



워싱턴 **DC** 릴리스 노트

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기
계
변
역

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

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

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

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

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

목차

Washington DC 릴리스 정보.....	4
릴리스 정보 사용.....	6
나만의 릴리스 정보 빌드.....	8
Washington DC 일반 공급 릴리스 하이라이트.....	10
Washington DC 릴리스에 대해 알아보기.....	27
Vancouver에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보.....	27
Utah에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보.....	523
Tokyo에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보.....	557
워싱턴 D.C.로 업그레이드하기 위한 맞춤형 PRB 릴리스 정보.....	594
사용 가능한 패치 및 핫픽스.....	609
브라우저 지원.....	819
접근성 및 적합성.....	820
업그레이드 준비.....	821
ServiceNow 업그레이드.....	822
다양한 제품에 대한 업그레이드 전후 작업.....	825
업그레이드 계획 수립 검사 목록.....	872
업그레이드 도구 및 자원.....	878
업그레이드 및 ServiceNow Store.....	880
릴리스로 Washington DC 업그레이드.....	881
1단계 - 릴리스 정보 읽기 및 업그레이드 계획.....	883
2단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 준비.....	885
3단계 - 다음에서 업그레이드 구성을 확인하고 개발 인스턴스 업그레이드를 예약합니다. Now Support	886
4단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 및 확인.....	889
5단계 - 해당하는 경우: 다른 비프로덕션 인스턴스(예: 테스트 인스턴스) 업그레이드 및 확인.....	891
6단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드 준비.....	892
7단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드.....	893

Washington DC 릴리스 정보

ServiceNow[#] Washington DC 릴리스에는 새로운 제품과 애플리케이션 뿐만 아니라 기존 제품에 대한 추가 기능 및 수정 사항이 포함됩니다. 릴리스 정보를 읽어 릴리스에 대해 알아보고, 업그레이드를 준비하고, 인스턴스를 업그레이드하십시오.

Washington DC 하이라이트

Intelligent automation

Increase productivity with intelligence and automation in every corner of your business with Workflow Studio and Now Assist.

Simplified experiences

Connect teams and surface insights on a single platform for the modern digital workplace with Sales and Order Management and Platform Analytics.

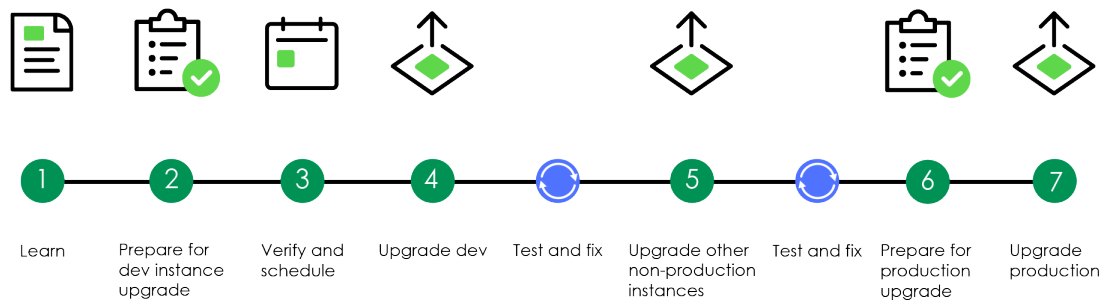
Performance and scalability

Accelerate agility with effective and accurate service delivery.



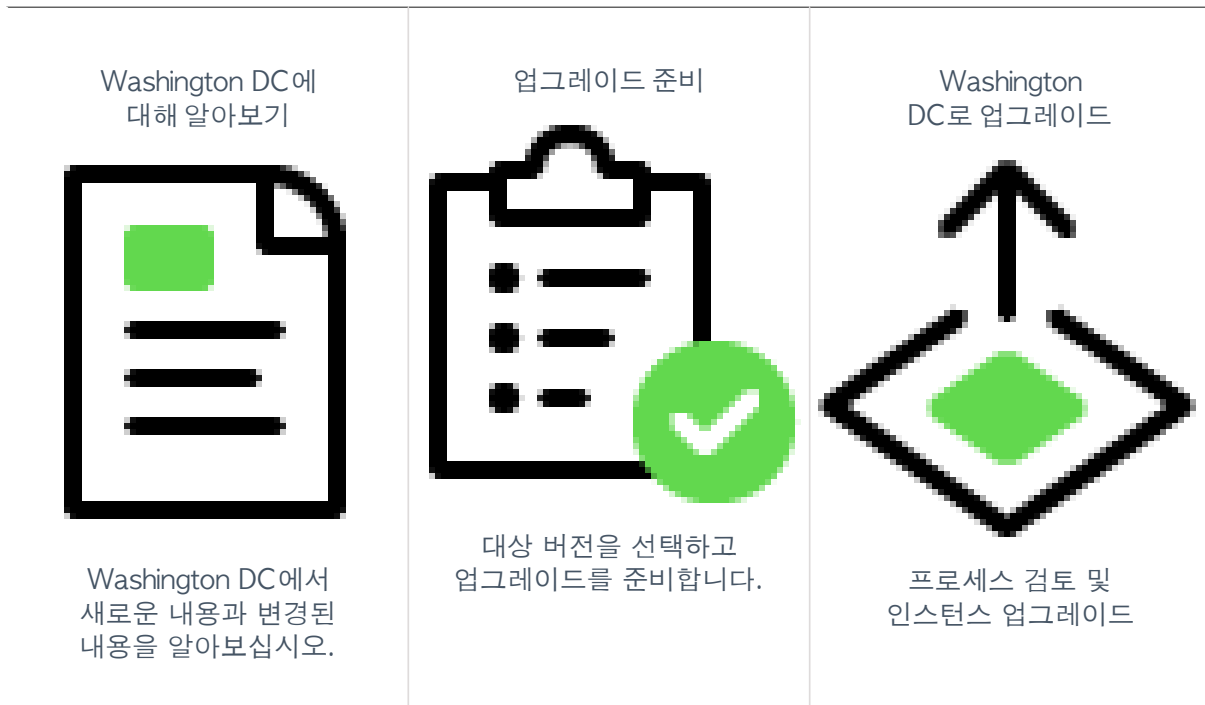
성공적인 업그레이드를 위한 경로

인스턴스 업그레이드에는 계획 수립, 테스트 및 확인이 포함됩니다. 릴리스 정보는 성공적인 업그레이드를 위한 모든 단계와 작업을 완료하는 것에 대해 안내합니다.



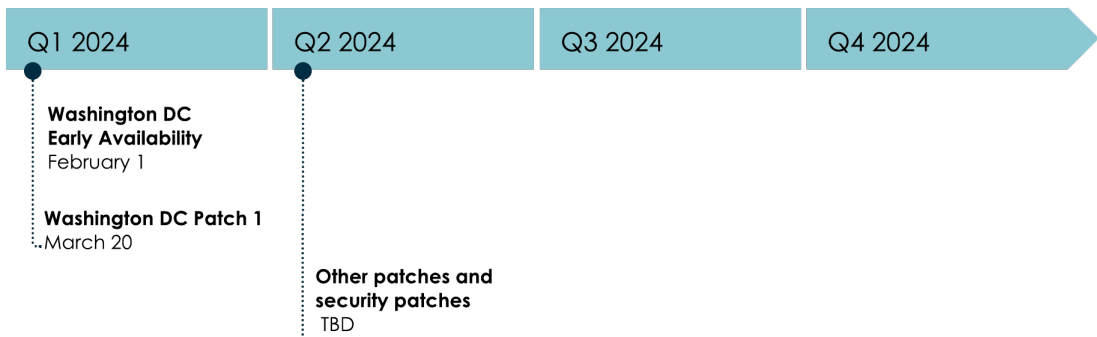
업그레이드 여정 시작

업그레이드 프로세스에서 릴리스 정보를 사용하려면 시작할 준비가 된 업그레이드 단계를 선택합니다. 나열된 순서대로 단계를 완료하는 것이 좋습니다. 새롭게 디자인된 릴리스 정보 경험에 대한 안내는 [릴리스 정보 사용](#) 문서를 참조하십시오.



릴리스 타임라인

새 Washington DC 릴리스 버전은 일년 내내 릴리스됩니다. 다음은 Washington DC 패치 및 보안 패치 릴리스의 현재 날짜입니다. Washington DC 릴리스 버전의 전체 목록을 보려면 [사용 가능한 패치 및 핫픽스](#)를 참조하십시오. 향후 릴리스 날짜는 변경될 수 있습니다.



릴리스 정보 가치 극대화

새롭게 디자인된 릴리스 정보를 탐색하고 필요한 정보를 찾는 방법에 대해 알아봅니다. 새 릴리스 정보 도구를 사용하여 업그레이드 경험을 개선합니다.

릴리스 정보 사용 방법

릴리스 정보 도구

릴리스 정보를 검토하고 보다 빠르고 효율적으로 업그레이드하는 데 도움이 되는 몇 가지 도구를 만들었습니다. 자세한 내용은 [나만의 릴리스 정보 빌드](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스 정보 요약

특정 릴리스 정보 세트를 확인할 수 있도록 범주별로 모든 제품에 대한 릴리스 정보를 표시했습니다. 예를 들어, 모든 Washington DC 제품의 브라우저 요구 사항을 한 페이지에서 모두 읽을 수 있습니다.

개인화된 PRB 릴리스 정보

최신 릴리스 버전에서 사용 가능한 대상 버전으로 업그레이드할 경우 해결되는 모든 문제의 누적 목록을 생성합니다.

교차 제품군 업그레이드를 위한 결합된 제품 릴리스 정보

한 페이지에서 제품에 대한 제품군 릴리스 버전 간의 모든 릴리스 정보를 봅니다.

업그레이드 시나리오에 사용할 수 있는 릴리스 정보 도구를 확인하려면 Washington DC 업그레이드 경로를 선택합니다.

- [에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 Vancouver](#)
- [에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 Utah](#)
- [에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 Tokyo](#)
- [Washington DC 패치 및 핫픽스 릴리스 정보](#)

Washington DC 업그레이드 경로 선택

- [에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 Vancouver](#)
- [에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 Utah](#)
- [에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 Tokyo](#)
- [Washington DC 패치 및 핫픽스 릴리스 정보](#)

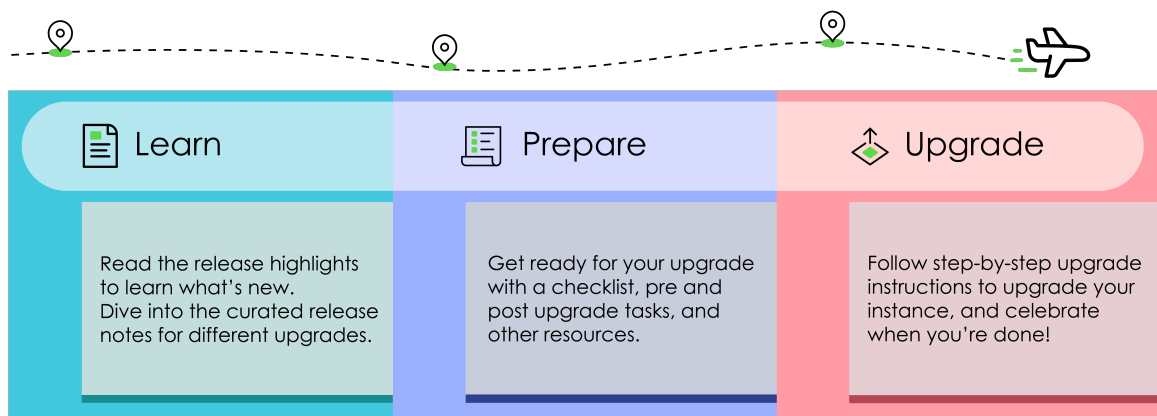
릴리스 정보 사용

새롭게 디자인된 릴리스 정보를 탐색하고 필요한 정보를 찾는 방법에 대해 알아봅니다.

릴리스 정보 탐색

업그레이드 프로세스와 보다 밀접하게 일치하는 단계적 콘텐츠를 제공하기 위해 ServiceNow 릴리스 정보 경험을 새롭게 디자인했습니다.

릴리스 정보 사용



릴리스 정보 디렉터리

업그레이드 여정 동안 다양한 릴리스 정보 콘텐츠를 어디에서 찾을 수 있는지 알아봅니다.

섹션	컨텐츠
Washington DC 릴리스에 대해 알아보기	릴리스 주요 내용을 검토하여 새로운 기능과 개선 사항에 대해 알아보고 업그레이드 경로에 해당하는 선별된 릴리스 정보를 사용합니다. • Vancouver에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 • Utah에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 • Tokyo에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보 선별된 각 릴리스 정보 패키지에는 다음을 포함하여 업그레이드의 다음 단계를 알리는 데 도움이 되는 도구가 포함되어 있습니다. • Washington DC 하이라이트 • 교차 제품군 업그레이드를 위해 미리 결합된 제품별 기능 및 변경 사항 • 플러그인 변경 사항 • 개인화된 PRB 릴리스 정보 • 사용 가능한 패치 및 핫픽스 • 브라우저 지원 • 접근성 및 준수
업그레이드 준비	업그레이드 전후에 완료할 일련의 작업과 업그레이드 계획 수립 검사 목록을 사용하여 업그레이드 준비를 시작합니다. ServiceNow 업그레이드 제품, 도구 및 베스트 프랙티스로 업그레이드 경험을 개선합니다. • ServiceNow 업그레이드 • 다양한 제품에 대한 업그레이드 전후 작업 • 업그레이드 계획 수립 검사 목록 • 업그레이드 도구 및 자원 • 업그레이드 및 ServiceNow Store
ServiceNow 업그레이드	업그레이드 가이드에는 테스트 지침, 업그레이드 예약 방법에 대한 정보 등이 포함됩니다. • 1단계 - 릴리스 정보 읽기 및 업그레이드 계획 수립 • 2단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 준비 • 3단계 - Now Support에서 업그레이드 구성을 검증하고 개발 인스턴스 업그레이드 예약 • 4단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 및 확인 • 5단계 - 해당하는 경우: 기타 비프로덕션 인스턴스(예: 테스트 인스턴스) 업그레이드 및 확인

섹션	컨텐츠
	• 6단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드 준비 • 7단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드

릴리스 정보 둘러보기

새롭게 디자인된 릴리스 정보를 탐색하고 필요한 정보를 찾는 방법에 대해 알아봅니다. 새 릴리스 정보 도구를 사용하여 업그레이드 경험을 개선합니다.

릴리스 정보 사용 방법

나만의 릴리스 정보 빌드

여러분의 고유한 업그레이드 시나리오에 맞는 구성 가능한 릴리스 정보로 업그레이드 경험을 개선하십시오. 제품군 릴리스를 건너뛸 경우에도 제품 정보, 대상 릴리스 버전에 포함된 수정 사항 및 업그레이드 작업을 조합하여 업그레이드 준비를 간소화합니다.

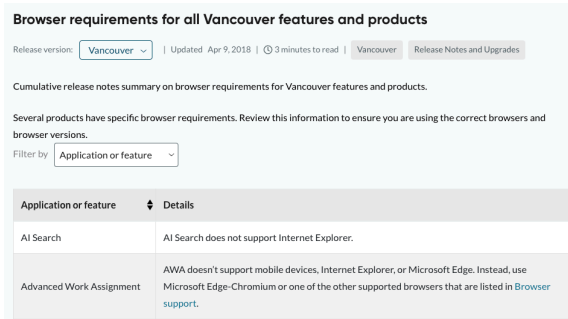


기계면역



릴리스 정보 요약

보유하고 있는 제품과 필요한 정보에 따라 릴리스 정보를 살펴봅니다. 릴리스 정보 요약에서는 찾고 있는 정보 범주를 선택하고 여러분에게 어떤 제품이 있는지 지정할 수 있습니다. 그러면 릴리스 정보가 하나의 읽기 쉬운 요약으로 컴파일됩니다. 제품 하이라이트, 신규 및 변경된 기능, 중요한 업그레이드 정보 등 N-1에서 N으로의 업그레이드에 대한 정보를 찾아볼 수 있습니다.





개인화된 PRB 릴리스 정보

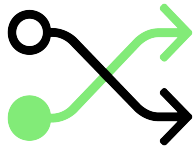
개인화된 PRB 릴리스 정보로 특정 업그레이드 시나리오에 맞게 수정 사항 목록을 수집합니다. 현재 릴리스 버전과 대상 릴리스 버전을 선택하면 업그레이드에 포함된 모든 수정 사항 목록이 생성됩니다. 이 목록을 테이블로 보거나 스프레드시트를 다운로드하여 필요에 따라 PRB를 정렬하고 검토하십시오.

Personalized PRB release notes for upgrades to Vancouver

Updated Nov 26, 2023 | 35 minutes to read | Vancouver Release Notes and Upgrades

Filter by

Current version	Target version	View	Download
Vancouver Patch 2	Vancouver Patch 2 Hot Fix 2	html	csv
Vancouver Patch 2	Vancouver Patch 3	html	csv
Vancouver Patch 2	Vancouver Patch 3 Hot Fix 1	html	csv



결합된 제품 릴리스 정보

업그레이드 시 하나 이상의 제품군 릴리스를 건너뛰게 되는 경우, 결합된 제품 릴리스 정보가 업그레이드를 준비하는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다. 사용 가능한 제품 목록에서 관련 릴리스 전반에 걸쳐 특정 애플리케이션의 변경 사항과 기능을 필터링하고 모든 정보를 한 페이지에서 볼 수 있습니다.

STRY2594649

- Vancouver에서 Washington DC로 업그레이드를 위한 결합된 제품 릴리스 정보
- Utah에서 Washington DC로 업그레이드하기 위한 결합된 제품 릴리스 정보
- Tokyo에서 Washington DC로 업그레이드하기 위한 결합된 제품 릴리스 정보

New features

Between your current release family and Vancouver, new features were introduced for Goal Framework.

Release	Release notes
Tokyo	Import goals and targets data from a spreadsheet Import your existing goals and targets data (that are defined outside Goal Framework) from a spreadsheet to the Goal Framework tables. When you import data from a spreadsheet, the goals and targets data is imported to the Goal [sn_gf_goal] and Target [sn_gf_goal_target] tables, respectively.
Utah	Goal Relationship with SAFe Feature Create a goal relationship with a SAFe feature to identify and associate current or future work through the work item type SAFe Feature.
Vancouver	Qualitative targets Set qualitative targets for your goals by defining a unit of measure. Qualitative targets are interpretation-based, descriptive, and typically of a Yes or No type. The available unit of measure for qualitative targets is Yes/No. You can also define a custom unit of measure for qualitative targets according to your need and set qualitative targets for your goals. Add remarks for a target actual update Add a remark in the Remark field to capture the highlights for business justification when updating the actual value of a target or target breakdown. Set status for a goal



업그레이드 및 마이그레이션 작업

필요한 제품 및 PRB 정보를 갖춘 후에는 여정을 완료하는 데 필요한 업그레이드 및 마이그레이션 작업 목록을 컴파일합니다. 제품에 대해 필요한 업그레이드 사전 및 사후 작업과 마이그레이션 작업을 보고 업그레이드 프로세스를 진행하는 데 도움이 되는 할 일 목록을 작성합니다.

Upgrade and migration tasks		
Important: For any changes in the upgrade procedure for self-hosted customers, see KB0563844 for details.		
Product	Release notes	Family
AI Search	When you upgrade to San Diego from Quebec or Rome, AI Search automatically reindexes all your indexed Japanese content. This one-time reindexing process is required to enable the Japanese search experience improvements in this release. If you enabled Q&A Genius Results in Quebec or Rome, you must reindex your Knowledge content after upgrading to San Diego. This one-time reindexing process is necessary to enable the Q&A improvements in this release.	San Diego
Application Usage Overview dashboard	After upgrading to the San Diego release, you cannot edit the Application Usage Overview homepage.	San Diego

시작하기

릴리스 정보 작성을 시작하려면 위의 옵션을 선택하거나 업그레이드할 제품군을 선택합니다.

- [Vancouver에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보](#)
- [Utah에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보](#)
- [Tokyo에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보](#)

Washington DC 일반 공급 릴리스 하이라이트

GA(일반 공급) 릴리스의 제품 및 기능에 대한 개략적인 개요입니다 Now Platform Washington DC .

GA(일반 공급) 릴리스 개요 **Washington DC**

모두를 위한 더 스마트하고, 빠르고, 단순한 경험으로 업무 수준을 한 단계 끌어올리세요.

Now Platform

Now Intelligence

- **플랫폼 분석:** 사전 예방적이고 실행 가능한 인사이트를 통해 의미 있는 분석을 제공합니다. Flow Designer와 원활하게 통합되어 작업을 시작하는 조건 기반 트리거를 생성합니다. 계단식 필터에서 다대다 필터링 지원을 통해 데이터를 집중 분석합니다.
- **지능형 데이터 검색:** 전역 검색 및 작업 공간에 일반 언어를 입력하여 인스턴스의 데이터를 쿼리합니다. 포함된 Now LLM 풀백을 쿼리를 해석하는 보조 방법으로 사용합니다. NLQ 로그를 사용하여 시스템 사용량 및 성과를 추적합니다.
- **프로세스 마이닝 개선 사항:** 패턴 반복, 극한 기간, 긴 전환과 같은 일반적인 프로세스 비효율성의 탐지를 자동화합니다. 자동으로 생성된 프로젝트별 대시보드를 통해 프로세스 데이터를 즉시 파악할 수 있습니다. 포괄적인 안내 경험으로 설정을 가속화합니다.
- **Now Assist 개선 사항:** 가상 에이전트 디자이너에서 LLM 기반 워크플로우 주제를 사용하여 셀프 서비스를 개선했습니다. Microsoft Teams와의 통합으로 일관된 경험을 제공합니다. 모바일 앱의 가상 에이전트에서 Now Assist에 대한 지원을 통해 어디서나 GenAI 기반 대화형 상호작용을 이용할 수 있습니다.

플랫폼 기반

- **Workflow Studio**: 프로세스, 플로우, 작업, 결정 테이블을 위한 직관적인 단일 설계 인터페이스입니다. 가이드가 있는 작성 환경을 통해 빠르게 시작할 수 있습니다. 자동화의 상태와 효율성을 쉽게 모니터링할 수 있습니다.

플랫폼 보안

- **데이터 개인 정보 보호 개선 사항**: API 호출에 대한 실시간 민감한 데이터 검색 및 익명화를 활성화합니다. 부분 데이터 익명화를 사용하여 중요한 데이터를 선택적으로 제어하고 수정합니다. 데이터 검색의 키워드 지원으로 중요한 데이터의 식별을 단순화합니다.
- **접근 제어 개선 사항**: 접근 제어가 있는 특정 사용자 및 그룹에 대해 시간 제한 임시 역할을 할당합니다. Access Analyzer를 사용하여 통합 뷰에서 사용자, 그룹 및 역할을 비교하고 여러 리소스(테이블)에 대한 액세스 제어를 평가합니다.
- **Security Center 개선 사항 - 중요 Update Manager**: 명확한 타임라인을 검토하고 업데이트 계획 및 우선 순위 지정에 대한 지원을 받을 수 있습니다. 중요 업데이트 정보에 대한 조치를 취하기 위한 권장 지침을 확인합니다. 각 업데이트에 대한 단계별 지침을 탐색합니다.

ServiceNow 영향

- **AI 액셀러레이터 - AI 여정 시작**: 비즈니스 목표를 ServiceNow의 AI 솔루션에 맞추십시오. 생성형 AI, Task Intelligence, Predictive Intelligence, 자연어 이해 (NLU)를 포함한 AI 기능에 대한 기술 개요 및 데모를 확인하십시오.
- **Instance Observer**: Instance Observer에 대한 전문가 입문서와 플랫폼 상태를 모니터링하고 유지 관리하는 데 도움이 되는 방법을 확인하십시오. 데이터베이스 증가 요약 사용하여 성능을 최적화하는 데 도움이 되는 데이터베이스 증가 메트릭의 개요를 확인합니다. 메트릭에는 총 인스턴스 크기 및 증가, 가장 큰 테이블 및 가장 빠르게 증가하는 테이블이 포함됩니다.

업그레이드

- **Automated Test Framework에 대한 성능 프로파일링**: Automated Test Framework(ATF)에서 런타임 동작을 동적으로 분석합니다. 업그레이드 중 성능 저하를 감지한 다음 문제를 조사하고 수정합니다. 중요한 병목 현상을 신속하게 식별합니다.
- **구성 가능한 작업 공간에서의 ATF 지원**: 작업 공간에서 품질 검사 변경 내용에 대한 자동화된 테스트를 만들고 실행합니다. 광범위한 응용 프로그램 및 환경에 대한 테스트를 실행합니다. 빠른 시작 테스트를 실행하여 바로 사용 가능한 응용 프로그램을 더 많이 볼 수 있습니다.

Now Assist

- **IT Operations Management용 Now Assist**: 생성 AI가 제공하는 명확한 자연어로 전문 용어가 가득한 경보를 단순화합니다. 퍼블릭 모델에 연결되지 않은 전용 LLM으로 엔터프라이즈 운영 데이터 보호
- **인시던트/케이스 생성을 위한 채팅 상호작용 요약**: 채팅에서 바로 새 케이스의 설명 필드를 미리 채울 수 있는 기능을 통해 수동 작업 부하를 줄입니다. GenAI를 사용하여 채팅 상호작용에서 인시던트/케이스 상세 정보를 자동으로 생성합니다.
- **가상 에이전트의 Now Assist**: 가상 에이전트 채팅 내에서 활성화된 카탈로그 주문을 통해 더 빠르고 쉬운 서비스 제공을 제공합니다. 지식 문서에 대한 GenAI 지원

Q&A를 통해 문의를 더 빠르게 해결하는 데 도움이 되는 개인화된 경험을 생성합니다.

- 에이전트 및 관리자 경험 개선 사항: 케이스가 재할당될 때 GenAI가 생성한 인시던트/케이스 요약물 통해 원활한 에이전트 핸드오프를 제공합니다. GenAI 생성 콘텐츠에 정확도를 개선하고 환각을 줄이도록 설계된 추가 LLM 입력을 제공합니다.
- Microsoft Teams와 Now Assist 통합: 가상 에이전트의 Now Assist를 통해 더욱 개인화된 셀프 서비스를 통해 평균 해결 시간을 단축합니다. 직원들이 채팅하고, 만나고, 협업할 수 있는 도구 내에서 지식 문서에 대한 간략한 요약을 확인합니다. 직원이 찾고 있는 정보에 대한 빠른 답변을 제공하여 직원 생산성을 높입니다.
- 가상 에이전트 디자이너의 LLM 기반 주제: 빠른 구현 챗봇 대화를 통해 셀프 서비스를 개선합니다. 구문 분석, 프롬프트 검색, 컨텍스트 변수 등을 사용하여 주제를 테스트합니다. Now Assist 패널, Microsoft Teams 또는 Slack에서 미리 봅니다.
- 현장 서비스 관리용 Now Assist: 자동화된 작업 주문 요약으로 디브리핑을 간소화하여 서비스 기술자의 수동 작업을 줄입니다. 활동 스트림, 부품 및 부대 요소에 대한 요약물 통해 프로세스 준수 및 데이터 정확도를 향상합니다.

기술 워크플로우

IT Service Management

- Digital Product Release Management: 엔드 투 엔드 가시성과 자동화된 컴플라이언스 검증을 통해 제품 릴리스를 쉽게 관리할 수 있습니다. 제품 팀이 자신의 속도에 맞춰 계획, 구축 및 릴리스할 수 있도록 지원합니다. 중단 및 인시던트 볼륨을 줄이기 위해 재사용 가능한 정책 및 제어를 정의합니다.
- IT Service Management용 Now Assist: 가상 에이전트 디자이너에서 LLM 기반 워크플로우 주제를 사용하여 셀프 서비스를 개선했습니다. Microsoft Teams와의 원활한 통합으로 일관된 경험을 제공하세요. 카탈로그 항목의 대화 특성에 대한 분석을 통해 Virtual Agent를 통해 셀프 서비스 요금을 높입니다.
- Workforce Optimization 개선 사항: 앱 내 피어 투 피어 인식을 통해 개인 및 팀의 성과를 인정합니다. 팀 기술 및 가용성에 따라 지능형 권장 사항으로 작업을 예약합니다. 팀을 위한 그룹별 뷰를 만들어 리더를 위한 투명성을 확보합니다.
- IT Service Management 개선 사항
 - Service Operations Workspace: On-Call Scheduling – 재구성된 사용자 경험을 통해 당직 일정 및 에스컬레이션 정책을 효율적으로 생성, 편집 및 관리합니다.
 - 프로세스 마이닝: 프로젝트 빌더 – 신규 및 숙련된 프로세스 분석가를 위한 포괄적인 안내 설정을 통해 프로세스 개선 시간을 단축합니다.
 - Knowledge Management: Recommended Actions – Service Operations Workspace를 통해 MTTR 단축 및 에이전트에게 직접 관련 지식 콘텐츠를 제공합니다.
 - Password Reset: Secure Configuration Assistant – 암호 재설정 프로세스의 보안을 정량화하고 지정된 임계값 미만인 경우 권장 조치를 검토합니다.

IT Operations Management

- 클라우드 서비스 카탈로그: 클라우드 카탈로그 요청에 대해 미리 정의된 템플릿과 안내식 설정을 통해 클라우드 프로비저닝 시간을 단축합니다. 거버넌스 정책을 통해 가시성과 통제를 유지합니다. 중앙 집중식 정책 기반 워크플로우를 통해 릴리스 파이프라인(예: ADO) 및 자동화 도구(예: Ansible)를 자동화합니다.
- IT Operations Management용 Now Assist: 생성 AI가 제공하는 명확한 자연어로 전문 용어가 가득한 경보를 단순화합니다. 경보 및 인시던트 분석을 통해 기술적

컨텍스트를 강화하고 해결 속도를 높입니다. 퍼블릭 모델에 연결되지 않은 전용 LLM으로 엔터프라이즈 운영 데이터를 보호합니다.

- **Discovery 관리자 작업 공간:** 익명의 클라우드소싱 데이터를 사용하여 더 많은 종류의 기술을 보다 쉽게 식별할 수 있으며, 새로운 애플리케이션 및 장치도 식별할 수 있습니다. 검증된 애플리케이션 지문 리포지토리로 매핑을 가속화합니다. 검증되고 신뢰할 수 있는 카탈로그로 자산 관리를 간소화하여 정확한 추적과 간소화된 규정 준수를 보장합니다.
- **경보 자동화:** 성숙한 CMDB 없이도 신속하게 온보딩하고 더 빠르게 가치를 창출할 수 있는 간소화된 사용자 경험입니다. 공통 필드, 태그, CI 등을 사용하여 경보를 그룹화합니다. 정확히 일치, 유사 항목 또는 패턴 일치를 기준으로 그룹화합니다. 간단하고 직관적인 UX로 경보를 그룹화하고 에스컬레이션합니다. 인시던트를 생성하고 이메일을 통해 팀에 알립니다.
- **에이전트 기반 Service Mapping:** 에이전트 기반 클라이언트 수집기(ACC)를 통해 만들어진 서비스 맵을 사용하여 정보에 입각한 데이터 기반 작업을 수행합니다. 에이전트 검색 및 패턴 실행이 필요한 매우 안전한 임시 환경에서 더 많은 비즈니스 컨텍스트를 가져옵니다. 머신 러닝(ML)을 통해 업계 최고의 ServiceNow AI로 에이전트의 역량을 강화하거나 기존의 하향식(TD) Service Mapping을 사용합니다.

CMDB

- **데이터 인증 개선 사항:** 인증 워크플로우를 간소화합니다. CMDB Workspace의 세련된 새 **Data Manager** UX에서 인증 작업을 중앙 집중화합니다. 새로운 데이터 중복 제거 템플릿과 작업 공간으로 문제 해결을 간소화합니다.

소프트웨어 자산 관리

- **SaaS 탐지:** 액세스 중인 모든 SaaS 애플리케이션(관리형, 비관리형, 유료 및 무료)에 대한 가시성을 높입니다. 애플리케이션 사용을 모니터링하여 승인된 애플리케이션만 활용되도록 합니다. 총 사용자, 로그인 정보, 앱에서 보낸 기간 추적을 활성화합니다.
- **Software Asset Management 성숙도:** SAM 프로그램의 성공 여부와 SAM 프랙티스 성숙도의 진행 상황을 추적합니다. 조직의 SAM 진행 수준을 평가하여 가치 실현 기간을 가속화합니다. SAM 모듈을 성장, 개선 및 채택하는 방법을 식별합니다.
- **노출 평가:** 여러 검색 소스를 통해 정규화된 소프트웨어 자산 데이터에서 취약한 소프트웨어를 식별합니다. 노출 평가를 예약하여 영향을 받는 소프트웨어를 지속적으로 식별하고 자동화된 취약성 대응 워크플로우를 활용하여 “0일” 자산 노출에 대한 처리 시간을 단축합니다.

클라우드 비용 관리

- **컨테이너 비용 관리:** 클러스터에서 사용하는 네임스페이스 또는 클라우드 서비스별로 세분화된 비용 분석을 통해 지출 가시성을 높입니다. 공유 컨테이너 서비스의 비용을 서비스를 사용하는 각 팀에 할당합니다. 더 나은 예산 책정 및 리소스 최적화를 통해 운영을 간소화합니다.
- **공유 비용 할당:** 서로 다른 공급자의 여러 클라우드 서비스를 사용할 때 팀과 부서 간에 공동 비용을 할당합니다. AWS, Azure 및 GCP와 같은 공급자가 제공하는 여러 클라우드 서비스의 세금 및 지원 비용을 포함합니다. 비용을 민주화하고 부분적인 지출 책임을 중앙 IT에서 개별 팀으로 이전합니다.

하드웨어 자산 관리

- **자산 총소유비용:** 구매, 유지관리, 수리 및 폐기 비용을 분석하여 하드웨어 및 엔터프라이즈 자산이 재정에 미치는 실제 영향을 이해합니다. 수명주기 성과를 비교하고 자산 갱신을 강화하기 위해 자산 비용을 벤치마킹하여 향후 투자를 전략적으로 계획합니다. 수명주기 전체에 걸쳐 자산 관련 경비에 대한 가시성과 통제력을 확보합니다.
- **Lenovo와의 자산 보증 통합:** Lenovo의 공식 보증 날짜를 사용하여 갱신 일정을 예측하여 복잡한 구성을 줄입니다. 보증 조건에 따라 신속하게 문제를 해결하고, 보증 및 보증 연장 세부 정보에 대한 가시성을 높입니다. 장치가 지원되도록 하는 데 도움이 되도록 다가오는 보증 만료에 대한 '중요한 작업' 알림으로 갱신에 앞서 유지하십시오.
- **Hardware Asset Management 성숙도:** 명확한 성숙도 및 채택 경로를 제공하여 Hardware Asset Management의 ROI를 높입니다. 기능 사용률 및 작업에 대한 실행 가능한 인사이트를 통해 성숙도 로드맵을 전략적으로 계획하여 성숙도를 효과적으로 추진합니다. 기어가기, 걷기, 실행 접근 방식을 통해 모든 단계에서 Hardware Asset Management를 신중하게 구현할 수 있습니다.
- **Indoor Mapping:** 특정 층 또는 장소 내에서 각 자산의 세분화된 위치를 보여주는 대화형 맵을 통해 자산을 찾는 데 소요되는 시간을 줄입니다. 수동 자산 추적 노력을 최소화하고 손실 위험을 낮추며 효율적인 자산 감사 및 유지 관리를 용이하게 합니다. 위치 공간 계층 구조는 캠퍼스, 건물 층, 장소를 기반으로 합니다.

Enterprise Asset Management

- **자산 총소유비용:** 구매, 유지관리, 수리 및 폐기 비용을 분석하여 하드웨어 및 엔터프라이즈 자산이 재정에 미치는 실제 영향을 이해합니다. 수명주기 성과를 비교하고 자산 갱신을 강화하기 위해 자산 비용을 벤치마킹하여 향후 투자를 전략적으로 계획합니다. 수명주기 전체에 걸쳐 자산 관련 경비에 대한 가시성과 통제력을 확보합니다.
- **Indoor Mapping:** 특정 층 또는 장소 내에서 각 자산의 세분화된 위치를 보여주는 대화형 맵을 통해 자산을 찾는 데 소요되는 시간을 줄입니다. 수동 자산 추적 노력을 최소화하고 손실 위험을 낮추며 효율적인 자산 감사 및 유지 관리를 용이하게 합니다. 위치 공간 계층 구조는 캠퍼스, 건물 층, 장소를 기반으로 합니다.
- **향상된 작업 관리:** 작업 주문 작업을 대량으로 효율적으로 종료하고, 작업 메모를 입력하고, 작업한 시간을 기록하여 화면 시간을 크게 줄입니다. 작업 주문 작업에 부품을 추가하고 자산 계층 구조의 모든 하위 자산을 검토하여 기술자 생산성을 향상시킵니다. 단계별 지침이 필요할 때 작업 주문 작업에 포함할 수 있는 체크리스트 템플릿으로 검사를 간소화합니다.

Security Incident Response

- **Major Security Incident Management:** 인시던트 관리자가 MSIM에서 전화 회의를 시작할 수 있는 기능입니다. 권장 참가자를 제공합니다. 회의 후 기록, 참석자, 기간 및 채팅을 캡처합니다.
- **SIR Now-on-Now Playbook:** 가능한 암호 스프레이 및 자격 증명 덤프 도구를 검색합니다. 엔드포인트 탐지를 수행하고 반복 탐지를 식별합니다. 이메일 도메인 스푸핑을 드러내고 스푸핑된 이메일을 검색합니다. Office 365를 사용하여 악성 파일을 검색합니다.

Vulnerability Response

- **보안 태세 통제:** 엔드포인트 보호 에이전트 누락과 같은 엔터프라이즈 자산 인벤토리 및 보안 정책 격차에 대한 가시성을 확보합니다. 응답 워크플로우를 자동화하여 자산 위생 격차(예: 누락되거나 작동하지 않는 보안 에이전트)를 수정합니다. 고위험 자산 조합(중대한 취약성 또는 잘못된 구성 포함)을 탐지하고 우선순위를 지정합니다.
- **EPSS 점수 산정:** OOB 통합을 통해 ServiceNow Vulnerability Response를 활용하여 일일 통합 작업을 실행합니다. 애플리케이션, 클라우드 및 인프라 보안 취약성에서 EPSS 확률 점수를 활용합니다. CVE 및 VIT와 함께 EPSS 점수를 적용하여 롤업 및 위험 계산기와 함께 가시성을 높일 수 있습니다. 통합 공격 표면 대시보드 활용 - 호스트, 컨테이너 및 애플리케이션 취약성에 대한 EPSS 집계 보기.
- **사이버 보안 임원 대시보드:** 보안 및 위험 메트릭을 벤치마킹하여 성과를 보고하고 예산 계획을 지원합니다. 주요 표시기를 사용하여 보안 태세를 개선하기 위한 목표를 추적합니다. 우선순위가 높은 취약성 영향(예: CISA CVE 및 0일 취약성)에 대한 가시성을 조기에 확보합니다.
- **Vulnerability Crisis Management:** MSIM 및 자산 노출 평가를 사용하여 중요 이벤트의 수명주기를 분석합니다. 중요 이벤트의 위험을 계산합니다. 전용 작업 공간을 통해 취약성 이벤트 관리자의 작업을 간소화합니다.

Strategic Portfolio Management

- **Enterprise Agile Planning:** 제품 관리자, Agile 팀 리더 및 관리자가 Agile 작업을 확장할 수 있는 협업 공간입니다. 종속성의 우선순위를 지정하고, 계획하고, 관리하고, Agile 작업 및 팀의 진행 상황을 추적하기 위한 새로운 백로그 및 계획 수립 보드 경험입니다.
- **Resource Management** 작업 공간: 모든 작업을 완벽하게 파악하여 조직의 정확한 용량과 작업 부하를 파악합니다. 총 용량과 자원 대역폭을 기준으로 자원 요청을 승인하거나 거부합니다. MS Teams 통합을 통해 교차 기능 팀과의 커뮤니케이션을 간소화합니다.

Application Portfolio Management

- **애플리케이션 합리화:** 데이터 기반 표시기를 활용하여 애플리케이션을 효과적으로 평가합니다. 애플리케이션 포트폴리오에 대한 투자를 최적화합니다. 애플리케이션 중복성과 복잡성을 줄입니다.
- **하드웨어 모델에 대한 기술 참조 모델:** 하드웨어 모델에 대한 내부 기술 표준을 유지관리하여 소프트웨어에 대한 기존 지원을 보완합니다. 위험을 최소화하고 전체 애플리케이션 포트폴리오에서 기술적 부채를 추적합니다. Hardware Asset Management(HAM) 콘텐츠를 활용하여 사용자 경험을 개선합니다. 하드웨어 자산 기록을 쉽게 검토하여 하드웨어 자산 작업 공간 내의 내부 표준을 충족하는지 확인합니다.
- **애플리케이션 총 소유 비용:** 제3자 벤더 비용을 통합하여 TCO 점수를 자동으로 계산합니다. 비즈니스 애플리케이션 및 비즈니스 역량 수준에서 애플리케이션 TCO 합리화를 수행합니다. APM 애플리케이션 TCO 대시보드를 활용하여 이해 관계자를 더 잘 시각화하고 파악할 수 있습니다.

클라우드 옴저버빌리티

- **EU 데이터 센터:** 유럽 연합에서 작업할 때 데이터 개인 정보 보호 규칙 및 법률을 준수합니다. 더 많은 지역에서 고객의 보안, 개인 정보 보호 및 규정 준수 요구 사항을 지원합니다. 고객의 광범위한 글로벌 성장 계획을 지원합니다.

위험 제품

Integrated Risk Management

- OneDrive를 사용하여 기록에 대한 문서 관리: OneDrive 통합을 사용하여 정책, 증거 요청, 참여, 감사 작업 등에 대한 문서를 관리합니다. Office 365 통합을 통해 Excel, Word, PowerPoint, Visio 등을 사용하여 온라인으로 공동 작업하세요. OneDrive의 모든 버전에 액세스할 수 있는 버전 기록을 유지 관리합니다.
- 두 번째 라인에 대한 피드백 및 검토 프로세스: 위험 및 규정 준수 팀이 결과를 캡처하거나 일선에서 추가 정보를 수집하도록 요청할 수 있습니다. 기록의 특정 상태뿐만 아니라 워크플로우의 모든 지점에서 챌린지를 허용합니다. 과제에 대응하기 위한 수단을 익숙한 사용자 환경(예: 애플리케이션 및 포털)에 포함합니다.

Business Continuity Management

- Operational Resilience Management: 불리한 시나리오, 비즈니스 서비스의 중요성 및 영향 허용 오차를 분석합니다. 서비스 의존성/메트릭을 추적합니다. 규정 준수를 위해 자체 증명 보고서를 준비하기 위한 인사이트를 확보합니다. BIA, 계획 및 연습을 통해 CMDB 기록 업데이트 및 변경을 자동화합니다.

Environmental, Social, and Governance

- 지속 가능한 IT 프로그램 관리: SustainableIT.org의 시장 우선 메트릭을 포함하여 수백 개의 표준 지속 가능성 메트릭을 사용하여 데이터를 수집하고 정규화합니다. 시간 경과에 따른 인프라 성능을 계획, 매핑, 시각화, 모니터링 및 보고하고 Microsoft Office 365 및 콘텐츠 가속기를 사용하여 보고서를 쉽게 작성할 수 있습니다. 사용자가 기부, 재활용 및 재사용을 늘리고 전자 폐기물 매립 및 개인 정보 보호 위험을 최소화할 수 있도록 지원합니다. 포괄적인 IT 지속 가능성 프로그램을 위해 기후 및 기타 위험을 정확하게 평가하고 정량화할 수 있도록 일선 사용자를 모집합니다.
- 규정 준수 지원 확대: ESGM에 자동으로 입력된 기성 콘텐츠를 사용하여 CSRD/ESRS를 포함한 1,100+ 메트릭에 대한 신뢰할 수 있는 데이터를 수집합니다. 일관된 프로세스와 데이터 세트를 사용하여 활동을 구조화하고, CSRD/ESRS, GRI, SASB, TCFD 및 UN SDGs를 포함한 여러 표준 및 프레임워크를 준수하고 보고하여 효율성을 극대화합니다.
- ESG 위험 평가: 팀의 위험 평가 프로세스를 사용자 지정합니다. 정성적 및 양적 위험 평가 방법을 모두 지원합니다. 엔터티 기반 위험 평가 및 자료 주제 평가를 지원합니다. 위험 전반의 상향식 위험 평가 점수를 자동으로 집계합니다.
- Form Builder: 산출형 메트릭 정의를 위한 향상된 버전의 수식 작성기입니다. 사용 편의성을 높이기 위해 편집기에서 수식을 입력하고 편집합니다. 상수 및 더 쉬운 오류 처리/디버깅을 지원합니다.
- 기업 친화적 ESG 보고: ServiceNow ESGM의 안전하고 감사 가능하며 새로 고침 가능한 ESG 데이터를 Microsoft Word 문서에 직접 포함합니다. ESG 패널 내에서 메트릭, 자료 주제 및 사용자 지정 보고서 데이터에 액세스합니다. 하이퍼링크를 사용하여 포함된 모든 데이터 및 업데이트 기록의 전체 목록을 봅니다. 협업 및 승인을 자동화하여 감사 추적을 통해 작업을 더 빠르게 완료할 수 있습니다.

직원 워크플로우

HR Service Delivery

- ServiceNow Voice for HR: HR 콜 센터 케이스를 자동으로 분류, 라우팅 및 우선순위를 지정하는 기능으로 효율성을 높입니다. 케이스에 직접 저장된 기록 및 녹취록을 통해 더 빠른 지원 지원직원에게 모바일에서 케이스 상태, 업데이트 및 상호 작용에 대한 업데이트를 계속 알립니다.
- 서비스 제공자를 위한 관리자 작업 공간: 서비스 제공자 관리자에게 서비스의 수요와 소비에 대한 통합 뷰를 제공합니다. 전용 클라이언트 상세 페이지를 통해 고객별 KPI, 연락처 상세 정보, 유용한 링크를 단일 공간에 연결합니다.

- **HR용 ServiceNow Vault:** 익명화 정책을 구성하는 기능을 통해 중요한 정보를 보호합니다. 수집된 PII 및 저장 위치에 대한 투명성을 제공하는 보고서를 쉽게 생성할 수 있습니다. 적용 가능한 보존 정책에 따라 데이터 정리를 자동화합니다.
- **비디오 기반 직원 커뮤니케이션:** 콘텐츠 작성자가 비디오 공급자에 별도로 로그인하지 않고도 사용 가능한 비디오를 검색하고 선택할 수 있습니다. 풍부한 콘텐츠 편집기를 사용하여 마이크로사이트 및 직원 뉴스에 보안 비디오를 포함합니다. 대상 그룹에 맞춘 비디오 콘텐츠로 직원 뉴스 경험을 사용자 지정합니다.
- **서비스 및 경험 피드백:** 모든 서비스 워크플로우에서 피드백을 받을 수 있는 기능을 확장합니다. 직원들이 선택한 채널에서 즉각적인 피드백을 캡처합니다. 유연한 구성과 분석으로 피드백을 개선합니다.

HR용 Now Assist

- **인시던트/케이스 생성을 위한 채팅 상호작용 요약:** 채팅에서 바로 새 케이스의 설명 필드를 미리 채울 수 있는 기능을 통해 수동 작업 부하를 줄입니다. GenAI를 사용하여 채팅 상호작용에서 인시던트/케이스 상세 정보를 자동으로 생성합니다.
- **가상 에이전트의 Now Assist:** 가상 에이전트 채팅 내에서 활성화된 카탈로그 주문을 통해 더 빠르고 쉬운 서비스 제공을 제공합니다. 지식 문서에 대한 GenAI 지원 Q&A를 통해 문의를 더 빠르게 해결하는 데 도움이 되는 개인화된 경험을 생성합니다.
- **에이전트 및 관리자 경험 개선 사항:** 케이스가 재할당될 때 GenAI가 생성한 인시던트/케이스 요약을 통해 원활한 에이전트 핸드오프를 제공합니다. GenAI 생성 콘텐츠에 정확도를 개선하고 환각을 줄이도록 설계된 추가 LLM 입력을 제공합니다.

Workplace Service Delivery

- **직장 이벤트 플래너:** 공간 플래너와 관리자에게 예약 및 공간을 시각화할 수 있는 일정 뷰를 제공합니다. 예약 상세 정보에 접근하고 맵 필터를 적용하여 직원 요구사항을 충족하는 적절한 공간을 검색합니다. 관리자에게 예약 상세 정보를 수정할 수 있는 간단한 끌어서 놓기 인터페이스를 제공합니다.
- **직장 예약 기능 향상:** 직원이 여러 날짜에 걸친 단일 예약을 원활하게 생성할 수 있습니다. QR 코드를 스캔하여 공간 세부 정보, 공간 가용성을 확인하고 도착 시 공간을 바로 예약할 수 있습니다. 반복 예약의 전체 기간 동안 사용할 수 있는 공간이 있는지 직원에게 알립니다.
- **Indoor Mapping 개선 사항:** 맵 관리자는 CAD 파일 요소를 시각화하고, CAD 엔티티를 편집하고, 수정 사항을 CAD로 다시 내보낼 수 있습니다. 시설 관리자가 CAD 파일에서 정확한 값을 검색하여 총 치수를 더 잘 이해할 수 있습니다. 직원의 영구 좌석 할당을 맵에 표시하고 시각화합니다.
- **직장 엔터티:** 재무, HR 또는 관리 계층 구조와 같은 조직의 고유한 구조에 맞게 조정된 직장 엔터티를 정의합니다. 정의된 조직 계층 구조 내의 할당에 기반하여 공간 소비를 쉽게 관리할 수 있습니다. 스택 평면도 또는 평면도 뷰에서 여러 계층 구조의 시각화를 제공합니다.
- **Health & Safety Risk Management:** 직무 안전성 분석(JSA)을 배포하여 잠재적 위험을 평가하고 고위험 작업에 대한 작업자 안전을 보장합니다. 위험, 통제 및 가능성을 식별하여 인시던트를 줄이고 규정 준수를 유도합니다. 실시간 대시보드에서 위험 조치와 자주 발생하는 위험 영역을 신속하게 식별합니다.

Legal Service Delivery

- **Contract Management Pro:** 계약 요청을 적절한 팀 구성원에게 전달하는 셀프 서비스 및 접수 양식을 사용하여 계약을 신속하게 처리합니다. 라이브러리의 절이 있는 계약을 동적으로 생성하는 유연한 Microsoft Word 템플릿을 작성합니다.

비즈니스 리더에게 계약 인사이트를 제공하여 잠재적 위험을 완화하고 원활한 비즈니스 운영을 보장합니다.

- **Legal Simple Intellectual Property:** 발명 공개 요청을 접수, 처리 및 외부 변호사와 협력하기 위해 특별히 구축된 워크플로우입니다. 직원들에게 발명 공개 프로세스를 안내합니다. 직원들이 각 단계에서 여러 통화로 보상과 함께 발명품을 제출하도록 장려합니다.
- **새로운 법률 에코시스템 통합:** iManage 및 Legal Tracker를 비롯한 인기 있는 법률 애플리케이션과 원활하게 통합됩니다. iManage에서 법률 문서를 쉽게 저장하고 검색할 수 있습니다. 법무 추적기를 통해 이행자가 외부 법무 참여 및 지출을 추적할 수 있도록 지원합니다.

Employee Growth and Development

- **멘토링:** 대상 기술, 등록 기본 설정, 매칭 인사이트 및 멘토 전문 지식을 기반으로 추천 멘토를 봅니다. 이름, 직무 프로파일, 매치 점수를 기준으로 멘토를 검색하고 성장 계획에 멘토링 활동을 추가합니다. 멘토와 멘티에게 지속적인 대화와 참여를 위한 일정 도구를 제공합니다.
- **기회 마켓플레이스:** 직원이 일치 분석을 사용하여 기술 요구 사항 및 선호도에 따라 직무 역할에 적합한지 결정할 수 있도록 지원합니다. 직원이 작업 유형, 위치 및 관심사에 따라 일치 기본 설정을 정의할 수 있습니다. 직원들에게 조직에 우선순위가 높은 주요 직무 기회에 대해 조치를 취하도록 유도합니다.
- **기술 인텔리전스 작업 공간:** 안내형 셀프 서비스 경험을 통해 기술 통찰력, 중요한 작업 및 기술 상태 데이터 개요를 볼 수 있습니다. 관리자가 관련 기술, 요구 사항 및 숙련도 수준으로 직무 역할 그룹을 정의할 수 있도록 허용합니다. 머신 러닝을 활용하여 온보딩 중 중복 기술을 제거함으로써 데이터 품질을 개선합니다.
- **Manager Hub의 기술:** 팀의 강점을 이해하고 기술 격차를 파악할 수 있도록 관리자에게 완전한 기술 개요를 제공합니다. 직원이 직무 요구 사항과 비교하고, 기술 숙련도를 검토하고, 직원의 기술을 검증하는 방법을 알아봅니다. 직원이 진행 중인 활동과 완료된 활동과 함께 배우고 있는 기술에 대한 통찰력을 얻습니다.
- **Employee Growth and Development 개선 사항:** 사용자가 대화 및 성장 계획에서 직접 Outlook 초대를 보내고 일정 정보를 자동으로 동기화할 수 있습니다. 커리어 허브 내에서 제출된 입사 지원서에 대한 성장 기회와 상태를 봅니다. 직원이 주요 역할과 핵심 기술을 통해 목표를 만들어 조직의 인재 격차를 해소할 수 있습니다.

하이퍼오메이션 및 로우코드

App Engine

- **Form Builder 개선 사항:** 개발자가 UI Builder 내에서 기록 페이지의 양식을 빠르게 편집할 수 있도록 권한을 부여합니다. 개발자가 프로세스 자동화 디자이너 내에서 단계 양식 레이아웃을 원활하게 편집할 수 있습니다. 개발자가 플랫폼 컨텍스트 메뉴 내에서 직접 차세대 Form Builder에 효율적으로 액세스할 수 있습니다.

Automation Engine

- **포함된 작업 자동화:** 기존 ServiceNow 양식에서 RPA 자동화를 신속하게 시작하여 중복 작업을 줄입니다. 자동화 프로세스를 실시간으로 관찰하고 모니터링할 수 있는 사용자 친화적인 환경에 액세스하십시오. 워크플로우 내에서 향상된 자동화 액세스를 통해 생산성을 가속화합니다.
- **자동화 로그:** 자동화 진행 상황 및 단계에 대한 즉각적인 가시성을 확보하여 필요한 경우 적시에 개입할 수 있습니다. 각 단계의 결과를 추적하여 자동화의 병목 현상 또는 문제를 신속하게 해결합니다. 자동화 활동에 대한 자세한 기록을 유지하여 RPA 프로세스의 투명성과 책임성을 지원합니다.

- **Document Intelligence** 개선 사항: 그리기 도구를 사용하여 문서에서 직접 데이터를 선택하여 정보를 추출합니다. 직관적인 도구와 기능을 통해 접근성을 확장합니다. 더 많은 사용 사례를 다루기 위해 제한을 늘리고 더 많은 고급 AI 모델을 제공합니다.
- **Stream Connect**용 메시지 복제기: MID Server를 사용하여 로컬 Kafka 환경과 ServiceNow 간의 메시지 복제를 자동화합니다. 데이터 수신 및 수신에 대한 지원으로 Kafka 및 ServiceNow와 양방향 연결을 설정합니다. 타사 복제자에 대한 의존도를 줄이고 기본적으로 구축된 메시지 복제기를 사용하여 가치 실현 시간을 단축합니다.
- **외부 데이터에 대한 다차원 프로세스 마이닝**: 엔드 투 엔드 프로세스에 대한 완전한 가시성을 위해 단일 맵에서 ServiceNow 및 외부 프로세스 데이터를 시각화합니다. 다차원 프로젝트로 외부 테이블 및 ServiceNow 테이블을 만들고 구성합니다.

고객 워크플로우

고객 서비스 관리

- **AWA를 사용한 Amazon Connect**를 통한 음성 라우팅: 음성을 포함한 모든 고객 참여 채널에 대한 라우팅 규칙을 중앙 위치에서 생성하고 유지 관리합니다. 적절한 기술, 전문 지식 및 역량을 갖춘 최적의 상담원에게 음성 통화를 할당합니다. 채널 간 작업 할당을 관리하여 개별 에이전트의 작업 볼륨의 균형을 맞춥니다.
- **포털의 프로세스 경험**: 접수부터 완료까지 케이스 수명주기 전반에 걸쳐 고객을 안내합니다. 향상된 작업 추적을 통해 고객 및 에이전트의 케이스 상태 가시성을 향상합니다. 고객이 케이스를 일시 중지하고 다시 시작할 수 있도록 하여 가장 편리한 때 작업 항목을 처리할 수 있습니다.
- **서비스 모델 기반 - 비즈니스 위치 360도 뷰**: 에이전트가 새 케이스를 생성할 때 위치 컨텍스트를 찾을 수 있도록 전체 뷰를 제공합니다. 사이트 관리자에게 여러 위치와 동시에 영향을 미치는 모든 문제에 대한 가시성을 제공합니다. 비즈니스 위치 360 템플릿을 통해 사용자 지정 없이 사용자 경험을 쉽게 맞춤화할 수 있습니다.
- **Service Catalog** 에이전트 경험: 서비스 범주를 필터링할 때 서비스를 신속하게 선택할 수 있습니다. 서비스 이름, 케이스 유형 또는 케이스 유형 설명에 대한 키워드 검색을 활성화합니다. 여러 위치에서 서비스 선택기에 액세스하여 문제를 신속하게 제출할 수 있습니다.
- **현대화된 활동 스트림**: UI(사용자 인터페이스) 응답성 및 시각적 매력을 개선합니다. 스크롤을 최소화하는 축소 가능한 패널을 통해 화면 공간을 최적화합니다. 관리자가 측면 패널에서 또는 기록 페이지의 탭으로 뷰를 구성할 수 있는 유연한 레이아웃을 제공합니다.

판매 및 주문 관리

- **Product Catalog** 관리: 상업 및 기술 카탈로그 전반에서 복잡한 제품, 번들, 결합된 제품 및 서비스 오퍼링을 지원합니다. 계층적 범주를 사용하여 카탈로그를 빠르게 탐색하고 키워드 또는 코드를 사용하여 검색합니다. 견적 또는 주문에서 컨피규레이터를 시작하고 복잡한 제품 제안을 빠르고 정확하게 구성하고 가격을 책정합니다. 가격 매트릭스 또는 계정 기반 가격 책정을 사용하고 가격 책정 광고 확장을 만들어 외부 가격표에 액세스합니다.
- **기획 관리**: 기획을 만들거나 임포트하고, 엔드 투 엔드 판매 주기를 관리하고, 끌어서 놓기에 기반한 뷰를 사용합니다. 요구 분석 질문서를 시작하여 에이전트를 위한 관련 제품 제안을 식별합니다. 상호작용, 이메일 및 약속을 포함한 기획 활동을 관리합니다. 한 번의 클릭으로 기획에서 하나 이상의 견적을 생성합니다.
- **견적 관리**: 제품 구성기를 사용하여 견적을 구성하고 가격을 책정합니다. 견적 수명주기를 관리하고 고객의 요구 사항 또는 제품 구성이 변경됨에 따라 견적 수정을 추적합니다. 고객이 승인한 견적에서 자동으로 주문을 생성합니다.

- **주문 캡처:** 카탈로그 범주, 검색 및 찾아보기와 사용하기 쉬운 구성기를 통해 주문 경험을 개선합니다. 주문 이행을 위해 외부 공급업체 시스템을 사용하거나 SOM을 사용하여 주문을 분해하고 이행합니다. 최소한의 필수 정보로 주문을 캡처하고 나중에 주문을 보강하여 효율성을 높이고 폴아웃을 줄입니다. 판매 후 참여 중에 판매된 제품의 상업적 이동, 추가, 변경 및 연결 해제(MACD)를 활성화합니다.
- **주문 이행:** 제품, 서비스 및 자원 주문을 분해하고 이행합니다. 자세한 이행 추적을 위해 주문 이행 작업을 자동으로 생성하고 할당합니다. 길고 복잡한 이행 수명주기를 추적하기 위한 Gantt 차트 뷰를 제공합니다. 주문-작업 주문(FSM) 및 주문-프로젝트(SPM) 워크플로우를 지원합니다. 진행 중인 주문 수정 및 위험 추적을 지원합니다.
- **고객 계약 및 권리:** 외부 공급업체 시스템에서 계약을 만들거나 동기화하고 대상 제품, 권리 및 고객 세부 정보에 대한 360도 뷰를 확보합니다. 권리 확인 API를 사용하여 권리를 자동으로 확인합니다. 워크플로우를 사용하여 권리 주문을 캡처하고 계약을 생성하여 지원 프로세스 중에 교차 판매 및 상향 판매를 활성화합니다. 에이전트가 권리 수정 또는 취소 요청을 쉽게 시작할 수 있도록 권한을 부여합니다.

현장 서비스 관리

- **Field Service Marketplace:** 서비스 조직이 자격을 갖춘 계약업체 인력에게 작업을 효율적으로 아웃소싱할 수 있도록 지원합니다. 계약업체 관리자에게 새 요청을 알리고 제안된 시간 범위와 비용에 대한 응답을 활성화합니다. 적격성 평가 충족을 지원하고 작업 주문 작업에 적합한 계약자를 선택하여 양질의 서비스를 제공할 수 있습니다.
- **선형 자산 지원:** 선형 자산의 프레임워크 내에서 정확한 작업 위치를 시각화하고 기록합니다. 선형 자산의 올바른 위치에 대한 자원 디스패치 및 작업 할당을 단순화합니다. 기술자에게 정확한 작업 위치를 제공하여 이동 시간을 줄이고 작업 완료를 가속화합니다.
- **작업에 대한 부품 제안:** 작업 주문 작업 개시자, 디스패처 또는 한정자에게 관련 검색 결과로 부품 권장 사항을 제공합니다. 이력 데이터에서 작업 관련 부품을 표시하여 임시 작업 주문에 대한 부품 조사에 소요되는 시간을 단축합니다. 성공적인 첫 방문을 위해 필요한 부품으로 자원을 예약하여 부품 할당의 정확도를 향상시킵니다.
- **Microsoft Teams Integration for Dispatcher Workspace:** 시기적절한 업데이트와 효율적인 공동 작업을 위해 디스패처와 기술자 간의 커뮤니케이션을 간소화합니다. 기술자에게 긴급 상황, 날씨 업데이트 또는 시간 카드 요청에 대한 실시간 알림을 제공합니다. 이제 활동 스트림에서 사용할 수 있는 대화와 첨부 파일에 쉽게 액세스할 수 있습니다.
- **현장 서비스 관리용 Now Assist:** 자동화된 작업 주문 요약으로 디브리핑을 간소화하여 서비스 기술자의 수동 작업을 줄입니다. 모바일 장치의 데이터 입력을 개선하여 현장 자원에 대한 원활하고 효율적인 사용자 경험을 가능하게 합니다. 활동 스트림, 부품 및 부대 요소에 대한 요약을 통해 프로세스 준수 및 데이터 정확도를 향상합니다.
- **Field Service Management용 사이트 매핑:** 모바일 길 찾기 및 현장 위치 맵을 사용하여 작업 사이트 및 자산을 찾는 데 소요되는 시간을 단축합니다. 기술자가 단계별 길 안내와 도착 시간을 통해 복잡한 환경을 탐색할 수 있는 능력을 향상시킵니다. 주변의 다른 관련 자산의 위치를 표시하여 가시성을 높일 수 있습니다.

산업별 제품

뱅킹을 위한 Financial Services Operations

- **분쟁 Agent Workspace:** 단일 뷰에서 엔드 투 엔드 분쟁 이력을 통해 분쟁을 더 빠르게 해결합니다. 분쟁 여정의 각 단계에 대해 미리 채워지고 규제에 부합하는 이메일 템플릿을 통해 고객에게 투명한 상태 가시성을 제공합니다. 목적에 맞게

구축된 대시보드에서 관련 작업 및 데이터에 쉽게 액세스할 수 있도록 하여 분쟁 에이전트의 효율성을 개선합니다.

- AWA를 사용하는 Amazon Connect를 통한 음성 라우팅: 중앙 위치에서 모든 고객 참여 채널에 대한 라우팅 규칙을 생성하고 유지 관리합니다. 적절한 기술, 전문 지식 및 역량을 갖춘 최적의 에이전트에게 통화를 할당합니다. 채널 전반에서 작업 할당을 관리하여 개별 에이전트의 작업량 균형을 맞춥니다.
- 포털의 프로세스 경험: 접수부터 완료까지 케이스 수명주기 전반에 걸쳐 고객을 안내합니다. 향상된 작업 추적을 통해 고객 및 에이전트의 케이스 상태 가시성을 향상합니다. 고객이 애플리케이션을 일시 중지했다가 다시 시작할 수 있도록 하여 가장 편리한 시간에 조치 항목을 해결할 수 있습니다.
- 서비스 모델 기반: 비즈니스 위치 360도 뷰: 에이전트가 새 케이스를 생성할 때 비즈니스 위치 컨텍스트를 찾을 수 있도록 전체 뷰를 제공합니다. 사이트 관리자에게 여러 지점 위치와 동시에 영향을 미치는 모든 문제에 대한 가시성을 제공합니다. Business Location 360 템플릿을 통해 사용자 지정 없이 맞춤형 사용자 경험을 제공합니다.
- Service Catalog 에이전트 경험: 서비스 범주를 필터링할 때 서비스를 신속하게 선택할 수 있습니다. 서비스 이름, 케이스 유형 또는 케이스 유형 설명에 대한 키워드를 사용하여 검색을 활성화합니다. 여러 위치에서 서비스 선택기에 액세스하여 문제를 신속하게 제출할 수 있습니다.
- 현대화된 활동 스트림: UI(사용자 인터페이스) 응답성과 시각적 매력을 향상시킵니다. 스크롤을 최소화하는 축소 가능한 패널을 통해 화면 공간을 최적화합니다. 관리자가 측면 패널에서 또는 기록 페이지의 탭으로 뷰를 구성할 수 있는 유연한 레이아웃을 제공합니다.

Visa로 구축된 Financial Services Operations

- Visa로 구축된 ServiceNow 분쟁 관리: 단일 디지털 경험 및 작업 오케스트레이션 계층을 통해 더 빠르고 정확한 분쟁 해결 및 사기 관리를 제공합니다. 자동화, 경고 및 감사 추적을 통해 원활한 규정 준수를 보장합니다. 최신 Visa 지침과 함께 사전 구성된 통합으로 시간과 비용을 절약하십시오.
- Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩: Visa 규칙에 직접 연결된 사전 구축된 설문지 및 이유 코드 매핑을 통해 불필요한 분쟁을 줄이고 유효한 분쟁을 신속하게 해결합니다. 사전 구성된 통합 및 내장된 지속적인 규칙 유지 관리를 통해 Visa 규칙에 대한 수동 업데이트를 최소화합니다. 필요에 따라 추가 Visa 서비스를 원활하게 배포하여 운영 민첩성과 가치 창출 속도를 개선합니다.
- Visa 제품군 통합: 보다 정확한 해결과 오류 감소를 위해 플랫폼 간에 거래 및 분쟁 데이터를 동기화합니다. 실시간 구매 상세 정보 및 사기 알림을 통해 분쟁을 방지하고, 사기를 최소화하고, 비용이 많이 드는 지불 거절을 방지할 수 있습니다. 복잡한 다단계 분쟁 및 사기 프로세스를 자동화하여 효율성과 해결 시간을 개선합니다.
- 분쟁 Agent Workspace: 단일 뷰에서 엔드 투 엔드 분쟁 이력을 통해 분쟁을 더 빠르게 해결합니다. 분쟁 여정의 각 단계에 대해 미리 채워지고 규제에 부합하는 이메일 템플릿을 통해 고객에게 투명한 상태 가시성을 제공합니다. 목적에 맞게 구축된 대시보드에서 관련 작업 및 데이터에 쉽게 액세스할 수 있도록 하여 분쟁 에이전트의 효율성을 개선합니다.

보험용 Financial Services Operations

- Guidewire Cloud 통합: AWA(Advanced Work Assignment), 프로세스 마이닝, 감사 추적 등을 통해 프로세스를 간소화하여 시간과 비용을 절약합니다. 모든 사용자에게 청구 진행 상황, 상태 업데이트 및 정책 세부 정보에 대한 동일한 실시간

액세스를 제공합니다. 로우코드 도구를 통해 비즈니스 프로세스를 신속하게 사용자 지정합니다.

- AWA를 사용하는 Amazon Connect를 통한 음성 라우팅: 중앙 위치에서 모든 고객 참여 채널에 대한 라우팅 규칙을 생성하고 유지 관리합니다. 적절한 기술, 전문 지식 및 역량을 갖춘 최적의 에이전트에게 통화를 할당합니다. 채널 전반에서 작업 할당을 관리하여 개별 에이전트의 작업량 균형을 맞춥니다.
- 포털의 프로세스 경험: 접수부터 완료까지 케이스 수명주기 전반에 걸쳐 고객을 안내합니다. 향상된 작업 추적을 통해 고객 및 에이전트의 케이스 상태 가시성을 향상합니다. 고객이 애플리케이션을 일시 중지했다가 다시 시작할 수 있도록 하여 가장 편리한 시간에 조치 항목을 해결할 수 있습니다.
- 서비스 모델 기반 - 비즈니스 위치 360도 뷰: 에이전트가 새 케이스를 생성할 때 비즈니스 위치 컨텍스트를 찾을 수 있도록 전체 뷰를 제공합니다. 현장 관리자에게 여러 에이전시 위치와 동시에 영향을 미치는 모든 문제에 대한 가시성을 제공합니다. Business Location 360 템플릿을 통해 사용자 지정 없이 맞춤형 사용자 경험을 제공합니다.
- Service Catalog 에이전트 경험: 서비스 범주를 필터링할 때 서비스를 신속하게 선택할 수 있습니다. 서비스 이름, 케이스 유형 또는 케이스 유형 설명에 대한 키워드를 사용하여 검색을 활성화합니다. 여러 위치에서 서비스 선택기에 액세스하여 문제를 신속하게 제출할 수 있습니다.
- 현대화된 활동 스트림: UI(사용자 인터페이스) 응답성과 시각적 매력을 향상시킵니다. 스크롤을 최소화하는 축소 가능한 패널을 통해 화면 공간을 최적화합니다. 관리자가 측면 패널에서 또는 기록 페이지의 탭으로 뷰를 구성할 수 있는 유연한 레이아웃을 제공합니다.

제조

- 지식 관리 호환성: OT 데이터를 쉽게 액세스할 수 있는 지식베이스 문서로 수집 및 구성하여 빠른 액세스와 효율적인 지식 공유를 가능하게 합니다. 포괄적인 OT 인시던트 분석에서 파생된 실시간 통찰력으로 의사 결정을 개선합니다. 자동화된 지식 워크플로우 및 실시간 데이터 통합을 통해 자원 활용을 최적화합니다.

기술

- Service Bridge 개선 사항 - 전송 진단: 관리자에게 제공자 또는 소비자 등록 오류를 경고합니다. 동기화 문제를 사전에 식별하고 관리자에게 문제 상세 정보를 알립니다. 전송 문제를 감지하고 자동으로 수정합니다. 자동 수정이 불가능한 경우 관리자에게 알립니다.
- Service Bridge 개선 사항 - 원격 카탈로그 변수 세트 지원: 각 카탈로그 항목에 대해 개별적으로 변수를 만들 필요가 적습니다. 여러 원격 카탈로그 항목에서 재사용할 수 있는 변수 모음을 만듭니다. 단일 원격 기록 생성자로 데이터 세트를 캡처합니다. 세트에서 변수가 수정되면 연결된 모든 원격 카탈로그 항목에 변경 내용이 반영됩니다.
- 문제 티켓 아웃바운드 알림: Now Platform에서 관심 있는 구독자에게 이벤트 알림을 자동으로 스트리밍합니다. 외부 애플리케이션에 문제 티켓 이벤트를 알립니다. 문제 티켓을 케이스 또는 인시던트와 동일시합니다. 업계 표준 OpenAPI에 부합합니다. Hermes 및 Kafka 기능을 활용합니다.

기술 제공자를 위한 판매 및 주문 관리

- **기획 관리:** 기회를 만들거나 임포트하고, 엔드 투 엔드 판매 주기를 관리하고, 끌어서 놓기에 칸반 뷰를 사용합니다. 요구 분석 질문서를 시작하여 에이전트를 위한 관련 제품 제안을 식별합니다. 상호작용, 이메일 및 약속을 포함한 기회 활동을 관리합니다. 한 번의 클릭으로 기회에서 하나 이상의 견적을 생성합니다.
- **견적 관리:** 제품 구성기를 사용하여 견적을 구성하고 가격을 책정합니다. 견적 수명주기를 관리하고 고객의 요구 사항 또는 제품 구성이 변경됨에 따라 견적 수정을 추적합니다. 고객이 승인한 견적에서 자동으로 주문을 생성합니다.
- **주문 캡처:** 카탈로그 범주, 검색 및 찾아보기, 사용하기 쉬운 주문 캡처를 통해 주문 환경을 개선합니다. 주문 보강으로 주문 캡처 중에 제공되지 않은 필수 데이터를 수집하는 워크플로우를 시작합니다. 최소한의 필수 정보로 주문을 캡처하고 나중에 주문을 보강하여 효율성을 높이고 폴아웃을 줄입니다. 판매 후 참여 중에 판매된 제품의 상업적 이동, 추가, 변경 및 연결 해제(MACD)를 활성화합니다.
- **주문 이행:** 제품, 서비스 및 자원 주문을 분해하고 이행합니다. 자세한 이행 추적을 위해 주문 이행 작업을 자동으로 생성하고 할당합니다. 길고 복잡한 이행 수명주기를 추적하기 위한 주문 타임라인 뷰를 제공합니다. 주문-작업 주문(FSM) 및 주문-프로젝트(SPM) 워크플로우를 지원합니다. 진행 중인 주문 수정 및 위험 추적을 지원합니다.
- **고객 계약 및 권리:** 외부 공급업체 시스템에서 계약을 만들거나 동기화하고 대상 제품, 권리 및 고객 세부 정보에 대한 360도 뷰를 확보합니다. 표준 API를 사용하여 권한 검증을 자동화합니다. 워크플로우를 사용하여 권리 주문을 캡처하고 계약을 생성하여 지원 프로세스 중에 교차 판매 및 상향 판매를 활성화합니다. 에이전트가 권리 수정 또는 취소 요청을 쉽게 시작할 수 있도록 권한을 부여합니다.
- **Product Catalog 관리:** 상업 및 기술 카탈로그 전반에서 복잡한 제품, 번들, 결합된 제품 및 서비스 오퍼링을 지원합니다. 계층적 범주를 사용하여 카탈로그를 빠르게 탐색하고 키워드 또는 코드를 사용하여 검색합니다. 견적 또는 주문에서 컨피규레이터를 시작하고 복잡한 제품 제안을 빠르고 정확하게 구성하고 가격을 책정합니다. 가격 매트릭스 또는 계정 기반 가격 책정을 사용하고 가격 책정 광고 확장을 만들어 외부 가격표에 액세스합니다.

통신

- **랙 시각화:** 랙 장착형 장치 및 작동 상태 보기 빈 랙 공간을 확인합니다. 장비 템플릿을 빈 랙 공간으로 끌어와 변경 워크플로우를 자동으로 시작합니다. 랙 점유율 및 사용률 메트릭을 봅니다.
- **토폴로지 시각화:** 하나 이상의 토폴로지를 동시에 렌더링합니다. 요소를 클릭하여 자세한 정보를 표시합니다. 연결을 클릭하여 요소 간의 관계 유형과 방향을 이해합니다.
- **계획된 수정:** 효과적인 계획을 위해 라이브 연결 및 장비를 복제합니다. 네트워크 인벤토리의 향후 뷰를 반영하기 위해 필요한 설계 변경을 수행합니다. 이후 버전을 라이브로 승격하고 기록 참조를 위해 이전 버전을 보관합니다.
- **향상된 Service Bridge - 전송 진단:** 관리자에게 제공자 또는 소비자 등록 오류를 경고합니다. 동기화 문제를 사전에 식별하고 관리자에게 문제 상세 정보를 알립니다. 전송 문제를 감지하고 자동으로 수정합니다. 자동 수정이 불가능한 경우 관리자에게 알립니다.
- **향상된 Service Bridge - 원격 카탈로그 변수 세트 지원:** 각 카탈로그 항목에 대해 개별적으로 변수를 만들 필요성이 줄어듭니다. 여러 원격 카탈로그 항목에서 재사용할 수 있는 변수 모음을 만듭니다. 단일 원격 기록 생성자로 데이터 세트를 캡처합니다. 세트에서 변수가 수정되면 연결된 모든 원격 카탈로그 항목에 변경 내용이 반영됩니다.

- 문제 티켓 아웃바운드 알림: Now Platform에서 관심 있는 구독자에게 자동화된 스트리밍 이벤트 알림을 제공합니다. 외부 애플리케이션에 문제 티켓 이벤트를 알립니다. 문제 티켓을 케이스 또는 인시던트와 동일시합니다. 업계 표준 OpenAPI에 부합합니다. Hermes 및 Kafka 기능을 활용합니다.

통신 판매 및 주문 관리

- 기획 관리: 기획을 만들거나 임포트하고, 엔드 투 엔드 판매 주기를 관리하고, 끊어서 놓기에 칸반 뷰를 사용합니다. 요구 분석 질문서를 시작하여 에이전트를 위한 관련 제품 제안을 식별합니다. 상호작용, 이메일 및 약속을 포함한 기획 활동을 관리합니다. 한 번의 클릭으로 기획에서 하나 이상의 견적을 생성합니다.
- 견적 관리: 제품 구성기를 사용하여 견적을 구성하고 가격을 책정합니다. 견적 수명주기를 관리하고 고객의 요구 사항 또는 제품 구성이 변경됨에 따라 견적 수정을 추적합니다. 고객이 승인한 견적에서 자동으로 주문을 생성합니다.
- 주문 캡처: 카탈로그 범주, 검색 및 찾아보기, 사용하기 쉬운 주문 캡처를 통해 주문 환경을 개선합니다. 주문 보강으로 주문 캡처 중에 제공되지 않은 필수 데이터를 수집하는 워크플로우를 시작합니다. 최소한의 필수 정보로 주문을 캡처하고 나중에 주문을 보강하여 효율성을 높이고 폴아웃을 줄입니다. 판매 후 참여 중에 판매된 제품의 상업적 이동, 추가, 변경 및 연결 해제(MACD)를 활성화합니다.
- 주문 이행: 제품, 서비스 및 자원 주문을 분해하고 이행합니다. 자세한 이행 추적을 위해 주문 이행 작업을 자동으로 생성하고 할당합니다. 길고 복잡한 이행 수명주기를 추적하기 위한 주문 타임라인 뷰를 제공합니다. 주문-작업 주문(FSM) 및 주문-프로젝트(SPM) 워크플로우를 지원합니다. 진행 중인 주문 수정 및 위험 추적을 지원합니다.
- 고객 계약 및 권리: 외부 공급업체 시스템에서 계약을 만들거나 동기화하고 대상 제품, 권리 및 고객 세부 정보에 대한 360도 뷰를 확보합니다. 표준 API를 사용하여 권한 검증을 자동화합니다. 워크플로우를 사용하여 권리 주문을 캡처하고 계약을 생성하여 지원 프로세스 중에 교차 판매 및 상향 판매를 활성화합니다. 에이전트가 권리 수정 또는 취소 요청을 쉽게 시작할 수 있도록 권한을 부여합니다.
- Product Catalog 관리: 상업 및 기술 카탈로그 전반에서 복잡한 제품, 번들, 결합된 제품 및 서비스 오퍼링을 지원합니다. 계층적 범주를 사용하여 카탈로그를 빠르게 탐색하고 키워드 또는 코드를 사용하여 검색합니다. 견적 또는 주문에서 컨피규레이터를 시작하고 복잡한 제품 제안을 빠르고 정확하게 구성하고 가격을 책정합니다. 가격 매트릭스 또는 계정 기반 가격 책정을 사용하고 가격 책정 광고 확장을 만들어 외부 가격표에 액세스합니다.
- 업계 표준에 맞춤: 가치 실현 시간을 단축합니다. 더 빠르게 수익을 실현할 수 있습니다. 통합을 단순화합니다. 모범 사례 및 조정. 제공 및 유지 관리 비용을 절감합니다.

의료 및 생명 과학

- EMR 지원 기능: 문제를 보고하는 단일 작업 시스템을 제공하여 임상과의 번아웃을 완화합니다. 우려 사항을 실시간으로 적절한 팀에 전달하여 문제를 신속하게 해결합니다. 문제를 신속하고 효과적으로 해결하여 치료 시간을 단축합니다.
- 의료 케이스에 대한 GenAI 사례 요약: 의료 서비스 사례 작업 메모의 포괄적인 요약을 통해 서비스 시간을 단축합니다. 신속한 컨텍스트 수집으로 환자 만족도를 높입니다. 여러 소스의 정보를 종합하여 운영 비용을 절감합니다.

임상 장치 관리

- **임상 장치 온보딩:** 유지 관리, 서비스 계약, 장치 위험 및 감가상각을 효과적으로 관리합니다. 소유권 및 회계 방법을 할당하여 더 면밀한 추적을 활성화합니다. 단일 플랫폼을 통해 온보딩부터 등록 취소까지 장치 수명주기를 최적화합니다.
- **임상 기기 위험 점수:** 포괄적인 채점을 통해 안전성을 강화하고 규정 준수에 대비합니다. 서로 다른 속성을 가진 여러 장치를 관리합니다. 실시간 히트맵을 통해 데이터 기반 의사 결정을 내릴 수 있습니다.
- **임상 장치 이동:** Service Catalog에서 이동 요청을 쉽게 시작할 수 있습니다. 실시간 추적으로 위치 간 이동을 실행합니다. 올바른 장치를 올바른 위치로 이동하여 지연을 줄입니다.
- **Indoor Mapping:** 대화형 맵을 통해 세분화된 위치 상세 정보로 임상 장치를 탐지합니다. 캠퍼스, 건물, 층 및 장소 전체에서 위치 공간 계층 구조를 관리합니다. 공간 데이터 모델을 사용하여 워크플로우를 개선합니다.
- **작업에 대해 제안된 부품:** 작업 주문 소유자에게 관련 부품 권장 사항을 제공합니다. 이력 데이터에서 관련 파트를 제안하여 작업 주문에 대한 조사를 줄입니다. 올바른 부품으로 자원을 예약하여 첫 방문을 성공적으로 수행할 수 있습니다.
- **현장 서비스 관리용 Now Assist:** 자동화된 작업 주문 요약으로 작업 디브리핑을 간소화합니다. 모바일 장치에서 데이터를 쉽게 입력하여 사용자 경험을 향상시킬 수 있습니다. 활동 스트림, 부품 및 부대 작업 전반에 걸쳐 작업 요약을 활용하여 프로세스 준수를 개선합니다.

정부

- **라이선스 및 허가 플레이북:** 시민과 기업에 대한 라이선스 및 허가 제공을 간소화, 디지털화 및 자동화하도록 설계된 맞춤형 플레이북을 구현합니다. 고객이 쉽게 신청하고, 요청 상태를 추적하고, 신속하게 답변을 받을 수 있도록 하여 탁월한 고객 경험을 창출합니다. 공무원이 빠르고 원활하게 신청서를 처리하고, 디지털 사본을 생성하고, 미들 오피스 팀의 진행 상황을 모니터링하도록 안내합니다.

재무 및 공급망 워크플로우

소싱-지급(S2P) 운영

- **통합된 공급자 외부 공급업체 위험 관리:** ServiceNow 타사 위험 관리(TPRM)와 Source-to-Pay 간의 긴밀한 통합입니다. TPRM이 설치되면 Supplier Lifecycle Management와 함께 실사 Playbook을 제공합니다. 온보딩의 일환으로 공급자 실사를 원활하게 실행할 수 있습니다.
- **추가 타사 통합:** Oracle EBS, SAP Ariba, Coupa 및 Workday Financials 스포크에 대한 소스-지불 통합. SAP ECC 및 SAP S/4 HANA 통합 방법에 대한 추가 옵션. Source-to-Pay 통합 프레임워크가 개선되었습니다.
- **사용 가능성 개선 사항:** 양식 제출, 입력 수집, 설문 조사 참여를 포함하도록 직원 작업을 확장했습니다. 사용자가 Source-to-Pay Workspace에서 Supplier Lifecycle Operations를 원활하게 사용할 수 있도록 지원합니다. 공급자 관리자가 공급자를 대신하여 생성할 수 있도록 공급자 케이스를 개선합니다.

ServiceNow 영향

AI 액셀러레이터

- **비즈니스 목표를 ServiceNow의 AI 솔루션에 맞춥니다.** 생성형 AI, Task Intelligence, Predictive Intelligence, 자연어 이해(NLU)를 포함한 AI 기능에 대한 기술 개요 및 데모를 확인하십시오.

인스턴스 관찰자

- Instance Observer에 대한 전문가 입문서와 Instance Observer가 플랫폼 상태를 모니터링하고 유지 관리하는 데 어떻게 도움이 되는지 알아보십시오. 데이터베이스 증가 요약을 사용하여 성능을 최적화하는 데 도움이 되는 데이터베이스 증가 메트릭의 개요를 확인합니다. 메트릭에는 총 인스턴스 크기 및 증가, 가장 큰 테이블 및 가장 빠르게 증가하는 테이블이 포함됩니다.

구독 관리

- 플랫폼 소유자에게 모든 인스턴스에 대한 포괄적인 권리 목록을 제공합니다. 계약 시작 및 종료 날짜와 구매한 수량을 확인하고 자격이 있는 애플리케이션을 탐색합니다. 각 인스턴스에 직접 연결하여 특정 할당을 확인하고 관리합니다.

교육 통찰력

- Impact 내에서 직접 교육 데이터에 대한 가시성을 확보합니다. 사용 가능한 모든 교육을 최대한 활용할 수 있도록 하여 채택을 가속화하고 비즈니스 가치를 높입니다. 학습 크레딧 소비 및 만료, 교육 기록, 바우처 및 인증 상세 정보, 조직의 계정에 연결된 사용자 등의 상세 정보를 확인합니다.

Microsoft 파트너십

Microsoft Teams와 Now Assist 통합

- 가상 에이전트의 Now Assist로 더욱 개인화된 셀프 서비스를 통해 평균 해결 시간을 단축합니다. 직원들이 채팅하고, 만나고, 협업할 수 있는 도구 내에서 지식 문서에 대한 간략한 요약을 확인합니다. 직원이 찾고 있는 정보에 대한 답변을 한눈에 빠르게 제공하여 직원 생산성을 높입니다.

Microsoft Teams의 Employee Center 및 M365 개선 사항

- 마이크로사이트 및 Employee Center 내 알림을 통해 비디오 기반 직원 커뮤니케이션을 제공합니다. AI 검색의 Now Assist로 더 빠르게 답변을 찾습니다. 포함된 경험을 통해 업무 플로우에서 서비스 제공에 대한 직원 피드백과 감정을 캡처합니다.

클라우드 서비스 카탈로그

- 클라우드 카탈로그 요청에 대해 사전 정의된 템플릿과 안내 설정을 통해 클라우드 프로비저닝 시간을 단축합니다. 거버넌스 정책을 통해 가시성과 통제를 유지합니다. 중앙 집중식 정책 기반 워크플로우를 통해 릴리스 파이프라인(예: ADO) 및 자동화 도구(예: Ansible)를 자동화합니다.

OneDrive를 사용하여 기록의 문서 관리

- OneDrive 통합을 사용하여 정책, 증거 요청, 계약, 감사 작업 등에 대한 문서를 관리합니다. Office 365 통합을 통해 Excel, Word, PowerPoint, Visio 등을 사용하여 온라인으로 공동 작업하세요. OneDrive의 모든 버전에 액세스할 수 있는 버전 기록을 유지 관리합니다.

Washington DC 릴리스로 업그레이드

지금 Now Platform Washington DC 릴리스로 업그레이드하십시오. 최신 정보를 유지하는 데 도움이 되는 다음 ServiceNow 자원을 활용하십시오.

워싱턴 DC 릴리스 업그레이드 키트 받기: 새로운 기능, 데모, 주요 리소스 등에 대한 요약을 포함하여 업그레이드를 시작하는 데 필요한 모든 것을 찾으십시오.

ServiceNow 릴리스 및 업그레이드 커뮤니티: ServiceNow 전문가 및 동료에게 질문하고 답변을 듣고, 최신 베스트 프랙티스 및 자원에 액세스하고, 릴리스 및 업그레이드 커뮤니티 이벤트에 등록하여 추가 지원을 받습니다.

Washington DC 릴리스에 대해 알아보기

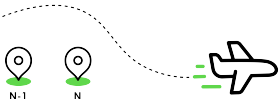
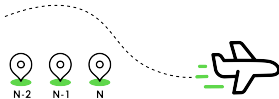
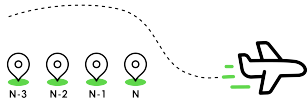
Washington DC 릴리스에는 Now Platform[#]에 구축된 새로운 기능과 개선 사항이 포함되어 있습니다.

릴리스 날짜

- 조기 가용성: 2024년 2월 1일
- 일반 공급: 2024년 3월 20일

업그레이드를 위한 릴리스 정보

업그레이드하기 전에 현재 버전부터 Washington DC 릴리스까지의 릴리스 정보를 검토하십시오. 릴리스 정보는 새로운 기능, 중요 변경 사항 및 사용 가능한 수정 사항에 대한 유용한 정보를 제공합니다. 필요한 기능과 인스턴스에 영향을 미치는 문제를 해결하는 수정 사항이 업그레이드에 포함되어 있는지 여부를 확인하는 데 도움이 됩니다. 릴리스 정보는 이전에 사용자 지정한 항목이 업그레이드되는지 여부를 확인하는 데에도 도움이 될 수 있습니다.

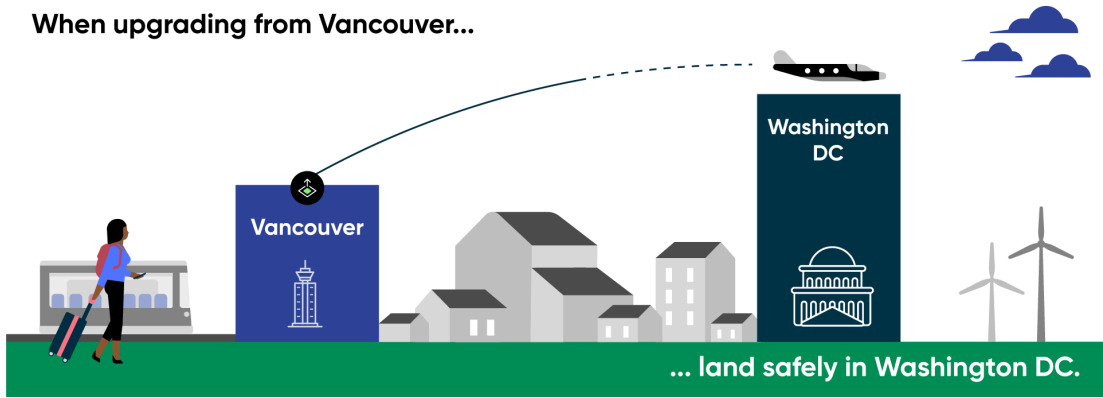
Vancouver에서 업그레이드	Utah에서 업그레이드	Tokyo에서 업그레이드
		
릴리스로 Vancouver Washington DC 업그레이드를 위한 릴리스 정보	릴리스로 Utah Washington DC 업그레이드를 위한 릴리스 정보	릴리스로 Tokyo Washington DC 업그레이드를 위한 릴리스 정보

Vancouver에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보

Vancouver 릴리스에서 업그레이드하는 경우 각 릴리스 버전의 수정 사항, 사용자 인터페이스에 대한 중요 변경 사항, 브라우저 지원, 플러그인 업데이트, 각 기능의 업그레이드 및 마이그레이션 작업 (해당하는 경우)을 이해합니다.

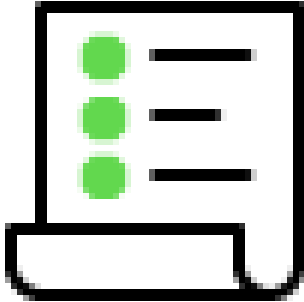
밴쿠버에서 워싱턴 DC로 업그레이드

When upgrading from Vancouver...



제품별 특징 및 변경 사항	릴리스 정보 요약	결합된 제품 릴리스 정보
 에서 신제품 및 기능에 Vancouver 대한 자세한 정보 Washington DC	 부터 Vancouver 모든 제품에 대한 통합 릴리스 정보 정보 Washington DC	 에서 신제품 및 기능에 Vancouver 대한 결합된 정보 Washington DC

기계변역

개인화된 PRB 릴리스 정보  현재 버전과 사용 가능한 대상 버전 간에 수정된 문제 목록 생성	릴리스의 Washington DC 플러그인 변경 사항  새 플러그인, 변경된 플러그인, 이름이 바뀐 플러그인, 더 이상 사용되지 않는 플러그인 목록	사용 가능한 패치 및 핫픽스  수정된 문제에 대한 릴리스 정보
브라우저 지원  지원되는 브라우저 버전 및 특정 제품에 대한 추가 요구 사항	접근성 및 적합성  자발적 제품 접근성 템플릿 (VPAT)을 기반으로 하는 접근성 적합성 보고서	

Vancouver에서 **Washington** DC로 업그레이드를 위한 결합된 제품 릴리스 정보

Vancouver에서 워싱턴 D.C.로 업그레이드하는 데 도움이 되도록 각 제품에 대한 교차 제품군 릴리스 정보를 한 페이지에 결합했습니다. 릴리스 정보 결과를 사용자 지정하는 데 필요한 제품을 선택합니다.

Vancouver에서 **Washington** DC까지 릴리스 정보를 보려면 제품을 선택하십시오.

아래 표에는 밴쿠버에서 워싱턴 D.C.까지 이용 가능한 모든 제품 목록이 나와 있습니다. 필터 기능 기능을 사용하여 관심 있는 제품을 선택합니다. 테이블이 필터링되어 선택한 제품에 대한 결합된 릴리스 정보가 표시됩니다. 링크를 클릭하여 각 제품에 대한 결합된 릴리스 정보를 살펴보십시오.

제품	결합된 릴리스 정보
외상 매입금 운영	링크
관리자 센터	링크
채택 서비스	링크
고급 목표 프레임워크	링크
Advanced Risk	링크
Advanced Work Assignment	링크
에이전트 채팅	링크
에이전트 채팅 및 사이드바	링크
Agent Client Collector	링크
CSM용 에이전트 경험	링크
Agent Workspace for HR Case Management	링크
Agile Development 2.0	링크
AI Search	링크
Alignment Planner Workspace	링크
API	링크
앱 엔진 스튜디오	링크
애플리케이션 관리	링크
애플리케이션 관리자	링크
애플리케이션 포트폴리오 관리	링크

제품	결합된 릴리스 정보
애플리케이션 사용량 개요 대시보드	링크
Application Vulnerability Response	링크
평가 및 설문 조사	링크
Audit Management	링크
인증	링크
Automated Test Framework	링크
Benchmarks	링크
Business Continuity Management	링크
경력 평가	링크
Case and Knowledge Management	링크
변경 관리	링크
임상 장치 관리	링크
클론 관리자 콘솔	링크
클라우드 비용 관리	링크
클라우드 인사이트	링크
Cloud Provisioning and Governance	링크
Coaching	링크
Commercial Lines Claims	링크
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	링크
공통 GRC 기능	링크

제품	결합된 릴리스 정보
규정 준수 케이스 관리	링크
Configuration Compliance	링크
Configuration Management Database(CMDB)	링크
컨테이너 Vulnerability Response	링크
지속적인 인증 및 모니터링	링크
지속적인 인증 및 모니터링(CAM)	링크
대화형 인터페이스	링크
대화형 인터페이스 홈	링크
코어 Now Platform	링크
고객 계약 및 권리	링크
고객 서비스 관리	링크
고객 서비스 관리(CSM)	링크
대시보드	링크
데이터 검색	링크
CSM을 위한 데이터 관리	링크
데이터 개인정보 보호	링크
데이터 분리	링크
Decision Builder	링크
기본 관리자 방문 페이지	링크
위임된 개발	링크

제품	결합된 릴리스 정보
DevOps	링크
DevOps 변경 속도	링크
DevOps 구성	링크
Digital Portfolio Management	링크
Document Intelligence	링크
문서 서비스	링크
문서 템플릿	링크
동적 변환	링크
직원 센터	링크
Employee Document Management	링크
Employee Growth and Development	링크
Employee Growth and Development 활동	링크
Employee Growth and Development 핵심	링크
Employee Journey Management	링크
직원 관계	링크
EMR Help	링크
암호화 및 키 관리	링크
암호화 키 관리	링크
Enterprise Asset Management	링크
Environmental, Social, and Governance Management	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Equifax 스포크	링크
ERP 캔버스	링크
ERP Customization Mining	링크
ESG 경영	링크
Event Management	링크
Strategic Portfolio Management용 Export to PowerPoint	링크
현장 서비스 관리	링크
Financial Management	링크
금융 서비스 비즈니스 예금 운영	링크
Financial Services Business Lifecycle	링크
Financial Services Business Loan Operations	링크
Financial Services Card Operations	링크
Financial Services Client Lifecycle	링크
Financial Services Complaint Management	링크
Financial Services Credit Operations	링크
Financial Services Customer Lifecycle Operations	링크
Financial Services Deposit Operations	링크
금융 서비스 보험 증권 운영	링크
Jack Henry Associates jXchange와 Financial Services 통합	링크
Socure와 금융 서비스 통합	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Financial Services Loan Operations	링크
Financial Services Operations Core	링크
FRISS와의 Financial Services Operations 통합	링크
Guidewire와 Financial Services Operations 통합	링크
Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합	링크
Visa와의 Financial Services Operations 통합	링크
Financial Services Payment Operations	링크
금융 서비스 개인 예금 운영	링크
Financial Services Personal Loan Operations	링크
Financial Services Treasury Operations	링크
플로우 디자이너	링크
생성 AI 컨트롤러	링크
Goal Framework	링크
Goal Framework for SPM	링크
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스	링크
세분화된 위임	링크
GRC: 외부 공급업체 콘텐츠와의 통합	링크
Group Life Servicing	링크
하드웨어 자산 관리 10.0.0	링크
하드웨어 자산 관리 4.0	링크

제품	결합된 릴리스 정보
하드웨어 자산 관리 5.0	링크
하드웨어 자산 관리 7.0.0	링크
하드웨어 자산 관리 8.0.0	링크
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	링크
Health Log Analytics	링크
Help Center	링크
메시징 서비스	링크
HR Service Delivery	링크
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	링크
HR Service Delivery Enterprise Onboarding and Transitions	링크
HR Service Delivery Integration with Magnit	링크
HR Service Delivery Integration with Workday Learning	링크
ID 및 인증	링크
임포트 및 익스포트	링크
인시던트 관리	링크
Individual Life Servicing	링크
산업 프로세스 관리자	링크
산업별 제품	링크
인스턴스 데이터 복제	링크
인스턴스 스캔	링크

제품	결합된 릴리스 정보
통합 허브	링크
CSM용 인텔리전스	링크
인텔리전트 서비스 제공	링크
사기에 대한 지능형 서비스	링크
Investment Funding	링크
ITOM 클라우드 가속화	링크
ITOM Health	링크
ITOM Optimization	링크
ITOM 최적화 ITOM 최적화	링크
ITOM Visibility	링크
ITSM Agent Workspace	링크
ITSM 모바일	링크
ITSM Mobile Agent	링크
ITSM Predictive Intelligence Workbench	링크
ITSM 성공 대시보드	링크
ITSM Virtual Agent	링크
Journey Designer	링크
Journey Designer 2.0	링크
Knowledge Management	링크
학습	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Legal Service Delivery	링크
현지화 프레임워크	링크
Manager Hub	링크
Manufacturing Process Manager	링크
멘토링	링크
MetricBase	링크
MID Server	링크
모바일	링크
Mobile Platform	링크
Natural Language Query를 참조하십시오.	링크
자연어 이해	링크
Next Experience	링크
Next Experience 구성요소	링크
Next Experience 개발자 도구	링크
Next Experience UI	링크
Next Experience 사용자 인터페이스	링크
알림	링크
알림	링크
Now Assist	링크
크리에이터용 Now Assist	링크

제품	결합된 릴리스 정보
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist	링크
HR Service Delivery용 Now Assist(HRSD)	링크
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	링크
Now Mobile 앱	링크
Omnichannel Callback	링크
온보딩 경험	링크
On-Call Scheduling	링크
Operational Resilience	링크
Operational Technology Change Management	링크
Operational Technology 인시던트 관리 v2	링크
운영 기술 지식 관리	링크
Operational Technology Manager	링크
Operational Technology Service Management	링크
Operational Technology Vulnerability Response	링크
기획 관리	링크
주문 관리	링크
CSM용 Order Management	링크
Order Management for Customer Service Management	링크
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	링크
암호 재설정	링크

제품	결합된 릴리스 정보
환자 지원 서비스	링크
Performance Analytics	링크
Personal Lines Claims	링크
플랫폼 분석 경험	링크
플랫폼 분석 워크플레이스	링크
플랫폼 보안	링크
워크플로우 스튜디오의 Playbook	링크
Policy and Compliance 통합자	링크
Policy and Compliance Management	링크
포트폴리오 계획	링크
Predictive Intelligence	링크
Pre-Visit Management	링크
Privacy Management	링크
사전 예방적 프롬프트	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우(기술)	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우(통신)	링크
사전 예방적 트리거	링크
Problem Management	링크
프로세스 자동화 디자이너	링크

제품	결합된 릴리스 정보
프로세스 마이닝	링크
프로세스 최적화	링크
Procurement 서비스 관리	링크
Product Catalog 관리 및 가격 관리	링크
프로젝트 포트폴리오 관리	링크
프로젝트 워크플레이스	링크
Public Sector Digital Services	링크
견적 관리	링크
권장 프레임워크	링크
Redox 인바운드 통합	링크
Regulatory Change Management	링크
Reporting	링크
자원 관리 워크스페이스	링크
응답 대시보드	링크
Robotic Process Automation(RPA) Hub	링크
Scaled Agile Framework(SAFe)	링크
스크립팅	링크
검색 관리	링크
보안 센터	링크
Security Incident Response	링크

제품	결합된 릴리스 정보
보안 태세 통제	링크
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	링크
Service Bridge	링크
Service Bridge(기술)	링크
Service Bridge(통신)	링크
Service Builder	링크
Service Catalog	링크
서비스 데스크	링크
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(Azure)	링크
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(온-프레미스 관리 콘솔)	링크
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합	링크
Service Level Management	링크
ServiceNow 성능 대시보드	링크
ServiceNow Studio	링크
ServiceNow 음성 기능	링크
ITOM용 서비스 운영 작업 공간	링크
IT Service Management용 Service Operations Workspace	링크
ITSM용 서비스 운영 작업 공간	링크
Service Portal	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Service Portfolio Management	링크
사이드바	링크
Sitemap Generator	링크
기술 인텔리전스	링크
Skills Management	링크
소프트웨어 자산 관리	링크
Sourcing and Procurement Operations	링크
SPM 벤치마크	링크
스토어 사용량 개요 대시보드	링크
Strategic Planning	링크
스튜디오	링크
구독 관리	링크
Supplier Lifecycle Management	링크
공급자 수명주기 운영	링크
시스템 관리 대시보드	링크
시스템 클론	링크
System Diagnostics 홈페이지	링크
Table Builder	링크
App Engine용 테이블 작성기	링크
ITSM용 작업 인텔리전스	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Technology Provider Service Management	링크
Telecommunications Network Inventory	링크
Telecommunications Service Management	링크
Telecommunications Service Operations Management	링크
테마 작성기	링크
외부 공급업체 위험 관리	링크
UI Builder	링크
범용 요청	링크
업그레이드 센터	링크
사용자 경험 분석	링크
Vaccine Administration Management	링크
Vendor Management Workspace	링크
Vendor Risk Management	링크
Virtual Agent	링크
Visa 스포크	링크
Visual Task Boards	링크
Vulnerability Response	링크
IoT용 Microsoft Defender에 대한 취약성 대응(온-프레미스 관리 콘솔)	링크
Vulnerability Response 통합	링크
Claroty CTD와 Vulnerability Response 통합	링크

제품	결합된 릴리스 정보
IoT용 Microsoft Defender와의 Vulnerability Response 통합	링크
Walk-up Experience	링크
워크플로우 스튜디오	링크
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화	링크
HR용 워크포스 최적화	링크
Workforce Optimization for ITSM	링크
워크플레이스	링크
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	링크

제품별 특징 및 변경 사항

제품별로 이 릴리스의 새로운 기능과 변경 사항을 검토합니다.

의 새로운 기능 및 제품 **Washington DC**

릴리스에는 Washington DC 새로운 기능과 제품이 포함되어 있습니다.

고객 서비스 관리

[고객 계약 및 권리 릴리스 정보](#)

직원 서비스 관리

[멘토링 릴리스 정보](#)

Financial Services Operations

- [Visa와의 Financial Services Operations 통합 릴리스 정보](#)
- [Visa 스포크 릴리스 정보](#)

IT Service Management

[서비스 운영 작업 공간 릴리스 정보용 IT Service Management](#)

하이퍼오토메이션 및 로우코드

[워크플로우 스튜디오 릴리스 정보](#)

Operational Technology

- [운영 기술 지식 관리 릴리스 정보](#)
- [서비스 그래프 커넥터 for Microsoft Defender for IoT \(Azure\) 릴리스 정보](#)

판매 및 주문 관리

- [기획 관리 릴리스 정보](#)
- [제품 카탈로그 관리 및 Pricing Management 릴리스 정보](#)
- [견적 관리 릴리스 정보](#)

Security Operations

[보안 태세 통제 릴리스 정보](#)

소싱-지급(S2P) 운영

[외상 매입금 운영 릴리스 정보](#)

업데이트된 기능 및 제품

다른 제품은 릴리스에서 Washington DC 변경 및 업데이트되었습니다. 자세한 내용은 제품 영역별로 구성된 릴리스 정보 항목을 참조하십시오.

API 릴리스 정보

ServiceNow[#] API를 사용하면 사용자 지정 애플리케이션 및 환경을 빌드할 수 있습니다. 릴리스에서 Washington DC API가 개선 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC API** 하이라이트

- 스크립트에서 서버 측 JavaScript API를 사용하여 애플리케이션 기능을 변경합니다.
- 클라이언트 기반 이벤트가 발생할 때마다(예: 양식이 로드되거나 양식이 제출되거나 필드 값이 변경될 때) 클라이언트 API를 실행합니다.
- 인바운드 REST API를 사용하여 애플리케이션 내의 다양한 ServiceNow 기능과 상호작용합니다.

자세한 내용은 [API implementation and reference](#)  문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

새로운 범위가 지정된 클래스 및 기존 범위가 지정된 클래스에 대한 추가 메서드

클래스	방법
GlideAggregate - Scoped 	setIntervalYearIncluded() 를 호출합니다. 
GlideRecord - Scoped 	Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason) 
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global 	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId) 
ProductInstance API - Scoped, Global 	• generatePID()를 호출합니다.  • getPIDConfig()를 호출합니다.  • isProductInstance()를 호출합니다. 
XMLDocument2 - Scoped, Global 	setEnabledCDATAReporting() 을 호출합니다. 
XMLNode - Scoped, Global 	isCDATAANode() 를 호출합니다. 

새 전역 클래스 및 기존 전역 클래스에 대한 추가 메서드

클래스	방법
GlideAggregate - Global 🔗	setIntervalYearIncluded()를 호출합니다. 🔗
GlideRecord - Global 🔗	GlideRecord - addExtraField(String dotWalkedField) 🔗
OnCallContactPrefTemplate - Global 🔗	- OnCallContactPrefTemplate()을 호출합니다. 🔗 - copyContactPreferences()를 호출합니다. 🔗 - deleteContactPreferenceAttempts()를 호출합니다. 🔗
OnCallEscalationTemplateSNC - Global 🔗	- OnCall에스컬레이션 템플릿SNC() 🔗 - copyEscalationTemplateToEscalationSet() 🔗 - deleteEscalationSetSteps()를 호출합니다. 🔗
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global 🔗	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId) 🔗
ProductInstance API - Scoped, Global 🔗	- generatePID()를 호출합니다. 🔗 - getPIDConfig()를 호출합니다. 🔗 - isProductInstance()를 호출합니다. 🔗
SPWidgetAccessControl - Global 🔗	hasPublicAccess()를 호출합니다. 🔗
XMLDocument2 - Scoped, Global 🔗	setEnabledCDATAReporting()을 호출합니다. 🔗
XMLNode - Scoped, Global 🔗	isCDATAANode()를 호출합니다. 🔗

이 릴리스에서 변경된 내용

변경된 범위 지정 클래스

클래스	방법
DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗	createAnswerElements() 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. - Due_date - Glide_date - Glide_date_time - Glide_duration - Longint
GlideRecord - Scoped 🔗	새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code> 🔗를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code> 🔗 및 <code>updateMultiple()</code> 🔗 메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.

변경된 전역 클래스

클래스	방법
DecisionTableAPI - Scoped, Global	<code>createAnswerElements()</code> 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint
GlideRecord - Global	새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code> 를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code> 및 <code>updateMultiple()</code> 메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.

변경된 클라이언트 API

클래스	방법
GlideForm (g_form) - Client	<code>addFormMessage()</code> 메서드에는 양식 메시지에 버튼을 추가하는 새 매개 변수가 <i>options</i> 있습니다.

변경된 REST API

클래스	방법
System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API	엔드포인트는 <code>SCIM - PATCH /scim/Groups/ {group_id}</code> SCIM UI 속성, ##### ## ## ## API ## #####가 성공하면 새 204 상태 메시지를 반환합니다.

활성화 정보

기본적으로 다음 API를 사용할 수 있습니다.

- ## ## ## API
- ## ##
- `GlideAggregate (##)`
- `GlideForm`
- `GlideRecord`
- ## #####
- `SPWidgetAccessControl`
- `XMLDocument2`
- `XmlNode`

다음 API는 플러그인 활성화가 필요합니다.

- *OnCallContactPrefTemplate* 및 *OnCallEscalationTemplateSNC* API를 사용하려면 (com.snc.on_call_rotation) 플러그인을 On-Call Scheduling 활성화해야 합니다.
- *ProcessMiningForExternalData* API를 사용하려면 sn_po_extdata(for external data) 플러그인을 프로세스 마이닝 활성화해야 합니다.

애플리케이션 포트폴리오 관리 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 애플리케이션 포트폴리오 관리 비즈니스 애플리케이션의 중앙 집중식 인벤토리를 생성하여 비즈니스 애플리케이션에 대한 가시성을 제공합니다. 애플리케이션 포트폴리오 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

애플리케이션 포트폴리오 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 대시보드 페이지가 포트폴리오별 탭에 관련 위젯을 표시하도록 다시 디자인되었습니다.
- 의TPM 비즈니스 애플리케이션 뷰엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간에서 () 및 Technology Reference Model (TRM) 수명주기 정보를 Gantt 차트 형식으로 봄 기술 포트폴리오 관리 니다.
- 애플리케이션 비용을 수집하여 TCO(총 소유 비용)로 비즈니스 애플리케이션을 평가합니다.
- 에서 Strategic Portfolio Workspace 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간의 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 로드맵을 보는 작업을 추가했습니다.
- 기술 포트폴리오 관리 (TPM)는 하드웨어에 대한 기술 표준 설정에 대한 지원을 확장합니다. 하드웨어, 제품 및 제품 수명주기를 TRM 추가하거나 요청합니다.

자세한 내용은 [Application Portfolio Management](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace

비즈니스 애플리케이션 비용을 평가하고 애플리케이션 비용을 활용하여 애플리케이션 포트폴리오의 우선순위를 지정합니다. 비용별로 비즈니스 애플리케이션을 합리화하고 조직의 비즈니스 전략에 맞춥니다. 자세한 내용은 , [Create a source for an Application TCO](#) , , [Create a cost type for Application TCO in Enterprise Architecture Workspace](#) 를 [Add or edit a total cost of ownership record](#) 참조하십시오Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace .

비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 로드맵 보기

전략에 맞춰 비즈니스 역량 및 애플리케이션에 대한 작업을 계획하고 우선순위를 지정하며 로드맵을 작성합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 [View roadmap of a business application](#) 참조하십시오View a roadmap of a business capability .

Lucidchart 다이어그램을 저장할 폴더를 보고 선택하세요.

로그인에 따라 다이어그램을 만드는 동안 Lucid 폴더를 가져와 Lucidch 다이어그램을 선택하고 저장합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 [Create a diagram for a business application in the EA Workspace](#) 참조하십시오Create a Lucidchart diagram for a business capability in the EA Workspace .

직접 생성한 표시기를 사용하여 애플리케이션 합리화 페이지에서 비즈니스 애플리케이션을 분석합니다

의 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 애플리케이션 합리화 화면을 사용하면 사용자 지정 표시기를 사용하여 거품형 차트 뷰 또는 목록 뷰에서 비즈니스 애플리케이션을 분석할 수 있습니다. 활성 플래그를 사용하여 합리화를 위해 적용할 표시기를 선택합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 [List view of application rationalization](#) 참조하십시오Bubble chart view of application rationalization .

Gantt 차트 보기에서 TPM 및 TRM 수명주기 보기

비즈니스 애플리케이션 뷰의 수명주기 타임라인 탭에서 비즈니스 애플리케이션의 TPM 및 TRM 수명주기 정보를 Gantt 차트 형식으로 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [Gantt view of TPM and TRM lifecycle timelines](#)  문서를 참조하십시오.

역량 및 해당 하위 역량과 연결된 모든 비즈니스 애플리케이션 합리화

애플리케이션 합리화 페이지에서 비즈니스 역량 필터를 적용하면 상위 역량의 하위 역량과 연결된 비즈니스 애플리케이션을 포함하여 모든 비즈니스 애플리케이션이 표시됩니다.

하드웨어 제품의 제품 또는 TRM 제품 수명주기 추가 또는 요청 TRM

카탈로그를 TRM 사용하거나 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 내에서 탐색을 TRM 사용하여 하드웨어 제품 및 제품 수명주기를 TRM 요청합니다. 사용자 역할에 따라 TRM 제품을 추가하거나 요청할 수 있습니다. 예를 들어 엔터프라이즈 아키텍처 그룹의 구성원인 경우 TRM 제품 또는 TRM 제품 수명주기를 직접 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 , [Add or edit a TRM product lifecycle request](#) , [Request a TRM product using the TRM Catalog](#) , [Request a TRM product lifecycle using the TRM Catalog](#)  문서를 참조하십시오 [Add or edit a TRM product request](#)  .

Rationalization of business applications

엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 애플리케이션 합리화를 지원합니다. 표시기로 애플리케이션을 분석하여 작업을 수행하여 비즈니스 애플리케이션을 합리화할 수 있습니다. 수요 생성, 계획된 처리 설정, 수명주기 데이터 추가, 연결된 수요 보기, 애플리케이션과 연결된 기존 프로젝트의 상세 정보 업데이트 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Bubble chart view of application rationalization](#)  및 [List view of application rationalization](#)  문서를 참조하십시오.

Personalize the Enterprise Architecture Workspace home page

페이지 개인화 기능을 사용하여 홈페이지에 EA Workspace 표시할 섹션을 사용자 지정합니다.

Run a scheduled job to update TRM technical debt data in EA Workspace

예약된 작업(*Populate TRM technical debts in the EA Workspace*)TRM을 실행하여 .EA Workspace 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

Open business application form in Core UI from EA Workspace

에서 비즈니스 애플리케이션 양식을 코어 UI EA Workspace 열 수 있습니다.

UI 변경 사항

엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 대시보드 페이지

대시보드 페이지에서 위젯은 이제 더 나은 구성을 위해 다른 탭 아래에 표시됩니다. 다음 탭이 도입되었습니다.

- 애플리케이션 포트폴리오
- 기술 포트폴리오
- 정보 포트폴리오
- 포트폴리오 **TCO**

자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간의 애플리케이션 총 소유권 비용(TCO)

설정 페이지에서 **TCO** 섹션이 추가되어 애플리케이션 TCO의 소스 및 비용 유형을 정의합니다.

포트폴리오 페이지에서 모든 비즈니스 애플리케이션에 대한 TCO 정보를 볼 수 있도록 **TCO** 섹션이 추가됩니다.

애플리케이션 합리화 목록 뷰 페이지에 애플리케이션 TCO 표시기 점수를 표시하는 새 열이 추가됩니다. 기존 애플리케이션 TCO 표시기(구 APM의 경우)는 그대로 유지되며 새 표시기 포트폴리오 TCO가 테이블에 추가됩니다.

애플리케이션 합리화 거품형 차트 뷰에서 포트폴리오 TCO 점수는 거품 크기에 대한 옵션으로 표시됩니다.

대시보드 페이지에 포트폴리오 **TCO** 대시보드 탭이 추가되어 애플리케이션 TCO 관련 위젯이 표시됩니다.

비즈니스 애플리케이션 양식에서 TCO에 대한 새 관련 항목이 추가됩니다.

인사이트 섹션에서 애플리케이션 포트폴리오 탭에 새 카드가 추가되어 비용 데이터 없이 비즈니스 애플리케이션을 표시합니다.

TRM 하드웨어에 대한 제품 또는 제품 수명주기 추가

하드웨어 제품을 선택하기 위해 제품 요청 및 TRM 제품 수명주기 요청 양식에 TRM 유형 필드가 추가됩니다.

제품 수명주기에 대한 TRM 게시자 상세 정보 보기

제품 수명주기를 생성하거나 요청하는 동안 제품의 게시자 상세 정보를 TRM 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 해당 문서를 [Create new TRM product lifecycle request form](#) 참조하십시오. [Create new TRM product lifecycle form](#).

EA Workspace 홈페이지

EA Workspace 대시보드 페이지가 홈페이지에서 제거됩니다. 별도의 페이지로 사용할 수 있습니다. 탐색 창에서 대시보드 아이콘을 선택하여 해당 위치로 이동할 수 있습니다.

[View a unified map for a business application](#)

의 새 탭에서 비즈니스 애플리케이션의 통합 맵을 봅니다 EA Workspace.

의 새 페이지 EA Workspace, 애플리케이션 합리화에 대한 정보를 표시

애플리케이션 합리화 정보를 표시하기 위해 새 페이지가 추가됩니다 EA Workspace . 자세한 내용은 [Rationalization of business applications](#) 문서를 참조하십시오.

EA Workspace 폐기된 비즈니스 애플리케이션 제외

홈페이지와 대시보드 페이지에서는 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 폐기된 상태인 비즈니스 애플리케이션과 수명주기 스테이지가 수명 종료인 비즈니스 애플리케이션이 제외됩니다.

활성화 정보

애플리케이션 포트폴리오 관리 (com.snc.apm) 플러그인을 애플리케이션 포트폴리오 관리 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Application Portfolio Management](#) 문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

[Portfolio Planning in Strategic Planning](#)

Workspace를 Strategic Planning 사용하면 애플리케이션 포트폴리오 관리 사용자가 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 로드맵을 보고 전략에 맞춰 작업을 계획하고, 우선순위를 지정하고, 로드맵을 작성할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 릴리스 정보

ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 에는 릴리스에 Washington DC 새로운 애플리케이션과 업데이트된 애플리케이션 및 기능이 있습니다.

고객 서비스 관리(CSM) 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 고객 서비스 조직과 서비스 운영이 고객 문제에 대해 사전에 공동 작업하여 문제를 해결할 수 있습니다. 애플리케이션은 고객 서비스 관리 릴리스에서 Washington DC 개선되고 업데이트되었습니다.

고객 서비스 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 음성을 포함한 모든 고객 참여 채널에 대한 라우팅 규칙을 만들고 적절한 기술, 전문 지식 및 역량을 갖춘 최적의 에이전트에게 작업을 자동으로 할당하여 고객 상호작용을 간소화합니다.
- 생성부터 완료까지 케이스 수명 주기 전반에 걸쳐 고객을 안내하는 Customer 및 Consumer Service Portal의 안내 프로세스를 통해 고객 경험을 개선합니다.
- 비즈니스 위치를 포괄적으로 파악하여 고객 서비스 제공을 최적화합니다. P는 케이스를 생성하고 문제를 빠르고 정확하게 해결하는 데 필요한 위치 컨텍스트를 가진 에이전트를 제공합니다.
- 동일한 사용자에게 대해 내부 및 외부 가상 사용자를 지원하고 한 개인에 대해 여러 사용자 계정을 만들고 관리할 필요가 없습니다.
- 축소 가능한 패널과 최소화된 스크롤을 통해 화면 공간을 최적화하는 개선되고 유연한 활동 스트림 레이아웃으로 에이전트 효율성을 높입니다.

자세한 내용은 [Exploring Customer Service Management](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

서비스 정의 범주

제공된 서비스에 대한 범주를 생성하여 에이전트가 서비스를 선택하는 방법을 간소화합니다. 케이스 서비스 선택기 및 케이스 작업 서비스 선택기에서 에이전트는 범주를 선택한 다음 해당 범주 내에서 사용 가능한 서비스를 보고 선택하여 케이스 또는 케이스 작업을 생성할 수 있습니다.

고객 활동 뷰

- 에 간소화되고 응답이 빠른 고객 활동 구성 요소를 CSM Configurable Workspace 표시합니다. 개선 사항으로는 업데이트된 날짜 선택기, 고객 활동 시간 그룹 헤더 및 카드 레이아웃, 새로운 활동 아이콘 등이 있습니다.
- 전체 증명서 대신 과거 상호작용에 대한 생성형 AI 기반 요약 표시합니다.

Quick start tests for Customer Service Management

새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 고객 서비스 관리 . 고객 서비스 관리를 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

에 대한 동적 관련 기록 Configurable Workspace

릴리스부터 Washington DC 플러그인 (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) ServiceNow Store에 대한 Configurable Workspace 동적 관련 기록이 동적 관련 기록 기능에 대한 새로운 개선 사항은 이 스토어 앱을 통해 제공됩니다.

케이스 서비스 선택기 개선 사항

케이스 서비스 선택기의 제품 서비스 선택 버전에서 키워드 검색 및 범주 필터를 사용하여 사용 가능한 서비스를 검색합니다. 카드 뷰에서 사용 가능한 서비스를 보고 여러 서비스 페이지를 쉽게 찾아볼 수 있습니다.

Customer Contracts and Entitlements 애플리케이션

Customer Contracts and Entitlements 플러그인을 활성화하면 Contracts and Entitlements 모듈이 의 애플리케이션 내비게이터 CSM Configurable Workspace 에 추가되고 계정 및 소비자 양식의 계약 관련 목록에서 새 UI 작업이 제거됩니다.

사용 중단

릴리스부터 Washington DC 제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 플러그인이 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#)  문서를 참조하십시오. 자세한 내용은 [제품 모델 및 카탈로그 항목 Relationship 플러그인 사용 중단](#)  을 참조하십시오.

CSM 에이전트 작업 공간 은 이제 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새 활성화에 사용할 수 없습니다. [CSM Configurable Workspace](#)  는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#)  문서를 참조하십시오.

활성화 정보

고객 서비스 관리Now Platform 플러그인 (com.sn_customerservice)을 고객 서비스 관리 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate Customer Service Management](#)  문서를 참조하십시오.

다른 플러그인을 활성화하여 추가 고객 서비스 관리 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Additional plugins for Customer Service Management](#)  문서를 참조하십시오.

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 [브라우저 지원](#)  에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

CSM용 Now Assist

애플리케이션을 사용하여 상호작용에 대한 고객 채팅 대화를 요약하고, 케이스 세부 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 ServiceNow[#] CSM용 Now Assist 생성합니다.

Communities

Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 Communities 애플리케이션을 사용하여 고객이 연결, 참여 및 협업할 ServiceNow[#] 수 있도록 합니다. 고객 서비스 에이전트는 커뮤니티 토론 스레드에서 케이스를 만들고 커뮤니티 콘텐츠를 사용하여 케이스를 해결할 수 있습니다.

Continual Improvement Management

개선 기회를 요청하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 지속적 개선 관리 . 성과 목표를 달성하고, 진행률을 추적하고, 성공을 측정하기 위한 단계와 작업을 구현할 수 있습니다. 애플리케이션 내에서 개선 이니셔티브를 보고, 만들고, 연결할 수도 프로세스 마이닝 있습니다.

Integrating with Customer Project Management

고객 프로젝트 관리 플러그인 (com.snc.csm_ppm)을 ServiceNow[#] 재무 포함 프로젝트 포트폴리오 제품군 사용하면 애플리케이션을 사용하여 고객 계정에

대한 프로젝트를 작성할 수 있습니다. 또한 최종 사용자는 Customer Service Portal에서 자신의 프로젝트를 확인할 수 있습니다. 이 플러그인에는 플러그인 (com.snc.financial_planning_pmo)이 재무 포함 프로젝트 포트폴리오 제품군 필요합니다.

Event Management

고객 서비스 관리 는 와의 통합을 ServiceNow[#] IT Operations Management 이벤트 관리제공합니다. 이 통합을 통하여 수동으로 또는 자동화를 통해 경보로부터 미리 케이스를 만들 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트는 경보의 영향을 받는 계정과 해당 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다. 또한 에이전트는 고객 문제의 상관 관계를 파악하고 더 빠른 응답을 제공하기 위해 계정 설치 기반의 운영 상태를 추적할 수 있습니다.

Field Service Management

고객 서비스 관리 애플리케이션과의 ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 통합을 포함합니다. 이 통합을 통해 사용자와 고객은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 현장 서비스 기술자는 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 고객 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.
- 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 관리 애플리케이션의 케이스에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.
- 고객과 소비자는 Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다.

Flow Designer

플로우 디자이너 구성요소를 사용하면 워크플로우의 일부로 설계된 플로우 또는 하위 플로우를 호출하고 플로우 또는 하위 플로우의 출력 또는 실행 상태를 확인할 수 있습니다.

Knowledge Management

Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 고객이 애플리케이션을 사용하여 공유 정보를 검색할 수 ServiceNow[#] 지식 관리 있도록 합니다. 고객 서비스 에이전트는 지식 콘텐츠로 케이스를 해결할 수 있습니다.

Process Automation Designer

고객 서비스 관리는 ServiceNow[#] Playbooks 애플리케이션과의 통합을 제공합니다. 이러한 통합을 통해 Playbook과 같은 프로세스를 구성할 수 있습니다.

Process Mining

ServiceNow[#] 프로세스 마이닝 는 분석가와 프로세스 소유자가 비즈니스 프로세스의 효과를 분석하는 데 도움을 줍니다. 데이터에서 자동화된 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스의 비효율성을 모니터링하고 보다 신속하게 검색할 수 있습니다.

IT Service Management 애플리케이션

고객 서비스 관리에는 Incident Management , Problem Management , Change Management , Request Management  애플리케이션과의 ServiceNow[#] 서비스 관리 통합이 포함됩니다. 이러한 통합을 통해 고객 서비스 케이스에서 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 만들 수 있습니다. 고객은 포털에서 고객 서비스 요청을 제출할 수도 있습니다.

Next Experience UI 빌더

Next Experience UI 빌더 는 개발자가 작업 공간 및 포털 웹 기반 환경을 위한 페이지를 빌드할 수 있도록 지원하는 로우 코드 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다. 기본 시스템 및 사용자 지정 웹 구성요소를 사용하여 페이지를 빌드합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

를 사용하여 ServiceNow[#] 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화단일 애플리케이션에서 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링할 수 있습니다.

작업 공간

ServiceNow[#] Workspace는 에이전트가 문제를 찾고 조사하고 해결하는 데 사용하는 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다. CSM Configurable Workspace 는 계층 1 에이전트에게 고객에게 응답하고 케이스를 해결하는 데 필요한 도구를 제공하는 고객 서비스 관련 구현입니다.

릴리스 정보에 대한 **CSM** 에이전트 경험

ServiceNow[#] 에이전트 경험은 CSM 고객 서비스 에이전트에게 고객 문제와 질문을 찾고, 조사하고, 해결하는 데 필요한 도구를 제공합니다. 에 대한 CSM 에이전트 경험이 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC** 주요 내용을 볼 수 있는 **CSM** 에이전트 경험

- 사전 설정, 컨트롤러, 확장점과 같은 논리를 활용하는 기록 페이지를 사용하여 구성을 단순화합니다 CSM Configurable Workspace .
- 키보드 단축키를 사용하여 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 수행합니다.
- 포괄적인 접근성 개선을 통해 규정을 준수하고 구성 가능한 작업 공간을 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 [Agent experience](#)  을 참조하십시오.

중요사항:

CSM Configurable Workspace 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

CSM Configurable Workspace 기록 페이지

다음 기록 페이지는 신규 고객에 대한 기본 페이지입니다.

- CSM 기본 기록 페이지
- CSM 상호작용 기록 페이지

다음 기록 페이지는 업그레이드 고객의 기본 기록 페이지로 유지됩니다.

- 기록 기본값
- 상호작용 기록 페이지

에 대한 동적 관련 기록 Configurable Workspace

릴리스부터 Washington DC 플러그인 (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) ServiceNow Store에 대한 Configurable Workspace 동적 관련 기록이 . 동적 관련 기록 기능에 대한 새로운 개선 사항은 이 스토어 앱을 통해 제공됩니다.

바로 가기 키

키보드 단축키를 사용하여 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 [접근성 정보](#) 섹션을 참조하세요.

Configurable Workspace용 리플로우

CSM Configurable Workspace 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있는 리플로우를 지원합니다. 자세한 내용은 다음 [접근성 정보](#) 섹션을 참조하세요.

사용 중단

CSM 에이전트 작업 공간은 이제 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새 활성화에 사용할 수 없습니다. [CSM Configurable Workspace](#)는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 CSM Configurable Workspace를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 [브라우저 지원](#)에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge.

접근성 정보

접근성 개선

포괄적인 접근성 개선이 완료되어 규정을 준수하는 구성 가능한 작업 공간을 만들었습니다.

리플로우

Configurable Workspace는 리플로우를 지원하므로 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. 사용자가 브라우저 확대/축소 비율을 400%로 늘리면 페이지 레이아웃이 자동으로 세로 스택 뷰로 변환됩니다.

이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace](#) 문서를 참조하십시오.

바로 가기 키

이제 40개의 키보드 단축키를 사용하여 구성 가능한 작업 공간 페이지를 마우스 없이 더 빠르고 효과적으로 탐색할 수 있습니다.

바로 가기는 현재 사용 중인 페이지와 사용 중인 운영 체제에 따라 달라집니다. 키보드 단축키 모달을 통해 특정 페이지에서 사용할 수 있는 키보드 단축키를 볼 수 있습니다. Next Experience 사용자 기본 설정 메뉴에서 키보드 단축키를 선택하거나 키보드 단축키(Windows의 경우 **Control + /**, macOS의 경우 **Command + /**)를 사용하여 모달을 열 수 있습니다.

이 향상된 기능은 마우스를 사용하지 않고 키보드만 사용하는 사용자 또는 이동 문제나 인지 장애가 있는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다.

이전에는 특수 키보드 단축키 사용 Next Experience 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 제한된 수의 키보드 단축키를 사용할 수 있었습니다. 이러한 바로 가기는 새 키보드 단축키 프레임워크에 포함되어 있으며 새 모달을 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

고객 서비스 관리

고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 외부 고객이 필요로 하는 서비스와 지원을 제공합니다.

CSM용 Now Assist

애플리케이션을 사용하여 상호작용에 대한 고객 채팅 대화를 요약하고, 케이스 세부 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 ServiceNow[®] CSM용 Now Assist 생성합니다.

Next Experience UI 빌더

Next Experience UI 빌더는 개발자가 작업 공간 및 포털 웹 기반 환경을 위한 페이지를 빌드할 수 있도록 지원하는 로우 코드 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다. 기본 시스템 및 사용자 지정 웹 구성요소를 사용하여 페이지를 빌드합니다.

작업 공간

ServiceNow[®] 작업 공간은 에이전트가 문제를 찾고, 조사하고, 해결해야 하는 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다. CSM Configurable Workspace는 계층 1 에이전트에게 고객에게 응답하고 케이스를 해결하는 데 필요한 도구를 제공하는 고객 서비스 관련 구현입니다.

고객 계약 및 권리 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] 고객 계약 및 권리 고객 서비스 계약과 권리를 저장하고 관리하기 위한 기초를 제공합니다. 고객 계약 및 권리는 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

고객 계약 및 권리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 계약 및 권리 상세 정보를 캡처하는 유연한 엔드 투 엔드 데이터 모델을 개발합니다.
- 계약 및 권리 데이터를 공통 데이터 모델에 추가하여 판매된 제품 및 설치 기반 항목과 같은 기존 고객 데이터와의 관계를 설정합니다.
- 계정 기반 지원 권리부터 복잡한 권리 범위가 있는 서비스 계획을 포함하는 계약에 이르기까지 다양한 기능을 구현하여 고객의 요구를 지원합니다.
- 계약 및 권리에 대한 엔드 투 엔드 주문 관리 프로세스를 활성화합니다.
- 계약, 계약 라인 및 권리를 관리하고 수정합니다.

자세한 내용은 [Customer Contracts and Entitlements !\[\]\(7d1d6890825e83a6a4a51febe2dcc7f3_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

고객 계약 및 권리에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

고객 계약 및 권리 기능

계약 생성 및 관리

수동으로 계약을 생성하고, 기존 계약을 임포트하고 동기화하여 업데이트된 데이터를 유지합니다.

Agent Workspace에서 작업

에서 ServiceNow[®] CSM 에이전트 작업 공간계약 및 권리를 보고, 활용하고, 관리합니다.

새 고객 계약 및 권리 생성

제안 생성부터 계약 생성까지 고객 서비스 계약 및 권리의 수명주기를 관리합니다.

오피-계약 서비스 통합

제품 카탈로그 관리, 주문 관리 및 계약 관리를 통합하여 서비스 계약 및 권리 판매를 원활하게 지원할 수 있습니다.

계약 및 권리 관리

계약, 계약 라인 및 권리에 대한 변경 지시를 처리하기 위해 계약 및 권리의 수정을 관리합니다. 계정, 제품 또는 서비스 계획에 대한 권리를 지원합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 고객 계약 및 권리를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(23d9fc146e83b5c3013cfa32c784f8d5_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(f5c463b8c1554ac5049d611bd8e33a51_img.jpg\)](#).

고객 계약 및 권리는 별도의 구독이 필요한 (com.sn_pss_core) 플러그인 활성화 고객 계약 및 권리에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Configure Customer Contracts and Entitlements !\[\]\(c694a3ff3b077d76910920a6a1593ab4_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

주:

를 고객 계약 및 권리활성화하면 새 데이터 모델만을 사용하여 새 계약과 권리가 생성됩니다. 새 권리 검증 API 및 변경 워크플로우는 새 데이터 모델을 기반으로 합니다. 이전 계약과 권리는 계속 볼 수 있습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Flow Designer

ServiceNow[#] 플로우 디자이너 구성요소를 사용하면 워크플로우의 일부로 설계되어 플로우 또는 하위 플로우의 출력 또는 실행 상태를 확인하는 데 사용되는 플로우 또는 하위 플로우를 호출할 수 있습니다.

설치 기반 관리

ServiceNow[#] 설치 기반 관리는 애플리케이션이 있는 모든 산업에서 고객의 제품 사용 또는 구매를 캡처하는 고객 서비스 관리 데 사용됩니다.

Next Experience UI 빌더

ServiceNow[#] Next Experience UI 빌더는 개발자가 작업 공간 및 포털 웹 기반 환경을 위한 페이지를 빌드할 수 있도록 지원하는 로우 코드 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다. 기본 시스템 및 사용자 지정 웹 구성요소를 사용하여 페이지를 빌드합니다.

기획 관리

ServiceNow[#] 기획 관리 는 잠재 고객을 확보하고 관리하는 데 도움이 됩니다. 기획 관리 고객이 준비되면 고객을 건적 관리 원활하게 이전합니다.

Order Management

ServiceNow[#] 고객 서비스 관리용 Order Management 는 원활한 주문 및 이행 경험을 생성하는 데 도움이 되는 애플리케이션 고객 서비스 관리(CSM) 입니다.

제품 카탈로그 관리

ServiceNow[#] 제품 카탈로그 관리 에이전트가 쉽게 제품 및 서비스를 찾고 건적에 추가할 수 있도록 제품을 카탈로그와 범주로 구성합니다.

Pricing Management

ServiceNow[#] Pricing Management 건적에 추가할 수 있는 제품 및 서비스의 가격 책정을 설정하는 데 도움이 됩니다. Pricing Management 또한 에이전트는 건적에 포함된 제품의 가격 조정을 수행할 수 있습니다.

작업 공간

ServiceNow[#] Workspace는 에이전트가 문제를 찾고 조사하고 해결하는 데 사용하는 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다. CSM Configurable Workspace 는 CSM 에이전트 작업 공간 계층 1 에이전트가 고객에게 응답하고 케이스를 처리하는 데 사용해야 하는 도구를 제공하는 고객 서비스 관련 구현입니다.

릴리스 정보를 위한 **CSM** 데이터 관리

ServiceNow[#] 애플리케이션의 Data Management를 고객 서비스 관리 사용하면 내부 사용자와 외부 고객 모두에 대한 데이터를 구성하고 관리할 수 있습니다. 에 대한 고객 서비스 관리 데이터 관리가 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC** 데이터 관리 하이라이트

- 판매된 제품 테이블의 향상된 데이터 모델 변경 사항으로 워크플로우를 지원합니다.
- 판매된 제품 및 해당 서비스에 대한 완전한 정보를 얻을 수 있도록 판매된 제품으로도 모델링되고 계층 구조의 일부인 계약과 권리를 사용합니다.
- 제품 인스턴스 식별자를 사용하여 신규 및 기존 설치 기반 항목을 식별하고 추적합니다.
- 단일 사용자에게 대해 여러 사용자 계정을 만들고 관리할 필요가 없도록 사용자의 ID 가상 사용자를 통합합니다. 이 기능을 사용하면 B2C(business-to-consumer) 서비스를 원활하게 프로비저닝할 수 있습니다.
- 에이전트가 보고된 문제를 효과적으로 해결하는 데 필요한 상황별 데이터를 얻을 수 있도록 비즈니스 위치 문제에 대한 포괄적인 360도 뷰를 제공합니다.

자세한 내용은 [릴리스를 참조하십시오](#) [Data management for Customer Service Management](#).

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

제품 인스턴스 식별자

제품 인스턴스 식별자를 사용하여 새로운 제품과 기존 제품 및 서비스를 관련 자산 및 구성과 연결합니다.

모델 범주 필드를 사용하여 설치 기반 항목을 자산 클래스, 구성 항목 클래스 및 제품 모델 클래스에 연결합니다.

자산과 설치 기반 간의 수명주기 상태 동기화

자산 클래스와 설치 기본 클래스 모두에서 상태 필드를 동기화하여 두 엔터티 간의 상태 일관성을 유지합니다. 상태 필드의 동기화는 라이프 사이클 필드에서 선택하는 상태에 따라 달라집니다.

설치 기반 양식에서 기존 상태 필드와 새 수명주기 필드 간의 링크를 설정하여 Common Service Data 모델 프레임워크를 준수합니다.

판매된 제품 및 설치 기반에 대한 데이터 모델

주문을 이행하는 동안 설치 기반 양식의 사양 필드를 사용하여 설치 기반 항목을 생성합니다.

판매된 제품 테이블에 추가된 필드를 사용하여 판매된 제품에 대한 수명주기 관리 워크플로우를 지원합니다.

Sales and Order Management workflows

엔터티 및 구성을 매핑하여 리드-현금 엔터티에 대한 메타데이터를 구성합니다.

인스턴스 만들기, 커밋 인스턴스, 델타 및 효과와 같은 리드-현금 운영을 사용하여 엔터티 간의 원활한 정보 플로우를 위한 워크플로우를 작성하고 구축합니다.

Customer Life Cycle Management Workflows

고객 수명주기 관리(`com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows`) 스토어 애플리케이션을 활성화하여 판매된 제품의 수명주기를 관리합니다.

판매된 제품을 주문하고 주문에서 판매된 제품 플로우를 트리거하여 기존 제품과 서비스를 업데이트합니다. 계정 페이지의 판매된 제품 관련 목록에서 수정, 일시 중단, 재개 및 연결 해제 작업을 사용하여 이 플로우를 트리거합니다.

수정 작업을 수행하여 구성기 UI에서 판매된 제품의 현재 구성을 변경합니다.

일시 중단 작업을 사용하여 판매된 제품을 한정 또는 무기한 일시 중단합니다.

재개 작업을 사용하여 연결이 끊기거나 일시 중단된 판매된 제품의 서비스를 다시 시작합니다.

판매된 제품과 전체 계층 구조의 연결을 해제하여 판매된 제품을 비활성화합니다.

사용자-직원을 소비자 통합

로그인부터 제품 전반 고객 서비스 관리 의 모든 상호작용에 이르기까지 내부 및 외부 가상 사용자를 모두 지원하는 통합된 단일 프로필을 생성합니다.

비즈니스 위치 360

에이전트가 비즈니스 위치 360 템플릿을 사용하여 보고된 비즈니스 위치 문제를 정확하게 해결할 수 있습니다. 에이전트는 향상된 상황별 통찰력을 위해 데이터 소스를 추가하고, 추가 정보를 표시하고, 매장, 정부 기관, 의료 기관, 자동차 대리점 또는 부서와 같은 엔터티를 나타낼 수 있습니다.

비즈니스 위치 직원을 위한 옴니채널 지원

비즈니스 위치 직원이 채팅 및 메시징 애플리케이션을 포함한 가상 에이전트옴니채널 기능을 통해 각 비즈니스 위치와의 모든 지원 상호작용을 상호작용하고 기록할 수 있도록 합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

관련 당사자 구성을 `sys_metadata`로 이전

업데이트 세트를 사용하여 고객 인스턴스 전체에서 관련 당사자 구성 (`sn_customerservice_related_party_configuration`) 테이블을 애플리케이션 파일 (`sys_metadata`) 테이블로 전송합니다.

기존 사용자를 소비자 기록에 연결

릴리스부터 Washington DC 는 관리자만 사용자를 소비자 기록에 연결할 수 있습니다.

소비자 양식의 사용자 조회 목록을 통해 사용자 생성

Washington DC 릴리스부터는 소비자 양식의 사용자 조회 목록에서 직접 `sys_users` 만들 수 있습니다. 이 기능은 내부(`snc_internal`) 및 외부(`snc_external`) 사용자 모두에게 적용됩니다.

Service Model Foundation을 Request Management와 통합

카탈로그 요청을 제출한 후에는 Business Location Service Portal(BLSP)에서 비즈니스 위치 담당자 구성원으로서 케이스 진행률을 직접 모니터링합니다.

EBL(외부 비즈니스 위치) 직원을 위한 지원 케이스 생성

내부 비즈니스 위치(IBL) 및 외부 비즈니스 위치(EBL) 직원이 문제를 추적할 수 있도록 합니다. 직원은 비즈니스 위치에 배포된 판매된 제품 또는 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대해 비즈니스 위치를 대신하여 케이스를 추적할 수 있습니다.

활성화 정보

고객 서비스 관리Now Platform 플러그인(com.sn_customerservice)을 고객 서비스 관리 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate Customer Service Management](#) 문서를 참조하십시오.

다른 플러그인을 활성화하여 추가 고객 서비스 관리 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Additional plugins for Customer Service Management](#) 문서를 참조하십시오.

판매 및 주문 관리는 Order Management Lead to Cash Core 플러그인(com.snd.l2c.core)을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다.

브라우저 요구 사항

릴리스 ServiceNow[#] 부터 Washington DC Data Management는 모바일 장치 및 Internet Explorer를 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 [브라우저 지원을](#) 참조하세요.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Communities

Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 고객이 Communities 애플리케이션을 사용하여 연결, 참여 및 협업할 수 있도록 ServiceNow[#] 합니다. 고객 서비스 에이전트는 커뮤니티 토론 스레드에서 케이스를 만들고 커뮤니티 콘텐츠로 케이스를 해결할 수 있습니다.

Field Service Management

고객 서비스 관리 애플리케이션과의 ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 통합을 포함합니다. 이 통합을 통해 이러한 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 현장 서비스 기술자는 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 고객 계정 및 접촉 청구 정보를 볼 수 있습니다.
- 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 관리 애플리케이션의 케이스에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.
- 고객과 소비자는 Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

를 사용하여 ServiceNow[#] 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화단일 애플리케이션에서 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링할 수 있습니다.

작업 공간

ServiceNow[#] Workspace는 에이전트가 문제를 찾고, 조사하고, 해결하는 데 필요한 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다. CSM Configurable Workspace 및 CSM Agent Workspace는 계층 1 에이전트가 고객에게 응답하고 케이스를 해결하는 데 필요한 도구를 제공하는 고객 서비스별 구현입니다.

Intelligence for CSM 릴리스 정보

Intelligence for CSM 애플리케이션을 사용하면 고객 서비스 조직 및 서비스 운영에서, Recommended Actions, Task Intelligence 기능을 구성하고 구현Guided Decisions할 수 있습니다. Intelligence for CSM 애플리케이션이 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC Intelligence for CSM** 하이라이트

- 문서 분류 규칙 기능을 사용하여 수신 문서를 분류함으로써 효율성과 자동화를 향상합니다.
- 모델 교육 중에 예측 성과를 보고 예측 방법으로 자동 채우기 또는 권장 사항에 대한 기본 설정을 결정합니다.
- 내부 사용자를 위해 결정 트리를 서비스 포털 렌더링합니다.
- 현재 결정 트리에서 활성화된 하위 트리를 재사용하여 결정 트리를 다시 만드는 노력을 줄입니다.

자세한 내용은 [Intelligence](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

에서 사용할 수 있는 애플리케이션은 ServiceNow Store 다음과 같습니다.

- Guided Decisions 경험 (sn_ga_exp)
- Recommended Actions (sn_cs_nb_action)
- CSM용 작업 인텔리전스 for 고객 서비스 (com.snc.csm_ml_task)

자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Task Intelligence for Customer Service - 문서 분류 규칙

문서 분류 규칙 기능을 사용하여 수신 문서를 적절한 문서 유형으로 신속하게 분류합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Task Intelligence Admin Console 개선 사항

Task Intelligence Admin Console을 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

- 상위 권장 사항 외에 상위 3개 권장 사항에 대한 모델 성능을 보고, 데이터를 기반으로 자동 채우기 모드와 권장 모드 중에서 예측 기본 설정으로 결정합니다.
- Admin Console 대시보드에서 필드별로 모델 성능을 확인합니다.
- 비활성 선택 예측을 필터링합니다.

Guided Decisions 개선 사항

결정 안내를 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

- 에서 결정 트리를 렌더링하여 내부 사용자를 위한 셀프 서비스를 활성화합니다 서비스 포털.
- 기존 결정 트리를 현재 결정 트리에 하위 항목으로 연결합니다.
- 에이전트 또는 고객이 결정 트리 런타임 환경에서 이전 응답을 다시 방문하거나 변경할 수 있습니다.
- 결정 트리 런타임 경험에서 해제 버튼의 모양을 제어합니다.

Recommended Actions 개선 사항

상위 N개 결과 기능을 통해 Task Intelligence 분류 자원 생성기에 반환할 기록 또는 값의 수를 정의합니다.

활성화 정보

Guided Decisions에서 Recommended Actions 요청 ServiceNow Store하여 , , 및 Task Intelligence 애플리케이션을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

접근성 정보

리플로우 지원

다음 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다.

버전 28.0.0 의 Recommended Actions:

- sn-template-modal-worknotes
- sn-component-attach-article-guidance
- sn-next-best-action-list-connected
- sn-guidance-experience-list-connected

버전 25.1.0 :Guided Decisions

- sn-guided-decision-card
- sn-guided-decision-playbook-card

이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

고객 서비스 관리

를 통해 고객 서비스 관리외부 고객이 필요로 하는 서비스 및 지원을 제공합니다.

CSM용 Now Assist

애플리케이션을 사용하여 상호작용에 대한 고객 채팅 대화를 요약하고, 케이스 세부 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 ServiceNow[®] CSM용 Now Assist 생성합니다.

Document Intelligence

인공 지능(AI) 솔루션을 사용하여 문서에서 데이터를 추출하고 데이터를 자동화 워크플로우에 통합하여 시간과 자원을 절약합니다 문서 인텔리전스 .

Predictive Intelligence

케이스를 생성하는 동안 필드를 자동으로 채우고, 작업을 분류 및 라우팅하고, 인공 지능을 통해 케이스에 대한 해결책을 권장하는 등 플랫폼 전반의 프로세스를 개선합니다 예측 인텔리전스 .

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] CSM용 Now Assist 생성 AI를 고객 서비스 관리에 제공합니다. 더 나은 셀프 서비스를 제공하고, 작업을 권장하고, 답변을 제공하여 생산성과 효율성을 향상시킬 수 있습니다. CSM용 Now Assist 는 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

CSM용 **Now Assist** 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 케이스 기록의 필드에 조건을 추가하여 케이스에 대한 기술 및 해결 메모 요약을 사용할 수 있는 시기를 결정합니다.
- 사용자 역할별로 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술의 가용성을 제한합니다.
- 케이스 및 해결 메모 요약의 활동에 역할을 부여하여 환각을 줄이고 요약 품질을 개선합니다.

참조 [고객 서비스 관리\(CSM\)용 Now Assist](#) 자세한 내용은.

i 중요사항:

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

기술 가용성에 조건 추가

케이스 기록의 필드에 조건을 추가하여 케이스에 대한 기술 및 해결 메모 요약을 사용할 수 있는 시기를 결정합니다.

사용자 역할별로 기술 가용성 제한

케이스 요약 및 해결 메모 요약 기술에 액세스할 수 있는 역할을 지정합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

케이스 요약을 위한 최소 텍스트 요구 사항

케이스 활동 스트림에 최소한의 정보가 있는 케이스에 대해 케이스 요약 기술을 활성화합니다.

양식 다시 로드 없이 AI 아이콘 지원

예측을 사용할 수 있게 되는 즉시 예측된 필드에 대한 AI 아이콘을 봅니다.

케이스 및 상호작용 기록에 대한 데모 데이터

개선된 데모 데이터를 사용하여 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술을 시연합니다.

활성화 정보

Now Assist 플러그인을 CSM용 Now Assist 활성화하여 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Install Now Assist plugins](#) 문서를 참조하십시오.

추가 요구 사항

CSM용 Now Assist 애플리케이션에는 고객 서비스 관리 Pro Plus 또는 Enterprise Plus 라이선스가 필요합니다.

CSM용 Now Assist은 Vancouver 패치 4 이상의 릴리스에서 지원됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Now Assist

조직의 생산성과 효율성을 개선하고, 더 나은 셀프 서비스를 제공하고, 작업을 권장하고, 답변을 제공하고, 사용자가 더 효과적으로 검색할 수 있도록 권한을 부여합니다.

Now Assist 관리자 콘솔

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

Now Assist 패널

이 대화형 인터페이스를 사용하여 CSM Configurable Workspace 채팅, 케이스 또는 해결 메모를 요약하면 해당 정보의 컨텍스트를 보다 신속하게 파악할 수 있습니다.

Now Assist 기술

Now Assist 제품은 케이스 또는 인시던트 요약, 채팅 요약, 해결 메모 생성, 코드 생성 등 다양한 워크플로우에서 사용자의 요구 사항을 충족하도록 맞춤형 생성 AI 기술을 제공합니다.

CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약 릴리스 정보

옴니채널 지원을 통해 ServiceNow[®] 고객은 셀프 서비스 포털 또는 소비자 메시징 앱에서 채팅을 사용하여 비즈니스와 연결하거나 이메일 또는 전화를 통해 연결할 수 있습니다. ServiceNow[®] 이 릴리스에서는 Washington DC 옴니채널 및 셀프 서비스 애플리케이션이 향상 및 업데이트되었습니다.

옴니채널 및 셀프 서비스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 케이스 뷰에서 개선된 활동 스트림 UI를 사용하여 케이스 관련 활동을 보다 효과적으로 모니터링합니다.
- 연결된 (PAD) 프로세스가 있는 케이스 기록에 대해 안내 접수를 Playbooks 구현합니다.
- Playbook 단계를 탐색하여 접수 프로세스를 완료합니다. 또한 고객은 케이스 수명주기의 엔드 엔드 시각화를 통해 케이스를 볼 수 있습니다.
- (AWA)를 라우팅 엔진으로 사용하여 인스턴스와 Amazon Connect 음성 통화의 통합을 간소화합니다. ServiceNow[®]. 고급 작업 할당
- 와의 가상 에이전트 통합을 통해 더 많은 지원을 제공합니다.

자세한 내용은 , [Self-service for Customer Service Management](#)  및 [Playbooks for Portals](#)  를 참조하십시오. [Omnichannels for communicating with customers](#) .

중요사항:

Engagement Messenger, Playbook 및 옴니채널은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Playbooks for Portals

서비스 포털에서 (CSM) Playbook을 고객 서비스 관리 고객에게 제공하여 에이전트와 유사한 프로세스 기반 경험을 가진 새 케이스를 생성합니다. 고객은 서비스 포털에서 케이스를 볼 때 엔드 투 엔드 케이스 수명주기를 시각화하고 케이스 프로세스의 컨텍스트에서 보류 중인 작업을 보고 조치를 취할 수 있습니다.

셀프 서비스를 통한 온보딩

고객이 셀프 서비스 안내 요청을 생성하고, 자신의 속도에 맞춰 케이스를 제출하고, 나중에 작업을 계속하고, 새 Playbooks 로운 (PAD) 프로세스인 셀프 서비스를 통한 온보딩을 통해 케이스의 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

채팅의 글꼴 크기 구성

고객이 채팅에서 보는 채팅 헤더 및 채팅 본문의 글꼴 크기(일반, 중간, 크게)를 가상 에이전트 변경합니다. 관리자는 채팅에 대한 채팅 구성을 적용하기 전에 미리 보기 섹션에서 실시간으로 글꼴 크기를 미리 볼 수 있습니다 가상 에이전트 .

사용 가능한 구성 가능한 포털 위젯에 다음과 같은 새 위젯이 추가되었습니다.

- 포털 객체 위젯: 빠른 실행 및 기록의 주요 정보를 위젯에 표시하여 기록의 sys_id 따라 정보를 표시합니다.
- 포털 분류 주제 위젯: 첫 번째 수준의 분류 주제를 위젯에 카드로 표시합니다. 사용자가 이러한 카드에 액세스하면 분류 주제와 관련된 지식 문서 및 카탈로그 항목을 표시하는 페이지로 리디렉션됩니다.

Set up Engagement Messenger

모바일 애플리케이션에서 케이스 관리, Knowledge, AI 검색채팅 가상 에이전트Live Agent 과 같은 셀프 서비스 기능을 확장합니다.

Tiny MCE 편집기의 새로운 도구

Tiny MCE 편집기의 다음 새 도구는 케이스 대화 뷰에 표시되는 풍부한 콘텐츠에 대한 향상된 지원을 제공합니다.

- 실행 취소
- 다시 실행
- 글꼴 색상
- 텍스트 강조 표시
- 들여쓰기
- 내어쓰기
- 하이퍼링크
- 링크 끊기
- 테이블
- 이미지
- 코드 샘플

Amazon Connect에 대한 AWA(Advanced Work Assignment) 음성 라우팅

에서 Amazon Connect거는 음성 통화를 라우팅하는 데 사용한다고급 작업 할당.

Consumer Service Portal 메뉴에 대한 통합 소비자 프로필 액세스

외부(snc_external) 및 내부(snc_internal) 사용자 역할을 모두 포함하는 통합 소비자 기능을 통한 통합 프로필은 Consumer Service Portal의 모든 메뉴에 대한 액세스를 제공합니다. 이전에는 특정 메뉴에 대한 액세스가 사용자 프로필에 외부 또는 내부 역할이 있는지 여부에 따라 달라졌습니다.

UI 변경 사항

서식 있는 콘텐츠 편집기의 활동 스트림 뷰

향상된 활동 스트림 뷰를 통해 케이스 관련 활동을 보다 효율적으로 추적합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Portal Mega Menu widget

포털 메가 메뉴 위젯의 개선 사항은 다음과 같습니다.

- 포털 메가 메뉴 위젯을 사용하여 모바일 장치의 다양한 메뉴 항목에 액세스하고 탐색할 수 있습니다.
- 카트, 희망 목록, 가이드가 있는 둘러보기 또는 스크립팅된 목록(예: 알림, 승인, 설문 조사)을 포털 헤더에 표시합니다.

활성화 정보

Engagement Messenger에서 요청하여 ServiceNow StoreCSM 및 옴니채널 애플리케이션에 대해, Playbook 를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

추가 요구 사항

Vancouver 릴리스부터 채팅 클라이언트는 인증된 사용자에게 대해서만 기본적으로 활성화됩니다. 인증되지 않은 사용자가 채팅 및 Live Agent 채팅에 액세스할 가상 에이전트 수 있도록 채팅 클라이언트를 활성화하려면 공개 액세스를 위해 및 `sn_va_web_client_app_embed` 페이지를 활성화 `$sn-va-web-client-app` 해야 합니다. 자세한 내용은 [Make UI pages public or private](#) 문서를 참조하십시오.

브라우저 요구 사항

Internet Explorer는 지원되지 않습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Field Service Management

애플리케이션과의 ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 통합을 통해 귀하와 귀하의 고객은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 현장 서비스 기술자는 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 고객 계정 및 접촉 청구 정보를 볼 수 있습니다.
- 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 관리 애플리케이션의 케이스에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.
- 고객과 소비자는 Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다.

Knowledge Management

Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 고객이 애플리케이션을 사용하여 공유 정보를 검색할 수 있도록 ServiceNow[#] 지식 관리 합니다. 고객 서비스 에이전트는 지식 콘텐츠로 케이스를 해결할 수 있습니다.

IT Service Management 애플리케이션

고객 서비스 관리에는 [Incident Management](#), [Problem Management](#), [Change Management](#), [Request Management](#) 애플리케이션과의 ServiceNow[#] 서비스 관리 통합이 포함됩니다. 이러한 통합을 통해 고객 서비스 케이스에서 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 만들 수 있습니다. 고객은 포털에서 고객 서비스 요청을 제출할 수도 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링할 수 있습니다. 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 관리자와 감독자는 음성 대기열 및 KPI(핵심 성과 지표)를 모니터링할 수 있습니다.
- 관리자와 에이전트는 자신의 달력과 이벤트를 Microsoft Outlook과 동기화할 수 있습니다.
- 소비자 메시징 채널에 대한 성과 메트릭을 봅니다.

자세한 내용은 [Exploring Workforce Optimization for Customer Service](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

음성 채널의 성과 메트릭

음성 큐의 상태를 모니터링하고 관리합니다. Amazon Connect 과의 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 통합을 통해 관리자는 음성 채널의 에이전트 및 큐 성능을 실시간으로 모니터링할 수 있습니다.

대화형 채널의 성과 메트릭

, Facebook, LINE, SMS를 포함한 WhatsApp 소비자 메시징 채널에서 고객 서비스의 상태를 모니터링하고 관리합니다. 이러한 성과 메트릭은 Channel Management에서 볼 수 있습니다.

통합 Microsoft Outlook 포함 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

관리자와 에이전트가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 에서 일정과 이벤트를 Microsoft Outlook볼 수 있도록 팀 달력을 동기화합니다Microsoft Outlook.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Advanced Work Assignment

을 사용하여 에이전트의 가용성, 용량 및 기술에 따라 작업 항목을 에이전트에 자동으로 할당합니다 ServiceNow[#] 고급 작업 할당.

Skills Management

을 사용하여 ServiceNow[#] 기술 관리조직에 필요한 기술을 평가하고, 격차를 식별하고, 팀의 채용 및 교육을 계획합니다.

CSM 작업 공간

를 사용하여 ServiceNow[#] CSM 에이전트 작업 공간에이전트는 교대조를 교환하고, 휴가 요청 및 승인을 관리하고, 할당된 교육을 완료할 수 있습니다.

DevOps 릴리스 정보

DevOps에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

DevOps 변경 속도 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] DevOps 변경 속도 단일 시스템의 데이터에 대한 DevOps 가시성을 개선하고 변경 프로세스를 자동화 및 가속화하며 환경의 성과를 측정하기 위한 통찰력을 얻을 수 있도록 DevOps 도와줍니다. DevOps 변경 속도 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

DevOps 변경 속도 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 계획 기능의 일부로 리포지토리에서 GitHub 문제를 검색합니다GitHub.
- GitLab 파이프라인에서 변경 요청 생성, Sonar 스캔, 아티팩트 등록 및 패키지 등록과 관련된 데이터를 수집합니다.
- DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트를 사용하여 변경 요청과 연결된 데이터를 검색합니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

중요사항:

DevOps 변경 속도 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

GitHub 문제 통합

문제를 코드 커밋과 GitHub 연결하는 GitHub 계획 기능의 일부로 리포지토리에서 문제를 GitHub 검색합니다GitHub.

에 대한 GitLab사용자 지정 작업을 사용하여 GitLab 파이프라인에서 변경 요청 생성, Sonar 스캔, 아티팩트 등록 및 패키지 등록과 관련된 데이터를 수집합니다.

UI 변경 사항

모듈 변경

변경 제어 및 파이프라인 변경 요청 목록이 포함된 변경 모듈이 애플리케이션 네비게이터에 추가되었습니다.

목록 모듈

아티팩트, 패키지 및 보류 중인 패키지 목록을 포함하는 목록 모듈이 애플리케이션 네비게이터에 추가되었습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

향상된 자동 변경 생성

도구 연결 상태 때문에 자동화된 변경 요청 생성 안내 절차에서 발생할 수 있는 문제를 방지합니다.

DevOps 변경 모델에 대한 새 상태 전환 플로우

변경 모델에서 변경 - DevOps - 신규 및 변경 - DevOps - 일정 상태에 대해 추가된 전환 플로우를 통해 변경을 DevOps 이동하고 추적합니다.

DevOps 플로우에 대한 오류 처리

변경 요청 수동 승인DevOps, 변경 요청 최소 자동화 승인 또는 DevOps 변경 요청 고급 자동화 승인 플로우의 변경 DevOps 을 업데이트하는 동안 비즈니스 규칙 또는 데이터 정책으로 인해 문제가 발생하는 경우 파이프라인 도구의 변경 요청 및 콘솔 로그에서 변경 요청에 해당하는 오류를 봅니다.

DevOpsChangeRelationshipHelper 변경 데이터를 검색하는 스크립트

DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트 포함을 사용하여 지정된 관계 유형을 기반으로 변경 요청과 연결된 데이터를 검색합니다.

재시도 제한을 지정하는 새 속성

속성을 사용하여 *Maximum limit for the number of times the discover action that exceeds the rate limit will be retried* 요율 제한에 도달한 후 검색 작업이 자동으로 재시도되는 최대 횟수를 지정합니다.

임포트 요청 재시작

오류로 인해 완료할 수 없었던 임포트 요청 기록에서 임포트 요청을 다시 시작합니다.

리포지토리 자동 연결

리포지토리는 해당 파이프라인이 아직 연결되지 않은 리포지토리의 커밋을 식별할 때 애플리케이션에 자동으로 연결됩니다.

GitHub에 대한 단위 테스트 유형 지원

사용자 지정 API(응용 프로그래밍 인터페이스) 호출 없이 워크플로에서 GitHub Actions NUnit, pytest, jest, JUnit 및 XUnit 형식의 단위 테스트 결과를 자동으로 게시합니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 신규 및 업그레이드 고객에 대한 기본 변경 핸들러 하위 플로우가 제거되었습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 DevOps 변경 속도를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Performance Analytics

ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 는 관리 대시보드를 생성하고, KPI와 메트릭에 관해 보고하고, 핵심 비즈니스 질문에 답하는 플랫폼 내 프로세스 최적화 솔루션입니다. 이 애플리케이션은 품질을 개선하고 서비스 제공 비용을 절감하는 데 도움이 됩니다.

Change Management

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 변경 관리 모든 변경의 수명주기를 제어하는 체계적인 접근 방식을 제공하여 IT 서비스의 중단을 최소화하면서 유용한 변경을 용이하게 합니다.

Agile 개발

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Agile Development 반복적이고 점진적이며 유연한 접근 방식을 사용하여 소프트웨어 개발 수명주기를 관리하고 추적함으로써 소프트웨어 프로젝트를 보다 효율적으로 제공할 수 있도록 도와줍니다.

Risk Management

이 ServiceNow[#] 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 위험 관리 애플리케이션은 큰 영향을 미치는 위험을 지속적으로 모니터링 및 식별하고, 위험 기반 의사 결정을 개선하고, 대응 시간을 효과적으로 단축하는 데 도움이 됩니다. 또한 이 애플리케이션은 위험 평가, 위험 표시기 및 위험 문제를 관리하기 위한 구조적 워크플로우를 제공합니다.

직원 서비스 관리 릴리스 정보

직원 서비스 관리에는 릴리스에 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다. Washington DC

HR Service Delivery 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] HR Service Delivery HR 상호작용을 자동화하고 모든 HR 서비스를 위한 단일 플랫폼을 제공하여 직원 서비스 경험을 개선합니다. HR Service Delivery 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 릴리스 정보

이 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 애플리케이션을 사용하면 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다. HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 문서를 읽거나 편집해야 하는 사람에 대한 권한 요구 사항을 추가하여 케이스에 첨부된 문서의 보안을 강화합니다.
- 개인 메모를 사용하여 케이스의 케이스 이력 또는 작업 메모에 포함하고 싶지 않은 민감하거나 빠르게 변경되는 정보를 추가합니다.

자세한 내용은 [Agent Workspace for HR Case Management \(Configurable\)](#)  문서를 참조하십시오.

중요사항:

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

케이스 내에서 회의 작업 예약

HR 케이스에 대해 작업하는 동안 직원의 참석 가능 여부를 확인하고 회의 일정을 예약합니다. 예를 들어, 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원과의 회의를 예약할 수 있습니다.

Add personal notes

개인 메모를 사용하여 마무리되지 않은 정보를 추가하고 케이스 이력 내에서 추적해서는 안 됩니다. 작업 메모는 케이스에 대해 작업하는 모든 에이전트가 액세스할 수 있습니다. 경우에 따라 에이전트는 개인 메모나 케이스와 관련하여 빠르게 변화하는 정보를 다른 에이전트가 보는 것을 원하지 않을 수 있습니다.

Using checklists in Agent Workspace for HR Case Management

상황별 측면 패널에서 검사 목록 항목을 추가, 편집, 재정렬 또는 삭제합니다. 이전에는 검사 코어 UI 목록 항목을 추가, 편집, 재정렬 또는 삭제할 수 있었습니다.

Secure documents

케이스에 연결된 첨부 파일에 추가 보안 계층을 추가합니다. 중요한 데이터 또는 개인 데이터가 있는 첨부 파일에 대한 접근 권한을 특정 그룹, 사용자, 사용자 기준 또는 역할에 부여합니다.

Page Configurations reference

구성 설정 페이지의 방문 페이지, 기록 페이지, 목록 페이지 및 HR 케이스 생성 페이지에 몇 가지 구성요소를 구성합니다. 이전에는 이러한 구성 요소만 사용하여 UI 빌더 구성할 수 있었습니다.

HR 케이스 해결 간소화

클라우드 컨택 센터를 HR Agent Workspace와 통합하여 직원이 대화형 음성 응답을 사용하여 HR 케이스를 해결할 수 있도록 합니다. 라이브 에이전트가 필요한 케이스의

경우, 시스템이 통화를 연락 가능한 에이전트에게 라우팅하고, 관련 호출자 정보를 에이전트에게 표시하고, 상호작용에서 데이터를 자동으로 캡처합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

HR Service Delivery

HR 상호작용을 자동화하고 모든 HR 서비스를 위한 단일 플랫폼을 제공하여 직원 서비스 경험을 개선합니다. 효율성을 높이기 위해 수동 및 격리된 프로세스를 교차 기능 디지털 워크플로우로 교체합니다. 비즈니스 목표를 온보딩, 경력 성장 및 기타 전환을 비롯한 직원의 요구에 맞춥니다.

HRSD용 Now Assist

GenAI 기능을 사용하여 케이스 정보를 요약하고, 해결 메모를 생성하고, 채팅 정보를 요약합니다. 에이전트가 채팅 및 케이스 컨텍스트를 이해하고 요청자에게 더 빠른 해결 방법을 제안할 수 있도록 합니다.

문서 템플릿 릴리스 정보

이 문서 템플릿 응용 프로그램을 사용하면 표준 편지 또는 문서를 생성할 수 있도록 HTML 및 PDF 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 문서를 온라인으로 작성, 서명 및 검토하는 프로세스를 자동화하고 간소화할 수 있습니다. 문서 템플릿 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

문서 템플릿 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 동적 토큰을 번역할 템플릿의 언어를 설정합니다.
- 템플릿의 생성된 출력에 날짜를 표시할 날짜 형식을 설정합니다.

자세한 내용은 [Document Templates](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

문서 템플릿 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

템플릿 날짜 형식

에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자를 위한 문서 작업을 시작할 때 날짜를 표시할 형식을 선택합니다.

템플릿 언어

에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자를 위한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰을 번역할 언어를 지정합니다.

Document template scripts

스크립트를 사용하여 HTML 템플릿의 동적 토큰을 의도한 언어로 번역합니다.

스마트 카드 애플리케이션을 사용하여 디지털 서명과 문서 템플릿 통합

디지털 서명을 사용하여 문서 서명 환경을 원활하게 만들고 PIV(개인 신원 확인) 또는 CAC(공통 액세스 카드) 카드를 사용하여 수동 개입을 제거합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 문서 템플릿을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#)를 참조하십시오.

Journey Designer 릴리스 정보

ServiceNow[#] Journey Designer 이 애플리케이션을 사용하면 관리자와 직원이 여정을 만들고 추적할 수 있습니다. 여정에는 직원의 승진, 등록 취소, 온보딩 및 역할 변경과 같은 전환 계획이 포함됩니다. Journey Designer 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Journey Designer 릴리스의 Washington DC 하이라이트

지원되는 작업 유형에 대한 대량 업데이트가 Journey Designer에 추가되었습니다. 유사한 작업 유형을 가진 유사한 여정 유형이 식별되며 이는 단일 작업으로 업데이트할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Journey designer](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Journey Designer 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Manage Journey designer task updates in bulk

한 번의 작업으로 유사한 여정의 유사한 작업을 업데이트합니다. 작업은 동일한 유형이어야 하며 동일한 유형의 여정에 있어야 합니다. 대량 업데이트에 사용할 수 있는 현재 작업 유형은 다음과 같습니다.

- 카탈로그 항목 제출 [submit_catalog_item]
- 주문 가이드 제출 [submit_order_guide]
- 완료 시 표시 [mark_when_complete]
- 승인 [sysapproval.approver]

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Journey Designer를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#)를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Learning Posts

ServiceNow Learning Posts 애플리케이션을 사용하여 직원이 필요할 때 올바른 학습에 액세스할 수 있도록 지원하는 옴니채널 학습 경험을 구축합니다.

Listening Posts

이 ServiceNow[#] Listening Posts 애플리케이션을 사용하면 간단한 펄스 설문 조사를 생성하여 직원들과의 접점을 확보하고, 직원 피드백에 대한 이해도를 얻고, 전반적인 직원 경험을 개선할 수 있습니다.

Manager Hub

ServiceNow[#] Manager Hub 팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 사항에 대한 통찰력과 가능한 조치를 제공하여 관리자 셀프 서비스 및 사전 예방적 팀 참여를 높입니다. 이를 통해 관리자는 선별되고 개인화된 자원과 함께 리더로 성장할 수 있습니다.

Microsoft Exchange Online 스포크

Exchange Online 스포크는 Microsoft Exchange Online에서 Microsoft 일정과 메일을 만들고 관리합니다. 사용자 및 그룹을 생성, 관리 또는 삭제하려면 스포크를 Microsoft Azure AD 사용합니다.

Manager Hub 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Manager Hub 애플리케이션을 사용하면 관리자는 팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 항목에 대한 통찰력과 권장 조치를 제공하여 팀 구성원의 셀프 서비스 및 사전 예방적 참여를 늘릴 수 있습니다. 관리자는 선별되고 개인화된 리소스를 통해 리더로 성장할 수 있습니다. Manager Hub 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Manager Hub 릴리스의 Washington DC 하이라이트

팀의 현재 기술과 목표 기술을 이해합니다. 팀의 기술, 숙련도 수준 및 팀 구성원의 기술 격차에 대한 개요를 확인합니다.

자세한 내용은 [Manager Hub !\[\]\(e1d6102fe77919492c04879c8450f1f5_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Manager Hub 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Know your team's skills

- 강력한 기술이 있는 팀 구성원과 주의가 필요한 팀 구성원을 봅니다.
- 팀 구성원이 보유한 다양한 기술과 각 기술을 보유한 사람 수, 팀 구성원별 기술에 대한 개요를 확인합니다.
- 직원이 학습, 성장 계획, 멘토링과 같은 Employee Growth and Development에서 제공하는 다양한 도구를 사용하여 새로운 기술을 구축하거나 기존 기술 격차를 해소할 수 있도록 지원합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Manager Hub를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(b538fe54c1f3a7343e37e85cc2d00497_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(6d16a8e7503347d58fa4cf29d59d0b02_img.jpg\)](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Journey Accelerator

Journey Accelerator 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환에 대한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 에서 여정 계획을 생성하고 액세스합니다 Manager Hub직원 센터.

Journey Designer

다양한 교차 기능 프로세스 및 부서 간의 일상 작업을 용이하게 하고 신입 직원 온보딩과 같은 프로세스를 자동화합니다.

Enterprise Employee Experience Pack

회사의 안전 요구 사항을 독려하는 방식으로 직원의 직장 복귀를 관리 및 조율합니다.
의 직원 센터관리자 라이브러리 탭에서 사무실 복귀 관리 링크를 누릅니다.

직원 관계 COE

를 통해 직원 관계위법 행위 또는 민감한 문제를 보고합니다. 는 직원 개인정보를
보호하기 위해 엄격한 보안을 제공합니다.

인사 관리 범위가 지정된 앱

를 통해 직원 센터HR 담당자에게 직접 연락하십시오.

컨텐츠 경험

인력 리더로서의 기술을 확장하는 데 도움이 되는 유용한 문서와 자원을 찾습니다.

Employee Center Core

의 개요 탭에서 Manager Hub 작업을 완료하고 팀 요청을 승인합니다 직원 센터. 팀
작업과 요청은 Employee Center Core 애플리케이션이 설치된 경우에만 나타납니다.

사전 예방적 프롬프트

관리자나 직원이 신속하게 조치를 취하도록 유도하는 프롬프트를 Manager Hub
제공합니다.

Talent Development

팀 구성원의 개발 계획을 검토하고 승인을 즉시 완료하여 팀이 다음 경력 마일스톤을
달성할 수 있도록 지원하십시오.

Learning

코스를 배정하고 팀원들이 커리어의 모든 측면에서 성장할 수 있도록 교육을 받을 수
있도록 지원하세요. 에서 학습 코스를 할당합니다 Manager Hub.

Skills Intelligence

에서 Manager Hub팀의 기술 세트를 검토하여 팀의 기술을 심층적으로 파악합니다.

HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 릴리스 정보

에이전트는 ServiceNow[®] HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여
케이스 정보를 요약하고, 해결 메모를 생성하고, 상호작용에 대한 채팅 정보를 요약할 수 있습니다.
에이전트는 채팅 및 케이스 컨텍스트를 이해하고 고객에게 더 빠른 해결 방법을 제안할 수
있습니다. HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및
업데이트되었습니다.

HRSD용 Now Assist 릴리스의 Washington DC 하이라이트

에이전트는 에서 HRSD용 Now Assist제공하는 생성형 AI 기술 및 기능을 사용하여 고객에게 더 높은
수준의 서비스를 제공할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Now Assist for HR Service Delivery \(HRSD\) !\[\]\(9f3852d68d41e1e95bc4ec10e81aba4b_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

HRSD용 Now Assist 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스
노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

해결 메모 생성

- 생성 AI를 통해 케이스 해결 메모를 생성하고 업데이트합니다. 해결 메모는 케이스를 해결하기 위해 수행한 단계에 대한 요약を提供합니다.
- 생성 AI가 해결 메모를 자동으로 생성할 수 있도록 에이전트가 케이스에 최소 200단어를 작성하도록 요구합니다.

채팅 기록 요약

에이전트가 채팅 상호작용 중에 케이스를 생성할 때 생성 AI를 통해 간단한 설명 및 설명 필드의 정보를 미리 채웁니다.

[store-future: BEGIN review] 지식 초안 (End)

[store-future: BEGIN review] 케이스 기록 설명을 기반으로 지식 문서의 초안을 만듭니다. 생성 AI로 문서 콘텐츠를 생성하면 에이전트가 사용자 문제를 해결할 때 보다 효율적으로 작성할 수 있습니다. (End)

Summarize actions while transferring an HR case

핸드오프까지 작업을 요약하여 HR 케이스를 다른 에이전트 또는 할당 그룹으로 이전합니다. 예를 들어 케이스가 잘못 할당되었거나 다른 에이전트 또는 할당 그룹의 문제 해결이 필요한 경우 에이전트가 케이스를 다른 에이전트에게 이전할 수 있습니다.

Submit an HR request with Gen AI Virtual Agent

요청자가 에서 카탈로그 항목 요청을 가상 에이전트 제출할 때 생성형 AI를 기반으로 하는 간소화된 대화형 경험을 제공할 수 있습니다. 이 생성 AI 경험을 제공함으로써 조직은 셀프 서비스를 늘리고 운영 비용을 절감할 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 HRSD용 Now Assist를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Agent Workspace for HR Case Management (Configurable)

애플리케이션을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용하면 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

직원 센터 릴리스 정보

이 ServiceNow 직원 센터 애플리케이션은 여러 부서의 사용 사례에 활용하여 서비스 제공 및 직원 참여를 촉진할 수 있도록 표준화된 동적 포털입니다. 직원 센터 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

직원 센터 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- Now Mobile[#] 앱을 사용하여 뉴스 기사를 보고 승인이 필요한 작업에 액세스합니다.
- 비디오 호스팅 서비스의 비디오를 사용하여 콘텐츠를 구축합니다.
- 서식 있는 콘텐츠 또는 뉴스 기사 HTML 및 CSS 소스 코드를 편집합니다.
- 직원 경험 피드백 기능을 사용하여 사용자로부터 관련 피드백을 얻습니다.

자세한 내용은 [Employee Center](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

직원 센터 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**News articles

직원은 앱을 사용하여 Now Mobile[#] 모바일 장치에서 뉴스 기사를 볼 수 있습니다.

이제 기본적으로 홈페이지에 직원 센터 표시되며 페이지 매김을 표시하는 옵션이 포함된 뉴스피드 위젯을 사용합니다. 콘텐츠 매니저 또는 관리자는 뉴스 피드 및 추천 뉴스 위젯을 구성하여 뉴스 기사를 타일 레이아웃으로 표시할 수 있습니다.

콘텐츠 매니저 또는 관리자는 뉴스 기사를 하나 이상의 범주(예: 직원 혜택 또는 업계 업데이트)와 연결합니다. 직원은 범주별로 뉴스 기사를 볼 수 있습니다.

Add content destination

콘텐츠 대상에서 게시 기간을 설정하여 콘텐츠 관리자가 게시 위치를 기준으로 콘텐츠를 사용할 수 있는 기간을 선택할 수 있도록 합니다.

Rich Content Editor

리치 콘텐츠 및 뉴스 기사를 생성할 때 다음과 같은 새로운 기능을 사용합니다.

- HTML 및 CSS 소스 코드 편집
- 클릭 한 번으로 콘텐츠의 전체 캔버스 지우기
- 셀 테두리 색, 너비 및 스타일 구성
- 이미지 및 비디오 가로 맞춤 구성
- 글머리 기호 목록
- 번호를 매긴 목록
- 아코디언 목록

Video hosting integrations framework

스트리밍 서비스의 비디오를 사용하여 풍부한 콘텐츠와 뉴스 기사를 생성합니다. 또한 보안 비디오에 대한 액세스 권한을 부여하고 사용 가능한 비디오의 썸네일 또는 반복 또는 자동 재생을 활성화하는 확인란과 같이 콘텐츠 관리자에게 도움이 되도록 인터페이스 요소를 구성할 수 있습니다.

Create campaign stages (bundles) using Content Experience Builder

다음과 같은 새 구성 옵션을 사용합니다.

- 이 **Include users** 필드를 사용하면 캠페인 관리자가 대상을 지정할 수 있습니다.
- 빈도 필드에는 한 번 옵션이 포함됩니다.

Approvals in Now Mobile

기능의 Now Mobile 승인 환경을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 앱의 내 작업 아래에서 한 곳에서 모든 승인 작업에 액세스합니다 Now Mobile .
- 작업 상세 정보를 보고 요청을 승인하거나 거부합니다.

Workday approvals in Now Mobile

앱에서 모든 승인 작업에 Now Mobile 접근합니다Workday. 작업을 승인 또는 거부하거나 포털로 Workday 이동합니다.

Integrated experience and service feedback

직원 경험 피드백을 사용하여 사용자로부터 사용자 경험과 서비스 경험에 대한 빠른 피드백을 수집합니다.

Quick start tests for Employee Center

새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 직원 센터 . 직원 센터를 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정에 대해 이를 구성합니다.

UI 변경 사항

컨텐츠 분석 대시보드

컨텐츠 분석 대시보드 모양이 UI와 Next Experience 일치하도록 업그레이드되었습니다.

캠페인 번들 양식

캠페인 번들 양식의 트리거 구성 필드가 세 개의 섹션(빈도, 시작 및 종료)으로 재구성되었으며 필드 이름이 더 명확하도록 수정되었습니다.

컨텐츠 라이브러리 인터페이스

컨텐츠 라이브러리 인터페이스가 새로운 스타일, 색상, 아이콘 및 이미지로 새로워졌습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 직원 센터를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

기술 인텔리전스 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 기술 인텔리전스 인공 지능(AI)을 사용하여 조직에서 인재 관리 및 직원 개발의 기술 데이터를 활용할 수 있도록 지원합니다. 기술 인텔리전스 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

기술 인텔리전스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 을 기술 인텔리전스 작업 공간사용하여 한 곳에서 기술 및 역할 아키텍처 데이터를 업데이트하고 유지 관리합니다.
- 사용자 지정 기술 온보딩 플로우를 사용하여 조직의 기술을 인스턴스로 임포트하고 검토합니다 ServiceNow .
- 관련 역할 그룹을 사용하여 수평적 경력 개발을 지원합니다.
- 기술 매트릭스를 사용하여 역할 그룹 내에서 지정된 역할 수준과 관련된 기술(숙련도 포함)을 빠르게 확인, 편집 또는 삭제합니다.
- HCM 및 ATS 데이터를 기반으로 기술 권장 사항을 사용하여 역할 아키텍처 내에서 역할을 구축하고 개선합니다.

자세한 내용은 [Skills Intelligence](#)  문서를 참조하십시오.



중요사항:

기술 인텔리전스 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

기술 인텔리전스 안내 설정

기술 인텔리전스 안내 설정을 통해 회사 직무 아키텍처를 효율적으로 설정합니다. 자세한 내용은 [문서를 참조하십시오](#).

기술 인텔리전스 방문 페이지

방문 페이지에서 실행 가능한 인사이트 기술 인텔리전스 를 통해 기술 및 회사 직무 아키텍처의 어떤 부분에 주의가 필요한지 확인합니다. 자세한 내용은 [Skills Intelligence Workspace](#)  문서를 참조하십시오.

기술 인텔리전스 작업 공간

단일 위치에서 기술, 작업 및 역할과 같은 기술 및 회사 직무 아키텍처 관련 데이터에 액세스합니다. 기술 매트릭스를 사용하여 역할 그룹의 역할 수준에 속한 기술 및 숙련도를 빠르게 보고 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Skills Intelligence Workspace](#)  문서를 참조하십시오.

사용자 지정 기술 온보딩

조직에 고유한 기술을 식별하여 인스턴스로 ServiceNow 임포트합니다. 중복 제거, 관련 기술 식별 및 순 신규 기술 추가와 같은 기술을 일괄 처리하는 방법에 대한 제안을 받습니다. 자세한 내용은 [Bring in skills through Skills import](#)  문서를 참조하십시오.

UI 변경 사항

역할 그룹 양식

역할 그룹에서 및 역할 그룹에서 관련 목록이 관련 역할 그룹 목록으로 병합되었습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

관련 역할 그룹 테이블

수평적 경력 개발을 지원하기 위해 두 개의 새로운 열이 추가되었습니다. 자세한 내용은 [Create related role groups](#)  문서를 참조하십시오.

직무 수준 진행률

동일한 직무 수준 간의 경력 개발은 더 이상 불가능합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 기술 인텔리전스를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

추가 요구 사항

추가 기능에 대한 다음 요구 사항에 유의하십시오.

- 기술 인텔리전스 작업 공간 작업 공간 환경에 대한 플러그인(sn_skills_int_ws)을 설치해야 합니다.
- 산업 기술 데이터에 액세스하려면 기술 산업 데이터 플러그인(sn_skills_data)이 필요합니다.

Employee Growth and Development 릴리스 정보

ServiceNow[#] Employee Growth and Development 이 애플리케이션을 통해 관리자와 직원은 경력 성장과 개발 기회를 식별하고 추적할 수 있습니다. 대화, 대화 포인트 및 지속적인 개발 추적을 통해 경력 성장을 지원합니다. Employee Growth and Development 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Employee Growth and Development 릴리스 정보

ServiceNow[®] Employee Growth and Development 이 애플리케이션을 통해 관리자와 직원은 경력 성장과 개발 기회를 식별하고 추적할 수 있습니다. 단계별 경력 안내 및 지속적인 개발 추적을 통해 경력 성장을 지원합니다. Employee Growth and Development 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Employee Growth and Development 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 기회 마켓플레이스를 조직에서 직원이 검색할 수 있는 기회를 공유할 수 있는 통합된 단일 장소로 활용합니다.
- 직원 성장 및 개발 활동 애플리케이션 사용 대화 Microsoft Outlook 모듈을 통해 직원 또는 관리자와의 대화를 편리하게 예약할 수 있습니다.
- 대화를 생성하고 예약하는 단계를 간소화하는 간소화된 프로세스를 사용하여 조직 전체에서 대화 모듈 채택을 촉진합니다.
- 성장 계획을 사용하여 멘토링, 코칭, 리더십 개발, 팀 빌딩 및 교육 혜택을 위한 기회를 개발합니다.
- 조직 내에서 의미 있는 관계를 만들고 지식, 공유 및 공동 작업의 문화를 육성하는 데 사용합니다 멘토링 .

자세한 내용은 [Talent Development Core](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Employee Growth and Development 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

기회 마켓플레이스

직원들이 자신의 경력과 조직 성장에 도움이 되는 새로운 기회를 발견할 수 있도록 지원합니다.

대화

활동과 함께 Employee Growth and Development 사용하여 Microsoft Outlook 대화를 예약하고 관리합니다.

멘토링

의미 있는 멘토 관계를 구축하여 직원 개발을 촉진하고 지속적인 경력 관련 대화와 참여를 촉진합니다.

성장 계획

직원들이 경력 활동, 교육 학습, 팀 빌딩 및 일과 삶의 균형을 관리할 수 있도록 지원합니다.

목표

새 애플리케이션 위젯을 사용하여 기술 및 경력 개발과 관련된 목표를 촉진할 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Employee Growth and Development를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 .ServiceNow Store 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Skills Intelligence

이 ServiceNow[#] 기술 인텔리전스 애플리케이션은 기술 관련 데이터를 관리하고 사용하는 문제를 효과적으로 해결하는 액세스 가능한 동적 인공 지능(AI) 플랫폼입니다.

Learning

이 ServiceNow[#] Learning 애플리케이션을 사용하면 경력 개발 콘텐츠를 검색, 관리 및 참여할 수 있습니다. 이를 통해 내부 및 외부 학습 시스템의 모든 코스 항목으로 이루어진 학습 카탈로그를 구성할 수 있습니다.

Manager Hub

ServiceNow[#] Manager Hub 팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 사항에 대한 통찰력과 권장 조치를 제공하여 관리자 셀프 서비스 및 팀과의 사전 예방적 참여를 높입니다. 이를 통해 관리자는 선별되고 개인화된 자원과 함께 리더로 성장할 수 있습니다.

멘토링 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 멘토링 애플리케이션은 멘토링을 원하는 개인을 숙련된 멘토와 연결하여 멘티와 멘토 모두에게 원활한 경험을 제공하는 플랫폼입니다. 멘토링 은 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

멘토링 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 조직 내에서 의미 있는 관계를 형성하고 지식 공유 및 협업 문화를 조성합니다.
- 손쉽게 멘티 또는 멘토로 등록하고 전문 분야, 기술 및 관심 분야를 포함한 관련 정보로 프로필을 개인화하십시오.
- 목표, 관심사 및 전문성에 따라 멘티와 멘토를 연결하는 지능형 매칭 알고리즘을 멘토링 활용합니다.
- 멘토와 멘티 모두에게 정보를 보내는 중요한 레이어 역할을 하는 매칭 인사이트 카드를 사용합니다.
- 토론(대화)을 활용하여 참여를 유도 멘토링 합니다.

자세한 내용은 [Mentoring !\[\]\(ab4e2b3fc7e7887b7a72f548aa6f5e60_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

멘토링 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

[store-future: BEGIN review]

멘토링 기능

멘토링 등록

직원은 기술 및 중점 영역 중에서 등록 기본 설정을 표시하여 멘티 또는 멘토로 등록하거나 둘 다로 등록할지 선택합니다.

고객 구성 가능성

고객은 등록 질문을 구성합니다.

- 기술: 멘티는 제안된 기술 격차에서 멘토링 등록 기본 설정 중 하나를 기준으로 기술을 선택하거나 멘토링이 필요한 기술을 더 추가합니다. 멘토는 멘토링 지원을 제공할 수 있는 검증되었거나 취득한 기술 중에서 선택합니다.
- 중점 영역: 질문 및 답변 옵션을 구성합니다.
- 언어, 시간대, 부서 및 역할 그룹에 대해 미리 빌드된 옵션 중에서 선택합니다.

전체 멘토 매칭에 기여하는 데 있어 질문의 중요성을 나타내도록 각 질문의 가중치를 구성합니다.

직원 경험

안내 마법사 경험을 사용하여 선택한 멘토링 역할에 대한 기본 설정을 구성하여 등록 멘토링 합니다.

추천 멘토

등록된 멘티는 등록 기본 설정에 따라 멘토 추천을 즉시 볼 수 있으며, 적절한 멘토를 선택하기 전에 추가 매칭 인사이트도 볼 수 있습니다.

멘토 검색

멘티는 이름 또는 직업 프로파일로 멘토를 검색합니다. 추가 필터를 사용하여 멘토 목록에서 검색할 수도 있습니다. 멘토는 일치 점수를 비롯한 여러 기준에 따라 정렬할 수 있습니다.

[End]

활성화 정보

멘토링의 일부 ServiceNow[#] 직원 성장 및 개발 코어인 Employee Connections 플러그인을 활성화하여 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 Talent Development 문서²를 참조하십시오.

[store-future: BEGIN review]

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Career Conversations

토론이 ServiceNow[#] EGD 활동 멘토링 참여의 핵심 부분이기 때문에 멘토링 애플리케이션을 설치해야 합니다.

[End]

ESG Management 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] ESG Management 모든 ESG(환경, 사회 및 거버넌스) 약정을 관리하는 데 도움이 됩니다. ESG Management 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

ESG Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 와 ServiceNow Reporting용 Microsoft 365통합하여 포괄적인 서술형 고지사항을 생성합니다. 손쉬운 접근성을 위해 로컬 시스템 또는 원격 저장소에 고지사항을 업로드하십시오.
- 대시보드의 지속 가능한 IT IT 풋프린트 탭을 사용하여 데이터 센터, 사무실 건물 등의 탄소 이력을 나타내는 글로벌 맵을 보고 가장 에너지 효율적인 시설을 강조 표시합니다.
- 산출형 메트릭 정의에서 수식 작성기를 사용하여 수식을 직접 생성하면 필요한 모든 데이터에 대한 계산을 수행할 수 있습니다.

- 고급 위험 평가와 통합하여 자료 주제 및 엔터티에 대한 위험을 평가합니다.
- 지정된 그룹 내에서 기록 페이지의 관련 목록 및 사용자 인터페이스 페이지 배열을 효과적으로 구성하여 전반적인 페이지 가독성을 향상시킵니다.

자세한 내용은 [ESG 관리](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

ESG Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

포괄적인 ESG 보고를 위한 서술형 고지사항

와 통합 ServiceNow Reporting용 Microsoft 365 하여 통제된 내러티브 고지사항을 생성합니다. 각 고지사항 유형에 대해 미리 정의된 템플릿을 추가합니다. 고지사항을 로컬로 유지하거나 쉽게 액세스할 수 있도록 클라우드 서비스에 Microsoft OneDrive 연결하도록 선택할 수 있습니다. 공동 작업을 활성화하고 고지사항을 검토할 수 있습니다. 고지사항에 사용된 메트릭을 추적하고 메트릭의 변경 내용을 모니터링하는 동시에 알림을 수신하여 적시에 재진술합니다.

IT 풋프린트 탭으로 향상된 지속 가능한 IT 대시보드

대시보드의 지속 가능한 IT 발자국 탭으로 이동하여 데이터 센터, 사무실 건물 등의 탄소 발자국을 보여주는 글로벌 맵을 봅니다. 이 지도는 가장 에너지 효율적인 시설을 보여줍니다.

산출형 메트릭 정의의 계산을 위해 향상된 수식 작성기

수식 작성기를 사용하여 산출형 메트릭 정의에서 수식을 작성하거나 메트릭 정의 수준 또는 엔터티 수준에서 수식을 작성하도록 선택할 수 있습니다. 수식을 입력 및 편집하고 미리 볼 수 있습니다. Microsoft Excel 스프레드시트에 저장된 수식을 산출형 메트릭 정의로 직접 임포트할 수도 있습니다. 이 임포트는 계산을 수행하기 위한 수식을 빠르게 작성하는 데 도움이 됩니다.

고급 위험 평가와의 통합을 통해 ESG 위험 평가

ESG 위험 관리 역량을 사용하여 비즈니스의 ESG 위험을 평가합니다. 이 기능은 고급 위험 평가와 통합 ESG Management 되어 있으며 질적 및 양적 위험 평가 방법을 모두 지원합니다. 이 통합을 통해 엔터티 기반 위험 평가 및 자료 주제 위험 평가가 활성화되고 엔터티의 위험 점수가 롤업됩니다. 환경, 사회, 거버넌스(ESG) 위험 관리 애플리케이션과 함께 몇 가지 새 역할도 추가됩니다.

향상된 메트릭 데이터 테이블

메트릭 데이터 테이블이 전체 메트릭 정의 이름을 표시하도록 개선되었습니다.

UI 변경 사항

기록 페이지 세로 레이아웃

그룹 내의 기록 페이지에 관련 목록과 UI 페이지를 효율적으로 구성하여 구성을 단순화합니다. 구성 중에 그룹을 만들고, 관련 목록 또는 UI 페이지를 통합하고, 페이지에 항목이 표시되는 순서를 지정할 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

ESG Management 애플리케이션에서 업데이트된 역할

ESG 관리자, ESG 데이터 소유자 및 ESG 프로그램 관리자와 같은 여러 역할이 ESG Management.

자료 주제 테이블 업데이트됨

위험 평가에 대한 상태를 포함하도록 sn_esg_material_topic 테이블의 상태 필드가 업데이트되었습니다. 자료 주제의 검토 상태 이름도 승인으로 변경되었습니다.

ServiceNow Reporting용 Microsoft 365 테이블 업데이트됨

sn_esg_msoff_intg_o365_reporting_configuration 테이블이 **track_configuration** 필드로 업데이트되었습니다.

애플리케이션에 추가된 ESG Management 새 테이블

다음과 같은 새 테이블이 애플리케이션에 추가됩니다 ESG Management .

- sn_esg_disclosure_detail
- sn_esg_disclosure_related_documents
- sn_esg_disclosure_template
- sn_esg_m2m_disclosure_metric_data_by_entity

애플리케이션에 추가된 GRC: Metrics 새 테이블

sn_grc_metric_md_import 테이블이 애플리케이션에 추가됩니다 GRC: Metrics .

sn_esg_msoff_intg 애플리케이션에 추가된 새 테이블

sn_esg_msoff_intg_document_log 테이블이 sn_esg_msoff_intg 애플리케이션에 추가됩니다.

sn_esg_sustain 애플리케이션에 추가된 새 테이블

다음 새 테이블이 sn_esg_sustain 애플리케이션에 추가됩니다

- sn_esg_sustain_map_marker_configuration
- sn_esg_sustain_map_data_range_configuration

sn_esg_risk_mgmt 애플리케이션에 추가된 새 테이블

다음 새 테이블이 sn_esg_risk_mgmt 애플리케이션에 추가됩니다.

- sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_goal
- sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_statement_goal

sn_rec_pg_vertical 애플리케이션에 추가된 새 테이블

다음 새 테이블이 sn_rec_pg_vertical 애플리케이션에 추가됩니다

- sn_rec_pg_vertical_view_config
- sn_rec_pg_vertical_view_group_entry
- sn_rec_pg_vertical_view_group
- sn_rec_pg_vertical_view_table

sn-formula-builder-connected 애플리케이션에 추가된 새 테이블

sn_fb_connected_config 테이블이 sn-formula-builder-connected 애플리케이션에 추가됩니다.

sn_grc_metric_base_definition 테이블에서 수정된 속성

필수 속성이 sn_grc_metric_base_definition 테이블의 설명 열에서 제거되었습니다.

formula_internal 열이 읽기 전용으로 지정되었습니다.

sn_grc_metric_composite_definition 테이블에 대한 변경 사항

sn_grc_metric_composite_definition 테이블에서 **formula_internal** 필드는 읽기 전용으로 설정되었습니다.

사용 중단

- metric_status 필드가 sn_grc_metric_base_definition 테이블에서 제거되었습니다.
- metric_status 필드가 sn_grc_metric_metric 테이블에서 제거되었습니다.
- rollup_formula 필드는 sn_grc_metric_composite_definition 테이블에서 더 이상 사용되지 않습니다.
- 다음 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다.
 - sn_esg_m2m_risk_goal
 - sn_esg_m2m_risk_statement_goal

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 ESG Management를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

브라우저 요구 사항

새로운 수식 작성기 기능은 를 제외한 Safari모든 브라우저에서 지원됩니다.

현장 서비스 관리 릴리스 정보

ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 조직에서 위치 기반 작업을 보다 효율적이고 안전하게 관리할 수 있습니다. 현장 서비스 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

현장 서비스 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 정확한 현장 서비스 운영을 위해 구조화된 선형 자산에서 작업 주문 위치를 식별하고 정확히 찾아냅니다.
- 인벤토리 관리를 간소화하고 유사한 작업 주문에서 설명, 모델 및 관련 기준을 확인하여 올바른 부품에 적시에 접근할 수 있도록 합니다.
- 현장 서비스 계약업체의 작업을 간소화하고 계약업체의 작업 할당과 관련된 시간 및 비용을 기반으로 결정을 내리는 데 도움이 되는 마켓플레이스를 탐색합니다.
- 일정 조건이 변경됨에 따라 디스패처를 하루 종일 요청 시 실행할 Schedule Optimization 수 있도록 합니다.

자세한 내용은 [Field Service Management](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

일정 최적화 기능

다음 작업을 수행하는 데 사용합니다 Schedule Optimization .

- 에이전트가 더 긴 배치 처리 기간 동안 여러 영역을 담당할 수 있는 복잡한 다중 영역 할당을 예약합니다.
- 에이전트가 단일 영역 또는 여러 영역의 기본 구성원인지 보조 구성원인지에 관계없이 에이전트에게 작업을 할당합니다.

- 에이전트 또는 작업 유형의 용량을 정의하여 작업 일정을 최적화합니다.
- 한 명의 에이전트가 같은 날 또는 여러 교대조에서 여러 영역을 처리해야 하는 경우 보다 원활한 장중 운영과 효율적인 자원 할당을 제공합니다.
- 정책을 만들 때 이전 교대조에 대한 할당 최대화, 우선순위가 가장 높은 작업 시작 시간 최소화, **SLA** 위반 최소화 와 같은 새로운 목표를 사용합니다.
- 배치 및 일중 일정 예약에 개선된 구성 프로세스를 사용하면 두 유형 모두에 공통 설정을 제공하는 동시에 필요한 경우 특정 구성을 유지할 수 있습니다. 이 프로세스를 통해 중복을 제거하고 효율적인 설정을 보장할 수 있습니다.
- 일정의 정확성과 준수를 개선하고 두 가지 새로운 시스템 속성을 통해 장중이 실행될 때 일정 변경을 줄일 수 있습니다.

디스패처 작업 공간 기능

다음 작업을 수행하는 데 사용합니다 디스패처 작업 공간 .

- 일정 조건이 변경되면 디스패처가 하루 종일 실행 Schedule Optimization 될 수 있도록 합니다.
- 영역 구성원 자격을 기반으로 크루를 생성합니다.
- 달력 뷰에서 영역별로 계약자 용량을 봅니다.
- 영역에서 가용성에 따라 달력에서 에이전트를 봅니다.
- 에이전트가 현장 서비스 예약한 약속이나 전화 통화와 같은 작업 외 주문 이유로 부재 시 표시할 개인 이벤트를 생성합니다.
- 달력에 표시되는 시간을 15분, 30분, 45분 또는 60분 간격으로 변경합니다.
- 에이전트에게 작업 주문 작업에 대해 논의하는 메시지를 보냅니다.
- 달력 이벤트를 대량으로 업데이트하여 시간을 절약하세요.
- 선호하는 재고 보관실 또는 할당 그룹에서 하나 이상의 부품을 소싱한 다음 개인 재고 보관실로 전송하여 작업 주문 작업을 신속하게 완료합니다.

출장 예상치를 위한 Beans.ai 맵 통합

동적 일정, 경로 최적화, 수동 작업 할당 및 에이전트 예상 도착 시간에 대한 이동 시간 예측에 새 맵 제공자인 beans.ai 를 사용합니다.

영역 계획 수립 기능

영역 계획을 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

- 영역별 크루를 생성하여 영역 관리, 작업 일정 및 자원 할당을 간소화합니다.
- 복잡한 영역의 표현을 단순화하고 데이터 관리 유연성을 높일 수 있는 복합 지리 기능을 사용하여 여러 지역을 하나의 영역에 연결합니다.
- 자원을 정확하게 할당할 수 있도록 내부 에이전트 및 계약자에 대한 영역, 사용자 지정 시간 범위, 작업 및 에이전트 일정을 관리합니다.

현장 서비스 마켓플레이스

파견 담당자가 독점 계약업체 마켓플레이스에 작업을 게시할 수 있도록 하여 현장 서비스 숙련된 작업자를 보유한 계약업체가 비용 견적과 가용성을 제공할 수 있습니다. 파견 담당자는 자격을 갖춘 계약자와 상호 작용하여 작업에 가장 적합한 계약자를 선택할 수 있습니다.

Now Assist for Field Service Management (FSM)

작업 주문 작업을 요약하는 데 사용합니다 FSM용 Now Assist .

- 진행률을 추적하기 위해 작업 주문 작업의 모든 상태에서 작업 주문 작업 요약을 생성합니다.
- 모바일 애플리케이션에서 작업을 완료할 때 작업 종결 요약을 생성하여 나중에 참조할 수 있도록 메모를 제공합니다.

주의 시작 약속 예약

기본 일요일이 아닌 주의 첫 번째 날 또는 다른 날에 약속 예약을 시작할 수 있도록 시스템을 활성화합니다.

작업 개시자 역할

작업 주문 개시자가 초안 상태의 작업 주문에 새 작업 개시자 역할로 적격성을 부여할 수 있도록 합니다.

작업 개시자 역할을 가진 사용자는 초안 상태의 작업 주문 또는 작업에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 주문 템플릿 적용
- 작업 주문 작업 추가 또는 수정
- 파트 요구 사항 추가 또는 수정

부품 예약을 위한 향상된 모바일 경험

부품 요청을 이행하거나 소싱할 때 부품의 가용성에 따라 개인 재고 보관실에서 부품을 예약할지 아니면 다른 재고 보관실에서 부품을 소싱할지 선택합니다.

선형 자산 지원

작업 주문 개시자 또는 한정자를 활성화하여 다음 작업을 수행합니다.

- 서비스 위치 맵에서 선형 자산 형상을 보고 작업 위치를 정확히 찾아냅니다.
- 맵 인터페이스에서 선형 자산 형상을 보고 서비스 위치를 생성할 수 있도록 선형 자산의 시작 및 종료 위치를 선택합니다.

선형 자산 검사 작업을 수행할 때 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있도록 합니다.

- 선형 자산의 시작 및 종료 위치 상세 정보를 검토합니다.
- 맵 인터페이스에서 자산 시작 및 종료 위치를 찾습니다. 시작 날짜와 작업 컨텍스트가 선형 자산에서 강조 표시되어야 합니다.
- 작업해야 하는 다양한 선형 자산 세그먼트를 검사합니다.
- 선형 자산 또는 세그먼트의 정확한 지점 위치를 사용하여 작업 주문 작업을 생성합니다.

로 파트 제안 예측 인텔리전스

솔루션을 사용하여 작업 주문 작업에 필요한 부품에 예측 인텔리전스 대한 자동 제안을 활용합니다.

인력 기능

상황별 측면 패널에서 작업 주문 작업에 대한 작업 및 작업 설명을 봅니다. **Event Management** 탭에서 새 이벤트의 기본 시작 및 종료 시간을 직접 설정합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

현장 서비스 관리 코어 UI Next Experience 대시보드로 대시보드 마이그레이션

다음 Next Experience 현장 서비스 관리 대시보드는 보다 효율적이고 간소화된 작업 방법을 제공합니다.

- 현장 서비스 관리 개요
- 현장 서비스 계약자
- 현장 서비스 계획된 유지보수
- 현장 서비스 퍼포먼스 분석

활성화 정보

현장 서비스 관리Now Platform 플러그인(field_service_management)을 활성화 현장 서비스 관리하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate Field Service Management](#) 문서를 참조하십시오.

다른 플러그인을 활성화하여 추가 현장 서비스 관리 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Additional plugins for Field Service Management](#) 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 마켓플레이스는 현장 서비스 마켓플레이스 플러그인(com.snc.fsm_marketplace)을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [문서](#)를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Financial Management

현장 서비스 관리 는 ServiceNow[#] 재무 관리 애플리케이션과 통합되어 조직의 경비를 할당, 추적 및 보고합니다.

i 주 :

Financial Management for CSM 플러그인 (com.snc.financial_management_for_csm)은 더 이상 직접 활성화에 사용할 수 없습니다. 고객 서비스를 통해 Now Support 이 플러그인을 요청할 수 있습니다.

고객 서비스 관리

Customer Service with Field Service Management 플러그인 (com.snc.csm_fsm_integration)은 애플리케이션과 현장 서비스 관리ServiceNow[#] 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 통합하여 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 청구 정보를 볼 수 있도록 현장 서비스 관리 합니다.

Service Portfolio Management

현장 서비스 관리 는 ServiceNow[#] Service Portfolio Management 애플리케이션과 통합되어 프로젝트 작업에서 직접 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

작업 공간

ServiceNow[#] 작업 공간 는 에이전트가 문제를 찾고, 조사하고, 해결해야 하는 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다. CSM Configurable Workspace 는 CSM 에이전트 작업 공간 계층 1 에이전트에게 고객에게 응답하고 케이스를 해결하는 데 필요한 도구를 제공하는 고객 서비스별 구현입니다.

Financial Services Operations 릴리스 정보

Financial Services Operations 에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

Visa 스포크 릴리스 정보

이를 ServiceNow[#] Visa 스포크 통해 Visa Now Platform[#] 카드 분쟁 프로세스를 위해 VROL(Visa Resolve Online)에 따라 Visa API를 원활하게 호출할 수 있습니다. Visa 스포크 는 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

Visa 스포크 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 보강된 트랜잭션 정보를 검색합니다.
- 트랜잭션 검색을 수행합니다.
- 분쟁 케이스 생성을 시작합니다.
- 비자 설문지를 제출합니다.
- 기존 분쟁 케이스에 대한 사전 중재 및 중재를 시작합니다.

자세한 내용은 [Visa Spoke](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Visa 스포크 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Visa 스포크 기능

스포크 작업

VROL (Visa Resolve Online) 시스템에서 모든 카드 분쟁을 관리할 때 사용합니다 Visa 스포크 . 작업을 통해 Visa 스포크 거래를 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행할 수 있습니다. 또한 분쟁을 해결하고, 데이터에 액세스하고, 다른 기능을 활용할 수 있습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Integration Hub

용 구성요소를 ServiceNow[#] 플로우 디자이너 사용하여 ServiceNow 통합 작업을 자동화하거나, 사용자 지정 통합을 개발합니다. 별도의 구독이 필요합니다.

IntegrationHub 사용 가능한 스포크

스포크를 활성화하여 통합 관련 콘텐츠로 플로우 디자이너 경험을 개선합니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성합니다.

Visa와의 Financial Services Operations 통합 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Visa와의 Financial Services Operations 통합 애플리케이션을 사용하면 Visa 스포크 작업을 사용하여 VROL(Visa Resolve Online) API와 원활하게 통합하여 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다. Visa와의 Financial Services Operations 통합 은 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

Visa와의 Financial Services Operations 통합 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 하위 플로우가 있는 통합 계층을 활용하여 Visa 스포크를 원활하게 사용합니다.
- 분쟁 에이전트의 작업 부하를 최소화하고 전반적인 효율성을 향상시킵니다.
- 전체 카드 분쟁 프로세스를 처음부터 끝까지 효과적으로 관리합니다.

자세한 내용은 [Financial Services Operations Integration with Visa](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Visa와의 Financial Services Operations 통합 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 기능

VROL 시스템에서 분쟁 케이스 생성

트랜잭션에서 케이스 생성 하위 플로우를 실행하여 VROL (Visa Resolve Online) 시스템에서 분쟁 케이스를 생성합니다.

TI(트랜잭션 문의) 또는 기존 케이스에서 분쟁 케이스 개시

트랜잭션에서 분쟁 시작 또는 케이스 하위 플로우를 실행하여 VROL 시스템에서 TI(트랜잭션 문의) 또는 기존 케이스에서 분쟁 케이스 생성을 시작합니다.

VROL 사용자가 분쟁 질문서를 제출하거나 저장할 수 있도록 허용

분쟁 질문서 제출 하위 플로우를 실행하여 VROL 시스템에서 특정 분쟁에 대한 분쟁 질문서를 제출하거나 저장합니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

를 위한 Playbook 고객 서비스 관리

Playbook for ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 는 흔히 발생하는 상황에 일관된 응답을 위해 단순한 작업 지향 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공합니다.

Financial Services Card Operations

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Financial Services Card Operations 금융 기관의 카드 운영을 디지털화하고 자동화하여 신용 카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있도록 합니다.

Financial Services Credit Operations

이 ServiceNow[#] Financial Services Credit Operations 애플리케이션을 사용하면 워크플로우에 ServiceNow[#] Financial Services Operations 사용되는 신용 케이스와 작업을 관리할 수 있습니다.

Integration Hub

용 구성요소ServiceNow[#] 플로우 디자이너를 사용하여 ServiceNow 통합 작업을 자동화하거나 사용자 지정 통합을 개발합니다. 별도의 구독이 필요합니다.

IntegrationHub 사용 가능한 스포크

스포크를 활성화하여 통합 관련 콘텐츠로 경험을 개선합니다 플로우 디자이너 . 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성합니다.

Financial Services Operations Core 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Financial Services Operations Core 금융 기관이 비즈니스 요구를 충족하는 유연한 데이터 구조를 만들 수 있는 데이터 모델을 제공합니다. Financial Services Operations Core 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Financial Services Operations Core 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 재상위가 지정된 테이블과 함께 업데이트된 데이터 모델을 활용하여 데이터 정렬을 개선합니다.
- 효율적인 수정 스크립트를 사용하여 데이터를 최신 제품 모델 테이블로 원활하게 전송하고 업데이트합니다.

자세한 내용은 [Financial Services Operations Core !\[\]\(9f3852d68d41e1e95bc4ec10e81aba4b_img.jpg\)](#) 를 참조하십시오.



중요사항:

Financial Services Operations Core 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Financial Services Operations Core를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

로 업그레이드 Washington DC하는 동안 플러그인은 Financial Services Operations Core 다음 테이블의 상위를 재지정합니다.

i 주:

업그레이드된 인스턴스에 많은 수의 기록이 있는 경우 업그레이드를 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

- 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블은 요청 정의 [sn_ind_request_definition] 대신 서비스 정의 [sn_case_type_selection] 테이블에서 확장됩니다.
- 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블은 전역 작업 [task] 테이블 대신 Customer Service 작업 [sn_customerservice_task] 테이블에서 확장됩니다.
- 보험 관계자 [sn_bom_policy_participant] 테이블은 판매된 제품 관련 당사자 [sn_install_base_sold_product_related_party] 테이블에서 확장됩니다.

재지정을 통해 기존 애플리케이션의 기능을 유지하면서 도입된 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 (CSM) 이점과 발전을 활용할 수 있습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

고객 서비스 관리

애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations Core .

를 위한 Playbook 고객 서비스 관리

흔히 발생하는 상황에 일관된 응답을 확인할 수 있도록 Playbook을 고객 서비스 관리 통해 단순한 작업 중심 뷰로 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화합니다.

관계 관리자와 같은 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있도록 합니다.

Financial Services Card Operations 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Financial Services Card Operations 카드 분쟁 서비스 케이스에 대한 UI 경험을 개선하여 분쟁 에이전트에게 필요한 데이터를 제공하여 분쟁 해결을 신속히 처리하고 전반적인 분쟁 경험을 개선합니다. Financial Services Card Operations 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Financial Services Card Operations 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 에이전트에게 전체 프로세스와 그 안에서의 현재 위치를 완전히 볼 수 있는 수평 Playbook을 구현합니다. 에이전트는 케이스를 작업하는 동안 Playbook을 활용하여 전체 진행률을 모니터링할 수 있습니다.
- 페이지 왼쪽에 케이스 상세 정보 및 트랜잭션 상태와 같은 필수 정보를 기록하여 지속적인 접근성을 확인합니다.
- 목록 및 양식 형식을 활용하는 Playbook 활동을 구현하여 사용자 경험을 개선합니다.

자세한 내용은 [Financial Services Card Operations !\[\]\(eabd9f9ababee93effadc3b380fe65fd_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Financial Services Card Operations 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

User experience enhancements in dispute agent workspace

향상된 작업 공간을 통해 분쟁 에이전트는 분쟁 트랜잭션에 대한 자세한 요약 검토할 수 있습니다. 업그레이드된 인터페이스를 사용하면 에이전트가 케이스의 진행 상황을 파악하고 다른 섹션으로 이동하지 않고도 동일한 페이지에서 양식을 업데이트할 수 있습니다. 또한 에이전트가 여러 탭에서 다양한 활동에 대한 세부 정보를 열어 효과적으로 멀티태스킹할 수 있도록 지원합니다.

UI 변경 사항

분쟁 Agent Workspace UI

이제 분쟁 에이전트 작업 공간 UI에 분쟁 트랜잭션에 대한 자세한 요약이 표시됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Financial Services Operations Core

카드 요청을 처리하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다.

고객 서비스 관리

애플리케이션에서 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Card Operations .

Customer Service Management를 위한 플레이북

흔히 발생하는 상황에 일관된 응답을 확인할 수 있도록 Playbook을 고객 서비스 관리 통해 단순한 작업 중심 뷰로 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화합니다.

기고자 사용자 구성

관계 관리자와 같은 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 릴리스 정보

거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 릴리스의 Washington DC 새로운 기능 및 업데이트된 기능

Advanced Risk 릴리스 정보

애플리케이션을 ServiceNow[#] Advanced Risk 사용하면 조직이 비즈니스 목표를 달성하는 데 영향을 미칠 수 있는 위험을 식별, 분석, 평가, 처리 및 모니터링할 수 있습니다. Advanced Risk 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Advanced Risk 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 2선 및 3선 위험 사용자가 기록을 검토하고, 피드백을 제공하고, 종결을 모니터링할 수 있는 병렬 검토 및 피드백 워크플로우를 구현합니다.
- 위험의 관리 보고 애플리케이션을 통해 기록에서 사용할 수 있는 정보를 사용하여 직접 관리 보고서를 Microsoft Word 생성합니다.
- 자동 저장을 사용하여 사용자가 수행해야 하는 클릭 수를 줄입니다.
- 객체 기반 위험 평가 방법론의 유지관리 및 유연성을 개선합니다. 하나의 방법론을 사용하여 여러 기록 유형을 평가하거나 여러 방법론을 사용하여 동일한 기록 유형을 평가할 수 있습니다.
- 여러 위험 평가를 대량으로 승인하고 재할당합니다.

자세한 내용은 [Advanced Risk Assessment !\[\]\(1ed10657a19f9137278430c48fd18626_img.jpg\)](#) 를 참조하십시오.

i **중요사항:**

Advanced Risk 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC**Parallel Review and Feedback in Advanced Risk**

검토 및 피드백 워크플로우를 디지털화하여 2차 및 3차 관리자가 일선 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 합니다. 이들은 데이터 무결성, 규정 준수, 운영 절차 및 처리 및 책임과 같은 기타 영역과 관련된 개선을 권장하기 위해 기록 또는 기록의 필드에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 위험 관리자는 1차 위험 사용자에게 근본원인 분석 작업을 요청하여 피드백을 제공하고 동일한 위험 이벤트에 대한 추가 손실 항목을 캡처하도록 요청할 수도 있습니다. 병렬 검토 및 피드백을 통해 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 워크플로우의 모든 단계에서 피드백을 제공합니다.
- 측면 패널 기능을 사용하여 소스 기록에서 직접 피드백 응답을 업데이트합니다.
- 중앙 집중식 대시보드에서 기록에 대해 발생한 피드백 워크플로우를 보고 관리합니다.
- 변경 이력을 확인하여 사전 피드백과 사후 피드백을 빠르게 비교할 수 있습니다.
- 응답이 만족스럽지 않은 것으로 판단되면 피드백을 다시 엽니다.
- 피드백을 모니터링하고 직관적인 대시보드를 통해 기록 소유자에게 후속 조치를 취합니다.
- Sidebar 토론 채팅을 통해 검토자, 응답자 및 기타 이해 관계자와 효과적으로 공동 작업합니다.
- 피드백의 결과로 문제 생성 또는 기존 문제에 대한 연결과 같은 추가 작업을 시작하고 연결합니다.
- 피드백을 생성할 테이블 또는 기록 유형을 정의할 수 있는 사용자 지정 테이블을 포함하여 모든 기록 유형에 대한 피드백 통합 설정을 구성합니다.

i **중요사항:**

병렬 검토 및 피드백 기능은 에서만 사용할 수 있습니다 Next Experience.

에서 보고서 생성 Microsoft Word

Management Reporting of Risk 애플리케이션을 사용하여 에서 사용할 수 있는 정보를 기반으로 하는 보고서를 Microsoft Word 생성할 수 있습니다 Now Platform. 위험 관리자는 관리자에 의존하지 않고 실시간 데이터를 사용하여 독립적으로 보고서를 생성할 수 있습니다. 또한 에서 직접 Now Platform보고서 데이터를 한 번의 클릭으로 업데이트하여 보고서를 생성할 수 있습니다.

위험 히트맵 정보 익스포트

위험 히트맵 정보를 다운로드 또는 복사하여 보고서에 포함하거나 필요에 따라 관련 이해 관계자와 공유합니다.

i **중요사항:**

히트맵 정보의 복사 및 다운로드는 에서만 사용할 수 있습니다 Next Experience.

향상된 객체 기반 평가

하나의 평가 객체만 선택할 필요 없이 여러 객체에 대한 위험 평가 방법론(RAM)을 구성합니다. 서로 다른 개체에 대해 여러 방법론을 관리하기 위한 추가 노력을 줄일 수 있습니다. 데이터를 비교하고 보고하여 데이터 접근성과 일관성을 향상시킬 수 있습니다.

위험 관리자는 단일 개체에 대해 여러 RAM을 추가할 수도 있습니다. 예를 들어 IT 및 회사 준수에 대한 별도의 기준을 사용하여 규정 준수 케이스 테이블을 평가할 수 있으며, 이를 통해 여러 도메인의 위험을 포괄적으로 이해할 수 있습니다.

위험 및 통제 평가 양식의 자동 저장 기능

자동 저장을 통해 고급 위험 평가를 수행하는 환경을 개선합니다. 평가자가 응답하면 애플리케이션이 응답을 저장하고 전체 위험 점수를 계산합니다. 필요한 클릭 수를 크게 줄여 효율성과 전반적인 직원 참여를 향상시킵니다.



중요사항:

자동 저장 기능은 예에서만 사용할 수 있습니다 Next Experience.

위험 평가의 대량 승인 및 재할당

여러 위험 평가를 동시에 승인하여 팀이 개별 승인에 소요하는 시간을 크게 줄일 수 있습니다. 워크플로 효율성이 향상되며, 특히 많은 양의 평가를 처리할 때 더욱 그렇습니다. 승인자나 평가자는 여러 위험 평가를 여러 이해 관계자나 팀 구성원에게 쉽게 재할당할 수 있습니다.

라이브러리에서 위험 및 통제 추가

불필요한 탐색을 제거하여 지정된 워크플로우 내에서 위험과 통제를 생성하고 관리합니다. 팀은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 통제 평가 중 통제 목표에서 생성 옵션을 사용하여 통제 분류에서 통제를 추가합니다.
- 위험 완화 작업에 대응할 때 통제 생성 옵션을 사용하여 임시 통제를 식별하고 생성합니다.
- 위험 완화 작업에 대응할 때 통제 목표에서 생성 옵션을 사용하여 통제 분류에서 통제를 추가합니다.
- 위험 평가 범위를 정의하는 동안 위험 설명에서 생성 옵션을 사용하여 위험 분류에서 위험을 식별하고 매핑합니다.

의 향상된 사용자 경험 Advanced Risk

다음과 같은 개선 사항으로 프로세스를 간소화하십시오.

- 설명 필드를 사용하여 의 Risk Workspace 그룹 요소에 대한 간단한 응답을 제공합니다. RAM 양식의 그룹 요소에서 코멘트를 구성할 수 있습니다.
- 평가자가 주의가 필요한 영역을 찾기 위해 전체 페이지를 수동으로 탐색할 필요가 없습니다. 위험 평가 양식에서 다음 평가 단계로 이동하면 애플리케이션이 자동으로 응답하지 않은 요소로 스크롤됩니다.
- 현재 평가자가 없는 경우 새 평가자에게 진행 중인 평가를 일괄적으로 재할당합니다. 이 기능은 특히 구조 조정 또는 긴급 병가의 경우 할당을 재분배하는 데 도움이 되며 필요에 따라 대량 재할당을 활성화합니다.
- 위험 이벤트 및 문제 기록 유형에 대한 Sidebar 토론을 시작합니다. 팀은 이벤트나 문제를 논의할 수 있는 전용 공간을 확보합니다. 이 공간은 위험 관리 프로세스의 명확성과 효율성을 향상시킵니다.
- 위험 응답 작업 페이지의 검토자 필드를 사용하여 평가자에게 검토자의 상세 정보를 알립니다.
- 가독성을 높이려면 위험 평가 양식에서 요소 선택에 드롭다운 옵션을 사용하십시오.
- 위험 평가 양식에서 요소 선택에 가로 레이아웃을 사용하여 스크롤을 최소화합니다.
- Advanced Risk 평가 홈페이지에서 기본 페이지로 이동하는 단일 이동 경로 트레일이 있는 간단한 탐색을 사용합니다. 팀은 여러 탭을 열 필요가 없습니다.

- 수동, 자동 및 산출형 메트릭 정의 기록에 대해 관련 목록별로 그룹화된 세로 목록 뷰를 사용합니다.
- Advanced Risk 평가 내의 섹션 헤더를 축소하여 Advanced Risk 평가 페이지의 스크롤을 줄이고 더 많은 콘텐츠를 수용할 수 있도록 화면 공간을 최적화합니다.

UI 변경 사항

승인을 위한 제출 버튼

위험 평가 양식의 승인을 위해 제출 버튼의 이름이 동적 승인 워크플로우를 지원하기 위해 제출로 변경되었습니다.

평가 보기 및 평가 승인 버튼

평가 보기 및 평가 승인 버튼이 결합되어 위험 평가 양식에서 제출로 이름이 변경되어 시각적 경험을 개선하고 필요한 클릭 수를 줄였습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

위험 식별 구성 개선 사항

위험 식별 구성에서 위험 관리자는 여러 테이블을 추가하고 해당 RAM에 매핑할 수 있습니다.

GRC Workspace에서 ARA Workspace로 콘텐츠 마이그레이션

모든 위험 평가 작업 공간 콘텐츠가 새 ARA 작업 공간에서 다시 생성되었습니다. 이렇게 변경하면 GRC 작업 공간 대신 ARA 작업 공간에서 위험 평가 콘텐츠를 참조할 수 있습니다. GRC 작업 공간에서 수행된 모든 사용자 지정은 ARA 작업 공간으로 전달되지 않습니다. 위험 평가 중에 이러한 사용자 지정을 보려면 ARA Workspace의 사용 가능한 기본 페이지에 이러한 사용자 지정을 다시 적용해야 합니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 위험 평가 양식에서 저장 버튼이 제거되었습니다. 위험 평가 양식이 자동으로 저장됩니다.
- 평가 범위 내에 승인이 구성되지 않은 경우 위험 평가 양식의 승인 탭에서 스테퍼 구성요소가 제거되었습니다. 이 제거는 사용자 경험을 단순화하고 인터페이스를 정리하여 보다 직관적으로 만듭니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Advanced Risk를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(4f6bf54ae7e4144a72d78316053e412d_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(1be454ab98bc856a53cc962da77a541d_img.jpg\)](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

GRC 위험 관리

애플리케이션과 함께 ServiceNow[#] Advanced Risk 사용하여 위험 관리 영향력이 큰 위험을 식별 및 모니터링하고, 위험 기반 의사 결정을 개선하고, 대응 시간을 며칠에서 몇 분으로 단축할 수 있습니다.

GRC Risk 작업 공간

Risk Workspace 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[#] Advanced Risk 모든 위험 관련 활동에 대한 단일 창 뷰를 통해 간소화된 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

Audit Management 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] Audit Management 감사 계약 계획 수립, 계약 실행 및 감사 위원회에 결과 보고와 관련된 활동을 지원합니다. 계약 보고는 주요 이해 관계자에게 조직의 위험 및 규정 준수 관리 전략이 효과적임을 확신시키는 데 도움이 됩니다. Audit Management 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Audit Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 클라우드 파일로 문서와 작업 문서를 Audit Management 관리합니다.
- 클라우드 파일을 임의의 GRC 기록에 연결하고 단일 클라우드 파일을 여러 기록과 공유합니다.
- 클라우드 파일에 대한 액세스 권한을 관리합니다.

자세한 내용은 [Audit Management](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Audit Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Manage your documents and work papers with Audit Management as cloud files

클라우드 파일로 문서와 작업 문서를 Audit Management 관리합니다. 이 기능은 의 계약 및 감사 작업 기록에 Audit Workspace대한 특정 사용 사례를 다룹니다. 클라우드 파일을 임의의 GRC 기록에 연결하고 단일 클라우드 파일을 여러 기록과 공유합니다.

Create a Cloud file configuration on engagements and audit tasks

클라우드 파일에 대한 액세스 권한을 관리합니다. 클라우드 파일 구성 모듈을 사용하여 클라우드 파일의 사용자에게 읽기 및 쓰기 권한을 지정합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Audit Management를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Business Continuity Management 릴리스 정보

(BCM) 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[®] Business Continuity Management 조직이 정전, 기상 악화 또는 장비 손상과 같은 파괴적인 이벤트 중에도 허용 가능한 수준으로 제품과 서비스를 계속 제공할 수 있습니다. Business Continuity Management 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Business Continuity Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 의 소스 데이터와 관계를 기반으로 비즈니스 영향 평가(BIA)의 종속성에 대한 자동 업데이트를 예약합니다 구성 관리 데이터베이스(CMDB). 애플리케이션에서 BIA 종속성 업데이트에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림을 받습니다.
- 및 BIA의 소스 데이터와 관계를 기반으로 계획의 관련 자산에 대한 자동 업데이트를 예약합니다 CMDB . 애플리케이션에서 계획 수립 종속성 업데이트에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림을 받습니다.
- , BIA 및 계획의 이벤트 및 연습에서 영향을 받는 자산의 종속성을 CMDB수동으로 추가합니다.

자세한 내용은 [Business Continuity Management](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Business Continuity Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스 업그레이드 **Washington DC** 를 위한 중요 정보

릴리스에 Washington DC 대한 업그레이드 게시에는 기존 비즈니스 영향 분석, 비즈니스 연속성 계획 및 이벤트에 대한 다음과 같은 중요 정보를 기록해 두어야 합니다.

- 비즈니스 영향 분석의 경우 업그레이드 후 수동으로 추가된 종속성에 대해 종속성 평가의 소스 열 이름이 기본 소스 로 바뀌고 **BCM** 소스의 이름이 수동 으로 바뀝니다. 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 시스템이 종속성을 CMDB 추가합니다.
- 비즈니스 연속성 계획의 경우 소스 열의 이름이 업그레이드 후 기본 소스 로 바뀝니다. 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 시스템이 및 BIA 종속성을 CMDB 추가합니다. 이전 릴리스 BCM 와의 호환성을 유지하기 위해 관리자는 소스를 구성하고 BIA 업스트림 종속성 및 BIA 다운스트림 종속성만 업데이트 구성의 소스로 유지할 수 있습니다.
- 이벤트 및 연습의 경우 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 시스템은 업그레이드 후 , BIA 및 BCP(Business Continuity Planning) 종속성을 추가합니다 CMDB. 이전 릴리스 BCM 와의 호환성을 유지하기 위해 관리자는 소스를 구성하고 BIA 업스트림 종속성 및 BIA 다운스트림 종속성만 업데이트 구성의 소스로 유지할 수 있습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

[Schedule an auto-update of the dependencies](#)

CMDB Business Impact Analysis에서 자산 및 종속성을 업데이트합니다. 관리자는 BCM 자동 업데이트를 시작하거나 수동 검토 프로세스를 트리거하도록 영향 분석 종속성 업데이트 구성 모듈을 구성할 수 있습니다. 관리자는 예약된 작업을 활성화하여 종속성을 지속적으로 모니터링하고 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.

[Schedule an auto-update of the related assets](#)

CMDB 비즈니스 연속성 계획의 자산과 종속성을 업데이트합니다. 관리자는 BCM 자동 업데이트를 시작하거나 수동 검토 프로세스를 트리거하도록 계획 수립 종속성 업데이트 구성 모듈을 구성할 수 있습니다. 종속성은 BIA 업스트림 종속성, BIA 다운스트림 종속성 및 CMDB와 같은 다양한 소스에서 가져옵니다. 관리자는 예약된 작업을 활성화하여 종속성을 지속적으로 모니터링하고 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.

[Adding the dependencies of the impacted assets](#)

이벤트의 CMDB 자산과 종속성을 업데이트합니다. 관리자는 BCM 이벤트 종속성 소스 구성 모듈을 구성하여 자동 업데이트를 시작하거나 수동 검토 프로세스를 트리거할 수 있습니다. 종속성은 BIA 업스트림 종속성, BIA 다운스트림 종속성, CMDB계획 기본 자산 및 계획 관련 자산과 같은 다양한 소스에서 가져옵니다.

UI 변경 사항

[Configure the Impact analysis dependency update configuration record](#)

영향 분석 종속성 업데이트 임포트를 위한 영향 분석 종속성 업데이트 구성 모듈을 구성합니다.

[Configure the Planning dependency update configuration record](#)

계획 수립 종속성 업데이트를 임포트하기 위한 계획 수립 종속성 업데이트 구성 모듈을 구성합니다.

[Configure the Event dependency source configuration record](#)

이벤트 종속성 소스 구성 모듈에서 이벤트 종속성을 가져오도록 소스를 구성합니다.

Format the PDF templates for BIAs, BCPs, and Events

향상된 비즈니스 연속성 계획 템플릿(기본값)을 사용하여 비즈니스 연속성 계획의 PDF를 생성합니다. 이 템플릿은 큰 이미지, 큰 테이블, 향상된 간격 및 적절한 맞춤에 대한 지원과 같은 UI 개선 사항을 제공합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Business Continuity Management를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능 릴리스 정보

ServiceNow[#] 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 (GRC) 애플리케이션을 사용하면 조직은 팬데믹, 악천후 또는 해킹과 같은 불리한 운영 상황 중에도 비즈니스 서비스를 계속 제공할 수 있습니다. 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

GRC 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 할당 대상 필드에서 정정 및 잠재적 담당자에 대해 시스템이 제공한 제안을 사용하여 정정 작업을 할당합니다.
- 문제 관리자 역할, 문제 관리자 그룹 역할, 할당 대상 역할 또는 할당 그룹 역할이 있는 경우 문제를 업데이트합니다.

자세한 내용은 [Governance, Risk, and Compliance](#)  문서를 참조하십시오.

중요사항:

GRC에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

에 대한 시스템 생성 권장 사항 작업 공간 문제 관리

- 문제와 관련된 정정 작업에 대해 시스템에서 생성된 권장 사항을 사용합니다. 사용자 응답은 정정 작업의 동작 기록에 기록됩니다.
- 문제의 세부 정보 탭에 나열된 시스템 생성 권장 사항을 사용합니다. 할당 대상 필드에서 문제를 할당할 때 상위 3개 권장 사항을 참조할 수 있습니다.

UI 변경 사항

의 문제 개선 사항 작업 공간

Recommended Actions 섹션은 문제 작업 공간 페이지의 사이드바에 추가됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

문제 관리 권한

- 문제를 관리하기 위해 관리자와 사용자에게 동일한 수준의 권한이 할당 GRC 됩니다 GRC . 관리자 역할, 사용자 역할, GRC 비즈니스 사용자 역할 또는 Business User Lite 역할이 있는 GRC 경우 문제를 만들 수 있습니다.
- 문제 가상 사용자인거나 정정 작업이 사용자에게 할당된 경우 정정 작업을 생성하거나 업데이트합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 GRC를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Compliance Case Management 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] Compliance Case Management 불만 또는 위반과 같은 규정 준수 케이스를 보고, 조사 및 해결하는 데 도움이 됩니다. 또한 애플리케이션을 사용하면 정책 수정, 설명 또는 질의와 같은 규정 준수 요청을 제기하고 규정 준수 팀에서 해결하도록 할 수 있습니다. Compliance Case Management 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Compliance Case Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 규정 준수 케이스 또는 요청의 데이터를 사용하는 PDF(Portable Document Format) 보고서를 원활하게 생성합니다.
- 규정 준수 케이스 및 요청 기록 페이지의 이메일 작성 기능을 사용하여 여러 이해 관계자와 소통합니다.
- 케이스 관리자가 하나 또는 여러 개의 영향을 받는 관련 영역의 범위를 관리할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Compliance Case Management](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Compliance Case Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Export a report to PDF

애플리케이션에 대한 액세스 권한이 없는 이해 관계자가 데이터에 계속 액세스할 수 있도록 미리 정의된 템플릿을 사용하여 규정 준수 케이스 또는 요청에 대한 PDF 보고서를 생성합니다. PDF 보고서를 통해 이메일을 통해 중요한 정보를 더 빠르게 공유할 수 있으며 애플리케이션에 액세스할 필요 없이 감사 팀, 파트너 또는 내부 위원회와 협업할 수 있습니다. PDF 보고서는 오프라인 보고 역할을 합니다. 포괄적인 데이터를 압축되고 읽을 수 있는 형식으로 제공할 수 있는 유연성을 제공할 수 있습니다. 미리 정의된 템플릿을 선택하거나 사용자 지정 문서 템플릿을 만들어 보고서를 생성할 수 있습니다.

Compose emails in GRC: Compliance Case Management

애플리케이션을 사용하여 규정 준수 케이스 및 요청에 대한 이메일을 작성하고 전송하여 조직 내부 또는 외부의 GRC: Compliance Case Management 다양한 이해 관계자와 통신합니다.

영향을 받는 여러 관련 영역을 관리할 때 사용자 경험 향상

영향을 받는 여러 관련 영역을 규정 준수 케이스에 더 효율적으로 추가하고 관리합니다. 추가 단추를 선택하여 통합 대화 상자를 사용할 수 있습니다. 이 버튼을 사용하면 반복적인 작업을 제거하고 여러 화면 사이를 탐색하는 데 소요되는 시간을 줄일 수 있습니다. 영향을 받는 영역과 관련된 영역을 선택하면 백그라운드에서 규정 준수 케이스 기록에 대한 가시성을 확보하고 기록 내의 상세 정보를 기반으로 정보에 입각한 선택을 할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Add an impacted area to a compliance case](#) 및 [Add a related area to a compliance case](#) 문서를 참조하십시오.

영향을 받는 여러 관련 영역 제거

규정 준수 케이스 양식에 추가된 제거 버튼을 사용하여 영향을 받는 관련 영역을 하나 또는 여러 개 삭제합니다. 여러 메뉴나 섹션을 탐색하지 않고도 영향을 받는 영역과 관련된 영역을 보다 편리하게 삭제할 수 있습니다.

UI 변경 사항

케이스 작업 관련 목록

규정 준수 케이스 양식의 케이스 작업 탭의 이름이 작업 작업으로 변경되었습니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 규정 준수 케이스 양식의 영향을 받는 영역 및 관련 영역에 있는 새로 만들기 버튼이 제거되고 추가 버튼으로 대체되었습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Compliance Case Management를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Policy and Compliance Management

을(를 Compliance Case Management) 사용하려면 애플리케이션과 Policy and Compliance Management 통합 Compliance Workspace 해야 합니다.

GRC Compliance Workspace

애플리케이션을 사용하여 규정 준수 케이스를 Compliance Workspace 기록, 관리 및 조사합니다 Compliance Case Management.

Continuous Authorization and Monitoring 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Continuous Authorization and Monitoring 권한 부여 패키지를 정의하고 NIST 위험 관리 프레임워크(RMF)의 7단계를 단계별로 진행하는 표준화된 접근 방식을 제공합니다. Continuous Authorization and Monitoring 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Continuous Authorization and Monitoring 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- NIST 800-53 개정 버전 5에 속하는 통제에 대해 기본 시스템에서 제공하는 통제 요구사항 레벨의 세분화된 수준에서 통제를 관리할 수 있습니다.
- 통제 세부 항목을 활성화하는 통제 목표 수준에서 요구 사항을 정의하고 개별적으로 증명할 수 있는 통제 요구 사항을 자동으로 생성합니다.
- 통제 요구 사항을 부분적으로 상속하고 나머지 요구 사항을 자체 구현하여 하이브리드 통제를 만듭니다.
- NIST 800-53A에 정의된 평가 절차에 따라 컨트롤을 테스트할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Understanding Continuous Authorization and Monitoring](#) 을 참조하십시오.

중요사항:

Continuous Authorization and Monitoring 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

세분화된 수준에서 통제 관리

NIST 800-53 위험 관리 프레임워크를 기반으로 통제 목표 수준에서 통제 요구 사항을 구성하여 세분화된 수준에서 통제를 평가합니다. 워크플로에서 컨트롤이 증명 상태로 이동하는 동안 요구 사항 수준에서 증명을 수행할 수도 있습니다. 통제를 효과적으로 모니터링하고 추적할 수 있으며 미준수인 특정 요구 사항을 명확하게 식별할 수 있으며 이로 인해 통제가 미준수가 됩니다.

Set up baseline controls to generate controls and implement requirements

부분적으로는 상속된 컨트롤로, 부분적으로는 시스템별 컨트롤로 구현되는 컨트롤을 만들어 공용 컨트롤 공급자의 부분 요구 사항을 채택하는 데 도움이 됩니다. 공용 제어 공급자가 제공하는 하나 이상의 요구 사항을 상속할 수도 있습니다.

NIST 800-53A에 기반한 평가 절차를 수행할 수 있는 능력

개별 평가 절차의 효과성에 따라 통제의 효율성을 판단합니다. 테스트 템플릿에서 평가 절차를 조정하고 효과적, 비효율적 또는 해당 없음으로 표시할 수 있습니다.

통제 목표 및 통제 양식의 CAM 뷰에 있는 새로운 관련 목록

CAM NIST 800-53 수정 버전 5의 모든 통제 목표 요구 사항이 있는 통제 목표 양식의 뷰를 사용합니다. 마찬가지로 통제 양식의 뷰에는 CAM 통제 요구 사항 관련 목록의 통제에 대해 생성된 모든 요구 사항이 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

테스트 계획에 대한 평가 절차 계획 생성

테스트 템플릿 양식의 제어 테스트 섹션은 NIST에서 제어 테스트 지침을 가져오는 검사, 인터뷰 및 테스트와 같은 추가 필드로 업데이트됩니다.

Determine control effectiveness of a control test

검사, 인터뷰 및 테스트와 같은 추가 새 필드가 테스트 계획 및 제어 테스트 양식에 추가되어 통제 효과를 테스트합니다.

통제에 대한 문서 구현 설명

이제 통제 양식에는 통제를 평가 상태로 이동하기 전에 필요한 구현 문이라는 새 필드가 있습니다.

통제 목표 및 통제 양식의 토론 필드

800-53 통제를 기반으로 각 통제에 대해 NIST에서 제공하는 토론 콘텐츠는 통제 목표 수준에서 기본 시스템에 의해 제공되며, 이 내용은 통제가 생성될 때 통제 양식에서도 업데이트됩니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Continuous Authorization and Monitoring를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Operational Resilience 릴리스 정보

애플리케이션을 ServiceNow[®] Operational Resilience 사용하면 조직은 팬데믹, 악천후 또는 해킹과 같은 불리한 운영 상황 중에도 비즈니스 서비스를 계속 제공할 수 있습니다. Operational Resilience 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Operational Resilience 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 운영의 연속성 관점에서 엔드 투 엔드 비즈니스 서비스 복원력을 추적합니다.
- 운영 위험 및 규정 준수 관점에서 엔드 투 엔드 비즈니스 서비스 복원력을 추적합니다.
- 애플리케이션 홈페이지의 Operational Resilience 가상 사용자에 따라 보고서를 표시합니다.
- 의 소스-데이터 관계를 기반으로 비즈니스 서비스에 대한 종속성 매핑을 구성 관리 데이터베이스 (CMDB) 자동으로 채웁니다.
- BIA(비즈니스 영향 평가)의 소스-데이터 관계를 기반으로 비즈니스 서비스에 대한 의존성 매핑을 자동으로 채웁니다.

자세한 내용은 [Operational Resilience](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Operational Resilience 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Roles installed with Operational Resilience

운영의 연속성 관점에서 엔드 투 엔드 비즈니스 서비스 복원력을 추적하려면 (BCM) Professional 사용자에게 대해 Business Continuity Management 생성된 새 역할 집합을 사용합니다. 운영의 연속성 관점에서 중단 간 비즈니스 서비스 복구를 추적하려면 IRM(IRM) Professional 사용자에게 대해 Integrated Risk Management 만든 새 역할 집합을 사용합니다.

역할이 다른 가상 사용자에게 따라 보고서를 표시합니다. 애플리케이션 홈페이지에 Professional 및 IRM Professional 사용자에게 대해 BCM 별도의 보고서가 Operational Resilience 표시됩니다.

Fetching dependencies from the CMDB and BIA

및 BIA의 소스-데이터 관계를 기반으로 비즈니스 서비스에 대한 의존성 매핑을 CMDB 자동으로 채웁니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Operational Resilience를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

GRC Advanced Risk

평가를 사용하여 Advanced Risk 통합 위험 플랫폼을 생성합니다. 이 통합 플랫폼은 다양한 종류의 위험 평가 방법론을 지원합니다. 이를 통해 전체 의사 결정 프로세스의 일부로 위험 평가를 통합할 수 있습니다. 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 [Advanced Risk Assessment](#)를 Advanced Risk 참조하십시오.

GRC 비즈니스 연속성 관리

BCM 애플리케이션을 사용하여 중단을 완화하고 제품과 서비스를 허용 가능한 수준으로 계속 제공할 수 있습니다. 이를 통해 중단에 신속하게 대응하고, 대응하고, 복구할 수 있습니다. 애플리케이션에 대한 BCM 자세한 내용은 [Business Continuity Management 애플리케이션 설정을](#) 참조하십시오.

Data Relationships Framework

Data Relationships Framework  애플리케이션을 사용하여 에서 종속성CMDB를 가져옵니다.

GRC 정책 및 규정 준수 관리

엔터티와 연결된 통제를 모니터링하고 대시보드에 보고서를 게시합니다. 컨트롤과 GRC: Policy and Compliance Management 응용 프로그램에 대한 자세한 내용은 [컨트롤 관리를](#)  참조하십시오.

GRC 위험 관리

엔터티와 관련된 위험을 모니터링하고 대시보드에 보고서를 게시합니다. 위험 요소 및 위험 관리 응용 프로그램에 대한 자세한 내용은 [위험 관리 사용을](#)  참조하십시오.

Policy and Compliance Management 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] GRC: Policy and Compliance Management 애플리케이션은 외부 규정 및 벤치마크에 교차 매핑되는 정책, 표준 및 내부 통제 절차를 만들고 관리하기 위한 중앙 집중식 프로세스를 제공합니다. GRC: Policy and Compliance Management 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

GRC: Policy and Compliance Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 와 통합 Google Drive하여 정책을 수정하고 정책 텍스트를 주기적으로 업데이트하십시오. 정책 작성 및 다시 표시 기능을 사용하여 정책 소유자와 검토자가 정책을 공동 작업, 검토 및 수정할 수 있도록 합니다.
- 정책 기록에 동적 승인 구성을 설정합니다. 정책 유형, 소스 테이블, 상태 및 필터 조건과 같은 다양한 동적 조건을 기반으로 승인 수준과 규칙을 정의합니다.

자세한 내용은 [Policy and Compliance Management](#)  문서를 참조하십시오.

중요사항:

GRC: Policy and Compliance Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

를 사용한 정책 작성 Google Drive

조직의 정책을 정기적으로 모니터링하고 수정하여 관련성과 규정 준수를 유지합니다. 를 사용하면 Google Drive정책 소유자, 검토자 및 승인자가 정책 텍스트의 다양한 버전을 작성, 수정 및 유지 관리하여 해당 기록을 유지할 수 있습니다. 이러한 사용자는 정책 초안 작성 및 검토 프로세스에서 공동 작업을 수행할 수도 있습니다. 정책 텍스트가 자동으로 업데이트됩니다. 텍스트는 문서에서 HTML의 정책 텍스트 필드로 복사한 다음 나중에 PDF 형식으로 변환할 수 있습니다.

Set up dynamic approval configuration on a policy record

정책 기록에 동적 승인 구성을 설정합니다. 승인 구성 기록에서 정책 유형, 상태 및 소유자와 같은 동적 조건에 대한 승인 수준을 정의합니다. 승인자 유형, 소스 테이블 및 필터 조건을 선택하여 각 승인 수준에 대한 승인 규칙을 만듭니다. 또한 다시 표시가 활성화된 정책에 동적 승인 구성을 설정할 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

표시기 작업 처리의 성능 향상

병렬 처리 기능을 지원하기 위해 두 개의 추가 사용자 지정 대기열이 도입되었습니다. 하나는 표시기 처리를 위한 표시기 데이터 큐이고 다른 하나는 통제, 위험 및 문제 업데이트와 관련된 이벤트를 처리하기 위한 지원 데이터 큐입니다. 지원 데이터를

수집하기 위해 새로운 작업이 도입되어 데이터 처리 프로세스를 개선하는 데 크게 도움이 됩니다.

백분율 샘플링을 지원하기 위해 표시기 템플릿 양식에 새 필드가 도입되었습니다. 데이터 처리를 간소화하기 위해 샘플 데이터를 JSON 형식으로 저장하여 데이터 스토리지 시스템이 업데이트됩니다. 이 새로운 접근 방식은 보다 구조화되고 효율적인 스토리지를 가능하게 하여 데이터 검색 프로세스 및 분석을 향상시킵니다. 표시기 작업의 기한을 캡처하기 위해 표시기 템플릿 및 표시기 양식에 기한 기간(일) 필드가 추가되었습니다. 이 기한을 기준으로 표시기 작업 소유자는 미리 알림 이메일을 받습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 GRC: Policy and Compliance Management를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

브라우저 요구 사항

GRC: Policy and Compliance Management 에는 다음 브라우저의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스 버전이 필요합니다.

- Google Chrome
- Firefox 및 Firefox ESR(Extended Support Release)
- Microsoft Edge 크롬
- Safari 12.0 이상 버전

Privacy Management 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Privacy Management 애플리케이션을 사용하면 조직의 개인정보 위험 및 규정 준수를 관리하여 고객, 직원 및 공급자를 보호할 수 있습니다. Privacy Management 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Privacy Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 개인정보 보호 케이스 관리 애플리케이션을 사용하여 개인정보 위반 및 불만 사항을 보고하고 관리합니다.
- 통합을 RadarFirst 활용하여 개인정보 보호 케이스 관리 개인정보 보호 인시던트 위험 평가를 자동화하고 명확하고 실행 가능한 알림 의무를 신속하게 확보합니다.
- 개인정보 보호 역할을 가진 사용자가 처리 활동, 통제 등의 양식에서 작업할 때 개인정보 보호로 자동 설정되는 기능 도메인 필드를 참조하십시오.

자세한 내용은 [Exploring Privacy Management](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Privacy Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Privacy Case Management

개인정보 보호 케이스 관리 개인정보 침해 및 불만 사항을 신고하고 관리할 수 있는 애플리케이션을 사용합니다. 이 솔루션을 사용하면 보고된 침해의 근본 원인과 주요

세부 정보를 조사하는 데 도움이 되는 다양한 팀과의 협업을 통해 개인 정보 침해 및 불만 사항을 효율적으로 관리할 수 있습니다.

개인정보 보호 케이스 관리 통합 대상 RadarFirst

통합을 RadarFirst 활용하여 개인정보 보호 케이스 관리 개인정보 보호 인시던트 위험 평가를 자동화하고 명확하고 실행 가능한 알림 의무를 신속하게 확보합니다. 모든 데이터 침해는 규제 통지 의무가 있는지 파악하고 규정된 시간 내에 규제 기관에 인시던트를 보고하기 위해 개인 정보 보호 팀에서 평가해야 합니다. RadarFirst 는 위반과 관련된 규제 알림 의무를 이해하는 데 도움이 됩니다.

기능 도메인

기능 도메인 필드를 사용하여 개인정보 기능 도메인과 관련된 데이터를 분리, 연결 및 확인합니다. 기능 도메인 필드는 엔터티, 통제, 통제 목표, 정책, 권한 문서, 인용, 엔터티 유형, 엔터티 클래스, 문제 등의 양식으로 제공됩니다. 기능 도메인 필드 기능을 활용함으로써 권한 문서 및 정책에 개인 정보를 사용하여 콘텐츠 참조를 지정할 필요가 없어졌습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Privacy Management를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(de95854c7ee024cfadc48187bbb781b2_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(cef08d8c15d8a8acd5e25ab0d65432c3_img.jpg\)](#).

규제 변경 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 규제 변경 관리 애플리케이션을 사용하면 예정된 규제 변경을 확인하고, 그 영향을 평가하고, 위험 및 규정 준수 관련 변경 사항을 구현할 수 있습니다. 규제 변경 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

규제 변경 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 에서 규제 경보를 작업 공간수동으로 생성합니다.
- Excel 기반 импорт 템플릿을 사용하여 경보를 애플리케이션에 대량으로 임포트합니다 규제 변경 관리 .

자세한 내용은 [Regulatory Change Management !\[\]\(9c2e8d1b5bd77cb5c9f83b7a9cff79fd_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

규제 변경 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Create the regulatory event alerts manually

에서 규제 이벤트 경보를 수동으로 작업 공간 생성하여 추가 분석을 위해 올바른 주제 전문가에게 전달할 수 있도록 합니다.

Import the regulatory event alerts in bulk

자체 규제 이벤트 경보로 작업 공간 채우십시오. 그런 다음 애플리케이션에서 경보를 대량으로 임포트할 수 있습니다 규제 변경 관리 . 경보를 임포트하기 위해 형식이 지정되고, 구성되고, 데이터 값으로 채워진 Excel 기반 импорт 템플릿을 사용합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 규제 변경 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

외부 공급업체 위험 관리 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] TPRM 외부 공급업체 포트폴리오를 관리하고, 위험을 평가 및 점수화하고, 정정을 수행하기 위한 중앙 집중식 프로세스를 제공합니다. TPRM 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

외부 공급업체 위험 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 이벤트 기반 관리 기능으로 평가를 자동화합니다.
- 온보딩을 위한 새로운 실사 요청에 종료된 외부 공급업체를 사용합니다.
- 실사 관리 대시보드에서 새 보고서를 봅니다.
- 관리 대상 활동을 추적 및 확인합니다.
- 2021년, 2022년, 2023년, 2024년에 사용할 수 있는 새로운 SIG(Standardized Information Gathering) 질문서 콘텐츠를 사용합니다.
- IRQ 질문서, IRQ 평가 또는 참여 수준에서 계산된 최종 등급을 기반으로 외부 공급업체 위험 평가에 질문서를 추가합니다.

자세한 내용은 [Third-party Risk Management](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

외부 공급업체 위험 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Event-driven management — automate assessment processes

이벤트 기반 관리 기능을 사용하여 질문서와 문서 요청을 자동으로 생성하고 계약 및 외부 공급업체에 전송하는 규칙을 구성합니다. 정의한 기준을 충족하는 계약 및 외부 공급업체의 경우 일정과 질문서 및 문서 요청 템플릿을 지정합니다. 온보딩을 제외한 모든 평가 유형을 자동화할 수 있습니다.

새 사용자 그룹: 실사 요청 할당자

실사 요청 할당자 그룹의 각 구성원이 새로운 실사 요청에 대한 이메일 알림을 받을 수 있도록 합니다. 신규 또는 할당되지 않은 상태의 요청의 경우 소유자가 아직 지정되지 않았습니다. 모든 그룹 구성원이 소유자를 할당할 수 있습니다.

실사 관리 대시보드의 새 보고서

외부 공급업체 위험 관리자 또는 평가자로서 실사 관리 보고서를 사용하여 책임을 추적하고, 우선순위를 지정하고, 관리합니다.

관리되는 활동 추적

애플리케이션에서 외부 공급업체 위험 관리 추적 및 검증을 위해 사용 현황 분석 활동 테이블의 관리 대상 활동을 봅니다.

새로운 SIG(Standardized Information Gathering) 질문서 콘텐츠

애플리케이션의 외부 공급업체 위험 관리 일부로 GRC: SIG Questionnaire Integration 버전 18.x로 업그레이드한 후 2024년, 2023년, 2022년, 2021년에 대해 업데이트된 SIG 템플릿을 사용합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

이제 온보딩을 위한 새 DD 요청에 종료된 외부 공급업체를 사용할 수 있습니다.

이제 종료된 상태에 있는 제3자를 다시 활성화할 수 있습니다. 새 계약 온보딩에 대한 실사 요청을 생성할 때 종료된 외부 공급업체를 선택할 수 있습니다. 이러한 요청이 수락되고 종결되면 외부 공급업체의 상태가 활성화로 변경됩니다.

외부 공급업체 위험 평가자 역할의 새 {sn_svdpr.allow_assessor_edit} 속성

{sn_svdpr.allow_assessor_edit} 속성의 기본 설정을 사용하면 외부 공급업체 위험 평가자 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor}가 외부 공급업체 질문서의 질문에 답변하거나 응답을 수정할 수 있습니다. 이 속성 설정에 대한 지시사항은 을 참조하십시오 [Configure TPRM properties](#) .

새 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin} 역할

새 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin} 역할은 질문서 템플릿을 만들고 편집할 수 있으며 {vendor_risk_manager} 및 {assessment_admin} 역할의 모든 권한을 포함합니다. 질문서 템플릿을 만들고 편집할 수 있는 권한이 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager}에서 제거되었습니다. [Roles in Third-party Risk Management](#)  문서를 참조하십시오.

새 활성화 옵션

새로운 활성화 옵션을 사용하면 외부 공급업체 위험 관리자 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager}가 계층 기반 평가 제출 규칙을 켜거나 끌 수 있습니다. 모든 규칙을 해제하면 계층 변경에 따라 외부 공급업체 위험 평가가 자동으로 생성되지 않습니다. 자세한 내용은 [Create an automated risk assessment when the assigned risk tier changes—Legacy process](#)  문서를 참조하십시오.

미정

이제 IRQ 질문서, IRQ 평가 또는 참여 수준에서 계산된 최종 등급을 기반으로 외부 공급업체 위험 평가에 질문서를 추가할 수 있습니다. 이는 IRQ 설문지의 응답을 기반으로 실사 워크플로우에서 외부 공급업체 위험 평가에 질문서를 추가하는 기존 기능에 추가됩니다. 등급이 계산되는 수준을 구성할 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 TPRM를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

에 대한 빠른 시작 테스트 TPRM레이블이 표시됩니다.  새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 TPRM. TPRM을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정에 의해 이를 구성합니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

GRC 위험 관리

애플리케이션과 함께 ServiceNow[®] Advanced Risk 사용하여 위험 관리 영향력이 큰 위험을 식별 및 모니터링하고, 위험 기반 의사 결정을 개선하고, 대응 시간을 며칠에서 몇 분으로 단축할 수 있습니다.

GRC Risk 작업 공간

Risk Workspace 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[®] Advanced Risk 모든 위험 관련 활동에 대한 단일 창 뷰를 통해 간소화된 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences 릴리스 정보

Healthcare and Life Sciences에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 자동화된 프로세스로 의료 운영을 간소화합니다. 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 이(가) 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 요청자가 HCLS(의료 및 생명 과학) 케이스를 생성할 수 있도록 향상된 EMR Help 애플리케이션 기능을 활용합니다.
- 의료 및 생명 과학 데이터 모델 내에서 향상된 데이터 정렬을 사용합니다.
- Now Assist의 생성형 AI 기능을 사용하여 자동화된 케이스 요약에 활용합니다.

자세한 내용은 [Exploring Healthcare and Life Sciences Service Management Core](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어를 **Washington DC**로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

으로 업그레이드 Washington DC하는 동안 다음 테이블에 대해 의료 서비스 판매 제품 [sn_hcls_sold_product] 상위 테이블이 설치 기반 항목 (sn_install_base_item)로 변경됩니다.

- 구성원 계획 [sn_hcls_member_plan]
- 의약품 [sn_hcls_medication]
- 예방 접종 [sn_hcls_immunization]
- 등록된 프로그램 [sn_hcls_enrolled_program]
- 등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service]

또한 다음 테이블은 상위 테이블이 제거되었으며 독립 실행형 테이블입니다.

- 의료 기관[sn_hcls_organization]
- 의료 위치[sn_hcls_location]
- 의사 위치[sn_hcls_practitioner_facility]

이러한 상위 재지정을 통해 고객은 광범위한 사용 사례 집합에 대해 조직 및 위치 테이블을 사용할 수 있습니다.

기존 데이터는 기존 기능에 영향을 주지 않도록 다음과 같은 방식으로 마이그레이션됩니다.

1. cmn_location 사용하도록 업데이트 sn_hcls_immunization 위치 필드 참조입니다.
2. 모든 데이터가 의료 서비스 판매 제품에서 설치 기반 항목 테이블로 이동됩니다.
3. 영향을 받는 설치 기반 항목의 행은 판매된 의료 서비스 제품의 source_task 값을 기준으로 채워집니다.

4. `sn_hcls_enrolled_program` 및 `sn_hcls_enrolled_program_service`의 상태가 `hcls_state`에서 복사됩니다.
 5. 모든 데이터는 의료 서비스 조직, 의료 서비스 위치 및 의사 위치의 독립 실행형 테이블로 이동합니다.
 - a. 스크립트는 의료 서비스 조직 테이블의 기존 기록에 대해 비즈니스 위치 테이블에 기록을 생성하여 1:1 참조를 형성합니다.
 - b. 서비스 조직을 참조하는 기록은 해당 비즈니스 위치에 대한 참조로 업데이트됩니다.
 - c. 의사 위치에 기록이 있는 모든 의사는 해당 비즈니스 위치로 서비스 조직 구성원 테이블에 기록이 생성됩니다.
 - d. 의료 서비스 위치 데이터가 포함된 기록에는 해당 의료 서비스 위치의 상위 서비스 조직이 포함됩니다.
- 주 :**
업그레이드된 인스턴스에 많은 수의 기록이 있는 경우 업그레이드를 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Case summarization using Now Assist

작업 공간 내에서 케이스 요약물 사용하여 케이스 컨텍스트를 빠르게 이해하기 위해 케이스 기록에서 선택한 필드에서 요약물 생성합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

HCLS 케이스 생성을 위해 향상된 EMR 도움말

EMR Help 요청자에게 추가 HCLS 케이스를 생성하는 기능을 제공하도록 애플리케이션이 개선되었습니다. 응용 프로그램에 대한 EMR Help 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Exploring EMR Help](#) .

Customer Service Management(CSM)에 추가로 부합하는 데이터 모델

핵심 CSM 설치 기반 항목 기능을 활용하여 내부 및 외부 항목을 추적하기 위해 데이터 모델이 다음과 같이 업데이트되었습니다.

- 이제 다음 테이블은 의료 서비스 판매 제품 대신 설치 기반 항목을 확장합니다.
 - 구성원 계획 [`sn_hcls_member_plan`]
 - 의약품 [`sn_hcls_medication`]
 - 예방 접종 [`sn_hcls_immunization`]
 - 등록된 프로그램 [`sn_hcls_enrolled_program`]
 - 등록된 프로그램 서비스 [`sn_hcls_enrolled_program_service`]
- 이 업데이트는 다음 열에 영향을 줍니다.
 - 등록된 프로그램 및 등록된 프로그램 서비스 테이블 아래의 `hcls_state` 필드는 더 이상 사용되지 않으며 설치 기반 테이블의 상태 필드가 앞으로 사용됩니다. 데이터가 `hcls_state` 필드에서 상태 필드로 이동됩니다.
 - 이제 상위 열은 상위 설치 기반 항목을 참조하여 적절한 상위-하위 관계가 유지되도록 합니다.
 - 등록된 프로그램 및 등록된 프로그램 서비스 테이블 아래의 `source_task` 열은 이제 영향을 받는 설치 기반 항목 m:m 테이블을 사용하여 추적됩니다.

여러 산업 사례에 맞게 재조정된 의료 시설 및 조직

- 의료 서비스 조직 [sn_hcls_organization] 테이블은 이제 독립 실행형 테이블이며 더 이상 서비스 조직을 확장하지 않습니다.
 - 경우에 따라 사용자 지정 테이블에 의료 서비스 조직의 값을 포함할 수 있는 회사/서비스 조직에 대한 참조가 있을 수 있습니다. 사용자 지정 열이 서비스 조직을 참조하고 의료 서비스 조직 데이터가 있는 시나리오에서는 [Now Support](#)에 연락하여 마이그레이션 스크립트를 요청하십시오.
 - 이제 상위 필드가 의료 서비스 조직을 참조합니다.
- 의료 서비스 위치 [sn_hcls_location] 테이블은 이제 독립 실행형 테이블이며 더 이상 서비스 조직을 확장하지 않습니다.
 - 의료 서비스 위치에 대해 의료 서비스 케이스, 설치 기반 기록 및 판매된 제품 기록을 더 이상 생성할 수 없습니다. 이러한 유형의 기존 기록에서는 의료 서비스 위치가 항상 의료 서비스 조직과 연결되므로 의료 서비스 위치 값이 연결된 의료 서비스 조직의 서비스 조직 값으로 대체됩니다.
 - Service_organization_parent 필드 데이터가 상위 위치 필드에 복제되었습니다. 상위 위치는 앞으로 사용됩니다.
 - 상위 필드 데이터가 조직 필드에 복제되었습니다. 조직은 앞으로 사용됩니다.
- 의사 위치[sn_hcls_practitioner_facility] 테이블은 독립 실행형 테이블이며 더 이상 서비스 조직 구성원을 확장하지 않습니다.
 - 의료 서비스 위치와 의사 간에 매핑이 있는 경우 의료 서비스 위치가 이제 독립 실행형 테이블이며 더 이상 비즈니스 위치 테이블을 확장하지 않기 때문에 해당 의료 서비스 위치와 의사 간의 매핑이 업데이트됩니다.
 - Service_organization 필드 데이터가 위치 필드에 복제되었습니다. 위치는 앞으로 사용됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 소비재 모델 [cmdb_consumable_product_model] 테이블이 데이터 모델에서 제거되었습니다.

사용 중단

- 의료 서비스 판매 제품 [sn_hcls_sold_product] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다.
- 지불자 계획 [sn_hcls_payer_plan] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. 이 테이블이 이전에 사용된 경우 앞으로는 의료 보험 모델 테이블 (sn_ent_medical_insurance_model)이 사용됩니다.
- 의약품 제품 모델 [sn_hcls_medication_product] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. 이 테이블이 이전에 사용된 경우 앞으로는 약물 모델[sn_ent_medication_model] 테이블이 사용됩니다.
- 백신 제품 [sn_hcls_vaccine_product] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. 이전에 이 테이블이 사용된 경우 앞으로는 백신 접종 모델 [sn_ent_vaccination_model] 테이블이 사용됩니다.

사용되지 않는 모든 테이블의 경우 업그레이드가 발생하면 기존 고객 데이터가 새 테이블로 이동됩니다. 유형 약물 코드 및 양식 코드의 코드 세트 기록은 HCLS 코드 세트에서 ENT 모델 분류로 복사됩니다. 새 테이블의 레코드는 ENT 모델 분류 테이블의 코드 세트 유형 레코드를 참조합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

고객 서비스 관리

응용 프로그램은 ServiceNow[®] 고객 서비스 관리(CSM) 응용 프로그램의 기초를 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 제공합니다. 에서 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어애플리케이션의 ServiceNow[®] 고객 서비스 관리(CSM) 전체 기능을 활용할 수 있습니다.

EMR Help 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] EMR Help EMR(전자 의료 기록) 시스템과 관련된 요청을 제출하는 프로세스를 단순화하고 능률화합니다. EMR Help 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

EMR Help 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- EMR에서 직접 의료 서비스 케이스를 생성하여 해결을 촉진하고 임상 효율성을 높이며 환자 결과를 개선합니다.
- 보다 효율적인 해결 프로세스를 위해 Workspace에서 요청을 이행 EMR Help 하는 동안 상황별 세션 정보를 한눈에 볼 수 있습니다.
- 포털에서 나가지 않고 제출된 요청 정보의 요약은 EMR Help 검토합니다.

자세한 내용은 [EMR Help](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

EMR Help 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Creating requests within your EMR

포털을 EMR Help 사용하여 EMR 시스템을 종료하지 않고도 의료 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.

UI 변경 사항

이제 EMR 세션 정보가 상황별 측면 패널에 표시됩니다.

EMR 세션 정보는 EMR 도움말 포털에서 생성된 요청 레코드의 상황별 측면 패널에 표시됩니다.

포털의 EMR Help 추가 정보 탭

요청을 위한 포털에 읽기 전용 추가 정보 탭이 EMR Help 포함되었습니다. 이 탭에는 참조를 위해 제출한 상세 정보가 표시됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

EMR Help 지금 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어

릴리스부터 Washington DC 설치할 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어때 도 EMR Help 설치됩니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 EMR Help를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

ServiceNow[#] 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 는 의료 및 생명 과학 산업 제품에 대한 의료 및 생명 과학 데이터 모델, 환자 정보 및 의료 관련 케이스를 볼 수 있는 작업 공간, 의료 관련 문서를 관리할 수 있는 문서 템플릿을 제공하는 범위가 지정된 애플리케이션입니다.

하이퍼오토메이션 및 로우코드 릴리스 정보

Now Platform[#] 릴리스에는 새롭고 업데이트된 하이퍼오토메이션 및 로우코드 기능이 Washington DC 있습니다.

앱 엔진 스튜디오 릴리스 정보

ServiceNow[#] 앱 엔진 스튜디오 (AES) 애플리케이션을 사용하면 다양한 기술 수준의 작성자가 조직의 즉각적인 요구를 충족하는 애플리케이션을 쉽게 빌드할 수 있습니다. 앱 엔진 스튜디오 이 (가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

앱 엔진 스튜디오 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 버전 25.2부터 AES Gen AI를 사용하여 텍스트 프롬프트에서 앱을 만들 수 있습니다.
- 의 새 모달 Workspace Builder를 사용하여 작업 공간에 누락된 역할을 더 빠르게 추가합니다.
- 및 에 대한 표준화된 작성기 테마를 AES 활용하십시오 Workspace Builder.
- (AEMC)에서 앱 엔진 관리 센터 역할 및 앱 생성 요청에 대한 크리에이터 스튜디오 지원이 추가되었습니다.

자세한 내용은 [Build apps using App Engine Studio](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

앱 엔진 스튜디오는 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

에 필요한 역할을 빠르게 추가 Workspace Builder

새 모달을 통해 접근 제어 목록(ACL)이 없는 작업 공간의 보안을 빠르게 액세스하고 정의합니다. 새로운 계속하려면 사용자 역할 추가 모달을 사용하면 역할을 추가하고 접근 제어 목록(ACL)을 더 빠르게 자동으로 생성할 수 있습니다. 그런 다음 작업 공간 설정의 사용자 액세스 필드에서 역할을 편집할 수 있습니다.

에 대한 지원이 추가된 크리에이터 스튜디오 의 그룹 및 역할 AEMC

관리자는 를 사용하여 AEMC권한이 있는 크리에이터 스튜디오 사용자를 추적하고 관리할 수 있습니다.

다음에 대한 지원이 추가된 크리에이터 스튜디오 의 앱 요청 AEMC

크리에이터 스튜디오 제한된 사용자가 새 앱을 요청하면 관리자는 에서 요청을 AEMC보고 승인하거나 거부할 수 있습니다.

UI 변경 사항

의 업데이트된 테마 변경 사항 AES 및 Workspace Builder

일부 빌더 AESWorkspace Builder 에 대한 일부 브랜딩, 레이아웃 및 색상 테마는 보다 표준적이고 양식화된 인터페이스를 제공하도록 업데이트되었습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 앱 엔진 스튜디오를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

접근 제어

에서 애플리케이션에 앱 엔진 스튜디오대한 접근 제어 및 역할 작업을 수행합니다.

카탈로그 작성기

에서 생성한 카탈로그 항목을 편집합니다 앱 엔진 스튜디오.

Change Management

체계적인 접근 방식으로 모든 변경의 수명주기를 제어하고 IT 서비스 중단을 최소화하면서 변경을 용이하게 합니다.

Configuration Management Database (CMDB)

조직 인프라를 구성하는 자산, 서비스, 자산과 서비스 사이의 관계를 논리적으로 표현합니다.

워크플로우 스튜디오의 결정 테이블

코드에서 결정 논리를 분리할 수 있도록 결정 규칙을 추가하고 결정 테이블을 사용합니다.

이메일 알림

기록이 생성되거나 업데이트될 때 자동으로 전송되는 이메일 알림을 생성하고 편집합니다. 이메일 알림은 플로우에서 참조로도 사용되거나 이벤트에 의해 트리거될 수 있습니다.

ERP Canvas

SAP와 같은 기록 시스템의 ERP(전사적 자원 관리) 데이터 사용을 간소화합니다.

ERP Customization Mining (ERP-CM)

에서 리플랫폼에 적합한 사용자 지정 ERP 데이터가 있는 애플리케이션 후보를 Now Platform찾고 권장되는 다음 단계로 작업합니다.

Flow Designer

에서 만든 플로우를 편집합니다 앱 엔진 스튜디오.

통합 허브 - 임포트

의 기존 테이블로 데이터를 임포트합니다 앱 엔진 스튜디오.

Mobile App Builder

에서 앱 엔진 스튜디오모바일 경험을 추가합니다.

Process Automation Designer

교차 기능 프로세스를 편집하고 자동화된 작업 중심 뷰로 통합합니다.

Table Builder

테이블 형식의 데이터 모델 작업. 테이블 작성기는 독점적으로 제공됩니다 앱 엔진 스튜디오.

UI Builder

에서 만든 경험을 편집합니다 앱 엔진 스튜디오.

Workflow Studio

워크플로우 작성, 구성 및 모니터링을 단일 페이지 경험으로 통합합니다.

Workspace Builder

에 내장된 앱 엔진 스튜디오작업 공간을 편집하고 사용자 지정합니다.

Delegated Development 릴리스 정보

ServiceNow[#] Delegated Development 애플리케이션을 사용하면 시스템 관리자 역할Now Platform이 없는 지정된 사용자가 . Delegated Development 가 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Delegated Development 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 위임된 관리자 기능을 사용하여 위임된 개발 역할을 단순화합니다.
- 모든 Delegated Development 역량에 액세스할 수 있는 사용자에게 대해 개별 역할을 추가할 필요가 없습니다.

자세한 내용은 [Delegated development and deployment](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Delegated Development는 .ServiceNow Store 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

UI 변경 사항

위임된 관리자 확인란

위임된 관리자 확인란이 UI에 추가되어 선택 시 사용자에게 사용 가능한 모든 역할과 위임된 모든 개발자 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

활성화 정보

Delegated Development 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

ERP 캔버스 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] ERP 캔버스 애플리케이션을 사용하면 ERP(전사적 자원 관리) 기록 시스템에 연결하고, 원격 테이블을 쿼리하고, 데이터 모델을 빌드하여 ERP 데이터를 Now Platform사용할 수 있습니다. ERP 캔버스 이 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

ERP 캔버스 릴리스의 Washington DC 하이라이트

-
-
-

자세한 내용은 [ERP Canvas](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

ERP 캔버스 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

ERP 캔버스를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보릴리스의 새로운 기능 **Washington DC****UI** 변경 사항

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 경험

새로운 솔루션은 보다 효율적이고 현대화된 작업 방식을 제공합니다. 업그레이드 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 이 릴리스에서는 계속 지원됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

-
-

사용 중단

-
-

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 ERP 캔버스를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#)를 참조하십시오.

추가 요구 사항

SAP ECC 및 S/4 HANA는 현재 와 통합 ERP 캔버스되는 유일한 시스템입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능[Build apps using App Engine Studio](#)

AES 는 마이그레이션 후보에 따라 사용자 지정 로우코드 앱 및 플로우를 생성하는 데 도움이 되는 ERP 데이터 알약으로 사용됩니다 원격 테이블 .

[ERP Customization Mining \(ERP-CM\)](#)

사용자 지정 데이터로 기록 시스템에서 ERP 애플리케이션 후보를 식별하여 로우코드 앱을 사용하여 Now Platform 리플렛포밍할 수 있습니다.

[Remote tables](#)

원격 테이블Now Platform 외부 데이터를 검색하고 필요에 따라 메모리에 캐시할 수 있도록 외부 공급업체 소스 또는 다른 인스턴스에 연결합니다.

ERP Customization Mining 릴리스 정보

ERP(전사적 자원 관리) 컨설턴트 및 설계자는 ServiceNow[®] ERP Customization Mining (ERP-CM) 제품을 사용하여 사용자 정의를 식별하고 ERP 시스템에서 Now Platform. 이(가) ERP-CM 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

ERP Customization Mining 릴리스의 Washington DC 하이라이트

-
-
-

i 주:

SAP ECC 및 S/4 HANA는 현재 와 통합 ERP-CM할 수 있는 유일한 기록 시스템입니다.

자세한 내용은 [ERP Customization Mining \(ERP-CM\)](#)  문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

ERP-CM 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

ERP-CM를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

UI 변경 사항

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 경험

새로운 솔루션은 보다 효율적이고 현대화된 작업 방식을 제공합니다. 업그레이드 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 이 릴리스에서는 계속 지원됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

-
-

사용 중단

-
-

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

추가 요구 사항

브라우저 요구 사항

접근성 정보

현지화 정보

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

앱 엔진 스튜디오

AES 는 ERP 시스템의 원격 테이블 및 추출 테이블을 사용하여 마이그레이션 후보를 기반으로 사용자 지정 로우코드 앱 및 플로우를 생성할 수 있습니다.

ERP 캔버스

ERP 캔버스 를 사용하면 SAP와 같은 기록 시스템에서 ERP 데이터를 간편하게 사용할 수 있습니다. 에서 추출 테이블을 Now Platform 생성하여 데이터를 변환하고 ERP 모델을 생성할 수도 있습니다.

Flow Designer

플로우 디자이너 를 사용하면 프로세스 소유자가 코딩할 필요 없이 자연어를 사용하여 승인, 작업, 알림 및 기록 운영을 자동화할 수 있습니다.

Playbooks

Playbooks 를 사용하면 프로세스 소유자가 전사적인 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만들 수 있습니다. 또한 Playbooks 를 사용하여 최종 사용자에게 프로세스의 단순하고 작업 지향적인 뷰를 제공할 수 있습니다.

Remote tables

원격 테이블 Now Platform 외부 데이터를 검색하고 필요에 따라 메모리에 캐시할 수 있도록 외부 공급업체 소스 또는 다른 인스턴스에 연결합니다.

플로우 디자이너 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 플로우 디자이너 애플리케이션을 사용하면 프로세스 소유자가 코딩할 필요 없이 작업을 자동화하고 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드할 수 있습니다. 플로우 디자이너 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

플로우 디자이너 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 생성 AI를 사용하여 다단계 플로우를 생성합니다.
- 내에서 워크플로우 스튜디오입니다 플로우 디자이너.
- 플로우에서 작업할 때 플로우를 자동으로 저장합니다.
- 조건이 충족되면 플로우 퍼포먼스 분석 를 시작합니다.
- 플로우를 편집하는 동안 변경한 내용을 실행 취소합니다.
- 플로우 다이어그램 작성 뷰를 사용하여 주석을 추가하고 플로우 로직을 시도하십시오.

자세한 내용은 [Flow Designer !\[\]\(465772ce2fc0e39b7001e2580b915cc2_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

다이어그램 뷰에서 주식 지원

다이어그램 작성 뷰에서 주석을 추가하고 편집합니다.

플로우 실행 상세 정보를 위한 콘텐츠 필터링

콘텐츠 필터링 규칙을 사용하여 플로우 실행 세부 정보 내에서 중요한 콘텐츠에 대한 액세스를 제한합니다.

Create an action input from a step input

단계 입력의 데이터 유형에 따라 작업 입력을 생성합니다. 단계 입력 값을 새 작업 입력에 매핑합니다.

Exit Loop flow logic

If 플로우 로직의 조건이 충족되면 플로우 로직 루프에서 종료합니다. 플로우 로직 루프 후 다음 단계부터 플로우를 계속 실행합니다. 이 흐름 논리를 중단이라고도 합니다.

FDIH Dashboard

지난 14일 동안 플로우의 평균 및 최대 실행 시간을 봅니다. 추세 데이터를 사용하여 예기치 않게 실행되는 플로우를 식별합니다.

Flow generation

생성 AI를 사용하여 다단계 플로우 개요를 생성합니다. 플로우 개요에는 입력 값과 데이터 참조를 추가하기 위한 구성이 필요합니다.

Go back to flow logic

플로우의 이전 단계로 돌아가 일련의 작업을 반복합니다.

사전 예방적 분석 트리거

표시기를 사용하여 퍼포먼스 분석 플로우를 시작합니다. 플로우 시작 조건을 사전 예방적 분석 KPI 점수 및 KPI 임계치 세트로 정의합니다.

편집할 때 플로우 자동 저장

플로우 디자이너 플로우에서 작업할 때 플로우를 자동으로 저장합니다. 플로우 디자이너 플로우를 편집하는 동안 저장 버튼이 더 이상 표시되지 않습니다.

Skip Iteration flow logic

If 플로우 로직의 조건이 충족되면 플로우 로직 루프의 현재 반복을 건너뜁니다. 목록의 다음 항목으로 플로우 논리 루프를 계속 실행합니다. 이 플로우 로직을 계속이라고도 합니다.

다이어그램 뷰에서 지원 체험하기

다이어그램 작성 뷰에서 Try flow 논리를 추가하고 구성합니다.

지원 실행 취소 및 다시 실행

플로우를 편집하는 동안 변경한 내용을 실행 취소합니다. 실행 취소한 변경 내용을 다시 실행합니다. 플로우 디자이너 플로우를 편집하는 동안에만 변경 내용을 추적합니다.

기본 Flow Designer 뷰에 대한 사용자 기본 설정

플로우 다이어그램 작성 뷰를 기본 플로우 디자이너 뷰로 설정합니다.

UI 변경 사항

플로우가 읽기 전용 상태로 열립니다.

플로우는 실수로 인한 변경으로부터 보호하기 위해 읽기 전용 상태로 열립니다. 플로우 작성자는 플로우를 변경하려는 경우 편집 옵션을 사용할 수 있습니다.

필수 입력 강조 표시

플로우 디자이너 필수 입력이 비어 있는 작업을 강조 표시합니다.

플로우 저장 옵션 이동됨

저장 버튼이 캔버스에서 플로우 디자이너 제거되었습니다. 흐름 작업이 완료되면 브라우저 또는 흐름 탭을 닫을 수 있습니다.

실행 취소 및 다시 실행 옵션

플로우를 편집하는 동안 캔버스에 플로우 디자이너 실행 취소(Undo) 및 다시 실행(Redo) 옵션을 추가했습니다.

User preferences for flows

플로우 기본 설정의 이름이 사용자 기본 설정으로 변경되었습니다.

워크플로우 스튜디오 지원

플로우 디자이너 다음 내에서 워크플로우 스튜디오 열립니다.

활성화 정보

플로우 디자이너Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

App Engine Studio

ServiceNow[#] 앱 엔진 스튜디오 (AES)는 다양한 기술 수준의 제작자가 조직의 즉각적인 요구 사항을 충족하는 애플리케이션을 빌드할 수 있는 개발 도구입니다.

Integration Hub

용 구성요소를 ServiceNow[#] 플로우 디자이너 사용하여 ServiceNow 통합 작업을 자동화하거나, 사용자 지정 통합을 개발합니다. 별도의 구독이 필요합니다.

IntegrationHub 사용 가능한 스포크

스포크를 활성화하여 통합 관련 콘텐츠로 플로우 디자이너 경험을 개선합니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성합니다.

MID Server

MID(Management, Instrumentation, Discovery) Server는 로컬 네트워크의 서버에서 서비스 또는 UNIX 데몬으로 Windows 실행되는 Java 애플리케이션입니다. ServiceNow[#] MID Server를 사용하면 인스턴스와 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간에 데이터를 이동하고 통신할 수 ServiceNow 있습니다.

Now Assist

AI 권장 사항을 사용하여 플로우에서 다음 구성요소를 선택합니다. 시스템은 플로우에서의 현재 위치와 이전에 나열된 플로우 구성요소 이름을 기반으로 권장 사항을 생성합니다.

Process Automation Designer

ServiceNow[#] Playbooks 를 사용하면 프로세스 소유자가 전사적인 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만들 수 있습니다. 또한 Playbooks 를 사용하여 최종 사용자에게 프로세스의 단순하고 작업 지향적인 뷰를 제공할 수 있습니다.

Robotic Process Automation(RPA) Hub

(RPA) Hub를 ServiceNow[#] Robotic Process Automation 사용하여 조직의 엔드 투 엔드 자동화를 활성화합니다. UI 상호 작용, 요소 기반 자동화 및 다양한 비즈니스 애플리케이션 간에 상호 작용하는 API의 조합을 통해 사용자 작업을 에뮬레이트하고 일상적이고 반복적인 인간 활동을 제거할 수 있습니다.

Integration Hub 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Integration HubServiceNow[#] 플로우 디자이너 인스턴스 데이터를 외부 시스템의 데이터와 통합할 수 있도록 하여 워크플로우 자동화 기능을 확장합니다. Integration Hub 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Integration Hub 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- Stream Connect 메시지 복제를 사용하여 로컬 Apache Kafka 환경에서 데이터를 복제함으로써 Stream Connect 통합을 간소화합니다.
- 개선된 OpenAPI 단계를 사용하여 외부 공급업체 REST 웹 서비스와 통합합니다.
- 온프레미스 권한 부여 서버로 OAuth 클라이언트 자격 증명 권한 부여 유형을 인증하고 인증에 성공한 후 해당 리소스 서버와 통합합니다.
- ECC 큐로 이동하기 전에 서명할 호출 스택의 레코드에 대한 다중 계층 호출자 검사로 향상된 코드 서명 기능을 사용합니다.

자세한 내용은 [Integration Hub](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Stream Connect for Apache Kafka 개선 사항

- Stream Connect 메시지 복제를 사용하여 로컬 Apache Kafka 환경과 ServiceNow. Stream Connect 메시지 복제를 사용하면 더 이상 타사 복제자가 필요하지 않으며 인스턴스에서 메시지 복제를 관리할 수 있습니다 ServiceNow .
- Stream Connect Message Replication을 사용하여 에 연결하는 Hermes 메시지 서비스에 필요한 액세스 인증서를 만들 수 있도록 합니다MID 서버. MID 서버 필요한 인증서를 자동으로 생성할 수 있으므로 수동으로 구성할 필요가 없습니다.
- 업데이트된 Kafka 생산자 단계를 사용하여 메시지를 보냅니다. 드롭다운 목록에서 주제를 선택하고 메시지 헤더의 값을 구성합니다.

OAuth 2.0 credentials

인스턴스를 대신하여 ServiceNow OAuth 토큰 요청을 전송하는 a를 MID 서버 통해 방화벽 뒤에 상주하는 사내 타사 OAuth 인증 서버와 연결합니다. 외부 공급업체 OAuth 제공자에 대한 애플리케이션 레지스트리를 생성하고 양식에서 권한 부여 유형을 클라이언트 자격 증명으로 설정할 때 이 기능을 사용할 수 있습니다.

다층 호출자 검사를 통한 코드 서명의 보안 강화

코드 서명 기능은 레코드의 다중 계층 호출자 검사를 통해 향상되었습니다. 여러 계층이 서로 호출할 수 있으려면 먼저 기록 또는 엔터티가 ECC 큐 테이블을 업데이트할 수 있습니다. 이제 각 계층에는 유효한 인증서가 있어야 하며 MID Server가 레코드 또는 엔터티에 액세스하기 전에 확인해야 합니다. ServiceNow 플랫폼은 기본적으로 세 개의 호출자 레이어를 검사할 수 있는 속성을 제공합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Open API 단계 개선 사항

OpenAPI 단계에는 몇 가지 개선 사항이 있습니다. 이제 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요청 응답을 첨부 파일 기록으로 저장합니다.
- 이전 요청이 실패하거나 문제가 발생할 경우 요청을 다시 시도하도록 재시도 정책을 구성합니다.

- 단계 입력과 단계 출력을 작업 입력 및 작업 출력과 동기화합니다. 필요한 경우 단계 출력을 편집합니다.
- 요청의 자원 경로, HTTP 메서드, 쿼리 매개변수 및 헤더를 수정합니다.
- 작업 입력 및 작업 출력을 재설정하는 동안 작업에 오류 매핑을 추가하거나 제거합니다.
- 스키마에서 및 *anyOf* 스키마 개체 속성을 사용합니다 *oneOf*.

ECC 큐로 이동하는 기록의 다층 호출자 검사

이전에는 ECC 큐에 들어오는 레코드 또는 엔터티에 대한 단일 계층 검사가 있었습니다. 이제 서로 호출하는 여러 계층에 유효한 인증서가 있어야 하며 레코드가 ECC 큐에 들어가기 전에 유효성을 검사해야 합니다. 기본적으로 세 레이어의 검사를 지원할 수 있습니다.

사용 중단

릴리스 [OpenAPI support in the REST step](#) 부터 Washington DC 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 활성화할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 [의 사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 Now Support 지식베이스 참조하십시오.

활성화 정보

Integration Hub 는 구독 패키지에 자동화 엔진 포함되어 있으며 구독 패키지 활성화와 자동화 엔진 함께 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 <https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html> 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Flow Designer

플로우 디자이너 를 사용하면 프로세스 소유자가 코딩할 필요 없이 승인, 작업, 알림 및 기록 운영을 자동화할 수 있습니다. 설계 환경을 사용하여 플로우 디자이너 흐름과 작업을 작성하고 생성된 결과를 볼 수 있습니다.

Build apps using App Engine Studio

ServiceNow[#] 앱 엔진 스튜디오 (AES)는 조직의 즉각적인 요구 사항을 충족하는 응용 프로그램을 빌드하는 데 사용되는 다양한 기술 수준의 제작자를 위한 개발 도구입니다.

MID Server

MID (Management, Instrumentation, Discovery) Server는 로컬 네트워크의 서버에서 서비스 또는 UNIX 데몬으로 Windows 실행되는 Java 애플리케이션입니다. 인스턴스 ServiceNow[#] MID 서버 와 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간의 데이터 이동 및 통신을 ServiceNow 활성화합니다.

Connections and Credentials

, ServiceNow[#] 서비스 매핑 및 ServiceNow[#] Cloud Management를 위해 ServiceNow[#] 검색컴퓨터 또는 네트워크 장치에 액세스하거나 를 사용하여 ServiceNow[#] 오케스트레이션작업을 수행하려면 자격 증명과 연결 정보가 필요합니다. 또는 ServiceNow[#] Store에서 공유할 ServiceNow[#] 개발자 사이트 콘텐츠를 추가할 때 빌드된 콘텐츠를 수정하지 않고도 환경과 관련된 연결 및 자격 증명을 구성할 수 있습니다.

Next Experience 개발자 도구 릴리스 정보

ServiceNow[#] Next Experience 개발자 도구 애플리케이션은 성능을 추적 및 개선하고 전반적인 생산성 향상을 위한 구성요소 생성을 지원합니다. Next Experience 개발자 도구가 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC** Next Experience 개발자 도구 하이라이트

추가 기록 옵션, 이벤트 테이블의 보기 및 데이터 보기 관점을 사용하여 페이지의 성능을 테스트하고 분석하는 방법을 확장합니다.

자세한 내용은 [Next Experience 개발자 도구를](#) 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

페이지 로드 시 기록 자동 중지

프로파일러는 페이지 성능을 테스트하기 위해 페이지가 로드된 후 자동으로 기록을 중지할 수 있습니다.

이벤트 테이블에 대한 구성요소 뷰

구성요소별로 그룹화된 이벤트를 사용하여 페이지 성능을 분석합니다.

비교 테이블의 모든 행 축소

모든 행을 축소하여 비교 보기에서 차이점을 더 빨리 찾고 차이가 있는 행만 봅니다.

활성화 정보

Google Chrome 웹 스토어에서 Next Experience 개발자 도구를 다운로드합니다.

브라우저 요구 사항

Google Chrome 웹 스토어에서 Next Experience 개발자 도구를 다운로드합니다.

생성자용 **Now Assist** 릴리스 정보

이 애플리케이션에는 ServiceNow[#] 생성자용 Now Assist Now Platform에서 보다 효율적으로 개발할 수 있는 생성 AI 기술이 포함되어 있습니다. 생성자용 Now Assist 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

생성자용 **Now Assist** 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 텍스트 프롬프트에서 애플리케이션 생성
- 텍스트 방향에서 Playbook을 생성합니다.
- 을 사용하여 Now Assist플로우 개요를 미리 보고 다시 작성합니다.

자세한 내용은 [Now Assist for Creator](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

생성자용 Now Assist 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

생성자용 **Now Assist**를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Now Assist로 플로우 개요 미리 보기 및 다시 빌드

텍스트 방향에서 생성되는 Now Assist 플로우 개요의 미리 보기를 봅니다. 텍스트 방향을 업데이트하여 플로우 개요를 다시 작성합니다.

Now Assist를 사용하여 Playbook 개요 생성

릴리스 25.2부터 Playbook 생성 기술을 켜서 텍스트 방향에서 자리 표시자 활동을 생성할 Playbook 수 있습니다.

UI 변경 사항

Now Assist로 플로우 생성 업데이트

를 사용하여 Now Assist 흐름을 빌드하는 것은 이제 단순한 대화 상자 환경이 아닌 전체 페이지 환경입니다. 또한 명확성을 높이기 위해 일부 필드 레이블이 변경되었습니다.

워크플로우 스튜디오 지원

플로우 디자이너 다음 내에서 워크플로우 스튜디오 열립니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 경험

새로운 기능은 보다 효율적이고 간소화된 작업 방식을 제공합니다. 업그레이드 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 이 릴리스에서는 계속 지원됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

-
-

사용 중단

-
-

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 생성자용 Now Assist를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#)  .

추가 요구 사항

브라우저 요구 사항

접근성 정보

현지화 정보

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

App Engine Studio

ServiceNow[#] 앱 엔진 스튜디오 (AES)는 다양한 기술 수준의 제작자가 조직의 즉각적인 요구 사항을 충족하는 애플리케이션을 빌드할 수 있는 개발 도구입니다.

Flow Designer

플로우 디자이너Now Platform[#]는 프로세스 소유자가 작업을 자동화할 수 있는 기능입니다. 코딩할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드합니다.

Integration Hub

용 구성요소를 ServiceNow[#] 플로우 디자이너사용하여 ServiceNow 통합 작업을 자동화하거나, 사용자 지정 통합을 개발합니다. 별도의 구독이 필요합니다.

IntegrationHub 사용 가능한 스포크

스포크를 활성화하여 통합 관련 콘텐츠로 플로우 디자이너 경험을 개선합니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성합니다.

MID Server

MID (Management, Instrumentation, Discovery) Server는 로컬 네트워크의 서버에서 서비스 또는 UNIX 데몬으로 Windows 실행되는 Java 애플리케이션입니다. ServiceNow[#] MID Server를 사용하면 인스턴스와 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간에 데이터를 이동하고 통신할 수 ServiceNow 있습니다.

Now Assist

AI 권장 사항을 사용하여 플로우에서 다음 구성요소를 선택합니다. 시스템은 플로우에서의 현재 위치와 이전에 나열된 플로우 구성요소 이름을 기반으로 권장 사항을 생성합니다.

Process Automation Designer

ServiceNow[#] Playbooks 를 사용하면 프로세스 소유자가 전사적인 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만들 수 있습니다. 또한 Playbooks 를 사용하여 최종 사용자에게 프로세스의 단순하고 작업 지향적인 뷰를 제공할 수 있습니다.

Playbooks 릴리스 정보에서 워크플로우 스튜디오

ServiceNow[#] Playbooks 애플리케이션 내의 작성기를 사용하면 Playbook 소유자가 워크플로우 스튜디오 다이어그램 또는 작업 보드 인터페이스에서 다중 플로우 프로세스를 생성할 수 있습니다. Playbooks 빌더는 릴리스에서 Washington DC 개선되고 업데이트되었습니다.

Playbooks 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 프로세스는 이제 빌더와 플레이북 경험에서 모두 호출 Playbooks 됩니다.
- 다음에서 작성기 Playbooks 열기 [워크플로우 스튜디오](#) . 워크플로우 스튜디오 워크플로우 소유자가 한 곳에서 Playbook, 플로우, 하위 플로우, 작업 및 결정 테이블을 작성, 구성 및 모니터링할 수 있습니다.
- 전체 Playbook을 [다시 시작](#)  하거나 특정 활동 또는 스테이지에서 다시 시작합니다.
- [동적 입력](#)  을 사용하여 선택한 카탈로그 항목, 선택한 결정 테이블 또는 REST API 응답과 같은 다른 입력의 값을 기반으로 특정 필드 세트를 표시하도록 활동을 구성합니다.
- 권리가 있는 테이블에서 Playbook을 트리거합니다. 자세한 내용은 [이 릴리스에서 제거](#) 됨 섹션을 참조하세요.
- 릴리스 25.2부터 생성형 AI를 사용하여 생성 [Playbook](#) 윤곽선.

자세한 내용은 [Exploring Playbooks](#)  문서를 참조하십시오.



중요사항:

Playbooks 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Playbooks를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

으로 업그레이드 Washington DC한 후 ServiceNow Store에서 Playbooks 및 워크플로우 스튜디오 애플리케이션을 업데이트합니다.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

워크플로우 스튜디오

공유된 액세스 포인트에서 Playbook, 플로우, 하위 플로우, 작업 및 의사결정을 구축하고 관리합니다.

재시작

전체 Playbook을 다시 시작하거나 특정 활동 또는 스테이지에서 다시 시작합니다.

프로세스 취소를 위한 역할

관리자는 사용자에게 pd_admin 역할 또는 상위 기록에 대한 쓰기 액세스 권한 없이 Playbook 실행을 취소할 수 있는 새 역할을 부여할 수 있습니다.

특정 사용자로 활동 실행

다음 사용 플로우 디자이너 실행 속성  활동을 실행하는 역할을 결정합니다.

동적 입력

동적 입력을 사용하여 카탈로그 요청 제출과 같은 사용 사례에 대한 활동의 변수를 반환합니다.

자동화 자산

자동화 전용 활동의 경우 활동 정의를 만드는 대신 하위 플로우, 플로우 또는 작업을 활동에 직접 추가합니다.

양식 뷰 개선 사항

새 워크플로우 스튜디오 탭에서 양식 뷰를 Form Builder 보고 수정합니다.

릴리스 25.2부터 with 자리 표시자 활동을 만들기 Playbook 위한 텍스트 지침을 제공합니다.

Vancouver 24.2 릴리스

의 24.2 기능 참조 [Vancouver Playbooks 릴리스 정보 !\[\]\(5a351309c3b87e4420622c1f0e57efc0_img.jpg\)](#) :

- 결정 활동 
- 프로세스 보관 
- 필드 선택기

UI 변경 사항

프로세스

이제 프로세스는 의 디자인 타임워크플로우 스튜디오과 의 런타임 플레이북 경험동안 모두 a Playbook 라고 합니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 트리거 라이선스 요구 사항이 제거되어 권리가 있는 테이블을 사용하여 Playbook을 트리거할 수 있습니다.

활성화 정보

인터페이스가 에 있는 워크플로우 스튜디오동안, 이 두 앱은 별개의 ServiceNow Store 앱입니다. 워크플로우 스튜디오 의 일부 Now Platform[#] 이며 기본적으로 사용할 수 있습니다. 에서 앱을 ServiceNow Store다운로드하여 최신 Playbook 기능을 가져옵니다.

에서 Playbook 생성 기능을 워크플로우 스튜디오사용하려면 25.2 릴리스로 업그레이드하고 생성자용 Now Assist² 응용 프로그램.

ServiceNow Store² 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오².

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

워크플로우 스튜디오²

ServiceNow[#] 워크플로우 스튜디오 Process Automation Designer, Flow Designer, Action Designer, Integration Hub 통합 및 Decision Builder를 하나의 설계 환경으로 통합합니다. 간소화된 환경에서 모든 워크플로우를 작성, 구성 및 모니터링합니다.

Flow Designer²

ServiceNow[#] 플로우 디자이너 를 사용하면 프로세스 소유자가 코딩할 필요 없이 승인, 작업, 알림 및 기록 운영을 자동화할 수 있습니다. 설계 환경을 사용하여 플로우 디자이너 플로우와 작업을 작성하고 생성된 결과를 볼 수 있습니다.

Playbook Experience

ServiceNow[#] Playbook Experience를 사용하면 기본 Playbook 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우와 상호작용할 수 있습니다.

Robotic Process Automation (RPA)를 참조하십시오. 허브 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] RPA Hub 조직의 엔드 투 엔드 자동화를 지원합니다. RPA Hub 은 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다. RPA Hub 애플리케이션 버전 8.0.x 이상을 설치하여 다음 기능을 활성화하십시오.

RPA Hub 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 포함된 작업 자동화 기능을 사용하여 양식, Playbook, 작업 공간 등에서 유인 봇 프로세스 (유인 자동화라고도 함) ServiceNow 를 트리거합니다.
- 에서 외부 자격 증명 저장소 기능을 RPA Hub활성화하여 다양한 외부 저장소에서 사용자 이름 및 암호와 같은 중요한 정보를 안전하게 검색합니다.
- 프로세스 실행 로그를 플랫폼 파일을 통해 읽을 수 있는 형식으로 저장합니다.
- 에서 봇 프로세스 동작의 수명 주기 단계 상태 변경, 프로세스 중지 동작, 프로세스 중지 하위 플로우와 같은 새로운 동작과 하위 플로우를 사용하여 플로우, 하위 플로우, API를 통해 RPA 통합을 더욱 구체화할 수 플로우 디자이너 있습니다.
- 향상된 범용 앱 커넥터.

자세한 내용은 Robotic Process Automation (RPA) Hub² 를 참조하십시오.

중요사항:

RPA Hub 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

RPA Hub를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

RPA 애플리케이션을 다운로드하여 현재 설치된 다음 MSI(Microsoft 소프트웨어 설치 관리자) 중 하나를 업그레이드해야 합니다.

- RPA 데스크톱 디자인 스튜디오
- 유인 로봇
- 무인 로봇
- 무인 로봇 로그인 에이전트

자세한 내용은 [RPA Hub에서 RPA 애플리케이션 다운로드](#) 를 참조하십시오.

다음 업그레이드 단계는 에서 또는 로 업그레이드 San DiegoTokyo 하는 경우에만 적용할 수 Washington DC있습니다.

애플리케이션 파일 테이블의 기록 수에 따라 에서 또는 그 이전에 애플리케이션을 Tokyo 업그레이드 RPA Hub 하는 동안 잠재적인 지연이 Washington DC발생할 수 있습니다.

로 업그레이드 RPA HubWashington DC하기 전에 시스템 속성 값을 `glide.rollback.blacklist.TableParentChange.changefalse`로 설정해야 합니다. 이 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우 속성을 추가하고 값을 false로 설정합니다. 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Add a system property](#) .

로 Washington DC업그레이드한 후 봇 프로세스 정의가 봇 프로세스 구성인 새 구조로 변경됩니다.

봇 프로세스 구성이 봇 프로세스를 완전히 대체하지는 않지만 대부분의 필드는 봇 프로세스에서 봇 프로세스 구성으로 이동됩니다. 시스템 속성 값을 업데이트하지 않고 버전으로 업그레이드 Utah 하면 테이블에서 애플리케이션 파일 테이블을 확장하지 않습니다. 테이블 변경 사항을 수동으로 업데이트하려면 지식베이스에서 [유타에서 sys_metadata 수 있도록 RPA Hub 테이블 재구성](#) 문서를 Now Support 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Embedded Task Automation in RPA Hub

양식, Playbook, 작업 공간 등에서 유인 봇 프로세스(유인 자동화라고도 함)를 ServiceNow 트리거합니다.

양식에서 ServiceNow 이 봇 프로세스를 트리거하려면 유인 봇 프로세스 양식의 액세스 섹션에서 포함된 작업 자동화 활성화 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 활성화하면 프로세스 필드 매개변수와 유인 구성이라는 두 개의 추가 탭을 봇 프로세스 양식에서 사용할 수 있습니다. 봇 프로세스 양식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Bot Process form in RPA Hub](#) .

프로세스 필드 매개변수 탭에서 봇 프로세스에 사용되는 동적 매개변수를 생성합니다. 프로세스 필드 매개변수는 값을 설정하거나 특정 양식의 필드 값을 가져오는 데 사용됩니다. 프로세스 필드 매개 변수를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Create a process field parameter in RPA Hub](#) . 또한 유인 구성 메뉴에서 매개변수 생성 버튼을 선택하여 필드 매개변수 매핑 탭에서 매개변수를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub](#) 문서를 참조하십시오.

RPA Hub 작업 공간에서 유인 구성 기록을 생성합니다. 유인 구성 기록 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Create an attended configuration record in RPA Hub](#) .

필드 매개변수 매핑 탭에서 양식 필드를 자동화에 사용되는 프로세스 필드 매개변수에 매핑합니다. 이 프로세스를 사용하면 봇 프로세스를 실행하는 동안 데이터 흐름을 쉽게 수행할 수 있습니다. 필드 매개 변수 매핑에 대한 자세한 내용은 [Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub](#)을 참조하십시오.

유인 구성 기록을 활성화하여 유인 봇 프로세스를 트리거합니다. 자세한 내용은 [Activate an attended configuration record in RPA Hub](#) 문서를 참조하십시오.

Embedded Task Automation을 위한 새로운 구성요소

다음 네 개의 새로운 구성 요소가 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 새 양식 섹션에 추가됩니다. 이러한 구성 요소는 도구 상자 창의 새 ServiceNow 범주에서 사용할 수 있습니다.

- **AttendedConfigurations** 구성 요소: 단일 자동화 프로젝트에서 자동화 실행을 분리하고 호출된 작업에 따라 해당 논리를 호출합니다. 자세한 내용은 [Use the AttendedConfigurations component](#) 문서를 참조하십시오.
- **GetProcessFieldParameters** 구성 요소: 에서 RPA Hub 해당 유인 구성 기록의 필드 매개 변수 매핑과 연결된 양식 필드의 ServiceNow 값을 가져옵니다. 자세한 내용은 [Use the GetProcessFieldParameters component](#) 문서를 참조하십시오.
- **GetRecordContextID** 구성 요소: 자동화가 트리거되는 양식의 ServiceNow 현재 기록 sys_id 가져옵니다. 자세한 내용은 [Use the GetRecordContextID component](#) 문서를 참조하십시오.
- **SetProcessFieldParameters** 구성 요소: 에서 해당 유인 구성 기록의 필드 매개 변수 매핑에 연결된 양식 필드의 ServiceNow 값을 업데이트합니다 RPA Hub. 자세한 내용은 [Use the SetProcessFieldParameters component](#) 문서를 참조하십시오.

External credential vault in RPA Hub

에서 RPA Hub 외부 자격 증명 저장소의 로봇 자격 증명, 애플리케이션 자격 증명 또는 TOTP(시간 기반 일회성 암호) 시드를 검색할 수 있습니다.

로봇에서 나중에 사용할 수 있도록 외부 자격 증명 저장소를 등록하기 위해 에 외부 자격 증명 저장소 기록을 RPA Hub 생성합니다. 자세한 내용은 [Create an external credential vault record in RPA Hub](#) 문서를 참조하십시오.

자격 증명 세트 양식, 애플리케이션 자격 증명 양식 및 TOTP 인증자 양식에서 새 외부 자격 증명 확인란을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 구성된 외부 자격 증명 저장소에서 자격 증명 또는 TOTP 시드를 가져옵니다. TOTP 인증자 양식에서 확인란을 선택하면 구성된 외부 자격 증명 저장소에서 시드를 가져옵니다. 이러한 양식에 대한 자세한 내용은 , [Create an application credential set in RPA Hub](#) , 및 [Create a TOTP authenticator in RPA Hub](#) 를 참조하십시오 [Create a credential set within a bot process](#) .

애플리케이션 자격 증명 레코드에 외부 자격 증명 확인란이 활성화되어 있는 경우 **SetApplicationCredential** 구성 요소는 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 자격 증명을 설정하지 않고 오류를 표시합니다. **SetApplicationCredential** 구성 요소에 대한 자세한 내용은 [Use the SetApplicationCredential component](#)을 참조하십시오.

에 나열된 [Steps to configure an external credential vault in RPA Hub](#) 단계를 사용하여 에서 외부 자격 증명 저장소 RPA Hub를 구성하는 모든 작업을 안내합니다.

플랫 파일에 프로세스 실행 데이터 저장

에서 RPA Hub로봇 머신에서 생성된 실행 로그에 대한 출력 유형을 플랫 파일로 구성할 수 있습니다.

봇 프로세스 양식에서 로그 설정 섹션의 출력 유형 필드에서 실행 로그 파일의 출력 유형을 선택합니다. 이 필드는 실행 로그 추적 옵션을 선택하고 스토리지 필드에서 로봇 머신을 선택할 때 나타납니다.

플랫 파일의 위치는 유인 또는 무인 로봇을 설치한 컴퓨터의 Users\<Userprofile>\ServiceNow RPA Logs\executionlogs\{InstanceName}\.archive\{ProcessJob number} 입니다.

플랫 파일의 크기가 10MB를 초과하면 자동화가 실행될 때까지 파일 이름에 로그 시퀀스가 추가된 여러 플랫 파일로 분할됩니다. 플랫 파일은 에서 **Mark Data as Sensitive** 로 선택한 구성 요소 또는 메서드의 입력 또는 출력 포트의 데이터를 기록하지 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오에 없습니다.

신규 플로우 디자이너 작업 및 하위 플로우

에서 다음 새 작업 및 하위 플로우를 호출합니다. 플로우 디자이너

- 봇 프로세스의 수명 주기 단계 상태 변경하기 폐기되지 않은 봇 프로세스의 수명 주기 단계 상태를 수정하는 작업입니다.
- 프로세스 중지 봇 프로세스를 중지하는 작업 및 프로세스 중지 하위 플로우입니다. 봇 프로세스에 대해 로봇 풀 옵션이 활성화된 경우 풀에 할당된 모든 로봇이 중지됩니다. Graceful Stop이 활성화되면 로봇이 자동화를 원활하게 종료할 수 있는 기능을 제공합니다. 로봇 풀 옵션이 활성화된 봇 프로세스에는 유예 중지를 적용할 수 없습니다.

범용 앱 커넥터 수준에서 화면 메서드 대기

에서 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 **WaitForAnyScreen** 메서드는 전역 개체 창 아래의 **Universal App** 커넥터 개체를 두 번 클릭하면 개체 탐색기 창에 나타납니다.

WaitForAnyScreen 메서드는 지정된 기간 내에 응용 프로그램 화면을 찾은 다음 컨트롤을 다른 메서드에 전달하도록 설정할 수 있습니다. 메서드에 순서대로 표시되는 여러 응용 프로그램 화면을 설정할 수 있으며, **WaitForAnyScreen** 메서드는 화면 일치 규칙을 일치시켜 첫 번째 응용 프로그램 화면에서 시작하는 화면을 찾으려고 합니다. 메서드에서 화면을 찾지 못하면 순서대로 다음 화면을 찾으려고 시도합니다. 그러나 메서드가 스크린을 찾으면 실행이 완료되고 다음 순서의 스크린으로 진행되지 않습니다. 메서드가 지정된 기간 내에 화면을 찾지 못하는 경우 필요에 따라 **ELSE** 포트를 통해 다른 구성 요소에 컨트롤을 전달하도록 설정할 수 있습니다.

SetPassword 메서드

에서 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 **SetPassword** 메서드는 웹 기반, Java 또는 응용 프로그램의 암호 필드에 암호를 안전하게 입력하는 것을 자동화합니다. Windows. 암호를 **SECURE STRING** 유형으로 수락한 다음 암호 필드에 입력합니다.

SimulateMouseEvent 메서드

RPA 데스크톱 디자인 스튜디오에서 **SimulateMouseEvent** 메서드는 웹 기반 응용 프로그램의 요소에 대한 마우스 이벤트 시뮬레이션을 자동화합니다. 예를 들어, 버튼에서 마우스 오른쪽 버튼 클릭 이벤트를 자동화하여 상황에 맞는 메뉴를 열 수 있습니다. mouse 이벤트가 발생하는 화면 요소에는 먼저 HTML에 정의된 mouse 이벤트가 있어야 합니다. 이 메서드는 마우스 이벤트 및 마우스 단추 형식 목록을 지원합니다.

커넥터의 IEnumerable 데이터 형식 포트

IEnumerable 입력 데이터 형식을 사용하면 메서드에서 배열, 배열 목록 및 목록을 사용할 수 있습니다. 이 입력 데이터 형식 포트는 여러 커넥터에서 사용할 수 있습니다.

유니버설 앱 커넥터는 새도 DOM 요소를 지원합니다.

유니버설 앱 커넥터의 **XPath** 및 **CssSelector** 로케이터는 웹 애플리케이션이 Shadow DOM을 사용하는 경우 Shadow DOM 요소가 있는 전체 XPath 및 CSS 경로를 표시합니다.

UI 변경 사항

프로세스 작업 양식의 트리거 기준 필드에 있는 새 소스 유형

양식에서 ServiceNow 유인 자동화가 트리거되는 경우 새 포함된 작업 자동화 소스 유형에 의해 결정됩니다. 이 소스 유형은 프로세스 작업 양식의 트리거 기준 필드에서 찾을 수 있습니다.

외부 자격 증명 저장소의 새 필드

자격 증명 세트 양식, 애플리케이션 자격 증명 양식 및 TOTP 인증자 양식에서 사용할 수 있는 새 외부 자격 증명 확인란을 선택한 후 두 개의 새 필드인 외부 자격 증명 저장소 및 하위 플로우 입력 을 사용할 수 있습니다. 이러한 양식에 대한 자세한 내용은 , [Create an application credential set in RPA Hub](#) , 및 [Create a TOTP authenticator in RPA Hub](#) 를 참조하십시오 [Create a credential set within a bot process](#) .

요소 이름이 요소 캡처 대화상자의 이름 필드에 나타납니다.

RPA 데스크톱 디자인 스튜디오에서 Universal App Connector에 애플리케이션 화면을 구성한 후 커서를 화면의 요소 위로 이동하면 요소 이름이 기본적으로 요소 캡처 대화상자의 이름 필드에 나타납니다. 요소 이름을 사용할 수 없는 경우 해당 ID가 이름 필드에 나타납니다. 그렇지 않으면 요소 유형이 이름 필드에 나타납니다. 필요에 따라 이름 필드의 기본값을 사용자 지정 이름으로 바꿀 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

단일 위치에서 플러그인 관리

RPA 데스크톱 디자인 스튜디오에서 플러그인 관리자 창 또는 프로젝트 탐색기 창의 플러그인 노드에서 플러그인을 설치, 확인, 업데이트 또는 제거합니다.

첨부 파일의 새 위치 플로우 디자이너 도구 상자 창의 구성 요소

에서 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오첨부 파일 및 플로우 디자이너 구성 요소는 도구 상자 창의 새 ServiceNow 범주에서 사용할 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 RPA Hub를 설치합니다.

에 대한 RPA Hub누적 릴리스 정보는 [RPA Hub 릴리스 정보를](#) 참조하십시오.

에 대한 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오누적 릴리스 정보는 [RPA 플러그인 번들 릴리스 정보를](#) 참조하십시오.

RPA 샘플 템플릿에 대한 누적 릴리스 정보는 [RPA 샘플 템플릿 릴리스 정보를](#) 참조하십시오.

이전에 에서 애플리케이션을 다운로드했고 새 버전을 사용할 수 있는 경우 다음 위치의 인스턴스에서 Now Platform 업데이트할 ServiceNow Store 수 있습니다. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션레이블이 표시됩니다.

추가 요구 사항

응용 프로그램을 사용하기 무인 로봇 위한 최소 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Intel 프로세서(1vCPU).
- 4GB RAM.

- OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 20GB의 사용 가능한 디스크 공간.
- Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019.
- .NET Framework 4.7.1 이상.
- DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

애플리케이션을 사용하기 무인 로봇 위한 권장 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Intel 프로세서(4vCPU).
- 8GB RAM.
- OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 50GB의 사용 가능한 디스크 공간.
- Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019.
- .NET Framework 4.7.1 이상.
- DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

무인 로봇은 하나의 컴퓨터에만 매핑됩니다.

애플리케이션에 사용되는 무인 로봇 VM(가상 머신)은 영구적이고 지속적으로 켜져 있어야 합니다.

응용 프로그램을 사용하기 유인 로봇 위한 최소 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Intel 프로세서(1vCPU).
- 4GB RAM.
- OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 20GB의 사용 가능한 디스크 공간.
- Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019.
- .NET Framework 4.7.1 이상.
- DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

애플리케이션을 사용하기 유인 로봇 위한 권장 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Intel 프로세서(4vCPU).
- 8GB RAM.
- OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 50GB의 사용 가능한 디스크 공간.
- Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019.
- .NET Framework 4.7.1 이상.
- DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

유인 로봇은 한 명의 사용자에게만 매핑됩니다.

응용 프로그램을 사용하기 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 위한 최소 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Intel 프로세서(Core i5 이상)
- 4GB RAM.
- 20GB의 디스크 여유 공간.
- Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019.
- .NET Framework 4.7.1 이상.

- 1920x1080p 해상도의 모니터.
- DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

애플리케이션을 사용하기 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 위한 권장 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Intel 프로세서(Core i7).
- 8GB RAM.
- 50GB의 사용 가능한 디스크 공간.
- Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019.
- .NET Framework 4.7.1 이상.
- 1920x1080p 해상도의 모니터.
- DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치를 지원하지 않습니다. 지원되는 브라우저 목록에 대한 자세한 내용은 [브라우저 지원](#)을 참조하세요.

현지화 정보

RPA Hub 국제 언어를 지원합니다. 자세한 내용은 [RPA Hub에 대한 국제화 지원](#)을 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Flow Designer

ServiceNow[#] 플로우 디자이너 원활한 로봇 실행을 위해 통합됩니다 RPA Hub . 설계 환경을 사용하여 플로우 디자이너 플로우와 작업을 작성하고 생성된 결과를 볼 수 있습니다.

테이블 작성기 릴리스 정보

ServiceNow[#] 테이블 작성기 애플리케이션은 테이블, 양식 및 표시 논리를 구축하는 중앙 집중식 방법입니다. 테이블 작성기 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

테이블 작성기 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 에 있는 Now Platform양식의 추가 작업 메뉴, 테이블의 관련 링크 섹션 및 에서 액세스할 Form Builder 수 있습니다UI 빌더.
- 의 스프레드시트 앱 엔진 스튜디오에서 테이블을 생성할 때 기본 참조 테이블을 봅니다.
- 이전에는 스키마 뷰, 스프레드시트 뷰, 플로우 및 PDF 추출기와 같이 이전에는 에서만 앱 엔진용 테이블 작성기사용할 수 있었던 기능을 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Table Builder](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

독립 실행형 Form Builder 접근

이를 사용하기 위해 다른 애플리케이션을 거치지 않고도 플랫폼의 모든 양식에서 추가 작업 메뉴를 통해 간소화된 독립 실행형 버전 Form Builder 에 액세스합니다.

접근 Form Builder 관련 링크 섹션에 있음

테이블의 관련 링크 섹션으로 바로 Form Builder 이동합니다. Form Builder 는 양식 레이아웃과 양식 디자이너의 최상의 기능을 결합한 간소화된 양식 작성 환경입니다.

접근 Form Builder 보낸 사람 UI 빌더

스테이지에서 바로 양식에 UI 빌더 액세스 Form Builder 하고 편집합니다.

스프레드시트에서 테이블을 생성할 때 기본 참조 테이블 보기

의 스프레드시트 앱 엔진 스튜디오에서 테이블을 만들면 참조 테이블이 원하는 순서로 나열됩니다. 사용 가능한 다른 모든 참조 테이블 목록 앞에 애플리케이션의 테이블과 일반적으로 사용되는 ServiceNow 테이블을 볼 수 있습니다.

의 새로운 기능 앱 엔진용 테이블 작성기

이전에는 앱 엔진용 테이블 작성기 스키마 뷰, 스프레드시트 뷰, 플로우 및 PDF 추출기와 같은 기능을 이제 통합 테이블 작성기 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

활성화 정보

테이블 작성기Now Platform 는 설치할 앱 엔진 스튜디오때 기본적으로 활성화되는 기능입니다.

브라우저 요구 사항

Internet Explorer는 지원되지 않습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

App Engine Studio

ServiceNow[#] 앱 엔진 스튜디오 (AES)는 정보를 저장하고, 비즈니스 프로세스를 자동화하고, 비즈니스 문제를 해결하기 위한 풍부한 웹 애플리케이션을 개발하기 위한 안내형 로우 코드 도구입니다.

앱 엔진용 테이블 작성기 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[#] 앱 엔진용 테이블 작성기 이제 애플리케이션의 테이블 작성기 일부입니다. 테이블 작성기 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

사용 중단

앱 엔진용 테이블 작성기 애플리케이션이 애플리케이션과 테이블 작성기 결합되었습니다. 자세한 내용은 [테이블 작성기 릴리스 정보](#) 문서를 참조하십시오.

UI 빌더 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] UI 빌더 애플리케이션은 작업 공간 및 포털용 페이지 또는 사용자 지정 웹 환경을 Next Experience 구성요소를 구축하기 위한 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다. UI 빌더 가 Washington DC 릴리스에서 향상 및 업데이트되었습니다.

UI 빌더 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 이제 에서 사용할 수 ServiceNow Store있으므로 더 자주 업데이트를 UI 빌더 받으십시오.
- 향상된 데이터 바인딩 및 수식 작성을 통해 구성요소를 동적 데이터에 보다 쉽게 연결할 수 있습니다.
- 새로운 데이터 서랍과 향상된 검색 환경을 통해 데이터 리소스를 빠르게 찾을 수 있습니다.
- 콘텐츠 트리 또는 스테이지에서 페이지의 열 레이아웃과 열을 UI 빌더 빠르게 편집합니다.
- 스테이지의 양식 구성요소 내에서 직접 액세스 Form Builder 합니다 UI 빌더 .

자세한 내용은 [UI Builder !\[\]\(a8ff699ced33317c53c86f9bf3171905_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

UI 빌더 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

UI 빌더를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

으로 업그레이드 Washington DC한 후 에서 애플리케이션을 업데이트 UI 빌더 합니다 ServiceNow Store.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC**사용자 지정 이미지**

아이콘 및 이미지 구성 요소에서 사용자 지정 이미지를 업로드합니다.

모드리스 대화 상자

Modeless Dialog를 통해 기본 콘텐츠와 창 콘텐츠 모두와 상호 작용할 수 있도록 페이지에 정보를 오버레이합니다 UI 빌더 .

다음의 통합 UI 빌더 및 Form Builder

스테이지의 양식 구성요소 내에서 직접 액세스 Form Builder 합니다 UI 빌더 .

이 릴리스에서 변경된 내용**열 레이아웃 개선 사항**

컨텐츠 트리 및 스테이지의 열 레이아웃에서 열을 재정렬, 삭제, 추가하고 이름을 변경합니다.

컨트롤러 구성 요소 구성 개선 사항

컨트롤러 속성에 대한 간소화된 구성요소 구성을 사용하여 UI 빌더 페이지에서 데이터와 스크립트에 더 쉽게 연결할 수 있습니다.

간소화된 데이터 바인딩

테이블, 변수 및 수식을 지정하는 간단한 프로세스를 사용하여 데이터를 시각적으로 바인딩합니다.

데이터 자원 구성 개선 사항

새 데이터 서랍을 사용하여 데이터 자원을 찾아보고, 찾고, 추가하고, 구성합니다.

탭 추가 간소화

스테이지에서 바로 페이지에 탭을 UI 빌더 추가할 수 있습니다.

이미지 선택 프로세스 개선

아이콘 구성요소에서 사용할 수 있는 플랫폼 아이콘을 보다 쉽게 찾아볼 수 있습니다.

의 새 테마 UI 빌더

ServiceNow[#] 이제 도구 및 관리자 테마가 적용 UI 빌더 되어 빌더 애플리케이션 전반에 걸쳐 일관된 모양과 느낌을 제공합니다.

활성화 정보

UI 빌더 는 기본적으로 활성화되어 있습니다.

브라우저 요구 사항

Internet Explorer는 지원되지 않습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

앱 엔진 스튜디오

에서 사용자 인터페이스를 ServiceNow UI 빌더만들 수 있는 앱을 ServiceNow 앱 엔진 스튜디오 만듭니다.

워크플로우 스튜디오 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 워크플로우 스튜디오 모든 프로세스 자동화 애플리케이션에 액세스할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 워크플로우 스튜디오 은 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

워크플로우 스튜디오 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 에서 워크플로우 스튜디오프로세스 자동화 워크플로우를 만듭니다.
- 통합된 단일 인터페이스에서 모든 프로세스 자동화 워크플로우를 확인할 수 있습니다.
- 프로세스 자동화 워크플로우 전반의 작업 상세 정보를 확인합니다.

자세한 내용은 [Workflow Studio](#) 문서를 참조하십시오.

워크플로우 스튜디오 기능

에서 액세스 의사 결정 빌더 합니다 워크플로우 스튜디오. 의사 결정 규칙을 만들고 유지 관리하는 데 사용합니다 의사 결정 빌더 .

Flow Designer

에서 액세스 플로우 디자이너 합니다 워크플로우 스튜디오. 코드를 작성할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드하는 데 사용합니다 플로우 디자이너 .

통합 허브 연결 대시보드

에서 연결 대시보드에 Integration Hub 액세스합니다 워크플로우 스튜디오. 연결 대시보드를 Integration Hub 사용하여 간소화된 인터페이스를 통해 연결 및 자격 증명 별칭을 보고 구성할 수 있습니다.

Playbooks

에서 액세스 Playbooks 합니다 워크플로우 스튜디오. 엔터프라이즈 간 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만드는 데 사용합니다 Playbooks .

UI 변경 사항

의사 결정 빌더 다음 내에서 워크플로우 스튜디오열립니다. 이제 이전 의사 결정 빌더 메뉴 옵션이 열립니다 워크플로우 스튜디오.

Flow Designer

플로우 디자이너 다음 내에서 워크플로우 스튜디오열립니다. 이제 이전 플로우 디자이너 메뉴 옵션이 열립니다 워크플로우 스튜디오.

통합 허브 연결 대시보드

다음 내에서 워크플로우 스튜디오연결 대시보드가 Integration Hub 열립니다. 이제 이전 Integration Hub 연결 대시보드 메뉴 옵션이 열립니다 워크플로우 스튜디오.

Playbooks

Playbooks 다음 내에서 워크플로우 스튜디오열립니다. 이제 이전 Playbooks 메뉴 옵션이 열립니다 워크플로우 스튜디오.

활성화 정보

워크플로우 스튜디오 Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 각 워크플로우 스튜디오 응용 프로그램에는 고유한 활성화 정보 및 요구 사항이 있습니다. 활성화 및 구독 요구 사항에 대한 자세한 내용은 각 구성 요소의 설명서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

의사 결정 빌더 를 사용하면 결정 규칙을 만들고 유지관리하여 개발자가 코드에서 결정 논리를 분리할 수 있습니다.

Flow Designer

플로우 디자이너 Now Platform[#] 는 프로세스 소유자가 작업을 자동화할 수 있는 기능입니다. 코딩할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 단단계 플로우를 빌드합니다.

Integration Hub

용 구성요소를 ServiceNow[#] 플로우 디자이너 사용하여 ServiceNow 통합 작업을 자동화하거나, 사용자 지정 통합을 개발합니다. 별도의 구독이 필요합니다.

IntegrationHub 사용 가능한 스포크

스포크를 활성화하여 통합 관련 콘텐츠로 플로우 디자이너 경험을 개선합니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성합니다.

MID Server

MID (Management, Instrumentation, Discovery) Server는 로컬 네트워크의 서버에서 서비스 또는 UNIX 데몬으로 Windows 실행되는 Java 애플리케이션입니다. ServiceNow[#] MID Server를 사용하면 인스턴스와 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간에 데이터를 이동하고 통신할 수 ServiceNow 있습니다.

Process Automation Designer

ServiceNow[#] Playbooks 를 사용하면 프로세스 소유자가 전사적인 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만들 수 있습니다. 또한 Playbooks 를 사용하여 최종 사용자에게 프로세스의 단순하고 작업 지향적인 뷰를 제공할 수 있습니다.

Robotic Process Automation(RPA) Hub

(RPA) Hub를 ServiceNow[#] Robotic Process Automation 사용하여 조직의 엔드 투 엔드 자동화를 활성화합니다. UI 상호 작용, 요소 기반 자동화 및 다양한 비즈니스 애플리케이션 간에 상호 작용하는 API의 조합을 통해 사용자 작업을 에뮬레이트하고 일상적이고 반복적인 인간 활동을 제거할 수 있습니다.

Delegated Development 릴리스 정보

ServiceNow[#] Delegated Development 애플리케이션을 사용하면 시스템 관리자 역할 Now Platform이 없는 지정된 사용자가 . Delegated Development 가 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Delegated Development 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 위임된 관리자 기능을 사용하여 위임된 개발 역할을 단순화합니다.
- 모든 Delegated Development 역량에 액세스할 수 있는 사용자에게 대해 개별 역할을 추가할 필요가 없습니다.

자세한 내용은 [Delegated development and deployment](#) 문서를 참조하십시오.

**중요사항:**

Delegated Development는 .ServiceNow Store 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

UI 변경 사항**위임된 관리자 확인란**

위임된 관리자 확인란이 UI에 추가되어 선택 시 사용자에게 사용 가능한 모든 역할과 위임된 모든 개발자 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

활성화 정보

Delegated Development 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

Next Experience 구성요소 릴리스 정보

ServiceNow[#] Next Experience 구성요소 사용자 지정 사용자 인터페이스를 빌드하는 데 사용되는 구성요소입니다. Next Experience 구성요소 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Next Experience 구성요소 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 사전 구축된 시스템 또는 사용자 지정 구성요소를 사용하여 풍부한 UI 환경을 빌드합니다. API 참조, 사용 지침 및 ServiceNow[#] UI 빌더 설정 설명서를 보려면 Next Experience 구성요소 [개발자 사이트 Next Experience 구성 요소 문서를](#) 참조하십시오.
- JavaScript 프레임워크, 변경할 수 없는 데이터 및 간단한 작업 처리기와 같은 일반적인 웹 구성 요소 패턴 및 원칙을 사용합니다.
- 여러 사용자 인터페이스에서 구성요소를 재사용하여 최종 사용자를 위한 응집력 있는 환경을 만듭니다.
- 미리 설정된 속성 값을 사용하여 구성요소에 대한 속성 및 이벤트 핸들러를 자동으로 구성하면 구성요소를 페이지에 추가할 때 해당 구성요소가 작동할 준비가 됩니다. 사전 설정은 구성요소에 대한 데이터 자원 역할을 하는 컨트롤러에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Automatically configure components using presets](#) 및 [Bind data to UI Builder pages using controllers \(advanced feature\)](#) 문서를 참조하십시오.
- 접근성을 위해 업그레이드된 구성요소입니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 접근성 정보 섹션을 참조하세요.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC**구성요소**

구성요소	설명
색상 선택기	색상을 검색, 선택, 저장하는 데 사용할 수 있는 색상 라이브러리입니다. 16진수 코드, RGB 및 HSL 값이 허용되며 사용자 지정 색상을 사용할 수 있습니다.
관련 항목	측면 패널에 카드와 함께 표시되고 확장 가능한 아코디언으로 분류된 케이스 기록과 관련된 정보입니다. 필요에 따라 사용자는 정렬 및 필터링 기능이 있는 모든 기능을 갖춘 목록으로 데이터를 표시할 수 있습니다.

페이지 템플릿

템플릿	설명
게시 모달 확인	사용자가 에 문서를 게시할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다 지식베이스.
기록 페이지 세로	그룹 내 기록 페이지의 관련 목록 및 UI 페이지를 관리하는 데 사용되는 페이지 템플릿입니다. 이 페이지 템플릿에는 복잡한 구성 없이도 페이지가 작동하도록 하는 사전 설정 값이 포함되어 있습니다.
폐기 확인 모달	사용자가 지식베이스에서 사용되지 않는 문서를 폐기하고 대체 문서를 선택할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다.
표준 목록	크기 조정 가능한 창 구성요소에 포함된 기록 목록 번들과 목록 메뉴로 빌드된 페이지 템플릿으로, 모두 사전 설정된 구성 값이 있습니다. 사용자는 기록을 다양한 형식으로 내보내고 사용자 지정 목록을 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 이 페이지 템플릿에 사용되는 목록 컨트롤러에는 구성 가능한 속성이 포함되어 있습니다.

번들

번들	설명
기록 목록	기록 목록 번들은 목록 헤더, 목록 본문 및 페이지 매김 구성요소를 포함하는 구성요소의 조합입니다. 목록 구성요소의 이 새로운 반복에는 사전 설정된 구성 값과 목록 컨트롤러가 포함됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

구성요소

구성요소	개선 사항
Activity Stream	- 초안 삭제, 팝업 버튼을 숨기고, 이메일을 만들고, 초안 버튼을 봅니다. - 이메일 보내기 버튼 스타일을 기본에서 보조로 변경합니다. - 모달리스 대화 상자가 여러 개 있거나 최소화된 경우 이메일 제목을 표시합니다. - 이메일 템플릿을 삽입하고 모달리스 대화 상자로 KB 링크를 삽입합니다.
첨부 파일	첨부 파일에 허용되는 최대 크기를 정의하기 위한 새 속성입니다.
날짜 - 시간	기본 시간 (initialTime) 구성요소의 기본 시작 시간을 설정하는 속성입니다. 설정하지 않으면 시간은 기본적으로 자정으로 설정됩니다.
날짜-시간-간격	상대 날짜 시간 선택기를 사용하여 달력에 표시할 날짜 범위를 사용자 지정합니다.
이메일 작성기	- 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성.

구성요소

구성요소	개선 사항
	• 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. • 모달리스 대화 상자 환경에 대한 지원이 추가되었습니다.
이메일 작성기(mini)	• 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. • 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. • 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. • 모달리스 대화 상자 환경을 지원합니다.
제목	• 데이터 밀도를 높이기 위해 작업 공간에서 글꼴 헤더 크기를 줄였습니다. • 여전히 더 큰 원래 제목 크기를 선호하는 사용자를 위한 기본 대신 Hero 제목 크기입니다.
아이콘	표준 이미지 형식의 사용자 지정 아이콘을 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 아이콘은 인스턴스의 라이브러리에 추가되지 않으며 캐시되지 않습니다.
이미지	모든 표준 이미지 형식의 사용자 지정 이미지를 사용합니다. 사용자 지정 아이콘은 인스턴스의 라이브러리에 추가되지 않으며 캐시되지 않습니다.
입력	AI 표시기는 양식 필드가 AI 권장 사항을 사용할 때 사용자에게 신호를 보내고 AI 기능에 대한 추가 정보를 제공합니다.
칸반 보드	• 종속성 라인을 활성화하여 보드에서 카드 간의 관계를 나타냅니다. • 행에 스вим 레인 헤더를 표시합니다.
목록 선택기	• 사용 가능한 항목 및 선택한 항목 목록의 항목에서 트리거된 팝오버는 현재 기록의 세부 정보를 표시합니다. 팝오버의 내용을 구성하고 트리거 아이콘을 표시하는 항목을 선택할 수 있습니다. • 구성요소가 표시되는 방식을 선택합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 간단함 ○ 패널 2개 ○ 닷워크(기본값) • 사용자가 선택한 항목 목록의 항목을 재정렬하지 못하게 합니다. • 구성요소 내에 숨겨진 모든 통제를 표시합니다.
모달리스 대화 상자	• 2줄로 줄 바꿈하고 두 번째 줄 뒤에서 잘리는 머리글 텍스트를 정의합니다. • 초기 변형 색상 유형을 제목에 색상을 추가하는 기본 또는 보조 유형으로 바꿉니다.

구성요소

구성요소	개선 사항
	- 선택적 버튼 슬롯에 작업을 트리거하는 버튼 아이콘을 추가합니다. - 사용자가 트리거할 때 모달리스 대화 상자가 표시되는 위치를 변경합니다. 기본적으로 대화상자는 중앙에 표시되지만 대화상자를 왼쪽 또는 오른쪽 상단 또는 왼쪽 또는 오른쪽 하단에 표시할 수 있습니다. - 키보드 단축키를 사용하여 대화 상자를 위, 아래, 왼쪽 및 오른쪽으로 이동합니다.
Recommended Actions	- 구성 가능한 패널 제목 및 탭 제목. - 탭 순서를 구성할 수 있습니다. - 검색 입력 필드와 검색 결과에 대한 카드가 포함된 새 검색 탭입니다. - 이력이 탭에서 아이콘 버튼에서 트리거된 새 패널로 이동되었습니다. - 검색 결과 카드의 힌트 텍스트 및 아이콘의 배경색입니다.
크기 조정 가능한 창	레이아웃을 왼쪽 창만, 두 창 및 오른쪽 창으로 변경하는 키보드 키 조합입니다.
선택	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하고 AI 기능에 대한 추가 정보를 제공할 때 사용자에게 알리는 AI 표시기입니다.
텍스트 영역	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하는 경우 사용자에게 알리고 AI 기능에 대한 자세한 정보를 제공하는 AI 표시기입니다.
자동 완성	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하는 경우 사용자에게 알리고 AI 기능에 대한 자세한 정보를 제공하는 AI 표시기입니다.
Typeahead-multi	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하는 경우 사용자에게 알리고 AI 기능에 대한 자세한 정보를 제공하는 AI 표시기입니다.

데이터 시각화 차트

차트	개선 사항
막대 시각화	막대 시각화의 파레토 유형입니다. Pareto 차트는 세로 막대형 차트와 비슷하지만 선 그래프도 포함합니다. 파레토 차트는 개별 값(빈도 또는 비용)을 나타내는 세로 막대를 내림차순으로 표시하고, 선은 누적 합계를 나타내는 데이터 요소가 있는 선을 표시합니다. 또한 Pareto 차트는 y축의 80% 지점을 사용자가 숨길 수 있는 수평선으로 표시합니다.
표시기 성과표 시각화	- 가장 최근의 표시기 점수를 그래픽으로 표현하기 위해 표시할 수 있는 최신 점수 막대입니다. 점수가 1 이상인 경우 파란색 막대, -1 이하인 경우 주황색 막대, 0인 경우 막대가 표시되지 않습니다. 마우스를 가리킬 때 점수 값이 표시됩니다. - 최대 그룹 수를 지정할 수 있습니다(1-20). - 세부 항목만 표시하도록 지정할 수 있으며 첫 번째 세부 항목에 대한 모든 그룹을 표시할 수도 있습니다.

데이터 시각화 차트

차트	개선 사항
시계열 시각화	사용자가 표시되는 시간 범위를 미리 정의된 날짜 범위 중 하나로 빠르게 변경하는 데 사용할 수 있는 날짜 범위 드롭다운을 추가하는 날짜 범위 선택기입니다.

활성화 정보

Next Experience 구성요소Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

접근성 정보

릴리스에서 Washington DC 접근성이 Next Experience 구성요소 다음과 같이 개선되었습니다.

확대 소프트웨어 및 스크린 리더 지원

Next Experience 구성요소 다음은 프로그래밍 방식 레이블을 시각적 레이블과 일치하도록 업데이트되었습니다. 이 개선 사항은 ZoomText(확대 소프트웨어 유형) 및 기타 유형의 보조 기술(예: 화면 판독기)에 대한 향상된 지원을 제공합니다.

이 개선 사항은 저시력이나 이동성 제한과 같은 인지 및 신체 장애가 있는 사용자가 ServiceNow 플랫폼을 사용할 수 있도록 지원합니다.

- 에이전트 채팅 [sn-agent-chat]
- 에이전트 받은 편지함 [sn-agent-inbox]
- 캔버스 탭 [sn-canvas-tabs]
- 채팅 입력 [sn-chat-input]
- 채팅 멘션 제안 [sn-chat-mention-suggestion]
- 검사 목록 [now-checklist]
- 날짜 시간 달력 [now-date-time-calendar]
- 문서 뷰어 [sn-document-viewer]
- 끌어서 놓기 [sn-drag-and-drop]
- 필드 선택 [sn-record-field-list-reorder-list]
- 목록 선택기 [sn-list-selector]
- 알림 설정 팝오버 콘텐츠 [notification-setting-popover-content]
- 현재 상태 팝오버 콘텐츠 [sn-presence-popover-content]

리플로우 지원

다음 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다.

이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace](#)  문서를 참조하십시오.

- 작업 표시줄 [now-record-common-uiactionbar]
- 에이전트 채팅 [sn-agent-chat]
- 약속 달력 [now-appointment-calendar]
- 막대형 차트 [now-vis-bar]
- 버블 시각화 [now-vis-bubble-wrapper]
- 달력 [now-calendar]
- 캐러셀 [sn-carousel]
- 검사 목록 [now-checklist]
- 연락처 카드 [sn-contact-card]
- 콘텐츠 트리 [now-content-tree]
- Contextual sidebar [now-contextual-sidebar]
- 고객 활동 [sn-customer-activity]
- 날짜 범위 선택기 [now-date-range-picker]
- 다이얼 차트 [now-vis-dial]
- 문서 표시 [sn-document-display]
- Document Intelligence [sn-docintel-iframe]
- 고속 목록 [sn-itom-aiops-list]
- 필터 [now-filter]
- 양식 [now-record-form-selection-column-layout]
- 게이지 차트 [now-vis-gauge]
- Geomap Visualization [now-vis-geomap-wrapper]
- 히트맵 시각화 [now-vis-heatmap-wrapper]
- ITOM 메트릭 탐색기 [sn-itom-metric-explorer]
- 칸반 보드 [now-visual-board]
- 지식 블록 [sn-knowledge-blocks-connected-uib]
- 지식 콘텐츠 [sn-knowledge-content]
- 목록 선택기 [sn-list-selector]
- 페이지 매김 제어 [now-pagination]
- 원형/도넛형 시각화 [now-vis-pie-wrapper]
- 피벗 테이블 시각화 [sn-multipivot]
- Playbook 활동 뷰어 [now-playbook-activity-viewer]
- 플레이북 경험 [now-playbook-experience-connected]
- Playbook modals [now-playbook-modals]
- Playbook 스테이지 선택기 [now-playbook-stage-picker]
- 서비스 상태 대시보드 새 [sn-itom-service-dashboard]
- 단일 점수 [now-score-advanced]
- 시계열 시각화 [now-vis-timeseries-wrapper]

음성 텍스트 변환 지원

시각적 레이블을 액세스 가능한 레이블과 일치하도록 다음 Next Experience 구성요소가 업데이트되었습니다. 접근성 있는 레이블이 시각적 레이블과 다른 경우 음성 텍스트 변환 소프트웨어는 대화형 요소를 식별하고 활성화할 수 없습니다. 일치하는 시각적 개체와 접근성 있는 레이블을 사용하면 Dragon Naturally Speaking과 같은 음성-텍스트 변환 소프트웨어가 음성-텍스트 도우미 기술에서 제공하는 느린 그리드 기반 탐색을 수행하는 대신 사용자 인터페이스에서 이러한 구성 요소를 식별할 수 있습니다.

- 드롭다운 [now-dropdown]
- 입력 [now-input]
- 기록 목록 [now-record-list]
- 기록 번호 [now-record-number]
- 텍스트 링크 [now-text-link]
- 토글 [now-toggle]
- 자동 완성 [now-typeahead]
- 다중 자동 완성 [now-typeahead-multi]

일반 접근성 개선 사항

다음 구성 요소는 국제적으로 인정되는 접근성 표준을 충족하도록 업데이트되었습니다.

- 약속 달력 [now-appointment-calendar]
- 달력 [now-calendar]
- 검사 목록 [now-checklist]
- 연락처 카드 [sn-contact-card]
- 콘텐츠 트리 [now-content-tree]
- Kanban [now-visual-board]
- Playbook 활동 선택기 [now-playbook-activity-picker]
- 라디오 그룹 [now-radio-group]

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

UI Builder

UI 빌더는 사용자가 작업 공간 및 포털 웹 기반 환경을 위한 페이지를 빌드할 수 있는로우 코드 도구입니다.

Configurable Workspace UI

구성요소를 사용하여 내부 또는 외부 고객 문제를 해결하는 에이전트를 위한 사용자 지정 작업 공간 환경을 구축합니다.

지능형 경험 릴리스 정보

인텔리전트 경험은 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능을 제공합니다.

문서 인텔리전스 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 문서 인텔리전스 애플리케이션은 문서에서 정보를 빠르고 정확하게 분류하고 추출하는 인공 지능(AI) 솔루션입니다. 문서 인텔리전스 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

문서 인텔리전스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 추출하려는 문서 영역에서 그리기 도구를 사용하여 테이블에서 데이터를 쉽게 추출할 수 있습니다.
- 와의 Automation Center 통합을 생성하여 자동화를 활용 문서 인텔리전스 하십시오.

자세한 내용은 [Document Intelligence](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

문서 인텔리전스 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

데이터 추출을 위한 그리기 도구

그리기 도구를 사용하여 테이블에서 데이터를 쉽게 추출하여 문서 영역을 선택하고 정보를 추출합니다.

UI 변경 사항

테이블 추출 기능에 대한 사용성 개선 사항

다양한 테이블 추출 기능이 업데이트되어 더욱 일관된 사용자 환경을 제공합니다.

문서 분류에서 빈 페이지 지원

문서를 분류할 때 빈 페이지를 표시할 수 있는 옵션이 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

기본 한도로 증가

첨부 파일의 크기 제한이 10MB로 늘어납니다. 인스턴스당 하루에 처리되는 최대 문서 작업 수가 2,000으로 증가합니다.

송장에 대한 AI 품질 개선

보다 강력한 AI 모델, 사전 구축된 사용 사례 구성 및 사용자 정의 힌트를 활용하여 추출 결과를 개선합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 문서 인텔리전스를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#). 애플리케이션(sn_docintel), 예측 인텔리전스 플러그인(com.glide.platform_ml_di), 예측 인텔리전스(com.glide.platform_ml) 및 문서 인텔리전스 UIB 구성요소(com.sn_docintel_iframe)에 따라 문서 인텔리전스 다릅니다. 자세한 내용은 [Document Intelligence 설치](#)를 참조하십시오.

접근성 정보

[store-future: BEGIN review]리플로우 지원(End)

[store-future: BEGIN review]sn-docintel-iframe 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. [End]

[store-future: BEGIN review]

이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace](#) 문서를 참조하십시오.

[End]

일반 접근성 개선 사항

보다 접근성 높은 사용자 환경을 만들기 위해 다양한 문서 인텔리전스 기능이 업데이트되었습니다.

- 보조 기술 사용자(예: 화면 판독기 사용자)에게 올바른 레이블 및 기타 관련 정보를 제공하기 위해 컨트롤 및 메시지를 업데이트했습니다.
- 보조 기술 사용자에게 해당 이미지의 목적을 전달할 수 있도록 정보 이미지 및 아이콘에 대한 대체 텍스트를 제공했습니다.
- 최소 표준 지침을 충족하기 위해 텍스트와 이미지의 색상 대비가 개선되었습니다.
 - 보통 크기의 텍스트는 최소 명암비가 4.5:1 이상입니다.
 - 그래픽 및 사용자 인터페이스 구성 요소의 최소 명암비는 3:1 이상입니다.
- 화면 판독기 감지를 개선하기 위해 구성 요소에 대한 표준화된 디자인 패턴입니다.
- 클릭 유도문안(CTA) 및 도구 설명을 업데이트하여 마우스나 포인터를 움직이지 않고 키보드를 통해 해제할 수 있습니다. 예를 들어 Esc 키를 사용합니다.
- 자동 채우기 모드 확인란 컨트롤의 초점 순서 문제를 수정했습니다.
- 자동 채우기 모드 썸네일 사이드바의 초점 순서 문제를 수정했습니다.
- 업데이트된 자동 채우기 모드 - 사용자 지정 색상 만 사용하여 정보를 전달하는 대신 선택한 상태 정보를 전달하기 위해 추가 시각적 신호를 제공하려면 선택합니다.
- 업데이트된 자동 채우기 모드 - 사용자 지정 : ABC 토글 컨트롤의 선택 상태를 프로그래밍 방식으로 나타내려면 선택합니다.
- 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 텍스트 크기를 200%까지 늘릴 수 있도록 업데이트되었습니다.
- 콘텐츠나 기능의 손실 없이 텍스트 간격을 변경할 수 있도록 업데이트되었습니다. 예를 들어, 일부 사용자는 가독성을 높이기 위해 브라우저 콘텐츠에 사용자 지정 텍스트 간격 스타일을 적용합니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

고객 서비스 관리

이메일 및 케이스 첨부 파일에서 계정 번호 또는 고객 주소와 같은 관련 정보를 추출하고 해당 정보를 케이스에 추가하는 데 사용합니다 문서 인텔리전스고객 서비스 관리(CSM) .

Financial Services Operations

애플리케이션의 Financial Services Operations 디지털 워크플로우와 통합된 기능을 사용하면 문서 인텔리전스 조직에서 문서 처리를 신속하게 자동화하고 문서에서 Now Platform.

외상 매입금 운영

이메일을 통해 첨부 파일로 수신된 송장 문서에서 정보를 빠르고 정확하게 추출하고 애플리케이션에서 외상 매입금 운영 송장 기록을 생성하는 데 사용합니다. 문서 인텔리전스외상 매입금 운영

Automation Center

자동화 메트릭을 사용하여 문서 처리를 위한 자동화 기회를 검색하는 문서 인텔리전스 데 Automation Center 사용합시다문서 인텔리전스.

생성 AI 컨트롤러 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 생성 AI 컨트롤러 애플리케이션을 사용하면 에서 타사 대규모 언어 모듈(LLM) 제공자 Now Platform 와 함께 생성형 AI 기능을 사용하여 콘텐츠를 생성 및 요약하고, 사용자 감정을 분석하고, 고유한 프롬프트를 작성하여 복잡성을 줄이고 사용자 경험을 향상시킬 수 있습니다. 생성 AI 컨트롤러 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

생성 AI 컨트롤러 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 최대 토큰 한도를 초과하는 입력이 있는 LLM에 요청할 때 재귀 요약을 사용합니다. 이렇게 하면 생성형 AI 기능을 사용할 때 더 나은 결과를 얻는 데 필요한 중요한 컨텍스트가 요청에 포함됩니다.
- Aleph Alpha 모델과 통합하고 의 생성형 AI 기능 플로우 디자이너 에서 Luminous LLM을 가상 에이전트 디자이너사용합니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Generative AI Controller](#)  .

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**큰 입력에 대한 재귀 요약Recursive summarization for large inputs

대규모 언어 모델(LLM)에는 요청당 최대 토큰 수가 있습니다. 재귀 요약은 큰 입력을 더 작은 조각으로 나누고, 해당 부분을 요약한 다음, 다시 결합하여 원래 호출을 수행합니다. 이 프로세스는 LLM에 요청을 제출할 때 중요한 컨텍스트가 손실되는 것을 방지하여 환각을 줄여 더 정확한 응답을 얻을 수 있습니다.

Aleph Alpha 모델과 통합합니다.

자체 API 자격 증명을 가져와 Aleph Alpha의 Luminous LLM을 Now Platform.

이 릴리스에서 제거됨

- QnA 기능이 제거되었으며 및 플로우 디자이너에서 작업이 제거 가상 에이전트 디자이너 되었습니다.

활성화 정보

생성 AI 컨트롤러Now Platform 는 모든 Now Assist 애플리케이션을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 . [설치 중 생성 AI 컨트롤러](#)  레이블이 표시됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능[Now Assist](#)

Now Assist에는 에서 기술을 설정, 구성, 모니터링 및 사용할 Now Assist 수 있는 콘솔이 Now Assist 관리자 포함되어 있습니다Now Platform. 이 패널을 Now Assist 통해 사용자는 의 기술과 상호 작용 Now Assist 할 수 있습니다 Next Experience.

[Agent Chat](#)

에이전트 채팅 는 에이전트와 요청자가 에이전트와 최종 사용자 채팅 환경을 간소화하는 데 사용할 수 있는 다양한 기능을 제공합니다. 에이전트 채팅 도 관리자가 에이전트를 모니터링하고 지원하는 데 사용할 수 있는 기능을 제공합니다.

[Customer Service Management](#)

ServiceNow 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 외부 고객이 필요로 하는 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 고객은 웹, 이메일, 채팅, 전화 및 소셜 미디어를 통해 커뮤니케이션하고 도움을 받을 수 있습니다.

Field Service Management

현장 서비스 관리 에서 작업 주문과 관련 작업, 자원, 기술, 자산, 위치를 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 장비 설치, 수리 또는 유지관리와 같은 각종 현장 작업을 수행하기 위해 작업 주문 작업 및 에이전트를 고객 위치로 디스패치합니다.

Flow Designer

플로우 디자이너Now Platform 는 프로세스 소유자가 작업을 자동화할 수 있는 기능입니다. 코딩할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드합니다.

HR Service Delivery

이 애플리케이션은 ServiceNow HR Service Delivery 직원에게 필요한 서비스 경험을 제공합니다. 복잡한 백엔드를 신경 쓰지 않고 업무 요구사항을 관리할 수 있는 단일 장소를 직원들에게 제공함으로써 현대적인 인력의 요구를 충족시키는 훌륭한 경험을 제공할 수 있습니다.

IT Service Management

(ServiceNow IT Service ManagementITSM) 솔루션은 단일 클라우드 기반 플랫폼을 통해 IT 서비스를 관리하고 사용자에게 제공할 수 있는 확장 가능한 워크플로우를 제공합니다. ITSM 솔루션은 에이전트의 생산성을 높이고 문제를 신속하게 해결하며 사용자 만족도를 향상하는 데 도움이 될 수 있습니다.

작업 공간

ServiceNow 작업 공간 는 에이전트가 문제를 찾고, 조사하고, 해결해야 하는 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다.

자연어 쿼리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 자연어 쿼리 기능을 사용하면 일반 언어를 사용하여 인스턴스의 데이터를 쿼리할 수 있습니다. NLQ 이 릴리스에서 Washington DC 기능 향상 및 업데이트되었습니다.

NLQ 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 영어 검색에 대한 전역 검색에 통합 자연어 쿼리 합니다.
- 실패한 쿼리에 대해 포함된 Now LLM 폴백을 사용합니다.
- NLQ 로그에서 쿼리 결과가 생성된 방법을 추적합니다.

자세한 내용은 [Natural Language Query !\[\]\(899d8b7697d64725bf017d3296cfcf1b_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

NLQ 전역 검색에서

이 릴리스 자연어 쿼리 를 Washington DC 사용하면 영어 검색에 대한 전역 검색에 통합될 수 있습니다. 이 기능을 이용하려면 Genius 결과와 함께 NLQ 전역 검색을 검색 엔진으로 사용하도록 AI 검색 구성해야 합니다.

Now LLM 폴백

NLQ에는 사용할 수 있는 NLQ 모든 위치에 포함된 폴백이 있습니다Now LLM. Now LLM 초기 규칙 기반 메서드가 실패할 때 사용되는 쿼리를 해석하는 보조 방법입니다. 이 향상된 기능은 쿼리 성공률을 NLQ 개선하는 데 도움이 됩니다. 영어는 대체 기능에 유일하게 지원되는 언어입니다.

NLQ 로그의 출력 소스

NLQ 로그에는 결과가 생성된 방법을 나타내는 출력 소스 필드가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 [View NLQ logs](#) 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

자연어 쿼리Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

AI 검색의 [Genius Result configurations in the base system](#)

Washington DC 릴리스 NLQ 에서는 전역 검색 결과를 향상시키기 위해 함께 AI 검색 사용할 수 있습니다.

[Intelligent Search for CMDB](#)

자연 언어 쿼리를 유효한 CMDB 쿼리로 변환하는 데 사용합니다NLQ.

[store-future: BEGIN review]

자연어 이해 릴리스 정보

릴리스 노트의 ServiceNow[#] 자연어 이해 자리 표시자 콘텐츠입니다. NLU 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

자연어 이해 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 자리 표시자 텍스트입니다.

자세한 내용은 [Natural Language Understanding](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

NLU 워크벤치 - 고급 기능은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

자리 표시자 제목

자리 표시자 텍스트입니다.

UI 변경 사항

자리 표시자 제목

자리 표시자 텍스트입니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 NLU 워크벤치 경험

NLU 워크벤치 이 릴리스에서는 계속 지원됩니다.

자리 표시자 제목

자리 표시자 텍스트입니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 자리 표시자 텍스트입니다.

사용 중단

- 자리 표시자 텍스트입니다.

활성화 정보

자연어 이해는 (com.snc.nlu_studio), NLU 워크벤치 - Core(com.glide.nlu), NLU Common Model(com.glide.nlu.model) 및 예측 인텔리전스 (com.glide.platform_ml) 플러그인을 NLU 워크벤치 활성화하여 사용할 수 있는 Now Platform 기능입니다. 를 NLU 워크벤치최대한 활용하려면 에서 응용 프로그램을 ServiceNow[#] Store설치하십시오[NLU Workbench - Advanced Features](#) . 자세한 내용은 [Activate the NLU Workbench](#) 문서를 참조하십시오.

추가 요구 사항

자리 표시자 텍스트입니다.

접근성 정보

자리 표시자 텍스트입니다.

현지화 정보

자리 표시자 텍스트입니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Virtual Agent

가상 에이전트 관리자는 에이전트 채팅 봇이 가상 에이전트 대화에서 사용자 설명을 더 잘 이해할 수 있도록 모델을 사용하도록 NLU 디자이너 대화 플로우를 구성할 수 있습니다.

AI Search

NLU 모델은 와 함께 AI 검색사용하도록 구성할 수 있습니다.

Predictive Intelligence

서비스는 NLU Predictive Intelligence 플러그인에 포함되어 있습니다.

문제 자동 해결

문제 자동 해결모델을 튜닝 IAR 하는 데 사용합니다NLU 워크벤치.

NLU Service updates

서비스 업데이트 설명서를 참조 NLU 하여 서비스 변경 사항을 최신 상태로 유지할 수 NLU 있습니다.

[End]

Now Assist 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Now Assist 조직에 생성 AI를 제공합니다. 더 나은 셀프 서비스를 제공하고, 작업을 권장하고, 답변을 제공하고, 사용자에게 AI 검색을 제공하여 생산성과 효율성을 향상시킬 수 있습니다. Now Assist 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Now Assist 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 제품 내 사용자 역할별로 기술을 제한 Now Assist 하여 생성 AI 기능에 액세스할 수 있는 사용자를 구성합니다.
- 기술을 사용할 수 있는 시기를 Now Assist 제어하는 필드를 기반으로 하는 조건을 추가합니다.
- 사용자에게 데이터 스튜어드 역할을 할당하여 인스턴스의 데이터 공유 및 생성 AI에 관한 결정을 내릴 수 있는 사람을 결정합니다.
- 여정 검사 목록을 참조 Now Assist 하여 인스턴스에 대한 생성형 AI 구현을 안내합니다.
- IT 티켓 상태 및 보류 중인 승인을 확인하는 LLM 기반 가상 에이전트 주제입니다.

자세한 내용은 [Now Assist](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

생성 AI 제품을 구매한 후 에서 설치할 ServiceNow Store 수 있습니다. 현재 사용 가능한 제품은 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist, 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist, ITSM(IT Service Management)용 Now Assist, HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 및 생성자용 Now Assist입니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Now Assist를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

애플리케이션 및 플러그인 업그레이드 문제 해결 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 [Now Assist 업그레이드에 대한 문제 및 완화에](#) 대한 KB 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

제품 내 사용자 역할별로 Now Assist 기술 제한

양식 및 작업 공간과 같은 제품 내 기술에 액세스할 Now Assist 수 있는 사용자에게 적용할 역할을 지정합니다. 지정된 역할이 없는 사용자는 기술을 사용할 수 없습니다. 이 보안 기능은 패널의 기술에 대한 구현과 일치합니다 Now Assist .

기술 가용성에 조건 추가

제품 및 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있는 시기를 Now Assist 정의합니다. 조건은 위치 또는 케이스를 연 사람과 같은 필드와 값을 기반으로 하여 생성 AI 제한을 준수하는 데 도움이 될 수 있습니다.

Assign the data steward role

전담 사용자를 선택하여 인스턴스에 대한 데이터 공유 기본 설정을 결정합니다.

Using ITSM Virtual Agent pre-built LLM topics

대규모 언어 모델(LLM) 기반 가상 에이전트 주제를 사용하여 IT 티켓 상태 확인 및 보류 중인 승인과 같은 일반적인 IT 관련 작업을 완료합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Now Assist 아이콘에 비동기 알림 표시

Now Assist 패널이 닫히고 새 메시지를 사용할 수 있는 경우 Now Assist 아이콘()에 증가된 배지 수가 표시됩니다.

Now Assist 여정 체크리스트

Now Assist 관리자 콘솔 개요 페이지에서 생성 AI 구현을 계획하고 실행하는 데 도움이 되는 여정 검사 목록을 볼 수 있습니다. 자세한 단계에는 플러그인을 설치하고, 패널을 Now Assist 켜고, 기술을 활성화하고, 계정 설정을 검토하고, 기술 성과를 모니터링하는 방법이 포함됩니다.

데이터 공유 기본 설정을 옵트아웃하기 위한 새로운 프로세스

사용자는 생성 AI 컨트롤러 애플리케이션 범위에 있어야 하며 인스턴스에 대한 데이터 공유를 옵트아웃할 data_steward 역할이 있어야 합니다.

활성화 정보

Now Assist 플러그인 Now Assist 을 활성화하면 기능을 사용할 수 있습니다. 다음 플러그인을 사용할 수 있습니다.

- [Now Assist for Customer Service Management \(CSM\) !\[\]\(815df092dd722ee9268ef8e6d0193e3a_img.jpg\)](#)
- [Now Assist for IT Service Management \(ITSM\) !\[\]\(c72edb9626cad660f3a9f5fb0f22a68c_img.jpg\)](#)
- [Now Assist for HR Service Delivery \(HRSD\) !\[\]\(0c564128c6342bd2f601e97f4518828a_img.jpg\)](#)
- [Now Assist for Field Service Management \(FSM\) !\[\]\(5cb79a1c9acdf5d94bce345803852578_img.jpg\)](#)
- [Now Assist for Creator !\[\]\(cc23775bf31a648cde5902baa397f9aa_img.jpg\)](#)

주:

플러그인과 함께 Now Assist 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다를 수 있습니다.

자세한 내용은 [Install Now Assist plugins !\[\]\(3211b5d1d968fc1665909b34f9f16010_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

추가 요구 사항

패널을 Now Assist 사용하려면 활성화 Next Experience UI 프레임워크 해야 합니다.

브라우저 요구 사항

Now Assist에서는 및 를 Microsoft Edge포함한 Google Chrome 다양한 브라우저를 지원합니다. 에서 지원되지 않습니다. Now AssistMicrosoft Internet Explorer

현지화 정보

Now Assist 는 현재 영어로만 제공됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

[Agent Chat](#)

에이전트 채팅 는 에이전트와 요청자가 에이전트와 최종 사용자 채팅 환경을 간소화하는 데 사용할 수 있는 다양한 기능을 제공합니다. 에이전트 채팅 도 관리자가 에이전트를 모니터링하고 지원하는 데 사용할 수 있는 기능을 제공합니다.

[Customer Service Management](#)

ServiceNow 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 외부 고객이 필요로 하는 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 고객은 웹, 이메일, 채팅, 전화 및 소셜 미디어를 통해 커뮤니케이션하고 도움을 받을 수 있습니다.

[Field Service Management](#)

현장 서비스 관리 에서 작업 주문과 관련 작업, 자원, 기술, 자산, 위치를 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 장비 설치, 수리 또는 유지관리와 같은 각종 현장 작업을 수행하기 위해 작업 주문 작업 및 에이전트를 고객 위치로 디스패치합니다.

[Flow Designer](#)

플로우 디자이너Now Platform 는 프로세스 소유자가 작업을 자동화할 수 있는 기능입니다. 코딩할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드합니다.

Generative AI Controller

이를 생성 AI 컨트롤러 통해 타사 대규모 언어 모델(LLM)을 워크플로와 통합할 수 있습니다.

HR Service Delivery

이 애플리케이션은 ServiceNow HR Service Delivery 직원에게 필요한 서비스 경험을 제공합니다. 복잡한 백엔드를 신경 쓰지 않고 업무 요구사항을 관리할 수 있는 단일 장소를 직원들에게 제공함으로써 현대적인 인력의 요구를 충족시키는 훌륭한 경험을 제공할 수 있습니다.

IT Service Management

(ServiceNow IT Service ManagementITSM) 솔루션은 단일 클라우드 기반 플랫폼을 통해 IT 서비스를 관리하고 사용자에게 제공할 수 있는 확장 가능한 워크플로우를 제공합니다. ITSM 솔루션은 에이전트의 생산성을 높이고 문제를 신속하게 해결하며 사용자 만족도를 향상하는 데 도움이 될 수 있습니다.

작업 공간

ServiceNow 작업 공간은 에이전트가 문제를 찾고, 조사하고, 해결해야 하는 도구를 포함하여 여러 도구를 한 페이지에 배치하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다.

예측 인텔리전스 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 예측 인텔리전스 애플리케이션을 사용하면 머신 러닝 모델을 만들고 학습시켜 시스템의 성능, 효율성 및 유연성을 개선할 수 있습니다. 예측 인텔리전스 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

예측 인텔리전스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 클러스터링 및 유사성 솔루션에 대해 미리 학습된 모델을 사용하면 고유한 단어 말뭉치 없이도 솔루션을 보다 효율적으로 생성할 수 있습니다.
- 기존 회귀 솔루션을 편집하고 교육할 수 있지만 이것으로 Washington DC 시작하는 회귀 솔루션은 새로 만들 수 없습니다.

참조 [예측 인텔리전스 !\[\]\(b792654f2cef9719eabeb6c5be00811e_img.jpg\)](#) 자세한 내용은.

예측 인텔리전스를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

으로 업그레이드 Washington DC하는 경우 새 회귀 솔루션을 만들 수 없습니다. 기존 솔루션이 있는 경우 계속 지원되며 학습하고 수정할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다.

유사성 및 클러스터링 솔루션에 대한 변경 사항은 에 Washington DC있는 모든 인스턴스에 적용됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

유사성 및 클러스터링 솔루션을 위해 미리 학습된 모델

미리 학습된 새 모델을 사용하면 새 솔루션을 만들 때 고유한 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다.



중요사항:

릴리스에서는 Washington DC 클러스터링 및 유사성 모델이 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 업그레이드 후 단어 말뭉치가 포함된 기존 솔루션을 다시 교육하면 워크플로우 솔루션이 되고 단어 말뭉치 필드가 양식에 더 이상 표시되지 않습니다.

사용 중단

- 새 회귀 솔루션 생성에 대한 지원이 제거되었습니다. 기존 솔루션을 학습하고 편집할 수는 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

문서 인텔리전스

AI(인공 지능)를 사용하여 문서에서 핵심 정보를 추출하고 분류하는 데 사용합니다
문서 인텔리전스 .

작업 인텔리전스

머신 러닝 모델을 만들고 학습시켜 작업 생성, 분류 및 조사를 자동화합니다.

IT Asset Management 릴리스 노트

릴리스에 Washington DC 포함된 IT Asset Management의 새로운 기능 및 업데이트된 기능

소프트웨어 자산 관리 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[#] 소프트웨어 자산 관리 소프트웨어 및 SaaS 애플리케이션에 대한 비용, 사용률, 규정 준수 및 최적화를 체계적으로 추적하고, 평가하고, 관리합니다. 애플리케이션은 소프트웨어 자산 관리 릴리스에서 Washington DC 개선되고 업데이트되었습니다.

소프트웨어 자산 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 의 소프트웨어 자산 작업 공간성공 포털 대시보드를 통해 프로그램의 성숙도를 평가합니다 소프트웨어 자산 관리.
- 브라우저를 통해 접근되고 (DEX) 제품 내에서 ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험 구성된 모든 SaaS 애플리케이션을 검색하고 관리합니다.
- 구현을 간소화하여 라이선스 사용량 뷰를 더 깔끔하게 정리할 수 있습니다 소프트웨어 자산 관리 .
- 향상된 BYOL(Bring Your Own License) 지원을 통해 Server 및 SQL Server Microsoft AzureGoogle Cloud Platform(GCP) 에 대한 Microsoft Windows 라이선스 준수를 확인하고 보여줍니다.
- 소프트웨어 설치에 대한 자세한 분석을 통해 라이선스가 없는 상태의 요인을 파악하고 조치를 취하는 데 필요한 단계를 간략하게 설명합니다.

자세한 내용은 [Software Asset Management !\[\]\(a8f9309f944226d1420f5fed22e2b6e6_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

소프트웨어 자산 관리- SaaS 라이선스 관리, 글로벌 라이선스 및 자문 서비스를 위한 Oracle 데이터 수집, IBM 에 대한 소프트웨어 자산 관리라이선스 규정 준수, ITAM 상태 점검 및 소프트웨어 자산 관리 Playbook 안내 설정 에 있으며 .ServiceNow Store 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

소프트웨어 자산 관리를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

으로 업그레이드Washington DC한 후에는 인스턴스와의 통합 기능이 Microsoft 365 스토어 SaaS 라이선스 관리 애플리케이션으로 이동 소프트웨어 자산 관리 되기 때문에 인스턴스와의 통합 ServiceNow 에 관련된 Adobe 모든 사용자 지정을 다시 실행해야 합니다.

- 영향을 받는 파일을 사용자 지정한 경우 업그레이드 프로세스에서 파일을 건너뛰고 상충을 나타냅니다. 충돌을 수동으로 해결하고 기존의 이전 파일이 삭제되었는지 확인해야 합니다.
- 영향을 받는 파일을 사용자 지정하지 않은 경우 업그레이드의 일부로 파일이 삭제되고 새 sys_id 파일이 생성됩니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

의 성숙도 측정 소프트웨어 자산 관리 성공 포털을 통한 신청

성공 포털 대시보드를 통해 성숙도를 측정하고 조직 내에서 애플리케이션의 소프트웨어 자산 관리 가치 수익을 개선합니다. 효율적으로 사용하기 소프트웨어 자산 관리 위해 집중해야 하는 기능을 시각화, 식별 및 보고할 수 있습니다.

모두의 사용에 대한 완전한 가시성 확보 SaaS 애플리케이션

브라우저를 통해 액세스되고 (DEX) 제품 내에서 ServiceNow® 디지털 최종 사용자 경험 구성되는 모든 유료 또는 무료 SaaS 애플리케이션을 검색하고 관리합니다. 새도우 IT 지출을 보다 효과적으로 관리하려면 브라우저 활동 보고서의 새도우 SaaS 분석에서 이러한 애플리케이션에 액세스하는 모든 사용자를 확인하십시오. 이 보고서에는 이러한 애플리케이션의 사용량과 각 애플리케이션이 사용된 기간도 표시됩니다.

모든 Okta 사용자에게 대한 라이선스 관리

사용자에게 Okta 구독을 만들어 사용자 라이선스를 관리합니다Okta.

통합 Salesforce Marketing Cloud OAuth 2.0 자격 증명 사용

OAuth 2.0 자격 증명을 사용하여 통합 Salesforce Marketing Cloud 하고 이메일 및 SMS에 대한 연락처 수를 확인합니다.

에 대한 자격 증명 설정 간소화 Adobe OAuth 서버 간 자격 증명을 사용한 통합

OAuth 자격 증명을 사용하여 서비스를 인스턴스와 ServiceNow 통합 Adobe Cloud 하여 자격 증명 설정 프로세스를 단순화합니다. Adobe 가 서비스 계정(JWT) 자격 증명에서 OAuth 서버 간 자격 증명으로 마이그레이션 중입니다. 자세한 내용은 [Adobe 마이그레이션 가이드](#) 레이블이 표시됩니다.

의 단계별 구현으로 라이선스 사용량 뷰의 가독성 향상 소프트웨어 자산 관리

처음에 관리하려는 몇 가지 소프트웨어 제품에만 집중하여 단계별 소프트웨어 자산 관리 구현을 수행합니다. 진행 상황을 평가하여 구현 여정을 점진적으로 늘릴 수 있습니다. 이 접근 방식을 사용하면 라이선스 사용량 뷰를 깔끔하게 정리하고 현재 구현 단계에 속하는 소프트웨어 제품에 대해서만 보고할 수 있습니다.

관리 Red Hat 코어 기반 라이선스 제품을 사용하여 소비를 추적하고 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩 Red Hat Enterprise Linux (RHEL)

제품 및 Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters 제품에 대한 RHEL 코어 기반 라이선스 위치를 관리합니다. 코어 기반 라이선스 메트릭을 사용하면 호스트 수준에서 권한 사용량의 정확한 측정을 추적할 수 있습니다.

에 대한 라이선스 준수 확인 Microsoft Windows 서버 켜기 Azure 의 새 라이선싱 규칙에 따라 Microsoft BYOL 지원

향상된 BYOL 지원을 활용하여 라이선스 준수를 평가하고 에서 서버 및 SQL Server에 Microsoft Windows 필요한 수정 조치를 구현합니다 Azure. 이 프로세스를 통해 의 라이선스 규정 준수 Azure 가 에 의해 변경된 가장 최근의 라이선스 규칙과 일치하는지 확인할 수 있습니다 Microsoft.

에서 소프트웨어 및 라이선스 유형 검색 Google Cloud Platform(GCP) BYOL 지원 사용

Server 및 SQL Server에 대한 Microsoft Windows 향상된 BYOL 지원을 사용하여 소프트웨어 및 소프트웨어 라이선스 유형을 GCP 검색합니다. 에 대한 GCP지원이 추가되어 온 프리미엄 및 클라우드인 하이브리드 인프라에서 Server 및 SQL Server에 대한 Windows 소프트웨어 규정 준수를 확인할 수 있습니다. 소프트웨어가 규정을 준수하지 않는 경우 정정 작업을 수행할 수도 있습니다.

향상된 소프트웨어 라이선싱 기능을 사용하여 에디션 수준에서 제품 라이선싱 가능성 관리

컨텐츠 서비스 라이브러리의 주간 업데이트를 소프트웨어 자산 관리 활용하여 에디션 수준에서 제품 라이선스 문제를 해결합니다. 에디션 수준에서 개선된 소프트웨어 라이선스 기능을 사용하면 라이선스를 부여할 수 없는 제품에 대한 고유한 예외 규칙을 정의하고 이를 컨텐츠 서비스 라이브러리로 업데이트할 수 있습니다.

최적화 Microsoft 365 사용량을 추적하기 위해 검색 솔루션에 대한 의존도가 줄어든 구독

최신 활동 날짜를 기준으로 활성 구독, 비활성 구독 및 미할당 구독에 대한 자세한 개요를 통해 구독 ServiceNow 을 관리합니다. Microsoft 365. 이 기능을 사용하면 사용량을 추적하기 위해 SCCM 같은 Microsoft 검색 솔루션을 구성할 필요가 없으며 애플리케이션에 대한 Microsoft 365 사용량 데이터를 수집할 수 있습니다. 최적화된 리소스 사용으로 개별 Microsoft 365 구독을 검색할 수 있습니다.

향상된 라이선스 사용량 뷰를 통해 세분성 향상

라이선스가 없는 소프트웨어 설치로 이어지는 요인, 조정 중에 무시된 소프트웨어, 소프트웨어 설치에 사용자 작업이 필요한 인스턴스에 대한 자세한 정보를 연습니다. 취해야 할 단계에 대한 지침을 받고, 옵션 활성화에 Oracle 기여하는 표시기에 대한 인사이트를 얻고, 조정 결과를 철저히 이해합니다.

관리 Microsoft Windows 안내 설정을 통한 서버 라이선싱

안내 설정을 사용하여 서버 및 라이선스 관리를 구성합니다 Microsoft Windows . 필수 구성요소 확인 및 단계별 연습은 애플리케이션을 성공적으로 설정하는 소프트웨어 자산 관리 데 도움이 됩니다.

제품 수명주기에 대한 범위 및 가시성 향상

대략적인 수명주기 날짜를 도입하여 수명주기 보고의 범위를 늘립니다. 수명주기 날짜를 선택하는 프로세스를 더 잘 파악합니다. 투명하고 포괄적인 보고를 통해 제품의 효과적이고 신뢰할 수 있는 EOL (End of Life) 관리를 수행할 수 있습니다.

UI 변경 사항

성공 포털 뷰의 둘러보기 버튼 수행

성공 포털의 개요 페이지에서 둘러보기 버튼을 선택하여 일련의 슬라이드를 통해 성공 포털에서 지원하는 기능을 봅니다.

Microsoft 365 최적화 및 절감 대시보드의 구독 상세 정보 보고서

Microsoft 365 소프트웨어 자산 분석 뷰의 최적화 및 절감 대시보드 페이지에서 구독 상세 정보 보고서를 찾습니다. 보고서에는 , Microsoft Office 365 및 Power BI에 대한 Microsoft 365 활성, 비활성 및 할당되지 않은 구독 세부 정보가 표시됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Adobe 및 Microsoft 365 통합 기능이 다음으로 이동된 소프트웨어 자산 관리 - SaaS 라이선스 관리

개선 사항 및 수정 Adobe 사항의 빠른 처리를 위해 및 Microsoft 365 통합 기능이 스토어 SaaS 라이선스 관리 애플리케이션으로 소프트웨어 자산 관리 이동되었습니다.

사용 중단

- Cisco Webex 미팅 통합은 더 이상 배포되거나 개선되지 않습니다. 대신 Cisco Webex 통합 모임 및 다른 Webex 애플리케이션과 통합하기 위한 프로필입니다 Webex.
- Washington DC 릴리스부터 다음 두 가지 빠른 시작 테스트는 더 이상 사용되지 않습니다.
 - SAM - 사용자 지정 제품에 대한 조정 확인
 - SAM - 라이선스 워크벤치에 게시자 고정 및 고정 해제
- Microsoft 365 자산 분석 보기의 최적화 및 절약 대시보드에 있는 구독 보고서에 따른 사용자 활동은 더 이상 사용되지 않습니다. 이 보고서는 새 Microsoft 365 구독 세부 정보 보고서로 대체되었습니다.

활성화 정보

소프트웨어 자산 관리플러그인(com.sn_samp_master_ws)을 포함한 소프트웨어 자산 작업 공간 모든 소프트웨어 자산 관리 전문가 플러그인 활성화를 활성화하여 사용할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 모든 소프트웨어 자산 관리 전문가 플러그인 활성화(com.sn_samp_master)와 플러그인(com.sn_sam_workspace)이 자동으로 활성화됩니다 소프트웨어 자산 작업 공간 . 새 플러그인이 활성화된 후에는 클래식 사용자 인터페이스에 액세스할 수 없습니다. 플러그인 및 플러그인 요청 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Request Software Asset Management](#) .

릴리스 Now Platform[#] Washington DC 에서는 클래식 사용자 인터페이스에 소프트웨어 자산 관리 대한 지원이 제한되어 있습니다. 새 Now Platform[#] 릴리스로 업그레이드할 때를 포함하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되는 동안 직관적이고 개인화된 경험을 위해 새 작업 공간으로 이동할 수 있습니다.

이전 Utah릴리스의 경우, 이전 소프트웨어 자산 관리 전문가 플러그인(com.sn_samp_master) 소프트웨어 자산 작업 공간 을 활성화한 경우 플러그인(com.sn_sam_workspace)을 소프트웨어 자산 작업 공간 활성화하여 사용할 수 있습니다. 플러그인을 작업 공간 활성화한 후에는 클래식 사용자 인터페이스로 되돌릴 수 없습니다. 플러그인 및 요청 방법에 대한 자세한 내용은 [Software Asset Management 플러그인 요청을](#) 참조하십시오.

활성화 Next Experience하려면 인스턴스의 `glide.ui.polaris.experience` 시스템 속성이 true로 설정되어 있는지 확인하십시오.

다음 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션을 에서 요청 ServiceNow Store하여 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

- 소프트웨어 자산 관리~SaaS 라이선스 관리
- 글로벌 라이선싱 및 자문 서비스를 위한 Oracle 데이터 수집
- IBM 에 대한 라이선스 준수 소프트웨어 자산 관리
- ITAM 상태 검사
- 소프트웨어 자산 관리 Playbook 및 안내 설정

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Hardware Asset Management

이 ServiceNow[#] 하드웨어 자산 관리 애플리케이션은 자산 환경을 추적하고 관리할 수 있는 고급 워크플로우, 자동화 및 모바일 역량을 제공합니다.

Enterprise Asset Management

이 ServiceNow[#] 엔터프라이즈 자산 관리 애플리케이션을 사용하면 연결된 엔터프라이즈 자산과 연결되지 않은 엔터프라이즈 자산의 전체 수명주기를 관리할 수 있습니다. 엔터프라이즈 자산을 유지관리하고, 비용이 많이 드는 다운타임을 최소화하고, 엔터프라이즈 자산 사용성을 극대화하기 위한 포괄적인 엔드 투 엔드 솔루션을 제공합니다.

클라우드 비용 관리

ServiceNow[#] 클라우드 비용 관리 애플리케이션을 사용하면 클라우드 자산과 관련된 모든 비용을 분석할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 운영을 최적화하고 클라우드 지출을 줄일 수 있습니다.

Contract Management

ServiceNow[#] 계약 관리 애플리케이션을 사용하면 계약을 추적하고 관리할 수 있습니다.

Procurement

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Procurement 구매 주문을 생성하고 서비스 카탈로그 요청을 이행하기 위한 항목을 얻는 데 도움이 됩니다.

하드웨어 자산 관리 10.0.0 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 하드웨어 자산 관리 애플리케이션은 기술 자산 환경을 추적하고 관리하기 위한 고급 워크플로우, 자동화 및 모바일 역량을 제공합니다. 하드웨어 자산 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

하드웨어 자산 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 총 자산 비용에 대한 통찰력을 얻고 자산 자산 내에서 전략적 계획 수립 및 실행을 위해 정보를 사용합니다.
- 의 하드웨어 자산 작업 공간성공 포털 뷰를 통해 애플리케이션의 성숙도를 평가합니다하드웨어 자산 관리.
- 에서 Lenovo직접 받은 하드웨어 자산 보증 상세 정보에 대한 통찰력을 얻습니다.
- 의 (TRM)를 사용하여 Technology Reference Model 하드웨어 제품의 온보딩을 애플리케이션 포트폴리오 관리관리합니다.
- 기능 및 워크플로우에 액세스할 하드웨어 자산 관리 수 있도록 사용자 지정 모델 범주에 하드웨어 자산 관리 대한 (HAM) 라이선스 방법을 간소화합니다.

자세한 내용은 [Hardware Asset Management !\[\]\(3211b5d1d968fc1665909b34f9f16010_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

하드웨어 자산 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

하드웨어 자산 관리를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

으로 업그레이드 Washington DC한 후에는 자산의 총 소유 비용(TCO)에 대해 다음과 같은 업그레이드 시나리오를 염두에 두십시오.

- 업그레이드는 모든 하드웨어 자산 관리 흐름 작업에 대해 작동합니다.
- 각 워크플로우 작업에 대한 작업 효율표가 있어야 합니다.
- TCO 업그레이드는 각 작업에 해당하는 경비 라인의 자산 및 비용 범주 필드를 채웁니다.
- 경비 범주는 경비 라인과 경비 라인의 소스를 기준으로 채워집니다.
- 수동으로 또는 벌크 임포트 기능을 사용하여 모든 기존 모델의 TCO 벤치마크 비용 및 TCO 벤치마크 임계치 필드를 채워야 합니다.
- TCO 업그레이드는 자산에 다음 필드를 채웁니다.
 - 자산 내용 연수 종료: 작성된 날짜와 내용 연수(월)입니다.
 - 자산의 첫 번째 사용 날짜: 생성된 날짜와 동일합니다.
 - 자산 TCO: 자산과 관련된 모든 경비 라인의 집계된 합계입니다. 단순 자산의 경우 자산 TCO는 그 아래에 있는 경비 라인의 집계 합계입니다. 복잡한 자산의 경우 자산 TCO는 상위 및 하위 자산의 경비 라인을 집계한 합계입니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**성공 포털을 통해 Hardware Asset Management 애플리케이션의 성숙도 측정

의 성공 포털 뷰하드웨어 자산 작업 공간을 통해 조직 내에서 성숙도를 측정하고 애플리케이션의 하드웨어 자산 관리 가치 수익률을 개선합니다. 효율적으로 사용하기 하드웨어 자산 관리 위해 집중해야 하는 기능을 시각화, 식별 및 보고할 수 있습니다.

자산의 총 소유 비용 이해 및 분석

총 비용에 초기 자본 비용과 운영 비용이 포함된 자산의 총 소유 비용(TCO)을 추적하여 자원을 효율적으로 관리합니다.

개선된 하드웨어 자산 관리 사용자 지정 모델 범주에 대한 (HAM) 라이선스 방법

사용자 지정 모델 범주를 라이선스 가능 및 옵트인 자원 범주에 연결된 상위 모델 범주와 연결하여 기능과 워크플로우에 액세스 하드웨어 자산 관리 합니다. ITAM 라이선스 보고서에는 라이선스 가능 및 옵트인 자원 범주와 연결된 모든 사용자 지정 모델 범주가 표시됩니다. 라이선스 가능 상위 모델 범주와 연결되지 않은 사용자 지정 모델 범주는 워크플로우와 기능에 액세스할 하드웨어 자산 관리 수 없습니다.

에서 받은 자산 보증 상세 정보 보기 및 추적 Lenovo

에서 Lenovo받은 보증 정보를 기반으로 하드웨어 자산을 관리합니다. 자산 양식에서 직접 하드웨어 자산과 연결된 보증의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 의 자산 운영 뷰 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하여 중앙 위치에서 모든 보증을 볼 수도 있습니다. 보증 만료 날짜에 근접한 하드웨어 자산을 추적하고 필요한 조치를 취할 수도 있습니다.

하드웨어 제품의 TRM 수명주기 단계에 대한 가시성을 확보하고 승인되지 않은 제품을 관리합니다.

TRM 수명주기 단계 상세 정보를 사용하여 조직 내의 하드웨어 제품을 효율적으로 관리합니다. 이러한 상세 정보를 통해 조직에서 사용되는 하드웨어 제품이 TRM의 일부가 아니거나 사용이 승인되지 않았는지 파악할 수 있습니다.

제품 인스턴스로 조직의 운영 자산 관리

자산을 운영 자산, CI(구성 항목) 및 IBI(설치 기반 항목) 클래스의 논리적 그룹인 제품 인스턴스로 표현하여 애플리케이션 및 워크플로우에서 하드웨어 자산 관리 수명 주기 동안 자산을 관리합니다. 고유한 PID(제품 인스턴스 식별자)는 기존 관련 자산, CI 및 IBI 클래스를 연결합니다. 제품 인스턴스에서 자산, CI 및 IBI 클래스의 상태 필드가 동기화됩니다.

UI 변경 사항성공 포털 뷰의 둘러보기 버튼 수행

성공 포털 개요 페이지에서 둘러보기 버튼을 선택하여 일련의 슬라이드를 통해 성공 포털에서 지원하는 기능을 봅니다.

자산 분석 뷰의 총 소유 비용 대시보드

새로운 자산 분석 뷰의 자산 총 소유 비용(TCO) 대시보드에는 벤치마크 TCO에 도달했거나 이에 근접한 자산 수 및 자본 계획을 위한 자산과 같은 다양한 보고서가 포함되어 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용자산 및 CI 매핑을 캐시하는 시스템 속성

시스템 `sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping` 속성을 사용하면 다음 매핑을 캐시할 수 있습니다.

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

사용 중단

향후 릴리스에서 사용 중단이 하드웨어 자산 관리 코어 UI 예정되어 있습니다.

릴리스부터 Washington DC 인터페이스에 하드웨어 자산 관리 코어 UI 대한 제한된 지원이 제공됩니다. 새 Now Platform[#] 릴리스로 업그레이드할 때를 포함하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되지만 가장 좋은 방법은 작업 공간 환경으로 이동하는 것입니다. 자세한 내용은 [Hardware Asset Workspace](#) 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 하드웨어 자산 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#)를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

IT Asset Management

ServiceNow[#] IT 자산 관리에는 전체 자산 수명주기를 통해 기술 자산 관리의 기술적, 계약적, 재무적 측면을 통합하기 위해 함께 작동하는 제품군이 포함되어 있습니다.

Software Asset Management

이 ServiceNow[#] 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션을 사용하면 소프트웨어 라이선스, 소프트웨어 준수 및 소프트웨어 최적화를 추적, 평가 및 관리할 수 있습니다. 사용되지 않은 소프트웨어 권한을 회수하고, 새 소프트웨어 권한을 구매하고, 권리에 대한 할당을 관리할 수 있습니다.

Enterprise Asset Management

이 ServiceNow[#] 엔터프라이즈 자산 관리 애플리케이션을 사용하면 연결된 엔터프라이즈 자산과 연결되지 않은 엔터프라이즈 자산의 전체 수명주기를 관리할 수 있습니다. 엔터프라이즈 자산을 유지관리하고, 비용이 많이 드는 다운타임을 최소화하고, 엔터프라이즈 자산 사용성을 극대화하기 위한 포괄적인 엔드 투 엔드 솔루션을 제공합니다.

Contract Management

ServiceNow[#] 계약 관리 애플리케이션을 사용하면 계약을 추적하고 관리할 수 있습니다.

Procurement

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Procurement 구매 주문을 생성하고 서비스 카탈로그 요청을 이행하기 위한 항목을 얻는 데 도움이 됩니다.

엔터프라이즈 자산 관리 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 엔터프라이즈 자산 관리 기업의 연결된 자산과 연결되지 않은 자산의 전체 수명주기를 관리합니다. 이 엔드 투 엔드 솔루션을 사용하면 자산의 수명을 유지 및 극대화하는 동시에 비용이 많이 드는 다운타임을 최소화할 수 있습니다. 엔터프라이즈 자산 관리 이 (가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

엔터프라이즈 자산 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 총 자산 비용에 대한 통찰력을 얻고 자산 자산 내에서 전략적 계획 수립 및 실행을 위해 정보를 사용합니다. 또한 경비 내역에 대한 자세한 개요를 확인할 수 있습니다.
- 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 자신과 그룹에 할당된 작업 주문 작업을 보고 관리합니다.
- 에서 개선된 자산 양식을 사용하여 상위-하위 관계가 있는 자산의 작업 상세 정보 및 계층 구조에 대한 가시성을 높일 수 엔터프라이즈 자산 작업 공간있습니다.
- 관리 센터를 의 모든 구성 및 관리 작업에 엔터프라이즈 자산 작업 공간대한 중앙 허브로 사용합니다.
- 다중 자산 온보딩 Playbook을 통해 동일한 모델에 대해 여러 자산을 동시에 온보딩합니다. 단일 Playbook을 사용하여 온보딩 프로세스를 안내합니다.

자세한 내용은 [Enterprise Asset Management](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

엔터프라이즈 자산 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

엔터프라이즈 자산 관리를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

로 업그레이드 Washington DC한 후에는 엔터프라이즈 자산 [sn_ent_asset] 테이블에서 model_component 필드를 사용할 수 없습니다. 대신 자산 [alm_asset] 테이블에서 새 model_component_id 필드를 사용할 수 있습니다. ENT - 새 모델 구성요소로 마이그레이션 스크립트는 기존 model_component 필드 데이터를 model_component_id 필드로 이동합니다.

자산의 총 소유 비용(TCO)에 대한 다음 업그레이드 시나리오를 참고하십시오.

- 업그레이드는 모든 엔터프라이즈 자산 관리 플로우 작업에 대해 작동합니다.
- 각 워크플로우 작업에 대한 작업 효율표가 있어야 합니다.
- TCO 업그레이드는 각 작업에 해당하는 경비 라인의 자산 및 비용 범주 필드를 채웁니다.
- 경비 범주는 경비 라인과 경비 라인의 소스를 기준으로 채워집니다.
- 수동으로 또는 벌크 임포트 기능을 사용하여 모든 기존 모델의 TCO 벤치마크 비용 및 TCO 벤치마크 임계치 필드를 채워야 합니다.
- TCO 업그레이드는 자산 양식에 다음 필드를 채웁니다.
 - 자산 유효 수명 종료: 생성된 날짜 및 내용 연수(월)를 더한 값입니다.
 - 자산의 첫 번째 사용 날짜: 생성된 날짜입니다.
 - 자산 **TCO**: 자산과 관련된 모든 경비 라인의 집계 합계입니다. 단순 자산의 경우 자산 TCO는 그 아래에 있는 경비 라인의 집계 합계입니다. 복잡한 자산의 경우 자산 TCO는 상위 및 하위 자산의 경비 라인을 집계한 합계입니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

자산의 총 소유 비용 이해 및 분석

총 비용에 초기 자본 비용이 포함된 자산의 총 소유 비용(TCO)을 추적하여 자원을 효율적으로 관리합니다. 또한 비용을 비용 범주별로 세분화하고 각 막대가 데이터 소스인 세로 막대형 차트 형식으로 비교 보고서를 볼 수 있습니다. 막대형 차트에서 세그먼트를 클릭하여 자산 이름별로 그룹화된 각 자산에 대한 경비를 봅니다.

를 사용하여 작업 관리 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 application

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 자신과 그룹에 할당된 모든 작업 주문 작업을 보고 관리합니다. 예를 들어 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 나에게 그룹 할 일 할당하기
- 작업을 완료하는 데 걸린 시간 기록
- 파트 요구 사항 처리
- 자산 동작 관리
- 지식 문서 액세스

자산 양식에서 자산의 계층 구조 및 작업 상세 정보 보기

의 상황별 사이드바 엔터프라이즈 자산 작업 공간에서 직접 자산의 계층 구조 세부 사항에 대한 가시성을 확보합니다. 자산 계층 구조를 트리와 같은 형식으로 최대 3개 수준으로 보고 자산의 모든 하위 항목을 확장하여 볼 수 있습니다. 자산 및 하위 자산과 연결된 작업을 볼 수도 있습니다.

중앙 위치에서 모든 관리 작업 수행

에서 Admin Center 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하여 쉽게 액세스하여 모든 관리 작업을 수행할 수 있습니다. 위험 및 TCO 구성, 모델 범주 및 선형 자산 유형 생성, 모델 및 자산의 대량 임포트와 같은 작업을 수행합니다.

다중 자산 온보딩 Playbook을 사용하여 여러 자산 온보딩

다중 자산 온보딩 Playbook을 사용하여 여러 자산을 동시에 온보딩합니다. Playbook의 각 활동을 완료하면 다음 활동으로 이동합니다. 모든 활동을 완료하면 여러 자산이 성공적으로 온보딩됩니다.

직관적인 구매 뷰를 사용하여 구매 상세 정보 보기 및 관리

의 엔터프라이즈 자산 작업 공간구매 뷰를 통해 구매 관련 요청을 추적하고 구매 주문을 쉽게 관리합니다.

업무 관리 워크플로우를 간소화하여 생산성 향상

작업 주문 작업의 대량 종결, 부품 요구사항의 부분 소싱 및 작업 주문 템플릿에서 검사 목록 템플릿 생성을 수행하여 작업 관리 워크플로우를 최적화합니다.

제품 인스턴스를 사용하여 조직의 운영 자산 관리

자산을 운영 자산, CI(구성 항목) 및 IBI(설치 기반 항목) 클래스의 논리적 그룹인 제품 인스턴스로 표현하여 애플리케이션 및 워크플로우에서 엔터프라이즈 자산 관리 전체 수명주기 동안 자산을 관리합니다.

UI 변경 사항

자산 운영 뷰의 구매 목록

구매 목록이 자산 운영 뷰에서 제거되었으며 이제 의 구매 뷰 엔터프라이즈 자산 작업 공간에서 사용할 수 있습니다.

도메인 필터

도메인 분리가 활성화되면 엔터프라이즈 자산 작업 공간있는 모든 뷰의 개요 섹션에서 도메인 필터를 사용할 수 있습니다.

관리자 센터 뷰

추가된 엔터프라이즈 자산 작업 공간 관리자 뷰에는 다음 옵션이 포함되어 있습니다.

