인 보류 단계에 따라 임대 연장을 허용할 수 있습니다. 배포는 오케스트레이션 활동 및 워크플로우를 사용하여 수행됩니다.

또한 CSD는 소프트웨어 자산 관리 와 통합되어 배포된 소프트웨어의 라이센스 수를 관리합니다.

SCCM을 사용한 **CSD** 프로세스 흐름



클라이언트 소프트웨어 배포 요청

클라이언트 소프트웨어 배포에는 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 (com.snc.orchestration.client_sf_distribution(클라이언트 소프트웨어 배포) 플러그인이 필요하며, 이 플러그인은 오케스트레이션 구독과 함께 요청에 의해 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

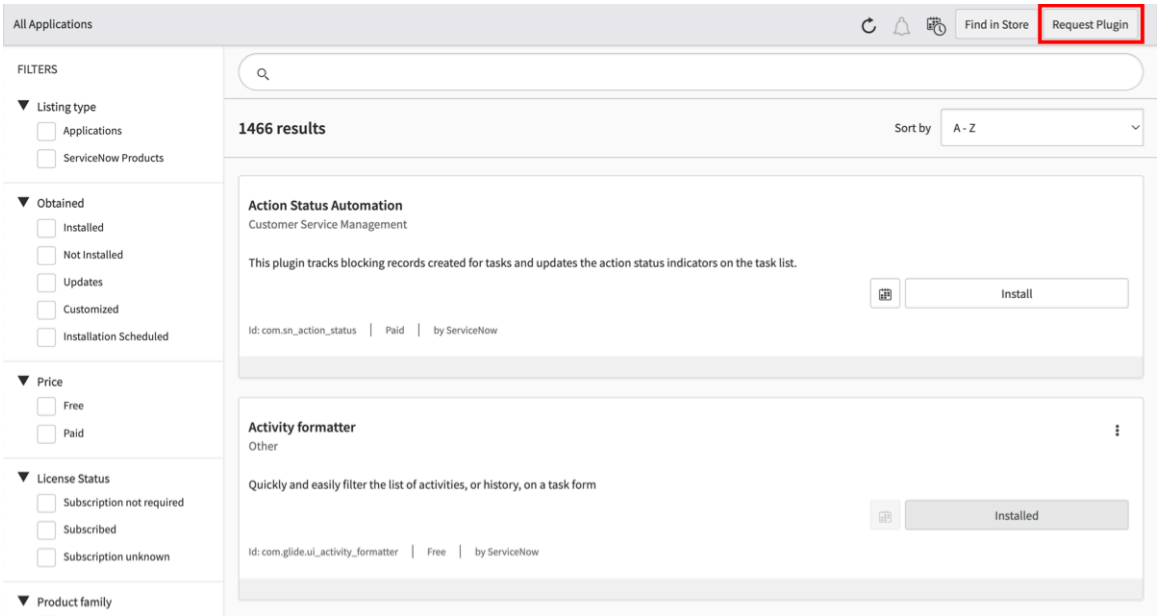
이 태스크 정보
오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인은 SCCM 서버를 사용하여 소프트웨어를 배포하거나 취소하는 데 사용되는 사용자 지정 SCCM 활동을 포함하는 오케스트레이션 - System Center Configuration Manager 플러그인을 활성화합니다. 추가 플러그인 종속성에 대해서는 을 참조하십시오 클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 플러그인.

주:
오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인은 자체 애플리케이션 범위에서 실행됩니다.

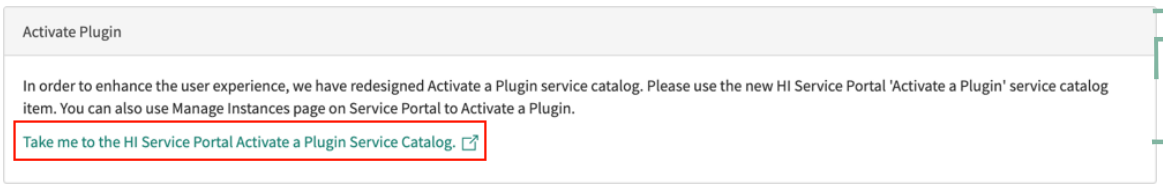
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

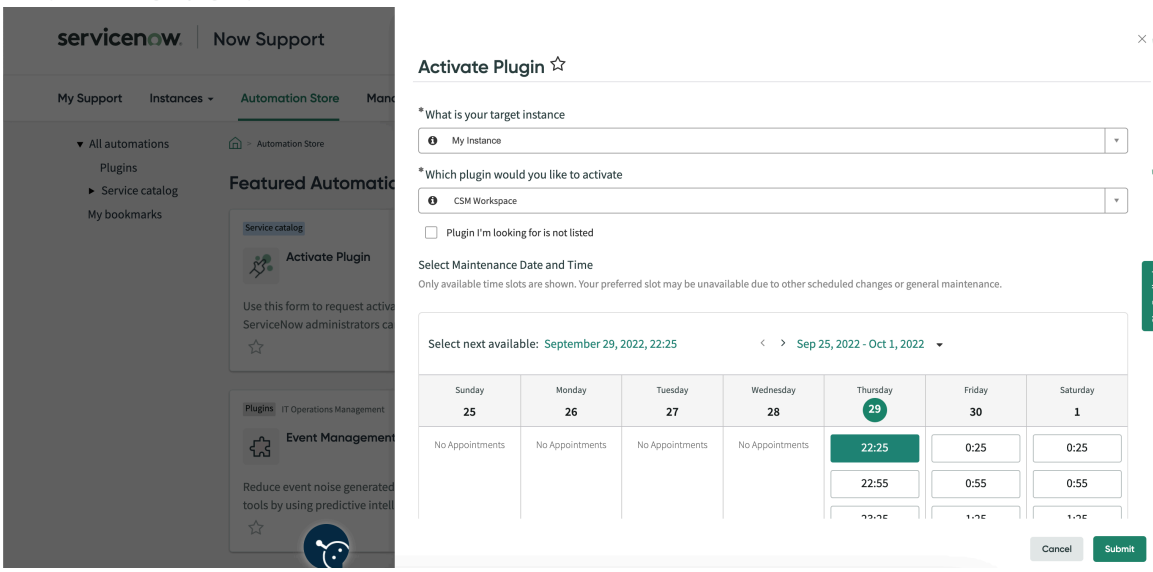
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치됩니다

여러 유형의 구성요소가 클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)와 함께 설치됩니다.

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 테이블

이러한 테이블은 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인 (com.snc.orchestration.client_sf_distribution)과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 테이블

테이블	설명
클라이언트 소프트웨어 배포 카탈로그 항목 〔sn_client_sf_dist_cat_item〕	클라이언트 소프트웨어 배포를 위해 생성된 모든 카탈로그 항목을 포함합니다. 이 테이블은 카탈로그 항목 〔sc_cat_item〕 테이블을 확장합니다.
클라이언트 소프트웨어 배포 소프트웨어 요청 〔sn_client_sf_dist_req_software〕	요청된 모든 소프트웨어와 해당 상태를 포함합니다.
클라이언트 소프트웨어 배포 애플리케이션 〔sn_client_sf_dist_application〕	검색된 모든 CSD 애플리케이션을 포함합니다.
클라이언트 소프트웨어 배포 공급자 〔sn_client_sf_dist_provider〕	모든 소프트웨어 배포 공급자를 포함합니다.
클라이언트 소프트웨어 배포 확장 키 〔sn_client_sf_dist_extension_key〕	사전 정의된 CSD 확장 키를 포함합니다.
클라이언트 소프트웨어 배포 확장점 〔sn_client_sf_dist_extension_point〕	확장 키에 대한 커스터마이제이션 스크립트를 포함합니다.
클라이언트 소프트웨어 배포 소프트웨어 구성 〔sn_client_sf_dist_software_config〕	모든 소프트웨어 제공자 구성에 대한 기본 테이블입니다.
SCCM 서버 인스턴스 〔sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server〕	모든 SCCM 서버 인스턴스를 포함합니다. 이 테이블은 구성 항목 〔cmdb_ci〕 테이블을 확장합니다.
SCCM 애플리케이션 〔sn_client_sf_dist_sccm_application〕	검색된 모든 SCCM 애플리케이션을 포함합니다. 이 테이블은 클라이언트 소프트웨어 배포 애플리케이션 〔sn_client_sf_dist_application〕 테이블을 확장합니다.
SCCM 애플리케이션 카탈로그 항목 〔sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item〕	SCCM 애플리케이션에 대해 작성된 모든 카탈로그 항목을 포함합니다. 이 테이블은 클라이언트 소프트웨어 배포 카탈로그 항목 〔sn_client_sf_dist_cat_item〕 테이블을 확장합니다.
SCCM 컬렉션 〔sn_client_sf_dist_sccm_collection〕	검색된 모든 SCCM 컬렉션을 포함합니다. 검색된 모든 SCCM 컬렉션을 포함합니다.
SCCM 배포 〔sn_client_sf_dist_sccm_deployment〕	검색된 모든 SCCM 배포를 포함합니다. 검색된 모든 SCCM 배포를 포함합니다.
SCCM 구성 〔sn_client_sf_dist_sccm_sf_config〕	SCCM 애플리케이션, 설치 및 제거 컬렉션, 검색 모델을 포함합니다. 이 테이블은 클라이언트 소프트웨어 배포 소프트웨어 구성 〔sn_client_sf_dist_software_config〕을 확장합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 플러그인

이러한 플러그인은 아직 활성화되지 않은 경우 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인과 함께 설치됩니다.

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 활성화 요청에 대한 지침은 을 참조하십시오 클라이언트 소프트웨어 배포 요청.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션용 플러그인 - 클라이언트 소프트웨어 배포

플러그인	설명
오케스트레이션 - System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	SCCM 대상 호스트에서 작업을 수행하는 사용자 지정 SCCM 오케스트레이션 활동을 설치합니다.
오케스트레이션 - 자산 임대 관리 (com.snc.orchestration.asset_lease_management)	서비스 카탈로그를 통해 배포되는 소프트웨어의 임대 기능을 설치합니다. 여기에는 임대 시작, 중지 및 연장이 포함됩니다.
Service Catalog 범위가 지정된 API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	서비스 카탈로그에서 애플리케이션 생성을 지원하는 API를 설치합니다.
소프트웨어 자산 관리 [com.snc.software_asset_management]	명명된 사용자, 워크스테이션 및 엔터프라이즈 소프트웨어 계약에 대한 라이센스에 대한 권리 조정을 포함하여 소프트웨어 자산을 관리하는 기능을 제공합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 역할

이러한 역할은 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인과 함께 설치됩니다.

오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포를 위한 역할

역할 제목**[name]**	설명	역할 포함
클라이언트 소프트웨어 배포 관리자 [sn_client_sf_dist.csd_admin]	클라이언트 소프트웨어 배포 애플리케이션을 관리하기 위한 관리자 역할입니다.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 스크립트 포함

이러한 스크립트 포함은 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인과 함께 설치됩니다

오케스트레이션용 스크립트 포함 - 클라이언트 소프트웨어 배포

스크립트 포함	설명
CSDExtensionPoint	CSD 제공자의 특정 코드 실행
CSDUtil	CSD 응용 프로그램의 유틸리티 기능.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션용 스크립트 포함 - 클라이언트 소프트웨어 배포

스크립트 포함	설명
참조 쿼 CSD	참조 한정자 필터입니다. 이 스크립트는 CSD 제공자, 장치, SCCM 애플리케이션, 설치 컬렉션 및 제거 컬렉션에 대한 필터 기능을 제공합니다.
SCCMCatItemHandler	특정 SCCM 카탈로그 항목의 필드 값을 설정합니다. 이러한 값은 SCCM 카탈로그 항목 테이블 이름, 카탈로그 항목 이름, SCCM 제공자 및 SCCM 소프트웨어 구성입니다.
SoftwareCatItemCreator	소프트웨어 카탈로그 항목 생성
CSDCat항목 처리기	CSD 카탈로그 항목 작성을 위한 기본 클래스입니다. 이 스크립트는 카탈로그 항목 생성 UI 작업에서 애플리케이션 카탈로그를 만드는 데 사용됩니다.
CSDDemoDataUtil	데모 데이터를 채웁니다.
CSDDemoDataUtilAjax	데모 데이터를 채웁니다.

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 속성

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 속성은 요청된 소프트웨어 배포의 설치 상태를 관리하고 예약된 검색을 구성합니다.

CSD 속성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 속성. 다음과 같은 속성을 사용할 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 속성

속성	이름	설명
상태 확인 만료 간격(일)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	소프트웨어 설치 상태를 무시하기 전에 시스템에서 대기하는 일 수를 제어합니다. 소프트웨어 설치의 기본 시간 제한은 시스템이 배포 설치 상태 확인을 중지하기 30일 전입니다. 설치 상태는 다음과 같습니다. • 설치되지 않음: 사용자가 구성된 시간 제한이 만료되기 전에 요청한 소프트웨어를 설치하지 않았습니다. • 설치됨: 구성된 시간 제한 내에 소프트웨어가 설치되었습니다. • 상태 확인 만료됨: 사용자가 요청한 소프트웨어를 설치할 수 있는 시간 제한이 만료되었습니다. 시스템은 더 이상 이 배포의 상태를 확인하지 않습니다. • 해지됨: 관리자가 소프트웨어를 해지 했습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 속성

속성	이름	설명
소프트웨어 설치 상태 간격(시) 조정	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	설치 상태를 결정하는 예약된 작업이 실행되는 시기를 결정합니다. 기본적으로 시스템은 매시간 설치 상태를 확인합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 24
예약된 애플리케이션 디스커버리 간격(일)을 설정합니다.	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	애플리케이션 검색을 실행하는 예약된 작업의 반복 간격을 설정합니다. 기본적으로 검색은 이 값으로 설정된 날 자정에 실행됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
임대 실행 일정 설정 작업 간격(분)	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	CSD 임대 일정 예약된 작업이 요청된 소프트웨어 임대의 시작, 중지 또는 연장을 확인하는 간격입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1
임대 종료 전에 요청자에게 통지할 시간 설정(일)	sn_client_sf_dist.임대_종료_알림	소프트웨어 임대가 끝나기 며칠 전에 요청자에게 알릴 날짜를 결정합니다. 임대 연장이 허용되는 경우 이 기간은 임대가 만료되기 전에 승인 프로세스가 완료될 수 있는 충분한 시간을 제공하는지 확인합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 워크플로우

이러한 워크플로우는 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인과 함께 설치됩니다

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 워크플로우

워크플로	설명
SCCM 검색	사용자 지정 CSD 오케스트레이션 활동을 사용하여 SCCM 서버에서 애플리케이션, 컬렉션 및 배포 목록을 검색합니다. 관리자는 SCCM 서버 인스턴스 기록의 UI 작업에서 이 워크플로우를 실행합니다.
클라이언트 소프트웨어 주문	사용자가 서비스 카탈로그에서 소프트웨어를 주문할 때 자동으로 실행됩니다.
SCCM 애플리케이션 배포	SCCM 서버를 통해 소프트웨어를 배포하기 위해 클라이언트 소프트웨어 주문 워크플로우에 의해 트리거됩니다. 이 워크플로우는 SCCM 컬렉션에 사용자 또는 장치를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포와 함께 설치되는 워크플로우

워크플로	설명
클라이언트 소프트웨어 해지	외부 제공자가 배포한 소프트웨어에 대한 소프트웨어 해지 프로세스를 시작합니다. 관리자는 요청된 소프트웨어 기록 및 설치된 소프트웨어 권리 없음 기록의 UI 작업에서 이 워크플로우를 실행합니다. 이 워크플로우는 실제 리코베이션을 수행하는 적절한 제공자 워크플로우를 트리거합니다. 예를 들어, 이 워크플로우는 SCCM 제거 컬렉션의 애플리케이션에 대해 SCCM 애플리케이션 취소 워크플로우를 트리거합니다.
SCCM 애플리케이션 취소	제거 컬렉션의 멤버인 SCCM 애플리케이션을 취소합니다. 클라이언트 소프트웨어 해지 워크플로우는 SCCM 서버에서 배포한 소프트웨어를 취소하는 이 워크플로우를 트리거합니다. 이 워크플로우는 SCCM 컬렉션에서 사용자 또는 장치를 적절한 제거 컬렉션으로 이동합니다.

관련 정보

- 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장
- 서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용
- 서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용
- 클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

배포 소프트웨어용 라이센스 및 카운터 생성

라이센스 및 소프트웨어 카운터는 소프트웨어 모델과 연결되며, 클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)에서 배포한 소프트웨어의 라이센스를 추적하려면 만들어야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sam 또는 admin

CSD가 서비스 카탈로그에서 배포한 소프트웨어 항목에 대한 소프트웨어 자산 관리의 소프트웨어 라이센스 및 카운터를 생성할 수 있습니다. CSD는 소프트웨어 카운터 결과에 따라 요청된 소프트웨어에 라이선스를 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다. 라이센스 평가 가 0보다 크고 라이센스 유형이 할당되지 않음인 경우 CSD는 소프트웨어에 라이센스를 사용할 수 있다고 가정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스.
2. CSD에서 사용한 소프트웨어 모델에 대한 새 소프트웨어 라이센스를 추가합니다.
3. 다음으로 이동 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터.
4. 생성한 소프트웨어 모델에 대한 소프트웨어 카운터를 만듭니다.
5. 카운터를 실행하여 소프트웨어 라이센스 정보를 검색합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 주문 프로세스

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)를 통해 배포된 소프트웨어는 서비스 카탈로그에서 개별 사용자가 주문하거나 다른 사람을 대신하여 승인된 사용자가 주문할 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 카탈로그 항목에는 순서 구성 방식에 따라 다양한 옵션이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임대 시작 및 종료 날짜

CSD에서 배포한 모든 소프트웨어에는 사용자가 임대 시작 날짜를 지정해야 합니다. 이는 CSD와 함께 자동으로 활성화되는 오케스트레이션 - 자산 임대 관리 플러그인에 의해 적용됩니다. 시스템은 임대 시작 필드에 현재 날짜 및 시간을 미리 채웁니다.

카탈로그 항목이 해지(제거)하도록 구성된 경우 요청자가 임대의 종료 날짜와 시간을 정의할 수 있는 임대 종료 필드가 양식에 표시됩니다. 시스템은 이러한 필드에 사용자가 입력한 내용을 확인하여 선택한 날짜가 향후 기간을 정의하는지 확인합니다. 임대 종료 필드는 필수가 아니며 종료 날짜가 없는 소프트웨어를 주문하려면 비워 둘 수 있습니다.

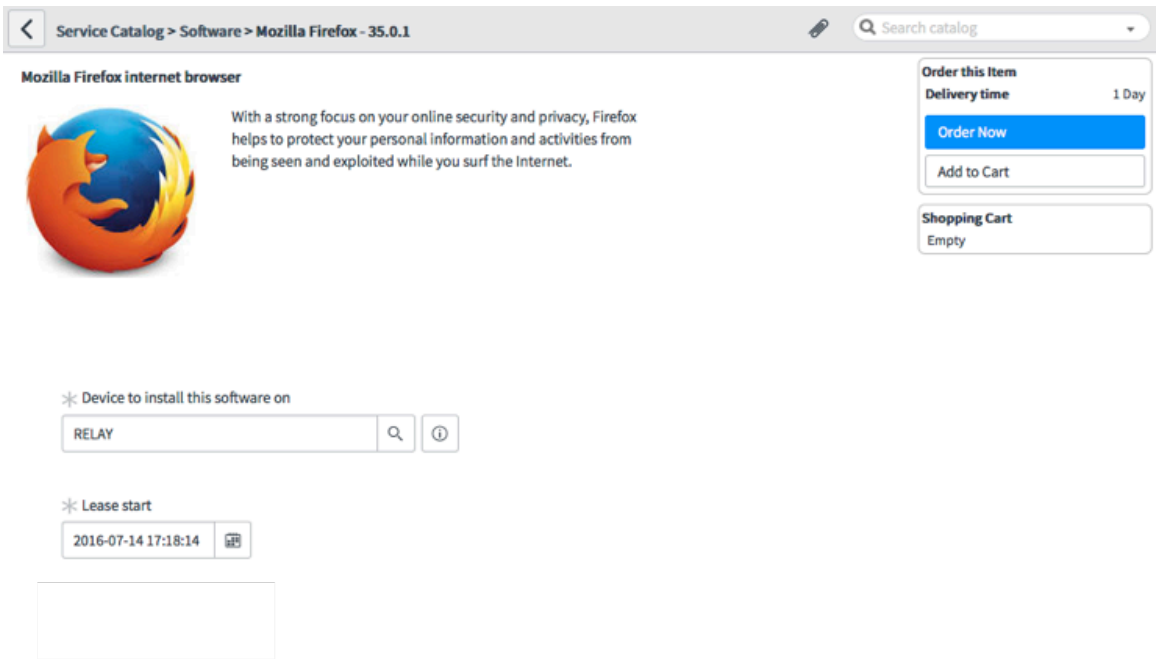
주:
Microsoft System Center Configuration Management(SCCM)에서 소프트웨어를 배포하는 시스템의 경우, 임대 종료 필드는 SCCM 구성 에서 제거 컬렉션을 지정하는 경우에만 사용할 수 있습니다.

로그인한 사용자에게만 제공되는 소프트웨어

소프트웨어 카탈로그 항목이 '대신 주문' 확인란의 선택을 취소하여 구성된 경우 주문 양식에 사용자 필드가 나타나지 않습니다. 로그인한 사용자는 현장에서 이 소프트웨어를 설치할 장치에서 소프트웨어를 배포할 장치를 선택합니다. 로그인한 사용자에게 할당된 장치만 목록에 나타납니다.

이 예시에서, 사용자는 사용자에게 할당된 컴퓨터의 Firefox를 주문하기 위해 Service Catalog에 로그인했습니다. 사용자는 소유 장치 목록에서 컴퓨터를 선택하고 임대를 시작해야 하는 날짜와 시간을 선택합니다. 이 소프트웨어는 Microsoft System Center Configuration Management(SCCM)를 통해 배포되지만 제거 컬렉션이 구성되어 있지 않으며 시스템에서 자동으로 해지할 수 없습니다. 따라서 임대 종료 필드를 사용할 수 없습니다.

로그인한 사용자로 소프트웨어 주문



다른 사용자를 대신하여 주문한 소프트웨어

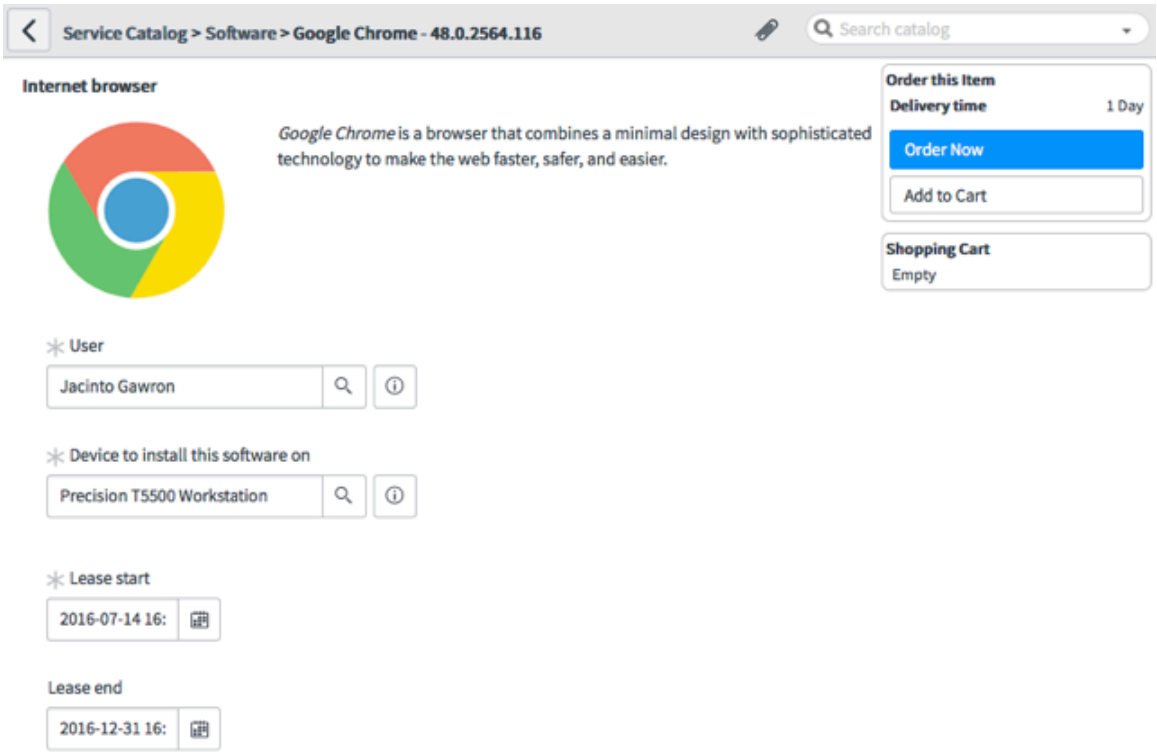
대신 주문 확인란이 선택된 상태로 소프트웨어 카탈로그 항목이 구성된 경우 양식에 사용자 필드가 나타납니다. 로그인한 사용자는 이 필드에서 아무 사용자나 선택할 수 있습니다. 이 소프트웨어를 설치할 장치 필드에는 사용자 필드에서 선택한 사용자에게 할당된 장치만 나열됩니다. 다른 사용자를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대신하여 주문한 소프트웨어에 승인이 필요한 경우 시스템은 자동으로 소프트웨어를 받는 사용자의 관리자에게 승인 요청을 보냅니다. 요청자가 지정된 사용자의 관리자인 경우 승인을 건너뜁니다.

이 예에서는 관리자가 계약업체에 Google Chrome을 주문하고 있습니다. 관리자는 사용자 필드에서 협력업체를 선택한 다음 협력업체에 할당된 장치 목록에서 컴퓨터를 선택합니다. 이 소프트웨어에는 관리자가 사용자 계약 종료와 일치하는 임대 종료 날짜를 선택할 수 있는 SCCM 제거 컬렉션이 구성되어 있습니다. 리스가 만료되면 SCCM은 장치에서 소프트웨어를 자동으로 제거합니다.

소프트웨어 임대 기간 정의



소프트웨어 임대 연장

CSD(클라이언트 소프트웨어 배포)에서 배포한 소프트웨어 사용자는 소프트웨어가 소프트웨어 배포 시스템에 의해 취소될 수 있는 경우 임대 기간 연장을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 모든 시스템 사용자

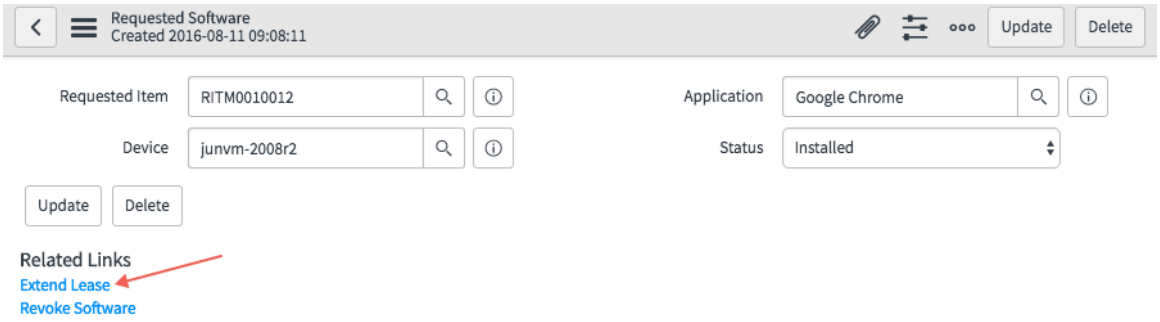
이 태스크 정보
소프트웨어의 임대 종료 날짜가 정의되어 있고 소프트웨어 상태가 설치됨인 경우, 조직에서 요구하는 승인을 대기 중에도 임대 연장을 요청할 수 있습니다.

프로시저

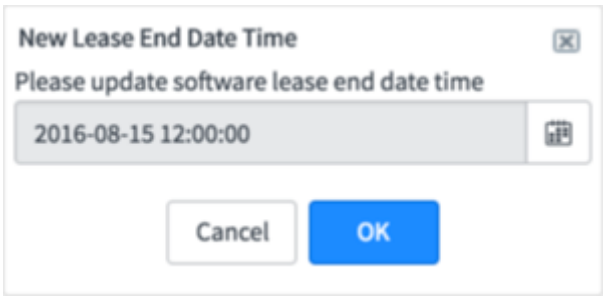
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 내가 요청한 소프트웨어.
   목록에는 서비스 카탈로그에서 요청한 소프트웨어만 표시됩니다.
2. 임대를 연장하려는 설치된 소프트웨어의 기록을 선택합니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서**Extend** Lease(임대 연장)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청한 소프트웨어 양식



4. 대화 상자가 나타나면 달력에서 새 임대 종료 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다. 현재 날짜보다 늦은 날짜를 선택해야 합니다.



임대 연장이 관리자의 승인을 받아야 하는 경우 결정 사항에 대한 알림을 받습니다. 요청이 승인되면 새 임대 종료 날짜를 보여주는 알림이 나타납니다. 새 종료 날짜가 요청한 날짜로부터 5일(기본 알림 기간) 이내인 경우 CSD는 즉시 임대 종료 알림을 보냅니다.

중요사항:
조직의 임대 연장에 승인이 필요한 경우 승인자를 사용할 수 있고 연장 요청을 처리할 시간이 충분한지 확인합니다. 원래 종료 날짜가 만료되기 전에 연장을 승인할 수 없으면 소프트웨어가 해지됩니다.

SCCM의 클라이언트 소프트웨어 배포

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)를 사용하여 Microsoft SCCM(System Center Configuration Management)에서 소프트웨어 배포를 배포 및 취소하고 SCCM 호스트에서 배포를 관리할 수 있습니다.

SCCM 활동 팩에는 CSD가 서비스 카탈로그 요청에서 소프트웨어를 배포하고 SCCM 서버에서 사용자 및 장치 컬렉션을 관리하는 데 사용하는 오케스트레이션 활동이 포함되어 있습니다. 또한 CSD는 Software Asset Management를 사용하여 ServiceNow 배포된 소프트웨어의 라이센스 수를 관리하고, 사용자 상호 작용 없이 SCCM에서 배포한 소프트웨어를 취소하고, 임대 기간을 관리할 수 있습니다.

SCCM 구성

표시된 순서대로 SCCM 구성 절차를 따릅니다.

SCCM 서버에서 애플리케이션 관리자 역할 구성

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)를 사용하여 ServiceNow# 소프트웨어를 배포하려면 SCCM 관리자에게 소프트웨어를 배포할 수 있는 올바른 권한이 있고 PowerShell이 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
SCCM 필요한 역할: 애플리케이션 관리자

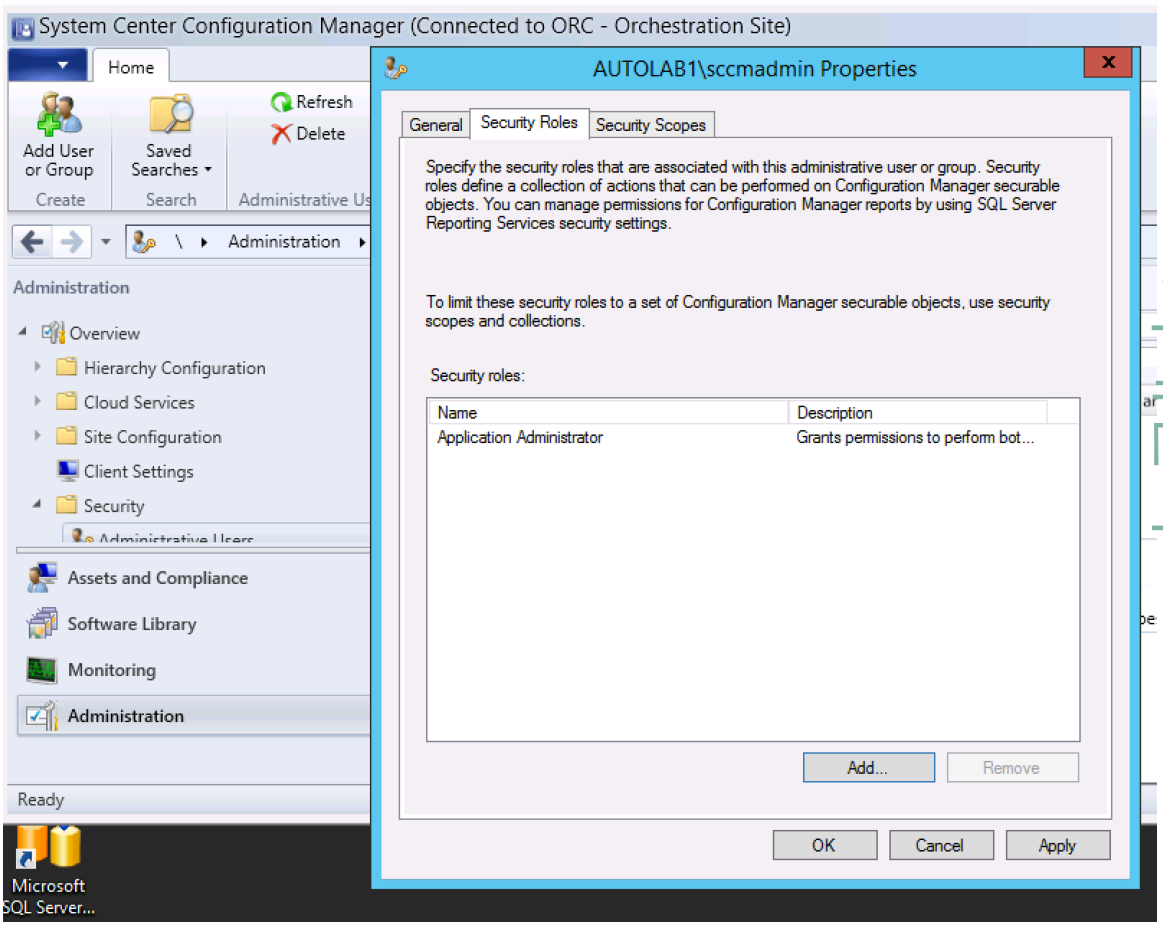
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
이 지침은 Microsoft 2012 R2 Server용입니다.

프로시저

1. System Center Configuration Manager 콘솔에서 관리 〉 보안 〉 관리 사용자.
2. 애플리케이션 관리자 역할을 부여할 사용자를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 드롭다운 메뉴에서 속성을 선택합니다.
4. 속성 대화 상자에서 보안 역할 탭을 선택합니다.
5. 사용자에게 애플리케이션 관리자 역할이 있는지 확인합니다.
6. 사용자에게 이 역할이 아직 없는 경우 추가를 클릭하고 목록에서 이 역할을 선택한 다음 확인을 클릭합니다.

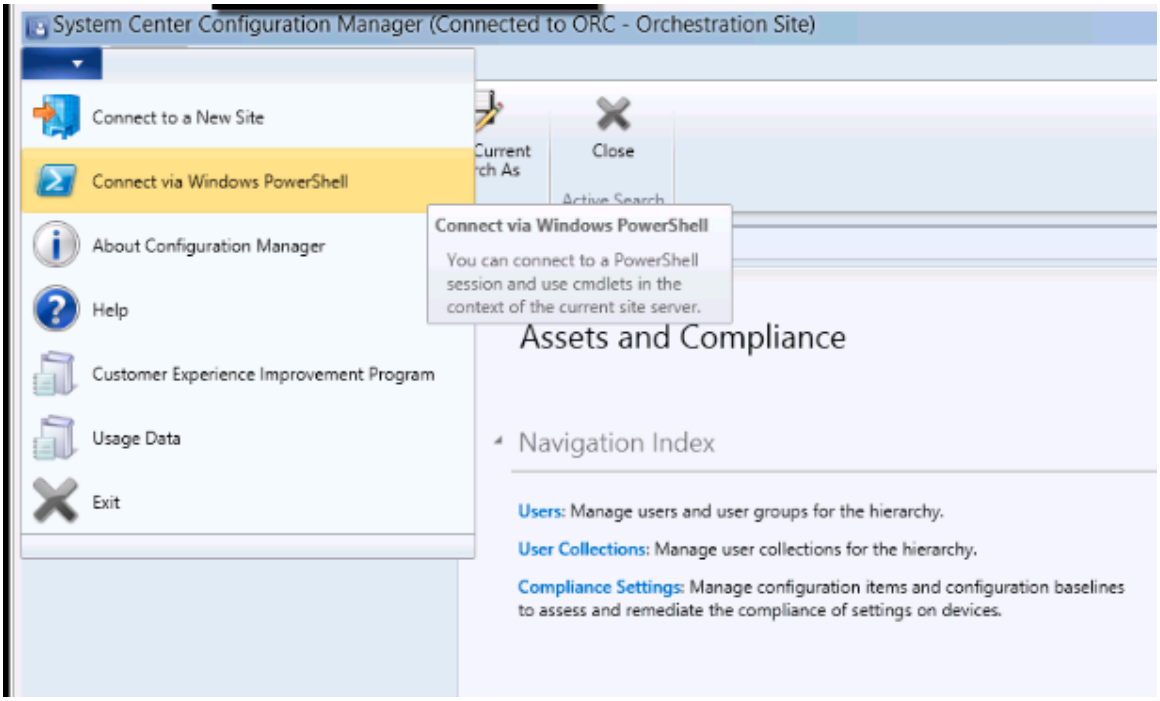
SCCM 서버에 대한 애플리케이션 관리자 역할 부여



7. 애플리케이션 관리자 역할을 가진 사용자로 SCCM에 로그인합니다.
8. 콘솔의 왼쪽 위 모서리에서 메뉴를 열고 **Windows** PowerShell을 통해 연결을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell에 연결



9. 사용자가 CM 콘솔에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
이 작업은 로그인한 애플리케이션 관리자 사용자에 대해 PowerShell에 대한 환경 경로를 설정합니다.

SCCM cmdlet 라이브러리 업데이트

System Center Configuration Manager SCCM Cmdlet 라이브러리가 최신 상태인지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 SCCM 역할: 설정에 따라 현재 사용자 또는 시스템 관리자.

이 태스크 정보
System Center Configuration Manager SCCM Cmdlet 라이브러리는 SCCM용 Windows PowerShell 모듈을 설치하고 업데이트합니다. SCCM은 매일 라이브러리 업데이트를 확인합니다. 오래된 라이브러리로 인해 시스템에서 SCCM 활동 출력을 구문 분석할 수 없으므로 SCCM 서버 검색이 실패할 수 있습니다. 이 경고 메시지는 SCCM GET 활동에 대한 ECC 큐 입력 기록에 표시됩니다.

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947 에서 최신 버전의 cmdlet 라이브러리를 다운로드 합니다. 설치 지침은 https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn958404(v=sc.20).aspx 를 참조하십시오.

이전 버전 라이브러리를 사용하기로 선택한 경우 이 절차를 사용하여 CM 업데이트 확인을 비활성화하면 검색에서 문제 없이 진행할 수 있습니다.

프로시저

1. SCCM 콘솔에 관리자로 로그인합니다.

2. 콘솔의 왼쪽 상단 모서리에서 메뉴를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **Windows** PowerShell을 통해 연결을 선택합니다.
4. 다음 명령 중 하나를 실행하여 업데이트 확인을 비활성화합니다.
   - 사용자별: *Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0*
   - 시스템별: *Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0*

   > **중요사항:**
   > 시스템별 cmdlet은 관리자 권한 Windows PowerShell 세션에서 실행되어야 합니다.

5. *Get-CMCmdletUpdateCheck* 명령을 실행하여 콘솔을 새로 고치고 설정을 확인합니다.
6. *IsEnabled* 구성 변수의 값이 **False**로 변경되었는지 확인합니다.
   이는 지정된 사용자에 대해 오래된 cmdlet 라이브러리에 대한 경고가 비활성화되었음을 나타냅니다.
7. 업데이트 확인을 다시 사용하도록 설정하려면 현재 사용자 또는 시스템에 대해 *-IsUpdateCheckEnabled 1* 명령을 실행합니다.

SCCM 활동에 대한 MID 서버 구성

Microsoft System Center Configuration Management(SCCM) 활동과 함께 MID 서버를 사용하려면 SCCM 서버와 통신하도록 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저
1. 탐색 필터에 **cmdb_ci_dns_name.list**를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 SCCM 서버의 FQDN(정규화된 도메인 이름)을 입력합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. **IP** 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. **IP** 주소 필드에 SCCM 서버의 IP 주소를 입력합니다.
7. **Nic** 필드에서 **eth0** 또는 선호하는 네트워크 인터페이스 컨트롤러를 선택합니다.
8. 넷마스크 필드를 비워 둡니다.
9. 제출을 클릭합니다.

SCCM 배포를 위한 Windows 자격 증명 생성

Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM)에서 클라이언트 소프트웨어 배포 애플리케이션을 사용하여 애플리케이션을 배포하려면 적절한 자격 증명이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin

이 태스크 정보
클라이언트 소프트웨어 배포에는 SCCM 서버에 대한 관리 권한이 있는 Windows 자격 증명이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 자격 증명 유형 목록에서 **Windows** 자격 증명을 선택합니다.
4. SCCM 서버에 대한 관리 권한이 있는 사용자 이름과 암호를 제공합니다.

> **중요사항:**
> 다음 사항을 확인하십시오.
> - 이 사용자는 SCCM 서버에 대한 애플리케이션 관리자 역할을 가지고 있어야 합니다.
> - 자격 증명을 사용하여 SCCM 서버에 로그인하고 System Center Configuration Manager 콘솔에서 Windows PowerShell을 통해 한 번 이상 연결하여 해당 자격 증명에 대한 경로 변수를 설정합니다.

5. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

   자세한 내용은 Windows 자격 증명을 참조하세요.

6. 제출을 클릭합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포를 위한 **SCCM** 데이터 검색

SCCM 서버에서 배포할 수 있는 애플리케이션 목록과 컬렉션을 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin

이 절차를 시작하기 전에 다음을 수행하십시오.

- Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 서버를 설정하고, 애플리케이션 및 컬렉션을 만들고, 필요한 배포를 구성합니다. 자세한 내용은 SCCM 설명서를 참조하십시오.
- SCCM 서버에서 애플리케이션 배포 관리자 역할을 가진 사용자를 구성합니다.
- SCCM 서버와 통신하도록 MID 서버를 설정합니다.
- 애플리케이션 배포 관리자 역할이 있는 SCCM 사용자의 자격 증명 [discovery_credentials] 테이블에 Powershell 자격 증명을 ServiceNow 추가합니다.

이 태스크 정보
SCCM 데이터로 클라이언트 소프트웨어 배포 애플리케이션을 채우려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 **SCCM** 〉 **SCCM** 서버 인스턴스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. SCCM 서버 인스턴스 양식에서 이름으로 서버를 식별하고 정규화된 도메인 이름을 제공합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

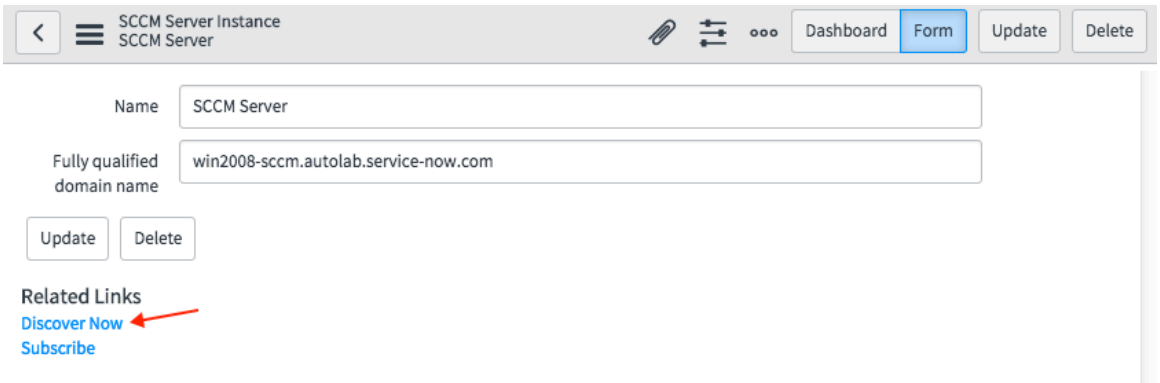
   새 SCCM 서버가 목록에 나타납니다.

5. 새 SCCM 기록을 열고 관련 링크 아래에서 지금 검색을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템은 SCCM 서버에서 애플리케이션, 컬렉션 및 배포 데이터를 검색하는 SCCM 검색 워크플로우를 실행합니다.

검색으로 **SCCM** 데이터 검색



클라이언트 소프트웨어 배포를 위한 **SCCM** 서버 검색

Discovery 워크플로우는 SCCM 서버에서 검색된 컬렉션, 애플리케이션 및 배포 데이터로 ServiceNow 테이블을 채웁니다.

사용자는 SCCM 서버 인스턴스 기록에서 **SCCM** 검색 워크플로우를 실행하여 다음 ServiceNow 테이블을 채웁니다.

ServiceNow 테이블에 채워진 **SCCM** 데이터

테이블	필드
SCCM 애플리케이션〔sn_client_sf_dist_sccm_application〕	• 이름 • 게시자 • 버전 • 모델 • sccm_server
SCCM 컬렉션〔sn_client_sf_dist_sccm_collection〕	• 이름 • 유형 • sccm_server
SCCM 배포〔sn_client_sf_dist_sccm_deployment〕	• 애플리케이션 • 수집 • 유형

주:
SCCM 서버에서 데이터를 추출하기 위해 이 워크플로우에 사용되는 사용자 지정 활동에 대한 자세한 내용은 오케스트레이션 SCCM 활동 팩을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SCCM 애플리케이션에 대한 소프트웨어 모델을 설정합니다

SCCM 서버에서 검색된 애플리케이션을 사용하여 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션에서 라이센스를 관리하는 데 사용하는 소프트웨어 모델을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin
소프트웨어 모델을 만들기 전에 SCCM 서버에 배포할 수 있는 애플리케이션을 검색해야 합니다. 자세한 내용은 클라이언트 소프트웨어 배포를 위한 SCCM 데이터 검색 문서를 참조하십시오.

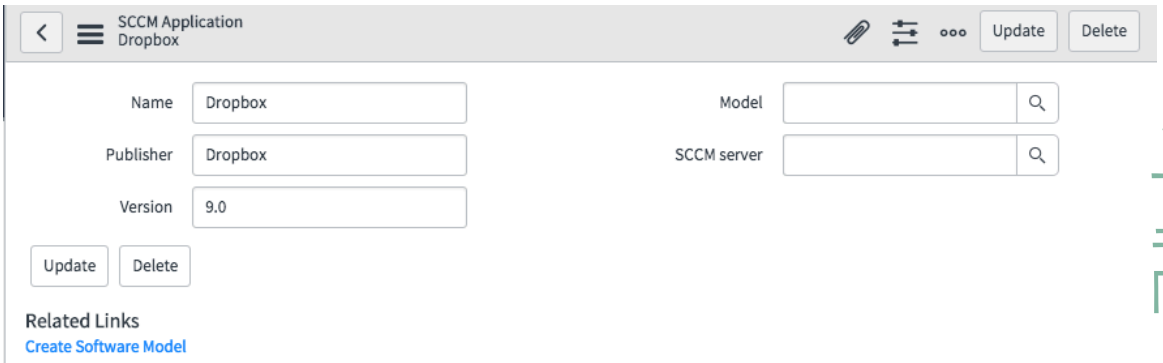
이 태스크 정보

SCCM 애플리케이션을 기존 소프트웨어 모델에 연결하거나 새 모델을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 **SCCM** 〉 **SCCM** 애플리케이션.
   SCCM 서버에서 검색된 애플리케이션 목록이 나타납니다.
2. SCCM 애플리케이션 기록을 엽니다.
3. 기존 모델에 연결하려면 모델 필드에서 돋보기 아이콘을 클릭하고 목록에서 모델을 선택합니다.

SCCM 애플리케이션 기록



4. 모델을 만들려면 관련 링크에서 소프트웨어 모델 만들기를 클릭합니다.

   a. 소프트웨어 모델 필드를 작성합니다.
      자세한 내용은 을 참조하십시오.

   b. 제출을 클릭합니다.
      뷰가 SCCM Applications 양식으로 돌아갑니다.

SCCM 구성 정의

SCCM 소프트웨어 배포를 위한 카탈로그 항목을 만들거나 SCCM을 통해 소프트웨어를 취소하도록 인스턴스를 구성하려면 먼저 SCCM 구성을 통해 해당 소프트웨어를 컬렉션에 연결해야 합니다.

시작하기 전에

SCCM 구성 기록을 생성하기 전에 SCCM 애플리케이션, 컬렉션 및 배포를 검색하고 필요한 소프트웨어 모델을 설정했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin

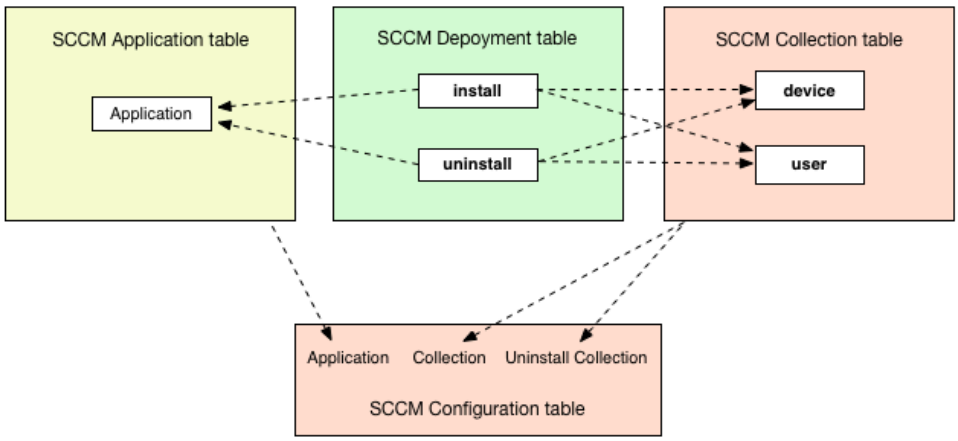
이 태스크 정보

SCCM 구성 프로세스는 소프트웨어를 SCCM 컬렉션과 연결합니다. SCCM 서버에서 소프트웨어를 배포하려면 사용자 또는 장치가 설치 배포와 관련된 SCCM 컬렉션의 구성원이어야 합니다. 클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)를 사용하면 제거 컬렉션을 사용하여 해당 소프트웨어를 제거할 수 있을 때 SCCM 서버를 사용하여 자격이 없는 소프트웨어를 해지 할 수 있습니다. Service

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Catalog에서 취소 가능한 소프트웨어를 요청하는 사용자는 임대 시작 및 중지 날짜를 정의하고 임대 연장을 요청할 수도 있습니다.

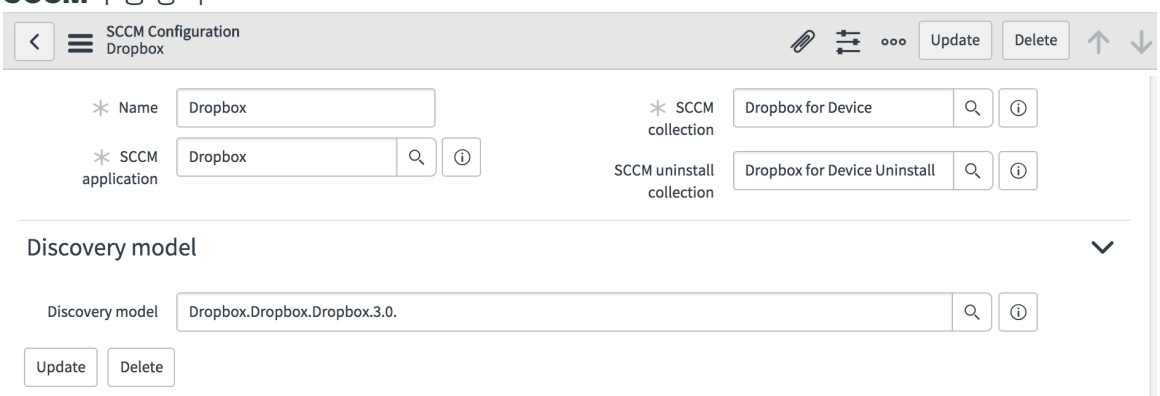
SCCM 테이블 참조



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 **SCCM** 〉 **SCCM** 애플리케이션.
2. 구성된 소프트웨어 모델이 있는 애플리케이션을 엽니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Create Software** Configuration(소프트웨어 구성 생성)을 클릭합니다.
4. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.

SCCM 구성 양식



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SCCM 구성 필드

필드	설명
이름	이 SCCM 소프트웨어 구성의 인식할 수 있는 이름입니다.
SCCM 애플리케이션	SCCM 서버에서 호스팅되는 애플리케이션의 이름입니다.
SCCM 컬렉션	SCCM 서버에서 선택한 애플리케이션의 설치 배포와 연관된 컬렉션의 이름입니다. 애플리케이션과 연결된 컬렉션만 선택할 수 있습니다.
SCCM 제거 컬렉션	SCCM 서버에서 선택한 애플리케이션의 제거 배포와 연관된 컬렉션의 이름입니다. 다음에 대한 제거 컬렉션을 지정해야 합니다. ○ 배포된 소프트웨어의 임대 종료 날짜를 정의합니다. ○ 임대 연장을 허용합니다. ○ 사용자의 컴퓨터에서 소프트웨어를 취소합니다.
검색 모델	권리 없는 소프트웨어 설치를 SCCM 구성과 연결하는 검색 모델입니다. SCCM 구성 기록에서 클라이언트 소프트웨어 배포는 소프트웨어를 취소하는 데 사용할 컬렉션을 결정할 수 있습니다. 권한이 없는 소프트웨어는 사용자의 컴퓨터에서 발견된 소프트웨어 중 사용자가 사용할 수 있는 권한이 없는 소프트웨어입니다.

SCCM 애플리케이션에 대한 카탈로그 항목 작성

SCCM 서버에서 검색된 애플리케이션을 사용하여 서비스 카탈로그에서 배포용으로 제안할 애플리케이션에 대한 카탈로그 항목을 생성합니다.

시작하기 전에

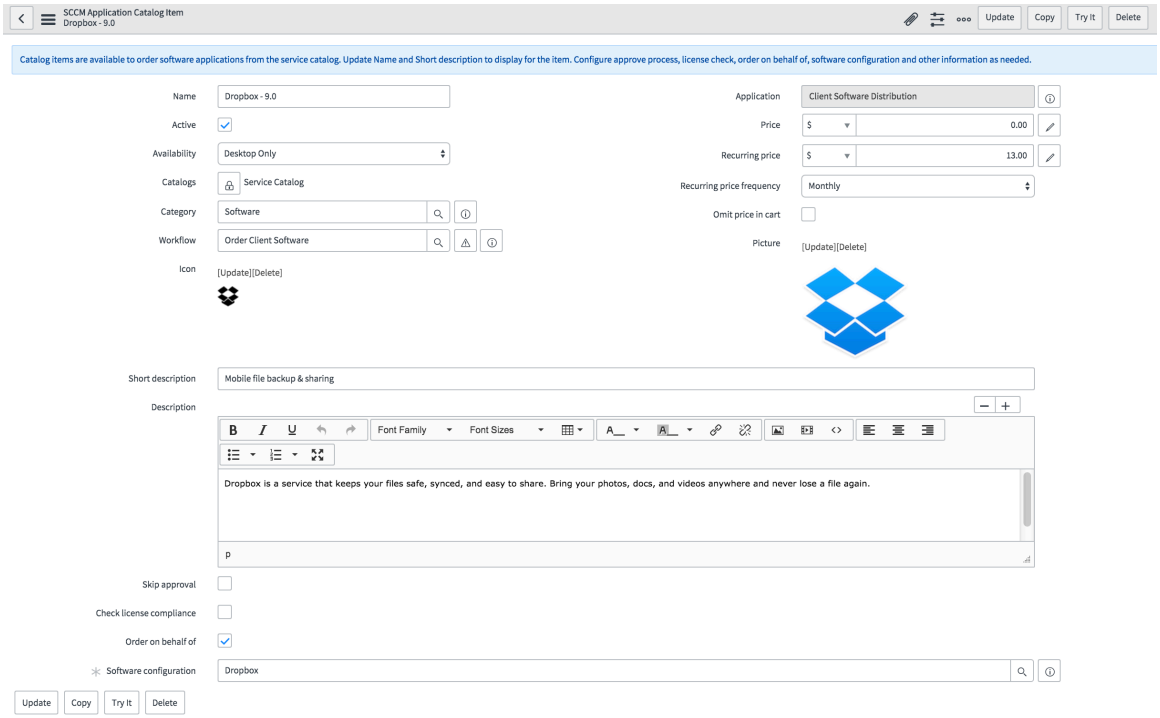
필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin
카탈로그 항목을 생성하기 전에 애플리케이션을 소프트웨어 모델에 연결하고 하나 이상의 소프트웨어 구성을 만들어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 **SCCM** 〉 **SCCM** 애플리케이션.
   SCCM 서버에서 검색된 애플리케이션 목록이 나타납니다.
2. SCCM 애플리케이션에 대한 기록을 엽니다.
3. 관련 링크에서 카탈로그 항목 생성을 클릭합니다.
   새 SCCM 애플리케이션 카탈로그 항목 기록이 미리 구성된 정보와 함께 나타납니다. 을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SCCM 애플리케이션 카탈로그 항목



4. 가격 정보를 추가하고 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 플러그인에 의해 클라이언트 소프트웨어 배포 카탈로그 항목 〔sn_client_sf_dist_cat_item〕 테이블에 추가된 다음 필드를 완성합니다.

카탈로그 항목 양식의 **SCCM** 필드

필드	설명
승인 건너뛰기 (skip_approval)	사용자가 서비스 카탈로그에서 주문할 때 요청자의 관리자가 이 항목에 대한 승인을 건너뛸 수 있는 확인란입니다. 이 필드를 대신 주문 필드와 함께 사용하여 다른 사용자를 대신하여 로그인한 사용자가 주문한 소프트웨어가 승인 대상이 되도록 합니다. 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있지 않으며 모든 새 카탈로그 항목에 대해 관리자의 승인이 필요합니다. **주:** 승인에는 두 가지 수준이 있을 수 있습니다. 기본적으로 모든 범주 항목은 $1000를 초과하는 항목에 대해 그룹 승인을 받아야 합니다. 승인이 주어지거나 건너뛰면, 시스템은 승인 건너뛰기 확인란을 평가하여 소프트웨어 항목에 요청자의 관리자가 승인해야 하는지 여부를 결정합니다.
라이센스 준수 확인 (check_license_compliance)	시스템에서 이 항목 배포가 현재 라이센스에서 허용되는지 여부를 결정하도록 강제하는 확인란입니다.
다음을 대신하여 주문	로그인한 사용자가 서비스 카탈로그에서 다른 사용자를 위해 이 소프트웨어를 주문할 수 있는 확인란입니다. 이를 통해 서비스 데스크 직원은 시스템의 다른 사용자를 위해 SCCM 배포를 주문할 수 있습니다. 기본적으로 이 기능은 사용하도록 설정되어 있습니다. 권한이 없는 사용자가 소프트웨어를 주문하지 못하도록 하려면 승인 건너뛰기 확인란의 선택을 취소하여 이러한 유형의 배포에 승인이 필요한지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	사용자를 대신하여 주문한 소프트웨어에 승인이 필요한 경우 시스템은 자동으로 소프트웨어를 받는 사용자의 관리자에게 승인 요청을 보냅니다. 요청자가 명명된 사용자의 관리자인 경우 승인을 건너뜁니다. 다른 사용자를 대신해 서비스 카탈로그에서 요청한 소프트웨어 항목에는 다음 정보가 필요합니다. ○ 사용자: 배포를 위해 선택한 사용자입니다. 이 필드에는 로그인한 사용자의 이름이 자동으로 채워집니다. 목록에서 다른 사용자를 선택할 수 있습니다. ○ 이 소프트웨어를 설치할 장치: 소프트웨어를 배포할 선택한 사용자에 속한 장치입니다. 해당 사용자에 속한 장치만 선택 목록에 나타납니다. ○ 임대 시작: 소프트웨어를 배포할 날짜 및 시간입니다. 임대 시작 시간입니다. 임대는 제한이 없거나 임대 종료 시간이 있을 수 있습니다.
SCCM 구성	이 애플리케이션에 대한 SCCM 구성 기록 의 이름입니다. 이 기록은 이 애플리케이션에 대한 컬렉션 및 제거 컬렉션을 정의합니다. 이 구성은 SCCM 서버에서 수행하는 모든 배포, 해지 및 임대에 필요합니다.

5. 비용 때문에 카탈로그 항목에 승인이 필요한 경우그룹별 승인 관련 목록에서 승인 그룹을 구성해야 합니다.
   기본적으로 서비스 카탈로그 요청 워크플로우는 비용이 $1000를 넘는 항목이 주문될 때 실행되며 적절한 승인 그룹을 찾습니다. 항목에 대해 구성된 승인 그룹이 없는 경우 이 워크플로우는 승인을 모두 건너뛰고 종료됩니다. 그런 다음 시스템은 승인 건너뛰기 확인란을 평가하여 요청자의 관리자의 승인이 필요한지 여부를 결정하는 클라이언트 소프트웨어 주문 워크플로우를 실행합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.
   뷰가 SCCM 애플리케이션 목록으로 돌아갑니다.
7. 모든 클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 카탈로그 항목을 보려면 다음으로 이동하십시오.
   클라이언트 소프트웨어 배포 〉 항목 유지 〉 소프트웨어 항목.

SCCM 배포

서비스 카탈로그의 클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 카탈로그 항목에서 SCCM 애플리케이션을 주문하면 클라이언트 소프트웨어 주문 워크플로우가 트리거됩니다.

이 프로세스는 서비스 카탈로그 주문을 통해 SCCM 애플리케이션을 사용자나 장치에 배포합니다.

1. 소프트웨어 카탈로그 항목에서 승인 건너뛰기 확인란의 선택을 취소하면 클라이언트 소프트웨어 주문 워크플로우는 승인을 위해 카탈로그 요청을 요청하는 사용자의 관리자에게 보냅니다.
2. 소프트웨어 카탈로그 항목에서 라이센스 준수 확인 확인란을 선택하면 워크플로우가 소프트웨어 라이센스 확인을 수행합니다. 사용할 수 있는 라이선스가 없는 경우 워크플로는 카탈로그 작업을 만들어 더 많은 라이선스를 확보하고 Administrators 그룹에 작업을 클라이언트 소프트웨어 배포 할당합니다.
3. 클라이언트 소프트웨어 주문 워크플로우는 SCCM 애플리케이션 배포 워크플로우를 하위 플로우로 트리거합니다. 이 워크플로우는 사용자 컬렉션에 추가 또는 장치 컬렉션에 추가 SCCM 활동을 사용하여 SCCM 컬렉션에 사용자 또는 장치를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 소프트웨어 구성이 소프트웨어 카탈로그 항목에 SCCM 제거 컬렉션을 지정하는 경우 SCCM 애플리케이션 배포 워크플로우는 사용자 또는 장치가 제거 컬렉션에 있는지 확인합니다. 워크플로우는 장치가 컬렉션에 있음 또는 사용자가 컬렉션에 있음 SCCM 활동을 사용합니다. 제거 컬렉션에 사용자 또는 장치가 있는 경우 워크플로는 장치 또는 사용자를 제거합니다. 워크플로우는 장치 컬렉션에서 제거 또는 사용자 컬렉션에서 제거 활동을 SCCM 설치 컬렉션에 추가하기 전에 사용합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 확인 프로세스

SCCM이 대상 컴퓨터에 소프트웨어를 배포한 후 클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)가 설치를 탐지하고 상태를 확인합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포는 다음 방법을 사용하여 대상 컴퓨터에 설치된 소프트웨어를 검색합니다.

- 검색: CSD는 소프트웨어 설치를 감지하는 데 활용 검색 하도록 구성되어 있습니다. 언제든지 수동으로 또는 예약된 작업으로 검색을 실행할 수 있습니다.
- **Microsoft SCCM** 통합: 인스턴스에서 검색이 활성화되어 있지 않은 경우 통합 - Microsoft SCCM 플러그인의 기능을 사용하여 SCCM 데이터를 CMDB로 임포트할 수 있습니다.

인스턴스는 검색 또는 SCCM 통합 플러그인으로 수집된 데이터를 사용하여 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블을 채웁니다. 이 데이터를 사용하여 설치의 유효성을 검사하기 위해 CSD는 Properties installed 설정을 사용하는 Reconcile Requested Software라는 예약된 작업을 실행합니다. 이 프로세스는 CMDB에 축적된 소프트웨어 설치 데이터를 조정하고 다음 상태 업데이트를 수행합니다.

- 설치됨으로 설치되지 않음: 사용자가 속성에 *sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays* 구성된 시간 제한 내에 요청된 소프트웨어를 설치했습니다.
- 다음에 설치되지 않음상태 확인 만료됨: 사용자가 요청한 소프트웨어를 설치할 수 있는 시간 제한이 만료되었습니다. 시간 제한이 만료되면 시스템이 설치 확인을 중지합니다.

SCCM 소프트웨어 해지

소프트웨어 구성에서 SCCM 제거 컬렉션을 지정하면 관리자가 Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM)를 사용하여 사용자 상호 작용 없이 소프트웨어를 취소할 수 있으며, 이는 소프트웨어가 다른 프로세스나 사용자에 의해 설치된 경우에도 마찬가지입니다.

서비스 카탈로그를 통해 배포된 소프트웨어 해지

SCCM에서 배포한 소프트웨어는 취소할 수 있지만 소프트웨어 상태가 설치됨 이고 소프트웨어 구성과 연결된 애플리케이션에 제거 컬렉션이 구성되어 있는 경우에만 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 적절한 제거 컬렉션의 이름을 지정하는 애플리케이션에 대한 SCCM 구성 기록을 만듭니다.
- 애플리케이션의 CSD 카탈로그 항목을 제거 컬렉션을 지정하는 SCCM 구성과 연결합니다.

필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin

SCCM 애플리케이션 취소라는 워크플로우는 사용자나 장치를 해당 컬렉션에서 이동하고 적절한 제거 컬렉션에 추가합니다. SCCM이 내부 정책 검사를 수행하고 제거 컬렉션에서 사용자 또는 장치를 찾으면 SCCM은 클라이언트 컴퓨터에서 관련 소프트웨어 패키지를 제거합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 보고서 〉 요청한 소프트웨어.
2. 해지할 SCCM 소프트웨어 패키지의 기록을 엽니다.
   패키지를 취소할 수 있으려면 패키지가 설치됨상태여야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Revoke** software(소프트웨어 해지)를 클릭합니다.

   이 작업은 클라이언트 소프트웨어 해지 워크플로우를 실행하여 사용자나 장치를 설치 컬렉션에서 제거 컬렉션으로 이동하는 SCCM 애플리케이션 해지 하위 플로우를 트리거합니다. SCCM이 내부 정책 검사를 수행하고 제거 컬렉션에서 사용자 또는 장치를 찾으면 SCCM은 클라이언트 컴퓨터에서 관련 소프트웨어 패키지를 제거합니다.

권리 없는 소프트웨어 해지

관리자는 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager)을 사용하여 소프트웨어가 다른 프로세스나 사용자에 의해 설치된 경우에도 사용자에게 사용 권한이 없는 소프트웨어를 해지할 수 있습니다.

시작하기 전에

SCCM을 사용하여 소프트웨어를 취소하려면 적절한 소프트웨어 검색 모델이 정의된 애플리케이션에 대한 SCCM 구성 기록을 생성해야 합니다. 소프트웨어 검색 모델을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin 또는 admin

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)는 소프트웨어 자산 관리를 사용하여 권한이 부여되지 않은 소프트웨어 설치를 식별합니다. Discovery는 사용자의 컴퓨터에서 소프트웨어를 검색하고 SAM은 사용자 또는 장치가 해당 소프트웨어를 사용할 자격이 있는지 확인합니다. 여기에는 카탈로그 요청을 통해 설치되지 않은 소프트웨어 또는 사용자가 승인 없이 설치한 소프트웨어가 포함될 수 있습니다. 소프트웨어 설치의 검색 모델이 제거 컬렉션이 정의된 SCCM 소프트웨어 구성과 연결된 경우 관리자는 CSD를 사용하여 사용자를 참여시키지 않고 사용자의 시스템에서 해당 소프트웨어를 취소할 수 있습니다.

프로시저

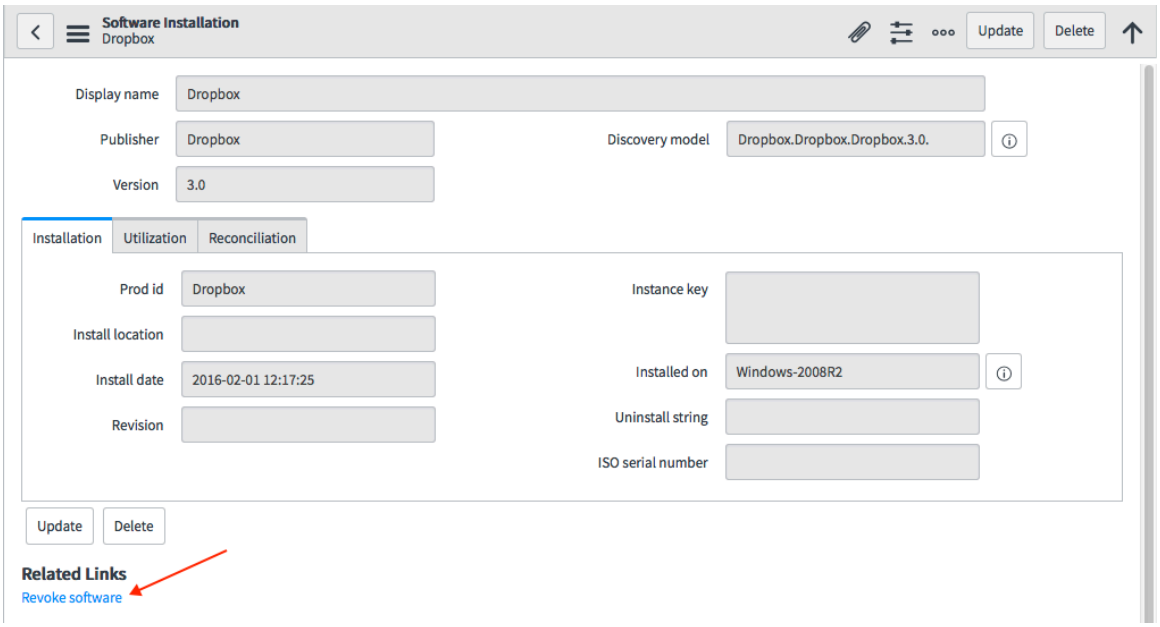
1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 보고서 〉 설치된 소프트웨어에 권리 없음.
2. 권한이 없는 사용자가 있는 설치 기록을 선택합니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Revoke** software(소프트웨어 해지)를 클릭합니다.

   이 작업은 클라이언트 소프트웨어 해지 워크플로우를 실행하여 사용자나 장치를 설치 컬렉션에서 제거 컬렉션으로 이동하는 SCCM 애플리케이션 해지 하위 플로우를 트리거합니다. SCCM이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 정책 검사를 수행하고 제거 컬렉션에서 사용자 또는 장치를 찾으면 SCCM은 클라이언트 컴퓨터에서 관련 소프트웨어 패키지를 제거합니다.

소프트웨어 설치 취소



SCCM 소프트웨어 해지 워크플로우

SCCM 애플리케이션 취소 워크플로우는 사용자 또는 장치를 설치 컬렉션에서 제거 컬렉션으로 이동하여 Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM)에서 설치된 소프트웨어를 취소합니다.

해지 워크플로우를 실행하려면 소프트웨어 패키지의 상태가 설치됨 이어야 하며 적절한 제거 컬렉션에 대해 미리 구성되어 있어야 합니다. 구성 지침은 을 참조하십시오 서비스 카탈로그를 통해 배포된 소프트웨어 해지 . 관리자가 해지 프로세스를 시작하면 시스템이 SCCM 애플리케이션 취소 워크플로우를 시작하여 설치와 연관된 사용자 또는 장치 컬렉션을 적절한 SCCM 제거 컬렉션으로 이동합니다. SCCM 서버는 정책 검사를 수행할 때 사용자 또는 장치 제거 컬렉션에 추가된 항목을 찾고 해당 컬렉션과 연관된 소프트웨어 패키지를 취소합니다.

워크플로는 사용자 컬렉션에서 제거 및 장치 컬렉션에서 제거라는 두 가지 사용자 지정 활동을 사용하여 원래 컬렉션에서 사용자 또는 장치를 제거합니다. 그런 다음 워크플로우는 사용자 컬렉션에 추가 또는 장치 컬렉션에 추가 활동을 통해 SCCM 서버의 적절한 제거 컬렉션에 사용자 또는 장치를 추가합니다.

주:
이 워크플로우는 클라이언트 소프트웨어 해지 워크플로우에 의해 하위 플로우로 트리거됩니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 대시보드

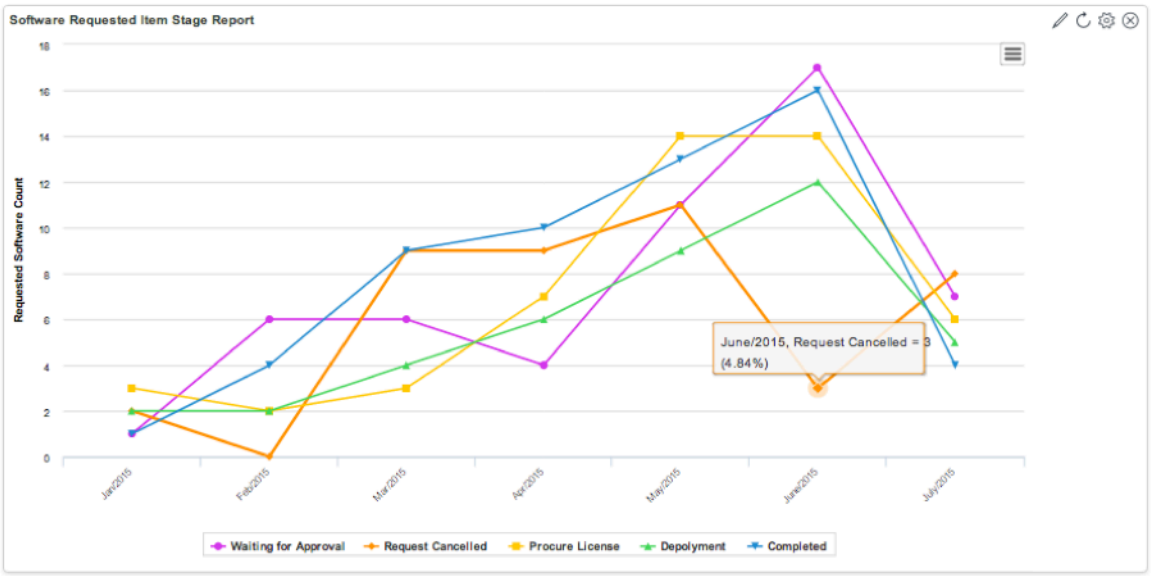
CSD 대시보드는 클라이언트 소프트웨어 배포 애플리케이션에 대한 시각적 보고서 모음을 제공합니다.

CSD 대시보드

CSD 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 요청한 소프트웨어 〉 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CSD 대시보드의 샘플 보고서



클라이언트 소프트웨어 배포 보고서

보고서	설명
작업 오픈	요청된 항목의 스테이지 값별로 그룹화된 모든 오픈 작업을 표시합니다. • 유형: 기본 목록 보고서 생성 • 테이블: 카탈로그 작업 [sc_task]
설치된 상위 10개 애플리케이션	요청 횟수별로 설치된 상위 10개 애플리케이션을 표시합니다. • 유형: 막대형 보고서 생성 • 테이블: 요청된 소프트웨어 [sn_client_sf_dist_req_software]
시간 경과에 따른 전체 소프트웨어 요청 항목	매달 요청된 총 소프트웨어 항목을 표시합니다. • 유형: 라인 보고서 • 테이블: 요청된 소프트웨어 [sn_client_sf_dist_req_software]
완료된 보고서 요청	매달 완료된 총 소프트웨어 요청을 표시합니다. • 유형: 라인 보고서 • 테이블: 요청된 소프트웨어 [sn_client_sf_dist_req_software]
설치된 소프트웨어에 권리 없음	사용자 또는 장치에서 사용할 수 없는 설치된 소프트웨어를 표시합니다. 이는 CSD를 통해 또는 라이선싱을 준수하지 않는 다른 프로세스에 의해 배포된 소프트웨어일 수 있습니다. 이 보고서는 소프트웨어 자산 관리 테이블에 있습니다. • 유형: 기본 목록 보고서 생성 • 표: 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]
소프트웨어 설치 상태	매월 요청된 소프트웨어 수를 설치 상태별로 그룹화하여 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 보고서

보고서	설명
	• 유형: 라인 보고서 • 테이블: 요청된 소프트웨어 [sn_client_sf_dist_req_software]
소프트웨어 요청 항목 스테이지 보고서	각 월에 대해 요청된 항목의 스테이지별로 그룹화된 모든 요청 항목의 합계를 표시합니다. • 유형: 라인 보고서 • 테이블: 요청된 소프트웨어 [sn_client_sf_dist_req_software]
라이센스 카운트 사용 가능	사용 가능한 모든 애플리케이션의 라이센스 수를 표시합니다. • 유형: 기본 목록 보고서 생성 • 테이블: SCCM 애플리케이션 카탈로그 항목 [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

사용량 개요 대시보드

다음으로 이동 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 사용량 개요 인스턴스의 현재 트랜잭션 수를 보려면

클라이언트 소프트웨어 배포 확장 프레임워크

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD)는 인스턴스를 클라이언트 소프트웨어 배포 제공자(예: Casper, Altiris 또는 LANDesk)와 통합 ServiceNow 하기 위한 내장 확장점을 제공합니다.

중요사항:
CSD 확장점의 사용은 숙련된 Now Platform 개발자만 사용할 수 있는 고급 절차입니다. 소프트웨어 배포 제공자의 소프트웨어를 배포 및 해지하도록 인스턴스를 사용자 지정하는 방법은 CSD 확장 구현 가이드에서 찾을 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 제공자 구성

제공자를 식별하고 사용자 지정된 소프트웨어 배포 프로세스를 위한 워크플로우 및 확장점을 지정합니다.

시작하기 전에
이 절차를 시도하기 전에 CSD 확장 구현 가이드에 설명된 개발 작업을 수행합니다.

필요한 역할: sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

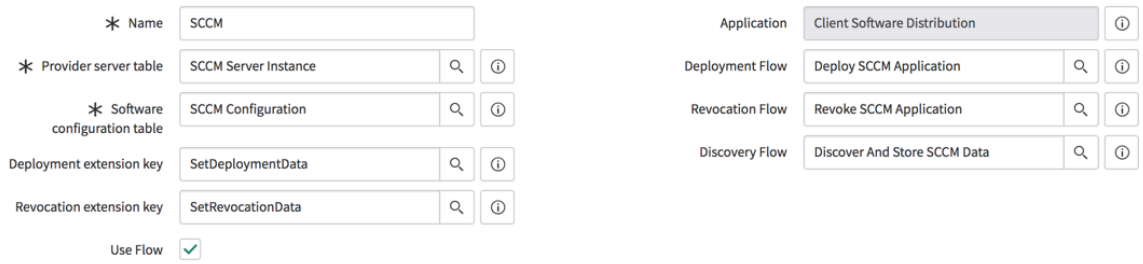
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 클라이언트 소프트웨어 배포 〉 확장명 〉 제공자.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



클라이언트 소프트웨어 배포 제공자 필드

필드	설명
이름	제공자에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
제공자 서버 테이블	제공자 서버의 테이블 이름입니다. 이 테이블은 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블의 확장으로 생성해야 합니다. 예를 들어 테이블 이름을 Casper Server Instance [cmdb_ci_casper_server_instance]로 지정할 수 있습니다.
검색 플로우	제공자 서버를 검색하여 해당 서버의 데이터를 다시 인스턴스로 반환하는 플로우입니다. 제공자 서버를 쿼리하는 사용자 지정 활동으로 생성하는 플로우입니다.
소프트웨어 구성 테이블	이 제공자에 대한 소프트웨어 구성의 테이블 이름입니다. 이 테이블은 클라이언트 소프트웨어 배포 소프트웨어 구성 [sn_client_sf_dist_software_config] 테이블의 확장으로 생성합니다. 예를 들어 Casper 소프트웨어 구성 [sn_client_sf_dist_casper_sf_config]이라는 테이블을 만들 수 있습니다.
배포 확장 키	CSD와 함께 제공되는 **SetDeploymentData** 키입니다. 이 키는 소프트웨어 주문 및 배포 워크플로에 대한 데이터를 설정합니다.
배포 플로우	제공자 서버에서 소프트웨어를 배포하는 플로우입니다. Service Catalog에서 요청한 애플리케이션을 배포할 위치를 제공자에게 알려주는 사용자 지정 활동을 사용하여 생성한 플로우입니다.
해지 확장 키	CSD와 함께 제공되는 **SetRevocationData** 키입니다. 이 키는 설치 취소를 위한 데이터를 설정합니다.
해지 플로우	제공자 서버에서 설치를 취소하는 플로우입니다. 장치에서 제거할 애플리케이션을 제공자에게 알려주는 사용자 지정 활동으로 만든 플로우입니다.
사용 플로우	클라이언트 소프트웨어 배포에 플로우를 사용하는 Integration Hub 옵션입니다. 이 옵션을 선택 오케스트레이션 하지 않으면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	워크플로우가 클라이언트 소프트웨어 배포에 사용됩니다. 주:

클라이언트 소프트웨어 배포 확장 키

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 확장 키를 사용하면 배포 공급자의 소프트웨어 배포 및 해지를 사용자 지정할 수 있습니다.

이러한 미리 정의된 키를 사용하여 외부 배포 제공자의 소프트웨어를 배포 및 해지하는 워크플로우에 대한 입력 변수를 생성할 수 있습니다.

- **SetDeploymentData**: 소프트웨어 주문 정보를 설정하고 배포 워크플로우에 대한 입력 변수를 생성합니다.
- **SetRevocationData**: 해지 워크플로우에 대한 입력 변수를 생성합니다.
- **CheckRevocable**: 설치를 취소할 수 있는지 여부를 결정하는 조건을 지정합니다. 설치된 소프트웨어와 연결된 소프트웨어 구성에서 제거를 허용하는 경우 설치된 소프트웨어를 해지할 수 있습니다.

클라이언트 소프트웨어 배포 확장점

클라이언트 소프트웨어 배포(CSD) 확장점은 특정 제공자 및 확장 키에 대한 커스터마이제이션 코드를 만듭니다.

확장점의 목적은 확장 키를 특정 제공자와 연결한 다음 사용자 지정 배포 및 해지 워크플로우에 대한 입력 변수를 설정하는 스크립트를 만드는 것입니다. 또 다른 확장점 스크립트는 제공자가 소프트웨어를 해지할 수 있는 기능이 있는지 CSD에 알려줍니다. 이 경우 CSD는 제공자의 해지를 트리거하는 UI 작업을 활성화합니다.

SetDeploymentData (배포 데이터 설정)

이 확장 키와 연결된 스크립트는 다음 속성을 사용하여 개체를 설정해야 `csdExtensionResult` 합니다.

- `deploymentWorkflowInputs`: 배포 워크플로우 입력 변수를 지정하는 객체입니다.
- `softwareModel`: 소프트웨어 모델 sys_id.
- `deploymentType`: 정수. 사용자에게 배포하려면 **1** 을 사용하고 장치에 배포하려면 **2** 를 사용합니다.
- `softwareApplication`: 소프트웨어 애플리케이션 sys_id.

취소 가능 확인

이 확장 키와 연결된 스크립트는 소프트웨어 구성 [sn_client_sf_dist_software_config] 테이블의 클라이언트 소프트웨어 배포 기록인 입력 매개변수 `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`를 가져옵니다. 모든 공급자의 소프트웨어 구성은 이 테이블에서 확장되지만 속성이 다를 수 있습니다.

이 스크립트는 소프트웨어 구성에서 `csdExtensionResult` 제거를 지정하는지 여부에 따라 개체를 **true** 또는 **false**로 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SetRevocationData

이 확장 키와 연결된 스크립트는 소프트웨어 구성 [sn_client_sf_dist_software_config] 테이블의 클라이언트 소프트웨어 배포 기록인 입력 매개변수 *csdExtensionInputs.softwareConfiguration*를 가져옵니다. 모든 공급자의 소프트웨어 구성은 이 테이블에서 확장되지만 속성이 다를 수 있습니다.

스크립트는 다음 속성을 사용하여 개체를 설정해야 *csdExtensionResult* 합니다.

- *revocationWorkflowInput*: 해지 워크플로우 입력 변수를 지정하는 객체입니다.
- *softwareModel*: 소프트웨어 모델 sys_id.
- *deploymentType*:정수. 사용자에게 배포하려면 **1** 을 사용하고 장치에 배포하려면 **2** 를 사용합니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용

서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용

클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

오케스트레이션 예

이 예제에서는 오케스트레이션을 사용하여 일반적인 작업을 자동화하는 방법을 보여 줍니다.

Active Directory 자동화 예시

6개의 오케스트레이션 Active Directory 활동 세트를 통해 조직은 시간을 절약하고 실수를 제거하는 감사 가능한 자체 문서화 워크플로를 통해 온보딩/오프보딩 프로세스를 자동화할 수 있습니다.

의 Active Directory 활동 팩 활동은 사용자 계정을 관리하고 사용자 암호를 재설정하도록 설계되었습니다. 다음 활동에서는 관리자가 Active Directory 사용자 계정을 관리할 때 발생하는 가장 일반적인 사용 사례를 다룹니다.

- AD 사용자 계정 생성
- AD 사용자 계정 업데이트
- AD 사용자 계정 제거
- AD 사용자 계정 사용 안 함
- 쿼리 AD
- AD 사용자 암호를 재설정합니다.

이러한 활동은 공통 디자인을 공유하고, 보완적인 기능을 가지며, 공통 매개 변수 집합을 공유합니다. 단독으로 또는 함께 사용하여 사용자 계정을 프로비전 및 프로비전 해제하기 위한 일관된 워크플로를 만들 수 있습니다.

오케스트레이션으로 **Active Directory** 업데이트

조직에서 인스턴스를 ServiceNow 사용자 계정 데이터에 대한 단일 기록 시스템으로 만들 계획이며 최신 변경 내용으로 Active Directory를 업데이트하려고 합니다.

이 태스크 정보

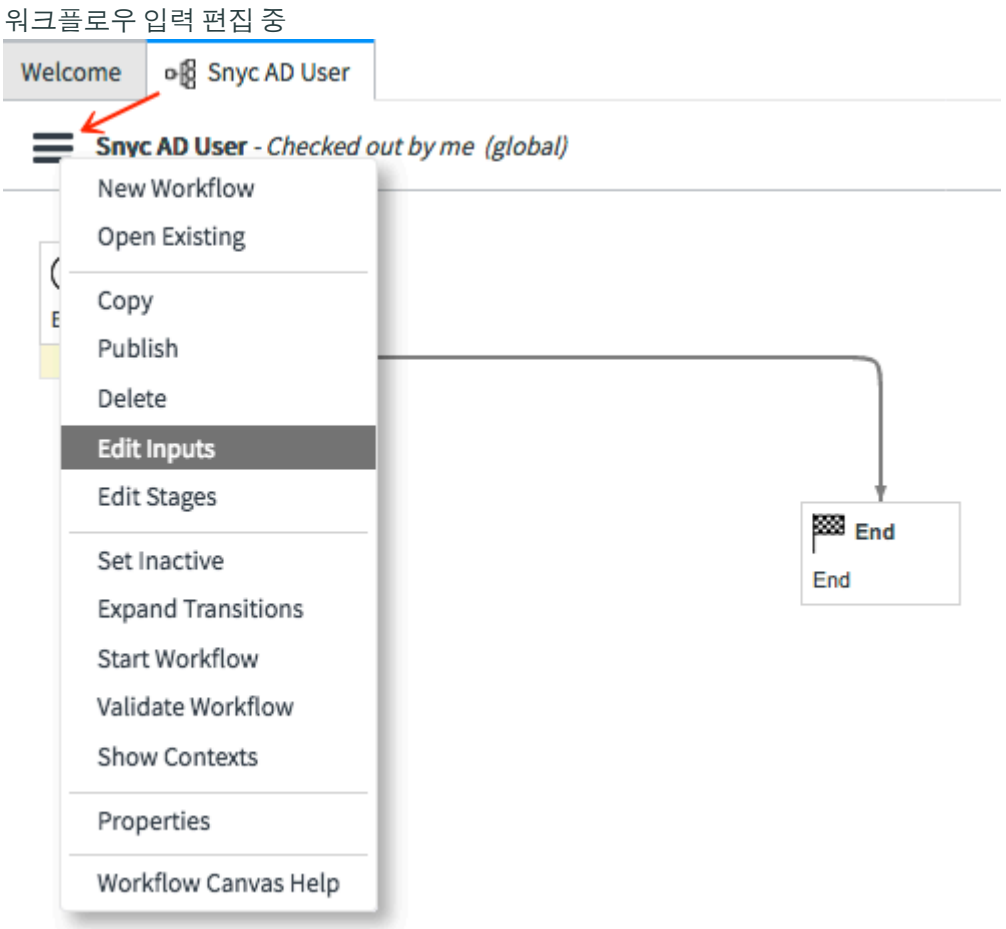
해결 방법은 새 사용자 레코드를 만들거나 기존 레코드를 업데이트하기 위해 사용자 레코드의 ServiceNow 변경 내용을 Active Directory로 푸시하는 Orchestration 워크플로를 만드는 것입니다. 이렇게 하려면 사용자 [sys_user] 테이블의 데이터를 기반으로 Active Directory에서 레코드를 만들고 업데이트할 수 있는 오케스트레이션 워크플로우를 ServiceNow 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 예시 워크플로우는 LDAP ServiceNow 용으로 구성되었고 LDAP 서버가 새 사용자 계정을 수락하도록 구성되었다고 가정합니다. Active Directory 사용자 관리 활동은 LDAP에 종속되지 않지만 LDAP가 있으면 이 예제 워크플로가 훨씬 쉬워집니다. 도메인 컨트롤러의 IP 주소를 하드코딩하거나, 다른 워크플로우 입력을 추가하거나, 스크립트를 사용하여 CMDB에서 조회하여 워크플로우에 제공해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우 탭에서 + 아이콘을 클릭하여 다음 변수를 사용해 새 워크플로우를 생성합니다.
   - 이름: AD 사용자 동기화
   - 테이블: 전역 [global]
3. 제출을 클릭합니다.
   시작 지점과 끝 지점이 있는 기본 워크플로우가 캔버스에 나타납니다.
4. 캔버스의 왼쪽 상단 모서리에 있는 메뉴 아이콘을 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 입력 편집 을 선택합니다.



5. 워크플로우 입력 양식의 변수 레코드 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 테이블의 필드를 사용하여 새 변수를 만듭니다.

필드	값
유형	참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

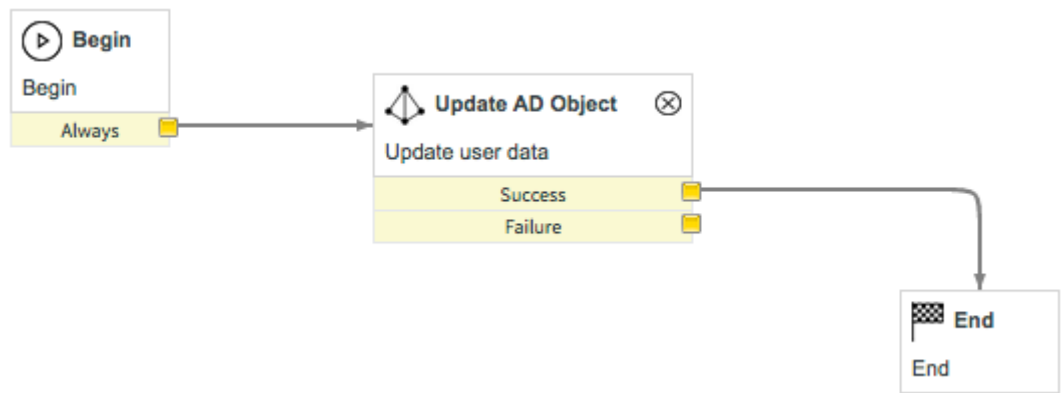
필드	값
레이블	사용자
열 이름	u_user
참조 사양 〉 참조	사용자(sys_user)

6. 제출을 클릭합니다.
7. 사용자 지정 탭에서 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.
8. Update AD Object 활동을 새 워크플로우의 시작점과 엔드포인트 사이의 전환 선으로 끌어다 놓습니다.
   이 작업은 활동을 엔드포인트에 자동으로 연결하고 워크플로우 활동 속성 양식을 엽니다.
9. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.

필드	값
이름	사용자 데이터 업데이트와 같은 논리적 이름을 입력합니다.
도메인 컨트롤러	ServiceNow LDAP 통합은 사용자 계정이 링크된 LDAP 서버에 대한 참조를 추가합니다. LDAP 서버를 식별하려면 다음 명령문을 입력합니다. `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
유형	AD 개체의 유형입니다. 이 경우 유형은 기본값인 **User**입니다.
객체 이름	이 예제에서는 사용자 이름이 Active Directory sAMAccountName과 일치한다고 ServiceNow 가정합니다. 다음을 입력합니다. `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
객체 데이터	사용자가 있는 경우 Active Directory에서 사용자 계정을 업데이트합니다. 이 예제에서는 사용자의 직함이 업데이트됩니다. `{"##" : "QA"}`

10. 제출을 클릭합니다.
    워크플로는 다음과 같습니다.

AD 사용자 업데이트



11. 두 활동 결과(성공 및 실패)를 엔드포인트에 첨부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이때 워크플로는 사용자 레코드를 입력으로 사용하고 ServiceNow 해당 Active Directory 계정의 이름, 성 및 직함을 업데이트합니다. 계정이 Active Directory에 없으면 워크플로가 실패합니다.

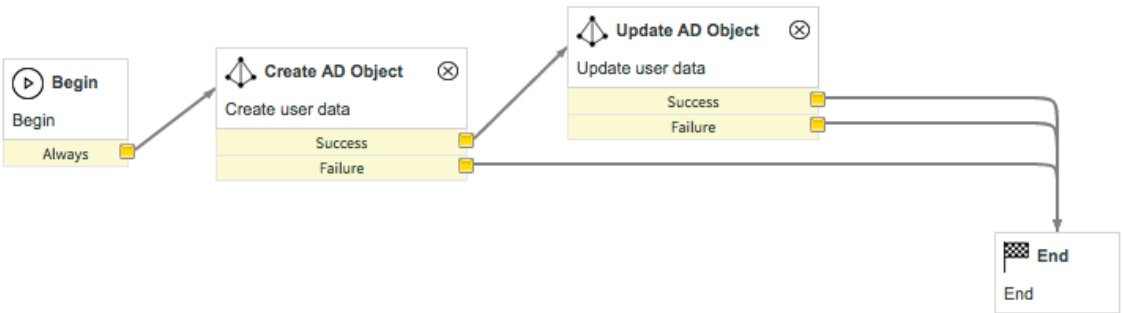
> **주:**
> 일반적인 워크플로에서는 실패 시 몇 가지 유형의 대체 작업이 바람직합니다. 예를 들어 워크플로우에서 기록을 업데이트하지 못했을 경우 이메일과 SMS 알림을 보낼 수 있습니다.

12. 워크플로가 실패하지 않도록 하려면 시작과 AD 개체 업데이트 작업 사이의 전환 줄에 AD 개체 만들기 작업을 추가합니다.
13. 테이블의 필드를 사용하여 워크플로우 활동 속성 폼을 작성합니다.

필드	값
이름	사용자 데이터 생성과 같은 논리 이름을 입력합니다.
도메인 컨트롤러	업데이트 활동과 동일합니다. ${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
오우	이 객체가 속한 조직 구성 단위입니다. 이 예에서는 **OU=HQ,OU=Managed** Objects를 입력할 수 있습니다
객체 이름	업데이트 활동과 동일합니다. ${workflow.inputs.u_user.###_##}
객체 데이터	사용자 이름만 있는 계정을 작성합니다. 이 예제에서는 {"givenName" : "${workflow.inputs.u_user.first_name}", "SN" : "${workflow.inputs.u_user.last_name}" }을 입력할 수 있습니다.

14. 제출을 클릭합니다.
15. AD 개체 만들기 작업의 실패 결과를 End에 연결합니다.
이 예에서는 오류를 무시합니다. 이제 워크플로는 다음과 같습니다.

AD 사용자 생성



이 절차에서는 사용자 이름으로만 구성된 기본 Active Directory 계정을 만드는 간단한 워크플로를 작성합니다. 그런 다음 워크플로는 사용자 [sys_user] 테이블에서 제공하는 ServiceNow 추가 정보로 해당 계정을 업데이트합니다. 그러나 사용자 계정이 이미 있는 경우 Create AD Object 작업을 실행하지 않으려고 합니다. 워크플로는 일치하는 사용자 레코드를 찾기 위해 Active Directory를 쿼리한 다음 쿼리 결과에 따라 워크플로를 분기해야 합니다. 계정이 이미 있는 경우 워크플로우가 계정을 업데이트해야 합니다. 계정이 없는 경우 워크플로는 Active Directory에 계정을 만들어야 합니다.

16. Query AD 작업을 Begin(시작)과 Create AD Object(AD 개체 만들기) 사이의 전환으로 끌어다 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

17. 테이블의 필드를 사용하여 워크플로우 활동 속성 폼을 작성합니다.

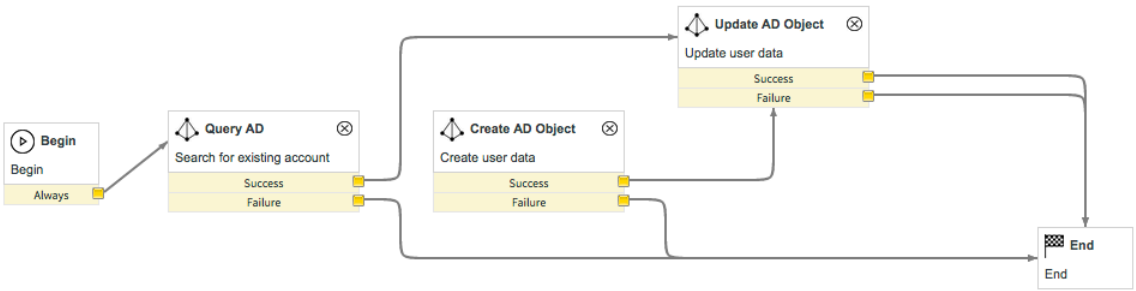
필드	정의
이름	**Search for existing** account(기존 계정 검색)와 같은 논리적 이름을 입력합니다.
도메인 컨트롤러	${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
속성	반환할 Active Directory 속성의 목록이며 콤마로 구분됩니다. 예: givenName, SN, title. 매개변수 필드가 비어 있으면 모든 속성이 반환됩니다. 이 워크플로우에서는 필드를 비워 둡니다.
검색 필터	검색 매개변수를 정의하는 LDAP 필터 문자열입니다. 유효한 LDAP 필터링 기준을 사용합니다. 입력 기록과 일치하는 사용자 계정을 찾기 위해 다음을 사용합니다. (samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})

18. 제출을 클릭합니다.

19. 쿼리 작업에 대한 실패 결과를 엔드포인트에 연결합니다.
여기서는 이 워크플로우의 오류를 무시한다는 점을 기억하십시오.

20. 쿼리 작업의 성공 결과를 AD 개체 업데이트 작업에 연결합니다.
이제 워크플로는 다음과 같습니다.

사용자 계정에 대한 **AD** 쿼리



Query AD 작업은 워크플로 데이터 버스에서 결과를 JSON 문자열로 반환합니다. 이 JSON 문자열은 항상 객체의 배열입니다. 각 개체는 쿼리와 일치하는 Active Directory 항목에 해당합니다. 우리의 워크플로는 해당 배열이 비어 있는지 여부에 관계없이 분기되어야 합니다.

21. **Core** 탭의 *Conditions* 폴더에서 표준 *If* 활동을 끌어 Query AD와 Update AD Object 사이의 전환에 놓습니다.

22. 테이블의 필드를 사용하여 워크플로우 활동 속성 양식을 완료합니다.

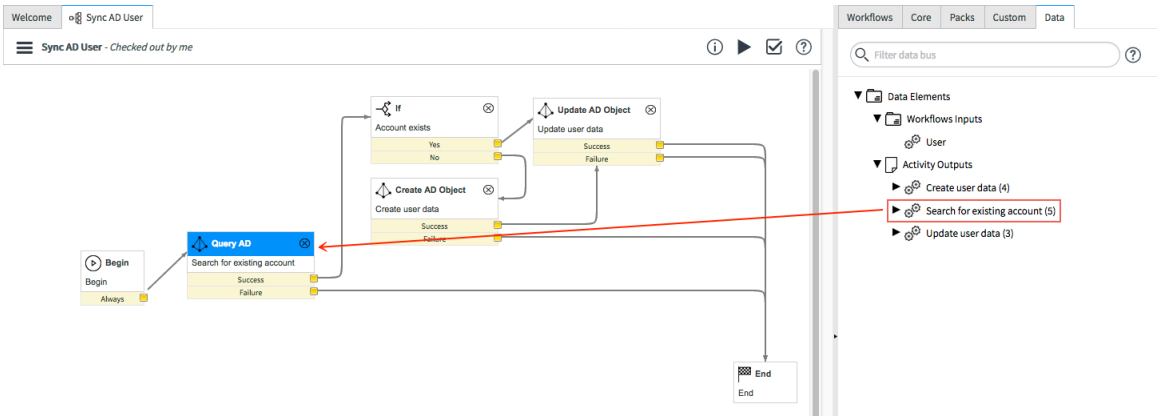
필드	값
이름	**Account exists**와 같은 논리적 이름을 입력합니다.
고급	스크립트 필드를 열려면 이 확인란을 선택합니다.
스크립트	If 활동이 제대로 작동하려면 쿼리 활동의 Yes 및 No 결과에 해당하는 응답 변수(var)에서 **yes** 또는 **no** 를 반환해야 합니다. 줄 1은 JSON 문자열의 Query AD 결과를 queryResults라는 Javascript 배열로 변환합니다. 2번 줄은 해당 배열의 길이를 확인합니다. 배열이 0보다 크면 계정과 일치하는 항목이 발견되었으며 대답을 yes로 설정했습니다. 그렇지 않으면 대답은 '아니오'입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
	var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output); ## = (queryResults.length>0 ? 'yes' : '###');

주:
이 스크립트의 data.get(5) 표현식은 워크플로우에 추가된 다섯 번째 활동이므로 순서 번호로 데이터버스의 쿼리 AD 출력을 식별합니다.

데이터버스에서 **AD** 출력 쿼리

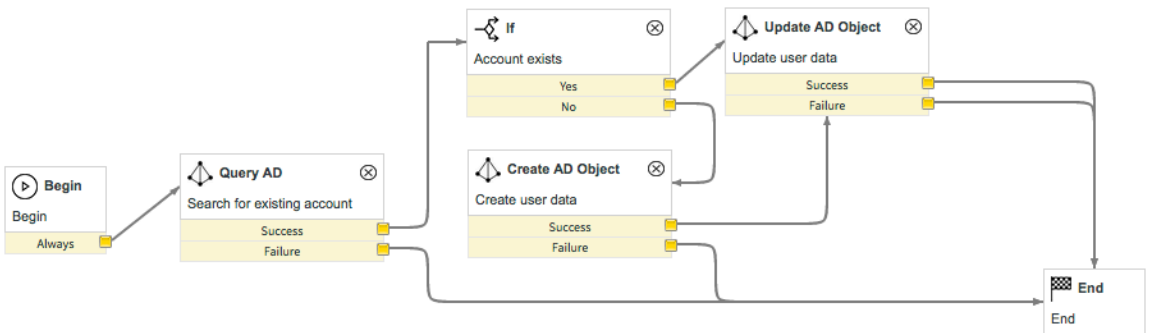


23. 제출을 클릭합니다.

24. 캔버스에서 If 활동의 예 결과에서 AD Object 업데이트 활동으로의 전환을 만듭니다.

25. If 활동의 결과 없음 활동에서 AD 객체 만들기 활동으로의 전환을 생성합니다.
이것이 마지막 단계입니다. 이 워크플로는 Active Directory를 쿼리하여 계정이 이미 있는지 확인합니다. 계정이 있는 경우 워크플로우는 해당 계정을 업데이트합니다. 계정이 없는 경우 워크플로는 계정을 만든 다음 구성된 사용자 데이터 집합으로 Active Directory를 업데이트합니다.

조건부 경로 만들기



오케스트레이션 활동 팩

기본 오케스트레이션 시스템에는 네트워크에서 일반적인 IT 및 비즈니스 프로세스를 자동화하는 데 사용할 수 있는 사용자 지정 활동 팩이 포함되어 있습니다.

활동 팩을 사용하면 Active Directory 계정 및 Exchange 서버 사서함 관리와 같은 몇 가지 일반적인 비즈니스 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 활동 팩은 또한 Windows Server 시작 및 중지, 도메인 가입, IP 주소 할당, 부하 분산 장치 구성과 같은 IT 기능을 자동화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 팩 사용

워크플로우 편집기의 팩 탭에는 ServiceNow Store에서 다운로드한 활동 팩과 사용자가 생성한 활동 팩이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, activity_admin activity_creator

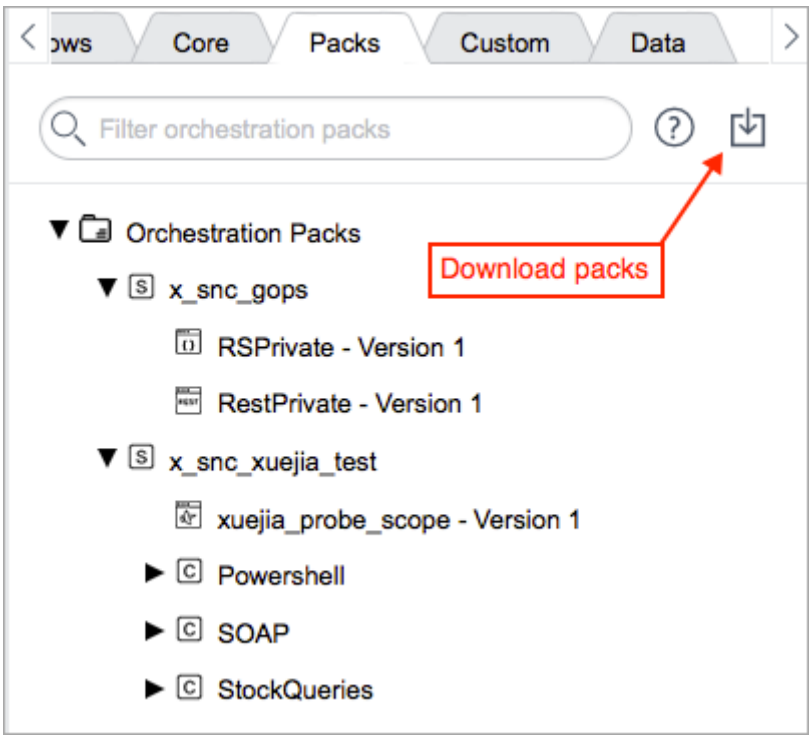
이 태스크 정보

사용자 지정 활동을 팩으로 구성하고 스토어에 ServiceNow 업로드할 수 있습니다. 사용자 지정 팩은 팩에서 하나 이상의 활동이 게시될 때까지 트리에 나타나지 않습니다. 기존 팩에 추가된 활동은 게시될 때까지 표시되지 않습니다. 인스턴스의 현재 범위 설정에 관계없이 모든 애플리케이션 범위의 활동 팩 이 팩 탭에 나타날 수 있습니다.

프로시저

1. 워크플로우 편집기 팔레트에서 팩 탭을 선택합니다.
2. 다운로드 아이콘을 클릭합니다.

   이 탭의 계층 구조는 벤더, 범위, 범주 및 활동별로 팩을 구성합니다.



Active Directory 활동 팩

Active Directory(AD) 활동 팩을 사용하면 관리자가 ServiceNow 오케스트레이션 워크플로우를 사용하여 Windows Active Directory에서 사용자, 그룹 및 컴퓨터와 같은 개체를 생성, 삭제 및 관리할 수 있습니다.

이 팩의 활동은 사용자 요청에서 자동으로 암호를 다시 설정하거나, 오케스트레이션 워크플로에 의해 생성되었는지 여부에 관계없이 Active Directory의 모든 사용자 계정을 관리할 수 있습니다.

도메인 컨트롤러는 호스트 컴퓨터의 IP 주소로 식별됩니다. 도메인 컨트롤러의 호스트 이름을 사용하려면 DNS 이름 확인 작업을 추가하여 호스트 이름을 IP로 확인한 다음 IP를 Active Directory 작업에 전달합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell을 사용하여 이러한 활동을 실행하도록 구성된 MID 서버에 인스턴스가 액세스할 수 있어야 합니다.

주:
모든 Active Directory 활동은 Active Directory에서 반환된 오류 메시지를 통과합니다. 이러한 오류 메시지를 보려면 워크플로우 캔버스에서 실패한 활동을 가리키거나 워크플로우 컨텍스트 기록에서 워크플로우 로그 탭을 선택합니다.

사용자 지정 **Active Directory** 활동

오케스트레이션은 릴리스부터 Geneva 오케스트레이션PowerShell 활동 만들기으로 생성된 사용자 지정 Active Directory 활동을 제공합니다. 이러한 활동은 이전 릴리스와 이름이 같은 AD 활동과 동일한 기능을 수행하며 모든 새 워크플로우에 대해 이러한 활동을 대체합니다. 레거시 AD 활동으로 생성된 이전 버전의 기존 워크플로우는 로 Istanbul업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이러한 사용자 지정 AD 활동을 사용해야 합니다. Powershell 활동 템플릿은 워크플로우 관리자가 쿼리 AD 활동의 입력 및 출력 변수를 데이터버스에 저장할 수 있는 기능을 제공합니다.

주:
Active Directory 사용자 지정 활동을 사용하려면 오케스트레이션 - Active Directory 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다.

LDAP를 사용하는 **Active Directory** 자격 증명

MID 서버와 함께 LDAP 서버를 사용하는 경우 오케스트레이션 및 Active Directory 활동은 LDAP 서버에 구성된 사용자 이름과 암호를 사용하지 않는다는 점에 유의하십시오. Windows 유형 오케스트레이션 자격 증명 레코드 Windows 자격 증명을 생성해야 합니다. 자격 증명 레코드의 사용자 이름과 암호는 Orchestration 및 워크플로우 활동이 수행하는 LDAP 쿼리에 사용됩니다.

AD 오케스트레이션 활동에서 사용하는 연결 포트

모든 Active Directory 활동은 LDAP 액세스에 포트 389를 사용합니다. OVD(Oracle Virtual Directory)를 프록시로 사용하여 AD 작업을 사용하는 경우 포트 389에서만 패스스루를 설정합니다.

그룹 **AD** 활동에 사용자 추가

그룹에 사용자 추가 활동은 Windows Active Directory의 그룹에 사용자를 추가합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

입력 변수

그룹에 사용자 추가 입력 변수

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
UserName	그룹에 추가할 사용자의 이름입니다.
그룹 이름	이 사용자가 추가되는 그룹 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

그룹에 사용자 추가 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

그룹에 사용자 추가 조건

조건	설명
성공	사용자가 그룹에 성공적으로 추가되었습니다.
실패	그룹에 사용자를 추가하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 사용자 암호 변경 활동

AD 사용자 암호 변경 활동은 Active Directory 사용자 계정의 암호를 변경합니다.

이 활동은 **AD** 사용자 암호 재설정 활동과 달리 사용자의 현재 암호를 실행해야 합니다. 새 암호가 길이 또는 문자 조합과 같은 Active Directory 암호 요구 사항을 위반하는 경우 활동이 실패하고 적절한 오류 메시지가 반환됩니다. 이 오류 메시지는 사용자가 워크플로우 편집기의 활동을 가리킬 때 ECC 큐와 힌트 텍스트에 나타납니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

> **주:**
> 이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 사용자 암호 입력 변수 변경

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
사용자	Active Directory 사용자 계정의 sAMAccountName입니다.
New_password	이 사용자에게 할당할 새 암호입니다.
Old_password	사용자의 현재 암호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

AD 사용자 암호 변경 출력 변수

변수	설명
결과	다음 결과 중 하나입니다. • 장애 • 성공 • 정책 실패 • 잘못된 이전 암호
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.
HRESULT 결과	Powershell 명령 결과입니다.

조건

활동은 다음 조건을 제공합니다.

AD 사용자 암호 조건 변경

조건	설명
성공	암호가 재설정되었습니다.
정책 실패	암호가 조직의 Active Directory 요구 사항을 준수하지 않습니다.
잘못된 이전 암호	변경 중인 비밀번호가 올바르게 입력되지 않았습니다.
실패	암호를 변경하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

LDAP를 사용하는 **Active Directory** 자격 증명

MID 서버와 함께 LDAP 서버를 사용하는 경우 오케스트레이션 및 Active Directory 활동은 LDAP 서버에 구성된 사용자 이름과 암호를 사용하지 않는다는 점에 유의하십시오. Windows 유형 오케스트레이션 자격 증명 레코드 Windows 자격 증명을 생성해야 합니다. 자격 증명 레코드의 사용자 이름과 암호는 Orchestration 및 워크플로우 활동이 수행하는 LDAP 쿼리에 사용됩니다.

AD 객체 활동 생성

AD 객체 만들기 활동은 Windows Active Directory에 객체를 만듭니다.

입력 변수가 일치하는 기존 객체를 찾으면 이 활동은 실패합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

주:
이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

AD 객체 입력 변수 생성

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
유형	생성할 객체 유형은 사용자, 그룹 또는 컴퓨터입니다.
OU	이 객체가 속한 조직 구성 단위입니다.
ObjectName	Active Directory 개체의 sAMAccountName입니다. 개체 이름은 Active Directory의 이름 특성에도 사용됩니다. 이 동작은 **ActiveDirectory.psm1**에서 사용할 수 있습니다. 개체 이름으로 전달되는 모든 항목은 **samAccountName**이 되고 Active Directory의 새 사용자 이름이 됩니다.
ObjectData	Active Directory 속성 이름과 해당 값을 포함하는 JSON 객체입니다. 예: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` 이 예제에서는 Active Directory 사용자 계정에 이름(givenName), 성(SN) 및 제목을 설정하고 해당 사용자가 로그인(allowLogin)할 수 있도록 합니다. 이 필드를 사용하면 ${} 변수 치환 구문을 통해 표현식을 계산할 수 있습니다.

출력 변수

AD 객체 출력 변수 생성

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *`executionResult.errorMessages`*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

AD 객체 조건 생성

조건	설명
성공	Windows Active Directory 개체가 성공적으로 작성되었습니다.
실패	AD 개체를 만드는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 사용자 계정 활동 사용 안 함

AD 사용자 계정 사용 안 함 활동은 Windows Active Directory 사용자 계정을 사용하지 않도록 설정하여 비활성 상태로 만듭니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 사용자 계정 입력 변수 사용 안 함

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
사용자	Active Directory 사용자 계정의 sAMAccountName입니다.

출력 변수

AD 사용자 계정 출력 변수 사용 안 함

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

AD 사용자 계정 조건 사용 안 함

조건	설명
성공	AD 사용자 계정이 비활성화되었습니다.
실패	계정을 비활성화하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 사용자 계정 활동 사용

AD 사용자 계정 활성화 활동은 Windows Active Directory 사용자 계정을 활성화하여 활성화합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

주:
이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

AD 사용자 계정 입력 변수 사용

변수	설명
사용자	Active Directory 사용자 계정의 sAMAccountName입니다.
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.

출력 변수

AD 사용자 계정 출력 변수 사용

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

AD 사용자 계정 조건 사용

조건	설명
성공	AD 사용자 계정을 사용할 수 있습니다.
실패	AD 사용자 계정을 사용하도록 설정하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 계정 잠김 활동 여부

AD 계정 잠김 작업은 Active Directory 사용자 계정이 잠겨 있는지 여부를 확인합니다.

사용자가 Active Directory 보안 정책에서 허용하는 것보다 더 많이 잘못된 암호를 입력하면 계정이 자동으로 잠길 수 있습니다. AD 사용자 계정 잠금 해제 활동을 사용하여 계정의 잠금을 해제할 수 있습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

> **주:**
> 이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 계정 잠김 입력 변수

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
사용자	Active Directory 사용자 계정의 sAMAccountName입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

AD 계정 잠김 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.
출력	쿼리 결과입니다.

조건

AD 계정 잠김 조건

조건	설명
잠금	AD 계정이 잠겨 있습니다.
잠금 해제됨	AD 계정이 잠금 해제됩니다.
실패	쿼리를 처리하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

쿼리 **AD** 활동

Query AD 활동은 LDAP 검색 필터를 기반으로 Windows Active Directory에서 항목을 검색하고 결과를 데이터 버스에서 사용할 수 있는 JSON 문자열로 저장합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory** 〉 **.**

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 AD 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동하며 쿼리 결과를 스크래치패드에 계속 저장합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 스크래치패드 대신 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장하는 를 사용하여 PowerShell 활동 만들기빌드되었습니다.

입력 변수

쿼리 **AD** 입력 변수

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
속성	반환할 Active Directory 속성의 목록이며 콤마로 구분됩니다. 예를 들어, *givenName,SN,title*을(를) 선택합니다. 이 필드가 비어 있으면 모든 속성이 반환됩니다.
검색 필터	검색 매개변수를 정의하는 LDAP 필터 문자열입니다. 유효한 LDAP 필터링 기준을 사용합니다. 예를 들어 입력 기록과 ServiceNow 일치하는 사용자 계정을 찾으려면 다음을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

쿼리 **AD** 입력 변수

변수	설명
	(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})

출력 변수

쿼리 **AD** 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.
출력	쿼리 결과입니다.

조건

쿼리 **AD** 조건

조건	설명
성공	쿼리가 예상대로 완료되었습니다.
실패	쿼리를 처리하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 객체 활동 제거

AD 개체 제거 작업은 Windows Active Directory에서 개체를 삭제합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

주:
이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 객체 입력 변수 제거

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
ObjectName	Active Directory 개체의 sAMAccountName입니다.
유형	제거할 객체 유형:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AD 객체 입력 변수 제거

변수	설명
	• 사용자 • 그룹 • 컴퓨터

출력 변수

AD 객체 출력 변수 제거

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

AD 객체 조건 제거

조건	설명
성공	AD 개체가 성공적으로 제거되었습니다.
실패	AD 개체를 제거하려고 시도하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

그룹 **AD** 활동에서 사용자 제거

그룹에서 사용자 제거 활동은 Windows Active Directory의 그룹에서 사용자를 제거합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

입력 변수

그룹에서 사용자 제거 입력 변수

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
UserName	그룹에서 제거할 사용자의 이름입니다.
그룹 이름	이 사용자를 제거할 그룹의 이름입니다.

출력 변수

그룹에서 사용자 제거 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹에서 사용자 제거 출력 변수

변수	설명
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

그룹 조건에서 사용자 제거

조건	설명
성공	사용자가 그룹에서 제거되었습니다.
실패	그룹에서 사용자를 제거하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 사용자 암호 재설정 활동

AD 사용자 암호 재설정 활동은 Windows Active Directory에서 사용자 계정의 암호를 재설정합니다.

새 암호가 길이 또는 문자 조합과 같은 Active Directory 암호 요구 사항을 위반하는 경우 재설정 작업이 실패하고 적절한 오류 메시지가 반환됩니다. 이 오류는 ECC 큐에 나타나며 워크플로우 편집기에서 활동을 가리킬 때 나타납니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

주:
이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 사용자 암호 입력 변수 재설정

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
사용자	Active Directory 사용자 계정의 sAMAccountName입니다.
암호	사용자의 새 암호입니다. 이 암호는 조직의 Active Directory 요구 사항을 준수해야 합니다.
강제 변경	사용자가 다음에 로그인할 때 변경하도록 하여 이 암호를 임시로 만듭니다.
잠금 해제	계정이 잠겨 있는 경우 계정의 잠금을 해제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

AD 사용자 암호 재설정 출력 변수

변수	설명
결과	다음 결과 중 하나입니다. • 장애 • 성공 • 정책 실패
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.
HRESULT 결과	Powershell 명령 결과입니다.

조건

AD 사용자 암호 조건 재설정

조건	설명
성공	암호가 재설정되었습니다.
정책 실패	새 암호가 조직의 Active Directory 요구 사항을 준수하지 않습니다.
실패	암호 재설정을 시도하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 계정 활동 잠금 해제

AD 계정 잠금 해제 활동은 잠긴 Active Directory 사용자 계정의 잠금을 해제합니다.

이 AD 계정 잠김 활동 여부 활동을 사용하여 계정이 잠겨 있는지 확인할 수 있습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

> **주:**
> 이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 계정 잠금 해제 입력 변수

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
사용자	Active Directory 사용자 계정의 sAMAccountName입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

AD 계정 잠금 해제 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

AD 계정 조건 잠금 해제

조건	설명
성공	계정 잠금이 해제되었습니다.
실패	계정 잠금을 해제하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

AD 객체 활동 업데이트

AD 개체 업데이트 작업은 Windows Active Directory에서 개체를 업데이트합니다.

이 활동은 기존 값만 새 값으로 바꿉니다. AD 그룹에 새 그룹 구성원을 추가하는 것과 같이 AD 기록에 새 값을 추가할 수 없습니다. 복잡한 AD 작업의 경우 PowerShell 실행 작업을 대신 사용합니다. 객체 이름과 데이터가 일치하는 기존 계정을 찾을 수 없으면 활동이 실패합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 > **Active Directory**.

주:
이 활동은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 AD 활동을 대체합니다. 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 있는 경우 워크플로우는 Instanbul로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 로 작성된 PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다.

입력 변수

AD 객체 입력 변수 업데이트

변수	설명
도메인 컨트롤러	도메인 컨트롤러 머신의 IP 주소입니다.
ObjectName	Active Directory 개체의 sAMAccountName입니다.
ObjectData	Active Directory 속성과 해당 값을 포함하는 JSON 개체입니다. 예를 들어, 사용자의 이름, 성 및 직함을 설정하고, 사용자의 관리자를 지우고, VIP 플래그를 true로 설정하려면 객체 데이터에서 다음을 지정합니다. `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`
유형	업데이트할 객체 유형입니다(사용자, 그룹 또는 컴퓨터).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

AD 객체 출력 변수 업데이트

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

AD 객체 조건 업데이트

조건	설명
성공	AD 개체가 성공적으로 업데이트되었습니다.
실패	AD 개체를 업데이트하는 동안 오류가 발생했습니다. 워크플로우 로그에서 추가 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

Azure AD 활동 팩

Azure AD 활동 팩을 사용하면 관리자가 Azure AD에서 직원 온보딩 및 오프보딩 기능을 자동화하고 Office 365 라이선스를 관리할 수 있습니다.

Azure AD 활동을 사용하여 Azure Active Directory에 사용자를 추가 및 제거하고, 보안 그룹 멤버 자격을 관리하고, 개별 사용자에 대한 Office 365 라이선스를 할당하거나 제거합니다.

Azure AD 활동은 오케스트레이션 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 생성되었습니다.

그룹에 사용자 추가 **Azure AD** 활동

그룹에 사용자 추가 작업은 Azure Active Directory의 기존 보안 그룹에 사용자를 추가합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

그룹에 사용자 추가 입력 변수

변수	설명
user_id	추가할 구성원의 개체 ID(GUID)입니다.
group_id	대상 그룹의 객체 ID(GUID)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

그룹에 사용자 추가 출력 변수

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.

조건

그룹에 사용자 추가 조건

조건	설명
성공	활동에서 보안 그룹에 개체 ID를 성공적으로 추가했습니다.
실패	활동이 그룹의 멤버 자격을 업데이트하지 못했거나 활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

사용자 라이센스 할당 **Azure AD** 활동

사용자 라이선스 할당 활동은 명명된 사용자에게 추가 Office 365 소프트웨어 라이선스를 할당합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

사용자 라이센스 입력 변수 할당

변수	설명
user_id	대상 사용자의 개체 ID(GUID) 또는 사용자 계정 이름입니다. 사용자 계정 이름의 예는 **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** 입니다.
sku_id	테넌트의 기업 계약에 연결된 구독 SKU ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

사용자 라이센스 할당 출력 변수

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.

조건

사용자 라이센스 조건 할당

조건	설명
성공	활동에서 사용자에게 Office 365 라이선스를 할당했습니다.
실패	활동이 사용자에게 Office 365 라이선스를 할당하지 못했거나 활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

사용자 **Azure AD** 활동 작성

사용자 만들기 작업은 Azure Active Directory 테넌트에 대한 사용자를 만듭니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

사용자 입력 변수 생성

변수	설명
display_name	허용되는 표시 형식의 Azure AD 사용자 이름입니다(예: **jacinto.gawron**).
user_principal_name	전자 메일 형식의 UPN(사용자 계정 이름)입니다. 예를 들어 jacinto.gawron@khitomer.com 를 입력할 수 있습니다.
mail_nickname	사용자의 전체 주소로 리디렉션되는 사용자의 이메일 별칭입니다.
암호	사용자의 Azure AD 암호입니다. 이 암호는 암호 유형(2단계 암호화) 을 사용하여 워크플로 입력으로 전달되어야 하며 Azure AD에 설정된 암호 정책을 충족해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 입력 변수 생성

변수	설명
change_password	true로 설정된 경우 다음 로그인 시 사용자가 암호를 변경해야 하는 제어입니다.
account_enabled	true로 설정된 경우 사용자의 계정을 설정하는 컨트롤이 활성화됩니다.
given_name	사용자의 이름입니다.
성	사용자의 성입니다.
other_mails	사용자의 추가 이메일 주소 목록입니다. 예를 들어 ["jac@home.com", "jgawron@fabrikam.com"]# 입력할 수 있습니다.
국가	사용자가 소재한 국가 또는 지역. 예를 들어 미국 또는 영국을 입력할 수 있습니다. 기본값은**US**로 설정됩니다.
구/군/시	사용자가 소재하는 도시.
부서	사용자가 근무하는 부서의 이름입니다.
모바일	사용자의 기본 휴대 전화 번호입니다.
job_title	사용자의 직함입니다.
physical_delivery_office_name	사용자 비즈니스 위치의 사무실 위치입니다.
postal_code	사용자 주소의 우편 번호입니다.
preferred_language	사용자가 의사 소통을 선호하는 언어입니다. 이 값은 ISO 639-1 코드를 따라야 합니다. 예를 들어 **en-US**를 입력할 수 있습니다. 기본값은 **en-US**로 설정됩니다.
상태	사용자 주소의 시 또는 도입니다.
street_address	사용자 사업장의 도로명 주소입니다.
telephone_number	사용자 사업장의 기본 전화 번호입니다.
usage_location	Office 365 라이선스가 할당된 사용자에게 필요한 두 글자 국가 코드입니다. 기본값은 **US**입니다.

출력 변수

사용자 출력 변수 생성

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.
user_exists	#### ## ## 오류가 포함된 JSON 메시지에 매핑된 출력 변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 출력 변수 생성

변수	설명
user_info	배열에는 *user_info* 다른 활동에서 입력으로 활용할 수 있는 속성이 포함되어 있습니다. 예를 들어 사용자 *objectid* 출력(GUID)을 그룹에 사용자 추가 작업에 입력으로 *user_id* 전달할 수 있습니다. • *objectid*: 사용자의 Azure AD 식별자입니다. • *accountEnabled*: 사용자의 계정이 활성 상태인지 또는 비활성 상태인지를 나타내는 부울 변수입니다. • *displayName*: 사용자 표시 이름(예: **jacinto.gawron**)입니다. • *userPrincipalName*: **jacinto.gawron@wammo.com** 와 같은 이메일 형식의 사용자 이름입니다. • *mailNickname*: 사용자의 이메일 별칭입니다.

조건

사용자 조건 생성

조건	설명
생성한 사용자	활동에서 사용자를 작성했습니다.
사용자가 이미 존재함	사용자가 테넌트 도메인에 이미 있습니다.
실패	활동이 Azure AD에 연결하지 못했거나 입력 값이 잘못되었습니다.

사용자 삭제 **Azure AD** 활동

사용자 삭제 작업은 Azure Active Directory 테넌트에서 명명된 사용자의 계정을 삭제합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

사용자 입력 변수 삭제

변수	설명
user_id	대상 사용자의 개체 ID(GUID) 또는 사용자 계정 이름입니다. 사용자 계정 이름의 예는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 입력 변수 삭제

변수	설명
	someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com 입니다.

출력 변수

사용자 출력 변수 제거

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.

조건

사용자 조건 삭제

조건	설명
삭제된 사용자	활동으로 인해 지정된 사용자가 삭제되었습니다.
사용자 없음	지정된 사용자에게 테넌트 도메인에 계정이 없습니다.
실패	활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

사용자 정보 임포트 **Azure AD** 활동

사용자 정보 가져오기 작업은 Azure Active Directory에서 명명된 사용자의 정보를 반환합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

사용자 존재 여부 확인 입력 변수

변수	설명
user_id	대상 사용자의 개체 ID(GUID) 또는 사용자 계정 이름입니다. 사용자 계정 이름의 예는 다음과 같습니다 **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 존재 여부 확인 입력 변수

변수	설명
	주: 이 활동의 버전 2는 입력 유효성 검사를 적용합니다. 비어 있으면 다음 메시지가 나타납니다. "필수 입력 'user_id'이 비어 있습니다." .

출력 변수

사용자 존재 여부 확인 출력 변수

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.
user_info	배열에는 *user_info* 다른 활동에서 입력으로 활용할 수 있는 속성이 포함되어 있습니다. 예를 들어 사용자 *objectid* 출력(GUID)을 그룹에 사용자 추가 작업에 입력으로 *user_id* 전달할 수 있습니다. • *objectid*: 사용자의 Azure AD 식별자입니다. • *accountEnabled*: 사용자의 계정이 활성 상태인지 또는 비활성 상태인지를 나타내는 부울 변수입니다. • *displayName*: 사용자 표시 이름(예: **jacinto.gawron**)입니다. • *userPrincipalName*: **jacinto.gawron@wammo.com** 와 같은 이메일 형식의 사용자 이름입니다. • *mailNickname*: 사용자의 이메일 별칭입니다.

조건

사용자 존재 여부 확인 조건

조건	설명
사용자 존재함	활동에서 명명된 사용자를 찾았습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 존재 여부 확인 조건

조건	설명
사용자 없음	활동에서 고객 테넌트 도메인의 명명된 사용자를 찾을 수 없습니다.
실패	활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

그룹 **Azure AD** 활동에서 사용자 제거

그룹에서 사용자 제거 작업은 Azure Active Directory의 보안 그룹에서 기존 사용자를 제거합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

그룹에서 사용자 제거 입력 변수

변수	설명
user_id	제거할 사용자의 객체 ID(GUID)입니다.
group_id	대상 그룹의 객체 ID(GUID)입니다.

출력 변수

그룹에서 사용자 제거 출력 변수

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.

조건

그룹 조건에서 사용자 제거

변수	설명
성공	활동이 보안 그룹에서 개체 ID를 제거했습니다.
실패	활동이 그룹의 멤버 자격을 업데이트하지 못했거나 활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 라이센스 제거 **Azure AD** 활동

사용자 라이선스 제거 활동은 명명된 사용자에 대해 지정된 Office 365 소프트웨어 라이선스를 해지합니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

사용자 라이센스 입력 변수 제거

변수	설명
user_id	대상 사용자의 개체 ID(GUID) 또는 사용자 계정 이름입니다. 사용자 계정 이름의 예는 **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** 입니다.
sku_id	테넌트의 기업 계약에 연결된 구독 SKU ID입니다.

출력 변수

사용자 라이센스 제거 출력 변수

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.

조건

사용자 라이센스 조건 제거

조건	설명
성공	활동으로 인해 명명된 사용자의 Office 365 라이선스가 제거되었습니다.
실패	활동이 사용자로부터 Office 365를 제거하지 못했거나 활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

사용자 암호 재설정 **Azure AD** 활동

사용자 암호 재설정 활동은 명명된 사용자의 Azure Active Directory 암호를 변경합니다.

Azure 암호 정책은 암호의 복잡성, 길이 및 재사용에 제약 조건을 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Azure AD**. 이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

중요사항:
이 활동에 사용되는 REST 메시지는 OAuth 2.0 을 사용하도록 구성되어야 합니다.

입력 변수

사용자 암호 재설정 입력 변수

변수	설명
user_id	대상 사용자의 개체 ID(GUID) 또는 사용자 계정 이름입니다. 사용자 계정 이름의 예는 **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** 입니다.
암호	사용자의 Azure AD 암호입니다. 이 암호는 암호 유형(2단계 암호화) 을 사용하여 워크플로 입력으로 전달되어야 하며 Azure AD에 설정된 암호 정책을 충족해야 합니다.
change_password	true로 설정된 경우 다음 로그인 시 사용자가 암호를 변경해야 하는 제어입니다.

출력 변수

사용자 암호 재설정 출력 변수

변수	설명
오류	REST 메시지에서 오류 문자열을 반환합니다. 오류가 없는 경우 이 변수는 null 값을 반환합니다.
본문	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
status_code	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.

조건

사용자 암호 재설정 조건

조건	설명
성공	활동은 명명된 사용자의 암호를 재설정합니다.
실패	활동에서 명명된 사용자의 암호를 재설정하지 못했거나 활동이 Azure AD에 연결하지 못했습니다.

Exchange 활동 팩

Exchange 활동 팩을 사용하면 워크플로에서 Exchange 메일 시스템을 관리할 Microsoft 수 있습니다.

Orchestration Exchange 작업을 사용하려면 다음이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Microsoft Exchange 2010, 2013 또는 2016.
- Powershell 2.0을 실행하도록 구성된 MID 서버
- 인스턴스와 동일한 Active Directory 도메인에 있는 대상 Exchange 서버입니다.
- 대상 Exchange 서버에서 Powershell Remoting을 사용하도록 설정했습니다.

주:
이러한 활동은 Exchange Online과 Microsoft 상호 작용하는 데 사용할 수 없습니다.

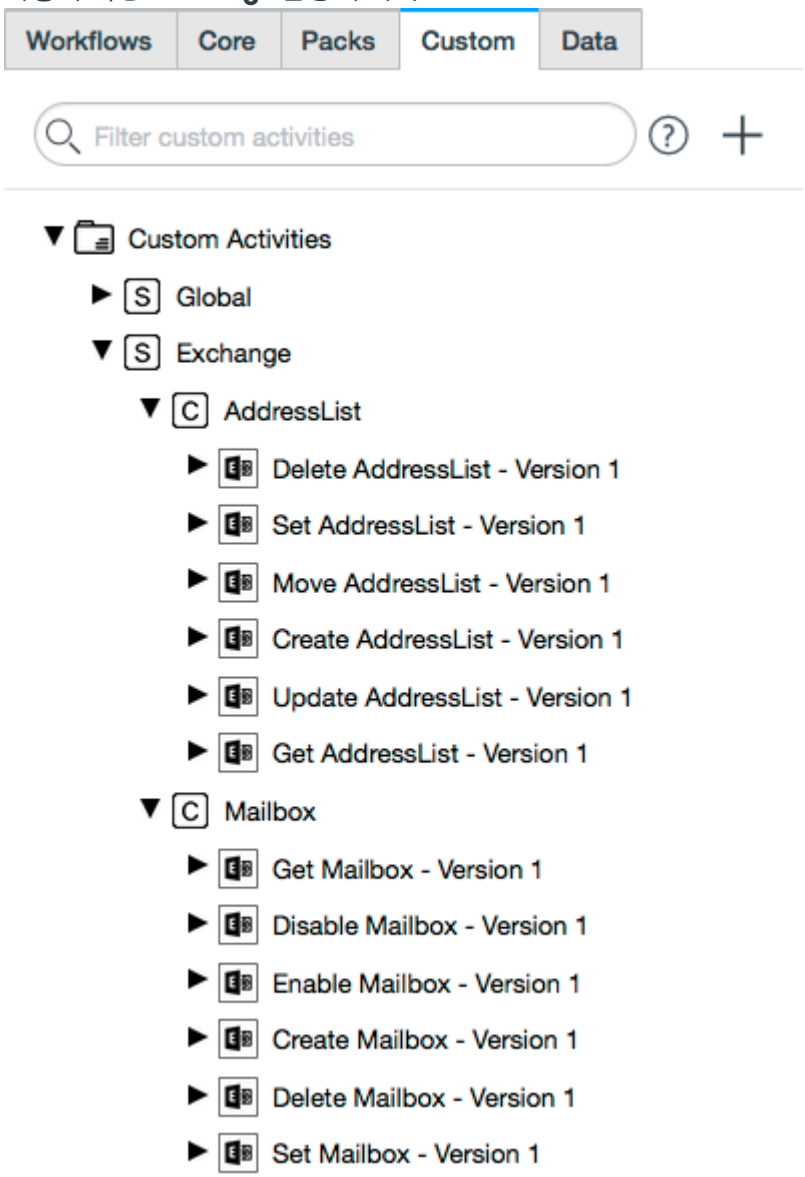
오케스트레이션은 오케스트레이션 활동 디자이너 템플릿으로 만든 사용자 지정 Exchange 활동을 제공합니다. 이러한 활동은 이전 릴리스와 이름이 같은 Exchange 활동과 동일한 기능을 수행하며 모든 새 워크플로에 대해 이러한 활동을 대체합니다. 사용자 지정 Exchange 활동은 워크플로 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 Powershell 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

주:
레거시 Exchange 활동으로 만들어진 이전 버전의 기존 워크플로는 Geneva로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이러한 사용자 지정 Exchange 활동을 사용해야 합니다.

Exchange 사용자 지정 활동을 사용하려면 Microsoft 오케스트레이션 - Exchange 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다. 사용자 지정 Exchange 활동은 워크플로우 편집기의 사용자 지정 탭에서 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 활동 트리를 확장하고 사용할 활동에 대한 **Exchange** 범주를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 **Exchange** 활동에 액세스



Exchange용 **MID** 서버 구성

Exchange를 사용하려면 정의된 IP 범위로 MID 서버를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

MID 서버가 네트워크의 모든 컴퓨터 대신 정의된 IP 범위 내에서 자원을 관리하는 경우 Exchange 작업을 실행하려면 추가 구성 단계를 수행해야 합니다. MID 서버가 기본 구성을 사용하는 경우에는 이러한 단계를 수행할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 `cmdb_ci_dns_name.list`를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 Exchange 서버의 FQDN(정규화된 도메인 이름)을 입력합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. **IP** 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. **IP** 주소 필드에 Exchange 서버의 IP 주소를 입력합니다.
7. **Nic** 필드에서 **eth0** 또는 선호하는 네트워크 인터페이스 컨트롤러를 선택합니다.
8. 넷마스크 필드를 비워 둡니다.
9. 제출을 클릭합니다.

Exchange 활동으로 다중값 속성 전달

Exchange 활동을 사용하여 다중값 속성을 설정하려면 특정 매개 변수 형식을 사용해야 합니다.

이 태스크 정보

선택적 매개변수 공유 입력 변수를 사용하면 다중값 속성을 설정할 수 있습니다.

프로시저

- 기존 값을 대체하여 다중값 속성을 설정하려면 "PropertyName":"(value1, value2, value3)" 형식을 사용합니다.
- 값을 추가하려면 다음 형식을 사용합니다: "PropertyName":"+(value1, value2, value3); "
- 값을 제거하려면 다음 형식을 사용합니다. "PropertyName":"-(value1, value2, value3); "
- 값을 추가하고 제거하려면 다음 형식을 사용합니다. "PropertyName":"-(value1, value2, value3); +(value1, value2, value3); "

주소 목록 작성 활동

주소 목록 작성 활동은 그룹의 모든 사용자에게 이메일을 보내기 위한 별칭 역할을 하는 새 주소 목록을 작성합니다.

이 별칭은 사용자 권한을 관리하는 데 사용할 수 없습니다. 이 활동은 Exchange New-AddressList 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 주소 목록.

> **주:**
> 이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

주소 목록 입력 변수 작성

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
이름	작성할 새 주소 목록의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주소 목록 입력 변수 작성

변수	설명
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 주: ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 *"parameter":"true"*사용해야 합니다.

출력 변수

주소 목록 출력 변수 작성

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.
출력	Exchange 서버의 원시 XML 페이로드입니다. 이 데이터에는 모든 Exchange 특성이 포함됩니다.

조건

주소 목록 조건 작성

조건	설명
성공	활동이 새 주소 목록을 만드는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 새 주소 목록을 작성하지 못했습니다.

주소 목록 제거 활동

주소 목록 삭제 활동은 Exchange 서버에서 기존 주소 목록을 제거합니다.

이 활동은 Exchange Remove-AddressList 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 주소 목록.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

주소 목록 입력 변수 제거

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
ID	제거할 주소 목록의 이름입니다.
도메인 컨트롤러	Active Directory에 쓰는 도메인 컨트롤러의 FQDN(정규화된 도메인 이름)입니다.
재귀	활동에서 지정된 주소 목록의 하위 항목인 Active Directory 요소를 삭제해야 하는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
whatif	활동에서 변경 내용을 적용하지 않고 준비해야 하는지 여부를 나타내는 확인란입니다. 라이브 워크플로우에서 활동을 사용하기 전에 이 변수를 사용하여 활동 설정을 테스트합니다. 이 변수를 선택하면 Exchange 서버는 변경 작업을 수행하지 않지만 명령의 성공 또는 실패 여부를 나타냅니다. ECC 큐를 사용하여 Exchange 서버의 모든 메시지를 검토할 수 있습니다.

출력 변수

주소 목록 출력 변수 제거

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

주소 목록 조건 제거

조건	설명
성공	활동이 Exchange 서버에서 주소 목록을 제거하는 데 성공했습니다.
실패	활동으로 인해 Exchange 서버에서 주소 목록을 제거하지 못했습니다.

주소 목록 가져오기 활동

AddressList 가져오기 작업은 지정된 Exchange 주소 목록에서 모든 특성을 검색합니다.

이 활동은 Exchange Get-AddressList 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 주소 목록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

주소 목록 입력 변수 임포트

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
도메인 컨트롤러	Active Directory에 쓰는 도메인 컨트롤러의 FQDN(정규화된 도메인 이름)입니다.
ID	속성을 가져올 주소 목록의 이름입니다. 이 변수에 값을 입력하는 경우 **container** 변수와 **searchText** 변수를 비워 둡니다.
organization	지정된 주소 목록이 속한 조직입니다.
searchText	활동이 이 텍스트가 포함된 결과만 반환하도록 하는 텍스트를 필터링합니다. 이 변수는 Exchange 2013 서버에서만 사용할 수 있습니다. 이 변수에 값을 입력하는 경우 컨테이너 및 **ID** 변수를 비워 둡니다.
컨테이너	속성을 검색할 주소 목록의 상위 주소 목록입니다. 이 변수에 값을 입력하는 경우 **identity** 변수와 **searchText** 변수를 비워 둡니다

출력 변수

주소 목록 출력 변수 임포트

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.
출력	Exchange 서버의 원시 XML 페이로드입니다. 이 데이터에는 모든 Exchange 특성이 포함됩니다.

조건

주소 목록 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 주소 목록에서 속성을 검색하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 주소 목록에서 속성을 검색하지 못했습니다.

주소 목록 이동 활동

주소 목록 이동 활동은 Exchange 주소 목록을 주소 계층 구조의 다른 위치로 이동합니다 Microsoft .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 활동은 Exchange Move-AddressList 명령을 구현합니다Microsoft.

Exchange 서버는 이 활동의 변경 내용을 캐시하지만 즉시 적용하지는 않습니다. 이 활동 후에 주소 목록 업데이트 활동을 사용하여 변경 내용을 적용하거나 Exchange 서버가 캐시된 변경 내용을 자동으로 적용할 때까지 기다립니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 주소 목록.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

주소 목록 입력 변수 이동

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
ID	이동할 주소 목록의 이름입니다.
대상	주소 목록의 새 위치에 대한 경로입니다.
도메인 컨트롤러	Active Directory에 쓰는 도메인 컨트롤러의 FQDN(정규화된 도메인 이름)입니다.
whatif	활동에서 변경 내용을 적용하지 않고 준비해야 하는지 여부를 나타내는 확인란입니다. 라이브 워크플로우에서 활동을 사용하기 전에 이 변수를 사용하여 활동 설정을 테스트합니다. 이 변수를 선택하면 Exchange 서버는 변경 작업을 수행하지 않지만 명령의 성공 또는 실패 여부를 나타냅니다. ECC 큐를 사용하여 Exchange 서버의 모든 메시지를 검토할 수 있습니다.

출력 변수

주소 목록 출력 변수 이동

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

주소 목록 조건 이동

조건	설명
성공	활동이 주소 목록을 다른 위치로 이동하는 데 성공했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주소 목록 조건 이동

조건	설명
실패	활동으로 인해 주소 목록을 다른 위치로 이동하지 못했습니다.

주소 목록 설정 활동

주소 목록 설정 활동은 Exchange 주소 목록을 수정합니다 Microsoft .

선택적 매개변수 변수를 사용하여 특정 값을 Microsoft Exchange 서버에 전달합니다. 이 활동은 Exchange Set-AddressList 명령을 구현합니다Microsoft.

Exchange 서버는 이 활동의 변경 내용을 캐시하지만 즉시 적용하지는 않습니다. 이 활동 후에 주소 목록 업데이트를 사용하여 변경 내용을 적용하거나 Exchange 서버가 캐시된 변경 내용을 자동으로 적용할 때까지 기다립니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 주소 목록.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

주소 목록 입력 변수 설정

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
ID	수정할 주소 목록의 이름입니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 주: ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

주소 목록 출력 변수 설정

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

주소 목록 조건 설정

변수	설명
성공	지정된 주소 목록을 수정하는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 지정된 주소 목록을 수정하지 못했습니다.

주소 목록 업데이트 활동

주소 목록 업데이트 작업은 지정된 주소 목록에서 사용자를 추가 또는 제거하며 캐시된 주소 목록 변경 내용을 서버에 즉시 적용합니다.

선택적 parameters 변수를 사용하여 추가하거나 제거할 사용자를 지정합니다. 이 활동은 Exchange Update-AddressList 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 주소 목록.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

주소 목록 입력 변수 업데이트

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
ID	업데이트할 주소 목록의 이름입니다.
도메인 컨트롤러	Active Directory에 쓰는 도메인 컨트롤러의 FQDN(정규화된 도메인 이름)입니다.
whatif	활동에서 변경 내용을 적용하지 않고 준비해야 하는지 여부를 나타내는 확인란입니다. 라이브 워크플로우에서 활동을 사용하기 전에 이 변수를 사용하여 활동 설정을 테스트합니다. 이 변수를 선택하면 Exchange 서버는 변경 작업을 수행하지 않지만

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주소 목록 입력 변수 업데이트

변수	설명
	명령의 성공 또는 실패 여부를 나타냅니다. ECC 큐를 사용하여 Exchange 서버의 모든 메시지를 검토할 수 있습니다.

출력 변수

주소 목록 출력 변수 업데이트

변수	설명
결과	성공 또는 실패입니다.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

주소 목록 조건 업데이트

조건	설명
성공	활동이 지정된 주소 목록에서 사용자를 추가하거나 제거하는 데 성공했습니다.
실패	활동으로 지정된 주소 목록에서 사용자를 추가하거나 제거하지 못했습니다.

사서함 만들기 활동

사서함 만들기 작업은 새 Active Directory 사용자(해당 사용자가 아직 없는 경우)와 Microsoft 해당 사용자에 대한 Exchange 사서함을 만듭니다.

이 활동은 Exchange New-Mailbox 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 사서함.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

사서함 만들기 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사서함 만들기 입력 변수

변수	설명
	중요사항: MID 서버는 Exchange 서버와 동일한 도메인에 있어야 합니다.
first_name	사용자의 이름입니다.
middle_initial	사용자의 중간 이니셜입니다.
last_name	사용자의 성입니다.
별칭	사서함 주소의 표시 이름으로, 이메일 주소에서 @ 기호 왼쪽에 있는 부분입니다. 별칭을 지정하지 않으면 활동에서 First name.Last name을 별칭으로 사용합니다. 별칭은 선택적 매개 변수에 아무 것도 지정되지 않은 경우 사용자의 UPN(계정 이름)으로도 사용됩니다.
암호	새 사서함에 사용할 암호입니다. 암호는 대상 호스트로 전송될 때 암호화됩니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. **주:** ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

출력 변수

사서함 만들기 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.
출력	Exchange 서버의 원시 XML 페이로드입니다. 이 데이터에는 모든 Exchange 특성이 포함됩니다.

조건

사서함 조건 만들기

조건	설명
성공	활동이 지정된 사용자에 대한 새 사서함을 만드는 데 성공했습니다. 해당 사용자에 대한 활성 Diectory 계정이 없는 경우 이 활동으로 새 계정을 만들 수 있습니다.
실패	활동에서 지정된 사용자에 대한 새 사서함 또는 Active Directory 계정을 만들지 못했습니다.

사서함 삭제 활동

사서함 삭제 작업은 Active Directory 사용자의 Exchange 사서함을 삭제합니다 Microsoft .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택적 매개 변수는 Exchange 서버가 사용자를 삭제한 후 사서함을 처리하는 방법을 결정합니다. 이 활동은 Exchange Remove-Mailbox 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 사서함.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

사서함 삭제 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
사용자	삭제할 Active Directory 사용자입니다. 활동은 이 값을 Exchange에 계정 교환 변수로 전달합니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 주: ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

출력 변수

사서함 삭제 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

사서함 조건 삭제

조건	설명
성공	활동이 지정된 사용자의 사서함을 삭제하는 데 성공했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사서함 조건 삭제

조건	설명
실패	활동에서 지정된 사용자의 사서함을 삭제하지 못했습니다.

사서함 활동 사용 안 함

사서함 사용 안 함 활동은 지정된 Active Directory 계정과 연결된 사서함을 사용하지 않도록 설정합니다.

이 활동은 Exchange Disable-Mailbox 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 사서함.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

사서함 입력 변수 사용 안 함

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
사용자	사서함을 비활성화해야 하는 Active Directory 사용자입니다. 활동은 이 값을 Exchange에 계정 교환 변수로 전달합니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 주: ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

출력 변수

사서함 출력 변수 사용 안 함

변수	설명
결과	성공 또는 실패.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사서함 출력 변수 사용 안 함

변수	설명
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

사서함 조건 사용 안 함

조건	설명
성공	활동이 지정된 사서함을 비활성화하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 지정된 사서함을 비활성화하지 못했습니다.

사서함 활동 사용

사서함 사용 활동은 기존 Active Directory 사용자에 대한 새 사서함을 만듭니다.

이 활동은 Exchange Enable-Mailbox 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 사서함.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

사서함 사용 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
사용자	사서함을 사용하도록 설정해야 하는 Active Directory 사용자입니다. 활동은 이 값을 Exchange에 계정 교환 변수로 전달합니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 주: ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

사서함 출력 변수 사용

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

사서함 조건 사용

조건	설명
성공	활동이 지정된 사용자에 대한 새 사서함을 만드는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 지정된 사용자에 대한 새 사서함을 만들지 못했습니다.

사서함 활동 가져오기

사서함 가져오기 작업은 지정된 사용자의 사서함 또는 Exchange 서버의 모든 사서함을 Microsoft 가져옵니다.

이 활동은 Exchange Get-Mailbox 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 사서함.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

사서함 입력 변수 가져오기

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
사용자	이 활동으로 사서함을 검색해야 하는 사용자. 사용자를 지정하지 않으면 활동에서 Exchange 서버의 모든 사서함을 가져옵니다. 활동은 이 값을 Exchange에 계정 교환 변수로 전달합니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사서함 입력 변수 가져오기

변수	설명
	활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 주: ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

출력 변수

사서함 출력 변수 가져오기

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.
출력	Exchange 서버의 원시 XML 페이로드입니다. 이 데이터에는 모든 Exchange 특성이 포함됩니다.

조건

사서함 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 지정된 사서함의 특성을 검색하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 지정된 사서함의 속성을 검색하지 못했습니다.

사서함 활동 설정

사서함 설정 작업은 기존 Microsoft Exchange 사서함의 설정을 수정합니다.

선택적 parameters 변수를 사용하여 특정 값을 Exchange 서버에 전달합니다. 이 활동은 Exchange Set-Mailbox 명령을 구현합니다Microsoft.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Exchange** 〉 사서함.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Exchange 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

사서함 입력 변수 설정

변수	설명
호스트 이름	활동이 상호작용하는 Exchange 서버의 호스트 이름. 이 변수에 IP 주소를 입력하지 마십시오.
도메인	Exchange 서버에 할당된 도메인의 이름입니다.
사용자	사서함을 수정하려는 Active Directory 사용자입니다. 활동은 이 값을 Exchange에 계정 교환 변수로 전달합니다.
매개변수	JSON(JavaScript Object Notation)으로 작성된 Exchange 서버에 전달할 선택적 매개변수입니다. Exchange 활동은 PSCredential 개체와 같은 개체를 참조하는 매개 변수를 전달할 수 없습니다. 일반 텍스트는 해당 데이터 형식이 필요한 매개 변수에 대해 SecureString 개체로 자동 변환됩니다. 활동 변수의 매개변수 또는 잘못된 형식의 JSON을 포함하여 중복 매개변수를 지정하는 활동을 저장하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. **주:** ForceUpgrade와 같은 스위치 매개 변수를 전달할 때는 형식을 `"parameter":"true"`사용해야 합니다.

출력 변수

사서함 출력 변수 설정

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	작업이 실패할 경우의 오류 메시지입니다.

조건

사서함 조건 설정

조건	설명
성공	활동이 지정된 사서함의 설정을 수정하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 지정된 사서함의 설정을 수정하지 못했습니다.

F5 네트워크 관리 활동 팩

오케스트레이션은 풀, 풀 구성원 및 풀에 포함된 가상 서버를 포함하여 F5 부하 분산 장치의 요소를 구성하기 위한 사용자 지정 활동을 제공합니다.

모든 F5 사용자 지정 활동은 F5 네트워크 관리 애플리케이션 범위 에 속하며 요청에 의해 활성화되어야 하는 오케스트레이션 - F5 네트워크 관리 플러그인에 의해 활성화됩니다.

ServiceNow 는 다음 작업을 수행하는 데 사용할 수 있는 REST 웹 서비스 활동 템플릿에서 빌드된 사용자 지정 F5 활동을 제공합니다.

- 풀을 추가, 삭제 또는 검증합니다.
- 풀 구성원을 추가, 삭제 또는 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가상 서버를 추가하거나 삭제합니다.
- 가상 서버에 프로파일을 추가합니다.
- vlan, irules, 풀 및 지속성에 대한 가상 서버를 구성합니다.

F5 풀 구성원 활동 추가

F5 풀 구성원 추가 작업은 F5 부하 분산 장치 풀에 구성원을 추가합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 구성원 자격 관리
- **REST** 함수: post

입력 변수

F5 풀 구성원 입력 변수 추가

변수	설명
PoolName	이 풀의 이름입니다(예: testPool).
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
구성원 이름	풀 구성원 IP 주소 및 포트(예: 192.168.2.19:80)

출력 변수

F5 풀 구성원 출력 변수 추가

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
오류	REST 오류입니다.
출력	REST 출력입니다.

조건

F5 풀 구성원 조건 추가

조건	설명
성공	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 추가했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 추가하지 못했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

F5 풀 구성원 활동 가져오기

F5 풀 구성원 가져오기 작업은 풀 구성원을 반환하고 풀의 상태를 확인합니다.

이 활동을 사용하여 풀 구성원이 제대로 생성되었는지 확인합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 > **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 구성원 자격 관리
- **REST** 함수: 가져오기

입력 변수

F5 풀 구성원 입력 변수 가져오기

변수	설명
PoolName	이 풀의 이름입니다(예: testPool).
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.

출력 변수

F5 풀 구성원 출력 변수 가져오기

변수	설명
멤버 배열	반환된 풀 구성원 IP 주소 및 포트의 배열입니다(예: 192.168.2.19:80).
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
오류	REST 오류입니다.
결과	성공 또는 실패.
출력	REST 출력입니다.

조건

F5 풀 구성원 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 성공적으로 반환했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 반환하지 못함

F5 가상 서버 활동 삭제

F5 가상 서버 삭제 작업은 F5 부하 분산 장치 풀에서 가상 서버를 삭제합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 > **Active Directory**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 VIP 관리
- **REST** 함수: 삭제

입력 변수

F5 가상 서버 입력 변수 삭제

변수	설명
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
이름	가상 서버의 이름(예: testVIP)입니다.

출력 변수

F5 가상 서버 출력 변수 삭제

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.

조건

F5 가상 서버 조건 삭제

조건	설명
성공	활동이 F5 부하 분산 장치 풀에서 가상 서버를 삭제했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀에서 가상 서버를 삭제하지 못했습니다.

F5 풀 활동 확인

F5 풀 확인 작업은 풀의 상태를 검사하여 트래픽을 허용할 수 있는지 여부를 확인합니다.

이 활동을 사용하여 방금 생성한 풀이 적절한 구성으로 실행 중인지 확인합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 관리
- **REST** 함수: 가져오기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

F5 풀 입력 변수 확인

변수	설명
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
PoolName	이 풀의 이름입니다(예: testPool).

출력 변수

F5 풀 출력 변수 확인

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
오류	REST 오류입니다.

조건

F5 풀 조건 확인

조건	설명
성공	활동이 F5 부하 분산 장치 풀의 상태를 성공적으로 반환했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀의 상태를 반환하지 못했습니다.

가상 서버 활동에 **F5** 프로파일 추가

가상 서버에 F5 프로파일 추가 활동은 F5 부하 분산 장치 풀에 할당된 가상 서버에 프로파일을 추가합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 VIP 프로파일 관리
- **REST** 함수: post

입력 변수

가상 서버 입력 변수에 **F5** 프로파일 추가

변수	설명
이름	가상 서버의 이름(예: testVIP)
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 서버 입력 변수에 **F5** 프로파일 추가

변수	설명
가상 서버 이름	testVIP와 같은 가상 서버의 이름입니다.

출력 변수

가상 서버 출력 변수에 **F5** 프로파일 추가

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
출력	REST 출력입니다.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.

조건

가상 서버 조건에 **F5** 프로파일 추가

조건	설명
성공	활동이 F5 부하 분산 장치 프로파일을 가상 서버에 성공적으로 추가했습니다.
실패	활동에서 가상 서버에 F5 부하 분산 장치 프로파일을 추가하지 못했습니다.

F5 가상 서버 작업 수정

F5 가상 서버 수정 작업은 irules와 vlan을 사용하여 F5 부하 분산 장치 풀에 할당된 가상 서버를 구성합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 VIP 관리
- **REST** 함수: put

입력 변수

F5 가상 서버 입력 변수 수정

변수	설명
이름	가상 서버의 이름(예: testVIP)입니다.
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
아이룰즈	가상 서버에 대한 irules입니다(예: _sys_https_redirect).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

F5 가상 서버 입력 변수 수정

변수	설명
	• **pool**: testPool과 같은 가상 서버의 풀 이름입니다. • **persistent**: ##와 같은 가상 서버의 영구 프로필입니다.
vlans	##와 같은 가상 서버의 Vlan입니다.

출력 변수

F5 가상 서버 출력 변수 수정

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
출력	REST 출력입니다.

조건

F5 가상 서버 조건 수정

조건	설명
성공	활동이 F5 부하 분산 장치 풀에 할당된 가상 서버를 구성했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀에 할당된 가상 서버를 구성하지 못했습니다.

F5 가상 서버 활동 추가

F5 가상 서버 추가 활동은 가상 서버를 추가합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 구성원 자격 관리
- **REST** 함수: post

입력 변수

F5 가상 서버 입력 변수 추가

변수	설명
이름	가상 서버의 이름(예: testVIP)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

F5 가상 서버 입력 변수 추가

변수	설명
설명	이 가상 서버에 대한 설명입니다.
ip프로토콜	tcp와 같이 이 가상 서버에 사용하는 프로토콜입니다.
목적지	가상 서버 IP 주소 및 포트 번호(예: 192.168.4.20:80)
마스크	이 가상 서버의 서브넷 마스크(예: 255.255.255.255)입니다.
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
sourceAddressTranslation (영문)	소스 주소 변환 모드입니다.

출력 변수

F5 가상 서버 출력 변수 추가

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
오류	REST 오류입니다.
출력	REST 출력입니다.

조건

F5 가상 서버 조건 추가

조건	설명
성공	Acitivty가 가상 서버를 성공적으로 추가했습니다.
실패	활동에서 가상 서버를 추가하지 못했습니다.

F5 풀 구성원 활동 삭제

F5 풀 구성원 삭제 작업은 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 삭제합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 구성원 자격 관리
- **REST** 함수: 삭제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

F5 풀 구성원 입력 변수 삭제

변수	설명
PoolName	이 풀의 이름입니다(예: testPool).
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
구성원 이름	풀 구성원 IP 주소 및 포트(예: 192.168.2.19:80)

출력 변수

F5 풀 구성원 출력 변수 삭제

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
오류	REST 오류입니다.

조건

F5 풀 구성원 출력 변수 삭제

조건	설명
성공	활성화가 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 삭제하는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀 구성원을 삭제하지 못했습니다.

F5 풀 활동 삭제

F5 풀 삭제 작업은 F5 부하 분산 장치 풀을 삭제합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 관리
- **REST** 함수: 삭제

입력 변수

F5 풀 입력 변수 삭제

변수	설명
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

F5 풀 입력 변수 삭제

변수	설명
PoolName	이 풀의 이름입니다(예: testPool).

출력 변수

F5 풀 출력 변수 삭제

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
오류	REST 오류입니다.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.

조건

F5 풀 조건 삭제

조건	설명
성공	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀을 삭제했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀을 삭제하지 못했습니다.

F5 풀 활동 추가

F5 풀 추가 작업은 F5 부하 분산 장치 풀을 만듭니다.

이 활동을 사용하여 풀 구성원이 제대로 생성되었는지 확인합니다.

이 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다. 워크플로우 편집기에서 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **Active Directory**.

REST 설정

- **REST** 메시지: F5 POOL 관리
- **REST** 함수: post

입력 변수

F5 풀 입력 변수 추가

변수	설명
PoolName	이 풀의 이름입니다(예: testPool).
F5IPAddress	F5 콘솔의 IP 주소입니다.
구성원 이름	풀 구성원 IP 주소 및 포트(예: 192.168.2.19:80)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

F5 풀 출력 변수 추가

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
status_code	HTTP 상태 코드입니다.
오류	REST 오류입니다.
출력	REST 출력입니다.

조건

F5 풀 조건 추가

조건	설명
성공	활동이 F5 부하 분산 장치 풀을 작성하는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 F5 부하 분산 장치 풀을 생성하지 못했습니다.

Infoblox DDI 작업 팩

이 활동 팩은 오케스트레이션을 통한 ServiceNow Infoblox DDI 관리를 지원합니다.

Infoblox DDI Activity Pack은 DNS와 DHCP를 통합하여 네트워크에서 사용되는 IP 주소를 관리합니다. 사용자 지정 오케스트레이션 활동은 WAPI(Infoblox Web API) REST 웹 서비스를 사용하여 Infoblox GRID 서버에 액세스합니다.

중요사항:
Infoblox 서버를 통해 IP 주소를 관리하려면 모든 기능을 갖춘 MID 서버가 필요합니다.

Jakarta 릴리스부터 Infoblox Activity Pack이 버전 2로 업데이트됩니다. 이 업데이트는 네트워크 데이터의 가시성을 제한할 수 있는 Infoblox 네트워크 보기를 지원합니다. view 매개변수를 쿼리 매개변수 또는 페이로드 컨텐츠로 전달하여 특정 뷰에서 작업을 수행할 수 있습니다. 버전 2는 통합 엔드포인트에서 사용할 WAPI 버전 지정도 지원합니다.

Infoblox에 대해 지원됨:

- REST 메시지용 WAPI 버전 2.0
- NIOS 어플라이언스 버전 7.0

주:
Infoblox DDI 활동 및 워크플로우를 사용하려면 오케스트레이션 - Infoblox DDI Activty Pack 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다.

Infoblox 활동에 대한 **REST** 자격 증명 생성

모든 Infoblox 활동에는 Infoblox DDI 서버의 IP 주소를 관리하기 위한 REST 자격 증명이 필요합니다.

시작하기 전에
이 절차를 시작하기 전에 다음 사항이 있는지 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 올바르게 구성되고 실행 중인 Infoblox DDI Grid 서버.
- Infoblox DDI 서버에 정의된 REST 자격 증명입니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 Infoblox 활동이 Infoblox 서버의 관리 기능에 액세스하는 데 사용할 수 있는 REST 자격 증명 레코드를 ServiceNow 인스턴스에 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 자격 증명 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 자격 증명 유형 목록에서 기본 인증 자격 증명을 선택합니다.
3. 논리 이름(예: **InfobloxCred**)을 사용하여 자격 증명 기록을 생성합니다.
4. 새 자격 증명 기록의 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택합니다.
   브라우저 보안 조치에서 이 기능을 제한하는 경우 브라우저 지시사항에 따라 sys_id를 복사합니다.
5. 사용하는 각 활동의 **restCredentials** 입력 필드에 sys_id 붙여넣습니다.

Infoblox 워크플로우

Infobox DDI 작업 팩에는 IP 주소를 예약 및 등록하는 워크플로와 IP 주소를 해제하는 워크플로의 두 가지 기본 워크플로가 포함되어 있습니다.

이러한 워크플로우에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 워크플로우 〉 워크플로우 편집기 을 클릭하고 워크플로우 탭을 선택합니다. 워크플로우를 클릭하여 연 다음 워크플로우 헤더에서 정보 아이콘을 클릭하여 속성 대화 상자를 표시합니다.

IPAM에서 **Infoblox** 예약/IP 등록

이 워크플로를 사용하여 IPv4 주소를 등록하거나 IPAM에서 사용 가능한 다음 IP 주소를 요청합니다. 선택적으로 DNS에 IP 주소를 등록하는 데 사용할 수 있습니다. 이 워크플로우에 사용되는 사용자 지정 Infoblox 활동은 다음과 같습니다.

- IPAM 등록부 IP 주소
- IPAM 예약 IP 주소
- DNS A-기록 등록
- 네트워크 상세 정보 가져오기

Infoblox 예약/등록 **IP** 입력 변수

필드	설명
Infoblox 서버	Infoblox DDI 서버의 IP 주소입니다.
네트워크	대상 IP 주소를 포함하는 네트워크입니다.
영역	등록할 IP 주소의 DNS 영역입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
DNS 호스트 이름	IP 주소가 등록되는 DNS 서버 시스템의 이름입니다.
IPv4 주소	예약 또는 등록 중인 IP 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Infoblox 릴리스 IPAM 예약

이 워크플로를 사용하여 IPv4 주소와 연결된 모든 IPAM 예약을 해제(삭제)합니다. 이 워크플로우에 사용되는 사용자 지정 Infoblox 활동은 다음과 같습니다.

- IPAM 목록 IP 예약
- DNS 기록 나열
- DNS 삭제
- IPAM 삭제

Infoblox 릴리스 IPAM 예약 입력 변수

필드	설명
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow입니다.
삭제할 IP	릴리스할 IP 주소입니다.
Infoblox 서버	Infoblox DDI 서버의 IP 주소입니다.

Infoblox 역할 및 사용 권한

Infoblox 활동이 Infoblox 서버의 다양한 자원에 접근하는 데 필요한 역할과 사용 권한을 정의합니다.

관리자 그룹

Infoblox 서버에는 세 가지 유형의 관리자 그룹이 있습니다.

- 수퍼유저
- 기본값
- 제한된 액세스

Infoblox 서버에서 특정 작업을 수행하려면 제한된 액세스 사용자에게 사용자 인터페이스 또는 API를 사용하여 원하는 리소스에 대한 최소 권한 집합이 있어야 합니다. 이러한 권한은 읽기 및 읽기/쓰기 액세스를 기반으로 합니다. 자세한 내용은 Infoblox NIOS 관리자 가이드의 "관리자 그룹 정보" 섹션을 참조하십시오.

권한 계층 구조

1. 사용자: 사용자는 여러 그룹에 속할 수 있습니다.
2. 그룹: 그룹에는 여러 역할이 있을 수 있습니다.
3. 역할: 각 역할은 특정 자원 권한으로 구성됩니다.

필요한 권한

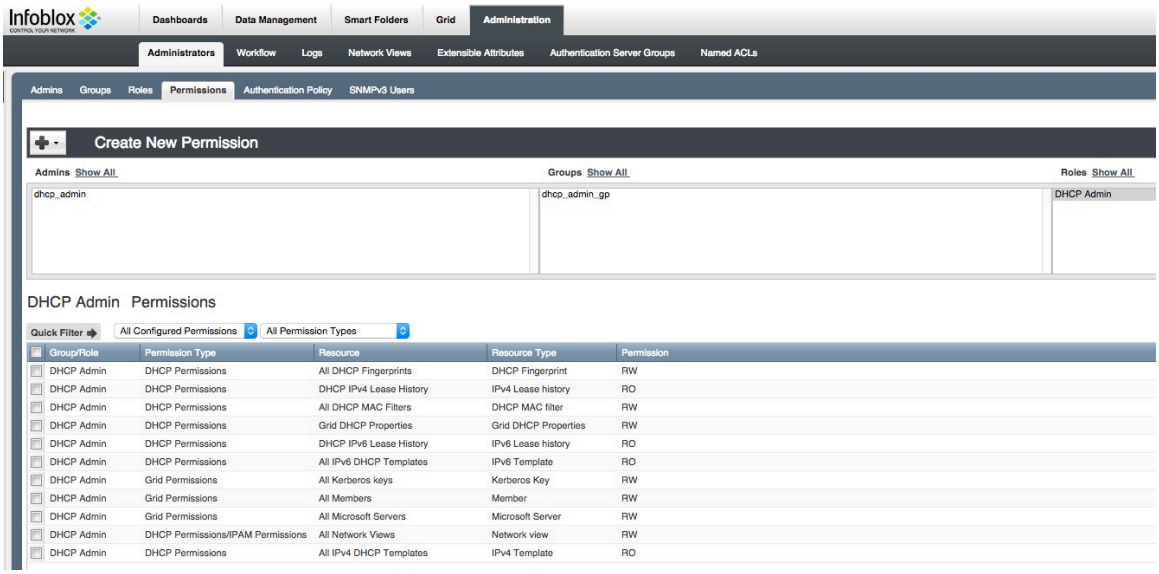
ServiceNow Infoblox 활동 팩에는 다음 자원에 대해 적절한 읽기 및 읽기/쓰기 권한이 필요합니다.

- 네트워크
- DHCP
- DNS
- IPAM

이 예에서는 기본 DHCP 관리자 역할, 해당 리소스 및 각각에 대한 관련 권한을 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Infoblox 사용 권한



Infoblox DHCP 작업

Infoblox DHCP 활동은 네트워크에서 DHCP용으로 예약된 IP 주소를 관리합니다.

이러한 활동을 사용하여 네트워크에서 DHCP 할당에 사용되는 IP 주소를 예약, 나열 또는 삭제할 수 있습니다.

DHCP 예약 IP v4 주소 범위 활동

DHCP Reserve IP v4 Address Range(DHCP IP v4 주소 범위 예약) 활동은 DHCP에서 사용할 IP 주소 범위를 예약합니다.

DHCP 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DHCP**.

입력 변수

DHCP 예약 IP v4 주소 범위 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
startIp주소	예약할 범위의 시작 IPv4 주소입니다.
endIp주소	예약할 범위의 끝 IPv4 주소입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DHCP 예약 **IP v4** 주소 범위 입력 변수

변수	설명
	주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

출력 변수

DHCP 예약 **IP v4** 주소 범위 출력 변수

변수	설명
DHCPIpAddressRange (영문)	예약된 IPv4 주소의 범위입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

DHCP 예약 **IP v4** 주소 범위 조건

변수	설명
성공	활동에서 지정된 IPv4 주소 범위를 예약했습니다.
실패	활동에서 지정된 IPv4 주소 범위를 예약하지 못했습니다.

DHCP 제거 **IP** 예약 활동

DHCP IP 예약 삭제 활동은 IPv4 또는 IPv6 주소 범위를 사용하여 DHCP에서 IP 예약을 삭제합니다.

자동화는 다음 활동 중 하나에서 삭제할 Infoblox DHCP 개체를 가져올 수 있습니다.

- DHCP 목록 IP 예약
- DHCP 예약 IPv4 주소 범위

DHCP 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DHCP**.

입력 변수

DHCP 제거 **IP** 예약 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
ipToDelete (영문)	삭제할 IP 주소 범위(형식): `##/<#### ##>:<## ##>/<# ##>/###`
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DHCP 제거 **IP** 예약 입력 변수

변수	설명
	주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.

출력 변수

DHCP 제거 **IP** 예약 출력 변수

변수	설명
DHCPDeletedIpRange (DHCPDeletedIpRange)	삭제된 IP 주소의 범위입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

DHCP 제거 **IP** 예약 조건

변수	설명
성공	활동에서 지정된 IP 주소 범위를 삭제했습니다.
실패	활동에서 지정된 IP 주소 범위를 삭제하지 못했습니다.

DHCP 목록 **IP** 예약 작업

DHCP 목록 IP 예약 작업은 특정 InfoBlox 서버에 있는 모든 DHCP 범위 예약 목록을 생성합니다.

DHCP 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DHCP**.

입력 변수

DHCP 목록 **IP** 예약 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 활동이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DHCP 목록 **IP** 예약 입력 변수

변수	설명
	주: 필드가 비어 있으면 작업은 뷰 없이 발생하는 것으로 처리되고 모든 뷰의 데이터가 포함된 값을 반환합니다.

출력 변수

DHCP 목록 **IP** 예약 출력 변수

변수	설명
참조	DHCP 주소 범위 배열의 참조 값(range/<encrypted code>:<start range>/<end range>/default 형식
네트워크	IP 주소 범위를 포함하는 네트워크의 주소입니다.
network_view	반환된 네트워크와 연결된 라우팅 도만입니다.

조건

DHCP 목록 **IP** 예약 조건

변수	설명
성공	활동에서 DHCP IP 주소 범위의 배열을 반환했습니다.
실패	활동에서 DHCP IP 주소 범위의 배열을 반환하지 못했습니다.

Infoblox DNS 활동

Infoblox DNS 활동은 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 네트워크의 DNS 레코드를 관리합니다.

이러한 활동을 사용하여 Infoblox 서버에서 관리되는 DNS 레코드를 등록, 나열 또는 삭제할 수 있습니다.

DNS C-기록 활동 나열

DNS C-레코드 목록 작업은 지정된 Infoblox 서버에서 모든 정경(CNAME) 레코드를 검색합니다.

DNS 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 DNS 레코드를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DNS**.

입력 변수

DNS C-기록 입력 변수 나열

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DNS C-기록 입력 변수 나열

변수	설명
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. **주:** 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 활동이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. **주:** 필드가 비어 있으면 작업은 뷰 없이 발생하는 것으로 처리되고 모든 뷰의 데이터가 포함된 값을 반환합니다.

출력 변수

DNS C-기록 출력 변수 나열

변수	설명
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.
참조	DNS CNAME 기록에 대한 참조 값입니다(예: `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`).
cannonicalName	CNAME 기록입니다.
이름	반환 *`domain-name-server`*된 네트워크 옵션의 이름입니다(예:).
뷰	DNS 데이터의 할당된 뷰입니다. 지정된 영역에는 쿼리 소스의 IP 주소에 따라 액세스되는 여러 보기가 있을 수 있습니다. 이 활동에 대한 DNS 데이터의 기본 보기는 네트워크 보기입니다.

조건

DNS C-기록 조건 나열

변수	설명
성공	활동에서 DNS C 기록을 나열했습니다.
실패	활동에서 DNS C 기록을 나열하지 못했습니다.

DNS A-레코드 활동 등록

DNS A 레코드 등록 작업은 지정된 Infoblox 서버에 DNS A 레코드를 만듭니다.

DNS 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 DNS 레코드를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DNS**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

DNS A 기록 입력 변수 등록

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
네트워크	기록에 등록할 IP 주소가 포함된 네트워크의 주소입니다.
호스트 이름	이 기록의 IP 주소와 연결된 실제 서버 머신의 이름입니다.
영역	생성 중인 기록과 연결된 DNS 영역입니다.
ipAddress	이 기록에 등록된 특정 IP 주소입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

출력 변수

DNS A-레코드 출력 변수 등록

변수	설명
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.
DNSARecord	등록된 기록의 이름이며 다음 형식으로 *record:host/<encrypted code>:<network name>/default*표시됩니다.

조건

DNS A 기록 조건 등록

변수	설명
성공	활동에서 DNS A 기록을 작성했습니다.
실패	활동에서 DNS A 기록을 작성하지 못했습니다.

DNS C-기록 활동 등록

DNS C-기록 등록 작업은 지정된 Infoblox 서버에 DNS 정식(CNAME) 레코드를 만듭니다.

DNS 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 DNS 레코드를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DNS**.

입력 변수

DNS C-기록 입력 변수 등록

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
CNAME	값으로 표현된 대로 작성할 DNS 정식 기록입니다 *c_name* .
recordName	작성할 기록의 이름입니다.
영역	작성할 정식 기록이 포함된 DNS 영역입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

출력 변수

DNS C-기록 출력 변수 등록

변수	설명
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.
DNSCRecord	등록된 CNAME 레코드의 이름이며 다음 형식으로 *record:cname/<encrypted code>:<network name>/default*표시됩니다.

조건

DNS C-Record 조건 등록

변수	설명
성공	활동에서 정식 DNS 기록을 작성했습니다.
실패	활동에서 정식 DNS 기록을 작성하지 못했습니다.