- 모델 및 자산 클래스 탭 구성
- 모델 범주
- 모델 분류

- 선형 자산 유형
- 재고 보관실 유형
- 벌크 импорт
- 워크플로우 할당
- TCO 구성
- 위험 구성
- 배송
- 자산 지식베이스
- 정규화 옵트인

i 주:

이전에 코어 UI 인터페이스에 있던 위험 구성 UI 옵션을 이제 관리 센터 뷰에서 사용할 수 있습니다.

탭 변경 사항

다음 탭이 다른 뷰로 이동되었습니다.

- 모델 범주 탭이 엔터프라이즈 모델 관리 보기에서 관리 센터 보기로 이동되었습니다.
- 선형 자산 유형 탭이 엔터프라이즈 자산 부지 보기에서 관리 센터 보기로 이동되었습니다.
-

모델 분류 목록 범주

모델 분류 목록 범주가 자산 운영 뷰에서 관리 센터 뷰로 이동되었습니다.

재고 보관실 유형 목록 범주

재고 보관실 유형 목록 범주가 엔터프라이즈 자산 부지 보기에서 관리 센터 보기로 이동되었습니다.

벌크 импорт 목록 범주

벌크 импорт 목록 범주가 자산 운영 뷰에서 관리 센터 뷰로 이동되었습니다.

자산 분석 뷰

엔터프라이즈 자산 대시보드 뷰의 이름이 자산 분석 뷰로 바뀌었으며 엔터프라이즈 자산 대시보드와 자산 총소유비용 대시보드가 포함되어 있습니다.

Knowledge Management 애플리케이션

이제 의 관리자 뷰에서 Knowledge Management 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다 엔터프라이즈 자산 작업 공간.

정규화 옵트인 목록 범주

이제 의 관리자 보기에서 정규화 옵트인에 액세스할 수 있습니다 엔터프라이즈 자산 작업 공간.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 엔터프라이즈 자산 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Field Service Management

ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 조직에서 위치 기반 작업을 보다 효율적이고 안전하게 관리할 수 있습니다.

Contract Management

ServiceNow[#] 계약 관리 애플리케이션을 사용하면 계약을 추적하고 관리할 수 있습니다.

Procurement

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Procurement 구매 주문서를 생성하고 서비스 카탈로그 요청을 이행하기 위한 항목을 얻는 데 도움이 됩니다.

Hardware Asset Management

이 ServiceNow[#] 하드웨어 자산 관리 애플리케이션은 자산 환경을 추적하고 관리할 수 있는 고급 워크플로우, 자동화 및 모바일 역량을 제공합니다.

클라우드 비용 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 클라우드 비용 관리 애플리케이션(이전의 ServiceNow Cloud Insights)은 클라우드 자원 비용을 분석하여 비용을 절감하고 조직의 운영을 최적화할 수 있는 기회를 식별하고 조치를 취할 수 있도록 지원합니다. 클라우드 비용 관리 이 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

클라우드 비용 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 에서 클라우드 비용 관리 작업 공간지출 분석 뷰를 사용하여 Kubernetes 클러스터의 지출 세부 항목에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.
- 공유 클라우드 비용을 할당하여 다양한 비즈니스 도메인에서 Kubernetes 클러스터를 포함한 공유 클라우드 서비스의 비용을 관리합니다.

자세한 내용은 [Cloud Cost Management !\[\]\(f60b7a900783ac3fd531bfd9c111be6d_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

클라우드 비용 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Kubernetes 클러스터의 지출 세부 항목 분석

클라우드에서 Kubernetes 클러스터에 대한 비용을 보고 분석하고 기간, 비용 유형 및 Kubernetes 클러스터, Kubernetes 네임스페이스 및 태그 범주와 같은 그룹화 옵션과 같은 다양한 필터를 사용하여 결과 범위를 좁힙니다.

공유 클라우드 서비스 비용 관리

다양한 비즈니스 도메인에서 공유 클라우드 서비스의 비용을 보고, 분석하고, 관리하고, 이러한 여러 사업부에 비용을 할당합니다. Kubernetes 클러스터의 경우 여러 네임스페이스에서 비용을 공유할 수 있습니다.

UI 변경 사항

지출 분석 페이지 변경 사항

이제 지출 분석 페이지에 클라우드 지출 분석, Kubernetes 분석 및 공유 비용 분석 정보가 포함됩니다.

지출 대시보드의 비용 할당 보고서

지출 대시보드의 비용 할당 보고서에는 클라우드 자원의 공유 비용과 직접 비용이 표시됩니다.

작업 뷰의 공유 비용 할당 정책

이제 의 운영 뷰 클라우드 비용 관리 작업 공간에서 공유 비용 할당 정책을 만들고, 편집하고, 볼 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

지출 분석을 위한 시스템 속성의 기본값 업데이트

다음 시스템 속성의 기본값이 변경되었습니다.

- `sn_cld_spend_core.metricbase_transform_limit`: 기본값: 20000
- `sn_cld_spend_core.spend_report_per_chunk_workload_size`: 기본값: 500

사용 중단

인터페이스와 클라우드 지출 대시보드는 클라우드 비용 관리 코어 UI 향후 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 클라우드 비용 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

릴리스부터 Washington DC 인터페이스에 클라우드 비용 관리 코어 UI 대한 제한된 지원이 제공됩니다. 새 Now Platform[#] 릴리스로 업그레이드할 때를 포함하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되지만 가장 좋은 방법은 작업 공간 환경으로 이동하는 것입니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

IT Asset Management

ServiceNow[#] IT 자산 관리에는 전체 자산 수명주기를 통해 기술 자산 관리의 기술적, 계약적, 재무적 측면을 통합하기 위해 함께 작동하는 제품군이 포함되어 있습니다.

Software Asset Management

이 ServiceNow[#] 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션을 사용하면 소프트웨어 라이선스, 소프트웨어 준수 및 소프트웨어 최적화를 체계적으로 추적하고, 평가하고, 관리할 수 있습니다. 사용되지 않은 소프트웨어 권한을 회수하고, 새 소프트웨어 권한을 구매하고, 권리에 대한 할당을 관리할 수 있습니다.

IT Operations Management 릴리스 정보

IT Operations Management는 릴리스에 새로운 Washington DC 기능과 업데이트된 기능을 제공합니다.

ITOM 최적화 릴리스 정보

ServiceNow ITOM 최적화 애플리케이션은 수명주기 동안 클라우드 자원을 관리하는 데 사용하는 클라우드 워크플로우를 자동화합니다. 또한 인증된 엔터프라이즈 호환 클라우드를 배포하고, 비용에 대한 가시성을 확보하고, 다른 클라우드 관리 프로세스를 관리할 수 있습니다. Cloud Provisioning and Governance 이 릴리스에서는 기능이 향상되고 업데이트되었습니다.

ITOM 최적화 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 클라우드 서비스 카탈로그 와 함께 ITOM Cloud Accelerate 사용하십시오. 클라우드 서비스 카탈로그 는 (CPG)의 향상되었지만 단순화된 Cloud Provisioning and Governance 기능을 제공합니다.
- 에서 Cloud Provisioning and Governance ITOM Cloud Accelerate로 전환할 때 교환 가능한 ITOM 최적화 라이선스를 이동합니다.
- 플러그인을 사용하여 클라우드 관리자 포털에서 액세스 직원 센터 합니다 클라우드 서비스 카탈로그 . 레거시 클라우드 사용자 포털을 건너뛰고 직접 방문할 직원 센터 수도 있습니다.

자세한 내용은 [ITOM Optimization](#) 을 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

클라우드 관리 포털 링크

이제 사용자 포털에 대한 클라우드 관리자 포털 링크는 직원 센터 [클라우드 서비스 카탈로그](#) 플러그인을 설치하고 설정했는지 여부를 가리킵니다. 이 설치된 경우 CSC 관리자 및 sn_cmp.cmp_root_admin 역할은 요청 포털로 전환하면서 이 기능에 액세스할 수 있습니다. [클라우드 서비스 카탈로그](#) 는 이제 클라우드 자원의 수명주기를 관리하는 데 사용할 수 있는 ITOM Cloud Accelerate의 일부로 사용할 수 있습니다.

ITOM 라이선스

ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급 기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [ITOM 라이선스가 있는 CI 보기](#) 를 참조하십시오.

사용 중단

CAPI 및 클라우드 지출 및 사용량 대시보드 사용 중단

릴리스부터 Washington DC 다음을 수행합니다.

클라우드 API 대시보드가 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 이제 애플리케이션에서 클라우드 서비스 카탈로그 이 기능을 제공합니다.

클라우드 지출 및 사용량 대시보드가 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 클라우드 인사이트 청구 애플리케이션은 현재 이 기능을 제공합니다.

두 애플리케이션 모두 향후 사용 중단을 준비 중입니다.

자세한 내용은 지식베이스의 [애플리케이션/플러그인 사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 Now Support 참조하십시오.

활성화 정보

Cloud Provisioning and Governance 이 애플리케이션은 CPG(com.snc.cloud.mgmt) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있으며 별도의 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 [Cloud Provisioning and Governance 애플리케이션을](#) 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

ITOM 클라우드 가속화

조직의 ServiceNow[#] ITOM Cloud Accelerate 클라우드 준비 상태를 평가하고 클라우드 가속화 지침을 적용하는 워크플로우를 제공합니다.

클라우드 서비스 카탈로그 는 이제 클라우드 리소스에 액세스하고 관리하며 클라우드 오퍼링을 카탈로그에 게시하는 데 포함됩니다 ITOM Cloud Accelerate .

Cloud Configuration Governance 는 위반을 식별하기 위해 일련의 정책과 비교하여 조직의 클라우드 리소스 구성 설정을 확인합니다.

클라우드 동작 라이브러리 는 바로 사용할 수 있는 작업 및 하위 플로우를 통해 조직의 클라우드 자원과 상호작용합니다.

Cloud Migration Assessment 는 엔터프라이즈 IT 리소스 및 작업 부하를 클라우드 플랫폼으로 재배치하는 프로세스를 계획, 구성 및 추적합니다.

Cloud Operations Workspace

Cloud Operations Workspace는 조직의 클라우드 운영을 관리하는 포괄적인 솔루션을 제공합니다.

ITOM 가시성

ServiceNow[#] ITOM Visibility 제품은 Discovery , Service Mapping , Tag Governance , Certificate Inventory and Management, Service Graph Connectors, CMDB 360, Firewall Audits and Reporting으로 구성됩니다. Discovery 및 Service Mapping은 전체 IT 네트워크와 IT가 지원하는 서비스에 대한 연결되고 통합된 뷰를 제공합니다.

Cloud Provisioning and Governance를 사용하는 외부 공급업체 제품

다음 타사 제품을 통합하여 Cloud Provisioning and Governance의 기능을 확장합니다.
Cloud Provisioning and Governance: Oracle Cloud (OCI) Add-On for Terraform Connector

ITOM Cloud Accelerate 릴리스 정보

이번 릴리스에서는 ServiceNow ITOM Governance의 이름이 다음으로 변경되었습니다 ITOM Cloud Accelerate . 제품 오퍼링은 조직의 클라우드 준비 상태를 평가하고 지침을 적용하는 워크플로우를 ITOM Cloud Accelerate 제공합니다. 애플리케이션은 릴리스에서 Washington DC 향상되고 업데이트되었습니다.

ITOM Cloud Accelerate 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- ITOM Cloud Governance는 모든 ServiceNow 클라우드 거버넌스 평가 애플리케이션을 수용할 수 있도록 ITOM Cloud Accelerate 브랜드가 변경되었습니다.
- Experience ServiceNow Cloud Services Catalog 를 사용하여 클라우드 리소스에 액세스 및 관리하고 클라우드 오퍼링을 카탈로그에 게시할 수 있습니다.
- 새롭게 개선된 요청 콘솔을 탐색하여 리소스의 수명주기와 사용량을 제어합니다.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

클라우드 서비스 카탈로그(CSC) 안내 설정

CSC 안내 설정을 사용하여 클라우드 서비스 카탈로그의 초기 구성을 단계별로 진행합니다. 이 프로세스는 완료한 내용을 추적하므로 중단한 위치에서 중지했다가 다시 시작할 수 있습니다.

CSC 앱 기능

- 바로 사용 가능한 카탈로그: 클라우드 서비스의 클라우드 서비스 요청 및 자동화를 위해 다양한 바로 사용 가능 카탈로그를 사용합니다. 또한 지원되는 모든 클라우드 제공자에 대해 고유한 카탈로그 항목을 게시할 수 있습니다. CPG의 레거시 및 사용자 지정 카탈로그 항목을 Employee Center에 게시할 수도 있습니다.
 - [AWS](#) 바로 사용 가능한 카탈로그
 - [Azure](#) 바로 사용 가능한 카탈로그
- CSC 클라우드 서비스 요청 프로세스: 클라우드 서비스를 주문하려면 요청 프로세스 및 페이지를 사용합니다.
- 스택 관리: 내 스택 관리 페이지를 사용하여 스택을 보고 작업할 수 있습니다.
- 자원 관리: 내 자원 관리 페이지를 사용하여 자원을 보고 작업할 수 있습니다.
- 통합: Azure DevOps CI/CD 파이프라인 통합 또는 Ansible 통합을 사용합니다.
- 클라우드 설정: 클라우드 설정에 Microsoft Azure 또는 AWS를 사용합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

ITOM 라이선스

ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급 기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [ITOM 라이선스가 있는 CI 보기](#)를 참조하십시오.

활성화 정보

[클라우드 서비스 카탈로그](#) 애플리케이션은 [ITOM 클라우드 가속화](#) 권리와 함께 사용할 수 있습니다. 이 ITOM Cloud Accelerate 기능은 [Cloud Accelerate](#) 스토어에서 별도의 애플리케이션으로 사용할 수 있습니다.

클라우드 서비스 카탈로그 애플리케이션을 시작하고 사용하려면 Employee Center가 전제 조건으로 있어야 합니다 ServiceNow .

주:

Cloud Provisioning and Governance는 이미 ITOM 권리의 일부로 포함되어 있으므로 별도로 구매할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 [Cloud Provisioning and Governance 애플리케이션을](#) 참조하십시오.

스토어에서 ITOM Cloud Accelerate 요청 ServiceNow 하여 기능을 설치합니다.

이 기능을 사용하려면 ITOM Cloud Accelerate 유효한 Cloud Accelerate 권리가 있어야 합니다. ServiceNow 영업 담당자에게 문의하여 클라우드 가속화 권리를 구매하십시오.

라이선스 마이그레이션: 교환 가능한 Cloud Optimization 라이선스가 있는 경우 계정 담당자에게 문의 ServiceNow 하여 라이선스를 무료로 마이그레이션합니다 ITOM Cloud Accelerate .

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Cloud Configuration Governance

위반을 식별하기 위해 조직의 클라우드 리소스 구성 설정을 정책 설정과 비교합니다.

클라우드 동작 라이브러리

는 바로 사용 가능한 작업 및 하위 플로우를 통해 조직의 클라우드 자원과 상호작용합니다.

Cloud Migration Assessment

엔터프라이즈 IT 자원과 작업 부하를 클라우드 플랫폼으로 재배포하는 프로세스를 계획, 구성 및 추적합니다.

ITOM Optimization

수명주기 동안 클라우드 자원을 관리하는 데 사용되는 클라우드 워크플로우에 대한 자동화를 제공합니다. 인증된 엔터프라이즈 준수 클라우드 배포, 비용 가시성 및 기타 클라우드 관리 프로세스를 활성화합니다.

ITOM 가시성

ServiceNow ITOM Visibility 제품은 [Discovery](#) , [Service Mapping](#) , [Tag Governance](#) , Certificate Inventory and Management, Service Graph Connectors, CMDB 360, Firewall Audits and Reporting으로 구성됩니다. Discovery 및 Service Mapping은 전체 IT 네트워크와 IT가 지원하는 서비스에 대한 연결되고 통합된 뷰를 제공합니다.

라이선스

애플리케이션에 할당된 총 라이선스 수를 봅니다.

클라우드 서비스 카탈로그 애플리케이션이 포함된 외부 공급업체 제품

다음 타사 제품을 통합하여 Cloud Accelerate 및 해당 커넥터의 기능을 확장합니다.

- 클라우드 서비스
 - Amazon Web Services
 - Microsoft Azure
 - VMware
 - Google Cloud Platform
- Ansible
 - 클라우드 자동화

ITOM 가시성 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] ITOM 가시성 전체 IT 네트워크와 해당 네트워크가 지원하는 서비스에 대한 연결되고 통합된 뷰를 제공합니다. ITOM 가시성 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

ITOM 가시성 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 관리자 작업 공간을 사용하여 예측 인텔리전스검색 제안에서 애플리케이션을 검색하고 추가합니다.
- 수평 및 하향식 검색의 경우 새로 만들기 및 고급 검색 및 서비스 매핑 패턴 을 사용합니다.
- 하향식 검색 기능에서 네트워크 위치 및 MID 선호도를 사용하여 애플리케이션 서비스에 필요한 자원을 더 잘 식별합니다.
- 의존성 뷰와 서비스 맵 모두의 기능을 결합하는 중앙 집중식 맵을 봅니다.
- 새 콘텐츠 서비스 프레임워크를 사용하여 패턴을 사용하여 검색되지 않는 애플리케이션 및 장치를 검색합니다.

자세한 내용은 [IT Operations Management](#)  문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

검색 및 서비스 매핑 패턴은 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**검색 및 서비스 매핑 패턴

다음은 검색 및 서비스 매핑 패턴 통해 검색 기능을 업데이트합니다.

- IBM WebSEAL Td 
- Azure 가용성 세트 
- NetApp 서버 및 클러스터 
- 소프트웨어 자재 명세서 (SBOM) 생성
- 용 BYOL(자신의 라이선스 가져옴) AWS, Azure, GCP 
- 데이터베이스 관리자(DBA) 보고서 
- Citrix NetScaler 부하 분산 장치 
- Microsoft SQL Server Integration Services(SSIS) 
- SQL Server Analysis Services(SSAS) 
- SAP Sybase ASE DB 카탈로그 

매주 새로운 콘텐츠로 업데이트되는 프레임워크를 통해 패턴을 사용하여 검색되지 않는 애플리케이션과 장치를 검색하여 성장하고 발전 중인 인프라에 대한 가시성을 확보합니다.

Discovery CLI commands

중앙 집중식 인터페이스 및 기본 시스템 명령을 검색사용하여 .

다음은 사용하여 검색 패턴 실행 Agent Client Collector

클라이언트 네트워크의 CI에 액세스하기 위해 대신 를 MID 서버 사용하여 Agent Client Collector 수평 및 하향식 검색을 실행합니다.

하향식의 네트워크 위치 및 MID 선호도 검색

MID 선호도를 사용하여 네트워크에 적합한 애플리케이션 서비스를 생성할 수 있는 애플리케이션을 식별합니다 MID 서버 .

Quick start tests for Service Mapping

새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 서비스 매핑 . 서비스 매핑을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.

UI 변경 사항Discovery Admin Workspace 1.2.5

검색 는 이제 애플리케이션 지문 인식을 위한 작업 공간 UI를 제공하므로 애플리케이션 제안의 상태를 추적하고 모니터링할 수 있습니다.

를 방문하십시오. [ServiceNow[#] Store](#)  Discovery 관리자 작업 공간 애플리케이션을 가져오려면

이 릴리스에서 변경된 내용

Enhanced 검색 및 서비스 매핑 패턴

다음과 같은 향상된 검색 및 서비스 매핑 패턴기능을 통해 검색 기능을 업데이트합니다.

- [Docker 컨테이너 식별자](#)
- [Microsoft SQL Server 및 클러스터](#)

Service Mapping 통합 맵 지원

작업 공간에서 중앙 집중식 통합 노드 맵 서비스 매핑 에 액세스하고 의존성 뷰와 서비스 맵 모두의 기능을 봅니다.

후보가 있는 매핑되지 않은 서버

식별된 애플리케이션 서비스 후보에 맞게 정렬된 매핑되지 않은 서버를 사용하여 새 애플리케이션 서비스를 생성합니다.

이름을 바꿀 ServiceNow[®] ITOM SU 라이선싱 application

(으)로 이름이 ServiceNow[®] ITOM SU 라이선싱 변경되었습니다 ServiceNow[®] ITOM/OT SU 라이선싱.

사용 중단

CAPi 사용 중단

릴리스부터 Washington DC Cloud API 검색 는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 패턴 기반 검색 은 CAPi 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [애플리케이션/플러그인 사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

ITOM 가시성은 Discovery(com.snc.discovery) 플러그인 및 Service Mapping(com.snc.service-mapping) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있고, ITOM 가시성 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 [Discovery 요청](#) 및 [Service Mapping 요청](#) 을 참조하십시오. 전체 ITOM 가시성 기능의 경우, ServiceNow Store에서 최신 ITOM 가시성 대역 외 애플리케이션을 설치합니다. 릴리스된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

ITOM Health

ServiceNow[®] ITOM 상태 제품에는 조직의 서비스 상태를 추적하고 유지관리하는 데 도움이 되는 ServiceNow[®] 이벤트 관리 및 ServiceNow[®] 메트릭 인텔리전스 애플리케이션이 포함됩니다.

이벤트 관리는 타사 모니터링 도구와 ServiceNow[®] 내부 에이전트로 캡처한 인프라 이벤트에서 경보를 수집합니다. 이벤트 관리는 ServiceNow[®] 검색에서 수집한 IT 관련 정보를 사용하여 경보를 구성 항목에 매핑합니다. 그런 다음 수집된 정보를 바탕으로 이벤트 관리는 모든 서비스 영향 이벤트의 통합 보기를 보여주는 대시보드를 제공합니다.

Agent Client Collector 애플리케이션을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 가용성 모니터링
- 환경의 상태와 성능 검사
- 인프라와 해당 애플리케이션이 제대로 실행 중인지 확인

Agent Client Collector 는 이벤트와 메트릭을 수집합니다. 이는 Windows 또는 Linux 환경에서 실행됩니다.

ITOM Optimization

은 수명주기 동안 클라우드 자원을 관리하는 데 사용되는 클라우드 워크플로우에 대한 자동화를 제공합니다. 인증된 엔터프라이즈 준수 클라우드 배포, 비용 가시성 및 기타 클라우드 관리 프로세스를 활성화합니다.

ITOM 라이선스

ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급 기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [ITOM 라이선스가 있는 CI 보기 !\[\]\(23d9fc146e83b5c3013cfa32c784f8d5_img.jpg\)](#)를 참조하십시오.

ITOM 상태 릴리스 정보

제품에는 ServiceNow[®] ITOM 상태, Agent Client Collector 및 상태 로그 분석 애플리케이션이 포함됩니다. 이벤트를 관리. 를 사용하여 ITOM 상태조직의 서비스 상태를 추적하고 유지 관리할 수 있습니다. ITOM 상태 이 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

ITOM 상태 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

Event Management 하이라이트:

- 생성 AI를 사용하여 생성된 경보 간소화를 서비스 운영 작업 공간고속 목록Now Assist 통해 경보를 보다 효과적으로 조사합니다. 간략한 경보 설명과 실행 가능한 경보 데이터를 활용하여 신속한 경보 분류 및 효과적인 분석을 지원함으로써 해결 시간을 단축할 수 있습니다.
- 경보에서 매핑되고 태그 소스에 포함된 정보를 기반으로 하는 미리 정의된 태그를 사용하여 경보 클러스터링 이벤트 관리 을 더 빠르게 시작합니다.
- 특정 서비스, 우선순위 또는 경보에 집중할 수 있도록 뷰를 고속 목록 구성하고 사용자 및 사용자 그룹에 할당합니다.
- 경보 미리 보기 창에서 지난 30일 동안 고속 목록 반복된 경보, 유사한 경보 및 인시던트에 대한 데이터를 확인하여 분류 프로세스를 간소화하고 보다 효과적인 근본원인 분석을 수행합니다. 이러한 경보 추세를 통해 경보 패턴을 심층적으로 이해하고 노이즈와 새로운 문제를 구별할 수 있습니다.
- 커넥터의 규칙 소유권 및 실행이 팀 수준에 있는지 확인합니다. 이러한 방식으로 팀에 유연성과 사용자 지정 옵션을 제공하면서 일관성과 계층 구조를 유지할 수 있습니다.
- 프로덕션 환경을 변경하지 않고도 이벤트 규칙, 이벤트 필드 매핑, 경보 관리 규칙 및 경보 상관 관계를 직접 테스트하고 평가할 수 있는 프로덕션 환경에서 비프로덕션 환경으로 이벤트 스트림을 생성하여 테스트 주기를 단축합니다.

Agent Client Collector 의 주요 기능:

- 구성 데이터 파일을 사용하여 인스턴스 데이터를 에이전트에 직접 제공합니다.
- 클러스터에서 Kubernetes 자원을 지속적으로 검색하고 자원 구성 관리 데이터베이스(CMDB)의 변경 사항이 .

Health Log Analytics 의 주요 내용:

- 카탈로그를 통한 확장을 Now Support 요청합니다상태 로그 분석.
- 새 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 더 안정적인 방식으로 상태 로그 분석 로그를 스트리밍합니다.

i 중요사항:

ITOM 상태는 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 <활성화 정보> 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC**생성 시를 사용하는 Now Assist에서 생성된 경보 간소화로 경보를 보다 효과적으로 해결**

에서 고속 목록 경보 단순화를 사용하여 경보를 서비스 운영 작업 공간 보다 효과적으로 분류하고 조사하여 해결 시간을 단축할 수 있습니다.

미리 구성된 경보 클러스터링 태그 및 정의를 사용하여 시간 절약

경보에서 매핑되고 태그 소스에 포함된 정보를 기반으로 하는 미리 정의된 태그를 사용하여 경보 클러스터링 이벤트 관리 을 더 빠르게 시작합니다. 경보 클러스터링 정의에 하나 이상의 태그를 첨부할 수 있습니다. 고유한 정의를 만들거나 애플리케이션과 함께 제공되는 사전 정의된 정의를 선택합니다.

사용자 및 사용자 그룹에 대해 미리 정의된 고속 목록 뷰 생성

고속 목록 사용자가 특정 서비스, 우선순위 또는 경보에 집중할 수 있도록 뷰를 구성합니다. 에서 이벤트 관리 이 뷰에 대한 필터, 열 순서 및 필터 속성을 설정하고 개별 사용자 또는 사용자 그룹에 할당할 수 있습니다.

향상된 시스템 속성

에이전트검색, 자동 MID 서버 선택 및 오류 메시지 로깅에 대한 개선 사항을 포함하여 향상된 정책 계산 및 프레임워크 구성 시스템 속성을 사용하여 해당 동작을 Agent Client Collector 모니터링합니다.

검사에 추가된 구성 데이터 파일

인스턴스 데이터를 에이전트와 통신하여 향상된 데이터 수집 Agent Client Collector 을 제공합니다. 구성 데이터 파일도 에이전트의 연결된 MID 서버.

Kubernetes 클러스터에서 리소스를 지속적으로 검색

인스턴스에 자격 증명을 ServiceNow 입력할 필요 없이 거의 실시간으로 온프레미스 및 클라우드 환경에 배포된 클러스터의 Kubernetes 자원을 지속적으로 검색합니다. 리소스의 변경 사항이 인스턴스에 즉시 보고되고 에서 업데이트 구성 관리 데이터베이스(CMDB)되도록 할 수 있습니다.

크기 조정 상태 로그 분석 증가된 로그 수집을 지원하기 위해

고급 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 안정적인 방식으로 로그 데이터를 스트리밍합니다. 상태 로그 분석 AI 엔진은 조직의 로그 수집 증가에 따라 동적으로 확장되도록 개선되었습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용**클라우드 자원에 대한 메트릭 검색**

정책을 사용하여 Azure 클라우드의 가상 자원에 대한 고성능 메트릭을 검색합니다.

자동 MID 서버 선택

- 자동 MID 서버 선택 중에 대체 통신 지점으로 사용할 추가 MID 서버 정보를 수신합니다.
- 자동 MID 서버 선택은 기본적으로 해제되어 있습니다.

ITOM 라이선스

ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급

기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [ITOM 라이선스가 있는 CI 보기](#)를 참조하십시오.

활성화 정보

ITOM 상태 플러그인 (com.glideapp.itom.snac)을 이벤트 관리 활성화하여 사용할 수 있습니다. 보다 포괄적인 ITOM 상태 패키지인 ITOM Predictive AIOps를 구입해야 합니다 상태 로그 분석. 자세한 내용은 [Event Management setup](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

ITOM 가시성

ITOM 가시성 제품은 [Discovery](#), [Service Mapping](#), 인증 인벤토리 및 관리, 서비스 그래프 커넥터, CMDB 360 및 Firewall Audits and Reporting 으로 구성되어 있습니다. 검색 및 서비스 매핑은 전체 IT 네트워크와 지원하는 서비스에 대해 통합되고 연결된 뷰를 제공합니다.

ITOM Optimization

ITOM 최적화 제품에 [Cloud Provisioning and Governance](#) 기능이 포함되어 있습니다. 이 기능을 사용하면 사설 및 공용 클라우드 인프라 및 서비스를 프로비저닝하여 일관된 관리 및 비용 가시성을 얻을 수 있습니다.

이벤트 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 이벤트 관리 애플리케이션을 사용하면 단일 관리 콘솔에서 데이터 센터 전체의 상태 문제를 식별할 수 있습니다. 이벤트 관리 검색된 서비스, 애플리케이션 서비스 및 자동 경보 그룹에 대한 경보 집계를 제공합니다. 이벤트 관리 이 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

이벤트 관리 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 팀 수준에서 커넥터의 소유권과 규칙 실행을 보장하여 일관성과 계층 구조를 유지하면서 팀에 유연성과 사용자 지정 옵션을 제공합니다.
- 프로덕션 환경을 변경하지 않고도 프로덕션 환경에서 비프로덕션 환경으로 이벤트 스트림을 생성하여 이벤트 규칙, 이벤트 필드 매핑, 경보 관리 규칙, 경보 상관관계 등을 직접 테스트하고 평가할 수 있으므로 테스트 주기를 단축할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Event Management](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Team-based integrations in Event Management

팀 수준에서 커넥터의 소유권과 규칙 실행을 보장하여 일관성과 계층 구조를 유지하면서 팀에 유연성과 사용자 지정 옵션을 제공합니다.

통합 소유권과 CI(구성 항목) 소유권을 기반으로 경보 할당을 자동화하여 통합 시스템을 담당하는 적절한 팀 구성원에게 경보가 라우팅되도록 합니다.

Event forwarding

프로덕션 환경을 변경할 필요 없이 비프로덕션 환경의 한 인스턴스에서 ServiceNow 다른 인스턴스로 이벤트를 전달하여 이벤트 처리 테스트 수명주기를 가속화합니다.

활성화 정보

이벤트 관리 플러그인 (com.glideapp.itom.snac)을 이벤트 관리 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Request Event Management](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Metric Explorer

ServiceNow[#] 용 Agent Workspace [Metric Intelligence](#) 는 경보와 연결된 CI의 상태를 볼 수 있는 중앙 인터페이스를 제공합니다. CI의 상태 상세 정보에는 단일 점수 차트의 제어 범위와 집계기가 있는 다양한 메트릭 차트가 포함됩니다.

Agent Client Collector 릴리스 정보

애플리케이션 ServiceNow[#] Agent Client Collector 은 시스템의 서비스 가용성, 성능 및 인프라를 모니터링할 수 있는 도구입니다. Agent Client Collector 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Agent Client Collector 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 에이전트 검색, 자동 MID 서버 선택 및 오류 메시지 로깅에 대한 향상된 시스템 속성을 사용하여 정책 및 프레임워크 구성을 모니터링합니다 Agent Client Collector .
- 구성 데이터 파일을 사용하여 인스턴스의 데이터를 에이전트에 직접 제공합니다.
- 클라우드의 정책에 대한 Azure 메트릭을 검색합니다.

자세한 내용은 [Agent Client Collector](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Agent Client Collector 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

메트릭 커넥터 개선 사항 사용

고성능 SCOM 메트릭 통합을 위해 에이전트 없는 SCOM(System Center Operations Manager) 커넥터를 사용합니다.

Application patterns for the Agent Client Collector

Agent Client Collector를 통해 애플리케이션 패턴을 실행합니다. 애플리케이션 패턴을 사용하면 에이전트의 호스트에서 실행 중인 애플리케이션에 대한 세부 정보를 검색할 수 있습니다.

향상된 시스템 속성

에이전트검색, 자동 MID 서버 선택 및 오류 메시지 로깅에 대한 개선 사항을 포함하여 향상된 정책 계산 및 프레임워크 구성 시스템 속성으로 애플리케이션의 Agent Client Collector 동작을 모니터링합니다.

검사에 추가된 구성 데이터 파일

인스턴스 데이터를 에이전트와 통신하여 애플리케이션에서 Agent Client Collector 향상된 데이터 수집을 제공합니다. 구성 데이터 파일도 에이전트의 연결된 MID 서버.

Mongo DB 검사

메타데이터, 메모리 및 디스크 공간과 관련된 추가 메트릭을 사용하여 MongoDB 자원을 모니터링합니다.

Kubernetes 클러스터에서 리소스를 지속적으로 검색

가시성에 (CNO)를 사용하여 Cloud Native Operations 클러스터 Agent Client Collector for Visibility 의 Kubernetes 자원을 지속적으로 검색합니다. CNO for Visibility는 자원의 변경 사항을 인스턴스에 즉시 보고하고 구성 관리 데이터베이스(CMDB).

클라우드 자원에 대한 메트릭 검색

을 사용하여 VMware클라우드의 가상 자원에 대한 고성능 메트릭을 검색합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

자동 MID 서버 선택

- 자동 MID 서버 선택 중에 대체 통신 지점으로 사용할 추가 MID 서버 정보를 수신합니다.
- 자동 MID 서버 선택은 기본적으로 해제되어 있습니다.

메트릭 규칙

정적 임계치 UI 대신 메트릭 규칙 기능을 사용하여 메트릭 경보를 생성하기 위한 수동 임계치를 구성합니다.

클라우드 자원에 대한 메트릭 검색

검사와 정책을 사용하여 Azure 클라우드의 가상 자원에 대한 고성능 메트릭을 검색합니다.

기술 모니터링 대시보드

- 및 Monitoring Technology Dashboards에서 선택한 CI(구성 항목)를 기준으로 메트릭을 AWSGCP 필터링합니다.
- 에 대해 Azure업데이트된 Monitoring Technology Dashboard 를 사용합니다. 대시보드에는 인프라에 대한 추가 정보를 제공하는 추가 탭이 포함되어 있습니다 Azure .
- Monitoring Technology Dashboards를 보려면 기존 agent_client_collector_admin 역할 외에 dashboard_admin 역할이 필요합니다.

에이전트 테이블 클리너

에이전트 테이블 클리너를 사용하여 30일 이상 연결이 끊겼거나 비활성 상태였던 에이전트 기록을 삭제합니다.

SNMP 검사

SNMP 검사는 기본적으로 v3에서 작동합니다.

활성화 정보

Agent Client Collector는 설치된 인스턴스 이벤트 관리 에서 플러그인(sn_agent)과 플러그인(sn_itmon)을 Agent Client Collector Monitoring 활성화 Agent Client Collector Framework 하에 사용할 수 있습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Event Management

Agent Client Collector 인프라 구성요소를 모니터링하기 위해 설치된 인스턴스 이벤트 관리 내에서 작동합니다. Agent Client Collector 동일한 이벤트 관리 데이터 소스에서 메트릭 데이터와 이벤트를 끌어오는 일부 커넥터를 공유합니다.

Health Log Analytics

이 애플리케이션은 상태 로그 분석 사용자에게 영향을 주기 전에 IT 문제를 예측합니다.
이 애플리케이션은 컴퓨터 생성 로그 데이터를 실시간으로 수집, 분석 및 상호 연관시켜
문제를 더 빠르게 해결하는 데 도움이 됩니다.

상태 로그 분석 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 상태 로그 분석 애플리케이션은 컴퓨터 생성 로그 데이터를 실시간으로 수집, 분석 및 상호 연관시켜 사용자에게 영향을 미치기 전에 IT 문제를 예측하도록 지원합니다. 정상 패턴의 편차를 탐지하면 상태 로그 분석 발생 가능한 문제를 알려줍니다. 상태 로그 분석 이 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

상태 로그 분석 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 새 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 더 안정적인 방식으로 상태 로그 분석 로그를 스트리밍합니다.

자세한 내용은 [Health Log Analytics](#) 를 참조하십시오.

i 중요사항:

상태 로그 분석 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

크기 상태 로그 분석 증가된 로그 수집을 지원하기 위해

고급 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 안정적인 방식으로 로그 데이터를 상태 로그 분석 스트리밍합니다. 새 아키텍처는 인증 및 로그 수집을 위해 Cloud Services의 IT Operations Management 큐 기술을 활용합니다.

상태 로그 분석 AI 엔진은 조직의 로그 수집 증가에 따라 동적으로 확장되도록 개선되었습니다.

카탈로그 또는 계정 관리자를 통해 조정 요청을 제출하여 새 인프라로 Now Support 전환할 수 있습니다 ServiceNow .

이 릴리스에서 변경된 내용

Elasticsearch 라이브러리에서 사용되는 Lucene

Lucene은 취약성 검사에 나타날 수 있지만 악용될 수는 없습니다. Lucene은 Elasticsearch 데이터 입력을 위한 Health Log Analytics 프로젝트에 포함되어 있습니다. Elasticsearch 라이브러리에는 Lucene에 대한 전이적 종속성이 있습니다. 그러나 사용된 Elasticsearch 버전에는 자체 보호 장치가 있으며 어떤 식으로든 악용될 수 없습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 상태 로그 분석을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

현지화 정보

현재 사용할 수 있는 언어 상태 로그 분석 는 미국 영어, 영국 영어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 일본어 및 스페인어입니다. 기본 언어는 미국 영어입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Event Management

응용 프로그램은 이벤트 관리 에서 상태 로그 분석생성된 이벤트를 사용합니다. 상태 로그 분석 가 로그 데이터에서 예외를 탐지하면 이벤트를 이벤트 관리로 전송합니다. 이벤트 관리 는 이벤트를 수신하고 이벤트 및 경보 관리 규칙에 따라 경보를 생성합니다.

Agent Client Collector

버전 21.0.1(2021년 9월)부터 상태 로그 분석 에이전트 데이터 입력은 로그를 인스턴스로 ServiceNow 스트리밍하는 데 사용됩니다Agent Client Collector.

MID Server

상태 로그 분석 는 ServiceNow[#] MID 서버 제품을 사용하여 로그를 인스턴스로 스트리밍합니다 ServiceNow .

Service Operations Workspace

상태 로그 분석는 여러 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 환경을 제공하는 구성 가능한 작업 공간인 에서 경보ServiceNow 서비스 운영 작업 공간을 생성합니다.

IT 운영 관리(ITOM)용 **Now Assist** 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] ITOM용 Now Assist 생성 AI를 IT Operations Management에 제공합니다. 다음 모두에서 서비스 운영 작업 공간 생성 AI를 Now Assist 사용하여 생성된 경보 간소화에 액세스할 수 있습니다. ITOM용 Now Assist 는 고속 목록릴리스의 Washington DC 새로운 애플리케이션입니다.

ITOM용 **Now Assist** 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 생성 AI를 사용하여 생성된 경보 간소화를 통해 경보를 Now Assist 보다 효과적으로 조사하고 해결합니다.
- 사람이 읽을 수 있는 간단한 경보 설명과 실행 가능한 경보 데이터를 활용합니다.
- 신속한 경보 환자 분류 및 효과적인 분석을 통해 해결 시간을 단축할 수 있습니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

ITOM용 **Now Assist** 기능

Service Operations Workspace의 경보 간소화를 사용하여 경보를 보다 효과적으로 조사하고 해결합니다

에서 생성 AI를 Now Assist 사용하여 만든 간결한 경보 설명과 자세한 기술 평가를 봅니다 서비스 운영 작업 공간. 경보 간소화의 포괄적인 경보 분석은 경보를 보다 효율적으로 분류, 조사 및 해결하는 데 도움이 될 수 있는 통찰력을제공합니다.

고속 목록에서 경보 단순화 사용

에서 만든 Now Assist 경보 간소화를 봅니다 고속 목록.

활성화 정보

ITOM용 Now Assist에서 플러그인**Now Assist Admin console**  을 ITOM 활성화하면 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

추가 요구 사항

ITOM용 Now Assist 는 Vancouver 패치 7 이상의 릴리스에서 지원됩니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Event Management

이 ServiceNow[#] 이벤트 관리 응용 프로그램은 단일 관리 콘솔에서 데이터 센터 전체의 상태 문제를 식별하는 데 도움이 됩니다. 검색 서비스, 애플리케이션 서비스 및 자동 경보 그룹에 대한 경보 집계 및 RCA(근본원인 분석)를 제공합니다.

Service Operations Workspace

ServiceNow[#] 서비스 운영 작업 공간은 여러 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 환경을 제공하는 구성 가능한 작업 공간입니다.

Now Assist

ServiceNow[#] Now Assist 은 대화와 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상하도록 설계된 생성형 AI를 사용합니다.

Now Assist 관리자 콘솔

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

IT Service Management 릴리스 정보

IT Service Management는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능을 제공합니다.

Benchmarks 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Benchmarks 애플리케이션을 사용하면 KPI(핵심성과지표) 및 추세를 즉시 파악할 수 있습니다. Benchmarks 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Benchmarks 릴리스의 Washington DC 하이라이트

KPI 데이터, 성과 추세 및 표시기 성과표를 제공하는 향상된 사용자 경험을 갖춘 새 Benchmarks 대시보드를 경험해 보십시오.

자세한 내용은 [Benchmarks !\[\]\(7bc43b319a082987e20f7bf78f4bab80_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

새 Benchmarks 대시보드는 자동으로 설치되며 .ServiceNow Store 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

사용 중단

릴리스 Benchmarks 부터 Washington DC 레거시 대시보드와 KPI 세부 정보 페이지의 권장 사항은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 레거시 대시보드가 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 계속 지원됩니다. 자세한 내용은 [의 사용 중단 프로세스 \(KB0867184\) !\[\]\(4a7b4ce770af8456e11a71f9565c8c2b_img.jpg\)](#) 문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.

활성화 정보

BenchmarksNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 새 Benchmarks 대시보드는 와 함께 Washington DC 자동으로 설치되며 에서 사용할 수 ServiceNow Store있습니다. [ServiceNow Store !\[\]\(2088942ccfedc84a0a076c3fee3541aa_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(78b004434c49e1fbf5e60b9d0c3fed9f_img.jpg\)](#). 자세한 내용은 [Enable Benchmarks !\[\]\(c0c105193edb23bed07bc87ea8ad525f_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Performance Analytics

이 ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 애플리케이션은 조직에서 관리 대시보드를 생성하고, KPI 및 메트릭에 관해 보고하고, 핵심 비즈니스 관련 질문에 답하여 품질을 높이고 서비스 제공 비용을 절감할 수 있도록 지원하는 플랫폼 내 솔루션입니다.

성공 대시보드

ServiceNow[#] Success Dashboard를 통해 리더십 팀과 프로세스 소유자는 에서 Now Platform[#] 정의한 KPI를 사용하여 (ServiceNow[#] IT Service Management(ITSM) 구현의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

Continual Improvement Management

ServiceNow[#] 지속적 개선 관리 애플리케이션을 사용하여 개선 기회를 요청하고 성과 목표를 충족하고 진행률을 추적하며 성공을 측정하는 단계와 작업을 구현합니다.

Strategic Portfolio Management

이 ServiceNow[#] Strategic Portfolio Management 애플리케이션을 사용하면 비즈니스 목표에 맞게 작업을 조정하여 전략적 우선순위를 지원하는 방식으로 제품과 서비스를 제공할 수 있습니다.

ITSM 성공 대시보드 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] ITSM 성공 대시보드 IT 리더십 팀과 프로세스 소유자가 자신의 ITSM 구현 성과를 측정할 수 있도록 통찰력을 제공합니다. ITSM 성공 대시보드 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

ITSM 성공 대시보드 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 운영 성공 대시보드를 사용하여 조직의 일상적인 운영의 효율성과 효과성을 측정합니다.
- 전용 KPI를 사용하여 조직의 프로세스 내에서 for IT Service Management 성과를 Now Assist 추적합니다.

자세한 내용은 [ITSM Success Dashboard indicators !\[\]\(ab4e2b3fc7e7887b7a72f548aa6f5e60_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

ITSM 성공 대시보드 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Create an operational success dashboard

실시간 모니터링, 분석 및 의사 결정에 ITSM 성공 대시보드 액세스하여 ITSM 프로세스의 효율성과 효과를 향상시킵니다.

ITSM Success Dashboard indicators KPI definitions and formulas

성공 대시보드에서 에 대한 IT Service Management KPI 메트릭 Now Assist 을 분석하고 ITSM 구현의 성과를 개선하기 위한 조치를 취합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 ITSM 성공 대시보드를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(6befd466863f06afb75445d91429f055_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(688aa1e033730bef6d86099638866a42_img.jpg\)](#).

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Benchmarks

이 ServiceNow[#] Benchmarks 애플리케이션은 핵심성과지표(KPI) 및 추세에 대한 즉각적인 가시성을 제공할 뿐만 아니라 동종 업계 및 업계 최고 성과자의 업계 평균과 비교한 통찰력을 제공합니다.

Performance Analytics

이 ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 애플리케이션은 조직에서 관리 대시보드를 생성하고, KPI 및 메트릭에 관해 보고하고, 핵심 비즈니스 관련 질문에 답하여 품질을 높이고 서비스 제공 비용을 절감할 수 있도록 지원하는 플랫폼 내 솔루션입니다.

HR Success Dashboard indicators

HR Success Dashboard indicators HR 리더십 팀과 프로세스 소유자에게 성과 인사이트를 제공합니다. 다양한 KPI를 사용하여 구현의 HR 성과를 측정할 수 있습니다.

Coaching 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Coaching 애플리케이션을 사용하면 팀의 성과를 모니터링하고 직원을 코칭하여 기술을 향상할 수 있습니다. Coaching 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Coaching 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 의 대시보드를 Coaching 사용하여 분석 Coaching 합니다 [Next Experience UI !\[\]\(e40bb48ad1470e3a14017c64c5673877_img.jpg\)](#).
- 와 ServiceNow University 통합하여 사용자가 기술을 얻을 ServiceNow 수 있도록 합니다.

자세한 내용은 [Coaching !\[\]\(cf531ed27e91483460120fcc057b3901_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Coaching 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

통합 Coaching with Learning 포함 ServiceNow University

과 통합 Coaching with Learning한 후 사용하여 ServiceNow University 기술을 습득 ServiceNow 합니다.

Coaching 의 대시보드 Next Experience 사용자 인터페이스

대시보드를 사용하여 데이터를 분석 Coaching 합니다 Next Experience Coaching .

활성화 정보

Coaching 는 별도의 구독이 필요한 (com.sn_coaching) 플러그인 활성화 Coaching 에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Request Coaching !\[\]\(5a351309c3b87e4420622c1f0e57efc0_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Workforce Optimization for ITSM

를 사용하여 ServiceNow[#] ITSM용 워크포스 최적화단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다.

Skills Management

기술을 개별 사용자 또는 그룹과 연결하고 작업 또는 프로젝트에 할당하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 기술 관리 .

[store-future: BEGIN review][End] 릴리스 정보

(ServiceNow[#] 디지털 최종 사용자 경험DEX) 솔루션은 IT 부서에 사용자 애플리케이션, 네트워크 및 장치에 대한 포괄적인 가시성과 모니터링을 제공하는 클라우드 기반 도구입니다. 데스크톱, 웹 및 SaaS 플랫폼에서 최적의 성능을 보장하여 전반적인 디지털 경험을 개선합니다. 이 제품군에는 DEX 두 가지 제품, 즉 애플리케이션 및 장치 상태 IT 부서에서 장치 및 애플리케이션 문제를 사전 예방적으로 해결하고 데스크톱 도우미 셀프 서비스 옵션에 쉽게 액세스할 수 있는 제품이 포함되어 있습니다. 릴리스 DEX 에서 Washington DC 출시된 의 최신 애플리케이션으로ServiceNow, 디지털 경험 관리에 있어 향상된 제어 및 효율성을 제공합니다.

DEX 릴리스의 Washington DC 하이라이트

DEX 는 사전 예방적 문제 해결을 개선하고, 참여도를 높이고, 비용을 절감하고, 운영을 간소화하고, 직원 경험을 우선시하는 방향으로 전환하도록 안내하는 등 광범위한 영향을 미칩니다.

- 향상된 가시성: DEX 애플리케이션, 네트워크 및 최종 사용자 장치에 대한 포괄적인 가시성을 제공하여 IT가 성능 메트릭을 원활하게 모니터링하고 분석할 수 있도록 합니다.
- 사전 예방적 문제 관리: DEX 실시간 인사이트를 통해 문제를 조기에 감지하고 해결하여 최종 사용자에게 영향을 미치기 전에 잠재적인 문제를 신속하게 해결합니다.
- 향상된 디지털 경험: DEX 데스크톱 및 웹/SaaS와 같은 다양한 채널에서 애플리케이션의 효율적인 운영을 보장하여 디지털 경험을 최적화합니다. 이를 통해 사용자 만족도와 생산성이 향상되며, IT 부서는 직원 생산성에 영향을 미치기 전에 문제를 해결하기 위해 80%를 초과하는 디스크 공간과 같은 경고에 대한 임계값을 설정합니다.

i 중요사항:

디지털 최종 사용자 경험 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

DEX 기능**DEX Application and Device Health**

다운타임이 발생하고 직원 생산성이 감소하기 전에 문제를 탐지하기 위해 애플리케이션과 장치를 모니터링합니다.

- DEX 대시보드: 통합 작업 공간을 제공하는 대시보드를 통해 디지털 업무 공간의 성능, 보안, 규정 준수를 DEX 모니터링합니다.
- 애플리케이션 모니터링: 사용자 장치에 설치된 웹/SaaS 애플리케이션의 성능과 보안을 모니터링합니다.
- 장치 모니터링: 조직 전체에서 데스크톱 및 노트북의 성능과 보안을 모니터링합니다. 시스템에 연결된 모든 외부 장치의 상세 정보에 액세스할 수 있도록 장치 메트릭을 구현하는 것입니다.
- 사용자 모니터링: 사용자 활동을 모니터링하고 활성 사용자와 영향을 받은 사용자를 식별하고 추적합니다.
- 메트릭 규칙: 기준과 임계치를 설정하는 메트릭 규칙을 만들고, 성능 메트릭이 지정된 매개변수에서 벗어날 때 경보를 트리거하여 효과적인 시스템 모니터링 및 관리를 용이하게 합니다.
- 향상된 검색으로 CMDB 채우기: 향상된 검색을 통해 CMDB 채우기를 용이하게 하여 포괄적이고 정확한 데이터 수집을 보장합니다.
- 소프트웨어 인벤토리 및 사용: 소프트웨어 자산에 대한 자세한 추적 및 관리 기능을 제공합니다.

DEX Content Playbook

Mac과 Windows 모두에 맞게 조정된 콘텐츠에 액세스하여 애플리케이션과 장치를 원활하게 모니터링하는 동시에 애플리케이션 교정을 지원합니다.

- 정책: 애플리케이션의 일관되고 안전하며 규정을 준수하는 사용을 보장하기 위한 지침과 규칙을 설정합니다. 이러한 DEX 정책은 조직이 데이터 침해 위험을 최소화하고, 데이터 품질과 정확성을 개선하고, 애플리케이션 성능 및 가용성을 최적화하는 데 도움이 됩니다.
- 검사 정의: 미리 결정된 규칙 및 기준 집합에 따라 장치를 평가합니다. 이러한 검사에는 성능, 보안 및 규정 준수를 평가하기 위해 CPU 사용량, 메모리 사용량, IO 사용량, 방화벽 상태, 네트워크 테스트, 네트워크 바이트 및 로그인한 사용자와 같은 측면이 포함됩니다.

DEX Desktop Assistant

직원을 위한 지속적인 커뮤니케이션 채널을 구축하여 직원이 셀프 서비스 옵션에 쉽게 액세스하고 에서 서비스 데스크적시에 알림을 받을 수 있도록 합니다.

- 자체 진단 수행: 네트워크 속도 테스트 및 장치 상태를 포함한 자체 진단을 수행합니다.
- 요청 생성: 두 번의 클릭만으로 요청을 생성하여 신속하게 시작할 수 있습니다.
- 직원에게 알림: 중단 및 중요 공지에 대한 시기적절한 알림을 통해 직원에게 권한을 부여합니다.
- 지식베이스 검색: 향상된 정보 검색을 위해 효율적인 지식창고 검색을 용이하게 합니다.
- 카탈로그 및 Employee Center 액세스: 카탈로그 및 ServiceNow 직원 센터 다양한 기능과 관리 기능을 탐색합니다.
- 통합 가상 에이전트: 채팅 기반 지원과 신속한 응답을 통해 사용자 상호작용을 강화합니다.
- 데스크톱 도우미대시보드: 관리자용으로 데스크톱 도우미 설계된 대시보드를 사용하여 데스크톱 도우미 장치 연결 및 사용자 로그인을 모니터링합니다. 장치에서 현재 데스크톱 도우미 버전을 추적하여 팀이 최신 상태를 유지할 수 있도록 합니다. 의 일부서비스 운영 작업 공간로도 사용할 수 있는 대시보드는 데스크톱 도우미 사용자 환경을 개선하고 관리자에게 보강된 데이터를 제공합니다.
- 한 줄 제거 프로세스: 한 줄 제거 프로그램 명령을 사용하여 더 깨끗한 파일 삭제를 용이하게 하고 업그레이드 프로세스를 개선합니다.

활성화 정보

DEX 는 별도의 구독이 필요한 디지털 최종 사용자 경험 (sn_dex) 플러그인 활성화 시 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Install DEX](#) 문서를 참조하십시오. 애플리케이션은 DEX 콘텐츠 플레이북 [sn_dex_content] 플러그인을 활성화해야 하지만 애플리케이션은 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인을 활성화해야 합니다.

i 주:

가 설치 DEX 되면 DEX 콘텐츠 플레이북 프로세스의 일부로 설치됩니다.

브라우저 요구 사항

웹/SaaS 애플리케이션의 경우 DEX [Chrome](#) 또는 [Edge 확장](#) 을 활성화하여 시스템의 다양한 운영 또는 성능 기반 메트릭을 수집합니다.

현지화 정보

현지화는 에서 지원하는 Now Platform 모든 언어에 DEX 적용할 수 있습니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Incident Management

서비스 데스크 에이전트는 컴퓨터 CI를 구성하고 DEX 플러그인을 설치한 후 UI16 인시던트 경험 또는 SOW의 인시던트 경험 내 조사 탭에서 DEX 장치 상태 페이지로 이동합니다. 이를 통해 플랫폼 내에서 장치 메트릭을 분석하여 효과적인 문제 조사를 위한 귀중한 통찰력을 제공할 수 있습니다.

Software Asset Management (샘)

SAM 소프트웨어에 DEX 애플리케이션 환경을 통합하면 SAM으로 표준화된 소프트웨어 콘텐츠에 액세스할 수 있습니다. 이러한 통합은 소프트웨어 라이선스 재생을 위해 SAM DEX 과 쉽게 통합할 수 있는 소프트웨어 계량 데이터를 제공하므로 결과적으로 소프트웨어 라이선스 비용을 절감할 수 있습니다.

디지털 포트폴리오 관리 릴리스 정보

ServiceNow[#] 디지털 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하면 통합 작업 공간에서 서비스 및 애플리케이션의 전체 수명주기를 보고 관리할 수 있습니다. 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

디지털 포트폴리오 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 페이지를 더 빠르게 로드하고, 솔루션 카드를 개인화하고, 솔루션 주의 필요 속성 및 임계치를 볼 수 있도록 홈페이지를 다시 디자인 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 했습니다.
- 사용 가능한 항목 유형을 업데이트했습니다.
- 비즈니스 애플리케이션의 모든 애플리케이션 서비스를 표시하기 위해 KPI(핵심성과지표) 그룹 세부 항목 목록이 추가되었습니다.
- KPI 그룹을 복사하여 모든 하위 KPI 및 매핑을 포함하여 새 KPI 그룹을 생성하는 기능이 추가되었습니다.
- KPI 세부 정보를 보고 예외를 분석하기 위해 DPM 추가되었습니다 프로세스 마이닝.

자세한 내용은 [Digital Portfolio Management !\[\]\(fe3aebe81acea8d45108cd2768939da7_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

디지털 포트폴리오 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

[Digital Portfolio Management Workspace homepage !\[\]\(899d8b7697d64725bf017d3296cfcf1b_img.jpg\)](#)

- 새롭게 디자인 DPM 된 Workspace 홈페이지에서 심각도별로 정렬된 모든 솔루션 카드를 확인합니다.
- DPM 처음으로 로그인하면 특정 테이블에서 사용자 이름을 기반으로 자동 생성된 솔루션 카드를 볼 수 있습니다. 처음 로그인한 후 홈페이지를 개인화 DPM 하는 것이 좋습니다.

i 주:

sn_dpm.dpm_admin 역할을 사용하면 홈페이지 솔루션 테이블을 업데이트하여 사용자가 Workspace에 처음 로그인 DPM 할 때(개인화 전) 표시되는 솔루션 카드를 조정할 수 있습니다.

Personalize the Digital Portfolio Management Workspace homepage

- 솔루션 카드를 추가하거나 제거하여 홈페이지를 개인화합니다 DPM . 각 솔루션에 대한 주의 필요 임계값을 조정하여 가장 주의가 필요한 솔루션을 확인할 수도 있습니다. 심각도 수준은 양호, 보통 또는 심각입니다.
- 개인화된 솔루션 목록은 로그인할 때마다 표시되도록 테이블에 보관 `dpm_home_page_item` 됩니다. 이 테이블은 홈페이지를 개인화할 때마다 업데이트됩니다.

Digital Portfolio Management homepage default solution cards

다음 시스템 속성을 사용하여 전반적인 DPM 성능을 개선하고 홈페이지에 표시할 솔루션 카드의 수를 늘리십시오.

DPM 홈페이지 솔루션 카드 시스템 속성

시스템 속성	홈페이지 기본 솔루션 제한
<code>dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit</code> 서비스, 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스에 사용됩니다.	750
<code>dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit</code> 비즈니스 애플리케이션용.	250

원하는 조합으로 솔루션 카드를 추가하고 제거할 수 있지만 홈페이지에서 DPM 총 솔루션 카드는 1,000개를 초과할 수 없습니다.

i 주:

sn_dpm.dpm_admin 역할을 사용하면 홈페이지에서 시스템 속성 제한을 1,000개 이상의 솔루션으로 DPM 변경할 수 있습니다. 그러나 한도를 높이면 시스템 성능에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

Configure the Digital Portfolio Management experience

sn_dpm.dpm_admin 역할이 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에서 사용 가능한 항목 유형을 표시하거나 숨겨 사용자 경험을 구성합니다.DPM
 - 서비스
 - 기술 서비스
 - 비즈니스 서비스
 - 애플리케이션 서비스

- 서비스 제공
- 비즈니스 애플리케이션
- 사용 가능한 항목 유형 테이블을 업데이트하여 홈페이지와 개인 포트폴리오에서 DPM 솔루션 유형을 숨기거나 표시합니다. 솔루션 유형의 예로는 `cmdb_ci_business_app`가 있습니다 `cmdb_ci_service`.

i 주:

- 솔루션 유형이 숨겨져 있으면 해당 솔루션은 의 DPM다음 영역에서 생략됩니다.
 - 자동으로 생성된 솔루션 카드 결과.
 - 항목 추가 및 제거의 개인화 옵션.
 - 임계치를 업데이트할 때 상태 조건 설정.
 - 페이지가 필터링됩니다.

View business application details

실행 탭의 KPI 그룹 세부 항목 목록에서 비즈니스 애플리케이션에 대한 모든 애플리케이션 서비스를 봅니다. 목록에는 최대 10개의 애플리케이션 서비스가 표시되지만 페이지를 훑어보면 더 많은 것을 볼 수 있습니다. 목록에는 비즈니스 애플리케이션이 매핑하거나 상속한(또는 상속된) 최하위 KPI 그룹의 KPI가 표시됩니다.

Copy a KPI group to create a new KPI group in Digital Portfolio Management

에서 기존 KPI 그룹을 DPM복사하여 새 KPI 그룹을 만듭니다. KPI 그룹의 모든 기록과 매핑도 복사됩니다. KPI 그룹을 복사한 후 새 그룹이 요구 사항에 가장 적합하도록 KPI 그룹의 모든 측면을 수정할 수 있습니다.

Configure Digital Portfolio Management to integrate with Process Mining

솔루션의 KPI 상태를 확인하고 필요에 따라 조정하려면 를 DPM 사용합니다 프로세스 마이닝. DPM for 프로세스 마이닝 인시던트, 문제, 변경 및 요청에 대한 데이터를 마이닝하기 위한 프로젝트 템플릿과 함께 제공됩니다. `sn_dpm.dpm_admin` 역할을 사용하여 다음에서 활성화 프로세스 마이닝 합니다.DPM

- 스토어에서 ServiceNow[#] ITSM 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩을 설치하고
- 시스템 속성을 `sn_dpm.enable.po.dpmtrue`로 설정합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 디지털 포트폴리오 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(ab4e2b3fc7e7887b7a72f548aa6f5e60_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(0a20d1259d5ab849a22cc9906b421113_img.jpg\)](#).

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Service Portfolio Management

서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하여 서비스 및 오퍼링을 설정하고 관리한 다음 포트폴리오로 구성합니다. 디지털 포트폴리오 관리 애플리케이션에서 이러한 포트폴리오의 상태를 확인하고 하나의 중앙 위치에서 추적할 수 있습니다.

Service Builder

에서 서비스 정보를 디지털 포트폴리오 관리할 때 애플리케이션에 빠르게 액세스하여 서비스 및 서비스 오퍼링을 만들고 편집할 수 있습니다 ServiceNow[#] Service Builder .

i 중요사항:

Service Builder 의 현재 버전으로 DPM업그레이드할 계획이라면 의 현재 버전 Service Builder 으로도 동시에 업그레이드해야 합니다.

Performance Analytics

메트릭을 모니터링하고 분석하기 위해 KPI에 대한 보고서를 만드는 데 사용합니다
ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 .

Digital Portfolio Management 관련 애플리케이션 및 데이터 소스

기타 관련 ServiceNow 애플리케이션은 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스에서 데이터를 가져와 통합 작업 공간 뷰에서 모두 볼 수 있도록 합니다. 모든 관련 응용 프로그램은 선택 사항이며 사용할 디지털 포트폴리오 관리필요가 없습니다.

인시던트 관리 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 인시던트 관리 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화하고 품질을 유지하면서 정상적인 서비스 운영을 재개합니다. 인시던트 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

인시던트 관리 릴리스의 Washington DC 하이라이트

sn_incident_task_assigned_user 역할을 사용하여 에이전트의 읽기 및 쓰기 권한을 관리합니다.

자세한 내용은 [Incident Management](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC**인시던트 작업에 대한 읽기 및 쓰기 권한을 위한 사용자 역할**

인시던트 작업 기록에서 sn_incident_task_assigned_user 역할을 가진 에이전트에게 더 많은 읽기 및 쓰기 작업 권한을 제공합니다. 이 역할과 관련된 기본 시스템 ACL을 사용하려면 ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)을 설치하고 활성화해야 합니다.

활성화 정보

인시던트 관리 는 기본적으로 인시던트 플러그인(com.snc.incident)을 통해 활성화됩니다.

On-Call Scheduling 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] On-Call Scheduling 애플리케이션을 사용하면 문제 발생 시 전담 지원 팀 구성원이 이를 해결할 수 있는지 확인할 수 있습니다. On-Call Scheduling 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

On-Call Scheduling 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 위임자 기록을 다른 사용자에게 할당하여 에스컬레이션 정책에 구성된 대로 당직 에스컬레이션 알림을 위임합니다.
- 그룹이 전역 사용자를 수용할 수 있도록 선호하는 주의 첫 번째 요일을 선택합니다.
- SSO 인증으로 달력을 다운로드하거나 구독하여 예정된 당직 순환에 대한 알림을 받습니다.

자세한 내용은 [On-Call Scheduling](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC**Configure preferences for a user group**

주의 첫 번째 요일 필드를 사용하여 그룹의 기본 시작 요일을 선택합니다. 이전에는 시스템 전체에서만 이 설정을 사용할 수 있었습니다.

Enable users to subscribe to the On-Call calendar

SSO 자격 증명을 사용하여 당직 달력에 로그인하고 구독하면 예정된 당직 순환에 대한 알림을 받을 수 있습니다.

Track the progress of an escalation

실시간 에스컬레이션 추적 페이지에서 정보 아이콘()을 사용하여 에스컬레이션을 위임한 사람을 봅니다.

활성화 정보

On-Call Scheduling 플러그인 (com.snc.on_call_rotation)을 Now Platform On-Call Scheduling 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Activate On-Call Scheduling](#) 문서를 참조하십시오. 이 플러그인을 활성화하면 다음과 같은 타사 라이브러리가 활성화됩니다.

- FullCalendar 라이브러리
- DHTMLX 스케줄러

주:

(com.snc.on_call_rotation) 플러그인은 On-Call Scheduling 기본적으로 zBoot 고객에 대해 활성화됩니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Notify

이메일 외에도 SMS 경보 및 음성 통화로 당직 에스컬레이션 알림을 보낼 수 있습니다. 전화 회의에서 당직 에스컬레이션에 ServiceNow[#] 알림 참여합니다.

ITSM Mobile Agent

앱에서 팀 구성원 ServiceNow[#] ITSM 모바일 에이전트 의 예정된 교대조 근무 및 휴가 요청에 액세스합니다. 에스컬레이션 알림을 모바일 푸시 알림으로 보냅니다 On-Call Scheduling .

Service Operations Workspace for ITSM

에서 문제를 해결하기 위해 연락할 수 있는 지원 그룹의 대화 가능한 On-Call Scheduling 구성원을 ServiceNow[#] 서비스 운영 작업 공간식별합니다.

ITSM 모바일 에이전트 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] ITSM 모바일 에이전트 앱은 IT 에이전트가 이동 중 인시던트를 분류하고 조치를 취하고 해결할 수 있도록 설계된 기본 시스템 모바일 우선 환경을 제공합니다. ITSM 모바일 에이전트 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

ITSM 모바일 에이전트 릴리스의 Washington DC 하이라이트

당직 근무자가 전화기가 방해 금지 모드에 있는 경우에도 중요 경보에 대한 푸시 알림을 받을 수 있도록 방해 금지 기능 재정의 기능을 활성화합니다. 이 기능을 사용하면 교대조 관리자가 당직 구성원에게 연락하여 이들이 중요 인시던트에 대응할 수 있는지 확인할 수 있습니다.

자세한 내용은 [ITSM Mobile Agent](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

ITSM 모바일 에이전트 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Enable Override do not disturb to receive critical alerts

모바일 장치가 방해 금지 모드일 때 수신할 중요 경보 목록을 활성화하고 구성하는 데 사용합니다 ITSM 모바일 에이전트 .

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 ITSM 모바일 에이전트를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(a03a7eb2f4046e1d3c76772003e549ea_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(844169987a590ed8c7e31d5d18950e8d_img.jpg\)](#) .

Service Builder 릴리스 정보

애플리케이션은 서비스 및 오퍼링을 ServiceNow[#] Service Builder 생성하고 유지관리하기 위한 안내 환경 워크플로우를 제공합니다. Service Builder 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Service Builder 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 테마를 Next Experience 추가했습니다.
- 승인 워크플로우 사용 시 서비스 및 서비스 오퍼링 생성을 취소하는 기능이 추가되었습니다.

자세한 내용은 [Service Builder !\[\]\(870f5d5e9c0d57485634be3ecf52f3ca_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Service Builder 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Next Experience UI

Next Experience 의 다른 ServiceNow 애플리케이션과 일치하는 업데이트된 색상, 글꼴 및 탐색을 위해 테마를 Service BuilderNow Platform사용하십시오.

Service Builder approval flow

서비스 또는 서비스 오퍼링을 만들거나 편집하는 동안 취소 옵션을 사용하여 기록에 대한 변경 내용을 취소합니다. 서비스 또는 오퍼링을 편집하거나 생성하는 동안 저장을 선택하면 초안 파일에 대한 편집 내용이 저장됩니다. 취소를 선택하면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 초안 기록에 대한 모든 편집 내용을 포함하여 초안 서비스 또는 오퍼링 기록이 삭제됩니다.
- 서비스 또는 오퍼링이 다시 체크인되고 변경 내용이 구현되지 않습니다. 오퍼링 관리 단계에서는 오퍼링을 "게시됨" 상태로 표시합니다.
- 승인 플로우가 트리거되지 않습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Service Builder를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(aff7c69c44a5e015f18c35867ef3f5c3_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(0008e7ee33c76c8da181b6f52bf57cf7_img.jpg\)](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능 **Service Builder**

Service Portfolio Management

ServiceNow[#] 서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하여 서비스 및 오퍼링을 설정하고 관리한 다음 포트폴리오로 구성합니다. 애플리케이션을 사용하는 ServiceNow[#] 디지털 포트폴리오 관리 경우 중앙 집중식 한 위치에서 해당 포트폴리오의 상태를 확인하고 추적할 수 있습니다.

Digital Portfolio Management

에서 추가하여 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 중앙 집중식 한 곳에서 모든 데이터를 볼 수 있습니다. 서비스 포트폴리오 관리. ServiceNow Store 에서 새 서비스 포트폴리오 구조 서비스 포트폴리오 관리로 전환하면 KPI(핵심성과지표) 그룹을 DPM 사용하여 서비스, 노드 및 포트폴리오 성과를 보고할 수 있습니다. 의 새 서비스 포트폴리오 구조 서비스 포트폴리오 관리 는 릴리스부터 사용할 수 있습니다 Utah .

중요사항:

DPM 의 현재 버전으로 Service Builder 업그레이드할 계획이라면 의 현재 버전 DPM 으로도 동시에 업그레이드해야 합니다.

Service Catalog

서비스 포트폴리오 관리 ServiceNow[#] 서비스 카탈로그 애플리케이션의 서비스 오퍼링 수준에서 와 통합됩니다. 기존 카탈로그에서 서비스를 선택하고 서비스 카탈로그 추가를 시작할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간 릴리스 정보용 **IT Service Management**

(SOW) 애플리케이션은 ServiceNow[#] 서비스 운영 작업 공간 여러 IT Service Management AND IT Operations Management 기능에 대한 통합 환경을 제공하는 구성 가능한 작업 공간입니다. 의 인터페이스를 서비스 운영 작업 공간 사용하여 에이전트 환경을 구성할 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간 의 IT Service Management 경우 가 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트 ITSM 되었습니다.

서비스 운영 작업 공간 릴리스 **ITSM** 의 주요 내용 **Washington DC**

- SOW 관리자 사용자 역할(sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user)이 있는 관리자는 구성에 ServiceNow[#] 인시던트 관리 대한 액세스 권한을 볼 ServiceNow[#] 관리자 센터 수 있습니다. 의 관리자 센터 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Admin Center in Service Operations Workspace for ITSM](#) .
- 에이전트는 를 사용하여 사일로에서 작업하는 대신 부서 간 상호 작용을 통해 케이스나 요청을 효과적으로 해결할 수 있습니다 범용 요청.
- 인시던트 양식에서 필드를 선택하여 드롭다운 목록에서 여러 필드 권장 사항을 봅니다.
- 탐색 메뉴의 일정 아이콘에서 일정에 액세스하여 당직 일정을 보고 관리합니다.
- 탐색 메뉴의 팀 아이콘에서 팀에 액세스하여 팀을 보고 관리합니다.

자세한 내용은 ITSM용 [Service Operations Workspace](#)를  참조하십시오.

중요사항:

서비스 운영 작업 공간 for ITSM 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

다음 애플리케이션에 호환되는 업그레이드 버전이 있는지 확인합니다.

- 서비스 운영 작업 공간 ITSM 응용 프로그램 응용 프로그램(sn_sow_itsm_cont)
- 서비스 운영 작업 공간 ITOM 애플리케이션 애플리케이션(sn_sow_itom_cont)

호환되는 **SOW** 버전

SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)
1.1.x	21.0.y
1.2.x 버전	21.1.y
1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y
2.0.x	22.0.y
2.1.x	22.1.y 및 22.y.y
3.1.x	23.y.y
4.0.x	24.y.y

테이블에서 x는 응용 프로그램 응용 프로그램(sn_sow_itsm_cont)의 서비스 운영 작업 공간 ITSM 하위 버전이고 y는 응용 프로그램 응용 프로그램(sn_sow_itom_cont)의 서비스 운영 작업 공간 ITOM 하위 버전입니다.

3.0 업그레이드 권장 프레임워크 후에는 이 기능을 더 이상 사용할 수 없습니다. 대신 기능의 ITSM용 Recommended Actions 표준 버전만 사용할 수 있습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Using Universal Request in Service Operations Workspace

ServiceNow[#] 범용 요청 애플리케이션을 사용하여 요청을 생성하고 다른 부서 및 서비스와 연결하여 요청 해결을 지원합니다. 다양한 부서 티켓 상태와 활동 스트림을 통합되고 간소화된 환경에서 제공하여 직원과 에이전트의 경험을 향상시킬 수 있습니다.

On-Call Scheduling in Service Operations Workspace

일정 메뉴를 사용하여 홈페이지에서 애플리케이션에 액세스 ServiceNow[#] On-Call Scheduling 합니다. 에이전트는 일정 메뉴를 사용하여 일정을 보고, 부재를 요청하고, 알림 기본 설정을 지정할 수 있습니다. 그룹 관리자는 일정 아이콘을 사용하여 일정 및 요청을 관리하고, 에스컬레이션 트리거 규칙과 정책을 설정하고, 알림 기본 설정에 대한 제공 채널을 만들 수 있습니다.

Teams 아이콘을 사용하여 Teams 기록에 액세스합니다. 에이전트는 Teams 메뉴를 사용하여 팀의 당직 일정을 볼 수 있으며, 그룹 관리자는 에스컬레이션 트리거 규칙, 에스컬레이션 정책 및 팀 기본 설정을 설정할 수 있습니다.

활성화 정보

서비스 운영 작업 공간 for ITSM 는 기본적으로 활성화되어 있으며 기본 버전은 2.1 in Washington DC입니다. 이전 릴리스 Washington DC 에서 에서 로 ServiceNow Store서비스 운영 작업 공간 업그레이드하면 for ITSM 2.1이 자동으로 설치됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

ITSM용 Now Assist

ServiceNow[#] ITSM용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 인시던트 정보를 요약하고, 해결 메모를 생성하고, 상호작용에 대한 채팅 정보를 생성합니다. 에이전트가 채팅 및 인시던트 컨텍스트를 이해하고 더 빠른 해결을 제안하도록 지원할 수 있습니다.

Change Management

변경 수명주기를 제어하고 IT 서비스 중단을 최소화하여 변경을 구현합니다.

Incident Management

사용자가 시스템을 통해 IT 문제를 식별하고 인시던트를 기록할 수 있도록 합니다
인시던트 관리 . 인시던트를 효율적으로 추적, 분류하고 우선순위를 지정하여 효과적으로 해결합니다.

Interaction Management

모든 통신 채널에 대한 중앙 집중식 위치를 제공하는 상호작용을 사용하여 들어오는 채팅, 전화, 워크업 또는 메시징 상호작용에 신속하게 응답합니다.

On-Call Scheduling

문제 해결을 위해 연락할 수 있는 지원 그룹의 사용 가능한 당직 구성원을 식별합니다.

Problem Management

재발 인시던트 또는 중요 인시던트의 근본 원인을 파악하여 재발을 방지합니다.

Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace

의 서비스 운영 작업 공간인시던트 양식에 대한 측면 패널에서 필드 권장 사항 및 지침을 가져옵니다.

Predictive Intelligence

머신 러닝 알고리즘은 인시던트를 해결하기 위한 동적 및 상황별 권장 사항을 제공합니다.

Task Intelligence for ITSM

머신 러닝을 사용하여 솔루션 기반 모델을 설정, 배포 및 추적함으로써 중요한 비즈니스 성과를 달성합니다.

Request Management

카탈로그 요청을 사용하여 인시던트 플로우와 같은 다른 IT Service Management 플로우에서 카탈로그 요청 플로우를 시작합니다.

ServiceNow for Microsoft Teams

에서 제공하는 서비스 운영 작업 공간ITSM연결된 환경을 통해 사용자가 협업할 수 있도록 합니다.

Advanced Work Assignment

가용성에 따라 에이전트에 상호작용을 자동으로 할당합니다.

Service Level Management

방문 페이지 및 인시던트 기록 페이지에서 인시던트 서비스 수준 계약(SLA) 정보에 서비스 운영 작업 공간ITSM 액세스합니다.

Walk-up Experience

를 사용하여 서비스 운영 작업 공간 워크업 상호작용 및 큐를 손쉽게 관리할 수 있습니다 ITSM.

Workforce Optimization for ITSM

스케줄링을 사용하여 ITSM용 워크포스 최적화 에이전트 일정을 관리합니다. 할당된 교육을 검토하고 완료하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] Coaching .

Knowledge Management

에이전트에게 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결과 같은 정보가 포함된 지식 문서를 제공합니다.

Notify

플랫폼에서 SMS 및 음성 채널을 ServiceNow 지원하여 팀 및 고객과 통신할 수 있습니다.

ITOM용 서비스 운영 작업 공간

여러 ServiceNow[#] IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 인터페이스를 통해 운영자 경험을 구성합니다.

Universal Request

ServiceNow[#] 범용 요청 는 에이전트가 기업 전체에서 발생하는 케이스를 원활하게 해결하여 더 나은 직원 경험을 제공할 수 있도록 지원함으로써 고객이 ESM(Enterprise Service Management)과 GBS(Global Business Services)를 효과적으로 활용할 수 있도록 지원합니다.

워크업 경험 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 워크업 경험 애플리케이션을 사용하면 현장 지원 채널을 만들고 관리할 수 있습니다. 워크업 경험 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

ServiceNow[®] 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 인스턴스 옵션을 사용하여 탭의 순서를 재구성합니다.
- 15분 시간 슬롯에 대한 약속을 예약할 수 있습니다.
- RTL을 지원하는 서비스 포털의 워크업 경험 텍스트 방향을 오른쪽에서 왼쪽으로 구성합니다.

자세한 내용은 [Walk-up Experience](#)  문서를 참조하십시오.

활성화 정보

워크업 경험Now Platform 는 플러그인 (com.snc.walkup)을 워크업 경험 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate Walk-up Experience](#)  문서를 참조하십시오.

브라우저 요구 사항

를 ServiceNow[#] 작업 공간통해 액세스 워크업 경험 합니다. ServiceNow 작업 공간은 모바일 장치를 지원하지 않습니다.

Orlando 릴리스 ServiceNow 부터 작업 영역은 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge. 대신 Chromium 또는 에 [브라우저 지원](#)나열된 다른 지원되는 브라우저 중 하나를 사용하십시오Microsoft Edge.

또는 이전 릴리스를 사용 중 New York 이고 11 또는 Microsoft Edge 작업 영역(예: ServiceNow[#] CSM 에이전트 작업 공간 또는)ServiceNow[#] Vendor Management Workspace을 사용하는 Internet Explorer 경우 먼저 최신 브라우저로 마이그레이션해야 합니다. 새 브라우저로 업그레이드한 후에는 최소한 해당 Orlando 릴리스로 업그레이드할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Internet Explorer 11 성능 \(KB0683275\)](#)  문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능[ITSM Agent Workspace - Legacy](#)

워크업 큐 위치에서 상호작용에 액세스하고 상호작용을 완료하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 에이전트 작업 공간 . 에이전트 작업 공간 에이전트를 목록 및 양식 상호작용 이행 환경에서 벗어나 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션으로 이동시킵니다.

[Advanced Work Assignment](#)

을 사용하여 ServiceNow[#] 고급 작업 할당일정 및 규칙 구성에 따라 상호작용이 자동으로 할당되도록 상호작용을 푸시하는 개인 받은 편지함에 액세스합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] ITSM용 워크포스 최적화 애플리케이션을 사용하면 단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지할 수 있습니다. ITSM용 워크포스 최적화 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

와 ServiceNow University통합하여 사용자가 기술을 얻을 ServiceNow 수 있도록 합니다.

자세한 내용은 [Workforce Optimization for ITSM](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

ITSM용 워크포스 최적화 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

통합 Coaching with Learning 포함 ServiceNow University

과 통합Coaching with Learning한 후 사용하여 ServiceNow University 기술을 습득 ServiceNow 합니다.

활성화 정보

ITSM용 워크포스 최적화 에서 요청ServiceNow Store하여 (sn_wfo_cfg_itsm) 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 [Activate Workforce Optimization for ITSM](#) 문서를 참조하십시오. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

[Advanced Work Assignment](#)

에이전트의 가용성, 용량, 기술력을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 고급 작업 할당 .

[Coaching](#)

직원의 성과를 모니터링하고 개선하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] Coaching . 직원의 기술을 평가하고 기술 성장에 필요한 교육을 받을 수 있습니다.

[Learning Posts](#)

적시에 적절한 학습을 통해 직원의 역량을 강화하여 직원을 위한 옴니채널 학습 경험을 구축합니다.

[Performance Analytics](#)

메트릭을 모니터링하고 분석하기 위해 KPI(핵심성과지표)에 대한 보고서를 생성하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 .

[Predictive Intelligence](#)

에이전트가 완료한 작업을 기반으로 하는 기술을 권장하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 예측 인텔리전스 .

[Process Mining](#)

비즈니스 프로세스를 분석하고 신속하게 최적화합니다.

Service Operations Workspace for ITSM

을 사용하여 서비스 운영 작업 공간에이전트 경험을 개선하고 ITSM IT 이행 볼륨을 보다 효율적으로 관리하십시오. 에서 서비스 운영 작업 공간일정을 관리하고 교육을 ITSM용 워크포스 최적화 완료합니다.

Skills Management

조직에 필요한 기술을 평가하고, 격차를 식별하고, 팀의 고용 및 교육을 계획합니다.

Surveys

기본 설문 조사에 대한 응답을 만들고, 보내고, 수집합니다. 설치되어 있는 경우 설문 조사 위젯을 ServiceNow[#] 서비스 포털사용하여 .

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사전 구축된 사용 사례 템플릿을 제공하고 지능형 ITSM 비즈니스 프로세스를 생성하기 위한 머신 러닝 구현 과정을 안내합니다. ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

사용 중단

릴리스부터 Predictive Intelligence Workbench ITSM Content(com.sn_piwb_itsm_content) 플러그인의 향후 사용 중단이 Washington DC 예정되어 있습니다. 플러그인이 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 계속 지원됩니다. Task Intelligence Admin Console은 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 [의 사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.

활성화 정보

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치Now Platform 는 com.sn_piwb_ml(Predictive Intelligence Workbench) 플러그인 활성화를 통해 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate ITSM Predictive Intelligence Workbench](#) 문서를 참조하십시오.

Mobile Platform 릴리스 정보

를 ServiceNow[#] Mobile Platform 사용하면 어디서나 인스턴스에 액세스할 수 있습니다 ServiceNow . ServiceNow Mobile Platform 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 Washington DC 모바일 하이라이트

- 모바일 해결 메모 생성을 사용하여 작업 주문 작업 종결 메모를 생성합니다.
- 실시간 조건에 따라 구성 가능한 팝업을 표시합니다.
- 향상된 데이터 시각화 사용자 경험의 이점을 누릴 수 있습니다.
- 사용자의 알림 설정에 관계없이 중요로 정의된 알림을 사용자에게 전송합니다.
- 모바일 앱 작성기 이제 와 통합 Mobile Publishing 되어 관리자가 하나의 도구에서 사용자 지정 브랜드 앱 요청을 관리하고 모바일 앱을 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Mobile Platform](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

중요 경보 무효화

사용자가 모바일 장치를 방해 금지 모드 또는 무음 모드 설정으로 구성하더라도 중요 경보를 사용자에게 보냅니다.

동적 팝업

실시간 조건에 따라 구성 가능한 팝업을 표시합니다. 이러한 팝업은 로그인 단계에서도 표시될 수 있습니다. 예를 들어, 예상 작업 시간이 3시간인 새 작업을 수락했지만 근무 교대조가 1시간 후에 종료될 예정이라는 내용의 팝업을 사용자에게 표시합니다.

Securing your ServiceNow[#] mobile instance with Zero Trust Access

IP 주소, 위치, ID 공급자 속성과 같은 요소를 기반으로 관리자가 정의한 보안 정책에 따라 사용자 역할과 권한을 조정하는 제로 트러스트 액세스를 옴트인하여 인스턴스에 대한 ServiceNow 최종 사용자 액세스를 제한합니다.

시작할 추가 엔트리포인트에 대한 사용자 지정 맵 화면 지원 내부 길찾기

포함된 모바일 웹 페이지 또는 푸시 알림에서 사용자 지정 맵 화면을 시작합니다.

모바일 해결 메모 생성

모바일을 사용하여 Now Assist 작업 기록에 제공된 정보를 사용하여 연결된 작업 주문 작업을 요약하는 종결 메모를 생성합니다.

ServiceNow Store에서 제공되는 Mobile SDK

모바일 SDK(소프트웨어 개발 키트)를 ServiceNow 사용하면 사용자가 통합 개발 환경을 사용하여 네이티브 iOS 및 Android 모바일 앱을 개발할 수 있으며 모바일 앱에 기존 ServiceNow 데이터 및 워크플로우에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

Mobile App Builder

에 추가된 모바일 앱 작성기다음과 같은 개선 사항을 사용합니다.

- 모든 Mobile Platform Washington DC 기능을 지원합니다.
- 관리자가 UI 내에서 MAB 사용자 지정 브랜드 앱을 볼 수 있도록 하기 위한 통합입니다 Mobile Publishing.
- 각 모바일 앱에서 사용되는 알림을 표시하기 위해 푸시 알림 관리 범주가 추가되었습니다.
- 다운로드 기록에서 테이블 필드를 자동으로 채워 적절한 구성을 간소화합니다.

데이터 시각화 사용자 경험

다음과 같은 새로운 기능을 포함하는 업그레이드된 데이터 시각화 사용자 경험을 사용합니다.

- 중앙 위치에서 웹 UI와 모바일 플랫폼 모두를 위한 통합 구성 환경입니다.
- 차트의 시각화가 향상되고 원형 차트 시각화가 도입되었습니다.
- , ServiceNow[#] 상태 로그 분석ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 , 표시기 및 사용자 지정된 데이터 소스를 포함한 ServiceNow[#] 사용자 경험 분석많은 데이터 소스와의 호환성
- 변수를 사용하여 어두운 테마를 포함한 테마 옵션을 적용하고 모바일 대시보드의 모양과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트에 있는 접근성 정보 섹션을 참조하세요.

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어 지원에 아랍어 추가

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어의 표시는 모바일 앱에서 지원됩니다 ServiceNow . 히브리어 외에 아랍어도 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어가 지원됩니다. 텍스트와 시각적 구성 요소는 보다 일반적인 왼쪽에서 오른쪽 정렬을 반영하기 위해 오른쪽에서 왼쪽으로 정렬됩니다.

의 오프라인 지원 Now Mobile 앱 및 맞춤형 앱

를 Now Mobile 사용하여 Mobile Publishing빌드한 , 및 사용자 지정 앱을 포함한 ServiceNow 모바일 에이전트모든 앱에 대한 오프라인 지원을 구성합니다.

모바일용 가상 에이전트의 Now Assist

네이티브 모바일 가상 에이전트에서 사용하면 Now Assist 생성 AI를 사용하여 질문에 대해 보다 직접적이고 관련성 높은 대화형 응답을 제공할 수 있습니다.

UI 변경 사항

Mobile Publishing

Mobile Publishing에는 관리자가 사용자 지정 브랜드 앱을 만들 때 안내하는 필수 조건과 포함된 비디오가 포함된 등 새로운 모양과 느낌이 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Mobile Playbook 개선 사항

모바일 웹 화면에서 매개변수형 화면과 스크립팅된 화면, 사용자 지정 맵 화면, ServiceNow 가상 에이전트 채팅을 포함한 모든 네이티브 화면으로 이동합니다.

Mobile Publishing 개선 사항

로 생성 Mobile Publishing 한 사용자 지정 브랜드 앱을 사용하고 하위 프로덕션 인스턴스에서 사용합니다.

이 릴리스에서 제거됨

모바일 앱 구성에 사용되는 모바일 스튜디오가 릴리스에서 Washington DC 제거되었습니다. 모바일 구성은 다음 도구를 사용하여 수행됩니다. 웹 기반 UI, 모바일 앱 작성기 및 모바일 카드 작성기.

활성화 정보

ServiceNow Mobile Platform Now Platform[#]는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

접근성 정보

데이터 시각화

데이터 시각화 기능에 대한 접근성 개선 사항에는 다음 업데이트가 포함됩니다.

- 화면 읽기 기능에 대한 지원이 향상되어 특히 VoiceOver 기능에 중점을 둡니다. 이러한 개선 사항을 통해 화면 판독기에 의존하는 사용자는 데이터 시각화 차트 내의 콘텐츠를 원활하게 탐색하고 이해할 수 있습니다.
- 이제 데이터 시각화 차트 내의 텍스트 크기를 조정할 수 있으므로 가독성을 높이기 위해 더 큰 텍스트가 필요할 수 있는 사용자를 수용할 수 있습니다. 이 지원을 통해 콘텐츠나 기능의 손실 없이 텍스트를 크게 늘릴 수 있습니다.
- Mobile Platform에서 어두운 테마 또는 다크 모드를 사용합니다. 이 옵션은 일반적으로 눈의 피로를 완화하고 가독성을 향상시키기 위해 사용됩니다.

Now Platform 관리 릴리스 정보

Now Platform[#] 릴리스의 Washington DC 관리 제품 개선 사항 및 업데이트입니다.

Now Platform 관리 기능을 사용하여 조직의 비즈니스 요구 사항을 해결할 수 있습니다. 관리 기능은 기본적으로 모든 인스턴스에서 활성화됩니다.

AI 검색 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] AI 검색 사용자에게 소비자 수준의 검색 환경을 Now Platform 제공합니다. AI 검색 이(가) 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

AI 검색 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- Genius Results를 사용하여 자연어 쿼리 일반 언어 검색에 대해 간결하고 실행 가능한 답변을 표시합니다.
- 두 개의 검색어가 있는 검색에 대해 자동 쿼리 재제출을 건너뛰어 검색 성능을 높입니다.
- 스톱 워드로 정의된 검색어를 유지하여 동의어 검색의 재현 호출 및 일관성을 향상시킵니다.

자세한 내용은 [AI Search](#) 문서를 참조하십시오.

AI 검색을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

로 업그레이드 Washington DCAI 검색 하면 기존 Genius Result 구성이 자동으로 업데이트되어 새 Genius Result 구성을 사용합니다. [AI 검색 Genius 결과 구성 양식](#) 필드. 이 업데이트 절차는 다음과 같이 변경합니다.

- 기존 **Genius** 결과 답변 유형 필드 값을 제거합니다.
- **Genius** 결과 논리 필드 값을 새 **AI ## 요청 프로세서** 및 **AI ## 응답 프로세서** 필드로 적절하게 마이그레이션합니다.

인스턴스를 로 Washington DCAI 검색 업그레이드한 후에는 이전에 시스템 속성에 대해 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 `glide.ais.query.search_operator` 설정한 값을 유지합니다. 다중 용어 검색을 위한 새로운 향상된 쿼리 모드의 이점을 얻으려면 이 시스템 속성의 값을 **AND then OR 2+ key terms**로 설정하십시오. 시스템 속성에 대한 AI 검색 자세한 내용은 을 참조하십시오 [AI Search system properties](#).

부터 Washington DC사용자 [sys_user] 테이블은 기본적으로 sys_updated_on 날짜를 기준으로 정렬하는 대신 sys_created_on 날짜를 기준으로 인덱싱된 레코드를 정렬합니다. 이 변경을 위해서는 에 대한 AI 검색사용자 테이블 인덱싱된 원본을 다시 인덱싱해야 하며, 이 작업은 시간이 많이 걸릴 수 있습니다. 이전 제품군 릴리스에서 업그레이드 Washington DC 하는 경우 사용자 AI 검색 테이블 인덱싱된 소스를 자동으로 다시 색인화하지 않습니다. 최신 구성에서 사용자 기록을 검색할 수 있어야 하는 경우 사용자 테이블 인덱싱된 소스를 **수동으로 다시 인덱싱** 할 수 있으며 이 작업에는 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. AI 검색 그렇지 않으면 모든 기록이 다시 인덱싱될 때까지 업데이트될 때 개별 사용자 테이블 기록을 다시 인덱싱합니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

AND then OR 2+ key terms 다중 용어 검색 쿼리에 대한 옵션Option for multi-term search queries

시스템 속성의 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 `glide.ais.query.search_operator` 새 **AND then OR 2+ key terms** 값을 사용하여 두 개의 검색어가 있는 쿼리의 검색 성능을 향상시킵니다. 이 값을 설정하면 스톱 워드가 제거된 AI 검색 후 검색 쿼리에 세 개 이상의 검색어가 포함된 경우에만 **자동 쿼리 다시 제출** 을 수행합니다. 은 인스턴스의 기본값입니다. **AND then OR 2+ key terms** zBooted in Washington DC.

자연어 쿼리 Genius 결과

애플리케이션에 (NLQ) Genius Results를 AI 검색 추가하여 자연어 쿼리 큰 소스 테이블에서 관련 검색 결과를 표시합니다. NLQ Genius Results는 일반 언어로 검색을 해석하여 관련 결과가 있는 소스 테이블을 찾습니다. Genius 결과 대담 카드는 NLQ 제안된 원본 테이블과 CMDB 테이블 쿼리의 Analytics Center 결과를 결합하여 표시합니다. Genius 결과 대담 카드에서 직접 제안된 각 테이블의 기록을 미리 볼 수 있습니다.

시맨틱 검색

검색어의 의미와 의도와 일치하는 결과를 찾습니다. 시맨틱 검색은 기본 어휘 검색 모드를 재정의하는 대체 검색 모드입니다. Now Assist 에서 가상 에이전트 시맨틱 검색을 사용하여 카탈로그 항목과 주제를 검색합니다. Now Assist 에서 AI 검색 시맨틱 검색을 사용하여 Q&A Genius 결과에 대해 Now Assist 캐시된 답변을 찾습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

동의어 일치 및 확장은 스톱 워드로 정의된 용어를 유지합니다.

동의어 일치 및 확장을 AI 검색 평가할 때 스톱 워드로 정의된 검색 쿼리 용어를 유지합니다. 이렇게 하면 사용자가 검색하는 동의어의 버전에 관계없이 동의어 일치가 일관된 결과를 반환하게 됩니다.

필드 변경 날짜 AI 검색 Genius 결과 구성 양식

AI 검색 Genius 결과 구성 양식에서 **Genius** 결과 대담 유형 선택 필드가 제거되었습니다. **Genius** 결과 논리 스크립트 필드가 별도의 **AI ## 요청 프로세서와 AI ## 응답 프로세서 스크립트 필드로** 대체되었습니다.

활성화 정보

AI Search는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

브라우저 요구 사항

AI 검색 는 Internet Explorer를 지원하지 않습니다.

현지화 정보

AI 검색 국제 언어를 지원합니다. 기능별 언어 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Internationalization support for AI Search](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

고급 AI 검색 관리 도구

애플리케이션은 고급 AI 검색 관리 도구 다음에 새 기능을 추가합니다.AI 검색

- 관리자는 사용 및 구성과 관련된 AI 검색 메트릭, 추세 및 보고서가 포함된 대시보드를 검토할 수 있습니다.
- 관리자는 검색 미리 보기 UI로 검색을 테스트하여 사용자의 검색 결과를 이해할 수 있습니다.
- 높은 보안 액세스 권한을 가진 관리자는 검색 미리 보기 UI에서 검색 소스 및 콘텐츠 보안 필터를 무시하여 이러한 필터가 사용자의 검색 결과에 어떤 영향을 미치는지 확인할 수 있습니다.

Now Assist 위치 AI 검색

내 AI 검색 애플리케이션은 Now Assist 검색 Now LLM 기능과 생성 AI 모델을 결합하여 관련 Knowledge 문서에서 실행 가능한 AI 생성 답변으로 사용자 검색의 질문에 답변합니다.

Knowledge Management

관리자는 고급 플러그인을 ServiceNow[#] 지식 관리 활성화하여 FAQ (kb_template_faqs) 테이블을 설치할 수 있습니다. AI 검색 이 테이블의 기록을 일반적인 사용자 검색 질문에 대한 Q&A Genius 결과 답변으로 반환할 수 있습니다.

애플리케이션 관리자 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 애플리케이션 관리자 애플리케이션을 사용하면 앱, 플러그인 및 라이선스를 관리할 수 있습니다. 또한 사용할 수 있는 앱과 플러그인을 볼 수 있습니다. 애플리케이션 관리자 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

애플리케이션 관리자 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 애플리케이션 표시기를 사용하여 애플리케이션의 종속성 요구 사항에 대해 알아봅니다.
- 활동 로그의 진행 상태를 기준으로 옵션을 필터링합니다.
- 사전 설치 모달 팝업을 사용하여 설치 전에 애플리케이션에 대해 알아봅니다.
- 종속성이 라이선스가 있어야 함 상태인 경우 설치가 차단되는지 검색합니다.
- 검색 중인 기준을 충족할 수 있는 애플리케이션을 부분 검색으로 찾습니다.

자세한 내용은 [Application Manager](#)  문서를 참조하십시오.

중요사항:

애플리케이션 관리자 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Installing applications in Application Manager 모달 팝업

추가된 사전 설치 모달과 함께 다음 정보를 봅니다.

- 애플리케이션 구성, 기본 기능 및 선택적 기능에 대한 설명입니다.
- AppV2와 연결된 기본 기능, 선택적 기능 및 종속성을 표시합니다.
- 사용 가능한 구성과 기능을 보여줍니다.
- 설치가 차단되거나, 애플리케이션 구성에 라이선스가 부여되지 않거나, 기본 및 선택적 기능에 라이선스가 부여되지 않은 경우 사용자 시나리오를 표시합니다.

설치 후 모달 상세 정보 페이지에서 호환성, 주요 기능 및 릴리스 정보를 볼 수 있습니다. 설치 또는 업데이트 옵션도 표시됩니다.

UI 변경 사항

애플리케이션 표시기

종속성 요구 사항을 알리기 위해 홈페이지 및 상세 페이지의 애플리케이션에 표시기가 추가되었습니다.

활동 로그 의존성 그룹화

종속성은 설치 상세 페이지를 구성하기 위한 기준에 따라 그룹화됩니다.

활동 로그 진행률 필터

진행률 필터는 진행률 상태에 따라 뷰에 추가됩니다.

지금 동기화 버튼 업데이트

지금 동기화 버튼이 업데이트됩니다.

애플리케이션 관리자 탐색에 추가됨

애플리케이션 관리자 에서 탐색 관리자 센터에 추가됩니다.

설치된 항목순으로 애플리케이션 정렬

설치된 항목별 정렬 옵션이 설치 섹션에 추가되어 이미 설치된 애플리케이션을 구성할 수 있습니다.

활성화 정보

애플리케이션 관리자Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

클론 관리자 콘솔 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[®] 클론 관리자 콘솔 기존 클론 엔진을 사용합니다. 통합 관리자 경험과 인스턴스 간 데이터 복제에 대한 향상된 가시성을 제공하며, 이는 가장 많이 사용되는 자동화 중 하나입니다. 릴리스에서 클론 관리자 콘솔Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

클론 관리자 콘솔 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 간소화된 클론 요청 환경을 경험해 보십시오.
- 새 일정 도구로 타이밍 충돌을 방지할 수 있습니다.
- 대시보드를 사용하여 향상된 가시성으로 현재 클론 활동을 볼 수 있습니다.
- 홈페이지 목록 뷰에서 추가 사용자 지정 옵션을 봅니다.
- 국제화는 여러 언어로 제공됩니다 클론 관리자 콘솔 .

자세한 내용은 [Clone Admin Console](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

클론 관리자 콘솔 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

[Request a clone in Clone Admin Console](#)

이 앱에는 다양한 복제 설정이 복제에 미치는 영향에 대한 지침과 설명이 포함된 간소화된 복제 요청 페이지가 있습니다. 새 요청 페이지에는 유지 관리 기간과 타이밍 충돌을 방지하는 데 도움이 되는 새로운 예약 도구도 있습니다. 이 도구는 인프라 유지 관리와 충돌하는 클론의 자동 일정 조정을 줄여줍니다.

지침

일부 클론 옵션이 클론 시간에 어떤 영향을 미칠 수 있는지에 대해 추가된 새로운 정보와 함께 지침 및 사용자 경험에 대한 새로운 초점을 활용하십시오.

온디맨드 백업 옵션

복제본의 일부로 새 백업을 사용합니다. 이 옵션은 클론에 새로 게시된 변경 사항을 포함하고 다음 야간 백업을 기다리지 않으려는 경우에 유용할 수 있습니다.

클론 로그

선택 시 클론 상태 페이지에 클론 로그를 표시하기 위해 추가되는 로그 표시 링크를 참조하십시오.

반복되는 클론

클론 요청 페이지의 클론 빈도 옵션을 사용하여 반복 클론을 생성합니다. 클론 빈도는 매주, 4주마다, 2주마다입니다.

i 주:

각 발생은 별도의 클론 요청으로 생성됩니다. 변경이 필요한 경우 생성된 개별 클론 요청을 변경해야 합니다.

UI 변경 사항

클론 상태

홈페이지에서는 콘솔을 통해 생성된 클론의 상태를 확인할 수 있습니다. 진행 중인 클론을 선택하면 선택한 모든 설정과 클론이 현재 있는 정확한 단계를 볼 수 있습니다. 완료된 클론은 롤백 옵션과 클론을 롤백할 수 있는 기간을 제공합니다. 이 기간은 일반적으로 7일 또는 공유 대시보드의 경우 2일입니다.

이 릴리스에서 제거됨

클론을 요청하기 위해 사용자 지정 클론 프로파일에 하나 이상의 사용자 지정 보관자가 있어야 하는 요구 사항이 제거되었습니다. 이제 기본 시스템 보관자만 있는 사용자 지정 클론 프로파일을 사용하여 클론을 요청할 수 있습니다.

활성화 정보

클론 관리자 콘솔 Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

System clone

시스템 클론 애플리케이션을 사용하여 데이터베이스의 모든 것을 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복사합니다.

핵심 **Now Platform** 릴리스 정보

코어 Now Platform 는 ServiceNow[#] 애플리케이션과 Now Platform. 코어 Now Platform 는 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC** 핵심 **Now Platform** 하이라이트

- 플로우를 생성하고 원격 테이블에 대한 트리거와 작업을 설정하여 외부 소스에서 데이터를 검색합니다. 검색된 데이터가 큰 경우 원격 테이블에서 확장 용량 기능을 사용합니다.
- GraphQL 탐색기를 사용하여 GraphQL API를 테스트합니다.
- 기록이 수정된 직후에 감사를 생성하여 트랜잭션이 취소될 때 누락 감사가 기록될 가능성을 줄입니다.
- 여러 수준의 관련 기록을 보관할 때 계단식 배열을 관리합니다.

자세한 내용은 [Administer the ServiceNow AI Platform !\[\]\(248b91fcdac4810ffd15cf33fb6aec6f_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

로그 익스포트 서비스 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

AI 검색을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

이전에는 트랜잭션이 취소되면 감사 가능한 특정 작업이 기록되지 않았습니다. 감사 기록이 누락되는 이러한 동작은 플랫폼이 기록 변경 사이에 일부 작업을 실행하고 감사 생성 전에 취소되기 때문입니다. 그러나 이제는 레코드가 변경된 직후에 감사가 만들어지므로 감사가 기록되기 전에 취소된 트랜잭션으로 인해 작업이 중단될 가능성이 줄어듭니다. 이 업데이트를 용이하게 하기 위해 감사는 이제 트랜잭션과 동일한 스레드에 기록됩니다. 이전 감사는 백그라운드 스레드에서 생성되었습니다.

이 변경은 glide.db.audit.lazy 속성의 기본값을 true에서 false로 재정의합니다. 이상적으로 이 속성은 속성 테이블에 정의되어 있지 않으며, 이는 대부분의 인스턴스가 릴리스와 함께 Washington DC

새 기본값과 동작을 사용하기 시작한다는 것을 의미합니다. 경우에 따라 이 속성이 true로 설정된 값으로 삽입되었을 수 있으며, 이는 이러한 인스턴스가 이 변경 내용을 사용하여 동작을 감사할 수 없음을 의미합니다. 이 업데이트를 활용하려면 이 속성을 삭제하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

아랍어 지원

인스턴스에 있는 기본 시스템 UI 문자열 콘텐츠의 아랍어 번역을 통해 아랍어를 사용하는 사용자를 수용합니다. 이러한 번역을 받으려면 I18N: Arabic Translations 플러그인(com.snc.i18n.arabic)을 활성화하십시오.

GraphQL 탐색기

통합 GraphQL 테스트 도구를 사용하여 GraphQL API를 테스트합니다. GraphQL Explorer를 사용하면 GraphQL API를 쉽게 개발하고 디버깅할 수 있습니다.

JavaScript 모듈 및 타사 라이브러리 지원 **ServiceNow SDK**

사용자 지정 JavaScript 모듈을 만들어 코드를 구성 및 재사용하고, 유지 관리를 개선하고, 범위가 지정된 애플리케이션에서 타사 JavaScript 라이브러리의 기능을 SDK로 활용할 수 있습니다 ServiceNow . SDK를 ServiceNow 사용하여 사용자 지정 모듈 및 타사 라이브러리 시각적 스튜디오 코드 로 범위가 지정된 애플리케이션을 생성, 다운로드, 수정한 다음 이러한 애플리케이션을 인스턴스에 배포합니다.

관련 기록 보관에 대한 개선 사항

관련 기록을 정의할 때 각 보관 관련 기록에 대한 보관 규칙을 지정하여 계단식 배열의 깊이를 제어합니다. 지정된 보관 규칙이 없는 관련 기록은 계단식 배열되지 않습니다.

사용자 지정 인덱스 삭제

Tables 모듈을 사용하여 사용자 지정 인덱스를 삭제합니다.

원격 테이블의 플로우 논리

원격 테이블 쿼리에 대한 데이터를 검색하는 플로우를 빌드합니다. ServiceNow[#] 플로우 디자이너 트리거 및 작업의 기능을 사용하여 트리거에 응답하고 원격 데이터를 가져옵니다.

로컬 기반 언어 정렬을 사용하도록 설정하는 새로운 시스템 속성

`guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale` 시스템 속성을 활성화하여 로컬 기반 언어에 따라 표시/숨기기 필터의 필드를 정렬합니다. 시스템 속성은 기본적으로 False로 설정됩니다.

Syslog 기록 UI 작업 표시

트랜잭션 및 활성 트랜잭션 양식에서 새로운 **Syslog** 기록 표시 UI 작업을 사용하여 트랜잭션 실행 중에 생성된 시스템 로그 항목을 볼 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

플러그인 업그레이드 또는 활성화 실패 시 경고

플러그인을 업그레이드하거나 활성화할 때 테이블 변경 또는 생성 작업이 실패하면 경고 메시지가 나타납니다.

보관 규칙에서 제외된 시스템 테이블

특정 테이블에 대한 보관 규칙을 더 이상 생성할 수 없습니다.

삭제 규칙을 보관 규칙과 연결

이제 아카이브 삭제 규칙을 생성할 때 관련 아카이브 규칙을 지정해야 합니다. 보관 규칙을 보관 삭제 규칙에 연결하면 보관된 기록을 삭제할 때 성능이 향상됩니다.

아카이브 삭제로 삭제된 주변 기록

저널 항목 (sys_journal_field), 첨부 파일 (sys_attachment) 및 Sys Audit (sys_audit) 테이블의 주변 레코드는 이제 아카이브 삭제 중에 데이터가 삭제될 때 자동으로 삭제됩니다.

원격 테이블의 확장 용량 기능

확장 용량을 사용하면 검색된 데이터가 1,000개 행을 초과하는 경우 원격 테이블에 대해 추가 행을 저장할 수 있습니다.

취소할 수 없는 감사 기록

새 기본 설정으로 트랜잭션이 취소될 때 감사 레코드가 기록되지 않을 가능성을 줄입니다.

Granular Delegate 양식의 알림 및 모임 초대 변경 사항

이제 세분화된 대리인 양식의 모든 알림 및 모임 초대 옵션이 기본적으로 False로 설정되어 보안에 중요하고 중요한 데이터가 포함된 알림을 받는 것에 대한 우려를 방지합니다. 대리인이 위임 알림 및 회의 초대를 받게 하려는 경우 이러한 옵션을 선택할 수 있습니다.

향상된 로깅 보안 개선 사항

노드 로그 라인에서 새 필드를 탐색하여 로그 메시지를 생성한 스크립트 또는 구성요소를 식별합니다. 트랜잭션 시작 줄에는 수행된 요청 유형을 지정하는 새 필드가 포함됩니다.

제품 및 애플리케이션 이름의 현지화

기존 제품 및 애플리케이션 이름은 네덜란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 한국어, 이탈리아어, 일본어, 포르투갈어(브라질) 및 스페인어를 시작으로 지원되는 언어로 점진적으로 현지화되고 있습니다. 새 제품 및 애플리케이션 이름은 지원되는 모든 언어로 현지화됩니다.

사용 중단

- 릴리스 Internet ExplorerInternet Explorer 부터 Washington DC 모드 입력 Edge 은 더 이상 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

Core Now Platform 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

동적 변환 릴리스 정보

ServiceNow[#] Dynamic Translation 애플리케이션을 사용하면 Dynamic Translation 프레임워크에 구성된 번역 서비스 제공자를 사용하여 동적으로 생성된 텍스트를 번역할 수 있습니다. 서비스 제공업체 중 하나가 2024년에 Watson 번역 서비스를 더 이상 사용하지 않겠다 IBM 고 발표하여 릴리스에 Washington DC 영향을 미쳤습니다.

동적 변환 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- IBM Watson Translator Service 스포크는 2024년 사용 중단 공지를 발표했습니다.

에 대한 개요ServiceNow[#] 동적 변환은 [Dynamic Translation](#) 설명서를 참조하십시오. Watson Translator Service 스포크에 IBM 대한 정보는 문서를 참조하십시오 [IBM Watson Language Translator Service spoke](#).



중요사항:

The IBM Watson Translator Service 스포크는 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

사용 중단

- IBM은 모든 리전에서 Watson Translator Service for IBM Cloud의 IBM 사용 중단을 발표했습니다. 2023년 6월 10일부터 신규 고객의 경우 Language Translator 타일이 Cloud Platform에서 IBM 제거되며 기존 고객만 제품에 액세스할 수 있습니다. 2024년 6월 10일부로 서비스는 지원 종료 날짜에 도달합니다. 2024년 12월 10일부로 서비스가 완전히 중단되며 더 이상 고객이 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

동적 변환 플러그인(Now Platform com.glide.dynamic_translation)을 활성화 동적 변환 하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate Dynamic Translation](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Localization Framework

Localization Framework 애플리케이션은 구성 가능한 워크플로우를 통해 플랫폼 전반에서 아티팩트의 번역 프로세스를 표준화하고 개선합니다.

Integration Hub

현지화 프레임워크는 스포크를 사용하여 ServiceNow[#] Integration Hub 번역 서비스 제공업체에 연결합니다.

현지화 프레임워크 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 현지화 프레임워크 애플리케이션을 사용하면 인스턴스의 텍스트를 여러 언어로 번역하여 일관된 현지화 환경을 구현할 수 있습니다. 현지화 프레임워크 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

현지화 프레임워크 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 번역 요청 및 이행을 위한 새로운 허브-스포크 모델을 사용하여 인스턴스를 보다 원활하게 현지화합니다.
- 업데이트 세트가 있는 인스턴스 간에 번역을 이동하여 모든 사용자의 현지화 환경을 표준화합니다.
- 현지화된 콘텐츠를 보다 세밀하게 제어하기 위해 범위가 지정된 애플리케이션 내에서 번역을 생성합니다.

자세한 내용은 [Localization Framework](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

번역 요청을 위한 새로운 허브-스포크 모델

해당하는 번역 요청이 중앙 집중식 리소스로 전송되도록 현지화 프레임워크 허브 플러그인으로 허브 인스턴스를 구성하고 현지화 프레임워크 스포크 플러그인으로 스포크 인스턴스를 구성합니다. 번역 이행자는 허브 인스턴스에서 번역을 완료할 수 있으며 이러한 번역은 스포크 인스턴스에도 적용되어 번역 워크플로우를 간소화합니다. 자세한 내용은 [Localization Framework Hub and Spoke architecture](#) 문서를 참조하십시오.

범위가 지정된 애플리케이션에 대한 번역 생성

번역은 더 이상 전역 범위로 기본 설정되지 않으며 범위가 지정된 애플리케이션에서 사용자 경험을 맞춤화하는 데 사용할 수 있습니다.

업데이트 세트가 있는 인스턴스 간에 번역된 텍스트 이동

범위가 지정된 번역이 지원되므로 이제 업데이트 세트가 있는 인스턴스 간에 번역된 콘텐츠를 이동할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Localization Framework Properties: Update Set Strategies](#) 문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Dynamic Translation

인스턴스 전체에서 사용자 생성 텍스트의 실시간 번역을 활성화하여 에이전트의 생산성과 교차 언어 지원을 향상시킵니다.

Notifications 릴리스 정보

애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[#] Notifications 워크플로우에서 중요한 이벤트, 작업 및 경보에 대한 사용자 지정 알림을 생성, 관리 및 전송할 수 있습니다. Notifications 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Notifications 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- RFC3463에 따라 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 ID로 이메일 보내기를 제한하고 관리자가 차단된 ID를 제어할 수 있도록 합니다.
- 클라이언트 자격 증명 흐름을 사용하여 아웃바운드 이메일에 대해 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 이메일 계정을 구성합니다.
- RFC3463에 따라 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 ID로 이메일 전송을 제한합니다.

자세한 내용은 [Notifications](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

SMTP 계정에서 클라이언트 자격 증명 플로우 지원

클라이언트 자격 증명 플로우를 사용하여 인스턴스의 아웃바운드 이메일에 ServiceNow 대해 SMTP 계정을 구성합니다.

이메일 반송 관리

제공자 알림에서 콘텐츠에 동적으로 작업을 연결합니다. 기존 정적 작업과 함께 이벤트 매개변수를 사용하여 실행 가능한 콘텐츠를 생성합니다.

UI 변경 사항

제공자 알림의 범주 필드에 대한 별표입니다.

범주 필드가 필수로 지정되었습니다.

알림 실행 가능한 콘텐츠에 새 필드가 추가됨

이벤트 매개변수 1에 나열된 작업 과 이벤트 매개변수 2 필드에 나열된 작업이 추가되었습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

제공자 알림에 대한 동적 작업 연결

제공자 알림의 이벤트 매개변수 및 기존 정적 작업을 사용하여 작업을 콘텐츠에 동적으로 연결합니다. 실행 가능한 콘텐츠 작성.

제공자 알림의 필수 범주 필드

제공자 알림의 범주 필드는 필수 필드입니다.

활성화 정보

NotificationsNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

구독 관리 릴리스 정보

애플리케이션을 ServiceNow[#] 구독 관리 사용하면 구독을 사전 예방적으로 관리하고 인스턴스의 구독 사용량을 모니터링할 수 있습니다. 구독 관리 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

구독 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 제품 구독에 대한 가시성과 통제력을 확보합니다.
- 권리 데이터의 실시간 뷰에 액세스합니다.
- 구독을 모니터링하여 구독 사용량을 최대화하고 향후 구매에 대해 정보에 입각한 결정을 내립니다.
- 시간 경과에 따른 구독 사용량 및 할당을 추적하여 예기치 않은 비용을 방지합니다.

자세한 내용은 [Subscription Management](#)  문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

사전 예방적으로 구독 관리

실행 가능한 데이터의 우선순위를 지정하는 새 사용자 인터페이스에서 제품 구독에 대한 요약を 봅니다.

구독 할당에 대한 인사이트 보기

구독이 초과 할당되는 시기를 식별하고 할당할 수 있는 구독을 확인하여 구독 사용량을 최대화합니다.

권장 그룹을 사용하여 구독 할당

권장 그룹을 사용하여 구독을 할당하여 올바른 사용자에게 권리를 부여합니다.

제품 구독 관련 문제 해결

사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑하여 규정 준수 상태를 유지합니다.

Now Assist 사용량 모니터링

권리 요약을 보고 인스턴스의 사용을 추적 Now Assist 합니다Now Assist.

애플리케이션 설치 상태 보기

현재 제품 구독 애플리케이션을 설치할 수 있는지 여부를 결정합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 구독 관리 경험

레거시 구독 관리 환경은 이 릴리스에서 보다 효율적이고 간소화된 인터페이스로 대체되었습니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 구독 사용자 관련 목록이 구독 양식에서 제거되었습니다.
- 구독 사용자 관련 목록과 역할 구독 속성 관련 목록이 역할 양식에서 제거되었습니다.
- 구독 관리 관련 목록이 그룹 양식에서 제거되었습니다.

- 사용자 지정 애플리케이션 인벤토리 모듈이 제거되었습니다.
- App Engine 사용량 대시보드가 삭제되었습니다. App Engine 정기 결제 세부정보를 확인하여 App Engine 맞춤 테이블 자격에 대한 세부정보에 액세스할 수 있습니다.
- 도메인 규정 준수 개요 대시보드가 제거되었습니다. 구독 관리 는 더 이상 도메인 분리를 지원하지 않습니다.

활성화 정보

구독 관리Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

시스템 클론 릴리스 정보

ServiceNow[#] 시스템 클론 애플리케이션을 사용하면 프로덕션 인스턴스를 프리 프로덕션 인스턴스로 복사하는 것처럼, 데이터베이스의 모든 것을 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 복사할 수 있습니다.

시스템 클론 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 프로덕션 인스턴스를 프리 프로덕션 인스턴스에 복사하여 라이브로 전환하기 전에 변경 사항을 테스트합니다.
- 설정된 빈도로 클론이 자동으로 발생하도록 예약하여 인스턴스의 동기화 상태를 유지할 수 있습니다.
- 제외 테이블 및 데이터 보관자를 사용하여 복제본에 원하는 테이블과 데이터만 포함되어 있는지 확인합니다.

자세한 내용은 [System clone](#) 문서를 참조하십시오.

사용 중단

릴리스부터 Washington DC 레거시 시스템 클론 요청 페이지(clone_instance.do)는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. Y 릴리스부터는 요청 페이지(clone_instance.do)에 시스템 클론 액세스할 때 리디렉션 [Clone Admin Console](#) 됩니다. 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 Now Support 참조하십시오.

활성화 정보

시스템 클론Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

[Clone Admin Console](#)

클론 관리자 콘솔 인스턴스 간 데이터 복제에 대한 통합 관리자 경험과 향상된 가시성을 제공합니다.

업그레이드 센터 릴리스 정보

이 애플리케이션은 업그레이드를 ServiceNow[#] 업그레이드 센터 계획하고 관리하는 데 도움이 됩니다. 이(가) 업그레이드 센터 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

업그레이드 센터 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 업그레이드 미리 보기 모듈에서 사용할 수 있는 다양한 릴리스 버전을 탐색합니다.
- 인스턴스를 실제로 업그레이드하지 않고도 업그레이드 경험에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

- 진행 중인 업그레이드의 상태를 모니터링하고 업그레이드 모니터 모듈에서 최신 업그레이드에 대한 요약 확인합니다.
- 업그레이드 이력 모듈에서 모든 과거 업그레이드를 봅니다.
- 업그레이드 계획 기능을 사용하여 업그레이드를 가속화하십시오.

자세한 내용은 [Upgrade Center](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Managing upgrade risk

건너뛴 메타데이터 파일의 여러 사용자 지정으로 인해 발생할 수 있는 충돌에 대한 알림을 메타데이터 파일의 양식 페이지에 새 UI 메시지로 표시합니다.

Previous Resolutions related list

이전 해결 방법 관련 목록을 사용하여 선택한 건너뛴 기록에 대한 이전 업그레이드의 해결 방법을 봅니다.

활성화 정보

업그레이드 센터Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 릴리스 정보

ServiceNow[#] Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 애플리케이션은 테이블별로 기록에 대한 검색 기능을 제공합니다. Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 이 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

릴리스에 대한 **Washington DC**Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 하이라이트

복수 행 서비스 카탈로그 변수 세트의 텍스트를 전역 검색에서 검색할 수 있도록 하여 검색 재현율을 개선합니다.

자세한 내용은 [Zing text indexing and search engine](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

복수 행 변수 세트에서 텍스트 인덱싱 사용

복수 행 변수 세트에 정의된 콘텐츠가 있는 카탈로그 항목을 포함하도록 전역 검색 재현율을 확장합니다 서비스 카탈로그 . 전역 검색 결과에 표시하기 위해 여러 행의 변수 세트에서 Zing 인덱스 콘텐츠를 생성하도록 시스템 속성을 구성합니다.

활성화 정보

Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 은 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

AI 검색

이 애플리케이션은 ServiceNow AI 검색 , ServiceNow Now Mobile[#], 및 ServiceNow 가상 에이전트에 대한 ServiceNow 서비스 포털소비자 등급 검색 엔진을 제공합니다. 지능형 쿼리 기능을 사용하면 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다.

Now Platform 기능 릴리스 정보

Now Platform[#] 기능은 릴리스의 Washington DC 개선 사항 및 업데이트였습니다.

Now Platform 기능을 통해 SYSTEM OF ACTION에서 제공하는 서비스를 확장합니다. 이러한 선택적 기능을 활성화하여 사용자 지정 비즈니스 논리를 만들고, 데이터를 관리 및 보호하고, 대체용 사용자 인터페이스를 만들 수 있습니다.

고급 작업 할당 릴리스 정보

(AWA) 애플리케이션은 ServiceNow[#] 고급 작업 할당 에이전트의 가용성, 용량과 기술(옵션)을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다. AWA 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

고급 작업 할당 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

최대 대기 시간이 충족되더라도 할당 시간이 초과될 때까지 에이전트 받은 편지함에 pending_accept 상태 작업 항목을 유지하는 시스템 속성이 추가되었습니다.

자세한 내용은 [Advanced Work Assignment](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

시스템 속성이 추가되었습니다. [🔗](#)

`glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled` 시스템 속성은 최대 대기 시간이 충족pending_accept 경우에도 할당이 시간 초과될 때까지 에이전트 받은 편지함에 상태 작업 항목을 유지합니다. 이 속성의 기본값은 true입니다.

활성화 정보

고급 작업 할당Now Platform 는 Glide Advanced 작업 할당 플러그인 (com.glide.awa)을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Get started with Advanced Work Assignment](#) 문서를 참조하십시오.

브라우저 요구 사항

고급 작업 할당 는 모바일 장치, Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 Microsoft Edge-Chromium 또는 [에 브라우저 지원](#) 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Now Assist [🔗](#)

ServiceNow[#] Now Assist 은 대화와 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상하도록 설계된 생성형 AI를 사용합니다.

작업 공간 [🔗](#)

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 작업 공간 에이전트, 케이스 관리자, 지원 센터 전문가 및 관리자에게 고객 질문에 답변하고 고객 문제를 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공합니다.

에이전트 채팅 릴리스 정보

ServiceNow[#] 에이전트 채팅 이 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 채팅을 통해 최종 사용자와 직접 상호작용할 수 있습니다. 에이전트 채팅 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

에이전트 채팅 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

요청자, 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 간에 전송되는 대화에 대한 채팅 요약은 자동으로 생성합니다 에이전트 채팅 .

자세한 내용은 [Exploring Agent Chat](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Chat summarization

요청자, 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 간에 전송되는 대화에 대한 채팅 요약물 자동으로 생성합니다 에이전트 채팅 .

활성화 정보

에이전트 채팅 Now Platform 플러그인 (com.glide.interaction.awa)을 에이전트 채팅 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Configuring Agent Chat](#) 문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Agent Chat

에이전트가 채팅 기능을 사용하여 고객과 직접 상호작용할 수 있도록 합니다.

Virtual Agent

직원과 고객에게 인공 지능으로 구동되는 사전 구축된 대화 기능을 갖춘 친숙한 메시징 인터페이스를 제공합니다.

Automated Test Framework 릴리스 정보

자동화된 ServiceNow[#] Automated Test Framework 테스트를 만들고 실행하여 수정된 인스턴스가 업그레이드 후, 애플리케이션 개발 중 또는 업데이트 세트로 인스턴스 구성을 배포할 때 작동하는지 확인할 수 있습니다. 실패한 테스트 결과를 검토하여 실패를 유발한 변경 사항과 검토해야 하는 변경 사항을 식별합니다. Automated Test Framework 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Automated Test Framework 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 수동 테스트를 자동화된 테스트로 대체하여 업그레이드 및 개발 시간을 단축합니다.
- 테스트를 한 번 설계하고 다른 컨텍스트에서 다른 테스트 데이터 세트와 함께 다시 사용할 수 있습니다.
- 각 테스트 실행 후 수행된 테스트 데이터 및 변경 내용을 롤백하여 테스트 인스턴스를 깔끔하게 유지합니다.
- 테스트 도구 모음을 생성하고 예약하여 테스트를 일괄적으로 구성하고 실행합니다.
- 빠른 시작 테스트 및 테스트 도구 모음을 복사하여 테스트 설계 시간을 단축할 수 있습니다. 사용자 지정 테스트 단계를 만들어 테스트 범위를 확장할 수도 있습니다.

자세한 내용은 [Test your apps with the ATF](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Automated Test Framework를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

에서 제공하는 Now Platform[#] 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정하여 구성을 변경한 후에도 인스턴스가 작동하는지 확인합니다. 예를 들면 업그레이드를 적용하거나 애플리케이션을 개발하는 경우입니다.

테스트는 사용자 지정 없이 애플리케이션 또는 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 기본 시스템에서 실행할 때만 통과 결과를 생성할 수 있습니다. 인스턴스별 데이터에 빠른 시작 테스트를 적용하려면 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정 데이터를 추가합니다. 자세한 내용은 [Available quick start tests by application or feature](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Performance profiling

성능 프로파일링은 병목 현상을 더 빠르게 식별하여 런타임 동작을 분석하는 데이터 기반 접근 방식입니다. 성능 프로파일링을 사용하여 인스턴스를 업그레이드할 때 성능 저하를 감지합니다. 그런 다음 문제를 조사하고 해결할 수 있습니다.

구성 가능한 작업 공간 지원

이제 ATF는 더 넓은 테스트 범위를 제공하여 회귀 위험을 줄이기 위해 Next Experience UI(양식 및 UI 작업으로 제한됨) 테스트를 지원합니다.

선언적 작업 가시성 테스트 단계

양식 테스트 단계 범주에서 선언적 작업 가시성 테스트 단계를 사용하여 현재 양식에 선언적 작업이 표시되는지 확인합니다.

선언적 작업 테스트 단계 클릭

양식 테스트 범주에서 선언적 작업 클릭 테스트 단계를 사용하여 현재 양식에서 선언적 작업을 클릭합니다.

활성화 정보

Automated Test FrameworkNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

주 :

실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트 실행에 사용되는 시스템 속성은 기본적으로 꺼져 있습니다. 데이터 손상 또는 중단을 방지하려면 개발, 테스트, 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 테스트를 실행하십시오. 자세한 내용은 [Enable or disable executing Automated Test Framework tests](#) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션에 대한 빠른 시작 테스트를 사용하려면 애플리케이션과 연결된 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 [Available quick start tests by application or feature](#) 문서를 참조하십시오.

`sn_atf.runner.enabled` 스토어 애플리케이션의 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 콘텐츠 팩을 활성화하려면 속성을 **True**로 설정합니다.

브라우저 요구 사항

Automated Test Framework 데스크톱 브라우저에서만 테스트 실행을 지원합니다. 태블릿, 모바일 브라우저 또는 모바일 UI에서는 테스트 또는 테스트 도구 모음을 실행할 수 없습니다. 일부 데스크톱 브라우저는 추가 구성이 필요합니다. 자세한 내용은 [Browser recommendations for Automated Test Framework](#) 문서를 참조하십시오.

Automated Test Framework 태블릿의 테스트 설계에 대한 제한된 지원을 제공합니다. 태블릿에서는 구성요소를 검색할 수 없으므로 태블릿에서 새 사용자 지정 UI 테스트 단계를 추가할 수 없습니다. 대신 데스크톱 브라우저에서 추가된 기존 사용자 지정 UI 테스트 단계를 검토합니다.

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[®] CMDB 조직의 인프라에 대한 데이터를 저장합니다. CMDB 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

CMDB 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 정책 및 작업을 관리 및 관리하고, 폐기 정의 및 제외 목록을 관리할 수 있습니다. 또한 진행 중인 CMDB 데이터 관리자 프로세스에 대한 분석을 보고 주의가 필요한 잠재적 문제를 탐지할 수 있습니다.
- CMDB 작업 공간에서 중복 제거 템플릿 라이브러리를 생성하여 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 조정합니다.
- CMDB Workspace의 CMDB 360 대시보드에 있는 범위 타일의 데이터 범위를 제한하여 클래스에 CMDB 집중합니다.
- 완성도 CMDB 상태 KPI에서 권장 메트릭으로 추적되도록 권장 사항으로 지정하여 참조 테이블에 채워지지 않은 필드를 식별합니다.

자세한 내용은 [Configuration Management](#) 문서를 참조하십시오.

CMDB를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

- 이 열 `product_instance_id` 은 새로운 PID(제품 인스턴스 식별자)를 지원하기 위해 기본 구성 항목 `[cmdb_ci]` 테이블에 추가되었으며, 이를 통해 기존 관련 자산, CI 및 IBI(설치 기반 항목)를 조회하고 연결할 수 있습니다. 업그레이드 중 해당 변경의 영향 및 영향을 최소화하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Washington 릴리스에 대한 CMDB_CI 스키마 변경의 업그레이드 영향 \(KB1534035\)](#) 기술 자료 문서를 참조하세요.
- 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후 처음으로 CMDB 360을 활성화하는 경우 비 CMDB 클래스(구성 항목 `[cmdb_ci]` 클래스에서 파생되지 않은 클래스)에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터를 캡처하려면 시스템 속성을 `true`로 설정해야 `glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled` 합니다.
- 코어 UI에서 레거시 데이터 인증 애플리케이션을 사용하고 있는 경우 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증을 새로 구현할 때 관련 정의를 사용할 수 없습니다. 릴리스 및 CMDB Workspace 버전 6.0으로 업그레이드 Washington DC 한 후 레거시 데이터 인증 애플리케이션에서 생성된 정의를 CMDB 작업 공간의 초안 데이터 관리자 인증 정책으로 변환할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [\[링크\]](#)

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

CMDB Workspace 스토어 앱

- UI 빌더(UIB) 구성요소를 사용하여 구축된 CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자에 액세스합니다. CMDB 데이터 관리자는 이제 CMDB 작업 공간에 완전히 통합되었습니다.
- UI 빌더(UIB)를 사용하여 빌드된 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증을 사용합니다. 이제 CMDB Workspace의 CMDB 데이터 관리자에서 인증 정책 유형을 사용하여 데이터 인증을 완전히 사용할 수 있습니다.
- CMDB 작업 공간에서 중복 제거 템플릿 라이브러리를 생성하여 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 조정합니다. 중복 제거 기능은 이제 UI Builder(UIB) 구성요소를 사용하여 구축되며 CMDB Workspace에 완전히 통합됩니다.

CMDB에 대한 빠른 시작 테스트

새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 CMDB . CMDB를 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.

UI 변경 사항

CMDB 작업 공간의 거버넌스 뷰가 내 작업 뷰로 변경됨

CMDB Workspace의 거버넌스 뷰가 내 작업으로 이름이 변경되었습니다.

CMDB 작업 공간의 통합 맵에 있는 새 도구 모음

맵 상단의 새 도구 모음은 이전에 다른 곳에서 제공되었던 몇 가지 기능을 제공합니다.

- 검색: CI 검색
- 필터: 필터 패널을 엽니다.
- 필터링된 항목의 모양 전환
- 수준: 표시할 관계 수준 설정
- 타임라인의 모양 전환

이 릴리스에서 변경된 내용

CMDB Workspace 스토어 앱

- **Unified Map ** :
 - 수명주기 스테이지에 따라 CI를 필터링하여 맵에 표시되는 CI를 구성합니다. 예를 들어, 작동 중인 CI만 맵에 표시되도록 수명이 종료된 모든 CI를 필터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Configure operational states of CIs !\[\]\(ab52e27d061d76db54e182891376cff5_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.
 - 맵 수준을 설정하여 애플리케이션 서비스 CI에 표시되는 계층 구조 수준의 수를 제한합니다. 예를 들어 맵 수준을 더 작은 숫자로 설정하여 맵의 전체 크기를 줄이면 성능을 향상하는 데 도움이 됩니다.
 - 맵에서 그룹 구성원 연결 요소를 선택하면 상세 정보 카드에서 소스 CI와 대상 CI를 모두 볼 수 있습니다.
 - 엔드포인트 유형을 포함하여 모든 Service Mapping 엔드포인트에 대한 모든 속성을 봅니다.
 - 애플리케이션 서비스 또는 관련 항목 카드를 선택하여 카드와 연결된 모든 노드를 강조 표시합니다.
 - 속성 창에 동적 CI 그룹과 연결된 각 CI에 대한 상세 정보 카드를 표시합니다.
 - 속성을 먼저 추가하지 않고 시스템 속성을 `sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels` 설정하여 홈 노드에서 맵에 표시할 수준의 최대 수를 구성합니다. 자세한 내용은 [Components installed with CMDB Workspace !\[\]\(62325268b83c539c826661482098edc3_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.
- **CMDB Workspace에 CMDB 데이터 관리자 통합 **
 - 이제 CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자의 모든 기능을 사용할 수 있습니다. 정책을 관리하고 작업을 관리하며, 퇴직 정의 및 제외 목록을 관리하고, 할당된 작업을 검토하고 승인 또는 거부합니다.
 - 진행 중인 CMDB 데이터 관리자 프로세스에 대한 다양한 차트 및 카운트에서 분석을 봅니다.
- **CMDB 작업 공간에 데이터 인증 통합 **

이제 CMDB 데이터 관리자의 인증 정책 유형을 사용하여 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증 기능이 완전히 지원됩니다. 선택한 테이블의 기록에 대한 필드 값을 검토, 인증 또는 편집하여 해당 값이 조직 작업을 지원하는 데 정확히 일치하는지 확인합니다.

진행 중인 데이터 인증 프로세스도 고려하는 다양한 차트 및 개수에서 분석을 봅니다.

• CMDB Workspace에 중복 제거 통합 [🔗](#)

- 중복 제거 템플릿의 라이브러리를 만들어 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 정정합니다.
- 중앙 위치인 중복 제거 대시보드에서 중복 제거 작업을 정정합니다. 하나 이상의 템플릿을 실행하여 한 번의 작업으로 여러 중복 제거 작업을 정정합니다. 템플릿이 실행될 때 진행률을 추적하고 정정 결과를 검토합니다.
- 중복 제거 인사이트 창을 검토하여 CMDB의 중복 CI와 관련된 통계 및 잠재적 문제 영역을 확인합니다.

- CMDB Workspace의 CMDB 360 환경 [🔗](#): 시스템 속성을 사용하여 `sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only` CMDB 360 대시보드의 범위 타일에 있는 데이터 범위를 CMDB 클래스로만 제한합니다. 자세한 내용은 [Components related to CMDB 360](#) [🔗](#) 문서를 참조하십시오.

권장 필드 선택 시 닷워킹의 CMDB 상태 지원 [🔗](#)

닷워킹을 사용하고 CMDB 권장 필드 (`cmdb_recommended_fields`) 테이블과 직접 상호작용하여 CMDB 상태 권장 메트릭에 대한 참조 테이블에서 필드를 선택하여 참조 테이블에 채워지지 않은 권장 필드를 식별합니다.

비 CMDB 클래스에 대한 CMDB 360 데이터 캡처 [🔗](#)

시스템 속성 값을 true로 설정하여 비 CMDB 클래스(구성 항목 (`cmdb_ci`) 클래스에서 파생되지 않은 클래스)에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터 캡처를 `glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled` 활성화합니다.

제품 인스턴스에 대한 CMDB 지원 [🔗](#)

고유한 PID(제품 인스턴스 식별자)를 사용하여 애플리케이션 및 워크플로우의 하드웨어 자산 관리 수명주기 전반에 걸쳐 조직의 운영 자산을 관리할 때 중복을 방지합니다.

사용 중단

- Washington DC 릴리스부터 코어 UI(UI 16)에 구축된 CMDB 데이터 관리자는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. [CMDB Workspace](#) [🔗](#) 는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다.

활성화 정보

CMDBNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Common Service Data Model(CSDM) [🔗](#)

Common Service Data Model(CSDM)는 서비스 모델링 CMDB 에 대한 규범적 지침을 제공하며 를 사용하는 CMDB모든 ServiceNow 제품에 대한 표준입니다. CSDM 는 IT 서비스 및 기타 제품의 CMDB데이터를 , 프레임워크를 CSDM 따르면 애플리케이션에 필요한 데이터가 ServiceNow 적절한 CMDB 테이블에 올바르게 매핑됩니다.

서비스 그래프 커넥터 [🔗](#)

미리 정의된 ServiceNow[#] 서비스 그래프 커넥터를 사용하여 SCCM과 같은 Microsoft 타사 애플리케이션에서 .CMDB 또한 [통합 허브 ETL](#) [🔗](#) 스토어 앱을 사용하여 사용자 지정 ETL 변환 맵을 생성하고 관리할 수 있으므로 무결성을 손상시키지 않으면서 타사 데이터를 에 CMDB 통합할 수 있습니다.

CMDB 작업 공간

Workspace를 CMDB 사용하여 CMDB. 작업 공간은 CMDB 를 사용할 수 있는 중앙 위치를 제공하는 스토어 앱입니다 CMDB. CMDB 작업 공간에서는 와 관련된 CMDB건강 상태 및 최근 활동을 검토하고 다양한 CMDB 대시보드 및 도구에 액세스하여 조직의 작업을 지원할 수 있습니다.

의사 결정 빌더 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 의사 결정 빌더 애플리케이션은 결정 테이블을 만들고 관리하는 데 사용할 수 있는 직관적인 인터페이스를 제공합니다. 결정 테이블에서 규칙과 조건을 변경하면 변화하는 비즈니스 요구사항을 보다 효율적으로 충족할 수 있습니다. 의사 결정 빌더 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

의사 결정 빌더 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 의사 결정 빌더 은(는) 이제 에 통합되었습니다 워크플로우 스튜디오. 및 Playbooks 등의 플로우 디자이너 다른 강력한 도구와 함께 액세스 의사 결정 빌더 하여 결정 테이블을 워크플로우와 원활하게 통합합니다.
- 300개 행 아래에 전체 결정 테이블을 복제하거나 더 큰 결정 테이블에 대해 결정 테이블 구조 (입력 및 열)만 복제합니다.
- 모든 스크립트에서 결정 테이블을 실행하고 에서 복사 의사 결정 빌더한 결정 테이블 코드 스니펫을 삽입하여 하드 코딩된 논리를 의사 결정으로 쉽게 바꿀 수 있습니다.
- 결정 테이블의 행을 전략적으로 복제하여 결정 규칙을 작성하는 시간과 노력을 절약합니다.
- 결정 테이블이 사용되는 관련 객체를 보고 액세스합니다.

자세한 내용은 [Decision Builder](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

의사 결정 빌더 에 통합 워크플로우 스튜디오

애플리케이션에 대한 워크플로우를 구축하는 데 도움이 되는 다른 강력한 도구와 함께 간소화된 하나의 환경에서 의사결정 테이블에 액세스하고 빌드합니다.

결정 테이블 코드 스니펫

에서 테이블의 의사 결정 빌더코드 스니펫을 복사하여 작성하는 Now Platform 스크립트에 결정 테이블을 삽입합니다.

Duplicate a decision table

300행 미만의 전체 결정 테이블을 복제하거나 더 큰 결정 테이블의 경우 결정 테이블 구조(입력 및 열)만 복제하여 결정 테이블을 생성하는 시간을 절약합니다.

Duplicate rows in a decision table

결정 테이블의 행을 전략적으로 복제하여 결정 규칙을 생성하는 시간과 노력을 절약합니다.

View related objects in a decision table

열린 결정 테이블에서 결정 테이블이 사용되는 관련 플로우, 하위 플로우 또는 프로세스를 쉽게 보고 액세스합니다.

UI 변경 사항

의사 결정 빌더 모듈

의사 결정 빌더 독립 실행 의사 결정 빌더 형 애플리케이션을 여는 데 사용되는 기본 모든 탐색의 모듈입니다. 이제 워크플로우를 빌드하는 데 도움이 되는 다른

애플리케이션과 함께 새 워크플로우 스튜디오 애플리케이션에서 열립니다의사 결정 빌더.

활성화 정보

의사 결정 빌더 플러그인(sn_decision_design)을 의사 결정 빌더 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Update to the latest version of Decision Builder](#) 문서를 참조하십시오.

현지화 정보

에 통합의사 결정 빌더되어 있습니다현지화 프레임워크. 그러나 Excel에서 편집 기능은 지역화를 지원하지 않으므로 영어를 사용하지 않는 인스턴스에서는 이 기능을 사용할 수 없습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Workflow Studio

워크플로우 작성, 구성 및 모니터링을 단일 페이지 경험으로 통합합니다.

Flow Designer

플로우 디자이너Now Platform[#]는 프로세스 소유자가 작업을 자동화할 수 있는 기능입니다. 코딩할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드합니다.

Playbooks

워크플로우 스튜디오 Playbooks 프로세스 소유자가 전사적인 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만들 수 있도록 합니다. 에이전트와 이행자가 사용하는 Playbook 플레이북 경험의 기본 프로세스를 빌드합니다.

문서 서비스 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 문서 서비스 생성, 유지관리, 변환, 와 같은 Microsoft SharePoint외부 공급업체와의 통합과 같은 문서 관리와 관련된 광범위한 서비스를 제공합니다. 문서 서비스 릴리스에서 Washington DC 기능이 향상되고 업데이트되었습니다.

문서 서비스 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 복잡한 문서에 서명하는 수동 프로세스를 제거하여 서명 환경을 개선합니다.
- 문서에서 공동 작업하고 에서 Microsoft SharePoint호스팅되는 첨부 파일을 관리할 수 있습니다.
- 외부 사용자가 서비스 포털.

자세한 내용은 [Document Services](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Multi Provider Document Services Framework 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

문서에 대한 디지털 서명

스마트 카드를 사용한 디지털 서명을 위한 문서 템플릿과 서명 워크플로우를 정의합니다. 다른 참가자가 서명할 자동 입력된 문서를 생성하고 보냅니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

서비스 포털 외부 사용자를 위한 환경

에서 문서를 만들고 관리할 수 있도록 문서 관리 환경을 외부 사용자에게로 확장합니다
서비스 포털.

Microsoft SharePoint Document Services와의 통합

와 통합 Microsoft SharePoint 하여 플랫폼 내에서 문서를 생성, 업데이트 및 공동
작업합니다.

활성화 정보

문서 서비스Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

문서 관리는 Document Management 플러그인 (com.snc.platform_document_management) 을
활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Activate Document Management !\[\]\(a870788d6ed9b8fd294b7654a8c8526b_img.jpg\)](#) 문서를
참조하십시오.

[Multi Provider Document Services Framework !\[\]\(de95854c7ee024cfadc48187bbb781b2_img.jpg\)](#) . ServiceNow Store에서 요청하여 Multi Provider
Document Services Framework를 설치합니다. [ServiceNow Store !\[\]\(cef08d8c15d8a8acd5e25ab0d65432c3_img.jpg\)](#) 웹 사이트를 방문하면 사용
가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다.
출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 !\[\]\(c244836fd67166dc60ebf5279a0f8377_img.jpg\)](#) .

접근성 정보

- 프로그래밍 방식 레이블을 시각적 레이블과 일치하도록 업데이트 문서 뷰어 되었습니다. 이 개선 사항은 ZoomText(확대 소프트웨어 유형) 및 기타 유형의 보조 기술(예: 화면 판독기)에 대한 향상된 지원을 제공합니다.
- 페이지 번호 입력 필드에 잘못된 페이지 번호가 입력된 경우 보조 기술 사용자에게 프로그래밍 방식으로 알리도록 업데이트되었습니다.
- 의 페이지 번호 입력 필드에 문서 뷰어에 대한 톨팁을 추가했습니다. 시각적 레이블과 프로그래밍 방식 레이블이 모두 사용자에게 제공됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Document Templates

원활한 환경을 제공하기 위해 문서에 대한 디지털 서명은 문서 템플릿으로 구성됩니다.

Hermes 메시징 서비스 릴리스 정보

Hermes 메시징 서비스 를 사용하면 사용자 Apache Kafka 환경을 인스턴스와 통합할 수 있습니다
ServiceNow[#] . Hermes 메시징 서비스 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Hermes 메시징 서비스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 인스턴스의 ServiceNow 이벤트를 사용자 Apache Kafka 환경에 게시하고 짧은 대기 시간으로 외부 시스템에서 많은 양의 Apache Kafka 이벤트를 사용합니다.
- 외부 시스템에서 메시지 볼륨의 급증 및 버스트를 효과적으로 처리하여 인스턴스에 대한 성능 영향을 최소화합니다.
- 진단 도구를 사용하여 Hermes 메시지 배달의 상태와 성능을 관리합니다.

자세한 내용은 [Hermes Messaging Service !\[\]\(eabd9f9ababee93effadc3b380fe65fd_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

향상된 보안 설정

인증서 생성기를 사용하여 인증서에 대한 Hermes 메시징 서비스보안 연결을 위한 인증서를 생성하고, 인증서를 해지하고, 인증서에 ACL을 Hermes 메시징 서비스 적용합니다.

주제 네임스페이스 관리

를 사용하여 Hermes 메시징 서비스Kafka 클러스터에서 Hermes 주제 네임스페이스를 생성, 업데이트 및 삭제합니다.

주제 관리

를 사용하여 Hermes 메시징 서비스Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 생성, 업데이트 및 삭제합니다.

항목 다시 스캔

인스턴스의 주제 기록을 Kafka 클러스터에서 Hermes 사용자에게 속한 주제와 동기화합니다.

활성화 정보

Hermes 메시징 서비스Now Platform 플러그인(`com.glide.hub.flow_trigger.kafka` 또는 `com.glide.hub.action_step.kafka`) 활성화 Apache Kafka용 스트리밍 연결 또는 애플리케이션 설치 로그 익스포트 서비스 시 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Hermes Messaging Service activation !\[\]\(5361750c22c4e047a52f4eac1ec2d4cc_img.jpg\)](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Using Stream Connect for Apache Kafka

를 사용하여 플로우 디자이너인스턴스에서 ServiceNow 메시지를 생성 Apache Kafka 한 다음, 외부 애플리케이션에서 메시지를 사용합니다. 또한 외부 애플리케이션에서 메시지를 생성 Apache Kafka 한 다음 다양한 소비자를 사용하여 인스턴스의 메시지를 사용할 수 ServiceNow 있습니다 Apache Kafka용 스트리밍 연결.

Log Export Service (LES)

와 함께 로그 익스포트 서비스사용하여 보고, 감사 또는 규제 목적으로 로그 데이터를 외부 데이터 레이크로 안전하게 내보낼 수 있습니다Hermes 메시징 서비스.

Instance Data Replication

릴리스 전에 Washington DC 만든 복제 세트를 업그레이드Hermes 메시징 서비스하의 성능 및 처리 효율성을 인스턴스 데이터 복제 향상시킵니다.

인스턴스 데이터 복제 릴리스 정보

(IDR) 애플리케이션은 ServiceNow[#] 인스턴스 데이터 복제 인스턴스 간 데이터 복제 프로세스를 단순화합니다. 이(가) 인스턴스 데이터 복제 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

인스턴스 데이터 복제 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 생산자 인스턴스의 데이터를 여러 부서와 비즈니스 단위에 걸쳐 하나 이상의 소비자 인스턴스로 복제하여 데이터를 동기화된 상태로 유지합니다.
- 회사의 여러 조직에서 일관된 데이터를 유지 관리합니다.
- 생산자 및 소비자 인스턴스에서 sys_ids이 다른 기록을 쉽게 업데이트할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Instance Data Replication !\[\]\(c15650232aa6660c9deb34f3b82dcb72_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

인스턴스 데이터 복제를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

복제 세트를 V2로 업그레이드하여 (IDR)의 인스턴스 데이터 복제Hermes 메시징 서비스성능 및 처리 효율성을 향상시킵니다. 자세한 내용은 [Upgrading legacy replication sets to V2 in Instance Data Replication](#) 문서를 참조하십시오.

업그레이드 후 복제 페이로드 오류 [idr_replication_payload_error] 테이블에 대해 로그 회전이 자동으로 활성화됩니다. 기본적으로 로그 교체 일정은 7개의 샤드로 구성되며 각 샤드당 5일이 소요됩니다. 업그레이드 전에 생성된 이 테이블의 모든 로그 항목은 자동으로 잘립니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Hermes 전용 복제

새로 생성된 복제 세트는 Hermes 메시징 서비스이제 . 더 이상 레거시 복제 세트를 생성할 수 없습니다.

인스턴스 간 복제된 데이터 비교

복제 세트의 데이터를 데이터 변환, 양방향 복제 및 불연속 복제와 비교합니다.

활성화 정보

인스턴스 데이터 복제Now Platform(IDR com.glide.idr) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있는 기능으로, 별도의 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 [Request an Instance Data Replication subscription](#) 문서를 참조하십시오.

추가 요구 사항

소비자와 생산자 모두 최소한 사용자 지정 병합 기능을 지원하는 릴리스를 실행 San Diego 중이어야 합니다.

이 릴리스 요구 사항은 동시 작업 실행 지원에도 적용됩니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Hermes Messaging Service

Hermes 메시징 서비스 는 인스턴스가 대량의 Kafka 이벤트를 안정적으로 생성하고 사용할 수 있도록 구축된 Apache Kafka 다중 테넌트, 다중 클러스터 데이터 전송 및 대기열 서비스입니다.

지식 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 지식 관리 애플리케이션을 사용하면 사용자에게 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결을 위한 정보를 제공하는 문서를 공유할 Knowledge 수 있습니다. 지식 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

지식 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- Next Experience 어두운 테마는 Agent Mobile 애플리케이션에서 Now Mobile 앱 사용할 수 있습니다.
- 지식 관리 내의 Configurable Workspace 구성요소는 접근성 향상을 위해 리플로우를 지원합니다.

자세한 내용은 [Knowledge Management](#) 문서를 참조하십시오.

UI 변경 사항

Knowledge Management 서비스 포털

v3 홈페이지가 지식 관리 고급 지식 관리 서비스 포털 홈페이지로 대체되었습니다.
자세한 내용은 "사용 중단" 섹션을 참조하세요.

어두운 테마

어두운 테마는 Next Experience Agent Mobile 애플리케이션에서 Now Mobile 앱 사용할 수 있습니다.

사용 중단

- Washington DC 릴리스 지식 관리 부터 v3 홈페이지(com.snc.knowledge3)는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지식 관리 서비스 포털은 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다.
- 자세한 내용은 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#)  문서를 Now Support 참조하십시오.

활성화 정보

지식 관리Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 지식 관리 서비스 포털 는 기본적으로 활성화되어 있는 플러그인 (com.snc.knowledge_serviceportal)과 함께 사용할 수 있습니다.

고급 플러그인 (com.snc.knowledge_advanced)을 지식 관리 활성화하여 의 고급 기능을 지식 관리활성화합니다. 자세한 내용은 [Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화](#)  참조하십시오

다양한 지식 관리 기능을 사용할 수 있는 추가 플러그인을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Knowledge Management용 추가 플러그인](#)  참조하십시오.

플러그인 (sn_ux_seo_sitemap)을 Sitemap Generator 활성화하여 XML 사이트맵을 정의하고 자동으로 생성함으로써 공개 포털 페이지의 SEO(검색 엔진 최적화)를 개선합니다. 또한 사이트맵 구성 기록 (sitemap_config_KB) 및 사이트맵 구성 정의를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 [사이트맵 생성기 레코드 구성](#)  참조하세요.

접근성 정보

어두운 테마

및 Agent Mobile 애플리케이션에서 어두운 테마를 Next ExperienceNow Mobile 앱 활성화합니다. 이 옵션은 일반적으로 눈의 피로를 완화하고 가독성을 향상시키기 위해 사용됩니다.

리플로우 지원

다음 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다.

- sn-knowledge-content
- sn 관련 콘텐츠
- sn-star 등급
- sn-비교기
- sn-attach-article-guidance
- sn-중첩 댓글

- sn-knowledge-detail
- sn-지식-socialqa-답변
- sn-knowledge-socialqa-detail
- sn-knowledge-discussion-wrapper
- sn-시간 전

또한 리플로우를 지원하도록 다음 페이지가 업데이트되었습니다.

- 지식베이스 뷰 (kb_view)
- 지식 문서 템플릿 선택기 모달
- Knowledge 범주 선택기(kb_category_picker)
- 번역 비교
- 번역 요청
- 버전 비교

이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace](#) 문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

CSM Configurable Workspace

ServiceNow[#] 작업 공간 는 에이전트가 단일 페이지에서 문제를 찾고, 조사하고, 해결해야 하는 도구를 수집하는 그래픽 사용자 인터페이스입니다. ServiceNow[#] CSM Configurable Workspace 및 ServiceNow[#] CSM 에이전트 작업 공간 계층 1 에이전트에게 고객 응대 및 케이스 해결에 필요한 도구를 제공하는 고객 서비스 관련 구현입니다. 이 인터페이스를 사용하면 고객 서비스 에이전트가 케이스에 첨부된 문서를 읽고 Knowledge 케이스를 보다 효율적으로 해결하는 데 도움이 되는 추가 정보를 얻을 수 있습니다.

Field Service Management

현장 서비스 에이전트가 에이전트 앱을 통해 오프라인 상태일 때 작업 주문 작업에 첨부된 문서를 읽을 Knowledge 수 있도록 합니다 Now Mobile . 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Access the information you need using the Now Mobile Agent application](#).

Communities

커뮤니티의 게시물에서 정보를 수집 Knowledge 합니다. 질문에 대한 구조화되지 않은 토론에서 구조적인 Knowledge 문서를 만듭니다.

Problem Management

유사한 문제를 해결하는 데 유용할 수 있는 문제 양식에서 생성된 정보로 구조화된 Knowledge 문서를 만듭니다.

Incident Management

인시던트에서 문서를 검색 Knowledge 하여 문제를 해결합니다. 인시던트를 해결하는 동안 문서로 문제를 표시하고, 인시던트의 문서를 편집하고, 지식 격차를 보고합니다. 문서 템플릿을 사용하여 인시던트에서 문서를 작성하여 암묵적 지식을 공식화합니다.

Employee Service Management

HR 지식 관리 에서 지식 블록을 사용하여 작성자의 HR 지식 저작과 독자의 지식 소비를 모두 단순화합니다. HR 에이전트는 HR 케이스에 대한 수요 인사이트 대시보드를 사용하여 지식 범위가 충분하지 않은 케이스를 식별하고 지식 격차를 보고할 수 있습니다. 자세한 내용은 [HR 케이스에 대한 수요 인사이트 대시보드](#)를 참조하십시오.

MID 서버 릴리스 정보

애플리케이션을 ServiceNow MID 서버 사용하면 인스턴스와 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간에 ServiceNow 통신과 데이터를 전송할 수 있습니다. MID 서버 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

MID 서버 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 컨테이너화된 MID 서버Linux의 경우 OpenShift on Linux를 사용합니다.
- 모듈 액세스 정책(MAP)의 새로운 "거부" 기본 동작으로 무단 액세스를 방지합니다.
- dist-upgrade 래퍼 수준에서 디버그 로그를 활성화하고 upgrade-wrapper-override.conf로 구성을 수정하여 변경 사항을 테스트합니다.

자세한 내용은 [MID Server](#) 문서를 참조하십시오.

MID 서버를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

최신 MID 서버 시스템 요구 사항은 [MID Server 시스템 요구 사항을](#) 참조하십시오. 지원되는 최소 JRE 버전은 11.0.9이고 권장 버전은 11.0.16.1입니다.

자체 JRE를 설치한 경우 업그레이드 프로세스는 지원되는 JRE를 MID 서버 사용하도록 다음 작업을 수행합니다.

- MID 서버 업그레이드 시 지원되지 않는 JRE 버전을 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 최소 및 권장 JRE 버전이 포함된 경고 메시지를 표시합니다.
- 지원되는 JRE가 호스트에서 MID 서버 실행 중인 경우 업그레이드 MID 서버 된 버전은 해당 버전을 사용합니다.

모든 MID 서버 호스트 시스템은 자동 업그레이드를 활성화하기 위해 [install.service-now.com](#) 다운로드 사이트에 액세스해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 관리 방법을 참조하십시오. [MID 서버 업그레이드](#) 레이블이 표시됩니다.

실행 파일 경로당 하나의 Windows MID 서버 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드 Windows MID 서버 된 경우 시작할 수 없습니다. 참조 [MID 서버 시작 실패](#) 자세한 내용은.

업그레이드에 대한 MID 서버 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- [MID 서버 업그레이드 전 점검](#): 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템의 업그레이드 기능을 MID 서버 테스트하는 방법에 대해 설명합니다.
- [업그레이드 MID 서버 수동](#): 수동으로 업그레이드하는 MID 서버 방법을 설명합니다.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

OpenShift에 대한 컨테이너식 MID Server 지원

컨테이너화된 MID 서버Linux의 경우 OpenShift on Linux를 사용합니다. 해당 Linux Docker 레시피가 업데이트되었습니다. 컨테이너화된 컨테이너화 MID 서버 는 영구 스토리지와 함께 기존 자동 크기 조정 기능을 사용하여 루트리스로 실행할 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

MID Server Password2 전역 정책 변경

MAP(모듈 액세스 정책)의 새로운 "거부" 기본 동작을 사용하면 MAP 레코드에 명시적으로 선언되지 않는 한 무단 액세스를 방지할 수 있습니다. 내부 액세스에 필요한 모든 MAP이 제공됩니다. 외부 액세스를 위해 자동 생성된 MAP이 제공됩니다.

MID Server 고유 로그인 사용자

각 MID 서버에 대해 고유한 로그인한 사용자를 사용합니다. [자세한 내용은 \(KB1552863\) MID Server 고유 로그인 사용자를](#)  참조하십시오.

향상된 래퍼 구성 재정의

dist-upgrade 래퍼 수준에서 디버그 로그를 활성화하고 **upgrade-wrapper-override.conf**로 구성을 수정하여 변경 사항을 테스트합니다. 예를 들어, 기본 제한시간은 특정 JVM 레벨 명령에 대해 충분히 길지 않을 수 있습니다. dist-upgrade 래퍼 구성에 대한 **upgrade-wrapper-override.conf**를 사용하여 시간 초과를 늘릴 수 있습니다.

사용 중단

- 컨테이너화 Windows MID 서버는 더 이상 지원되지 않습니다. docker 레시피에 Windows MID 서버 대한 다운로드 링크가 제거되었습니다. 이전 Windows MID 서버 docker 레시피를 계속 사용할 수 있지만 공식 지원은 없습니다. [자세한 내용은 \(KB1559617\) 워싱턴 DC에서 사용 중단된 컨테이너식 MID 서버 기능을](#)  참조하십시오.
- 전용 배포 MID 서버를 통한 자동 배포 및 자동 삭제는 더 이상 지원되지 않습니다. 배포 템플릿은 더 이상 지원되지 않으며 새 배포 템플릿을 사용하거나 만들 수 없습니다. 그러나 기존 템플릿이 있는 기존 배포 요청은 여전히 작동합니다. [자세한 내용은 \(KB1559617\) 워싱턴 DC에서 사용 중단된 컨테이너식 MID 서버 기능을](#)  참조하십시오.

활성화 정보

MID 서버Now Platform는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

검색

검색은 MID 서버를 사용하여 사용자 환경에서 실행 중인 장치 및 애플리케이션에 대한 정보를 CMDB에 반환하는 프로브 및 패턴을 시작합니다. Discovery 일정은 구성된 역량 및 할당된 IP 범위에 따라 적절한 MID 서버 항목을 선택합니다.

오케스트레이션

오케스트레이션MID 서버를 사용하여 내부 및 외부 시스템에서 작업을 수행합니다. 오케스트레이션은 자신의 기능과 사용이 허용된 애플리케이션을 기준으로 선택합니다MID 서버.

서비스 매핑

서비스 매핑MID 서버는 사용자 환경에서 실행 중인 비즈니스 서비스에 대한 정보를 반환하는 패턴을 시작합니다.

이벤트 관리

이벤트 관리는 이벤트를 MID 서버 수신 및 처리하고, RCA(근본원인 분석)를 위한 데이터를 수집하고, SNMP 트랩을 수집합니다.

클라우드 관리

클라우드 관리MID 서버 를 사용하여 이벤트를 수집하고 처리합니다VMware.

운영 인텔리전스

운영 인텔리전스는 클러스터를 사용하여 MID 서버 외부 데이터 소스에서 운영 메트릭 데이터를 캡처하고 예외를 분석합니다.

상태 로그 분석

상태 로그 분석 는 MID 서버 사용하여 인스턴스로 스트리밍하는 로그 데이터를 수집하고 문제의 근본 원인을 식별하는 데 도움을 줍니다.

알림 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 알림 애플리케이션은 고객과의 통신을 Now Platform 위해 SMS 및 음성 채널을 지원합니다. 알림 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

알림 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

을 사용하여 작업 기록에서 전화 회의를 시작하거나 SMS를 보낼 수 있는 사람을 제어합니다 알림.

자세한 내용은 [Notify !\[\]\(0d5ec72f61334709c3fc9450209b754f_img.jpg\)](#) 를 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

Notify에 액세스하기 위한 보안 강화

notify_view 역할 할당을 통해 작업 기록에 대한 전화 회의 시작 및 **SMS** 보내기 UI 작업을 보고 선택할 수 있는 사람을 제어합니다. notify_view는 에 액세스하는 알림에 필요한 최소 역할입니다.

활성화 정보

알림Now Platform(com.snc.notify) 플러그인을 활성화하여 알림 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Notify !\[\]\(84f47badaad7772cd95667a7c387a639_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

[Notify connector for Microsoft Teams](#)

알림 용 Microsoft Teams 커넥터를 사용하면 인시던트 또는 작업과 같은 모든 기록에서 직접 회의를 관리하고 시작할 Microsoft Teams 수 있습니다.

암호 재설정 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[#] 암호 재설정 최종 사용자가 셀프 서비스를 사용하거나 서비스 데스크 에이전트의 도움을 받아 암호를 재설정하고 변경할 수 있도록 도와줍니다. 암호 재설정 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

암호 재설정 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 사용자가 만료에 따라 Soft PIN의 향상된 보안을 경험할 수 있습니다. 암호 재설정 관리자로서 보장되고 안전한 소프트 PIN 등록을 위해 소프트 PIN 만료 설정을 구성합니다.
- 프로세스에 대한 보안 점수를 봅니다 암호 재설정 . 점수에 따라 프로세스의 잠재적인 구성 개선 사항에 대한 알림을 받게 됩니다.
- 이 `password_reset.request.max_email` 속성을 사용하여 사용자가 24시간 내에 이메일을 통해 "암호 재설정" 링크를 받을 수 있는 최대 횟수를 설정합니다.

자세한 내용은 [Password Reset](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Soft PIN의 향상된 만료 설정을 경험합니다.

사용자에게 보안 소프트 PIN 등록 환경을 제공합니다. 소프트 PIN 검증에 등록하는 동안 소프트 PIN이 만료되는 일수를 볼 수 있습니다. 소프트 PIN을 재설정하는 동안 사용자는 소프트 PIN이 준수해야 하는 규칙을 볼 수 있습니다. 또한 사용자는 암호가 만료될 때 이메일과 ServiceNow 가상 에이전트 알림을 받습니다.

암호 재설정 관리자는 소프트 PIN에서 암호가 만료되는 기간(일), 암호 만료 미리 알림 전자 메일을 보내는 빈도 및 기록 정책 설정과 같은 소프트 PIN 만료 설정을 구성할 수 있습니다.

이러한 설정은 이전 버전에서 업그레이드 암호 재설정 한 경우에도 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.

프로세스에 대한 암호 재설정 보안 점수 보기

프로세스에 대한 보안 점수를 봅니다 암호 재설정 . 점수에 따라 프로세스의 잠재적인 구성 개선 사항에 대한 알림을 받게 됩니다.

프로세스를 생성하는 암호 재설정 동안 프로세스의 보안 점수를 확인합니다. 달성 가능한 최대 점수와 현재 점수 간에 편차가 있는 경우 구성을 개선하기 위한 실행 가능한 권장 사항 목록이 포함된 이메일을 받게 됩니다. 프로세스 구성이 이상적인지 여부를 나타내는 정보 메시지가 표시됩니다.

식별 및 검증 단계에 대한 구성을 평가합니다. 구성의 안전성이 떨어지는 경우 강도를 개선하는 방법에 대한 프로세스별 실행 가능한 제안을 받으십시오.

주:

부터 Washington DC셀프 서비스 또는 서비스 데스크 암호 재설정 경험은 `security_admin` 사용자로 제한됩니다. `security_admin` 역할이 있는 사용자만 `sys_user` 레코드를 사용하여 다른 `security_admin` 사용자의 암호를 설정하여 보안을 더욱 강화할 수 있습니다.

사용 중단

3DES 암호화 및 암호 해독은 플로우 및 워크플로에서 암호 재설정 더 이상 사용되지 않습니다.

활성화 정보

암호 재설정Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Virtual Agent

에 대한 암호 재설정지원에 대해 가상 에이전트 자세히 알아보세요. 자세한 내용은 [Password Reset for Virtual Agent](#) 문서를 참조하십시오.

Password Reset Windows Application

ServiceNow[#] 암호 재설정 Windows 애플리케이션 암호를 잊어버렸거나 컴퓨터가 잠겨 Windows 있는 사용자가 로그인 화면에서 직접 Windows 암호를 재설정할 수 있습니다.

서비스 카탈로그 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[#] 서비스 카탈로그 조직 내 부서에서 제공하는 사용 가능한 서비스 및 제품에 대한 요청자 뷰를 제공합니다. 서비스 카탈로그 이 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

서비스 카탈로그 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 카탈로그 항목 요청자가 나중에 초안을 편집할 수 있도록 카탈로그 항목 양식의 초안을 저장할 수 있습니다.
- 카탈로그 작성기에서 Now Platform[#] 스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문 값을 설정합니다.
- 및 카탈로그 작성기에서 Now Platform 스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문에 대한 필드 메시지를 설정합니다.
- 카탈로그 대화에 대한 단일 확인란 가상 에이전트 지원을 경험해 보십시오.

자세한 내용은 [Service Catalog](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

카탈로그 항목 양식을 초안으로 저장

카탈로그 항목 요청자가 카탈로그 항목 양식의 초안을 포털(예: 및 ServiceNow[#] 서비스 포털 및 ServiceNow[#] 직원 센터)과 Now[#] Mobile 앱에 저장할 수 있도록 합니다.

요청자는 긴 양식, 기록을 제출할 정보가 충분하지 않지만 양식을 삭제하고 싶지 않은 상황 등에 직면했을 때 초안을 저장할 수 있습니다. 초안을 저장하고 중단한 부분부터 편집을 시작할 수 있습니다. 요청자는 새 초안 탭의 내 요청 위젯에서 저장된 초안에 액세스할 수 있습니다.

카탈로그 항목의 질문 값 설정

스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문에 대한 카탈로그 UI 정책 작업에서 값을 설정합니다. 질문에 대해 설정한 값은 지정된 조건이 충족될 때 표시됩니다. 에서 Now Platform 카탈로그 UI 정책 작업을 사용하고 카탈로그 작성기에서 동적 동작을 사용하여 값을 설정할 수 있습니다.

예를 들어 회사 전화를 주문하는 카탈로그 항목에서 선택한 저장소 크기가 1TB인 경우 자동으로 검은색을 검은색으로 설정할 수 있습니다. 이제 스크립트를 작성할 필요 없이 이 동작을 구성할 수 있습니다.

카탈로그 항목의 질문에 대한 필드 메시지 설정

스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문에 대한 필드 메시지를 설정합니다. 지정된 조건이 충족되면 필드 메시지가 질문 아래에 유용한 텍스트로 표시됩니다. 카탈로그 UI 정책 작업을 Now Platform 사용하거나 카탈로그 작성기에서 동적 동작을 사용하여 필드 메시지를 설정할 수 있습니다.

예를 들어, 선택한 유형이 고급일 때 ## #### ##### 랩톱 유형의 질문에 경고 메시지가 표시되도록 설정할 수 있습니다.

UI 변경 사항

값을 지우는 데 사용되는 확인란의 업데이트

및 카탈로그 작성기에서 Now Platform 변수 또는 질문 값을 지우는 다음 필드를 업데이트했습니다.

- Now Platform: 카탈로그 UI 정책 작업 양식에는 이전에 변수 값 지우기 확인란이 표시되었습니다. 이제 값이 지우기 로 표시되도록 업데이트되고 값 작업 드롭다운 목록에서 선택할 값으로 추가됩니다.
- 카탈로그 작성기: 질문의 동적 동작을 정의하기 위해 이전에는 동작 탭에 값 지우기 확인란이 표시되었습니다. 이제 이 작업 수행 드롭다운 목록에서 선택할 값으로 사용할 수 있도록 업데이트되었습니다.

이러한 UI 변경 사항은 첨부 파일, 마스킹, 사용자 지정, UI 페이지 및 비입력 변수 유형 (레이블 및 컨테이너)에는 적용되지 않습니다.

활성화 정보

서비스 카탈로그Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Service Portal

고객이 서비스 및 제품 오퍼링과 같은 카탈로그 항목을 요청할 수 있도록 사용자 서비스 카탈로그 지정합니다서비스 포털. 위젯을 사용하여 서비스 카탈로그 포털의 카탈로그를 만듭니다.

Employee Center

이 포털은 직원 센터 여러 부서의 사용 사례에 활용하여 서비스 제공 및 직원 참여를 촉진할 수 있도록 표준화된 동적 포털입니다.

Now Mobile app

Now Mobile 앱 사용자가 항목 또는 서비스를 요청하고 모바일 장치에서 요청을 추적 또는 승인할 수 있습니다.

Next Experience UI

UI는 Next Experience 직관적이고 개인화된 차세대 경험을 제공하여 생산성을 높이고 참여를 개선하며 통찰력을 Now Platform제공합니다.

Sidebar 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Sidebar 애플리케이션을 사용하면 에이전트와 주제 전문가가 사용자 문제를 해결할 때 공동 작업을 수행할 수 있습니다. Sidebar 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Sidebar 릴리스의 Washington DC 하이라이트

기존 대화 Sidebar 에 참가할 참가자를 선택하면 고객의 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 참가자 목록이 표시됩니다.

자세한 내용은 [Sidebar !\[\]\(6befd466863f06afb75445d91429f055_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Sidebar 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

참가자 제안

Sidebar 기존 대화에서 고객의 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 참가자 목록을 표시합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Sidebar를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

가상 에이전트 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 가상 에이전트 애플리케이션은 대화형 메시징 인터페이스를 통해 사용자 지원을 제공하므로 사용자는 자동화된 대화를 설계 및 구축하여 사용자가 신속하게 정보를 얻고 공통된 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다. 가상 에이전트 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

가상 에이전트 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- (NLU) 대신 자연어 이해 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하는 주제를 생성하고 테스트 가상 에이전트 합니다.
- 추가 프롬프트 검색 및 변수 편집 탭을 사용하여 LLM 지원 주제를 테스트합니다.
- 의 대화Microsoft Teams에서 가상 에이전트 구현 Now Assist 합니다Slack.
- LLM 주제의 경우 입력 수집기 입력 컨트롤을 사용하여 가상 에이전트 디자이너 생성형 AI 프롬프트를 사용하여 데이터를 수집합니다.
- LLM 주제의 경우 보안 텍스트 입력 컨트롤을 사용하여 가상 에이전트 디자이너 사용자로부터 민감한 텍스트, 이메일 및 기타 유형의 입력을 수집하고 암호화합니다.

자세한 내용은 [Virtual Agent](#) 문서를 참조하십시오.

i 주:

성능 및 사용자 경험은 앱과의 상호 작용을 포함하여 앱 내 활동 집계를 추적하여 개선됩니다. 이 추적은 개인 정보보다는 집계된 기술 정보에 중점을 둡니다.

가상 에이전트를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

패치 7에서 Vancouver 제공되었던 일부 기능은 초기 Washington DC 얼리 액세스 릴리스에서 사용할 수 없습니다. 이러한 기능은 의 향후 패치 릴리스 Washington DC에서 사용할 수 있습니다.

- 끝어서 놓기로 노드 내에서 입력의 순서를 변경합니다.
- 노드가 수락할 입력 유형(텍스트, 이메일, IP 주소, 전화 번호, URL 또는 사용자 지정)을 지정합니다.
- 노드당 최대 입력 수는 5개입니다.

텍스트 사용자 입력 컨트롤에서 사용자 프롬프트 옵션 적용

주제 작성자가 LLM에서 생성된 응답 대신 사용자에게 표시되는 메시지를 지정할 수 있는 고급 속성 영역의 토크 스위치입니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**Now Assist in Virtual Agent

- 내부 Microsoft Teams 및 모바일 채널의 대화에서 가상 에이전트 구현 Now Assist 합니다.
- mweb 또는 nowassistpanel 채널에서 주제를 테스트하고 미리 봅니다.

LLM topic discovery in Virtual Agent

- (NLU) 대신 자연어 이해 LLM을 사용하는 주제를 생성합니다.
- LLM 주제를 LLM 어시스턴트와 Now Assist가상 에이전트 연결합니다.
- LLM 주제를 테스트하는 동안 발언에 대한 응답을 분석 Now LLM 합니다.
- 새로운 주제 검색 및 변수 편집 탭을 사용하여 LLM 주제에 대한 심층적인 테스트 세부 정보를 얻을 수 있습니다.

Input Collector user input control

- LLM 주제의 새로운 Input Collector 컨트롤을 사용하여 사용자로부터 데이터를 수집하고 생성형 AI로 지침을 생성합니다.
- 노드를 삭제하고 새 노드를 추가하는 대신 입력 수집기 안팎으로 드래그합니다.
- 캔버스에 입력 수집기가 여러 개 있는 경우 한 입력 수집기에서 다른 입력 수집기로 노드를 드래그합니다.
- 입력 수집기에서 확인 메시지 옵션을 활성화하여 입력을 요약합니다. 예 또는 아니요 옵션을 선택하거나 일반 언어로 회신을 입력하여 입력을 제출하거나 입력 수집 프로세스를 다시 시작합니다.

LLM 기반 텍스트 봇 응답 제어를 사용하여 LLM 주제 검색을 사용하여 대화에서 사용자에게 메시지를 생성합니다.

날짜 시간 사용자 입력 통제

해당 형식을 사용하는 지역의 날짜 시간 사용자 입력에 DD-MM-YYYY 형식을 입력합니다.

Virtual Agent 알림 작업 동적 선택

주제를 작성할 가상 에이전트 때 단일 정적 작업 대신 하나 이상의 알림 작업을 매개변수로 전달할 수 있습니다. 알림에 대해 모든 작업을 미리 정의해야 합니다.

Hide or reveal the Show me everything button

NLU/키워드 주제 검색에 *glide.cs.disable_show_me_everything* 대한 시스템 속성을 설정합니다. 또는 LLM 주제 검색을 사용하는 인사말 항목의 가상 에이전트 기본 스크립트 작업 유틸리티 컨트롤에 있는 값을 업데이트합니다.

시스템 속성

다음 새 시스템 속성은 중간 주제 검색의 AI Search 결과에 영향을 미칩니다.

- *com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search*
- *sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result*

Washington DC 패치 1

패치 1부터 Washington DC 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- **Carousel user input control** : LLM 지원 가상 에이전트 주제에서 캐러셀 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 프롬프트와 레이블이 지정된 이미지의 가로 시리즈를 표시합니다.
- **동적 선택 사용자 입력 컨트롤 속성 시트** : 사용자가 둘 이상의 선택 필드를 선택할 수 있도록 허용 을 사용하여 사용자가 목록 표시에서 여러 선택 항목을 선택할 수 있도록 합니다.
- **지연 시간 피드백 시스템 속성** :
`com.glide.cs.message.processing.enabled` 시스템 속성은 LLM이 웹 클라이언트 및 Now Assist 패널에서 가상 에이전트 요청을 처리할 때마다 요청자에게 일시적인 지연 시간 메시지를 알립니다. 이 시스템 속성은 기본적으로 꺼져 있으며 지연 시간 메시지는 LLM 호출에 따라 달라집니다.
- 여러 제공자 채널에서 환경을 지원하는 Now Assist 데 사용합니다가상 에이전트 API. 자세한 내용은 [Enable Now Assist experience in Virtual Agent API](#) 문서를 참조하십시오.
- 활성화된 기본 및 보조 봇 사용 사례를 지원하는 Now Assist 데 사용합니다Bot Interconnect.

UI 변경 사항

가상 에이전트 디자이너 UI 변경 사항

- LLM 주제 검색 및 Now Assist 구성 요소를 지원하기 위한 다양한 가상 에이전트 디자이너 변경 사항.
- 패널 및 에서 테스트를 Now Assist 포함한 새로운 드롭다운 메뉴 옵션을 사용하여 Flow Designer 및 기본 가상 에이전트 디자이너 주제 페이지에서 LLM 주제를 테스트합니다Microsoft Teams.
- 플로우 탭 팔레트의 구성요소 및 변수 탭을 사용하여 대화형 컨트롤과 변수를 봅니다.
- **Various controls**: 컨트롤 속성 시트의 고급 선택적 토글은 활성화될 때 활성화된 아이콘 ()을 표시합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

가상 에이전트 변경 사항의 Now Assist

안내 설정의 가상 에이전트 플로우가 Now Assist 개선되었습니다.

웹 클라이언트 공용 페이지 기본값 변경

다음 페이지에서 새 고객에 대한 공개 페이지 기본값을 **Active is True** 에서 **Active is False** 로 변경했습니다.

- \$sn-va-web-client-app
- sn_va_web_client_app_embed

원하는 경우 다음에서 공개 액세스를 활성화합니다. 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반 포털의 웹 클라이언트에만 해당됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

- AI가 사용자로부터 입력을 수집하는 이유는 무엇입니까? 필드가 의 가상 에이전트 디자이너**Input Collector** 컨트롤에서 제거되었습니다.
- LLM에 대한 추가 지침 필드는 의 가상 에이전트 디자이너모든 LLM 지원 사용자 입력 컨트롤에서 제거되었습니다.

활성화 정보

가상 에이전트 Now Platform 는 별도의 구독이 필요한 **Glide** 가상 에이전트 플러그인 (com.glide.cs.chatbot)을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Activate Virtual Agent](#) 문서를 참조하십시오.

i 주 :

Glide 가상 에이전트 플러그인은 주제 권장 사항 처음에 대화형 분석 앱을 설치합니다. 이러한 앱에 대한 후속 업데이트는 ServiceNow Store.

ServiceNow[#] 가상 에이전트 Lite는 (ITSM) 고객이 사용할 수 ServiceNow[#] IT Service Management 있는 플랫폼의 가상 에이전트 하위 집합입니다. 활성화가 필요하지 않으며 고객도 사용할 수 ITSM 있는 대화와 함께 ITSM 가상 에이전트 Lite 작동합니다.

추가 요구 사항

Now Assist in Virtual Agent 하나 Now Assist 이상의 제품에 대한 라이선스가 필요합니다.

- 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist
- HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist
- ITSM(IT Service Management)용 Now Assist

브라우저 요구 사항

가상 에이전트는 및 Microsoft Edge를 포함한 Google Chrome 다양한 브라우저를 지원합니다. 자세한 내용은 [브라우저 지원](#) 문서를 참조하십시오.

현지화 정보

에 통합가상 에이전트되어 있습니다ServiceNow[#] 현지화 프레임워크.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Now Assist

Now Assist 은 대화와 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상하도록 설계된 생성형 AI를 사용합니다.

Conversational Interfaces Console

가상 ServiceNow[#] 대화형 인터페이스 콘솔 및 라이브 에이전트를 설치, 관리 및 모니터링하여 채팅을 통해 사용자를 지원할 수 있습니다.

Natural Language Understanding

가상 에이전트는 모델 생성 NLU 을 제공하는 (NLU) 애플리케이션과 자연어 이해 통합됩니다. 가상 에이전트 는 이러한 모델을 사용하여 봇 대화에서 사용자 발언, 의도 및 엔티티를 NLU 워크벤치 인식하고 처리합니다.

Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models

다음 ServiceNow 비즈니스 애플리케이션은 사전 구축 가상 에이전트 된 대화 주제, NLU 모델을 제공하며, 경우에 따라 주제 블록을 재사용 가능한 구성요소로 제공합니다.

- ServiceNow[#] 고객 서비스 관리
- ServiceNow[#] 현장 서비스 관리
- ServiceNow[#] HR Service Delivery
- ServiceNow[#] 인스턴스 보안 센터

- ServiceNow[#] IT Service Management
- ServiceNow[#] 프로젝트 포트폴리오 관리
- ServiceNow[#] 범용 요청

Now Platform 보안 릴리스 정보

Now Platform[#] 릴리스의 Washington DC 보안 제품 개선 사항 및 업데이트입니다.

Now Platform[#] 보안을 사용하여 인스턴스를 보호하고, 데이터를 암호화하고, 사용자를 인증하고, 애플리케이션 보안 표준을 기반으로 현재 규정 준수 수준을 확인합니다.

인증 릴리스 정보

애플리케이션은 ServiceNow[#] 인증 사용자 ID의 유효성을 검사할 수 있는 여러 인증 메커니즘을 지원합니다. 인증 이 릴리스에서 Washington DC 기능 향상 및 업데이트되었습니다.

인증 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- ServiceNow[#] Access Analyzer V2 도구를 사용하여 사용자의 액세스를 비교하고 사용자에게 제공되는 적절한 수준의 액세스 제어를 확인합니다.
- ID 및 액세스 감사를 사용하여 사용자, 그룹, 역할 및 접근 제어 목록(ACL)에 대한 변경 사항을 파악합니다.
- 적응식 인증 정책 프레임워크에 세션 검증 컨텍스트를 구성하여 인증 요청을 평가하고 세션 또는 쿠키 하이재킹에 대한 추가 보호 계층을 제공합니다.
- 인바운드 REST API에 대한 API 키 및 HMAC 토큰을 지원하여 인바운드 웹훅 URL을 안전하게 인증합니다.
- OIDC 기반 SSO(Single Sign-On) 및 OAuth 기반 아웃바운드 통합을 위한 개인 키 JWT로 OAuth 2.0 클라이언트 인증을 지원합니다.
- 플랫폼에 대한 인바운드 통합 ServiceNow[#]에 대한 OAuth 클라이언트 자격 증명 부여 유형을 지원합니다.
- 모바일에서 제로 트러스트 액세스 정책을 사용하는 IP, 위치, ID 속성과 같은 필터 기준을 사용하여 세션과 관련된 위험에 따라 특정 세션의 역할 또는 권한을 줄이도록 세션 액세스 정책을 구성합니다.

자세한 내용은 [ID](#) 및 [인증을](#) 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

액세스 분석기

ServiceNow[#] 관리자, 개발자 및 지원 에이전트를 위해 설계된 셀프 서비스 도구인 Access Analyzer V2를 사용하여 사용자 액세스를 비교하고 .Now Platform

i **중요사항:**
Access Analyzer는 .ServiceNow Store 자세한 내용은 ServiceNow Store 문서를 참조하십시오.

ID 및 액세스 감사

ID 및 액세스 감사를 사용하여 사용자, 그룹, 역할 및 ACL에 대한 변경 사항을 파악하고 사용자 계정, 그룹 및 역할에서 누가, 무엇을, 어디서, 언제 수정했는지에 대한 중요한 정보를 파악합니다.

세션 확인 컨텍스트

적응식 인증 정책 프레임워크에 세션 검증 컨텍스트를 구성하여 인증 요청을 평가한 다음 유효한 범위 내의 IP 주소를 기반으로 액세스를 거부하거나 정책 조건으로 허용합니다. 세션 유효성 검사 컨텍스트는 세션 또는 쿠키 하이재킹에 대한 추가 보호 계층을 제공합니다.

제로 트러스트 액세스 - 모바일

적응식 인증 정책 내에서 제로 트러스트 액세스 - 세션 액세스 정책을 사용하여 모바일에서 특정 세션의 역할 또는 권한을 줄입니다.

API 키 및 HMAC 토큰

인바운드 REST API에 대한 API 키 및 HMAC 토큰을 지원하여 인바운드 웹후크 URL을 안전하게 인증합니다.

OAuth에 대한 JWT 지원

OIDC 기반 SSO(Single Sign-On) 및 OAuth 기반 아웃바운드 통합을 위한 개인 키 JWT로 OAuth 2.0 클라이언트 인증을 지원합니다.

인바운드 통합에 대한 OAuth 클라이언트 자격 증명 부여 유형

외부 공급업체 OAuth 클라이언트에서 플랫폼으로 ServiceNow[#] 인바운드 통합에 대한 OAuth 클라이언트 자격 증명 부여 유형을 지원합니다.

사용 중단

- **MultiSSO v1**  은 더 이상 사용되지 않습니다. MultiSSO v1에서 MutliSSO v2로 업그레이드합니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 지식 문서 [MultiSSO v2 업그레이드 지침 \(KB9756504\)](#)  을 참조하십시오.

- SAML 1.1 및 SAML 1.1 1회 사용자 인증(SSO) - 업데이트 1 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다. SAML 기반 ID 공급자(IdP)는 이미 SAML 2.0으로 마이그레이션했습니다. SAML 2.0을 사용하려면 MultiSSO를 설치하고 ID 공급자를 구성해야 합니다.
- OpenID SSO 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다. OIDC(OpenID Connect)를 사용하려면 MultiSSO를 설치하고 OIDC 기반 ID 공급자를 구성해야 합니다.

활성화 정보

인증Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Platform Security

Platform Security 의 모든 레벨 Now Platform에 내장되어 있습니다. 조직에 적합한 보안 기능을 구현합니다. 실패한 로그인 및 암호화된 암호 보호, 접근 제어 규칙 및 감사 로그를 관리합니다.

암호화 키 관리 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 암호화 키 관리 암호화, 엄격하게 제어되는 키 액세스, NIST(National Institute of Standards and Technology) 800-57 기반 키 수명 주기 관리 및 FIPS 140-2-L3 키 보호를 사용하여 데이터를 보호합니다. 암호화 키 관리 릴리스에서 기능이 향상되고 업데이트되었습니다.

암호화 키 관리 릴리스의 하이라이트

- 클라우드 암호화를 위한 기본, 보조, 읽기 전용 복제본, 게이트웨이(샤드) 및 LCP(Logical Corruption Protection) 데이터베이스에 대한 PostgreSQL 데이터베이스를 지원합니다. LCP 데이터베이스는 읽기 전용 복제본 데이터베이스의 변형입니다.
- 타임스탬프가 지정된 KMF(Key Management Framework) 서명 [sn_kmf_record_signature] 기록을 사용하여 서명이 발급되는 시기를 봅니다.
- 3DES 사용 중단을 위해 개선된 사용자 인터페이스의 지침에 따라 GlideEncrypter를 제거합니다. Security Center의 중요 업데이트 앱 내에서 3DES의 전체 및 부분 사용 중단에 대한 정보를 찾을 수 있으며, 3DES를 사용 중단하기 전에 영향을 받는 모든 레거시 password2 필드를 볼 수 있습니다.

자세한 내용은 [Encryption and Key Management](#) 문서를 참조하십시오.

암호화 키 관리를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

인스턴스를 Washington DC 로 업그레이드하지만 업그레이드하지 않으면 MID 서버 Secrets Management 인증이 실패합니다. 올(를) 로 업그레이드하여 인증 실패를 방지하십시오 MID 서버 Washington DC. 업그레이드할 수 없는 경우 인증 실패를 방지하기 위해 Washington DC 업그레이드될 때까지 MID 서버 인증을 해제해야 합니다.

MID Server 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [MID Server upgrades](#).

릴리스의 새로운 기능

PostgreSQL 데이터베이스 지원

클라우드 암호화를 위한 기본, 보조, 읽기 전용 복제본, 게이트웨이(샤드) 및 LCP(Logical Corruption Protection) 데이터베이스에 대한 PostgreSQL 데이터베이스를 지원합니다. LCP 데이터베이스는 읽기 전용 복제본 데이터베이스의 변형입니다.

코드 서명 프레임워크 내의 신뢰할 수 있는 타임스탬프

타임스탬프가 지정된 KMF(Key Management Framework) 서명 [sn_kmf_record_signature] 기록을 사용하여 서명이 발급되는 시기를 봅니다.

에이전트 간 자격 증명 공유에 재사용 가능한 키

API 인증을 위한 클라이언트 측 비대칭 키 쌍을 구성합니다. 재사용 가능한 키 기능을 사용하면 모든 개념적 암호화 모듈에는 어느 시점에서든 하나의 활성 개념적 키만 있으며, 클라이언트 쪽에서 생성되고 해당 공개 키로 래핑됩니다.

3DES 사용 중단을 위한 간소화된 프로세스

3DES 사용 중단을 위해 개선된 사용자 인터페이스의 지침에 따라 GlideEncrypter를 제거합니다. Security Center의 중요 업데이트 앱 내에서 3DES의 전체 및 부분 사용 중단에 대한 정보를 찾을 수 있으며, 3DES를 사용 중단하기 전에 영향을 받는 모든 레거시 password2 필드를 볼 수 있습니다.

코드 서명을 위한 속성 기반 다층 호출자 검사

보안을 강화하려면 ECC 큐 공증 중에 유효성을 검사할 호출자 계층의 수를 늘립니다. 부터 Washington DC 확인된 호출자 레이어의 수는 시스템 속성에 의해 결정됩니다.

ServiceNow 신뢰 루트(ROT)와 자체 ROT 간 전환

신뢰할 수 있는 루트(ROT)와 자체 ROT 간에 ServiceNow 전환합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

[Web Service Consumer 플러그인 테이블은 기본적으로 접근을 거부합니다.](#)

보안을 개선하기 위해 com.glide.web_service_consumer(Web Service Consumer) 플러그인의 테이블에 대한 기본 액세스가 거부로 설정됩니다. 다음 테이블이 영향을 받습니다.

- sys_rest_message
- sys_rest_message_fn
- sys_auth_profile_basic
- sys_auth_profile_oauth2
- sys_soap_message
- sys_soap_message_function
- ws_security_x509_profile_outbound
- ws_security_username_profile_outbound

외부 앱 인증(com.glide.external.app) 플러그인의 테이블에 대한 기본 액세스도 거부로 설정됩니다. 다음 테이블이 영향을 받습니다.

- token_verification
- hash_message_verification

사용 중단

릴리스부터 Washington DC Database Encryption은 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. Cloud Encryption은 미사용 데이터 암호화를 대체하는 솔루션입니다. 자세한 내용은 [암호화 및 키 관리](#)를 참조하십시오.

활성화 정보

Platform Encryption 구독 번들은 , 클라우드 암호화및 Database Encryption을 포함하는 열 수준 암호화 엔터프라이즈그룹 상용 권리입니다.

열 수준 암호화 엔터프라이즈 의 무제한 라이선스 열 수준 암호화입니다. 엔터프라이즈 플러그인은 com.glide.now.platform.encryption 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [암호화 및 키 관리 구독 번들](#)을 참조하십시오.

관련 애플리케이션 및 기능

암호화 및 키 관리

암호화는 일반 텍스트를 암호 텍스트로 변환하는 암호화 절차로, 의도한 수신자 이외의 다른 사람이 해당 데이터를 읽지 못하도록 하는 데 도움이 됩니다.

Key Management Framework

키 관리 프레임워크를 사용하면 인스턴스에서 암호화 작업이 수행되는 방식을 완전히 사용자 지정 및 관리할 수 있습니다.

코드 서명

코드 서명은 데이터에 대한 디지털 서명을 생성하며, 나중에 데이터의 신뢰성과 무결성을 확인하기 위해 확인됩니다. 코드 서명은 Vault의 구성요소로 사용이 허가된 모듈입니다.

Edge Encryption

Edge Encryption은 회사 구내의 중요한 데이터를 인터넷을 통해 인스턴스로 전송하기 전에 암호화하고(이동 중 암호화), 미사용 중 암호화된 상태로 유지합니다.

Cloud Encryption with Key Management

Cloud Encryption은 향상된 키 관리와 함께 블록 암호화를 사용하여 데이터베이스에 암호화된 스토리지를 제공합니다. Cloud Encryption은 Platform Encryption 구독 번들에서 사용할 수 있습니다.

Security Center 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Security Center 애플리케이션은 보안 태세를 개선하고 규정 준수 수준을 강화하며 원활한 환경에서 보안 태세를 개선하고 규정 준수 수준을 강화하는 데 도움이 되도록 설계된 여러 가지 고유한 도구로 구성됩니다. Security Center 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Security Center 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 새 중요 업데이트 도구를 사용하여 시스템 권장 업데이트를 구현합니다.
- 새로운 강화 설정 기준 v2.0을 구현하는 향상된 보안 강화 도구를 사용합니다.

자세한 내용은 , , 및 [Deleted hardening settings](#) 를 참조하십시오 [Customer Actions](#) . [Updated hardening settings](#) [New hardening settings for baseline version 2.0](#)



중요사항:

Washington DC는 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Customer Actions

중요 업데이트의 기한에 대한 타임라인을 확인하여 그에 따라 업데이트를 계획하고 우선순위를 지정할 수 있습니다.

Implement steps for customer actions

인스턴스 내에서 중요 업데이트를 구현하는 방법에 대한 명확한 단계별 지침을 봅니다.

View Customer Actions

활동을 보고 업데이트와 관련된 모든 로그(각 단계 또는 업데이트에 대한 의견, 지침 및 작업 메모)를 확인합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 강화 설정 기준선 v2.0.

새 기준선은 여러 가지 새로운 설정으로 확장됩니다.

새 기준선에는 일부 기존 강화 설정이 변경되었습니다

몇 가지 강화 설정에 대한 간단한 설명과 설명이 변경되었습니다.

빈 ACL 검사 검사가 추가됩니다.

스캐너 도구가 새 검사인 빈 ACL을 포함하도록 업데이트되었습니다. 이 검사는 v1.3.3의 Security Center 감사자 제품군에 추가되었습니다. 이제 검사를 실행하여 스크립트, 조건 또는 역할이 없는 ACL을 탐지할 수 있습니다.

이 릴리스에서 제거됨

- *Enable Code Signing for Application Configuration Data and Scripts* 강화 설정이 제거되었습니다.
- *Enable Glide KMF encrypter* 강화 설정이 제거되었습니다.
- *Disable the Use of Instance Level Encrypter* 강화 설정이 제거되었습니다.

- *Log All Outbound HTTP Request Fields* 강화 설정이 제거되었습니다.
- *Auto Set Content Type Options* 강화 설정이 제거되었습니다.

활성화 정보

Security CenterNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Instance Scan

Security Center 는 ServiceNow[#] Instance Scan 애플리케이션을 사용하여 인스턴스의 보안 취약성을 검사합니다.

Analytics Hub

Security CenterServiceNow[#] 분석 허브 는 기능을 사용하여 시간에 따른 이벤트를 시각화하고 분석합니다.

데이터 검색 릴리스 정보

애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[#] 데이터 검색 인스턴스 내에서 신용 카드 정보, 이메일 또는 주민 등록 번호와 같은 중요한 데이터를 식별할 수 있습니다. 데이터 검색 이 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

데이터 검색 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 부분 익명화 사용의 데이터 검색 더 나은 통합
- 새 기본 패턴으로 경험 개선

자세한 내용은 [Data Discovery !\[\]\(626ce8ac21792b9405bfddfea8e0c96a_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Create anonymization techniques

이제 검색된 데이터를 부분적으로 익명으로 설정할 수 있습니다.

Configure a Data Discovery job

이제 데이터 패턴에 키워드 및 키워드 근접성을 사용할 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

기본 데이터 패턴은 수정 및 키워드를 지원합니다.

기본 데이터 패턴을 수정하고 키워드를 추가할 수 있습니다.

활성 데이터 패턴 및 대상 테이블 편집

이제 작업의 활성 데이터 패턴과 대상 테이블을 편집할 수 있습니다.

데이터 개인정보 보호 릴리스 정보

ServiceNow[#] Data Privacy 애플리케이션을 사용하면 중요한 데이터를 분류하고 사용자 데이터 및 복제 환경에서 개인 식별 정보(PII)를 제거할 수 있습니다. 데이터 개인정보 보호 가 Washington DC 릴리스에서 향상 및 업데이트되었습니다.

데이터 개인정보 보호 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 익명화 페이지에서 바로 테스트를 생성하여 워크플로우 개선
- 향상된 데이터 개인정보 보호 UI 경험에서 더 많은 인사이트 확보

자세한 내용은 [Data Privacy](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

익명화 페이지에서 테스트 생성

이제 익명화 페이지에서 직접 테스트를 만들 수 있습니다.

정책 페이지에서 패턴 기술 매핑 생성

이제 정책 페이지에서 직접 부분 익명화를 위한 익명화 기술에 대한 데이터 패턴을 생성할 수 있습니다.

패턴 순서 지정 지원

부분 데이터 익명화 작업 실행 중에 패턴의 순서를 볼 수 있습니다.

UI 변경 사항

향상된 데이터 개인정보 보호 UI

데이터 패턴 순서에 대한 사용자 친화적인 설명입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Data Discovery

데이터 검색 이제 부분 익명화를 지원합니다.