DNS 기록 활동 나열

DNS 기록 나열 활동은 특정 InfoBlox 서버에 있는 모든 DNS 항목의 목록을 생성합니다.

DNS 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 DNS 레코드를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DNS**.

입력 변수

DNS 기록 입력 변수 나열

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 활동이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 뷰 없이 발생하는 것으로 처리되고 모든 뷰의 데이터가 포함된 값을 반환합니다.

출력 변수

DNS 기록 출력 변수 나열

변수	설명
참조	DNS 기록의 참조 값(예: record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLI9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default)
configure_for_dhcp	DHCP 고정 주소 개체의 상태를 반환합니다.
호스트	DNS 기록이 연결된 호스트 컴퓨터입니다.
ipv4addr	DNS 기록과 연결된 예약된 IPv4 주소입니다.
이름	반환된 네트워크 옵션의 이름입니다. 예를 들어, 참조 예제 *cname.test.com*의 DNS 레코드 개체 이름은 입니다.
뷰	DNS 데이터의 할당된 뷰입니다. 지정된 영역에는 쿼리 소스의 IP 주소에 따라 액세스되는 여러 보기가 있을 수 있습니다. 이 활동에 대한 DNS 데이터의 기본 보기는 네트워크 보기입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

DNS 기록 조건 나열

변수	설명
성공	활동에 사용 가능한 모든 DNS 기록이 나열되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DNS 기록 조건 나열

변수	설명
실패	활동에서 사용 가능한 DNS 기록을 나열하지 못했습니다.

DNS 삭제 활동

DNS 삭제 활동은 Infoblox 서버에서 C 및 A 기록과 같은 모든 유형의 DNS 기록을 삭제합니다.

DNS 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 DNS 레코드를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **DNS**.

주:
삭제된 기록을 복구하는 것보다 새 기록을 만드는 것이 더 빠릅니다.

입력 변수

DNS 입력 변수 삭제

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
RecordToDelete (삭제하려면)	삭제할 DNS 기록의 이름입니다. 기록은 다음 형식으로 표현됩니다. *record:cname/ ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL l9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/ default*
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.

출력 변수

DNS 출력 변수 삭제

변수	설명
삭제된 기록	삭제된 DNS 기록의 이름입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

DNS 삭제 조건

변수	설명
성공	활동으로 지정된 DNS 기록이 삭제되었습니다.
실패	활동에서 지정된 DNS 기록을 삭제하지 못했습니다.

Infoblox IPAM 활동

Infoblox IPAM 활동은 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 네트워크의 IP 주소를 관리합니다.

이러한 활동을 사용하여 IP 주소를 등록, 예약, 나열 또는 삭제할 수 있습니다.

IPAM 등록부 IP 주소 활동

IPAM IP 주소 등록 작업은 Infoblox IPAM을 사용하여 네트워크에 IP 주소를 등록합니다.

이 활동을 출력하면 `## ##/<#### #>:<### IP ##>/<view>` 형식의 다른 IPAM 기능에 사용할 수 있는 InfoBlox IP 주소 기록이 생성됩니다.

IPAM 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 통해 Infoblox DDI Grid 서버를 통해 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **IPAM**.

입력 변수

IPAM 레지스터 IP 주소 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
macAddress	이 IP 주소가 등록된 컴퓨터의 Mac 주소입니다.
ipAddress	등록할 특정 IP 주소입니다.
네트워크	등록된 IP 주소를 포함하는 네트워크의 주소입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

IPAM 등록부 **IP** 주소 출력 변수

변수	설명
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.
IPAddressRecord	등록된 IP 주소의 IPAM 기록입니다.

조건

IPAM 등록부 **IP** 주소 조건

변수	설명
성공	활동이 지정된 IP 주소를 성공적으로 등록했습니다.
실패	활동에서 지정된 IP 주소를 등록하지 못했습니다.

IPAM 예약 **IP** 주소 활동

IPAM IP 주소 예약 활동은 Infoblox IPAM을 사용하여 네트워크에서 IP 주소를 예약합니다.

이 활동을 출력하면 ## ##/<#### #>:<### IP ##>/<view> 형식의 다른 IPAM 기능에 사용할 수 있는 InfoBlox IP 주소 기록이 생성됩니다.

IPAM 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 통해 Infoblox DDI Grid 서버를 통해 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **IPAM**.

입력 변수

IPAM 예약 **IP** 주소 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
macAddress	이 IP 주소가 예약된 컴퓨터의 MAC 주소입니다.
네트워크	예약된 IP 주소를 포함하는 네트워크의 주소입니다. Infoblox 서버는 이 네트워크에서 사용 가능한 다음 IP 주소를 예약합니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IPAM 예약 **IP** 주소 입력 변수

변수	설명
	주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

출력 변수

IPAM 예약 **IP** 주소 출력 변수

변수	설명
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.
IPAddressRecord	예약된 IP 주소의 IPAM 기록입니다.
IPAddress	예약하도록 선택한 IP 주소입니다.

조건

IPAM 예약 **IP** 주소 조건

변수	설명
성공	활동에서 지정된 IP 주소를 예약했습니다.
실패	활동에서 지정된 IP 주소를 예약하지 못했습니다.

IPAM 목록 **IP** 예약 활동

IPAM IP 예약 나열 작업은 명명된 InfoBlox 서버 내의 모든 IP 주소의 배열을 반환합니다.

IPAM 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 통해 Infoblox DDI Grid 서버를 통해 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **IPAM**.

입력 변수

IPAM 목록 **IP** 예약 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 활동이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IPAM 목록 **IP** 예약 입력 변수

변수	설명
	주: 필드가 비어 있으면 작업은 뷰 없이 발생하는 것으로 처리되고 모든 뷰의 데이터가 포함된 값을 반환합니다.

출력 변수

이 활동의 출력은 fixedaddress/<encrypted key>:<reserved ip address>/<view> 형식으로 예약된 IP 주소의 배열을 생성합니다.

IPAM 목록 **IP** 예약 출력 변수

변수	설명
참조	주소 배열에 포함된 예약된 IP 주소의 참조 값(예: fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u:0.0.0.11/default" ipv4addr: "0.0.0.11")
ipv4addr	예약된 IPv4 주소입니다.
network_view	반환된 네트워크와 연결된 라우팅 도메인입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

IPAM 목록 **IP** 예약 조건

변수	설명
성공	활동이 Infoblox 서버에서 예약된 IP 주소 목록을 검색했습니다.
실패	활동에서 Infoblox 서버에서 예약된 IP 주소 목록을 검색하지 못했습니다.

IPAM 삭제 활동

IPAM 삭제 작업은 명명된 InfoBlox 서버 내에서 IP 주소를 삭제합니다.

IPAM 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 통해 Infoblox DDI Grid 서버를 통해 IP 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 **IPAM**.

입력 변수

IPAM 입력 변수 삭제

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
itemToDelete	삭제할 IP 주소 #, ## ##/<#### #>:<### IP ##>/<view> 형식입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IPAM 입력 변수 삭제

변수	설명
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.

출력 변수

IPAM 출력 변수 삭제

변수	설명
삭제된 기록	삭제된 IP 주소의 IPAM 기록입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

IPAM 삭제 조건

변수	설명
성공	활동에서 지정된 IP 주소를 삭제했습니다.
실패	활동에서 지정된 IP 주소를 삭제하지 못했습니다.

Infoblox 네트워크 활동

Infoblox 네트워크 활동은 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하여 네트워크를 관리합니다.

이러한 활동을 사용하여 Infoblox 서버에서 네트워크를 생성, 나열 또는 삭제할 수 있습니다.

네트워크 활동 작성

네트워크 만들기 작업은 지정된 Infoblox 서버에 새 네트워크를 만듭니다.

네트워크 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 네트워크 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 네트워크.

입력 변수

네트워크 입력 변수 생성

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
네트워크	작성할 네트워크의 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 입력 변수 생성

변수	설명
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

출력 변수

네트워크 출력 변수 생성

변수	설명
네트워크 생성됨	작성된 네트워크의 주소입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

네트워크 조건 작성

변수	설명
성공	활동에서 네트워크를 작성했습니다.
실패	활동에서 네트워크를 작성하지 못했습니다.

네트워크 상세 정보 가져오기 활동

네트워크 상세 정보 가져오기 작업은 Infoblox 서버의 특정 네트워크에 대한 정보를 검색합니다.

네트워크 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 네트워크 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 네트워크.

입력 변수

네트워크 상세 정보 입력 변수 가져오기

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
네트워크	상세 정보를 보려는 네트워크의 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 상세 정보 입력 변수 가져오기

변수	설명
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 기본 뷰에서 발생하는 것으로 처리됩니다.

출력 변수

이 활동의 출력 변수는 네트워크 상세 정보를 식별하는 데 사용되는 Infoblox 서버의 객체입니다. 자세한 내용은 Infoblox 설명서를 참조하십시오.

네트워크 상세 정보 출력 변수 가져오기

변수	설명
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.
네트워크 옵션	배열에는 *NetworkOptions* 다음 속성이 포함됩니다. • *reference*: 요청된 네트워크의 참조 값입니다. 이 값은 network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA:10.1.0.0%2F1 형식입니다 • *options*: 배열에는 *options* 다음 속성이 포함됩니다. ◦ *name*: 반환 *domain-name-server*된 네트워크 옵션의 이름입니다(예:). ◦ *num*: 옵션의 인덱스 번호입니다. 예를 들어, 의 *domain-name-server* 인덱스는 입니다 *6*. ◦ *use_option*: 네트워크 계층 구조에서 해당 수준에서 DHCP 옵션이 사용되는지 여부를 나타냅니다. 네트워크 수준에서 이 옵션을 사용하여 그리드 수준 DHCP 옵션을 무효화하려면 이 값을 **True** 로 설정합니다. ◦ *value*: 이 옵션에 사용할 값입니다. 예를 들어, 옵션 값은 *domain-name-server* 서버 시스템의 IP 주소입니다. ◦ *vendor_class*: 네트워크 객체의 클래스입니다. 옵션은 **DHCP,DNS** 또는 **IPAM**입니다.

조건

네트워크 상세 정보 조건 가져오기

변수	설명
성공	활동이 Infoblox 서버에서 네트워크 상세 정보를 검색했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크 상세 정보 조건 가져오기

변수	설명
실패	활동이 Infoblox 서버에서 네트워크 상세 정보를 검색하지 못했습니다.

네트워크 활동 삭제

네트워크 삭제 작업은 Infoblox 서버에서 네트워크를 삭제합니다.

네트워크 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 네트워크 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 네트워크.

입력 변수

네트워크 입력 변수 삭제

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
networkToDelete	Infoblox 서버에서 삭제할 네트워크의 참조 번호입니다. 등록된 네트워크 목록 작업을 사용하거나 네트워크 만들기 작업으로 네트워크를 만들 때 이 값을 가져올 수 있습니다. 네트워크 참조 값의 예는 다음과 같습니다 *network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default*.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 작업이 실패합니다.

출력 변수

네트워크 출력 변수 삭제

변수	설명
삭제됨네트워크	Infoblox 서버에서 삭제된 네트워크의 참조 번호입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

네트워크 조건 삭제

변수	설명
성공	활동으로 인해 네트워크가 성공적으로 삭제되었습니다.
실패	활동에서 네트워크를 삭제하지 못했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록 네트워크 활동 나열

등록된 네트워크 목록 작업은 Infoblox 서버와 연결된 모든 네트워크를 검색합니다.

네트워크 활동은 REST 웹 서비스 활동 템플릿을 사용하여 Infoblox DDI Grid 서버를 사용하는 네트워크 주소를 관리합니다. 이러한 활동은 REST 기능과 함께 MID 서버를 사용하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 인포블록 **DDI** 〉 네트워크.

입력 변수

활동 입력 변수

변수	설명
InfobloxServer	Infoblox DDI Grid 서버의 이름입니다.
나머지 자격 증명	인스턴스의 REST 자격 증명 sys_id ServiceNow 입니다.
api_version	통합 엔드포인트에 사용할 WAPI 버전을 정의합니다. 기본값은 **2.0**입니다. 주: 이 필드는 필수입니다. 필드가 비어 있으면 오케스트레이션 활동이 실패합니다.
뷰	Infoblox 네트워크 뷰의 이름입니다. 기본값은 **default**입니다. 주: 필드가 비어 있으면 작업은 뷰 없이 발생하는 것으로 처리되고 모든 뷰의 데이터가 포함된 값을 반환합니다.

출력 변수

활동 출력 변수

변수	설명
참조	등록된 네트워크의 참조 값입니다.
네트워크	네트워크 주소입니다.
network_view	반환된 네트워크와 연결된 라우팅 도만입니다.
오류	발생한 REST 오류에 대한 메시지를 표시합니다.

조건

활동 조건

변수	설명
성공	활동이 Infoblox 서버에서 사용할 수 있는 등록된 네트워크 목록을 검색했습니다.
실패	활동에서 Infoblox 서버에서 사용할 수 있는 등록된 네트워크 목록을 검색하지 못했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell 활동 팩

PowerShell은 .NET Framework를 기반으로 Windows 하며 컴퓨터 및 응용 프로그램 관리를 Windows 제어하고 자동화하도록 설계되었습니다.

오케스트레이션은 PowerShell 활동 디자이너 템플릿으로 만든 사용자 지정 PowerShell 활동을 제공합니다. 이러한 활동은 이전 릴리스와 이름이 같은 PowerShell 활동과 동일한 기능을 수행하며 모든 새 워크플로에서 이러한 활동을 대체합니다. 이러한 사용자 지정 활동을 통해 워크플로우 관리자는 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있습니다.

> **주:**
> 레거시 PowerShell 활동으로 생성된 이전 버전의 기존 워크플로우는 로 업그레이드 Geneva한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이러한 사용자 지정 PowerShell 활동을 사용해야 합니다.

릴리스부터 Xanadu PowerShell 활동 팩에 대한 다음과 같은 업데이트가 있습니다.

- 기능을 활용하는 Integration Hub 새 PowerShell 프로브(V2)
- PowerShell 스크립트에 디버그 문을 삽입하고 런타임에 결과 메시지를 생성하는 기능

PowerShell 사용자 지정 활동을 사용하려면 오케스트레이션 - PowerShell 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다. 이러한 활동은 워크플로우 편집기의 사용자 지정 탭에서 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 활동 트리를 확장하고 사용하려는 활동에 대한 PowerShell 범주를 선택합니다.

ServiceNow 는 PowerShell 3.0에서 5.1까지 지원합니다.

PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer

PowerShell 활동은 Microsoft PowerShell을 사용하여 호스트에서 워크플로우로 데이터를 반환하도록 구성됩니다.

이 템플릿을 사용하려면 구매 Classic Orchestration 해야 합니다. 활동 디자이너에서 도구를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 자원을 참조하십시오.

- Orchestration activity designer
- Create input variables
- 구문 분석 규칙 생성

ServiceNow 는 PowerShell 3.0에서 5.1까지 지원합니다.

PowerShell 프로토콜 및 문제 해결

PowerShell은 WMI(Windows Management Instrumentation) 및 WinRM(Windows Remote Management) 프로토콜을 사용하여 오케스트레이션 활동이 원격 Windows 호스트에서 명령을 실행할 수 있도록 합니다.

WMI(Windows Management Instrumentation)

WMI는 컴퓨터 시스템, 네트워크 또는 기업에서 관리 데이터를 가져오는 모든 로컬 또는 원격 응용 프로그램이나 스크립트에 대해 균일한 인터페이스를 제공합니다. WMI에는 다음 구성 요소가 포함되어 있습니다.

- 관리되는 개체 및 **WMI** 공급자: WMI 공급자는 WMI에 대해 하나 이상의 관리되는 개체를 모니터링하는 COM 개체입니다. 관리되는 개체는 하드 디스크 드라이브, 네트워크 어댑터, 데이터베이스 시스템, 운영 체제, 프로세스 또는 서비스와 같은 논리적 또는 물리적 엔터프라이즈 구성 요소입니다.
- **WMI** 인프라: WMI 인프라는 WMI 서비스(winmgmt)로 알려진 Microsoft Windows 운영 체제 구성 요소입니다. WMI 인프라는 WMI 코어와 WMI 리포지토리로 구성됩니다. WMI 리포지토리는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

WMI 네임스페이스로 구성됩니다. WMI 서비스는 시스템 시작 시 root\default, root\cimv2 및 root\subscription과 같은 네임스페이스를 만들고 Win32 클래스, WMI 시스템 클래스 등을 비롯한 기본 클래스 정의 집합을 사전 설치합니다. 시스템에 있는 나머지 네임스페이스는 운영 체제 또는 제품의 다른 부분에 대한 공급자가 만듭니다.

- **WMI** 소비자: WMI 소비자는 WMI 인프라와 상호 작용하는 관리 응용 프로그램 또는 스크립트입니다. 관리 응용 프로그램에서는 COM API 또는 WMI용 스크립팅 API를 호출하여 데이터를 쿼리하거나, 데이터를 열거하거나, 공급자 메서드를 실행하거나, 이벤트를 구독할 수 있습니다.

WMI 설치 및 구성

MID 서버가 대상 호스트에 대한 원격 연결을 성공적으로 설정하려면 TCP 포트 135가 열려 있어야 합니다. 방화벽은 Windows DCOM-In(Windows Management Instrumentation)이라는 WMI 연결에 대한 인바운드 규칙을 자동으로 만듭니다.

WinRM(Windows 원격 관리)

WinRM은 서로 다른 공급업체의 하드웨어와 운영 체제가 상호 운용될 수 있도록 하는 표준 SOAP(Simple Object Access Protocol) 프로토콜인 WS-Management Protocol의 Microsoft 구현입니다.

WinRM에는 다음 구성 요소가 포함되어 있습니다.

- **WinRM** 스크립팅 **API**: 이 스크립팅 API를 사용하면 오케스트레이션에서 WS-Management 프로토콜 작업을 수행하는 스크립트를 사용하여 원격 컴퓨터에서 데이터를 가져올 수 있습니다.
- **WMI** 서비스: WMI 서비스는 WinRM과 함께 계속 실행되며 WMI 플러그 인을 통해 요청된 데이터 또는 제어를 제공합니다. Win32_Process와 같은 표준 WMI 클래스에서 데이터를 계속 가져올 수 있습니다.

WinRM 구성

WinRM은 2008 R2 이상의 운영 체제에 Windows 자동으로 설치되지만 사용하기 전에 구성해야 합니다.

1. 명령 프롬프트에서 **winrm quickconfig**를 입력합니다. 이 명령은 대소문자를 구분하지 않습니다.
2. 콘솔에 〔y/n〕을 변경하시겠습니까?가 표시되면 **y**를 입력합니다.

   `winrm quickconfig` 명령은 다음 작업을 수행합니다.

   - WinRM 서비스를 시작하고 서비스 시작 유형을 자동 시작으로 설정합니다.
   - 임의의 IP 주소에서 HTTP 또는 HTTPS를 사용하여 WS-Management 프로토콜을 보내고 받는 포트의 수신기를 구성합니다.
   - 현재 사용자 프로파일에 대한 방화벽 예외를 생성합니다.

MID 서버 PowerShell 파일

PowerShell 함수는 PowerShell 스크립트 모듈(*.psm1) 파일 이름 확장명을 사용하는 스크립트 파일(*.ps1)에 저장됩니다.

PowerShell 기능은 다음 활동 팩에 포함된 PowerShell MID 서버 스크립트 파일에서 사용됩니다.

- Active Directory
- Exchange
- SCCM
- PowerShell

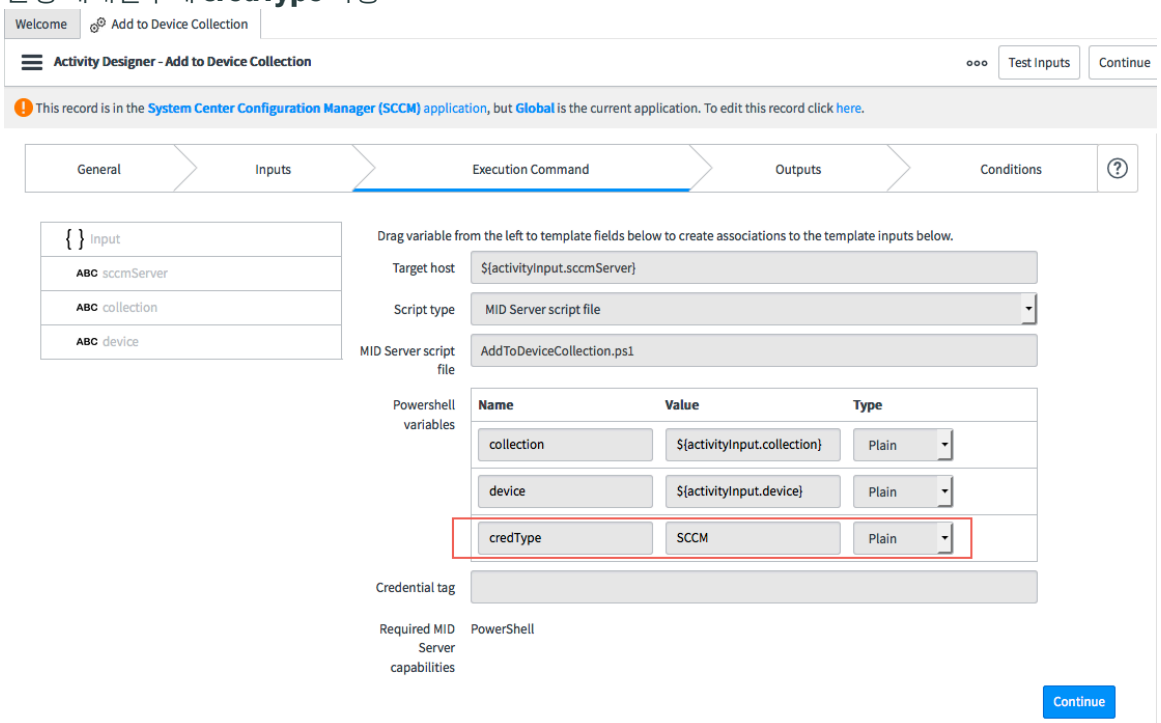
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PSScript.ps1

이 스크립트는 자격 증명 테스트, 암호 암호화 및 오케스트레이션 활동 디자이너 또는 MID 스크립트 파일에 구성된 스크립트 실행과 같은 몇 가지 작업을 수행합니다. 그러나 이 문서에서는 PSScript.ps1에서 원격 호스트에 대한 액세스를 테스트하기 위해 credential.psm1 모듈을 사용하는 방법을 중점적으로 설명합니다.

PowerShell 변수는 일반적으로 PowerShell 실행 명령 에서 직접 사용되거나 지정한 MID 서버 스크립트 파일에서 인수로 사용됩니다. PSScript.ps1에 전달되는 특수 변수(예 *credType*:)가 있습니다.

실행 매개변수에 **credType** 사용



PowerShell credType

PowerShell 자격 증명 유형은 다음과 같습니다.

유형	설명
WMI	테스트 자격 증명 WMI
Exchange	testCredentilExchange
AD	testCredentilAD
SCCM	testCredentilSCCM

PSScrip.ps1 스크립트에 자격 증명 유형이 전달되지 않은 경우 MID 서버는 기본적으로 WMI 테스트 기능을 사용하여 대상 호스트에 대한 액세스를 테스트합니다. 사용된 자격 증명 유형이 있는 경우 MID 서버는 해당 자격 증명 유형에 해당하는 테스트 기능을 실행합니다.

종료 코드

이러한 종료 코드는 PSScript.ps1 스크립트에서 반환되고 MID 서버 로그 파일에 기록됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PSScript.ps1 종료 코드

유형	테스트 기능
0	PowerShell 명령/스크립트가 성공적으로 실행되었습니다.
1	테스트는 성공적으로 완료되었지만 명령/스크립트를 실행하지 못했습니다.
2	스크립트에 잘못된 구문이 전달되었습니다.
3	MID 서버 서비스 계정을 포함한 모든 자격 증명에서 명령/스크립트를 실행하지 못했습니다.
4	테스트를 통과하고 활동을 실행했지만 오류가 반환되었습니다. 예제 사용자를 찾을 수 없습니다.

DiagnosticsUtil.psm1

MID 서버는 이 모듈 파일을 사용하여 PowerShell 스크립팅을 사용하여 오케스트레이션 활동 디버깅을 지원하는 PowerShell 로깅을 수행합니다. 디버깅 명령문을 사용자 지정 스크립트에 직접 추가할 수도 있습니다.

PowerShell 진단 유틸리티

공공 사업	설명
SNCLog-DebugInfo	PowerShell 스크립트 또는 PowerShell 오케스트레이션 활동에 대한 디버그 메시지를 기록합니다. 예제: • SNCLog-DebugInfo -message "# ### ###... " • SNCLog-DebugInfo "# ### ###"
SNCLog-ParameterInfo	함수 매개변수 값을 기록합니다. "function getHostName{ param([String] $target)"의 경우 PowerShell 해시 테이블의 첫 번째 값은 실행되는 함수와 각 함수 매개 변수의 값을 나타내는 문자열입니다. 예제: • 단일 매개변수가 있는 함수: SNCLog-ParameterInfo @("Running getHostName", $target) 주: 디버그 메시지에 'Running getHostName $target:[actual value of $target]'이 표시됩니다. • 여러 매개변수가 있는 함수: SNCLog-ParameterInfo @("## ## functionName", $param 1, $param 2, $param 3)

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PowerShell 진단 유틸리티

공공 사업	설명
SNCObfuscate-값	이 유틸리티를 사용하여 보안을 위해 값을 암호화합니다. 함수는 "$variableName":***를 표시하며, 여기서 ***는 난독 처리된 값입니다. 예제: SNCObfuscate-Value $password 주: 디버그 메시지는 "$password : ***"입니다.

Credentials.psm1

MID 서버는 이 모듈 파일을 사용하여 대상 호스트에 대한 액세스를 테스트합니다. PowerShell 활동에 자격 증명 유형(**credType**)이 정의되어 있지 않으면 MID 서버는 다음 액세스 유형 함수를 사용하여 자격 증명 테이블에 저장된 모든 Windows 자격 증명을 반복합니다. 작성된 모든 ServiceNow# PowerShell 활동은 특정 자격 증명 유형을 사용하도록 하드 코딩됩니다. 따라서 MID 서버는 지정된 기능에 대해서만 자격 증명 액세스를 테스트합니다.

PowerShell 테스트 기능

함수	설명
테스트 자격 증명 WMI	객체를 사용하는 대상 호스트에서 지정된 사용자와 암호를 테스트합니다 *`Get-WMI`* .
testCredentilAD	내장 *`DirectoryEntry`* 객체를 사용하여 대상 호스트에서 지정된 사용자 및 암호를 테스트합니다.
testCredentialExchange (영문)	지정된 사용자 및 암호를 테스트하여 Exchange 호스트에 세션을 만듭니다. 이 테스트는 원격 호스트에서 기본 제공 PowerShell 원격 기능을 사용합니다. WinRM은 기본적으로 Exchange 서버에 구성됩니다.
testCredentialSCCM	SCCM 서버에 세션을 작성하기 위해 지정된 사용자 및 암호를 테스트합니다. 이 테스트는 원격 호스트에서 기본 제공 PowerShell 원격 기능을 사용합니다. 이 테스트를 수행하려면 WinRM을 구성해야 합니다.
testNoCredentialAccessWMI 님	객체를 사용하여 대상 호스트에서 지정된 사용자와 암호를 테스트합니다 *`Get-WMI`* . 이 테스트는 **credType** 이 사용되지 않을 때 사용됩니다.

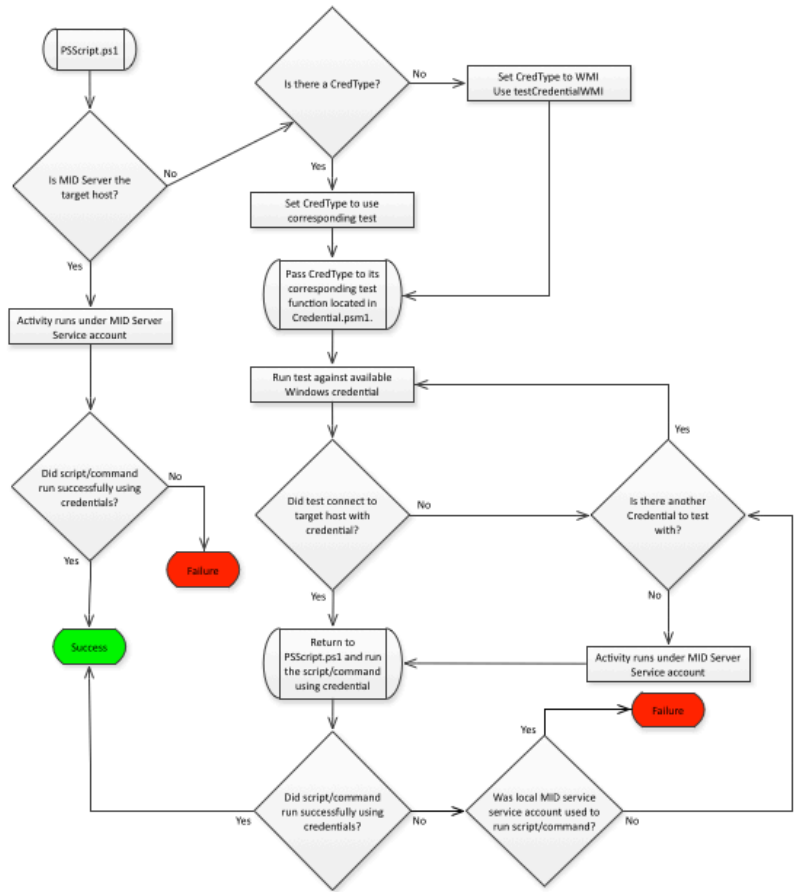
주:
이러한 함수 중 하나를 사용하여 테스트에 통과하면 해당 자격 증명이 PowerShell 스크립트/명령을 실행하는 데 사용됩니다. 테스트에서 이러한 기능을 사용하여 대상 호스트에 액세스하지 못하면 MID 서버는 MID 서버 서비스의 계정으로 PowerShell 스크립트/명령을 실행합니다.

이 다이어그램은 PowerShell 활동의 대상이 되는 호스트에 대한 자격 증명 선택 동작의 종속성을 보여줍니다. 대상 호스트가 MID 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름이면 MID 서버는 자격 증명

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블의 모든 자격 증명을 무시하고 MID 서버 서비스의 계정을 사용합니다. 대상 호스트가 MID 서버가 아니면 모든 Windows 자격 증명이 먼저 사용됩니다. 자격 증명 테이블의 모든 자격 증명이 PowerShell 활동을 실행하지 못하면 MID 서버는 MID 서버 서비스 계정을 사용합니다.

PowerShell 자격 증명 선택 기준



ActiveDirectory.psm1

이 모듈 파일은 Active Directory 활동 팩과 함께 제공되는 PowerShell 스크립트에서 사용하는 기능을 저장합니다.

Exchange.psm1

이 모듈 파일은 Exchange 활동 팩과 함께 제공되는 PowerShell 스크립트에서 사용하는 기능을 저장합니다.

SCCM.psm1

이 모듈 파일은 SCCM 활동 팩과 함께 제공되는 PowerShell 스크립트에서 사용하는 기능을 저장합니다.

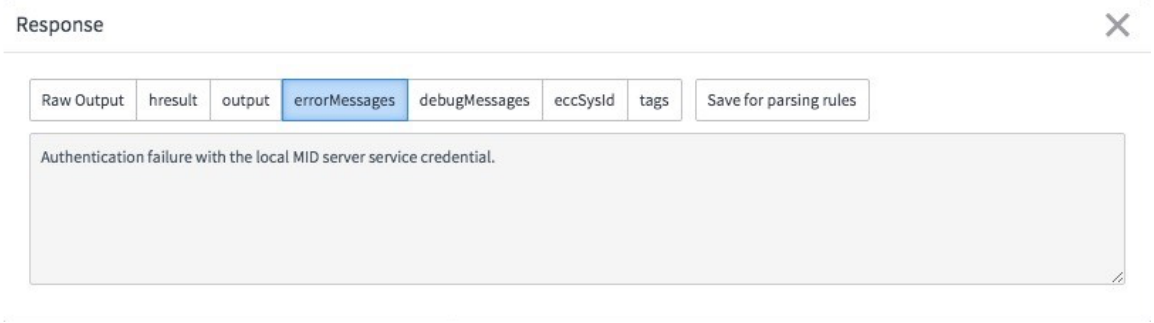
PowerShell 문제 해결

인증 및 액세스 거부 오류로 인해 PowerShell 활동이 대상 호스트에서 명령을 실행하지 못할 수 있습니다.

다음 절차를 사용하여 오케스트레이션 PowerShell 활동과 RPC(원격 프로시저 호출) 서버를 사용할 수 없거나 액세스가 거부된 경우 인증 실패 문제를 해결할 수 있습니다. 로컬 MID 서버 서비스 계정의 자격 증명을 포함한 모든 자격 증명에 Powershell 스크립트/명령을 실행할 수 있는 올바른 권한이 없는 경우 인증 실패 오류가 표시됩니다. 대상 호스트에 연결할 수 없는 경우에도 동일한 오류가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인증 오류 메시지



Active Directory 활동의 인증 실패

이 예제에서는 AD 개체 만들기 작업을 사용하여 PowerShell의 인증 실패 문제를 해결하는 방법을 보여 줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Active Directory에서 계정을 액세스하고 만들 수 있는 권한

이 태스크 정보

사용 중인 계정에 활동을 실행할 수 있는 적절한 권한이 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 활동을 실행할 계정을 사용하여 대상 컴퓨터에 로그온합니다.
   이 컴퓨터에 Active Directory 도구가 설치되어 있어야 합니다.
2. Active Directory 사용자 및 컴퓨터 애플리케이션을 시작합니다.
3. Active Directory 개체를 만들 OU로 이동합니다.
4. 개체 만들기를 시도합니다.

   지정된 사용자에서 이 절차가 성공한 경우 인증 실패의 원인은 다음과 같을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 이름이 잘못되었습니다.
- 비밀번호를 잘못 입력했습니다.
- 도메인 컨트롤러에 연결할 수 없습니다.

주:
이 오류에 대해 MID 서버 로그에 나열된 리턴 코드의 대부분은 **1**초와 **3**초입니다. Active Directory 활동은 WMI 또는 WinRM이 아닌 ADSI 공급자를 사용하기 때문입니다. 오류 코드 **1**은 계정이 테스트 계정에 연결할 수 있었지만 스크립트 실행에 실패했음을 의미합니다.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

오류 코드 **3**은 MID 서버가 MID 서버 서비스 계정으로 PowerShell 활동을 실행하려고 시도했지만 실패했음을 의미합니다.

```
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 3),1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Exchange 활동에서 인증 실패

이 예제에서는 사서함 만들기 작업을 사용하여 PowerShell의 인증 실패 문제를 해결하는 방법을 보여줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Exchange 서버에서 사서함에 액세스하고 사서함을 만들 수 있는 권한

프로시저

1. 사용 중인 계정에 PowerShell 활동을 실행할 수 있는 적절한 권한이 있는지 확인합니다.
2. EMS(Exchange 관리 셸)가 설치된 컴퓨터에 로그온합니다.
3. New-mailbox Exchange 커맨드렛을 사용하여 사용자를 만듭니다.

Exchange에서 새 사용자 만들기

```
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>New-Mailbox -Name 'Test P. Smith' -Alias 'test.smith' -OrganizationalUnit 'discolab2.service-no
w.com/Managed Objects/Users/San Diego' -UserPrincipalName 'test.smith@discolab2.service-now.com' -SamAccountName 'test.s
mith' -FirstName 'Test' -Initials 'P' -LastName 'Smith' -Password 'System.Security.SecureString' -ResetPasswordOnNextLog
on $false_
```

지정된 자격 증명으로 이 절차가 성공할 경우 실패의 원인은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 이름이 잘못되었습니다.
- 비밀번호를 잘못 입력했습니다.
- Exchange 서버에 연결할 수 없습니다.

4. Exchange 서버에 연결할 수 없는 경우 MID 서버 로그를 검사합니다.
   Exchange 활동은 WinRM을 사용하여 Exchange 서버에 액세스하므로 로그에서 더 많은 문제 해결 정보를 제공할 수 있습니다.

   주:
   WinRM이 요청을 처리할 수 없다는 오류가 아닌지 확인합니다.

RPC(원격 프로시저 호출) 서버를 사용할 수 없거나 액세스가 거부되었습니다.

일반적으로 이 오류는 WinRM 또는 WMI를 사용하는 PowerShell 스크립트/명령을 실행할 때 기록됩니다.

오류의 가능한 원인

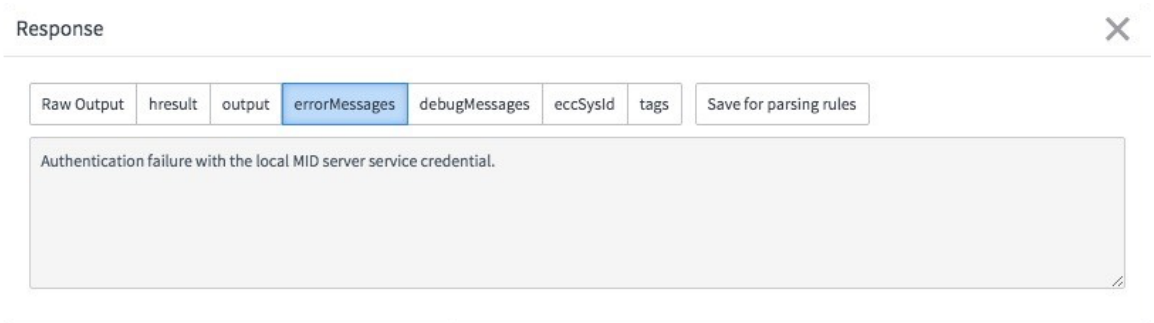
대상 호스트에 다음 문제 중 하나가 있을 수 있습니다.

- WinRM이 구성되지 않았습니다.
- 방화벽이 TCP 포트 135(WMI) 또는 HTTP/HTTP 및 TCP 포트 5985(WinRM)를 통한 호스트에 대한 액세스를 차단하고 있습니다.
- WMI를 사용하여 여러 호스트로 홉할 때 발생하는 Kerberos 문제입니다.

WinRM 오류 예

Exchange 활동 팩의 사서함 만들기 활동으로 인해 MID 서버 서비스 자격 증명을 사용한 인증과 관련된 ECC 큐에 오류가 발생했습니다. 이 문제는 대상 호스트가 MID 서버가 아닌 경우 MID 서버 자격 증명이 마지막으로 사용되기 때문입니다.

인증 실패 오류 메시지



MID 서버 로그는 MID 서버가 특정 자격 증명으로 활동을 실행하려고 했지만 실패하고 종료 코드 1을 수신했음을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

MID 서버 오류 코드

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

도메인 조인 활동

도메인 가입 활동은 컴퓨터를 도메인에 가입 Windows 시킵니다.

컴퓨터가 이미 도메인의 구성원인 경우 이 활동은 컴퓨터를 수정하지 않고 완료됩니다. 도메인에 가입하려면 사용자 이름과 암호가 필요합니다. 이 사용자는 도메인 관리 권한이나 컴퓨터를 도메인에 가입시킬 수 있는 권한이 있어야 합니다.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 Powershell 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

조인 도메인 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	도메인에 Windows 가입하는 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
도메인	가입할 도메인의 이름입니다.
Domain_user	도메인 관리 권한이나 컴퓨터를 도메인에 가입시킬 수 있는 권한을 가진 사용자의 이름입니다.
Domain_user_password	도메인 관리 권한이나 컴퓨터를 도메인에 조인할 수 있는 권한을 가진 사용자의 암호입니다.

출력 변수

조인 도메인 출력 변수

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

도메인 조건 결합

조건	설명
성공	활동이 컴퓨터를 도메인에 가입시키는 데 성공했습니다.
실패	활동이 컴퓨터를 도메인에 가입시키지 못했습니다.

Windows 앱 활동 설치

앱 설치 Windows 활동은 대상 컴퓨터의 MSI 패키지 Windows 에서 애플리케이션을 설치합니다.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 Powershell 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 사용하여 빌드PowerShell 활동 디자이너PowerShell activity designer되었습니다.

입력 변수

Windows 앱 입력 변수 설치

변수	설명
호스트 이름	서비스가 설치되는 대상 Windows 컴퓨터의 호스트 이름이나 IP 주소입니다. DNS MID 서버 해결 기능을 사용하여 호스트 이름을 IP 주소로 확인합니다.
설치 경로	설치 관리자의 경로입니다. 설치 관리자는 MID 서버와 대상 컴퓨터(로컬 드라이브, UNC 경로, 매핑된 드라이브 등)에 모두 표시되는 모든 컴퓨터에 있을 수 있습니다.
설치	설치 파일의 이름(예: winzip150.msi)입니다. 설치 관리자는 MSI 패키지여야 합니다.
인수	MSI 패키지에 대한 명령줄 인수를 포함하는 매개 변수입니다. 이는 공백으로 구분된 name=value 쌍입니다. 예를 들어 인수는 INSTALLDIR=c:\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0으로 나타날 수 있습니다. 이러한 인수는 설치되는 실제 MSI가 정의하는 내용에 따라 달라집니다. 인수가 없으면 필드를 비워 둡니다.

출력 변수

Windows 앱 출력 변수 설치

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Windows 앱 조건 설치

이름	설명
성공	Windows 응용 프로그램이 대상 컴퓨터에 성공적으로 설치되었습니다.
실패	Windows 응용 프로그램을 대상 컴퓨터에 설치하지 못했습니다.

WMI Windows Installer 공급자 사용

Windows 앱 설치 작업을 사용하여 컴퓨터에 소프트웨어를 Windows 설치하려면 모든 대상 컴퓨터에서 WMI Windows Installer 공급자를 사용하도록 설정합니다.

시작하기 전에

- MID 서버, 대상 컴퓨터 및 설치 관리자 원본 컴퓨터가 동일한 Active Directory 도메인에 있는 것이 좋습니다. 그러나 이러한 컴퓨터가 별도의 도메인에 있는 경우 해당 도메인에는 트러스트 관계가 설정되어 있어야 합니다.
- 설치 관리자 경로가 UNC 파일 공유 컴퓨터인 경우 대상 컴퓨터의 Active Directory 계정을 위임할 수 있도록 신뢰할 수 있어야 합니다. 이 구성에 대한 지시사항은 Windows 응용 프로그램 설치 및 제거 에 대한 커뮤니티의 게시물을 참조하십시오.

이 태스크 정보

주:
기본적으로 이 도구를 제공하는 운영 체제 목록은 WindowsWMI 공급자 를 참조하세요.

프로시저

1. 제어판을 엽니다.
2. 프로그램 추가/제거로 이동합니다.
3. **Windows** 구성 요소 추가/제거를 선택합니다.
4. **Management and Monitoring** Tools(관리 및 모니터링 도구)를 두 번 클릭합니다.

   이 작업은 추가 선택 항목을 표시하는 보조 창을 엽니다.
5. **WMI Windows Installer** 공급자 확인란을 선택합니다.
6. OK(확인)를 클릭하여 Components Wizard(구성 요소 마법사) Windows 창으로 돌아갑니다.
7. 다음을 클릭합니다.
   이 프로세스를 완료하기 위해 설치 CD를 Windows 넣으라는 메시지가 표시될 수 있습니다.

서비스 상태 변경 활동

서비스 상태 변경 활동은 원격 시스템에서 서비스를 시작하거나 중지합니다 Windows .

이 활동은 이스탄불 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름의 Powershell 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 Powershell 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

서비스 상태 변경 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	서비스가 설치되는 대상 Windows 컴퓨터의 호스트 이름이나 IP 주소입니다. DNS 확인 작업을 사용하여 호스트 이름을 IP 주소로 확인합니다.
서비스	Windows 시작하거나 중지할 서비스의 이름입니다. *service* 매개 변수는 영향을 받는 서비스의 표시 이름이 아니라 서비스 이름입니다.
상태	서비스 상태 변경에 대해 선택할 수 있는 두 가지 작업은 **StartService** 또는 **StopService**입니다.

출력 변수

서비스 상태 변경 출력 변수

변수	설명
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 오류가 없는 경우 이 값은 null입니다.

조건

서비스 상태 조건 변경

조건	설명
성공	대상 서비스가 성공적으로 시작 또는 중지되었습니다.
실패	대상 서비스에 대한 업데이트가 실패했거나 대상 시스템에서 서비스를 찾을 수 없습니다.

Windows Server 다시 시작 활동

Windows Server 다시 시작 활동이 중지되었다 Windows 가 Powershell을 사용하여 서버를 다시 시작합니다.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 Powershell 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 Powershell 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

Windows Server 다시 시작 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	다시 시작할 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소 Windows 입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

Windows Server 출력 변수 다시 시작

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.

조건

Windows Server 다시 시작 조건

조건	설명
성공	활동이 Windows Server를 다시 시작하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 Windows Server를 다시 시작하지 못했습니다.

Windows 앱 활동 제거

앱 제거 Windows 활동은 대상 컴퓨터에서 애플리케이션을 Windows 제거합니다.

이 활동을 사용하여 제거할 수 있는 유일한 애플리케이션은 설치 관리자가 설치한 Windows 애플리케이션입니다.

주:
이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 Powershell 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 Powershell 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

Windows 애플리케이션 입력 변수 제거

변수	설명
호스트 이름	애플리케이션을 제거할 대상 컴퓨터의 호스트 이름이나 IP 주소 Windows .
제품	프로그램 추가/제거 목록에 표시된 Windows 대로 정확하게 제거할 응용 프로그램의 이름입니다.

출력 변수

Windows 애플리케이션 출력 변수 제거

변수	설명
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

Windows 애플리케이션 조건 제거

조건	설명
성공	활동이 Windows 서버에서 애플리케이션을 제거하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 Windows 서버에서 애플리케이션을 설치 제거하는 데 실패했습니다.

프로브 활동 팩

오케스트레이션은 대상 호스트에서 프로브를 실행하여 특정 정보를 반환하는 활동 디자이너를 ServiceNow 사용하여 사용자 지정된 활동 팩을 제공합니다.

이러한 사용자 지정 활동은 워크플로우 관리자가 입력 및 출력 변수를 데이터버스에 저장할 수 있도록 하는 를 프로브 활동 작성사용하여 빌드되었습니다.

사용자 지정 프로브 활동을 사용하려면 오케스트레이션 - 프로브 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다.

DNS 이름 확인 활동

DNS 이름 확인 작업은 IP 주소 또는 FQDN(정규화된 도메인 이름)을 사용하여 하나 이상의 IP 주소로 확인합니다.

도메인 이름은 MID 서버를 통해 DNS(Domain Name System)로 전송되어 이름을 확인합니다. 단일 IP 주소가 반환되면 두 개의 변수(*resolved_ip* 및 *resolved_ips*)에 저장됩니다. 여러 IP 주소가 반환되면 첫 번째 IP 주소가 *resolved_ip* 변수에 저장되고 모든 주소가 *resolved_ips* 변수에 저장됩니다. FQDN 대신 IP 주소가 제공되면 이 주소가 두 변수에 직접 출력됩니다. ServiceNow 이 활동을 실행하려면 DNS 확인을 사용하도록 구성된 MID 서버에 인스턴스가 액세스할 수 있어야 합니다.

이 활동은 Istanbul 이전 릴리스에서 사용 가능한 동일한 이름의 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 프로브 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

DNS 이름 입력 변수 확인

변수	설명
FQDN	확인할 정규화된 도메인 이름 또는 IP 주소입니다.

출력 변수

DNS 이름 출력 변수 확인

변수	설명
ip	확인된 DNS 이름의 첫 번째 IP 주소입니다.
ips	확인된 IP 주소의 쉼표로 구분된 목록입니다.
결과	다음 중 하나입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DNS 이름 출력 변수 확인

변수	설명
	• **resolved**: sprcified DNS 이름을 확인할 수 있습니다. • **unresolved**: 지정된 DNS 이름을 확인할 수 없습니다.

조건

DNS 이름 조건 확인

조건	설명
성공	활동에서 DNS 이름을 확인했습니다.
실패	활동에서 DNS 이름을 확인하지 못했습니다.

SNMP 쿼리 활동

SNMP 쿼리 활동은 SNMP 장치를 쿼리합니다.

이 활동을 실행하려면 SNMP를 사용하도록 구성된 MID 서버에 대한 액세스 권한이 인스턴스에 ServiceNow 있어야 합니다.

이 활동은 Istanbul 이전 릴리스에서 사용 가능한 동일한 이름의 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 프로브 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

SNMP 쿼리 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	쿼리되는 SNMP 장치의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
OID	SNMP 장치를 식별하는 데 사용되는 고유 객체 식별자 목록입니다.

출력 변수

SNMP 쿼리 출력 변수

변수	설명
설명	SNMP 객체에 대한 설명입니다.
시간 제한	쿼리 시간이 초과되었는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
오류	발생한 모든 오류를 나타냅니다. 오류가 발생하지 않은 경우 이 값은 null입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SNMP 쿼리 출력 변수

변수	설명
oid_data	모든 고유 객체 식별자에 대한 데이터 객체의 배열입니다.

조건

SNMP 쿼리 조건

조건	설명
성공	활동에서 대상 장치에서 쿼리를 실행했습니다.
실패	활동에서 대상 장치에서 쿼리를 실행하지 못했습니다. 잘못된 자격 증명 또는 액세스할 수 없는 장치로 인해 실패가 발생할 수 있습니다.

SCCM 활동 팩

Microsoft System Center Configuration Management(SCCM) 활동 팩은 SCCM 서버에서 소프트웨어 배포 및 컬렉션을 관리하는 데 사용할 수 있는 오케스트레이션 작업을 제공합니다.

SCCM 오케스트레이션 활동을 사용하여 SCCM 서버에서 소프트웨어를 배포 및 취소하거나 사용자 및 장치 컬렉션을 관리할 수 있습니다. 시스템은 오케스트레이션 활동 및 워크플로우를 사용하여 SCCM 서버에서 소프트웨어를 관리합니다.

클라이언트 소프트웨어 배포에는 다음이 필요합니다.

- SCCM 2012 R2 이상.
- Powershell 3.x입니다.
- Powershell 원격이 활성화되었습니다.
- Windows PowerShell x86 실행 정책을 무제한 모드로 설정해야 합니다.
- SCCM 서버에 설치된 SCCM *cmdlet* 라이브러리의 최신 버전입니다.
- 자격 증명을 사용하여 SCCM 서버에 로그온하고 System Center Configuration Manager 콘솔에서 Windows PowerShell을 통해 한 번 이상 연결하여 해당 자격 증명에 대한 경로 변수를 설정합니다.

SCCM 활동 요청

오케스트레이션 - System Center Configuration Manager 플러그인은 SCCM 호스트에서 소프트웨어를 배포하고 사용자 및 장치 컬렉션을 관리하는 SCCM 활동 팩을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

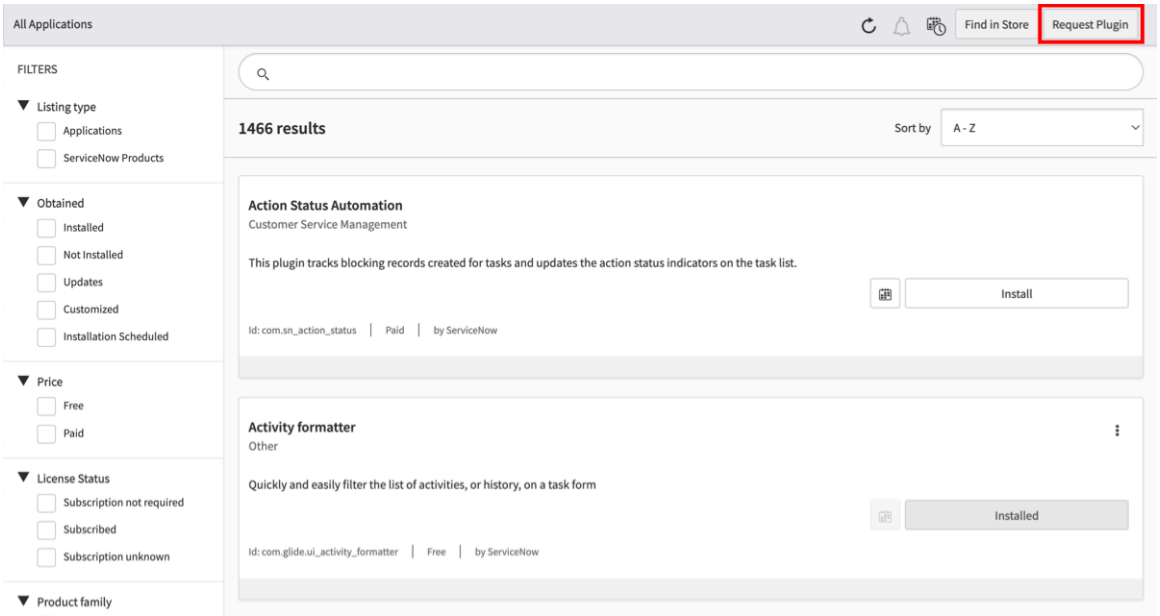
이 태스크 정보
SCCM 플러그인은 오케스트레이션 - 클라이언트 소프트웨어 배포 [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] 플러그인이 활성화될 때 자동으로 활성화되지만 별도로 활성화될 수 있습니다.

주:
SCCM 플러그인의 활동은 System Center Configuration Manager 범위에서 실행됩니다.

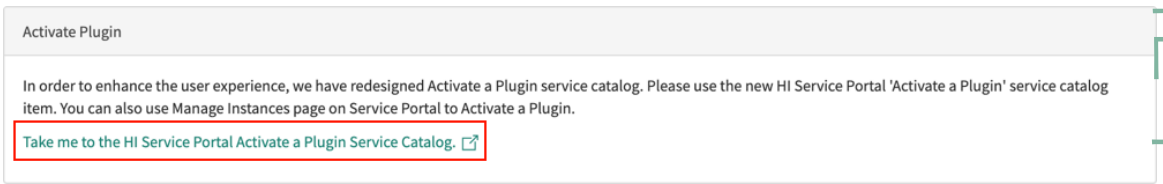
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

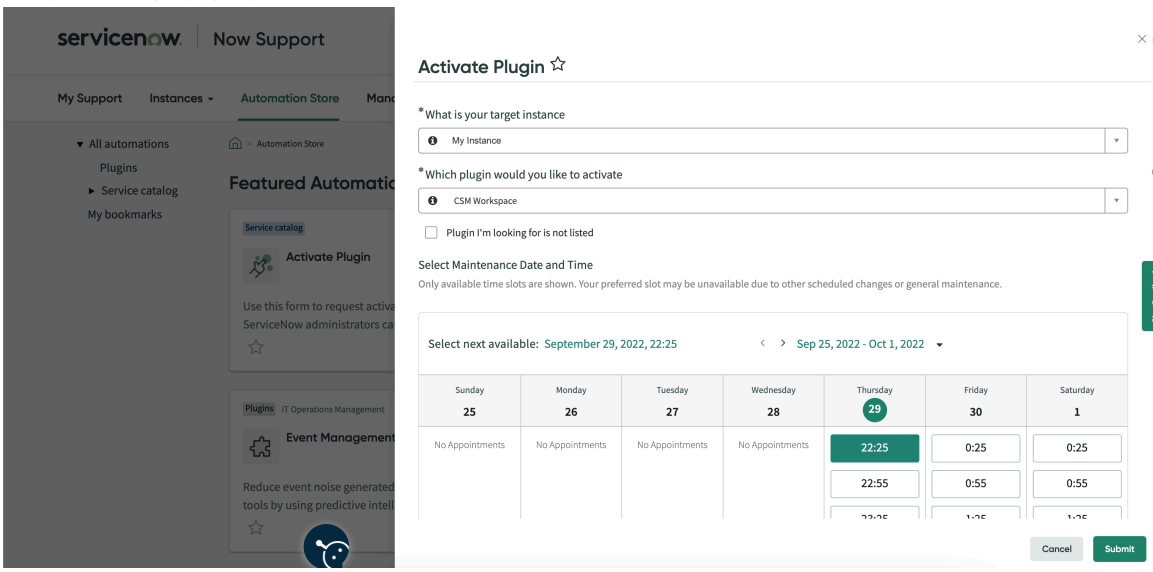
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

SCCM 활동에 대한 MID 서버 구성

Microsoft System Center Configuration Management(SCCM) 활동과 함께 MID 서버를 사용하려면 SCCM 서버와 통신하도록 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 **cmdb_ci_dns_name.list**를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 SCCM 서버의 FQDN(정규화된 도메인 이름)을 입력합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. **IP** 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. **IP** 주소 필드에 SCCM 서버의 IP 주소를 입력합니다.
7. **Nic** 필드에서 **eth0** 또는 선호하는 네트워크 인터페이스 컨트롤러를 선택합니다.
8. 넷마스크 필드를 비워 둡니다.
9. 제출을 클릭합니다.

장치 컬렉션 활동에 추가

장치 컬렉션에 추가 작업은 지정된 장치를 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 장치 컬렉션에 추가합니다.

장치 컬렉션에 추가 활동은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 지정된 장치를 SCCM 장치 컬렉션에 추가합니다. 활동은 Powershell 기능과 함께 MID 서버를 사용하고 `AddToDeviceCollection.ps1` 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하여 컬렉션을 편집하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

주:
장치 컬렉션에 추가 활동은 전처리 또는 후처리 스크립트를 사용하지 않습니다.

입력 변수

장치 컬렉션에 추가 입력 변수

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.
수집	장치 컬렉션의 이름입니다.
장치	컬렉션에 추가할 장치의 이름입니다.

출력 변수

장치 컬렉션에 추가 출력 변수

변수	설명
출력	워크플로우의 다른 활동에 전달되는 값을 포함한 변수입니다.
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

장치 컬렉션 조건에 추가

조건	설명
성공	활동에서 SCCM 장치 컬렉션에 장치를 추가했습니다.
실패	활동으로 인해 SCCM 장치 컬렉션에 장치를 추가하지 못했습니다.

사용자 컬렉션 활동에 추가

사용자 컬렉션에 추가 작업은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 사용자 컬렉션에 사용자를 추가합니다.

사용자 컬렉션에 추가 활동은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 SCCM 서버에 액세스합니다. 활동은 Powershell 기능과 함께 MID 서버를 사용하고 `AddToUserCollection.ps1` 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하여 컬렉션을 편집하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

주:
사용자 컬렉션에 추가 활동은 전처리 또는 후처리 스크립트를 사용하지 않습니다.

입력 변수

사용자 컬렉션에 추가 입력 변수

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.
수집	사용자 컬렉션의 이름입니다.
사용자	컬렉션에 추가할 사용자의 이름입니다.

출력 변수

사용자 컬렉션에 추가 출력 변수

변수	설명
출력	워크플로우의 다른 활동에 전달되는 값을 포함한 변수입니다.
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

사용자 컬렉션 조건에 추가

성공	활동에서 SCCM 사용자 컬렉션에 사용자를 추가했습니다.
실패	활동으로 인해 SCCM 사용자 컬렉션에 사용자를 추가하지 못했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 활동 가져오기

애플리케이션 가져오기 활동은 Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) 서버에서 사용할 수 있는 모든 애플리케이션의 목록을 반환합니다.

애플리케이션 임포트 활동은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 SCCM 서버의 애플리케이션에 접근합니다. 활동은 Powershell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 `GetApplications.ps1`이라는 MID 서버 스크립트를 실행하도록 구성됩니다. 이 스크립트는 GET의 결과를 필터링하여 SCCM 서버의 애플리케이션에 대해 특정 속성만 반환되도록 합니다. 이러한 방식으로 결과를 필터링하면 페이로드의 크기가 제어되는 동시에 가장 바람직한 애플리케이션 데이터를 얻을 수 있습니다. 사용 가능한 애플리케이션 목록은 JSON 객체에 배열로 반환됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

주:
애플리케이션 가져오기 작업은 전처리 스크립트를 사용하지 않습니다.

입력 변수

애플리케이션 입력 변수 가져오기

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.

출력 변수

애플리케이션 가져오기 작업의 출력 변수에는 호출 `applications` 된 개체의 배열과 오류 메시지가 포함되어 있습니다. 배열의 각 객체에는 이 테이블의 특성이 포함되어 있습니다.

애플리케이션 출력 변수 가져오기

변수	설명
애플리케이션	배열에는 `applications` 다음 속성이 포함됩니다. • `id`: SCCM 애플리케이션의 기본 키입니다. • `ciUniqueId`: SCCM 애플리케이션의 고유 ID입니다. • `name`: 애플리케이션의 이름입니다. • `manufacturer`: 애플리케이션의 제조업체입니다. • `version`: 애플리케이션의 버전입니다. • `isDeployable`: 이 애플리케이션이 배포 가능한지를 나타내는 예 또는 아니오 값입니다. • `isDeployed`: 이 애플리케이션이 이미 배포되었지를 나타내는 예 또는 아니오 값입니다. • `numberOfUsersWithApp`: 이 애플리케이션이 설치된 사용자 수입니다. • `numberOfDevicesWithApp`: 이 애플리케이션이 설치된 장치 수입니다. • `application`: 이 애플리케이션에 대해 위에 나열된 데이터 세트를 포함하는 객체입니다. 스크립트를 사용하여 이 세트에서 필요한 추가 데이터를 구문 분석합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 출력 변수 가져오기

변수	설명
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

애플리케이션 조건 가져오기

변수	설명
성공	활동이 SCCM 호스트에서 사용할 수 있는 애플리케이션 목록을 검색했습니다.
실패	활동에서 SCCM 호스트에서 사용할 수 있는 애플리케이션 목록을 검색하지 못했습니다.

배포 활동 가져오기

배포 가져오기 작업은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 서버를 사용하여 오케스트레이션에서 수행한 배포 목록을 반환합니다.

배포 가져오기 작업은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 SCCM 서버의 배포에 액세스합니다. 활동은 Powershell 기능과 함께 MID 서버를 사용하고 호스트의 배포를 반환하는 `GetDeployments.ps1` 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하도록 구성됩니다. 이 스크립트는 GET의 결과를 필터링하여 SCCM 서버의 배포에 대해 특정 속성만 반환되도록 합니다. 이러한 방식으로 결과를 필터링하면 페이로드의 크기가 제어되는 동시에 가장 바람직한 배포 데이터를 얻을 수 있습니다. 사용 가능한 배포 목록은 JSON 개체의 배열로 반환됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

주:
배포 가져오기 작업은 전처리 스크립트를 사용하지 않습니다.

입력 변수

배포 입력 변수 가져오기

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.

출력 변수

배포 출력 변수 가져오기

변수	설명
배포	배열에는 *deployments* 다음 속성이 포함됩니다. • *id*: SCCM 애플리케이션의 기본 키입니다. • *applicationId*: SCCM 애플리케이션의 기본 키입니다. • *softwareName*: 배포될 소프트웨어의 이름입니다. • *collectionId*: SCCM 컬렉션의 기본 키입니다. • *collectionName*: SCCM 컬렉션의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

배포 출력 변수 가져오기

변수	설명
	• *desiredConfigType*: 가능한 값은 (1) 및 (2)입니다 *InstallUninstall* . • *deploymentIntent*: 배포의 의도된 목적입니다. 가능한 값은 사용 가능 (1) 및 필수 (2)입니다. • *numberSuccess*: 배치를 성공적으로 설치한 클라이언트 수입니다. • *numberErrors*: 배치를 설치할 때 오류가 있는 클라이언트 수입니다. • *deployment*: 이 배포에 대해 여기에 나열된 속성 데이터 세트를 포함하는 객체입니다. 후처리 스크립트를 사용하여 이 세트에서 필요한 추가 데이터를 구문 분석합니다.
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

배치 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 SCCM 호스트를 사용하여 오케스트레이션에서 수행한 배포 목록을 검색했습니다.
실패	활동이 SCCM 호스트를 사용하여 오케스트레이션에서 수행한 배포 목록을 검색하지 못했습니다.

장치 컬렉션 가져오기 활동

장치 컬렉션 가져오기 작업은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 호스트에서 사용 가능한 장치 컬렉션 목록을 반환합니다.

장치 컬렉션 임포트 활동은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 SCCM 서버의 컬렉션에 액세스합니다. 활동은 Powershell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 서버에서 장치 컬렉션을 반환하는 *GetDeviceCollections.ps1* 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하도록 구성됩니다. 이 스크립트는 GET의 결과를 필터링하여 SCCM 서버의 장치 컬렉션에 대해 특정 속성만 반환되도록 합니다. 이러한 방식으로 결과를 필터링하면 페이로드의 크기가 제어되는 동시에 가장 바람직한 장치 컬렉션 데이터를 얻을 수 있습니다. 사용 가능한 컬렉션 목록은 JSON 객체에 배열로 반환됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

주:
장치 컬렉션 가져오기 작업은 전처리 스크립트를 사용하지 않습니다.

입력 변수

장치 컬렉션 입력 변수 가져오기

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

장치 컬렉션 출력 변수 가져오기

변수	설명
deviceCollections (영문)	배열에는 *deviceCollections* 다음 속성이 포함됩니다. • *id*: SCCM 장치 컬렉션의 기본 키입니다. • *name*: SCCM 장치 컬렉션의 이름입니다. • *collectionType*: SCCM 컬렉션의 유형입니다. 이 경우 값은 device입니다. • *localMemberCount*: 로컬 SCCM 사이트에 표시되는 장치 컬렉션 구성원의 개수입니다. • *memberCount*: 모든 장치 컬렉션 구성원의 수입니다. • *deviceCollection*: 이 장치 컬렉션에 대해 여기에 나열된 특성의 데이터 세트를 포함하는 객체입니다. 후처리 스크립트를 사용하여 이 세트에서 사용할 추가 데이터를 구문 분석합니다.
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

장치 컬렉션 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 SCCM 호스트에서 사용할 수 있는 장치 컬렉션 목록을 검색했습니다.
실패	활동에서 SCCM 호스트에서 사용할 수 있는 장치 컬렉션 목록을 검색하지 못했습니다.

사용자 컬렉션 가져오기 활동

사용자 컬렉션 가져오기 작업은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 서버에서 사용 가능한 사용자 컬렉션 목록을 반환합니다.

사용자 컬렉션 임포트 활동은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 SCCM 서버의 사용자 컬렉션에 액세스합니다. 활동은 Powershell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 호스트에서 사용자 컬렉션을 반환하는 *GetUserCollections.ps1* 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하도록 구성됩니다. 이 스크립트는 SCCM 서버의 사용자 컬렉션에 대해 특정 속성만 반환되도록 GET의 결과를 필터링합니다. 이러한 방식으로 결과를 필터링하면 페이로드의 크기가 제어되는 동시에 가장 바람직한 사용자 컬렉션 데이터를 얻을 수 있습니다. 사용 가능한 컬렉션 목록은 JSON 객체에 배열로 반환됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

주:
사용자 컬렉션 가져오기 작업은 전처리 스크립트를 사용하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

사용자 컬렉션 입력 변수 가져오기

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.

출력 변수

사용자 컬렉션 출력 변수 가져오기

변수	설명
사용자 컬렉션	배열에는 *userCollections* 다음 속성이 포함됩니다. • *id*: SCCM 사용자 컬렉션의 기본 키입니다. • *name*: SCCM 사용자 컬렉션의 이름입니다. • *collectionType*: SCCM 컬렉션의 유형입니다. 이 경우 값은 사용자입니다. • *localMemberCount*: 로컬 SCCM 사이트에 표시되는 사용자 컬렉션 구성원의 수입니다. • *memberCount*: 모든 사용자 컬렉션 구성원의 수입니다. • *userCollection*: 이 사용자 컬렉션에 대해 여기에 나열된 속성 데이터 세트를 포함하는 객체입니다. 후처리 스크립트를 사용하여 이 세트에서 사용할 추가 데이터를 구문 분석합니다.
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

사용자 컬렉션 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 SCCM 호스트에서 사용 가능한 사용자 컬렉션 목록을 검색했습니다.
실패	활동에서 SCCM 호스트에서 사용 가능한 사용자 컬렉션 목록을 검색하지 못했습니다.

장치가 컬렉션 활동에 있는지 여부

이 활동은 장치가 SCCM 장치 컬렉션에 있는지 확인합니다.

장치가 컬렉션에 있는지 여부 작업은 PowerShell 활동 템플릿을 사용하여 특정 장치가 SCCM 장치 컬렉션에 있는지 확인합니다. 활동은 PowerShell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 *IsDeviceInCollection.ps1* 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하여 테스트를 수행하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

장치가 컬렉션에 있는지 여부 입력 변수

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.
수집	장치 컬렉션의 이름입니다.
장치	컬렉션에 있는지 확인할 장치의 이름입니다.

출력 변수

장치가 컬렉션에 있는지 여부 출력 변수

변수	설명
출력	테스트 결과가 포함된 변수: True/False
errorMessage	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

장치가 컬렉션 조건에 있는지 여부

조건	설명
존재	장치가 컬렉션에 있습니다.
존재하지 않음	장치가 컬렉션에 없습니다.
실패	활동이 실패했습니다.

사용자가 수집 활동에 있습니다

이 활동은 사용자가 SCCM 사용자 컬렉션에 있는지 확인합니다.

컬렉션에 있는 사용자 여부 작업은 PowerShell 활동 템플릿을 사용하여 특정 사용자가 SCCM 사용자 컬렉션에 있는지 확인합니다. 활동은 PowerShell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 `IsUserInCollection.ps1` 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하여 테스트를 수행하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

입력 변수

사용자가 컬렉션에 있음 입력 변수

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.
수집	사용자 컬렉션의 이름입니다.
사용자	컬렉션에 있는지 확인할 사용자의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

컬렉션의 사용자 여부 출력 변수

변수	설명
출력	테스트 결과가 포함된 변수: True/False
errorMessage	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

사용자가 컬렉션 조건에 있습니다.

조건	설명
존재	사용자가 컬렉션에 있습니다.
존재하지 않음	사용자가 컬렉션에 없습니다.
실패	활동이 실패했습니다.

장치 컬렉션 활동에서 제거

장치 컬렉션에서 제거 작업은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 장치 컬렉션에서 장치를 제거합니다.

장치 컬렉션에서 제거 활동은 Powershell 활동 템플릿을 사용하여 Microsoft SCCM 서버의 장치 컬렉션에서 장치를 제거합니다. 활동은 Powershell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 `RemoveFromUserCollection.ps1` 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하여 컬렉션을 편집하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 > **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

입력 변수

장치 컬렉션에서 제거 입력 변수

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.
수집	장치 컬렉션의 이름입니다.
장치	컬렉션에 추가할 장치의 이름입니다.

출력 변수

장치 컬렉션에서 제거 출력 변수

변수	설명
출력	워크플로우의 다른 활동에 전달되는 값을 포함한 변수
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

장치 컬렉션 조건에서 제거

조건	설명
성공	활동으로 인해 SCCM 장치 컬렉션에서 장치가 제거되었습니다.
실패	활동으로 인해 SCCM 장치 컬렉션에서 장치를 제거하지 못했습니다.

사용자 컬렉션 활동에서 제거

사용자 컬렉션에서 제거 작업은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager) 사용자 컬렉션에서 사용자를 제거합니다.

사용자 컬렉션에서 제거 활동은 Powershell 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 Microsoft SCCM 대상 호스트의 사용자 컬렉션에 액세스합니다. 활동은 Powershell 기능이 있는 MID 서버를 사용하고 RemoveFromUserCollection.ps1 이라는 MID 서버 스크립트를 실행하여 컬렉션을 편집하도록 구성됩니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 **System Center Configuration Manager(SCCM)**.

입력 변수

사용자 컬렉션에서 제거 입력 변수

변수	설명
sccm서버	SCCM 서버의 전체 주소 도메인 이름(FQDN)입니다.
수집	사용자 컬렉션의 이름입니다.
사용자	컬렉션에 추가할 사용자의 이름입니다.

출력 변수

사용자 컬렉션에서 제거 출력 변수

변수	설명
출력	워크플로우의 다른 활동에 전달되는 값을 포함한 변수입니다.
오류	활동 출력 오류 메시지를 포함하는 변수입니다.

조건

사용자 컬렉션 조건에서 제거

조건	설명
성공	활동으로 인해 사용자가 SCCM 사용자 컬렉션에서 제거되었습니다.
실패	활동으로 인해 SCCM 사용자 컬렉션에서 사용자를 제거하지 못했습니다.

SFTP 파일 전송 활동 팩

SFTP 파일 전송 활동을 사용하여 SFTP 서버에서 파일 및 디렉토리를 관리하고 한 SFTP 서버에서 다른 SFTP 서버로 파일을 이동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SFTP 활동 팩에는 일반적인 파일 전송 작업에 대한 범위가 지정된 활동과 이러한 활동을 포함하는 바로 사용할 수 있는 워크플로가 포함되어 있습니다. SFTP 워크플로우를 사용하여 이동할 파일, 충족해야 하는 파일 조건, 파일 이동 순서 및 실행할 덮어쓰기 옵션을 제어할 수 있습니다.

주:
SFTP 파일 전송 활동 및 워크플로우를 사용하려면 오케스트레이션 - SFTP 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다.

SFTP 파일 전송 워크플로우

SFTP 파일 전송 활동 팩에는 여러 활동을 사용하여 SFTP 서버의 파일을 관리하는 범위가 지정된 워크플로가 포함되어 있습니다.

SFTP 파일 전송 워크플로우의 최대 활동 수는 10,000으로 설정됩니다. 이렇게 하면 워크플로가 한 서버에서 다른 서버로 최대 1000개의 파일을 이동할 수 있습니다.

워크플로우 액세스

- 다음으로 이동 워크플로우 〉 워크플로우 편집기 을 클릭하고 워크플로우 탭을 선택합니다.
- SFTP 파일 전송 워크플로우를 클릭하여 엽니다.
- 워크플로우 헤더에서 정보 아이콘을 클릭하여 속성 대화 상자를 표시합니다.

입력 변수

SFTP 파일 전송 워크플로우 입력 변수

변수	설명	기본값
소스 호스트	이동할 파일이 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.	
소스 포트	원본 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다.	22
소스 디렉터리	소스 파일이 있는 디렉터리의 전체 경로입니다.	
소스 파일	이동할 특정 소스 파일의 이름입니다. 이 목록의 파일 이름을 세미콜론으로 구분합니다. 이 필드는 와일드카드 사용을 지원합니다. 이 필드의 값이 다른 필드의 옵션에 의해 어떤 영향을 받는지에 대한 자세한 내용은 표 아래 섹션을 참조하십시오.	
제외된 파일	이동에서 제외할 특정 소스 파일의 이름입니다. 시스템은 소스 디렉토리 또는 하위 폴더에 있는 다른 모든 파일을 이동합니다. 이 목록의 파일 이름을 세미콜론으로 구분합니다. 이 필드는 와일드카드 사용을 지원합니다. 이 필드의 값이 다른 필드의 옵션에 의해 어떤 영향을 받는지에 대한 자세한 내용은 표 아래 섹션을 참조하십시오.	
대상 호스트	파일을 이동할 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.	
대상 포트	대상 호스트와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다.	22
날짜/시간 형식	대상 디렉터리 또는 대상 파일 필드에서 $[DateTime] 변수를 사용할 때 적용할 타임스탬프 형식입니다. 시스템은 인스턴스의 현재 시간을 사용하여 타임스탬프 값을 생성합니다.	yyyy-MM-dd
대상 디렉터리	파일이 이동되는 대상 호스트의 디렉터리 경로입니다. 디렉터리 이름에 $[DateTime] 변수를 추가하여 이름에 타임스탬프가 포함된 대상 디렉터리를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 대상 디렉토리에 /user/jacinto.gawron/	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SFTP 파일 전송 워크플로우 입력 변수

변수	설명	기본값
	documents/projects_$[DateTime] 경로를 입력할 수 있습니다. 이렇게 하면 projects_20150505 디렉터리가 생성됩니다. 타임스탬프 변수가 사용되는 경우, 시스템은 날짜/시간 형식 필드에 지정된 형식을 사용합니다.	
대상 파일	타임스탬프를 추가할 때 대상 파일 이름에 사용할 형식입니다. 다음 변수를 사용하여 타임스탬프를 파일 이름에 프리픽스로 추가하거나 타임스탬프를 이름에 삽입하도록 시스템을 구성할 수 있습니다. • $[DateTime]: 날짜/시간 형식 필드에 정의된 형식을 사용하는 현재 타임스탬프입니다. • $[SourceFile]: 전체 파일 이름입니다. • $[SourceFile:Base]: 확장자가 없는 기본 파일 이름입니다. • $[SourceFile:Ext]: 파일 확장자만. 타임스탬프가 접두사로 추가된 대상 파일 이름은 $[DateTime]_ $[SourceFile]로 표현됩니다. 그러면 다음과 같은 파일 이름이 생성됩니다 . 20150505_file1.txt 타임스탬프가 이름에 삽입된 대상 파일 이름은 $[SourceFile:Base]_ $[DateTime]$[SourceFile:Ext]로 표현됩니다. 그러면 다음과 같은 파일 이름이 생성됩니다 . file1_20150505.txt	
이동 조건 적용	파일 전송에 조건을 적용하는 확인란입니다. 이 확인란을 선택하면 조건을 설정하기 위한 추가 필드가 나타납니다.	거짓
최소 파일 크기 (바이트)	대상 파일의 최소 크기 요구 사항을 정의하는 조건입니다. 이 설정은 파일이 유효한지 확인하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 필드는 이동 조건 적용 확인란을 선택한 경우에 나타납니다.	0
최대 파일 크기 (바이트)	대상 파일의 최대 크기 요구 사항을 정의하는 조건입니다. 이 필드는 이동 조건 적용 확인란을 선택한 경우에 나타납니다.	-1
파일이 다음보다 오래되지 않음	이 파일의 기간대에 대해 가장 빠른 허용 날짜를 설정하는 조건입니다. 범위는 지정된 날짜의 00:00(자정)에 시작됩니다. 이 필드는 이동 조건 적용 확인란을 선택한 경우에 나타납니다.	
파일이 다음보다 최신이 아님	이 파일의 연령대에 대해 허용되는 마지막 날짜를 설정하는 조건입니다. 범위는 지정된 날짜의 23:59에 종료됩니다. 이 필드는 이동 조건 적용 확인란을 선택한 경우에 나타납니다.	
하위 폴더 포함	원본 디렉터리의 하위 폴더에서 파일을 이동하려면 확인란을 선택합니다. 선택한 항목이 양식의 다른 필드에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 테이블 아래의 섹션을 참조하십시오.	
이동 순서	파일이 원본에서 대상으로 이동하는 순서입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 없음 (소스 디렉터리의 파일과 동일한 순서) • 타임스탬프별	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SFTP 파일 전송 워크플로우 입력 변수

변수	설명	기본값
	• 파일 이름별 • 파일 크기별	
정렬 순서	이동 순서 필드에서 선택한 옵션을 사용하여 대상 디렉터리에서 파일이 정렬되는 순서입니다. 정렬 옵션은 오름차순 과 내림차순입니다.	설명
최대 재시도 횟수	제한시간이 초과되기 전에 대상 호스트에 연결하거나 파일을 이동하기 위해 활동이 시도할 수 있는 횟수. 파일을 이동하거나 호스트에 연결하기 위한 재시도 한도가 초과되면 시스템이 실패를 기록합니다. 최대 실패 횟수를 초과하지 않으면 시스템은 다시 연결하거나 이름이 지정된 다음 파일을 이동하려고 시도합니다.	2
재시도 간격(초)	대상에 연결하거나 파일 이동을 시작하려는 반복 시도 사이의 시간(초)입니다.	10
최대 실패 수	시스템이 대상 호스트에 연결하거나 시도를 종료하기 전에 파일을 이동할 수 있는 허용 가능한 횟수입니다. 구성된 재시도 횟수를 초과하면 실패가 발생합니다. 기본 설정을 사용하면 시스템이 두 번의 재시도 후에 대상에 연결할 수 없거나 파일을 이동할 수 없을 때 오류가 발생합니다.	0
중복 파일 동작	이동 중인 파일이 대상 디렉터리에 이미 있는 경우 수행할 작업입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 파일이 존재하는 경우 덮어쓰기 (기본값) • 인덱스를 사용하여 이름 바꾸기 • 이동 안 함	덮어쓰기
파일 보존 특성	복사한 파일에 대한 원본 파일의 타임스탬프 및 모드 정보를 사용하려면 확인란을 선택합니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 복사된 파일에 현재 타임스탬프와 모드가 있습니다. **주:** 이 타임스탬프는 파일 속성이며 파일 이름에 추가되지 않습니다.	거짓
성공 시 소스에서 파일 제거	원본 파일을 새 위치로 복사할 때 원본 디렉터리에서 원본 파일을 삭제하려면 이 확인란을 선택합니다. 소스 파일을 소스 호스트의 현재 위치에 유지하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.	거짓
실패 시, 이동된 파일을 대상에서 유지	전체 파일 전송 작업이 실패로 종료된 경우에도 성공적으로 이동된 대상의 모든 파일을 유지하려면 확인란을 선택합니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 일반 오류가 발생할 때 시스템이 성공적으로 전송된 모든 파일을 대상에서 제거합니다.	참
소스의 자격 증명 태그	이 활동에서 소스 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 .	
대상의 자격 증명 태그	대상 호스트에서 SSH 명령을 실행하려면 이 활동이 사용해야 하는 특정 자격 증명 태그.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 선택 논리

소스 호스트에서 이동할 파일을 선택할 때 시스템은 다음 논리를 사용합니다.

- 소스 파일과제외된 파일 필드가 비어 있으면 시스템은 소스 디렉토리의 모든 파일을 이동합니다.
- 하위 폴더 포함 확인란을 선택하면 다음과 같은 종속성이 존재합니다.
  - 소스 파일 및 파일 제외 필드에 파일이 지정되지 않은 경우 시스템은 소스 디렉토리의 모든 파일과 소스 디렉토리의 모든 하위 폴더에 있는 모든 파일을 이동합니다.
  - 소스 파일 필드에 파일 이름이 포함되어 있는 경우, 시스템은 소스 디렉토리 또는 하위 폴더의 해당 위치에서 해당 파일을 이동합니다.
  - 파일 제외 필드에 파일 이름이 포함되어 있는 경우 시스템은 소스 디렉토리와 하위 폴더에서 제외된 파일을 제외한 모든 파일을 이동합니다.
- 하위 폴더 포함 확인란의 선택을 취소하면 시스템은 소스 디렉토리에서만 이동하거나 제외할 파일을 찾습니다.

파일 복사 작업

파일 복사 작업은 SFTP 서버(원본 호스트)에서 다른 SFTP 서버(대상 호스트)로 파일을 복사합니다.

입력 변수

파일 입력 변수 복사

변수	설명
소스 호스트	전송할 파일이 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	원본 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 파일 경로	원본 호스트에서 복사할 파일의 전체 경로입니다.
targetHost	파일을 이동할 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
targetPort	대상 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
targetFilePath(타깃파일패스)	대상 호스트에서 복사된 파일의 전체 경로입니다.
tempFileSuffix	파일을 이동할 때 사용할 임시 접미사입니다. 이 필드에 값이 포함되어 있는 경우 활동은 중복 대상 파일이 있는 경우 해당 파일을 삭제한 다음 이름으로 사용하여 *`targetFilePath`* + *`tempFileSuffix`* 소스 파일을 임시 파일에 복사합니다. 완료 시 활동은 파일 이름을 실제 대상 파일 이름으로 바꿉니다. 이 필드가 비어 있으면 활동은 소스 파일을 대상 파일에 직접 복사하고 이미 있는 경우 덮어씁니다.
소스 자격 증명 태그	이 활동에서 소스 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 .
targetCredentialTag (영문)	대상 호스트에서 SSH 명령을 실행하려면 이 활동이 사용해야 하는 특정 자격 증명 태그.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

파일 복사 출력 변수

변수	설명
errorMessages	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.
결과	명령이 성공적으로 실행되었음을 알리는 텍스트 메시지입니다.

조건

파일 복사 조건

조건	설명
성공	활동이 파일을 복사하는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 파일을 복사하지 못했습니다.

디렉터리 활동 만들기

디렉터리 만들기 활동은 SFTP 서버에 새 디렉터리를 만듭니다.

입력 변수

디렉터리 입력 변수 생성

변수	설명
소스 호스트	이동할 파일이 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	원본 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 디렉토리	만들 대상 디렉터리의 경로입니다.
소스 자격 증명 태그	이 활동에서 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 입니다.

출력 변수

디렉토리 출력 변수 작성

변수	설명
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.
결과	명령이 성공적으로 실행되었음을 알리는 텍스트 메시지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

디렉터리 조건 만들기

변수	설명
성공	활동이 디렉토리를 작성하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 디렉터리를 작성하지 못했습니다.

파일 목록 가져오기 활동

파일 목록 가져오기 작업은 SFTP 서버(원본 호스트)의 지정된 디렉터리 및 해당 하위 디렉터리에서 파일 목록을 반환합니다.

입력 변수

파일 목록 입력 변수 가져오기

변수	설명
소스 호스트	나열할 파일이 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	대상 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 디렉토리	나열할 파일이 포함된 대상 디렉터리의 경로입니다.
소스 파일	반환할 대상 파일의 목록입니다. ***.txt**와 같이 와일드카드를 허용하는 쉼표로 구분된 목록입니다.
excludedFiles	제외할 대상 파일 목록입니다. ***.txt**와 같이 와일드카드를 허용하는 쉼표로 구분된 목록입니다.
하위 폴더 포함	하위 폴더의 파일이 목록에 포함되는지 여부를 결정하는 예/아니오 변수입니다. 이 변수의 기본값은 **false**입니다.
소스 자격 증명 태그	이 활동에서 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 입니다.

출력 변수

파일 목록 출력 변수 가져오기

변수	설명
errorMessage	에서 ***executionResult.errorMessages***활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다. 활동은 오류 메시지를 검사하여 조건을 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 오류 메시지에 가 포함되어 ***NO_SUCH_FILE***있으면 상황에 따라 활동이 성공한 것으로 간주할 수 있습니다.
결과	요청된 파일의 목록으로, JSON 문자열로 반환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

파일 목록 조건 가져오기

조건	설명
성공	활동이 요청된 파일을 나열하는 데 성공했습니다.
실패	활동에서 요청된 파일을 나열하지 못했습니다.

파일 또는 디렉토리 작업 제거

파일 또는 디렉터리 제거 활동은 구성된 경우 하위 디렉터리를 포함하여 SFTP 서버에서 파일 또는 디렉터리를 제거합니다.

입력 변수

파일 또는 디렉토리 입력 변수 제거

변수	설명
소스 호스트	제거하려는 파일이 들어 있는 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	대상 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 파일 경로	제거할 파일 또는 디렉터리의 전체 경로입니다. 단일 활동을 사용하여 여러 파일 또는 디렉터리를 제거하려면 이 필드에 세미콜론으로 구분된 경로 목록을 입력합니다.
isDirectory	지정된 파일 경로가 디렉터리인지 여부를 결정하는 예/아니오 변수입니다. 이 변수의 기본값은 **false**입니다.
하위 폴더 포함	지정된 디렉터리와 모든 하위 폴더를 제거해야 하는지 여부를 결정하는 예/아니오 변수입니다. 이 변수의 기본값은 **false**입니다. 이 필드의 값이 **false**이면 활동은 빈 디렉터리만 제거할 수 있습니다. 이 필드는 **isDirectory** 확인란을 선택한 경우에 나타납니다.
소스 자격 증명 태그	이 활동에서 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 입니다.

출력 변수

파일 또는 디렉토리 출력 변수 제거

변수	설명
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.
결과	성공 또는 실패.
삭제결과	배열에는 *deletionResults* 다음 속성이 포함됩니다. • *fullPath*: 대상 파일 또는 디렉터리의 전체 경로입니다. • *status*: 성공 또는 실패 중 하나입니다. • *reason*: 실패의 원인을 설명하는 텍스트 메시지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

파일 또는 디렉토리 조건 제거

조건	설명
성공	활동이 지정된 파일 또는 디렉토리를 제거하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 지정된 파일 또는 디렉토리를 제거하지 못했습니다.

파일 또는 디렉토리 활동 이름 바꾸기

파일 또는 디렉터리 이름 바꾸기 작업은 SFTP 서버에서 파일 또는 디렉터리의 이름을 새 이름으로 바꿉니다.

입력 변수

파일 또는 디렉토리 입력 변수 이름 바꾸기

변수	설명
소스 호스트	이름을 바꾸려는 파일 또는 디렉터리가 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	대상 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 파일 경로	이름을 바꿀 파일 또는 디렉터리의 전체 경로입니다.
targetFilePath(타깃파일패스)	이름이 바뀐 파일 또는 디렉터리의 전체 경로입니다.
소스 자격 증명 태그	이 활동에서 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 입니다.

출력 변수

파일 또는 디렉토리 출력 변수 이름 바꾸기

변수	설명
errorMessages	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.
결과	작업이 성공했음을 알리는 메시지입니다. 예를 들어, Rename /tmp/sftp_test/subdir1 to /tmp/sftp_test/subdir2 complete가 표시될 수 있습니다.

조건

파일 또는 디렉토리 조건 이름 바꾸기

조건	설명
성공	활동이 파일 또는 디렉토리의 이름을 바꾸는 데 성공했습니다.
실패	활동이 파일 또는 디렉토리의 이름을 바꾸지 못했습니다.

파일 속성 설정 활동

파일 속성 설정 활동은 SFTP 서버의 파일 또는 디렉토리에 대한 타임스탬프, 크기, 권한 및 UID/GID와 같은 공통 파일 속성을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 목록 가져오기 작업을 사용하여 파일 및 해당 특성 목록을 먼저 반환하는 것이 좋습니다. 그런 다음 소스 호스트에서 대상 호스트로 파일을 이동할 때 파일 속성 설정 활동을 사용하여 대상 파일에서 소스 파일 속성을 설정하십시오. 이는 SFTP 파일 전송워크플로에서 확인할 수 있습니다.

입력 변수

파일 속성 입력 변수 설정

변수	설명
소스 호스트	속성을 변경하려는 파일 또는 디렉터리가 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	대상 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 파일 경로	특성을 변경하려는 파일 또는 디렉터리의 전체 경로입니다.
userID	파일 또는 디렉터리에 적용할 사용자 ID 속성입니다. UID 및 GUID 변수는 쌍으로 함께 설정해야 합니다.
그룹 ID	파일 또는 디렉터리에 적용할 그룹 ID 속성입니다. UID 및 GUID 변수는 쌍으로 함께 설정해야 합니다.
권한	지정된 사용자 및 그룹에 대해 설정할 파일 또는 디렉터리 권한입니다. 이 값은 다음 권한을 *rwxr-xr-x*정의하는 16877과 같은 정수로 표현되어야 합니다. 주: 권한 번호는 파일 목록 가져오기 활동에서 반환되는 내부 값입니다.
액세스 타임스탬프	파일 또는 디렉터리에 마지막으로 액세스했을 때의 타임스탬프를 재정의합니다. 액세스 및 수정 타임스탬프는 한 쌍으로 함께 설정해야 합니다.
modificationTimestamp	파일 또는 디렉터리가 마지막으로 수정되었을 때의 타임스탬프를 재정의합니다. 액세스 및 수정 타임스탬프는 한 쌍으로 함께 설정해야 합니다.
sizeInBytes (영문)	파일 또는 디렉터리의 크기(바이트)입니다.
소스 자격 증명 태그	이 활동에서 호스트에서 SSH 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 입니다.

출력 변수

파일 속성 출력 변수 설정

변수	설명
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스. 이 변수가 null이 아니면 작업이 실패한 것입니다.
결과	명령이 성공적으로 실행되었음을 알리는 텍스트 메시지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

파일 특성 조건 설정

조건	설명
성공	활동이 지정된 파일 또는 디렉토리의 속성을 변경하는 데 성공했습니다.
실패	활동이 지정된 파일 또는 디렉토리의 속성을 변경하지 못했습니다.

SSH 활동 팩

오케스트레이션은 활동 디자이너를 사용하여 사용자 지정된 SSH 활동의 활동 팩을 ServiceNow 제공합니다.

이러한 활동은 이전 릴리스와 이름이 같은 SSH 활동과 동일한 기능을 수행하며 모든 새 워크플로우에 대해 이러한 활동을 대체합니다. 사용자 지정 SSH 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있도록 하는 를 사용하여 SSH 활동 생성빌드되었습니다.

> **주:**
> 레거시 SSH 활동으로 생성된 이전 버전의 기존 워크플로우는 Geneva로 업그레이드한 후에도 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로우는 이러한 사용자 지정 SSH 활동을 사용해야 합니다.

SSH 사용자 지정 활동을 사용하려면 오케스트레이션 - SSH 플러그인의 활성화를 요청 해야 합니다.

보안 복사 작업

보안 복사 작업은 복사된 파일을 MID 서버에 저장하지 않고 한 호스트에서 다른 호스트로 파일을 복사합니다.

이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

입력 변수

보안 복사 입력 변수

입력 변수	설명
from_host	소스 머신의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
from_scp_file	절대 경로를 포함하여 복사할 파일의 이름입니다.
to_host	대상 컴퓨터의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
to_scp_file	대상 파일의 경로. 이 경로는 로그인한 사용자의 홈 디렉터리에 대한 상대 경로이거나 절대 경로일 수 있습니다.
debug_mid	선택 시 디버그 로깅을 사용하도록 설정하는 확인란입니다.
debug_ssh	선택 시 J2SSH 디버그 로깅을 사용하는 확인란입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

보안 복사 출력 변수

출력 변수	설명
페이로드	에서 *executionResult.payload*활동 디자이너 구문 분석 소스.
출력	*executionResult.output* 구문 분석 소스에서.

조건

보안 복사 조건

조건	설명
성공	활동이 한 호스트에서 다른 호스트로 파일을 복사했습니다.
실패	활동으로 인해 한 호스트에서 다른 호스트로 파일을 복사하지 못했습니다.

파일 비교 활동

파일 비교 활동은 Linux 또는 UNIX 컴퓨터에서 두 파일을 비교합니다.

이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 전역 〉 오케스트레이션 **- SSH**.

입력 변수

파일 비교 입력 변수

입력 변수	설명
호스트 이름	SSH 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름이나 IP 주소.
디렉터리	작업 디렉터리의 이름.
올드파일	비교할 첫 번째 파일의 이름입니다.
새 파일	비교할 두 번째 파일의 이름입니다.

출력 변수

파일 비교 출력 변수

출력 변수	설명
콘텐츠	파일 비교 결과입니다. 이것이 비교된 두 파일의 차이점입니다.
결과	성공 또는 실패.
반환 코드	두 파일이 같으면 **0**이고, 두 파일이 다르면 **1**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 비교 출력 변수

출력 변수	설명
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

조건

파일 비교 조건

조건	설명
성공	활동이 지정된 파일을 비교했습니다.
실패	활동으로 지정된 파일을 컴파일할 수 없습니다.

파일 읽기 활동

파일 읽기 작업은 또는 UNIX 컴퓨터에서 파일을 Linux 읽습니다.

이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 전역 〉 오케스트레이션 **- SSH**.

입력 변수

파일 읽기 입력 변수

입력 변수	설명
호스트 이름	SSH 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름이나 IP 주소.
디렉터리	작업 디렉터리의 이름.
파일	읽을 파일의 이름입니다.

출력 변수

파일 읽기 출력 변수

출력 변수	설명
콘텐츠	읽을 파일의 내용입니다.
결과	성공 또는 실패.
errorMessage	에서 *executionResult.errorMessages*활동 디자이너 구문 분석 소스.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

파일 읽기 조건

조건	설명
성공	활동이 지정된 파일의 컨텐츠를 읽었습니다.
실패	활동에서 지정된 파일의 내용을 읽을 수 없습니다.

파일 쓰기 활동

파일 쓰기 작업은 OR UNIX 컴퓨터에 파일을 Linux 씁니다.

원본 파일은 디렉터리의 절대 경로 또는 상대 경로일 수 있습니다. 절대 경로를 사용하는 경우 디렉터리 필드에 값이 필요하지 않습니다.

이 활동은 이스탄불 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

파일 쓰기 입력 변수

필드	설명
호스트 이름	SSH 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름이나 IP 주소
디렉터리	작업(대상) 디렉터리의 이름입니다.
파일	작성할 파일의 이름입니다.
행동	다음 중 하나를 선택합니다. • 덮어쓰기: 파일이 없는 경우 파일을 만들고 파일이 있는 경우 파일을 덮어씁니다. • **append**: 파일이 없는 경우 파일을 만들고 기존 파일에 새 내용을 추가합니다. • 만들기 전용: 파일이 없는 경우 파일을 만들고 파일이 있는 경우 실패합니다.
콘텐츠	파일에 쓰거나 추가할 항목(동작에 따라 다름)

출력 변수

파일 쓰기 출력 변수

변수	설명
return_code	파일 쓰기 작업이 성공했는지 여부를 나타냅니다.
error_message	오류가 발생했는지 여부를 나타내는 메시지입니다. **0** 이외의 값은 실패를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

파일 쓰기 조건

조건	설명
성공	활동은 대상 디렉터리에 파일을 썼습니다.
실패	활동이 대상 디렉터리에 파일을 쓰지 못했습니다.

파일 복사 작업

사용자 지정 파일 복사 작업은 Linux 또는 UNIX 컴퓨터에서 파일을 복사합니다.

이 활동은 Geneva 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우가 이전 버전에서 만든 경우 Geneva로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 빌드되었습니다.

워크플로우 편집기에서 이 활동에 액세스하려면 사용자 지정 탭을 선택한 후 사용자 지정 활동 〉 전역 〉 오케스트레이션 **- SSH**.

입력 변수

파일 복사 입력 변수

입력 변수	설명
호스트 이름	SSH 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름이나 IP 주소
디렉터리	작업 디렉터리의 이름.
src_file	소스 파일의 이름입니다.
dst_file	대상 파일의 이름입니다.

출력 변수

파일 복사 출력 변수

출력 변수	설명
결과	성공 또는 실패.

조건

파일 복사 조건

조건	설명
성공	활동이 지정된 호스트에서 파일을 복사했습니다.
실패	활동에서 지정된 호스트의 파일을 복사하지 못했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 바꾸기 문자열 활동

문자열 파일 바꾸기 활동은 또는 UNIX 컴퓨터의 파일에서 Linux 문자열을 찾아 바꿉니다.

이 활동은 이스탄불 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

파일 교체 문자열 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	SSH 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름이나 IP 주소
디렉터리	작업(대상) 디렉터리의 이름입니다.
파일	문자열을 바꿀 파일의 이름입니다.
find_pattern	바꿀 텍스트의 정규 표현식입니다.
replace_string	변수의 표현식으로 찾은 텍스트의 대체 문자열입니다 *`find_pattern`* .
옵션	교체 옵션: • **first**: 패턴의 첫 번째 항목을 대체합니다. • **all**: 패턴의 모든 발생을 대체합니다.

출력 변수

파일 교체 문자열 출력 변수

변수	설명
return_code	대상 파일에서 문자열이 성공적으로 대체되었는지 여부를 나타냅니다.
error_message	오류가 발생했는지 여부를 나타내는 메시지입니다. **0** 이외의 값은 실패를 나타냅니다.

조건

파일 교체 문자열 조건

조건	설명
성공	활동이 파일의 문자열을 성공적으로 대체했습니다.
실패	활동이 파일의 문자열을 바꾸지 못했습니다.

Linux 사용자 암호 재설정 활동

Linux 사용자 암호 재설정 활동은 Linux 컴퓨터에서 지정된 사용자의 암호를 재설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 활동을 수행하려면 명령을 실행하는 사용자가 **chpasswd** 명령을 실행할 수 있어야 하며 암호가 즉시 만료되는 경우 MID 서버 권한 있는 명령으로 **chage**를 실행할 수 있어야 합니다.

이 활동은 이스탄불 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 동일한 이름으로 SSH 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 SSH 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

Linux 사용자 암호 재설정 입력 변수

변수	설명
호스트 이름	대상 Linux 머신의 IP 주소입니다.
사용자	암호가 재설정되는 사용자의 이름입니다.
암호	이 사용자에 대해 설정된 새 암호입니다. 암호는 **password2** 필드로 암호화되거나 *Packages.com.glide.util.Encrypter* 개체의 암호화 방법을 호출하여 암호화되는 워크플로우 변수입니다.
force_change	이 암호가 일시적인지 여부를 나타내며 명명된 사용자가 로그인 시 암호를 변경하도록 강제합니다.

출력 변수

Linux 사용자 암호 재설정 출력 변수

변수	설명
return_code	사용자 암호 재설정 작업이 성공했는지 여부를 나타냅니다.
error_message	암호 재설정 중에 발생한 모든 오류에 대해 설명합니다. 오류가 발생하지 않은 경우 이 값은 null입니다.

조건

Linux 사용자 암호 조건 재설정

변수	설명
성공	활동에서 지정된 사용자의 암호를 성공적으로 변경했습니다.
실패	활동에서 지정된 사용자의 암호를 변경하지 못했습니다.

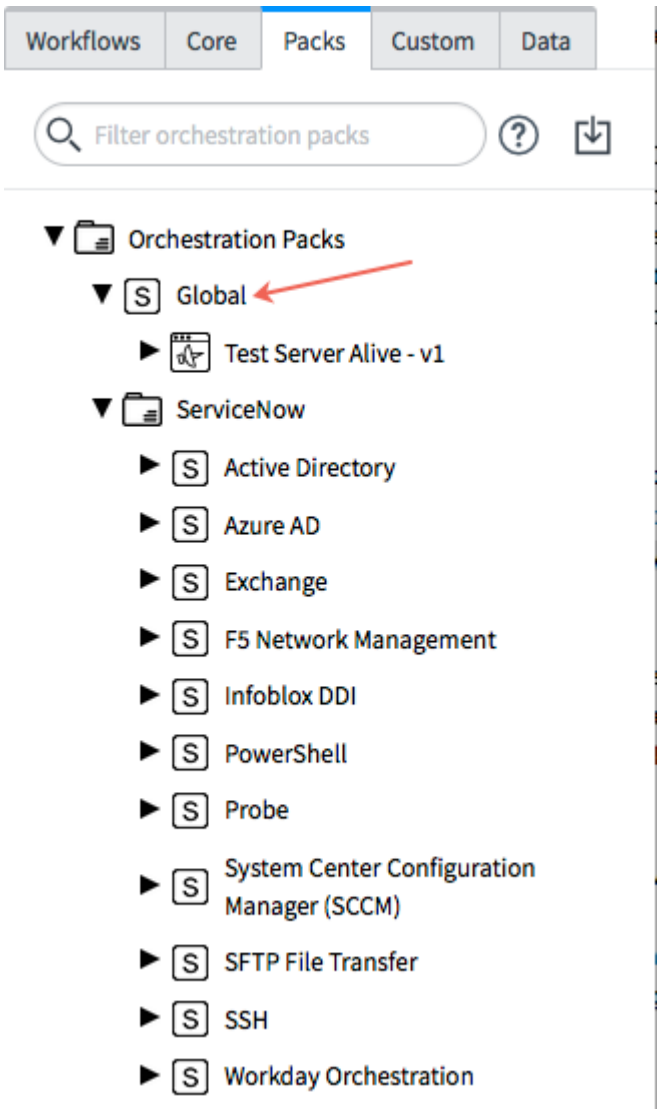
전역 활동

전역 활동은 전역 범위에서 생성된 오케스트레이션 활동입니다.

전역 범위에서 생성하는 모든 활동은 워크플로우 편집기의 팩 및 사용자 지정 탭에 있는 전역 범주에 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 활동



테스트 서버 사용 활동

Test Server Alive 활동은 특정 프로토콜에 대한 응답으로 대상 시스템이 활성 상태인지 여부를 확인합니다.

이 활동은 Istanbul 이전 릴리스에서 사용 가능한 동일한 이름의 활동을 대체합니다. 더 이상 사용되지 않는 활동을 사용하는 워크플로우를 이전 버전에서 만든 경우 Istanbul로 업그레이드한 후에도 워크플로우가 계속 정상적으로 작동합니다. 그러나 모든 새 워크플로는 이 활동의 사용자 지정 버전을 사용해야 합니다. 이 활동은 워크플로우 관리자가 데이터버스에 입력 및 출력 변수를 저장할 수 있는 기능을 제공하는 프로브 활동 템플릿으로 빌드되었습니다.

입력 변수

테스트 서버 활성 입력 변수

변수	설명
port_probes	대상 컴퓨터에서 활동 징후를 확인하는 데 사용할 쉼표로 구분된 프로토콜 목록입니다(예: `wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns`).
호스트 이름	확인할 대상 시스템의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

테스트 서버 사용 결과 변수

변수	설명
살아	서버가 활성 상태인지 여부를 나타내는 코드입니다. **'1'**이 아닌 값이 반환되면 서버가 활성 상태가 아닙니다.

조건

테스트 서버 활성 조건

조건	설명
성공	활동에서 장치가 실행 중임을 확인했습니다.
실패	활동에서 대상 장치가 실행 중인지 확인하지 못했습니다. 프로토콜이 없거나 액세스할 수 없는 장치로 인해 오류가 발생할 수 있습니다.

오케스트레이션 활동 디자이너

오케스트레이션 활동 디자이너를 사용하면 workflow_admin 또는 activity_creator 및 workflow_creator 역할을 가진 사용자가 조직의 비즈니스 요구에 맞는 재사용 가능한 활동을 구성할 수 있습니다.

활동 디자이너가 생성한 활동은 이전 릴리스에서 제공한 핵심 활동에 비해 다음과 같은 장점이 있습니다.

- 여러 워크플로우에서 사용자 지정 활동을 재사용합니다.
- 스토어에서 사용자 지정 활동을 업로드하고 다운로드합니다 ServiceNow .
- 표준 입력 형식에서 데이터를 구문 분석합니다.
- 대상 호스트 또는 엔드포인트에 대해 입력 변수를 테스트하고 페이로드를 검사합니다.
- 테스트 페이로드의 값을 활동의 출력 변수에 자동으로 매핑합니다.
- 활동 간에 데이터를 공유합니다.
- 활동의 이전 버전을 봅니다.

활동 디자이너에 접근하려면 오케스트레이션을 활성화 ServiceNow 해야 합니다. 모든 활동에 대한 전환 및 조건 관리에 대한 지침은 을 참조하십시오 Workflow activities .

오케스트레이션은 기본 시스템의 복잡성을 이해할 필요 없이 다양한 워크플로에서 사용할 수 있는 재사용 가능한 구성 요소인 미리 정의된 여러 작업을 제공합니다. 이러한 활동은 Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI 및 PowerShell과 같은 특정 비즈니스 요구 사항을 해결하는 활동 팩으로 그룹화됩니다. , 클라우드 관리또는 릴리스 자동화와 같이 보안 인시던트 응답별도의 활동 팩을 제공하고 유지 관리하는 다른 ServiceNow 응용 프로그램도 있습니다.

고객은 자신의 활동 및 활동 팩을 빌드할 수도 있습니다. 오케스트레이션 활동 디자이너를 통해 지정된 템플릿으로 사용자 지정 활동을 구성할 수 있습니다. 활동 디자이너로 빌드된 사용자 지정 빌드 활동을 활동 요소라고 합니다. 활동 요소는 최적의 작업을 제공하고, 코드를 다시 사용할 수 있도록 하며, 코드 작성의 필요성을 최소화합니다. 또한 오케스트레이션 활동 전반에 걸쳐 지정된 워크플로우 내의 데이터 플로우를 따를 수 있습니다. 활동 요소를 통합하면 스크래치패드에 대한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의존성이 제한되어 복잡한 워크플로우의 문제가 줄어듭니다. 카운터와 같이 스크래치패드에 직접 액세스해야 하는 경우가 아니면 "스크립트 실행"과 같은 핵심 활동의 사용을 제한합니다. 활동 요소는 스크래치패드에 직접 액세스할 수 없습니다. 그러나 스크래치패드 변수를 활동에 입력으로 전달할 수 있습니다.

활동 디자이너가 생성한 오케스트레이션 활동:

- App Store에서 ServiceNow 업로드 및 공유 가능
- 활동에 잘 정의된 입력 및 출력을 제공할 수 있는 데이터버스 사용
- 워크플로우 내의 활동 간에 데이터 공유
- 버전 관리 사용
- 프로토콜에 관계없이 활동 개발에 일관된 접근 방식을 제공합니다.

주:
Fuji릴리스 이전에는 활동 정의를 사용하여 활동을 빌드했습니다. 에서 Fuji활동 디자이너를 사용하는 새로운 아키텍처가 소개되었습니다. 오케스트레이션 원래 활동 정의로 빌드된 핵심 활동이 새 템플릿 형식(활동 요소) 및 활동 디자이너와 함께 제공되는 데이터버스를 사용하도록 변환되었습니다. 레거시 활동을 사용하는 업그레이드된 인스턴스의 워크플로우는 계속해서 정상적으로 작동합니다.

활동을 사용하여 워크플로를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 워크플로에 활동 추가를 참조하십시오.

오케스트레이션의 자격 증명, 연결 및 별칭 소개

오케스트레이션의 모든 애플리케이션 통합에는 자원에 액세스하기 위한 연결 정보, 자격 증명, 각 애플리케이션에 대한 연결 및 자격 증명 별칭이 필요합니다.

오케스트레이션에서 애플리케이션 통합을 실행하려면 먼저 해당 연결 정보와 자격 증명을 만들고 구성해야 합니다. 연결은 프로토콜이 있는 IP 주소 또는 엔드포인트와 같은 시스템과의 통합과 관련이 있습니다. 여기에는 데이터베이스와 통합할 때의 데이터베이스 세부 정보 같은 특정 세부 정보가 포함됩니다. 연결된 자격 증명은 연결하는 데 필요한 인증 데이터입니다.

연결 정보와 자격 증명은 동일한 통합에 대해 QA/개발/프로덕션 환경마다 다를 수 있습니다. 이 데이터와 애플리케이션 메타데이터(예: 워크플로 또는 작업 스케줄링) 간의 긴밀한 결합으로 인해 환경을 변경할 때 애플리케이션 메타데이터는 더 이상 사용되지 않습니다. 이 문제를 완화하기 위해 연결 및 자격 증명에 대해 별칭 개념이 도입되어 이 데이터를 응용 프로그램 메타데이터에서 분리합니다. 이러한 별칭을 통해 고객은 애플리케이션 메타데이터를 별칭에 결합하도록 설계할 수 있으며, 런타임 중에 연결 및 자격 증명 데이터로 확인됩니다.

별칭에는 연결 및 자격 증명 별칭과 자격 증명 별칭, 이렇게 두 가지 유형이 있습니다. 이러한 별칭에 특정 제약 조건을 적용하는 비즈니스 규칙이 있습니다. 이름에는 알파벳, 숫자 및 밑줄이 포함되어야 하지만 특수 문자는 사용할 수 없습니다. 별칭은 범위 내에서 고유해야 합니다. 여러 활성 연결을 사용하도록 선택하는 경우 동일한 도메인에 둘 이상의 활성 연결이 있을 수 있습니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 도메인당 하나의 활성 연결만 있을 수 있습니다.

주:
여러 활성 연결을 사용하도록 설정하는 경우 연결 기록이 확인되면 애플리케이션은 설정된 순서에 따라 하나의 연결을 선택합니다. 연결 순서는 연결 데이터를 검색하는 데 사용하는 API에 따라 다릅니다.

런타임 동안 연결 데이터에서 사용할 수 있는 추가 연결 속성을 별칭에 추가할 수 있습니다. 런타임 중 연결 관리에 의해 재정의된 변수는 별칭에 영향을 주지 않아야 합니다.

자격 증명 별칭은 자격 증명 데이터만 확인합니다. 별칭 데이터 모델과 함께 런타임 중에 연결 및 자격 증명 데이터를 가져올 수 있는 스크립팅 가능한 API를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션과 함께 연결 및 자격 증명 별칭 사용

자격 증명 또는 연결 기록에 레이블을 지정할 별칭을 정의합니다.

자격 증명 및 연결 별칭은 자격 증명 또는 연결 기록에 레이블을 지정하는 별칭을 정의합니다. sys_metadata 테이블에서 확장됩니다. 관리자 역할이 필요합니다. credential_admin과 connection_admin에는 sys_alias에 대한 읽기 권한이 있습니다. 연결 별칭에는 다음이 포함됩니다.

이름

별칭의 이름입니다.

ID

이 필드는 "scope name.alias name" 형식을 기반으로 합니다. 범위 이름 + 이름을 기준으로 고유한 기록을 보장하기 위한 ID의 고유 인덱스입니다. 범위가 전역인 경우 ID는 별칭 이름입니다.

유형

"자격 증명" 또는 "연결 및 자격 증명"을 선택할 수 있습니다. 기본값은 연결 및 자격 증명입니다.

연결 유형

이 필드는 별칭 유형이 연결 및 자격 증명으로 설정된 경우에 적용할 수 있습니다. HTTP, JDBC, JMS의 세 가지 연결 유형이 있습니다. 기본값은 HTTP입니다.

전역 범위에서 Workday 별칭을 만드는 경우 ID는 Workday로 설정됩니다

HR 앱 범위에서 Workday 별칭을 생성하면 ID가 x_hr_app.workday로 설정됩니다.

- 이름에는 알파벳, 숫자, 밑줄만 사용할 수 있습니다.
- 업그레이드하는 동안 자격 증명 기록의 태그가 연결 별칭으로 마이그레이션됩니다. 이전 릴리스의 자격 증명 기록에 있는 태그에 알파벳, 숫자, 밑줄 이외의 특수 문자가 포함되어 있으면 업그레이드 중에 태그 데이터가 보존됩니다. 사용자는 여전히 이러한 연결 별칭을 사용할 수 있지만 업데이트를 수행할 때 이러한 특수 문자를 제거하지 않는 한 이러한 별칭을 업데이트할 수 없습니다.

와 함께 자격 증명 사용 오케스트레이션

오케스트레이션 자원에 접근하려면 자격 증명이 필요합니다.

자격 증명 테이블

자격 증명 테이블(discovery_credential)은 통합에 사용할 수 있는 자격 증명을 정의합니다. 이전 릴리스의 자격 증명 테이블에는 자격 증명에 레이블을 지정하는 문자열 형식 태그 필드가 포함되어 있으며 태그는 활동에 사용됩니다 오케스트레이션 . Madrid 릴리스에서 자격 증명 별칭의 이름이 tag에서 변경되고 유형이 문자열에서 연결 별칭 테이블에 대한 참조인 GlideList로 변경됩니다.

자격 증명 유형

다음과 같은 자격 증명 유형이 제공됩니다.

자격 증명 유형	설명	자격 증명 테스트 옵션 지원
애플리케이션 자격 증명	장치 또는 컴퓨터에서 애플리케이션을 탐색하기 위한 자격 증명입니다. 에서 사용하는 검색 패턴 ITOM 가시성 응용 자격 증명이 필요한 경우가 많습니다.	아니요
Amazon Web Service 자격 증명	AWS(Amazon Web Services) 기본 계정, 액세스 키 ID 및 비밀 액세스 키입니다.	아니요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자격 증명 유형	설명	자격 증명 테스트 옵션 지원
	주: 테스트를 통해 AWS 자격 증명을 테스트할 수 없습니다.	
Azure 서비스 주체 및 기업계약 자격 증명	Azure 구독에 필요한 Azure 서비스 주체입니다.	아니요
기본 인증 자격 증명	사용자 이름 및 암호입니다.	아니요
CIM 자격 증명	VMware ESX 서버에 대한 정보를 가져오는 CIMOM(Common Information Model Object Manager) 서버에 액세스하는 데 필요한 사용자 이름 및 암호입니다.	아니요
클라우드 자격 증명	클라우드 자원에 오케스트레이션 액세스하는 데 사용하는 자격 증명입니다.	아니요
JDBC 자격 증명	JDBC(Java Database Connectivity) 연결에 액세스하기 위한 사용자 이름 및 암호입니다.	예
JMS 자격 증명	JMS(Java Message Service)에 액세스하기 위한 사용자 이름 및 비밀번호입니다.	예
OAuth 2.0 자격 증명	OAuth 2.0 자격 증명을 사용하면 HTTP 서비스의 사용자 계정에 대한 액세스 권한을 얻을 수 ServiceNow# 있습니다.	
SNMP 커뮤니티 자격 증명	SNMP를 통해 장치에 액세스하기 위한 커뮤니티 문자열입니다.	예
SNMPv3 자격 증명	SNMP v3 네트워크의 장치에 액세스하는 데 필요한 사용자 이름 및 키입니다.	예
SSH 자격 증명	Linux 및 UNIX 장치에 액세스하기 위한 사용자 이름 및 암호입니다.	예
SSH 자격 증명	Linux 및 UNIX 장치에 액세스하기 위한 개인 키 자격 증명입니다. 주: 보안을 강화하기 위해 SSH 암호 자격 증명을 통한 SSH 개인 키 자격 증명을 사용하는 것이 좋습니다.	예
VMware 자격 증명	vCenter 자원에 액세스하기 위한 자격 증명입니다. 이러한 자격 증명은 vCenter에서 수행되는 모든 작업(예: 가상 머신 복제)에 필요합니다.	예
Windows 자격 증명	Windows 컴퓨터에 액세스하는 데 필요한 사용자 이름과 암호입니다. Windows 자격 증명을 사용하려면 여러 Windows 자격 증명을 충족해야 합니다.	예

MID Server에서 자격 증명을 사용하는 방법

기본적으로 Windows MID 서버는 호스트 컴퓨터에서 MID 서버 서비스의 로그인 자격 증명을 사용하여 네트워크에서 장치를 검색합니다 Windows . 도메인 또는 로컬 관리자 권한을 갖도록 Windows MID Server 서비스 자격 증명을 구성해야 합니다. UNIX 머신 및 네트워크 장치의 경우 Linux MID 서버는 다음 인스턴스에서 구성된 SSH 및 SNMP 자격 증명을 사용합니다. 디스커버리 〉 자격 증명.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

를 사용하는 MID Server 오케스트레이션 는 워크플로우 활동에 지정된 대로 네트워크의 컴퓨터에서 명령을 실행하는 데 필요한 자격 증명에 액세스할 수 있어야 합니다. 오케스트레이션은 와 동일한 SSH 및 SNMP 자격 증명을 검색사용할 수 있지만 특정 워크플로우 활동을 Windows 위해 설계된 두 가지 추가 자격 증명인 PowerShell과 VMware가 있습니다.

암호화 및 암호 해독

플랫폼은 자격 증명 [discovery_credentials] 테이블의 암호화된 필드에 자격 증명을 저장합니다. 일단 입력하면 볼 수 없습니다.

MID 서버에서 자격 증명을 요청하면 플랫폼은 다음 프로세스를 사용하여 자격 증명을 해독합니다.

1. 자격 증명은 password2 고정 키를 사용하여 인스턴스에서 해독됩니다.
2. 자격 증명은 MID 서버의 공개 키를 사용하여 인스턴스에서 다시 암호화됩니다.
3. 자격 증명은 SSL을 사용하여 부하 분산 장치에서 암호화됩니다.
4. 자격 증명은 SSL을 사용하여 MID 서버에서 해독됩니다.
5. 자격 증명은 MID 서버의 개인 키를 사용하여 MID 서버에서 다시 해독됩니다.

> **주:**
> 플랫폼에는 다중 테넌트 인스턴스에 대한 별도의 암호화 키가 없습니다.

자격 증명 순서

자격 증명은 자격 증명 양식에서 순서 값을 할당할 수 있으며, 이렇게 하면 애플리케이션이 특정 순서로 모든 자격 증명을 마음대로 시도하게 됩니다. 순서 값을 지정하지 않으면 discovery_credential애플리케이션은 SSH 서버(예: Linux 또는 UNIX 컴퓨터)에서 명령을 실행하려고 할 때 오케스트레이션 또는 Discovery가 SNMP 장치(예: 프린터, 라우터 또는 UPS).

장치의 검색 자격 증명을 식별한 후 오케스트레이션은 자격 증명 선호도 [dscy_credentials_affinity] 테이블을 사용하여 자격 증명과 장치 간에 선호도를 만듭니다. 모든 후속 검색 또는 오케스트레이션 활동은 이 테이블의 자격 증명 정보를 선호도가 있는 장치와 일치시키려고 합니다. 장치에 대한 자격 증명이 변경되고 검색 Orchestration이 새 선호도를 만들 때까지 사용 가능한 모든 자격 증명을 다시 시도합니다.

> **주:**
> 오케스트레이션이 설치되어 검색 있고 자격 증명 별칭을 사용할 수 있는 경우 여러 선호도가 존재할 수 있습니다. 이 경우 플랫폼은 각 선호도에 대한 자격 증명을 조회하고 가장 낮은 선호도에 대한 자격 증명을 프로브에 삽입합니다.

자격 증명 순서 지정은 다음과 같은 상황에서 유용합니다.

- 자격 증명 테이블에는 많은 자격 증명이 포함되어 있으며 그 중 일부는 다른 자격 증명보다 더 자주 사용됩니다. 예를 들어 테이블에 150개의 SSH 자격 증명이 포함되어 있고 그 중 5개가 디바이스의 90%에 로그인하는 데 사용되는 경우 이 5개를 낮은 순서 번호로 구성하여 실행 목록의 맨 위에 배치하는 것이 좋습니다. 검색오케스트레이션 이러한 공통 자격 증명을 먼저 시도하면 더 빠르게 작동합니다. 첫 번째 연결 성공 후 시스템은 각 디바이스에 대해 다음에 사용할 자격 증명을 알고 있습니다.
- 시스템에는 적극적인 로그인 보안이 있습니다. 예를 들어, 네트워크의 Solaris 데이터베이스 서버가 MID 서버를 잠그기 전에 실패한 로그인 시도를 세 번만 허용하는 경우 낮은 순서 값으로 데이터베이스 자격 증명을 구성합니다.

자격 증명 별칭

자격 증명 별칭을 사용하면 플로우 및 워크플로우 작성자가 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 워크플로우의 모든 활동에 개별 자격 증명을 할당합니다 오케스트레이션 .
- 의 모든 작업에 개별 자격 증명을 할당합니다 워크플로우 스튜디오.
- 오케스트레이션 워크플로우에서 동일한 활동 유형의 각 항목에 서로 다른 자격 증명을 할당합니다.
- 디자이너 플로우에서 동일한 작업이 발생할 때마다 서로 다른 자격 증명을 할당합니다.

자격 증명 별칭은 자격 증명 선호도에서도 작동합니다.

외부 자격 증명 스토어

인스턴스에 자격 증명이 저장되는 것을 원하지 않는 경우 외부 자격 증명 리포지토리를 사용할 수 있습니다. 외부 자격 증명 스토어는 인스턴스가 액세스할 수 있는 외부 사이트에 자격 증명을 저장합니다. CyberArk 만 지원됩니다.

오케스트레이션과의 연결

연결 테이블을 사용하여 대상 호스트에 대한 JMS, JDBC 또는 HTTP 연결을 설정합니다.

연결 테이블

연결 테이블(sys_connection)은 모든 연결 테이블의 기본 테이블입니다. 다음 프로토콜에 대한 연결을 설정할 수 있습니다.

- JDBC
- JMS
- HTTP(s)

연결 테이블은 연결 별칭을 연결 정보에 연결하는 연결 별칭 테이블을 참조합니다. 모든 연결은 다음 정보를 기록합니다.

기본 연결 속성

필드	설명
이름	연결의 이름입니다. 이 필드는 테이블에서 고유해야 합니다.
자격 증명	이 연결에 사용할 자격 증명을 지정합니다. 선택 사항입니다.
연결 별칭	연결 별칭은 런타임에 연결 및 자격 증명을 확인합니다. 연결 별칭당 한 번에 하나의 연결만 활성화됩니다.
활성	현재 연결을 활성화하려면 선택합니다.
도메인	연결이 속한 도메인입니다.

자격 증명은 비어 있지 않은 경우 활성 연결에서 고유합니다.

연결 정보 업그레이드 중

JDBC 연결(jdbc_connection) 및 JMS 연결(orch_jms_ds) 테이블은 기존 오케스트레이션 연결 테이블입니다. Madrid에서는 연결(sys_connection) 테이블에서 확장하도록 상위 항목을 다시 지정합니다. 오케스트레이션 런타임 플러그인에서 자격 증명 및 연결 플러그인으로 이동합니다. 원래는 sys_metadata에서 확장됩니다. sys_metadata 관련 데이터가 제거됩니다. JDBC 필드 이름 변경:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- JDBC 서버 이름이 호스트로 변경됨
- 데이터베이스 포트 이름이 포트로 변경됩니다.

사용자 지정 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동 생성

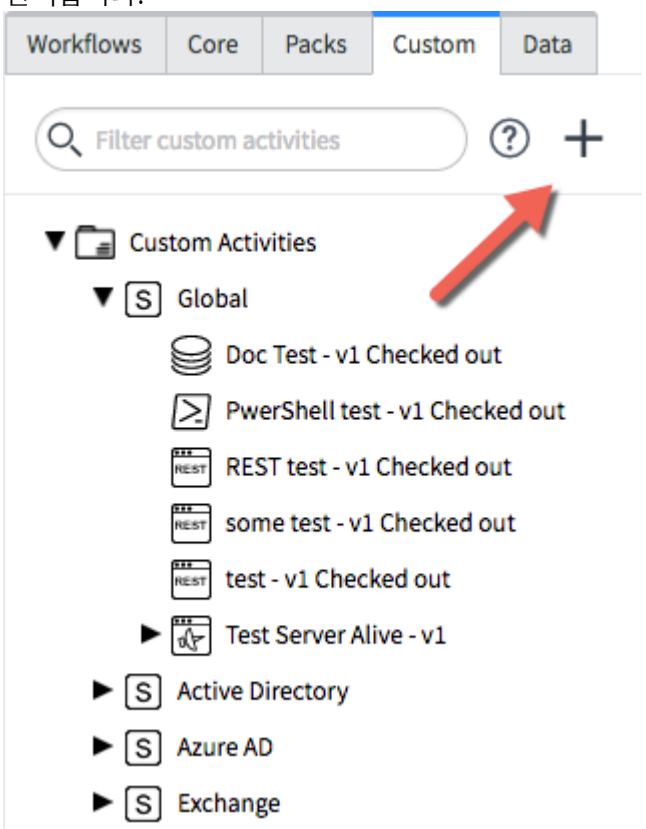
사용자 지정 템플릿을 사용하여 워크플로우 편집기에서 다양한 유형의 사용자 지정 활동을 만들고 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin 또는 activity_creator

이 태스크 정보
활동 디자이너에는 생성하는 모든 활동에 적용할 수 있는 공통 단계가 포함되어 있습니다. 이 절차는 일반적인 단계와 설정 순서를 안내합니다. 사용자 지정 활동을 만들기 전에 활동 템플릿을 지정합니다.

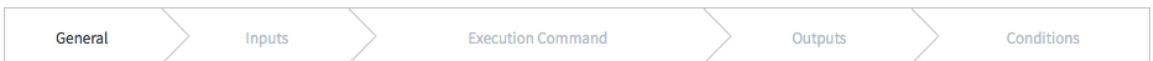
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 워크플로우 편집기.
   워크플로우 편집기의 시작 탭이 열립니다.
2. 팔레트의 사용자 지정 탭에서 **+** 를 클릭하여 새 활동을 만들고 목록에서 적절한 템플릿을 선택합니다.



상단에 스테이지 표시기가 있는 활동 디자이너 양식이 나타납니다. 모든 새 활동은 일반 스테이지에서 시작됩니다. 현재 스테이지는 파란색 밑줄로 표시됩니다.

활동 디자이너 스테이지 표시기



3. 일반 속성을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

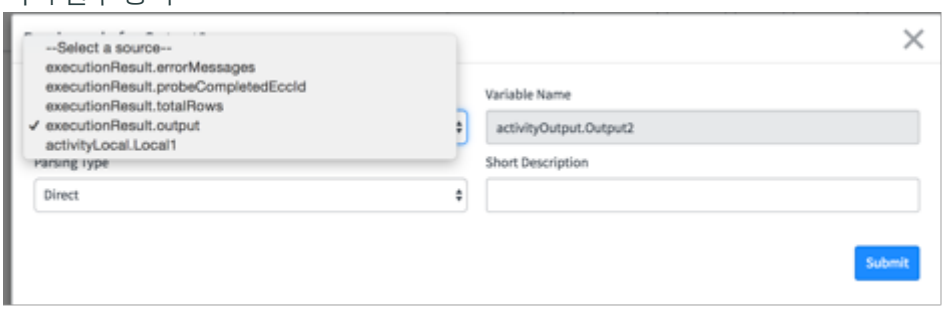
이 정보는 각 사용자 지정 활동의 표준이며 이름, 설명 및 기타 관련 정보를 포함합니다.

4. 템플릿에 대한 템플릿을 Create input variables 생성합니다.
   활동 디자이너의 입력 양식에서 활동에 전달할 변수를 만듭니다.
5. 옵션: 전처리 스크립트를 추가합니다.
   입력 유효성 검사 또는 입력 데이터 변환의 경우 전처리 스크립트가 필요할 수 있습니다.

   주:
   이 단계는 스크립트 실행 활동에 포함되지 않습니다.

6. Continue(계속)를 클릭하여 Execution Command(실행 명령) 양식을 연 다음 해당 실행 템플릿을 기반으로 **Execution** Command(명령 실행) 단계를 입력합니다.
   - SOAP 웹 서비스 활동 작성
   - JDBC 활동 생성
   - JavaScript 프로브 활동 생성
   - PowerShell 활동 만들기
   - REST 웹 서비스 활동 작성
   - 프로브 활동 작성
   - SFTP 활동 생성
   - 스크립트 실행 활동 생성
   - SSH 활동 생성
   - JMS 활동 작성
7. 옵션: 입력을 테스트합니다.
8. 옵션: 출력 양식에서 로컬 및/또는 출력 변수를 정의합니다.
   지역 변수는 계단식 구문 분석 규칙을 적용할 때 임시 저장소로 사용할 수 있습니다. 예를 들어, JSON 페이로드 내에서 XML 페이로드를 추출할 수 있습니다. 지역 변수는 XML 문서에 액세스하여 다른 구문 분석 규칙의 소스로 사용할 수 있습니다. 그래픽에는 `Output2`에 대한 데이터를 구문 분석하기 위한 `Local1` 변수 소스가 표시됩니다.

   지역 변수 정의



9. 옵션 중 하나를 사용하여 출력에 값을 할당합니다.

옵션	설명
구문 분석 규칙	구문 분석 규칙을 생성하고 변수를 구문 분석 규칙 구조로 끌어서 놓아 출력 필드에 매핑할 수 있습니다. REST, SOAP 및 JDBC 템플릿은 구문 분석 규칙을 자동으로 작성하기 위한 자동 매핑을 제공합니다. 테스트 입력 양식에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	사용할 수 있는 경우 가능하면 자동 매핑을 사용해야 합니다.
후처리	후처리 스크립트를 사용하면 출력 데이터 확인, 출력 구문 분석 코드 및 관련 작업을 고유하게 코딩할 수 있습니다. 후 처리는 실행 명령 결과가 반환된 후 구문 분석 규칙 및 조건이 실행되기 전에 실행됩니다. 사후 처리(고급)로 이동(고급)**(Go to Post-Processing (Advanced))**을 클릭하여 후처리 스크립트를 만듭니다. 주: 스크립트를 생성하면 이 단계가 표시기의 스테이지로 반영됩니다.

10. Continue(계속)를 클릭하여 Conditions(조건) 양식을 열어 활동에 대한 종료 조건 규칙을 만든 다음 Save(저장)를 클릭합니다.

활동 디자이너 템플릿에 대한 일반 속성

다음 일반 속성 필드는 모든 활동 디자이너 템플릿에 공통적으로 적용됩니다.

모든 활동 디자이너 템플릿에 공통적인 일반 속성 필드

필드	설명
이름	활동에 대한 설명이 포함된 이름입니다. 팔레트에서 활동을 쉽게 식별할 수 있는 고유한 이름을 선택합니다. 활동의 이름을 지정하지 않으면 워크플로우에 추가될 때 워크플로우 편집기의 데이터 탭에서 색인 번호와 함께 식별됩니다. 이 인덱스는 사용자 지정 활동이 워크플로우에 추가된 순서를 반영합니다. 사용자 지정 활동과 해당 출력 변수만 데이터 탭에 나타납니다.
간단한 설명	활동이 수행하는 작업에 대한 간략한 설명입니다.
이미지	워크플로우 팔레트에서 이 유형의 활동을 식별하는 아이콘입니다.
실행 템플릿	이 활동에 대해 선택한 미리 정의된 템플릿입니다.
애플리케이션	인스턴스에 설정된 현재 애플리케이션 범위 입니다. 범위를 보려면 기록 또는 목록에서 제목 표시줄의 오른쪽에 있는 기어 아이콘을 클릭하고 애플리케이션 필드의 값을 확인합니다. 활동은 워크플로우 내의 이 범위에서 실행됩니다. 워크플로우 편집기에서 인스턴스의 범위를 보거나 변경할 수 없습니다.
다음에서 접근 가능	범위별 이 활동에 대한 접근성 설정입니다. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다. • 모든 애플리케이션 범위: 이 활동은 모든 애플리케이션 범위에서 사용할 수 있습니다. • 이 애플리케이션 범위만: 이 활동의 사용은 애플리케이션 필드에 명명된 범위로 제한됩니다.
범주	사용자 지정 및 팩 탭에서 이 활동의 범주입니다. 모든 범주는 축소 가능한 계층 구조의 범위 아래에 나열됩니다.
설명	활동에 대한 자세한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수 생성

활동 디자이너의 입력 양식에서 활동에 전달할 변수를 만듭니다.

시작하기 전에

일반 양식에서 활동 이름을 지정해야 입력 단계로 이동할 수 있습니다.

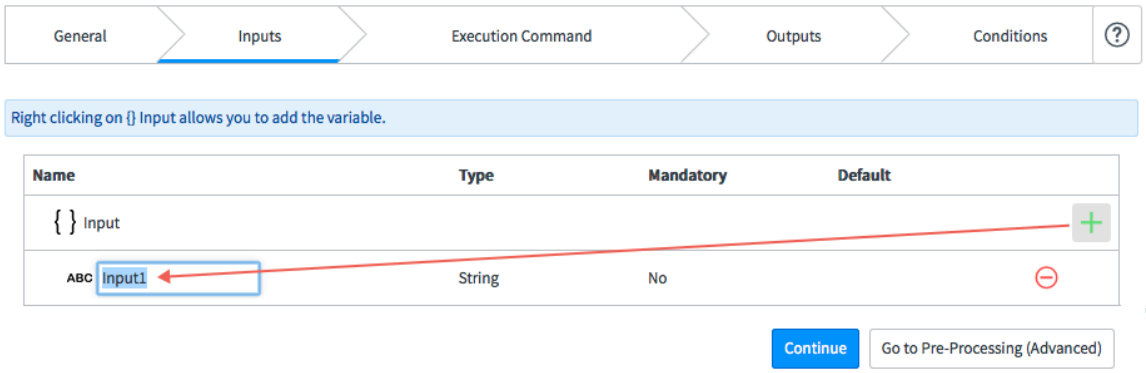
필요한 역할: workflow_admin 또는 activity_creator

주:
입력 양식의 변수 문자열은 255자 제한이 있습니다.

프로시저

1. **+** 아이콘을 클릭하여 새 입력 변수를 생성합니다.

   디자이너는 **Input1**이라는 기본 변수를 만듭니다.



2. 필드에 새 변수 이름을 입력합니다.
3. 변수의 이름이나 속성을 변경하려면 값을 두 번 클릭한 다음 나타나는 필드에서 새 값을 선택하거나 입력합니다.
4. 다음 필드를 사용하여 변수를 구성합니다.

변수 구성

필드	설명
유형	이 변수의 데이터 형식입니다. 필드를 두 번 클릭하여 선택 목록을 표시합니다. 일반적인 데이터 유형 외에도 입력 배열을 생성하고 민감한 데이터가 포함된 개별 변수를 암호화할 수 있습니다. 암호화된 변수는 ECC 큐로 전달된 다음 대상 호스트에서 실행될 때 MID Server에 의해 해독됩니다. 호스트에서 이러한 변수를 실행하여 반환된 중요한 데이터는 암호화된 출력 변수를 통해 다른 활동으로 전달될 수 있습니다.
필수	입력 변수를 필수로 표시합니다. 필수로 표시된 변수는 워크플로우의 활동에 대한 속성 양식의 필수 필드입니다. 입력 테스트 기능을 사용하면 필수 변수를 필터링할 수 있습니다.
기본값	이 입력 변수의 기본값입니다. 워크플로우의 활동에 대한 속성 양식의 변수에 대한 기본값이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	미리 채워져 있습니다. 변수를 테스트할 때 이 값을 재정의할 수 있습니다.

5. 변수 목록의 순서를 변경하려면 행을 선택한 다음 행을 새 위치로 끕니다.

   이동할 행을 선택하면 포인터 아이콘이 위쪽/아래쪽 화살표 아이콘( )으로 바뀝니다.

6. 변수를 삭제하려면 행에서 삭제)을 클릭합니다.
7. **[Continue]**를 클릭하여 **[Execution Command]** 단계로 이동하거나 **[Go to Pre-Processing (Advanced)]**을 클릭하여 활동이 실행되기 전에 실행되는 스크립트를 생성합니다.

입력 변수 매핑

입력 변수를 생성한 후 명령 실행 양식의 필드에 매핑합니다.

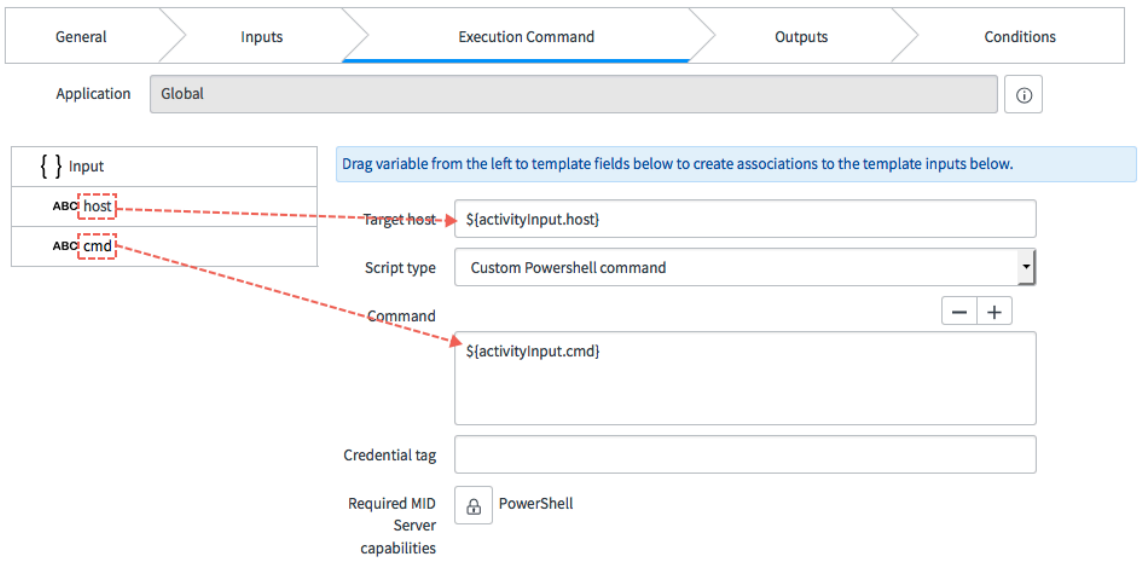
시작하기 전에
필요한 역할: activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
이러한 필드에는 대상 호스트 또는 엔드포인트에서 데이터를 인증하고 쿼리하는 데 필요한 값이 포함됩니다. 이 예시에는 대상에서 실행할 명령과 필요한 경우 사용할 MID 서버에 대한 필드가 포함되어 있습니다.

프로시저

변수를 매핑하려면 해당 필드로 끌어 놓습니다.

디자이너는 시스템에 필요한 구문으로 변수를 자동으로 표현합니다.



PowerShell 실행 명령 구성

사용자가 만든 입력 변수를 사용하여 오케스트레이션이 Windows 대상 컴퓨터에서 실행하는 명령을 구성합니다.

시작하기 전에
명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

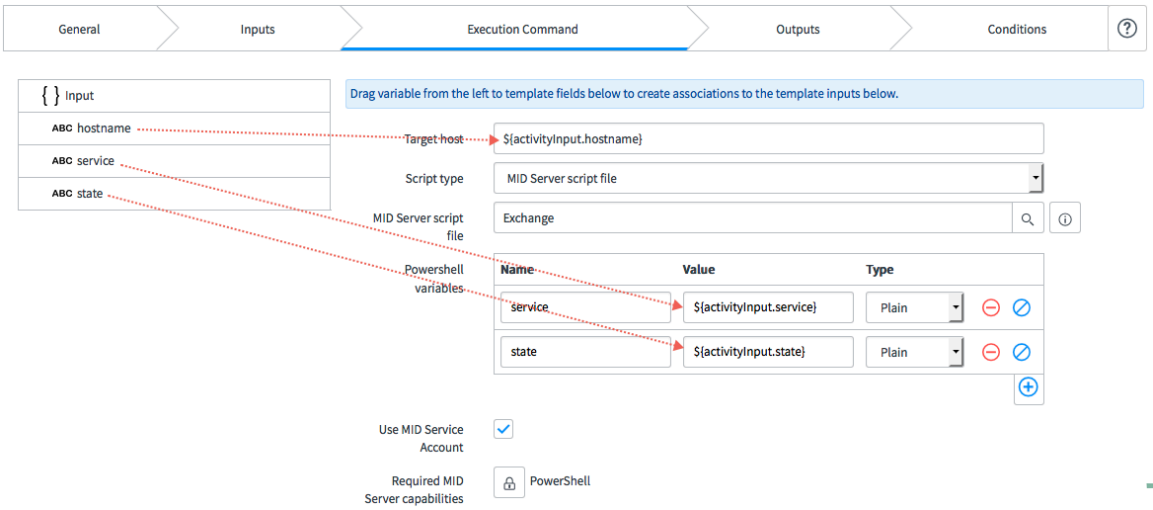
필요한 역할: activity_creator, admin

주:
워크플로우 컨텍스트에서 활성화를 실행할 필요 없이 MID 서버와 대상 컴퓨터 간의 PowerShell 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

PowerShell 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

Powershell 명령 필드

필드	설명
입력	입력 변수 작성기입니다. 사용 가능한 필드에 매핑할 변수를 생성합니다.
대상 호스트	이 PowerShell 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
스크립트 유형	PowerShell 호스트에서 실행할 스크립트의 유형입니다. 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. ○ 사용자 지정 Powershell 명령 ○ MID 서버 스크립트 파일
MID 서버 스크립트 파일	실행할 MID 서버 스크립트 파일입니다. 선택한 스크립트 유형 이 *MID* 서버 스크립트 파일인 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
명령	대상 호스트에서 이 활동이 실행되는 명령입니다. 이 필드는 선택한 스크립트 유형 이 사용자 지정 *Powershell* 명령인 경우 사용할 수 있습니다. 변수 작성기에서 이 필드로 입력 변수를 끌어다 놓아 명령을 생성할 수 있습니다.
Powershell 변수	Powershell을 사용하여 호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 값 필드로 끌 수 있습니다. 암호화된 입력 변수는 이 필드의 데이터 유형 설정에 관계없이 암호화를 유지합니다. 값을 입력하고 암호화 됨 데이터 유형을 선택하면 값이 이 필드에 일반 텍스트로 나타나고 ECC 큐로 전달될 때만 암호화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
MID 서비스 계정 사용	이 활동은 다른 자격 증명을 시도하지 않고 MID 서버 서비스 계정의 자격 증명만 사용하여 대상 호스트에서 인증하도록 강제 실행합니다. 이 확인란을 선택하면 자격 증명 태그 필드를 사용할 수 없습니다.
자격 증명 태그	이 활동에서 호스트에서 PowerShell 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 입니다. 이 필드를 비워 두면 MID 서버는 유효한 자격 증명을 찾을 때까지 사용 가능한 모든 자격 증명을 시도하며 MID 서버 서비스 계정으로 끝납니다. 자격 증명 별칭이 정의되어 있는 경우 MID 서버는 해당 별칭에 대한 자격 증명만 시도하고 MID 서버 서비스 계정은 시도하지 않습니다. **MID** 서비스 계정 사용 확인란을 선택한 경우에는 이 필드를 사용할 수 없습니다.
필요한 MID 서버 역량	역량별로 Powershell을 쿼리하는 데 사용할 MID 서버입니다. 기본적으로 시스템은 Powershell MID 서버를 선택합니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

테스트 활동 템플릿 입력

워크플로우 컨텍스트에서 활동을 실행할 필요 없이 개발 중에 사용자 지정 활동의 입력 매개변수를 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에

입력 변수를 생성하고 실행 명령 양식의 필드에 매핑하거나 이러한 필드에 실제 값을 제공합니다.

필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보

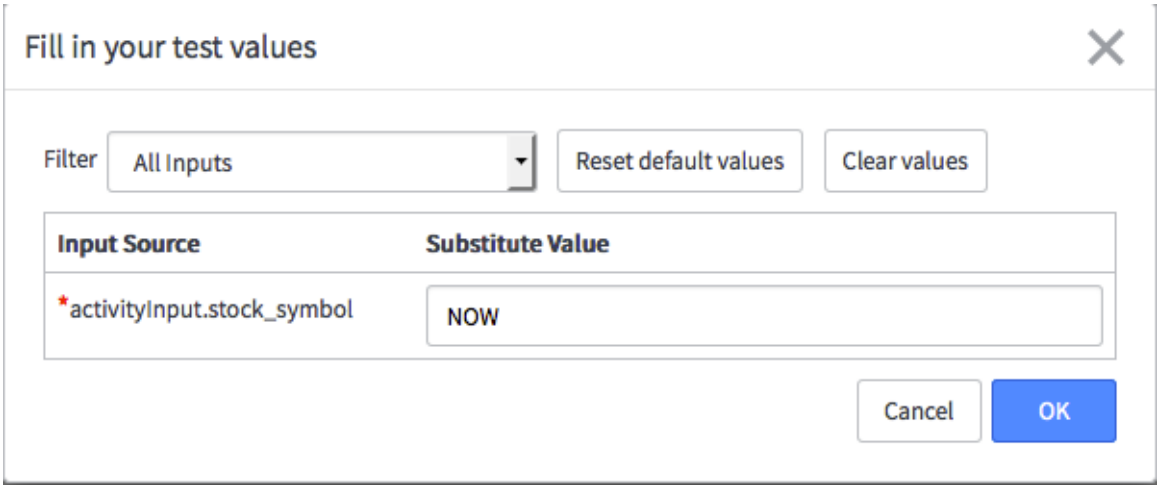
입력 테스트는 엔드포인트에 대해 입력 매개변수만 실행하고 전처리 또는 후처리 스크립트는 실행하지 않습니다. 워크플로를 사용하여 전처리 또는 후처리 스크립션을 테스트해야 합니다. 테스트를 위해 활동을 체크아웃할 필요가 없으며, 활동이 올바르게 구성된 경우에는 활동 디자이너의 모든 스테이지에서 입력 변수를 테스트할 수 있습니다. 일반적으로 명령 실행 단계는 입력을 테스트할 준비가 된 시점입니다.

주:
자동 매핑을 사용하려면 입력 변수를 테스트해야 합니다.

프로시저

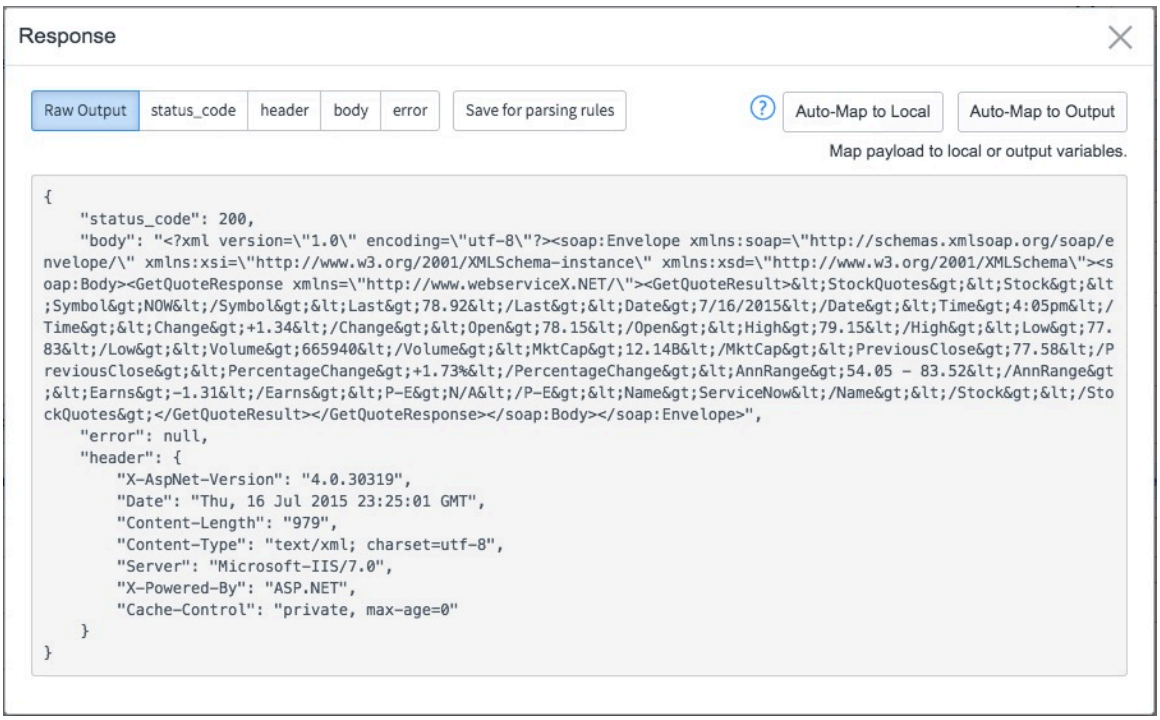
1. 입력 테스트를 클릭합니다.
   입력 소스 변수 목록이 나타납니다. 이러한 변수에 대한 기본값을 추가한 경우 해당 값이 대체 값 열에 나타납니다. 필수 변수는 빨간색 별표로 표시됩니다. 이 예에서 SOAP 엔드포인트는 주식 시세 변수에 대한 값을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 다음 컨트롤을 이용해 변수 목록을 필터링합니다.
   - 모든 입력: 모든 입력 변수를 표시합니다. 이것이 기본 뷰입니다.
   - 필수 입력: 필수 입력 변수만 표시합니다.
   - 기본값이 없는 입력: 할당된 기본값이 없는 입력 변수를 표시합니다.
3. 필요에 따라 값을 재설정합니다.
   - 기본값 재설정: 이 양식에 설정된 테스트 값이 기본값으로 바꿉니다(있는 경우).
   - 값 지우기: 기본값이 있더라도 입력 변수 목록의 모든 값을 지웁니다.
4. 테스트 값이 올바르게 구성되었으면 확인을 클릭합니다.
   시스템은 지정된 대상에 대해 구성된 모든 입력에 대한 값을 실행하고 결과 페이로드를 반환합니다. 응답 양식의 버튼에는 다양한 페이로드 뷰가 표시됩니다. 전체 페이로드가 원시 출력 창에 나타납니다.

입력 테스트의 응답 페이로드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 페이로드의 적절한 파라미터 값을 출력 단계의 변수에 자동으로 매핑 하려면자동 매핑 옵션을 선택합니다.
6. 또는 구문 분석 규칙에 대해 저장 을 클릭하여 전체 페이로드를 구문 분석 규칙에 복사할 수 있습니다.
   이렇게 하면 페이로드에서 직접 출력 변수의 값을 수동으로 선택할 수 있습니다. 이 작업은 구문 분석 규칙에 있던 이전 페이로드를 완전히 덮어씁니다.
7. 창의 오른쪽 상단 모서리에 있는 **X** 를 클릭하여 닫습니다.

활동 변수에 대한 데이터 암호화

입력 및 출력 변수를 암호화하여 오케스트레이션 활동에서 전달된 중요한 데이터를 보호할 수 있습니다.

시스템은 암호화된 변수를 일반 텍스트로 저장하지 않습니다. MID Server를 사용하여 활동을 수행하는 경우 암호화된 출력 변수가 템플릿에 정의되어 있으면 해당 ECC 큐의 입력 페이로드가 암호화됩니다. 다운스트림 활동에 입력 변수로 전달된 출력 변수는 처리 과정 내내 암호화를 유지합니다.

데이터 암호화가 필요한 입력은 다음 소스 중 하나에서 제공됩니다.

- 워크플로우: 이러한 입력은 워크플로우 편집기를 통해 제공되며 양방향 암호화의 경우 password2 형식이어야 합니다.
- 서비스 카탈로그 요청: 이러한 입력 값은 서비스 카탈로그 항목에서 암호화된 변수로 활동에 제공됩니다.
- GlideRecord: 테이블에 ServiceNow 첨부된 변수입니다. 테이블의 소스 열은 password2 유형 변수여야 합니다.
- 활동 출력: 데이터 버스를 통해 한 활동에서 다운스트림 활동에 입력으로 출력으로 전달되는 변수입니다.
- 빈 문자열: 시스템에서 암호화된 입력 변수를 정의할 수는 있지만 변수에 값을 전달할 수는 없습니다.

활동 디자이너 템플릿 전처리 필드

활동 디자이너의 전처리 양식을 사용하여 활동이 실행되기 전에 실행할 스크립트를 정의합니다.

전처리 필드

필드	설명
입력 프로세스 스크립트	활동이 실행되기 전에 실행할 스크립트입니다.
변수	입력 프로세스 스크립트에서 빌딩 블록으로 사용할 수 있는 입력 변수입니다. 필드 위의 화살표를 클릭하여 변수 목록을 엽니다. 트리에서 항목을 클릭하여 적절한 구문으로 스크립트에 추가합니다. 목록에는 입력 양식의 활동에 전달한 실행 매개변수와 입력 변수가 표시됩니다. 입력 양식에 추가된 모든 활동 변수는 읽기 전용이며 전처리 스크립트에서 activityInput.variable 구문을 사용하여 표현됩니다. 활동이 실행되고 서비스 또는 호스트를 호출하기 전에 executionParam.variable_name 실행 매개변수에 값을 할당하여 이 변수의 유효 실행 값을 재정의할 수 있습니다. 템플릿에 대한 특정 실행 매개변수를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

로깅

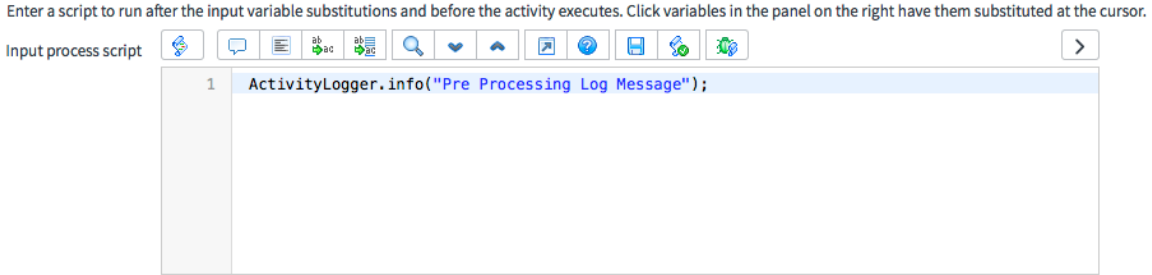
활동 디자이너는 범위가 지정된 애플리케이션 또는 전역 애플리케이션에 대해 작동하는 API를 사용하여 사전 처리에 로깅을 `ActivityLogger` 추가할 수 있습니다. 스크립트에서 로그된 데이터는 활동을 사용하는 모든 워크플로우에 대한 컨텍스트 기록의 워크플로우 로그 관련 목록에 나타납니다. 워크플로 로그에서 이러한 메시지의 소스 는 **ACTIVITY**입니다.

> **중요사항:**
> 워크플로우 로그에 디버그 메시지를 표시하려면 속성을 **true**로 설정합니다`glide.workflow.log.debug`.

지원되는 메시지는 다음과 같습니다.

- `ActivityLogger.debug("### ## ###");`
- `ActivityLogger.info ("### ## ###");`
- `ActivityLogger.warn ("### ## ###");`
- `ActivityLogger.error("### ## ###");`

활동 로거 **API**



템플릿 후처리 필드

활동 디자이너의 후처리 양식에서 활동이 실행된 후 실행할 스크립트를 정의할 수 있습니다.

후처리 필드

활동에서 반환된 결과를 사용하려면 `executionResult.` 접두사를 이러한 매개 변수에 추가합니다.

필드	설명
출력 프로세스 스크립트	활동이 실행된 후 실행할 스크립트입니다.
변수	출력 프로세스 스크립트에서 구성 요소로 사용할 수 있는 입력 변수입니다. 필드 위의 화살표를 클릭하여 변수 목록을 엽니다. 트리에서 항목을 클릭하여 적절한 구문으로 스크립트에 추가합니다. 목록에는 입력 양식의 활동에 전달한 변수와 실행 결과가 표시됩니다. 입력 양식에 추가된 모든 활동 변수는 읽기 전용이며 `activityInput.variable` 구문을 사용하여 후처리 스크립트로 표현됩니다. 매개변수 설명은 이 활동의 후처리 매개변수 주제의 표를 참조하십시오.

로깅

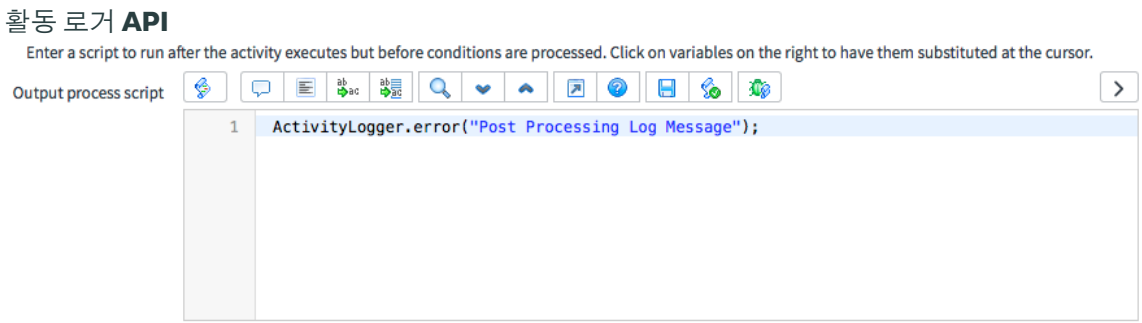
활동 디자이너는 범위가 지정된 애플리케이션 또는 전역 애플리케이션에서 작동하는 API를 사용하여 후처리 스크립트에 로깅을 `ActivityLogger` 추가할 수 있습니다. 스크립트에서 로그된 데이터는 활동을 사용하는 모든 워크플로우에 대한 컨텍스트 기록의 워크플로우 로그 관련 목록에 나타납니다. 워크플로 로그에서 이러한 메시지의 소스 는 **ACTIVITY**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
워크플로우 로그에 디버그 메시지를 표시하려면 속성을 **true**로 설정합니다*glide.workflow.log.debug*.

지원되는 메시지는 다음과 같습니다.

- ActivityLogger.debug("### ## ###");
- ActivityLogger.info ("### ## ###");
- ActivityLogger.warn ("### ## ###");
- ActivityLogger.error("### ## ###");



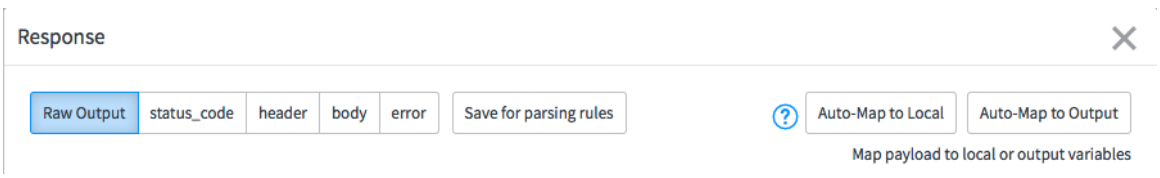
활동 출력 변수 자동 매핑

테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 템플릿의 명령 실행(Execution Command)에서 입력(**Inputs**) 탭을 선택합니다.
2. 입력 테스트를 클릭하여 입력 매개변수를 테스트합니다.
   매개변수 및 필드에 실제 값을 추가한 경우 시스템은 지정된 대상에 대해 해당 값을 실행하고 결과 페이로드를 반환합니다. 입력 변수를 필드와 매개변수에 매핑한 경우 시스템에 테스트 값을 해당 변수에 할당하기 위한 대화 상자가 표시됩니다.
3. 필요한 경우 테스트 값을 제공하고 확인을 클릭하여 페이로드를 표시합니다.
   전체 페이로드가 응답 양식의 원시 출력 탭에 나타납니다.



4. 자동 매핑 옵션을 선택합니다.

옵션	설명
로컬에 자동 매핑	전체 페이로드를 JSON 객체로 변환하여 데이터 버스에 배치합니다. 이를 통해 JavaScript에서 후처리 조작이 가능합니다. 이 옵션을 선택하면 오른쪽의 전체 데이터 필드가 사라지고 입력 구조가 다음과 같은 기본 변수로 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	○ 출력 ○ totalRows (총 행) ○ errorMessage ○ eccSysId (영문)
출력에 자동 매핑	로컬 변수에 대한 입력으로 사용되는 것과 동일한 기본 변수로 활동의 출력 변수를 자동으로 채웁니다.

주:
자동 매핑 선택에는 구문 분석 규칙을 사용할 수 없습니다.

출력 변수 생성

디자이너의 출력 양식에는 개체 및 배열의 데이터 구조를 만들기 위한 변수 작성기가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
이 구조의 요소는 엔드포인트 또는 호스트에서 반환된 페이로드에 포함된 특정 데이터에 매핑 구문 분석 규칙 생성 됩니다. 그런 다음 이러한 변수와 해당 값을 로컬에서 사용하거나 다른 활동에서 다시 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 출력 열에서 **+** 아이콘을 클릭하여 로컬 또는 출력 변수를 만듭니다.

   로컬 변수는 활동 내에서만 사용할 수 있으며 사용자 지정 탭에 표시된 데이터 구조에는 표시되지 않습니다. 출력 변수는 다른 활동에서 개별적으로 또는 전체 데이터 구조로 재사용할 수 있습니다. 두 형식 중 하나의 새 변수를 만들 때 디자이너는 **Local1** 또는 **Output1**의 기본 이름을 제공합니다.

2. 필드에 새 변수 이름을 입력하고 데이터 유형을 선택합니다.

   변수 이름은 배열 또는 객체 내에서 고유해야 합니다. 중요한 데이터를 포함하는 출력 변수에 암호화 된 데이터 유형을 할당할 수 있습니다. 암호화로 보호되는 데이터는 암호화된 다른 활동이나 프로세스로 전달되며 일반 텍스트로 표시되지 않습니다.

3. 변수의 이름이나 해당 속성을 변경하려면 값을 두 번 클릭하고 편집 필드에 새 값을 입력한 다음 **Enter** 키를 누릅니다.

   이름 왼쪽의 아이콘은 변수의 데이터 유형을 반영합니다.

4. 변수 목록의 순서를 변경하려면 행을 선택한 다음 행을 새 위치로 끕니다.

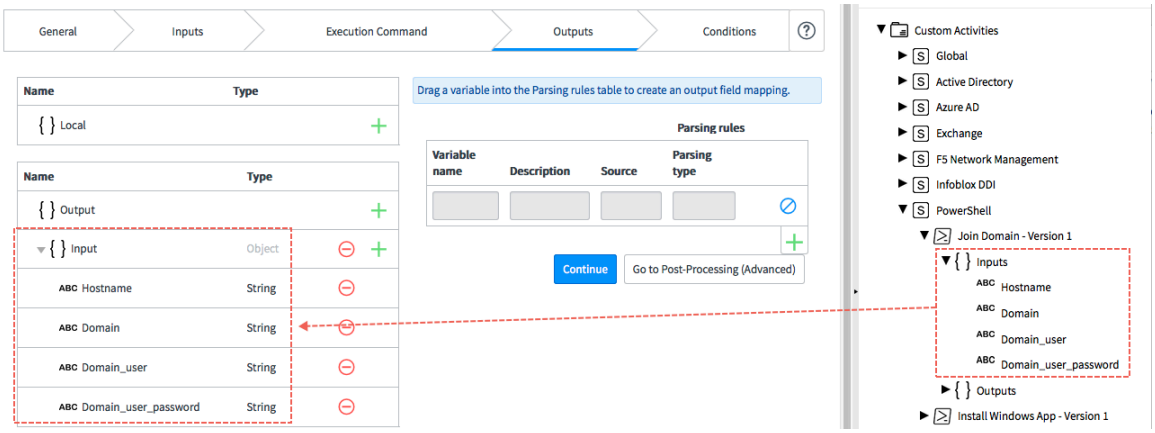
   이동할 행을 선택하면 포인터 아이콘이 위/아래 화살표 아이콘()으로 바뀝니다.

5. 행을 다른 위치로 끕니다.
6. 다음 옵션 중에서 선택합니다.
   - 다른 활동에서 변수를 재사용하려면 팔레트의 사용자 지정 탭에서 변수 목록의 맨 위에 있는 로컬 또는 출력 제목으로 드래그합니다.
   - 전체 데이터 구조를 복사하려면 상위 객체 또는 배열을 변수 목록 헤더로 끌어 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디자이너는 outputs 변수 작성기에서 복사된 데이터 구조를 복제합니다.

데이터 구조의 재사용



7. 변수를 삭제하려면 행에서 삭제 아이콘( )을 클릭합니다.

활동 디자이너 템플릿 출력

출력 변수에는 워크플로우의 다른 활동이나 활동 내부에서 사용할 수 있는 대상에서 반환된 메시지가 포함됩니다.

활동 디자이너 출력 필드

필드	설명
변수 이름	이 활동이 전달하는 변수의 이름(로컬 또는 출력)입니다.
로컬	활동 내에서 사용되는 값을 포함하는 변수입니다. 예를 들어, 로컬 변수를 사용하여 최종 값을 출력 변수로 익스포트하기 전에 활동 내에서 처리되는 메타데이터를 식별합니다.
출력	워크플로우의 다른 활동에 전달되는 값을 포함한 변수입니다.

출력 필드 매핑

매핑은 선택한 페이로드에 적합한 데이터 형식으로 표현식을 작성할 수 있는 구문 분석 규칙으로 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: activity_admin, activity_creator

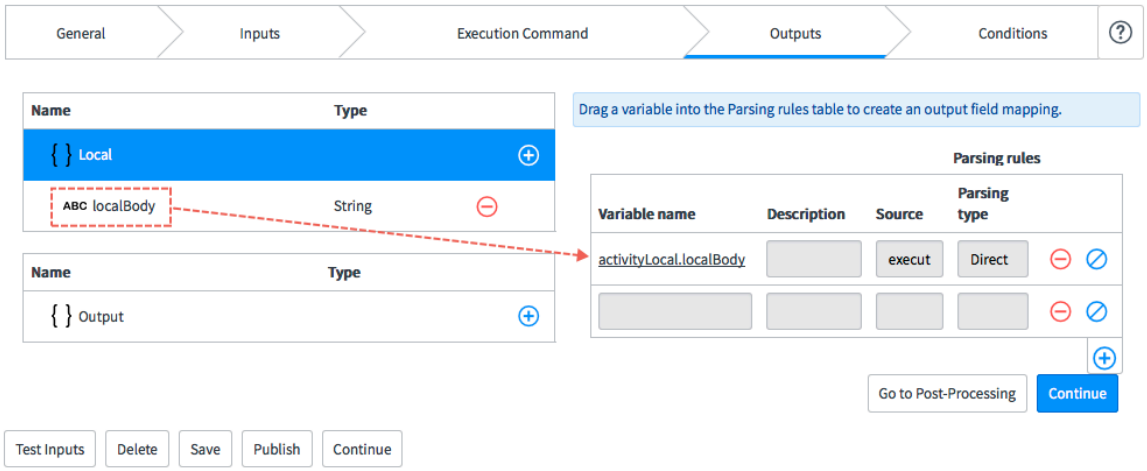
이 태스크 정보
출력 데이터 구조 작성을 마쳤으면 각 변수를 대상 호스트에서 추출할 특정 데이터에 매핑합니다.

프로시저

변수를 매핑하려면 출력 변수 작성기에서 변수를 끌어 구문 분석 규칙 섹션의 빈 변수 이름 필드에 놓습니다.

출력 변수에 대한 구문 분석 구성에 대한 지침은 구문 분석 규칙 생성 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



구문 분석 규칙 생성

사용자 지정 활동에 정의된 출력 변수를 외부 호스트 또는 엔드포인트의 입력 테스트에서 반환된 페이로드 데이터로 채웁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보

프로시저

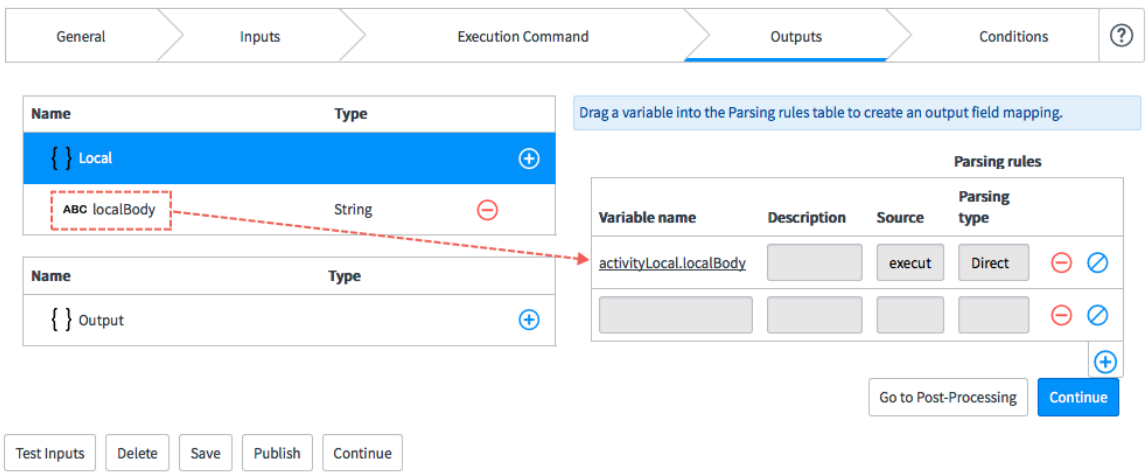
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.

2. 팔레트의 사용자 지정 탭에서 사용자 지정 활동을 엽니다.

3. 활동 디자이너 양식에서 출력 스테이지로 이동합니다.

4. 데이터 구조 빌더의 출력 변수를 구문 분석 규칙 빌더의 변수 이름 필드로 끌어 놓으십시오.

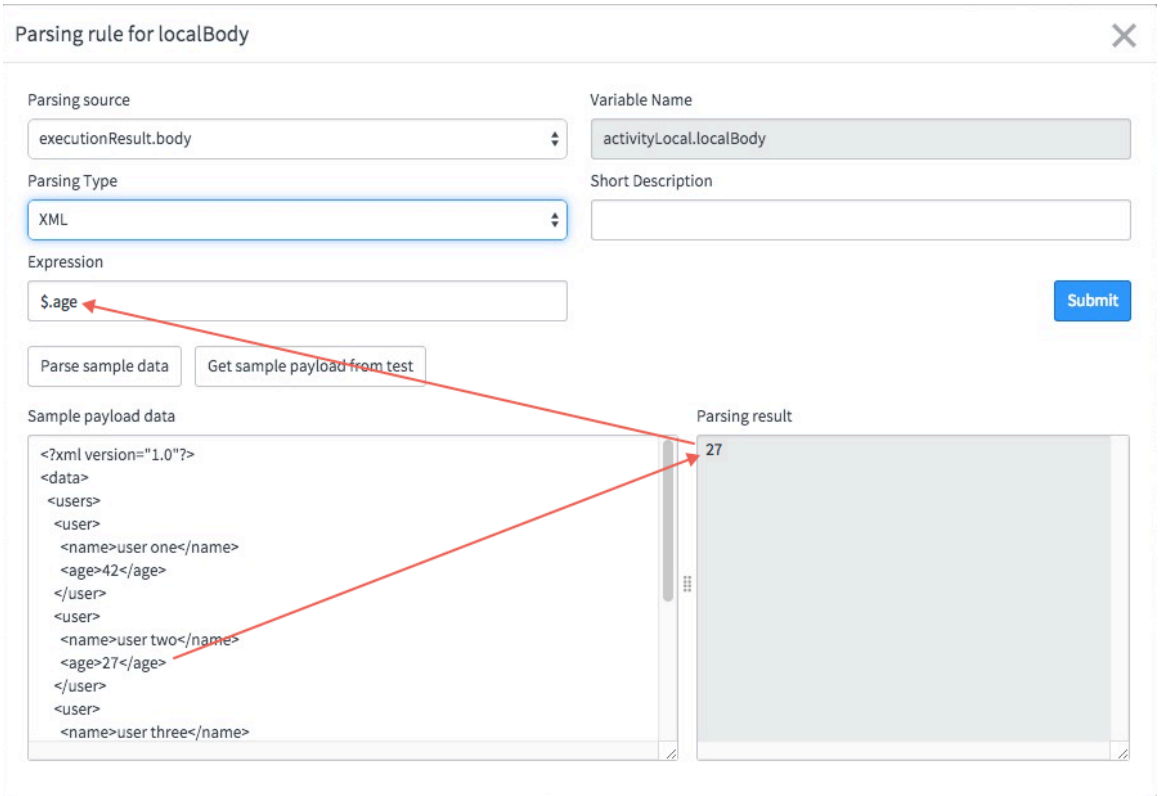
구문 분석 규칙에 대한 매핑 변수



선택한 변수에 대한 구문 분석 규칙 양식이 나타납니다. 기본적으로 구문 분석 유형은 내용의 구문 분석을 수행하지 않고 선택한 페이로드의 모든 데이터로 변수를 채우는 직접으로 설정됩니다. 각 템플릿에는 특정 기본 구문 분석 소스가 있습니다.

5. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.
이 예에서 선택한 구문 분석 유형은 **XML**이며, 이를 통해 페이로드에서 구문 분석할 특정 매개변수를 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



구문 분석 규칙 필드

필드	설명
구문 분석 소스	대상 호스트 또는 엔드포인트에서 반환된 데이터의 소스입니다. 각 템플릿은 특정 기본 페이로드로 열립니다. 사용 가능한 선택 항목은 활동에 대해 선택한 실행 템플릿에 따라 다릅니다. 또한 지역 변수에 대해 구문 분석 규칙이 이전에 정의된 경우 해당 지역 변수를 구문 분석 소스로 사용할 수 있습니다. 각 템플릿에 사용할 수 있는 페이로드 목록은 을 참조하십시오 활동 디자이너 구문 분석 소스.
표현식	선택한 구문 분석 소스에서 특정 데이터를 추출하는 데 사용되는 표현식입니다. 이 표현식은 샘플 페이로드의 클릭 가능한 데이터 에서 생성되며 구문 분석 유형 필드에서 선택한 형식으로 나타납니다. 테스트할 때 표현식은 여러 결과를 반환할 수 있습니다. 표현식을 선택하기 전에 어떤 선택이 신뢰할 수 있거나 예측 가능한 결과를 제공하는지 분별하십시오. **주:** 시스템은 샘플 데이터에서 클릭 가능한 정규 표현식 을 생성할 수 없습니다. 모든 정규 표현식을 수동으로 작성해야 합니다.
변수 이름	최종 출력 표현식에 사용되는 변수 이름을 수정했습니다. 지정한 변수에 **activityOutput** 또는 **activityLocal** 접두사가 추가됩니다.
구문 분석 유형	대상 호스트의 페이로드를 쿼리하는 데 사용할 언어입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 직접: 구문 분석 없이 구문 분석 소스 필드에서 선택한 페이로드의 전체 컨텐츠에 매핑합니다. 기본 구문 분석 유형입니다. ○ **XML:** XML 페이로드에서 노드를 선택하는 데 사용되는 XPath 쿼리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ **JSON:** JSON 페이로드의 일부를 선택하기 위한 JSONPath 쿼리입니다. ○ **RegEx**: 정규 표현식을 사용하여 페이로드에서 데이터를 추출하는 구문 분석 메서드입니다. RegEx 구문 분석 형식은 여러 줄 구문 분석을 지원하지 않으며 대/소문자를 구분하지 않습니다.
간단한 설명	이 구문 분석 규칙에 대한 간략한 설명입니다.
샘플 페이로드 데이터	요청된 데이터를 포함하는 소스의 샘플 데이터입니다. 직접 구문 분석 유형에는 이 필드를 사용할 수 없습니다. 샘플 데이터 구문 분석을 클릭하면 이 필드의 데이터를 편집할 수 없지만 표현식을 만들기 위해 클릭할 수 있게 됩니다. 샘플 데이터 편집을 클릭하여 필드를 다시 편집할 수 있도록 합니다.
구문 분석 결과	선택한 표현식에 의해 소스에서 반환된 데이터를 표시합니다. 직접 구문 분석 유형에는 이 필드를 사용할 수 없습니다.

6. 입력을 다시 테스트하려면 테스트에서 샘플 페이로드 가져오기를 클릭합니다.
   이 작업을 수행하면 테스트 양식이 다시 열려 다른 테스트 값을 대체하고 다른 페이로드를 만들 수 있습니다.
7. Save(저장)를 클릭하여 구문 분석 규칙이 방금 생성한 페이로드로 이전 페이로드를 덮어쓰도록 합니다.
8. 구문 분석 규칙에 대한 표현식을 생성하려면 샘플 페이로드에서 보려는 특정 매개변수를 클릭합니다.
   해당 매개변수의 값이 구문 분석 결과 필드에 나타나고 시스템이 표현식 필드에 적절한 표현식을 생성합니다.
9. 제출을 클릭하여 해당 변수에 대한 구문 분석 규칙을 저장합니다.

활동 디자이너 구문 분석 소스

이 표에는 각 실행 템플릿에서 사용할 수 있는 구문 분석 소스가 나열되어 있습니다.

소스 구문 분석 중

템플릿	소스
SOAP 웹 서비스	• executionResult.body(기본값) • executionResult.status_code • executionResult.헤더 • 실행 결과.오류
JDBC	• executionResult.output(기본값) • 실행 결과.오류 메시지 • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소스 구문 분석 중

템플릿	소스
JavaScript 프로브	• executionResult.payload(기본값) • 실행 결과.출력 • 실행 결과.eccSysId • 실행 결과.오류 메시지
PowerShell	• executionResult.output(기본값) • executionResult.tags • 실행 결과.hresult • 실행 결과.eccSysId • 실행 결과.오류 메시지
REST 웹 서비스	• executionResult.body(기본값) • executionResult.status_code • executionResult.헤더 • 실행 결과.오류
SFTP	• executionResult.output(기본값) • 실행 결과.eccSysId • 실행 결과.오류 메시지 • executionResult.tags
프로브	• executionResult.output(기본값) • executionResult.payload • 실행 결과.eccSysId
SSH	• executionResult.output(기본값) • 실행 결과.eccSysId • 실행 결과.오류 메시지 • executionResult.tags
JMS	• 실행 결과.상태 • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소스 구문 분석 중

템플릿	소스
	• 실행 결과.eccSysId • 실행 결과.오류 메시지

활동 디자이너 구문 분석 규칙 예시

이 예제에서 구문 분석 규칙은 PowerShell을 사용하여 *activityOutput.ipv4* 변수를 도메인 서버의 IP 주소 값으로 채우도록 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: activity_creator, activity_admin

이 태스크 정보
샘플 데이터를 생성하려면 관리자가 호스트에서 실제로 명령을 실행한 다음 구문 분석 규칙을 생성할 때 반환된 데이터를 샘플 페이로드 데이터 필드에 붙여 넣어야 합니다. 그런 다음 관리자는 해당 샘플의 IP 주소를 ipv4 및 ipv6의 두 가지 형식으로 반환하는 식을 만들 수 있습니다. 이 예에서 시스템은 구문 분석 규칙에 사용할 두 개의 표현식을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기 을 클릭하고 호스트에서 실행되는 활동을 엽니다.
2. Inputs(입력) 탭을 클릭하고 Command(명령)를 확인합니다.

구문 분석 규칙 **PowerShell** 입력 명령

Script Type: Custom Powershell Command

Command:

```
if ($cred) {
   $networkAdapter = Get-WmiObject WIN32_NetworkAdapterConfiguration -ComputerName
$computer -Credential $cred | where {$_.IPAddress} | Select-Object -first 1
} else {
   $networkAdapter = Get-WmiObject WIN32_NetworkAdapterConfiguration | where {$_.IPAddress} |
Select-Object -first 1
}


write-host "<adapter><ip type='ipv4'>"$networkAdapter.IPAddress[0]"</ip><ip
type='ipv6'>"$networkAdapter.IPAddress[1]"</ip><domain>"$networkAdapter.DNSDomain"
</domain></adapter>"
```

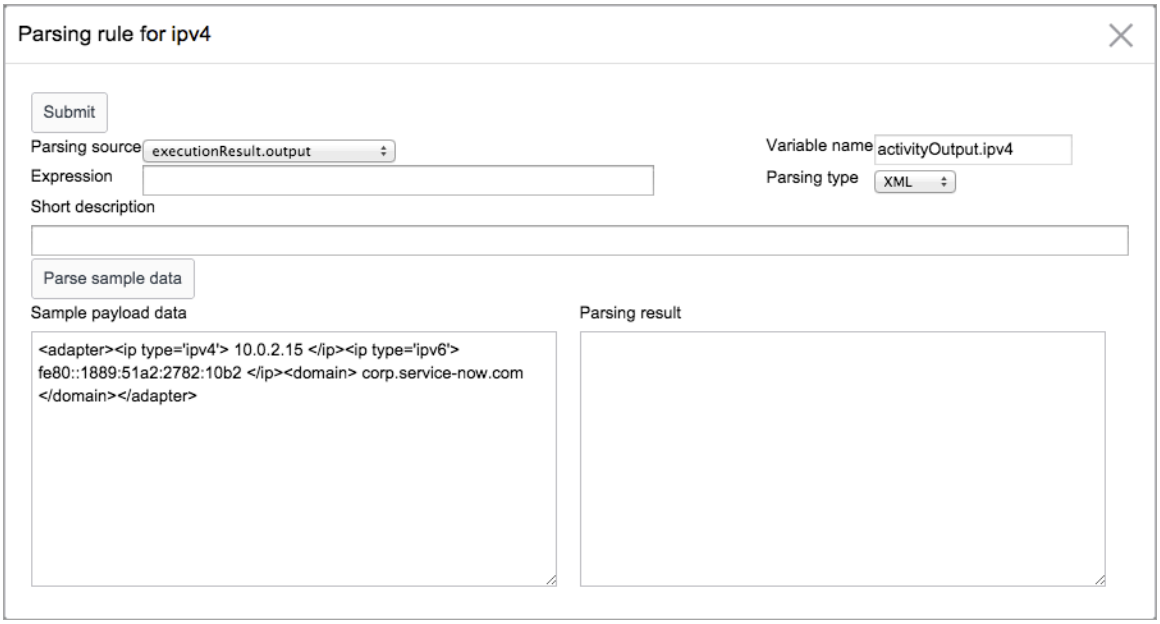
3. PowerShell 콘솔에서 호스트에 대한 명령을 실행하여 필요한 값이 포함된 XML 샘플을 추출합니다.
4. 클립보드로 반환되는 데이터를 복사합니다.
5. 활동 디자이너에서 출력 탭을 클릭하고 반환된 데이터를 샘플 페이로드 데이터 필드에 붙여 넣습니다.

   이 예에서 데이터에는 두 가지 형식의 IP 주소와 도메인 이름이 포함됩니다.

6. 소스의 구문 분석 유형을 선택합니다.

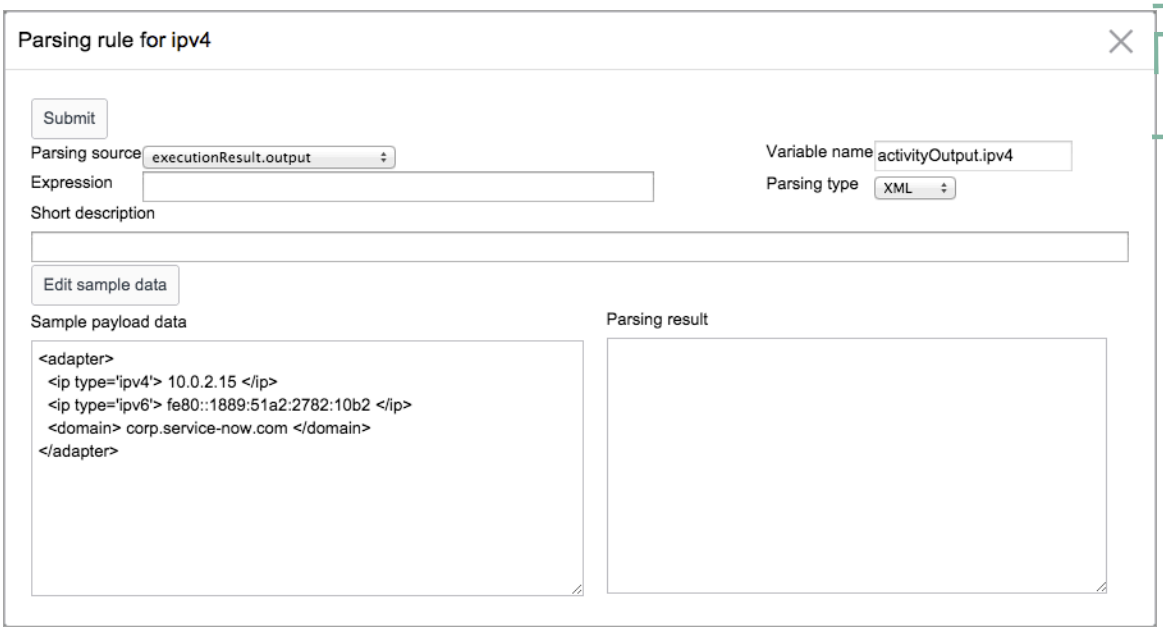
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example
다음 예제에서는 **XML**을 선택합니다.



7. 샘플 데이터 구문 분석을 클릭합니다.

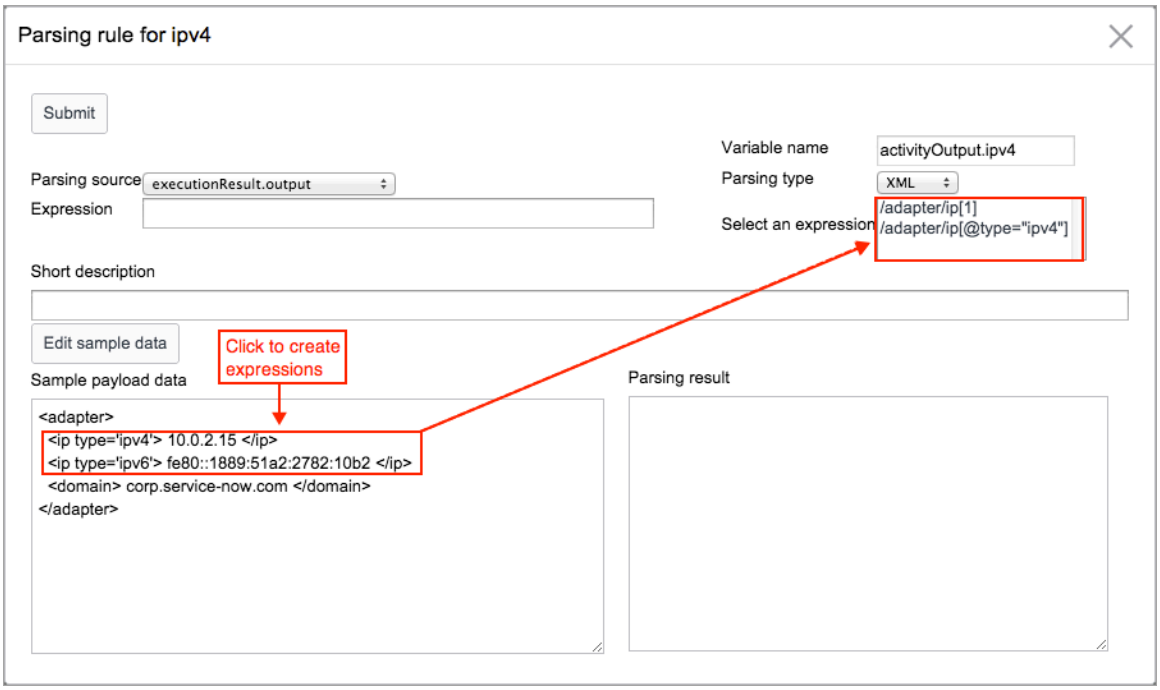
시스템에서 XML을 적절한 형식으로 표시하고 클릭할 수 있게 됩니다. 이 뷰에서 시스템은 샘플의 클릭된 데이터를 표현식으로 변환할 수 있습니다.



8. 표현식을 만들려면 변수에 매핑할 데이터 샘플의 요소를 클릭합니다.

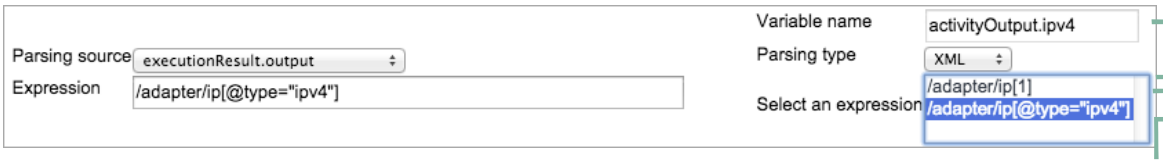
클릭한 샘플 데이터를 기반으로 시스템은 두 개의 표현식을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 목록에서 표현식을 선택합니다.

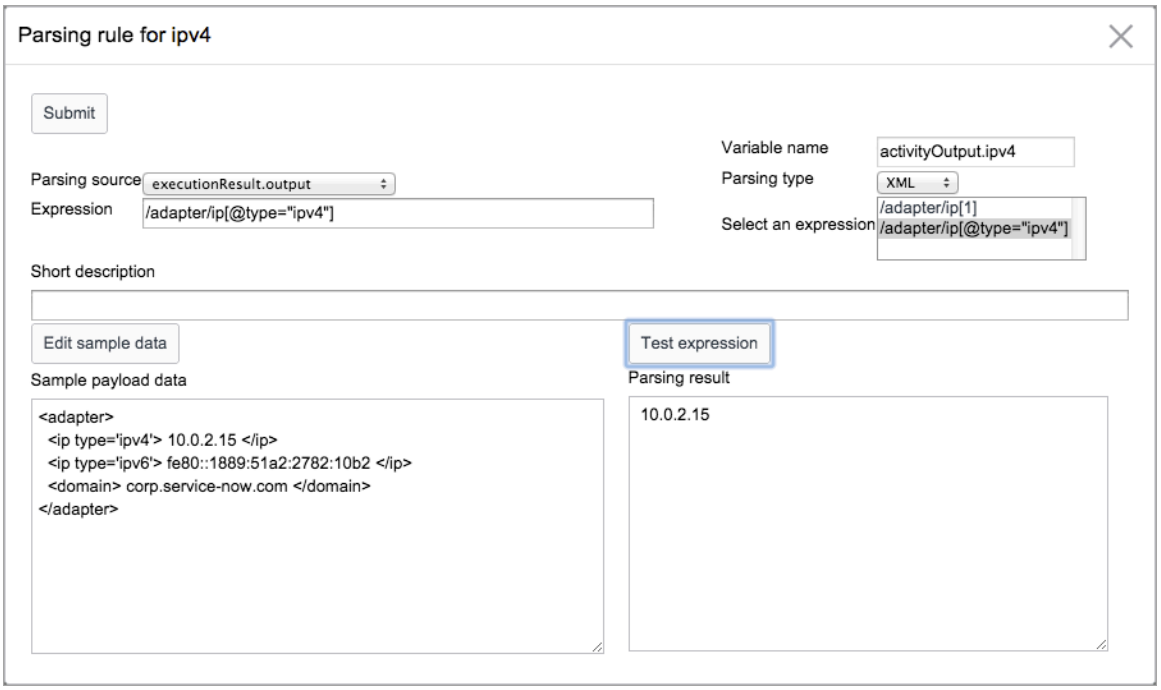
원하는 결과는 **type** 특성이 **ipv4**인 IP 주소입니다. 표현식 필드가 이 선택 사항으로 채워집니다.



10. 표현식 테스트를 클릭합니다.

시스템은 선택한 표현식을 사용하여 페이로드를 구문 분석하고 구문 분석 결과 필드에 요청된 데이터를 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



11. 제출을 클릭합니다.

뷰가 활동 디자이너의 출력 탭으로 돌아갑니다. 새 구문 분석 규칙이 나열되고 다른 규칙에 빈 행을 사용할 수 있습니다.

활동 조건

조건 열에서 활동에 대한 종료 조건을 만들고 각 조건의 순서를 설정합니다.

시스템은 순서 번호가 가장 낮은 조건을 먼저 평가하고 첫 번째 true 조건을 찾으면 중지합니다. 시스템은 **Else** 값이 false로 설정된 모든 조건이 평가될 때까지**Else** 값이 **true**로 설정된 조건의 평가를 지연합니다. 시스템이 예 조건을 찾지 못하면 **Else** 값이 예인 기본 조건을 찾아 이 종료를 수행합니다. 하나 이상의 기본 종료 조건이 있어야 하며, 그렇지 않으면 워크플로우가 실행될 때 활동이 중단됩니다.

활동에 대해 만들 수 있는 조건은 다음과 같습니다.

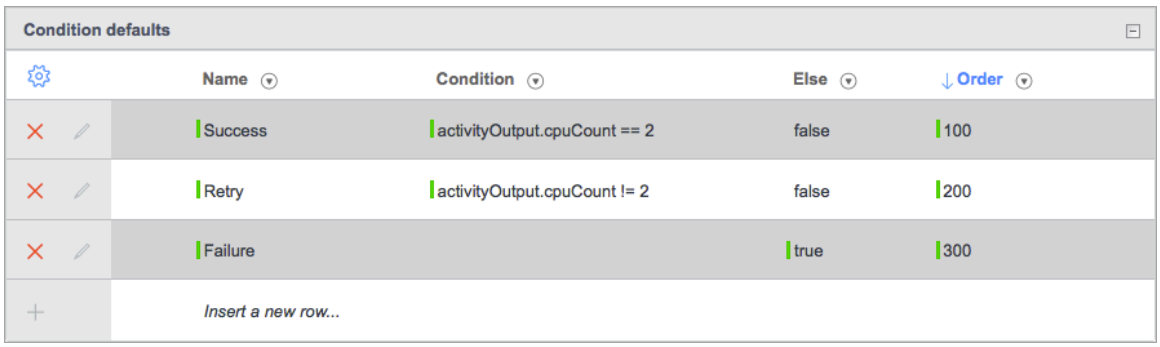
샘플 활동 조건

조건	평가
성공	성공 조건을 테스트합니다. **Else** 는 **false** 로 설정되고 **Order** 는 **100**으로 설정됩니다. 이 조건이 true이면 활동이 성공을 종료합니다. 이 조건이 false이면 시스템은 다음 조건을 순서대로 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 활동 조건

조건	평가
재시도	활동을 다시 실행하는 조건을 테스트합니다. **Else** 는 **false**로 설정됩니다. 이 조건이 true이면 활동이 다시 실행됩니다. 이 조건이 false이면 시스템이 기본 **Failure** 종료 를 수행합니다.
실패	활동의 다른 조건이 false이면 워크플로우를 계속할 수 있는 기본 조건입니다. 그렇지 않으면**true**로 설정됩니다.



오케스트레이션 사용자 지정 활동 템플릿

오케스트레이션은 워크플로우 편집기에서 사용자 지정 활동을 만들고 관리할 수 있는 사용자 지정 가능한 활동 템플릿을 제공합니다.

SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, JavaScript 프로브 및 프로브에 대한 활동 템플릿을 사용하여 활동 디자이너에서 다양한 유형의 오케스트레이션 활동을 생성하고 업데이트합니다.

수백 개의 워크플로우가 이러한 활동을 동시에 공유할 수 있습니다. 활동을 변경하기 전에 양식 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 사용 위치를 선택하여 활동이 속한 워크플로우를 확인해야 합니다. 버전이 지정된 활동에 대한 중앙 변경사항은 해당 활동을 고정 하지 않는 한 워크플로우 간에 자동으로 업데이트됩니다.

오케스트레이션 모든 핵심 활동은 범위가 지정된 애플리케이션에서 활동 디자이너를 사용하여 빌드됩니다. 사용자 지정 활동은 전역 범위 또는 자체 애플리케이션 범위에서 개발될 수 있으며, 해당 범위가 워크플로우의 범위와 다른 경우에도 마찬가지입니다. 자체 활동 팩을 빌드할 때 사용합니다 활동 범위 지정 .

JDBC 활동 생성

사용자 지정 JDBC 활동을 생성하여 워크플로우에서 관계형 데이터베이스에 대한 SQL 명령 및 저장 프로시저 호출을 자동화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보

JDBC 활동 템플릿을 사용하면 대상 데이터베이스에서 ANSI SQL 문 또는 저장 프로시저를 실행할 수 있습니다. IN, OUT 및 INOUT 매개변수가 있는 스토어드 프로시저에 대한 지원은 에서 사용할 수 있습니다 Xanadu. 이러한 매개 변수를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 JDBC 스토어드 프로시저 매개변수.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
외부 데이터 소스에서 인스턴스 ServiceNow 로 대량 데이터를 전송하는 경우 임포트 세트 핵심 개념을 사용합니다. JDBC 활동을 통해 외부 데이터 소스 간에, ServiceNow 그리고 워크플로우 내에서 데이터를 전송할 수 있습니다. 데이터 원본의 대량 가져오기 기능을 대체하기 위한 것이 아닙니다.

프로시저

1. JDBC 자격 증명을 생성하거나 확인합니다.
JDBC 자격 증명에는 대상 데이터베이스에 대한 권한과 해당 JDBC 연결을 위한 적절한 구성이 있어야 합니다. JDBC 활동을 작성하려면 자격 증명을 설정해야 합니다.
2. JDBC 연결을 생성하거나 확인합니다.
JDBC 활동을 작성하기 전에 설정된 유효한 JDBC 자격 증명으로 JDBC 연결을 구성해야 합니다.
3. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
4. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 JDBC 실행 명령을 구성합니다.

옵션	설명
JDBC 연결	데이터베이스에 대해 적절한 JDBC 연결을 구성하거나 참조합니다. 선택한 연결은 활동에 다음 정보를 제공합니다. ○ 대상 데이터베이스 정보(서버 및 데이터베이스 이름) ○ 연결 URL ○ 대상 데이터베이스 포트(표준 포트 번호와 다른 경우) ○ 데이터베이스 인스턴스 이름
자격 증명	JDBC 연결에 사용할 JDBC 자격 증명입니다.
SQL 문	JDBC 대상 데이터베이스에서 실행할 ANSI SQL을 입력합니다. 주: 저장 프로시저 확인란을 선택하면 이 필드가 숨겨집니다. 생성 한 입력 변수를 매핑 하여 SQL 문을 구성할 수 있습니다. 기본적으로 다음 SQL 문을 실행할 수 있습니다. ○ 선택 ○ 삽입 ○ 업데이트 ○ 삭제 ○ 표시 ○ 생성 ○ 묘사하다 추가 보안 조치를 위해 MID 서버 속성이 이 JDBCOrchestrationProbe가 실행하는 작업을 제어하여 사용되는 SQL 명령을

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	제한합니다. 이 속성은 데이터베이스 삭제와 같은 잠재적으로 파괴적인 명령으로부터 보호합니다. mid.property.jdbc_operations에는 MID 서버 속성 컨트롤이 포함되어 있습니다. 주: 서로 다른 형식의 문을 여러 개 실행할 수 없습니다. 예를 들어 select 문과 update 문을 함께 실행할 수는 없지만 insert 문은 두 개 실행할 수 있습니다. 그러나 이 활동에서는 여러 select 문을 실행할 수 없습니다.
최대 행 수	데이터베이스에서 검색할 최대 기록 수입니다. 기본값은 1000입니다.
최대 페이로드 크기(KB)	데이터베이스에서 검색되는 데이터의 최대 페이로드 크기에 대한 제한을 설정할 수 있습니다. 기본값은 64KB입니다.
연결 시간 제한	활동이 연결을 위해 대기하는 시간입니다. 이 필드는 데이터 소스에서 자동으로 채워지지만 이 활동에 대해 변경할 수 있습니다.
쿼리 제한 시간	쿼리 실행 후 데이터가 반환될 때까지 대기하는 데 걸리는 경과 시간입니다. 이 필드는 데이터 소스에서 자동으로 채워지지만 이 활동에 대해 변경할 수 있습니다.
필요한 MID 서버 역량	JDBC를 기능별로 쿼리하는 데 사용할 MID 서버입니다. 기본적으로 시스템은 JDBC 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다.
저장 프로시저 사용	이 옵션을 선택하면 프로시저 이름과 매개변수를 입력하여 MySQL, Oracle 또는 SQL Server 데이터베이스에서 저장 프로시저를 실행할 수 있습니다. JDBC 스토어드 프로시저 매개변수를 참조하십시오.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- JDBC 활동 입력 테스트
- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 생성(JDBC에 권장)
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

관련 정보

사용자 지정 활동 디자이너 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동 생성

활동에 대한 오케스트레이션 **JDBC** 연결 작성

JDBC 연결 [jdbc_connection] 테이블은 사용자 정의 JDBC 오케스트레이션 활동이 다양한 대상 데이터베이스에 연결하는 데 사용하는 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
인스턴스와 함께 제공되는지 또는 사용자 정의 JAR 파일과 함께 제공되는지 여부에 관계없이 적절한 JAR 파일이 있어야 합니다.

주:
인스턴스는 ServiceNow MySQL, SQLServer 및 Oracle 데이터베이스를 지원하는 현재 릴리스의 일부로 mysql-connector-java-5.1.21.jar, sql-server-jdbc-4.0.jar 및 ojdbc6.jar 파일을 제공합니다. Sybase 또는 DB2 Universal과 같은 다른 데이터베이스는 JDBC 연결을 설정하기 전에 인스턴스에 업로드해야 하는 사용자 정의 JAR 파일을 사용해야 합니다.

필요한 역할: activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
JDBC 자격 증명 JDBC 자격 증명 은 활동 디자이너 템플릿에 의해 별도로 검색되며 CyberArk 와 같은 외부 자격 증명 스토리지를 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 〉 자격 증명 및 연결 〉 **JDBC** 연결 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.
   형식 필드의 데이터베이스 선택에 따라 사용 가능한 필드가 결정됩니다.

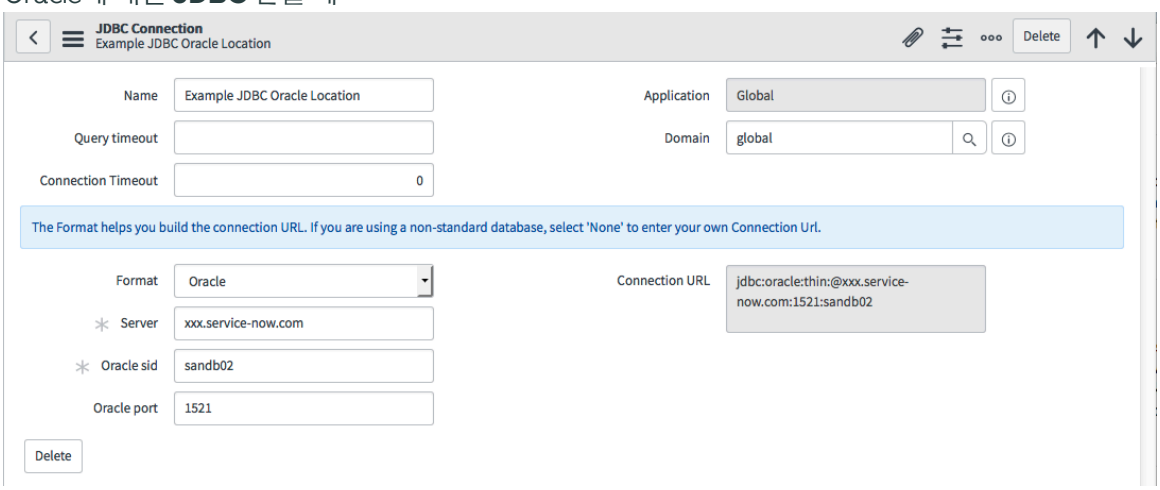
JDBC 연결 필드

필드	데이터베이스 형식	설명
이름	모두	이 JDBC 연결의 고유한 이름입니다. 예를 들어 **JDBC MySQLProd**를 입력할 수 있습니다.
쿼리 제한 시간	모두	JDBC 쿼리를 응답 없이 실행할 수 있는 최대 경과 시간입니다.
연결 시간 제한	모두	대상 데이터베이스에 연결을 시도하는 동안 JDBC 활동이 대기하는 최대 경과 시간입니다.
애플리케이션	모두	이 테이블의 범위입니다. 기본적으로 JDBC 연결 〔jdbc_connection〕 테이블은 전역 범위에서 실행됩니다.
도메인	모두	이 테이블의 도메인입니다. 기본적으로 JDBC 연결 〔jdbc_connection〕 테이블은 전역 도메인에서 실행됩니다.
형식	모두	이 연결에 대한 데이터베이스 유형입니다. 기본 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQLServer** ○ 없음 적절한 JDBC 드라이버 JAR 파일을 인스턴스에 업로드하여 **Sybase** 또는 **DB2 Universal** 을 선택 목록에 추가할 수 있습니다. 오케스트레이션은 이러한 드라이버가 시스템에 로드될 때 자동으로 인식하여 이 목록에 추가합니다.
서버	오라클, MySQL, SQLServer	데이터베이스 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	데이터베이스 형식	설명
Oracle SID	Oracle	Oracle 데이터베이스 사이트 식별자입니다. 디폴트 값은 **orcl**입니다.
Oracle 포트	Oracle	Oracle 데이터베이스에서 사용 중인 포트입니다. 기본값은 **1521**입니다.
데이터베이스 이름	내 SQL, SQLServer	데이터베이스의 이름입니다.
데이터베이스 포트	MySQL, SQLServer	선택한 데이터베이스에서 사용 중인 포트입니다.
인스턴스 이름	SQLServer	선택한 SQLServer의 인스턴스 이름
연결 URL	모두	MID 서버가 지정된 데이터베이스에 연결하는 데 사용하는 URL입니다. URL은 양식을 저장할 때 자동으로 만들어지며 기본 데이터베이스의 경우 읽기 전용입니다. **주:** 선택한 형식이 기본 데이터베이스 중 하나가 아닌 경우 MID 서버가 연결을 만드는 방법을 알 수 있도록 연결 URL을 수동으로 만들어야 합니다.
JDBC 드라이버	없음, DB2 유니버설, Sybase	기본 데이터베이스가 아닌 경우 이 연결에 사용할 JDBC 드라이버입니다. **주:** Sybase 또는 DB2 Universal 데이터베이스를 추가하는 경우 이 필드에 드라이버 이름을 입력하고 드라이버 JAR 파일을 인스턴스에 업로드해야 합니다.

Oracle에 대한 **JDBC** 연결 예



3. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

JDBC 자격 증명

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

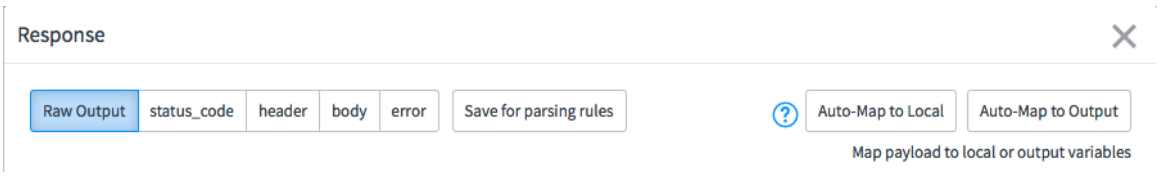
JDBC 활동 출력 변수 자동 매핑

활동 디자이너를 ServiceNow 사용하면 JDBC 테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. JDBC 제공자 템플리트 양식에서 입력 탭을 선택하십시오.
2. 테스트 활동을 클릭하여 입력 매개변수를 테스트합니다.
   매개변수 및 필드에 실제 값을 추가한 경우 시스템은 지정된 대상에 대해 해당 값을 실행하고 결과 페이로드를 반환합니다. 입력 변수를 필드와 매개변수에 매핑한 경우 시스템에 테스트 값을 해당 변수에 할당하기 위한 대화 상자가 표시됩니다.
3. 필요한 경우 테스트 값을 제공하고 확인을 클릭하여 페이로드를 표시합니다.
   전체 페이로드가 응답 양식의 원시 출력 탭에 나타납니다.



4. 이러한 자동 매핑 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 로컬에 자동 매핑: 활동 내에서 사용할 로컬 변수에 값을 직접 매핑합니다.
   - 출력에 자동 매핑: 값을 출력 변수에 직접 매핑하여 워크플로우의 다른 활동에 전달합니다. 출력 변수에 대한 자동 매핑은 객체 배열을 생성하며, 각 객체에는 쿼리 결과의 열 이름이 포함됩니다.

JDBC 스토어드 프로시저 매개변수

오케스트레이션을 사용하여 MySQL, Oracle DB 및 MS-SQL 데이터베이스에서 저장 프로시저를 실행할 수 있습니다.

여러 데이터 형식이 지원되지만 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 하나의 결과 집합만 반환됩니다.
- 저장 프로시저 매개 변수의 입력 및 출력 데이터 형식 순서는 작업 정의와 일치해야 합니다.
- Binary, Blob, Varbinary 및 LongBinary는 base64로 인코딩되어야 합니다.
- 날짜, 시간 및 타임스탬프에는 특정 형식이 있습니다.

  날짜 형식: yyyy-mm-dd

  yyyy-mm-dd가 지원되는 형식입니다.

  시간 형식: hh:mm:ss〔.sss〕

  hh:mm:ss〔.sss〕가 지원되는 형식입니다. 정밀도는 밀리초 단위이며 마이크로초 또는 나노초는 처리할 수 없습니다.

  > **주:**
  > 10:30:59 및 10:30:59.999000 이 맞지만 10:30:59 가 맞습니다. 올바르지 않습니다.

  타임스탬프 형식: yyyy-mm-dd hh:mm:ss〔.ffffff〕

  yyyy-mm-dd hh:mm:ss〔.ffffff〕가 지원되는 형식입니다. 정밀도는 마이크로초입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ResultSet은 데이터베이스 서버에서 반환되는 첫 번째 결과 세트입니다.
- MS-SQL은 INOUT 매개 변수를 지원하지 않습니다. INOUT 매개 변수를 사용하는 경우 활동 템플릿은 이러한 매개 변수를 OUT 매개 변수에 투명하게 매핑합니다.

주:
레거시 동작과 같은 저장 프로시저 매개 변수의 데이터 형식 유효성 검사를 수행하지 않으려면 glide.stored_proc.data_type.validation을 false로 설정합니다. 자세한 내용은 MID 서버 속성을 참조하십시오.

저장 프로시저 매개 변수

필드	설명
모드	저장 프로시저 매개 변수의 형식입니다. 지원되는 매개변수: • IN • 아웃 • 인아웃
SQL 유형	SQL 데이터 형식입니다. 지원되는 데이터 유형: • 배열 • 비긴트 • 바이너리 • 비트 • 얼룩 • 숯 • CLOB • 날짜 • 십진법 • 별개 • 배 • 부동 • INT • 정수 • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • 롱바르차르 • NULL • 숫자 • 기타 • 레알 • 참고 문헌

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

저장 프로시저 매개 변수

필드	설명
	• REF_CURSOR • 스몰린트 • 구조체 • 시간 • 타임스탬프 • TINYINT 님 • VARBINARY (바바이너리) • VARCHAR
이름/값	호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어다 놓고 값을 할당할 수 있습니다.

주:
모든 데이터베이스 제공자가 JDBC 데이터 유형의 전체 영역을 지원하는 것은 아닙니다. 데이터베이스 참조 매뉴얼을 참조하여 설치에 지원되는 데이터 유형을 이해하십시오.

JDBC 활동 템플릿 입력 테스트

워크플로우 컨텍스트에서 활동을 실행할 필요 없이 개발 중에 사용자 정의 JDBC 활동의 입력 매개변수를 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에
입력 변수를 생성하고 실행 명령 양식의 필드에 매핑하거나 이러한 필드에 실제 값을 제공합니다.
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
이 테스트는 엔드포인트에 대해 입력 매개변수만 실행하고 전처리 또는 후처리 스크립트는 실행하지 않습니다. 테스트를 위해 활동을 체크 아웃할 필요는 없습니다.

주:
오케스트레이션이 엔드포인트 또는 호스트에 연결하고 데이터를 반환할 수 있도록 충분한 정보를 제공하면 입력 변수를 테스트할 수 있습니다. 활동 디자이너의 모든 스테이지에서 테스트할 수 있습니다. 일반적으로 명령 실행 단계는 입력을 테스트할 준비가 된 시점입니다.

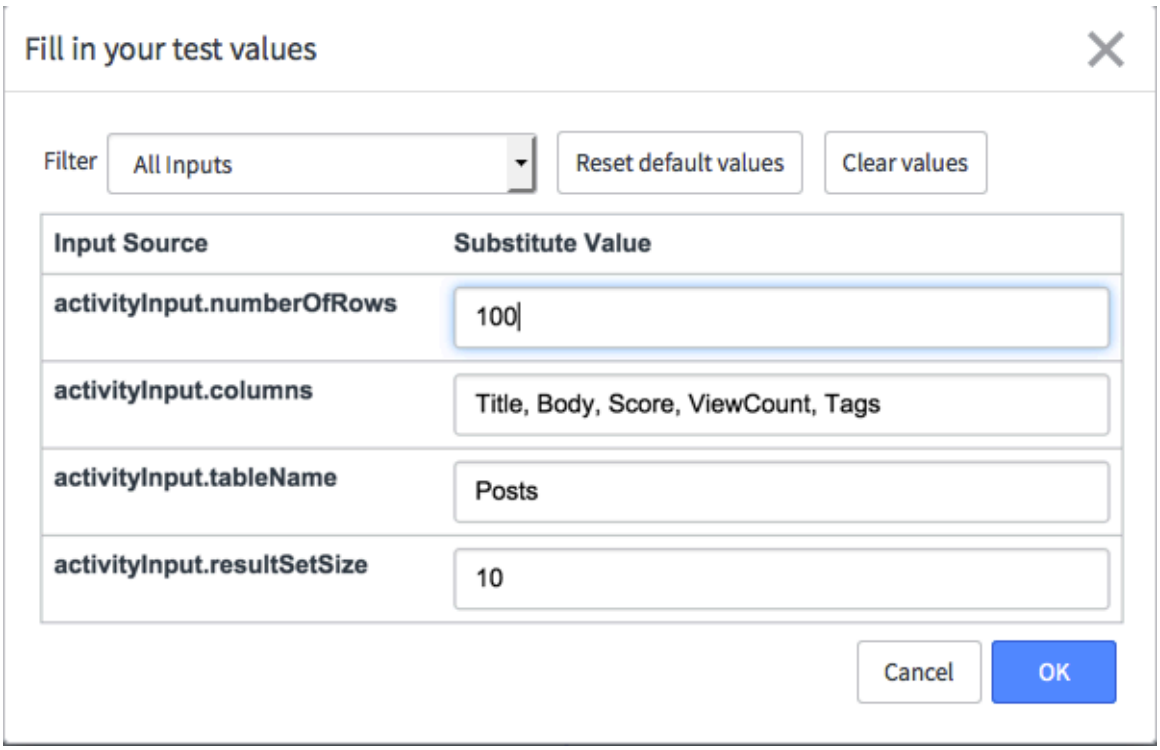
프로시저

1. JDBC Execution Command(JDBC 실행 명령)에서 **Test** Inputs(입력 테스트)를 클릭합니다.
   입력 소스 변수 목록이 나타납니다. 이러한 변수에 대한 기본값을 추가한 경우 해당 값이 대체 값 열에 나타납니다. 필수 변수는 빨간색 별표로 표시됩니다.

   주:
   MID 서버를 찾을 수 없거나 대상에 연결할 수 없는 경우 테스트에 실패합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

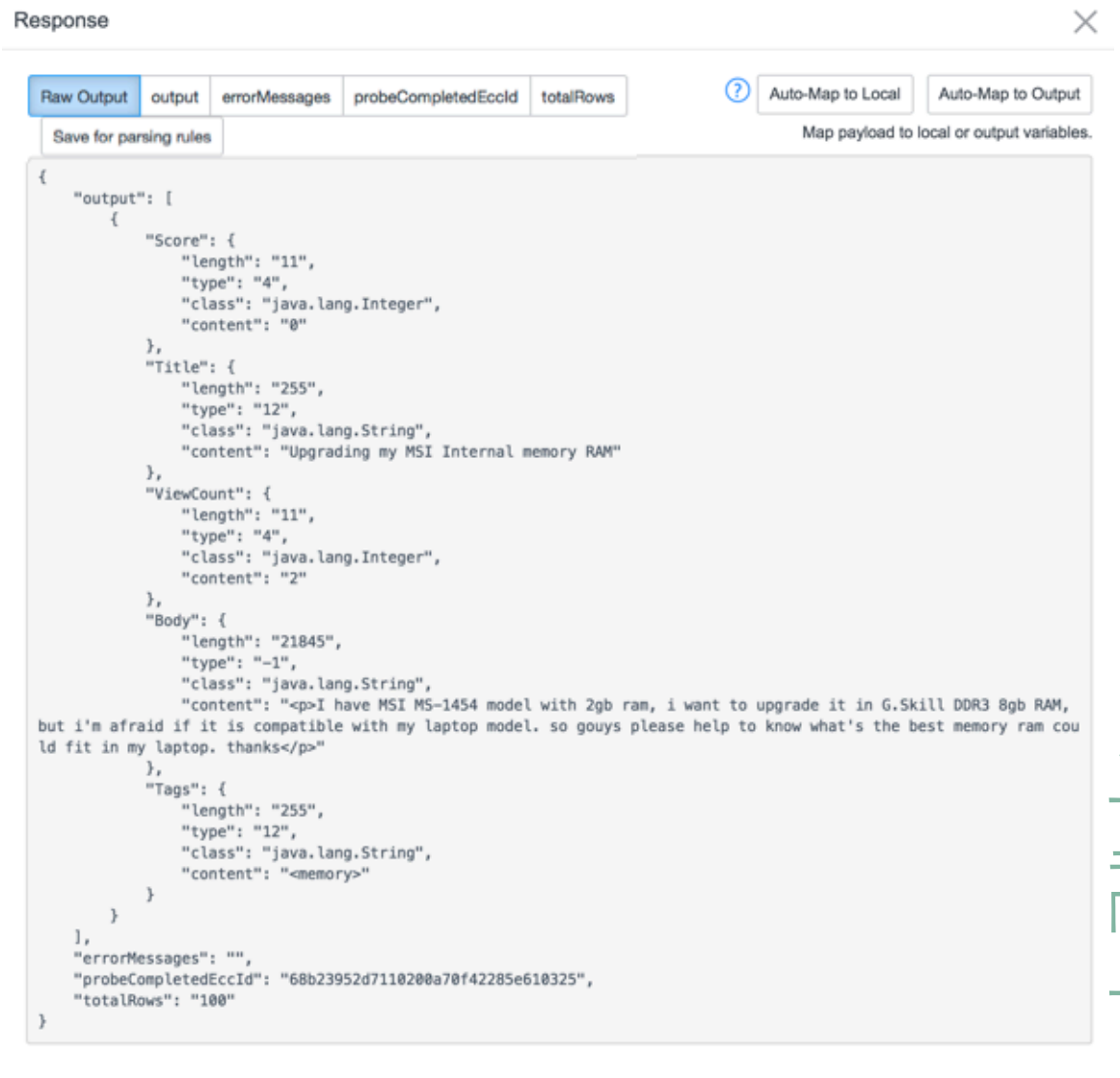
JDBC 입력 테스트 값



2. 다음 컨트롤을 이용해 변수 목록을 필터링합니다.
   - 모든 입력: 모든 입력 변수를 표시합니다. 이 컨트롤이 기본 뷰입니다.
   - 필수 입력: 필수 변수만 표시합니다.
   - 기본값이 없는 입력: 할당된 기본값이 없는 입력 변수를 표시합니다.
3. 필요에 따라 값을 재설정합니다.
   - 기본값 재설정: 값이 있는 경우 이 컨트롤은 이 양식에 설정된 테스트 값을 기본값으로 바꿉니다.
   - 값 지우기: 기본값이 있더라도 입력 변수 목록의 모든 값을 지웁니다.
4. 테스트 값이 올바르게 구성되었으면 확인을 클릭합니다.
   시스템은 지정된 대상에 대해 구성된 모든 입력에 대한 값을 실행하고 결과 페이로드를 반환합니다. 응답 양식의 버튼에는 다양한 페이로드 뷰가 표시됩니다. 전체 페이로드가 원시 출력 창에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 테스트의 응답 페이로드



5. 페이로드의 적절한 파라미터 값을 출력 단계의 변수에 자동으로 매핑 하려면자동 매핑 옵션을 선택합니다.
6. 창의 오른쪽 상단 모서리에 있는 **X** 를 클릭하여 닫습니다.

SOAP 웹 서비스 활동 작성

이 템플릿을 사용하여 사용자 지정 SOAP 활동을 작성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보

활동 템플릿 프로세스 흐름 사용에 대한 지침은 사용자 지정 활동 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 SOAP 웹 서비스 실행 명령을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
입력 변수 매핑	사용자가 만든 변수를 사용하여 SOAP 웹 서비스에서 Orchestration이 실행하는 명령을 구성할 수 있습니다.
웹 서비스 메시지	이 활동에 사용할 SOAP 웹 서비스 메시지를 지정합니다. SOAP 웹 서비스 메시지에 대한 정보가 필요한 경우 SOAP 메시지 의 내용을 참조하십시오.
웹 서비스 메시지 기능	SOAP 웹 서비스와 함께 사용할 수 있는 SOAP 메시지 함수를 지정합니다.
엔드포인트	이 필드에 엔드포인트를 입력하면 SOAP 메시지 웹 서비스에 구성된 엔드포인트 URL이 재정의됩니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 입력 필드를 열고 엔드포인트를 추가합니다.
SOAP 메시지 매개변수	SOAP 엔드포인트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어온 다음 값을 할당할 수 있습니다. ${}을(를) 사용하는 SOAP 메시지에 정의된 매개변수에 이 활동 템플릿의 데이터를 할당할 수 있습니다. 추가 속성 열을 사용하여 텍스트를 이스케이프하지 않도록 시스템을 구성합니다. 기본적으로 SOAP 메시지로 전송된 텍스트는 이스케이프됩니다. 사용자가 SOAP 메시지의 아웃바운드 REST 메시지에서 변수 대체 를 사용하여 변수를 제공한 경우 이름 열이 자동으로 채워집니다.
MID 서버 사용	SOAP 웹 서비스를 호출하는 데 MID 서버를 사용해야 하는지 여부를 결정하는 확인란입니다. SOAP 웹 서비스 메시지 함수가 MID 서버를 정의하는 경우 여기에서 선택한 MID 서버 대신 해당 MID 서버가 사용됩니다.
필요한 MID 서버 역량	SOAP 엔드포인트에 연결하기 위한 적절한 MID 서버 역량 이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 SOAP 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
시간 제한	SOAP 웹 서비스 요청이 시간 초과되기 전 허용되는 기간(초)입니다. 기본값은 **10**입니다.
인증	엔드포인트에 필요한 인증 유형을 결정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ **SOAP** 메시지에서 기존 자격 증명 정보 사용: SOAP 메시지 정의의 자격 증명 정의를 사용합니다. ○ 기본 인증 자격 증명으로 재정의: 용도 |아웃바운드 SOAP 자격 증명에 대해 기본 인증을 사용하도록 설정합니다 . SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. 기본 인증 자격 증명을 선택할 수 있으려면 먼저 프로비저닝해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	○ 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: 인증서 인증 자격 증명으로 SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. ○ 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 기본 인증 또는 인증서 인증 자격 증명으로 재정의합니다. ○ **WS-Security** 사용자 이름 프로파일로 대체: WS-Security에 정의된 자격 증명 으로 SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 대체합니다.
자격 증명	REST 엔드포인트 기본 인증 자격 증명이 필요합니다. 이 필드는 인증 필드에서 기본 인증 자격 증명으로 재정의를 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 선택 목록에는 인스턴스에 저장된 자격 증명과 외부 스토리지 시스템의 자격 증명 ID를 포함하는 기본 인증 자격 증명만 표시됩니다. CyberArk 금고에 저장된 자격 증명을 사용하는 경우 콜론으로 구분된 자격 증명 ID에 다른 금고의 이름을 프리픽스로 추가하여 MID 서버 구성 파일에 정의된 기본 금고를 재정의할 수 있습니다. 예를 들어, *`newsafe:orch-test-f5`*을(를) 선택합니다. 자세한 내용은 CyberArk에 대한 MID 서버 구성을 참조하십시오.
프로토콜 프로파일	인증에 사용할 아웃바운드 웹 서비스 상호 인증 입니다. 이 필드는 인증 유형이 인증 인증 자격 증명으로 재정의 또는 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의인 경우 사용할 수 있습니다.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 생성(JDBC에 권장)
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

SOAP 활동 출력 변수 자동 매핑

활동 디자이너를 ServiceNow 사용하면 SOAP 테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 스테이지의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 .

시작하기 전에
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

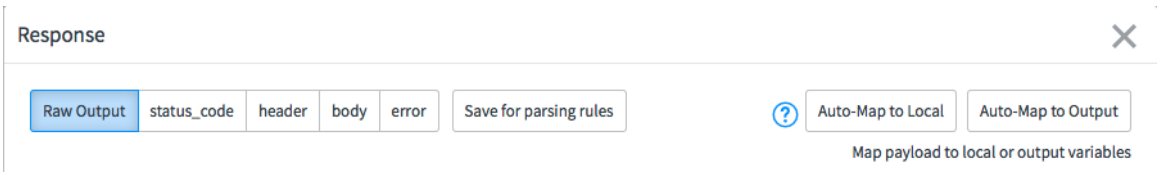
이 태스크 정보

주:
오케스트레이션이 엔드포인트에 연결하고 데이터를 반환할 수 있도록 충분한 정보를 제공한 경우 활동 디자이너의 모든 스테이지에서 입력 변수를 테스트할 수 있습니다. 일반적으로 명령 실행 단계는 입력을 테스트할 준비가 된 시점입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 활동 디자이너에서 명령 실행 스테이지로 이동합니다.
2. 필요한 경우 적절한 MID 서버를 정의합니다.
   MID 서버를 찾을 수 없거나 대상에 연결할 수 없는 경우 테스트에 실패합니다.
3. 테스트 활동을 클릭하여 입력 매개변수를 테스트합니다.
   매개변수 및 필드에 실제 값을 추가한 경우 시스템은 지정된 대상에 대해 해당 값을 실행하고 결과 페이로드를 반환합니다. 입력 변수를 필드와 매개변수에 매핑한 경우 시스템에 테스트 값을 해당 변수에 할당하기 위한 대화 상자가 표시됩니다.
4. 필요한 경우 테스트 값을 제공하고 확인을 클릭하여 페이로드를 표시합니다.
   전체 페이로드가 응답 양식의 원시 출력 탭에 나타납니다.



5. 이러한 자동 매핑 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 로컬에 자동 매핑: 활동 내에서 사용할 로컬 변수에 값을 직접 매핑합니다.
   - 출력에 자동 매핑: 값을 출력 변수에 직접 매핑하여 워크플로우의 다른 활동에 전달합니다. 출력 변수에 대한 자동 매핑은 객체 배열을 생성하며, 각 객체에는 쿼리 결과의 열 이름이 포함됩니다.

SOAP 메시지 WSDL에 액세스하기 위한 자격 증명 제공

테스트 페이로드에서 요청하는 SOAP WSDL에 인증이 필요한 경우 SOAP 메시지 또는 SOAP 활동에 기본 인증 자격 증명을 제공해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

인스턴스는 ServiceNow WSDL에 접근하기 위한 기본 인증 자격 증명만 지원합니다. SOAP 함수 또는 SOAP 메시지가 이러한 자격 증명을 제공하지 않는 경우 SOAP 활동 템플릿에서 이를 구성해야 합니다. Orchestration은 다음 우선순위를 사용하여 사용할 기본 인증 자격 증명을 결정합니다.

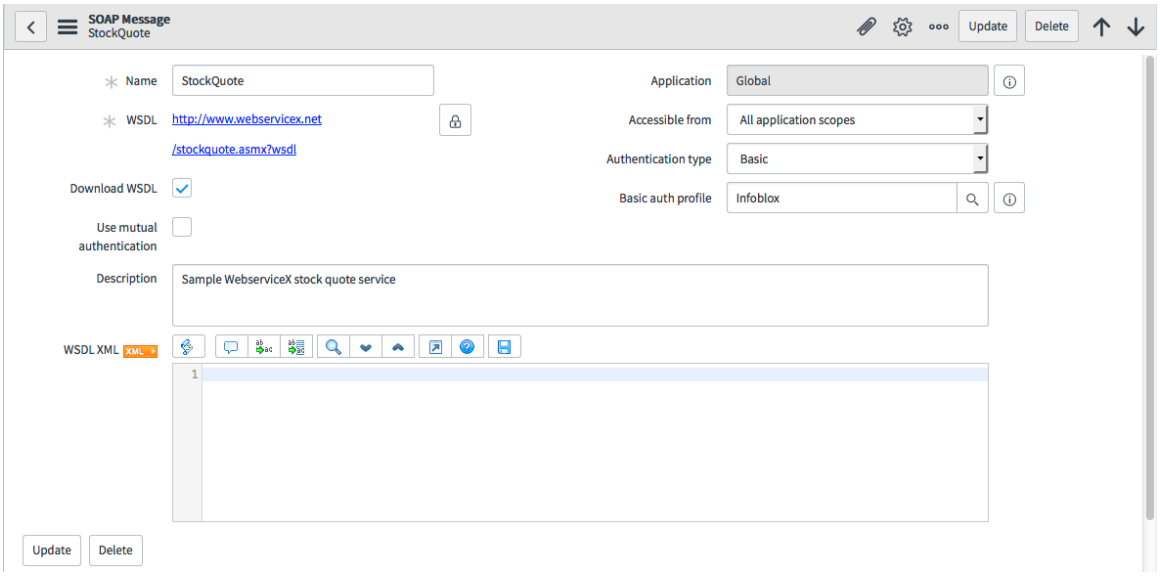
- SOAP 메시지: 다른 자격 증명이 정의되지 않은 경우 SOAP 메시지에 대한 자격 증명이 사용됩니다.
- SOAP 함수: SOAP 함수의 자격 증명은 SOAP 메시지에 대해 구성된 자격 증명을 재정의합니다.
- SOAP 활동 템플릿: SOAP 활동 템플릿의 자격 증명은 SOAP 함수 및 SOAP 메시지 자격 증명을 모두 재정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **SOAP** 메시지.
2. 활동에서 사용할 SOAP 메시지를 선택합니다.
3. SOAP 메시지 레코드에서 **WSDL** 다운로드 선택란을 선택하십시오.
4. **Authentication** type(인증 유형) 필드에서 Basic(기본)을 선택합니다.
   기본 인증 프로파일 필드가 나타납니다.
5. 이 SOAP 메시지에 사용할 기본 인증 프로파일을 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SOAP 메시지에 대한 기본 인증



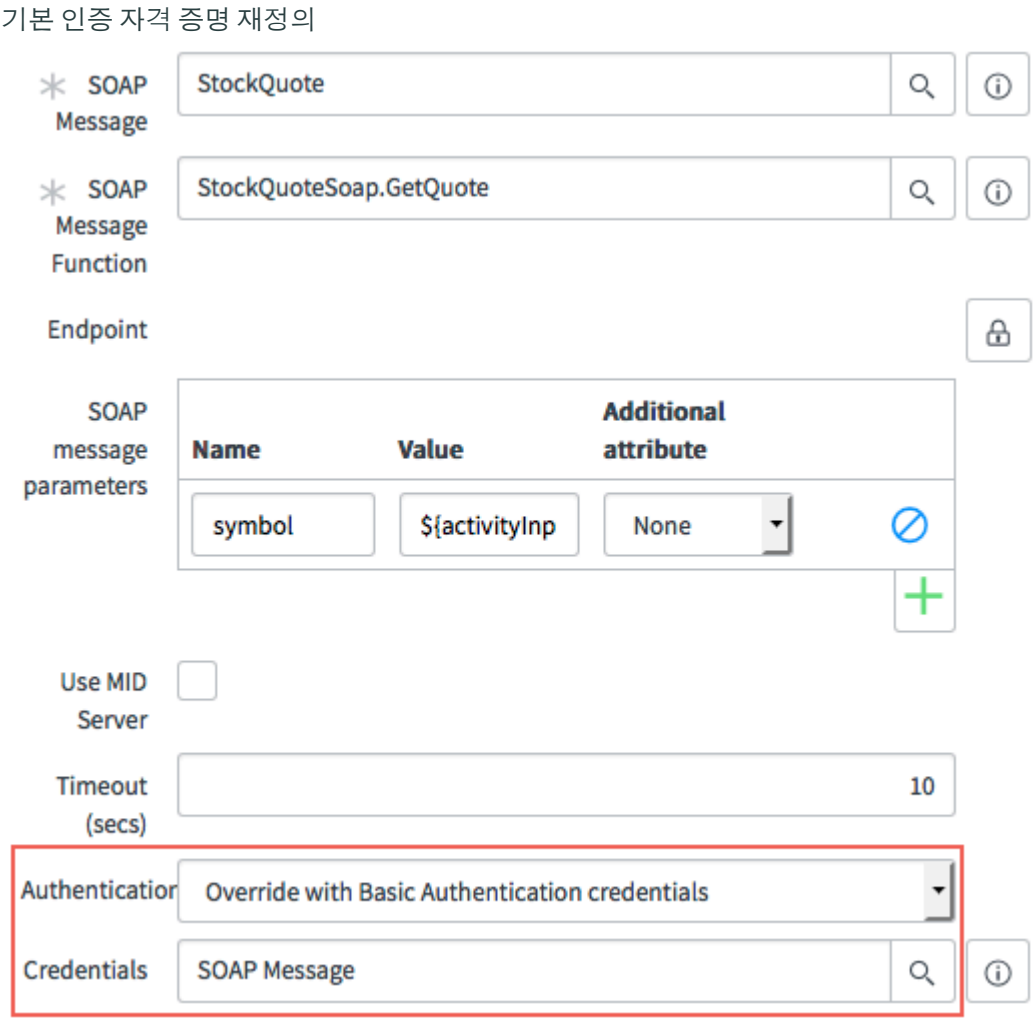
6. 또는 에서 기본 인증 자격 증명을 SOAP 실행 명령 구성구성할 수 있습니다.

a. Authentication(인증) 필드에서 **Override with Basic Authentication** credentials(기본 인증 자격 증명으로 재정의)를 선택합니다.
자격 증명 필드가 나타납니다.

b. WSDL에 접근하는 데 사용할 기본 인증 자격 증명을 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 설정은 SOAP 메시지에 구성된 모든 자격 증명을 무효화합니다.



SOAP 실행 명령 구성

사용자가 만든 입력 변수를 사용하여 오케스트레이션이 SOAP 엔드포인트에서 실행할 명령을 구성합니다.

시작하기 전에

명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

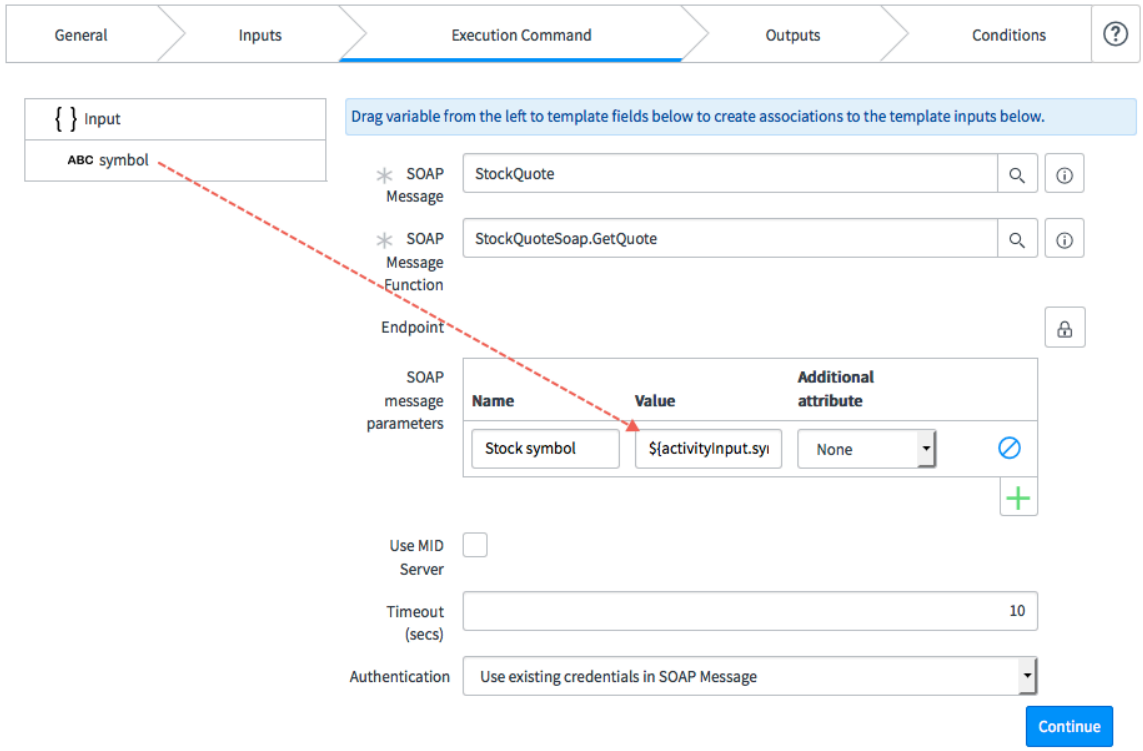
> **주:**
> 워크플로우 컨텍스트에서 인스턴스를 실행할 필요 없이 MID 서버와 엔드포인트 사이의 SOAP 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SOAP 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

SOAP 템플릿 실행 명령 필드

필드	설명
입력	입력 변수 작성기입니다. 입력 변수 생성 을 클릭하여 사용 가능한 필드에 매핑 합니다.
웹 서비스 메시지	이 활동에 사용할 SOAP 메시지 입니다. 이 필드를 구성하려면 사용자에게 web_service_admin 역할이 있어야 합니다.
웹 서비스 메시지 기능	SOAP 메시지 이 활동에 사용할 SOAP 메시지 함수 입니다. 이 필드를 구성하려면 사용자에게 web_service_admin 역할이 있어야 합니다.
엔드포인트	이 활동에서 사용하는 SOAP 웹 서비스의 엔드포인트 URL입니다. SOAP 메시지에 구성된 엔드포인트를 재정의하려면 이 필드에 엔드포인트를 입력합니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 입력 필드를 엽니다.
SOAP 메시지 매개변수	SOAP 엔드포인트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어온 다음 값을 할당할 수 있습니다. ${}을(를) 사용하는 SOAP 메시지에 정의된 매개변수에 이 활동 템플릿의 데이터를 할당할 수 있습니다. 추가 속성 열을 사용하여 텍스트를 이스케이프하지 않도록 시스템을 구성합니다. 기본적으로 SOAP 메시지로 전송된 텍스트는 이스케이프됩니다. 사용자가 SOAP 메시지의 아웃바운드 REST 메시지에서 변수 대체 를 사용하여 변수를 제공한 경우 이름 열이 자동으로 채워집니다.
MID 서버 사용	SOAP 웹 서비스를 호출하는 데 MID 서버를 사용해야 하는지 여부를 결정하는 확인란입니다. 주:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	SOAP 웹 서비스 메시지 함수가 MID 서버를 정의하는 경우 여기에서 선택한 MID 서버 대신 해당 MID 서버가 사용됩니다.
필요한 MID 서버 역량	SOAP 엔드포인트에 연결하기 위한 적절한 MID 서버 역량 이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 SOAP 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다. 이 필드는 **MID 서버 사용 확인란**을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
시간 제한	SOAP 웹 서비스 요청이 시간 초과되기 전 허용되는 기간(초)입니다. 기본값은 **10**입니다.
인증	엔드포인트에 필요한 인증 유형을 결정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ **SOAP** 메시지에서 기존 자격 증명 정보 사용: SOAP 메시지 정의의 자격 증명 정의를 사용합니다. ○ 기본 인증 자격 증명으로 재정의: 용도 |아웃바운드 SOAP 자격 증명에 대해 기본 인증을 사용하도록 설정합니다 . SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. 기본 인증 자격 증명을 선택할 수 있으려면 먼저 프로비저닝해야 합니다. ○ 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: 인증서 인증 자격 증명으로 SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. ○ 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 기본 인증 또는 인증서 인증 자격 증명으로 재정의합니다. ○ **WS-Security** 사용자 이름 프로파일로 대체: WS-Security에 정의된 자격 증명으로 SOAP 메시지 정의의 자격 증명을 대체합니다.
자격 증명	REST 엔드포인트 기본 인증 자격 증명이 필요합니다. 이 필드는 인증 필드에서 기본 인증 자격 증명으로 재정의를 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 선택 목록에는 인스턴스에 저장된 자격 증명과 외부 스토리지 시스템의 자격 증명 ID를 포함하는 기본 인증 자격 증명만 표시됩니다. CyberArk 금고에 저장된 자격 증명을 사용하는 경우 콜론으로 구분된 자격 증명 ID에 다른 금고의 이름을 프리픽스로 추가하여 MID 서버 구성 파일에 정의된 CyberArk에 대한 MID 서버 구성을 재정의할 수 있습니다. 예를 들어, `newsafe:orch-test-f5`을(를) 선택합니다.
프로토콜 프로파일	인증에 사용할 아웃바운드 웹 서비스 상호 인증 입니다. 이 필드는 인증 유형이 인증 인증 자격 증명으로 재정의 또는 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의인 경우 사용할 수 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

SOAP 템플릿 실행 매개변수

실행 매개변수를 사용하여 활동 디자이너의 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

SOAP 웹 서비스 명령 필드에 대한 설명은 의 표를 SOAP 실행 명령 구성참조하십시오.

주:
이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SOAP 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
웹 서비스 메시지	web_service_message	참조	해당 SOAP 메시지의 sys_id입니다.
웹 서비스 메시지 기능	웹 service_message_function	참조	SOAP 메시지 함수의 sys_id입니다.
웹 서비스 끝점	web_service_endpoint	문자열	SOAP 엔드포인트의 URL입니다.
매개변수	매개변수	JavaScript 객체의 배열	executionParam으로 표현된 JavaScript 객체의 배열입니다. 접두사. 이 매개 변수를 사용하여 배열을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 SOAP 템플릿에서 JavaScript 배열 만들기.
MID 서버 사용	use_mid_server	부울	true인 경우 MID 서버가 사용됨을 나타냅니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	필요한 MID 서버 역량에 대한 참조 목록입니다.
시간 제한	time_out	문자열	SOAP 웹 서비스 요청이 시간 초과되기 전 허용되는 기간(초)입니다. 기본값은 **10**입니다.

값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 이 예시를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다.
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

인증 유형	auth_type	부울	사용할 자격 증명의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
자격 증명	자격 증명	참조	auth_type가 basic_auth_pick_credentials될 때 이 SOAP 메시지에 사용할 자격 증명입니다.

SOAP 템플릿에서 **JavaScript** 배열 만들기

다음은 SOAP 실행 매개 변수를 사용하여 JavaScript 배열을 만드는 지침입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
파라미터의 배열에 이름-값 쌍을 더 추가하려면 기존 배열에 값을 추가하십시오.

프로시저

1. 다음 구문을 사용하여 JavaScript 개체를 만들고 executionParam.parameter 배열에 추가합니다.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   새 매개 변수 JavaScript 개체를 배열에 추가하면 배열에서 이미 사용할 수 있는 모든 요소가 영향을 받지 않습니다.

2. **SOAP** 메시지 매개변수 입력 필드의 추가 속성 열에 있는 값을 텍스트를 이스케이프하지 않음으로 설정해야 합니다.

   이 경우 시스템은 **value** 속성에 지정된 값을 이스케이프하지 않습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   주:
   additional_attribute 필드의 값이 **None**이면, 시스템은 **value** 어트리뷰트에 의해 지정된 값을 이스케이프합니다. 첫 번째 예제에서는 parameterValue 가 이스케이프됩니다.

SOAP 템플릿 후처리 매개변수

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트를 생성합니다.

활동 디자이너 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
상태 코드	status_code	정수	웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.
머리글	머리글	JavaScript 객체의 해시맵	웹 서비스에 전달된 헤더 값과 연결된 키 값 쌍을 이루는 hashmap을 포함합니다. executionResult.header[keyName]을 사용하여 각 값에 액세스할 수 있습니다.
본문	본문	문자열	SOAP 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
오류	오류	문자열	오류가 없는 경우를 제외하고 SOAP 웹 서비스에서 오류 문자열을 반환하며, 오류가 없는 경우**null**을 반환합니다.

JavaScript 프로브 활동 생성

MID 서버에 서버측 javascript를 실행하도록 지시하는 JavaScript 프로브 활동을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

이 태스크 정보
JavascriptProbe 활동은 표준 Java 라이브러리에 대한 '패키지' 호출을 수행하는 것과 동일한 기능을 가지고 있습니다. 이를 통해 MID 서버의 Java 라이브러리를 더 잘 제어할 수 있습니다. MID

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Server에서 사용자 고유의 JAR 파일을 로드하고 JavascriptProbe가 해당 java 파일로 패키지 호출을 수행하도록 할 수 있습니다.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 만든 후 JavaScript 프로브 활동 실행 명령을 구성합니다.

옵션	설명
입력 변수 매핑	만든 변수를 사용하여 MID 서버에서 Orchestration이 실행하는 명령을 구성할 수 있습니다.
스크립트 유형	포함할 스크립트 유형을 선택합니다. 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. ○ 사용자 지정 JavaScript ○ MID Server 스크립트 포함
스크립트	이 프로브와 함께 실행할 사용자 지정 JavaScript 주: 이 필드는 선택한 스크립트 유형 이 사용자 지정 **JavaScript**인 경우 사용할 수 있습니다.
MID Server 스크립트 포함	이 프로브와 함께 실행할 MID 서버 스크립트입니다. 주: 선택한 스크립트 유형 이 **MID** 서버 스크립트 포함인 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
호스트로 MID 서버 선택	프로브가 실행되는 MID 서버입니다.
필요한 MID 서버 역량	역량별로 사용할 MID 서버입니다.
매개변수	이 프로브를 사용하여 호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어 값을 할당할 수 있습니다.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

출력 변수 생성, 구문 분석 규칙 생성 또는 조건을 생성하여 JavaScript 프로브 활동 생성을 마칩니다. 템플릿 옵션을 알아보려면 사용자 지정 활동 생성 주제를 참조하십시오.

JavaScript 프로브 템플릿 실행 매개변수

실행 매개변수를 사용하여 활동 디자이너의 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JavaScript 프로브 명령 필드에 대한 설명은 의 표를 JavaScript 프로브 실행 명령 구성참조하십시오.

주:
이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

JavaScript 템플릿 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
스크립트 유형	script_type	열거	실행할 스크립트의 유형입니다. 가능한 유형은 다음과 같습니다. • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
스크립트	스크립트	문자열	**script_type**가 **custom_javascript_type**될 때 사용자 지정 JavaScript를 실행하는 스크립트입니다.
MID 스크립트 포함	mid_script_include	참조	script_type가 **mid_script_include_type**될 때 호출할 MID 서버 스크립트 포함과 연결된 **sys_id** 참조입니다.
소스	소스	문자열	스크립트를 실행할 대상 호스트입니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	필요한 MID 서버 역량 목록입니다.
매개변수	매개변수	JavaScript 객체의 배열	executionParam## 표현된 JavaScript 객체의 배열입니다. 접두사입니다. 파라미터 배열에 이름-값 쌍을 더 추가하려면 기존 배열에 추가하십시오. 다음 구문을 사용하여 JavaScript 객체를 만들고 executionParam.parameter 배열에 추가합니다. 이렇게 하면 메시지에 추가 매개변수가 할당됩니다. `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"}; executionParam.parameters.push(newParameter);`
값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 다음 예를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다. `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

JavaScript 프로브 템플릿 후처리 매개변수

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JavaScript 프로브 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
페이로드	페이로드	문자열	JavaScript 프로브에서 반환된 원시 페이로드를 포함합니다.
출력	출력	문자열	JavaScript 프로브에서 반환된 출력 데이터를 포함합니다.
EccSysId (영문)	eccSysId (영문)	문자열	ECC 큐 입력 메시지와 관련된 참조 ID를 포함합니다.
오류 메시지	errorMessages	문자열	JavaScript 프로브에서 반환된 오류 메시지를 포함합니다. 오류 메시지가 반환되지 않으면 이 값은 null입니다.

JavaScript 프로브 실행 명령 구성

사용자가 만든 입력 변수를 사용하여 오케스트레이션이 JavaScript 프로브 대상 호스트에서 실행하는 명령을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

필요한 역할: activity_creator, admin

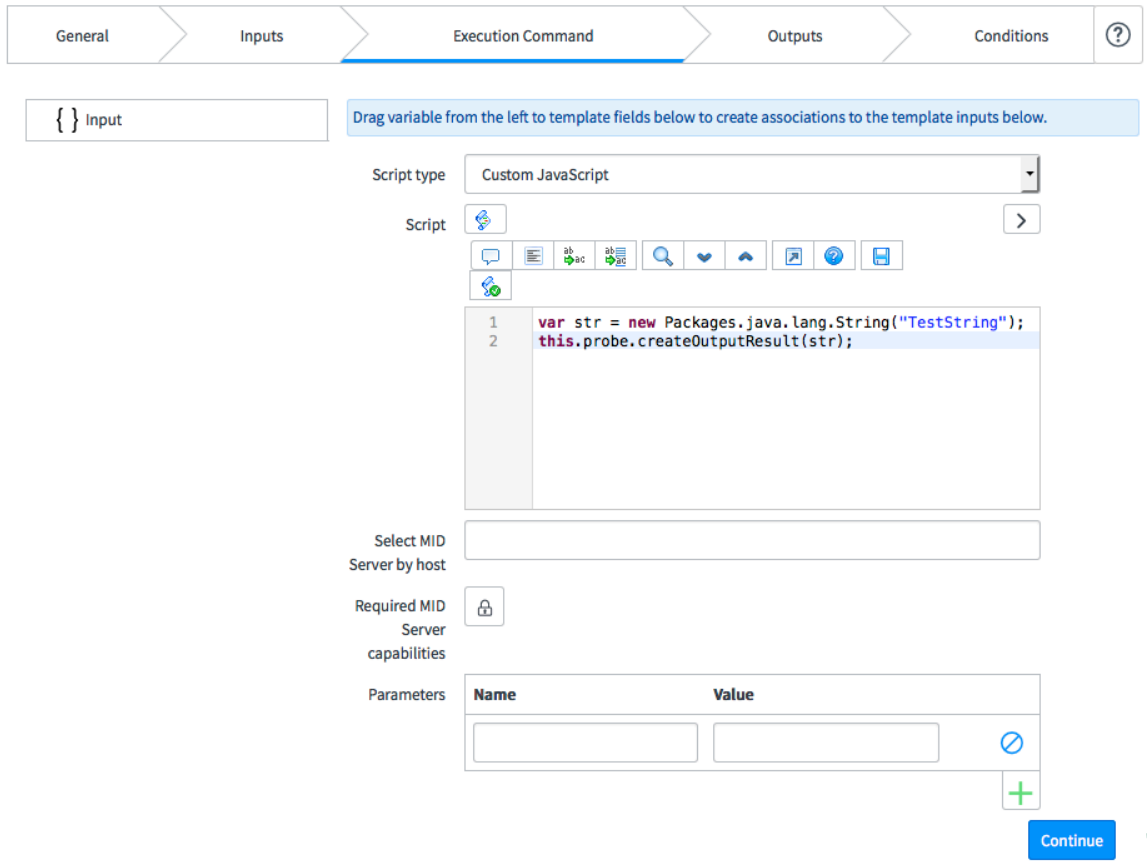
주:
워크플로우 컨텍스트에서 활성화를 실행할 필요 없이 MID Server와 대상 간의 JavaScript 프로브 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JavaScript 프로브 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

JavaScript 프로브 실행 명령 필드

필드	설명
입력	입력 변수 작성기입니다. 입력 변수 생성 을 클릭하여 사용 가능한 필드에 매핑 합니다.
스크립트 유형	포함할 스크립트 유형을 선택합니다. 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. ○ 사용자 지정 JavaScript ○ MID Server 스크립트 포함
스크립트	이 프로브와 함께 실행할 사용자 지정 JavaScript 이 필드는 선택한 스크립트 유형 이 사용자 지정 **JavaScript**인 경우 사용할 수 있습니다.
MID Server 스크립트 포함	이 프로브와 함께 실행할 MID 서버 스크립트입니다. 선택한 스크립트 유형 이 **MID** 서버 스크립트 포함인 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
호스트로 MID 서버 선택	프로브가 실행되는 MID 서버입니다.
필요한 MID 서버 역량	역량별로 사용할 MID 서버입니다.
매개변수	이 프로브를 사용하여 호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어 값을 할당할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

PowerShell 활동 만들기

사용자 지정 PowerShell 활동을 생성하고 Microsoft PowerShell을 사용하여 호스트에서 워크플로우로 데이터를 반환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

이 태스크 정보
ServiceNow 는 PowerShell 3.0에서 5.1까지 지원합니다.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 PowerShell 실행 명령을 구성합니다.

옵션	설명
입력 변수 매핑	만든 변수를 사용하여 오케스트레이션이 MID 서버에서 실행할 명령을 구성합니다.
대상 호스트	이 PowerShell 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
스크립트 유형	PowerShell 호스트에서 실행할 PowerShell 스크립트의 유형입니다. 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. ○ 사용자 지정 PowerShell 명령 ○ MID 서버 스크립트 파일
MID 서버 스크립트 파일	MID 서버 스크립트 파일에는 PowerShell 스크립트가 포함되어 있습니다. 선택한 스크립트 유형 이 MID 서버 스크립트 파일인 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.
명령	활동이 실행되는 PowerShell 명령입니다. 이 필드는 선택한 스크립트 유형 이 사용자 지정 *PowerShell* 명령인 경우에 사용할 수 있습니다. 변수 작성기에서 이 필드로 입력 변수를 끌어다 놓아 명령을 생성할 수 있습니다.
PowerShell 변수	PowerShell을 사용하여 호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 값 필드로 끌 수 있습니다. 암호화된 입력 변수는 이 필드의 데이터 유형 설정에 관계없이 암호화를 유지합니다. 값을 입력하고 암호화된 데이터 유형을 선택하면 값이 일반 텍스트로 표시됩니다. ECC 큐로 전달될 때만 암호화됩니다.
MID 서비스 계정 사용	선택되면 이 활동은 다른 자격 증명을 시도하지 않고 MID 서버 서비스 계정의 자격 증명만 사용하여 대상 호스트에서 인증합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	주: 자격 증명 태그 필드를 사용할 수 없습니다.
자격 증명 태그	호스트에서 PowerShell 명령을 실행하려면 이 활동에서 사용해야 하는 자격 증명 태그입니다. 이 필드를 비워 두면 MID 서버는 유효한 자격 증명을 찾을 때까지 사용 가능한 모든 자격 증명을 시도하며 MID 서버 서비스 계정으로 끝납니다. 자격 증명 태그가 정의된 경우 MID 서버는 해당 태그가 지정된 자격 증명만 시도하고 MID 서버 서비스 계정은 시도하지 않습니다. 주: **MID** 서비스 계정 사용 확인란을 선택한 경우에는 이 필드를 사용할 수 없습니다.
필요한 MID 서버 역량	역량별로 PowerShell을 쿼리하는 데 사용할 MID 서버입니다. 기본적으로 시스템은 PowerShell MID 서버를 선택합니다.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
출력 변수 작성, 구문 분석 규칙 작성 또는 조건을 작성하여 PowerShell 활동 작성을 마칩니다.
템플릿 옵션을 알아보려면 사용자 지정 활동 생성 주제를 참조하십시오.

PowerShell 템플릿 실행 매개변수

실행 매개변수를 사용하여 활동 디자이너의 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

Powershell 명령 필드에 대한 설명은 의 PowerShell 실행 명령 구성표를 참조하십시오.

주:
이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

Powershell 실행 매개 변수

이름	변수	유형	사용법
소스	소스	문자열	명령을 실행할 대상 호스트입니다.
스크립트 유형	script_type	열거형	실행할 스크립트의 유형입니다. 가능한 유형은 다음과 같습니다. • 명령: 사용자 지정 PowerShell 명령입니다. • 파일: 실행할 MID 서버 스크립트 파일을 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Powershell 실행 매개 변수

이름	변수	유형	사용법
명령	명령	문자열	대상 호스트에서 실행하기 위해 MID 서버로 전송된 명령입니다.
MidScript파일	midScript파일	참조	script_type가 파일일 경우 실행할 MID 서버 스크립트 파일의 참조 **sys_id**입니다.
Powershell변수	powershell변수	해시맵의 배열	각 객체의 이름, 값 및 유형 이 포함된 JavaScript 객체의 해시맵입니다. 각 개체의 유형은 입력 탭에서 선택한 PowerShell 변수 유형에 해당하는 일반, 암호화,부울 또는 **null** 중 하나일 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같이 입력할 수 있습니다. `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
자격 증명 태그	credential_tag	문자열	호스트에서 PowerShell 명령을 실행하려면 이 활동에서 사용해야 하는 특정 자격 증명 태그입니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	필요한 MID 서버 역량 목록입니다.
값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 다음 예를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다. `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Powershell 후처리 매개변수 및 페이로드 구문 분석

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트, 페이로드 구문 분석 및 태그 지정을 생성합니다.

Powershell 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
태그	태그	PowerShell 명령에서 반환할 태그 값의 해시맵입니다.	PowerShell 명령을 사용하여 출력을 추출하는 데 사용되는 태그를 포함합니다. 태그 출력은 **%%tagname%% ... %%**와 같이 이중 백분율 기호로 구분됩니다. 다음 예제의 형식을 사용하여 명령을 설정합니다. `Write-Host %%tagname1%% output1 line 1 output1 line 2 … Write-Host%%`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Powershell 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
			Write-Host %%tagname2%% output2 line 1 output2 line 2 … Write-Host%% 반환되는 태그는 각 키에 태그 이름이 추가된 태그가 접두사로 붙는 JavaScript 해시맵 객체입니다. {"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}
헥결과	HRESULT 결과	문자열	PowerShell 명령에서 반환된 모든 **hresult** 를 포함합니다. **hresult**가 반환되지 않으면 이 매개 변수는 **null**입니다.
출력	출력	문자열	PowerShell 명령의 원시 출력을 포함합니다.
EccSysID	eccSysID	문자열	활동에서 리턴한 ECC 큐 입력 메시지와 연관된 참조 ID를 포함합니다.
오류 메시지	errorMessages	문자열	PowerShell 명령에서 검색된 모든 오류 메시지를 포함합니다. 오류 메시지가 없는 경우 이 값은 **null** 입니다.

REST 웹 서비스 활동 작성

다음 절차에 따라 사용자 정의 REST 웹 서비스 오케스트레이션 활동을 작성하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
REST 웹 서비스 워크플로우 활동을 만들고 사용하려면 다음을 수행합니다.

- 적절한 항목이 아직 구성되지 않은 경우 REST 메시지 만들기 를 작성합니다.
- 사용자 지정 REST 활동을 만들거나 편집해야 하는 모든 사용자에게 web_service_admin 역할을 할당합니다.
- 이 활동에 대한 애플리케이션 또는 애플리케이션 범위를 결정합니다.
- 활동에 사용할 REST 메시지 작성 을 판별하십시오. 이 값을 사용하여 REST 메시지에 구성된 엔드포인트를 재정의합니다.
- 필요에 따라 기본 인증 자격 증명을 만듭니다. 이 값을 사용하여 SOAP 메시지에 구성된 자격 증명을 무효화합니다.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 REST 웹 서비스 실행 명령을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
입력 변수 매핑	만든 변수를 사용하여 오케스트레이션에서 실행할 명령을 구성합니다.
REST 메시지	이 활동에 사용할 기존 REST 메시지의 이름.
REST 메시지 함수	이 활동에 사용할 REST 메시지 함수입니다.
엔드포인트	이 활동에서 사용하는 REST 웹 서비스의 엔드포인트 URL입니다. REST 메시지에 구성된 엔드포인트를 재정의하려면 이 필드에 엔드포인트를 입력합니다. 자물쇠를 클릭하여 입력 필드를 엽니다.
변수 치환	REST 엔드포인트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끈 다음 값을 할당할 수 있습니다. **${}**을(를) 사용하는 REST 메시지에 정의된 매개변수는 이 활동 템플릿의 데이터에 할당될 수 있습니다. 추가 속성 열을 사용하여 텍스트를 이스케이프하지 않도록 시스템을 구성합니다. 기본적으로 REST 메시지로 전송된 텍스트는 이스케이프됩니다. 사용자가 REST 메시지의 아웃바운드 REST 메시지에서 변수 대체 를 사용하여 변수를 제공한 경우, 이름 열이 자동으로 채워집니다.
추가 헤더	선택한 REST 메시지에 대한 추가 HTTP 헤더 매개변수입니다. 또한 이러한 값을 사용하여 REST 메시지에서 상속된 매개변수를 대체할 수 있습니다.
추가 쿼리 매개변수	선택한 REST 메시지에 대한 추가 쿼리 매개변수입니다. 또한 이러한 값을 사용하여 REST 메시지에서 상속된 매개변수를 대체할 수 있습니다.
MID 서버 사용	REST 웹 서비스를 호출하는 데 MID 서버를 사용해야 하는지 여부를 결정하는 확인란입니다. **주:** REST 웹 서비스 메시지 함수가 MID 서버를 정의하는 경우 여기에서 선택한 MID 서버 대신 해당 MID 서버가 사용됩니다.
필요한 MID 서버 역량	REST 엔드포인트에 연결하기 위한 적절한 MID 서버 역량 이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 REST 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
시간 제한	REST 웹 서비스 요청이 시간 초과되기 전에 허용된 기간(초)입니다. 기본값은 **10**입니다.
인증	엔드포인트에 필요한 인증 유형을 결정합니다. 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	○ **REST** 메시지에서 기존 자격 증명 사용: REST 메시지 정의의 자격 증명 정의를 사용합니다. ○ 기본 인증 자격 증명으로 대체: 아웃바운드 SOAP 신임 정보에 대해 기본 인증 사용을 사용하여 REST 메시지 정의의 신임 정보를 대체합니다. 기본 인증 자격 증명을 선택할 수 있으려면 먼저 프로비저닝해야 합니다. ○ 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: 개인 키와 같은 인증서를 사용하여 REST 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. ○ 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: 기본 인증과 인증서 인증을 모두 사용하여 REST 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. ○ **OAuth** 인증 자격 증명으로 재정의: OAuth 2.0 자격 증명을 사용하여 REST 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. 이 활동에 대해 선택된 REST 메시지에는 OAuth 2.0 튜토리얼이 있어야 합니다. - OAuth 2.0으로 설정된 REST 메시지 작성 과 OAuth 프로파일 및 범위 가 적절하게 구성되어 있어야 합니다.
자격 증명	REST 엔드포인트 기본 인증 자격 증명이 필요합니다. 이 필드는 인증 필드에서 기본 인증 자격 증명으로 재정의를 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 선택 목록에는 인스턴스에 저장된 자격 증명과 외부 스토리지 시스템의 자격 증명 ID를 포함하는 기본 인증 자격 증명만 표시됩니다. CyberArk 금고에 저장된 자격 증명을 사용하는 경우 MID 서버 구성 파일에 정의된 기본 금고를 무효화할 수 있습니다. 자세한 내용은 CyberArk에 대한 MID 서버 구성을 참조하십시오. 다른 금고의 이름을 자격 증명 ID에 접두사로 콜론으로 구분하여 추가합니다. 예를 들어, *`newsafe:orch-test-f5`*을(를) 선택합니다.
프로토콜 프로파일	사용할 인증서 인증입니다. 이 필드는 인증에서 선택한 항목이 인증서 인증 자격 증명으로 재정의 또는 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의인 경우에 사용할 수 있습니다.
OAuth 프로파일	이 REST 메시지에 대한 OAuth 제공자의 프로파일입니다. 자세한 내용은 OAuth 프로파일 지정을 참조하십시오.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
출력 변수 작성, 구문 분석 규칙 작성 또는 조건을 작성하여 REST 웹 서비스 활동 작성을 마칩니다. 템플릿 옵션을 알아보려면 사용자 지정 활동 생성 주제를 참조하십시오.

REST 활동 출력 변수 자동 매핑

활동 디자이너를 ServiceNow 사용하면 REST 테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 스테이지의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 .

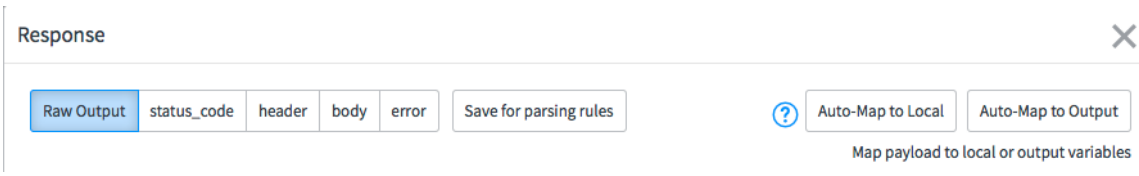
시작하기 전에
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보

주:
오케스트레이션이 엔드포인트에 연결하고 데이터를 반환할 수 있도록 충분한 정보를 제공한 경우 활동 디자이너의 모든 스테이지에서 입력 변수를 테스트할 수 있습니다. 일반적으로 명령 실행 단계는 입력을 테스트할 준비가 된 시점입니다.

프로시저

1. 활동 디자이너에서 명령 실행 스테이지로 이동합니다.
2. 필요한 경우 적절한 MID 서버를 정의합니다.
   MID 서버를 찾을 수 없거나 대상에 연결할 수 없는 경우 테스트에 실패합니다.
3. 테스트 활동을 클릭하여 입력 매개변수를 테스트합니다.
   매개변수 및 필드에 실제 값을 추가한 경우 시스템은 지정된 대상에 대해 해당 값을 실행하고 결과 페이로드를 반환합니다. 입력 변수를 필드와 매개변수에 매핑한 경우 시스템에 테스트 값을 해당 변수에 할당하기 위한 대화 상자가 표시됩니다.
4. 필요한 경우 테스트 값을 제공하고 확인을 클릭하여 페이로드를 표시합니다.
   전체 페이로드가 응답 양식의 원시 출력 탭에 나타납니다.



5. 이러한 자동 매핑 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 로컬에 자동 매핑: 활동 내에서 사용할 로컬 변수에 값을 직접 매핑합니다.
   - 출력에 자동 매핑: 값을 출력 변수에 직접 매핑하여 워크플로우의 다른 활동에 전달합니다. 출력 변수에 대한 자동 매핑은 객체 배열을 생성하며, 각 객체에는 쿼리 결과의 열 이름이 포함됩니다.

REST 템플릿 실행 매개변수

실행 매개변수를 사용하여 활동 디자이너의 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

REST 웹 서비스 명령 필드에 대한 설명은 을 참조하십시오 REST 실행 명령 구성.

주:
이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST 템플릿 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
웹 서비스 메시지	web_service_message	참조	해당 웹 서비스 메시지의 sys_id입니다.
웹 서비스 메시지 기능	web_service_message_function	참조	REST 메시지 함수의 sys_id입니다.
웹 서비스 끝점	web_service_endpoint	문자열	REST 엔드포인트의 URL입니다.
매개변수	매개변수	JavaScript 객체의 배열	executionParam## 표현된 JavaScript 객체의 배열입니다. 접두사입니다. 이 매개변수를 사용하여 배열을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 REST 템플릿에서 JavaScript 배열 작성.
MID 서버 사용	use_mid_server	부울	MID 서버를 사용할지 여부를 선택합니다. 예 값은 MID 서버를 사용하고 아니오 값은 MID 서버를 사용하지 않습니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분된	필요한 MID 서버 역량에 대한 참조 목록입니다.
시간 제한	시간 제한	문자열	허용 가능한 제한 시간(초)입니다.

값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 이 예시를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다.
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

인증 유형	인증 유형	부울	사용할 자격 증명의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
자격 증명	자격 증명	참조	선택한 **auth_type** **basic_auth_pick_credentials**될 때 이 REST 메시지에 사용할 자격 증명을 포함합니다.

REST 템플릿에서 **JavaScript** 배열 작성

다음은 REST 실행 매개 변수를 사용하여 JavaScript 배열을 만들기 위한 지침입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
파라미터의 배열에 이름-값 쌍을 더 추가하려면 기존 배열에 값을 추가하십시오.

프로시저

1. 다음 구문을 사용하여 JavaScript 개체를 만들고 executionParam.parameter 배열에 추가합니다.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   새 매개 변수 JavaScript 개체를 배열에 추가하면 배열에서 이미 사용할 수 있는 모든 요소가 영향을 받지 않습니다.

2. **REST** 메시지 매개변수 입력 필드의 추가 속성 열에 있는 값을 텍스트를 이스케이프하지 않음으로 설정해야 합니다.

   이 경우 시스템은 **value** 속성에 지정된 값을 이스케이프하지 않습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   주:
   additional_attribute 필드의 값이 **None**이면, 시스템은 **value** 어트리뷰트에 의해 지정된 값을 이스케이프합니다. 첫 번째 예제에서는 parameterValue 가 이스케이프됩니다.

REST 템플릿 후처리 매개변수

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트를 생성합니다.

활동 디자이너 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
상태 코드	status_code	정수	REST 웹 서비스에서 반환된 상태 코드를 포함합니다.
머리글	머리글	JavaScript 객체의 해시맵	웹 서비스에 전달된 헤더 값과 연결된 키 값 쌍의 해시맵입니다. executionResult.header[keyName]을 사용하여 각 값에 액세스할 수 있습니다.
본문	본문	문자열	REST 메시지의 출력을 나타내는 문자열 값을 포함합니다.
오류	오류	문자열	오류가 없는 경우를 제외하고 REST 웹 서비스에서 오류 문자열을 반환하며, 오류가 없는 경우**null**을 반환합니다.

REST 실행 명령 구성

만든 입력 변수를 사용하여 REST 엔드포인트에서 오케스트레이션이 실행하는 명령을 구성합니다.

시작하기 전에
명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

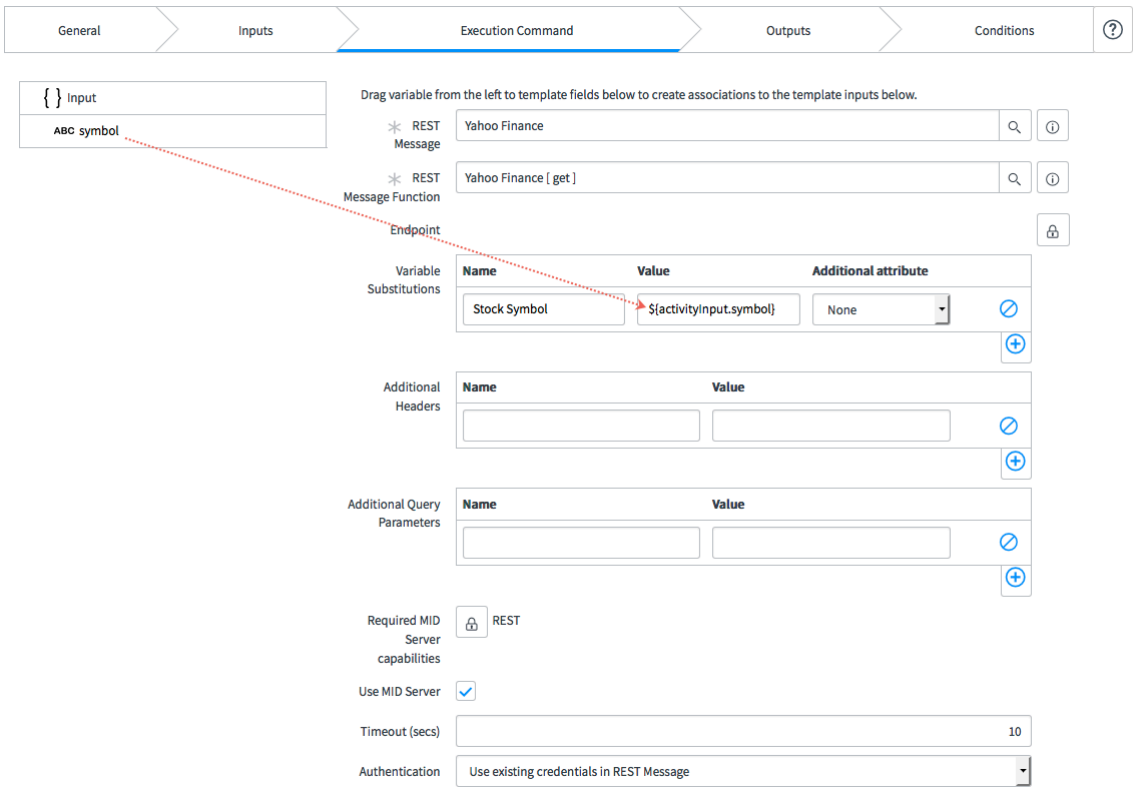
필요한 역할: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

주:
워크플로우 컨텍스트에서 활성화를 실행할 필요 없이 MID 서버와 엔드포인트 간의 REST 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

REST 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

REST 실행 명령 필드

필드	설명
입력	입력 변수 작성기입니다. 입력 변수 생성 을 클릭하여 사용 가능한 필드에 매핑합니다.
REST 메시지	이 활동에 사용할 기존 REST 메시지의 이름. 이 필드를 구성하려면 사용자에게 web_service_admin 역할이 있어야 합니다.
REST 메시지 함수	이 활동에 사용할 REST 메시지 함수입니다. 이 필드를 구성하려면 사용자에게 web_service_admin 역할이 있어야 합니다.
엔드포인트	이 활동에서 사용하는 REST 웹 서비스의 엔드포인트 URL입니다. REST 메시지에 구성된 엔드포인트를 재정의하려면 이 필드에 엔드포인트를 입력합니다. 자물쇠를 클릭하여 입력 필드를 엽니다.
변수 치환	REST 엔드포인트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어서 놓은 다음 값을 할당할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	있습니다. **${}**을(를) 사용하는 REST 메시지에 정의된 매개변수는 이 활동 템플릿의 데이터에 할당될 수 있습니다. 추가 속성 열을 사용하여 텍스트를 이스케이프하지 않도록 시스템을 구성합니다. 기본적으로 REST 메시지로 전송된 텍스트는 이스케이프됩니다. 사용자가 REST 메시지의 아웃바운드 REST 메시지에서 변수 대체 를 사용하여 변수를 제공한 경우 이름 열이 자동으로 채워집니다.
추가 헤더	선택한 REST 메시지에 대한 추가 HTTP 헤더 매개변수입니다. 또한 이러한 값을 사용하여 REST 메시지에서 상속된 매개변수를 대체할 수 있습니다.
추가 쿼리 매개변수	선택한 REST 메시지에 대한 추가 쿼리 매개변수입니다. 또한 이러한 값을 사용하여 REST 메시지에서 상속된 매개변수를 대체할 수 있습니다.
MID 서버 사용	REST 웹 서비스를 호출하는 데 MID 서버를 사용해야 하는지 여부를 결정하는 확인란입니다. 주: REST 웹 서비스 메시지 함수가 MID 서버를 정의하는 경우 여기에서 선택한 MID 서버 대신 해당 MID 서버가 사용됩니다.
필요한 MID 서버 역량	REST 엔드포인트에 연결하기 위한 적절한 MID 서버 역량 이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 REST 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다. 이 필드는 **MID 서버 사용** 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
시간 제한	REST 웹 서비스 요청이 시간 초과되기 전에 허용된 기간(초)입니다. 기본값은 **10**입니다.
인증	엔드포인트에 필요한 인증 유형을 결정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ **REST** 메시지에서 기존 자격 증명 사용: REST 메시지 정의의 자격 증명 정의를 사용합니다. ○ 기본 인증 자격 증명으로 대체: 아웃바운드 SOAP 신임 정보에 대해 기본 인증 사용을 사용하여 REST 메시지 정의의 신임 정보를 대체합니다. 기본 인증 자격 증명을 선택할 수 있으려면 먼저 프로비저닝해야 합니다. ○ 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: 개인 키와 같은 인증서를 사용하여 REST 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. ○ 기본 및 인증서 인증 자격 증명으로 재정의: 기본 인증과 인증서 인증을 모두 사용하여 REST 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. ○ **OAuth** 인증 자격 증명으로 재정의: OAuth 2.0 자격 증명을 사용하여 REST 메시지 정의의 자격 증명을 재정의합니다. 이 활동에 대해 선택된 REST 메시지에는 OAuth 2.0 튜토리얼이 있어야 합니다. - OAuth 2.0으로 설정된 REST 메시지 작성 과 OAuth 프로파일 및 범위 가 적절하게 구성되어 있어야 합니다.
자격 증명	REST 엔드포인트 기본 인증 자격 증명이 필요합니다. 이 필드는 인증 필드에서 기본 인증 자격 증명으로 재정의를 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 선택 목록에는 인스턴스에 저장된 자격 증명과 외부 스토리지 시스템의 자격 증명 ID를 포함하는 기본 인증 자격 증명만 표시됩니다. CyberArk 금고에 저장된 자격 증명을 사용하는 경우 콜론으로 구분된 자격 증명 ID에 다른 금고의 이름을 프리픽스로 추가하여 MID 서버 구성 파일에 정의된 CyberArk에 대한 MID 서버 구성을 재정의할 수 있습니다. 예를 들어, `newsafe:orch-test-f5`을(를) 선택합니다.
프로토콜 프로파일	사용할 인증서 인증입니다. 이 필드는 인증 필드의 선택 항목이 인증 인증 자격 증명으로 무효화 또는 기본 및 인증 인증 자격 증명으로 무효화인 경우에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
OAuth 프로파일	이 REST 메시지에 대한 OAuth 제공자의 프로파일입니다. 자세한 내용은 OAuth 프로파일 지정을 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

SFTP 활동 생성

원격 서버에서 기본 SFTP 명령을 실행하는 활동을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

이 태스크 정보

대상 호스트에서 파일 및 디렉터리를 관리하거나 한 SFTP 서버에서 다른 SFTP 서버로 파일을 복사하는 사용자 지정 작업을 만들 수 있습니다. 파일 컨텐츠는 MID 서버를 통해 스트리밍되므로 MID 서버 호스트 컴퓨터의 하드 드라이브에 데이터를 저장할 필요가 없습니다.

주:
이 활동에는 소스 호스트에서 SFTP 명령을 실행할 수 있는 사용자의 자격 증명이 필요합니다. 활동 팩에 제공된 파일 복사 작업에는 대상 호스트에 액세스하기 위한 별도의 자격 증명이 필요합니다.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 SFTP 실행 명령을 구성합니다.

옵션	설명
명령	작성할 활동의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 파일 복사 ○ 디렉터리 작성 ○ 파일 목록 임포트 ○ 파일 또는 디렉터리 제거 ○ 파일 또는 디렉토리 이름 바꾸기 ○ 파일 특성 설정 주: 양식에 표시되는 필드는 선택한 명령에 따라 다릅니다.
소스 호스트	활동의 대상이 되는 파일이 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.
소스 포트	원본 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.
소스 파일 경로	선택한 명령에 따라 소스 호스트의 파일(/temp/test_data_file.txt) 또는 디렉터리(/temp/

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	test_dir)의 전체 경로입니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: ○ 파일 복사 ○ 파일 또는 디렉터리 제거 ○ 파일 특성 설정
소스 디렉터리	소스 파일이 있는 디렉터리의 경로입니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: ○ 디렉터리 작성 ○ 파일 목록 임포트
소스 파일	파일 전송에 포함할 특정 소스 파일의 이름입니다. 파일 이름을 세미콜론으로 구분합니다. 이 필드는 세미콜론으로 구분된 와일드카드 패턴 목록을 지원합니다. 예: *.txt; a?cd.pdf. 이 필드가 비어 있으면 모든 파일이 포함됩니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 목록 임포트 주: 이 필드의 값이 다른 필드의 옵션에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음 논리 설명을 참조하십시오.
디렉터리 여부	이 옵션을 선택하면 파일 경로가 디렉터리로 지정됩니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 또는 디렉터리 제거
소스의 자격 증명 태그	소스 호스트에서 SFTP 명령을 실행하기 위해 이 활동에서 사용해야 하는 특정 자격 증명 태그입니다.
대상의 자격 증명 태그	대상 호스트에서 SFTP 명령을 실행하기 위해 이 활동에서 사용해야 하는 특정 자격 증명 태그. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 복사
제외된 파일	파일 전송에서 제외할 특정 소스 파일의 이름입니다. 활동은 소스 디렉터리 또는 하위 폴더에 있는 다른 모든 파일에 대해 작동합니다. 파일 이름을 쉼표로 구분합니다. 이 필드는 쉼표로 구분된 와일드카드 패턴 목록을 지원합니다. 예: *.txt, a?cd.pdf.. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 목록 임포트 주: 이 필드의 값이 다른 필드의 옵션에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음 논리 설명을 참조하십시오.
하위 폴더 포함	이 옵션을 선택하면 소스 디렉터리의 하위 폴더에 있는 파일이 포함됩니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 목록 임포트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	주: 선택한 항목이 양식의 다른 필드에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음 논리 설명을 참조하십시오.
대상 호스트	파일을 전송할 서버의 이름 또는 IP 주소입니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 복사
대상 포트	대상 호스트와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 복사
대상 파일 경로	대상 호스트의 파일에 대한 전체 경로입니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: ○ 파일 복사 ○ 파일 또는 디렉토리 이름 바꾸기
임시 파일 접미사	파일이 대상 호스트에 있는 경우 이 명령을 사용하면 파일 이름에 임시 접미사를 사용할 수 있습니다. 이 필드에 값이 포함되어 있는 경우, 활동은 먼저 이름을 사용하여 *`targetFilePath + tempFileSuffix`* 대상 호스트의 임시 파일에 소스 파일을 복사합니다. 완료 시 활동은 파일 이름을 실제 대상 파일 이름으로 바꿉니다. 이 필드가 비어 있으면 활동은 소스 파일을 대상 파일에 직접 복사하고 대상 파일이 있는 경우 덮어씁니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 복사
UID	파일 또는 디렉터리에 적용할 사용자 ID 속성입니다. UID 및 GID 값은 쌍으로 함께 설정해야 하며, 그렇지 않으면 무시됩니다. UID 및 GID 번호는 파일 목록 가져오기 활동에서 반환되는 내부 값입니다. 일반적으로 먼저 파일 목록 가져오기 작업을 사용하여 파일 및 해당 특성 목록을 반환합니다. 그런 다음 파일을 소스 호스트에서 대상 호스트로 이동하고 대상 파일에서 소스 파일 속성을 설정할 수 있습니다. 이 플로우는 SFTP 파일 전송 워크플로우. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 특성 설정
GID	파일 또는 디렉터리에 적용할 그룹 ID 속성입니다. UID 및 GID 값은 쌍으로 함께 설정해야 하며, 그렇지 않으면 무시됩니다. UID 및 GID 번호는 파일 목록 가져오기 활동에서 반환되는 내부 값입니다. 일반적으로 먼저 파일 목록 가져오기 작업을 사용하여 파일 및 해당 특성 목록을 반환합니다. 그런 다음 파일을 소스 호스트에서 대상 호스트로 이동하고 대상 파일에서 소스 파일 속성을 설정할 수 있습니다. 이 플로우는 SFTP 파일 전송 워크플로우. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 특성 설정
권한	지정된 사용자 및 그룹에 대해 설정할 파일 또는 디렉터리 권한입니다. 이 값은 다음 권한을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	*rwxr-xr-x*정의하는 16877과 같은 정수로 표현되어야 합니다. 권한 번호는 파일 목록 가져오기 활동에서 반환되는 내부 값입니다. 일반적으로 먼저 파일 목록 가져오기 작업을 사용하여 파일 및 해당 특성 목록을 반환합니다. 그런 다음 파일을 소스 호스트에서 대상 호스트로 이동하고 대상 파일에서 소스 파일 속성을 설정할 수 있습니다. 이 플로우는 SFTP 파일 전송 워크플로우. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 특성 설정
액세스 타임스탬프	파일 또는 디렉터리에 마지막으로 액세스했을 때의 타임스탬프를 재정의합니다. 액세스 및 수정 타임스탬프는 한 쌍으로 함께 설정해야 합니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 특성 설정
수정 타임스탬프	파일 또는 디렉터리가 마지막으로 수정되었을 때의 타임스탬프를 재정의합니다. 액세스 및 수정 타임스탬프는 한 쌍으로 함께 설정해야 합니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 특성 설정
크기(바이트)	파일 크기(바이트)입니다. 다음 명령에서 사용할 수 있는 필드: 파일 특성 설정
필요한 MID 서버 역량	원본 및 대상 서버에 연결하기 위한 적절한 MID 서버 역량 이 있는 MID 서버.

시스템은 이 논리를 사용하여 소스 호스트에서 이동할 파일을 결정합니다.

- 소스 파일 필드가 비어 있으면 시스템은 소스 디렉토리의 모든 파일을 선택합니다. 그렇지 않으면 이름이 필드에 지정된 파일 이름 패턴 중 하나와 일치하는 파일만 선택합니다.
- 제외된 파일 필드가 비어 있으면 시스템에서 아무것도 제외하지 않습니다. 그렇지 않으면 이름이 필드에 지정된 파일 이름 패턴 중 하나와 일치하는 파일이 제외됩니다.
- 제외 규칙의 기본 설정이 포함 규칙보다 높습니다. 파일 이름이 제외된 파일 필드의 파일 이름 패턴 중 하나와 일치하면 포함 규칙에 관계없이 선택 항목에 포함되지 않습니다.
- 하위 폴더 포함 확인란의 선택을 취소하면 시스템은 원본 디렉터리에서만 포함하거나 제외할 파일을 찾습니다. 그렇지 않으면 원본 디렉터리와 하위 폴더에서 포함하거나 제외할 파일을 찾습니다.

> **주:**
> 테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 생성(JDBC에 권장)
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

SFTP 템플릿 실행 매개변수

실행 파라미터를 사용하여 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

명령 필드에 대한 설명은 을 참조하십시오 SFTP 실행 명령 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

SFTP 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
명령	명령	문자열	이 활동의 기능을 식별합니다. 가능한 명령은 다음과 같습니다. • 파일 복사 • 디렉터리 작성 • 파일 목록 임포트 • 파일 또는 디렉터리 제거 • 파일 또는 디렉토리 이름 바꾸기 • 파일 특성 설정
소스	소스	문자열	원본 호스트를 식별합니다.
소스 포트	source_port	정수	소스 호스트와 통신하는 데 사용되는 포트를 식별합니다.
소스 디렉터리	source_directory	문자열	이동할 파일의 원본 디렉터리 경로입니다.
소스 파일	source_files	문자열	이동할 소스의 파일 이름입니다.
제외된 파일	excluded_files	문자열	작업에서 제외된 파일을 나열합니다.
소스 파일 경로	source_file_path	문자열	이동할 소스 파일의 경로입니다.
대상 호스트	target_host	문자열	대상 호스트를 식별합니다.
대상 포트	target_port	정수	대상 호스트와 통신하는 데 사용되는 포트를 식별합니다.
대상 디렉터리	target_directory	문자열	대상 호스트의 대상 디렉터리에 대한 전체 경로입니다.
대상 파일 경로	target_file_path	문자열	소스 호스트 또는 대상 호스트에 있는 파일 또는 디렉터리의 전체 경로입니다. 예를 들어, 이 값은 활동 팩의 파일 또는 디렉토리 이름 바꾸 기 활동에 사용됩니다.
임시 파일 접미사	temp_file_postfix	문자열	파일을 이동할 때 Copy File 활동에서 사용하는 임시 파일 이름 확장명입니다. 이 필드에 확장자가 포함되어 있으면 소스 파일은 실제 대상 파일로 이름이 바뀌기 전에 를 사용하여 *target file name + temp_file_postfix*임시 파일로 복사됩니다. 이 필드가 비어 있으면 소스 파일이 대상 파일에 직접 복사됩니다.
디렉터리임	is_directory	부울	지정된 파일 경로가 디렉터리인지 여부를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SFTP 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
하위 폴더 포함	include_subfolders	부울	시스템이 포함 및 제외할 파일에 대해 원본 디렉터리의 하위 폴더를 조사하는지 여부를 나타냅니다.
파일 속성 uid	file_attribute_uid	정수	파일 또는 디렉터리와 연결된 사용자 ID입니다.
파일 속성 gid	file_attribute_gid	정수	파일 또는 디렉터리와 연결된 그룹 ID입니다.
파일 속성 권한	file_attribute_permissions	정수	지정된 사용자 및 그룹에 대한 파일 또는 디렉터리 권한입니다.
파일 속성 atime	file_attribute_atime	정수	파일 속성에서 타임 스탬프에 액세스합니다.
파일 속성 mtime	file_attribute_mtime	정수	파일 속성에서 타임 스탬프를 수정합니다.
파일 특성 크기	file_attribute_size	정수	파일의 크기(바이트)입니다.
소스 자격 증명 태그	source_credential_tag	문자열	소스 호스트에서 명령을 실행하는 데 사용되는 오케스트레이션 활동에 대한 자격 증명 별칭 입니다.
대상 자격 증명 태그	target_credential_tag	문자열	대상 호스트에서 명령을 실행하는 데 사용되는 자격 증명 태그입니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	필요한 MID 서버 역량 목록입니다.

SFTP 후처리 매개변수 및 페이로드 구문 분석

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트, 페이로드 구문 분석 및 태그 지정을 생성합니다.

SFTP 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
출력	출력	문자열	쿼리에서 반환된 출력 데이터를 포함합니다.
EccSysId (영문)	eccSysId (영문)	문자열	ECC 큐 입력 메시지와 관련된 참조 ID를 포함합니다.
오류 메시지	errorMessages	문자열	쿼리에서 반환된 오류 메시지를 포함합니다. 오류 메시지가 반환되지 않으면 이 값은 null입니다.

태그	태그	SSH 명령에서 반환된 태그 값의 해시맵	SSH 명령을 사용하여 출력을 추출하는 데 사용되는 태그를 포함합니다. 태그 출력은 %%tagname%% ... %%와 같이 이중 백분율 기호로 구분됩니다. 다음 형식을 사용하여 명령을 설정합니다.
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`...`
			`%%`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SFTP 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
			%%tagname2%% output2 line 1 output2 line 2 … %% 반환되는 태그는 각 키에 태그 이름이 추가된 ## 가 접두사로 붙는 JavaScript 해시맵 객체입니다. {"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}

SFTP 실행 명령 구성

만든 입력 변수를 사용하여 SFTP 대상에서 실행할 명령을 구성하십시오.

시작하기 전에
명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

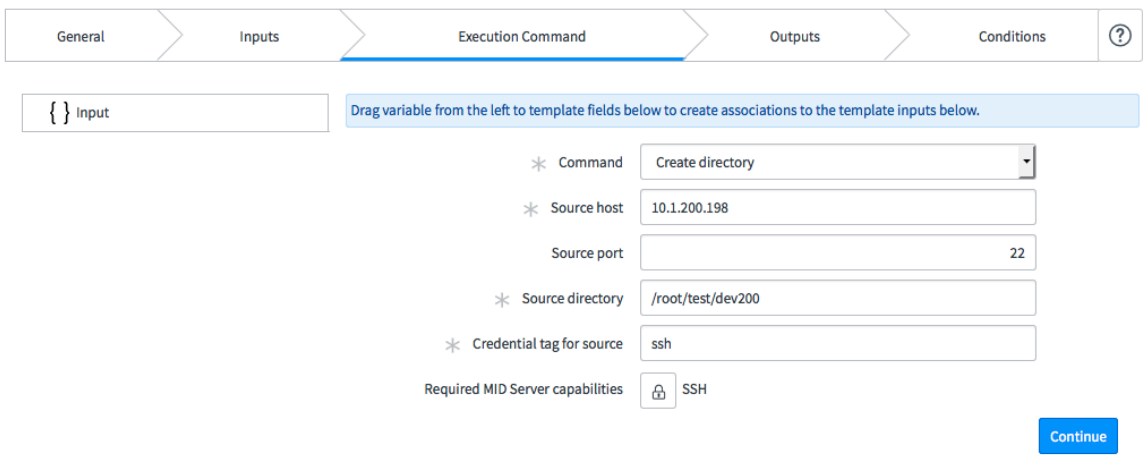
필요한 역할: activity_creator, admin

주:
워크플로우 컨텍스트에서 활동을 실행할 필요 없이 MID Server와 대상 간의 JDBC 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

SFTP 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

SFTP 명령 필드

필드	설명	명령
명령	작성할 활동의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.	모두

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	명령
	○ 파일 복사 ○ 디렉터리 작성 ○ 파일 목록 임포트 ○ 파일 또는 디렉터리 제거 ○ 파일 또는 디렉토리 이름 바꾸기 ○ 파일 특성 설정 **주:** 양식에 표시되는 필드는 선택한 명령에 따라 달라집니다.	
소스 호스트	활동의 대상이 되는 파일이 포함된 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.	모두
소스 포트	원본 서버와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.	모두
소스 파일 경로	소스 호스트에 있는 파일의 전체 경로입니다.	○ 파일 복사 ○ 파일 또는 디렉터리 제거 ○ 파일 특성 설정
소스 디렉터리	소스 파일이 있는 디렉터리의 경로입니다.	○ 디렉터리 작성 ○ 파일 목록 임포트
소스 파일	관리 작업에 포함할 특정 소스 파일의 이름입니다. 이 목록의 파일 이름을 세미콜론으로 구분합니다. 이 필드는 와일드카드 사용을 지원합니다. 이 필드가 비어 있으면 모든 파일이 포함됩니다. 이 필드의 값이 다른 필드의 옵션에 의해 어떤 영향을 받는지에 대한 자세한 내용은 표 아래 섹션을 참조하십시오.	파일 목록 임포트
디렉터리 여부	지정된 파일 경로가 디렉터리인지 여부를 확인하는 확인란입니다.	파일 또는 디렉터리 제거
소스의 자격 증명 태그	이 활동이 소스 호스트에서 SFTP 명령을 실행하는 데 사용해야 하는 오케스트레이션 활동에 대한 특정 자격 증명 별칭 .	모두
대상의 자격 증명 태그	대상 호스트에서 SFTP 명령을 실행하기 위해 이 활동에서 사용해야 하는 특정 자격 증명 태그.	파일 복사
제외된 파일	관리 작업에서 제외할 특정 소스 파일의 이름입니다. 활동은 소스 디렉터리 또는 하위 폴더에 있는 다른 모든 파일에 대해 작동합니다. 이 목록의 파일 이름을 세미콜론으로 구분합니다. 이 필드는 와일드카드	파일 목록 임포트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	명령
	사용을 지원합니다. 이 필드의 값이 다른 필드의 옵션에 의해 어떤 영향을 받는지에 대한 자세한 내용은 표 아래 섹션을 참조하십시오.	
하위 폴더 포함	원본 디렉터리의 하위 폴더에서 파일을 관리하기 위한 확인란입니다. 선택한 항목이 양식의 다른 필드에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 테이블 아래의 섹션을 참조하십시오.	파일 목록 임포트
대상 호스트	파일을 전송할 서버의 이름 또는 IP 주소입니다.	파일 복사
대상 포트	대상 호스트와 통신하는 데 사용할 포트 번호입니다. 기본 포트 번호는 **22**입니다.	파일 복사
대상 파일 경로	대상 호스트의 파일에 대한 전체 경로입니다.	○ 파일 복사 ○ 파일 또는 디렉토리 이름 바꾸기
임시 파일 접미사	파일이 대상 호스트에 이미 있는 경우 파일 이름에 사용할 임시 접미사입니다. 이 필드에 값이 포함되어 있으면 활동은 중복 대상 파일이 있는 경우 해당 파일을 삭제한 후 이름으로 사용하여 *targetFilePath + tempFileSuffix* 소스 파일을 임시 파일에 복사합니다. 완료 시 활동은 파일 이름을 실제 대상 파일 이름으로 바꿉니다. 이 필드가 비어 있으면 활동은 소스 파일을 대상 파일에 직접 복사하고 이미 있는 경우 덮어씁니다.	파일 복사
UID	파일 또는 디렉터리에 적용할 사용자 ID 속성입니다. UID 및 GID 값은 쌍으로 함께 설정해야 하며, 그렇지 않으면 무시됩니다.	파일 특성 설정
GID	파일 또는 디렉터리에 적용할 그룹 ID 속성입니다. UID 및 GID 값은 쌍으로 함께 설정해야 하며, 그렇지 않으면 무시됩니다.	파일 특성 설정
권한	지정된 사용자 및 그룹에 대해 설정할 파일 또는 디렉터리 권한입니다. 이 값은 다음 권한을 *rwxr-xr-x*정의하는 16877과 같은 정수로 표현되어야 합니다. 권한 번호는 파일 목록 가져오기 활동에서 반환되는 내부 값입니다. 일반적으로 먼저 파일 목록 가져오기 작업을 사용하여 파일 및 해당 특성 목록을 반환합니다. 그런 다음 파일을 소스 호스트에서 대상 호스트로 이동하고 대상 파일에서 소스 파일 속성을 설정할 수 있습니다. SFTP 파일 전송 워크플로우이는 .	파일 특성 설정
액세스 타임스탬프	파일 또는 디렉터리에 마지막으로 액세스했을 때의 타임스탬프를 재정의합니다. 액세스 및 수정 타임스탬프는 한 쌍으로 함께 설정해야 합니다.	파일 특성 설정
수정 타임스탬프	파일 또는 디렉터리가 마지막으로 수정되었을 때의 타임스탬프를 재정의합니다. 액세스 및 수정 타임스탬프는 한 쌍으로 함께 설정해야 합니다.	파일 특성 설정
크기(바이트)	파일 크기(바이트)입니다.	파일 특성 설정
필요한 MID 서버 역량	원본 및 대상 서버에 연결하기 위한 적절한 MID 서버 역량 이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 SSH MID 서버를 선택합니다.	모두

시스템은 이 논리를 사용하여 소스 호스트에서 이동할 파일을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소스 파일 필드가 비어 있으면 시스템은 소스 디렉토리의 모든 파일을 선택합니다. 그렇지 않으면 이름이 필드에 지정된 파일 이름 패턴 중 하나와 일치하는 파일만 선택합니다.
- 제외된 파일 필드가 비어 있으면 시스템에서 아무것도 제외하지 않습니다. 그렇지 않으면 이름이 필드에 지정된 파일 이름 패턴 중 하나와 일치하는 파일이 제외됩니다.
- 제외 규칙의 기본 설정이 포함 규칙보다 높습니다. 제외된 파일 필드의 파일 이름 패턴 중 하나와 이름이 일치하는 파일은 포함 규칙에 의해 선택되더라도 선택 항목에 포함되지 않습니다.
- 하위 폴더 포함 확인란의 선택을 취소하면 시스템은 원본 디렉터리에서만 포함하거나 제외할 파일을 찾습니다. 그렇지 않으면 원본 디렉터리와 하위 폴더에서 포함하거나 제외할 파일을 찾습니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

프로브 활동 작성

특정 정보를 반환하도록 구성된 대상 호스트에서 프로브를 실행하는 활동을 작성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

이 태스크 정보

활동 템플릿 프로세스 흐름 사용에 대한 지침은 사용자 지정 활동 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 프로브 실행 명령을 구성합니다.

옵션	설명
입력 변수 매핑	만든 변수를 사용하여 오케스트레이션에서 실행할 명령을 구성합니다.
프로브	시스템의 프로브 목록에서 이 활동으로 실행할 프로브
대상 호스트	이 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
매개변수	역량별로 사용할 MID 서버입니다.
필요한 MID 서버 역량	이 프로브를 사용하여 호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어다 놓고 값을 할당할 수 있습니다.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 작성
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로브 템플릿 실행 매개변수

실행 매개변수를 사용하여 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

명령 필드에 대한 설명은 을 참조하십시오 프로브 실행 명령 구성.

> **주:**
> 이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

프로브 활동 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
프로브	프로브	참조	MID 서버 프로브의 sys_id입니다.
소스	소스	문자열	의도된 대상 호스트
매개변수	매개변수	JS 객체의 배열	executionParam## 표현된 JavaScript 객체의 배열입니다. 접두사입니다. 파라미터 배열에 이름-값 쌍을 더 추가하려면 기존 배열에 추가하십시오. 다음 구문을 사용하여 JavaScript 객체를 만들고 executionParam.parameter 배열에 추가합니다. 이렇게 하면 메시지에 추가 매개변수가 할당됩니다. `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"}; executionParam.parameters.push(newParameter);`
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	필요한 MID 서버 역량 목록입니다.
값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 다음 예를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다. `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

프로브 템플릿 후처리 매개변수

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트를 생성합니다.

프로브 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
페이로드	페이로드	문자열	프로브에서 반환된 원시 페이로드를 포함합니다.
출력	출력	문자열	프로브에서 반환된 출력 데이터를 포함합니다.
EccSysId (영문)	eccSysId (영문)	문자열	ECC 큐 입력 메시지와 관련된 참조 ID를 포함합니다.

프로브 실행 명령 구성

만든 입력 변수를 사용하여 오케스트레이션이 대상에서 실행할 명령을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

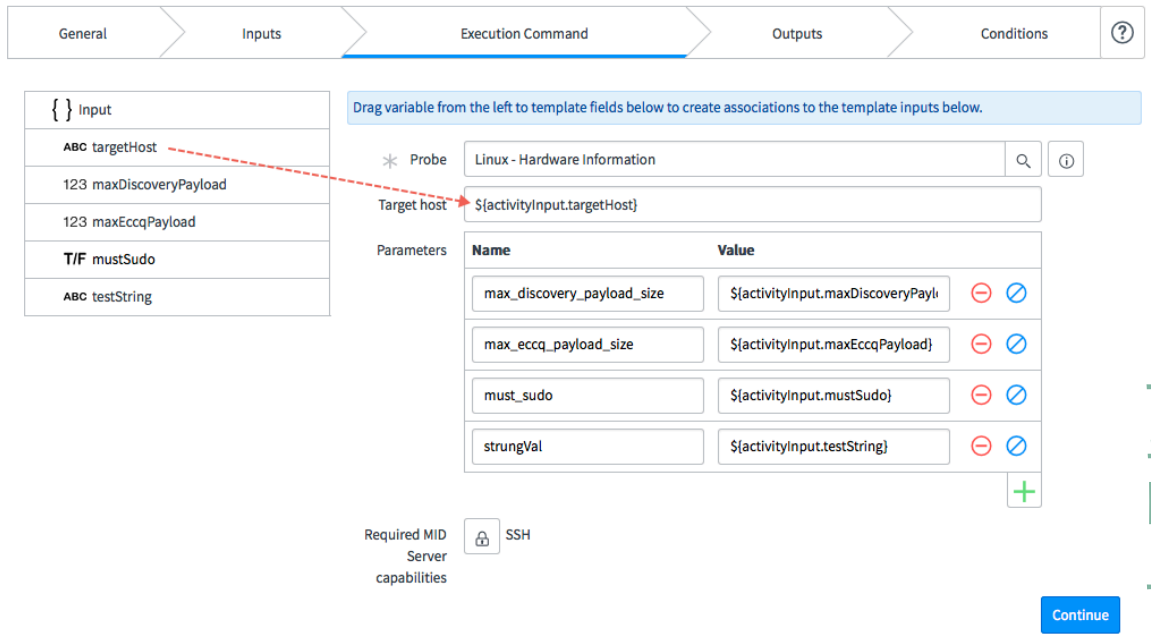
필요한 역할: activity_creator, admin

주:
워크플로우 컨텍스트에서 활성을 실행할 필요 없이 MID Server와 대상 사이의 활동 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

프로브 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

프로브 실행 명령 필드

필드	설명
입력	입력 변수 작성기입니다. 입력 변수 생성 을 클릭하여 사용 가능한 필드에 매핑합니다.
프로브	시스템의 프로브 목록에서 이 활동과 함께 실행할 프로브입니다.
대상 호스트	이 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
필요한 MID 서버 역량	역량별로 사용할 MID 서버입니다.
매개변수	이 프로브를 사용하여 호스트에 전달할 이름-값 쌍입니다. 이러한 매개변수를 수동으로 생성하거나 입력 변수를 매개변수 필드로 끌어다 놓고 값을 할당할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

SSH 활동 생성

SSH 네트워크 프로토콜을 사용하는 대상 호스트에서 데이터를 추출하는 활동을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

이 태스크 정보

활동 템플릿 프로세스 흐름 사용에 대한 지침은 사용자 지정 활동 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 SSH 실행 명령을 구성합니다.

옵션	설명
입력 변수 매핑	만든 변수를 사용하여 오케스트레이션에서 실행할 명령을 구성합니다.
대상 호스트	이 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
명령	대상 호스트에서 이 활동이 실행되는 명령입니다. SSH 명령줄이 지원하는 스크립트 유형을 사용하여 이 필드에서 MID 서버 스크립트를 호출할 수 있습니다. 자세한 내용은 표 아래의 고급 **SSH** 스크립트 옵션을 참조하세요.
디렉터리	명령이 실행되는 대상 호스트의 디렉터리입니다.
자격 증명 태그	명령을 실행할 때 사용할 오케스트레이션 자격 증명 태그입니다.
필요한 MID 서버 역량	호스트에 연결하기 위한 적절한 기능이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 SSH 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다.
장기간 실행	이 옵션을 선택하면 실행하는 데 기본값인 60초보다 더 오래 걸릴 수 있는 명령에 대해 SSH 연결 시간 제한을 사용하지 않도록 설정합니다. 오케스트레이션은 실행 중인 프로세스를 주기적으로 검사하여 완료될 때까지 상태를 확인합니다.
Sudo 필요	이 옵션을 선택하면 sudo 를 사용하여 명령을 실행할 수 있습니다.

주:
테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example: 고급 SSH 스크립트 옵션

대상 호스트에서 스크립트를 실행 MID 서버 하려면 스크립트 유형을 지정하고 #### ### ${syncFile()} 매개변수에 전달합니다. 시스템은 이 매개변수를 사용하여 MID 서버 스크립트 파일 [ecc_agent_script_file] 테이블에서 명명된 스크립트를 찾고 대상 호스트에서 실행합니다. 예를 들어 bash 스크립트는 다음과 같이 표현할 수 있습니다.

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

기본 스크립트(main_script.bash)는 다른 스크립트(my_include.bash)와 대상 호스트에 있는 별도의 파일(.my_profile)을 참조할 수 있습니다. 제대로 실행하려면 ${syncFile()} 매개 변수를 사용하여 참조된 스크립트와 파일을 모두 동기화MID 서버해야 합니다.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

인라인 주석이 있는 Python 예제는 다음과 같을 수 있습니다.

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

다음에 수행할 작업

- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 작성
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

SSH 템플릿 실행 매개변수

실행 매개변수를 사용하여 활동 디자이너의 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

명령 필드에 대한 설명은 을 참조하십시오 SSH 실행 명령 구성.

> **주:**
> 이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

SSH 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
소스	소스	문자열	의도한 대상 또는 호스트입니다.
명령	명령	문자열	호스트에서 실행할 코멘트입니다.
디렉터리	디렉터리	문자열	명령을 실행할 호스트의 디렉터리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SSH 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
자격 증명 태그	credential_tag	문자열	명령을 실행할 때 사용할 오케스트레이션 자격 증명 태그입니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	필요한 MID 서버 역량 목록입니다.

값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 다음 예를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다.
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

장기간 실행	long_running	부울	명령이 장기 실행 중인지 여부를 나타냅니다. true 값은 명령이 오래 실행 중임을 나타냅니다.
sudo 필요	must_sudo	부울	이 활동에서 루트 명령을 실행하기 위해 sudo를 사용해야 하는지 여부를 나타냅니다. true 값은 sudo SSH 자격 증명을 사용해야 함을 나타냅니다.

SSH 후처리 매개변수 및 페이로드 구문 분석

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트, 페이로드 구문 분석 및 태그 지정을 생성합니다.

SSH 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
출력	출력	문자열	SSH 명령에서 반환된 출력을 포함합니다.
EccSysID	eccSysID	문자열	활동에서 리턴한 ECC 큐 입력 메시지와 연관된 참조 ID를 포함합니다.
오류 메시지	errorMessages	문자열	SSH 명령에서 검색된 오류 메시지를 포함합니다. 오류 메시지가 없는 경우 이 값은 **null** 입니다.

태그	태그	SSH 명령에서 반환된 태그 값의 해시맵	SSH 명령을 사용하여 출력을 추출하는 데 사용되는 태그를 포함합니다. 태그 출력은 %%tagname%% ... %%와 같이 이중 백분율 기호로 구분됩니다. 다음 형식을 사용하여 명령을 설정합니다.
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`...`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 2`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SSH 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
			… %% 반환되는 태그는 각 키에 태그 이름이 추가된 ## 가 접두사로 붙는 JavaScript 해시맵 객체입니다. {"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}

SSH 실행 명령 구성

사용자가 만든 입력 변수를 사용하여 오케스트레이션이 호스트 대상에서 실행할 명령을 구성합니다.

시작하기 전에

명령 실행 단계로 진행하기 전에 입력 양식에서 필요한 입력 변수를 생성합니다.

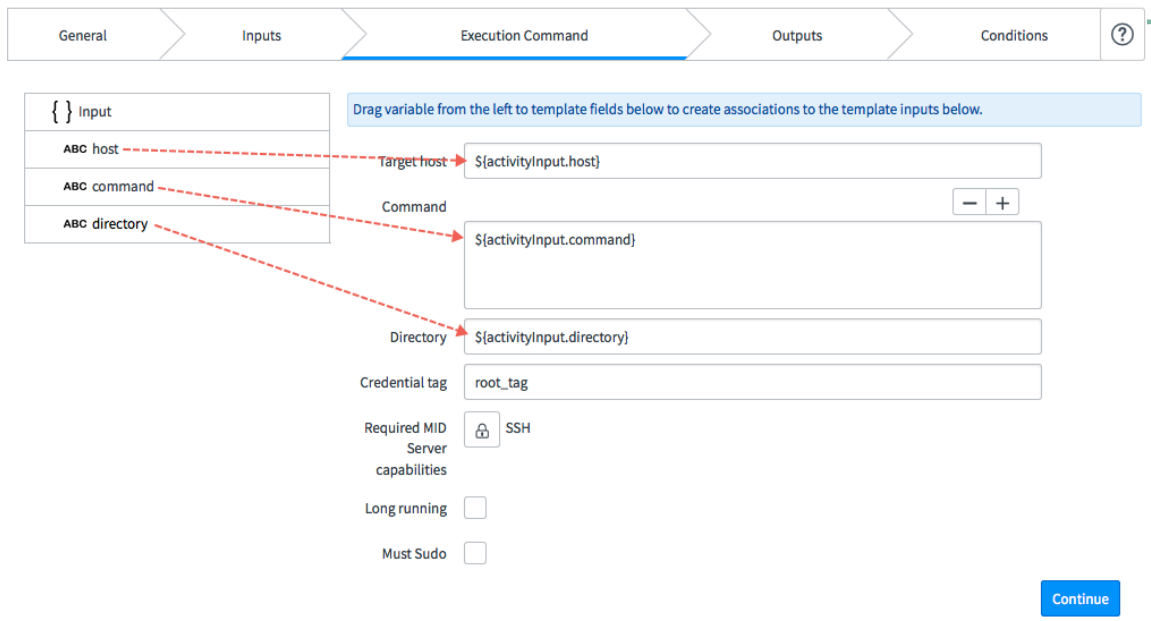
필요한 역할: activity_creator, admin

주:
워크플로우 컨텍스트에서 활성화를 실행할 필요 없이 MID 서버와 대상 간의 SSH 연결을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 테스트 템플릿 출력을 참조하십시오.

프로시저

1. 입력 목록에서 변수를 끌어 명령 필드에 놓습니다.
   시스템은 명령에 적합한 구문으로 변수 형식을 지정합니다.

SSH 실행 명령



2. 테이블에 표시된 필드를 모두 채우십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SSH 활동 입력

필드	설명
입력	입력 변수 작성기입니다. 입력 변수 생성 을 클릭하여 사용 가능한 필드에 매핑합니다.
대상 호스트	이 활동에 대한 대상 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
명령	대상 호스트에서 이 활동이 실행되는 명령입니다. SSH 명령줄에서 지원하는 모든 스크립트 유형을 사용하여 이 필드에서 MID 서버 스크립트를 호출할 수 있습니다. 자세한 내용은 표 아래의 고급 **SSH** 스크립트 옵션을 참조하세요.
디렉터리	명령이 실행되는 대상 호스트의 디렉터리입니다.
자격 증명 태그	명령을 실행할 때 사용할 오케스트레이션 활동의 자격 증명 별칭 입니다.
역량별로 MID 서버 선택	호스트에 연결하기 위한 적절한 기능이 있는 MID 서버. 기본적으로 시스템은 SSH 기능이 있는 MID 서버를 선택합니다
장기간 실행	실행하는 데 기본값인 60초 보다 더 오래 걸릴 수 있는 명령에 대해 SSH 연결 시간 제한을 사용하지 않도록 설정하려면 이 확인란을 선택합니다. 오케스트레이션은 실행 중인 프로세스를 주기적으로 검사하여 완료될 때까지 상태를 확인합니다.
Sudo 필요	SSH 자격 증명을 사용하여 명령을 실행할 수 있도록 허용하는 확인란입니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. Continue(계속)를 클릭하여 Outputs(출력) 단계로 이동합니다.

스크립트 실행 활동 생성

스크립트를 실행하는 활동을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

프로시저

1. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
2. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 생성한 후 스크립트 실행 명령을 구성합니다.
   이 활동을 실행하기 위한 스크립트를 만듭니다.

   주:
   테스트 페이로드의 매개변수 값을 출력 탭의 변수에 자동으로 매핑 할 수 있습니다 . 자동 매핑 출력 변수를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 작성
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 실행 템플릿 처리 스크립트

스크립트 실행 사용자 지정 템플릿 스크립트 양식을 사용하여 호출할 스크립트를 입력하고 다른 활동과 함께 사용할 수 있습니다.

스크립트 처리 스크립트 실행

필드	설명
스크립트 처리 중	활동이 실행되는 스크립트입니다.
변수	입력 프로세스 스크립트에서 빌딩 블록으로 사용할 수 있는 입력 변수입니다. 필드 위의 화살표를 클릭하여 변수 목록을 엽니다. 트리에서 항목을 클릭하여 적절한 구문으로 스크립트에 추가합니다. 목록에는 입력 양식의 활동에 전달한 입력 변수가 표시됩니다. 입력 양식에 추가된 모든 활동 변수는 읽기 전용이며 activityInput.variable 구문을 사용하여 처리 스크립트로 표현됩니다.

JMS 활동 작성

Java 메시징 서비스를 사용하여 외부 시스템으로 메시지를 검색하거나 전송하는 사용자 정의 JMS 활동을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: activity_creator 또는 workflow_admin

이 태스크 정보

JMS 활동은 JMS 클라이언트 애플리케이션이 일반 Java EE 패턴으로 작성되고 다음 조작을 지원할 수 있는 써드파티 JMS 제공자를 지원합니다.

- JNDI를 사용하여 ConnectionFactory 오브젝트 찾기.
- JNDI를 사용하여 하나 이상의 대상 객체 찾기.
- ConnectionFactory를 사용하여 JMS 연결 오브젝트 작성.
- JMS 연결을 사용하여 하나 이상의 JMS 세션 오브젝트 작성.
- JMS 세션과 대상을 사용하여 MessageProducer 및 MessageConsumer 오브젝트 작성
- 메시지 전달 또는 이용을 가능하게 하기 위해 JMS 연결을 시작합니다.

주:
JMS 활동 디자이너는 JMS 제공자 ActiveMQ 및 Tibco EMS로 테스트되었습니다. JMS 제공자에 연결할 때는 써드파티 사용자 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. JMS 자격 증명을 만들거나 확인합니다.
   JMS 자격 증명에는 대상 데이터베이스에 대한 권한과 해당 JMS 연결에 대한 적절한 구성이 있어야 합니다. JMS 활동을 작성하려면 먼저 자격 증명을 설정해야 합니다.
2. JMS 연결을 만들거나 확인합니다.
   JMS 활동을 작성하기 전에 설정된 유효한 JMS 자격 증명으로 JMS 연결을 구성해야 합니다.
3. 사용자 지정 활동을 생성합니다.
   이 작업은 템플릿을 사용하여 사용자 지정 활동을 작성합니다.
4. 일반 속성을 설정하고 입력 변수를 만든 후 JMS 실행 명령을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
자격 증명 구성	데이터베이스 연결에 필요한 필드를 채웁니다.
연결 팩토리	JMS 연결 팩토리의 이름입니다. JMS 연결을 만들거나 확인해야 합니다. 이 구성은 초기 컨텍스트 팩토리의 이름을 JMS 제공자의 URL과 연결합니다.
대상 유형	이 메시지에 사용되는 대상 유형: ○ 큐: 지점 간 통신을 위해 메시지가 큐에 대기됩니다. 주: **GET** 조작은 큐 대상 유형에 대해서만 지원됩니다. ○ 주제: 메시지는 게시 및 구독 통신에 사용됩니다.
대상 이름	JMS 제공자에 구성된 큐 또는 토픽 대상의 이름입니다.
메시지 유형	JMS 메시지 유형 값입니다. 텍스트 메시지 유형만 지원됩니다. 큐 또는 주제 대상은 텍스트 메시지만 받거나 보내도록 구성해야 합니다. 다른 메시지 유형은 JMS 활동이 처리할 수 없으므로 삭제됩니다.
운영	대상에서 수행할 프로그래밍 방식 작업입니다. **PUT** 또는 **GET** 중에서 선택할 수 있습니다.
시간 제한(초)	시간이 초과되기 전에 메시지 큐에서 메시지를 대기할 수 있는 시간(초)입니다. 기본값은 **30**입니다.
사용자 지정 메시지 헤더	JMS 대상에서 사용할 수 있는 이름/값 쌍 형식의 사용자 정의 헤더 값입니다. 주: 이는 **PUT** 작업에 대해서만 지원됩니다.
메시지 페이로드	JMS 대상으로 전송되는 실제 메시지 컨텐츠 또는 페이로드입니다. 주: 이는 **PUT** 작업에 대해서만 지원됩니다.
자격 증명 태그	오케스트레이션 워크플로우에서 JMS 활동의 개별 자격 증명에 대한 태그입니다.
필요한 MID 서버 역량	역량별로 사용할 MID 서버입니다.

다음에 수행할 작업

- 자동 매핑을 사용하여 출력 및 구문 분석 규칙 작성
- 자동 매핑을 사용하지 않는 경우 수동으로 출력 변수를 만들고구문 분석 규칙을 만들 수 있습니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동에 대한 오케스트레이션 **JMS** 연결 작성

사용자 정의 오케스트레이션 JMS 활동과 함께 JMS(Java Messaging Service)를 사용하도록 시스템을 구성하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

MID 서버에는 조직에 맞는 올바른 JMS 연결 팩토리가 있어야 합니다. 에 *mid.property.jms.command.allowed_factory_names* 있는 속성에서 해당 값을 구성합니다. **MID** 서버 〉 속성. 이 특성의 기본값은 써드파티 JMS 제공자가 광고하는 임의의 값 또는 쉼표로 구분된 값 목록으로 변경될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **MID** 서버 〉 **JAR** 파일.
2. New(새로 만들기)를 클릭하고 추가합니다.

옵션	설명
이름	인스턴스에서 파일을 식별하기 위한 고유하고 설명적인 이름입니다.
버전	파일의 버전 번호(사용 가능한 경우)입니다.
소스	참조를 위한 JAR 파일의 위치입니다. 소스 정보는 시스템에서 사용되지 않습니다.
설명	JAR 파일 및 인스턴스에서의 용도에 대한 간단한 설명입니다.

3. 배너에서 클립 아이콘을 클릭하고 JMS 드라이버 jar 파일을 첨부합니다.
   JMS 드라이버 jar 파일은 JMS 제공자 설치의 일부로 사용할 수 있어야 합니다. 별도의 제품으로 제공하는 JMS 공급업체는 거의 없습니다. JMS 제공자 문서를 참조하여 클라이언트 애플리케이션이 JMS 제공자에 연결해야 하는 JMS 클라이언트 드라이버 jar 파일을 판별하십시오. 예를 들어 ActiveMQ V5.10(JMS 공급자)에 연결하려는 경우 activemq-all-5.10.1.jar 파일이 필요합니다.
4. 다음으로 이동 오케스트레이션 〉 자격 증명 및 연결 〉 **JMS** 연결 팩토리.
5. New(새로 만들기)를 클릭하고 다음을 추가한 다음 Submit(제출)을 클릭합니다.

옵션	설명
이름	이 연결 팩토리의 고유한 이름입니다.
초기 컨텍스트 팩토리	InitialContext를 만드는 데 사용되는 JNDI 클래스의 이름입니다. 주: 예를 들어, ActiveMQ V5.10(JMS 제공자)에 연결하기 위한 값은 org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory입
제공자 URL	실행 중인 JMS 제공자 설치의 위치입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	주: 예를 들어 ActiveMQ V5.1에 연결하려면 다음을 수행합니다. tcp://ipAddressOrHostName:61616.

6. 다음으로 이동 오케스트레이션 > 자격 증명.
7. 새로 만들기를 클릭하고 **JMS** 자격 증명을 선택한 다음 MID가 JMS 제공자와 통신하는 데 사용해야 하는 사용자 이름 및 암호를 제공합니다.
   자세한 정보는 JMS 신임 정보 JMS 신임 정보의 내용을 참조하십시오.
8. 제출을 클릭합니다.
   사용자 정의 JMS 활동을 작성할 준비가 되었습니다.

JMS 템플릿 실행 매개변수

실행 파라미터를 사용하여 전처리 양식에서 입력 프로세스 스크립트를 생성합니다.

이 테이블의 모든 변수에 executionParam. 접두사를 사용해야 합니다.

JDBC 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
Jms ds	jms_ds	참조	선택한 JMS 데이터 소스.
대상 유형	destination_type	열거	
대상 이름	destination_name	문자열	
메시지 유형	message_type	열거	
운영	운영	열거	
시간 제한	time_out	정수	쿼리가 결과를 반환할 때까지 대기하는 시간입니다.
사용자 지정 헤더	custom_headers	JavaScript 객체의 배열	
메시지 페이로드	message_payload	문자열	
자격 증명 태그	credential_tag	문자열	필요한 MID 서버 역량 목록입니다.
미드역량	midCapabilities	문자열 (쉼표로 구분)	
값 역량	valueCapabilities (영문)	해시맵의 배열	MID 서버를 선택하는 데 사용되는 역량 값입니다. 자세한 내용은 MID 서버 기능을 참조하십시오. 값에 의해 할당된 추가 역량이 있는 경우 다음 예를 사용하여 MID 서버 선택을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JDBC 실행 매개변수

이름	변수	유형	사용법
			var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);

JMS 템플리트 후처리 매개변수

이러한 매개변수를 사용하여 후처리 스크립트를 생성합니다.

JMS 후처리 매개변수

이름	변수	유형	사용법
상태	상태	문자열	JMS 대상의 조작 상태(Put 또는 Get)입니다.
표준 헤더	standardHeaders	문자열	JMS에서 지정한 대로 Get 조작 중에 JMS 메시지의 일부로 확보되는 모든 표준 헤더입니다. 이 필드는 가져오기 작업에만 적용할 수 있습니다.
CustomHeaders (사용자 지정 헤더)	customHeaders	문자열	가져오기 조작 중 JMS 메시지의 일부로 가져온 생성자 또는 발행자 애플리케이션에 의해 추가된 모든 사용자 정의 헤더입니다. 이 필드는 가져오기 작업에만 적용할 수 있습니다.
메시지 페이로드	메시지 페이로드	문자열	가져오기 작업 중에 JMS 메시지의 일부로 가져오는 메시지 페이로드입니다. 이 필드는 가져오기 작업에만 적용할 수 있습니다.
EccSysID	eccSysID	문자열	활동에서 리턴한 ECC 큐 입력 메시지와 연관된 참조 ID를 포함합니다.
오류 메시지	errorMessages	문자열	JMS 명령에서 검색된 모든 오류 메시지를 포함합니다. 오류 메시지가 없는 경우 이 값은 **null** 입니다.

활동 범위 지정

사용자 지정 활동은 워크플로우와 다르더라도 자체 범위 내에서 실행됩니다.

범위가 있는 사용자 지정 작업 내에서 실행되는 스크립트는 해당 작업의 범위 내에 있는 외부 아티팩트 또는 모든 범위에서 실행되도록 구성된 아티팩트에만 액세스할 수 있습니다. 반대로, 외부 아티팩트는 외부 아티팩트가 동일한 범위에서 실행되는 경우에만 해당 프라이빗 활동 내의 스크립트에 액세스할 수 있습니다. 공용 범위가 있는 활동은 모든 애플리케이션 범위에서 외부 아티팩트와 상호작용할 수 있습니다.

비공개 활동은 공개 애플리케이션 범위가 있는 워크플로우의 일부로 사용할 수 있습니다. 이러한 활동은 워크플로 외부에 도달하거나 워크플로 외부에서 도달하지 못하도록 보호됩니다. 사용자 지정 활동에 대한 애플리케이션 범위 설정에 대한 자세한 내용은 해당 활동 템플릿 의 필드 설명 테이블을 참조하십시오.

주:
스토어에 업로드된 ServiceNow 사용자 지정 활동은 모든 애플리케이션 범위에 접근할 수 있도록 구성되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 활동 게시

사용자가 사용자 정의 활동을 만들어 저장하거나 제출하면 해당 활동이 디자이너 팔레트의 사용자 정의 및 팩 탭에 나타나지만 해당 활동을 만든 사용자에게만 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, activity_admin activity_creator

프로시저

1. 활동 구성을 마쳤으면 게시를 클릭합니다.

   이렇게 하면 workflow_admin 또는 activity_creator 역할을 가진 인스턴스의 다른 사용자가 활동에 액세스할 수 있습니다. 게시된 활동은 스토어에 ServiceNow 업로드할 수 있고, 워크플로우에 추가할 수 있으며, 적절한 역할이 있는 모든 사용자가 편집할 수 있습니다.

2. 게시된 활동을 편집하려면 체크 아웃을 클릭합니다.

   사용자가 활동을 체크아웃하면 해당 사용자만 수정할 수 있습니다. 체크아웃한 활동의 필드는 다른 모든 사용자에게 읽기 전용입니다.

3. 체크아웃된 활동의 편집을 마쳤으면 다시 게시합니다.

   시스템이 워크플로우 편집기 팔레트의 사용자 정의 탭에 이 활동의 새 버전을 추가합니다.

   주:
   사용자가 만들고 게시하는 활동은 현재 애플리케이션 범위에서 생성된 경우에만 팩 탭에 표시됩니다.

잠긴 활동을 게시된 상태로 되돌리기

사용자가 활동 버전을 체크 아웃한 후 다시 체크 인하지 않으면 문제가 발생할 수 있습니다. 이 상태의 활동은 업데이트를 위해 체크아웃할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, activity_admin, activity_creator

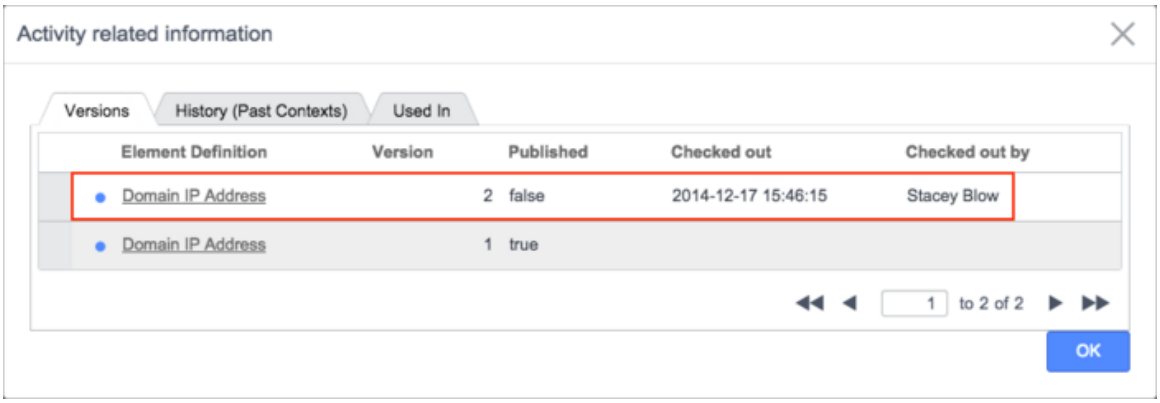
이 태스크 정보
관리자는 잠긴 활동을 게시됨 상태로 되돌릴 수 있습니다.

프로시저

1. 워크플로우 편집기를 엽니다.
2. 사용자 지정 탭에서 잠긴 활동을 엽니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 버전을 선택합니다.

   해당 활동의 모든 버전 목록이 나타납니다. 잠긴 버전에는 체크 아웃한 사용자가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 체크아웃된 버전을 선택합니다.

   활동 디자이너에서 기록이 열립니다.

5. 메뉴 아이콘을 다시 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 강제 체크 아웃 을 선택합니다.

   활동 필드를 편집할 수 있게 됩니다.

6. 게시를 클릭합니다.

   적절한 역할을 가진 사용자가 활동을 사용할 수 있게 됩니다.

사용자 지정 활동 복사

전역 범위의 사용자 지정 탭에서 재사용할 활동을 복사할 수 있습니다.

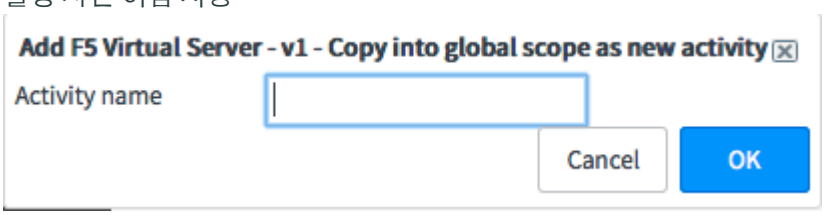
시작하기 전에
필요한 역할: admin, activity_admin, activity_creator

이 태스크 정보
주:
비공개 범위에서는 활동을 복사할 수 없습니다.

프로시저

1. 전역 범위에서 활동을 재사용하려면 상위 범주를 확장하여 활동을 표시합니다.
2. 복사할 활동을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 전역 범위에 새 활동으로 복사: 제공한 새 이름으로 활동을 복사하고, 원래 활동과 동일한 버전 번호를 사용하고, 사용자 지정 탭의 전역 범위로 이동합니다.

     활동 사본 이름 지정

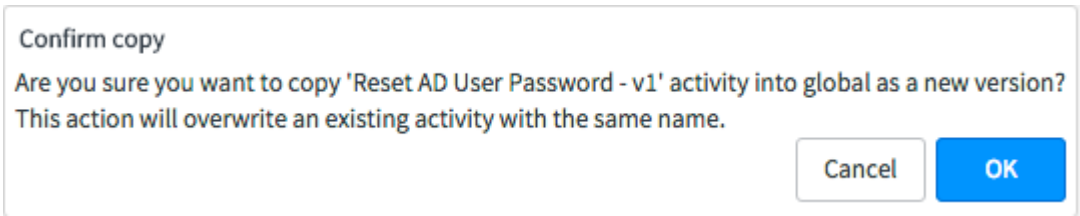
     

   - 전역 범위에 새 버전으로 복사: 동일한 이름을 사용하여 활동을 복사하고, 버전 번호를 증가시키고, 사용자 지정 탭에서 전역 범위로 이동합니다. 상위 범주가 아직 없는 경우

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템에서 자동으로 사용자 지정 탭에 추가합니다. 이 작업은 이름과 버전 번호가 같은 다른 활동을 덮어씁니다.

새 활동 버전 작성 중



주:
활동이 전역을 제외한 다른 범위에 있는 경우 시스템은 다음 메시지를 표시합니다. #### ### ### ### ### ### # ####.

오케스트레이션 데이터버스

워크플로 디자이너는 데이터버스를 사용하여 오케스트레이션 워크플로를 통해 데이터 흐름을 추적할 수 있으며 다른 사용자 지정 작업에서 사용할 수 있는 출력 데이터에 액세스할 수 있습니다.

로 오케스트레이션 활동 디자이너만든 활동을 사용할 때 워크플로우에서 데이터를 사용할 수 있습니다. 활동 디자이너는 활동에 대해 잘 정의된 입력 및 출력을 지정하는 기능을 제공합니다. 워크플로우 캔버스에서 이러한 활동을 사용하면 출력이 데이터 탭에 나타나고 후속 활동에서 입력으로 사용할 수 있습니다.

주:
오케스트레이션은 데이터 탭에서 다시 사용하기 위해 제공된 데이터를 필터링하지 않습니다. 출력 데이터를 사용하기 전에 워크플로우 캔버스의 활동이 실행되었는지 확인해야 합니다.

사용자 지정 활동을 워크플로우 캔버스에 놓으면 시스템이 해당 활동에 인덱스를 할당합니다. 캔버스에서 활동을 삭제하고 새 활동을 추가하면 인덱스가 다시 사용되지 않습니다. 이렇게 하면 의도하지 않은 데이터를 실수로 구독하지 않도록 할 수 있습니다. 활동 디자이너에서 활동을 업데이트하면 다운스트림에서 구독 중인 데이터가 영향을 받지 않도록 시스템이 캔버스의 활동을 자동으로 업데이트합니다.

활동 디자이너에서 데이터 재사용

워크플로우 편집기의 데이터 탭에는 데이터를 생성하는 현재 워크플로우에 사용되는 모든 사용자 지정 활동이 나열되며, 다른 사용자 지정 활동에서 재사용할 수 있도록 해당 데이터가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_creator

이 태스크 정보
활동은 이 탭에서 애플리케이션별로 분류되며 다른 활동의 데이터 소스로 사용할 수 있습니다. 데이터 탭은 현재 워크플로우에서 사용하는 모든 임시 데이터를 관리하는 워크플로우 Databus를 그래픽으로 표현한 것입니다.

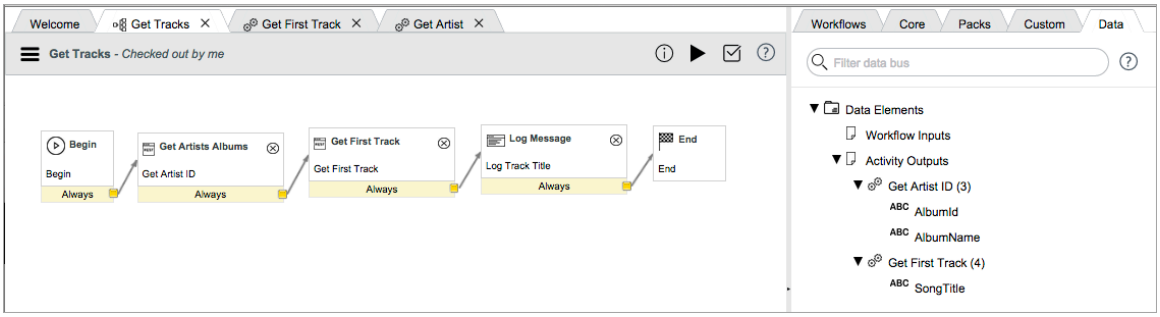
프로시저

1. 이 탭의 활동에 있는 출력 변수를 워크플로우 캔버스에 있는 다른 활동의 입력으로 끌어 활동을 서로 연결합니다.

   출력이 속한 애플리케이션에 관계없이 구조에서 출력을 사용할 수 있습니다. 활동 이름 뒤의 괄호 안에 있는 인덱스 번호는 다른 활동에서 입력 데이터로 사용하는 매개변수에 대한 고유 식별자를 제공합니다. 사용자 지정 활동의 이름을 지정하지 않으면 데이터 탭에서 해당 활동의 유일한 식별자는 인덱스 번호입니다. 인덱스 번호는 사용자 지정 활동이 워크플로우에 추가되고 다시 사용되지 않는 시퀀스를 나타냅니다. 사용자 지정 활동을 워크플로우 캔버스로 끌어 오면 시스템이

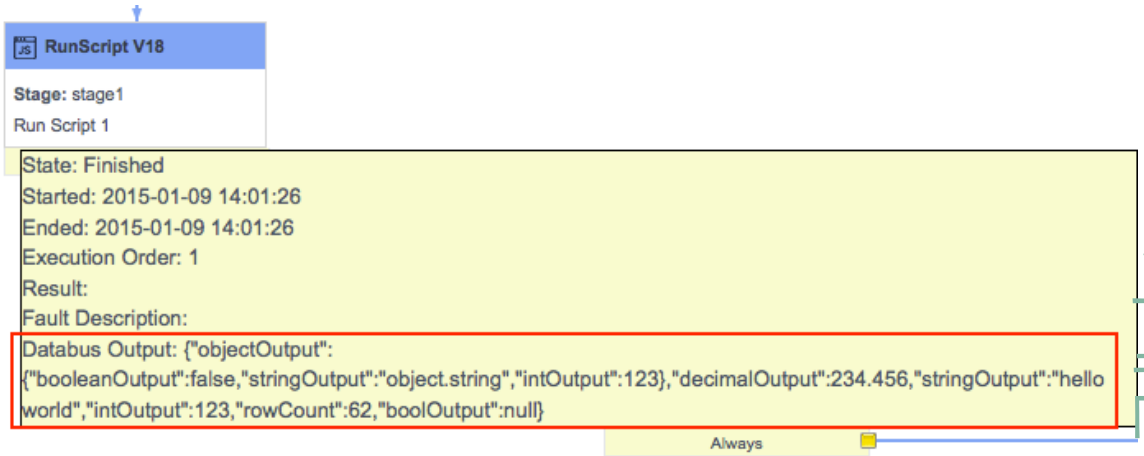
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당 활동과 출력 데이터를 구조에 추가합니다. 반대로 캔버스에서 사용자 지정 활동을 제거하면 해당 활동과 해당 출력이 데이터 목록에서 사라집니다.



2. 활동을 가리키면 팝업 창에 해당 활동에 대한 정보가 표시됩니다.

   활동에서 재사용하는 모든 출력 데이터는 팝업 창의 데이터버스 출력 필드에 나열됩니다.



오케스트레이션용 **MID** 서버

오케스트레이션은 활동에서 구성하는 기능, 대상 장치의 IP 주소 및 MID 서버에서 사용할 수 있는 애플리케이션을 기반으로 적절한 MID 서버를 자동으로 선택합니다.

MID 서버에서 오케스트레이션을 사용하려면 오케스트레이션 애플리케이션 또는 모든 애플리케이션이 할당되어 있어야 합니다. 지침은 각 애플리케이션에 대한 기본 MID 서버 구성을 참조하십시오.

MID Server가 네트워크의 다양한 기능과 별도의 섹션에 초점을 맞추도록 할 수 있습니다. 참조:

- MID Server 기능
- IP 주소를 DNS 이름에 매핑

활동에 대한 역량 및 IP 범위 기준을 충족하는 MID Server가 없는 경우 사용할 기본 MID Server를 지정할 수도 있습니다. 오케스트레이션에 대한 기본 MID 서버 선택 문서를 참조합니다.

관련 정보

MID Server 기능

MID Server 기능

MID 서버 역량은 IP 주소 범위 내에서 작동하는 MID 서버의 특정 기능을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

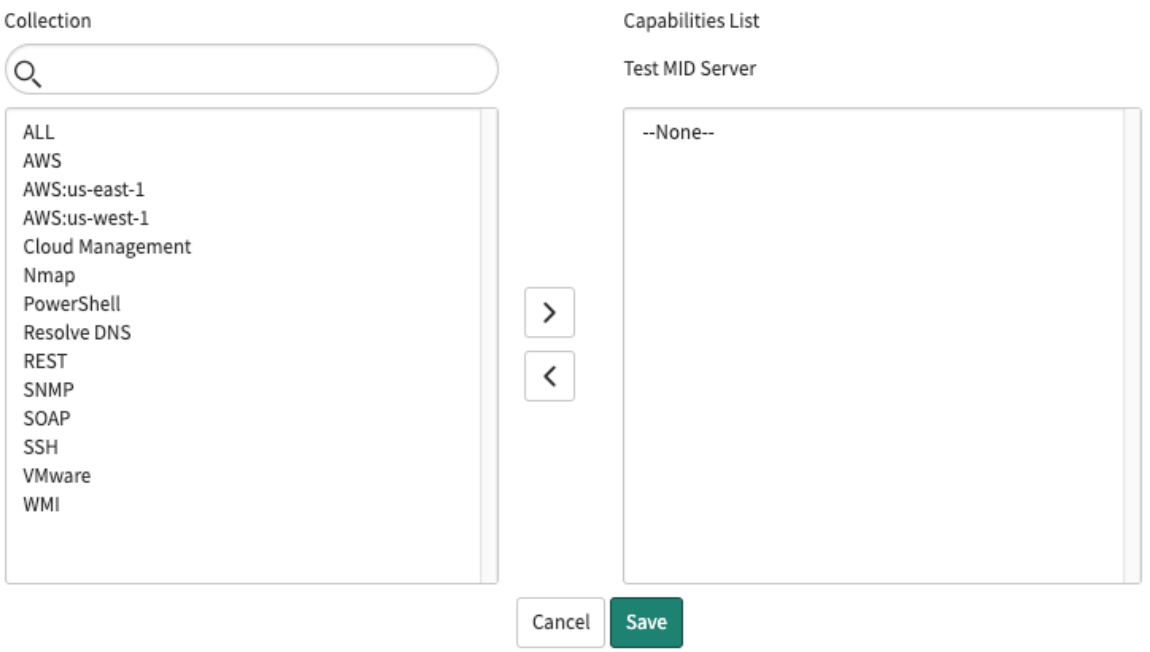
Nmap 역량

Nmap 역량은 자격 증명 없는 디스커버리 에 대해 네트워크 매퍼(Nmap) 스캐너가 설치된 MID Server에만 할당됩니다. 이 기능은 MID Server에 수동으로 추가하거나 MID Server에서 제거할 수 없습니다. Nmap 설치 또는 제거에 대한 지침은 다음을 참조하십시오. MID 서버에 Nmap 설치 및 제거

MID 서버 역량 값

기본 시스템에 제공된 기능에는 정의된 값 문자열이 없습니다. 기능 값은 비어 있거나, 단일 값이거나, *(와일드카드)일 수 있습니다. 값이 없는 역량을 사용하도록 구성된 MID 서버는 해당 역량의 프로토콜을 사용하여 모든 장치를 찾을 수 있습니다. 역량에 정의된 값이 있는 경우 해당 역량을 사용하는 MID 서버는 해당 프로토콜을 사용하여 값 문자열과 정확히 일치하는 장치만 찾습니다. 단, 부분 문자열 일치를 사용하여 DNS 이름을 IP 주소로 확인하도록 구성된 DNS 확인 기능은 예외입니다. *(와일드카드)는 공백이 아닌 값을 지정하는 요청 역량과 일치합니다.

Madrid 릴리스부터 MID 서버에 기능을 추가하면 슬러시버킷에 **[capability name]:[value]** 조합이 표시됩니다. 이 조합을 사용하면 기능 이름이 같더라도 값이 다른 모든 기능을 볼 수 있습니다. 예를 들어 클라우드 관리 기능을 사용하고 값 필드를 사용하여 기능 레코드 중 하나에서 us-west 논리 데이터 센터를 지정하는 경우 컬렉션 목록에서 조합을 볼 수 있습니다.



MID 서버 선택

MID 서버는 사용 가능한 기능에 따라 알고리즘을 사용하여 선택됩니다. 선택기는 다음 순서로 필터를 사용하여 적합한 MID 목록을 생성합니다. 서버 상태 〉 애플리케이션 〉 **IP** 범위 〉 역량. 알고리즘은 다음 순서로 역량을 검색하며, 한 단계에서 하나 이상의 MID Server를 발견하면 나머지 단계를 건너뜁니다.

1. 정확한 값 일치: 요청된 모든 역량 이름/값 쌍과 정확히 일치하는 이름/값 쌍이 있는 역량을 포함하는 각 MID 서버를 찾습니다. 공백이 유효한 값입니다. *(와일드카드) 값은 무시됩니다.
2. 와일드카드 값 일치: 정확한 값 일치와 동일하지만 비어 있지 않은 요청 값이 값 *을 포함하는 MID 서버 역량 기록과 일치할 수도 있습니다.
3. 특수 기능 이름 **ALL:** 역량의 값 필드를 무시하고 특수 역량 이름 ALL을 포함하는 각 MID 서버를 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
요청된 기능 이름이 ecc_agent_capability 테이블에 없으면 모든 기능 기능으로 대체되지 않고 **BadArgumentException** 이 throw됩니다.

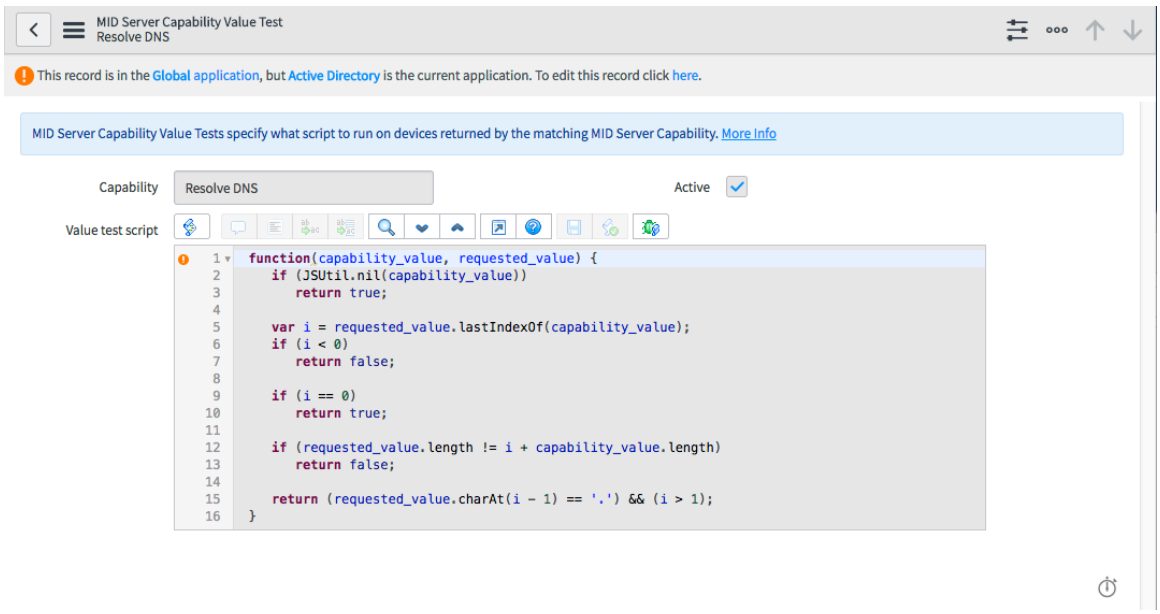
스크립팅된 **MID** 서버 역량 값 일치

값 테스트를 사용하여 정확한 문자열 일치를 요구하지 않고 값을 사용하여 장치를 찾는 기능을 만들 수 있습니다. 이러한 값에 대한 작업은 사용자 정의 스크립트로 제어합니다.

DNS 확인 기능은 기본 시스템에서 제공되며 이름이 지정된 도메인 이름으로 끝나는 디바이스의 IP 주소로 DNS 이름을 확인하도록 구성됩니다. 입력한 역량 값 도메인 구문과 일치하도록 처리 중에 자동으로 점이 표시됩니다. 이 값에는 하나 이상의 하위 도메인이 포함될 수 있지만 도메인 문자열의 끝을 포함해야 합니다. 일치하는 장치는 동일한 구문으로 끝나야 합니다. DNS 확인 기능에 대한 스크립트는 장치 이름이 값으로 정의된 기준과 일치하는지 확인합니다. 일치하는 항목이 있는 경우 플랫폼은 주소 확인을 자동으로 수행합니다. 예를 들어 DNS 확인 기능 값이 service-now.com 되면 이 기능이 있는 MID 서버는 lnxlab01.sandiego.service-now.com 및 dbsrv101.sanjose.service-now.com 찾습니다. 값이 sandiego.service-now.com 로 변경된 경우 MID Server는 lnxlab01만 찾습니다.

주:
DNS 확인 기능의 값이 비어 있으면 모든 도메인이 일치합니다.

이 역량을 평가하기 위한 스크립트를 보려면 다음으로 이동하십시오. **MID** 서버 〉 역량 값 테스트 을 클릭하고 목록에서 **DNS** 확인을 선택합니다.



MID 서버 역량 구성

MID 서버 역량은 애플리케이션이 가장 적합한 MID 서버를 선택할 수 있도록 IP 주소 범위 내에서 MID 서버의 특정 기능을 정의합니다. MID Server에서 오케스트레이션, 클라우드 관리및 서비스 매핑와 같은 애플리케이션에 대한 역량을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sm_admin

이 태스크 정보
여러 애플리케이션은 MID Server 선택 기능, IP 범위를 사용하고 애플리케이션에 필요한 MID Server 풀의 범위를 좁힙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Orchestration에서 사용하는 각 MID 서버에 대해 기능이 하나 이상 필요합니다. 자세한 내용은 오케스트레이션용 MID 서버을 참조하십시오.

검색에서 기본적으로 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

모두	IBM	DNS 확인
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
클라우드 관리	PowerShell	VMWare
Google	RCA	WMI

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 역량.
2. 기존 역량을 선택하거나 모든 역량을 포함하려면 모두를 선택합니다.

   주:
   각 IP 주소 범위에 해당 네트워크 세그먼트의 오케스트레이션 작업을 완료하는 데 필요한 기능을 갖춘 MID 서버가 있는지 확인합니다.

3. 새 역량을 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 사용자 지정 역량의 값을 구성합니다.

      Example
      예를 들어 값이 **service-now**인 **DOMAIN**에 대한 기능이 있습니다.

   c. 제출을 선택합니다.
4. 역량에 MID 서버를 추가하려면 MID 서버 관련 목록에서 편집 을 선택합니다.
5. 사용 가능한 목록에서 이 역량에 대해 하나 이상의 MID 서버를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

   여기에 정의된 역량은 이 MID 서버의 기본 기록에도 나타납니다.

오케스트레이션에 대한 기본 **MID** 서버 선택

오케스트레이션은 올바른 IP 범위와 기능을 가진 MID 서버를 찾을 수 없는 경우 기본 MID 서버를 사용합니다.

다음 위치 중 하나에 기본 MID 서버를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 오케스트레이션 애플리케이션 기록의 기본 **MID** 서버 필드입니다. 지침은 각 애플리케이션에 대한 기본 MID 서버 구성 문서를 참조하십시오.
- 오케스트레이션 활동 속성에 사용할 기본 **MID** 서버. 다음으로 이동 오케스트레이션 〉 **MID** 서버 속성 이 값을 설정합니다.

이 두 값은 자동으로 동기화된 상태로 유지됩니다. 어느 위치에서나 기본 MID 서버를 변경할 수 있습니다.

PowerShell 프로브 버전 **2** 시스템 속성

자세한 PowerShell 자격 증명 정보를 보고 확장된 로깅 정보를 봅니다.

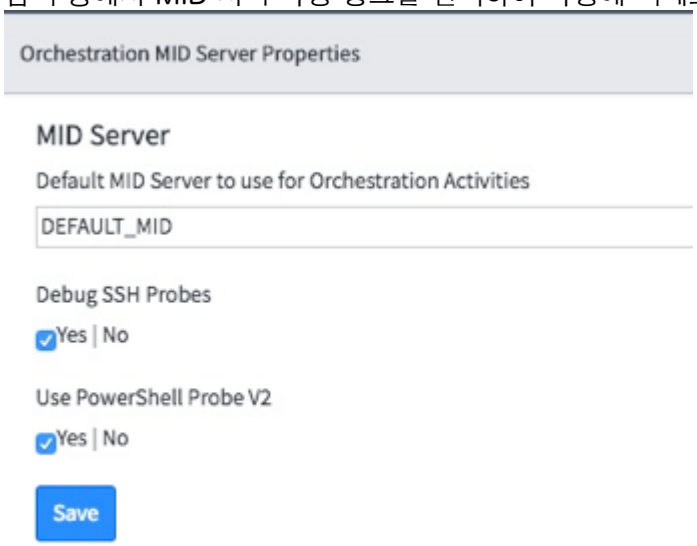
Madrid 릴리스부터 PowerShell 프로브에 대한 새로운 시스템 속성이 추가되어 프로브 버전 2를 사용할 수 있습니다. 이 새 버전에서는 PowerShell 자격 증명이 실패하거나 성공한 이유에 대한 자세한 자격 증명 정보를 볼 수 있습니다. ECC 큐 페이로드 및 워크플로우 컨텍스트 로그에 대한 로깅 정보를 볼 수도 있습니다.

mid.server.rba_powershell_v2

모든 PowerShell 활동에 PowerShell 프로브 버전 2를 사용할 수 있도록 합니다. 기본값은 true입니다. false를 선택하면 레거시 PowerShell 프로브가 사용됩니다. 문제가 없는 한 레거시 버전은 더 이상 사용되지 않으므로 버전 2를 사용합니다.

주:
이 속성은 오케스트레이션 활동에만 적용됩니다. 검색 프로브는 영향을 받지 않습니다.

탐색 창에서 MID 서버 속성 링크를 선택하여 속성에 액세스할 수 있습니다.



PowerShell 로그 속성

PowerShell에서 표시할 디버그 메시지를 활성화합니다.

이 속성을 사용하면 PowerShell 스크립트에 포함된 디버그 문에 의해 생성된 디버그 메시지를 표시하는 시기와 위치를 제어할 수 있습니다.

mid.property.powershell.log_info

새 MID 서버 PowerShell 로그 속성은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 로깅 정보를 표시합니다.

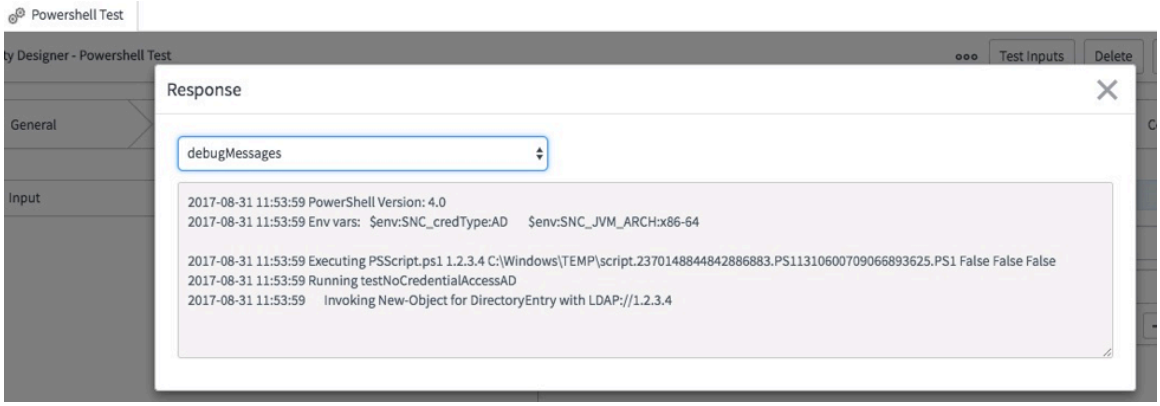
  주:
  로깅을 사용하도록 설정하면 OOB PowerShell 스크립트가 정보를 기록합니다.

- 개발한 PowerShell 스크립트 및 PowerShell 활동에 로깅 정보를 추가합니다.

  주:
  로깅 정보는 속성이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 로깅은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다.

속성이 true로 설정된 경우 입력을 테스트한 후 워크플로우 컨텍스트 또는 응답 팝업에서 디버그 메시지가 표시됩니다. 각 PowerShell 활동에 대한 ecc_queue 항목 페이로드는 기록된 모든 디버그 메시지를 표시합니다.



각 MID 서버에 대해 PowerShell 로그 속성을 사용하도록 설정합니다. MID 서버 필드가 비어 있으면 속성이 모든 MID 서버에 적용됩니다. 이 설정에 관계없이 항상 돌아오는 별도의 자격 증명 디버그 메시지가 있습니다. 자격 증명 디버그 메시지에는 사용된 자격 증명과 기타 관련 정보가 표시됩니다.

주:
인스턴스로 돌아오는 모든 디버그 메시지도 MID Server 로그 파일에 저장됩니다. 로그 파일에는 Java 코드에서 생성된 추가 디버그 메시지가 있을 수 있으며, 이는 디버그 프로세스에 도움이 될 수 있습니다.

오케스트레이션 사용량 대시보드 사용

이 대시보드는 조직에서 오케스트레이션을 사용하는 방법을 고객에게 보여주고 라이센스 준수를 지원하는 오케스트레이션 사용 메트릭의 개요를 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: orchestration_manager

프로시저

1. 대시보드를 보려면 다음으로 이동합니다. 오케스트레이션 〉 운영 및 문제 해결 〉 오케스트레이션 사용량 대시보드.
   오케스트레이션 사용량 대시보드가 표시됩니다. 대시보드의 탭에는 라이센스 가능 사용량 및 오케스트레이션 사용량이 포함됩니다. 이러한 탭의 보고서에는 다음이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션 사용량 메트릭

메트릭	설명
트랜잭션 요약 지난 12개월	지난 12개월 동안의 모든 오케스트레이션 트랜잭션의 실행 중인 트랜잭션 수입니다. 다음이 포함됩니다. ○ HR 애플리케이션과 연결된 오케스트레이션 트랜잭션 수 ○ 보안 운영 애플리케이션과 연결된 오케스트레이션 트랜잭션 수
트랜잭션 요약 YTD	오케스트레이션 플러그인이 활성화되거나 고객이 Geneva로 업그레이드된 이후 모든 트랜잭션의 누적 수입니다.
서버의 365일 실행 평균	cmdb_ci_computer - cmdb_ci_server에 대한 지난 365일 동안의 실행 평균입니다. 여기에는 모든 물리적 및 가상 클라이언트 노드가 포함되며 서버 노드는 개수에서 제외됩니다.
클라이언트의 365일 실행 평균	cmdb_ci_server에 대한 지난 365일 동안의 실행 평균입니다. 여기에는 모든 물리적 및 가상 서버 노드가 포함됩니다.
지난 12개월간의 월별 오케스트레이션 트랜잭션	
지난 365일 동안 오케스트레이션된 평균 클라이언트 노드	
지난 365일 동안 오케스트레이션된 평균 서버 노드	
지난 365일 동안 개발된 오케스트레이션 활동 수	개발한 활동 정의와 수정한 OOB 활동 정의의 집계 수입니다. 이 수에는 개발한 활동 요소(활동 디자이너로 빌드된 활동)와 수정한 OOB 활동 정의가 포함됩니다. **주:** 이 번호에서 오케스트레이션 런타임을 사용하는 ServiceNow 애플리케이션과 함께 제공되는 활동 요소(예: ServiceNow Security Operations 및 Human Resources 앱)는 제외됩니다.
월별 오케스트레이션된 누적 클라이언트 노드	
월별 Orchestration된 누적 서버 노드	
지난 12개월 제공자별 사용량	PowerShell, JDBC, SSH 등과 같은 제공자별 강조를 세분화합니다.
상위 10개 오케스트레이션 활동	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 옵션: 대시보드의 오른쪽 상단에 있는 컨텐츠 추가 (+)을 클릭하여 대시보드에 위젯을 더 추가할 수 있습니다.

   주:
   이 대시보드의 첫 번째 탭은 수정하면 안 됩니다. 다른 대시보드 환경을 원하는 경우 탭을 추가하고 사용 보고서로 사용자 지정합니다.

작업 커뮤니케이션 관리

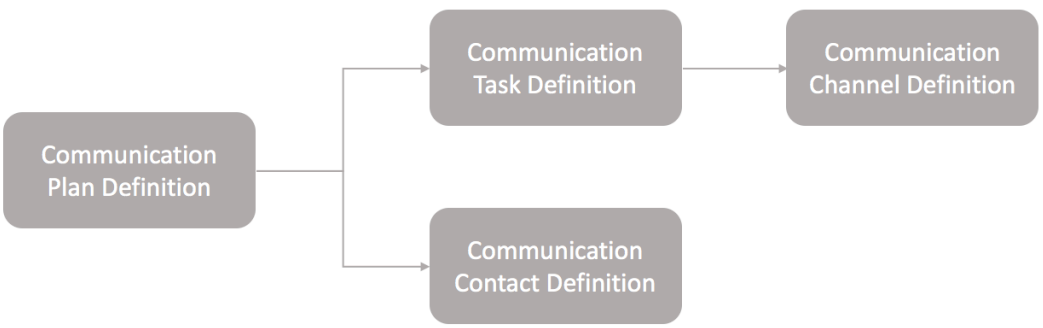
작업 커뮤니케이션 관리 (TCM)은 작업 테이블을 확장하는 모든 엔터티에 대한 통신 프로세스를 정의하고 관리하는 프레임워크를 제공합니다.

탐색 • 작업 커뮤니케이션 관리 프로세스 • Slack 통신	작업 커뮤니케이션 관리 활성화 설정	관리작업 커뮤니케이션 관리를 사용한 작업
개발 • 개발자 교육 • 개발자 설명서	문제 해결 및 도움 받기 • Incident Management 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 접촉 창구 고객 서비스 및 지원	

작업 커뮤니케이션 관리 프로세스

작업 커뮤니케이션 관리 는 이벤트 도중 효과적인 커뮤니케이션을 위해 지정된 커뮤니케이션 계획을 생성하여 프로세스를 간소화하는 데 도움이 됩니다. 정의된 작업이 있는 커뮤니케이션 계획을 사용하면 커뮤니케이션 전송 시기, 공유할 정보 및 알릴 대상을 결정하는 대신 현재 문제를 해결하는 데 집중할 수 있습니다.

작업 커뮤니케이션 관리 기본 구성 요소



작업 커뮤니케이션 관리 작동 방식

를 사용하여 작업 커뮤니케이션 관리중요 인시던트, 계획된 유지관리 및 릴리스와 같은 이벤트에 대한 통신 계획을 미리 정의할 수 있습니다. 각 계획에는 일반적으로 통신 빈도 및 방법과 함께

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다양한 통신 및 공동 작업 활동을 정의하는 일련의 작업이 포함됩니다. 각 작업에 대해 이해 관계자에게 연락할 통신 채널을 지정해야 합니다. 이메일 및 SMS 메시지에 대한 템플릿을 정의할 수도 있습니다.

통신을 위한 작업과 채널을 정의한 후에는 각 작업에 대해 연락할 연락처 또는 대상 그룹을 정의할 수 있습니다.

통신 계획이 정의되면 정의된 조건에 따라 해당 계획이 적절한 작업 테이블과 연결됩니다. 이후에는 계획에 정의된 작업이 순차적으로 실행되고 계획에 정의된 대로 이해 관계자에게 연락됩니다. 커뮤니케이션 계획은 커뮤니케이션 및 공동 작업 프로세스를 보다 원활하게 만들고 문제를 더 빨리 해결할 수 있도록 합니다.

Example: 중요 인시던트 관리의 작업 커뮤니케이션 관리 플로우

우선순위가 높은 중요 인시던트에 대해 인시던트 통신 계획을 생성하려 한다고 가정해 봅시다.

- 중요 인시던트 관리자는 통신 계획과 그 첨부 파일을 구동하는 조건을 미리 정의할 수 있습니다. 이 경우 조건은 우선순위 = 높음 및 중요 인시던트 상태 = 수용됨입니다. 대상 사용자가 인시던트의 기술적 이해 관계자이고 통신 계획 정의의 이름이 기술 통신이라고 가정합니다.
- 계획 정의에는 다음과 같은 여러 커뮤니케이션 작업 정의가 있을 수 있습니다.
  - 기술 커뮤니케이션 시작
  - 기술 상태 업데이트
- 또한 각 통신 작업 정의는 통신 채널과 통신 빈도(일회성 또는 반복)를 지정합니다.
  - 기술 통신 시작은 이메일을 통신 채널로 사용하며 통신 빈도는 일회성입니다.
  - 기술 상태 업데이트는 이메일과 SMS를 통신 채널로 사용하며 통신 빈도는 반복적입니다.
- 통신의 대상 그룹은 계획 정의에서 통신 연락처 정의로 정의됩니다. 이 경우 인시던트와 관련된 영향을 받는 CI(구성 항목)의 서비스 소유자를 기술 이해 관계자로 간주합니다.
- 인시던트가 이러한 조건을 충족하면 인시던트 통신 계획과 해당 작업이 인시던트 기록에 첨부됩니다.
- 중요 인시던트 관리자는 중요 인시던트 해결에 지연 없이 효과적으로 통신을 수행할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

작업 커뮤니케이션 관리 플러그인

작업 커뮤니케이션 관리 플러그인은 기본 시스템에서 활성화됩니다. 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

작업 커뮤니케이션 관리 활성화

플러그인(com.snc.task_communication_management)은 작업 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.iam) 또는 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화 인시던트 커뮤니케이션 관리 하면 활성화됩니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

작업 커뮤니케이션 관리은 이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이들을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 커뮤니케이션 관리용 플러그인

플러그인	설명
연락처 관리 [com.snc.contact_management]	연락처 관리 플러그인은 사용자 또는 그룹과 시스템의 기타 자원 간 연결을 관리합니다.
Targeted Communications [com.sn_publications]	Targeted Communications 플러그인은 뉴스레터와 같은 기사를 타깃팅된 내부 또는 외부 고객에게 게시하고 발송하는 방법을 제공합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

작업 커뮤니케이션 관리와 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 플러그인과 작업 커뮤니케이션 관리 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
커뮤니케이션 계획 유형 조회 [comm_plan_type_lookup]	커뮤니케이션 계획 유형을 저장합니다.
커뮤니케이션 작업 유형 조회 [comm_task_type_lookup]	통신 작업 유형을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
커뮤니케이션 계획 정의 [comm_plan_definition]	커뮤니케이션 계획 엔터티에 대한 정의 테이블입니다.
커뮤니케이션 작업 정의 [comm_task_definition]	통신 작업 엔터티에 대한 정의 테이블입니다.
커뮤니케이션 채널 정의 [comm_channel_definition]	채널 정의에 대한 메인 테이블입니다.
커뮤니케이션 채널 정의 - 이메일 [comm_channel_def_email]	이메일을 채널로 정의합니다.
커뮤니케이션 채널 정의 — SMS [comm_channel_def_sms]	SMS를 채널로 정의합니다. 주: 이 테이블은 알림 플러그인 (com.snc.notify)을 설치한 경우에만 사용할 수 있습니다.
커뮤니케이션 채널 정의 — 회의 [comm_channel_def_conference]	회의를 채널로 정의합니다. 주: 이 테이블은 알림 플러그인 (com.snc.notify)이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
커뮤니케이션 연락처 정의 [comm_contact_definition]	커뮤니케이션을 전송할 연락처를 정의합니다. 연락처는 사용자, 그룹 또는 수신자 목록일 수 있습니다.
커뮤니케이션 채널 구성 [comm_channel_config]	인스턴스에 사용할 수 있는 모든 채널을 나열합니다. 주: 각 채널에 대한 구성 스크립트는 스크립트 포함입니다.
커뮤니케이션 계획 [comm_plan]	이벤트 중 통신 활동을 개략적으로 설명하는 통신 계획을 저장합니다.
커뮤니케이션 작업 [comm_task]	관련 연락처와 통신하기 위해 수행할 작업을 저장합니다.
커뮤니케이션 채널 [comm_channel]	채널 인스턴스의 메인 테이블입니다.
통신 채널 - 이메일	전자 메일이 통신 작업의 통신 채널로 사용됨을 나타내는 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[comm_channel_email]	
커뮤니케이션 채널 — SMS [comm_channel_sms]	SMS가 통신 작업의 통신 채널로 사용됨을 나타내는 기록을 저장합니다.
커뮤니케이션 채널 — 회의 [comm_channel_conference]	회의가 통신 작업의 통신 채널로 사용되고 있음을 나타내는 기록을 저장합니다.
커뮤니케이션 작업 핸들러 [comm_task_handler]	다양한 작업 유형에 대한 특정 처리기를 나열합니다. 예: 인시던트의 경우 CommunicationManagementIncidentHandler입니다. 주: 관리자 역할을 가진 사용자는 이 테이블을 삭제할 수 없습니다.

설치되는 역할

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

커뮤니케이션 계획 관리자 **[sn_comm_management.comm_plan_admin]**

의 작업 커뮤니케이션 관리전반적인 책임을 제공합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- *## ### [notify_admin]*
- *### ### ## ### [sn_publications_recipients_list_user]*

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

이 역할은 커뮤니케이션 계획 정의와 기타 관련 기록을 포함하여 테이블에 대한 작업 커뮤니케이션 관리 생성 및 편집 액세스 권한을 보유합니다.

커뮤니케이션 계획 뷰어 **[sn_comm_management.comm_plan_viewer]**

이 역할은 테이블에 대한 작업 커뮤니케이션 관리 읽기 권한이 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- *## ## [notify_view]*
- *### ### ## ### [sn_publications_recipients_list_user]*

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

커뮤니케이션 계획 관리자 **[sn_comm_management.comm_plan_manager]**

이 역할은 커뮤니케이션 계획, 커뮤니케이션 작업과 같은 인스턴스 테이블에 대한 작업 커뮤니케이션 관리 생성 및 편집 액세스 권한을 보유합니다. 이 역할을 가진 사용자는 즉석 통신을 보낼 수 있습니다.

포함하는 역할

커뮤니케이션 계획 관리자 [sn_comm_management.comm_plan_manager] 역할에는 *###### ## ## [sn_comm_management.comm_plan_viewer]* 역할이 포함됩니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 설치

ServiceNow Store에서 작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 플러그인(sn_tcm_collab_hook)을 설치하여 Slack 기능을 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. ServiceNow Store로 이동합니다.
2. 작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 스토어 애플리케이션을 찾습니다.
3. Collaboration Services for Task Communications Management 저장소 응용 프로그램을 클릭한 다음 응용 프로그램 요청을 클릭합니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

Slack 워크플레이스 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스와 함께 설치되는 구성요소

테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 sn_tcm_collab_hook(작업 커뮤니케이션 관리)용 공동 작업 서비스 플러그인과 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
통신 채널 정의 – Slack [comm_channel_def_slack]	이 테이블은 통신 채널 정의〔comm_channel_definition〕 테이블을 확장합니다.
통신 채널 – Slack [comm_channel_slack]	이 테이블은 통신 채널〔comm_channel〕 테이블을 확장합니다.
통신 계획 - 공동 작업 서비스 데이터 [comm_plan_collab_data]	공동 작업 서비스 관련 데이터를 저장합니다.

관련 정보

Slack 워크플레이스 구성

작업 커뮤니케이션 관리를 사용한 작업

이 섹션에서는 통신 계획 정의, 작업 정의, 채널 정의 및 연락처 정의 생성과 관련된 작업 커뮤니케이션 관리 다양한 기술 개념에 도움이 되는 주제를 다룹니다.

커뮤니케이션 계획 정의

통신 작업 및 연락처 정의를 지정하기 위해 작업 기록에 대한 통신 계획을 정의합니다. 계획 정의에 대해 지정된 조건이 충족되면 통신 계획 및 관련 기록이 작업 기록에 자동으로 첨부되어 수동 작업이 필요하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 계획 정의를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통신 계획 정의 양식

필드	설명
이름	커뮤니케이션 계획의 고유한 이름입니다.
테이블	조건이 충족될 때 계획이 첨부되는 테이블입니다.
유형	기술, 내부, 외부, 고객 등의 통신 계획 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	통신 계획을 테이블에 연결해야 하는 순서입니다.
조건 기반	조건에 따라 계획을 테이블에 연결할지 여부를 정의하는 옵션입니다. 예를 들어, 우선순위 = 2의 인시던트에 통신 계획을 연결하려는 경우 조건 필드에 조건을 지정할 수 있습니다.
활성	계획 정의의 활성 상태 여부를 정의하는 옵션입니다.
설명	계획 정의에 대한 자세한 설명입니다.
조건	통신 계획이 테이블에 연결되는 조건입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   커뮤니케이션 계획이 제출됩니다. 통신 계획 정의에는 다음과 같은 관련 목록이 표시됩니다.
   - 커뮤니케이션 작업 정의
   - 커뮤니케이션 연락처 정의

다음에 수행할 작업
계획에 대한 통신 작업을 정의합니다.

커뮤니케이션 작업 정의

통신 계획에 대한 통신 작업을 정의합니다. 계획이 테이블에 첨부되면 문제와 관련된 작업을 실행하여 문제를 해결해야 합니다. 여러 작업을 커뮤니케이션 계획에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

통신 계획을 정의했습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 계획 정의.
2. 통신 작업을 정의할 통신 계획을 클릭합니다.
3. 커뮤니케이션 작업 정의 관련 목록을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

커뮤니케이션 작업 정의 양식

필드	설명
통신 계획 정의	작업을 정의할 통신 계획 정의의 고유한 이름입니다.
이름	통신 작업 정의의 고유한 이름입니다.
유형	전역 또는 특정 테이블에 적용 가능한 내부 통신과 같은 작업 유형입니다. 주: 유형 필드의 값은 작업을 유형별로 필터링하는 데 도움이 됩니다. 이 값은 특정 작업 유형의 보고서를 생성하거나 모든 통신 작업에 대한 SLA를 생성하는 데에도 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	작업 정의의 애플리케이션 범위입니다. 작업 정의는 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
순서	통신 작업이 계획에 표시되는 순서입니다. 이 필드는 먼저 실행할 통신 작업을 표시합니다.
활성	작업의 활성 상태를 정의하는 옵션입니다.
설명	작업 정의에 대한 자세한 설명입니다.
통신 빈도	통신 작업의 실행 빈도입니다. 알림을 한 번만 보내거나 여러 번 반복할 수 있습니다.
지속 시간	알림을 보낼 시간입니다. 예를 들어 통신 빈도가 일회성 이고 지속 시간이 15분이면 알림은 15분에 한 번만 전송됩니다. 통신 빈도가 반복인 경우 15분마다 알림이 전송됩니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.
   커뮤니케이션 계획은 커뮤니케이션 작업이 정의됩니다.

다음에 수행할 작업
작업에 대한 통신 채널을 정의합니다.

커뮤니케이션 채널 정의

각 통신 작업에 대한 통신 채널을 정의하여 계획이 테이블에 첨부될 때 해당 작업에 사용할 통신 모드를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

통신 계획 및 관련 작업을 정의했습니다.

이 태스크 정보

- 통신 모드로는 전자 메일, SMS, 회의 및 Slack을 사용할 수 있습니다.
- 인시던트 테이블의 경우, SMS 및 회의 기능은 알림 플러그인(com.snc.notify)을 활성화하고 `com.snc.iam.notify_number` 속성 값을 등록된 알림 번호로 설정한 경우에만 나타납니다. 알림 번호는 Twilio 계정을 구성하는 동안 등록됩니다.
- 인시던트 테이블의 경우 Slack 기능은 작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 플러그인(sn_tcm_collab_hook)을 활성화하는 경우에만 나타납니다. 작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 플러그인을 활성화하려면 다음으로 이동합니다. ServiceNow Store 을 클릭하고 작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 작업 커뮤니케이션 관리를 위한 공동 작업 서비스를 참조하십시오.

  주:
  Slack을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Slack 작업 공간 구성을 참조하십시오 .

- 채널 추가 – 회의 는 채널 추가 – **SMS** 및 채널 추가 – 이메일과 상호 배타적입니다. 채널 추가 – 회의를 선택하면 채널 추가 – 이메일 또는 채널 추가 – **SMS**를 선택할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 계획 정의.
2. 커뮤니케이션 계획을 클릭합니다.
3. 통신 작업 정의 관련 목록을 클릭한 후 통신 채널을 정의할 작업을 클릭합니다.
4. 커뮤니케이션 작업 정의 양식에서 요구 사항에 따라 다음 관련 링크 중 하나를 클릭합니다.
   - 채널 추가 – 회의
   - 채널 추가 – 이메일
   - 채널 추가 – **SMS**
   - 채널 추가 – **Slack**
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

커뮤니케이션 채널 정의 양식

필드	설명
채널 추가 – 회의	
커뮤니케이션 작업 정의	채널 정의와 연결된 커뮤니케이션 작업 정의입니다.
알림 제공자 선택기	조회 아이콘( )을 클릭하여 제공자 선택기〔notify_group_selector〕 테이블에서 선택기를 선택합니다. 주: 선택기는 알림 번호, 그룹 또는 회의 제공자와 연결될 수 있습니다. 각 알림 번호 그룹에는 컨퍼런스 회의에 사용할 수 있는 하나 이상의 알림 번호가 있을 수 있습니다.
채널 추가 – 이메일	
커뮤니케이션 작업 정의	이 채널 정의와 관련된 커뮤니케이션 작업 정의입니다.
이메일 클라이언트 템플릿	조회 아이콘( )을 사용하여 타깃팅된 대상에게 이메일을 보내는 데 사용되는 이메일 클라이언트 템플릿을 선택합니다. 주: 이 이메일 템플릿은 커뮤니케이션 작업 테이블에서 정의해야 합니다.
수신자 필드	목록 - 수신자 목록을 채울 위치를 선택합니다. 옵션에는 받는 사람, 참조 및 숨은 참조가 포함됩니다. 기본값은 통신 작업 속성 ()*sn_comm_management.default_email_recipient_field*에 대한 이메일의 기본 수신자 위치에서 정의한 내용에 따라 채워집니다.
채널 추가 – SMS	
커뮤니케이션 작업 정의	이 채널 정의와 연결된 커뮤니케이션 작업 정의입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
알림 SMS 템플릿	조회 아이콘 타깃팅된 대상에게 SMS를 보내는 데 사용되는 알림 SMS 템플릿을 선택하는 입니다. 주: 이 SMS 템플릿은 커뮤니케이션 작업 테이블에서 정의되어야 합니다.
알림 제공자 선택기	조회 아이콘( )을 클릭하여 제공자 선택기 〔notify_group_selector〕 테이블에서 선택기를 선택합니다. 주: 선택기는 알림 번호, 그룹 또는 회의 제공자와 연결될 수 있습니다. 각 알림 번호 그룹에는 SMS를 보내는 데 사용할 수 있는 하나 이상의 알림 번호가 있을 수 있습니다.
채널 추가 – Slack	
커뮤니케이션 작업 정의	이 채널 정의와 연결된 커뮤니케이션 작업 정의입니다.
채널 유형	채널 유형은 Slack입니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   통신 채널은 통신 작업에 대해 정의됩니다.

다음에 수행할 작업
해당 작업에 대한 통신 작업 및 통신 채널을 생성한 후 통신 계획에 대한 연락처를 정의합니다.

커뮤니케이션 연락처 정의

특정 계획의 수신자를 정의하여 각 통신 작업에 관련된 대상 사용자 및 수신자가 처리할 책임을 결정합니다. 해당 작업에 지정된 모든 사용자에게 작업에 관련된 알림이 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.communication_plan_admin 또는 admin

통신 계획을 정의했습니다.

이 태스크 정보
특정 통신 연락처를 수동으로 추가하거나 제거할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 계획 정의.
2. 연락처를 정의할 통신 계획을 클릭합니다.
3. 통신 연락처 정의 관련 목록을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통신 연락처 정의 양식

필드	설명
유형	계획에 포함할 사용자, 그룹 또는 수신자 목록과 같은 연락처 형식입니다. 연락처 유형은 테이블 실행 시 동적으로 할당됩니다. 수신자 목록에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 통신 연락처의 수신자 목록 정의.
책임	수신자 목록에 있는 사용자, 그룹 또는 개인이 처리할 책임입니다.
사용자	연락처 목록에 추가할 사용자, 그룹 또는 수신자 목록의 이름입니다. 주: 수신자 목록을 사용하여 특정 통신 계획의 사용자 목록을 가져오는 동적 기준을 지정할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   통신 계획에 대한 통신 연락처가 정의됩니다.

통신 연락처의 수신자 목록 정의

수신자 목록을 사용하면 사용자 목록을 가져오는 필터를 지정할 수 있습니다. 수신자 목록을 특정 통신 계획의 연락처로 사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

이 태스크 정보

경우에 따라 계획에 포함하려는 연락처는 동적으로만 알 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트의 특정 비즈니스 서비스와 연결된 지원 그룹이 통신 계획에 포함되도록 할 수 있습니다. 선택한 비즈니스 서비스에 따라 지원 그룹이 변경될 수 있습니다. 이러한 경우 수신자 목록을 사용하면 수신자를 동적으로 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 관리 〉 수신자 목록.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 수신자 목록을 만듭니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

수신자 목록 양식

필드	설명
이름	수신자 목록의 이름입니다.
유형	수신자 유형입니다.
상태	〔읽기 전용〕 수신자 목록의 상태입니다.
설정	
방법	수신자 목록을 생성하는 데 사용되는 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 파일 업로드: 수신자 정보가 포함된 Excel 파일을 업로드하여 수신자 목록을 만듭니다. 이 목록은 정적입니다. ○ 동적 조건: 스크립트 또는 조건을 사용하여 수신자 정보를 받습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   접촉 창구에 대해 수신자 목록이 정의됩니다.

다음에 수행할 작업
해당 작업에 대한 통신 담당자를 정의합니다.

계획 유형 생성

통신 계획 유형을 생성하고 계획 유형을 전역적으로 또는 특정 테이블에 적용할 수 있는지 지정합니다. 커뮤니케이션 계획 유형을 만들면 커뮤니케이션 계획 정의에 참조됩니다. 통신 계획의 유형을 사용하면 해당 유형별로 계획을 필터링하거나, 특정 계획 유형의 보고서를 생성하거나, 통신 계획에 대한 SLA를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 관리 〉 계획 유형를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   통신 계획 유형 조회 양식

필드	설명
이름	커뮤니케이션 계획 유형의 고유한 이름입니다.
전역	계획 유형을 모든 테이블 또는 특정 테이블에서 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 옵션입니다. 확인란을 선택하지 않으면 계획 유형이 나타나는 테이블을 선택할 수 있는 테이블 필드가 나타납니다.
애플리케이션	계획 유형의 애플리케이션 범위입니다. 계획 유형은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
활성	계획 유형이 활성 상태인지 여부를 정의하는 옵션입니다.
설명	계획 유형에 대한 자세한 설명입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   커뮤니케이션 계획 유형이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
커뮤니케이션 계획을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 유형 생성

통신 작업 유형을 만들고 작업이 특정 테이블에 적용할 수 있는지 또는 전역적으로 적용 가능한지 지정합니다. 통신 작업 유형을 사용하면 작업 유형별로 작업을 필터링하거나, 특정 작업 유형에 대한 보고서를 생성하거나, 통신 작업에 대한 SLA를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 관리 〉 작업 유형를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

커뮤니케이션 작업 유형 조회 양식

필드	설명
이름	통신 작업 유형의 고유한 이름입니다.
전역	작업 유형을 모든 테이블 또는 특정 테이블에서 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 옵션입니다. 확인란을 선택하지 않으면 작업 유형이 나타나는 테이블을 선택할 수 있는 테이블 필드가 표시됩니다.
애플리케이션	작업 유형의 애플리케이션 범위입니다. 작업 유형은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
활성	작업 유형이 활성인지 여부를 정의하는 옵션입니다.
설명	작업 유형에 대한 자세한 설명입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   통신 작업 유형이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
커뮤니케이션 작업을 정의합니다.

연락처 책임 정의

통신 프로세스와 관련된 여러 연락처 또는 대상 사용자와 그 책임을 정의하여 프로세스 과정에서 해당 연락처에 대한 기대치를 파악합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 관리 〉 연락처 책임를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연락처 책임 양식

필드	설명
전역	모든 테이블 또는 특정 테이블에서 연락처 책임 사용 여부를 결정하는 옵션입니다. 확인란을 선택하지 않으면 연락처 책임을 정의할 테이블을 선택할 수 있는 테이블 필드가 표시됩니다.
이름	통신 프로세스와 관련된 비즈니스 책임자나 통신 관리자 같은 연락처의 고유 이름입니다.
유형	사용자, 그룹, 수신자 목록과 같은 연락처 형식입니다.
테이블	통신 계획이 첨부될 때 연락처가 활성화되는 테이블입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   연락처 책임이 정의됩니다.

다음에 수행할 작업
해당 작업에 대한 통신 담당자를 정의합니다.

커뮤니케이션 채널 구성 보기

커뮤니케이션 프로세스에서 대상에게 연락하는 데 사용되는 다양한 커뮤니케이션 채널의 구성을 봅니다. 기본적으로 사용 가능한 통신 채널은 이메일, SMS, Slack 및 회의입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 커뮤니케이션 관리 〉 관리 〉 채널 구성.
2. 통신 채널 기록을 엽니다.
3. 양식에서 다음 필드를 확인합니다.

커뮤니케이션 채널 구성 양식

필드	설명
유형	〔읽기 전용〕 채널의 모드입니다.
구성 스크립트	〔읽기 전용〕 채널 구성을 정의하는 스크립트를 선택하려면 조회)을 사용합니다.
활성	〔읽기 전용〕 통신 채널의 활성 여부를 정의하는 옵션입니다.
분류	〔읽기 전용〕 회의 또는 중요 인시던트 관리 워크벤치 간 채널을 그룹화하는 데 내부적으로 사용됩니다.

통신 작업을 위한 슬랙 구성

통신 작업에서 슬랙을 통신 모드로 구성하여 사용자에게 직접 메시지를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow Store에서 작업 커뮤니케이션 관리용 공동 작업 서비스 플러그인(sn_tcm_collab_hook)을 설치합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 커뮤니케이션 계획 정의.
2. Slack을 추가하려는 통신 계획을 통신 작업의 통신 채널로 엽니다.
3. Slack을 추가하려는 통신 작업 정의를 통신 모드로 엽니다.
4. 채널 추가 **- Slack** 관련 링크를 클릭합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   Slack이 통신 작업에 대한 통신 채널로 추가됩니다.

클래식 워크플로우

워크플로우는 플랫폼 전반의 다단계 프로세스를 자동화하기 위해 끌어서 놓기 인터페이스를 제공합니다. 각 워크플로우는 기록 생성, 보류 중인 승인 알림 또는 스크립트 실행과 같은 일련의 활동으로 구성됩니다. 그래픽 워크플로우 편집기는 워크플로우를 일종의 흐름도로 시각적으로 표현합니다. 활동은 관련 정보가 레이블로 지정된 상자로 표시하고, 한 활동에서 다음 활동으로의 전환은 상자를 연결하는 선으로 표시합니다.

주:
New York 릴리스부터 워크플로우는 레거시 제품입니다. 새 프로세스 자동화에 사용합니다 Flow Designer . 프로덕션 중인 워크플로우가 있는 조직이 많기 때문에 이 워크플로우 설명서를 사용하여 기존 워크플로우를 사용하는 방법을 알아보십시오.

탐색 • Xanadu • 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동 • 워크플로우 활동 고정 • 도메인 분리 및 워크플로우 • 에 대한 워크플로우 교육 ServiceNow# 개발자 사이트	설정 워크플로우 시작하기	관리 • 워크플로우 역할 • 워크플로우 컨텍스트 관리
사용 • 워크플로우 편집기 • 워크플로우 만들기 • 워크플로우 활동	개발 • 개발자 교육 • 개발자 설명서 • 워크플로우 API 참조 • 워크플로우에서 변수 사용	문제 해결 및 도움받기 • Developer Community 질문 또는 답변 • 워크플로우 문제 해결 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 시작하기

그래픽 워크플로우 편집기는 플랫폼 전체에서 다단계 프로세스를 자동화할 수 있는 끌어서 놓기 인터페이스를 제공합니다.

워크플로우의 일부

워크플로우는 다음 부분으로 구성됩니다.

속성
: 워크플로우 이름, 워크플로우가 작동하는 기록의 테이블, 워크플로우를 실행할 조건 등의 구성 설정을 지정합니다.

활동
: 기록 작성, 사용자에게 보류 중인 승인 알림 또는 스크립트 실행과 같이 워크플로우에서 수행하는 작업 순서를 지정합니다.

전환
: 활동을 실행할 조건을 지정합니다.

종료 조건
: 전이를 실행할 조건을 지정합니다.

컨텍스트
: 특정 워크플로우 실행에 대한 런타임 기록 정보를 워크플로우 컨텍스트 기록에 저장합니다.

버전
: 워크플로우 버전 기록에 특정 워크플로우에 대한 설계 이력 정보를 저장합니다.

워크플로우 수명주기

워크플로우는 트리거 이벤트가 발생할 때 시작됩니다. 일반적인 트리거에는 특정 테이블에 삽입되는 기록 또는 지정된 값으로 설정되는 테이블 특정 필드가 포함됩니다. 예를 들어 사용자가 카탈로그에서 주문하려는 항목에 대한 승인을 요청할 때마다 실행되는 워크플로우를 만들 수 있습니다. 워크플로우가 주기적으로 실행되도록 예약하거나 비즈니스 규칙과 같은 스크립트에서 호출할 수도 있습니다.

활동이 완료되면 워크플로우가 다음 활동으로 전환됩니다. 활동은 활동의 결과에 따라 다양한 활동으로 전환될 수 있습니다. 위의 예를 계속 진행하면서 사용자의 요청이 승인되면 활동이 다른 사람에게 항목을 주문하도록 알리는 활동으로 전환될 수 있습니다. 사용자의 요청이 거부되면 활동이 사용자에게 요청이 거부되었음을 알리는 것으로 전환될 수 있습니다.

그래픽 워크플로우 편집기는 워크플로우를 일종의 흐름도로 시각적으로 표현합니다. 활동을 해당 활동에 대한 정보로 레이블이 지정된 상자로 표시하고 한 활동에서 다음 활동으로의 전환을 상자를 연결하는 선으로 표시합니다.

워크플로우의 각 단계에서 다음을 수행합니다.

1. 활동이 처리되고 해당 활동에 의해 정의된 작업이 발생합니다.
2. 활동에 의한 작업이 완료되면 워크플로우는 활동의 조건을 확인합니다.
3. 일치하는 각 조건에 대해 워크플로우는 다음 활동으로의 전환을 따릅니다.

워크플로우에 활동이 부족하면 워크플로우가 완료됩니다. 워크플로우 컨텍스트는 활동 및 전환 실행의 실행 기록을 저장합니다. 워크플로우 버전에는 실행할 수 있는 활동, 전환 및 종료 조건의 설계 기록이 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 속성

워크플로우 속성은 워크플로우를 실행할 시기와 워크플로우가 작동하는 기록을 지정합니다. 워크플로우 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 속성.

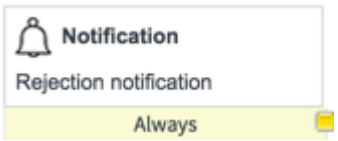
워크플로우 활동

워크플로우 활동에는 워크플로우에서 처리되는 지침이 포함되어 있습니다.

활동에는 스크립트 실행, 기록 조작, 설정된 기간 동안 대기 또는 이벤트 로깅이 포함될 수 있습니다. 워크플로우 조건에 따라 활동 수행 여부가 결정됩니다. 활동을 추가, 제거 또는 재정렬할 수 있습니다. 활동 간에 전환을 그릴 수 있습니다.

알림을 트리거하는 활동:

샘플 활동



워크플로우는 활동을 시작하는 사용자 세션으로 활동을 실행합니다. 기록 작업에서 시작된 워크플로우는 기록 작업을 수행한 사용자 세션으로 활동을 실행합니다. 일정에서 시작되거나 타이머에서 다시 시작되는 워크플로우는 시스템 사용자로 활동을 실행합니다. 스크립트 호출로 시작된 워크플로우는 스크립트를 시작한 사용자 세션으로 활동을 실행합니다.

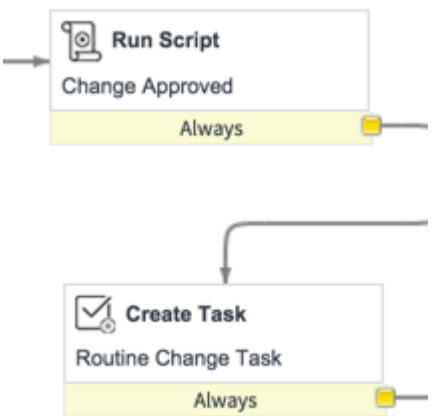
사용 가능한 활동 및 해당 동작에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 활동.

전환

워크플로우 조건이 평가된 후 워크플로우 전환은 워크플로우 조건이 충족될 때 수행되는 활동을 결정합니다.

이 전환은 항상 `## ##` 스크립트에서 변경 작업 활동으로 이어지는 전환입니다.

샘플 전환



종료 조건

워크플로우 활동이 수행된 후 워크플로우 조건을 평가하여 활성화할 전환을 결정합니다.

조건은 승인 또는 거부되는 변경에 따라 동작을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

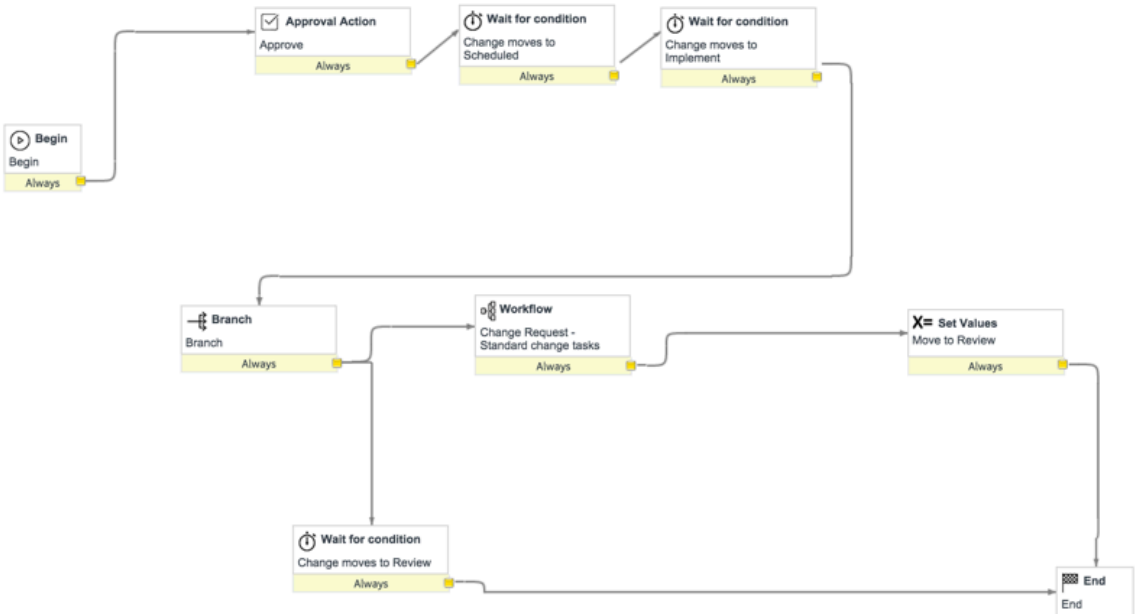
샘플 종료 조건

워크플로우 예

워크플로우를 편집하는 동안 또는 게시되지 않은 워크플로우가 실행되는 동안에는 워크플로우를 체크 아웃한 사용자만 변경 내용을 볼 수 있습니다.

워크플로가 게시되면 다른 사용자가 사용할 수 있습니다. 워크플로우는 워크플로우 편집기에 정의된 대로 프로세스를 통해 이동합니다. 전체 워크플로가 한 화면에 표시됩니다. 예를 들면 표준 변경 워크플로우입니다.

샘플 변경 워크플로우



워크플로우 편집기

워크플로우 편집기는 활동을 정렬하고 구동 프로세스에 연결하여 워크플로우를 만들고 수정하기 위한 인터페이스입니다.

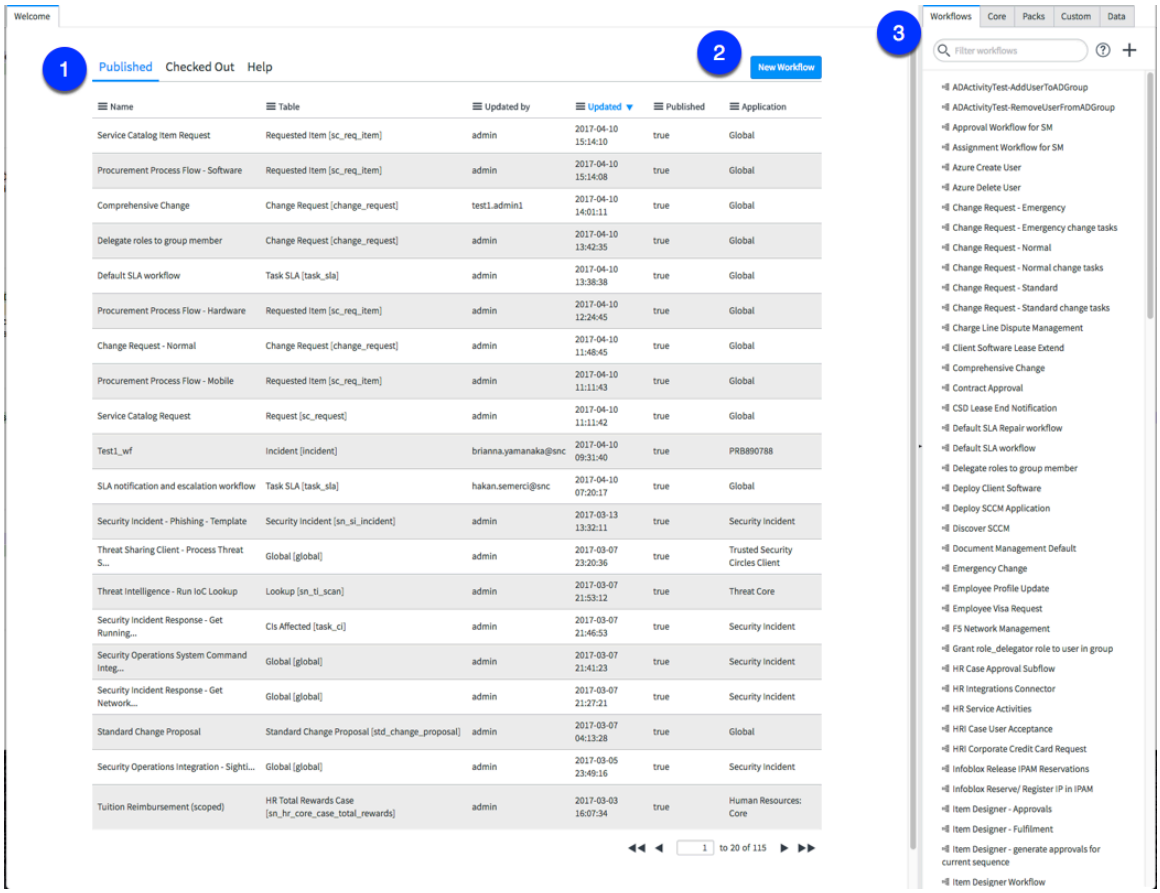
동일한 화면에서 여러 워크플로우를 관리하고, 사용자 지정 워크플로우 활동을 만들고, 기존 활동을 데이터 소스로 사용할 수 있습니다. workflow_creator 역할을 가진 사용자는 워크플로우를 만들 수 있습니다. workflow_admin 역할을 가진 사용자는 워크플로우를 생성, 수정, 삭제 및 게시할 수 있습니다.

워크플로우 편집기를 열려면 워크플로우 〉 워크플로우 편집기. 편집기 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 만들기.

시작 화면

게시된 활성 워크플로우 목록을 표시하는 시작 페이지와 함께 편집기가 열립니다. 이 탭에서 기존 워크플로우를 열고, 새 워크플로우를 만들고, 워크플로우와 관련된 도움말 자원을 열 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1 목록 표시 필터

게시됨: 게시된 워크플로우 목록을 보려면 클릭하십시오.

체크 아웃됨: 현재 사용자에게 체크 아웃된 워크플로우 목록을 보려면 클릭하십시오.

도움말: 워크플로우에 대한 도움말 리소스에 대한 링크를 보려면 클릭하십시오.

2 새 워크플로우 단추

새 워크플로우를 만들려면 클릭

3 팔레트 탭

워크플로우: 하위 플로우로 사용할 수 있는 워크플로우 활동 및 워크플로우입니다.

Core: 선택한 워크플로우에 맞게 사용 가능한 워크플로우 활동입니다. 콘텐츠에는 기본 시스템에서 제공하는 활동과 오케스트레이션과 함께 구입한 활동이 포함될 수 있습니다.

팩: 앱 스토어에서 ServiceNow# 다운로드한 오케스트레이션 활동 팩으로, 벤더 및 범위별로 구성되어 있습니다. 범위를 지정한 사용자 지정 활동과 워크플로우도 팩으로 나타납니다. 오케스트레이션 플러그인이 설치된 경우에만 표시됩니다.

사용자 지정: 사용 가능한 오케스트레이션 사용자 지정 활동입니다. 오케스트레이션 플러그인이 설치된 경우에만 표시됩니다.

데이터: 데이터를 출력하는 현재 워크플로우의 활동입니다. 이러한 활동을 다른 활동의 데이터 소스로 사용할 수 있습니다. 오케스트레이션 플러그인이 설치된 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
워크플로우 시작 페이지가 이 예제와 같지 않은 경우 로 업그레이드 Xanadu하기 전에 워크플로우 시작 페이지를 사용자 지정했을 수 있습니다. UI 페이지를 편집하여 워크플로우 시작 페이지를 최신 버전으로 업데이트할 수 있습니다 .

다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지 〉 워크플로우 편집기 시작. workflow_editor_welcome에 대한 UI 페이지 기록에서 버전 관련 목록으로 스크롤합니다. 업그레이드 Xanadu에 해당하는 버전의 행을 선택하고 마우스 오른쪽 버튼을 클릭한 다음 이 버전으로 되돌리기를 선택합니다.

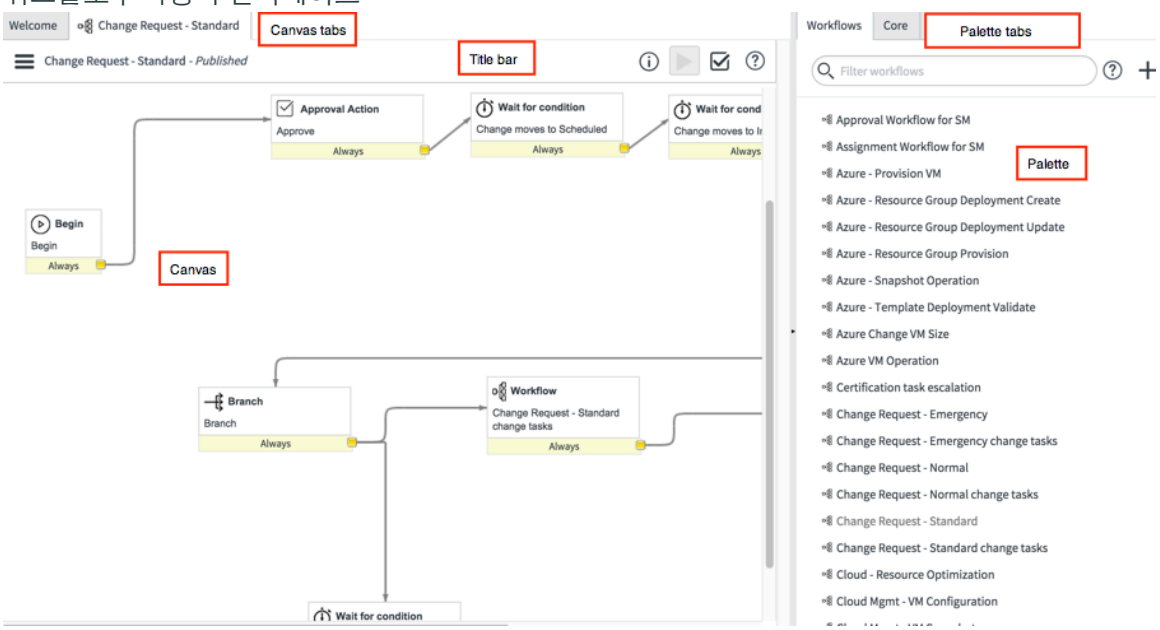
워크플로우 캔버스

새 워크플로우를 열거나 만들면 시스템에 워크플로우 캔버스가 표시됩니다. 캔버스에서는 여러 요소(캔버스 자체, 캔버스 탭, 제목 표시줄, 팔레트, 팔레트 탭)를 통해 워크플로우 편집기와 상호작용합니다.

그리기 캔버스에서는 활동을 추가하고 체크아웃된 워크플로우에 대한 전환을 구성할 수 있습니다. 팔레트에서 캔버스의 워크플로우로 활동을 끌어 활동을 추가합니다. 자세한 내용은 워크플로우 만들기 문서를 참조하십시오.

- 캔버스 탭: 편집하거나 생성 중인 워크플로우에 액세스하기 위한 탭이 포함되어 있습니다.
- 제목 표시줄: 워크플로우 이름과 상태를 표시합니다. 워크플로우를 구성, 테스트 및 확인하기 위한 메뉴와 컨트롤을 제공합니다.
- 캔버스: 새 워크플로우를 만들거나 기존 워크플로우를 편집하기 위한 작업 표면을 제공합니다.
- 팔레트 탭: 편집하거나 생성 중인 활동에 액세스하기 위한 탭이 포함되어 있습니다.
- 팔레트: 사용 가능한 모든 워크플로우 활동과 하위 플로우로 사용할 수 있는 기존 워크플로우를 포함합니다. 활동과 하위 플로우를 캔버스로 끌어 새 워크플로우를 만들거나 기존 워크플로우를 편집합니다.

워크플로우 사용자 인터페이스



워크플로우 색상표

기본 워크플로우 팔레트에는 하위 플로우로 사용할 수 있는 워크플로우 활동과 기존 워크플로우가 포함되어 있습니다.

기본 워크플로우 팔레트에는 다음 탭이 있습니다.

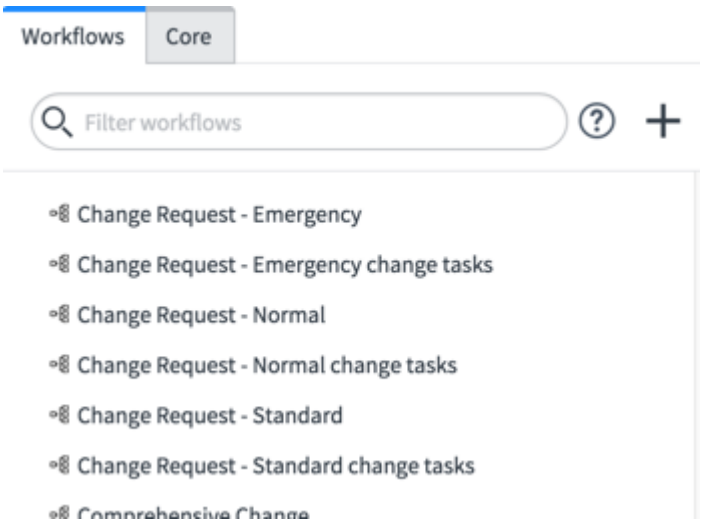
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 워크플로우: 기존 워크플로우를 표시하고 새 워크플로우를 만들기 위한 컨트롤을 제공합니다.
- **Core**: 모든 시스템에서 사용할 수 있는 베이스라인 워크플로우 활동과 오케스트레이션 활동(오케스트레이션이 활성화된 경우)을 표시합니다.

워크플로우 탭

워크플로우 탭에는 다른 워크플로우에서 하위 플로우로 사용하거나 편집할 수 있는 기존 워크플로우가 나열됩니다. 워크플로우를 두 번 클릭하여 캔버스에서 엽니다. 워크플로우를 하위 플로우로 추가하려면 캔버스의 다른 워크플로우로 끌어 놓습니다. **+** 아이콘을 클릭하여 새 워크플로우를 만듭니다.

팔레트의 워크플로우 탭

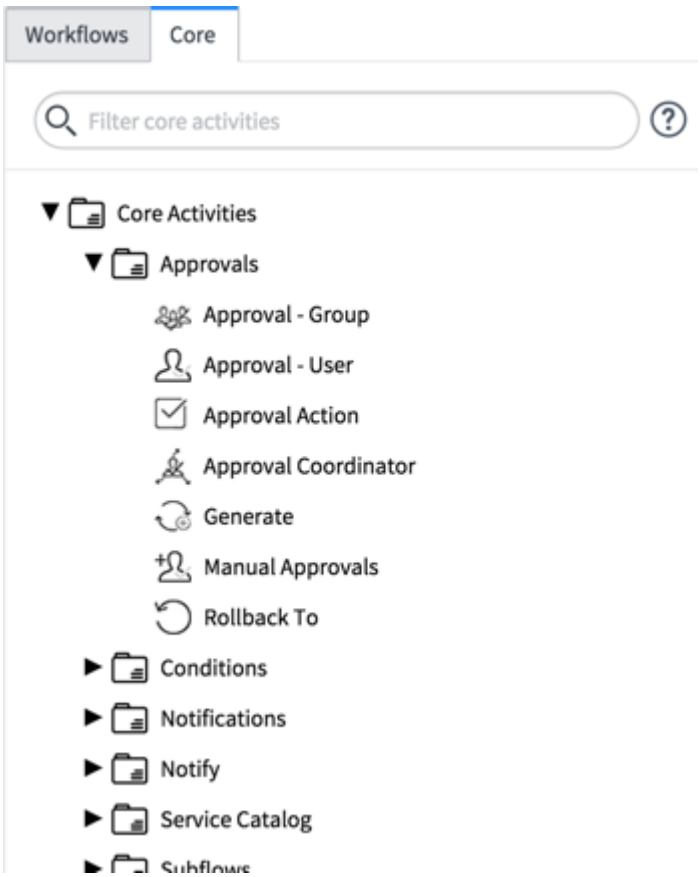


코어 탭

핵심 탭에는 모든 워크플로우에 기본적으로 사용할 수 있는 표준 활동과 오케스트레이션과 함께 구매한 모든 활동이 범주별로 구성되어 있습니다. 화살표 아이콘을 클릭하여 각 범주의 활동 목록을 확장하거나 축소합니다. 워크플로우에 활동을 추가하려면 캔버스로 끌어 옵니다. 자세한 내용은 워크플로우에 활동 추가 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

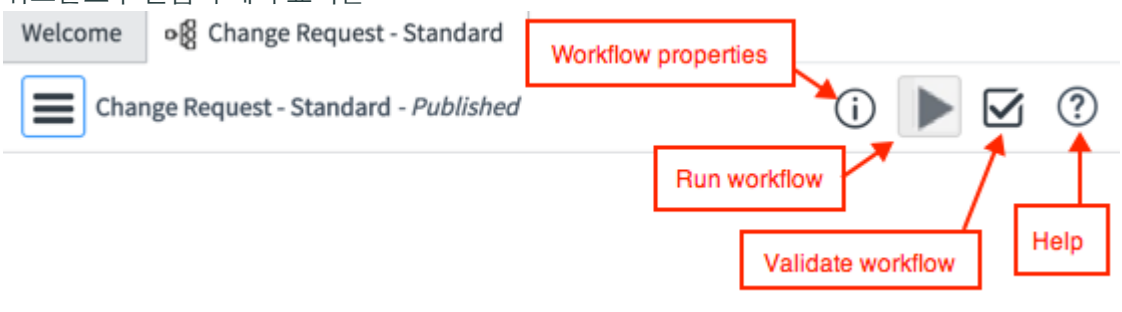
팔레트의 코어 탭



워크플로우 편집기 제목 표시줄

워크플로우가 캔버스에서 열리면 제목 표시줄에 워크플로우 제목과 워크플로우 상태가 기울임꼴로 표시됩니다. 가능한 상태는 〈name〉으로 체크 아웃 됨 및 게시됨입니다.

워크플로우 편집기 제목 표시줄



제목 표시줄의 오른쪽에 있는 컨트롤은 워크플로를 관리합니다.

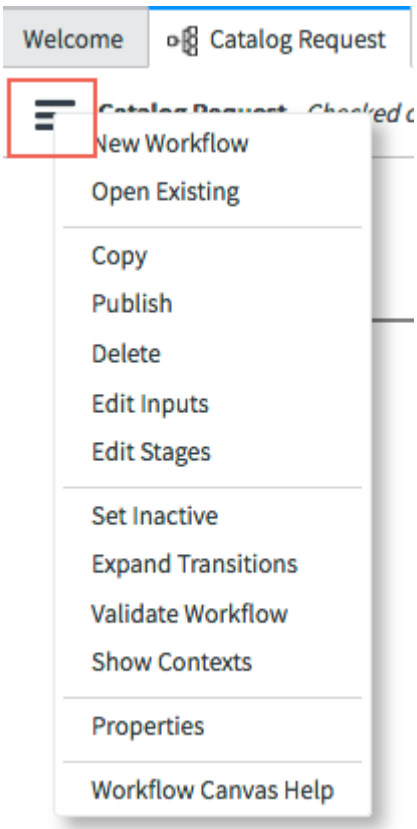
- 워크플로우 속성 ⓘ: 현재 워크플로우의 속성 양식을 엽니다.
- 워크플로우 ▶: 워크플로우를 실행합니다. 이 제어는 모든 애플리케이션 범위에서 액세스할 수 있는 전역 테이블에서 실행 중인 워크플로우에만 사용할 수 있습니다. 다른 테이블에 있는 워크플로우를 테스트하려면 워크플로우 조건을 충족하는 기록을 해당 테이블에 삽입합니다.
- 워크플로우 확인 ☑게시하기 전에 워크플로우를 테스트합니다. 유효성 검사는 워크플로가 게시되지 못하게 하거나 워크플로가 실패하게 만들 수 있는 잠재적인 문제를 검색합니다. 자세한 내용은 Workflow Validation을 참조하십시오.
- 도움말 ⓘ: 워크플로우를 만드는 데 도움이 되는 문서를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 메뉴

제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하면 워크플로우를 구성하는 추가 옵션을 볼 수 있습니다.

워크플로우 메뉴 액세스



다음과 같은 메뉴 옵션을 사용할 수 있습니다.

워크플로우 메뉴 옵션

옵션	설명
새 워크플로우	새 워크플로우를 작성합니다.
기존 항목 오픈	다른 기존 워크플로우를 엽니다.
복사	워크플로우의 중복을 작성합니다. 복사본에 다른 이름을 지정합니다.
게시	개인 워크플로우 버전을 공개하여 현재 게시된 워크플로우 버전을 덮어씁니다. 이 옵션은 체크아웃된 워크플로우에만 사용할 수 있습니다.
체크 아웃	편집할 수 있는 워크플로우의 개인 버전을 생성합니다. 이 옵션은 게시된 워크플로우에만 사용할 수 있습니다.
삭제	워크플로우를 삭제합니다. 연관된 컨텍스트가 있는 워크플로우는 삭제할 수 없습니다.
비활성 설정	워크플로우를 사용할 수 없도록 비활성화합니다.
전환 확장	전환 조건을 벗어날 때 겹치지 않도록 전환을 다시 그립니다.
워크플로우 시작	현재 워크플로의 테스트 실행을 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 메뉴 옵션

옵션	설명
워크플로우 확인	게시하기 전에 워크플로우에 대한 유효성 검사 테스트를 실행합니다. 이 유효성 검사를 사용하여 워크플로우가 게시되지 않거나 워크플로우가 실패할 수 있는 잠재적 문제를 검색합니다. 자세한 내용은 워크플로우에 대한 작업 문서를 참조하십시오.
전환 축소	전환 조건을 벗어날 때 겹치도록 전환을 다시 그립니다.
컨텍스트 표시	현재 워크플로우에 대한 모든 컨텍스트 를 표시합니다. 이 옵션을 사용하여 워크플로우 문제를 해결할 수 있습니다.
속성	워크플로우의 속성을 정의하는 워크플로우 속성 양식을 엽니다.
입력 편집	하위 플로우로 사용될 때 워크플로우에서 수락할 수 있는 변수의 워크플로우 입력 목록을 엽니다. 자세한 내용은 워크플로우에서 하위 플로우로 변수 전달 문서를 참조하십시오.
스테이지 편집	워크플로우 스테이지 목록을 엽니다. 자세한 내용은 워크플로우 스테이지 문서를 참조하십시오. Type = Workflow의 열이 있는 테이블의 경우.

워크플로우 편집기 키보드 탐색

이 플랫폼에는 WCAG(Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 레벨 A 를 지원하고 장애가 있는 사용자가 인터페이스에 액세스할 수 있도록 하는 접근성 기능이 포함되어 있습니다.

이러한 기능은 접근성 기능 사용 으로 플랫폼 기능에 액세스할 때 사용자 환경을 개선합니다. 일반적으로 다음과 같은 표준 키보드 탐색 기능 집합을 사용합니다.

- **Tab** 키를 눌러 미리 정의된 순서로 주 그룹을 탐색합니다. 여기에는 일반적으로 모듈의 표준 인터페이스 컨트롤(필드 및 목록) 간 또는 탭 내의 기록 간 이동이 포함됩니다.

  Shift Tab 키를 누르면 미리 정의된 순서대로 뒤로 이동할 수 있습니다.

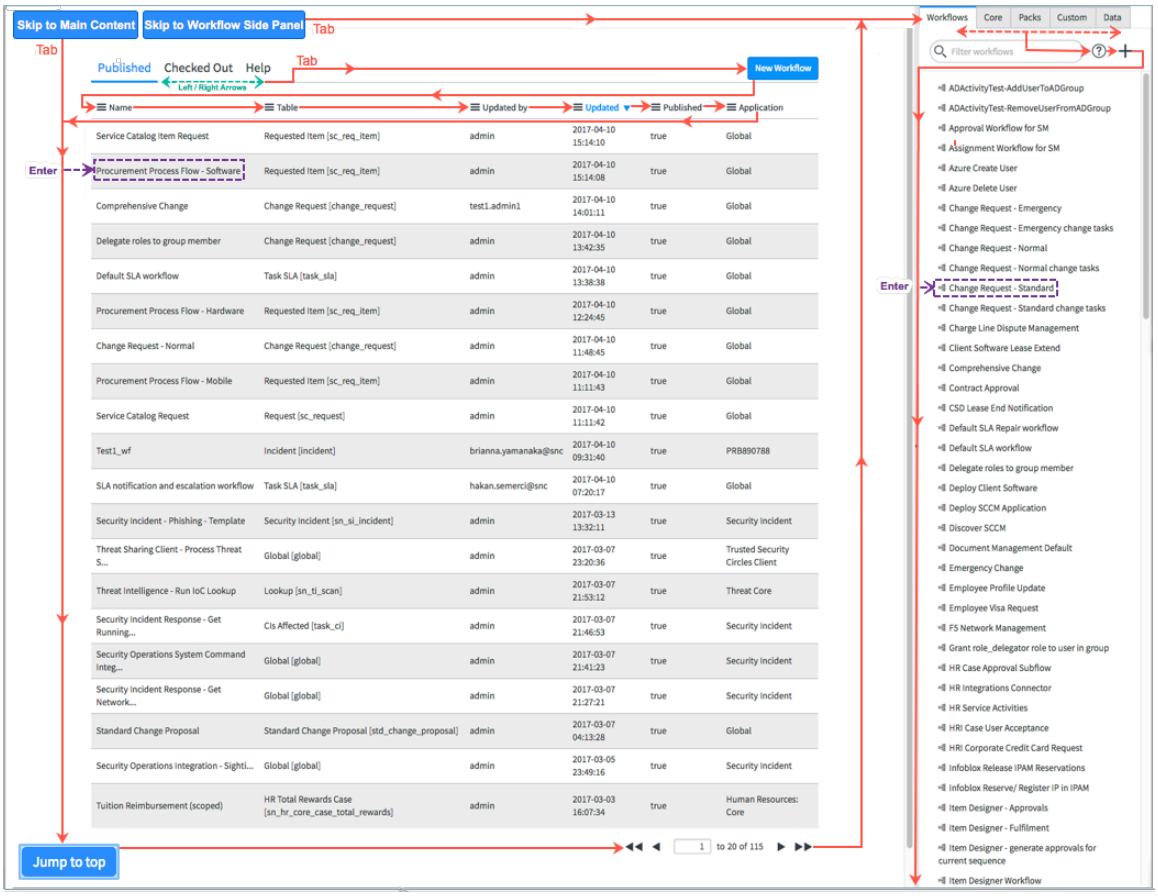
- 화살표 키(왼쪽, 오른쪽, 위쪽, 아래쪽)를 사용하여 그룹 내의 개별 요소 사이를 이동할 수 있습니다. 여기에는 일반적으로 탭 간 이동 또는 특정 컨트롤(예: 목록 내) 내에서 사용 가능한 선택 항목 간 이동이 포함됩니다.
- **Enter** 키를 눌러 컨트롤 또는 탭을 선택하거나 컨트롤 내에 텍스트를 입력합니다.

워크플로우 편집기는 고유한 방식으로 구성됩니다. 여기에는 일련의 기본(왼쪽) 패널 탭, 일련의 측면(오른쪽) 패널 탭 및 워크플로우 생성 또는 편집을 위한 그리기 캔버스가 포함됩니다. 따라서 고유한 키보드 접근성 기능 및 명령 세트가 있습니다.

시작 페이지 키보드 명령

키보드 명령을 사용하여 워크플로우 편집기 시작 페이지를 탐색하고 조작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

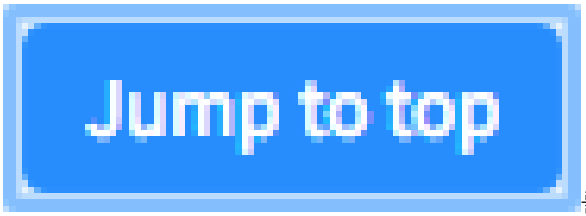


작업 또는 동작	키보드 명령
메인 컨텐츠(왼쪽) 패널로 이동하여 워크플로우를 선택합니다	**1.** 메뉴에서 워크플로우 편집기에 액세스한 후 **Tab** 키를 누릅니다. 왼쪽 위 모서리에 나타납니다. **2.** 게시된 탭에 표시된 첫 번째 기록에 커서를 놓으려면 **Enter** 키를 누릅니다. **3.** **Tab** 키를 눌러 워크플로우 기록 목록을 아래로 이동합니다. **Enter** 키를 눌러 워크플로우 드로잉 캔버스에서 워크플로우 기록을 선택하고 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
메인 컨텐츠 패널에서 체크아웃된 워크플로우 또는 도움말 기능 선택	**1.** 메뉴에서 워크플로우 편집기에 액세스한 후 게시됨 탭이 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. 주: 또는 선택하지 마십시오. **2.** 오른쪽 또는 왼쪽 화살표 키를 눌러 게시됨, 체크아웃됨 또는 도움말 탭 사이를 이동합니다. **3.** **Tab** 키를 눌러 열을 가로질러 체크아웃된 워크플로우 기록 또는 도움말 선택 목록 아래로 이동합니다. 워크플로우 그리기 캔버스에서 체크아웃된 워크플로우 기록을 선택하여 열거나 도움말 선택(작업 또는 오케스트레이션 비디오, 설명서, 커뮤니티 토론, 지식베이스 또는 라이브 피드)을 열려면 **Enter** 키를 누릅니다.
워크플로우 만들기	**1.** 메뉴에서 워크플로우 편집기에 액세스한 후 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2.** 새 워크플로우를 열려면 **Enter** 키를 누릅니다.
맨 위로 이동	기본 패널의 탭(예: 게시됨 탭 내)에서 표시된 기록을 탭하면 나타납니다. **Enter** 키를 눌러 워크플로우 편집기의 맨 위에 있는 시작 탭으로 돌아갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
페이지 선택 통제로 이동 	**1.** 다음을 포함하여 기본 패널의 탭(예: 게시됨 탭 내)에서 표시된 기록을 탭한 후  를 누르면 **Tab** 키를 눌러 페이지 선택 컨트롤에 액세스할 수 있습니다. 원하는 항목에 액세스할 때까지 **Tab** 키를 계속 누릅니다. **2.** **Enter** 키를 눌러 선택한 페이지 컨트롤을 조작합니다.
측면(오른쪽) 패널로 바로 이동하여 도움말을 열거나, 새 워크플로우를 생성하거나, 기존 워크플로우를 엽니다.	**1.** 메뉴에서 워크플로우 편집기에 액세스한 후 **Tab** 키를 두 번 누릅니다. 를 선택하지 마십시오. 왼쪽 위 모서리에 나타납니다. **2.** 측면 패널의 워크플로우 탭에 커서를 놓으려면 **Enter** 키를 누릅니다. **3.** 도움말을 열려면 **Tab** 키를 눌러 ⓘ으로 이동합니다. **Enter** 키를 눌러 도움말을 열거나 **Tab** 키를 눌러 건너뜁니다. **4.** 새 워크플로우를 만들려면 **Tab** 키를 눌러 ＋으로 이동합니다. **Enter** 키를 눌러 새 워크플로우를 열거나 **Tab** 키를 눌러 건너뜁니다. **5.** 기존 워크플로우를 열려면 다음을 수행합니다. ○ 필요한 경우 필터 필드에서 중지하여 워크플로우를 필터링합니다. ○ **Tab** 키를 눌러 워크플로우 목록을 아래로 이동합니다. ○ 워크플로우 그리기 캔버스에서 워크플로우 기록을 선택하고 열 려면 **Enter** 키를 누릅니다.
워크플로우 그리기 캔버스에서 체크아웃된 워크플로우에 핵심 활동 추가	워크플로우 드로잉 캔버스에서 체크아웃된 워크플로우가 열려 있으면 핵심 활동 기록이 핵심 탭에 표시됩니다. 핵심 활동을 선택하고 이를 체크아웃된 워크플로우에 배치하려면

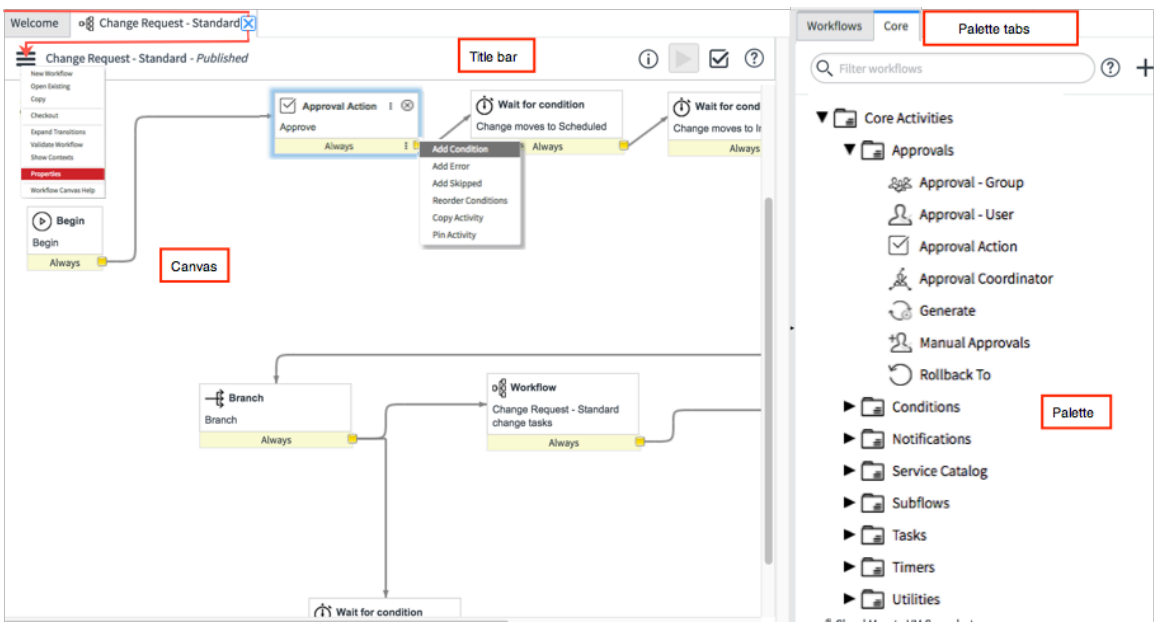
기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
	주: 핵심 활동 기록은 워크플로우 그리기 캔버스에서 체크아웃된 워크플로우가 열려 있는 경우에만 표시됩니다. 다른 탭은 오케스트레이션 기능이 활성화된 경우에만 측면 패널에 표시됩니다. **1.** 워크플로우 그리기 캔버스에서 왼쪽 위 모서리에 Skip to Workflow Side Panel 나타날 때까지 **Shift Tab**을 누릅니다. **2.** 측면 패널의 워크플로우 탭에 커서를 놓으려면 **Enter** 키를 누릅니다. **3.** 오른쪽 화살표 키를 눌러 코어 탭으로 이동합니다. **4.** **Tab** 키 또는 아래쪽 화살표 키를 눌러 핵심 활동 목록을 아래로 이동합니다. ○ 핵심 활동 폴더(예: 승인)를 열려면 오른쪽 화살표 키를 누릅니다. ○ 목록을 위로 이동하려면 왼쪽 또는 위쪽 화살표 키를 누릅니다. **5.** **Tab** 키를 눌러 핵심 활동을 선택하고 새 활동 대화 상자를 열어 속성을 지정합니다. **6.** 활동을 생성한 후에는 워크플로우의 다른 활동에 연결해야 합니다. 한 활동의 조건에서 다음 활동으로 연결 만들기를 참조하십시오 워크플로우 그리기 캔버스 키보드 명령.

워크플로우 그리기 캔버스 키보드 명령

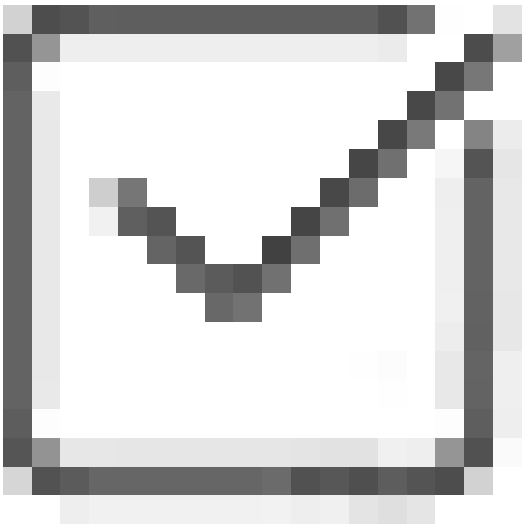
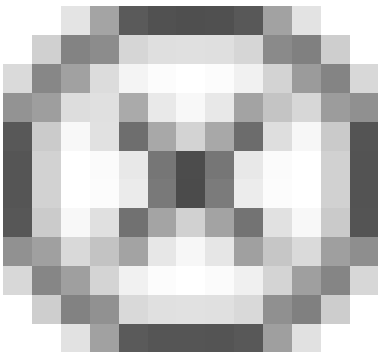
키보드 명령을 사용하여 워크플로우 편집기 캔버스를 탐색하고 조작합니다.



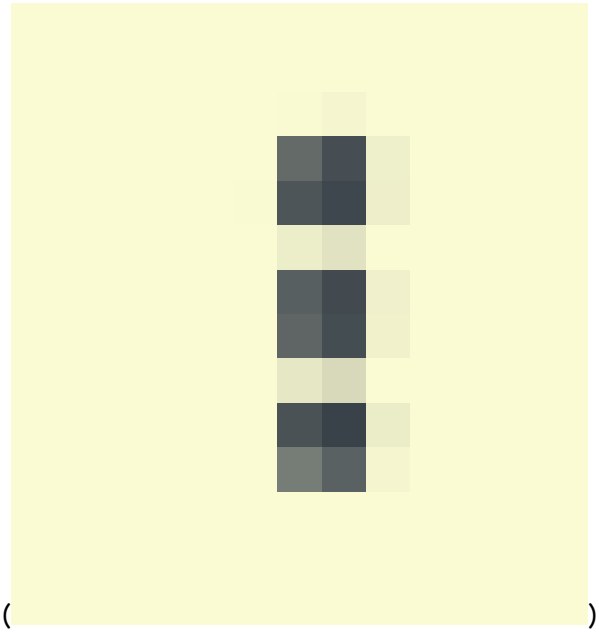
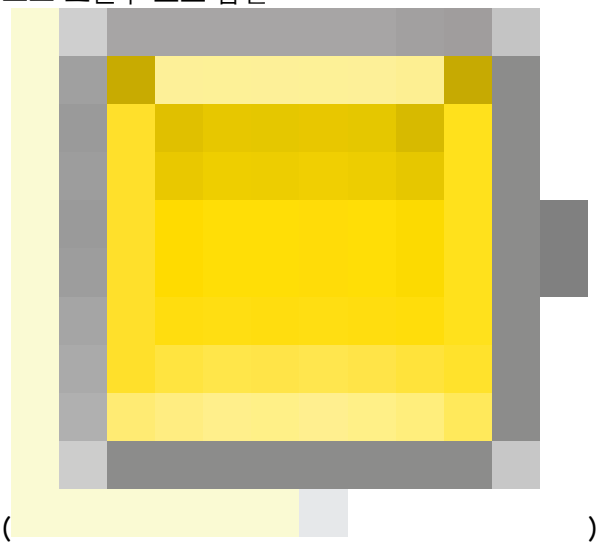
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
워크플로우 작업 메뉴 명령 선택(예: 워크플로우 확인 또는 워크플로우 게시)	 **1.** 컨텍스트 메뉴( )가 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2. Enter** 키를 눌러 상황에 맞는 메뉴를 엽니다. **3.** 아래쪽 화살표 키를 사용하여 명령으로 이동한 다음 **Enter** 키를 눌러 선택합니다.
일반 워크플로우 속성 설정	**1.** ⓘ 이 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2. Enter** 키를 눌러 워크플로우 속성을 엽니다.
활동 상자에서 활동 상자로 이동합니다.	**Tab** 키를 누르거나 화살표 키(오른쪽, 왼쪽, 위, 아래)를 사용하여 워크플로우 내의 활동 사이를 이동하기만 하면 됩니다. 주: 워크플로의 활동 상자 수와 복잡성에 따라 탐색 순서를 항상 예측할 수 있는 것은 아닙니다. 워크플로 내에서 탐색하는 방법에 따라 탐색 순서는 일반적으로(항상 그런 것은 아님) 행 단위이며 포커스는 일반적으로 가장 가까운 활동 상자에 배치됩니다.
선택한 활동을 수정합니다.	**1.** 활동 상자로 이동한 다음 **Enter** 키를 눌러 선택하고 편집 모드로 전환합니다. 활동 상자를 선택하면 강조 표시되어 나타납니다. **2.** 편집 모드에서 **Tab** 키를 사용하여 활동 상자 내에서 이동하면서 다음과 같은 요소를 변경하거나 액세스할 수 있습니다.

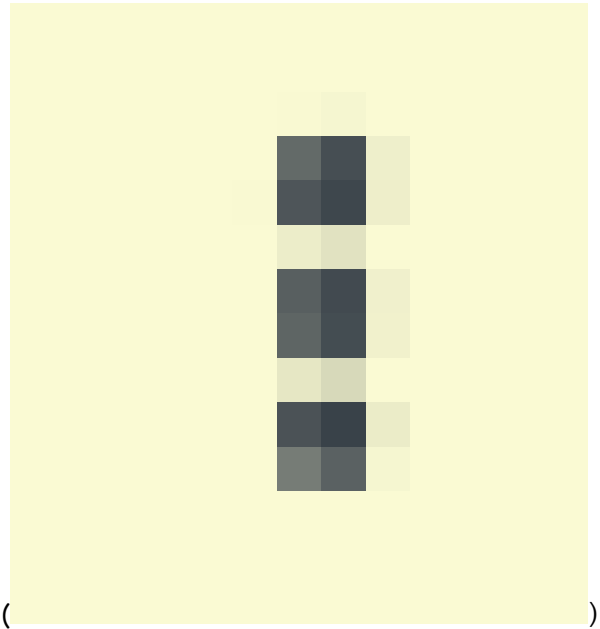
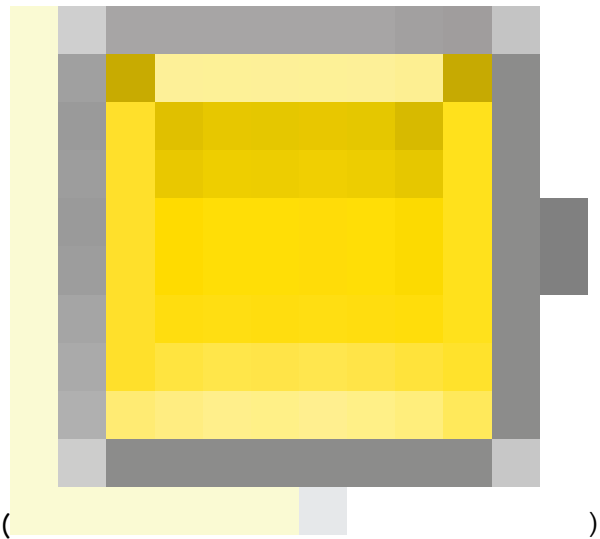
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
	 ○ 활동 속성 ( ) ○ 제목 ○ 노드 컨텍스트 메뉴  ○ 노드 삭제( ) ○ 조건 속성 (Always)

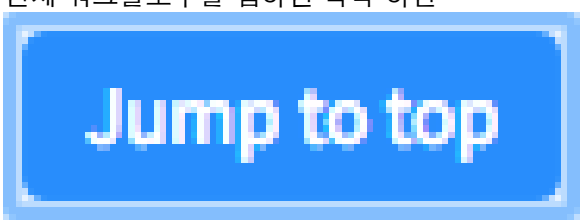
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
	○ 노드 조건부 컨텍스트 메뉴  ( ) ○ 노드 조건부 포트 옵션  ( ) 주: 선택한 활동의 모든 요소는 체크아웃된 워크플로우로 작업할 때만 액세스할 수 있습니다. 게시된 워크플로우로 작업할 때는 해당 활동 속성과 제목, **3.** **Enter** 키를 눌러 요소를 선택하거나, **Esc** 키를 눌러 변경하지 않고 요소를 이스케이프합니다.
활동에 조건을 추가합니다.	**1.** 활동 상자 내에서 선택하여 조건 속성에 액세스합니다. **2.** 조건 속성에서 활동에 대한 조건을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
한 활동의 조건에서 다음 활동으로 연결 만들기	**1.** 활동 상자 내에서 노드 조건부 컨텍스트 메뉴  ( )를 선택합니다. **2.** 링크...를 선택하여 다음 활동 상자에 대한 연결을 만들거나 삭제를 선택하여 기존 연결을 삭제합니다.
핵심 또는 사용자 지정 활동 추가	**1.** 활동 상자 내에서 노드 조건부 포트 옵션  ( )을 선택합니다. **2.** 핵심 활동 추가를 선택하여 워크플로우 활동 정의에 액세스하여 새 핵심 활동을 추가하거나 사용자 지정 활동 추가를 선택하여 워크플로우에 사용자 지정 활동을 추가합니다.
활동 상자 이동	**1.** **Tab** 키를 눌러 활동 상자로 이동한 후 **Enter** 키를 눌러 선택합니다. **2.** 화살표 키를 사용하여 활동 상자를 이동합니다. 활동 상자를 한 번에 한 픽셀씩 이동하려면 **Shift** 키를 누른 상태에서 화살표 키를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 또는 동작	키보드 명령
워크플로우 확인	**1.** 이 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2. Enter** 키를 눌러 워크플로우의 유효성을 확인합니다. 워크플로우 작업 메뉴에서 확인을 선택할 수도 있습니다.
워크플로우 실행	**1.** 이 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2. Enter** 키를 눌러 워크플로우를 실행합니다. 주: 워크플로우가 데이터베이스 테이블에 연결된 경우에는 이 기능을 사용할 수 없습니다. 워크플로우는 적절한 테이블 조건이 활성화될 때(예: 테이블에 새 레코드 삽입) 실행됩니다.
워크플로우 그리기 캔버스 닫기	**1.** (워크플로우 이름이 포함된 탭의 오른쪽에 있음)이 나타날 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2. Enter** 키를 눌러 캔버스를 닫습니다.
워크플로우 게시	 **1.** 컨텍스트 메뉴( )가 강조 표시될 때까지 **Tab** 키를 누릅니다. **2. Enter** 키를 눌러 상황에 맞는 메뉴를 엽니다. **3.** 아래쪽 화살표 키를 사용하여 〔게시〕 명령으로 이동한 다음 **Enter** 키를 눌러 선택합니다.
맨 위로 이동	전체 워크플로우를 탭하면 목록 하단  표시됩니다. **Enter** 키를 눌러 워크플로우 드로잉 캔버스의 맨 위로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 관리

워크플로우를 생성, 편집, 확인 및 게시하여 플랫폼 전체에서 다단계 프로세스를 자동화합니다. 워크플로우 활동과 변수를 이해하고 효과적으로 사용하는 방법을 이해합니다. 워크플로우가 어떻게 구성되고, 검증되고, 사용되는지 자세히 살펴보십시오.

워크플로우 만들기

워크플로우 편집기로 워크플로우를 생성하여 다단계 프로세스를 자동화합니다.

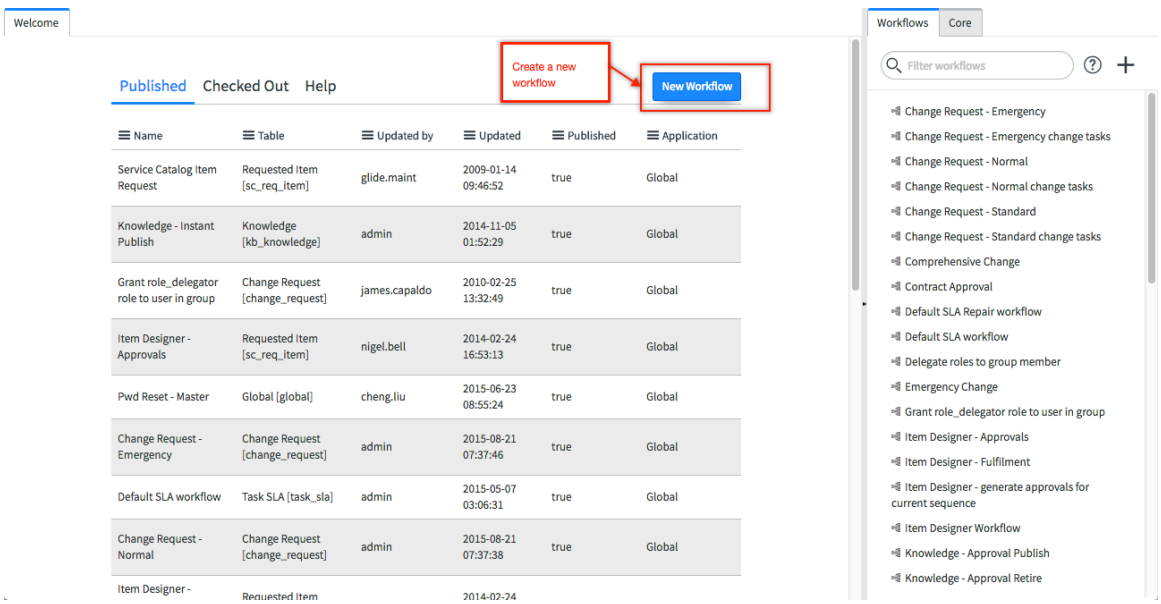
시작하기 전에

필요한 역할:

- 워크플로우 편집기를 사용하려면 workflow_admin 또는 workflow_creator 역할이 있어야 합니다.
- 업데이트 세트 프로세스의 일부로 워크플로우를 설계하는 경우 워크플로우를 생성하기 전에를 참조하십시오 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
   워크플로우 편집기의 시작 탭이 열립니다.
2. 팔레트의 워크플로우**(Workflows** 〉 탭에서 새 워크플로우**(New Workflow)**를 클릭합니다.



   단순화된 버전의 새 워크플로우 양식이 열립니다.
3. 이름 및 테이블 필드를 채웁니다
4. 옵션: 설명을 추가합니다.
5. 옵션: 다음 중 하나를 수행합니다.

   a. 조건 UI 섹션이 표시되면 필요한 경우 조건을 지정하고 필드를 편집합니다.
   조건 UI 섹션은 선택한 테이블이 워크플로우 시작 조건을 지원하는 경우에만 표시됩니다.
   예를 들어 sc_req_item 테이블을 선택하면 조건을 적용할 수 없으며 조건 UI 섹션이 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 스테이지 UI 섹션이 표시되면 상태 렌더링 및 스테이지 순서 필드에 올바른 정보가 포함되어 있는지 확인합니다.
스테이지 UI 섹션은 선택한 테이블이 스테이지를 지원하는 경우에만 표시됩니다. 예를 들어 sc_req_item 테이블을 선택하면 스테이지 UI 섹션이 표시됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

새 워크플로우는 단일 전환으로 연결된 시작 및 종료활동으로 생성됩니다.

7. 다른 사용자가 워크플로우를 사용할 수 있도록 활동을 추가, 확인 및 게시하여 워크플로우 생성을 마칩니다.
자세한 내용은 워크플로우에 대한 작업 문서를 참조하십시오.
8. 워크플로우의 고급 설정을 변경하려면 속성 아이콘 ⓘ을 클릭합니다.
9. 변경한 경우 업데이트를 클릭합니다.

워크플로우 속성

워크플로우의 속성에서 애플리케이션 범위, 시작 조건, 일정, 입력, 스테이지 및 실행 시간 메트릭과 같은 설정을 구성할 수 있습니다. 워크플로우 작성자, 버전, 이력 등의 정보도 볼 수 있습니다.

새 워크플로우를 만들면 대화 상자에서 다음 필드를 사용할 수 있습니다.

- 이름
- 테이블
- 설명
- 조건이 일치하는 경우
- 조건

관련 목록에서 다이어그래머 뷰를 클릭하면 대화 상자에서 다음 UI 섹션을 사용할 수 있습니다.

- 일반
- 조건
- 입력
- 활동
- 애플리케이션
- 일정
- 스테이지
- 예상 실행 시간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일반

필드	설명
이름	워크플로우를 식별하는 이름입니다.
테이블	워크플로우가 실행될 테이블입니다. 특정 테이블에서 실행되는 워크플로우는 여전히 다른 테이블과 상호 작용할 수 있습니다. 모든 테이블에서 워크플로우를 실행하려면 전역 **[global]** 을 선택합니다. 주: 목록에는 워크플로와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다. 또한 워크플로우를 편집하는 모든 사용자는 필요한 테이블과 도메인에 액세스할 수 있어야 합니다.
체크 아웃됨	〔읽기 전용〕 워크플로우가 체크 아웃된 시기입니다. 워크플로우 메뉴의 체크 아웃 작업에 의해 자동으로 설정됩니다.
체크 아웃한 사람	〔읽기 전용〕 이 워크플로우를 체크아웃한 사용자입니다. 이 값은 워크플로우 메뉴의 체크 아웃 작업에 의해 자동으로 설정됩니다.
게시됨	〔읽기 전용〕 워크플로우가 게시되었는지 여부를 나타내는 확인란입니다. 워크플로우 메뉴의 게시 작업에 의해 자동으로 설정됩니다.
설명	워크플로우의 목적입니다.

조건

워크플로우를 트리거하는 조건을 만듭니다. 조건이 필요하지 않은 테이블(예: sc_req_item)을 선택하면 조건 섹션이 표시되지 않습니다.

필드	설명
조건이 일치하는 경우	조건이 true로 평가되면 워크플로우는 활성 컨텍스트를 시작합니다. • 없음: 워크플로우 엔진이 워크플로우를 자동으로 시작하지 않습니다. 이 워크플로우를 실행하려면 워크플로우를 시작하는 스크립트를 작성합니다. • 워크플로우 실행: 기본값입니다. 조건 필드의 정보가 테이블에 삽입하는 기록과 일치하면 워크플로우 엔진이 워크플로우를 시작합니다. • 일치하는 다른 워크플로우가 아직 없는 경우 실행(사용되지 않음): 이 워크플로우를 시작한 실행 스레드에서 실행 중인 다른 워크플로우가 없는 경우에만 워크플로우가 실행됩니다. 사용하지 마십시오. • 일치하는 다른 워크플로우가 없는 경우 실행: 특정 기록에 대해 실행 중인 다른 워크플로우가 없는 경우에만 워크플로우가 실행됩니다. 예를 들어 인시던트 테이블에는 **short_desc contains test**와 같은 조건이 있는 4개의 워크플로우가 삽입되어 있습니다. 조건이 일치하는 경우 '실행'으로 설정된 새 워크플로우는 일치하는 다른 워크플로우가 없을 때 실행으로 설정되며, 인시던트 기록에서 실행을 시작한 4개의 워크플로우가 없을 때만 워크플로우를 실행합니다.
조건	조건이 일치하는 경우 목록에서 선택한 동작을 트리거하는 워크플로우 조건을 지정하기 위한 조건 작성기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	다른 워크플로우를 기준으로 워크플로우의 순서를 결정하는 숫자 값입니다. 워크플로우는 가장 낮은 순서에서 가장 높은 순서 순으로 평가됩니다. 조건을 가장 먼저 충족하는 워크플로우인 경우 워크플로우가 실행됩니다.

입력

입력 섹션에는 데이터, 데이터 유형 및 기본값을 입력하는 현재 워크플로우의 모든 활동이 나열됩니다. 입력 섹션은 워크플로우를 만든 후에만 사용할 수 있습니다. 변수를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.

필드	설명
레이블	표시된 열 레이블입니다. 사용자 로캘에 따라 지역화됩니다.
참조	다른 테이블의 입력 필드입니다.
유형	데이터 형식입니다. 예를 들어 정수 또는 문자열입니다.
기본값	값을 제공하지 않으면 사용되는 값입니다.

활동

활동 섹션에서는 활동 고정 및 최대 활동 횟수를 설정할 수 있습니다.

필드	설명
활동 고정	워크플로우 수준에서 사용자 지정 활동에 대한 업데이트를 제어하는 옵션 목록입니다. 고정은 ServiceNow Store에서 다운로드할 때 사용자 지정 활동이 자동으로 업데이트되는 것을 방지합니다. 자세한 내용은 워크플로우 활동 고정 문서를 참조하십시오. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 활동별 설정: 워크플로의 모든 활동에서 자체 고정 설정을 사용할 수 있습니다. 이것이 기본 고정 옵션입니다. • 모든 활동 고정: 워크플로의 모든 활동을 현재 버전으로 고정합니다. • 모든 활동 고정 취소: 워크플로의 모든 활동을 업데이트할 수 있습니다.
최대 활동 수	워크플로우에서 수행하는 최대 활동 수입니다. 이 값은 무한 루프를 방지하는 데 사용되며 기본적으로 **100** 으로 설정됩니다. 명시된 최대 개수에 도달하면 워크플로우가 취소됩니다. 이 필드가 비어 있으면 최대 개수가 **-1**로 설정되고 워크플로우가 취소됩니다.

애플리케이션

애플리케이션 섹션에서는 애플리케이션 범위와 범위 제한을 볼 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	〔읽기 전용〕 이 활동의 범위입니다. 자세한 내용은 애플리케이션 범위를 참조하십시오.
다음에서 접근 가능	이 워크플로우의 범위 제한입니다. 가능한 설정은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 모든 애플리케이션 범위: 모든 애플리케이션 범위에서 워크플로우에 액세스할 수 있습니다. • 이 애플리케이션 범위만: 워크플로우 액세스는 애플리케이션 필드에 명명된 범위로 제한됩니다. 자세한 내용은 워크플로우 범위 문서를 참조하십시오.

일정

일정 섹션을 통해 일정 작성기를 사용하여 이 워크플로우에 대한 일정을 생성합니다.

필드	설명
제공 기준	이 워크플로우의 일정 유형입니다. 가능한 유형은 다음과 같습니다. • 사용자 지정 기간: 사용자가 지정한 값을 기준으로 하는 기간입니다. 기본 일정 유형입니다. • 상대 기간: 평일 **8-5**일처럼 미리 구성된 일정에서 계산된 기간입니다.
예상 시간	사용자 정의 간격입니다. 이 필드는 일정 유형이 사용자 지정 기간일 때 표시됩니다.
일정	이 워크플로우가 실행되는 시기를 결정하는 미리 구성된 일정입니다.
시간대	이 인스턴스의 시간대입니다.

스테이지

유형 = 워크플로우가 있는 테이블을 선택하면 스테이지 섹션이 나타납니다.

필드	설명
스테이지	선택한 테이블의 워크플로우 단계 진행률을 표시합니다. 필요한 경우 스테이지 렌더링 및 스테이지 순서 구성표를 선택하여 스테이지 필드의 모양을 사용자 지정할 수 있습니다. 기본값은 일반적인 시나리오에 적합합니다.
스테이지 렌더링	양식 또는 목록 뷰에 스테이지 아이콘을 표시할 때 사용할 렌더러입니다. 렌더러에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 스테이지 렌더러.
스테이지 순서	목록에서 워크플로우 필드를 볼 때의 워크플로우 단계 순서입니다. 워크플로우 엔진이 워크플로우의 실행 순서에서 스테이지 순서를 계산하도록 하려면 계산됨 을 선택합니다. 사용자 지정됨을 선택하여 해당워크플로우 스테이지순서 필드를 사용합니다.
이름	워크플로우 필드에 표시되는 스테이지의 이름입니다.
지속 시간	특정 스테이지에 할당된 시간입니다.
순서	목록에서 워크플로우 필드를 볼 때의 워크플로우 단계 순서입니다. 워크플로우 엔진이 워크플로우의 실행 순서에서 스테이지 순서를 계산하도록 하려면 계산됨 을 선택합니다. 사용자 지정됨을 선택하여 해당워크플로우 스테이지순서 필드를 사용합니다.
값	스크립트와 같이 시스템의 다른 곳에서 참조될 때의 스테이지 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예상 실행 시간

예상 런타임 섹션에서는 워크플로에 대한 **ERT**를 구성하기 위한 컨트롤이 열립니다. 기본 시스템에 포함된 핵심 워크플로우는 기본적으로 예상 실행 시간에 맞게 구성되지 않습니다. 모든 새 워크플로는 기본 ERT 값으로 자동 구성됩니다. 기존 실행 시간 예상치를 편집하거나 기존 워크플로에 대해 새 실행 시간을 구성할 수 있습니다. 예상 실행 시간을 구성하고 계산하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 실행 시간 메트릭.

필드	설명
ERT 필요	이 워크플로우에 예상 런타임 구성이 필요함을 나타내는 확인란입니다. ERT 계산을 사용하여 워크플로가 예상보다 오래 또는 짧게 실행되는지 확인하고 워크플로 처리 오류를 식별할 수 있습니다. 기본적으로 새 워크플로에는 ERT가 필요합니다.
예상 실행 시간	워크플로의 실행 시간에 대한 초기 예상치입니다.
데이터 요소 수	〔읽기 전용〕 시스템에서 예상 실행 시간을 실제 실행 시간 결과와 비교한 횟수입니다.
ERT에 대한 이상값 백분율 임계치	〔필수〕 이상값 워크플로우 실행 시간을 식별하는 예상 실행 시간의 백분율 편차입니다. 시스템에서 기본값 20을 사용합니다. 자세한 내용은 외부 워크플로우 실행 시간 문서를 참조하십시오.

테이블에서 워크플로우 생성

워크플로우를 지원하는 테이블의 목록 뷰에서 워크플로우를 생성하여 다단계 프로세스를 자동화합니다.

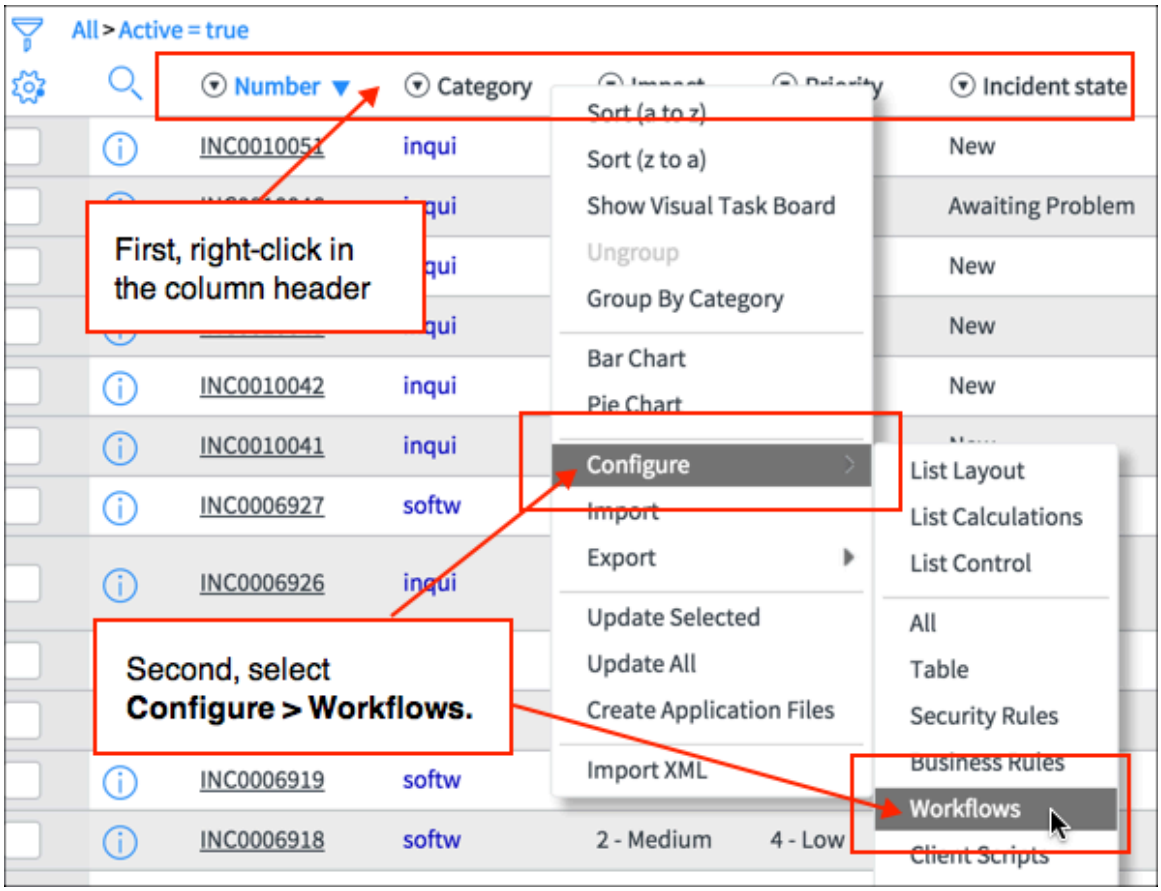
시작하기 전에

- 업데이트 세트 프로세스의 일부로 워크플로우를 설계하는 경우 워크플로우를 생성하기 전에를 참조하십시오 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동 .

프로시저

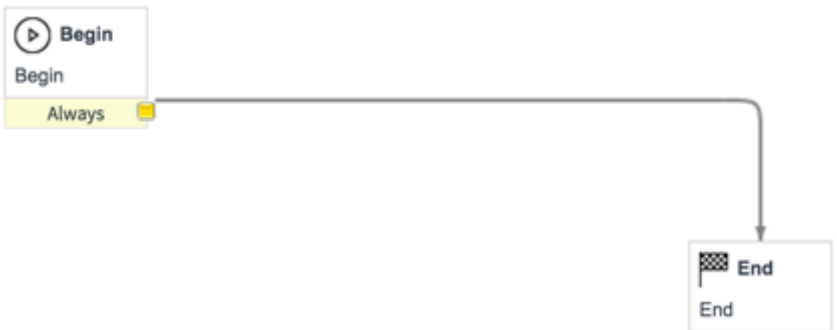
1. 목록 뷰에서 인시던트 또는 문제와 같은 테이블을 엽니다. 예를 들어 인시던트 **>** 열기로 이동합니다.
2. 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **>** 워크플로우 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



해당 테이블의 워크플로우 버전이 목록에 나타납니다.

3. 새로 만들기를 클릭합니다.
   워크플로우 버전이새 워크플로우 뷰에서 열립니다. 테이블 필드는 1단계에서 선택한 테이블로 채워지며 읽기 전용입니다.
4. 이름을 입력합니다.
5. 옵션: 설명을 입력합니다.
6. 옵션: 필요에 따라 조건 필드를 편집합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   새 워크플로우가 워크플로우 버전 목록에 추가됩니다.
8. 워크플로우 이름을 클릭합니다.
   새 워크플로우는 단일 전환으로 연결된 시작 및 종료활동으로 생성됩니다.



9. 다른 사용자가 워크플로우를 사용할 수 있도록 활동을 추가, 확인 및 게시하여 워크플로우 생성을 마칩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 워크플로우에 대한 작업 문서를 참조하십시오.

10. 옵션: 워크플로우의 고급 설정을 변경하려면 속성 아이콘 을 클릭합니다. 변경한 경우 업데이트를 클릭합니다.

새 **Service Catalog** 항목에 대한 워크플로우 생성

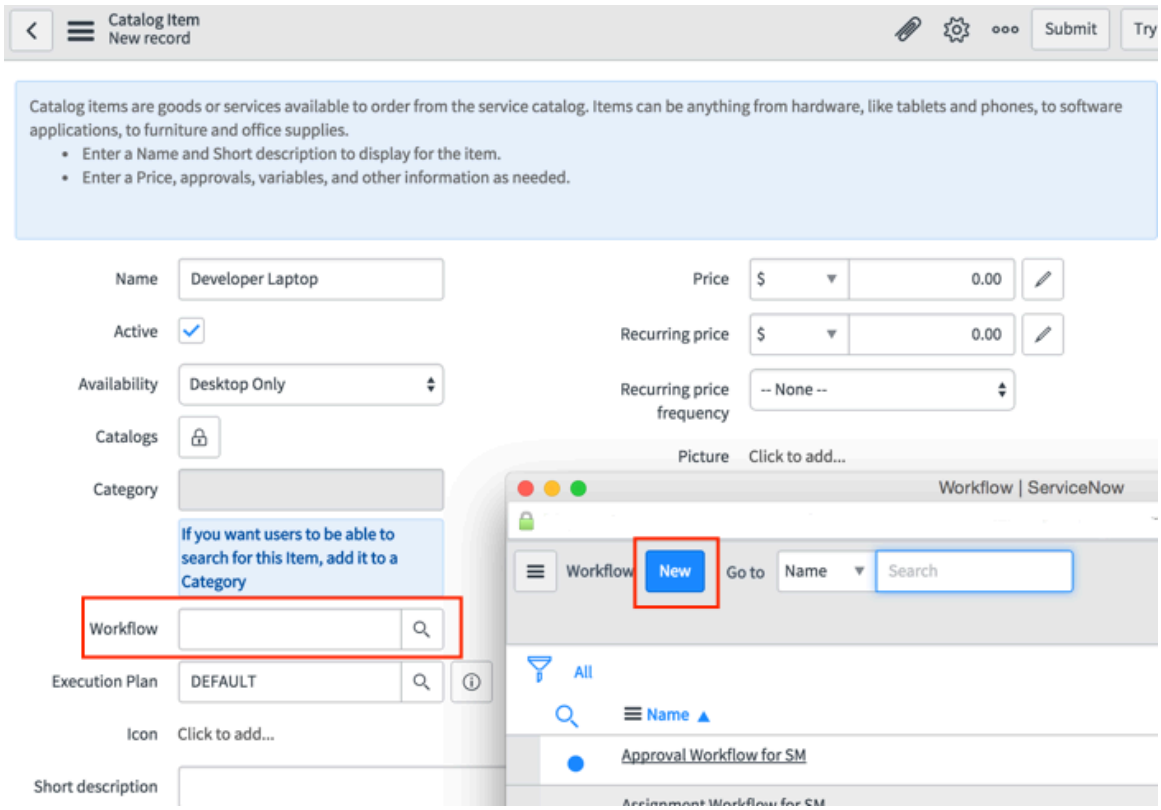
새로운 Service Catalog 항목을 생성할 때 새로운 해당 워크플로우도 동시에 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 업데이트 세트 프로세스의 일부로 워크플로우를 설계하는 경우 워크플로우를 생성하기 전에를 참조하십시오 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 양식 상단에서 카탈로그 항목 옆에 있는 새로 만들기 New 를 클릭합니다.
   카탈로그 항목 양식이 열립니다.
3. 이름을 추가합니다.
4. 프로세스 엔진 탭을 선택합니다.
5. 워크플로우 필드 옆에 있는 조회 아이콘 을 클릭합니다.
6. 상단의 Workflow 옆에 있는 New(새로 만들기)를 클릭합니다.



워크플로우 버전 대화 상자가 새 워크플로우 뷰에서 열립니다. 테이블 필드가 요청된 항목**(sc_req_item)**으로 설정되고 읽기 전용입니다.

7. 이름을 추가합니다.
8. 〔선택 사항〕 설명을 추가합니다.
9. 〔선택 사항〕 필요에 따라 스테이지 정보를 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 제출을 클릭합니다.
    새 워크플로우는 단일 전환으로 연결된 시작 및 종료활동으로 생성됩니다.

11. 다른 사용자가 워크플로우를 사용할 수 있도록 활동을 추가, 확인 및 게시하여 워크플로우 생성을 마칩니다.
    자세한 내용은 워크플로우에 대한 작업 문서를 참조하십시오.
12. 워크플로우의 고급 설정을 변경하려면 속성 아이콘을 클릭합니다.
13. 업데이트를 클릭합니다.
    워크플로우 편집기를 닫으면 카탈로그 항목 기록을 볼 수 있습니다. 워크플로우가 워크플로우 필드에 추가됩니다. 워크플로우 필드 옆에 워크플로우 및 정보 표시 아이콘이 나타납니다. 정보 아이콘 위에 마우스를 올리면 워크플로우의 읽기 전용 요약을 볼 수 있습니다.

SLA 정의에 대한 워크플로우 만들기

SLA 정의에서 워크플로우를 만들어 다단계 프로세스를 자동화합니다.

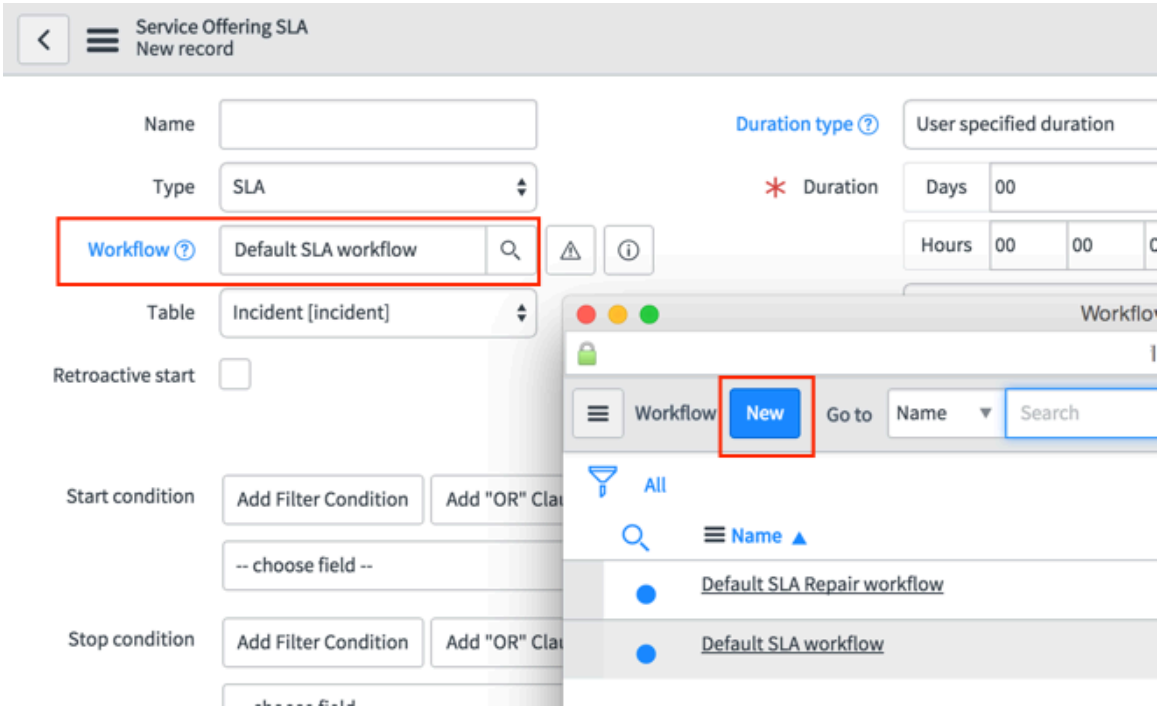
시작하기 전에

- 업데이트 세트 프로세스의 일부로 워크플로우를 설계하는 경우 워크플로우를 만들기 전에를 참조하십시오 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동 .

프로시저

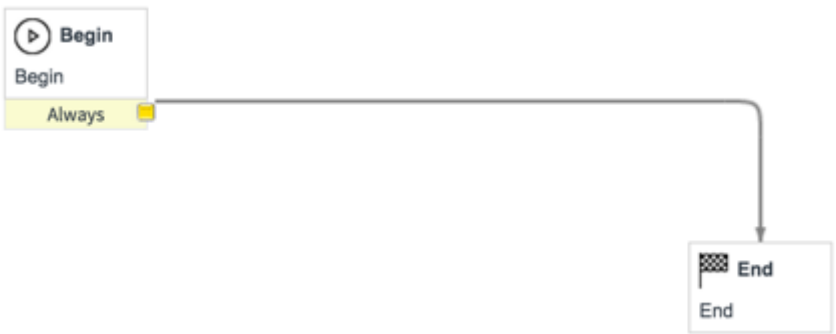
1. SLA 정의 목록을 엽니다.
   예를 들어 시설 > **SLA** 정의 또는 서비스 수준 관리 > **SLA** 정의가 있습니다.
2. 양식 상단에서 **SLA** 정의 옆에 있는 새 아이콘(New.)을 클릭합니다.
3. 계약 **SLA** 또는 서비스 오퍼링 SLA를 선택합니다.
4. 워크플로우 필드 옆에 있는 조회 아이콘을 클릭합니다.
5. 상단의 **Workflow** 옆에 있는 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



워크플로우 버전 대화 상자가 새 워크플로우 뷰에 표시됩니다. 테이블 필드는 **SLA** 정의 **(contract_sla)** 또는 서비스 오퍼링 **SLA(service_offering_sla)**로 설정되고 읽기 전용입니다.

6. 이름을 입력합니다.
7. 〔선택 사항〕 설명을 입력합니다.
8. 〔선택 사항〕 필요에 따라 조건 필드를 편집합니다.
9. 제출을 클릭합니다.
   새 워크플로우는 단일 전환으로 연결된 시작 및 종료 활동으로 생성됩니다.



10. 다른 사용자가 워크플로우를 사용할 수 있도록 활동을 추가, 확인 및 게시하여 워크플로우 생성을 마칩니다.
    자세한 내용은 워크플로우에 대한 작업 문서를 참조하십시오.
11. 〔선택 사항〕 속성 아이콘(.)을 클릭하여 워크플로우의 고급 설정을 변경합니다.
    변경한 경우 업데이트를 클릭합니다.

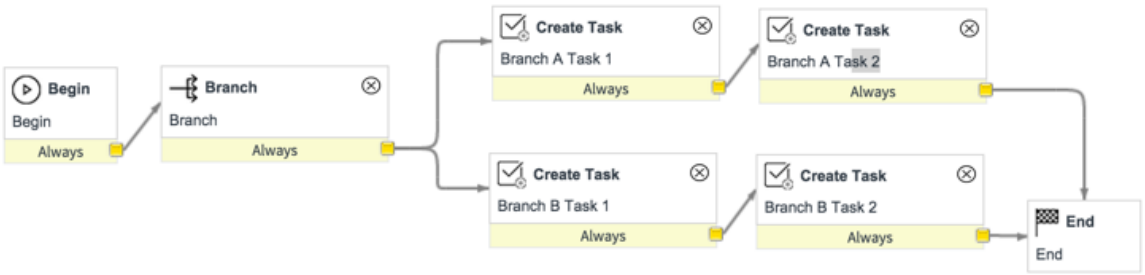
여러 분기가 있는 워크플로우 종료

진행 중인 워크플로우의 활성 분기가 아직 있는 경우에도 워크플로우가 **End** 활동에 도달하면 완료된 것으로 간주됩니다. 두 분기가 모두 완료되었는지 확인하려면 조인 활동을 추가하여 분기를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

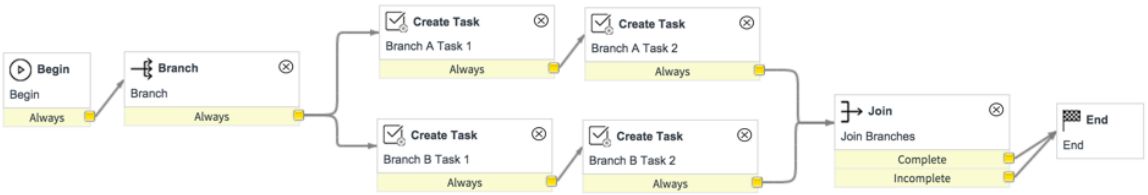
예를 들어, 다음 그림에서는 독립적으로 실행되는 두 개의 분기가 있는 워크플로를 보여 줍니다. 지점 B의 작업 1과 작업 2가 완료되면 지점 A 작업이 완료되지 않았더라도 워크플로우가 완료로 표시됩니다.

분기가 완료되지 않은 워크플로우



두 분기를 모두 완료하려면 조인 활동을 추가하여 분기를 확인합니다. 한 분기가 조인에 도달하면 워크플로는 다른 분기를 기다립니다. 두 분기가 모두 완료되면 워크플로가 끝에 도달합니다. 조인 작업의 불완전 조건은 분기 중 하나를 완료할 수 없는 경우에만 충족됩니다.

완료된 분기가 있는 워크플로우



워크플로우에 대한 작업

워크플로우를 완료하려면 워크플로우 활동을 추가하고, 워크플로우의 유효성을 검사하고, 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음.

워크플로우 활동 추가

활동은 워크플로우의 기능을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator 또는 admin

이 태스크 정보
워크플로우가 만들어지면 모든 워크플로우에는 시작 및 종료 활동이 포함됩니다.

자세한 내용은 워크플로우 활동 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 워크플로우를 엽니다.
2. 워크플로우를 확인합니다.
3. 활동 메뉴에서 워크플로우 본문으로 워크플로우 활동을 끌어옵니다.
4. 표시되는 워크플로우 활동 양식을 채웁니다.

워크플로우 확인

워크플로우 편집기에서 워크플로우를 수동으로 확인할 수 있습니다. 워크플로우 버전 양식에서 워크플로우 유효성 검사 보고서를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

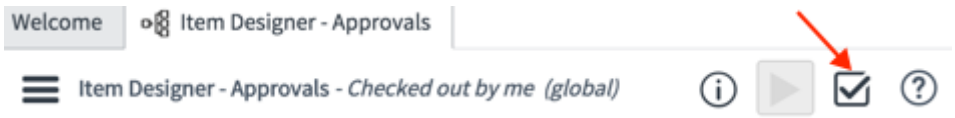
시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator 또는 admin

이 태스크 정보
새 노드에서 워크플로우를 실행하면 워크플로우의 유효성이 자동으로 시도됩니다. 확인에 성공하면 시스템은 워크플로우 버전 기록을 업데이트하여 워크플로우가 확인되었음을 나타내고 워크플로우를 실행한 사용자가 기록을 업데이트한 것으로 표시합니다.

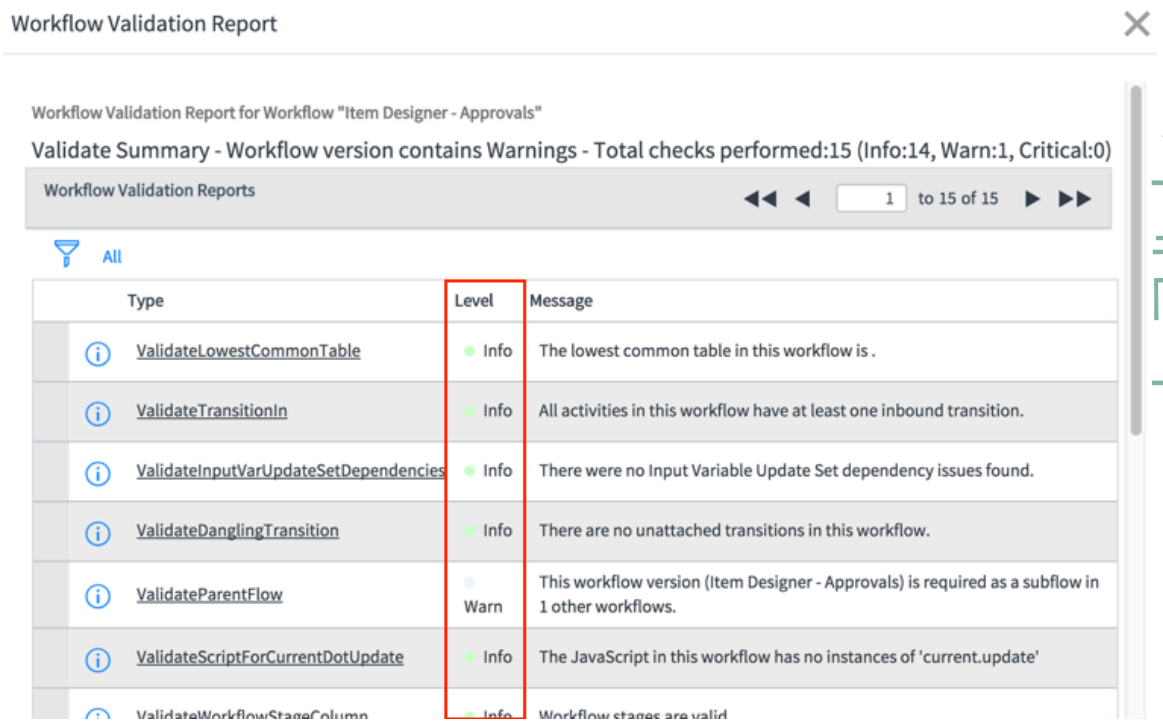
프로시저

1. 워크플로우 편집기에서 확인할 워크플로우를 엽니다.

   워크플로우가 로드되면 워크플로우 유효성 검사기 아이콘이 도구 모음에 나타납니다.



2. 유효성 검사기 아이콘을 클릭하여 현재 워크플로우 버전에서 일련의 유효성 검사 테스트를 실행하고 보고서를 생성합니다.



3. 워크플로우 버전 양식에서 워크플로우 확인 보고서를 생성하려면 다음 단계를 완료합니다

   a. 다음으로 이동 워크플로우 〉 관리 〉 워크플로우 버전을 클릭하고 유효성을 검사할 워크플로우를 선택합니다.

   b. **Related** Links(관련 링크)에서 **Validate** Workflow(워크플로우 확인)를 클릭합니다.

워크플로우 게시

워크플로우가 완료되면 모든 사용자가 사용할 수 있도록 워크플로우를 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
워크플로우를 게시하기 전에 유효성을 검사하여 하위 플로우 누락이나 연결이 끊긴 전환처럼 워크플로우 실패의 원인이 될 수 있는 문제가 있는지 테스트합니다. 자세한 내용은 워크플로우 확인 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator 또는 admin

이 태스크 정보
워크플로우를 게시하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 게시할 워크플로우를 엽니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 게시를 선택합니다.

결과
워크플로우의 새 버전을 게시한 경우 변경 내용이 실행 중인 워크플로우 컨텍스트에 적용되지 않습니다. 현재 실행 중인 모든 워크플로우 컨텍스트는 워크플로우가 시작될 때 사용할 수 있었던 워크플로우 버전을 계속 사용합니다. 다음에 워크플로가 실행되면 새 버전이 사용됩니다.

워크플로우 실행 가능 여부 결정

워크플로는 체크 아웃된 버전을 체크 아웃한 사용자가 사용할 수 있고 실행 권한이 있는 모든 사용자가 유효한 게시된 버전을 사용할 수 있는 경우에만 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator 또는 admin

프로시저

1. 탐색 필터에 wf_workflow.list를 입력한 다음, 워크플로우 중 하나를 엽니다.
2. 버전 관련 목록에서 다음 조건을 모두 확인합니다.

   a. 체크 아웃됨 및 체크 아웃한 사람 상태인 워크플로우 버전은 하나뿐입니다.

   b. 버전이 하나뿐이며 체크 아웃되지 않습니다. 이 버전은 활성 상태이면서 게시됨 상태여야 합니다.
   목록을 개인화하고 활성 열을 추가해야 할 수 있습니다.

   c. 여러 버전이 있는 경우 하나만 게시됩니다.

   이러한 검사는 워크플로우를 실행할 수 있는 두 가지 조건만 결정합니다.

   - 체크아웃된 버전의 워크플로우는 체크아웃된 사용자가 사용할 수 있습니다.
   - 워크플로를 실행할 수 있는 권한이 있는 모든 사용자는 워크플로의 유효한 게시된 버전을 사용할 수 있습니다.

   이 두 조건 중 하나를 충족하지 않는 하위 플로우를 포함하는 메인 플로우는 현재 기록 트랜잭션에 대해 실행할 수 없습니다. 대신 하위 플로우 상태를 자세히 설명하는 중요 로그 항목이 워크플로우 컨텍스트 기록에 추가됩니다. 다음 적절한 트랜잭션에서 워크플로우를 실행할 수 있도록 하려면 메인 플로우에서 하위 플로우를 제거하거나 하위 플로우의 게시된 상태와 활성 상태를 수정합니다.

게시된 워크플로우 편집

게시된 워크플로우를 체크 아웃한 후 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher 또는 admin

이 태스크 정보

주:
읽기 전용 응용 프로그램 파일과 연결된 워크플로는 체크 아웃하거나 삭제할 수 없습니다.

워크플로우를 체크 아웃하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 편집할 워크플로우를 엽니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 체크 아웃을 선택합니다.

   새 버전의 워크플로우가 생성되고 할당됩니다.

   게시된 워크플로우와 다른 도메인에 있는 경우 새 워크플로우 버전이 도메인에 만들어집니다.

다음에 수행할 작업
워크플로우 편집을 마친 후 워크플로우의 유효성을 검사하고 게시하여 다른 사용자가 새 버전을 사용할 수 있도록 합니다.

두 애플리케이션 범위 간에 워크플로우 복사

애플리케이션 범위 지정은 애플리케이션 파일 및 데이터에 대한 액세스를 식별하고 제한하여 애플리케이션을 보호합니다. 필요에 따라 한 애플리케이션 범위(예: 테스트)에서 만든 워크플로우를 다른 애플리케이션 범위(프로덕션)에 복사할 수 있습니다.

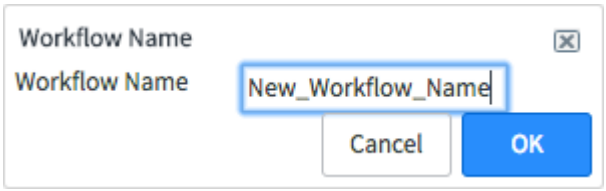
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 홈 페이지에서 로그인한 사용자 이름 옆에 있는 을 클릭합니다.
2. 개발자 탭의 애플리케이션 필드에서 플랫폼을 운영 ServiceNow 할 애플리케이션 범위(예: 테스트)를 선택합니다.
3. 시스템 설정 페이지를 닫습니다.
4. 다음으로 이동 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
5. 워크플로우 편집기에서 워크플로우를 생성합니다. 자세한 내용은 워크플로우 만들기 문서를 참조하십시오.
6. 워크플로우 편집기에서 을 클릭합니다.
7. 애플리케이션 탭에서 애플리케이션이 시스템 설정에서 선택한 현재 애플리케이션 범위로 설정됩니다.
8. 다음에서 모든 애플리케이션 범위에서 워크플로우를 사용할 수 있는 경우 모든 애플리케이션 범위를 선택하거나, 현재 애플리케이션 범위에서만 사용할 수 있고 액세스할 수 있는 경우에만 이 애플리케이션 범위를 선택합니다.
   모든 애플리케이션 범위에서 액세스할 수 있는 워크플로우만 다른 애플리케이션 범위에 복사할 수 있습니다.
9. 홈페이지로 돌아가서 을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 개발자 탭의 애플리케이션 필드에서 워크플로우를 복사할 애플리케이션 범위(예: 프로덕션)를 선택합니다.
11. 다음으로 이동 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
12. 페이지를 새로 고친 다음, 생성한 것과 동일한 워크플로우를 엽니다.
    범위를 벗어난 워크플로우, 워크플로우가 〈범위 이름〉 범위 메시지에 속한다는 메시지가 나타납니다.
    여기서 〈범위 이름〉은 워크플로우가 원래 작성된 애플리케이션 범위입니다.
13. 워크플로우 편집기에서 ☰ 클릭합니다.
14. 복사를 선택합니다.
    워크플로우 이름 대화 상자가 나타납니다.



    a. 워크플로 이름에 복사한 워크플로의 새 이름을 입력합니다.
    b. 확인을 클릭합니다. 시스템이 현재 애플리케이션 범위에서 워크플로우를 생성합니다.
15. 워크플로우 편집기에서 ⓘ을 클릭합니다.
16. 애플리케이션 탭에서 애플리케이션이 현재 애플리케이션 범위로 설정됩니다.
17. 다음에서 액세스할 수 있음에서 새로 복사한 워크플로우를 현재 범위 외부에서 액세스할 수 없는 비공개 워크플로우로 만들려는 경우에만 이 애플리케이션 범위를 선택합니다.
18. 업데이트를 클릭합니다.

결과
새 워크플로우 기록이 선택한 애플리케이션 범위에 작성되고 워크플로우 편집기에서 비공개로 지정된 경우 비공개로 표시됩니다.

하위 플로우로 사용되는 워크플로우

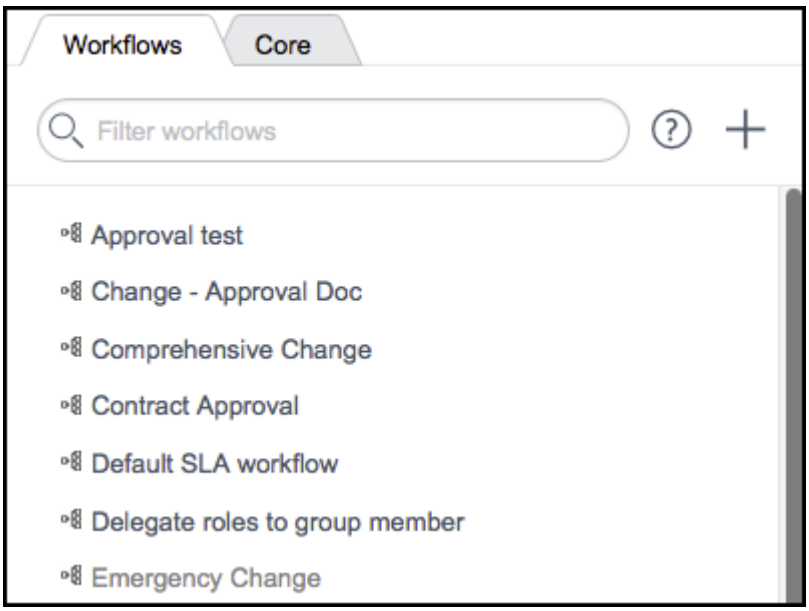
워크플로우는 다른 워크플로우를 활동으로 시작할 수 있습니다.

상위 워크플로우는 하위 플로우를 트리거한 다음 하위 플로우가 완료되기를 기다렸다가 계속 진행합니다. 게시하기 전에 워크플로우 확인 도구를 실행하여 누락된 하위 플로우 및 업데이트 세트와 관련된 문제와 같은 기타 의존성 문제를 탐지합니다.

워크플로우 편집기의 워크플로우 탭에는 하위 플로우로 사용할 수 있는 워크플로우 목록이 있습니다.

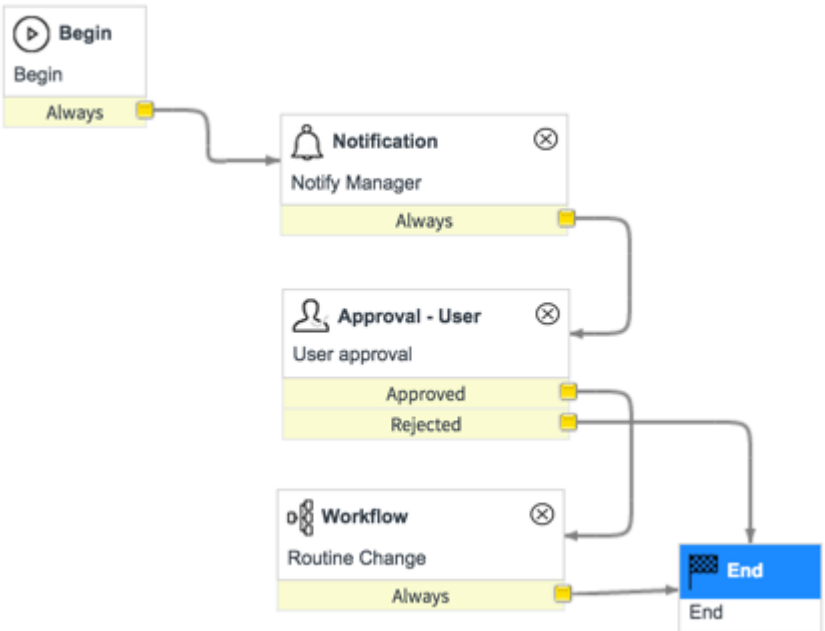
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우로 사용할 수 있는 워크플로우



선택한 하위 플로우가 활성 상태인지 확인합니다. 하위 플로우가 비활성 상태인 경우 기본 워크플로우가 로드 중 메시지와 함께 중단됩니다. 비활성 하위 플로우를 워크플로우에 넣으면 해당 하위 플로우가 빨간색 배너와 함께 나타나 실행할 수 없음을 나타냅니다. 선택하면 활성 하위 플로우가 파란색으로 강조 표시됩니다.

활성 하위 플로우가 있는 워크플로우



하위 플로우 및 작업 생성 활동

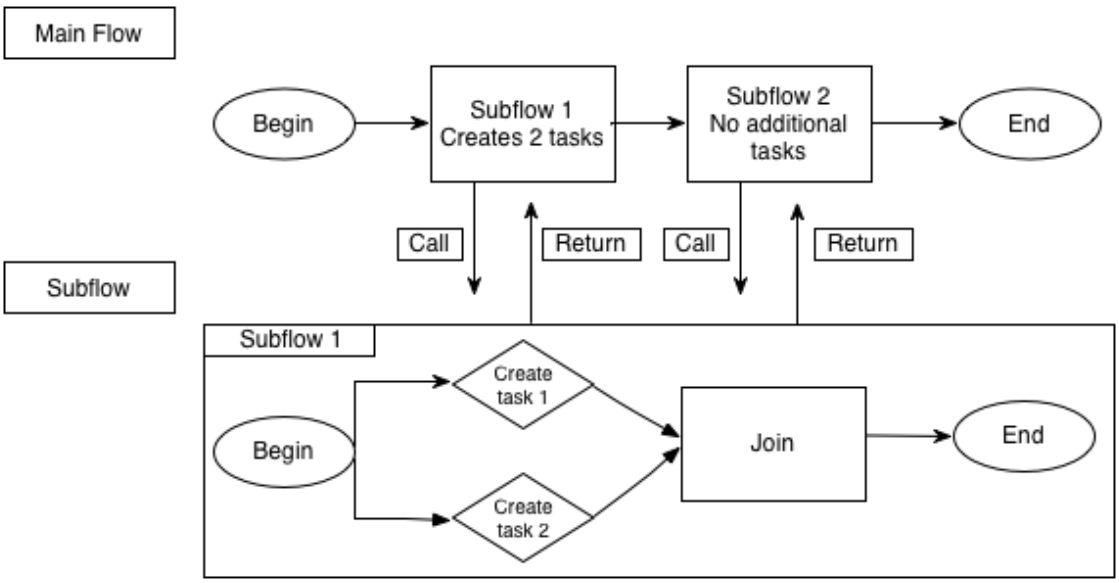
워크플로우에 현재 기록에서 실행된 작업 생성 활동이 포함되어 있으면 워크플로우의 추가 작업 활동이 예상대로 실행되지 않을 수 있습니다.

이는 작업 생성 활동을 포함하는 동일한 하위 플로우가 상위 플로우에서 두 번 이상 실행될 때 발생할 수 있습니다. 하위 플로우가 다시 실행되어 작업 생성 활동을 다시 실행하려고 하면 시스템은 첫 번째 작업 활동을 대신 다시 열고 추가 작업을 생성하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

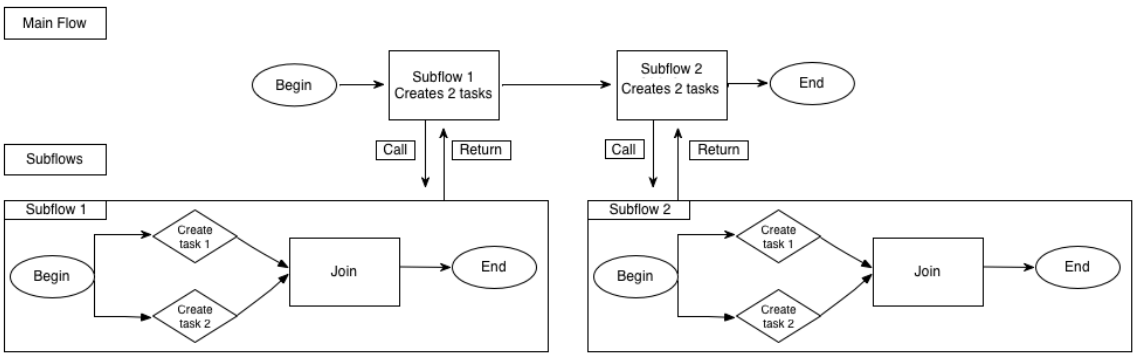
주:
작업 생성 활동을 사용하는 중복 하위 플로우를 생성하는 대신 스크립트를 사용하여 작업을 생성하는 워크플로우에 스크립트 실행 활동을 추가할 수 있습니다.

워크플로우에서 동일한 작업 생성 활동이 두 번 실행됩니다.



이 구성에서 워크플로우는 작업 생성 활동을 포함하는 동일한 하위 플로우를 두 번 이상 실행하지 않습니다. 이렇게 하면 워크플로우에서 추가 작업을 만들 수 있습니다.

작업 생성 활동을 포함하는 여러 하위 플로우 실행



워크플로우에서 하위 플로우로 변수 전달

이 프로세스를 사용하여 변수를 상위 워크플로우에서 하위 플로우로 전달합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator 또는 admin

이 태스크 정보

주:
하위 플로우에서 값 반환 활동을 사용하여 상위 워크플로우에 값을 반환할 수도 있습니다. 모든 끝 전환 경로에 반환 값이 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 입력을 정의하여 상위 워크플로우의 변수를 수락하도록 하위 플로우를 준비합니다.
2. 상위 워크플로우에 하위 플로우를 포함하고 입력을 상위 워크플로우 변수에 연결합니다.

> **주:**
> 요청된 항목 〔sc_req_item〕 테이블에서 실행되는 하위 플로우에는 변수를 전달할 수 없습니다.

하위 플로우에 대한 입력 정의

워크플로우가 하위 플로우로 시작될 때 상위 워크플로우에서 요청할 워크플로우에 대한 입력 변수를 정의합니다.

이 태스크 정보
모든 입력은 변수 [var_dictionary] 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 편집기에서 워크플로우를 열고 체크아웃합니다.
2. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 입력 편집을 선택합니다.
3. Workflow Inputs(워크플로우 입력) 창에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. 열 이름, 사용자에게 표시되는 레이블, 필드 유형을 포함한 변수의 정의로 기록을 채웁니다.
5. 제출을 클릭합니다.

워크플로우에서 하위 플로우 호출

다음 절차에 따라 워크플로우에 하위 플로우를 추가합니다.

프로시저

1. 워크플로우 편집기에서 상위 워크플로우를 열고 체크아웃합니다.
2. 워크플로우 탭에서 상위 워크플로우로 하위 플로우를 끌어옵니다.
3. 새 활동 대화 상자에서 하위 플로우의 입력에 의해 정의된 변수를 정의합니다.

   이러한 필드는 다음 형식의 정적 값 또는 변수를 모두 사용할 수 있습니다.

   ${variable_name}

4. 제출을 클릭합니다.

   워크플로우는 적절한 시점에 하위 플로우를 트리거하고 입력 정의에 표시된 대로 변수를 전달합니다.

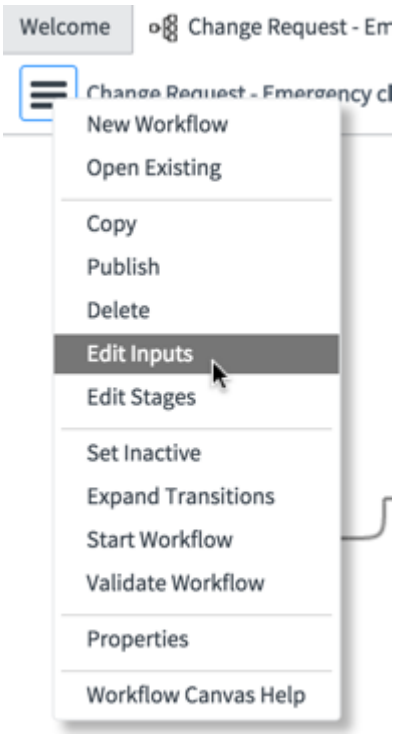
하위 플로우 준비

상위 워크플로우에서 사용할 하위 플로우를 준비하는 프로세스와 하위 플로우를 사용할 상위 워크플로우를 준비하는 프로세스를 검토합니다.

프로시저

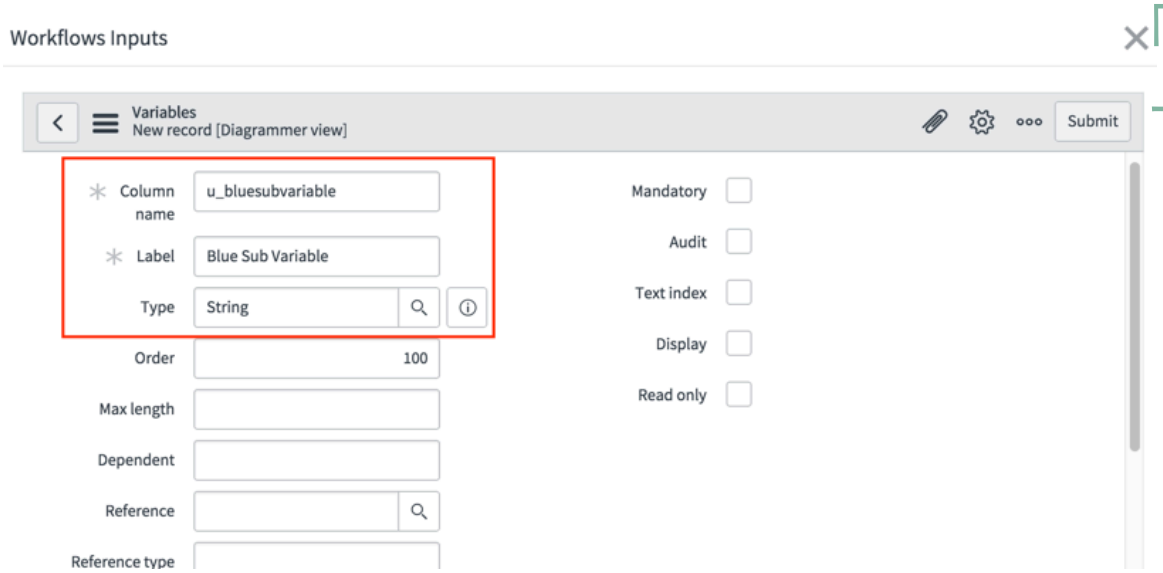
1. 편집기에서 하위 플로우로 사용할 워크플로우를 열고 체크아웃합니다.
2. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 입력 편집을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. Workflow Inputs(워크플로우 입력) 창의 Variables(변수) 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. 저장할 값의 유형에 따라 새 변수를 추가합니다.

   다음 예제에서는 문자열 값을 설정합니다.



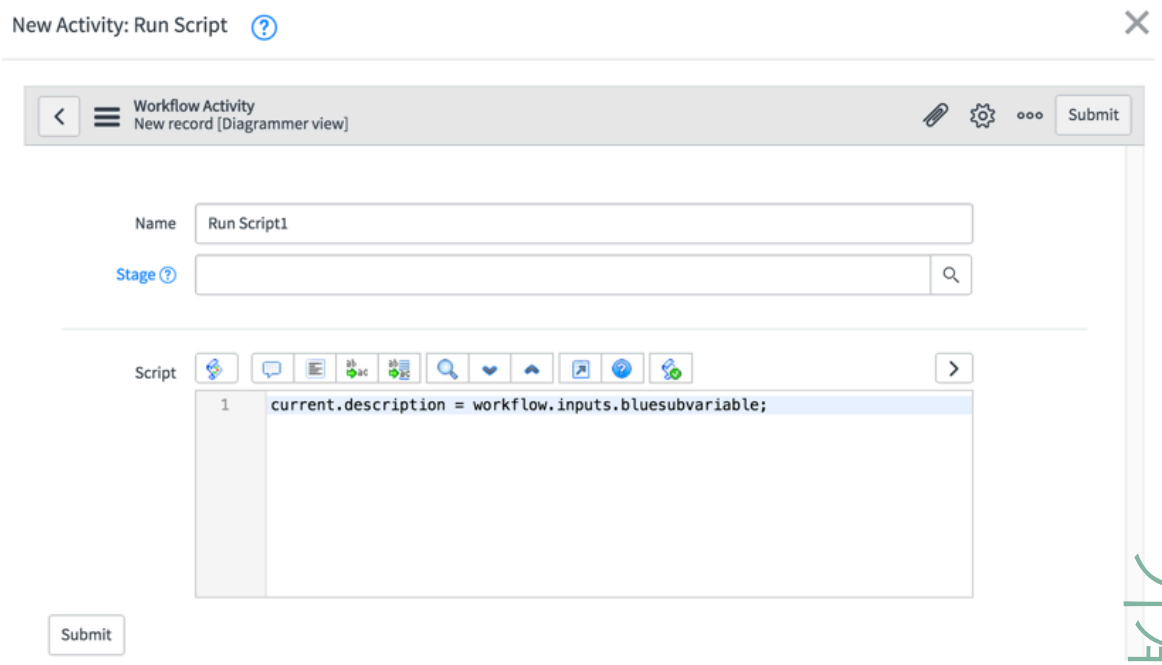
5. 제출을 클릭합니다.
6. 워크플로우 입력 대화 상자를 닫습니다.
7. 하위 플로우에서 스크립트 실행 활동을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

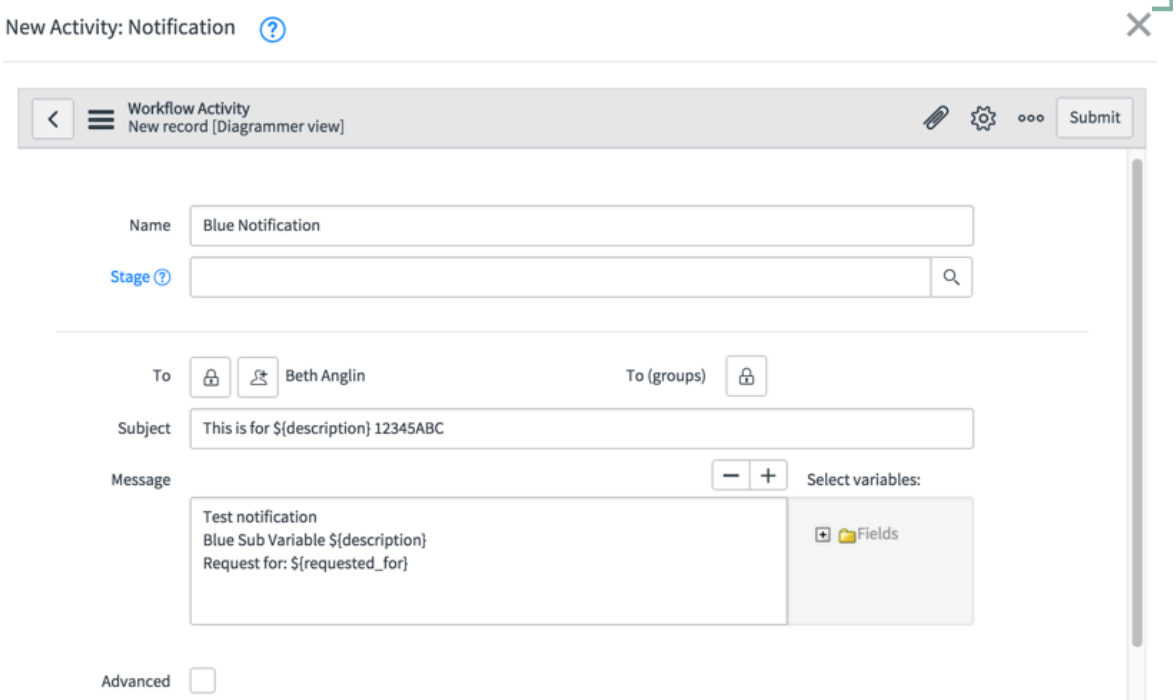
- 매개변수의 값을 현재 양식의 필드로 설정합니다. 알림 활동은 현재 변수에서만 값을 끌어올 수 있고 새로 추가된 변수에서는 값을 끌어올 수 없기 때문에 이는 중요합니다. 다음 예제에서는 설명 필드의 값을 설정합니다.

  `current.description = workflow.inputs.blueSubvariable;`

- 요청 양식에 새 필드를 만들되 필드를 표시하지는 않습니다. 이것은 임시 저장소 역할을 합니다.



8. 하위 플로우에서 알림 활동을 생성하고 제목에 ${description} 을 사용하여 필드에서 값을 반환합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 흐름은 다음과 같습니다.

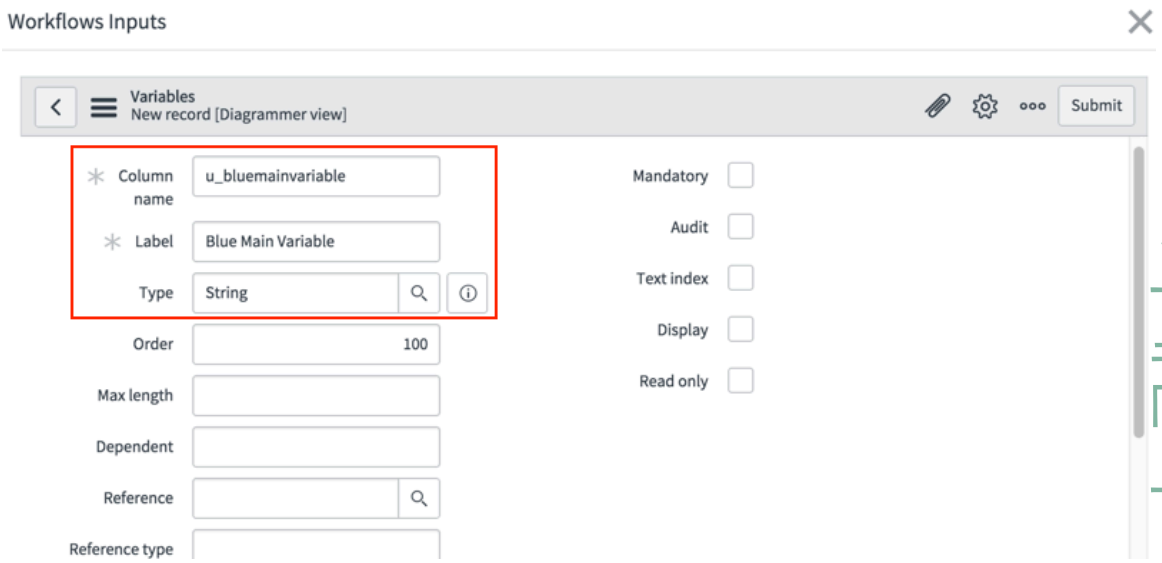
하위 플로우를 사용하도록 워크플로우 준비

하위 플로우를 생성한 후 다음 절차에 따라 상위 워크플로우를 준비합니다.

프로시저

1. 상위 워크플로우에서 하위 플로우에서 수행한 것과 비슷한 변수를 만들되 이름을 다르게 지정합니다.

   다음 예제에서 변수 이름은 **Blue Main Variable**입니다.

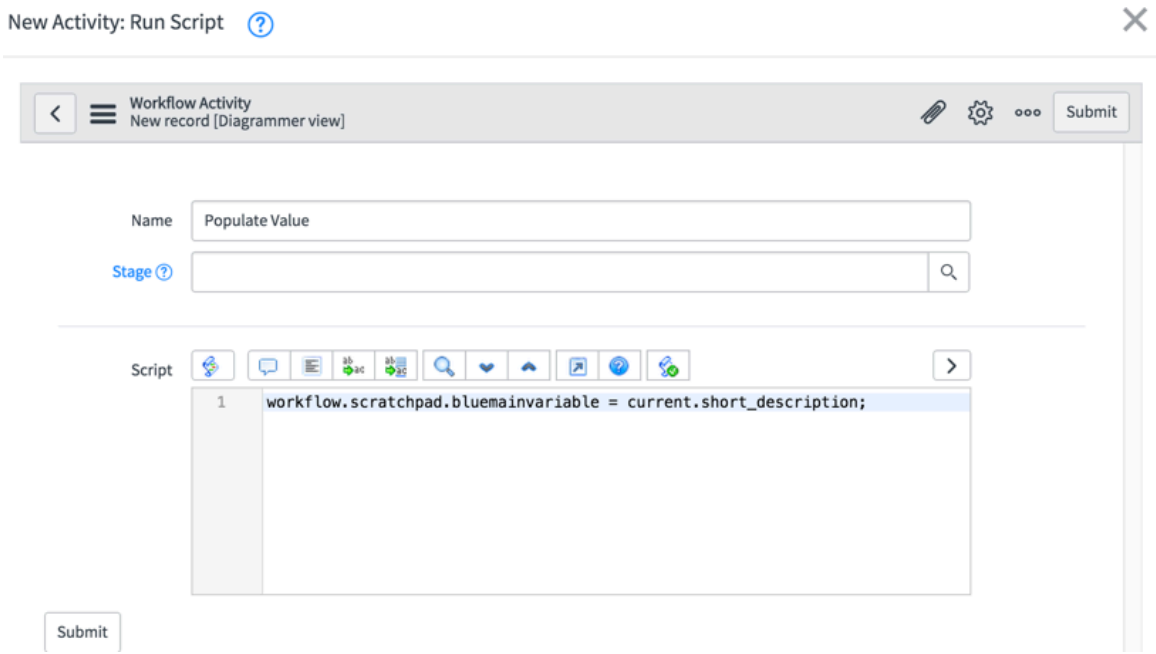


2. 제출을 클릭합니다.
3. 스크립트 실행 활동을 삽입하여 필드의 값을 새로 만든 변수로 반환합니다.

   이 예시에서는 간단한 설명 필드의 값이 반환되어 새로 만든 변수에 제공됩니다.

   workflow.scratchpad.blueMainVariable = current.short_description;

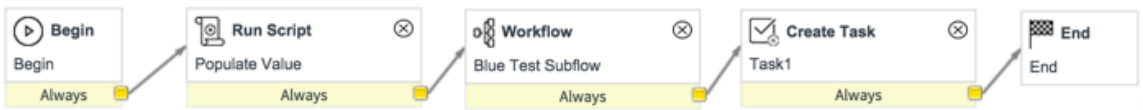
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 제출을 클릭합니다.
5. 하위 플로우 활동에서 bluemainvariable을 bluesubvariable로 전달하도록 **Blue Sub Variable**을 설정합니다.

   ${workflow.scratchpad.bluemainvariable}

   기본 워크플로우는 다음과 같습니다.



워크플로우에서 변수 사용

워크플로우 내에는 여러 가지 유형의 변수를 사용할 수 있습니다.

일부 변수는 워크플로우 활동과 같은 워크플로우의 일부를 정의, 설명 또는 구성합니다. 일부 변수(예: 스크래치패드 변수)는 워크플로우 실행을 용이하게 하기 위해 특별히 사용할 수 있습니다. 일부 변수는 워크플로우 프로세스에 의해 조작되는 데이터 기록을 정의, 설명 또는 구성합니다(예: 인시던트와 같이 기록을 설명하는 dictionary.xml 파일에 정의된 Glide 기록의 요소).

활동 변수

활동 변수는 워크플로우 활동과 특별히 연결된 속성입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
특정 활동을 워크플로우 캔버스로 끌어다 놓을 때 활동 정의에 나타나는 입력입니다. 이러한 변수는 워크플로우 활동 또는 워크플로우 활동이 수행하도록 설계된 작업을 정의, 작성 또는 설명하는 속성입니다.

활동 변수는 워크플로우 활동 정의 내의 관련 목록에서 선언됩니다.

변수를 추가, 보기 또는 수정하는 방법:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 활동 정의.
2. 승인 - 사용자와 같은 워크플로우 활동을 선택합니다.
3. 활동 변수 섹션 또는 탭에서 변수를 추가, 보기 또는 수정합니다. 활동 변수는 시스템 딕셔너리 와 동일한 필드를 사용하여 정의됩니다.

   주:
   다른 활동 변수에 종속된 새 활동 변수를 정의하는 경우 상위 활동 변수의 이름 앞에 프리픽스 "vars."를 넣습니다. 예를 들어 하위 필드가 **parent**라는 필드에 종속된 경우 종속 필드에 vars.parent 값을 입력합니다.

   활동을 캔버스로 끌어온 후 워크플로우 캔버스에서 활동 변수의 가시성을 제어하려면 wf_activity 테이블에서 UI 정책을 사용하십시오.

   워크플로우 활동 내에서 변수에 액세스하거나 이러한 변수에 값을 할당하려면 워크플로우 활동의 *vars* 변수를 사용합니다.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

워크플로우 입력 변수

워크플로우 변수는 실행 중에 워크플로우에 전달되고 참조되는 외부 값입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
워크플로우 변수는 스크립트에서 외부적으로 선언되어 기본 워크플로우에 전달되거나, 기본 워크플로우 내에서 선언되어 하위 플로우에 입력으로 전달될 수 있습니다.

주:
요청된 항목 (sc_request_item) 테이블에 대해 선언된 모든 워크플로우에 대해 특정 종류의 입력 변수가 있습니다. 이러한 변수의 사용을 이해하려면 을 참조하십시오 워크플로우 카탈로그 변수.

워크플로우 변수는 워크플로우 편집기 기어 메뉴에서 사용할 수 있는 양식으로 선언됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우를 편집하고 체크 아웃합니다.
3. 워크플로우 활동 메뉴를 선택하고 입력 편집을 선택합니다.
4. 기존 변수를 선택하거나 새로 만들기를 선택합니다.

   열 이름 필드를 확인합니다. 스크립트에서 변수에 액세스할 때 이 값을 사용합니다.

   워크플로우 변수는 워크플로우 캔버스에 나타나지 않으며 워크플로우 활동 메뉴에서만 볼 수 있습니다.

   입력 변수를 스크립트에서 사용할 수 있습니다. 스크립트에서 입력 변수에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

```
var input  = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 외부에서 변수에 값 할당

워크플로우에서 선언된 후에는 워크플로우가 시작되는 변수에 값을 할당할 수 있습니다.

다음 예는 스크립트 포함, 비즈니스 규칙 또는 UI 작업에서 워크플로우 변수의 값을 설정할 수 있는 방법을 보여줍니다.

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```

여러 변수를 전달하는 보다 읽기 쉬운 방법을 보여 주는 또 다른 예는 개체를 선언하고, 개체에 이름/값을 추가하고, 전달하는 것입니다.

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected
 by the workflow
var vars  = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

메인 워크플로우 내부의 하위 플로우 입력에 대한 값 할당

입력을 수락하는 워크플로우가 다른 워크플로우 내에서 호출되는 경우 워크플로우 활동의 UI 내에 있는 워크플로우 캔버스에서 해당 입력 값을 설정할 수 있습니다. 하위 플로우에 대해 선언된 각 입력 변수에는 활동에 표시되는 텍스트 상자 입력 영역이 있습니다. 이러한 텍스트 상자 내에서 변수는 스크래치패드 또는 현재 레코드 내에서 임의의 값으로 설정할 수 있습니다.

자세한 내용은 하위 플로우로 사용되는 워크플로우 문서를 참조하십시오.

워크플로우 입력 변수 값 읽기

워크플로우 입력 변수의 값은 현재 워크플로우 객체를 닷워킹하여 javascript를 허용하는 워크플로우 내 어디에서나 액세스할 수 있습니다.

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

워크플로우 스크래치패드 변수

문자열 기반 변수를 워크플로우 활동 간에 이름-값 쌍으로 저장하고 공유합니다.

스크래치패드는 실행 중인 워크플로우의 인스턴스에 전역이므로 모든 활동에 동일하게 사용할 수 있습니다.

선언

스크래치패드 자체는 실행 중인 워크플로우에서 자동으로 사용할 수 있으며 특정 선언이 필요하지 않습니다. 변수는 스크래치패드를 참조하여 동시에 선언되고 저장됩니다. 예:

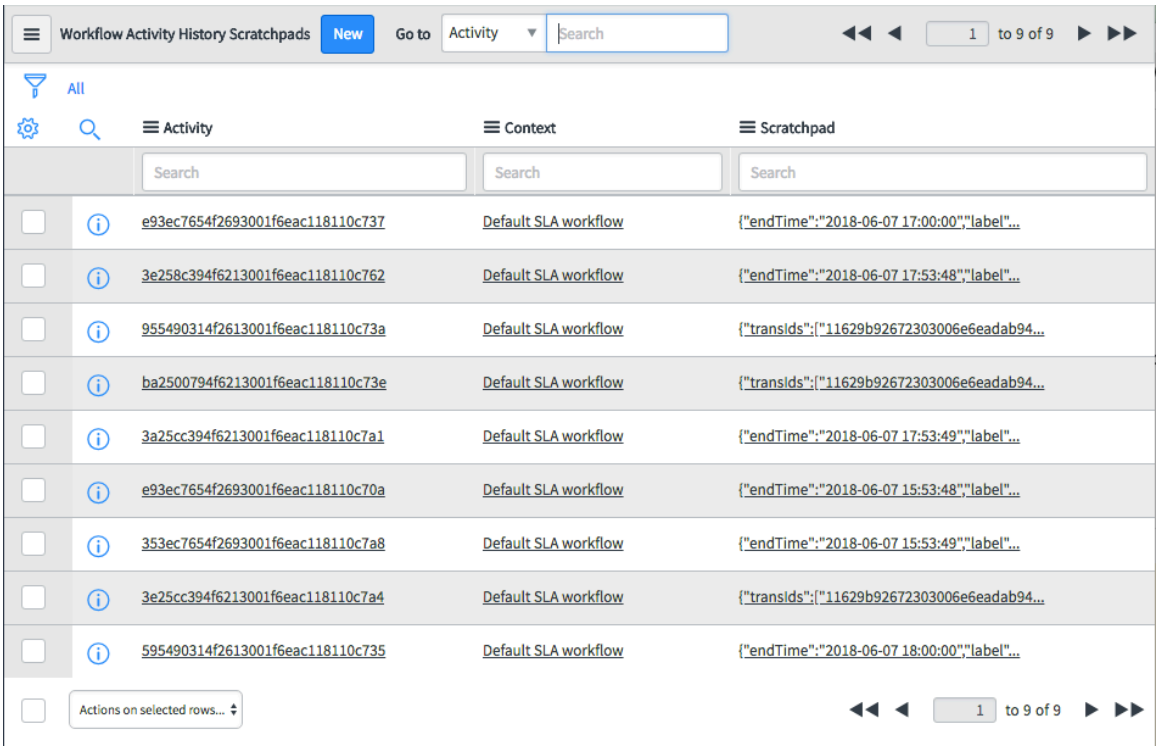
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

표시

워크플로우 활동 이력 스크래치패드 〔wf_history_scratchpad〕 테이블에서 활동 스크래치패드 값을 봅니다. 워크플로우 활동 이력 스크래치패드는 또한 Worfklow 활동 이력 기록에 포함된 목록입니다.

샘플 워크플로우 활동 이력 스크래치패드 기록



접근 및 할당

표준 JavaScript 객체 표기법을 사용하여 스크래치패드 값에 액세스하거나 할당합니다. 예를 들어, 이 형식을 사용하여 특정 스크래치패드 변수 값을 할당합니다.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

이 형식을 사용하여 JavaScript 변수를 스크래치패드 변수에 할당합니다.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

현재 변수

Current는 워크플로우 속성 테이블의 테이블에 연결하거나 카탈로그 항목과 연결하여 워크플로우를 시작한 데이터베이스 GlideRecord입니다.

선언

current의 변수는 데이터베이스 레코드를 지원하는 dictionary.xml 파일에 정의된 열입니다. 런타임에는 현재 기록에 변수를 추가할 수 있는 방법이 없습니다.

표시

현재 기록의 변수는 이를 사용하는 애플리케이션 전체의 Glide 양식 및 목록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근 및 할당

변수에 액세스하거나 워크플로우 활동 내의 변수에 값을 할당하려면 Glide 요소를 참조하여 현재 기록에서 값을 가져옵니다.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

또는

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

또는

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

워크플로우 카탈로그 변수

요청된 항목 [sc_req_item] 테이블과 연결된 워크플로우에는 특정 유형의 워크플로우 입력이 있습니다.

이 워크플로우에 대한 입력은 기본적으로 질문:답변 쌍이며, 특정 카탈로그 작업과 연결하면 작업 양식의 옵션이 됩니다. 이러한 옵션은 워크플로우 내의 해당 카탈로그 작업 활동에 의해 생성됩니다.

범위

Service Catalog 및 워크플로우의 목적상, 변수의 범위는 워크플로우 내의 카탈로그 작업 활동에 대한 가용성을 결정합니다. 변수를 전역 또는 카탈로그 항목별로 정의할 수 있습니다. 변수가 카탈로그 항목에 관련되어 있고 카탈로그 작업을 생성하는 워크플로우가 카탈로그 항목에 관련되어 있는 경우, 변수 범위는 워크플로우의 카탈로그 작업 활동 내에서 매핑할 수 있는 변수를 결정합니다. 워크플로우가 요청된 항목 〔sc_request_item〕과 연관되어 있고 특별히 카탈로그 항목과 연관되어 있지 않은 경우, 범주 항목 필드 값이 비어 있는 모든 카탈로그 변수는 워크플로우 내의 모든 카탈로그 작업 활동에 사용할 수 있습니다.

선언

요청된 항목 카탈로그 변수는 카탈로그 항목 수준 또는 전역 수준에서 선언할 수 있습니다.

이 태스크 정보

워크플로우 편집기 컨텍스트 메뉴를 사용하여 전역 카탈로그 변수를 선언할 수 있습니다.

전역 변수 선언 옵션 2도 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 요청된 항목 〔sc_req_item〕 테이블에 대해 실행되는 워크플로우를 열고 체크아웃합니다.
3. 메뉴 아이콘을 클릭하고 카탈로그 변수 편집을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 클릭하여 새 변수를 만들거나 기존 변수를 선택합니다.
5. 전역 확인란을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

전역 변수 선언 옵션 2

Service Catalog를 사용하여 전역 카탈로그 변수를 선언할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 변수.
2. 작업 공간에 나타나는 변수 목록에는 **Cat Item != <blank>**의 디폴트 필터가 있습니다. 필터를 **Cat Item = <blank>** 로 변경하고 쿼리를 실행합니다.

   나타나는 카탈로그 변수는 워크플로우 내에서 시작된 모든 카탈로그 작업에 사용할 수 있습니다.
3. 새로 만들기를 클릭하여 새 변수를 만듭니다.
4. 범주 항목 필드를 비워 둡니다.
5. 전역 확인란을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   전역 변수 선언 옵션 1도 참조하십시오.

카탈로그 항목 특정 변수 선언 옵션 1

카탈로그 항목별 변수를 선언할 수 있습니다.

이 태스크 정보
이러한 변수는 변수 기록의 범주 항목 필드에 참조된 카탈로그 항목에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 항목 변수.
   작업 공간에 표시되는 변수 목록에는 **Cat Item != <blank>**의 디폴트 필터가 있습니다.
2. 범주 항목 참조 필드에서 카탈로그 항목을 입력하거나 선택합니다.
   범주 항목을 선택하면 카탈로그 변수의 범위와 가용성이 해당 특정 카탈로그 항목으로 제한됩니다.
3. 제출을 클릭합니다.
   카탈로그 항목 특정 변수 선언 옵션 2도 참조하십시오.

카탈로그 항목 특정 변수 선언 옵션 2

카탈로그 항목 기록에서 직접 카탈로그 항목별 변수를 선언할 수 있습니다.

이 태스크 정보
이러한 방식으로 카탈로그 변수를 생성하면 선택한 카탈로그 항목에 대한 **Cat** 항목 참조가 자동으로 설정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 카탈로그 항목을 선택하거나 만듭니다.
   변수 관련 목록을 확인합니다. 이 관련 목록을 사용하여 선언된 모든 변수에는 현재 카탈로그 항목의 범주 항목 참조 값이 있습니다.
3. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 범주 항목 필드가 이전에 선택하거나 생성한 카탈로그 항목을 올바르게 참조하는지 확인합니다.
5. 질문 섹션 또는 탭으로 이동하거나 엽니다.
6. 질문을 추가합니다.
7. 이름을 추가합니다.
   변수 이름에는 공백이 포함되어서는 안 되며 숫자로 시작할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 제출을 클릭합니다.
   카탈로그 항목 특정 변수 선언 옵션 1도 참조하십시오.

표시

카탈로그 특정 항목 변수는 프로세스에서 변수를 보는 위치에 따라 여러 위치에서 볼 수 있습니다.

선언이 발생할 수 있으며 변수 표시는 메뉴 내에서, 항목 유지관리 모듈과 Service Catalog의 항목 변수 모듈 모두에서 볼 수 있습니다.

워크플로우 내에서 카탈로그 특정 항목 변수는 카탈로그 작업 활동 하단의 슬러시버킷 형태로 카탈로그 작업 활동에 제공됩니다. 선택된 항목 변수는 해당 워크플로우를 실행할 때 카탈로그 작업의 해당 인스턴스에서 생성된 작업에 표시될 질문 및 답변 쌍입니다.

워크플로우가 특정 카탈로그 항목과 연결된 경우 이 연결은 카탈로그 작업 활동의 슬러시버킷에 나타나는 항목 변수에 대한 필터 역할을 합니다.

변수가 마지막으로 표시되는 곳은 카탈로그 작업 항목에 의해 생성된 작업 양식입니다. 슬러쉬버킷에서 선택된 변수는 작업 양식에서 사용자에게 표시되는 질문 및 답변 쌍입니다.

접근 및 할당

카탈로그 항목 변수를 사용할 수 있고, 카탈로그 작업의 슬러시버킷 항목을 사용하여 특정 카탈로그 작업 활동에 할당할 수 있습니다.

작업을 수행하는 사용자가 변수 값을 입력합니다.