Now Platform 사용자 인터페이스 릴리스 정보

Now Platform[#] 릴리스의 Washington DC 사용자 인터페이스 제품 개선 사항 및 업데이트입니다.

이 릴리스 정보는 목록과 양식과 같은 사용자 인터페이스의 핵심 플랫폼 기능에 대한 제품 개선 사항을 설명합니다.

채택 서비스 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 채택 서비스 애플리케이션은 필요할 때 사용자 지원과 중요한 정보를 제공하는 제품과 기능 모두의 솔루션 제품군입니다. 이러한 서비스에는 사용자가 인스턴스에서 보고 있는 UI 페이지와 상호 작용하는 방법을 알려주는 포함된 도움말 및 가이드가 포함됩니다. 채택 서비스 이 (가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

채택 서비스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 새로운 기능을 시작점으로 사용하여 제품 UI에서 제품의 새로운 기능과 기존 기능에 대해 알아봅니다.
- 제품의 새로운 기능 콘텐츠와 이러한 제품에 필요한 사용자 역할을 참조하십시오.
- 새로운 기능에 대해 알아볼 수 있도록 에 표시되는 Help Center 새로운 기능 탭을 참조하십시오.

자세한 내용은 [Adoption services](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

새로운 기능

새로운 기능을 사용하여 제품의 새로운 기능 콘텐츠와 이러한 제품에 필요한 사용자 역할을 확인합니다.

활성화 정보

채택 서비스Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

Next Experience 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] Next Experience 조직이 생산성을 높이고, 참여도를 높이고, 학습 Now Platform영감을 얻을 수 있는 직관적이고 개인화된 경험을 제공합니다. Next Experience 이(가) 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

릴리스에 대한 **Washington DC**Next Experience 하이라이트

- 언어, 날짜 및 시간 형식, 시간대 기본 설정에 대해 새로운 "언어 및 지역" 사용자 기본 설정 그룹이 추가되었습니다.
- 통합 탐색 영역에 대한 접근성이 개선되었습니다.
- 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 수행할 수 있는 새로운 키보드 단축키입니다.
- 사용자 가장 UI가 개선되었습니다.

자세한 내용은 [Next Experience UI](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

바로 가기 키

새 키보드 단축키를 사용하여 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 접근성 정보 섹션을 참조하세요.

"표시할 기록 없음" 그래픽을 억제할 수 있습니다.

호출 `glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image` 된 새 시스템 속성을 사용하면 관리자가 레코드를 찾을 수 없을 때 표시되는 그래픽을 억제할 수 있습니다. 이 기능은 에만 코어 UI 적용됩니다.

Help Center에 추가된 새로운 기능 콘텐츠

이제 도움말 보기 및 새로운 기능이라는 두 개의 탭이 Help Center 포함됩니다. 새로운 기능 탭에는 마지막 릴리스 이후 추가되거나 업데이트된 기능이 표시됩니다. 새로운 콘텐츠를 사용할 수 있는 경우 아이콘에 Help Center 파란색 점이 표시됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

사용자 가장 기능이 개선되었습니다.

이제 사용자 메뉴의 사용자 가장 옵션이 사용자를 여러 번 가장하면 확장됩니다. 스크롤 막대가 나타나기 전에 최대 6개의 다른 사용자로 전환이 표시됩니다.

활성화 정보

Next ExperienceNow Platform 은 사용자가 릴리스를 로드하거나 릴리스로 Washington DC 업그레이드할 때 기본적으로 활성화되는 기능입니다. 인스턴스를 켜 Next Experience 는 데 알려진 문제가 있는 경우 업그레이드 전에 옵트아웃 시스템 속성을 만들 수 있습니다.

브라우저 요구 사항

릴리스는 Washington DC 더 이상 11을 지원하지 Internet Explorer 않습니다. 해당 브라우저를 통해 로그인할 수 없습니다. iOS 의 버전 Firefox 도 지원되지 않습니다.

접근성 정보

의 전반적인 접근성을 Next Experience 개선하기 위해 다음과 같은 기능이 추가되었습니다.

Next Experience keyboard shortcuts

이제 40개의 키보드 단축키를 사용하여 구성 가능한 작업 공간 페이지를 마우스 없이 더 빠르고 효과적으로 탐색할 수 있습니다.

바로 가기는 현재 사용 중인 페이지와 사용 중인 운영 체제에 따라 달라집니다. 키보드 단축키 모달을 통해 특정 페이지에서 사용할 수 있는 키보드 단축키를 볼 수 있습니다. Next Experience 사용자 기본 설정 메뉴에서 키보드 단축키를 선택하거나 키보드 단축키(Windows의 경우 **Control + /**, macOS의 경우 **Command + /**)를 사용하여 모달을 열 수 있습니다.

이 향상된 기능은 마우스를 사용하지 않고 키보드만 사용하는 사용자 또는 이동 문제나 인지 장애가 있는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다.

이전에는 특수 키보드 단축키 사용 Next Experience 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 제한된 수의 키보드 단축키를 사용할 수 있었습니다. 이러한 바로 가기는 새 키보드 단축키 프레임워크에 포함되어 있으며 새 모달을 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences !\[\]\(003082e50e3009141f59bd5df831749f_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

리플로우

Next Experience는 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있는 리플로우를 지원합니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. 사용자가 브라우저 확대/축소 비율을 400%로 늘리면 페이지 레이아웃이 자동으로 세로 스택 뷰로 변환됩니다.

이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace !\[\]\(cf531ed27e91483460120fcc057b3901_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

서비스 포털 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 서비스 포털 애플리케이션을 사용하면 사용하기 쉬운 모듈식 포털 프레임워크로 고객과 직원을 위해 모바일 친화적인 셀프 서비스 경험을 구축할 수 있습니다. 서비스 포털 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

서비스 포털 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 테이블 입력 매개변수를 허용하는 보안 공개 위젯입니다.
- 사용자가 해제할 때까지 중요 알림을 표시합니다.
- 모든 플랫폼 인터페이스에 대해 사용자 경험 분석 추적을 한 번 옵트인 또는 옵트아웃합니다.
- 모든 포털 알림을 한 번에 지웁니다.

자세한 내용은 [Service Portal !\[\]\(4f6bf54ae7e4144a72d78316053e412d_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

서비스 포털을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

업그레이드 후에는 게스트 사용자가 table 입력 매개변수를 허용하는 공용 위젯의 데이터에 액세스할 수 있는 테이블을 지정해야 합니다. 기본적으로 릴리스에서 Washington DC table 입력 매개변수를 허용하는 공개 위젯은 게스트 사용자를 위해 테이블에 액세스하고 테이블의 데이터를 반환할 수

없습니다. 업그레이드하기 전에 또는 `glide.service_portal.widget.allow_list` 시스템 속성을 추가 `glide.service_portal.widget.table_allow_list` 한 경우 이러한 속성 값은 업그레이드 후 위젯의 공용 테이블 허용 목록으로 마이그레이션됩니다. 자세한 내용은 [Configure widget security](#) 문서를 참조하십시오.

사용자가 이전에 플랫폼의 나머지 부분과 다른 포털의 사용자 경험 분석에 대한 사용자 동의 기본 설정을 선택한 경우 플랫폼에 대해 선택한 기본 설정이 릴리스의 Washington DC 포털에도 사용됩니다. 예를 들어 사용자가 포털에 대한 추적을 옵트아웃했지만 릴리스에서 Vancouver 나머지 플랫폼에 대한 추적을 옵트인한 경우 릴리스에서 Washington DC 포털에 대한 사용자 경험 분석이 추적됩니다. 사용자는 언제든지 포털의 사용자 프로파일 페이지에서 선택 항목을 업데이트할 수 있습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

게스트 사용자가 접근하는 안전한 공개 위젯

위젯이 게스트 사용자에게 데이터에 액세스하고 데이터를 반환할 수 있는 테이블을 지정하여 테이블 입력 매개변수를 허용하는 공개 위젯을 보호합니다.

모든 포털 알림을 한 번에 닫기

모두 지우기를 선택하여 알림을 개별적으로 닫지 않고 한 번에 모든 알림을 닫습니다. 포털 관리자는 시스템 속성을 사용하여 `glide.service-portal.notification.threshold` 모두 지우기 옵션을 표시하기 전에 나타나야 하는 알림 수를 구성할 수 있습니다. 기본값은 5입니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

중요한 알림은 자동으로 해제되지 않습니다.

시스템 속성이 있는 중요하지 않은 알림 `glide.service-portal.notification.timeout.seconds`에 대해 자동 해제가 활성화된 경우에도 사용자가 구체적으로 해제할 때까지 sn-sticky-notification HTML 클래스 속성으로 태그가 지정된 중요 알림을 표시합니다.

사용자 경험 분석 추적을 위한 통합 사용자 동의

모든 플랫폼 인터페이스에 대해 사용자 경험 분석 추적을 한 번 옵트인 또는 옵트아웃합니다. 이전에는 다른 플랫폼 인터페이스에서 사용자 경험 분석을 추적하기 위한 사용자 동의 선택에 대한 변경 내용이 포털에서 적용되지 않았으며 그 반대의 경우도 마찬가지였습니다. 이 선택 사항은 이제 나머지 플랫폼에서 사용하는 UCM(사용자 동의 관리) 기능과 함께 중앙에 저장되므로 한 인터페이스에 대한 변경 사항이 모든 인터페이스에 적용됩니다. 사용자 동의 관리에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 [User privacy, tracking, and user consent management in Usage Insights](#) 사용자 경험 분석.

활성화 정보

서비스 포털 Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

브라우저 요구 사항

릴리스는 Washington DC 11을 지원하지 Internet Explorer 않습니다. 의 iOS 버전은 Firefox 페이지를 지원하지 서비스 포털 않습니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Sitemap Generator

XML 사이트맵을 정의하고 자동으로 생성하여 공개 포털 페이지의 SEO(검색 엔진 최적화)를 개선합니다.

AI 검색

이 애플리케이션은 ServiceNow AI 검색, Now Mobile, 및 가상 에이전트에 대한 서비스 포털 최신 검색 기능을 제공합니다.

사용자 경험 분석

에 대해 서비스 포털 활성화 사용자 경험 분석 한 후에는 대시보드와 목록 뷰에서 자세한 핵심성과지표(KPI) 데이터를 볼 수 있습니다.

Authentication

인스턴스에 액세스하는 사용자의 ID를 확인하고 이들이 자신의 역할 또는 직무와 일치하는 기능을 사용하도록 허용합니다. PIV/CAC 카드 인증을 활성화하여 포털 사용자가 비밀번호 없이 로그인하도록 허용할 수 있습니다.

테마 작성기 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 테마 작성기 애플리케이션을 사용하면 사용자에게 맞게 시각적 경험을 맞춤화하여 브랜드와 비슷한 모양과 느낌을 업데이트할 수 있습니다. 테마 작성기 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

테마 작성기 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 브랜드에 더 적합하고 접근성 준수 표준을 충족하도록 개별 구성요소를 편집합니다.
- 구성요소별 테마 후크를 사용하여 필요에 맞는 테마를 생성합니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Working with themes in Next Experience](#).



중요사항:

테마 작성기에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

구성요소 편집

브랜드에 더 적합하고 접근성 준수 표준을 충족하도록 개별 구성요소를 편집합니다. 편집할 수 있는 테마 후크는 각 구성 요소 유형에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 다음 접근성 정보 섹션을 참조하십시오.

새로운 기능 메시징

업데이트된 버전을 테마 작성기 처음 시작할 때 새로운 기능 모달을 통해 새로운 기능에 대해 알아봅니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 테마 작성기를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

접근성 정보

[Adjust components to meet accessibility standards](#)

새로운 접근성 검사기 기능을 사용하면 웹 또는 모바일 인스턴스에 자체 브랜드와 색상을 적용할 때 올바른 색상 대비 수준을 충족하도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Adjust components to meet accessibility standards](#) 문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

App Engine Studio

풍부한 웹 애플리케이션을 개발하여 정보를 저장하고, 비즈니스 프로세스를 자동화하고, 비즈니스 문제를 해결하는 데 사용합니다 ServiceNow[®] 앱 엔진 스튜디오 .

ServiceNow[®] UI Builder

사용자 앱 엔진 스튜디오 지정 웹 구성요소를 사용하여 생성된 작업 공간 또는 사용자 지정 웹 환경을 사용하여 Next Experience 구성요소 사용자 지정 웹 환경에 대한 페이지를 빌드하는 데 사용합니다UI 빌더.

Workspace 릴리스 정보

ServiceNow Workspace 애플리케이션은 에이전트, 케이스 관리자, 지원 센터 전문가 및 관리자에게 고객 질문에 답하고 고객 문제를 해결할 수 있는 도구를 제공합니다. 작업 공간이 릴리스에서 Washington DC 개선되고 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC**작업 공간 하이라이트

- 문서 및 첨부 파일의 크기를 관리합니다.
- 모듈 암호화를 사용하여 역할별로 첨부 파일에 대한 액세스를 구성합니다.
- 탐색기의 통합 동작, 타일이 있는 축소된 활동 스트림 항목, 업데이트된 탐색 메시지들 통해 작업 공간 탐색을 간소화합니다.
- 더 많은 지원 필드 유형, 통합 작업, 이메일 자동 저장 기능을 통해 작업 공간에서 작업하는 동안 더 다양한 기능을 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Configurable Workspace UI](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

첨부 파일에 허용되는 최대 파일 크기

최대 파일 크기를 설정하면 작업 영역에 첨부 파일 및 문서를 위한 저장 공간이 제공됩니다.

UI 변경 사항

AI 필드 권장 사항

AI 필드 권장 사항은 스파클 아이콘(✨)이 있는 필드에 나타납니다.

이메일에 첨부 파일 추가

첨부 파일 아이콘()을 선택하여 이메일에 첨부 파일을 추가합니다.

이메일 초안에서 첨부 파일을 확장하거나 첨부 파일을 숨겨 이메일 초안에서 압축합니다.

활동 스트림의 타일 항목

활동 스트림에 나열된 항목은 타일로 표시되며 스크롤하지 않고 축소하여 더 많은 항목을 표시할 수 있습니다. 내용을 보려면 항목을 확장합니다.

범위 전환 링크가 포함된 탐색 메시지

탐색 메시지는 범위를 벗어난 응용 프로그램을 열 때 올바른 범위에 대한 링크를 제공합니다.

의 새 이벤트 UIB 는 링크가 있는 탐색 메시지를 활성화합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

에서 기록 미리 보기 Configurable Workspace

필드 내에서 정보 아이콘(ⓘ)을 선택하여 기록을 열기 전에 미리 봅니다.

양식 구성요소 내에서 양식 번들 구성요소를 사용하거나 표준 기록 페이지 템플릿을 사용하여 사용할 수 있는 기록 미리 보기입니다.

양식에 추가된 첨부 파일 암호화

양식 내에서 첨부 파일을 추가할 때 모듈 암호화를 선택하여 첨부 파일을 볼 수 있는 액세스 권한을 가진 역할을 유지합니다.

이메일 초안 저장

수동 저장 버튼은 이메일 클라이언트에서 더 이상 사용할 수 없습니다.

이메일 초안은 몇 초 후에 자동으로 저장됩니다.

새 이메일 초안을 만들고 현재 이메일 초안을 자동으로 저장하면서 이메일 초안을 봅니다.

시스템 관리자가 자동 저장을 비활성화하거나 속성을 `glide.email_client.auto_save_enable` 사용하여 자동 저장 새로 고침 사이의 시간을 변경합니다.

수신자 필드에 이메일 주소 추가

이메일 주소를 복사하여 이메일 클라이언트의 수신자 필드에 붙여 넣습니다.

이메일에 지식 문서에 대한 링크 삽입

에이전트 지원을 사용하여 요청자에게 보내는 이메일에 지식 문서에 대한 링크를 추가합니다.

작성 패널의 팝업 대화 상자

팝업 대화 상자의 [작성] 패널과 상호 작용하여 작업 영역 양식의 다른 영역에서 동시에 작업할 수 있습니다.

UIB의 이메일 작성기

이메일 보내기 버튼을 구성하고, 이메일에 링크를 삽입하고, 새 이메일 생성, 취소 및 초안 보기 버튼을 제어하고, 열 레이아웃을 조정하기 위해 이메일 작성기에 추가된 UIB 속성입니다.

이메일 제목이 변경된 후에도 유지하기 위해 이메일 작성기에 추가된 UIB 이벤트입니다.

양식에 지원되는 필드 유형

작업 공간 는 Integer_date, XML, Script, Script_plain, Condition_string, Slushbucket 등의 필드 유형을 지원합니다.

선언적 작업 구성 개선 사항

선언적 작업을 설정하는 데 필요한 서로 다른 수동 단계 수를 줄이기 위한 UXF 양식 작업 및 UX 양식 작업 레이아웃 항목 기록의 자동 생성, 선언적 작업에 대한 탐색 액세스 업데이트, 아이콘 및 더 많은 버튼 색상 지원을 포함하여 선언적 작업 구성 경험을 해결하기 위한 개선 사항 컬렉션입니다.

UXF 클라이언트 작업에 대한 페이로드를 통한 번역

translate() 호출의 값을 작은따옴표 또는 큰따옴표로 래핑하여 선언적 작업 페이로드에 정의된 텍스트를 번역합니다.

양식 레이아웃에서 작업 통합

기존 레이아웃은 단순화된 표시 조정을 위해 양식 작업을 단일 목록으로 통합하는 작업을 통합하는 버튼과 함께 경보 메시지를 표시합니다. 새 레이아웃은 자동으로 통합됩니다.

활성화 정보

작업 공간 은 Now Platform[#] 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

접근성 정보

바로 가기 키

이제 마우스 장치 없이 구성 가능한 작업 공간 페이지를 빠르고 효과적으로 탐색하는 데 도움이 되는 40개의 바로 가기 키를 사용할 수 있습니다.

바로 가기는 현재 사용 중인 페이지와 사용 중인 운영 체제에 따라 달라집니다. 키보드 단축키 모달을 통해 특정 페이지에서 사용할 수 있는 키보드 단축키를 볼 수 있습니다. Next Experience 사용자 기본 설정 메뉴에서 키보드 단축키 를 선택하거나 키보드 단축키(Windows의 경우 **Ctrl + /** 또는 macOS의 경우 **Command + /**)를 사용하여 모달을 열 수 있습니다.

이 향상된 기능은 마우스를 사용하지 않고 키보드만 사용하는 사용자 또는 이동 문제나 인지 장애가 있는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다.

이전에는 특수 키보드 단축키 활성화 Next Experience 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 제한된 수의 키보드 단축키를 사용할 수 있었습니다. 이러한 바로 가기는 새 키보드 단축키 프레임워크에 포함되어 있으며 새 모달을 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences !\[\]\(ab4e2b3fc7e7887b7a72f548aa6f5e60_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

Operational Technology 릴리스 정보

Operational Technology 에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

주:

Manufacturing Process Manager 애플리케이션의 이름이 Industrial Process Manager로 변경되었습니다.

산업 프로세스 관리자 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 산업 프로세스 관리자 애플리케이션을 사용하면 팀이 개별 시설에서 산업 장비 모델 및 관련 생산 프로세스를 매핑하고 시각화할 수 있습니다. 산업 프로세스 관리자 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

산업 프로세스 관리자 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 장비 모델 엔터티 기록이 생성된 후 하나 이상의 장비 모델 엔터티의 상위 항목을 수정합니다.
- 새로운 AMAZING(Automated Mapping Across Zone-based IP Network Groups) 역할을 사용하여 OT 서브넷 매핑 레코드에 액세스하고 편집할 수 있는 사용자를 제어합니다.
- 새 사용자 기준 보안 모델을 사용하여 사이트 및 장비 모델 엔터티에 대한 액세스를 제어하고 편집합니다.

자세한 내용은 [Industrial Process Manager](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

산업 프로세스 관리자 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

장비 모델 엔터티의 상위 항목 수정

장비 모델 엔터티를 생성한 후 하나 이상의 장비 모델 엔터티 기록에서 상위 항목을 업데이트합니다.

OT 서브넷 매핑 기록에 액세스하고 편집하기 위한 추가 AMAZING 역할

놀라운 독자(sn_ot_amazing_read), 놀라운 작가(sn_ot_amazing_write) 및 놀라운 관리자(sn_ot_amazing_admin) 역할을 할당하여 OT 서브넷 매핑 기록에 액세스하고 편집할 수 있는 사용자를 제어합니다.

Owns: :Owned by 관계(sn_otsm.subnet_mapping.auto_assign_ot_control_modules) 시스템 속성을 기반으로 장비 모델 엔터티에 모든 OT 제어 모듈을 자동으로 할당합니다.

OT 제어 모듈과 OT 제어 시스템(또는 확장 클래스) 장치의 owns: :owned by 관계에 따라 장비 모델 엔터티에 OT 제어 모듈을 자동으로 할당할 수 있습니다.

사용자 기준 보안 모델

사용자 기준을 생성하고 할당하여 새 사용자 기준 보안 모델을 사용하여 사이트 및 장비 모델 엔터티에 대한 사용자 액세스 뷰를 제어하고 편집합니다. 사이트 사용자 구성에서 사용자 기준 보안 모델로 마이그레이션하려는 경우 ISA 사용자 조건 테이블을 쿼리하고 기존의 모든 공용 API에 대해 사용자 기준 API를 호출하도록 ISAEntitySiteUser 스크립트가 업데이트되었습니다.

i 주:

ISA 장비 모델 응용 프로그램 버전이 1.0.12 이전인 경우 ISA 장비 모델에 사용할 수 있는 사이트 사용자 구성을 계속 사용할 수 있습니다.

UI 변경 사항

매핑되지 않은 OT 장치 목록

매핑되지 않은 OT 장치 목록이 (OT) 모듈 아래의 목록 뷰에 Operational Technology 추가되었습니다 산업용 작업 공간.

매핑된 OT 장치 테이블

매핑된 OT 장치 테이블이 모듈 아래의 산업용 작업 공간 관리자 산업 프로세스 관리자 메뉴 항목에 추가되었습니다.

의존성 맵 보기 단추

의존성 맵 보기 버튼이 모듈의 장비 모델 - ISA 메뉴 항목 아래 장비 모델 엔터티 테이블의 장비 모델 뷰 산업용 작업 공간 에 산업용 작업 공간 관리자 추가되었습니다.

위치 필드

OT 서브넷 매핑 중에 장치에 위치를 추가하는 기능이 모듈의 산업 프로세스 관리자 항목 산업용 작업 공간 관리자 아래 OT 서브넷 매핑 테이블에 추가되었습니다.

장비 모델 엔터티와 OT 장치 간의 새 관계에 대한 OT 서브넷 매핑 메시지

일치하는 OT 서브넷이 발견되고 장비 모델 엔터티와 OT 장치 간에 새 관계가 생성된 경우 CI 관계 테이블로 연결되는 링크가 포함된 메시지가 나타납니다.

장비 모델과 OT 장치 간의 기존 관계에 대한 OT 서브넷 매핑 메시지

일치하는 OT 서브넷이 발견되고 장비 모델 엔터티와 OT 장치 간에 관계가 존재하는 경우 CI 관계 테이블로 연결되는 링크가 포함된 메시지가 나타납니다.

사용자 기준 - 읽을 수 있음 메뉴 항목

장비 모델 엔터티 보기 액세스 (isa_entity_m2m_user_criteria_can_view) 테이블이 포함된 사용자 기준 - 읽을 수 있음 메뉴 항목이 의 Now Platform장비 모델 - ISA 모듈에 추가되었습니다.

사용자 기준 - 메뉴 항목 편집 가능

장비 모델 엔터티 편집 액세스 (isa_entity_m2m_user_criteria_can_edit) 테이블이 포함된 사용자 기준 - 편집할 수 있음 메뉴 항목이 의 Now Platform장비 모델 - ISA 모듈에 추가되었습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

에서 장비 모델 섹션 관리 산업 프로세스 관리자 안내 설정

의 장비 모델 관리 섹션 산업 프로세스 관리자 안내 설정 에는 다음과 같은 새로운 개선 사항이 있습니다.

- 사용자 할당 작업이 제거되었습니다.
- 사이트 사용자에게 대한 사용자 기준 만들기 작업이 추가되었습니다.
- 사이트 사용자 할당 - 읽기 가능 작업이 추가되었습니다.
- 사이트 사용자 할당 - 편집 가능 작업이 추가되었습니다.

ISA 장비 모델 개선 사항

ISA 장비 모델 버전 1.0.12로 업그레이드하면 사이트 사용자 액세스에서 사용자 기준 및 그룹으로의 마이그레이션이 자동으로 시작되고 다음과 같이 변경됩니다.

- 사용자 기준을 사용하여 장비 모델 엔터티 사이트에 대한 읽기 또는 쓰기 수준의 사용자 액세스를 정의하는 사이트 수준 접근 제어가 개선되었습니다. OT 뷰어 (cmdb_ot_viewer) 또는 OT 편집자(cmdb_ot_editor) 역할을 추가로 할당하면 그에 따라 할당된 사이트의 OT 장치에 대한 보기 또는 편집 액세스 권한을 가질 수도 있습니다.
- ISA 장비 모델의 버전 1.0.12로 업그레이드하면 기존 사이트 사용자 레코드가 동일한 액세스 권한을 유지하기 위해 사용자 기준을 사용하여 향상된 액세스 제어 모델로 마이그레이션됩니다. ISA 엔터티 사이트 사용자 레코드가 있는 각 사이트에 대해 다음과 같은 변경 내용이 발생합니다.
 - 뷰어 액세스 권한이 있는 사용자의 경우:
 - 새 사용자 기준 기록이 만들어지고 이름이 <사이트 이름> 사이트에 대한 사용자 기준 읽기입니다 (시스템 생성)
 - 이 사이트의 모든 사이트 사용자로 구성된 새 사용자 그룹이 만들어지고 이름이 <사이트 이름> 사이트 (시스템 생성)에 대한 읽기 그룹으로 명명됩니다.
 - 새 장비 모델 엔터티 뷰 액세스 테이블 (isa_entity_m2m_user_criteria_can_view)의 새 기록이 새 사용자 기준 및 사용자 그룹과 함께 생성됩니다.
 - 편집자 접근 권한이 있는 사용자의 경우:
 - 새 사용자 기준 기록이 생성되고 이름이 지정되었습니다. <사이트 이름>에 대한 사용자 기준 편집 사이트 (시스템 생성)
 - 이 사이트의 모든 사이트 사용자로 구성된 새 사용자 그룹이 생성되고 이름이 <사이트 이름> 사이트에 대한 그룹 편집으로 지정됩니다 사이트 (시스템 생성)
 - 새 장비 모델 엔터티 편집 액세스 테이블 (isa_entity_m2m_user_criteria_can_edit)의 새 기록이 새 사용자 기준 및 사용자 그룹과 함께 생성됩니다.

- 사이트의 장비 모델 엔터티 기록에서 사이트 사용자 애플리케이션 메뉴 및 사이트 사용자 관련 목록이 제거됩니다.
- 모든 사이트 사용자(isa_entity_site_user) 기록은 비활성으로 설정됩니다.
- 사이트 사용자 - 읽기 가능 및 사이트 사용자 - 편집 가능 애플리케이션 메뉴 항목이 Now Platform.
- 장비 모델을 읽을 수 있음 및 장비 모델을 편집할 수 있음 관련 목록이 사이트의 장비 모델 엔터티 기록에 추가됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

- ISA 엔터티 사이트 사용자 [isa_entity_site_user] 테이블이 포함된 사이트 사용자 메뉴 항목이 의 장비 모델 - ISA 모듈 Now Platform에서 제거되었습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 산업 프로세스 관리자를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Operational Technology Manager

이를 ServiceNow[®] Operational Technology Manager 통해 여러 소스에서 장치 데이터를 집계 Operational Technology (OT)할 수 있으므로 솔루션에 산업용 사용되는 기본 데이터 관계를 구축할 수 있습니다.

운영 기술 변경 관리

이 ServiceNow[®] 운영 기술 변경 관리 애플리케이션을 사용하는 엔지니어는 OT(운영 기술) 장치 및 프로덕션 프로세스에 대한 변경 사항을 구현할 수 있습니다. 운영 기술 변경 관리 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

운영 기술 변경 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- OT 변경 요청 및 OT 변경 작업에 대한 이메일 알림을 활성화하여 OT 변경 기록을 계속 업데이트합니다.
- 보다 논리적인 방식으로 작업을 그룹화할 수 있도록 여러 OT 장치 및 장비 모델 엔터티를 OT 변경 요청에 추가합니다.

자세한 내용은 [Operational Technology Change Management](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

운영 기술 변경 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Change email notifications

변경 기록이 업데이트되면 관련 이해 관계자에게 이메일 알림을 보냅니다.

Edit the related devices and equipment model entities in a change record

각각 영향을 받는 OT 장치 및 영향 받은 장비 모델 엔터티 관련 목록의 OT 변경 기록에서 여러 OT 장치 및 장비 모델 엔터티를 추가하거나 제거합니다.

UI 변경 사항

펌웨어 범주

펌웨어 범주가 OT 변경 요청 양식에 범주 필드 옵션으로 추가되었습니다.

내 작업 및 미할당 목록

의 기타 OT 작업 산업용 작업 공간 아래에 있는 내 작업 및 미할당 목록이 OT 사용자에게 할당된 변경 작업 기록과 사용자에게 할당되지 않은 변경 작업 기록을 포함하도록 변경되었습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

쓰기 사용자 역할 변경(sn_ot_change_write)

sn_ot_change_write(변경 쓰기 사용자 역할)가 업데이트되어 이 역할이 할당된 사용자에게 IT 변경 작업이 할당될 수 있습니다. 또한 할당된 IT 변경 작업을 업데이트할 수도 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 운영 기술 변경 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

IT Service Management

OR 애플리케이션과 운영 기술 인시던트 관리 통합되면 엔지니어는 ServiceNow[#] IT Service Management 애플리케이션을 통해 OT 자산 및 프로덕션 프로세스 문제를 신속하게 해결할 수 운영 기술 변경 관리 있습니다.

운영 기술 인시던트 관리 v2 릴리스 정보

ServiceNow[#] 운영 기술 인시던트 관리 v2 애플리케이션을 사용하면 엔지니어가 (OT) 장치 및 프로덕션 프로세스 문제를 신속하게 해결할 Operational Technology 수 있습니다. 운영 기술 인시던트 관리 v2는 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

운영 기술 인시던트 관리 릴리스의 **Washington DC V2** 하이라이트

- 할당 규칙을 만들어 올바른 사용자 또는 사용자 그룹에 OT 인시던트 기록을 자동으로 할당합니다.
- 인시던트 번호와 짧은 설명을 포함하는 제목 필드가 자동으로 채워진 OT 인시던트 기록에서 직접 이메일을 보내 시간을 절약합니다.
- 보다 논리적인 방식으로 작업을 그룹화할 수 있도록 OT 인시던트에 여러 OT 장치 및 장비 모델 엔터티를 추가합니다.

자세한 내용은 [Operational Technology Incident Management](#)  문서를 참조하십시오.



중요사항:

운영 기술 인시던트 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Edit the related devices and equipment model entities in an incident record

영향을 받는 OT 장치 및 영향받은 장비 모델 엔터티 관련 목록의 OT 인시던트 기록에서 여러 OT 장치 및 장비 모델 엔터티를 각각 추가하거나 제거합니다.

OT 인시던트 기록에 대한 할당 규칙 생성

v2에 대한 운영 기술 인시던트 관리 할당 규칙을 생성하여 할당 규칙에 정의된 대로 올바른 그룹 또는 사용자에게 OT 인시던트를 자동으로 할당합니다.

Compose an email from an OT incident record

기록에서 사용할 수 있는 이메일 작성 버튼을 선택하여 OT 인시던트 기록에서 직접 이메일을 작성합니다. 제목 필드는 기록의 인시던트 번호와 짧은 설명으로 자동으로 채워집니다.

UI 변경 사항

내 작업 및 미할당 목록

산업 작업 공간의 기타 OT 작업 아래에 있는 내 작업 및 미할당 목록이 OT 사용자에게 할당된 인시던트 작업 기록과 사용자에게 할당되지 않은 인시던트 작업 기록을 포함하도록 변경되었습니다.

이메일 작성 버튼

이메일 작성 버튼이 OT 인시던트 기록 양식에 추가되었습니다.

활성화 정보

에서 요청하여 v2를 ServiceNow Store설치합니다운영 기술 인시던트 관리. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

IT Service Management

OR 애플리케이션과 운영 기술 인시던트 관리 통합되면 엔지니어는 ServiceNow[#] IT Service Management 애플리케이션을 통해 OT 자산 및 프로덕션 프로세스 문제를 신속하게 해결할 수 운영 기술 변경 관리 있습니다.

운영 기술 지식 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 운영 기술 지식 관리 애플리케이션을 사용하면 유사한 문제를 경험할 수 있는 다른 사용자와 공유할 수 있는 지식 문서에서 OT(운영 기술) 시스템에 대한 정보를 캡처할 수 있습니다. 운영 기술 지식 관리 는 릴리스의 Washington DC 새로운 기능입니다.

운영 기술 지식 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 지식 관리자 및 지식 사용자에게 대한 OT 지식베이스를 구성하여 지식 문서를 추적합니다.
- 애플리케이션과 함께 운영 기술 인시던트 관리 사용하는 경우 OT 인시던트와 관련된 모든 지식베이스 문서를 찾아보십시오.
- 지식과 솔루션을 기록합니다. OT 인시던트 기록을 통해 산업용 작업 공간 또는 OT 인시던트 기록에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다.
- 가능한 지식 격차를 모니터링합니다. OT 인시던트 기록에서 지식 격차를 보고하고 관련 피드백 작업을 사용자에게 할당할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Operational Technology Knowledge Management](#) 문서를 참조하십시오.

운영 기술 지식 관리 기능

Create an OT knowledge base

OT 지식베이스를 생성하여 OT 지식 사용자가 OT 인시던트에 대한 콘텐츠를 저장, 공유 및 관리할 수 있는 셀프 서비스 플랫폼을 제공합니다.

Create a knowledge article from an OT incident record

OT 인시던트 기록에서 직접 지식 문서를 생성하여 OT 인시던트 및 해당 해결에 대한 정보를 저장합니다.

Create a knowledge article in Industrial Workspace

OT 인시던트와 직접 관련되지 않은 요구 사항 및 솔루션을 가리키는 데 도움이 되는 지식 문서를 산업용 작업 공간 생성합니다.

Report a knowledge gap from an OT incident record

인시던트에 대한 관련 지식 문서를 찾을 수 없는 경우 OT 인시던트의 지식 격차를 보고합니다.

Approve requests to publish or retire a knowledge article

지식베이스를 최신 상태로 유지하기 위해 지식 관리자로서 지식 문서의 게시 또는 폐기 요청을 승인합니다.

지식 격차와 관련된 피드백 작업 할당

지식 관리자로서 피드백 작업을 할당하여 피드백 작업을 해결하고 관련 지식 문서를 업데이트할 수 있도록 합니다.

Find information in the related knowledge articles for an OT incident

상황별 지식 문서를 보면 작업 중인 인시던트와 적용 가능한 이전 해결 방법에 대한 정보를 찾는 데 도움이 됩니다.

UI 변경 사항

지식 모듈 목록 뷰

Knowledge 모듈 목록 뷰가 에 추가 산업용 작업 공간 되었으며, 여기에는 다음 목록이 포함되어 있습니다.

- 내 게시되지 않은 문서
- 내 게시된 문서
- 모든 문서
- 내 피드백 작업
- 모든 OT Knowledge 격차
- 할당된 피드백 작업
- 할당되지 않은 OT Knowledge 격차

지식 작성 단추

지식 생성 버튼이 OT 인시던트 기록 양식에 산업용 작업 공간 추가되었습니다. 지식 생성 버튼을 사용하면 OT 인시던트 기록에서 직접 지식 문서를 만들 수 있습니다.

활성화 정보

운영 기술 지식 관리 애플리케이션이 포함되어 운영 기술 인시던트 관리 있습니다. 를 구성할 운영 기술 지식 관리수 있도록 애플리케이션(버전 2.0.2)이 운영 기술 인시던트 관리 설치 및 구성되어 있어야 합니다. 추가 플러그인이 필요하지 않습니다. ServiceNow Store에서 요청하여 운영 기술 인시던트 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Operational Technology Incident Management

ServiceNow[#] 운영 기술 인시던트 관리 이 애플리케이션을 통해 엔지니어는 OT(Operational Technology) 자산 및 프로덕션 프로세스 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

Knowledge Management

(KM) 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[#] 지식 관리 지식베이스에서 정보를 공유할 수 있습니다. 이러한 지식베이스에는 사용자에게 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결과 같은 정보를 제공하는 문서가 포함되어 있습니다.

Operational Technology Manager 릴리스 정보

애플리케이션을 ServiceNow[#] Operational Technology Manager 사용하면 솔루션에서 기본 데이터 관계를 구축할 수 있도록 여러 소스에서 장치 데이터를 집계 Operational Technology (OT)할 수 있습니다 산업용 . Operational Technology Manager 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Operational Technology Manager 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 에서 사용할 수 있는 산업용 작업 공간새로운 OT 장치 방문 페이지 탭을 사용하여 중앙 위치에서 OT 장치 데이터를 모니터링합니다.
- OT에 IT를 재할당하기 위한 대량 업데이트 규칙 세트 기능을 사용하여 예약된 작업을 통해 IT 하드웨어를 OT 장치로 자동 변환합니다.
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB) OT 클래스 모델 업데이트 및 UI 개선 사항을 사용합니다.
- OT POWER(워크시트 항목 검토) 도구 업데이트 및 UI 개선 사항을 사전 임포트합니다.

자세한 내용은 [Operational Technology Manager](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Operational Technology Manager 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

OT 장치 방문 페이지 탭

에 추가된 산업용 작업 공간OT 장치 방문 페이지 탭을 사용하여 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링으로 OT 장치 데이터를 추적합니다. 이 방문 페이지 탭은 퍼포먼스 분석이제 에서 실행됩니다.

새 OT 장치 방문 페이지 탭에서 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링 구현

OT 장치 방문 페이지에서 비즈니스 단위 및 사이트 필터를 사용하여 특정 비즈니스 단위 및 사이트를 기반으로 표시된 데이터를 필터링합니다.

OT 기능에 재할당하기 위한 대량 업데이트 규칙 세트

OT에 IT를 재할당하기 위한 대량 업데이트 규칙 세트 기능을 사용하여 IT 하드웨어를 OT 장치로 자동 변환합니다.

UI 변경 사항

자산-장치 이름 변경

OT 자산 또는 자산에 대한 참조가 제품 설명서의 Now Platform 산업용 작업 공간 **OT** 장치 또는 장치로 변경되었습니다.

OT 서브넷 관련 목록

기존 OT 서브넷 매핑은 의 OT 서브넷 관련 목록 Now Platform 아래에 있는 OT 장치 기록에서 볼 수 있습니다 산업용 작업 공간.

애플리케이션 목록

애플리케이션 목록이 운영 기술(OT) 모듈 아래의 목록 뷰에 산업용 작업 공간 추가되었습니다.

정보 기술(IT) 모듈

목록 뷰의 산업용 작업 공간 IT(정보 기술) 모듈이 OT(운영 기술) 모듈 아래로 이동되었습니다.

OT 작업 모듈

목록 뷰의 OT 작업 모듈 산업용 작업 공간 아래 목록은 다음 열을 다음 순서대로 표시하도록 표준화되었습니다.

- 번호
- 구성 항목
- 우선순위
- 상태
- 담당자
- 간단한 설명
- 작업 유형

모든 OT 속성 모듈

모든 OT 속성 모듈이 메뉴 항목 아래에 산업용 작업 공간 관리자 추가되었습니다 Now Platform.

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 산업용 작업 공간 방문 페이지 경험

산업용 작업 공간 방문 페이지는 OT 장치 데이터와 OT 취약성 데이터를 별도로 모니터링할 수 있도록 다음 탭으로 분할되었습니다.

- **OT** 장치 방문 페이지 탭
- **OT** 취약성 방문 페이지 탭

OT 워크시트 항목 검토(POWER) 도구 사전 импорт

분산 Microsoft 스프레드시트를 사용하여 OT 장치를 импорт하면 관리 효율성을 높일 수 있습니다.

- `SGOTAssetCustomValidationExtensionPoint` 확장점을 사용하여 사용자 지정 확인을 생성합니다.
- SG OT Excel 스테이징 테이블의 새로 만들기 버튼을 사용하여 OT 장치를 구성 관리 데이터베이스(CMDB)수동으로 추가합니다.
- OT 스테이징 사용자(`ot_staginguser`) 역할을 사용하여 사용자가 SG OT Excel 스테이징 테이블의 기록을 만들고, 편집하고, 보고, 확인할 수 있도록 합니다.
- `Equipment model entity path` SG OT Excel 스테이징 테이블의 속성을 사용하여 장치를 장비 모델 엔터티에 매핑합니다.
- OT 표시 이름 열이 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다.
- 제어 모듈이 있거나 없는 PLC 장치에 대한 추가 유효성 검사 및 유효성 검사 메시지가 추가되었습니다.
- 슬롯 및 랙 속성에 대한 추가 확인 및 확인 메시지가 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다.
- `Operating system` 속성이 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다.
- `Rack` 속성이 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다.
- 분류되지 않은 OT 장치에는 `ot_base` 장치 유형이 지정됩니다.

CMDB OT 클래스 모델 업데이트

OT 클래스 모델에 대한 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 이러한 업데이트는 OT 사용자 경험을 향상시키거나 추가 구성을 만들 수 있도록 합니다.

- 랙이 `cmdb_ci_ot_control_module`(OT 제어 모듈) CI 클래스의 식별자로 추가되었습니다.
- 모듈이 있는 OT 제어 시스템 목록이 운영 기술(OT) 모듈 아래 목록 뷰와 Now Platform 운영 기술(OT) 모듈 아래 모두에 산업용 작업 공간 추가되어 사용 가능한 모든 제어 시스템과 해당 제어 시스템 모듈이 표시됩니다.
- CMDB 360 데이터 관련 목록이 OT 상위 클래스 구성 항목 양식과 OT 제어 모듈 클래스에 추가되었습니다.
- 프로토콜 컨버터 및 네트워크 기어 클래스에 대한 클래스 매핑이 추가되었습니다.
- **OT** 목록 뷰에서 통제 모듈 표시 시스템 속성이 추가되었습니다.

이 릴리스에서 제거됨

- 다음 시스템 속성이 Service Graph Connector for Operational Technology(Excel)에서 제거되었습니다.
 - `sn_otsm_sgc.excel.nested.columns.max.level`
 - `sn_otsm_sgc.excel.nested.column.delimiter`
- SG OT Excel 스테이징 [`sg_ot_excel_staging`] 테이블에서 제어 모듈로 분류되는 OT 장치에 대한 이름 확인이 제거되었습니다.
- `Name` 속성이 OT 제어 모듈 식별 규칙에서 제거되었습니다.
- NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템) 클래스 기록을 수동으로 생성하는 기능이 제거되었습니다.
- 제어 모듈은 모듈이 있는 **OT** 제어 시스템 아래를 제외하고는 더 이상 목록 뷰에 표시되지 않습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Operational Technology Manager를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Configuration Management

애플리케이션은 Operational Technology Manager 의 CMDB CI Class Models 애플리케이션ServiceNow Store에서 사용할 수 있는 최신 버전의 Operational Technology (OT) 확장 클래스를 자동으로 설치합니다.

Operational Technology Vulnerability Response 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Operational Technology Vulnerability Response 애플리케이션을 사용하면 사이트 수준에서 취약성의 우선순위 Operational Technology 를 지정(OT)할 수 있습니다. Operational Technology Vulnerability Response 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Operational Technology Vulnerability Response 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 에서 사용할 수 있는 산업용 작업 공간새로운 **OT** 취약성 방문 페이지 탭을 사용하여 중앙 위치에서 취약성 데이터를 모니터링합니다.
- 의 새 Operational Technology Vulnerability Response 로운(PA) 대시보드 산업용 작업 공간을 사용하여 초기 분석 및 탐지부터 억제 또는 정정에 이르기까지 OT 취약한 항목(VI)의 볼륨, 성능 및 진행 상황을 추적합니다.

자세한 내용은 [Operational Technology Vulnerability Response](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Operational Technology Vulnerability Response 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

OT 취약성 방문 페이지 탭

의 **OT** 취약성 방문 페이지 탭을 사용하여 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링으로 OT 취약성 데이터를 추적합니다 산업용 작업 공간. 이 방문 페이지 탭은 퍼포먼스 분석이제에서 실행됩니다.

OT 취약성 방문 페이지에서 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링 구현

OT 취약성 방문 페이지 탭에서 비즈니스 단위 및 사이트 필터를 사용하여 특정 비즈니스 단위 및 사이트를 기반으로 데이터를 필터링합니다.

Operational Technology Vulnerability Response(PA) 대시보드

(PA) 대시보드를 사용하여 VI의 초기 분석 및 탐지부터 억제 또는 정정에 이르기까지 OT 취약한 항목(VI)의 볼륨, 성과 및 진행률을 Operational Technology Vulnerability Response 추적합니다.

UI 변경 사항

OT 취약성 방문 페이지 탭

OT 취약성 방문 페이지 탭이 산업용 작업 공간 추가되었으며 다음과 같이 개선되었습니다.

- 취약성 위험 테이블에는 장비 모델 계층 구조가 올바른 번호 순서로 표시됩니다.
- 상태별 취약한 항목 그래프는 다음과 같은 순차적 순서로 상태를 보여줍니다.
 - 오픈
 - 조사 중
 - 검토중
 - 대기 중인 구현
 - 해결됨

대시보드 아이콘

 (PA) 대시보드에 액세스 Operational Technology Vulnerability Response 하기 위한 아이콘이 추가되었습니다 산업용 작업 공간.

취약한 항목 및 정정 작업에 대한 작업 메모

취약한 항목 및 정정 작업에 대한 작업 메모 및 설명이 산업용 작업 공간. 정정 사용자는 이러한 작업을 수행할 수 있습니다.

OT 취약 항목 목록

목록 뷰의 OT 취약 항목 모듈 산업용 작업 공간 아래에 있는 다음 목록이 변경되었습니다.

- 내 요청의 이름이 내 예외 요청으로 변경되었습니다.
- 이제 내 예외 요청 목록에 사이트 컨텍스트가 포함됩니다.
- 이제 승인 상태 옆에 거부된 승인 상태가 포함됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

새로운 산업용 작업 공간 방문 페이지 경험

산업용 작업 공간 방문 페이지는 OT 장치 데이터와 OT 취약성 데이터를 별도로 모니터링할 수 있도록 다음 탭으로 분할되었습니다.

- **OT** 장치 방문 페이지 탭
- **OT** 취약성 방문 페이지 탭

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Operational Technology Vulnerability Response를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

CMDB CI Class Models store app

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계를 포함하여 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 클래스 모델을 추가합니다.

Vulnerability Response

와 통합 Operational Technology Vulnerability ResponseServiceNow[#] Vulnerability Response 하면 이 애플리케이션이 프로세스 중요도에 따라 OT 취약성의 우선순위를 지정하고 해결하는 데 도움이 됩니다.

Operational Technology Manager

ServiceNow[#] Operational Technology Manager 를 사용하면 여러 소스에서 OT(Operational Technology) 장치 데이터를 집계할 수 있으므로 솔루션에 산업용 사용되는 기본 데이터 관계를 구축할 수 있습니다.

Industrial Process Manager

ServiceNow[#] 산업 프로세스 관리자 응용 프로그램을 사용하여 솔루션에 필요한 ServiceNow[#] 산업용 ISA-95 장비 모델 데이터 기반을 작성하면 각 산업 솔루션 사이트에서 고유한 버전의 장비 모델을 작성할 수 있습니다.

Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 탐지된 장치 및 Claroty CTD 사이트의 임포트를 자동화합니다. Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 선택적 안내 설정 작업에서 직접 문제를 해결합니다.
- 클래스, 유형 또는 Purdue 수준별로 데이터를 필터링하여 Claroty CTD에서 특정 기록을 임포트합니다.

자세한 내용은 [Service Graph Connector Integration for Claroty CTD !\[\]\(d5d7044e5caf6907399af2dced8d6ff8_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 문제 해결

확인을 위해 예약된 작업을 실행하고 결과를 검토하여 문제를 안내 설정해결합니다.

클래스/유형 시스템 속성

클래스/유형 시스템 속성(*filter.asset_type_code*)을 사용하여 클래스 또는 유형을 기반으로 하는 기록을 Claroty CTD에서 임포트합니다.

Purdue 수준 시스템 속성

Purdue 레벨 시스템 속성(*filter.asset_purdue_level*)을 사용하여 Purdue 레벨을 기반으로 하는 기록을 Claroty CTD에서 임포트합니다.

운영 체제(OS)를 기반으로 하는 분류 해제

사용 가능한 스크립트에서 해당 선택 사항을 수정하여 네트워크 기어 및 IoT(사물 인터넷) 장치와 확장 클래스에 대한 OS를 기반으로 하는 분류를 해제합니다.

UI 변경 사항

연결 테스트 버튼

Test load 20 records 버튼은 더 이상 (SGC)에 대한서비스 그래프 커넥터 연결을 테스트하는 데 사용되지 않습니다. SGC에 대한 새 연결 프레임워크는 연결 테스트 버튼을 사용합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합을 설치합니다.
[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

CMDB CI Class Models 스토어 앱

운영 기술 클래스는 CI(구성 항목) 클래스와 함께 임포트됩니다 구성 관리 데이터베이스 (CMDB).

Operational Technology Manager

Claroty CTD를 ServiceNow[®] Operational Technology Manager 애플리케이션과 통합하여 탐지된 장치 및 Claroty CTD 사이트(센서/NIDS 기기)를 임포트합니다.

서비스 그래프 커넥터 for Microsoft Defender for IoT (Azure) 릴리스 정보

for () 애플리케이션은 ServiceNow[®] 서비스 그래프 커넥터 장치 및 센서 기기의 임포트를 자동화합니다. ServiceNow[®] 서비스 그래프 커넥터 for Microsoft Defender for IoT (Azure)는 릴리스의 Washington DC 새로운 애플리케이션입니다. AzureMicrosoft Defender for IoT

ServiceNow[®] 서비스 그래프 커넥터 for Microsoft Defender for IoT (Azure) 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 선택적 안내 설정 작업에서 직접 문제를 해결합니다.
- 가져오기 프로세스 중에 필터를 추가하여 가져올 장치를 제어합니다.

자세한 내용은 [Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT \(Azure\)](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

ServiceNow[®] 서비스 그래프 커넥터 for Microsoft Defender for IoT (Azure)는 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

ServiceNow[®] 서비스 그래프 커넥터 for Microsoft Defender for IoT (Azure) 기능

IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(Azure) 문제 해결

확인을 위해 예약된 작업을 실행하고 결과를 검토하여 IoT용 Microsoft Defender(Azure)용 서비스 그래프 커넥터 문제 해결 섹션의 선택적 단계를 사용하여 문제를 해결합니다 안내 설정.

장치 임포트 중 센서 ID를 소문자로 변환 시스템 속성

시스템 속성을 사용하여 *Convert Sensor Names to lowercase during Devices Import* (*sn_msftdd4iotazsgc.convert_sensor_names_to_lowercase*) 임포트 프로세스와 관련된 문제를 방지하려면 센서 ID 값을 소문자로 변경합니다.

가져오는 동안 특정 장치 필터링

시스템 속성에서 Filter Configuration for Devices Import(장치 임포트에 대한 필터 구성) 섹션을 사용하여 임포트할 장치 유형을 제어합니다.

통제 모듈 임포트 지원

제어 모듈 클래스 CMDB 가 있는 장치를 제어 모듈로 가져오고 제어 모듈에 대한 추가 클래스 매핑을 사용합니다.

추가 클래스 매핑

다음과 같은 추가 클래스 매핑을 사용하여 더 많은 장치를 지원합니다.

- 저장소
- 무선 접근 포인트
- DB 서버
- IP 전화
- 멀티캐스트/브로드캐스트
- 터미널 역
- 도어 제어판
- IP 카메라

UI 변경 사항

learningMode 특성

learningMode 장치를 임포트할 준비가 된 센서와 수동 모니터링 장치 역할을 하는 센서를 캡처하기 위해 이 속성이 NIDS 테이블에 추가되었습니다.

추출된 MAC 주소 방지

추출된 MAC 주소가 있는 기록은 더 이상 cmdb_ci_network_adapter 테이블에 생성 CMDB 되지 않습니다.

연결 테스트 버튼

Test load 20 records 버튼은 더 이상 (SGC)에 대한 서비스 그래프 커넥터 연결을 테스트하는 데 사용되지 않습니다. SGC에 대한 새 연결 프레임워크는 연결 테스트 버튼을 사용합니다.

활성화 정보

에서 요청하여 for Microsoft Defender for IoT (Azure)를 ServiceNow Store설치합니다ServiceNow[#] 서비스 그래프 커넥터. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

[CMDB CI Class Models 스토어 앱](#) 

운영 기술 클래스는 CI(구성 항목) 클래스와 함께 임포트됩니다 구성 관리 데이터베이스 (CMDB) .

[Operational Technology Manager](#) 

Claroty CTD를 ServiceNow[#] Operational Technology Manager 애플리케이션과 통합하여 탐지된 장치 및 Claroty CTD 사이트(센서/NIDS 기기)를 임포트합니다.

서비스 그래프 **Connector for (On-premises Management Console)** 릴리스 정보**Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) release notes**

ServiceNow[#] 서비스 그래프 이전에 IoT용 Microsoft Defender용 서비스 그래프 커넥터 (온-프레미스)로 알려졌던 (온-프레미스 관리 콘솔) 애플리케이션용 커넥터 Microsoft Defender for IoT 는 디바이스, 연결 및 센서 어플라이언스를 가져옵니다. 서비스 그래프 **Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)**이 Washington DC 릴리스에서 향상되고 업데이트되었습니다.

서비스 그래프릴리스의 **Washington DC Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)** 하이라이트

서비스 그래프(온-프레미스 관리 콘솔)용 Microsoft Defender for IoT 커넥터의 이름이 Washington DC로 변경되었습니다.

자세한 내용은 [Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT \(On-premises Management Console\)](#)  문서를 참조하십시오.

중요사항:

서비스 그래프 Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)은 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

서비스 그래프 (온-프레미스 관리 콘솔) 응용 프로그램 이름 변경용 Microsoft Defender for IoT 커넥터

IoT용 Microsoft Defender(온프레미스)용 서비스 그래프 커넥터의 이름이 온프레미스 관리 콘솔용 커넥터 Microsoft Defender for IoT 로 변경 서비스 그래프 되었습니다.

활성화 정보

에서 요청하여 Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)를 ServiceNow Store설치합니다서비스 그래프. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

CMDB CI Class Models 스토어 앱

운영 기술 클래스는 CI(구성 항목) 클래스와 함께 임포트됩니다 구성 관리 데이터베이스 (CMDB) .

Operational Technology Manager

Claroty CTD를 ServiceNow[#] Operational Technology Manager 애플리케이션과 통합하여 탐지된 장치 및 Claroty CTD 사이트(센서/NIDS 기기)를 임포트합니다.

Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 릴리스 정보for (On-premises Management Console) release notes

for Microsoft Defender for IoT (온-프레미스 관리 콘솔) 애플리케이션은 ServiceNow[#] Vulnerability Response Microsoft Defender for IoT(온-프레미스)ServiceNow[#] Operational Technology Vulnerability Response에서 프로덕션 프로세스 컨텍스트로 취약성을 가져오고 위험 기반 작업을 수행합니다. Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)가 릴리스에서 Washington DC 향상되고 업데이트되었습니다.

Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 릴리스의 **Washington DC** 주요 내용

Vulnerability Response 이전에 Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT(on-premises)로 알려졌던 for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 애플리케이션의 이름이 로 변경Washington DC되었습니다.

자세한 내용은 [Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT \(On-premises Management Console\)](#)  문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)은 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 응용 프로그램 이름 변경

Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT (온-프레미스) 애플리케이션의 이름이 for Microsoft Defender for IoT (온-프레미스 관리 콘솔) 애플리케이션으로 Vulnerability Response 변경되었습니다.

활성화 정보

에서 요청ServiceNow Store하여 (On-premises Management Console)을 Microsoft Defender for IoT 설치합니다Vulnerability Response. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

CMDB CI Class Models 스토어 앱

CMDB CI Class Models 스토어 앱은 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계를 포함하여 클래스 계층 구조를 확장 CMDB 하는 클래스 모델을 추가합니다.

Vulnerability Response

와 통합 Operational Technology Vulnerability ResponseVulnerability Response 하면 이 애플리케이션이 프로세스 중요도에 따라 OT 취약성의 우선순위를 지정하고 해결하는데 도움이 됩니다.

Manufacturing Process Manager

ServiceNow[#] 산업 프로세스 관리자 응용 프로그램을 사용하여 솔루션에 필요한 ServiceNow[#] Manufacturing ISA-95 장비 모델 데이터 기반을 생성하면 각 제조 사이트에서 고유한 버전의 장비 모델을 만들 수 있습니다.

Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)

서비스 그래프 애플리케이션과 함께 ServiceNow[#] Operational Technology Manager Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)를 사용하여 OT 자산 장치, 연결 및 센서 어플라이언스를 임포트합니다.

Platform Analytics 릴리스 정보

Platform Analytics의 릴리스에는 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

퍼포먼스 분석 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 애플리케이션은 플랫폼 내 프로세스 최적화 솔루션입니다. 이를 통해 조직은 목표에 대한 진행 상황을 설정, 추적 및 분석할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

퍼포먼스 분석 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 중요한 프로세스 메트릭 및 추세를 추적합니다.
- 조직 목표에 대한 프로세스 상태와 동작을 측정합니다.
- 프로세스 패턴과 잠재적인 병목현상이 발생하기 전에 이를 식별합니다.

자세한 내용은 [Performance Analytics](#) 문서를 참조하십시오.

퍼포먼스 분석을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

레거시 PA 점수 [pa_scores] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. PA 점수 테이블에 캡처된 표시기 점수가 여전히 있고 이러한 점수 수가 4,300만 개 미만인 경우 이러한 점수는 업그레이드 시 자동으로 pa_scores_l1 및 pa_scores_l2 테이블로 마이그레이션됩니다. 업그레이드에 추가될 것으로 예상되는 시간은 약 2시간입니다. 자세한 내용은 [KB1294371](#) 또는 [Migrating Performance Analytics scores](#)를 참조하십시오.

i 주:

PA 점수 [pa_scores] 테이블은 데이터베이스의 Oracle 인스턴스에 사용되지 않습니다. 이러한 인스턴스는 최신 테이블 구조를 지원하지 않으므로 자동 마이그레이션이 적용되지 않습니다.

활성화 정보

인시던트 관리용 무료 퍼포먼스 분석 는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 무료 애플리케이션으로는 표시기 또는 세부 항목을 생성할 수 없습니다.

의 퍼포먼스 분석 전체 기능은 구독을 통해 사용할 수 있습니다. 구독과 퍼포먼스 분석 일치하는 Premium 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 [Activating your Performance Analytics subscription](#) 문서를 참조하십시오.

플랫폼 분석 경험 릴리스 정보

ServiceNow[#] 플랫폼 분석 환경은 모든 플랫폼 분석 제품의 데이터를 사용하기 위한 단일 센터를 제공합니다. 릴리스에서 Washington DC플랫폼 분석 환경이 항상 및 업데이트되었습니다.

릴리스의 **Washington DC**플랫폼 분석 경험 하이라이트

- 경험을 활성화하여 분석 소비를 플랫폼 분석 현대화하고 단순화합니다.
- 분석 데이터에서 의미 있는 인사이트를 도출하여 시청자의 직접적인 의사 결정을 지원할 수 있습니다.
- 시계열에 날짜 범위를 설정하고 차트에서 값이 선택될 때 동작을 사용자 지정하는 기능으로 뷰어 상호 작용을 개선합니다.

자세한 내용은 [Platform Analytics experience](#) 문서를 참조하십시오.

플랫폼 분석 환경을 다음으로 업그레이드하기 위한 중요 정보**Washington DC**

플랫폼 분석 경험 기능은 이전에 작업 공간에 있었습니다 플랫폼 분석 . 이 기능은 이제 를 통해 Next Experience 통합 탐색액세스할 수 있는 핵심 Now Platform의 일부입니다. 이 기능에서 코어 UI 생성된 모든 대시보드, 보고서 및 퍼포먼스 분석 위젯을 마이그레이션할 수 있습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

플랫폼 분석 환경으로 대시보드 마이그레이션

모든 대시보드를 새 환경으로 마이그레이션하거나 대시보드의 하위 집합을 환경으로 마이그레이션합니다 플랫폼 분석 . 이 마이그레이션에는 보고서 및 위젯과 같은 다른 코어 UI 분석 아티팩트가 퍼포먼스 분석 포함됩니다.

통합 탐색의 플랫폼 분석

작업 공간에서만 액세스 플랫폼 분석 하지 않고 모듈을 통해 통합 탐색 플랫폼 분석 일반 기능으로 액세스합니다. 메뉴 항목 가시성은 사용자에게 할당된 역할에 따라 달라집니다. 이 기능은 모든 대시보드를 환경으로 플랫폼 분석 마이그레이션하는 경우에만 적용됩니다.

Proactive analytics insights on dashboards

대시보드 카드를 통해 상황에 맞게 제공되는 자동화된 통찰력과 예측 경보로 의사 결정을 개선하여 정보에 입각한 시기적절한 조치를 더 쉽게 취할 수 있습니다. 과거 이벤트와 예측된 이벤트가 모두 표시됩니다.

사전 예방적 분석 워크플로우 트리거

에서 플로우 디자이너사전 예방적 분석 이벤트에 의해 트리거되는 자동화된 워크플로우를 생성합니다.

Pareto 시각화

열이 내림차순으로 정렬되고 각 열의 누적 기여도를 보여주는 선이 맨 위에 있는 막대형 차트를 표시합니다. 이 시각화를 사용하여 프로세스에서 문제 또는 결과의 빈도를 분석하고 가장 중요한 것을 표시합니다.

UI 변경 사항

Platform Analytics Workspace의 분석 센터가 별도의 페이지로 변경됨

이전 릴리스에서는 컨트롤을 Analytics Center 사용하여 대시보드, 데이터 시각화 및 KPI에 대한 다양한 탭을 열 수 있었습니다. 이러한 탭은 이제 라이브러리 모듈을 통해 통합 탐색 플랫폼 분석 사용할 수 있습니다. 대시보드 및 데이터 시각화를 보고 만들기 위한 일부 링크는 에서 계속 사용할 수 있습니다 Analytics Center.

뷰어에 대한 날짜 범위 선택 추가됨

시계열 시각화 뷰어는 차트에 표시할 날짜 범위를 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 날짜 범위는 표시기 빈도 및 시계열 집계(예: 월별 집계)에 따라 다릅니다. 테이블 데이터 원본에는 이 기능을 사용할 수 없습니다.

일부 데이터 시각화 목록 통제 제거

보고서 및 퍼포먼스 분석 위젯의 코어 UI 마이그레이션을 지원하기 위해 더 이상 데이터 시각화 목록에서 열을 변경하거나 필터를 표시할 수 없습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

다대다 필터

통합 필터는 이제 필터 소스 테이블의 값이 대상 테이블의 여러 값과 일치할 수 있고 그 반대의 경우도 마찬가지인 다대다 관계를 지원합니다.

피벗 테이블 개선 사항

- 여러 열이 지원되며 최대 3개의 group-by 값을 열로 선택할 수 있습니다.
- 여러 데이터 소스가 있는 그룹화 기준 값으로 다른 선택 필드를 선택할 수 있습니다. 이 기능은 막대 시각화에서도 사용할 수 있습니다.
- 이제 헤더 정렬이 열의 콘텐츠 정렬과 일치합니다.

표시기 성과표 개선 사항

- 이제 표시기에 대한 세부 항목 분포를 표시할 수 있습니다. 표시할 표시기를 하나만 선택하면 최대 2개의 세부 항목 요소 전반에 걸친 점수 분포를 표시할 수 있습니다. 뷰어가 표시되는 세부 항목을 변경하도록 설정할 수도 있습니다.
- 목록 유형 성과표의 메트릭에는 이제 최신 점수 막대가 포함됩니다.
- 이제 피벗 유형 성과표의 행과 열 사이에 구분선을 추가할 수 있습니다.

사용자 지정 가능한 대시보드 배경색

대시보드 편집기는 전체 대시보드 또는 개별 대시보드 탭의 배경색을 설정할 수 있습니다.

시각화 디자이너에서 대시보드에 데이터 시각화를 추가할 수 있습니다.

편집 권한이 있는 시각화 편집기는 작업 중인 시각화를 .시각화 디자이너

수동 및 자동 대시보드 새로 고침

모든 대시보드 뷰어는 대시보드의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다. 대시보드 관리자는 자동 대시보드 새로 고침을 예약할 수 있습니다.

소유자 정보

대시보드, 저장된 데이터 시각화 및 저장된 필터의 상세 정보에 소유자 및 소유자 그룹을 추가할 수 있습니다.

사용자 지정 가능한 차트 상호 작용

데이터 시각화에서 뷰어가 차트의 세그먼트를 선택할 때 탐색을 설정할 수 있습니다. 뷰어를 사용하여 데이터를 드릴다운하거나 내부 또는 외부 URL을 열 수 있습니다.

필터 역할을 하는 막대 및 원형 시각화 지원

파이 및 막대 시각화(Pareto 제외)를 필터로 작동하도록 구성할 수 있습니다. 그런 다음 뷰어가 원형 세그먼트 또는 막대 열을 선택하면 해당 대시보드 탭의 다른 모든 시각화가 일치하는 값에 대해 필터링됩니다.

데이터 시각화의 수동 데이터에 대한 메트릭 형식 지원

이제 수동 JSON 데이터 소스에 메트릭 형식을 사용할 수 있습니다. 이전에는 이 기능을 테이블 및 표시기와 같은 미리 정의된 데이터 소스에만 사용할 수 있었습니다.

활성화 정보

플랫폼 분석Now Platform 경험은 기본적으로 활성화되는 기능입니다. 이 버전에는 플랫폼 분석 릴리스 이후 Vancouver 릴리스된 구성 요소에 대한 모든 업데이트가 포함되어 있습니다ServiceNow[#] Store. 릴리스 이후의 Washington DC 모든 업데이트는 ServiceNow Store.

접근성 정보

대시보드에서 변경된 키보드 탐색

포커스가 있는 대시보드 위젯에서 키보드 탐색 버튼이 제거되었습니다. 포커스가 있는 위젯에서 스페이스바를 누르면 화살표 키로 위젯을 이동할 수 있습니다.

시계열 데이터 시각화의 색상 대비

시계열 시각화의 대비가 개선되었습니다.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Performance Analytics

퍼포먼스 분석 조직에서 목표 향한 진행률을 설정, 추적 및 분석할 수 있는 표시기와 세부 항목을 제공합니다. 자신의 작업 공간을 통해 플랫폼 분석 환경 이러한 표시기와

세부 항목을 볼 수 있습니다. 고유한 표시기 및 세부 항목을 생성하려면 구독이 퍼포먼스 분석 필요합니다.

Process Mining

프로세스의 비효율성을 모니터링하고 보다 신속하게 검색할 수 있는 데이터에서 자동화된 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하는 데 사용합니다 프로세스 마이닝 . 가져오 프로세스 마이닝려면 에서 요청하십시오 Now Support 서비스 카탈로그.

프로세스 마이닝 릴리스 정보

분석가와 프로세스 소유자는 ServiceNow[#] 프로세스 마이닝 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 프로세스를 보고 분석하며 프로세스를 개선하는 결정을 내릴 수 있습니다. 프로세스 마이닝 은 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

프로세스 마이닝 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 프로젝트 빌더 도입
- 새로운 자동 찾기 탐지기 도입
- 요약 및 인사이트 페이지 개선 사항
- 프로세스 마이닝 그래프 개선 사항
- 마이닝 요약 도입됨

자세한 내용은 [Process Mining !\[\]\(3211b5d1d968fc1665909b34f9f16010_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

프로젝트 빌더 도입

전체 프로젝트 구성을 잘 정의된 섹션으로 나누고 가이드 역할을 하는 상황별 정보를 제공하는 포괄적인 Project Builder 설정을 통해 프로젝트 구성을 만들고 봅니다.

분석 중인 목표나 프로세스 와 유사한 템플릿을 사용하여 프로젝트를 생성하면 기본 세부 정보가 자동으로 추가되고 프로세스가 더 쉬워집니다.

새로운 자동 찾기 탐지기 도입

다음과 같은 새로운 자동 발견 탐지기에 유의하십시오.

- 반복 패턴: 불필요하게 반복되는 단계 시퀀스를 감지합니다.
- 극한 기간: 이상값을 식별하여 한 단계에서 다른 단계로 전환하는 일반적인 시간 범위에서 벗어난 기록을 분석합니다.
- 극단적 반복: 이상값을 식별하여 동일 단계 내에서 일반적인 반복 범위를 벗어나는 기록을 분석합니다.
- 느린 기간: 기록 클러스터가 다른 기록 그룹에 비해 기간이 비슷하고 평균 기간이 더 높은 상황을 식별합니다. 또한 이 검출기는 식별된 클러스터의 유의성을 분석하여 근본 원인에 대한 추가 통찰력을 제공합니다.

Summary and Insights dashboard

- 개선 기회와 관련된 메모를 직접 캡처하고 공유할 수 있습니다. 메모에는 빠른 공유를 위한 개선 기회를 참조하는 태그를 포함하여 미리 채워진 상황별 정보가 있습니다.
- 메모, CIM, 자동화 요청, 저장된 필터 집합 등 개선 기회에 대해 수행한 모든 작업을 봅니다.
- 포커스형 프로젝트 메트릭 대시보드에서 추세선을 통해 시간 경과에 따른 프로젝트의 효율성(평균 완료 기간)을 추적하고 히스토그램을 통해 프로세스 완료에 걸린 시간 대비 기록의 분포를 추적합니다.

프로세스 마이닝 그래프 개선 사항

- 특정 노드에서 이전 스테이지에서 도착하는 모든 기록과 다음 단계로 이동하는 모든 기록의 통계를 볼 수 있으므로 큰 그래프에서 아크 및 노드 슬라이더를 조정하지 않고도 기록의 즉각적인 유입 및 유출을 식별할 수 있습니다.

프로세스 마이닝 대시보드

그래프를 개별적으로 또는 결합된 뷰에서 노드에 대한 노드 별 다이어그램으로 변환하여 기록(작업)의 유입 및 유출 분석을 봅니다. 구성된 대시보드의 필터를 따를 수 있습니다. 대시보드에서 전환 필터를 사용하여 그래프의 특정 병목 현상을 자세히 드릴다운할 수 있습니다.

프로젝트 상태를 초안, 게시됨 및 폐기됨으로 설정하는 기능

프로젝트 상태를 추적하여 더 나은 데이터 정리 전략을 위해 프로젝트 상태를 관리합니다. 다른 선택을 하지 않는 한 비활성 상태이면 프로젝트가 자동으로 폐기됩니다.

마이닝 요약 도입됨

마이닝 후에는 마이닝 실패를 분석하고 이해하는 데 유용한 도구 역할을 하는 요약을 볼 수 있으며, 여기에는 오류로 끝났거나, 규칙 기준과 일치하지 않거나, 프로젝트 범위를 벗어난 정의가 포함될 수 있습니다.

활동 정의의 Dot.walk 도입됨

닷워킹 필드를 활동 정의로 활성화하여 프로세스 그래프 분석 범위를 늘렸으므로 프로세스에서 변경이 발생할 때 특정 참조 필드의 상태를 분석할 수 있습니다.

변경된 여러 활동 그룹화 도입

프로젝트에 대한 복합 활동을 설정하여 프로젝트에서 변경된 필드의 종속 필드 값을 자동으로 업데이트합니다. 이 기능은 더 이상 필드를 수동으로 업데이트할 필요가 없음을 의미합니다.

보관된 데이터를 마이닝할 수 있는 기능

메인(활성) 테이블에서 자주 이동되는 보관된 데이터 테이블에 프로세스 마이닝을 적용하여 대용량 데이터에 대한 쿼리 성능을 활성화합니다.

활성화 정보

프로세스 마이닝은 sn_po 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다.

User Experience Analytics 릴리스 정보

ServiceNow[#] 사용자 경험 분석 애플리케이션을 사용하면 대화형 대시보드를 통해 메트릭과 상호작용을 시각화하여 사용자 웹 및 모바일 환경을 이해할 수 있습니다. 사용자 경험 분석 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

사용자 경험 분석 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 사용자는 대시보드에서 생성된 깔때기형을 볼 수 있습니다. 사용자 경험 분석
- 플랫폼 분석과의 통합

자세한 내용은 [Usage Insights old landing page](#) 문서를 참조하십시오.

사용자 경험 분석을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

- 사용자는 기본 추적을 옵트아웃할 수 있습니다.
- 데이터 소스에 사용자 경험 분석 깔때기형 데이터 시각화를 사용할 수 있습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

플랫폼 분석 통합

통합을 위한 플랫폼 분석 향상된 쿼리 기능

깔때기형 UIB 구성요소

사용자가 대시보드에서 작성된 깔때기형을 볼 수 있도록 사용자 경험 분석 합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

기본 추적

사용자가 옵트아웃하면 기본 추적이 비활성화됩니다.

이 릴리스에서 제거됨

User Experience Analytics API 버전 2.1.4가 스토어에서 중단되었습니다.

활성화 정보

사용자 경험 분석Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

브라우저 요구 사항

를 사용자 경험 분석최적화하려면 또는 Apple Safari 브라우저를 사용하십시오Google Chrome.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Service Portal

ServiceNow[#] 서비스 포털 는 관리자가 웹 친화적이고 모바일 친화적인 셀프 서비스 경험을 빌드할 수 있는 포털 프레임워크입니다. 인스턴스의 메트릭을 모니터링할 수 있습니다. 대시보드 및 보고 도구를 사용하여 사용자 경험 분석 사용자 여정을 확인합니다.

Mobile Agent

모바일 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 장치에서 인터넷 연결 없이 기록을 업데이트하고, 동료와 조정하고, 위치를 추적하고, 작업할 수 있습니다.

Virtual Agent

ServiceNow[#] 가상 에이전트 는 직원과 고객에게 인공 지능으로 구동되는 사전 구축된 대화와 함께 친숙한 메시징 인터페이스를 제공합니다. 에서 분석 및 대시보드를 가상 에이전트 보고 액세스 가상 에이전트 합니다사용자 경험 분석.

Public Sector Digital Services 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Public Sector Digital Services 애플리케이션을 통해 정부 기관은 시민, 기업 및 기타 기관에 공공 기록, 라이선스, 허가 및 사회 복지 서비스와 같은 중요한 서비스를 제공할 수 있습니다. Public Sector Digital Services 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Public Sector Digital Services 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 외부 공급업체 소프트웨어를 사용하지 않고 Playbook 내의 한 모달에서 발급된 라이선스 또는 허가 문서의 사본을 생성합니다.
- 구성원이 Government Service Portal에서 애플리케이션 프록시를 사용하여 다른 사용자를 대신하여 애플리케이션을 준비할 수 있도록 라이선스 및 허가 플레이북합니다.
- 요청에 접촉 창구를 추가하여 여러 당사자를 라이선스 및 허가 신청에 연결합니다.
- 요금 요약 카드를 사용하여 라이선스 또는 허가 요청과 연결된 모든 수수료 라인 항목의 누계를 봅니다.
- 신청자가 검사 통과에 필요한 변경 사항을 수행할 수 있도록 Playbook에서 직접 추가 검사를 요청합니다.

자세한 내용은 [Public Sector Digital Services](#) 를 참조하십시오.

중요사항:

Public Sector Digital Services 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Public Sector Digital Services를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

업그레이드 후에는 특정 공공 부문 메뉴와 메뉴 항목이 CSM Configurable Workspace 원래 CSM 레이블 이름으로 되돌아갑니다. 고객 및 서비스 조직에 대한 UX 목록 범주를 업데이트하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 이러한 항목의 레이블을 변경할 수 있습니다. 레이블 재지정에 대한 자세한 내용은 모두 > 구성원 서비스 > 관리자 > 안내 설정을 선택하고 **Public Sector Digital Services**를 위한 구성 가능한 작업 공간 > 작업 공간 레이블을 수동으로 사용자 지정합니다.레이블이 표시됩니다.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

다른 사람을 대신하여 면허 및 허가 신청서 제출

응용 프로그램 프록시 기능을 사용하여 다른 사람을 대신하여 라이선스 및 허가 응용 프로그램을 준비합니다. 구성원 또는 비즈니스 연락처는 수혜자 또는 기타 관련 당사자 (등록된 사용자만 해당)를 조회하고 진행 중인 애플리케이션에 연결하는 권한 있는 대리인 역할을 할 수 있습니다. 에이전트는 권한 있는 대리인이 시작한 애플리케이션을 생성하고 처리할 수 있으며 등록된 다른 사용자를 케이스에 연결할 수도 있습니다.

에서 면허 및 허가증의 디지털 사본 생성 라이선스 및 허가 플레이북

발급된 라이선스 또는 허가증의 디지털 사본을 에서 직접 라이선스 및 허가 플레이북 생성하고 이를 받은 항목 기록에 첨부하여 인쇄, 이메일 전송 및 요청자와 공유할 수 있도록 합니다.

Virtual Agent를 사용하여 라이선스 및 허가 요청 제출

구성원과 비즈니스 소유자가 다음을 포함하여 Engagement Messenger지원되는 채팅 및 메시징 채널에서 실행되는 사전 구축 가상 에이전트 된 라이선스 또는 허가 요청 대화 주제를 사용하여 라이선스 및 허가 요청을 제출할 수 있도록 합니다.

에서 라이선스 또는 허가 요청에 필요한 추가 검사 요청 라이선스 및 허가 플레이북

신청자가 검사를 통과하고 면허 또는 허가를 받는 데 필요한 사항을 변경할 수 있도록 초기 검사 결과를 검토한 후 에이전트가 추가 검사를 요청할 수 있습니다. 에이전트에서 Record Findings 활동을 라이선스 및 허가 플레이북 사용하여 각 검사 라운드에 대한 결과를 기록할 수 있습니다.

UI 변경 사항

에서 여러 당사자를 단일 애플리케이션에 연결 라이선스 및 허가 플레이북

구성원은 정부 서비스 포털의 추가 관련 당사자 필드를 사용하여 라이선스 또는 허가 케이스에 여러 비즈니스 접촉 창구를 추가할 수 있습니다. 에이전트는 점수 스테이지의 관련 당사자 추가 Playbook 활동을 사용하여 작업 공간에서 직접 라이선스 및 허가 플레이북 라이선스 또는 허가 케이스에 여러 비즈니스 접촉 창구를 추가할 수 있습니다.

에서 승인 워크플로우에 대한 UI 개선 사항 라이선스 및 허가 플레이북

의 결정 제안 활동 워크플로우 라이선스 및 허가 플레이북 가 간소화되어 보다 효과적인 에이전트 공동 작업을 지원하고 에이전트가 라이선스 또는 허가를 부여할지 여부를 결정하는 데 보다 직관적인 경험을 제공합니다.

정부 서비스 포털의 향상된 수수료 요약 위젯 및 라이선스 및 허가 플레이북

구성원이 정부 서비스 포털에서 업데이트된 수수료 요약 위젯을 통해 모든 수수료 라인 항목의 누계를 볼 수 있도록 합니다. 요금 요약 위젯은 기본 요금, 항목별 추가 비용(선택한 옵션에 따라 다름), 라이선스 또는 허가 요청의 총 수수료를 간략하게 설명합니다. 또한 에이전트는 향상된 수수료 요약 위젯을 사용하여 작업 공간에서 수수료를 제안할 때 수수료 세부 항목을 볼 수 있습니다 라이선스 및 허가 플레이북 .

의 업로드 문서 및 검토 수수료 활동에 대한 설계 개선 사항 라이선스 및 허가 플레이북

의 문서 업로드 및 수수료 검토 활동은 라이선스 및 허가 플레이북 케이스 작업에 대해 보류 중인 구성원 작업(예: 추가 정보가 포함된 파일 업로드 또는 제안된 수수료 검토)으로 인해 케이스가 차단된 경우 에이전트에게 알리도록 업데이트됩니다. 케이스 작업은 필드가 아닌 읽기 전용 카드로 표시됩니다.

활성화 정보

에서 애플리케이션을 요청ServiceNow Store하여 설치합니다Public Sector Digital Services. 응용 프로그램 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Configuring Public Sector Digital Services](#) . [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

고객 서비스 관리

이 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 고객 서비스 조직과 서비스 운영이 공동 작업하고 고객 문제를 해결할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace

이 애플리케이션은 CSM Configurable Workspace 정부 에이전트에게 정보를 조사하고, 대중의 질문에 응답하고, 케이스를 해결하는 데 필요한 도구를 제공합니다.

판매 및 주문 관리 릴리스 정보

ServiceNow[#] 판매 및 주문 관리 는 릴리스의 Washington DC 새로운 애플리케이션 및 업데이트된 애플리케이션 및 기능 세트입니다. 이러한 애플리케이션을 사용하면 사전 판매 기회, 판매 견적 생성, 주문 캡처, 주문 이행 및 판매 후 참여를 포함하여 조직에서 제품 판매 수명주기를 관리할 수 있습니다.

**주:**

판매 및 주문 관리 에는 (Customer Lifecycle Management) 및 에 대한 워크플로우가 Customer Lifecycle Operations 포함되어 있습니다 고객 계약 및 권리. 릴리스의 Washington DC 이러한 기능에 대한 자세한 내용은 릴리스 노트의 [릴리스 정보를 위한 CSM 데이터 관리](#) 고객 서비스 관리(CSM) 및 를 [고객 계약 및 권리 릴리스 정보](#) 참조하십시오.

기회 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 기회 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트와 계정 담당자가 영업 기회를 만들고 관리할 수 있습니다. 이러한 기회는 식별된 고객 요구 사항을 기반으로 잠재 판매를 식별하고 추적합니다. 기회 관리 는 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

기회 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 요구 분석 설문지를 통해 고객의 요구와 요구 사항을 파악하여 제품 권장 사항을 생성합니다.
- 플랫폼에서 기회를 ServiceNow 만들거나 다른 외부 공급업체 시스템에서 기회 데이터를 가져옵니다.
- 기회를 판매 건적으로 쉽게 변환할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Opportunity Management](#) 문서를 참조하십시오.

**중요사항:**

기회 관리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

기회 관리 기능

기회 수요 분석

고객에게 제품 권장 사항을 제공하는 일련의 질문을 통해 사용자를 안내하는 질문서에 응답합니다.

기회 생성

권장 제품에 대한 기회 헤더와 라인을 만듭니다.

칸반 보드

계획, 진행 중 또는 완료된 기회를 보여주는 칸반 뷰를 사용하여 기회의 상태를 모니터링합니다.

영업 기회에서 건적 생성

애플리케이션을 사용하는 경우 기회를 판매 건적으로 변환합니다 ServiceNow 건적 관리 .

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 기회 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#) 참조하십시오 .

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 [브라우저 지원](#) 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Customer Service Management

애플리케이션은 기회 관리 계정, 소비자 및 제품 인벤토리 데이터 모델을 사용합니다. ServiceNow[#] 고객 서비스 관리. 고객 서비스 에이전트는 을 사용하여 기회 관리생성된 기회를 완전히 확인할 수 있습니다.

Quote Management

이 ServiceNow[#] 견적 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트가 고객에 대한 판매 견적을 생성하고 관리할 수 있습니다. 고객이 준비되면 판매 기회를 견적으로 원활하게 전환할 수 있습니다.

Product Catalog Management

카탈로그 관리자는 이 제품 카탈로그 관리판매 및 주문 관리 기능을 사용하여 에이전트가 쉽게 탐색하고 기회에 추가할 제품과 서비스를 찾을 수 있도록 하는 범주가 있는 제품 카탈로그를 만들 수 있습니다.

Pricing Management

의 Pricing Management 기능을 판매 및 주문 관리 사용하면 가격 책정 관리자가 다양한 판매 및 주문 관리 애플리케이션에서 사용되는 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 설정할 수 있습니다.

견적 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 견적 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트가 고객에 대한 판매 견적을 생성하고 관리할 수 있습니다. 견적 관리 은 릴리스의 Washington DC 새 애플리케이션입니다.

견적 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 관련 가격 책정이 있는 제품 카탈로그에서 제품 오퍼링을 선택하고 구성하여 판매 견적을 생성합니다.
- 견적의 여러 수정을 생성하여 고객의 변경 내용을 추적합니다.
- 견적 내에서 가격을 조정하여 판매를 촉진할 수 있습니다.
- 견적을 판매 주문으로 쉽게 변환할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Sales and Order Management !\[\]\(f60b7a900783ac3fd531bfd9c111be6d_img.jpg\)](#) 참조하십시오 [Quote Management !\[\]\(fe5cf1978663f480c504f8fc2019fe62_img.jpg\)](#).

견적 관리 기능

견적 생성

고객이 구매하려는 제품 또는 서비스에 대한 공식적인 제안인 판매 견적을 작성합니다. 견적을 작성하는 동안 판매 에이전트는 제품 구성기를 사용하여 제품 옵션을 구성하고 가격을 조정할 수 있습니다.

견적 수정

고객 요구사항 또는 선호도의 변경 사항을 반영하기 위해 여러 버전의 견적을 생성하고 제시합니다. 에이전트는 수정 버전을 검토하여 견적 이력을 추적할 수 있습니다.

견적에서 주문 생성

고객 승인 후 활성 견적을 제품 주문으로 변환합니다.

Using Quote Management

고객 계정 테이블에 견적 및 기회 관련 목록을 추가합니다. 자세한 내용은 [고객 계정 테이블에 견적 및 기회 관련 목록 추가 \(KB1635146\) !\[\]\(a8ff699ced33317c53c86f9bf3171905_img.jpg\)](#) 참조하십시오.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 건적 관리를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#)를 참조하십시오.

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 [브라우저 지원](#)에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다. Microsoft Edge.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Customer Service Management

애플리케이션은 건적 관리 계정, 소비자 및 제품 인벤토리 데이터 모델을 사용합니다. ServiceNow[#] 고객 서비스 관리. 고객 서비스 에이전트는 를 사용하여 생성된 건적을 완전히 확인할 수 건적 관리있습니다.

기획 관리

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 기획 관리 판매 에이전트 및 계정 담당 임원에게 요구 사항 분석을 기반으로 고객을 위한 제품 권장 사항을 제공합니다. 고객이 준비되면 판매 기획을 건적으로 원활하게 전환할 수 있습니다.

Product Catalog Management

카탈로그 관리자는 이 제품 카탈로그 관리판매 및 주문 관리 기능을 사용하여 에이전트가 제품 및 서비스를 찾아 판매 건적에 추가할 수 있는 가격 책정이 포함된 제품 카탈로그를 만들 수 있습니다.

Pricing Management

이 Pricing Management 기능을 판매 및 주문 관리 사용하면 가격 책정 관리자가 건적에 사용되는 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 설정할 수 있습니다. 가격 책정 관리자는 판매 에이전트가 건적의 복잡한 제품 오퍼에 대한 가격 책정을 조정할 수 있는 제어 기능도 설정합니다.

Order Management

주문 및 이행 에이전트는 건적 관리 애플리케이션에서 생성된 고객 주문을 이행하는 데 사용할 ServiceNow[#] Order Management 수 있습니다.

Order Management 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Order Management 애플리케이션을 사용하면 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다. Order Management 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Order Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 주문 타임라인 뷰를 사용하여 중앙 위치에서 도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 추적합니다.
- 주문 이행을 시작하기 전에 주문을 캡처하고 추가 주문 정보로 보강하여 주문 폴아웃을 방지하고 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다.

자세한 내용은 [Order Management](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Order Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Order Management를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

이 Washington DC 릴리스에 도입된 새로운 기능은 이전 릴리스에서 Order Management지원되지 않습니다.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

주문 타임라인 뷰

도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 보여주는 Gantt 차트 타임라인을 보고, 주문 작업 간의 의존성을 표시하며, 위험에 처한 작업을 식별합니다.

Product Catalog 탐색 및 제품 구성기

SKU 또는 제품 코드별로 제품 카탈로그를 탐색하여 제품 제안을 빠르게 찾을 수 있습니다. 에이전트는 가격 책정으로 사용자 지정 주문을 구성하기 위한 간소화된 인터페이스인 제품 구성기를 사용할 수도 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

주문 보강 단계를 통한 향상된 주문 캡처 경험

주문 캡처 후 에이전트는 주문 이행을 시작하기 전에 추가 주문 정보로 주문을 보강하여 폴아웃 사태를 방지할 수 있습니다. 이 보강 프로세스는 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 관련 주문 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다.

사용 중단

Vancouver 릴리스부터 고객 서비스 관리용 Order Management는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Order Management를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 [브라우저 지원](#)에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Configuration Management Database(CMDB)

애플리케이션은 Order Management 필수 CI(구성 항목)를 만들고 고객에게 제공되는 서비스 및 자원에 대한 기본 항목을 설치합니다. 이를 통해 주문이 이행되면 서비스가 시작된다는 확신을 가질 수 있습니다.

고객 서비스 관리

애플리케이션은 Order Management 계정, 소비자 및 제품 인벤토리 데이터 모델을 사용합니다 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리. 고객 서비스 에이전트는 를 사용하여 고객에게 제공된 제품 및 서비스를 완벽하게 파악할 수 Order Management 있습니다.

제품 카탈로그 관리

카탈로그 관리자는 이 제품 카탈로그 관리 판매 및 주문 관리 기능을 사용하여 에이전트가 제품 및 서비스를 찾고 주문에 추가하는 데 사용하는 제품 카탈로그를 만들 수 있습니다.

가격 관리

의 Pricing Management 기능을 판매 및 주문 관리 사용하면 가격 책정 관리자가 주문에 사용되는 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 설정할 수 있습니다. 가격 책정 관리자는 판매 에이전트가 주문의 제품 가격을 조정할 수 있는 컨트롤도 설정합니다.

견적 관리

이 ServiceNow[#] 견적 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트 및 계정 담당자가 고객에 대한 판매 견적을 생성하고 관리할 수 있습니다. 고객이 준비되면 판매 견적을 주문으로 원활하게 변환할 수 있습니다.

Flow Designer

플로우 디자이너 구성요소를 사용하면 Orchestration 워크플로우와 같은 워크플로우의 일부로 설계된 플로우 또는 하위 플로우를 호출할 수 있습니다. 구성요소를 사용하여 플로우 또는 하위 플로우의 출력 또는 실행 상태를 찾을 수도 있습니다.

Field Service Management와 Customer Service Management

Customer Service with Field Service Management 플러그인 (com.snc.csm_fsm_integration)은 애플리케이션과 현장 서비스 관리ServiceNow[#] 고객 서비스 관리 애플리케이션을 통합하여 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있도록 현장 서비스 관리 합니다.

Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 릴리스 정보

애플리케이션에는 ServiceNow[#] Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 통신 제품 및 서비스를 위한 TMF(Telemanagement Forum) API의 애플리케이션 및 ServiceNow 구현이 포함됩니다ServiceNow[#] Order Management. 애플리케이션은 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 릴리스에서 Washington DC 개선되고 업데이트되었습니다.

Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 주문 타임라인 뷰를 사용하여 중앙 위치에서 도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 추적합니다.
- 주문 이행을 시작하기 전에 주문을 캡처하고 추가 주문 정보로 보강하여 주문 폴아웃을 방지하고 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다.
- 제품 및 서비스 주문 API를 사용하여 소비자 주문을 생성하고 에서 이행합니다 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology.

자세한 내용은 [Order Management !\[\]\(7bc43b319a082987e20f7bf78f4bab80_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Order Management 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Order Management for Telecommunications, Media, and Technology를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

이 Washington DC 릴리스에 도입된 새로운 기능은 이전 릴리스에서 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 지원되지 않습니다.

Washington DC 릴리스부터 제품 오퍼링 및 제품 속성 특성에 대해 설정된 월별 반복 청구(MRC) 및 비반복 청구(NRC)는 제품 오퍼링 데이터 모델이 아닌 가격 목록 및 가격 목록 라인의 가격 책정 데이터 모델에 저장됩니다. 로 업그레이드 Washington DC한 후 가격 목록을 사용하기 위해 가격 책정 정보를 업그레이드하려면 Now Support 지식베이스에서 [워싱턴으로 업그레이드하는 통신, 미디어 및 기술 고객을 위한 가격 관리 플러그인\(com.sn_csm_pricing\(KB1585863\)\)](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후에는 수정 스크립트가 자동으로 실행되어 완료되지 않은 주문의 캡처를 재개하는 데 더 이상 필요하지 않은 특정 통신 목록 기록을 비활성화합니다. 이러한 기록 및 필요한 경우 이전 주문 캡처 프로세스 사용에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [주문 캡처 \(KB1586538\)](#)에 대한 [Telco 목록 사용 중단](#) 문서를 참조하십시오.

로 Washington DC 업그레이드한 후 제품 구성기를 사용하는 동안 새 변경 주문 또는 연결 해제, 일시 중지 또는 재개 작업이 있는 주문에 대한 작업에 대한 재구성 임시 해결책을 검토합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 [주문 캡처 UI \(KB1585976\)](#)를 사용할 때 워싱턴의 주문 라인 재구성 문제 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

주문 타임라인 뷰

도메인 주문 및 주문 작업의 주문 상태를 표시하고, 주문 작업 간의 종속성을 표시하고, 위험에 처한 작업을 식별하는 Gantt 차트 타임라인을 봅니다.

Product Catalog 탐색 및 제품 구성기

SKU 또는 제품 코드별로 제품 카탈로그를 탐색하여 제품 제안을 찾습니다. 에이전트는 가격 책정으로 사용자 지정 주문을 구성하기 위한 간소화된 인터페이스인 제품 구성기를 사용할 수도 있습니다.

제품 사양 버전 변경

사양이 변경되거나 업데이트되는 경우 제품 사양을 업데이트합니다. 이 기능을 사용하면 제품 사양이 변경될 때 제품 관리자가 제품 인벤토리 기록을 업데이트할 수 있습니다.

비용 장부를 사용하여 제품 오퍼링 비용 및 마진 업데이트

주문의 각 제품 오퍼링에 대한 단가, 마진 및 마진 백분율을 보고 업데이트합니다. 이 기능은 에이전트에게 고객과 가격 협상에 도움이 되는 비용 및 마진 정보를 제공합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

주문 보강 작업을 통한 향상된 주문 캡처 경험

주문 캡처 후 에이전트는 주문 이행을 시작하기 전에 추가 주문 정보로 주문을 보강하여 풀아웃 사태를 방지할 수 있습니다. 이 보강 프로세스는 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 관련 주문 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다.

월간 반복 청구 및 비반복 청구

릴리스부터는 Washington DC Order Management 제품 오퍼링 데이터 모델이 아닌 가격 책정 데이터 모델을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인에 가격 책정 요금을 저장합니다. 이 변경으로 이제 제품 또는 주문 라인에 대해 MRC(월별 반복 청구) 또는 NRC(비반복 청구)를 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.

에 대한 개선 사항 ServiceNow TMF API

에서 이행 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 할 수 있는 소비자 주문을 지원하기 위해 다음 ServiceNow TMF API가 업데이트되었습니다.

- 제품 주문 오픈 API(TMF622)
- 서비스 주문 오픈 API(TMF641)
- 제품 인벤토리 오픈 API(TMF637)
- 기술 서비스 적격성 평가 개방형 API(TMF645)

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 [브라우저 지원](#)에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다. Microsoft Edge.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Configuration Management Database(CMDB)

애플리케이션은 Order Management 필요한 CI(구성 항목)를 만들고 고객에게 제공되는 서비스 및 자원에 대한 기본 항목을 설치합니다. 이를 통해 주문이 이행되면 서비스가 시작된다는 확신을 가질 수 있습니다.

Service Exchange

구독이 통신 서비스 관리 있는 경우 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[#] Service Bridge 제공자와 고객이 사용자 지정 통합을 구성하고 유지관리할 필요 없이 인스턴스 간에 직접 서비스를 연결하고 추적할 수 있습니다.

고객 서비스 관리

애플리케이션은 Order Management 계정, 소비자 및 제품 인벤토리 데이터 모델을 사용합니다 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리. 고객 서비스 에이전트를 사용하여 고객에게 제공된 제품 및 서비스를 완벽하게 파악할 수 Order Management 있습니다.

제품 카탈로그 관리

이 제품 카탈로그 관리 기능을 판매 및 주문 관리 사용하면 카탈로그 관리자가 에이전트가 제품 및 서비스를 찾고 주문에 추가하는 데 사용하는 제품 카탈로그를 만들 수 있습니다.

가격 관리

의 Pricing Management 기능을 판매 및 주문 관리 사용하면 가격 책정 관리자가 주문에 사용되는 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 설정할 수 있습니다. 가격 책정 관리자는 판매 에이전트가 주문의 제품 가격 책정을 조정할 수 있는 제어 기능도 설정합니다.

견적 관리

이 ServiceNow[#] 견적 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트 및 계정 담당자가 고객에 대한 판매 견적을 생성하고 관리할 수 있습니다. 고객이 준비되면 판매 견적을 주문으로 원활하게 변환할 수 있습니다.

Flow Designer

플로우 디자이너 구성요소를 사용하면 Orchestration 워크플로우와 같은 워크플로우의 일부로 설계된 플로우 또는 하위 플로우를 호출할 수 있습니다. 구성요소를 사용하여 플로우 또는 하위 플로우의 출력 또는 실행 상태를 찾을 수도 있습니다.

Field Service Management와 Customer Service Management

Customer Service with Field Service Management 플러그인 (com.snc.csm_fsm_integration)은 애플리케이션과 현장 서비스 관리ServiceNow# 고객 서비스 관리 애플리케이션을 통합하여 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 정보와 연락처 정보를 볼 수 있도록 현장 서비스 관리 합니다.

제품 카탈로그 관리 및 Pricing Management 릴리스 정보

애플리케이션에는 판매 및 주문 관리 조직에서 사용되는 제품 오퍼링, 카탈로그 및 가격 책정을 만들고 관리하기 위한 기능이 포함됩니다 제품 카탈로그 관리Pricing Management . 판매 및 주문 에이전트는 판매 기회, 견적, 계약 및 권리를 생성하고 주문을 캡처할 때 이러한 기능을 사용합니다. 이러한 기본 기능은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

제품 카탈로그 관리 및 Pricing Management 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 관련 가격 책정이 있는 판매 가능한 엔터티인 제품 오퍼링을 사용하여 상업용 카탈로그를 생성합니다.
- 에이전트에게 판매 견적 및 제품 주문의 구성과 가격 책정을 단순화하는 인터페이스를 제공합니다.
- 선택한 고객 계정에 대한 가격 목록을 생성할 수 있는 계정 기반 가격 책정을 지원합니다.
- 가격 매트릭스를 사용하여 제품 및 비제품 속성 기반 가격 책정을 포함한 복잡한 제품 오퍼링의 가격 책정을 통제합니다.

자세한 내용은 [Pricing Management](#) 참조하십시오Product Catalog Management .

제품 카탈로그 관리 및 Pricing Management 기능

제품 카탈로그

제품 카탈로그, 제품 속성 및 제품 이미지에 제품 오퍼 계층 구조와 관련 가격 책정이 있는 단순하고 구성 가능한 제품 번들을 정의합니다. 제품 카탈로그 범주를 사용하여 카탈로그에서 제품 오퍼링을 구성합니다.

제품 카탈로그 인터페이스

카탈로그를 찾아보고 범주별로 제품을 찾거나 카탈로그에서 SKU, 이름 또는 산업 제품 코드별로 제품을 검색합니다.

권리 제공

제품 오퍼링 외에 권리 오퍼링을 생성합니다. 보증, 연장된 보증, 라이선스 또는 구독과 같은 다양한 권리 하위 유형을 정의합니다. 서비스 계약으로 이어지는 권리 제안을 설정할 수도 있습니다.

Product configurator

고객이 요청한 제품 속성을 선택할 수 있는 직관적인 인터페이스를 제공하는 제품 구성기를 사용하여 판매 견적 및 주문을 구성합니다. 에이전트가 주문 옵션을 선택하면 자동으로 가격이 계산됩니다. Product Catalog 관리자는 제품 오퍼링의 구성 상태에 따라 인터페이스에 표시되는 구성 옵션의 편집 및 가시성을 제어하는 규칙을 정의할 수 있습니다.

요구 사항 템플릿

에이전트가 고객 제품 요구사항을 결정하고 판매 기회에 적합한 제품 추천을 받는 데 사용하는 질문서가 포함된 템플릿을 생성합니다.

견적 및 주문에 대한 가격표 선택

통화를 기준으로 기본 가격 목록을 사용하거나 고객 계정에 따라 기본 가격 목록을 설정하여 특정 고객에 대해 사전 협상된 가격을 활성화합니다.

가격 책정 확장

기본 가격 목록을 재정의하고 확장점을 통해 접근하는 외부 가격 목록을 사용합니다.

가격 매트릭스

가격 책정 관리자가 적용된 속성 조건을 제어하는 결정 테이블을 사용하여 속성 기반 가격 책정 전략을 만들 수 있습니다.

활성화 정보

제품 카탈로그 관리 및 Pricing Management 기능은 각 판매 및 주문 관리 스토어 애플리케이션에 포함되어 있으며 활성화할 필요가 없습니다.

Security Operations 릴리스 정보

Security Operations에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

보안 인시던트 응답 릴리스 정보

ServiceNow[#] 보안 인시던트 응답 (SIR) 애플리케이션을 사용하면 조직에서 보안 및 IT 팀을 연결하고, 위협에 빠르고 효율적으로 대응하고, 조직의 보안 태세를 확인할 수 있습니다. 보안 인시던트 응답 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

보안 인시던트 응답 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 팀 구성원, 고객 및 기타 이해 관계자를 포함한 전화 회의를 통해 고객 문제를 해결합니다.
- 보안 인시던트의 사용 및 정의 메트릭을 통해 MTTR(평균 수리 시간) 정보를 캡처합니다.
- 에서 스캔 요청을 모니터링하고 보안 인시던트를 위협 관리 팀에 보안 인시던트 응답 작업 공간위험 이벤트로 보고합니다.
- 에서 직접 보안 인시던트 응답 작업 공간보안 인시던트에 대한 고객 서비스 케이스를 생성하고 고객 서비스 관리(CSM) 팀에서 추적합니다.
- VirusTotal 통합에는 통합에 대한 사용자의 개인 정보를 보호하기 위해 위협 조회를 위한 해시로 URL을 보내는 옵션이 제공됩니다.

i 중요사항:

보안 인시던트 응답 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Major Security Incident Management

전화 회의를 통해 고객 및 동료 에이전트와 공동 작업하고, Zoom, 또는 Webex를 통해 Microsoft Teams 고객 문제를 해결합니다. 통화 후 채팅, 녹음, 참가자 정보를 캡처할 수도 있습니다.

Flow-based Playbooks

를 사용하면 수동 또는 문서화되지 않은 플레이북에서 자동화되고 반복 가능한 플레이북으로 보다 쉽게 전환할 수 있습니다 플로우 디자이너. 이제 다음과 같은 새로운 Playbook을 지원합니다. 보안 인시던트 응답

- **Playbook for Office 365 - Malicious File Detected**
- **Playbook for Repeat Detection**
- **Playbook for Spoofed Emails (using the same Display name)**

- [Playbook for Endpoint Detection](#)
- [Playbook for Possible Password Spray](#)
- [Playbook for T1003 - Detect Credential Dumping Tools](#)
- [Playbook for Email Domain Spoofing Detection](#)
- [Playbook for Typo Squatted Domain](#)
- [Playbook for Credential Sniffing](#)
- [Playbook for T1070 - Windows Events Logs Cleared](#)
- [Playbook for OSquery of External Address in /etc/hosts file](#)
- [Playbook for User Deleting Bash History - Cloud](#)
- [Playbook for Successful VPN Attempts from the Service Accounts - Corp/Cloud](#)
- [Playbook for Attempted Access to Deactivated Accounts](#)
- [Playbook for T1003 - Defense Evasion - Mimikatz DCSshadow](#)
- [Playbook for T1003 - Credential Dumping - Mimikatz DCSync](#)
- [Playbook for Okta User Login Failures from Multiple IPs](#)
- [Playbook for ModSec Brute force by IP Burst](#)

[Manage post incident activities](#)

보안 인시던트 응답 는 이제 다음 기능을 지원합니다.

- MTTR(평균 수리 시간)을 캡처하기 위한 보안 인시던트의 사용 및 정의 메트릭입니다.
- 하위 보안 인시던트에 대한 PIR(사후 인시던트 검토) 보고서 생성을 활성화하거나 비활성화합니다.

[Security Incident Response Workspace](#)

이제 에서 보안 인시던트 응답 작업 공간다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 스캔 요청 모니터링
- 보안 인시던트를 위험 관리 팀에서 추적할 위험 이벤트로 보고
- 고객 서비스 관리(CSM) 팀에서 추적할 보안 인시던트에 대한 고객 서비스 케이스를 만듭니다

[Activate and configure the VirusTotal integration](#)

통합에서 사용자의 개인정보를 보호하기 위해 위협 조회를 위한 해시로 URL을 보냅니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Microsoft Azure Sentinel 통합

- 새로 변경 Microsoft Azure Sentinel 되거나 업데이트된 변경 사항은 필드를 매핑하는 동안 각 SIR 인시던트 데이터를 자동으로 업데이트합니다 Microsoft Azure Sentinel . 자세한 내용은 [Map the Microsoft Azure Sentinel incident fields](#) 문서를 참조하십시오.
- 최대 6개월 동안 열려 있거나 종결된 모든 Azure Sentinel 인시던트를 가져옵니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [Schedule the Microsoft Azure Sentinel incident retrieval](#) .

사용 중단

ServiceNow[#] 보안 인시던트 응답 는 다음 통합을 더 이상 지원하지 않습니다.

- Recorded Future
- Trusted Security Circles

이러한 사용 중단에 대한 자세한 내용은 기술 자료의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 Now Support 참조하십시오.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 보안 인시던트 응답을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Vulnerability Response

Vulnerability Response 는 Security Operations 애플리케이션 제품군의 일부입니다. 이러한 애플리케이션을 함께 사용하면 IT 부서에 보안을 연결하고, 대응 속도와 효율성을 높이고, 보안 태세를 확실하게 파악할 수 있습니다.

Threat Intelligence

ServiceNow[#] Threat Intelligence 애플리케이션을 사용하면 IoC(침입 지표)를 찾고 위협 인텔리전스 데이터로 보안 인시던트를 보강할 수 있습니다.

Security Operations common functionality

메인 Security Operations 애플리케이션(Security Incident Response, Vulnerability Response, Threat Intelligence 또는 Configuration Compliance)에 대한 플러그인이 활성화되면 Security Support Common 플러그인이 활성화됩니다.

Configuration Compliance 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Configuration Compliance 애플리케이션을 사용하면 사용자 환경에서 가장 중요한 구성 관련 취약성의 우선순위를 지정하고 빠르고 효율적으로 수정할 수 있습니다. 버전 14.11이 Configuration Compliance 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

Configuration Compliance 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 애플리케이션 워크플로우를 통해 자동으로 우선순위를 지정하고, 할당하고, 해결함으로써 보안 태세 제어 애플리케이션을 통해 감지된 엔터프라이즈 환경의 보안 격차를 해결합니다 Configuration Compliance . 보안 태세 통제 애플리케이션은 별도의 구독이 필요합니다.
- 새 취약성 관리자 작업 공간 방문 페이지에서 모든 또는 사전 필터링된 활성 테스트 결과에 대한 요약 시각화를 통해 테스트 결과의 전반적인 영향을 분석합니다.

자세한 내용은 [Configuration Compliance](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Configuration Compliance 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석

의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 정정 작업 기록의 시각적 표현을 통해 활성 테스트 결과에 대한 전체 요약 가져옵니다.

필터를 사용하여 테스트 결과 세트의 요약 가져오기

의 홈 페이지에서 해당 테스트 결과를 필터링하여 활성 테스트 결과 집합의 요약을 취약성 관리자 작업 공간 가져옵니다.

이메일 알림의 링크를 클릭하면 작업 공간에 기록 표시

이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에 따라 또는 IT 정정 작업 공간 기록이 열립니다 취약성 관리자 작업 공간.

가양성 및 예외 요청에 대한 알림

승인 규칙에서 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 가양성 및 예외 요청이 있는 변경 승인 기록에 대한 알림과 미리 알림을 받습니다.

Configuration Compliance용 Quick start tests .

새 애플리케이션이나 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 Configuration Compliance이 여전히 작동하는지 확인합니다. Configuration Compliance을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.

활성화 정보

에서 요청ServiceNow Store하여 Configuration Compliance를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Container Vulnerability Response 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Container Vulnerability Response 보안과 IT를 결합하여 가장 중요한 취약점을 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 합니다. 버전 v2.5가 Container Vulnerability Response 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

i 중요사항:

Container Vulnerability Response 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석

의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 정정 작업 기록의 시각적 표현을 통해 활성 컨테이너 취약성에 대한 전체 요약 가져옵니다.

필터를 사용하여 컨테이너 취약성 집합의 요약 얻기

의 홈 페이지에서 취약성 관리자 작업 공간취약성을 필터링하여 활성 컨테이너 취약성 집합에 대한 요약물 가져옵니다.

이메일 알림의 링크를 클릭하면 작업 공간에 기록 표시

이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에서 또는 사용자의 역할에 따라 기록이 열립니다 취약성 관리자 작업 공간IT 정정 작업 공간 .

가양성 및 예외 요청에 대한 알림

승인 규칙에 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림과 미리 알림을 받고 승인 기록을 변경합니다.

Container Vulnerability Response용 Quick start tests

새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 Container Vulnerability Response . Container Vulnerability Response을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정에 의해 이를 구성합니다.

활성화 정보

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

Application Vulnerability Response 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Application Vulnerability Response 애플리케이션은 보안과 IT를 결합하여 가장 중요한 취약점을 보다 빠르고 효율적으로 정정할 수 있도록 지원합니다. Application Vulnerability Response 애플리케이션이 애플리케이션의 Vulnerability Response 일부로 포함되어 있습니다. 버전 v21.0이 Application Vulnerability Response 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

Application Vulnerability Response 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 새 취약성 관리자 작업 공간 방문 페이지의 애플리케이션 취약성 탭에서 모든 또는 사전 필터링된 활성 애플리케이션 취약성의 시각화를 사용하여 활성 애플리케이션 취약성에 대한 전체 요약물 가져옵니다.
- Invicti 취약성 통합을 사용하여 IAST(대화형 애플리케이션 보안 테스트) 및 DAST(동적 애플리케이션 보안 테스트) 데이터를 임포트합니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오Application Vulnerability Response . 자세한 내용은.



중요사항:

Application Vulnerability Response 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석

의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 정정 작업의 위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 기록의 시각적 표현을 통해 활성 애플리케이션 취약성에 대한 전체 요약물 가져옵니다.

필터를 사용하여 애플리케이션 취약성 집합의 요약 확보

의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 해당 취약성을 필터링하여 활성 애플리케이션 취약성 집합의 요약물 가져옵니다.

Define Vulnerability Response email notifications

이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에서 또는 사용자의 역할에 따라 기록이 열립니다 취약성 관리자 작업 공간 IT 정정 작업 공간 .

Invicti Vulnerability Integration

Invicti 취약성 통합을 사용하여 IAST(대화형 애플리케이션 보안 테스트) 및 DAST(동적 애플리케이션 보안 테스트) 데이터를 임포트합니다. 이 데이터를 사용하면 사용자 지정 소프트웨어 응용 프로그램에서 결함의 영향과 우선 순위를 결정할 수 있습니다. 다음 Invicti 통합을 사용하여 취약성 데이터를 보강합니다.

- Invicti 애플리케이션 목록 애플리케이션 - Invicti에서 스캔한 애플리케이션을 임포트합니다.
- Invicti 스캔 목록 통합 - 스캔이 실행된 날짜 및 시간에 대한 데이터를 가져옵니다.
- Invicti 애플리케이션 취약한 항목 통합 - Invicti 취약한 항목 데이터를 임포트합니다.

Veracode를 사용하여 SBOM(Software Bill of Materials) 파일 임포트

전용 Veracode API를 사용하여 CycloneDx JSON 형식의 SBOM 파일을 업로드합니다. 소프트웨어 프로젝트에서 사용 중인 구성요소와 릴리스, 버전 및 관련 취약성에 대한 정보를 식별합니다. 통합은 CycloneDx JSON 형식으로 SBOM을 생성하고 구문 분석을 위해 인스턴스에 업로드합니다. 소프트웨어 BOM 애플리케이션이 필요합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 소프트웨어 BOM 애플리케이션](#)을 참조하십시오.

Software Bill of Materials

SBOM(Software Bill of Materials) 제품에 대해 지원되는 응용 프로그램이 다음과 같이 개선되었습니다.

- OSV.dev 통합에 대한 PURL 유효성 검사가 추가되었습니다. 유효하지 않은 PURL은 파일 처리 중에 무시됩니다.
- 사용 가능한 경우 AVIT 기록 OSV.dev 관련 목록에 고정 버전 정보가 표시됩니다.
- SBOM AVIT(애플리케이션 취약 항목)는 향상된 SBOM 작업 공간 뷰에 구성요소 정보를 표시합니다.
- SBOM 작업 공간에서 SBOM AVIT에 대한 정정 작업 규칙을 사용하지 않도록 설정했습니다. 의 Vulnerability Manager Workspace Vulnerability Response에서 SBOM AVIT에 대한 규칙을 편집할 수 있습니다.
- 확장된 SBOM 작업 공간 액세스를 통해 SBOM Core 애플리케이션으로 SBOM 인벤토리를 볼 수 있습니다.

Reapplying CI Lookup rules in Application Vulnerability Response

CI(구성 항목) 조회 규칙을 다시 적용하여 스캔한 애플리케이션 및 제품 모델에 대한 기존 CI를 업데이트합니다.

수동으로 정정 작업 생성

그룹 구성 탭의 정정 작업 기록에서 애플리케이션 취약한 항목(AVIT)에 대한 정정 작업(AVUL)을 수동으로 생성합니다.

가양성 및 예외 요청에 대한 알림

승인 규칙에 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림과 미리 알림을 받고 승인 기록을 변경합니다.

Application Vulnerability Response용 Quick start tests

새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 Application Vulnerability Response . Application Vulnerability Response을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.

활성화 정보

에서 요청하여 Vulnerability ResponseServiceNow Store설치합니다Application Vulnerability Response. Application Vulnerability Response 애플리케이션이 애플리케이션의 Vulnerability Response 일부로 포함되어 있습니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Vulnerability Response 통합 릴리스 정보

애플리케이션과의 외부 공급업체 통합은 ServiceNow[#] Vulnerability Response 취약성 데이터를 보강하는 데 도움이 됩니다. ServiceNow 애플리케이션과 Vulnerability Response 호환되는 애플리케이션 및 외부 공급업체 통합이 릴리스에서 Washington DC 강화되고 업데이트되었습니다.

Vulnerability Response 릴리스의 Washington DC 통합 하이라이트

- CISA 알려진 악용 취약성(KEV) 카탈로그와의 통합을 사용하여 Vulnerability Response 적극적으로 악용되는 취약성에 대한 중요한 정보를 수집하여 취약성의 우선순위를 지정하고 효율적으로 해결하며 전반적인 취약성 관리 전략을 강화합니다. 이 통합은 또한 현재 악용되고 있는 소프트웨어 취약성에 초점을 맞춘 FIRST.org의 EPSS 데이터를 통합합니다.
- CISA(Cybersecurity & Infrastructure Security Agency) KEV(Known Exploited Vulnerabilities) 카탈로그에서 랜섬웨어 캠페인Vulnerability Response에 사용되는 것으로 알려진 새로 도입된 필드를 수집합니다.

자세한 내용은 [Vulnerability Response integrations](#) 을 참조하십시오.

i 중요사항:

지원되는 통합은 Vulnerability ResponseServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Vulnerability Response를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

- 릴리스된 애플리케이션 버전 Vulnerability Response 과 해당 릴리스와 호환되는 Washington DC 타사 및 ServiceNow 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 지식베이스의 [Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 \(KB0856498\)](#) 문서를 Now Support 참조하십시오.
- 의 Vulnerability Response새로운 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Vulnerability Response 릴리스 정보](#).

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

취약성 우선순위 지정에 EPSS(익스플로잇 예측 점수 매기기 시스템) 점수 활용

EPSS(익스플로잇 예측 점수 매기기 시스템) 통합을 사용하여 FIRST.org에서 CVE(일반적인 취약성 및 노출)와 관련된 EPSS 데이터를 임포트함으로써 인스턴스의 NVD 데이터를 보강하여 취약성의 우선순위를 지정하고 정정합니다.

랜섬웨어 캠페인에 사용되는 것으로 알려진 수집

의 v21.0.5 Vulnerability Response부터 랜섬웨어 캠페인에 사용되는 것으로 알려진 새 필드가 CISA(Cybersecurity & Infrastructure Security Agency) KEV(Known Exploited Vulnerabilities) 카탈로그에서 수집됩니다.

솔루션 생성 기준 Rapid7 InsightVM solution_id 사용

의 v21.0.5 Vulnerability Response부터 에 대한 Rapid7 InsightVM솔루션 생성 프로세스에 대한 업데이트가 있습니다. 이전에는 **solution_summary**, **solution_fix** 및 **solution_type** 필드에 제공된 정보를 기반으로 솔루션이 생성되었습니다. 그러나

이번 업데이트를 Rapid7 InsightVM 사용하면 스캐너에서 보낸 solution_id 활용하여 solution_summary, solution_fix 또는 solution_type 필드가 비어 있는 경우에도 솔루션을 만들 수 있습니다.

활성화 정보

에서 요청ServiceNow Store하여 지원되는 타사 통합 애플리케이션을 Vulnerability Response 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Vulnerability Response 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] Vulnerability Response 보안과 IT를 결합하여 가장 중요한 취약점을 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 합니다. 버전 v21.0이 Vulnerability Response 릴리스에서 Washington DC 향상 및 업데이트되었습니다.

Vulnerability Response 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 취약성 위기 관리 워크플로우를 통해 취약성 위기 이벤트를 처리합니다.
- 사이버 보안 위험 및 이니셔티브에 대한 경영진 수준의 모니터링을 통해 업계 및 글로벌 벤치마크를 통해 취약성, 잘못된 구성 및 보안 사고에 대한 주요 메트릭에 액세스하고 새로운 사이버 보안 임원 대시보드를 통해 목표를 설정합니다.
- 새 취약성 관리자 작업 공간 방문 페이지에서 모든 또는 사전 필터링된 활성 취약성의 시각화를 통해 취약성에 대한 전체 요약 가져옵니다.
- 특정 취약성 집합에 대한 예외 요청용 질문서를 사용자 지정합니다.
- XML/JSON 파일 임포트를 통해 CSAF(Common Security Advisory Framework) 형식을 임포트하고 솔루션을 관련 취약성에 매핑합니다.

자세한 내용은 [Vulnerability Crisis Management](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Vulnerability Emergency Response 는 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

조건에 따른 예외 요청에 대한 질문서 설정

예외 요청에 대한 조건을 기준으로 질문서를 구성합니다.

이메일 알림의 링크를 클릭하면 작업 공간에 기록 표시

이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에서 또는 사용자의 역할에 따라 기록이 열립니다 취약성 관리자 작업 공간IT 정정 작업 공간 .

취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석

위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 정정 작업의 기록을 시각적으로 표현하여 활성 취약성에 대한 전체 요약을 봅니다.

필터를 사용하여 취약성 집합의 요약 얻기

의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 취약성을 필터링하여 활성 취약성 집합에 대한 요약을 표시합니다.

취약성 관리자 작업 공간에서 위험 감소를 위해 보상 제어를 CVE 및 TPE와 연결

에서 위험을 취약성 관리자 작업 공간줄이는 데 사용할 수 있는 CVE(Common Vulnerability Entry) 및 TPE(Third-Party Entry)와 관련 보상 통제를 연결합니다.

취약성 관리자 작업 공간에서 CVE 또는 TPE와 관련된 취약성에 대한 위험 감소 요청 비활성화 또는 활성화

에서 CVE 또는 TPE와 관련된 취약성에 대한 위험 감소 요청을 활성화하거나 비활성화합니다 취약성 관리자 작업 공간.

Vulnerability Manager Workspace에서 대량 편집 사용

에서 여러 호스트 취약한 항목 및 정정 작업에 대해 다음 작업을 동시에 취약성 관리자 작업 공간수행할 수 있습니다.

- 취약한 항목의 상태 업데이트
- 취약한 항목에 대한 기본 솔루션 업데이트
- 정정을 위해 정정 소유자 또는 할당 그룹에 기록 할당
- 취약한 항목에 대한 할당 제거

긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림 수신

승인 규칙에 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림과 미리 알림을 받고 승인 기록을 변경합니다.

Vulnerability Crisis Management

타임스탬프를 보고 이벤트의 마지막 평가를 확인합니다. 작업 공간의 평가 탭은 새 평가를 만들 때만 표시됩니다. 취약한 항목에서 중요 보안 인시던트 취약성 관리자 작업 공간 에 대한 링크를 봅니다.

CISA Known Exploit Vulnerability (KEV) Integration

XML/JSON 파일 импорт, API 호출 또는 권고를 통해 CSAF(Common Security Advisory Framework) 형식을 가져오고 솔루션을 관련 취약성과 매핑합니다.

Cybersecurity Executive Dashboard

제품군 내에서 다양한 제품의 데이터를 통합하는 사이버 보안 임원 대시보드를 통해 조직의 보안 환경에 대한 통합 보기에 ServiceNow Security Operations 액세스합니다.

Vulnerability Response용 Quick start tests

새 애플리케이션이나 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 Vulnerability Response이 여전히 작동하는지 확인합니다. Vulnerability Response을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.

마지막으로 열린 탐지의 데이터로 취약한 항목 업데이트

시스템 속성을 `sn_vul.show_last_open_detection true`로 설정하여 마지막으로 열린 탐지에서 가장 최근의 정확한 데이터로 취약한 항목을 업데이트합니다. 취약한 항목의 IP 주소, SSL, 포트, 프로토콜, DNS 이름, NetBIOS 이름, 설명 값은 수집 및 CI(구성 항목) 변경(CI 조회 규칙 재적용) 시 마지막으로 연 탐지 값으로 업데이트됩니다. 이 업데이트를 기존 VIT에 적용하려면 예약된 *Update Last Open Detection Value To VITs* 작업을 실행합니다. 이렇게 하면 마지막으로 열린 검색 값이 모든 기존 VIT에서 올바르게 업데이트됩니다.

UI 변경 사항

취약성 관리자 작업 공간의 주시 주제 페이지

주시 주제는 주시 주제 페이지에 표시되지만 의 홈 페이지 취약성 관리자 작업 공간에는 표시되지 않습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Vulnerability Response를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를

참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

보안 태세 통제 릴리스 정보

ServiceNow[®] 보안 태세 통제 애플리케이션을 통해 사이버 보안 팀은 보안 도구 범위의 격차와 엔터프라이즈 자산의 보안 도구 구성과의 편차를 파악할 수 있습니다. Security Posture Control 은 릴리스의 새로운 애플리케이션입니다 Washington DC .

릴리스의 **Washington DC** 보안 태세 통제 하이라이트

- 애플리케이션에 포함된 정책을 사용하거나 자체 정책을 생성하여 보안 도구 범위, 보안 도구의 내부 구성 표준 준수, 취약성과 관련된 중요한 조합 및 가능한 인터넷 노출에 대한 자산을 감사하고 모니터링합니다.
- 대시보드에서 사용자 지정 인사이트를 생성하고 자산 보안 태세에 대한 중요한 메트릭을 모니터링합니다.
- 위험 계산기 및 정정 대상 규칙에서 Vulnerability Response 보안 태세 통제의 인사이트를 통해 우선순위 취약성을 식별하고 해결 방법을 도출합니다.
- 보안 태세 통제 정책의 결과를 로 게시하여 보안 격차에 대한 수정 워크플로우를 자동화합니다 Configuration Compliance.

자세한 내용은 [Security Posture Control\(보안 태세 제어\)](#) 을 참조하십시오.

i 중요사항:

Security Posture Control(보안 태세 제어)은 에서 ServiceNow Store사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

보안 태세 통제 기능

정책

자산 및 클라우드 자산(AWS만 해당)을 모니터링하여 누락된 엔드포인트 보호 에이전트, 관리되지 않는 장치, 취약성이 검사되지 않은 장치, 제공된 정책과 취약성이 있는 중요한 조합에 대해 확인합니다.

- 자산 메타데이터, 보안 도구 구성 데이터 및 취약성을 기반으로 사용자 지정 정책을 정의하여 자산이 내부 보안 표준을 준수하는지 모니터링합니다.
- 계층적 범주에서 자산을 모니터링할 수 있도록 정책을 함께 연결합니다.
- 정책의 CMDB CI 클래스에 있는 사용자 지정 필드를 사용하여 자산을 필터링합니다.
- (IRM)에서 승인된 예외가 있는 다른 정책 또는 자산과 일치하는 자산을 감사 및 모니터링에서 Integrated Risk Management 제외합니다.

서비스 그래프 커넥터

이 애플리케이션은 기업의 다양한 보안 및 IT 도구를 위한 31개의 Service Graph Connector를 지원하여 자산 데이터를 импорт 및 통합함으로써 보안 태세에 대한 통찰력을 제공합니다.

주요 인사이트 및 사용자 지정 인사이트

사용자 지정 인사이트를 생성하여 자산 보안 태세 및 보안 도구 범위에 대한 중요한 메트릭을 모니터링합니다.

UI 변경 사항

보안 태세 통제 작업 공간

보안 태세 통제 정책의 Configuration Compliance 결과를 보안 태세 통제 업무 공간에 게시하고 확인하여 식별된 보안 격차에 대한 정정 워크플로우를 자동화합니다.

활성화 정보

에서 요청 ServiceNow Store하여 보안 태세 통제를 위한 보안 태세 통제 코어 및 자산 보안 태세 관리(ASPM) 애플리케이션을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

소싱-지급(S2P) 운영 릴리스 정보

소싱-지급(S2P) 운영 에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

외상 매입금 운영 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 외상 매입금 운영 애플리케이션을 사용하면 송장, 송장 예외, 송장 승인 및 공급자 문의를 관리할 수 있습니다. 외상 매입금 운영 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

외상 매입금 운영 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 송장 처리 워크플로우를 통해 자동화된 구매 주문서 매칭을 활용합니다.
- 외부 공급업체 애플리케이션은 통합 외상 매입금 운영 프레임워크를 사용하여 인바운드 송장, 아웃바운드 송장을 처리하고 송장 지불을 승인하기 위해 통합할 수 있습니다.
- 다양한 통화와 숫자 형식으로 여러 로캘의 송장을 효율적으로 처리합니다. 외상 매입금 운영 는 사용자의 시스템 로캘을 기반으로 송장을 그룹화합니다.
- 송장의 공급자 이름과 공급자 테이블의 일치율을 통해 공급자에게 중복 송장의 알림을 보냅니다.

i 중요사항:

외상 매입금 운영 는 릴리스에서 Washington DC 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

외상 매입금 운영 기능

Using invoice integration

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 외상 매입금 운영 통합 프레임워크를 사용하여 외부 공급업체 애플리케이션으로 송장 수집, 송장 게시 및 송장 지불을 용이하게 합니다.

예약된 작업을 통해 송장 및 송장 라인 데이터의 대량 임포트를 수행합니다.

Invoice data transformation logic

송장 및 송장 라인의 통화 그룹화는 사용자 시스템 로캘 설정에 따라 결정됩니다.

준비 테이블에 있는 수신 송장 및 송장 라인은 소수점 및 천 단위 구분 기호의 위치에 따라 변환됩니다.

공급자 상세 정보 조회 논리가 개선되었습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 외상 매입금 운영을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

Sourcing and Procurement Operations 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Sourcing and Procurement Operations 애플리케이션은 직원들에게 업무 중에 필요한 상품과 서비스를 쇼핑하는 데 사용할 수 있는 단순하고 자동화된 도구를 제공합니다. Sourcing and Procurement Operations 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Sourcing and Procurement Operations 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 직원이 업무에 필요한 물건을 주문하는 데 사용할 수 있는 상품 및 서비스 카탈로그를 관리합니다.
- 직원이 상품 및 서비스를 소싱하거나 조달하기 위해 지원을 요청하는 방식을 단순화하고 간소화합니다.
- 정기적으로 업데이트하여 구매 프로세스에 대한 투명성을 제공합니다.
- 소싱부터 요청, 주문 이행, 수령, 결제에 이르기까지 엔드 투 엔드 구매 프로세스 워크플로우를 자동화합니다.
- Procurement 전문가가 조직의 상품 및 서비스를 소싱, 협상, 조달하고 구매 작업을 수행할 수 있도록 합니다.

자세한 내용은 [Sourcing and Procurement Operations](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Sourcing and Procurement Operations 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

이 릴리스에서 변경된 내용

Sourcing and Procurement Operations integration with Project Management

직원 또는 요청자가 Strategic Portfolio Management (SPM) 제품과의 통합 경험에서 캡처할 프로젝트 상세 정보로 입력하는 접수 양식에 구현된 콘텐츠 변경 사항입니다.

i 주:

이러한 프로젝트 질문은 직원 또는 요청자가 SPM에 액세스할 수 있는 경우에만 접수 양식에서 사용할 수 있습니다. 기존 고객에게는 영향을 주지 않습니다.

Complete sourcing checkout

Shopping Hub 제품 카탈로그에서 가격 책정이 없는 항목의 소싱 체크아웃 양식 내에서 콘텐츠 변경 사항을 구현하여 Employee Center의 카탈로그 외부 경험에서 동일한 접수 질문에 맞게 조정했습니다. Shopping Hub와 Employee Center를 모두 사용하는 기존 고객은 두 경험에서 질문을 일치시킬 수 있습니다.

요청자는 가격 책정이 필요한 카탈로그 항목을 수집하는 동안 함께 작업하려는 공급자의 연락처 상세 정보를 제공합니다. 구매 이행자가 소싱 또는 구매 상세 정보를 검토할 때 사용할 수 있도록 공급자 연락처 기록이 저장되고 생성됩니다. 기존 고객과 신규 고객 모두 이러한 변경 내용을 볼 수 있습니다.

Requesting for products or services that you don't see on ShoppingHub

Employee Center에서 여러 상품이나 서비스 또는 둘 다를 요청하는 요청자나 직원을 위한 접수 양식 환경을 수정했습니다. 여기에는 "I need a product" 및 "I need a service" 접수 양식 또는 기록 생성자가 포함됩니다.

또한 Employee Center 내에 제출 및 항목 상세 정보를 확인할 수 있는 새 요약 페이지가 있습니다. 기존 고객이 이 새로운 기능을 사용하는 경우 수정된 기록 생성자 페이로드를 적용하여 여러 상품이나 서비스 또는 둘 다를 캡처해야 합니다.

각 상품이나 서비스 또는 둘 다의 배송 또는 서비스 주소와 날짜가 동일하거나 다를 수 있도록 기본 접수 양식이 변경되었습니다. 기존 고객은 자신의 질문이 있는 자신의 접수 양식에 이 경험을 적용할 수 있습니다.

Sourcing and Procurement Operations integration with third-party sourcing solutions

통합 프레임워크 내에서 외부 공급업체 소싱 도구가 입찰 종료 날짜 전에 입찰을 마감할 시기를 알 수 있는 추가 기능을 구현했습니다. 또한 외부 공급업체 소싱 도구에서 공급자 수상이 이루어진 경우 수상 응답이 ServiceNow로 반환됩니다.

i 주:

현재는 단일 공급자 응답만 ServiceNow에 반환할 수 있습니다.

견적 요청(RFQ)이 외부 공급업체 소싱 도구에서 생성되고 ServiceNow에서 공급자 낙찰이 이루어질 수 있는 경우 기본 이메일 내용 및 제품 내 경보 메시지가 구현되어 직원 또는 요청자, 소싱 관리자 또는 이행자에게 알립니다.

기존 고객은 외부 공급업체 소싱 도구 통합을 트리거하는 데 사용되는 결정 테이블 통합의 영향을 추가로 받습니다. 하나는 더 이상 사용되지 않지만 다른 하나는 활성 상태이며 사용 중입니다. 기존 고객은 활성 결정 테이블만 사용해야 합니다.

Landing page for Sourcing and Procurement Operations in Source-to-Pay Workspace

전체 S2P(Source-to-Pay) 제품군 또는 S2P 제품군 내의 개별 제품을 사용하는 고객은 이제 작업 영역 내의 콘텐츠가 역할 기반인 동일한 작업 영역을 공유합니다. 이행자에게는 여러 방문 페이지 또는 단일 방문 페이지가 표시되며, 역할에 따라 다른 목록에 액세스할 수 있습니다. SPO, SLO 또는 APO에 대한 자체 작업 영역 방문 페이지를 구축한 기존 고객은 단일 작업 영역 내에서 방문 페이지를 볼 수 있습니다.

Create a procurement task

이행자는 소스-지불-지불 작업 공간 페이지에서 특정 작업 유형으로 구매 작업을 생성하고 직원 또는 소비자에게 할당할 수 있습니다. 지원되는 작업 유형은 양식 제출, 문서 서명 및 문서 업로드입니다. 이를 통해 소비자는 작업을 완료하기 위해 자신에게 기대되는 사항을 이해할 수 있습니다. 이미 생성된 작업은 기존 고객에게 영향을 주지 않으며 이러한 새 변경 사항은 업그레이드를 통해 적용됩니다.

Shopper to-dos

소비자는 Shopping Hub의 할 일 목록에서 양식 제출, 문서 서명 및 문서 업로드와 같은 작업을 볼 수 있습니다.

Sourcing and Procurement Operations integration with Employee Center

직원은 Employee Center의 작업 페이지에서 양식 제출, 문서 서명 및 문서 업로드와 같은 작업을 볼 수 있습니다. Employee Center의 작업 페이지에 있는 완료된 탭에서 완료된 작업을 볼 수도 있습니다.

Order a product with quick checkout

요청자 또는 직원은 접수 양식 환경 내에서 과거 날짜가 있는 상품 또는 서비스 구매 요청을 제출할 수 있습니다. 이러한 요청은 계속해서 사후 구매로 표시됩니다. 기존 고객은 접수 양식에서 제거된 과거 날짜 확인을 볼 수 있으므로 과거 날짜가 캡처되어 유효한 응답으로 데이터베이스에 전달됩니다.

Using ShoppingHub

제품 사용 및 사용자 경험을 더 잘 이해하기 위해 내 구매 내에서 사용자 세션, 페이지 활동 및 탐색을 추적하기 위해 Shopping Hub에 대한 추가 사용자 경험 분석을 구현했습니다. User Experience 애플리케이션을 사용하는 기존 고객과 신규 고객은 이 이벤트 추적을 보고 사용자의 Shopping Hub 사용량을 파악할 수 있습니다.

Sourcing and Purchasing Automation

소싱 및 구매 워크플로우 내의 상태를 수동으로 변경하여 자동화를 우회하여 다운스트림 워크플로우 및 사용성 문제를 일으킬 수 있는 워크플로우 규정 준수 문제를 해결했습니다. 상태 필드는 상태 플로우가 설계된 워크플로우 및 자동화를 따를 수

있도록 읽기 전용으로 만들어집니다. 기존 고객은 더 이상 소싱 요청, 구매 라인, 협상 이벤트, 협상 및 구매 요청 테이블의 상태를 수동으로 변경할 수 없습니다.

Spendint API

다음은 포함하도록 공통 통합 프레임워크를 개선했습니다.

- 구매 주문서, 영수증 및 비용 할당에 대한 인바운드 테이블로, 채워지면 테이블에 구매 주문, 영수증 및 비용 할당이 Sourcing and Procurement Operations 생성됩니다.
- 파트너가 ERP 시스템에서 데이터를 가져오는 작업을 개발하는 데 사용할 수 있는 예약된 작업 기본 플로우입니다.
- 모든 ERP와 통합하기 위한 표준 프레임워크로 사용할 수 있는 공통 오류 처리 프레임워크입니다.

i 주:

기존 고객에게는 영향을 주지 않으며 이러한 변경 사항은 이 업그레이드를 통해서만 적용됩니다.

이행자는 새 통합 프레임워크 구조의 일부로 생성되는 통합 오류 작업을 봅니다.

Components installed with Sourcing and Procurement Operations

모든 S2P(Source-to-Pay) 제품 간의 정렬을 제공하고 공급자 필드의 범위를 서비스 작업(sn_spend_sdc_service_task) 테이블로 다시 지정하여 최종 사용자에게 더 일반적으로 사용되는 데이터 요소를 노출합니다. 이를 통해 서비스 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블이 더 나은 작업 경험을 위해 공급자 필드를 끌어올 수 있습니다. 기존 고객인 경우 공급자 작업 테이블에서 더 이상 사용되지 않고 고정 스크립트를 통해 서비스 작업 테이블에서 사용할 수 있게 된 공급자 필드를 볼 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Sourcing and Procurement Operations를 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

공급자 수명주기 운영 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 공급자 수명주기 운영 애플리케이션을 사용하면 공급자를 신속하게 온보딩 및 공동 작업하고, 공급자 관계를 관리하고, 공급자 수명주기 전반에 걸쳐 위험, 규정 준수 및 성과를 모니터링할 수 있습니다. 공급자 수명주기 운영 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

공급자 수명주기 운영 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 공급자 수명주기 운영소싱-지급(S2P) 작업 공간 는 대신 공급자 관리자 작업 공간을 사용합니다.
- 공급자 케이스를 완료하기 위한 활동을 승인할 필요 없이 케이스 Playbook 및 공급자 기본 데이터 검토 Playbook을 완료합니다.
- 새 공급자를 온보딩할 때 위험 평가를 수행하기 위해 (TPRM)과의 외부 공급업체 위험 관리 통합을 제공하는 향상된 공급자 온보딩 Playbook을 사용하여 공급자를 온보딩합니다.

자세한 내용은 [Supplier Lifecycle Operations](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

공급자 수명주기 운영 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

공급자 수명주기 운영을 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

릴리스에서 Vancouver 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후에는 모두 탐색 탭에만 이 소싱-지급(S2P) 작업 공간 표시됩니다. 를 계속 사용하도록 소싱-지급(S2P) 작업 공간선택하는 경우 아무 작업도 수행할 필요가 없습니다.

그러나 작업 공간 탭에는 및가 공급자 관리자 작업 공간 모두 소싱-지급(S2P) 작업 공간 표시됩니다. 기본값 대신 를 공급자 관리자 작업 공간 사용하려면 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후 fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml 수정 스크립트를 실행해야 합니다.소싱-지급(S2P) 작업 공간 ## fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml 파일을 ServiceNow Store다운로드할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Run fix scripts](#).

를 사용하도록 소싱-지급(S2P) 작업 공간되돌리려면 fixscript_migrate_workspace_to_s2p.xml 수정 스크립트를 실행합니다. ## fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml 파일을 ServiceNow Store다운로드할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Run fix scripts](#).

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Risk Assessments for Supplier Lifecycle Operations 플러그인 도입

공급자 온보딩 Playbook을 사용하여 새 공급자를 온보딩할 때 위험 평가를 수행할 수 있도록 외부 공급업체 위험 평가 애플리케이션과의 통합을 제공하는 새로운 플러그인인 sn_supplier_tprm(Supplier Lifecycle Operations)에 대한 위험 평가가 추가되었습니다.

자세한 내용은 [Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers](#) 문서를 참조하십시오.

Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers

공급자 온보딩 Playbook에는 이제 설치한 플러그인에 따라 두 가지 다른 플로우를 트리거하여 공급자 위험 평가를 수행하는 새로운 위험 평가 수행 Playbook이 포함되어 있습니다.

- 공급자 수명주기 운영에 대한 위험 평가 통합 [sn_supplier_tprm] 플러그인만 설치한 경우 위험 평가 수행 Playbook은 위험 평가를 생성하여 공급자의 자격을 확인하는 활동을 포함하는 플로우를 트리거합니다.
- Supplier Lifecycle Operations에 대한 위험 평가 [sn_supplier_tprm] 및 GRC: 외부 공급업체 위험 실사 [sn_tprm_dd] 플러그인을 모두 설치한 경우 위험 평가 수행 Playbook은 실사 요청을 생성하고, IRQ(고유 위험 질문서) 평가를 완료하고, 외부 공급업체 또는 계약에 대한 위험 평가를 수행하는 활동을 포함하는 플로우를 트리거합니다.

Create a case on behalf of a supplier from the Source-to-Pay Workspace

공급자 매니저는 에서 공급자를 대신하여 케이스를 소싱-지급(S2P) 작업 공간만들 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

Source-to-Pay Workspace

Washington DC 릴리스부터 공급자 관리자 작업 공간는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 소싱-지급(S2P) 작업 공간 는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다.

Case playbook for specific supplier case types

다음 공급자 케이스 유형을 완료하기 위한 승인 활동을 더 이상 포함하지 않도록 케이스 Playbook이 업데이트되었습니다.

- 공급자 지원 요청
- 일반 조회

Playbook for updating the supplier primary data

공급자 기본 데이터 검토 Playbook이 업데이트되어 다음 공급자 케이스 유형을 완료하기 위한 승인 활동이 더 이상 포함되지 않습니다.

- 은행 정보 변경 요청
- 공급자 정보 변경 요청
- 공급자 위치 변경 요청

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 공급자 수명주기 운영을 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

Strategic Portfolio Management 릴리스 정보

Strategic Portfolio Management (이전 IT Business Management) 에는 릴리스에 Washington DC 새로운 기능과 업데이트된 기능이 있습니다.

포트폴리오 계획 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 포트폴리오 계획 애플리케이션은 조직의 목표에 부합하는 작업을 시각화하여 기존 제품 및 포트폴리오 관리를 개선하는 데 도움이 됩니다. 포트폴리오 계획 이 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

포트폴리오 계획 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 사용자 지정 가능한 새 위젯을 사용하여 예산, EAC, 편차, 경비 유형별 계획 및 실제 비용 세부 항목과 같은 재무 정보를 봅니다.
- Excel 또는 CSV 형식으로 재무 정보를 비즈니스 이해 관계자와 공유하는 익스포트 옵션입니다.
- 작업 요구사항을 충족하기 위해 계획된 비용과 관련이 없는 Expense Line을 생성하여 계획되지 않은 경비를 기록하고 관리합니다.
- 우선순위 지정 Microsoft 의 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다.

자세한 내용은 [Portfolio Planning](#)  문서를 참조하십시오.

중요사항:

포트폴리오 계획 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

포트폴리오 계획을 **Washington DC**로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

v8.0.0부터는 Workspace에서만 Strategic Planning (SPM) Pro 라이선스 기능에 액세스할 Strategic Portfolio Management 수 있습니다. Pro 라이선스를 소유하고 SPM 있지만 Workspace에서 SPM 포트폴리오 계획 Pro 라이선스 기능(예: 목표, 제품 피드백, 하이브리드 포트폴리오 계획 수립 및 추가 렌즈)을 계속 사용하는 경우 이러한 기능에 액세스하려면 설치해야 Strategic Planning 합니다. Workspace에서만 Strategic Planning 액세스할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 [Portfolio Planning과 Strategic Planning 비교](#)  를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**Financial planning for Projects and Demands

- 할당된 예산, EAC(총 최신 비용), 차이(예산과 EAC의 차이), 비용 유형별 계획된 비용 및 현재까지의 실제 비용 세부 항목 등의 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯입니다.
- 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 형식으로 익스포트합니다. 이러한 파일을 사용하면 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 없더라도 프로젝트 또는 수요의 재무 성과를 관련 비즈니스 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.
- 예상된 계획된 비용에 연결하지 않고 작업 요구 사항을 충족하기 위해 계획되지 않은 비용을 캡처하는 **경비 라인을 생성합니다** .
- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()을 사용하여 범위가 제거된 비용 계획을 삭제하여 재무를 효율적으로 관리합니다.
- 사용자 기본 설정을 저장하여 열을 보거나 숨기기 위한 사용자 지정 사항, 시간 범위 보기 등을 유지하는 향상된 환경.

우선순위 지정 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터 익스포트

우선순위 지정 탭 Microsoft 의 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다. 필터가 뷰에 적용되면 필터링된 데이터가 익스포트됩니다.

우선순위 지정 개선 사항

- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()에서 각각 맨 위로 이동 및 맨 아래로 이동 옵션을 사용하여 계획 수립 항목에 가장 높은 순위와 가장 낮은 순위를 할당합니다.
- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘(행 )에서 삭제 옵션을 사용하여 계획 수립 항목을 삭제합니다.

UI 변경 사항

재무 UI 변경 사항

- 비용 및 편차와 같은 재무 정보를 표시하는 새로운 위젯.
- 재무에 대한 익스포트 옵션에 액세스하기 위한 새 익스포트 입니다.
- 더 넓은 측면 패널에서 더 많은 사용자 지정 양식 필드에 액세스하여 비용 계획 및 경비 라인을 관리할 수 있습니다.
- 계획되지 않은 경비를 기록하는 새 경비 라인 버튼입니다.

우선순위 지정 UI 변경

- MoSCoW(가져야 함, 가졌어야 함, 가질 수 있음, 가지면 안 됨) 값에 레이블과 색상을 추가하여 MoSCoW 값을 기반으로 계획 수립 항목을 빠르게 식별하고 정렬했습니다. 또한 중요도에 따라 데이터를 정렬하기 위해 기존 MoSCoW 값 **Must have, Should have, Could have, Won't have** 각각 **1 - Must have, 2 - Should have, 3 - Could have, 4 - Won't have** 로 업데이트되었습니다.
- 목록 뷰에서 열을 가로로 끌어 순서를 변경합니다.
- 목록 뷰의 개인화 측면 패널에서 선택한 열은 맨 위에 누적되고 선택되지 않은 열은 선택한 열 아래에 알파벳 순서로 표시됩니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 포트폴리오 계획을 설치합니다. [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

접근성 정보

잘림 지원

"잘린 텍스트에 키보드 포커스 사용" 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 비대화형 요소에 대해 잘린 텍스트를 표시하도록 작업 공간의 다음 보기 포트폴리오 계획가 업데이트되었습니다.

- 우선순위 지정의 목록 및 계층 구조 뷰
- 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰
- 용량 계획 수립

이 개선 사항은 키보드로만 ServiceNow 플랫폼을 사용하는 시각 장애가 없는 사용자를 지원합니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences](#) 문서를 참조하십시오.

보이지 않는 통제

작업 영역의 포트폴리오 계획 다음 보기는 "마우스를 가리킬 필요 없이 모든 단추 표시" 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 일반적으로 표시되지 않는 컨트롤을 자동으로 표시하도록 업데이트되었습니다.

- 우선순위 지정의 목록 및 계층 구조 뷰
- 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰
- 용량 계획 수립

이 개선 사항은 저시력이나 이동성 제한과 같은 인지 및 신체 장애가 있는 사용자가 ServiceNow 플랫폼을 사용할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences](#) 문서를 참조하십시오.

프로젝트 포트폴리오 관리 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] 프로젝트 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하면 몇 개의 작은 작업에서 대규모 프로젝트 포트폴리오에 이르기까지 다양한 프로젝트를 생성하고 관리할 수 있습니다. 프로젝트 포트폴리오 관리 은 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

프로젝트 포트폴리오 관리 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 자원 계획을 프로젝트 및 수요의 자원 할당으로 마이그레이션하고 를 사용하여 ServiceNow[#] 프로젝트 작업 공간자원 할당 작업을 수행합니다.
- 비용 계획을 프로젝트 및 수요에 대한 속성 기반 인건비로 마이그레이션합니다.
- Agile 에픽에 대한 인건비를 생성합니다.
- 프로젝트 및 수요의 기준선을 다음으로 마이그레이션 Next Experience

자세한 내용은 [Explore Project Portfolio Management](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

향상된 프로젝트 계획 및 관리

새로운 대화형 UI를 사용하여 프로젝트를 계획하고 관리합니다. 릴리스부터 Vancouver 새 프로젝트 작업 공간. 자세한 내용은 [프로젝트 작업 공간 릴리스 정보](#) 문서를 참조하십시오.

자원 할당을 보고 관리하는 새로운 환경

자원 관리자에게 자원의 할당, 승인 또는 보류 중인 작업을 신속하게 보고 자원 할당 요청을 관리할 수 있는 독점적인 중앙 집중식 작업 공간을 제공하는 애플리케이션 내 ServiceNow[®] 자원 관리 워크스페이스 다음 단계를 자원 관리 경험해 보십시오. 작업 요청을 필터링하여 우선순위를 식별합니다.

자원 계획 및 운영 자원 계획을 속성 기반 자원 할당으로 마이그레이션

를 사용하여 프로젝트 및 수요의 [자원 계획을](#)  속성 기반 자원 할당으로 마이그레이션하고 자원 할당 작업을 수행합니다. [프로젝트 작업 공간](#)  레이블이 표시됩니다.

비용 계획을 속성 기반 비용 계획으로 마이그레이션

비용 계획을 프로젝트 및 수요에 대한 속성 기반 비용 계획으로 마이그레이션하는 동시에 자원 계획을 속성 기반 자원 할당으로 마이그레이션하여 를 사용하여 프로젝트 작업 공간 프로젝트와 수요를 Next Experience 관리합니다.

에픽에 대한 인건비 생성

에픽에 대한 자원 할당을 기반으로 인건비를 생성합니다.

로 재무 기준선 마이그레이션 Next Experience

프로젝트 또는 수요 Next Experience 의 재무 기준선을 클래식 UI를 사용하여 기록된 실제 경비로 마이그레이션하고 캡처합니다.

활성화 정보

Project Portfolio Management는 PPM Standard([com.snc.financial_planning_pmo](#)) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Activate PPM Standard \(Project Portfolio Management\)](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Project Workspace

이 애플리케이션은 프로젝트 작업 공간 프로젝트 관리자가 단일 위치에서 프로젝트를 정의, 계획, 추적 및 모니터링할 수 있는 대화형 UI를 제공합니다. 의 하나의 중앙 위치 (RIDAC 페이지)에서 위험, 문제, 결정, 작업 및 변경 요청(RIDAC)을 프로젝트 작업 공간 생성하고 관리합니다.

프로젝트 작업 공간 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] 프로젝트 작업 공간 프로젝트 관리자가 프로젝트를 계획하고 관리할 수 있는 대화형 UI 요소와 함께 직관적인 사용자 환경을 제공합니다. 프로젝트 작업 공간 이 (가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

프로젝트 작업 공간 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 할당된 예산, EAC, 편차, 계획된 비용 및 실제 값 세부 항목과 같은 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯입니다.
- 재무 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 비즈니스 이해 관계자와 재무 정보를 공유합니다.

- 예상 계획된 비용과 관련이 없는 계획되지 않은 경비를 충족하는 경비 라인을 생성합니다.
- 범위가 해제된 비용 계획을 삭제하여 재무를 효율적으로 관리합니다.
- Financials and Sourcing and Procurement Operations 간의 통합 솔루션을 사용하여 구매 요청 비용을 프로젝트와 연결하여 재무를 파악합니다.

자세한 내용은 [Strategic Planning](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

프로젝트 작업 공간에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

Update the project details from Project Workspace

상세 정보 페이지에서 직접 프로젝트 상세 정보에 액세스하고 수정할 수 있으며 여러 뷰를 탐색할 필요가 없습니다.

Update a resource assignment from Project Workspace

롤업 및 롤다운 프로세스를 사용하여 그룹 및 하위 자원 할당 간에 상태 변경 사항을 조정하고 자원 할당 워크플로우를 최적화합니다.

탐색 경험 최적화

홈 아이콘을 선택할 때 나타나는 목록을 사용하여 계획 수립, 상세 정보, RIDAC 및 재무 등에 액세스하고 관리합니다. 이 목록은 수준 2(L2) 메뉴라고도 하며 단일 위치에서 탐색 환경을 최적화합니다.

프로젝트에 대한 재무 계획 수립

- 할당된 예산, EAC(총 최신 비용), 차이(예산과 EAC의 차이), 계획된 비용 세부 항목 및 비용 유형별 누계 실제 값과 같은 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯
- 프로젝트의 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 형식으로 익스포트합니다. 이러한 파일을 사용하면 인스턴스에 액세스할 수 없더라도 프로젝트의 재무 성과를 관련 비즈니스 이해 관계자와 공유할 수 ServiceNow 있습니다.
- 계획되지 않은 비용을 계획된 비용에 연결하지 않고 프로젝트 요구 사항을 충족하기 위해 [Expense Line](#)을 생성합니다.
- 재무를 효율적으로 관리하려면 행 : 를 사용하여 범위가 해제된 비용 계획을 삭제합니다.
- Financials with Sourcing and Procurement Operations의 통합 솔루션을 사용하여 프로젝트에 대한 구매 요청 및 경비를 보고, 추적하고, 연결합니다.
- 사용자 기본 설정을 저장하여 열을 보거나 숨기기 위한 사용자 지정 사항, 시간 범위 보기 등을 유지하는 향상된 환경.

UI 변경 사항

프로젝트 작업 공간 UI 변경

- 계획 수립, 상세 정보, 재무 및 RIDAC에 대한 액세스를 제공하는 목록 또는 수준 2(L2) 메뉴를 추가했습니다.
- 단일 보기에서 프로젝트 상세 정보를 관리할 수 있도록 상세 정보 페이지를 추가했습니다.

- 프로젝트 관리자가 Shopping Hub로 직접 이동할 수 있도록 추가 작업의 일부로 구매 요청 생성 옵션이 추가되었습니다.
- 구매 요청을 보고 추적할 수 있는 구매 라인 관련 목록이 추가되었습니다.
- 요청의 구매 주문서를 볼 수 있도록 구매 주문서 라인 관련 목록을 추가했습니다.

프로젝트에 대한 재무 계획 수립

- 비용 및 편차와 같은 재무 정보를 표시하는 위젯이 추가되었습니다.
- 재무에 대한 익스포트 옵션에 액세스하기 위해 익스포트 버튼()을 추가했습니다.
- 더 넓은 측면 패널에서 더 많은 사용자 지정 양식 필드에 액세스하여 비용 계획 및 경비 라인을 관리할 수 있습니다.
- 계획되지 않은 경비를 기록하는 새 경비 라인 버튼을 추가했습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

탐색 변경 사항

계획 수립 드롭다운이 수준 2(I2) 메뉴로 대체되어 단일 뷰에서 계획 수립, 상세 정보, 재무 및 RIDAC에 액세스할 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 프로젝트 작업 공간을 설치합니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Portfolio Management

여러 개별 애플리케이션을 결합하여 Project Portfolio Management 및 IT 개발에 단순하고 팀 지향적인 접근 방식을 사용합니다.

자원 관리 워크스페이스 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 자원 관리 워크스페이스 자원 관리자에게 전용 작업 공간을 보다 효율적으로 사용하여 자원 할당을 보고 관리할 수 있는 방법을 제공합니다. 자원 관리 워크스페이스 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

자원 관리 워크스페이스 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 자원 카드를 생성하여 자원 보드를 구축하고 모든 자원 작업 시간과 할당되지 않은 작업을 봅니다.
- 사용자 지정 쿼리를 만들어 필터를 사용하여 할당되지 않은 작업을 필터링합니다.
- 뷰에서 자원 관리 워크스페이스 나가지 않고 자원 할당 작업을 수행합니다.
- 통합을 사용하여 작업 소유자와 공동 작업합니다 Microsoft Teams .
- 경고 아이콘을 사용하여 과다 사용된 자원을 식별합니다.

자세한 내용은 [Resource Management Workspace !\[\]\(7bc43b319a082987e20f7bf78f4bab80_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

중요사항:

자원 관리는 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**

자원 카드 생성

자원 카드를 생성하여 사용자 지정 영구 포트폴리오 중에서 자원 할당을 생성하고, 탐색하고, 작업합니다.

미할당 작업 필터링

할당되지 않은 작업을 필터링하여 우선순위 항목에 대한 자원 할당을 효율적으로 수행합니다.

자원 할당 및 히트맵 모달을 볼 수 있는 새로운 아이콘

자원 할당 불균형 아이콘()을 사용하여 초과 할당된 자원에 대한 상위 수준 뷰를 가져옵니다.

자원 할당 아이콘()을 사용하여 사용 가능한 대역폭 내에서 할당된 자원을 식별합니다.

히트맵 모달을 사용하여 자원에 대한 할당된 작업 목록 및 할당 상세 정보를 봅니다.

UI 변경 사항

새 자원 카드 단추

사용자 지정 보드를 만들 수 있는 새 리소스 카드 버튼을 도입했습니다.

자원 카드 검색

자원 카드를 필터링하고 찾을 수 있는 빠른 검색을 도입했습니다.

필터 옵션

할당되지 않은 작업을 필터링하기 위한 사용자 지정 쿼리를 만드는 새로운 필터 옵션을 도입했습니다.

활성화 정보

자원 관리 워크스페이스Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Project Workspace

기간 및 작업과 ServiceNow[#] 프로젝트 작업 공간 같은 프로젝트 상세 정보는 자원 할당을 수행하는 동안 자원 관리자에게 더 나은 관점을 제공하는 데 도움이 됩니다."

Strategic Planning 릴리스 정보

이 ServiceNow[#] Strategic Planning 애플리케이션을 사용하면 단일 작업 공간을 사용하여 엔드 투 엔드 계획을 수립할 수 있습니다. Strategic Planning 은 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Strategic Planning 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

- 업무 진행 상황에 대한 실시간 가시성, 간소화된 커뮤니케이션, 팀 간 효율적인 조정을 통해 조직의 Agile 계획을 확장하세요.
- 위젯을 사용자 지정하여 예산, EAC, 편차, 경비 유형별 계획 비용 및 실제 비용 세부 항목 등의 재무 정보를 볼 수 있습니다.

- 계획된 비용과 관련이 없는 작업 요구 사항을 충족하기 위해 계획되지 않은 경비를 기록하고 관리하는 경비 라인을 생성합니다.
- 비즈니스 역량 렌즈를 사용하여 전략에 맞게 비즈니스 역량 또는 비즈니스 애플리케이션을 기반으로 작업을 계획하고 우선순위를 지정하고 로드맵을 작성합니다.
- 우선순위 지정 탭의 점수 매기기 페이지와 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터와 재무 정보를 Microsoft Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다.

자세한 내용은 [Strategic Planning](#) 문서를 참조하십시오.

i 중요사항:

Strategic Planning 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Strategic Planning을 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

v4.0.2부터 Workspace에서만 Strategic Planning (SPM) Pro 라이선스 기능에 액세스할 Strategic Portfolio Management 수 있습니다. Pro 라이선스를 소유하고 SPM 있지만 Workspace에서 SPM포트폴리오 계획 Pro 라이선스 기능(예: 목표, 제품 피드백, 하이브리드 포트폴리오 계획 수립 및 추가 렌즈)을 계속 사용하는 경우 이러한 기능에 액세스하려면 설치해야 Strategic Planning 합니다. Workspace에서만 Strategic Planning 액세스할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 [Portfolio Planning](#)과 [Strategic Planning 비교](#)를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Enterprise Agile Planning in Strategic Planning

- 유연한 작업 및 팀 계층 구조를 사용하여 단일 인스턴스 내에서 여러 Agile 팀과 확장 요구 사항을 지원합니다.
- 새 계획 수립 보드를 사용하여 종속성에 대한 통찰력으로 팀 전체에서 작업을 계획, 시각화 및 추적합니다.
- 작업 항목의 우선순위를 지정하고 새 백로그를 사용하여 계획 수립 간격 또는 스프린트와 같은 반복으로 예약합니다.
- Agile 구성을 유연하게 업그레이드하여 조직의 진화하는 요구사항에 맞춰 조정하고 있는지 확인합니다.

피드백 또는 제품 아이디어 목록 뷰 개선 사항

- 인라인 편집을 사용하여 실시간 업데이트를 허용하고 피드백 또는 제품 아이디어 세부 정보를 수정할 수 있습니다.
- 여러 행을 한 번에 편집하므로 각 기록을 개별적으로 수정할 필요가 없습니다.

피드백을 위해 받은 투표 수 추적

votes 필드를 사용하여 피드백의 인기를 파악하고 피드백의 우선순위를 지정하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다. 이러한 투표는 아이디어 포털에서 직접 받습니다.

미리 정의된 추가 렌즈로 효율적으로 계획 수립

엔터프라이즈 아키텍트는 비즈니스 역량 렌즈를 사용하여 전략에 맞춰 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션을 기반으로 작업 공간에서 작업을 Strategic Planning 계획하고, 우선순위를 지정하고, 로드맵을 지정할 수 있습니다.

우선순위 지정 개선 사항

- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()에서 각각 맨 위로 이동 및 맨 아래로 이동 옵션을 사용하여 계획 수립 항목에 가장 높은 순위와 가장 낮은 순위를 할당합니다.
- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘(행  에서 삭제 옵션을 사용하여 계획 수립 항목을 삭제합니다.

Financial planning for planning items

- 할당된 예산, 총 최신 비용(EAC), 차이(예산과 EAC의 차이), 계획된 비용 세부 항목, 비용 유형별 현재까지의 실제 값과 같은 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯입니다.
- 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 형식으로 익스포트합니다. 이러한 파일을 사용하여 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 없더라도 계획 수립 항목의 재무 성과를 관련 비즈니스 이해 관계자와 공유합니다.
- 예상된 계획된 비용에 연결하지 않고 작업 요구 사항을 충족하기 위해 계획되지 않은 비용을 캡처하는 **경비 라인을 생성합니다** .
- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()을 사용하여 범위가 해제된 비용 계획을 삭제하여 재무를 관리합니다.
- 사용자 기본 설정을 저장하여 열을 보거나 숨기기 위한 사용자 지정 사항, 시간 범위 보기 등을 유지하는 향상된 환경.

점수 매기기의 필터

점수 매기기 페이지에서 필터를 적용하여 필요한 데이터 세트를 봅니다. 이러한 필터는 기본 설정으로 저장됩니다. 이렇게 하면 동일한 데이터 세트를 보고 다시 로그인할 때 계획을 계속하는 데도 도움이 됩니다.

점수 매기기 또는 우선순위 지정에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터 익스포트

점수 매기기 페이지  또는 **우선순위 지정 탭**  Microsoft의 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다. 필터가 뷰에 적용되면 필터링된 데이터가 익스포트됩니다.

UI 변경 사항

제품 피드백 UI 변경 사항

- 아이디어 포털에서 받은 피드백 투표 수를 볼 수 있는 투표 필드를 추가했습니다.
- 목록 뷰 내에서 피드백 또는 제품 아이디어 상세 정보를 볼 수 있는 기록 미리 보기 아이콘을 추가했습니다.

재무 UI 변경 사항

- 비용 및 편차와 같은 재무 정보를 표시하는 위젯이 추가되었습니다.
- 재무에 대한 익스포트 옵션에 액세스하기 위해 익스포트 버튼()을 추가했습니다.
- 더 넓은 측면 패널에서 더 많은 사용자 지정 양식 필드에 액세스하여 비용 계획 및 경비 라인을 관리할 수 있습니다.
- 계획되지 않은 경비를 기록하기 위해 새 경비 라인 버튼을 추가했습니다.

우선순위 지정 UI 변경

- MoSCoW(가져야 함, 가졌어야 함, 가질 수 있음, 가지면 안 됨) 값에 레이블과 색상을 추가하여 MoSCoW 값을 기반으로 계획 수립 항목을 빠르게 식별하고 정렬했습니다. 또한 중요도에 따라 데이터를 정렬하기 위해 기존 MoSCoW 값 **Must have, Should have, Could have, Won't have** 각각 **1 - Must have, 2 - Should have, 3 - Could have, 4 - Won't have**로 업데이트되었습니다.
- 목록 뷰에서 열을 가로로 끌어 순서를 변경합니다.
- 목록 뷰의 개인화 측면 패널에서 선택한 열은 맨 위에 누적되고 선택되지 않은 열은 선택한 열 아래에 알파벳 순서로 표시됩니다.

점수 매기기 UI 변경

- 높은 신뢰도와 낮은 작업량을 기준으로 계획 수립 항목을 빠르게 보고 그에 따라 항목의 우선순위를 지정할 수 있도록 RICE 프레임워크의 신뢰도 및 작업량 속성에 색상을 추가했습니다.
- [포트폴리오 계획을 만들거나 편집](#)  하는 동안 점수 매기기 프레임워크 창에서 점수 매기기 프레임워크를 쉽게 검색하고 선택합니다.
- [점수 매기기 프레임워크 속성 양식](#)  의 고급 뷰는 기본적으로 접근할 수 있습니다.
- 열을 가로로 끌어 순서를 변경합니다.
- 개인화 측면 패널에서 선택한 열은 맨 위에 누적되고 선택되지 않은 열은 선택한 열 아래에 알파벳 순서로 표시됩니다.

목표 UI 변경 사항

- 대상의 측정 단위를 식별하기 위해 목표의 목록 탭에 대상의 측정 단위 기호가 추가되었습니다. 기준값, 대상값 및 실제 값 필드의 값이 측정 단위 기호와 함께 목표의 목록 탭에 나타납니다.
- 목록 및 계층 구조 탭의 개인화 측면 패널에서 선택한 열은 맨 위에 누적되고 선택되지 않은 열은 선택한 열 아래에 알파벳 순서로 표시됩니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

점수 매기기 프레임워크 활성화 또는 비활성화

필요에 따라 기본 시스템 점수 매기기 프레임워크를 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. 점수 매기기 프레임워크의 사용 또는 사용 안 함은 관리자만 수행할 수 있습니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Strategic Planning를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

접근성 정보

잘림 지원

“잘린 텍스트에 키보드 포커스 사용” 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 비대화형 요소에 대해 잘린 텍스트를 표시하도록 작업 공간의 다음 보기 Strategic Planning 가 업데이트되었습니다.

- 우선순위 지정 및 목표의 목록 및 계층 구조 뷰
- 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰
- 점수 매기기
- 용량 계획 수립

이 개선 사항은 키보드로만 ServiceNow 플랫폼을 사용하는 시각 장애가 없는 사용자를 지원합니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences](#)  문서를 참조하십시오.

보이지 않는 통제

작업 영역의 Strategic Planning 다음 보기는 "마우스를 가리킬 필요 없이 모든 단추 표시" 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 일반적으로 표시되지 않는 컨트롤을 자동으로 표시하도록 업데이트되었습니다.

- 우선순위 지정 및 목표의 목록 및 계층 구조 뷰
- 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰
- 점수 매기기
- 용량 계획 수립

이 개선 사항은 저시력이나 이동성 제한과 같은 인지 및 신체 장애가 있는 사용자가 ServiceNow 플랫폼을 사용할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 [Configure Next Experience accessibility preferences](#)  문서를 참조하십시오.

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Enterprise Architecture Workspace for Application Portfolio Management

Workspace 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow[#] 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 사용자(엔터프라이즈 설계자)가 Strategic Planning 비즈니스 역량과 비즈니스 애플리케이션을 기반으로 작업을 계획하고 우선순위를 지정하며 로드맵을 작성할 수 있습니다.

통신, 미디어 및 기술 릴리스 정보

ServiceNow[#] 통신, 미디어 및 기술 릴리스에는 새로운 애플리케이션과 업데이트된 애플리케이션과 기능이 Washington DC 있습니다.

Telecommunications 제품 및 응용 프로그램

산업 솔루션에는 Telecommunications 다음과 같은 애플리케이션이 포함됩니다.

- 통신 서비스 관리 네트워크부터 고객까지 전체 통신 운영을 하나의 플랫폼으로 연결하여 사전 예방적 관리를 제공하고 서비스 가용성과 품질을 극대화합니다. 여기에는 다음과 같은 애플리케이션이 포함됩니다.
 - Service Bridge
 - Proactive Service Experience Workflows
 - 계정 수명주기 이벤트
- Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. [판매 및 주문 관리 릴리스 정보](#) 문서를 참조하십시오.
- Telecommunications Network Inventory

산업 솔루션에는 기술 다음과 같은 애플리케이션이 포함됩니다.

- 기술 서비스 관리 네트워크부터 고객까지 전체 기술 운영을 하나의 플랫폼으로 연결하여 사전 예방적 관리를 제공하고 서비스 가용성과 품질을 극대화합니다. 여기에는 다음과 같은 애플리케이션이 포함됩니다.
 - Service Bridge
 - Proactive Service Experience Workflows
 - 계정 수명주기 이벤트
- Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. [판매 및 주문 관리 릴리스 정보](#) 문서를 참조하십시오.

Telecommunications Network Inventory 릴리스 정보

ServiceNow[#] Telecommunications Network Inventory 이 애플리케이션을 사용하면 네트워크 플래너가 물리적, 논리적 또는 가상 네트워크를 모델링하고 이러한 네트워크 모델을 기반으로 서비스를 설계 및 할당할 수 있습니다. Telecommunications Network Inventory 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Telecommunications Network Inventory 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 랙 장치 사용률 KPI와 함께 점유 장비 및 선반이 있는 랙의 전면 및 후면 뷰를 시각화합니다.
- 수정을 사용하여 연결을 수정, 운영 및 해제합니다. TNI 설계 할당을 사용하여 수정 버전 유무에 관계없이 엔드포인트 추가 또는 제거와 같은 연결을 수정할 수 있습니다.
- 장비, 연결 및 인터페이스를 포함한 네트워크 토폴로지의 시각적 표현을 보고 모든 것이 어떻게 구성되고 연결되는지 이해합니다.
- 용량 관리 기능을 사용하여 네트워크의 물리적 엔터티 용량을 계산합니다. 인벤토리 관리 뷰를 확인하여 장비 정보 및 네트워크 사이트의 랙, 포트 및 슬롯 가용성과 같은 네트워크 인벤토리 세부 정보를 가져옵니다.
- 케이블, 스트랜드, 채널을 정의하여 CI(구성 항목)를 추적하고 관리합니다.

자세한 내용은 Telecommunications Network Inventory 문서를 참조하십시오.

중요사항:

Telecommunications Network Inventory 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 [“활성화 정보”](#) 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

Visualization of rack

전면 또는 후면의 장비 배치, 사용 가능한 랙 슬롯 및 점유 중인 랙 슬롯, 점유 장비 또는 선반 세부 정보와 같은 랙 세부 정보를 시각화합니다.

Revision, operationalization, and decommission of a Configuration Item

CI를 수정하여 속성, 연결 및 관계와 같은 관련 테이블에 대한 수정을 포함하여 변경 작업을 수행합니다. 운영화를 사용하면 이러한 변경 내용을 원래 CI와 병합할 수 있으며, 해제를 사용하면 CI를 작업에서 폐기하거나 제거할 수 있습니다.

Visualization of network topology

네트워크 토폴로지 보기를 사용하여 네트워크의 노드(장비), 에지(연결) 및 종료 지점(인터페이스)을 보고 이들이 구성되고 연결되는 방식을 이해합니다. 검색 옵션을 사용하여 여러 토폴로지를 동시에 시각화할 수 있습니다.

Capacity management

용량 관리를 사용하여 네트워크 자산의 용량을 계산하고 보고합니다. 여기에는 기능 및 메트릭을 사용하여 통신 네트워크의 포트, 슬롯 또는 랙과 같은 최대, 점유 및 사용 가능한 리소스를 계산하는 작업이 포함됩니다.

Inventory management view

모델, 제조업체 및 수명주기 상태별로 그룹화된 총 장비 수를 포함한 인벤토리 세부 정보를 이해하려면 인벤토리 관리 뷰를 확인합니다. 또한 네트워크 사이트 내에서 랙, 포트 및 슬롯의 가용성을 확인할 수 있습니다.

Define the cable details

다음 네트워크 인벤토리 인스턴스를 정의합니다.

- 케이블 - 광섬유 케이블은 열린 엔드포인트가 있는 사이트를 연결하여 장비로 직접 종료되지 않음을 나타냅니다.
- 스트랜드(Strand) - 스트랜드(Strands)는 케이블 내의 개별 와이어입니다.
- 채널 - 채널화에는 사용 가능한 대역폭을 더 작은 대역폭으로 하위 평가하는 작업이 포함됩니다.

Create a change request from Network Inventory Workspace

(TNI) 설계 할당을 사용하여 Telecommunications Network Inventory 물리적 및 논리적 연결 엔드포인트 세부 정보를 수정하고 LAG(Link Aggregation Group)의 멤버를 추가하거나 제거합니다.

활성화 정보

이 Telecommunications Network Inventory 애플리케이션은 Now Platform sn_ni_adv(Network Inventory Advanced 플러그인)를 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 [Install Telecommunications Network Inventory !\[\]\(d5d7044e5caf6907399af2dced8d6ff8_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.

관련 ServiceNow 애플리케이션 및 기능

Configuration Management Database(CMDB)

CMDB(Configuration Management Database)  애플리케이션을 사용하여 조직 인프라를 구성하는 자산, 서비스, 해당 요소 사이의 관계의 논리 표현을 빌드합니다. 이러한 구성요소에 대한 상세 정보는 CMDB에 저장되며 다음 인프라를 모니터링하는 데 사용할 수 있습니다. 무결성, 안정성 및 연속 서비스 운영을 보장하는 데 도움이 됩니다.

Service Bridge 릴리스 정보

ServiceNow[#] Service Bridge 애플리케이션을 사용하면 제공자와 소비자가 사용자 지정 통합을 구성하고 유지관리할 필요 없이 인스턴스 간에 직접 서비스를 연결하고 추적할 수 있습니다. Service Bridge 이(가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Service Bridge 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 중앙 집중식 오류 보고 테이블을 사용하여 오류 처리 및 추적을 개선합니다.
- 자동으로 해결할 수 없는 추적된 문제에 대한 이메일 알림을 받습니다.
- 원격 기록 생성자에 변수 세트와 복수 행 변수 세트를 사용합니다.

자세한 내용은 [Service Exchange !\[\]\(097cdd6c9c875b64d9b8c9a2409491c4_img.jpg\)](#) 문서를 참조하십시오.



중요사항:

Service Bridge 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**전송 진단을 통한 오류 처리

최근 트랜잭션에 대한 오류를 추적하고, 연결 상태를 제공하고, 상태 확인을 실행하고, 권장 사항을 제공합니다.

원격 기록 생성자를 위한 변수 세트 지원

원격 기록 생성자와 함께 변수 세트 및 복수 행 변수 세트를 사용하여 여러 카탈로그 항목에서 재사용할 수 있는 변수 컬렉션을 생성합니다.

활성화 정보

ServiceNow Store에서 요청하여 Service Bridge를 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

Proactive Service Experience Workflows 릴리스 정보

이 애플리케이션은 ServiceNow[®] Proactive Service Experience Workflows 통찰력과 도구를 통해 기술 지원 팀이 고객에게 빠르고 투명 하며 사전 예방적인 서비스를 제공할 수 있도록 지원합니다. Proactive Service Experience Workflows 이(가) 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Proactive Service Experience Workflows 릴리스의 **Washington DC** 하이라이트

통신 문제 티켓 알림 기능을 사용하여 생성된 문제 티켓 인시던트 또는 케이스의 상태에 대해 고객에게 알릴 수 있습니다.

자세한 내용은 [Proactive Service Experience Workflows](#)  문서를 참조하십시오.

 중요사항:

Proactive Service Experience Workflows 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

Proactive Service Experience Workflows를 **Washington DC**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

문제 티켓 알림을 받지 않으려는 고객은 인시던트 및 케이스 테이블과 관련된 비즈니스 규칙을 비활성화할 수 있습니다. 문제 티켓 알림에 대한 비즈니스 규칙을 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Deactivate trouble ticket notification](#) .

릴리스의 새로운 기능 **Washington DC**[Handling trouble ticket notifications](#)

TMF 에코시스템의 T루블 티켓 은 고객이 보고한 문제, 네트워크 중단 또는 기타 문제를 추적하고 해결하기 위한 인시던트 또는 케이스입니다. 문제 티켓은 사후 또는 사전 예방적 방식으로 생성할 수 있습니다. 고객이 선호하는 메시징 시스템에 따라 Hermes Kafka 또는 open message bus와 같은 이벤트 기반 아키텍처를 통해 외부 시스템에 이러한 인시던트 상태를 알릴 수 있습니다.

활성화 정보

통신 문제 티켓 알림 기능은 sn_notif_api_mgmt(API Notification Management) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 [Proactive Service Experience Workflows](#)  있습니다. 에서 요청ServiceNow Store하여 [Proactive Service Experience Workflows](#)  을 설치합니다. [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를

참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

Field Service Management

ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 애플리케이션으로 조직은 위치에서 수행되는 작업을 관리할 수 있습니다. 작업을 기술, 지리적 영역 할당, 가용 인벤토리를 기반으로 하여 에이전트에 연결합니다. 에이전트는 완료 상태, 작업 현장까지 이동 시간, 소요된 시간과 같은 할당된 작업에 대한 세부 정보를 기록할 수 있습니다.

Incident Management

ServiceNow[#] 인시던트 관리 는 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화하고 품질을 유지하면서 정상적인 서비스 운영을 복원합니다. 모든 사용자는 서비스를 재개하고 문제를 해결할 때까지 전체 인시던트 수명주기 내내 인시던트를 기록하고 추적할 수 있습니다.

Change Management

이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 변경 관리 모든 변경의 수명주기를 제어하는 체계적인 접근 방식을 제공하여 비즈니스 운영의 중단을 최소화하면서 유용한 변경을 용이하게 합니다.

Process Mining

ServiceNow[#] 프로세스 마이닝 는 분석가와 프로세스 소유자가 비즈니스 프로세스를 신속하게 분석하고 최적화할 수 있도록 지원합니다. 데이터에서 자동화된 비즈니스 프로세스 흐름을 생성하여 프로세스의 비효율을 모니터링하고 보다 신속하게 검색할 수 있습니다.

ServiceNow[#] Telecommunications Service Operations Management(TSOM)는 Event Management와 같은 모니터링 도구와 통합되어 운영을 간소화하고 통신 기술 도메인 전반에 걸쳐 엔드 투 엔드 서비스 뷰를 제공합니다. TSOM은 TM Forum Alarm Management API를 사용하여 서로 다른 도메인에서 방대한 네트워크 이벤트 데이터의 수집, 상관 관계 및 분석을 자동화합니다. 프런트 오피스 및 백오피스 팀에 단일 엔드 투 엔드 서비스 상태 뷰를 제공합니다.

기능에 대한 **Washington DC** 릴리스 정보 요약

새로운 기능과 업데이트된 Washington DC 기능에 대한 통합 릴리스 정보 정보입니다.

여러 **Washington DC** 제품의 특정 테마에 대해 알아봅니다.

제품군 ServiceNow[#]에서는 Washington DC 기능과 제품이 도입되거나 업데이트되었습니다. 모든 새 기능 및 제품 또는 업데이트된 기능 및 제품에는 업그레이드 작업, 새 기능, 변경된 기능, 브라우저 요구 사항 및 기타 사양과 같은 정보를 포함하는 고유한 개별 릴리스 정보 주제가 있습니다. 이러한 제품별 릴리스 정보는 에 나열되어 있습니다 [제품별 특징 및 변경 사항](#).

사용자가 다양한 정보 클래스를 한 눈에 볼 수 있도록 각 릴리스 정보 섹션에는 자체 요약 주제가 있습니다. 예를 들어, 에서 도입되거나 업데이트된 기능에 대한 모든 브라우저 요구 사항을 집계합니다 Washington DC.