스크립트 내의 카탈로그 항목 변수 값에 액세스하려면

```
var now_GR  = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable  = now_GR. variables [ variableName  ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue  = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName  = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion  = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

워크플로우 이벤트

시스템은 두 가지 유형의 이벤트, 즉 등록된 플랫폼 이벤트와 워크플로우 이벤트를 사용합니다.

등록된 플랫폼 이벤트

등록된 이벤트는 비즈니스 규칙에서 생성되며 데이터베이스에 기록을 삽입할 때 이메일 알림을 보내는 등의 작업에 사용됩니다. 워크플로우 이벤트는 워크플로우 내에서만 등록되고 플랫폼의 다른 곳에서는 사용되지 않습니다. 등록된 플랫폼 이벤트는 외부에서 사용하기 위해 워크플로우에 의해 트리거될 수 있지만 워크플로우 내에서 사용될 수는 없습니다.

워크플로우 이벤트

워크플로우 이벤트는 이벤트 레지스트리를 사용하여 등록된 플랫폼 이벤트와는 다른 규칙을 따릅니다. 플랫폼 이벤트는 이벤트 등록 [sysevent_register] 테이블에 입력되며 플랫폼 프로세스에서 사용할 수 있습니다. 워크플로우 이벤트는 워크플로우 엔진에 대해서만 트리거되며 워크플로우 컨텍스트 실행 작업을 지시하는 데만 사용됩니다. 이벤트가 워크플로우에 등록되면 워크플로우 실행 활동 [wf_executing] 테이블의 **registered_events** 열에서 현재 실행 중인 활동에 연결됩니다.

워크플로우 이벤트는 스크립트 포함 또는 스크립트 실행 활동과 같이 워크플로우 컨텍스트에 액세스할 수 있는 모든 스크립팅 소스에서 워크플로우로 브로드캐스트될 수도 있습니다. 이 경우

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

취소와 같은 이벤트는 특정 컨텍스트에 대한 워크플로우 실행 [wf_executing] 테이블의 모든 레코드로 전달됩니다.

레지스트리에 의해서든 브로드캐스트에 의해서든, 이벤트는 현재 실행 중인 활동과 연관된 활동 정의에 의해 처리됩니다. 각 활동 정의에는 처리기 집합이 함께 제공됩니다. 예를 들어 대부분의 활동에는 `onExecute`, `onCancel` 및 `onUpdate` 이벤트 핸들러가 함께 제공됩니다. 보다 구체적인 이벤트의 예로, 승인 - 사용자 활동에는 승인 작업의 작업과 관련된 `onDetermineApprovalState`도 함께 제공됩니다.

다중 병렬 이벤트

단일 워크플로에는 여러 이벤트 스레드가 동시에 실행될 수 있습니다(예: 워크플로에 별도의 워크플로 분기에서 겹치는 타이머가 있는 경우). 첫 번째 스레드보다 먼저 추가 스레드가 완료되면 추가 스레드의 이벤트 정보가 워크플로우 대기 명령 [wf_command] 테이블에 저장됩니다. 첫 번째 스레드가 완료되면 시스템은 추가 스레드에 의해 저장된 정보를 검색하고 각 스레드의 이벤트 정보를 사용하여 워크플로를 진행합니다.

기본 시스템의 워크플로우 이벤트

기본 시스템에서 여러 워크플로우 이벤트를 사용할 수 있습니다.

기본 시스템의 워크플로우 이벤트

이벤트	설명	목적	사용 방법
activityComplete	`onActivityComplete` 이벤트 핸들러에 응답하기 위해 활동 정의에서 사용하는 문자열 값입니다.	동일한 워크플로우 컨텍스트에서 다른 활동의 완료에 대해 워크플로우 실행 활동 [wf_executing] 테이블의 레코드에 알립니다.	활동에서 wf_executing.notify_termination에 대한 부울 값을 설정할 수 있는 경우 `onExecute` 이벤트 중에 값을 true(activity.notify_termination = true)로 설정합니다.
otherEvent	**Join** 활동에서 otherEvent에 응답하는 데 사용하는 문자열 값입니다.	완료된 otherEvent에 대해 워크플로우 실행 활동 [wf_executing] 테이블의 레코드에 알립니다.	조인 활동은 **n**개의 이전 활동에서 전환됩니다. 이러한 선행 활동은 모두 wf_executing 기록을 생성하며, 이로 인해 기록이 이미 존재하는지 확인합니다. 조인이 이미 있는 경우 실행 중인 전환에 의해 생성된 조인은 삭제할 wf_executing 레코드를 설정합니다.
타이머	워크플로우 활동에서 만료된 타이머 활동에 응답하는 데 사용하는 문자열 값입니다.	타이머 이벤트를 완료하고 실행한 타이머 활동에 대해 wf_executing 기록에 알릴 수 있도록 합니다.	타이머 활동은 스크립트를 호출하는 작업을 예약합니다. 스크립트는 fireEvent(wf_executing, 타이머)를 호출합니다.
실행	워크플로우 활동에서 만료된 타이머 활동에 응답하는 데 사용하는 문자열 값입니다.	wf_executing 테이블의 기록에 기본 작업을 진행하기 위해 초기 상태가 실행 중 임을 알립니다.	워크플로우 엔진은 실행된 각 전환에 대해 실행 중 상태의 실행 기록을 생성합니다. 생성되면 실행 중인 레코드는 처리를 위해 큐에 배치됩니다. 큐의 각 항목에 대해 Rhino 전역이 설정되고, 실행 중인 레코드를 구동하는 활동 정의가 인스턴스화되며, `run()` 함수가 호출됩니다. 레코드의 상태가 **Executing**인 경우 이 함수는 항상 `onExecute`를 호출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템의 워크플로우 이벤트

이벤트	설명	목적	사용 방법
실행(잠금에만 해당)	특정 잠금을 얻기 위해 다시 시도할 준비가 된 대기 중인 잠금에 응답하기 위해 **Lock** 활동에서 사용하는 문자열 값입니다. 이 실행은 지정된 간격으로 별도의 스레드에서 호출되고 외부 이벤트로 처리되기 때문에 이전 실행과 다릅니다.	실행 대기 중인 wf_executing 기록에 지정된 대기 간격이 지났으며 잠금을 다시 시도해야 함을 알립니다.	잠금 활동은 워크플로우 스크립트 포함의 `fireEvent(wf_executing, 'execute')` 메서드를 사용하는 스크립트로 작업을 예약합니다.
determineApprovalState (영문)	승인 활동에서 현재 기록의 전체 승인 상태 변경에 응답하기 위해 사용하는 문자열 값입니다.	타이머 이벤트를 완료하고 트리거한 승인에 대해 승인 활동에 대한 wf_executing 기록을 알립니다.	승인 코디네이터 는 이벤트를 등록하고 이벤트를 트리거합니다. 하위 승인에는 승인 상태를 결정하는 수신기가 있습니다.
취소(활동 정의 내에서)	워크플로우 활동에서 취소 요청에 응답하는 데 사용하는 문자열 값입니다.	컨텍스트의 모든 wf_executing 기록에 워크플로우가 취소되고 있음을 알립니다.	**End** 활동은 전역 `workflow.broadcastEvent('cancel'` 사용하여 현재 실행 중인 wf_executing 레코드를 중단합니다. 이렇게 하면 해당 기록의 상태가 취소됨으로 변경됩니다.
취소(현재 컨텍스트 외부)	워크플로우 활동에서 취소 요청에 응답하는 데 사용하는 문자열 값입니다.	이 이벤트는 위의 취소 이벤트와 동일하며 동일하게 처리됩니다. 그러나 이 이벤트의 관리는 미묘하게 다릅니다. 이 이벤트는 컨텍스트의 모든 wf_executing 기록에 워크플로우가 취소되고 있음을 알립니다. 이 이벤트는 실행 중인 각 활동 정의의 `onCancel` 이벤트 처리기를 통해 관리되지만 이벤트가 다르게 호출됩니다. 특히 활동 정의 외부에서 cancel 호출은 현재 뮤텍스에 의해 차단됩니다. 이는 이벤트가 현재	모든 스크립트는 워크플로우 스크립트 포함을 통해 알려진 실행 컨텍스트에서 cancel을 호출할 수 있습니다. 예를 들어, var w = new Workflow(); w.cancel(context); //여기서 context 는 취소할 컨텍스트의 GlideRecord입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템의 워크플로우 이벤트

이벤트	설명	목적	사용 방법
		뮤텍스의 매개 변수 내에서 계속 작동하는 현재 실행 중인 활동을 중단하지 않는다는 점에서 중요한 차이점입니다.	
중지(활동 종료 참조)	종료 활동은 이 이벤트를 검사합니다.	stop 이벤트가 현재 이벤트이면 **End** 활동의 취소 작업이 무시됩니다.	**End** 활동에서만 가능합니다.
경청자	워크플로우 (하위 플로우) 활동이 이벤트로 트리거하는 문자열 값입니다.	기본 워크플로우가 하위 플로우를 호출할 때 워크플로우는 하위 플로우의 컨텍스트 ID를 스크래치패드에 유지합니다. 하위 플로우가 완료되면 비즈니스 규칙을 통해 수신기 이벤트가 트리거됩니다.	수신기 이벤트는 하위 흐름이 완료되면 상위 컨텍스트로 전달되며 워크플로우 활동의 onListener 작업에 의해 관리됩니다.
probe_complete	MID 서버가 작업을 완료했음을 나타내는 오케스트레이션 활동에 의해 워크플로우에서 트리거되는 문자열 값입니다.	probe_complete 이벤트는 워크플로우 도우미 함수 `handleEventById`를 통해 오케스트레이션 센서 프로세서에서 트리거됩니다.	`onProbe_complete` 이벤트 처리기는 `WebServiceActivityHandler`에 있으며 대부분의 오케스트레이션 활동에서 사용됩니다.
pause	타이머 활동을 일시 중지하기 위해 SLA에서 워크플로우로 전송되는 문자열 값입니다.	SLA가 일시 중지된 경우 실행 중인 타이머가 있으면 SLA 워크플로우도 일시 중지되어야 합니다.	SLA 타이머에만 사용할 수 있습니다.
resume	타이머 활동에서 일시 중지된 타이머를 다시 시작하는 데 사용하는	SLA가 재개되면 SLA 워크플로우도 재개되어야 합니다.	SLA 타이머에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템의 워크플로우 이벤트

이벤트	설명	목적	사용 방법
	문자열 값입니다 (일시 중지 참조).		

워크플로우와 관련된 **Glide** 이벤트

워크플로우는 여러 Glide 이벤트를 사용합니다.

워크플로우 **Glide** 이벤트

이벤트	설명	목적	사용 방법	소스	스레드	수신기
삽입	스크립트 엔진과 이를 통해 워크플로우 엔진이 절전 모드를 해제하도록 하는 GlideRecord 삽입 시 설정된 전역 이벤트입니다.	요청 항목 및 SLA 타이머에서와 같이 참조로 또는 GlideRecord의 테이블과 연결된 조건에 따라 현재 GlideRecord와 연결된 워크플로우를 시작합니다.	워크플로에서 이를 명시적으로 고객 대상으로 사용하지는 않습니다. 이는 Glide 엔진의 일부이며 이 이벤트를 통해 워크플로우를 시작할 수 있는 유일한 작업입니다. 스크립트를 사용하여 워크플로우를 수동으로 시작할 수도 있습니다.	워크플로우 엔진, RunEngine	현재 스레드, 현재 뮤텍스	삽입의 사용자 작업
업데이트	스크립트 엔진과 이를 통해 워크플로우 엔진이 절전 모드를 해제하도록 하는 GlideRecord 업데이트 시 설정된 전역 이벤트입니다.	워크플로우 컨텍스트 〔wf_context〕 테이블을 확인하여 문서 ID별로 현재 GlideRecord와 관련된 실행 중인 워크플로우를 찾습니다.	워크플로에서 이를 명시적으로 고객 대상으로 사용하지는 않습니다. 이는 Glide 엔진의 일부이며, 이 이벤트를 통해 워크플로우가 수행할 수 있는 유일한 작업은 다음 전환 세트를 진행하는 것뿐입니다.	워크플로우 엔진, RunEngine	현재 스레드, 현재 뮤텍스	GlideRecord 업데이트의 사용자 작업
삭제	스크립트 엔진과 이를 통해 워크플로우 엔진이 절전 모드를 해제하도록 하는 GlideRecord 삭제 시	워크플로우 컨텍스트 〔wf_context〕 테이블을 확인하여 문서 ID별로 현재 GlideRecord와 관련된 실행 중인 워크플로우를 찾습니다.	워크플로에서 이를 명시적으로 고객 대상으로 사용하지는 않습니다. 이는 Glide 엔진의 일부이며, 이 이벤트를 통해 워크플로우가 수행할 수 있는 유일한 작업은	워크플로우 엔진, RunEngine	현재 스레드, 현재 뮤텍스	GlideRecord 삭제에 대한 사용자 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 **Glide** 이벤트

이벤트	설명	목적	사용 방법	소스	스레드	수신기
	설정된 전역 이벤트입니다.		다음 전환 세트를 진행하는 것뿐입니다.			
쿼리	스크립트 엔진과 이를 통해 워크플로우 엔진이 절전 모드를 해제하도록 하는 Glide 데이터베이스의 쿼리에 설정된 전역 이벤트입니다.	워크플로우 컨텍스트(wf_context) 테이블을 확인하여 문서 ID별로 현재 GlideRecord와 관련된 실행 중인 워크플로우를 찾습니다.	워크플로에서 이를 명시적으로 고객 대상으로 사용하지는 않습니다. 이는 Glide 엔진의 일부이며, 이 이벤트를 통해 워크플로우가 수행할 수 있는 유일한 작업은 다음 전환 세트를 진행하는 것뿐입니다.	워크플로우 엔진, RunEngine	현재 스레드, 현재 뮤텍스	GlideRecord 쿼리의 사용자 작업

워크플로우 이벤트 관련 기능

워크플로우 이벤트와 관련된 몇 가지 함수가 있습니다.

워크플로우 이벤트 관련 기능

기능	설명	목적	사용
registerForEvent(이벤트 이름)	문자열로 표시되는 이벤트를 wf_executing.registered_events 필드에 기록하는 워크플로우 환경의 기능입니다.	워크플로 이벤트는 문자열일 뿐입니다. 이벤트에 등록된 활동이 실행되면 쉼표로 구분된 이벤트 집합이 워크플로우 실행 활동(wf_executing) 레코드와 함께 저장됩니다. 이벤트가 워크플로우 컨텍스트에서 트리거되면 wf_executing 테이블은 wf_executing.registered_events 필드에서 이벤트를 나타내는 문자열이 포함된 모든 실행 기록을 찾습니다	모든 워크플로우 활 기록에 사용할 수 있 워크플로우가 호출 들어 스크립트 실행 workflow.registerF
unRegisterForEvent(이벤트 이	wf_executing.registered_events 필드에 기록된 이벤트를 나타내는 문자열 값을 제거하는 워크플로우 환경의 함수입니다.	워크플로 이벤트는 wf_executing.registered_events 필드에 기록되는 문자열일 뿐입니다. 활동이 이벤트에 대한 등록을 취소하면 Workflow Executing Activity(wf_executing) 레코드와 함께 저장된 쉼표로 구분된 이벤트 집합이 검색되고 해당 문자열이 발견되면 제거됩니다.	모든 워크플로우 활 기록에 사용할 수 있 워크플로우가 호출 들어 스크립트 실행 workflow.unRegist
fireEvent(이벤트 이름)	wf_executing.registered_events 필드의 내용을 검사하여 해당	워크플로 이벤트는 wf_executing.registered_events	모든 워크플로우 활 기록에 사용할 수 있 워크플로우가 호출

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 이벤트 관련 기능

기능	설명	목적	사용
	내용을 전달된 eventName과 비교하는 워크플로우 환경의 함수입니다.	필드에 기록되는 문자열일 뿐입니다. 워크플로우 활동에서 `fireEvent(eventName)` 를 호출하면 워크플로우 엔진은 등록된 필드에 문자열이 포함된 실행 중인 모든 레코드를 큐에 넣습니다.	들어 스크립트 실행 workflow.fireEven
fireEvent(이벤트 기록, 이벤트 이름)	특정 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 기록에 이벤트를 전송하는 워크플로우 환경의 기능입니다. eventRecord는 wf_executing 유형의 GlideRecord입니다.	이 이벤트 호출에는 이벤트 기록(워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 테이블)에 표시된 활동의 `onMyEvent` 이벤트 핸들러가 필요합니다. 워크플로우 활동에서 `fireEvent(eventRecord, eventName)` 를 호출하면 워크플로우 엔진은 해당 이벤트와 함께 특정 실행 레코드를 큐에 대기시키고 관리할 on〈eventName〉 핸들러에 대한 활동 정의에 이벤트를 전달합니다. 이 이벤트는 자체 뮤텍스에서 큐에 대기하므로 이 이벤트가 처리되기 전에 현재 큐가 완료됩니다.	워크플로우 스크립 호출이 포함되어 있 실행 활동 내에서 new Workflow(); w eventName);
fireEvent(이벤트 기록 시스템 ID, 이벤트 이름)	특정 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 기록에 이벤트를 전송하는 워크플로우 환경의 기능입니다. eventRecordSysId는 wf_executing 유형의 GlideRecord sys_id입니다.	이는 ID를 수락하고 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 레코드를 반환한다는 점을 제외하고는 위의 `fireEvent` 와 동일합니다.	##### 스크립트 포 포함되어 있습니다 실행 활동 내에서 new Workflow(); w eventName);
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	특정 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 기록에 이벤트를 전송하는 워크플로우 환경의 기능입니다. eventRecordSysId는 wf_executing 유형의 GlideRecord sys_id입니다.	이는 JSON 객체를 세 번째 매개변수로 허용한다는 점을 제외하고는 위의 `fireEvent` 와 동일합니다. 이 개체는 JSON으로 표현할 수 있는 모든 데이터를 지정할 수 있습니다. 워크플로우 활동을 만들 때 추가 기능을 지정할 수도 있습니다.	##### 스크립트 포 포함되어 있습니다 실행 활동 내에서 작성할 수 있습니다 w.fireEvent(execu JSONObject);
broadcastEvent(컨텍스트Id, 이벤트 이름)	상태에 관계 없이 지정된 컨텍스트에서 현재 실행 중인 모든 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 기록에 이벤트를 보내는 워크플로우 환경의 기능입니다.	이는 ID를 수락하고 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 레코드를 반환한다는 점을 제외하고는 위의 `fireEvent` 와 동일합니다.	##### 스크립트 포 포함되어 있습니다 실행 활동 내에서 Workflow(); w.bro eventName);
broadcastEvent(이벤트 이름)	상태와 관계없이 현재 컨텍스트에서 현재 실행 중인 모든 워크플로우 실행 활동〔wf_executing〕 기록에	위의 `broadcastEvent` 와 혼동해서는 안 됩니다. 이 이벤트는 현재 워크플로우 실행	이는 현재 컨텍스트 통해서만 사용할 수 정의의 스크립트 내 workflow.broadca

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 이벤트 관련 기능

기능	설명	목적	사용
	이벤트를 보내는 워크플로우 환경의 기능입니다.	활동 〔wf_executing〕 기록에만 사용할 수 있습니다.	

이벤트별 워크플로우 활동

다음 워크플로우 활동은 이벤트를 트리거합니다.

이벤트별 워크플로우 활동

활동 이름	설명	목적	사용 방법	소스	스레드	수신기
이벤트 생성	워크플로우 이벤트가 아닌 이벤트 레지스트리의 이벤트가 필요합니다. 이 활동은 워크플로우 트리의 알림 범주에 있습니다.	워크플로우 활동 〔wf_activity〕 테이블에 지정된 알림 이벤트를 발생시킵니다.	**1.** 다음으로 이동 시스템 정책 〉 이벤트 〉 레지스트리 **2.** 이벤트를 생성합니다. **3.** 다음으로 이동 시스템 정책 〉 템플릿 을 클릭하고 이메일 템플릿을 만듭니다. **4.** 다음으로 이동 시스템 정책 〉 이메일 〉 알림. **5.** 생성한 이벤트에 의해 트리거되는 이메일 알림을 만들고 생성한 템플릿을 보냅니다. **6.** 워크플로우 캔버스에서 이벤트 생성 활동을 캔버스로 끌어와 새로 등록된 이벤트와 연결합니다. 워크플로우가 실행되면 이벤트가 생성되고 이벤트와 연결된 이메일이 전송됩니다.	이벤트 레지스트리	현재 스레드에서 트리거되고 알림의 작업자 스레드에서 처리됩니다. 워크플로우에 의해 처리되지 않음	알림 스레드의 워크플로우 외부
WF 이벤트 대기	기본 시스템 테이블의 워크플로우	현재 컨텍스트의 다른 전환	이벤트 이름을 입력으로 가져옵니다. 활동이	**WF** 이벤트 대기 활동에는 변수에 전달된 값에 대해	현재 스레드 또는 스크립트	**WF** 이벤트 대기 활동의 *onUnhandledEve*

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이벤트별 워크플로우 활동

활동 이름	설명	목적	사용 방법	소스	스레드	수신기
	이벤트에 설명된 대로 현재 컨텍스트 내에서만 워크플로우 이벤트를 수신합니다. 이 활동은 워크플로우 트리의 조건 범주에 있습니다.	분기가 이벤트를 트리거할 때까지 기다립니다.	실행되면 지정된 이벤트 이름이 **registered_events** 열에 저장된 문자열 배열에 추가됩니다. 이 열의 값은 활동이 실행 중일 때 대기하는 모든 이벤트 목록에 있습니다.	현재 이벤트를 테스트하는 제네릭 *onUnhandledEvent*가 있습니다. 일치하는 경우 **WF** 이벤트 대기 는 워크플로를 진행합니다.	포함에서 트리거됨	

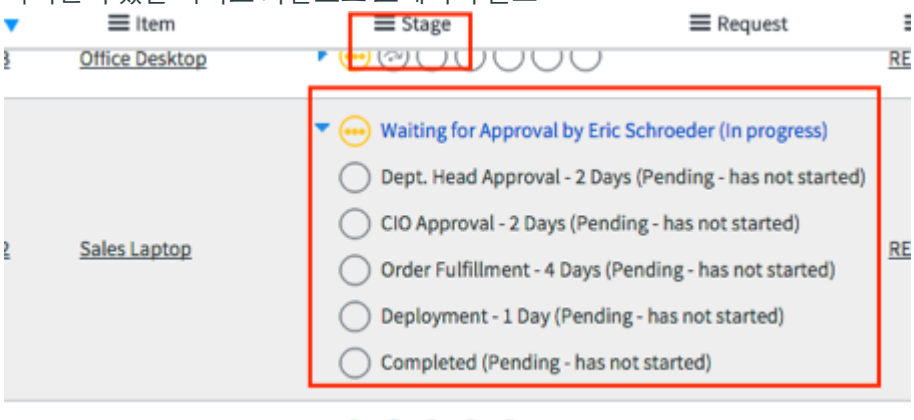
워크플로우 스테이지

워크플로우는 스테이지 필드로 지정된 필드를 업데이트하여 워크플로우 진행 상황을 표시할 수 있습니다.

예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에는 진행 상황을 나타내는 인시던트 상태 필드가 있지만 Service Catalog는 스테이지 필드를 사용합니다.

가능한 단계 값을 통해 워크플로의 진행 상황을 나타내기 위해 인터페이스는 워크플로 속성에서 선택한 단계 필드를 업데이트합니다. 사용 가능한 필드는 워크플로우에서 사용하는 테이블에 따라 다릅니다. 필드에서 선택 목록을 제공하는 경우 해당 선택 항목을 워크플로우의 단계 값으로 사용할 수 있습니다. 필드가 워크플로우 필드인 경우 Service Catalog의 스테이지 필드와 마찬가지로 워크플로우의 진행 상황을 나타내는 아이콘이 표시됩니다.

아이콘이 있는 서비스 카탈로그 스테이지 필드



스테이지를 워크플로우에 추가한 후 각 워크플로우 활동에 할당할 수 있습니다. 워크플로우가 실행될 때 할당된 스테이지가 있는 활동이 발견되면 워크플로우 엔진은 워크플로우 컨텍스트와 연관된 기록에 스테이지를 할당합니다.

요청된 항목 [sc_req_item] 테이블을 사용하는 워크플로우의 경우 스테이지 필드가 테이블의 스테이지 필드로 자동 설정되며 변경할 수 없습니다. 요청 항목 테이블에서 실행 중인 워크플로우에 대해 표시되는 스테이지 상태는 워크플로우 활동의 상태를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 활동이 활성 상태인 경우 스테이지가 진행 중 상태로 표시됩니다.
- 활동이 보류 중 또는 완료됨 상태인 경우 스테이지에 이 상태가 반영됩니다.
- 활동이 취소되면 취소된 요청이스테이지 필드에 표시됩니다. wf_stage 테이블에 설정된 "취소됨" 레이블은 예약어이며 스테이지 필드에 표시되지 않습니다.

스테이지 값 파생 방법

스테이지 값은 인터페이스의 다양한 소스에서 파생됩니다.

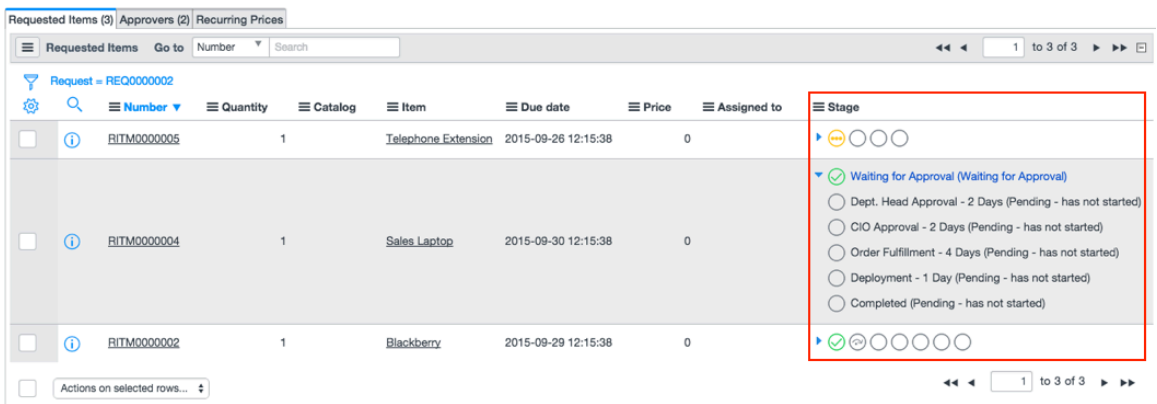
> **주:**
> 워크플로우 단계를 세트로 관리하는 업데이트된 방법도 사용할 수 있습니다. 스테이지 그룹화 및 재사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 스테이지 세트.

스테이지 값은 다음 소스에서 파생됩니다.

- 스테이지 열에 대한 선택 사항: 워크플로우의 스테이지 열로 선택한 열에 대해 정의된 선택 항목입니다.
- 테이블의 기본 스테이지: 선택한 테이블의 스테이지 기본 [wf_stage_default] 테이블에 정의된 스테이지입니다.
- 워크플로우별 스테이지: 워크플로우 스테이지 [wf_stage] 테이블에 정의된 워크플로우에만 적용됩니다.
- 기존 기록의 스테이지 값: 워크플로우에 할당된 테이블의 지정된 스테이지 열에 있는 값이 기존 기록에서 상속됩니다.

워크플로우의 스테이지 필드가 스테이지라는 테이블 열이면 스테이지 열이 포함된 목록 뷰에 워크플로우의 진행률이 표시됩니다 .

목록의 스테이지



목록 뷰에 표시되는 단계 값에는 실행 중인 워크플로우 활동에 따라 상태가 표시됩니다. 활동에 스테이지가 지정되어 있고 활동이 현재 워크플로우에서 활성 상태인 경우 스테이지는 진행 중 상태로 표시됩니다. 마찬가지로 활동이 보류 중 또는 완료됨 상태인 경우 스테이지에 이 상태가 반영됩니다.

예제

워크플로우 테이블이 요청 항목 〔sc_req_item〕인 경우 스테이지 필드는 자동으로 해당 테이블의 스테이지 열로 설정되며 변경할 수 없습니다. 요청 항목에 대한 다음 스테이지 값이 딕셔너리 항목 [sys_dictionary] 테이블의 선택 목록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인 대기
- 이행
- 제공

또한 요청 항목 테이블에는 다음과 같은 기본 스테이지가 있습니다.

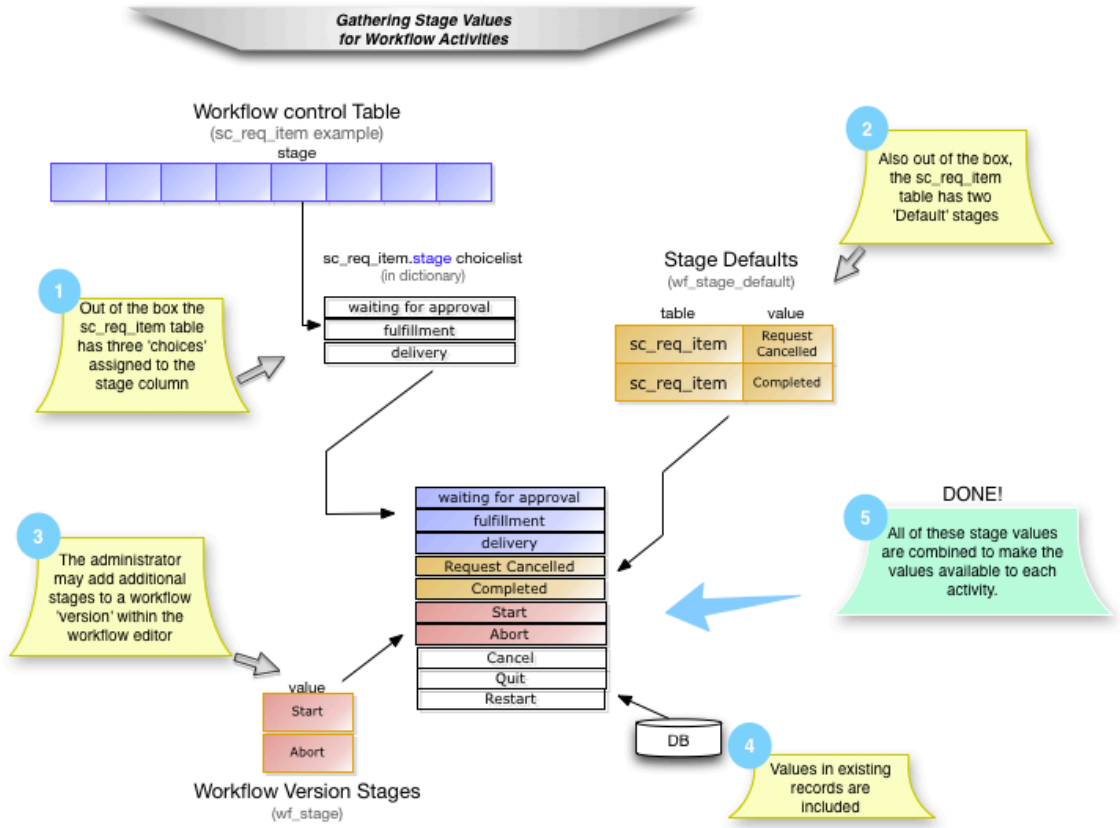
- 요청 취소됨
- 완료함

주:
활동이 취소되면 취소된 요청이 스테이지 필드에 표시됩니다. wf_stage 테이블에 설정된 "취소됨" 레이블은 예약어이며 스테이지 필드에 표시되지 않습니다.

워크플로우 편집기에서 사용 가능한 활동 스테이지를 편집하면 목록에 다음 스테이지 값이 표시됩니다.

- 승인 대기
- 이행
- 제공
- 요청 취소됨
- 완료함

다음 다이어그램은 요청 항목 테이블에서 스테이지 값을 수집하여 워크플로우 활동의 스테이지 목록을 채우는 데 사용되는 프로세스를 보여줍니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
요청 항목 [sc_req_item] 이외의 테이블로 워크플로우를 만드는 경우 워크플로우에 스테이지가 있어야 합니다.

워크플로우 스테이지 사용

워크플로우 단계를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, workflow_creator 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 워크플로우를 만들거나 기존 워크플로우를 엽니다.
3. 워크플로우 속성 양식에서 테이블이 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블이 아닌 경우, 스테이지 필드 속성에 스테이지를 표시할 필드를 선택합니다.

   사용 가능한 필드 는 워크플로우에 대해 선택한 테이블에 따라 다릅니다.

4. 워크플로우에 스테이지 목록을 할당한 후에는 대화 상자에 스테이지 필드를 제공하는 워크플로우 활동에서 스테이지 값을 설정할 수 있습니다.

   워크플로우 활동에서 단계 값을 설정하면 실행 중에 활동이 발생할 때 워크플로우 엔진에서 해당 단계를 워크플로우 컨텍스트와 연관된 기록에 할당하도록 지시합니다.

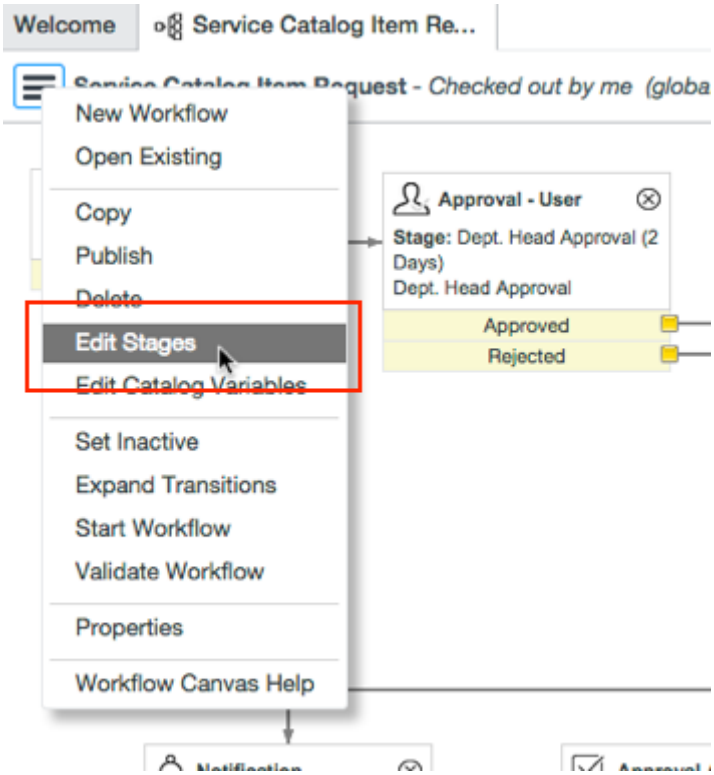
   활동이 지정된 스테이지로 시작하면 플랫폼이 스테이지 필드를 현재 값으로 업데이트합니다. 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블에 대해 실행되는 워크플로우에서 sc_req_item.stage 필드는 워크플로우 유형 필드로 정의됩니다.

   요청된 항목 [sc_req_item] 테이블에 워크플로우에 대한 스테이지를 표시할 때 스테이지 상태는 워크플로우 활동의 상태를 기반으로 합니다. 활동에 스테이지가 지정되어 있고 활동이 현재 워크플로우에서 활성 상태인 경우 스테이지는 진행 중 상태로 표시됩니다. 마찬가지로 활동이 보류 중 또는 완료됨 상태인 경우 스테이지에 이 상태가 반영됩니다.

5. 기존 워크플로우에 대한 워크플로우별 스테이지를 편집하려면 헤더 막대에서 기어 아이콘을 클릭하고 스테이지 편집을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다시 말하지만, 이러한 단계 값은 선택 항목, 기본값 및 기존 값과 결합됩니다.



Example: 워크플로우 스테이지

스테이지 사용을 최적화하기 위해 워크플로우의 여러 활동에 스테이지를 할당할 수 있습니다. 예를 들어 워크플로우에서 다음 활동을 사용하여 작업을 생성하는 경우입니다.

1. 승인 받기
2. 장비 주문
3. 장비 수령
4. CMDB에 장비 추가
5. 장비 설정
6. 소프트웨어 설치
7. 소프트웨어 구성
8. 사용자에게 제공

다음 스테이지를 사용할 수 있습니다.

- 승인
- 순서
- 구성
- 제공

좋은 방법은 다음과 같이 활동에 스테이지를 할당하는 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 활동에 추가된 스테이지의 예

활동	할당된 스테이지
승인 받기	승인
장비 주문	순서
장비 수령	순서
CMDB에 장비 추가	순서
장비 설정	구성
소프트웨어 설치	구성
소프트웨어 구성	구성
사용자에게 제공	제공

장비 주문, 장비 수령 또는 CMDB에 장비 추가 활동이 활성 상태이면 스테이지 디스플레이에 주문 스테이지가 진행 중으로 표시됩니다.

스테이지 추가 및 번역

테이블에 사용할 기본 스테이지와 기존 워크플로우에 스테이지를 추가할 수 있습니다

테이블에 대한 기본 스테이지 추가

스테이지 세트를 기본 세트로 원하는 수의 테이블에 할당할 수 있습니다.

이 태스크 정보

연결된 테이블에 대한 새 워크플로우를 생성할 때 할당된 스테이지 세트의 스테이지가 워크플로우 버전 스테이지를 미리 채웁니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 기본 스테이지(테이블별).
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 스테이지 세트를 선택합니다.
   새로 만들기를 클릭하고 이름을 입력한 다음 제출을 클릭하여 새 집합을 만들 수 있습니다.
4. 해당 테이블을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

   선택한 스테이지 세트의 스테이지가 해당 테이블을 사용하는 모든 새 워크플로우에 자동으로 추가됩니다.

기존 워크플로우에 스테이지 추가

워크플로우에 필요한 스테이지가 임포트되지 않았거나 워크플로우 테이블에 할당된 스테이지 세트에 없는 경우 워크플로우에 수동으로 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 스테이지 편집을 선택합니다.
4. 워크플로우 스테이지 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 워크플로우 스테이지 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

   기본 시스템에 이미 있는 이름 또는 값 필드 값을 사용하지 마십시오.

   워크플로우 스테이지 필드

필드	설명
이름	워크플로우 필드에 표시되는 스테이지의 이름입니다.
값	스크립트와 같이 시스템의 다른 곳에서 참조될 때의 스테이지 값입니다.
지속 시간	스테이지의 기본 지속 시간입니다. 현재 사용되지 않습니다.

6. 제출을 클릭합니다.
7. 워크플로우를 게시합니다.

워크플로우 활동에 스테이지 추가

스테이지를 워크플로우에 추가한 후 워크플로우 활동에 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
3. 활동을 두 번 클릭합니다.
4. 활동 속성 양식의 스테이지 필드에서 워크플로우가 활동에 도달할 때 표시할 스테이지를 찾아 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

워크플로우 스테이지 번역

인스턴스에 대해 선택한 언어로 이름이 표시되도록 워크플로우 단계 이름에 대한 번역을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스에 언어 국제화 플러그인이 이미 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

이 태스크 정보

언어별 텍스트는 목록에 표시되는 필드 유형 , 워크플로우 스테이지 세트 및 해당 언어를 선택한 사용자를 위한 워크플로우 편집기에 표시됩니다. 언어별 텍스트는 폼에 스테이지를 표시할 때 자동으로 표시되지 않습니다. 양식의 스테이지를 번역하려면 워크플로우 필드 선택 항목에 번역된 텍스트를 추가합니다.

인스턴스에서 활성화된 모든 언어의 번역된 텍스트를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 워크플로우 스테이지를 프랑스어로 번역하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 인터페이스 언어를 프랑스어로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
3. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
4. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 스테이지 편집을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 각 스테이지의 이름 필드를 편집하고 프랑스어 사용자에게 표시할 텍스트를 입력합니다.

   값 필드를 변경하지 마십시오.

6. 워크플로우 단계에 프랑스어 텍스트가 표시되는지 확인합니다.

결과
또는 여러 워크플로우의 스테이지를 한 번에 번역하려는 경우 워크플로우 스테이지 [wf_stage] 테이블을 직접 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 여러 워크플로우의 워크플로우 단계를 프랑스어로 번역하려면 다음을 수행합니다.

1. 인터페이스 언어를 프랑스어로 설정합니다.
2. 애플리케이션 탐색 필터에 wf_stage.list를 입력합니다.
3. 각 스테이지의 이름 필드를 편집하고 프랑스어 사용자에게 표시할 텍스트를 입력합니다. 값 필드를 변경하지 마십시오.

워크플로우 스테이지 세트

스테이지 세트는 일반적으로 함께 사용되는 워크플로우 스테이지의 명명된 그룹입니다. 스테이지 세트를 생성하고 원하는 수의 테이블에 기본 세트로 할당합니다. 워크플로우 필드의 선택 목록 값을 워크플로우의 스테이지로 임포트하고, 스테이지 세트를 익스포트하여 새 스테이지를 만들 수 있습니다.

단일 스테이지 세트는 일반적으로 서비스 카탈로그 요청의 진행 상황을 표시하는 데 필요한 스테이지와 같은 프로세스를 나타냅니다. 특정 테이블의 워크플로우에 대한 기본 세트로 스테이지 세트를 할당할 수도 있습니다.

활성 컨텍스트에서 워크플로우 스테이지는 워크플로우의 진행 상황에 대한 요약 수준의 피드백을 제공합니다. 스테이지 아이콘은 워크플로우에 의해 구동되는 각 활동의 상태를 표시합니다. 시스템은 워크플로우 속성에 정의된 스테이지 필드를 업데이트하여 가능한 스테이지 값을 통해 워크플로우의 진행 상황을 나타냅니다.

워크플로우 스테이지 값에 대한 업데이트

업그레이드하는 동안 시스템은 워크플로우 스테이지 [wf_stage] 테이블에 있는 기록의 값 필드를 변경합니다.

- 모든 항목은 소문자로 작성됩니다.
- 모든 공백과 특수 문자는 밑줄로 대체됩니다.

이러한 변경은 워크플로우가 스테이지 필드에 번역된 텍스트를 표시할 수 있도록 지원합니다System Localization .

새 스테이지 세트 생성

스테이지 세트 기록을 생성하고 스테이지 세트 항목을 수동으로 추가하여 새 스테이지 세트를 만들 수 있습니다.

이 태스크 정보
기본적으로 테이블에서 사용할 수 없는 추가 스테이지를 원할 때만 스테이지 세트 기록을 생성합니다.

프로시저

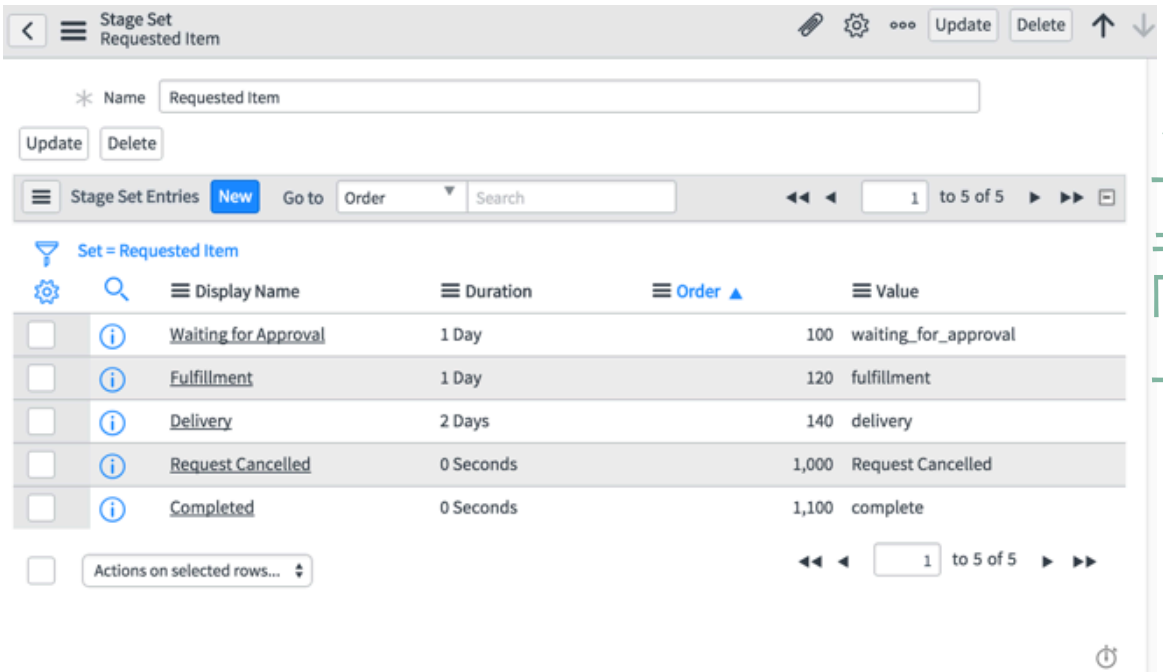
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 스테이지 세트.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 스테이지 세트의 목적을 나타내는 이름을 입력합니다.

   Example
   예를 들어, 인벤토리 추적 워크플로우 또는 서비스 카탈로그 이행 워크플로우에서 일반적으로 사용되는 스테이지를 보관하도록 요청된 항목 스테이지 세트를 생성할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 새 스테이지 세트 기록을 엽니다.
6. 스테이지 세트 항목 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.
   각 스테이지 세트 항목은 이 스테이지 세트를 사용하는 워크플로우에서 활동의 스테이지 로 사용할 수 있습니다.
7. 워크플로우 필드에 표시할 스테이지 이름을 나타내는 이름을 입력합니다.
8. 스크립트에서처럼 항목을 참조할 때 사용할 값을 입력합니다.
9. 제출을 클릭합니다.
10. 스테이지 세트 항목 관련 목록에서 각 항목에 고유한 순서 값이 있는지 확인합니다.
    워크플로우 초기에 표시되어야 하는 스테이지에는 낮은 값을 입력하고 이후 스테이지에는 높은 값을 입력합니다.



다음에 수행할 작업

스테이지 세트를 워크플로우에 추가하거나 특정 테이블에 대해 생성된 워크플로우의 기본 스테이지 세트로 할당할 수 있습니다.

기본 스테이지 세트 사용

스테이지 세트를 기본 세트로 원하는 수의 테이블에 할당할 수 있습니다.

이 태스크 정보

연결된 테이블에 대한 새 워크플로우를 생성할 때 할당된 스테이지 세트의 스테이지가 워크플로우 버전 스테이지를 미리 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 기본 스테이지(테이블별).
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블을 선택합니다.
4. 선택한 테이블에 할당할 세트를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

선택 목록에서 스테이지 임포트

워크플로우 필드의 선택 목록 값을 워크플로우의 스테이지로 임포트할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음과 같이 선택 목록을 만듭니다.

- 유형 워크플로우 의 사용자 지정 필드를 테이블에 추가합니다.
- 선택 목록을 사용하도록 사용자 지정 필드를 구성합니다.
- 새 필드를 만드는 경우 선택 목록 유형을--없음-- 없이 표시 로 설정하고 새로 만든 필드에 대한 선택 항목을 만듭니다.

자세한 내용은 워크플로우 스테이지 필드 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 속성을 선택합니다.
4. Workflow Properties(워크플로우 속성) 대화 상자에서 Stages(단계) 탭을 클릭합니다.
5. 스테이지 필드 목록에서 올바른 워크플로우 필드가 선택되었는지 확인합니다.
6. 관련 링크 섹션에서 선택 목록에서 스테이지 임포트를 클릭합니다.
7. 선택 목록을 가져올 것인지 확인하는 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
스테이지 세트는 워크플로우에 추가하거나 특정 테이블에 대해 생성된 워크플로우의 기본 세트로 할당할 수 있습니다.

워크플로우에서 스테이지 세트 익스포트

스테이지 세트 기록을 스테이지 세트 기록에 수동으로 추가하는 대신 기존 워크플로우에서 스테이지를 세트로 익스포트하여 새 스테이지 세트를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 새 스테이지 세트로 익스포트하려는 스테이지가 포함된 워크플로우를 열고 체크아웃합니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 스테이지 편집 을 선택하여 워크플로우 스테이지 대화 상자를 엽니다.
4. Related Links(관련 링크) 섹션에서 **Export to Stage** Set(스테이지 세트로 익스포트)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 새 스테이지 세트의 고유한 이름을 입력합니다.
6. 확인을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
스테이지 세트는 워크플로우에 추가하거나 특정 테이블에 대해 생성된 워크플로우의 기본 세트로 할당할 수 있습니다.

워크플로우에 스테이지 세트 추가

기존 워크플로우에 원하는 만큼 스테이지 세트를 추가할 수 있습니다.

이 태스크 정보
여러 스테이지 세트에 동일한 값을 가진 스테이지 세트 항목이 있는 경우 스테이지는 워크플로우에 한 번만 나타납니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 스테이지 편집 을 선택하여 워크플로우 스테이지 대화 상자를 엽니다.
4. 관련 링크 섹션에서 스테이지 세트에서 임포트를 클릭합니다.
5. 스테이지 세트를 선택합니다.
6. 확인을 클릭합니다.
7. 워크플로우에 필요한 대로 스테이지 세트를 추가로 임포트합니다.

다음에 수행할 작업
워크플로우에 필요한 모든 스테이지 세트를 추가한 후 워크플로우 활동에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 워크플로우 활동에 스테이지 추가 문서를 참조하십시오.

워크플로우 스테이지 필드 생성

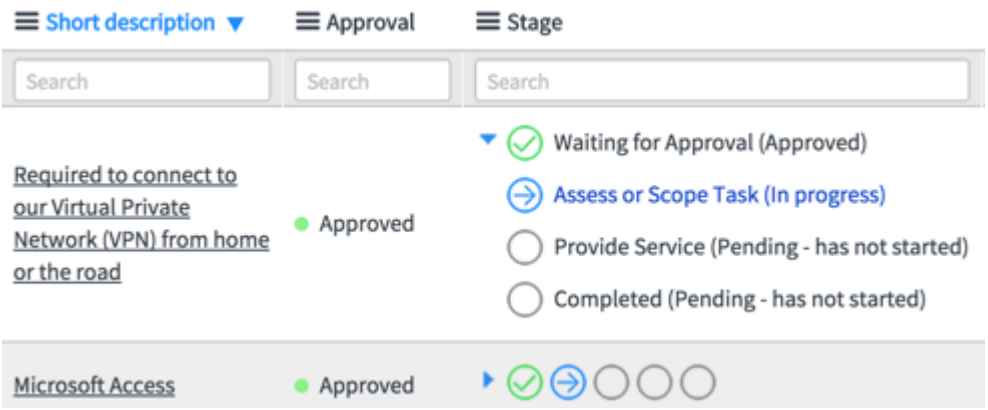
워크플로우는 워크플로우 유형의 필드를 업데이트하여 워크플로우 진행 상황에 대한 요약을 제공할 수 있습니다. 필드가 워크플로우 필드인 경우 워크플로우 스테이지 진행 상황을 나타내는 아이콘이 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
양식에서 워크플로우 필드는 현재 스테이지를 선택 목록 값으로 표시합니다.

목록의 워크플로우 필드에는 워크플로우 내의 일련의 상태, 스테이지, 단계 또는 작업을 나타내는 스테이지 아이콘이 표시됩니다. 스테이지 아이콘은 관련 워크플로우의 활동 스테이지를 사용하여 채워집니다. 자세한 내용은 워크플로우 스테이지 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



워크플로우 스테이지 필드를 만들려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 기본 스테이지(테이블별).
2. 열 헤더 근처를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃.
3. 오른쪽 하단에 새 필드를 만듭니다.
4. 워크플로우에 사용되는 테이블의 양식 뷰에서 유형 이 워크플로우로 설정된 필드를 만듭니다.
   자세한 단계는 테이블에 필드 추가 및 사용자 지정을 참조하십시오.
5. 저장을 클릭합니다.
6. 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Configure** Dictionary(딕셔너리 구성)를 선택합니다.
7. 딕셔너리 항목을 엽니다.
8. 딕셔너리 항목 양식의 선택 목록 사양 섹션에 있는 선택 목록에서 드롭다운(--없음-)을 선택합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.
10. 워크플로우 필드가 양식에 스테이지를 제대로 표시하도록 하려면 각 워크플로우 스테이지에 대한 선택을 정의하십시오.
    - 이미 선택 항목이 있는 선택 목록을 사용하여 워크플로우 단계를 생성하려면 선택 목록에서 단계를 임포트하면 됩니다. 워크플로우 속성에서 선택한 스테이지 필드에 대해 정의된 각 선택 항목에 대해 스테이지가 생성됩니다. 선택 목록 임포트에 대한 자세한 단계는 을 참조하십시오 선택 목록에서 스테이지 임포트.
    - 각 선택 항목의 값은 해당 워크플로우 스테이지의 값 과 일치해야 합니다.
    - 선택 항목이나 스테이지에 대해 값 필드에 공백을 사용하지 마십시오. 공백 대신 밑줄을 사용합니다.
    - 선택 목록을 읽기 전용으로 만듭니다. 사용자가 워크플로우가 값을 제어하도록 허용하지 않고 선택 목록에서 기록의 단계 값을 변경하면 워크플로우 기반, 레거시 및 선형 렌더링이 의도한 대로 작동하지 않을 수 있습니다. 비즈니스 규칙이나 이벤트를 사용하여 워크플로우가 그에 따라 진행되도록 할 수도 있습니다.

    선택 목록 정의에 대한 자세한 단계는 선택 목록에 대한 옵션 정의를 참조하십시오.
11. 워크플로우 스테이지를 아이콘으로 보려면 워크플로우 테이블의 목록 레이아웃에 필드를 추가합니다.
    자세한 단계는 목록 레이아웃 구성을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
워크플로우 필드를 만들거나 업데이트한 후에는 다음이 수행됩니다.

- 워크플로우가 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블을 사용하지 않는 한, 워크플로우 속성의 스테이지 필드 목록에서 워크플로우 필드를 선택해야 합니다. 자세한 단계는 스테이지 필드 선택 문서를 참조하십시오. 워크플로우가 요청된 항목 테이블을 사용하는 경우 스테이지 필드는 자동으로 테이블의 스테이지 필드로 설정되며 변경할 수 없습니다.
- 워크플로우를 통해 작업합니다. 비즈니스 규칙 또는 기타 스크립트의 업데이트와 같이 워크플로우 필드에 대한 다른 업데이트는 워크플로우 스테이지 표시에 방해가 될 수 있습니다.

스테이지 필드 선택

스테이지 필드를 사용하면 워크플로우 컨텍스트에서 스테이지 이름 및 활동에 대한 예상 완료 시간과 같은 추가 워크플로우 정보를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
스테이지 필드로 사용할 워크플로우 필드가 스테이지를 제대로 표시하도록 구성되어 있는지 확인하십시오. 자세한 단계는 워크플로우 스테이지 필드 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
워크플로우가 요청된 항목 〔sc_req_item〕 테이블을 사용하지 않는 한, 워크플로우 테이블에서 스테이지 필드가 될 필드를 지정할 수 있습니다. 요청된 항목 〔sc_req_item〕 테이블을 사용하는 워크플로우의 경우 스테이지 필드가 테이블의 스테이지 필드로 자동 설정되며 변경할 수 없습니다.

워크플로우 스테이지 필드를 추가하거나 편집하려면

프로시저
1. 워크플로우 > 워크플로우 편집기로 이동합니다.
2. 워크플로우를 만들거나 체크 아웃합니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 속성을 선택합니다.
4. Workflow Properties(워크플로우 속성) 대화 상자에서 General(일반) 탭을 클릭합니다.
5. 테이블 목록에서 워크플로우 필드가 포함된 테이블이 선택되어 있는지 확인합니다.
6. 스테이지 탭을 클릭합니다.
7. 스테이지 필드 목록에서 워크플로우 필드를 선택합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

워크플로우 스테이지 필드에 승인자 표시

워크플로우 스테이지 필드를 활성화하여 승인자를 표시하거나, 표시할 승인자 수를 변경하거나, 승인자 표시를 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 워크플로우 기반 렌더러를 사용하는 워크플로우 스테이지 필드만 승인자 목록을 표시할 수 있습니다. 이러한 워크플로우 스테이지 렌더러 유형만 승인자 표시를 지원합니다.

- 선형 렌더러
- 메인 플로우 렌더러
- 워크플로우 기반 렌더러

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 관리 〉 속성.
   시스템에 워크플로우 속성 페이지가 표시됩니다.
2. 다음 속성을 설정합니다.

속성	설명
워크플로우 스테이지에 대해 승인자가 표시될 경우 보여줄 승인자 수입니다. 지원되는 목록 v2 렌더러에만 유효합니다. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	워크플로우 스테이지 필드에 표시할 최대 승인자 수를 설정합니다. 표시 제한에서 허용하는 승인자 수보다 많은 승인자가 있는 경우 시스템에 줄임표 문자가 표시됩니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 5
선형 렌더러와 함께 워크플로우 단계를 나타낼 때 승인자 표시. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	선형 렌더러를 활성화(true)하거나 비활성화(false)하여 승인자를 표시합니다. ○ 유형: true | false ○ 기본값: false
메인 플로우 렌더러와 함께 워크플로우 스테이지를 표시할 때 승인자를 표시합니다. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	승인자를 표시하기 위해 메인 플로우 렌더러를 활성화(true)하거나 비활성화(false)합니다. ○ 유형: true | false ○ 기본값: false
워크플로우 기반 렌더러와 함께 워크플로우 스테이지를 표시할 때 승인자를 표시합니다. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	워크플로우 기반 렌더러를 활성화(true)하거나 비활성화(false)하여 승인자를 표시합니다. ○ 유형: true | false ○ 기본값: true

3. 저장을 클릭합니다.
4. 연결된 워크플로우 스테이지 필드가 있는 워크플로우에 스테이지를 추가합니다.

   주:
   하위 플로우에 스테이지를 추가하는 경우 상위 워크플로우에도 스테이지가 있어야 합니다.

5. 승인자를 표시할 각 승인 활동에 대해 스테이지 값을 선택합니다.

Example
예를 들어, 샘플 워크플로우 **Service Catalog** 항목 요청 에는 두 가지 승인 활동이 있습니다. 첫 번째 승인 - 사용자 활동의 스테이지 값은 부서입니다 . ## ##. 두 번째 승인 - 사용자 활동의 스테이지 값은 CIO ##입니다.

결과
활성화한 워크플로우 스테이지 필드 렌더러는 승인자 표시 제한까지 승인자를 표시합니다. 예를 들어 워크플로우 기반 스테이지 필드는 워크플로우가 승인 단계에 도달할 때 최대 5명의 승인자를 표시합니다.

워크플로우 스테이지 필드 아이콘 및 도구 설명

워크플로우 스테이지 필드에는 워크플로우 스테이지를 나타내는 아이콘이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우에 대해 선택된 스테이지 렌더러에 따라 이러한 아이콘에는 추가 정보가 포함된 도구 설명이 표시될 수 있습니다.

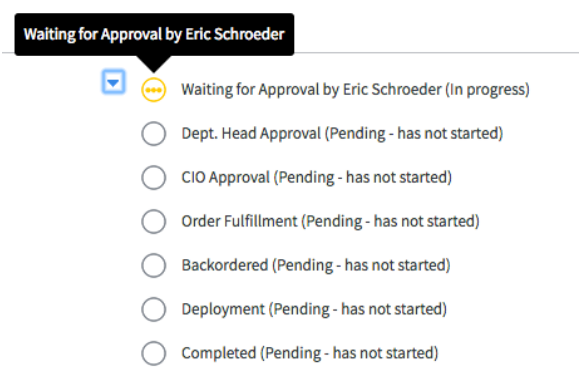
워크플로우 필드 아이콘

아이콘	워크플로우 스테이지
	현재 활성 단계
	승인 보류 중
	승인이 거부되었습니다.
	완료
	지연(변경/요청) 또는 취소됨(카탈로그)
	건너뜀(카탈로그만 해당)

스테이지 도구 설명

워크플로우에 대해 선택된 스테이지 렌더러에 따라 워크플로우 스테이지 아이콘은 스테이지에 대한 자세한 정보가 포함된 도구 설명을 표시할 수 있습니다.

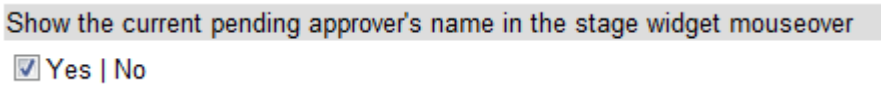
스테이지 렌더러 및 도구 설명 동작

렌더러	도구 설명 동작
레거시	사용자가 스테이지를 가리키면 도구 설명에 스테이지 이름이 표시됩니다. 확장된 뷰에서 활동 상태는 스테이
기타 렌더러	사용자가 스테이지를 가리키면 도구 설명에 스테이지 이름이 표시됩니다. 스테이지가 게이트된 승인인 경우 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도구 설명에 승인자의 이름을 포함하지 않으려면 다음으로 이동합니다. 시스템 속성 〉 서비스 카탈로그 을 클릭하고 **Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover** 확인란의 선택을 취소합니다.

보류 중인 승인자의 이름을 표시하는 속성



워크플로우 스테이지 렌더러

워크플로우 스테이지 렌더러는 워크플로우가 워크플로우 필드에 스테이지를 표시하는 방법을 결정합니다.

여러 렌더러를 사용할 수 있습니다.

주:
대부분의 워크플로는 워크플로 기반 렌더러를 사용해야 합니다. 이 렌더러는 기본적으로 모든 워크플로우에 사용됩니다. 다른 스테이지 렌더러는 신중하게 고려하고 스테이지가 표시되는 방식에 대한 특정 요구 사항을 충족한 후에만 사용합니다.

워크플로우 기반

워크플로우 기반 렌더러를 최대한 많이 사용합니다. 이 렌더러는 워크플로우에 의해 제어되는 스테이지 상태를 사용하는 스테이지에 대한 아이콘을 표시합니다. 아이콘은 여러 상황에서 의미 있는 방식으로 표시됩니다. 이 렌더러는 메인 워크플로우와 하위 플로우의 스테이지를 표시할 수 있습니다. 아이콘의 순서는 실행 중인 워크플로우의 예상 경로에 따라 결정됩니다. 워크플로우가 진행됨에 따라, 워크플로우가 수행하지 않은 경로의 스테이지는 표시에서 제거됩니다. 예상 경로 이외의 경로의 스테이지는 워크플로우가 해당 경로를 따르지 않는 한 포함되지 않습니다.

스테이지 탭의 스테이지 순서 필드에는 두 가지 옵션이 있습니다.

- 계산됨 은 실제 워크플로우 경로를 순서대로 사용합니다.
- 사용자 지정 은 워크플로우 스테이지 기록의 순서 열에 지정된 순서를 사용합니다.

주:
요청 항목의 워크플로우 컨텍스트가 삭제된 경우 해당 요청 항목의 스테이지를 더 이상 렌더링할 수 없습니다. 이 단계 기록은 워크플로우 컨텍스트에 저장됩니다.

메인 플로우

메인 플로우 렌더러에는 메인 워크플로우에 정의된 스테이지에 대한 아이콘만 표시됩니다. 하위 플로우의 상세 정보를 노출하지 않으려면 이 렌더러를 사용합니다. 예를 들어, 하나의 기본 워크플로우가 여러 하위 플로우를 실행하여 구현 세부 사항을 처리할 수 있습니다. 이러한 하위 플로우의 단계는 워크플로우를 시작하는 사용자에게 유용한 정보를 제공하지 않지만 하위 플로우를 편집할 때 유용합니다. 이 시나리오에서는 메인 플로우 렌더러를 사용하면 최상의 사용자 경험을 얻을 수 있습니다. 스테이지 필드는 불필요한 상세 정보를 노출하지 않고 워크플로우의 상위 수준 프로세스를 표시합니다.

스테이지 탭의 스테이지 순서 필드에는 두 가지 옵션이 있습니다.

- 계산됨 은 실제 워크플로우 경로를 순서대로 사용합니다.
- 사용자 지정 은 워크플로우 스테이지 기록의 순서 열에 지정된 순서를 사용합니다.

선형

선형 렌더링은 메인 워크플로우의 모든 단계 아이콘과 모든 하위 흐름을 목록 또는 양식의 단일 워크플로 필드 내에 표시합니다. 워크플로우가 실행될 때 따르는 경로에 관계없이 선형 시퀀스로

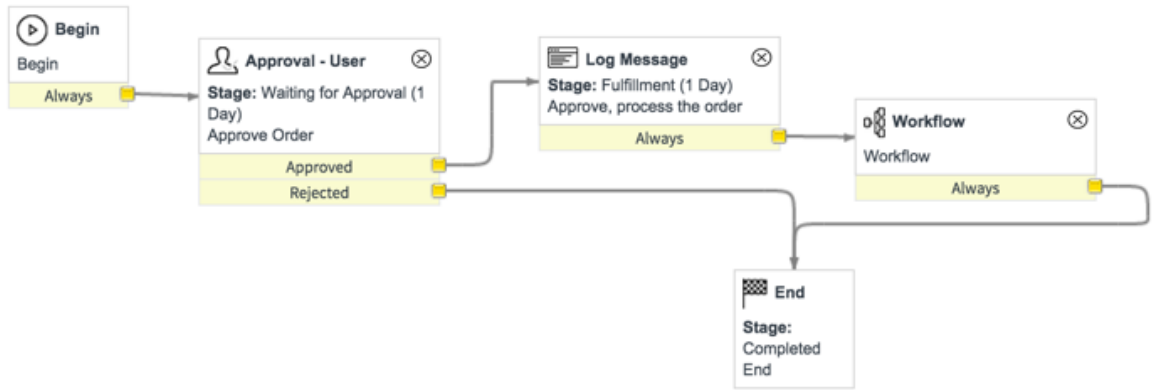
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘을 표시합니다. 이 렌더러는 메인 워크플로우와 메인 플로우가 시작하는 모든 하위 플로우에 정의된 스테이지를 사용합니다. 아이콘은 사용자가 지정한 순서대로 나타납니다. 건너뛴 스테이지는 나타나지 않습니다.

워크플로우 스테이지를 일관된 순서로 표시해야 하고 워크플로우 실행 방법에 대한 실제 세부 정보가 덜 중요한 경우 이 렌더러를 사용합니다. 예를 들어 워크플로우는 하나 이상의 조건 워크플로우 활동에 따라 이전 스테이지를 다시 방문하거나 되돌릴 수 있습니다. 스테이지 필드에 이러한 루프를 표시하면 사용자에게 유용한 정보가 제공되지 않습니다. 이 시나리오에서는 선형 렌더러를 사용하면 최상의 사용자 환경을 얻을 수 있습니다. 스테이지 필드에는 하위 플로우의 스테이지를 포함하여 미리 정의된 프로세스가 일관된 순서로 표시됩니다.

예를 들어, 하위 플로우를 사용하여 요청된 항목의 전달을 완료하는 서비스 카탈로그 워크플로우를 만들 수 있습니다. 다음 이미지는 회사 브랜드 소모품 주문의 메인 플로우와 하위 플로우를 보여줍니다.

선형 메인 플로우



선형 하위 플로우

선형 렌더러는 이러한 모든 단계를 하나의 워크플로우 필드에 표시합니다. 상위 워크플로우는 승인 대기 중, 이행 및 완료됨 스테이지를 지정합니다. 하위 플로우는 전달 및 작업 대기 중 및 전달 정상 스테이지를 지정합니다.

진행률 표시줄

진행률 표시줄 렌더러에는 일련의 스테이지 아이콘 대신 단일 진행률 표시줄이 표시됩니다. 이 렌더러는 워크플로의 일반적인 진행률을 백분율로 표시하려는 경우에 특히 유용합니다. 워크플로의 각 단계는 진행률 표시줄의 동일한 비율을 제어합니다. 예를 들어 워크플로우에 10개의 스테이지가 있는 경우 각 스테이지에 도달하면 워크플로우 필드에 진행률 표시줄의 10%가 추가로 표시됩니다. 스테이지 이름은 진행률 표시줄에 나타나지 않습니다.

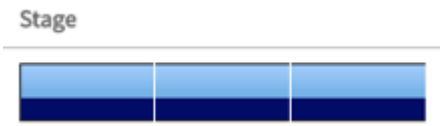
진행률 표시줄 렌더러는 스테이지 수가 많은 워크플로의 상태를 표시하는 방법을 제공합니다. 다른 렌더링 옵션은 단일 워크플로우에서 4개 미만의 스테이지를 렌더링할 때 더 나은 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

스테이지 탭의 스테이지 순서 필드에는 두 가지 옵션이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 계산됨 은 실제 워크플로우 경로를 순서대로 사용합니다.
- 사용자 지정 은 워크플로우 스테이지 기록의 순서 열에 지정된 순서를 사용합니다.

워크플로우 필드 진행률 표시줄



레거시

레거시 렌더러는 Dublin 이전 릴리스와 동일한 방식으로 스테이지를 표시합니다. 인스턴스가 Dublin 이전 릴리스에서 업그레이드되면 기존의 모든 워크플로우가 레거시 렌더러를 사용하도록 설정됩니다. 가능하면 다른 스테이지 렌더러를 대신 사용합니다. 워크플로가 Dublin 이전의 동작을 유지하도록 하려면 레거시 옵션을 사용합니다. 레거시 렌더러가 워크플로우 스테이지 필드에 잘못된 데이터를 할당하거나 보고하는 경우가 있습니다. 가능하면 모든 워크플로우에서 워크플로우 기반 렌더러를 사용하는 것이 좋습니다.

레거시 렌더러를 사용하면 icons 속성을 새 스크립트 포함으로 설정하여 설정된 사용자 지정 워크플로우 필드 아이콘을 만들고 참조할 수 있습니다. 예를 들어, *`WorkflowIconsSCR`* 스크립트 포함을 사용하여 사용할 아이콘을 정의하려면 워크플로 필드에 대한 사전 항목의 특성 필드에 속성을 *`icons=WorkflowIconsSCR`* 추가합니다. 기본 아이콘 표시 동작을 사용하려면 속성을 *`icons=WorkflowIconsStages`*사용합니다.

레거시 렌더러는 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블을 제외한 모든 테이블에서 작동합니다. 이 경우 요청된 항목 렌더러를 대신 사용합니다.

요청된 항목

요청된 항목 렌더러는 레거시 렌더러와 동일한 방식으로 작동하지만 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블과 함께 사용됩니다.

에서만 Now Mobile기본 스테이지 렌더러가 사용됩니다.

스테이지 렌더러 선택

대부분의 경우 기본 워크플로 기반 렌더러를 사용해야 합니다. 스테이지를 표시하기 위한 특정 요구 사항이 있는 경우 다른 스테이지 렌더러를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에

스테이지 렌더러를 선택할 때는 다음 사항을 고려하십시오.

- 가능하면 워크플로우 기반 렌더러를 사용합니다. 대부분의 경우 사용해야 하는 기본 렌더러입니다.
- 인스턴스가 Dublin 이전 릴리스에서 업그레이드되고 워크플로우가 Dublin 이전 동작을 유지하려는 경우에만 레거시 렌더러를 사용하십시오.

선형, 메인 플로우 또는 진행률 표시줄 렌더링을 사용하려면 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

선형 및 진행률 표시줄 렌더러 요구 사항

렌더러	요구 사항
선형	• 상위 워크플로우와 모든 하위 플로우가 동일한 현재 기록을 수정해야 합니다. • 모든 하위 플로우의 속성에서 모든 하위 플로우의 스테이지 필드 값은 상위 워크플로우의 스테이지 필드 값과 일치해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선형 및 진행률 표시줄 렌더러 요구 사항

렌더러	요구 사항
	• 상위 플로우와 모든 하위 플로우에는 동일한 스테이지가 포함되어야 합니다. 스테이지 세트를 사용하여 상위 플로우와 모든 하위 플로우의 스테이지가 동일하도록 합니다. • 워크플로우 캔버스에서 각 워크플로우에는 해당 워크플로우에서 직접 사용하는 단계만 필요합니다. 하위 플로우의 스테이지를 상위 플로우의 활동에 추가하거나 상위 플로우의 스테이지를 하위 플로우의 활동에 추가할 필요는 없습니다.
메인 플로우	• 워크플로우에는 하위 플로우가 포함되어 있습니다. • 하위 플로우에 대한 세부 정보를 공개하고 싶지 않거나 공개할 필요가 없습니다.
진행률 표시줄	• 워크플로우 속성의 스테이지 순서 값은 **User-defined**여야 합니다. • 워크플로우 내에 워크플로우 단계가 있어야 합니다. • 진행률 표시줄 렌더러를 사용할 때 단계 이름이 워크플로 필드에 나타나지 않기 때문에 단계 이름을 단순화하여 워크플로의 백분율을 나타낼 수 있습니다. 예를 들어 프로세스에 네 가지 주요 단계가 있는 경우 워크플로우 단계의 이름을 25%, 50%, 75% 및 100%로 지정합니다. 값 및 순서 필드에 각 단계의 숫자 값(예: 25)을 입력합니다.

이 태스크 정보
스테이지 렌더러를 선택하려면

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.

2. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.

3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 속성을 선택합니다.

4. Workflow Properties(워크플로우 속성) 대화 상자에서 Stages(단계) 탭을 클릭합니다.

5. 스테이지 렌더링 목록에서 스테이지 렌더러를 선택합니다.

- 두 워크플로우를 사용하여 단일 기록에서 두 개의 고유한 워크플로우 필드를 업데이트하는 경우 두 워크플로우 모두 레거시가 아닌 렌더러를 사용해야 합니다. 각 워크플로우에 대해 다른 스테이지 렌더러를 선택할 수 있지만 둘 중 하나에 대해 **Legacy** 를 선택하지는 마십시오.
- 선형 렌더러를 사용하려면 상위 워크플로우 및 모든 하위 플로우에 대한 속성에서 선형을 선택해야 합니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

삭제된 기록이 있는 워크플로우 필드

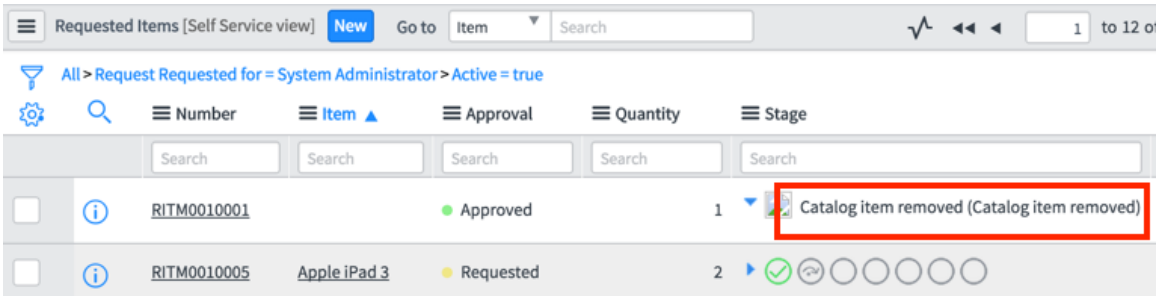
워크플로우 필드는 워크플로우에 필요한 기록이 삭제되는 시기를 나타낼 수 있습니다.

참조된 기록이 삭제되면 기본 기록의 참조는 더 이상 유효하지 않습니다. 스테이지 렌더러가 더 이상 유효하지 않은 참조를 감지하면 스테이지 필드에 삭제된 기록에 대한 메시지가 표시됩니다.

관리자는 삭제된 레코드를 복원할 수 있습니다. 자세한 내용은 삭제된 레코드 모듈을 사용하여 삭제된 레코드 복원을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

누락된 기록이 있는 워크플로우



이미지에는 두 개의 워크플로우가 있는 목록이 표시됩니다. 최상위 요청에 연결된 요청 항목이 없습니다. 아래쪽 요청에는 연결된 요청 항목이 있지만 항목에는 연결된 워크플로우 컨텍스트가 없습니다.

워크플로우 확인

워크플로우 유효성 검사는 워크플로우의 다양한 특성을 검사하여 워크플로우의 게시를 방해하거나 실패하게 할 수 있는 문제를 찾습니다. 유효성 검사 보고서에는 각 개별 워크플로 유효성 검사의 결과가 요약되어 있습니다.

유효성 검사는 치명적인 결함이 있는 워크플로우가 실행되어 불안정하거나 불완전한 상태가 되는 것을 방지합니다. 기본 시스템에는 워크플로우 디자이너에게 잠재적인 문제를 알리는 여러 유효성 검사기가 있습니다. 예를 들어, 여러 **End** 활동, 연결이 끊긴 전환, 잘못된 테이블 참조, 누락된 하위 플로우, 업데이트 세트의 영향을 받는 의존성 등이 있습니다. 워크플로우 유효성 검사 보고서에는 발견된 내용을 설명하는 메시지와 함께 각 유효성 검사기의 결과가 표시됩니다. 워크플로우를 게시하면 시스템에서 자동으로 워크플로우의 유효성을 확인합니다. 워크플로 편집기의 컨트롤에서 직접 워크플로에 대한 유효성 검사를 실행할 수도 있습니다.

중요 오류 강조 표시

그래픽 워크플로우 편집기는 워크플로우가 로드될 때 치명적인 오류를 강조 표시합니다. 이 예에서는 하위 플로우가 누락되어 현재 사용자의 상위 워크플로우에 사용할 수 없습니다. 그래픽 워크플로우 편집기는 상위 워크플로우가 로드될 때 하위 플로우를 호출하는 활동을 강조 표시(빨간색)하여 오류를 표시합니다. 상위 워크플로우에서 오류를 수정하려면 헤더 표시줄에서 확인 아이콘을 클릭하고 확인 보고서의 오류 설명을 검토합니다.

누락된 하위 플로우 확인

게시 시 확인

잘못된 워크플로우 또는 잠재적인 문제가 있는 워크플로우를 게시하려고 하면 시스템에서 오류 메시지를 표시하고 필요한 경우 작업을 차단합니다. 유효성 검사 오류 메시지가 나타나면 그래픽 워크플로우 편집기에서 확인 아이콘을 클릭하여 오류 보고서를 확인합니다.

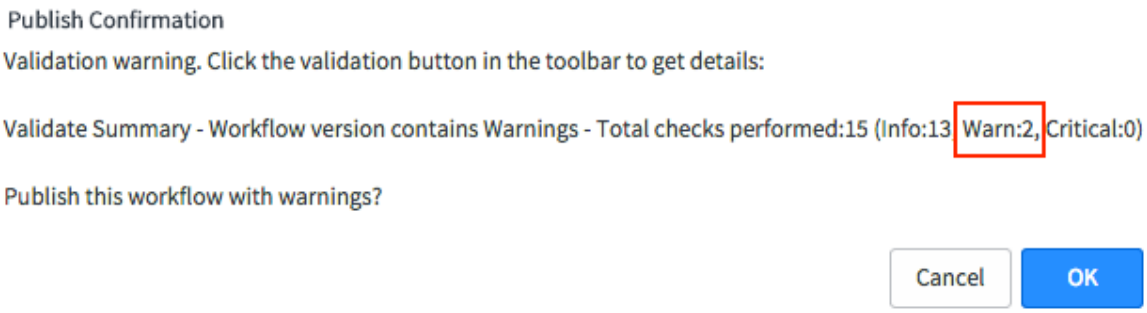
확인 경고

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유효성 검사 경고는 워크플로에 잠재적인 문제가 있음을 알리지만 워크플로를 게시할 수 있도록 허용합니다. 다음과 같은 경우 확인 경고가 나타납니다.

- 다른 워크플로에 하위 흐름으로 포함된 워크플로를 편집한 다음 게시하려고 합니다. 시스템은 변경 내용이 상위 워크플로우에 어떤 영향을 미칠지 판단할 수 없으며 관계에 대한 경보를 사용자에게 알립니다.
- 워크플로우 활동은 워크플로우에 할당된 테이블과 다른 테이블을 사용합니다. 시스템은 잠재적인 충돌을 경고합니다.

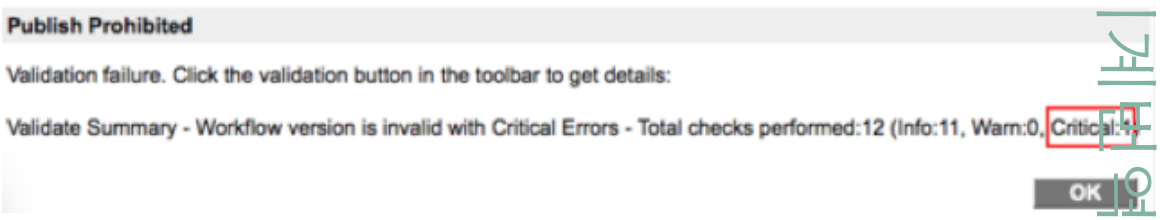
확인 경고



유효성 확인 실패

유효성 검사에 실패하면 워크플로우에 심각한 오류가 발생하여 워크플로우를 게시할 수 없음을 알립니다. 심각한 오류의 예로는 하위 플로우 누락이 있습니다.

유효성 확인 실패

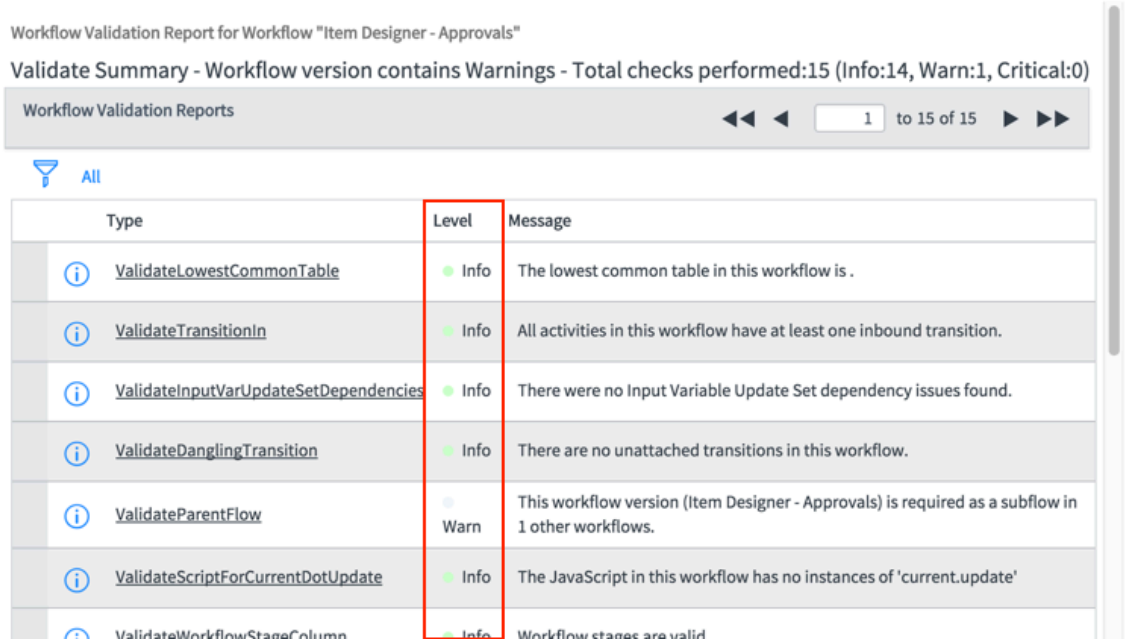


워크플로우 확인 보고서

유효성 검사기는 CRITICAL, WARN 및 INFO의 세 가지 알림 수준을 표시합니다. 디자이너는 WARN 또는 INFO 수준 유효성 검사를 반환하는 워크플로를 게시할 수 있지만 전체 유효성 검사 수준을 CRITICAL로 반환하는 워크플로는 게시할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 확인 보고서
Workflow Validation Report



헤더 요약

유효성 검사 보고서의 헤더에는 지정된 워크플로에 대한 전체 유효성 검사 실행이 요약되어 있습니다.

- 요약 확인: 전체 점수는 확인 중에 발생한 가장 심각한 알림 수준을 반영합니다.
- 수행된 총 검사: 실행된 확인의 총 횟수도 각 알림 수준의 숫자를 표시하도록 세분화됩니다.

보고서 열

보고서 본문에는 수행된 각 개별 유효성 검사 결과가 표시됩니다. 열은 유형, 수준 및 메시지입니다. 목록과 마찬가지로 이러한 열을 정렬하고 필터링할 수 있습니다.

워크플로우 종료 및 외부 종속성 수준

이름	함축
정보	현재 워크플로우 버전에 대한 정보를 제공합니다. 정보 수준 메시지의 예로는 워크플로에서 가장 낮은 공통 테이블의 이름을 지정하는 메시지가 있습니다. 이 확인 수준의 워크플로우는 유효하고 게시 가능한 것으로 간주됩니다.
경고	유효성 검사기가 실행 기능을 손상시킬 수 있는 워크플로우의 예외를 감지했음을 사용자에게 경고합니다. 경고 수준 메시지의 예로는 활동 입력 전환이 누락되었음을 경고하는 메시지가 있습니다. 이 확인 수준의 워크플로우는 유효하고 게시 가능한 것으로 간주됩니다.
위험	워크플로가 성공적으로 실행되지 못하게 하는 심각한 오류가 포함된 워크플로 요소의 이름을 지정합니다. 이러한 예로는 누락되거나 잘못된 하위 플로우 및 누락된 전환이 있습니다. 이 확인 수준의 워크플로우는 프로덕션에서 게시하거나 실행할 수 없습니다.

메시지

확인 메시지는 테이블 이름, 업데이트 세트 및 기타 세부 사항을 포함하여 결과에 대한 자세한 설명을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우의 유효성을 검사하고 유효성 검사 보고서를 생성하는 절차는 워크플로우 확인

워크플로우 검사기

ServiceNow 는 워크플로우 디자이너가 워크플로우를 테스트할 수 있도록 여러 워크플로우 검사기를 제공합니다.

이 페이지에는 사용 가능한 모든 워크플로우 유효성 검사기가 나열되어 있습니다. 을 참조하면 워크플로우 유효성 검사기를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용을 참조 워크플로우 확인 하고, 워크플로우 유효성 검사 보고서를 사용하여 반환되는 정보의 유형을 확인합니다.

워크플로우 및 업데이트 세트 중단

워크플로우 중단	업데이트 세트
워크플로우 중단을 초래할 수 있는 워크플로우 설계 결정 식별	다른 업데이트 세트에서 이동할 관련 아티팩트를 식별합니다.
ValidateTransitionOut (영문)	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSet의존성
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

워크플로우 종료 및 외부 의존성

예기치 않은 워크플로우 종료	외부 의존성
예기치 않게 종료될 수 있는 워크플로우 식별	워크플로우 의존성이 있는 외부 아티팩트 식별
ValidateSingleEnd를 확인합니다.	ValidateParentFlow

워크플로우 상충

워크플로우 속성 상충
워크플로우 속성과 상충하는 워크플로우 설계 결정 식별
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange (테이블 변경 확인)

ValidateTransitionOut (영문)

ValidateTransitionOut 유효성 검사기는 종료 전환이 없는 활동 조건을 찾습니다.

확인 요약

- 위험: 활동 조건이 다음 활동으로 전환되지 않을 수 있으며, 이로 인해 워크플로우가 중단될 수 있습니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 모든 조건에는 전환이 있습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 출력 전환이 없는 〈조건 수> 활동 조건이 포함되어 있습니다.

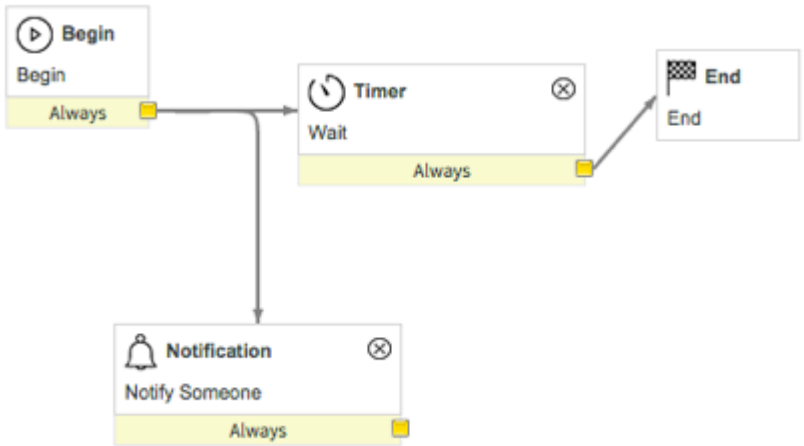
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제안된 조치: 이것이 의식적인 설계 결정인 경우 수정 조치가 없습니다. 그렇지 않으면 유효성 검사기에 인용된 조건을 찾고 다음 활동에 적절한 전환을 추가합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 없음

문제 해결

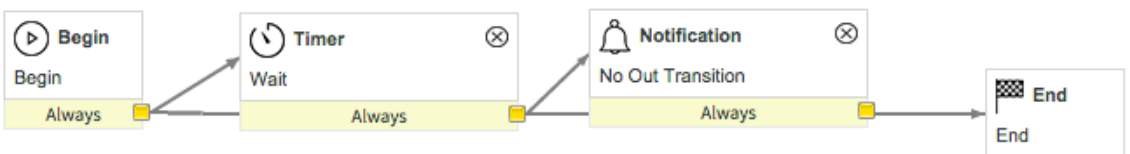
캔버스에서 워크플로우를 만들 때 선택한 디자인은 종료 조건 없이 활동을 합법적으로 사용할 수 있습니다. 첫 번째 예에서 알림 및 타이머 활동은 모두 워크플로우가 시작될 때 실행됩니다. 타이머는 워크플로가 종료되는 시기를 결정하는 엔터티입니다. 이 경우 알림을 실행하되 전환하지 않으면 디자인이 단순하게 유지되고 위험이 추가되지 않습니다. 유효성 검사기는 알림 활동에서 누락된 전환을 찾아 디자이너가 무시할 수 있는 경고 로 보고합니다.

유효한 전환이 없는 조건



두 번째 예에서 알림 활동에는 종료 전환이 없습니다. 디자이너는 레이아웃 때문에 이것을 놓쳤습니다. 타이머 활동에서의 전환은 알림 활동 뒤로 전달되며 알림 활동의 종료를 끝으로 연결하는 것처럼 보입니다. 10개 또는 15개 이상의 활동이 있는 워크플로우에서는 모든 전환을 명확하게 보기 어려울 수 있습니다. 이 워크플로우의 디자이너는 알림 활동이 끝으로 전환되도록 의도했습니다.

조건 출력 없음



이 유효성 검사기는 종료 전환이 없는 특정 활동 및 조건으로 디자이너를 안내합니다. 그런 다음 디자이너는 경고에 응답할지 여부를 결정합니다.

ValidateTransitionIn

ValidateTransitionIn 유효성 검사기는 인바운드 전환이 없고 워크플로에서 실행할 수 없는 활동을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인 요약

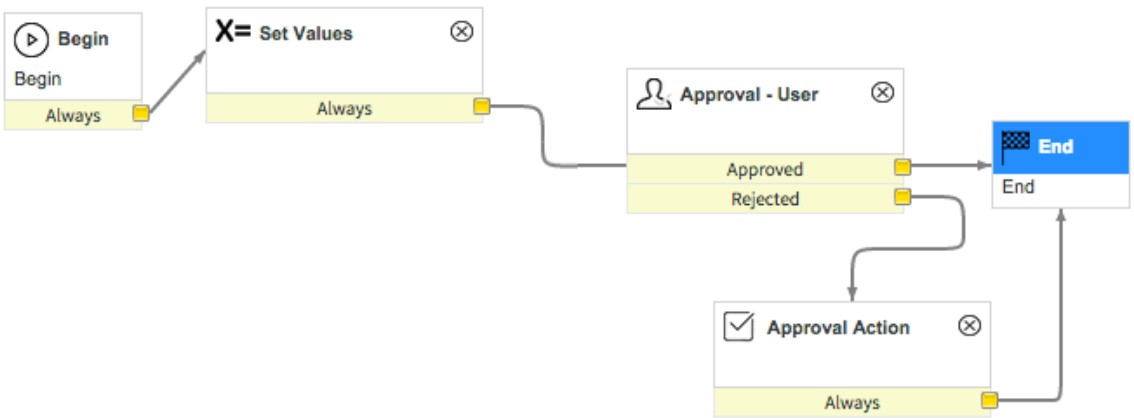
- 위험: 인바운드 전환이 없는 활동은 워크플로우에서 실행할 수 있는 수단이 없습니다. 이러한 활동에서 다른 논리가 빌드되면 워크플로우가 중단되어 앞으로 나아갈 수 있는 수단이 없어질 수 있습니다.
- 목적: 인바운드 전환이 없는 활동을 찾습니다.
- 심각도 수준: 경고.
- 유효한 결과: 유효한.
- 유효한 메시지: 이 워크플로우의 모든 활동에는 하나 이상의 인바운드 전환이 있습니다.
- 잘못된 결과: 올바르지 않음.
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 입력 전환이 없는 〈활동 수> 활동 조건이 포함되어 있습니다.
- 제안된 조치: 혼동을 줄이고 워크플로우를 이해하기 쉽게 만들기 위해 활동을 제거하거나 적절한 인바운드 전환을 제공합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 없음

문제 해결

이 유효성 검사기에서 감지된 활동은 워크플로 실행에 해를 끼치지 않지만 디자이너는 특히 프로덕션 시스템에서 실행할 수 없고 용도가 없는 활동이 캔버스에 있음을 알아야 합니다. 이 오류는 일반적으로 도면의 시각적 해석으로 인해 발생합니다.

이 예제 워크플로는 완벽하게 유효한 것으로 보입니다. 그러나 자세히 살펴보면 **Set Values**(값 설정)에서의 전환이 **Approval** - User(승인 - 사용자)에서 멈추지 않습니다(화살표 끝이 없음). 대신 해당 전환은 **End**로 직접 이동합니다. 따라서 승인 - 사용자를 실행할 수 없습니다. 워크플로우에 승인의 조건 라우팅을 기반으로 하는 활동이 있기 때문에 디자이너가 승인을 실행하려고 했으며 수정이 필요한 것으로 보입니다.

TransitionIn 유효하지 않음



이 확인 도구는 디자이너를 인바운드 전환이 없는 특정 활동 및 조건으로 안내합니다. 디자이너는 전환을 설정하거나 활동을 제거해야 합니다.

ValidateDanglingTransition

ValidateDanglingTransition 유효성 검사기는 활동에서 종료되지 않는 전환을 찾아 보고합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이러한 전환은 워크플로우 캔버스에 그려지지 않지만 데이터베이스에는 여전히 존재합니다.

경고:
이는 워크플로우가 실행되지 못하게 하는 치명적인 오류입니다.

확인 요약

- 위험: 현수 전환이 있는 워크플로우는 복구 옵션 없이 워크플로우를 자동으로 중단합니다.
- 심각도 수준: 심각
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 유효한
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 잘못된
- 제안된 작업: 문제가 되는 전환을 제거하거나 연결합니다. 확인 보고서 상세 정보에서 소스 활동 이름을 가져오고 문제를 해결합니다. 그런 다음 유효성 검사를 다시 실행하여 변경 내용을 테스트합니다.
- 게시 가능: 아니요
- 실행 가능: 아니요
- 관련 정보: 없음

문제 해결

드물게 워크플로 전환의 대상이 null이 되는 경우가 있습니다. 워크플로 캔버스에는 전환의 증거가 표시되지 않지만 런타임에 이러한 현수 전환 중 하나가 발생하면 워크플로가 중단됩니다. **ValidateDanglingTransition** 유효성 검사기가 게시 시 이 조건을 보고하는 경우 문제가 해결될 때까지 게시 작업을 차단합니다. 런타임 검사에서 이 조건이 감지되면 현재 기록의 트랜잭션에 대해 워크플로우를 실행할 수 없습니다. 그 대신, 시스템은 현재 기록의 워크플로우 컨텍스트로 전환이 잘못되었지만 활동을 자세히 설명하는 중요 로그 항목을 추가합니다. 다음 적절한 트랜잭션에서 워크플로우를 실행할 수 있도록 하려면 워크플로우 모델에서 오류가 있는 전환을 제거합니다.

오류가 발생한 전환을 찾아 제거하려면:

1. 유효성 검사기 상세 정보에 표시된 대로 오류가 있는 전환이 포함된 워크플로우 버전과 활동을 기록해 둡니다.
2. 다음으로 이동 워크플로우 〉 관리 〉 워크플로우 버전.
3. 워크플로우 버전 목록에서 전환이 잘못된 워크플로우를 선택합니다.
4. 워크플로우 버전 양식에서 워크플로우 활동 관련 목록을 추가합니다. 메뉴 아이콘을 클릭하고, **>** 관련 목록 구성을 선택하고, 워크플로우 활동-〉-워크플로우 버전을사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동하고, 저장을 클릭합니다.
5. 워크플로우 활동 관련 목록에서 확인 도구에 인용된 활동을 선택합니다.
6. 워크플로우 활동 양식에서 워크플로우 전환 섹션 또는 탭을 보고 해당 목록에서 값이 없거나 대상 열에 null 값이 있는 전환을 식별합니다.
7. 이 전환을 삭제합니다.
8. 워크플로우 버전으로 돌아가서 유효성 검사를 다시 실행합니다.

심각 경고가 사라져야 합니다. 워크플로는 다음에 적절한 트랜잭션에서 예상대로 실행되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ValidateSubflows

ValidateSubflows 유효성 검사기는 비활성 상태이거나, 삭제되었거나, 현재 사용자에게 게시된 워크플로로 사용할 수 없는 하위 흐름으로 포함된 모든 워크플로를 검색합니다.

이러한 조건으로 인해 기본 플로우의 워크플로우 활동이 발견될 때 워크플로우가 중단됩니다.

⚠ 경고:
이는 워크플로우가 실행되지 못하게 하는 치명적인 오류입니다.

확인 요약

- 위험: 삭제된 하위 플로우로 전환되는 상위 워크플로우가 복구 옵션 없이 무기한 중단됩니다.
- 심각도 수준: 심각
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 이 워크플로우에는 〈count〉개의 유효한 하위 플로우가 포함되어 있습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 〈총 하위 플로우 수> 〈하위 플로우 수> 중 잘못된 하위 플로우가 포함되어 있습니다.
- 제안된 작업: 상위 워크플로우에서 의심스러운 하위 플로우에 대한 링크를 제거하고, 하위 플로우를 검사하여 유효하고 게시되었는지 또는 현재 사용자에게 체크아웃되었는지 확인합니다. 하위 플로우 상태를 수정한 후 확인을 다시 실행하여 변경 사항을 테스트합니다.
- 게시 가능: 아니요
- 실행 가능: 아니요
- 관련 정보: 하위 플로우로 사용되는 워크플로우

문제 해결

워크플로우가 실행되면 하위 플로우이든 메인 플로우이든 관계없이 현재 사용자 및 워크플로우 조건에 따라 실행할 워크플로우 버전이 스크립트 엔진에서 결정됩니다. 워크플로를 실행하는 동일한 사용자가 워크플로를 체크 아웃하면 체크아웃된 버전이 실행되는 버전입니다. 사용자가 워크플로우를 체크 아웃한 사용자와 동일하지 않으면 게시된 버전의 워크플로우가 실행됩니다. 게시된 워크플로우가 없으면 워크플로우가 실행되지 않습니다.

ValidateSubflows 유효성 검사기로 해결할 수 있는 한 가지 시나리오는 워크플로가 다음과 같은 경우입니다.

- 사용자 A에게 체크아웃됩니다.
- 사용자 B가 실행하는 상위 워크플로우의 하위 플로우입니다.
- 에는 사용자 B가 실행하는 하위 플로우에 대한 게시된 대안이 없습니다.

이 경우 상위 워크플로우는 게시되지 않은 하위 플로우의 실행으로 실행된 다음 앞으로 전환할 수 있는 수단 없이 해당 활동에서 중단됩니다. 하위 플로우에서 이 조건이 발생하는 메인 플로우는 현재 기록의 트랜잭션에 대해 실행할 수 없습니다. 대신 하위 플로우의 상태를 자세히 설명하는 중요 로그 항목이 현재 워크플로우의 워크플로우 컨텍스트 기록에 추가됩니다. 문제를 해결하려면 메인 플로우에서 하위 플로우를 제거하거나 사용자 B가 사용할 수 있도록 하위 플로우를 게시합니다. 이렇게 하면 워크플로가 다음에 적절한 트랜잭션에서 실행될 수 있습니다.

ValidateSubflow 유효성 검사기로 해결할 수 있는 또 다른 시나리오는 워크플로가 다음과 같은 경우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 임의의 사용자가 실행하는 상위 워크플로우의 하위 플로우입니다.
- 워크플로우가 삭제되었거나 워크플로우의 모든 버전이 게시되지 않았거나 비활성 상태이므로 하위 플로우에 대한 게시된 대안이 없습니다.

주:
목록 또는 양식 워크플로우에서 하위 플로우를 삭제할 수 없습니다. 그러나 고급 스크립팅, SQL 옵션 또는 참조된 하위 플로우가 아닌 기본 플로우를 포함하는 불완전한 업데이트 세트를 사용하여 이러한 불안정한 조건 중 하나를 작성할 수 있습니다. 이 유효성 검사기를 트리거한 워크플로우의 문제를 해결할 때 오류 조건을 평가하는 동안 하위 플로우의 기록을 고려하십시오.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

ValidateScriptForCurrentDotUpdate 유효성 검사기는 `current.update()` 함수를 사용하는 스크립트가 있는 워크플로 활동을 찾습니다.

`current.update()`를 호출하면 트랜잭션 처리에 상당한 성능 지연이 발생하고 인스턴스가 중단될 수 있습니다.

확인 요약

- 위험: 기껏해야 스크립트에서 `current.update()` 를 사용하는 워크플로의 성능이 저하됩니다. 최악의 경우 워크플로가 무한 재귀 루프에 들어가 서버가 충돌합니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 이 워크플로의 JavaScript에는 'current.update()'의 인스턴스가 없습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우는 <current.update 참조 수> JavaScript 문에서 "current.update()"를 사용합니다.
- 제안된 작업: 이 유효성 검사기가 인용한 활동 스크립트에서 `current.update()` 를 제거합니다. 워크플로는 트랜잭션 내에서 실행되며 트랜잭션이 끝날 때 current가 적절하게 업데이트되거나 삽입될 수 있습니다. 트랜잭션 중에 레코드를 명시적으로 업데이트할 필요가 없습니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예

워크플로우 스크립트의 **current.update()** 관련 문제

워크플로우는 다음 방법 중 하나로 실행을 시작합니다.

- 스크립트 엔진: 워크플로가 특정 테이블에 할당되고 실행 조건이 지정된 경우 워크플로는 INSERT에서 실행됩니다.
- 스크립트: 모든 비즈니스 규칙, 스크립트 포함, 백그라운드 스크립트 또는 클라이언트 스크립트는 워크플로 스크립트 포함 및 `startFlow()` 호출을 사용하여 워크플로를 시작할 수 있습니다.

워크플로우 엔진은 삽입 중인 현재 기록의 일치하는 기준에 따라 워크플로우를 시작합니다. 현재 트랜잭션은 워크플로우가 아닌 스크립트 엔진에 의해 관리됩니다. 현재 기록의 `update()` 에서 진행되는 워크플로우는 워크플로우 엔진을 통해 호출되지 않고 클라이언트 스크립트 또는 비즈니스 규칙에서 호출됩니다. 두 경우 모두 스크립트 엔진이 호출되고 현재 레코드가 메모리에 저장됩니다. 현재 필드를 편집하고 수정하면 동일한 트랜잭션에서 실행되는 다른 활동 및 스크립트에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당하는 경우 비즈니스 규칙 엔진 또는 필드 정규화와 같이 워크플로우 엔진과 순서대로 실행되는 다른 엔진이 동일한 현재 기록 트랜잭션에 대해 호출됩니다. 이러한 스크립트와 활동을 통해 current를 변경하면 메모리의 기록이 수정됩니다. 이러한 변경 값은 동일한 INSERT 트랜잭션의 활동 및 스크립트에서 호출되는 다른 트랜잭션에서 참조할 수 있습니다. 예상한 모든 변경이 실행되면 현재 기록이 삽입됩니다.

이러한 스크립트 중 하나가 아직 삽입되지 않은 레코드에서 `current.update()` 를 호출하면 작업은 불필요하고 오류가 발생하기 쉬운 데이터베이스 트랜잭션을 강제 실행합니다. 기록이 아직 데이터베이스에 없으면 업데이트할 수 없습니다. 삽입 중인 레코드의 `update()` 에서 트리거되는 비즈니스 규칙으로 인해 매우 불안정하고 잠재적으로 무한 루프 상태가 발생할 수 있습니다.

문제 해결

이 유효성 검사기는 편집 가능한 스크립트 필드에서 `current.update()` 의 사용을 감지합니다. 워크플로 스크립트 내에서 `current.update()` 를 호출하지 마십시오. current의 INSERT 또는 UPDATE의 경우 current에 대한 변경 내용은 동일한 트랜잭션에서 실행되는 모든 스크립트에서 사용할 수 있으며 스크립트 엔진은 모든 변경 내용을 데이터베이스에 저장합니다. 현재 업데이트는 엔진에 맡기십시오. 현재 필드 값을 설정하고 참조하는 데만 스크립트를 사용하십시오.

ValidateLowestCommonTable

ValidateLowestCommonTable 유효성 검사기는 워크플로우가 사용하는 Glide 계층 구조에서 가장 낮은 테이블을 보고합니다.

예를 들어 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블은 카탈로그 작업 활동을 포함하는 워크플로우에서 가장 낮은 테이블입니다. 이 정보는 캔버스에 작업을 추가한 후 기존 워크플로가 실행되는 테이블을 변경하려는 디자이너에게 중요합니다.

주:
이 유효성 검사기는 정보만 제공합니다. 오류 또는 경고 조건을 나타내지 않습니다.

확인 요약

- 위험: 이 검증기는 정보만 제공하며 관련된 위험은 없습니다.
- 심각도 수준: 데이터/정보
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 이 워크플로에서 가장 낮은 공통 테이블은 〈〈table_name〉입니다.
- 잘못된 결과: 해당 사항 없음(정보 제공용)
- 잘못된 메시지: 해당 사항 없음(정보 제공용)
- 권장 조치: 없음
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 워크플로우 활동

ValidateTableChange (테이블 변경 확인)

ValidateTableChange 유효성 검사기는 워크플로 버전과 연결된 테이블에 따라 잘못된 워크플로의 모든 활동을 보고합니다.

예를 들어, 변경 요청 [change_request] 테이블과 연결되어 있지만 캔버스에 카탈로그 요청 활동이 있는 워크플로우 버전은 활동이 선택한 테이블과 호환되지 않으므로 유효하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인 요약

- 위험: 런타임 시 현재 기록이 가장 낮은 공통 테이블로 지정된 테이블에서 시작되지 않은 경우, 가장 낮은 공통 테이블에 대한 활동은 특정 값을 설정할 수 없습니다.
- 심각도 수준: 워크플로우와 연관된 테이블이 워크플로우 활동에 필요한 가장 낮은 공통 테이블보다 테이블 계층 구조에서 더 높은 경우, 경고.
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 새로 선택한 테이블에 대해 모든 활동이 유효합니다.
- 잘못된 결과: 잘못된 활동
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 새로 선택한 테이블에 대한 〈잘못된 활동 수> 잘못된 활동이 포함되어 있습니다.
- 제안된 작업: 다음 변경 사항 중 하나를 적용합니다.
  - 보고된 최하위 테이블과 관련된 활동이 필요하지 않도록 워크플로우를 변경합니다.
  - 계층 구조에서 가장 낮은 공통 테이블을 포함하는 테이블을 사용하도록 워크플로우를 수정합니다.
  - 현재 기록이 위험에 처한 활동의 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 워크플로우 활동

문제 해결

다음으로 이동 워크플로우 〉 관리 〉 활동 정의. 목록에서 테이블 열을 확인합니다. 전역이 아닌 각 활동은 테이블과 연결됩니다.

워크플로우 속성 양식에서 테이블을 선택하면 활동 메뉴에 선택한 테이블과 호환되는 활동만 표시됩니다. 테이블을 워크플로우 활동과 연결하면 시스템이 현재 기록에서 값 비교, 조건 라우팅 또는 필드 값 설정 및 가져오기에 영향을 주는 활동에 대한 특정 결정을 내릴 수 있습니다.

워크플로우가 전역 [global] 테이블로 설정되면 워크플로우를 실행하는 프로세스가 현재 기록이 이 유효성 검사기에서 식별한 활동의 요구 사항을 충족하는지 확인할 수 있습니다. 이 경우 활동은 여전히 예상대로 작동합니다. 사용자 프로세스에서 해당 보증을 보장할 수 없는 경우 캔버스에서 모든 활동의 요구 사항을 충족하는 테이블을 할당하지 않고 유효성 검사기로 식별된 활동을 사용하지 마십시오.

이 유효성 검사를 통해 특정 워크플로우의 모든 활동에서 지정한 테이블이 해당 워크플로우에 대해 선택된 테이블의 계층 구조에 포함됩니다.

ValidateParentFlow

ValidateParentFlow 유효성 검사기는 워크플로를 하위 흐름으로 사용하는 모든 워크플로를 보고합니다.

확인 요약

- 위험: 워크플로우가 하위 플로우가 될 위험은 없습니다. 이는 하위 플로우로의 급격한 변경으로 인해 다른 워크플로우가 위험에 처할 수 있다는 경고일 뿐입니다.
- 심각도 수준:경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 현재 〈워크플로우 버전 이름〉은 하위 플로우가 아닙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 잘못된 결과: 없음
- 경고 메시지: 이 워크플로우 버전(〈워크플로우 버전 이름〉)은 〈워크플로우 버전 수> 다른 워크플로우에서 하위 플로우로 필요합니다.
- 제안된 조치: 부모 워크플로에 부정적인 영향을 주지 않도록 입력 매개변수나 반환 값 등을 수정할 때는 주의해야 합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 하위 플로우로 사용되는 워크플로우

문제 해결

시스템은 게시 시점과 확인 과정에서 워크플로우 디자이너에게 워크플로우가 하위 플로우임을 경고합니다. 이 경고는 현재 워크플로의 변경 내용이 유효성 검사 보고서에 인용된 워크플로나 프로덕션에서 이미 실행 중인 다른 워크플로에 영향을 줄 수 있음을 디자이너에게 알려 줍니다. 하위 플로우인 워크플로우의 변경이 아무리 간단하더라도 게시 전에 이 확인 보고서에 인용된 모든 상위 플로우를 철저하게 테스트해야 합니다.

워크플로우가 하위 플로우인 경우 유효하지 않게 될 수 있는 변경 사항은 다음과 같습니다.

- 입력 변수의 데이터 유형 변경. 이 확인 보고서에 인용된 모든 상위 워크플로우가 올바른 값 유형을 전달할 수 있는지 확인합니다.
- 입력 변수 추가. 이 확인 보고서에 인용된 모든 상위 워크플로우가 모든 변수 값을 하위 플로우에 전달할 수 있는지 확인합니다.
- 워크플로의 반환 값을 변경하거나 제거합니다. 워크플로우의 반환 값에 대한 변경 내용이 모든 상위 플로우의 요구 사항과 호환되는지 확인합니다.
- 워크플로우가 실행되는 테이블을 변경합니다. 테이블 선택이 모든 상위 플로우와 호환되는지 확인합니다.

> **주:**
> 하위 플로우인 워크플로우를 삭제하려면 먼저 이 확인 보고서에 인용된 모든 상위 플로우에서 하위 플로우를 제거하여 의존성을 제거합니다. 의존성이 지워지면 적절한 역할을 가진 사용자가 하위 플로우를 삭제할 수 있습니다.

ValidateSingleEnd를 확인합니다.

ValidateSingleEnd 유효성 검사기는 단일 워크플로에서 여러 **End** 활동을 찾아 식별합니다.

워크플로에서 여러 **End** 활동은 의도적일 수 있으며 워크플로에 영향을 주지 않거나 디자이너가 수정해야 하는 실수일 수 있습니다.

확인 요약

- 위험: **End** 활동에 대한 실행 경로가 상호 배타적이지 않은 경우 첫 번째 **End** 가 발생하면 워크플로우가 완료되고 다른 모든 실행 활동이 취소됩니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 이 워크플로우에는 1개의 종료 활동이 포함되어 있습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된 활동
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 〈종료 횟수> 종료 활동이 포함되어 있습니다.
- 제안된 작업: 디자인의 일부로 의도되지 않은 관련 없는 **End** 활동을 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

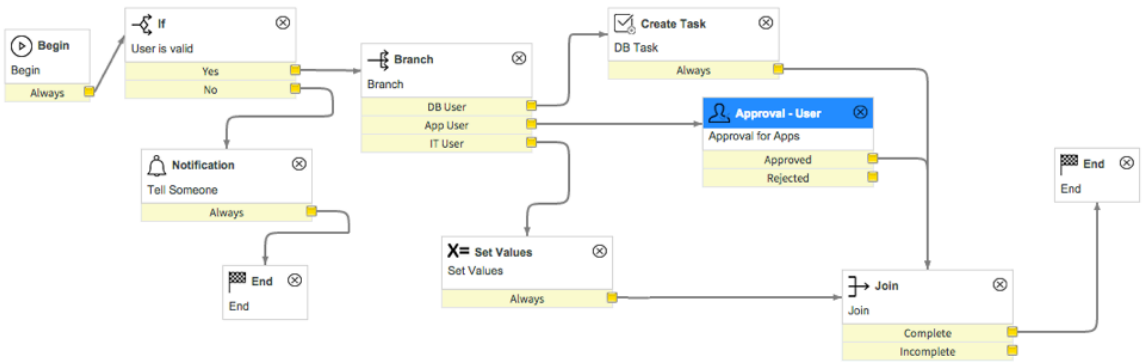
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 없음

문제 해결

워크플로에서 **End** 활동이 발생하는 즉시 워크플로는 여전히 실행 중인 두 번째 **End** 활동으로 이어지는 다른 실행 가능한 경로가 있는 경우에도 완료됩니다. 이러한 실행 활동은 **End** 활동의 정리 작업의 일부로 취소됩니다. 따라서 여러 **Ends** 를 사용하여 워크플로를 디자인한 결과를 신중하게 고려해야 합니다.

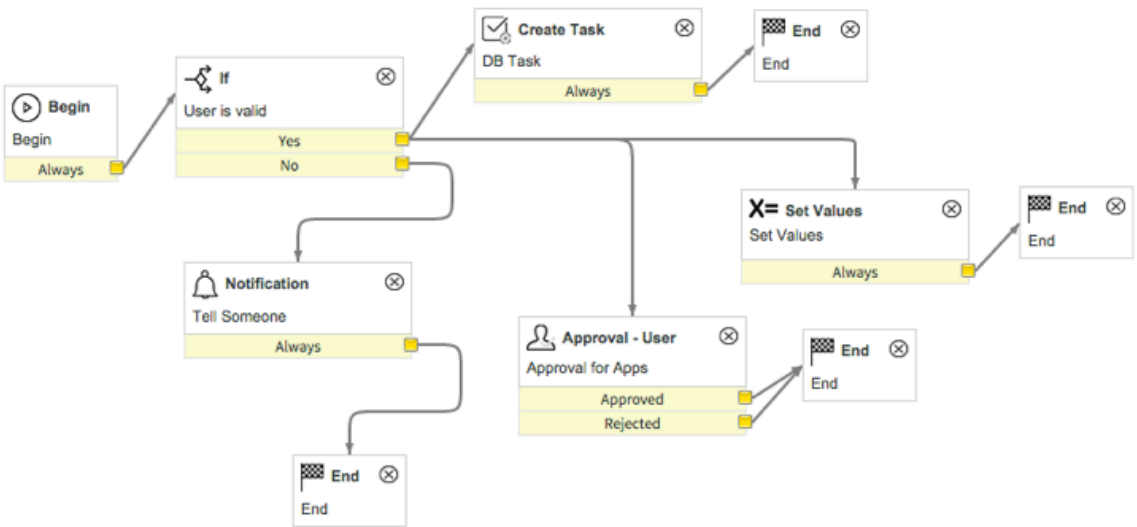
대규모 워크플로우의 경우 **End** 활동이 여러 개 있을 때 워크플로우를 읽는 것이 더 직관적인 경우가 많습니다. 다음 예제에서 두 **End** 에 대한 경로는 상호 배타적인 실행 경로입니다. **Branch**와 두 번째 끝 사이에 많은 활동이 있는 대규모 워크플로인 경우 여러 끝의 값이 분명해집니다. 33개의 다른 활동 뒤에 있는 단일 **End**에 대한 **Useris invalid**의 응답 없음을 추적하는 것은 훨씬 더 어려울 것입니다. 알림 후 종료로 인해 워크플로우가 종료되는 경우 다른 활동을 실행할 이유가 없기 때문에 이 워크플로우 디자인에는 위험이 없습니다.

상호 배타적인 실행 경로



다음 예제에는 실행 경로에 상호 배타적이지 않은 여러 **End** 활동이 있습니다. A: 사용자의 예 응답이 유효하면값 설정 작업이 즉시 완료됩니다. **End** 활동에 먼저 도달하면 이 실행 경로가 앱 및 **DB** 작업에대한 승인을 취소하며, 이는 바람직하지 않은 결과일 수 있습니다. 경로가 모두 **End** 전에 완료될 것으로 예상되는 경우 활동은 이전 예제와 같이 단일 **End**로 전환되는 **Join**에 와야 합니다.

상호 배타적인 실행 경로



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
두 번째 **End**를 추가하려면 마우스 오른쪽 단추를 클릭하여 원래 **End** 활동을 복사하여 캔버스에 붙여넣습니다. 대부분의 경우 단일 **End** 는 워크플로가 완료되기 전에 실행될 것으로 예상되는 모든 활동이 성공적으로 수행되도록 하는 가장 신뢰할 수 있는 가장 좋은 방법입니다.

ValidateUpdateSetDependencies

ValidateUpdateSetDependencies 확인 도구는 현재 워크플로우에서 호출된 모든 하위 플로우를 식별하고, 이러한 하위 플로우가 다른(진행 중인) 업데이트 세트에서 편집되고 있는지 확인합니다.

이 경고는 이 워크플로우와 하나 이상의 종속성이 추가 작업 없이 다른 인스턴스에 동시에 배포되지 않는 방식으로 적극적으로 수정되고 있음을 사용자에게 알립니다.

업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 업데이트 세트 생성 및 선택을 참조하십시오.

확인 요약

- 위험: 상위 워크플로우가 한 업데이트 세트에서 편집되고 종속 하위 플로우가 다른 업데이트 세트에서 편집되는 경우 다른 인스턴스로 이동하면 두 워크플로우의 호환성이 떨어질 수 있습니다. 공통 값 또는 예상 값과 같이 독립적으로 변경하면 두 워크플로우가 호환되지 않을 수 있습니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 업데이트 세트 의존성 문제를 찾을 수 없습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 다른 업데이트 세트에 있는 종속 워크플로우가 있습니다.
- 권장 작업: 두 워크플로우를 수정한 후 동일한 업데이트 세트에 배포합니다. 별도의 업데이트 세트에서 의존성을 수정해야 하는 경우 다음 방법 중 하나를 사용하십시오.
  - 모든 업데이트 세트가 동시에 마이그레이션되는지 확인합니다.
  - 기본 플로우 업데이트 세트를 배포하기 전에 해당 업데이트 세트를 완료하기 전에 의존성을 하나의 업데이트 세트로 병합합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동

문제 해결

워크플로우는 워크플로우가 게시될 때만 업데이트 세트에 추가됩니다. 이 확인 도구는 다음 조건 중 하나에 존재할 때 경고를 발행합니다.

- 게시된 하위 플로우가 상위 워크플로우와 다른 업데이트 세트에 있으며 해당 업데이트 세트가 진행 중입니다.
- 현재 사용자와 다른 업데이트 세트에서 작업 중인 다른 사용자가 하위 플로우를 체크아웃했습니다.

주:
이 확인 도구는 종결된 업데이트 세트를 검색하지 않습니다. 진행 중인 업데이트 세트 또는 다른 업데이트 세트에서 작업하는 사용자에게 체크아웃된 현재 워크플로우에서 사용 중인 모든 하위 플로우의 업데이트 세트만 살펴봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제

다음은 두 명의 사용자가 서로 다른 업데이트 세트의 워크플로우 간에 의존성을 생성하는 위험에 처한 개발 시나리오의 예입니다.

사용자 A:

1. 업데이트 세트 A를 현재 업데이트 세트로 설정합니다.
2. 워크플로우 A를 체크 아웃합니다.
3. 워크플로 A에서 문자열 형식의 반환 값을 참조/사용자 형식으로 변경합니다.
4. 워크플로우 A를 게시하여 업데이트 세트 A에 항목을 만듭니다.

사용자 B:

1. 업데이트 세트 B를 현재 업데이트 세트로 설정합니다.
2. 워크플로우 B를 체크아웃합니다.
3. 워크플로우 A를 하위 플로우로 포함합니다.
4. 워크플로우 A의 사용자 참조 반환 값을 승인 할당으로 사용합니다.
5. 워크플로우 B를 게시하여 업데이트 세트 B에 항목을 만듭니다.

위험

- 사용자 B는 업데이트 세트 B를 이전 버전의 워크플로우 A가 있는 다른 인스턴스로 이동합니다. 반환 값은 사용자 참조가 아니므로 워크플로 B의 결과가 개발 시 테스트했을 때와 다를 수 있습니다.
- 사용자 B는 업데이트 세트 B를 워크플로우 A 버전이 없는 새 인스턴스로 이동합니다. 런타임 시 워크플로우 B의 유효성 검사에 실패하여 실행할 수 없습니다. 현재 기록의 워크플로우 로그에 로그 항목이 추가됩니다.

가능한 해결책

솔루션 1

동일한 업데이트 세트를 사용하여 상위 워크플로우와 모든 종속 워크플로우를 새 인스턴스로 마이그레이션합니다.

1. 업데이트 세트를 새 인스턴스로 마이그레이션할 업데이트 세트로 설정합니다.
2. 포함해야 하는 워크플로우를 체크 아웃한 후 다시 게시합니다. 이 작업을 수행하면 항목이 현재 업데이트 세트에 강제로 포함됩니다.
3. 모든 의존성을 포함해서 업데이트 세트를 완료합니다.
4. 업데이트 세트를 로컬 인스턴스로 마이그레이션하기 위한 표준 절차를 따릅니다.

솔루션 2

업데이트 세트 간에 종속 워크플로우를 이동합니다.

1. 마이그레이션할 메인 워크플로우가 포함된 업데이트 세트를 식별합니다.
2. **System Update** Sets(시스템 업데이트 세트) **> Local Update** Sets(로컬 업데이트 세트)로 이동합니다.
3. 메인 워크플로우에 대한 의존성이 포함된 업데이트 세트를 찾아 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 고객 업데이트 관련 목록에서 이동할 하위 플로우의 워크플로우 버전을 선택합니다.
5. 업데이트 세트 필드에서 상위 워크플로우가 포함된 업데이트 세트를 선택합니다. 이 필드가 고객 업데이트 양식에 없는 경우 양식을 구성하고 필드를 추가합니다.
6. 업데이트를 클릭하면 기본 시스템에서 종속 하위 플로우를 선택한 업데이트 세트로 이동합니다.
7. 4-6단계를 반복하여 상위 플로우 업데이트 세트에 종속 하위 플로우를 추가합니다.

ValidateUpdateSetParentDependencies

ValidateUpdateSetParentDependencies 확인 도구는 현재 워크플로우를 하위 플로우로 호출하는 모든 워크플로우를 식별하고, 이러한 상위 워크플로우가 진행 중인 다른 업데이트 세트에서 편집되고 있는지 확인합니다.

이 경고는 이 워크플로와 이 워크플로에 종속된 하나 이상의 워크플로가 추가 작업 없이 다른 인스턴스에 동시에 배포되지 않는 방식으로 적극적으로 수정되고 있음을 사용자에게 알립니다.

확인 요약

- 위험: 상위 워크플로우가 한 업데이트 세트에서 편집되고 종속 하위 플로우가 다른 업데이트 세트에서 편집되는 경우 다른 인스턴스로 이동하면 두 워크플로우의 호환성이 떨어질 수 있습니다. 공통 값 또는 예상 값 편집과 같이 독립적으로 변경하면 두 워크플로우가 호환되지 않을 수 있습니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 업데이트 세트 의존성 문제를 찾을 수 없습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 이 워크플로우에는 다른 업데이트 세트에 있는 종속 워크플로우가 있습니다.
- 권장 작업: 두 워크플로우를 수정한 후 동일한 업데이트 세트에 배포합니다. 별도의 업데이트 세트에서 의존성을 수정해야 하는 경우 다음 방법 중 하나를 사용하십시오.
  - 모든 업데이트 세트가 동시에 마이그레이션되는지 확인합니다.
  - 기본 플로우 업데이트 세트를 배포하기 전에 해당 업데이트 세트를 완료로 설정하기 전에 의존성을 하나의 업데이트 세트로 병합합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동

문제 해결

워크플로우는 워크플로우가 게시될 때만 업데이트 세트에 추가됩니다. 이 확인 도구는 다음 조건 중 하나에 존재할 때 경고를 발행합니다.

- 게시된 하위 플로우가 상위 워크플로우와 다른 업데이트 세트에 있으며 해당 업데이트 세트가 진행 중입니다.
- 현재 사용자와 다른 업데이트 세트에서 작업 중인 다른 사용자가 하위 플로우를 체크아웃했습니다.

주:
이 확인 도구는 종결된 업데이트 세트를 검색하지 않습니다. 진행 중인 업데이트 세트 또는 현재 워크플로우를 호출하고 다른 업데이트 세트에서 작업 중인 사용자에게 체크아웃된 모든 상위 워크플로우의 업데이트 세트만 살펴봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제

다음은 두 명의 사용자가 서로 다른 업데이트 세트의 워크플로우 간에 의존성을 생성하는 위험에 처한 개발 시나리오의 예입니다.

사용자 A:

1. 업데이트 세트 A를 현재 업데이트 세트로 설정합니다.
2. 워크플로우 A를 체크 아웃합니다.
3. 워크플로 A에서 문자열 형식의 반환 값을 참조/사용자 형식으로 변경합니다.
4. 워크플로우 A를 게시하여 업데이트 세트 A에 항목을 만듭니다.

사용자 B:

1. 업데이트 세트 B를 현재 업데이트 세트로 설정합니다.
2. 워크플로우 B를 체크아웃합니다.
3. 워크플로우 A를 하위 플로우로 포함합니다.
4. 워크플로우 A의 사용자 참조 반환 값을 승인 할당으로 사용합니다.
5. 워크플로우 B를 게시하여 업데이트 세트 B에 항목을 만듭니다.

위험

- 사용자 B는 업데이트 세트 B를 이전 버전의 워크플로우 A가 있는 다른 인스턴스로 이동합니다. 반환 값은 사용자 참조가 아니므로 워크플로 B의 결과가 개발 시 테스트했을 때와 다를 수 있습니다.
- 사용자 B는 업데이트 세트 B를 워크플로우 A 버전이 없는 새 인스턴스로 이동합니다. 런타임 시 워크플로우 B의 유효성 검사에 실패하여 실행할 수 없습니다. 현재 기록의 워크플로우 로그에 로그 항목이 추가됩니다.

가능한 해결책

솔루션 1

동일한 업데이트 세트를 사용하여 상위 워크플로우와 모든 종속 워크플로우를 새 인스턴스로 마이그레이션합니다.

1. 업데이트 세트를 새 인스턴스로 마이그레이션할 업데이트 세트로 설정합니다.
2. 포함해야 하는 워크플로우를 체크 아웃하고 다시 게시합니다.

   주:
   이 작업을 수행하면 항목이 현재 업데이트 세트에 강제로 포함됩니다.

3. 모든 의존성을 포함해서 업데이트 세트를 완료합니다.
4. 업데이트 세트를 로컬 인스턴스로 마이그레이션하기 위한 표준 절차를 따릅니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

솔루션 2

업데이트 세트 간에 종속 워크플로우를 이동합니다.

1. 마이그레이션할 메인 워크플로우가 포함된 업데이트 세트를 식별합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 메인 워크플로우에 대한 의존성이 포함된 업데이트 세트를 찾아 선택합니다.
4. 고객 업데이트 관련 목록에서 이동할 하위 플로우의 워크플로우 버전을 선택합니다.
5. 업데이트 세트 필드에서 상위 워크플로우가 포함된 업데이트 세트를 선택합니다. 이 필드가 고객 업데이트 양식에 없는 경우 양식을 구성하고 필드를 추가합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다. 기본 시스템에서 종속 하위 플로우를 선택한 업데이트 세트로 이동합니다.
7. 4-6단계를 반복하여 상위 플로우 업데이트 세트에 종속 하위 플로우를 추가합니다.

ValidateInputVarUpdateSet의존성

ValidateInputVarUpdateSetDependencies 확인 도구는 업데이트 세트를 검사하여 지정된 워크플로우에 대한 워크플로우 입력 변수가 현재 진행 중인 업데이트 세트와 다른 업데이트 세트에서 삭제되지 않았는지 확인합니다.

확인 요약

- 위험: 워크플로우 및 해당 입력 변수가 단일 업데이트 세트로 함께 이동되지 않습니다. 입력 변수 삭제는 다른 업데이트 항목에서 캡처됩니다. 이 두 항목이 동일한 업데이트 세트에 있지 않으면 워크플로우 실행이 불안정해질 수 있습니다.
- 목적: 이 워크플로우에 속한 입력 변수가 다른 업데이트 세트에서 삭제되었는지 여부를 확인합니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 입력 변수 업데이트 세트 의존성 문제가 발견되지 않았습니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 삭제되어 다른 업데이트 세트에 로그인된 입력 변수가 있습니다.
- 제안된 작업: 삭제가 워크플로우와 별개가 아닌 경우 두 업데이트 세트가 새 인스턴스에 동시에 커밋되었는지 확인하거나 두 페이로드를 단일 업데이트 세트로 병합하십시오.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동

문제 해결

워크플로우 입력 변수는 현재 사용자의 업데이트 세트에서 고객 업데이트 관련 목록에 있는 개별 항목을 가져옵니다. 이 확인 도구는 현재 사용자의 업데이트 세트가 아닌 업데이트 세트에서 워크플로우 입력 삭제가 발생한 경우 사용자에게 보고합니다.

유효성 검사기가 이 경고를 발행하는 경우에 대한 입력 변수 제거 지침을 따릅니다.

ValidateWorkflowEndStages

ValidateWorkflowEndStages 유효성 검사기는 스테이지가 있는 워크플로에서 워크플로의 end 활동에 Complete 또는 Completed라는 단계가 있는지 확인합니다.

워크플로우에 연결된 스테이지가 있지만 종료 활동에 완료된 스테이지가 없는 경우, 스테이지 표시기는 워크플로우가 완료되었다고 표시하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인 요약

- 위험: 스테이지 표시기에서 워크플로우가 완료되었다고 표시하지 않습니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 워크플로우 종료 단계가 유효합니다.
- 잘못된 결과: 잘못된
- 잘못된 메시지: 잘못된 스테이지 "S"로 활동 종료 A가 발견되었습니다.
- 제안된 작업: 의도된 것이 아닌 경우 적절하게 변경합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 워크플로우 활동

문제 해결

종료 활동에 대한 워크플로우를 확인합니다. 이 활동에서 완료 또는 완료라는 스테이지를 할당해야 합니다.

ValidateWorkflowStageColumn

ValidateWorkflowStageColumn 유효성 검사기는 워크플로의 스테이지 필드(스테이지 열)가 올바르지 않거나 사용할 수 없는 경우를 감지하고 보고합니다.

확인 요약

- 위험: 단계 표시기에 적절한 정보가 표시되지 않을 수 있습니다.
- 심각도 수준: 경고
- 유효한 결과: 유효한
- 유효한 메시지: 워크플로우 단계 값이 유효합니다.
- 잘못된 결과: 경고
- 정보 요약: 스테이지 경고가 발견되었습니다.
- 잘못된 메시지:
  - 테이블 T에는 C라는 열이 없습니다.
  - 테이블 T의 워크플로우에 스테이지는 있지만 스테이지 열은 없습니다.
  - 테이블 T에는 스테이지 열 "C"가 있지만 활동에서 스테이지를 설정하지 않습니다.
  - 테이블 T의 워크플로우에 type=workflow가 아닌 스테이지 열 "C"가 있습니다.
- 제안된 작업: 의도된 것이 아닌 경우 적절하게 변경합니다.
- 게시 가능: 예
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 워크플로우 활동, 워크플로우 스테이지

문제 해결

스테이지 열을 확인하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
2. 메뉴 아이콘을 클릭하고 속성을 선택하여 워크플로우 버전 속성 대화 상자를 엽니다.
3. 스테이지 탭 또는 섹션을 봅니다.
4. 할당된 스테이지 열이 실제로 워크플로우가 연결된 테이블의 열인지 확인합니다.
5. 열이 type=workflow인지 확인합니다.

팁: 스테이지 열은 선택 목록이 되어서는 안 됩니다. 이 열 값이 있으면 워크플로우 엔진 외부에서 해당 열 값을 변경해도 스테이지 상태를 안전하게 추적할 수 없으므로 목록이 양식 뷰에서 읽기 전용으로 표시됩니다.

ValidateWorkflowStateValues

ValidateWorkflowStateValues 유효성 검사기는 워크플로 활동의 여러 단계 측면에서 정확성을 확인합니다.

이 유효성 검사기에는 여러 가지 오류 메시지가 있을 수 있습니다.

확인 요약

- 위험: 단계 표시기에 적절한 정보가 표시되지 않을 수 있습니다.
- 심각도 수준: 경고.
- 유효한 결과: 유효합니다.
- 유효한 메시지: 워크플로우 단계 값이 유효합니다.
- 잘못된 결과: 잘못되었습니다.
- 경고 요약: 스테이지 경고가 발견되었습니다.
- 잘못된 메시지:
  - 이름이 비어 있는 스테이지는 허용되지 않습니다.
  - 값이 비어 있는 스테이지는 허용되지 않습니다.
  - 이름이 같은 스테이지(x)를 두 개 이상 가질 수 없습니다.
  - 값이 같은 스테이지를 두 개 이상 가질 수 없음: y
- 제안된 작업: 의도된 것이 아닌 경우 적절하게 변경합니다.
- 게시 가능: 예.
- 실행 가능: 예
- 관련 정보: 워크플로우 활동.

문제 해결

다음 절차에 따라 이 유효성 검사기의 문제를 해결하십시오.

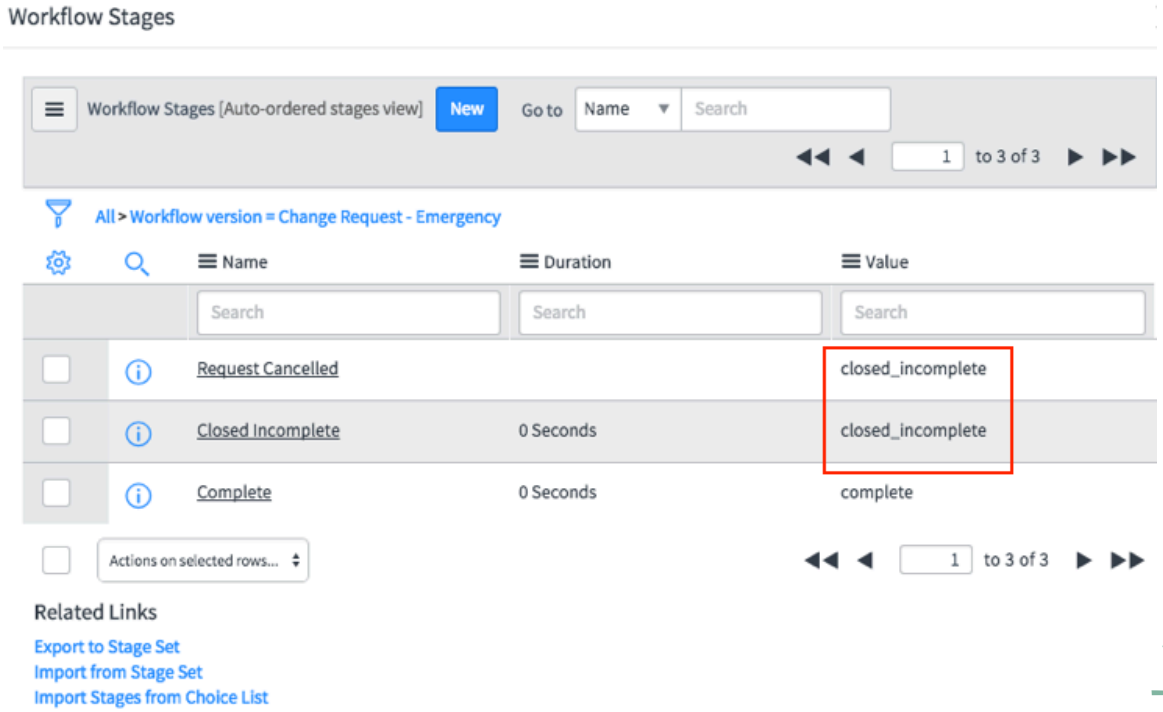
1. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
2. 메뉴 아이콘을 선택하고 스테이지 편집을 선택하여 워크플로우의 스테이지 목록을 엽니다.
3. 이름과 값을 확인합니다.

   이름과 값이 고유하고 비어 있지 않은지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 동일한 스테이지 이름 또는 값이 두 번 이상 나타나는 경우 행 중 하나를 제거합니다. 그런 다음 워크플로우를 살펴보고 제거된 스테이지를 사용한 활동에서 스테이지를 재할당하는 것이 매우 중요합니다.

워크플로우 스테이지 값 확인



팁: 어떤 활동이 어떤 단계를 할당하는지 목록을 작성하십시오.

워크플로우 개념

워크플로우 편집기를 사용하여 많은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 핵심 활동 및 종료 조건을 수정합니다.
- 사용자 지정 활동을 생성하고 다른 워크플로우에 데이터를 재사용합니다.

  오케스트레이션 활동 디자이너를 참조하십시오.
- 스토어에서 ServiceNow 활동 팩을 다운로드하고 업로드할 팩을 생성합니다.
- 워크플로우를 그래픽으로 편집합니다 .
- 워크플로우 활동 간의 전환을 정의합니다.
- 워크플로우에 해당하는 테이블의 경우 비즈니스 규칙을 사용자 지정합니다.
- 스테이지별 워크플로우 진행 상황을 요약 합니다.
- 워크플로우를 확인하여 잠재적인 문제를 식별합니다.
- 다른 사용자에 대한 워크플로우를 게시합니다.
- 여러 테이블을 직접 수정할 필요 없이 편집합니다.

워크플로우 버전

사용자가 시스템의 다른 사용자에게 영향을 주는 워크플로우를 변경하지 못하도록 하려면 워크플로우를 편집하기 전에 체크 아웃해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

한 번에 한 명의 사용자만 워크플로우를 체크 아웃할 수 있습니다. 워크플로우가 체크 아웃되면 변경 내용은 워크플로우를 체크 아웃한 사용자에게만 적용됩니다. 다른 사용자는 게시된 워크플로우를 계속 사용할 수 있습니다. 변경이 완료되면 모든 사용자가 사용할 수 있도록 워크플를 게시할 수 있습니다.

주:
각 워크플로에는 고유한 sys_id 있기 때문에 서로 다른 워크플로의 이름이 같을 수 있습니다. 이는 일반적으로 서로 다른 회사에 있는 사용자가 서로 다른 도메인에 있기 때문에 서로의 워크플로를 볼 수 없는 도메인 분리 환경에서 예상됩니다. 그러나 이로 인해 다른 환경에서는 혼동이 발생할 수 있습니다. 일반적으로 워크플로 디자이너가 잘못된 워크플로를 변경하지 못하도록 각 워크플로에 고유한 이름을 지정합니다.

기존 워크플로우의 새 버전이 게시되면 변경 내용이 실행 중인 워크플로우 컨텍스트에 적용되지 않습니다. 현재 실행 중인 모든 워크플로우 컨텍스트는 워크플로우가 시작될 때 사용할 수 있었던 워크플로우 버전을 계속 사용합니다. 다음에 워크플로우가 실행될 때는 업데이트되어 게시된 버전을 사용합니다.

워크플로우 범위

워크플로우 애플리케이션 범위는 워크플로우의 정보, 특히 워크플로우의 활동에 포함된 데이터에 대한 애플리케이션의 액세스 권한을 결정합니다.

워크플로우가 생성되면 로그인한 사용자의 기어 메뉴에서 애플리케이션 범위를 상속합니다. 워크플로우 편집기에서는 이 범위를 변경할 수 없습니다. 워크플로가 실행되면 이 범위에서 실행되며 워크플로의 액세스 가능성 설정이 모든 범위(public)에 대한 액세스를 허용하는 경우에만 다른 응용 프로그램에서 호출할 수 있습니다. 그렇지 않으면 워크플로우의 애플리케이션 범위가 애플리케이션에 비공개로 설정됩니다.

주:
워크플로우 편집기에서 만든 모든 스크립트(예: *If* 활동의 고급 스크립트)는 워크플로우 범위 내에서 실행됩니다. 기본 시스템 또는 오케스트레이션에 제공되는 모든 핵심 활동은 워크플로우 범위 내에서 실행됩니다.

사용자 지정 활동은 워크플로우와 다르더라도 자체 범위 내에서 실행됩니다. 사용자 지정 활동의 범위는 비공개 또는 공개일 수 있습니다. 범위가 있는 사용자 지정 작업 내에서 실행되는 스크립트는 해당 작업의 범위 내에 있는 외부 아티팩트 또는 모든 범위에서 실행되도록 구성된 아티팩트에만 액세스할 수 있습니다. 반대로, 외부 아티팩트는 외부 아티팩트가 동일한 범위에서 실행되는 경우에만 해당 프라이빗 활동 내의 스크립트에 액세스할 수 있습니다. 공용 범위가 있는 활동은 모든 애플리케이션 범위에서 외부 아티팩트와 상호작용할 수 있습니다.

비공개 활동은 공개 애플리케이션 범위가 있는 워크플로우의 일부로 사용할 수 있습니다. 이러한 활동은 워크플로 외부에 도달하거나 워크플로 외부에서 도달하지 못하도록 보호됩니다. 사용자 지정 활동에 대한 애플리케이션 범위 설정에 대한 자세한 내용은 해당 활동 템플릿의 필드 설명 테이블을 참조하십시오.

주:
스토어에 업로드된 ServiceNow 사용자 지정 활동은 모든 애플리케이션 범위에 접근할 수 있도록 구성되어야 합니다.

워크플로우 범위 제한

공개 및 비공개 애플리케이션 범위에는 몇 가지 제한 사항이 있습니다.

런타임 중에 공개 범위가 지정된 워크플로우는 다른 애플리케이션 자원에 액세스할 수 있습니다. 단, 이 자원은 모든 애플리케이션 범위에 접근할 수 있도록 설정되어 있습니다. 비공개 애플리케이션 범위에서 비공개로 범위가 지정된 워크플로우는 해당 범위에 한정된 자원에만 액세스할 수 있습니다. 범위 액세스 경계로 인해 다른 범위가 지정된 리소스를 호출하는 비공개 범위의 워크플로는 반환된 결과를 기다리는 동안 예외 또는 정지된 활동과 함께 실패합니다. 이는 다음과 같은 공통 전역 리소스를 호출할 때 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ECC 큐
- 작업
- 승인
- 이벤트
- SLA 타이머
- 타이머
- 스크립트 포함
- 비즈니스 규칙
- 워크플로우 API

워크플로우를 설계할 때는 배포 전에 모든 자원의 가시성과 접근성을 검증해야 합니다.

애플리케이션 범위를 참조하십시오.

워크플로우의 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 속성.

도메인 분리 및 워크플로우

도메인 분리는 워크플로우 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준*

- 기본 수준 포함
- 비즈니스 논리: 프로세스는 서비스 제공자가 고객별로 만들거나 수정할 수 있습니다. 사용 사례는 여러 서비스 제공자 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 MVP 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다.

사용 사례: 관리자로서 한 테넌트에 대해서는 기록이 종결될 때 설명을 필수로 설정할 수 있지만 다른 테넌트에 대해서는 필요하지 않습니다.

개요

도메인 분리가 활성화되면 워크플로우 및 워크플로우 활동은 이를 게시하거나 생성하는 사용자의 도메인을 상속합니다.

워크플로우 애플리케이션에서 도메인 분리가 작동되는 방법

워크플로우는 여러 테이블에서 관리되지만 도메인 분리 기능에는 다음 테이블만 사용됩니다.

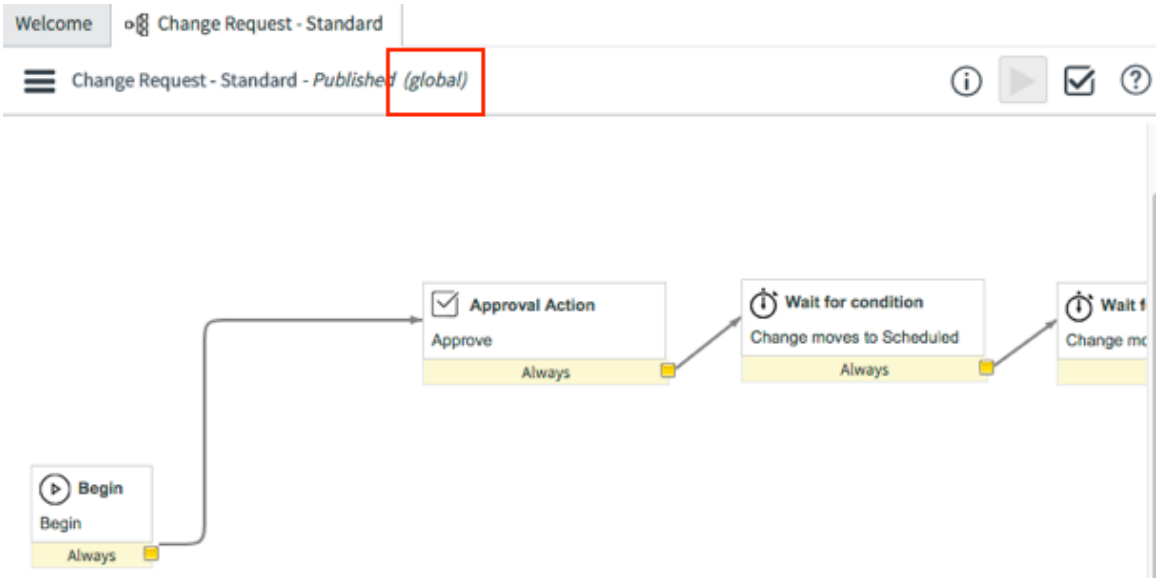
- 워크플로우 **[wf_workflow]** 및 워크플로우 버전 **[wf_workflow_version]**: 프로세스 관리 또는 프로세스 분리에 사용됩니다.
- 워크플로우 컨텍스트**[wf_context]**: 도메인 분리를 이해하는 데 사용됩니다.

주:
워크플로우 버전 테이블〔wf_workflow_version〕테이블에는 도메인 필드가 없습니다.
워크플로우 버전 기록은 상위 워크플로우 기록에서 도메인을 상속합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 편집기의 제목 표시줄에서 워크플로우 이름 뒤의 워크플로우 도메인이 표시됩니다.

워크플로우 편집기 도메인



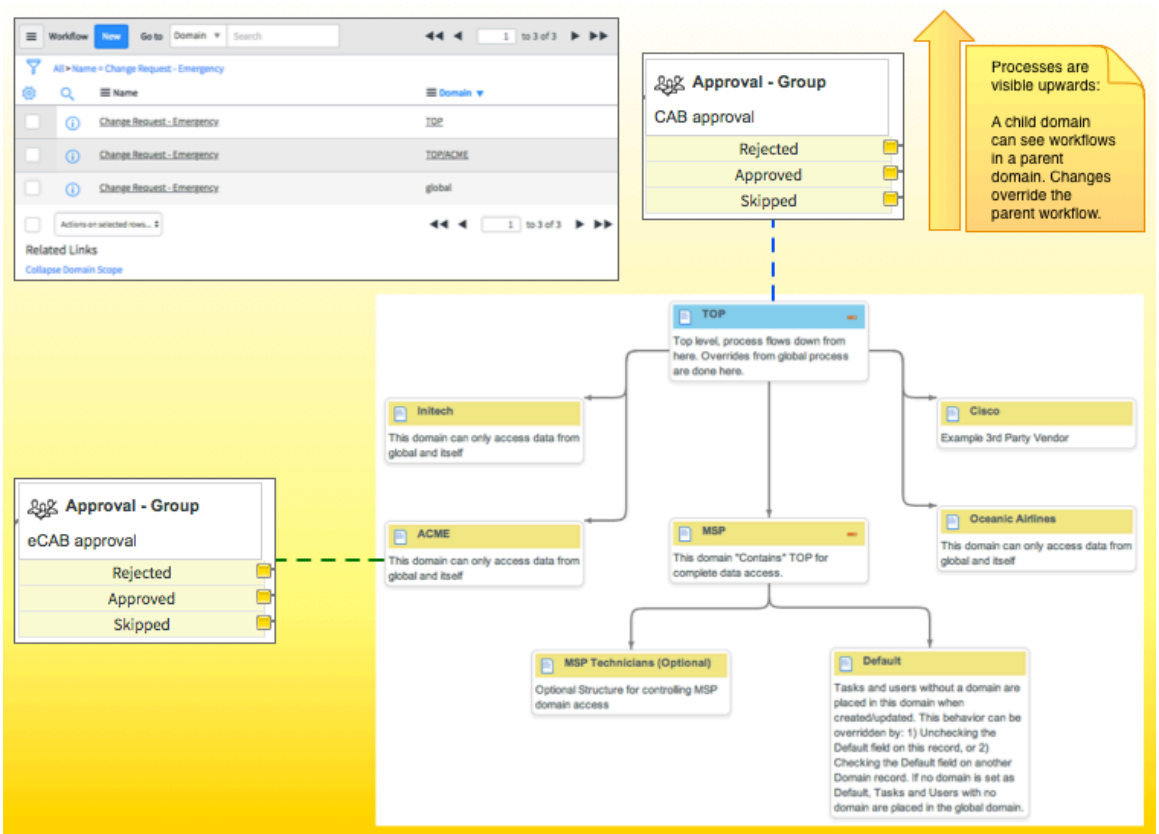
관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

워크플로우 및 위임된 관리

위임된 관리를 사용하면 하위 도메인이 상위 도메인 계층 구조에서 워크플로를 상속하고 필요한 경우 도메인별 버전으로 재정의할 수 있습니다.

워크플로우 및 위임된 관리



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 [wf_workflow] 및 워크플로우 버전 [wf_workflow_version] 테이블의 워크플로우 기록은 프로세스로 간주됩니다. 하위 도메인의 사용자는 상위 도메인의 워크플로우를 체크아웃할 수 있지만 복사할 수는 없습니다. 하위 도메인의 사용자가 상위 도메인의 워크플로우를 체크아웃하면 시스템이 해당 사용자의 도메인에 워크플로우 버전을 만듭니다. 이 새 버전은 워크플로우 [wf_workflow] 테이블의 고유한 기록입니다. 사용자가 이 새 워크플로우를 게시하면 하위 도메인의 다른 사용자가 새 워크플로우를 사용하며, 이 워크플로우는 상위 도메인의 워크플로우를 재정의합니다. 상위 도메인의 원래 워크플로우는 더 이상 하위 도메인의 사용자에게 표시되지 않습니다.

예를 들어, 관리형 서비스 제공자(MSP)는 ACME, Initech을 비롯한 여러 회사의 ITSM 서비스를 단일 인스턴스에서 호스팅합니다. MSP는 관리자 자격으로 변경 요청 - 모든 도메인에 적용되는 긴급 워크플로우를 생성하는데, 이는 변경 요청 - 이 워크플로우가 도메인 계층 구조에서 가장 높은 도메인인 TOP 도메인에서 생성되었기 때문입니다. 이 워크플로우는 전역 변경 요청 - 긴급 워크플로우를 무효화하고 긴급 변경 요청에 CAB 승인 그룹의 승인이 필요하도록 지정합니다. 위임된 관리로 인해 계층의 모든 도메인에서 이 워크플로를 보고 사용합니다. 이제 ACME 도메인에 다른 승인 정책이 필요하지만 긴급 변경 요청에는 긴급 CAB 승인 그룹의 승인이 필요하다고 가정해 보겠습니다. MSP는 ACME 도메인에서 다른 버전의 변경 요청 - 긴급 워크플로우를 만듭니다. 이 워크플로우는 TOP 도메인의 버전을 재정의하고 ACME 도메인의 사용자에게만 적용됩니다.

워크플로우 권한

사용자가 새 워크플로우를 시작하면 해당 사용자의 도메인 및 자격 증명으로 워크플로우가 실행됩니다.

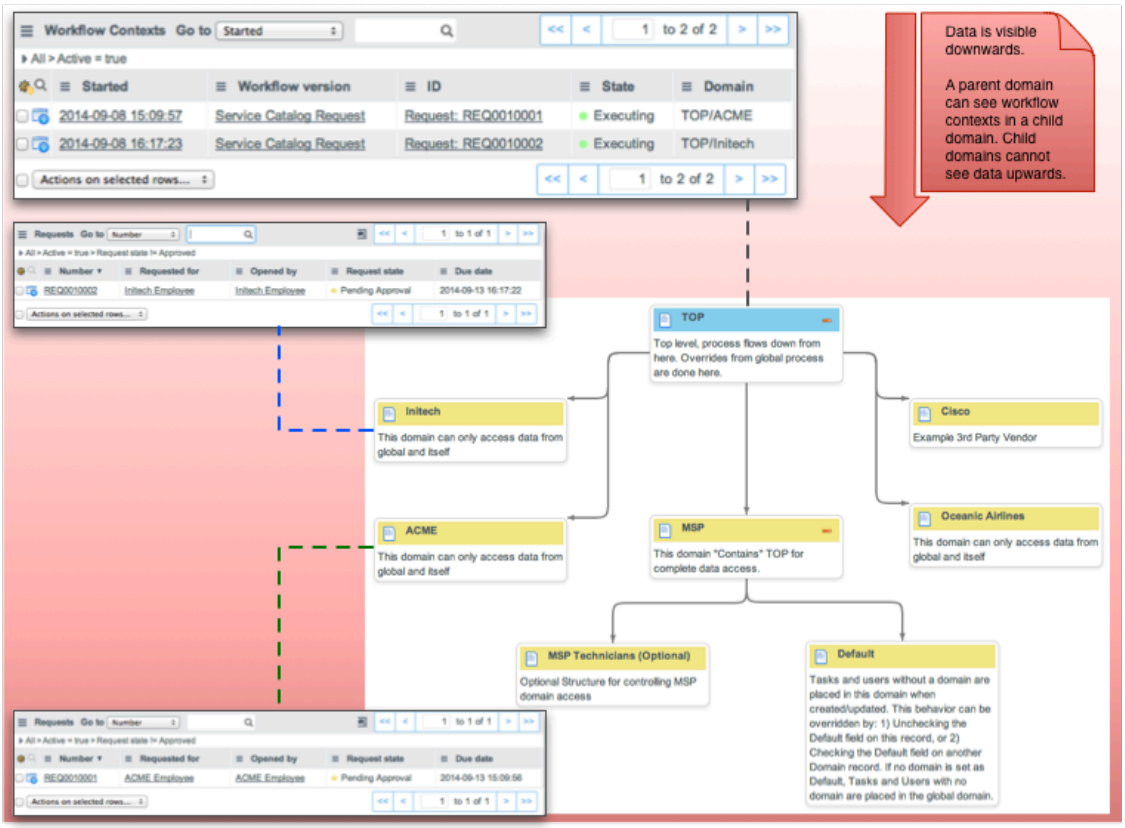
워크플로우는 승인 또는 거부를 기다리는 승인 활동과 같이 활동으로 인해 워크플로우가 대기될 때까지 사용자의 도메인과 자격 증명을 보존합니다. 사용자가 요청을 승인하는 경우와 같이 중지된 워크플로가 다시 시작되면 워크플로는 승인한 사용자의 자격 증명을 사용하지만 원래 사용자의 도메인 내에서 계속 실행됩니다.

워크플로우 및 데이터 분리

데이터 분리는 워크플로우의 동일한 도메인에 있거나 상위 도메인의 구성원인 사용자로 워크플로우 컨텍스트를 제한합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 및 데이터 분리



워크플로우 컨텍스트[wf_contexts] 테이블의 워크플로우 기록은 데이터로 간주됩니다. 데이터 분리는 워크플로우의 동일한 도메인에 있거나 상위 도메인의 구성원인 사용자로 워크플로우 컨텍스트를 제한합니다. 상위 도메인의 사용자는 하위 도메인에서 실행 중인 워크플로우를 볼 수 있지만 하위 도메인의 사용자는 상위 도메인에서 실행 중인 워크플로우를 볼 수 없습니다. 필요한 경우 관리자는 가시성 또는 포함 도메인을 사용하여 도메인별 데이터를 볼 수 있는 사용자를 확장할 수 있습니다.

예를 들어 ACME 사용자가 서비스 카탈로그에서 무언가를 요청하면 ACME 도메인에 서비스 카탈로그 요청 워크플로우 컨텍스트가 만들어집니다. 마찬가지로 Initech 사용자의 서비스 카탈로그 요청은 Initech 도메인에서 워크플로우 컨텍스트를 생성합니다. TOP 도메인의 MSP 사용자는 ACME 및 Initech 도메인 모두의 상위 도메인이므로 두 워크플로우 컨텍스트를 모두 볼 수 있습니다. 그러나 ACME 또는 Initech 사용자가 로그인하면 데이터 분리로 인해 서로의 서비스 카탈로그 요청이 표시되지 않습니다. 이는 각 워크플로우 컨텍스트가 해당 도메인에 특정한 데이터(예: 요청된 항목, 요청의 승인 기록)를 포함하고 있기 때문에 나타나는 동작입니다.

워크플로우 엔진 작업 순서

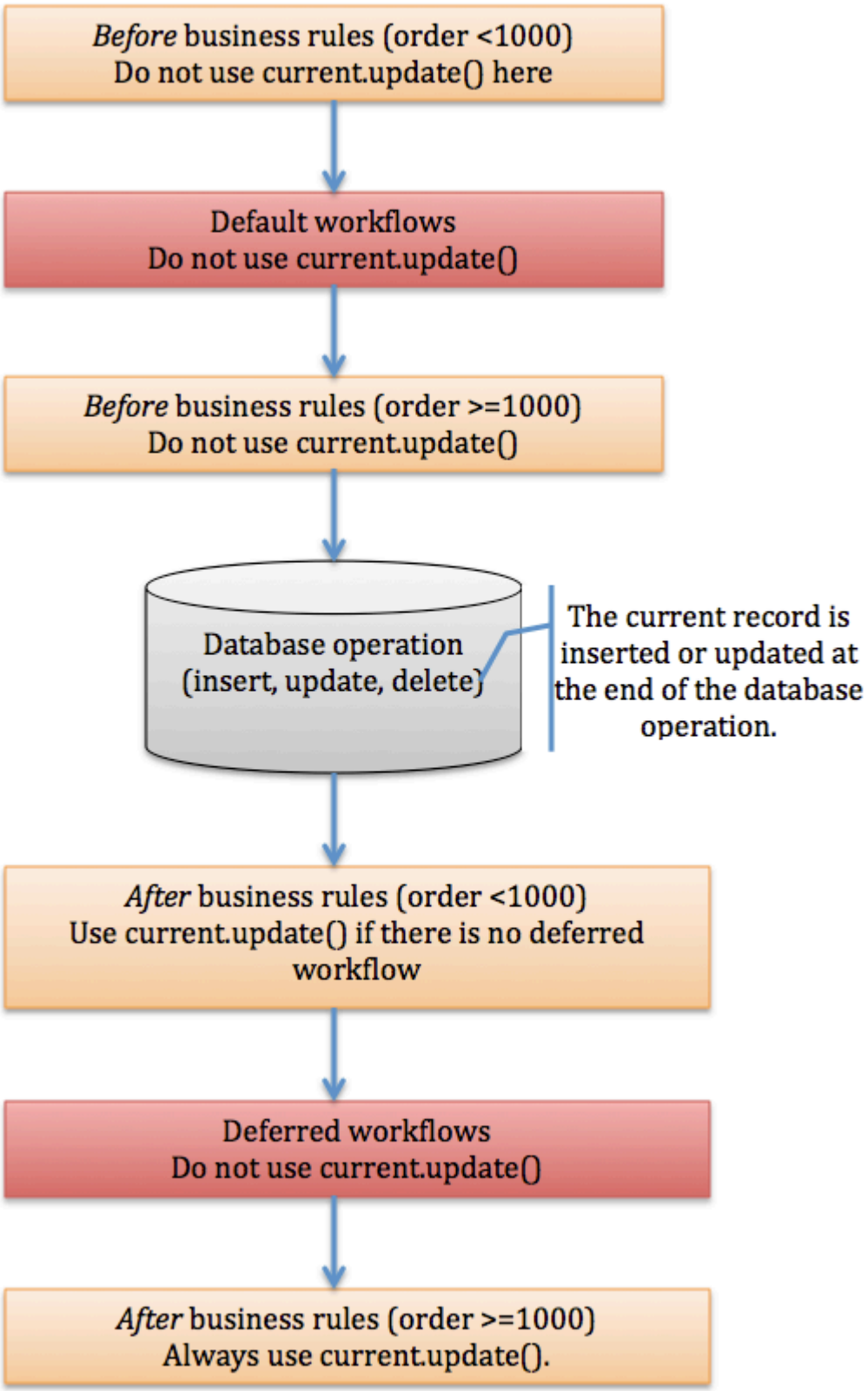
워크플로우 엔진은 비즈니스 규칙 및 데이터베이스 작업을 기준으로 미리 정의된 순서로 실행됩니다. 성능을 향상시키기 위해 일반적으로 사용되는 게시된 워크플로우를 캐시합니다.

비즈니스 규칙 실행 후 실행 워크플로우 속성은 워크플로우가 기본값인지 지연인지를 정의합니다.

아래 다이어그램은 워크플로우 엔진의 작업 순서와 기본 및 지연 플로우가 실행되는 시기를 보여줍니다. 엔진 작업 순서에 대한 일반적인 개요는 스크립트 및 엔진의 실행 순서를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 엔진 주문 다이어그램



워크플로우 캐싱

워크플로우 엔진은 일반적으로 사용되는 게시된 워크플로우를 캐시하여 성능을 향상시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캐싱은 워크플로당 데이터베이스 쿼리 수를 크게 줄입니다. 기본적으로 엔진은 최대 300개의 고유한 워크플로우 버전을 캐시합니다. 매우 큰 워크플로우를 캐싱하면 캐시 크기가 JVM(Java Virtual Machine) 힙 크기를 초과할 수 없으므로 이 숫자를 줄일 수 있습니다.

캐시된 워크플로우 버전의 최대 수를 변경하려면 다음으로 이동합니다. 워크플로우 〉 관리 〉 속성 LRU 캐시(`glide.workflow.model.cache.max`) 속성에 동시에 보유되는 최대 모델 수의 값을 수정합니다. 이 변경 내용을 적용하려면 인스턴스를 다시 시작해야 합니다.

워크플로우 테이블

최대한의 유연성을 위해 워크플로우는 다양한 테이블에 정보를 저장합니다.

일반적으로 워크플로 정보가 포함된 테이블은 하나씩 편집되지 않습니다. 대신 워크플로우 편집기를 사용하여 워크플로우를 편집하십시오. 다음 목록은 참조용으로 제공됩니다.

워크플로우 테이블

테이블	설명
워크플로우	
열 렌더러 〔column_renderer〕	스테이지 열에 대한 렌더러 위젯입니다. 스테이지 렌더러는 Jelly에서 UI 매크로로 작성됩니다. 기본값은 워크플로우 기반입니다. 대부분의 워크플로우 관련 스테이지 시나리오를 다룹니다.
버전 〔wf_versionable〕	요소 정의 〔wf_element_activity〕의 다양한 버전을 추적합니다.
Workflow 〔wf_workflow〕	워크플로우의 기본 기록입니다.
워크플로우 바인딩 〔wf_workflow_binding〕	워크플로우 실행 이력 및 트리거 기록 워크플로우 바인딩 기록은 연결된 워크플로우 컨텍스트 기록이 삭제되었을 때 시스템에서 워크플로우를 다시 실행하지 못하게 합니다.
워크플로우 컨텍스트 〔wf_context〕	사용 중인 워크플로우의 개별 인스턴스입니다.
워크플로우 실행 〔wf_workflow_execution〕	전역에서 실행되는 워크플로우에 대한 합성 "현재" 기록입니다.
워크플로우 인스턴스 〔wf_workflow_instance〕	워크플로우와 하위 플로우의 연결.
워크플로우 버전 〔wf_workflow_version〕	워크플로우의 특정 버전(게시된 버전 또는 체크아웃된 버전)입니다.
활동	
활동 디자이너 〔wf_element_activity〕	사용자 지정 활동 정의입니다.
활동 변수 〔wf_activity_variable〕	활동에 대한 변수입니다.
워크플로우 활동 〔wf_activity〕	워크플로우에서 사용 중인 활동입니다.
워크플로우 활동 정의 〔wf_activity_definition〕	워크플로우에 사용할 수 있는 활동의 정의입니다.
워크플로우 실행 활동 〔wf_executing〕	활성 컨텍스트에서 수행되는 활동의 개별 인스턴스입니다.
워크플로우 구성요소	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 테이블

테이블	설명
요소 제공자 〔wf_element_provider〕	사용자 지정 활동에 대한 템플릿 정의입니다.
그룹 승인 〔sysapproval_group〕	그룹 수준 승인.
변수 〔item_option_new〕	
워크플로우 조건 〔wf_condition〕	워크플로우에 정의된 모든 조건입니다.
워크플로우 요소 정의 〔wf_element_definition〕	활동 정의의 상위 테이블입니다.
워크플로우 예상 런타임 구성 〔wf_estimated_runtime_config〕	완료된 워크플로우에 대한 런타임 성능 데이터
워크플로우 대기 명령 〔wf_command〕	현재 실행 중인 워크플로우를 위한 임시 내부 저장소입니다.
워크플로우 SC 변수 〔wf_variable〕	워크플로우에 대한 서비스 카탈로그 변수입니다.
워크플로우 일정 〔wf_workflow_schedule〕	특정 워크플로우를 실행할 시간을 정의합니다.
워크플로우 타이밍 〔wf_workflow_timing〕	워크플로우에 대한 타이밍 성능 데이터입니다.
워크플로우 전환 〔wf_transition〕	워크플로우에 정의된 모든 전환입니다.
이력	
워크플로우 활동 이력 〔wf_history〕	실행된 활동의 이력입니다.
워크플로우 로그 항목 〔wf_log〕	워크플로우의 모든 이벤트와 이력입니다.
워크플로우 전환 이력 〔wf_transition_history〕	실행된 전환의 이력입니다.
스테이지	
스테이지 기본값 〔wf_stage_default〕	사용할 테이블의 기본 스테이지 필드에 대한 정의입니다.
스테이지 세트 〔stage_set〕	여러 워크플로우의 워크플로우 단계를 채우는 데 사용할 수 있는 명명된 단계 집합입니다.
스테이지 세트 항목 〔stage_set_entry〕	명명된 스테이지 세트에 속하는 스테이지입니다.
테이블 〔stage_set_table〕에 대한 스테이지 세트	테이블에 대한 새 워크플로우가 생성될 때 스테이지 세트를 기본 스테이지로 사용할 수 있도록 테이블에 대한 스테이지 세트의 관계를 정의합니다. 이는 wf_default_stage 테이블을 대체하며, 메뉴에서 기본 스테이지(테이블별) 를 클릭할 때 표시되는 뷰입니다.
워크플로우 스테이지 〔wf_stage〕	워크플로우에서 사용하는 스테이지의 정의입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 관리

원하는 방식대로 워크플로우를 조정합니다.

워크플로우 역할

워크플로우를 사용하려면 특정 역할이 필요합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

워크플로우 역할

역할 제목**[name]**	설명
활동 생성자 [activity_creator]	사용자 지정 워크플로우 활동을 생성 및 편집하고, 사용자 지정 활동 데이터를 재사용하며, ServiceNow Store에서 다운로드한 활동 팩을 관리합니다.
웹 서비스 관리자 [web_service_admin]	오케스트레이션 활동 디자이너에서 REST 및 SOAP 메시지에 액세스하고 사용합니다. REST 웹 서비스 및 SOAP 웹 서비스 템플릿을 사용하는 사용자 지정 활동을 만들고 편집합니다.
워크플로우 관리자 [workflow_admin]	그래픽 워크플로우를 생성, 편집, 게시 및 삭제합니다. ⚠ 경고: 워크플로우 스크립트 활동은 접근 제어를 바이패스하고 모든 테이블 및 데이터베이스 작업에 대한 접근 권한을 부여하기 때문에 사용자에게 이 역할을 부여하는 것은 사용자에게 관리자 역할을 부여하는 것과 같습니다. 스크립트 활동은 애플리케이션 범위 설정을 바이패스하지 않습니다.
워크플로우 작성자 [workflow_creator]	그래픽 워크플로우를 생성, 편집, 게시 및 삭제합니다. ⚠ 경고: 워크플로우 스크립트 활동은 접근 제어를 바이패스하고 모든 테이블 및 데이터베이스 작업에 대한 접근 권한을 부여하기 때문에 사용자에게 이 역할을 부여하는 것은 사용자에게 관리자 역할을 부여하는 것과 같습니다. 스크립트 활동은 애플리케이션 범위 설정을 바이패스하지 않습니다.

워크플로우 컨텍스트 관리

워크플로우 컨텍스트는 새 기록을 current로 사용하여 워크플로우에 정의된 활동과 전환을 수행합니다.

ServiceNow의 워크플로우는 실행 중인 워크플로우를 워크플로우 컨텍스트로 명명합니다. 워크플로우 컨텍스트는 워크플로우 컨텍스트 기록에서 전체 프로세스의 상태를 유지 관리합니다. 워크플로우 컨텍스트는 개별 활동이 일련의 관련 목록에서 실행될 때 해당 활동의 상태를 유지관리합니다. 이러한 목록은 현재 실행 중인 활동의 상태, 완료된 활동의 결과 및 워크플로우가 프로세스 모델을 통해 수행한 실행 경로를 유지 관리합니다.

워크플로우 컨텍스트 캔버스는 프로세스 모델을 통해 워크플로우가 수행한 실행 경로를 시각적으로 보여줍니다. 각 활동의 상태(완료됨, 실행 중, 취소됨, 오류)는 색상표를 사용하여 표시됩니다. 실행된 경로는 파란색으로 표시됩니다. 실행되지 않은 경로는 회색으로 표시됩니다. 활성 및 기록 워크플로우 컨텍스트와 해당 컨텍스트 내의 활동은 워크플로우 애플리케이션 메뉴의 라이브 워크플로우 섹션을 사용하여 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 컨텍스트 보기

워크플로우 컨텍스트는 다음 두 위치에서 찾을 수 있습니다.

- 워크플로우를 통해 구동되는 작업 양식의 워크플로우 컨텍스트 관련 링크에서.
- (으)로 이동하여 워크플로우 〉 모든 컨텍스트 및 활성 컨텍스트 선택.

워크플로우 진행률 표시

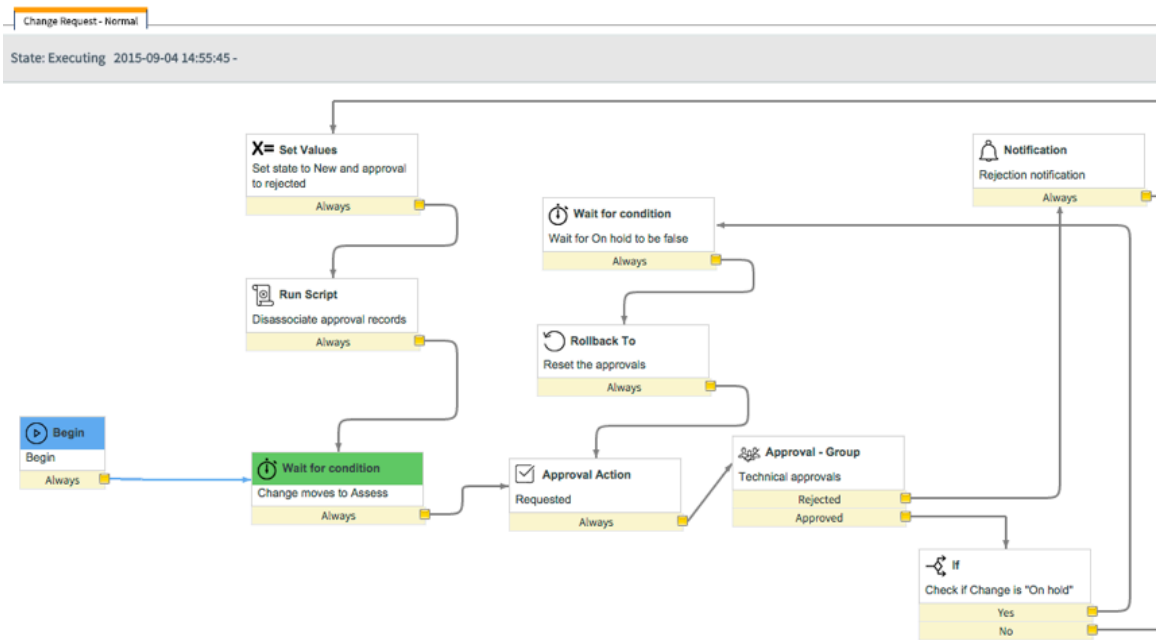
워크플로우 컨텍스트 양식에 있는 두 개의 관련 링크를 사용하면 다양한 형식으로 워크플로우의 진행 상황을 볼 수 있습니다.

- 타임라인 표시 는 워크플로우 컨텍스트를 타임라인으로 표시합니다.
- **Show Workflow** 는 그래픽 워크플로우 편집기에 워크플로우 컨텍스트를 표시합니다.

그래픽 인터페이스

그래픽 워크플로우 편집기 인터페이스에서 워크플로우 컨텍스트를 보려면 워크플로우 컨텍스트 기록 또는 현재 기록에서 워크플로우 표시**(Show Workflow)** 링크를 누릅니다.

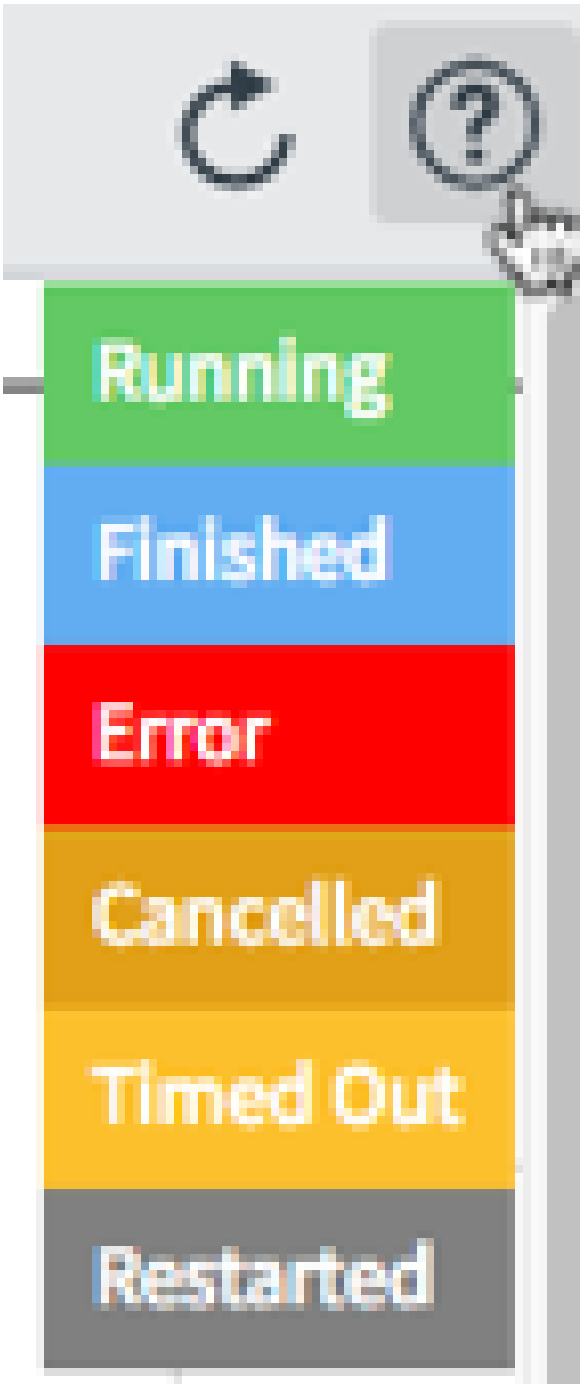
워크플로우 표시



오른쪽 상단에는 두 개의 컨트롤이 있습니다.

	워크플로우 컨텍스트를 새로 고칩니다.
	활동 및 전환의 상태를 나타내기 위해 워크플로우에 사용되는 색상 키를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



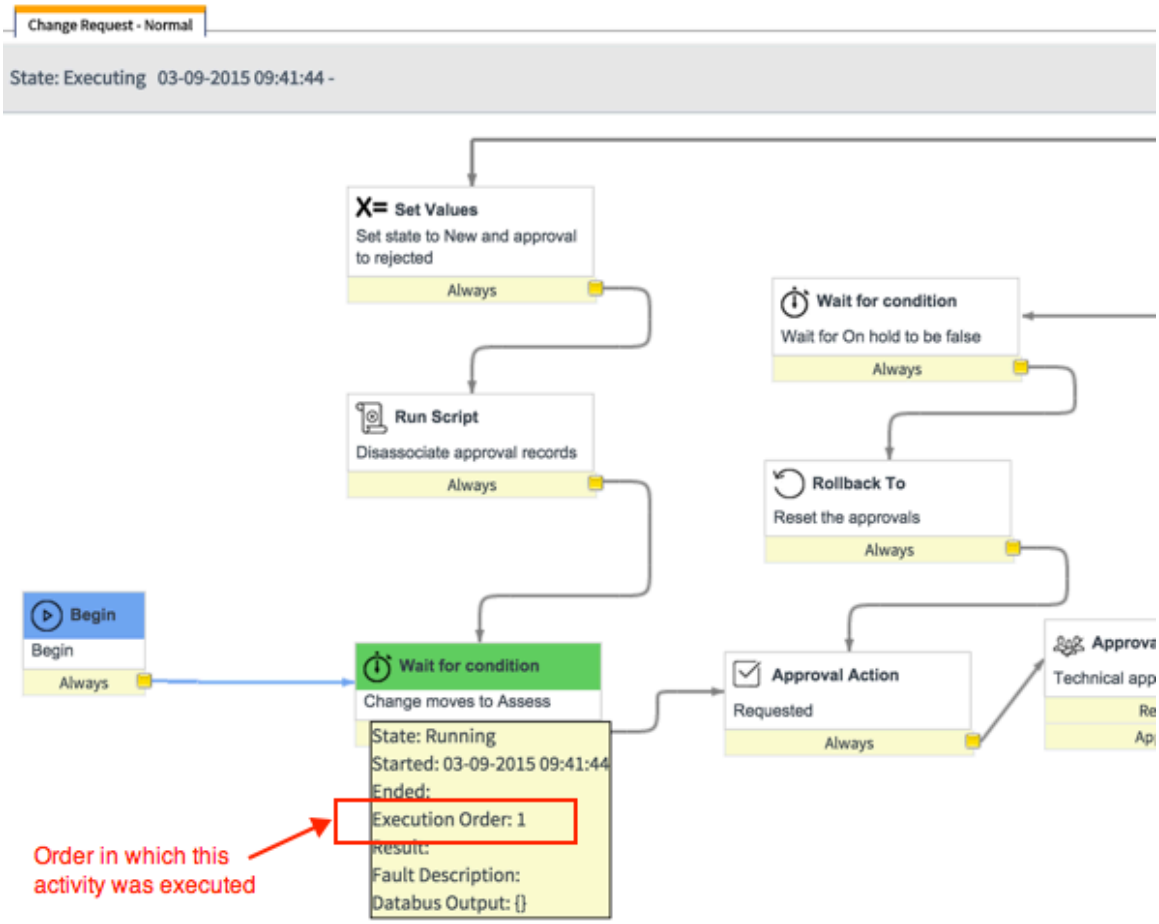
실행 순서

워크플로우 컨텍스트 그래픽 뷰에서 도구 설명 텍스트를 보고 개별 활동의 실행 순서를 확인합니다.

인 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 활성 컨텍스트 또는 모든 컨텍스트에서 검사할 컨텍스트를 엽니다. **Show** Workflow(워크플로 표시)를 클릭하고 완료되거나 실행 중인 활동을 가리킵니다. 도구 설명에는 오류 데이터, 실행 시간 및 워크플로우에서 활동이 실행된 순서가 표시됩니다. 이 데이터를 사용하면 오류 상태의 활동 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 순서 워크플로우



워크플로우 취소

워크플로우를 취소하면 워크플로우 실행이 중지되고 워크플로우 컨텍스트 상태가취소됨으로 설정됩니다. 실행 중인 워크플로우를 취소하려면 *cancelContext(context)* 스크립트를 사용할 수 있습니다. onCancel 스크립트를 정의하여 해결되지 않은 워크플로우 활동을 정리할 수 있습니다.

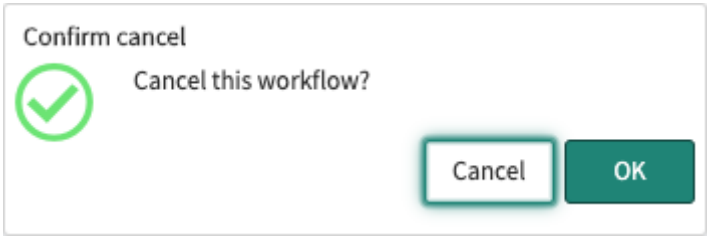
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 workflow_admin

이 태스크 정보
워크플로우를 취소하면 취소 명령이 워크플로우 엔진에 삽입되어 워크플로우를 정상적으로 중지하려고 합니다.

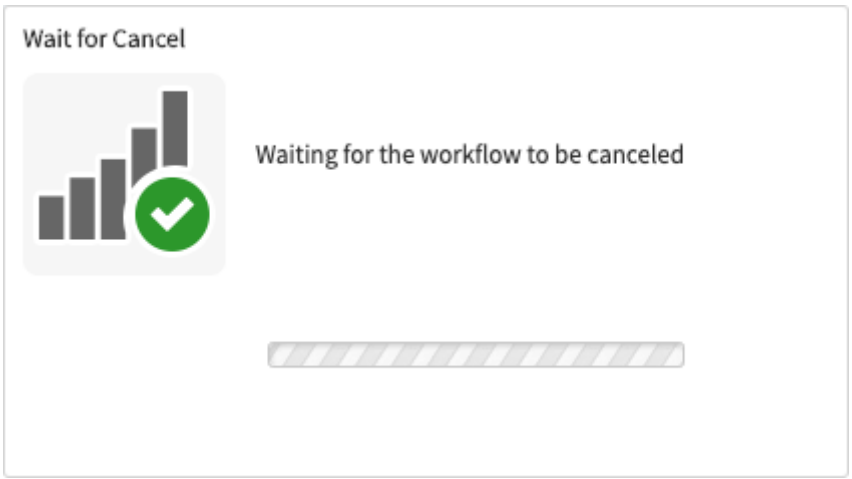
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 활성 컨텍스트.
2. 워크플로우 컨텍스트 기록을 선택합니다.
3. 취소 시 스크립트 필드를 양식에 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
   양식 레이아웃 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Configuring the form layout .
4. 취소 관련 링크를 선택합니다.
   확인 메시지가 나타납니다.

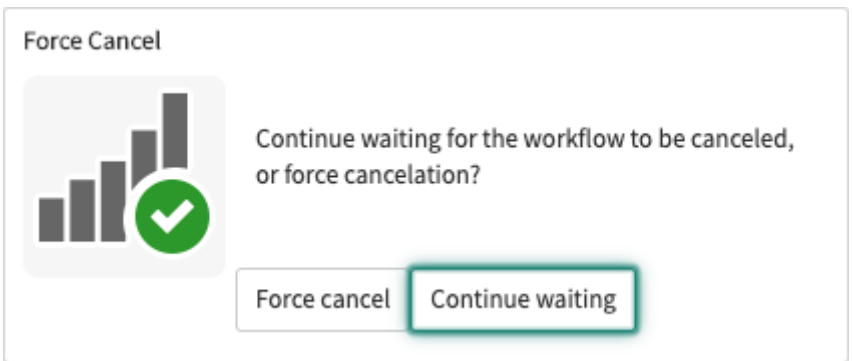
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 확인을 클릭합니다.
워크플로우 엔진이 워크플로우를 정상적으로 취소하려고 합니다.



워크플로가 취소 명령에 응답하지 않으면 강제 취소 옵션이 나타납니다.



6. 강제 취소를 클릭하여 워크플로가 현재 실행 중인 스레드를 중단하거나 대기 계속을 클릭하여 워크플로가 정상적으로 취소될 때까지 계속 기다립니다.

> ⚠ 경고:
> 가능하면 워크플로가 정상적으로 취소되도록 허용합니다. 워크플로우를 강제로 취소하면 관련 워크플로우와 스크립트가 해결되지 않은 상태로 남을 수 있습니다. 취소 시 스크립트를 사용하여 취소된 워크플로우에서 해결되지 않은 아티팩트를 정리할 수 있습니다.

cancelContext(context) 스크립트를 사용하여 워크플로우 취소

실행 중인 워크플로우를 취소하려면 *`cancelContext(context)`* 스크립트를 사용할 수 있습니다. 이 스크립트는 이벤트에 대한 응답으로 워크플로우를 취소해야 하거나 사용자가 워크플로우를 수동으로 취소해야 하는 경우에 유용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
자세한 내용은 Workflow - cancelContext(GlideRecord context) 문서를 참조하십시오.

취소 시 스크립트 정의

워크플로우를 취소하면 기록 또는 스크립트가 미해결 상태로 남을 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 카탈로그 워크플로우를 취소하면 요청하는 사용자의 카트에 카탈로그 항목이 남을 수 있습니다. 관리자는 워크플로우가 취소됨 상태로 전환될 때 실행되는 취소 시 스크립트를 지정할 수 있습니다. 이 스크립트는 사용자에게 알리거나, 정보를 기록하거나, 워크플로우 활동 내에서 실행되는 스크립트의 상태를 해결할 수 있습니다. 워크플로우 컨텍스트의 sys_id은 이 스크립트에서 context_sys_id 변수를 사용하여 사용할 수 있습니다.

이 태스크 정보
취소 시 스크립트는 전역 범위에서 비동기적으로 실행됩니다. 인스턴스 워크로드는 시스템이 취소 시 스크립트를 예약하고 실행하는 시기를 결정합니다.

중요사항:
시스템은 전역 범위에서 취소 시 스크립트를 실행하기 때문에 범위가 지정된 스크립트 포함을 호출하거나 실행할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 워크플로우 > 워크플로우 버전.
2. 체크 아웃한 워크플로우 버전을 선택합니다.
   체크아웃되지 않은 워크플로우 버전은 편집할 수 없습니다.
3. 취소 시 스크립트 필드를 편집합니다.
   이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Example:
이 예시 스크립트는 요청된 항목 [sc_req_item] 기록에 해당 요청에 대한 워크플로우가 취소되었음을 나타내는 설명을 추가합니다.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

워크플로우 예약

조건에 따라 실행되는 것 외에도 예약된 작업과 유사하게 특정 시간에 수행되도록 워크플로우를 예약할 수도 있습니다.

예약된 워크플로우는 정의된 현재 기록을 갖지 않으며 테이블 내의 특정 기록에서 실행되지 않습니다. 이 동작으로 인해 작업 생성 또는 카탈로그 작업 과 같이 현재 기록에 의존하는 특정 활동을 예약된 워크플로우에서 사용할 수 없습니다. 워크플로우에 이러한 활동 중 하나가 필요한 경우 예약된 워크플로우를 사용하는 대신 기록을 삽입하는 예약된 작업을 사용하여 워크플로우를 시작하는 것이 좋습니다.

워크플로우를 예약하려면 다음으로 이동합니다. 워크플로우 > 예약된 워크플로우 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다. 다음 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

예약된 작업 만들기

업데이트 세트를 사용한 워크플로우 이동

워크플로우 정보는 여러 테이블에 걸쳐 저장되므로 시스템에서는 업데이트 세트의 워크플로우를 다른 기록과는 다르게 추적합니다.

워크플로우 버전에 대한 변경 사항은 워크플로우가 게시될 때까지 업데이트 세트에 추가되지 않으며, 게시되면 전체 워크플로우가 업데이트 세트에 추가됩니다. 업데이트 세트는 워크플로우를 단일 워크플로우[wf_workflow] 기록으로 저장하고 업데이트 유형이 워크플로우인 최신 버전만 유지합니다.

업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

워크플로우 업데이트 세트 마이그레이션 사용 사례 - 단순

의존성이 없는 새 워크플로우를 생성한 후 업데이트 세트에서 워크플로우를 마이그레이션합니다.

1. 사용자 A는 업데이트 세트 A를 선택합니다.
2. 사용자 A는 워크플로 A라는 새 워크플로를 만듭니다.
3. 사용자 A가 워크플로우 A를 게시합니다.

   고객 업데이트 세트 기록이 게시된 워크플로우 A 및 모든 활동 의존성을 포함한 XML 페이로드를 포함하는 업데이트 세트 A에 추가됩니다. XML 페이로드에는 워크플로우와 연결된 워크플로우 입력 변수도 포함되어 있습니다.
4. 사용자 A가 업데이트 세트 A를 완료하고 이를 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다.
5. 업데이트 세트 A가 성공적으로 커밋됩니다.
6. 워크플로우 A가 예상대로 작동합니다.

워크플로우 업데이트 세트 마이그레이션 사용 케이스 - 하위 플로우 의존성(성공)

기존 워크플로우와 종속 하위 플로우를 편집하고 마이그레이션합니다.

1. 사용자 A는 업데이트 세트 B를 선택합니다.
2. 사용자 A가 워크플로우 A를 체크 아웃합니다.
3. 사용자 A는 워크플로우 B라는 하위 플로우를 워크플로우 A에 추가합니다.

   워크플로우 B가 이전에 게시되어 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되었다고 가정합니다.
4. 사용자 A가 워크플로우 A를 게시합니다.

   고객 업데이트 세트 기록이 게시된 워크플로우 A 및 모든 활동 의존성을 포함한 XML 페이로드를 포함하는 업데이트 세트 B에 추가됩니다. XML 페이로드에는 워크플로우와 연결된 워크플로우 입력 변수도 포함되어 있습니다.
5. 사용자 A가 업데이트 세트 B를 완료하고 이를 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다.
6. 업데이트 세트 B가 성공적으로 커밋됩니다.
7. 워크플로우 A는 예상대로 작동하고 워크플로우 B는 하위 플로우입니다.

워크플로우 업데이트 세트 마이그레이션 사용 케이스 - 하위 플로우 의존성(실패)

종속 하위 플로우 누락으로 인해 테스트 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스에서 실행되지 못한 프로덕션 인스턴스로 기존 워크플로우를 편집하고 마이그레이션합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 사용자 A는 업데이트 세트 C를 선택합니다.
2. 사용자 A가 워크플로우 A를 체크 아웃합니다.
3. 사용자 A는 워크플로우 B라는 하위 플로우를 워크플로우 A에 추가합니다.

   워크플로우 B가 이전에 게시되었지만 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되지 않았다고 가정합니다.

4. 사용자 A가 워크플로우 A를 게시합니다.

   고객 업데이트 세트 기록이 게시된 워크플로우 A 및 모든 활동 의존성을 포함하여 XML 페이로드를 포함하는 업데이트 세트 C에 추가됩니다. XML 페이로드에는 워크플로우와 연결된 워크플로우 입력 변수도 포함되어 있습니다.

   업데이트 세트 C에는 워크플로우 B라는 하위 플로우가 없습니다. 사용자 A가 업데이트 세트 C를 선택하기 전에 워크플로우 B가 게시되었습니다.

5. 사용자 A가 업데이트 세트 C를 완료하고 이를 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다.
6. 업데이트 세트 C가 경고와 함께 커밋됩니다.
7. 워크플로우 A가 프로덕션 인스턴스에서 호출되면 다음과 같은 결과가 나타납니다.

   워크플로우 A가 런타임 유효성 검사를 통과하지 못해 프로덕션 시스템에서 실행할 수 없게 됩니다. 시스템이 워크플로우 컨텍스트에 오류의 원인, 특히 종속 워크플로우의 부재를 자세히 설명하는 워크플로우 로그 항목을 추가합니다.

   워크플로우 의존성 및 업데이트 세트에 대한 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ValidateUpdateSetDependencies.

워크플로우 업데이트 세트 마이그레이션 사용 케이스 - 하위 플로우 의존성(위험)

적절한 조정 없이 여러 사용자가 워크플로우를 테스트 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다. 이 사용 사례는 성공할 수 있지만 각 사용자가 종속성을 이해하고 워크플로우의 종속 부분을 새 인스턴스로 적절하게 마이그레이션하는 경우에만 가능합니다.

이 사용 사례에서 업데이트 세트가 가장 자주 비난을 받더라도 이 예는 업데이트 세트 실패를 나타내지 않습니다. 확인을 통해 여러 업데이트 세트에 걸쳐 워크플로우 의존성에 대한 가시성이 향상되고 디자이너가 더 나은 정보를 얻을 수 있습니다. 대부분의 경우 경고는 작업을 방지하지 않고 위험을 식별할 뿐입니다. 디자이너는 유효성 검사에서 제공된 조언에 대한 조치를 취할 책임이 있습니다.

1. 사용자 A는 업데이트 세트 C를 선택합니다.
2. 사용자 A가 워크플로우 A를 체크 아웃합니다.
3. 사용자 A는 사용자 **ID**를 반환하는 워크플로우 B라는 하위 플로우를 추가합니다.

   > **주:**
   > 워크플로우 B가 이전에 게시되어 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되었다고 가정합니다.

4. 사용자 A는 워크플로우 B의 반환 값을 사용하여 승인을 생성합니다.
5. 사용자 B는 업데이트 세트 D를 선택합니다.
6. 사용자 B는 워크플로우 B(워크플로우 A의 하위 플로우)를 체크아웃합니다.
7. 사용자 B는 워크플로의 반환 값을 사용자 **ID** 에서 문자열 메시지로 변경하여 수정합니다.
8. 사용자 A가 워크플로우 A를 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 대화 상자는 워크플로 A와 관련된 경고를 표시하고 사용자 A가 게시하기 전에 워크플로의 유효성을 검사하도록 권장합니다.

9. 사용자 A가 게시를 취소하고 워크플로 A 의 유효성을 검사합니다 .
10. 사용자 A는 다른 업데이트 세트의 사용자가 워크플로우 B를 수정했다는 경고를 받았습니다.
11. 사용자 A는 이 경고를 무시하고 워크플로 A를 게시합니다.

> **주:**
> 고객 업데이트 세트 기록이 게시된 워크플로우 A 및 모든 활동 의존성을 포함하여 XML 페이로드를 포함하는 업데이트 세트 C에 추가됩니다. XML 페이로드에는 워크플로우와 연결된 워크플로우 입력 변수도 포함되어 있습니다.

12. 사용자 A가 업데이트 세트 C를 완료하고 이를 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다.
13. 워크플로우 A는 프로덕션 인스턴스에서 호출되고 시스템에 이미 있는 이전 버전의 워크플로우 B를 사용하여 성공적으로 실행됩니다.
14. 사용자 B가 워크플로우 B를 게시합니다.

> **주:**
> 업데이트 세트가 더 이상 진행 중이 아니므로 사용자 B에게 업데이트 세트 C 의존성에 대한 경고가 표시되지 않습니다. 그러나 사용자 B는 대화 상자를 통해 워크플로 버전과 관련된 경고가 있음을 알리고 워크플로 B의 유효성을 검사하라는 지시를 받습니다. 사용자 B가 게시를 취소하고 워크플로우의 유효성을 검사하면 워크플로우 B를 하위 플로우로 사용하는 워크플로우가 있다는 경고가 사용자 B에게 표시됩니다. 반환 값이 변경되었음을 알고 있는 사용자 B는 해당 워크플로도 테스트해야 합니다. 업데이트 세트 경고의 매개변수를 이해하려면 을 참조하십시오 ValidateUpdateSetDependencies .

15. 사용자 B가 마지막으로 워크플로 B를 게시합니다.

> **주:**
> 고객 업데이트 세트 기록이 게시된 워크플로우 B 및 모든 활동 의존성을 포함하여 XML 페이로드를 포함하는 업데이트 세트 D에 추가됩니다.

16. 사용자 B가 업데이트 세트 D를 완료하고 이를 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다.
17. 업데이트 세트 D가 경고 없이 커밋됩니다.
18. 워크플로우 A가 프로덕션 인스턴스에서 호출되었지만 성공적으로 실행되지 않습니다. 이는 워크플로우 B의 반환 값이 더 이상 사용자 ID를 생성하지 않기 때문입니다.

입력 변수 이동

기존 워크플로우에 입력 변수를 추가하고 업데이트 세트에 추가할 수 있습니다.

새 변수를 제출하면 변수 [var_dictionary] 테이블에 변수 추가를 반영하는 항목이 현재 업데이트 세트에 생성됩니다. 워크플로우가 게시될 때만 업데이트 세트에 기록하는 워크플로우 버전과 달리, 변수는 제출 즉시 개별 업데이트 항목을 현재 선택된 업데이트 세트에 작성합니다.

입력 변수 이동 사용 사례 - 입력 변수 2개

기존 워크플로우에는 이미 두 개의 입력 변수가 포함되어 있습니다.

1. 사용자 A가 워크플로우를 체크 아웃합니다.
2. 사용자 A가 두 개의 입력 변수를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 는 새 변수마다 하나의 고객 업데이트 기록을 현재 업데이트 세트에 추가합니다.

현재 워크플로우에는 4개의 입력 변수가 있습니다. 체크아웃 전에 있었던 2개와 새 입력 변수 2개입니다.

3. 사용자 A가 워크플로우를 게시합니다.

   이제 3개의 관련 고객 업데이트 기록이 존재합니다. 2개는 새 변수에 대한 것이고 1개는 게시된 워크플로우에 대한 것입니다. 이제 새 워크플로우 버전의 XML 페이로드에 모든 입력 변수 데이터베이스 항목이 포함됩니다. 따라서 원래 입력 변수 2개에는 개별 고객 업데이트 기록이 없지만, 변수 4개는 모두 새로 게시된 워크플로우 버전의 페이로드와 함께 로컬 인스턴스로 마이그레이션됩니다.

4. 특정 워크플로우에 포함된 변수를 확인합니다.
5. 사용자 A가 업데이트 세트를 완료합니다.
6. 입력 변수 추가 - 성공

   사용자 A는 원래 워크플로우 버전이 이전에 커밋된 로컬 인스턴스로 업데이트 세트를 마이그레이션하고 커밋합니다.

   - 이전 버전으로 인해 두 개의 기존 입력 변수가 이미 있습니다.
   - 사용자가 업데이트 세트를 커밋하면 시스템이 두 개의 새 입력 변수를 추가합니다.
   - 시스템은 업데이트 세트를 수신하는 인스턴스에 있는 두 개의 레거시 입력 변수를 보존합니다. 업데이트 세트는 이러한 변수를 덮어쓰지 않습니다.
   - 새로 게시된 워크플로우 버전은 네 개의 변수를 모두 사용합니다.
   - 사용자가 새 워크플로우 버전을 테스트하고 예상대로 실행됩니다.

특정 워크플로우에 포함된 변수 확인

특정 워크플로우에 포함된 변수를 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트.
2. 활성 업데이트 세트를 선택합니다.
3. 워크플로우에 대한 고객 업데이트 항목을 선택합니다.
4. **XML** 페이로드를 봅니다.
5. 열 중 하나의 이름을 검색하거나 var_dictionary 검색합니다.

   각 입력 변수마다 하나의 var_dictionary 항목이 있습니다.

입력 변수 제거

삽입 및 업데이트 동작과 같은 워크플로우 입력 변수를 삭제하면 사용자의 현재 업데이트 세트에 고객 업데이트 기록이 생성됩니다.

이러한 삭제는 입력 변수를 소유하는 워크플로우가 동일한 업데이트 세트에 게시되는지 여부에 관계없이 업데이트 세트가 있는 새 인스턴스로 마이그레이션됩니다. 신중하게 계획해야 하며, 워크플로우를 편집하고 업데이트 세트를 선택할 때는 주의해야 합니다.

입력 변수 제거 위험

기존 워크플로우에는 이미 두 개의 입력 변수가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 워크플로우는 두 변수가 있는 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되었습니다.
2. 개발 인스턴스에서 사용자 A는 업데이트 세트 A를 선택하고 워크플로우를 체크아웃합니다.
3. 사용자 A는 워크플로우에서 하나의 입력 변수와 해당 변수에 대한 모든 참조를 제거합니다.

   시스템은 입력 변수 삭제를 반영하는 하나의 고객 업데이트 기록인 업데이트 세트 A에 들어갑니다. 더 이상 입력에 의존하지 않는 새 워크플로우 버전에 대한 기록이 추가되지 않습니다. 워크플로우가 게시될 때까지는 이 작업이 수행되지 않습니다.
4. 사용자 A는 프로덕션으로 이동해야 하는 업데이트 세트 A의 다른 기능들에 대한 작업을 계속합니다.
5. 사용자 A는 업데이트 세트 A를 완료하고 워크플로우를 게시하지 않고 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션합니다.

   워크플로우 입력 변수를 삭제하는 업데이트 세트 항목이 이제 프로덕션 인스턴스에 적용됩니다. 이전 버전의 워크플로우가 이 인스턴스에서 실행되고 있으며 여전히 누락된 변수를 참조합니다.

입력 변수 제거 솔루션

워크플로우를 편집할 때, 특히 입력 변수를 삭제할 때는 모든 변수 편집 및 워크플로우 게시에 단일 업데이트 세트를 사용해야 합니다.

필요한 경우 워크플로우가 게시된 후 업데이트 세트를 배포 대상의 보다 일반적인 세트로 병합합니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

> **주:**
> 워크플로우 버전이 프로덕션 시스템에서 이미 실행 중이고 입력 변수가 최신 버전에서 삭제된 경우, 이러한 삭제는 이전 버전에 대해 이미 실행 중인 트랜잭션에 영향을 줄 수 있습니다. 워크플로우 입력 변수를 삭제할 때는 각별히 주의해야 하며 마이그레이션을 신중하게 계획해야 합니다.

입력 변수 제거 방지

워크플로우 버전을 게시하기 전에 시스템은 디자이너가 배포 계획을 수립하는 데 도움이 되도록 워크플로우 모델의 유효성을 확인합니다.

이 확인은 워크플로우가 성공적으로 실행되지 못하게 할 수 있는 치명적인 오류에 대해 경고하지만 업데이트 세트의 종속성 및 상충에 대해서도 경고합니다. 자세한 내용은 ValidateUpdateSetDependencies 문서를 참조하십시오.

중복 워크플로우 방지

업데이트 세트는 로컬 인스턴스에서 워크플로우 버전을 커밋하기 전에 모든 버전의 워크플로우의 게시 상태를 관리합니다.

업데이트 세트를 사용하여 삽입이나 업데이트로 커밋된 워크플로우의 마지막 버전은 워크플로우 버전의 게시 순서에 관계없이 현재 게시된 버전이 됩니다.

업데이트 세트에서 워크플로우 커밋

이 페이지의 단계에 따라 업데이트 세트에서 워크플로우를 커밋합니다.

프로시저

1. 워크플로우 A - 버전 1이 생성되어 업데이트 세트 A에 게시됩니다.
2. 업데이트 세트 A가 완료되어 로컬 인스턴스로 마이그레이션됩니다.
3. 업데이트 세트가 커밋되면 시스템은 워크플로우 A의 모든 이전 버전을 게시됨 = false로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

첫 번째 마이그레이션에는 이전 버전이 없습니다.

4. 워크플로우 A - 버전 1이 유일하게 게시된 버전의 워크플로우가 됩니다.

업데이트 세트 마이그레이션 예시

업데이트 세트 커밋으로 인해 게시된 버전이 여러 개 있을 수 없습니다. 하지만 이것이 위험을 제거하지는 못하므로 업데이트 세트를 마이그레이션할 때 주의해야 합니다.

다음 예를 고려하십시오.

1. 워크플로우 A - 버전 1이 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되어 커밋됩니다.
2. 업데이트 세트 B가 생성됩니다.
3. 업데이트 세트 C가 생성됩니다.
4. 워크플로우 A - 버전 2는 업데이트 세트 B에 게시됩니다.

   고객 업데이트 기록이 버전 2 페이로드와 함께 업데이트 세트 B에 추가됩니다.

   버전 1 워크플로우가 게시되지 않은 상태로 고객 업데이트 기록이 업데이트 세트 B에 추가됩니다.
5. 업데이트 세트 B가 완료되었습니다.
6. 워크플로우 A - 버전 3은 업데이트 세트 C에 게시됩니다.

   고객 업데이트 기록은 버전 3 페이로드와 함께 업데이트 세트 C에 추가됩니다.

   버전 2 워크플로우가 게시되지 않은 상태로 고객 업데이트 기록이 업데이트 세트 C에 추가됩니다.
7. 업데이트 세트 C가 완료되었습니다.
8. 업데이트 세트 C가 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되어 커밋됩니다.

   워크플로우 A - 버전 1이 게시되지 않음으로 설정되어 있습니다.

   워크플로우 A - 버전 2가 포함된 업데이트 세트 B가 마이그레이션되지 않았으므로 버전 2 업데이트를 건너뜁니다.

   워크플로우 A - 버전 3이 커밋되어 유일하게 게시된 버전의 워크플로우가 됩니다.

업데이트 세트 마이그레이션 위험

업데이트 세트 B가 프로덕션 인스턴스로 마이그레이션되어 커밋됩니다.

1. 워크플로우 A - 버전 3이 게시되지 않음으로 설정되어 있습니다.
2. 워크플로우 A - 버전 1이 게시되지 않은 상태로 유지됩니다.
3. 워크플로우 A - 버전 2가 커밋되어 유일하게 게시된 버전의 워크플로우가 됩니다.

   워크플로가 의도치 않게 한 버전으로 돌아갔습니다. 되돌아간 버전이 현재 게시된 버전이 됩니다.

워크플로우 타임라인

시스템은 워크플로우 컨텍스트와 연결된 이력 활동의 타임라인 보기를 제공합니다.

타임라인은 시작 및 종료 날짜별로 정의된 작업 및 승인과 같은 활동의 선형 달력을 표시합니다. 타임라인의 각 활동은 가로로 색이 지정된 막대로 표시되는 범위로 표시됩니다. 각 범위에는 레이블과 활동에 대한 추가 정보가 포함된 도구 설명이 있습니다. 왼쪽 창에는 확장 가능한 계층 구조의 컨텍스트에 있는 모든 활동이 표시됩니다. 타임라인의 관점을 변경하여 데이터를 보다 세부적으로 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
워크플로우 타임라인은 컨텍스트 기록만 반영하며 워크플로우 활동의 실시간 게이지는 아닙니다.

타임라인 사용

기본적으로 타임라인은 처음 열 때 요청된 모든 활동과 전환을 표시합니다.

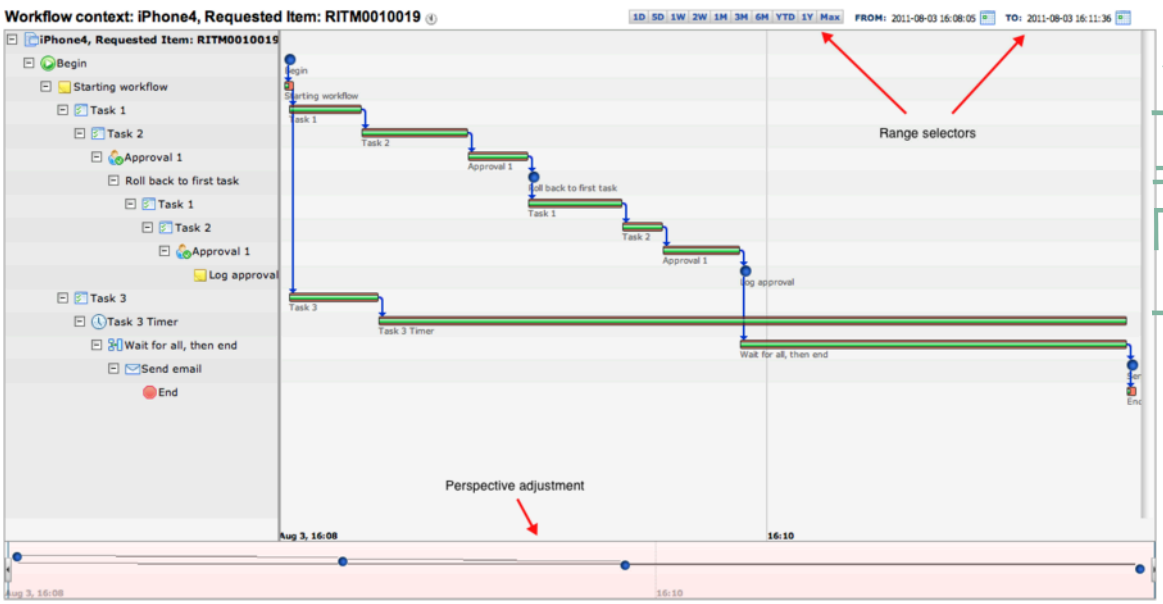
이 태스크 정보

활동 창에서 계층 구조를 축소하면 타임라인이 자동으로 조정됩니다. 날짜/시간 및 기간 컨트롤을 사용하면 타임라인의 크기를 조정하여 모든 요소를 한 번에 볼 수 있습니다. 타임라인을 표시하려면 워크플로우 컨텍스트 기록 내에서 UI 작업을 클릭합니다.

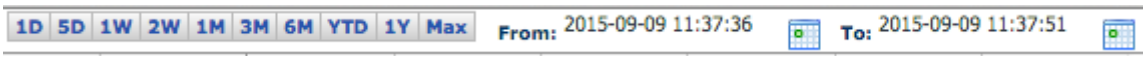
프로시저

1. 다음으로 이동모두 〉 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 활성 컨텍스트.
2. 컨텍스트를 선택합니다.
3. 관련 링크에서 타임라인 표시를 클릭하여 전체 컨텍스트에 대한 타임라인을 표시합니다.

   타임라인이 열리고 모든 활동이 확장되고 뷰가 최대로 설정되어 전체 타임라인이 창 너비에 표시됩니다. 타임라인의 제목은 워크플로우 컨텍스트: 〈컨텍스트 이름>, 요청된 항목: 〈요청된 항목 번호> 형식입니다.



4. 타임라인 상단에 있는 범위 선택기를 사용하여 관점을 변경합니다.



   증분은 1일에서 1년으로 늘어납니다. 타임라인을 첫 번째 범위의 시작 날짜와 마지막 범위의 종료 날짜 사이의 증분으로 제한하려면 〔최대〕를 클릭합니다.

5. 시작 및 종료 달력 필드를 사용하여 타임라인 큐브 뷰를 선택합니다.

   이러한 필드는 타임라인 하단의 슬라이더와 동일한 관점을 제어합니다.

6. 타임라인 아래쪽에 있는 분홍색 슬라이더를 사용하여 관점을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

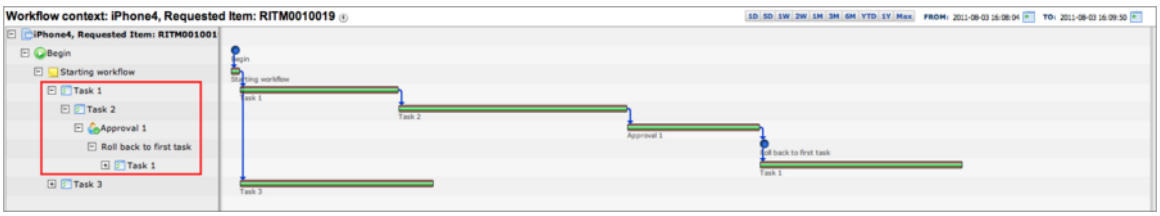
a. 슬라이더를 오른쪽에서 왼쪽으로 움직이면 긴 타임라인의 모든 범위를 볼 수 있습니다.

b. 슬라이더의 끝점을 조정하여 배율을 임의로 변경합니다.

좁은 슬라이더는 범위를 확대하고 복잡한 타임라인을 자세히 보여줍니다. 넓은 슬라이더는 뷰를 가져와서 화면에 타임라인이 더 많이 표시되게 합니다.

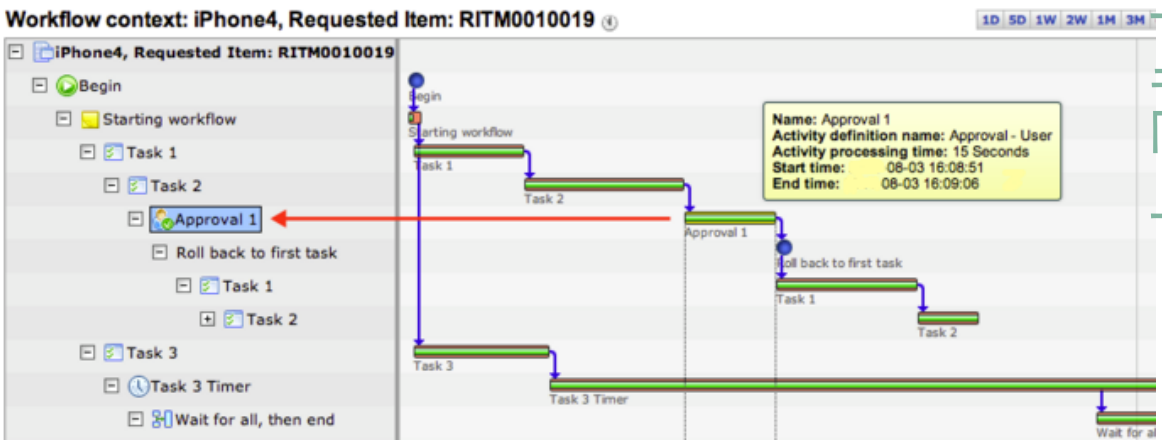
7. 선택한 활동에 타임라인 뷰를 집중하려면 활동 트리를 확장하거나 축소합니다.

활동 트리에 표시되지 않는 범위는 타임라인 창에 표시되지 않습니다.

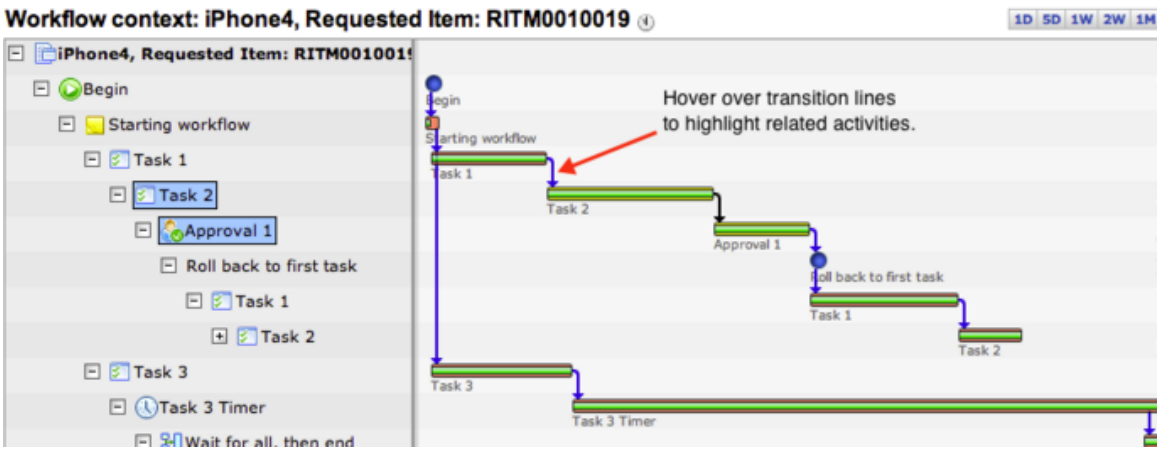


8. 활동 범위 위에 마우스를 올려놓으면 활동에 대한 정보가 포함된 도구 설명이 표시됩니다.

이 작업을 수행하면 활동 창에서 활동이 강조 표시됩니다.



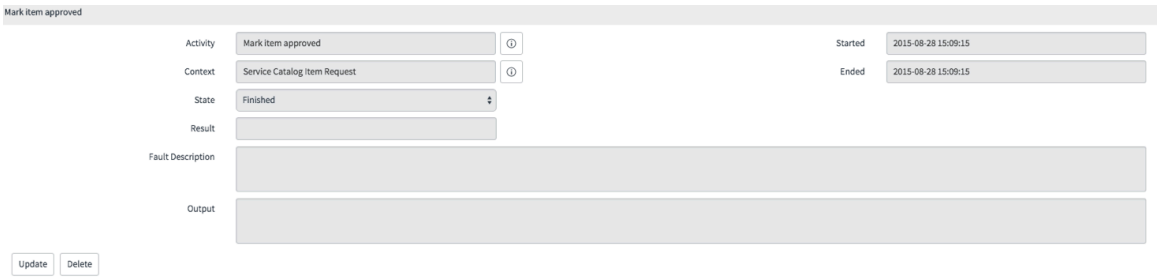
9. 두 활동 사이의 전환 위에 마우스를 올리면 활동 창에서 활동과 선행 활동이 강조 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 범위를 두 번 클릭하면 해당 활동에 대한 이력 기록이 표시됩니다.

이력 기록은 상태 , 시작 및 종료 시간과 같은 정보를 보여줍니다.



선택한 활동의 타임라인

워크플로우 타임라인의 일부를 표시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동모두 〉 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 활성 컨텍스트.

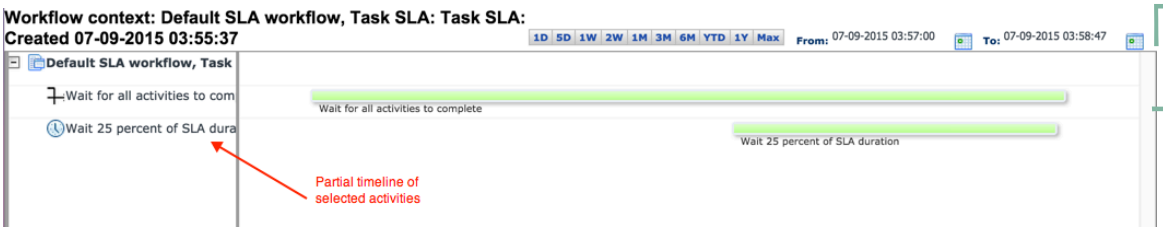
2. 워크플로우 컨텍스트 기록을 엽니다.

3. 워크플로우 활동 이력 관련 목록에서 하나 이상의 개별 활동을 선택합니다.

4. 작업 메뉴에서 타임라인 표시 를 클릭합니다.

결과 뷰는 타임라인의 스냅샷으로, 선택한 활동과 해당 전환(있는 경우)만 보여줍니다.

5. 트리를 축소하여 뷰를 더 좁힙니다.



6. 다양한 컨텍스트의 활동을 표시하는 타임라인을 보려면:
이 기능을 사용하여 하위 플로우의 컨텍스트를 상위 워크플로우 컨텍스트와 함께 표시할 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 이력.

b. 목록에서 개별 이력 항목을 선택합니다.

c. 작업 메뉴에서 타임라인 표시 옵션을 선택합니다.

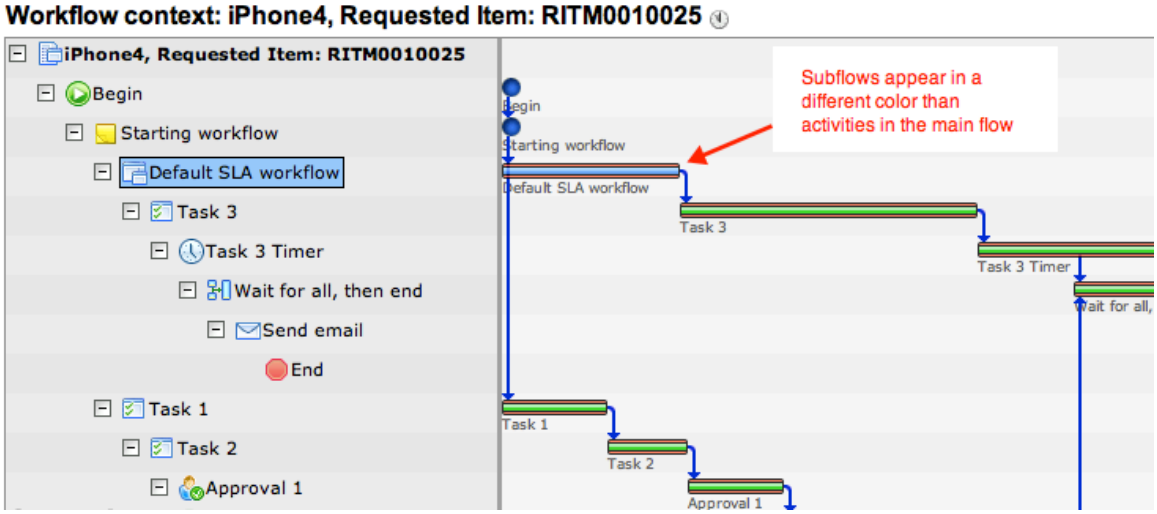
이력 항목은 활동 창의 컨텍스트 아래 계층 구조로 정렬됩니다. 타임라인 제목은 **Multiple** Contexts(여러 컨텍스트)입니다. 타임라인은 선택한 이력 항목의 활동과 관계만 그립니다.

워크플로우 타임라인에서 하위 플로우 보기

워크플로우 타임라인에서 하위 플로우 범위는 기본 워크플로우의 활동과 다른 색으로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 타임라인 하위 플로우



워크플로우 오류 처리

사용자가 워크플로우 활동 변수에서 만드는 개인화된 JavaScript는 런타임 구문 오류에 취약합니다. 사용 가능한 오류 정보는 오류 상태의 워크플로우 활동을 가리킬 때 도구 설명에서 사용할 수 있습니다.

기본 시스템에서 워크플로우 활동은 오류 상태에 대한 조건 라우팅을 제공하지 않습니다. 결과적으로 현재 기록의 상태에 따라 워크플로우가 진행됩니다. 예를 들어 워크플로우에는 고급 스크립트를 사용하여 승인자를 추가하는 승인 - 사용자 활동이 포함되어 있습니다. 스크립트의 구문 오류로 인해 추가된 승인자가 없습니다. 승인자가 없음 상태는 유효한 반환이므로 구문 오류가 없어도 승인 활동을 건너뛰고 워크플로우가 양수 경로를 따라 진행됩니다. 그러나 이는 승인자 없이 워크플로우가 긍정적 경로를 따라 진행되지 않도록 하려는 워크플로우 디자이너에게는 유효한 응답이 아닐 수 있습니다.

워크플로 오류 처리는 구문 오류를 검색 및 기록하고 워크플로 디자이너가 워크플로에 오류 조건을 추가하는 데 사용할 수 있는 상태를 제공합니다. 오류 처리를 사용하여 다음 워크플로우 활동에 대한 고급 스크립트 필드에서 구문 오류를 찾습니다.

- 승인 - 사용자
- 승인 - 그룹
- 카탈로그 작업
- 작업 생성
- 만약
- 스크립트 실행
- 알림

사용 가능한 오류 정보

이 표에서는 오류 종료를 지원하는 활동을 보여줍니다.

사용 가능한 오류 정보

활동	워크플로우 로그	빨간색 오류 표시기	활동 상태	활동 결과	결함 설명	오류 발생 시 경유
승인 - 사용자	예	예	오류	건너뜀	예	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 오류 정보

활동	워크플로우 로그	빨간색 오류 표시기	활동 상태	활동 결과	결함 설명	오류 발생 시 경유
승인 - 그룹						
카탈로그 작업 작업 생성	예	아니요	마침	없음	아니요	아니요
만약	예	예	오류	없음	예	예
스크립트 실행	아니요	예	오류	오류	예	예
알림	예	예	오류	오류	예	예

워크플로우 오류 추적 기능

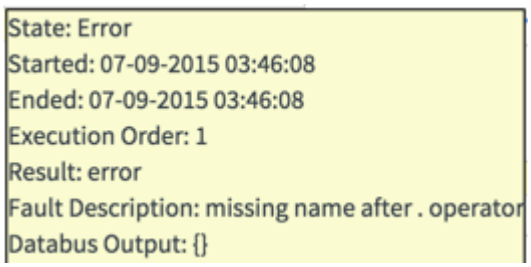
오류 처리는 팝업의 활동에 대한 오류 설명과 자세한 로그 기록과 같은 워크플로우 내의 시각적 단서를 제공합니다.

배너

스크립트 필드에 구문 오류가 발생했음을 나타내는 빨간색 배너가 있는 활동을 찾습니다. 카탈로그 작업 및 작업 생성을 제외하고 오류 처리를 제공하는 모든 활동에는 이 오류에 대한 빨간색 배너가 표시됩니다.

도구 설명

빨간색 배너가 표시된 활동을 가리키면 오류에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 도구 설명은 활동의 상태와 결과를 표시하고 간단한 오류 설명을 제공합니다(작업 활동 제외). 이 승인은 오류 설명에 오류가 있음에도 불구하고 건너뛴 채로 계속되었습니다. 각 활동에 사용할 수 있는 정보는 을 참조하십시오 워크플로우 오류 처리 .



실행 순서

워크플로우 컨텍스트 그래픽 뷰의 도구 설명 텍스트는 개별 활동의 실행 순서를 표시하여 문제 해결에 도움이 됩니다.

워크플로우 활동이 실행된 순서를 보려면 다음을 수행합니다.

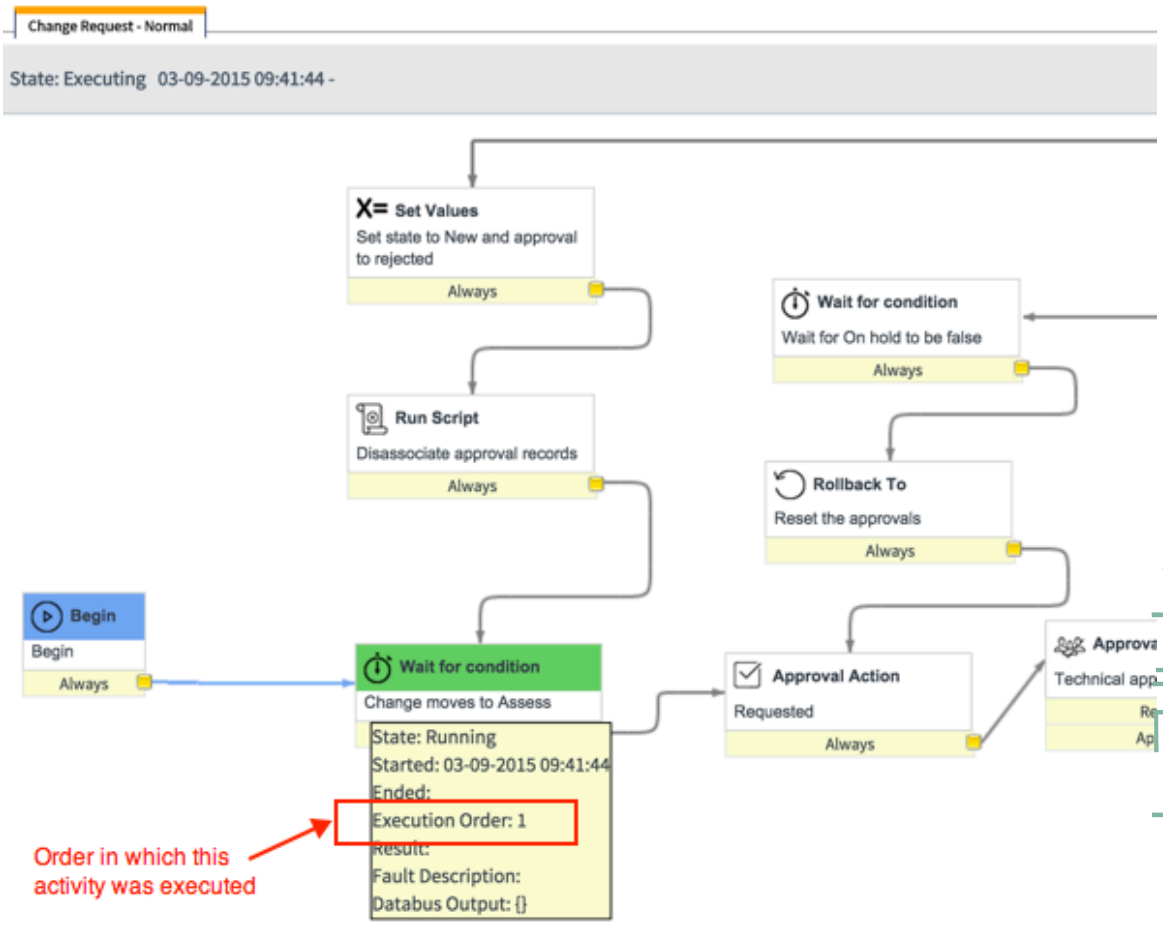
1. 다음으로 이동 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 활성 컨텍스트 또는 모든 컨텍스트.
2. 검사할 컨텍스트를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **Show** Workflow(워크플로우 표시)를 클릭합니다.
4. 완료되거나 실행 중인 활동 위에 커서를 놓습니다.

   오류 데이터, 실행 시간 및 워크플로우에서 해당 활동이 실행된 순서를 보여주는 도구 설명이 나타납니다. 이 데이터를 사용하여 오류 상태의 활동 문제를 해결할 수 있습니다.

활동 실행 순서



워크플로우 로그

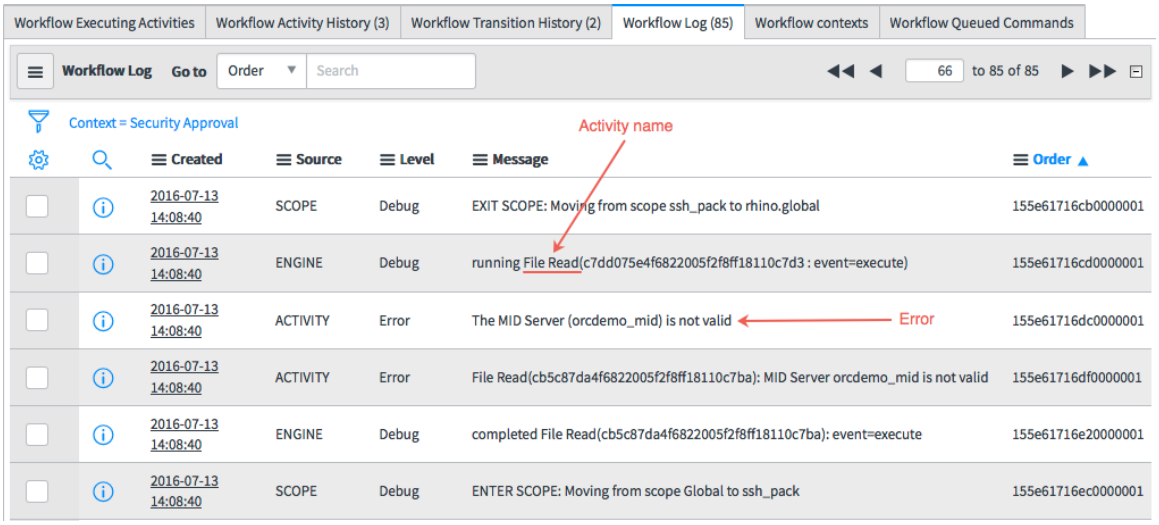
활동의 구문 오류에 대한 자세한 내용은 워크플로우 컨텍스트 양식의 로그를 참조하십시오. 구문 오류가 발생한 경우 작업 활동에 빨간색 배너가 표시되지 않으므로 워크플로가 제대로 실행되지 않은 것으로 의심되는 경우 로그를 확인해야 합니다. 로그의 오류 설명을 검토한 다음 로그에 명명된 활동의 스크립트를 검사합니다.

이름으로 활동을 보려면 워크플로우 〉 관리 〉 속성 를 클릭하고 워크플로우 디버그 메시지 로그 속성을 활성화합니다.

이 예에서 파일 읽기라는 SSH 활동은 잘못된 MID 서버를 지정합니다.

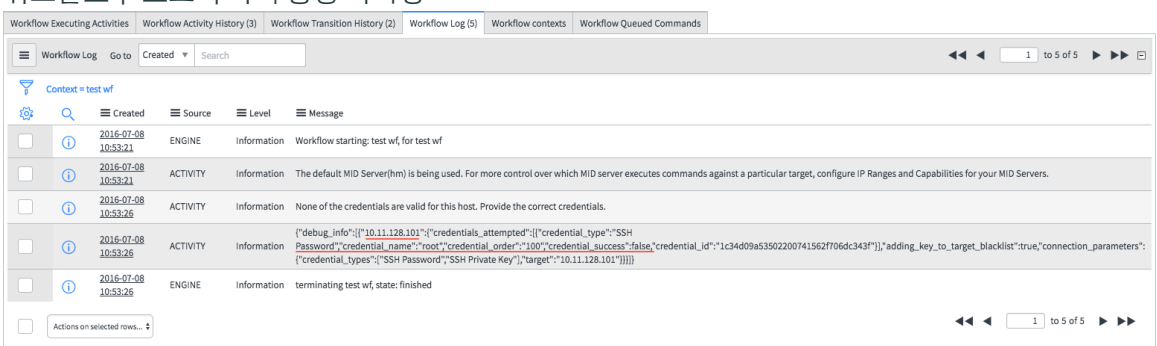
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오류 처리 로그



워크플로우의 활동에서 사용하는 자격 증명이 실패하고 활동이 대상에서 인증할 수 없는 경우, 실패를 설명하는 메시지가 워크플로우 로그 관련 목록에 나타납니다. 메시지에 대상 IP 주소와 자격 증명 세부 정보가 표시됩니다.

워크플로우 로그의 자격 증명 디버깅



오류 조건 종료 생성

관리자는 워크플로우 내의 특정 활동에 대한 오류 조건 종료를 만들어 스크립트 오류가 발생할 때 워크플로우를 다시 라우팅할 수 있습니다. 이렇게 하면 워크플로우에서 스크립트 오류를 예측 가능한 방식으로 처리하고 바람직하지 않은 결과를 만들지 않을 수 있습니다.

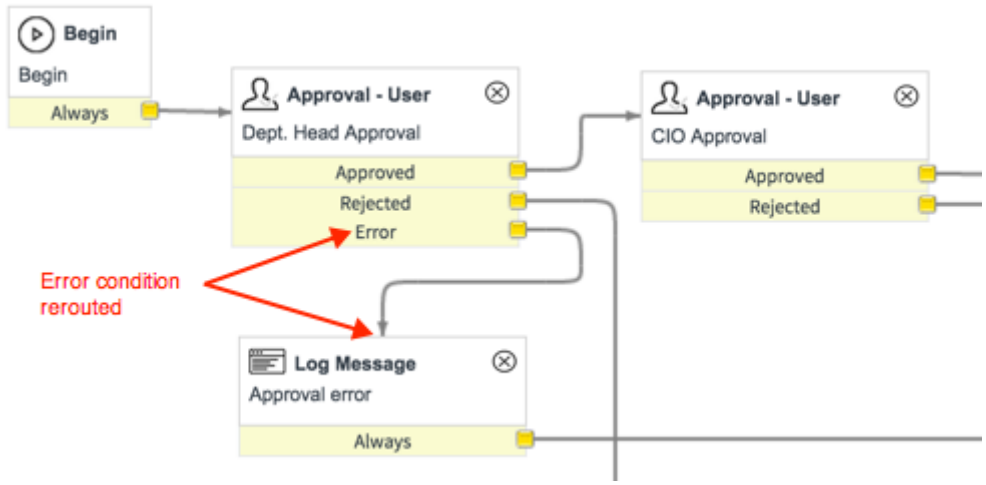
프로시저

1. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
2. 오류 종료를 작성할 활동의 상단 부분을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 상황에 맞는 메뉴에서 조건 추가 를 선택합니다.
4. 다음 값으로 조건 종료를 추가합니다.
   - 이름: ##
   - 조건: activity.state=='faulted'
5. 제출을 클릭합니다.

   활동에 오류 종료가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 오류 상태를 처리하기 위해 오류 엑시트를 다른 활동(예: 알림 또는 로그 메시지)에 연결하십시오.



승인 조건 재구성

승인 활동은 다른 활동과 다르게 스크립트 오류에 반응합니다.

이 태스크 정보

승인 활동 스크립트 오류로 인해 승인이 성공적으로 처리되지 않을 수 있습니다. 이로 인해 승인이 건너뛰으로 완료되어 승인됨 상태로 나타날 수 있습니다. 이를 방지하려면 승인된 종료를 다음과 같이 재구성하십시오.

프로시저

1. 승인 워크플로우를 열고 체크 아웃되었는지 확인합니다.
2. 승인 활동에서 승인된 종료를 두 번 클릭합니다.
3. 조건 필드에 다음 스크립트를 추가합니다.

   ```
   && activity.state != 'faulted'
   ```

   이렇게 하면 활동이 오류 상태에서 일반 경로로 계속되지 않으며 건너뛰 또는 승인됨 상태가 원하는 상태가 됩니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

워크플로우 실행 시간 메트릭

워크플로우 실행 시간 메트릭 수집을 활성화하여 워크플로우가 예상대로 수행되는지 또는 추가 리소스를 소비하는지 확인할 수 있습니다.

워크플로의 외부 실행 시간은 실제 실행 시간을 워크플로 속성에 정의된 이상값 임계값 및 예상 실행 시간으로 계산된 이상값 범위와 비교하여 식별됩니다.

워크플로우 운영 대시보드 및 워크플로우 게이지가 있는 사용자 지정 홈페이지에서 이러한 메트릭의 결과를 모니터링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

홈페이지에 있는 기능, 즉 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능을 새 인스턴스의 대시보드에서 확인할 수 있습니다. 활성화된 업그레이드된 인스턴스에서 Next Experience 사용자는 직접 URL이 있는 경우 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답형 대시보드와 분석 센터 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다.

홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 분석 센터의 대시보드.
- 응답 대시보드 작업.

워크플로우 실행 시간 메트릭 사용

실제 워크플로우 실행 시간과 비교할 수 있는 예상 실행 시간을 제공합니다.

이 태스크 정보

기준 워크플로우의 경우 실행 시간 메트릭 수집을 수동으로 사용하도록 설정해야 합니다. 시스템에서 새 워크플로우에 대한 실행 시간 메트릭 수집을 자동으로 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 워크플로우 편집기.
2. 워크플로우를 열고 체크 아웃합니다.
3. 제목 표시줄에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 속성을 선택합니다.
4. Workflow Properties(워크플로우 속성) 대화 상자에서 **Estimated** Runtime(예상 런타임) 탭을 클릭합니다.
5. 실행 시간 메트릭 수집을 활성화하려면 **ERT** 필요 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
6. 예상 실행 시간 열에서 구성을 엽니다.
7. 예상 실행 시간에 워크플로 실행 시간에 대한 초기 예상치를 입력합니다.
   시스템은 이 초기 예상치를 실제 실행 시간 결과와 비교하여 이상값 보고서를 만듭니다. 시스템은 특정 상황에서 이 필드를 자동으로 업데이트할 수 있습니다. 워크플로우 디자이너는 이 필드를 수동으로 업데이트할 수도 있습니다.
8. ERT에 대한 이상값 백분율 임계치 필드에 이상값 워크플로우 실행 시간을 식별하는 예상 실행 시간의 백분율 편차를 입력합니다.
   시스템에서 기본값 **20**을 사용합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

외부 워크플로우 실행 시간

워크플로우 실행 시간은 워크플로우에 대해 계산되는 이상값 범위보다 길거나 짧으면 이상값으로 식별됩니다.

이상값 범위는 워크플로우 속성의 ERT 값에 대한 예상 실행 시간 및 이상값 백분율 임계값 을 사용하여 자동으로 계산됩니다. 이러한 값은 다음 수식에 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 이상값 범위를 계산하는 수식

계산된 값	사용된 계산	예
이상값 값	예상 실행 시간 * (ERT에 대한 이상값 백분율 임계치 / 100)	10초 * (20 / 100) 10초 * 0.2 = 2초
이상값 범위	(예상 실행 시간 - ### #)에서 (예상 실행 시간 + ### #)	(10초 - 2초) - (10초 + 2초) = 8초 - 12초

워크플로우가 이상값 범위 내에서 실행되면 예상 실행 시간이 자동으로 업데이트됩니다.

워크플로에 외부 런타임이 있는 경우 워크플로 작업 대시보드 및 사용자 지정 홈 페이지의 모든 이상값 워크플로 게이지에 나타납니다.

워크플로우 예상 실행 시간 업데이트

워크플로우가 이상값 범위 내에서 실행되면 예상 실행 시간이 자동으로 업데이트됩니다.

예상 실행 시간은 이전 실행 시간과 관련하여 최신 실행 시간 값의 누적 이동 평균으로 업데이트됩니다. 계산된 값은 가장 가까운 초로 반올림되어 GlideDateTime 으로 저장됩니다.

예:

데이터 요소	최신 값	누적 실행 평균(CRA)	가장 가까운 초로 반올림한 후의 CRA
1	10초	10초	10초
2	12초	11초	11초
3	9초	10.333 초	10초

주:
시스템이 가장 가까운 초 단위로 반올림하기 때문에 기간이 짧을수록 계산 정확도가 떨어집니다.

워크플로우 속성에서 예상 실행 시간을 수동으로 업데이트할 수도 있습니다.

워크플로우 일시 중지 유틸리티

워크플로우 일시 중지 유틸리티는 모든 워크플로우 컨텍스트, 규정된 워크플로우 컨텍스트의 하위 집합 또는 개별 워크플로우 컨텍스트를 일시 중지하거나 재개하는 데 사용할 수 있는 기능을 제공합니다. 일시 중지된 워크플로우가 재개되어야 하는 데이터 및 시간을 지정하고 필요에 따라 개별 워크플로우를 수동으로 재개할 수 있습니다.

워크플로우 일시 중지 유틸리티 플러그인(com.glideapp.workflow.pause)이 활성화되면 워크플로우를 일시 중지하거나 재개할 때 여러 테이블을 업데이트합니다. 각 테이블은 일시 중지되거나 재개된 각 워크플로와 관련된 특정 데이터를 저장합니다.

wf_pause_request

모든 워크플로우 일시 중지 요청을 기록합니다. 워크플로우 컨텍스트를 일시 중지할 때마다 시스템이 이 테이블의 기록을 자동으로 업데이트하고 삽입합니다. 사용자가 지정한 재개 시간, 일시 중지 요청이 아직 활성 상태인지 여부, 일시 중지되거나 재개된 워크플로우 활동의 총 수를 추적합니다.

wf_pause_status

일시 중지한 각 워크플로우 컨텍스트의 상태를 기록합니다. 워크플로우 컨텍스트를 일시 중지하면 플러그인은 현재 실행 중인 활동이 완료될 때까지 대기하다가 다음 활동이 시작되기 전에 일시 중지합니다. 워크플로우 컨텍스트가 일시 중지된 특정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동과 다시 시작되었는지 여부를 추적합니다. 워크플로가 일시 중지된 경우 다시 시작하도록 예약된 시간을 추적합니다.

wf_pause_group_request

그룹 일시 중지 요청에서 필터링을 사용하여 지정한 특정 워크플로우 컨텍스트 집합을 일시 중지합니다. 모두 일시 중지(**Pause** All) 확인란을 클릭하여 현재 활성 상태인 모든 워크플로우를 수동으로 일시 중지할 수 있습니다.

wf_pause_snapshot

워크플로우를 일시 중지하기 전과 다시 시작한 후에는 테이블이 워크플로우 컨텍스트의 현재 상태에 대한 스냅샷을 기록합니다. 이 테이블은 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트에서 현재 실행 중인 활동의 상태도 기록합니다.

사용 예시

유지관리를 위해 인스턴스를 중단할 때 모든 또는 선택한 활성 워크플로우 컨텍스트를 일시 중지했다가 유지관리를 완료한 후 재개할 수 있습니다.

유지관리를 위해 다운된 내부 서비스에 도달하는 통합 워크플로우 컨텍스트가 있습니다. 해당 워크플로우 컨텍스트의 모든 인스턴스가 다음 활동으로 진행되지 않도록 일시 중지하여 내부 서비스를 재개할 시간을 확보할 수 있습니다. 그런 다음 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트를 다시 시작할 수 있습니다.

워크플로우 일시 중지 유틸리티 활성화

관리자 역할이 있는 경우 워크플로우 일시 중지 유틸리티 플러그인(com.glideapp.workflow.pause)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함할 수 있으며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Workflow_admin 또는 workflow_publisher, workflow_creator

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록

개별 워크플로우 일시 중지 및 다시 시작

개별 워크플로우 컨텍스트를 일시 중지합니다. 워크플로우 컨텍스트가 재개되는 날짜 및 시간을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
워크플로우 일시 중지 유틸리티 플러그인을 설치하고 활성화합니다.

필요한 역할: Workflow_admin 또는 workflow_publisher, workflow_creator

이 태스크 정보
워크플로우 컨텍스트가 일시 중지되면 시스템은 재개 날짜 및 시간과 같은 일시 중지 요청에 대한 기본 정보를 wf_pause_request 테이블에 저장합니다. 워크플로우 컨텍스트는 지정된 날짜 및 시간에 자동으로 다시 시작되지만 일시 중지된 워크플로 컨텍스트는 필요에 따라 수동으로 다시 시작할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 활성 컨텍스트.
2. 일시 중지할 개별 워크플로우 컨텍스트를 선택합니다.
   워크플로우 컨텍스트가 나타납니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 Pause(일시 중지)를 클릭합니다.
   워크플로우 일시 중지 입력 대화 상자가 나타납니다.
4. 워크플로우 일시정지 입력 대화상자에서:

   a. 달력)을 클릭하여 날짜를 선택하고 워크플로우가 재개되어야 하는 시간(시, 분 및 초)을 입력합니다.
   현재 날짜 또는 미래 날짜를 선택할 수 있지만 미래의 시간을 입력해야 합니다. 예를 들어 13:30:00(오후 1:30)에 워크플로우 컨텍스트를 일시 중지하려면 달력에서 날짜를 선택한 다음 각 시간: 필드에 13, 30 및 00을 입력합니다.

   b. 완료되면 녹색 확인 표시 아이콘(을 클릭합니다.
   선택한 날짜와 시간이 재개 날짜 에 필드에 나타납니다.

   c. 확인**(OK)**을 클릭하여 워크플로우 컨텍스트(Workflow Contexts)로 돌아갑니다.
   선택한 워크플로우가 일시 중지되었습니다. 워크플로우 일시 중지 요청을 사용하여 상태를 모니터링합니다.

5. 현재 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트를 수동으로 다시 시작합니다.
   일시 중지된 워크플로우는 재개 시점 필드에 지정된 날짜 및 시간에 재개됩니다.

   a. 다음으로 이동 워크플로우 〉 라이브 워크플로우 〉 활성 컨텍스트.

   b. 일시 중지할 개별 워크플로우 컨텍스트를 선택합니다.
   워크플로우 컨텍스트가 나타납니다.

   c. **Related** Links(관련 링크)에서 Resume(재개)을 클릭합니다.

모든 또는 여러 워크플로우 일시 중지 및 다시 시작

워크플로우 일시 중지 그룹 요청을 사용하여 워크플로우 그룹 또는 모든 활성 워크플로우를 일시 중지하거나 재개할 수 있습니다. 워크플로우 그룹을 일시 중지하는 경우 필터링 기능을 사용하여 워크플로우를 선택합니다. 모든 활성 워크플로우를 일시 중지하는 경우 현재 활성 상태인 모든 워크플로우를 일시 중지해야 함을 나타내려면 모두 일시 중지 확인란을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Workflow_admin 또는 workflow_publisher, workflow_creator
워크플로우 일시 중지 유틸리티 플러그인을 설치하고 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 운영 〉 그룹 일시 중지 요청.
   워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 나타나고 기존 워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 나타나고 워크플로우 일시 중지 그룹 요청 ID를 할당합니다.
3. 모든 활성 워크플로우를 일시 중지하려면 모두 일시 중지를 선택한 다음 업데이트를 클릭합니다.
   활성 워크플로우 컨텍스트의 필터링된 그룹을 일시 중지하려면 이 단계를 건너뜁니다.
   인스턴스에서 현재 활성 상태인 모든 워크플로우 컨텍스트는 재개할 때까지 일시 중지됩니다.
   워크플로우 일시 중지 요청을 사용하여 상태를 모니터링합니다.
4. 활성 워크플로우 컨텍스트의 필터링된 그룹을 일시 중지하려면 필터 필드를 사용하고 검색 조건을 지정한 다음 업데이트를 클릭합니다.
   워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 나타나고 워크플로우 그룹 검색 결과가 표시됩니다. 워크플로우 일시 중지 그룹 요청 ID를 할당하고 그룹이 활성(예 = 일시 중지됨) 또는 비활성(아직 일시 중지되지 않음)인지 여부를 나타냅니다.
5. 특정 워크플로우 일시 중지 그룹 요청을 업데이트, 재개 또는 삭제하려면 해당 요청을 선택합니다.
   워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 나타나고 선택한 워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 표시됩니다.
6. 선택한 워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 활성 상태(일시 중지됨)인 경우 일시 중지하지 않으려면 **Do Not Pause Incoming** Workflows(수신 워크플로우 일시 중지 안 함)를 클릭합니다. 선택한 워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 비활성 상태인 경우(아직 일시 중지되지 않은 경우) 일시 중지를 클릭하여 일시 중지합니다.
7. 일시 중지된 워크플로우 그룹 요청의 경우, 재개 위치 필드를 사용하여 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트가 재개되는 날짜와 시간을 지정합니다.

   a. 클릭하여 날짜를 선택하고 워크플로우 컨텍스트가 재개되는 시간(시, 분 및 초)을 입력합니다. 현재 날짜 또는 미래 날짜를 선택할 수 있지만 미래의 시간을 입력해야 합니다.
   예를 들어, 13:30:00(오후 1:30)에 워크플로우 컨텍스트 그룹을 일시 중지하려면 달력에서 날짜를 선택한 다음 각 시간: 필드에 13, 30 및 00을 입력합니다.

   b. 완료되면 클릭합니다.

   c. 선택한 날짜와 시간이 재개 날짜 에 필드에 나타납니다.

   d. 워크플로우 일시 중지 그룹 요청으로 돌아가려면 확인을 클릭하십시오.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트는 재개 시간 필드에 지정된 날짜 및 시간에 자동으로 재개됩니다.
   현재 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트를 수동으로 재개하려면 다음을 수행합니다.

   a. 워크플로우 일시 중지 그룹 요청으로 이동합니다.

   b. 재개할 워크플로우 일시 중지 그룹 요청을 선택합니다.
   워크플로우 일시 중지 그룹 요청이 나타납니다.

   c. Resume(재개)을 클릭한 다음 Update(업데이트)를 클릭합니다.

10. 워크플로우 그룹 일시 중지 요청에는 다음 정보 필드도 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 그룹 일시 중지 요청 양식

필드	설명
활성	워크플로우 그룹이 일시 중지되었는지 여부를 나타냅니다.
완료된 재개 활동 수	완료된 재개된 워크플로우 컨텍스트 활동의 수입니다.
필터	워크플로우 컨텍스트 그룹을 선택하는 조건을 지정하는 데 사용되는 표준 필터링 필드입니다.
로그	그룹 일시 중지 요청에서 생성된 활동 작업 메모입니다.
전환되지 않은 워크플로우 수	그룹 일시 중지 요청이 배치될 때 전환되지 않은 워크플로우 컨텍스트 수입니다. 그룹 일시 중지 요청이 배치되면 다음 활동이 시작되기 전에 영향을 받는 워크플로우 컨텍스트가 일시 중지됩니다.
활동 재개 횟수	그룹 일시 중지가 완료된 후 재개된 워크플로우 컨텍스트 활동 수입니다.
활동 일시 중지 횟수	일시 중지된 워크플로우 컨텍스트 활동의 수입니다.
요청자 이름	워크플로우 컨텍스트 일시 중지를 요청하는 사람의 이름입니다.
일시 정지 비율	일시 중지된 워크플로우 컨텍스트의 총 백분율입니다.
재개 비율	재개된 워크플로우 컨텍스트의 총 백분율입니다.
총 워크플로우 수	일시 중지 중인 지정된 필터 조건과 일치하는 총 워크플로우 수입니다.
일시 중지된 워크플로우 수	현재 일시 중지된 워크플로우 컨텍스트의 수입니다.

워크플로우 일시 중지 요청 모니터링

워크플로우 일시 중지 요청을 사용하여 워크플로우 일시 중지 요청의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Workflow_admin 또는 workflow_publisher, workflow_creator
워크플로우 일시 중지 유틸리티 플러그인을 설치하고 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플로우 〉 운영 〉 일시 중지 요청.
   워크플로우 일시 중지 요청이 나타나고 기존 워크플로우 일시 중지 요청이 표시됩니다.
2. 워크플로우 일시 중지 요청을 선택합니다.
   워크플로우 일시 중지 요청이 나타나고 선택한 워크플로우 일시 중지 요청이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 일시 중지 요청 필드

필드	설명
요청 번호	할당된 고유 일시 중지 요청 번호입니다.
완료된 재개 활동 수	일시 중지가 완료된 후 재개된 워크플로우 컨텍스트 활동 수입니다.
일시 중지 활성	선택됨은 워크플로우 컨텍스트가 현재 일시 중지되었음을 나타냅니다. 선택 취소는 그렇지 않음을 나타냅니다.
일시 중지 도중 전환됨	일시 중지 요청이 배치될 때 전환된 워크플로우 컨텍스트 수입니다. 일시 중지 요청이 배치되면 다음 활동이 시작되기 전에 영향을 받는 워크플로우 컨텍스트가 일시 중지됩니다.
워크플로우 컨텍스트	일시 중지된 워크플로우 컨텍스트의 참조 번호입니다.
로그	그룹 일시 중지 요청에서 생성된 활동 작업 메모입니다.
일시 중지된 활동 수	일시 중지된 워크플로우 컨텍스트가 재개되는 날짜 및 시간(h:m:s)입니다.
요청자 이름	워크플로우 일시 중지를 요청한 사람의 이름입니다.
활동 재개 횟수	일시 중지가 완료된 후 재개된 워크플로우 컨텍스트 활동 수입니다.
재개 위치	워크플로우 컨텐츠가 다시 시작되도록 예약된 날짜 및 시간(h:ms:s)입니다.
테이블	관련 기록 테이블 이름입니다.
애플리케이션	워크플로우 컨텍스트가 실행되는 애플리케이션입니다.
활동 실행 수	워크플로우 컨텍스트가 일시 중지되었을 때 실행된 활동 수입니다.
그룹 일시 중지 요청	연결된 그룹 일시 중지 요청의 참조 번호입니다(있는 경우). 일시 중지 요청이 그룹 일시 중지 요청의 결과인 경우에만 나타납니다.
워크플로우 완료됨	선택됨은 워크플로우 컨텍스트가 완료되었음을 나타냅니다. 선택 취소는 그렇지 않음을 나타냅니다.
워크플로우 고착 여부	선택됨은 워크플로우 컨텍스트가 고착되었음을 나타냅니다. 선택 취소는 그렇지 않음을 나타냅니다.
상태	워크플로우 컨텍스트의 현재 상태입니다(일시 중지됨 또는 재개됨).
고착 활동 수	고착된 워크플로우 컨텍스트 활동 수입니다.
일시 중지 비율에서 고착 활동 수가 빠짐	문서 요청이 할당된 작성자입니다.

암호화된 워크플로우 스크래치패드

Encrypted Workflow Scratchpad 플러그인(com.snc.encrypted.scratchpad)은 워크플로우 컨텍스트 및 워크플로우 실행 활동에 대한 암호화된 스크래치패드 지원을 제공합니다.

플랫폼은 대부분의 필드에서 암호화를 지원하며, 워크플로우는 암호화된 필드가 있는 테이블에서 실행할 수 있습니다. 암호화된 데이터는 일반적으로 암호화된 필드를 사용하여 실행되는 워크플로우의 워크플로우 스크래치패드에 저장되며 승인, 타이머 또는 작업 생성 활동을 처리한 후 이 데이터에 액세스해야 합니다.

워크플로우 스크래치패드의 데이터는 기본적으로 암호화되지 않습니다. 워크플로우 엔진은 스크래치패드 암호화를 지원하며 Encrypted Workflow 스크래치패드 플러그인이 활성화된

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경우에만 활동 기록 실행을 지원합니다. 활성화되면 wf_context 및 wf_executing 스크래치패드에 저장된 데이터는 개인용 워크플로우 엔진 암호화 모듈로 보호되며 일반 텍스트로 저장되지 않습니다.

도메인 분리와 호환되지 않음

Encrypted Workflow Scratchpad 플러그인은 도메인 분리와 호환되지 않습니다. 도메인으로 구분된 인스턴스에서 Encrypted Workflow 스크래치패드 플러그인을 활성화하면 일부 워크플로우를 실행할 때 암호화 오류가 발생할 수 있습니다. 대신 플로우를 워크플로우 스튜디오 사용하는 것이 좋습니다.

암호화된 워크플로우 스크래치패드 활성화 요청

직원에게 암호화된 워크플로우 스크래치패드 플러그인(com.snc.encrypted.scratchpad) ServiceNow 활성화 요청

시작하기 전에
필요한 역할: admin
Encrypted Workflow Scratchpad 플러그인은 요청을 통해 고객 서비스 및 지원 활성화해야 합니다. 비프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하고 철저하게 테스트해야 합니다. 결과에 만족한 후에만 프로덕션 인스턴스에서 활성화를 요청해야 합니다.

프로덕션 인스턴스에서 활성화를 요청할 때는 낮은 트랜잭션 볼륨 시간을 예약해야 합니다. 활성화하기 전에 먼저 워크플로우 일시 중지 유틸리티(com.glideapp.workflow.pause)를 활성화한 다음 모든 활성 워크플로우를 일시 중지합니다. 워크플로우 일시 중지 유틸리티 문서를 참조하십시오. Encrypted Workflow 스크래치패드 플러그인을 활성화한 후 일시 중지된 모든 워크플로우를 재개합니다.

이 태스크 정보
플러그인을 요청하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- Now Support에서 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 플러그인 활성화를 선택하여 Now Support 서비스 카탈로그에 직접 액세스합니다.
- 다음 단계에 따라 인스턴스의 모든 애플리케이션 페이지에서 Now Support 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

암호화된 워크플로우 스크래치패드는 이러한 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

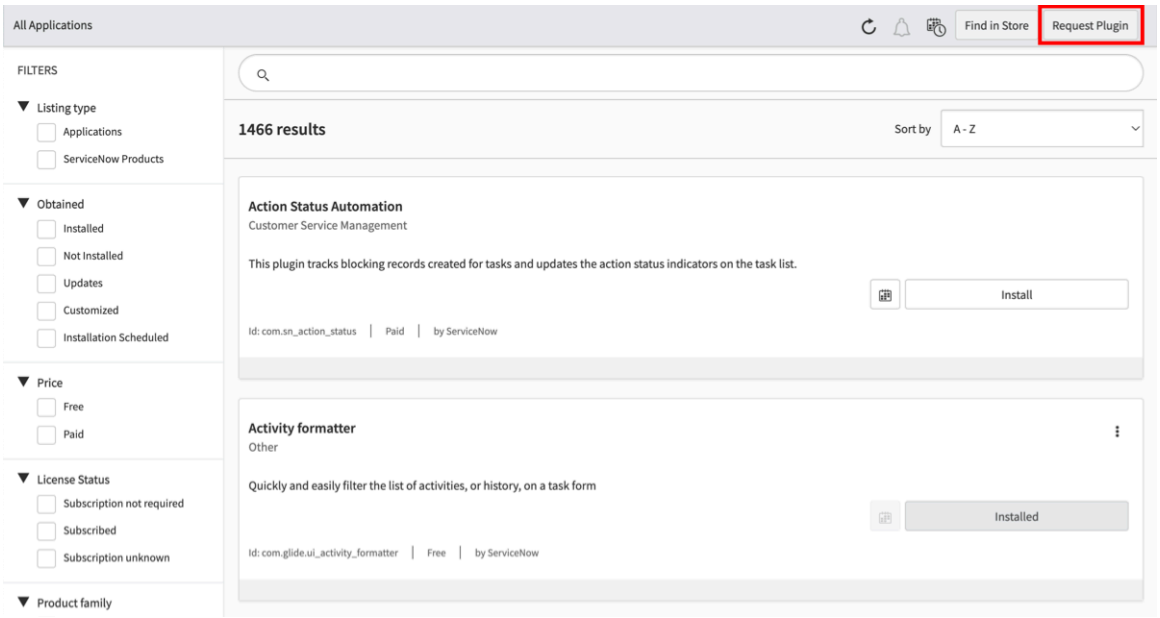
암호화된 워크플로우 스크래치패드용 플러그인

플러그인	설명
암호화 지원 [com.glide.encryption]	텍스트 필드와 첨부 파일을 암호화할 수 있습니다.

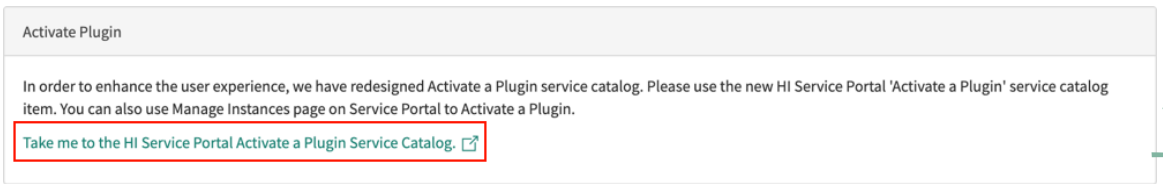
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

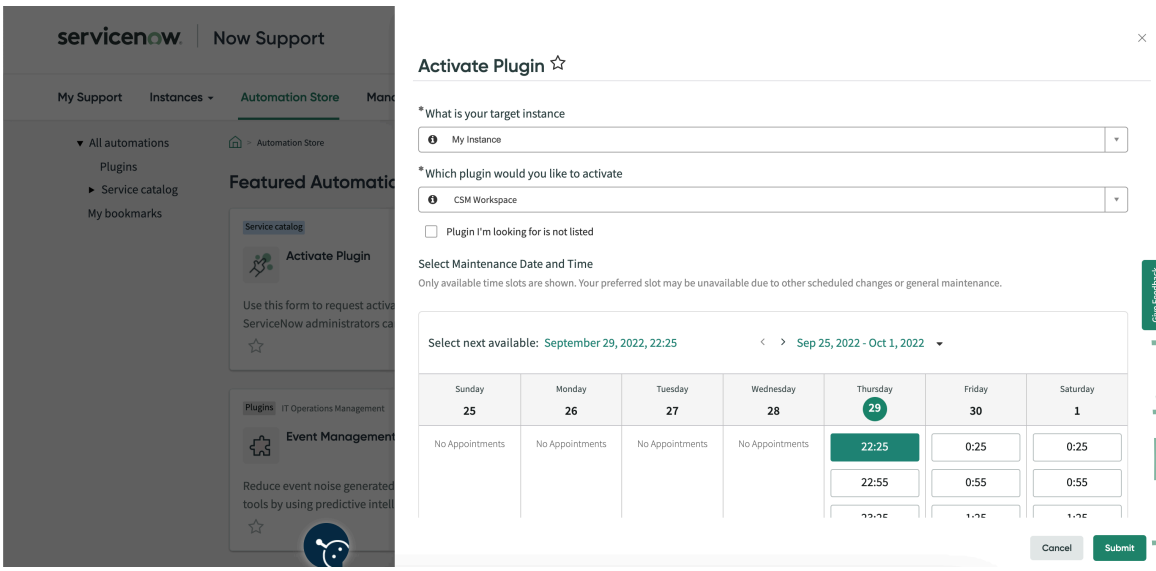
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

플러그인 활성화 후 일시 중지된 모든 워크플로우를 재개합니다. 모든 또는 여러 워크플로우 일시 중지 및 다시 시작 문서를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록

워크플로우 문제 해결

관리자는 워크플로우용 문제 해결 도구를 사용하여 실행 경로를 격리하고, 컨텍스트를 비교하고, 완료되지 않은 활동을 추적할 수 있습니다.

워크플로우 타임라인은 전환 및 각 활동에 대한 경과 시간을 포함하여 워크플로우를 시각적으로 보여줍니다. 실행 경로를 강조 표시하는 문제 해결 도구는 사용자가 워크플로에서 포렌식을 수행하는 데 도움이 됩니다. 강조 표시 기능은 여러 실행 경로를 다양한 색상으로 그룹화하고 롤백 처리를 격리할 수 있습니다. 워크플로우 형광펜을 사용하여 불완전한 작업과 승인을 분리합니다. 워크플로우 성능 타이밍 기능을 활성화하여 느린 워크플로우 문제를 해결할 수도 있습니다.

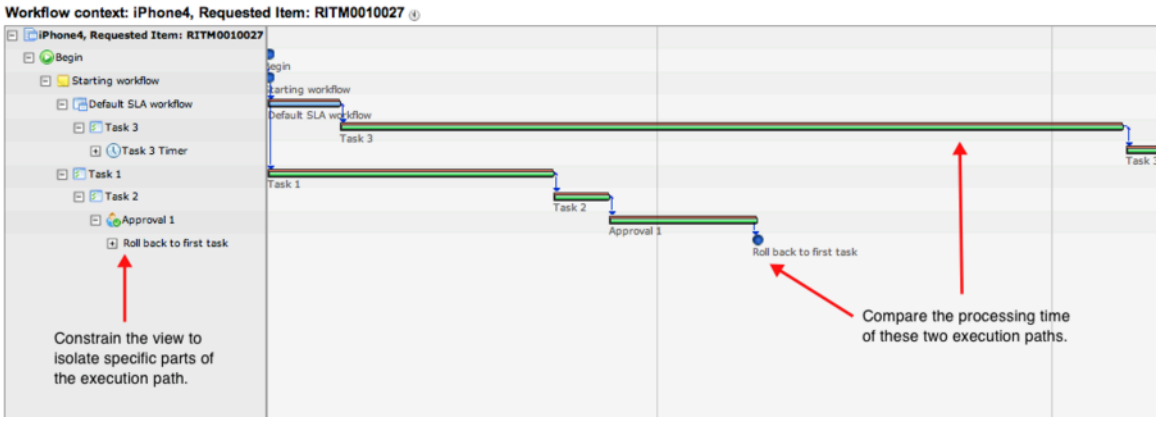
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타임라인의 실행 경로 문제 해결

워크플로우 타임라인의 컨트롤을 사용하여 특정 실행 경로를 격리하거나 시간에 따른 여러 실행 경로를 비교할 수 있습니다.

타임라인은 워크플로우의 활동이 시간이 지남에 따라 서로 관련하여 어떻게 진행되었는지를 보여줍니다. 실행 경로를 분리하고 하위 플로우와 메인 플로우 사이의 전환 라인을 따릅니다. 처리 시간은 워크플로우 다이어그램에서 가져올 수 없는 워크플로우의 뷰를 제공합니다. 도구 설명은 각 활동에 대한 정확한 정보(예: 기간)를 제공합니다.

워크플로우 타임라인 문제 해결



실행 이력 테이블

실행 경로와 롤백을 강조 표시하여 해결되지 않은 상태로 남아 있을 수 있는 활동을 찾습니다.

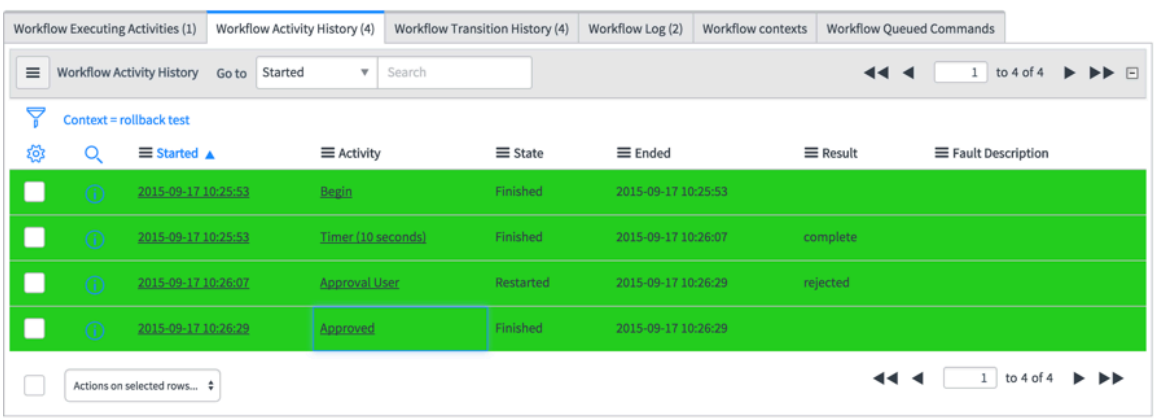
이 태스크 정보

워크플로우를 실행하는 동안 롤백, 취소 및 삭제하면 일부 활동이 완전히 완료되지 않을 수 있습니다. 실행 기록 테이블의 강조 표시를 사용하여 워크플로우에서 해결되지 않은 상태로 남아 있는 활동을 확인합니다.

프로시저

1. 워크플로우를 실행합니다.
2. 다음으로 이동 워크플로우 〉 모든 컨텍스트.
3. 문제를 해결할 컨텍스트를 선택합니다.
4. 워크플로우 컨텍스트 양식에서 워크플로우 활동 이력 관련 목록을 선택합니다.
5. 활동을 오른쪽 단추로 클릭하고 워크플로우 디버그 〉 실행 경로 강조 표시 전환 컨텍스트 메뉴에서.

   해당 실행 경로의 모든 활동은 플랫폼에서 선택한 색상으로 강조 표시됩니다. 디버그 경로에는 워크플로우 중에 성공적으로 완료된 모든 활동이 표시됩니다.

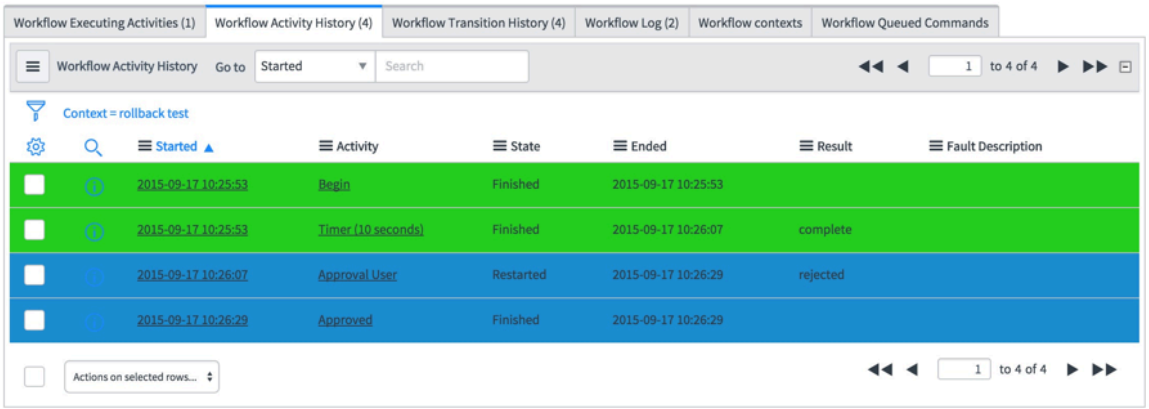


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 롤백 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 워크플로우 디버그 〉 롤백 강조 표시 전환 컨텍스트 메뉴에서.

   플랫폼은 롤백 경로(다시 시작된 활동)를 다른 색상으로 강조 표시합니다. 각 색상은 동일한 롤백 실행의 일부인 활동 그룹을 나타냅니다. 강조 표시에는 롤백을 시작한 활동이 포함됩니다. 롤백의 일부가 아닌 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하면 행이 강조 표시되지 않습니다.

   주:
   롤백 활동 자체는 실행 경로와 롤백 강조 표시 모두에 나타납니다.



7. 강조 표시를 제거하려면 리스트를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 옵션을 선택하여 실행 경로 또는 롤백 강조 표시를 지웁니다.

   개별 롤백 경로 또는 모든 롤백 강조 표시를 지울 수 있습니다.

워크플로우 운영 대시보드 사용

워크플로우 운영 대시보드에서 워크플로우를 모니터링하는 데 도움이 되는 위젯을 보고 추가합니다. 워크플로우의 성과를 검토하고 개선해야 할 워크플로우를 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workflow_admin
다양한 액세스 수준은 다음과 같습니다.

- 보기: 대시보드를 보고 보고서 위젯을 새로 고칩니다.
- 사용자 지정: 위젯을 새로 고치고, 추가하고, 삭제하고, 다시 정렬합니다.

이 태스크 정보

워크플로우 운영 대시보드에서 위젯 요소를 클릭하여 요소가 나타내는 기록을 볼 수 있습니다. 기본적으로 표시되지 않는 새 보고서 위젯을 추가할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 워크플로우 운영 대시보드를 봅니다. 워크플로우 〉 운영 〉 워크플로우 운영 대시보드.

   대시보드의 기본 보고서는 다음과 같습니다.

   - 실행 시간 메트릭을 제공하는 워크플로우 컨텍스트
   - 지정된 기간 동안 시작된 활성 워크플로우
   - 워크플로우는 어제와 오늘 사이에 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현재 월의 상태별 워크플로우
- 지난 달의 오래된 워크플로우 컨텍스트

2. 대시보드 모서리에 있는 컨텐츠 추가 아이콘(+)을 선택하여 위젯을 더 찾고 추가합니다.

다음에 수행할 작업

워크플로가 지속적으로 이상값으로 나타나고 실행 시간 값을 유발하는 오류가 없는 경우 이전 실행 시간 값을 사용하여 새로운 예상 실행 시간 값을 계산할 수 있습니다. 그런 다음 워크플로우 속성에서 예상 실행 시간을 업데이트합니다.

워크플로우 게이지

워크플로우의 성과를 검토하는 데 도움이 되는 여러 게이지를 사용할 수 있습니다. 이러한 게이지를 워크플로우 운영 대시보드 또는 사용자 지정 홈페이지에 추가할 수 있습니다.

중요사항:

홈페이지에 있는 기능, 즉 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능을 새 인스턴스의 대시보드에서 확인할 수 있습니다. 활성화된 업그레이드된 인스턴스에서 Next Experience 사용자는 직접 URL이 있는 경우 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답형 대시보드와 분석 센터 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다.

홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 분석 센터의 대시보드.
- 응답 대시보드 작업.

워크플로우 게이지

컨텐츠	설명
ERT 대시보드 컨트롤 〉	
ERT에 대한 완료된 이상치 워크플로우(이상값 백분율)	완료되었지만 예상 런타임(ERT) 값 내에 완료되지 않은 워크플로우를 식별합니다. 지정된 런타임 범위 밖에서 실행된 워크플로우를 보려면 이상값 백분율을 입력합니다.
ERT에 대한 이상값 장기 실행 워크플로우(이상값 백분율)	구성된 런타임 임계치보다 오래 실행 중인 워크플로우를 표시합니다.
워크플로우 대시보드 〉	
현재 기록이 없는 워크플로우	연결된 현재 기록이 없는 워크플로우 컨텍스트를 표시합니다.
게이지 〉 워크플로우 컨텍스트	
시간 경과에 따라 매 시간 시작된 활성 워크플로우 수(어제)	지정된 기간 동안 시간당 실행 중인 총 워크플로우 수를 표시합니다. 기본적으로 전날(어제) 동안 시간당 실행된 워크플로우 수가 표시됩니다.
ERT에 누적되지 않은 완료된 이상치 워크플로우	예상 런타임 이상값 밖에서 완료되고 예상 실행 시간 값까지 누적되지 않는 워크플로우 컨텍스트를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 게이지

컨텐츠	설명
실행 중인 워크플로우 컨텍스트	실행 중인 워크플로우의 총 수를 표시합니다.
ERT에 누적된 워크플로우를 성공적으로 완료했습니다.	실행 기간이 예상 실행 시간 값까지 누적되는 성공적으로 완료된 워크플로우의 총 수를 표시합니다.
상태별 워크플로우(당월)	한 달에 실행된 총 워크플로우 수를 현재 상태별로 그룹화하여 표시합니다.
고령의 워크플로우 컨텍스트(지난 달부터 실행 중)	워크플로우 이름별로 지정된 기간 동안 실행 중인 워크플로우 컨텍스트의 총 수를 표시합니다. 기본적으로 지난 달에 실행된 워크플로우 컨텍스트의 총 수가 표시됩니다.
어제와 오늘 사이에 실행된 워크플로우(테이블 기준)	마지막 날에 실행된 워크플로우를 테이블 이름별로 그룹화하여 표시합니다.

워크플로우 성능 타이밍

워크플로우 엔진은 느린 워크플로우 문제를 해결하는 데 유용한 자세한 성능 타이밍 데이터를 생성할 수 있습니다.

관리자가 이 기능을 활성화해야 합니다.

워크플로우 성능 타이밍이 활성화되면 워크플로우 엔진은 다양한 실행 속도 메트릭을 포함하여 핵심 성능 데이터를 추적합니다. 워크플로우 타이밍 [wf_workflow_timing] 테이블은 각 워크플로우 컨텍스트에 대한 기록과 함께 데이터를 저장합니다. 워크플로우 타이밍 기록은 워크플로우 엔진이 워크플로우를 완료하거나, 활동이 완료되기를 기다리거나, 워크플로우 실행을 종료할 때 업데이트됩니다.

워크플로우 예상 실행 시간 속성

관리자는 ERT(예상 실행 시간) 속성을 설정하여 워크플로우 런타임 메트릭 수집을 활성화할 수 있습니다.

관리자는 ERT 메트릭을 사용하여 워크플가 예상보다 오래 또는 짧게 실행되는지 확인하고 워크플로 처리 오류를 식별할 수 있습니다. 시스템은 워크플로우 운영 대시보드에 실행 시간 메트릭을 표시합니다.

워크플로우 성능 타이밍 활성화

워크플로우 성능 타이밍은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 시스템 속성을 생성하여 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

다음 사양으로 시스템 속성을 추가합니다.

워크플로우 활동

워크플로우 활동 속성 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 활동은 스크립트 실행, 알림 전송 또는 승인 요청과 같은 다른 작업을 수행합니다. 활동은 성공하거나 실패할 수 있으며, 이에 따라 다른 활동에 의한 동작이 수행될 수 있습니다.

다양한 유형의 활동을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 아래 목록에서 활동 이름을 클릭하거나 을 참조하십시오 워크플로우 활동 참조.

기본 시스템에서 제공되는 핵심 활동

- 승인 및 롤백 워크플로우 활동
- 조건 워크플로우 활동
- 알림 워크플로우 활동
- 알림 워크플로우 활동
- 하위 플로우 활동
- 작업 워크플로우 활동
- 워크플로우 타이머 활동
- 유틸리티 워크플로우 활동

오케스트레이션과 함께 제공되는 활동

오케스트레이션에는 다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- Active Directory 활동 팩
- 오케스트레이션 활동
- PowerShell 활동
- Puppet 활동

사용자 지정 활동을 만들기 위해 제공되는 템플릿

시스템에서 오케스트레이션이 활성 상태인 경우 적절한 역할을 가진 사용자는 ServiceNow 오케스트레이션 활동 디자이너를 사용하여 사용자 지정 활동을 만들 수 있습니다. ServiceNow Store에 업로드할 수 있는 사용자 지정 활동을 만들기 위해 오케스트레이션에서 제공하는 템플릿에 대한 자세한 내용은 활동 디자이너 구성요소를 참조하십시오.

워크플로우 활동 참조

범주별로 구성된 워크플로우 활동 참조입니다.

각 활동은 스크립트 실행, 알림 전송 또는 승인 요청과 같은 다른 작업을 수행합니다.

워크플로우는 활동을 시작하거나 진행하는 사용자 세션으로 실행합니다. 기록 작업에서 시작된 워크플로우는 기록 작업을 수행한 사용자 세션으로 활동을 실행합니다. 일정에서 시작되거나 타이머에서 다시 시작되는 워크플로우는 시스템 사용자로 활동을 실행합니다. 스크립트 호출로 시작된 워크플로우는 스크립트를 시작한 사용자 세션으로 활동을 실행합니다.

승인 및 롤백 활동

승인 및 롤백 활동은 승인을 생성하고 관리합니다. 모든 워크플로우에 승인 활동이 포함될 수 있는 것은 아닙니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 승인 및 롤백 워크플로우 활동.

> **주:**
> 승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 및 롤백 활동

활동	설명
승인 작업 워크플로우 활동	승인 작업 활동은 현재 작업에 대한 승인 작업을 수행합니다.
승인 코디네이터 워크플로우 활동	승인 코디네이터 활동은 하나 이상의 승인 - 사용자, 승인 - 그룹 및/또는 수동 승인 활동을 포함하여 하나 이상의 하위 활동의 결과에 따라 결과가 달라지는 승인을 작성합니다.
승인 - 그룹 워크플로우 활동	승인 - 그룹 활동은 지정된 그룹의 각 구성원에 대한 승인 기록을 만듭니다.
승인 - 사용자 워크플로우 활동	승인 - 사용자 활동은 하나 이상의 개별 사용자 승인을 만듭니다.
워크플로우 활동 생성	생성 활동은 워크플로우 경로에서 생성 활동 후에 이어지는 작업 또는 승인 활동에서 작업 또는 승인 기록을 즉시 생성합니다. 이러한 미리 생성된 작업 및 승인은 플로우 실행 중에 작업 및 승인 활동에 도달하면 시작됩니다. 이렇게 하면 작업에 미리 생성된 일련의 연결된 순차 작업 또는 승인이 있을 수 있지만 여전히 순서대로 완료해야 합니다.
수동 승인 워크플로우 활동	수동 승인 활동은 사용자가 워크플로우 프로세스 외부에서 수동으로 추가하는 모든 승인을 감시하고 관리합니다. 이 활동은 요청되지 않음 상태의 승인만 선택합니다.
롤백 대상 워크플로우 활동	롤백 대상 활동은 나가는 전환 선 화살표로 지정된 활동으로 직접 전환됩니다.

조건 활동

조건 활동은 워크플로우에 대한 조건부 분기 및 논리 연산 기능을 제공합니다.

주:
조건 활동은 워크플로우가 대기 중인 조건과 일치하는 작업을 수행한 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

조건 활동

활동	설명
워크플로우 활동인 경우	**If** 활동은 조건 또는 스크립트를 검사하여 예 또는 아니요 전환을 수행해야 하는지 여부를 결정합니다.
워크플로우 활동 전환	**Switch** 활동은 전달된 필드 또는 변수의 값이 여러 케이스 값 중 하나와 동일한지 확인합니다.
조건 대기 워크플로우 활동	조건 대기 활동은 현재 기록이 지정된 조건과 일치할 때까지 워크플로우를 이 활동에서 기다리게 합니다.
WF 이벤트 대기 워크플로우 활동	**WF** 이벤트 대기 작업을 수행하면 지정된 이벤트가 발생할 때까지 워크플로가 이 활동에서 대기합니다.

활동 알림

알림 워크플로우 활동은 에서 알림호출 및 SMS 메시지를 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 알림

활동	설명
호출 워크플로우 전달 활동	통화 전달 활동은 알림 통화를 E.164와 호환되는 전화 번호로 전달합니다.
입력 워크플로우 활동	입력 활동은 알림 통화에 옵션 목록을 표시하여 전화 메뉴를 만듭니다.
중단 워크플로우 활동	전화 끊기 활동은 활성 알림 전화 통화의 연결을 끊습니다.
활동 재생 워크플로우	재생 활동은 알림 통화 시 사운드 파일을 재생합니다.
기록 워크플로우 활동	기록 워크플로우 활동은 알림 통화 중 사용자의 오디오를 기록합니다.
거부 워크플로우	워크플로우 거부 활동은 수신 알림 콜을 거부합니다.
Say 워크플로우 활동	**Say** 워크플로우 활동을 사용하면 알림 통화에서 텍스트 음성 변환을 사용하여 메시지를 재생할 수 있습니다.
클라이언트 워크플로우 활동을 알리기 위해 전달	알림 클라이언트에게 전달 워크플로우 활동은 전화 통화를 알림 WebRTC 클라이언트에 연결합니다.
통화 워크플로우 활동	통화 활동은 알림 워크플로우를 사용하여 아웃바운드 전화를 겁니다. 이 워크플로우 활동은 모든 테이블에 추가할 수 있습니다.
전화 회의 워크플로우 활동 참가	전화 회의 참가 활동은 수신 또는 발신 통화를 알림 전화 회의에 연결합니다.
SMS 워크플로우 활동 보내기	알림을 사용하여 사용자의 휴대폰에 짧은 텍스트 메시지를 보내는 **SMS** 보내기 워크플로우 활동입니다. 이 워크플로우 활동은 모든 테이블에 추가할 수 있습니다.
큐 워크플로우 활동	큐 활동은 활성 알림 통화를 큐에 배치합니다.

알림 활동

알림 워크플로우 활동은 워크플로우 중에 발생하는 이벤트를 사용자에게 알립니다.

알림 활동

활동	설명
이벤트 워크플로우 활동 생성	이벤트 생성 활동은 이벤트를 이벤트 큐에 추가하지만 이벤트를 즉시 실행하지는 않습니다.
알림 워크플로우 활동	알림 활동은 지정된 사용자 또는 그룹에 이메일 또는 SMS 메시지를 전송합니다.

하위 플로우 활동

하위 플로우 활동은 상위 워크플로우에서 워크플로우를 실행하고 관리합니다.

하위 플로우 활동

활동	설명
Parallel Flow Launcher 워크플로우 활동	병렬 플로우 시작 관리자 활동은 여러 하위 플로우를 동시에 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 활동

작업 활동은 워크플로우 작업을 만들고 수정합니다.

주:
작업 활동은 워크플로우가 대기 중이던 작업을 완료하고 워크플로우를 진행하는 사용자로 실행됩니다.

작업 활동

활동	설명
작업 메모 워크플로우 활동 추가	작업 메모 추가 활동은 현재 인시던트 기록의 작업 메모 필드에 텍스트를 추가합니다.
첨부 파일 노트 워크플로우 활동	첨부 파일 노트 활동은 현재 기록에 첨부 파일을 추가합니다.
카탈로그 작업 워크플로우 활동	카탈로그 작업 활동은 서비스 카탈로그 작업 기록을 만듭니다.
작업 워크플로우 활동 생성	작업 생성 활동은 작업 〔task〕를 확장하는 모든 테이블에 기록을 생성합니다.

타이머 활동

타이머 활동은 설정된 기간 동안 워크플로우를 일시 중지합니다.

주:
시스템 스케줄러가 워크플로우를 진행하므로 타이머 활동은 시스템 사용자로 실행됩니다.

타이머 활동

활동	설명
SLA 백분율 타이머 워크플로우 활동	**SLA** 백분율 타이머 활동은 SLA(%)에 해당하는 지속 기간 만큼 워크플로우를 중단시킵니다.
타이머 워크플로우 활동	타이머 활동은 지정된 기간 동안 워크플로우를 일시 중지합니다.

유틸리티 활동

유틸리티 활동은 워크플로우의 경로와 기타 유용한 도구에 대한 제어를 제공합니다.

유틸리티 활동

활동	설명
분기 워크플로우 활동	**Branch** 활동은 워크플로우를 단일 활동에서 여러 전환 경로로 분할합니다.
활동 참가 워크플로우	**Join** 활동은 여러 실행 경로를 하나의 전환으로 통합합니다.
활동 잠금 워크플로우	잠금 활동은 잠금이 해제될 때까지 이 워크플로의 다른 인스턴스가 이 활동을 지나서 계속되지 않도록 합니다.
로그 메시지 워크플로우 활동	로그 메시지 활동은 워크플로우 로그에 메시지를 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유틸리티 활동

활동	설명
로그 추적 메시지 워크플로우 활동	로그 추적 메시지 작업은 워크플로 로그에 추적 메시지를 씁니다.
REST 메시지 레거시 워크플로우 활동	레거시 **REST** 메시지 활동을 통해 관리자는 REST 엔드포인트를 대체하거나 REST 메시지 모듈에 구성된 변수를 제공할 수 있습니다.
값 워크플로우 반환 활동	값 반환 활동은 하위 플로우에서 실행될 때 상위 워크플로우에 값을 반환합니다.
스크립트 워크플로우 실행 활동	스크립트 실행 활동은 워크플로우 버전의 범위에서 지정된 스크립트를 실행합니다.
값 워크플로우 설정 활동	값 설정 활동은 워크플로우가 중지되거나 종료될 때 현재 기록의 값을 설정합니다.
SOAP 메시지 레거시 워크플로우 활동	레거시 **SOAP** 메시지 활동은 시스템 웹 서비스 플러그인에 정의된 SOAP 메시지를 사용하며 MID 서버를 사용하여 메시지를 호출할 수 있습니다.
개찰구 워크플로우 활동	턴스타일 활동은 워크플로우가 동일한 지점을 통과할 수 있는 횟수를 제한합니다.
활동 잠금 해제 워크플로우	잠금 해제 활동은 이전에 잠금 활동에 의해 설정된 잠금을 해제합니다.

오케스트레이션과 함께 제공되는 활동

오케스트레이션에는 다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- Active Directory 활동 팩
- 오케스트레이션 활동
- PowerShell 활동
- Puppet 활동

사용자 지정 활동을 만들기 위해 제공되는 템플릿

시스템에서 오케스트레이션이 활성 상태인 경우 적절한 역할을 가진 사용자는 를 사용하여 ServiceNow Orchestration activity designer 사용자 지정 활동을 만들 수 있습니다. 에 업로드 ServiceNow Store할 수 있는 사용자 지정 활동을 만들기 위해 오케스트레이션에서 제공하는 템플릿에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Orchestration custom activity templates

승인 및 롤백 워크플로우 활동

승인 및 롤백 활동은 승인을 생성하고 관리합니다.

일부 워크플로우에서는 승인 및 롤백 활동을 사용할 수 없습니다.

- 두 가지 예외를 제외하고, 승인 및 롤백 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다. 단, 전역적으로 사용할 수 있는 승인 - 사용자 및 승인 작업 활동은 예외입니다.
- 승인 및 롤백 활동은 워크플로우가 실행되는 테이블에 대해 승인 엔진이 꺼져 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 테이블에 대해 승인 엔진을 사용하도록 설정한 경우 승인 활동은 회색으로 표시되며 선택할 수 없습니다. 워크플로우와 승인 엔진의 상호 작용 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 승인 워크플로우 활동 및 승인 엔진.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 작업 워크플로우 활동

승인 작업 활동은 현재 작업에 대한 승인 작업을 수행합니다.

이 활동을 사용하여 현재 작업 기록을 승인됨 또는 거부됨으로 표시합니다.

주:
승인 작업 활동을 사용하여 작업을 승인됨으로 표시할 때 활동은 보류 중인 모든 승인을 더 이상 필요하지 않음으로 표시합니다. 이 활동은 승인 필드의 값을 설정하는 데 사용될 때 값 설정 또는 스크립트 실행과 다르게 작동합니다.

결과

활동의 결과 값은 승인자가 선택한 최종 승인 처리입니다. 결과 값은 승인됨 또는 거부됨일 수 있습니다. 워크플로우 디자이너는 활동의 스크립트 필드 내에서 *activity.result* 변수를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

승인 작업 활동 입력 변수

필드	설명
작업	작업에 대해 수행할 작업. 옵션은 다음과 같습니다. • 작업을 승인됨으로 표시 • 작업을 거부됨으로 표시 • 작업을 요청됨으로 표시 • 보류 중인 승인 무시: 시스템이 승인 기록을 더 이상 필요하지 않음 으로 설정하고 활동을 승인됨으로 표시합니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

주:
승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

승인 작업 활동 조건

조건	설명
항상	승인을 다음 워크플로우 단계로 이동시키는 이벤트 또는 조건입니다.
오류	오류를 생성하는 이벤트 또는 조건입니다.
건너뜀	건너뛴 승인을 허용하는 이벤트 또는 조건입니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 작업 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 *execute* 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

승인 코디네이터 워크플로우 활동

승인 코디네이터 활동은 하나 이상의 승인 - 사용자, 승인 - 그룹 및/또는 수동 승인 활동을 포함하여 하나 이상의 하위 활동의 결과에 따라 결과가 달라지는 승인을 작성합니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

승인 코디네이터 활동을 만들려면 먼저 활동을 워크플로우 캔버스로 끌어 활동 양식을 표시합니다. 활동 양식에서 해당 필드를 입력한 후 제출을 클릭합니다.

제출을 클릭하면 워크플로우 캔버스에 활동이 나타납니다. 그런 다음 활동 본문에 표시되는 링크를 클릭하여 하위 활동을 지정합니다.

승인 코디네이터 활동이 완료되면 승인 코디네이터 승인 활동에서 작성한 보류 중인 모든 승인이 즉시 더 이상 필요하지 않음으로 설정됩니다. 단일 사용자가 동일한 워크플로우에서 승인자로 두 번 호출되는 경우(예: 단일 사용자가 제품 승인자이면서 임원 승인자인 경우) 첫 번째 이후의 해당 사용자에 대한 모든 승인을 건너뜁니다.

결과

승인 코디네이터 활동의 결과 값은 승인자가 수행한 승인 작업과 대기 필드에 지정된 승인 조건에 따라 달라집니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 승인함
- 거부됨
- 삭제됨
- 취소함

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

승인 코디네이터 활동 입력 변수

필드	설명
대기	승인 활동이 승인 또는 거부되는지 나타내기 위해 기다려야 할 항목을 표시합니다. 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 코디네이터 활동 입력 변수

필드	설명
	• 승인할 하위 활동:승인 됨 결과로 완료되는 하위 활동(사용자, 그룹 또는 수동 승인)은 승인 코디네이터 활동이 승인됨 결과로 완료되게 합니다. • 승인할 모든 하위 활동:승인 코디네이터 활동이 승인됨 결과로 완료되도록 승인 코디네이터 활동의 모든 하위 활동은 승인됨 결과로 완료되어야 합니다. • 하위 활동의 첫 번째 승인 또는 거부:승인 됨 또는 거부 됨의 결과로 완료되는 첫 번째 하위 활동은 승인 코디네이터 활동이 같은 결과로 완료되도록 합니다. • 스크립트 기반 조건:스크립트를 호출하여 승인이나 거부를 관리하는 방법을 결정합니다.
거부가 발생한 때 대기가 승인할 모든 하위 활동 또는 승인할 모든 하위 활동으로 설정된 경우에만 나타납니다.	하위 활동 중 어느 하나에서 거부된 것이 보이면 코디네이터가 수행해야 하는 작업을 지정함. 옵션은 다음과 같습니다. • 승인을 거부합니다. 거부됨 결과가 표시된 승인 코디네이터 활동을 즉시 완료 합니다. • 결정하기 전에 다른 응답을 기다립니다. 승인 또는 거부 결정을 내리기 전에 다른 자식 활동에서 다른 응답을 받을 때까지 기다립니다. 이를 통해 사용자는 결정이 내려질 때까지 마음을 바꿀 수 있습니다. 또한 대기를 승인할 자식 활동으로 설정된 경우 결과가 승인됨인 단일 자식 활동이 완료되면 다른 자식 활동이 거부됨으로 완료되더라도 승인 코디네이터 활동이 승인됨의 결과로 완료됩니다.
승인 스크립트 대기가 스크립트에 따른 조건으로 설정된 경우에만 나타납니다.	변수 대기 가 스크립트에 기반한 조건으로 설정되면 승인이나 거부를 처리하는 방법을 결정하기 위해 이 스크립트가 호출됩니다. 스크립트는 변수 ## 을 , 승인됨 또는 거부됨으로 설정하여 이 승인에 대한 전반적인 승인 상태를 나타내야 합니다. 호출되면 스크립트에서 다음 변수를 사용할 수 있습니다. counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval counts.approved = # of child approval activities that approved so far counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far counts.requested = # of child approval activities that are pending approval

조건

조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

주:
승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 코디네이터 활동 조건

조건	설명
승인함	그룹의 사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 승인 했습니다 .
거부됨	그룹의 사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 거부 했습니다 .

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

승인 코디네이터 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 *execute* 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

승인 - 그룹 워크플로우 활동

승인 - 그룹 활동은 지정된 그룹의 각 구성원에 대한 승인 기록을 만듭니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

그룹 승인은 대기 필드에 지정된 논리에 따라 사용자 승인에 따라 승인되거나 거부됩니다.

결과

워크플로우 디자이너는 활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 기본적으로 결과 값은 최종 승인 처리입니다. 이 처리는 승인자가 수행하는 승인 동작과 대기 또는 누구나 거부할 때 필드에 지정된 승인 조건에 따라 달라집니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 승인함
- 거부됨
- 삭제됨
- 취소함

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

승인 - 그룹 활동 입력 변수

필드	설명
승인 - 그룹화 시기	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 그룹 활동 입력 변수

필드	설명
이 활동으로 그룹 승인 기록을 작성하는 시기를 지정합니다.	
조건	충족 시 그룹 승인 작성을 유발하는 조건입니다. 조건이 충족되지 않으면 승인은 건너뜁니다.
승인 - 그룹 승인자 승인을 요청할 그룹을 지정합니다.	
그룹	승인을 요청할 그룹 이 필드를 편집하려면 잠금 아이콘을 클릭하십시오. 이름을 기준으로 특정 그룹을 선택하려면 조회 목록을 사용하십시오. 런타임 시 현재 기록의 필드 값에서 그룹을 선택하려면 나무 아이콘을 클릭합니다. 그러면 각 그룹 구성원에게 개별 승인 기록이 할당됩니다. 그룹이 선택되지 않은 경우, 활동은 자동으로 승인을 승인됨으로 설정합니다.
승인 - 그룹 조건 개별 그룹 구성원의 응답에 따라 활동의 그룹 승인 또는 거부 결정 방식을 지정합니다.	
대기	활동 승인을 승인하거나 거부하는 개별 승인이나 거부를 결정하기 위해 다른 승인 논리 간 선택. 옵션은 다음과 같습니다. • 각 그룹의 승인: 각 그룹의 모든 사용자가 승인할 수 있으며 각 그룹이 첫 번째 승인하면 활동이 승인 됨의 결과로 완료됩니다(거부 처리 방법은 아래 참조). • 임의 그룹의 승인: 모든 그룹의 모든 사용자가 승인할 수 있으며 임의의 그룹에서 첫 번째 승인을 받으면 활동이 완료되고 결과는 승인됨입니다. • 모든 그룹의 모든 사람의 승인: 모든 그룹의 모든 사용자가 승인해야 활동이 승인 됨 결과로 완료됩니다(거부 처리 방법은 아래 참조). • 각 그룹의 첫 번째 응답: 각 그룹에 있는 사용자의 첫 번째 승인 또는 거부는 그룹 승인 상태를 나타내는 데 사용됩니다(거부 처리 방법은 아래 참조). 모든 사용자가 승인 요청을 거부할 때 발생하는 일을 나타냅니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 승인을 거부합니다. 거부됨 결과가 있는 활동을 즉시 완료 하십시오. • 임의 그룹의 첫 번째 응답: 그룹에 속한 사용자가 첫 번째 승인 또는 거부하면 활동이 완료되고 결과는 승인 됨 또는 거부됨입니다. • 스크립트 기반 조건: 사용자가 승인 또는 거부할 때마다 활동을 완료해야 하는지 여부를 결정하기 위해 승인 스크립트 가 호출됩니다.
승인 스크립트 대기가 ##### ## #### 설정된 경우에만 나타납니다.	변수 대기 가 스크립트에 기반한 조건으로 설정되면 승인이나 거부를 처리하는 방법을 결정하기 위해 이 스크립트가 호출됩니다. 스크립트는 이 승인에 대한 전체 상태를 나타내려면 변수 ## 을 승인됨 또는 거부됨으로 설정해야 합니다. 이 스크립트는 모든 그룹의 전체 승인 상태를 반환하기 전에 이 승인 활동의 일부인 각 그룹의 승인 상태를 설정하는 작업을 담당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 그룹 활동 입력 변수

필드	설명

	호출되면 이 승인 활동의 일부인 모든 그룹의 스크립트에서 다음 변수를 사용할 수 있습니다.
	counts.total = total number of groups that are part of this approval
	counts.approved = # of groups that approved so far
	counts.rejected = # of groups that rejected so far
	counts.requested = # of groups that are pending approval
	counts.not_requested = # of groups that are not pending approval
	counts.not_required = # of groups that approval is not required
	그리고 각 그룹에 대해 다음을 수행합니다.
	groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval
	groups[group_id].approved = # of users that approved so far
	groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far
	groups[group_id].requested = # of users that are pending approval
	groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval
	groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required
	groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state
	참고: 다음을 사용하여 그룹을 반복합니다.
	for (var id in groups) {
	var group = groups[id];
	... group.total ...
	}
	참고 : 다음 코드를 사용하여 그룹 객체를 가져옵니다 (반복되는 그룹 이름과 같은 것을 가져 오려면).
	var objGroup = fncGetGroupObj(id);
	var strGroupName = objGroup.name;
	
	function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)
	{
	var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');
	objGroupApproval.get(sidGroupApproval);
	
	var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');
	objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);
	
	return objGroup;
	}
	승인 스크립트도 계산을 허용합니다. 예를 들어, 승인의 절반만 필요한 경우:
	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 그룹 활동 입력 변수

필드	설명

	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}

모두 거부한 때	활동 승인을 거부하는 개별 거부를 결정하기 위해 다른 승인 논리 간 선택. 옵션은 다음과 같습니다. • 승인을 거부합니다. 거부됨 결과가 있는 활동을 즉시 완료 하십시오. • 결정하기 전에 다른 응답을 기다립니다. 승인 또는 거부 결정을 내리기 전에 다른 응답을 받을 때까지 기다리십시오. 이를 통해 사용자는 결정이 내려질 때까지 마음을 바꿀 수 있습니다. **주:** 대기가 승인할 모든 사용자로 설정된 경우 한 명 이상의 사용자가 거부하더라도 단일 승인으로 활동이 완료되고 승인됨의 결과가 나타납니다.
승인 - 그룹 일정 예상되는 승인 기록 시작 날짜와 기한에 대한 워크플로우의 계산 방식을 지정합니다. '기한 기준' 및 '일정 기준'을 선택하면 해당하는 필드가 표시됩니다.	
기한 기준	워크플로우가 작업의 기간, 기한 및 일정을 결정하는 방법을 선택합니다. • 사용자 지정 기간: 기간은 사용자 지정 값을 기준으로 합니다. • 상대 기간: 기간은 상대적 기간(예: 다음 영업일 종료)에서 계산됩니다. • 날짜/시간 또는 기간 필드: 기간은 현재 기록의 필드 값을 기준으로 합니다. • 각본: 기간은 스크립트에 의해 반환됩니다.
기간 기한 기준이 ### ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	특정 일 수 및 시간입니다.
상대 기간 기한 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	일반적인 영업일 수 및 길이입니다.
기한 필드 기한 기준이 A ##/## ## ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	날짜/시간 또는 기간 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 그룹 활동 입력 변수

필드	설명
기한 스크립트 기한 기준이 ####로 설정된 경우에만 나타납니다.	지속 시간 동안 초의 수에 대한 "응답"을 설정하는 스크립트.
일정 기준	타이머에서 근무 시간을 계산하는 데 사용하는 기본 일정입니다. 일정이 지정되면 일정에 지정된 시간에만 기간이 고려됩니다. 예를 들어 기간이 2시간이고 워크플로우가 오전 8시 - 오후 5시 일정에서 오후 4:00에 시작되면 다음 날 오전 9:00에 종료됩니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 이 워크플로우의 일정은 다음과 같습니다. 일정은 값에 따라 워크플로우 컨텍스트 날짜, 시간 및 선택적 시간대 를 사용합니다. • 특정 일정: 일정은 값에 따라 미리 정의된 일정과 시간대(선택 사항)를 사용합니다. • 일정 필드: 일정은 값 에 따라 테이블의 값과 시간대(선택 사항)를 사용합니다.
일정 일정 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	목록에서 미리 정의된 일정
일정 필드 일정 기준이 A ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.
시간대 기준	지속 시간을 계산할 시간대입니다. 시간대는 다음을 기반으로 할 수 있습니다. • 시간대 없음: 기본값. 워크플로우는 GMT 시간대를 사용합니다. • 특정 시간대: 선택 목록에서 선택하는 특정 시간대 입니다. • 시간대 필드: 양식의 필드에서 기간을 추적하는 시간대 필드 입니다.
시간대 시간대 기준이 ## ###로 설정된 경우에만 나타납니다. .	선택 목록에서 원하는 시간대를 선택합니다.
시간대 필드 시간대 기준이 A ### ##로	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 그룹 활동 입력 변수

필드	설명
설정된 경우에만 나타납니다.	
승인 - 고급 원하는 경우 승인을 요청할 추가 사용자를 결정하기 위한 스크립트를 작성합니다.	
고급	승인을 요청할 추가 사용자를 결정하기 위해 스크립트를 쓰려면 이 확인란을 선택합니다. 추가 그룹 스크립트를 사용하여 그룹 승인을 사용자 지정합니다.

추가 그룹 스크립트	고급 확인란을 선택하면 작성할 모든 추가 그룹 승인을 결정하기 위해 이 스크립트가 호출됩니다. 스크립트는 변수 ## 을 승인자 그룹으로 추가할 그룹 ID의 쉼표로 구분된 목록 또는 그룹 ID의 배열로 설정해야 합니다. 예:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

조건

다음 조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

주:
승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

승인 - 그룹 활동 조건

조건	설명
승인함	그룹의 사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 승인 했습니다 .
거부됨	그룹의 사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 거부 했습니다 .
오류	오류를 생성하는 이벤트 또는 조건입니다.
건너뜀	건너뛴 승인을 허용하는 이벤트 또는 조건입니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

승인 - 그룹 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 *execute* 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 그룹 활동 상태

상태	설명
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

승인 - 사용자 워크플로우 활동

승인 - 사용자 활동은 하나 이상의 개별 사용자 승인을 만듭니다.

결과

결과 값은 최종 승인 처리입니다. 이 처리는 승인자가 수행하는 승인 동작과 대기 또는 누구나 거부할 때 필드에 지정된 승인 조건에 따라 달라집니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 승인함
- 거부됨
- 삭제됨
- 취소함

입력 변수

승인 - 사용자 활동 입력 변수

필드	설명
승인 - 사용자 시기 이 활동으로 사용자 승인 기록을 작성하는 시기를 지정합니다.	
조건	충족 시 개별 승인을 생성하는 조건입니다. 조건이 충족되지 않으면 승인은 건너뜁니다.
승인 - 사용자 승인자 승인을 요청할 사용자를 지정합니다.	
사용자	승인할 사용자입니다. 트리 아이콘을 사용하여 현재 기록에서 사용자 참조 필드를 선택하여 승인(예: ${assigned_to})을 생성합니다. 사용자를 선택하지 않으면 활동은 자동으로 승인을 승인됨으로 설정합니다. 주: 워크플로우는 승인 사용자 활동에서 작성된 승인 기록만 관리합니다. 워크플로우를 시작한 후 새로 추가된 승인은 워크플로우 컨텍스트에 영향을 주지 않습니다.
그룹	구성원도 승인을 받아야 하는 그룹. 이는 개별 승인 외에 그룹 승인을 생성하는 승인 - 그룹 활동과는 다릅니다. 트리 아이콘을 사용하면 현재 기록에서 그룹 참조 필드를 선택하여 ${assignment_group}와 같은 승인을 생성할 수 있습니다.
승인 - 사용자 조건 개별 승인자의 응답에 따라 활동의 승인 또는 거부 결정 방식을 지정합니다.	
대기	활동 승인을 승인하는 개별 승인을 결정하기 위해 다른 승인 논리 간 선택. 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 사용자 활동 입력 변수

필드	설명
	• 승인할 사람: 모든 사용자가 승인할 수 있으며 첫 번째 승인의 결과로 활동이 완료됩니다. • 승인할 모든 사람: 모든 사용자는 승인해야 합니다(거부 처리 방법은 아래 참조). • 모든 사람의 첫 번째 응답: 사용자가 첫 번째 승인 또는 거부하면 활동이 완료됩니다. • 스크립트 기반 조건: 사용자가 승인 또는 거부할 때마다 활동을 완료해야 하는지 여부를 결정하기 위해 승인 스크립트 가 호출됩니다.
모두 거부한 때	활동 승인을 거부하는 개별 거부를 결정하기 위해 다른 승인 논리 간 선택. 옵션은 다음과 같습니다. • 승인을 거부합니다. 거부됨 결과가 있는 활동을 즉시 완료 하십시오. • 결정하기 전에 다른 응답을 기다립니다. 승인 또는 거부 결정을 내리기 전에 다른 응답을 받을 때까지 기다리십시오. 이를 통해 사용자는 결정이 내려질 때까지 마음을 바꿀 수 있습니다. 주: 대기가 승인할 모든 사람으로 설정된 경우 한 명 이상의 사용자가 거부하더라도 단일 승인으로 활동이 완료되고 승인됨의 결과가 나타납니다.
승인 열	워크플로우가 실행 중인 테이블의 승인 필드 이름을 나타내는 문자열 필드입니다. 기본값은 작업 테이블의 필드인 승인입니다. 주: 레이블이 아닌 필드 이름을 사용합니다. 사용자 지정 승인 열 필드와 승인 열 저널을 사용하는 경우 워크플로우에서 값 설정 활동을 사용하여 사용자 지정 승인 열 필드를 설정합니다.
승인 저널 열	
승인 스크립트	변수 대기 가 스크립트에 기반한 조건으로 설정되면 승인이나 거부를 처리하는 방법을 결정하기 위해 이 스크립트가 호출됩니다. 스크립트는 이 승인에 대한 승인 상태를 나타내려면 변수 ## 을 승인됨 또는 거부됨으로 설정해야 합니다. 호출 시 다음 정보를 사용할 수 있습니다. counts.total = total number of users that are part of this approval counts.approved = # of users that approved so far counts.rejected = # of users that rejected so far counts.requested = # of users that are pending approval counts.not_requested = # of users that are not pending approval counts.not_required = # of users that approval is not required
승인 - 사용자 일정	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 사용자 활동 입력 변수

필드	설명
예상되는 승인 기록 시작 날짜와 기한에 대한 워크플로우의 계산 방식을 지정합니다. '기한 기준' 및 '일정 기준'을 선택하면 해당하는 필드가 표시됩니다.	
기한 기준	워크플로우가 작업의 기간, 기한 및 일정을 결정하는 방법을 선택합니다. • 사용자 지정 기간: 기간은 사용자 지정 값을 기준으로 합니다. • 상대 기간: 기간은 상대적 기간(예: 다음 영업일 종료)에서 계산됩니다. • 날짜/시간 또는 기간 필드: 기간은 현재 기록의 필드 값을 기준으로 합니다. • 각본: 기간은 스크립트에 의해 반환됩니다.
기간 기한 기준이 ### ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	특정 일 수 및 시간입니다.
상대 기간 기한 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	일반적인 영업일 수 및 길이입니다.
기한 필드 기한 기준이 A ##/## ## ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	날짜/시간 또는 기간 필드입니다.
기한 스크립트 기한 기준이 ####로 설정된 경우에만 나타납니다.	지속 시간 동안 초의 수에 대한 "응답"을 설정하는 스크립트.
일정 기준	타이머에서 근무 시간을 계산하는 데 사용하는 기본 일정입니다. 일정이 지정되면 일정에 지정된 시간에만 기간이 고려됩니다. 예를 들어 기간이 2시간이고 워크플로우가 오전 8시 - 오후 5시 일정에서 오후 4:00에 시작되면 다음 날 오전 9:00에 종료됩니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 이 워크플로우의 일정은 다음과 같습니다. 일정은 값에 따라 워크플로우 컨텍스트 날짜, 시간 및 선택적 시간대 를 사용합니다. • 특정 일정: 일정은 값에 따라 미리 정의된 일정과 시간대(선택 사항)를 사용합니다. • 일정 필드: 일정은 값 에 따라 테이블의 값과 시간대(선택 사항)를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 - 사용자 활동 입력 변수

필드	설명
일정 일정 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	목록에서 미리 정의된 일정
일정 필드 일정 기준이 A ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.
시간대 기준	지속 시간을 계산할 시간대입니다. 시간대는 다음을 기반으로 할 수 있습니다. • 시간대 없음: 기본값. 워크플로우는 GMT 시간대를 사용합니다. • 특정 시간대: 선택 목록에서 선택하는 특정 시간대 입니다. • 시간대 필드: 양식의 필드에서 기간을 추적하는 시간대 필드 입니다.