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 하이라이트

기능 및 제품의 주요 내용에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

제품 주요 내용을 검토하여 의 새로운 Washington DC기능을 알아보십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
AI Search	- Genius Results를 사용하여 자연어 쿼리 일반 언어 검색에 대해 간결하고 실행 가능한 답변을 표시합니다. - 두 개의 검색어가 있는 검색에 대해 자동 쿼리 재제출을 건너뛰어 검색 성능을 높입니다. - 스톱 워드로 정의된 검색어를 유지하여 동의어 검색의 재현 호출 및 일관성을 향상시킵니다. 자세한 내용은 AI Search 문서를 참조하십시오.
API	- 스크립트에서 서버 측 JavaScript API를 사용하여 애플리케이션 기능을 변경합니다. - 클라이언트 기반 이벤트가 발생할 때마다(예: 양식이 로드되거나 양식이 제출되거나 필드 값이 변경될 때) 클라이언트 API를 실행합니다. - 인바운드 REST API를 사용하여 애플리케이션 내의 다양한 ServiceNow 기능과 상호작용합니다. 자세한 내용은 API implementation and reference 문서를 참조하십시오.
외상 매입금 운영	- 송장 처리 워크플로우를 통해 자동화된 구매 주문서 매칭을 활용합니다. - 외부 공급업체 애플리케이션은 통합 외상 매입금 운영 프레임워크를 사용하여 인바운드 송장, 아웃바운드 송장을 처리하고 송장 지불을 승인하기 위해 통합할 수 있습니다. - 다양한 통화와 숫자 형식으로 여러 로캘의 송장을 효율적으로 처리합니다. 외상 매입금 운영 는 사용자의 시스템 로캘을 기반으로 송장을 그룹화합니다. - 송장의 공급자 이름과 공급자 테이블의 일치성을 통해 공급자에게 중복 송장의 알리를 보냅니다.
채택 서비스	- 새로운 기능을 시작점으로 사용하여 제품 UI에서 제품의 새로운 기능과 기존 기능에 대해 알아봅니다. - 제품의 새로운 기능 콘텐츠와 이러한 제품에 필요한 사용자 역할을 참조하십시오. - 새로운 기능에 대해 알아볼 수 있도록 에 표시되는 Help Center 새로운 기능 탭을 참조하십시오. 자세한 내용은 Adoption services 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Advanced Risk	• 2선 및 3선 위험 사용자가 기록을 검토하고, 피드백을 제공하고, 종결을 모니터링할 수 있는 병렬 검토 및 피드백 워크플로우를 구현합니다. • 위험의 관리 보고 애플리케이션을 통해 기록에서 사용할 수 있는 정보를 사용하여 직접 관리 보고서를 Microsoft Word 생성합니다. • 자동 저장을 사용하여 사용자가 수행해야 하는 클릭 수를 줄입니다. • 객체 기반 위험 평가 방법론의 유지관리 및 유연성을 개선합니다. 하나의 방법론을 사용하여 여러 기록 유형을 평가하거나 여러 방법론을 사용하여 동일한 기록 유형을 평가할 수 있습니다. • 여러 위험 평가를 대량으로 승인하고 재할당합니다. 자세한 내용은 Advanced Risk Assessment  를 참조하십시오.
Advanced Work Assignment	최대 대기 시간이 충족되더라도 할당 시간이 초과될 때까지 에이전트 받은 편지함에 pending_accept 상태 작업 항목을 유지하는 시스템 속성이 추가되었습니다. 자세한 내용은 Advanced Work Assignment  문서를 참조하십시오.
에이전트 채팅	요청자, 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 간에 전송되는 대화에 대한 채팅 요약은 자동으로 생성합니다 에이전트 채팅 . 자세한 내용은 Exploring Agent Chat  문서를 참조하십시오.
Agent Client Collector	• 에이전트 검색, 자동 MID 서버 선택 및 오류 메시지 로깅에 대한 향상된 시스템 속성을 사용하여 정책 및 프레임워크 구성을 모니터링합니다 Agent Client Collector . • 구성 데이터 파일을 사용하여 인스턴스의 데이터를 에이전트에 직접 제공합니다. • 클라우드의 정책에 대한 Azure 메트릭을 검색합니다. 자세한 내용은 Agent Client Collector  문서를 참조하십시오.
Agent Workspace for HR Case Management	• 문서를 읽거나 편집해야 하는 사람에 대한 권한 요구 사항을 추가하여 케이스에 첨부된 문서의 보안을 강화합니다. • 개인 메모를 사용하여 케이스의 케이스 이력 또는 작업 메모에 포함하고 싶지 않은 민감하거나 빠르게 변경되는 정보를 추가합니다. 자세한 내용은 Agent Workspace for HR Case Management (Configurable)  문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
CSM용 에이전트 경험	• 사전 설정, 컨트롤러, 확장점과 같은 논리를 활용하는 기록 페이지를 사용하여 구성을 단순화합니다 CSM Configurable Workspace . • 키보드 단축키를 사용하여 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 수행합니다. • 포괄적인 접근성 개선을 통해 규정을 준수하고 구성 가능한 작업 공간을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 Agent experience 을 참조하십시오.
앱 엔진 스튜디오	• 버전 25.2부터 AES Gen AI를 사용하여 텍스트 프롬프트에서 앱을 만들 수 있습니다. • 의 새 모달 Workspace Builder을 사용하여 작업 공간에 누락된 역할을 더 빠르게 추가합니다. • 및 에 대한 표준화된 작성기 테마를 AES 활용하십시오 Workspace Builder. • (AEMC)에서 앱 엔진 관리 센터 역할 및 앱 생성 요청에 대한 크리에이터 스튜디오 지원이 추가되었습니다. 자세한 내용은 Build apps using App Engine Studio 문서를 참조하십시오.
애플리케이션 관리자	• 애플리케이션 표시기를 사용하여 애플리케이션의 종속성 요구 사항에 대해 알아봅니다. • 활동 로그의 진행 상태를 기준으로 옵션을 필터링합니다. • 사전 설치 모달 팝업을 사용하여 설치 전에 애플리케이션에 대해 알아봅니다. • 종속성이 라이선스가 있어야 함 상태인 경우 설치가 차단되는지 검색합니다. • 검색 중인 기준을 충족할 수 있는 애플리케이션을 부분 검색으로 찾습니다. 자세한 내용은 Application Manager 문서를 참조하십시오.
애플리케이션 포트폴리오 관리	• 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 대시보드 페이지가 포트폴리오별 탭에 관련 위젯을 표시하도록 다시 디자인되었습니다. • 의TPM 비즈니스 애플리케이션 뷰엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간에서 () 및 Technology Reference Model (TRM) 수명주기 정보를 Gantt 차트 형식으로 봄 기술 포트폴리오 관리 니다. • 애플리케이션 비용을 수집하여 TCO(총 소유 비용)로 비즈니스 애플리케이션을 평가합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 에서 Strategic Portfolio Workspace 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간의 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 로드맵을 보는 작업을 추가했습니다. - 기술 포트폴리오 관리 (TPM)는 하드웨어에 대한 기술 표준 설정에 대한 지원을 확장합니다. 하드웨어, 제품 및 제품 수명주기를 TRM 추가하거나 요청합니다. 자세한 내용은 Application Portfolio Management 문서를 참조하십시오.
Application Vulnerability Response	- 새 취약성 관리자 작업 공간 방문 페이지의 애플리케이션 취약성 탭에서 모든 또는 사전 필터링된 활성 애플리케이션 취약성의 시각화를 사용하여 활성 애플리케이션 취약성에 대한 전체 요약 가져옵니다. - Invicti 취약성 통합을 사용하여 IAST(대화형 애플리케이션 보안 테스트) 및 DAST(동적 애플리케이션 보안 테스트) 데이터를 임포트합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Application Vulnerability Response. 자세한 내용은.
Audit Management	- 클라우드 파일로 문서와 작업 문서를 Audit Management 관리합니다. - 클라우드 파일을 임의의 GRC 기록에 연결하고 단일 클라우드 파일을 여러 기록과 공유합니다. - 클라우드 파일에 대한 액세스 권한을 관리합니다. 자세한 내용은 Audit Management 문서를 참조하십시오.
인증	- ServiceNow[#] Access Analyzer V2 도구를 사용하여 사용자의 액세스를 비교하고 사용자에게 제공되는 적절한 수준의 액세스 제어를 확인합니다. - ID 및 액세스 감사를 사용하여 사용자, 그룹, 역할 및 접근 제어 목록 (ACL)에 대한 변경 사항을 파악합니다. - 적응식 인증 정책 프레임워크에 세션 검증 컨텍스트를 구성하여 인증 요청을 평가하고 세션 또는 쿠키 하이재킹에 대한 추가 보호 계층을 제공합니다. - 인바운드 REST API에 대한 API 키 및 HMAC 토큰을 지원하여 인바운드 웹훅 URL을 안전하게 인증합니다. - OIDC 기반 SSO(Single Sign-On) 및 OAuth 기반 아웃바운드 통합을 위한 개인 키 JWT로 OAuth 2.0 클라이언트 인증을 지원합니다. - 플랫폼에 대한 인바운드 통합 ServiceNow[#]에 대한 OAuth 클라이언트 자격 증명 부여 유형을 지원합니다. - 모바일에서 제로 트러스트 액세스 정책을 사용하는 IP, 위치, ID 속성과 같은 필터 기준을 사용하여 세션과 관련된 위험에 따라 특정 세션의 역할 또는 권한을 줄이도록 세션 액세스 정책을 구성합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 ID 및 인증을 참조하십시오.
Automated Test Framework	- 수동 테스트를 자동화된 테스트로 대체하여 업그레이드 및 개발 시간을 단축합니다. - 테스트를 한 번 설계하고 다른 컨텍스트에서 다른 테스트 데이터 세트와 함께 다시 사용할 수 있습니다. - 각 테스트 실행 후 수행된 테스트 데이터 및 변경 내용을 롤백하여 테스트 인스턴스를 깔끔하게 유지합니다. - 테스트 도구 모음을 생성하고 예약하여 테스트를 일괄적으로 구성하고 실행합니다. - 빠른 시작 테스트 및 테스트 도구 모음을 복사하여 테스트 설계 시간을 단축할 수 있습니다. 사용자 지정 테스트 단계를 만들어 테스트 범위를 확장할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Test your apps with the ATF 문서를 참조하십시오.
Benchmarks	KPI 데이터, 성과 추세 및 표시기 성과표를 제공하는 향상된 사용자 경험을 갖춘 새 Benchmarks 대시보드를 경험해 보십시오. 자세한 내용은 Benchmarks 문서를 참조하십시오.
Business Continuity Management	- 의 소스 데이터와 관계를 기반으로 비즈니스 영향 평가(BIA)의 종속성에 대한 자동 업데이트를 예약합니다 구성 관리 데이터베이스(CMDB). 애플리케이션에서 BIA 종속성 업데이트에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림을 받습니다. - 및 BIA의 소스 데이터와 관계를 기반으로 계획의 관련 자산에 대한 자동 업데이트를 예약합니다 CMDB . 애플리케이션에서 계획 수립 종속성 업데이트에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림을 받습니다. , BIA 및 계획의 이벤트 및 연습에서 영향을 받는 자산의 종속성을 CMDB수동으로 추가합니다. 자세한 내용은 Business Continuity Management 문서를 참조하십시오.
클론 관리자 콘솔	- 간소화된 클론 요청 환경을 경험해 보십시오. - 새 일정 도구로 타이밍 충돌을 방지할 수 있습니다. - 대시보드를 사용하여 향상된 가시성으로 현재 클론 활동을 볼 수 있습니다. - 홈페이지 목록 뷰에서 추가 사용자 지정 옵션을 봅니다. - 국제화는 여러 언어로 제공됩니다 클론 관리자 콘솔 . 자세한 내용은 Clone Admin Console 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
클라우드 비용 관리	- 에서 클라우드 비용 관리 작업 공간지출 분석 뷰를 사용하여 Kubernetes 클러스터의 지출 세부 항목에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. - 공유 클라우드 비용을 할당하여 다양한 비즈니스 도메인에서 Kubernetes 클러스터를 포함한 공유 클라우드 서비스의 비용을 관리합니다. 자세한 내용은 Cloud Cost Management 문서를 참조하십시오.
Coaching	- 의 대시보드를 Coaching 사용하여 분석 Coaching 합니다 Next Experience UI. - 와 ServiceNow University 통합하여 사용자가 기술을 얻을 ServiceNow 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 Coaching 문서를 참조하십시오.
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	- 할당 대상 필드에서 정정 및 잠재적 담당자에 대해 시스템이 제공한 제안을 사용하여 정정 작업을 할당합니다. - 문제 관리자 역할, 문제 관리자 그룹 역할, 할당 대상 역할 또는 할당 그룹 역할이 있는 경우 문제를 업데이트합니다. 자세한 내용은 Governance, Risk, and Compliance 문서를 참조하십시오.
규정 준수 케이스 관리	- 규정 준수 케이스 또는 요청의 데이터를 사용하는 PDF(Portable Document Format) 보고서를 원활하게 생성합니다. - 규정 준수 케이스 및 요청 기록 페이지의 이메일 작성 기능을 사용하여 여러 이해 관계자와 소통합니다. - 케이스 관리자가 하나 또는 여러 개의 영향을 받는 관련 영역의 범위를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Compliance Case Management 문서를 참조하십시오.
Configuration Compliance	- 애플리케이션 워크플로우를 통해 자동으로 우선순위를 지정하고, 할당하고, 해결함으로써 보안 태세 제어 애플리케이션을 통해 감지된 엔터프라이즈 환경의 보안 격차를 해결합니다 Configuration Compliance . 보안 태세 통제 애플리케이션은 별도의 구독이 필요합니다. - 새 취약성 관리자 작업 공간 방문 페이지에서 모든 또는 사전 필터링된 활성 테스트 결과에 대한 요약 시각화를 통해 테스트 결과의 전반적인 영향을 분석합니다. 자세한 내용은 Configuration Compliance 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Configuration Management Database(CMDB)	• CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자를 사용하여 정책 및 작업을 관리 및 관리하고, 폐기 정의 및 제외 목록을 관리할 수 있습니다. 또한 진행 중인 CMDB 데이터 관리자 프로세스에 대한 분석을 보고 주의가 필요한 잠재적 문제를 탐지할 수 있습니다. • CMDB 작업 공간에서 중복 제거 템플릿 라이브러리를 생성하여 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 정정합니다. • CMDB Workspace의 CMDB 360 대시보드에 있는 범위 타일의 데이터 범위를 제한하여 클래스에 CMDB 집중합니다. • 완성도 CMDB 상태 KPI에서 권장 메트릭으로 추적되도록 권장 사항으로 지정하여 참조 테이블에 채워지지 않은 필드를 식별합니다. 자세한 내용은 Configuration Management 문서를 참조하십시오.
지속적인 인증 및 모니터링	• NIST 800-53 개정 버전 5에 속하는 통제에 대해 기본 시스템에서 제공하는 통제 요구사항 레벨의 세분화된 수준에서 통제를 관리할 수 있습니다. • 통제 세부 항목을 활성화하는 통제 목표 수준에서 요구 사항을 정의하고 개별적으로 증명할 수 있는 통제 요구 사항을 자동으로 생성합니다. • 통제 요구 사항을 부분적으로 상속하고 나머지 요구 사항을 자체 구현하여 하이브리드 통제를 만듭니다. • NIST 800-53A에 정의된 평가 절차에 따라 컨트롤을 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 Understanding Continuous Authorization and Monitoring 을 참조하십시오.
코어 Now Platform	• 플로우를 생성하고 원격 테이블에 대한 트리거와 작업을 설정하여 외부 소스에서 데이터를 검색합니다. 검색된 데이터가 큰 경우 원격 테이블에서 확장 용량 기능을 사용합니다. • GraphQL 탐색기를 사용하여 GraphQL API를 테스트합니다. • 기록이 수정된 직후에 감사를 생성하여 트랜잭션이 취소될 때 누락 감사가 기록될 가능성을 줄입니다. • 여러 수준의 관련 기록을 보관할 때 계단식 배열을 관리합니다. 자세한 내용은 Administer the ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오.
고객 계약 및 권리	• 계약 및 권리 상세 정보를 캡처하는 유연한 엔드 투 엔드 데이터 모델을 개발합니다. • 계약 및 권리 데이터를 공통 데이터 모델에 추가하여 판매된 제품 및 설치 기반 항목과 같은 기존 고객 데이터와의 관계를 설정합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 계정 기반 지원 권리부터 복잡한 권리 범위가 있는 서비스 계획을 포함하는 계약에 이르기까지 다양한 기능을 구현하여 고객의 요구를 지원합니다. - 계약 및 권리에 대한 엔드 투 엔드 주문 관리 프로세스를 활성화합니다. - 계약, 계약 라인 및 권리를 관리하고 수정합니다. 자세한 내용은 Customer Contracts and Entitlements 문서를 참조하십시오.
고객 서비스 관리 (CSM)	- 음성을 포함한 모든 고객 참여 채널에 대한 라우팅 규칙을 만들고 적절한 기술, 전문 지식 및 역량을 갖춘 최적의 에이전트에게 작업을 자동으로 할당하여 고객 상호작용을 간소화합니다. - 생성부터 완료까지 케이스 수명 주기 전반에 걸쳐 고객을 안내하는 Customer 및 Consumer Service Portal의 안내 프로세스를 통해 고객 경험을 개선합니다. - 비즈니스 위치를 포괄적으로 파악하여 고객 서비스 제공을 최적화합니다. P는 케이스를 생성하고 문제를 빠르고 정확하게 해결하는 데 필요한 위치 컨텍스트를 가진 에이전트를 제공합니다. - 동일한 사용자에게 대해 내부 및 외부 가상 사용자를 지원하고 한 개인에 대해 여러 사용자 계정을 만들고 관리할 필요가 없습니다. - 축소 가능한 패널과 최소화된 스크롤을 통해 화면 공간을 최적화하는 개선되고 유연한 활동 스트림 레이아웃으로 에이전트 효율성을 높입니다. 자세한 내용은 Exploring Customer Service Management 문서를 참조하십시오.
데이터 검색	- 부분 익명화 사용의 데이터 검색 더 나은 통합 - 새 기본 패턴으로 경험 개선 자세한 내용은 Data Discovery 문서를 참조하십시오.
데이터 개인정보 보호	- 익명화 페이지에서 바로 테스트를 생성하여 워크플로우 개선 - 향상된 데이터 개인정보 보호 UI 경험에서 더 많은 인사이트 확보 자세한 내용은 Data Privacy 문서를 참조하십시오.
CSM을 위한 데이터 관리	- 판매된 제품 테이블의 향상된 데이터 모델 변경 사항으로 워크플로우를 지원합니다. - 판매된 제품 및 해당 서비스에 대한 완전한 정보를 얻을 수 있도록 판매된 제품으로도 모델링되고 계층 구조의 일부인 계약과 권리를 사용합니다. - 제품 인스턴스 식별자를 사용하여 신규 및 기존 설치 기반 항목을 식별하고 추적합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 단일 사용자에게 대해 여러 사용자 계정을 만들고 관리할 필요가 없도록 사용자의 ID 가상 사용자를 통합합니다. 이 기능을 사용하면 B2C(business-to-consumer) 서비스를 원활하게 프로비저닝할 수 있습니다. - 에이전트가 보고된 문제를 효과적으로 해결하는 데 필요한 상황별 데이터를 얻을 수 있도록 비즈니스 위치 문제에 대한 포괄적인 360도 뷰를 제공합니다. 자세한 내용은 맞춤형 참조하십시오Data management for Customer Service Management .
Decision Builder	- 의사 결정 빌더 은(는) 이제 에 통합되었습니다 워크플로우 스튜디오, 및 Playbooks 등의 플로우 디자이너 다른 강력한 도구와 함께 액세스 의사 결정 빌더 하여 결정 테이블을 워크플로우와 원활하게 통합합니다. 300개 행 아래에 전체 결정 테이블을 복제하거나 더 큰 결정 테이블에 대해 결정 테이블 구조(입력 및 열)만 복제합니다. - 모든 스크립트에서 결정 테이블을 실행하고 에서 복사 의사 결정 빌더한 결정 테이블 코드 스니펫을 삽입하여 하드 코딩된 논리를 의사 결정으로 쉽게 바꿀 수 있습니다. - 결정 테이블의 행을 전략적으로 복제하여 결정 규칙을 작성하는 시간과 노력을 절약합니다. - 결정 테이블이 사용되는 관련 객체를 보고 액세스합니다. 자세한 내용은 Decision Builder 문서를 참조하십시오.
위임된 개발	- 위임된 관리자 기능을 사용하여 위임된 개발 역할을 단순화합니다. - 모든 Delegated Development 역량에 액세스할 수 있는 사용자에게 대해 개별 역할을 추가할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 Delegated development and deployment 문서를 참조하십시오. - 위임된 관리자 기능을 사용하여 위임된 개발 역할을 단순화합니다. - 모든 Delegated Development 역량에 액세스할 수 있는 사용자에게 대해 개별 역할을 추가할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 Delegated development and deployment 문서를 참조하십시오.
DevOps 변경 속도	- 계획 기능의 일부로 리포지토리에서 GitHub 문제를 검색합니다GitHub. - GitLab 파이프라인에서 변경 요청 생성, Sonar 스캔, 아티팩트 등록 및 패키지 등록과 관련된 데이터를 수집합니다. - DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트를 사용하여 변경 요청과 연결된 데이터를 검색합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 문서를 참조하십시오 .
Digital Portfolio Management	• 페이지를 더 빠르게 로드하고, 솔루션 카드를 개인화하고, 솔루션 주의 필요 속성 및 임계치를 볼 수 있도록 홈페이지를 다시 디자인 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 했습니다. • 사용 가능한 항목 유형을 업데이트했습니다. • 비즈니스 애플리케이션의 모든 애플리케이션 서비스를 표시하기 위해 KPI(핵심성과지표) 그룹 세부 항목 목록이 추가되었습니다. • KPI 그룹을 복사하여 모든 하위 KPI 및 매핑을 포함하여 새 KPI 그룹을 생성하는 기능이 추가되었습니다. • KPI 세부 정보를 보고 예외를 분석하기 위해 DPM 추가되었습니다프로세스 마이닝. 자세한 내용은 Digital Portfolio Management  문서를 참조하십시오.
Document Intelligence	• 추출하려는 문서 영역에서 그리기 도구를 사용하여 테이블에서 데이터를 쉽게 추출할 수 있습니다. • 와의 Automation Center통합을 생성하여 자동화를 활용 문서 인텔리전스 하십시오. 자세한 내용은 Document Intelligence  문서를 참조하십시오.
문서 서비스	• 복잡한 문서에 서명하는 수동 프로세스를 제거하여 서명 환경을 개선합니다. • 문서에서 공동 작업하고 에서 Microsoft SharePoint호스팅되는 첨부 파일을 관리할 수 있습니다. • 외부 사용자가 서비스 포털. 자세한 내용은 Document Services  문서를 참조하십시오.
문서 템플릿	• 동적 토큰을 번역할 템플릿의 언어를 설정합니다. • 템플릿의 생성된 출력에 날짜를 표시할 날짜 형식을 설정합니다. 자세한 내용은 Document Templates  문서를 참조하십시오.
동적 변환	• IBM Watson Translator Service 스포크는 2024년 사용 중단 공지를 발표했습니다. 에 대한 개요ServiceNow[#] 동적 변환은 Dynamic Translation  설명서를 참조하십시오. Watson Translator Service 스포크에 IBM 대한 정보는 문서를 참조하십시오IBM Watson Language Translator Service spoke .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
EMR Help	• EMR에서 직접 의료 서비스 케이스를 생성하여 해결을 촉진하고 임상 효율성을 높이며 환자 결과를 개선합니다. • 보다 효율적인 해결 프로세스를 위해 Workspace에서 요청을 이행 EMR Help 하는 동안 상황별 세션 정보를 한눈에 볼 수 있습니다. • 포털에서 나가지 않고 제출된 요청 정보의 요약을 EMR Help 검토합니다. 자세한 내용은 EMR Help 문서를 참조하십시오.
ESG 경영	• 와 ServiceNow Reporting용 Microsoft 365통합하여 포괄적인 서술형 고지사항을 생성합니다. 손쉬운 접근성을 위해 로컬 시스템 또는 원격 저장소에 고지사항을 업로드하십시오. • 대시보드의 지속 가능한 IT IT 풋프린트 탭을 사용하여 데이터 센터, 사무실 건물 등의 탄소 이력을 나타내는 글로벌 맵을 보고 가장 에너지 효율적인 시설을 강조 표시합니다. • 산출형 메트릭 정의에서 수식 작성기를 사용하여 수식을 직접 생성하면 필요한 모든 데이터에 대한 계산을 수행할 수 있습니다. • 고급 위험 평가와 통합하여 자료 주제 및 엔터티에 대한 위험을 평가합니다. • 지정된 그룹 내에서 기록 페이지의 관련 목록 및 사용자 인터페이스 페이지 배열을 효과적으로 구성하여 전반적인 페이지 가독성을 향상시킵니다. 자세한 내용은 ESG 관리 문서를 참조하십시오.
직원 센터	• Now Mobile[#] 앱을 사용하여 뉴스 기사를 보고 승인이 필요한 작업에 액세스합니다. • 비디오 호스팅 서비스의 비디오를 사용하여 콘텐츠를 구축합니다. • 서식 있는 콘텐츠 또는 뉴스 기사에 HTML 및 CSS 소스 코드를 편집합니다. • 직원 경험 피드백 기능을 사용하여 사용자로부터 관련 피드백을 얻습니다. 자세한 내용은 Employee Center 문서를 참조하십시오.
Employee Growth and Development	• 기회 마켓플레이스를 조직에서 직원이 검색할 수 있는 기회를 공유할 수 있는 통합된 단일 장소로 활용합니다. • 직원 성장 및 개발 활동 애플리케이션 사용 대화 Microsoft Outlook 모듈을 통해 직원 또는 관리자와의 대화를 편리하게 예약할 수 있습니다. • 대화를 생성하고 예약하는 단계를 간소화하는 간소화된 프로세스를 사용하여 조직 전체에서 대화 모듈 채택을 촉진합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 성장 계획을 사용하여 멘토링, 코칭, 리더십 개발, 팀 빌딩 및 교육 혜택을 위한 기회를 개발합니다. - 조직 내에서 의미 있는 관계를 만들고 지식, 공유 및 공동 작업의 문화를 육성하는 데 사용합니다 멘토링 . 자세한 내용은 Talent Development Core 문서를 참조하십시오.
암호화 키 관리	- 클라우드 암호화를 위한 기본, 보조, 읽기 전용 복제본, 게이트웨이 (샤드) 및 LCP(Logical Corruption Protection) 데이터베이스에 대한 PostgreSQL 데이터베이스를 지원합니다. LCP 데이터베이스는 읽기 전용 복제본 데이터베이스의 변형입니다. - 타임스탬프가 지정된 KMF(Key Management Framework) 서명 [sn_kmf_record_signature] 기록을 사용하여 서명이 발급되는 시기를 봅니다. 3DES 사용 중단을 위해 개선된 사용자 인터페이스의 지침에 따라 GlideEncrypter를 제거합니다. Security Center의 중요 업데이트 앱 내에서 3DES의 전체 및 부분 사용 중단에 대한 정보를 찾을 수 있으며, 3DES를 사용 중단하기 전에 영향을 받는 모든 레거시 password2 필드를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Encryption and Key Management 문서를 참조하십시오.
Enterprise Asset Management	- 총 자산 비용에 대한 통찰력을 얻고 자산 자산 내에서 전략적 계획 수립 및 실행을 위해 정보를 사용합니다. 또한 경비 내역에 대한 자세한 개요를 확인할 수 있습니다. - 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 자신과 그룹에 할당된 작업 주문 작업을 보고 관리합니다. - 에서 개선된 자산 양식을 사용하여 상위-하위 관계가 있는 자산의 작업 상세 정보 및 계층 구조에 대한 가시성을 높일 수 엔터프라이즈 자산 작업 공간있습니다. - 관리 센터를 의 모든 구성 및 관리 작업에 엔터프라이즈 자산 작업 공간대한 중앙 허브로 사용합니다. - 다중 자산 온보딩 Playbook을 통해 동일한 모델에 대해 여러 자산을 동시에 온보딩합니다. 단일 Playbook을 사용하여 온보딩 프로세스를 안내합니다. 자세한 내용은 Enterprise Asset Management 문서를 참조하십시오.
Event Management	- 팀 수준에서 커넥터의 소유권과 규칙 실행을 보장하여 일관성과 계층 구조를 유지하면서 팀에 유연성과 사용자 지정 옵션을 제공합니다. - 프로덕션 환경을 변경하지 않고도 프로덕션 환경에서 비프로덕션 환경으로 이벤트 스트림을 생성하여 이벤트 규칙, 이벤트 필드 매핑, 경보 관리 규칙, 경보 상관관계 등을 직접 테스트하고 평가할 수 있으므로 테스트 주기를 단축할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 Event Management 문서를 참조하십시오.
현장 서비스 관리	- 정확한 현장 서비스 운영을 위해 구조화된 선형 자산에서 작업 주문 위치를 식별하고 정확히 찾아냅니다. - 인벤토리 관리를 간소화하고 유사한 작업 주문에서 설명, 모델 및 관련 기준을 확인하여 올바른 부품에 적시에 접근할 수 있도록 합니다. - 현장 서비스 계약업체의 작업을 간소화하고 계약업체의 작업 할당과 관련된 시간 및 비용을 기반으로 결정을 내리는 데 도움이 되는 마켓플레이스를 탐색합니다. - 일정 조건이 변경됨에 따라 디스패처를 하루 종일 요청 시 실행할 Schedule Optimization 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 Field Service Management 문서를 참조하십시오.
Financial Services Card Operations	- 에이전트에게 전체 프로세스와 그 안에서의 현재 위치를 완전히 볼 수 있는 수평 Playbook을 구현합니다. 에이전트는 케이스를 작업하는 동안 Playbook을 활용하여 전체 진행률을 모니터링할 수 있습니다. - 페이지 왼쪽에 케이스 상세 정보 및 트랜잭션 상태와 같은 필수 정보를 기록하여 지속적인 접근성을 확인합니다. - 목록 및 양식 형식을 활용하는 Playbook 활동을 구현하여 사용자 경험을 개선합니다. 자세한 내용은 Financial Services Card Operations 문서를 참조하십시오.
Financial Services Operations Core	- 재상위가 지정된 테이블과 함께 업데이트된 데이터 모델을 활용하여 데이터 정렬을 개선합니다. - 효율적인 수정 스크립트를 사용하여 데이터를 최신 제품 모델 테이블로 원활하게 전송하고 업데이트합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 를 참조하십시오.
Visa와의 Financial Services Operations 통합	- 하위 플로우가 있는 통합 계층을 활용하여 Visa 스포크를 원활하게 사용합니다. - 분쟁 에이전트의 작업 부하를 최소화하고 전반적인 효율성을 향상시킵니다. - 전체 카드 분쟁 프로세스를 처음부터 끝까지 효과적으로 관리합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Integration with Visa 문서를 참조하십시오.
플로우 디자이너	- 생성 AI를 사용하여 다단계 플로우를 생성합니다. - 내에서 워크플로우 스튜디오입니다플로우 디자이너. - 플로우에서 작업할 때 플로우를 자동으로 저장합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 조건이 충족되면 플로우 퍼포먼스 분석 를 시작합니다. - 플로우를 편집하는 동안 변경한 내용을 실행 취소합니다. - 플로우 다이어그램 작성 뷰를 사용하여 주석을 추가하고 플로우 로직을 시도하십시오. 자세한 내용은 Flow Designer  문서를 참조하십시오.
생성 AI 컨트롤러	- 최대 토큰 한도를 초과하는 입력이 있는 LLM에 요청할 때 재귀 요약을 사용합니다. 이렇게 하면 생성형 AI 기능을 사용할 때 더 나은 결과를 얻는 데 필요한 중요한 컨텍스트가 요청에 포함됩니다. - Aleph Alpha 모델과 통합하고 의 생성형 AI 기능 플로우 디자이너 에서 Luminous LLM을 가상 에이전트 디자이너사용합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Generative AI Controller  .
하드웨어 자산 관리 10.0.0	- 총 자산 비용에 대한 통찰력을 얻고 자산 자산 내에서 전략적 계획 수립 및 실행을 위해 정보를 사용합니다. - 의 하드웨어 자산 작업 공간성공 포털 뷰를 통해 애플리케이션의 성숙도를 평가합니다하드웨어 자산 관리. - 에서 Lenovo직접 받은 하드웨어 자산 보증 상세 정보에 대한 통찰력을 얻습니다. - 의 (TRM)를 사용하여 Technology Reference Model 하드웨어 제품의 온보딩을 애플리케이션 포트폴리오 관리관리합니다. - 기능 및 워크플로우에 액세스할 하드웨어 자산 관리 수 있도록 사용자 지정 모델 범주에 하드웨어 자산 관리 대한 (HAM) 라이선스 방법을 간소화합니다. 자세한 내용은 Hardware Asset Management  문서를 참조하십시오.
Health Log Analytics	새 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 더 안정적인 방식으로 상태 로그 분석 로그를 스트리밍합니다. 자세한 내용은 Health Log Analytics  를 참조하십시오.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	- 요청자가 HCLS(의료 및 생명 과학) 케이스를 생성할 수 있도록 향상된 EMR Help 애플리케이션 기능을 활용합니다. - 의료 및 생명 과학 데이터 모델 내에서 향상된 데이터 정렬을 사용합니다. - Now Assist의 생성형 AI 기능을 사용하여 자동화된 케이스 요약을 활용합니다. 자세한 내용은 Exploring Healthcare and Life Sciences Service Management Core  문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
메시징 서비스	• 인스턴스의 ServiceNow 이벤트를 사용자 Apache Kafka 환경에 게시하고 짧은 대기 시간으로 외부 시스템에서 많은 양의 Apache Kafka 이벤트를 사용합니다. • 외부 시스템에서 메시지 볼륨의 급증 및 버스트를 효과적으로 처리하여 인스턴스에 대한 성능 영향을 최소화합니다. • 진단 도구를 사용하여 Hermes 메시지 배달의 상태와 성능을 관리합니다. 자세한 내용은 Hermes Messaging Service 문서를 참조하십시오.
ITOM 클라우드 가속화	• ITOM Cloud Governance는 모든 ServiceNow 클라우드 거버넌스 평가 애플리케이션을 수용할 수 있도록 ITOM Cloud Accelerate 브랜드가 변경되었습니다. • Experience ServiceNow Cloud Services Catalog 를 사용하여 클라우드 리소스에 액세스 및 관리하고 클라우드 오퍼링을 카탈로그에 게시할 수 있습니다. • 새롭게 개선된 요청 콘솔을 탐색하여 리소스의 수명주기와 사용량을 제어합니다.
ITOM Health	Event Management 하이라이트: • 생성 AI를 사용하여 생성된 경보 간소화를 서비스 운영 작업 공간고속 목록Now Assist 통해 경보를 보다 효과적으로 조사합니다. 간략한 경보 설명과 실행 가능한 경보 데이터를 활용하여 신속한 경보 분류 및 효과적인 분석을 지원함으로써 해결 시간을 단축할 수 있습니다. • 경보에서 매핑되고 태그 소스에 포함된 정보를 기반으로 하는 미리 정의된 태그를 사용하여 경보 클러스터링 이벤트 관리 을 더 빠르게 시작합니다. • 특정 서비스, 우선순위 또는 경보에 집중할 수 있도록 뷰를 고속 목록 구성하고 사용자 및 사용자 그룹에 할당합니다. • 경보 미리 보기 창에서 지난 30일 동안 고속 목록 반복된 경보, 유사한 경보 및 인시던트에 대한 데이터를 확인하여 분류 프로세스를 간소화하고 보다 효과적인 근본원인 분석을 수행합니다. 이러한 경보 추세를 통해 경보 패턴을 심층적으로 이해하고 노이즈와 새로운 문제를 구별할 수 있습니다. • 커넥터의 규칙 소유권 및 실행이 팀 수준에 있는지 확인합니다. 이러한 방식으로 팀에 유연성과 사용자 지정 옵션을 제공하면서 일관성과 계층 구조를 유지할 수 있습니다. • 프로덕션 환경을 변경하지 않고도 이벤트 규칙, 이벤트 필드 매핑, 경보 관리 규칙 및 경보 상관 관계를 직접 테스트하고 평가할 수 있는 프로덕션 환경에서 비프로덕션 환경으로 이벤트 스트림을 생성하여 테스트 주기를 단축합니다. Agent Client Collector 의 주요 기능:

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 구성 데이터 파일을 사용하여 인스턴스 데이터를 에이전트에 직접 제공합니다. - 클러스터에서 Kubernetes 자원을 지속적으로 검색하고 자원 구성 관리 데이터베이스(CMDB)의 변경 사항이 . Health Log Analytics 의 주요 내용: - 카탈로그를 통한 확장을 Now Support 요청합니다상태 로그 분석. - 새 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 더 안정적인 방식으로 상태 로그 분석 로그를 스트리밍합니다.
ITOM Optimization	- 클라우드 서비스 카탈로그 와 함께 ITOM Cloud Accelerate사용하십시오. 클라우드 서비스 카탈로그 는 (CPG)의 향상되었지만 단순화된 Cloud Provisioning and Governance 기능을 제공합니다. - 에서 Cloud Provisioning and GovernanceITOM Cloud Accelerate로 전환할 때 교환 가능한 ITOM 최적화 라이선스를 이동합니다. - 플러그인을 사용하여 클라우드 관리자 포털에서 액세스 직원 센터 합니다 클라우드 서비스 카탈로그 . 레거시 클라우드 사용자 포털을 건너뛰고 직접 방문할 직원 센터 수도 있습니다. 자세한 내용은 ITOM Optimization 을 참조하십시오.
ITOM Visibility	- 관리자 작업 공간을 사용하여 예측 인텔리전스검색 제안에서 애플리케이션을 검색하고 추가합니다. - 수평 및 하향식 검색의 경우 새로 만들기 및 고급 검색 및 서비스 매핑 패턴 을 사용합니다. - 하향식 검색 기능에서 네트워크 위치 및 MID 선호도를 사용하여 애플리케이션 서비스에 필요한 자원을 더 잘 식별합니다. - 의존성 뷰와 서비스 맵 모두의 기능을 결합하는 중앙 집중식 맵을 봅니다. - 새 콘텐츠 서비스 프레임워크를 사용하여 패턴을 사용하여 검색되지 않는 애플리케이션 및 장치를 검색합니다. 자세한 내용은 IT Operations Management 문서를 참조하십시오.
ITSM Mobile Agent	당직 근무자가 전화기가 방해 금지 모드에 있는 경우에도 중요 경보에 대한 푸시 알림을 받을 수 있도록 방해 금지 기능 재정의 기능을 활성화합니다. 이 기능을 사용하면 교대조 관리자가 당직 구성원에게 연락하여 이들이 중요 인시던트에 대응할 수 있는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM Mobile Agent 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
ITSM 성공 대시보드	• 운영 성공 대시보드를 사용하여 조직의 일상적인 운영의 효율성과 효과성을 측정합니다. • 전용 KPI를 사용하여 조직의 프로세스 내에서 for IT Service Management 성과를 Now Assist 추적합니다. 자세한 내용은 ITSM Success Dashboard indicators  문서를 참조하십시오.
인시던트 관리	sn_incident_task_assigned_user 역할을 사용하여 에이전트의 읽기 및 쓰기 권한을 관리합니다. 자세한 내용은 Incident Management  문서를 참조하십시오.
산업 프로세스 관리자	• 장비 모델 엔터티 기록이 생성된 후 하나 이상의 장비 모델 엔터티의 상위 항목을 수정합니다. • 새로운 AMAZING(Automated Mapping Across Zone-based IP Network Groups) 역할을 사용하여 OT 서브넷 매핑 레코드에 액세스하고 편집할 수 있는 사용자를 제어합니다. • 새 사용자 기준 보안 모델을 사용하여 사이트 및 장비 모델 엔터티에 대한 액세스를 제어하고 편집합니다. 자세한 내용은 Industrial Process Manager  문서를 참조하십시오.
인스턴스 데이터 복제	• 생산자 인스턴스의 데이터를 여러 부서와 비즈니스 단위에 걸쳐 하나 이상의 소비자 인스턴스로 복제하여 데이터를 동기화된 상태로 유지합니다. • 회사의 여러 조직에서 일관된 데이터를 유지 관리합니다. • 생산자 및 소비자 인스턴스에서 sys_ids이 다른 기록을 쉽게 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 Instance Data Replication  문서를 참조하십시오.
통합 허브	• Stream Connect 메시지 복제를 사용하여 로컬 Apache Kafka 환경에서 데이터를 복제함으로써 Stream Connect 통합을 간소화합니다. • 개선된 OpenAPI 단계를 사용하여 외부 공급업체 REST 웹 서비스와 통합합니다. • 온프레미스 권한 부여 서버로 OAuth 클라이언트 자격 증명 권한 부여 유형을 인증하고 인증에 성공한 후 해당 리소스 서버와 통합합니다. • ECC 큐로 이동하기 전에 서명할 호출 스택의 레코드에 대한 다중 계층 호출자 검사로 향상된 코드 서명 기능을 사용합니다. 자세한 내용은 Integration Hub  문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
CSM용 인텔리전스	- 문서 분류 규칙 기능을 사용하여 수신 문서를 분류함으로써 효율성과 자동화를 향상합니다. - 모델 교육 중에 예측 성과를 보고 예측 방법으로 자동 채우기 또는 권장 사항에 대한 기본 설정을 결정합니다. - 내부 사용자를 위해 결정 트리를 서비스 포털 렌더링합니다. - 현재 결정 트리에서 활성화된 하위 트리를 재사용하여 결정 트리를 다시 만드는 노력을 줄입니다. 자세한 내용은 Intelligence 문서를 참조하십시오.
Journey Designer	지원되는 작업 유형에 대한 대량 업데이트가 에 Journey Designer 추가되었습니다. 유사한 작업 유형을 가진 유사한 여정 유형이 식별되며 이는 단일 작업으로 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 Journey designer 문서를 참조하십시오.
Knowledge Management	- Next Experience 어두운 테마는 Agent Mobile 애플리케이션에서 Now Mobile 앱 사용할 수 있습니다. - 지식 관리 내의 Configurable Workspace 구성요소는 접근성 향상을 위해 리플로우를 지원합니다. 자세한 내용은 Knowledge Management 문서를 참조하십시오.
현지화 프레임워크	- 번역 요청 및 이행을 위한 새로운 허브-스포크 모델을 사용하여 인스턴스를 보다 원활하게 현지화합니다. - 업데이트 세트가 있는 인스턴스 간에 번역을 이동하여 모든 사용자의 현지화 환경을 표준화합니다. - 현지화된 콘텐츠를 보다 세밀하게 제어하기 위해 범위가 지정된 애플리케이션 내에서 번역을 생성합니다. 자세한 내용은 Localization Framework 문서를 참조하십시오.
MID Server	- 컨테이너화된 MID 서버Linux의 경우 OpenShift on Linux를 사용합니다. - 모듈 액세스 정책(MAP)의 새로운 "거부" 기본 동작으로 무단 액세스를 방지합니다. - dist-upgrade 래퍼 수준에서 디버그 로그를 활성화하고 upgrade-wrapper-override.conf로 구성을 수정하여 변경 사항을 테스트합니다. 자세한 내용은 MID Server 문서를 참조하십시오.
Manager Hub	팀의 현재 기술과 목표 기술을 이해합니다. 팀의 기술, 숙련도 수준 및 팀 구성원의 기술 격차에 대한 개요를 확인합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 Manager Hub 문서를 참조하십시오.
멘토링	- 조직 내에서 의미 있는 관계를 형성하고 지식 공유 및 협업 문화를 조성합니다. - 손쉽게 멘티 또는 멘토로 등록하고 전문 분야, 기술 및 관심 분야를 포함한 관련 정보로 프로필을 개인화하십시오. - 목표, 관심사 및 전문성에 따라 멘티와 멘토를 연결하는 지능형 매칭 알고리즘을 멘토링 활용합니다. - 멘토와 멘티 모두에게 정보를 보내는 중요한 레이어 역할을 하는 매칭 인사이트 카드를 사용합니다. - 토론(대화)을 활용하여 참여를 유도 멘토링 합니다. 자세한 내용은 Mentoring 문서를 참조하십시오.
Mobile Platform	- 모바일 해결 메모 생성을 사용하여 작업 주문 작업 종결 메모를 생성합니다. - 실시간 조건에 따라 구성 가능한 팝업을 표시합니다. - 향상된 데이터 시각화 사용자 경험의 이점을 누릴 수 있습니다. - 사용자의 알림 설정에 관계없이 중요로 정의된 알림을 사용자에게 전송합니다. - 모바일 앱 작성기 이제 와 통합 Mobile Publishing 되어 관리자가 하나의 도구에서 사용자 지정 브랜드 앱 요청을 관리하고 모바일 앱을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Mobile Platform 문서를 참조하십시오.
Natural Language Query를 참조하십시오.	- 영어 검색에 대한 전역 검색에 통합 자연어 쿼리 합니다. - 실패한 쿼리에 대해 포함된 Now LLM 풀백을 사용합니다. - NLQ 로그에서 쿼리 결과가 생성된 방법을 추적합니다. 자세한 내용은 Natural Language Query 문서를 참조하십시오.
Next Experience	- 언어, 날짜 및 시간 형식, 시간대 기본 설정에 대해 새로운 "언어 및 지역" 사용자 기본 설정 그룹이 추가되었습니다. - 통합 탐색 영역에 대한 접근성이 개선되었습니다. - 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 수행할 수 있는 새로운 키보드 단축키입니다. - 사용자 가장 UI가 개선되었습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Next Experience 구성요소	• 사전 구축된 시스템 또는 사용자 지정 구성요소를 사용하여 풍부한 UI 환경을 빌드합니다. API 참조, 사용 지침 및 ServiceNow[®] UI 빌더 설정 설명서를 보려면 Next Experience 구성요소개발자 사이트 Next Experience 구성 요소 문서를 참조하십시오. • JavaScript 프레임워크, 변경할 수 없는 데이터 및 간단한 작업 처리기와 같은 일반적인 웹 구성 요소 패턴 및 원칙을 사용합니다. • 여러 사용자 인터페이스에서 구성요소를 재사용하여 최종 사용자를 위한 응집력 있는 환경을 만듭니다. • 미리 설정된 속성 값을 사용하여 구성요소에 대한 속성 및 이벤트 핸들러를 자동으로 구성하면 구성요소를 페이지에 추가할 때 해당 구성요소가 작동할 준비가 됩니다. 사전 설정은 구성요소에 대한 데이터 자원 역할을 하는 컨트롤러에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Automatically configure components using presets 및 Bind data to UI Builder pages using controllers (advanced feature) 문서를 참조하십시오. • 접근성을 위해 업그레이드된 구성요소입니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 접근성 정보 섹션을 참조하세요.
Next Experience 개발자 도구	추가 기록 옵션, 이벤트 테이블의 보기 및 데이터 보기 관점을 사용하여 페이지의 성능을 테스트하고 분석하는 방법을 확장합니다. 자세한 내용은 Next Experience 개발자 도구를 참조하십시오.
알림	• RFC3463에 따라 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 ID로 이메일 보내기를 제한하고 관리자가 차단된 ID를 제어할 수 있도록 합니다. • 클라이언트 자격 증명 흐름을 사용하여 아웃바운드 이메일에 대해 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 이메일 계정을 구성합니다. • RFC3463에 따라 반송 메일을 생성하는 것으로 알려진 ID로 이메일 전송을 제한합니다. 자세한 내용은 Notifications 문서를 참조하십시오.
알림	을 사용하여 작업 기록에서 전화 회의를 시작하거나 SMS를 보낼 수 있는 사람을 제어합니다 알림. 자세한 내용은 Notify 를 참조하십시오.
Now Assist	• 제품 내 사용자 역할별로 기술을 제한 Now Assist 하여 생성 AI 기능에 액세스할 수 있는 사용자를 구성합니다. • 기술을 사용할 수 있는 시기를 Now Assist 제어하는 필드를 기반으로 하는 조건을 추가합니다. • 사용자에게 데이터 스튜어드 역할을 할당하여 인스턴스의 데이터 공유 및 생성 AI에 관한 결정을 내릴 수 있는 사람을 결정합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 여정 검사 목록을 참조 Now Assist 하여 인스턴스에 대한 생성형 AI 구현을 안내합니다. - IT 티켓 상태 및 보류 중인 승인을 확인하는 LLM 기반 가상 에이전트 주제입니다. 자세한 내용은 Now Assist 문서를 참조하십시오.
크리에이터용 Now Assist	- 텍스트 프롬프트에서 애플리케이션 생성 - 텍스트 방향에서 Playbook을 생성합니다. - 을 사용하여 Now Assist플로우 개요를 미리 보고 다시 작성합니다. 자세한 내용은 Now Assist for Creator 문서를 참조하십시오.
고객 서비스 관리 (CSM)용 Now Assist	- 케이스 기록의 필드에 조건을 추가하여 케이스에 대한 기술 및 해결 메모 요약 사용할 수 있는 시기를 결정합니다. - 사용자 역할별로 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술의 가용성을 제한합니다. - 케이스 및 해결 메모 요약의 활동에 역할을 부여하여 환각을 줄이고 요약 품질을 개선합니다. 참조 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 자세한 내용은.
HR Service Delivery용 Now Assist(HRSD)	에이전트는 에서 HRSD용 Now Assist제공하는 생성형 AI 기술 및 기능을 사용하여 고객에게 더 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) 문서를 참조하십시오.
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	- 생성 AI를 사용하여 생성된 경보 간소화를 통해 경보를 Now Assist 보다 효과적으로 조사하고 해결합니다. - 사람이 읽을 수 있는 간단한 경보 설명과 실행 가능한 경보 데이터를 활용합니다. - 신속한 경보 환자 분류 및 효과적인 분석을 통해 해결 시간을 단축할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
On-Call Scheduling	- 위임자 기록을 다른 사용자에게 할당하여 에스컬레이션 정책에 구성된 대로 당직 에스컬레이션 알림을 위임합니다. - 그룹이 전역 사용자를 수용할 수 있도록 선호하는 주의 첫 번째 요일을 선택합니다. - SSO 인증으로 달력을 다운로드하거나 구독하여 예정된 당직 순환에 대한 알림을 받습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 On-Call Scheduling 문서를 참조하십시오.
Operational Resilience	• 운영의 연속성 관점에서 엔드 투 엔드 비즈니스 서비스 복원력을 추적합니다. • 운영 위험 및 규정 준수 관점에서 엔드 투 엔드 비즈니스 서비스 복원력을 추적합니다. • 애플리케이션 홈페이지의 Operational Resilience 가상 사용자에 따라 보고서를 표시합니다. • 의 소스-데이터 관계를 기반으로 비즈니스 서비스에 대한 종속성 매핑을 구성 관리 데이터베이스(CMDB)자동으로 채웁니다. • BIA(비즈니스 영향 평가)의 소스-데이터 관계를 기반으로 비즈니스 서비스에 대한 의존성 매핑을 자동으로 채웁니다. 자세한 내용은 Operational Resilience 문서를 참조하십시오.
Operational Technology 인시던트 관리 v2	• 할당 규칙을 만들어 올바른 사용자 또는 사용자 그룹에 OT 인시던트 기록을 자동으로 할당합니다. • 인시던트 번호와 짧은 설명을 포함하는 제목 필드가 자동으로 채워진 OT 인시던트 기록에서 직접 이메일을 보내 시간을 절약합니다. • 보다 논리적인 방식으로 작업을 그룹화할 수 있도록 OT 인시던트에 여러 OT 장치 및 장비 모델 엔터티를 추가합니다. 자세한 내용은 Operational Technology Incident Management 문서를 참조하십시오.
운영 기술 지식 관리	• 지식 관리자 및 지식 사용자에게 대한 OT 지식베이스를 구성하여 지식 문서를 추적합니다. • 애플리케이션과 함께 운영 기술 인시던트 관리 사용하는 경우 OT 인시던트와 관련된 모든 지식베이스 문서를 찾아보십시오. • 지식과 솔루션을 기록합니다. OT 인시던트 기록을 통해 산업용 작업 공간 또는 OT 인시던트 기록에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다. • 가능한 지식 격차를 모니터링합니다. OT 인시던트 기록에서 지식 격차를 보고하고 관련 피드백 작업을 사용자에게 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 Operational Technology Knowledge Management 문서를 참조하십시오.
Operational Technology Manager	• 에서 사용할 수 있는 산업용 작업 공간새로운 OT 장치 방문 페이지 탭을 사용하여 중앙 위치에서 OT 장치 데이터를 모니터링합니다. • OT에 IT를 재할당하기 위한 대량 업데이트 규칙 세트 기능을 사용하여 예약된 작업을 통해 IT 하드웨어를 OT 장치로 자동 변환합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 구성 관리 데이터베이스(CMDB) OT 클래스 모델 업데이트 및 UI 개선 사항을 사용합니다. - OT POWER(워크시트 항목 검토) 도구 업데이트 및 UI 개선 사항을 사전 임포트합니다. 자세한 내용은 Operational Technology Manager 문서를 참조하십시오.
Operational Technology Vulnerability Response	- 에서 사용할 수 있는 산업용 작업 공간새로운 OT 취약성 방문 페이지 탭을 사용하여 중앙 위치에서 취약성 데이터를 모니터링합니다. - 의 새 Operational Technology Vulnerability Response 로운(PA) 대시보드 산업용 작업 공간을 사용하여 초기 분석 및 탐지부터 억제 또는 정정에 이르기까지 OT 취약한 항목(VI)의 볼륨, 성능 및 진행 상황을 추적합니다. 자세한 내용은 Operational Technology Vulnerability Response 문서를 참조하십시오.
기획 관리	- 요구 분석 설문지를 통해 고객의 요구와 요구 사항을 파악하여 제품 권장 사항을 생성합니다. - 플랫폼에서 기회를 ServiceNow 만들거나 다른 외부 공급업체 시스템에서 기회 데이터를 가져옵니다. - 기회를 판매 견적으로 쉽게 변환할 수 있습니다. 자세한 내용은 Opportunity Management 문서를 참조하십시오.
주문 관리	- 주문 타임라인 뷰를 사용하여 중앙 위치에서 도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 추적합니다. - 주문 이행을 시작하기 전에 주문을 캡처하고 추가 주문 정보로 보강하여 주문 폴아웃을 방지하고 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다. 자세한 내용은 Order Management 문서를 참조하십시오.
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	- 주문 타임라인 뷰를 사용하여 중앙 위치에서 도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 추적합니다. - 주문 이행을 시작하기 전에 주문을 캡처하고 추가 주문 정보로 보강하여 주문 폴아웃을 방지하고 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다. - 제품 및 서비스 주문 API를 사용하여 소비자 주문을 생성하고 에서 이행합니다 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. 자세한 내용은 Order Management 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
암호 재설정	• 사용자가 만료에 따라 Soft PIN의 향상된 보안을 경험할 수 있습니다. 암호 재설정 관리자로서 보장되고 안전한 소프트 PIN 등록을 위해 소프트 PIN 만료 설정을 구성합니다. • 프로세스에 대한 보안 점수를 봅니다 암호 재설정 . 점수에 따라 프로세스의 잠재적인 구성 개선 사항에 대한 알림을 받게 됩니다. • 이 <code>password_reset.request.max_email</code> 속성을 사용하여 사용자가 24시간 내에 이메일을 통해 "암호 재설정" 링크를 받을 수 있는 최대 횟수를 설정합니다. 자세한 내용은 Password Reset 문서를 참조하십시오.
Performance Analytics	• 중요한 프로세스 메트릭 및 추세를 추적합니다. • 조직 목표에 대한 프로세스 상태와 동작을 측정합니다. • 프로세스 패턴과 잠재적인 병목현상이 발생하기 전에 이를 식별합니다. 자세한 내용은 Performance Analytics 문서를 참조하십시오.
플랫폼 분석 경험	• 경험을 활성화하여 분석 소비를 플랫폼 분석 현대화하고 단순화합니다. • 분석 데이터에서 의미 있는 인사이트를 도출하여 시청자의 직접적인 의사 결정을 지원할 수 있습니다. • 시계열에 날짜 범위를 설정하고 차트에서 값이 선택될 때 동작을 사용자 지정하는 기능으로 뷰어 상호 작용을 개선합니다. 자세한 내용은 Platform Analytics experience 문서를 참조하십시오.
워크플로우 스튜디오의 Playbook	• 프로세스는 이제 빌더와 플레이북 경험에서 모두 호출 Playbooks 됩니다. • 다음에서 작성기 Playbooks 열기 워크플로우 스튜디오 . 워크플로우 스튜디오 워크플로우 소유자가 한 곳에서 Playbook, 플로우, 하위 플로우, 작업 및 결정 테이블을 작성, 구성 및 모니터링할 수 있습니다. • 전체 Playbook을 다시 시작 하거나 특정 활동 또는 스테이지에서 다시 시작합니다. • 동적 입력 을 사용하여 선택한 카탈로그 항목, 선택한 결정 테이블 또는 REST API 응답과 같은 다른 입력의 값을 기반으로 특정 필드 세트를 표시하도록 활동을 구성합니다. • 권리가 있는 테이블에서 Playbook을 트리거합니다. 자세한 내용은 이 릴리스에서 제거 된 섹션을 참조하세요. • 릴리스 25.2부터 생성형 AI를 사용하여 생성 Playbook 윤곽선. 자세한 내용은 Exploring Playbooks 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Policy and Compliance Management	- 와 통합 Google Drive하여 정책을 수정하고 정책 텍스트를 주기적으로 업데이트하십시오. 정책 작성 및 다시 표시 기능을 사용하여 정책 소유자와 검토자가 정책을 공동 작업, 검토 및 수정할 수 있도록 합니다. - 정책 기록에 동적 승인 구성을 설정합니다. 정책 유형, 소스 테이블, 상태 및 필터 조건과 같은 다양한 동적 조건을 기반으로 승인 수준과 규칙을 정의합니다. 자세한 내용은 Policy and Compliance Management 문서를 참조하십시오.
포트폴리오 계획	- 사용자 지정 가능한 새 위젯을 사용하여 예산, EAC, 편차, 경비 유형별 계획 및 실제 비용 세부 항목과 같은 재무 정보를 봅니다. - Excel 또는 CSV 형식으로 재무 정보를 비즈니스 이해 관계자와 공유하는 익스포트 옵션입니다. - 작업 요구사항을 충족하기 위해 계획된 비용과 관련이 없는 Expense Line을 생성하여 계획되지 않은 경비를 기록하고 관리합니다. - 우선순위 지정 Microsoft 의 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다. 자세한 내용은 Portfolio Planning 문서를 참조하십시오.
Predictive Intelligence	- 클러스터링 및 유사성 솔루션에 대해 미리 학습된 모델을 사용하면 고유한 단어 말뭉치 없이도 솔루션을 보다 효율적으로 생성할 수 있습니다. - 기존 회귀 솔루션을 편집하고 교육할 수 있지만 이것으로 Washington DC 시작하는 회귀 솔루션은 새로 만들 수 없습니다. 참조 예측 인텔리전스 자세한 내용은.
Privacy Management	- 개인정보 보호 케이스 관리 애플리케이션을 사용하여 개인정보 위반 및 불만 사항을 보고하고 관리합니다. - 통합을 RadarFirst 활용하여 개인정보 보호 케이스 관리 개인정보 보호 인시던트 위험 평가를 자동화하고 명확하고 실행 가능한 알림 의무를 신속하게 확보합니다. - 개인정보 보호 역할을 가진 사용자가 처리 활동, 통제 등의 양식에서 작업할 때 개인정보 보호로 자동 설정되는 기능 도메인 필드를 참조하십시오. 자세한 내용은 Exploring Privacy Management 문서를 참조하십시오.
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	통신 문제 티켓 알림 기능을 사용하여 생성된 문제 티켓 인시던트 또는 케이스의 상태에 대해 고객에게 알릴 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 Proactive Service Experience Workflows 문서를 참조하십시오.
프로세스 마이닝	- 프로젝트 빌더 도입 - 새로운 자동 찾기 탐지기 도입 - 요약 및 인사이트 페이지 개선 사항 - 프로세스 마이닝 그래프 개선 사항 - 마이닝 요약 도입됨 자세한 내용은 Process Mining 문서를 참조하십시오.
Product Catalog 관리 및 가격 관리	- 관련 가격 책정이 있는 판매 가능한 엔터티인 제품 오퍼링을 사용하여 상업용 카탈로그를 생성합니다. - 에이전트에게 판매 건적 및 제품 주문의 구성과 가격 책정을 단순화하는 인터페이스를 제공합니다. - 선택한 고객 계정에 대한 가격 목록을 생성할 수 있는 계정 기반 가격 책정을 지원합니다. - 가격 매트릭스를 사용하여 제품 및 비제품 속성 기반 가격 책정을 포함한 복잡한 제품 오퍼링의 가격 책정을 통제합니다. 자세한 내용은 가격 책정 및 Pricing Management 참조하십시오 Product Catalog Management.
프로젝트 포트폴리오 관리	- 자원 계획을 프로젝트 및 수요의 자원 할당으로 마이그레이션하고 이를 사용하여 ServiceNow[®] 프로젝트 작업 공간자원 할당 작업을 수행합니다. - 비용 계획을 프로젝트 및 수요에 대한 속성 기반 인건비로 마이그레이션합니다. - Agile 에픽에 대한 인건비를 생성합니다. - 프로젝트 및 수요의 기준선을 다음으로 마이그레이션 Next Experience 자세한 내용은 Explore Project Portfolio Management 문서를 참조하십시오.
프로젝트 워크플레이스	- 할당된 예산, EAC, 편차, 계획된 비용 및 실제 값 세부 항목과 같은 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯입니다. - 재무 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 비즈니스 이해 관계자와 재무 정보를 공유합니다. - 예산 계획된 비용과 관련이 없는 계획되지 않은 경비를 충족하는 경비 라인을 생성합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 범위가 해제된 비용 계획을 삭제하여 재무를 효율적으로 관리합니다. • Financials and Sourcing and Procurement Operations 간의 통합 솔루션을 사용하여 구매 요청 비용을 프로젝트와 연결하여 재무를 파악합니다. 자세한 내용은 Strategic Planning 문서를 참조하십시오.
Public Sector Digital Services	• 외부 공급업체 소프트웨어를 사용하지 않고 Playbook 내의 한 모달에서 발급된 라이선스 또는 허가 문서의 사본을 생성합니다. • 구성원이 Government Service Portal에서 애플리케이션 프록시를 사용하여 다른 사용자를 대신하여 애플리케이션을 준비할 수 있도록 라이선스 및 허가 플레이북합니다. • 요청에 접촉 창구를 추가하여 여러 당사자를 라이선스 및 허가 신청에 연결합니다. • 요금 요약 카드를 사용하여 라이선스 또는 허가 요청과 연결된 모든 수수료 라인 항목의 누계를 봅니다. • 신청자가 검사 통과에 필요한 변경 사항을 수행할 수 있도록 Playbook에서 직접 추가 검사를 요청합니다. 자세한 내용은 Public Sector Digital Services 를 참조하십시오.
견적 관리	• 관련 가격 책정이 있는 제품 카탈로그에서 제품 오퍼링을 선택하고 구성하여 판매 견적을 생성합니다. • 견적의 여러 수정을 생성하여 고객의 변경 내용을 추적합니다. • 견적 내에서 가격을 조정하여 판매를 촉진할 수 있습니다. • 견적을 판매 주문으로 쉽게 변환할 수 있습니다. 자세한 내용은 Sales and Order Management 및 Quote Management .
Regulatory Change Management	• 에서 규제 경보를 작업 공간수동으로 생성합니다. • Excel 기반 임포트 템플릿을 사용하여 경보를 애플리케이션에 대량으로 임포트합니다 규제 변경 관리 . 자세한 내용은 Regulatory Change Management 문서를 참조하십시오.
자원 관리 워크스페이스	• 자원 카드를 생성하여 자원 보드를 구축하고 모든 자원 작업 시간과 할당되지 않은 작업을 봅니다. • 사용자 지정 쿼리를 만들어 필터를 사용하여 할당되지 않은 작업을 필터링합니다. • 뷰에서 자원 관리 워크스페이스 나가지 않고 자원 할당 작업을 수행합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 통합을 사용하여 작업 소유자와 공동 작업합니다 Microsoft Teams . - 경고 아이콘을 사용하여 과다 사용된 자원을 식별합니다. 자세한 내용은 Resource Management Workspace 문서를 참조하십시오.
Robotic Process Automation(RPA) Hub	- 포함된 작업 자동화 기능을 사용하여 양식, Playbook, 작업 공간 등에서 유인 봇 프로세스(유인 자동화라고도 함) ServiceNow 를 트리거합니다. - 에서 외부 자격 증명 저장소 기능을 RPA Hub활성화하여 다양한 외부 저장소에서 사용자 이름 및 암호와 같은 중요한 정보를 안전하게 검색합니다. - 프로세스 실행 로그를 플랫폼 파일을 통해 읽을 수 있는 형식으로 저장합니다. - 에서 봇 프로세스 동작의 수명 주기 단계 상태 변경, 프로세스 중지 동작, 프로세스 중지 하위 플로우와 같은 새로운 동작과 하위 플로우를 사용하여 플로우, 하위 플로우, API를 통해 RPA 통합을 더욱 구체화할 수 플로우 디자이너 있습니다. - 향상된 범용 앱 커넥터. 자세한 내용은 Robotic Process Automation (RPA) Hub 를 참조하십시오.
보안 센터	- 새 중요 업데이트 도구를 사용하여 시스템 권장 업데이트를 구현합니다. - 새로운 강화 설정 기준 v2.0을 구현하는 향상된 보안 강화 도구를 사용합니다. 자세한 내용은 , , 및 Deleted hardening settings 를 참조하십시오 Customer Actions . Updated hardening settings New hardening settings for baseline version 2.0
Security Incident Response	- 팀 구성원, 고객 및 기타 이해 관계자를 포함한 전화 회의를 통해 고객 문제를 해결합니다. - 보안 인시던트의 사용 및 정의 메트릭을 통해 MTTR(평균 수리 시간) 정보를 캡처합니다. - 에서 스캔 요청을 모니터링하고 보안 인시던트를 위험 관리 팀에 보안 인시던트 응답 작업 공간위험 이벤트로 보고합니다. - 에서 직접 보안 인시던트 응답 작업 공간보안 인시던트에 대한 고객 서비스 케이스를 생성하고 고객 서비스 관리(CSM) 팀에서 추적합니다. - VirusTotal 통합에는 통합에 대한 사용자의 개인 정보를 보호하기 위해 위협 조회를 위한 해시로 URL을 보내는 옵션이 제공됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
보안 태세 통제	• 애플리케이션에 포함된 정책을 사용하거나 자체 정책을 생성하여 보안 도구 범위, 보안 도구의 내부 구성 표준 준수, 취약성과 관련된 중요한 조합 및 가능한 인터넷 노출에 대한 자산을 감사하고 모니터링합니다. • 대시보드에서 사용자 지정 인사이트를 생성하고 자산 보안 태세에 대한 중요한 메트릭을 모니터링합니다. • 위험 계산기 및 정정 대상 규칙에서 Vulnerability Response 보안 태세 통제의 인사이트를 통해 우선순위 취약성을 식별하고 해결 방법을 도출합니다. • 보안 태세 통제 정책의 결과를 로 게시하여 보안 격차에 대한 수정 워크플로우를 자동화합니다 Configuration Compliance. 자세한 내용은 Security Posture Control(보안 태세 제어) 을 참조하십시오.
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	• 케이스 뷰에서 개선된 활동 스트림 UI를 사용하여 케이스 관련 활동을 보다 효과적으로 모니터링합니다. • 연결된 (PAD) 프로세스가 있는 케이스 기록에 대해 안내 접수를 Playbooks 구현합니다. • Playbook 단계를 탐색하여 접수 프로세스를 완료합니다. 또한 고객은 케이스 수명주기의 엔드 엔드 시각화를 통해 케이스를 볼 수 있습니다. • (AWA)를 라우팅 엔진으로 사용하여 인스턴스와 Amazon Connect 음성 통화의 통합을 간소화합니다ServiceNow[#].고급 작업 할당 • 와의 가상 에이전트통합을 통해 더 많은 지원을 제공합니다. 자세한 내용은 , Self-service for Customer Service Management 및 Playbooks for Portals 를 참조하십시오Omnichannels for communicating with customers .
Service Bridge	• 중앙 집중식 오류 보고 테이블을 사용하여 오류 처리 및 추적을 개선합니다. • 자동으로 해결할 수 없는 추적된 문제에 대한 이메일 알림을 받습니다. • 원격 기록 생성자에 변수 세트와 복수 행 변수 세트를 사용합니다. 자세한 내용은 Service Exchange 문서를 참조하십시오.
Service Builder	• 테마를 Next Experience 추가했습니다. • 승인 워크플로우 사용 시 서비스 및 서비스 오퍼링 생성을 취소하는 기능이 추가되었습니다. 자세한 내용은 Service Builder 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Service Catalog	- 카탈로그 항목 요청자가 나중에 초안을 편집할 수 있도록 카탈로그 항목 양식의 초안을 저장할 수 있습니다. - 카탈로그 작성기에서 Now Platform[#] 스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문 값을 설정합니다. - 및 카탈로그 작성기에서 Now Platform 스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문에 대한 필드 메시지를 설정합니다. - 카탈로그 대화에 대한 단일 확인란 가상 에이전트 지원을 경험해 보십시오. 자세한 내용은 Service Catalog  문서를 참조하십시오.
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합	- 선택적 안내 설정 작업에서 직접 문제를 해결합니다. - 클래스, 유형 또는 Purdue 수준별로 데이터를 필터링하여 Claroty CTD에서 특정 기록을 임포트합니다. 자세한 내용은 Service Graph Connector Integration for Claroty CTD  문서를 참조하십시오.
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터 (Azure)	- 선택적 안내 설정 작업에서 직접 문제를 해결합니다. - 가져오기 프로세스 중에 필터를 추가하여 가져올 장치를 제어합니다. 자세한 내용은 Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (Azure)  문서를 참조하십시오.
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터 (온-프레미스 관리 콘솔)	서비스 그래프 (온-프레미스 관리 콘솔)용 Microsoft Defender for IoT 커넥터의 이름이 Washington DC로 변경되었습니다. 자세한 내용은 Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)  문서를 참조하십시오.
IT Service Management용 Service Operations Workspace	- SOW 관리자 사용자 역할(sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user)이 있는 관리자는 구성에 ServiceNow[#] 인시던트 관리 대한 액세스 권한을 볼 ServiceNow[#] 관리자 센터 수 있습니다. 의 관리자 센터역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Admin Center in Service Operations Workspace for ITSM . - 에이전트는 를 사용하여 사일로에서 작업하는 대신 부서 간 상호 작용을 통해 케이스나 요청을 효과적으로 해결할 수 있습니다 범용 요청. - 인시던트 양식에서 필드를 선택하여 드롭다운 목록에서 여러 필드 권장 사항을 봅니다. - 탐색 메뉴의 일정 아이콘에서 일정에 액세스하여 당직 일정을 보고 관리합니다. - 탐색 메뉴의 팀 아이콘에서 팀에 액세스하여 팀을 보고 관리합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 ITSM용 Service Operations Workspace 를 ↗ 참조하십시오.
Service Portal	• 테이블 입력 매개변수를 허용하는 보안 공개 위젯입니다. • 사용자가 해제할 때까지 중요 알림을 표시합니다. • 모든 플랫폼 인터페이스에 대해 사용자 경험 분석 추적을 한 번 옵트인 또는 옵트아웃합니다. • 모든 포털 알림을 한 번에 지웁니다. 자세한 내용은 Service Portal ↗ 문서를 참조하십시오.
사이드바	기존 대화 Sidebar 에 참가할 참가자를 선택하면 고객의 문제를 해결하는데 도움이 될 수 있는 참가자 목록이 표시됩니다. 자세한 내용은 Sidebar ↗ 문서를 참조하십시오.
기술 인텔리전스	• 을 기술 인텔리전스 작업 공간사용하여 한 곳에서 기술 및 역할 아키텍처 데이터를 업데이트하고 유지 관리합니다. • 사용자 지정 기술 온보딩 플로우를 사용하여 조직의 기술을 인스턴스로 임포트하고 검토합니다 ServiceNow . • 관련 역할 그룹을 사용하여 수평적 경력 개발을 지원합니다. • 기술 매트릭스를 사용하여 역할 그룹 내에서 지정된 역할 수준과 관련된 기술(숙련도 포함)을 빠르게 확인, 편집 또는 삭제합니다. • HCM 및 ATS 데이터를 기반으로 기술 권장 사항을 사용하여 역할 아키텍처 내에서 역할을 구축하고 개선합니다. 자세한 내용은 Skills Intelligence ↗ 문서를 참조하십시오.
소프트웨어 자산 관리	• 의 소프트웨어 자산 작업 공간성공 포털 대시보드를 통해 프로그램의 성숙도를 평가합니다소프트웨어 자산 관리. • 브라우저를 통해 접근되고 (DEX) 제품 내에서 ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험 구성된 모든 SaaS 애플리케이션을 검색하고 관리합니다. • 구현을 간소화하여 라이선스 사용량 뷰를 더 깔끔하게 정리할 수 있습니다 소프트웨어 자산 관리 . • 향상된 BYOL(Bring Your Own License) 지원을 통해 Server 및 SQL Server Microsoft AzureGoogle Cloud Platform(GCP) 에 대한 Microsoft Windows 라이선스 준수를 확인하고 보여줍니다. • 소프트웨어 설치에 대한 자세한 분석을 통해 라이선스가 없는 상태의 요인을 파악하고 조치를 취하는 데 필요한 단계를 간략하게 설명합니다. 자세한 내용은 Software Asset Management ↗ 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Sourcing and Procurement Operations	• 직원이 업무에 필요한 물건을 주문하는 데 사용할 수 있는 상품 및 서비스 카탈로그를 관리합니다. • 직원이 상품 및 서비스를 소싱하거나 조달하기 위해 지원을 요청하는 방식을 단순화하고 간소화합니다. • 정기적으로 업데이트하여 구매 프로세스에 대한 투명성을 제공합니다. • 소싱부터 요청, 주문 이행, 수령, 결제에 이르기까지 엔드 투 엔드 구매 프로세스 워크플로우를 자동화합니다. • Procurement 전문가가 조직의 상품 및 서비스를 소싱, 협상, 조달하고 구매 작업을 수행할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 Sourcing and Procurement Operations 문서를 참조하십시오.
Strategic Planning	• 업무 진행 상황에 대한 실시간 가시성, 간소화된 커뮤니케이션, 팀 간 효율적인 조정을 통해 조직의 Agile 계획을 확장하세요. • 위젯을 사용자 지정하여 예산, EAC, 편차, 경비 유형별 계획 비용 및 실제 비용 세부 항목 등의 재무 정보를 볼 수 있습니다. • 계획된 비용과 관련이 없는 작업 요구 사항을 충족하기 위해 계획되지 않은 경비를 기록하고 관리하는 경비 라인을 생성합니다. • 비즈니스 역량 렌즈를 사용하여 전략에 맞게 비즈니스 역량 또는 비즈니스 애플리케이션을 기반으로 작업을 계획하고 우선순위를 지정하고 로드맵을 작성합니다. • 우선순위 지정 탭의 점수 매기기 페이지와 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터와 재무 정보를 Microsoft Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다. 자세한 내용은 Strategic Planning 문서를 참조하십시오.
구독 관리	• 제품 구독에 대한 가시성과 통제력을 확보합니다. • 권리 데이터의 실시간 뷰에 액세스합니다. • 구독을 모니터링하여 구독 사용량을 최대화하고 향후 구매에 대해 정보에 입각한 결정을 내립니다. • 시간 경과에 따른 구독 사용량 및 할당을 추적하여 예기치 않은 비용을 방지합니다. 자세한 내용은 Subscription Management 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
공급자 수명주기 운영	- 공급자 수명주기 운영소싱-지급(S2P) 작업 공간 는 대신 공급자 관리자 작업 공간을 사용합니다. - 공급자 케이스를 완료하기 위한 활동을 승인할 필요 없이 케이스 Playbook 및 공급자 기본 데이터 검토 Playbook을 완료합니다. - 새 공급자를 온보딩할 때 위험 평가를 수행하기 위해 (TPRM)과의 외부 공급업체 위험 관리 통합을 제공하는 향상된 공급자 온보딩 Playbook을 사용하여 공급자를 온보딩합니다. 자세한 내용은 Supplier Lifecycle Operations  문서를 참조하십시오.
시스템 클론	- 프로덕션 인스턴스를 프리 프로덕션 인스턴스에 복사하여 라이브로 전환하기 전에 변경 사항을 테스트합니다. - 설정된 빈도로 클론이 자동으로 발생하도록 예약하여 인스턴스의 동기화 상태를 유지할 수 있습니다. - 제외 테이블 및 데이터 보관자를 사용하여 복제본에 원하는 테이블과 데이터만 포함되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 System clone  문서를 참조하십시오.
Table Builder	- 에 있는 Now Platform양식의 추가 작업 메뉴, 테이블의 관련 링크 섹션 및 에서 액세스할 Form Builder 수 있습니다UI 빌더. - 의 스프레드시트 앱 엔진 스튜디오에서 테이블을 생성할 때 기본 참조 테이블을 봅니다. - 이전에는 스키마 뷰, 스프레드시트 뷰, 플로우 및 PDF 추출기와 같이 이전에는 에서만 앱 엔진용 테이블 작성기사용할 수 있었던 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Table Builder  문서를 참조하십시오.
Telecommunications Network Inventory	- 랙 장치 사용률 KPI와 함께 점유 장비 및 선반이 있는 랙의 전면 및 후면 뷰를 시각화합니다. - 수정을 사용하여 연결을 수정, 운영 및 해제합니다. TNI 설계 할당을 사용하여 수정 버전 유무에 관계없이 엔드포인트 추가 또는 제거와 같은 연결을 수정할 수 있습니다. - 장비, 연결 및 인터페이스를 포함한 네트워크 토폴로지의 시각적 표현을 보고 모든 것이 어떻게 구성되고 연결되는지 이해합니다. - 용량 관리 기능을 사용하여 네트워크의 물리적 엔터티 용량을 계산합니다. 인벤토리 관리 뷰를 확인하여 장비 정보 및 네트워크 사이트의 랙, 포트 및 슬롯 가용성과 같은 네트워크 인벤토리 세부 정보를 가져옵니다. - 케이블, 스트랜드, 채널을 정의하여 CI(구성 항목)를 추적하고 관리합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자세한 내용은 Telecommunications Network Inventory 문서를 참조하십시오.
테마 작성기	• 브랜드에 더 적합하고 접근성 준수 표준을 충족하도록 개별 구성요소를 편집합니다. • 구성요소별 테마 후크를 사용하여 필요에 맞는 테마를 생성합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Working with themes in Next Experience .
외부 공급업체 위험 관리	• 이벤트 기반 관리 기능으로 평가를 자동화합니다. • 온보딩을 위한 새로운 실사 요청에 종료된 외부 공급업체를 사용합니다. • 실사 관리 대시보드에서 새 보고서를 봅니다. • 관리 대상 활동을 추적 및 확인합니다. • 2021년, 2022년, 2023년, 2024년에 사용할 수 있는 새로운 SIG(Standardized Information Gathering) 질문서 콘텐츠를 사용합니다. • IRQ 질문서, IRQ 평가 또는 참여 수준에서 계산된 최종 등급을 기반으로 외부 공급업체 위험 평가에 질문서를 추가합니다. 자세한 내용은 Third-party Risk Management 문서를 참조하십시오.
UI Builder	• 이제 에서 사용할 수 ServiceNow Store있으므로 더 자주 업데이트를 UI 빌더 받으십시오. • 향상된 데이터 바인딩 및 수식 작성을 통해 구성요소를 동적 데이터에 보다 쉽게 연결할 수 있습니다. • 새로운 데이터 서랍과 향상된 검색 환경을 통해 데이터 리소스를 빠르게 찾을 수 있습니다. • 콘텐츠 트리 또는 스테이지에서 페이지의 열 레이아웃과 열을 UI 빌더 빠르게 편집합니다. • 스테이지의 양식 구성요소 내에서 직접 액세스 Form Builder 합니다 UI 빌더 . 자세한 내용은 UI Builder 문서를 참조하십시오.
업그레이드 센터	• 업그레이드 미리 보기 모듈에서 사용할 수 있는 다양한 릴리스 버전을 탐색합니다. • 인스턴스를 실제로 업그레이드하지 않고도 업그레이드 경험에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. • 진행 중인 업그레이드의 상태를 모니터링하고 업그레이드 모니터 모듈에서 최신 업그레이드에 대한 요약 확인합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 업그레이드 이력 모듈에서 모든 과거 업그레이드를 봅니다. - 업그레이드 계획 기능을 사용하여 업그레이드를 가속화하십시오. 자세한 내용은 Upgrade Center  문서를 참조하십시오.
사용자 경험 분석	- 사용자는 대시보드에서 생성된 깔때기형을 볼 수 있습니다. 사용자 경험 분석 - 플랫폼 분석과의 통합 자세한 내용은 Usage Insights old landing page  문서를 참조하십시오.
Virtual Agent	(NLU) 대신 자연어 이해 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하는 주제를 생성하고 테스트 가상 에이전트 합니다. - 추가 프롬프트 검색 및 변수 편집 탭을 사용하여 LLM 지원 주제를 테스트합니다. - 의 대화Microsoft Teams에서 가상 에이전트 구현 Now Assist 합니다Slack. - LLM 주제의 경우 입력 수집기 입력 컨트롤을 사용하여 가상 에이전트 디자이너 생성형 AI 프롬프트를 사용하여 데이터를 수집합니다. - LLM 주제의 경우 보안 텍스트 입력 컨트롤을 사용하여 가상 에이전트 디자이너 사용자로부터 민감한 텍스트, 이메일 및 기타 유형의 입력을 수집하고 암호화합니다. 자세한 내용은 Virtual Agent  문서를 참조하십시오. i 주 : 성능 및 사용자 경험은 앱과의 상호 작용을 포함하여 앱 내 활동 집계를 추적하여 개선됩니다. 이 추적은 개인 정보보다는 집계된 기술 정보에 중점을 둡니다.
Visa 스포크	- 보강된 트랜잭션 정보를 검색합니다. - 트랜잭션 검색을 수행합니다. - 분쟁 케이스 생성을 시작합니다. - 비자 설문지를 제출합니다. - 기존 분쟁 케이스에 대한 사전 중재 및 중재를 시작합니다. 자세한 내용은 Visa Spoke  문서를 참조하십시오.
Vulnerability Response	- 취약성 위기 관리 워크플로우를 통해 취약성 위기 이벤트를 처리합니다. - 사이버 보안 위험 및 이니셔티브에 대한 경영진 수준의 모니터링을 통해 업계 및 글로벌 벤치마크를 통해 취약성, 잘못된 구성 및 보안 사고에 대한 주요 메트릭에 액세스하고 새로운 사이버 보안 임원 대시보드를 통해 목표를 설정합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 새 취약성 관리자 작업 공간 방문 페이지에서 모든 또는 사전 필터링된 활성 취약성의 시각화를 통해 취약성에 대한 전체 요약 가져옵니다. • 특정 취약성 집합에 대한 예외 요청용 질문서를 사용자 지정합니다. • XML/JSON 파일 임포트를 통해 CSAF(Common Security Advisory Framework) 형식을 임포트하고 솔루션을 관련 취약성에 매핑합니다. 자세한 내용은 Vulnerability Crisis Management 문서를 참조하십시오.
IoT용 Microsoft Defender에 대한 취약성 대응 (온-프레미스 관리 콘솔)	Vulnerability Response 이전에 Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT(on-premises)로 알려졌던 for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 애플리케이션의 이름이 로 변경Washington DC되었습니다. 자세한 내용은 Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 문서를 참조하십시오.
Vulnerability Response 통합	• CISA 알려진 악용 취약성(KEV) 카탈로그와의 통합을 사용하여 Vulnerability Response 적극적으로 악용되는 취약성에 대한 중요한 정보를 수집하여 취약성의 우선순위를 지정하고 효율적으로 해결하며 전반적인 취약성 관리 전략을 강화합니다. 이 통합은 또한 현재 악용되고 있는 소프트웨어 취약성에 초점을 맞춘 FIRST.org의 EPSS 데이터를 통합합니다. • CISA(Cybersecurity & Infrastructure Security Agency) KEV(Known Exploited Vulnerabilities) 카탈로그에서 랜섬웨어 캠페인Vulnerability Response에 사용되는 것으로 알려진 새로 도입된 필드를 수집합니다. 자세한 내용은 Vulnerability Response integrations을 참조하십시오.
Walk-up Experience	• 인스턴스 옵션을 사용하여 탭의 순서를 재구성합니다. • 15분 시간 슬롯에 대한 약속을 예약할 수 있습니다. • RTL을 지원하는 서비스 포털의 워크업 경험 텍스트 방향을 오른쪽에서 왼쪽으로 구성합니다. 자세한 내용은 Walk-up Experience 문서를 참조하십시오.
워크플로우 스튜디오	• 에서 워크플로우 스튜디오프로세스 자동화 워크플로우를 만듭니다. • 통합된 단일 인터페이스에서 모든 프로세스 자동화 워크플로우를 확인할 수 있습니다. • 프로세스 자동화 워크플로우 전반의 작업 상세 정보를 확인합니다. 자세한 내용은 Workflow Studio 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화	- 관리자와 감독자는 음성 대기열 및 KPI(핵심 성과 지표)를 모니터링할 수 있습니다. - 관리자와 에이전트는 자신의 달력과 이벤트를 Microsoft Outlook과 동기화할 수 있습니다. - 소비자 메시징 채널에 대한 성과 메트릭을 봅니다. 자세한 내용은 Exploring Workforce Optimization for Customer Service 문서를 참조하십시오.
Workforce Optimization for ITSM	와 ServiceNow University 통합하여 사용자가 기술을 얻을 ServiceNow 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for ITSM 문서를 참조하십시오.
워크플레이스	- 문서 및 첨부 파일의 크기를 관리합니다. - 모듈 암호화를 사용하여 역할별로 첨부 파일에 대한 액세스를 구성합니다. - 탐색기의 통합 동작, 타일이 있는 축소된 활동 스트림 항목, 업데이트된 탐색 메시지를 통해 작업 공간 탐색을 간소화합니다. - 더 많은 지원 필드 유형, 통합 작업, 이메일 자동 저장 기능을 통해 작업 공간에서 작업하는 동안 더 다양한 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configurable Workspace UI 문서를 참조하십시오.
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	복수 행 서비스 카탈로그 변수 세트의 텍스트를 전역 검색에서 검색할 수 있도록 하여 검색 재현율을 개선합니다. 자세한 내용은 Zing text indexing and search engine 문서를 참조하십시오.

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 업그레이드 정보

기능 및 제품의 업그레이드 정보에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

로 업그레이드 Washington DC하기 전에 보유 중인 제품에 대한 업그레이드 정보를 검토하십시오. 일부 제품은 업그레이드하기 전에 특정 작업을 완료해야 합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
AI Search	로 업그레이드 Washington DC AI 검색 하면 기존 Genius Result 구성이 자동으로 업데이트되어 새 Genius Result 구성을 사용합니다. AI 검색 Genius 결과 구성 양식 필드. 이 업데이트 절차는 다음과 같이 변경합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 기존 Genius 결과 답변 유형 필드 값을 제거합니다. • Genius 결과 논리 필드 값을 새 AI ## 요청 프로세서 및 AI ## 응답 프로세서 필드로 적절하게 마이그레이션합니다. 인스턴스를 로 Washington DCAI 검색 업그레이드한 후에는 이전에 시스템 속성에 대해 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 <code>glide.ais.query.search_operator</code> 설정한 값을 유지합니다. 다중 용어 검색을 위한 새로운 향상된 쿼리 모드의 이점을 얻으려면 이 시스템 속성의 값을 AND then OR 2+ key terms로 설정하십시오. 시스템 속성에 대한 AI 검색 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI Search system properties . 부터 Washington DC사용자 [sys_user] 테이블은 기본적으로 sys_updated_on 날짜를 기준으로 정렬하는 대신 sys_created_on 날짜를 기준으로 인덱싱된 레코드를 정렬합니다. 이 변경을 위해서는 에 대한 AI 검색사용자 테이블 인덱싱된 원본을 다시 인덱싱해야 하며, 이 작업은 시간이 많이 걸릴 수 있습니다. 이전 제품군 릴리스에서 업그레이드 Washington DC 하는 경우 사용자 AI 검색 테이블 인덱싱된 소스를 자동으로 다시 색인화하지 않습니다. 최신 구성에서 사용자 기록을 검색할 수 있어야 하는 경우 사용자 테이블 인덱싱된 소스를 수동으로 다시 인덱싱 할 수 있으며 이 작업에는 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. AI 검색 그렇지 않으면 모든 기록이 다시 인덱싱될 때까지 업데이트될 때 개별 사용자 테이블 기록을 다시 인덱싱합니다.
Automated Test Framework	에서 제공하는 Now Platform[#] 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정하여 구성을 변경한 후에도 인스턴스가 작동하는지 확인합니다. 예를 들면 업그레이드를 적용하거나 애플리케이션을 개발하는 경우입니다. 테스트는 사용자 지정 없이 애플리케이션 또는 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 기본 시스템에서 실행할 때만 통과 결과를 생성할 수 있습니다. 인스턴스별 데이터에 빠른 시작 테스트를 적용하려면 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정 데이터를 추가합니다. 자세한 내용은 Available quick start tests by application or feature 문서를 참조하십시오.
Business Continuity Management	릴리스에 Washington DC 대한 업그레이드 게시에는 기존 비즈니스 영향 분석, 비즈니스 연속성 계획 및 이벤트에 대한 다음과 같은 중요 정보를 기록해 두어야 합니다. • 비즈니스 영향 분석의 경우 업그레이드 후 수동으로 추가된 종속성에 대해 종속성 평가의 소스 열 이름이 기본 소스 로 바뀌고 BCM 소스의 이름이 수동 으로 바뀝니다. 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 시스템이 종속성을 CMDB 추가합니다. • 비즈니스 연속성 계획의 경우 소스 열의 이름이 업그레이드 후 기본 소스 로 바뀝니다. 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 시스템이 및 BIA 종속성을 CMDB 추가합니다. 이전 릴리스 BCM 와의 호환성을 유지하기 위해 관리자는 소스를 구성하고 BIA 업스트림 종속성 및 BIA 다운스트림 종속성만 업데이트 구성의 소스로 유지할 수 있습니다. • 이벤트 및 연습의 경우 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 시스템은 업그레이드 후 , BIA 및 BCP(Business Continuity Planning)

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	종속성을 추가합니다 CMDB. 이전 릴리스 BCM 와의 호환성을 유지하기 위해 관리자는 소스를 구성하고 BIA 업스트림 종속성 및 BIA 다운스트림 종속성만 업데이트 구성의 소스로 유지할 수 있습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	- 이 열 <code>product_instance_id</code> 은 새로운 PID(제품 인스턴스 식별자)를 지원하기 위해 기본 구성 항목 <code>[cmdb_ci]</code> 테이블에 추가되었으며, 이를 통해 기존 관련 자산, CI 및 IBI(설치 기반 항목)를 조회하고 연결할 수 있습니다. 업그레이드 중 해당 변경의 영향 및 영향을 최소화하는 방법에 대한 자세한 내용은 Washington 릴리스에 대한 CMDB_CI 스키마 변경의 업그레이드 영향 (KB1534035) 기술 자료 문서를 참조하세요. - 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후 처음으로 CMDB 360을 활성화하는 경우 비 CMDB 클래스(구성 항목 <code>[cmdb_ci]</code> 클래스에서 파생되지 않은 클래스)에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터를 캡처하려면 시스템 속성을 <code>true</code>로 설정해야 <code>glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled</code> 합니다. - 코어 UI에서 레거시 데이터 인증 애플리케이션을 사용하고 있는 경우 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증을 새로 구현할 때 관련 정의를 사용할 수 없습니다. 릴리스 및 CMDB Workspace 버전 6.0으로 업그레이드 Washington DC 한 후 레거시 데이터 인증 애플리케이션에서 생성된 정의를 CMDB 작업 공간의 초안 데이터 관리자 인증 정책으로 변환할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. . 2
코어 Now Platform	이전에는 트랜잭션이 취소되면 감사 가능한 특정 작업이 기록되지 않았습니다. 감사 기록이 누락되는 이러한 동작은 플랫폼이 기록 변경 사이에 일부 작업을 실행하고 감사 생성 전에 취소되기 때문입니다. 그러나 이제는 레코드가 변경된 직후에 감사가 만들어지므로 감사가 기록되기 전에 취소된 트랜잭션으로 인해 작업이 중단될 가능성이 줄어듭니다. 이 업데이트를 용이하게 하기 위해 감사는 이제 트랜잭션과 동일한 스레드에 기록됩니다. 이전 감사는 백그라운드 스레드에서 생성되었습니다. 이 변경은 <code>glide.db.audit.lazy</code> 속성의 기본값을 <code>true</code>에서 <code>false</code>로 재정의합니다. 이상적으로 이 속성은 속성 테이블에 정의되어 있지 않으며, 이는 대부분의 인스턴스가 릴리스와 함께 Washington DC 새 기본값과 동작을 사용하기 시작한다는 것을 의미합니다. 경우에 따라 이 속성이 <code>true</code>로 설정된 값으로 삽입되었을 수 있으며, 이는 이러한 인스턴스가 이 변경 내용을 사용하여 동작을 감사할 수 없음을 의미합니다. 이 업데이트를 활용하려면 이 속성을 삭제하십시오.
암호화 키 관리	인스턴스를 Washington DC 로 업그레이드하지만 업그레이드하지 않으면 MID 서버Secrets Management 인증이 실패합니다. 을(를) 로 업그레이드하여 인증 실패를 방지하십시오 MID 서버Washington DC. 업그레이드할 수 없는 경우 인증 실패를 방지하기 위해 Washington DC 업그레이드될 때까지 MID 서버 인증을 해제해야 합니다. MID Server 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 MID Server upgrades .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Enterprise Asset Management	로 업그레이드 Washington DC한 후에는 엔터프라이즈 자산 [sn_ent_asset] 테이블에서 model_component 필드를 사용할 수 없습니다. 대신 자산 [alm_asset] 테이블에서 새 model_component_id 필드를 사용할 수 있습니다. ENT - 새 모델 구성요소 마이그레이션 스크립트는 기존 model_component 필드 데이터를 model_component_id 필드로 이동합니다. 자산의 총 소유 비용(TCO)에 대한 다음 업그레이드 시나리오를 참고하십시오. - 업그레이드는 모든 엔터프라이즈 자산 관리 플로우 작업에 대해 작동합니다. - 각 워크플로우 작업에 대한 작업 효율표가 있어야 합니다. - TCO 업그레이드는 각 작업에 해당하는 경비 라인의 자산 및 비용 범주 필드를 채웁니다. - 경비 범주는 경비 라인과 경비 라인의 소스를 기준으로 채워집니다. - 수동으로 또는 벌크 임포트 기능을 사용하여 모든 기존 모델의 TCO 벤치마크 비용 및 TCO 벤치마크 임계치 필드를 채워야 합니다. - TCO 업그레이드는 자산 양식에 다음 필드를 채웁니다. - 자산 유효 수명 종료: 생성된 날짜 및 내용 연수(월)를 더한 값입니다. - 자산의 첫 번째 사용 날짜: 생성된 날짜입니다. - 자산 TCO: 자산과 관련된 모든 경비 라인의 집계 합계입니다. 단순 자산의 경우 자산 TCO는 그 아래에 있는 경비 라인의 집계 합계입니다. 복잡한 자산의 경우 자산 TCO는 상위 및 하위 자산의 경비 라인을 집계한 합계입니다.
Financial Services Operations Core	로 업그레이드 Washington DC하는 동안 플러그인은 Financial Services Operations Core 다음 테이블의 상위를 재지정합니다. i 주: 업그레이드된 인스턴스에 많은 수의 기록이 있는 경우 업그레이드를 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. - 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블은 요청 정의 [sn_ind_request_definition] 대신 서비스 정의 [sn_case_type_selection] 테이블에서 확장됩니다. - 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블은 전역 작업 [task] 테이블 대신 Customer Service 작업 [sn_customerservice_task] 테이블에서 확장됩니다. - 보험 관계자 [sn_bom_policy_participant] 테이블은 판매된 제품 관련 당사자 [sn_install_base_sold_product_related_party] 테이블에서 확장됩니다. 재지정을 통해 기존 애플리케이션의 기능을 유지하면서 도입된 ServiceNow[#] 고객 서비스 관리(CSM) 이점과 발전을 활용할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
하드웨어 자산 관리 10.0.0	으로 업그레이드 Washington DC한 후에는 자산의 총 소유 비용(TCO)에 대해 다음과 같은 업그레이드 시나리오를 염두에 두십시오. - 업그레이드는 모든 하드웨어 자산 관리 흐름 작업에 대해 작동합니다. - 각 워크플로우 작업에 대한 작업 효율표가 있어야 합니다. - TCO 업그레이드는 각 작업에 해당하는 경비 라인의 자산 및 비용 범주 필드를 채웁니다. - 경비 범주는 경비 라인과 경비 라인의 소스를 기준으로 채워집니다. - 수동으로 또는 벌크 임포트 기능을 사용하여 모든 기존 모델의 TCO 벤치마크 비용 및 TCO 벤치마크 임계치 필드를 채워야 합니다. - TCO 업그레이드는 자산에 다음 필드를 채웁니다. - 자산 내용 연수 종료: 작성된 날짜와 내용 연수(월)입니다. - 자산의 첫 번째 사용 날짜: 생성된 날짜와 동일합니다. - 자산 TCO: 자산과 관련된 모든 경비 라인의 집계된 합계입니다. 단순 자산의 경우 자산 TCO는 그 아래에 있는 경비 라인의 집계 합계입니다. 복잡한 자산의 경우 자산 TCO는 상위 및 하위 자산의 경비 라인을 집계한 합계입니다.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	으로 업그레이드 Washington DC하는 동안 다음 테이블에 대해 의료 서비스 판매 제품 [sn_hcls_sold_product] 상위 테이블이 설치 기반 항목 [sn_install_base_item]로 변경됩니다. - 구성원 계획 [sn_hcls_member_plan] - 의약품 [sn_hcls_medication] - 예방 접종 [sn_hcls_immunization] - 등록된 프로그램 [sn_hcls_enrolled_program] - 등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service] 또한 다음 테이블은 상위 테이블이 제거되었으며 독립 실행형 테이블입니다. - 의료 기관[sn_hcls_organization] - 의료 위치[sn_hcls_location] - 의사 위치[sn_hcls_practitioner_facility] 이러한 상위 재지정을 통해 고객은 광범위한 사용 사례 집합에 대해 조직 및 위치 테이블을 사용할 수 있습니다. 기존 데이터는 기존 기능에 영향을 주지 않도록 다음과 같은 방식으로 마이그레이션됩니다. 1. cmn_location 사용하도록 업데이트 sn_hcls_immunization 위치 필드 참조입니다. 2. 모든 데이터가 의료 서비스 판매 제품에서 설치 기반 항목 테이블로 이동됩니다. 3. 영향을 받는 설치 기반 항목의 행은 판매된 의료 서비스 제품의 source_task 값을 기준으로 채워집니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	4. sn_hcls_enrolled_program 및 sn_hcls_enrolled_program_service의 상태가 hcls_state에서 복사됩니다. 5. 모든 데이터는 의료 서비스 조직, 의료 서비스 위치 및 의사 위치의 독립 실행형 테이블로 이동합니다. a. 스크립트는 의료 서비스 조직 테이블의 기존 기록에 대해 비즈니스 위치 테이블에 기록을 생성하여 1:1 참조를 형성합니다. b. 서비스 조직을 참조하는 기록은 해당 비즈니스 위치에 대한 참조로 업데이트됩니다. c. 의사 위치에 기록이 있는 모든 의사는 해당 비즈니스 위치로 서비스 조직 구성원 테이블에 기록이 생성됩니다. d. 의료 서비스 위치 데이터가 포함된 기록에는 해당 의료 서비스 위치의 상위 서비스 조직이 포함됩니다. i 주: 업그레이드된 인스턴스에 많은 수의 기록이 있는 경우 업그레이드를 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.
인스턴스 데이터 복제	복제 세트를 V2로 업그레이드하여 (IDR)의 인스턴스 데이터 복제Hermes 메시징 서비스 성능 및 처리 효율성을 향상시킵니다. 자세한 내용은 Upgrading legacy replication sets to V2 in Instance Data Replication 문서를 참조하십시오. 업그레이드 후 복제 페이로드 오류 [idr_replication_payload_error] 테이블에 대해 로그 회전이 자동으로 활성화됩니다. 기본적으로 로그 교체 일정은 7개의 샤드로 구성되며 각 샤드당 5일이 소요됩니다. 업그레이드 전에 생성된 이 테이블의 모든 로그 항목은 자동으로 잘립니다.
MID Server	최신 MID 서버 시스템 요구 사항은 MID Server 시스템 요구 사항을 참조하십시오. 지원되는 최소 JRE 버전은 11.0.9이고 권장 버전은 11.0.16.1입니다. 자체 JRE를 설치한 경우 업그레이드 프로세스는 지원되는 JRE를 MID 서버 사용하도록 다음 작업을 수행합니다. • MID 서버 업그레이드 시 지원되지 않는 JRE 버전을 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 최소 및 권장 JRE 버전이 포함된 경고 메시지를 표시합니다. • 지원되는 JRE가 호스트에서 MID 서버 실행 중인 경우 업그레이드 MID 서버 된 버전은 해당 버전을 사용합니다. 모든 MID 서버 호스트 시스템은 자동 업그레이드를 활성화하기 위해 install.service-now.com 다운로드 사이트에 액세스해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 관리 방법을 참조하십시오. MID 서버 업그레이드 레이블이 표시됩니다. 실행 파일 경로당 하나의 Windows MID 서버 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드 Windows MID 서버 된 경우 시작할 수 없습니다. 참조 MID 서버 시작 실패 자세한 내용은.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	업그레이드에 대한 MID 서버 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오. • MID 서버 업그레이드 전 점검 : 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템의 업그레이드 기능을 MID 서버 테스트하는 방법에 대해 설명합니다. • 업그레이드 MID 서버 수동 : 수동으로 업그레이드하는 MID 서버 방법을 설명합니다.
Now Assist	애플리케이션 및 플러그인 업그레이드 문제 해결 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 Now Assist 업그레이드에 대한 문제 및 완화에 대한 KB 문서를 참조하십시오.
크리에이터용 Now Assist	
주문 관리	이 Washington DC 릴리스에 도입된 새로운 기능은 이전 릴리스에서 Order Management지원되지 않습니다.
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	이 Washington DC 릴리스에 도입된 새로운 기능은 이전 릴리스에서 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology지원되지 않습니다. Washington DC 릴리스부터 제품 오퍼링 및 제품 속성 특성에 대해 설정된 월별 반복 청구(MRC) 및 비반복 청구(NRC)는 제품 오퍼링 데이터 모델이 아닌 가격 목록 및 가격 목록 라인의 가격 책정 데이터 모델에 저장됩니다. 로 업그레이드 Washington DC한 후 가격 목록을 사용하기 위해 가격 책정 정보를 업그레이드하려면 Now Support 지식베이스에서 워싱턴으로 업그레이드하는 통신, 미디어 및 기술 고객을 위한 가격 관리 플러그인 (com.sn_csm_pricing(KB1585863)) 문서를 참조하십시오. 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후에는 수정 스크립트가 자동으로 실행되어 완료되지 않은 주문의 캡처를 재개하는 데 더 이상 필요하지 않은 특정 통신 목록 기록을 비활성화합니다. 이러한 기록 및 필요한 경우 이전 주문 캡처 프로세스 사용에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 주문 캡처 (KB1586538)에 대한 Telco 목록 사용 중단 문서를 참조하십시오. 로 Washington DC업그레이드한 후 제품 구성기를 사용하는 동안 새 변경 주문 또는 연결 해제, 일시 중지 또는 재개 작업이 있는 주문에 대한 작업에 대한 재구성 임시 해결책을 검토합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 주문 캡처 UI (KB1585976)를 사용할 때 워싱턴의 주문 라인 재구성 문제 문서를 참조하십시오.
Performance Analytics	레거시 PA 점수 [pa_scores] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. PA 점수 테이블에 캡처된 표시기 점수가 여전히 있고 이러한 점수가 4,300만 개 미만인 경우 이러한 점수는 업그레이드 시 자동으로 pa_scores_l1 및 pa_scores_l2 테이블로 마이그레이션됩니다. 업그레이드에 추가될 것으로 예상되는 시간은 약 2시간입니다. 자세한 내용은 KB1294371 또는 Migrating Performance Analytics scores를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
플랫폼 분석 경험	플랫폼 분석 경험 기능은 이전에 작업 공간에 있었습니다 플랫폼 분석 . 이 기능은 이제 를 통해 Next Experience 통합 탐색액세스할 수 있는 핵심 Now Platform의 일부입니다. 이 기능에서 코어 UI 생성된 모든 대시보드, 보고서 및 퍼포먼스 분석 위젯을 마이그레이션할 수 있습니다.
워크플로우 스튜디오의 Playbook	으로 업그레이드 Washington DC한 후 ServiceNow Store에서 Playbooks 및 워크플로우 스튜디오 애플리케이션을 업데이트합니다.
포트폴리오 계획	v8.0.0부터는 Workspace에서만 Strategic Planning (SPM) Pro 라이선스 기능에 액세스할 Strategic Portfolio Management 수 있습니다. Pro 라이선스를 소유하고 SPM 있지만 Workspace에서 SPM포트폴리오 계획 Pro 라이선스 기능(예: 목표, 제품 피드백, 하이브리드 포트폴리오 계획 수립 및 추가 렌즈)을 계속 사용하는 경우 이러한 기능에 액세스하려면 설치해야 Strategic Planning 합니다. Workspace에서만 Strategic Planning 액세스할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 Portfolio Planning 과 Strategic Planning 비교 를 참조하십시오.
Predictive Intelligence	으로 업그레이드 Washington DC하는 경우 새 회귀 솔루션을 만들 수 없습니다. 기존 솔루션이 있는 경우 계속 지원되며 학습하고 수정할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다. 유사성 및 클러스터링 솔루션에 대한 변경 사항은 에 Washington DC있는 모든 인스턴스에 적용됩니다.
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	문제 티켓 알림을 받지 않으려는 고객은 인시던트 및 케이스 테이블과 관련된 비즈니스 규칙을 비활성화할 수 있습니다. 문제 티켓 알림에 대한 비즈니스 규칙을 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Deactivate trouble ticket notification .
Public Sector Digital Services	업그레이드 후에는 특정 공공 부문 메뉴와 메뉴 항목이 CSM Configurable Workspace 원래 CSM 레이블 이름으로 되돌아갑니다. 고객 및 서비스 조직에 대한 UX 목록 범주를 업데이트하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 이러한 항목의 레이블을 변경할 수 있습니다. 레이블 재지정에 대한 자세한 내용은 모두 > 구성원 서비스 > 관리자 > 안내 설정을 선택하고 Public Sector Digital Services 를 위한 구성 가능한 작업 공간 > 작업 공간 레이블을 수동으로 사용자 지정합니다.레이블이 표시됩니다.
Robotic Process Automation(RPA) Hub	RPA 애플리케이션을 다운로드하여 현재 설치된 다음 MSI(Microsoft 소프트웨어 설치 관리자) 중 하나를 업그레이드해야 합니다. • RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 • 유인 로봇 • 무인 로봇 • 무인 로봇 로그인 에이전트 자세한 내용은 RPA Hub 에서 RPA 애플리케이션 다운로드 를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항																
	다음 업그레이드 단계는 에서 또는 로 업그레이드 San DiegoTokyo 하는 경우에만 적용할 수 Washington DC있습니다. 애플리케이션 파일 테이블의 기록 수에 따라 에서 또는 그 이전에 애플리케이션을 Tokyo 업그레이드 RPA Hub 하는 동안 잠재적인 지연이 Washington DC발생할 수 있습니다. 로 업그레이드 RPA HubWashington DC하기 전에 시스템 속성 값을 <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.changefalse</code>로 설정해야 합니다. 이 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우 속성을 추가하고 값을 false로 설정합니다. 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Add a system property. 로 Washington DC업그레이드한 후 봇 프로세스 정의가 봇 프로세스 구성인 새 구조로 변경됩니다. 봇 프로세스 구성이 봇 프로세스를 완전히 대체하지는 않지만 대부분의 필드는 봇 프로세스에서 봇 프로세스 구성으로 이동됩니다. 시스템 속성 값을 업데이트하지 않고 버전으로 업그레이드 Utah 하면 테이블에서 애플리케이션 파일 테이블을 확장하지 않습니다. 테이블 변경 사항을 수동으로 업데이트하려면 지식베이스에서 유타에서 sys_metadata 수 있도록 RPA Hub 테이블 재구성 문서를 Now Support 참조하십시오.																
IT Service Management용 Service Operations Workspace	다음 애플리케이션에 호환되는 업그레이드 버전이 있는지 확인합니다. - 서비스 운영 작업 공간 ITSM 응용 프로그램 응용 프로그램 (sn_sow_itsm_cont) - 서비스 운영 작업 공간 ITOM 애플리케이션 애플리케이션 (sn_sow_itom_cont) 호환되는 SOW 버전 <table border="1"> <thead> <tr> <th>SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1.x</td><td>21.0.y</td></tr> <tr> <td>1.2.x 버전</td><td>21.1.y</td></tr> <tr> <td>1.3.x 버전</td><td>21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y</td></tr> <tr> <td>2.0.x</td><td>22.0.y</td></tr> <tr> <td>2.1.x</td><td>22.1.y 및 22.y.y</td></tr> <tr> <td>3.1.x</td><td>23.y.y</td></tr> <tr> <td>4.0.x</td><td>24.y.y</td></tr> </tbody> </table> 테이블에서 x는 응용 프로그램 응용 프로그램(sn_sow_itsm_cont)의 서비스 운영 작업 공간 ITSM 하위 버전이고 y는 응용 프로그램 응용 프로그램(sn_sow_itom_cont)의 서비스 운영 작업 공간 ITOM 하위 버전입니다.	SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.y	1.2.x 버전	21.1.y	1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y	2.0.x	22.0.y	2.1.x	22.1.y 및 22.y.y	3.1.x	23.y.y	4.0.x	24.y.y
SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)																
1.1.x	21.0.y																
1.2.x 버전	21.1.y																
1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y																
2.0.x	22.0.y																
2.1.x	22.1.y 및 22.y.y																
3.1.x	23.y.y																
4.0.x	24.y.y																

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	3.0 업그레이드 권장 프레임워크 후에는 이 기능을 더 이상 사용할 수 없습니다. 대신 기능의 ITSM용 Recommended Actions 표준 버전만 사용할 수 있습니다.
Service Portal	업그레이드 후에는 게스트 사용자가 table 입력 매개변수를 허용하는 공용 위젯의 데이터에 액세스할 수 있는 테이블을 지정해야 합니다. 기본적으로 릴리스에서 Washington DC table 입력 매개변수를 허용하는 공개 위젯은 게스트 사용자를 위해 테이블에 액세스하고 테이블의 데이터를 반환할 수 없습니다. 업그레이드하기 전에 또는 <code>glide.service_portal.widget.allow_list</code> 시스템 속성을 추가 <code>glide.service_portal.widget.table_allow_list</code> 한 경우 이러한 속성 값은 업그레이드 후 위젯의 공용 테이블 허용 목록으로 마이그레이션됩니다. 자세한 내용은 Configure widget security 문서를 참조하십시오. 사용자가 이전에 플랫폼의 나머지 부분과 다른 포털의 사용자 경험 분석에 대한 사용자 동의 기본 설정을 선택한 경우 플랫폼에 대해 선택한 기본 설정이 릴리스의 Washington DC 포털에도 사용됩니다. 예를 들어 사용자가 포털에 대한 추적을 옵트아웃했지만 릴리스에서 Vancouver 나머지 플랫폼에 대한 추적을 옵트인한 경우 릴리스에서 Washington DC 포털에 대한 사용자 경험 분석이 추적됩니다. 사용자는 언제든지 포털의 사용자 프로파일 페이지에서 선택 항목을 업데이트할 수 있습니다.
소프트웨어 자산 관리	으로 업그레이드Washington DC한 후에는 인스턴스와의 통합 기능이 Microsoft 365 스토어 SaaS 라이선스 관리 애플리케이션으로 이동 소프트웨어 자산 관리 되기 때문에 인스턴스와의 통합 ServiceNow 에 관련된 Adobe 모든 사용자 지정을 다시 실행해야 합니다. - 영향을 받는 파일을 사용자 지정한 경우 업그레이드 프로세스에서 파일을 건너뛰고 상충을 나타냅니다. 충돌을 수동으로 해결하고 기존의 이전 파일이 삭제되었는지 확인해야 합니다. - 영향을 받는 파일을 사용자 지정하지 않은 경우 업그레이드의 일부로 파일이 삭제되고 새 <code>sys_id</code> 파일이 생성됩니다.
Strategic Planning	v4.0.2부터 Workspace에서만 Strategic Planning (SPM) Pro 라이선스 기능에 액세스할 Strategic Portfolio Management 수 있습니다. Pro 라이선스를 소유하고 SPM 있지만 Workspace에서 SPM포트폴리오 계획 Pro 라이선스 기능(예: 목표, 제품 피드백, 하이브리드 포트폴리오 계획 수립 및 추가 렌즈)을 계속 사용하는 경우 이러한 기능에 액세스하려면 설치해야 Strategic Planning 합니다. Workspace에서만 Strategic Planning 액세스할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 Portfolio Planning과 Strategic Planning 비교를 참조하십시오.
공급자 수명주기 운영	릴리스에서 Vancouver 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후에는 모두 탐색 탭에만 이 소싱-지급(S2P) 작업 공간 표시됩니다. 를 계속 사용하도록 소싱-지급(S2P) 작업 공간선택하는 경우 아무 작업도 수행할 필요가 없습니다. 그러나 작업 공간 탭에는 몇가 공급자 관리자 작업 공간 모두 소싱-지급(S2P) 작업 공간 표시됩니다. 기본값 대신 를 공급자 관리자 작업 공간 사용하려면 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후 <code>fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml</code>

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	수정 스크립트를 실행해야 합니다.소싱-지급(S2P) 작업 공간 ## fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml 파일을 ServiceNow Store다운로드할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Run fix scripts . 를 사용하도록 소싱-지급(S2P) 작업 공간되돌리려면 fixscript_migrate_workspace_to_s2p.xml 수정 스크립트를 실행합니다. ## fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml 파일을 ServiceNow Store다운로드할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Run fix scripts .
UI Builder	으로 업그레이드 Washington DC한 후 에서 애플리케이션을 업데이트 UI 빌더 합니다 ServiceNow Store.
사용자 경험 분석	• 사용자는 기본 추적을 옹트아웃할 수 있습니다. • 데이터 소스에 사용자 경험 분석 깔때기형 데이터 시각화를 사용할 수 있습니다.
Virtual Agent	패치 7에서 Vancouver 제공되었던 일부 기능은 초기 Washington DC 얼리 액세스 릴리스에서 사용할 수 없습니다. 이러한 기능은 의 향후 패치 릴리스 Washington DC에서 사용할 수 있습니다. 입력 수집기 통제 변경 사항 • 끌어서 놓기로 노드 내에서 입력의 순서를 변경합니다. • 노드가 수락할 입력 유형(텍스트, 이메일, IP 주소, 전화 번호, URL 또는 사용자 지정)을 지정합니다. • 노드당 최대 입력 수는 5개입니다. 텍스트 사용자 입력 컨트롤에서 사용자 프롬프트 옵션 적용 주제 작성자가 LLM에서 생성된 응답 대신 사용자에게 표시되는 메시지를 지정할 수 있는 고급 속성 영역의 토크 스위치입니다.
Vulnerability Response 통합	• 릴리스된 애플리케이션 버전 Vulnerability Response 과 해당 릴리스와 호환되는 Washington DC 타사 및 ServiceNow 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 Now Support 참조하십시오. • 의 Vulnerability Response새로운 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Vulnerability Response 릴리스 정보.

의 새로운 기능 및 제품 **Washington DC**

새로운 Washington DC 기능 및 제품에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다.

에서 새 제품이 소개 Washington DC되었고, 기존 제품에 추가 기능이 추가되었습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항								
AI Search	<i>AND then OR 2+ key terms</i> 다중 용어 검색 쿼리에 대한 옵션 Option for multi-term search queries 🔗 시스템 속성의 검색 쿼리에 여러 용어()가 포함되어 있을 때 사용할 부울 검색 연산자 <i>glide.ais.query.search_operator</i> 새 <i>AND then OR 2+ key terms</i> 값을 사용하여 두 개의 검색어가 있는 쿼리의 검색 성능을 향상시킵니다. 이 값을 설정하면 스톱 워드가 제거된 AI 검색 후 검색 쿼리에 세 개 이상의 검색어가 포함된 경우에만 자동 쿼리 다시 제출 🔗 을 수행합니다. 은 인스턴스의 기본값입니다. <i>AND then OR 2+ key terms</i> zBooted in Washington DC. 자연어 쿼리 Genius 결과 🔗 애플리케이션에 (NLQ) Genius Results를 AI 검색 추가하여 자연어 쿼리 큰 소스 테이블에서 관련 검색 결과를 표시합니다. NLQ Genius Results는 일반 언어로 검색을 해석하여 관련 결과가 있는 소스 테이블을 찾습니다. Genius 결과 대답 카드는 NLQ 제안된 원본 테이블과 CMDB 테이블 쿼리의 Analytics Center 결과를 결합하여 표시합니다. Genius 결과 대답 카드에서 직접 제안된 각 테이블의 기록을 미리 볼 수 있습니다. 시맨틱 검색 🔗 검색어의 의미와 의도와 일치하는 결과를 찾습니다. 시맨틱 검색은 기본 어휘 검색 모드를 재정의하는 대체 검색 모드입니다. Now Assist 에서 가상 에이전트 시맨틱 검색을 사용하여 카탈로그 항목과 주제를 검색합니다. Now Assist 에서 AI 검색 시맨틱 검색을 사용하여 Q&A Genius 결과에 대해 Now Assist 캐시된 답변을 찾습니다.								
API	새로운 범위가 지정된 클래스 및 기존 범위가 지정된 클래스에 대한 추가 메서드 <table border="1"> <thead> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GlideAggregate - Scoped 🔗</td><td>setIntervalYearIncluded()를 호출합니다. 🔗</td></tr> <tr> <td>GlideRecord - Scoped 🔗</td><td>Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason) 🔗</td></tr> <tr> <td>ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global 🔗</td><td>ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId) 🔗</td></tr> </tbody> </table>	클래스	방법	GlideAggregate - Scoped 🔗	setIntervalYearIncluded()를 호출합니다. 🔗	GlideRecord - Scoped 🔗	Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason) 🔗	ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global 🔗	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId) 🔗
클래스	방법								
GlideAggregate - Scoped 🔗	setIntervalYearIncluded()를 호출합니다. 🔗								
GlideRecord - Scoped 🔗	Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason) 🔗								
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global 🔗	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId) 🔗								

애플리케이션 또는 기능

세부사항

클래스

ProductInstance API - Scoped, Global

XMLDocument2 - Scoped, Global

XMLNode - Scoped, Global

방법

- generatePID()를 호출합니다.
- getPIDConfig()를 호출합니다.
- isProductInstance()를 호출합니다.

setEnabledCDATAReporting()을 호출합니다.

isCDATAANode()를 호출합니다.

새 전역 클래스 및 기존 전역 클래스에 대한 추가 메서드

클래스

GlideAggregate - Global

GlideRecord - Global

OnCallContactPrefTemplate - Global

OnCallEscalationTemplateSNC - Global

ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global

ProductInstance API - Scoped, Global

방법

setIntervalYearIncluded()를 호출합니다.

GlideRecord - addExtraField(String dotWalkedField)

- OnCallContactPrefTemplate()을 호출합니다.
- copyContactPreferences()를 호출합니다.
- deleteContactPreferenceAttempts()를 호출합니다.

- OnCall에스컬레이션 템플릿SNC()
- copyEscalationTemplatetoEscalationSetSteps()를 호출합니다.

ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)

- generatePID()를 호출합니다.
- getPIDConfig()를 호출합니다.
- isProductInstance()를 호출합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항								
	<table> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> <tr> <td>SPWidgetAccessControl - Global 🔗</td><td>hasPublicAccess()를 호출합니다. 🔗</td></tr> <tr> <td>XMLDocument2 - Scoped, Global 🔗</td><td>setEnableCDATAReporting()을 호출합니다. 🔗</td></tr> <tr> <td>XMLNode - Scoped, Global 🔗</td><td>isCDATAANode()를 호출합니다. 🔗</td></tr> </table>	클래스	방법	SPWidgetAccessControl - Global 🔗	hasPublicAccess()를 호출합니다. 🔗	XMLDocument2 - Scoped, Global 🔗	setEnableCDATAReporting()을 호출합니다. 🔗	XMLNode - Scoped, Global 🔗	isCDATAANode()를 호출합니다. 🔗
클래스	방법								
SPWidgetAccessControl - Global 🔗	hasPublicAccess()를 호출합니다. 🔗								
XMLDocument2 - Scoped, Global 🔗	setEnableCDATAReporting()을 호출합니다. 🔗								
XMLNode - Scoped, Global 🔗	isCDATAANode()를 호출합니다. 🔗								
외상 매입금 운영	Using invoice integration 🔗 이 애플리케이션은 ServiceNow[#] 외상 매입금 운영 통합 프레임워크를 사용하여 외부 공급업체 애플리케이션으로 송장 수집, 송장 게시 및 송장 지불을 용이하게 합니다. 예약된 작업을 통해 송장 및 송장 라인 데이터의 대량 임포트를 수행합니다. Invoice data transformation logic 🔗 송장 및 송장 라인의 통화 그룹화는 사용자 시스템 로캘 설정에 따라 결정됩니다. 준비 테이블에 있는 수신 송장 및 송장 라인은 소수점 및 천 단위 구분 기호의 위치에 따라 변환됩니다. 공급자 상세 정보 조회 논리가 개선되었습니다.								
채택 서비스	새로운 기능 새로운 기능을 사용하여 제품의 새로운 기능 콘텐츠와 이러한 제품에 필요한 사용자 역할을 확인합니다.								
Advanced Risk	Parallel Review and Feedback in Advanced Risk 🔗 검토 및 피드백 워크플로우를 디지털화하여 2차 및 3차 관리자가 일선 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 합니다. 이들은 데이터 무결성, 규정 준수, 운영 절차 및 처리 및 책임과 같은 기타 영역과 관련된 개선을 권장하기 위해 기록 또는 기록의 필드에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 위험 관리자는 1차 위험 사용자에게 근본원인 분석 작업을 요청하여 피드백을 제공하고 동일한 위험 이벤트에 대한 추가 손실 항목을 캡처하도록 요청할 수도 있습니다. 병렬 검토 및 피드백을 통해 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 워크플로우의 모든 단계에서 피드백을 제공합니다. • 측면 패널 기능을 사용하여 소스 기록에서 직접 피드백 응답을 업데이트합니다. • 중앙 집중식 대시보드에서 기록에 대해 발생한 피드백 워크플로우를 보고 관리합니다. • 변경 이력을 확인하여 사전 피드백과 사후 피드백을 빠르게 비교할 수 있습니다.								

- 응답이 만족스럽지 않은 것으로 판단되면 피드백을 다시 오픈합니다.
- 피드백을 모니터링하고 직관적인 대시보드를 통해 기록 소유자에게 후속 조치를 취합니다.
- Sidebar 토론 채팅을 통해 검토자, 응답자 및 기타 이해 관계자와 효과적으로 공동 작업합니다.
- 피드백의 결과로 문제 생성 또는 기존 문제에 대한 연결과 같은 추가 작업을 시작하고 연결합니다.
- 피드백을 생성할 테이블 또는 기록 유형을 정의할 수 있는 사용자 지정 테이블을 포함하여 모든 기록 유형에 대한 피드백 통합 설정을 구성합니다.

**중요사항:**

병렬 검토 및 피드백 기능은 에서만 사용할 수 있습니다 Next Experience.

에서 보고서 생성 Microsoft Word

Management Reporting of Risk 애플리케이션을 사용하여 에서 사용할 수 있는 정보를 기반으로 하는 보고서를 Microsoft Word 생성할 수 있습니다 Now Platform. 위험 관리자는 관리자에 의존하지 않고 실시간 데이터를 사용하여 독립적으로 보고서를 생성할 수 있습니다. 또한 에서 직접 Now Platform보고서 데이터를 한 번의 클릭으로 업데이트하여 보고서를 생성할 수 있습니다.

위험 히트맵 정보 익스포트

위험 히트맵 정보를 다운로드 또는 복사하여 보고서에 포함하거나 필요에 따라 관련 이해 관계자와 공유합니다.

**중요사항:**

히트맵 정보의 복사 및 다운로드는 에서만 사용할 수 있습니다 Next Experience.

향상된 객체 기반 평가

하나의 평가 객체만 선택할 필요 없이 여러 객체에 대한 위험 평가 방법론(RAM)을 구성합니다. 서로 다른 개체에 대해 여러 방법론을 관리하기 위한 추가 노력을 줄일 수 있습니다. 데이터를 비교하고 보고하여 데이터 접근성과 일관성을 향상시킬 수 있습니다.

위험 관리자는 단일 개체에 대해 여러 RAM을 추가할 수도 있습니다. 예를 들어 IT 및 회사 준수에 대한 별도의 기준을 사용하여 규정 준수 케이스 테이블을 평가할 수 있으며, 이를 통해 여러 도메인의 위험을 포괄적으로 이해할 수 있습니다.

위험 및 통제 평가 양식의 자동 저장 기능

자동 저장을 통해 고급 위험 평가를 수행하는 환경을 개선합니다. 평가자가 응답하면 애플리케이션이 응답을 저장하고 전체 위험 점수를 계산합니다. 필요한 클릭 수를 크게 줄여 효율성과 전반적인 직원 참여를 향상시킵니다.

i 중요사항:

자동 저장 기능은 에서만 사용할 수 있습니다 Next Experience.

위험 평가의 대량 승인 및 재할당

여러 위험 평가를 동시에 승인하여 팀이 개별 승인에 소요하는 시간을 크게 줄일 수 있습니다. 워크플로 효율성이 향상되며, 특히 많은 양의 평가를 처리할 때 더욱 그렇습니다. 승인자나 평가자는 여러 위험 평가를 여러 이해 관계자나 팀 구성원에게 쉽게 재할당할 수 있습니다.

라이브러리에서 위험 및 통제 추가

불필요한 탐색을 제거하여 지정된 워크플로우 내에서 위험과 통제를 생성하고 관리합니다. 팀은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 통제 평가 중 통제 목표에서 생성 옵션을 사용하여 통제 분류에서 통제를 추가합니다.
- 위험 완화 작업에 대응할 때 통제 생성 옵션을 사용하여 임시 통제를 식별하고 생성합니다.
- 위험 완화 작업에 대응할 때 통제 목표에서 생성 옵션을 사용하여 통제 분류에서 통제를 추가합니다.
- 위험 평가 범위를 정의하는 동안 위험 설명에서 생성 옵션을 사용하여 위험 분류에서 위험을 식별하고 매핑합니다.

의 향상된 사용자 경험 Advanced Risk

다음과 같은 개선 사항으로 프로세스를 간소화하십시오.

- 설명 필드를 사용하여 의 Risk Workspace 그룹 요소에 대한 간단한 응답을 제공합니다. RAM 양식의 그룹 요소에서 코멘트를 구성할 수 있습니다.
- 평가자가 주의가 필요한 영역을 찾기 위해 전체 페이지를 수동으로 탐색할 필요가 없습니다. 위험 평가 양식에서 다음 평가 단계로 이동하면 애플리케이션이 자동으로 응답하지 않은 요소로 스크롤됩니다.
- 현재 평가자가 없는 경우 새 평가자에게 진행 중인 평가를 일괄적으로 재할당합니다. 이 기능은 특히 구조 조정 또는 긴급 병가의 경우 할당을 재분배하는 데 도움이 되며 필요에 따라 대량 재할당을 활성화합니다.
- 위험 이벤트 및 문제 기록 유형에 대한 Sidebar 토론을 시작합니다. 팀은 이벤트나 문제를 논의할 수 있는 전용 공간을 확보합니다. 이 공간은 위험 관리 프로세스의 명확성과 효율성을 향상시킵니다.
- 위험 응답 작업 페이지의 검토자 필드를 사용하여 평가자에게 검토자의 상세 정보를 알립니다.
- 가독성을 높이려면 위험 평가 양식에서 요소 선택에 드롭다운 옵션을 사용하십시오.
- 위험 평가 양식에서 요소 선택에 가로 레이아웃을 사용하여 스크롤을 최소화합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• Advanced Risk 평가 홈페이지에서 기본 페이지로 이동하는 단일 이동 경로 트레일이 있는 간단한 탐색을 사용합니다. 팀은 여러 탭을 열 필요가 없습니다. • 수동, 자동 및 산출형 메트릭 정의 기록에 대해 관련 목록별로 그룹화된 세로 목록 뷰를 사용합니다. • Advanced Risk 평가 내의 섹션 헤더를 축소하여 Advanced Risk 평가 페이지의 스크롤을 줄이고 더 많은 콘텐츠를 수용할 수 있도록 화면 공간을 최적화합니다.
Advanced Work Assignment	시스템 속성이 추가되었습니다. <code>glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled</code> 시스템 속성은 최대 대기 시간이 충족pending_accept 경우에도 할당이 시간 초과될 때까지 에이전트 받은 편지함에 상태 작업 항목을 유지합니다. 이 속성의 기본값은 true입니다.
에이전트 채팅	Chat summarization 요청자, 가상 에이전트 및 라이브 에이전트 간에 전송되는 대화에 대한 채팅 요약은 자동으로 생성합니다 에이전트 채팅 .
Agent Client Collector	메트릭 커넥터 개선 사항 사용 고성능 SCOM 메트릭 통합을 위해 에이전트 없는 SCOM(System Center Operations Manager) 커넥터를 사용합니다. Application patterns for the Agent Client Collector Agent Client Collector를 통해 애플리케이션 패턴을 실행합니다. 애플리케이션 패턴을 사용하면 에이전트의 호스트에서 실행 중인 애플리케이션에 대한 세부 정보를 검색할 수 있습니다. 향상된 시스템 속성 에이전트검색, 자동 MID 서버 선택 및 오류 메시지 로깅에 대한 개선 사항을 포함하여 향상된 정책 계산 및 프레임워크 구성 시스템 속성으로 애플리케이션의 Agent Client Collector 동작을 모니터링합니다. 검사에 추가된 구성 데이터 파일 인스턴스 데이터를 에이전트와 통신하여 애플리케이션에서 Agent Client Collector 향상된 데이터 수집을 제공합니다. 구성 데이터 파일도 에이전트의 연결된 MID 서버. Mongo DB 검사 메타데이터, 메모리 및 디스크 공간과 관련된 추가 메트릭을 사용하여 MongoDB 자원을 모니터링합니다. Kubernetes 클러스터에서 리소스를 지속적으로 검색 가시성에 (CNO)를 사용하여 Cloud Native Operations 클러스터 Agent Client Collector for Visibility 의 Kubernetes 자원을 지속적으로 검색합니다. CNO for Visibility는 자원의 변경 사항을 인스턴스에 즉시 보고하고 구성 관리 데이터베이스(CMDB).

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	클라우드 자원에 대한 메트릭 검색 을 사용하여 VMware 클라우드의 가상 자원에 대한 고성능 메트릭을 검색합니다.
Agent Workspace for HR Case Management	케이스 내에서 회의 작업 예약 HR 케이스에 대해 작업하는 동안 직원의 참석 가능 여부를 확인하고 회의 일정을 예약합니다. 예를 들어, 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원과의 회의를 예약할 수 있습니다. Add personal notes 개인 메모를 사용하여 마무리되지 않은 정보를 추가하고 케이스 이력 내에서 추적해서는 안 됩니다. 작업 메모는 케이스에 대해 작업하는 모든 에이전트가 액세스할 수 있습니다. 경우에 따라 에이전트는 개인 메모나 케이스와 관련하여 빠르게 변화하는 정보를 다른 에이전트가 보는 것을 원하지 않을 수 있습니다. Using checklists in Agent Workspace for HR Case Management 상황별 측면 패널에서 검사 목록 항목을 추가, 편집, 재정렬 또는 삭제합니다. 이전에는 에서 검사 코어 UI 목록 항목을 추가, 편집, 재정렬 또는 삭제할 수 있었습니다. Secure documents 케이스에 연결된 첨부 파일에 추가 보안 계층을 추가합니다. 중요한 데이터 또는 개인 데이터가 있는 첨부 파일에 대한 접근 권한을 특정 그룹, 사용자, 사용자 기준 또는 역할에 부여합니다. Page Configurations reference 구성 설정 페이지의 방문 페이지, 기록 페이지, 목록 페이지 및 HR 케이스 생성 페이지에 몇 가지 구성요소를 구성합니다. 이전에는 이러한 구성 요소만 사용하여 UI 빌더 구성할 수 있었습니다. HR 케이스 해결 간소화 클라우드 컨택 센터를 HR Agent Workspace와 통합하여 직원이 대화형 음성 응답을 사용하여 HR 케이스를 해결할 수 있도록 합니다. 라이브 에이전트가 필요한 케이스의 경우, 시스템이 통화를 연락 가능한 에이전트에게 라우팅하고, 관련 호출자 정보를 에이전트에게 표시하고, 상호작용에서 데이터를 자동으로 캡처합니다.
앱 엔진 스튜디오	에 필요한 역할을 빠르게 추가 Workspace Builder 새 모달을 통해 접근 제어 목록(ACL)이 없는 작업 공간의 보안을 빠르게 액세스하고 정의합니다. 새로운 계속하려면 사용자 역할 추가 모달을 사용하면 역할을 추가하고 접근 제어 목록(ACL)을 더 빠르게 자동으로 생성할 수 있습니다. 그런 다음 작업 공간 설정의 사용자 액세스 필드에서 역할을 편집할 수 있습니다. 에 대한 지원이 추가됨 크리에이터 스튜디오 의 그룹 및 역할 AEMC

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	관리자는 를 사용하여 AEMC권한이 있는 크리에이터 스튜디오 사용자를 추적하고 관리할 수 있습니다. 다음에 대한 지원이 추가됨 크리에이터 스튜디오 의 앱 요청 AEMC 크리에이터 스튜디오 제한된 사용자가 새 앱을 요청하면 관리자는 에서 요청을 AEMC보고 승인하거나 거부할 수 있습니다.
애플리케이션 관리자	Installing applications in Application Manager 모달 팝업 추가된 사전 설치 모달과 함께 다음 정보를 봅니다. • 애플리케이션 구성, 기본 기능 및 선택적 기능에 대한 설명입니다. • AppV2와 연결된 기본 기능, 선택적 기능 및 종속성을 표시합니다. • 사용 가능한 구성과 기능을 보여줍니다. • 설치가 차단되거나, 애플리케이션 구성에 라이선스가 부여되지 않거나, 기본 및 선택적 기능에 라이선스가 부여되지 않은 경우 사용자 시나리오를 표시합니다. 설치 후 모달 상세 정보 페이지에서 호환성, 주요 기능 및 릴리스 정보를 볼 수 있습니다. 설치 또는 업데이트 옵션도 표시됩니다.
애플리케이션 포트폴리오 관리	Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace 비즈니스 애플리케이션 비용을 평가하고 애플리케이션 비용을 활용하여 애플리케이션 포트폴리오의 우선순위를 지정합니다. 비용별로 비즈니스 애플리케이션을 합리화하고 조직의 비즈니스 전략에 맞춥니다. 자세한 내용은 , Create a source for an Application TCO , , Create a cost type for Application TCO in Enterprise Architecture Workspace 를 Add or edit a total cost of ownership record 참조하십시오 Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace . 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 로드맵 보기 전략에 맞춰 비즈니스 역량 및 애플리케이션에 대한 작업을 계획하고 우선순위를 지정하며 로드맵을 작성합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 View roadmap of a business application 참조하십시오 View a roadmap of a business capability . Lucidchart 다이어그램을 저장할 폴더를 보고 선택하세요. 로그인에 따라 다이어그램을 만드는 동안 Lucid 폴더를 가져와 Lucidch 다이어그램을 선택하고 저장합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 Create a diagram for a business application in the EA Workspace 참조하십시오 Create a Lucidchart diagram for a business capability in the EA Workspace . 직접 생성한 표시기를 사용하여 애플리케이션 합리화 페이지에서 비즈니스 애플리케이션을 분석합니다

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	의 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 애플리케이션 합리화 화면을 사용하면 사용자 지정 표시기를 사용하여 거품형 차트 뷰 또는 목록 뷰에서 비즈니스 애플리케이션을 분석할 수 있습니다. 활성 플래그를 사용하여 합리화를 위해 적용할 표시기를 선택합니다. 자세한 내용은 해당 문서를 List view of application rationalization 참조하십시오 Bubble chart view of application rationalization 참조하십시오. Gantt 차트 보기에서 TPM 및 TRM 수명주기 보기 참조하십시오 비즈니스 애플리케이션 뷰의 수명주기 타임라인 탭에서 비즈니스 애플리케이션의 TPM 및 TRM 수명주기 정보를 Gantt 차트 형식으로 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Gantt view of TPM and TRM lifecycle timelines 참조하십시오 문서를 참조하십시오. 역량 및 해당 하위 역량과 연결된 모든 비즈니스 애플리케이션 합리화 애플리케이션 합리화 페이지에서 비즈니스 역량 필터를 적용하면 상위 역량의 하위 역량과 연결된 비즈니스 애플리케이션을 포함하여 모든 비즈니스 애플리케이션이 표시됩니다. 하드웨어 제품의 제품 또는 TRM 제품 수명주기 추가 또는 요청 TRM 카탈로그를 TRM 사용하거나 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 내에서 탐색을 TRM 사용하여 하드웨어 제품 및 제품 수명주기를 TRM 요청합니다. 사용자 역할에 따라 TRM 제품을 추가하거나 요청할 수 있습니다. 예를 들어 엔터프라이즈 아키텍처 그룹의 구성원인 경우 TRM 제품 또는 TRM 제품 수명주기를 직접 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 , Add or edit a TRM product lifecycle request 참조하십시오 , Request a TRM product using the TRM Catalog 참조하십시오 및 Request a TRM product lifecycle using the TRM Catalog 참조하십시오 문서를 참조하십시오 Add or edit a TRM product request 참조하십시오. Rationalization of business applications 참조하십시오 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 애플리케이션 합리화를 지원합니다. 표시기로 애플리케이션을 분석하여 작업을 수행하여 비즈니스 애플리케이션을 합리화할 수 있습니다. 수요 생성, 계획된 처리 설정, 수명주기 데이터 추가, 연결된 수요 보기, 애플리케이션과 연결된 기존 프로젝트의 상세 정보 업데이트 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 Bubble chart view of application rationalization 참조하십시오 및 List view of application rationalization 참조하십시오 문서를 참조하십시오. Personalize the Enterprise Architecture Workspace home page 참조하십시오 페이지 개인화 기능을 사용하여 홈페이지에 EA Workspace 표시할 섹션을 사용자 지정합니다. Run a scheduled job to update TRM technical debt data in EA Workspace 참조하십시오 예약된 작업(<i>Populate TRM technical debts in the EA Workspace</i>)TRM을 실행하여 .EA Workspace 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. Open business application form in Core UI from EA Workspace 참조하십시오

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	에서 비즈니스 애플리케이션 양식을 코어 UIEA Workspace 열 수 있습니다.
Application Vulnerability Response	취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석  의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 정정 작업의 위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 기록의 시각적 표현을 통해 활성 애플리케이션 취약성에 대한 전체 요약물 가져옵니다. 필터를 사용하여 애플리케이션 취약성 집합의 요약 확보  의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 해당 취약성을 필터링하여 활성 애플리케이션 취약성 집합의 요약물 가져옵니다. Define Vulnerability Response email notifications  이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에서 또는 사용자의 역할에 따라 기록이 열립니다 취약성 관리자 작업 공간IT 정정 작업 공간 . Invicti Vulnerability Integration  Invicti 취약성 통합을 사용하여 IAST(대화형 애플리케이션 보안 테스트) 및 DAST(동적 애플리케이션 보안 테스트) 데이터를 임포트합니다. 이 데이터를 사용하면 사용자 지정 소프트웨어 응용 프로그램에서 결함의 영향과 우선 순위를 결정할 수 있습니다. 다음 Invicti 통합을 사용하여 취약성 데이터를 보강합니다. • Invicti 애플리케이션 목록 애플리케이션 - Invicti에서 스캔한 애플리케이션을 임포트합니다. • Invicti 스캔 목록 통합 - 스캔이 실행된 날짜 및 시간에 대한 데이터를 가져옵니다. • Invicti 애플리케이션 취약한 항목 통합 - Invicti 취약한 항목 데이터를 임포트합니다. Veracode를 사용하여 SBOM(Software Bill of Materials) 파일 임포트  전용 Veracode API를 사용하여 CycloneDx JSON 형식의 SBOM 파일을 업로드합니다. 소프트웨어 프로젝트에서 사용 중인 구성요소와 릴리스, 버전 및 관련 취약성에 대한 정보를 식별합니다. 통합은 CycloneDx JSON 형식으로 SBOM을 생성하고 구문 분석을 위해 인스턴스에 업로드합니다. 소프트웨어 BOM 애플리케이션이 필요합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 소프트웨어 BOM 애플리케이션을 참조하십시오. Software Bill of Materials  SBOM(Software Bill of Materials) 제품에 대해 지원되는 응용 프로그램이 다음과 같이 개선되었습니다. • OSV.dev 통합에 대한 PURL 유효성 검사가 추가되었습니다. 유효하지 않은 PURL은 파일 처리 중에 무시됩니다. • 사용 가능한 경우 AVIT 기록 OSV.dev 관련 목록에 고정 버전 정보가 표시됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• SBOM AVIT(애플리케이션 취약 항목)는 향상된 SBOM 작업 공간 뷰에 구성요소 정보를 표시합니다. • SBOM 작업 공간에서 SBOM AVIT에 대한 정정 작업 규칙을 사용하지 않도록 설정했습니다. 의 Vulnerability Manager Workspace Vulnerability Response에서 SBOM AVIT에 대한 규칙을 편집할 수 있습니다. • 확장된 SBOM 작업 공간 액세스를 통해 SBOM Core 애플리케이션으로 SBOM 인벤토리를 볼 수 있습니다. Reapplying CI Lookup rules in Application Vulnerability Response CI(구성 항목) 조회 규칙을 다시 적용하여 스캔한 애플리케이션 및 제품 모델에 대한 기존 CI를 업데이트합니다. 수동으로 정정 작업 생성 그룹 구성 탭의 정정 작업 기록에서 애플리케이션 취약 항목(AVIT)에 대한 정정 작업(AVUL)을 수동으로 생성합니다. 가양성 및 예외 요청에 대한 알림 승인 규칙에 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림과 미리 알림을 받고 승인 기록을 변경합니다. Application Vulnerability Response용 Quick start tests 새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 Application Vulnerability Response . Application Vulnerability Response을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.
Audit Management	Manage your documents and work papers with Audit Management as cloud files 클라우드 파일로 문서와 작업 문서를 Audit Management 관리합니다. 이 기능은 의 계약 및 감사 작업 기록에 Audit Workspace대한 특정 사용 사례를 다룹니다. 클라우드 파일을 임의의 GRC 기록에 연결하고 단일 클라우드 파일을 여러 기록과 공유합니다. Create a Cloud file configuration on engagements and audit tasks 클라우드 파일에 대한 액세스 권한을 관리합니다. 클라우드 파일 구성 모듈을 사용하여 클라우드 파일의 사용자에게 읽기 및 쓰기 권한을 지정합니다.
인증	액세스 분석기 ServiceNow[#] 관리자, 개발자 및 지원 에이전트를 위해 설계된 셀프 서비스 도구인 Access Analyzer V2를 사용하여 사용자 액세스를 비교하고 .Now Platform 중요사항: Access Analyzer는 .ServiceNow Store 자세한 내용은 ServiceNow Store 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	ID 및 액세스 감사  ID 및 액세스 감사를 사용하여 사용자, 그룹, 역할 및 ACL에 대한 변경 사항을 파악하고 사용자 계정, 그룹 및 역할에서 누가, 무엇을, 어디서, 언제 수정했는지에 대한 중요한 정보를 파악합니다. 세션 확인 컨텍스트  적응식 인증 정책 프레임워크에 세션 검증 컨텍스트를 구성하여 인증 요청을 평가한 다음 유효한 범위 내의 IP 주소를 기반으로 액세스를 거부하거나 정책 조건으로 허용합니다. 세션 유효성 검사 컨텍스트는 세션 또는 쿠키 하이재킹에 대한 추가 보호 계층을 제공합니다. 제로 트러스트 액세스 - 모바일  적응식 인증 정책 내에서 제로 트러스트 액세스 - 세션 액세스 정책을 사용하여 모바일에서 특정 세션의 역할 또는 권한을 줄입니다. API 키 및 HMAC 토큰  인바운드 REST API에 대한 API 키 및 HMAC 토큰을 지원하여 인바운드 웹훅 URL을 안전하게 인증합니다. OAuth에 대한 JWT 지원  OIDC 기반 SSO(Single Sign-On) 및 OAuth 기반 아웃바운드 통합을 위한 개인 키 JWT로 OAuth 2.0 클라이언트 인증을 지원합니다. 인바운드 통합에 대한 OAuth 클라이언트 자격 증명 부여 유형  외부 공급업체 OAuth 클라이언트에서 플랫폼으로 ServiceNow[#] 인바운드 통합에 대한 OAuth 클라이언트 자격 증명 부여 유형을 지원합니다.
Automated Test Framework	Performance profiling  성능 프로파일링은 병목 현상을 더 빠르게 식별하여 런타임 동작을 분석하는 데이터 기반 접근 방식입니다. 성능 프로파일링을 사용하여 인스턴스를 업그레이드할 때 성능 저하를 감지합니다. 그런 다음 문제를 조사하고 해결할 수 있습니다. 구성 가능한 작업 공간 지원  이제 ATF는 더 넓은 테스트 범위를 제공하여 회귀 위험을 줄이기 위해 Next Experience UI(양식 및 UI 작업으로 제한됨) 테스트를 지원합니다. 선언적 작업 가시성 테스트 단계  양식 테스트 단계 범주에서 선언적 작업 가시성 테스트 단계를 사용하여 현재 양식에 선언적 작업이 표시되는지 확인합니다. 선언적 작업 테스트 단계 클릭  양식 테스트 범주에서 선언적 작업 클릭 테스트 단계를 사용하여 현재 양식에서 선언적 작업을 클릭합니다.
Business Continuity Management	Schedule an auto-update of the dependencies 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	CMDB Business Impact Analysis에서 자산 및 종속성을 업데이트합니다. 관리자는 BCM 자동 업데이트를 시작하거나 수동 검토 프로세스를 트리거하도록 영향 분석 종속성 업데이트 구성 모듈을 구성할 수 있습니다. 관리자는 예약된 작업을 활성화하여 종속성을 지속적으로 모니터링하고 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. Schedule an auto-update of the related assets  CMDB 비즈니스 연속성 계획의 자산과 종속성을 업데이트합니다. 관리자는 BCM 자동 업데이트를 시작하거나 수동 검토 프로세스를 트리거하도록 계획 수립 종속성 업데이트 구성 모듈을 구성할 수 있습니다. 종속성은 BIA 업스트림 종속성, BIA 다운스트림 종속성 및 CMDB와 같은 다양한 소스에서 가져옵니다. 관리자는 예약된 작업을 활성화하여 종속성을 지속적으로 모니터링하고 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. Adding the dependencies of the impacted assets  이벤트의 CMDB 자산과 종속성을 업데이트합니다. 관리자는 BCM 이벤트 종속성 소스 구성 모듈을 구성하여 자동 업데이트를 시작하거나 수동 검토 프로세스를 트리거할 수 있습니다. 종속성은 BIA 업스트림 종속성, BIA 다운스트림 종속성, CMDB계획 기본 자산 및 계획 관련 자산과 같은 다양한 소스에서 가져옵니다.
클론 관리자 콘솔	Request a clone in Clone Admin Console  이 앱에는 다양한 복제 설정이 복제에 미치는 영향에 대한 지침과 설명이 포함된 간소화된 복제 요청 페이지가 있습니다. 새 요청 페이지에는 유지 관리 기간과 타이밍 충돌을 방지하는 데 도움이 되는 새로운 예약 도구도 있습니다. 이 도구는 인프라 유지 관리와 충돌하는 클론의 자동 일정 조정을 줄여줍니다. 지침 일부 클론 옵션이 클론 시간에 어떤 영향을 미칠 수 있는지에 대해 추가된 새로운 정보와 함께 지침 및 사용자 경험에 대한 새로운 초점을 활용하십시오. 온디맨드 백업 옵션 복제본의 일부로 새 백업을 사용합니다. 이 옵션은 클론에 새로 게시된 변경 사항을 포함하고 다음 야간 백업을 기다리지 않으려는 경우에 유용할 수 있습니다. 클론 로그 선택 시 클론 상태 페이지에 클론 로그를 표시하기 위해 추가되는 로그 표시 링크를 참조하십시오. 반복되는 클론 클론 요청 페이지의 클론 빈도 옵션을 사용하여 반복 클론을 생성합니다. 클론 빈도는 매주, 4주마다, 2주마다입니다. 주: 각 발생은 별도의 클론 요청으로 생성됩니다. 변경이 필요한 경우 생성된 개별 클론 요청을 변경해야 합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
클라우드 비용 관리	Kubernetes 클러스터의 지출 세부 항목 분석 클라우드에서 Kubernetes 클러스터에 대한 비용을 보고 분석하고 기간, 비용 유형 및 Kubernetes 클러스터, Kubernetes 네임스페이스 및 태그 범주와 같은 그룹화 옵션과 같은 다양한 필터를 사용하여 결과 범위를 좁힙니다. 공유 클라우드 서비스 비용 관리 다양한 비즈니스 도메인에서 공유 클라우드 서비스의 비용을 보고, 분석하고, 관리하고, 이러한 여러 사업부에 비용을 할당합니다. Kubernetes 클러스터의 경우 여러 네임스페이스에서 비용을 공유할 수 있습니다.
Coaching	통합 Coaching with Learning 포함 ServiceNow University 과 통합Coaching with Learning한 후 사용하여 ServiceNow University 기술을 습득 ServiceNow 합니다. Coaching 의 대시보드 Next Experience 사용자 인터페이스 대시보드를 사용하여 데이터를 분석 Coaching 합니다 Next Experience Coaching .
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	에 대한 시스템 생성 권장 사항 작업 공간 문제 관리 - 문제와 관련된 정정 작업에 대해 시스템에서 생성된 권장 사항을 사용합니다. 사용자 응답은 정정 작업의 동작 기록에 기록됩니다. - 문제의 세부 정보 탭에 나열된 시스템 생성 권장 사항을 사용합니다. 할당 대상 필드에서 문제를 할당할 때 상위 3개 권장 사항을 참조할 수 있습니다.
규정 준수 케이스 관리	Export a report to PDF 애플리케이션에 대한 액세스 권한이 없는 이해 관계자가 데이터에 계속 액세스할 수 있도록 미리 정의된 템플릿을 사용하여 규정 준수 케이스 또는 요청에 대한 PDF 보고서를 생성합니다. PDF 보고서를 통해 이메일을 통해 중요한 정보를 더 빠르게 공유할 수 있으며 애플리케이션에 액세스할 필요 없이 감사 팀, 파트너 또는 내부 위원회와 협업할 수 있습니다. PDF 보고서는 오프라인 보고 역할을 합니다. 포괄적인 데이터를 압축되고 읽을 수 있는 형식으로 제공할 수 있는 유연성을 제공할 수 있습니다. 미리 정의된 템플릿을 선택하거나 사용자 지정 문서 템플릿을 만들어 보고서를 생성할 수 있습니다. Compose emails in GRC: Compliance Case Management 애플리케이션을 사용하여 규정 준수 케이스 및 요청에 대한 이메일을 작성하고 전송하여 조직 내부 또는 외부의 GRC: Compliance Case Management 다양한 이해 관계자와 통신합니다. 영향을 받는 여러 관련 영역을 관리할 때 사용자 경험 향상 영향을 받는 여러 관련 영역을 규정 준수 케이스에 더 효율적으로 추가하고 관리합니다. 추가 단추를 선택하여 통합 대화 상자를 사용할 수 있습니다. 이 버튼을 사용하면

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	반복적인 작업을 제거하고 여러 화면 사이를 탐색하는 데 소요되는 시간을 줄일 수 있습니다. 영향을 받는 영역과 관련된 영역을 선택하면 백그라운드에서 규정 준수 케이스 기록에 대한 가시성을 확보하고 기록 내의 상세 정보를 기반으로 정보에 입각한 선택을 할 수 있습니다. 자세한 내용은 Add an impacted area to a compliance case 및 Add a related area to a compliance case 문서를 참조하십시오. 영향을 받는 여러 관련 영역 제거 규정 준수 케이스 양식에 추가된 제거 버튼을 사용하여 영향을 받는 관련 영역을 하나 또는 여러 개 삭제합니다. 여러 메뉴나 섹션을 탐색하지 않고도 영향을 받는 영역과 관련된 영역을 보다 편리하게 삭제할 수 있습니다.
Configuration Compliance	취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석 의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 정정 작업 기록의 시각적 표현을 통해 활성 테스트 결과에 대한 전체 요약물 가져옵니다. 필터를 사용하여 테스트 결과 세트의 요약 가져오기 의 홈 페이지에서 해당 테스트 결과를 필터링하여 활성 테스트 결과 집합의 요약을 취약성 관리자 작업 공간가져옵니다. 이메일 알림의 링크를 클릭하면 작업 공간에 기록 표시 이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에 따라 또는 IT 정정 작업 공간 기록이 열립니다. 취약성 관리자 작업 공간. 가양성 및 예외 요청에 대한 알림 승인 규칙에서 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 가양성 및 예외 요청이 있는 변경 승인 기록에 대한 알림과 미리 알림을 받습니다. Configuration Compliance용 Quick start tests. 새 애플리케이션이나 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 Configuration Compliance이 여전히 작동하는지 확인합니다. Configuration Compliance을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정에 의해 이를 구성합니다.
Configuration Management Database(CMDB)	CMDB Workspace 스토어 앱 - UI 빌더(UIB) 구성요소를 사용하여 구축된 CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자에 액세스합니다. CMDB 데이터 관리자는 이제 CMDB 작업 공간에 완전히 통합되었습니다. - UI 빌더(UIB)를 사용하여 빌드된 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증을 사용합니다. 이제 CMDB Workspace의 CMDB 데이터 관리자에서 인증 정책 유형을 사용하여 데이터 인증을 완전히 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• CMDB 작업 공간에서 중복 제거 템플릿 라이브러리를 생성하여 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 정정합니다. 중복 제거 기능은 이제 UI Builder(UIB) 구성요소를 사용하여 구축되며 CMDB Workspace에 완전히 통합됩니다. CMDB에 대한 빠른 시작 테스트 새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 CMDB . CMDB를 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.
컨테이너 Vulnerability Response	취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석 의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 정정 작업 기록의 시각적 표현을 통해 활성 컨테이너 취약성에 대한 전체 요약물 가져옵니다. 필터를 사용하여 컨테이너 취약성 집합의 요약 얻기 의 홈 페이지에서 취약성 관리자 작업 공간취약성을 필터링하여 활성 컨테이너 취약성 집합에 대한 요약물 가져옵니다. 이메일 알림의 링크를 클릭하면 작업 공간에 기록 표시 이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에서 또는 사용자의 역할에 따라 기록이 열립니다 취약성 관리자 작업 공간IT 정정 작업 공간 . 가양성 및 예외 요청에 대한 알림 승인 규칙에 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림과 미리 알림을 받고 승인 기록을 변경합니다. Container Vulnerability Response용 Quick start tests 새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 Container Vulnerability Response . Container Vulnerability Response을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.
지속적인 인증 및 모니터링	세분화된 수준에서 통제 관리 NIST 800-53 위험 관리 프레임워크를 기반으로 통제 목표 수준에서 통제 요구 사항을 구성하여 세분화된 수준에서 통제를 평가합니다. 워크플로에서 컨트롤이 증명 상태로 이동하는 동안 요구 사항 수준에서 증명을 수행할 수도 있습니다. 통제를 효과적으로 모니터링하고 추적할 수 있으며 미준수인 특정 요구 사항을 명확하게 식별할 수 있으며 이로 인해 통제가 미준수가 됩니다. Set up baseline controls to generate controls and implement requirements 부분적으로는 상속된 컨트롤로, 부분적으로는 시스템별 컨트롤로 구현되는 컨트롤을 만들어 공용 컨트롤 공급자의

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	부분 요구 사항을 채택하는 데 도움이 됩니다. 공용 제어 공급자가 제공하는 하나 이상의 요구 사항을 상속할 수도 있습니다. NIST 800-53A에 기반한 평가 절차를 수행할 수 있는 능력 개별 평가 절차의 효과성에 따라 통제의 효율성을 판단합니다. 테스트 템플릿에서 평가 절차를 조정하고 효과적, 비효율적 또는 해당 없음으로 표시할 수 있습니다. 통제 목표 및 통제 양식의 CAM 뷰에 있는 새로운 관련 목록 CAM NIST 800-53 수정 버전 5의 모든 통제 목표 요구 사항이 있는 통제 목표 양식의 뷰를 사용합니다. 마찬가지로 통제 양식의 뷰에는 CAM 통제 요구 사항 관련 목록의 통제에 대해 생성된 모든 요구 사항이 있습니다.
코어 Now Platform	아랍어 지원 인스턴스에 있는 기본 시스템 UI 문자열 콘텐츠의 아랍어 번역을 통해 아랍어를 사용하는 사용자를 수용합니다. 이러한 번역을 받으려면 I18N: Arabic Translations 플러그인 (com.snc.i18n.arabic)을 활성화하십시오. GraphQL 탐색기 통합 GraphQL 테스트 도구를 사용하여 GraphQL API를 테스트합니다. GraphQL Explorer를 사용하면 GraphQL API를 쉽게 개발하고 디버깅할 수 있습니다. JavaScript 모듈 및 타사 라이브러리 지원 ServiceNow SDK 사용자 지정 JavaScript 모듈을 만들어 코드를 구성 및 재사용하고, 유지 관리를 개선하고, 범위가 지정된 애플리케이션에서 타사 JavaScript 라이브러리의 기능을 SDK로 활용할 수 있습니다 ServiceNow . SDK를 ServiceNow 사용하여 사용자 지정 모듈 및 타사 라이브러리 시각적 스튜디오 코드 로 범위가 지정된 애플리케이션을 생성, 다운로드, 수정한 다음 이러한 애플리케이션을 인스턴스에 배포합니다. 관련 기록 보관에 대한 개선 사항 관련 기록을 정의할 때 각 보관 관련 기록에 대한 보관 규칙을 지정하여 계단식 배열의 깊이를 제어합니다. 지정된 보관 규칙이 없는 관련 기록은 계단식 배열되지 않습니다. 사용자 지정 인덱스 삭제 Tables 모듈을 사용하여 사용자 지정 인덱스를 삭제합니다. 원격 테이블의 플로우 논리 원격 테이블 쿼리에 대한 데이터를 검색하는 플로우를 빌드합니다. ServiceNow[#] 플로우 디자이너 트리거 및 작업의 기능을 사용하여 트리거에 응답하고 원격 데이터를 가져옵니다. 로컬 기반 언어 정렬을 사용하도록 설정하는 새로운 시스템 속성 <code>guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale</code> 시스템 속성을 활성화하여 로컬 기반 언어에 따라 표시/숨기기 필터의 필드를 정렬합니다. 시스템 속성은 기본적으로 False로 설정됩니다. Syslog 기록 UI 작업 표시

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	트랜잭션 및 활성 트랜잭션 양식에서 새로운 Syslog 기록 표시 UI 작업을 사용하여 트랜잭션 실행 중에 생성된 시스템 로그 항목을 볼 수 있습니다.
고객 계약 및 권리	계약 생성 및 관리  수동으로 계약을 생성하고, 기존 계약을 임포트하고 동기화하여 업데이트된 데이터를 유지합니다. Agent Workspace에서 작업  에서 ServiceNow[#] CSM 에이전트 작업 공간계약 및 권리를 보고, 활용하고, 관리합니다. 새 고객 계약 및 권리 생성  제안 생성부터 계약 생성까지 고객 서비스 계약 및 권리의 수명주기를 관리합니다. 오피-계약 서비스 통합  제품 카탈로그 관리, 주문 관리 및 계약 관리를 통합하여 서비스 계약 및 권리 판매를 원활하게 지원할 수 있습니다. 계약 및 권리 관리  계약, 계약 라인 및 권리에 대한 변경 지시를 처리하기 위해 계약 및 권리의 수정을 관리합니다. 계정, 제품 또는 서비스 계획에 대한 권리를 지원합니다.
고객 서비스 관리 (CSM)	서비스 정의 범주  제공된 서비스에 대한 범주를 생성하여 에이전트가 서비스를 선택하는 방법을 간소화합니다. 케이스 서비스 선택기 및 케이스 작업 서비스 선택기에서 에이전트는 범주를 선택한 다음 해당 범주 내에서 사용 가능한 서비스를 보고 선택하여 케이스 또는 케이스 작업을 생성할 수 있습니다. 고객 활동 뷰  • 에 간소화되고 응답이 빠른 고객 활동 구성 요소를 CSM Configurable Workspace표시합니다. 개선 사항으로는 업데이트된 날짜 선택기, 고객 활동 시간 그룹 헤더 및 카드 레이아웃, 새로운 활동 아이콘 등이 있습니다. • 전체 증명서 대신 과거 상호작용에 대한 생성형 AI 기반 요약을 표시합니다. Quick start tests for Customer Service Management  새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 고객 서비스 관리 . 고객 서비스 관리를 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.
데이터 검색	Create anonymization techniques  데이터 검색 부분 익명화 지원 이제 검색된 데이터를 부분적으로 익명으로 설정할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Configure a Data Discovery job 데이터 패턴 지원에는 키워드 및 키워드 근접성이 포함됩니다. 이제 데이터 패턴에 키워드 및 키워드 근접성을 사용할 수 있습니다.
데이터 개인정보 보호	익명화 페이지에서 테스트 생성 이제 익명화 페이지에서 직접 테스트를 만들 수 있습니다. 정책 페이지에서 패턴 기술 매핑 생성 이제 정책 페이지에서 직접 부분 익명화를 위한 익명화 기술에 대한 데이터 패턴을 생성할 수 있습니다. 패턴 순서 지정 지원 부분 데이터 익명화 작업 실행 중에 패턴의 순서를 볼 수 있습니다.
CSM을 위한 데이터 관리	제품 인스턴스 식별자 제품 인스턴스 식별자를 사용하여 새로운 제품과 기존 제품 및 서비스를 관련 자산 및 구성과 연결합니다. 모델 범주 필드를 사용하여 설치 기반 항목을 자산 클래스, 구성 항목 클래스 및 제품 모델 클래스에 연결합니다. 자산과 설치 기반 간의 수명주기 상태 동기화 자산 클래스와 설치 기본 클래스 모두에서 상태 필드를 동기화하여 두 엔터티 간의 상태 일관성을 유지합니다. 상태 필드의 동기화는 라이프 사이클 필드에서 선택하는 상태에 따라 달라집니다. 설치 기반 양식에서 기존 상태 필드와 새 수명주기 필드 간의 링크를 설정하여 Common Service Data 모델 프레임워크를 준수합니다. 판매된 제품 및 설치 기반에 대한 데이터 모델 주문을 이행하는 동안 설치 기반 양식의 사양 필드를 사용하여 설치 기반 항목을 생성합니다. 판매된 제품 테이블에 추가된 필드를 사용하여 판매된 제품에 대한 수명주기 관리 워크플로우를 지원합니다. Sales and Order Management workflows 엔터티 및 구성을 매핑하여 리드-현금 엔터티에 대한 메타데이터를 구성합니다. 인스턴스 만들기, 커밋 인스턴스, 델타 및 효과와 같은 리드-현금 운영을 사용하여 엔터티 간의 원활한 정보 플로우를 위한 워크플로우를 작성하고 구축합니다. Customer Life Cycle Management Workflows 고객 수명주기 관리 (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) 스토어 애플리케이션을 활성화하여 판매된 제품의 수명주기를 관리합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	판매된 제품을 주문하고 주문에서 판매된 제품 플로우를 트리거하여 기존 제품과 서비스를 업데이트합니다. 계정 페이지의 판매된 제품 관련 목록에서 수정, 일시 중단, 재개 및 연결 해제 작업을 사용하여 이 플로우를 트리거합니다. 수정 작업을 수행하여 구성기 UI에서 판매된 제품의 현재 구성을 변경합니다. 일시 중단 작업을 사용하여 판매된 제품을 한정 또는 무기한 일시 중단합니다. 재개 작업을 사용하여 연결이 끊기거나 일시 중단된 판매된 제품의 서비스를 다시 시작합니다. 판매된 제품과 전체 계층 구조의 연결을 해제하여 판매된 제품을 비활성화합니다. 사용자-직원을 소비자로 통합  로그인부터 제품 전반 고객 서비스 관리 의 모든 상호작용에 이르기까지 내부 및 외부 가상 사용자를 모두 지원하는 통합된 단일 프로필을 생성합니다. 비즈니스 위치 360  에이전트가 비즈니스 위치 360 템플릿을 사용하여 보고된 비즈니스 위치 문제를 정확하게 해결할 수 있습니다. 에이전트는 향상된 상황별 통찰력을 위해 데이터 소스를 추가하고, 추가 정보를 표시하고, 매장, 정부 기관, 의료 기관, 자동차 대리점 또는 부서와 같은 엔터티를 나타낼 수 있습니다. 비즈니스 위치 직원을 위한 옴니채널 지원  비즈니스 위치 직원이 채팅 및 메시징 애플리케이션을 포함한 가상 에이전트옴니채널 기능을 통해 각 비즈니스 위치와의 모든 지원 상호작용을 상호작용하고 기록할 수 있도록 합니다.
Decision Builder	의사 결정 빌더 에 통합 워크플로우 스튜디오  애플리케이션에 대한 워크플로우를 구축하는 데 도움이 되는 다른 강력한 도구와 함께 간소화된 하나의 환경에서 의사결정 테이블에 액세스하고 빌드합니다. 결정 테이블 코드 스니펫  에서 테이블의 의사 결정 빌더코드 스니펫을 복사하여 작성하는 Now Platform 스크립트에 결정 테이블을 삽입합니다. Duplicate a decision table  300행 미만의 전체 결정 테이블을 복제하거나 더 큰 결정 테이블의 경우 결정 테이블 구조(입력 및 열)만 복제하여 결정 테이블을 생성하는 시간을 절약합니다. Duplicate rows in a decision table  결정 테이블의 행을 전략적으로 복제하여 결정 규칙을 생성하는 시간과 노력을 절약합니다. View related objects in a decision table 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	열린 결정 테이블에서 결정 테이블이 사용되는 관련 플로우, 하위 플로우 또는 프로세스를 쉽게 보고 액세스합니다.
DevOps 변경 속도	GitHub 문제 통합 문제를 코드 커밋과 GitHub 연결하는 GitHub 계획 기능의 일부로 리포지토리에서 문제를 GitHub 검색합니다GitHub. 에 대한 GitLab사용자 지정 작업을 사용하여 GitLab 파이프라인에서 변경 요청 생성, Sonar 스캔, 아티팩트 등록 및 패키지 등록과 관련된 데이터를 수집합니다.
Digital Portfolio Management	Digital Portfolio Management Workspace homepage  • 새롭게 디자인 DPM 된 Workspace 홈페이지에서 심각도별로 정렬된 모든 솔루션 카드를 확인합니다. • DPM 처음으로 로그인하면 특정 테이블에서 사용자 이름을 기반으로 자동 생성된 솔루션 카드를 볼 수 있습니다. 처음 로그인한 후 홈페이지를 개인화 DPM 하는 것이 좋습니다. i 주: sn_dpm.dpm_admin 역할을 사용하면 홈페이지 솔루션 테이블을 업데이트하여 사용자가 Workspace에 처음 로그인 DPM 할 때(개인화 전) 표시되는 솔루션 카드를 조정할 수 있습니다. Personalize the Digital Portfolio Management Workspace homepage  • 솔루션 카드를 추가하거나 제거하여 홈페이지를 개인화합니다 DPM . 각 솔루션에 대한 주의 필요 임계값을 조정하여 가장 주의가 필요한 솔루션을 확인할 수도 있습니다. 심각도 수준은 양호, 보통 또는 심각입니다. • 개인화된 솔루션 목록은 로그인할 때마다 표시되도록 테이블에 보관 <code>dpm_home_page_item</code> 됩니다. 이 테이블은 홈페이지를 개인화할 때마다 업데이트됩니다. Digital Portfolio Management homepage default solution cards  다음 시스템 속성을 사용하여 전반적인 DPM 성능을 개선하고 홈페이지에 표시할 솔루션 카드의 수를 늘리십시오.

DPM 홈페이지 솔루션 카드 시스템 속성

시스템 속성	홈페이지 기본 솔루션 제한
<code>dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit</code> 서비스, 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스에 사용됩니다.	750
<code>dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit</code> 비즈니스 애플리케이션용.	250

원하는 조합으로 솔루션 카드를 추가하고 제거할 수 있지만 홈페이지에서 DPM 총 솔루션 카드는 1,000개를 초과할 수 없습니다.

i 주:

sn_dpm.dpm_admin 역할을 사용하면 홈페이지에서 시스템 속성 제한을 1,000개 이상의 솔루션으로 DPM 변경할 수 있습니다. 그러나 한도를 높이면 시스템 성능에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

Configure the Digital Portfolio Management experience

sn_dpm.dpm_admin 역할이 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에서 사용 가능한 항목 유형을 표시하거나 숨겨 사용자 경험을 구성합니다.DPM
 - 서비스
 - 기술 서비스
 - 비즈니스 서비스
 - 애플리케이션 서비스
 - 서비스 제공
 - 비즈니스 애플리케이션
- 사용 가능한 항목 유형 테이블을 업데이트하여 홈페이지와 개인 포트폴리오에서 DPM 솔루션 유형을 숨기거나 표시합니다. 솔루션 유형의

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	예로는 및 <code>cmdb_ci_business_app</code>가 있습니다 <code>cmdb_ci_service</code>. 주: 솔루션 유형이 숨겨져 있으면 해당 솔루션은 의 DPM 다음 영역에서 생략됩니다. ◦ 자동으로 생성된 솔루션 카드 결과. ◦ 항목 추가 및 제거의 개인화 옵션. ◦ 임계치를 업데이트할 때 상태 조건 설정. ◦ 페이지가 필터링됩니다. View business application details 실행 탭의 KPI 그룹 세부 항목 목록에서 비즈니스 애플리케이션에 대한 모든 애플리케이션 서비스를 봅니다. 목록에는 최대 10개의 애플리케이션 서비스가 표시되지만 페이지를 훑어보면 더 많은 것을 볼 수 있습니다. 목록에는 비즈니스 애플리케이션이 매핑하거나 상속한(또는 상속된) 최하위 KPI 그룹의 KPI가 표시됩니다. Copy a KPI group to create a new KPI group in Digital Portfolio Management 에서 기존 KPI 그룹을 DPM 복사하여 새 KPI 그룹을 만듭니다. KPI 그룹의 모든 기록과 매핑도 복사됩니다. KPI 그룹을 복사한 후 새 그룹이 요구 사항에 가장 적합하도록 KPI 그룹의 모든 측면을 수정할 수 있습니다. Configure Digital Portfolio Management to integrate with Process Mining 솔루션의 KPI 상태를 확인하고 필요에 따라 조정하려면 DPM 사용합시다 프로세스 마이닝. DPM for 프로세스 마이닝 인시던트, 문제, 변경 및 요청에 대한 데이터를 마이닝하기 위한 프로젝트 템플릿과 함께 제공됩니다. <code>sn_dpm.dpm_admin</code> 역할을 사용하여 다음에서 활성화 프로세스 마이닝 합니다. DPM • 스토어에서 ServiceNow[®] ITSM 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩을 설치하고 • 시스템 속성을 <code>sn_dpm.enable.po.dpmtrue</code>로 설정합니다.
Document Intelligence	데이터 추출을 위한 그리기 도구 그리기 도구를 사용하여 테이블에서 데이터를 쉽게 추출하여 문서 영역을 선택하고 정보를 추출합니다.
문서 서비스	문서에 대한 디지털 서명 스마트 카드를 사용한 디지털 서명을 위한 문서 템플릿과 서명 워크플로우를 정의합니다. 다른 참가자가 서명할 자동 입력된 문서를 생성하고 보냅니다.
문서 템플릿	템플릿 날짜 형식

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자를 위한 문서 작업을 시작할 때 날짜를 표시할 형식을 선택합니다. 템플릿 언어  에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자를 위한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰을 번역할 언어를 지정합니다. Document template scripts  스크립트를 사용하여 HTML 템플릿의 동적 토큰을 의도한 언어로 번역합니다. 스마트 카드 애플리케이션을 사용하여 디지털 서명과 문서 템플릿 통합  디지털 서명을 사용하여 문서 서명 환경을 원활하게 만들고 PIV(개인 신원 확인) 또는 CAC(공통 액세스 카드) 카드를 사용하여 수동 개입을 제거합니다.
EMR Help	Creating requests within your EMR  포털을 EMR Help 사용하여 EMR 시스템을 종료하지 않고도 의료 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.
ESG 경영	포괄적인 ESG 보고를 위한 서술형 고지사항  와 통합 ServiceNow Reporting용 Microsoft 365 하에 통제된 내러티브 고지사항을 생성합니다. 각 고지사항 유형에 대해 미리 정의된 템플릿을 추가합니다. 고지사항을 로컬로 유지하거나 쉽게 액세스할 수 있도록 클라우드 서비스에 Microsoft OneDrive 연결하도록 선택할 수 있습니다. 공동 작업을 활성화하고 고지사항을 검토할 수 있습니다. 고지사항에 사용된 메트릭을 추적하고 메트릭의 변경 내용을 모니터링하는 동시에 알림을 수신하여 적시에 재진술합니다. IT 풋프린트 탭으로 향상된 지속 가능한 IT 대시보드  대시보드의 지속 가능한 IT 발자국 탭으로 이동하여 데이터 센터, 사무실 건물 등의 탄소 발자국을 보여주는 글로벌 맵을 봅니다. 이 지도는 가장 에너지 효율적인 시설을 보여줍니다. 산출형 메트릭 정의의 계산을 위해 향상된 수식 작성기  수식 작성기를 사용하여 산출형 메트릭 정의에서 수식을 작성하거나 메트릭 정의 수준 또는 엔터티 수준에서 수식을 작성하도록 선택할 수 있습니다. 수식을 입력 및 편집하고 미리 볼 수 있습니다. Microsoft Excel 스프레드시트에 저장된 수식을 산출형 메트릭 정의로 직접 임포트할 수도 있습니다. 이 임포트는 계산을 수행하기 위한 수식을 빠르게 작성하는 데 도움이 됩니다. 고급 위험 평가와의 통합을 통해 ESG 위험 평가  ESG 위험 관리 역량을 사용하여 비즈니스의 ESG 위험을 평가합니다. 이 기능은 고급 위험 평가와 통합 ESG Management 되어 있으며 질적 및 양적 위험 평가 방법을 모두 지원합니다. 이 통합을 통해 엔터티 기반 위험 평가 및 자료 주제 위험 평가가 활성화되고 엔터티의 위험

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	점수가 롤업됩니다. 환경, 사회, 거버넌스(ESG) 위험 관리 애플리케이션과 함께 몇 가지 새 역할도 추가됩니다. 향상된 메트릭 데이터 테이블 메트릭 데이터 테이블이 전체 메트릭 정의 이름을 표시하도록 개선되었습니다.
직원 센터	News articles 직원은 앱을 사용하여 Now Mobile[#] 모바일 장치에서 뉴스 기사를 볼 수 있습니다. 이제 기본적으로 홈페이지에 직원 센터 표시되며 페이지 매김을 표시하는 옵션이 포함된 뉴스 피드 위젯을 사용합니다. 콘텐츠 매니저 또는 관리자는 뉴스 피드 및 추천 뉴스 위젯을 구성하여 뉴스 기사를 타일 레이아웃으로 표시할 수 있습니다. 콘텐츠 매니저 또는 관리자는 뉴스 기사를 하나 이상의 범주(예: 직원 혜택 또는 업계 업데이트)와 연결합니다. 직원은 범주별로 뉴스 기사를 볼 수 있습니다. Add content destination 콘텐츠 대상에서 게시 기간을 설정하여 콘텐츠 관리자가 게시 위치를 기준으로 콘텐츠를 사용할 수 있는 기간을 선택할 수 있도록 합니다. Rich Content Editor 리치 콘텐츠 및 뉴스 기사를 생성할 때 다음과 같은 새로운 기능을 사용합니다. • HTML 및 CSS 소스 코드 편집 • 클릭 한 번으로 콘텐츠의 전체 캔버스 지우기 • 셀 테두리 색, 너비 및 스타일 구성 • 이미지 및 비디오 가로 맞춤 구성 • 글머리 기호 목록 • 번호를 매긴 목록 • 아코디언 목록 Video hosting integrations framework 스트리밍 서비스의 비디오를 사용하여 풍부한 콘텐츠와 뉴스 기사를 생성합니다. 또한 보안 비디오에 대한 액세스 권한을 부여하고 사용 가능한 비디오의 썸네일 또는 반복 또는 자동 재생을 활성화하는 확인란과 같이 콘텐츠 관리자에게 도움이 되도록 인터페이스 요소를 구성할 수 있습니다. Create campaign stages (bundles) using Content Experience Builder 다음과 같은 새 구성 옵션을 사용합니다. • 이 Include users 필드를 사용하면 캠페인 관리자가 대상을 지정할 수 있습니다. • 빈도 필드에는 한 번 옵션이 포함됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Approvals in Now Mobile 기능의 Now Mobile 승인 환경을 사용하여 다음을 수행합니다. • 앱의 내 작업 아래에서 한 곳에서 모든 승인 작업에 액세스합니다 Now Mobile . • 작업 상세 정보를 보고 요청을 승인하거나 거부합니다. Workday approvals in Now Mobile 앱에서 모든 승인 작업에 Now Mobile 접근합니다Workday. 작업을 승인 또는 거부하거나 포털로 Workday 이동합니다. Integrated experience and service feedback 직원 경험 피드백을 사용하여 사용자로부터 사용자 경험과 서비스 경험에 대한 빠른 피드백을 수집합니다. Quick start tests for Employee Center 새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 직원 센터 . 직원 센터를 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정에 대해 이를 구성합니다.
암호화 키 관리	PostgreSQL 데이터베이스 지원 클라우드 암호화를 위한 기본, 보조, 읽기 전용 복제본, 게이트웨이(샤드) 및 LCP(Logical Corruption Protection) 데이터베이스에 대한 PostgreSQL 데이터베이스를 지원합니다. LCP 데이터베이스는 읽기 전용 복제본 데이터베이스의 변형입니다. 코드 서명 프레임워크 내의 신뢰할 수 있는 타임스탬프 타임스탬프가 지정된 KMF(Key Management Framework) 서명 (sn_kmf_record_signature) 기록을 사용하여 서명이 발급되는 시기를 봅니다. 에이전트 간 자격 증명 공유에 재사용 가능한 키 API 인증을 위한 클라이언트 측 비대칭 키 쌍을 구성합니다. 재사용 가능한 키 기능을 사용하면 모든 개념적 암호화 모듈에는 어느 시점에서든 하나의 활성 개념적 키만 있으며, 클라이언트 쪽에서 생성되고 해당 공개 키로 래핑됩니다. 3DES 사용 중단을 위한 간소화된 프로세스 3DES 사용 중단을 위해 개선된 사용자 인터페이스의 지침에 따라 GlideEncrypter를 제거합니다. Security Center의 중요 업데이트 앱 내에서 3DES의 전체 및 부분 사용 중단에 대한 정보를 찾을 수 있으며, 3DES를 사용 중단하기 전에 영향을 받는 모든 레거시 password2 필드를 볼 수 있습니다. 코드 서명을 위한 속성 기반 다층 호출자 검사 보안을 강화하려면 ECC 큐 공증 중에 유효성을 검사할 호출자 계층의 수를 늘립니다. 부터 Washington DC확인된 호출자 레이어의 수는 시스템 속성에 의해 결정됩니다. ServiceNow 신뢰 루트(ROT)와 자체 ROT 간 전환

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	신뢰할 수 있는 루트(ROT)와 자체 ROT 간에 ServiceNow 전환합니다.
Enterprise Asset Management	자산의 총 소유 비용 이해 및 분석  총 비용에 초기 자본 비용이 포함된 자산의 총 소유 비용 (TCO)을 추적하여 자원을 효율적으로 관리합니다. 또한 비용을 비용 범주별로 세분화하고 각 막대가 데이터 소스인 세로 막대형 차트 형식으로 비교 보고서를 볼 수 있습니다. 막대형 차트에서 세그먼트를 클릭하여 자산 이름별로 그룹화된 각 자산에 대한 경비를 봅니다. 를 사용하여 작업 관리 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 application  애플리케이션을 사용하여 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 자신과 그룹에 할당된 모든 작업 주문 작업을 보고 관리합니다. 예를 들어 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다. • 나에게 그룹 할 일 할당하기 • 작업을 완료하는 데 걸린 시간 기록 • 파트 요구 사항 처리 • 자산 동작 관리 • 지식 문서 액세스 자산 양식에서 자산의 계층 구조 및 작업 상세 정보 보기  의 상황별 사이드바 엔터프라이즈 자산 작업 공간에서 직접 자산의 계층 구조 세부 사항에 대한 가시성을 확보합니다. 자산 계층 구조를 트리와 같은 형식으로 최대 3개 수준으로 보고 자산의 모든 하위 항목을 확장하여 볼 수 있습니다. 자산 및 하위 자산과 연결된 작업을 볼 수도 있습니다. 중앙 위치에서 모든 관리 작업 수행  에서 Admin Center 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하여 쉽게 액세스하여 모든 관리 작업을 수행할 수 있습니다. 위험 및 TCO 구성, 모델 범주 및 선행 자산 유형 생성, 모델 및 자산의 대량 임포트와 같은 작업을 수행합니다. 다중 자산 온보딩 Playbook을 사용하여 여러 자산 온보딩  다중 자산 온보딩 Playbook을 사용하여 여러 자산을 동시에 온보딩합니다. Playbook의 각 활동을 완료하면 다음 활동으로 이동합니다. 모든 활동을 완료하면 여러 자산이 성공적으로 온보딩됩니다. 직관적인 구매 뷰를 사용하여 구매 상세 정보 보기 및 관리  의 엔터프라이즈 자산 작업 공간구매 뷰를 통해 구매 관련 요청을 추적하고 구매 주문을 쉽게 관리합니다. 업무 관리 워크플로우를 간소화하여 생산성 향상  작업 주문 작업의 대량 종결, 부품 요구사항의 부분 소싱 및 작업 주문 템플릿에서 검사 목록 템플릿 생성을 수행하여 작업 관리 워크플로우를 최적화합니다. 제품 인스턴스를 사용하여 조직의 운영 자산 관리 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자산을 운영 자산, CI(구성 항목) 및 IBI(설치 기반 항목) 클래스의 논리적 그룹인 제품 인스턴스로 표현하여 애플리케이션 및 워크플로우에서 엔터프라이즈 자산 관리 전체 수명주기 동안 자산을 관리합니다.
Event Management	Team-based integrations in Event Management  팀 수준에서 커넥터의 소유권과 규칙 실행을 보장하여 일관성과 계층 구조를 유지하면서 팀에 유연성과 사용자 지정 옵션을 제공합니다. 통합 소유권과 CI(구성 항목) 소유권을 기반으로 경보 할당을 자동화하여 통합 시스템을 담당하는 적절한 팀 구성원에게 경보가 라우팅되도록 합니다. Event forwarding  프로덕션 환경을 변경할 필요 없이 비프로덕션 환경의 한 인스턴스에서 ServiceNow 다른 인스턴스로 이벤트를 전달하여 이벤트 처리 테스트 수명주기를 가속화합니다.
현장 서비스 관리	일정 최적화 기능  다음 작업을 수행하는 데 사용합니다 Schedule Optimization . • 에이전트가 더 긴 배치 처리 기간 동안 여러 영역을 담당할 수 있는 복잡한 다중 영역 할당을 예약합니다. • 에이전트가 단일 영역 또는 여러 영역의 기본 구성원인지 보조 구성원인지에 관계없이 에이전트에게 작업을 할당합니다. • 에이전트 또는 작업 유형의 용량을 정의하여 작업 일정을 최적화합니다. • 한 명의 에이전트가 같은 날 또는 여러 교대조에서 여러 영역을 처리해야 하는 경우 보다 원활한 장중 운영과 효율적인 자원 할당을 제공합니다. • 정책을 만들 때 이전 교대조에 대한 할당 최대화, 우선순위가 가장 높은 작업 시작 시간 최소화, SLA 위반 최소화 와 같은 새로운 목표를 사용합니다. • 배치 및 일중 일정 예약에 개선된 구성 프로세스를 사용하면 두 유형 모두에 공통 설정을 제공하는 동시에 필요한 경우 특정 구성을 유지할 수 있습니다. 이 프로세스를 통해 중복을 제거하고 효율적인 설정을 보장할 수 있습니다. • 일정의 정확성과 준수를 개선하고 두 가지 새로운 시스템 속성을 통해 장중이 실행될 때 일정 변경을 줄일 수 있습니다. 디스패처 작업 공간 기능  다음 작업을 수행하는 데 사용합니다 디스패처 작업 공간 . • 일정 조건이 변경되면 디스패처가 하루 종일 실행 Schedule Optimization 될 수 있도록 합니다. • 영역 구성원 자격을 기반으로 크루를 생성합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 달력 뷰에서 영역별로 계약자 용량을 봅니다. • 영역에서 가용성에 따라 달력에서 에이전트를 봅니다. • 에이전트가 현장 서비스 예약한 약속이나 전화 통화와 같은 작업 외 주문 이유로 부재 시 표시할 개인 이벤트를 생성합니다. • 달력에 표시되는 시간을 15분, 30분, 45분 또는 60분 간격으로 변경합니다. • 에이전트에게 작업 주문 작업에 대해 논의하는 메시지를 보냅니다. • 달력 이벤트를 대량으로 업데이트하여 시간을 절약하세요. • 선호하는 재고 보관실 또는 할당 그룹에서 하나 이상의 부품을 소싱한 다음 개인 재고 보관실로 전송하여 작업 주문 작업을 신속하게 완료합니다. 출장 예상치를 위한 Beans.ai 맵 통합 동적 일정, 경로 최적화, 수동 작업 할당 및 에이전트 예상 도착 시간에 대한 이동 시간 예측에 새 맵 제공자인 beans.ai를 사용합니다. 영역 계획 수립 기능 영역 계획을 사용하여 다음 작업을 수행합니다. • 영역별 크루를 생성하여 영역 관리, 작업 일정 및 자원 할당을 간소화합니다. • 복잡한 영역의 표현을 단순화하고 데이터 관리 유연성을 높일 수 있는 복합 지리 기능을 사용하여 여러 지역을 하나의 영역에 연결합니다. • 자원을 정확하게 할당할 수 있도록 내부 에이전트 및 계약자에 대한 영역, 사용자 지정 시간 범위, 작업 및 에이전트 일정을 관리합니다. 현장 서비스 마켓플레이스 파견 담당자가 독점 계약업체 마켓플레이스에 작업을 게시할 수 있도록 하여 현장 서비스 숙련된 작업자를 보유한 계약업체가 비용 견적과 가용성을 제공할 수 있습니다. 파견 담당자는 자격을 갖춘 계약자와 상호 작용하여 작업에 가장 적합한 계약자를 선택할 수 있습니다. Now Assist for Field Service Management (FSM) 작업 주문 작업을 요약하는 데 사용합니다 FSM용 Now Assist . • 진행률을 추적하기 위해 작업 주문 작업의 모든 상태에서 작업 주문 작업 요약을 생성합니다. • 모바일 애플리케이션에서 작업을 완료할 때 작업 종결 요약을 생성하여 나중에 참조할 수 있도록 메모를 제공합니다. 주의 시작 약속 예약

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	기본 일요일이 아닌 주의 첫 번째 날 또는 다른 날에 약속 예약을 시작할 수 있도록 시스템을 활성화합니다. 작업 개시자 역할  작업 주문 개시자가 초안 상태의 작업 주문에 새 작업 개시자 역할로 적격성을 부여할 수 있도록 합니다. 작업 개시자 역할을 가진 사용자는 초안 상태의 작업 주문 또는 작업에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 작업 주문 템플릿 적용 • 작업 주문 작업 추가 또는 수정 • 파트 요구 사항 추가 또는 수정 부품 예약을 위한 향상된 모바일 경험  부품 요청을 이행하거나 소싱할 때 부품의 가용성에 따라 개인 재고 보관실에서 부품을 예약할지 아니면 다른 재고 보관실에서 부품을 소싱할지 선택합니다. 선형 자산 지원  작업 주문 개시자 또는 한정자를 활성화하여 다음 작업을 수행합니다. • 서비스 위치 맵에서 선형 자산 형상을 보고 작업 위치를 정확히 찾아냅니다. • 맵 인터페이스에서 선형 자산 형상을 보고 서비스 위치를 생성할 수 있도록 선형 자산의 시작 및 종료 위치를 선택합니다. 선형 자산 검사 작업을 수행할 때 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있도록 합니다. • 선형 자산의 시작 및 종료 위치 상세 정보를 검토합니다. • 맵 인터페이스에서 자산 시작 및 종료 위치를 찾습니다. 시작 날짜와 작업 컨텍스트가 선형 자산에서 강조 표시되어야 합니다. • 작업해야 하는 다양한 선형 자산 세그먼트를 검사합니다. • 선형 자산 또는 세그먼트의 정확한 지점 위치를 사용하여 작업 주문 작업을 생성합니다. 로 파트 제안 예측 인텔리전스  솔루션을 사용하여 작업 주문 작업에 필요한 부품에 예측 인텔리전스 대한 자동 제안을 활용합니다. 인력 기능  상황별 측면 패널에서 작업 주문 작업에 대한 작업 및 작업 설명을 봅니다. Event Management 탭에서 새 이벤트의 기본 시작 및 종료 시간을 직접 설정합니다.
Financial Services Card Operations	User experience enhancements in dispute agent workspace  향상된 작업 공간을 통해 분쟁 에이전트는 분쟁 트랜잭션에 대한 자세한 요약 검토할 수 있습니다. 업그레이드된

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	인터페이스를 사용하면 에이전트가 케이스의 진행 상황을 파악하고 다른 섹션으로 이동하지 않고도 동일한 페이지에서 양식을 업데이트할 수 있습니다. 또한 에이전트가 여러 탭에서 다양한 활동에 대한 세부 정보를 열어 효과적으로 멀티태스킹할 수 있도록 지원합니다.
Visa와의 Financial Services Operations 통합	VROL 시스템에서 분쟁 케이스 생성 🔗 트랜잭션에서 케이스 생성 하위 플로우를 실행하여 VROL (Visa Resolve Online) 시스템에서 분쟁 케이스를 생성합니다. TI(트랜잭션 문의) 또는 기존 케이스에서 분쟁 케이스 개시 🔗 트랜잭션에서 분쟁 시작 또는 케이스 하위 플로우를 실행하여 VROL 시스템에서 TI(트랜잭션 문의) 또는 기존 케이스에서 분쟁 케이스 생성을 시작합니다. VROL 사용자가 분쟁 질문서를 제출하거나 저장할 수 있도록 허용 🔗 분쟁 질문서 제출 하위 플로우를 실행하여 VROL 시스템에서 특정 분쟁에 대한 분쟁 질문서를 제출하거나 저장합니다.
플로우 디자이너	다이어그램 뷰에서 주석 지원 🔗 다이어그램 작성 뷰에서 주석을 추가하고 편집합니다. 플로우 실행 상세 정보를 위한 콘텐츠 필터링 🔗 콘텐츠 필터링 규칙을 사용하여 플로우 실행 세부 정보 내에서 중요한 콘텐츠에 대한 액세스를 제한합니다. Create an action input from a step input 🔗 단계 입력의 데이터 유형에 따라 작업 입력을 생성합니다. 단계 입력 값을 새 작업 입력에 매핑합니다. Exit Loop flow logic 🔗 If 플로우 로직의 조건이 충족되면 플로우 로직 루프에서 종료합니다. 플로우 로직 루프 후 다음 단계부터 플로우를 계속 실행합니다. 이 흐름 논리를 중단이라고도 합니다. FDIH Dashboard 🔗 지난 14일 동안 플로우의 평균 및 최대 실행 시간을 봅니다. 추세 데이터를 사용하여 예기치 않게 실행되는 플로우를 식별합니다. Flow generation 🔗 생성 AI를 사용하여 다단계 플로우 개요를 생성합니다. 플로우 개요에는 입력 값과 데이터 참조를 추가하기 위한 구성이 필요합니다. Go back to flow logic 🔗 플로우의 이전 단계로 돌아가 일련의 작업을 반복합니다. 사전 예방적 분석 트리거 🔗 표시기를 사용하여 퍼포먼스 분석 플로우를 시작합니다. 플로우 시작 조건을 사전 예방적 분석 KPI 점수 및 KPI 임계치 세트로 정의합니다. 편집할 때 플로우 자동 저장 🔗

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	플로우 디자이너 플로우에서 작업할 때 플로우를 자동으로 저장합니다. 플로우 디자이너 플로우를 편집하는 동안 저장 버튼이 더 이상 표시되지 않습니다. Skip Iteration flow logic If 플로우 로직의 조건이 충족되면 플로우 로직 루프의 현재 반복을 건너뛵니다. 목록의 다음 항목으로 플로우 논리 루프를 계속 실행합니다. 이 플로우 로직을 계속이라고도 합니다. 다이어그램 뷰에서 지원 체험하기 다이어그램 작성 뷰에서 Try flow 논리를 추가하고 구성합니다. 지원 실행 취소 및 다시 실행 플로우를 편집하는 동안 변경한 내용을 실행 취소합니다. 실행 취소한 변경 내용을 다시 실행합니다. 플로우 디자이너 플로우를 편집하는 동안에만 변경 내용을 추적합니다. 기본 Flow Designer 뷰에 대한 사용자 기본 설정 플로우 다이어그램 작성 뷰를 기본 플로우 디자이너 뷰로 설정합니다.
생성 AI 컨트롤러	큰 입력에 대한 재귀 요약Recursive summarization for large inputs 대규모 언어 모델(LLM)에는 요청당 최대 토큰 수가 있습니다. 재귀 요약은 큰 입력을 더 작은 조각으로 나누고, 해당 부분을 요약한 다음, 다시 결합하여 원래 호출을 수행합니다. 이 프로세스는 LLM에 요청을 제출할 때 중요한 컨텍스트가 손실되는 것을 방지하여 환각을 줄여 더 정확한 응답을 얻을 수 있습니다. Aleph Alpha 모델과 통합합니다. 자체 API 자격 증명을 가져와 Aleph Alpha의 Luminous LLM을 Now Platform.
하드웨어 자산 관리 10.0.0	성공 포털을 통해 Hardware Asset Management 애플리케이션의 성숙도 측정 의 성공 포털 부하하드웨어 자산 작업 공간을 통해 조직 내에서 성숙도를 측정하고 애플리케이션의 하드웨어 자산 관리 가치 수익률을 개선합니다. 효율적으로 사용하기 하드웨어 자산 관리 위해 집중해야 하는 기능을 시각화, 식별 및 보고할 수 있습니다. 자산의 총 소유 비용 이해 및 분석 총 비용에 초기 자본 비용과 운영 비용이 포함된 자산의 총 소유 비용(TCO)을 추적하여 자원을 효율적으로 관리합니다. 개선된 하드웨어 자산 관리 사용자 지정 모델 범주에 대한 (HAM) 라이선스 방법 사용자 지정 모델 범주를 라이선스 가능 및 옵트인 자원 범주에 연결된 상위 모델 범주와 연결하여 기능과 워크플로우에 액세스 하드웨어 자산 관리 합니다. ITAM 라이선스 보고서에는 라이선스 가능 및 옵트인 자원 범주와 연결된 모든 사용자 지정 모델 범주가 표시됩니다. 라이선스

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	가능 상위 모델 범주와 연결되지 않은 사용자 지정 모델 범주는 워크플로우와 기능에 액세스할 하드웨어 자산 관리 수 없습니다. 에서 받은 자산 보증 상세 정보 보기 및 추적 Lenovo 에서 Lenovo받은 보증 정보를 기반으로 하드웨어 자산을 관리합니다. 자산 양식에서 직접 하드웨어 자산과 연결된 보증의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 의 자산 운영 뷰 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하여 중앙 위치에서 모든 보증을 볼 수도 있습니다. 보증 만료 날짜에 근접한 하드웨어 자산을 추적하고 필요한 조치를 취할 수도 있습니다. 하드웨어 제품의 TRM 수명주기 단계에 대한 가시성을 확보하고 승인되지 않은 제품을 관리합니다. TRM 수명주기 단계 상세 정보를 사용하여 조직 내의 하드웨어 제품을 효율적으로 관리합니다. 이러한 상세 정보를 통해 조직에서 사용되는 하드웨어 제품이 TRM의 일부가 아니거나 사용이 승인되지 않았는지 파악할 수 있습니다. 제품 인스턴스로 조직의 운영 자산 관리 자산을 운영 자산, CI(구성 항목) 및 IBI(설치 기반 항목) 클래스의 논리적 그룹인 제품 인스턴스로 표현하여 애플리케이션 및 워크플로우에서 하드웨어 자산 관리 수명 주기 동안 자산을 관리합니다. 고유한 PID(제품 인스턴스 식별자)는 기존 관련 자산, CI 및 IBI 클래스를 연결합니다. 제품 인스턴스에서 자산, CI 및 IBI 클래스의 상태 필드가 동기화됩니다.
Health Log Analytics	크기 상태 로그 분석 증가된 로그 수집을 지원하기 위해 고급 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 안정적인 방식으로 로그 데이터를 상태 로그 분석 스트리밍합니다. 새 아키텍처는 인증 및 로그 수집을 위해 Cloud Services의 IT Operations Management 큐 기술을 활용합니다. 상태 로그 분석 AI 엔진은 조직의 로그 수집 증가에 따라 동적으로 확장되도록 개선되었습니다. 카탈로그 또는 계정 관리자를 통해 조정 요청을 제출하여 새 인프라로 Now Support 전환할 수 있습니다 ServiceNow .
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Case summarization using Now Assist 작업 공간 내에서 케이스 요약을 사용하여 케이스 컨텍스트를 빠르게 이해하기 위해 케이스 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성합니다.
메시징 서비스	향상된 보안 설정 인증서 생성기를 사용하여 인증서에 대한 Hermes 메시징 서비스보안 연결을 위한 인증서를 생성하고, 인증서를 해지하고, 인증서에 ACL을 Hermes 메시징 서비스 적용합니다. 주제 네임스페이스 관리

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	를 사용하여 Hermes 메시징 서비스Kafka 클러스터에서 Hermes 주제 네임스페이스를 생성, 업데이트 및 삭제합니다. 주제 관리 를 사용하여 Hermes 메시징 서비스Kafka 클러스터에서 Hermes 주제를 생성, 업데이트 및 삭제합니다. 항목 다시 스캔 인스턴스의 주제 기록을 Kafka 클러스터에서 Hermes 사용자에게 속한 주제와 동기화합니다.
ITOM 클라우드 가속화	클라우드 서비스 카탈로그(CSC) 안내 설정 CSC 안내 설정을 사용하여 클라우드 서비스 카탈로그의 초기 구성을 단계별로 진행합니다. 이 프로세스는 완료한 내용을 추적하므로 중단한 위치에서 중지했다가 다시 시작할 수 있습니다. CSC 앱 기능 • 바로 사용 가능한 카탈로그: 클라우드 서비스의 클라우드 서비스 요청 및 자동화를 위해 다양한 바로 사용 가능 카탈로그를 사용합니다. 또한 지원되는 모든 클라우드 제공자에 대해 고유한 카탈로그 항목을 게시할 수 있습니다. CPG의 레거시 및 사용자 지정 카탈로그 항목을 Employee Center에 게시할 수도 있습니다. ◦ Aws 바로 사용 가능한 카탈로그 ◦ Azure 바로 사용 가능한 카탈로그 • CSC 클라우드 서비스 요청 프로세스: 클라우드 서비스를 주문하려면 요청 프로세스 및 페이지를 사용합니다. • 스택 관리: 내 스택 관리 페이지를 사용하여 스택을 보고 작업할 수 있습니다. • 자원 관리: 내 자원 관리 페이지를 사용하여 자원을 보고 작업할 수 있습니다. • 통합: Azure DevOps CICD 파이프라인 통합 또는 Ansible 통합을 사용합니다. • 클라우드 설정: 클라우드 설정에 Microsoft Azure 또는 AWS를 사용합니다.
ITOM Health	생성 AI를 사용하는 Now Assist에서 생성된 경보 간소화로 경보를 보다 효과적으로 해결 에서 고속 목록 경보 단순화를 사용하여 경보를 서비스 운영 작업 공간 보다 효과적으로 분류하고 조사하여 해결 시간을 단축할 수 있습니다. 미리 구성된 경보 클러스터링 태그 및 정의를 사용하여 시간 절약 경보에서 매핑되고 태그 소스에 포함된 정보를 기반으로 하는 미리 정의된 태그를 사용하여 경보 클러스터링 이벤트 관리 을 더 빠르게 시작합니다. 경보 클러스터링 정의에 하나 이상의 태그를 첨부할 수 있습니다. 고유한 정의를

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	만들거나 애플리케이션과 함께 제공되는 사전 정의된 정의를 선택합니다. 사용자 및 사용자 그룹에 대해 미리 정의된 고속 목록 뷰 생성  고속 목록 사용자가 특정 서비스, 우선순위 또는 경보에 집중할 수 있도록 뷰를 구성합니다. 에서 이벤트 관리 이 뷰에 대한 필터, 열 순서 및 필터 속성을 설정하고 개별 사용자 또는 사용자 그룹에 할당할 수 있습니다. 향상된 시스템 속성  에이전트검색, 자동 MID 서버 선택 및 오류 메시지 로깅에 대한 개선 사항을 포함하여 향상된 정책 계산 및 프레임워크 구성 시스템 속성을 사용하여 해당 동작을 Agent Client Collector 모니터링합니다. 검사에 추가된 구성 데이터 파일  인스턴스 데이터를 에이전트와 통신하여 향상된 데이터 수집 Agent Client Collector 을 제공합니다. 구성 데이터 파일도 에이전트의 연결된 MID 서버. Kubernetes 클러스터에서 리소스를 지속적으로 검색  인스턴스에 자격 증명을 ServiceNow 입력할 필요 없이 거의 실시간으로 온프레미스 및 클라우드 환경에 배포된 클러스터의 Kubernetes 자원을 지속적으로 검색합니다. 리소스의 변경 사항이 인스턴스에 즉시 보고되고 에서 업데이트 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 되도록 할 수 있습니다. 크기 조정 상태 로그 분석 증가된 로그 수집을 지원하기 위해  고급 ServiceNow 인프라를 사용하여 확장 가능하고 안정적인 방식으로 로그 데이터를 스트리밍합니다. 상태 로그 분석 AI 엔진은 조직의 로그 수집 증가에 따라 동적으로 확장되도록 개선되었습니다.
ITOM Visibility	검색 및 서비스 매핑 패턴  다음은 검색 및 서비스 매핑 패턴 통해 검색 기능을 업데이트합니다. • IBM WebSEAL Td  • Azure 가용성 세트  • NetApp 서버 및 클러스터  • 소프트웨어 자재 명세서 (SBOM) 생성 • 용 BYOL(자신의 라이선스 가져옴) AWS, Azure, GCP  • 데이터베이스 관리자(DBA) 보고서  • Citrix NetScaler 부하 분산 장치  • Microsoft SQL Server Integration Services(SSIS)  • SQL Server Analysis Services(SSAS)  • SAP Sybase ASE DB 카탈로그  매주 새로운 콘텐츠로 업데이트되는 프레임워크를 통해 패턴을 사용하여 검색되지 않는 애플리케이션과 장치를

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	검색하여 성장하고 발전 중인 인프라에 대한 가시성을 확보합니다. Discovery CLI commands 중앙 집중식 인터페이스 및 기본 시스템 명령을 검색사용하여 . 다음을 사용하여 검색 패턴 실행 Agent Client Collector 클라이언트 네트워크의 CI에 액세스하기 위해 대신 를 MID 서버 사용하여 Agent Client Collector 수평 및 하향식 검색을 실행합니다. 하향식의 네트워크 위치 및 MID 선호도 검색 MID 선호도를 사용하여 네트워크에 적합한 애플리케이션 서비스를 생성할 수 있는 애플리케이션을 식별합니다 MID 서버 . Quick start tests for Service Mapping 새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 서비스 매핑 . 서비스 매핑을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.
ITSM Mobile Agent	Enable Override do not disturb to receive critical alerts 모바일 장치가 방해 금지 모드일 때 수신할 중요 경고 목록을 활성화하고 구성하는 데 사용합니다 ITSM 모바일 에이전트 .
ITSM 성공 대시보드	Create an operational success dashboard 실시간 모니터링, 분석 및 의사 결정에 ITSM 성공 대시보드 액세스하여 ITSM 프로세스의 효율성과 효과를 향상시킵니다. ITSM Success Dashboard indicators KPI definitions and formulas 성공 대시보드에서 에 대한 IT Service Management KPI 메트릭 Now Assist 을 분석하고 ITSM 구현의 성과를 개선하기 위한 조치를 취합니다.
인시던트 관리	인시던트 작업에 대한 읽기 및 쓰기 권한을 위한 사용자 역할 인시던트 작업 기록에서 sn_incident_task_assigned_user 역할을 가진 에이전트에게 더 많은 읽기 및 쓰기 작업 권한을 제공합니다. 이 역할과 관련된 기본 시스템 ACL을 사용하려면 ITSM Roles 플러그인 (com.snc.itsm.roles)을 설치하고 활성화해야 합니다.
산업 프로세스 관리자	장비 모델 엔터티의 상위 항목 수정 장비 모델 엔터티를 생성한 후 하나 이상의 장비 모델 엔터티 기록에서 상위 항목을 업데이트합니다. OT 서브넷 매핑 기록에 액세스하고 편집하기 위한 추가 AMAZING 역할

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	놀라운 독자(sn_ot_amazing_read), 놀라운 작가(sn_ot_amazing_write) 및 놀라운 관리자(sn_ot_amazing_admin) 역할을 할당하여 OT 서버넷 매핑 기록에 액세스하고 편집할 수 있는 사용자를 제어합니다. Owns::Owned by 관계 (sn_otsm.subnet_mapping.auto_assign_ot_control_modules) 시스템 속성을 기반으로 장비 모델 엔터티에 모든 OT 제어 모듈을 자동으로 할당합니다.  OT 제어 모듈과 OT 제어 시스템(또는 확장 클래스) 장치의 owns::owned by 관계에 따라 장비 모델 엔터티에 OT 제어 모듈을 자동으로 할당할 수 있습니다. 사용자 기준 보안 모델  사용자 기준을 생성하고 할당하여 새 사용자 기준 보안 모델을 사용하여 사이트 및 장비 모델 엔터티에 대한 사용자 액세스 뷰를 제어하고 편집합니다. 사이트 사용자 구성에서 사용자 기준 보안 모델로 마이그레이션하려는 경우 ISA 사용자 조건 테이블을 쿼리하고 기존의 모든 공용 API에 대해 사용자 기준 API를 호출하도록 ISAEntitySiteUser 스크립트가 업데이트되었습니다. 주: ISA 장비 모델 응용 프로그램 버전이 1.0.12 이전인 경우 ISA 장비 모델에 사용할 수 있는 사이트 사용자 구성을 계속 사용할 수 있습니다.
통합 허브	Stream Connect for Apache Kafka 개선 사항  • Stream Connect 메시지 복제를 사용하여 로컬 Apache Kafka 환경과 ServiceNow. Stream Connect 메시지 복제를 사용하면 더 이상 타사 복제자가 필요하지 않으며 인스턴스에서 메시지 복제를 관리할 수 있습니다 ServiceNow . • Stream Connect Message Replication을 사용하여 에 연결하는 Hermes 메시징 서비스에 필요한 액세스 인증서를 만들 수 있도록 합니다MID 서버. MID 서버 필요한 인증서를 자동으로 생성할 수 있으므로 수동으로 구성할 필요가 없습니다. • 업데이트된 Kafka 생산자 단계를  사용하여 메시지를 보냅니다. 드롭다운 목록에서 주제를 선택하고 메시지 헤더의 값을 구성합니다. OAuth 2.0 credentials  인스턴스를 대신하여 ServiceNow OAuth 토큰 요청을 전송하는 a를 MID 서버 통해 방화벽 뒤에 상주하는 사내 타사 OAuth 인증 서버와 연결합니다. 외부 공급업체 OAuth 제공자에 대한 애플리케이션 레지스트리를 생성하고 양식에서 권한 부여 유형을 클라이언트 자격 증명으로 설정할 때 이 기능을 사용할 수 있습니다. 다중 호출자 검사를 통한 코드 서명의 보안 강화 코드 서명 기능은 레코드의 다중 계층 호출자 검사를 통해 향상되었습니다. 여러 계층이 서로 호출할 수 있으면

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	먼저 기록 또는 엔터티가 ECC 큐 테이블을 업데이트할 수 있습니다. 이제 각 계층에는 유효한 인증서가 있어야 하며 MID Server가 레코드 또는 엔터티에 액세스하기 전에 확인해야 합니다. ServiceNow 플랫폼은 기본적으로 세 개의 호출자 레이어를 검사할 수 있는 속성을 제공합니다.
CSM용 인텔리전스	Task Intelligence for Customer Service - 문서 분류 규칙 문서 분류 규칙 기능을 사용하여 수신 문서를 적절한 문서 유형으로 신속하게 분류합니다.
Journey Designer	Manage Journey designer task updates in bulk 한 번의 작업으로 유사한 여정의 유사한 작업을 업데이트합니다. 작업은 동일한 유형이어야 하며 동일한 유형의 여정에 있어야 합니다. 대량 업데이트에 사용할 수 있는 현재 작업 유형은 다음과 같습니다. • 카탈로그 항목 제출 [submit_catalog_item] • 주문 가이드 제출 [submit_order_guide] • 완료 시 표시 [mark_when_complete] • 승인 [sysapproval.approver]
현지화 프레임워크	번역 요청을 위한 새로운 허브-스포크 모델 해당하는 번역 요청이 중앙 집중식 리소스로 전송되도록 현지화 프레임워크 허브 플러그인으로 허브 인스턴스를 구성하고 현지화 프레임워크 스포크 플러그인으로 스포크 인스턴스를 구성합니다. 번역 이행자는 허브 인스턴스에서 번역을 완료할 수 있으며 이러한 번역은 스포크 인스턴스에도 적용되어 번역 워크플로우를 간소화합니다. 자세한 내용은 Localization Framework Hub and Spoke architecture 문서를 참조하십시오. 범위가 지정된 애플리케이션에 대한 번역 생성 번역은 더 이상 전역 범위로 기본 설정되지 않으며 범위가 지정된 애플리케이션에서 사용자 경험을 맞춤화하는 데 사용할 수 있습니다. 업데이트 세트가 있는 인스턴스 간에 번역된 텍스트 이동 범위가 지정된 번역이 지원되므로 이제 업데이트 세트가 있는 인스턴스 간에 번역된 콘텐츠를 이동할 수 있습니다. 자세한 내용은 Localization Framework Properties: Update Set Strategies 문서를 참조하십시오.
MID Server	OpenShift에 대한 컨테이너식 MID Server 지원 컨테이너화된 MID 서버Linux의 경우 OpenShift on Linux를 사용합니다. 해당 Linux Docker 레시피가 업데이트되었습니다. 컨테이너화된 컨테이너화 MID 서버는 영구 스토리지와 함께 기존 자동 크기 조정 기능을 사용하여 루트리스로 실행할 수 있습니다.
Manager Hub	Know your team's skills

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 강력한 기술이 있는 팀 구성원과 주의가 필요한 팀 구성원을 봅니다. - 팀 구성원이 보유한 다양한 기술과 각 기술을 보유한 사람 수, 팀 구성원별 기술에 대한 개요를 확인합니다. - 직원이 학습, 성장 계획, 멘토링과 같은 Employee Growth and Development에서 제공하는 다양한 도구를 사용하여 새로운 기술을 구축하거나 기존 기술 격차를 해소할 수 있도록 지원합니다.
Mobile Platform	중요 경보 무효화  사용자가 모바일 장치를 방해 금지 모드 또는 무음 모드 설정으로 구성하더라도 중요 경보를 사용자에게 보냅니다. 동적 팝업  실시간 조건에 따라 구성 가능한 팝업을 표시합니다. 이러한 팝업은 로그인 단계에서도 표시될 수 있습니다. 예를 들어, 예상 작업 시간이 3시간인 새 작업을 수락했지만 근무 교대조가 1시간 후에 종료될 예정이라는 내용의 팝업을 사용자에게 표시합니다. Securing your ServiceNow[#] mobile instance with Zero Trust Access  IP 주소, 위치, ID 공급자 속성과 같은 요소를 기반으로 관리자가 정의한 보안 정책에 따라 사용자 역할과 권한을 조정하는 제로 트러스트 액세스를 옴트인하여 인스턴스에 대한 ServiceNow 최종 사용자 액세스를 제한합니다. 시작할 추가 엔트리포인트에 대한 사용자 지정 맵 화면 지원 내부 길찾기  포함된 모바일 웹 페이지 또는 푸시 알림에서 사용자 지정 맵 화면을 시작합니다. 모바일 해결 메모 생성  모바일을 사용하여 Now Assist 작업 기록에 제공된 정보를 사용하여 연결된 작업 주문 작업을 요약하는 종결 메모를 생성합니다. ServiceNow Store에서 제공되는 Mobile SDK  모바일 SDK(소프트웨어 개발 키트)를 ServiceNow 사용하면 사용자가 통합 개발 환경을 사용하여 네이티브 iOS 및 Android 모바일 앱을 개발할 수 있으며 모바일 앱에 기존 ServiceNow 데이터 및 워크플로우에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. Mobile App Builder  에 추가된 모바일 앱 작성기다음과 같은 개선 사항을 사용합니다. - 모든 Mobile Platform Washington DC 기능을 지원합니다. - 관리자가 UI 내에서 MAB 사용자 지정 브랜드 앱을 볼 수 있도록 하기 위한 통합입니다Mobile Publishing.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 각 모바일 앱에서 사용되는 알림을 표시하기 위해 푸시 알림 관리 범주가 추가되었습니다. • 다운스트림 기록에서 테이블 필드를 자동으로 채워 적절한 구성을 간소화합니다. 데이터 시각화 사용자 경험  다음과 같은 새로운 기능을 포함하는 업그레이드된 데이터 시각화 사용자 경험을 사용합니다. • 중앙 위치에서 웹 UI와 모바일 플랫폼 모두를 위한 통합 구성 환경입니다. • 차트의 시각화가 향상되고 원형 차트 시각화가 도입되었습니다. • , ServiceNow[#] 상태 로그 분석ServiceNow[#] 퍼포먼스 분석 , 표시기 및 사용자 지정된 데이터 소스를 포함한 ServiceNow[#] 사용자 경험 분석많은 데이터 소스와 호환성 • 변수를 사용하여 어두운 테마를 포함한 테마 옵션을 적용하고 모바일 대시보드의 모양과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트에 있는 접근성 정보 섹션을 참조하세요. 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어 지원에 아랍어 추가  오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어의 표시는 모바일 앱에서 지원됩니다 ServiceNow . 히브리어 외에 아랍어도 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어가 지원됩니다. 텍스트와 시각적 구성 요소는 보다 일반적인 왼쪽에서 오른쪽 정렬을 반영하기 위해 오른쪽에서 왼쪽으로 정렬됩니다. 의 오프라인 지원 Now Mobile 앱 및 맞춤형 앱  를 Now Mobile사용하여 Mobile Publishing빌드한 , 및 사용자 지정 앱을 포함한 ServiceNow 모바일 에이전트모든 앱에 대한 오프라인 지원을 구성합니다. 모바일용 가상 에이전트의 Now Assist  네이티브 모바일 가상 에이전트에서 사용하면 Now Assist 생성 AI를 사용하여 질문에 대해 보다 직접적이고 관련성 높은 대화형 응답을 제공할 수 있습니다.
Natural Language Query를 참조하십시오.	NLQ 전역 검색에서 이 릴리스 자연어 쿼리 를 Washington DC 사용하면 영어 검색에 대한 전역 검색에 통합될 수 있습니다. 이 기능을 이용하려면 Genius 결과와 함께 NLQ 전역 검색을 검색 엔진으로 사용하도록 AI 검색 구성해야 합니다. Now LLM 폴백 NLQ에는 사용할 수 있는 NLQ 모든 위치에 포함된 폴백이 있습니다Now LLM. Now LLM 초기 규칙 기반 메서드가 실패할 때 사용되는 쿼리를 해석하는 보조 방법입니다. 이 향상된 기능은 쿼리 성공률을 NLQ 개선하는 데 도움이 됩니다. 영어는 대체 기능에 유일하게 지원되는 언어입니다. NLQ 로그의 출력 소스

애플리케이션 또는 기능	세부사항												
	NLQ 로그에는 결과가 생성된 방법을 나타내는 출력 소스 필드가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 View NLQ logs 문서를 참조하십시오.												
Next Experience	바로 가기 키 새 키보드 단축키를 사용하여 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 접근성 정보 섹션을 참조하세요. “표시할 기록 없음” 그래픽을 억제할 수 있습니다. 호출 <code>glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image</code> 된 새 시스템 속성을 사용하면 관리자가 레코드를 찾을 수 없을 때 표시되는 그래픽을 억제할 수 있습니다. 이 기능은에만 코어 UI 적용됩니다. Help Center에 추가된 새로운 기능 콘텐츠 이제 도움말 보기 및 새로운 기능이라는 두 개의 탭이 Help Center 포함됩니다. 새로운 기능 탭에는 마지막 릴리스 이후 추가되거나 업데이트된 기능이 표시됩니다. 새로운 콘텐츠를 사용할 수 있는 경우 아이콘에 Help Center 파란색 점이 표시됩니다.												
Next Experience 구성요소	구성요소 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구성요소</th><th>설명</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>색상 선택기</td><td>색상을 검색, 선택, 저장하는 데 사용할 수 있는 색상 라이브러리입니다. 16진수 코드, RGB 및 HSL 값이 허용되며 사용자 지정 색상을 사용할 수 있습니다.</td></tr> <tr> <td>관련 항목</td><td>측면 패널에 카드와 함께 표시되고 확장 가능한 아코디언으로 분류된 케이스 기록과 관련된 정보입니다. 필요에 따라 사용자는 정렬 및 필터링 기능이 있는 모든 기능을 갖춘 목록으로 데이터를 표시할 수 있습니다.</td></tr> </tbody> </table> 페이지 템플릿 <table border="1"> <thead> <tr> <th>템플릿</th><th>설명</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>게시 모달 확인</td><td>사용자가 에 문서를 게시할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다 지식베이스.</td></tr> <tr> <td>기록 페이지 세로</td><td>그룹 내 기록 페이지의 관련 목록 및 UI 페이지를 관리하는 데 사용되는 페이지 템플릿입니다. 이 페이지 템플릿에는 복잡한 구성 없이도 페이지가 작동하도록 하는 사전 설정 값이 포함되어 있습니다.</td></tr> </tbody> </table>	구성요소	설명	색상 선택기	색상을 검색, 선택, 저장하는 데 사용할 수 있는 색상 라이브러리입니다. 16진수 코드, RGB 및 HSL 값이 허용되며 사용자 지정 색상을 사용할 수 있습니다.	관련 항목	측면 패널에 카드와 함께 표시되고 확장 가능한 아코디언으로 분류된 케이스 기록과 관련된 정보입니다. 필요에 따라 사용자는 정렬 및 필터링 기능이 있는 모든 기능을 갖춘 목록으로 데이터를 표시할 수 있습니다.	템플릿	설명	게시 모달 확인	사용자가 에 문서를 게시할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다 지식베이스.	기록 페이지 세로	그룹 내 기록 페이지의 관련 목록 및 UI 페이지를 관리하는 데 사용되는 페이지 템플릿입니다. 이 페이지 템플릿에는 복잡한 구성 없이도 페이지가 작동하도록 하는 사전 설정 값이 포함되어 있습니다.
구성요소	설명												
색상 선택기	색상을 검색, 선택, 저장하는 데 사용할 수 있는 색상 라이브러리입니다. 16진수 코드, RGB 및 HSL 값이 허용되며 사용자 지정 색상을 사용할 수 있습니다.												
관련 항목	측면 패널에 카드와 함께 표시되고 확장 가능한 아코디언으로 분류된 케이스 기록과 관련된 정보입니다. 필요에 따라 사용자는 정렬 및 필터링 기능이 있는 모든 기능을 갖춘 목록으로 데이터를 표시할 수 있습니다.												
템플릿	설명												
게시 모달 확인	사용자가 에 문서를 게시할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다 지식베이스.												
기록 페이지 세로	그룹 내 기록 페이지의 관련 목록 및 UI 페이지를 관리하는 데 사용되는 페이지 템플릿입니다. 이 페이지 템플릿에는 복잡한 구성 없이도 페이지가 작동하도록 하는 사전 설정 값이 포함되어 있습니다.												