시간대 시간대 기준이 ## ###로 설정된 경우에만 나타납니다. .	선택 목록에서 원하는 시간대를 선택합니다.
시간대 필드 시간대 기준이 A ### ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.
승인 - 고급 원하는 경우 승인을 요청할 추가 사용자를 결정하기 위한 스크립트를 작성합니다.	
고급	승인을 요청할 추가 사용자를 결정하기 위해 스크립트를 쓰려면 이 확인란을 선택합니다.

추가 승인자 스크립트	고급 확인란을 선택하면 생성할 추가 사용자 승인을 결정하기 위해 이 스크립트가 호출됩니다. 스크립트는 변수 ## 을 승인자로 추가할 사용자 ID 및 그룹 ID의 쉼표로 구분된 목록 또는 사용자 및 그룹 ID의 배열로 설정해야 합니다. 예:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건

다음 조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

주:
승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

승인 - 사용자 활동 조건

조건	설명
승인함	사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 승인 했습니다 .
거부됨	사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 거부 했습니다 .
오류	오류를 생성하는 이벤트 또는 조건입니다.
건너뜀	건너뛴 승인을 허용하는 이벤트 또는 조건입니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

승인 - 사용자 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 `execute` 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

워크플로우 활동 생성

생성 활동은 워크플로우 경로에서 생성 활동 후에 이어지는 작업 또는 승인 활동에서 작업 또는 승인 기록을 즉시 생성합니다. 이러한 미리 생성된 작업 및 승인은 플로우 실행 중에 작업 및 승인 활동에 도달하면 시작됩니다. 이렇게 하면 작업에 미리 생성된 일련의 연결된 순차 작업 또는 승인이 있을 수 있지만 여전히 순서대로 완료해야 합니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

기본적으로 워크플로우는 작업 또는 승인이 워크플로우에서 도달할 때까지 해당 작업이나 승인을 생성하지 않습니다.

생성 활동은 워크플로우를 통해 각 활동에 대한 모든 전환을 따릅니다. 각 활동에 대해 다음을 수행합니다.

- 작업 활동인 경우 작업을 생성하고 다음을 설정합니다.
  - 보류 중이 되는 상태
  - 예상 시작 날짜
  - 기한 날짜

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 작업 활동은 워크플로우가 대기 중이던 작업을 완료하고 워크플로우를 진행하는 사용자로 실행됩니다.

- 승인 활동인 경우 승인을 생성하고 다음을 설정합니다.
  - 승인 상태가요청되지 않음으로 변경되었습니다.
  - 예상 시작 날짜
  - 기한 날짜

> **주:**
> 승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

예상 시작 날짜와 기한은 생성 활동과 업데이트 중인 활동 사이의 모든 작업 및 승인의 예상 기간을 기준으로 계산됩니다. 분기 경로(**Branch** 및 **Join** 활동 사이)의 경우 모든 사후 분기 활동에 더 긴 기간이 사용됩니다.

생성 활동은 두 번 이상 사용할 수 있으며 모든 작업 또는 승인은 업데이트된 정보로 새로 고쳐집니다. 이 기능은 워크플로우가 진행되는 동안 승인자 목록이나 기타 중요한 정보를 편집할 수 있고 생성된 승인 또는 작업을 업데이트하거나 수정해야 하는 경우에 유용합니다.

생성 활동에서 활동 집합을 제외하려면 어떤 조건에서든 **Skip during generate** 확인란을 선택하면 생성 프로세스 중에 전환이 수행되지 않습니다. 기본적으로 다음 조건에는 작성하는 동안 건너뛰 기 확인란이 선택되어 있습니다.

- 거부됨 (승인 활동에 대해)
- **If** 활동의 조건 없음
- 턴스타일 활동의 계속 조건
- 조인 활동의 불완전한 조건

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

활동 입력 변수 생성

필드	설명
승인 작성	선택하면 생성 활동 실행 시 승인이 생성됩니다. 선택을 취소하면 승인을 사용하여 예상 기간을 계산하지만 승인이 생성되지는 않습니다.
작업 생성	선택하면 생성 활동 실행 시 작업이 생성됩니다. 선택을 취소하면 작업은 예상 기간을 계산하는 데 사용되지만 작업은 생성되지 않습니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

활동 상태 작성

상태	설명
실행	활동이 실행 중입니다.

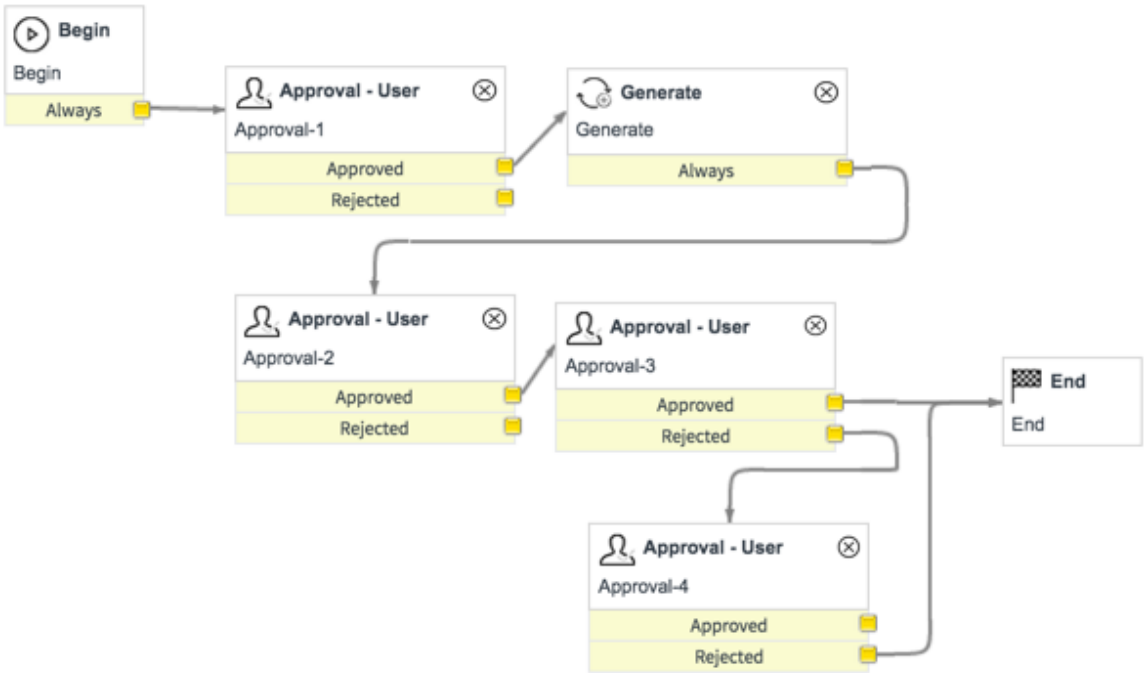
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 상태 작성

상태	설명
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.

예제

워크플로우 생성



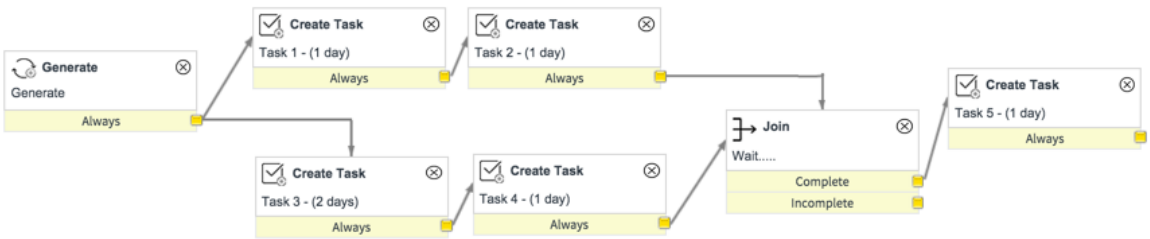
이 예에서는 다음과 같은 승인이 생성됩니다.

- Approval-2
- Approval-3

승인-3의 거부됨 조건에 생성 중 건너뛰 기가 선택되었으므로 승인-4를 건너뜁니다.

다음은 예상 시작 및 기한을 설명하는 생성 활동을 사용하는 예입니다.

워크플로우 시작 및 기한 생성



이 예에서 생성 활동이 2016년 1월 1일에 실행되면 생성된 작업에 대해 다음과 같은 예상 시작 날짜와 기한이 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	예상 시작 날짜	이유	기한
작업 1(1일)	2016년 1월 1일		2016년 1월 2일
작업 2(1일)	2016년 1월 2일	작업 1은 1일입니다.	2016년 1월 3일
작업 3(2일)	2016년 1월 1일		2016년 1월 3일
작업 4(1일)	2016년 1월 3일	작업 3은 2일입니다.	2016년 1월 4일
작업 5(1일)	2016년 1월 4일	작업 4는 조인 전 마지막 항목을 종료합니다.	2016년 1월 5일

작업 5는 2016년 1월 4일에 시작되며, 조인 에 대한 가장 긴 경로(기한 기준)는 작업 3/작업 4입니다.

수동 승인 워크플로우 활동

수동 승인 활동은 사용자가 워크플로우 프로세스 외부에서 수동으로 추가하는 모든 승인을 감시하고 관리합니다. 이 활동은 요청되지 않음 상태의 승인만 선택합니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

이 활동을 실행할 때 보류 중인 수동 승인이 없으면 활동이 즉시 완료되고 결과는 승인됨입니다. 이 활동은 승인 기록을 생성하지 않습니다. 사용자가 워크플로우가 연결된 기록에 수동 승인을 추가하고 기록이 요청되지 않음 상태인 경우 이 활동을 사용하여 워크플로우를 일시 중지합니다. 워크플로우는 진행하기 전에 승인이 종결되기를 기다립니다.

결과

워크플로우 디자이너는 활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result 를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 기본적으로 활동의 결과 값은 승인자가 수행하는 승인 작업에 따라 결정되는 최종 승인 처리입니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 승인함
- 거부됨
- 삭제됨
- 취소함
- 오류

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

수동 승인 활동 입력 변수

필드	설명
대기	승인 활동이 승인 또는 거부되는지 나타내기 위해 기다려야 할 항목을 표시합니다. 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수동 승인 활동 입력 변수

필드	설명
	• 임의의 수동 사용자 또는 그룹 승인: 모든 사용자가 승인할 수 있으며 첫 번째 승인의 결과로 활동이 완료됩니다. • 모든 수동 사용자 또는 그룹 승인: 모든 사용자는 승인해야 합니다(거부 처리 방법은 아래 참조). • 수동 승인의 첫 번째 응답: 사용자가 첫 번째 승인 또는 거부하면 활동이 완료됩니다.
모두 거부한 때	모든 사용자가 승인 요청을 거부할 때 발생하는 일을 나타냅니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 승인을 거부합니다. 거부됨 결과가 있는 활동을 즉시 완료 하십시오. • 결정하기 전에 다른 응답을 기다립니다. 승인 또는 거부 결정을 내리기 전에 다른 응답을 받을 때까지 기다리십시오. 이를 통해 사용자는 결정이 내려질 때까지 마음을 바꿀 수 있습니다. 또한 대기 시간이승인할 모든 사람으로 설정된 경우 한 명 이상의 사용자가 거부하더라도 단일 승인으로 활동이 완료되고 결과는 승인 됨으로 표시됩니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

주:
승인 활동은 작업이 워크플로우가 대기 중이던 승인 또는 거부 조건과 일치하는 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

수동 승인 활동 조건

조건	설명
승인함	그룹의 사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 승인 했습니다 .
거부됨	그룹의 사용자가 대기 규칙에 따라 요청을 거부 했습니다 .

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

수동 승인 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 `execute` 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

롤백 대상 워크플로우 활동

롤백 대상 활동은 나가는 전환 선 화살표로 지정된 활동으로 직접 전환됩니다.

> **주:**
> 이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

롤백 대상 은 실행 순서가 아니라 활동 자체와 전환 대상 활동 간의 실제 워크플로우 순서(전환 라인 첨부 파일)에 따라 재설정할 활동을 결정합니다. 롤백 대상 은 롤백과 전환 대상 활동 사이에서 전환된 모든 승인을 아직 요청되지 않음 으로 표시하고 작업은 오픈 또는 보류 중으로 표시합니다.

여러 롤백이 필요한 모든 워크플로우에 대해 롤백 대상 활동을 사용합니다. 롤백 대상 에는 변수가 없습니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

활동 조건으로 롤백

조건	설명
항상	승인을 이전 워크플로우 단계로 되돌리는 이벤트 또는 조건입니다.
오류	오류를 생성하는 이벤트 또는 조건입니다.
건너뜀	건너뛴 승인을 허용하는 이벤트 또는 조건입니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

활동 상태로 롤백

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 *execute* 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

롤백 동작

롤백 대상 활동은 전환선 화살표로 지정된 활동으로 직접 전환됩니다.

여러 롤백 또는 중첩된 롤백을 사용하는 모든 워크플로우에 대해 **Rollback To** 활동을 사용합니다. 다음으로 롤백 : 대상 작업(직접 전환)을 열기로 재설정합니다. 롤백 대상 활동과 대상 작업 (롤백된 작업) 사이에 실행된 모든 작업은 보류 중으로 설정됩니다.

(0) 시작

(1) 로그 메시지

(2) 과제 1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(3) 과제 3

(4) 과제 2

(5) 타이머

(6) 승인 1

(7) 첫 번째 작업으로 롤백

(8) 과제 1

(9) 과제 2

(10) 승인 1

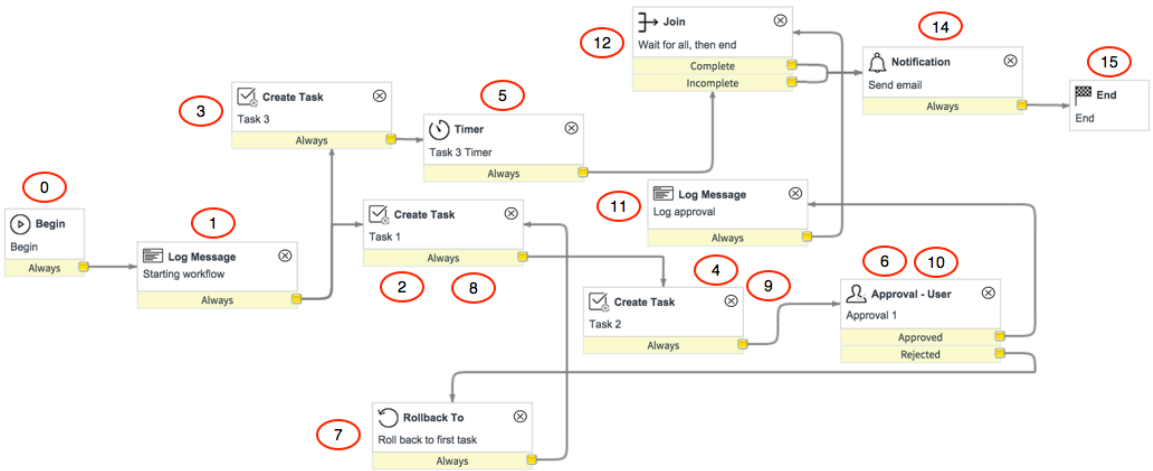
(11) 로그 승인

(12) 가입

(14) 메일 발송

(15) 종료

워크플로우로 롤백



전환 이력

이 활동은 롤백 대상 활동에서 직접 전환되지 않으므로 (3) 작업 3의 상태는 변경되지 않습니다. 롤백된 활동을 확인하려면 워크플로우 전환 이력 관련 목록을 선택하고 롤백 열을 봅니다.

롤백 대상 활동(7)은 다음 활동을 업데이트합니다.

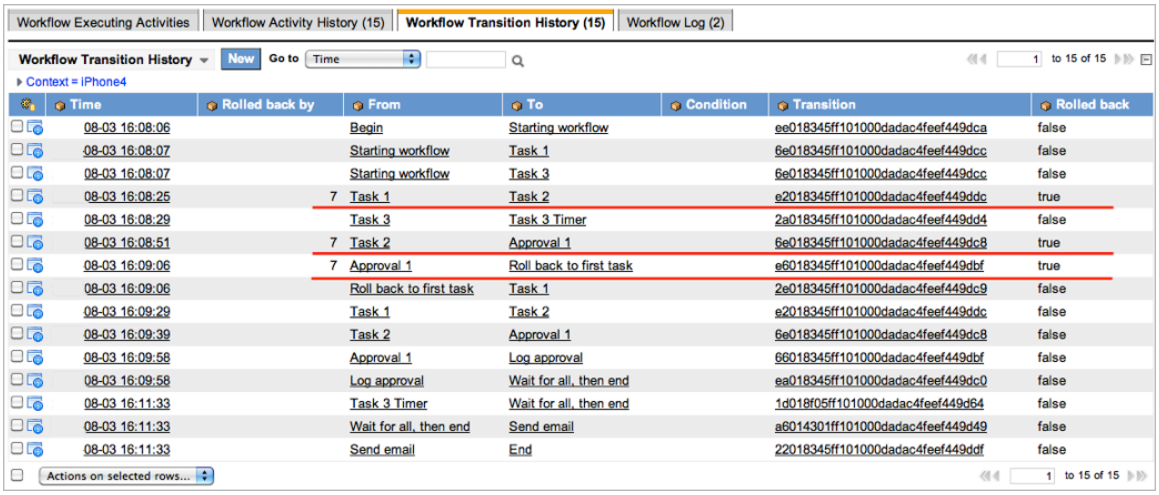
(8) 작업 1: 열기로 초기화

(9) 작업 2: 보류 중으로 재설정

(10) 승인 1: 아직 요청되지 않음으로 재설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

롤백 대상 워크플로우 전환



활동으로 롤백

워크플로우의 조건이 롤백 대상 활동을 트리거하면 워크플로우는 워크플로우의 지정된 활동으로 처리를 뒤로 이동하고 이미 실행된 특정 활동을 원래 상태로 다시 설정합니다. 이는 예기치 않은 오류를 처리할 때 또는 프로그래밍된 논리적 흐름의 일부로 유용합니다.

워크플로우 롤백 중에 활동이 재설정되면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 승인이 요청되지 않음으로 재설정됩니다.
- 작업이 오픈 또는 보류 중으로 재설정됩니다. 롤백 워크플로우 경로로는 새 작업을 만들 수 없습니다.

파일 삭제 또는 이메일 전송과 같은 외부 시스템 작업을 수행하는 활동은 롤백되지 않습니다. 승인 및 작업 활동 상태만 재설정됩니다.

워크플로우는 단일 롤백, 다중 롤백 또는 보다 복잡한 워크플로우에 중첩된 롤백을 포함할 수 있습니다. 롤백 대상 활동은 실행 순서를 사용하여 처리를 다시 시작해야 하는 위치를 결정하는 대신 활동과 전환된 대상 활동 사이의 실제 워크플로우 순서(전환 라인 첨부 파일)를 기반으로 활동을 재설정합니다.

조건 워크플로우 활동

조건 활동은 워크플로우에 대한 조건부 분기 및 논리 연산 기능을 제공합니다.

워크플로우 활동인 경우

If 활동은 조건 또는 스크립트를 검사하여 예 또는 아니요 전환을 수행해야 하는지 여부를 결정합니다.

워크플로우 작성자가 조건 과 고급 스크립트를 모두 지정할 경우 활동이 예 전환을 수행하도록 둘 다 성공적으로 평가되어야 합니다.

결과

워크플로우 디자이너는 활동 기록의 스크립트 필드 내에서 activity.result를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 기본적으로 활동의 결과 값은 지정된 조건 또는 스크립트의 최종 결과입니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 예
- 아니요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

다음 변수는 활동의 동작을 결정합니다.

주:
조건 활동은 워크플로우가 대기 중인 조건과 일치하는 작업을 수행한 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

활동 입력 변수인 경우

필드	설명
조건	지정되고 현재 기록이 조건과 일치하면 **Yes** 전환이 이루어 집니다.
고급 및 스크립트	스크립트를 지정하려면 고급 확인란을 선택합니다. 그런 다음 평가된 스크립트를 입력할 수 있습니다. 스크립트에서 변수 대답을 #로 설정하면 예 전환이 수행됩니다. 그렇지 않으면 전환이 수행되지 않습니다.

조건

다음 조건에 따라 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다.

활동 조건인 경우

조건	
예	조건(지정된 경우)이 일치하고 고급 스크립트(지정된 경우)가 yes를 반환할 때 취해집니다.
아니요	조건이 일치하지 않거나 고급 스크립트(지정된 경우)가 아니요를 반환할 때 수행됩니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

활동 상태인 경우

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 *onExecute* 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소함	이 활동 또는 이 활동이 포함된 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

워크플로우 활동 전환

Switch 활동은 전달된 필드 또는 변수의 값이 여러 케이스 값 중 하나와 동일한지 확인합니다.

switch 활동 동작은 Java의 switch 문과 유사합니다.

스위치 활동을 만들 때 변수 또는 필드를 선택하여 일치하는 필드 값에 대해 활동 조건을 확인합니다. 이 변수 또는 필드에 전달된 값이 활동 조건의 조건 필드에 정의된 값과 일치하면 워크플로우는 해당 활동 조건을 통해 진행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
조건 활동은 워크플로우가 대기 중인 조건과 일치하는 작업을 수행한 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

결과

변수 또는 필드 활동 변수에서 선택한 변수 또는 필드에 따라 가능한 결과 값이 결정됩니다.

입력 변수

다음 변수는 활동의 동작을 결정합니다.

활동 입력 변수 전환

필드	설명
유형	사용 가능한 조건에 대해 확인할 값의 유형으로 변수 또는 필드를 선택합니다. 이 선택하면 다른 필드에 레이블과 사용 가능한 옵션이 설정됩니다.
변수 또는 필드	스위치 활동 조건과 비교한 값의 소스를 선택합니다. 필드 레이블과 사용 가능한 옵션은 유형 선택에 따라 다릅니다. • 변수: 서비스 카탈로그 변수를 선택합니다. • 필드: 워크플로우 속성에 정의된 테이블 에서 필드를 선택합니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

활동 상태 전환

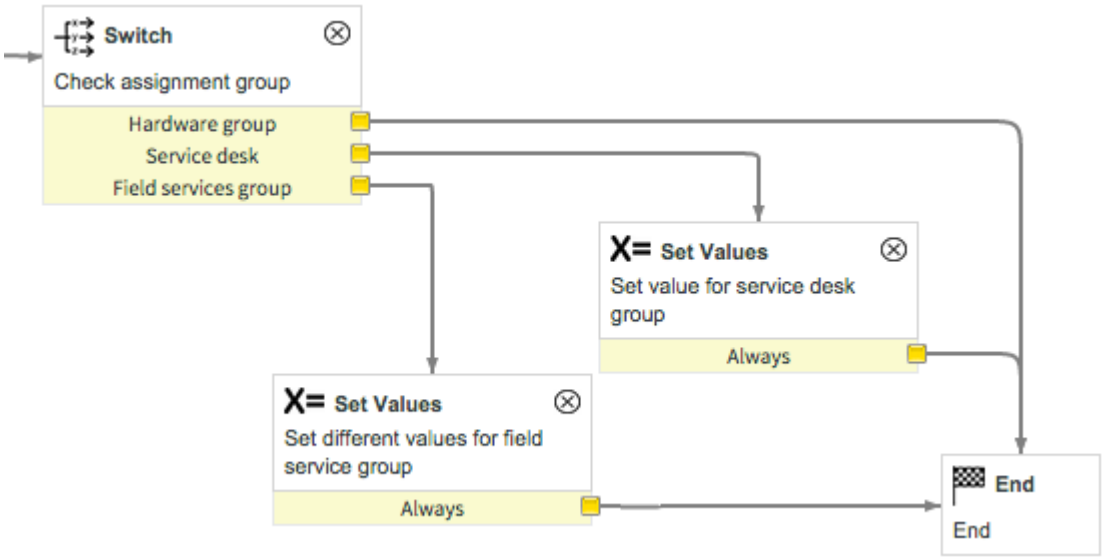
상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 `onExecute` 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

예제

인시던트 기록의 할당 그룹에 따라 인시던트에 대해 서로 다른 필드 값을 설정하는 스위치 활동을 만들 수 있습니다.

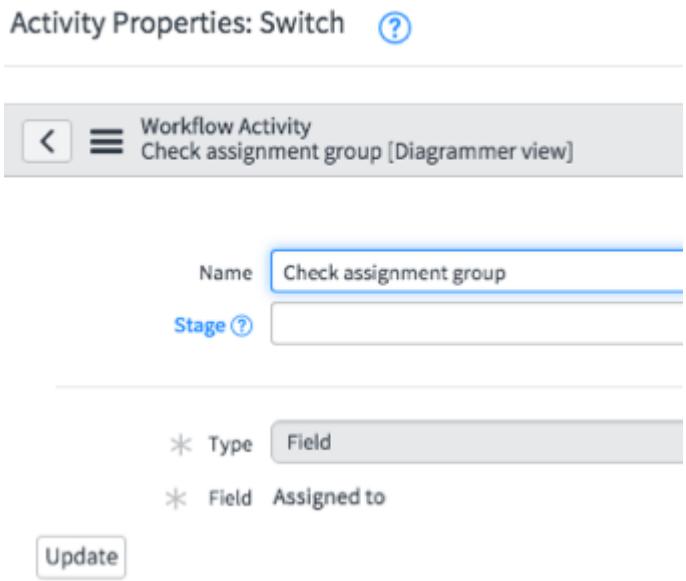
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스위치 활동 예시



선택한 필드 가 인시던 트 할당 대상 필드입니다.

전환 활동 필드

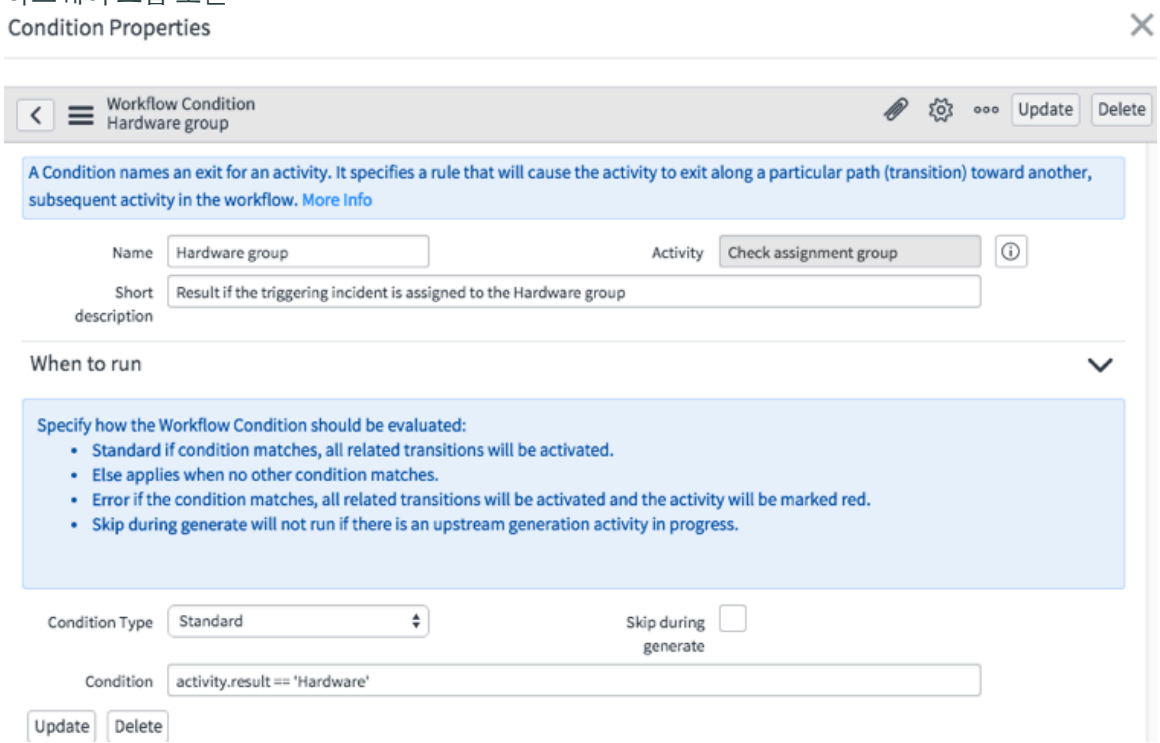


워크플로우를 트리거하는 인시던트의 할당 대상 필드 값이 서비스 데스크 또는 현장 서비스인 경우 워크플로우는 계속하기 전에 인시던트 기록의 값을 채웁니다. 할당 대상 값이 하드웨어인 경우 필드 값을 채우지 않고 워크플로우가 계속됩니다.

조건 유형(표준, 기타 또는 오류)이 사용됩니다. 자세한 내용은 활동 조건 관리 워크플로우 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하드웨어 그룹 조건



조건 대기 워크플로우 활동

조건 대기 활동은 현재 기록이 지정된 조건과 일치할 때까지 워크플로우를 이 활동에서 기다리게 합니다.

워크플로우는 현재 기록이 업데이트될 때마다 조건 대기 활동을 평가합니다. 기록 업데이트로 특정 기준이 충족될 때까지 워크플로우를 무기한 중지하려면 이 활동을 사용합니다. 일정 시간 동안 작업 흐름을 일시 중지하려면 을 참조하십시오 워크플로우 타이머 활동.

조건이 충족된 것으로 간주하는 워크플로우에서는 빌더나 스크립트에 관계없이 지정된 모든 조건을 true로 간주해야 합니다.

주:
조건 대기 활동은 레코드 업데이트와 같은 외부 이벤트를 기다리는 데만 사용해야 하며 값을 설정하는 워크플로우의 이벤트는 사용할 수 없습니다. 값을 설정하는 워크플로가 있고 동일한 필드가 '변경됨'으로 표시될 때까지 기다리려면 1초 타이머를 삽입해 보십시오.

결과

워크플로우 디자이너는 활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result 를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 결과 값이 true이면 활동이 전환됩니다.

입력 변수

다음 변수는 활동의 동작을 결정합니다.

주:
조건 활동은 워크플로우가 대기 중인 조건과 일치하는 작업을 수행한 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 활동 입력 변수 대기

필드	설명
조건	이 조건이 현재 기록과 일치할 때까지 이 활동에서 워크플로우가 일시 중지됩니다.
조건 스크립트	지정되면 이 스크립트에서 ## 변수를 예로 설정하기까지 워크플로우는 이 활동에서 일시 중지됩니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

조건 활동 상태 대기

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 *onExecute* 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소함	이 활동 또는 이 활동이 포함된 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

WF 이벤트 대기 워크플로우 활동

WF 이벤트 대기 작업을 수행하면 지정된 이벤트가 발생할 때까지 워크플로가 이 활동에서 대기합니다.

이 활동을 사용하여 다른 활동에서 이벤트가 실행될 때까지 기다립니다. 다른 활동의 이벤트는 workflow.fireEvent('eventName') API 호출을 사용하여 스크립트에서 실행됩니다.

결과

워크플로우 디자이너는 활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result 를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 이 활동은 지정된 이벤트가 발생할 때 전환됩니다.

입력 변수

다음 변수는 활동의 동작을 결정합니다.

주:
조건 활동은 워크플로우가 대기 중인 조건과 일치하는 작업을 수행한 사용자로 실행되며 워크플로우를 진행합니다.

WF 이벤트 대기 활동 입력 변수

필드	설명
이벤트 대기	워크플로우를 트리거할 이벤트 이름

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

WF 이벤트 대기 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 *onExecute* 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

워크플로우 알림 활동

알림 워크플로우 활동은 워크플로우 중에 발생하는 이벤트를 사용자에게 알립니다.

이벤트 워크플로우 활동 생성

이벤트 생성 활동은 이벤트를 이벤트 큐에 추가하지만 이벤트를 즉시 실행하지는 않습니다.

이벤트 프로세서는 일반적으로 1분 이내에 이벤트를 처리합니다. 이 활동은 일반적으로 이벤트에 의해 트리거되는 비즈니스 규칙 또는 이메일 알림을 트리거합니다.

시스템 이벤트 만들기 및 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 System Events .

결과

완료됨: 활동이 이벤트를 이벤트 큐에 추가했습니다.

입력 변수

이벤트 활동 입력 변수 생성

필드	설명
이벤트 이름	작성할 이벤트의 이름입니다. 이벤트 이름 조회 목록에서 큐에 추가할 이벤트를 선택합니다. 이벤트에 매개변수가 필요한 경우 매개변수 스크립트 필드에 매개변수를 지정합니다.
매개변수 1	이벤트의 첫 번째 매개변수입니다. 주: 이 매개 변수가 문자열 값인 경우 따옴표(" ") 안에 있어야 합니다.
매개변수 2	두 번째 이벤트 매개 변수입니다. 주: 이 매개 변수가 문자열 값인 경우 따옴표(" ") 안에 있어야 합니다.

알림 워크플로우 활동

알림 활동은 지정된 사용자 또는 그룹에 이메일 또는 SMS 메시지를 전송합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

알림 활동 입력 변수

필드	설명
수신인	
다음으로	이메일의 수신자가 되는 사용자
받는 사람 (그룹)	이메일의 수신자가 될 그룹의 구성원
고급	이 옵션을 선택하면 이메일 추가 수신자 지정 을 위해 받는 사람(스크립트) 필드의 스크립트가 호출됩니다.
받는 사람 (스크립트)	고급 선택 시, 이 스크립트가 호출되어 변수 ##은 이메일 수신자로 추가하려는 사용자 또는 그룹 sys_ids 목록으로 설정되며 쉼표로 구분됩니다.
메시지	
제목	이메일의 제목 줄
메시지	전송되는 이메일 본문 메시지 본문에 필드 값을 포함하려면 필드 값을 삽입하려는 텍스트의 지점에 커서를 놓습니다. 그런 다음 필드 옆에 있는 + 아이콘을 클릭하고 원하는 필드를 선택합니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

알림 활동 상태

필드	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 ## 기능을 시작하는 것을 알고 있습니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.

워크플로우 타이머 활동

타이머 활동은 설정된 기간 동안 워크플로우를 일시 중지합니다.

관련 정보

하나의 워크플로우에서 여러 타이머 활동 사용

SLA 백분율 타이머 워크플로우 활동

SLA 백분율 타이머 활동은 SLA(%)에 해당하는 지속 기간 만큼 워크플로우를 중단시킵니다.

이 활동을 사용하려면 워크플로우가 작업 SLA 테이블에서 실행되어야 합니다.

주:
시스템 스케줄러가 워크플로우를 진행하므로 타이머 활동은 시스템 사용자로 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

SLA 백분율 타이머 활동 결과

결과	설명
완료	활동이 지정된 기간에 성공적으로 도달함
취소함	타이머가 지정된 기간에 도달하기 전에 활동 또는 워크플로우가 취소되었습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

SLA 백분율 타이머 활동 입력 변수

필드	설명
백분율	워크플로우를 일시 중지할 기간(현재 SLA의 백분율)

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

SLA 백분율 타이머 상태

상태	설명
실행	초기화하는 동안 활동은 매우 잠깐 동안 이 상태에 있다가 즉시 대기 중으로 변경됩니다.
대기 중	워크플로우 엔진은 SLA가 지정된 백분율에 도달할 때까지 대기합니다. 그런 다음 엔진은 워크플로우를 다음 활동으로 전환합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

타이머 워크플로우 활동

타이머 활동은 지정된 기간 동안 워크플로우를 일시 중지합니다.

이 기간은 정의된 일정 작성 및 사용에 따른 절대 시간 값 또는 상대 값일 수 있습니다. 워크플로우가 적시에 진행될 수 있도록 기간을 조정하는 것이 가장 좋습니다. 조건이 충족될 때까지 워크플로를 무기한 일시 중지하려면 조건 대기를 참조하십시오.

주:
시스템 스케줄러가 워크플로우를 진행하므로 타이머 활동은 시스템 사용자로 실행됩니다.

결과

타이머 활동 결과

결과	설명
완료	활동이 지정된 기간에 성공적으로 도달했습니다.
취소함	타이머가 지정된 기간에 도달하기 전에 활동 또는 워크플로우가 취소되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

타이머 활동 입력 변수

필드	설명
타이머 정보	
타이머 기준	타이머 기간을 계산하는 방법입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 사용자 지정 기간: 기간은 일 및 시간과 같은 기간 필드를 기반으로 합니다. • 상대 기간: 기간은 상대 기간 (예: 다음 영업일 종료) 및 대기 필드를 기준으로 합니다. • 날짜/시간 또는 기간 필드: 기간은 필드 값과 대기 필드를 기준으로 합니다. • 각본: 기간은 초 수를 반환하는 스크립트를 기반으로 합니다.
지속 시간 타이머 기준이 사용자 지정 기간인 경우에만 나타납니다.	워크플로우에서 다음 활동으로 진행하기 전에 대기할 특정 일 수 및 시간입니다.
상대 기간 타이머 기준이 **A** 상대 기간인 경우에만 나타납니다.	다음 워크플로우 활동으로 진행하기 전에 대기해야 하는 일반적인 영업일 수 및 길이입니다. .
대기 타이머 기준이 **A** 상대 기간 또는 **A** 날짜/시간 또는 지속 시간 필드인 경우에만 나타납니다.	타이머 기준이 **A** 상대 기간 또는 **A** 날짜/시간 또는 지속 시간 필드인 경우 추가 타이머 조정입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 전체 기간: 계산된 기간은 수정되지 않습니다. • 기간의 **%:** 지속 시간은 초 수에 (백분율 / 100)을 곱하여 조정됩니다. • 얼마 전: 기간은 일 및 시간 이전 시간 만큼 짧아집니다. • 일정 시간 후: 기간은 일 및 시간 이후의 시간 만큼 길어집니다.
백분율 타이머 기준이 **A** 상대 기간 또는 **A** 날짜/시간 또는 지속 시간 필드인 경우에만 나타납니다.	타이머 기준이 **A** 상대 기간 또는 **A** 날짜/시간 또는 지속 시간 필드인 경우의 대기 백분율 값입니다.
다음 전 시간 타이머 기준이 **A** 상대 기간 또는 **A** 날짜/시간 또는 기간 필드이고 대기가	대기가 일정 시간 전일 경우의 수정자 시간 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타이머 활동 입력 변수

필드	설명
일정 시간 전인 경우에만 나타납니다.	
다음 후 시간 타이머 기준이 상대 기간 또는 날짜/시간 또는 기간 필드이고 대기가 일정 시간 후인 경우에만 나타납니다.	대기가 일정 시간 후일 경우의 한정자 시간 값입니다.
필드 타이머 기준이 날짜/시간 또는 기간 필드인 경우에만 나타납니다.	다음 워크플로우 활동으로 이동하기 전에 경과된 대기 시간을 포함하는 날짜/시간 또는 기간 필드입니다.
스크립트 타이머 기준이스크립트인 경우에만 나타납니다.	지속 시간 동안 초의 수에 대한 "응답"을 설정하는 스크립트.
타이머 일정	
일정 기준	타이머에서 근무 시간을 계산하는 데 사용하는 기본 일정입니다. 일정이 지정되면 일정에 지정된 시간에만 기간이 고려됩니다. 예를 들어 기간이 2시간이고 워크플로우가 오전 8시 - 오후 5시 일정에서 오후 4:00에 시작되면 다음 날 오전 9:00에 종료됩니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 이 워크플로우의 일정은 다음과 같습니다. 일정은 값에 따라 워크플로우 컨텍스트 날짜, 시간 및 선택적 시간대 를 사용합니다. • 특정 일정: 일정은 값에 따라 미리 정의된 일정과 시간대 (선택 사항)를 사용합니다. • 일정 필드: 일정은 값 에 따라 테이블의 값과 시간대(선택 사항)를 사용합니다.
일정 일정 기준이 **A** 특정 일정일 때만 나타납니다.	목록에서 미리 정의된 일정
일정 필드 일정 기준이**A** 일정 필드인 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.
타이머 시간대	
시간대 기준	지속 시간을 계산할 시간대입니다. 시간대는 다음을 기반으로 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타이머 활동 입력 변수

필드	설명
	• 시간대 없음: 기본값. 워크플로우는 GMT 시간대를 사용합니다. • 특정 시간대: 미리 정의된 시간대입니다. • 시간대 필드: 양식의 필드에서 기간을 추적하는 시간대 필드 입니다.
시간대 시간대 기준이 **A** 특정 시간대인 경우에만 나타납니다.	미리 정의된 시간대입니다.
시간대 필드 시간대 기준이 **A** 시간대 필드인 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

타이머 활동 상태

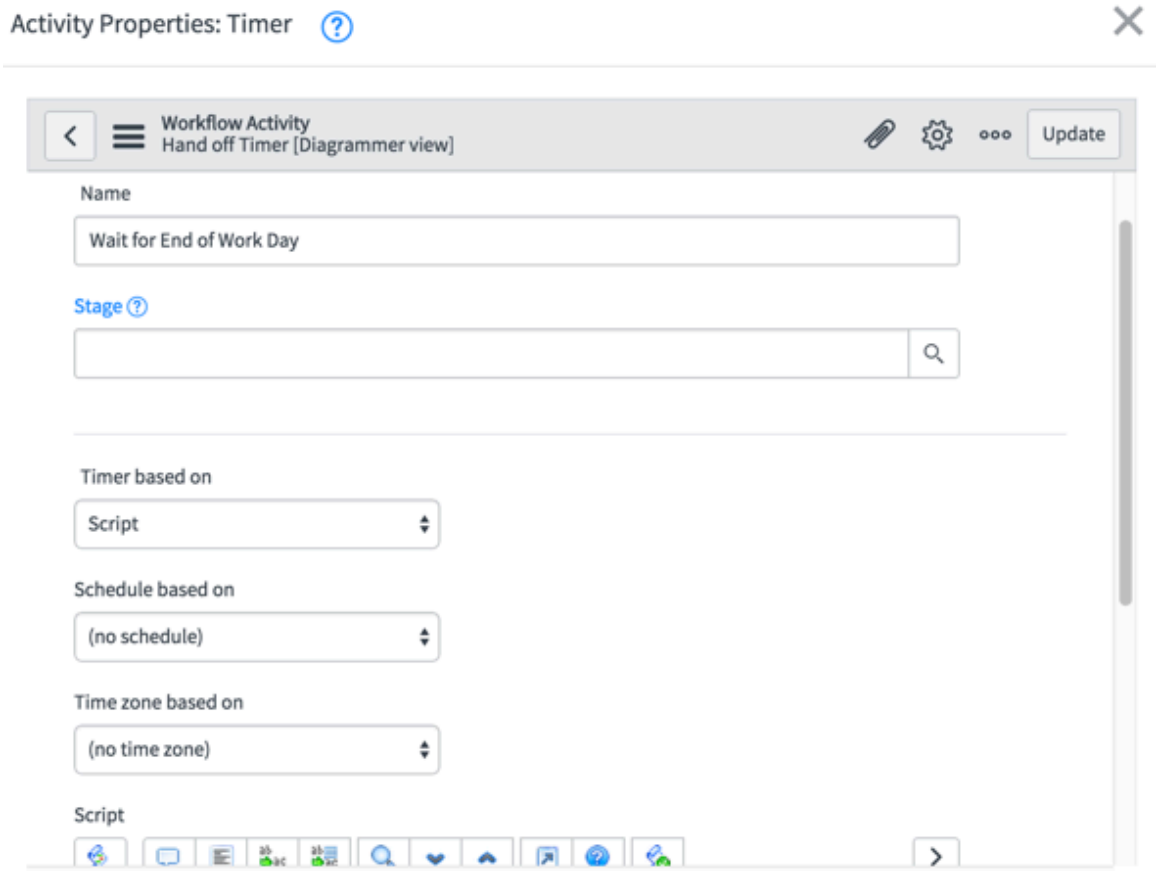
상태	설명
실행	**Timer** 활동은 초기화하는 동안 매우 잠깐 동안 이 상태에 있다가 즉시 대기 중으로 변경됩니다.
대기 중	워크플로우 엔진은 타이머가 지정된 지속 시간에 도달할 때까지 대기합니다. 그런 다음 엔진은 워크플로우를 다음 활동으로 전환합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

예제

타이머 활동을 사용하여 업무일이 끝날 때까지 워크플로우를 일시 중지할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타이머 예제



이 예제에서 스크립트는 *now* 변수와 *eod* 변수 사이의 시간을 평가합니다. *eod* 변수는 24시간 동안 오후 4:00로 정의됩니다. 그런 다음 ##### ## 변수를 이러한 변수 간의 차이(초)로 설정하고 메시지를 기록합니다.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

작업 워크플로우 활동

작업 활동은 워크플로우 작업을 만들고 수정합니다.

작업 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

작업 메모 워크플로우 활동 추가

작업 메모 추가 활동은 현재 인시던트 기록의 작업 메모 필드에 텍스트를 추가합니다.

이 활동을 사용하려면 인시던트 테이블에서 워크플로우를 실행해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
작업 활동은 워크플로우가 대기 중이던 작업을 완료하고 워크플로우를 진행하는 사용자로 실행됩니다.

입력 변수

작업 메모 활동 입력 변수 추가

필드	설명
작업 메모	인시던트 기록에 추가할 텍스트입니다.

첨부 파일 노트 워크플로우 활동

첨부 파일 노트 활동은 현재 기록에 첨부 파일을 추가합니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

이 활동을 통해 불규칙한 HTML 태그를 사용하여 첨부 파일, 특히 [code] 태그를 참조할 수 있습니다. 불규칙한 HTML을 사용하는 저널 필드의 항목은 속성이 true인 경우 *glide.ui.allow_deep_html_validation* 작동하지 않습니다. 이 속성은 기본적으로 false로 설정됩니다.

주:
작업 활동은 워크플로우가 대기 중이던 작업을 완료하고 워크플로우를 진행하는 사용자로 실행됩니다.

결과

완료됨: 활동이 기록에 첨부 파일을 추가했습니다.

입력 변수

다음 변수는 활동의 동작을 결정합니다.

첨부 파일 노트 활동 입력 변수

필드	설명
일반	
필드	이 활동을 실행하면 파일이 첨부되었다는 메모가 현재 기록에 표시됩니다. 현재 기록에서 이 메모를 표시할 필드를 지정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 없음 (기본값은 작업 메모) • 추가 의견 • 작업 메모
첨부 파일 메모 정보	
첨부 이름	이 활동을 실행하면 이 필드에 지정한 이름으로 .txt 파일이 작성됩니다.
첨부 데이터	.txt 첨부 파일의 내용입니다. 일반 텍스트이거나 변수를 사용하여 테이블에서 특정 데이터를 추출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작업 워크플로우 활동

카탈로그 작업 활동은 서비스 카탈로그 작업 기록을 만듭니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

사용자는 카탈로그 작업을 완료해야 합니다. 이 활동은 카탈로그 요청 항목 [sc_req_item] 테이블에서 실행 중인 워크플로우에만 사용할 수 있습니다.

주:
작업 활동은 워크플로우가 대기 중이던 작업을 완료하고 워크플로우를 진행하는 사용자로 실행됩니다.

결과

활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result 를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 카탈로그 작업 기록의 최종 상태 값에 따라 작업 생성 활동의 결과 값이 결정됩니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 완료 종결
- 미완료 종결
- 건너뛴 채 종결
- 삭제됨
- 취소함

입력 필드

다음 필드에 입력하는 값에 따라 활동의 동작이 결정됩니다.

카탈로그 작업 활동 정보

필드	설명
카탈로그 작업 활동 설정 다음 필드는 카탈로그 작업 활동의 동작을 지정합니다.	
작업 테이블	이 활동이 실행되는 테이블 대부분의 경우 기본값인 〔sc_req_item〕로 설정된 상태로 둡니다.
우선순위	새 작업의 우선순위 필드에 할당할 값입니다.
완료 대기	이 옵션을 선택하면 워크플로우 활동은 계속 진행되기 전에 작업이 완료되길 기다림. 선택을 취소하면 작업이 생성되지만 워크플로우가 진행됩니다.
카탈로그 작업 기록 설정 다음 필드는 이 활동이 작성하는 카탈로그 작업에 대해 설정하는 필드 값을 지정합니다.	
작업 값	새 작업의 필드를 채우는 방법을 지정합니다. • 필드:이행 그룹, 담당자, 간단한 설명 및 지침을 포함하여 미리 정의된 필드 세트입니다. • 템플릿: 선택한 작업 테이블에 대한 기존 템플릿입니다. • 값: 값 설정 위젯을 사용하여 지정하는 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작업 활동 정보

필드	설명
	작업 값에 대한 값을 선택하면 해당 값과 관련된 추가 필드가 양식에 나타납니다.
이행 그룹 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업을 완료해야 하는 그룹 새 작업의 할당 그룹 필드를 채웁니다.
담당자 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업을 완료해야 하는 사용자입니다. 새 작업의 할당 대상 필드를 채웁니다.
간단한 설명 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업에 대한 간단한 설명 새 작업의 간단한 설명 필드에 내용을 입력합니다.
지시사항 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업을 닫기 전에 사용자가 완료해야 하는 작업 지침입니다. 새 작업의 설명 필드에 내용을 입력합니다.
템플릿 작업 값(시작)이 ###으로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업의 값이 선택한 템플릿의 값으로 채워집니다.
값 설정 작업 값 시작이 ### 설정된 경우에만 나타납니다.	작업 기록의 필드를 선택해 여기에서 지정한 값이 되도록 합니다.
고급	스크립트를 사용하여 카탈로그 작업에 값을 할당하려면 고급 을 선택합니다. 고급을 선택하면 스크립트를 입력할 수 있는 텍스트 상자가 나타납니다.
고급 스크립트 고급 필드가 선택된 경우에만 나타납니다.	이 스크립트의 작업에 대한 추가 값을 설정합니다. 이 스크립트는 지정한 필드, 템플릿 또는 값을 사용하여 작업 값이 설정된 후에 실행됩니다. 추가 값을 설정할 때 변수 ### 사용합니다. 예를 들어 다음과 같습니다. task.short_description = current.short_description;

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작업 활동 정보

필드	설명
카탈로그 작업 변수	
작업 양식의 변수	카탈로그 작업 양식에 포함할 옵션 카탈로그 변수를 지정합니다. 여기서 선택한 변수는 변수 편집기라는 필드에 표시됩니다. 여기에서 변수를 선택하지 않으면 카탈로그 작업 양식의 변수 편집기 필드가 표시되지 않습니다.
카탈로그 작업 일정	
기한 기준	워크플로우가 작업의 기간, 기한 및 일정을 결정하는 방법을 선택합니다. • 사용자 지정 기간: 기간은 사용자 지정 값을 기준으로 합니다. • 상대 기간: 기간은 상대적 기간(예: 다음 영업일 종료)에서 계산됩니다. • 날짜/시간 또는 기간 필드: 기간은 현재 기록의 필드 값을 기준으로 합니다. • 각본: 기간은 스크립트에 의해 반환됩니다.
기간 기한 기준이 ### ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	특정 일 수 및 시간입니다.
상대 기간 기한 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	일반적인 영업일 수 및 길이입니다.
기한 필드 기한 기준이 A ##/## ## ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	날짜/시간 또는 기간 필드입니다.
기한 스크립트 기한 기준이 ####로 설정된 경우에만 나타납니다.	지속 시간 동안 초의 수에 대한 "응답"을 설정하는 스크립트.
일정 기준	타이머에서 근무 시간을 계산하는 데 사용하는 기본 일정입니다. 일정이 지정되면 일정에 지정된 시간에만 기간이 고려됩니다. 예를 들어 기간이 2시간이고 워크플로우가 오전 8시 - 오후 5시 일정에서 오후 4:00에 시작되면 다음 날 오전 9:00에 종료됩니다. 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작업 활동 정보

필드	설명
	• 이 워크플로우의 일정은 다음과 같습니다. 일정은 값에 따라 워크플로우 컨텍스트 날짜, 시간 및 선택적 시간대 를 사용합니다. • 특정 일정: 일정은 값에 따라 미리 정의된 일정과 시간대(선택 사항)를 사용합니다. • 일정 필드: 일정은 값 에 따라 테이블의 값과 시간대(선택 사항)를 사용합니다.
일정 일정 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	목록에서 미리 정의된 일정
일정 필드 일정 기준이 A ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.
시간대 기준	지속 시간을 계산할 시간대입니다. 시간대는 다음을 기반으로 할 수 있습니다. • 시간대 없음: 기본값. 워크플로우는 GMT 시간대를 사용합니다. • 특정 시간대: 선택 목록에서 선택하는 특정 시간대 입니다. • 시간대 필드: 양식의 필드에서 기간을 추적하는 시간대 필드 입니다.
시간대 시간대 기준이 ## ###로 설정된 경우에만 나타납니다. .	선택 목록에서 원하는 시간대를 선택합니다.
시간대 필드 시간대 기준이 A ### ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 작업 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 *onExecute* 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

작업 워크플로우 활동 생성

작업 생성 활동은 작업 〔task〕를 확장하는 모든 테이블에 기록을 생성합니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 작업을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

완료 대기 확인란을 선택하면 워크플로 컨텍스트는 작업에 대한 사용자 작업(예: 완료 또는 미완료)을 기다린 다음 사용자 작업에 따라 진행됩니다.

주:
작업 활동은 워크플로우가 대기 중이던 작업을 완료하고 워크플로우를 진행하는 사용자로 실행됩니다.

결과

활동의 스크립트 필드 내에서 activity.result 를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 기본적으로 작업 기록의 최종 상태 값에 따라 작업 생성 활동의 결과 값이 결정됩니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 완료 종결
- 미완료 종결
- 건너뛴 채 종결
- 삭제됨
- 취소함

입력 변수

다음 변수는 활동의 동작을 결정합니다.

작업 활동 입력 변수 생성

필드	설명
작업 활동 설정 생성 다음 필드는 작업 생성 활동의 동작을 지정합니다.	
작업 유형	작성할 작업의 유형 워크플로우에 대한 해당 작업 테이블에서 선택합니다.
우선순위	작업에 할당된 기본 우선순위입니다. 또한 작업 값 소스 섹션에서 작업 우선순위를 설정하면 태스크 값이 기본 우선순위를 무효화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 활동 입력 변수 생성

필드	설명
완료 대기	이 옵션을 선택하면 워크플로우 활동은 계속 진행되기 전에 작업이 완료되길 기다림. 선택을 취소하면 작업이 생성되지만 워크플로우가 진행됩니다.
작업 기록 설정 생성 다음 필드는 이 활동이 생성하는 작업에 대해 설정하는 필드 값을 지정합니다.	
작업 값	작업을 생성하는 데 사용하는 값은 • 필드:이행 그룹, 담당자, 간단한 설명 및 지침을 포함하여 미리 정의된 필드 세트입니다. • 템플릿: 선택한 작업 테이블에 대한 기존 템플릿입니다. • 값: 값 설정 위젯을 사용하여 지정하는 값입니다. 주: 여기서 설정한 작업 우선순위는 우선순위 필드에서 설정한 기본 우선순위를 재정의합니다.
이행 그룹 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업을 완료해야 하는 그룹 새 작업의 할당 그룹 필드를 채웁니다.
담당자 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업을 완료해야 하는 사용자입니다. 새 작업의 할당 대상 필드를 채웁니다.
간단한 설명 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업에 대한 간단한 설명 새 작업의 간단한 설명 필드에 내용을 입력합니다.
지시사항 작업 값 시작이 ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업을 닫기 전에 사용자가 완료해야 하는 작업 지침입니다. 새 작업의 설명 필드에 내용을 입력합니다.
작업 템플릿 작업 값 소스가 템플릿으로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업의 값을 채우는 데 사용하는 템플릿

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 활동 입력 변수 생성

필드	설명
값 설정 작업 값 소스가 값으로 설정된 경우에만 나타납니다.	작업의 모든 필드에 값을 지정하는 데 사용하는 위젯.
고급	
고급	스크립트를 사용하여 카탈로그 작업에 값을 할당하려면 고급 을 선택합니다. 고급을 선택하면 스크립트를 입력할 수 있는 텍스트 상자가 나타납니다.
고급 스크립트 고급 필드가 선택된 경우에만 나타납니다.	이 스크립트의 작업에 대한 추가 값을 설정합니다. 이 스크립트는 지정한 필드, 템플릿 또는 값을 사용하여 작업 값이 설정된 후에 실행됩니다. 추가 값을 설정할 때 변수 ### 사용합니다. 예를 들어 다음과 같습니다. task.short_description = current.short_description;
작업 일정	
기한 기준	워크플로우가 작업의 기간, 기한 및 일정을 결정하는 방법을 선택합니다. • 사용자 지정 기간: 기간은 사용자 지정 값을 기준으로 합니다. • 상대 기간: 기간은 상대적 기간(예: 다음 영업일 종료)에서 계산됩니다. • 날짜/시간 또는 기간 필드: 기간은 현재 기록의 필드 값을 기준으로 합니다. • 각본: 기간은 스크립트에 의해 반환됩니다.
기간 기한 기준이 ### ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	특정 일 수 및 시간입니다.
상대 기간 기한 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	일반적인 영업일 수 및 길이입니다.
기한 필드 기한 기준이 A ##/## ## ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	날짜/시간 또는 기간 필드입니다.
기한 스크립트	지속 시간 동안 초의 수에 대한 "응답"을 설정하는 스크립트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 활동 입력 변수 생성

필드	설명
기한 기준이 ####로 설정된 경우에만 나타납니다.	
일정 기준	타이머에서 근무 시간을 계산하는 데 사용하는 기본 일정입니다. 일정이 지정되면 일정에 지정된 시간에만 기간이 고려됩니다. 예를 들어 기간이 2시간이고 워크플로우가 오전 8시 - 오후 5시 일정에서 오후 4:00에 시작되면 다음 날 오전 9:00에 종료됩니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 이 워크플로우의 일정은 다음과 같습니다. 일정은 값에 따라 워크플로우 컨텍스트 날짜, 시간 및 선택적 시간대 를 사용합니다. • 특정 일정: 일정은 값에 따라 미리 정의된 일정과 시간대(선택 사항)를 사용합니다. • 일정 필드: 일정은 값 에 따라 테이블의 값과 시간대(선택 사항)를 사용합니다.
일정 일정 기준이 A ## ##으로 설정된 경우에만 나타납니다.	목록에서 미리 정의된 일정
일정 필드 일정 기준이 A ## ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.
시간대 기준	지속 시간을 계산할 시간대입니다. 시간대는 다음을 기반으로 할 수 있습니다. • 시간대 없음: 기본값. 워크플로우는 GMT 시간대를 사용합니다. • 특정 시간대: 선택 목록에서 선택하는 특정 시간대 입니다. • 시간대 필드: 양식의 필드에서 기간을 추적하는 시간대 필드 입니다.
시간대 시간대 기준이 ## ###로 설정된 경우에만 나타납니다. .	선택 목록에서 원하는 시간대를 선택합니다.
시간대 필드 시간대 기준이 A ### ##로 설정된 경우에만 나타납니다.	테이블과 연결된 일정의 날짜 및 시간 또는 기간 필드입니다. 유효한 필드는 트리에서 요소 선택 대화 상자에 파란색으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

작업 작성 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 `onExecute` 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

유틸리티 워크플로우 활동

유틸리티 활동은 워크플로우의 경로와 기타 유용한 도구에 대한 제어를 제공합니다.

분기 워크플로우 활동

Branch 활동은 워크플로우를 단일 활동에서 여러 전환 경로로 분할합니다.

전환 경로를 추가하려면 **Branch** 활동을 캔버스로 끌어옵니다. Branch 활동 속성 양식이 표시되면 Submit(제출)을 클릭하여 캔버스에 활동을 추가합니다. 활동이 캔버스에 있으면 활동 본문을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 조건 추가를 클릭합니다.

이 활동의 모든 전환이 동시에 실행됩니다. 이 활동은 항상 하나의 조건을 제공합니다. 이 조건에서 원하는 만큼 전환을 그릴 수 있습니다. 이 활동을 사용하는 것은 다른 활동의 단일 조건에서 여러 전환을 그리는 것과 같습니다.

분기는 롤백 작업의 동작에 영향을 줄 수 있습니다. 자세한 내용은 활동으로 롤백 문서를 참조하십시오.

활동 참가 워크플로우

Join 활동은 여러 실행 경로를 하나의 전환으로 통합합니다.

이 활동을 사용하면 워크플로우가 계속하기 전에 여러 경로의 모든 활동이 완료되기를 기다리게 할 수 있습니다. 여러 동시 워크플로 경로가 **Join** 작업 없이 만나는 경우 모든 후속 작업은 두 번 실행됩니다.

캔버스에 Join(조인)을 추가하려면 Submit(제출)을 클릭합니다. 캔버스에서 Join 활동의 선행 작업 역할을 할 각 활동의 수신 전환을 연결합니다. 그런 다음 나가는 전환을 두 종료 조건(완료 및 미완료)에 연결합니다.

결과

선행 활동이 **Join** 활동으로 이어지지 않는 전환 경로를 따를 수 있을 때마다 **Join**에서 불완전한 전환을 제공합니다.

조인 활동 결과

결과	설명
완료	시스템에서 모든 선행 활동이 완료되고 조인으로 전환되었다고 판단하면 조인은 완료 경로를 따라 종료됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조인 활동 결과

결과	설명
완료 안 됨	하나 이상의 선행 활동이 완료되었지만 조인 활동을 바이패스한 경로를 따라 전환되었다고 시스템에서 판단할 때 조인은 불완전한 경로를 따라 종료됩니다.

활동 잠금 워크플로우

잠금 활동은 잠금이 해제될 때까지 이 워크플로의 다른 인스턴스가 이 활동을 지나서 계속되지 않도록 합니다.

동일한 워크플로의 여러 인스턴스가 동시에 실행될 수 있습니다. 예를 들어 특정 테이블에 기록이 추가될 때 워크플로우가 트리거되는 경우입니다. 여러 기록이 차례로 추가되는 경우 해당 워크플로우는 각 기록이 삽입될 때마다 한 번씩 여러 번 트리거됩니다. 잠금 활동을 사용하여 워크플로의 다른 인스턴스가 진행되기 전에 이 워크플로 인스턴스가 하나 이상의 작업을 완료했는지 확인할 수 있습니다.

워크플로는 잠금 해제 작업을 사용하여 잠금을 명시적으로 해제할 수 있습니다. 최대 기간에 도달하면 잠금이 해제될 수도 있습니다.

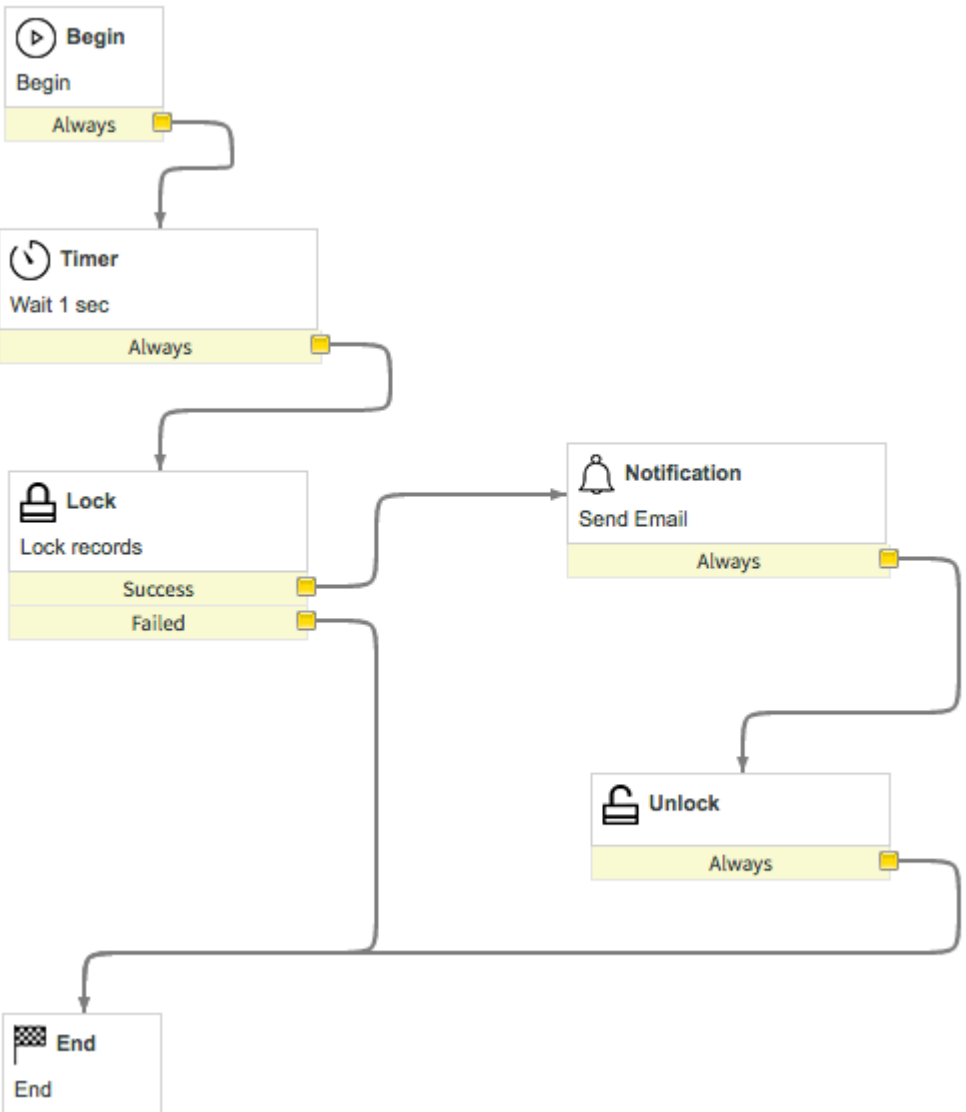
워크플로의 인스턴스가 잠금 활동에 도달하면 잠금 활동에 지정된 키를 사용하여 잠금을 얻으려고 시도합니다. 다른 인스턴스가 이미 잠금을 획득하고 아직 해제하지 않은 경우 이 잠금 시도는 실패합니다. 인스턴스는 최대 시도 횟수에 도달할 때까지 계속해서 잠금을 얻으려고 시도합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

잠금 활동 전에 1초 타이머 활동을 배치하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 잠금 작업이 한 워크플로 인스턴스를 다른 워크플로 인스턴스와 구분할 수 없는 드문 상황을 방지할 수 있습니다. 이 조건은 잠금을 소유하는 엔터티가 특정 워크플로 인스턴스가 아니라 해당 인스턴스가 실행 중인 코드 실행 스레드이기 때문에 발생할 수 있습니다. 대부분의 경우 각 워크플로 인스턴스는 서로 다른 스레드에서 실행됩니다. 타이머 활동을 추가하면 이를 확인할 수 있습니다.

타이머 활동이 선행하는 잠금 활동의 예



잠금 활동은 다른 워크플로 인스턴스의 처리를 일시적으로만 차단할 수 있으므로 잠금 및 잠금 해제 작업 블록 사이에 워크플로를 대기시키는 활동을 추가하지 마십시오. 이로 인해 잠금 해제 작업이 잠금을 획득하여 해제할 수 없으며 대신 완료하는 데 60초가 걸릴 수 있습니다. 제한된 대기 활동에는 다음이 포함됩니다.

- 승인 활동
- 작업 활동
- 타이머 활동
- 조건 활동 대기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- WF 이벤트 활동 대기
- PowerShell 스크립트와 같은 MID 서버 활동

결과

활동 결과 잠금

결과	설명
성공	활동이 성공적으로 잠금을 획득했습니다. 워크플로의 이 인스턴스는 이 시점을 지나서 계속 진행할 수 있지만 다른 인스턴스는 잠금이 해제될 때까지 진행할 수 없습니다.
실패	최대 시도 횟수 잠금을 가져오려고 시도한 후 활동이 잠금을 가져올 수 없습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

활동 입력 변수 잠금

필드	설명
키	고유한 뮤텍스 키입니다. 활동 잠금 해제 활동은 이 키를 사용하여 잠금을 해제합니다.
지속 시간	
최대 기간	잠금이 유지되는 최대 시간입니다. 잠금은 이 기간에 도달한 후 해제됩니다. 이 방법으로 잠금을 해제하는 것은 잠금 해제 작업을 실행하는 것과 같습니다.
시도 잠금 잠금 시도가 거부될 경우 활동이 동작하는 방식을 지정합니다. 최종 잠금 시도가 실패하면 활동 상태는 '시간 제한'으로 설정되고 활동 결과는 '실패'로 설정됩니다.	
최대 시도 횟수	활동에서 잠금을 얻으려고 시도할 수 있는 최대 횟수를 지정합니다.
시도 간 지연	잠금 시도가 실패한 후 다른 잠금 시도가 허용되기까지 필요한 시간입니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

활동 상태 잠금

상태	설명
대기 중	워크플로우 엔진이 잠금을 얻기 위해 대기하고 있습니다.
마침	활동이 성공적으로 잠금을 획득했습니다.
시간 제한	활동이 최대 시도 횟수 입력 변수에 지정된 시도 횟수 내에서 잠금을 가져올 수 없습니다.

로그 메시지 워크플로우 활동

로그 메시지 활동은 워크플로우 로그에 메시지를 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디버깅 또는 추적을 위해 워크플로의 로그에 항목을 추가하려면 이 활동을 사용합니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

로그 메시지 활동 입력 변수

필드	설명
메시지	기록할 메시지입니다. 이 변수는 문자열 또는 문자열로 평가되는 JavaScript 표현식일 수 있습니다.

로그 추적 메시지 워크플로우 활동

로그 추적 메시지 작업은 워크플로 로그에 추적 메시지를 씁니다.

추적 메시지에는 동작 이름, 워크플로를 호출한 이벤트 및 현재 레코드의 테이블이 포함됩니다. 변수나 조건이 없습니다. 다른 데이터를 기록하려면 활동을 사용합니다 로그 메시지 워크플로우 활동 .

REST 메시지 레거시 워크플로우 활동

레거시 **REST** 메시지 활동을 통해 관리자는 REST 엔드포인트를 대체하거나 REST 메시지 모듈에 구성된 변수를 제공할 수 있습니다.

이 활동은 릴리스에서 Xanadu 사용되지 않으며 새 워크플로우 개발을 위해 워크플로우 캔버스에 더 이상 표시되지 않습니다. 새 워크플로우는 오케스트레이션 REST 활동 템플릿을 사용하십시오.

을 사용해야 합니다. 이를 사용하는 기존 워크플로우는 설계된 대로 계속 작동합니다. 기존 워크플로우에서 이 활동을 편집하려면 활동을 다시 활성화해야 합니다.

REST 메시지 활동은 기능 기록에 정의된 값을 사용하여 엔드포인트에서 데드 링크 REST 함수(POST, PUT, GET 또는 DELETE)를 실행합니다.

> **주:**
> MID 서버를 사용하여 REST 메시지를 보내려면 인스턴스에서 MID 서버에 액세스할 수 있어야 하며 SSH를 사용하도록 구성해야 합니다.

입력 변수

REST 메시지 활동 입력 변수

필드	설명
REST 메시지	
REST 메시지	실행할 REST 메시지 생성 의 이름입니다. REST 메시지 [sys_rest_message] 테이블(시스템 웹 서비스 > 아웃바운드 > **REST** 메시지).
REST 메시지 함수	REST 메시지 함수에 정의된 호출 함수입니다. HTTP 메서드 [sys_rest_message_fn] 테이블(시스템 웹 서비스 > 아웃바운드 > **REST** 메시지). 사용 가능한 함수는 **put**, **post**, **get** 또는 **delete**입니다. 각 REST 메시지 기록의 **HTTP** 메서드 관련 목록에서 기능을 편집할 수 있습니다.
REST 엔드포인트	HTTP 메서드 기록에 정의된 엔드포인트 대신 사용할 REST 엔드포인트. REST 메시지 함수 기록에 정의된 엔드포인트를 사용하려면 이 필드를 비워두십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST 메시지 활동 입력 변수

필드	설명
REST 메시지 변수	
변수	HTTP 메서드 기록에 정의된 아웃바운드 REST 메시지에서 변수 대체 에 사용할 값입니다. 문자열에 다음 형식을 사용합니다. `name1=value1, name2=value2, . . .` 예를 들어, `name=${nameValue}, id=${idValue}` 를 사용하며, 여기서 *name* 및 *id* 는 함수 변수입니다. 변수 이름 또는 값에 쉼표나 등호가 포함되어 있으면 백슬래시로 해당 문자를 이스케이프하십시오.
REST 메시지 MID 서버	
MID 서버 사용	MID 서버를 사용하여 REST 메시지를 보내려면 이 확인란을 선택합니다. 인스턴스에서 볼 수 없는 방화벽 또는 서브네트워크 내의 엔드포인트에 도달하려면 MID 서버가 필요할 수 있습니다. 이 확인란을 선택했지만 **MID** 서버 필드에 **MID** 서버가 정의되어 있지 않은 경우 워크플로우는 자동으로 IP 범위와 REST 기능을 기반으로 MID 서버를 찾으려고 시도합니다.
MID 서버	사용할 MID 서버의 이름입니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 매개변수가 비활성화된 경우 워크플로우는 이 매개변수를 *use_midserver* 무시합니다.
REST 메시지 스크립트	
센서 스크립트	요청이 이루어지고 응답을 수신한 후에 실행할 스크립트. *activity.output* 변수에서 전체 응답 본문에 액세스할 수 있습니다.

값 워크플로우 반환 활동

값 반환 활동은 하위 플로우에서 실행될 때 상위 워크플로우에 값을 반환합니다.

이 활동에는 변수나 조건이 없습니다. 자세한 내용은 하위 플로우로 사용되는 워크플로우 문서를 참조하십시오.

상위 플로우에서 접근할 수 있는 데이터를 저장하려면 하위 플로우 내에서 이 활동을 사용합니다. 값 반환 활동은 하위 플로우의 # 변수에서 상위 워크플로우의 스크래치패드에 데이터를 추가합니다.

스크래치패드 항목

이 활동은 워크플로우 스크래치패드를 사용하여 지속성 값을 읽고 씁니다.

값 반환 활동 스크래치패드 항목

변수	설명
값	활동은 하위 플로우 # 변수의 값을 상위 스크래치패드에 씁니다. 하위 플로우를 실행하는 상위 워크플로우 활동에는 반환된 데이터를 저장하는 위치를 정의하는 반환 *# ## ###* 포함됩니다. 이 데이터는 스칼라, 문자열화 가능한 JavaScript 개체 또는 문자열화 가능한 JavaScript 개체로 계산되는 식일 수 있습니다.

관련 정보

- 워크플로우 스크래치패드 변수
- 워크플로우에서 변수 사용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 워크플로우 실행 활동

스크립트 실행 활동은 워크플로우 버전의 범위에서 지정된 스크립트를 실행합니다.

주:
##에 대한 모든 변경 내용이 자동으로 업데이트됩니다. `current.update()`를 호출할 필요가 없습니다

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

스크립트 실행 활동 입력 변수

필드	설명
스크립트	실행할 스크립트.

값 워크플로우 설정 활동

값 설정 활동은 워크플로우가 중지되거나 종료될 때 현재 기록의 값을 설정합니다.

입력 필드

다음 필드에 입력하는 값에 따라 활동의 동작이 결정됩니다.

값 설정 활동 입력 필드

필드	설명
이 값 설정	왼쪽 목록에서, 워크플로우가 중지되거나 종료될 때 설정할 값이 있는 현재 기록의 필드를 선택합니다. 오른쪽의 사용자 입력 필드에서 해당 필드를 설정할 값을 선택하거나 입력합니다. 주: 다른 값 설정 활동에서 동일한 필드를 설정하지 않도록 합니다. 워크플로우는 정지 또는 종료 전에 마지막으로 실행된 값 설정 에서 지정한 값만 설정합니다.

주:
값 설정 활동을 사용하여 작업의 승인 필드를 설정해도 보류 중인 승인은 취소되지 않습니다. 워크플로우에서 작업을 승인하려면 승인 작업 활동을 대신 사용합니다.

SOAP 메시지 레거시 워크플로우 활동

레거시 **SOAP** 메시지 활동은 시스템 웹 서비스 플러그인에 정의된 SOAP 메시지를 사용하며 MID 서버를 사용하여 메시지를 호출할 수 있습니다.

이 활동은 릴리스에서 Xanadu 사용되지 않으며 새 워크플로우 개발을 위해 워크플로우 캔버스에 더 이상 표시되지 않습니다. 새 워크플로우는 오케스트레이션 SOAP 활동 템플릿을 사용하십시오.

을 사용해야 합니다. 이를 사용하는 기존 워크플로우는 설계된 대로 계속 작동합니다. 기존 워크플로우에서 이 활동을 편집하려면 활동을 다시 활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

SOAP 메시지 활동 입력 변수

필드	매개변수	설명
SOAP 메시지	soap_message	System Web Services 플러그인의 아웃바운드 SOAP 메시지〔sys_soap_message〕 테이블에서 정의된 SOAP 메시지. (시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **SOAP** 메시지)
SOAP 메시지 함수	soap_message_function	SOAP 메시지에 정의된 호출할 함수입니다. 함수는 각 SOAP 메시지 기록의 **SOAP** 메시지 함수 관련 목록에 나열됩니다.
SOAP 엔드포인트	soap_endpoint	SOAP 메시지 함수 기록에서 **SOAP** 엔드포인트 값 대신 사용할 엔드포인트입니다. SOAP 메시지 함수 기록에 정의된 엔드포인트를 사용하려면 이 필드를 비워 둡니다.
변수	variables	SOAP 메시지 함수 기록에 정의된 SOAP 봉투 로 대체할 변수입니다. 문자열에 다음 형식을 사용합니다. `name1=value1, name2=value2, . . .` 이름 또는 값에 쉼표나 등호가 포함되어 있으면 백슬래시로 이러한 문자를 이스케이프합니다.
MID 서버 사용	use_midserver	MID 서버를 사용하여 SOAP 메시지를 보내는 확인란입니다. 인스턴스에서 볼 수 없는 방화벽 또는 하위 네트워크 내의 엔드포인트에 도달하려면 MID 서버가 필요할 수 있습니다. 이 확인란을 선택했지만(예) **MID** 서버 필드에 **MID** 서버가 정의되어 있지 않으면 워크플로우가 자동으로 MID 서버를 찾으려고 시도합니다.
MID 서버	midserver	사용할 MID 서버의 이름입니다. 이 필드는 **MID** 서버 사용 확인란을 선택할 때 나타납니다. 매개변수가 비활성화된 경우 워크플로우는 이 매개변수를 *`use_midserver`* 무시합니다.
센서 스크립트	sensor_script	요청이 이루어지고 응답을 수신한 후에 실행할 스크립트. *`activity.output`* 개체에서 전체 XML 응답 본문에 액세스할 수 있습니다.

개찰구 워크플로우 활동

턴스타일 활동은 워크플로우가 동일한 지점을 통과할 수 있는 횟수를 제한합니다.

무한 루프를 방지하려면 이 활동을 사용합니다. 이 활동은 활동과 롤백 대상 워크플로우 활동 함께 유용합니다.

결과

활동의 스크립트 필드 내에서 *`activity.result`* 변수를 사용하여 결과 값을 할당할 수 있습니다. 기본적으로 활동 스크립트는 활동을 계속 반복해야 하는지 아니면 중지해야 하는지 평가합니다.

개찰구 활동 결과

결과	설명
계속	허용된 반복 값이 워크플로우에서 이 활동에 액세스한 횟수보다 큽니다.
취소	워크플로우가 허용된 반복 값보다 많이 이 활동에 액세스했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

개찰구 활동 입력 변수

필드	설명
허용된 반복	턴스타일이 루프 끝에 도달하기 전에 워크플로우가 이 활동을 통과할 수 있는 횟수입니다.

조건

조건에 따라 이 활동 후에 오는 전환이 결정됩니다.

개찰구 활동 조건

필드	설명
계속	워크플로가 허용된 반복보다 적은 횟수로 이 지점으로 반환된 경우입니다.
취소	워크플로가 허용된 반복보다 많은 횟수로 이 지점으로 반환된 경우.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

개찰구 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진은 활동의 `onExecute` 함수를 시작하는 것을 알고 있습니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 트리거될 때까지 워크플로우 엔진은 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

활동 잠금 해제 워크플로우

잠금 해제 활동은 이전에 잠금 활동에 의해 설정된 잠금을 해제합니다.

잠금을 해제하려면 잠금 활동에 지정된 것과 동일한 잠금 키를 지정합니다. 잠금 작업에 기간이 지정되어 있고 해당 기간이 이미 지난 경우 잠금이 이미 해제됩니다.

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

활동 입력 변수 잠금 해제

필드	설명
잠금 키	잠금을 해제하는 뮤텍스 키입니다. 이 키는 잠금 활동에서 지정한 키와 일치해야 합니다. 자세한 내용은 활동 잠금을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다.

활동 상태 잠금 해제

상태	설명
마침	활동이 잠금을 해제했습니다.

의 하위 플로우 활동 워크플로우

하위 플로우 활동은 상위 워크플로우에서 워크플로우를 실행하고 관리합니다.

병렬 플로우 시작 관리자하위 플로우 활동을 사용할 수 있습니다.

Parallel Flow Launcher 워크플로우 활동

병렬 플로우 시작 관리자 활동은 여러 하위 플로우를 동시에 실행합니다.

병렬로 실행되는 워크플로는 동시에 실행되며 순서에 관계없이 완료될 수 있습니다. 활동은 필요에 따라 단일 하위 플로우 또는 여러 하위 플로우를 시작할 수 있습니다. 입력 값과 각 하위 플로우에 대해 반환되는 값을 관리할 수 있습니다.

주:
병렬 플로우 시작 관리자 활동은 모든 하위 플로우가 완료될 때까지 기다렸다가 계속 진행합니다. 하위 플로우가 완료되지 않으면 활동이 무기한 대기합니다.

병렬 플로우 시작 관리자 활동으로 많은 수의 하위 플로우를 시작하지 마십시오. 과도하게 사용하면 이 활동으로 인스턴스에 과부하가 걸릴 수 있습니다. 매우 많은 수의 하위 플로우를 시작하는 경우 Parallel Flow Launcher를 개찰구 또는 기타 조건부 활동으로 제어되는 루프 내에 배치하고 배치를 수행하도록 하는 것이 좋습니다.

활동 변수

활동 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

병렬 플로우 시작 관리자 활동 입력 변수

필드	설명
병렬 플로우 시작 관리자 구성	
이름	활동의 고유한 이름입니다.
스테이지	워크플로우가 활동에 도달할 때 표시할 스테이지입니다.
입력	실행할 하위 플로우에 대한 입력입니다. 실행 중인 워크플로우에 정의된 각 입력에 대한 이름: 값 쌍의 배열을 지정합니다. 입력한 각 입력 변수의 이름 및 데이터 유형은 이 활동이 시작하는 하위 플로우에서 사용하는 이름 및 데이터 유형과 일치해야 합니다. 자세한 예는 Parallel Flow Launcher 예시를 참조하십시오.
병렬 플로우 시작 관리자 선택	
워크플로우	실행할 워크플로우입니다.
고급	**WorkflowCoordinator** 개체를 사용하여 하위 플로우를 관리하는 스크립트를 입력하려면 고급을 선택합니다. 고급을 선택하면 스크립트를 입력할 수 있는 텍스트 상자가 나타나 각 입력 변수 세트에 대해 고유한 워크플로우를 지정합니다. 자세한 내용은 WorkflowCoordinator 객체 문서를 참조하십시오.
병렬 플로우 시작 관리자 반복	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

병렬 플로우 시작 관리자 활동 입력 변수

필드	설명
일괄 처리된 워크플로우의 성능을 조정할 매개변수를 지정합니다.	
카운트	입력 세트에 의해 지정되지 않은 경우 **Count** 는 이 활동에서 병렬로 실행되는 하위 플로우 수를 결정합니다. 고급 옵션을 선택하지 않은 경우 이 필드가 유효한 숫자로 채워져 있는지 확인합니다.
최대 플로우 수	이 활동을 시작할 수 있는 최대 워크플로우 수입니다. 이 값이 양의 정수이면 WorkflowCoordinator 생성자에 사용된 max 매개 변수를 재정의합니다.
최대 동시	이 활동은 한 번에 실행할 수 있는 최대 병렬 워크플로우 수입니다. 이 값이 양의 정수이면 WorkflowCoordinator 생성자에 사용된 poolsize 매개 변수를 재정의합니다.
병렬 플로우 시작 관리자 프로세스	
프로세스 플로우 완료	각 하위 플로우 완료 후 실행할 스크립트를 지정하려면 프로세스 플로우 완료를 선택합니다. 이 필드를 선택하면 플로우 완료 라는 텍스트 상자가 나타나고, 여기에서 실행할 스크립트를 입력할 수 있습니다.
플로우 완료	하위 플로우가 완료될 때마다 실행되는 스크립트입니다. 이 필드는 프로세스 흐름 완료 옵션을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다. 스크립트 실행 활동과 같은 다른 워크플로우 스크립트에서 사용할 수 있는 동일한 스크립트 함수와 변수를 여기에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 스크립트에서 완료된 하위 플로우 값 문서를 참조하십시오. 이 스크립트에서 변수 "플로우"를 사용할 수 있습니다. 마무리되는 플로우에 대한 다음 정보를 포함하는 객체입니다. flow.output(문자열): 하위 플로우가 종료되기 전에 값 반환 활동을 실행한 경우 상위 플로우에 반환되는 값입니다. **flow.index(Number)**: 완료된 하위 플로우의 상대 인덱스가 0입니다. flow.contextId(문자열): 완료된 하위 플로우에 대한 워크플로우 컨텍스트의 sys_id입니다. flow.inputs(객체): 컨텍스트가 생성되고 시작될 때 하위 플로우에 전달된 입력입니다. flow.status(문자열): 컨텍스트의 최종 상태입니다. 이는 하위 플로우 컨텍스트 기록의 상태 열에 해당하며, 실행 중, 완료됨, 취소됨 또는 오류 발생 등의 값을 가질 수 있습니다. (플로우가 완료되었으므로 이 시점에서 실행할 수 없습니다.)
병렬 플로우 시작 관리자 분할	

프로세스 완료됨	모든 하위 플로우가 완료된 후 실행할 스크립트를 지정하려면 프로세스 완료를 선택합니다. 이 필드를 선택하면 실행할 스크립트를 입력할 수 있는 완료된 스크립트라는 텍스트 상자가 나타납니다. 'coordinator' 변수는 이 스크립트에서 사용할 수 있으며 getFlow(index) 메서드를 사용하여 완료된 하위 플로우에 대한 액세스를 허용하는 객체입니다. 예:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

완료된 스크립트	활동에서 시작한 모든 하위 플로우가 완료된 후 실행되는 스크립트입니다. 이 스크립트에서 완료된 플로우 정보가 포함된 변수를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

병렬 플로우 시작 관리자 활동 입력 변수

필드	설명

	'coordinator' 변수는 이 스크립트에서 사용할 수 있으며 getFlow(index) 메서드를 사용하여 완료된 하위 플로우에 대한 액세스를 허용하는 객체입니다. 예:
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	이 필드는 프로세스 완료 가 선택된 경우에 사용할 수 있습니다.

상태

활동 상태는 워크플로우 엔진에 활동으로 수행할 작업을 알려줍니다. 활동의 상태를 보려면 활동을 가리킵니다. 활동의 상태 와 결과가 팝업 창에 표시됩니다. 활동이 오류 상태인 경우 팝업 창에 간단한 결함 설명이 제공됩니다.

병렬 플로우 시작 관리자 활동 상태

상태	설명
대기 중	활동은 모든 하위 플로우가 완료되기를 기다리고 있습니다. 모든 하위 플로우가 시작되었으며 일부 하위 플로우가 종료되었을 수 있습니다.
마침	활동이 모든 하위 플로우를 성공적으로 완료했습니다.
오류	활동에 오류가 발생했습니다.

WorkflowCoordinator 객체

WorkflowCoordinator 객체는 실행할 하위 흐름과 해당 하위 흐름에 전달할 입력 변수를 지정합니다.

WorkflowCoordinator 개체를 사용하는 경우 여러 하위 흐름을 시작하는 **Parallel Flow Launcher** 활동을 만들 수 있습니다. WorkflowCoordinator 개체 없이 활동을 사용하는 경우 하나의 하위 흐름만 여러 번 시작할 수 있습니다. 고급 활동 입력 변수를 선택한 경우 다음 메서드 중 하나를 사용하여 활동에 대한 WorkflowCoordinator 개체를 지정합니다.

- 기존 WorkflowCoordinator 객체를 포함하는 워크플로우 스크래치패드 변수를 참조합니다. WorkflowCoordinator 객체를 스크래치패드에 저장하려면 WorkflowCoordinator 객체에서 *`save(variableName)`* 함수를 호출합니다. 매개 변수에 전달된 값을 사용하여 개체를 참조할 *`variableName`* 수 있습니다. 예를 들어, 스크립트 실행 활동에서 WorkflowCoordinator 객체를 만들고 <object>.save('coord')를 사용하여 객체를 저장한 다음 후속 **Parallel Flow Launcher** 활동의 워크플로우 활동 변수에 coord를 입력하여 이 객체를 호출할 수 있습니다.
- 워크플로우 활동 변수 내에서 WorkflowCoordinator를 정의합니다. 스크립트의 시작 부분에 javascript: 식별자를 추가합니다. 이 예제에서는 병렬 플로우 시작 관리자 예 이러한 방식으로 WorkflowCoordinator 개체를 사용하는 방법을 보여 줍니다.
- 팩터리 클래스를 만들어 WorkflowCoordinator 개체를 정의합니다. 시스템에서는 기본적으로 WorkflowCoordinator에 대한 팩터리 클래스를 제공하지 않습니다.

스크립트에서 완료된 하위 플로우 값

Parallel Flow Launcher 활동은 스크립트에서 사용할 수 있는 추가 변수를 노출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 변수

변수	설명
조정자	하위 플로우를 실행할 때 사용되는 WorkflowCoordinator입니다. 완료된 스크립트에서 이 변수를 사용하여 최종 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 활동 이름 또는 sys_id *`WorkflowCoordinator.load('<Activity>')`* 함수에 전달하여 이후 워크플로 활동에서 WorkflowCoordinator를 사용할 수 있습니다. 예를 들어, **Launch Subflows**라는 **Parallel Flow Launcher** 활동에서 WorkflowCoordinator 객체를 로드하려면 이후 활동에 `var coord = WorkflowCoordinator.load('Launch Subflows';)`를 입력합니다.
플로우	가장 최근에 완료된 활동에서 시작한 하위 플로우입니다. 플로우 완료 스크립트에서 이 변수를 사용하여 각 하위 플로우에 대한 후처리 작업을 수행할 수 있습니다. 코디네이터 객체에서 전체 하위 플로우를 가져오려면 `var flow = coord.getFlow(I;)` 를 사용합니다. 여기서 I는 실행 순서에 따른 하위 플로우의 숫자 인덱스입니다. 이 값은 완료된 하위 플로우에서 사용할 수 있습니다. • 인덱스: 이 하위 플로우가 시작된 순서에 따른 숫자 인덱스입니다. • workflow: 이 하위 플로우에 사용되는 워크플로우의 WorkflowCoordinator 생성자에 전달한 sys_id 또는 이름입니다. • 입력: 시작된 하위 플로우에 제공된 모든 입력 값 • status: 하위 플로우 컨텍스트의 상태 • 출력: 하위 플로우에서 반환되는 값 • contextId: 하위 플로우에 대한 워크플로우 컨텍스트의 sys_id

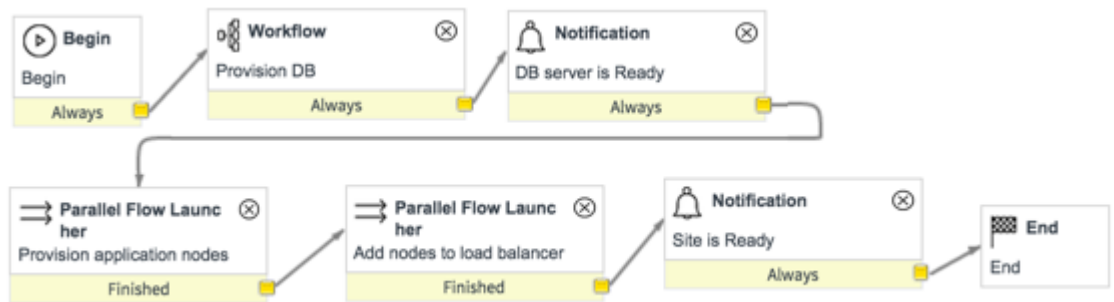
병렬 플로우 시작 관리자 예

이 예제에서는 **Parallel Flow Launcher**활동을 입력 값 배열 및 WorkflowCoordinator 개체와 함께 사용하는 방법을 보여 줍니다.

샘플 워크플로우

이 예제에서는 4개의 응용 프로그램 노드가 있는 SQL 기반 웹 서버를 보여 줍니다. 단일 하위 플로우는 데이터베이스를 프로비저닝하기 위해 실행되며 다중 병렬 하위 플로우는 각각 애플리케이션 노드를 구성합니다. 마지막으로, 별도의 병렬 하위 흐름 집합은 부하 분산 장치를 사용하도록 노드를 구성하고 서버 DNS를 설정합니다.

병렬 플로우 시작 관리자 비즈니스 케이스

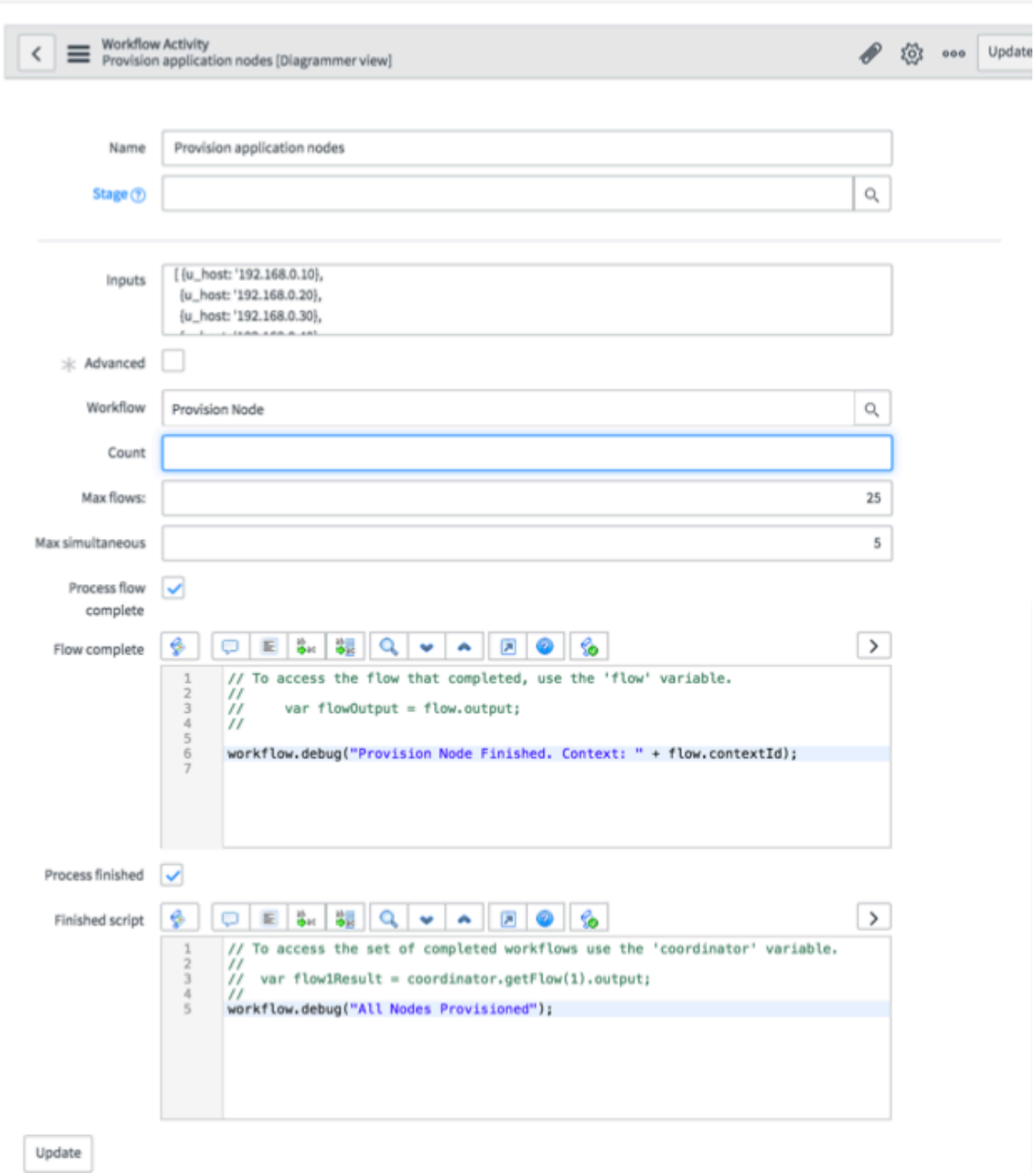


애플리케이션 노드 프로비저닝

첫 번째 병렬 플로우 시작 관리자활동은 프로비저닝 노드 하위 플로우를 네 번 시작합니다. 활동은 입력 변수의 배열에서 각 하위 플로우로 고유한 IP 주소를 전달합니다. 플로우 완료 및 완료 스크립트 변수에 정의된 스크립트는 하위 플로우의 상태에 대한 로그 메시지를 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

병렬 플로우 시작 관리자 활동 속성
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



부하 분산 장치에 노드 추가

두 번째 **Parallel Flow Launcher** 활동은 WorkflowCoordinator 개체를 사용하여 실행할 하위 흐름을 지정합니다. ##### 변수는 이전 노드 프로비저닝 활동에서 완료된 플로우 정보를 저장합니다. 그런 다음, 스크립트는 프로비저닝된 각 노드의 IP 주소와 포트를 검색합니다. coord2 WorkflowCoordinator 객체는 검색된 IP 주소 및 포트 정보를 입력 변수로 사용하여 각 노드에 대해 한 번씩 부하 분산 장치에 노드 추가 하위 플로우를 실행합니다. 마지막으로 coord2 WorkflowCoordinator 개체는 **SetupDNS** 하위 흐름을 한 번 실행하여 부하 분산 장치를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행할 하위 플로우 지정

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

활동 설명 보기 워크플로우

각 활동을 사용하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 도구 설명을 워크플로우 활동에 사용할 수 있습니다.

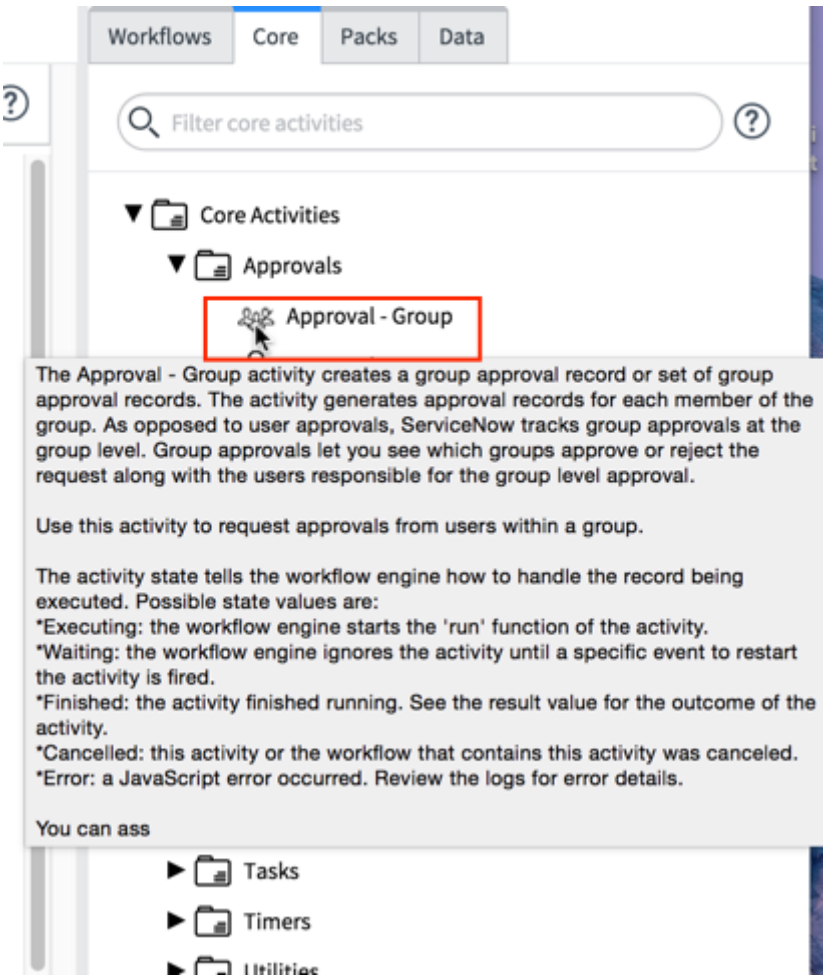
시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. 워크플로우 편집기에서 활동 설명을 보려면 팔레트에서 활동 아이콘을 가리킵니다.



2. 활동 설명을 수정하려면 다음으로 이동하십시오. 워크플로우 〉 관리 〉 활동 정의 을 클릭하고 설명 필드를 편집합니다.

> **주:**
> 활동에 대한 자세한 내용을 보려면 캔버스에서 활동을 두 번 클릭한 다음 활동 속성 창의 제목 표시줄에서 도움말 아이콘을 클릭합니다.

워크플로우 활동 정의의 요소

각 활동은 활동의 동작을 제어하거나 활동에 의해 제어되는 여러 요소를 지정할 수 있습니다.

모든 활동이 가능한 모든 요소를 지정하는 것은 아닙니다. 기본적으로 제공되는 활동에 대한 링크는 을 참조하십시오 워크플로우 활동 . 각 활동 설명에는 해당 활동에서 제공하는 특정 요소에 대한 자세한 설명이 포함되어 있습니다.

워크플로우 활동 요소

요소	설명
결과	가능한 **activity.results** 값입니다. 일반적으로 활동 결과에 따라 활동이 전환되는 조건이 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 활동 요소

요소	설명
스크래치패드 항목	활동이 실행을 위해 의존하는 스크래치패드 변수 또는 활동이 스크래치패드에 기록하는 변수.
입력 변수	활동의 동작을 제어하는 값입니다. 이 값을 설정하는 필드는 새 활동이 워크플로우에 추가될 때 활동 속성 양식에 나타납니다. 자세한 내용은 활동 변수 문서를 참조하십시오.
조건	완료 후 활동이 따르는 전환을 결정합니다. 자세한 내용은 활동 조건 관리 워크플로우 문서를 참조하십시오.
상태	워크플로우가 실행 중인 기록을 처리하는 방법을 결정합니다.

워크플로우에 활동 추가

사용 가능한 활동은 워크플로우 편집기 팔레트의 코어, 팩 및 사용자 지정 탭에 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

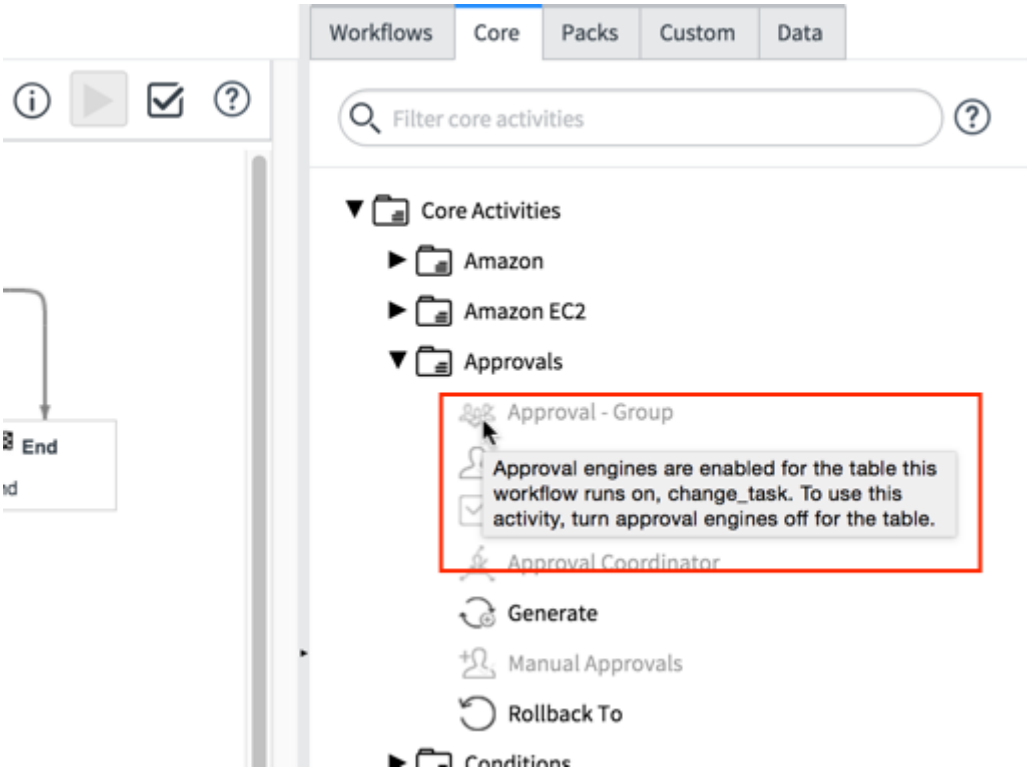
1. 워크플로우 편집기에서 워크플로우를 체크아웃합니다.
2. 워크플로우 활동을 추가하려면 코어, 팩 또는 사용자 지정 탭에서 캔버스로 끌어 워크플로우 본문의 전환 라인에 놓습니다.

   전환이 새 활동에 연결되면 파란색으로 바뀝니다. 디자이너는 해당 시점에서 작업을 흐름에 추가하고 새 작업에 대한 속성 양식을 표시합니다.

   활동이 회색으로 표시되면 워크플로우가 실행되는 테이블에 대해 승인 엔진 이 활성화된 것입니다. 활동을 사용하려면 테이블에 대해 승인 엔진을 끄십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용할 수 없는 활동 및 승인 엔진



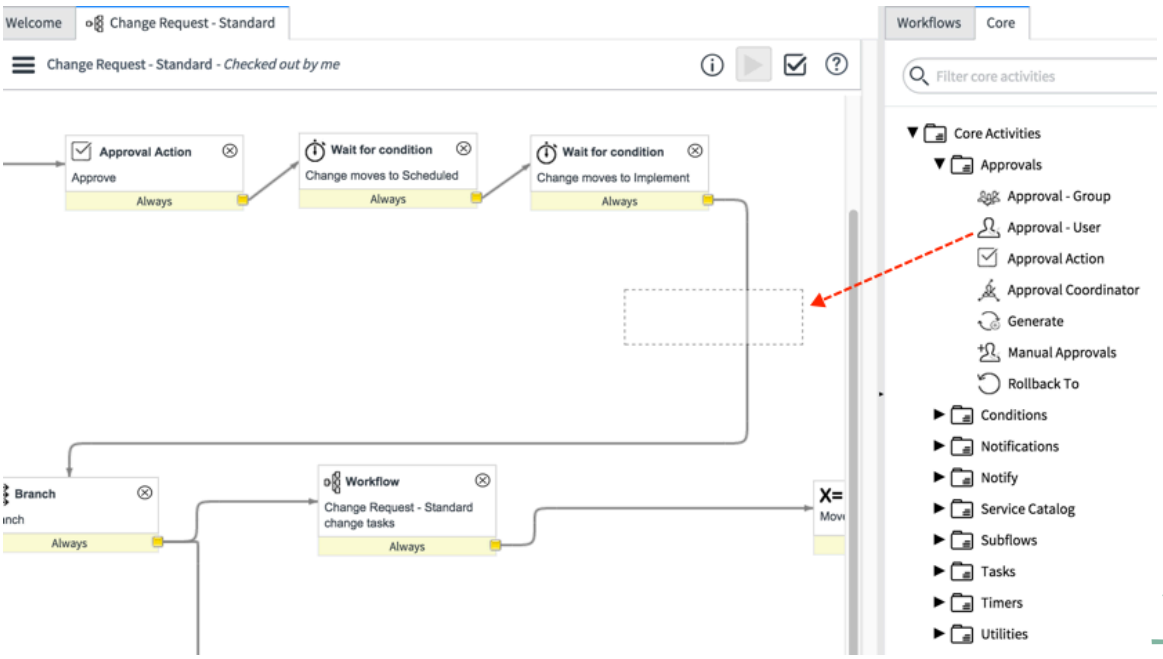
3. 활동에 필요한 추가 조건을 생성하고 모든 출구가 연결되어 있는지 확인합니다.
4. 게시하기 전에 워크플로우 유효성 검사 도구를 실행하여 워크플로우 중단을 유발할 수 있는 누락되거나 연결이 끊긴 전환을 탐지합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
모든 활동 설명 에는 테이블 값이 있습니다. 이 값이 전역이면 워크플로우 속성에서 선택한 테이블에 관계없이 모든 워크플로우에서 활동을 사용할 수 있습니다. 특정 테이블을 식별하는 활동은 워크플로우에 대해 구성된 테이블이 활동에서 식별된 테이블과 일치하거나 확장하는 경우에만 팔레트에 나타납니다.

워크플로우에 활동 추가



활동 복제 워크플로우

구성된 모든 속성을 포함하여 워크플로우에 사용되는 활동을 복제할 수 있습니다.

프로시저

1. 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 활동 복사를 선택합니다.

   시스템에서 활동을 자동으로 복제하지만 전환을 만들지는 않습니다.

2. 복사본을 두 번 클릭하고 속성을 적절하게 구성합니다.
3. 활동을 워크플로우의 위치로 끌어옵니다.
4. 전환을 추가합니다.

워크플로우 활동 간 전환 관리

전환은 각 활동에 정의된 조건에 따라 워크플로우의 처리 경로를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동의 모든 조건에는 전환이 있어야 하며 모든 전환에는 다른 활동 또는 종료 활동에 대한 연결이 있어야 합니다.

주:

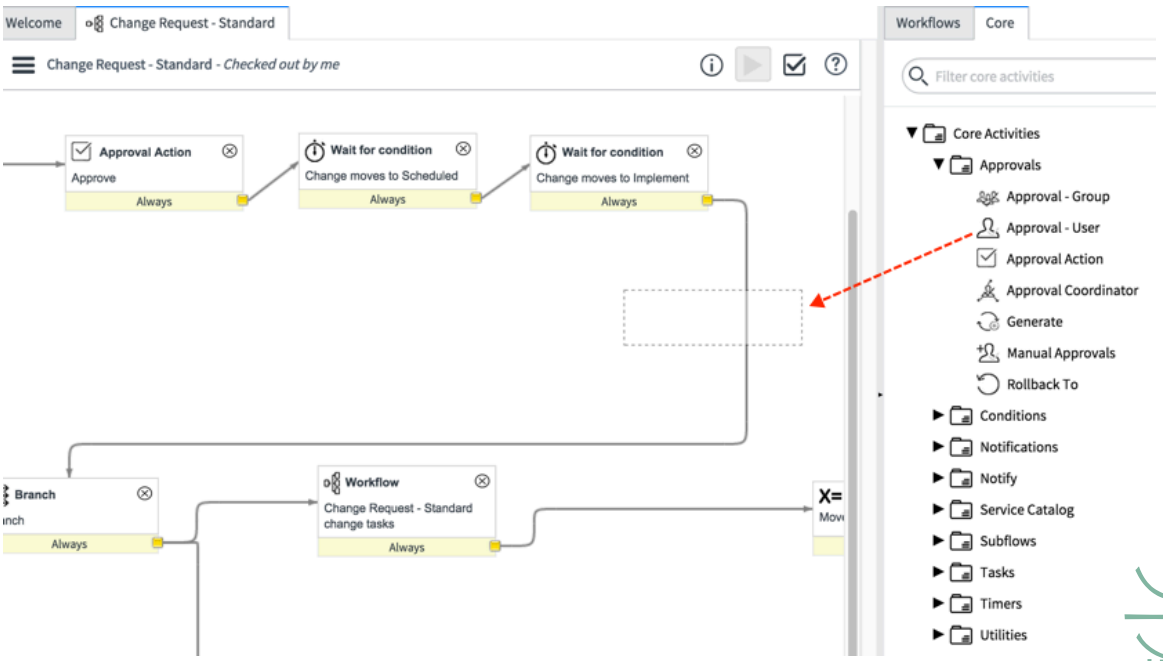
게시하기 전에 워크플로우 유효성 검사 도구를 실행하여 워크플로우 중단을 유발할 수 있는 누락되거나 연결이 끊긴 전환을 탐지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

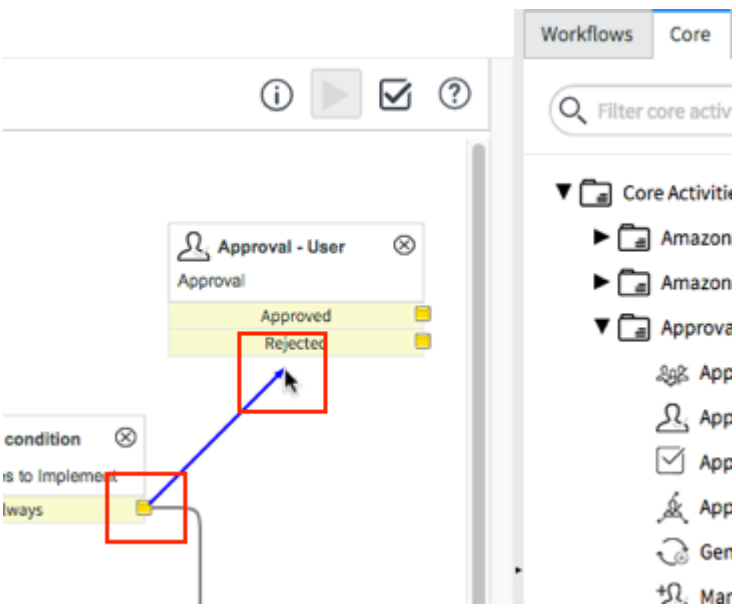
프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 워크플로우에 전환을 추가합니다.

- 활동을 전환 라인에 직접 끌어서 놓아 인접 활동에 연결합니다. 연결이 이루어지면 전환선이 파란색으로 바뀝니다. 새 시퀀스를 반영하도록 전환이 자동으로 업데이트됩니다.



- 캔버스의 열린 영역으로 활동을 끌어 수동으로 전환을 생성합니다. 활동 조건의 오른쪽에 있는 노란색 사각형을 클릭하고 커넥터를 다음 작업으로 끌어 놓습니다.



2. 활동이 동시에 실행되는 경우 동일한 활동 조건에서 여러 전환을 그릴 수 있습니다.

3. 전환을 제거하려면 전환을 클릭하여 강조 표시한 다음 **Delete** 키를 누릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 활동 전환

승인 - 사용자 활동을 통제하면 관리자가 승인됨 또는 거부됨의 기본 전환 외에 워크플로우 전환을 활동에 추가할 수 있습니다.

이 메서드를 사용하여 정의된 전환은 승인 - 사용자 활동의 영구적인 기능이 되지 않습니다. 새 전환이 구성된 후에는 원하는 경우 해당 전환을 활동의 후속 인스턴스에 수동으로 적용해야 합니다.

활동 조건 관리 워크플로우

활동에는 따를 전환을 결정하는 기본 조건이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
예를 들어 승인 - 사용자 활동에는 승인됨 및 거부됨이라는 두 가지 조건이 있습니다.

활동 조건의 예

JavaScript 조건 검사를 사용하여 핵심 워크플로우 활동에 대한 사용자 지정 조건을 만들 수 있습니다. 사용자 지정 활동은 이 기능을 지원하지 않습니다.

프로시저

1. 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 조건 추가 를 선택합니다.
2. 새 워크플로우 조건 대화 상자에서 필드에 적절한 정보를 입력합니다(표 참조).

새 워크플로우 조건 양식

필드	설명
이름	워크플로우에 표시되는 레이블입니다.
활동	이 조건이 제출되는 활동의 이름입니다. 이 값은 시스템에 의해 자동으로 채워집니다.
간단한 설명	이 조건에 대한 간략한 설명입니다.
조건	JavaScript 조건 검사입니다. 다음과 같은 변수를 사용할 수 있습니다. ○ **current**: 워크플로우가 실행 중인 현재 기록입니다. ○ **activity.result**: 완료 시 활동에 의해 설정된 결과 값입니다. ○ 활동: 워크플로우 실행 활동(wf_executing) 기록. 고급 조건 검사에 사용됩니다. ○ **activity.vars**: 워크플로우 실행 활동 기록과 연결된 변수입니다. 고급 조건 검사에 사용됩니다.
생성하는 동안 건너뛰기	선택하는 경우 생성 활동은 이 전환을 따르지 않고 승인 또는 작업을 생성합니다.

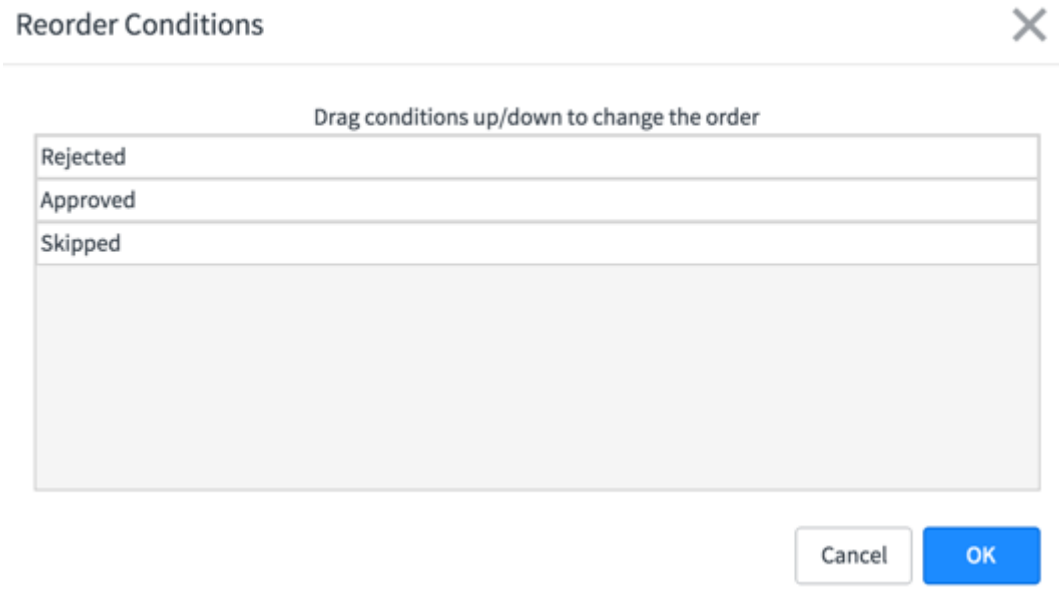
3. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 워크플로우 활동에 조건이 표시되는 순서를 변경하려면 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 조건 순서 바꾸기를 선택합니다.

   사용 가능한 조건 목록이 있는 대화 상자가 나타납니다.

   현재 활동의 조건 목록



5. 조건을 목록의 새 위치로 끌어 놓습니다.
6. 확인을 클릭합니다.

활동 결과 값

활동에서 지정하는 ## 값은 활동이 전환되는 조건을 제어합니다.

값을 활동에서 조건 필드의 일부로 사용합니다. 예를 들어 승인 - 사용자 활동의 조건 필드에 activity.result == 'rejected'가 포함되어 있는 경우 승인자로부터 거부를 받으면 활동이 해당 조건을 통과하도록 전환됩니다. 결과 값은 활동 정의의 스크립트 필드에 설정됩니다.

워크플로우 활동 속성 양식 편집

활동 속성 양식에 나타나는 워크플로우 변수와 양식에서 변수가 정렬되는 방식을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 워크플로우 > 관리 〉 활동 정의로 이동합니다.
2. 작업할 활동으로 스크롤하여 활동 이름을 클릭합니다.
3. 워크플로우 활동 정의 양식에서 변수 레이아웃 편집 관련 링크를 클릭합니다.
4. 활동 속성 폼의 폼 디자인 페이지에서 활동 변수를 추가하고 제거합니다.
   활동 변수는 양식에서 다시 정렬할 수 있는 별도의 항목으로 나타납니다.

   양식 설계 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 양식 디자이너 사용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우 승인 활동 및 롤백 워크플로우 사용

승인 관련 작업을 수행할 때는 승인 활동이 승인 엔진과 상호작용하는 방식, 건너뛴 승인 워크플로우 활동을 수정하는 방법, 롤백의 작동 방식을 이해해야 합니다.

관련 정보

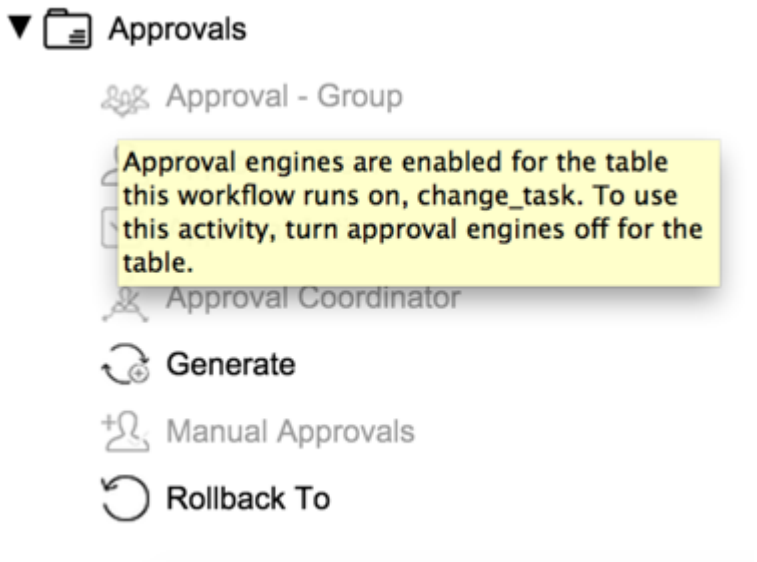
Rollback To workflow activity

승인 워크플로우 활동 및 승인 엔진

승인은 승인 활동 또는 승인 엔진에서 관리할 수 있지만 둘 다에서 관리할 수는 없습니다. 승인 활동은 워크플로우와 관련된 테이블에 대해 승인 엔진이 켜지지 않은 경우에 사용할 수 있습니다.

승인은 승인 활동 또는 승인 엔진에서 관리할 수 있지만 둘 다에서 관리할 수는 없습니다. 둘 다 사용하려고 하면 다양한 문제가 발생할 수 있습니다. 지정된 테이블에서 승인 엔진을 사용하는 경우 팔레트에서 승인 활동을 사용할 수 없습니다(회색으로 표시). 팔레트에서 회색으로 표시된 승인 활동 위에 마우스를 대면 자세한 정보가 포함된 코멘트가 제공됩니다. 승인 및 승인 엔진에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클래식 승인.

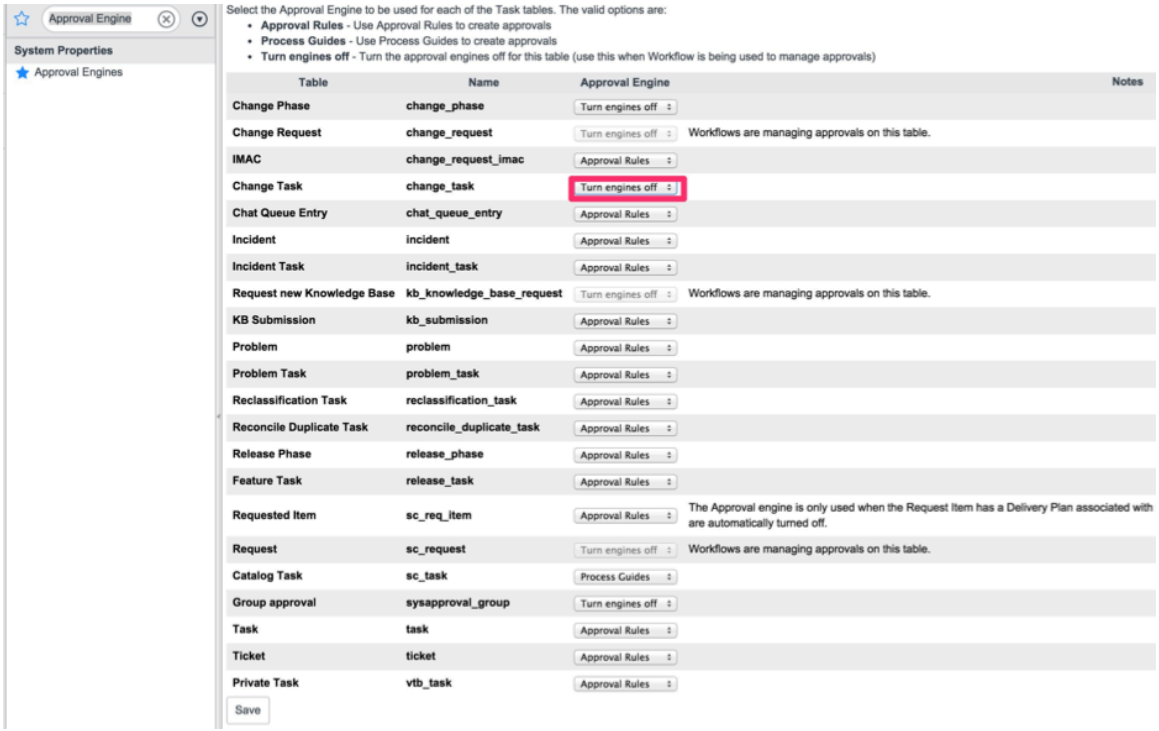
사용할 수 없는 승인 활동



테이블에 대해 승인 엔진을 끄려면 시스템 속성 > 승인 엔진으로 이동하여 테이블 설정을 엔진 끄기로 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 엔진 끄기



관련 정보

승인 및 롤백 워크플로우 활동

클래식 승인

건너뛴 워크플로우 승인 활동 정정

워크플로우가 활성 컨텍스트에 있는 동안 승인 활동은 다음 활동으로 건너뛸 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

승인 활동은 다음과 같은 이유로 건너뛸 수 있습니다.

- 승인 사용자 또는 그룹이 없거나 잘못되었습니다(예: sys_id).
- 승인 기록이 생성된 후 승인 사용자 또는 그룹이 비활성화되었습니다.
- 활동은 관련 테이블 필드(#: current.opened_by.department.manager)의 데이터로 닷워킹 하는 활동이며 승인 사용자 또는 그룹이 없거나 잘못되었습니다.
- 워크플로우와 연결된 테이블의 비즈니스 규칙이 잘못되었습니다.

누락된 승인 활동을 수정하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 워크플로우 > 라이브 워크플로우 > 모든 컨텍스트.
2. 승인 활동을 잘못 처리하는 워크플로우의 시작 됨 열에서 날짜 및 시간을 클릭합니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Show** Workflow(워크플로우 표시)를 클릭합니다.
4. 실행된 워크플로 부분을 검토한 후 다음 중 하나 이상을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인 후 워크플로우가 다음 활동으로 진행되었는지 확인합니다. 워크플로우를 진행하지 못한 경우 비즈니스 규칙을 확인합니다. 자세한 정보는 비즈니스 규칙 디버깅 의 내용을 참조하십시오.
- 처리된 각 승인 활동을 가리키면 상태가완료되고결과가건너뜀인 활동을 찾을 수 있습니다.

5. 다음으로 이동 워크플로우 〉 워크플로우 편집기 을 클릭하고 워크플로우를 엽니다.
6. 건너뛴 승인 활동을 두 번 클릭합니다.
7. 사용자 또는 그룹을 클릭합니다.
8. 승인 활동을 위해 활성 사용자 또는 그룹을 할당합니다. 자세한 내용은 워크플로우 오류 처리을(를) 참조하십시오.

알림 워크플로우 활동에서 변수 사용

특정 알림 워크플로우 활동은 호출자에게 텍스트를 읽어주기 위한 변수 대체를 지원합니다.

특정 알림 워크플로우 활동을 사용하면 워크플로우 스크래치패드의 변수와 같은 변수를 사용하여 활동 동작을 결정할 수 있습니다. 각 활동은 최대 20개의 변수를 지원합니다. 다음 활동은 변수 대체를 허용합니다.

활동	메모
말	텍스트 필드에서만 변수 대체를 지원합니다.
입력	텍스트 필드에서만 변수 대체를 지원합니다.
재생	**URL** 필드에서만 변수 대체를 지원합니다.
호출 전달	전화 번호 필드에서만 변수 대체를 지원합니다.

스크래치패드 변수

${variable_name} 구문을 사용하여 워크플로우 스크래치패드 또는 활동 스크래치패드에서 변수를 호출할 수 있습니다. 변수 이름 앞에 workflow.scratchpad 또는 activity.scratchpad를 포함할 필요는 없습니다. 예를 들어 `activity.scratchpad.langCode = 'en-US'` 변수를 사용하려면 활동 내에서 ${langCode}를 호출합니다. 스크래치패드에 지정된 변수가 포함되어 있지 않은 경우, 변수는 비어 있는 값으로 평가됩니다.

${object.value} 형식을 사용하여 스크래치패드의 객체에서 값을 가져올 수 있습니다. 예를 들어 ${user.name}를 호출하여 `workflow.scratchpad.user = {name:'john.smith'}` 와 같은 사용자 객체의 이름을 가져올 수 있습니다.

digit 변수

입력 활동은 ${digit} 변수를 노출합니다. 활동에서 제시하는 각 조건에서 이 변수를 사용합니다. 사용자에게 읽어주는 숫자는 각 조건에 따라 자동으로 결정됩니다. 호출자는 해당 번호를 눌러 활동이 해당 조건을 통해 전환되도록 할 수 있습니다.

하나의 워크플로우에서 여러 타이머 활동 사용

워크플로우 타이머 활동은 활동별 스크래치패드에 서로 독립적으로 데이터를 저장합니다.

이전에는 워크플로우의 모든 타이머 활동이 하나의 공유 스크래치패드에 액세스했기 때문에 하나의 워크플로우에 여러 타이머 활동을 추가할 때 충돌이 발생할 수 있었습니다.

타이머 스크래치패드 항목에는 다음 값이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

관련 정보

워크플로우 타이머 활동

사용자 지정 워크플로우 활동 게시

사용자가 사용자 지정 활동을 만들고 저장하거나 제출하면 해당 활동이 디자이너 팔레트의 사용자 정의 및 팩 탭에 나타나지만 해당 활동을 만든 사용자에게만 표시됩니다.

구성이 완료되면 사용자가 게시를 클릭하면 workflow_admin 또는 activity_creator 역할을 가진 인스턴스의 다른 사용자가 활동에 액세스할 수 있습니다. 게시된 활동은 스토어에 ServiceNow 업로드할 수 있고, 워크플로우에 추가할 수 있으며, 적절한 역할이 있는 모든 사용자가 편집할 수 있습니다.

게시된 활동을 편집하려면 체크 아웃을 클릭합니다. 사용자가 활동을 체크아웃하면 해당 사용자만 수정할 수 있습니다. 체크아웃한 활동의 필드는 다른 모든 사용자에게 읽기 전용입니다. 체크 아웃된 활동이 성공적으로 수정되면 사용자가 다시 게시합니다. 시스템이 워크플로우 편집기 팔레트의 사용자 정의 탭에 이 활동의 새 버전을 추가합니다.

주:
직접 작성하고 게시하는 활동은 현재 애플리케이션 범위에서 생성된 경우에만 팩 탭에 표시됩니다.

잠긴 버전

사용자가 활동 버전을 체크 아웃한 후 다시 체크 인하지 않은 경우(예: 사용자가 아프거나 퇴근하는 경우) 문제가 발생할 수 있습니다. 이 상태의 활동은 업데이트를 위해 체크아웃할 수 없습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 잠긴 활동을 게시됨 상태로 되돌릴 수 있습니다. 관리자는 워크플로우 편집기의 사용자 정의 탭에서 잠긴 활동을 열고, 체크 아웃된 버전을 선택하고, 강제 체크 아웃을 선택한 다음 게시를 선택합니다.

워크플로우 활동 고정

워크플로우 관리자는 사용자 지정 활동을 고정 하여 스토어에서 새 버전을 다운로드할 때 시스템이 해당 활동을 자동으로 업데이트하지 못하도록 할 수 있습니다 ServiceNow .

개별 활동을 고정 또는 고정 해제하거나, 해당 워크플로우의 모든 활동에 사용되는 버전을 제어하는 워크플로우 속성 내에서 고정을 설정할 수 있습니다. 이로 인해 두 워크플로우가 동일한 활동의 서로 다른 버전을 사용할 수 있습니다.

주:
활동 고정 및 고정 해제는 스토어에서 다운로드한 ServiceNow 사용자 지정 활동에만 적용되며 인스턴스에 로컬로 새로 게시된 활동 정의에는 적용되지 않습니다. 로컬에서 업데이트된 이러한 사용자 지정 활동을 사용하려면 워크플로우를 체크 아웃하고 활동을 수동으로 추가해야 합니다.

RaptorDB

RaptorDB에서 새 ServiceNow 데이터베이스는 워크로드를 최적화 Now Platform 하여 조직이 단일 플랫폼에서 더 많은 사용자, 워크플로 및 데이터를 지원할 수 있도록 합니다.

RaptorDB 핵심 서비스, 애플리케이션 및 데이터를 뒷받침 Now Platform 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점

를 사용하면 RaptorDB조직이 에서 소유하고 유지 관리하는 ServiceNow데이터베이스 기능뿐만 아니라 애플리케이션 및 작업 부하에 ServiceNow 최적화된 데이터베이스 기능의 이점을 얻을 수 있습니다. 이를 통해 조직은 시간이 지남에 따라 사용량 Now Platform 을 자신 있게 늘릴 수 있습니다.

RaptorDB Professional 추가 기능과 더 높은 성능을 잠금 해제하여 조직에서 로 더 많은 ServiceNow작업을 수행할 수 있도록 합니다.

RaptorDB Standard과 RaptorDB Professional

RaptorDB Standard 는 대상 상태 기본 기본 데이터베이스로, 작업 부하 및 쿼리에 대해 Now Platform 향상된 규모 및 성능 기능을 제공하도록 빌드되었습니다.

조직에서 생성형 AI 및 머신 규모 데이터 사용 사례, 사용자 증가, 애플리케이션, 워크로드 및 분석을 지원하기 Now Platform 위해 초확장성 및 고성능을 추진하려는 경우 를 활용할 RaptorDB Professional수 있습니다. RaptorDB Professional 은(는) 라이센스가 있는 데이터베이스입니다. 자세한 내용은 계정 팀에 문의하십시오.

RaptorDB Standard 및 **RaptorDB Professional** 기능 비교

기능	RaptorDB Standard	RaptorDB Professional
워크로드에 ServiceNow 최적화	예	예
응답 시간 향상	예	예
울트라 스케일 성능 및 확장성	아니요	예
기본 제공 열 저장소를 통한 향상된 분석	아니요	예
고급 인스턴스 토폴로지 지원	아니요	예

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 는 ServiceNow의 기능을 활용하여 특정 인스턴스에 대한 회귀 테스트를 지능적으로 생성할 수 있는 도구입니다.

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 개요

테스트 생성기는 인스턴스 동작과 워크플로우를 분석하여 지능적으로 테스트를 생성합니다. ATF 테스트 생성기는 기존 ATF 프레임워크와 통합되어 원활한 사용자 경험을 제공합니다. 또한 ServiceNow가 호스팅하는 헤드리스 브라우저에서 ATF 테스트를 실행하는 ServiceNow의 Cloud Runner를 사용하여 이러한 테스트를 실행할 수도 있습니다.

주:
인스턴스가 ADCv2 부하 분산 장치를 사용하고 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 ADCv2 마이그레이션 기술 문서를 참조하세요. 인스턴스에서 ADCv2 부하 분산 장치를 사용하지 않는 경우 Now Support에 문의하십시오. mLTS가 자동으로 활성화되고 애플리케이션 노드가 롤링 재시작됩니다. 자세한 내용은 KB1639216 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

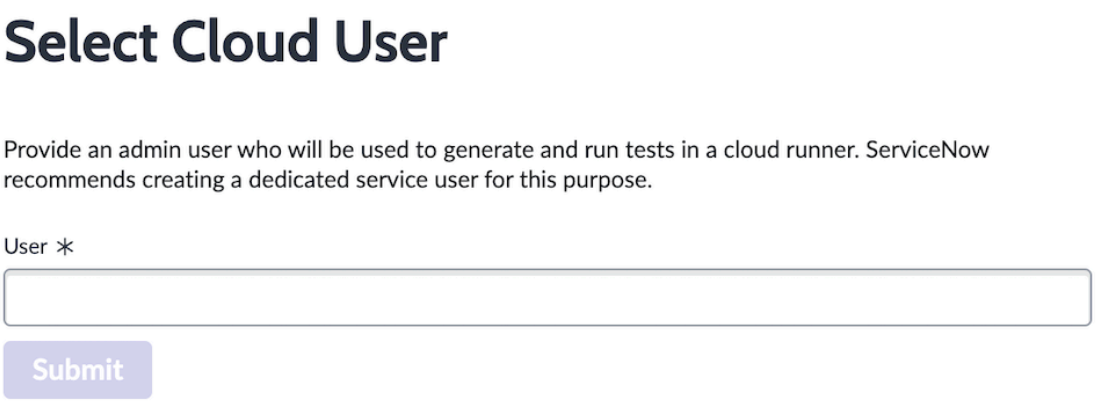
ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 개요

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 애플리케이션을 사용하여 인스턴스 동작과 워크플로우에 따라 테스트를 생성합니다. 클라우드 실행기 옵션을 사용하여 생성된 테스트를 실행할 수도 있습니다.

이들은 애플리케이션의 기본 모듈입니다.

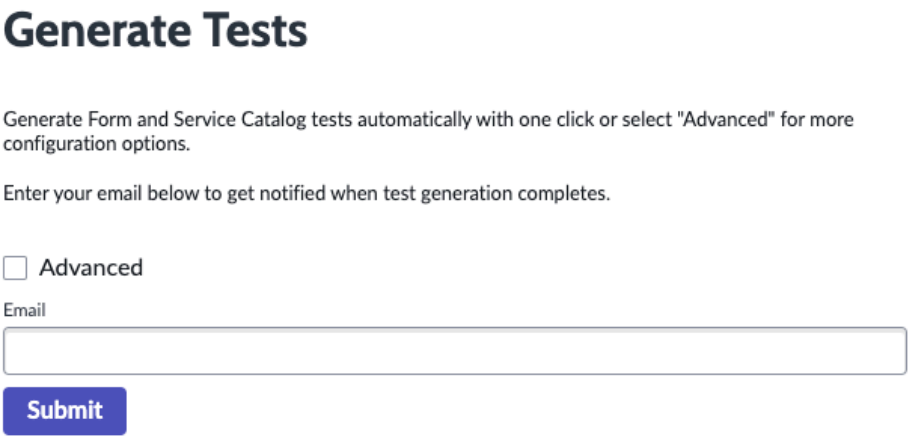
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 클라우드 사용자 선택: 클라우드 실행기 사용자에 대한 자격 증명을



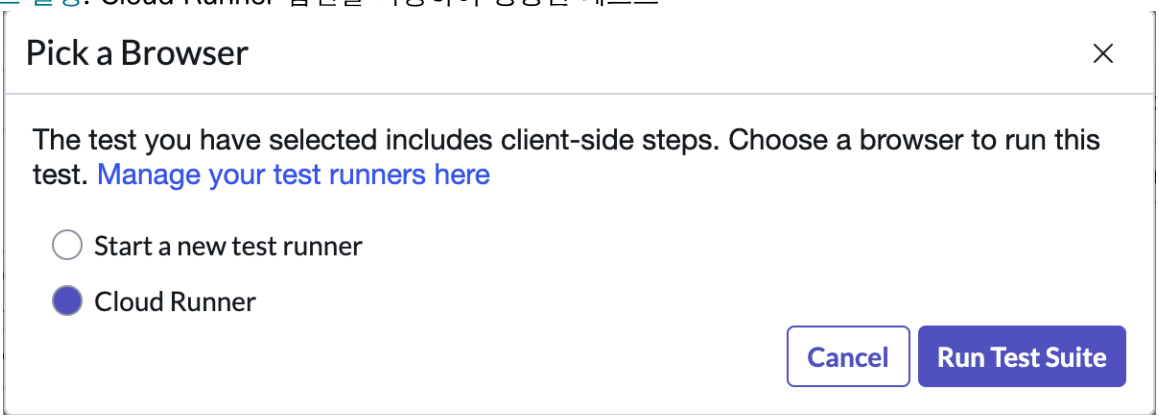
설정합니다.

- 테스트 생성: 클라우드 실행기에서 실행할 테스트 및 테스트 도구 모음을 자동으로



생성합니다.

- 테스트 실행: Cloud Runner 옵션을 사용하여 생성된 테스트



실행.

> **주:**
> 이 대화 상자는 ATF 테스트 또는 도구 모음을 실행하려고 할 때 표시됩니다.

클라우드 사용자 설정

테스트를 생성하고 실행할 수 있는 클라우드 사용자의 자격 증명을 설정합니다. 관리자 사용자가 애플리케이션을 설치한 후 한 번만 설정하면 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 관리 〉 클라우드 사용자 선택.

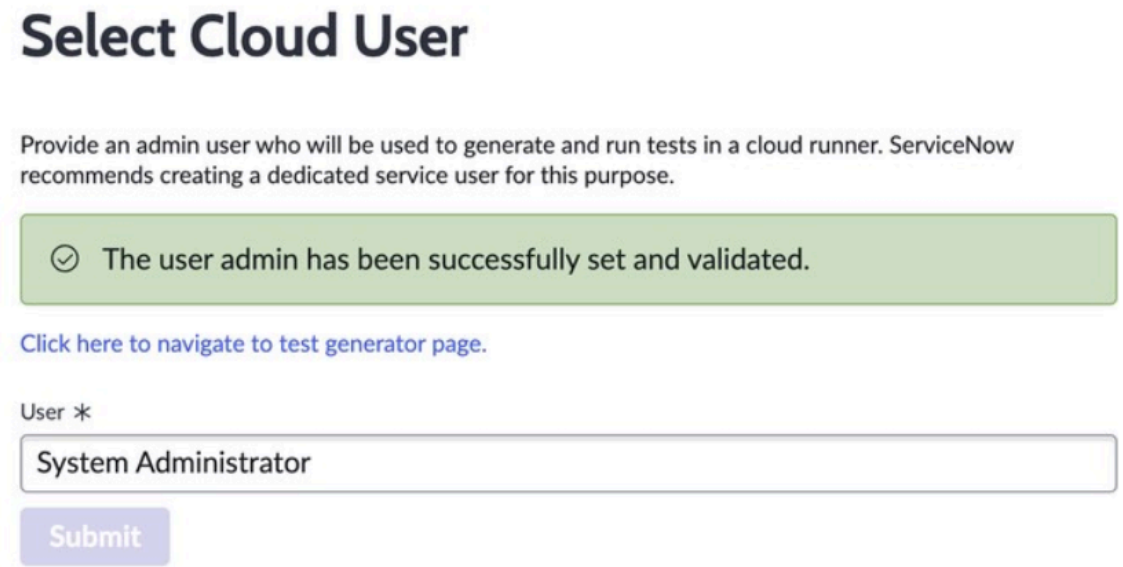
> 주:
> 클라우드 사용자 선택 모듈은 관리자에게만 표시됩니다. ATF 테스트 관리자도 클라우드 사용자 선택 모듈에 액세스할 수 없습니다.

2. 목록에서 관리자를 선택합니다.

> 주:
> 관리자인 경우에도 전담 관리자 사용자를 선택하는 것이 좋습니다.

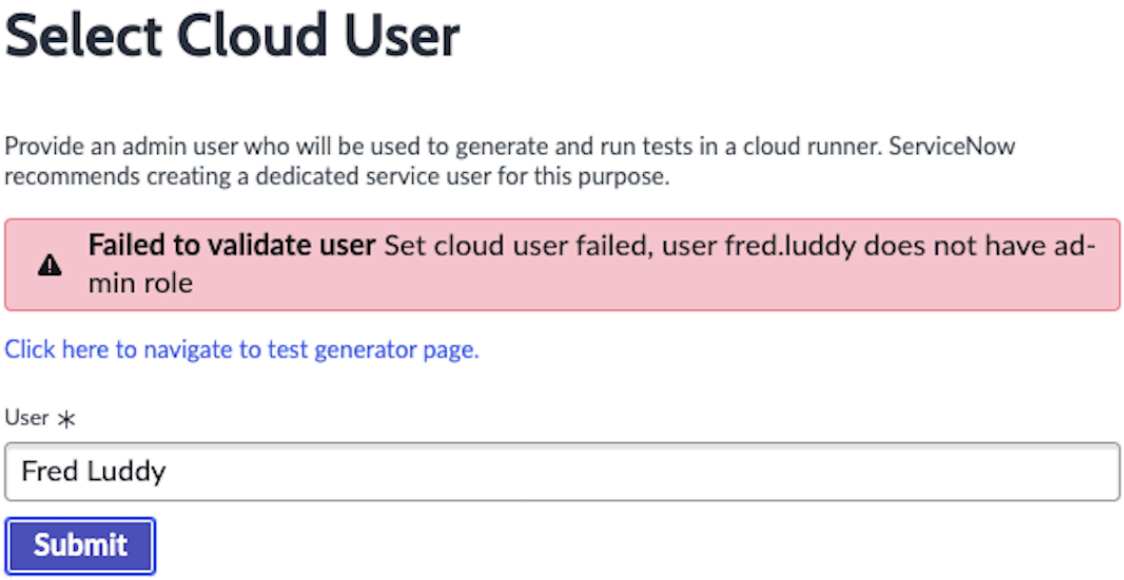
3. 제출을 클릭합니다.

관리 사용자가 성공적으로 선택되면 다음 메시지가 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 사용자가 관리자가 아닌 경우 오류 메시지가 표시됩니다. 다음 메시지는 가능한 오류 메시지 중 하나의 예입니다. 오류 메시지는 오류의 원인에 따라



달라집니다.

클라우드 사용자 선택은 다음과 같은 이유로 실패할 수 있습니다.

- 사용자를 찾을 수 없음
- 사용자가 비활성 상태입니다.
- 사용자가 잠김
- 사용자는 암호 재설정이 필요합니다.
- 사용자에게 관리자 역할이 없습니다.
- 사용자에게 읽기 전용 접근 권한이 있습니다.
- 사용자에게 웹 서비스 전용 접근 권한이 있음

주:
관리자 사용자를 선택하면 클라우드 브라우저를 회전한 다음 선택한 사용자로 로그인하려고 시도하기 때문에 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.

테스트 생성

ServiceNow 테스트 생성 및 클라우드 실행기 애플리케이션을 활용하여 테스트를 자동으로 생성합니다. 단추를 클릭하여 이러한 테스트를 실행할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

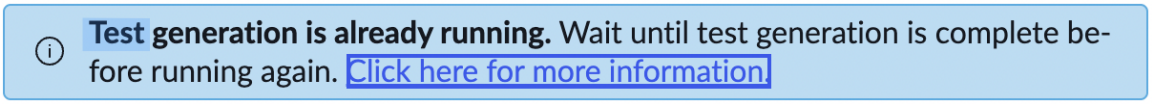
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 관리 〉 테스트 생성기.
   클라우드 사용자 선택 모듈에 있고 관리자 사용자를 설정한 경우 여기를 클릭하여 테스트 생성기 페이지로 이동합니다.

주:
테스트 생성 모듈은 관리자에게만 표시됩니다. ATF 테스트 관리자도 클라우드 사용자 선택 모듈에 액세스할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이미 실행 중인 테스트 생성이 있는 경우 다음 메시지가



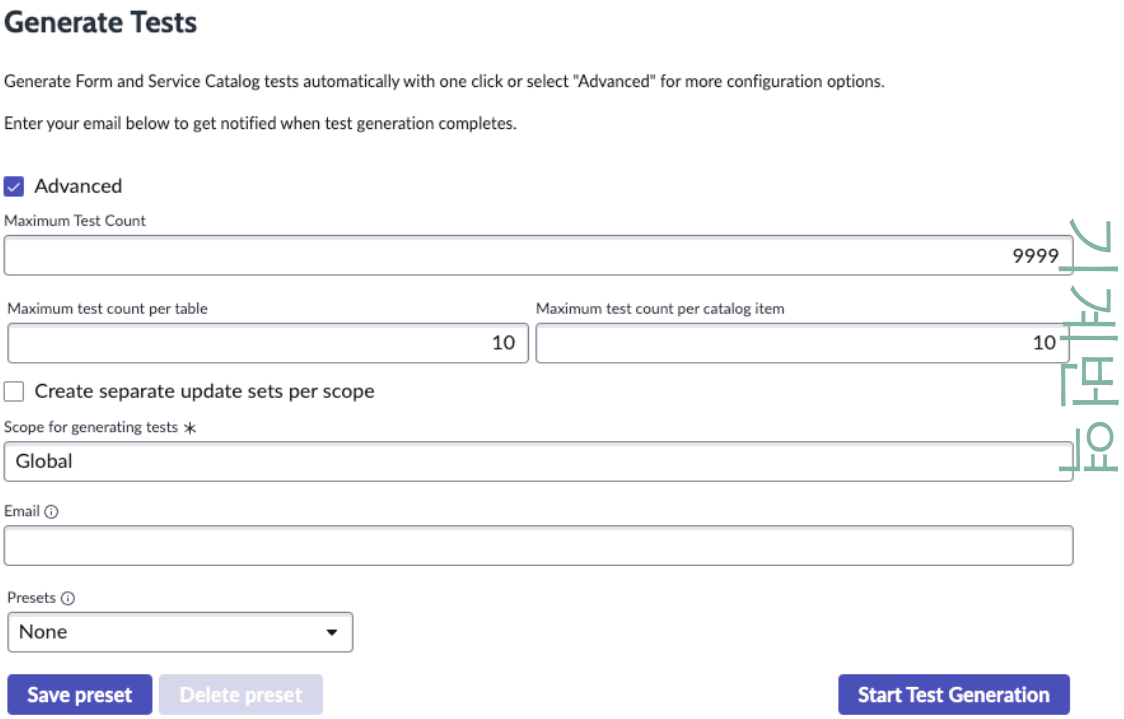
표시됩니다.

주:
둘 이상의 테스트 생성 프로세스를 동시에 시작할 수는 없지만 나중에 실행할 수 있도록 큐에 대기합니다.

2. 옵션: 현재 실행 중인 테스트와 큐를 보려면 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 관리 〉 브라우저 오케스트레이션 큐.
브라우저 오케스트레이션 큐 목록이 표시됩니다.

주:
목록에서 각 테스트 생성 및 테스트 실행의 진행률과 상태를 볼 수 있습니다.

3. 테스트를 생성하는 두 가지 방법 중 하나를



선택합니다.

- 고급을 선택하지 않음: 기본적으로 모든 테이블에 대한 테스트를 생성합니다.
- 고급 선택: 테스트를 생성할 특정 테이블을 지정하는 옵션
  - 최대 테스트 수: 생성된 테스트 수의 상한입니다.
  - 테이블당 최대 테스트 수: 각 테이블에 대한 테스트 수의 상한
  - 카탈로그 항목당 최대 테스트 수: 서비스 카탈로그 항목당 생성된 최대 테스트 수 (기본값은 최대 10)입니다. 서비스 카탈로그 항목당 생성된 테스트 수를 수정할 수 있습니다
  - 범위별로 별도의 업데이트 세트 만들기: 각 범위에 대해 별도의 업데이트 세트를 만드는 옵션입니다.
  - 테스트 생성 범위: 서로 다른 범위에 대해 별도의 업데이트 세트에 테이블을 포함할 수 있습니다. 예를 들어, 생성기는 테이블 범위에 대한 정보를 수집한 다음 각 범위에 대한 별도의 업데이트 세트에 테스트를 저장합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

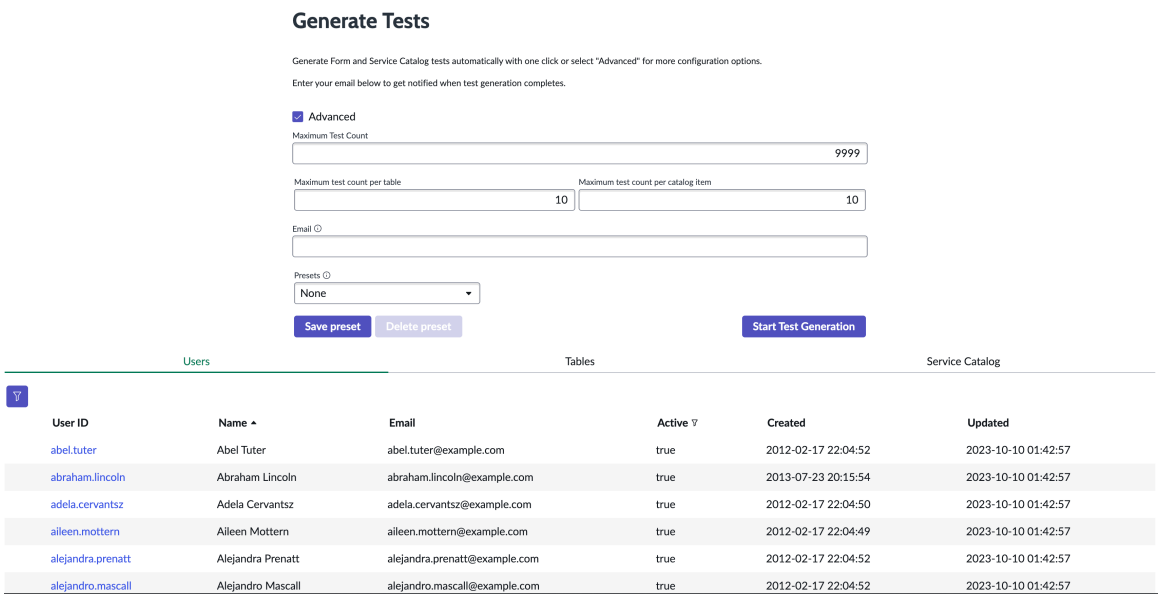
> **주:**
> 이 필드는 범위별로 별도의 업데이트 세트 생성 필드를 선택하지 않은 경우에만 표시됩니다. 그런 다음 생성된 테스트의 범위를 선택할 수 있습니다. 기본 범위는 전역입니다.

- 이메일: 테스트 생성 요약에 대한 알림을 받을 사용자의 이메일 주소입니다
- 사전 설정: 서비스 카탈로그 항목당 사용자 통제에서 생성된 테스트 수입니다. 최대 기본 수는 10입니다.

> **주:**
> 테스트 생성 프로세스는 시간이 많이 걸리므로 제공된 이메일 주소를 정기적으로 확인하여 테스트 생성에 대한 알림을 받으십시오.

4. 옵션: 사전 설정 저장을 선택하여 사전 설정 필터 조건을 구현합니다.
사전 설정 삭제를 선택하여 사전 설정을 삭제할 수도 있습니다. 테스트 생성 모듈에 액세스할 수 있는 모든 관리자는 사전 설정 필드에서 업데이트를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 기본 없음 사전 설정은 삭제할 수 없습니다. 편집할 수 있는 몇 가지 예제 사전 설정이 제공되었습니다.

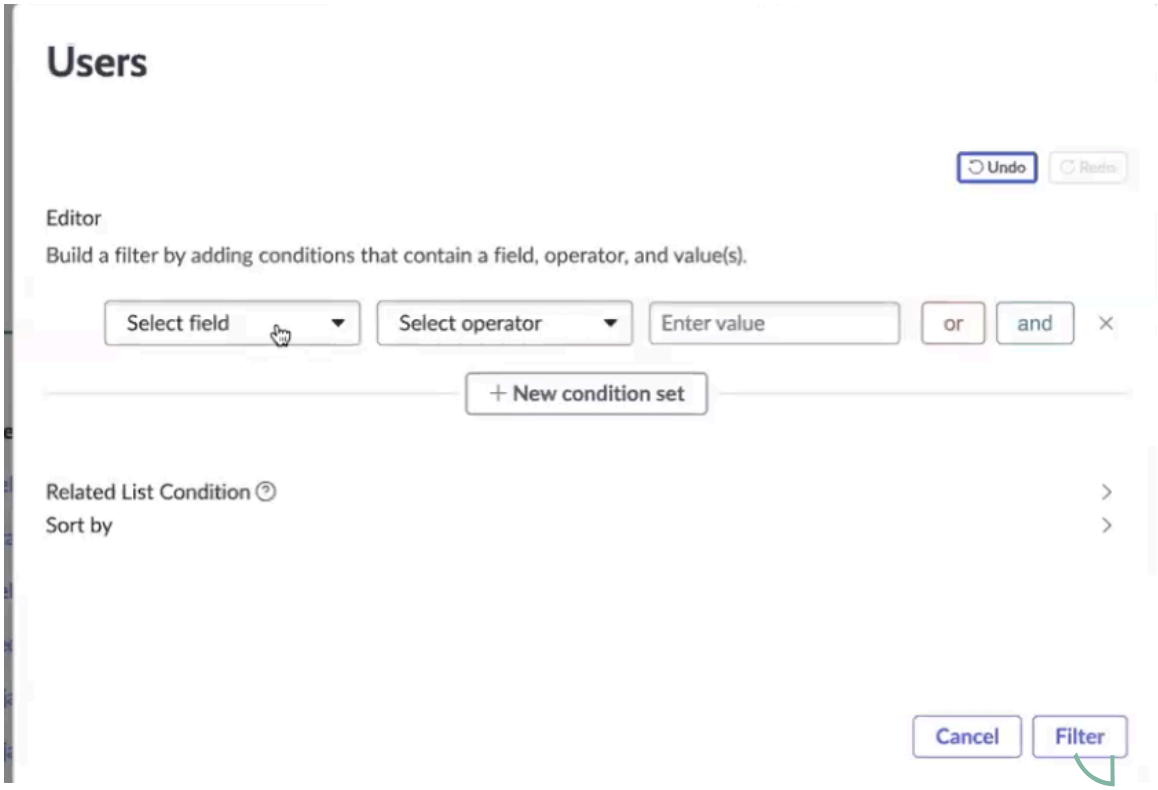


사전 설정 값으로 생성된 쿼리에 따라 다음 탭은 특정 데이터를 반환합니다.

- 사용자
- 테이블
- 서비스 카탈로그

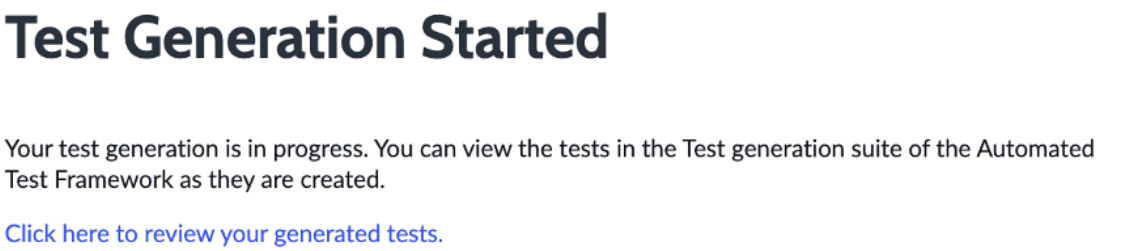
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
새 조건 세트를 생성하여 탭에서 필요한 정보를 필터링할 수



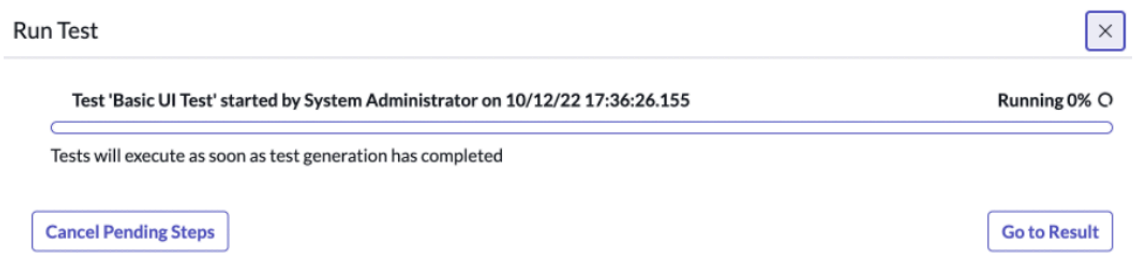
있습니다.

5. 테스트 생성 시작을 선택합니다.
테스트 생성 시작됨 페이지가 나타납니다.



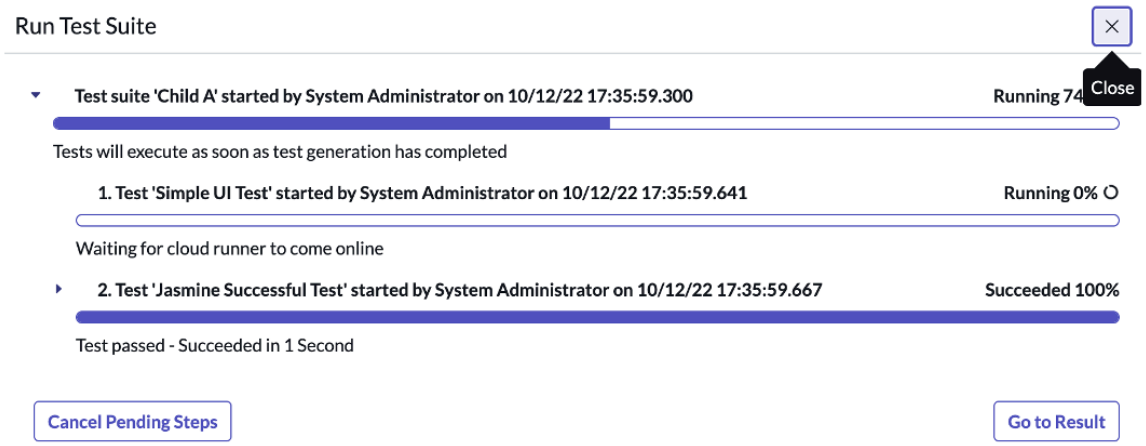
테스트 생성이 진행 중일 때 테스트 또는 도구 모음을 실행하면 다음 메시지 중 하나가 표시됩니다.

- 테스트 실행용



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제품군 실행의 경우



6. 도구 모음으로 이동하여 생성된 테스트를 확인합니다.
테스트 도구 모음 목록이 표시됩니다.

   주:
   테스트가 생성될 때 나타나기 시작합니다. 테스트 생성이 아직 진행 중일 때는 생성된 테스트 또는 테스트 도구 모음을 실행하지 않는 것이 좋습니다.

7. **ATF** 생성 도구 모음을 선택합니다.

   주:
   기본 폼과 서버 테스트 단계만 지원합니다.

   이제 테스트 생성을 실행할 때마다 업데이트된 제품군을 원하지 않는 경우 *sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set* 속성을 False로 설정할 수 있습니다. 테스트 생성 중에 만들어진 업데이트된 기록은 사용자가 현재 선택한 도구 모음에 캡처됩니다. 기본값은 True로 설정되며 모든 테스트 생성 후에 업데이트된 도구 모음을 생성합니다.

   선택한 도구 모음 내의 테스트 목록이 표시됩니다. 성공한 테스트만 이 도구 모음에 표시됩니다.

8. 옵션: 기록 생성자 또는 Service Catalog를 사용하여 생성된 자동화 테스트를 보려면 생성된 도구 모음을 선택하고 테스트 관련 목록을 찾아 아래로 스크롤합니다.
생성된 자동화된 테스트에서 해당 기록이나 인시던트를 사용한 모든 사용자를 볼 수 있습니다. 여기의 테스트 단계는 다른 테스트 단계와 유사하지만 초기 유효성 검사는 양식의 필드에 대해 수행됩니다. 또한 모든 필수 필드에 대해 샘플 데이터를 기반으로 값이 설정됩니다. 또한 모든 필수 단계 후에 유효성을 검사합니다. 제출하면 최종 레코드 유효성 검사가 수행됩니다.

Service Catalog 플로우 및 플로우 로직에 대한 테스트 생성

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 애플리케이션을 사용하여 서비스 카탈로그에 대한 ServiceNow 플로우를 구동하는 테스트를 자동으로 생성합니다.

이제 기본적으로 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 스토어 앱은 서비스 카탈로그의 플로우 및 플로우 로직에 대한 테스트 및 테스트 단계의 자동 생성을 지원합니다.

Service Catalog용 플로우에 대한 테스트를 생성하는 프로세스가 의존하는 3가지 시스템 속성은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- sn_atf_tg.enable_flow_generation: true로 설정하면 플로우 생성 단계만 생성됩니다. 기본값은 true입니다.
- sn_atf_tg.unsupported_flow: 언급된 플로우 시스템 ID에 대한 단계를 생성하지 않습니다. 쉼표로 구분된 여러 플로우 이름을 멘션할 수 있습니다
- sn_atf_tg.unsupported_flow_logic: 언급된 플로우 로직에 대한 단계를 생성하지 않습니다. 쉼표로 구분된 여러 플로우 논리 이름을 언급할 수 있습니다

주:
Service Catalog 항목에 플로우 또는 플로우 로직이 포함되어 있으면 레코드 유효성 검사와 레코드 쿼리 단계가 수행된 후에 플로우에 대한 테스트 단계를 생성하십시오. 플로우 또는 플로우 논리에는 여러 테스트와 테스트 단계가 있을 수 있습니다.

모든 단계는 서버 측 단계이며 플로우는 로그 메시지로 시작하고 로그 메시지로 끝납니다. 로그는 플로우에서 따를 작업을 알리기 위해 작업 앞에 추가됩니다.

Cloud Runner를 사용하여 테스트 실행

Cloud Runner 브라우저 옵션을 사용하여 생성된 테스트 도구 모음을 실행합니다.

시작하기 전에

주:
ATF 테스트 데이터는 ServiceNow 데이터 센터에 저장된 브라우저 세션에 임시로 포함됩니다. 모든 테스트 실행이 완료되면 테스트 데이터가 제거됩니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 도구 모음 〉 **ATF** 생성 도구 모음.

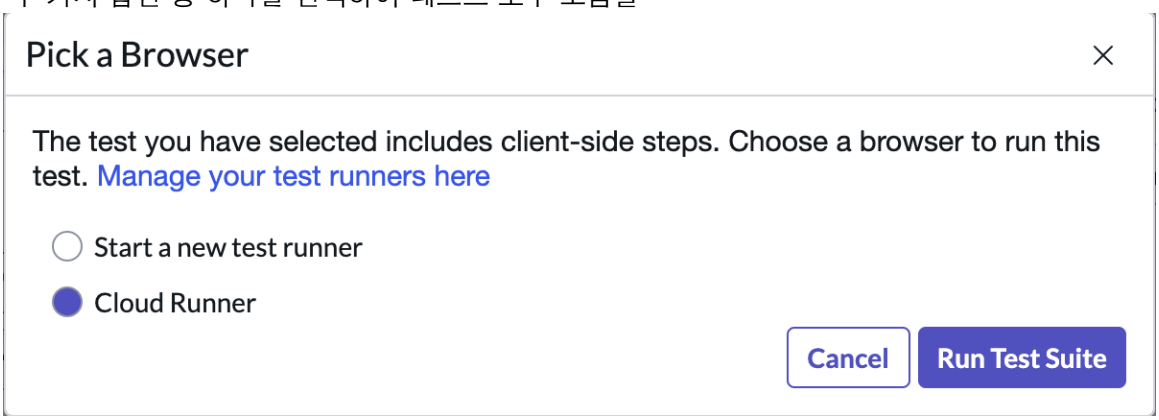
   주:
   개별 테스트를 실행할 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 테스트.

2. 테스트 도구 모음 실행을 선택하여 선택한 도구 모음을 실행합니다.

   주:
   클라우드 실행기 브라우저 옵션을 사용하여 개별 테스트를 실행할 수도 있습니다.

   브라우저 선택 대화 상자가 나타납니다.

3. 사용 가능한 두 가지 옵션 중 하나를 선택하여 테스트 도구 모음을 실행합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 새 테스트 러너 시작: 새 탭을 시작하여 테스트를 실행합니다.
- 클라우드 실행기: 클라우드에서 테스트 실행

  주:
  관리자는 atf_cloud_runner.radio_visible을 false로 설정하여 브라우저 선택 대화 상자에서 Cloud Runner 옵션을 숨길 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 true로 설정됩니다.

주:
클라우드 실행기를 사용하여 테스트 도구 모음을 실행하는 경우 도구 모음 내의 모든 테스트가 병렬로 실행됩니다. 자세한 내용은 Cloud Runner를 사용한 병렬 테스트 문서를 참조하십시오. 도구 모음의 테스트 실행 순서는 임의적입니다. 병렬 도구 모음은 실행 순서를 무시하고 실패 시 중단을 무시합니다.

4. 브라우저를 선택한 후 대화 상자에서 테스트 도구 모음 실행 을 선택합니다.

   주:
   동시에 사용할 수 있는 클라우드 실행기 수는 기본적으로 2개입니다. 클라우드 실행기를 5개 더 구매할 수도 있습니다.

   진행률 표시줄을 닫아도 테스트 실행은 백그라운드에서 계속됩니다.

5. 옵션: 테스트 실행 결과를 검토하려면 결과로 이동 을 선택합니다.

Cloud Runner를 사용한 병렬 테스트

Cloud Runner를 사용한 병렬 테스트에는 제품군 내의 테스트 실행이 동시에 포함됩니다.

단일 도구 모음 내의 테스트에 대한 병렬 테스트는 도구 모음을 실행하는 즉시 시작됩니다. Cloud Runner를 사용하여 제품군을 실행하면 제품군 내의 모든 테스트가 실행 순서를 무시하고 병렬로 실행되며 실패 시 중단됩니다. Cloud Runner를 사용한 병렬 테스트는 Cloud Runner를 사용하지 않은 병렬 테스트와 다릅니다.

주:
Cloud Runner를 사용하지 않는 병렬 테스트에는 1개 이상의 제품군을 병렬로 실행해야 합니다.

테스트 실행 예약

일정과 야간 실행을 사용하여 ServiceNow의 클라우드 인프라에서 테스트와 테스트 도구 모음을 실행함으로써 ATF 테스트 실행을 완전히 자동화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 일정.
   도구 모음 일정 페이지가 나타납니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 일정 실행을 만듭니다.
   도구 모음 일정 기록이 표시됩니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	일정 실행의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	예약된 실행을 활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	일정이 실행되는 애플리케이션입니다.
실행	예약된 실행을 실행해야 하는 빈도
시간	테스트 실행이 실행되도록 예약된 정확한 시간
클라우드에서 실행	클라우드 실행기에서 예약된 실행을 실행하는 옵션입니다. 새 일정의 경우 기본값은 True입니다. 주: 이 값은 모든 기존 일정 실행에 대해 False입니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 옵션: 필요한 경우 하위 테스트를 추가합니다.

   주:
   자식 테스트의 브라우저 이름을 변경해도 클라우드 실행기에서 계속 실행됩니다.

6. 지금 실행을 선택하여 도구 모음을 실행합니다.

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 참조

에 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기대한 참조 정보입니다.

BOQ 양식의 로그 항목

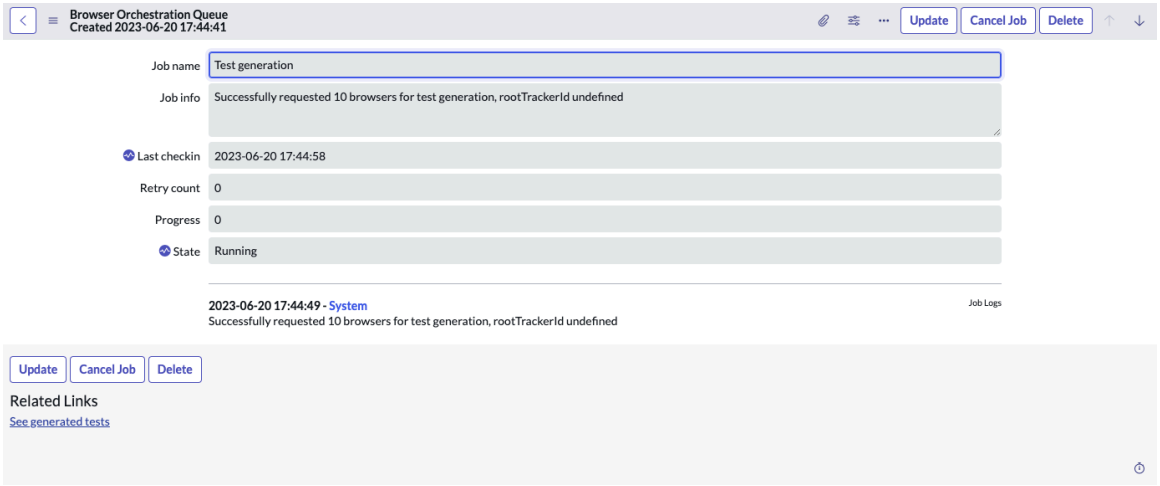
테스트 도구 모음을 실행하거나, 클라우드 실행기를 설정하거나, BOQ 양식에서 로그 항목을 확인하여 테스트를 생성하는 동안 오류를 디버그하거나 중요한 트랜잭션을 추적합니다.

이제 BOQ 양식에서 중요한 로그 항목을 볼 수 있습니다. BOQ 테이블로 이동하면 작업 목록이 표시됩니다. 작업 중 하나를 입력하면 몇 가지 특정 작업 로그 항목이 표시됩니다.

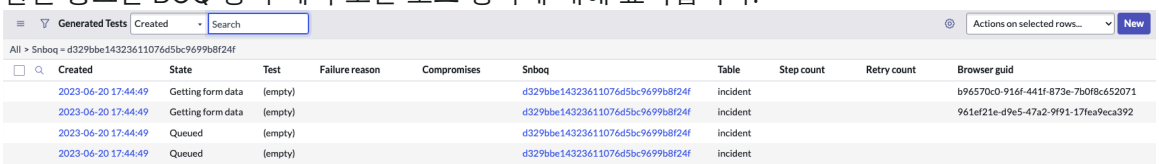
다음은 테스트 실행을 위한 BOQ 양식의 로그 항목에 대한 몇 가지 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

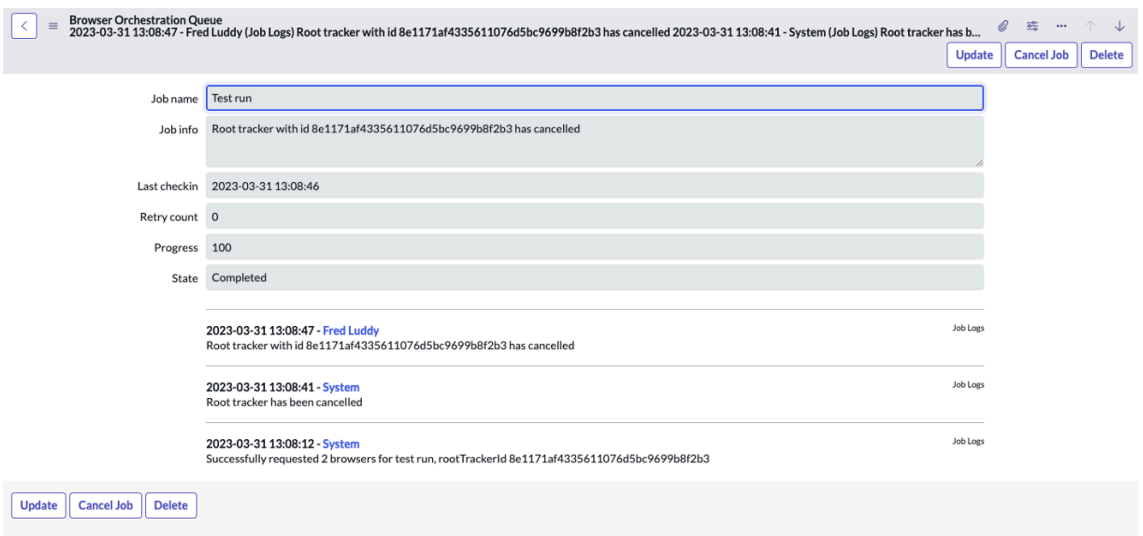
- 성공한 테스트



주:
자동화된 테스트를 보려면 생성된 테스트 관련 링크 보기를 선택합니다. 생성된 테스트 목록이 표시되며 편집할 수 없습니다. 목록에서 테스트의 상태와 실패 이유를 볼 수도 있습니다. 생성된 테스트 보기 관련 링크는 BOQ 양식 예의 모든 로그 항목에 대해 표시됩니다.



- 루트 추적기를 통해 사용자가 테스트 실행을 취소했습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스에서 BOQ 및 BOS에 연결할 수 있지만 로그인이 경로 재지정되는

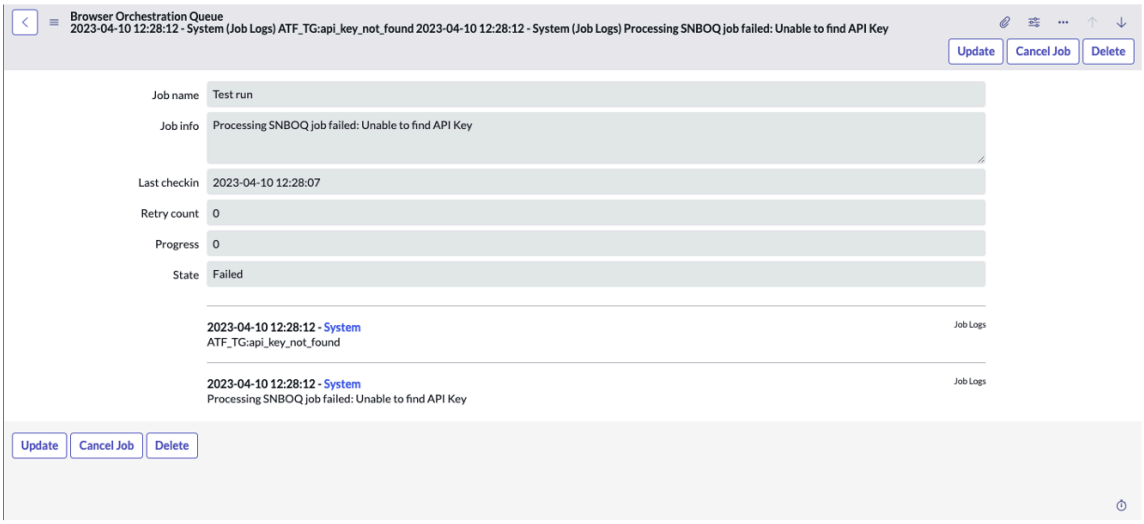
경우.

> **주:**
> 이는 인스턴스의 ADCv2 부하 분산 장치가 잘못 구성되고 클라이언트 측 스크립트를 통해 트래픽을 리디렉션하는 사용자 지정이 있는 경우에 발생할 수 있습니다.

(인스턴스의 ADCv2 부하 분산 장치가 잘못 구성되었거나, 고객이 클라이언트 측 스크립트를 통해 트래픽을 리디렉션하는 사용자 지정이 있습니다.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업이 BOS/BOQ로 전송되기 전에 API 키를 삭제한 경우



- 일부 클라이언트 측 스크립트로 인해 BOS가 인스턴스에 로그인할 수 없는 경우, 요청이 BOS/BOQ로 전송된 후 API 키가 삭제되는

경우

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 역할

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 는 다음 역할과 함께 설치됩니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하세요.

시스템 관리자 [admin]

스토어 애플리케이션에 액세스하여 사용하려면 관리자 역할이 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 필요합니다.

포함하는 역할

주:
스토어 애플리케이션의 모듈은 관리자만 볼 수 있습니다. ATF 테스트 관리자도 액세스할 수 없습니다. 전담 관리자를 선택하는 것이 좋습니다.

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

이 역할이 기본적으로 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
보다 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

다음 조건을 충족하는 전담 관리자 사용자를 선택하는 것이 좋습니다.

- 잠겨 있지 않음
- 활성 상태
- 은(는) 웹 서비스 접근만 아님
- 내부 통합 사용자가 아님

HTTP 응답 헤더

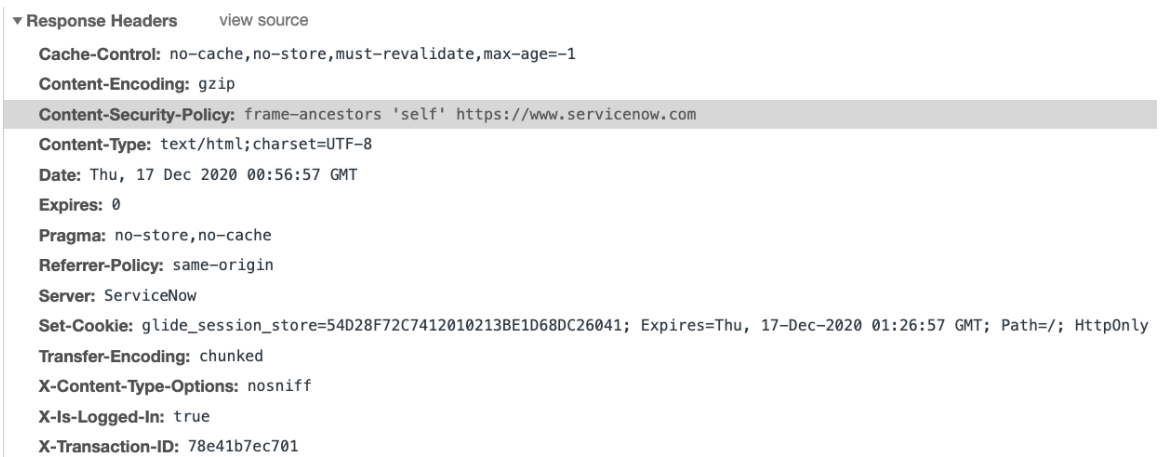
응답 헤더는 페이지 콘텐츠 또는 클라이언트가 처리하는 방법에 대한 추가 정보를 제공하기 위해 HTTP 응답에 사용되는 간단한 이름-값 쌍입니다.

UI 페이지 또는 UX 애플리케이션을 포함하는 서비스 포털모든 페이지 또는 특정 유형의 페이지에 대해 HTTP 응답 헤더를 구성할 수 있습니다. 응답 헤더를 구성하고 전달하는 기능을 통해 클라이언트(일반적으로 브라우저)에서 페이지 컨텐츠를 특별 처리할 수 있습니다.

HTTP 헤더가 무엇인지, 특정 HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요.https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

응답 헤더를 구성할 때 HTTP 헤더에 대한 정의를 확인하여 클라이언트가 페이지 컨텐츠를 처리하는 방법을 결정해야 합니다.

- 예를 들어 Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com 특정 페이지 또는 모든 페이지에 대해 HTTP 헤더를 구성합니다.
- Chrome과 같은 브라우저에서 페이지를 호출하면 Chrome 개발자 도구의 응답 헤더 섹션에서 페이지를 검토할 수 있습니다.



브라우저에서 프레임 조상이 있는 페이지를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

⚠ 경고:
사용자 지정 이름-값 쌍이 있는 URL을 사용하는 경우 잠재적인 보안 위험이 있으므로 주의해서 진행하십시오. 계약서에 Now Platform 서명된 보안 수정안에는 보안이 명시되어 있습니다. 결과 URL에 사용자 지정 이름-값 쌍을 사용할 때 잠재적으로 또는 실수로 이를 재정의할 수 있습니다.

- HTTP 응답 헤더 구성 기능을 완전히 사용 안함으로 설정하려면 속성을 **false**로 설정 *glide.http.headers_config.enabled* 하십시오.
- false Now Platform 로 설정하면 sys_response_header 테이블에서 정의한 헤더 구성을 사용하지 않습니다.

Content-Security-Policy의 특별 처리: **frame-ancestor** 헤더

일반적으로 X-Frame-Options: SAMEORIGIN 헤더가 Now Platform 자동으로 포함됩니다.

- 기본적으로 사용하도록 설정되는 전역 속성의 *glide.set_x_frame_options* 설정에 따라 모든 유형의 브라우저에서 이 헤더를 사용할 수 있도록 지원합니다.
- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더 Now Platform 가 있는 페이지를 구성하면 X-Frame-Options: SAMEORIGIN 헤더가 자동으로 포함되지 않습니다. 이를 제외하면 Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self'가 이미 비슷한 효과를 나타내기 때문에 브라우저가 혼동되는 것을 방지할 수 있습니다.

콘텐츠-보안-정책의 특별 처리: **Internet** Explorer용 프레임 상위 헤더

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더를 사용하면 타사 사이트에서 렌더링된 iFrame 내에서 페이지를 포함하도록 여러 URL 소스를 구성할 수 있습니다. 그러나 Internet Explorer는 이 유형의 헤더를 지원하지 않습니다.

- 대신 Internet Explorer는 단일 호스트 URL에 대한 제한이지만 이 헤더에서 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL(ALLOW-FROM) 지시문만 지원합니다.
- 프레임 상위 'self' URL1 URL2 헤더를 구성하고 Internet Explorer가 사용 Now Platform 중인 경우 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL(ALLOW-FROM) 헤더가 자동으로 대신 사용됩니다.

Internet Explorer 요청에 리퍼러 URL 헤더가 포함된 경우:

- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더에 구성된 호스트 URL(전체 또는 와일드카드 http://*.example.com 유형 URL 형식만 해당)과 일치시키려고 시도합니다.
- 일치하는 항목이 있는 경우 일치하는 URL을 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1로 포함합니다.
- 레퍼러 헤더가 없는 경우 Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더에 구성된 첫 번째 와일드카드 기반이 아닌 호스트 URL을 사용합니다.

ⓘ 주:
URL을 구성할 때 URL 끝에 슬래시를 포함하지 마십시오.

- 이 특별 처리로 제대로 작동하지 않을 수 있는 잘못된 구성의 예는 다음과 같습니다.
  - 이름: Content-Security-Policy
  - 값: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- 대신 이 올바른 구문을 사용하십시오.
  - 이름: Content-Security-Policy
  - 값: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 요청 및 응답 콘텐츠 유형 통제
- 캐시-통제 HTTP 헤더 값
- 콘텐츠 보안 정책:프레임 상위 'self' URL1 URL2
- X-Frame-Options: SAMEORIGIN
- X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL

HTTP 응답 헤더 구성

HTTP 응답 헤더에 대한 표준 이름-값 쌍을 구성합니다. 구성이 모든 페이지에 적용되는지 또는 특정 유형(서비스 포털UI 페이지 또는 UX 애플리케이션 기록)에 적용되는지를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 모든 페이지 유형 헤더를 구성하려면 높은 액세스 security_admin 역할이 필요합니다. 특정 유형 헤더를 구성하려면 관리자 역할이 필요합니다.

프로시저

1. 탐색기 창에 sys_response_header.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

HTTP 응답 헤더

필드	설명
활성	이 HTTP 응답 헤더 구성의 활성 여부를 지정하는 확인란입니다.
애플리케이션	이 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 사양 유형 HTTP 응답 헤더 구성은 유형 및 기록 필드에서 선택한 특정 유형 및 기록에 대한 것입니다. 모든 페이지 HTTP 응답 헤더 구성은 모든 페이지 및 기록 유형에 적용됩니다. 주: 높은 액세스 권한 security_admin 역할이 있는 사용자만 모든 페이지 유형 헤더에 대한 HTTP 응답 헤더를 구성할 수 있습니다.
유형	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 서비스 포털 〔sp_portal〕 에 서비스 포털관련된 기록 .

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	UI 페이지〔sys_ui_page〕 의 표준 UI 페이지.Now Platform UX 애플리케이션〔sys_ux_page_registry〕 의 표준 UX 응용 프로그램.Now Platform
기록	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 특정 기록입니다. 기록을 선택하려면 다음을 수행합니다. **a.** 검색( ) 아이콘을 클릭하여 문서 선택 양식에 액세스합니다. **b.** 테이블 이름 필드의 기본값은 유형 필드에서 선택한 유형입니다. 변경하지 마십시오. **c.** 문서 필드에서 테이블의 기록을 선택합니다. 예를 들어 서비스 포털 **[sp_portal]**을 선택한 경우 해당 테이블에서 특정 서비스 포털 관련 기록을 선택합니다. **d.** 확인을 클릭합니다. 적용 대상 필드에서 특정 유형을 선택한 경우에만 이 필드에 액세스할 수 있습니다.
이름	HTTP 응답 헤더의 이름-값 쌍에 할당할 이름입니다.
값	HTTP 응답 헤더의 이름-값 페어에 할당할 값입니다.
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 자세한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

고급 사용자를 위한 **HTTP** 헤더 구성

목록 뷰의 HTTP 응답 헤더 테이블(sys_response_header)에는 **Add by** 및 **Order**라는 두 개의 추가 열이 포함되어 있습니다.

열	설명
순서	헤더 유형(모든 페이지 또는 특정 페이지)에 관계없이 헤더 구성에 기본 정수 순서 값을 추가합니다. • 특정 페이지 요청이 발생하면 순서에 따라 두 헤더 유형이 모두 인터리브됩니다. • 유형에 관계없이 순 헤더는 순서 를 기준으로 먼저 정렬되고 정렬된 헤더 목록에 따라 응답에 추가됩니다.
추가 기준	다음 값을 포함합니다.

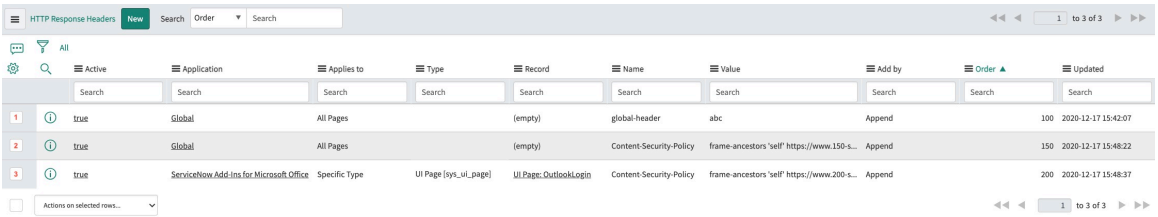
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
	추가 (기본값) 이 옵션은 이름이 같은 여러 헤더가 구성된 경우에 적합합니다. 이 경우 둘 다 HTTP 응답 헤더에 추가됩니다. 덮어쓰기 이 옵션은 동일한 헤더(이름이 같은 헤더)가 정렬된 헤더 목록에 두 번 추가하려고 할 때 관련이 있습니다 (주문 설명 참조). 순서가 더 높고 추가 기준에서 덮어쓰기 선택 항목이 있는 헤더는 더 낮은 순서로 설정하려는 동일한 헤더를 덮어씁니다.

몇 가지 유사한 모든 페이지 유형 헤더 구성이 특정 유형 유형 헤더 구성을 덮어쓸 수 있는 상황이 있을 수 있습니다. 특정 유형 구성의 예로는 특정 UI 페이지에 대한 구성이 있습니다. 다음 예제와 같이 **Add by** 및 **Order** 열을 조정하여 이 상황을 해결할 수 있습니다.

추가 예제

Now Platform 는 다음 순서로 헤더를 설정하려고 하며 **Append**는 **Add By** 열의 각 헤더에 대한 기본값입니다.

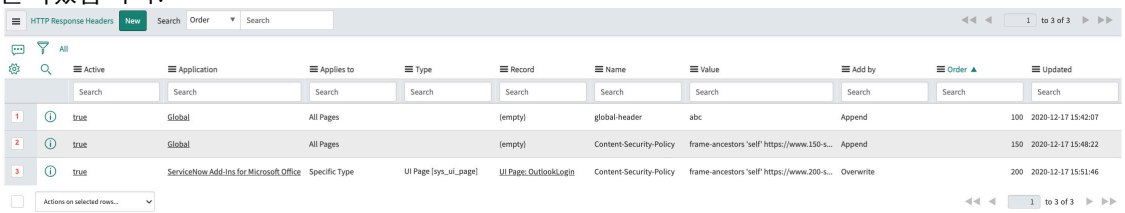


이 예에서 두 번째(헤더 2) 및 세 번째(헤더 3) 응답 헤더 구성은 동일한 이름(Content-Security-Policy)을 갖습니다. 이 경우 헤더 3이 헤더 2에 추가됩니다. 헤더 3 응답으로 구성한 특정 페이지에 대한 요청이 이루어지는 경우 순 HTTP 응답 헤더는 헤더 2와 헤더 3 모두입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

덮어쓰기

Now Platform 다음 순서로 헤더를 설정하려고 하며 세 번째 헤더의 추가 기준 열에서 덮어쓰기를 선택했습니다.



이 예에서 두 번째(헤더 2) 및 세 번째(헤더 3) 응답 헤더 구성은 동일한 이름(Content-Security-Policy)을 갖습니다. 이 경우 헤더 3은 헤더 2를 덮어씁니다. 헤더 3 응답으로 구성한 특정 페이지에 대한 요청이 이루어지는 경우 순 HTTP 응답 헤더는 헤더 3뿐입니다.

응답 템플릿

응답 템플릿을 사용하여 케이스 또는 지원 문제를 보다 빠르고 효율적으로 해결합니다. 응답 템플릿(이전의 템플릿 코드 조각)은 케이스 또는 작업 양식에 복사하여 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하거나 에서 요청자에게 에이전트 채팅표준 채팅 응답 메시지를 표시할 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다.

주:
응답 템플릿은 기존 기록에만 사용할 수 있습니다.

응답 템플릿 역할 할당

응답 템플릿 플러그인을 활성화하면 다음 역할이 설치됩니다.

응답 템플릿 역할	설명
응답 템플릿 관리자 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	응답 템플릿 기능의 범위가 지정된 관리에 대해 액세스 권한을 부여합니다.
응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	응답 템플릿 내용을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.
응답 템플릿 독자	응답 템플릿 내용을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿 역할	설명
[sn_templated_snip.template_snippet_reader]	
시스템 관리자 [admin]	응답 템플릿 관리자 [sn_templated_snip.template_snippet_admin] 주: 관리자는 기본적으로 이 역할을 상속합니다. 관련 HR 애플리케이션을 활성화하지 않고 템플릿화 된 응답(com.sn_templated_snip) 플러그인이 활성화 된 경우에도 응답 템플릿을 사용할 수 있습니다. • 관리자는 이 역할을 다른 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다. • 관리자는 포함된 역할 [sys_user_role_contains] 테이블을 제거하여 관리자 사용자가 기본적으로 이 역할을 상속하지 않도록 할 수도 있습니다. 또는: 1. 인스턴스의 필터 탐색기 검색 창에 **sys_store_app_list.do** 를 입력하거나 웹 브라우저에서 **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** 를 입력합니다. 2. 템플릿 코드 조각을 검색하여 선택합니다. 3. 관련 링크까지 아래로 스크롤합니다. 4. 관리자에게 포함된 역할에서 제거를 클릭합니다.

응답 템플릿을 사용하기 전에 이러한 역할을 애플리케이션의 적절한 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당해야 합니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.

예:

- 애플리케이션에서 HR 서비스 제공 HR 관리자 역할을 가진 사용자에게는 응답 템플릿 관리자 역할이 할당되고, HR 관리자 역할이 있는 사용자에게는 응답 템플릿 작성자 역할이 할당되고, HR 케이스 작성자 역할이 있는 사용자에게는 응답 템플릿 독자 역할이 할당됩니다.
- 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 고객 서비스 관리자 역할(sn_customerservice_manager)을 가진 사용자는 응답 템플릿 작성자 역할을 상속합니다. 고객 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_agent)의 사용자는 응답 템플릿 독자 역할을 상속하며 자신이 속한 모든 그룹에 할당된 응답 템플릿에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿 사용 방법

응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer] 역할을 가진 사용자는 응답 템플릿을 생성할 수 있습니다. 각 템플릿은 작업 [task] 또는 상호작용 [interaction] 테이블의 확장인 테이블과 연결됩니다. 응답 템플릿에는 메시지를 식별하는 데 사용할 수 있는 바로 가기를 지정하기 위한 짧은 이름이 포함되어 있습니다. 에이전트 작업 공간에서 사용되는 채팅 응답 템플릿의 경우, 에이전트는 짧은 이름의 슬래시 명령을 사용하여 채팅 중에 표준 메시지를 제공합니다. 템플릿을 다음과 같이 구성할 수도 있습니다.

- 테이블에서 가져온 변수 포함
- 조건 작성기를 지정하여 템플릿을 사용할 수 있도록 하기 위해 충족해야 하는 조건(예: 특정 HR 서비스)을 지정합니다

자세한 내용은 응답 템플릿 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

그러면 응답 템플릿 독자 [sn_templated_snip.template_snippet_reader] 역할이 있는 사용자가 응답 템플릿 컨텐츠를 복사하여 지정된 조건을 충족하는 케이스 또는 작업 양식에서 작업할 때 사용자에 대한 응답에 사용할 수 있습니다. 예를 들어 급여 불일치 케이스에 대한 응답 템플릿을 사용하면 HR 에이전트가 해당 케이스 유형에 응답할 때 표준화된 메시지를 사용할 수 있습니다. HR 관련 예는 HR 케이스에 응답 템플릿 복사 를 참조하십시오.

Example: 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하기 위한 응답 템플릿

여러분은 HR 서비스 제공 애플리케이션을 사용하는 기업 HR 조직의 일부입니다. HR 에이전트가 신속하고 일관되게 급여 불일치 케이스에 응답하고, 필요한 경우 에스컬레이션하기를 바랍니다. HR 에이전트가 해당 케이스 유형에 대해 직원에게 응답할 때 사용할 재사용 가능한 메시지를 갖도록 응답 템플릿을 생성하십시오.

응답 템플릿 작성자 역할의 HR 관리자 중 한 명이 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하기 위한 템플릿 생성을 담당합니다. 이 템플릿은 HR 급여 케이스 [sn_hr_core_case_payroll] 테이블과 연결되며, 조건은 급여 불일치라는 적절한 HR 서비스와 일치하는 케이스를 필터링합니다. 템플릿 본문에서 응답 텍스트는 인사말에 주체 이름과 같은 변수와 함께 나타납니다.

응답 템플릿 독자 역할의 HR 케이스 작성자는 응답 템플릿 컨텐츠를 복사하여 케이스 작업 시 직원에게 응답에 사용할 수 있습니다. 응답 템플릿을 통해 케이스를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다.

활성화 정보

애플리케이션에서 응답 템플릿을 사용하려면 응답 템플릿을 활성화해야 합니다. 기능과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿 활성화

관리자 역할이 있는 경우 응답 템플릿(이전의 템플릿 코드 조각)〔com.sn_templated_snip〕을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우에는 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
를 사용하는 에이전트 채팅경우 (com.glide.interaction.awa) 플러그인은 에이전트 채팅 응답 템플릿을 자동으로 활성화합니다.

이 태스크 정보
응답 템플릿은 이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿용 플러그인

플러그인	설명
범위가 지정된 애플리케이션 제한된 호출자 접근 [com.glide.scope.access.restricted_caller]	범위가 지정된 애플리케이션에서 공용 테이블 및 스크립트 포함에 대한 접근을 제한할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Madrid)

응답 템플릿과 함께 설치되는 구성요소

템플릿화된 응답(com.sn_templated_snip) 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

기본적으로 다음 HR 역할에는 다음과 같은 응답 템플릿 역할이 포함되어 있습니다.

주:
템플릿 기반 응답〔com.sn_templated_snip〕 플러그인은 sn_templated_snip.min_admin_count 시스템 속성〔sys_properties.list〕을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 응답 템플릿 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

응답 템플릿과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
응답 템플릿 관리자	응답 템플릿 기능의	sn_templated_snip.template_snippet_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_templated_snip.template_snippet_admin]	범위가 지정된 관리에 대해 액세스 권한을 부여합니다.	
응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	응답 템플릿 내용을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
응답 템플릿 독자 [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	응답 템플릿 내용을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.	없음

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

설치되는 테이블

응답 템플릿과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
응답 템플릿 [sn_templated_snip_note_template]	응답 템플릿 정보를 저장합니다. 응답 템플릿은 케이스 또는 작업 양식에 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿은 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하거나 에이전트 채팅에서 요청자에게 표준 채팅 응답 메시지를 표시합니다.
채널에 대한 M2M 응답 템플릿 [m2m_response_template_to_channel]	응답 템플릿에 채널을 매핑합니다.
응답 템플릿 채널 [sn_templated_snip_channel]	응답 템플릿 채널에 대한 정보를 저장합니다.
테이블의 메모 템플릿	응답 템플릿에 메모를 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[sn_m2m_note_template_for_table]	

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

응답 템플릿 생성 또는 수정

응답 템플릿(이전의 템플릿 코드 조각)을 만들거나 수정하여 케이스 또는 작업 양식에 복사하거나 세션에서 에이전트 채팅 사용하여 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_templated_snip.template_snippet_writer

이 태스크 정보

각 응답 템플릿은 작업〔task〕테이블 또는 상호작용〔interaction〕테이블을 사용하는 에이전트 작업 공간경우 의 확장인 테이블과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다. 또한 조건 작성기를 사용하면 특정 HR 서비스나 채팅 등에 템플릿을 사용하기 위해 케이스가 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다. 채팅 응답 템플릿의 경우, 사용자에게 응답 메시지를 빠르게 표시하기 위해 슬래시 명령과 함께 사용되는 짧은 이름(바로 가기)을 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 응답 템플릿 구성.
2. 새로 만들기를 선택하여 응답 템플릿을 만듭니다.
   또는 목록에서 수정할 기존 응답 템플릿을 선택합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

응답 템플릿 양식

필드	설명
이름	응답 템플릿의 이름입니다.
짧은 이름	에이전트 작업 공간에서 채팅을 사용할 때 응답 템플릿을 식별하는 짧은 설명입니다. 짧은 이름을 빠른 명령 (/)과 함께 사용하면 채팅 중에 응답 템플릿의 템플릿 본문에 있는 텍스트를 표시할 수 있습니다. 이 기능은 채팅 중에 빠르고 일관된 방식으로 텍스트를 채울 수 있습니다. 예를 들어 짧은 이름 gm은 아침 인사에 대한 채팅 응답 템플릿을 식별합니다. 이 응답 템플릿의 텍스트를 표시하려면 채팅 창에 **/gm**을 입력합니다.
테이블	응답 템플릿이 연결된 테이블의 이름입니다. Agent Workspace 채팅에 대한 응답 템플릿을 만드는 경우 연결된 테이블은 상호작용 [interaction] 테이블입니다. 다른 응답

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

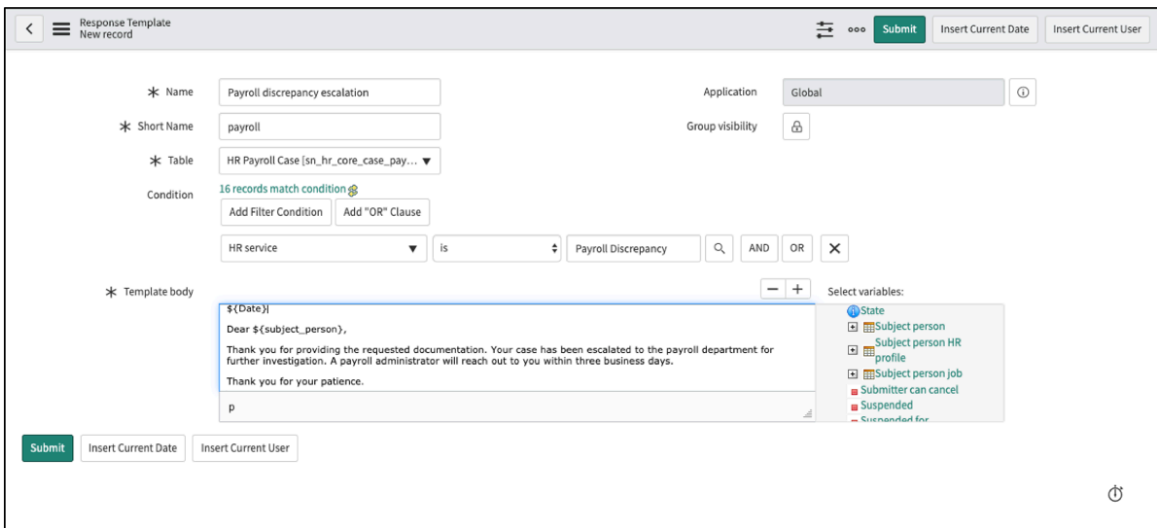
필드	설명
	템플릿의 경우, 테이블은 작업 [task] 테이블의 확장이어야 합니다. **주:** 사용자 지정 COE 테이블을 만들 때 클립보드에 복사 UI 작업을 추가할 수 없습니다. 사용자는 복사 및 붙여넣기 기능을 계속 사용할 수 있습니다.
조건	응답 템플릿을 언제 사용할 수 있는지를 결정하는 조건입니다. 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. **주:** 사용 가능 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다. 채팅 응답 템플릿의 경우 **[Type] [is] [Chat]** 조건을 지정합니다.
애플리케이션	응답 템플릿을 만든 애플리케이션입니다.
그룹 가시성	응답 템플릿에 대한 액세스 권한이 있는 그룹을 나타냅니다. 그룹을 추가하면 응답 템플릿을 볼 수 있는 사람을 필터링합니다. **주:** 이 필드를 비워 두면 모든 그룹에서 응답 템플릿을 사용할 수 있게 됩니다.
템플릿 본문	에이전트에게 특정 케이스 또는 작업에 응답하는 방법에 대한 지침을 제공하는 응답 템플릿의 텍스트입니다. 선택한 테이블에 따라 변수 목록에서 변수를 선택하여 필드 값을 참조할 수 있습니다. 사용자 지정 변수 참조를 다음과 같이 수동으로 입력할 수 있습니다. ○ 현재 사용자: `${current_user}` ○ 현재 날짜: `${Date}` 또는 사용자 지정 변수 참조를 표시할 위치에 마우스를 놓고 현재 사용자 삽입 또는 현재 날짜 삽입 버튼을 선택합니다. **주:** 응답 템플릿에서는 서식 있는 텍스트가 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

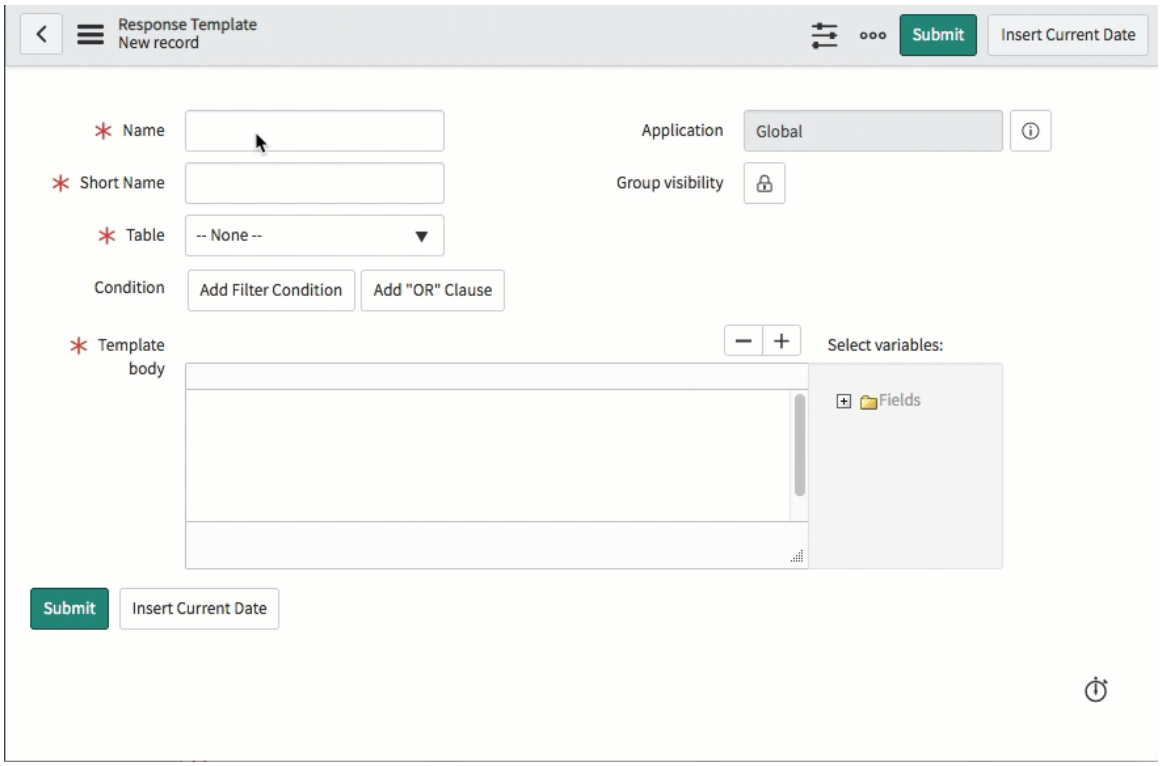
필드	설명
변수 선택	템플릿 본문에 추가할 수 있는 변수입니다. 예를 들어 HR 케이스(sn_hr_core_case) 테이블을 선택할 경우 템플릿 본문에 표시할 대상자 변수를 선택할 수 있으며, 이렇게 하면 응답 템플릿을 사용할 때 해당 변수가 대상자의 실제 이름으로 대체됩니다. **주:** 사용 가능 변수는 선택한 테이블에 따라 다릅니다.

Example

다음 GIF는 HR 서비스 제공 애플리케이션서 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하는 응답 템플릿을 만드는 HR 관리자의 예를 보여줍니다. 이 템플릿은 HR 급여 케이스 [sn_hr_core_case_payroll] 테이블과 연결되며, 조건은 급여 불일치 HR 서비스와 일치하는 케이스를 필터링하도록 설정됩니다. 본문에 템플릿 텍스트가 붙여 넣어진 후, 대상자에 대한 변수가 인사말에 추가됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

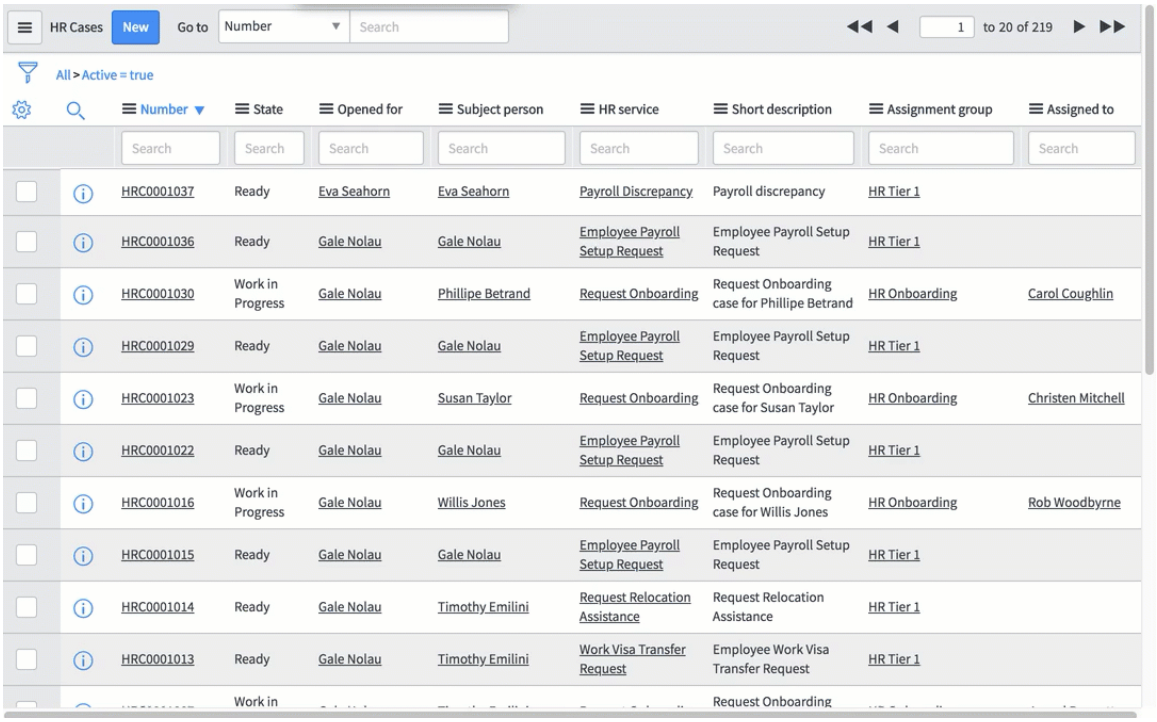


4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   채널은 추가하는 채널로만 응답 템플릿을 제한합니다. 이곳을 비워 두면 어떤 채널에서도 응답 템플릿을 사용할 수 없습니다. 이 기능을 사용하면 채팅, 이메일 또는 양식에 다른 메시지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a response template channel 문서를 참조하십시오.
   채널 관련 목록이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
지정된 조건을 만족하는 양식의 모든 필드에 응답 템플릿 컨텐츠를 복사할 수 있습니다.

다음 GIF는 HR 서비스 제공 애플리케이션에서 급여 불일치 케이스를 열고 급여 불일치 에스컬레이션 템플릿을 HR 케이스 양식의 코멘트 필드에 복사하여 해당 직원이 읽을 수 있도록 하는 HR 케이스 작성자의 예를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



코드 엔진으로서의 정책 **(PaCE)**

기존 정책을 검색, 검토 및 업데이트하고 필요한 경우 정책을 생성하여 애플리케이션에서 사용하는 PaCE 정책의 전체 수명주기를 관리할 수 있습니다. 애플리케이션PaCE의 정책은 .

PaCE 이해

PaCE 중앙 위치에서 정책을 관리, 운영 및 감사할 수 있습니다.

PaCE 정책은 애플리케이션 또는 서비스의 바람직한 동작을 결정하는 미리 정의된 규칙과 논리의 집합입니다. 호출되면 정책의 규칙이 제공된 입력에 적용되고 결정에 도달합니다. 이 의사 결정은 정책의 주요 기능 PaCE 이며 정책의 준수 또는 미준수 여부를 결정하는 데 도움이 됩니다. 그런 다음 결정은 소프트웨어 호출 서비스 또는 응용 프로그램에 릴레이되어 원하는 동작을 적용하기 위해 작동할 수 있습니다.

PaCE 에서는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 정책의 전체 수명주기 관리
- 정책 재사용
- 감사 및 준수
- 정책 테스트 및 확인
- 규정 준수 및 규제 프로세스의 중앙 자동화

PaCE 다음과 같은 용도로 사용할 수 있습니다.

- 현재 애플리케이션에서 원하는 상태의 상태 드리프트를 식별합니다.
- 애플리케이션 또는 서비스의 변경에 따라 결정(준수 또는 미준수)을 내리고 결정을 적용하여 드리프트를 방지합니다.
- 정책 실행을 자동화하고 사람에 대한 의존도를 제거합니다.
- 서비스 내에서, 그리고 서비스 간에 공유하고 재사용할 수 있도록 정책을 표준화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 변경 속도를 높이는 동시에 자동화된 워크플로우가 포함된 가드레일을 포함하여 예방적 제어를 제공합니다.
- 감사 목적으로 증거와 준수 증명을 수집합니다. 내부 감사자는 이 기능을 사용하여 거버넌스 및 위험 요구 사항에 대한 증거 수집 프로세스를 자동화할 수 있습니다.
- 통제 목표를 사용하여 및 작업 공간에 연결하여 PaCEIntegrated Risk Management정책 및 준수 관리 정책에 비즈니스 컨텍스트 PaCE 를 제공합니다.

PaCE 정책 개발자가 기존 정책을 보고 이해하고, 변경을 수행 및 평가하고, 정책을 다른 정책의 기준으로 사용할 수 있는지 여부를 결정할 수 있습니다. 또한 PaCE 디버깅하기 전에 정책을 사용하여 정책의 작동 방식과 예상대로 작동하지 않는 이유를 이해할 수 있습니다.

PaCE 는 정책을 저장, 관리 및 사용하기 위한 중앙 집중식 플랫폼을 제공합니다. 를 사용하여 PaCE정책은 다음과 같을 수 있습니다.

- 잘 문서화되고 모든 요구 사항이 명확하게 정의되어 있습니다.
- 조직 전체에서 재사용됩니다.
- 정책이 변경되면 추적 버전과 새 버전을 만들 수 있습니다.
- 배포 전에 테스트하고 유효성을 검사했습니다.

정책은 정책을 구성하는 모든 요소의 컨테이너이기도 합니다. 이러한 요소에는 정책과 관련된 메타데이터, 정책 버전(정책 스크립트 및 입력 포함), 매핑 정보 및 정책 실행 기록이 포함됩니다.

내에서 PaCE원하는 수만큼 정책을 정의할 수 있습니다.

주요 사용자 가상 사용자 및 역할

이 섹션에서는 의 PaCE다양한 사용자 가상 사용자와 역할에 대해 설명합니다. 이러한 가상 사용자는 사용 중인 PaCE 애플리케이션으로 정의됩니다.

슈퍼 관리자 역할을 제외한 모든 역할은 사용 중인 호출 서비스 또는 응용 프로그램에 PaCE 할당되어야 합니다. 할당된 호출 서비스는 사용자 역할의 범위를 정의합니다.

역할	상위 수준 권한	가상 사용자
sn_pace.execution_reader	보기 전용 액세스 권한이 있는 읽기 전용 사용자입니다. 이 사용자는 정책, 범주 및 실행을 볼 수 있습니다.	정책 사용자, 내부 감사자
sn_pace.code_reader	버전과 정책 코드를 검토하고 PaCE 테스트를 실행할 수 있습니다.	내부 감사자
sn_pace.code_editor	이 사용자에게는 모든 sn_pace_code_reader 권한과 함께 정책 버전을 만들 PaCE 수 있는 권한이 있습니다.	정책 개발자
sn_pace.policy_reader	이 사용자에게는 모든 sn_pace_code_reader 권한과 더불어 정책 상세 정보 및 매핑 정보를 검토할 수 있는 권한이 있습니다.	정책 사용자, 내부 감사자
sn_pace.policy_editor	이 사용자에게는 모든 sn_pace_policy_reader 및 sn_pace.code_editor 권한과 정책	정책 개발자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할	상위 수준 권한	가상 사용자
	및 매핑을 만들 수 있는 권한이 있습니다.	
sn_pace.mapping_admin	이 사용자는 정책을 매핑하고 정책 매핑에 대한 구성 매개변수를 편집할 수 있습니다.	매핑 관리자
sn_pace.admin	이 사용자는 다른 모든 역할에 대한 권한과 함께 범주, 정책, 매핑 및 코드를 만들 수 있는 권한을 가집니다.	정책 관리자
sn_pace.super_admin	이 사용자는 모든 호출 서비스에 대한 모든 sn_pace.admin 역할 권한을 갖습니다.	해당 사항 없음
유지 관리 역할	기본 컨텐츠를 생성할 수 있는 내부 사용자입니다.	해당 사항 없음

PaCE 관리 수명주기

이 체크리스트는 정책 관리 PaCE 와 관련된 태스크를 나열합니다.

작업	설명
을 설정하고 설치합니다 PaCE.	PaCE 가 정책을 생성하려는 애플리케이션의 일부로 설치됩니다.
정책을 만듭니다.	PaCE 정책 만들기 문서를 참조하십시오.
새 정책 버전 생성	참조: • 정책 버전에 대한 새 변수 생성 (필요한 경우). • 정책에 대한 PaCE 매핑 정의. • PaCE 정책 스크립트 편집
정책 버전 테스트	정책에 대한 PaCE 테스트 놀이터 사용
새 정책 버전 게시	정책 버전 게시 PaCE 문서를 참조하십시오.
게시된 정책 활성화	정책 활성화 또는 비활성화 PaCE 문서를 참조하십시오.
정책을 사용합니다.	정책 실행 문서를 참조하십시오.

PaCE 설치

PaCE을 설치합니다.

PaCE은 사용할 PaCE 애플리케이션과 함께 자동으로 번들로 제공됩니다. 는 다음 애플리케이션에 자동으로 설치됩니다. PaCE

- DevOps 구성
- 디지털 제품 릴리스(DPR)
- 클라우드 계정 관리(CAM)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시큐옵스 소프트웨어 자재 명세서 (SBOM)
- 사회적 이점 플레이북

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

정책 관리 **PaCE**

정책의 수명주기를 관리하고 정책을 생성, 업데이트, 검토 및 실행하는 데 사용합니다 PaCE .

또한 다음을 수행할 수 있습니다.

- 변경 내용을 평가하여 조직의 정책 관리 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 정책을 만들고, 정책 정보를 수정하고, 정책 및 해당 버전을 새 정책에 복사합니다.
- 기존 정책 버전을 복사하고 수정하여 새 정책 버전을 만듭니다.
- 정책에 대한 매핑 정보를 보고 정의합니다.
- 정책 및 정책 버전에 대해 실행된 정책 활동 및 실행 이력을 검토합니다.
- 태그와 범주를 사용하여 정책을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.

주:
필요한 경우 업데이트, 활성화 또는 비활성화할 수 있는 정책을 원하는 수만큼 만들 수 있습니다.

정책 관리 **PaCE**

단일 관리 콘솔에서 정책을 정의하고 관리할 PaCE 수 있습니다.

정책은 정책을 구성하는 모든 요소의 컨테이너입니다. 이러한 요소에는 정책과 관련된 메타데이터, 정책 버전(정책 스크립트 및 입력 포함), 매핑 정보, 정책 실행 이력이 포함됩니다.

정책을 쉽게 생성하고 기존 정책을 검색 및 검토할 수 있습니다. 또한 다음을 수행할 수 있습니다.

- 각 정책에 대한 변경 사항을 평가하고 구현합니다.
- 정책을 다른 정책의 템플릿으로 사용해야 하는지 여부를 결정합니다.
- 정책이 예상대로 작동하지 않는 이유를 이해합니다.

원하는 수만큼 정책을 만들 수 있으며 필요에 따라 업데이트할 수 있습니다.

기존 **PaCE** 정책 보기

사용자 및 다른 정책 관리자가 만든 모든 PaCE 정책의 목록을 볼 수 있습니다. 관리 콘솔은 PaCE 정책을 보고 업데이트하며 정책 버전을 관리하기 위한 게이트웨이입니다.

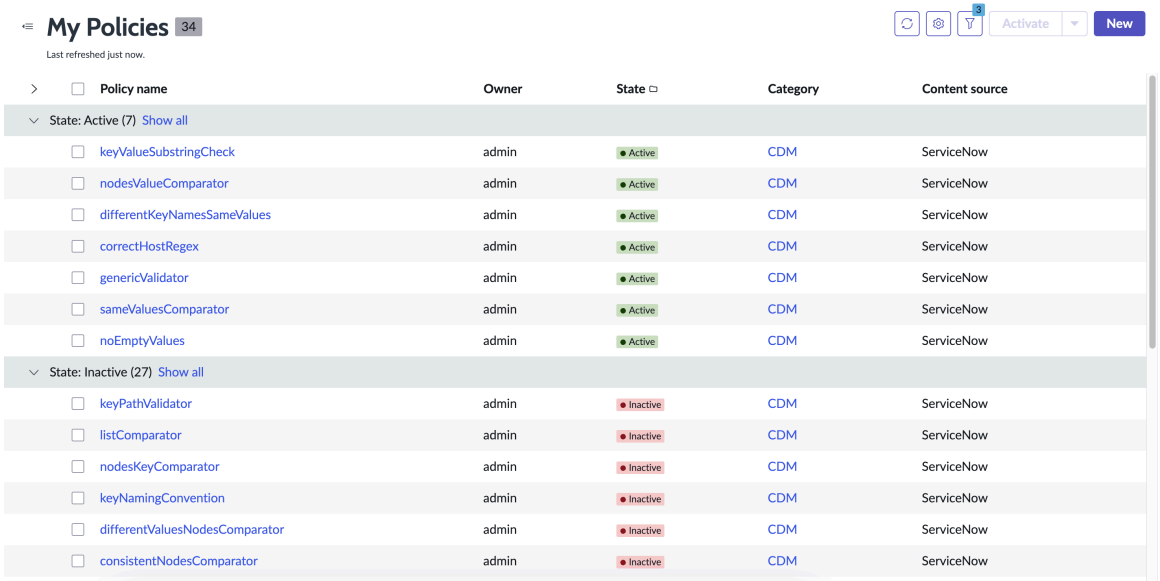
시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

> **주:**
> 관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책. 이러한 정책은 로그인한 모든 사용자가 볼 수 있습니다.



이 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- PaCE 정책 만들기
- PaCE 정책 편집
- PaCE 정책 삭제

내 정책 목록에는 다음 열이 표시됩니다.

열	설명
정책 이름	사용자가 정의한 정책의 이름입니다.
소유자	정책의 소유자입니다.
상태	정책의 현재 상태: ○ 활성: 정책이 활성 상태이며 사용할 수 있습니다. 정책을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 정책 활성화 또는 비활성화 PaCE ○ 비활성: 정책이 비활성 상태이며 사용하려면 먼저 활성화해야 합니다. **주:** 각 정책에는 현재(게시된) 정책 버전이 하나만 있을 수 있습니다. 최신 버전이 있는 정책만 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 정책 버전 관리 PaCE 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
범주	정책에 할당된 범주입니다. 하나의 범주만 정책에 할당할 수 있습니다. 자세한 것은 이쪽을 참조하십시오 에서 범주 관리 PaCE
컨텐츠 소스	정책을 작성하는 데 사용된 소스: ○ 사용자: 이 정책은 사용자가 만들거나 복사했습니다. ○ ServiceNow: 이 정책은 콘텐츠 팩의 PaCE 일부로 제공되었습니다.

2. 옵션: Now Platform 필터 컨트롤을 사용하여 표시된 목록을 필터링합니다.
3. 정책의 세부 정보를 보려면 정책 이름 열에서 필요한 행을 클릭합니다.

> **주:**
> 또는 정보 아이콘을 클릭하여 정책을 간략히 볼 수 있습니다.

PaCE 정책 만들기

PaCE 소프트웨어 서비스 또는 애플리케이션에 대한 변경 사항이 미리 정의된 규칙 세트를 준수하는지 여부를 결정하는 정책을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보

정책을 만든 PaCE 후에는 이러한 변경 내용에 대한 결정이 내려지고, 미리 정의된 규칙에 따라 변경 내용이 규정 준수인지, 규정 미준수인지, 규정 준수 예외인지가 결정됩니다. 객체가 변경될 때 정책을 호출하려면 정책을 관련 객체(테이블 및 문서 ID)에 올바르게 매핑해야 합니다.

> **주:**
> 정책은 활성 매핑 기록이 있고 정책에 매핑된 객체(테이블 및 문서 ID)를 확인하는 요청이 있는 경우에만 사용됩니다. 자세한 내용은 정책 매핑 PaCE 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

> **주:**
> 관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   새 정책 페이지가 나타납니다.
3. 새 빈 정책 타일 또는 기존 정책 템플릿을 선택한 다음, 만들기를 선택합니다.
   템플릿은 가장 많이 사용되는 항목, 알파벳순, 상태 및 유형별로 필터링할 수 있습니다. 기본적으로 비활성 템플릿은 숨겨집니다.
4. 새 정책 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

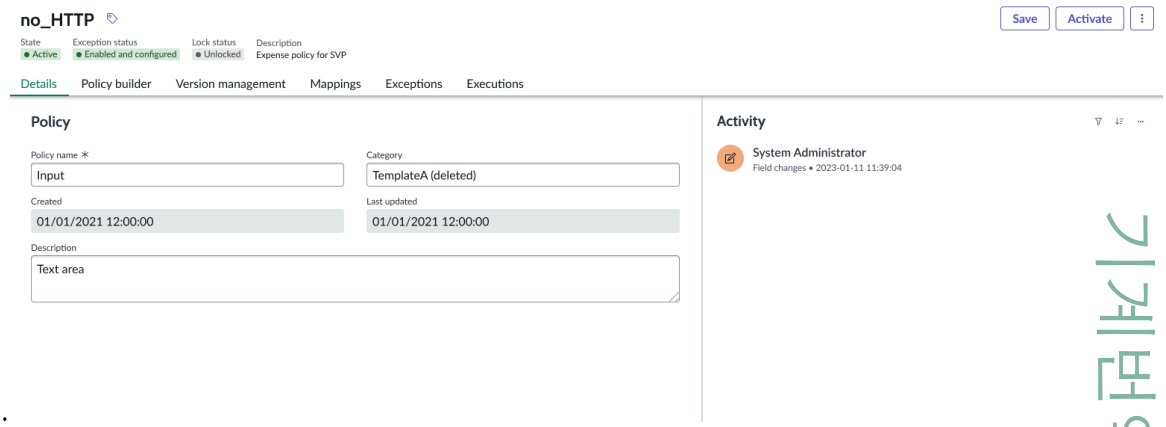
새 정책 생성 양식

필드	설명
정책 이름	정책 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 정책 이름은 고유해야 하며 정책의 식별자로 사용됩니다.
범주	범주를 사용하면 정책을 보다 효율적으로 그룹화하고 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 범주 관리 PaCE 문서를 참조하십시오.
작성됨	정책이 생성된 날짜 및 시간입니다.
업데이트 일시	정책이 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
설명	이 정책에 대한 추가 세부 정보입니다.

5. 저장을 클릭합니다.
   새로 생성된 정책이 표시되도록 양식이 새로



   고쳐집니다.

6. 옵션: 태그 아이콘을 선택하여 태그를 추가합니다. 태그를 추가할 정책 이름과 함께 선택합니다.
   태그 정의에 대한 자세한 내용은 정책에 태그 PaCE 추가.

결과
새로 만든 정책에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

탭 이름	설명
세부사항	정책 이름, 범주, 정책이 생성된 날짜 및 설명을 포함한 정책의 상세 정보입니다.
정책 작성기	정책을 만들면 기본적으로 초안 정책 버전이 만들어집니다. 각 정책 버전에는 요구 사항에 따라 수정할 수 있는 버전 메타데이터, 정책 스크립트 및 변수 입력 정의가 포함되어 있습니다. 정책 작성기 탭을 클릭하여 정책 작성기 페이지를 봅니다. 다음을 수행할 수 있습니다. • 정책 버전을 편집합니다. 주: 초안 상태인 경우에만 정책 버전을 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭 이름	설명
	• 버전 상세 정보 보기 • 새 버전 생성 • 로우코드에서 코드 편집기로 전환 • 정책을 템플릿으로 저장 • 버전 비교 • 중복 정책 버전 자세한 내용은 정책 버전 관리 PaCE 문서를 참조하십시오. 주: 정책 버전(참조 정책 버전 게시 PaCE)을 게시하여 최신 으로 설정해야 사용할 수 있습니다.
버전 관리	Version management(버전 관리) 탭에는 정책의 이전 버전이 나열됩니다. 정책의 새 버전을 만들 수도 있습니다.
매핑	매핑 탭을 사용하면 정책을 매핑할 객체(테이블 및 문서 ID)를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 정책 매핑 PaCE 문서를 참조하십시오.
실행	실행 탭에서는 정책에 대한 실행 활동을 검토할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 비활성 상태의 정책을 삭제합니다. PaCE 정책 삭제 문서를 참조하십시오.
- 기존 정책의 복사본을 복제하거나 만듭니다.
- 사용자 지정 PaCE 정책을 작성하고 테스트합니다. 사용자 지정 PaCE 정책을 작성하고 테스트하는 방법 문서를 참조하십시오.

정책 활성화 또는 비활성화 **PaCE**

정책을 PaCE 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 활성화된 정책만 객체(테이블 및 문서 ID) 변경 내용을 확인할 수 있습니다. 비활성화된 정책은 정책이 매핑되더라도 실행되지 않습니다. 정책을 비활성화하면 정책을 유지관리와 유사한 모드로 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보
언제든지 정책을 비활성화하거나 활성화할 수 있습니다.

활성화된 정책의 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 정책에는 최신(게시된) 버전이 포함되어야 합니다. 자세한 내용은 정책 버전 관리 PaCE 문서를 참조하십시오.
- 정책을 활성화하면 정책의 유효성이 자동으로 검사됩니다(정책에 매핑 입력이 정의된 경우). 확인은 매핑 입력의 유효성을 확인하고 모든 필수 입력이 설정되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 매핑 입력 확인 섹션을 참조하세요.

정책을 비활성화하면 정책을 유지관리와 유사한 모드로 전환할 수 있습니다. 정책을 사용하는 사람이 없다는 사실을 알고 안심하고 변경할 수 있습니다. 비활성화되면 정책 매핑은 유지되지만 정책을 실행할 수 없습니다. 변경을 완료한 후 정책을 다시 활성화할 수 있으며 기존 매핑은 다시 사용됩니다.

주:
정책의 활성화 또는 비활성화는 추적 목적으로 감사됩니다. 이 감사 정보는 표준 Now Platform 감사 기록에 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 활성화 또는 비활성화하려는 정책 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

   주:
   정책을 활성화하려면 현재 상태가 Inactive 여야 합니다. 정책을 비활성화하려면 현재 상태가 Active 여야 합니다. 필요에 따라 여러 정책을 선택할 수 있습니다.

3. 선택한 정책을 활성화하거나 비활성화합니다.

다음에 수행할 작업

정책을 게시하지 않은 경우 여러 정책을 게시할 수 있습니다. 게시할 정책 이름 옆에 있는 확인란을 선택하거나 정책 이름 목록 옆에 있는 모두 선택 상자를 선택합니다. Activate(활성화) 드롭다운 메뉴를 선택한 다음 **Publish** latest(최신 게시)를 선택합니다.

주:
이는 콘텐츠 기반 정책에만 적용되며 사용자 기반 정책에는 적용되지 않습니다.

정책 복제 **PaCE**

기존 정책의 중복을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 복제하려는 정책에 대한 정책 이름 링크를 클릭합니다.
3. 세부 정보 페이지에서 추가 작업 아이콘을 클릭하고 복제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. Duplicate Policy(복제 정책) 창에서 복사할 정책 버전을 선택하고 Duplicate(복제)를 클릭합니다.
선택한 정책과 동일한 매개변수를 가진 새 정책이 비활성 상태로 생성됩니다. 새 정책의 버전을 게시해야 활성화할 수 있습니다.

PaCE 정책 편집

활성화 또는 비활성화된 기존 PaCE 정책을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 정책 이름 왼쪽에 있는 정보 아이콘을 클릭하면 정책을 간략히 볼 수 있습니다.
정책 세부 정보는 내 정책 목록의 오른쪽에 표시되며 편집할 수 있습니다. 활동 스트림을 검토하여 정책에 대한 모든 변경 내용의 목록을 볼 수도 있습니다. 이 목록은 필요에 따라 필터링할 수 있습니다.
3. 선택한 정책에 대한 관련 세부 정보를 편집하고 저장을 클릭합니다.
4. All Policies(모든 정책) 페이지에서 **Policy** name(정책 이름) 링크를 클릭하여 기존 버전을 업데이트하거나 새 버전을 추가합니다.
5. 정책 빌더 탭을 클릭하고, 변경하려는 버전의 사본을 만들고, 새 버전에서 관련 변경사항을 적용합니다.
버전 드롭다운 메뉴에서 다른 버전의 정책을 선택할 수 있습니다. 버전 생성 및 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 정책 버전 관리 PaCE.

   주:
   현재(게시됨) 상태이거나 보관된 기존 정책 버전에 대한 API 변수 및 구성 매개변수 을 업데이트할 수 없습니다. 현재 버전을 수정하려면 정책 버전의 복사본 생성 섹션에 설명된 대로 해당 버전의 복사본을 생성합니다.

6. 오버플로우 메뉴 아이콘 을 클릭하고 다음 옵션 중에서 선택합니다.
   - 버전 상세 정보
   - 새 버전 생성
   - 코드 편집기로 전환
   - 템플릿으로 저장
   - 버전 비교
   - 중복
   - 삭제
7. 완료되면 게시를 클릭합니다.
8. 매핑 탭을 클릭하고 관련 사항을 변경합니다.
호출자 정의 및 입력 매핑에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 정책 매핑 PaCE.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PaCE 정책 삭제

정책은 언제든지 삭제할 PaCE 수 있습니다. 해당 정책에 대한 모든 관련 버전도 삭제됩니다. 그러나 감사상의 이유로 현재 사용 중이거나 사용 중인 정책은 삭제할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보
정책 및 관련 버전을 삭제할 수 있습니다. 그러나 다음을 포함하여 사용 중이거나 사용된 정책은 삭제할 수 없습니다.

- 개체에 매핑되는 정책입니다.
- 표준 모드에서 활성화되고 실행된 정책입니다. 이러한 정책 및 해당 정책 버전에는 감사 목적으로 중요한 실행 데이터가 포함되어 있으므로 삭제할 수 없습니다.
- 현재 또는 보관됨 상태의 버전이 있는 정책입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 삭제하려는 정책에 대한 정책 이름 링크를 클릭합니다.

   주:
   개별 정책만 삭제할 수 있습니다. 그러나 여러 정책을 선택하여 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 정책 활성화 또는 비활성화 섹션을 참조하세요.

3. 표시된 정책 양식에서 Delete(삭제)를 클릭합니다.
4. 삭제를 클릭하여 확인합니다.
   삭제할 정책 버전이 표시됩니다.

중복 PaCE 정책 버전

정책 버전에서 중복 정책을 만들거나 둘 이상의 정책 버전에서 여러 버전을 만들 수 있습니다. 잠긴 정책을 사용하려면 먼저 중복 버전을 만든 다음 필요에 따라 정책 버전을 수정해야 합니다.

단일 정책 버전 복제

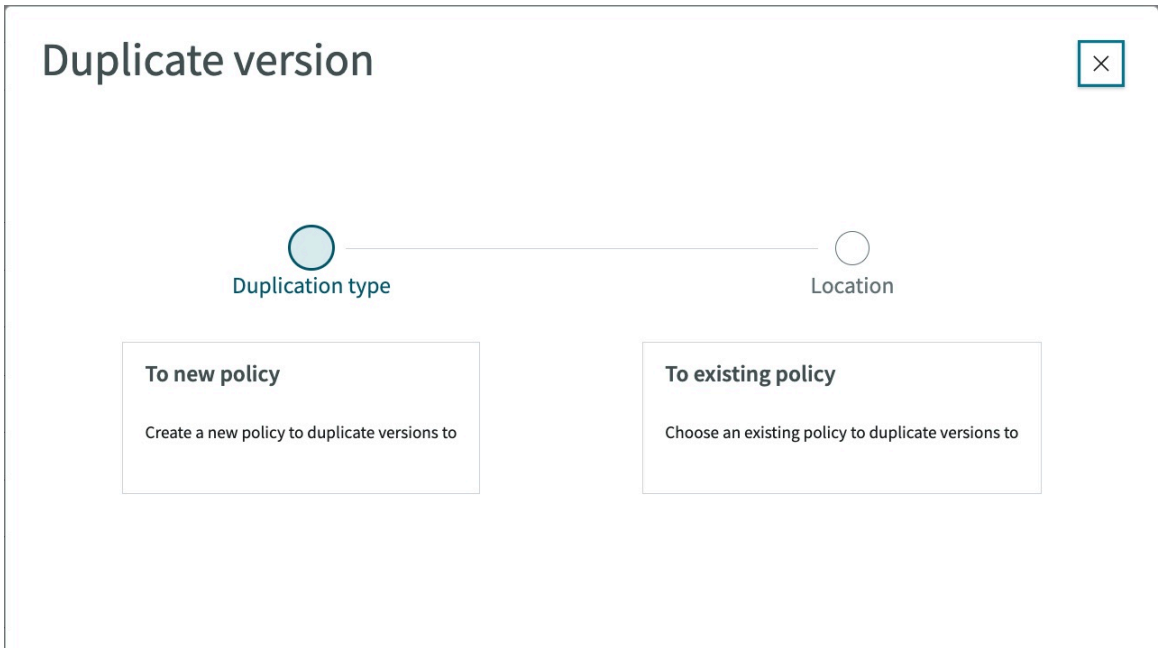
정책 버전에서 중복 정책을 만들려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모든 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 복제하려는 정책의 이름을 선택합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭하고 복제할 버전을 선택합니다.
4. 추가 작업 아이콘을 클릭하고 복제를 선택합니다.
5. 중복 버전 양식에서 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 새 정책으로:
  a. 이 버전에서 중복 정책을 만들려면 이 옵션을 선택합니다.
  b. 정책 이름, 범주 및 설명을 입력합니다.
  c. 중복을 클릭합니다.

  새로 생성된 정책은 중복 복사본이며 선택한 정책 버전의 동일한 매개변수와 매핑을 포함합니다.
- 기존 정책으로:
  a. 기존 정책에 대한 중복 버전을 만들려면 이 옵션을 선택합니다.
  b. Duplicate Version(복제 버전) 양식에서 버전을 복제할 정책을 선택합니다.
  c. 중복을 클릭합니다.

  새로 생성된 중복 버전이 선택한 정책의 [Versions] 페이지에 표시됩니다.

여러 정책 버전 복제

1. 다음으로 이동 모든 정책 〉 내 정책.

> **주:**
> 관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 복제하려는 정책의 이름을 선택합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 복제할 정책을 선택하고 드롭다운 목록에서 복제 버전을 선택합니다.
5. 복제 버전 양식에서 옵션을 선택하고 에 단일 정책 버전 복제나열된 나머지 단계를 따릅니다.

정책 매핑 **PaCE**

정책을 올바르게 호출하려면 개체(테이블 또는 문서 ID)에 매핑되어야 합니다. 정의된 매핑 설정은 정책이 호출될 때 자동으로 확인됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책을 객체에 매핑하면 제공된 입력이 변경될 때마다 해당 객체에 대한 업데이트를 확인할 수 있습니다.

정책에 대한 **PaCE** 매핑 정의

원하는 수의 객체에 정책을 매핑할 수 있습니다. 정책을 매핑하고, 입력의 유효성을 검사하고, 정책을 실행하면 규정 준수, 규정 미준수 또는 규정 준수 예외 결정이 반환됩니다.

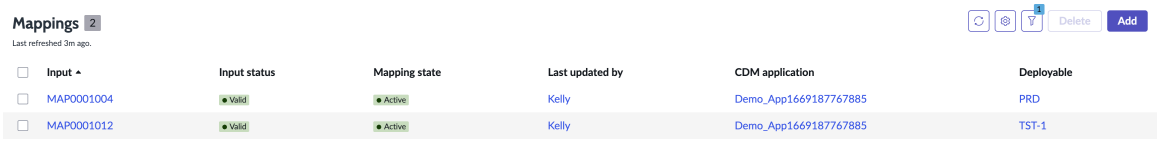
시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

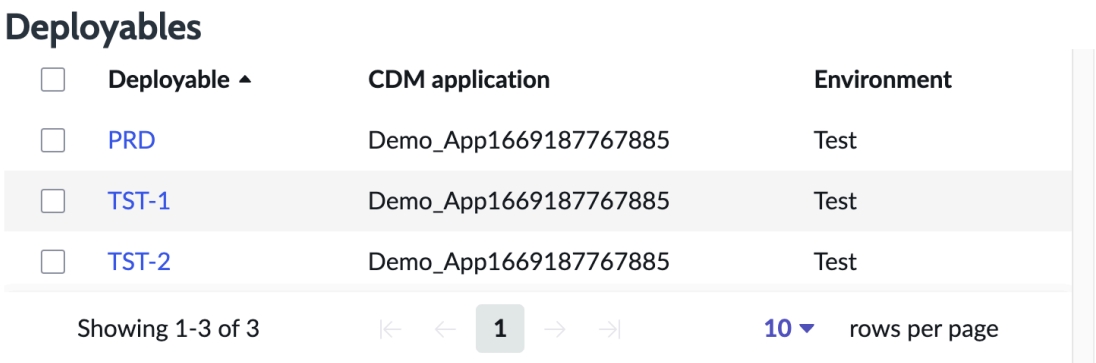
1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 업데이트하려는 정책에 대한 정책 이름 링크를 클릭합니다.
3. 매핑 탭을 클릭합니다.
   선택한 정책에 대한 기존 매핑이 있는 경우 표시됩니다.



4. 새 매핑 입력을 추가하려면 추가를 클릭합니다.
   매핑에 사용할 수 있는 모든 객체가 표시됩니다.



5. 정책을 매핑할 각 개체의 왼쪽에 있는 확인란을 선택하고 정책 매핑**(Map Policy)**을 클릭합니다.
   새 매핑 입력이 정책 매핑 목록에 추가됩니다. 또한 경보 메시지는 매핑이 유효하고 활성 상태인지 여부를 나타냅니다. 기존 매핑 입력 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 매핑 입력 편집.

매핑 입력 편집

정책을 객체에 매핑하는 매핑 설정을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

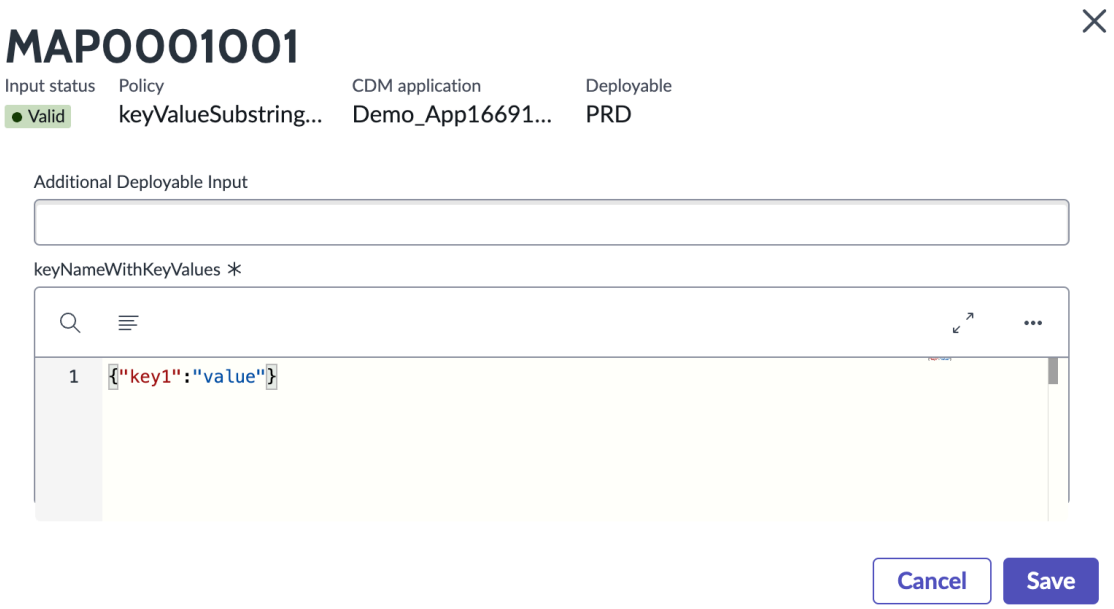
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 업데이트하려는 정책에 대한 정책 이름 링크를 클릭합니다.
3. 매핑 탭을 클릭하고 입력 필드에서 매핑 ID 링크를 클릭합니다.
4. 업데이트할 매핑 입력을 클릭합니다.
   표시된 매핑 입력 양식에서 필요에 따라 상세 정보를 편집하고 저장을 클릭합니다.



PaCE 정적 및 동적 매핑

정적 매핑을 사용하면 정책 세트를 인시던트 또는 배포 가능 항목과 같은 기록 또는 객체에 매핑할 수 있습니다. 동적 매핑을 사용하면 인시던트 집합 또는 배포 가능 항목 집합과 같은 동적 기록 또는 개체에 대한 정책 집합을 매핑할 수 있습니다.

정적 매핑

정적 매핑을 사용하면 특정 배포 가능 항목 또는 인시던트에 대해 확인하려는 여러 정책을 매핑할 수 있습니다. 예를 들어 정책을 여러 배포 가능 항목에 매핑해야 하는 경우 각 배포 가능 항목에 여러 번 매핑해야 합니다.

동적 매핑

동적 매핑을 사용하면 지정된 조건에 대해 확인하려는 여러 정책을 매핑할 수 있습니다. 특정 테이블로 설정된 조건을 구성할 수 있으며 각 조건은 여러 기록 또는 객체를 반환할 수 있습니다. 조건은 정책 집합이 조건에 의해 반환된 기록 집합에 매핑되는 런타임에 적용됩니다. 조건 탭의 조건 필드에서 여러 조건을 정의할 수 있습니다.

정적 매핑을 사용하여 정책 매핑 **PaCE**

정적 매핑을 사용하여 변경 요청과 같은 기록에 대해 여러 PaCE 정책을 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 매핑 〉 정적 매핑.
2. 추가를 선택합니다.
3. 변경 요청 필드에서 변경 요청을 선택합니다.
4. 정책 필드에서 정책을 선택하거나 검색 아이콘 선택할 수 있습니다. 여러 정책을 보고 선택하려면 맵을 선택합니다.
5. 완료되면 완료를 선택합니다.

결과
맵이 정적 매핑 목록에 표시됩니다. 목록에서 맵을 삭제하려면 입력 옆에 있는 상자를 선택한 다음 삭제를 선택합니다.

동적 매핑을 사용한 정책 매핑 **PaCE**

동적 매핑을 사용하여 지정된 조건에 대해 여러 PaCE 정책을 매핑합니다.

시작하기 전에
생성된 조건이 없는 경우 다음 단계를 수행합니다.

1. 다음으로 이동 매핑 〉 조건.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **Short** description(간단한 설명) 및 Table(테이블) 필드를 입력한 다음, 매핑할 배포 가능 항목의 조건을 추가합니다.
4. 실행을 선택하여 조건에 매핑될 기존 배포 가능 항목을 미리 봅니다.

   주:
   결과는 10,000개의 레코드로 제한됩니다.

5. Save(저장) 또는 **Continue to** mapping(매핑 계속)을 선택하여 Dynamic Mapping(동적 매핑) 페이지로 이동합니다.

   주:
   매핑 계속을 선택하면 생성한 조건에 따라 조건이 미리 선택되며, 짧은 설명을 선택하여 조건을 편집하거나 삭제할 수도 있습니다.

필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 매핑 〉 동적 매핑.
2. 추가를 선택합니다.
3. 조건 필드에서 조건을 선택합니다.
4. 정책 필드에서 정책을 선택하거나 검색 아이콘 선택할 수 있습니다. 여러 정책을 보고 선택하려면 맵을 선택합니다.
5. 완료되면 완료를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
맵이 동적 매핑 목록에 표시됩니다. 목록에서 맵을 삭제하려면 입력 옆에 있는 상자를 선택한 다음 삭제를 선택합니다.

동적 매핑에 대한 예외 요청

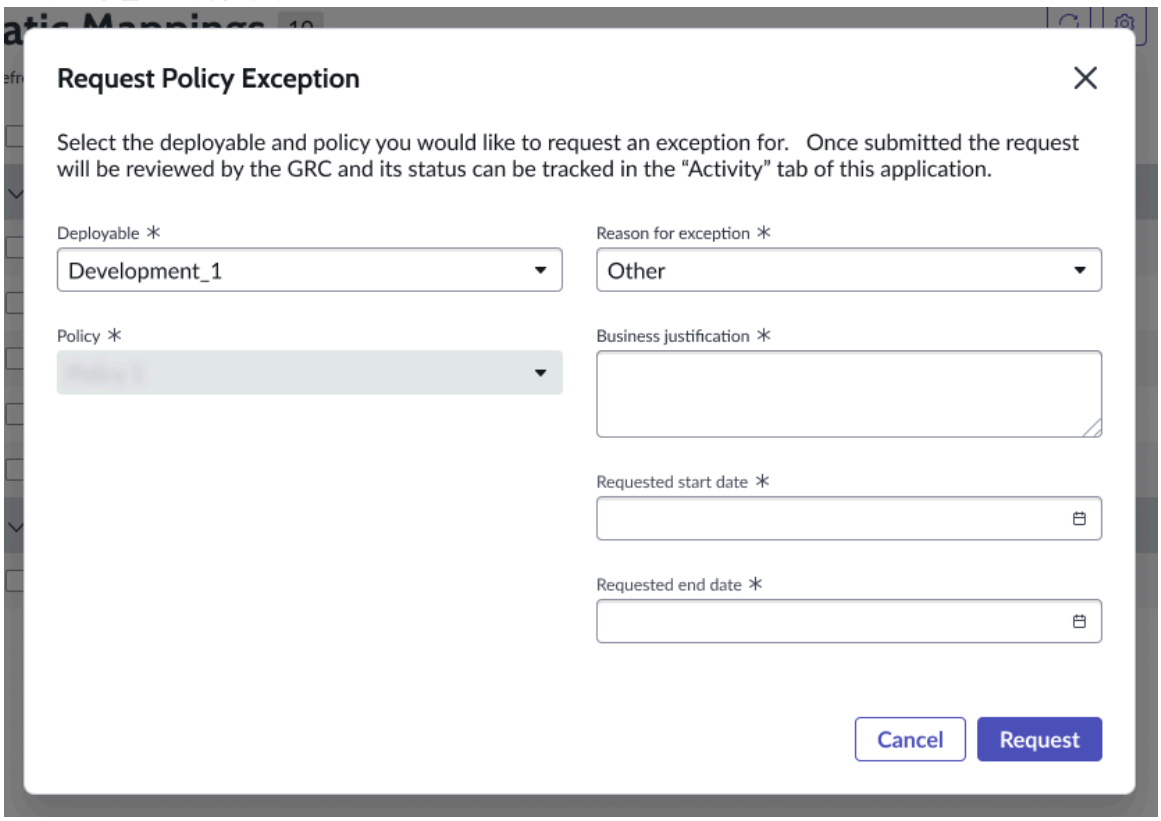
조건에 동적으로 매핑되는 정책에 대한 예외를 요청합니다.

시작하기 전에
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 매핑 목록에 예외 요청 단추를 표시하려면 (GRC) 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다. 애플리케이션이 없는 GRC 경우 해당 주제를 참조하십시오 Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time .

필요한 역할: sn_pace.admin, sn_pace.mapping_admin 또는 sn_pace.execution_reader

프로시저

1. 다음으로 이동 〉 매핑 〉 동적 매핑.
2. 예외를 요청하려는 매핑된 정책의 확인란을 선택합니다.
3. 예외 요청을 클릭합니다.



4. 정책 예외 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

정책 예외 요청

필드	설명
배포 가능 항목	예외를 요청할 배포 가능 항목의 이름을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 배포 가능 항목 목록은 필터링되지 않으며 동적 매핑 조건에 따라 필터링하지 않고 가능한 모든 배포 가능 항목을 선택할 수 있습니다.
예외 이유	예외가 요청되는 이유 유형을 선택합니다.
정책	정책 이름
비즈니스 근거	예외가 요청되는 이유에 대한 설명입니다.
요청된 시작 날짜	이 예외가 제출되는 날짜를 선택합니다.
요청된 종료 날짜	이 예외를 승인할 날짜를 선택합니다.

5. 요청을 클릭합니다.

PaCE 정책 템플릿 생성

자주 사용하는 정책 양식에 PaCE 대한 템플릿을 만듭니다PaCE.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 템플릿 〉 모든 템플릿.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

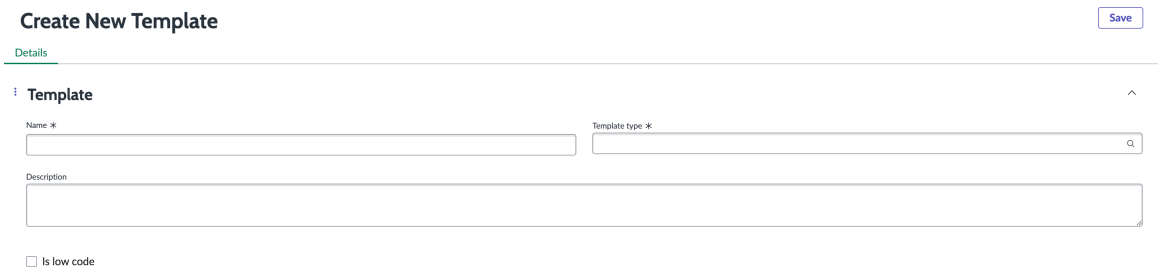
3. 새 템플릿 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새로운 템플릿 양식 생성

필드	설명
이름	정책 템플릿의 이름입니다.
템플릿 유형	범주별로 구성된 템플릿 유형입니다. 여러 유형의 정책 템플릿이 있는 경우 템플릿 유형을 사용하면 범주를 선택할 수 있습니다. 다음 단계에 따라 템플릿 유형을 생성할 수 있습니다. **a.** 다음으로 이동 템플릿 〉 템플릿 유형. **b.** 새로 만들기를 선택합니다. **c.** 이름 및 설명 필드를 채웁니다. **d.** 저장을 선택합니다. 유형은 템플릿 유형 필드에서 선택할 수 있습니다.
설명	이 템플릿의 추가 상세 정보입니다.
로우 코드임	정책 템플릿을 로우코드로 작성할 경우 이 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 조건을 만들 때 로우코드에서 코드 편집기로 전환할 수 있지만 로우코드로 다시 전환할 수는 없습니다.
업데이트 일시	정책 템플릿이 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	정책 템플릿을 업데이트한 사용자입니다.
작성됨	정책 템플릿이 생성된 날짜 및 시간입니다.



4. 저장을 선택합니다.
   기본적으로 템플릿을 만들면 비활성 상태이며 새 정책 페이지에서 필터링됩니다. 새 정책 페이지에서 비활성 필터 상자를 선택하여 비활성 템플릿을 볼 수 있습니다.
5. 템플릿 작성기 탭을 선택하고 정책 논리 섹션의 조건을 입력한 다음 저장합니다.
   파라미터 및 조건 필드에 대한 자세한 내용은 및 정책 논리 조건 필드 항목을 참조하십시오정책에 매개변수 PaCE 전달.

다음에 수행할 작업
템플릿을 활성화하기 전에 템플릿을 테스트하는 정책을 만들 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 만든 템플릿에서 미리 보기를 선택하여 정보가 올바른지 확인합니다.
4. 저장을 선택합니다.
5. 정책을 생성할 템플릿을 선택한 다음 Create(생성)를 선택합니다.
6. 필드를 입력한 다음, 저장을 선택합니다.
7. 정책의 새 초안을 선택하고 테스트 놀이터 탭을 선택하여 정책을 테스트합니다.
8. 완료되면 템플릿 〉 모든 템플릿. 테스트한 템플릿을 선택한 다음, 활성화를 선택합니다.

템플릿을 업데이트해도 템플릿을 사용하여 만든 이전 정책에는 영향을 주지 않습니다.

정책 버전 관리 **PaCE**

PaCE 정책 버전에는 실제 정책 스크립트뿐만 아니라 정책 검증에 사용되는 API 변수 및 구성 매개변수 정의가 포함됩니다. 각 정책에는 여러 버전이 있을 수 있으며 각 버전은 쉽게 관리할 수 있습니다.

프로덕션 환경에 배포하기 전에 새 정책 버전을 만들고, 기존 버전을 검색 및 검토하고, 정책 스크립트의 변경 내용을 테스트할 수 있습니다. 정책 버전을 비교하고, 정책을 복사하고, 필요한 경우 수정할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
정책을 활성화하려면 정책 버전을 생성하고 현재 상태로 게시해야 합니다.

PaCE 정책 버전 상태

PaCE 정책 버전은 초안, 현재, 보관됨 및 Now-Content의 네 가지 상태 중 하나일 수 있습니다. 정책 버전 상태에 따라 버전 번호 지정도 정의됩니다.

각 정책에서 한 번에 하나의 정책 버전만 최신 정책 버전이 될 수 있습니다. 초안 또는 보관된 정책 버전 수에는 제한이 없습니다.

정책 버전 상태

상태	설명
초안	버전을 만들 때 초기 상태는 초안입니다. 새 초안 버전은 나중에 사용할 수 있도록 초안으로 저장하거나 현재 버전이 되도록 게시할 수 있습니다. 초안 버전은 게시될 때까지 사용할 수 없습니다.
현재	초안 버전을 현재에 게시할 수 있으며, 이는 이전 초안 버전이 정책 실행에 사용되는 기본 게시 버전이 됨을 의미합니다. 주: 버전을 게시할 때 매핑이 있는 경우 매핑 입력에 필요한 모든 입력이 제공되었는지 확인하기 위해 검증이 수행됩니다. 매핑 입력을 업데이트하는 경우 매핑 화면에서 입력을 업데이트해야 합니다. 호출자 입력을 업데이트한 경우 정책이 실행되도록 API 호출을 PaCE 업데이트해야 합니다.
보관됨	게시된 현재 버전은 다른 버전이 게시될 때 보관됨 상태가 됩니다. 현재 버전만 보관할 수 있습니다. 필요한 경우 보관된 버전을 다시 게시할 수도 있습니다. 주: 버전이 게시되면 이전 상태와 관계없이 현재 버전이 됩니다.
준비	준비 상태는 애플리케이션 콘텐츠 팩이 설치될 때 사용할 수 있는 선택적 정책에 할당됩니다. 이러한 정책은 수정할 수 없습니다. 정책을 수정하려면 복사본을 만들고 필요한 사항을 변경합니다.

정책 버전 번호 지정

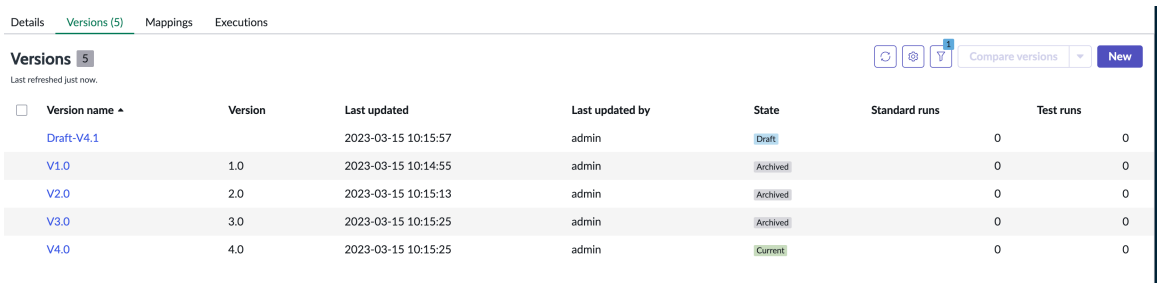
각 버전에는 버전 이름, 버전 및 개정 번호의 세 가지 식별자가 있습니다. 이러한 식별자는 버전 탭에 세 개의 개별 열로 표시됩니다.

식별자	설명
버전 이름	초안 버전의 경우 버전 이름에 Draft-V{Revision number}가 사용됩니다. 현재(게시) 또는 보관된 버전의 경우 V{Version}이 이름으로 사용됩니다.
버전	버전 번호는 버전을 게시할 때만 할당됩니다. 이 번호는 기존 버전 번호에 따라 자동으로 생성됩니다. 첫 번째 현재(게시) 버전의 경우 숫자는 1.0이고 후속 현재 버전의 경우 숫자가 +1.0씩 증가합니다. 예를 들어 2.0, 3.0, 4.0 등이 있습니다. 보관된 현재 버전은 원래 버전 번호를 유지합니다. 초안 버전에는 버전 번호가 할당되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

식별자	설명
수정 번호	수정본 번호는 수정된 버전에서 파생됩니다. 비어 있는 새 정책이 생성되면 초기 초안 버전에 0.1이 할당됩니다. 이후의 각 초안 버전에는 0.2, 0.3, 0.4 등이 할당됩니다. 게시된 (현재 또는 보관된) 버전에서 버전을 만든 경우 버전 번호를 상속합니다. 예를 들어, 현재(게시된) 버전 2.0에서 초안 버전을 만들 수 있습니다. 초안 버전에는 개정 번호 2.1이 할당됩니다.

다음 이미지는 다양한 상태와 해당 버전 번호를 보여줍니다.



앞의 이미지에서 볼 수 있듯이 생성된 첫 번째 초안 정책 버전에는 수정 번호 0.1이 자동으로 할당되었습니다. 이후의 각 초안에는 V0.2, V0.3 등이 할당됩니다. 초안 버전 0.2(개정 번호 열에 표시됨)가 게시되어 버전 이름이 V1.0인 현재 버전이 되었습니다.

이 현재 버전의 초안 버전이 개정 번호 1.1로 생성되었습니다. 이 초안은 현재 버전이 되도록 게시되었으며 개정 번호 1.1이 지정되었습니다. 이전의 현재 버전은 이제 보관되지만 개정 번호 0.2는 유지됩니다.

새 **PaCE** 정책 버전 생성

기존 정책에 대한 새 버전을 만들 수 있습니다.

정책을 만든 후에는 초안 정책 버전이 자동으로 생성됩니다. 이 정책 버전에는 실제 정책 스크립트가 포함되어 있으며 매핑 입력 및 호출자 입력 정의도 포함될 수 있습니다.

로우코드를 사용하여 처음부터 정책 버전을 생성하거나 기존 정책 버전을 복사하여 새 버전의 기반으로 사용할 수 있습니다. 버전에는 매핑 또는 호출자 변수에 대한 입력 정의가 포함될 수 있습니다. 이러한 매개변수는 정책의 논리와 함께 사용되어 정책이 규정을 준수하는지 여부를 확인합니다.

예를 들어 출장 경비 정책의 경우 여러 정책 버전을 만들 수 있습니다. 각 버전에는 서로 다른 매핑 입력이 포함될 수 있습니다(예: 서로 다른 유형의 경비 제한). 한 버전에서는 아침 식사 비용 한도가 $25이고 저녁 식사 비용 한도가 $50일 수 있습니다. 정책(및 관련 현재 버전)이 호출될 때마다 정책에 의해 다양한 경비의 유효성이 검사되어 규정을 준수하는지 확인합니다.

PaCE 정책 버전 생성

언제든지 기존 PaCE 정책에 대해 처음부터 버전을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보

주:
관리자가 기본 호출자 및 매핑 입력을 포함하는 미리 구성된 정책 버전을 가지고 있을 수 있습니다. 이러한 입력 변수를 편집하지 못할 수도 있지만 필요에 따라 새 입력을 추가할 수 있습니다.

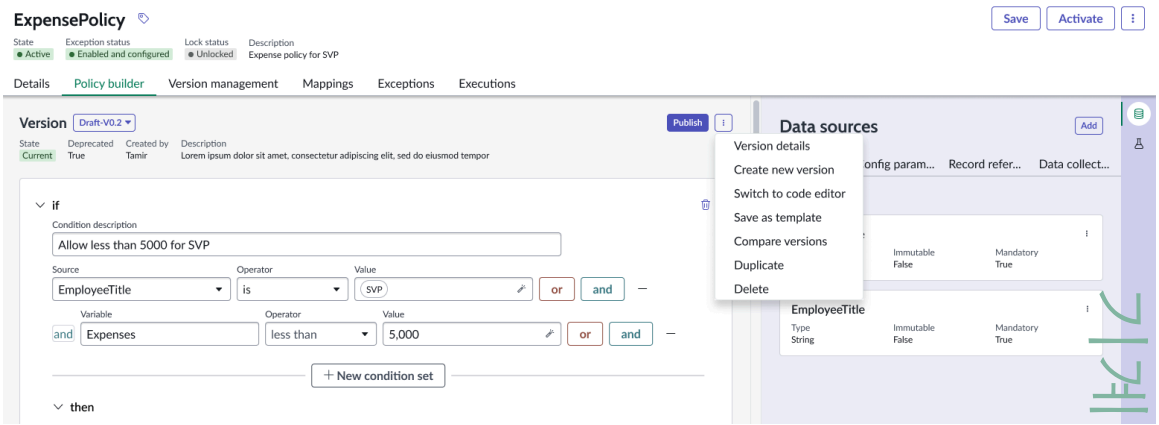
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

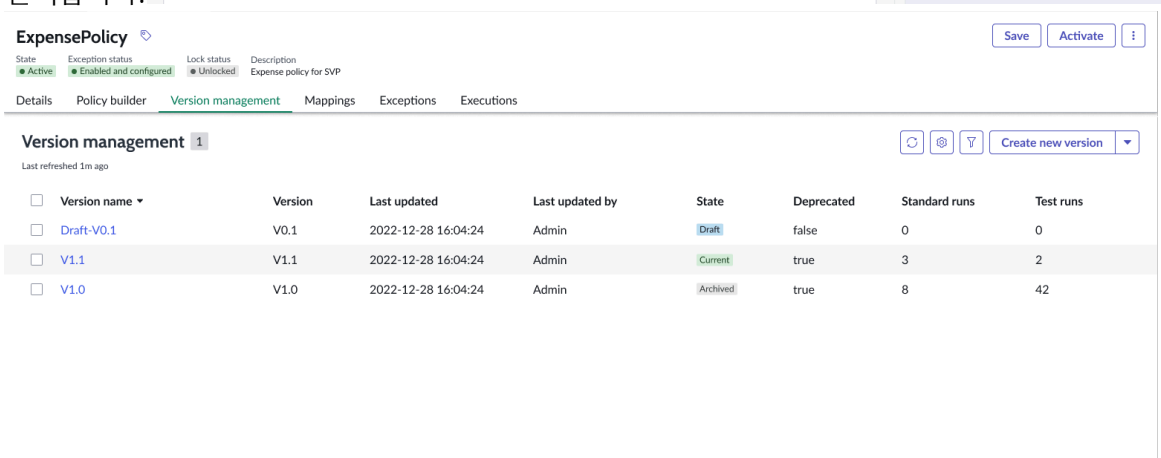
1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 새 버전을 추가할 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. 다음 두 가지 방법으로 새 버전을 만들 수 있습니다.
   - 정책 작성기 탭을 선택한 다음 오버플로우 메뉴 아이콘
   - **Version** management(버전 관리) 탭을 선택한 다음 **Create new** version(새 버전 생성)을 선택합니다.
4. 새 버전 만들기를



선택합니다.



5. 〔New blank version〕 타일 또는 기존 정책 템플릿을 선택한 다음, 〔Create〕를 선택합니다.
   템플릿은 가장 많이 사용되는 항목, 알파벳순, 상태 및 유형별로 필터링할 수 있습니다. 기본적으로 비활성 템플릿은 숨겨집니다.
6. 로우 코드 여부 확인란의 선택을 취소합니다.
7. 옵션: Create New Policy Version(새 정책 버전 생성) 양식에서 Description(설명) 필드에 설명을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
설명 필드는 양식에서 편집 가능한 유일한 필드입니다. 버전 및 수정본 번호는 수정할 수 없으며 자동으로 지정됩니다.

8. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
정책 버전이 저장되고 정책 번호 지정에 따라 버전에 번호가 할당됩니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

- API 변수, 구성 매개변수 및 기록 참조 정의합니다.

  정책에 매개변수 PaCE 전달 문서를 참조하십시오.

- 정책 스크립트를 수정합니다.

  PaCE 정책 스크립트 편집 문서를 참조하십시오.

- 정책 버전을 테스트하여 정책을 준수하는지 확인합니다.

  자세한 내용은 정책에 대한 PaCE 테스트 놀이터 사용 문서를 참조하십시오.

- 정책 버전을 게시합니다.

  정책 버전 게시 PaCE 문서를 참조하십시오.

- 버전에 대한 실행 활동을 검토합니다.

  실행된 정책 활동 검토 문서를 참조하십시오.

- 버전을 삭제합니다.

  PaCE 정책 버전 삭제 문서를 참조하십시오.

PaCE 로우 코드를 사용하여 정책 버전 생성

기존 PaCE 정책에 대해 로우 코드를 사용하여 정책 버전을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dev_ops_config.admin

이 태스크 정보
로우코드 함수를 사용하면 정책에 대한 조건을 정의하여 규정 준수 또는 미준수 여부를 결정함으로써 간단한 UI 요소를 사용하여 정책을 작성할 수 있습니다. 정책 버전을 만들 때 로우 코드 확인란을 선택하면 정책 작성 기 및 테스트 놀이터 탭에 정책 논리 페이지가 자동으로 로우코드로 설정됩니다.

정책 스크립트로 전환하여 코드 편집기로 전환 단추를 선택하여 JavaScript를 사용하여 정책을 만들 수 있지만 로우코드로 다시 전환할 수는 없습니다. JavaScript를 사용하여 정책을 작성하는 PaCE 방법에 대한 자세한 내용은 PaCE 정책을 작성하고 테스트하는 방법을 참조하세요.

주:
정책 작성기는 및 Firefox에서 가장 잘 Google Chrome 작동합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.
2. 새 버전을 추가할 정책의 정책 이름을 선택합니다.
3. 정책 세부 정보 페이지에서 버전 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.
   새 버전 페이지가 나타납니다.
5. 〔New blank version〕 타일 또는 기존 정책 템플릿을 선택한 다음, 〔Create〕를 선택합니다.
   템플릿은 가장 많이 사용되는 항목, 알파벳순, 상태 및 유형별로 필터링할 수 있습니다. 기본적으로 비활성 템플릿은 숨겨집니다.
6. 설명 필드를 채웁니다.

   주:
   기본적으로 로우 코드 여부 확인란은 자동으로 선택됩니다.

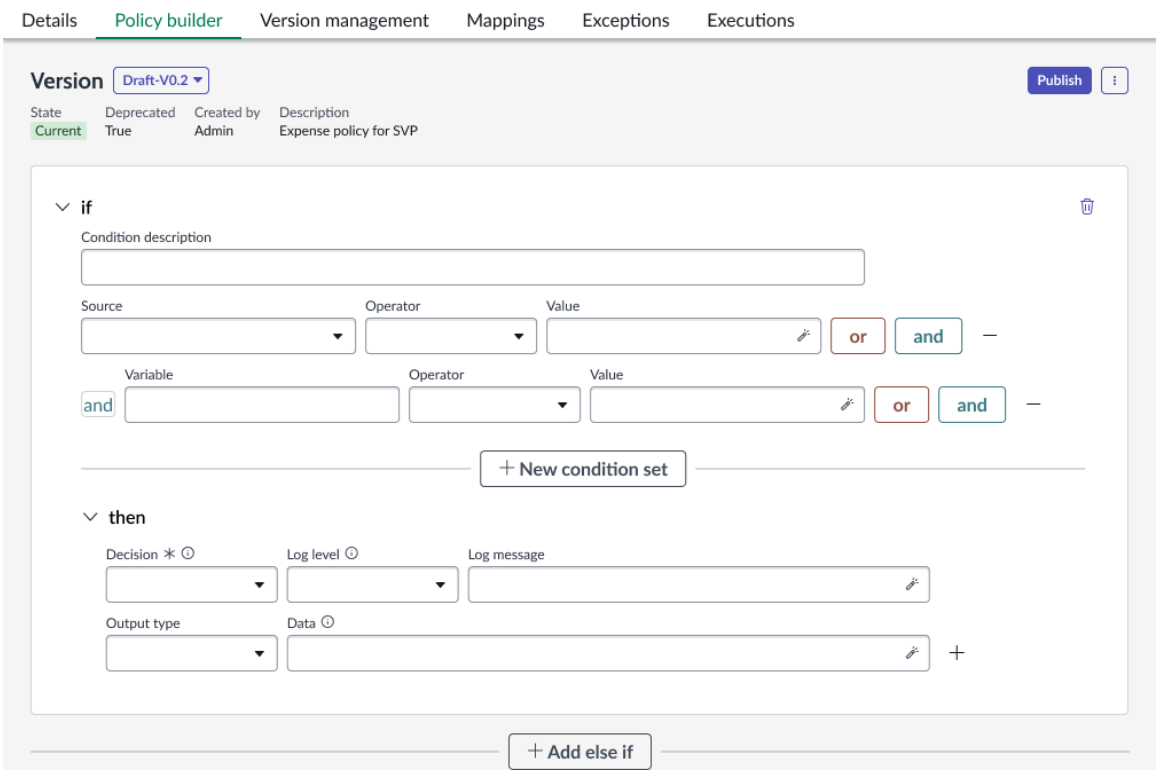
7. 저장을 선택합니다.

결과
정책 버전은 정책 번호 매기기에 따라 할당된 번호로 저장되며 로우코드를 사용하여 조건을 설정할 수 있습니다.

정책 논리 조건 필드

정책 논리는 정책이 규정 준수인지 미준수인지를 결정하는 데 사용되는 일련의 조건입니다. 조건 필드를 사용하여 정책에 대한 조건을 설정할 수 있습니다.

정책 논리 페이지



또는 및 및 버튼을 선택하여 조건에 여러 규칙을 추가하거나 빼기 아이콘 − 선택하여 규칙을 삭제할 수 있습니다.

새 조건 세트 버튼을 선택하여 조건 세트를 추가하거나

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

If 및 **Else if** 문 필드

필드	설명
조건 설명	필드에 대한 설명입니다.
소스	조건에 대해 소스로 사용할 변수입니다.
연산자	조건의 소스를 필터링하는 연산자 목록입니다. 선택한 소스에 따라 목록이 변경됩니다.
값	텍스트를 입력할 값입니다. 데이터 선택기 아이콘 여러 텍스트 문자열을 여러 데이터 알약과 연결하여 로그에 대한 변수를 선택합니다. 주: 소스를 선택하면 데이터 알약 선택기 아이콘이 비활성화됩니다.

else if 문을 사용하면 첫 번째 조건이 false인 경우 새 조건을 지정할 수 있고 **else** 문을 사용하면 **if** 문에 적용되지 않는 경우 새 조건을 지정할 수 있습니다.

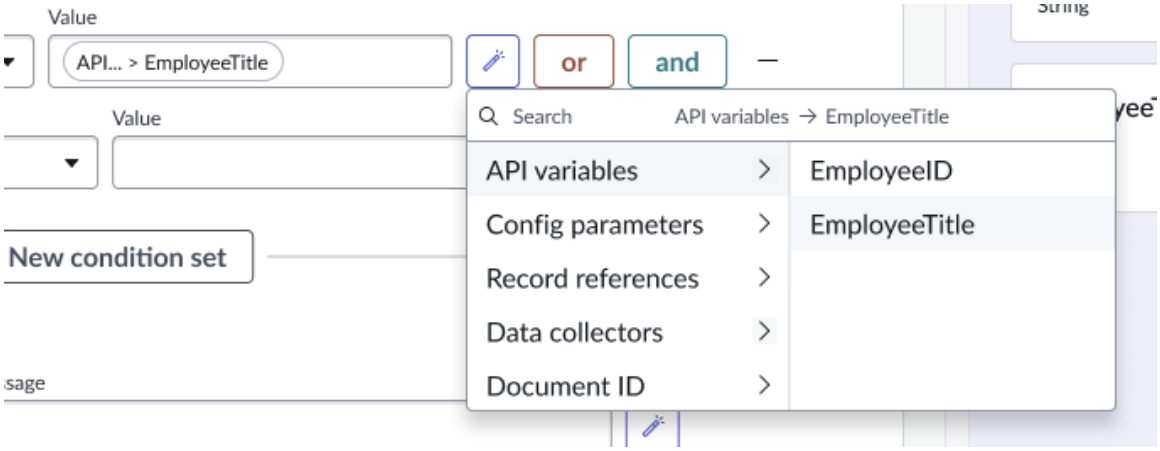
조건 옆에 있는 또는또는 **and** 를 선택하여 종속 조건을 추가할 수 있습니다.

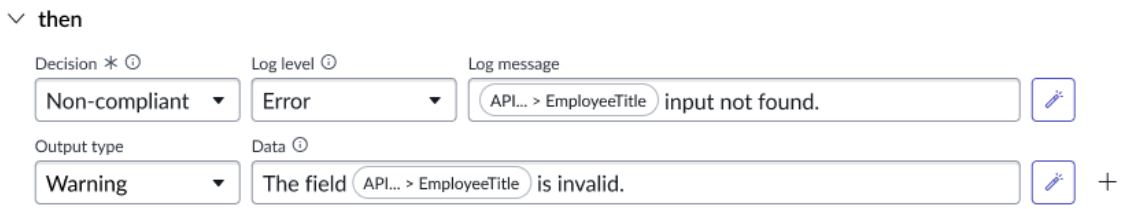
Then 및 **Else** 문 필드

필드	설명
결정	정책이 준수 또는 미준수인지 결정하는 과정입니다.
로그 수준	로그의 수준입니다.
로그 메시지	텍스트를 입력하거나 데이터 기 아이콘을 선택하는 로그 메시지 필드입니다. 여러 텍스트 문자열을 여러 데이터 알약과 연결하여 로그에 대한 변수를 선택합니다.
출력 유형	로그의 출력 유형입니다. 여러 출력 유형을 추가하려면 더하기 아이콘 선택하거나, 빼기 아이콘 선택하여 출력 유형을 삭제할 수 있습니다.
데이터	텍스트를 입력할 데이터 필드입니다. 데이터 선택기 아이콘 여러 텍스트 문자열을 여러 데이터 알약과 연결하여 로그에 대한 변수를 선택합니다.

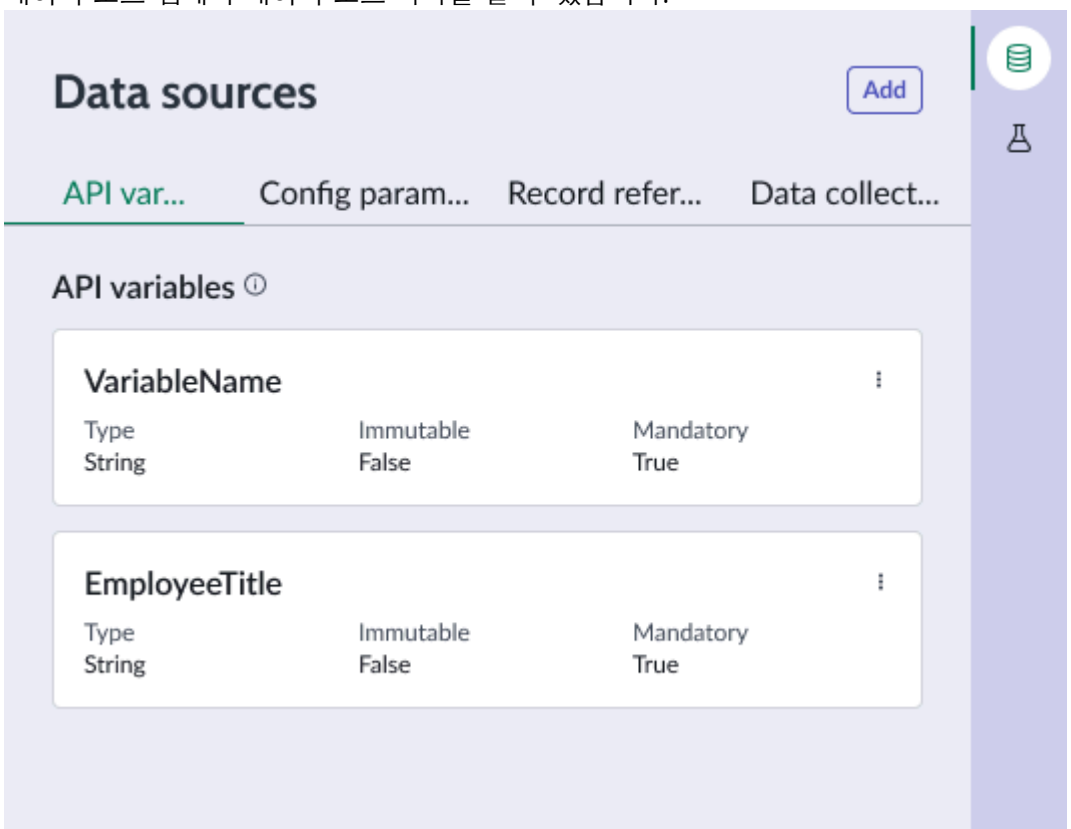
다음 이미지는 데이터 알약 선택기를 사용하여 필드의 데이터를 연결할 수 있음을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.





데이터 소스 탭에서 데이터 소스 목록을 볼 수 있습니다.



숫자 연산자를 사용하여 필드를 계산하고 이러한 변수를 사용하여 정책 논리에서 원하는 값을 계산할 수 있습니다.

주:
숫자 필드만 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계산된 필드

연산자	설명
더하기(+)	변수와 상수를 추가합니다. 예: "Var1 + Var2..."
빼기(-)	변수와 상수를 뺍니다. 예: "Var1 - Var2..."
곱하기(*)	여러 변수 및 상수. 예: "Var1 * Var2..."
나눗셈(/)	변수와 상수를 나눕니다. 예: "Var1 / Var2..."
괄호 ()	괄호를 사용하여 연산자 순서를 지원합니다.
계산{}	대괄호를 사용하여 표현식을 계산합니다.

연산자 간에 혼합하여 사용할 수 있습니다. 예: "Var1 +Var2*Var3 / Var4".

정책 버전의 복사본 PaCE 생성

기존 정책 버전의 복사본을 만들 수 있습니다. 기존 버전의 모든 설정과 매핑이 새 버전으로 복사됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보
기존 버전에서 새 정책 버전을 만들면 원래 버전의 입력 정의와 정책 스크립트가 새 버전으로 복사됩니다. 정책 번호 지정에 따라 버전에 번호가 할당됩니다.

> **주:**
> 새 정책 버전은 처음에 초안으로 생성되며 원래 정책 버전을 기반으로 수정 번호가 매겨집니다. 버전 상태 및 번호 매기기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 PaCE 정책 버전 상태.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   > **주:**
   > 관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 버전을 만들 정책의 이름을 클릭합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 복사할 정책 버전의 **Version** name(버전 이름) 링크를 클릭합니다.
5. **Create New** Draft(새 초안 생성)를 클릭합니다.
   이 정책 버전의 새 복사본이 만들어집니다.
6. 새 버전에 대한 설명을 입력하고 저장을 클릭합니다.

중복 PaCE 정책 버전

정책 버전에서 중복 정책을 만들거나 둘 이상의 정책 버전에서 여러 버전을 만들 수 있습니다. 잠긴 정책을 사용하려면 먼저 중복 버전을 만든 다음 필요에 따라 정책 버전을 수정해야 합니다.

단일 정책 버전 복제

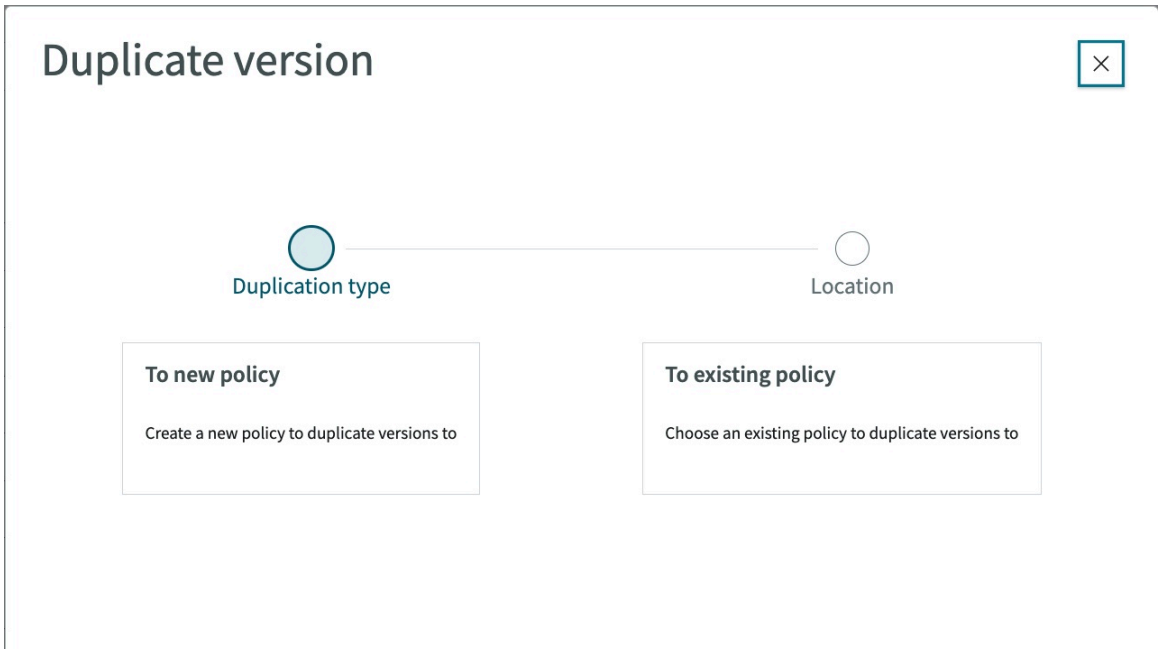
정책 버전에서 중복 정책을 만들려면 다음 단계를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 모든 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 복제하려는 정책의 이름을 선택합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭하고 복제할 버전을 선택합니다.
4. 추가 작업 아이콘을 클릭하고 복제를 선택합니다.
5. 중복 버전 양식에서 옵션을 선택합니다.



   ○ 새 정책으로:

   a. 이 버전에서 중복 정책을 만들려면 이 옵션을 선택합니다.
   b. 정책 이름, 범주 및 설명을 입력합니다.
   c. 중복을 클릭합니다.

      새로 생성된 정책은 중복 복사본이며 선택한 정책 버전의 동일한 매개변수와 매핑을 포함합니다.

   ○ 기존 정책으로:

   a. 기존 정책에 대한 중복 버전을 만들려면 이 옵션을 선택합니다.
   b. Duplicate Version(복제 버전) 양식에서 버전을 복제할 정책을 선택합니다.
   c. 중복을 클릭합니다.

      새로 생성된 중복 버전이 선택한 정책의 [Versions] 페이지에 표시됩니다.

여러 정책 버전 복제

1. 다음으로 이동 모든 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 복제하려는 정책의 이름을 선택합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 복제할 정책을 선택하고 드롭다운 목록에서 복제 버전을 선택합니다.
5. 복제 버전 양식에서 옵션을 선택하고 에 단일 정책 버전 복제나열된 나머지 단계를 따릅니다.

PaCE 정책 스크립트 편집

PaCE 정책 스크립트를 편집하여 정책 논리에 변경 내용을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보

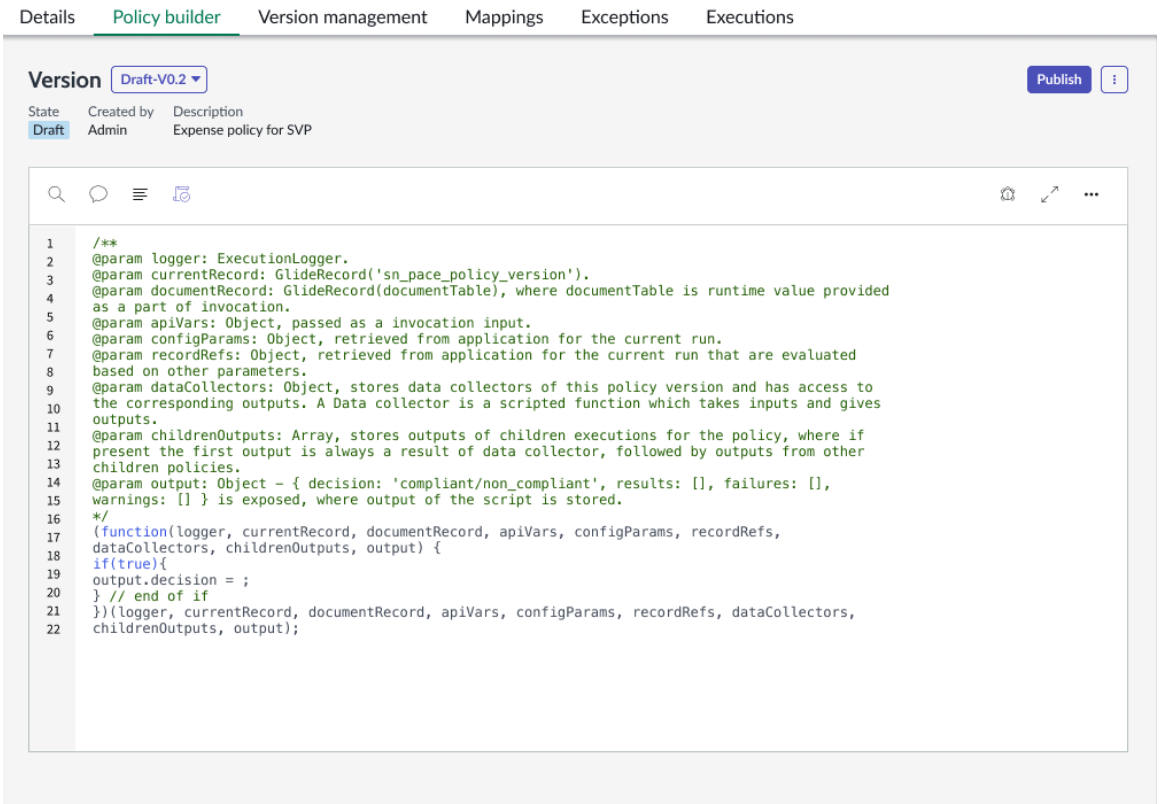
중요사항:
정책 스크립트 테스트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 정책에 대한 PaCE 테스트 놀이터 사용.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 스크립트를 업데이트할 정책을 선택합니다.
3. 관련 정책의 세부 정보 양식에서 버전 탭을 클릭하고 편집할 버전을 선택합니다.
4. 정책 버전 페이지에서 정책 작성 기 탭을 클릭합니다.
   다음 이미지는 샘플 정책 스크립트를 보여줍니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
스크립트는 초안 상태의 정책 버전에 대해서만 편집할 수 있습니다. 현재 또는 보관됨 상태인 정책 버전의 경우 스크립트는 읽기 전용입니다.

5. 필요에 따라 정책 스크립트에 변경 내용을 적용합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

정책 버전 게시 **PaCE**

언제든지 정책 버전을 게시할 수 있습니다. 정책이 게시되면 정책에 매핑된 객체(테이블 또는 문서 ID)에 대해 규정 준수, 미준수 또는 규정 준수 예외 결정이 내려집니다.

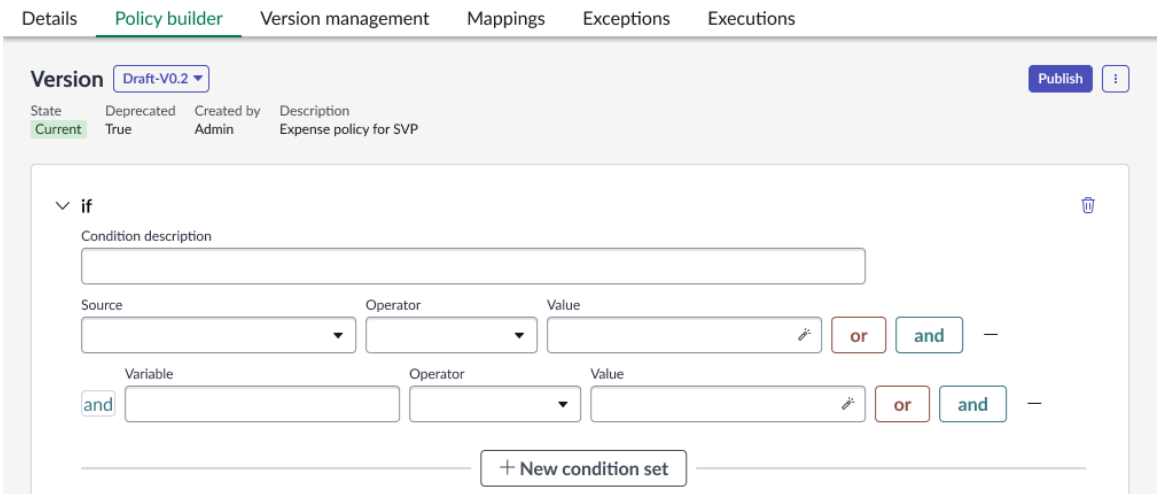
시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

주:
관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

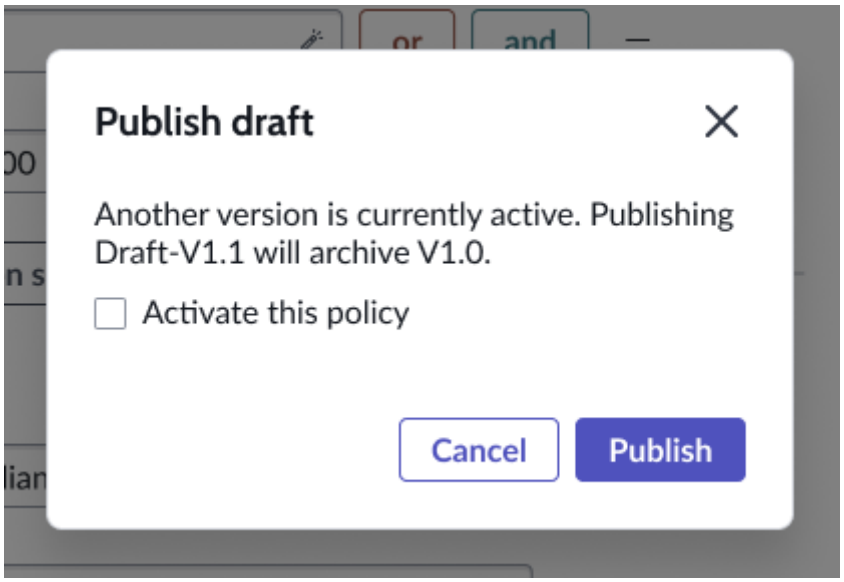
2. 게시하려는 버전이 포함된 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. 상세 정보 페이지에서 정책 작성 기 탭을 클릭합니다.



일반적으로 초안 정책을 게시하지만 보관된 버전을 다시 게시할 수도 있습니다.

4. 게시를 클릭합니다.
다음 화면이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 정책이 게시될 때 정책을 활성화하려면 이 정책 활성화 확인란을 선택합니다.
6. 표시된 확인 메시지에서 Publish(게시)를 클릭합니다.

   정책 버전이 현재 버전이 되고 다음에 정책이 호출될 때 사용됩니다.

   주:
   정책에 문서 ID에 대한 기존 매핑이 있는 경우 새 버전을 게시하면 매핑 입력에 대한 모든 필수 입력이 제공되었는지 확인합니다. 매핑 입력을 변경한 경우 업데이트해야 합니다. 호출자 입력을 변경한 경우 API 호출을 PaCE 업데이트하여 정책이 실행되도록 해야 합니다. 정책과 연결된 매핑이 없거나 정책이 비활성 상태인 경우 매핑 입력이 검증되지 않습니다.

초안 **PaCE** 정책 버전 편집

초안 PaCE 정책 버전은 언제든지 편집할 수 있습니다. 초안 버전을 게시하여 현재 버전이 될 수 있습니다. 서로 다른 보관된 버전에서 여러 개의 서로 다른 초안 버전을 만들 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 편집하려는 버전이 포함된 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 편집할 버전 이름을 클릭합니다.
5. 상세 정보 및 정책 작성기 탭에서 정보와 입력을 편집합니다.
6. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현재 또는 보관된 **PaCE** 정책 버전 편집

현재(게시된) 또는 보관된 PaCE 정책 버전을 편집하려면 해당 버전의 복사본을 만든 다음 필요에 따라 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 편집하려는 버전이 포함된 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 편집할 버전 이름을 클릭합니다.
   현재(게시됨) 또는 보관됨 상태인 정책 버전은 업데이트할 수 없으므로 표시된 필드는 읽기 전용입니다.
5. **Create New** Version(새 버전 만들기)을 클릭합니다.
   버전 페이지에서 새 버전의 세부 정보를 정의합니다. 자세한 내용은 정책의 새 버전 만들기 섹션을 참조하세요. 또한 보관된 버전 또는 현재(게시된) 버전에서 여러 초안 버전을 만들고 병렬로 작업할 수 있습니다.

정책 버전 비교 **PaCE**

상태에 관계없이 정책의 두 버전을 PaCE 비교할 수 있습니다. 빠른 분석을 위해 선택한 두 버전 간의 차이점이 강조 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

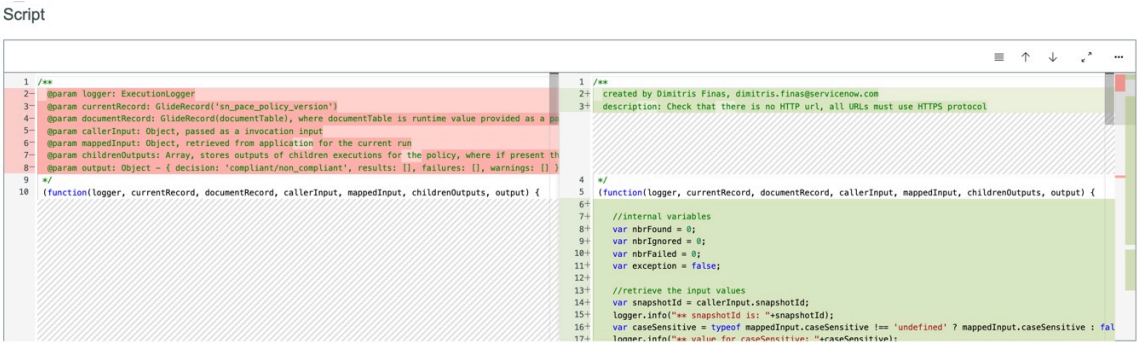
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 비교할 버전이 포함된 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 비교할 관련 두 버전을 선택하고 비교를 클릭합니다.
   버전 비교 탭에는 두 버전 간의 차이점을 강조하는 여러 컨테이너 섹션이 표시됩니다.
   - 세부 정보 컨테이너는 두 버전 세부 정보 간의 차이점을 강조 표시합니다. 예를 들어, 상태, 버전 이름 및 번호 매기기, 테스트 또는 표준 실행 수 간의 차이가 있습니다.
   - 스크립트 컨테이너는 두 버전 정책 스크립트의 차이점을 강조 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 매핑 입력 컨테이너에는 두 버전 간의 차이점도 나열됩니다.

5. 비교된 두 버전의 분석을 기반으로 변경하려면 버전 탭으로 돌아가서 관련 버전을 선택하고 필요에 따라 수정하고 테스트합니다.

PaCE 정책 버전 삭제

정책 버전은 언제든지 삭제할 수 있습니다. 그러나 게시되지 않은 버전만 삭제할 수 있습니다. 게시된 버전은 감사 목적으로 저장됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보

- 초안 상태의 정책 버전은 삭제할 수 있습니다. 버전이 삭제되면 버전과 연결된 모든 정의된 호출자/매핑 입력 및 정책 메타데이터도 삭제됩니다.
- 삭제할 수 없는 정책 버전은 다음과 같습니다.
  - 현재 또는 보관됨 상태의 정책 버전입니다.
  - 표준 실행에서 실행된 정책 버전입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 삭제하려는 버전이 포함된 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. Policy Details(정책 세부 정보) 페이지에서 Versions(버전) 탭을 클릭합니다.
4. 관련 버전을 선택하고 Delete(삭제)를 클릭한 다음 OK(확인)를 클릭하여 확인합니다.

정책에 매개변수 PaCE 전달

매개변수를 정책에 전달 PaCE 하여 객체(테이블 및 문서 ID)에 대한 업데이트를 확인할 수 있습니다. 이러한 변수는 로우코드 또는 JavaScript의 작성에 적용됩니다. 정책 버전에는 세 가지 유형의 매개변수 입력, 즉 API 변수, 구성 매개변수 및 기록 참조가 포함됩니다.

API 변수

이전에는 호출자 입력으로 알려졌던 API 변수는 개발자가 호출할 때 API에 PaCE 전달됩니다. API 변수는 정책이 호출될 때마다 정책에 값을 전달할 수 있는 변수입니다. API를 호출할 때 이 API

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수에 대한 값을 지정합니다. 그렇지 않으면 정책이 실행되지 않고 결정에 도달하지 않습니다. 코드 편집기에서 변수 이름은 apiVars입니다.

각 PaCE 정책에는 **SnapshotId**라는 미리 정의된 API 변수가 하나만 있습니다. 이 API 변수는 변경할 수 없으며 수정하거나 삭제할 수 없습니다. 정책에 대한 추가 API 변수를 정의할 수 없습니다.

구성 매개변수

이전에는 매핑된 입력이라고 했지만, 정책을 객체(테이블 및 문서 ID)에 매핑할 때 구성 매개변수를 전달할 수 있습니다. 구성 매개변수를 정의하면 정책이 매핑될 때마다 정책에 값을 전달할 수 있는 매개변수가 생성됩니다. 필수 입력을 정의하는 경우 정책을 매핑할 때 이러한 입력에 대한 값을 지정해야 합니다. 정의하는 입력이 필수가 아니면 정책이 실행되지 않고(상태가 비활성으로 설정됨) 결정에 도달하지 않습니다. 코드 편집기에서 변수 이름은 configParams입니다.

예를 들어 출장 경비 정책의 경우 변수를 추가하여 다양한 유형의 경비 한도를 정의할 수 있습니다. 한도는 정책을 매핑할 때 지정되며 이 객체에서 정책이 호출될 때 경비에 대한 한도를 설정합니다. 한 직원 그룹의 아침 식사 비용 한도는 $25일 수 있으며 다른 직원 그룹의 경우 $50일 수 있습니다. 정책이 호출될 때마다 매핑에 지정된 제한에 따라 정책에 의해 경비의 유효성이 확인됩니다.

기록 참조

기록 참조는 쿼리를 정의하여 테이블에서 ServiceNow# 데이터를 추출하고 데이터를 사용하여 정책 논리를 구성합니다. 이 기능을 사용하면 정책을 정의하는 동안 필요할 수 있는 추가 데이터를 검색할 수 있습니다. 기록 참조에 대한 집계 기능을 수행하는 쿼리를 정의할 수 있습니다. 코드 편집기에서 변수 이름은 recordRefs입니다.

데이터 수집기

데이터 수집기 함수는 출력을 제공하기 위해 외부 데이터 원본 또는 외부 데이터 원본에서 ServiceNow 입력 프로세스 데이터를 수집합니다. 출력은 정책 논리에서 결정을 내리는 데 사용될 수 있습니다. 데이터 수집기를 생성, 편집, 업데이트 및 정책 작성기에서 활성화하여 데이터 수집기를 정의하고 관리할 수 있습니다.

데이터 수집기는 JavaScript의 dataCollectors 개체를 사용하여 액세스할 수 있습니다.

주:
자동 완성은 사용할 수 있는 모든 가능한 출력 및 데이터 수집기를 나열합니다.

로우코드로 정책을 편집하는 동안 드롭다운 메뉴에서 구성된 데이터 수집기의 출력을 사용할 수 있습니다.

정책 버전에 대한 새 변수 생성

정책 작성기의 변수 정의 섹션에서 정책 버전에 대한 API 변수, 구성 매개변수 또는 기록 참조를 생성합니다.

시작하기 전에
모든 정책에 적용할 변수를 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 메인 페이지의 변수 정의 섹션으로 이동합니다.
2. 생성할 변수 섹션을 선택합니다.
3. 추가를 선택합니다.

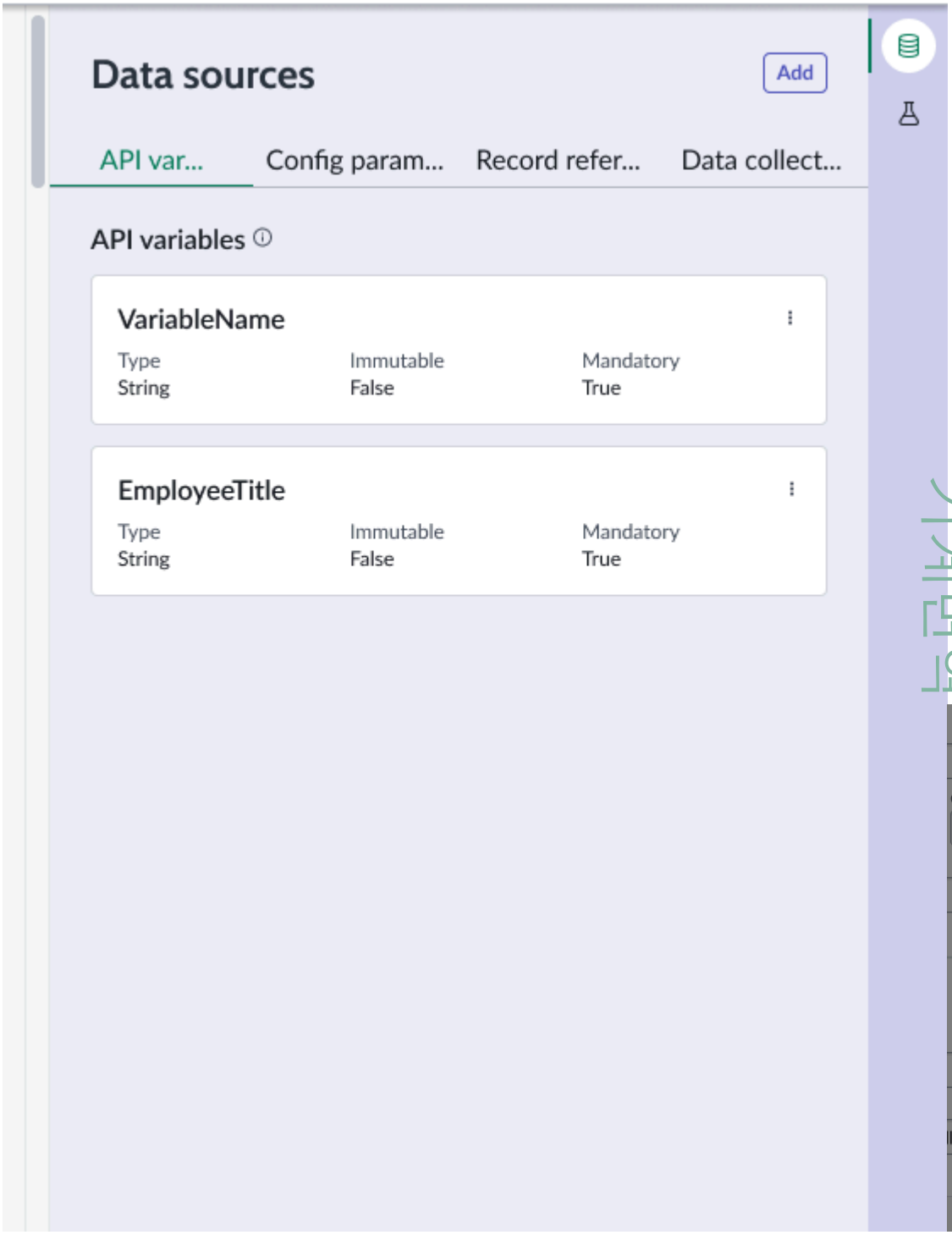
변수를 저장하면 정책의 정책 작성기 에서 변수 정의 섹션에 표시됩니다.

필요한 역할: sn_pace.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 정책 작성기 탭에서 새 변수를 추가할 정책 버전을 선택한 다음 데이터 소스 아이콘 을 선택합니다.
2. 변수를 만들 변수 탭을 선택한 다음 를



선택합니다.
만들려는 변수가 포함된 제목의 팝업 창이 나타납니다.

3. 양식에서 필요에 따라 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 변수 양식 생성

필드	설명
레이블	변수의 레이블 이름입니다.
이름	변수 이름입니다.
유형	입력 유형의 드롭다운 목록: ○ 기본 날짜/시간 ○ 기본 시간 ○ 선택 ○ 데이터 배열 ○ 데이터 객체 ○ 10진수 ○ 이메일 ○ 정수 ○ IP 주소 ○ JSON ○ 기타 날짜 ○ 참조 ○ 문자열 ○ 시스템 ID(GUID) ○ True/False 선택한 입력에 따라 고급 옵션은 일부 입력에 대해 다른 필드를 제공합니다. 자세한 내용은 주제를 참조하십시오 데이터 유형 설명 . 주: 목록에는 가장 일반적으로 사용되는 데이터 유형만 표시됩니다.
필수	이 변수를 필수로 만드는 옵션입니다. 변수가 필수이면 정책을 매핑할 때 값을 제공해야 합니다. 그렇지 않으면 정책을 실행할 수 없습니다.
설명	변수에 대한 설명입니다. 주: 구성 매개변수 변수에 대한 설명을 추가하면 테스트 매개변수 탭의 도구 아래에 표시됩니다.
기본값	변수에 대한 기본값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 기록 참조를 생성할 때 테이블 필드에서 참조를 선택합니다. 이 필드를 사용하여 참조에서 종속 문서를 선택할 수 있습니다.
기능(옵션)	조건을 집계하는 함수입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 평균: 조건의 평균 값입니다. ○ 개수: null이 아닌 값의 개수입니다. ○ 최대값: 가장 큰 값 또는 최대값. ○ 최소값: 최소값. ○ 표준 편차: 표준 편차의 모집단입니다. ○ 합계: 모든 값의 합계입니다. **주:** 이 필드는 한정자 조건 필드와 함께 기록 참조 변수 양식에만 표시됩니다.
일치 기준	기록 참조에 대한 일치 기준입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 첫 번째 일치 선택 ○ 여러 항목에서 오류 발생 기록 참조를 만들면 여러 답변을 쿼리합니다. 일치 기준을 사용하면 첫 번째 일치 항목을 선택하여 일치 항목을 필터링하거나 답변이 여러 개인 경우 오류를 반환할 수 있습니다. **주:** 이 필드는 한정자 조건 필드와 함께 기록 참조 변수 양식에만 표시됩니다. 조건 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 정책 논리 조건 필드.

4. 저장을 선택합니다.

결과
필요에 따라 정책 작성기에 변수를 추가할 수 있습니다. 또한 변수를 선택하고 삭제 버튼을 선택하여 삭제할 수 있습니다.

데이터 유형 설명

다음은 변수를 만들기 위한 가장 일반적인 데이터 유형 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 유형

데이터 유형	설명
기본 날짜/시간	달력 위젯으로 날짜와 시간을 선택할 수 있습니다.
기본 시간	특정 시간.
선택	드롭다운 메뉴에서 선택 항목으로 표시될 선택 배열을 반환하는 스크립트입니다. 다중 선택 확인란을 선택하면 드롭다운에서 여러 옵션을 선택할 수 있습니다. 선택되지 않은 경우 하나의 옵션만 선택할 수 있습니다.
데이터 배열	문자열로 표현되는 데이터 배열 구조입니다.
데이터 객체	데이터 객체 입력을 사용하면 더하기 아이콘 + 선택하여 데이터 객체에 새 속성을 추가하거나 빼 — 삭제합니다. 또한 별 아이콘 ☆ 선택할 수 있습니다. JSON 형식 속성의 구조를 모르는 경우 이름을 검색합니다. JSON 경로 및 일치 기준 필드가 표시되며, 여기서 JSON 구조에서 키를 검색할 수 있습니다.
10진수	소수점 뒤에 최대 2자리인 숫자입니다.
이메일	문자열로 표시되는 이메일입니다.
정수	소수점이 없는 숫자입니다.
IP 주소	IPv4 및 IPv6 주소를 저장하는 변수 문자 필드입니다.
JSON	문자열로 표시되는 JavaScript 객체 표기법입니다.
기타 날짜	날짜입니다. 달력 위젯으로 선택할 수 있습니다.
참조	다른 테이블의 기록을 표시하는 쿼리입니다. 데이터 유형에는 설정할 수 있는 일치 기준 필드와 한정자 조건이 포함됩니다.
문자열	255자 이하인 경우, 문자열 필드는 1줄의 텍스트 필드로 표시됩니다.
시스템 ID(GUID)	각 기록에 대한 고유 식별자를 포함하는 필드입니다.
True/False	1자리 정수로 표시되는 부울 필드입니다.

정책 버전에 대한 데이터 수집기 생성

정책 작성기의 변수 정의 섹션에서 정책 버전에 대한 데이터 수집기를 생성합니다.

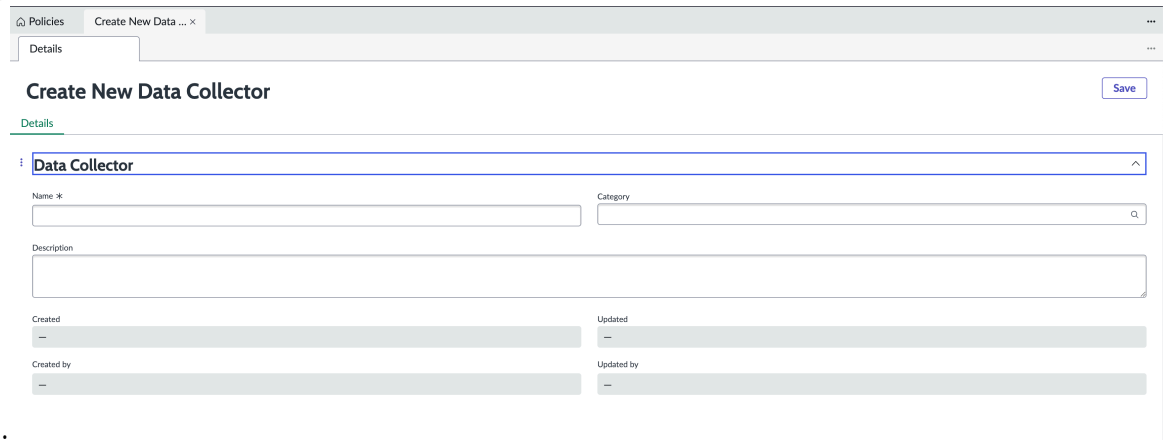
시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.code_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 변수 정의 〉 데이터 수집기.
2. 새로 만들기를



선택합니다.

3. 양식에서 필요에 따라 필드에 내용을 입력합니다.

새 데이터 수집기 생성

필드	설명
이름	데이터 수집기의 이름입니다.
범주	데이터 수집기의 범주입니다. 자세한 내용은 에서 범주 관리 PaCE 문서를 참조하십시오.
설명	데이터 수집기의 추가 상세 정보입니다.
작성됨	데이터 수집기가 생성된 날짜 및 시간입니다.
작성자	데이터 수집기를 만든 사용자의 이름입니다.
업데이트 일시	데이터 수집기가 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	데이터 수집기를 업데이트한 사용자의 이름입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

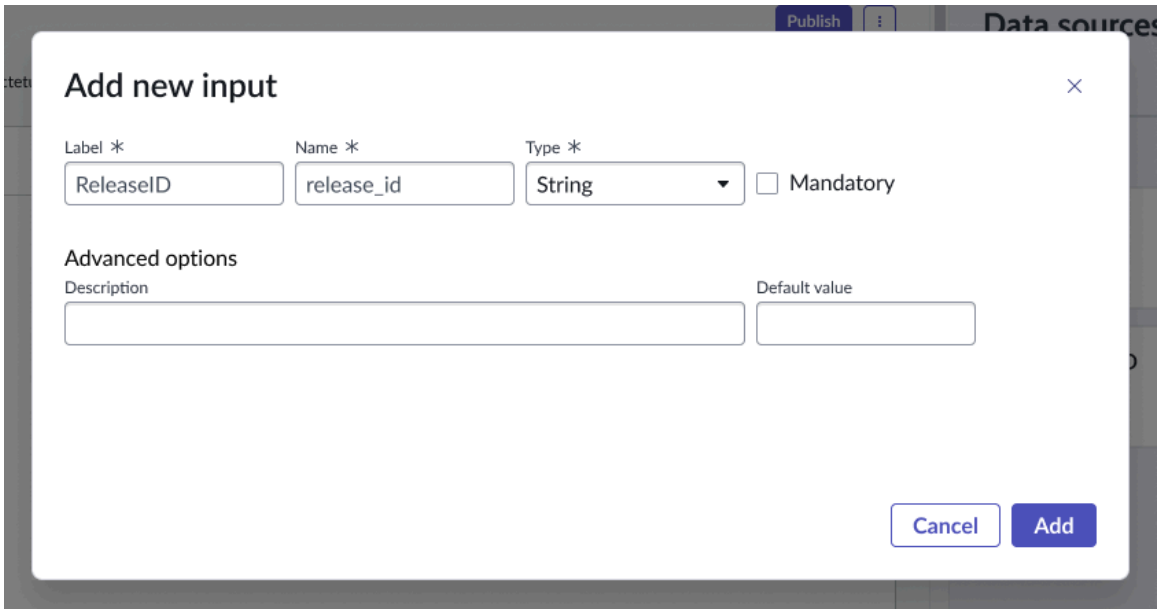
- 데이터 수집기 활성화 및 빌드Activate and build data collectors
- 정책 버전에 대한 데이터 수집기 테스트
- 정책 버전에 데이터 수집기 추가

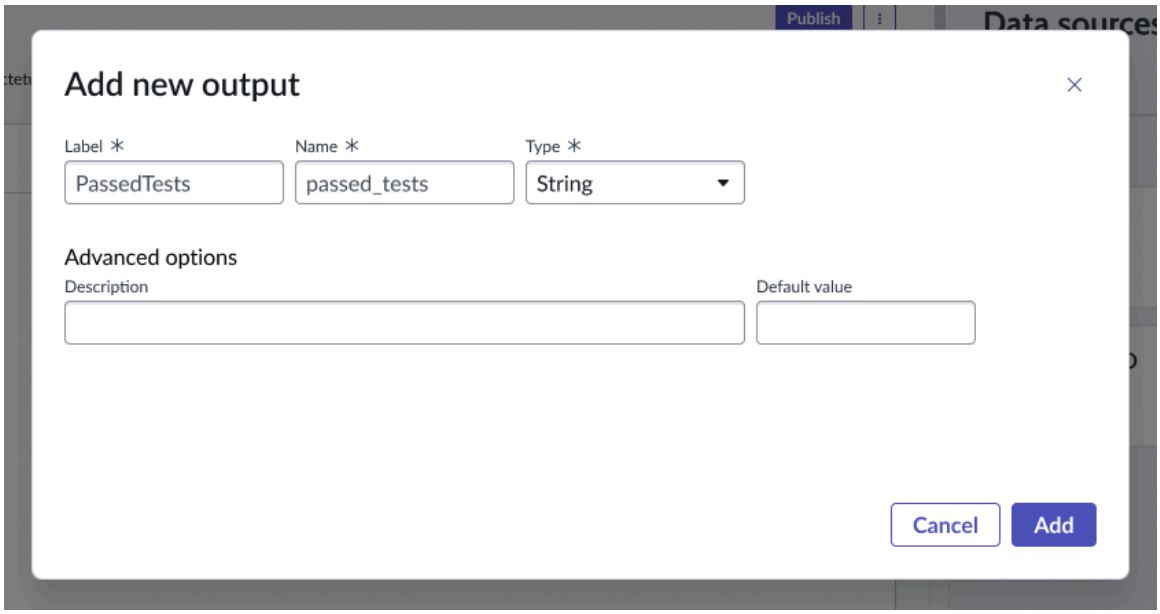
데이터 수집기 구조

이 섹션에서는 데이터 수집기의 구조에 PaCE 대해 설명합니다.

데이터 수집기를 만들 때 Javascript 코드에서 입력 및 출력을 추가할 수 있습니다. 데이터 원본 탭에서 추가 를 선택하여 데이터 수집기에 추가하려는 입력 및 출력을 만듭니다. 다음 이미지는 입력 또는 출력 탭에서 추가 를 선택할 때 표시되는 팝업 창을 보여 줍니다.

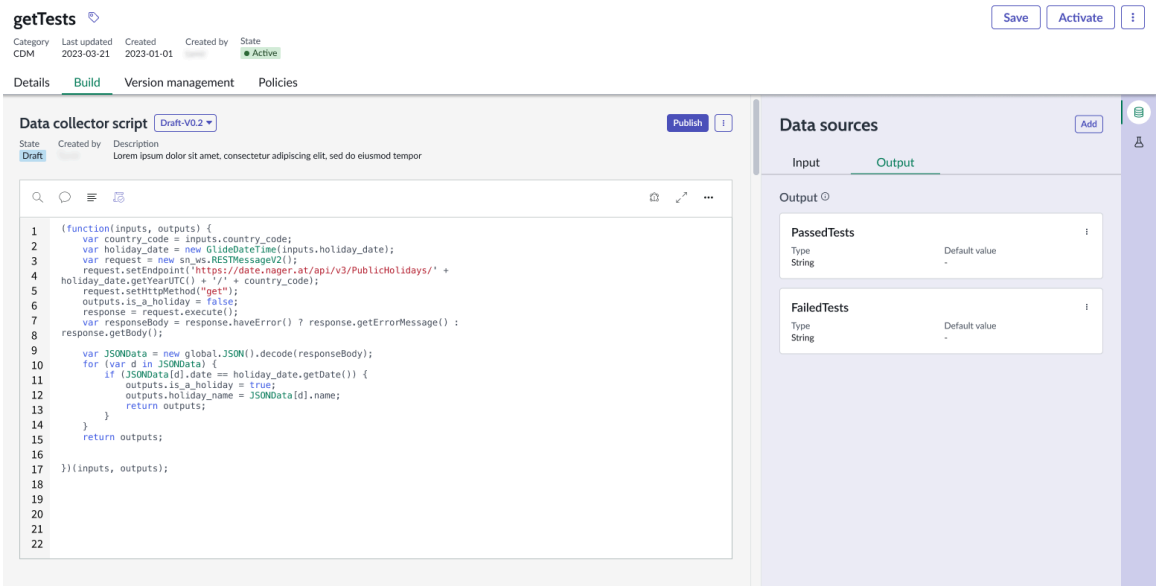
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.





다음 이미지는 샘플 데이터 수집기,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보여 줍니다.

다음 표에는 데이터 수집기 함수 매개 변수와 스크립트에서 사용할 수 있는 방법이 나와 있습니다.

변수 이름	설명
입력	입력은 정책에 사용할 올바른 데이터를 수집하는 데 도움이 되는 매개변수로 사용됩니다.
출력	매개 변수는 데이터 수집기의 출력을 전달하는 데 사용됩니다. 출력은 정책 논리에 사용할 수 있는 출력 변수를 지정하는 데 사용됩니다.

입력 및 출력에 대해 지원되는 데이터 유형 목록을 보려면 항목을 참조하십시오 데이터 유형 설명 .

데이터 수집기 활성화 및 빌드**Activate and build data collectors**

정책에 추가할 데이터 수집기를 활성화하고 빌드합니다.

시작하기 전에

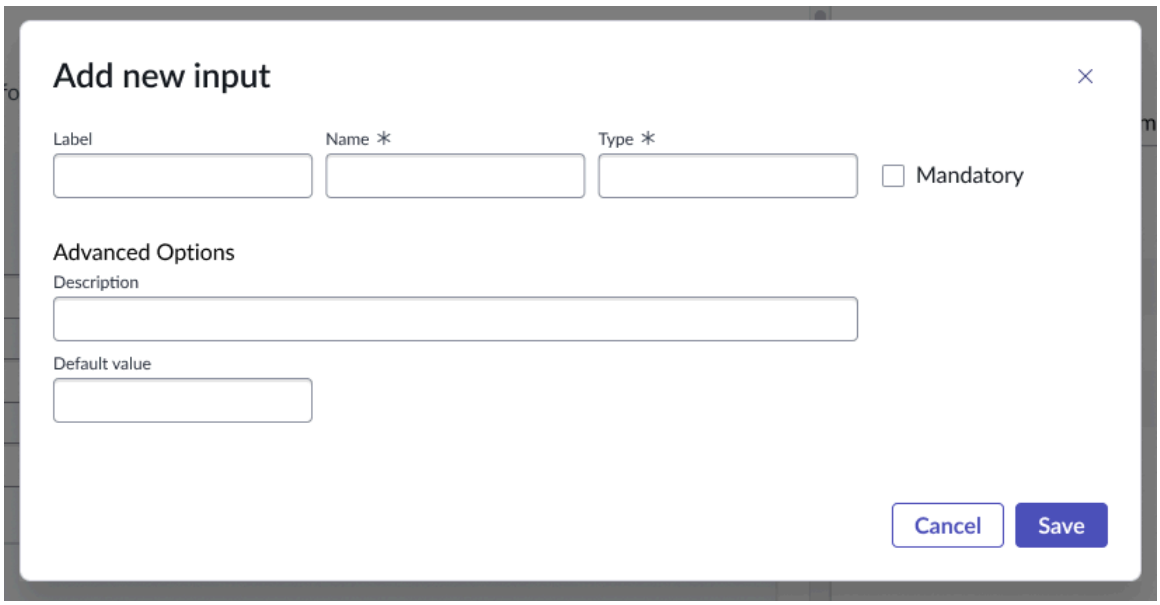
필요한 역할: sn_pace.code_editor

프로시저

1. 버전 탭을 선택한 다음 데이터 수집기 초안 이름을 선택합니다.
2. 빌드 탭을 선택합니다.
3. 데이터 소스 섹션에서 정의할 변수 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 추가를 클릭합니다.



b. 새 입력 추가 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 입력 추가

필드	설명
레이블	(선택 사항) 입력 또는 출력의 레이블입니다.
이름	입력 또는 출력의 이름을 입력합니다.
유형	입력 또는 출력 유형을 선택합니다.
필수	입력이 필수인 경우 이 확인란을 선택합니다.
설명	입력 또는 출력에 대한 설명입니다.
기본값	기본값을 지정합니다.

주:
입력은 정책에 사용할 올바른 데이터를 수집하는 데 도움이 되는 매개변수로 사용됩니다.
출력은 정책 논리에 사용할 수 있는 출력 변수를 지정하는 데 사용됩니다.

c. 저장을 클릭합니다.

d. 필요한 경우 단계를 반복하여 입력과 출력을 생성합니다.

4. 입력 또는 출력을 입력하고 필요에 따라 데이터 수집기 스크립트에 코드를 작성합니다.

5. 옵션: `throw new PaCEExecutionError` 스크립트를 입력하여 데이터 수집기에 예외 오류를 추가합니다.
데이터 수집기 예외를 사용하여 정책을 실행하면 실행 오류 섹션의 출력 탭 아래에 오류 메시지가 나타납니다.

6. 저장을 클릭합니다.

7. 완료되면 게시를 선택합니다.

8. 초안 게시 창에서 이 데이터 수집기 활성화 확인란을 선택한 다음 게시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책 버전에 대한 데이터 수집기 테스트

테스트 운동장에서 정책 버전에 대한 데이터 수집기를 테스트합니다.

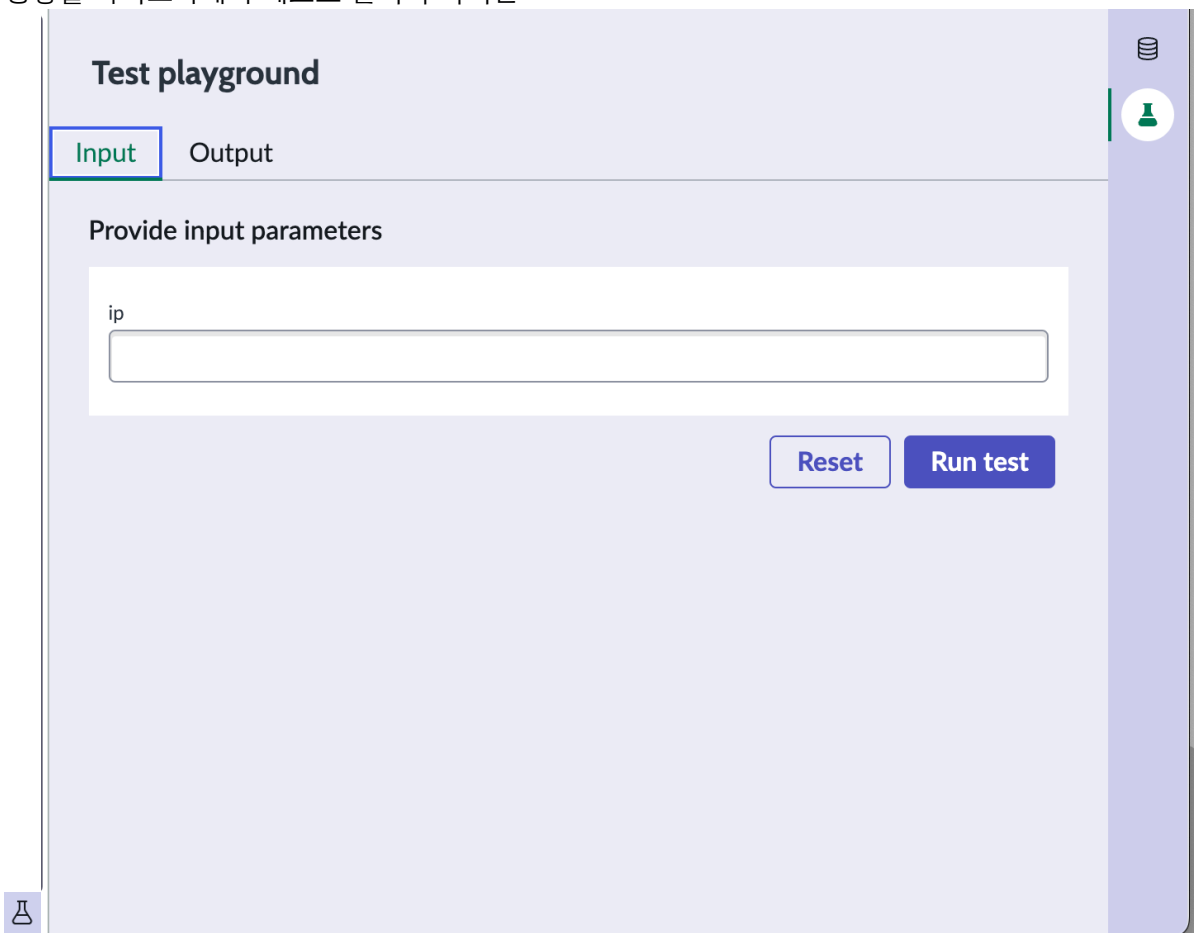
시작하기 전에

정책에서 데이터 수집기를 생성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 정책 버전에 대한 데이터 수집기 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_pace.code_editor

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 변수 정의 〉 데이터 수집기.
2. 테스트할 데이터 수집기를 선택합니다.
3. 버전 탭을 선택한 다음, 데이터 수집기 이름을 선택합니다.
4. 빌드 탭을 선택합니다.
5. 상황별 사이드바에서 테스트 놀이터 아이콘



6. 데이터 수집기에서 테스트하려는 입력에 매개 변수를 추가한 다음, 테스트 실행을 선택합니다. 결과는 출력 탭에 나타납니다.
7. 초안 게시 창에서 이 데이터 수집기 활성화 확인란을 선택한 다음 게시를 선택합니다.

정책 버전에 데이터 수집기 추가

활성화된 데이터 수집기를 테스트한 후 정책 작성기의 정책에 추가합니다.

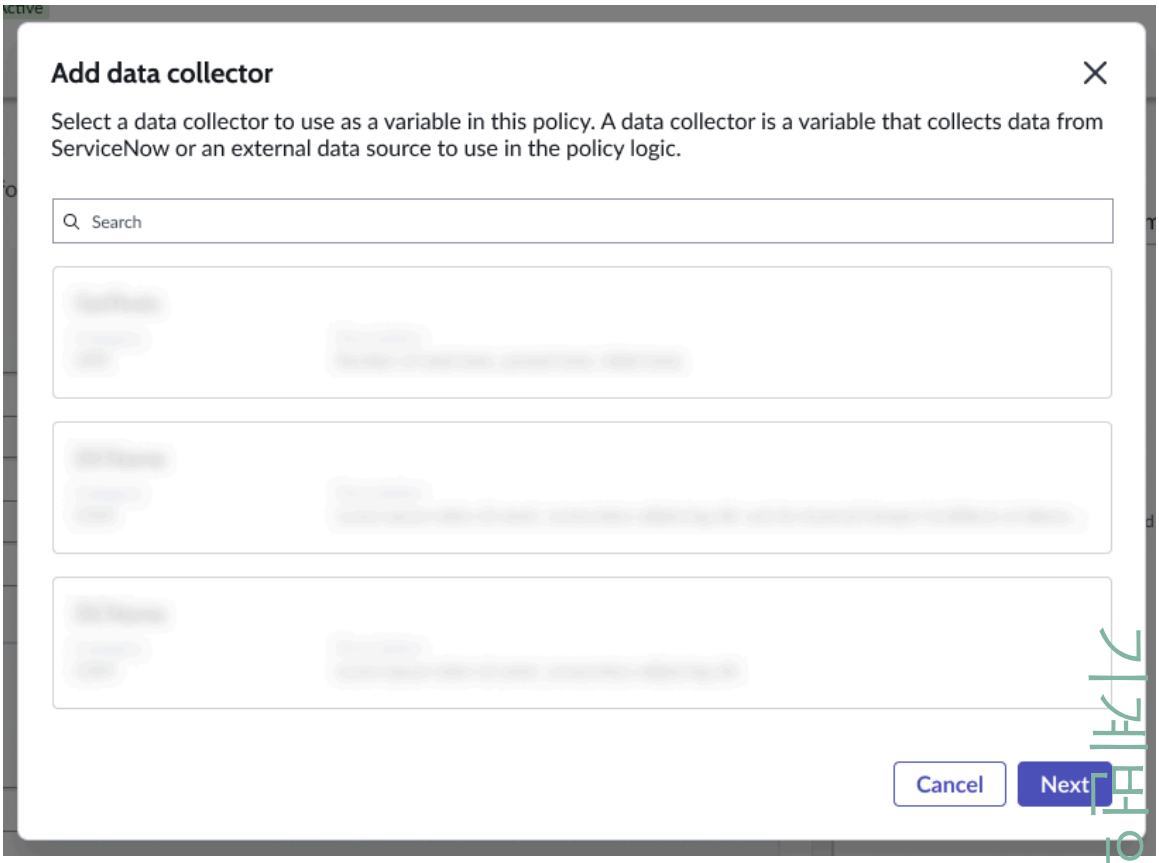
시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.code_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

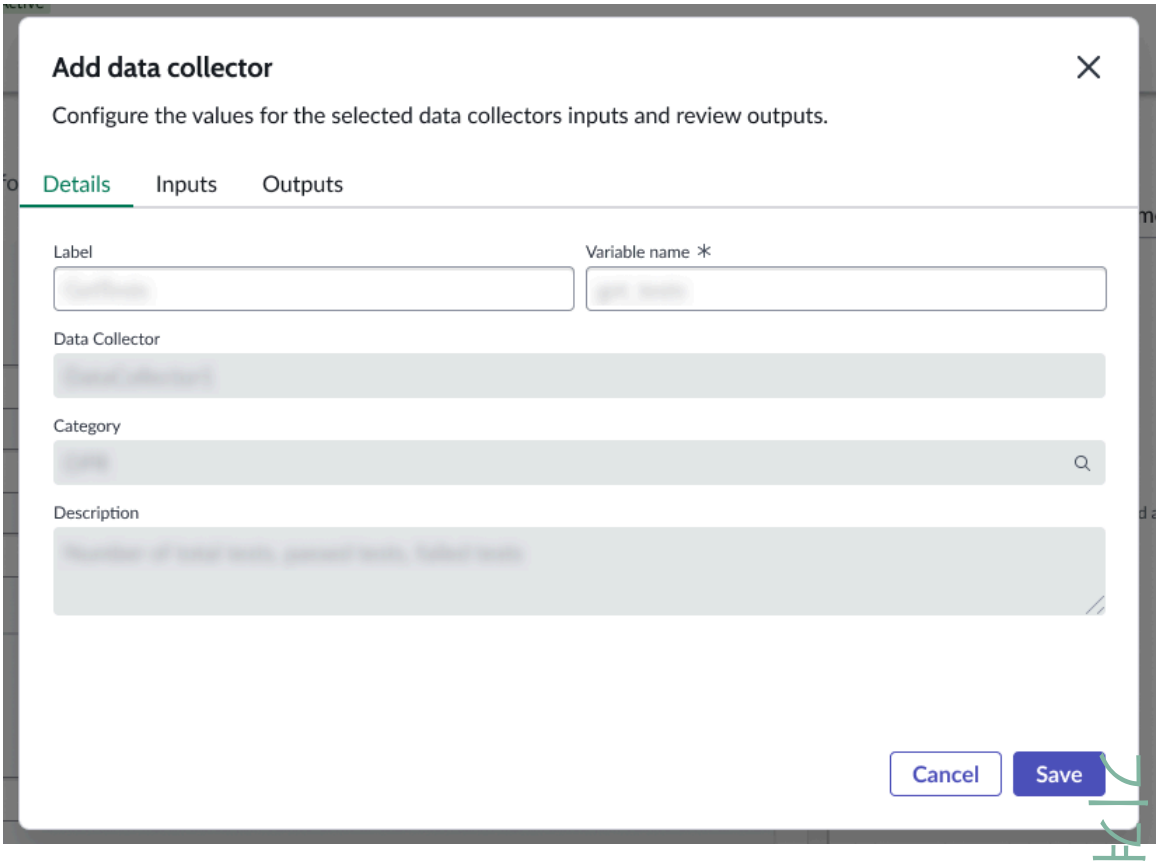
1. 정책 작성기 탭에서 새 데이터 수집기를 추가할 정책 버전을 선택한 다음 데이터 소스 아이콘 을 선택합니다.
2. 시스템의 가능한 데이터 수집기 목록에서 데이터 수집기를 선택하고 다음을 클릭합니다.



3. 데이터 수집기 추가 페이지의 세부 정보 탭에서 데이터 수집기에 레이블과 변수 이름을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
동일한 데이터 수집기를 여러 번 사용하는 경우 다른 변수 이름을 가져야 합니다.



4. 입력 탭에서 데이터 수집기 구성을 완료하기 위한 입력을 제공합니다.

주:
입력은 사용자가 지정하거나 데이터 선택기 아이콘에서 선택할 수 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.
데이터 수집기를 추가하고 구성한 후에는 로우코드의 데이터 선택기를 사용하여 스크립트 편집기에서 데이터 수집기에 액세스할 수 있습니다. 또한 데이터 수집기를 선택하고 삭제 단추를 선택하여 삭제할 수 있습니다

정책에 대한 **PaCE** 테스트 놀이터 사용

테스트 놀이터를 사용하면 프로덕션 환경에서 테스트하거나 평가할 필요 없이 언제든지 정책에 대한 PaCE 업데이트를 테스트할 수 있습니다.

API 변수, 구성 매개변수 및 기록 참조 업데이트하고 정책 스크립트를 수정할 수 있습니다. 변경을 완료한 후 테스트 운동장에서 업데이트를 평가하고 실행 출력을 검토하여 정책이 규정을 준수하는지 확인합니다. 테스트 놀이터를 사용하여 정책 관리를 세밀하게 조정할 수 있습니다. 정책에 대한 업데이트는 즉석에서 수행할 수 있으며 테스트 환경에서 실시간으로 테스트할 수 있습니다. 또한 테스트 운동장을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 실행 매개변수를 설정합니다.
- 변수 설정하고 수정합니다.
- 정책 스크립트와 정책 논리를 편집합니다.
- 이전 평가 실행에서 이전에 평가된 변수 을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 실행 출력과 규정 준수(준수 또는 미준수) 결정을 검토합니다.
- 실행 로그를 검토합니다.

정책 버전에 대한 **PaCE** 업데이트 테스트

테스트 놀이터를 사용하여 정책 스크립트에 대한 업데이트를 테스트합니다 PaCE . 정책 스크립트의 변경 내용을 실시간으로 평가하여 적용된 변경 사항에 따라 정책이 규정 준수 또는 미준수로 렌더링되는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

이 태스크 정보
테스트 놀이터를 사용하면 정책 스크립트에 변경 내용을 적용하고 해당 변경 사항의 영향을 실시간으로 확인할 수 있습니다. 변경 내용을 평가한 후에는 스크립트를 저장하여 다음에 정책을 호출할 때 변경 내용이 구현되도록 합니다.

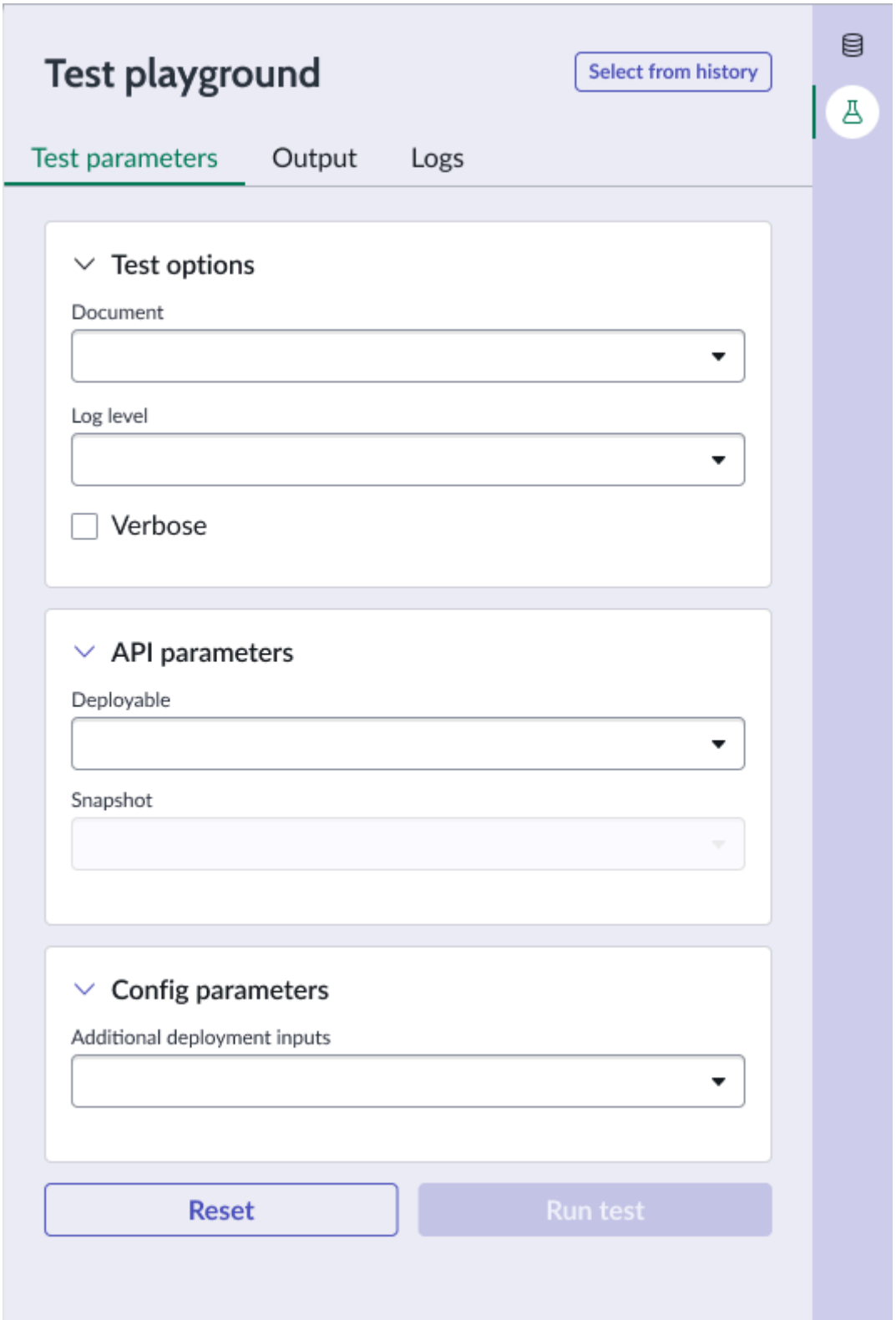
프로시저

1. 정책 작성기 탭에서 오른쪽 메뉴에서 테스트 놀이터 아이콘
2. 테스트 매개변수 탭에서 필요에 따라 양식을 채웁니다.

테스트 옵션 필드

필드	설명
문서	정책 버전을 테스트할 문서입니다. 주: 이 필드는 사용 중인 애플리케이션에 PaCE 따라 변경됩니다.
로그 수준	로그의 수준입니다.
시간 제한	테스트의 실행 임계치를 결정하는 시간 제한입니다.
실행 로그	정책 버전에 대한 실행 태그입니다.
자세한 정보 표시	테스트를 자세한 정보 형식으로 표시하는 옵션입니다.

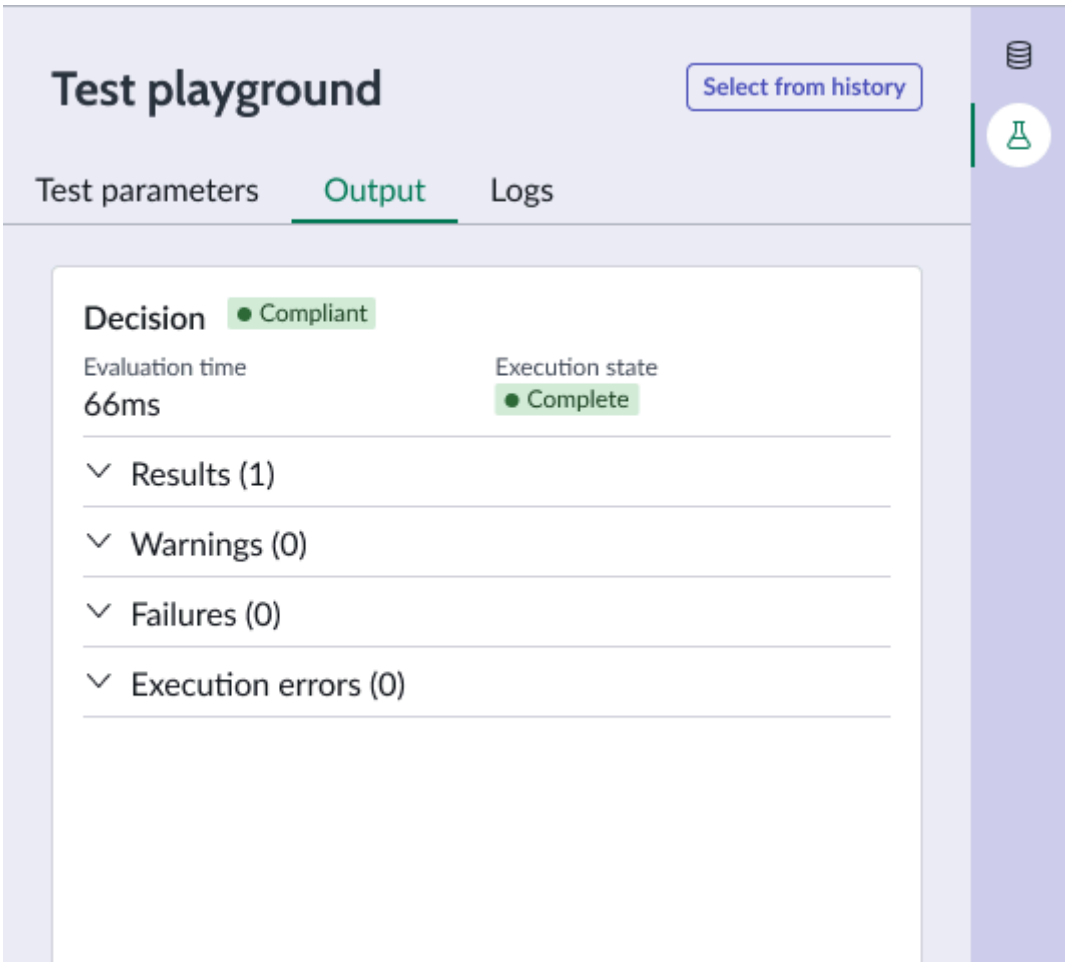
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. **API** 매개변수 및 구성 매개변수 탭에서 정책 버전으로 테스트할 변수를 선택합니다.
4. 정책 스크립트 수정을 마쳤으면 실행 테스트를 클릭합니다.
   스크립트에 대한 변경 내용에 따라 정책의 준수 또는 미준수에 대한 결정에 도달합니다. 테스트 매개 변수 섹션에는 경고 또는 실패에 대한 추가 출력과 함께 준수 또는 비준수 가 표시되며 평가에 소요된 시간이 함께 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
예외를 제외하고 준수가 있는 결정은 사용자 지정 결정과 함께 작동하지 않습니다.



실행 출력 및 결정 검토

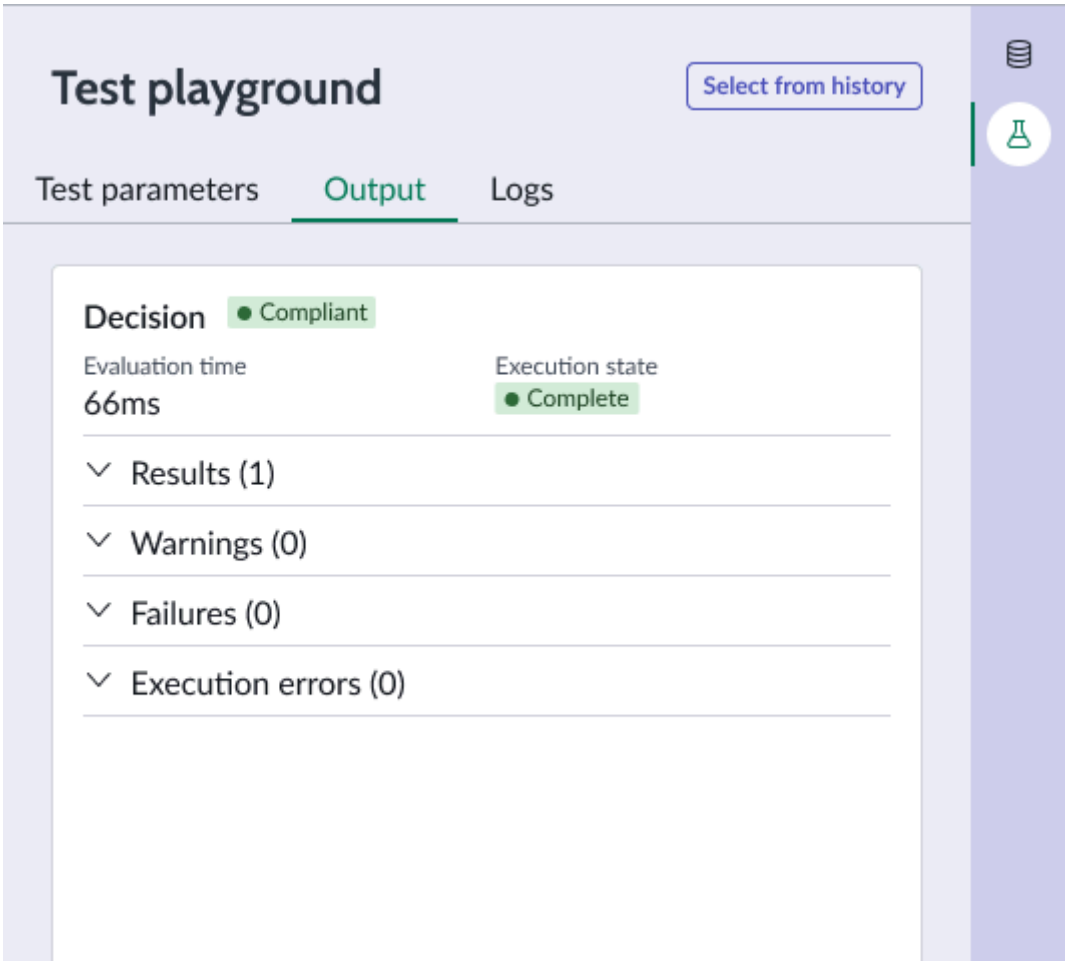
정책 스크립트에 PaCE 대한 변경 내용을 평가한 후 실행 출력 및 도달한 준수 결정을 검토할 수 있습니다. 정책 스크립트 변경 내용을 평가한 직후에 이 출력을 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 정책 작성기 탭에서 평가할 정책 버전을 클릭합니다.
2. 테스트 놀이터 아이콘
3. 요구 사항에 따라 정책 스크립트를 수정한 후)를 클릭합니다 테스트 실행
   출력 탭이 자동으로 표시되고 출력과 도달한 결정이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 출력 탭에서 실행 출력을 검토합니다.

출력 탭 섹션	설명
준수 결정	결정은 다음과 같을 수 있습니다. ○ 준수: 정책 스크립트에 적용한 변경 내용이 정책 논리를 준수합니다. 스크립트 저장을 클릭하면 변경 내용이 저장되고 다음에 정책이 호출될 때 변경 내용이 구현됩니다. ○ 비준수: 정책 스크립트에 적용한 변경 사항이 정책 논리를 준수하지 않습니다. ○ 규정 준수-예외: 이 경우 정책 예외가 승인되면 규정을 준수하지 않는 모든 정책이 규정 준수 예외 상태로 설정됩니다. ○ 사용자 지정 결정의 이름: 이 경우 불만 또는 비불만 이외의 결정에 대한 결정은 관리자에 의해 미리 정의됩니다. **주:** 통합 PaCE하는 애플리케이션 유형에 따라 여러 사용자 지정 결정이 있을 수 있습니다.
경고/실패	실행 중에 생성된 경고 또는 실패 수를 나열합니다.
평가 시간	평가에 걸린 시간을 밀리초 단위로 표시합니다.
실행 출력	JSON 형식으로 실행 출력을 표시합니다. 이 출력을 다른 애플리케이션 및 서비스와 통합하고 필요한 형식으로 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 탭 섹션	설명
사용자 지정	사용자 지정 결정의 사용자 지정 출력을 표시합니다. 주: 이 탭은 사용자 지정 결정을 테스트하는 경우에만 표시됩니다.

필요한 경우 정책 스크립트를 수정하여 평가 중에 발생한 문제를 해결합니다. 추가 분석을 위해 정책 실행 로그를 검토할 수도 있습니다.

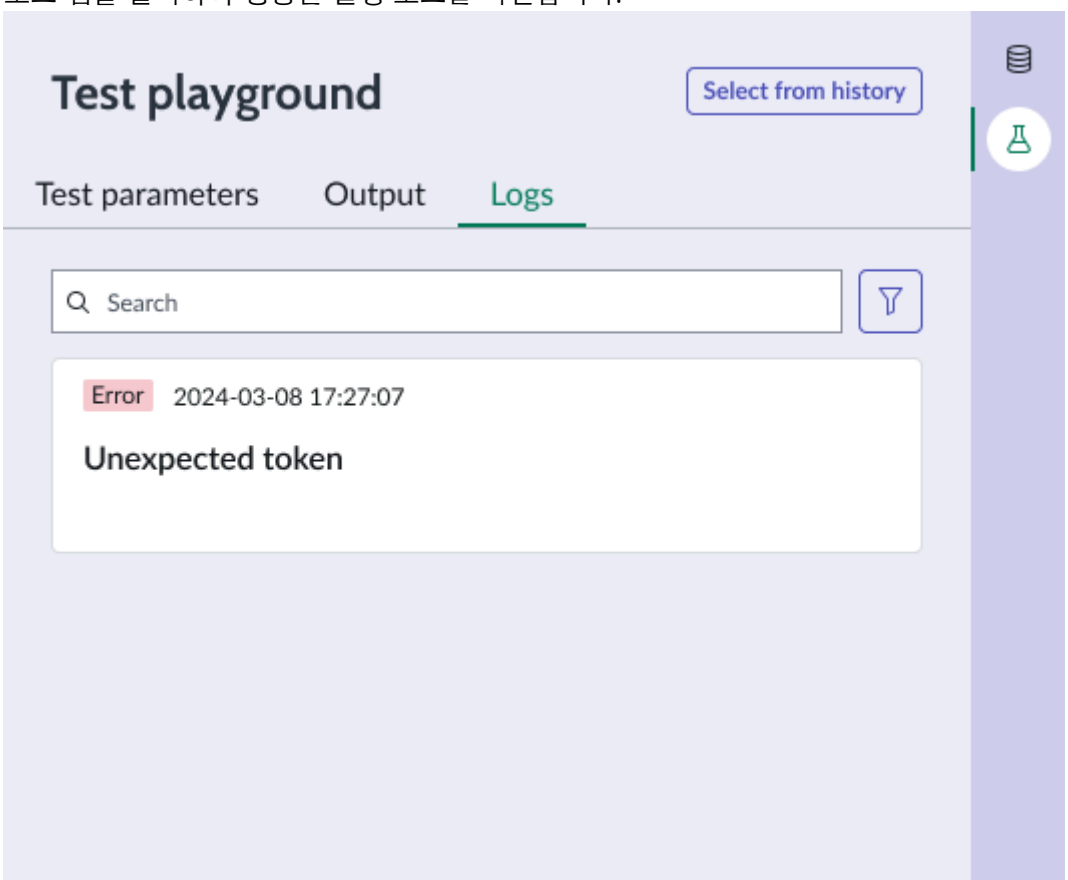
실행 로그 검토

정책 스크립트에 PaCE 대한 변경 내용을 평가한 후 생성된 실행 로그를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 정책 작성기 탭에서 검토/평가할 정책 버전을 클릭합니다.
2. 테스트 놀이터 아이콘
3. 로그 탭을 클릭하여 생성된 실행 로그를 확인합니다.



표시된 로그에는 평가 중에 생성된 모든 실행 데이터가 포함됩니다. 로그를 필터링하려면 필터 아이콘 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책 실행

정책을 실행하여 정책이 규정 준수인지 미준수인지 확인합니다. 실행은 정책 평가 프로세스의 일부로 실행되거나 객체(테이블 또는 문서 ID)에 매핑될 때 실시간으로 실행될 수 있습니다.

정책 버전을 게시하기 전에 버전의 테스트 평가를 실행하여 규정 준수, 규정 미준수, 규정 준수 예외 또는 기타인지 확인할 수 있습니다. 정책을 평가하면 프로덕션 환경으로 이동하기 전에 반복적으로 테스트하고 정책 버전에 필요한 변경 내용을 적용할 수 있습니다. 정책 버전 테스트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 정책에 대한 PaCE 테스트 놀이터 사용.

버전을 프로덕션 환경으로 이동할 준비가 되면 모든 정책 매핑이 제자리에 있고 확인되었는지 확인합니다. 관련 객체에서 정책을 호출하면 해당 실행 출력이 검토를 위해 저장됩니다. 자세한 내용은 실행된 정책 활동 검토 문서를 참조하십시오.

실행된 정책 활동 검토

언제든지 정책의 실행 활동을 검토할 수 있습니다. 기록된 실행 활동에는 실행에 걸린 시간, 규정 준수 결정, 실행 유형 및 실행 결과가 포함됩니다.

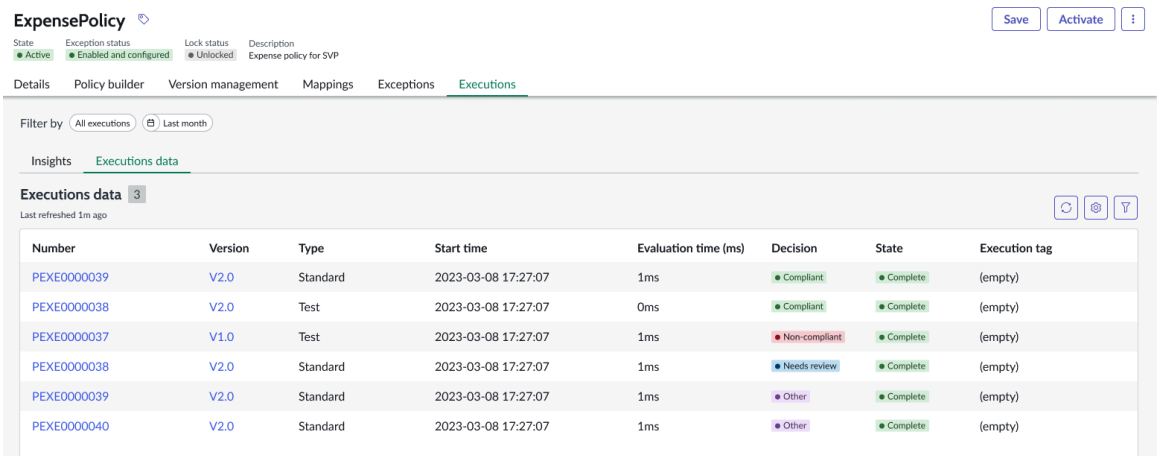
시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 정책 〉 내 정책.

> **주:**
> 관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. Executions(실행)를 클릭하여 선택한 정책에 대한 실행 활동을 표시합니다.



3. 다음 열에서 실행 정보를 검토합니다.

열	설명
번호	자동으로 생성된 실행 번호입니다. 링크를 클릭하여 다음 실행 정보를 검토합니다. ○ 실행에 사용되는 호출자 및 매핑 입력입니다. ○ 실행 시 생성된 JSON 출력입니다. ○ 실행 로그입니다. ○ 실행에 사용되는 정책 스크립트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
버전	실행에 사용되는 정책 버전입니다. 버전 세부 정보를 검토하려면 링크를 클릭하십시오.
유형	수행된 실행 유형: ○ 테스트 ○ 표준
시작 시간	실행이 시작된 시간 및 날짜입니다.
처리 시간(ms)	실행 처리 시간(밀리초)입니다.
결정	실행 시 내린 결정: ○ 규정 준수 ○ 비준수 ○ 규정 준수-예외 ○ 기타
상태	실행의 상태입니다.
CDM 애플리케이션	관련 애플리케이션의 이름입니다. 링크를 클릭하여 애플리케이션 상세 정보를 검토하고 업데이트합니다.
이름	개체의 이름입니다. 링크를 클릭하여 객체 상세 정보를 검토하고 업데이트합니다.

정책 범주 및 태그 관리 **PaCE**

범주와 태그를 사용하여 정책을 보다 효율적으로 관리하고 그룹화합니다 PaCE . 정책 관리자는 범주와 태그를 원하는 수만큼 생성하고 편집할 수 있습니다.

범주와 태그를 관리하려면 sn_pace.admin 역할이 있어야 합니다.

정책 범주 및 사용 방법

정책 범주를 사용하면 정책을 관련 그룹 또는 섹션으로 분류할 수 있습니다.

원하는 수의 범주를 만들 수 있지만 정책에는 한 번에 하나의 범주만 할당할 수 있습니다. 범주에는 PCI, HIPAA 또는 FedRAMP와 같은 제품 또는 산업별 용어가 포함될 수 있습니다. PCI 또는 HIPAA 관련 업데이트를 정책에 적용해야 하는 경우 관련 범주를 선택하여 해당 범주에서 정책을 찾아 업데이트합니다.

범주를 사용하여 정책을 만들거나 업데이트할 때 범주를 미리 정의해야 합니다.

정책 태그 및 사용 방법

정책 태그를 사용하면 관련 참조 태그로 정책을 정의할 수 있습니다. 이러한 태그는 요구 사항에 따라 정의할 수 있으므로 정책 관리에 유연성 요소를 제공합니다. 예를 들어 사용자 그룹이 일부 정책에 액세스할 수 있는 경우 해당 정책에 대해서만 의미 있는 태그 또는 태그 집합을 생성할 수 있습니다.

정책에 원하는 수의 태그를 추가할 수 있으며 태그를 볼 수 있는 사용자도 구성할 수 있습니다. 정책을 보거나 편집할 때 즉석에서 태그를 추가할 수도 있습니다.

태그는 공동 작업 작업에 특히 유용할 수 있으므로 전체 정책 수명 주기를 더 쉽게 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 범주 관리 **PaCE**

범주 옵션을 사용하여 정책을 보다 효율적으로 그룹화할 수 있습니다 PaCE . 정책 관리자는 범주를 원하는 수만큼 만들고 편집할 수 있습니다.

범주는 정책을 관련 섹션으로 그룹화할 때 특히 유용합니다. 필요에 따라 범주를 생성하고 편집할 수 있지만 정책에는 한 번에 하나의 범주만 할당할 수 있습니다.

또한 정책을 만들 때 범주를 미리 정의하여 정책에 할당할 수 있도록 해야 합니다.

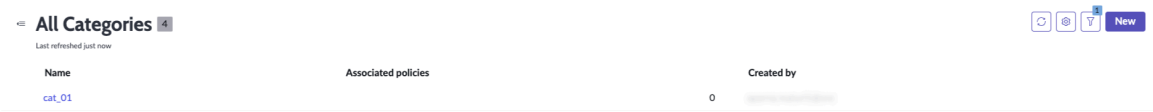
범주 생성

정책을 만들거나 업데이트할 때 정책에 할당할 정책 범주를 만듭니다 PaCE . 범주를 사용하면 정책을 보다 효율적으로 분류하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 범주 〉 모든 범주.



2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 새 범주 생성 양식에서 범주의 이름과 설명을 정의합니다.
4. 저장을 클릭합니다.
   새 범주가 모든 범주 양식에 추가됩니다.

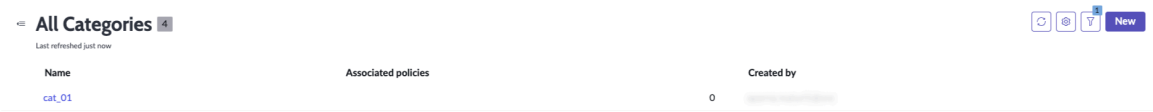
범주 편집

필요에 따라 정책의 범주를 PaCE 업데이트합니다. 활성 정책의 범주를 업데이트할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 범주 〉 모든 범주.



2. 편집할 범주의 이름을 클릭합니다.
3. 선택한 범주의 상세 정보 양식에서 범주 이름 및 설명 필드를 필요에 따라 편집합니다.
   범주 이름을 업데이트하면 상태에 관계없이 해당 범주에 할당된 모든 정책에 업데이트가 적용됩니다.
4. 저장을 클릭합니다.
   편집된 범주는 모든 범주 양식에서 업데이트됩니다.

> **주:**
> 범주가 활성 정책에 할당되지 않은 경우 범주를 삭제할 수도 있습니다. 범주를 삭제하려면 선택한 범주의 상세 정보 양식에서 삭제를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

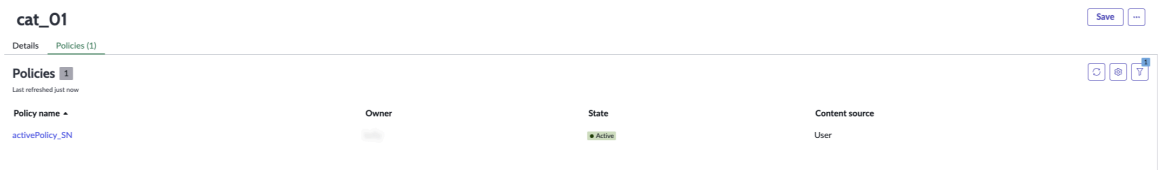
범주와 연결된 정책 보기 **PaCE**

특정 범주에 PaCE 할당된 정책을 볼 수 있습니다. 생성된 모든 범주와 관련 정책을 모든 범주 테이블에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 범주 〉 모든 범주.
2. 모든 범주 테이블에서 관련 범주 이름을 클릭합니다.
3. 표시된 상세 정보 양식에서 정책 탭을 클릭합니다.
   선택한 범주와 연결된 정책이 표시됩니다.



4. 정책 이름을 클릭하여 정책 및 해당 설정을 봅니다.

에서 태그 관리 **PaCE**

태그를 사용하여 정책을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다 PaCE . 정책 관리자는 원하는 수의 태그를 생성하고 편집할 수 있습니다.

정책 태그를 사용하면 정책에 참조 태그를 원하는 만큼 추가할 수 있습니다. 태그는 공동 작업 작업에 특히 유용할 수 있으며 쉽게 보고 편집할 수 있습니다. 태그 수에 관계없이 정책을 그룹화하는 데에도 사용할 수 있습니다.

정책에 태그 **PaCE** 추가

현재 활성 정책을 포함하여 모든 PaCE 정책에 대해 즉석에서 정책 태그를 추가하거나 생성합니다. 태그를 사용하면 정책을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.

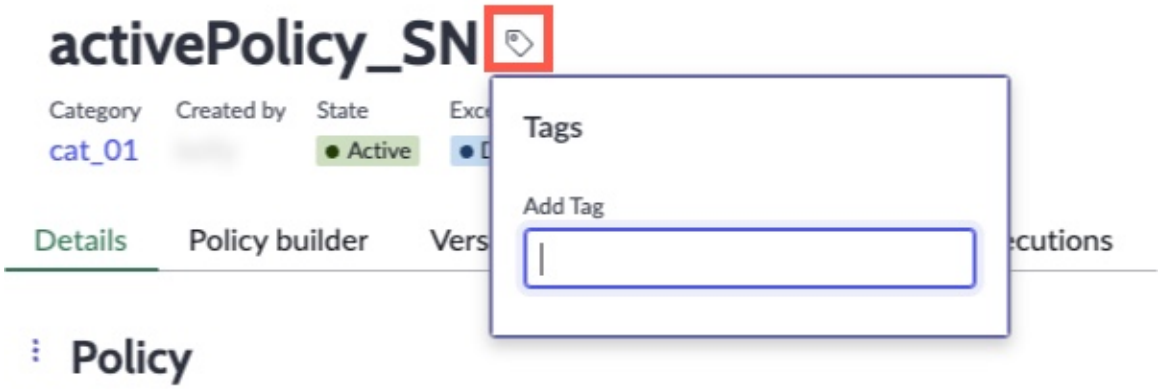
   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 태그를 추가할 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. 정책 세부 정보 페이지에서 태그 아이콘을 클릭합니다.

   주:
   범주와 달리 태그는 정책에 추가하기 전에 미리 정의할 필요가 없습니다.

4. 태그 추가 필드에 필요한 태그를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. **Enter** 키를 눌러 태그를 추가합니다.
   태그가 태그 대화상자에 추가됩니다.

   주:
   기본적으로 추가된 태그는 사용자만 볼 수 있습니다. 태그를 편집하여 태그를 볼 수 있는 사람을 수정합니다.

6. 추가 태그에 대해 필요에 따라 반복합니다.

   주:

   - 태그는 대소문자를 구분하지 않으므로 다른 대소문자를 사용하여 태그를 생성할 수 없습니다.
   - 태그는 태그 대화 상자에 추가될 때 정책에 자동으로 할당되며, 할당된 태그를 저장하기 위해 정책을 저장할 필요가 없습니다.

정책 태그 편집 **PaCE**

필요에 따라 정책에서 PaCE 태그를 편집하고 제거합니다. 태그를 편집할 때 태그를 볼 수 있는 사람을 정의할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.admin

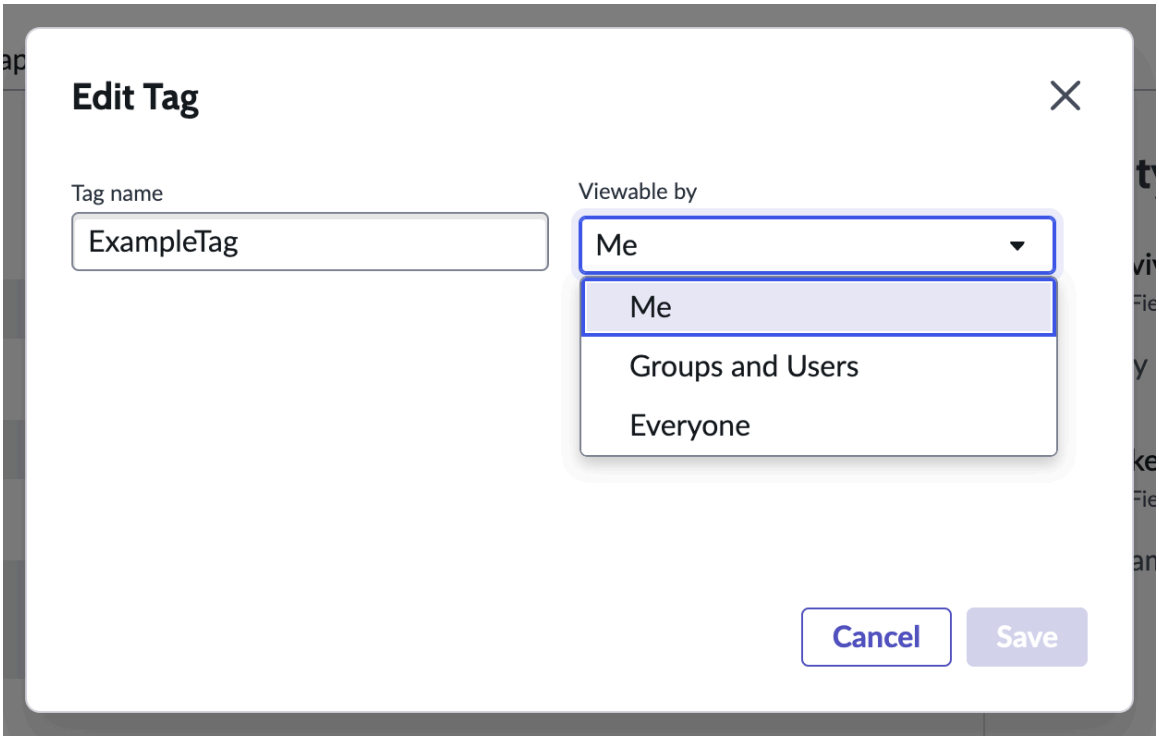
프로시저

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.

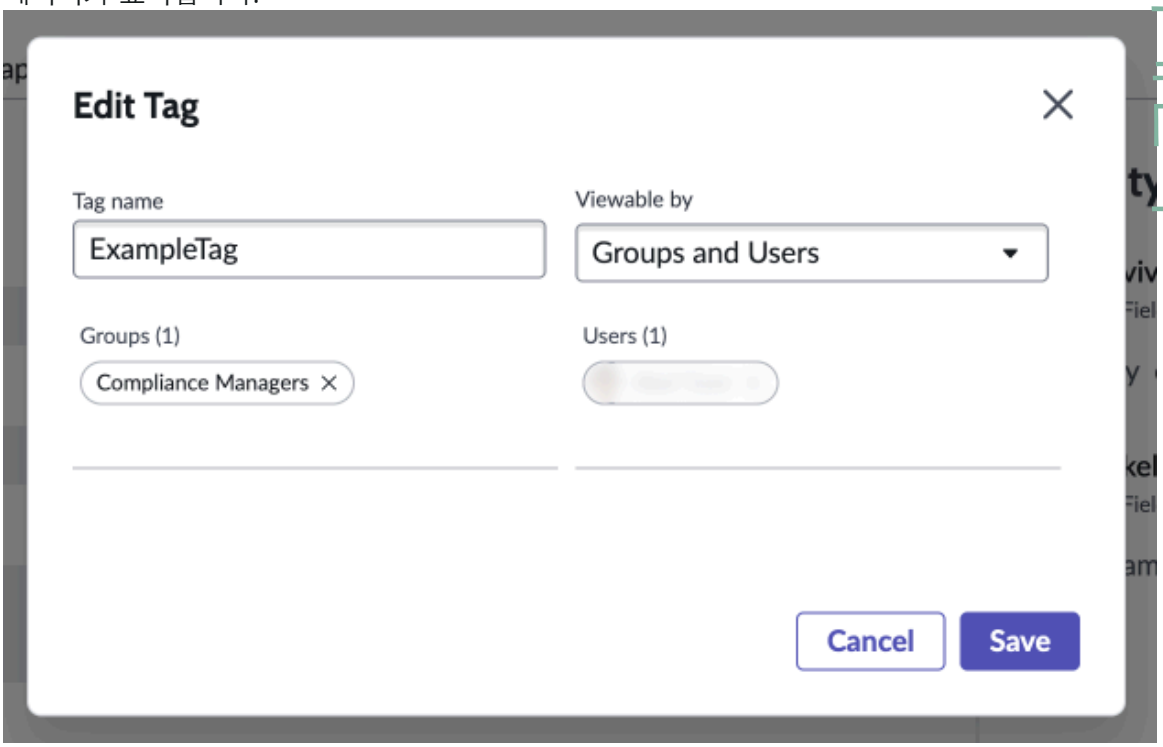
   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 태그를 편집하거나 제거하려는 정책의 정책 이름을 클릭합니다.
3. 정책 세부 정보 페이지에서 태그 아이콘을 클릭합니다.
4. 태그 편집하기:
   a. 태그를 클릭합니다.
   b. 태그 편집 대화상자에서 태그 이름을 편집합니다.
   c. 표시 기준 목록에서 나, 그룹 및 사용자 또는 모든 사람 중에서 선택합니다. 기본적으로 **Me** 는 태그를 처음 만들 때 선택됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
그룹 및 사용자를 선택하면 태그를 볼 수 있는 그룹과 사용자를 선택 Now Platform 하라는 메시지가 표시됩니다.



d. 저장을 클릭합니다.

5. 태그를 제거하려면 태그 자체에서 x를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

태그가 정책에서 제거됩니다.

태그와 관련된 정책 보기 **PaCE**

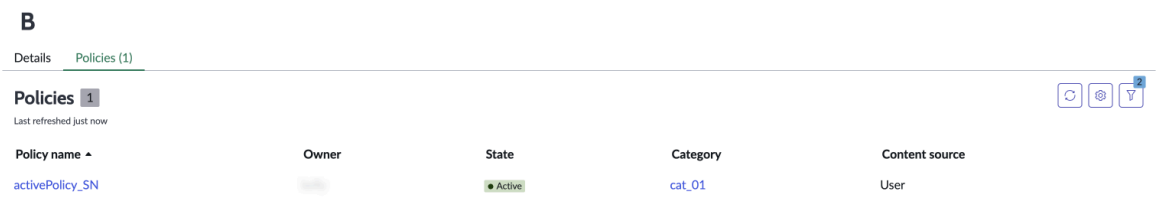
특정 태그에 PaCE 할당된 정책을 볼 수 있습니다. 모든 태그는 모든 태그 테이블에서 관련 정책과 함께 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 태그 〉 모든 태그.
2. 모든 태그 테이블에서 관련 태그의 이름을 클릭합니다.

3. 표시된 상세 정보 양식에서 정책 탭을 클릭합니다.
선택한 태그와 연결된 정책이 표시됩니다.



4. 정책 이름을 클릭하여 정책 및 해당 설정을 봅니다.

사용자 지정 **PaCE** 정책을 작성하고 테스트하는 방법

이 섹션에서는 정책을 작성하고 테스트 PaCE 하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

JavaScript를 사용하여 정책을 작성 PaCE 하고 인스턴스 애플리케이션 범위 내에서 정책 기록을 만들 수 있습니다. PaCE 정책은 정책이 생성된 범위 내에서 실행할 수 있으며 이 범위에서 사용할 수 있는 모든 기능을 정책에 사용할 수 있습니다.

정책이 호출되면 기본 매개변수 집합이 전달되고 필요에 따라 정책 논리에서 이러한 매개변수를 사용할 수 있습니다. 정책이 규정 준수인지, 미준수인지, 규정 준수 예외인지를 나타내는 결정과 결정 객체를 사용하여 추가 정보가 반환됩니다.

정책 스크립트의 **PaCE** 구조

이 섹션에서는 정책 스크립트의 구조에 PaCE 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책이 실행되면 매개 변수 집합이 전달되고 정책 개발자는 이 정책 스크립트에서 이러한 매개 변수를 사용하여 규정 준수, 비규격 또는 규정 준수 예외인지 여부를 결정하고 이 결정을 호출 서비스에 다시 반환할 수 있습니다. 다음 이미지는 샘플 스크립트를 보여줍니다.

샘플 정책 스크립트

```
/**
 @param logger: ExecutionLogger.
 @param currentRecord: GlideRecord('sn_pace_policy_version').
 @param documentRecord: GlideRecord(documentTable), where documentTable is runtime value provided as a part of invocation.
 @param apiVars: Object, passed as a invocation input.
 @param configParams: Object, retrieved from application for the current run.
 @param recordRefs: Object, retrieved from application for the current run that are evaluated based on other parameters.
 @param dataCollectors: Object, stores data collectors of this policy version and has access to the corresponding outputs. A Data collector is a scripted function which takes inputs and gives outputs.
 @param childrenOutputs: Array, stores outputs of children executions for the policy, where if present the first output is always a result of data collector, followed by outputs from other children policies.
 @param output: Object - { decision: 'compliant/non_compliant', results: [], failures: [], warnings: [] } is exposed, where output of the script is stored.
*/
(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {
  var snapshotId = apiVars.snapshotId;
  var dbPort = configParams.dbPort;
  // var cdmQ = new sn_cmdb_ci_class.CdmQuery().version ("latest").snapshotId(snapshotId).query();
  var cdmQ = new sn_cdm. CdmQuery().version ("latest").followIncludes (true).decryptPassword(true).substituteVariable(true).useCache(true).snapshotId(snapshotId).query();
  while (node = cdmQ.next()) {
    if (node.getValue('name') === "dbPort") {
      if (!gs.nil(cdmQ.getValue('value')) && Number (node.getValue('value')>= 30000)) {
        logger.info("dbPort is: " + node.getValue('value'));
        output.failures.push('The DB Port is not in range');
      }
    }
  }
  output.decision = output. failures.length? "non_compliant": "compliant";
  return output;
})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);
```

다음 표에는 정책 함수 매개변수와 정책 스크립트에서 사용되는 방법이 나와 있습니다.

변수 이름	설명
거	Logger 는 정책 코더가 메시지를 기록하는 데 사용할 수 있는 개체입니다. 로그 메시지는 sn_pace_execution_log 테이블에 저장됩니다. 디버깅, 추적 또는 모니터링을 위해 이러한 로그 메시지를 검토할 수 있습니다. 로그 메시지는 다음 수준 중 하나로 기록될 수 있습니다. • 1 : 정보 • 2: 디버그 • 3: 경고 • 4: 오류 API를 통해 정책을 호출할 때 원하는 로그 수준을 지정할 수 있습니다. 예: 형식은 다음과 같습니다. logger.info("** snapshotId is: "+snapshotId);
current 기록	currentRecord 는 정책이 사용될 때 실행되는 현재 버전의 정책 객체입니다. currentRecord 세부 정보를 보려면 정책 홈 페이지의 버전 탭으로 이동하여 버전 상태가 현재로 설정된 정책을 찾습니다. 아래 이미지에서 정책의 현재 활성 버전이 강조 표시된 것을 볼 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 표시됩니다. • 버전 번호 • 최근 업데이트 날짜 • 버전을 업데이트한 사용자의 이름 • 호출 응용 프로그램에서 실행한 횟수 • 테스트 환경에서 실행된 횟수 정책 스크립트는 정책에 전달된 currentRecord 객체와 상호작용하여 정책 실행 시간 동안 이 데이터에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 이름	설명

	이 예는 정책 개발자가 정책 버전 기록의 속성에 액세스할 수 있는 방법을 보여줍니다.
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {`
	`//retrieve the input values`
	`logger.info(currentRecord.getValue('name'));`
	`})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

문서
 	
기록
	documentRecord 는 유효성 검사 중인 관련 객체(table 및 documentID)에 정책을 매핑하는 데 사용됩니다. documentRecord는 table_name와 sysID의 조합입니다. 객체의 속성에 따라 정책 논리는 올바른 결정을 내리기 위해 유효성이 검사되는 객체를 관리하고 상호 작용하는 데 사용됩니다.
	
	예: DevOps 구성 환경에서 정책을 배포 가능 항목에 매핑할 수 있습니다. API가 호출되면 문서(배포 가능) 테이블과 배포 가능 항목의 시스템 ID에서 쿼리가 시작됩니다.
	`{`
	`"table": "sn_cdm_deployable",`
	`"sysId": "d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"`
	`}`
	이 예제에서는 정책 스크립트에서 documentRecord를 사용할 수 있는 방법을 보여줍니다.
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output)`
	`{`
	`//assuming that associated document has state field`
	`var documentState = documentRecord.getValue("state");`
	`if (documentState == "new")`
	`...`
	`else`
	`...`
	`}`
	`)(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

apiVar	apiVars는 호출될 때 API에 PaCE 전달됩니다. 여기에는 정책 버전에 정의된 모든 API 변수가 포함됩니다. 자세한 내용은 〈호출자 입력 정의> 섹션을 참조하십시오. 샘플 정책 스크립트 DevOps 환경에서 정책을 사용하여 구성 데이터의 유효성을 검사하는 방법을 보여줍니다. 샘플 스크립트에서 apiVars 변수는 다음과 같이 정의됩니다. `var snapshotId = apiVars.snapshotId;` 여기서 지정된 snapshotId 는 지정된 기준에 따라 검증되는 DevOps 구성 배포 가능 항목의 ## snapshotId 에 매핑됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 이름	설명
	정책 개발자는 API가 호출될 때 전달된 apiVars 값을 사용하여 결정을 결정하는 정책 스크립트의 논리를 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 전달된 SnapshotID는 documentRecord 객체에 전달된 배포 가능 항목의 특정 snapshotID와 관련된 키-값을 식별하는 데 사용됩니다.
configParams	구성 매개변수 는 정책을 매핑할 때 전달되는 변수이며 정책의 특정 버전에 대해 정의된 모든 구성 매개변수 변수를 포함합니다. configParams 변수는 샘플 정책 스크립트. `var dbPort = configParams.dbPort;` 정책 개발자는 정책 스크립트의 논리를 정의하여 매핑 시 전달된 값을 사용하여 결정을 내릴 수 있습니다. 예를 들어 dbPort 번호는 30000보다 작아야 하며, 그렇지 않으면 정책이 non_compliant 것으로 간주됩니다.
recordRefs (기록 참조)	기록 참조는 쿼리를 정의하여 테이블에서 ServiceNow# 데이터를 추출하고 데이터를 사용하여 정책 논리를 구성합니다. Javascript 편집기에서 레코드 참조를 선택할 수 있는 자동 완성 기능이 있습니다.
데이터 수집기	데이터 수집기 함수는 출력을 제공하기 위해 외부 데이터 원본 또는 외부 데이터 원본에서 ServiceNow 입력 프로세스 데이터를 수집합니다.
하위 출력	이 버전에서는 지원되지 않습니다.

출력

이 매개 변수는 결정을 포함하는 정책 실행의 출력을 호출 서비스에 다시 전달하는 데 사용됩니다. 이 정책은 오류, 경고 및 결과 세부 정보와 같은 추가 정보와 함께 이 정책과 관련된 결정을 제공합니다.

이 예는 규정 준수 및 non_compliant 결정이 포함된 샘플 출력을 보여줍니다.