애플리케이션 또는 기능	세부사항										
	<table> <tr> <th>템플릿</th><th>설명</th></tr> <tr> <td>폐기 확인 모달</td><td>사용자가 지식베이스에서 사용되지 않는 문서를 폐기하고 대체 문서를 선택할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다.</td></tr> <tr> <td>표준 목록</td><td>크기 조정 가능한 창 구성요소에 포함된 기록 목록 번들과 목록 메뉴로 빌드된 페이지 템플릿으로, 모두 사전 설정된 구성 값이 있습니다. 사용자는 기록을 다양한 형식으로 내보내고 사용자 지정 목록을 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 이 페이지 템플릿에 사용되는 목록 컨트롤러에는 구성 가능한 속성이 포함되어 있습니다.</td></tr> </table> 번들 <table> <tr> <th>번들</th><th>설명</th></tr> <tr> <td>기록 목록</td><td>기록 목록 번들은 목록 헤더, 목록 본문 및 페이지 매김 구성요소를 포함하는 구성요소의 조합입니다. 목록 구성요소의 이 새로운 반복에는 사전 설정된 구성 값과 목록 컨트롤러가 포함됩니다.</td></tr> </table>	템플릿	설명	폐기 확인 모달	사용자가 지식베이스에서 사용되지 않는 문서를 폐기하고 대체 문서를 선택할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다.	표준 목록	크기 조정 가능한 창 구성요소에 포함된 기록 목록 번들과 목록 메뉴로 빌드된 페이지 템플릿으로, 모두 사전 설정된 구성 값이 있습니다. 사용자는 기록을 다양한 형식으로 내보내고 사용자 지정 목록을 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 이 페이지 템플릿에 사용되는 목록 컨트롤러에는 구성 가능한 속성이 포함되어 있습니다.	번들	설명	기록 목록	기록 목록 번들은 목록 헤더, 목록 본문 및 페이지 매김 구성요소를 포함하는 구성요소의 조합입니다. 목록 구성요소의 이 새로운 반복에는 사전 설정된 구성 값과 목록 컨트롤러가 포함됩니다.
템플릿	설명										
폐기 확인 모달	사용자가 지식베이스에서 사용되지 않는 문서를 폐기하고 대체 문서를 선택할 수 있는 지식 관리 페이지 템플릿으로 사용되는 모달입니다.										
표준 목록	크기 조정 가능한 창 구성요소에 포함된 기록 목록 번들과 목록 메뉴로 빌드된 페이지 템플릿으로, 모두 사전 설정된 구성 값이 있습니다. 사용자는 기록을 다양한 형식으로 내보내고 사용자 지정 목록을 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 이 페이지 템플릿에 사용되는 목록 컨트롤러에는 구성 가능한 속성이 포함되어 있습니다.										
번들	설명										
기록 목록	기록 목록 번들은 목록 헤더, 목록 본문 및 페이지 매김 구성요소를 포함하는 구성요소의 조합입니다. 목록 구성요소의 이 새로운 반복에는 사전 설정된 구성 값과 목록 컨트롤러가 포함됩니다.										
알림	SMTP 계정에서 클라이언트 자격 증명 플로우 지원 클라이언트 자격 증명 플로우를 사용하여 인스턴스의 아웃바운드 이메일에 ServiceNow 대해 SMTP 계정을 구성합니다. 이메일 반송 관리 제공자 알림에서 콘텐츠에 동적으로 작업을 연결합니다. 기존 정적 작업과 함께 이벤트 매개변수를 사용하여 실행 가능한 콘텐츠를 생성합니다.										
Now Assist	제품 내 사용자 역할별로 Now Assist 기술 제한 양식 및 작업 공간과 같은 제품 내 기술에 액세스할 Now Assist 수 있는 사용자에게 적용할 역할을 지정합니다. 지정된 역할이 없는 사용자는 기술을 사용할 수 없습니다. 이 보안 기능은 패널의 기술에 대한 구현과 일치합니다 Now Assist . 기술 가용성에 조건 추가 제품 및 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있는 시기를 Now Assist 정의합니다. 조건은 위치 또는 케이스를 연 사람과 같은 필드와 값을 기반으로 하여 생성 AI 제한을 준수하는 데 도움이 될 수 있습니다. Assign the data steward role 전담 사용자를 선택하여 인스턴스에 대한 데이터 공유 기본 설정을 결정합니다. Using ITSM Virtual Agent pre-built LLM topics										

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	대규모 언어 모델(LLM) 기반 가상 에이전트 주제를 사용하여 IT 티켓 상태 확인 및 보류 중인 승인과 같은 일반적인 IT 관련 작업을 완료합니다.
크리에이터용 Now Assist	Now Assist로 플로우 개요 미리 보기 및 다시 빌드 텍스트 방향에서 생성되는 Now Assist 플로우 개요의 미리 보기를 봅니다. 텍스트 방향을 업데이트하여 플로우 개요를 다시 작성합니다. Now Assist를 사용하여 Playbook 개요 생성 릴리스 25.2부터 Playbook 생성 기술을 켜서 텍스트 방향에서 자리 표시자 활동을 생성할 Playbook 수 있습니다.
고객 서비스 관리 (CSM)용 Now Assist	기술 가용성에 조건 추가 케이스 기록의 필드에 조건을 추가하여 케이스에 대한 기술 및 해결 메모 요약 사용할 수 있는 시기를 결정합니다. 사용자 역할별로 기술 가용성 제한 케이스 요약 및 해결 메모 요약 기술에 액세스할 수 있는 역할을 지정합니다.
HR Service Delivery용 Now Assist(HRSD)	해결 메모 생성 - 생성 AI를 통해 케이스 해결 메모를 생성하고 업데이트합니다. 해결 메모는 케이스를 해결하기 위해 수행한 단계에 대한 요약을 제공합니다. - 생성 AI가 해결 메모를 자동으로 생성할 수 있도록 에이전트가 케이스에 최소 200단어를 작성하도록 요구합니다. 채팅 기록 요약 에이전트가 채팅 상호작용 중에 케이스를 생성할 때 생성 AI를 통해 간단한 설명 및 설명 필드의 정보를 미리 채웁니다. [store-future: BEGIN review] 지식 초안 (End) [store-future: BEGIN review] 케이스 기록 설명을 기반으로 지식 문서의 초안을 만듭니다. 생성 AI로 문서 콘텐츠를 생성하면 에이전트가 사용자 문제를 해결할 때 보다 효율적으로 작성할 수 있습니다. (End) Summarize actions while transferring an HR case 핸드오프까지 작업을 요약하여 HR 케이스를 다른 에이전트 또는 할당 그룹으로 이전합니다. 예를 들어 케이스가 잘못 할당되었거나 다른 에이전트 또는 할당 그룹의 문제 해결이 필요한 경우 에이전트가 케이스를 다른 에이전트에게 이전할 수 있습니다. Submit an HR request with Gen AI Virtual Agent 요청자가 에서 카탈로그 항목 요청을 가상 에이전트 제출할 때 생성형 AI를 기반으로 하는 간소화된 대화형 경험을 제공할 수 있습니다. 이 생성 AI 경험을 제공함으로써 조직은 셀프 서비스를 늘리고 운영 비용을 절감할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	Service Operations Workspace의 경보 간소화를 사용하여 경보를 보다 효과적으로 조사하고 해결합니다 에서 생성 AI를 Now Assist 사용하여 만든 간결한 경보 설명과 자세한 기술 평가를 봅니다 서비스 운영 작업 공간. 경보 간소화의 포괄적인 경보 분석은 경보를 보다 효율적으로 분류, 조사 및 해결하는 데 도움이 될 수 있는 통찰력을 제공합니다. 고속 목록에서 경보 단순화 사용 에서 만든 Now Assist 경보 간소화를 봅니다 고속 목록.
On-Call Scheduling	Configure preferences for a user group 주의 첫 번째 요일 필드를 사용하여 그룹의 기본 시작 요일을 선택합니다. 이전에는 시스템 전체에서만 이 설정을 사용할 수 있었습니다. Enable users to subscribe to the On-Call calendar SSO 자격 증명을 사용하여 당직 달력에 로그인하고 구독하면 예정된 당직 순환에 대한 알림을 받을 수 있습니다. Track the progress of an escalation 실시간 에스컬레이션 추적 페이지에서 정보 아이콘(ⓘ)을 사용하여 에스컬레이션을 위임한 사람을 봅니다.
Operational Resilience	Roles installed with Operational Resilience 운영의 연속성 관점에서 엔드 투 엔드 비즈니스 서비스 복원력을 추적하려면 (BCM) Professional 사용자에게 대해 Business Continuity Management 생성된 새 역할 집합을 사용합니다. 운영의 연속성 관점에서 중단 간 비즈니스 서비스 복구를 추적하려면 IRM(IRM) Professional 사용자에게 대해 Integrated Risk Management 만든 새 역할 집합을 사용합니다. 역할이 다른 가상 사용자에게 따라 보고서를 표시합니다. 애플리케이션 홈페이지에 Professional 및 IRM Professional 사용자에게 대해 BCM 별도의 보고서가 Operational Resilience 표시됩니다. Fetching dependencies from the CMDB and BIA 및 BIA의 소스-데이터 관계를 기반으로 비즈니스 서비스에 대한 의존성 매핑을 CMDB 자동으로 채웁니다.
Operational Technology 인시던트 관리 v2	Edit the related devices and equipment model entities in an incident record 영향을 받는 OT 장치 및 영향받은 장비 모델 엔터티 관련 목록의 OT 인시던트 기록에서 여러 OT 장치 및 장비 모델 엔터티를 각각 추가하거나 제거합니다. OT 인시던트 기록에 대한 할당 규칙 생성 v2에 대한 운영 기술 인시던트 관리 할당 규칙을 생성하여 할당 규칙에 정의된 대로 올바른 그룹 또는 사용자에게 OT 인시던트를 자동으로 할당합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Compose an email from an OT incident record 기록에서 사용할 수 있는 이메일 작성 버튼을 선택하여 OT 인시던트 기록에서 직접 이메일을 작성합니다. 제목 필드는 기록의 인시던트 번호와 짧은 설명으로 자동으로 채워집니다.
운영 기술 지식 관리	Create an OT knowledge base OT 지식베이스를 생성하여 OT 지식 사용자가 OT 인시던트에 대한 콘텐츠를 저장, 공유 및 관리할 수 있는 셀프 서비스 플랫폼을 제공합니다. Create a knowledge article from an OT incident record OT 인시던트 기록에서 직접 지식 문서를 생성하여 OT 인시던트 및 해당 해결에 대한 정보를 저장합니다. Create a knowledge article in Industrial Workspace OT 인시던트와 직접 관련되지 않은 요구 사항 및 솔루션을 가리키는 데 도움이 되는 지식 문서를 산업용 작업 공간 생성합니다. Report a knowledge gap from an OT incident record 인시던트에 대한 관련 지식 문서를 찾을 수 없는 경우 OT 인시던트의 지식 격차를 보고합니다. Approve requests to publish or retire a knowledge article 지식베이스를 최신 상태로 유지하기 위해 지식 관리자로서 지식 문서의 게시 또는 폐기 요청을 승인합니다. 지식 격차와 관련된 피드백 작업 할당 지식 관리자로서 피드백 작업을 할당하여 피드백 작업을 해결하고 관련 지식 문서를 업데이트할 수 있도록 합니다. Find information in the related knowledge articles for an OT incident 상황별 지식 문서를 보면 작업 중인 인시던트와 적용 가능한 이전 해결 방법에 대한 정보를 찾는 데 도움이 됩니다.
Operational Technology Manager	OT 장치 방문 페이지 탭 에 추가된 산업용 작업 공간OT 장치 방문 페이지 탭을 사용하여 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링으로 OT 장치 데이터를 추적합니다. 이 방문 페이지 탭은 퍼포먼스 분석이제 에서 실행됩니다. 새 OT 장치 방문 페이지 탭에서 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링 구현 OT 장치 방문 페이지에서 비즈니스 단위 및 사이트 필터를 사용하여 특정 비즈니스 단위 및 사이트를 기반으로 표시된 데이터를 필터링합니다. OT 기능에 재할당하기 위한 대량 업데이트 규칙 세트 OT에 IT를 재할당하기 위한 대량 업데이트 규칙 세트 기능을 사용하여 IT 하드웨어를 OT 장치로 자동 변환합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Operational Technology Vulnerability Response	OT 취약성 방문 페이지 탭 의 OT 취약성 방문 페이지 탭을 사용하여 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링으로 OT 취약성 데이터를 추적합니다 산업용 작업 공간. 이 방문 페이지 탭은 퍼포먼스 분석이제에서 실행됩니다. OT 취약성 방문 페이지에서 다중 사이트 및 비즈니스 단위 필터링 구현 OT 취약성 방문 페이지 탭에서 비즈니스 단위 및 사이트 필터를 사용하여 특정 비즈니스 단위 및 사이트를 기반으로 데이터를 필터링합니다. Operational Technology Vulnerability Response(PA) 대시보드  (PA) 대시보드를 사용하여 VI의 초기 분석 및 탐지부터 억제 또는 정정에 이르기까지 OT 취약한 항목(VI)의 볼륨, 성과 및 진행률을 Operational Technology Vulnerability Response 추적합니다.
기획 관리	기획 수요 분석  고객에게 제품 권장 사항을 제공하는 일련의 질문을 통해 사용자를 안내하는 질문에 응답합니다. 기획 생성  권장 제품에 대한 기획 헤더와 라인을 만듭니다. 칸반 보드  계획, 진행 중 또는 완료된 기획을 보여주는 칸반 뷰를 사용하여 기획의 상태를 모니터링합니다. 영업 기획에서 견적 생성  애플리케이션을 사용하는 경우 기획을 판매 견적으로 변환합니다 ServiceNow 견적 관리 .
주문 관리	주문 타임라인 뷰  도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 보여주는 Gantt 차트 타임라인을 보고, 주문 작업 간의 의존성을 표시하며, 위험에 처한 작업을 식별합니다. Product Catalog 탐색 및 제품 구성기  SKU 또는 제품 코드별로 제품 카탈로그를 탐색하여 제품 제안을 빠르게 찾을 수 있습니다. 에이전트는 가격 책정으로 사용자 지정 주문을 구성하기 위한 간소화된 인터페이스인 제품 구성기를 사용할 수도 있습니다.
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	주문 타임라인 뷰  도메인 주문 및 주문 작업의 주문 상태를 표시하고, 주문 작업 간의 종속성을 표시하고, 위험에 처한 작업을 식별하는 Gantt 차트 타임라인을 봅니다. Product Catalog 탐색 및 제품 구성기  SKU 또는 제품 코드별로 제품 카탈로그를 탐색하여 제품 제안을 찾습니다. 에이전트는 가격 책정으로 사용자 지정

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	주문을 구성하기 위한 간소화된 인터페이스인 제품 구성기를 사용할 수도 있습니다. 제품 사양 버전 변경 사양이 변경되거나 업데이트되는 경우 제품 사양을 업데이트합니다. 이 기능을 사용하면 제품 사양이 변경될 때 제품 관리자가 제품 인벤토리 기록을 업데이트할 수 있습니다. 비용 장부를 사용하여 제품 오퍼링 비용 및 마진 업데이트 주문의 각 제품 오퍼링에 대한 단가, 마진 및 마진 백분율을 보고 업데이트합니다. 이 기능은 에이전트에게 고객과 가격 협상에 도움이 되는 비용 및 마진 정보를 제공합니다.
암호 재설정	Soft PIN의 향상된 만료 설정을 경험합니다.  사용자에게 보안 소프트 PIN 등록 환경을 제공합니다. 소프트 PIN 검증에 등록하는 동안 소프트 PIN이 만료되는 일수를 볼 수 있습니다. 소프트 PIN을 재설정하는 동안 사용자는 소프트 PIN이 준수해야 하는 규칙을 볼 수 있습니다. 또한 사용자는 암호가 만료될 때 이메일과 ServiceNow[#] 가상 에이전트 알림을 받습니다. 암호 재설정 관리자는 소프트 PIN에서 암호가 만료되는 기간(일), 암호 만료 미리 알림 전자 메일을 보내는 빈도 및 기록 정책 설정과 같은 소프트 PIN 만료 설정을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정은 이전 버전에서 업그레이드 암호 재설정 한 경우에도 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 프로세스에 대한 암호 재설정 보안 점수 보기 프로세스에 대한 보안 점수를 봅니다 암호 재설정 . 점수에 따라 프로세스의 잠재적인 구성 개선 사항에 대한 알림을 받게 됩니다. 프로세스를 생성하는 암호 재설정 동안 프로세스의 보안 점수를 확인합니다. 달성 가능한 최대 점수와 현재 점수 간에 편차가 있는 경우 구성을 개선하기 위한 실행 가능한 권장 사항 목록이 포함된 이메일을 받게 됩니다. 프로세스 구성이 이상적인지 여부를 나타내는 정보 메시지가 표시됩니다. 식별 및 검증 단계에 대한 구성을 평가합니다. 구성의 안전성이 떨어지는 경우 강도를 개선하는 방법에 대한 프로세스별 실행 가능한 제안을 받으십시오. i 주: 부터 Washington DC셀프 서비스 또는 서비스 데스크 암호 재설정 경험은 security_admin 사용자로 제한됩니다. security_admin 역할이 있는 사용자만 sys_user 레코드를 사용하여 다른 security_admin 사용자의 암호를 설정하여 보안을 더욱 강화할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
플랫폼 분석 경험	플랫폼 분석 환경으로 대시보드 마이그레이션  모든 대시보드를 새 환경으로 마이그레이션하거나 대시보드의 하위 집합을 환경으로 마이그레이션합니다. 플랫폼 분석 . 이 마이그레이션에는 보고서 및 위젯과 같은 다른 코어 UI 분석 아티팩트가 퍼포먼스 분석 포함됩니다. 통합 탐색의 플랫폼 분석  작업 공간에서만 액세스 플랫폼 분석 하지 않고 모듈을 통해 통합 탐색 플랫폼 분석 일반 기능으로 액세스합니다. 메뉴 항목 가시성은 사용자에게 할당된 역할에 따라 달라집니다. 이 기능은 모든 대시보드를 환경으로 플랫폼 분석 마이그레이션하는 경우에만 적용됩니다. Proactive analytics insights on dashboards  대시보드 카드를 통해 상황에 맞게 제공되는 자동화된 통찰력과 예측 경보로 의사 결정을 개선하여 정보에 입각한 시기적절한 조치를 더 쉽게 취할 수 있습니다. 과거 이벤트와 예측된 이벤트가 모두 표시됩니다. 사전 예방적 분석 워크플로우 트리거  에서 플로우 디자이너사전 예방적 분석 이벤트에 의해 트리거되는 자동화된 워크플로우를 생성합니다. Pareto 시각화  열이 내림차순으로 정렬되고 각 열의 누적 기여도를 보여주는 선이 맨 위에 있는 막대형 차트를 표시합니다. 이 시각화를 사용하여 프로세스에서 문제 또는 결과의 빈도를 분석하고 가장 중요한 것을 표시합니다.
워크플로우 스튜디오의 Playbook	워크플로우 스튜디오  공유된 액세스 포인트에서 Playbook, 플로우, 하위 플로우, 작업 및 의사결정을 구축하고 관리합니다. 재시작  전체 Playbook을 다시 시작하거나 특정 활동 또는 스테이지에서 다시 시작합니다. 프로세스 취소를 위한 역할  관리자는 사용자에게 pd_admin 역할 또는 상위 기록에 대한 쓰기 액세스 권한 없이 Playbook 실행을 취소할 수 있는 새 역할을 부여할 수 있습니다. 특정 사용자로 활동 실행  다음 사용 플로우 디자이너 실행 속성  활동을 실행하는 역할을 결정합니다. 동적 입력  동적 입력을 사용하여 카탈로그 요청 제출과 같은 사용 사례에 대한 활동의 변수를 반환합니다. 자동화 자산  자동화 전용 활동의 경우 활동 정의를 만드는 대신 하위 플로우, 플로우 또는 작업을 활동에 직접 추가합니다. 양식 뷰  개선 사항

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	새 워크플로우 스튜디오 탭에서 양식 뷰를 Form Builder 보고 수정합니다. 릴리스 25.2부터 with 자리 표시자 활동을 만들기 Playbook 위한 텍스트 지침을 제공합니다. Vancouver 24.2 릴리스 의 24.2 기능 참조 Vancouver Playbooks 릴리스 정보 : • 결정 활동 • 프로세스 보관 • 필드 선택기
Policy and Compliance Management	를 사용한 정책 작성 Google Drive 조직의 정책을 정기적으로 모니터링하고 수정하여 관련성과 규정 준수를 유지합니다. 를 사용하면 Google Drive정책 소유자, 검토자 및 승인자가 정책 텍스트의 다양한 버전을 작성, 수정 및 유지 관리하여 해당 기록을 유지할 수 있습니다. 이러한 사용자는 정책 초안 작성 및 검토 프로세스에서 공동 작업을 수행할 수도 있습니다. 정책 텍스트가 자동으로 업데이트됩니다. 텍스트는 문서에서 HTML의 정책 텍스트 필드로 복사한 다음 나중에 PDF 형식으로 변환할 수 있습니다. Set up dynamic approval configuration on a policy record 정책 기록에 동적 승인 구성을 설정합니다. 승인 구성 기록에서 정책 유형, 상태 및 소유자와 같은 동적 조건에 대한 승인 수준을 정의합니다. 승인자 유형, 소스 테이블 및 필터 조건을 선택하여 각 승인 수준에 대한 승인 규칙을 만듭니다. 또한 다시 표시가 활성화된 정책에 동적 승인 구성을 설정할 수 있습니다.
포트폴리오 계획	Financial planning for Projects and Demands • 할당된 예산, EAC(총 최신 비용), 차이(예산과 EAC의 차이), 비용 유형별 계획된 비용 및 현재까지의 실제 비용 세부 항목 등의 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯입니다. • 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 형식으로 익스포트합니다. 이러한 파일을 사용하면 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 없더라도 프로젝트 또는 수요의 재무 성과를 관련 비즈니스 이해 관계자와 공유할 수 있습니다. • 예상된 계획된 비용에 연결하지 않고 작업 요구 사항을 충족하기 위해 계획되지 않은 비용을 캡처하는 경비 라인을 생성합니다. • 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()을 사용하여 범위가 제거된 비용 계획을 삭제하여 재무를 효율적으로 관리합니다. • 사용자 기본 설정을 저장하여 열을 보거나 숨기기 위한 사용자 지정 사항, 시간 범위 보기 등을 유지하는 향상된 환경.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	우선순위 지정 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터 익스포트  우선순위 지정 탭 Microsoft 의 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다. 필터가 뷰에 적용되면 필터링된 데이터가 익스포트됩니다. 우선순위 지정 개선 사항  • 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()에서 각각 맨 위로 이동 및 맨 아래로 이동 옵션을 사용하여 계획 수립 항목에 가장 높은 순위와 가장 낮은 순위를 할당합니다. • 행 컨텍스트 메뉴 아이콘(행  에서 삭제 옵션을 사용하여 계획 수립 항목을 삭제합니다.
Privacy Management	Privacy Case Management  개인정보 보호 케이스 관리 개인정보 침해 및 불만 사항을 신고하고 관리할 수 있는 애플리케이션을 사용합니다. 이 솔루션을 사용하면 보고된 침해의 근본 원인과 주요 세부 정보를 조사하는 데 도움이 되는 다양한 팀과의 협업을 통해 개인 정보 침해 및 불만 사항을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 개인정보 보호 케이스 관리 통합 대상 RadarFirst  통합을 RadarFirst 활용하여 개인정보 보호 케이스 관리 개인정보 보호 인시던트 위험 평가를 자동화하고 명확하고 실행 가능한 알림 의무를 신속하게 확보합니다. 모든 데이터 침해는 규제 통지 의무가 있는지 파악하고 규정된 시간 내에 규제 기관에 인시던트를 보고하기 위해 개인 정보 보호 팀에서 평가해야 합니다. RadarFirst 는 위반과 관련된 규제 알림 의무를 이해하는 데 도움이 됩니다. 기능 도메인  기능 도메인 필드를 사용하여 개인정보 기능 도메인과 관련된 데이터를 분리, 연결 및 확인합니다. 기능 도메인 필드는 엔터티, 통제, 통제 목표, 정책, 권한 문서, 인용, 엔터티 유형, 엔터티 클래스, 문제 등의 양식으로 제공됩니다. 기능 도메인 필드 기능을 활용함으로써 권한 문서 및 정책에 개인 정보를 사용하여 콘텐츠 참조를 지정할 필요가 없어졌습니다.
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	Handling trouble ticket notifications  TMF 에코시스템의 T루블 티켓 은 고객이 보고한 문제, 네트워크 중단 또는 기타 문제를 추적하고 해결하기 위한 인시던트 또는 케이스입니다. 문제 티켓은 사후 또는 사전 예방적 방식으로 생성할 수 있습니다. 고객이 선호하는 메시징 시스템에 따라 Hermes Kafka 또는 open message bus와 같은 이벤트 기반 아키텍처를 통해 외부 시스템에 이러한 인시던트 상태를 알릴 수 있습니다.
프로세스 마이닝	프로젝트 빌더 도입

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	전체 프로젝트 구성을 잘 정의된 섹션으로 나누고 가이드 역할을 하는 상황별 정보를 제공하는 포괄적인 Project Builder 설정을 통해 프로젝트 구성을 만들고 봅니다. 분석 중인 목표나 프로세스와 유사한 템플릿을 사용하여 프로젝트를 생성하면 기본 세부 정보가 자동으로 추가되고 프로세스가 더 쉬워집니다. 새로운 자동 찾기 탐지기 도입 다음과 같은 새로운 자동 발견 탐지기에 유의하십시오. - 반복 패턴: 불필요하게 반복되는 단계 시퀀스를 감지합니다. - 극한 기간: 이상값을 식별하여 한 단계에서 다른 단계로 전환하는 일반적인 시간 범위에서 벗어난 기록을 분석합니다. - 극단적 반복: 이상값을 식별하여 동일 단계 내에서 일반적인 반복 범위를 벗어나는 기록을 분석합니다. - 느린 기간: 기록 클러스터가 다른 기록 그룹에 비해 기간이 비슷하고 평균 기간이 더 높은 상황을 식별합니다. 또한 이 검출기는 식별된 클러스터의 유의성을 분석하여 근본 원인에 대한 추가 통찰력을 제공합니다. Summary and Insights dashboard - 개선 기회와 관련된 메모를 직접 캡처하고 공유할 수 있습니다. 메모에는 빠른 공유를 위한 개선 기회를 참조하는 태그를 포함하여 미리 채워진 상황별 정보가 있습니다. - 메모, CIM, 자동화 요청, 저장된 필터 집합 등 개선 기회에 대해 수행한 모든 작업을 봅니다. - 포커스형 프로젝트 메트릭 대시보드에서 추세선을 통해 시간 경과에 따른 프로젝트의 효율성(평균 완료 기간)을 추적하고 히스토그램을 통해 프로세스 완료에 걸린 시간 대비 기록의 분포를 추적합니다. 프로세스 마이닝 그래프 개선 사항 - 특정 노드에서 이전 스테이지에서 도착하는 모든 기록과 다음 단계로 이동하는 모든 기록의 통계를 볼 수 있으므로 큰 그래프에서 아크 및 노드 슬라이더를 조정하지 않고도 기록의 즉각적인 유입 및 유출을 식별할 수 있습니다. 프로세스 마이닝 대시보드 그래프를 개별적으로 또는 결합된 뷰에서 노드에 대한 노드별 다이어그램으로 변환하여 기록(작업)의 유입 및 유출 분석을 봅니다. 구성된 대시보드의 필터를 따를 수 있습니다. 대시보드에서 전환 필터를 사용하여 그래프의 특정 병목 현상을 자세히 드릴다운할 수 있습니다. 프로젝트 상태를 초안, 게시됨 및 폐기됨으로 설정하는 기능

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	프로젝트 상태를 추적하여 더 나은 데이터 정리 전략을 위해 프로젝트 상태를 관리합니다. 다른 선택을 하지 않는 한 비활성 상태이면 프로젝트가 자동으로 폐기됩니다. 마이닝 요약 도입됨  마이닝 후에는 마이닝 실패를 분석하고 이해하는 데 유용한 도구 역할을 하는 요약을 볼 수 있으며, 여기에는 오류로 끝났거나, 규칙 기준과 일치하지 않거나, 프로젝트 범위를 벗어난 정의가 포함될 수 있습니다. 활동 정의의 Dot.walk 도입됨  닷워킹 필드를 활동 정의로 활성화하여 프로세스 그래프 분석 범위를 늘렸으므로 프로세스에서 변경이 발생할 때 특정 참조 필드의 상태를 분석할 수 있습니다. 변경된 여러 활동 그룹화 도입  프로젝트에 대한 복합 활동을 설정하여 프로젝트에서 변경된 필드의 종속 필드 값을 자동으로 업데이트합니다. 이 기능은 더 이상 필드를 수동으로 업데이트할 필요가 없음을 의미합니다. 보관된 데이터를 마이닝할 수 있는 기능  메인(활성) 테이블에서 자주 이동되는 보관된 데이터 테이블에 프로세스 마이닝을 적용하여 대용량 데이터에 대한 쿼리 성능을 활성화합니다.
Product Catalog 관리 및 가격 관리	제품 카탈로그  제품 카탈로그, 제품 속성 및 제품 이미지에 제품 오퍼 계층 구조와 관련 가격 책정이 있는 단순하고 구성 가능한 제품 번들을 정의합니다. 제품 카탈로그 범주를 사용하여 카탈로그에서 제품 오퍼링을 구성합니다. 제품 카탈로그 인터페이스  카탈로그를 찾아보고 범주별로 제품을 찾거나 카탈로그에서 SKU, 이름 또는 산업 제품 코드별로 제품을 검색합니다. 권리 제공  제품 오퍼링 외에 권리 오퍼링을 생성합니다. 보증, 연장된 보증, 라이선스 또는 구독과 같은 다양한 권리 하위 유형을 정의합니다. 서비스 계약으로 이어지는 권리 제안을 설정할 수도 있습니다. Product configurator  고객이 요청한 제품 속성을 선택할 수 있는 직관적인 인터페이스를 제공하는 제품 구성기를 사용하여 판매 견적 및 주문을 구성합니다. 에이전트가 주문 옵션을 선택하면 자동으로 가격이 계산됩니다. Product Catalog 관리자는 제품 오퍼링의 구성 상태에 따라 인터페이스에 표시되는 구성 옵션의 편집 및 가시성을 제어하는 규칙을 정의할 수 있습니다. 요구 사항 템플릿  에이전트가 고객 제품 요구사항을 결정하고 판매 기회에 적합한 제품 추천을 받는 데 사용하는 질문서가 포함된 템플릿을 생성합니다. 견적 및 주문에 대한 가격표 선택 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	통화를 기준으로 기본 가격 목록을 사용하거나 고객 계정에 따라 기본 가격 목록을 설정하여 특정 고객에 대해 사전 협상된 가격을 활성화합니다. 가격 책정 확장 기본 가격 목록을 재정의하고 확장점을 통해 접근하는 외부 가격 목록을 사용합니다. 가격 매트릭스 가격 책정 관리자가 적용된 속성 조건을 제어하는 결정 테이블을 사용하여 속성 기반 가격 책정 전략을 만들 수 있습니다.
프로젝트 포트폴리오 관리	향상된 프로젝트 계획 및 관리 새로운 대화형 UI를 사용하여 프로젝트를 계획하고 관리합니다. 릴리스부터 Vancouver 새 프로젝트 작업 공간. 자세한 내용은 프로젝트 작업 공간 릴리스 정보 문서를 참조하십시오. 자원 할당을 보고 관리하는 새로운 환경 자원 관리자에게 자원의 할당, 승인 또는 보류 중인 작업을 신속하게 보고 자원 할당 요청을 관리할 수 있는 독점적인 중앙 집중식 작업 공간을 제공하는 애플리케이션 내 ServiceNow[®] 자원 관리 워크스페이스 다음 단계를 자원 관리 경험해 보십시오. 작업 요청을 필터링하여 우선순위를 식별합니다. 자원 계획 및 운영 자원 계획을 속성 기반 자원 할당으로 마이그레이션 를 사용하여 프로젝트 및 수요의 자원 계획을 속성 기반 자원 할당으로 마이그레이션하고 자원 할당 작업을 수행합니다. 프로젝트 작업 공간 레이블이 표시됩니다. 비용 계획을 속성 기반 비용 계획으로 마이그레이션 비용 계획을 프로젝트 및 수요에 대한 속성 기반 비용 계획으로 마이그레이션하는 동시에 자원 계획을 속성 기반 자원 할당으로 마이그레이션하여 를 사용하여 프로젝트 작업 공간프로젝트와 수요를 Next Experience 관리합니다. 에픽에 대한 인건비 생성 에픽에 대한 자원 할당을 기반으로 인건비를 생성합니다. 로 재무 기준선 마이그레이션 Next Experience 프로젝트 또는 수요 Next Experience 의 재무 기준선을 클래식 UI를 사용하여 기록된 실제 경비로 마이그레이션하고 캡처합니다.
프로젝트 워크플레이스	Update the project details from Project Workspace 상세 정보 페이지에서 직접 프로젝트 상세 정보에 액세스하고 수정할 수 있으며 여러 뷰를 탐색할 필요가 없습니다. Update a resource assignment from Project Workspace

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	롤업 및 롤다운 프로세스를 사용하여 그룹 및 하위 자원 할당 간에 상태 변경 사항을 조정하고 자원 할당 워크플로우를 최적화합니다. 탐색 경험 최적화  홈 아이콘을 선택할 때 나타나는 목록을 사용하여 계획 수립, 상세 정보, RIDAC 및 재무 등에 액세스하고 관리합니다. 이 목록은 수준 2(L2) 메뉴라고도 하며 단일 위치에서 탐색 환경을 최적화합니다. 프로젝트에 대한 재무 계획 수립  • 할당된 예산, EAC(총 최신 비용), 차이(예산과 EAC의 차이), 계획된 비용 세부 항목 및 비용 유형별 누계 실제 값과 같은 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯 • 프로젝트의 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 형식으로 익스포트합니다. 이러한 파일을 사용하면 인스턴스에 액세스할 수 없더라도 프로젝트의 재무 성과를 관련 비즈니스 이해 관계자와 공유할 수 ServiceNow 있습니다. • 계획되지 않은 비용을 계획된 비용에 연결하지 않고 프로젝트 요구 사항을 충족하기 위해 Expense Line을 생성합니다 . • 재무를 효율적으로 관리하려면 행  를 사용하여 범위가 해제된 비용 계획을 삭제합니다. • Financials with Sourcing and Procurement Operations의 통합 솔루션을 사용하여 프로젝트에 대한 구매 요청 및 경비를 보고, 추적하고, 연결합니다. • 사용자 기본 설정을 저장하여 열을 보거나 숨기기 위한 사용자 지정 사항, 시간 범위 보기 등을 유지하는 향상된 환경.
Public Sector Digital Services	다른 사람을 대신하여 면허 및 허가 신청서 제출  응용 프로그램 프록시 기능을 사용하여 다른 사람을 대신하여 라이선스 및 허가 응용 프로그램을 준비합니다. 구성원 또는 비즈니스 연락처는 수혜자 또는 기타 관련 당사자(등록된 사용자만 해당)를 조회하고 진행 중인 애플리케이션에 연결하는 권한 있는 대리인 역할을 할 수 있습니다. 에이전트는 권한 있는 대리인이 시작한 애플리케이션을 생성하고 처리할 수 있으며 등록된 다른 사용자를 케이스에 연결할 수도 있습니다. 에서 면허 및 허가증의 디지털 사본 생성 라이선스 및 허가 플레이북  발급된 라이선스 또는 허가증의 디지털 사본을 에서 직접 라이선스 및 허가 플레이북 생성하고 이를 받은 항목 기록에 첨부하여 인쇄, 이메일 전송 및 요청자와 공유할 수 있도록 합니다. Virtual Agent를 사용하여 라이선스 및 허가 요청 제출  구성원과 비즈니스 소유자가 다음을 포함하여 Engagement Messenger지원되는 채팅 및 메시징 채널에서 실행되는

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	사전 구축 가상 에이전트 된 라이선스 또는 허가 요청 대화 주제를 사용하여 라이선스 및 허가 요청을 제출할 수 있도록 합니다. 에서 라이선스 또는 허가 요청에 필요한 추가 검사 요청 라이선스 및 허가 플레이북 신청자가 검사를 통과하고 면허 또는 허가를 받는 데 필요한 사항을 변경할 수 있도록 초기 검사 결과를 검토한 후 에이전트가 추가 검사를 요청할 수 있습니다. 에이전트는 에서 Record Findings 활동을 라이선스 및 허가 플레이북 사용하여 각 검사 라운드에 대한 결과를 기록할 수 있습니다.
견적 관리	견적 생성 고객이 구매하려는 제품 또는 서비스에 대한 공식적인 제안인 판매 견적을 작성합니다. 견적을 작성하는 동안 판매 에이전트는 제품 구성기를 사용하여 제품 옵션을 구성하고 가격을 조정할 수 있습니다. 견적 수정 고객 요구사항 또는 선호도의 변경 사항을 반영하기 위해 여러 버전의 견적을 생성하고 제시합니다. 에이전트는 수정 버전을 검토하여 견적 이력을 추적할 수 있습니다. 견적에서 주문 생성 고객 승인 후 활성 견적을 제품 주문으로 변환합니다. Using Quote Management 고객 계정 테이블에 견적 및 기회 관련 목록을 추가합니다. 자세한 내용은 고객 계정 테이블에 견적 및 기회 관련 목록 추가 (KB1635146)를 참조하십시오.
Regulatory Change Management	Create the regulatory event alerts manually 에서 규제 이벤트 경보를 수동으로 작업 공간 생성하여 추가 분석을 위해 올바른 주제 전문가에게 전달할 수 있도록 합니다. Import the regulatory event alerts in bulk 자체 규제 이벤트 경보로 작업 공간 채우십시오. 그런 다음 애플리케이션에서 경보를 대량으로 임포트할 수 있습니다. 규제 변경 관리 . 경보를 임포트하기 위해 형식이 지정되고, 구성되고, 데이터 값으로 채워진 Excel 기반 임포트 템플릿을 사용합니다.
자원 관리 워크스페이스	자원 카드 생성 자원 카드를 생성하여 사용자 지정 영구 포트폴리오 중에서 자원 할당을 생성하고, 탐색하고, 작업합니다. 미할당 작업 필터링 할당되지 않은 작업을 필터링하여 우선순위 항목에 대한 자원 할당을 효율적으로 수행합니다. 자원 할당 및 히트맵 모달을 볼 수 있는 새로운 아이콘

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	자원 할당 불균형 아이콘()을 사용하여 초과 할당된 자원에 대한 상위 수준 뷰를 가져옵니다. 자원 할당 아이콘()을 사용하여 사용 가능한 대역폭 내에서 할당된 자원을 식별합니다. 히트맵 모달을 사용하여 자원에 대한 할당된 작업 목록 및 할당 상세 정보를 봅니다.
Robotic Process Automation(RPA) Hub	Embedded Task Automation in RPA Hub  양식, Playbook, 작업 공간 등에서 유인 봇 프로세스 (유인 자동화라고도 함)를 ServiceNow 트리거합니다. 양식에서 ServiceNow 이 봇 프로세스를 트리거하려면 유인 봇 프로세스 양식의 액세스 섹션에서 포함된 작업 자동화 활성화 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 활성화하면 프로세스 필드 매개변수와 유인 구성이라는 두 개의 추가 탭을 봇 프로세스 양식에서 사용할 수 있습니다. 봇 프로세스 양식에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Bot Process form in RPA Hub . 프로세스 필드 매개변수 탭에서 봇 프로세스에 사용되는 동적 매개변수를 생성합니다. 프로세스 필드 매개변수는 값을 설정하거나 특정 양식의 필드 값을 가져오는 데 사용됩니다. 프로세스 필드 매개 변수를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Create a process field parameter in RPA Hub . 또한 유인 구성 메뉴에서 매개변수 생성 버튼을 선택하여 필드 매개변수 매핑 탭에서 매개변수를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub  문서를 참조하십시오. RPA Hub 작업 공간에서 유인 구성 기록을 생성합니다. 유인 구성 기록 생성에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Create an attended configuration record in RPA Hub . 필드 매개변수 매핑 탭에서 양식 필드를 자동화에 사용되는 프로세스 필드 매개변수에 매핑합니다. 이 프로세스를 사용하면 봇 프로세스를 실행하는 동안 데이터 흐름을 쉽게 수행할 수 있습니다. 필드 매개 변수 매핑에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub . 유인 구성 기록을 활성화하여 유인 봇 프로세스를 트리거합니다. 자세한 내용은 Activate an attended configuration record in RPA Hub  문서를 참조하십시오. Embedded Task Automation을 위한 새로운 구성요소  다음 네 개의 새로운 구성 요소가 의 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 새 양식 섹션에 추가됩니다. 이러한 구성 요소는 도구 상자 창의 새 ServiceNow 범주에서 사용할 수 있습니다.

- **AttendedConfigurations** 구성 요소: 단일 자동화 프로젝트에서 자동화 실행을 분리하고 호출된 작업에 따라 해당 논리를 호출합니다. 자세한 내용은 [Use the AttendedConfigurations component](#) 문서를 참조하십시오.
- **GetProcessFieldParameters** 구성 요소: 에서 RPA Hub 해당 유인 구성 기록의 필드 매개 변수 매핑과 연결된 양식 필드의 ServiceNow 값을 가져옵니다. 자세한 내용은 [Use the GetProcessFieldParameters component](#) 문서를 참조하십시오.
- **GetRecordContextID** 구성 요소: 자동화가 트리거되는 양식의 ServiceNow 현재 기록 sys_id 가져옵니다. 자세한 내용은 [Use the GetRecordContextID component](#) 문서를 참조하십시오.
- **SetProcessFieldParameters** 구성 요소: 에서 해당 유인 구성 기록의 필드 매개 변수 매핑에 연결된 양식 필드의 ServiceNow 값을 업데이트합니다 RPA Hub. 자세한 내용은 [Use the SetProcessFieldParameters component](#) 문서를 참조하십시오.

External credential vault in RPA Hub

에서 RPA Hub 외부 자격 증명 저장소의 로봇 자격 증명, 애플리케이션 자격 증명 또는 TOTP(시간 기반 일회성 암호) 시드를 검색할 수 있습니다.

로봇에서 나중에 사용할 수 있도록 외부 자격 증명 저장소를 등록하기 위해 에 외부 자격 증명 저장소 기록을 RPA Hub 생성합니다. 자세한 내용은 [Create an external credential vault record in RPA Hub](#) 문서를 참조하십시오.

자격 증명 세트 양식, 애플리케이션 자격 증명 양식 및 TOTP 인증자 양식에서 새 외부 자격 증명 확인란을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 구성된 외부 자격 증명 저장소에서 자격 증명 또는 TOTP 시드를 가져옵니다. TOTP 인증자 양식에서 확인란을 선택하면 구성된 외부 자격 증명 저장소에서 시드를 가져옵니다. 이러한 양식에 대한 자세한 내용은 , [Create an application credential set in RPA Hub](#) , 및 [Create a TOTP authenticator in RPA Hub](#) 를 참조하십시오 [Create a credential set within a bot process](#) .

애플리케이션 자격 증명 레코드에 외부 자격 증명 확인란이 활성화되어 있는 경우 **SetApplicationCredential** 구성 요소는 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 자격 증명을 설정하지 않고 오류를 표시합니다. **SetApplicationCredential** 구성 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Use the SetApplicationCredential component](#) .

에 나열된 [Steps to configure an external credential vault in RPA Hub](#) 단계를 사용하여 에서 외부 자격 증명 저장소 RPA Hub를 구성하는 모든 작업을 안내합니다.

플랫 파일에 프로세스 실행 데이터 저장

에서 RPA Hub로봇 머신에서 생성된 실행 로그에 대한 출력 유형을 플랫 파일로 구성할 수 있습니다.

봇 프로세스 양식에서 로그 설정 섹션의 출력 유형 필드에서 실행 로그 파일의 출력 유형을 선택합니다. 이 필드는 실행 로그 추적 옵션을 선택하고 스토리지 필드에서 로봇 머신을 선택할 때 나타납니다.

플랫 파일의 위치는 유인 또는 무인 로봇을 설치한 컴퓨터의 Users\<Userprofile>\ServiceNow RPA Logs \.executionlogs\{InstanceName}\.archive\{ProcessJob number} 입니다.

플랫 파일의 크기가 10MB를 초과하면 자동화가 실행될 때까지 파일 이름에 로그 시퀀스가 추가된 여러 플랫 파일로 분할됩니다. 플랫 파일은 에서 **Mark Data as Sensitive** 로 선택한 구성 요소 또는 메서드의 입력 또는 출력 포트의 데이터를 기록하지 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오입니다.

신규 플로우 디자이너 작업 및 하위 플로우

에서 다음 새 작업 및 하위 플로우를 호출합니다. 플로우 디자이너

- 봇 프로세스의 수명 주기 단계 상태 변경하기 폐기되지 않은 봇 프로세스의 수명 주기 단계 상태를 수정하는 작업입니다.
- 프로세스 중지 봇 프로세스를 중지하는 작업 및 프로세스 중지 하위 플로우입니다. 봇 프로세스에 대해 로봇 풀 옵션이 활성화된 경우 풀에 할당된 모든 로봇이 중지됩니다. Graceful Stop이 활성화되면 로봇이 자동화를 원활하게 종료할 수 있는 기능을 제공합니다. 로봇 풀 옵션이 활성화된 봇 프로세스에는 유예 중지를 적용할 수 없습니다.

범용 앱 커넥터 수준에서 화면 메서드 대기

에서 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 **WaitForAnyScreen** 메서드는 전역 개체 창 아래의 **Universal App** 커넥터 개체를 두 번 클릭하면 개체 탐색기 창에 나타납니다.

WaitForAnyScreen 메서드는 지정된 기간 내에 응용 프로그램 화면을 찾은 다음 컨트롤을 다른 메서드에 전달하도록 설정할 수 있습니다. 메서드에 순서대로 표시되는 여러 응용 프로그램 화면을 설정할 수 있으며, **WaitForAnyScreen** 메서드는 화면 일치 규칙을 일치시켜 첫 번째 응용 프로그램 화면에서 시작하는 화면을 찾으려고 합니다. 메서드에서 화면을 찾지 못하면 순서대로 다음 화면을 찾으려고 시도합니다. 그러나 메서드가 스크린을 찾으면 실행이 완료되고 다음 순서의 스크린으로 진행되지 않습니다. 메서드가 지정된 기간 내에 화면을 찾지 못하는 경우 필요에 따라 **ELSE** 포트를 통해 다른 구성 요소에 컨트롤을 전달하도록 설정할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	SetPassword 메서드 에서 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 SetPassword 메서드는 웹 기반, Java 또는 응용 프로그램의 암호 필드에 암호를 안전하게 입력하는 것을 자동화합니다. 암호를 SECURE STRING 유형으로 수락한 다음 암호 필드에 입력합니다. SimulateMouseEvent 메서드 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오에서 SimulateMouseEvent 메서드는 웹 기반 응용 프로그램의 요소에 대한 마우스 이벤트 시뮬레이션을 자동화합니다. 예를 들어, 버튼에서 마우스 오른쪽 버튼 클릭 이벤트를 자동화하여 상황에 맞는 메뉴를 열 수 있습니다. mouse 이벤트가 발생하는 화면 요소에는 먼저 HTML에 정의된 mouse 이벤트가 있어야 합니다. 이 메서드는 마우스 이벤트 및 마우스 단추 형식 목록을 지원합니다. 커넥터의 IEnumerable 데이터 형식 포트 IEnumerable 입력 데이터 형식을 사용하면 메서드에서 배열, 배열 목록 및 목록을 사용할 수 있습니다. 이 입력 데이터 형식 포트는 여러 커넥터에서 사용할 수 있습니다. 유니버설 앱 커넥터는 새도 DOM 요소를 지원합니다. 유니버설 앱 커넥터의 XPath 및 CssSelector 로케이터는 웹 애플리케이션이 Shadow DOM을 사용하는 경우 Shadow DOM 요소가 있는 전체 XPath 및 CSS 경로를 표시합니다.
보안 센터	Customer Actions 중요 업데이트의 기한에 대한 타임라인을 확인하여 그에 따라 업데이트를 계획하고 우선순위를 지정할 수 있습니다. Implement steps for customer actions 인스턴스 내에서 중요 업데이트를 구현하는 방법에 대한 명확한 단계별 지침을 봅니다. View Customer Actions 활동을 보고 업데이트와 관련된 모든 로그(각 단계 또는 업데이트에 대한 의견, 지침 및 작업 메모)를 확인합니다.
Security Incident Response	Major Security Incident Management 전화 회의를 통해 고객 및 동료 에이전트와 공동 작업하고, Zoom, 또는 Webex를 통해 Microsoft Teams 고객 문제를 해결합니다. 통화 후 채팅, 녹음, 참가자 정보를 캡처할 수도 있습니다. Flow-based Playbooks 를 사용하면 수동 또는 문서화되지 않은 플레이북에서 자동화되고 반복 가능한 플레이북으로 보다 쉽게 전환할 수 있습니다. 플로우 디자이너. 이제 다음과 같은 새로운 Playbook을 지원합니다. 보안 인시던트 응답 • Playbook for Office 365 - Malicious File Detected • Playbook for Repeat Detection

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• Playbook for Spoofed Emails (using the same Display name) • Playbook for Endpoint Detection • Playbook for Possible Password Spray • Playbook for T1003 - Detect Credential Dumping Tools • Playbook for Email Domain Spoofing Detection • Playbook for Typo Squatted Domain • Playbook for Credential Sniffing • Playbook for T1070 - Windows Events Logs Cleared • Playbook for OSquery of External Address in /etc/hosts file • Playbook for User Deleting Bash History - Cloud • Playbook for Successful VPN Attempts from the Service Accounts - Corp/Cloud • Playbook for Attempted Access to Deactivated Accounts • Playbook for T1003 - Defense Evasion - Mimikatz DCSshadow • Playbook for T1003 - Credential Dumping - Mimikatz DCSync • Playbook for Okta User Login Failures from Multiple IPs • Playbook for ModSec Brute force by IP Burst Manage post incident activities 보안 인시던트 응답 는 이제 다음 기능을 지원합니다. • MTTR(평균 수리 시간)을 캡처하기 위한 보안 인시던트의 사용 및 정의 메트릭입니다. • 하위 보안 인시던트에 대한 PIR(사후 인시던트 검토) 보고서 생성을 활성화하거나 비활성화합니다. Security Incident Response Workspace 이제 에서 보안 인시던트 응답 작업 공간다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 스캔 요청 모니터링 • 보안 인시던트를 위험 관리 팀에서 추적할 위험 이벤트로 보고 • 고객 서비스 관리(CSM) 팀에서 추적할 보안 인시던트에 대한 고객 서비스 케이스를 만듭니다 Activate and configure the VirusTotal integration

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	통합에서 사용자의 개인정보를 보호하기 위해 위협 조회를 위한 해시로 URL을 보냅니다.
보안 태세 통제	정책 자산 및 클라우드 자산(AWS만 해당)을 모니터링하여 누락된 엔드포인트 보호 에이전트, 관리되지 않는 장치, 취약성이 검사되지 않은 장치, 제공된 정책과 취약성이 있는 중요한 조합에 대해 확인합니다. - 자산 메타데이터, 보안 도구 구성 데이터 및 취약성을 기반으로 사용자 지정 정책을 정의하여 자산이 내부 보안 표준을 준수하는지 모니터링합니다. - 계층적 범주에서 자산을 모니터링할 수 있도록 정책을 함께 연결합니다. - 정책의 CMDB CI 클래스에 있는 사용자 지정 필드를 사용하여 자산을 필터링합니다. (IRM)에서 승인된 예외가 있는 다른 정책 또는 자산과 일치하는 자산을 감사 및 모니터링에서 Integrated Risk Management 제외합니다. 서비스 그래프 커넥터 이 애플리케이션은 기업의 다양한 보안 및 IT 도구를 위한 31개의 Service Graph Connector를 지원하여 자산 데이터를 임포트 및 통합함으로써 보안 태세에 대한 통찰력을 제공합니다. 주요 인사이트 및 사용자 지정 인사이트 사용자 지정 인사이트를 생성하여 자산 보안 태세 및 보안 도구 범위에 대한 중요한 메트릭을 모니터링합니다.
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	Playbooks for Portals 서비스 포털에서 (CSM) Playbook을 고객 서비스 관리 고객에게 제공하여 에이전트와 유사한 프로세스 기반 경험을 가진 새 케이스를 생성합니다. 고객은 서비스 포털에서 케이스를 볼 때 엔드 투 엔드 케이스 수명주기를 시각화하고 케이스 프로세스의 컨텍스트에서 보류 중인 작업을 보고 조치를 취할 수 있습니다. 셀프 서비스를 통한 온보딩 고객이 셀프 서비스 안내 요청을 생성하고, 자신의 속도에 맞춰 케이스를 제출하고, 나중에 작업을 계속하고, 새 Playbooks 로운(PAD) 프로세스인 셀프 서비스를 통한 온보딩을 통해 케이스의 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 채팅의 글꼴 크기 구성 고객이 채팅에서 보는 채팅 헤더 및 채팅 본문의 글꼴 크기(일반, 중간, 크게)를 가상 에이전트 변경합니다. 관리자는 채팅에 대한 채팅 구성을 적용하기 전에 미리 보기 섹션에서 실시간으로 글꼴 크기를 미리 볼 수 있습니다 가상 에이전트 . 사용 가능한 구성 가능한 포털 위젯에 다음과 같은 새 위젯이 추가되었습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 포털 객체 위젯: 빠른 실행 및 기록의 주요 정보를 위젯에 표시하여 기록의 <code>sys_id</code> 따라 정보를 표시합니다. • 포털 분류 주제 위젯: 첫 번째 수준의 분류 주제를 위젯에 카드로 표시합니다. 사용자가 이러한 카드에 액세스하면 분류 주제와 관련된 지식 문서 및 카탈로그 항목을 표시하는 페이지로 리디렉션됩니다. Set up Engagement Messenger 모바일 애플리케이션에서 케이스 관리, Knowledge, AI 검색채팅 가상 에이전트Live Agent 과 같은 셀프 서비스 기능을 확장합니다. Tiny MCE 편집기의 새로운 도구 Tiny MCE 편집기의 다음 새 도구는 케이스 대화 뷰에 표시되는 풍부한 콘텐츠에 대한 향상된 지원을 제공합니다. • 실행 취소 • 다시 실행 • 글꼴 색상 • 텍스트 강조 표시 • 들여쓰기 • 내어쓰기 • 하이퍼링크 • 링크 끊기 • 테이블 • 이미지 • 코드 샘플 Amazon Connect에 대한 AWA(Advanced Work Assignment) 음성 라우팅 에서 Amazon Connect거는 음성 통화를 라우팅하는 데 사용한다고급 작업 할당. Consumer Service Portal 메뉴에 대한 통합 소비자 프로필 액세스 외부(<code>snc_external</code>) 및 내부(<code>snc_internal</code>) 사용자 역할을 모두 포함하는 통합 소비자 기능을 통한 통합 프로필은 Consumer Service Portal의 모든 메뉴에 대한 액세스를 제공합니다. 이전에는 특정 메뉴에 대한 액세스가 사용자 프로필에 외부 또는 내부 역할이 있는지 여부에 따라 달라졌습니다.
Service Bridge	전송 진단을 통한 오류 처리 최근 트랜잭션에 대한 오류를 추적하고, 연결 상태를 제공하고, 상태 확인을 실행하고, 권장 사항을 제공합니다. 원격 기록 생성자를 위한 변수 세트 지원

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	원격 기록 생성자와 함께 변수 세트 및 복수 행 변수 세트를 사용하여 여러 카탈로그 항목에서 재사용할 수 있는 변수 컬렉션을 생성합니다.
Service Builder	Next Experience UI Next Experience 의 다른 ServiceNow 애플리케이션과 일치하는 업데이트된 색상, 글꼴 및 탐색을 위해 테마를 Service BuilderNow Platform사용하십시오. Service Builder approval flow 서비스 또는 서비스 오퍼링을 만들거나 편집하는 동안 취소 옵션을 사용하여 기록에 대한 변경 내용을 취소합니다. 서비스 또는 오퍼링을 편집하거나 생성하는 동안 저장 을 선택하면 초안 파일에 대한 편집 내용이 저장됩니다. 취소를 선택하면 다음과 같은 상황이 발생합니다. - 초안 기록에 대한 모든 편집 내용을 포함하여 초안 서비스 또는 오퍼링 기록이 삭제됩니다. - 서비스 또는 오퍼링이 다시 체크인되고 변경 내용이 구현되지 않습니다. 오퍼링 관리 단계에서는 오퍼링을 "게시됨" 상태로 표시합니다. - 승인 플로우가 트리거되지 않습니다.
Service Catalog	카탈로그 항목 양식을 초안으로 저장 카탈로그 항목 요청자가 카탈로그 항목 양식의 초안을 포털 (예: 및 ServiceNow[#] 서비스 포털 및 ServiceNow[#] 직원 센터)과 Now[#] Mobile 앱에 저장할 수 있도록 합니다. 요청자는 긴 양식, 기록을 제출할 정보가 충분하지 않지만 양식을 삭제하고 싶지 않은 상황 등에 직면했을 때 초안을 저장할 수 있습니다. 초안을 저장하고 중단한 부분부터 편집을 시작할 수 있습니다. 요청자는 새 초안 탭의 내 요청 위젯에서 저장된 초안에 액세스할 수 있습니다 . 카탈로그 항목의 질문 값 설정 스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문에 대한 카탈로그 UI 정책 작업에서 값을 설정합니다. 질문에 대해 설정한 값은 지정된 조건이 충족될 때 표시됩니다. 에서 Now Platform 카탈로그 UI 정책 작업을 사용하고 카탈로그 작성기에서 동적 동작을 사용하여 값을 설정할 수 있습니다. 예를 들어 회사 전화를 주문하는 카탈로그 항목에서 선택한 저장소 크기가 1TB인 경우 자동으로 검은색을 검은색으로 설정할 수 있습니다. 이제 스크립트를 작성할 필요 없이 이 동작을 구성할 수 있습니다. 카탈로그 항목의 질문에 대한 필드 메시지 설정 스크립팅할 필요 없이 카탈로그 항목의 질문에 대한 필드 메시지를 설정합니다. 지정된 조건이 충족되면 필드 메시지가 질문 아래에 유용한 텍스트로 표시됩니다. 카탈로그 UI 정책 작업을 Now Platform 사용하거나 카탈로그 작성기에서 동적 동작을 사용하여 필드 메시지를 설정할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	예를 들어, 선택한 유형이 고급일 때 ## ##### ##### ##### 랩톱 유형의 질문에 경고 메시지가 표시되도록 설정할 수 있습니다.
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합	Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합 문제 해결  확인을 위해 예약된 작업을 실행하고 결과를 검토하여 문제를 안내 설정해결합니다. 클래스/유형 시스템 속성  클래스/유형 시스템 속성(<code>filter.asset_type_code</code>)을 사용하여 클래스 또는 유형을 기반으로 하는 기록을 Claroty CTD에서 임포트합니다. Purdue 수준 시스템 속성  Purdue 레벨 시스템 속성(<code>filter.asset_purdue_level</code>)을 사용하여 Purdue 레벨을 기반으로 하는 기록을 Claroty CTD에서 임포트합니다. 운영 체제(OS)를 기반으로 하는 분류 해제 사용 가능한 스크립트에서 해당 선택 사항을 수정하여 네트워크 기어 및 IoT(사물 인터넷) 장치와 확장 클래스에 대한 OS를 기반으로 하는 분류를 해제합니다.
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터 (Azure)	IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(Azure) 문제 해결  확인을 위해 예약된 작업을 실행하고 결과를 검토하여 IoT용 Microsoft Defender(Azure)용 서비스 그래프 커넥터 문제 해결 섹션의 선택적 단계를 사용하여 문제를 해결합니다 안내 설정. 장치 임포트 중 센서 ID를 소문자로 변환 시스템 속성  시스템 속성을 사용하여 <i>Convert Sensor Names to lowercase during Devices Import</i> (<code>sn_msftd4iotazsgc.convert_sensor_names_to_lowercase</code>) 임포트 프로세스와 관련된 문제를 방지하려면 센서 ID 값을 소문자로 변경합니다. 가져오는 동안 특정 장치 필터링  시스템 속성에서 Filter Configuration for Devices Import(장치 임포트에 대한 필터 구성) 섹션을 사용하여 임포트할 장치 유형을 제어합니다. 통제 모듈 임포트 지원  제어 모듈 클래스 CMDB 가 있는 장치를 제어 모듈로 가져오고 제어 모듈에 대한 추가 클래스 매핑을 사용합니다. 추가 클래스 매핑  다음과 같은 추가 클래스 매핑을 사용하여 더 많은 장치를 지원합니다. • 저장소 • 무선 접근 포인트 • DB 서버

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• IP 전화 • 멀티캐스트/브로드캐스트 • 터미널 역 • 도어 제어판 • IP 카메라
Service Portal	게스트 사용자가 접근하는 안전한 공개 위젯 위젯이 게스트 사용자에게 대한 데이터에 액세스하고 데이터를 반환할 수 있는 테이블을 지정하여 테이블 입력 매개변수를 허용하는 공개 위젯을 보호합니다. 모든 포털 알림을 한 번에 닫기 모두 지우기를 선택하여 알림을 개별적으로 닫지 않고 한 번에 모든 알림을 닫습니다. 포털 관리자는 시스템 속성을 사용하여 <code>glide.service-portal.notification.threshold</code> 모두 지우기 옵션을 표시하기 전에 나타나야 하는 알림 수를 구성할 수 있습니다. 기본값은 5입니다.
사이드바	참가자 제안 Sidebar 기존 대화에서 고객의 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 참가자 목록을 표시합니다.
기술 인텔리전스	기술 인텔리전스 안내 설정 기술 인텔리전스 안내 설정을 통해 회사 직무 아키텍처를 효율적으로 설정합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. 기술 인텔리전스 방문 페이지 방문 페이지에서 실행 가능한 인사이트 기술 인텔리전스를 통해 기술 및 회사 직무 아키텍처의 어떤 부분에 주의가 필요한지 확인합니다. 자세한 내용은 Skills Intelligence Workspace 문서를 참조하십시오. 기술 인텔리전스 작업 공간 단일 위치에서 기술, 작업 및 역할과 같은 기술 및 회사 직무 아키텍처 관련 데이터에 액세스합니다. 기술 매트릭스를 사용하여 역할 그룹의 역할 수준에 속한 기술 및 숙련도를 빠르게 보고 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Skills Intelligence Workspace 문서를 참조하십시오. 사용자 지정 기술 온보딩 조직에 고유한 기술을 식별하여 인스턴스로 ServiceNow 임포트합니다. 중복 제거, 관련 기술 식별 및 순 신규 기술 추가와 같은 기술을 일괄 처리하는 방법에 대한 제안을 받습니다. 자세한 내용은 Bring in skills through Skills import 문서를 참조하십시오.
소프트웨어 자산 관리	의 성숙도 측정 소프트웨어 자산 관리 성공 포털을 통한 신청

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	성공 포털 대시보드를 통해 성속도를 측정하고 조직 내에서 애플리케이션의 소프트웨어 자산 관리 가치 수익을 개선합니다. 효율적으로 사용하기 소프트웨어 자산 관리 위해 집중해야 하는 기능을 시각화, 식별 및 보고할 수 있습니다. 모두의 사용에 대한 완전한 가시성 확보 SaaS 애플리케이션  브라우저를 통해 액세스되고 (DEX) 제품 내에서 ServiceNow® 디지털 최종 사용자 경험 구성되는 모든 유료 또는 무료 SaaS 애플리케이션을 검색하고 관리합니다. 새도우 IT 지출을 보다 효과적으로 관리하려면 브라우저 활동 보고서의 새도우 SaaS 분석에서 이러한 애플리케이션에 액세스하는 모든 사용자를 확인하십시오. 이 보고서에는 이러한 애플리케이션의 사용량과 각 애플리케이션이 사용된 기간도 표시됩니다. 모든 Okta 사용자에게 대한 라이선스 관리  사용자에 대한 Okta 구독을 만들어 사용자 라이선스를 관리합니다Okta. 통합 Salesforce Marketing Cloud OAuth 2.0 자격 증명 사용  OAuth 2.0 자격 증명을 사용하여 통합 Salesforce Marketing Cloud 하고 이메일 및 SMS에 대한 연락처 수를 확인합니다. 에 대한 자격 증명 설정 간소화 Adobe OAuth 서버 간 자격 증명을 사용한 통합  OAuth 자격 증명을 사용하여 서비스를 인스턴스와 ServiceNow 통합 Adobe Cloud 하여 자격 증명 설정 프로세스를 단순화합니다. Adobe 가 서비스 계정 (JWT) 자격 증명에서 OAuth 서버 간 자격 증명으로 마이그레이션 중입니다. 자세한 내용은 Adobe 마이그레이션 가이드  레이블이 표시됩니다. 의 단계별 구현으로 라이선스 사용량 뷰의 가독성 향상 소프트웨어 자산 관리  처음에 관리하려는 몇 가지 소프트웨어 제품에만 집중하여 단계별 소프트웨어 자산 관리 구현을 수행합니다. 진행 상황을 평가하여 구현 여정을 점진적으로 늘릴 수 있습니다. 이 접근 방식을 사용하면 라이선스 사용량 뷰를 깔끔하게 정리하고 현재 구현 단계에 속하는 소프트웨어 제품에 대해서만 보고할 수 있습니다. 관리 Red Hat 코어 기반 라이선스 제품을 사용하여 소비를 추적하고 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩 Red Hat Enterprise Linux (RHEL)  제품 및 Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters 제품에 대한 RHEL 코어 기반 라이선스 위치를 관리합니다. 코어 기반 라이선스 메트릭을 사용하면 호스트 수준에서 권한 사용량의 정확한 측정을 추적할 수 있습니다. 에 대한 라이선스 준수 확인 Microsoft Windows 서버 켜기 Azure 의 새 라이선싱 규칙에 따라 Microsoft BYOL 지원  향상된 BYOL 지원을 활용하여 라이선스 준수를 평가하고 에서 서버 및 SQL Server에 Microsoft Windows 필요한 수정 조치를 구현합니다 Azure. 이 프로세스를 통해 의

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	라이선스 규정 준수 Azure 가 에 의해 변경된 가장 최근의 라이선스 규칙과 일치하는지 확인할 수 있습니다 Microsoft. 에서 소프트웨어 및 라이선스 유형 검색 Google Cloud Platform(GCP) BYOL 지원 사용 🔗 Server 및 SQL Server에 대한 Microsoft Windows 향상된 BYOL 지원을 사용하여 소프트웨어 및 소프트웨어 라이선스 유형을 GCP 검색합니다. 에 대한 GCP지원이 추가되어 온 프레미스 및 클라우드인 하이브리드 인프라에서 Server 및 SQL Server에 대한 Windows 소프트웨어 규정 준수를 확인할 수 있습니다. 소프트웨어가 규정을 준수하지 않는 경우 정정 작업을 수행할 수도 있습니다. 향상된 소프트웨어 라이선싱 기능을 사용하여 에디션 수준에서 제품 라이선싱 가능성 관리 🔗 컨텐츠 서비스 라이브러리의 주간 업데이트를 소프트웨어 자산 관리 활용하여 에디션 수준에서 제품 라이선스 문제를 해결합니다. 에디션 수준에서 개선된 소프트웨어 라이선스 기능을 사용하면 라이선스를 부여할 수 없는 제품에 대한 고유한 예외 규칙을 정의하고 이를 컨텐츠 서비스 라이브러리로 업데이트할 수 있습니다. 최적화 Microsoft 365 사용량을 추적하기 위해 검색 솔루션에 대한 의존도가 줄어든 구독 🔗 최신 활동 날짜를 기준으로 활성 구독, 비활성 구독 및 미할당 구독에 대한 자세한 개요를 통해 구독 ServiceNow 을 관리합니다Microsoft 365. 이 기능을 사용하면 사용량을 추적하기 위해 SCCM 같은 Microsoft 검색 솔루션을 구성할 필요가 없으며 애플리케이션에 대한 Microsoft 365 사용량 데이터를 수집할 수 있습니다. 최적화된 리소스 사용으로 개별 Microsoft 365 구독을 검색할 수 있습니다. 향상된 라이선스 사용량 뷰를 통해 세분성 향상 🔗 라이선스가 없는 소프트웨어 설치로 이어지는 요인, 조정 중에 무시된 소프트웨어, 소프트웨어 설치에 사용자 작업이 필요한 인스턴스에 대한 자세한 정보를 얻습니다. 취해야 할 단계에 대한 지침을 받고, 옵션 활성화에 Oracle 기여하는 표시기에 대한 인사이트를 얻고, 조정 결과를 철저히 이해합니다. 관리 Microsoft Windows 안내 설정을 통한 서버 라이선싱 🔗 안내 설정을 사용하여 서버 및 라이선스 관리를 구성합니다 Microsoft Windows . 필수 구성요소 확인 및 단계별 연습은 애플리케이션을 성공적으로 설정하는 소프트웨어 자산 관리 데 도움이 됩니다. 제품 수명주기에 대한 범위 및 가시성 향상 🔗 대략적인 수명주기 날짜를 도입하여 수명주기 보고의 범위를 늘립니다. 수명주기 날짜를 선택하는 프로세스를 더 잘 파악합니다. 투명하고 포괄적인 보고를 통해 제품의 효과적이고 신뢰할 수 있는 EOL(End of Life) 관리를 수행할 수 있습니다.
Strategic Planning	Enterprise Agile Planning in Strategic Planning 🔗

- 유연한 작업 및 팀 계층 구조를 사용하여 단일 인스턴스 내에서 여러 Agile 팀과 확장 요구 사항을 지원합니다.
- 새 계획 수립 보드를 사용하여 종속성에 대한 통찰력으로 팀 전체에서 작업을 계획, 시각화 및 추적합니다.
- 작업 항목의 우선순위를 지정하고 새 백로그를 사용하여 계획 수립 간격 또는 스프린트와 같은 반복으로 예약합니다.
- Agile 구성을 유연하게 업그레이드하여 조직의 진화하는 요구사항에 맞춰 조정하고 있는지 확인합니다.

피드백 또는 제품 아이디어 목록 뷰 개선 사항

- 인라인 편집을 사용하여 실시간 업데이트를 허용하고 피드백 또는 제품 아이디어 세부 정보를 수정할 수 있습니다.
- 여러 행을 한 번에 편집하므로 각 기록을 개별적으로 수정할 필요가 없습니다.

피드백을 위해 받은 투표 수 추적

votes 필드를 사용하여 피드백의 인기를 파악하고 피드백의 우선순위를 지정하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다. 이러한 투표는 아이디어 포털에서 직접 받습니다.

미리 정의된 추가 렌즈로 효율적으로 계획 수립

엔터프라이즈 아키텍트는 비즈니스 역량 렌즈를 사용하여 전략에 맞춰 비즈니스 역량 및 비즈니스 애플리케이션을 기반으로 작업 공간에서 작업을 Strategic Planning 계획하고, 우선순위를 지정하고, 로드맵을 지정할 수 있습니다.

우선순위 지정 개선 사항

- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()에서 각각 맨 위로 이동 및 맨 아래로 이동 옵션을 사용하여 계획 수립 항목에 가장 높은 순위와 가장 낮은 순위를 할당합니다.
- 행 컨텍스트 메뉴 아이콘(행  에서 삭제 옵션을 사용하여 계획 수립 항목을 삭제합니다.

Financial planning for planning items

- 할당된 예산, 총 최신 비용(EAC), 차이(예산과 EAC의 차이), 계획된 비용 세부 항목, 비용 유형별 현재까지의 실제 값과 같은 재무 상세 정보를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯입니다.
- 비용 또는 기준선 비교 정보를 Excel 또는 CSV 형식으로 익스포트합니다. 이러한 파일을 사용하여 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 없더라도 계획 수립 항목의 재무 성과를 관련 비즈니스 이해 관계자와 공유합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 예상된 계획된 비용에 연결하지 않고 작업 요구 사항을 충족하기 위해 계획되지 않은 비용을 캡처하는 경비 라인을 생성합니다. - 행 컨텍스트 메뉴 아이콘()을 사용하여 범위가 해제된 비용 계획을 삭제하여 재무를 관리합니다. - 사용자 기본 설정을 저장하여 열을 보거나 숨기기 위한 사용자 지정 사항, 시간 범위 보기 등을 유지하는 향상된 환경. 점수 매기기의 필터 점수 매기기 페이지에서 필터를 적용하여 필요한 데이터 세트를 봅니다. 이러한 필터는 기본 설정으로 저장됩니다. 이렇게 하면 동일한 데이터 세트를 보고 다시 로그인할 때 계획을 계속하는 데도 도움이 됩니다. 점수 매기기 또는 우선순위 지정에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터 익스포트 점수 매기기 페이지 또는 우선순위 지정 탭 Microsoft의 목록 뷰에서 포트폴리오 계획 항목의 데이터를 Excel 또는 CSV 파일로 익스포트하여 데이터를 공유하고 비즈니스 이해 관계자와 공동 작업합니다. 필터가 뷰에 적용되면 필터링된 데이터가 익스포트됩니다.
구독 관리	사전 예방적으로 구독 관리 실행 가능한 데이터의 우선순위를 지정하는 새 사용자 인터페이스에서 제품 구독에 대한 요약を 봅니다. 구독 할당에 대한 인사이트 보기 구독이 초과 할당되는 시기를 식별하고 할당할 수 있는 구독을 확인하여 구독 사용량을 최대화합니다. 권장 그룹을 사용하여 구독 할당 권장 그룹을 사용하여 구독을 할당하여 올바른 사용자에게 권리를 부여합니다. 제품 구독 관련 문제 해결 사용자 지정 테이블과 사용자 지정 애플리케이션을 제품 구독에 매핑하여 규정 준수 상태를 유지합니다. Now Assist 사용량 모니터링 권리 요약을 보고 인스턴스의 사용을 추적 Now Assist합니다Now Assist. 애플리케이션 설치 상태 보기 현재 제품 구독 애플리케이션을 설치할 수 있는지 여부를 결정합니다.
공급자 수명주기 운영	Risk Assessments for Supplier Lifecycle Operations 플러그인 도입 공급자 온보딩 Playbook을 사용하여 새 공급자를 온보딩할 때 위험 평가를 수행할 수 있도록 외부 공급업체 위험 평가 애플리케이션과의 통합을 제공하는 새로운 플러그인인

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	sn_supplier_tprm(Supplier Lifecycle Operations)에 대한 위험 평가가 추가되었습니다. 자세한 내용은 Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers  문서를 참조하십시오. Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers  공급자 온보딩 Playbook에는 이제 설치한 플러그인에 따라 두 가지 다른 플로우를 트리거하여 공급자 위험 평가를 수행하는 새로운 위험 평가 수행 Playbook이 포함되어 있습니다. - 공급자 수명주기 운영에 대한 위험 평가 통합 [sn_supplier_tprm] 플러그인만 설치한 경우 위험 평가 수행 Playbook은 위험 평가를 생성하여 공급자의 자격을 확인하는 활동을 포함하는 플로우를 트리거합니다. - Supplier Lifecycle Operations에 대한 위험 평가 [sn_supplier_tprm] 및 GRC: 외부 공급업체 위험 실사 [sn_tprm_dd] 플러그인을 모두 설치한 경우 위험 평가 수행 Playbook은 실사 요청을 생성하고, IRQ(고유 위험 질문서) 평가를 완료하고, 외부 공급업체 또는 계약에 대한 위험 평가를 수행하는 활동을 포함하는 플로우를 트리거합니다. Create a case on behalf of a supplier from the Source-to-Pay Workspace  공급자 매니저는 에서 공급자를 대신하여 케이스를 소싱-지급(S2P) 작업 공간만들 수 있습니다.
Table Builder	독립 실행형 Form Builder 접근  이를 사용하기 위해 다른 애플리케이션을 거치지 않고도 플랫폼의 모든 양식에서 추가 작업 메뉴를 통해 간소화된 독립 실행형 버전 Form Builder 에 액세스합니다. 접근 Form Builder 관련 링크 섹션에 있음  테이블의 관련 링크 섹션으로 바로 Form Builder 이동합니다. Form Builder 는 양식 레이아웃과 양식 디자이너의 최상의 기능을 결합한 간소화된 양식 작성 환경입니다. 접근 Form Builder 보낸 사람 UI 빌더  스테이지에서 바로 양식에 UI 빌더 액세스 Form Builder 하고 편집합니다. 스프레드시트에서 테이블을 생성할 때 기본 참조 테이블 보기  의 스프레드시트 앱 엔진 스튜디오에서 테이블을 만들면 참조 테이블이 원하는 순서로 나열됩니다. 사용 가능한 다른 모든 참조 테이블 목록 앞에 애플리케이션의 테이블과 일반적으로 사용되는 ServiceNow 테이블을 볼 수 있습니다. 의 새로운 기능 앱 엔진용 테이블 작성기 이전에는 앱 엔진용 테이블 작성기 스키마 뷰, 스프레드시트 뷰, 플로우 및 PDF 추출기와 같은 기능을 이제 통합 테이블 작성기 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Telecommunications Network Inventory	Visualization of rack 전면 또는 후면의 장비 배치, 사용 가능한 랙 슬롯 및 점유 중인 랙 슬롯, 점유 장비 또는 선반 세부 정보와 같은 랙 세부 정보를 시각화합니다. Revision, operationalization, and decommission of a Configuration Item CI를 수정하여 속성, 연결 및 관계와 같은 관련 테이블에 대한 수정을 포함하여 변경 작업을 수행합니다. 운영화를 사용하면 이러한 변경 내용을 원래 CI와 병합할 수 있으며, 해제를 사용하면 CI를 작업에서 폐기하거나 제거할 수 있습니다. Visualization of network topology 네트워크 토폴로지 보기를 사용하여 네트워크의 노드(장비), 에지(연결) 및 종료 지점(인터페이스)을 보고 이들이 구성되고 연결되는 방식을 이해합니다. 검색 옵션을 사용하여 여러 토폴로지를 동시에 시각화할 수 있습니다. Capacity management 용량 관리를 사용하여 네트워크 자산의 용량을 계산하고 보고합니다. 여기에는 기능 및 메트릭을 사용하여 통신 네트워크의 포트, 슬롯 또는 랙과 같은 최대, 점유 및 사용 가능한 리소스를 계산하는 작업이 포함됩니다. Inventory management view 모델, 제조업체 및 수명주기 상태별로 그룹화된 총 장비 수를 포함한 인벤토리 세부 정보를 이해하려면 인벤토리 관리 뷰를 확인합니다. 또한 네트워크 사이트 내에서 랙, 포트 및 슬롯의 가용성을 확인할 수 있습니다. Define the cable details 다음 네트워크 인벤토리 인스턴스를 정의합니다. - 케이블 - 광섬유 케이블은 열린 엔드포인트가 있는 사이트를 연결하여 장비로 직접 종료되지 않음을 나타냅니다. - 스트랜드(Strand) - 스트랜드(Strands)는 케이블 내의 개별 와이어입니다. - 채널 - 채널화에는 사용 가능한 대역폭을 더 작은 대역폭으로 하위 평가하는 작업이 포함됩니다. Create a change request from Network Inventory Workspace (TNI) 설계 할당을 사용하여 Telecommunications Network Inventory 물리적 및 논리적 연결 엔드포인트 세부 정보를 수정하고 LAG(Link Aggregation Group)의 멤버를 추가하거나 제거합니다.
테마 작성기	구성요소 편집 브랜드에 더 적합하고 접근성 준수 표준을 충족하도록 개별 구성요소를 편집합니다. 편집할 수 있는 테마 후크는 각 구성요소 유형에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 다음 접근성 정보 섹션을 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	새로운 기능 메시징  업데이트된 버전을 테마 작성기 처음 시작할 때 새로운 기능 모달을 통해 새로운 기능에 대해 알아봅니다.
외부 공급업체 위험 관리	Event-driven management — automate assessment processes  이벤트 기반 관리 기능을 사용하여 질문서와 문서 요청을 자동으로 생성하고 계약 및 외부 공급업체에 전송하는 규칙을 구성합니다. 정의한 기준을 충족하는 계약 및 외부 공급업체의 경우 일정과 질문서 및 문서 요청 템플릿을 지정합니다. 온보딩을 제외한 모든 평가 유형을 자동화할 수 있습니다. 새 사용자 그룹: 실사 요청 할당자  실사 요청 할당자 그룹의 각 구성원이 새로운 실사 요청에 대한 이메일 알림을 받을 수 있도록 합니다. 신규 또는 할당되지 않음 상태의 요청의 경우 소유자가 아직 지정되지 않았습니다. 모든 그룹 구성원이 소유자를 할당할 수 있습니다. 실사 관리 대시보드의 새 보고서  외부 공급업체 위험 관리자 또는 평가자로서 실사 관리 보고서를 사용하여 책임을 추적하고, 우선순위를 지정하고, 관리합니다. 관리되는 활동 추적  애플리케이션에서 외부 공급업체 위험 관리 추적 및 검증을 위해 사용 현황 분석 활동 테이블의 관리 대상 활동을 봅니다. 새로운 SIG (Standardized Information Gathering) 질문서 콘텐츠  애플리케이션의 외부 공급업체 위험 관리 일부로 GRC: SIG Questionnaire Integration 버전 18.x로 업그레이드한 후 2024년, 2023년, 2022년, 2021년에 대해 업데이트된 SIG 템플릿을 사용합니다.
UI Builder	사용자 지정 이미지  아이콘 및 이미지 구성 요소에서 사용자 지정 이미지를 업로드합니다. 모드리스 대화 상자  Modeless Dialog를 통해 기본 콘텐츠와 창 콘텐츠 모두와 상호 작용할 수 있도록 페이지에 정보를 오버레이합니다 UI 빌더 . 다음의 통합 UI 빌더 및 Form Builder  스테이지의 양식 구성요소 내에서 직접 액세스 Form Builder 합니다 UI 빌더 .
업그레이드 센터	Managing upgrade risk  건너뛸 메타데이터 파일의 여러 사용자 지정으로 인해 발생할 수 있는 충돌에 대한 알림을 메타데이터 파일의 양식 페이지에 새 UI 메시지로 표시합니다. Previous Resolutions related list 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	이전 해결 방법 관련 목록을 사용하여 선택한 건너뛴 기록에 대한 이전 업그레이드의 해결 방법을 봅니다.
사용자 경험 분석	플랫폼 분석 통합 통합을 위한 플랫폼 분석 향상된 쿼리 기능 깔때기형 UIB 구성요소 사용자가 대시보드에서 작성된 깔때기형을 볼 수 있도록 사용자 경험 분석 합니다.
Virtual Agent	Now Assist in Virtual Agent - 내부 Microsoft Teams 및 모바일 채널의 대화에서 가상 에이전트 구현 Now Assist 합니다. - mweb 또는 nowassistpanel 채널에서 주제를 테스트하고 미리 봅니다. LLM topic discovery in Virtual Agent (NLU) 대신 자연어 이해 LLM을 사용하는 주제를 생성합니다. - LLM 주제를 LLM 어시스턴트와 Now Assist가상 에이전트 연결합니다. - LLM 주제를 테스트하는 동안 발언에 대한 응답을 분석 Now LLM 합니다. - 새로운 주제 검색 및 변수 편집 탭을 사용하여 LLM 주제에 대한 심층적인 테스트 세부 정보를 얻을 수 있습니다. Input Collector user input control - LLM 주제의 새로운 Input Collector 컨트롤을 사용하여 사용자로부터 데이터를 수집하고 생성형 AI로 지침을 생성합니다. - 노드를 삭제하고 새 노드를 추가하는 대신 입력 수집기 안팎으로 드래그합니다. - 캔버스에 입력 수집기가 여러 개 있는 경우 한 입력 수집기에서 다른 입력 수집기로 노드를 드래그합니다. - 입력 수집기에서 확인 메시지 옵션을 활성화하여 입력을 요약합니다. 예 또는 아니요 옵션을 선택하거나 일반 언어로 회신을 입력하여 입력을 제출하거나 입력 수집 프로세스를 다시 시작합니다. LLM 기반 텍스트 봇 응답 제어를 사용하여 LLM 주제 검색을 사용하여 대화에서 사용자에게 메시지를 생성합니다. 날짜 시간 사용자 입력 통제 해당 형식을 사용하는 지역의 날짜 시간 사용자 입력에 DD-MM-YYYY 형식을 입력합니다. Virtual Agent 알림 작업 동적 선택

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	주제를 작성할 가상 에이전트 때 단일 정적 작업 대신 하나 이상의 알림 작업을 매개변수로 전달할 수 있습니다. 알림에 대해 모든 작업을 미리 정의해야 합니다. Hide or reveal the Show me everything button NLU/키워드 주제 검색에 <code>glide.cs.disable_show_me_everything</code> 대한 시스템 속성을 설정합니다. 또는 LLM 주제 검색을 사용하는 인사말 항목의 가상 에이전트 기본 스크립트 작업 유틸리티 컨트롤에 있는 값을 업데이트합니다. 시스템 속성 다음 새 시스템 속성은 중간 주제 검색의 AI Search 결과에 영향을 미칩니다. <code>com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search</code> <code>sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result</code> Washington DC 패치 1 패치 1부터 Washington DC 다음 기능을 사용할 수 있습니다. Carousel user input control: LLM 지원 가상 에이전트 주제에서 캐러셀 사용자 입력 컨트롤을 사용하여 프롬프트와 레이블이 지정된 이미지의 가로 시리즈를 표시합니다. 동적 선택 사용자 입력 컨트롤 속성 시트: 사용자가 둘 이상의 선택 필드를 선택할 수 있도록 허용 을 사용하여 사용자가 목록 표시에서 여러 선택 항목을 선택할 수 있도록 합니다. 지연 시간 피드백 시스템 속성: <code>com.glide.cs.message.processing.enabled</code> 시스템 속성은 LLM이 웹 클라이언트 및 Now Assist 패널에서 가상 에이전트 요청을 처리할 때마다 요청자에게 일시적인 지연 시간 메시지를 알립니다. 이 시스템 속성은 기본적으로 꺼져 있으며 지연 시간 메시지는 LLM 호출에 따라 달라집니다. - 여러 제공자 채널에서 환경을 지원하는 Now Assist 데 사용합니다가상 에이전트 API. 자세한 내용은 Enable Now Assist experience in Virtual Agent API 문서를 참조하십시오. - 활성화된 기본 및 보조 봇 사용 사례를 지원하는 Now Assist 데 사용합니다Bot Interconnect.
Visa 스포크	스포크 작업 VROL (Visa Resolve Online) 시스템에서 모든 카드 분쟁을 관리할 때 사용합니다 Visa 스포크 . 작업을 통해 Visa 스포크 거래를 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행할 수 있습니다. 또한 분쟁을 해결하고, 데이터에 액세스하고, 다른 기능을 활용할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Vulnerability Response	조건에 따른 예외 요청에 대한 질문서 설정  예외 요청에 대한 조건을 기준으로 질문서를 구성합니다. 이메일 알림의 링크를 클릭하면 작업 공간에 기록 표시  이메일 알림에서 링크를 클릭하면 사용자의 역할에서 또는 사용자의 역할에 따라 기록이 열립니다. 취약성 관리자 작업 공간IT 정정 작업 공간 . 취약성 관리자 작업 공간에서 취약성 환경 분석  위험 등급, 정정 진행률, 할당 그룹 작업 부하 및 정정 작업의 기록을 시각적으로 표현하여 활성 취약성에 대한 전체 요약を 봅니다. 필터를 사용하여 취약성 집합의 요약 얻기  의 홈페이지 취약성 관리자 작업 공간에서 취약성을 필터링하여 활성 취약성 집합에 대한 요약을 표시합니다. 취약성 관리자 작업 공간에서 위험 감소를 위해 보상 제어를 CVE 및 TPE와 연결  에서 위험을 취약성 관리자 작업 공간줄이는 데 사용할 수 있는 CVE(Common Vulnerability Entry) 및 TPE(Third-Party Entry)와 관련 보상 통제를 연결합니다. 취약성 관리자 작업 공간에서 CVE 또는 TPE와 관련된 취약성에 대한 위험 감소 요청 비활성화 또는 활성화  에서 CVE 또는 TPE와 관련된 취약성에 대한 위험 감소 요청을 활성화하거나 비활성화합니다. 취약성 관리자 작업 공간. Vulnerability Manager Workspace에서 대량 편집 사용 에서 여러 호스트 취약한 항목 및 정정 작업에 대해 다음 작업을 동시에 취약성 관리자 작업 공간수행할 수 있습니다. • 취약한 항목의 상태 업데이트 • 취약한 항목에 대한 기본 솔루션 업데이트 • 정정을 위해 정정 소유자 또는 할당 그룹에 기록 할당 • 취약한 항목에 대한 할당 제거 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림 수신  승인 규칙에 승인 만료 및 미리 알림 날짜를 설정하여 긍정 오류 및 예외 요청에 대한 알림과 미리 알림을 받고 승인 기록을 변경합니다. Vulnerability Crisis Management  타임스탬프를 보고 이벤트의 마지막 평가를 확인합니다. 작업 공간의 평가 탭은 새 평가를 만들 때만 표시됩니다. 취약한 항목에서 중요 보안 인시던트 취약성 관리자 작업 공간 에 대한 링크를 봅니다. CISA Known Exploit Vulnerability (KEV) Integration  XML/JSON 파일 импорт, API 호출 또는 권고를 통해 CSAF(Common Security Advisory Framework) 형식을 가져오고 솔루션을 관련 취약성과 매핑합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Cybersecurity Executive Dashboard 제품군 내에서 다양한 제품의 데이터를 통합하는 사이버 보안 임원 대시보드를 통해 조직의 보안 환경에 대한 통합 보기에 ServiceNow Security Operations 액세스합니다. Vulnerability Response용 Quick start tests. 새 애플리케이션이나 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 Vulnerability Response이 여전히 작동하는지 확인합니다. Vulnerability Response을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정에 의해 이를 구성합니다. 마지막으로 열린 탐지의 데이터로 취약한 항목 업데이트 시스템 속성을 <code>sn_vul.show_last_open_detection</code> true로 설정하여 마지막으로 열린 탐지에서 가장 최근의 정확한 데이터로 취약한 항목을 업데이트합니다. 취약한 항목의 IP 주소, SSL, 포트, 프로토콜, DNS 이름, NetBIOS 이름, 설명 값은 수집 및 CI(구성 항목) 변경(CI 조회 규칙 재적용) 시 마지막으로 연 탐지 값으로 업데이트됩니다. 이 업데이트를 기존 VIT에 적용하려면 예약된 <code>Update Last Open Detection Value To VITs</code> 작업을 실행합니다. 이렇게 하면 마지막으로 열린 검색 값이 모든 기존 VIT에서 올바르게 업데이트됩니다.
Vulnerability Response 통합	취약성 우선순위 지정에 EPSS(익스플로잇 예측 점수 매기기 시스템) 점수 활용 EPSS(익스플로잇 예측 점수 매기기 시스템) 통합을 사용하여 FIRST.org 에서 CVE(일반적인 취약성 및 노출)와 관련된 EPSS 데이터를 임포트함으로써 인스턴스의 NVD 데이터를 보강하여 취약성의 우선순위를 지정하고 조정합니다. 랜섬웨어 캠페인에 사용되는 것으로 알려진 수집 의 v21.0.5 Vulnerability Response부터 랜섬웨어 캠페인에 사용되는 것으로 알려진 새 필드가 CISA(Cybersecurity & Infrastructure Security Agency) KEV(Known Exploited Vulnerabilities) 카탈로그에서 수집됩니다. 솔루션 생성 기준 Rapid7 InsightVM solution_id 사용 의 v21.0.5 Vulnerability Response부터 에 대한 Rapid7 InsightVM솔루션 생성 프로세스에 대한 업데이트가 있습니다. 이전에는 solution_summary, solution_fix 및 solution_type 필드에 제공된 정보를 기반으로 솔루션이 생성되었습니다. 그러나 이번 업데이트를 Rapid7 InsightVM 사용하면 스캐너에서 보낸 solution_id 활용하여 solution_summary, solution_fix 또는 solution_type 필드가 비어 있는 경우에도 솔루션을 만들 수 있습니다.
워크플로우 스튜디오	에서 액세스 의사 결정 빌더 합니다 워크플로우 스튜디오. 의사 결정 규칙을 만들고 유지 관리하는 데 사용합니다 의사 결정 빌더 . Flow Designer

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	에서 액세스 플로우 디자이너 합니다 워크플로우 스튜디오. 코드를 작성할 필요 없이 재사용 가능한 구성요소에서 다단계 플로우를 빌드하는 데 사용합니다 플로우 디자이너 . 통합 허브 연결 대시보드  에서 연결 대시보드에 Integration Hub 액세스합니다 워크플로우 스튜디오. 연결 대시보드를 Integration Hub 사용하여 간소화된 인터페이스를 통해 연결 및 자격 증명 별칭을 보고 구성할 수 있습니다. Playbooks  에서 액세스 Playbooks 합니다 워크플로우 스튜디오. 엔터프라이즈 간 워크플로우를 작성하고 통합된 단일 프로세스를 만드는 데 사용합니다 Playbooks .
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화	음성 채널의 성과 메트릭  음성 큐의 상태를 모니터링하고 관리합니다. Amazon Connect 과의 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 통합을 통해 관리자는 음성 채널의 에이전트 및 큐 성능을 실시간으로 모니터링할 수 있습니다. 대화형 채널의 성과 메트릭  , Facebook, LINE, SMS를 포함한 WhatsApp소비자 메시징 채널에서 고객 서비스의 상태를 모니터링하고 관리합니다. 이러한 성과 메트릭은 Channel Management에서 볼 수 있습니다. 통합 Microsoft Outlook 포함 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화  관리자와 에이전트가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 일정과 이벤트를 Microsoft Outlook볼 수 있도록 팀 달력을 동기화합니다Microsoft Outlook.
Workforce Optimization for ITSM	통합 Coaching with Learning 포함 ServiceNow University  과 통합Coaching with Learning한 후 사용하여 ServiceNow University 기술을 습득 ServiceNow 합니다.
워크플레이스	첨부 파일에 허용되는 최대 파일 크기  최대 파일 크기를 설정하면 작업 영역에 첨부 파일 및 문서를 위한 저장 공간이 제공됩니다.
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	복수 행 변수 세트에서 텍스트 인덱싱 사용  복수 행 변수 세트에 정의된 콘텐츠가 있는 카탈로그 항목을 포함하도록 전역 검색 재현율을 확장합니다 서비스 카탈로그 . 전역 검색 결과에 표시하기 위해 여러 행의 변수 세트에서 Zing 인덱스 콘텐츠를 생성하도록 시스템 속성을 구성합니다.

Washington DC 기능 및 제품 변경 사항

기능 및 제품의 변경 사항에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

에서 기존 제품이 업데이트 및 변경되었습니다 Washington DC. 여기에는 특정 버튼 또는 기능의 이름 변경이 포함됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항										
AI Search	동의어 일치 및 확장은 스톱 워드로 정의된 용어를 유지합니다. 🔗 동의어 일치 및 확장을 AI 검색 평가할 때 스톱 워드로 정의된 검색 쿼리 용어를 유지합니다. 이렇게 하면 사용자가 검색하는 동의어의 버전에 관계없이 동의어 일치가 일관된 결과를 반환하게 됩니다. 필드 변경 날짜 AI 검색 Genius 결과 구성 양식 🔗 AI 검색 Genius 결과 구성 양식에서 Genius 결과 대담 유형 선택 필드가 제거되었습니다. Genius 결과 논리 스크립트 필드가 별도의 AI ## 요청 프로세서와 AI ## 응답 프로세서 스크립트 필드로 대체되었습니다.										
API	변경된 범위 지정 클래스 <table border="1"> <thead> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗</td><td> <code>createAnswerElements()</code> 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint </td></tr> <tr> <td>GlideRecord - Scoped 🔗</td><td> 새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code> 🔗 를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code> 🔗 및 <code>updateMultiple()</code> 🔗 메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다. </td></tr> </tbody> </table> 변경된 전역 클래스 <table border="1"> <thead> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗</td><td> <code>createAnswerElements()</code> 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint </td></tr> </tbody> </table>	클래스	방법	DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗	<code>createAnswerElements()</code> 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint	GlideRecord - Scoped 🔗	새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code> 🔗 를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code> 🔗 및 <code>updateMultiple()</code> 🔗 메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.	클래스	방법	DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗	<code>createAnswerElements()</code> 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint
클래스	방법										
DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗	<code>createAnswerElements()</code> 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint										
GlideRecord - Scoped 🔗	새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code> 🔗 를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code> 🔗 및 <code>updateMultiple()</code> 🔗 메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.										
클래스	방법										
DecisionTableAPI - Scoped, Global 🔗	<code>createAnswerElements()</code> 🔗 메서드는 이제 추가 답변 요소 유형을 지원합니다. • Due_date • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint										

애플리케이션 또는 기능	세부사항												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GlideRecord - Global </td><td>새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code>  를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code>  및 <code>updateMultiple()</code>  메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.</td></tr> </tbody> </table> 변경된 클라이언트 API <table border="1"> <thead> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GlideForm (g_form) - Client </td><td><code>addFormMessage()</code>  메서드에는 양식 메시지에 버튼을 추가하는 새 매개 변수가 <i>options</i> 있습니다.</td></tr> </tbody> </table> 변경된 REST API <table border="1"> <thead> <tr> <th>클래스</th><th>방법</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API </td><td>엔드포인트는 <code>SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id}</code>  SCIM UI 속성, ##### ## ## ## API ## #####가 성공하면 새 204 상태 메시지를 반환합니다.</td></tr> </tbody> </table>	클래스	방법	GlideRecord - Global 	새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code>  를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code>  및 <code>updateMultiple()</code>  메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.	클래스	방법	GlideForm (g_form) - Client 	<code>addFormMessage()</code>  메서드에는 양식 메시지에 버튼을 추가하는 새 매개 변수가 <i>options</i> 있습니다.	클래스	방법	System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API 	엔드포인트는 <code>SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id}</code>  SCIM UI 속성, ##### ## ## ## API ## #####가 성공하면 새 204 상태 메시지를 반환합니다.
클래스	방법												
GlideRecord - Global 	새로운 시스템 속성인 <code>glide.db.forced.chunk.threshold</code>  를 사용하면 <code>deleteMultiple()</code>  및 <code>updateMultiple()</code>  메서드가 임계치 이상으로 청크 레코드를 강제로 삭제하고 업데이트할 수 있습니다.												
클래스	방법												
GlideForm (g_form) - Client 	<code>addFormMessage()</code>  메서드에는 양식 메시지에 버튼을 추가하는 새 매개 변수가 <i>options</i> 있습니다.												
클래스	방법												
System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API 	엔드포인트는 <code>SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id}</code>  SCIM UI 속성, ##### ## ## ## API ## #####가 성공하면 새 204 상태 메시지를 반환합니다.												
Advanced Risk	위험 식별 구성 개선 사항 위험 식별 구성에서 위험 관리자는 여러 테이블을 추가하고 해당 RAM에 매핑할 수 있습니다. GRC Workspace에서 ARA Workspace로 콘텐츠 마이그레이션  모든 위험 평가 작업 공간 콘텐츠가 새 ARA 작업 공간에서 다시 생성되었습니다. 이렇게 변경하면 GRC 작업 공간 대신 ARA 작업 공간에서 위험 평가 콘텐츠를 참조할 수 있습니다. GRC 작업 공간에서 수행된 모든 사용자 지정은 ARA 작업 공간으로 전달되지 않습니다. 위험 평가 중에 이러한 사용자 지정을 보려면 ARA Workspace의 사용 가능한 기본 페이지에 이러한 사용자 지정을 다시 적용해야 합니다.												
Agent Client Collector	자동 MID 서버 선택  - 자동 MID 서버 선택 중에 대체 통신 지점으로 사용할 추가 MID 서버 정보를 수신합니다. - 자동 MID 서버 선택은 기본적으로 해제되어 있습니다. 메트릭 규칙  정적 임계치 UI 대신 메트릭 규칙 기능을 사용하여 메트릭 경보를 생성하기 위한 수동 임계치를 구성합니다. 클라우드 자원에 대한 메트릭 검색 												

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	검사와 정책을 사용하여 Azure 클라우드의 가상 자원에 대한 고성능 메트릭을 검색합니다. 기술 모니터링 대시보드 • 및 Monitoring Technology Dashboards에서 선택한 CI(구성 항목)를 기준으로 메트릭을 AWSGCP 필터링합니다. • 에 대해 Azure업데이트된 Monitoring Technology Dashboard 를 사용합니다. 대시보드에는 인프라에 대한 추가 정보를 제공하는 추가 탭이 포함되어 있습니다 Azure . • Monitoring Technology Dashboards를 보려면 기존 agent_client_collector_admin 역할 외에 dashboard_admin 역할이 필요합니다. 에이전트 테이블 클리너 에이전트 테이블 클리너를 사용하여 30일 이상 연결이 끊겼거나 비활성 상태였던 에이전트 기록을 삭제합니다. SNMP 검사 SNMP 검사는 기본적으로 v3에서 작동합니다.
CSM용 에이전트 경험	CSM Configurable Workspace 기록 페이지 다음 기록 페이지는 신규 고객에 대한 기본 페이지입니다. • CSM 기본 기록 페이지 • CSM 상호작용 기록 페이지 다음 기록 페이지는 업그레이드 고객의 기본 기록 페이지로 유지됩니다. • 기록 기본값 • 상호작용 기록 페이지 에 대한 동적 관련 기록 Configurable Workspace 릴리스부터 Washington DC 플러그인 (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)ServiceNow Store에 대한 Configurable Workspace 동적 관련 기록이 . 동적 관련 기록 기능에 대한 새로운 개선 사항은 이 스토어 앱을 통해 제공됩니다. 바로 가기 키 키보드 단축키를 사용하여 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 접근성 정보 섹션을 참조하세요. Configurable Workspace용 리플로우 CSM Configurable Workspace 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있는 리플로우를 지원합니다. 자세한 내용은 다음 접근성 정보 섹션을 참조하세요.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
클라우드 비용 관리	지출 분석을 위한 시스템 속성의 기본값 업데이트 다음 시스템 속성의 기본값이 변경되었습니다. <code>sn_cld_spend_core.metricbase_transform_limit</code>: 기본값: 20000 <code>sn_cld_spend_core.spend_report_per_chunk_workload_size</code>: 기본값: 500
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	문제 관리 권한 🔗 - 문제를 관리하기 위해 관리자와 사용자에게 동일한 수준의 권한이 할당 GRC 됩니다 GRC . 관리자 역할, 사용자 역할, GRC 비즈니스 사용자 역할 또는 Business User Lite 역할이 있는 GRC 경우 문제를 만들 수 있습니다. - 문제 가상 사용자인거나 정정 작업이 사용자에게 할당된 경우 정정 작업을 생성하거나 업데이트합니다.
Configuration Management Database(CMDB)	CMDB Workspace 스토어 앱 🔗 - Unified Map 🔗 : - 수명주기 스테이지에 따라 CI를 필터링하여 맵에 표시되는 CI를 구성합니다. 예를 들어, 작동 중인 CI만 맵에 표시되도록 수명이 종료된 모든 CI를 필터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure operational states of CIs 🔗 문서를 참조하십시오. - 맵 수준을 설정하여 애플리케이션 서비스 CI에 표시되는 계층 구조 수준의 수를 제한합니다. 예를 들어 맵 수준을 더 작은 숫자로 설정하여 맵의 전체 크기를 줄이면 성능을 향상하는 데 도움이 됩니다. - 맵에서 그룹 구성원 연결 요소를 선택하면 상세 정보 카드에서 소스 CI와 대상 CI를 모두 볼 수 있습니다. - 엔드포인트 유형을 포함하여 모든 Service Mapping 엔드포인트에 대한 모든 속성을 봅니다. - 애플리케이션 서비스 또는 관련 항목 카드를 선택하여 카드와 연결된 모든 노드를 강조 표시합니다. - 속성 창에 동적 CI 그룹과 연결된 각 CI에 대한 상세 정보 카드를 표시합니다. - 속성을 먼저 추가하지 않고 시스템 속성을 <code>sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels</code> 설정하여 홈 노드에서 맵에 표시할 수준의 최대 수를 구성합니다. 자세한 내용은 Components installed with CMDB Workspace 🔗 문서를 참조하십시오. - CMDB Workspace에 CMDB 데이터 관리자 통합 🔗

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	- 이제 CMDB 작업 공간에서 CMDB 데이터 관리자의 모든 기능을 사용할 수 있습니다. 정책을 관리하고 작업을 관리하며, 퇴직 정의 및 제외 목록을 관리하고, 할당된 작업을 검토하고 승인 또는 거부합니다. - 진행 중인 CMDB 데이터 관리자 프로세스에 대한 다양한 차트 및 카운트에서 분석을 봅니다. • CMDB 작업 공간에 데이터 인증 통합  이제 CMDB 데이터 관리자의 인증 정책 유형을 사용하여 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증 기능이 완전히 지원됩니다. 선택한 테이블의 기록에 대한 필드 값을 검토, 인증 또는 편집하여 해당 값이 조직 작업을 지원하는 데 정확히 일치하는지 확인합니다. 진행 중인 데이터 인증 프로세스도 고려하는 다양한 차트 및 개수에서 분석을 봅니다. • CMDB Workspace에 중복 제거 통합  - 중복 제거 템플릿의 라이브러리를 만들어 중복 제거 작업을 일관되고 대량으로 정정합니다. - 중앙 위치인 중복 제거 대시보드에서 중복 제거 작업을 정정합니다. 하나 이상의 템플릿을 실행하여 한 번의 작업으로 여러 중복 제거 작업을 정정합니다. 템플릿이 실행될 때 진행률을 추적하고 정정 결과를 검토합니다. - 중복 제거 인사이트 창을 검토하여 CMDB의 중복 CI와 관련된 통계 및 잠재적 문제 영역을 확인합니다. • CMDB Workspace의 CMDB 360 환경 : 시스템 속성을 사용하여 <code>sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only</code> CMDB 360 대시보드의 범위 타일에 있는 데이터 범위를 CMDB 클래스로만 제한합니다. 자세한 내용은 Components related to CMDB 360  문서를 참조하십시오. 권장 필드 선택 시 닷워킹의 CMDB 상태 지원  닷워킹을 사용하고 CMDB 권장 필드 (<code>cmdb_recommended_fields</code>) 테이블과 직접 상호작용하여 CMDB 상태 권장 메트릭에 대한 참조 테이블에서 필드를 선택하여 참조 테이블에 채워지지 않은 권장 필드를 식별합니다. 비 CMDB 클래스에 대한 CMDB 360 데이터 캡처  시스템 속성 값을 true로 설정하여 비 CMDB 클래스 (구성 항목 (<code>cmdb_ci</code>) 클래스에서 파생되지 않은 클래스)에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터 캡처를 <code>glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled</code> 활성화합니다. 제품 인스턴스에 대한 CMDB 지원  고유한 PID(제품 인스턴스 식별자)를 사용하여 애플리케이션 및 워크플로우의 하드웨어 자산 관리 수명주기 전반에 걸쳐 조직의 운영 자산을 관리할 때 중복을 방지합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
지속적인 인증 및 모니터링	테스트 계획에 대한 평가 절차 계획 생성  테스트 템플릿 양식의 제어 테스트 섹션은 NIST에서 제어 테스트 지침을 가져오는 검사, 인터뷰 및 테스트와 같은 추가 필드로 업데이트됩니다. Determine control effectiveness of a control test  검사, 인터뷰 및 테스트와 같은 추가 새 필드가 테스트 계획 및 제어 테스트 양식에 추가되어 통제 효과를 테스트합니다. 통제에 대한 문서 구현 설명  이제 통제 양식에는 통제를 평가 상태로 이동하기 전에 필요한 구현 문이라는 새 필드가 있습니다. 통제 목표 및 통제 양식의 토론 필드  800-53 통제를 기반으로 각 통제에 대해 NIST에서 제공하는 토론 콘텐츠는 통제 목표 수준에서 기본 시스템에 의해 제공되며, 이 내용은 통제가 생성될 때 통제 양식에서도 업데이트됩니다.
코어 Now Platform	플러그인 업그레이드 또는 활성화 실패 시 경고  플러그인을 업그레이드하거나 활성화할 때 테이블 변경 또는 생성 작업이 실패하면 경고 메시지가 나타납니다. 보관 규칙에서 제외된 시스템 테이블  특정 테이블에 대한 보관 규칙을 더 이상 생성할 수 없습니다. 삭제 규칙을 보관 규칙과 연결  이제 아카이브 삭제 규칙을 생성할 때 관련 아카이브 규칙을 지정해야 합니다. 보관 규칙을 보관 삭제 규칙에 연결하면 보관된 기록을 삭제할 때 성능이 향상됩니다. 아카이브 삭제로 삭제된 주변 기록  저널 항목 (sys_journal_field), 첨부 파일 (sys_attachment) 및 Sys Audit (sys_audit) 테이블의 주변 레코드는 이제 아카이브 삭제 중에 데이터가 삭제될 때 자동으로 삭제됩니다. 원격 테이블의 확장 용량 기능  확장 용량을 사용하면 검색된 데이터가 1,000개 행을 초과하는 경우 원격 테이블에 대해 추가 행을 저장할 수 있습니다. 취소할 수 없는 감사 기록  새 기본 설정으로 트랜잭션이 취소될 때 감사 레코드가 기록되지 않을 가능성을 줄입니다. Granular Delegate 양식의 알림 및 모임 초대 변경 사항  이제 세분화된 대리인 양식의 모든 알림 및 모임 초대 옵션이 기본적으로 False로 설정되어 보안에 중요하고 중요한 데이터가 포함된 알림을 받는 것에 대한 우려를 방지합니다. 대리인이 위임 알림 및 회의 초대를 받게 하려는 경우 이러한 옵션을 선택할 수 있습니다. 향상된 로깅 보안 개선 사항 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	노드 로그 라인에서 새 필드를 탐색하여 로그 메시지를 생성한 스크립트 또는 구성요소를 식별합니다. 트랜잭션 시작 줄에는 수행된 요청 유형을 지정하는 새 필드가 포함됩니다. 제품 및 애플리케이션 이름의 현지화 기존 제품 및 애플리케이션 이름은 네덜란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 한국어, 이탈리아어, 일본어, 포르투갈어(브라질) 및 스페인어를 시작으로 지원되는 언어로 점진적으로 현지화되고 있습니다. 새 제품 및 애플리케이션 이름은 지원되는 모든 언어로 현지화됩니다.
고객 서비스 관리 (CSM)	에 대한 동적 관련 기록 Configurable Workspace 릴리스부터 Washington DC 플러그인 (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) ServiceNow Store에 대한 Configurable Workspace 동적 관련 기록이 동적 관련 기록 기능에 대한 새로운 개선 사항은 이 스토어 앱을 통해 제공됩니다. 케이스 서비스 선택기 개선 사항 케이스 서비스 선택기의 제품 서비스 선택 버전에서 키워드 검색 및 범주 필터를 사용하여 사용 가능한 서비스를 검색합니다. 카드 뷰에서 사용 가능한 서비스를 보고 여러 서비스 페이지를 쉽게 찾아볼 수 있습니다. Customer Contracts and Entitlements 애플리케이션 Customer Contracts and Entitlements 플러그인을 활성화하면 Contracts and Entitlements 모듈이 의 애플리케이션 내비게이터 CSM Configurable Workspace 에 추가되고 계정 및 소비자 양식의 계약 관련 목록에서 새 UI 작업이 제거됩니다.
데이터 검색	기본 데이터 패턴은 수정 및 키워드를 지원합니다. 기본 데이터 패턴을 수정하고 키워드를 추가할 수 있습니다. 활성 데이터 패턴 및 대상 테이블 편집 이제 작업의 활성 데이터 패턴과 대상 테이블을 편집할 수 있습니다.
CSM을 위한 데이터 관리	관련 당사자 구성을 sys_metadata으로 이전 업데이트 세트를 사용하여 고객 인스턴스 전체에서 관련 당사자 구성 (sn_customerservice_related_party_configuration) 테이블을 애플리케이션 파일 (sys_metadata) 테이블로 전송합니다. 기존 사용자를 소비자 기록에 연결 릴리스부터 Washington DC 는 관리자만 사용자를 소비자 기록에 연결할 수 있습니다. 소비자 양식의 사용자 조회 목록을 통해 사용자 생성 Washington DC 릴리스부터는 소비자 양식의 사용자 조회 목록에서 직접 sys_users 만들 수 있습니다. 이 기능은 내부

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	(snc_internal) 및 외부(snc_external) 사용자 모두에게 적용됩니다. Service Model Foundation을 Request Management와 통합  카탈로그 요청을 제출한 후에는 Business Location Service Portal(BLSP)에서 비즈니스 위치 담당자 구성원으로서 케이스 진행률을 직접 모니터링합니다. EBL(외부 비즈니스 위치) 직원을 위한 지원 케이스 생성  내부 비즈니스 위치(IBL) 및 외부 비즈니스 위치(EBL) 직원이 문제를 추적할 수 있도록 합니다. 직원은 비즈니스 위치에 배포된 판매된 제품 또는 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대해 비즈니스 위치를 대신하여 케이스를 추적할 수 있습니다.
DevOps 변경 속도	향상된 자동 변경 생성 도구 연결 상태 때문에 자동화된 변경 요청 생성 안내 절차에서 발생할 수 있는 문제를 방지합니다. DevOps 변경 모델에 대한 새 상태 전환 플로우 변경 모델에서 변경 - DevOps - 신규 및 변경 - DevOps - 일정 상태에 대해 추가된 전환 플로우를 통해 변경을 DevOps 이동하고 추적합니다. DevOps 플로우에 대한 오류 처리 변경 요청 수동 승인 DevOps, 변경 요청 최소 자동화 승인 또는 DevOps 변경 요청 고급 자동화 승인 플로우의 변경 DevOps 을 업데이트하는 동안 비즈니스 규칙 또는 데이터 정책으로 인해 문제가 발생하는 경우 파이프라인 도구의 변경 요청 및 콘솔 로그에서 변경 요청에 해당하는 오류를 봅니다. DevOpsChangeRelationshipHelper 변경 데이터를 검색하는 스크립트 DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트 포함을 사용하여 지정된 관계 유형을 기반으로 변경 요청과 연결된 데이터를 검색합니다. 재시도 제한을 지정하는 새 속성 속성을 사용하여 <i>Maximum limit for the number of times the discover action that exceeds the rate limit will be retried</i> 효율 제한에 도달한 후 검색 작업이 자동으로 재시도되는 최대 횟수를 지정합니다. 임포트 요청 재시작 오류로 인해 완료할 수 없었던 임포트 요청 기록에서 임포트 요청을 다시 시작합니다. 리포지토리 자동 연결 리포지토리는 해당 파이프라인이 아직 연결되지 않은 리포지토리의 커밋을 식별할 때 애플리케이션에 자동으로 연결됩니다. GitHub에 대한 단위 테스트 유형 지원 사용자 지정 API(응용 프로그래밍 인터페이스) 호출 없이 워크플로에서 GitHub Actions NUnit, pytest, jest, JUnit 및 XUnit 형식의 단위 테스트 결과를 자동으로 게시합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Document Intelligence	기본 한도로 증가  첨부 파일의 크기 제한이 10MB로 늘어납니다. 인스턴스당 하루에 처리되는 최대 문서 작업 수가 2,000으로 증가합니다. 송장에 대한 AI 품질 개선  보다 강력한 AI 모델, 사전 구축된 사용 사례 구성 및 사용자 정의 힌트를 활용하여 추출 결과를 개선합니다.
문서 서비스	서비스 포털 외부 사용자를 위한 환경  에서 문서를 만들고 관리할 수 있도록 문서 관리 환경을 외부 사용자에게로 확장합니다 서비스 포털. Microsoft SharePoint Document Services와의 통합  와 통합 Microsoft SharePoint 하여 플랫폼 내에서 문서를 생성, 업데이트 및 공동 작업합니다.
EMR Help	EMR Help 지금 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어 릴리스부터 Washington DC 설치할 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어때 도 EMR Help 설치됩니다.
ESG 경영	ESG Management 애플리케이션에서 업데이트된 역할 ESG 관리자, ESG 데이터 소유자 및 ESG 프로그램 관리자와 같은 여러 역할이 ESG Management. 자료 주제 테이블 업데이트됨 위험 평가에 대한 상태를 포함하도록 sn_esg_material_topic 테이블의 상태 필드가 업데이트되었습니다. 자료 주제의 검토 상태 이름도 승인으로 변경되었습니다. ServiceNow Reporting용 Microsoft 365 테이블 업데이트됨 sn_esg_msoff_intg_o365_reporting_configuration 테이블이 track_configuration 필드로 업데이트되었습니다. 애플리케이션에 추가된 ESG Management 새 테이블 다음과 같은 새 테이블이 애플리케이션에 추가됩니다 ESG Management . • sn_esg_disclosure_detail • sn_esg_disclosure_related_documents • sn_esg_disclosure_template • sn_esg_m2m_disclosure_metric_data_by_entity 애플리케이션에 추가된 GRC: Metrics 새 테이블 sn_grc_metric_md_import 테이블이 애플리케이션에 추가됩니다 GRC: Metrics . sn_esg_msoff_intg 애플리케이션에 추가된 새 테이블 sn_esg_msoff_intg_document_log 테이블이 sn_esg_msoff_intg 애플리케이션에 추가됩니다. sn_esg_sustain 애플리케이션에 추가된 새 테이블

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	다음 새 테이블이 sn_esg_sustain 애플리케이션에 추가됩니다 • sn_esg_sustain_map_marker_configuration • sn_esg_sustain_map_data_range_configuration sn_esg_risk_mgmt 애플리케이션에 추가된 새 테이블 다음 새 테이블이 sn_esg_risk_mgmt 애플리케이션에 추가됩니다. • sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_goal • sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_statement_goal sn_rec_pg_vertical 애플리케이션에 추가된 새 테이블 다음 새 테이블이 sn_rec_pg_vertical 애플리케이션에 추가됩니다 • sn_rec_pg_vertical_view_config • sn_rec_pg_vertical_view_group_entry • sn_rec_pg_vertical_view_group • sn_rec_pg_vertical_view_table sn-formula-builder-connected 애플리케이션에 추가된 새 테이블 sn_fb_connected_config 테이블이 sn-formula-builder-connected 애플리케이션에 추가됩니다. sn_grc_metric_base_definition 테이블에서 수정된 속성 필수 속성이 sn_grc_metric_base_definition 테이블의 설명 열에서 제거되었습니다. formula_internal 열이 읽기 전용으로 지정되었습니다. sn_grc_metric_composite_definition 테이블에 대한 변경 사항 sn_grc_metric_composite_definition 테이블에서 formula_internal 필드는 읽기 전용으로 설정되었습니다.
암호화 키 관리	Web Service Consumer 플러그인 테이블은 기본적으로 접근을 거부합니다.  보안을 개선하기 위해 com.glide.web_service_consumer(Web Service Consumer) 플러그인의 테이블에 대한 기본 액세스가 거부로 설정됩니다. 다음 테이블이 영향을 받습니다. • sys_rest_message • sys_rest_message_fn • sys_auth_profile_basic • sys_auth_profile_oauth2 • sys_soap_message • sys_soap_message_function

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• ws_security_x509_profile_outbound • ws_security_username_profile_outbound 외부 앱 인증(com.glide.external.app) 플러그인의 테이블에 대한 기본 액세스도 거부로 설정됩니다. 다음 테이블이 영향을 받습니다. • token_verification • hash_message_verification
현장 서비스 관리	현장 서비스 관리 코어 UI Next Experience 대시보드로 대시보드 마이그레이션 다음 Next Experience 현장 서비스 관리 대시보드는 보다 효율적이고 간소화된 작업 방법을 제공합니다. • 현장 서비스 관리 개요 • 현장 서비스 계약자 • 현장 서비스 계획된 유지보수 • 현장 서비스 퍼포먼스 분석
하드웨어 자산 관리 10.0.0	자산 및 CI 매핑을 캐시하는 시스템 속성  시스템 <code>sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping</code> 속성을 사용하면 다음 매핑을 캐시할 수 있습니다. • 자산 및 CI 필드 • 자산 상태 및 CI 설치 상태 • 자산 상태 및 CI 하드웨어 상태
Health Log Analytics	Elasticsearch 라이브러리에서 사용되는 Lucene Lucene은 취약성 검사에 나타날 수 있지만 악용될 수는 없습니다. Lucene은 Elasticsearch 데이터 입력을 위한 Health Log Analytics 프로젝트에 포함되어 있습니다. Elasticsearch 라이브러리에는 Lucene에 대한 전이적 종속성이 있습니다. 그러나 사용된 Elasticsearch 버전에는 자체 보호 장치가 있으며 어떤 식으로든 악용될 수 없습니다.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	HCLS 케이스 생성을 위해 향상된 EMR 도움말  EMR Help 요청자에게 추가 HCLS 케이스를 생성하는 기능을 제공하도록 애플리케이션이 개선되었습니다. 응용 프로그램에 대한 EMR Help 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Exploring EMR Help  . Customer Service Management(CSM)에 추가로 부합하는 데이터 모델 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	핵심 CSM 설치 기반 항목 기능을 활용하여 내부 및 외부 항목을 추적하기 위해 데이터 모델이 다음과 같이 업데이트되었습니다. • 이제 다음 테이블은 의료 서비스 판매 제품 대신 설치 기반 항목을 확장합니다. ◦ 구성원 계획 [sn_hcls_member_plan] ◦ 의약품 [sn_hcls_medication] ◦ 예방 접종 [sn_hcls_immunization] ◦ 등록된 프로그램 [sn_hcls_enrolled_program] ◦ 등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service] • 이 업데이트는 다음 열에 영향을 줍니다. ◦ 등록된 프로그램 및 등록된 프로그램 서비스 테이블 아래의 hcls_state 필드는 더 이상 사용되지 않으며 설치 기반 테이블의 상태 필드가 앞으로 사용됩니다. 데이터가 hcls_state 필드에서 상태 필드로 이동됩니다. ◦ 이제 상위 열은 상위 설치 기반 항목을 참조하여 적절한 상위-하위 관계가 유지되도록 합니다. ◦ 등록된 프로그램 및 등록된 프로그램 서비스 테이블 아래의 source_task 열은 이제 영향을 받는 설치 기반 항목 m:m 테이블을 사용하여 추적됩니다. 여러 산업 사례에 맞게 재조정된 의료 시설 및 조직  • 의료 서비스 조직 [sn_hcls_organization] 테이블은 이제 독립 실행형 테이블이며 더 이상 서비스 조직을 확장하지 않습니다. ◦ 경우에 따라 사용자 지정 테이블에 의료 서비스 조직의 값을 포함할 수 있는 회사/서비스 조직에 대한 참조가 있을 수 있습니다. 사용자 지정 열이 서비스 조직을 참조하고 의료 서비스 조직 데이터가 있는 시나리오에서는 Now Support  에 연락하여 마이그레이션 스크립트를 요청하십시오. ◦ 이제 상위 필드가 의료 서비스 조직을 참조합니다. • 의료 서비스 위치 [sn_hcls_location] 테이블은 이제 독립 실행형 테이블이며 더 이상 서비스 조직을 확장하지 않습니다. ◦ 의료 서비스 위치에 대해 의료 서비스 케이스, 설치 기반 기록 및 판매된 제품 기록을 더 이상 생성할 수 없습니다. 이러한 유형의 기존 기록에서는 의료 서비스 위치가 항상 의료 서비스 조직과 연결되므로 의료 서비스 위치 값이 연결된 의료 서비스 조직의 서비스 조직 값으로 대체됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	◦ Service_organization_parent 필드 데이터가 상위 위치 필드에 복제되었습니다. 상위 위치는 앞으로 사용됩니다. ◦ 상위 필드 데이터가 조직 필드에 복제되었습니다. 조직은 앞으로 사용됩니다. • 의사 위치[sn_hcls_practitioner_facility] 테이블은 독립 실행형 테이블이며 더 이상 서비스 조직 구성원을 확장하지 않습니다. ◦ 의료 서비스 위치와 의사 간에 매핑이 있는 경우 의료 서비스 위치가 이제 독립 실행형 테이블이며 더 이상 비즈니스 위치 테이블을 확장하지 않기 때문에 해당 의료 서비스 위치와 의사 간의 매핑이 업데이트됩니다. ◦ Service_organization 필드 데이터가 위치 필드에 복제되었습니다. 위치는 앞으로 사용됩니다.
ITOM 클라우드 가속화	ITOM 라이선스  ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급 기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 ITOM 라이선스가 있는 CI 보기 를 참조하십시오.
ITOM Health	클라우드 자원에 대한 메트릭 검색  정책을 사용하여 Azure 클라우드의 가상 자원에 대한 고성능 메트릭을 검색합니다. 자동 MID 서버 선택  • 자동 MID 서버 선택 중에 대체 통신 지점으로 사용할 추가 MID 서버 정보를 수신합니다. • 자동 MID 서버 선택은 기본적으로 해제되어 있습니다. ITOM 라이선스  ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급 기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 ITOM 라이선스가 있는 CI 보기 를 참조하십시오.
ITOM Optimization	클라우드 관리 포털 링크 

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	이제 사용자 포털에 대한 클라우드 관리자 포털 링크는 직원 센터 클라우드 서비스 카탈로그 플러그인을 설치하고 설정했는지 여부를 가리킵니다. 이 설치된 경우 CSC 관리자 및 sn_cmp.cmp_root_admin 역할은 요청 포털로 전환하면서 이 기능에 액세스할 수 있습니다. 클라우드 서비스 카탈로그 는 이제 클라우드 자원의 수명주기를 관리하는 데 사용할 수 있는 ITOM Cloud Accelerate의 일부로 사용할 수 있습니다. ITOM 라이선스 ITOM SU 라이선싱이 ITOM/OT SU 라이선싱으로 리브랜딩되었습니다. ITOM/OT SU 라이선싱은 구독 단위를 기반으로 ITOM 구독 사용을 계산하고 표시합니다. 이는 애플리케이션 및 CI(구성 항목)에 할당된 총 라이선스 수에 대한 포괄적인 개요에 액세스할 수 있게 해주며, 라이선스에 포함된 특정 CI에 대한 가시성을 제공하는 고급 기능 세트를 제공합니다. ITOM 상태, ITOM 가시성, ITOM 최적화 및 ITOM Cloud Accelerate의 구독 세부 항목을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 ITOM 라이선스가 있는 CI 보기 를 참조하십시오.
ITOM Visibility	Enhanced 검색 및 서비스 매핑 패턴 다음과 같은 향상된 검색 및 서비스 매핑 패턴기능을 통해 검색 기능을 업데이트합니다. • Docker 컨테이너 식별자 • Microsoft SQL Server 및 클러스터 Service Mapping 통합 맵 지원 작업 공간에서 중앙 집중식 통합 노드 맵 서비스 매핑에 액세스하고 의존성 뷰와 서비스 맵 모두의 기능을 봅니다. 후보가 있는 매핑되지 않은 서버 식별된 애플리케이션 서비스 후보에 맞게 정렬된 매핑되지 않은 서버를 사용하여 새 애플리케이션 서비스를 생성합니다. 이름을 바꿀 ServiceNow[®] ITOM SU 라이선싱 application (으)로 이름이 ServiceNow[®] ITOM SU 라이선싱 변경되었습니다 ServiceNow[®] ITOM/OT SU 라이선싱.
산업 프로세스 관리자	에서 장비 모델 섹션 관리 산업 프로세스 관리자 안내 설정 의 장비 모델 관리 섹션 산업 프로세스 관리자 안내 설정에는 다음과 같은 새로운 개선 사항이 있습니다. • 사용자 할당 작업이 제거되었습니다. • 사이트 사용자에게 대한 사용자 기준 만들기 작업이 추가되었습니다. • 사이트 사용자 할당 - 읽기 가능 작업이 추가되었습니다. • 사이트 사용자 할당 - 편집 가능 작업이 추가되었습니다. ISA 장비 모델 개선 사항

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	ISA 장비 모델 버전 1.0.12로 업그레이드하면 사이트 사용자 액세스에서 사용자 기준 및 그룹으로의 마이그레이션이 자동으로 시작되고 다음과 같이 변경됩니다. • 사용자 기준을 사용하여 장비 모델 엔터티 사이트에 대한 읽기 또는 쓰기 수준의 사용자 액세스를 정의하는 사이트 수준 접근 제어가 개선되었습니다. OT 뷰어 (cmdb_ot_viewer) 또는 OT 편집자(cmdb_ot_editor) 역할을 추가로 할당하면 그에 따라 할당된 사이트의 OT 장치에 대한 보기 또는 편집 액세스 권한을 가질 수도 있습니다. • ISA 장비 모델의 버전 1.0.12로 업그레이드하면 기존 사이트 사용자 레코드가 동일한 액세스 권한을 유지하기 위해 사용자 기준을 사용하여 향상된 액세스 제어 모델로 마이그레이션됩니다. ISA 엔터티 사이트 사용자 레코드가 있는 각 사이트에 대해 다음과 같은 변경 내용이 발생합니다. ○ 뷰어 액세스 권한이 있는 사용자의 경우: ▪ 새 사용자 기준 기록이 만들어지고 이름이 <사이트 이름> 사이트에 대한 사용자 기준 읽기입니다 [시스템 생성] ▪ 이 사이트의 모든 사이트 사용자로 구성된 새 사용자 그룹이 만들어지고 이름이 <사이트 이름> 사이트에 대한 읽기 그룹으로 명명됩니다. ▪ 새 장비 모델 엔터티 뷰 액세스 테이블 (isa_entity_m2m_user_criteria_can_view)의 새 기록이 새 사용자 기준 및 사용자 그룹과 함께 생성됩니다. ○ 편집자 접근 권한이 있는 사용자의 경우: ▪ 새 사용자 기준 기록이 생성되고 이름이 <사이트 이름>에 대한 사용자 기준 편집 사이트 [시스템 생성] ▪ 이 사이트의 모든 사이트 사용자로 구성된 새 사용자 그룹이 생성되고 이름이 <사이트 이름> 사이트에 대한 그룹 편집으로 지정됩니다 사이트 [시스템 생성] ▪ 새 장비 모델 엔터티 편집 액세스 테이블 (isa_entity_m2m_user_criteria_can_edit)의 새 기록이 새 사용자 기준 및 사용자 그룹과 함께 생성됩니다. • 사이트의 장비 모델 엔터티 기록에서 사이트 사용자 애플리케이션 메뉴 및 사이트 사용자 관련 목록이 제거됩니다. • 모든 사이트 사용자(isa_entity_site_user) 기록은 비활성으로 설정됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 사이트 사용자 - 읽기 가능 및 사이트 사용자 - 편집 가능 애플리케이션 메뉴 항목이 Now Platform. • 장비 모델을 읽을 수 있음 및 장비 모델을 편집할 수 있음 관련 목록이 사이트의 장비 모델 엔터티 기록에 추가됩니다.
인스턴스 데이터 복제	Hermes 전용 복제 새로 생성된 복제 세트는 Hermes 메시징 서비스이제 . 더 이상 레거시 복제 세트를 생성할 수 없습니다. 인스턴스 간 복제된 데이터 비교 복제 세트의 데이터를 데이터 변환, 양방향 복제 및 불연속 복제와 비교합니다.
통합 허브	Open API 단계 개선 사항 OpenAPI 단계에는 몇 가지 개선 사항이 있습니다. 이제 다음을 수행할 수 있습니다. • 요청 응답을 첨부 파일 기록으로 저장합니다. • 이전 요청이 실패하거나 문제가 발생할 경우 요청을 다시 시도하도록 재시도 정책을 구성합니다. • 단계 입력과 단계 출력을 작업 입력 및 작업 출력과 동기화합니다. 필요한 경우 단계 출력을 편집합니다. • 요청의 자원 경로, HTTP 메서드, 쿼리 매개변수 및 헤더를 수정합니다. • 작업 입력 및 작업 출력을 재설정하는 동안 작업에 오류 매핑을 추가하거나 제거합니다. • 스키마에서 및 <i>anyOf</i> 스키마 개체 속성을 사용합니다 <i>oneOf</i>. ECC 큐로 이동하는 기록의 다층 호출자 검사 이전에는 ECC 큐에 들어오는 레코드 또는 엔터티에 대한 단일 계층 검사가 있었습니다. 이제 서로 호출하는 여러 계층에 유효한 인증서가 있어야 하며 레코드가 ECC 큐에 들어가기 전에 유효성을 검사해야 합니다. 기본적으로 세 레이어의 검사를 지원할 수 있습니다.
CSM용 인텔리전스	Task Intelligence Admin Console 개선 사항 Task Intelligence Admin Console을 사용하여 다음 작업을 수행합니다. • 상위 권장 사항 외에 상위 3개 권장 사항에 대한 모델 성능을 보고, 데이터를 기반으로 자동 채우기 모드와 권장 모드 중에서 예측 기본 설정으로 결정합니다. • Admin Console 대시보드에서 필드별로 모델 성능을 확인합니다. • 비활성 선택 예측을 필터링합니다. Guided Decisions 개선 사항

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	결정 안내를 사용하여 다음 작업을 수행합니다. - 에서 결정 트리를 렌더링하여 내부 사용자를 위한 셀프 서비스를 활성화합니다 서비스 포털. - 기존 결정 트리를 현재 결정 트리에 하위 항목으로 연결합니다. - 에이전트 또는 고객이 결정 트리 런타임 환경에서 이전 응답을 다시 방문하거나 변경할 수 있습니다. - 결정 트리 런타임 경험에서 해제 버튼의 모양을 제어합니다. Recommended Actions 개선 사항 상위 N개 결과 기능을 통해 Task Intelligence 분류 자원 생성기에 반환할 기록 또는 값의 수를 정의합니다.
MID Server	MID Server Password2 전역 정책 변경 MAP(모듈 액세스 정책)의 새로운 &quot;거부&quot; 기본 동작을 사용하면 MAP 레코드에 명시적으로 선언되지 않는 한 무단 액세스를 방지할 수 있습니다. 내부 액세스에 필요한 모든 MAP이 제공됩니다. 외부 액세스를 위해 자동 생성된 MAP이 제공됩니다. MID Server 고유 로그인 사용자 각 MID 서버에 대해 고유한 로그인한 사용자를 사용합니다. 자세한 내용은 (KB1552863) MID Server 고유 로그인 사용자 참조하십시오. 향상된 래퍼 구성 재정의 dist-upgrade 래퍼 수준에서 디버그 로그를 활성화하고 upgrade-wrapper-override.conf로 구성을 수정하여 변경 사항을 테스트합니다. 예를 들어, 기본 제한시간은 특정 JVM 레벨 명령에 대해 충분히 길지 않을 수 있습니다. dist-upgrade 래퍼 구성에 대한 upgrade-wrapper-override.conf 를 사용하여 시간 초과를 늘릴 수 있습니다.
Mobile Platform	Mobile Playbook 개선 사항 모바일 웹 화면에서 매개변수형 화면과 스크립팅된 화면, 사용자 지정 맵 화면, ServiceNow 가상 에이전트 채팅을 포함한 모든 네이티브 화면으로 이동합니다. Mobile Publishing 개선 사항 로 생성 Mobile Publishing 한 사용자 지정 브랜드 앱을 사용하고 하위 프로덕션 인스턴스에서 사용합니다.
Next Experience	사용자 가장 기능이 개선되었습니다. 이제 사용자 메뉴의 사용자 가장 옵션이 사용자를 여러 번 가장하면 확장됩니다. 스크롤 막대가 나타나기 전에 최대 6개의 다른 사용자로 전환이 표시됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항															
Next Experience 구성요소	구성요소															
	<table> <tr> <th>구성요소</th><th>개선 사항</th></tr> <tr> <td>Activity Stream</td><td> - 초안 삭제, 팝업 버튼을 숨기고, 이메일을 만들고, 초안 버튼을 봅니다. - 이메일 보내기 버튼 스타일을 기본에서 보조로 변경합니다. - 모달리스 대화 상자가 여러 개 있거나 최소화된 경우 이메일 제목을 표시합니다. - 이메일 템플릿을 삽입하고 모달리스 대화 상자 KB 링크를 삽입합니다. </td></tr> <tr> <td>첨부 파일</td><td>첨부 파일에 허용되는 최대 크기를 정의하기 위한 새 속성입니다.</td></tr> <tr> <td>날짜 - 시간</td><td>기본 시간 (initialTime) 구성요소의 기본 시작 시간을 설정하는 속성입니다. 설정하지 않으면 시간은 기본적으로 자정으로 설정됩니다.</td></tr> <tr> <td>날짜-시간-간격</td><td>상대 날짜 시간 선택기를 사용하여 달력에 표시할 날짜 범위를 사용자 지정합니다.</td></tr> <tr> <td>이메일 작성기</td><td> - 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. - 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. - 모달리스 대화 상자 환경에 대한 지원이 추가되었습니다. </td></tr> <tr> <td>이메일 작성기 (mini)</td><td> - 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. - 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. - 모달리스 대화 상자 환경을 지원합니다. </td></tr> <tr> <td>제목</td><td> - 데이터 밀도를 높이기 위해 작업 공간에서 글꼴 헤더 크기를 줄였습니다. - 여전히 더 큰 원래 제목 크기를 선호하는 사용자를 위한 기본 대신 Hero 제목 크기입니다. </td></tr> </table>	구성요소	개선 사항	Activity Stream	- 초안 삭제, 팝업 버튼을 숨기고, 이메일을 만들고, 초안 버튼을 봅니다. - 이메일 보내기 버튼 스타일을 기본에서 보조로 변경합니다. - 모달리스 대화 상자가 여러 개 있거나 최소화된 경우 이메일 제목을 표시합니다. - 이메일 템플릿을 삽입하고 모달리스 대화 상자 KB 링크를 삽입합니다.	첨부 파일	첨부 파일에 허용되는 최대 크기를 정의하기 위한 새 속성입니다.	날짜 - 시간	기본 시간 (initialTime) 구성요소의 기본 시작 시간을 설정하는 속성입니다. 설정하지 않으면 시간은 기본적으로 자정으로 설정됩니다.	날짜-시간-간격	상대 날짜 시간 선택기를 사용하여 달력에 표시할 날짜 범위를 사용자 지정합니다.	이메일 작성기	- 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. - 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. - 모달리스 대화 상자 환경에 대한 지원이 추가되었습니다.	이메일 작성기 (mini)	- 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. - 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. - 모달리스 대화 상자 환경을 지원합니다.	제목
구성요소	개선 사항															
Activity Stream	- 초안 삭제, 팝업 버튼을 숨기고, 이메일을 만들고, 초안 버튼을 봅니다. - 이메일 보내기 버튼 스타일을 기본에서 보조로 변경합니다. - 모달리스 대화 상자가 여러 개 있거나 최소화된 경우 이메일 제목을 표시합니다. - 이메일 템플릿을 삽입하고 모달리스 대화 상자 KB 링크를 삽입합니다.															
첨부 파일	첨부 파일에 허용되는 최대 크기를 정의하기 위한 새 속성입니다.															
날짜 - 시간	기본 시간 (initialTime) 구성요소의 기본 시작 시간을 설정하는 속성입니다. 설정하지 않으면 시간은 기본적으로 자정으로 설정됩니다.															
날짜-시간-간격	상대 날짜 시간 선택기를 사용하여 달력에 표시할 날짜 범위를 사용자 지정합니다.															
이메일 작성기	- 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. - 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. - 모달리스 대화 상자 환경에 대한 지원이 추가되었습니다.															
이메일 작성기 (mini)	- 를 사용하여 에이전트 지원아티클을 인라인으로 첨부하거나 PDF로 첨부 Knowledge 합니다. - 초안 자동 저장, 초안 삭제, 저장 및 초안 생성. - 페이지 디자인 밀도가 향상되었습니다. - 모달리스 대화 상자 환경을 지원합니다.															
제목	- 데이터 밀도를 높이기 위해 작업 공간에서 글꼴 헤더 크기를 줄였습니다. - 여전히 더 큰 원래 제목 크기를 선호하는 사용자를 위한 기본 대신 Hero 제목 크기입니다.															

애플리케이션 또는 기능		세부사항
		구성요소 개선 사항
		아이콘 표준 이미지 형식의 사용자 지정 아이콘을 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 아이콘은 인스턴스의 라이브러리에 추가되지 않으며 캐시되지 않습니다.
		이미지 모든 표준 이미지 형식의 사용자 지정 이미지를 사용합니다. 사용자 지정 아이콘은 인스턴스의 라이브러리에 추가되지 않으며 캐시되지 않습니다.
		입력 AI 표시기는 양식 필드가 AI 권장 사항을 사용할 때 사용자에게 신호를 보내고 AI 기능에 대한 추가 정보를 제공합니다.
		칸반 보드 • 종속성 라인을 활성화하여 보드에서 카드 간의 관계를 나타냅니다. • 행에 스웜 레인 헤더를 표시합니다.
		목록 선택기 • 사용 가능한 항목 및 선택한 항목 목록의 항목에서 트리거된 팝오버는 현재 기록의 세부 정보를 표시합니다. 팝오버의 내용을 구성하고 트리거 아이콘을 표시하는 항목을 선택할 수 있습니다. • 구성요소가 표시되는 방식을 선택합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ◦ 간단함 ◦ 패널 2개 ◦ 닷워크(기본값) • 사용자가 선택한 항목 목록의 항목을 재정렬하지 못하게 합니다. • 구성요소 내에 숨겨진 모든 통제를 표시합니다.
		모달리스 대화 상자 • 2줄로 줄 바꿈하고 두 번째 줄 뒤에서 잘리는 머리글 텍스트를 정의합니다. • 초기 변형 색상 유형을 제목에 색상을 추가하는 기본 또는 보조 유형으로 바꿉니다. • 선택적 버튼 슬롯에 작업을 트리거하는 버튼 아이콘을 추가합니다. • 사용자가 트리거할 때 모달리스 대화 상자가 표시되는 위치를 변경합니다. 기본적으로 대화상자는 중앙에 표시되지만 대화상자를 왼쪽

애플리케이션 또는 기능		세부사항
	구성요소	개선 사항
		또는 오른쪽 상단 또는 왼쪽 또는 오른쪽 하단에 표시할 수 있습니다. 키보드 단축키를 사용하여 대화 상자를 위, 아래, 왼쪽 및 오른쪽으로 이동합니다.
	Recommended Actions	- 구성 가능한 패널 제목 및 탭 제목. - 탭 순서를 구성할 수 있습니다. - 검색 입력 필드와 검색 결과에 대한 카드가 포함된 새 검색 탭입니다. - 이력이 탭에서 아이콘 버튼에서 트리거된 새 패널로 이동되었습니다. - 검색 결과 카드의 힌트 텍스트 및 아이콘의 배경색입니다.
	크기 조정 가능한 창	레이아웃을 왼쪽 창만, 두 창 및 오른쪽 창으로 변경하는 키보드 키 조합입니다.
	선택	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하고 AI 기능에 대한 추가 정보를 제공할 때 사용자에게 알리는 AI 표시기입니다.
	텍스트 영역	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하는 경우 사용자에게 알리고 AI 기능에 대한 자세한 정보를 제공하는 AI 표시기입니다.
	자동 완성	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하는 경우 사용자에게 알리고 AI 기능에 대한 자세한 정보를 제공하는 AI 표시기입니다.
	Typeahead-multi	양식 필드가 AI 권장 사항을 사용하는 경우 사용자에게 알리고 AI 기능에 대한 자세한 정보를 제공하는 AI 표시기입니다.
데이터 시각화 차트		
		차트
		개선 사항
		막대 시각화
		막대 시각화의 파레토 유형입니다. Pareto 차트는 세로 막대형 차트와 비슷하지만 선 그래프도 포함합니다. 파레토 차트는 개별 값(빈도 또는 비용)을 나타내는 세로 막대를 내림차순으로 표시하고, 선은 누적 합계를 나타내는 데이터 요소가 있는 선을 표시합니다. 또한 Pareto 차트는 y축의 80% 지점을 사용자가 숨길 수 있는 수평선으로 표시합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 159 719 207">차트</th><th data-bbox="719 159 1380 207">개선 사항</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="512 218 719 659">표시기 성과표 시각화</td><td data-bbox="719 218 1380 659"> - 가장 최근의 표시기 점수를 그래픽으로 표현하기 위해 표시할 수 있는 최신 점수 막대입니다. 점수가 1 이상인 경우 파란색 막대, -1 이하인 경우 주황색 막대, 0인 경우 막대가 표시되지 않습니다. 마우스를 가리킬 때 점수 값이 표시됩니다. - 최대 그룹 수를 지정할 수 있습니다(1-20). - 세부 항목만 표시하도록 지정할 수 있으며 첫 번째 세부 항목에 대한 모든 그룹을 표시할 수도 있습니다. </td></tr> <tr> <td data-bbox="512 669 719 831">시계열 시각화</td><td data-bbox="719 669 1380 831">사용자가 표시되는 시간 범위를 미리 정의된 날짜 범위 중 하나로 빠르게 변경하는 데 사용할 수 있는 날짜 범위 드롭다운을 추가하는 날짜 범위 선택기입니다.</td></tr> </tbody> </table>	차트	개선 사항	표시기 성과표 시각화	- 가장 최근의 표시기 점수를 그래픽으로 표현하기 위해 표시할 수 있는 최신 점수 막대입니다. 점수가 1 이상인 경우 파란색 막대, -1 이하인 경우 주황색 막대, 0인 경우 막대가 표시되지 않습니다. 마우스를 가리킬 때 점수 값이 표시됩니다. - 최대 그룹 수를 지정할 수 있습니다(1-20). - 세부 항목만 표시하도록 지정할 수 있으며 첫 번째 세부 항목에 대한 모든 그룹을 표시할 수도 있습니다.	시계열 시각화	사용자가 표시되는 시간 범위를 미리 정의된 날짜 범위 중 하나로 빠르게 변경하는 데 사용할 수 있는 날짜 범위 드롭다운을 추가하는 날짜 범위 선택기입니다.
차트	개선 사항						
표시기 성과표 시각화	- 가장 최근의 표시기 점수를 그래픽으로 표현하기 위해 표시할 수 있는 최신 점수 막대입니다. 점수가 1 이상인 경우 파란색 막대, -1 이하인 경우 주황색 막대, 0인 경우 막대가 표시되지 않습니다. 마우스를 가리킬 때 점수 값이 표시됩니다. - 최대 그룹 수를 지정할 수 있습니다(1-20). - 세부 항목만 표시하도록 지정할 수 있으며 첫 번째 세부 항목에 대한 모든 그룹을 표시할 수도 있습니다.						
시계열 시각화	사용자가 표시되는 시간 범위를 미리 정의된 날짜 범위 중 하나로 빠르게 변경하는 데 사용할 수 있는 날짜 범위 드롭다운을 추가하는 날짜 범위 선택기입니다.						
Next Experience 개발자 도구	페이지 로드 시 기록 자동 중지  프로파일러는 페이지 성능을 테스트하기 위해 페이지가 로드된 후 자동으로 기록을 중지할 수 있습니다. 이벤트 테이블에 대한 구성요소 뷰  구성요소별로 그룹화된 이벤트를 사용하여 페이지 성능을 분석합니다. 비교 테이블의 모든 행 축소  모든 행을 축소하여 비교 보기에서 차이점을 더 빨리 찾고 차이가 있는 행만 봅니다.						
알림	제공자 알림에 대한 동적 작업 연결  제공자 알림의 이벤트 매개변수 및 기존 정적 작업을 사용하여 작업을 콘텐츠에 동적으로 연결합니다. 실행 가능한 콘텐츠 작성. 제공자 알림의 필수 범주 필드  제공자 알림의 범주 필드는 필수 필드입니다.						
알림	Notify에 액세스하기 위한 보안 강화  notify_view 역할 할당을 통해 작업 기록에 대한 전화 회의 시작 및 SMS 보내기 UI 작업을 보고 선택할 수 있는 사람을 제어합니다. notify_view는 에 액세스하는 알림에 필요한 최소 역할입니다.						
Now Assist	Now Assist 아이콘에 비동기 알림 표시 Now Assist 패널이 닫히고 새 메시지를 사용할 수 있는 경우 Now Assist 아이콘()에 증가된 배지 수가 표시됩니다. Now Assist 여정 체크리스트						

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Now Assist 관리자 콘솔 개요 페이지에서 생성 AI 구현을 계획하고 실행하는 데 도움이 되는 여정 검사 목록을 볼 수 있습니다. 자세한 단계에는 플러그인을 설치하고, 패널을 Now Assist 켜고, 기술을 활성화하고, 계정 설정을 검토하고, 기술 성과를 모니터링하는 방법이 포함됩니다. 데이터 공유 기본 설정을 옵트아웃하기 위한 새로운 프로세스  사용자는 생성 AI 컨트롤러 애플리케이션 범위에 있어야 하며 인스턴스에 대한 데이터 공유를 옵트아웃할 data_steward 역할이 있어야 합니다.
크리에이터용 Now Assist	새로운 경험 새로운 기능은 보다 효율적이고 간소화된 작업 방식을 제공합니다. 업그레이드 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 . 이 릴리스에서는 계속 지원됩니다.
고객 서비스 관리 (CSM)용 Now Assist	케이스 요약에 위한 최소 텍스트 요구 사항  케이스 활동 스트림에 최소한의 정보가 있는 케이스에 대해 케이스 요약 기술을 활성화합니다. 양식 다시 로드 없이 AI 아이콘 지원 예측을 사용할 수 있게 되는 즉시 예측된 필드에 대한 AI 아이콘을 봅니다. 케이스 및 상호작용 기록에 대한 데모 데이터 개선된 데모 데이터를 사용하여 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술을 시연합니다.
Operational Technology Manager	새로운 산업용 작업 공간 방문 페이지 경험 산업용 작업 공간 방문 페이지는 OT 장치 데이터와 OT 취약성 데이터를 별도로 모니터링할 수 있도록 다음 탭으로 분할되었습니다. • OT 장치 방문 페이지 탭 • OT 취약성 방문 페이지 탭 OT 워크시트 항목 검토(POWER) 도구 사전 импорт  분산 Microsoft 스프레드시트를 사용하여 OT 장치를 импорт하면 관리 효율성을 높일 수 있습니다. • SGOTAssetCustomValidationExtensionPoint 확장점을 사용하여 사용자 지정 확인을 생성합니다. • SG OT Excel 스테이징 테이블의 새로 만들기 버튼을 사용하여 OT 장치를 에 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)수동으로 추가합니다. • OT 스테이징 사용자(ot_staginguser) 역할을 사용하여 사용자가 SG OT Excel 스테이징 테이블의 기록을 만들고, 편집하고, 보고, 확인할 수 있도록 합니다. • Equipment model entity path SG OT Excel 스테이징 테이블의 속성을 사용하여 장치를 장비 모델 엔터티에 매핑합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• OT 표시 이름 열이 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다. • 제어 모듈이 있거나 없는 PLC 장치에 대한 추가 유효성 검사 및 유효성 검사 메시지가 추가되었습니다. • 슬롯 및 랙 속성에 대한 추가 확인 및 확인 메시지가 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다. • <i>Operating system</i> 속성이 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다. • <i>Rack</i> 속성이 SG OT Excel 스테이징 테이블에 추가되었습니다. • 분류되지 않은 OT 장치에는 <code>ot_base</code> 장치 유형이 지정됩니다. CMDB OT 클래스 모델 업데이트  OT 클래스 모델에 대한 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 이러한 업데이트는 OT 사용자 경험을 향상시키거나 추가 구성을 만들 수 있도록 합니다. • 랙이 <code>cmdb_ci_ot_control_module</code>(OT 제어 모듈) CI 클래스의 식별자로 추가되었습니다. • 모듈이 있는 OT 제어 시스템 목록이 운영 기술(OT) 모듈 아래 목록 뷰와 Now Platform 운영 기술(OT) 모듈 아래 모두에 산업용 작업 공간 추가되어 사용 가능한 모든 제어 시스템과 해당 제어 시스템 모듈이 표시됩니다. • CMDB 360 데이터 관련 목록이 OT 상위 클래스 구성 항목 양식과 OT 제어 모듈 클래스에 추가되었습니다. • 프로토콜 컨버터 및 네트워크 기어 클래스에 대한 클래스 매핑이 추가되었습니다. • OT 목록 뷰에서 통제 모듈 표시 시스템 속성이 추가되었습니다.
Operational Technology Vulnerability Response	새로운 산업용 작업 공간 방문 페이지 경험 산업용 작업 공간 방문 페이지는 OT 장치 데이터와 OT 취약성 데이터를 별도로 모니터링할 수 있도록 다음 탭으로 분할되었습니다. • OT 장치 방문 페이지 탭 • OT 취약성 방문 페이지 탭
주문 관리	주문 보강 단계를 통한 향상된 주문 캡처 경험 주문 캡처 후 에이전트는 주문 이행을 시작하기 전에 추가 주문 정보로 주문을 보강하여 폴아웃 사태를 방지할 수 있습니다. 이 보강 프로세스는 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 관련 주문 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	주문 보강 작업을 통한 향상된 주문 캡처 경험 주문 캡처 후 에이전트는 주문 이행을 시작하기 전에 추가 주문 정보로 주문을 보강하여 폴아웃 사태를 방지할 수 있습니다. 이 보강 프로세스는 해당 주문 및 주문 라인 항목에 대한 보강 관련 주문 작업을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다. 월간 반복 청구 및 비반복 청구 릴리스부터는 Washington DCOOrder Management 제품 오퍼링 데이터 모델이 아닌 가격 책정 데이터 모델을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인에 가격 책정 요금을 저장합니다. 이 변경으로 이제 제품 또는 주문 라인에 대해 MRC(월별 반복 청구) 또는 NRC(비반복 청구)를 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다. 에 대한 개선 사항 ServiceNow TMF API 에서 이행Order Management for Telecommunications, Media, and Technology할 수 있는 소비자 주문을 지원하기 위해 다음 ServiceNow TMF API가 업데이트되었습니다. • 제품 주문 오픈 API(TM622) • 서비스 주문 오픈 API(TM641) • 제품 인벤토리 오픈 API(TM637) • 기술 서비스 적격성 평가 개방형 API(TM645)
플랫폼 분석 경험	다대다 필터 통합 필터는 이제 필터 소스 테이블의 값이 대상 테이블의 여러 값과 일치할 수 있고 그 반대의 경우도 마찬가지인 다대다 관계를 지원합니다. 피벗 테이블 개선 사항 • 여러 열이 지원되며 최대 3개의 group-by 값을 열로 선택할 수 있습니다. • 여러 데이터 소스가 있는 그룹화 기준 값으로 다른 선택 필드를 선택할 수 있습니다. 이 기능은 막대 시각화에서도 사용할 수 있습니다. • 이제 헤더 정렬이 열의 콘텐츠 정렬과 일치합니다. 표시기 성과표 개선 사항 • 이제 표시기에 대한 세부 항목 분포를 표시할 수 있습니다. 표시할 표시기를 하나만 선택하면 최대 2개의 세부 항목 요소 전반에 걸친 점수 분포를 표시할 수 있습니다. 뷰어가 표시되는 세부 항목을 변경하도록 설정할 수도 있습니다. • 목록 유형 성과표의 메트릭에는 이제 최신 점수 막대가 포함됩니다. • 이제 피벗 유형 성과표의 행과 열 사이에 구분선을 추가할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	사용자 지정 가능한 대시보드 배경색  대시보드 편집기는 전체 대시보드 또는 개별 대시보드 탭의 배경색을 설정할 수 있습니다. 시각화 디자이너에서 대시보드에 데이터 시각화를 추가할 수 있습니다.  편집 권한이 있는 시각화 편집기는 작업 중인 시각화를 .시각화 디자이너 수동 및 자동 대시보드 새로 고침  모든 대시보드 뷰어는 대시보드의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다. 대시보드 관리자는 자동 대시보드 새로 고침을 예약할 수 있습니다. 소유자 정보  대시보드, 저장된 데이터 시각화 및 저장된 필터의 상세 정보에 소유자 및 소유자 그룹을 추가할 수 있습니다. 사용자 지정 가능한 차트 상호 작용  데이터 시각화에서 뷰어가 차트의 세그먼트를 선택할 때 탐색을 설정할 수 있습니다. 뷰어를 사용하여 데이터를 드릴다운하거나 내부 또는 외부 URL을 열 수 있습니다. 필터 역할을 하는 막대 및 원형 시각화 지원  파이 및 막대 시각화(Pareto 제외)를 필터로 작동하도록 구성할 수 있습니다. 그런 다음 뷰어가 원형 세그먼트 또는 막대 열을 선택하면 해당 대시보드 탭의 다른 모든 시각화가 일치하는 값에 대해 필터링됩니다. 데이터 시각화의 수동 데이터에 대한 메트릭 형식 지원 이제 수동 JSON 데이터 소스에 메트릭 형식을 사용할 수 있습니다. 이전에는 이 기능을 테이블 및 표시기와 같은 미리 정의된 데이터 소스에만 사용할 수 있었습니다.
Policy and Compliance Management	표시기 작업 처리의 성능 향상  병렬 처리 기능을 지원하기 위해 두 개의 추가 사용자 지정 대기열이 도입되었습니다. 하나는 표시기 처리를 위한 표시기 데이터 큐이고 다른 하나는 통제, 위험 및 문제 업데이트와 관련된 이벤트를 처리하기 위한 지원 데이터 큐입니다. 지원 데이터를 수집하기 위해 새로운 작업이 도입되어 데이터 처리 프로세스를 개선하는 데 크게 도움이 됩니다. 백분율 샘플링을 지원하기 위해 표시기 템플릿 양식에 새 필드가 도입되었습니다. 데이터 처리를 간소화하기 위해 샘플 데이터를 JSON 형식으로 저장하여 데이터 스토리지 시스템이 업데이트됩니다. 이 새로운 접근 방식은 보다 구조화되고 효율적인 스토리지를 가능하게 하여 데이터 검색 프로세스 및 분석을 향상시킵니다. 표시기 작업의 기한을 캡처하기 위해 표시기 템플릿 및 표시기 양식에 기한 기간(일) 필드가 추가되었습니다. 이 기한을 기준으로 표시기 작업 소유자는 미리 알림 이메일을 받습니다.
Predictive Intelligence	유사성  및 클러스터링  솔루션을 위해 미리 학습된 모델

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	미리 학습된 새 모델을 사용하면 새 솔루션을 만들 때 고유한 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. i 중요사항: 릴리스에서는 Washington DC 클러스터링 및 유사성 모델이 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 업그레이드 후 단어 말뭉치가 포함된 기존 솔루션을 다시 교육하면 워크플로우 솔루션이 되고 단어 말뭉치 필드가 양식에 더 이상 표시되지 않습니다.
프로젝트 워크플레이스	탐색 변경 사항  계획 수립 드롭다운이 수준 2(I2) 메뉴로 대체되어 단일 뷰에서 계획 수립, 상세 정보, 재무 및 RIDAC에 액세스할 수 있습니다.
Robotic Process Automation(RPA) Hub	단일 위치에서 플러그인 관리  RPA 데스크톱 디자인 스튜디오에서 플러그인 관리자 창 또는 프로젝트 탐색기 창의 플러그인 노드에서 플러그인을 설치, 확인, 업데이트 또는 제거합니다. 첨부 파일의 새 위치 플로우 디자이너 도구 상자 창의 구성 요소  에서 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오첨부 파일 및 플로우 디자이너 구성 요소는 도구 상자 창의 새 ServiceNow 범주에서 사용할 수 있습니다.
보안 센터	새로운 강화 설정 기준선 v2.0. 새 기준선은 여러 가지 새로운 설정으로 확장됩니다. 새 기준선에는 일부 기존 강화 설정이 변경되었습니다 몇 가지 강화 설정에 대한 간단한 설명과 설명이 변경되었습니다. 빈 ACL 검사 검사가 추가됩니다. 스캐너 도구가 새 검사인 빈 ACL을 포함하도록 업데이트되었습니다. 이 검사는 v1.3.3의 Security Center 감사자 제품군에 추가되었습니다. 이제 검사를 실행하여 스크립트, 조건 또는 역할이 없는 ACL을 탐지할 수 있습니다.
Security Incident Response	Microsoft Azure Sentinel 통합 • 새로 변경 Microsoft Azure Sentinel 되거나 업데이트된 변경 사항은 필드를 매핑하는 동안 각 SIR 인시던트 데이터를 자동으로 업데이트합니다 Microsoft Azure Sentinel . 자세한 내용은 Map the Microsoft Azure Sentinel incident fields  문서를 참조하십시오. • 최대 6개월 동안 열려 있거나 종결된 모든 Azure Sentinel 인시던트를 가져옵니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 Schedule the Microsoft Azure Sentinel incident retrieval .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	Portal Mega Menu widget 포털 메가 메뉴 위젯의 개선 사항은 다음과 같습니다. • 포털 메가 메뉴 위젯을 사용하여 모바일 장치의 다양한 메뉴 항목에 액세스하고 탐색할 수 있습니다. • 카트, 희망 목록, 가이드가 있는 둘러보기 또는 스크립팅된 목록(예: 알림, 승인, 설문 조사)을 포털 헤더에 표시합니다.
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터 (온-프레미스 관리 콘솔)	서비스 그래프 (온-프레미스 관리 콘솔) 응용 프로그램 이름 변경용 Microsoft Defender for IoT 커넥터 IoT용 Microsoft Defender(온프레미스)용 서비스 그래프 커넥터의 이름이 온프레미스 관리 콘솔용 커넥터 Microsoft Defender for IoT 로 변경 서비스 그래프 되었습니다.
Service Portal	중요한 알림은 자동으로 해제되지 않습니다. 시스템 속성이 있는 중요하지 않은 알림 <code>glide.service-portal.notification_timeout.seconds</code>에 대해 자동 해제가 활성화된 경우에도 사용자가 구체적으로 해제할 때까지 sn-sticky-notification HTML 클래스 속성으로 태그가 지정된 중요 알림을 표시합니다. 사용자 경험 분석 추적을 위한 통합 사용자 동의 모든 플랫폼 인터페이스에 대해 사용자 경험 분석 추적을 한 번 옵트인 또는 옵트아웃합니다. 이전에는 다른 플랫폼 인터페이스에서 사용자 경험 분석을 추적하기 위한 사용자 동의 선택에 대한 변경 내용이 포털에서 적용되지 않았으며 그 반대의 경우도 마찬가지였습니다. 이 선택 사항은 이제 나머지 플랫폼에서 사용하는 UCM(사용자 동의 관리) 기능과 함께 중앙에 저장되므로 한 인터페이스에 대한 변경 사항이 모든 인터페이스에 적용됩니다. 사용자 동의 관리에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 User privacy, tracking, and user consent management in Usage Insights 사용자 경험 분석 .
기술 인텔리전스	관련 역할 그룹 테이블 수평적 경력 개발을 지원하기 위해 두 개의 새로운 열이 추가되었습니다. 자세한 내용은 Create related role groups 문서를 참조하십시오. 직무 수준 진행률 동일한 직무 수준 간의 경력 개발은 더 이상 불가능합니다.
소프트웨어 자산 관리	Adobe 및 Microsoft 365 통합 기능이 다음으로 이동됨 소프트웨어 자산 관리 - SaaS 라이선스 관리 개선 사항 및 수정 Adobe 사항의 빠른 처리를 위해 및 Microsoft 365 통합 기능이 스토어 SaaS 라이선스 관리 애플리케이션으로 소프트웨어 자산 관리 이동되었습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Sourcing and Procurement Operations	Sourcing and Procurement Operations integration with Project Management  직원 또는 요청자가 Strategic Portfolio Management (SPM) 제품과의 통합 경험에서 캡처할 프로젝트 상세 정보로 입력하는 접수 양식에 구현된 콘텐츠 변경 사항입니다. i 주: 이러한 프로젝트 질문은 직원 또는 요청자가 SPM에 액세스할 수 있는 경우에만 접수 양식에서 사용할 수 있습니다. 기존 고객에게는 영향을 주지 않습니다. Complete sourcing checkout  Shopping Hub 제품 카탈로그에서 가격 책정이 없는 항목의 소싱 체크아웃 양식 내에서 콘텐츠 변경 사항을 구현하여 Employee Center의 카탈로그 외부 경험에서 동일한 접수 질문에 맞게 조정했습니다. Shopping Hub와 Employee Center를 모두 사용하는 기존 고객은 두 경험에서 질문을 일치시킬 수 있습니다. 요청자는 가격 책정이 필요한 카탈로그 항목을 수집하는 동안 함께 작업하려는 공급자의 연락처 상세 정보를 제공합니다. 구매 이행자가 소싱 또는 구매 상세 정보를 검토할 때 사용할 수 있도록 공급자 연락처 기록이 저장되고 생성됩니다. 기존 고객과 신규 고객 모두 이러한 변경 내용을 볼 수 있습니다. Requesting for products or services that you don't see on ShoppingHub  Employee Center에서 여러 상품이나 서비스 또는 둘 다를 요청하는 요청자나 직원을 위한 접수 양식 환경을 수정했습니다. 여기에는 &quot;I need a product&quot; 및 &quot;I need a service&quot; 접수 양식 또는 기록 생성자가 포함됩니다. 또한 Employee Center 내에 제출 및 항목 상세 정보를 확인할 수 있는 새 요약 페이지가 있습니다. 기존 고객이 이 새로운 기능을 사용하는 경우 수정된 기록 생성자 페이로드를 적용하여 여러 상품이나 서비스 또는 둘 다를 캡처해야 합니다. 각 상품이나 서비스 또는 둘 다의 배송 또는 서비스 주소와 날짜가 동일하거나 다를 수 있도록 기본 접수 양식이 변경되었습니다. 기존 고객은 자신의 질문이 있는 자신의 접수 양식에 이 경험을 적용할 수 있습니다. Sourcing and Procurement Operations integration with third-party sourcing solutions  통합 프레임워크 내에서 외부 공급업체 소싱 도구가 입찰 종료 날짜 전에 입찰을 마감할 시기를 알 수 있는 추가 기능을 구현했습니다. 또한 외부 공급업체 소싱 도구에서 공급자 수상이 이루어진 경우 수상 응답이 ServiceNow로 반환됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	i 주: 현재는 단일 공급자 응답만 ServiceNow에 반환할 수 있습니다. 견적 요청(RFQ)이 외부 공급업체 소싱 도구에서 생성되고 ServiceNow에서 공급자 낙찰이 이루어질 수 있는 경우 기본 이메일 내용 및 제품 내 경보 메시지가 구현되어 직원 또는 요청자, 소싱 관리자 또는 이행자에게 알립니다. 기존 고객은 외부 공급업체 소싱 도구 통합을 트리거하는 데 사용되는 결정 테이블 통합의 영향을 추가로 받습니다. 하나는 더 이상 사용되지 않지만 다른 하나는 활성 상태이며 사용 중입니다. 기존 고객은 활성 결정 테이블만 사용하는지 확인해야 합니다. Landing page for Sourcing and Procurement Operations in Source-to-Pay Workspace 전체 S2P(Source-to-Pay) 제품군 또는 S2P 제품군 내의 개별 제품을 사용하는 고객은 이제 작업 영역 내의 콘텐츠가 역할 기반인 동일한 작업 영역을 공유합니다. 이행자에게는 여러 방문 페이지 또는 단일 방문 페이지가 표시되며, 역할에 따라 다른 목록에 액세스할 수 있습니다. SPO, SLO 또는 APO에 대한 자체 작업 영역 방문 페이지를 구축한 기존 고객은 단일 작업 영역 내에서 방문 페이지를 볼 수 있습니다. Create a procurement task 이행자는 소스-지불-지불 작업 공간 페이지에서 특정 작업 유형으로 구매 작업을 생성하고 직원 또는 소비자에게 할당할 수 있습니다. 지원되는 작업 유형은 양식 제출, 문서 서명 및 문서 업로드입니다. 이를 통해 소비자는 작업을 완료하기 위해 자신에게 기대되는 사항을 이해할 수 있습니다. 이미 생성된 작업은 기존 고객에게 영향을 주지 않으며 이러한 새 변경 사항은 업그레이드를 통해 적용됩니다. Shopper to-dos 소비자는 Shopping Hub의 할 일 목록에서 양식 제출, 문서 서명 및 문서 업로드와 같은 작업을 볼 수 있습니다. Sourcing and Procurement Operations integration with Employee Center 직원은 Employee Center의 작업 페이지에서 양식 제출, 문서 서명 및 문서 업로드와 같은 작업을 볼 수 있습니다. Employee Center의 작업 페이지에 있는 완료된 탭에서 완료된 작업을 볼 수도 있습니다. Order a product with quick checkout 요청자 또는 직원은 접수 양식 환경 내에서 과거 날짜가 있는 상품 또는 서비스 구매 요청을 제출할 수 있습니다. 이러한 요청은 계속해서 사후 구매로 표시됩니다. 기존 고객은 접수 양식에서 제거된 과거 날짜 확인을 볼 수 있으므로 과거 날짜가 캡처되어 유효한 응답으로 데이터베이스에 전달됩니다. Using ShoppingHub

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	제품 사용 및 사용자 경험을 더 잘 이해하기 위해 내 구매 내에서 사용자 세션, 페이지 활동 및 탐색을 추적하기 위해 Shopping Hub에 대한 추가 사용자 경험 분석을 구현했습니다. User Experience 애플리케이션을 사용하는 기존 고객과 신규 고객은 이 이벤트 추적을 보고 사용자의 Shopping Hub 사용량을 파악할 수 있습니다. Sourcing and Purchasing Automation 소싱 및 구매 워크플로우 내의 상태를 수동으로 변경하여 자동화를 우회하여 다운스트림 워크플로우 및 사용성 문제를 일으킬 수 있는 워크플로우 규정 준수 문제를 해결했습니다. 상태 필드는 상태 플로우가 설계된 워크플로우 및 자동화를 따를 수 있도록 읽기 전용으로 만들어집니다. 기존 고객은 더 이상 소싱 요청, 구매 라인, 협상 이벤트, 협상 및 구매 요청 테이블의 상태를 수동으로 변경할 수 없습니다. Spendint API 다음은 포함하도록 공통 통합 프레임워크를 개선했습니다. - 구매 주문서, 영수증 및 비용 할당에 대한 인바운드 테이블로, 채워지면 테이블에 구매 주문, 영수증 및 비용 할당이 Sourcing and Procurement Operations 생성됩니다. - 파트너가 ERP 시스템에서 데이터를 가져오는 작업을 개발하는 데 사용할 수 있는 예약된 작업 기본 플로우입니다. - 모든 ERP와 통합하기 위한 표준 프레임워크로 사용할 수 있는 공통 오류 처리 프레임워크입니다. 주: 기존 고객에게는 영향을 주지 않으며 이러한 변경 사항은 이 업그레이드를 통해서만 적용됩니다. 이행자는 새 통합 프레임워크 구조의 일부로 생성되는 통합 오류 작업을 봅니다. Components installed with Sourcing and Procurement Operations 모든 S2P(Source-to-Pay) 제품 간의 정렬을 제공하고 공급자 필드의 범위를 서비스 작업 (sn_spend_sdc_service_task) 테이블로 다시 지정하여 최종 사용자에게 더 일반적으로 사용되는 데이터 요소를 노출합니다. 이를 통해 서비스 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블이 더 나은 작업 경험을 위해 공급자 필드를 끌어들 수 있습니다. 기존 고객인 경우 공급자 작업 테이블에서 더 이상 사용되지 않고 고정 스크립트를 통해 서비스 작업 테이블에서 사용할 수 있게 된 공급자 필드를 볼 수 있습니다.
Strategic Planning	점수 매기기 프레임워크 활성화 또는 비활성화 필요에 따라 기본 시스템 점수 매기기 프레임워크를 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. 점수 매기기 프레임워크의 사용 또는 사용 안 함은 관리자만 수행할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
구독 관리	새로운 구독 관리 경험 레거시 구독 관리 환경은 이 릴리스에서 보다 효율적이고 간소화된 인터페이스로 대체되었습니다.
공급자 수명주기 운영	Source-to-Pay Workspace Washington DC 릴리스부터 공급자 관리자 작업 공간은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 소싱-지급(S2P) 작업 공간은 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. Case playbook for specific supplier case types 다음 공급자 케이스 유형을 완료하기 위한 승인 활동을 더 이상 포함하지 않도록 케이스 Playbook이 업데이트되었습니다. • 공급자 지원 요청 • 일반 조회 Playbook for updating the supplier primary data 공급자 기본 데이터 검토 Playbook이 업데이트되어 다음 공급자 케이스 유형을 완료하기 위한 승인 활동이 더 이상 포함되지 않습니다. • 은행 정보 변경 요청 • 공급자 정보 변경 요청 • 공급자 위치 변경 요청
외부 공급업체 위험 관리	이제 온보딩을 위한 새 DD 요청에 종료된 외부 공급업체를 사용할 수 있습니다. 이제 종료된 상태에 있는 제3자를 다시 활성화할 수 있습니다. 새 계약 온보딩에 대한 실사 요청을 생성할 때 종료된 외부 공급업체를 선택할 수 있습니다. 이러한 요청이 수락되고 종결되면 외부 공급업체의 상태가 활성으로 변경됩니다. 외부 공급업체 위험 평가자 역할의 새 {sn_svdpr.allow_assessor_edit} 속성 {sn_svdpr.allow_assessor_edit} 속성의 기본 설정을 사용하면 외부 공급업체 위험 평가자 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor}가 외부 공급업체 질문서의 질문에 답변하거나 응답을 수정할 수 있습니다. 이 속성 설정에 대한 지시사항은 참조하십시오 Configure TPMR properties. 새 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin} 역할 새 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin} 역할은 질문서 템플릿을 만들고 편집할 수 있으며 {vendor_risk_manager} 및 {assessment_admin} 역할의 모든 권한을 포함합니다. 질문서 템플릿을 만들고 편집할 수 있는 권한이 {sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager}에서

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	제거되었습니다. Roles in Third-party Risk Management 문서를 참조하십시오. 새 활성 옵션 새로운 활성 옵션을 사용하면 외부 공급업체 위험 관리자 (sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager)가 계층 기반 평가 제출 규칙을 켜거나 끌 수 있습니다. 모든 규칙을 해제하면 계층 변경에 따라 외부 공급업체 위험 평가가 자동으로 생성되지 않습니다. 자세한 내용은 Create an automated risk assessment when the assigned risk tier changes—Legacy process 문서를 참조하십시오. 미정 이제 IRQ 질문서, IRQ 평가 또는 참여 수준에서 계산된 최종 등급을 기반으로 외부 공급업체 위험 평가에 질문서를 추가할 수 있습니다. 이는 IRQ 설문지의 응답을 기반으로 실사 워크플로우에서 외부 공급업체 위험 평가에 질문서를 추가하는 기존 기능에 추가됩니다. 등급이 계산되는 수준을 구성할 수 있습니다.
UI Builder	열 레이아웃 개선 사항 컨텐츠 트리 및 스테이지의 열 레이아웃에서 열을 재정렬, 삭제, 추가하고 이름을 변경합니다. 컨트롤러 구성 요소 구성 개선 사항 컨트롤러 속성에 대한 간소화된 구성요소 구성을 사용하여 UI 빌더 페이지에서 데이터와 스크립트에 더 쉽게 연결할 수 있습니다. 간소화된 데이터 바인딩 테이블, 변수 및 수식을 지정하는 간단한 프로세스를 사용하여 데이터를 시각적으로 바인딩합니다. 데이터 자원 구성 개선 사항 새 데이터 서랍을 사용하여 데이터 자원을 찾아보고, 찾고, 추가하고, 구성합니다. 탭 추가 간소화 스테이지에서 바로 페이지에 탭을 UI 빌더 추가할 수 있습니다. 이미지 선택 프로세스 개선 아이콘 구성요소에서 사용할 수 있는 플랫폼 아이콘을 보다 쉽게 찾아볼 수 있습니다. 의 새 테마 UI 빌더 ServiceNow[#] 이제 도구 및 관리자 테마가 적용 UI 빌더 되어 빌더 애플리케이션 전반에 걸쳐 일관된 모양과 느낌을 제공합니다.
사용자 경험 분석	기본 추적 사용자가 옵트아웃하면 기본 추적이 비활성화됩니다.
Virtual Agent	가상 에이전트 변경 사항의 Now Assist

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	안내 설정의 가상 에이전트 플로우가 Now Assist 개선되었습니다. 웹 클라이언트 공용 페이지 기본값 변경  다음 페이지에서 새 고객에 대한 공개 페이지 기본값을 Active is True 에서 Active is False 로 변경했습니다. • \$sn-va-web-client-app • sn_va_web_client_app_embed 원하는 경우 다음에서 공개 액세스를 활성화합니다. 대화형 인터페이스 > 설정 > 일반 포털의 웹 클라이언트에만 해당됩니다.
IoT용 Microsoft Defender에 대한 취약성 대응 (온-프레미스 관리 콘솔)	Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) 응용 프로그램 이름 변경  Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT (온-프레미스) 애플리케이션의 이름이 for Microsoft Defender for IoT (온-프레미스 관리 콘솔) 애플리케이션으로 Vulnerability Response 변경되었습니다.
워크플레이스	에서 기록 미리 보기 Configurable Workspace 필드 내에서 정보 아이콘()을 선택하여 기록을 열기 전에 미리 봅니다. 양식 구성요소 내에서 양식 번들 구성요소를 사용하거나 표준 기록 페이지 템플릿을 사용하여 사용할 수 있는 기록 미리 보기입니다. 양식에 추가된 첨부 파일 암호화 양식 내에서 첨부 파일을 추가할 때 모듈 암호화를 선택하여 첨부 파일을 볼 수 있는 액세스 권한을 가진 역할을 유지합니다. 이메일 초안 저장  수동 저장 버튼은 이메일 클라이언트에서 더 이상 사용할 수 없습니다. 이메일 초안은 몇 초 후에 자동으로 저장됩니다. 새 이메일 초안을 만들고 현재 이메일 초안을 자동으로 저장하면서 이메일 초안을 봅니다. 시스템 관리자가 자동 저장을 비활성화하거나 속성을 <code>glide.email_client.auto_save_enable</code> 사용하여 자동 저장 새로 고침 사이의 시간을 변경합니다. 수신자 필드에 이메일 주소 추가  이메일 주소를 복사하여 이메일 클라이언트의 수신자 필드에 붙여 넣습니다. 이메일에 지식 문서에 대한 링크 삽입  에이전트 지원을 사용하여 요청자에게 보내는 이메일에 지식 문서에 대한 링크를 추가합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	작성 패널의 팝업 대화 상자  팝업 대화 상자의 [작성] 패널과 상호 작용하여 작업 영역 양식의 다른 영역에서 동시에 작업할 수 있습니다. UIB의 이메일 작성기  이메일 보내기 버튼을 구성하고, 이메일에 링크를 삽입하고, 새 이메일 생성, 취소 및 초안 보기 버튼을 제어하고, 열 레이아웃을 조정하기 위해 이메일 작성기에 추가된 UIB 속성입니다. 이메일 제목이 변경된 후에도 유지하기 위해 이메일 작성기에 추가된 UIB 이벤트입니다. 양식에 지원되는 필드 유형 작업 공간 는 Integer_date, XML, Script, Script_plain, Condition_string, Slushbucket 등의 필드 유형을 지원합니다. 선언적 작업 구성 개선 사항  선언적 작업을 설정하는 데 필요한 서로 다른 수동 단계 수를 줄이기 위한 UXF 양식 작업 및 UX 양식 작업 레이아웃 항목 기록의 자동 생성, 선언적 작업에 대한 탐색 액세스 업데이트, 아이콘 및 더 많은 버튼 색상 지원을 포함하여 선언적 작업 구성 경험을 해결하기 위한 개선 사항 컬렉션입니다. UXF 클라이언트 작업에 대한 페이로드를 통한 번역  translate() 호출의 값을 작은따옴표 또는 큰따옴표로 래핑하여 선언적 작업 페이로드에 정의된 텍스트를 번역합니다. 양식 레이아웃에서 작업 통합 기존 레이아웃은 단순화된 표시 조정을 위해 양식 작업을 단일 목록으로 통합하는 작업을 통합하는 버튼과 함께 경보 메시지를 표시합니다. 새 레이아웃은 자동으로 통합됩니다.

에서 제거된 기능 및 제품 **Washington DC**

기능 및 제품에서 제거된 기능에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

일부 기능은 제품 업데이트의 Washington DC 일부로 제거되었습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Advanced Risk	- 위험 평가 양식에서 저장 버튼이 제거되었습니다. 위험 평가 양식이 자동으로 저장됩니다. - 평가 범위 내에 승인이 구성되지 않은 경우 위험 평가 양식의 승인 탭에서 스텝 구성요소가 제거되었습니다. 이 제거는 사용자 경험을 단순화하고 인터페이스를 정리하여 보다 직관적으로 만듭니다.
클론 관리자 콘솔	클론을 요청하기 위해 사용자 지정 클론 프로파일에 하나 이상의 사용자 지정 보관자가 있어야 하는 요구 사항이 제거되었습니다. 이제 기본

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	시스템 보관자만 있는 사용자 지정 클론 프로파일을 사용하여 클론을 요청할 수 있습니다.
규정 준수 케이스 관리	규정 준수 케이스 양식의 영향을 받는 영역 및 관련 영역에 있는 새로 만들기 버튼이 제거되고 추가 버튼으로 대체되었습니다.
DevOps 변경 속도	신규 및 업그레이드 고객에 대한 기본 변경 핸들러 하위 플로우가 제거되었습니다.
생성 AI 컨트롤러	QnA 기능이 제거되었으며 및 플로우 디자이너에서 작업이 제거 가상 에이전트 디자이너 되었습니다.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	소비재 모델 [cmdb_consumable_product_model] 테이블이 데이터 모델에서 제거되었습니다.
산업 프로세스 관리자	ISA 엔터티 사이트 사용자 [isa_entity_site_user] 테이블이 포함된 사이트 사용자 메뉴 항목이 의 장비 모델 - ISA 모듈 Now Platform에서 제거되었습니다.
Mobile Platform	모바일 앱 구성에 사용되는 모바일 스튜디오가 릴리스에서 Washington DC 제거되었습니다. 모바일 구성은 다음 도구를 사용하여 수행됩니다. 웹 기반 UI, 모바일 앱 작성기 및 모바일 카드 작성기.
크리에이터용 Now Assist	
Operational Technology Manager	- 다음 시스템 속성이 Service Graph Connector for Operational Technology (Excel)에서 제거되었습니다. <code>sn_otsm_sgc.excel.nested.columns.max.level</code> <code>sn_otsm_sgc.excel.nested.column.delimiter</code> - SG OT Excel 스테이징 [sg_ot_excel_staging] 테이블에서 제어 모듈로 분류되는 OT 장치에 대한 이름 확인이 제거되었습니다. Name 속성이 OT 제어 모듈 식별 규칙에서 제거되었습니다. - NIDS(네트워크 침입 탐지 시스템) 클래스 기록을 수동으로 생성하는 기능이 제거되었습니다. - 제어 모듈은 모듈이 있는 OT 제어 시스템 아래를 제외하고는 더 이상 목록 뷰에 표시되지 않습니다.
워크플로우 스튜디오의 Playbook	트리거 라이선스 요구 사항이 제거되어 권리가 있는 테이블을 사용하여 Playbook을 트리거할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
보안 센터	• <i>Enable Code Signing for Application Configuration Data and Scripts</i> 강화 설정이 제거되었습니다. • <i>Enable Glide KMF encrypter</i> 강화 설정이 제거되었습니다. • <i>Disable the Use of Instance Level Encrypter</i> 강화 설정이 제거되었습니다. • <i>Log All Outbound HTTP Request Fields</i> 강화 설정이 제거되었습니다. • <i>Auto Set Content Type Options</i> 강화 설정이 제거되었습니다.
구독 관리	• 구독 사용자 관련 목록이 구독 양식에서 제거되었습니다. • 구독 사용자 관련 목록과 역할 구독 속성 관련 목록이 역할 양식에서 제거되었습니다. • 구독 관리 관련 목록이 그룹 양식에서 제거되었습니다. • 사용자 지정 애플리케이션 인벤토리 모듈이 제거되었습니다. • App Engine 사용량 대시보드가 삭제되었습니다. App Engine 정기 결제 세부정보를 확인하여 App Engine 맞춤 테이블 자격에 대한 세부정보에 액세스할 수 있습니다. • 도메인 규정 준수 개요 대시보드가 제거되었습니다. 구독 관리 는 더 이상 도메인 분리를 지원하지 않습니다.
사용자 경험 분석	User Experience Analytics API 버전 2.1.4가 스토어에서 중단되었습니다.
Virtual Agent	• AI가 사용자로부터 입력을 수집하는 이유는 무엇입니까? 필드가 의 가상 에이전트 디자이너 Input Collector 컨트롤에서 제거되었습니다. • LLM에 대한 추가 지침 필드는 의 가상 에이전트 디자이너 모든 LLM 지원 사용자 입력 컨트롤에서 제거되었습니다.

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 사용 중단 정보

기능 및 제품의 사용 중단 정보에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

의 플러그인에 Washington DC대한 자세한 내용은 및 사항 Utah 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
CSM용 에이전트 경험	CSM 에이전트 작업 공간 은 이제 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새 활성화에 사용할 수 없습니다. CSM Configurable Workspace 는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
인증	- MultiSSO v1  은 더 이상 사용되지 않습니다. MultiSSO v1에서 MutliSSO v2로 업그레이드합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 지식 문서 MultiSSO v2 업그레이드 지침 (KB9756504)  을 참조하십시오. - SAML 1.1 및 SAML 1.1 1회 사용자 인증(SSO) - 업데이트 1 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다. SAML 기반 ID 공급자(IdP)는 이미 SAML 2.0으로 마이그레이션했습니다. SAML 2.0을 사용하려면 MultiSSO를 설치하고 ID 공급자를 구성해야 합니다. - OpenID SSO 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다. OIDC(OpenID Connect)를 사용하려면 MultiSSO를 설치하고 OIDC 기반 ID 공급자를 구성해야 합니다.
Benchmarks	릴리스 Benchmarks 부터 Washington DC 레거시 대시보드와 KPI 세부 정보 페이지의 권장 사항은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 레거시 대시보드가 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 계속 지원됩니다. 자세한 내용은 의 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.
클라우드 비용 관리	인터페이스와 클라우드 지출 대시보드는 클라우드 비용 관리 코어 UI 향후 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.
Configuration Management Database(CMDB)	Washington DC 릴리스부터 코어 UI(UI 16)에 구축된 CMDB 데이터 관리자는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. CMDB Workspace  는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다.
코어 Now Platform	릴리스 Internet ExplorerInternet Explorer 부터 Washington DC 모드 입력 Edge 은 더 이상 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 참조하십시오.
고객 서비스 관리 (CSM)	릴리스부터 Washington DC 제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 플러그인이 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 참조하십시오. 자세한 내용은 제품 모델 및 카탈로그 항목 Relationship 플러그인 사용 중단  을 참조하십시오. CSM 에이전트 작업 공간 은 이제 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새 활성화에 사용할 수 없습니다. CSM Configurable Workspace  는 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 참조하십시오.
동적 변환	IBM는 모든 리전에서 Watson Translator Service for IBM Cloud의 IBM 사용 중단을 발표했습니다. 2023년 6월 10일부터 신규 고객은 경우 Language Translator 타일이 Cloud Platform에서 IBM 제거되며

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	기존 고객만 제품에 액세스할 수 있습니다. 2024년 6월 10일부로 서비스는 지원 종료 날짜에 도달합니다. 2024년 12월 10일부로 서비스가 완전히 중단되며 더 이상 고객이 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes 문서를 참조하십시오.
ESG 경영	- metric_status 필드가 sn_grc_metric_base_definition 테이블에서 제거되었습니다. - metric_status 필드가 sn_grc_metric_metric 테이블에서 제거되었습니다. - rollup_formula 필드는 sn_grc_metric_composite_definition 테이블에서 더 이상 사용되지 않습니다. - 다음 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. - sn_esg_m2m_risk_goal - sn_esg_m2m_risk_statement_goal
암호화 키 관리	릴리스부터 Washington DC Database Encryption은 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. Cloud Encryption은 미사용 데이터 암호화를 대체하는 솔루션입니다. 자세한 내용은 암호화 및 키 관리를 참조하십시오.
하드웨어 자산 관리 10.0.0	향후 릴리스에서 사용 중단이 하드웨어 자산 관리 코어 UI 예정되어 있습니다. 릴리스부터 Washington DC 인터페이스에 하드웨어 자산 관리 코어 UI 대한 제한된 지원이 제공됩니다. 새 Now Platform[#] 릴리스로 업그레이드할 때를 포함하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되지만 가장 좋은 방법은 작업 공간 환경으로 이동하는 것입니다. 자세한 내용은 Hardware Asset Workspace 문서를 참조하십시오.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	- 의료 서비스 판매 제품 [sn_hcls_sold_product] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. - 지불자 계획 [sn_hcls_payer_plan] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. 이 테이블이 이전에 사용된 경우 앞으로는 의료 보험 모델 테이블 [sn_ent_medical_insurance_model]이 사용됩니다. - 의약품 제품 모델 [sn_hcls_medication_product] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. 이 테이블이 이전에 사용된 경우 앞으로는 약물 모델 [sn_ent_medication_model] 테이블이 사용됩니다. - 백신 제품 [sn_hcls_vaccine_product] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. 이전에 이 테이블이 사용된 경우 앞으로는 백신 접종 모델 [sn_ent_vaccination_model] 테이블이 사용됩니다. 사용되지 않는 모든 테이블의 경우 업그레이드가 발생하면 기존 고객 데이터가 새 테이블로 이동됩니다. 유형 약물 코드 및 양식 코드의 코드

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	세트 기록은 HCLS 코드 세트에서 ENT 모델 분류로 복사됩니다. 새 테이블의 레코드는 ENT 모델 분류 테이블의 코드 세트 유형 레코드를 참조합니다.
ITOM Optimization	CAPI 및 클라우드 지출 및 사용량 대시보드 사용 중단 릴리스부터 Washington DC 다음을 수행합니다. 클라우드 API 대시보드가 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 이제 애플리케이션에서 클라우드 서비스 카탈로그 이 기능을 제공합니다. 클라우드 지출 및 사용량 대시보드가 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 클라우드 인사이트 청구 애플리케이션은 현재 이 기능을 제공합니다. 두 애플리케이션 모두 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 자세한 내용은 지식베이스의 애플리케이션/플러그인 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 Now Support 참조하십시오.
ITOM Visibility	CAPI 사용 중단 릴리스부터 Washington DC Cloud API 검색 는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 패턴 기반 검색 은 CAPI 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션/플러그인 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 참조하십시오.
ITSM Predictive Intelligence Workbench	릴리스부터 Predictive Intelligence Workbench ITSM Content(com.sn_piwb_itsm_content) 플러그인의 향후 사용 중단이 Washington DC 예정되어 있습니다. 플러그인이 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 계속 지원됩니다. Task Intelligence Admin Console은 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 의 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.
통합 허브	릴리스 OpenAPI support in the REST step  부터 Washington DC 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 활성화할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 의 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.
Knowledge Management	Washington DC 릴리스 지식 관리 부터 v3 홈페이지 (com.snc.knowledge3)는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	계속됩니다. 지식 관리 서비스 포털은 이 기능에 대한 최신 환경을 제공합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 Now Support 참조하십시오.
MID Server	- 컨테이너화 Windows MID 서버 는 더 이상 지원되지 않습니다. docker 레시피에 Windows MID 서버 대한 다운로드 링크가 제거되었습니다. 이전 Windows MID 서버 docker 레시피를 계속 사용할 수 있지만 공식 지원은 없습니다. 자세한 내용은 (KB1559617) 워싱턴 DC에서 사용 중단된 컨테이너식 MID 서버 기능을  참조하십시오. - 전용 배포 MID 서버 를 통한 자동 배포 및 자동 삭제는 더 이상 지원되지 않습니다. 배포 템플릿은 더 이상 지원되지 않으며 새 배포 템플릿을 사용하거나 만들 수 없습니다. 그러나 기존 템플릿이 있는 기존 배포 요청은 여전히 작동합니다. 자세한 내용은 (KB1559617) 워싱턴 DC에서 사용 중단된 컨테이너식 MID 서버 기능을  참조하십시오.
크리에이터용 Now Assist	
주문 관리	Vancouver 릴리스부터 고객 서비스 관리용 Order Management는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 참조하십시오.
Predictive Intelligence	새 회귀 솔루션 생성에 대한 지원이 제거되었습니다. 기존 솔루션을 학습하고 편집할 수는 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다.
Security Incident Response	ServiceNow[#] 보안 인시던트 응답 는 다음 통합을 더 이상 지원하지 않습니다. - Recorded Future - Trusted Security Circles 이러한 사용 중단에 대한 자세한 내용은 기술 자료의 사용 중단 프로세스 (KB0867184)  문서를 Now Support 참조하십시오.
소프트웨어 자산 관리	- Cisco Webex 미팅 통합은 더 이상 배포되거나 개선되지 않습니다. 대신 Cisco Webex 통합  모임 및 다른 Webex 애플리케이션과 통합하기 위한 프로파일입니다Webex. - Washington DC 릴리스부터 다음 두 가지 빠른 시작 테스트는 더 이상 사용되지 않습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	◦ SAM - 사용자 지정 제품에 대한 조정 확인 ◦ SAM - 라이선스 워크벤치에 게시자 고정 및 고정 해제 • Microsoft 365 자산 분석 보기의 최적화 및 절약 대시보드에 있는 구독 보고서에 따른 사용자 활동은 더 이상 사용되지 않습니다. 이 보고서는 새 Microsoft 365 구독 세부 정보 보고서로 대체되었습니다.
시스템 클론	릴리스부터 Washington DC 레거시 시스템 클론 요청 페이지 (clone_instance.do)는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. Y 릴리스부터는 요청 페이지(clone_instance.do)에 시스템 클론 액세스할 때 리디렉션 Clone Admin Console 됩니다. 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.
App Engine용 테이블 작성기	앱 엔진용 테이블 작성기 애플리케이션이 애플리케이션과 테이블 작성기 결합되었습니다. 자세한 내용은 테이블 작성기 릴리스 정보 문서를 참조하십시오.