```
{
   "decision": "compliant",
   "results": [],
   "warnings": [],
   "failures": [],
   "state": "complete"
}
```

```
{
   "decision": "non_compliant",
   "results": [],
   "warnings": [],
   "failures": [“Failed to validate key”],
   "state": "complete"
}
```

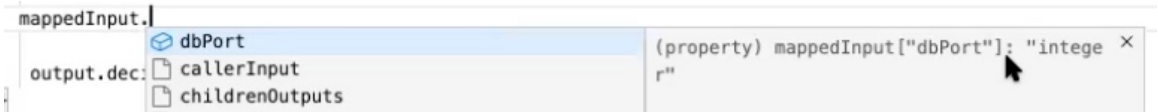
출력.	결정 속성은 다음과 같이 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 이름	설명
결정	• 규정 준수: 정책이 요구 사항을 준수하는지 확인합니다. • 비준수: 정책이 요구 사항을 준수하지 않음을 확인합니다. • Compliant-exception: 정책에 대한 예외가 승인되었으며 정책을 준수하지 않는 모든 정책이 compliant-exception 상태로 설정되어 있는지 확인합니다. 결정은 JSON 형식으로 호출 서비스에 다시 반환됩니다. 주: 스크립트의 output.decision 필드에 값이 지정되어 있지 않은 경우 정책이 실행될 때 오류가 없으면 기본적으로 이 필드는 **complianty** 로 설정됩니다.
출력. 결과	results 속성은 정책 유효성 검사 단계에서 결정된 사항에 대한 데이터를 호출 서비스로 다시 전달하는 데 사용할 수 있습니다. 결과 목록이 있는 목록 개체를 호출 서비스로 다시 전달할 수 있습니다.
출력. 경고	warnings 속성은 정책 유효성 검사 단계에서 발생한 경고에 대해 데이터를 호출 서비스로 다시 전달하는 데 사용할 수 있습니다.
출력. 실패	failures 속성은 정책 유효성 검사 단계에서 발생한 오류에 대한 데이터를 호출 서비스로 다시 전달하는 데 사용할 수 있습니다.
주: 다음 필드는 정책 스크립트가 PaCE 실행될 때 자동으로 채워집니다.	
출력. name	실행 중인 정책의 이름(현재 버전)입니다.
출력. 상태	정책 발동 상태를 나타냅니다. • 완료: 발동이 성공적으로 완료되었습니다. • 보류 중: 정책을 성공적으로 실행할 수 없으며 미완료 상태임을 나타냅니다.

주:

- 자동 완성 제안은 ##, callerInput 및 mappedInput 매개변수에 대한 정책 스크립트 편집기에서 사용할 수 있습니다.
- 매개변수에 대한 추가 정보를 보려면 매개변수 이름을 입력하고 다음과 같이 옵션 중 하나를 선택합니다.



정책 발동 **API**

PaCE 정책이 호출되면 호출 서비스는 documentRecord 개체를 제공하여 유효성을 검사하는 관련 개체(테이블 및 문서 ID)를 전달합니다. 호출 서비스는 API를 PaCE 사용하는 서비스 또는 제품입니다. PaCE 매핑 테이블과 documentRecord를 사용하여 실행해야 하는 정책을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 모든 정책이 동시에 실행됩니다. 모든 정책이 실행되면 실행된 모든 정책 및 정책 수준 결정에 대한 정보가 포함된 최종 단일 결정이 JSON 형식으로 반환됩니다. 최종 결정은 다음과 같을 수 있습니다.

- 준수: 선택한 모든 정책이 요구 사항을 준수하고 규정 준수 결정을 반환했음을 나타냅니다.
- non_compliant: 선택한 정책 중 하나 이상이 요구 사항을 준수하지 않으며 non_compliant 결정을 반환했음을 나타냅니다.
- complaint-exception: 정책 예외가 승인되었으며 규정을 준수하지 않는 모든 정책이 규정 준수 예외 상태로 설정되었음을 나타냅니다.
- 기타: 불만, non_compliant 또는 불만 예외가 아닌 결정을 나타냅니다.

정책 발동은 다음 상태 중 하나일 수 있습니다.

- 신규
- in_progress
- 완료
- 취소됨
- 오류
- 시간 제한

샘플 **API**

다음은 PaCE API가 실행될 때의 샘플 호출 요청입니다.

```
var request = {"documentIds":

 [{"table":"sn_cdm_deployable","sysId":"d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"}],"service":"CD
M","category":"CDM","data":{"snapshotId":"2bcec7de87d80110eec7dbdd3fbb3529"},"options":{"
verboseResponse":true,"logLevel":"debug","type":"standard","failFast":false,
 "executionTag":"cdm"}}


      try {


        var api = new sn_pace.InvocationAPI();


        var execResponse = api.execute(request);


        gs.info(" Got execution response:\n " +  JSON.stringify(execResponse,null,4));


      } catch (err) {


        //var errJSON = JSON.parse(err);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
        //gs.info(errJSON.code);

        gs.info(" Error message is:" + err + "\n stack:" +  err.stack);

        // gs.info(" Error is:" + err);

    }
```

PaCE API 호출 매개변수

이 표에서는 API가 호출될 때 구성할 수 있는 속성에 PaCE 대해 설명합니다. 이러한 속성은 API가 호출될 때마다 또는 테스트 운동장에서 정책을 테스트할 때 설정할 수 있습니다.

속성 이름	필수	기본값	설명
서비스	yes		API를 호출하는 호출 서비스입니다.
범주	no		범주 유형입니다.
유형	no	표준	표준 또는 테스트일 수 있습니다.
documentIds	예(테이블 배열, sysID)		documentIds는 테이블 및 sysID(배포 가능)의 배열입니다.
주: 앞의 표에 표시된 속성은 테스트 운동장에서 구성할 수 없습니다. API가 PaCE 호출될 때만 사용할 수 있습니다.			
데이터	yes		가능한 모든 호출자 입력을 포함하는 정책별 데이터입니다.
실행 태그	no		이 호출로 발생하는 하나 이상의 정책 실행 기록에 태그를 지정하는 데 사용할 수 있습니다. executionTag를 기반으로 정책의 실행 상세 정보를 검색하는 데 사용할 수 있습니다.

verboseResponse	no	거짓	기본값은 **false**입니다. **true**로 설정하면 추가 디버그 정보(이 경우 매핑된 정책의 ID)가 반환됩니다.
			
			options.verboseResponse:true가 있는 샘플 호출 응답은 다음과 같습니다.
			`// Sample execution response`
			`{`
			`"rootExecutionId": "50202b3ec37b101017e06c576e40dd81",`
			`"mappedPolicies": [`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 이름	필수	기본값	설명

			{
			"policyId": "3d1de0a8c363101017e06c576e40dde4",
			"policyName": "Production Database Policy",
			"shortDescription": "Policy to check database passwords",
			"versonId": "4ed08520c3a3101017e06c576e40ddcb",
			"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",
			"versionState": "published",
			"versionApproval": "approved"
			},
			{
			"policyId": "addd2ca8c363101017e06c576e40dd12",
			"policyName": "API Policy",
			"shortDescription": "Policy to check API policies",
			"versonId": "a6418920c3a3101017e06c576e40dd57",
			"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",
			"versionState": "published",
			"versionApproval": "approved"
			}
			],
			"logs": []
			}
			options.verboseResponse:false인 경우 매핑된 정책이 응답에 포함되지 않습니다.

페일패스트	no	거짓	기본값은 **false**입니다. 이 속성을 **true**로 설정하면 첫 번째 실패한 정책으로 인해 매핑된 모든 정책의 실행이 중지됩니다.
logLevel	no	정보	이 매개변수는 로그 메시지 표시 방법을 지정하는 데 사용할 수 있습니다. • 정보 • 디버그 • 경고 • 오류

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 이름	필수	기본값	설명
시간 제한	no	3600	시간 제한 기간(초)입니다. 기본값은 3600입니다.
waitForResult (결과)	no	3600	waitForResult 기간(초)입니다. 주: 이 매개변수는 테스트 운동장에서만 사용할 수 있습니다.

정책 예외 정보

준수 관리자는 작업 영역과 Integrated Risk Management정책 및 준수 관리 통합 Policy as Code Engine 하여 조직의 전반적인 규정 준수 태세를 관리하고 코드화된 정책에 대한 비즈니스 및 규제 컨텍스트를 제공할 수 있습니다.

규정 준수 관리자는 정책을 통제 목표와 연결하고 PaCE 정책을 다른 배포 가능 항목에 매핑할 수 있습니다. 이를 통해 예방적 통제를 가능하게 하고 프로덕션 환경에서 위험하거나 규정을 준수하지 않는 변경이 발생하지 않도록 합니다. 필요한 경우 이러한 정책에 대한 예외를 부여하고 모니터링할 수도 있습니다. 이를 통해 통제 목표 및 예외 관리에 대한 실시간 위험 가시성을 확보하여 파이프라인 프로세스를 가속화 할 수 있습니다. 예외 관리 프로세스에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 .

정책에 예외 사용

정책에 대한 예외를 PaCE 활성화하고 의 GRC통제 목표와 연결합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_pace.admin
- 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 14.1 이상

프로시저

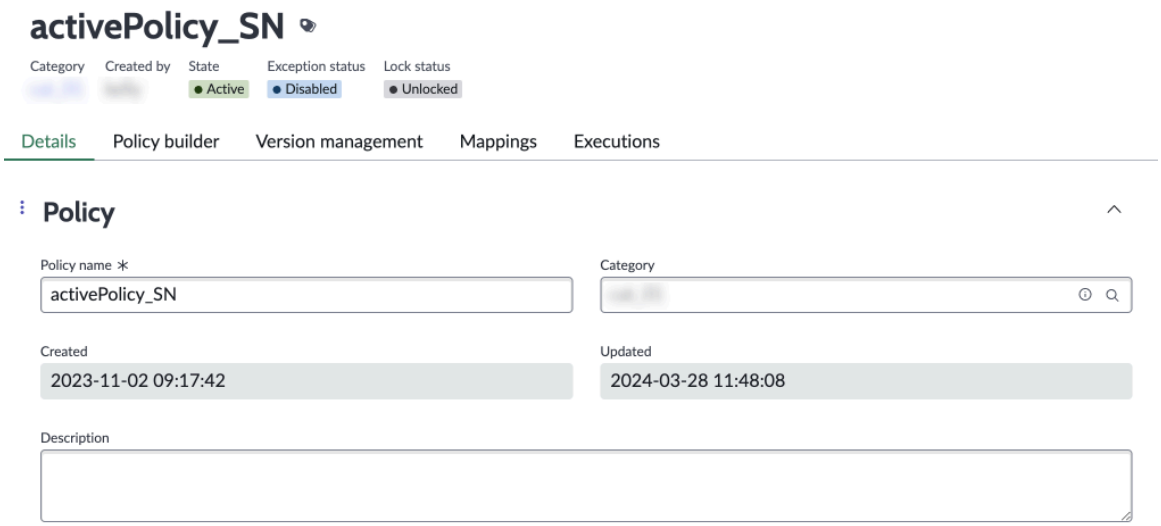
1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.

주:
관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 예외를 활성화할 정책을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상세 정보 페이지가 표시됩니다.



이 이미지에서 볼 수 있듯이 예외 상태는 **Disabled**입니다.

3. 추가 작업 아이콘을 클릭하고 예외 활성화를 선택합니다.
   예외 상태가 사용으로 변경됩니다.

   주:
   예외를 사용하도록 설정한 후에는 작업 공간에서 정책을 구성 정책 및 준수 관리 하고 통제 목표에 연결해야 합니다. 자세한 내용은 예방적 준수 관리를 위한 코드 엔진으로서의 정책을 참조하십시오.

결과
작업 영역에서 정책이 구성 정책 및 준수 관리 되면 정책의 예외 상태가 사용 및 구성됨으로 업데이트됩니다. 그러면 sn_pace.admin이 이 정책에 대한 예외를 요청할 수 있습니다.

정책에 예외를 사용하지 않도록 설정

예외가 부여된 정책에 대해 예외를 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 더 이상 예외를 요청할 수 없으며 통제 목표를 더 이상 정책과 연관시킬 수 없습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.

   주:
   관리자/다른 사용자가 작성한 모든 정책을 보려면 정책 〉 모든 정책.

2. 예외가 이미 부여된 정책을 클릭합니다.
   상세 정보 페이지가 표시됩니다.
3. 추가 작업 아이콘을 클릭하고 예외 비활성화를 선택합니다.
   예외 상태가 사용 안 함 으로 변경됩니다. 이 정책에 대한 예외를 더 이상 요청할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책에 대한 예외 요청

정책을 사용하도록 설정하고 예외에 대해 구성한 후에는 정책을 배포 가능 항목에 매핑하고 예외를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 매핑 페이지로 이동합니다.

2. 목록에서 매핑을 선택하고 예외 요청을 클릭합니다.

3. 정책 예외 요청 창에서 다음을 지정합니다.

- 예외 이유: 드롭다운 목록에서 예외 이유를 선택합니다. 자세한 내용은 를 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 참조하십시오.
- 비즈니스 정당성: 예외에 대한 비즈니스 정당성을 입력합니다.
- 시작 및 종료 날짜: 예외가 유효해야 하는 기간을 지정합니다. 기본 유효 기간은 30일입니다. 기본 기간은 준수 관리자(sn_compliance.admin)가 수정할 수 있습니다.

  주:
  - 미래의 시작 날짜를 지정할 수도 있습니다.
  - 요청이 승인되면 sn_compliance.admin이 요청된 날짜를 재정의할 수 있습니다.

4. 요청을 클릭하고 예외 탭으로 이동하여 요청된 예외를 확인합니다.

예외 상태가 보류 중임을 확인할 수 있습니다. 준수 관리자는 이 예외 요청을 평가하고 요청을 승인하거나 거부하도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 예방적 준수 관리를 위한 코드 엔진으로서의 정책을 참조하십시오. 각 예외 요청에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

- 예외 ID: 예외 ID를 클릭하여 예외 요청에 대한 자세한 내용을 봅니다.
- 배포 가능: 정책에 매핑된 배포 가능 항목의 상세 정보를 보려면 링크를 클릭합니다.
- 예외 활성: 예외가 허용된 경우 상태가 예로 설정됩니다.

  주:
  미래 날짜에 대한 예외가 부여된 경우 유효 시작 날짜까지 상태가 아니요 로 설정됩니다.

- 상태: 요청의 상태입니다.
  - 보류 중: 예외 요청이 생성되었지만 승인되지 않았습니다.
  - 허용됨: 예외 요청이 승인되었습니다.
  - 연장 보류 중: 허용된 예외에 대한 연장 요청이 작성되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 연장 승인: 연장 요청이 승인되었습니다.
- 거부됨: 예외 요청이 승인되지 않았습니다.
- 연장 거부됨: 부여된 예외 연장 요청이 거부되었습니다.
- 만료됨: 예외가 부여된 기간이 만료되었습니다.
- 철회: 부여된 예외 요청이 철회됩니다.

○ 만료 기한: 예외 요청이 만료될 때까지 남은 일 수입니다.

5. 요청이 승인되면 예외 탭으로 이동합니다.
   예외 요청 상태가 Granted로 변경된 것을 확인할 수 있습니다. 예외가 유효한 일 및 분 수도 볼 수 있습니다.
6. 예외가 부여되면 유효 기간이 끝나기 전에 연장을 요청할 수 있습니다.
7. 부여됨 상태의 요청을 선택하고 연장을 클릭합니다.

   주:
   한 번에 하나의 정책에 대해서만 연장을 요청할 수 있습니다.

8. 연장 요청 창에서 비즈니스 정당성, 요청 종료 날짜를 지정하고 요청을 클릭합니다.
9. 예외 탭으로 이동합니다.
   예외 상태가 확장 보류 중으로 변경되었습니다. sn_compliance.admin은 이 연장 요청을 평가하고 요청을 승인 또는 거부할 수 있습니다. 자세한 내용은 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 문서를 참조하십시오.
10. 요청이 승인되면 예외 탭으로 이동합니다.
    예외 요청 상태가 **Extension** Granted로 변경된 것을 확인할 수 있습니다. 연장이 유효한 일 수도 볼 수 있습니다.

    주:
    예외가 있는 정책을 실행하면 유효성이 검사되고 규정 준수 예외 결과가 반환됩니다.

예외 요청 철회

예외가 더 이상 필요하지 않은 경우 정책에 대해 허용된 예외 요청을 철회할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pace.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.
2. 예외에 대해 활성화 및 구성된 정책으로 이동하고 예외 탭을 클릭합니다.
3. 허용된 예외 요청을 선택하고 철회를 클릭합니다.
   확인 메시지가 나타납니다.
4. 철회를 클릭하여 예외 요청을 철회합니다.
   요청 상태가 철회됨으로 변경됩니다.

다른 애플리케이션과 **PaCE**의 통합

다른 애플리케이션으로 정책을 만들어 (PaCE)의 Policy as Code Engine 기능을 확장합니다.

PaCE는 다음 표에 나열된 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PaCE 통합

통합	설명
디지털 제품 릴리스 (조선민주주의인민공화국)	에서 디지털 제품 릴리스정책 정의 주제를 참조하십시오 Define policies in Digital Product Release .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.