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 활성화 정보

기능 및 제품의 활성화 정보에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

일부 제품과 기능에는 특정 구독, 역할 또는 라이선스가 필요합니다. 다른 기능은 의 일부이며 기본적으로 활성화됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
AI Search	AI Search는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
API	기본적으로 다음 API를 사용할 수 있습니다. • <code>## ## ### API</code> • <code>## ###</code> • <code>GlideAggregate (##)</code> • <code>GlideForm</code> • <code>GlideRecord</code> • <code>## #####</code> • <code>SPWidgetAccessControl</code> • <code>XMLDocument2</code> • <code>XmlNode</code> 다음 API는 플러그인 활성화가 필요합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• <i>OnCallContactPrefTemplate</i> 및 <i>OnCallEscalationTemplateSNC</i> API를 사용하려면 (com.snc.on_call_rotation) 플러그인을 On-Call Scheduling 활성화해야 합니다. • <i>ProcessMiningForExternalData</i> API를 사용하려면 sn_po_extdata(for external data) 플러그인을 프로세스 마이닝 활성화해야 합니다.
외상 매입금 운영	ServiceNow Store에서 요청하여 외상 매입금 운영을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
채택 서비스	채택 서비스Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Advanced Risk	ServiceNow Store에서 요청하여 Advanced Risk를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Advanced Work Assignment	고급 작업 할당Now Platform 는 Glide Advanced 작업 할당 플러그인 (com.glide.awa)을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Get started with Advanced Work Assignment 문서를 참조하십시오.
에이전트 채팅	에이전트 채팅Now Platform 플러그인 (com.glide.interaction.awa)을 에이전트 채팅 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Configuring Agent Chat 문서를 참조하십시오.
Agent Client Collector	Agent Client Collector는 설치된 인스턴스 이벤트 관리 에서 플러그인 (sn_agent)과 플러그인 (sn_itmon)을 Agent Client Collector Monitoring 활성화 Agent Client Collector Framework 하여 사용할 수 있습니다.
Agent Workspace for HR Case Management	ServiceNow Store에서 요청하여 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
CSM용 에이전트 경험	ServiceNow Store에서 요청하여 CSM Configurable Workspace를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
앱 엔진 스튜디오	ServiceNow Store에서 요청하여 앱 엔진 스튜디오를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
애플리케이션 관리자	애플리케이션 관리자Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
애플리케이션 포트폴리오 관리	애플리케이션 포트폴리오 관리 (com.snc.apm) 플러그인을 애플리케이션 포트폴리오 관리 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Application Portfolio Management 문서를 참조하십시오.
Application Vulnerability Response	에서 요청하여 Vulnerability ResponseServiceNow Store설치합니다Application Vulnerability Response. Application Vulnerability Response 애플리케이션이 애플리케이션의 Vulnerability Response 일부로 포함되어 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Audit Management	ServiceNow Store에서 요청하여 Audit Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
인증	인증Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Automated Test Framework	Automated Test FrameworkNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 주: 실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트 실행에 사용되는 시스템 속성은 기본적으로 꺼져 있습니다. 데이터 손상 또는 중단을 방지하려면 개발, 테스트, 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 테스트를 실행하십시오. 자세한 내용은 Enable or disable executing Automated Test Framework tests 문서를 참조하십시오. 애플리케이션에 대한 빠른 시작 테스트를 사용하려면 애플리케이션과 연결된 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 Available quick start tests by application or feature 문서를 참조하십시오. <code>sn_atf.runner.enabled</code> 스토어 애플리케이션의 ATF 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 콘텐츠 팩을 활성화하려면 속성을 True로 설정합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Benchmarks	BenchmarksNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 새 Benchmarks 대시보드는 와 함께 Washington DC 자동으로 설치되며에서 사용할 수 ServiceNow Store있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오. 자세한 내용은 Enable Benchmarks 문서를 참조하십시오.
Business Continuity Management	ServiceNow Store에서 요청하여 Business Continuity Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
클론 관리자 콘솔	클론 관리자 콘솔Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
클라우드 비용 관리	ServiceNow Store에서 요청하여 클라우드 비용 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오. 릴리스부터 Washington DC 인터페이스에 클라우드 비용 관리 코어 UI 대한 제한된 지원이 제공됩니다. 새 Now Platform[#] 릴리스로 업그레이드할 때를 포함하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되지만 가장 좋은 방법은 작업 공간 환경으로 이동하는 것입니다.
Coaching	Coaching 는 별도의 구독이 필요한 (com.sn_coaching) 플러그인 활성화 Coaching 에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Request Coaching 문서를 참조하십시오.
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	ServiceNow Store에서 요청하여 GRC를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
규정 준수 케이스 관리	ServiceNow Store에서 요청하여 Compliance Case Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
Configuration Compliance	에서 요청ServiceNow Store하여 Configuration Compliance를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Configuration Management Database(CMDB)	CMDBNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
컨테이너 Vulnerability Response	ServiceNow Store에서 요청하여 Container Vulnerability Response를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
지속적인 인증 및 모니터링	ServiceNow Store에서 요청하여 Continuous Authorization and Monitoring를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
코어 Now Platform	Core Now Platform 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
고객 계약 및 권리	ServiceNow Store에서 요청하여 고객 계약 및 권리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 . 고객 계약 및 권리는 별도의 구독이 필요한 (com.sn_pss_core) 플러그인 활성화 고객 계약 및 권리 에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure Customer Contracts and Entitlements 문서를 참조하십시오. 주: 를 고객 계약 및 권리활성화하면 새 데이터 모델만을 사용하여 새 계약과 권리가 생성됩니다. 새 권리 검증 API 및 변경 워크플로우는 새 데이터 모델을 기반으로 합니다. 이전 계약과 권리는 계속 볼 수 있습니다.
고객 서비스 관리 (CSM)	고객 서비스 관리Now Platform 플러그인(com.sn_customerservice)을 고객 서비스 관리 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate Customer Service Management 문서를 참조하십시오. 다른 플러그인을 활성화하여 추가 고객 서비스 관리 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Additional plugins for Customer Service Management 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
CSM을 위한 데이터 관리	고객 서비스 관리Now Platform 플러그인 (com.sn_customerservice)을 고객 서비스 관리 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate Customer Service Management 문서를 참조하십시오. 다른 플러그인을 활성화하여 추가 고객 서비스 관리 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Additional plugins for Customer Service Management 문서를 참조하십시오. 판매 및 주문 관리는 Order Management Lead to Cash Core 플러그인 (com.snd.l2c.core)을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다.
Decision Builder	의사 결정 빌더 플러그인 (sn_decision_design)을 의사 결정 빌더 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Update to the latest version of Decision Builder 문서를 참조하십시오.
위임된 개발	Delegated Development 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. Delegated Development 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
DevOps 변경 속도	ServiceNow Store에서 요청하여 DevOps 변경 속도를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
Digital Portfolio Management	ServiceNow Store에서 요청하여 디지털 포트폴리오 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
Document Intelligence	ServiceNow Store에서 요청하여 문서 인텔리전스를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오. 애플리케이션 (sn_docintel)은 문서 인텔리전스 플러그인 (com.glide.platform_ml_di), 예측 인텔리전스 (com.glide.platform_ml) 및 문서 인텔리전스 UIB 구성요소 (com.sn_docintel_iframe)에 따라 문서 인텔리전스 다릅니다. 자세한 내용은 Document Intelligence 설치를 참조하십시오.
문서 서비스	문서 서비스Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 문서 관리는 Document Management 플러그인 (com.snc.platform_document_management)을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate Document Management 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Multi Provider Document Services Framework . ServiceNow Store에서 요청하여 Multi Provider Document Services Framework를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
문서 템플릿	ServiceNow Store에서 요청하여 문서 템플릿을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
동적 변환	동적 변환 플러그인(Now Platform com.glide.dynamic_translation)을 활성화 동적 변환 하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate Dynamic Translation 문서를 참조하십시오.
EMR Help	ServiceNow Store에서 요청하여 EMR Help를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
ESG 경영	ServiceNow Store에서 요청하여 ESG Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
직원 센터	ServiceNow Store에서 요청하여 직원 센터를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Employee Growth and Development	ServiceNow Store에서 요청하여 Employee Growth and Development를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 .ServiceNow Store 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
암호화 키 관리	Platform Encryption 구독 번들은 , 클라우드 암호화및 Database Encryption을 포함하는 열 수준 암호화 엔터프라이즈그룹 상용 권리입니다. 열 수준 암호화 엔터프라이즈 의 무제한 라이선스 열 수준 암호화입니다. 엔터프라이즈 플러그인은 com.glide.now.platform.encryption 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 암호화 및 키 관리 구독 번들 을 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Enterprise Asset Management	ServiceNow Store에서 요청하여 엔터프라이즈 자산 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Event Management	이벤트 관리 플러그인 (com.glideapp.itom.snac)을 이벤트 관리 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Request Event Management 문서를 참조하십시오.
현장 서비스 관리	현장 서비스 관리Now Platform 플러그인 (field_service_management)을 활성화 현장 서비스 관리 하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate Field Service Management 문서를 참조하십시오. 다른 플러그인을 활성화하여 추가 현장 서비스 관리 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Additional plugins for Field Service Management 문서를 참조하십시오. 현장 서비스 마켓플레이스는현장 서비스 마켓플레이스 플러그인 (com.snc.fsm_marketplace)을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
플로우 디자이너	플로우 디자이너Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
생성 AI 컨트롤러	생성 AI 컨트롤러Now Platform 는 모든 Now Assist 애플리케이션을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 . 설치 중 생성 AI 컨트롤러 레이블이 표시됩니다.
하드웨어 자산 관리 10.0.0	ServiceNow Store에서 요청하여 하드웨어 자산 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Health Log Analytics	ServiceNow Store에서 요청하여 상태 로그 분석을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	ServiceNow Store에서 요청하여 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
메시징 서비스	Hermes 메시징 서비스Now Platform 플러그인 (com.glide.hub.flow_trigger.kafka 또는 com.glide.hub.action_step.kafka) 활성화 Apache Kafka용 스트리밍 연결 또는 애플리케이션 설치 로그 익스포트 서비스 시 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Hermes Messaging Service activation .
ITOM 클라우드 가속화	클라우드 서비스 카탈로그 애플리케이션은 ITOM 클라우드 가속화 권리와 함께 사용할 수 있습니다. 이 ITOM Cloud Accelerate 기능은 Cloud Accelerate 스토어에서 별도의 애플리케이션으로 사용할 수 있습니다. 스토어에서 ITOM Cloud Accelerate 요청 ServiceNow 하여 기능을 설치합니다. 이 기능을 사용하려면 ITOM Cloud Accelerate 유효한 Cloud Accelerate 권리가 있어야 합니다. ServiceNow 영업 담당자에게 문의하여 클라우드 가속화 권리를 구매하십시오.
ITOM Health	ITOM 상태 플러그인 (com.glideapp.itom.snac)을 이벤트 관리 활성화하여 사용할 수 있습니다. 보다 포괄적인 ITOM 상태 패키지인 ITOM Predictive AIOps를 구입해야 합니다 상태 로그 분석. 자세한 내용은 Event Management setup 문서를 참조하십시오.
ITOM Optimization	Cloud Provisioning and Governance 이 애플리케이션은 CPG(com.snc.cloud.mgmt) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있으며 별도의 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 Cloud Provisioning and Governance 애플리케이션을 참조하십시오.
ITOM Visibility	ITOM 가시성은 Discovery (com.snc.discovery) 플러그인 및 Service Mapping (com.snc.service-mapping) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있고, ITOM 가시성 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 Discovery 요청 및 Service Mapping 요청 을 참조하십시오. 전체 ITOM 가시성 기능의 경우, ServiceNow Store에서 최신 ITOM 가시성 대역 외 애플리케이션을 설치합니다. 릴리스된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
ITSM Mobile Agent	ServiceNow Store에서 요청하여 ITSM 모바일 에이전트를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
ITSM Predictive Intelligence Workbench	ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치Now Platform 는 com.sn_piwb_ml(Predictive Intelligence Workbench) 플러그인 활성화를 통해 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate ITSM Predictive Intelligence Workbench 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
ITSM 성공 대시보드	ServiceNow Store에서 요청하여 ITSM 성공 대시보드를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
인시던트 관리	인시던트 관리 는 기본적으로 인시던트 플러그인 (com.snc.incident)을 통해 활성화됩니다.
산업 프로세스 관리자	ServiceNow Store에서 요청하여 산업 프로세스 관리자를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
인스턴스 데이터 복제	인스턴스 데이터 복제Now Platform(IDR com.glide.idr) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있는 기능으로, 별도의 구독이 필요합니다. 자세한 내용은 Request an Instance Data Replication subscription 문서를 참조하십시오.
통합 허브	Integration Hub 는 구독 패키지에 자동화 엔진 포함되어 있으며 구독 패키지 활성화와 자동화 엔진 함께 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html 참조하십시오.
CSM용 인텔리전스	Guided Decisions에서 Recommended Actions요청ServiceNow Store하여 , , 및 Task Intelligence 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Journey Designer	ServiceNow Store에서 요청하여 Journey Designer를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Knowledge Management	지식 관리Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 지식 관리 서비스 포털 는 기본적으로 활성화되어 있는 플러그인 (com.snc.knowledge_serviceportal)과 함께 사용할 수 있습니다. 고급 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)을 지식 관리 활성화하여 의 고급 기능을 지식 관리활성화합니다. 자세한 내용은 Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화를 참조하십시오

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	다양한 지식 관리 기능을 사용할 수 있는 추가 플러그인을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Knowledge Management용 추가 플러그인을 참조하십시오. 플러그인(sn_ux_seo_sitemap)을 Sitemap Generator 활성화하여 XML 사이트맵을 정의하고 자동으로 생성함으로써 공개 포털 페이지의 SEO(검색 엔진 최적화)를 개선합니다. 또한 사이트맵 구성 기록(sitemap_config_KB) 및 사이트맵 구성 정의를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 사이트맵 생성기 레코드 구성을 참조하십시오.
MID Server	MID 서버Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Manager Hub	ServiceNow Store에서 요청하여 Manager Hub를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
멘토링	멘토링 의 일부 ServiceNow [#] 직원 성장 및 개발 코어인 Employee Connections 플러그인을 활성화하여 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 Talent Development 문서를 참조하십시오.
Mobile Platform	ServiceNow Mobile PlatformNow Platform [#] 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Natural Language Query를 참조하십시오.	자연어 쿼리Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Next Experience	Next ExperienceNow Platform 은 사용자가 릴리스를 로드하거나 릴리스로 Washington DC 업그레이드할 때 기본적으로 활성화되는 기능입니다. 인스턴스를 켜 Next Experience 는 데 알려진 문제가 있는 경우 업그레이드 전에 옴트아웃 시스템 속성을 만들 수 있습니다.
Next Experience 구성요소	Next Experience 구성요소Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Next Experience 개발자 도구	Google Chrome 웹 스토어에서 Next Experience 개발자 도구를 다운로드합니다.
알림	NotificationsNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
알림	알림Now Platform(com.snc.notify) 플러그인을 활성화하여 알림 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Notify 문서를 참조하십시오.
Now Assist	Now Assist 플러그인 Now Assist 을 활성화하면 기능을 사용할 수 있습니다. 다음 플러그인을 사용할 수 있습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Creator i 주: 플러그인과 함께 Now Assist 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 Install Now Assist plugins 문서를 참조하십시오.
크리에이터용 Now Assist	ServiceNow Store에서 요청하여 생성자용 Now Assist를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
고객 서비스 관리 (CSM)용 Now Assist	Now Assist 플러그인을 CSM용 Now Assist 활성화하여 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Install Now Assist plugins 문서를 참조하십시오.
HR Service Delivery용 Now Assist(HRSD)	ServiceNow Store에서 요청하여 HRSD용 Now Assist를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	ITOM용 Now Assist에서 플러그인 Now Assist Admin console 을 ITOM 활성화하면 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 .
On-Call Scheduling	On-Call Scheduling 플러그인 (com.snc.on_call_rotation)을 Now Platform On-Call Scheduling 활성화하여 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate On-Call Scheduling 문서를 참조하십시오. 이 플러그인을 활성화하면 다음과 같은 타사 라이브러리가 활성화됩니다. • FullCalendar 라이브러리 • DHTMLX 스케줄러 i 주: (com.snc.on_call_rotation) 플러그인은 On-Call Scheduling 기본적으로 zBoot 고객에 대해 활성화됩니다.
Operational Resilience	ServiceNow Store에서 요청하여 Operational Resilience를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Operational Technology 인시던트 관리 v2	에서 요청하여 v2를 ServiceNow Store설치합니다운영 기술 인시던트 관리. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
운영 기술 지식 관리	운영 기술 지식 관리 애플리케이션이 포함되어 운영 기술 인시던트 관리 있습니다. 를 구성할 운영 기술 지식 관리수 있도록 애플리케이션 (버전 2.0.2)이 운영 기술 인시던트 관리 설치 및 구성되어 있어야 합니다. 추가 플러그인이 필요하지 않습니다. ServiceNow Store에서 요청하여 운영 기술 인시던트 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Operational Technology Manager	ServiceNow Store에서 요청하여 Operational Technology Manager를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Operational Technology Vulnerability Response	ServiceNow Store에서 요청하여 Operational Technology Vulnerability Response를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
기획 관리	ServiceNow Store에서 요청하여 기획 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
주문 관리	ServiceNow Store에서 요청하여 Order Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	ServiceNow Store에서 요청하여 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
암호 재설정	암호 재설정Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Performance Analytics	인시던트 관리용 무료 퍼포먼스 분석 는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 무료 애플리케이션으로는 표시기 또는 세부 항목을 생성할 수 없습니다. 의 퍼포먼스 분석 전체 기능은 구독을 통해 사용할 수 있습니다. 구독과 퍼포먼스 분석 일치하는 Premium 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 Activating your Performance Analytics subscription 문서를 참조하십시오.
플랫폼 분석 경험	플랫폼 분석Now Platform 경험은 기본적으로 활성화되는 기능입니다. 이 버전에는 플랫폼 분석 릴리스 이후 Vancouver 릴리스된 구성 요소에 대한 모든 업데이트가 포함되어 있습니다ServiceNow [#] Store. 릴리스 이후의 Washington DC 모든 업데이트는 ServiceNow Store.
워크플로우 스튜디오의 Playbook	인터페이스가 에 있는 워크플로우 스튜디오동안, 이 두 앱은 별개의 ServiceNow Store 앱입니다. 워크플로우 스튜디오 의 일부 Now Platform[#] 이며 기본적으로 사용할 수 있습니다. 에서 앱을 ServiceNow Store다운로드하여 최신 Playbook 기능을 가져옵니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Policy and Compliance Management	ServiceNow Store에서 요청하여 GRC: Policy and Compliance Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
포트폴리오 계획	ServiceNow Store에서 요청하여 포트폴리오 계획을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Privacy Management	ServiceNow Store에서 요청하여 Privacy Management를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	통신 문제 티켓 알림 기능은 <code>sn_notif_api_mgmt</code> (API Notification Management) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 Proactive Service Experience Workflows 있습니다. 에서 요청ServiceNow Store하여 Proactive Service Experience Workflows 을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
프로세스 마이닝	프로세스 마이닝 는 <code>sn_po</code> 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다.
Product Catalog 관리 및 가격 관리	제품 카탈로그 관리 및 Pricing Management 기능은 각 판매 및 주문 관리 스토어 애플리케이션에 포함되어 있으며 활성화할 필요가 없습니다.
프로젝트 포트폴리오 관리	Project Portfolio Management는 PPM Standard(<code>com.snc.financial_planning_pmo</code>) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다. 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Activate PPM Standard (Project Portfolio Management) .
프로젝트 워크플레이스	ServiceNow Store에서 요청하여 프로젝트 작업 공간을 설치합니다.
Public Sector Digital Services	에서 애플리케이션을 요청ServiceNow Store하여 설치합니다Public Sector Digital Services. 응용 프로그램 설치에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Public Sector Digital Services . ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
견적 관리	ServiceNow Store에서 요청하여 견적 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Regulatory Change Management	ServiceNow Store에서 요청하여 규제 변경 관리를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
자원 관리 워크스페이스	자원 관리 워크스페이스Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Robotic Process Automation(RPA) Hub	ServiceNow Store에서 요청하여 RPA Hub를 설치합니다. 에 대한 RPA Hub누적 릴리스 정보는 RPA Hub 릴리스 정보를 참조하십시오. 에 대한 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오누적 릴리스 정보는 RPA 플러그인 번들 릴리스 정보를 참조하십시오. RPA 샘플 템플릿에 대한 누적 릴리스 정보는 RPA 샘플 템플릿 릴리스 정보를 참조하십시오. 이전에 에서 애플리케이션을 다운로드했고 새 버전을 사용할 수 있는 경우 다음 위치의 인스턴스에서 Now Platform 업데이트할 ServiceNow Store 수 있습니다. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션레이블이 표시됩니다.
보안 센터	Security CenterNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Security Incident Response	ServiceNow Store에서 요청하여 보안 인시던트 응답을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
보안 태세 통제	에서 요청 ServiceNow Store하여 보안 태세 통제를 위한 보안 태세 통제 코어 및 자산 보안 태세 관리(ASPM) 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	Engagement Messenger에서 요청하여 ServiceNow StoreCSM 및 옴니채널 애플리케이션에 대해 , Playbook 를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Service Bridge	ServiceNow Store에서 요청하여 Service Bridge를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Service Builder	ServiceNow Store에서 요청하여 Service Builder를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Service Catalog	서비스 카탈로그Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합	ServiceNow Store에서 요청하여 Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터 (Azure)	에서 요청하여 for Microsoft Defender for IoT (Azure)를 ServiceNow Store설치합니다ServiceNow [#] 서비스 그래프 커넥터. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터 (온-프레미스 관리 콘솔)	에서 요청하여 Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)를 ServiceNow Store설치합니다서비스 그래프. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
IT Service Management용 Service Operations Workspace	서비스 운영 작업 공간 for ITSM 는 기본적으로 활성화되어 있으며 기본 버전은 2.1 in Washington DC입니다. 이전 릴리스 Washington DC 에서 로 ServiceNow Store서비스 운영 작업 공간 업그레이드하면 for ITSM 2.1이 자동으로 설치됩니다.
Service Portal	서비스 포털Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
사이드바	ServiceNow Store에서 요청하여 Sidebar를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
기술 인텔리전스	ServiceNow Store에서 요청하여 기술 인텔리전스를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
소프트웨어 자산 관리	소프트웨어 자산 관리플러그인 (com.sn_samp_master_ws)을 포함한 소프트웨어 자산 작업 공간 모든 소프트웨어 자산 관리 전문가

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	플러그인 활성화를 활성화하여 사용할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 모든 소프트웨어 자산 관리 전문가 플러그인 활성화 (com.sn_samp_master)와 플러그인 (com.sn_sam_workspace)이 자동으로 활성화됩니다 소프트웨어 자산 작업 공간 . 새 플러그인이 활성화된 후에는 클래식 사용자 인터페이스에 액세스할 수 없습니다. 플러그인 및 플러그인 요청 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Request Software Asset Management . 릴리스 Now Platform[#] Washington DC 에서는 클래식 사용자 인터페이스에 소프트웨어 자산 관리 대한 지원이 제한되어 있습니다. 새 Now Platform[#] 릴리스로 업그레이드할 때를 포함하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되는 동안 직관적이고 개인화된 경험을 위해 새 작업 공간으로 이동할 수 있습니다. 이전 Utah릴리스의 경우, 이전 소프트웨어 자산 관리 전문가 플러그인 (com.sn_samp_master) 소프트웨어 자산 작업 공간 을 활성화한 경우 플러그인 (com.sn_sam_workspace)을 소프트웨어 자산 작업 공간 활성화하여 사용할 수 있습니다. 플러그인을 작업 공간 활성화한 후에는 클래식 사용자 인터페이스로 되돌릴 수 없습니다. 플러그인 및 요청 방법에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management 플러그인 요청을 참조하십시오. 활성화 Next Experience하려면 인스턴스의 <code>glide.ui.polaris.experience</code> 시스템 속성이 true로 설정되어 있는지 확인하십시오. 다음 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션을 에서 요청 ServiceNow Store하여 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 . • 소프트웨어 자산 관리~SaaS 라이선스 관리 • 글로벌 라이선싱 및 자문 서비스를 위한 Oracle 데이터 수집 • IBM 에 대한 라이선스 준수 소프트웨어 자산 관리 • ITAM 상태 검사 • 소프트웨어 자산 관리 Playbook 및 안내 설정
Sourcing and Procurement Operations	ServiceNow Store에서 요청하여 Sourcing and Procurement Operations를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
Strategic Planning	ServiceNow Store에서 요청하여 Strategic Planning를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

애플리케이션 또는 기능	세부사항
구독 관리	구독 관리Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
공급자 수명주기 운영	ServiceNow Store에서 요청하여 공급자 수명주기 운영을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
시스템 클론	시스템 클론Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Table Builder	테이블 작성기Now Platform 는 설치할 앱 엔진 스튜디오때 기본적으로 활성화되는 기능입니다.
Telecommunications Network Inventory	이 Telecommunications Network Inventory 애플리케이션은 Now Platform sn_ni_adv(Network Inventory Advanced 플러그인)를 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Install Telecommunications Network Inventory 문서를 참조하십시오.
테마 작성기	ServiceNow Store에서 요청하여 테마 작성기를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
외부 공급업체 위험 관리	ServiceNow Store에서 요청하여 TPRM를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 . 에 대한 빠른 시작 테스트 TPRM레이블이 표시됩니다. 새 애플리케이션 또는 통합을 업그레이드하고 배포한 후 빠른 시작 테스트를 실행하여 예상대로 작동하는지 확인합니다 TPRM . TPRM을 사용자 지정한 경우 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정을 위해 이를 구성합니다.
UI Builder	UI 빌더 는 기본적으로 활성화되어 있습니다.
업그레이드 센터	업그레이드 센터Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
사용자 경험 분석	사용자 경험 분석Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Virtual Agent	가상 에이전트Now Platform 는 별도의 구독이 필요한 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate Virtual Agent 문서를 참조하십시오. 주 : Glide 가상 에이전트 플러그인은 주제 권장 사항 처음에 대화형 분석 앱을 설치합니다. 이러한 앱에 대한 후속 업데이트는 ServiceNow Store. ServiceNow[#] 가상 에이전트 Lite는 (ITSM) 고객이 사용할 수 ServiceNow[#] IT Service Management 있는 플랫폼의 가상 에이전트 하위 집합입니다. 활성화가 필요하지 않으며 고객도 사용할 수 ITSM 있는 대화와 함께 ITSM 가상 에이전트 Lite 작동합니다.
Vulnerability Response	ServiceNow Store에서 요청하여 Vulnerability Response를 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
IoT용 Microsoft Defender에 대한 취약성 대응 (온-프레미스 관리 콘솔)	에서 요청ServiceNow Store하여 (On-premises Management Console)을 Microsoft Defender for IoT 설치합니다Vulnerability Response. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
Vulnerability Response 통합	에서 요청ServiceNow Store하여 지원되는 타사 통합 애플리케이션을 Vulnerability Response 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
Walk-up Experience	워크업 경험Now Platform 는 플러그인(com.snc.walkup)을 워크업 경험 활성화하여 사용할 수 있는 기능입니다. 자세한 내용은 Activate Walk-up Experience 문서를 참조하십시오.
워크플로우 스튜디오	워크플로우 스튜디오Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다. 각 워크플로우 스튜디오 응용 프로그램에는 고유한 활성화 정보 및 요구 사항이 있습니다. 활성화 및 구독 요구 사항에 대한 자세한 내용은 각 구성 요소의 설명서를 참조하십시오.
Workforce Optimization for ITSM	ITSM용 워크포스 최적화 에서 요청ServiceNow Store하여 (sn_wfo_cfg_itsm) 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 Activate Workforce Optimization for ITSM 문서를 참조하십시오. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
워크플레이스	작업 공간 은 Now Platform [#] 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진 은 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 추가 요구 사항

기능 및 제품에 대한 추가 요구 사항에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC .

특정 제품을 사용하려면 특정 설정 또는 타사 요구 사항이 필요합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
인스턴스 데이터 복제	소비자와 생산자 모두 최소한 사용자 지정 병합 기능을 지원하는 릴리스를 실행 San Diego 중이어야 합니다. 이 릴리스 요구 사항은 동시 작업 실행 지원에도 적용됩니다.
Now Assist	패널을 Now Assist 사용하려면 활성화 Next Experience UI 프레임워크 해야 합니다.
크리에이터용 Now Assist	
고객 서비스 관리 (CSM)용 Now Assist	CSM용 Now Assist 애플리케이션에는 고객 서비스 관리 Pro Plus 또는 Enterprise Plus 라이선스가 필요합니다. CSM용 Now Assist은 Vancouver 패치 4 이상의 릴리스에서 지원됩니다.
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	ITOM용 Now Assist 는 Vancouver 패치 7 이상의 릴리스에서 지원됩니다.
Robotic Process Automation(RPA) Hub	응용 프로그램을 사용하기 무인 로봇 위한 최소 요구 사항은 다음과 같습니다. • Intel 프로세서(1vCPU). • 4GB RAM. • OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 20GB의 사용 가능한 디스크 공간. • Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019. • .NET Framework 4.7.1 이상. • DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	애플리케이션을 사용하기 무인 로봇 위한 권장 요구 사항은 다음과 같습니다. • Intel 프로세서(4vCPU). • 8GB RAM. • OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 50GB의 사용 가능한 디스크 공간. • Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019. • .NET Framework 4.7.1 이상. • DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다. 무인 로봇은 하나의 컴퓨터에만 매핑됩니다. 애플리케이션에 사용되는 무인 로봇 VM(가상 머신)은 영구적이고 지속적으로 켜져 있어야 합니다. 응용 프로그램을 사용하기 유인 로봇 위한 최소 요구 사항은 다음과 같습니다. • Intel 프로세서(1vCPU). • 4GB RAM. • OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 20GB의 사용 가능한 디스크 공간. • Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019. • .NET Framework 4.7.1 이상. • DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다. 애플리케이션을 사용하기 유인 로봇 위한 권장 요구 사항은 다음과 같습니다. • Intel 프로세서(4vCPU). • 8GB RAM. • OS, 패치 및 기본 소프트웨어를 설치한 후 최소 50GB의 사용 가능한 디스크 공간. • Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019. • .NET Framework 4.7.1 이상. • DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다. 유인 로봇은 한 명의 사용자에게만 매핑됩니다. 응용 프로그램을 사용하기 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 위한 최소 요구 사항은 다음과 같습니다. • Intel 프로세서(Core i5 이상) • 4GB RAM. • 20GB의 디스크 여유 공간.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019. • .NET Framework 4.7.1 이상. • 1920x1080p 해상도의 모니터. • DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다. 애플리케이션을 사용하기 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 위한 권장 요구 사항은 다음과 같습니다. • Intel 프로세서(Core i7). • 8GB RAM. • 50GB의 사용 가능한 디스크 공간. • Microsoft Windows 10 또는 Windows Server 2016 또는 Windows Server 2019. • .NET Framework 4.7.1 이상. • 1920x1080p 해상도의 모니터. • DPI 스케일링 설정을 비활성화해야 합니다.
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	Vancouver 릴리스부터 채팅 클라이언트는 인증된 사용자에 대해서만 기본적으로 활성화됩니다. 인증되지 않은 사용자가 채팅 및 Live Agent 채팅에 액세스할 가상 에이전트 수 있도록 채팅 클라이언트를 활성화하려면 공개 액세스를 위해 및 <code>sn_va_web_client_app_embed</code> 페이지를 활성화 <code>\$sn-va-web-client-app</code> 해야 합니다. 자세한 내용은 Make UI pages public or private 문서를 참조하십시오.
기술 인텔리전스	추가 기능에 대한 다음 요구 사항에 유의하십시오. • 기술 인텔리전스 작업 공간 작업 공간 환경에 대한 플러그인 (<code>sn_skills_int_ws</code>)을 설치해야 합니다. • 산업 기술 데이터에 액세스하려면 기술 산업 데이터 플러그인 (<code>sn_skills_data</code>)이 필요합니다.
Virtual Agent	Now Assist in Virtual Agent 하나 Now Assist 이상의 제품에 대한 라이선스가 필요합니다. • 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist • HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist • ITSM(IT Service Management)용 Now Assist

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 브라우저 요구 사항

기능 및 제품에 대한 Washington DC 브라우저 요구 사항에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다.

일부 제품에는 특정 브라우저 요구 사항이 있습니다. 이 정보를 검토하여 올바른 브라우저와 브라우저 버전을 사용하고 있는지 확인합니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
AI Search	AI 검색 는 Internet Explorer를 지원하지 않습니다.
Advanced Work Assignment	고급 작업 할당 는 모바일 장치, Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 Microsoft Edge-Chromium 또는 에 브라우저 지원 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용하십시오.
CSM용 에이전트 경험	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합시다 Microsoft Edge .
Automated Test Framework	Automated Test Framework 데스크톱 브라우저에서만 테스트 실행을 지원합니다. 태블릿, 모바일 브라우저 또는 모바일 UI에서는 테스트 또는 테스트 도구 모음을 실행할 수 없습니다. 일부 데스크톱 브라우저는 추가 구성이 필요합니다. 자세한 내용은 Browser recommendations for Automated Test Framework 문서를 참조하십시오. Automated Test Framework 태블릿의 테스트 설계에 대한 제한된 지원을 제공합니다. 태블릿에서는 구성요소를 검색할 수 없으므로 태블릿에서 새 사용자 지정 UI 테스트 단계를 추가할 수 없습니다. 대신 데스크톱 브라우저에서 추가된 기존 사용자 지정 UI 테스트 단계를 검토합니다.
고객 서비스 관리 (CSM)	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합시다 Microsoft Edge .
CSM을 위한 데이터 관리	릴리스 ServiceNow [#] 부터 Washington DC Data Management는 모바일 장치 및 Internet Explorer를 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 브라우저 지원을 참조하세요.
ESG 경영	새로운 수식 작성기 기능은 를 제외한 Safari 모든 브라우저에서 지원됩니다.
Next Experience	릴리스는 Washington DC 더 이상 11을 지원하지 Internet Explorer 않습니다. 해당 브라우저를 통해 로그인할 수 없습니다. iOS 의 버전 Firefox 도 지원되지 않습니다.
Next Experience 개발자 도구	Google Chrome 웹 스토어에서 Next Experience 개발자 도구를 다운로드합니다.
Now Assist	Now Assist에서는 및 를 Microsoft Edge 포함한 Google Chrome 다양한 브라우저를 지원합니다. 에서 지원되지 않습니다. Now AssistMicrosoft Internet Explorer

애플리케이션 또는 기능	세부사항
크리에이터용 Now Assist	
기획 관리	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .
주문 관리	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .
Policy and Compliance Management	GRC: Policy and Compliance Management에는 다음 브라우저의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스 버전이 필요합니다. • Google Chrome • Firefox 및 Firefox ESR(Extended Support Release) • Microsoft Edge 크롬 • Safari 12.0 이상 버전
견적 관리	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge를 지원하지 않습니다. 대신 - Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용합니다 Microsoft Edge .
Robotic Process Automation(RPA) Hub	ServiceNow 작업 영역은 모바일 장치를 지원하지 않습니다. 지원되는 브라우저 목록에 대한 자세한 내용은 브라우저 지원 을 참조하세요.
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	Internet Explorer는 지원되지 않습니다.
Service Portal	릴리스는 Washington DC 11을 지원하지 Internet Explorer 않습니다. 의 iOS 버전은 Firefox 페이지를 지원하지 서비스 포털 않습니다.
Table Builder	Internet Explorer는 지원되지 않습니다.
UI Builder	Internet Explorer는 지원되지 않습니다.
사용자 경험 분석	를 사용자 경험 분석최적화하려면 또는 Apple Safari 브라우저를 사용하십시오Google Chrome.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
Virtual Agent	가상 에이전트는 및 Microsoft Edge를 포함한 Google Chrome 다양한 브라우저를 지원합니다. 자세한 내용은 브라우저 지원 문서를 참조하십시오.
Walk-up Experience	를 ServiceNow[#] 작업 공간통해 액세스 워크업 경험 합니다. ServiceNow 작업 공간은 모바일 장치를 지원하지 않습니다. Orlando 릴리스 ServiceNow 부터 작업 영역은 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge. 대신 Chromium 또는 에 브라우저 지원 나열된 다른 지원되는 브라우저 중 하나를 사용하십시오Microsoft Edge. 또는 이전 릴리스를 사용 중 New York 이고 11 또는 Microsoft Edge 작업 영역(예: ServiceNow[#] CSM 에이전트 작업 공간 또는)ServiceNow[#] Vendor Management Workspace을 사용하는 Internet Explorer 경우 먼저 최신 브라우저로 마이그레이션해야 합니다. 새 브라우저로 업그레이드한 후에는 최소한 해당 Orlando 릴리스로 업그레이드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Internet Explorer 11 성능 (KB0683275)  문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.

모든 **Washington DC** 기능 및 제품에 대한 접근성 정보

기능 및 제품의 접근성 정보에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다 Washington DC . 일부 제품에는 특정 접근성 정보 또는 예외가 있습니다.

중요사항:

제품의 접근성 기능에 ServiceNow 대한 설명서를 찾으려면 [접근성에 대한 제품 설명서를](#)  참조하십시오.

현재 지원되는 릴리스에 대한 접근성 규칙 보고서(ACR)를 보려면 [접근성 규칙 보고서를](#)  참조하세요.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
CSM용 에이전트 경험	접근성 개선 포괄적인 접근성 개선이 완료되어 규정을 준수하는 구성 가능한 작업 공간을 만들었습니다. 리플로우 Configurable Workspace는 리플로우를 지원하므로 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. 사용자가 브라우저 확대/축소 비율을 400%로 늘리면 페이지 레이아웃이 자동으로 세로 스택 뷰로 변환됩니다. 이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 Reflow for Configurable Workspace  문서를 참조하십시오. 바로 가기 키  이제 40개의 키보드 단축키를 사용하여 구성 가능한 작업 공간 페이지를 마우스 없이 더 빠르고 효과적으로 탐색할 수 있습니다. 바로 가기는 현재 사용 중인 페이지와 사용 중인 운영 체제에 따라 달라집니다. 키보드 단축키 모달을 통해 특정 페이지에서 사용할 수 있는 키보드 단축키를 볼 수 있습니다. Next Experience 사용자 기본 설정 메뉴에서 키보드 단축키를 선택하거나 키보드 단축키(Windows의 경우 Control + /, macOS의 경우 Command + /)를 사용하여 모달을 열 수 있습니다. 이 향상된 기능은 마우스를 사용하지 않고 키보드만 사용하는 사용자 또는 이동 문제나 인지 장애가 있는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄이는데 도움이 됩니다. 이전에는 특수 키보드 단축키 사용 Next Experience 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 제한된 수의 키보드 단축키를 사용할 수 있었습니다. 이러한 바로 가기는 새 키보드 단축키 프레임워크에 포함되어 있으며 새 모달을 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences  문서를 참조하십시오.
Document Intelligence	[store-future: BEGIN review]리플로우 지원 [End] [store-future: BEGIN review]sn-docintel-iframe 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. [End] [store-future: BEGIN review] 이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 Reflow for Configurable Workspace  문서를 참조하십시오. [End] 일반 접근성 개선 사항 보다 접근성 높은 사용자 환경을 만들기 위해 다양한 문서 인텔리전스 기능이 업데이트되었습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 보조 기술 사용자(예: 화면 판독기 사용자)에게 올바른 레이블 및 기타 관련 정보를 제공하기 위해 컨트롤 및 메시지를 업데이트했습니다. • 보조 기술 사용자에게 해당 이미지의 목적을 전달할 수 있도록 정보 이미지 및 아이콘에 대한 대체 텍스트를 제공했습니다. • 최소 표준 지침을 충족하기 위해 텍스트와 이미지의 색상 대비가 개선되었습니다. ◦ 보통 크기의 텍스트는 최소 명암비가 4.5:1 이상입니다. ◦ 그래픽 및 사용자 인터페이스 구성 요소의 최소 명암비는 3:1 이상입니다. • 화면 판독기 감지를 개선하기 위해 구성 요소에 대한 표준화된 디자인 패턴입니다. • 클릭 유도문안(CTA) 및 도구 설명을 업데이트하여 마우스나 포인터를 움직이지 않고 키보드를 통해 해제할 수 있습니다. 예를 들어 Esc 키를 사용합니다. • 자동 채우기 모드 확인란 컨트롤의 초점 순서 문제를 수정했습니다. • 자동 채우기 모드 썸네일 사이드바의 초점 순서 문제를 수정했습니다. • 업데이트된 자동 채우기 모드 - 사용자 지정 색상만 사용하여 정보를 전달하는 대신 선택한 상태 정보를 전달하기 위해 추가 시각적 신호를 제공하려면 선택합니다. • 업데이트된 자동 채우기 모드 - 사용자 지정 : ABC 토크 컨트롤의 선택 상태를 프로그래밍 방식으로 나타내려면 선택합니다. • 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 텍스트 크기를 200%까지 늘릴 수 있도록 업데이트되었습니다. • 콘텐츠나 기능의 손실 없이 텍스트 간격을 변경할 수 있도록 업데이트되었습니다. 예를 들어, 일부 사용자는 가독성을 높이기 위해 브라우저 콘텐츠에 사용자 지정 텍스트 간격 스타일을 적용합니다.
문서 서비스	• 프로그래밍 방식 레이블을 시각적 레이블과 일치하도록 업데이트 문서 뷰어 되었습니다. 이 개선 사항은 ZoomText(확대 소프트웨어 유형) 및 기타 유형의 보조 기술(예: 화면 판독기)에 대한 향상된 지원을 제공합니다. • 페이지 번호 입력 필드에 잘못된 페이지 번호가 입력된 경우 보조 기술 사용자에게 프로그래밍 방식으로 알리도록 업데이트되었습니다. • 의 페이지 번호 입력 필드에 문서 뷰어대한 톨팁을 추가했습니다. 시각적 레이블과 프로그래밍 방식 레이블이 모두 사용자에게 제공됩니다.
CSM용 인텔리전스	리플로우 지원

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	다음 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. 버전 28.0.0 의 Recommended Actions: • sn-template-modal-worknotes • sn-component-attach-article-guidance • sn-next-best-action-list-connected • sn-guidance-experience-list-connected 버전 25.1.0 :Guided Decisions • sn-guided-decision-card • sn-guided-decision-playbook-card 이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 Reflow for Configurable Workspace 문서를 참조하십시오.
Knowledge Management	어두운 테마 및 Agent Mobile 애플리케이션에서 어두운 테마를 Next ExperienceNow Mobile 앱 활성화합니다. 이 옵션은 일반적으로 눈의 피로를 완화하고 가독성을 향상시키기 위해 사용됩니다. 리플로우 지원 다음 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. • sn-knowledge-content • sn 관련 콘텐츠 • sn-star 등급 • sn-비교기 • sn-attach-article-guidance • sn-중첩 댓글 • sn-knowledge-detail • sn-지식-socialqa-답변

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• sn-knowledge-socialqa-detail • sn-knowledge-discussion-wrapper • sn-시간 전 또한 리플로우를 지원하도록 다음 페이지가 업데이트되었습니다. • 지식베이스 뷰 (kb_view) • 지식 문서 템플릿 선택기 모달 • Knowledge 범주 선택기(kb_category_picker) • 번역 비교 • 번역 요청 • 버전 비교 이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 Reflow for Configurable Workspace  문서를 참조하십시오.
Mobile Platform	데이터 시각화 데이터 시각화 기능에 대한 접근성 개선 사항에는 다음 업데이트가 포함됩니다. • 화면 읽기 기능에 대한 지원이 향상되어 특히 VoiceOver 기능에 중점을 둡니다. 이러한 개선을 통해 화면 판독기에 의존하는 사용자는 데이터 시각화 차트 내의 콘텐츠를 원활하게 탐색하고 이해할 수 있습니다. • 이제 데이터 시각화 차트 내의 텍스트 크기를 조정할 수 있으므로 가독성을 높이기 위해 더 큰 텍스트가 필요할 수 있는 사용자를 수용할 수 있습니다. 이 지원을 통해 콘텐츠나 기능의 손실 없이 텍스트를 크게 늘릴 수 있습니다. • Mobile Platform에서 어두운 테마 또는 다크 모드를 사용합니다. 이 옵션은 일반적으로 눈의 피로를 완화하고 가독성을 향상시키기 위해 사용됩니다.
Next Experience	의 전반적인 접근성을 Next Experience 개선하기 위해 다음과 같은 기능이 추가되었습니다. Next Experience keyboard shortcuts  이제 40개의 키보드 단축키를 사용하여 구성 가능한 작업 공간 페이지를 마우스 없이 더 빠르고 효과적으로 탐색할 수 있습니다. 바로 가기는 현재 사용 중인 페이지와 사용 중인 운영 체제에 따라 달라집니다. 키보드 단축키 모달을 통해 특정 페이지에서 사용할 수 있는 키보드 단축키를 볼 수

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	있습니다. Next Experience 사용자 기본 설정 메뉴에서 키보드 단축키를 선택하거나 키보드 단축키(Windows의 경우 Control + /, macOS의 경우 Command + /)를 사용하여 모달을 열 수 있습니다. 이 향상된 기능은 마우스를 사용하지 않고 키보드만 사용하는 사용자 또는 이동 문제나 인지 장애가 있는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다. 이전에는 특수 키보드 단축키 사용 Next Experience 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 제한된 수의 키보드 단축키를 사용할 수 있었습니다. 이러한 바로 가기는 새 키보드 단축키 프레임워크에 포함되어 있으며 새 모달을 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences 문서를 참조하십시오. 리플로우 Next Experience는 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있는 리플로우를 지원합니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. 사용자가 브라우저 확대/축소 비율을 400%로 늘리면 페이지 레이아웃이 자동으로 세로 스택 뷰로 변환됩니다. 이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 Reflow for Configurable Workspace 문서를 참조하십시오.
Next Experience 구성요소	릴리스에서 Washington DC 접근성이 Next Experience 구성요소 다음과 같이 개선되었습니다. 확대 소프트웨어 및 스크린 리더 지원 Next Experience 구성요소 다음은 프로그래밍 방식 레이블을 시각적 레이블과 일치하도록 업데이트되었습니다. 이 개선 사항은 ZoomText(확대 소프트웨어 유형) 및 기타 유형의 보조 기술(예: 화면 판독기)에 대한 향상된 지원을 제공합니다. 이 개선 사항은 저시력이나 이동성 제한과 같은 인지 및 신체 장애가 있는 사용자가 ServiceNow 플랫폼을 사용할 수 있도록 지원합니다. • 에이전트 채팅 [sn-agent-chat] • 에이전트 받은 편지함 [sn-agent-inbox] • 캔버스 탭 [sn-canvas-tabs] • 채팅 입력 [sn-chat-input] • 채팅 멘션 제안 [sn-chat-mention-suggestion]

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 검사 목록 [now-checklist] • 날짜 시간 달력 [now-date-time-calendar] • 문서 뷰어 [sn-document-viewer] • 끌어서 놓기 [sn-drag-and-drop] • 필드 선택 [sn-record-field-list-reorder-list] • 목록 선택기 [sn-list-selector] • 알림 설정 팝오버 콘텐츠 [notification-setting-popover-content] • 현재 상태 팝오버 콘텐츠 [sn-presence-popover-content] 리플로우 지원 다음 구성 요소가 리플로우를 지원하도록 업데이트되어 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다. 이 향상된 기능은 시력이 나쁜 사용자나 모니터 크기, 장치 유형, 어두운 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 문제가 있는 사용자에게 도움이 됩니다. 인스턴스, 경험 및 페이지의 시스템 속성을 사용하여 리플로우를 끌 수 있습니다. 자세한 내용은 Reflow for Configurable Workspace  문서를 참조하십시오. • 작업 표시줄 [now-record-common-uiactionbar] • 에이전트 채팅 [sn-agent-chat] • 약속 달력 [now-appointment-calendar] • 막대형 차트 [now-vis-bar] • 버블 시각화 [now-vis-bubble-wrapper] • 달력 [now-calendar] • 캐러셀 [sn-carousel] • 검사 목록 [now-checklist] • 연락처 카드 [sn-contact-card] • 콘텐츠 트리 [now-content-tree] • Contextual sidebar [now-contextual-sidebar] • 고객 활동 [sn-customer-activity] • 날짜 범위 선택기 [now-date-range-picker] • 다이얼 차트 [now-vis-dial] • 문서 표시 [sn-document-display] • Document Intelligence [sn-docintel-iframe]

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 고속 목록 [sn-itom-aiops-list] • 필터 [now-filter] • 양식 [now-record-form-selection-column-layout] • 게이지 차트 [now-vis-gauge] • Geomap Visualization [now-vis-geomap-wrapper] • 히트맵 시각화 [now-vis-heatmap-wrapper] • ITOM 메트릭 탐색기 [sn-itom-metric-explorer] • 칸반 보드 [now-visual-board] • 지식 블록 [sn-knowledge-blocks-connected-uib] • 지식 콘텐츠 [sn-knowledge-content] • 목록 선택기 [sn-list-selector] • 페이지 매김 제어 [now-pagination] • 원형/도넛형 시각화 [now-vis-pie-wrapper] • 피벗 테이블 시각화 [sn-multipivot] • Playbook 활동 뷰어 [now-playbook-activity-viewer] • 플레이북 경험 [now-playbook-experience-connected] • Playbook modals [now-playbook-modals] • Playbook 스테이지 선택기 [now-playbook-stage-picker] • 서비스 상태 대시보드 새 [sn-itom-service-dashboard] • 단일 점수 [now-score-advanced] • 시계열 시각화 [now-vis-timeseries-wrapper] 음성 텍스트 변환 지원 시각적 레이블을 액세스 가능한 레이블과 일치하도록 다음 Next Experience 구성요소 이 업데이트되었습니다. 접근성 있는 레이블이 시각적 레이블과 다른 경우 음성 텍스트 변환 소프트웨어는 대화형 요소를 식별하고 활성화할 수 없습니다. 일치하는 시각적 개체와 접근성 있는 레이블을 사용하면 Dragon Naturally Speaking과 같은 음성-텍스트 변환 소프트웨어가 음성-텍스트 도우미 기술에서 제공하는 느린 그리드 기반 탐색을 수행하는 대신 사용자 인터페이스에서 이러한 구성 요소를 식별할 수 있습니다. • 드롭다운 [now-dropdown] • 입력 [now-input] • 기록 목록 [now-record-list] • 기록 번호 [now-record-number] • 텍스트 링크 [now-text-link] • 토글 [now-toggle]

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 자동 완성 [now-typeahead] • 다중 자동 완성 [now-typeahead-multi] 일반 접근성 개선 사항 다음 구성 요소는 국제적으로 인정되는 접근성 표준을 충족하도록 업데이트되었습니다. • 약속 달력 [now-appointment-calendar] • 달력 [now-calendar] • 검사 목록 [now-checklist] • 연락처 카드 [sn-contact-card] • 콘텐츠 트리 [now-content-tree] • Kanban [now-visual-board] • Playbook 활동 선택기 [now-playbook-activity-picker] • 라디오 그룹 [now-radio-group]
크리에이터용 Now Assist	
플랫폼 분석 경험	대시보드에서 변경된 키보드 탐색 포커스가 있는 대시보드 위젯에서 키보드 탐색 버튼이 제거되었습니다. 포커스가 있는 위젯에서 스페이스바를 누르면 화살표 키로 위젯을 이동할 수 있습니다. 시계열 데이터 시각화의 색상 대비 시계열 시각화의 대비가 개선되었습니다.
포트폴리오 계획	잘림 지원 “잘린 텍스트에 키보드 포커스 사용” 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 비대화형 요소에 대해 잘린 텍스트를 표시하도록 작업 공간의 다음 보기 포트폴리오 계획 가 업데이트되었습니다. • 우선순위 지정의 목록 및 계층 구조 뷰 • 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰 • 용량 계획 수립 이 개선 사항은 키보드로만 ServiceNow 플랫폼을 사용하는 시각 장애가 없는 사용자를 지원합니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences 문서를 참조하십시오. 보이지 않는 통제 작업 영역의 포트폴리오 계획 다음 보기는 “마우스를 가리킬 필요 없이 모든 단추 표시” 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 일반적으로 표시되지 않는 컨트롤을 자동으로 표시하도록 업데이트되었습니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	• 우선순위 지정의 목록 및 계층 구조 뷰 • 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰 • 용량 계획 수립 이 개선 사항은 저시력이나 이동성 제한과 같은 인지 및 신체 장애가 있는 사용자가 ServiceNow 플랫폼을 사용할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences  문서를 참조하십시오.
Strategic Planning	잘림 지원 “잘린 텍스트에 키보드 포커스 사용” 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 비대화형 요소에 대해 잘린 텍스트를 표시하도록 작업 공간의 다음 보기 Strategic Planning 가 업데이트되었습니다. • 우선순위 지정 및 목표의 목록 및 계층 구조 뷰 • 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰 • 점수 매기기 • 용량 계획 수립 이 개선 사항은 키보드로만 ServiceNow 플랫폼을 사용하는 시각 장애가 없는 사용자를 지원합니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences  문서를 참조하십시오. 보이지 않는 통제 작업 영역의 Strategic Planning 다음 보기는 “마우스를 가리킬 필요 없이 모든 단추 표시” 접근성 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 일반적으로 표시되지 않는 컨트롤을 자동으로 표시하도록 업데이트되었습니다. • 우선순위 지정 및 목표의 목록 및 계층 구조 뷰 • 포트폴리오 계획 및 자유 형식 로드맵의 타임라인 뷰 • 점수 매기기 • 용량 계획 수립 이 개선 사항은 저시력이나 이동성 제한과 같은 인지 및 신체 장애가 있는 사용자가 ServiceNow 플랫폼을 사용할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences  문서를 참조하십시오.
테마 작성기	Adjust components to meet accessibility standards  새로운 접근성 검사기 기능을 사용하면 웹 또는 모바일 인스턴스에 자체 브랜드와 색상을 적용할 때 올바른 색상 대비 수준을 충족하도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은

애플리케이션 또는 기능	세부사항
	Adjust components to meet accessibility standards 문서를 참조하십시오.
워크플레이스	바로 가기 키 이제 마우스 장치 없이 구성 가능한 작업 공간 페이지를 빠르고 효과적으로 탐색하는 데 도움이 되는 40개의 바로 가기 키를 사용할 수 있습니다. 바로 가기는 현재 사용 중인 페이지와 사용 중인 운영 체제에 따라 달라집니다. 키보드 단축키 모달을 통해 특정 페이지에서 사용할 수 있는 키보드 단축키를 볼 수 있습니다. Next Experience 사용자 기본 설정 메뉴에서 키보드 단축키를 선택하거나 키보드 단축키(Windows의 경우 Ctrl + / 또는 macOS의 경우 Command + /)를 사용하여 모달을 열 수 있습니다. 이 향상된 기능은 마우스를 사용하지 않고 키보드만 사용하는 사용자 또는 이동 문제나 인지 장애가 있는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다. 이전에는 특수 키보드 단축키 활성화 Next Experience 사용자 기본 설정이 켜져 있을 때 제한된 수의 키보드 단축키를 사용할 수 있었습니다. 이러한 바로 가기는 새 키보드 단축키 프레임워크에 포함되어 있으며 새 모달을 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure Next Experience accessibility preferences 문서를 참조하십시오.

의 제품 현지화 정보 **Washington DC**

새로운 Washington DC 기능 및 제품에 대한 누적 릴리스 정보 요약입니다.

일부 제품에는 특정 현지화 요구 사항 또는 동작이 있을 수 있습니다 Washington DC.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
AI Search	AI 검색 국제 언어를 지원합니다. 기능별 언어 지원에 대한 자세한 내용은 Internationalization support for AI Search 을 참조하십시오.
Decision Builder	에 통합의사 결정 빌더되어 있습니다현지화 프레임워크. 그러나 Excel에서 편집 기능은 지역화를 지원하지 않으므로 영어를 사용하지 않는 인스턴스에서는 이 기능을 사용할 수 없습니다.
Health Log Analytics	현재 사용할 수 있는 언어 상태 로그 분석 는 미국 영어, 영국 영어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 일본어 및 스페인어입니다. 기본 언어는 미국 영어입니다.
Now Assist	Now Assist 는 현재 영어로만 제공됩니다.

애플리케이션 또는 기능	세부사항
크리에이터용 Now Assist	
Robotic Process Automation(RPA) Hub	RPA Hub 국제 언어를 지원합니다. 자세한 내용은 RPA Hub에 대한 국제화 지원을 참조하십시오.
Virtual Agent	에 통합가상 에이전트되어 있습니다ServiceNow [#] 현지화 프레임워크.

릴리스의 **Washington DC** 플러그인 변경 사항

이 테이블에는 더 이상 사용되지 않거나, 더 이상 사용되지 않을 예정이거나, 이름이 바뀌었거나, 어떤 식으로든 변경된 기존 플러그인이 나열됩니다.

- 사용 중단 예정: 향후 사용 중단에 대비합니다. 이 애플리케이션은 향후 사용 중단 예정입니다. 플러그인이 숨겨지고 더 이상 활성화할 수 없지만 계속 지원됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 참조하십시오.
- 사용되지 않음: 응용 프로그램이 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) 문서를 참조하십시오.
- 유지 관리 모드: 응용 프로그램에는 새로운 개선 사항이나 활성화가 없지만 계속 지원됩니다.

더 이상 사용되지 않는 플러그인

이 테이블에는 및 Vancouver에서 더 이상 사용되지 Washington DC 않는 기존 플러그인이 나열됩니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
클라우드 네이티브 운영 (sn_k8s)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Cloud Native Operations를 사용하여 Kubernetes 플랫폼의 지속적인 검색 및 모니터링을 수행합니다.	에서 Agent Client Collector for Visibility (ACC-V) 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 설명서를 검토합니다 .
아이템 디자이너 (com.glideapp.servicecatalog.itemdesigner)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Service Catalog 항목 디자이너를 사용하면 관리자가 아닌 사용자도 카탈로그 항목을 생성, 유지관리 및 게시할 수 있습니다. 사용의 일관성을 보장하기 위해 구조적인 설계 및 게시 프로세스가 사용됩니다.	카탈로그 작성기 플러그인은 기본적으로 모든 인스턴스 (com.glideapp.servicecatalog.catalog)에 활성화됩니다.
CSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.csm)	에서 사용되지 않음 Washington DC	CSM Agent Workspace를 사용하면	ServiceNow Store에서 CSM Configurable

플러그인	상태	설명	세부사항
		Customer Service Management를 다른 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.	Workspace 애플리케이션을 설치합니다.
Customer Service Management for Orders (com.snc.csm.order)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Customer Service Management for Orders 기능은 주문 및 주문 라인 항목에 대한 지원을 Customer Service Management 애플리케이션에 추가합니다.	Order Management 스토어 애플리케이션을 설치합니다.
제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 (com.snc.product_catalog_relations)	에서 사용되지 않음 Washington DC	제품 모델과 카탈로그 항목 간의 관계를 생성하여 고객이 제품에 대한 서비스를 요청할 수 있는 셀프 서비스를 활성화합니다.	Customer Service Case Types 플러그인 (com.snc.csm_case_types)을 설치하고 서비스 정의 기능을 사용합니다.
센트럴 디스패치 (com.snc.central_dispatch)	에서 사용되지 않음 Washington DC	할당되지 않은 작업의 목록 및 달력 뷰를 모두 제공합니다.	Dispatcher Workspace 플러그인 (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)을 설치하고 구성합니다.
Journey Accelerator v4.0.3 이하 (com.sn_ja)	에서 사용되지 않음 Washington DC	계획 및 할 일 작업에 대한 템플릿을 만드는 데 도움이 됩니다. 그런 다음 매니저는 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 관리자, 직원 및 멘토는 Employee Center(EC)에서 계획에 액세스할 수 있습니다.	대체 Journey Designer 애플리케이션으로 마이그레이션합니다. Journey Designer는 Journey Designer에서 지원되는 버전인 Journey Accelerator v5.0+를 자동으로 설치합니다.
모바일 스튜디오 (com.glide.sg-studio)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Mobile Studio를 사용하여 ServiceNow Mobile 앱에서 사용할 모바일 구성요소를 생성하고 수정합니다.	대체 Mobile App Builder로 전환합니다.
HTML 프로세서 (해당 없음)	에서 사용되지 않음 Washington DC		인스턴스에서 이 기능을 비활성화하는

플러그인	상태	설명	세부사항
			단계는 KB1119956 검토하십시오.
Walk-up Experience용 배지 판독기 통합 (com.snc.badge_reader에서 제거됨)	에서 사용되지 않음 Washington DC	현장 워크업 큐 위치에서 배지 판독기 통합 애플리케이션을 사용하여 Walk- up Experience 사용자 만족도를 개선합니다.	고객 전용 판독기 클라이언트를 빌드하기 위한 지침을 검토합니다.
ITSM Agent Workspace 및 CMDB Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium, com.cmdb-workspace)	에서 사용되지 않음 Washington DC	ITSM Agent Workspace를 사용하여 ITSM 에이전트 경험을 개선하고 IT 이행 불륨을 보다 효율적으로 관리하십시오.	ServiceNow Store에서 ITSM용 Service Operations Workspace 애플리케이션을 설치합니다.
운영자 작업 공간 및 CMDB Agent Workspace (com.itom- noc-app, com.oi-scoped-app, com.sn-em-ai-action, com.sn- em-hidden-component, com.sn- em-ai-overview, com.sn-em- metric com.sn_log_viewer com.cmdb-workspace)	에서 사용되지 않음 Washington DC		ServiceNow Store에서 Service Operations Workspace for ITOM 애플리케이션을 설치합니다.
CMDB 검색 [com.snc.cmdb_search]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	향상된 CMDB 검색 기능을 제공합니다.	CMDB Workspace로 전환합니다.
Conversational Integration with Google Assistant [com.sn.va.google.assistant]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	가상 에이전트가 가상 에이전트 주제를 사용하여 Google 음성 인터페이스를 통해 요청자와 상호작용할 수 있도록 합니다.	Google은 2023년 6월 13일부터 대화형 작업 기능을 더 이상 사용하지 않습니다. 지원 중단된 이 기능에 대한 의존성으로 인해 'Conversational Integration with Google Assistant' 스토어 애플리케이션에 대한 지원도 종료됩니다.
DevOps 구성 인사이트 [com.snc.devops.config.insights]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	구성 오류를 신속하게 식별하고 조치를 취할 수 있도록 보고서를 표시합니다.	DevOps Config Insights 애플리케이션과 함께 이전에 릴리스된 DevOps Config Insights 대시보드는

플러그인	상태	설명	세부사항
			DevOps Config 애플리케이션과 함께 릴리스되지 않습니다. 이 변경으로 인해 고객 작업이 필요하지 않습니다.
현장 서비스 관리 모바일 (레거시) [com.snc.work_management_m]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	조직에서 위치 기반 작업을 보다 효율적이고 안전하게 관리할 수 있도록 지원합니다.	향상된 네이티브 환경과 향상된 오프라인 기능을 통해 Field Service Management Mobile의 모든 기능을 제공하는 새로운 Field Service 모바일 애플리케이션 (com.sn_fsm_mobile)으로 마이그레이션합니다.
Google Hangouts 스포크 [com.sn.ghangouts.spoke]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	에서 이벤트가 발생할 ServiceNow때 Google Hangouts 작업을 수행하는 작업을 제공합니다.	캘린더 예약에 Google Hangouts 스포크를 사용하는 경우에서 Google 캘린더 애플리케이션ServiceNow Store의 설치 및 구성에 대한 안내는 마이그레이션 가이드 (KB1288254)  를 참조하십시오.
가상 에이전트에 대한 IE11 지원 [com.glide.cs.chatbot, com.glide.cs.chatbot.lite]	IE11 브라우저에 대한 지원이 종료되었습니다.		
ITSM 워크포스 최적화 [sn_wfo_itsm, sn_wfo_itsm_cnt]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	에 Workforce Optimization for ITSM Configurable Workspace 애플리케이션을 ServiceNow Store설치합니다.
맵 플러그인 [com.snc.fsm_map]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	Dispatcher Workspace 플러그인 (com.snc.uib.fsm_dispatcher_worksp) 활성화합니다.
Service Management 지리적 위치 모바일 [com.snc.service_management_m]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Service Management 지리적 위치용 모바일 UI에 메뉴를 제공합니다.	Service Management Geolocation의 모든 기능을 향상된 네이티브 환경으로

플러그인	상태	설명	세부사항
			제공하는 새로운 Field Service Mobile 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
SIG(Standardized Information Gathering) 평가 [com.snc.sig_asmt_core]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Excel 시트를 통해 SIG 질문에 대한 답변을 임포트하는 데 필요한 프로세서입니다.	GRC: SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt) 스토어 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
SIG(Standardized Information Gathering) 질문서 [com.sn_sig_app]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	2018 및 2019 SIG 질문서 콘텐츠를 배포한 스토어 애플리케이션입니다. 이 콘텐츠는 에서 더 이상 지원되지 ServiceNow않습니다.	지원되는 버전의 SIG Questionnaire(2023, 2022, 2021)가 포함된 GRC: SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt) 스토어 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
Security Operations용 Tanium Integration V2 [com.snc.secops.tanium.v2]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Tanium 기능에 대한 확장된 사용 사례를 지원합니다.	Tanium ServiceNow Store에서 릴리스한 Security Operations용 Tanium 통합을 예 설치합니다.
Workforce Optimization for CSM(레거시) [com_snc_wfo_csm]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	관리자, 감독자 및 팀장을 위한 채널 관리, 팀 성과, 일정, 기술 결정 및 코칭 기능을 제공하여 고객 서비스 팀의 품질과 효율성을 개선하고 팀 만족도를 높입니다.	에서 사용할 수 있는 Workforce Optimization for CSM 애플리케이션으로 전환합니다 ServiceNow Store. UI Builder를 사용하여 Workforce Optimization for Customer Service를 구성할 수 있습니다.
Workforce Optimization for ITSM(레거시) [com.snc.wfo_itsm]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	레거시 작업 공간의 단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	에서 사용할 수 있는 sn_wfo_cfg_itsm(Workforce Optimization for ITSM) 애플리케이션으로 전환합니다 ServiceNow Store. UI Builder를 사용하여

플러그인	상태	설명	세부사항
			Workforce Optimization for IT Service Management를 구성할 수 있습니다.

사용 중단 예정인 플러그인

이 테이블은 향후 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정인 기존 플러그인을 보여줍니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
DevOps 구성 [com.snc.devops_config] - DevOps Config Exporter 콘텐츠 팩 [com.snc.devops.config.exporter.content] - DevOps Config Policy Content Pack [com.snc.devops.config.policy.content] - 구성 데이터 관리 [com.sn_cdm] - 구성 데이터 관리 UI의 컨텍스트 메뉴 구성요소 [com.servicenow_cdm_context_menu]	DevOps 구성 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에 대한 사용 중단이 예정되어 있습니다.	단일 시스템을 사용하여 DevOps 환경에서 구성 데이터를 관리하고 유효성을 검증합니다.	
GRC: 데브옵스 액셀러레이터 [com.sn_grc_devops]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	고객이 Policy as a Code Engine(PaCE)과 통합된 DevOps 정책 및 GRC 통제 목표에 대한 규정 준수를 평가할 수 있습니다.	
ITSM용 예측 인텔리전스 워크벤치 [com.sn_piwb_itsm_content]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	고객이 도메인별 콘텐츠를 시드하여 Predictive Intelligence Workbench를 통해 작성된 사용 사례에 대한 구현 지침을 제공할 수 있습니다.	에서 ServiceNow Store Task Intelligence for ITSM 애플리케이션을 설치하고 Task Intelligence Admin Console을 사용합니다. 자세한 내용은 설명서를 참조하세요 Task Intelligence for ITSM .
Legal Counsel Center Classic [com.sn_lg_workspace] 및 Legal Counsel Center 구성요소 [com.sn_lg_ws_comps]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	Legal Counsel Center Classic을 통해 법무 부서 구성원은 법률	에서 ServiceNow Store Legal Counsel Center 애플리케이션을

플러그인	상태	설명	세부사항
		문제를 범주화하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 처리할 수 있습니다.	설치하고 설명서를 검토합니다 Legal Counsel Center .
Customer Service Management용 Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	2028년 9월에 사용 중단 예정 또는 Order Management 구독 기간 종료 날짜(둘 중 더 빠른 날짜)	Order Management는 주문을 생성, 관리 및 추적하는 기능을 제공합니다.	에서 ServiceNow Store 새 Order Management 애플리케이션을 설치하고 설명서에서 Install and configure Order Management 구성 지침을 검토합니다.
IBM 동적 변환 (com.glide.ibm_translation_spoke)	2024년 12월 사용 중단 예정	이 스포크는 스토어에서 제공되며 ServiceNow의 Dynamic Translation 플러그인과 함께 작동합니다. 대체 번역 서비스(Google, Microsoft)를 사용할 수 있습니다.	IBM 은 2024년 6월 10일에 지원이 종료되고 2024년 12월 10일에 영구 제거되는 Watson Language Translator의 수명 종료를 발표했습니다. Dynamic Translation Google 및 Microsoft에서 사용할 수 있는 Dynamic Translation 서비스를 살펴보려면 설명서를 검토하십시오.
Site Reliability Metrics 및 (com.sn_srm)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	일반적으로 서비스 수준 표시기 (SLI)라고 하는 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구에서 애플리케이션 성능 신호를 캡처합니다. 그런 다음 SRM 애플리케이션을 사용하여 SLO(서비스 수준 목표), EB(오류 예산) 및 정책 기반 작업을 생성할 수 있습니다.	에서 서비스 신뢰성 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 시작 블로그 를 검토하여 애플리케이션 및 기능에 대해 자세히 알아봅니다.
사이트 신뢰성 운영 (com.sn_srops)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	팀을 온보딩하고 몇 분 만에 서비스를	에서 서비스 신뢰성 관리

플러그인	상태	설명	세부사항
		등록하여 단일 작업 공간에서 마이크로서비스의 가시성을 높입니다. 웹훅 통합을 통해 원격 분석에 빠르게 연결하여 관찰 가능성을 개선하고 경보 자동화로 인시던트를 더 빠르게 해결합니다.	애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 시작 블로그 를 검토하여 애플리케이션 및 기능에 대해 자세히 알아봅니다.
지식 관리 v3 [com.snc.knowledge3]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	Washington DC 릴리스부터는 Knowledge Management v3 홈페이지가 더 이상 배포되거나 활성화되지 않습니다.	의 안내 Configuring Knowledge Management 에 따라 com.snc.knowledge_serviceportal(Knowledge Management Service Portal) 플러그인을 설치 및 구성하고, 시스템 속성 sn_km_portal.glide.knowman.service true로 설정하여 v3 홈페이지에서 포털로의 리디렉션을 활성화합니다.
클래식 Cloud Discovery를 사용한 Cloud Discovery 설정	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	클라우드 검색을 수행하고 검색된 클라우드 자원을 관리하기 위해 Cloud Provisioning and Governance를 사용하기 위해 Cloud Discovery를 설정할 수 있습니다.	Cloud Operations Workspace(COW)를 ServiceNow Store설치합니다.
클라우드 지출 대시보드 [sn_sam_cld_spend]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	단일 대시보드에서 소프트웨어, 플랫폼 및 인프라를 포함한 모든 클라우드 지출을 볼 수 있습니다.	에 ServiceNow StoreAsset Executive Workspace를 설치합니다.
Employee Campaigns for Workplace from Facebook [com.snc.sn_fb_wp_campaigns]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	컨텐츠를 캠페인으로 패키지화하고 Workplace from Facebook의 그룹에 컨텐츠를 게시할 수 있습니다.	대체품이 없습니다. 이 응용 프로그램을 사용하는 경우 지원되지 않는 응용 프로그램을 사용자 지정 코드로 유지 관리할 수 있습니다.
시설 서비스 관리	2025년 3월 또는 마지막 구독 기간이	시설 요청을 관리하고 사용자가	Workplace Service Delivery로 전환.

플러그인	상태	설명	세부사항
[com.snc.facilities_service_automation]	종료되면 더 이상 사용하지 않을 예정입니다.	위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 평면도에서 요청을 보려면 Facilities Visualization Workbench(com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인이 필요합니다. Facilities Visualization Workbench(com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인도 설치되면 통합 파일이 설치됩니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
시설 시각화 워크벤치 [com.snc.facilities_service_automation.fvw]	2025년 3월에 사용 중단되거나 종료될 예정입니다.	대화형 평면도 기능을 활성화합니다.	Workplace Service Delivery로 전환.
현장 서비스 맵 [com.snc.fsm_map]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	Field Service 디스패처 작업 영역을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 참조하십시오 Configuring Dispatcher Workspace .
재무 서비스 관리 [com.snc.finance_service_automation]	2023년 2월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	Finance Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	

플러그인	상태	설명	세부사항
FSM 에이전트 클래식 작업 공간 [com.snc.agent_workspace.fsm]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.		Field Service 디스패처 작업 영역을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 참조하십시오 Configuring Dispatcher Workspace .
Global Reporting Initiative(GRI) ESG용 Content Accelerator [com.sn_esg_gri]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	권한 문서 및 인용과 같은 ESG 프레임워크를 제공하고 관련 메트릭 정의를 제공합니다. 이를 통해 고객은 ESG 규정 준수 여정을 가속화하고 규정 준수 환경의 최전선에 설 수 있습니다.	에서 ServiceNow StoreESG Content Accelerator 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 참조하십시오 Unified content management .
HR 에이전트 모바일 [com.sn_hr_mobile_agent]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.		대체품이 없습니다. 이 플러그인을 사용하는 경우 지원되지 않는 플러그인을 사용자 지정 코드로 유지할 수 있습니다.
HR 에이전트 작업 공간 [com.sn_hr_agent_workspace]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	HR Service Delivery Agent Workspace를 사용하여 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 신속하게 문제를 해결합니다.	케이스 관리용 HRSD Configurable Agent Workspace를 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 커뮤니티 문서를 참조하십시오 Agent Workspace for HR Case Management (Configurable) .
HR Service Delivery v1.0(레거시) [com.snc.hr.core.cms, com.snc.hr.core, com.snc.hr.hr_connect, con.snc.hr.pa, com.snc.hr.service_portal]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	기업 생산성을 극대화하고 직원에게 필요한 서비스 경험을 제공합니다.	Human Resources Core v2.0 범위가 지정된 애플리케이션 [com.sn_hr_core]으로 마이그레이션합니다.
인스턴스 보안 센터 [sn_isc_core, sn_isc_nlu, sn_isc_va]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	인스턴스 보안 통제의 준수 수준을 모니터링하고, 보안 이벤트 모니터링	에 ServiceNow Security Center를 ServiceNow Store설치합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
		메트릭을 보고, 인스턴스 보안 설정을 구성하고 유지관리하는 작업을 모두 인스턴스 보안 센터 내에서 수행합니다.	자세한 내용은 참조하십시오 Security Center .
ITSM Pro - 서비스 소유자 작업 공간 [com-spm _ 작업 영역]	구독 기간이 종료되거나 Digital Portfolio Management로 마이그레이션할 때 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	프리미엄 Service Portfolio Management 경험을 제공합니다. 포트폴리오 관리자와 서비스 소유자는 통합되고 시각적으로 직관적인 사용자 인터페이스에 액세스하여 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링합니다.	ServiceNow Store의 Digital Portfolio Management로 마이그레이션합니다.
마에스트로RS [app-irm-bcm]	MaestroRS 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에 사용 중단될 예정입니다.		ServiceNow Store에서 4개의 Business Continuity Management 교체 애플리케이션을 활성화합니다. • GRC: Business Continuity Management – 코어 • GRC: 비즈니스 연속성 계획 • GRC: Business Impact Analysis • GRC: Business Continuity Management – 구성요소
마케팅 Service Management [com.snc.marketing_service_automation]	2023년 2월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	Marketing, Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은	

플러그인	상태	설명	세부사항
		ServiceNow에 문의하십시오.	
IntegrationHub용 Microsoft AD 스포크 [com.sn.ad.spoke]	계약 종료 날짜 또는 2028년 3월(둘 중 더 빠른 날짜)에 사용 중단될 예정입니다.	프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 AD에서 사용자, 그룹, 컴퓨터 및 개체의 관리를 자동화할 수 있습니다.	에 ServiceNow Store Microsoft Active Directory v2 스포크 애플리케이션 설치 지침은 마이그레이션 가이드 [KB1284583]  를 참조하십시오.
소셜 Q&A [com.sn_kb_social_qa]	향후 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	사용자가 질문을 하거나 답변하고 질문과 답변에 투표할 수 있습니다. 소셜 Q&A는 Knowledge 애플리케이션을 확장하고 사용자 기준 및 여러 지식베이스와 같은 기존 Knowledge 기능을 사용합니다. 기본적으로 이 플러그인은 Paris 릴리스로 업그레이드하는 기존 고객에게 활성화됩니다. Paris부터 신규 고객에 대한 플러그인이 비활성화됩니다.	
추가 작업용 Service Graph Connector for ExtraHop [com.snc.cmdb.extrahop_integration]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	ExtraHop 애플리케이션에서 인스턴스 ServiceNow 로 데이터를 끌어오는 기능을 제공합니다.	에 ExtraHop Reveal(x) 애플리케이션을 위한 서비스 그래프 커넥터를 ServiceNow Store설치합니다. 이 애플리케이션은 ExtraHop 소유입니다.
SASB(Sustainability Accounting Standards Board) ESG를 위한 콘텐츠 가속기 [com.sn_esg_sasb]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	SASB Accelerator는 고객이 SASB 프레임워크를 쉽게 채택하여 ESG 고지사항을 생성할 수 있도록 ESG Management and Reporting	에서 ServiceNow StoreESG Content Accelerator 애플리케이션을 설치합니다. 지침은 다음을 참조하십시오. Unified content management 

플러그인	상태	설명	세부사항
		애플리케이션과 함께 사용하도록 설계되었습니다.	
Trusted Security Circles [sn_ti], [sn_tis_a]	2023년 9월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 사용 중단될 예정입니다.		
Vendor Performance Management [com.snc.vendor_performance], [com.snc.vendor_ticket]	2024년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	벤더 데이터를 측정, 관리, 추적하고 고유한 그래픽 뷰에서 성과 특성을 비교할 수 있는 기능을 제공합니다.	ITSM Pro v2 구독 패키지에 포함된 Vendor Manager Workspace로 전환하십시오.

이름 변경 및 변경된 플러그인

이 테이블에는 또는 Washington DC에서 이름이 바뀌었거나 변경 Vancouver 된 기존 플러그인이 나열됩니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
제조 공통 [com.sn_mfg_common]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	Operational Technology 솔루션을 사용할 수 있게 해주는 공통 종속성입니다.	Industrial Workspace Common으로 이름이 변경되었습니다.
Manufacturing Process Manager [com.sn_otsm]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	팀이 개별 시설에서 산업 장비 모델 및 관련 생산 프로세스를 매핑하고 시각화할 수 있도록 합니다.	산업 프로세스 관리자로 이름이 변경되었습니다.
FSM용 Process Optimization 콘텐츠 팩 [com.snc.fsm_process_optimization]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	감사 추적의 작업 주문 작업 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스 소유자가 심층 분석을 수행하고 프로세스 통찰력을 발견하여 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 합니다.	Process Mining Conent Pack for FSM으로 이름이 변경되었습니다.
소프트웨어 자산 관리 플레이북 [com.sn_sam_playbook]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	Playbook 및 안내 설정은 일상적인 소프트웨어 관리 활동에서 작업을 완료하는 단계별 지침을 제공합니다.	Software Asset Management 플레이북 및 안내 설정으로 이름이 변경되었습니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
가상 에이전트 API(sn_va_as_service)	에서 변경되었습니다 Washington DC.	채팅 인터페이스 또는 봇을 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅과 통합합니다.	com.sn.omnichannel.callback 플러그인이 제거되었으며 com.sn_ext_agent_management_util 플러그인이 이제 종속 항목입니다.
Workplace Safety Management [sn_wsd_core]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	워크플레이스에서 직원을 위해 안전하고 원활한 관리형 프로세스를 만드는 데 도움이 됩니다.	Workplace Core로 이름이 변경되었습니다.

유지관리 모드의 플러그인

이 표에는 유지관리 모드에 있는 기존 플러그인이 나열됩니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
CSM용 Advanced Work Assignment [com.sn_csm.awa]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인을 활성화하면 이 플러그인이 활성화됩니다.	
CMS 사용자 인터페이스 - Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	핵심 IT 셀프 서비스 애플리케이션을 참조하는 데 사용되는 모든 컨텐츠 관리 시스템 항목(블록, 페이지 및 메뉴)이 이 플러그인에 패키지되어 있습니다. 또한 모든 서비스 관리 애플리케이션의 핵심 기반이기도 합니다.	
컨텐츠 관리 [com.glide.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
컨텐츠 관리 확장 유형 [com.glide.cms.types]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	iFrame 및 Flash 프레임을 추가하는 컨텐츠 관리의 확장입니다. ServiceNow 개인에게서 컨텐츠 관리 시스템 (CMS: Content Management	

플러그인	상태	설명	세부사항
		System) 애플리케이션을 요청해야 합니다. CMS를 활성화하는 대신, 새로운 개발에 서비스 포털 새로운 개발에 사용 합니다. 서비스 포털은 정교한 사용자 환경을 갖춘 CMS의 대안이며, 기본적으로 기본 시스템에서 활성화됩니다. 및 Content Management and Service Portal  를 참조하십시오 Service Portal  .	
컨텐츠 관리 IFrame 유형 [com.glide.cms.type.iframe]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
Content Management 플래시 유형 [com.glide.cms.type.flash]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 계정 계층 구조 [com.snc.sn_csm_account_hierarchy]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 조회 및 확인 [com.snc.sn_csm_lookup_verify]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 작업 공간 - 구성요소 [com.csm_workspace_components]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
시설 이동 관리 (com.snc.facilities_service_automation.이동)	유지 관리 모드만 해당됩니다. 2025년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	단일 사용자 이동 기능뿐만 아니라 엔터프라이즈 이동 및 이동 계획 기능을 활성화합니다.	Workplace Service Delivery로 전환.
시설 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.facilities_service_automation.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
시설 서비스 관리 모바일 [com.snc.facilities_service_automation_m]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	Facilities Service Management	

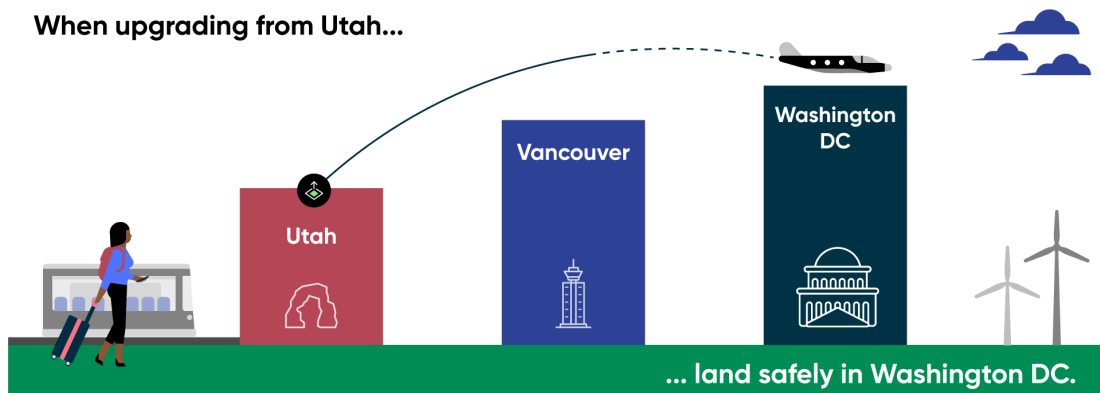
플러그인	상태	설명	세부사항
		Mobile 구성요소를 관리합니다.	
현장 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.work_management.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	단일 CMS 페이지에서 Field Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다.	
인적 자원 응용 프로그램: 핵심 CMS [com.snc.hr.core.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	HR용 Case and Knowledge Management를 제공합니다. 들어오는 케이스의 수와 유형을 파악하면서 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용 및 이행을 표준화합니다.	
조회 및 확인 [com.snc.sn_lookup_and_verify_config]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
서비스 카탈로그 CMS 확장 [com.glideapp.servicecatalog.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	CMS 내에서 카탈로그 환경을 정의하는 기능을 제공합니다.	

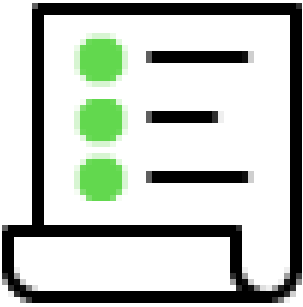
Utah에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보

Utah 릴리스에서 업그레이드하는 경우 각 릴리스 버전의 수정 사항, 사용자 인터페이스에 대한 중요 변경 사항, 브라우저 지원, 플러그인 업데이트, 각 기능의 업그레이드 및 마이그레이션 작업 (해당하는 경우)을 이해합니다.

Utah에서 **Washington** DC로 업그레이드

When upgrading from Utah...



결합된 제품 릴리스 정보  에서 신제품 및 기능에 Utah 대한 자세한 정보 Washington DC	개인화된 PRB 릴리스 정보  현재 버전과 사용 가능한 대상 버전 간에 수정된 문제 목록 생성	Utah에서 Washington DC로 플러그인 변경  새 플러그인, 변경된 플러그인, 이름이 바뀐 플러그인, 더 이상 사용되지 않는 플러그인 목록
접근성 및 적합성  자발적 제품 접근성 템플릿 (VPAT)을 기반으로 하는 접근성 적합성 보고서	사용 가능한 패치 및 핫픽스  수정된 문제에 대한 릴리스 정보	브라우저 지원  지원되는 브라우저 버전 및 특정 제품에 대한 추가 요구 사항



주:

Utah 릴리스에는 보고서에 대한 접근에 영향을 줄 수 있는 추가적인 즉시 사용 가능한 report_view ACL이 포함됩니다. [ACL Assessment for Reports](#) 애플리케이션을 사용하여 보고서가 업그레이드 테스트의 일부로 계속 작동하는지 검증합니다. 자세한 내용은 [KB1226564](#)를 참조하십시오.

Utah에서 **Washington** DC로 업그레이드하기 위한 결합된 제품 릴리스 정보

Utah에서 **Washington** DC로 업그레이드하는 데 도움이 되도록 각 제품에 대한 교차 제품군 릴리스 정보를 한 페이지에 결합했습니다. 릴리스 정보 결과를 사용자 지정하는 데 필요한 제품을 선택합니다.

Utah에서 **Washington** DC까지 릴리스 정보를 보려면 제품을 선택하십시오.

아래 표에는 유타와 워싱턴 DC 사이에서 사용할 수 있는 모든 제품 목록이 있습니다. 필터 기준 기능을 사용하여 관심 있는 제품을 선택합니다. 테이블이 필터링되어 선택한 제품에 대한 결합된 릴리스 정보가 표시됩니다. 링크를 클릭하여 각 제품에 대한 결합된 릴리스 정보를 알아보십시오.

제품	결합된 릴리스 정보
외상 매입금 운영	링크
관리자 센터	링크
채택 서비스	링크
고급 목표 프레임워크	링크
Advanced Risk	링크
Advanced Work Assignment	링크
에이전트 채팅	링크
에이전트 채팅 및 사이드바	링크
Agent Client Collector	링크
CSM용 에이전트 경험	링크
Agent Workspace for HR Case Management	링크
Agile Development 2.0	링크
AI Search	링크
Alignment Planner Workspace	링크
API	링크
앱 엔진 스튜디오	링크
애플리케이션 관리	링크

제품	결합된 릴리스 정보
애플리케이션 관리자	링크
애플리케이션 포트폴리오 관리	링크
애플리케이션 사용량 개요 대시보드	링크
Application Vulnerability Response	링크
평가 및 설문 조사	링크
Audit Management	링크
인증	링크
Automated Test Framework	링크
Benchmarks	링크
Business Continuity Management	링크
경력 평가	링크
Case and Knowledge Management	링크
변경 관리	링크
임상 장치 관리	링크
클론 관리자 콘솔	링크
클라우드 비용 관리	링크
클라우드 인사이트	링크
Cloud Provisioning and Governance	링크
Coaching	링크
Commercial Lines Claims	링크

제품	결합된 릴리스 정보
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	링크
공통 GRC 기능	링크
규정 준수 케이스 관리	링크
Configuration Compliance	링크
Configuration Management Database(CMDB)	링크
컨테이너 Vulnerability Response	링크
지속적인 인증 및 모니터링	링크
지속적인 인증 및 모니터링(CAM)	링크
대화형 인터페이스	링크
대화형 인터페이스 홈	링크
코어 Now Platform	링크
고객 계약 및 권리	링크
고객 서비스 관리	링크
고객 서비스 관리(CSM)	링크
대시보드	링크
데이터 검색	링크
CSM을 위한 데이터 관리	링크
데이터 개인정보 보호	링크
데이터 분리	링크
Decision Builder	링크

제품	결합된 릴리스 정보
기본 관리자 방문 페이지	링크
위임된 개발	링크
DevOps	링크
DevOps 변경 속도	링크
DevOps 구성	링크
Digital Portfolio Management	링크
Document Intelligence	링크
문서 서비스	링크
문서 템플릿	링크
동적 변환	링크
직원 센터	링크
Employee Document Management	링크
Employee Growth and Development	링크
Employee Growth and Development 활동	링크
Employee Growth and Development 핵심	링크
Employee Journey Management	링크
직원 관계	링크
EMR Help	링크
암호화 및 키 관리	링크
암호화 키 관리	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Enterprise Asset Management	링크
Environmental, Social, and Governance Management	링크
Equifax 스포크	링크
ERP 캔버스	링크
ERP Customization Mining	링크
ESG 경영	링크
Event Management	링크
Strategic Portfolio Management용 Export to PowerPoint	링크
현장 서비스 관리	링크
Financial Management	링크
금융 서비스 비즈니스 예금 운영	링크
Financial Services Business Lifecycle	링크
Financial Services Business Loan Operations	링크
Financial Services Card Operations	링크
Financial Services Client Lifecycle	링크
Financial Services Complaint Management	링크
Financial Services Credit Operations	링크
Financial Services Customer Lifecycle Operations	링크
Financial Services Deposit Operations	링크
금융 서비스 보험 증권 운영	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Jack Henry Associates jXchange와 Financial Services 통합	링크
Socure와 금융 서비스 통합	링크
Financial Services Loan Operations	링크
Financial Services Operations Core	링크
FRISS와의 Financial Services Operations 통합	링크
Guidewire와 Financial Services Operations 통합	링크
Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합	링크
Visa와의 Financial Services Operations 통합	링크
Financial Services Payment Operations	링크
금융 서비스 개인 예금 운영	링크
Financial Services Personal Loan Operations	링크
Financial Services Treasury Operations	링크
플로우 디자이너	링크
생성 AI 컨트롤러	링크
Goal Framework	링크
Goal Framework for SPM	링크
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스	링크
세분화된 위임	링크
GRC: 외부 공급업체 콘텐츠와의 통합	링크
Group Life Servicing	링크

제품	결합된 릴리스 정보
하드웨어 자산 관리 10.0.0	링크
하드웨어 자산 관리 4.0	링크
하드웨어 자산 관리 5.0	링크
하드웨어 자산 관리 7.0.0	링크
하드웨어 자산 관리 8.0.0	링크
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	링크
Health Log Analytics	링크
Help Center	링크
메시징 서비스	링크
HR Service Delivery	링크
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	링크
HR Service Delivery Enterprise Onboarding and Transitions	링크
HR Service Delivery Integration with Magnit	링크
HR Service Delivery Integration with Workday Learning	링크
ID 및 인증	링크
임포트 및 익스포트	링크
인시던트 관리	링크
Individual Life Servicing	링크
산업 프로세스 관리자	링크
산업별 제품	링크

제품	결합된 릴리스 정보
인스턴스 데이터 복제	링크
인스턴스 스캔	링크
통합 허브	링크
CSM용 인텔리전스	링크
인텔리전트 서비스 제공	링크
사기에 대한 지능형 서비스	링크
Investment Funding	링크
ITOM 클라우드 가속화	링크
ITOM Health	링크
ITOM Optimization	링크
ITOM 최적화 ITOM 최적화	링크
ITOM Visibility	링크
ITSM Agent Workspace	링크
ITSM 모바일	링크
ITSM Mobile Agent	링크
ITSM Predictive Intelligence Workbench	링크
ITSM 성공 대시보드	링크
ITSM Virtual Agent	링크
Journey Designer	링크
Journey Designer 2.0	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Knowledge Management	링크
학습	링크
Legal Service Delivery	링크
현지화 프레임워크	링크
Manager Hub	링크
Manufacturing Process Manager	링크
멘토링	링크
MetricBase	링크
MID Server	링크
모바일	링크
Mobile Platform	링크
Natural Language Query를 참조하십시오.	링크
자연어 이해	링크
Next Experience	링크
Next Experience 구성요소	링크
Next Experience 개발자 도구	링크
Next Experience UI	링크
Next Experience 사용자 인터페이스	링크
알림	링크
알림	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Now Assist	링크
크리에이터용 Now Assist	링크
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist	링크
HR Service Delivery용 Now Assist(HRSD)	링크
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	링크
Now Mobile 앱	링크
Omnichannel Callback	링크
온보딩 경험	링크
On-Call Scheduling	링크
Operational Resilience	링크
Operational Technology Change Management	링크
Operational Technology 인시던트 관리 v2	링크
운영 기술 지식 관리	링크
Operational Technology Manager	링크
Operational Technology Service Management	링크
Operational Technology Vulnerability Response	링크
기획 관리	링크
주문 관리	링크
CSM용 Order Management	링크
Order Management for Customer Service Management	링크

제품	결합된 릴리스 정보
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	링크
암호 재설정	링크
환자 지원 서비스	링크
Performance Analytics	링크
Personal Lines Claims	링크
플랫폼 분석 경험	링크
플랫폼 분석 워크플레이스	링크
플랫폼 보안	링크
워크플로우 스튜디오의 Playbook	링크
Policy and Compliance 통합자	링크
Policy and Compliance Management	링크
포트폴리오 계획	링크
Predictive Intelligence	링크
Pre-Visit Management	링크
Privacy Management	링크
사전 예방적 프롬프트	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우(기술)	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우(통신)	링크
사전 예방적 트리거	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Problem Management	링크
프로세스 자동화 디자이너	링크
프로세스 마이닝	링크
프로세스 최적화	링크
Procurement 서비스 관리	링크
Product Catalog 관리 및 가격 관리	링크
프로젝트 포트폴리오 관리	링크
프로젝트 워크플레이스	링크
Public Sector Digital Services	링크
견적 관리	링크
권장 프레임워크	링크
Redox 인바운드 통합	링크
Regulatory Change Management	링크
Reporting	링크
자원 관리 워크스페이스	링크
응답 대시보드	링크
Robotic Process Automation(RPA) Hub	링크
Scaled Agile Framework(SAFe)	링크
스크립팅	링크
검색 관리	링크

제품	결합된 릴리스 정보
보안 센터	링크
Security Incident Response	링크
보안 태세 통제	링크
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	링크
Service Bridge	링크
Service Bridge(기술)	링크
Service Bridge(통신)	링크
Service Builder	링크
Service Catalog	링크
서비스 데스크	링크
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(Azure)	링크
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(온-프레미스 관리 콘솔)	링크
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합	링크
Service Level Management	링크
ServiceNow 성능 대시보드	링크
ServiceNow Studio	링크
ServiceNow 음성 기능	링크
ITOM용 서비스 운영 작업 공간	링크
IT Service Management용 Service Operations Workspace	링크

제품	결합된 릴리스 정보
ITSM용 서비스 운영 작업 공간	링크
Service Portal	링크
Service Portfolio Management	링크
사이드바	링크
Sitemap Generator	링크
기술 인텔리전스	링크
Skills Management	링크
소프트웨어 자산 관리	링크
Sourcing and Procurement Operations	링크
SPM 벤치마크	링크
스토어 사용량 개요 대시보드	링크
Strategic Planning	링크
스튜디오	링크
구독 관리	링크
Supplier Lifecycle Management	링크
공급자 수명주기 운영	링크
시스템 관리 대시보드	링크
시스템 클론	링크
System Diagnostics 홈페이지	링크
Table Builder	링크

제품	결합된 릴리스 정보
App Engine용 테이블 작성기	링크
ITSM용 작업 인텔리전스	링크
Technology Provider Service Management	링크
Telecommunications Network Inventory	링크
Telecommunications Service Management	링크
Telecommunications Service Operations Management	링크
테마 작성기	링크
외부 공급업체 위험 관리	링크
UI Builder	링크
범용 요청	링크
업그레이드 센터	링크
사용자 경험 분석	링크
Vaccine Administration Management	링크
Vendor Management Workspace	링크
Vendor Risk Management	링크
Virtual Agent	링크
Visa 스포크	링크
Visual Task Boards	링크
Vulnerability Response	링크
IoT용 Microsoft Defender에 대한 취약성 대응(온-프레미스 관리 콘솔)	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Vulnerability Response 통합	링크
Claroty CTD와 Vulnerability Response 통합	링크
IoT용 Microsoft Defender와의 Vulnerability Response 통합	링크
Walk-up Experience	링크
워크플로우 스튜디오	링크
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화	링크
HR용 워크포스 최적화	링크
Workforce Optimization for ITSM	링크
워크플레이스	링크
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	링크

Utah에서 **Washington** DC로 플러그인 변경

에서 로 업그레이드 UtahWashington DC하기 전에 릴리스 노트에서 새 플러그인과 더 이상 사용되지 않거나, 이름이 바뀌었거나, 어떤 식으로든 변경된 기존 플러그인에 대한 정보를 읽어 보십시오.

Utah 및 **Vancouver** 플러그인 변경 사항

자세한 내용은 [Utah 플러그인 변경 사항을](#) 참조하십시오.

자세한 내용은 [Vancouver 플러그인 변경 사항을](#) 참조하십시오.

Utah에서 **Washington** DC까지 사용되지 않는 플러그인

이 테이블에는 또는 Utah에서 더 이상 사용되지 Vancouver 않는 기존 플러그인이 나열됩니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
Walk-up Experience용 배지 판독기 통합 (com.snc.badge_reader에서 제거됨)	에서 사용되지 않음 Washington DC	현장 워크업 큐 위치에서 배지 판독기 통합 애플리케이션을 사용하여 Walk- up Experience 사용자 만족도를 개선합니다.	고객 전용 판독기 클라이언트를 빌드하기 위한 지침을 검토합니다.
센트럴 디스패치 (com.snc.central_dispatch)	에서 사용되지 않음 Washington DC	할당되지 않은 작업의 목록 및	Dispatcher Workspace

플러그인	상태	설명	세부사항
		달력 뷰를 모두 제공합니다.	플러그인 (com.snc.uib.fsm_dispatcher_worksp) 설치하고 구성합니다.
클라우드 네이티브 운영 (sn_k8s)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Cloud Native Operations를 사용하여 Kubernetes 플랫폼의 지속적인 검색 및 모니터링을 수행합니다.	에서 Agent Client Collector for Visibility (ACC-V) 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 설명서를 검토합니다 .
Cloud Provisioning and Governance - IBM Cloud용 Terraform 커넥터	에서 Utah사용되지 않습니다.		
CMDB: IT 기본 [com.sn_apphealth]	에서 Utah사용되지 않습니다.		CMDB 데이터 작업 공간/인사이트 및 데이터 기반 대시보드로 전환합니다.
CMDB 검색 [com.snc.cmdb_search]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	향상된 CMDB 검색 기능을 제공합니다.	CMDB Workspace로 전환합니다.
Connect 지원 [com.glide.connect.support]	에서 Utah사용되지 않습니다.	Connect 메시징 플랫폼에 빌드되며 지원 에이전트는 이를 통해 큐를 사용하여 최종 사용자에게 실시간 지원을 제공합니다.	Agent Workspace에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 마이그레이션합니다.
Conversational Integration with Google Assistant [com.sn.va.google.assistant]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	가상 에이전트가 가상 에이전트 주제를 사용하여 Google 음성 인터페이스를 통해 요청자와 상호작용할 수 있도록 합니다.	Google은 2023년 6월 13일부터 대화형 작업 기능을 더 이상 사용하지 않습니다. 지원 중단된 이 기능에 대한 의존성으로 인해 'Conversational Integration with Google Assistant' 스토어 애플리케이션에 대한 지원도 종료됩니다.
CSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.csm)	에서 사용되지 않음 Washington DC	CSM Agent Workspace를 사용하면 Customer Service Management를 다른	ServiceNow Store에서 CSM Configurable Workspace 애플리케이션을 설치합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
		애플리케이션과 통합할 수 있습니다.	
Customer Service Management for Orders [com.snc.csm.order]	에서 사용되지 않음 Washington DC	Customer Service Management for Orders 기능은 주문 및 주문 라인 항목에 대한 지원을 Customer Service Management 애플리케이션에 추가합니다.	Order Management 스토어 애플리케이션을 설치합니다.
DevOps 구성 인사이트 [com.snc.devops.config.insights]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	구성 오류를 신속하게 식별하고 조치를 취할 수 있도록 보고서를 표시합니다.	이전에 DevOps Config Insights 애플리케이션과 함께 릴리스된 DevOps Config Insights 대시보드가 이제 DevOps Config 애플리케이션과 함께 릴리스됩니다. 이 변경으로 인해 고객 작업이 필요하지 않습니다.
현장 서비스 관리 모바일 (레거시) [com.snc.work_management_m]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	조직에서 위치 기반 작업을 보다 효율적이고 안전하게 관리할 수 있도록 지원합니다.	향상된 네이티브 환경과 향상된 오프라인 기능을 통해 Field Service Management Mobile의 모든 기능을 제공하는 새로운 Field Service 모바일 애플리케이션 (com.sn_fsm_mobile)으로 마이그레이션합니다.
Google Hangouts 스포크 [com.sn.ghangouts.spoke]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	에서 이벤트가 발생할 ServiceNow때 Google Hangouts 작업을 수행하는 작업을 제공합니다.	캘린더 예약에 Google Hangouts 스포크를 사용하는 경우 에서 Google 캘린더 애플리케이션ServiceNow Store의 설치 및 구성에 대한 안내는 마이그레이션 가이드 (KB1288254)  를 참조하십시오.
HTML 프로세서 (해당 없음)	에서 사용되지 않음 Washington DC		인스턴스에서 이 기능을 비활성화하는 단계는

플러그인	상태	설명	세부사항
			KB1119956 검토하십시오.
IBM 커넥터 [com.sn.cmp.ibm]	에서 Utah사용되지 않습니다.		대체 기능, 통합 허브 또는 Anisble과의 통합을 선택하고 활성화합니다.
가상 에이전트에 대한 IE11 지원 [com.glide.cs.chatbot, com.glide.cs.chatbot.lite]	IE11 브라우저에 대한 지원이 종료되었습니다.		
아이템 디자이너 (com.glideapp.servicecatalog.item_designer)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Service Catalog 항목 디자이너를 사용하면 관리자가 아닌 사용자도 카탈로그 항목을 생성, 유지관리 및 게시할 수 있습니다. 사용의 일관성을 보장하기 위해 구조적인 설계 및 게시 프로세스가 사용됩니다.	카탈로그 작성기 플러그인은 기본적으로 모든 인스턴스 (com.glideapp.servicecatalog.catalog)에 활성화됩니다.
ITSM Agent Workspace 및 CMDB Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium, com.cmdb-workspace)	에서 사용되지 않음 Washington DC	ITSM Agent Workspace를 사용하여 ITSM 에이전트 경험을 개선하고 IT 이행 볼륨을 보다 효율적으로 관리하십시오.	ServiceNow Store에서 ITSM용 Service Operations Workspace 애플리케이션을 설치합니다.
ITSM 워크포스 최적화 [sn_wfo_itsm, sn_wfo_itsm_cnt]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	에 Workforce Optimization for ITSM Configurable Workspace 애플리케이션을 ServiceNow Store설치합니다.
Journey Accelerator v4.0.3 이하 (com.sn_ja)	에서 사용되지 않음 Washington DC	계획 및 할 일 작업에 대한 템플릿을 만드는 데 도움이 됩니다. 그런 다음 매니저는 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 관리자, 직원 및 멘토는 Employee Center (EC)에서	대체 Journey Designer 애플리케이션으로 마이그레이션합니다. Journey Designer는 Journey Designer에서 지원되는 버전인 Journey Accelerator v5.0+를 자동으로 설치합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
		계획에 액세스할 수 있습니다.	
법률 Service Management [com.snc.legal_service_automation, com.snc.marketing_service_automation, com.snc.finance_service_automation]	에서 Utah사용되지 않습니다.	법률 서비스 자동화 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	고객은 대체 기술을 찾아야 합니다.
맵 플러그인 [com.snc.fsm_map]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	Dispatcher Workspace 플러그인 [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]를 활성화합니다.
모바일 스튜디오 [com.glide.sg-studio]	에서 사용되지 않음 Washington DC	Mobile Studio를 사용하여 ServiceNow Mobile 앱에서 사용할 모바일 구성요소를 생성하고 수정합니다.	대체 Mobile App Builder로 전환합니다.
OpenID 1회 사용자 인증(SSO) [com.snc.integrations.sso.openid]	에서 Utah사용되지 않습니다.		"Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" 플러그인 (com.snc.integration.sso.multi.installer)로 전환하고 SSO 기능을 사용하도록 IDP를 구성합니다.
운영자 작업 공간 및 CMDB Agent Workspace [com.itom-noc-app, com.oi-scoped-app, com.sn-em-ai-action, com.sn-em-hidden-component, com.sn-em-ai-overview, com.sn-em-metric com.sn_log_viewer com.cmdb-workspace]	에서 사용되지 않음 Washington DC		ServiceNow Store에서 Service Operations Workspace for ITOM 애플리케이션을 설치합니다.
제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 [com.snc.product_catalog_relationships]	에서 사용되지 않음 Washington DC	제품 모델과 카탈로그 항목 간의 관계를 생성하여 고객이 제품에 대한 서비스를 요청할 수 있는 셀프 서비스를 활성화합니다.	Customer Service Case Types 플러그인 (com.snc.csm_case_types)을 설치하고 서비스 정의 기능을 사용합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
SAML 1.1 Single Sign-On - 업데이트 1 [com.snc.sso.saml11.update1] SAML 1.1 1회 사용자 인증 (SSO) [com.snc.sso.saml11] 통합-OpenID SSO [com.snc.integration.sso.openid]	에서 Utah사용되지 않습니다.	외부 OP (OpenID Provider)와 함께 사용되는 레거시 버전의 Single Sign-On입니다. OpenID Connect는 웹 서비스에서 제공 London 되지만 웹 서비스로 제한됩니다.	"Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" 플러그인 (com.snc.integration.sso.multi.install)로 전환하고 OIDC 기반 SSO 기능을 사용하도록 IDP를 구성합니다.
Service Management 지리적 위치 모바일 [com.snc.service_management_m]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Service Management 지리적 위치용 모바일 UI에 메뉴를 제공합니다.	Service Management Geolocation의 모든 기능을 향상된 네이티브 환경으로 제공하는 새로운 Field Service Mobile 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
Software Asset Management 클래식 UI	에서 Utah사용되지 않습니다.	com.snc.software_asset_management (Software Asset Management)를 위한 클래식 사용자 인터페이스입니다.	소프트웨어 자산 작업 공간 (com.sn_sam_workspace)으로 마이그레이션하여 새 사용자 인터페이스를 사용합니다.
SIG (Standardized Information Gathering) 평가 [com.snc.sig_asmt_core]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Excel 시트를 통해 SIG 질문에 대한 답변을 임포트하는 데 필요한 프로세서입니다.	GRC: SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt) 스토어 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
SIG (Standardized Information Gathering) 질문서 [com.sn_sig_app]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	2018 및 2019 SIG 질문서 콘텐츠를 배포한 스토어 애플리케이션입니다. 이 콘텐츠는 에서 더 이상 지원되지 ServiceNow않습니다.	지원되는 버전의 SIG Questionnaire(2023, 2022, 2021)가 포함된 GRC: SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt) 스토어 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
Security Operations용 Tanium Integration V2 [com.snc.secops.tanium.v2]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Tanium 기능에 대한 확장된 사용 사례를 지원합니다.	Tanium ServiceNow Store에서 릴리스한 Security Operations용

플러그인	상태	설명	세부사항
			Tanium 통합을 예 설치합니다.
Vendor Manager Workspace(레거시) [com.snc.vlm.vmw]	에서 Utah사용되지 않습니다.	Vendor Manager Workspace에 액세스할 수 있습니다.	새 작업 공간인 ServiceNow Store의 Vendor Management Workspace로 마이그레이션합니다.
Workforce Optimization for CSM(레거시) [com_snc_wfo_csm]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	관리자, 감독자 및 팀장을 위한 채널 관리, 팀 성과, 일정, 기술 결정 및 코칭 기능을 제공하여 고객 서비스 팀의 품질과 효율성을 개선하고 팀 만족도를 높입니다.	에서 사용할 수 있는 Workforce Optimization for CSM 애플리케이션으로 전환합니다 ServiceNow Store. UI Builder를 사용하여 Workforce Optimization for Customer Service를 구성할 수 있습니다.
Workforce Optimization for ITSM(레거시) [com.snc.wfo_itsm]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	레거시 작업 공간의 단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	에서 사용할 수 있는 sn_wfo_cfg_itsm(Workforce Optimization for ITSM) 애플리케이션으로 전환합니다 ServiceNow Store. UI Builder를 사용하여 Workforce Optimization for IT Service Management를 구성할 수 있습니다.

사용 중단 예정인 플러그인

이 테이블은 향후 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정인 기존 플러그인을 보여줍니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
DevOps 구성 (com.snc.devops_config) • DevOps Config Exporter 콘텐츠 팩 [com.snc.devops.config.exporter.content] • DevOps Config Policy Content Pack [com.snc.devops.config.policy.content]	DevOps 구성 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에 대한 사용 중단이 예정되어 있습니다.	단일 시스템을 사용하여 DevOps 환경에서 구성 데이터를 관리하고 유효성을 검증합니다.	

플러그인	상태	설명	세부사항
- 구성 데이터 관리 [com.sn_cdm] - 구성 데이터 관리 UI의 컨텍스트 메뉴 구성요소 [com.servicenow_cdm_context_menu]			
GRC: 데브옵스 액셀러레이터 (com.sn_grc_devops)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	고객이 Policy as a Code Engine (PaCE) 과 통합된 DevOps 정책 및 GRC 통제 목표에 대한 규정 준수를 평가할 수 있습니다.	
ITSM용 예측 인텔리전스 워크벤치 (com.sn_piwb_itsm_content)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	고객이 도메인별 콘텐츠를 시드하여 Predictive Intelligence Workbench를 통해 작성된 사용 사례에 대한 구현 지침을 제공할 수 있습니다.	에서 ServiceNow Store Task Intelligence for ITSM 애플리케이션을 설치하고 Task Intelligence Admin Console을 사용합니다. 자세한 내용은 설명서를 참조하세요 Task Intelligence for ITSM .
Legal Counsel Center Classic (com.sn_lg_workspace) 및 Legal Counsel Center 구성요소 (com.sn_lg_ws_comps)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	Legal Counsel Center Classic을 통해 법무 부서 구성원은 법률 문제를 범주화하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 처리할 수 있습니다.	에서 ServiceNow Store Legal Counsel Center 애플리케이션을 설치하고 설명서를 검토합니다 Legal Counsel Center .
Customer Service Management용 Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	2028년 9월에 사용 중단 예정 또는 Order Management 구독 기간 종료 날짜(둘 중 더 빠른 날짜)	Order Management는 주문을 생성, 관리 및 추적하는 기능을 제공합니다.	에서 ServiceNow Store 새 Order Management 애플리케이션을 설치하고 설명서에서 Install and configure Order Management 구성 지침을 검토합니다.
IBM 동적 변환 (com.glide.ibm_translation_spoke)	2024년 12월 사용 중단 예정	이 스포크는 스토어에서 제공되며 ServiceNow의	IBM 은 2024년 6월 10일에 지원을 종료되고 2024년 12월 10일에

플러그인	상태	설명	세부사항
		Dynamic Translation 플러그인과 함께 작동합니다. 대체 번역 서비스(Google, Microsoft)를 사용할 수 있습니다.	영구 제거되는 Watson Language Translator의 수명 종료를 발표했습니다. Dynamic Translation Google 및 Microsoft에서 사용할 수 있는 Dynamic Translation 서비스를 살펴보려면 설명서를 검토하십시오.
Site Reliability Metrics 및 (com.sn_srm)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	일반적으로 서비스 수준 표시기 (SLI)라고 하는 APM(애플리케이션 관리) 도구에서 애플리케이션 성능 신호를 캡처합니다. 그런 다음 SRM 애플리케이션을 사용하여 SLO(서비스 수준 목표), EB(오류 예산) 및 정책 기반 작업을 생성할 수 있습니다.	에서 서비스 신뢰성 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 시작 블로그 를 검토하여 애플리케이션 및 기능에 대해 자세히 알아봅니다.
사이트 신뢰성 운영 (com.sn_srops)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	팀을 온보딩하고 몇 분 만에 서비스를 등록하여 단일 작업 공간에서 마이크로서비스의 가시성을 높입니다. 웹훅 통합을 통해 원격 분석에 빠르게 연결하여 관찰 가능성을 개선하고 경보 자동화로 인시던트를 더 빠르게 해결합니다.	에서 서비스 신뢰성 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 시작 블로그 를 검토하여 애플리케이션 및 기능에 대해 자세히 알아봅니다.
지식 관리 v3 (com.snc.knowledge3)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	Washington DC 릴리스부터는 Knowledge Management v3 홈페이지가 더 이상 배포되거나 활성화되지 않습니다.	의 안내 Configuring Knowledge Management 에 따라 com.snc.knowledge_serviceportal(Knowledge Management Service Portal) 플러그인을 설치

플러그인	상태	설명	세부사항
			및 구성하고, 시스템 속성 sn_km_portal.glide.knowman.service true로 설정하여 v3 홈페이지에서 포털로의 리디렉션을 활성화합니다.
클래식 Cloud Discovery를 사용한 Cloud Discovery 설정	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	클라우드 검색을 수행하고 검색된 클라우드 자원을 관리하기 위해 Cloud Provisioning and Governance를 사용하기 위해 Cloud Discovery를 설정할 수 있습니다.	Cloud Operations Workspace(COW)를 ServiceNow Store설치합니다.
클라우드 지출 대시보드 [sn_sam_cld_spend]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	단일 대시보드에서 소프트웨어, 플랫폼 및 인프라를 포함한 모든 클라우드 지출을 볼 수 있습니다.	에 ServiceNow StoreAsset Executive Workspace를 설치합니다.
Employee Campaigns for Workplace from Facebook [com.snc.sn_fb_wp_campaigns]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	컨텐츠를 캠페인으로 패키지화하고 Workplace from Facebook의 그룹에 컨텐츠를 게시할 수 있습니다.	대체품이 없습니다. 이 응용 프로그램을 사용하는 경우 지원되지 않는 응용 프로그램을 사용자 지정 코드로 유지 관리할 수 있습니다.
시설 서비스 관리 [com.snc.facilities_service_automation]	2025년 3월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	시설 요청을 관리하고 사용자가 위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 평면도에서 요청을 보려면 Facilities Visualization Workbench(com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인이 필요합니다. Facilities Visualization Workbench(com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인도 설치되면 통합 파일이 설치됩니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가	Workplace Service Delivery로 전환.

플러그인	상태	설명	세부사항
		필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
시설 시각화 워크벤치 [com.snc.facilities_service_automation.fv] [com.snc.fv]	2025년 3월에 사용 중단되거나 종료될 예정입니다.	대화형 평면도 기능을 활성화합니다.	Workplace Service Delivery로 전환.
현장 서비스 맵 [com.snc.fsm_map]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	Field Service 디스패처 작업 영역을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 Configuring Dispatcher Workspace 를 참조하십시오.
재무 서비스 관리 [com.snc.finance_service_automation.fv] [com.snc.fv]	2023년 2월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	Finance Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
FSM 에이전트 클래식 작업 공간 [com.snc.agent_workspace.fsm]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.		Field Service 디스패처 작업 영역을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 Configuring Dispatcher Workspace 를 참조하십시오.
Global Reporting Initiative(GRI) ESG용 Content Accelerator [com.sn_esg_gri]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	권한 문서 및 인용과 같은 ESG 프레임워크를 제공하고 관련 메트릭 정의를 제공합니다. 이를 통해 고객은 ESG 규정 준수 여정을 가속화하고 규정 준수 환경의 최전선에 설 수 있습니다.	에서 ServiceNow StoreESG Content Accelerator 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 Unified content management 를 참조하십시오.

플러그인	상태	설명	세부사항
HR 에이전트 모바일 [com.sn_hr_mobile_agent]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.		대체품이 없습니다. 이 플러그인을 사용하는 경우 지원되지 않는 플러그인을 사용자 지정 코드로 유지할 수 있습니다.
HR 에이전트 작업 공간 [com.sn_hr_agent_workspace]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	HR Service Delivery Agent Workspace를 사용하여 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 신속하게 문제를 해결합니다.	케이스 관리용 HRSD Configurable Agent Workspace를 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 커뮤니티 문서를 참조하십시오 Agent Workspace for HR Case Management (Configurable) .
HR Service Delivery v1.0(레거시) [com.snc.hr.core.cms, com.snc.hr.core, com.snc.hr.hr_connect, con.snc.hr.pa, com.snc.hr.service_portal]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	기업 생산성을 극대화하고 직원에게 필요한 서비스 경험을 제공합니다.	Human Resources Core v2.0 범위가 지정된 애플리케이션 (com.sn_hr_core)으로 마이그레이션합니다.
인스턴스 보안 센터 [sn_isc_core, sn_isc_nlu, sn_isc_va]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	인스턴스 보안 통제의 준수 수준을 모니터링하고, 보안 이벤트 모니터링 메트릭을 보고, 인스턴스 보안 설정을 구성하고 유지관리하는 작업을 모두 인스턴스 보안 센터 내에서 수행합니다.	예 ServiceNow Security Center를 ServiceNow Store설치합니다. 자세한 내용은 참조하십시오 Security Center .
ITSM Pro - 서비스 소유자 작업 공간 [com-spm _ 작업 영역]	구독 기간이 종료되거나 Digital Portfolio Management로 마이그레이션할 때 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	프리미엄 Service Portfolio Management 경험을 제공합니다. 포트폴리오 관리자와 서비스 소유자는 통합되고 시각적으로 직관적인 사용자 인터페이스에 액세스하여 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링합니다.	ServiceNow Store의 Digital Portfolio Management로 마이그레이션합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
마에스트로RS [app-irm-bcm]	MaestroRS 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에 사용 중단될 예정입니다.		ServiceNow Store에서 4개의 Business Continuity Management 교체 애플리케이션을 활성화합니다. • GRC: Business Continuity Management – 코어 • GRC: 비즈니스 연속성 계획 • GRC: Business Impact Analysis • GRC: Business Continuity Management – 구성요소
마케팅 Service Management [com.snc.marketing_service_automation]	2023년 2월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	Marketing, Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
IntegrationHub용 Microsoft AD 스포크 [com.sn.ad.spoke]	계약 종료 날짜 또는 2028년 3월(둘 중 더 빠른 날짜)에 사용 중단될 예정입니다.	프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 AD에서 사용자, 그룹, 컴퓨터 및 개체의 관리를 자동화할 수 있습니다.	에 ServiceNow Store Microsoft Active Directory v2 스포크 애플리케이션 설치 지침은 마이그레이션 가이드 (KB1284583)  를 참조하십시오.
소셜 Q&A [com.sn_kb_social_qa]	향후 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	사용자가 질문을 하거나 답변하고 질문과 답변에 투표할 수 있습니다. 소셜 Q&A는 Knowledge 애플리케이션을 확장하고 사용자	

플러그인	상태	설명	세부사항
		기존 및 여러 지식베이스와 같은 기존 Knowledge 기능을 사용합니다. 기본적으로 이 플러그인은 Paris 릴리스로 업그레이드하는 기존 고객에게 활성화됩니다. Paris부터 신규 고객에 대한 플러그인이 비활성화됩니다.	
추가 작업용 Service Graph Connector for ExtraHop [com.snc.cmdb.extrahop_integration]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	ExtraHop 애플리케이션에서 인스턴스 ServiceNow 로 데이터를 끌어오는 기능을 제공합니다.	에 ExtraHop Reveal(x) 애플리케이션을 위한 서비스 그래프 커넥터를 ServiceNow Store설치합니다. 이 애플리케이션은 ExtraHop 소유입니다.
SASB(Sustainability Accounting Standards Board) ESG를 위한 콘텐츠 가속기 [com.sn_esg_sasb]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	SASB Accelerator는 고객이 SASB 프레임워크를 쉽게 채택하여 ESG 고지사항을 생성할 수 있도록 ESG Management and Reporting 애플리케이션과 함께 사용하도록 설계되었습니다.	에서 ServiceNow StoreESG Content Accelerator 애플리케이션을 설치합니다. 지침은 다음을 참조하십시오. Unified content management 
Trusted Security Circles [sn_ti], [sn_tis_a]	2023년 9월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 사용 중단될 예정입니다.		
Vendor Performance Management [com.snc.vendor_performance], [com.snc.vendor_ticket]	2024년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	벤더 데이터를 측정, 관리, 추적하고 고유한 그래픽 뷰에서 성과 특성을 비교할 수 있는 기능을 제공합니다.	ITSM Pro v2 구독 패키지에 포함된 Vendor Manager Workspace로 전환하십시오.

Utah에서 **Washington** DC로 플러그인 이름 변경 및 변경

이 테이블에는 , Vancouver또는 에서 이름이 바뀌었거나 변경Utah된 기존 플러그인이 나열됩니다Washington DC.

플러그인	상태	설명	세부사항
가상 에이전트 API(sn_va_as_service)	에서 변경되었습니다 Washington DC.	채팅 인터페이스 또는 봇을 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅과 통합합니다.	com.sn.omnichannel.callback 플러그인이 제거되었으며 com.sn_ext_agent_management_util 플러그인이 이제 종속 항목입니다.
고급 목표 프레임워크 [sn_gfa]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	에 있는 Now Platform모든 소스에서 대상의 실제 값을 자동화하여 목표 진행률을 실시간으로 모니터링하는 기능을 제공합니다.	(으)로 이름이 변경되었습니다 Goal Framework for SPM.
Alignment Planner Workspace [sn_align_ws]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	전통적인 워터폴 접근 방식에 대한 작업의 우선순위를 지정하고 로드맵을 작성하며 추적하여 프로젝트 및 수요 관리를 개선합니다.	(으)로 이름이 변경되었습니다 포트폴리오 계획.
클라우드 인사이트 [sn_clin]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	클라우드 자산과 관련된 전체 비용을 분석하여 운영을 최적화하고 비용을 절감할 수 있는 기회를 식별하고 조치를 취할 수 있습니다.	클라우드 비용 관리로 이름이 변경되었습니다.
Alignment Planner Workspace용 렌즈 [sn_apw_advanced]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	Agile, 워터폴 또는 하이브리드 접근 방식을 사용할 때 모든 작업의 우선순위를 지정하고, 목표를 조정하고, 시각적으로 로드맵을 작성하고, 진행 상황을 추적합니다.	(으)로 이름이 변경되었습니다 Strategic Planning.
제조 공통 [com.sn_mfg_common]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	Operational Technology 솔루션을 사용할 수 있게 해주는 공통 종속성입니다.	Industrial Workspace Common으로 이름이 변경되었습니다.
Manufacturing Process Manager [com.sn_otsm]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	팀이 개별 시설에서 산업 장비 모델 및 관련 생산 프로세스를	산업 프로세스 관리자로 이름이 변경되었습니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
		매핑하고 시각화할 수 있도록 합니다.	
FSM용 Process Optimization 컨텐츠 팩 [com.snc.fsm_process_optimization]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	감사 추적의 작업 주문 작업 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스 소유자가 심층 분석을 수행하고 프로세스 통찰력을 발견하여 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 합니다.	Process Mining Conent Pack for FSM으로 이름이 변경되었습니다.
소프트웨어 자산 관리 플레이북 [com.sn_sam_playbook]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	Playbook 및 안내 설정은 일상적인 소프트웨어 관리 활동에서 작업을 완료하는 단계별 지침을 제공합니다.	Software Asset Management 플레이북 및 안내 설정으로 이름이 변경되었습니다.
Workplace Safety Management [sn_wsd_core]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	워크플레이스에서 직원을 위해 안전하고 원활한 관리형 프로세스를 만드는 데 도움이 됩니다.	Workplace Core로 이름이 변경되었습니다.

유지관리 모드의 플러그인

이 표에는 유지관리 모드에 있는 기존 플러그인이 나열됩니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
CSM용 Advanced Work Assignment [com.sn_csm.awa]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인을 활성화하면 이 플러그인이 활성화됩니다.	
CMS 사용자 인터페이스 - Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	핵심 IT 셀프 서비스 애플리케이션을 참조하는 데 사용되는 모든 컨텐츠 관리 시스템 항목(블록, 페이지 및 메뉴)이 이 플러그인에 패키지되어 있습니다. 또한 모든 서비스 관리 애플리케이션의 핵심 기반이기도 합니다.	

플러그인	상태	설명	세부사항
콘텐츠 관리 [com.glide.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
콘텐츠 관리 확장 유형 [com.glide.cms.types]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	iFrame 및 Flash 프레임을 추가하는 콘텐츠 관리의 확장입니다. ServiceNow 개인에게서 콘텐츠 관리 시스템 (CMS: Content Management System) 애플리케이션을 요청해야 합니다. CMS를 활성화하는 대신, 새로운 개발에 서비스 포털 새로운 개발에 사용 합니다. 서비스 포털은 정교한 사용자 환경을 갖춘 CMS의 대안이며, 기본적으로 기본 시스템에서 활성화됩니다. 및 Content Management and Service Portal  를 참조하십시오 Service Portal  .	
컨텐츠 관리 IFrame 유형 [com.glide.cms.type.iframe]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
Content Management 플래시 유형 [com.glide.cms.type.flash]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 계정 계층 구조 [com.snc.sn_csm_account_hierarchy]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 조회 및 확인 [com.snc.sn_csm_lookup_verify]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 작업 공간 - 구성요소 [com.csm_workspace_components]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		

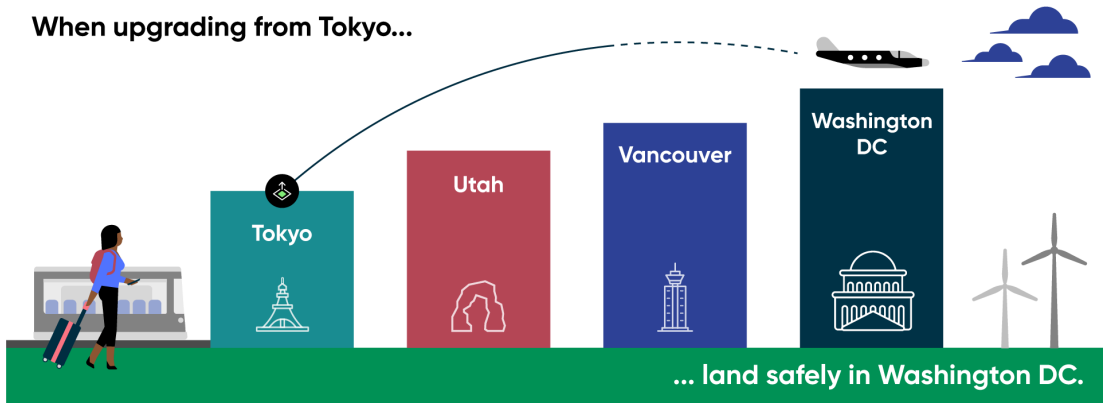
플러그인	상태	설명	세부사항
시설 이동 관리 [com.snc.facilities_service_automation.이동]	유지 관리 모드만 해당됩니다. 2025년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	단일 사용자 이동 기능뿐만 아니라 엔터프라이즈 이동 및 이동 계획 기능을 활성화합니다.	Workplace Service Delivery로 전환.
시설 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.facilities_service_automation.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
시설 서비스 관리 모바일 [com.snc.facilities_service_automation_m]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	Facilities Service Management Mobile 구성요소를 관리합니다.	
현장 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.work_management.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	단일 CMS 페이지에서 Field Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다.	
인적 자원 응용 프로그램: 핵심 CMS [com.snc.hr.core.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	HR용 Case and Knowledge Management를 제공합니다. 들어오는 케이스의 수와 유형을 파악하면서 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용 및 이행을 표준화합니다.	
조회 및 확인 [com.snc.sn_lookup_and_verify_config]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
서비스 카탈로그 CMS 확장 [com.glideapp.servicecatalog.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	CMS 내에서 카탈로그 환경을 정의하는 기능을 제공합니다.	

Tokyo에서 업그레이드를 위한 릴리스 정보

Tokyo 릴리스에서 업그레이드하는 경우 각 릴리스 버전의 수정 사항, 사용자 인터페이스에 대한 중요 변경 사항, 브라우저 지원, 플러그인 업데이트, 각 기능의 업그레이드 및 마이그레이션 작업 (해당하는 경우)을 이해합니다.

도쿄에서 워싱턴 DC로 업그레이드

When upgrading from Tokyo...

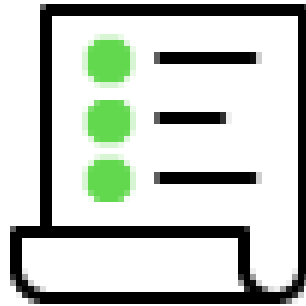


결합된 제품 릴리스 정보



에서 신제품 및 기능에
Tokyo 대한 자세한
정보 Washington DC

개인화된 PRB 릴리스 정보



현재 버전과 사용
가능한 대상 버전 간에
수정된 문제 목록 생성

Tokyo에서 **Washington**
DC로 플러그인 변경



새 플러그인, 변경된
플러그인, 이름이 바뀐
플러그인, 더 이상 사용되지
않는 플러그인 목록

기계변역

접근성 및 적합성	사용 가능한 패치 및 핫픽스	브라우저 지원
		
자발적 제품 접근성 템플릿 (VPAT)을 기반으로 하는 접근성 적합성 보고서	수정된 문제에 대한 릴리스 정보	지원되는 브라우저 버전 및 특정 제품에 대한 추가 요구 사항

**주:**

Utah 릴리스에는 보고서에 대한 접근에 영향을 줄 수 있는 추가적인 즉시 사용 가능한 report_view ACL이 포함됩니다. [ACL Assessment for Reports](#) 애플리케이션을 사용하여 보고서가 업그레이드 테스트의 일부로 계속 작동하는지 검증합니다. 자세한 내용은 [KB1226564](#)를 참조하십시오.

Tokyo에서 **Washington** DC로 업그레이드하기 위한 결합된 제품 릴리스 정보

Tokyo에서 **Washington** DC로 업그레이드하는 데 도움이 되도록 각 제품에 대한 교차 제품군 릴리스 정보를 한 페이지에 통합했습니다. 릴리스 정보 결과를 사용자 지정하는 데 필요한 제품을 선택합니다.

제품을 선택하여 **Tokyo - Washington D.C.**의 릴리스 정보를 확인하세요.

아래 표에는 도쿄에서 워싱턴 D.C.까지 이용 가능한 모든 상품 목록이 나와 있습니다. 필터 기준 기능을 사용하여 관심 있는 제품을 선택합니다. 테이블이 필터링되어 선택한 제품에 대한 결합된 릴리스 정보가 표시됩니다. 링크를 클릭하여 각 제품에 대한 결합된 릴리스 정보를 살펴보십시오.

제품	결합된 릴리스 정보
외상 매입금 운영	링크
관리자 센터	링크
채택 서비스	링크
고급 목표 프레임워크	링크
Advanced Risk	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Advanced Work Assignment	링크
에이전트 채팅	링크
에이전트 채팅 및 사이드바	링크
Agent Client Collector	링크
CSM용 에이전트 경험	링크
Agent Workspace for HR Case Management	링크
Agile Development 2.0	링크
AI Search	링크
Alignment Planner Workspace	링크
API	링크
앱 엔진 스튜디오	링크
애플리케이션 관리	링크
애플리케이션 관리자	링크
애플리케이션 포트폴리오 관리	링크
애플리케이션 사용량 개요 대시보드	링크
Application Vulnerability Response	링크
평가 및 설문 조사	링크
Audit Management	링크
인증	링크
Automated Test Framework	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Benchmarks	링크
Business Continuity Management	링크
경력 평가	링크
Case and Knowledge Management	링크
변경 관리	링크
임상 장치 관리	링크
클론 관리자 콘솔	링크
클라우드 비용 관리	링크
클라우드 인사이트	링크
Cloud Provisioning and Governance	링크
Coaching	링크
Commercial Lines Claims	링크
공통 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 기능	링크
공통 GRC 기능	링크
규정 준수 케이스 관리	링크
Configuration Compliance	링크
Configuration Management Database(CMDB)	링크
컨테이너 Vulnerability Response	링크
지속적인 인증 및 모니터링	링크
지속적인 인증 및 모니터링(CAM)	링크

제품	결합된 릴리스 정보
대화형 인터페이스	링크
대화형 인터페이스 홈	링크
코어 Now Platform	링크
고객 계약 및 권리	링크
고객 서비스 관리	링크
고객 서비스 관리(CSM)	링크
대시보드	링크
데이터 검색	링크
CSM을 위한 데이터 관리	링크
데이터 개인정보 보호	링크
데이터 분리	링크
Decision Builder	링크
기본 관리자 방문 페이지	링크
위임된 개발	링크
DevOps	링크
DevOps 변경 속도	링크
DevOps 구성	링크
Digital Portfolio Management	링크
Document Intelligence	링크
문서 서비스	링크

제품	결합된 릴리스 정보
문서 템플릿	링크
동적 변환	링크
직원 센터	링크
Employee Document Management	링크
Employee Growth and Development	링크
Employee Growth and Development 활동	링크
Employee Growth and Development 핵심	링크
Employee Journey Management	링크
직원 관계	링크
EMR Help	링크
암호화 및 키 관리	링크
암호화 키 관리	링크
Enterprise Asset Management	링크
Environmental, Social, and Governance Management	링크
Equifax 스포크	링크
ERP 캔버스	링크
ERP Customization Mining	링크
ESG 경영	링크
Event Management	링크
Strategic Portfolio Management용 Export to PowerPoint	링크

제품	결합된 릴리스 정보
현장 서비스 관리	링크
Financial Management	링크
금융 서비스 비즈니스 예금 운영	링크
Financial Services Business Lifecycle	링크
Financial Services Business Loan Operations	링크
Financial Services Card Operations	링크
Financial Services Client Lifecycle	링크
Financial Services Complaint Management	링크
Financial Services Credit Operations	링크
Financial Services Customer Lifecycle Operations	링크
Financial Services Deposit Operations	링크
금융 서비스 보험 증권 운영	링크
Jack Henry Associates jXchange와 Financial Services 통합	링크
Socure와 금융 서비스 통합	링크
Financial Services Loan Operations	링크
Financial Services Operations Core	링크
FRISS와의 Financial Services Operations 통합	링크
Guidewire와 Financial Services Operations 통합	링크
Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합	링크
Visa와의 Financial Services Operations 통합	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Financial Services Payment Operations	링크
금융 서비스 개인 예금 운영	링크
Financial Services Personal Loan Operations	링크
Financial Services Treasury Operations	링크
플로우 디자이너	링크
생성 AI 컨트롤러	링크
Goal Framework	링크
Goal Framework for SPM	링크
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스	링크
세분화된 위임	링크
GRC: 외부 공급업체 콘텐츠와의 통합	링크
Group Life Servicing	링크
하드웨어 자산 관리 10.0.0	링크
하드웨어 자산 관리 4.0	링크
하드웨어 자산 관리 5.0	링크
하드웨어 자산 관리 7.0.0	링크
하드웨어 자산 관리 8.0.0	링크
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	링크
Health Log Analytics	링크
Help Center	링크

제품	결합된 릴리스 정보
메시징 서비스	링크
HR Service Delivery	링크
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	링크
HR Service Delivery Enterprise Onboarding and Transitions	링크
HR Service Delivery Integration with Magnit	링크
HR Service Delivery Integration with Workday Learning	링크
ID 및 인증	링크
임포트 및 익스포트	링크
인시던트 관리	링크
Individual Life Servicing	링크
산업 프로세스 관리자	링크
산업별 제품	링크
인스턴스 데이터 복제	링크
인스턴스 스캔	링크
통합 허브	링크
CSM용 인텔리전스	링크
인텔리전트 서비스 제공	링크
사기에 대한 지능형 서비스	링크
Investment Funding	링크
ITOM 클라우드 가속화	링크

제품	결합된 릴리스 정보
ITOM Health	링크
ITOM Optimization	링크
ITOM 최적화 ITOM 최적화	링크
ITOM Visibility	링크
ITSM Agent Workspace	링크
ITSM 모바일	링크
ITSM Mobile Agent	링크
ITSM Predictive Intelligence Workbench	링크
ITSM 성공 대시보드	링크
ITSM Virtual Agent	링크
Journey Designer	링크
Journey Designer 2.0	링크
Knowledge Management	링크
학습	링크
Legal Service Delivery	링크
현지화 프레임워크	링크
Manager Hub	링크
Manufacturing Process Manager	링크
멘토링	링크
MetricBase	링크

제품	결합된 릴리스 정보
MID Server	링크
모바일	링크
Mobile Platform	링크
Natural Language Query를 참조하십시오.	링크
자연어 이해	링크
Next Experience	링크
Next Experience 구성요소	링크
Next Experience 개발자 도구	링크
Next Experience UI	링크
Next Experience 사용자 인터페이스	링크
알림	링크
알림	링크
Now Assist	링크
크리에이터용 Now Assist	링크
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist	링크
HR Service Delivery용 Now Assist(HRSD)	링크
IT Operations Management(ITOM)용 Now Assist	링크
Now Mobile 앱	링크
Omnichannel Callback	링크
온보딩 경험	링크

제품	결합된 릴리스 정보
On-Call Scheduling	링크
Operational Resilience	링크
Operational Technology Change Management	링크
Operational Technology 인시던트 관리 v2	링크
운영 기술 지식 관리	링크
Operational Technology Manager	링크
Operational Technology Service Management	링크
Operational Technology Vulnerability Response	링크
기획 관리	링크
주문 관리	링크
CSM용 Order Management	링크
Order Management for Customer Service Management	링크
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	링크
암호 재설정	링크
환자 지원 서비스	링크
Performance Analytics	링크
Personal Lines Claims	링크
플랫폼 분석 경험	링크
플랫폼 분석 워크플레이스	링크
플랫폼 보안	링크

제품	결합된 릴리스 정보
워크플로우 스튜디오의 Playbook	링크
Policy and Compliance 통합자	링크
Policy and Compliance Management	링크
포트폴리오 계획	링크
Predictive Intelligence	링크
Pre-Visit Management	링크
Privacy Management	링크
사전 예방적 프롬프트	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우(기술)	링크
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우(통신)	링크
사전 예방적 트리거	링크
Problem Management	링크
프로세스 자동화 디자이너	링크
프로세스 마이닝	링크
프로세스 최적화	링크
Procurement 서비스 관리	링크
Product Catalog 관리 및 가격 관리	링크
프로젝트 포트폴리오 관리	링크
프로젝트 워크플레이스	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Public Sector Digital Services	링크
견적 관리	링크
권장 프레임워크	링크
Redox 인바운드 통합	링크
Regulatory Change Management	링크
Reporting	링크
자원 관리 워크스페이스	링크
응답 대시보드	링크
Robotic Process Automation(RPA) Hub	링크
Scaled Agile Framework(SAFe)	링크
스크립팅	링크
검색 관리	링크
보안 센터	링크
Security Incident Response	링크
보안 태세 통제	링크
CSM용 셀프 서비스 및 옴니채널 계약	링크
Service Bridge	링크
Service Bridge(기술)	링크
Service Bridge(통신)	링크
Service Builder	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Service Catalog	링크
서비스 데스크	링크
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(Azure)	링크
IoT용 Microsoft Defender를 위한 서비스 그래프 커넥터(온-프레미스 관리 콘솔)	링크
Claroty CTD용 서비스 그래프 커넥터 통합	링크
Service Level Management	링크
ServiceNow 성능 대시보드	링크
ServiceNow Studio	링크
ServiceNow 음성 기능	링크
ITOM용 서비스 운영 작업 공간	링크
IT Service Management용 Service Operations Workspace	링크
ITSM용 서비스 운영 작업 공간	링크
Service Portal	링크
Service Portfolio Management	링크
사이드바	링크
Sitemap Generator	링크
기술 인텔리전스	링크
Skills Management	링크
소프트웨어 자산 관리	링크

제품	결합된 릴리스 정보
Sourcing and Procurement Operations	링크
SPM 벤치마크	링크
스토어 사용량 개요 대시보드	링크
Strategic Planning	링크
스튜디오	링크
구독 관리	링크
Supplier Lifecycle Management	링크
공급자 수명주기 운영	링크
시스템 관리 대시보드	링크
시스템 클론	링크
System Diagnostics 홈페이지	링크
Table Builder	링크
App Engine용 테이블 작성기	링크
ITSM용 작업 인텔리전스	링크
Technology Provider Service Management	링크
Telecommunications Network Inventory	링크
Telecommunications Service Management	링크
Telecommunications Service Operations Management	링크
테마 작성기	링크
외부 공급업체 위험 관리	링크

제품	결합된 릴리스 정보
UI Builder	링크
범용 요청	링크
업그레이드 센터	링크
사용자 경험 분석	링크
Vaccine Administration Management	링크
Vendor Management Workspace	링크
Vendor Risk Management	링크
Virtual Agent	링크
Visa 스포크	링크
Visual Task Boards	링크
Vulnerability Response	링크
IoT용 Microsoft Defender에 대한 취약성 대응 (온-프레미스 관리 콘솔)	링크
Vulnerability Response 통합	링크
Claroty CTD와 Vulnerability Response 통합	링크
IoT용 Microsoft Defender와의 Vulnerability Response 통합	링크
Walk-up Experience	링크
워크플로우 스튜디오	링크
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화	링크
HR용 워크포스 최적화	링크
Workforce Optimization for ITSM	링크

제품	결합된 릴리스 정보
워크플레이스	링크
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	링크

Tokyo에서 **Washington** DC로 플러그인 변경

에서 로 업그레이드 TokyoWashington DC하기 전에 릴리스 노트에서 새 플러그인과 더 이상 사용되지 않거나, 이름이 바뀌었거나, 어떤 식으로든 변경된 기존 플러그인에 대한 정보를 읽어 보십시오.

Tokyo, Utah 및 **Vancouver** 플러그인 변경 사항

자세한 내용은 Tokyo 플러그인 변경 사항을 [참조](#)하십시오.

자세한 내용은 Utah 플러그인 변경 사항을 [참조](#)하십시오.

자세한 내용은 Vancouver 플러그인 변경 사항을 [참조](#)하십시오.

더 이상 사용되지 않는 플러그인

이 테이블에는 , Utah또는 Tokyo에서 더 이상 사용되지 Vancouver않는 기존 플러그인이 나열됩니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
클라우드 네이티브 운영 (sn_k8s)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Cloud Native Operations를 사용하여 Kubernetes 플랫폼의 지속적인 검색 및 모니터링을 수행합니다.	에서 Agent Client Collector for Visibility (ACC-V) 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 설명서를 검토합니다 .
아이템 디자이너 (com.glideapp.servicecatalog.item_designer)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Service Catalog 항목 디자이너를 사용하면 관리자가 아닌 사용자도 카탈로그 항목을 생성, 유지관리 및 게시할 수 있습니다. 사용의 일관성을 보장하기 위해 구조적인 설계 및 게시 프로세스가 사용됩니다.	카탈로그 작성기 플러그인은 기본적으로 모든 인스턴스 (com.glideapp.servicecatalog.catalog) 활성화됩니다.
CSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.csm)	에서 사용되지 않음 Washington DC	CSM Agent Workspace를 사용하면 Customer Service Management를 다른 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.	ServiceNow Store에서 CSM Configurable Workspace 애플리케이션을 설치합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
Customer Service Management for Orders (com.snc.csm.order)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Customer Service Management for Orders 기능은 주문 및 주문 라인 항목에 대한 지원을 Customer Service Management 애플리케이션에 추가합니다.	Order Management 스토어 애플리케이션을 설치합니다.
제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 (com.snc.product_catalog_relations)	에서 사용되지 않음 Washington DC	제품 모델과 카탈로그 항목 간의 관계를 생성하여 고객이 제품에 대한 서비스를 요청할 수 있는 셀프 서비스를 활성화합니다.	Customer Service Case Types 플러그인 (com.snc.csm_case_types)을 설치하고 서비스 정의 기능을 사용합니다.
센트럴 디스패치 (com.snc.central_dispatch)	에서 사용되지 않음 Washington DC	할당되지 않은 작업의 목록 및 달력 뷰를 모두 제공합니다.	Dispatcher Workspace 플러그인 (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)을 설치하고 구성합니다.
Journey Accelerator v4.0.3 이하 (com.sn_ja)	에서 사용되지 않음 Washington DC	계획 및 할 일 작업에 대한 템플릿을 만드는데 도움이 됩니다. 그런 다음 매니저는 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 관리자, 직원 및 멘토는 Employee Center(EC)에서 계획에 액세스할 수 있습니다.	대체 Journey Designer 애플리케이션으로 마이그레이션합니다. Journey Designer는 Journey Designer에서 지원되는 버전인 Journey Accelerator v5.0+를 자동으로 설치합니다.
모바일 스튜디오 (com.glide.sg-studio)	에서 사용되지 않음 Washington DC	Mobile Studio를 사용하여 ServiceNow Mobile 앱에서 사용할 모바일 구성요소를 생성하고 수정합니다.	대체 Mobile App Builder로 전환합니다.
HTML 프로세서 (해당 없음)	에서 사용되지 않음 Washington DC		인스턴스에서 이 기능을 비활성화하는 단계는 KB1119956 검토하십시오.

플러그인	상태	설명	세부사항
Walk-up Experience용 배지 판독기 통합 (com.snc.badge_reader에서 제거됨)	에서 사용되지 않음 Washington DC	현장 워크업 큐 위치에서 배지 판독기 통합 애플리케이션을 사용하여 Walk- up Experience 사용자 만족도를 개선합니다.	고객 전용 판독기 클라이언트를 빌드하기 위한 지침을 검토합니다.
ITSM Agent Workspace 및 CMDB Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium, com.cmdb-workspace)	에서 사용되지 않음 Washington DC	ITSM Agent Workspace를 사용하여 ITSM 에이전트 경험을 개선하고 IT 이행 불륨을 보다 효율적으로 관리하십시오.	ServiceNow Store에서 ITSM용 Service Operations Workspace 애플리케이션을 설치합니다.
운영자 작업 공간 및 CMDB Agent Workspace (com.itom- noc-app, com.oi-scoped-app, com.sn-em-ai-action, com.sn- em-hidden-component, com.sn- em-ai-overview, com.sn-em- metric com.sn_log_viewer com.cmdb-workspace)	에서 사용되지 않음 Washington DC		ServiceNow Store에서 Service Operations Workspace for ITOM 애플리케이션을 설치합니다.
Cloud Provisioning and Governance - IBM Cloud용 Terraform 커넥터	에서 Utah사용되지 않습니다.		
CMDB: IT 기본 [com.sn_apphealth]	에서 Utah사용되지 않습니다.		CMDB 데이터 작업 공간/ 인사이트 및 데이터 기반 대시보드로 전환합니다.
CMDB 검색 [com.snc.cmdb_search]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	향상된 CMDB 검색 기능을 제공합니다.	CMDB Workspace로 전환합니다.
Connect 지원 [com.glide.connect.support]	에서 Utah사용되지 않습니다.	Connect 메시징 플랫폼에 빌드되며 지원 에이전트는 이를 통해 큐를 사용하여 최종 사용자에게 실시간 지원을 제공합니다.	Agent Workspace에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 마이그레이션합니다.
Conversational Integration with Google Assistant [com.sn.va.google.assistant]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	가상 에이전트가 가상 에이전트 주제를 사용하여 Google 음성 인터페이스를 통해 요청자와 상호작용할 수 있도록 합니다.	Google은 2023년 6월 13일부터 대화형 작업 기능을 더 이상 사용하지 않습니다. 지원 중단된 이 기능에 대한 의존성으로 인해 'Conversational

플러그인	상태	설명	세부사항
			Integration with Google Assistant' 스토어 애플리케이션에 대한 지원도 종료됩니다.
DevOps 구성 인사이트 [com.snc.devops.config.insights]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	구성 오류를 신속하게 식별하고 조치를 취할 수 있도록 보고서를 표시합니다.	이전에 DevOps Config Insights 애플리케이션과 함께 릴리스된 DevOps Config Insights 대시보드가 이제 DevOps Config 애플리케이션과 함께 릴리스됩니다. 이 변경으로 인해 고객 작업이 필요하지 않습니다.
현장 서비스 관리 모바일(레거시) [com.snc.work_management_m]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	조직에서 위치 기반 작업을 보다 효율적이고 안전하게 관리할 수 있도록 지원합니다.	향상된 네이티브 환경과 향상된 오프라인 기능을 통해 Field Service Management Mobile의 모든 기능을 제공하는 새로운 Field Service 모바일 애플리케이션 (com.sn_fsm_mobile)으로 마이그레이션합니다.
Google Hangouts 스포크 [com.sn.ghangouts.spoke]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	에서 이벤트가 발생할 ServiceNow때 Google Hangouts 작업을 수행하는 작업을 제공합니다.	캘린더 예약에 Google Hangouts 스포크를 사용하는 경우에서 Google 캘린더 애플리케이션ServiceNow Store의 설치 및 구성에 대한 안내는 마이그레이션 가이드 (KB1288254)  를 참조하십시오.
GRC: GDPR DPIA 가속기 [com.sn_irm_gdpr_dpia]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	데이터 보호 영향 평가(DPIA)를 수행하여 유럽 연합(EU) 내부 및 외부의 개인의 개인 데이터를 보호할 수 있습니다.	Privacy Management로 마이그레이션합니다.
IBM 커넥터	에서 Utah사용되지 않습니다.		대체 기능, 통합 허브 또는

플러그인	상태	설명	세부사항
[com.sn.cmp.ibm]			Anisble과의 통합을 선택하고 활성화합니다.
Investment Funding [com.snc.investment_planning], [com.snc.investment_planning_pmo]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	우선순위와 전략적 목표에 따라 자금 엔터티에 대해 지속적이고 유연한 투자 자금을 지원합니다. 하향식 및 상향식 자금 조달 및 엔터티 자금 조달 옵션을 제공합니다.	ServiceNow Store에서 Investment Funding을 활성화합니다 (2021년 9월 스토어에 출시 예정).
iText5 PDF 생성기 [com.snc.pdf_생성기]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	PDF 문서를 생성하는 도구입니다.	이것은 iText7 PDF 생성기로 대체됩니다.
ITSM 워크포스 최적화 [sn_wfo_itsm, sn_wfo_itsm_cnt]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	에 Workforce Optimization for ITSM Configurable Workspace 애플리케이션을 ServiceNow Store설치합니다.
법률 Service Management [com.snc.legal_service_automation, com.snc.marketing_service_automation, com.snc.finance_service_automation]	에서 Utah사용되지 않습니다.	법률 서비스 자동화 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	고객은 대체 기술을 찾아야 합니다.
맵 플러그인 [com.snc.fsm_map]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	Dispatcher Workspace 플러그인 [com.snc.uib.fsm_dispatcher_worksp] 활성화합니다.
Mobile Classic	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	Chrome 브라우저와 함께 iOS 6+ 또는 Android 4+를 실행하는 모바일 장치용 사용자 인터페이스입니다.	ServiceNow Mobile로 마이그레이션합니다. 마이그레이션에 대한 지침은 마이그레이션 가이드를 참조하세요.
다중 SSO (v1) [com.snc.integration.sso.multi.installer]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.		복수 SSO(v2) 플러그인으로 마이그레이션합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
온보딩 모바일 [com.sn_hr_onboarding]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.		NOW Mobile 애플리케이션에서 HR Mobile 플러그인으로 마이그레이션합니다.
OpenID 1회 사용자 인증(SSO) [com.snc.integrations.sso.openid]	에서 Utah사용되지 않습니다.		"Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" 플러그인 (com.snc.integration.sso.multi.install) 전환하고 SSO 기능을 사용하도록 IDP를 구성합니다.
Service Watch Insight용 Performance Analytics 프리미엄 [com.snc.pa.premium.swi]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	Service Watch 인사이트 및 퍼포먼스 분석을 포함하는 구독으로 권한이 부여된 퍼포먼스 분석 기능을 활성화합니다.	
Security Operations를 위한 기록된 향후 통합 (com.snc.위협.recordedfuture)	에서 Tokyo사용되지 않습니다.		ServiceNow Store에서 Security Incident Response 및 Threat Intelligence를 위해 Recorded Future로 마이그레이션합니다.
SAML 1.1 Single Sign-On - 업데이트 1 [com.snc.sso.saml11.update1] SAML 1.1 1회 사용자 인증 (SSO) [com.snc.sso.saml11] 통합-OpenID SSO [com.snc.integration.sso.openid]	에서 Utah사용되지 않습니다.	외부 OP(OpenID Provider)와 함께 사용되는 레거시 버전의 Single Sign-On입니다. OpenID Connect는 웹 서비스에서 제공 London 되지만 웹 서비스로 제한됩니다.	"Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" 플러그인 (com.snc.integration.sso.multi.install) 전환하고 OIDC 기반 SSO 기능을 사용하도록 IDP를 구성합니다.
SCCM 플러그인 [com.snc.integration.sccm2007] [com.snc.integration.sccm2012v2], [com.snc.integration.sccm2016]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.		ServiceNow Store에서 대체 플러그인인 Service Graph Connector for SCCM을 활성화합니다.
Service Management 애플리케이션 디자이너 [com.snc.service_management.core]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	유사한 서비스 관리 워크플로우를 사용하는 사용자 지정	App Engine Studio(com.snc.app- engine-studio)를 사용하여 이

플러그인	상태	설명	세부사항
		애플리케이션을 생성할 수 있습니다.	기능을 활성화할 수 있습니다.
Software Asset Management 클래식 UI	에서 Utah사용되지 않습니다.	com.snc.software_asset_management(Software Asset Management)를 위한 클래식 사용자 인터페이스입니다.	소프트웨어 자산 작업 공간 (com.sn_sam_workspace)으로 마이그레이션하여 새 사용자 인터페이스를 사용합니다.
Service Management 지리적 위치 모바일 [com.snc.service_management_m]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Service Management 지리적 위치용 모바일 UI에 메뉴를 제공합니다.	Service Management Geolocation의 모든 기능을 향상된 네이티브 환경으로 제공하는 새로운 Field Service Mobile 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
SIG(Standardized Information Gathering) 평가 [com.snc.sig_asmt_core]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Excel 시트를 통해 SIG 질문에 대한 답변을 임포트하는 데 필요한 프로세서입니다.	GRC: SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt) 스토어 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
SIG(Standardized Information Gathering) 질문서 [com.sn_sig_app]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	2018 및 2019 SIG 질문서 콘텐츠를 배포한 스토어 애플리케이션입니다. 이 콘텐츠는 에서 더 이상 지원되지 ServiceNow않습니다.	지원되는 버전의 SIG Questionnaire(2023, 2022, 2021)가 포함된 GRC: SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt) 스토어 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.
Security Operations용 Tanium Integration V2 [com.snc.secops.tanium.v2]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	Tanium 기능에 대한 확장된 사용 사례를 지원합니다.	Tanium ServiceNow Store에서 릴리스한 Security Operations용 Tanium 통합을 에 설치합니다.
CSM용 VAM(Vaccine Administration Management) 5.0 [sn_vaccine_sm]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	감염병 백신 접종을 처음부터 끝까지 관리하는 기능을 제공합니다.	의료 및 생명 과학 서비스 관리로 전환.
Vendor Manager Workspace(레거시)	에서 Utah사용되지 않습니다.	Vendor Manager Workspace에	새 작업 공간인 ServiceNow Store의 Vendor

플러그인	상태	설명	세부사항
[com.snc.vlm.vmw]		액세스할 수 있습니다.	Management Workspace로 마이그레이션합니다.
가상 에이전트 분석 대시보드 [com.glide.cs.pa]	에서 Tokyo사용되지 않습니다.	Virtual Agent는 챗봇을 검토하기 위해 바로 사용 가능한 분석 대시보드입니다.	ServiceNow Store에서 대체 기술인 Conversational Analytics v1.0으로 마이그레이션합니다.
Workforce Optimization for CSM(레거시) [com_snc_wfo_csm]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	관리자, 감독자 및 팀장을 위한 채널 관리, 팀 성과, 일정, 기술 결정 및 코칭 기능을 제공하여 고객 서비스 팀의 품질과 효율성을 개선하고 팀 만족도를 높입니다.	에서 사용할 수 있는 Workforce Optimization for CSM 애플리케이션으로 전환합니다 ServiceNow Store. UI Builder를 사용하여 Workforce Optimization for Customer Service를 구성할 수 있습니다.
Workforce Optimization for ITSM(레거시) [com.snc.wfo_itsm]	에서 Vancouver사용되지 않습니다.	레거시 작업 공간의 단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지하는 데 도움이 됩니다.	에서 사용할 수 있는 sn_wfo_cfg_itsm(Workforce Optimization for ITSM) 애플리케이션으로 전환합니다 ServiceNow Store. UI Builder를 사용하여 Workforce Optimization for IT Service Management를 구성할 수 있습니다.
가상 에이전트에 대한 IE11 지원 [com.glide.cs.chatbot, com.glide.cs.chatbot.lite]	IE11 브라우저에 대한 지원이 종료되었습니다.		

사용 중단 예정인 플러그인

이 테이블은 향후 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정인 기존 플러그인을 보여줍니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
DevOps 구성 [com.snc.devops_config]	DevOps 구성 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에	단일 시스템을 사용하여 DevOps 환경에서 구성 데이터를	

플러그인	상태	설명	세부사항
• DevOps Config Exporter 콘텐츠 팩 [com.snc.devops.config.exporter.content] • DevOps Config Policy Content Pack [com.snc.devops.config.policy.content] • 구성 데이터 관리 [com.sn_cdm] • 구성 데이터 관리 UI의 컨텍스트 메뉴 구성요소 [com.servicenow_cdm_context_menu]	대한 사용 중단이 예정되어 있습니다.	관리하고 유효성을 검증합니다.	
GRC: 데브옵스 액셀러레이터 [com.sn_grc_devops]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	고객이 Policy as a Code Engine (PaCE) 과 통합된 DevOps 정책 및 GRC 통제 목표에 대한 규정 준수를 평가할 수 있습니다.	
ITSM용 예측 인텔리전스 워크벤치 [com.sn_piwb_itsm_content]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	고객이 도메인별 콘텐츠를 시드하여 Predictive Intelligence Workbench를 통해 작성된 사용 사례에 대한 구현 지침을 제공할 수 있습니다.	에서 ServiceNow Store Task Intelligence for ITSM 애플리케이션을 설치하고 Task Intelligence Admin Console을 사용합니다. 자세한 내용은 설명서를 참조하세요 Task Intelligence for ITSM .
Legal Counsel Center Classic [com.sn_lg_workspace] 및 Legal Counsel Center 구성요소 [com.sn_lg_ws_comps]	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	Legal Counsel Center Classic을 통해 법무 부서 구성원은 법률 문제를 범주화하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 처리할 수 있습니다.	에서 ServiceNow Store Legal Counsel Center 애플리케이션을 설치하고 설명서를 검토합니다 Legal Counsel Center .
Customer Service Management용 Order Management [com.sn_csm_order_mgmt]	2028년 9월에 사용 중단 예정 또는 Order Management 구독 기간 종료 날짜(둘 중 더 빠른 날짜)	Order Management는 주문을 생성, 관리 및 추적하는 기능을 제공합니다.	에서 ServiceNow Store 새 Order Management 애플리케이션을 설치하고 설명서에서 Install and configure Order Management .

플러그인	상태	설명	세부사항
			구성 지침을 검토합니다.
IBM 동적 변환 (com.glide.ibm_translation_spoke)	2024년 12월 사용 중단 예정	이 스포크는 스토어에서 제공되며 ServiceNow의 Dynamic Translation 플러그인과 함께 작동합니다. 대체 번역 서비스(Google, Microsoft)를 사용할 수 있습니다.	IBM은 2024년 6월 10일에 지원이 종료되고 2024년 12월 10일에 영구 제거되는 Watson Language Translator의 수명 종료를 발표했습니다. Dynamic Translation Google 및 Microsoft에서 사용할 수 있는 Dynamic Translation 서비스를 살펴보려면 설명서를 검토하십시오.
Site Reliability Metrics 및 (com.sn_srm)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	일반적으로 서비스 수준 표시기(SLI)라고 하는 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구에서 애플리케이션 성능 신호를 캡처합니다. 그런 다음 SRM 애플리케이션을 사용하여 SLO(서비스 수준 목표), EB(오류 예산) 및 정책 기반 작업을 생성할 수 있습니다.	에서 서비스 신뢰성 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 시작 블로그 를 검토하여 애플리케이션 및 기능에 대해 자세히 알아봅니다.
사이트 신뢰성 운영 (com.sn_srops)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	팀을 온보딩하고 몇 분 만에 서비스를 등록하여 단일 작업 공간에서 마이크로서비스의 가시성을 높입니다. 웹hook 통합을 통해 원격 분석에 빠르게 연결하여 관찰 가능성을 개선하고 경보 자동화로 인시던트를 더 빠르게 해결합니다.	에서 서비스 신뢰성 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하고 시작 블로그 를 검토하여 애플리케이션 및 기능에 대해 자세히 알아봅니다.
지식 관리 v3 (com.snc.knowledge3)	Y 릴리스에서 사용 중단 예정	Washington DC 릴리스부터는	의 안내 Configuring Knowledge

플러그인	상태	설명	세부사항
		Knowledge Management v3 홈페이지가 더 이상 배포되거나 활성화되지 않습니다.	Management  에 따라 com.snc.knowledge_serviceportal(Knowledge Management Service Portal) 플러그인을 설치 및 구성하고, 시스템 속성 sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal로 설정하여 v3 홈페이지에서 포털로의 리디렉션을 활성화합니다.
클래식 Cloud Discovery를 사용한 Cloud Discovery 설정	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	클라우드 검색을 수행하고 검색된 클라우드 자원을 관리하기 위해 Cloud Provisioning and Governance를 사용하기 위해 Cloud Discovery를 설정할 수 있습니다.	Cloud Operations Workspace(COW)를 ServiceNow Store에 설치합니다.
클라우드 지출 대시보드 [sn_sam_cld_spend]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	단일 대시보드에서 소프트웨어, 플랫폼 및 인프라를 포함한 모든 클라우드 지출을 볼 수 있습니다.	에 ServiceNow Store Asset Executive Workspace를 설치합니다.
Employee Campaigns for Workplace from Facebook [com.snc.sn_fb_wp_campaigns]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	컨텐츠를 캠페인으로 패키지화하고 Workplace from Facebook의 그룹에 컨텐츠를 게시할 수 있습니다.	대체품이 없습니다. 이 응용 프로그램을 사용하는 경우 지원되지 않는 응용 프로그램을 사용자 지정 코드로 유지 관리할 수 있습니다.
시설 서비스 관리 [com.snc.facilities_service_automation]	2025년 3월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	시설 요청을 관리하고 사용자가 위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 평면도에서 요청을 보려면 Facilities Visualization Workbench(com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인이 필요합니다. Facilities Visualization Workbench(com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인도	Workplace Service Delivery로 전환.

플러그인	상태	설명	세부사항
		설치되면 통합 파일이 설치됩니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
시설 시각화 워크벤치 [com.snc.facilities_service_automation.fvm]	2025년 3월에 사용 중단되거나 종료될 예정입니다.	대화형 평면도 기능을 활성화합니다.	Workplace Service Delivery로 전환.
현장 서비스 맵 [com.snc.fsm_map]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	에이전트, 작업 및 에이전트 경로를 볼 수 있도록 디스패치 맵을 표시합니다.	Field Service 디스패처 작업 영역을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 Configuring Dispatcher Workspace 를 참조하십시오.
재무 서비스 관리 [com.snc.finance_service_automation]	2023년 2월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	Finance Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
FSM 에이전트 클래식 작업 공간 [com.snc.agent_workspace.fsm]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.		Field Service 디스패처 작업 영역을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 Configuring Dispatcher Workspace 를 참조하십시오.
Global Reporting Initiative(GRI) ESG용 Content Accelerator [com.sn_esg_gri]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	권한 문서 및 인용과 같은 ESG 프레임워크를 제공하고 관련 메트릭 정의를	에서 ServiceNow StoreESG Content Accelerator 애플리케이션을 설치합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
		제공합니다. 이를 통해 고객은 ESG 규정 준수 여정을 가속화하고 규정 준수 환경의 최전선에 설 수 있습니다.	자세한 내용은 Unified content management  .
HR 에이전트 모바일 [com.sn_hr_mobile_agent]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.		대체품이 없습니다. 이 플러그인을 사용하는 경우 지원되지 않는 플러그인을 사용자 지정 코드로 유지할 수 있습니다.
HR 에이전트 작업 공간 [com.sn_hr_agent_workspace]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	HR Service Delivery Agent Workspace를 사용하여 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 신속하게 문제를 해결합니다.	케이스 관리용 HRSD Configurable Agent Workspace를 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 커뮤니티 문서를  참조하십시오 Agent Workspace for HR Case Management (Configurable)  .
HR Service Delivery v1.0(레거시) [com.snc.hr.core.cms, com.snc.hr.core, com.snc.hr.hr_connect, con.snc.hr.pa, com.snc.hr.service_portal]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	기업 생산성을 극대화하고 직원에게 필요한 서비스 경험을 제공합니다.	Human Resources Core v2.0 범위가 지정된 애플리케이션 {com.sn_hr_core}으로 마이그레이션합니다.
인스턴스 보안 센터 [sn_isc_core, sn_isc_nlu, sn_isc_va]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	인스턴스 보안 통제의 준수 수준을 모니터링하고, 보안 이벤트 모니터링 메트릭을 보고, 인스턴스 보안 설정을 구성하고 유지관리하는 작업을 모두 인스턴스 보안 센터 내에서 수행합니다.	예 ServiceNow Security Center를 ServiceNow Store에 설치합니다. 자세한 내용은 Unified content management  .
ITSM Pro - 서비스 소유자 작업 공간 [com-spm _ 작업 영역]	구독 기간이 종료되거나 Digital Portfolio Management로 마이그레이션할 때 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	프리미엄 Service Portfolio Management 경험을 제공합니다. 포트폴리오 관리자와 서비스 소유자는 통합되고	ServiceNow Store의 Digital Portfolio Management로 마이그레이션합니다.

플러그인	상태	설명	세부사항
		시각적으로 직관적인 사용자 인터페이스에 액세스하여 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링합니다.	
마에스트로RS [app-irm-bcm]	MaestroRS 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에 사용 중단될 예정입니다.		ServiceNow Store에서 4개의 Business Continuity Management 교체 애플리케이션을 활성화합니다. • GRC: Business Continuity Management – 코어 • GRC: 비즈니스 연속성 계획 • GRC: Business Impact Analysis • GRC: Business Continuity Management – 구성요소
마케팅 Service Management [com.snc.marketing_service_automation]	2023년 2월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	Marketing, Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.	
IntegrationHub용 Microsoft AD 스포크 [com.sn.ad.spoke]	계약 종료 날짜 또는 2028년 3월(둘 중 더 빠른 날짜)에 사용 중단될 예정입니다.	프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 AD에서 사용자, 그룹, 컴퓨터 및 개체의 관리를 자동화할 수 있습니다.	에 ServiceNow Store Microsoft Active Directory v2 스포크 애플리케이션 설치 지침은 마이그레이션 가이드 (KB1284583)  를 참조하십시오.

플러그인	상태	설명	세부사항
소셜 Q&A [com.sn_kb_social_qa]	향후 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	사용자가 질문을 하거나 답변하고 질문과 답변에 투표할 수 있습니다. 소셜 Q&A는 Knowledge 애플리케이션을 확장하고 사용자 기준 및 여러 지식베이스와 같은 기존 Knowledge 기능을 사용합니다. 기본적으로 이 플러그인은 Paris 릴리스로 업그레이드하는 기존 고객에게 활성화됩니다. Paris부터 신규 고객에 대한 플러그인이 비활성화됩니다.	
추가 작업용 Service Graph Connector for ExtraHop [com.snc.cmdb.extrahop_integration]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	ExtraHop 애플리케이션에서 인스턴스 ServiceNow 로 데이터를 끌어오는 기능을 제공합니다.	에 ExtraHop Reveal(x) 애플리케이션을 위한 서비스 그래프 커넥터를 ServiceNow Store설치합니다. 이 애플리케이션은 ExtraHop 소유입니다.
SASB(Sustainability Accounting Standards Board) ESG를 위한 콘텐츠 가속기 [com.sn_esg_sasb]	X 릴리스에서 더 이상 사용되지 않을 예정입니다.	SASB Accelerator는 고객이 SASB 프레임워크를 쉽게 채택하여 ESG 고지사항을 생성할 수 있도록 ESG Management and Reporting 애플리케이션과 함께 사용하도록 설계되었습니다.	에서 ServiceNow StoreESG Content Accelerator 애플리케이션을 설치합니다. 지침은 다음을 참조하십시오. Unified content management
Trusted Security Circles [sn_ti], [sn_tis_a]	2023년 9월 또는 마지막 구독 기간이 종료되면 사용 중단될 예정입니다.		
Vendor Performance Management	2024년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	벤더 데이터를 측정, 관리, 추적하고 고유한 그래픽 뷰에서 성과 특성을	ITSM Pro v2 구독 패키지에 포함된 Vendor Manager Workspace로 전환하십시오.

플러그인	상태	설명	세부사항
[com.snc.vendor_performance], [com.snc.vendor_ticket]		비교할 수 있는 기능을 제공합니다.	

Tokyo에서 **Washington** DC로 플러그인 이름 변경 및 변경

이 테이블에는 , , 또는 에서 이름이 바뀌었거나 변경Tokyo된 기존 플러그인이 나열됩니다Washington DC. VancouverUtah

플러그인	상태	설명	세부사항
가상 에이전트 API(sn_va_as_service)	에서 변경되었습니다 Washington DC.	채팅 인터페이스 또는 봇을 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅과 통합합니다.	com.sn.omnichannel.callback 플러그인이 제거되었으며 com.sn_ext_agent_management_util 플러그인이 이제 종속 항목입니다.
고급 목표 프레임워크 [sn_gfa]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	에 있는 Now Platform모든 소스에서 대상의 실제 값을 자동화하여 목표 진행률을 실시간으로 모니터링하는 기능을 제공합니다.	(으)로 이름이 변경되었습니다 Goal Framework for SPM.
Alignment Planner Workspace [sn_align_ws]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	전통적인 워터폴 접근 방식에 대한 작업의 우선순위를 지정하고 로드맵을 작성하며 추적하여 프로젝트 및 수요 관리를 개선합니다.	(으)로 이름이 변경되었습니다 포트폴리오 계획.
클라우드 인사이트 [sn_clin]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	클라우드 자산과 관련된 전체 비용을 분석하여 운영을 최적화하고 비용을 절감할 수 있는 기회를 식별하고 조치를 취할 수 있습니다.	클라우드 비용 관리로 이름이 변경되었습니다.
Alignment Planner Workspace용 렌즈 [sn_apw_advanced]	에서 Utah이름이 변경되었습니다.	Agile, 워터폴 또는 하이브리드 접근 방식을 사용할 때 모든 작업의 우선순위를 지정하고, 목표를 조정하고, 시각적으로 로드맵을 작성하고, 진행 상황을 추적합니다.	(으)로 이름이 변경되었습니다 Strategic Planning.

플러그인	상태	설명	세부사항
제조 공통 [com.sn_mfg_common]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	Operational Technology 솔루션을 사용할 수 있게 해주는 공통 종속성입니다.	Industrial Workspace Common으로 이름이 변경되었습니다.
Manufacturing Process Manager [com.sn_otsm]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	팀이 개별 시설에서 산업 장비 모델 및 관련 생산 프로세스를 매핑하고 시각화할 수 있도록 합니다.	산업 프로세스 관리자로 이름이 변경되었습니다.
FSM용 Process Optimization 컨텐츠 팩 [com.snc.fsm_process_optimization]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	감사 추적의 작업 주문 작업 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스 소유자가 심층 분석을 수행하고 프로세스 통찰력을 발견하여 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 합니다.	Process Mining Conent Pack for FSM으로 이름이 변경되었습니다.
소프트웨어 자산 관리 플레이북 [com.sn_sam_playbook]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	Playbook 및 안내 설정은 일상적인 소프트웨어 관리 활동에서 작업을 완료하는 단계별 지침을 제공합니다.	Software Asset Management 플레이북 및 안내 설정으로 이름이 변경되었습니다.
Workplace Safety Management [sn_wsd_core]	에서 Vancouver이름이 변경되었습니다.	워크플레이스에서 직원을 위해 안전하고 원활한 관리형 프로세스를 만드는 데 도움이 됩니다.	Workplace Core로 이름이 변경되었습니다.

유지관리 모드의 플러그인

이 표에는 유지관리 모드에 있는 기존 플러그인이 나열됩니다.

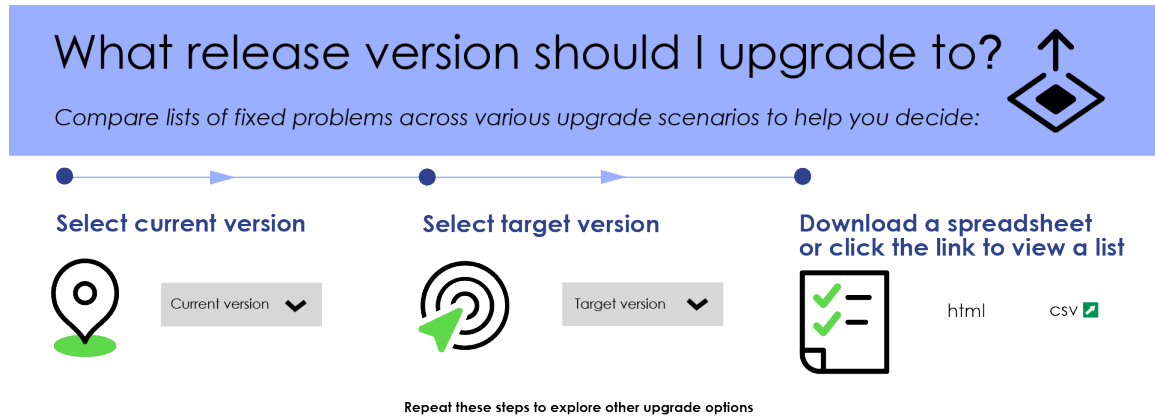
플러그인	상태	설명	세부사항
CSM용 Advanced Work Assignment [com.sn_csm.awa]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인을 활성화하면 이 플러그인이 활성화됩니다.	
CMS 사용자 인터페이스 - Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	핵심 IT 셀프 서비스 애플리케이션을 참조하는 데 사용되는 모든	

플러그인	상태	설명	세부사항
		컨텐츠 관리 시스템 항목(블록, 페이지 및 메뉴)이 이 플러그인에 패키징되어 있습니다. 또한 모든 서비스 관리 애플리케이션의 핵심 기반이기도 합니다.	
컨텐츠 관리 [com.glide.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
컨텐츠 관리 확장 유형 [com.glide.cms.types]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	iFrame 및 Flash 프레임을 추가하는 컨텐츠 관리의 확장입니다. ServiceNow 개인에게서 컨텐츠 관리 시스템 (CMS: Content Management System) 애플리케이션을 요청해야 합니다. CMS를 활성화하는 대신, 새로운 개발에 서비스 포털 새로운 개발에 사용 합니다. 서비스 포털은 정교한 사용자 환경을 갖춘 CMS의 대안이며, 기본적으로 기본 시스템에서 활성화됩니다. 및 Content Management and Service Portal  를 참조하십시오 Service Portal .	
컨텐츠 관리 iFrame 유형 [com.glide.cms.type.iframe]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
Content Management 플래시 유형 [com.glide.cms.type.flash]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		

플러그인	상태	설명	세부사항
CSM 계정 계층 구조 [com.snc.sn_csm_account_hierarchy]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 조회 및 확인 [com.snc.sn_csm_lookup_verify]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
CSM 작업 공간 - 구성요소 [com.csm_workspace_components]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
시설 이동 관리 (com.snc.facilities_service_automation.이동) 2025년 3월에 사용 중단되거나 구독 기간이 종료될 예정입니다.	유지 관리 모드만 해당됩니다.	단일 사용자 이동 기능뿐만 아니라 엔터프라이즈 이동 및 이동 계획 기능을 활성화합니다.	Workplace Service Delivery로 전환.
시설 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.facilities_service_automation.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
시설 서비스 관리 모바일 [com.snc.facilities_service_automation_m]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	Facilities Service Management Mobile 구성요소를 관리합니다.	
현장 서비스 관리 CMS 포털 [com.snc.work_management.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	단일 CMS 페이지에서 Field Service Automation 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다.	
인적 자원 응용 프로그램: 핵심 CMS [com.snc.hr.core.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	HR용 Case and Knowledge Management를 제공합니다. 들어오는 케이스의 수와 유형을 파악하면서 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용 및 이행을 표준화합니다.	
조회 및 확인 [com.snc.sn_lookup_and_verify_config]	유지 관리 모드만 해당됩니다.		
서비스 카탈로그 CMS 확장 [com.glideapp.servicecatalog.cms]	유지 관리 모드만 해당됩니다.	CMS 내에서 카탈로그 환경을 정의하는 기능을 제공합니다.	

워싱턴 D.C.로 업그레이드하기 위한 맞춤형 PRB 릴리스 정보

Washington DC 제품군으로 업그레이드하려는 경우 문제(PRB) 수정은 업그레이드 계획의 중요한 요소가 될 수 있습니다. 다양한 Washington DC 업그레이드 시나리오에서 수정된 문제 목록을 비교하면 업그레이드하려는 릴리스 버전을 결정하는 데 도움이 됩니다.



누적 PRB 릴리스 정보 생성

업그레이드에 대한 개인화된 릴리스 정보를 생성하려면 기능별로 필터링을 사용하여 현재 릴리스 버전과 대상 버전을 선택합니다. 테이블이 필터링되어 선택한 업그레이드 시나리오에 대한 개인화된 릴리스 정보가 표시됩니다. 누적 PRB 릴리스 정보를 HTML로 보거나 CSV 파일로 다운로드할 수 있습니다. 이러한 릴리스 노트의 HTML 표시를 개선하기 위해 노력하고 있지만, 그동안 이 개인화된 릴리스 노트 환경을 즐기시기 바랍니다.



경고:

개인화된 PRB 릴리스 정보에는 이제 보안 PRB 수정 사항이 포함됩니다. PRB 테이블을 보안 범주별로 필터링하거나 "보안 버그"라는 텍스트를 검색할 수 있습니다.

워싱턴 D.C.로 업그레이드 시 발생하는 문제 수정

개인화된 릴리스 정보 생성기에는 사용 가능한 대상 릴리스 버전만 나열됩니다. PRB, 설명서 업데이트 또는 특정 릴리스 버전에 포함된 수정 사항에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 설명서](#) 웹 사이트에서 표준 릴리스 정보 주제를 찾아볼 수도 있습니다.



중요사항:

관심 있는 PRB 수정 프로그램이 모두 포함된 최신 릴리스 버전으로 업그레이드해야 합니다.

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
San Diego 얼리 액세스 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
San Diego 얼리 액세스 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
San Diego 패치 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
San Diego 패치 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
San Diego 패치 4b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 4b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 5	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 5	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 6	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 6	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 7	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 7	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 7 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 7 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 7a	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 7a	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 7b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 7b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 8	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 8	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 9	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
San Diego 패치 9	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 9a	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 9a	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 9a 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 9a 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 9b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 9b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 10	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 10	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 10 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 10 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
San Diego 패치 10 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
San Diego 패치 10 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
도쿄 얼리 액세스	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
도쿄 얼리 액세스	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Tokyo 패치 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 1 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 1 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 1a	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 1a	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 1b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 1b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 2 핫픽스 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Tokyo 패치 2 핫픽스 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 3 핫픽스 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 4 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 4 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 4 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Tokyo 패치 4 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 4 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 4 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 4a	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 4a	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 4a 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 4a 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 4b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 4b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 5	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 5	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 5 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 5 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 5 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 5 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 5 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Tokyo 패치 5 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 6	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 6	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 6 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 6 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 6 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 6 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 7	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 7	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 7 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 7 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 7a	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 7a	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 7b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 7b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 8	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Tokyo 패치 8	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 8 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 8 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 8 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 8 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 9	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 9	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Tokyo 패치 9 핫픽스 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Tokyo 패치 10	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Tokyo 패치 10	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 10 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 10 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 10 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 10 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Tokyo 패치 10 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Tokyo 패치 10 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 얼리 액세스	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 얼리 액세스	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 1 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 1 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 1 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 1 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Utah 패치 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 2 핫픽스 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 3 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 3 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Utah 패치 4 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 5	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 4 핫픽스 5	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 5	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 5	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 5 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 5 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 6	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 6	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 6 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Utah 패치 6 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 6 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 6 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 7	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 7	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 7 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 7 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 7 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 7 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 7a	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 7a	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 7b	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 7b	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 8	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV
Utah 패치 8	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV
Utah 패치 8 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Utah 패치 8 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 8 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 8 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 9	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 9	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 9 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 9 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Utah 패치 10	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Utah 패치 10	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
밴쿠버 얼리 액세스	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
밴쿠버 얼리 액세스	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 얼리 액세스 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 얼리 액세스 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 얼리 액세스 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 얼리 액세스 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Vancouver 패치 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 1 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 1 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 2 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 2 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 2 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 2 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 2 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 2 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 2	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 

현재 버전	대상 버전	뷰	다운로드
Vancouver 패치 3 핫픽스 2	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 3	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 3	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 3 핫픽스 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 4	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 4	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 4 핫픽스 1	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 4 핫픽스 1	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 5	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 5	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 6	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 6	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
Vancouver 패치 7	워싱턴 DC 얼리 액세스		CSV 
Vancouver 패치 7	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 
워싱턴 DC 얼리 액세스	WashingtonDC Early Access 핫픽스 1		CSV 

사용 가능한 패치 및 핫픽스

제품군에는 Washington DC 패치와 핫픽스가 포함되어 있습니다.

i 중요사항:

인스턴스를 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 업그레이드 문서](#)를 참조하십시오.

릴리스 주기에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 릴리스 주기](#)를 참조하십시오.

i 주:

이 Now Platform 주요 제품군 릴리스는 이제 규제된 시장 환경에서 사용할 수 있습니다. 격리된 환경에서 사용할 수 있는 서비스에 대한 자세한 내용은 [KB0743854](#)를 참조하십시오.

2024년 1분기 패치 프로그램 목표

대상은 패치 전에 변경될 수 있습니다. 대상 버전은 반드시 필요한 경우에만 변경됩니다.

릴리스	패치 대상 옵션	릴리스 정보
Vancouver	Vancouver 패치 4 핫픽스 1b	Vancouver
유타	Utah 패치 9 핫픽스 1b	Utah
Tokyo	Tokyo 패치 10 핫픽스 2b	Tokyo

사용 가능한 버전

보안 패치 및 보안 핫픽스 릴리스 정보를 보려면 support.servicenow.com (이전의 HI)에 로그인하십시오.

릴리스 버전	릴리스 유형	출시일	가용성
Washington DC 패치 1 Washington DC 패치 1 보안 수정 사항	패치	2024/03/20	사용 가능
Washington DC EA 핫픽스 1 패치	핫픽스	2024/02/06	사용 가능
Washington DC 보안 및 주요 수정 사항 기타 Washington DC 모든 수정 사항	기능 조기 가용성	2024/02/01	사용할 수 없음

- 사용 가능: 모든 사용자가 버전으로 업그레이드할 수 있습니다. "사용 가능" 버전이 .
- 요청하여 사용 가능: [접촉 창구 고객 서비스 및 지원](#) 버전으로 업그레이드하기 위한 승인입니다.
- 사용할 수 없음: 릴리스 버전을 사용할 수 없습니다.

MetricBase 릴리스

최신 MetricBase 온프레미스 릴리스 정보는 [KB0748185](#)를 참조하십시오.

보조 소프트웨어 릴리스

ServiceNow Store에서 다운로드할 수 있는 최신 Password Reset Windows 애플리케이션, ODBC 드라이버 및 기타 모든 보조 소프트웨어에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow Store 릴리스 정보를](#) 참조하십시오.

Washington DC 패치 1

패치 1 릴리스에는 Washington DC 중요한 문제 수정 사항이 포함되어 있습니다.

Washington DC 패치 1은 2024년 3월 20일에 릴리스되었습니다.

- 빌드 날짜: 03-09-2024_0815
- 빌드 태그: 글라이드-워싱턴DC-12-20-2023_patch1-02-28-2024

i 중요사항:

인스턴스를 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 업그레이드 문서](#)를 참조하십시오.

릴리스 주기에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 릴리스 주기](#)를 참조하십시오.

i 주:

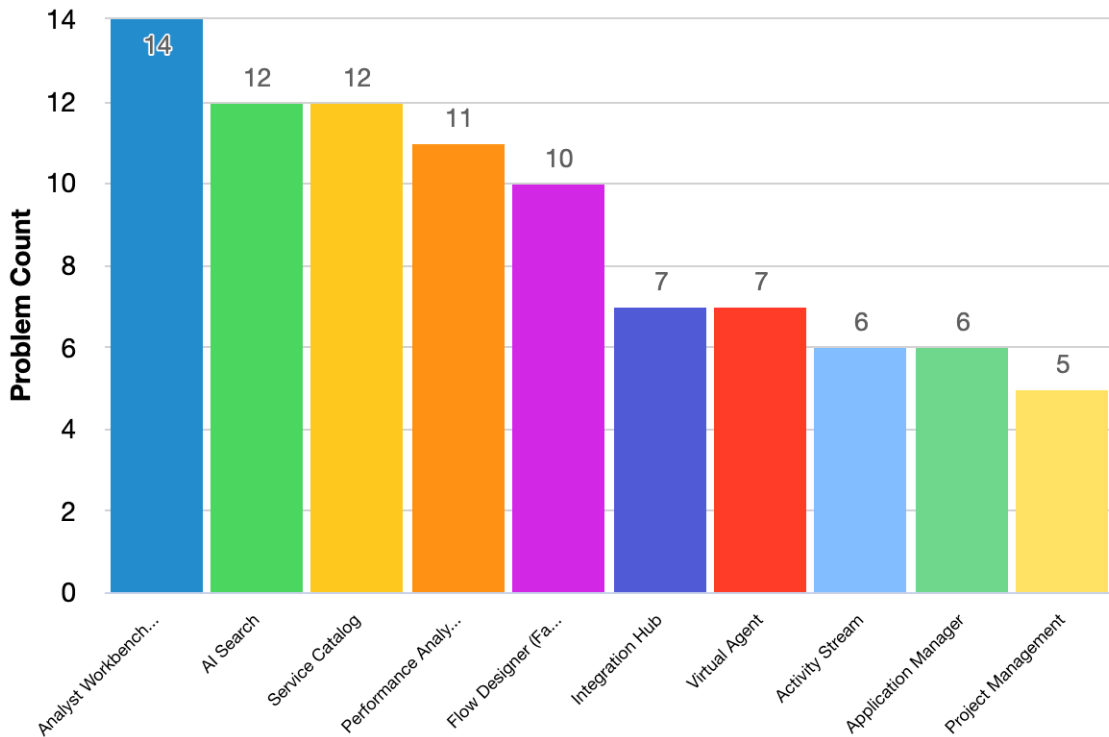
이 Now Platform 주요 제품군 릴리스는 이제 규제된 시장 환경에서 사용할 수 있는 ServiceNow입니다. 격리된 환경에서 사용할 수 있는 서비스에 대한 자세한 내용은 [KB0743854](#)를 참조하십시오.

이 릴리스에서 수정된 문제의 다운로드 가능하고 정렬 가능한 버전을 보려면 [여기를](#) 클릭하십시오.

개요

Washington DC 패치 1에는 다양한 범주의 246 개 문제 수정 사항이 포함되어 있습니다. 아래 차트는 이 패치에 포함된 상위 10개 문제 범주를 보여줍니다.

상위 10개 문제 범주



보안 관련 수정사항

Washington DC 패치 1에는 특정 ServiceNow[#] 응용 프로그램 및 Now Platform[#]. 가장 안전한 최신 기능을 사용하려면 이 릴리스로 업그레이드하는 것이 좋습니다. 패치 1에서 Washington DC 해결된 보안 문제에 대한 자세한 내용은 [KB1634762](#) 참조하십시오.

패치 1의 **Washington DC** 변경 사항

핵심 Now Platform 릴리스 정보

인스턴스에 있는 기본 시스템 UI 문자열 콘텐츠의 아랍어 번역을 통해 아랍어를 사용하는 사용자를 수용합니다. 이러한 번역을 받으려면 I18N: Arabic Translations 플러그인 (com.snc.i18n.arabic)을 활성화하십시오.

Email unsubscribe

클릭 한 번으로 구독 취소: 클릭 한 번으로 이메일 알림 구독을 취소합니다. 이메일 주소 옆에 있는 구독 없음을 선택하여 양식 알림 이메일을 직접 구독 취소할 수 있습니다. n개의 구독 취소 요청이 통과하고 미리 서식이 지정된 이메일 메시지가 자동으로 전송됩니다.

여러 이메일 주소가 구독된 사용자의 경우 기본 이메일 주소에서 구독을 취소하면 다른 모든 이메일 주소에서 자동으로 구독이 취소됩니다. 보조 이메일 주소를 통한 구독 취소는 현재 지원되지 않으며 요청이 이행되지 않습니다.

New plugins in Washington DC

인스턴스에 있는 기본 시스템 UI 문자열 콘텐츠의 아랍어 번역을 제공합니다.

사용 중단 예정인 플러그인

DevOps Config [com.snc.devops_config] 플러그인: DevOps 구성 애플리케이션에 대한 고객의 특정 계약 종료 기간에 대한 사용 중단이 예정되어 있습니다.

GRC: DevOps 가속기 [com.sn_grc_devops]: Y 릴리스에서 사용 중단 예정.

주목할 만한 수정 사항

다음 문제와 수정사항은 가장 중요한 수정부터 시작하여 고객에게 미치는 잠재적인 영향에 따라 정렬됩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
애플리케이션 관리자 PRB1718754 KB1587314	Vancouver에서는 클래식 Application Manager가 업그레이드를 완료로 표시하더라도 플러그인 업그레이드가 새 Application Manager에서 멈춥니다	클래식 Application Manager는 플러그인이 성공적으로 설치되었다고 표시하지만 sys_execution_tracker 항목은 여전히 실행 중으로 표시됩니다. 실행 추적기가 완료 상태로 업데이트되지 않았고 오류로 인해 진행률이 94%로 남았습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
애플리케이션 관리자 PRB1728645	종속 애플리케이션의 UI가 ServiceNow Store에서 숨겨져 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션 설치 프로세스를 방해합니다.	이 문제는 프로덕션 인스턴스에 애플리케이션을 설치하는 동안에만 발생합니다. 애플리케이션에서 설치 프로세스 중에 의존성 앱을 설치해야 하고 해당 앱(의존성 앱)이 ServiceNow Store의 인스턴스에 매핑되지 않은 경우, 앱 설치 대화 상자에서 계속 진행하기 전에 사용자에게 스토어에서 앱을 구매하도록 요청합니다. 사용자가 제공된 링크를 클릭하면 ServiceNow Store로 이동되며 '선택한 기준과 일치하는 앱을 찾을 수 없습니다.'라는 메시지가 표시됩니다.	1. 프로덕션 인스턴스에서 Employee Center를 활성화해 보십시오. 2. "시스템 애플리케이션"에서 앱을 검색합니다. 3. 설치를 클릭합니다. 4. 설치가 진행되기 전에 대화 상자가 나타납니다. Employee Center에 대한 종속성 목록이 표시됩니다. Employee Center Core는 해당 의존성 중 하나입니다. 인스턴스에 설치되어 있지 않은 경우 대화 상자에 '스토어에서 구입해야 함'이라는 메시지가 표시되는지 확인합니다. 5. 대화 상자에 제공된 "Employee Center Core" 링크를 클릭합니다. 스토어 페이지가 열리고 '선택한 기준과 일치하는 앱을 찾을 수 없습니다'라는 메시지가 표시됩니다.
Service Portal PRB1719006 KB1587072	onChange 카탈로그 클라이언트 스크립트를 통해 설정된 경우에는 읽기 전용 HTML 변수가 표시되지 않습니다	이 문제는 밴쿠버에서 업그레이드한 후에 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
구문 편집기 PRB1725418 KB1588249	자동 완성 옵션이 누락되었습니다.	자동 완성이 g_form 및 기타 변수에 필요한 모든 완성 옵션을 표시하지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
모니터 업그레이드 PRB1717068 KB1585080	업그레이드 모니터에서 가져온 스크립트에 대한 "충돌 해결"을 시도하면 제대로 작동하지 않습니다.	잡히지 않은 TypeError: 'MutationObserver'에서 'observe'를 실행하지 못했습니다: 매개 변수 1은 'Node' 유형이 아닙니다'.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

기타 모든 수정 사항

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
접근 제어 PRB1718146	사용자는 time_limited 역할이 비어 있는 사용자를 가장할 때 '내부 서버 오류 500'을 수신함	사용자에게 오류 표시: 'curRole'이 null이기 때문에 "com.glide.sys.security.Role.getName()"을 호출할 수 없음: java.lang.NullPointerException:...	
Activity Stream PRB1675128	워크플레이스 활동 스트림에서 이메일 보낸사람 필드에 sys_id	이메일이 상호작용에 첨부되고 활동 스트림에 표시되면 sys_id 보낸 사람 필드의 작업 공간에 나타납니다.	1. 작업 공간에서 인시던트를 엽니다. 2. 이메일을 생성하고 보냅니다. 3. sys_email 테이블을 열어 방금 보낸 이메일을 찾습니다. 4. 보낸 사람의 sys_id 포함하도록 사용자 필드를 편집합니다. 5. 이메일의 상태를 편집하여 '전송 준비 완료'에서 '전송됨'으로 변경합니다. 예상되는 동작: 원래 인시던트의 활동 스트림에서 볼 때 이메일 상세 정보의 보낸 사람 필드에 사용자의 이메일 주소가 포함되어야 합니다. 실제 동작: 원래 인시던트의 활동 스트림에서 볼 때 이메일 상세 정보의 보낸 사람 필드에는 sys_email의 사용자 필드에서 보낸 사용자의 sys_id 포함됩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Activity Stream PRB1725845	"설명" 섹션의 텍스트는 필수 "작업 메모" 섹션에 텍스트를 입력할 때 지워집니다.	'설명' 섹션이 비어 있게 됩니다. 바깥쪽을 클릭하면 텍스트가 다시 나타납니다.	1. Customer Service Management(CSM) 작업 공간을 시작합니다. 2. 서식 있는 텍스트 형식(RTF)이 '해제'로 설정되어 있는지 확인합니다. 3. 기존 기록에 액세스합니다. 4. "의견" 섹션에 텍스트를 입력합니다. 5. 영향 또는 긴급도 양식 필드에서 옵션을 선택합니다. 6. 필수 "작업 메모" 섹션에 텍스트를 입력합니다.
Activity Stream PRB1733812	크기를 조정하면 '설명' 및 '작업 메모' 섹션의 텍스트가 지워집니다.	크기 조정기를 사용하여 양식을 더 작게 만들면 작성기의 텍스트가 사라집니다.	1. 인스턴스에 로그인합니다. 2. 인시던트를 엽니다. 3. 게시하지 않고 의견을 입력합니다. 4. 작업 메모로 전환합니다. 5. 데이터를 추가합니다. 6. '의견' 섹션으로 돌아갑니다. 7. 뭔가를 입력합니다. 8. 게시하지 않고 구분선의 크기를 끝까지 조정합니다. '의견' 섹션이 지워집니다.
Activity Stream PRB1738631	일반 텍스트 코멘트와 작업 메모를 게시해도 케이스 및 작업에 대한 작성 텍스트는 지워지지 않습니다.	이 문제는 now-activity-stream 버전 25.1.0에서 발생합니다.	1. 케이스 또는 작업을 엽니다. 2. 작성 필드에서 '서식 있는 텍스트 편집기'가 꺼져 있는지 확인합니다. 3. 의견 필드에 텍스트를 입력합니다. 4. 의견 게시를 클릭합니다. #3에 입력된 텍스트는 활동 스트림에 게시되지만 의견 텍스트 상자에 남아 있고 지워지지 않습니다. 5. 작업 메모에 대해 3단계와 4단계를 반복합니다. 작업 메모의 텍스트는 활동 스트림에 게시되지만 작업 메모 작성 텍스트 상자에는 그대로 유지되고 지워지지 않습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Activity Stream PRB1740673	"기록 작성" 사전 설정이 구성요소를 로드하지 않아 agent-workspace-forms-test가 실패했습니다.	예상대로 객체 대신 'undefined'를 반환합니다.	1. 작업 공간 앱 셀을 앱 셀 UI로 사용하여 UI 빌더 환경을 생성합니다. 2. 페이지를 처음부터 새로 작성합니다. 템플릿을 사용하지 마세요. 3. 2개의 URL 매개변수(table 및 sys_id)를 추가하고 나머지는 모두 기본값으로 설정합니다. 4. 페이지에 "활동 스트림 작성"을 추가합니다. 5. '기록 작성' 사전 설정을 선택합니다. 6. 미결 인시던트 기록을 찾습니다. 7. URL 매개변수를 설정합니다. 테이블 = 인시던트, sys_id = 미해결 인시던트 기록의 sys_id입니다. 8. 페이지를 저장합니다. 9. '미리보기' 아래의 메뉴를 클릭합니다. 10. 별도의 창에서 페이지를 보려면 "URL 열기" 경로를 선택합니다. 예상되는 동작: 작성기가 페이지에 로드됩니다. 실제 동작 : 작성기가로드되지 않고 페이지가 비어 있습니다.
에이전트 채팅 PRB1734352	sn-inbox-card를 렌더링하려는 시도가 있지만 작업 항목 카드가 받은 편지함에서 렌더링되지 않습니다.	작업 항목이 할당되고 오디오 알림이 들리더라도 에이전트가 에이전트의 받은 편지함에서 렌더링된 작업 항목 카드를 볼 수 없는 일시적인 문제가 있습니다.	1. 에이전트로 로그인합니다. 2. 작업 공간으로 이동합니다. 3. 요청자로 채팅을 시작합니다. 4. 역할 'awa_agent' 및 'awa_manager'로 sys prop "com.glide.awa.client_logging.enabled"를 설정하여 클라이언트 쪽 로깅을 사용하도록 설정합니다. 이는 항상된 로깅을 활성화하기 위한 것입니다. 예상되는 동작: 에이전트는 알림이 포함된 작업 항목 카드를 받은 편지함에서 받아야 합니다. 실제 동작: 에이전트는 아무 것도 수신하지 않습니다.
에이전트 채팅 PRB1734421	에이전트가 첫 번째 채팅 창을 닫으면 에이전트의 두 번째 채팅	이 문제는 Dynamic Translation이 인스턴스에서 활성화되지 않았지만 sys_cs_live_agent_setup	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	창이 비어 있는 것으로 나타납니다.	기록에 대해 'Dynamic Translation' 플러그가 true로 표시될 때 발생합니다. 오류가 표시됩니다.	
Agile Development PRB1733098	사용자가 "스크럼 프로그램 계획 수립" 페이지에서 에픽 백로그를 선택하면 보드가 올바른 데이터로 로드되지 않습니다.		1. 시스템 속성 "glide.invalid_query.returns_no_rows"를 예로 변경/설정합니다. 2. "스크럼 프로그램 보드"로 이동합니다. 3. 백로그를 선택합니다. 선택한 에픽 백로그에 따라 보드가 올바른 데이터로 로드되지 않습니다.
AI Search PRB1687420	AI Search에 후기 바인딩 보안이 적용될 때 기록된 클릭 순위가 부정확합니다.	사용자는 예상 클릭 순위의 5.6배(51 대신 288)의 불일치를 확인했습니다.	1. 인스턴스에 관리자로 로그인합니다. 2. AI 검색에 대한 후기 바인딩을 엽니다. 3. 일부 액세스 제한이 있는 사용자를 가장합니다. 4. Service Portal 기반 포털을 엽니다. 5. 검색 상자에 검색어를 입력합니다. 6. 엔터. 7. 결과가 열리면 페이지 아래쪽에 있는 화살표를 사용하여 스크롤된 페이지 수를 계산하면서 마지막 페이지로 스크롤합니다. 8. 마지막 항목을 클릭하여 엽니다. 9. 백엔드로 다시 전환합니다. 10. 다른 사용자로 전환을 종료합니다. 11. "검색 이벤트" 테이블 (탐색기의 sys_search_event.list)을 엽니다. 12. '업데이트됨' 열이 추가되지 않은 경우 목록을 개인화하여 이 열을 추가합니다. 13. '업데이트됨'을 기준으로 Z부터 A까지 정렬하여 맨 위에 있는 최신 레코드를 가져옵니다. 14. 가장한 사용자에 대한 가장 최근 기록 (몇 초 전의 기록)을 관찰합니다. 15. 클릭 순위 값을 확인합니다. 예상되는 동작: 4단계와 같이 클릭 순위 값은 20이어야 합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			실제 동작: 클릭 순위 값이 예상보다 높습니다.
AI Search PRB1716502	AI 검색(AIS) 페일오버 복제 복구는 동일한 데이터 소스 통계에 대해 여러 개의 '블록 없음' AIS 이벤트를 다시 처리해서는 안 됩니다.	복제 복구의 일부로 1개의 '블록 없음'만 준비되어야 하지만 모두 준비됩니다.	
AI Search PRB1718337	사용자에게 '유형의 신호 이벤트 처리 실패: 'SEARCH_PAGINATION_EVENT' 오류가 관찰됩니다.	AI Search의 시스템 로그 테이블에 간헐적인 오류가 있습니다.	1. 인스턴스에 로그인합니다. 2. AI Search에 대한 입력으로 "찾기"를 입력합니다. 3. 결과를 확인합니다. 4. 다른 질문하기를 클릭합니다. 이 문제는 ~50명의 사용자와 부하 테스트를 실행할 때만 발생합니다.
AI Search PRB1721980	닷워킹 필드 매핑에 대한 "쿼리별 단계적 업데이트"로 인해 AI 검색 이벤트 처리 속도가 느려짐		1. sys_user.active에 dot_walk_field 매핑을 추가합니다. 2. 활성 플래그를 100초 sys_users으로 전환합니다. 3. 처리된 ais_index_queue_stats 수를 확인합니다. 예상되는 동작: 처리 속도가 저하되지 않습니다. 실제 동작: 처리 속도는 5분에 따라 7K+ 이벤트에서 0 또는 500으로 저하됩니다.
AI Search PRB1724955	업데이트 세트가 커밋되면 ais_genius_result_configuration.request_processor_script에 대한 업데이트가 적용되지 않습니다.		
AI Search PRB1725734	확장할 수 없는 테이블이 있는 서비스 포털에서		1. 확장할 수 없는 테이블을 찾습니다. 2. 테이블을 인덱싱된 소스로 추가합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	'최근에 봄' 및 '제안된 결과' 탐색이 실패함		3. 서비스 포털에서 포털 탐색에 대한 EVAM 구성을 업데이트합니다. 4. 자동 완성 위젯의 "최근에 조회됨" 및 "제안된 결과" 탐색이 실패하는지 확인합니다. 예상되는 동작: 사용자가 '포털' 뷰로 이동합니다. 실제 동작: 사용자가 '폼' 뷰로 이동합니다.
AI Search PRB1726721	모델이 aisearch_teaser_title 반환하더라도 "최근에 본 제안"은 설명 필드를 표시합니다.		1. 블로그(sn_communities_blog)와 같이 간단한 설명 필드는 없지만 AI Search(AIS) 티저 제목이 설명으로 기본 설정된 테이블을 선택합니다. 2. ESC 포털 애플리케이션에 대한 "블로그" 테이블의 인덱싱된 소스를 작성합니다. 3. 테이블의 설명 필드를 제외한 모든 필드를 가리키는 제목에 대한 필드 설정 매핑을 추가합니다. 4. 색인을 클릭합니다. 5. 2단계에서 만든 인덱싱된 원본에 대한 검색 원본을 만듭니다. 6. 애플리케이션의 검색 프로파일에 검색 소스를 추가합니다. 7. 검색을 수행합니다. 8. 블로그 결과를 클릭합니다. 9. "최근에 본 제안"에 표시되는 세부 정보를 확인합니다. 예상되는 동작: '최근에 본 제안'에 AIS 티저 제목으로 추가된 필드가 표시되어야 합니다. 실제 행동: '최근에 본 제안'은 설명 필드를 표시합니다.
AI Search PRB1733295	응답 개체에 대한 총 적중 횟수를 수신하는 데 문제가 있습니다.	해당 배치/페이지에서 반환된 총 결과 수 (getCount가 제공하는 것)뿐만 아니라 총 적중 수를 갖도록 스크립트에 노출된 메서드가 있어야 합니다.	
AI Search	스크립트 검색 API에서는 "정렬" 기능이	정렬 ID를 검색 가능한 스크립트 API에	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1733298	원되지 않습니다.	전달할 수 있는 방법은 없습니다.	
AI Search PRB1733334	IndexStatisticsReport에는 인덱싱된 상위 10개 소스에 대한 개수만 저장합니다	경로는 AI Search에서 반환된 버킷 10개만 표시됩니다. 10개 이상의 ais_datasource 콘텐츠를 생성하는 경우 상위 10개만 보고됩니다.	1. AI Search로 인스턴스를 설정합니다. 2. 콘텐츠를 인덱싱한 ais_datasource 레코드가 10개 이상 있는지 확인합니다. 3. "AIS 수집 통계 sys_trigger" 작업을 실행합니다. ais_datasource_stats에는 기록이 10개만 생성됩니다. 가장 많이 인덱싱된 콘텐츠가 있는 상위 10개 ais_datasources에 해당합니다.
AI Search PRB1733513	ais_datasource_stats 테이블에는 "인덱싱된 소스"에 따라 하나의 항목만 있어야 합니다.	ais_datasource_stats 테이블에는 각 데이터 소스에 대한 야간 항목이 있습니다. 이것은 옳지 않습니다. 테이블에는 데이터 소스당 하나의 기록만 있어야 합니다.	1. AI Search로 인스턴스를 설정합니다. 2. 인덱싱된 콘텐츠가 있는 ais_datasource 레코드가 있는지 확인합니다. 3. AI 검색 "수집 통계 sys_trigger 수집" 작업을 실행합니다. ais_datasource_stats 테이블의 각 데이터 소스에 대해 두 개의 항목이 있습니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1722052	'필터 세트'는 사용자가 페이지를 하드 새로 고침하는 경우를 제외하고는 저장, 편집 또는 삭제 필터 세트 작업을 반영하지 않습니다.	분석가 워크벤치의 필터 세트에서 문제가 관찰되었습니다.	1. 마이닝된 프로젝트의 분석가 워크벤치를 엽니다. 2. 세부 항목 또는 경로와 같은 필터를 적용합니다. 3. 먼저 필터 세트 > 새 필터 세트로 저장레이블이 표시됩니다. 4. 제목을 입력합니다. 5. 저장 버튼을 클릭합니다. 6. '필터 세트' 링크를 클릭하여 저장된 필터를 확인합니다. 저장된 필터는 사용자가 페이지를 하드 새로고침하지 않는 한 '필터 세트' 목록에 표시되지 않습니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1731783	'예약된 작업' 팝업이 표시되고 사용자가 전환 시 필터를 클릭하면 노드/아크	경로 필터가 적용될 때 arc/node 팝업에 문제가 있습니다.	1. 마이닝된 프로젝트의 분석가 워크벤치를 엽니다. 2. 경로에 필터를 적용합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	팝업이 닫힙니다.		3. 예약된 작업이 완료되면 결과 보기를 클릭합니다. 4. 그래프에서 호/노드를 클릭합니다. 예상되는 동작 : 노드 / 아크 팝업이 표시되어야합니다. 실제 동작: 경로 필터가 적용될 때 노드/아크 팝업이 표시되지 않습니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1734473	'KPI 대시보드를 추가하시겠습니까?' 옆의 정보 메시지가 누락되었습니다.	'프로젝트 요약 및 인사이트 페이지에 플랫폼 분석 대시보드 추가'라는 팝업 아이콘이 있어야 합니다.	1. 안내 설정을 엽니다. 2. 목표를 설정하세요. 'KPI 대시보드를 추가하시겠습니까?' 옆의 '정보' 아이콘이 없습니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1734479	일부 필수 필드가 채워지지 않아도 사용자는 다음 페이지로 이동할 수 있습니다.	바닥글의 프로젝트 생성 버튼은 누락된 필드를 사용자에게 알리는 데 사용됩니다. 프로젝트가 아직 만들어지지 않은 경우 꺼집니다.	1. 안내 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. 선택기를 통해 다음 섹션으로 이동해 보십시오. 예상되는 동작: '목표 설정'의 필수 필드가 완료되지 않은 경우 사용자는 다음 화면으로 이동할 수 없어야 하며 사용자를 다음 화면으로 안내하는 버튼은 회색으로 표시되어야 합니다. 실제 동작: 하단의 버튼은 회색으로 표시되지 않으므로 사용자가 클릭할 수 있음을 나타냅니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1734588	안내 설정 세부 항목에서 사용자는 재할당 횟수를 선택할 수 없습니다.	사용자는 플랫폼의 세부 항목 구성에서 선택 필드가 아닌 정수 및 문자열 필드를 선택할 수 있습니다.	
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1734594	안내 설정에 잘못된 팝업 크기 및 통계가 있습니다.	'라이브러리 화면에서 추가'에는 몇 가지 문제가 있습니다. 화면 크기가 너무 작습니다. '메시지' 열의 크기가 너무 짧아서 읽기 어렵습니다. 숫자는 합산되지 않습니다.	1. 안내 설정을 통해 프로젝트를 생성합니다. 2. '개선 기회 설정' 탭으로 이동합니다. 3. 라이브러리에서 추가를 클릭합니다. 4. 팝업이 너무 작아서 전체 테이블을 표시할 수 없는지 확인합니다. 또한 메시지 열의 크기가 너무 작아서 한 머리글에 여러 줄이 생깁니다. 5. 찾은 결과 추가

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			6. 같은 결과를 다시 추가해 보십시오. 7. 총 결과 수가 실제 수와 일치하지 않는지 확인합니다.
분석가 워크bench 대시보드 PRB1734790	테이블 이름 아래에 누락된 "필터 조건" 메뉴 항목이 있습니다.	'분석 범위 지정'에는 두 가지 문제가 있습니다. 테이블 및 자르기 기능에 대한 '필터 조건' 메뉴는 메뉴 헤더 아래에 있습니다. 추가된 조건을 보거나 삭제할 수 있는 방법은 없습니다.	문제 1: 1. 안내 프로젝트 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. '분석 범위 지정'으로 이동합니다. 예상되는 동작: '필터 조건' 페이지에는 테이블 이름 아래에 전용 메뉴 항목이 있습니다. 메뉴 이름은 '필터 조건'입니다. 실제 동작: 테이블 및 자르기 기능에 대한 '필터 조건' 메뉴는 메뉴 헤더 아래에 있습니다. 문제 2: 1. 안내 프로젝트 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. '분석 범위 지정'으로 이동합니다. 3. 테이블을 클릭합니다. 4. 아래로 스크롤합니다. 5. '자르기 프로세스' 구성 요소를 확장합니다. 6. "시작 및 종료" 조건을 추가합니다. 예상되는 동작: 사용자는 추가된 시작 및 종료 조건을 보거나 삭제할 수 있어야 합니다. 실제 동작: 추가된 조건을 보거나 삭제할 수 있는 방법은 없습니다.
분석가 워크bench 대시보드 PRB1734812	안내 설정 페이지에는 개요 문제, 겹침 및 텍스트 실수가 있습니다.	'목표 설정', '분석 범위 지정', '분석 범위 지정 - 활동', '분석 범위 지정 - 세부 항목', '개선 기회 설정', '목표 설정' 요소에 표면적인 문제가 있습니다.	
분석가 워크bench 대시보드 PRB1734817	"활동 정의" 양식에 도구 설명이 누락되었습니다.	"특정 활동 값 선택", "그룹 활동", "관심 활동" 및 "시작 노드"에 대한 도구 설명이 없습니다.	안내 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 도구 설명이 누락되었는지 확인합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1734831	사용자 지정 대시보드는 알파벳순으로 정렬되어 있지 않으므로 사용자를 찾을 수 없습니다.		1. 안내 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. '목표 설정'으로 이동합니다. 3. "KPI 대시보드를 추가하시겠습니까?" 확인란을 선택합니다. 4. 메뉴를 선택합니다. 예상되는 동작: 대시보드는 알파벳순으로 정렬됩니다. 실제 동작: 대시보드는 알파벳순으로 정렬되지 않습니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1734997	안내 설정에서 고급 옵션 버튼이 4페이지에 없습니다.	사용자는 버튼을 클릭하면 안내 설정에서 수행된 현재 구성이 저장되고 클래식 UI에서 해당 프로젝트가 열릴 것으로 기대합니다. 버튼이 없는 경우 사용자가 고급 옵션으로 이동하려는 경우 메뉴에 옵션이 나타나기 전에 전체 설정을 완료해야 합니다.	1. 안내 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. 고급 옵션 버튼이 없는지 확인합니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1735015	안내 설정에서 "목표 설정" 페이지에 소스 유형을 로드하는 속도가 느림	템플릿이 많아 소스 로딩 시간이 늘어납니다.	1. 안내 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. '목표 설정'으로 이동합니다. 3. Source Type(소스 유형)을 클릭합니다. 예상되는 동작: 사용자가 로드를 클릭한 후 값이 즉시 나타납니다. 실제 동작: 먼저 템플릿 로드를 완료해야 하기 때문에 4가지 옵션이 로드되기까지 시간이 오래 걸립니다. 템플릿을 로드하는 동안 '하나 이상의 속성 값이 잘못되었습니다'라는 잘못된 오류 메시지가 표시됩니다.
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1735043	잘못된 공백으로 인해 화면이 맞지 않고 데이터가 누락됩니다.	'검토 및 마이닝' 화면에는 중요한 프로젝트 개요 공간을 차지하는 넓은 공백 영역이 있습니다.	1. 안내 설정에서 프로젝트를 생성합니다. 2. 구성된 세부 항목, AD 및 임포트한 개선 옵션이 있는지 확인합니다. 사용자를 스크롤하게 만드는 불필요한 텍스트가 많이 있습니다. 페이지를 로드할 때 문제가 발생했음을 유추하는 빈 열이 있습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
분석가 워크벤치 대시보드 PRB1736632	아크 팝업 통계에 총 기간이 없습니다.	일반 호의 그래프 도구 설명에는 4개의 기간 메트릭(Total, Avg, Med, Std 편차)이 표시되어야 하지만 현재 3개의 기간 메트릭(Avg, Med, Std Deviation)이 표시됩니다. 합계가 누락되었습니다.	1. 프로젝트(AD = 상태 또는 할당 그룹)를 생성합니다. 2. 분석가 워크벤치로 이동합니다. 3. MDM이 아닌 호를 클릭합니다.
Antivirus Scanning PRB1718913	'sys_attachment' 테이블에서 삽입 후 비즈니스 규칙을 실행할 때 사용자에게 오류 메시지가 표시됨	'사용자는 'sys_attachment' 테이블에서 삽입 후 비즈니스 규칙을 실행할 때 '보고서 작성 시 아웃바운드 HTTP에 대한 불법 접근, 비동기 비즈니스 규칙을 사용하여 아웃바운드 HTTP 요청 수행' 오류를 수신합니다.	1. 워싱턴 DC로 업그레이드하십시오. 2. 다음 필드를 사용하여 전역 범위 외부의 'sys_attachment' 테이블에 비즈니스 규칙을 생성합니다. ○ 실행 시기: 이후 ○ 삽입: 선택됨 ○ 필터 조건: 선택한 것과 동일한 범위 내의 테이블에 업로드되는 첨부 파일을 기반으로 트리거되도록 합니다. ○ 스크립트: <code>var stream = new GlideSysAttachment().getContent(current);</code> 스크립트 디버거에서 오류를 볼 수 있습니다.
애플리케이션 설치 엔진 PRB1716980	앱 패키지의 UI 형식 섹션은 대상 뷰를 삭제하는 대신 기본 뷰를 삭제합니다.	이는 FormSectionUpdateLoader 및 SectionElementUpdateLoader에서 제공하는 sys_ui_sections 및 sys_ui_form_sections 모두에 영향을 줄 수 있습니다.	
애플리케이션 설치 엔진 PRB1733537	새 노드를 추가할 때 누락된 store_packages 있습니다.	새 노드를 추가하면 필요한 패키지가 활성화됩니다.	
애플리케이션 설치 엔진 PRB1736711 KB1634502	"애플리케이션 제거" 관련 링크가 sys_store_app 기록에 표시되지 않습니다.		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
애플리케이션 관리자 PRB1711975	포함된 앱이 제품 상세 정보' 페이지에 표시되지 않습니다.	포함된 앱은 '제품 세부정보' 페이지에 표시되지 않지만 사전 설치 팝업에는 표시됩니다.	
애플리케이션 관리자 PRB1714732	새 애플리케이션 관리자 인터페이스에서 앱 엔진 스튜디오 애플리케이션을 선택하면 오류가 발생하고 애플리케이션 기록이 열리지 않습니다.	오류 메시지가 나타납니다: "인스턴스에서 제품 상세 정보 가져오기 실패". 애플리케이션 기록이 로드되지 않습니다.	
애플리케이션 관리자 PRB1736510	관리자 사용자는 프레임워크 앱의 앱 업데이트만 스토어에서 배송되는 경우 프레임워크 앱을 설치할 수 없습니다.	현재 앱 관리자에서 관리자가 이러한 앱을 업데이트할 수 있는 방법은 없습니다.	
애플리케이션 포트폴리오 관리 PRB1729310	'애플리케이션 노트폴리오 관리 (sn_apm_ppt_export)' PowerPoint로 '엑스포트' 애플리케이션이 Glide 배포의 두 jar에 복제됨	애플리케이션의 트루업 버전은 하나의 모듈에서만 구성해야 합니다.	
승인 PRB1729612	스테이지 필드에 대한 요청이 삭제될 때 sc_req_item 쿼리할 때 성능 문제가 발생합니다.	이는 데이터 문제로 인해 발생하는 드문 시나리오입니다.	1. sc_req_item 기록을 생성합니다. 2. 요청 기록(백그라운드 스크립트에서)과 워크플로우 컨텍스트를 삭제합니다. 3. 스테이지 필드가 표시된 목록 뷰에서 sc_req_item 쿼리합니다. sc_req_item 로드하는 데 과도한 시간이 걸리고 '스테이지' 열 렌더러에 요청과 관련이 없는 승인자 이름이 표시되는 것을 관찰합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
인증 PRB1742755	워싱턴 DC로 업그레이드하는 동안 MultiSSOV1에 대한 SAML (Security Assertion Markup Language) SSO(Single Sign-On) 로그인이 실패합니다.	'오류: SAML 응답을 확인할 수 없음'이라는 오류가 표시됩니다.	1. Utah 또는 Tokyo에서 인스턴스를 설정합니다. 2. MultiSSO 플러그인을 설치합니다. 3. MultiSSOV1을 사용하여 SAML IDP를 설정합니다. 4. 인스턴스를 Washington DC로 업그레이드하기 시작합니다. 5. 버전 17로 업그레이드하려면 JDK도 선택되어 있는지 확인하십시오. 6. 업그레이드가 시작되자마자 SAML SSO를 사용하여 인스턴스에 로그인해 보십시오. 예상되는 동작: 사용자는 인스턴스에 성공적으로 로그인할 수 있어야 합니다. 실제 동작: 사용자가 / external_logout_complete.do 페이지로 리디렉션됩니다.
ATF(Automated Test Framework) PRB1731473	테스트에 패턴 (%) 기호가 포함된 경우 ATF(Automated Test Framework) 성능 테스트가 예기치 않게 실패합니다	'URLDecoder: 불완전한 후행 이스케이프 (%) 패턴'이라는 오류가 발생합니다.	1. ATF 활성화 및 클라우드 실행기 설치를 포함하여 ATF 성능 테스트를 위해 구성된 인스턴스가 있는지 확인합니다. 2. 다음으로 이동 ATF > 테스트 모듈레이블이 표시됩니다. 3. 새로 만들기를 클릭합니다. 4. 아무 이름이나 입력합니다. 5. 저장을 클릭합니다. 6. Add Test Step(테스트 단계 추가)을 클릭합니다. 7. 선택 양식 > 새 양식 오픈레이블이 표시됩니다. 8. 다음을 클릭합니다. 9. 테이블을 '인시던트'로 설정합니다. 10. 제출을 클릭합니다. 11. 다른 테스트 단계를 추가합니다. 12. 선택 양식 > 필드 값 설정레이블이 표시됩니다. 13. 다음을 클릭합니다. 14. 짧은 설명을 '9000% 이상입니다'로 설정합니다. 15. 발신자를 'Abraham Lincoln'으로 설정합니다(중요하지 않음).

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			16. 제출을 클릭합니다. 17. 다른 테스트 단계를 추가하고 양식 > 양식 제출레이블이 표시됩니다. 18. 다음을 클릭합니다. 19. 제출을 클릭합니다. 20. 성능 테스트 실행을 클릭합니다. 21. 클라이언트 테스트 러너를 선택합니다. 22. 승인을 확인합니다. 23. 테스트 실행을 클릭합니다. 예상되는 동작: 성능 테스트가 완료될 때까지 실행됩니다. 실제 동작: 성능 테스트는 워밍업 실행을 완료하지만 첫 번째 비워밍업 실행 후 오류가 발생합니다.
HR Service Delivery Case and Knowledge Management PRB1722282	'Federal tables' 플러그인에 '발효 날짜 (sn_fedtables_effective_date)' 테이블을 추가해야 합니다.		
HR Service Delivery Case and Knowledge Management PRB1733688	기술 가시성, 해결 메모 및 KB 생성에 대한 근본 원인 분석(RCA)에 문제가 있음		1. Agent Workspace에서 케이스를 엽니다. 2. 상태를 "완료 종결"로 설정합니다. RCA가 생성될 때 오류가 발생하여 모달이 열립니다.
HR Service Delivery Case and Knowledge Management PRB1735835	케이스가 '상호작용' 관련 목록에서 열리면 첨부 파일이 케이스에 복사됩니다.	HR 케이스가 해당 상호작용에서 생성되고 시스템 속성에 이 HR 케이스의 테이블 이름이 있는 경우에만 상호작용에서 HR 케이스로의 첨부 파일이 복사되도록 동작해야 합니다.	1. 인스턴스에 관리자/에이전트로 로그인합니다. 2. 사용자에게 대한 HR 케이스를 만듭니다. 3. 동일한 사용자에게 대한 상호작용을 생성합니다. 4. 상호작용에 첨부 파일을 추가합니다. 5. "상호작용" 관련 목록에서 사용자에게 오픈된 케이스에 액세스합니다. 2단계에서 만든 케이스가 목록에 표시됩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			6. 케이스를 엽니다. 7. 첨부 파일 사이드바에 액세스합니다. 예상되는 동작: 케이스에서 케이스를 보는 경우 첨부 파일을 복사해서는 안 됩니다. 실제 동작: 상호작용의 첨부 파일이 케이스에 복사됩니다.
변경 관리 PRB1730997	관련 기록을 작성할 수 있는 사용자는 이제 연결된 STTRM 모델 기록을 읽을 수 있습니다		1. SRM 애플리케이션을 설치합니다. 2. 사용자 srm.responder를 생성하고 sn_sow_srm.srm_responder 역할을 부여합니다. 3. srm.responder 사용자로 가장합니다. 4. chg_model_list.do로 이동합니다. 예상되는 동작: 하나의 기록이 사용자에게 표시됩니다. 실제 동작: 기록이 사용자에게 표시되지 않습니다.
Cloud Provisioning and Governance PRB1633842 KB1570483	Cloud Provisioning and Governance(CPG)에서 패턴 마이그레이션으로 전환한 후에도 Cloud Discovery는 여전히 클라우드 API(CAPI) 주문을 시작하여 성능에 영향을 미칩니다.	마이그레이션은 사용자 지정 단계에 적용할 수 없습니다.	1. CPG를 '패턴'으로 마이그레이션합니다. 2. AWS 또는 Azure Cloud Discovery를 실행합니다. 3. sn_cmp_order 확인하십시오. 많은 항목이 작성됩니다.
Cloud Provisioning and Governance PRB1688734	Amazon Web Services(AWS) 클라우드 이벤트 처리가 AWS 서비스 계정 및 PID(제품 인스턴스 식별자)가 16, 24, 32, 40, 48인 경우 속도가 느려짐	대부분의 클라우드 이벤트는 소수의 프로세스 ID에만 할당되기 때문에 처리 속도가 느려집니다. 클라우드 이벤트는 활성 스레드 또는 PID 간에 균등하게 분산되지 않았습니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
코드 서명 PRB1729370	코드 서명 필수 구성 요소 확인 프로세스는 빌드 중에 잘못 수정된 서명을 무시하지 않습니다	현재 마이그레이션 프로세스는 특정 테이블에 대한 모든 서명 기록을 봅니다. 마이그레이션할 수 있는 기록은 해당 서명 구성 기록의 signature_generation_filter 값과 일치합니다. 마이그레이션할 수 없는 기록은 서명 구성 기록의 생성 필터 값과 일치하지 않습니다. 마이그레이션 프로세스는 식별된 테이블의 모든 기록을 처리하는 마이그레이션 작업을 생성합니다. 마이그레이션 작업이 실행되었지만 마이그레이션 작업이 서명 생성 필터를 사용하여 테이블에서 서명할 레코드를 올바르게 필터링하기 때문에 레코드의 일부 하위 집합에 서명할 수 없습니다. 이러한 추가 레코드에 대한 서명을 생성하지 않으면 다음에 '필수 조건' 또는 '코드 서명 켜기' 작업을 실행할 때 동일한 레코드를 다시 찾아 해당 레코드에 대한 마이그레이션 작업을 만듭니다. 이 끝없는 순환은 계속됩니다.	1. 하위 프로덕션 및 프로덕션에서 COT(Circle of Trust) 설정 프로세스를 시작합니다. 2. 프로덕션 인스턴스에서 코드 서명을 활성화할 준비가 되면 필수 구성요소 버튼 체크를 클릭합니다.
Configuration Management Database(CMDB) PRB1725830	여러 구성이 정의된 경우 제품 인스턴스(CMDB) (PID)는 고유해야 합니다.	PID는 서로 다른 두 열 이름이 동일한 값을 갖는 경우에도 고유해야 합니다.	1. 하드웨어에서 우선순위가 "100"인 'serial_number'에 대한 PID 구성을 생성합니다. 2. 하드웨어에서 우선순위가 "200"인 "이름"에 대한 PID 구성을 생성합니다. 3. 하드웨어 CI 1의 경우 serial_number='abc'를 사용하여 generatePID()를 호출합니다. 4. 하드웨어 CI 2의 경우 name='abc'를 사용하여 generatePID()를 호출합니다. 예상되는 동작: 두 PID는 달라야 합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			실제 동작: 두 PID가 모두 동일하며 오류가 있습니다.
Configuration Management Database(CMDB) PRB1728603	CMDB의 성능 문제. GetRelatedServices(CMDB)가 각 수준에서 많은 관계를 가지고 있는 경우	영향을 받는 서비스 새로 고침은 사용자가 구성 항목을 지정하고 이 API를 호출하는 버튼을 수동으로 누를 때 ITSM change_request UI 양식에서 호출됩니다. CMDB 데이터가 많은 사용자의 경우 이 API는 과도한 메모리를 사용하여 JVM 노드를 다시 시작합니다.	1. 대상 CI가 각 수준(깊이는 알지만 넓음)에서 많은 관계를 갖는 관계 맵을 작성합니다. 2. CI에서 서비스를 새로 고칠 때 노드 로그에서 IN 절에 sys_id 많은 쿼리가 큰 플래그가 있는지 확인합니다.
Configuration Management Database(CMDB) PRB1729639	동일한 sys_id 가진 여러 CI 및자는 CMDB 활성화된 경우 IN(식별 및 조정 엔진) 예외를 발생시킵니다.	데이터 소스의 '마지막 업데이트'는 커미터 배치에서 고유 한 sys_id를 기대하는 것 같습니다.	
Configuration Management Database(CMDB) PRB1733568	CMDB 작업 공간에는 여러 페이지에 대한 CMDB 시각화 권한 문제가 있습니다.	영향을 받는 대시보드: '클라우드 대 비 클라우드 자원', 'RE로 처리된 CI', '부분 페이로드', '데이터 증명에 사용되는 CI'.	1. 인스턴스를 시작합니다. 2. CMDB 관리자 역할을 가장합니다. 3. 다음으로 이동 CMDB 작업 공간 > 홈 > CI 개요레이블이 표시됩니다. 예상되는 동작: 모든 PAR 시각화가 표시되어야 합니다. 실제 동작: '이 시각화에 액세스할 수 있는 권한이 없습니다' 오류.
핵심 플랫폼 PRB1729679	정수 데이터 형식 제한으로 인해 Hermes 로그 익스포트 사용 메트릭이 올바르게 표시되지 않습니다.	이전 라이선스는 바이트 단위이지만 구독 관리 대시보드는 기가바이트 단위로 평가하려고 합니다.	
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리 PRB1719831	데이터베이스 공간 또는 sys_physical_table_name 테이블 크기가 표시되지 않습니다.	table_name 대한 행 세부 정보가 sys_storage_table_alias 테이블의 storage_alias와 같지 않습니다.	1. 40자를 초과하는 테스트 테이블을 생성합니다. 2. sys_storage_table_alias에서 별칭이 지정되었는지 확인합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			3. 테스트 테이블에 일부 기록을 추가합니다. 4. 실제 테이블 통계 Gatherer에 대한 <code>sys_trigger</code> 실행합니다. <code>sys_physical_table_stats</code> 테이블에서 값이 업데이트되지 않는지 확인합니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리 PRB1733299	제외 시 <code>CloneDBAPI().getExcludedTables()</code> 실패하고 'sys_term02.sysclass_name' 존재하지 않습니다' 오류가 발생합니다.	이는 존재하지 않는 테이블을 삭제하는 지속성 API 문제입니다. 잘못된 <code>delete</code> 문을 생성합니다.	
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리 PRB1739961	보관 실행 삭제로 인해 보관 실행 참조가 <code>sys_archive_log</code> 에 지워집니다.	기본 참조 계단식 규칙 옵션은 참조된 기록이 삭제될 때 참조 필드를 지웁니다. 이것이 플랫폼의 기본 동작입니다.	1. 인스턴스에 로그인합니다. 2. 'sys_archive_run' 목록' 양식으로 이동합니다. 3. 기록을 선택합니다. 4. 기록을 삭제합니다. 이 아카이브 실행에 의해 <code>sys_archive_log</code> 에서 참조된 모든 기록은 'NULL'로 업데이트됩니다. 즉, <code>sys_archive_log</code> 의 'archive_run' 열이 지워집니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 규모 PRB1695065	워싱턴 DC 빌드에서 데이터베이스 CPU가 증가했습니다.	증가율은 높지는 않지만 약 5-7%로 눈에 띄니다.	1. 복제본이 있는 Washington DC 인스턴스를 배포합니다. 2. '보조 DB 풀' 플러그인을 설치합니다. 3. 동적 라우팅을 위해 구성합니다. 4. 일부 쿼리가 복제본으로 동적으로 라우팅되는지 확인합니다. 5. 테이블 <code>sys_db_table_checkpoints</code> 확인하십시오. <code>table_name</code> , 버킷 및 <code>last_write_time</code> 의 세 개의 열이 있어야 합니다. 6. 인스턴스를 업그레이드합니다. 7. 테이블을 다시 확인하십시오.
데이터베이스 지속성 - 데이터 규모	'IN' 문은 단일 개 변수를 사용해야 합니다.	변경의 복잡성을 줄이고 일부 사용자의 경우 'IN' 문의 현재 제한을 900에서 100K와	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1717142		같은 큰 값으로 늘려야 합니다.	
데이터베이스 지속성 - 데이터 규모 PRB1743080	활성 보조 데이터베이스 풀이 없는 경우 TableCheckpoint MissingTablePopulation 검사점을 채우지 않아야 합니다	이 문제로 인해 동적 라우팅을 활성화하는 시간(보조 풀을 활성 상태로 표시)과 이전 시간까지 읽기 전용 복제본에 변경 사항이 적용되는 시간 사이의 간격 동안 잘못된 쿼리 라우팅이 발생합니다. 복제 지연에 따라 몇 초에서 몇 시간이 걸릴 수 있습니다.	1. 모든 보조 데이터베이스 풀을 끕니다. 2. '테이블 검사점 테이블 채우기 누락' sys_trigger 실행합니다. 3. sys_db_table_checkpoint에 행이 없는지 확인합니다.
데이터베이스 지속성 PRB1709370	마이그레이션 후 주석은 인스턴스에 표시되지 않습니다.		
데이터베이스 지속성 PRB1711864	데이터베이스 뷰 별칭은 Postgres에서 제한된 단어를 지원하지 않습니다.		1. PostgreSQL 지원 인스턴스를 엽니다. 2. 데이터베이스 뷰를 작성합니다. 3. 조인 테이블 중 하나의 별칭을 'user'로 설정합니다. 4. 시도합니다.
데이터베이스 지속성 PRB1721860	Postgres에 대한 DBQuery 최적화 사용	SQL 쿼리의 Postgen 최적화는 UNION 최적화 및 LEFT 조인 강제 변환이 자리 표시자를 완전히 지원하지 않기 때문에 Postgres에서 효과적으로 해제됩니다.	
데이터베이스 뷰 PRB1730385	기능 스쿼드가 있는 데이터베이스 뷰에 기록이 없습니다.	사용자가 데이터베이스 뷰에서 만든 테이블을 가지고 있는 경우 Glide가 별칭을 인용하고 쿼리를 Oracle 데이터베이스로 보낼 때 잘못된 식별자/구문 오류로 인해 기록이 누락됩니다.	
개발자 앱 셀 PRB1736577	WFS에 따르면 통합 탭에 대해 임의의 매개변수가 지원되어야 합니다.		

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
검색 PRB1713654	테이블 running_process에서 w3wp.exe 필터링하면 안 됩니다.	w3wp.exe는 데이터베이스와 같은 다양한 구성 요소에 대한 트래픽 연결을 열 수 있는 IIS(인터넷 정보 서비스) 작업자 프로세스입니다. cmdb_running_process에서 이 프로세스를 제거하면 문제가 발생합니다. 트래픽이 없으며 애플리케이션 서비스 후보가 트래픽을 서비스에 연결할 수 없습니다.	1. IIS에서 다른 애플리케이션으로 연결하여 서비스를 만듭니다. 2. 깨끗한 cmdb_running_process. 3. 필터를 적용합니다. 4. 검색을 다시 실행합니다. 필터로 인해 프로세스가 없습니다.
검색 PRB1740315	선택도 없이 SNMP v1/v2 자격 증명을 실행하면 실패가 반환됨		1. Washington DC 인스턴스에는 특정 SNMP v1/v2 자격 증명으로 작동하는 SNMP 디바이스가 있어야 합니다. 2. 이 자격 증명만 사용하는 검색 스캔을 실행합니다. 3. 이 자격 증명에 선택도가 없는지 확인합니다. 4. SNMP - 분류의 결과를 확인하고 이 장치에 대한 검색이 완료되지 않았는지 확인합니다.
문서 인텔리전스 통합 백엔드 PRB1731549	"Platform_ml_di" 역할을 가지고 로그인한 사용자가 "그리드 그리기"를 사용할 때 콘솔 오류가 발생합니다.	콘솔에는 'docintel.af7aa5f0690f4a0925bb.min.js?sysparm_substitute=false&sysparm_v=01-13-2024_1800:3' 이미지 메타데이터를 업데이트하지 못했습니다: TypeError: null의 속성을 읽을 수 없습니다('sys_id' 읽기)".	1. 자동 작업을 생성합니다. 2. 파이프를 생성합니다. 3. 그룹 테이블 생성 4. 첨부 파일이 있는 작업을 생성합니다. 5. 'Platform_ml_di' 역할을 가진 사용자로 로그인합니다. 6. 작업이 처리된 후 "에이전트" 뷰를 엽니다. 7. '그리기' 모드를 사용하여 그리드를 그리십시오.
문서 인텔리전스 통합 백엔드 PRB1737274	표준화된 값이 대상 기록에 저장되지 않음		1. 다른 데이터 형식으로 Uc를 만듭니다. 2. 대상 테이블을 "인시던트"로 설정합니다. 3. 키의 대상 필드 중 하나를 '인시던트' 테이블의 설명 으로 할당합니다. 4. 통합 플로우를 생성합니다. 5. 두 플로우를 모두 활성화합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			6. 인시던트 기록을 생성합니다. 7. 작업이 처리되면 '에이전트' 뷰에서 엽니다. 8. 값을 할당합니다. '에이전트' 뷰에 표시되는 정규화된 값입니다. 예상되는 동작: 작업을 제출한 후에는 인시던트 기록의 설명 필드에서 정규화된 값을 업데이트해야 합니다. 실제 동작: 메타데이터 정규화된 값을 저장하지 않고 실제 값을 사용합니다.
에지 암호화 규칙 PRB1732006	사용자는 Oracle 인스턴스에서 에지 암호화 규칙 구성을 생성할 수 없습니다.	사용자에게 오류 수신: '세션이 ServiceNow 에지 암호화 규칙 프록시를 통과하지 않습니다. 구성 편집이 비활성화되었습니다'라는 메시지가 표시됩니다.	1. 상승된 권한으로 인스턴스에 로그인합니다. 2. 메뉴에서 "암호화 구성"으로 이동합니다. 3. 새로 생성을 클릭합니다.
이메일 알림 PRB1726155	Gmail의 원클릭 수신 거부 기능을 지원해야 합니다	이제 Gmail에서 Gmail 계정으로 하루에 5,000개 이상의 메일을 보내는 발신자는 새로운 프로토콜을 따라야 합니다. 마케팅 메시지 및 구독 메시지는 원클릭 수신 거부를 지원해야 하며 메시지 본문에 명확하게 표시되는 수신 거부 링크를 포함해야 합니다. 기존 디자인은 이메일에 대한 원클릭 구독 취소 링크를 지원하지 않습니다.	
직원 센터 PRB1733428	AI 검색 원격 분석에 대한 새 직원 센터(EC) 포털 정의를 기반으로 하는 스크립팅된 정의를 생성해야 합니다.		
직원 센터 PRB1733430	선별된 경험에 대한 새 직원 센터(EC) 포털 정의를 기반으로 스크립팅된		

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	정의를 생성해야 합니다.		
Event Management PRB1723329	Event Management 영향 트리 작성기의 높은 메모리 사용량이 노드에 영향을 미치고 메모리 관리자가 스레드를 강제 종료합니다.	메모리 관리자는 노드의 메모리가 부족함을 감지하면 가장 오래 실행되는 프로세스를 종료합니다.	
Event Management PRB1730957	전역, SOW(서비스 운영 작업 공간)의 경고 자동화 범위가 지정된 애플리케이션에서 SNC 객체에 접근할 수 없습니다.	SNC 개체는 전역 범위의 일부이며 범위가 지정된 애플리케이션에서 액세스할 수 없습니다.	1. SOW 경고 자동화 범위에 스크립트를 생성하여 이벤트 규칙 상세 정보를 가져옵니다. 2. 스크립트를 실행합니다. 'Object SNC가 정의되지 않았습니다.'라는 오류가 표시됩니다.
Event Management PRB1731538	"할당 그룹"에 스크립트 필터가 있는 이벤트 규칙 (em_match_rule) ACL이 작동하지 않습니다.	스크립트된 ACL은 애플리케이션 범위 내의 테이블에만 적용할 수 있습니다. 여러 범위에 ACL을 적용하는 경우 조건 없이 역할만 지정할 수 있습니다.	1. 범위를 'Service Operations Workspace 경고 자동화'로 변경합니다. 2. em_match_rule 테이블에서 읽기 ACL을 생성합니다. 3. 조건 = assignment_group이 '없음'이 아닌 조건 또는 스크립트를 추가합니다. 4. Save/Update(저장/업데이트)를 클릭합니다. 예상되는 동작: ACL은 할당 그룹을 기준으로 기록을 필터링해야 합니다. 실제 동작: 조건부/스크립팅된 ACL이 작동하지 않고 기록이 표시되지 않습니다.
Event Management PRB1735920	당김 커넥터의 테스트 연결에서 정의되지 않은 오류가 발생합니다.	"사용자가 할당 그룹에 속하는 것으로 확인" 비즈니스 규칙으로 인해 MID Server가 커넥터 인스턴스를 업데이트할 수 없습니다.	
현장 서비스 마켓플레이스	에이전트가 계약업체 모바일 앱의 마켓플레이스 요청 카드 및	에이전트는 마켓플레이스 요청 카드에서 작업 상세 정보를 볼 수 없으며 요청자는 Playbook에서	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1733356	56 청 화면에서 작업 상세 정보를 볼 수 없습니다.	한 번에 하나의 스테이지만 볼 수 있습니다.	
현장 서비스 마케팅플레이스 PRB1736542	Marketplace에서 닫기 조건 '첫 번째 수락/ 모든 응답 수신됨'이 충족되면 응답 창이 자동으로 닫히지 않습니다.	플랫폼과 Playbook 모두에서 검증되었습니다.	1. 종결 조건이 "첫 번째 수락"인 참여 방법을 생성합니다. 2. 마켓플레이스에 작업을 푸시합니다. 3. 새로 생성된 참여 방법으로 마켓플레이스 요청을 생성합니다. 4. 참가자를 선택합니다. 5. 요청을 푸시합니다. 수락된 응답 하나가 수신되면 응답 창이 자동으로 닫히지 않습니다.
Flow Designer(패널) PRB1658718	RITM이 제출된 후 카탈로그 목록 채널) 업데이트되면 요청된 항목 (RITM)에 대해 카탈로그 작성기 생성 작업에 빈 필드가 표시됩니다		
Flow Designer(패널) PRB1730142 KB1588358	REST 기반 작업이 패널 채널) 플로우에서 작동하지 않습니다.	Workday Learning 스포크 작업은 '작업'을 통해 테스트할 때 제대로 작동하지만, REST 기반 작업을 추가하여 새 플로우가 생성되면 테스트 실행 버튼을 클릭한 후 오류가 발생합니다.	1. 다음으로 이동 모두 > 워크플로우 스튜디오레이블이 표시됩니다. 2. 플로우 생성을 참조하십시오. 3. Workday Learning 스포크에서 사용할 수 있는 REST 기반 작업을 추가합니다. 4. 플로우를 실행합니다.
Flow Designer(패널) PRB1730306	Washington 및 EV2로 업그레이드 API를 사용하여 업그레이드가 완료되었는지 확인해야 합니다.	우선순위가 높거나 낮은 플로우에는 '잘못된 이벤트'라고 표시됩니다.	1. 인스턴스를 워싱턴 DC로 업그레이드합니다. 2. "플로우 실행" 설정에서 플로우의 우선순위를 높음/낮음(P4/P7)으로 업데이트합니다. 3. 플로우를 실행합니다. 4. 노드 로그를 관찰합니다. 'Event is for Invalid event'로 시작하는 로그가 있습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Flow Designer(패밀리 채널) PRB1732525	새 "플로우 비활성화" 페이지에서 모든 플로우를 탐색하거나 스크롤할 수 있는 방법은 없습니다.	이 문제는 부분적으로 업그레이드된 인스턴스에서만 발생합니다.	1. Flow Designer에 최소 20+개의 활성 (게시된) 플로우가 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 최대 20개의 흐름을 만듭니다. 2. 인스턴스의 "deactivate-flows" 페이지로 이동합니다. 3. 여기에서 사용자는 비활성화할 20개(또는 그 이상)개의 활성 플로우를 확인해야 합니다. 이전에는 최대 13개까지만 표시되었습니다.
Flow Designer(패밀리 채널) PRB1736169	'처음부터 빌드'의 링크에서 sys_id 대신 전체 페이지로드를 반환하도록 플로우 생성 API를 수정합니다.	'처음부터 빌드'하는 경우에도 sys_id 대신 전체 페이지로드를 반환하도록 플로우 생성 API를 수정합니다. 현재는 sys_id만 반환하고 있습니다.	
Flow Designer(패밀리 채널) PRB1736205	FlowSkeleton은 전체 플로우를 가져와서 위싱턴용 Flow Designer UI에 전달해야 합니다.	이것은 Glide 변경을 위한 것입니다.	
Flow Designer(패밀리 채널) PRB1736753	Ghost(비연결) GR 기록은 목록 채널로 전달할 수 없습니다.		1. 카탈로그 작성기를 통해 카탈로그 항목을 생성합니다. 2. 템플릿을 선택합니다. 3. '이행'에서 '선택한 플로우'에 대해 '단계 기반 요청 이행'을 선택합니다. 4. "단계"에서 승인 및 작업 단계를 생성합니다. 5. 카탈로그 항목을 검토하고 제출하여 게시합니다. 6. 카탈로그 항목에 대해 요청된 항목 (RITM)을 제출합니다. 7. 첫 번째 승인을 승인합니다. 8. 첫 번째 작업을 "완료 닫기"입니다. 9. 두 번째 승인을 승인하기 전에 카탈로그 작성기를 통해 카탈로그 항목을 편집합니다. 10. 두 번째 작업의 간단한 설명 및 할당 그룹 필드를 수정합니다. 11. 카탈로그 항목을 저장합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			12. 카탈로그 항목을 게시합니다. 13. RITM에서 두 번째 승인을 승인합니다. 두 번째 작업이 생성되지만 간단한 설명 및 할당 그룹 필드는 비어 있습니다.
Flow Designer(패널) PRB1737061	총 문자 길이가 deserialization 제한을 초과하는 경우 플로우 스냅샷을 deserialize할 수 없습니다.	하위 플로우가 '플로우 운영' 뷰에 '페이로드'로 표시되고 하위 플로우 컨텍스트를 열 수 없습니다.	1. 큰 플로우를 생성합니다. 2. 플로우가 하위 플로우를 사용하는지 확인합니다. 3. 인스턴스를 업그레이드합니다. '최대 문자열 길이' 오류에 도달했는지 확인합니다.
Flow Designer(패널) PRB1737168	FlowSkeleton은 전체 플로우를 가져와 Flow Designer의 UI에 전달해야 합니다.	이것은 Glide 변경을 위한 것입니다. 이것은 flowSkeleton::createFlow()가 아닌 일반 createFlow()입니다.	1. 플로우 생성을 참조하십시오. 2. '네트워크' 탭에 반환된 flow.json 확인합니다. 예상되는 동작: flowEngineVersion의 값은 '2'입니다. 실제 동작: flowEngineVersion의 값은 '0'입니다.
Flow Designer(패널) PRB1740657	Workflow Studio에서 새 플로우(하위 플로우)가 생성되면 새 플로우는 읽기 전용입니다		1. now.assist.creator 및 flow_designer 역할이 있는 사용자로 인스턴스에 로그인합니다. 2. 워크플로우 스튜디오로 이동합니다. 3. "Now Assist로 빌드" 및 "처음부터 빌드"를 사용하여 플로우/하위 플로우를 생성합니다. 생성된 플로우/하위 플로우는 읽기 전용입니다. 4. now.assist.creator 역할이 없는 사용자로 인스턴스에 다시 로그인합니다. 5. 워크플로우 스튜디오로 이동합니다. 6. 플로우/하위 플로우를 생성합니다. 생성된 플로우/하위 플로우는 읽기 전용입니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
플로우 디자이너 PRB1732705	"데이터 소스" 양식에서 "데이터 스트림" 작업 작성으로 이동하지 못했습니다.		- 다음으로 이동 데이터 소스 > 새 데이터 소스 작성 > 데이터 스트림레이블이 표시됩니다. - 요청 동작 필드에서 Flow Designer를 시작하는 링크를 클릭합니다. 예상되는 동작: 요청 작업 링크를 클릭하면 사용자가 '데이터 스트림'을 입력할 수 있는 새 탭에서 Flow Designer가 시작됩니다. 실제 동작: Flow Designer의 홈페이지를 시작합니다.
플로우 엔진 PRB1721792	V1의 '모든 반복 보고'에 잠재적인 메모리 부족 문제가 있습니다.	이 문제는 워싱턴 DC에서 발생합니다.	- 적당히 복잡한 루프 본문을 가진 'foreach'를 사용하여 흐름을 만듭니다. - 엔진 주 버전 속성 버전을 '1'로 설정합니다. - 플로우에 대한 sys_flow_execution_settings에서 "모든 반복 보고"를 활성화합니다. - 상당히 많은 반복 횟수(~1000)로 흐름을 테스트 실행합니다. 예상되는 동작: 메모리 문제가 예상되지 않습니다. 있는 경우 메모리 사용량을 줄이기 위해 보고할 반복 횟수를 구성할 수 있어야 합니다. 실제 동작: V1에서 보고할 반복 횟수를 제어할 수 있는 구성은 없습니다.
플로우 엔진 PRB1727565	NDA(비밀 유지 계약) 케이스에는 Playbook을 사용할 수 없습니다.	스테이지가 로드되지 않고 '사용할 수 있는 Playbook 스테이지가 없습니다'라는 오류가 관찰됩니다.	
플로우 엔진 PRB1733890	사용자가 ArrayIndexOutOfBoundsException을 사용하여 스크립트 작업을 컴파일할 수 없습니다.	오류 발생: com.snc.process_flow.exception. **ProcessAutomationException: 테스트용 스냅샷을 검색할 수 없습니다...	
GRC 플랫폼 플러그인	asmt_category_result에 문자열 유형 "metric"에 대한 결과가		

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1708730	잠겨 있지 않습니다.		
GRC 플랫폼 플러그인 PRB1728648	벤더 위험 평가 디자이너가 아웃바운드 호출을 많이 수행하여 브라우저 충돌을 발생시킵니다.	초당 약 ~60개의 아웃바운드 통화가 있습니다.	
Health Log Analytics PRB1739129	"문서 인덱스" 템플릿에서 "슬로우 로그" 섹션을 변경해야 합니다.	'slowlog' 섹션에서 줄이 제거되지 않은 경우 인덱스 매핑 저장에 실패합니다.	
에르메스 (가족) PRB1719998	hermes_cluster_config에 대한 "제외" 클론 구성에 대한 "제외" 기록이 없습니다.	클론 구성에 대한 "제외" 기록이 누락되어 클론 후 추가 부트스트랩이 hermes_cluster_config에 나타납니다.	
에르메스 (가족) PRB1725360	파티션 수 업데이트는 네임스페이스 접두사가 있는 항목에서 작동하지 않습니다		- 기본 네임스페이스가 아니고 접두사 값이 있는 네임스페이스에 연결된 토픽을 생성합니다. - 파티션 수를 업데이트해 봅니다. 실패합니다.
에르메스 (가족) PRB1726365	.sn_ 접두사로 시작하는 네임스페이스 차단 및 네임스페이스 접두사 업데이트 차단	sn_ 접두사는 app_ids에 사용되는 접두사입니다. 네임스페이스가 이 네임스페이스로 시작하면 다양한 영역에서 토픽 이름을 구문 분석할 때 문제가 발생합니다. 네임스페이스 접두사도 업데이트하면 안 됩니다.	앱 ID 문제: - 접두사 sn_ 'whatever_you_want'을 사용하여 네임스페이스를 만듭니다. - 해당 네임스페이스에 주제를 만듭니다. - app_id의 토픽 이름을 구문 분석하는 코드가 혼동됩니다. 접두사 수정 문제: - 접두사 'test'를 사용하여 네임스페이스를 만듭니다. - 주제를 생성합니다. - 접두사를 'test123'으로 변경합니다. 다른 문제 중에서도 주제가 'test123' 네임스페이스에 속하지만 네임스페이스 접두사 'test'가 있다는 점이 혼란스럽습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
HR Service Delivery PRB1726178	'서명 블록 표시' 페이지에서 HR PDF 템플릿의 선택란이 작동하지 않습니다.		1. 서명을 추가하는 옵션이 있는 HR 문서 템플릿을 엽니다. 2. 다음 커서 이동을 사용하여 시작하는 선택 상자를 추가합니다. 왼쪽 > Down > 오른쪽레이블이 표시됩니다. 예상되는 동작: 선택 상자를 추가하고 서명을 추가할 필드를 표시해야 합니다. 실제 동작 : 문서에서 선택이 완료되지 않습니다.
HR Service Delivery PRB1735915	"케이스 독자" 역할에는 "캔버스 사용자" 역할이 없습니다.	'케이스 독자' 역할에는 케이스 독자가 HR Agent Workspace에 액세스하려고 할 때 필요한 '캔버스 사용자' 역할이 없습니다.	
ID PRB1722897	ID가 null인 경우 페더레이션 ID로 사용자를 확인하면 수십만 개의 행을 반환하는 큰 쿼리가 생성됩니다	existsByFederatedId 메서드는 federated_id sys_user에 대해 GlideRecord 쿼리를 실행합니다. null이면 수십만 개의 레코드가 반환될 수 있습니다.	
인스턴스 데이터 복제(IDR) PRB1719250	큰 기록으로 인해 예외가 발생합니다.	예외: 'databind. JsonMappingException: 문자열 길이 (20051112)가 최대 길이(20000000)를 초과합니다.	1. kb_knowledge 테이블에 복제 세트를 생성합니다. 2. 2MB보다 큰 kb_knowledge 레코드를 만듭니다. 3. 기록을 복제합니다. 예상되는 동작: 기록이 복제됩니다. 실제 동작: 레코드가 복제되지 않고 예외가 throw됩니다.
인스턴스 데이터 복제(IDR) PRB1725366	ScopedReplicationEntryInspector (IDRReplicationEntryInspector)를 초기화하는 StackOverflowError가 있습니다.	EntryInspector (IDRReplicationEntryInspector)를 초기화하는 StackOverflowError가 있습니다.	
통합 허브 PRB1715757	IntegrationStatsCollector 웹 힙 메모리에 영향을 미칩니다.	IntegrationStatsCollector 웹 덤프는 60MB를 유지하고있었습니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
통합 허브 PRB1717282	JDBC(Java Database Connectivity) 단계에서 Oracle Database(DB)에 대한 오류가 발생합니다.	'지정된 데이터베이스에 연결할 수 없습니다.'라는 오류가 표시됩니다.	1. 작업에 JDBC 단계를 추가합니다. 2. Oracle DB에 대한 적절한 상세 정보를 제공합니다. 3. JDBC 단계 테스트 버튼을 누릅니다.
통합 허브 PRB1726906	사양에 SecurityScheme 오브젝트가 포함되어 있지 않으면 openAPI 단계 가져오기가 실패합니다.	사용자에게 오류 발생: 'OpenAPI 소스를 가져오는 오류: "securityScheme이 null이기 때문에 "java.util.Map.get(Object)" 호출할 수 없습니다. 오류 추적에 대한 로그를 확인하거나 glide.rest.debug 속성을 활성화하여 REST 요청 처리를 확인하십시오."	1. 워크플로우 스튜디오에서 스포크를 생성합니다. 2. 스포크를 빌드하려면 "OpenAPI 사양" 옵션을 선택합니다. 3. Import new(신규 가져오기) 버튼을 클릭하여 사양을 가져옵니다. 4. securityScheme 개체를 포함하지 않는 사양을 제공합니다. 5. 가져오기 버튼을 클릭합니다. 예상되는 동작: 사양을 성공적으로 가져와야 합니다. 실제 행동 : 사양이 가져 오지 않습니다.
통합 허브 PRB1728853	Flow Designer 업데이트 내에 잘못된 ACL 역할이 있습니다.	Flow Designer 내에 ACL 역할 XML 기록이 있으며, 이로 인해 앱 경로 삭제가 중단될 수 있습니다.	
통합 허브 PRB1728993	엔진 V2 및 MID에서 FlowAPI로 실행되는 DataStream 작업은 JsonMappingException을 발생시킵니다	이 문제는 엔진 V2에서 작업이 실행될 때만 관찰됩니다. 엔진 V1에서는 문제가 없습니다.	
통합 허브 PRB1728996	MID의 엔진 V2에서 플로우는 빠른 플로우 API를 사용하는 데이터 스트림 작업을 호출하여 오류를 발생시킵니다	로그에 오류가 있습니다. 이 문제는 엔진 V2에만 있습니다. 엔진 V1이 잘 작동합니다. none-quick flow API도 잘 작동합니다.	
통합 허브 PRB1740218	IntegrationHubStatsCollector를 끌 수 없습니다.	IntegrationHubStatsCollector를 끄는 속성은 없습니다. '최소/최대 호스트' 속성은 10 미만으로	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		설정할 수 없습니다. 최소 창은 1보다 작게 설정할 수 없습니다. 이 기능을 완전히 끄는 속성이 있어야 합니다.	
대화형 필터 PRB1723516	사용자 지정 구성요소 "필터 소스" 및 "대상"에 대한 필터는 변환되지 않습니다.	구성요소의 레이블에는 번역 프리픽스가 없습니다. 또한 다른 언어로 번역되지 않습니다.	
키 관리 프레임워크 (KMF) PRB1697682	sys_kmf_certificate가 크면 signCertificate 요청이 긴 문맥스를 만들기 시작합니다	sys_kmf_certificate 및 ~28개 스레드의 200,000개 레코드가 CSR(인증서 서명 요청) 요청을 수행하려고 할 때 문맥스는 평균 9초 동안 유지됩니다.	
키 관리 프레임워크 (KMF) PRB1733537	Key Management Framework(KMF) 클러스터 메시지 작업이 데드 노드에 고정됨	노드가 종료되면 사용자에게 '준비' 상태로 할당된 KMF 클러스터 메시지 작업이 계속 표시됩니다.	
키 관리 프레임워크 (KMF) PRB1734297	키 관리 프레임워크 '클러스터 메시지' 작업이 데드 노드에 고정됨	또한 ALL_NODES에 대한 상위 작업이 생성됩니다.	1. 시간 제한 값을 비현실적인 값으로 설정합니다. 2. 클러스터 전체에서 스케줄러를 중지합니다. 3. 요청 논리를 트리거합니다. 4. sys_trigger에서 fcSenderId를 잘못된 system_id로 변경합니다. 5. 클러스터 전체에서 스케줄러를 시작합니다. 6. 다른 노드가 요청을 무시하는지 확인합니다. 사용자는 요청자 노드에서 '[InstanceKeyCacheRequestHandler] 노드 <system_id>의 요청 무시: 노드 오프라인 또는 공개 키를 사용할 수 없음' 로그를 관찰할 수 있습니다.
키 관리 프레임워크 (KMF) PRB1734388	사용자가 로그에서 보호된 스크립트 오류의 암호를	Washington 업그레이드 후 사용자는 시스템 로그에서 많은 수의 KMF(Key Management Framework) 암호	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
KB162870	해독할 수 없습니다.	해독 오류를 관찰하고 있습니다.	
Knowledge Management PRB1731351	배치당 100개의 문서가 있는 Knowledge API에 성능 문제가 있습니다.	오프셋 값을 늘리면 트랜잭션 시간이 늘어납니다.	- 다음 설정을 사용하여 지식 문서 50,000개를 생성합니다. <code>var i = 0; while(i<50000) { var gr = 새 GlideRecord('kb_knowledge')</code> <code>gr.short_description = "테스트 중"; i++</code> <code>gr.kb_knowledge_base = 'dfc19531bf2021003f07e2c1ac0739ab'</code> <code>gr.workflow_state = '게시됨'</code> <code>gr.setWorkflow(거짓)</code> <code>gr.insert()</code>를 호출합니다. <code>i++</code>; }. - 지식 블록 플러그인을 설치합니다. - KM REST API 범위가 지정된 애플리케이션 플러그인을 설치합니다. - 다음으로 이동 API > sn_km_api > Knowledge > 기사? limit=1000&offset=0 hit 레이블이 표시됩니다. - 오프셋을 늘립니다. 트랜잭션은 한도를 변경하지 않아도 예기치 않게 오랜 시간이 걸립니다.
Knowledge Management PRB1732162	테이블이 있는 문서 파일을 임포트할 때 '파일 구문 분석 오류' 메시지가 표시됨	소수점 구분 기호로 쉼표(,)를 사용하는 국가의 서버에 배포된 인스턴스의 경우 백엔드 문제로 인해 테이블이 포함된 문서를 가져오지 못합니다. 파일 옆에 '파일 구문 분석 오류' 메시지가 표시됩니다.	'플랫폼 디버그'를 실행합니다. - 함수 내부에 중단점을 넣습니다. - 테이블이 있는 문서를 임포트합니다. - 중단점이 트리거되면 'Locale.setDefault(Locale.FRANCE)'를 실행합니다. - 중단점을 계속합니다.
라이선싱 권리 엔진 PRB1733927	EntitlementAppFamily에 대한 중복 RCA 기록으로 인해 '라이선싱 엔진' 작업에 오류가 발생함	서비스 팩에 _cleanNotInstallableFamilies 관련된 오류가 발생합니다.	- Vancouver로 사용자 인스턴스를 만듭니다. 2.0.8 SM 및 LE 버전을 설치합니다. - 인스턴스를 중앙 인스턴스에 연결합니다. - EE 페이로드를 다운로드합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			5. 인스턴스를 사후 정산 2.2.7(LE) 및 2.2.8(SM) 버전이 있는 Washington DC 릴리스로 업그레이드합니다. 6. "라이선싱 엔진" 작업을 실행합니다. 7. 인스턴스에서 오류 로그를 확인합니다.
목록 관리 PRB1732486	UI 빌더(UIB) 도구 상자에 '새 목록 모달' 구성요소가 나타납니다.	UIB 도구 상자에서 '목록'을 검색할 때 새 목록 모달에 대한 구성 요소가 나타나지 않아야 합니다.	
목록 관리 PRB1737130	"태그" 열을 기준으로 한 그룹화가 sc_req_item 테이블에서 작동하지 않습니다.	이 문제는 Washington 릴리스에서 발생하고 있습니다. 유타와 밴쿠버는 영향을 받지 않습니다.	1. Washington 인스턴스로 이동합니다. 2. 요청 항목(/sc_req_item_list.do)으로 이동합니다. 3. 필요한 경우 '태그' 열을 추가합니다. 4. 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다. 5. 태그별로 그룹화합니다. 테이블이 손상되어 UI 작업을 클릭할 수 없습니다.
중요 인시던트 관리 PRB1728923	AdminEx 사용 사례의 "중요 인시던트 트리거 규칙" 테이블에 대한 교차 범위 액세스 열기	현재 "중요 인시던트 트리거 규칙"은 교차 범위 액세스에 대해 잠겨 있습니다. CRUD 조작이 다른 범위에서 수행되는 AdminEx 유스 케이스에 대해서도 동일하게 열어야 합니다.	
메트릭 인텔리전스 (제품군) PRB1728798	"메트릭" 뷰 구성에서 사용자는 CI 유형을 선택할 수 없습니다.	"메트릭" 뷰 구성 기록을 만들 때 소스를 선택한 후에는 CI 유형을 선택할 수 없습니다.	1. 'm2ci' 테이블에 계열이 있습니다. 2. "메트릭 뷰 구성" 메뉴 항목으로 이동합니다. 3. 새로 만들기를 클릭합니다. 4. 사용자는 "CI 유형" 메뉴에서 CI 유형을 선택할 수 없습니다.
Microsoft 조정 PRB1734547	클러스터에 대한 StackOverflowError 및 IllegalStateException 오류와 함께 Microsoft 정찰이 실패함	조정이 여러 오류와 함께 실패합니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
MID Server PRB1717409	AWS(Amazon Web Services) 액세스 키 ID 및 암호가 순환될 때 Cyberark 통합을 사용하는 Discovery가 작동하지 않음	Cyberark가 AWS Identity and Access Management(IAM) 사용자 이름과 관련된 AWS 액세스 키 ID 및 암호를 교체하면 AWS 검색 또는 프로비저닝 중에 사용되는 Cyberark와의 통합이 작동을 멈춥니다.	
MID Server PRB1729795	"고객 업데이트" 테이블에 30+ 파일이 있는 경우 스크립트가 시간 초과됩니다.	"업그레이드 시 교체"가 아니오로 설정되고 유형이 "MID 서버 스크립트 파일"로 설정된 "고객 업데이트" 테이블에 30+ 파일이 있는 경우 스크립트가 시간 초과됩니다.	
Field Service Management용 모바일 환경 PRB1730587	"사용할 파트 선택" 카드 화면에 레이블 수량 값이 표시되지 않습니다.	사용할 수 있는 자산의 수량은 표시되지 않습니다.	1. 사용자로 로그인합니다. 2. 다음으로 이동 내 작업 > 내 작업 > '진행 중' 작업 열기 > '파트' 탭 > 바닥글 작업 단추 > 파트 사용레이블이 표시됩니다. 예상되는 동작: 카드는 레이블의 수량과 값-정수(숫자)를 표시하는 각 카드와 함께 표시됩니다. 실제 동작: 카드가 표시되며 각 카드에는 레이블의 수량이 표시되지만 정수 값(숫자)은 표시되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation PRB1733249	"즐거찾기" 편집 모달에서 사용자 지정 그룹을 만들면 두 개의 사용자 지정 그룹이 생성됩니다.	이는 항목을 클릭할 때 하나가 아닌 두 개의 작업으로 인해 발생했습니다.	1. "즐거찾기" 편집 모달을 엽니다. 2. 맞춤 그룹 만들기를 클릭합니다. 예상되는 동작: 하나의 사용자 지정 그룹이 생성됩니다. 실제 동작: 두 개의 사용자 지정 그룹이 생성됩니다.
알림 기본 설정 PRB1740799	사용자가 '고객 서비스' 알림 기본 설정을 업데이트할 수 없습니다.	범주에 더 많은 알림이 있을 때 네트워크 호출 수가 기하급수적으로 증가하여 문제가 발생합니다.	1. Now Support의 '고급' 보기에서 프로필 메뉴의 알림 기본 설정을 선택합니다. 2. 알림 목록에서 고객 서비스의 알림을 선택합니다. 3. 목록에서 (CSM) 구성 가능한 케이스 우선순위 를 선택합니다. 4. 편집을 선택합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			화면이 비어 있고 오류와 함께 돌아옵니다.
Now 코드 편집기 PRB1634262	"이 스크립트 실행" 섹션의 흐리게 표시된 단추에는 프로그래밍 방식으로 결정된 값으로 "흐리게 표시"가 없습니다.	"정책 예약된 작업" 화면에서 "이 스크립트 실행" 섹션의 버튼에는 프로그래밍 방식으로 결정된 값이 없습니다. 버튼은 흐리게 표시되지만 화면 판독기 사용자에게는 흐리게 표시되지 않으므로 사용자에게 혼란을 줄 수 있습니다.	1. 화면 판독기를 활성화합니다. 2. 인스턴스로 이동합니다. 3. 다음으로 이동 모두 > 예약된 작업레이블이 표시됩니다. 4. 기록을 선택합니다. 5. 키보드를 사용하여 "이 스크립트 실행" 섹션으로 이동합니다. 6. 단추의 흐리게 표시된 상태가 화면 판독기에서 흐리게 표시되지 않는지 확인합니다. 예상되는 동작: 모든 사용자 인터페이스 구성 요소의 경우 이름, 역할 및 값 (상태)을 프로그래밍 방식으로 결정해야 합니다. 화면 판독기는 버튼의 적절한 흐리게 된 상태를 알려야 합니다. 실제 동작: '정책 예약 작업' 화면에서 '이 스크립트 실행' 섹션의 버튼에는 프로그래밍 방식으로 결정된 값이 없습니다. 버튼은 흐리게 표시되지만 화면 판독기 사용자에게는 흐리게 표시되지 않으므로 사용자에게 혼란을 줄 수 있습니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리 PRB1737539	URL이 iFrame 구성 요소 내에 포함될 때 페이지 리디렉션이 있습니다	꺼진 샌드박스에는 'allow-top-navigation'이 포함되어 있지 않아야 합니다.	1. UI Builder 페이지에 iFrame을 추가합니다. 2. 인스턴스의 다른 페이지에 대한 루트 상대 경로로 구성합니다. 3. 샌드박스 부울 사용 안 함을 선택합니다. 페이지가 구성된 페이지로 리디렉션됩니다.
On-Call Scheduling PRB1721109	정보 메시지는 스토어 애플리케이션에서 사용할 수 없습니다.	휴가 승인 후 '클래식' 양식에 정보 메시지가 표시됩니다.	
On-Call Scheduling PRB1724264	"인시던트 읽기" 역할을 가진 사용자가 에스컬레이션 시 음성 통화의 인시던트를 수락하면	인시던트를 수락하면 '할당된 자에게 할당되었습니다.'라는 메시지가 표시되어야 합니다. 대신 '할당 실패, (사용자)에게 읽기 액세스 권한이 없습니다'라는 메시지가	1. 관리자로 로그인합니다. 2. cmn_rota 테이블로 이동합니다. 3. 교대조를 "사용자 지정"으로 업데이트합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	수락되지 않습니다.	표시되며 사용자에게 인시던트를 할당하지 않습니다.	4. '인시던트 읽기' 역할과 전화 번호가 있는 사용자로 에스컬레이션 단계를 생성합니다. 5. 인시던트가 생성될 때 이 그룹의 에스컬레이션을 트리거하는 트리거 규칙을 생성합니다. 6. 트리거 규칙을 트리거하는 인시던트를 만듭니다. 7. 호출이 수신되면 인시던트를 수락합니다.
On-Call Scheduling PRB1728370	"당직 일정 생성/편집"(마법사) 페이지가 제대로 렌더링되지 않습니다.	com.snc.on_call.rotation.log.level이 디버그로 설정되어 있는 동안 '대기 인원 일정 만들기/편집'(마법사) 페이지가 제대로 렌더링되지 않습니다.	
On-Call Scheduling PRB1732082	사용자는 "기본 에스컬레이션" 세트를 삭제할 수 없습니다.		1. 관리자로 로그인합니다. 2. cmn_rota로 이동합니다. 목록. 3. 하드웨어(APAC) 교대조를 선택합니다. 4. 에스컬레이션 무효화를 클릭합니다. 5. 예를 선택합니다. 6. 에스컬레이션 편집을 클릭합니다. 7. 기본 에스컬레이션 세트가 '시스템 기본값'에 의해 생성되는지 확인합니다. 8. '+' 아이콘을 클릭하여 다른 기본 세트를 만듭니다. 9. 모든 필수 필드를 제공합니다. 10. 'Default,Active'를 true로 설정합니다. 11. 저장을 클릭합니다. 12. 시스템에서 생성한 기본 세트를 삭제해 봅니다. 예상되는 동작: 비활성 상태인 "기본 에스컬레이션" 세트를 삭제해야 합니다. 실제 동작: 기본 집합은 삭제되지 않습니다.
Performance Analytics PRB1724419	Platform Analytics Workspace의 새 대시보드에 대한 페이지 매김이 느림	약 12초가 걸립니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Performance Analytics PRB1727060	API 문제에 대한 로깅이 향상되어야 합니다.	API는 syslog 테이블에 스택 추적을 인쇄하지 않으므로 대시보드 문제 해결이 어렵습니다.	
Performance Analytics PRB1727663	마이그레이션된 대시보드는 마이그레이션이 롤백된 후에도 Next Experience 페이지에 계속 표시됩니다		1. 인스턴스에서 전체 마이그레이션을 실행합니다. 2. 마이그레이션이 완료된 후 Next Experience 페이지를 활성화합니다. 3. sys_properties.list로 이동합니다. 4. glide.par.coreui.migration.bulk_rollback_enabled 생성합니다. 5. 4단계의 값을 true로 설정합니다. 6. 마이그레이션 센터로 이동합니다. 7. 비활성화 버튼을 클릭하여 마이그레이션을 롤백합니다. 예상되는 동작: 마이그레이션이 롤백되면 Next Experience 페이지에서 마이그레이션된 대시보드와 보고서를 사용할 수 없습니다. 실제 동작: 마이그레이션이 롤백된 후에도 마이그레이션된 대시보드와 보고서는 Next Experience 페이지에서 계속 사용할 수 있습니다.
Performance Analytics PRB1729902	부분적으로 업그레이드된 인스턴스에 문제가 있습니다.		1. 25.0.x 버전으로 App Engine Studio 번들에 권한을 부여하고 설치합니다. 2. 플러그인에서 AES 번들을 설치합니다. 3. Workspace UI Template 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다. 4. "앱 엔진 스튜디오" 그룹에 추가된 사용자를 작성합니다. 5. AES 사용자로 로그인합니다. 6. 다음으로 이동 앱 엔진 스튜디오 > 앱 생성 > 작업 공간 환경 추가레이블이 표시됩니다. 7. 작업 공간이 만들어지면 미리 보기를 클릭합니다. 8. 홈을 클릭합니다. 사용자는 대시보드를 볼 수 없습니다. 대시보드가 로드되지 않습니다. 9. 분석 센터를 클릭합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			사용자는 분석 센터에서 대시보드를 만들거나 볼 수 없습니다. 10. 분석 센터를 클릭합니다. ○ 사용자는 분석 센터에서 데이터 시각화를 만들 수 없습니다. ○ 사용자가 홈페이지를 클릭하면 '대시보드를 볼 수 있는 권한이 없습니다'라는 메시지가 표시됩니다.
Performance Analytics PRB1731319	위젯 표시기가 추가된 시계열 PA 위젯을 마이그레이션한 후 오류가 발생했습니다.	마이그레이션 후 많은 대시보드에 마이그레이션 후 오류를 생성하는 시계열 PA 위젯이 있습니다. 이러한 위젯은 추가 위젯 표시기로 구성됩니다.	
Performance Analytics PRB1731786	"ProdSec 테스트 작업 큐"에서 단일 점수 실시간 옵션이 마이그레이션되지 않습니다.	단일 점수의 경우 마이그레이션 후 실시간을 활성화해야 합니다. 클래식 대시보드 위젯에 대해 활성화됩니다.	1. 인스턴스에 로그인합니다. 2. 마이그레이션 후 'ProdSec 테스트 작업 큐' 대시보드로 이동합니다.
Performance Analytics PRB1735051	필터 데이터를 보드를 최적화해야 합니다.	필터의 경우 필터가 없기 때문에 전체 테이블을 가져옵니다.	
Performance Analytics PRB1738288	마이그레이션 센터 UI에서 호환되지 않는 필터는 표시되지 않습니다.		1. Washington DC에서 계단식 필터를 사용하여 대시보드를 대량으로 마이그레이션합니다. 2. 마이그레이션 센터 UI의 호환 영역에 필터 섹션이 없는지 확인합니다. 3. par_coreui_migration_bridge_dashboard 테이블을 엽니다. 4. 호환성 모드 필드에서 필터를 실행하여 '필터'를 찾습니다.
Performance Analytics PRB1739397	'상관 관계' 작업에 대해 세부 항목 제한이 적용되지 않아 메모리 사용량이 높아집니다.	'PA CalculateCorrelation' 작업으로 인해 메모리 문제가 발생하고 노드가 다시 시작됩니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Performance Analytics PRB1740187	사용자는 자동 완성 필터의 입력 필드에 공백을 입력할 수 없습니다.	'SR - PA - 플랫폼 분석 경험 번들 - v4.0.1' 스토어 릴리스와 관련이 있습니다.	1. 플랫폼 분석 대시보드를 엽니다. 2. 자동 완성 필터 유형을 추가합니다.
Predictive Intelligence PRB1629897	키워드에 대한 필터 조건이 있는 분류 솔루션 정의를 사용자가 교육할 수 없습니다.	사용자가 키워드에 대한 필터 조건이 있는 분류 솔루션 정의를 교육하려고 하면 솔루션 교육이 실패하고 'SE0060: 솔루션 교육 실패. 지원팀에 로그 키 XXXXXX를 사용하여 트레이너 로그를 자세히 조사하도록 요청하세요.'	1. 분류 솔루션 정의를 생성합니다. 2. 키워드에 대한 필터 조건을 추가합니다. 3. 선택한 키워드에 대해 최소 10,000개의 기록이 있는지 확인합니다. 4. 솔루션을 제출하고 교육합니다. 'SE0060: 솔루션 교육에 실패했습니다. 지원팀에 로그 키 XXXXXX를 사용하여 트레이너 로그를 자세히 조사하도록 요청하세요.'
Predictive Intelligence PRB1722730	sn_ml.SimilaritySolutionStoreGet(SolutionDef)는 테이블이 '데이터베이스' 부에 있을 때 오류를 발생시킵니다.	이 문제 해결은 쿼리(SolutionDef)는 워싱턴에 있습니다.	
Problem Management PRB1739275	ProblemUtilsClientService 비 SNC 버전이 없습니다.	Service Operations Workspace(SOW)의 Problem Management는 SNC 버전 전용이므로 다른 범위가 지정된 앱에서 액세스할 수 없는 스크립트 포함 코드를 사용하고 있습니다.	
Problem Management PRB1740981	서비스 운영 작업 공간(SOW)의 문제 레이블에 대한 현지화 문제가 있습니다.	SOW에는 올바르게 많은 문제 해결 코드에 따라 지정된 필드가 있습니다. 예를 들면 CANCELED_DATE, MARKED_DUPLICATE_DATE, COMPLETED_DATE RISK_ACCEPTED_DATE입니다. 각각 '취소됨', '중복 표시됨', '완료됨' 및 '위험 수락됨'이어야 합니다.	
Process Automation Designer PRB1728558	프로세스 자동화 디자이너가 "pd_admin" 역할을 가진 사용자에 대한 트리거를	pd_admin 역할이 있는 사용자는 트리거 유형을 선택할 수 없습니다. '결과를 찾을 수 없습니다'라고 표시됩니다. 관리자 역할이 사용자에게 할당된 경우 트리거	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	선택할 수 없습니다.	옵션을 선택할 수 있습니다.	
프로세스 마이닝 안내 프로젝트 설정 PRB1729024	안내 설정에서 활동 양식에서 "활동 이름"의 이름을 "표시 이름"으로 변경해야 합니다.		1. 새 프로젝트 또는 기존 프로젝트로 프로젝트 설정을 엽니다. 2. 활동 양식을 엽니다. 활동 이름 필드의 이름을 "표시 이름"으로 변경해야 합니다.
프로세스 마이닝 작업 공간 PRB1731905	sn_process_optimization_analyst 프로젝트 찾기 제약 조건을 만들 수 없음	사용자는 제약 조건을 만들 수 있어야 하지만 만들 수는 없습니다.	1. sn_process_optimization_analyst 역할을 가진 사용자를 생성합니다. 2. 프로세스 마이닝 프로젝트 생성: ◦ 테이블 = 인시던트 ◦ AD = 상태 3. 프로젝트 찾기를 생성합니다. ◦ 시작 조건 = 프로세스 시작 ◦ 궁극적으로 다음으로 이어짐 ◦ 종료 조건 = 프로세스 종료 4. '제약 조건'으로 이동합니다. 예상되는 동작: 사용자가 제약 조건을 만들 수 있어야 합니다. 실제 동작: 사용자가 제약 조건을 만들 수 없습니다.
프로세스 마이닝 작업 공간 PRB1732774	전환 필터가 재정의되지만 스택되지 않습니다.		1. 마이닝된 프로젝트의 워크벤치를 엽니다. 2. 전환 적용 A > B레이블이 표시됩니다. 3. 결과 보기를 클릭합니다. 4. 결과에 전환 적용 C > D레이블이 표시됩니다. 예상되는 동작 : 둘 다에 적용되어야합니다. A > B 및 C > D레이블이 표시됩니다. 실제 행동 : 지워집니다. A > B 그리고 다음 사항만 적용됩니다. C > D
통합 프레임워크 ProcurementLink updates nov 18	glide_fix_script_for sn_spend_uib 플러그인이	소요 시간은 약 10분입니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1725573	업그레이드 중에 시간이 오래 걸림		
Project Management PRB1725538	Vancouver에서 Washington DC로 업그레이드하는 동안 com.snc.sdlc.scrum 플러그인에 시간이 오래 걸립니다.	소요 시간은 약 22분입니다.	
Project Management PRB1727829	자동 생성된 비용 계획에서 경비 라인을 생성할 때 비용 유형이 '기타 capex/opex' 대신 '노동 capex/opex'로 나열됩니다.		1. 프로젝트/에픽을 생성합니다. 2. 인건비를 생성합니다. 3. 비용 계획 없이 경비 라인을 추가합니다. 4. 자동 생성된 비용 계획을 봅니다. 실제 행동: 비용 유형은 '인건비 capex/opex'입니다. 예상되는 동작: 비용 유형은 '기타 capex/opex'입니다.
Project Management PRB1731266	워싱턴 DC에서는 ESG (Environmental, Social, and Governance) 가상 사용자가 프로그램 및 프로젝트에 대한 읽기 권한을 갖습니다		1. 인스턴스를 엽니다. 2. ESG 가상 사용자 (sn_esg.program_manager 또는 sn_esg.reader 포함)로 ESG 작업 공간을 엽니다. 3. ESG 홈페이지를 클릭합니다. 4. 모든 프로그램 보기를 클릭합니다. 5. 모든 프로젝트 보기를 클릭합니다.
Project Management PRB1733432	클라이언트 스크립트의 패리티를 변경해야 합니다.	스크립트는 "실행 유형에서 관련 목록 숨기기", "속성 선택 숨기기", "Agile 단계 섹션 숨기기/표시"입니다.	
Project Management PRB1733648	"혜택 계획", "비용 계획" 및 "경비 라인" 탭의 상세 페이지에 있는 클라이언트 스크립트의 패리티가 부족합니다.		1. 애플리케이션에 로그인합니다. 2. 다음으로 이동 프로젝트 > 프로젝트 워크플레이스레이블이 표시됩니다. 3. 경비 라인을 선택합니다. 4. 새로 만들기를 클릭합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			예상되는 동작: 프로젝트 작업 공간에서 모든 클라이언트 스크립트의 패리티가 있어야 합니다. 실제 동작: 모든 클라이언트 스크립트가 '비용 계획', '이익 계획' 및 '경비 라인' 탭에서 작동하는 것은 아닙니다.
프로젝트 포트폴리오 관리 PRB159115	프로젝트 양식에서 하위 프로젝트를 로드하는 데 2분 이상 소요됨		1. 전체 프로젝트에서 약 14k 작업이 로드되도록 하는 10개의 하위 프로젝트가 있는 인스턴스에서 프로젝트를 로드합니다. 프로젝트의 계층 구조에는 약 6개 수준의 하위 작업이 있어야 합니다. 2. "플랫폼 목록" 뷰에서 하위 프로젝트 양식을 엽니다. 하위 프로젝트(결함)에 대한 프로젝트 양식을 로드하는 데 약 2분이 소요되는 것을 관찰합니다. com.snc.planned_task.core입니다. 로더. PlannedTaskStructureLoader 는 하위 프로젝트로드 중에 5 번 실행되며 호출 될 때마다 약 30 + 초를 소비합니다.
푸시 설치 API PRB1732012	사용자는 Utah의 모든 푸시 장치에 대한 푸시 정보를 수신할 수 없습니다.	알림이 여러 사용자에게 전송되면 한 사용자만 알림을 받게 됩니다.	1. 에이전트 앱에서 인스턴스에 로그인합니다. 2. 알림을 생성합니다. 3. 여러 푸시 메시지를 추가합니다. 4. 푸시 장치에 대한 알림을 활성화합니다. 5. 알림을 트리거합니다. 예상되는 동작: 알림은 모든 모바일 장치에서 수신됩니다. 실제 행동 : 장치에 알림이 수신되지 않습니다.
자원 교환 PRB1735826	경합 조건 generateAutoKeyExchangeRequests 및 startKeyExchangeClone에 문제가 있습니다.	매일 예약된 작업 generateAutoKeyExchangeRequests를 정리 후 스크립트 (startKeyExchangeClone) 먼저 실행됩니다. 이 경우 generateAutoKeyExchangeRequests는 복제된 템플릿 요청 메시지를 모두 지우고 바꾼 다음 startKeyExchangeClone에서 (잘못) 사용합니다.	1. 두 개의 KMF (키 관리 프레임워크) 정상 인스턴스를 준비합니다. 2. 인스턴스 중 하나로 이동합니다. 3. "자원 교환" 테이블로 이동합니다. 4. sn_kmf_resource_exchange_request으로 이동합니다. 5. 필터를 제거합니다. 6. 템플릿 요청 메시지 세트(요청 보류 중)가 있어야 합니다. 없는

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		이로 인해 자동화된 키 교환이 실패합니다. 요청 메시지에 '인스턴스 오류'가 표시됩니다.	경우 백그라운드로 이동하고 generateAutoKeyExchangeRequests를 실행하여 템플릿 요청 메시지를 생성합니다. 7. XML 파일의 모든 요청 메시지를 복사합니다. 8. 다른 인스턴스로 이동합니다. 9. "자원 교환" 테이블로 이동합니다. 10. sn_kmf_resource_exchange_request으로 이동합니다. 11. 필터를 제거합니다. 12. 이 테이블의 모든 기록을 삭제합니다. 13. 소스 인스턴스에서 만든 XML 파일을 임포트합니다. 이 상태는 startKeyExchangeClone이 실행될 때 복제된 대상 인스턴스의 상태를 시뮬레이션합니다. 14. generateAutoKeyExchangeRequests를 실행합니다. 15. "자원 교환" 테이블을 검사하고 소스에서 임포트한 템플릿 메시지가 사라졌는지 확인합니다. 16. startKeyExchangeClone을 실행합니다. 17. '자원 교환' 테이블을 다시 검사합니다. 메시지가 Status = 'Error on Local Instance'로 처리되었습니다.
예약된 작업 PRB1723650	예약된 작업은 연결 문제 또는 노드 재시작으로 인해 실행 중 상태로 멈춰 있으므로 재설정해야 합니다.	작업이 중단되고 수동 개입이 있을 때까지 실행되지 않습니다. 분리된 장기 실행 예약된 작업은 제거하거나 다시 설정해야 합니다.	
예약된 작업 PRB1729518 KB1586064	sys_auto 오류 메시지의 "Run-As 필드에서 비관리자 제한" 비즈니스 규칙이 사용자에게 표시되지 않습니다.	사용자가 비즈니스 규칙에서 일반 '잘못된 업데이트' 오류를 수신합니다. 사용자에게 정보 메시지로 보낼 수도 있는 오류 로그에 적절한 오류가 기록됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
예약된 작업 PRB1730001	중단된 시작 작업은 v3 스케줄러에서 처리되지 않습니다.	v2 스케줄러는 시작 작업을 처리할 때 sys_trigger.state 및 claimed_by를 무시합니다. 시작 작업의 sys_trigger 레코드가 손상된 경우에도 (state=RUNNING,claimed_by=사용자) 작업은 실행됩니다. 실행이 끝나면 state와 claimed_by가 각각 READY 및 null로 재설정됩니다. 그러나 v3 스케줄러는 작업을 획득하기 위한 낙관적 업데이트로 인해 상태 및 claimed_by 무시하지 않습니다.	1. sys_trigger에서 '손상됨' 상태의 시작 작업을 만듭니다. ◦ state=실행 중(1) ◦ 다른 노드로 claimed_by 2. 스케줄러가 v3(시스템 속성 glide.central_scheduler.enable = true)인지 확인합니다. 3. 노드를 다시 시작합니다. 시작 작업이 실행되지 않았습니다. 4. 스케줄러가 v2(시스템 속성 glide.central_scheduler.enable = false)인지 확인합니다. 5. 노드를 다시 시작합니다. 시작 작업이 실행되었습니다 (sys_trigger.state=READY(0)) 및 claimed_by = NULL.
예약된 작업 PRB1733533	스케줄러 할당자는 데드 또는 오프라인 노드에 고정된 작업을 무시해야 합니다.	이렇게 하면 성능 시간이 향상됩니다.	
예약된 작업 PRB1737467	한 번 실행 상위 작업은 자동으로 정리되지 않습니다.	상위 작업은 "KMF 클러스터 메시지"입니다.	1. 다음을 사용하여 sys_trigger 생성합니다. ◦ 트리거 유형 = 한 번 실행 ◦ 모든 노드, 활성 노드 또는 기본 노드 중 하나로 설정된 시스템 ID입니다. ◦ 스크립트: gs.info('한 번 실행 작업에서 테스트 로그'); 2. 제출되면 1단계에서 지정된 모든 노드에 대해 동일한 이름의 하위 작업이 생성되는지 확인합니다. 3. [sys_trigger] 테이블을 확인합니다. 상위 작업이 여전히 존재합니다 (자동 정리되지 않음). 관련 비즈니스 규칙을 트리거할 수 있는 트리거 또는 노드 상태가 변경되면 하위 작업이 다시 생성됩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
검색 관리 PRB1731367	UI16용 / buildtools1에서 전역 텍스트 검색이 중단됨		1. /buildtools1 인스턴스로 이동합니다. 2. UI16으로 전환합니다. 3. 항목에 대한 전역 텍스트 검색을 수행합니다. 예상되는 동작: 검색 결과가 표시됩니다. 실제 행동: 프레임 속의 프레임이 잠깐 깜박인 다음 빈 페이지가 표시됩니다.
서버 측 스크립트 PRB1714731	Utah에서 Vancouver로 업그레이드한 후 GlideRecord.getElement().getDisplayValue()가 사용자 로컬 기본 설정을 따르지 않습니다	요소가 참조이고 참조된 테이블의 displayValue가 날짜(또는 Utah에서 Vancouver로 업그레이드된 날짜/시간) 유형인 경우 GlideRecord.getElement().getDisplayValue()는 사용자 로컬 기본 설정을 따르지 않습니다. 이 문제는 GlideRecord.getElement().getDisplayValue()에 있으므로 동일한 설정이 있는 모든 테이블에 대해 재현할 수 있습니다.	
Service Catalog PRB1726059	AIS(AI 검색)를 사용하는 경우 카탈로그 테이블의 "인덱싱된 소스"에서 필터 조건이 적용되지 않습니다.	카탈로그 항목 테이블의 "인덱싱된 소스"에 동적 콘텐츠 유형 "카탈로그 항목"을 인덱싱하지 않는 필터 조건이 있습니다. 그러나 이 인덱싱된 원본은 XML 파일에서 필터를 사용할 수 있지만 적용되지 않습니다. AIS가 필터 조건을 지원하는 데 필요한 특성 파일을 생성하지 않기 때문입니다.	1. 동적 콘텐츠 항목을 생성합니다. 2. AIS를 사용하도록 설정합니다. 3. 포털에서 해당 항목을 검색합니다. 예상되는 동작: 포털에서 항목을 사용할 수 있어야 합니다. 실제 동작: 포털에서 항목을 사용할 수 있습니다.
Service Catalog PRB1735036	"지금 실행"은 예약된 작업의 상태를 따르지 않으며 기존 카탈로그 UI 정책의 플래그는 변경되지 않습니다.		
Service Catalog PRB1736195	fPreviousConditionEvaluationResult 빈 오류로 인해 모바일 플로우를 실행할 때 null		

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	포인터 예외가 있습니다.		
Service Catalog PRB1736330	"예약된 작업"에서 "카탈로그 항목 뷰에 적용" 검사가 없습니다.		1. 인스턴스에 로그인합니다. 2. 항목을 엽니다. 3. 카탈로그 클라이언트 스크립트를 만듭니다. 4. '카탈로그 항목 뷰에 적용'의 선택을 취소합니다. 5. 스크립트에 지원되지 않는 API를 추가합니다. 6. 예약된 작업을 실행합니다. 예상되는 동작: VA(가상 에이전트) 지원 플래그는 false 대신 true여야 합니다. 실제 동작: 예약된 작업에서 '카탈로그 항목 뷰에 적용' 확인이 누락되었습니다. VA 지원 플래그가 true 대신 false로 설정됩니다.
Service Catalog PRB1736674	확인란의 읽기 전용 및 가시성 설정이 서비스 스크립트를 통해 올바르게 작동하지 않습니다.		
Service Catalog PRB1737649	예약된 작업 "VA 지원 플래그 설정"에서 VA 지원에 따른 성능 영향이 있습니다.	작업의 초기 트리거로 인해 높은 시간이 발생합니다.	1. "nowassiststable" 최신에 인스턴스를 프로비저닝합니다. 2. GenAI 및 카탈로그 대화 요청에 대한 설정을 완료합니다. 3. catalog_script_client 테이블과 catalog_ui_policy 테이블이 있는 카탈로그 항목에 볼륨을 작성합니다 (각각 ~200k). 4. 최신 "카탈로그 클라이언트 스크립트 및 카탈로그 UI 정책에 VA 지원 플래그 설정"에서 생성된 예약된 작업을 트리거합니다. 5. 트랜잭션 로그에서 작업을 완료하는 데 걸린 시간을 확인합니다.
Service Catalog PRB1740365	LLM(언어 모델)이 새로운 hasVASupport API 주제 블록에 대한 제품군	이 제품 업데이트입니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	변경 사항이 있습니다.		
Service Catalog PRB1740367	가상 에이전트에서 고급 참조 한정자를 지원하려면 제품군 변경 사항이 있어야 합니다.	제품 업데이트입니다.	
Service Catalog PRB1740368	스크립팅된 UI 정책에 대한 지원이 있어야 합니다.	제품 업데이트입니다.	
Service Catalog PRB1740369	클라이언트 스크립트에 대한 지원이 있어야 합니다.	제품 업데이트입니다.	
Service Catalog PRB1741036	스크립트에서 지원되지 않는 변수를 나타내는 클라이언트 스크립트 및 "UI 정책" 양식에 메시지가 없습니다.	카탈로그 UI 정책에서 유사한 동작이 누락되었습니다.	1. 지원되지 않는 함수 호출로 카탈로그 클라이언트 스크립트 생성 2. 양식을 새로 고칩니다. 예상되는 동작: 지원되지 않는 사항을 나타내는 정보 메시지가 양식에 있어야 합니다. 실제 행동 : 그러한 오류가 없습니다.
Service Mapping PRB1731602	거부 맵에서 sm_app_owner 역할을 가진 사용자에게는 성공 및 미승인 메시지가 모두 있습니다.	워싱턴 DC에서 재현 가능.	1. sm_app_owner 역할로 로그인합니다. 2. 서비스 맵을 엽니다. 3. 거부 맵을 클릭합니다. 사용자는 성공 메시지와 무단 메시지를 모두 관찰합니다.
Service Mapping PRB1738279	ServiceImplementationChannel 작업이 중지되어 지지 않아 "서비스 매핑 재계산" 작업에서 메모리 누수가 발생했습니다.	이 문제의 작업이 중간에 취소될 때 발생합니다.	1. 힙 덤프를 할 수 있는 데이터센터 인스턴스에 로그인합니다. 2. 재계산에 충분한 시간이 걸려 사용자가 조기에 종료할 수 있을 만큼 큰 서비스를 만듭니다. 3. 동적 서비스를 생성합니다. 4. 많은 양의 데이터(최소 수백 개의 CI)로 채웁니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			5. 재계산이 실행되는 동안 변경합니다. 재계산을 실행 중인 노드를 알고 있어야 합니다. 6. 서비스를 계산하는 작업을 종료합니다. 7. 4-5단계를 여러 번 반복합니다. 8. 재계산 작업을 끕니다. 9. 현재 실행 중인 모든 재계산 작업을 종료합니다. 10. 재계산을 실행하는 해당 노드의 힙 덤프를 캡처합니다. 다시 계산이 실행되고 있지 않더라도 힙에 <code>service_modeling</code> 개체(<code>ServiceDefinitionImpl</code>, <code>ElementDefinitionImpl</code>)가 있습니다.
ServiceNow Security Center(제품군 릴리스 PRB1736713)	테이블 확인 서비스 포털 위젯에 대한 역할 정의를 제거해야 합니다.	"서비스 포털 위젯에 대한 역할 정의" 검사가 보안 센터에서 제거되었습니다. 그러나 이 검사는 시스템 속성의 "플러그인 업데이트"에 여전히 존재합니다. 사용자가 이 플러그인을 다시 활성화하면 이 검사가 표시됩니다.	1. 다음으로 이동 보안 센터 > 제품군 > 감사자레이블이 표시됩니다. 2. "Service Portal 위젯에 대한 역할 정의" 체크를 검색합니다. 예상되는 동작: 검사가 없어야 합니다. 실제 행동: 검사가 존재합니다.
Service Portal PRB1728034	플레이북 경험 포털에서 포털 모달과 관련된 문제가 있습니다.	빈 페이지에 '구성요소가 구성되지 않았습니다'라는 오류와 함께 표시됩니다.	
Service Portal PRB1735271 KB1629628	Vancouver로 업그레이드한 후 포털 검색 창이 무력되었습니다.	이 문제는 간헐적으로 발생합니다. 모든 사용자 또는 모든 인스턴스에서 발생하는 것은 아닙니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
서비스 신뢰성 관리 (제품군 릴리스 PRB1704030)	Site Reliability Metrics(SRM) 관리자는 SOW 작업 공간의 인시던트에 액세스할 수 없습니다.		1. SRM 응답자는 인시던트를 생성합니다. 2. SRM 관리자로 가장합니다. 3. '인시던트'로 이동합니다. 4. 활성 인시던트만 표시되도록 필터를 변경합니다. 관리자는 인시던트를 볼 수 없습니다.

KB1585469

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			실제 동작: 작업이 성공적으로 완료되지만 변경 내용이 로드되지 않습니다.
Source-to-Pay 공통 아키텍처 PRB1737641	Shopping Hub에서 "앱 셸" 메뉴가 로드되지 않습니다.	이 문제는 App Shell을 먼저 로드한 다음 페이지를 로드하는 대신 App Shell과 병렬로 페이지를 로드하기 때문에 발생합니다.	1. Shopping Hub에 소비자로 로그인합니다. 2. 'App Shell' 메뉴를 확인합니다. "앱 셸" 메뉴가 로드되지 않습니다.
구독 관리 - V2 PRB1733815	EE/CPE 데이터로 인한 문제를 해결하려면 구독 관리 V2를 최신 버전으로 업그레이드해야 합니다.	워싱턴 DC의 구독 관리 모듈에서 EE/CPE 데이터에 대한 열이 비어 있는 것으로 표시됩니다.	
구문 편집기 PRB1717790	Vancouver의 새로운 스크립팅 도구를 사용하면 구문 편집기 매크로가 항상 올바르게 로드되지 않습니다.	첫 번째 이후 완성이 나타나지 않습니다.	1. Vancouver 인스턴스에서 스크립트 포함을 엽니다. 2. 클래스의 루트에 'info'를 입력합니다. 3. 탭을 클릭합니다. 예상대로 'info'라는 단어가 'gs.addInfoMessage (gs.getMessage(&quot;&quot;));'로 대체됩니다. 4. 커서를 기존 함수에 놓거나 함수를 만듭니다. 5. '정보'를 입력합니다. 매크로가 목록에 나타나지 않습니다.
테이블 클리너 PRB1719574	"DM 작업"이 sys_dm_job 테이블에 구성된 것보다 많은 트리거를 작성하고 있습니다.	생산자 및 소비자의 총 수는 테이블 클리너 항목 또는 DM 프레임워크에 구성된 모든 작업에 대해 sys_dm_job 테이블에 구성된 항목을 기반으로 해야 합니다.	1. 인스턴스에 로그인합니다. 2. sys_dm_job 테이블로 이동하여 새 테이블 클리너를 활성화합니다. 3. CMDDB 또는 기록이 30K에서 40K인 다른 테이블에서 테이블 정리 규칙을 사용하도록 설정합니다. 4. sys_trigger 테이블에서 DMScheduler 트리거로 이동합니다. 5. 지금 실행을 여러 번 눌러 'com.glide.dm_job.table_cleaner. 테이블'이 생성됩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			지금 실행 버튼을 여러 번 누르면 트리거 수가 증가합니다.
영역 계획 수립 PRB1723963	사용자는 '죄송합니다! 검색 시 문제가 발생했습니다'라는 메시지가 표시됩니다.	사용자는 '죄송합니다! 작업 공간을 통해 작업 주문 생성에서 위치를 검색할 때 문제가 발생했습니다'라는 메시지가 표시됩니다.	
영역 계획 수립 PRB1732080	작업 공간의 지리 유형에 일치하는 속성을 추가하는 데 문제가 있습니다.		
영역 계획 수립 PRB1732776	DW(Dispatcher Workspace)에는 여러 기능 문제가 있습니다.	1. 멤버십 기록만을 통해 추가된 상담원은 밴쿠버 이상의 DW에 표시되지 않습니다. 2. 에이전트가 여러 영역에 추가된 경우 사용자가 뷰를 '일'에서 '주'로 변경할 때 해당 영역의 이름이 중간에 쉼표 없이 표시됩니다. 3. 상담원이 여러 영역에 추가되면 상담원의 개인 일정이 예상보다 더 많이 표시됩니다. 4. 사용자가 달력을 통해 날짜를 변경할 때 에이전트의 연락 가능 여부가 잘못 표시됩니다. 5. 디스패처가 '지역'에서 'False' 멤버십으로 표시된 슬롯에 대해 에이전트에 대해 작업을 끌어서 놓으면 사용자에게 삭제에 대한 표시가 표시되지 않습니다. 6. 사용자가 에이전트가 영역의 구성원이 아닌 슬롯에서 작업을 끌어서 놓으면 오류가 나타납니다. 7. '상황에 맞는 메뉴를 통해 할당 취소'가 임시 에이전트에 대해 작동하지 않습니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
트랜잭션 관리 PRB1729217	로그온한 잘못되고 무해한 '심각한 오류'가 있습니다 logout.do	실제 오류는 없지만 잘못된 'SEVERE ERROR'는 로그에서 바람직하지 않습니다.	1. Glide 인스턴스에 사용자로 로그인합니다. 2. 어떤 노드가 있는지 확인합니다. 3. 명시적으로 로그아웃합니다(logout.do). 사용자가 있던 노드에 대한 localhost 로그에 오류가 있습니다.
변환기 API PRB1733790	TransformerStats가 무제한으로 증가하여 힙 메모리 압력이 발생합니다.		
UI Builder(패밀리 PRB1732414)	페이지는 150+ 요소로 로드되고 정지되어 사용할 수 없게 됩니다.	페이지가 느리게 로드되고 정지되어 사용할 수 없게 됩니다.	1. Vancouver에서 150개 이상의 요소가 있는 페이지를 만듭니다. 2. 페이지를 새로 고칩니다. 예상되는 동작: 페이지가 빠르게 응답되고 정지되지 않습니다. 실제 동작: 페이지가 완전히 멈추고 사용할 수 없습니다.
UI Builder(패밀리 PRB1732594)	뷰포트에 대해 구성된 하위 페이지가 구성 창에서 렌더링되지 않습니다.	사용자에게 '아직 추가된 페이지 컬렉션이 없습니다'라는 메시지가 표시됩니다.	1. Utah에서 뷰포트가 있는 페이지를 생성합니다. 2. 해당 뷰포트에 대한 하위 페이지를 구성합니다. 3. V를 움직입니다. 예상되는 동작: 구성된 하위 페이지가 구성 창에 표시되어야 합니다. 실제 동작: '아직 추가된 페이지 컬렉션 없음'이 표시됩니다.
UI Builder(패밀리 PRB1732843)	UI 빌더가 범위가 지정된 클라이언트 스크립트 포함을 처리하지 않습니다.	사용자가 "Runbook 관리" 범위에서 이 애플리케이션 범위만"으로 "접근 가능"을 사용하여 UX 클라이언트 스크립트 포함을 만들었습니다. UX 페이지도 'Runbook 관리' 범위 내에 있었습니다. 그러나 사용자가 페이지의 동일한 범위 내에서	1. UI 빌더에서 "Runbook Management Experience"를 엽니다. 2. '이벤트 캘린더'를 엽니다. 3. 클라이언트 스크립트를 선택합니다. 4. onCalendarDataResponse를 선택합니다. 5. 클라이언트 스크립트 포함을 선택합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		생성된 스크립트 포함을 임포트할 수 없습니다.	6. '클라이언트 스크립트 포함 로드 중'과 회전하는 아이콘을 관찰하십시오. 7. '이벤트 개요'를 엽니다. 8. 클라이언트 스크립트를 선택합니다. 9. applyContainerFilterDirect를 선택합니다. 10. 클라이언트 스크립트 포함을 선택합니다. 11. 클라이언트 스크립트가 로드되는지 확인합니다.
UI 필드 관리 PRB1734907	관리자가 아닌 사용자에 대해 전화 번호 (E164) 필드 유형이 손상되었습니다.	밴쿠버에서는 문제가 발생하지 않습니다.	1. '인시던트' 양식의 '셀프 서비스' 보기 에 전화번호 (E164) 필드를 추가합니다. 2. 인시던트를 만듭니다. 3. 'Joe Employee'를 호출자로 설정합니다. 4. 영국 전화번호 필드에 +44 (0)1234 868686 입력합니다. 5. 기록을 저장합니다. 6. Joe 직원(또는 ITIL 사용자)으로 가장합니다. 7. '셀프 서비스' 양식 보기에서 동일한 인시던트를 엽니다. 예상되는 동작: 사용자는 전화 번호를 올바르게 볼 수 있어야 합니다. 실제 동작: 지역에 '기타/알 수 없음'이라고 표시되고 전화번호 입력에 '인시던트' 번호가 있습니다.
UI 양식 관리 PRB1730199	작업 공간의 "양식 다시 로드"가 특별 처리 메모 (SHN)를 로드하지 않습니다.	SHN은 코어 UI에서 로드되지만 Service Operations Workspace(SOW)에서는 로드되지 않습니다.	1. com.sn_shn 및 com.snc.shn_demo 플러그인을 설치합니다. 2. SOW와 코어 UI 모두에서 활성 인시던트를 엽니다. 3. sn_shn_notes 테이블을 엽니다. 4. 인시던트/케이스 기록을 엽니다. 5. SHN을 기반으로 인시던트를 선택합니다. 6. 코어 UI에서 SHN이 초기 로드 나타나는지 확인합니다. 7. 컨텍스트 메뉴에서 양식 다시 로드를 클릭합니다. 8. SHN이 다시 나타납니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			9. SOW에서 SHN이 초기 로드에는 나타나는지 확인합니다. 10. 왼쪽의 '세부 정보' 탭의 '추가 양식 옵션' 창에서 양식 다시 로드를 클릭합니다. 예상되는 동작: SHN이 로드되어야 합니다. 실제 행동 : SHN이로드되지 않습니다.
사용량 분석 PRB1741917	GCFCollector 코드는 트랜잭션 소스의 잘못된 구문 분석으로 인해 많은 오류를 뱉어냅니다.	앱의 로그는 'SEVERE *** ERROR *** Error while parsing x-transaction-source...'	
UX 프레임워크 PRB1734932	Automated Test Framework(ATF)에 대한 주문을 승인하기 위해 Customer Service Management(CSM) Field Service Management(FSM) 작업 공간에서 기존 기록을 열면 오류가 발생합니다.	테스트 중인 페이지에서 클라이언트 오류 pipeline에 대한 데이터 브로커 실행 프리페치 호출 실패: 'dynamic_routing_record'이 감지되어 단계가 건너뛰어집니다.	
가상 에이전트 디자이너 PRB1737647	주제를 마이그레이션할 때 관련 없는 주제가 "게시" 주제 페이지에 표시됩니다.	관련 없는 주제는 '게시' 주제 페이지에 표시되며 각 주제 블록은 표시되지 않습니다.	1. 상승된 권한을 가진 사용자로 인스턴스에 로그인합니다. 2. "일괄 처리 주제 마이그레이션"으로 이동합니다. 3. '암호 재설정 등록(템플릿)' 항목을 선택합니다. 4. 다음을 클릭합니다. 5. 주제 마이그레이션을 클릭합니다.
가상 에이전트 디자이너 PRB1741020	동적 선택 입력에 대해 "건너뛰기"를 선택하면 플로우가 고착됩니다.		1. 'NLU' 유형의 주제 블록을 생성합니다. 2. 두 개의 노드, 즉 동적 선택 노드와 그 이후의 다른 출력 노드를 추가합니다. 3. 아래와 같이 동적 선택 노드를 구성합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			○ 항상 건너뛰기 필 표시 ○ 확인란: '사용자가 둘 이상의 선택 항목을 선택할 수 있도록 허용' ○ 두 개 이상의 선택 항목 추가 4. 주제 블록을 실행합니다. 5. 정제 건너뛰기를 선택합니다. 주제 블록이 중단되어 두 번째 노드로 이동하지 않습니다.
가상 에이전트 디자이너 PRB1742687	변환된 대규모 언어 모델(LLM) 노드에서는 "노드 건너뛰기" 속성을 사용할 수 없습니다.	건너뗄 수 있는 속성은 노드의 입력 속성에 있어야 합니다.	1. 입력 노드로 NLU 주제(NLU/키워드 모델 유형)를 생성합니다. 2. 해당 노드에 대해 "이 노드 건너뛰기" 조건(조건 작성기 또는 스크립트)을 활성화합니다. 3. 주제를 LLM 모델 유형에 복제합니다. 4. sys_cb_topic 보기. 5. 변환된 노드의 그래프에 'skip 속성'이 존재하지 않습니다(grap.goals.nodes.[NODE_ID].input 속성). 예상되는 동작: 나중에 사용할 수 있도록 skippable 속성이 있어야 합니다. 실제 동작: 변환 중에 건너뗄 수 있는 항목이 손실됩니다.
가상 에이전트 디자이너 PRB1743440	VA에서 Now Assist를 사용할 때 VA 설정 구성에 사용자 지정 '라이브 에이전트' 플로우가 구성된 경우 사용자가 VA의 점 3개 메뉴를 사용하여 라이브 에이전트 옵션을 가져오려고 하면 대화 중간에 시스템 오류가 발생합니다.	VA에서 Now Assist를 사용할 때 VA 설정 구성에 사용자 지정 '라이브 에이전트' 플로우가 구성된 경우 사용자가 VA의 점 3개 메뉴를 사용하여 라이브 에이전트 옵션을 가져오려고 하면 대화 중간에 시스템 오류가 발생합니다.	1. 관리자 또는 최종 사용자는 포털로 이동합니다. 2. VA에서 대화를 시작합니다. 3. '노트북에 대한 도움이 필요함'과 같은 발언을 입력합니다. 4. 이 대화 중간에 점 3개를 클릭하여 VA 메뉴를 엽니다. 5. "Live Agent" 전송 옵션을 선택합니다. 예상되는 동작: 사용자가 라이브 에이전트 전송을 사용할 수 있습니다. 실제 동작: VA는 사용자에게 '죄송합니다. 나중에 다시 시도하세요.'라는 메시지를 던집니다.
Virtual Agent	라이브 에이전트에 대한 점 로드는	로딩 도트는 'loading-dot' CSS 클래스의 스크린샷에 있는	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1731428	가상 에이전트가 채팅을 받을 때까지 기다릴 때 이동하지 않습니다.	애니메이션 선언에 따라 유동적인 동작으로 위아래로 점프할 것으로 예상됩니다.	
Virtual Agent PRB1733286	언어 탐지를 거친 후에는 발화가 번역되지 않습니다.	언어 감지 후에는 언어가 변경되지 않습니다.	1. 가상 에이전트(VA)에 대한 언어 탐지 및 동적 변환을 설정하고 활성화합니다. 2. 사용자의 언어를 일본어와 같은 특정 언어로 변경합니다. 3. 일본어로 VA 대화를 시작합니다. 4. 일본어로 발언을 입력합니다. 예상되는 동작: 입력된 발화는 기본 시스템 언어(en)로 번역됩니다. 실제 동작: 입력된 발화는 언어 검색이 완료된 후 번역되지 않습니다.
Virtual Agent PRB1740035	두 가지 옵션이 있는 경우 '10개 더 표시' 옵션이 표시됩니다	이 옵션은 표시되지 않아야 합니다.	1. Virtual Agent를 엽니다. 2. 카탈로그 항목 "항목 테스트" 및 "시작하기"를 검색합니다. 3. '기본값 확인'을 변경해 보십시오. 사용자는 '10개 더 표시' 옵션을 볼 수 있습니다.
Virtual Agent PRB1740084	참조 변수의 경우 '변경하기' 옵션을 사용하면 사용자가 옵션을 변경할 수 없습니다.		1. 참조 변수 목록에서 일부 텍스트를 검색합니다. 2. 참조 변수에서 그룹을 추가합니다. 3. 변경하기를 클릭합니다. 4. 변경에 대한 질문을 입력합니다. 5. '변경을 계속하시겠습니까?'에 대해 예를 클릭합니다. 6. 아니오를 클릭합니다. 예상되는 동작: 옵션을 선택하기 위해 그룹을 렌더링해야 합니다. 실제 동작: 옵션을 선택하기 위해 목록을 렌더링하지 않습니다.
Virtual Agent	선택 선택기에는 페이지가	제품 업데이트입니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1740374	가려져야 합니다.		
Virtual Agent PRB1740374	대화형 카탈로그 항목을 사용하려면 Virtual Agent에서 목록 수집기를 지원해야 합니다.	제품 업데이트입니다.	
Virtual Agent PRB1742979	워싱턴 D.C.로 업그레이드 후 후속 조치가 작동하지 않음	메시지가 표시되고 대화 오류가 발생합니다.	1. 밴쿠버의 인스턴스에 Now Assist를 구성합니다. 2. ITSM을 사용하여 Vancouver 인스턴스로 업그레이드합니다. 3. 스크립트 포함이 올바르게 확인합니다. 4. VAD(Voice Activity Detection) 버전 1.2를 설치합니다. 5. 워싱턴 DC로 업그레이드하십시오. 6. "기술 기록 요약"/"해결 메모 생성"을 실행합니다. 7. 대화가 후속 작업 중일 때 후속 작업을 수행하거나 기술 검색을 시도합니다.
가상 에이전트 웹 클라이언트 PRB1740374	클라이언트 대기 시간 피드백 문제가 있습니다.	4가지 문제가 있습니다. 1. 피드백 메시지가 도착하기 전에 이전 로딩 점 3개가 표시됩니다. 2. 피드백 메시지 옆의 로딩 점이 띄어쓰기 없이 너무 가깝습니다. 3. 오류 처리 메시지 후 기술 검색이 완료되면 몇 초 동안 멈춥니다. 4. Now Assist VA(Virtual Agent)를 사용하여 동일한 세션에서 열려 있는 여러 포털 간에 전환할 때 잠시 후 응답 속도가 느려집니다.	문제 1: 피드백 메시지가 도착하기 전에 이전 로딩 점 3개가 표시됩니다. 1. 낮잠/NAVA를 엽니다. 2. 기술 검색을 수행합니다. 예상되는 동작: 피드백 메시지만 표시됩니다. 실제 동작: 이전 로딩 점과 피드백 메시지가 표시됩니다. 문제 2: 피드백 메시지 옆에 있는 로딩 점이 간격 없이 너무 가깝습니다. 1. 낮잠/NAVA를 엽니다. 2. 기술 검색을 수행합니다. 예상되는 동작: 피드백 메시지 옆에 있는 점 3개에는 약간의 간격이 있어야 합니다. 실제 행동: 피드백 메시지 옆에 있는 점 3개에는 공백이 없습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			문제 3: 오류 처리 메시지 후 기술 검색이 완료되면 몇 초 동안 멈춥니다. 1. NAP를 엽니다. 2. 트리거 오류 처리 메시지와 관련 없는 항목을 입력합니다. 3. 그 후에 기술 검색을 수행하십시오. 예상되는 동작: 피드백 메시지가 표시된 후 프롬프트가 지연 없이 도착해야 합니다. 실제 행동 : 피드백 메시지가 표시된 후 약간의 정지 시간이 있으며 그 후에 프롬프트가 도착합니다. 문제 4: NowAssist Virtual Agent를 사용하여 동일한 세션에서 열려 있는 여러 포털 간에 전환할 때 잠시 후 응답이 느려집니다. 1. 한 탭에서 SP 포털의 Now Assist VA 웹 클라이언트를 열고 다른 탭의 Esc 포털에서 Now Assist VA를 엽니다. 2. SP의 Now Assist VA에서 LLM(언어 모델) 주제를 실행합니다. 피드백 메시지와 응답은 두 포털 사이를 전환하여 두 포털에서 렌더링됩니다. 3. 포털 중 하나를 새로 고칩니다. 4. 몇 가지 대화에 대해 2단계를 계속합니다. 예상되는 동작: 대화가 원활하게 진행되어야 하며 응답 속도가 느려지지 않아야 합니다. 실제 행동 : 대화 및 LLM 응답이 느려집니다.
가상 에이전트 웹 클라이언트 PRB1742098	다중 선택을 위해 검색 입력 상자를 맨 위로 이동해야 합니다.		1. 가상 에이전트 디자이너에서 동적 선택 선택기를 생성합니다. 2. SP 포털로 이동합니다. 예상되는 동작: 검색 상자는 선택기의 맨 위에 있어야 합니다. 실제 동작: 다중 선택 선택 선택기가 올바른 위치에 있지 않습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
워크플로우 스튜디오 PRB1736910	워크플로우 스튜디오는 앱 셀에서 전달된 임의의 매개변수를 읽을 수 있어야 합니다.		- 다음으로 이동 데이터 소스 > 새 데이터 소스 작성 > 데이터 스트림레이블이 표시됩니다. - 요청 작업 필드에서 Flow Designer를 시작하는 링크를 클릭합니다. 예상되는 동작: "요청 동작" 링크를 클릭하면 새 탭에서 Flow Designer가 시작되어 사용자가 "데이터 스트림"을 입력할 수 있습니다. 실제 동작: Flow Designer 홈페이지를 시작합니다.

수정 사항 포함

예외에 대한 설명이 없으면 아래에 나열된 버전에서 이 릴리스 버전으로 안전하게 업그레이드할 수 있습니다. 이러한 이전 버전에는 이 릴리스와 함께 제공되는 PRB 수정 프로그램이 포함되어 있습니다. 관심 있는 PRB 수정 프로그램이 모두 포함된 최신 패치로 업그레이드하십시오.

- [Washington DC EA 핫픽스 1 패치](#)
- [Washington DC 보안 및 주요 수정 사항](#)
- [기타 Washington DC 모든 수정 사항](#)

Washington DC EA 핫픽스 1 패치

EA 핫픽스 1 패치 릴리스에는 Washington DC 이러한 문제에 대한 수정 사항이 포함되어 있습니다.

빌드 정보:

빌드 날짜: 02-02-2024_1052

빌드 태그: glide-washingtondc-12-20-2023_patch0-hotfix1-02-01-2024

i **중요사항:**
인스턴스를 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 업그레이드 문서](#)를 참조하십시오.

릴리스 주기에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 릴리스 주기](#)  를 참조하십시오.

i **주:**
이 Now Platform 주요 제품군 릴리스는 이제 규제된 시장 환경에서 사용할 수 있습니다. 격리된 환경에서 사용할 수 있는 서비스에 대한 자세한 내용은 [KB0743854](#)  를 참조하십시오.

해결된 문제

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
변환기 API	트랜스포머 통계가 무제한으로		

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1733790	가하여 힙 메모리 압력이 발생합니다.		

수정 사항 포함

예외에 대한 설명이 없으면 아래에 나열된 버전에서 이 릴리스 버전으로 안전하게 업그레이드할 수 있습니다. 이러한 이전 버전에는 이 릴리스와 함께 제공되는 PRB 수정 프로그램이 포함되어 있습니다. 관심 있는 PRB 수정 프로그램이 모두 포함된 최신 패치로 업그레이드하십시오.

- 워싱턴 DC 보안 및 주요 수정 사항
- 기타 Washington DC 모든 수정 사항

Washington DC 보안 및 주요 수정 사항

이 Washington DC 릴리스에는 중요한 문제 수정 사항이 포함되어 있습니다.

Washington DC 는 2024년 2월 1일에 출시되었습니다.

- 빌드 날짜: 01-25-2024_1625
- 빌드 태그: glide-washingtondc-12-20-2023__patch0-01-17-2024

중요사항:

인스턴스를 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 업그레이드 문서](#)를 참조하십시오.

릴리스 주기에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 릴리스 주기](#)  를 참조하십시오.

주:

이 Now Platform 주요 제품군 릴리스는 이제 규제된 시장 환경에서 사용할 수 ServiceNow 있습니다. 격리된 환경에서 사용할 수 있는 서비스에 대한 자세한 내용은 [KB0743854](#)  를 참조하십시오.

이 릴리스에서 수정된 문제의 다운로드 가능하고 정렬 가능한 버전을 보려면 [여기를](#)  클릭하십시오.

보안 관련 수정사항

Washington DC 에는 특정 ServiceNow[#] 응용 프로그램에 영향을 주는 보안 관련 문제에 대한 수정 사항이 포함되어 있습니다 Now Platform[#]. 가장 안전한 최신 기능을 사용하려면 이 릴리스로 업그레이드하는 것이 좋습니다. 에서 해결된 Washington DC보안 문제에 대한 자세한 내용은 [KB1584420](#)  참조하십시오.

주목할 만한 수정 사항

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Activity Stream PRB1628950	구성 가능한 Agent Workspace에서 이메일 기록은 본문 없이 복제됩니다		

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Activity Stream PRB1673239 KB1430596	문자열 필드에 입력할 때 커서가 깜박이거나 마우스되며 배치 문제가 있습니다.	이는 Agent Workspace의 설명, 추가 의견, 작업 메모 등의 필드에 영향을 미칩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Activity Stream PRB1675128	워크플레이스 활동 스트림에서 이메일 보낸 사람 필드에 sysID가 표시됩니다	sysID는 이메일이 상호작용에 첨부되고 활동 스트림에 표시될 때 보낸 사람 필드의 작업 공간에 나타납니다.	1. 작업 공간에서 인시던트를 엽니다. 2. 이메일을 생성하고 보냅니다. 3. sys_email 테이블을 열고 방금 보낸 전자 메일을 찾은 다음 보낸 사람의 시스템 ID를 포함하도록 사용자 필드를 편집합니다. 4. 이메일의 상태를 수정하고 '전송 준비 완료'에서 '보냄'으로 변경합니다. 예상되는 동작: 원래 인시던트의 활동 스트림에서 볼 때 이메일 상세 정보의 보낸 사람 필드에 사용자의 이메일 주소가 포함되어야 합니다. 실제 동작: 원래 인시던트의 활동 스트림에서 볼 때 이메일 상세 정보의 보낸 사람 필드에는 sys_email의 사용자 필드에서 가져온 사용자의 sysID가 포함됩니다.
Activity Stream PRB1694062 KB1573051	관련 sys_activity 기록이 많은 기록은 구성 가능한 작업 공간에 로드되지 않습니다.	CI 기록 로드가 멈춥니다. 로그 파일에는 큰 결과 집합을 처리하는 방법에 대한 설명이 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Activity Stream PRB1694286	'인시던트' 양식의 필드를 업데이트하면 활동 스트림의 요청자 이름이 대체됩니다.		1. 작업 공간으로 이동합니다. 2. 모든 사용자로 인시던트를 생성합니다. 첫 번째 필드는 기록을 변경합니다. 사용자가 만듭니다. 3. 다른 사용자로 로그인하거나 다른 사용자로 가장합니다. 4. 인시던트의 필드를 변경합니다(예: short_description). 첫 번째 필드 변경 내용이 현재 사용자로 변경되었습니다. 5. 페이지를 새로 고칩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			첫 번째 필드는 여전히 변경됩니다.
Activity Stream PRB1711517 KB1578730	할당 대상 필드 변경 사항이 작업 공간에 잘못 표시됨	할당 대상 변경 필드는 이전에 할당 그룹을 변경한 사용자가 수행한 것으로 표시됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
에이전트 채팅 PRB1666831	AWA 채팅 날짜/시간 형식 문제	채팅 창에는 12시간 형식이 표시되지만 양식에는 24시간 형식이 표시됩니다.	1. Tokyo 인스턴스에 로그인합니다. 2. 세션 1에서는 에이전트를 가장하여 에이전트를 사용할 수 있도록 합니다. 3. 세션 2에서 최종 사용자로 가장하여 Service Portal로 이동합니다. 4. 세션 1에서 Agent Workspace를 시작하고 '온라인 채팅'으로 이동합니다. 5. 세션 2에서는 Service Portal에서 새 채팅 세션을 시작합니다. 6. 채팅을 통해 대화를 주고받습니다. 예상되는 동작: 채팅 타임스탬프와 양식 모두에 동일한 날짜 형식이 표시되어야 합니다. 실제 행동: 채팅 창 날짜 시간은 12시간 형식을 표시하지만 양식은 24시간 형식을 표시합니다.
에이전트 채팅 PRB1707170	이모티콘이 활성화된 채팅 입력을 입력할 때 에이전트 채팅의 성능이 느려집니다.	에이전트 채팅에서 이모티콘이 활성화되면 모든 문자 입력에 대해 EMOJI_INPUT_LISTENER가 호출되고 공백인지 확인하기 위해 일치하여 입력에 이모티콘이 포함되어 있어 이모티콘으로 변환할 수 있는지 확인합니다. 에이전트가 빠르게 입력하는 경우 수신기가 동일한 밀리초 내에 여러 번 호출되기 때문에 성능 저하가 발생합니다.	
Agent Workspace PRB1662150	기본 모드에서 케이스를 만들 때 정렬 불량 발생		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
KB1553280			
Agent Workspace PRB1677964	'Customer 360' 리본 구성요소가 HR Agent Workspace에 점 필드를 표시하지 않습니다.	사용자가 HR Agent Workspace에 리본 'Customer 360'을 추가하면 점 필드가 표시되지 않습니다.	1. Tokyo 인스턴스에 로그인합니다. 2. HR Agent Workspace로 이동합니다. 3. sn_hr_core_case 엽니다. 4. 리본을 관찰하십시오. 5. "기본" 필드 아래의 "리본" 설정에 점 필드를 추가합니다. 점 필드는 리본에 표시되지 않습니다.
Agent Workspace PRB1682768	UI 정책이 작업 공간 양식에 적용되지 않음		1. Utah 인스턴스에 로그인합니다. 2. 상태가 취소된 경우 해결 메모 필드를 필수로 표시하도록 인스턴트 테이블에서 UI 정책을 생성합니다. 3. 네이티브 UI의 일반 양식에서 동일한 구성을 테스트합니다. 예상되는 동작: UI 정책은 상태가 취소될 때 해결 메모 필드를 필수로 만들어야 합니다. 실제 동작: UI 정책은 작업 공간 UI에 적용되지 않습니다.
Agent Workspace PRB1706356 KB1565692	사용자가 Agent Workspace에서 필수 필드를 채운 후에도 필수 필드 경고 메시지가 계속 표시됩니다.	레거시 작업 공간과 사용자 지정 작업 공간도 영향을 받습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
AI Search PRB1677163 KB1549264	AI 검색의 제안 상자는 외부 콘텐츠 유형이 있는 카탈로그 항목을 처리할 수 없습니다.	AI Search 제안 상자에서 content_type = "외부 콘텐츠"인 카탈로그 항목을 클릭하면 "sc_cat_item" 페이지 대신 "kb_article" 페이지로 잘못 리디렉션됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
AI Search PRB1678571 KB1445778	레코드에 대한 첫 번째 검색은 아무 작업도 수행하지 않거나 glide.ui.polaris.ais_ready로 설정된 true로 설정된	인스턴스에서 glide.ui.polaris.ais_ready 활성화하면 사용자가 레코드를 처음 검색하면 URL은 변경되지만 아무 일도 일어나지 않습니다. 사용자가 페이지를	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	로드 중에 중단됩니다.	새로 고치면 기록이 나타납니다.	
AI Search PRB1696149 KB1552472	관리자는 더 이상 <code>ais_publish_history</code> 에 대한 읽기 권한이 없으며, 이로 인해 게시되지 않은 프로필 배너와 아이콘이 예기치 않게 표시됩니다	프로필이 이미 게시되었더라도 (state=published) 프로필이 게시되지 않았음을 표시하는 아이콘(삼각형)과 배너 메시지가 표시됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
AI Search PRB1705847 KB1584587	Vancouver로 업그레이드한 후 포털의 정확히 일치'가 꺼지지 않습니다.	포털에 대한 액세스 권한이 있는 사용자는 <code>sys_search_context_config</code> 테이블에 설정된 구성에 따라 '정확한 일치' 제안을 켜거나 끌 수 있어야 합니다. 그러나 '일치검색'은 자동으로 사용 설정됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
AI Search PRB1707587 KB1557015	직원 센터 앱을 업그레이드한 후 AI 검색 제안" 및 "최근에 조회됨" 탐색이 ESC 포털에서 작동하지 않습니다.	'최근에 조회됨' 탐색 문제의 경우 'sys_id=정의되지 않음'이 URL에 추가되고 기록으로 이동하지 않습니다. '검색 제안' 탐색 문제의 경우, 양식 페이지에서 기록이 열립니다.	문제 1: '최근에 조회한' 탐색 1. ESC 포털을 엽니다. 2. 검색 입력을 입력합니다. 3. 메일 주소. 4. '최근에 봄' 항목에서 항목을 선택합니다. 문제 2: '검색 제안' 탐색 1. ESC 포털에 대한 EVAM 정의를 엽니다. 2. 순서가 다른 테이블에 대해 EVAM 뷰 구성이 1개 이상 있는지 확인합니다. 각 뷰 구성에는 서로 다른 선언적 작업이 할당되어 있어야 합니다. 3. 순서가 가장 적은 2단계에서 EVAM 뷰 구성의 선언적 작업이 있는 테이블에 대해 AI Search 결과 작업을 1개만 생성합니다. 4. ESC 포털을 엽니다. 5. 검색 입력을 입력합니다. 6. KB 또는 카탈로그 검색 제안 결과를 선택합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
분석 허브 PRB1666661 KB1336385	퍼포먼스 분석 벤치마크 표시기의 분석 허브에 잠몰된 점수가 표시됩니다.		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
애플리케이션 설치 엔진 PRB1719784	sys_app_customization 사 기록이 없는 사용자 지정 애플리케이션이 업데이트되지 않음		
애플리케이션 관리자 PRB1685456	사용자가 애플리케이션 관리자” 보기에서 앱을 설치할 수 없습니다.	‘애플리케이션 관리자’ 뷰에서 앱 커스터마이제이션 버전이 있는 경우 사용자는 기본 앱을 설치할 수 없습니다.	1. 플러그인으로 이동합니다. 2. Service Builder를 설치합니다. 오류가 표시됩니다. 사용자가 보기를 ‘클래식’으로 변경하면 예상대로 작동합니다.
애플리케이션 포트폴리오 관리 PRB1709920 KB1567820	com.snc.sams(SAM Foundation) 플러그인은 업그레이드 시 com.snc.apm(APM) 플러그인에 의해 자동으로 활성화됩니다.	SAM 문제로 인해 인스턴스 전체의 회사 테이블에 문제가 발생할 수 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
승인 PRB1714382	일반 사용자의 경우 그룹 승인이 “승인됨”으로 설정되어야 함	현재 일반적이지 않은 사용자 시나리오에서는 그룹 승인 레코드가 승인됨으로 설정됩니다. 기존 비즈니스 규칙으로 인해 그룹의 나머지 구성원의 승인 상태가 “더 이상 필요하지 않음”으로 변경되므로 그룹 승인 기록을 승인됨으로 설정할 수 없습니다.	
ATG - Glide 인터페이스 PRB1709048 KB1574610	PI 플러그인으로 인해 AI 스케줄러에 DDoS(분산 서비스 거부)가 발생합니다.	PI 플러그인은 모든 사용자 인스턴스의 예약된 작업을 동시에 실행하여 AI 스케줄러에 DDoS를 발생시킵니다. 또한 업무 시작 시간에 일 자리를 창출하는 경향이 있어 하루 종일 요청이 급증하여 AI 스케줄러를 압도할 수 있습니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
인증 PRB1664966	사용자는 적응식 인증을 사용하여 MFA(Multi-Factor Authentication) 로그인 메시지를 끌 수 없습니다.	사용자는 사용자의 모든 SSO(Single Sign-On) 로그인 후 캡처되는 MFA 로그인을 끄려고 합니다. 메시지는 '정책에 따라 MFA 설정이 필요합니까: false?'입니다. 사용자가 적응식 인증을 설정했습니다.	1. Adaptive Authentication(적응식 인증)을 켭니다. 2. MFA 컨텍스트 레코드에서 정책을 활성화하지 말고 '스텝업' 정책이 비활성 상태인지 확인합니다. 3. 테스트 사용자 계정의 SSO 로그인을 사용하여 로그인을 시도합니다. 4. syslog.list로 이동합니다. 5. '오늘 생성됨' 필터를 추가하여 최신 로그를 확인합니다. 소스와 함께 'AuthPolicy'로 표시되는 'Is MFA setup required as per policy : false' 메시지가 표시되는 것을 확인합니다.
인증 PRB1725399	BasicAuth 및 BearerAuth 스크립트의 'getHeader()' 호출이 예상대로 작동하지 않습니다.	이는 API 키 및 Hmac 플러그인이 즉시 사용 가능하기 때문입니다.	1. Washington DC 릴리스로 인스턴스를 엽니다. 2. basicAuth 스크립트에서 <code>var header = this.request.getHeader('Authorization')</code> 줄을 추가합니다. 예상되는 동작: 올바른 자격 증명을 사용하는 BasicAuth가 작동해야 합니다. 실제 동작: 올바른 자격 증명을 사용하는 BasicAuth가 실패합니다.
Benchmarks PRB1705193 KB1556638	Vancouver로 업그레이드한 후 Benchmarks 대시보드가 작동하지 않음	낮은 버전에서 Vancouver로 업그레이드한 후 Benchmarks 대시보드가 제대로 작동하지 않습니다. 이전에 프로덕션 인스턴스가 Benchmarks를 사용하도록 옵트인되었지만 Vancouver로 업그레이드한 후에는 "sn_bm_client_configuration" 테이블의 "opt_in_status" 속성이 "not_opted_in"로 변경됩니다. 따라서 Benchmarks 대시보드가 영향을 받습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
캐시 PRB1683372	SegmentedPathCache의 과도한 크기로 증가하여 애플리케이션	SegmentedPathCache의 상한 크기는 변환되는 가져오기 집합의 크기/복잡성에 관계없이	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
KB15062444	4.2.2에서 메모리 경합을 일으킬 수 있습니다	현재보다 작은 값으로 제한되어야 합니다.	
CMDB 데이터 관리자 PRB1673154 KB1367296	CMDB 데이터 관리자 정책 "종속 CI 삭제"에 대한 sys_trigger 기록이 일부 인스턴스에서 누락되었습니다.	sys_trigger 기록 '종속 CI 삭제'가 기본 시스템에서 활성 상태인 경우에도 작동하지 않는 경우.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
CMDB 쿼리 작성기 PRB1703575 KB1543414	중첩된 서비스 매핑 쿼리가 너무 많은 쿼리 상태 및 쿼리 결과를 만들고 있습니다.	'쿼리 기반 서비스 업데이트' 작업(10분)을 실행할 때마다 중첩 쿼리가 5배 생성되어 복제 지연이 발생합니다. 쿼리 결과 정리는 이 많은 데이터를 따라잡을 수 없으므로 쿼리 결과 테이블에 너무 많은 데이터가 생성됩니다. 성능 문제가 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
CMDB 쿼리 작성기 PRB1715869 KB1575252	Vancouver 업그레이드 후 CMDB 쿼리 작성기 '보고서 작성' UI 단추를 선택할 수 없습니다.	Vancouver 업그레이드 후 보고서 작성 버튼이 비활성화된 상태로 유지됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Common Service Data Model(CSDM) PRB1669965 KB1433675	CSDM 수명주기를 사용하면 하드웨어 자산의 "상태" 값이 "소비됨"으로 변경될 수 있습니다.	CSDM 수명주기 플러그인을 사용하도록 설정하면 '자산 하드웨어' (alm_hardware) 테이블의 여러 기록에 대해 '상태' 값이 '소비됨'으로 업데이트됩니다.	1. 수명주기 매핑을 활성화합니다. 2. 'alm_hardware' 목록으로 이동합니다. 3. install_status가 '운영/사용 중'에 올바르게 표시된 '수명주기 스테이지/상태'와 모순되는 '소비됨' 인지 확인합니다.
조건 작성기 PRB1678395	보고서 조건 작성기 연산자 "is one of"는 사용자가 문자열 값의 세로 목록을 입력하도록 허용하지 않습니다.	사용자가 Enter 키를 사용하여 여러 값을 입력할 수 없습니다. 이는 목록 수준에서는 작동하지만 보고서 작성기에서는 작동하지 않습니다.	1. sys_user 테이블에 대한 보고서를 생성합니다. 2. 필터에서 조건을 '다음 중 하나'로 추가해 보십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
조건 작성기 PRB1710576	조건 작성기를 사용하여 취약성 할당 규칙을 만들 때 type=list 필드가 있는 테이블에 대한 닷워킹 참조는 sys_id 표시한 다음 비어 있습니다.	취약성 담당 규칙에 대한 조건을 작성하려고 할 때 목록 유형 필드가 있는 테이블을 참조하도록 조건을 작성하면 sys_id 잠깐 표시된 다음 조건을 저장하려고 하면 필드가 비어 있게 됩니다.	1. sys_report_source 테이블로 이동합니다. 2. 테이블을 '변경 요청 (change_request)'으로 설정합니다. 3. 필드 선택기에서 '목록' 유형 필드(예: 감시 목록)를 선택합니다. 4. 연산자를 'Contains'로 두고 값을 'Abel Tuter'로 설정합니다. 5. 기록을 저장합니다. 예상되는 동작: "조건" 유형 필드의 값 부분에 "Abel Tuter"가 표시됩니다. 실제 동작: '조건' 유형 필드의 값 부분은 비어 있는 것으로 표시되기 전에 Abel Tuter의 sys_user 레코드에 대한 sys_id 잠깐 깜박입니다.
Configuration Management Database(CMDB) 실행 PRB1513486	다른 범위에서 CMDB 쿼리 작성기 쿼리 실행(CMDB) 실패함	CMDB 쿼리 작성기 쿼리 실행이 '구문 또는 액세스 규칙 위반 탐지됨' 오류와 함께 실패합니다.	1. 인스턴스에 시스템 관리자로 로그인합니다. 2. 인스턴스의 범위를 전역이 아닌 다른 범위로 변경합니다. 3. cmdb_query_builder 역할을 가진 사용자를 가장합니다. 4. CMDB 쿼리 작성기를 엽니다. 5. 쿼리를 만듭니다. 6. 쿼리를 저장합니다. 7. 그것을 실행하십시오. 실행이 실패하고 오류가 발생합니다.
Configuration Management Database(CMDB) 실행 PRB1655549 KB1448793	(각 수준에서) 많은 양의 관계로 인해 CMDB Util.getRelatedServices() 성능 문제가 발생합니다	CI가 각 수준에서 500-1000+ 관계를 갖는 경우처럼 폭 수준이 많고, CI가 각 수준에서 500-1000+ 관계를 갖는 경우처럼 폭 수준이 많습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Configuration Management Database(CMDB) 로드 PRB1667748	영향을 받는 CI 알림으로 인해 스케줄러에 CMDB 로드가 발생하고 로그가 차단될 수 있습니다.	BR(비즈니스 규칙) "영향을 받는 CI 알림"은 "영향을 받는 CI 알림"에 대한 sysevents를 생성합니다. 이것은 여러 수준의 관계를 통해 계산됩니다. 기본값은 5개 수준입니다. BR을 실행할 때마다 5개	1. 관계가 많은 CI를 선택합니다(5개 수준을 계산할 때 수백 개의 관계가 있어야 함). 2. CI를 작업에 연결합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		이상의 CMDB 쿼리가 수행되며 알림을 생성할 CI가 많이 수집될 수 있습니다.	
Configuration Management Database (CMDB) PRB1671037	관련 항목에 대한 task_ci.swapped 중복 수정자에 대한 느린 쿼리 개선	작업을 수정하기 위해 제한된 모드를 추가하여 중복 수정자에 대한 느린 쿼리를 수정합니다.	1. task_ci 테이블에 ~1M 이상의 기록이 있어야 합니다. 2. swapped_ci 열이 task_ci 테이블에 추가되도록 Incident Service Management 플러그인/앱을 설치합니다. 3. 중복 제거 작업으로 이동합니다. 4. 정정을 클릭합니다. 예상되는 동작: /merge_duplicate/ /task/cis REST 호출과 관련된 느린 쿼리가 없어야 합니다. 실제 동작: /merge_duplicate//task/cis REST 호출과 관련된 느린 쿼리가 있습니다.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1671906 KB1362321	"폐기 정책" 검토 필요 플러그인(CMDB)로 설정된 경우에도 CMDB 데이터 관리 작업에 승인이 필요합니다.	cmdb_policy_type의 일부 행에는 has_manual_process 열에 'False' 대신 'NULL' 값이 저장됩니다.	1. '폐기' 유형(또는 모든 유형)의 데이터 관리 정책을 만듭니다. 2. 이 정책을 만들 때 '검토 필요' 플래그가 꺼져 있는지 확인합니다. 3. 예약된 작업 "CMDB 데이터 관리자 폐기 정책 프로세서"를 실행합니다. 예상되는 동작: '검토 필요' 플래그가 false로 설정되었으므로 작업은 '진행 중' 상태로 생성되어야 합니다. 실제 행동: 새 작업이 approval=requested인 '오픈' 상태로 생성됩니다.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1682098 KB1444123	예약된 작업에서 비동기 작업을 예약하면 여러 코드 인스턴스를 쉽게 사용할 수 있습니다	예약된 작업에서 비동기 큐의 작업을 예약하면 여러 코드 인스턴스가 용이해지고 다른 비동기 작업의 실행이 지연됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
핵심 플랫폼 PRB1603521	사용자 기본 설정 기록이 많으면 양식과 목록의 로드 시간이 느려집니다	개별 사용자 기본 설정 수가 많으면 (1000개 이상) 해당 사용자의 속도가 느려질 수 있습니다. 속도가 느려지면	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
KB1273125 		일반적으로 SQL 시간이 많으며, 이는 특정 기본 설정에 대해 sys_user_preference 테이블을 반복해서 쿼리하기 때문일 수 있습니다. 이는 플랫폼 내의 다른 캐시로 인해 일관되게 재현되지 않을 수 있습니다. 이 문제는 Next Experience UI와 직접적인 관련이 없습니다.	
핵심 플랫폼 PRB1701867 KB1532483 	노드 로그 파일 브라우저 모듈은 빈번한 가비지 컬렉션을 유발합니다	트랜잭션 '/ui_page_process.do'를 종료할 수 없습니다. 이는 다른 버전 및 데이터 센터에서 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
핵심 플랫폼 PRB1717962 KB1582715 	Vancouver 또는 Utah에서 업그레이드한 후 새 인스턴스의 자격 증명 인증 문제	인스턴스에 액세스하려고 할 때 401 오류가 표시됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
핵심 플랫폼 PRB729853	행이 업데이트되면 current.work_notes_scripts에서 스크립트에서 쿼리된 업데이트된 행 뒤의 모든 행에 대해 true를 반환합니다	스크립트 포함에서 problem_task 기록을 반환할 때 work_notes_scripts에서 업데이트할 때 모든 기록에 대해 problem_task.worknote 이벤트가 트리거됩니다. Current.work_notes.changes()는 후속 기록에 대한 실제 작업 메모 업데이트가 없는 경우에도 다음 기록 모두에 대해 true를 반환합니다. 그 결과, 문제 작업이 업데이트되지 않았는데 업데이트되었다는 내용의 이메일이 사용자에게 전송됩니다. 의견 필드에서도 동일한 작업이 수행됩니다. 둘 다 저널 필드입니다.	
고객 셀프 서비스 및	업그레이드 시 'csp_registration' 포털 페이지의	사용자는 일반적으로 'csp_registration' 페이지를 사용자 지정할	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
옴니채널 참여 PRB1686180 KB1445219	커스터마이제이션이 되돌려짐	레이아웃 또는 그 안의 위젯을 변경합니다. 이렇게 하면 sp_page의 하위 테이블 기록만 변경되고 기본 sp_page 기록은 변경되지 않습니다. DELETE 기록이 적용되어 삭제되고, 계단식 규칙으로 인해 후속 하위 레이아웃 테이블 기록이 삭제됩니다. 결과적으로 전체 페이지가 삭제되고 페이지의 새 위치인 / if 폴더에서 다시 적용됩니다.	
데이터베이스 지속성 - 데이터 액세스 PRB1649391	함수 필드와 함께 TPC를 사용하는 데이터베이스 뷰에서 오류가 발생함		
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리 PRB1663018	GlideRecord.insertOrUpdate()는 com.glide.stats.physical_tableStatsGatherer에서 sys_physical_table_stats에서 기존 기록을 업데이트하지 않습니다.	행이 올바르게 생성되었지만 업데이트할 수 없습니다.	
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리 PRB1685705	TableSizer가 사용자 인스턴스에서 캐시 플러시를 유발합니다.	전반적인 영향은 미미하지만 정확한 크기 클래스를 유지하면서 영향을 받는 구성 요소에 대한 캐시 플러시를 방지하는 데 도움이 되는 대상 솔루션이 필요합니다.	1. 인스턴스에서 테이블 분류기 작업을 강제로 수행합니다. 2. sys_cache_flush 관찰하십시오.
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리 PRB1690633	sn_clone.CloneDBAPI()를 호출합니다. getPreserveStateAPI는 물리적으로 존재하지 않는 항목을 반환합니다.	또한 getMetadata API는 물리적으로 존재하지 않는 논리 열을 반환합니다.	
데이터베이스 지속성 PRB1389598	업그레이드하는 동안 큰 테이블 크기로 인해 온라인 변경을	일반적으로 테이블이 특정 행 카운트 수를 초과하면 테이블 온라인 변경을 건너뛵니다. 그러나 조용히 건너	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	자동으로 건너뛸니다.	뛰고 있습니다. 이로 인해 이 건너뛰는 프로세스를 인식하지 못하는 사용자에게는 필드가 누락됩니다.	
데이터베이스 지속성 PRB1593961	sys_mutex에 대한 경합으로 인해 DML(데이터 조작 언어) 작업이 지연되고 인스턴스가 불안정해집니다.	sys_mutex에 대한 인덱스 잠금 부여가 지연될 수 있습니다. 이로 인해 DML 작업 및 다운스트림 영향과 관련된 sys_mutex 테이블에서 경합이 발생하여 인스턴스가 불안정해집니다.	
데이터베이스 지속성 PRB1638779 KB1442165	addEncodedQuery를 사용하여 쿼리할 때 GlideRecord의 getRowCount()가 잘못된 값을 반환합니다.	150+ sys_ids 구분하는 선택표가 있는 필터 및 sys_ids와 함께 addEncodedQuery를 사용하여 쿼리할 때 GlideRecord의 getRowCount()가 잘못된 값을 반환합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
데이터베이스 지속성 PRB1684737	100만 개의 레코드 후에 '하이브리드' 모드에서 작업을 확장하는 현재 논리는 시스템적으로 느린 JOIN 쿼리를 불필요하게 만듭니다	작업 테이블은 기본적으로 '계층 구조당 테이블'(TPH) 모드로 저장됩니다. 작업의 모든 확장은 데이터베이스의 단일 물리적 테이블에 저장됩니다. TPH는 자식 테이블 레코드를 쿼리할 때 JOIN 작업이 필요하지 않기 때문에 성능면에서 가장 좋습니다. 그러나 작업에 기록이 100만 개 있는 경우 플랫폼의 기본 동작은 '하이브리드' 모드에서 작업의 확장을 만드는 것입니다. 즉, 작업의 각 하위 항목이 별도의 물리적 테이블에 저장됩니다. 최적화되지 않은 성능 상황을 만듭니다. 별도의 물리적 데이터베이스 테이블에서 레코드를 검색하려면 JOIN 쿼리를 사용해야 합니다.	
데이터베이스 지속성 PRB1696243	TableDescriptorPrd에서 #createSchema() 실행 중에 TD(TableDescriptor)가 캐시 로드가	TD 캐시 빌드가 취소되면 캐시가 다시 빌드되거나 노드가 다시 시작될 때까지 테이블에 대해 일관되지	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	중단될 때 일관되지 않은 동작	않은 동작이 발생할 수 있습니다.	
데이터베이스 지속성 PRB1706695	복제본 읽기로 라우팅할 때 닷워킹 필드에 대한 null 표시 없 가져오기		
데이터 인증 PRB1554470	인증 작업 요소 필터에서 모두를 클릭하면 관련 없는 기록이 로드됩니다.	이 문제는 Rome 및 Quebec 버전에서 재현되었습니다.	
데이터 인증 PRB1569210 KB1564607	데이터 인증 기록이 완전히 인증되면 각 요소에 대해 두 개의 녹색 확인란이 표시됩니다	사용자는 프레임이 탐색 모음과 함께 있는 경우에만 이 문제를 볼 수 있습니다. 탐색 모음 없이 기록을 열면 제대로 작동합니다.	1. '데이터 인증' 플러그인을 설치합니다. 2. 다음으로 이동 데이터 인증 > 작업 > 모든 작업레이블이 표시됩니다. 3. 상태가 "오픈", "보류 중" 또는 "진행 중"인 기록을 선택합니다. 4. 기록의 각 요소에 대해 열려 있는 확인란을 모두 선택합니다. 5. "선택한 요소 인증"을 선택합니다. 6. '모든 기록 표시' 메뉴를 선택합니다. 예상되는 동작: 선택된 확인란 하나만 표시되어야 합니다. 실제 동작: 레코드의 각 요소에 대해 두 개의 녹색 확인란이 있습니다.
검색 및 서비스 매핑 패턴 PRB1691159 KB1516840	Azure 변경 처리 이벤트는 다른 서비스 계정에서 변경되었지만 LBC(논리 데이터 센터) 지역이 동일한 경우 IRE 예외로 인해 실패합니다.	sn_cmp_event_trail 테이블의 필드는 이벤트 실패에 대한 유용한 정보를 제공하지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
검색 PRB1575724 KB1581197	다른 일정으로 여러 데이터 센터에서 VM을 업데이트할 때 VM(가상 머신)의 설치 상태가 대칭 이동됨		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
검색 PRB1651345	L3 매핑 성능 향상		1. 대형 CMDB가 있는 인스턴스를 엽니다. 2. 서버를 검색합니다. discovery.device.complete에 대한 이벤트 처리 시간을 확인합니다.
검색 PRB1671260 KB1500117	동일한 sys_id의 중복 CI가 item.lu licensable 테이블에 표시됩니다	라이선스 가능한 CI 표시를 클릭하고 구성 항목 필드에 대한 필터를 추가하면 sys_id 같은 여러 행이 반복됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
검색 PRB1677364	스택 스위치에서 '페이로드의 IP 주소가 null입니다.' 오류가 있습니다.	수평 검색 센서에서 새 SncCredentiallessDeviceDiscovery().reconcile(apiPayload)이 호출됩니다. 메시지는 CredentiallessDeviceDiscovery.reconcile()에 기록됩니다.	1. 스택형 Cisco 네트워크 스위치 검색을 실행합니다. 2. 검색 로그에서 검색 상태를 검토합니다.
검색 PRB1684730 KB1446113	Discovery 'SNMP - APC UPS' 프로브는 UpsidentModel 객체 식별자 (OID)에서 모델을 가져오지만 센서는 이 모델로 아무 작업도 수행하지 않습니다	'SNMP - APC UPS' 프로브에는 SNMP 필드가 포함됩니다. 센서에 해당 값으로 수행할 수 있는 코드가 없습니다. 이는 CI 모델이 정확하게 업데이트되지 않았음을 의미합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
검색 일정 PRB1639973 KB1263237	클라우드 일정의 "지금 검색"은 검색 상태로 리디렉션할 수 없음"으로 표시됨	사용자가 '지금 검색'을 사용하여 클라우드 일정을 실행하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다. 검색 상태는 백엔드에 생성됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
동적 변환 API PRB1621716 KB1550490	Dynamic Translation은 플러그인 설치를 확인하지 않으며, 이로 인해 플러그인을 사용하는 모든 사용자에게 400 네트워크	런타임에 is_enabled REST 엔드포인트에 대해 400 오류가 발생합니다. UI 빌더에서 appshell은 오류를 모달로 표시할 수도 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	오류가 발생합니다		
이메일 알림 PRB1682145 KB1434765	sys_email_reply 테이블에 복잡한 정규 표현식이 구성된 경우 이벤트 처리에 시간이 오래 걸립니다.	사용자로 email.read 이벤트의 처리 시간이 길어질 수 있습니다 (최대 30분). 사용자가 오래 처리된 email.read 이벤트와 연결된 수신된 이메일에 대한 이메일 로그를 확인하면 2-3개의 인바운드 작업이 평가됩니다. 그 다음에는 1-6분의 시간 간격이 있고, 또 다른 2-3개의 인바운드 작업이 평가되고, 또 다른 1-6분의 시간 간격이 평가됩니다. 이는 모든 인바운드 작업이 평가되거나 중지 처리가 설정될 때까지 반복됩니다. 노드 로그는 인바운드 이메일이 처리될 때 이러한 오류를 표시합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
이메일 알림 PRB1705462 KB1556696	Vancouver로 업그레이드하면 이메일이 전송되지만 보낼 편지함에 남아 있습니다.	사용자가 Vancouver로 업그레이드하면 아웃바운드 이메일이 전송되고 유형이 "보냄"으로 설정되지만 보낼 편지함에 남아 있고 활동 스트림이 이메일 상세 정보로 업데이트되지 않습니다. 이 문제는 sys_email 테이블이 분할된 경우에만 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Event Management PRB1683396	대규모 추가 정보가 포함된 이벤트 처리를 위한 보호 추가	추가 정보 필드가 약 600,000자로 큰 경우가 있습니다. 이벤트가 메모리에 로드되면 EventData 객체는 2.3M의 메모리를 사용합니다. 단일 실행 중에 이벤트 처리 작업은 최대 500개의 이벤트를 메모리에 로드합니다. 이는 최악의 경우 1G 이상의 메모리가 사용되는 것입니다.	1. 600,000자 크기의 '추가 정보'로 500개 이상의 이벤트를 보냅니다. 2. Java 메모리 사용량의 피크를 관찰합니다.
플로우 디자이너	복합 객체 배열 출력이 있는 Flow	복합 객체 배열 출력이 있는 FD 작업은 빈 배열이 할당될 때 하나의	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB152390 KB0996540	Designer(FD) 작업은 빈 배열이 할당될 때 하나의 객체가 있는 배열을 잘못 출력합니다.	객체가 있는 배열을 잘못 출력합니다.	
플로우 디자이너 PRB1683738 KB1449357	MID로 가는 플로우가 'For Each' 루프에서 멈춥니다.	첫 번째 반복에서 플로우가 고착되므로 MID 단계가 실행되지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
플로우 디자이너 PRB1689243 KB1503771	Flow Designer에서 '플로우를 찾을 수 없습니다. 흐름 sys_id: An'	플로우/작업을 다시 게시하여 업데이트 세트를 통해 플로우를 이동할 때는 '복합 객체'가 캡처되지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
플로우 디자이너 PRB1696950 KB1533141	Flow Design 스크립팅에서 Flow Designer 스크립트 편집기의 자동 완성/제안이 더 이상 작동하지 않음 Flow Designer 스크립트 편집기(fd_data, 닷워킹)		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
플로우 디자이너 PRB1697732	'ExecutionStatsCollector.open()' 로그 경고 메시지를 디버깅 메시지로 변경해야 합니다.	'ExecutionStatsCollector.open()'이 호출되었지만 이미 사용 가능한 IExecutionStats가 있습니다. 지금 재설정됩니다'라는 메시지가 있습니다.	
플로우 디자이너 PRB1698257 KB1552354	사용자가 오류로 인해 Flow Designer에서 플로우 작업을 확장할 수 없음: 이 플로우를 로드하는	사용자가 플로우 작업을 열려고 하면 오류가 발생합니다. 이 문제로 인해 사용자는 흐름 작업을 편집할 수 없습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	동안 오류가 발생했습니다.'		
플로우 디자이너 PRB1702792 KB1540179	스테이지가 플로우에 연결되면 sc_req_item.list를 "스테이지" 열과 함께 로드하는 속도가 느림	Vancouver 릴리스에서는 '요청된 항목' 테이블 (sc_req_item_list)의 로딩 속도가 나쁘게 영향을 받을 수 있습니다. 이 문제는 sc_req_item.list의 목록 뷰에 플로우에 연결된 '스테이지' 열이 포함되어 있을 때 발생합니다. 이로 인해 개별 사용자에게 심각한 성능 문제가 발생할 수 있습니다. 여러 사용자가 스테이지 필드가 있는 목록을 로드하는 경우에도 인스턴스 액세스에 대한 전반적인 성능 영향이 발생할 수 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
폼 템플릿 PRB1653898	현재 객체와 관련하여 '작업 공간'과 'UI16 양식 (네이티브)' 간에 ACL 평가 템플릿에 다른 동작이 있습니다.	작업 공간에서 필드 수준의 ACL 내 스크립트는 작업 공간과 'UI16 양식 (네이티브)'에서 다르게 평가되며, 특히 현재 개체가 포함될 때 평가됩니다.	1. 인시던트.긴급 필드에서 ACL을 비활성화합니다. 2. 인시던트.긴급도 필드에 대한 쓰기 ACL을 생성합니다. 3. 동일한 역할 및 조건을 추가합니다. 4. 'current.isNewRecord()' & "answer = current.isNewRecord();"를 포함하는 스크립트를 추가합니다. 5. 긴급도 필드를 "2 - 보통"으로 업데이트하는 사용자의 "인시던트" 테이블에 템플릿 (sys_template)을 생성합니다. 6. 사용자를 가장합니다. 7. Service Operations Workspace를 엽니다. 8. + > 새 인시던트를 클릭합니다. 9. 오른쪽 사이드바에서 템플릿을 클릭합니다. 10. 5단계에서 만든 템플릿을 선택합니다. 예상되는 동작: 템플릿이 성공적으로 적용되었습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			실제 동작: '템플릿이 적용되지 않음, 필드 설정: 필드 긴급도를 업데이트할 수 없음'이라는 오류 메시지가 있습니다.
가이드 투어 디자이너 PRB1678853	상위 원본과 원본이 동일한 iFrame이 있는 페이지의 가이드 둘러보기가 '요소를 찾을 수 없음'으로 종료됩니다.	여러 iFrame의 원본이 동일하기 때문에 가이드가 있는 둘러보기는 단계를 검색하기 위한 올바른 iFrame을 확인할 수 없습니다.	1. Service Portal에서 가이드가 있는 둘러보기를 생성합니다. 2. 단축 MCE 또는 서식 있는 텍스트가 있는 양식을 엽니다. 3. iFrame의 원본이 페이지 원본과 같은 요소에 단계를 만듭니다. 4. 둘러보기를 미리 봅니다. 5. 새 탭에서 플레이어를 확인합니다. 예상되는 동작 : 둘러보기가 만들어진 대로 작동합니다. 실제 동작: 둘러보기는 해당 페이지의 첫 번째 단계가 시작될 때 끝납니다.
HR Service Delivery PRB1689640 KB1564044	Utah 업그레이드 이후 HR 케이스 설명에는 특수 문자에 대한 HTML 태그가 포함됩니다	Utah에서는 일부 HR 케이스 설명에 HTML 태그가 포함되어 있습니다. hr_servicesUTIL에서 hr_caseUTILS 스크립트 포함을 호출하여 rich_description 필드가 질문을 채우고 비즈니스 규칙을 트리거하여 두 필드를 동기화하여 HTML 태그를 노출합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
HTML 편집기 PRB1609720 KB1281445	Ctrl 키를 누르지 않고는 Tokyo의 TinyMCE 필드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 붙여넣을 수 없습니다.	Tokyo 버전으로 업그레이드한 이후에는 인시던트나 변경 사항 등에서 이메일 클라이언트에서 보낸 이메일의 HTML 필드에 붙여 넣을 수 없습니다. kb_knowledge 레코드의 아티클 본문과 같은 다른 HTML/TinyMCE 필드에서도 동일한 동작이 발생합니다.	1. 기존 change_request 또는 인시던트 기록을 엽니다. 2. 페이지 상단의 점 3개(추가 옵션)를 클릭합니다. 3. "이메일"을 선택하여 이메일 클라이언트를 엽니다. 4. 이메일 본문은 HTML 필드입니다. 5. 잘라내기/복사: 필드에 붙여 넣을 임의의 텍스트를 캡처합니다. 6. 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 이 필드에 일부 콘텐츠를 붙여 넣습니다. 이 필드에는 잘라내기/복사/붙여넣기 옵션이 없습니다. Ctrl+V를 사용하여 이 필드에 내용을 붙여 넣을 수 있습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
HTML 편집기 PRB1663740 KB1515234	HTML 필드에 table 요소가 있고 사용자가 표 서식을 지정 한 후 Enter 키를 누르면 두 번째 태그가 추가됩니다	새 태그는 스크립트 편집기를 통해 삭제됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
임포트 세트 API PRB717095 KB0598407	일본어가 포함된 Excel 파일을 임포트할 때 일본어 가나 (일본어 음절)가 추가됩니다.	일본어가 포함된 Excel(xlsx) 파일을 가져올 때 일본어 가나(일본어 음절)가 추가됩니다. 가져온 한자의 일본어 가타카나 문자인 일본어 가나는 추가해서는 안 됩니다.	1. 일본어가 포함된 Excel 파일을 다운로드합니다. 2. Excel 파일을 엽니다. 3. 인스턴스에 로그인합니다. 4. 시스템 임포트 세트로 이동하여 데이터 로드>. 5. 테이블 생성을 클릭합니다. 6. 레이블을 입력합니다. 7. '파일'을 선택합니다. 8. 파일 선택을 클릭합니다. 9. 1단계에서 다운로드한 Excel 파일로 이동합니다. 10. 제출을 클릭합니다. 11. 데이터 로드를 클릭합니다. 12. '행' 열에서 숫자 중 하나를 클릭합니다. 13. 일본어 가나가 조직 이름 필드에 추가되었는지 확인합니다.
인바운드 이메일 PRB1698243 KB1527779	첨부 파일 제한이 시스템 속성 (com.glide.attachment.max_size)을 통해 10GB로 설정된 경우 이메일 첨부 파일이 삭제됩니다.	Vancouver에 도입된 문제로 인해 EmailReader가 전자 메일 첨부 파일을 저장할 수 없습니다. 시스템 속성 com.glide.attachment .max_size의 값이 2048보다 크거나 적절한 정수 값이 아닐 때 발생합니다. 인바운드 이메일 첨부 파일은 sys_email_attachment 기록으로 표시되며 첨부 파일을 삭제하면 해당 기록의 열이 "삭제됨"으로 설정됩니다. 그러나 UI 또는 테이블 API를 통해 업로드된 첨부 파일은 데이터베이스에 저장됩니다.	1. 시스템 속성 com.glide.attachment.max_size를 10240/10GB로 추가/업데이트합니다. 2. 인스턴스가 첨부 파일이 있는 인바운드 이메일을 처리하지 않는지 확인합니다. 예상되는 동작: 10GB 미만의 첨부 파일을 처리해야 합니다. 실제 행동 : 크기에 관계없이 모든 첨부 파일이 삭제됩니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Incident Communications Management PRB1712935 KB1573295	이메일 템플릿의 '받는 사람, 참조, 숨은 참조 필드가 분리됩니다.'	중요 인시던트 워크벤치에서 Vancouver의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드가 분리됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
인스턴스 데이터 복제(IDR) PRB1721309 KB1584953	앱 노트에서 java.io.IOException가 발생합니다 : 'IDR / Kafka 문제로 인해 열린 파일이 너무 많습니다'	노드가 응답하지 않거나 사이드도어가 빈 페이지를 표시하고 간헐적으로 xmlstats.do 출력을 표시하는 것과 같은 이상한 동작이 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
인스턴스 보안 센터 PRB1685173 KB1499709	주간 다이제스트에서 바이러스 유형 수 섹션에 잘못된 개수가 표시됩니다	인스턴스에 감염된 바이러스가 없더라도 바이러스 유형에 대해 1개의 개수가 표시됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
대화형 필터 PRB1701903	Vancouver로 업그레이드한 후 대시보드에 세부 항목 소스 값이 없습니다.	Vancouver로 업그레이드한 후 대시보드에서 대화형 필터 값이 누락되었습니다. 사용자는 확인란만 볼 수 있습니다.	1. Utah 인스턴스에 로그인합니다. 2. 셀프 서비스 대시보드를 만들고 몇 가지 세부 항목 소스(예: Reports.Type 및 Reports.Source Type)를 포함하도록 설정합니다. 3. 현재 대시보드에서 사용할 수 있는 세부 항목 소스 필터에서 몇 가지 값을 선택하고 적용을 클릭합니다. 4. Vancouver 또는 이후 릴리스로 업그레이드하십시오. 5. 데이터를 지우지 않고 동일한 브라우저로 대시보드를 다시 엽니다. 6. 세부 항목 소스 필터를 사용해 보십시오. 확인란만 관찰하고 값은 관찰하지 않습니다.
키 관리 프레임워크(KMF) PRB1676054	'KMF 서비스 확인'을 실행하는 데 과도한 시간이 걸림	확인 중인 서비스가 시간 내에 응답하지 않으면 "KMF 서비스 확인"의 시간이 빠르게(5초) 초과되어야 합니다. 일부 코드 경로에는 시간	'KMF 서비스 확인' 실행 시간을 확인합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		초과가 전혀 없는 것 같습니다.	
키 관리 프레임워크 (KMF) PRB1717975	Context.get CurrentContext()가 null이면 Studio에서 MAP을 평가하는 동안 NullPointerException이 발생합니다.		1. Vancouver 인스턴스에 로그인합니다. 2. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 스튜디오레이블이 표시됩니다. 3. Import from Source Control(소스 제어에서 임포트)을 클릭합니다. 4. URL 및 모든 자격 증명에 github.com 사용합니다(Studio 외부에서 새 SSH 자격 증명을 만들어야 할 수 있음). 5. 스택위 스택위가 변경됩니다. 예상되는 동작: Studio가 자격 증명을 해독하고 연결합니다. 실제 동작 : Studio가 null 포인터 예외로 자격 증명을 해독하지 못합니다.
Knowledge Management PRB1705456	게시된 KCS(지식 중심 서비스) 문서를 체크 아웃할 때 빈 필드에 'null'이라는 단어가 추가됩니다.	예를 들어 사용자가 문서를 게시할 때 kb_issue 비워 두면 체크아웃 후 kb_issue 필드가 'null'로 채워집니다.	1. 'Knowledge Management 고급 설치 관리자' 플러그인을 활성화합니다. 2. '지식 블록' [com.snc.knowledge_blocks] 플러그인을 활성화합니다. 3. KCS 문서 만들기 [kb_template_kcs_article] 4. 필요한 필드만 채우면서 저장합니다. 5. 문서를 게시합니다. 6. kb_issue, kb_cause, kb_kb_environment 및 kb_resolution 필드가 비어 있는지 확인합니다. 7. 기사를 확인하십시오. 예상되는 동작: kb_issue, kb_cause, kb_kb_environment 및 kb_resolution 필드는 여전히 비어 있어야 합니다. 실제 동작: kb_issue, kb_cause, kb_kb_environment 및 kb_resolution 필드는 'null'로 채워집니다.
언어 및 번역 PRB1644613	영어 이외의 언어로 인스턴스를 사용할 때는 누락 필드가 번역되지 않습니다.	이는 스페인어 및 프랑스어 사용자에게 영향을 미치는 간헐적인 문제입니다.	1. 인스턴스를 엽니다. 2. 스페인어/프랑스어 언어 플러그인을 설치합니다. 3. incident.list를 엽니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			4. 목록 레이아웃에 '활성' 열을 추가합니다. 5. 인스턴스 언어를 스페인어/프랑스어로 전환합니다. 예상되는 동작: '활성' 열의 값은 스페인어/프랑스어로 번역되어야 합니다. 실제 동작: 대신 값이 'true' / 'false'입니다.
목록 관리 PRB1652417	특정 시나리오에서 목록 레이아웃이 손상됨	목록의 작업 공간에서 모두 선택은 모든 행을 빈 상태로 렌더링합니다.	1. 다른 사용자로 전환을 참조하십시오. 2. 우선순위가 중요 또는 보통인 "내 목록"을 작성합니다. 3. 저장. 4. 공유할 URL 복사를 클릭합니다. 5. 다른 브라우저에서 관리자로 로그인합니다. 6. 4단계의 URL을 붙여넣습니다. 7. '필터' 아이콘을 클릭합니다. 8. Restore defaults(기본값 복원)를 클릭합니다. 예상되는 동작: 목록 레이아웃이 올바르게 렌더링되어야 합니다. 실제 동작 : 목록 레이아웃이 손상되었습니다.
목록 관리 PRB1667673	Utah 업그레이드 게시, 사용자는 Agent Workspace 또는 HR Workspace에서 "미리 보기" 창을 효율적으로 사용할 수 없습니다.	사용자가 Agent Workspace의 목록에서 모든 인시던트를 선택하면 편집을 클릭한 후 '미리 보기' 창이 비어 있는 것으로 표시됩니다.	
목록 관리 PRB1673541 KB15195132	서비스 운영 작업 공간 (SOW) 공유 필터 링크를 사용하면 사용자가 페이지를 변경하여 더	다음 페이지를 클릭하면 목록이 비어 있는 것으로 표시됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	많은 항목을 볼 수 없습니다.		
목록 관리 PRB1683844 KB1517240	"추세" 보고서의 목록 뷰에서 열린 기록을 전환할 때 다음/이전 버튼이 작동하지 않습니다.	다음 레코드를 로드해야 하지만 동일한 레코드를 로드합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
목록 관리 PRB1688076	Vancouver에서는 UI Builder에서 페이지당 행을 변경하면 보안 제한 메시지가 표시됩니다	사용자가 Tokyo 또는 Utah에서 페이지당 행을 변경하고 새로 고치면 페이지당 20개로 재설정되고 이 오류가 나타나지 않습니다.	1. UI Builder에서 페이지당 행을 50 또는 100으로 변경합니다. 2. 모든 행이 예상대로 표시되는지 확인합니다. 3. 페이지를 새로 고칩니다. '21개의 행이 보안 제약 조건에 의해 이 목록에서 제거되었습니다'라는 오류 메시지가 표시됩니다. 4. 페이지당 행을 다시 50 또는 100으로 변경합니다. 모든 행이 예상대로 다시 나타나고 오류 메시지가 사라집니다.
목록 관리 PRB1692450	사용자는 목록에서 여러 열을 편집할 수 없습니다.	사용자가 여러 열을 선택하려고 할 때 선택한 첫 번째 열이 뷰 포트에 없으면 값을 입력하는 상자가 편집할 화면에 표시되지 않습니다.	1. 로그인. 2. 아무 목록이나 엽니다. 3. 목록에 페이지당 기록이 20개 넘게 있는지 확인합니다. 4. 여러 열을 선택합니다. 5. 첫 번째로 선택한 열이 뷰포트에 없는지 확인합니다. 6. Enter 키를 누릅니다. 예상되는 동작: 편집을 위해 열을 업데이트하는 상자가 나타나야 합니다. 실제 동작: 열을 편집하기 위해 뷰 포트에 상자가 나타나지 않습니다.
목록 관리 PRB1694488	Configurable Workspace에서 목록 개인화가 작동하지 않음		
목록 관리 PRB627852	목록 헤더 열 검색을 사용하는 숫자 필드(정수,		1. 작업 목록 뷰로 이동합니다. 2. 목록 뷰에 주문 필드를 추가합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
KB071735000(진수)에 대해 예기치 않은 결과가 발생합니다.			3. 정비사 목록 옆에 있는 돋보기를 클릭하여 열 검색 상자를 표시합니다. 4. '100'을 입력합니다. 결과가 반환되지 않습니다. 5. 3단계와 4단계를 '*100'으로 반복합니다. 결과가 반환되지 않습니다. 6. '=100'을 시도하십시오. 올바른 레코드가 반환됩니다.
목록 편집기 PRB1689003	대시보드 목록의 인라인 편집 입력이 위젯 외부의 잘못된 위치에 나타나며 때로는 화면 밖에 나타남도 있습니다.		1. Utah 또는 Vancouver 인스턴스에 액세스합니다. 2. '인시던트 개요' 대시보드를 엽니다. 3. '위젯 추가'를 나타내는 + 아이콘을 선택합니다. 4. 아래로 스크롤하여 '주당 인시던트' 위젯을 편집합니다. 5. 사이드바에서 '유형'을 선택합니다. 6. '기타' 섹션까지 아래로 스크롤하여 '목록' 유형을 선택합니다. 7. 변경 내용을 저장합니다. 8. 대시보드에서 '주당 인시던트' 위젯을 맨 위에 끌어서 놓습니다. 9. 위젯 내에서 아래로 스크롤하여 처음 5-10개의 인시던트가 표시되지 않도록 합니다. 10. 목록의 첫 번째 셀을 목록 편집합니다. 표시되는 페이지에는 목록 편집기가 나타나지 않기 때문에 필드를 변경할 수 없습니다.
메모리: 힙 공간 PRB1685101	.iix 트랜잭션을 시작하는 동안 'java.lang.OutOfMemoryError: Java 힙 공간' 오류 발생	사용자는 .iix 트랜잭션을 수행할 때 메모리 부족 오류를 관찰합니다: '2023-07-07 12:59:45 (599) http-19 시스템 심각 *** 오류 *** GlideTransactionProcessor.doRequest(): java.lang.OutOfMemoryError: Java 힙 공간'에서	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		포착되지 않은 예외가 발생합니다.	
MetricBase PRB1593907	Clotho가 응답하지 않으면 Clotho XMLStats 요청이 반환되지 않아 Glide에서 세마포어가 고갈됩니다.	클라이언트가 연결된 후 연결 엔드포인트의 응답이 전송되기 전에 Clotho가 응답하지 않으면 응답을 다시 보낼 때까지 기다릴 때 XML 통계가 중단됩니다. 이 요청은 1분마다 다시 시도되며, 이로 인해 Glide 측의 세마포어가 고갈되어 Glide가 응답하지 않게 됩니다.	
MetricBase PRB1634353 KB1290495	Hermes가 설치되지 않은 경우 예외가 반복적으로 기록됩니다.		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Microsoft 조정 PRB1712246 KB1570200	Vancouver로 업그레이드한 후 Microsoft 조정이 실패하거나 중단됨	사용자가 Microsoft 게시자에 대한 조정을 실행할 때 오류를 관찰했습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
MID Server PRB1707499	사용자 "사용자 ID"에 MID 서버와 연결되지 않은 mid_server 역할이 있다는 거짓 오류가 있습니다.	MID Server 로그인 사용자의 사용자 이름 대문자/소문자가 sys_user 레코드와 config.xml 파일에서 동일하지 않으면 잘못된 MID Server 문제 레코드가 생성됩니다. 사용자 이름은 대/소문자를 구분하지 않으므로 문제가 발생하지 않으며 그렇지 않으면 MID Server가 제대로 작동합니다.	
Mobile Platform PRB1713100	Flow Designer 스테이지 렌더러를 사용하는 스테이지 필드에서 워크플로우 셀이 포함된		1. 항목 보기의 셀 중 하나가 스테이지 필드인 경우 ItemView를 사용하도록 화면(예: FormScreen)을 구성합니다 (예: sc_req_item 테이블을 DataItem의 테이블로 사용). 워크플로우 렌더러 대신 Flow Designer 렌더러를

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	화면을 열 때 내부 서버 오류 발생		사용하도록 스테이지 필드를 구성해야 합니다. 2. 모바일 앱(에이전트 앱 또는 Now Mobile 앱)에서 화면을 열어 봅니다. 예상되는 동작: 화면이 오류 없이 열려야 합니다. 실제 동작: '내부 서버 오류'가 표시됩니다.
Next Experience UI16 테마 PRB1667498 KB1365000	Next Experience UI의 필드에 "그룹화 기준"이 적용되면 '합계 목록 계산'이 목록의 올바른 열에서 오프셋됩니다.	Next Experience가 켜져 있을 때 '합계 목록 계산'과 '그룹화 기준'이 적용되면 각 그룹의 올바른 열 아래에 합계가 표시되지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Next Experience Unified Navigation PRB1560621	가로 스크롤하는 "보고서" 위젯의 하단에만 표시됩니다.	Next Experience UI에서 발생합니다.	
Next Experience Unified Navigation PRB1609636 KB1501269	'모두' 메뉴가 고정되고 여러 애플리케이션 메뉴가 확장된 경우 첫 번째 로드에서 API 호출을 실행하는 데 시간이 오래 걸립니다.	확장된 메뉴는 'menu.<sysID_of_sys_app>.application>.expanded' 형식으로 sys_user_preference 저장됩니다. 이러한 항목이 삭제되면 초기 로드가 완료된 후 로드 시간이 더 빨라집니다. 확장된 메뉴가 있으면 트랜잭션의 SQL 수와 CPU 시간이 늘어납니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Next Experience Unified Navigation PRB1634712	번역 UX 배너 공지는 번역되지 않습니다.	시스템 언어를 변경할 때 배너 공지에 대한 sys_translated_text 테이블에서 번역을 만들면 작동하지 않습니다.	1. 영어로 sys_us_banner_announcement 배너 공지를 생성합니다. 2. 공지 구성 관련 목록에 "통합 탐색"을 추가합니다. 3. sys_translated_text 테이블에서 프랑스어 값으로 번역을 생성합니다. 4. 인스턴스에 다시 로그인합니다. 5. 언어를 프랑스어로 변경합니다. 예상되는 동작: 공지는 프랑스어로 번역되어야 합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			실제 동작: 공지 사항이 영어로 표시되고 디버그 i18n이 공지 사항을 인식하지 못합니다.
Next Experience Unified Navigation PRB1644299	목록 편집기의 "즐거찾기"가 컨테이너에서 오버플로우됩니다	이는 스크롤 막대 테마 작업의 부작용입니다. 좀 더 구체적으로 말하자면, 'menu-upper' 클래스에서 'display: inline-grid'를 사용하는 것입니다.	1. 즐겨찾기를 여러 개 추가합니다. 2. 일부 즐겨찾기에 더 긴 레이블이 있는지 확인합니다. 3. 편집기를 엽니다. 'X'가 잘립니다. 콘텐츠는 경계 내에 있어야 합니다.
Next Experience Unified Navigation PRB1681051	홈페이지 스크롤바가 표시되지 않음		
Next Experience Unified Navigation PRB1686416	"여러 경험" 플러그가 꺼져 있고 작업 공간에서 열리면 "탐색 위치" 메뉴가 "about:blank"로 열립니다.		1. 통합 탐색 상위 애플리케이션 기록에서 "다중 경험" 플러그를 설정 해제합니다. 2. 작업 공간을 엽니다. 3. 모두 메뉴를 열고 다음과 같은 모듈을 클릭합니다. 셀프 서비스 > 대시보드 (표준 URL) 또는 셀프 서비스 > 직원 센터(외부 링크 URL). 예상되는 동작: 통합 탐색 내에 적절한 링크가 로드된 새 탭이 열립니다. 실제 행동 : 'about : blank'가있는 새 탭이 열립니다.
Next Experience Unified Navigation PRB1688044	"현재 시작 페이지" 속성이 Next Experience의 UI에서 작동하지 않으며 마지막으로 연 대시보드에 의해 재정의됩니다.	'현재 시작 페이지' 사용자 환경설정이 예상대로 작동하지 않습니다. 마지막으로 열었던 대시보드에 의해 재정의됩니다. URL은 사용자 기본 설정으로 설정된 페이지를 계속 표시하지만 열려 있는 대시보드는 URL의 대시보드와 다릅니다.	1. 하나는 시크릿 모드로 두 개의 창에서 인스턴스를 엽니다. 2. 시크릿 모드가 아닌 창에서 sys_user 테이블의 사용자를 가장합니다. 3. 가장되면 방문 페이지에서 대시보드를 클릭합니다. 4. 대시보드를 엽니다. 5. 오른쪽 상단의 아바타를 클릭합니다. 6. Preferences(기본 설정)를 클릭합니다. 7. 디스플레이를 클릭합니다. 8. 기본 설정 '현재 시작 페이지'로 이동합니다. 9. '지금 있는 페이지 사용'으로 설정합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			10. sys_user_preference.list로 이동합니다. 이와 관련된 세 가지 기본 설정이 예상대로 수정됩니다. 11. 대시보드를 '개요 변경'에서 다른 대시보드로 변경합니다. 12. 브라우저 탭이나 세션을 닫습니다. 13. 시크릿 창으로 이동합니다. 14. 동일한 사용자를 가장합니다. 새 세션/시크릿 세션이라는 점을 감안할 때 기술적으로 가장에 대한 홈페이지를 열어야 합니다. 대신 마지막으로 열었던 대시보드가 이 사용자의 첫 페이지로 열립니다. URL은 사용자 기본 설정에 언급된 대시보드를 올바르게 표시하지만 열린 대시보드는 마지막으로 연 대시보드입니다.
Next Experience Unified Navigation PRB1691934	Utah/Tokyo 인스턴스에서 Next Experience를 사용할 때 비즈니스 규칙에 의해 중복 정보 메시지가 생성됩니다.	이 문제는 목록/양식이 배너 프레임 내에서 열려 있는 경우에만 발생합니다.	
Next Experience Unified Navigation PRB1698258 KB1531357	Next Experience가 켜진 코어 UI의 요청에 대해 새 탭에서 URL을 열면 페이지가 중단됩니다.	사용자는 'task.list' 테이블에서 복사/붙여넣기할 때 URL을 열 수 없습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
알림 기본 설정 PRB1688687	양식을 저장한 후 알림 기본 설정 필터가 적용되지 않음	사용자가 "일정" 모달을 열고, 일정 필드를 추가하지 않고 일부 변경 작업을 수행하고, 양식을 저장하면 인스턴스는 cmn_notif_message 기록에 대한 변경 사항을 유지합니다. 그러나 사용자가 페이지를 새로 고치고 일정을 편집하기 위해 동일한 모달을 열면 UI의 문제로 인해	1. 다음으로 이동 기본 설정 > 알림 > 시스템 통보 > 새 창 > 시스템 알림 아래레이블이 표시됩니다. 2. 알림을 찾습니다. 3. 알림에서 Schedule(예약)을 클릭합니다. 4. '고급 필터'로 이동합니다. 5. 조건을 추가합니다(일정(없음)에서 값을 선택하지 않음).

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		변경 내용이 표시되지 않습니다.	6. 기록을 저장합니다. 7. 페이지를 새로고침합니다. 8. 알림으로 이동합니다. 필터 정보는 캡처되지 않습니다.
Now 코드 편집기 PRB1665513 KB1319600	스크립트 작업 스크립트 필드에 '이벤트'가 사용되지 않음으로 표시됩니다.	사용자가 스크립트 필드 편집기에서 속성을 사용하려고 할 때 이벤트 속성(주로 처리 중인 sysevent에 대한 GlideRecord 인스턴스를 참조함)은 사용되지 않음으로 표시되거나 X 표시가 있는 것으로 표시됩니다.	1. 스크립트 편집기로 이동합니다. 2. 'event'를 입력합니다. 이벤트 속성이 사용되지 않음 또는 X 표시됨으로 표시됩니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리 PRB1670953	작업 시간 필드 아래의 텍스트가 깜박이거나 작업 공간에서 일시적으로 없어 있는 것으로 표시됨	이 문제는 Windows 컴퓨터에서 더 자주 발생하는 것 같습니다.	1. Windows 컴퓨터에서 인스턴스에 로그인합니다. 2. 테이블의 작업 공간 폼 레이아웃에 작업한 시간 필드를 추가합니다. 3. 작업 공간에 포함된 필드가 있는 기록으로 이동합니다. 4. 작업한 시간 필드와 그 아래 텍스트를 모니터링합니다. 예상되는 동작: 깜박임이 표시되지 않습니다. 실제 동작: 텍스트가 일시적으로 지워져 레이아웃에서 깜박임이 발생합니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리 PRB1680115	iFrame이 모달 내에 슬롯될 때 포커스가 트래핑되지 않습니다.	g_modal.showFrame을 사용할 때 팝업에 추가 닫기 버튼이 나타납니다.	1. 빈 UI 페이지를 만듭니다. 2. UI 작업을 생성합니다. 3. 다음 필드를 true로 설정합니다. ○ 활성화 ○ 삼입 표시 ○ 업데이트 표시 ○ 클라이언트 ○ 목록 V2 호환 ○ 양식 단추 4. 관련 목록 "워크플레이스"에서 "워크플레이스 양식 버튼"을 참으로 설정합니다. 5. "워크플레이스 클라이언트 스크립트"를 추가하여 1단계부터 UI 페이지를 엽니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			6. 새 UI 작업을 트리거합니다. 7. UI 작업을 확인합니다. 예상되는 동작: iFrame 아래에 닫기 단추가 없어야 합니다. 실제 동작 : Tokyo 버전 이후의 인스턴스에 나타나는 닫기 버튼이 있습니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리 PRB1682900	"엔터티" 목록이 로드되지 않습니다.	포트폴리오 계획을 만들거나 편집할 때 밴쿠버의 포트폴리오 계획 수립/전략 계획 작업 공간에서 엔터티 선택 단계에서 "엔터티" 목록이 로드되지 않습니다.	
Performance Analytics 대시보드 PRB1568913 KB1117278	대화형 필터는 다른 언어 내에서 검색할 때 결과를 제공하지 않습니다.	대화형 필터와 대화형 필터 역할을 하는 세부 항목은 번역된 텍스트를 검색할 때 '검색에 일치하는 요소 없음'을 반환합니다.	1. sys_dictionary로 이동합니다. 2. sys_user_group 테이블의 이름 필드를 수정합니다. 3. 필드 유형을 "문자열"에서 "번역된 텍스트"로 변경합니다. 4. 대시보드/홈페이지 내에서 대화형 필터 '그룹 변경'을 추가합니다. 5. 필터 내 기록의 경우, 다음 값을 사용하여 'sys_translated_text' 기록을 생성합니다. - 테이블 이름: sys_user_group - 문서: 그룹: 분석 설정 관리자 (sys_id: 019ad92ec7230010393d265c95c260dd) - 필드 이름: 이름 - 값: test translation fr - 언어: FR(다른 언어로 충분함). 6. 4단계에서 사용된 대시보드/홈페이지 내에서 'App Service 할당 그룹'이라는 용어를 검색합니다. 결과가 있습니다. 7. 언어를 FR(또는 선택한 다른 언어)로 변경합니다. 8. 대화형 필터 내에서 '테스트 번역 fr'이라는 용어를 검색합니다. 9. 결과가 반환되지 않는지 확인합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			10. 여전히 프랑스어로 'App Service 할당 그룹'이라는 용어를 검색합니다. 11. 결과가 있는지 확인합니다.
Performance Analytics 대시보드 PRB1708674	추가 "그룹화 기준"이 있고 "그룹화 기준"에서 선택한 값이 "없음"인 경우 대시보드의 목록 보고서 위젯이 열 헤더를 렌더링하지 않습니다.	Vancouver에서 보고서에 대해 '그룹화 기준'을 추가로 선택하고 위젯에서 선택한 그룹화 기준이 '없음'인 경우 목록 보고서 위젯의 열 헤더가 렌더링되지 않습니다. '그룹화 기준'이 실제 필드로 변경되면 목록 보고서 위젯이 새로 고쳐지고 열 헤더가 나타납니다.	1. Vancouver에서 데이터를 반환하는 테이블에 대해 'List' 유형의 보고서를 만듭니다. 2. "추가 그룹 기준"에 몇 개의 필드를 추가합니다. 3. 보고서를 저장합니다. 4. 새로 만든 보고서를 대시보드에 추가합니다. 5. 대시보드의 목록 보고서 위젯에서 그룹화 기준으로 "없음"을 선택합니다. 6. 보고서의 열 머리글이 렌더링되지 않는지 확인합니다. 7. "그룹화 기준" 값을 드롭다운에서 선택한 필드 중 하나로 변경합니다. 8. 보고서의 열 머리글이 새로 고침 시 렌더링되는지 확인합니다. 예상되는 동작: 열 헤더는 '그룹화 기준' 값에 관계없이 렌더링되어야 합니다. 실제 동작: 선택한 "그룹화 기준" 값이 "없음"인 경우 열 헤더가 렌더링되지 않습니다.
Performance Analytics PRB1658715 KB1507189	스크롤할 때 보고서 열이 잘못 정렬됨	이 문제는 유타에서 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Performance Analytics PRB1681209 KB1436544	요소 수가 많은 세부 항목 소스는 많은 양의 메모리를 소비하여 메모리 및 성능 문제를 일으킵니다	이로 인해 메모리 문제가 발생하고 노드가 다시 시작될 수 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
플랫폼 런타임 PRB1541236	piwb.instance_eligible 속성을 변경하면 대한 잦은 속성 변경으로 인해 캐시 플러시가 발생합니다.	이 속성을 변경하면 인스턴스 전체 캐시 플러시가 발생합니다. 이로 인해 성능 문제가 발생할 수 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
KB1124245		경우에 따라 이 속성은 거의 매일 변경됩니다.	
Project Management PRB1599847	'프로젝트 작업' 및 '계획 수립 콘솔' 버튼이 사라집니다.		1. "승인된 시작 날짜"가 "2022년 7월"인 프로젝트를 생성합니다. 2. "시간 제약 조건"의 "최초 시작 날짜"와 "계획된 시작 날짜"가 "2022년 8월"인 프로젝트 작업을 생성합니다. 프로젝트 자체의 제약 조건 날짜는 7월로 설정되어 있으며 계획된 날짜는 8월입니다. 3. 계획 수립 콘솔로 이동합니다. 4. Gantt 차트에서 7월의 날짜를 볼 수 없도록 Gantt 차트 시간 척도를 '일'로 전환합니다. 5. 프로젝트 작업을 추가해 봅니다 (클라이언트 측 계획 수립 활성화됨). 표시되지 않습니다. 이는 gantt가 '7월'을 렌더링하기 때문에 사용자가 시간 척도를 '연도' 또는 '분기별'로 설정하는 경우에 작동합니다.
Reporting PRB1657330	스타일에서 기본 색상이 검은색으로 설정된 단일 점수 보고서가 어두운 테마에 값을 올바르게 표시하지 않음	이 증상은 대시보드에서만 발생하며, 사용자가 대시보드 페이지를 로드한 후 테마를 전환할 때만 발생합니다.	
Reporting PRB1659173 KB1429987	Utah에서 다단계 피벗 보고서의 PDF를 익스포트하면 대시보드에 '분석 사용' 메시지와 함께 헤더가 겹쳐집니다	대시보드를 PDF로 내보낼 때도 동일한 문제가 발생할 수 있습니다.	1. 인스턴스를 엽니다. 2. 관리자로 가장합니다. 3. 다단계 피벗 보고서 > 보고서 조회 > 실행레이블이 표시됩니다. 4. 먼저 공유 > PDF로 익스포트 > 작성 > 지금 > 익스포트 > 다운로드레이블이 표시됩니다. 5. 다운로드한 보고서를 엽니다. 보고서 PDF에 '분석 사용' 메시지와 겹치는 보고서 헤더가 표시됩니다.
Reporting PRB1686288	대시보드의 클래식 보고서에서 드릴다운할 때		1. 클래식 보고서를 만듭니다. 2. '데이터 소스'를 '테이블'로 설정합니다. 3. '작업'을 선택합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	목록 뷰 제목이 누락되었습니다.		'Type'을 'Vertical Bar'로 설정합니다. - 제목을 선택합니다. '스타일' 구성에서 '항상 표시'로 설정합니다. - 보고서에 목록 세부 항목을 추가합니다. - 목록 세부 항목에 제목을 설정합니다. - 스타일 구성에서 '항상 표시'로 설정합니다. - 목록 세부 항목을 저장합니다. - 보고서를 저장합니다. - 대시보드를 생성합니다. - 생성된 보고서를 위젯으로 추가합니다.
일정 PRB1673996	메트릭 타임라인에 이터 사용자에게 대한 콘텐츠가 표시되지 않습니다.	GlideRecordSecure는 itil에 대한 ACL 역할이 없으므로 메트릭 테이블에 대한 접근을 차단합니다. 기존 ACL을 기반으로 Utah 이전의 메트릭 타임라인 기능은 이러한 테이블에서 관리자 전용 ACL을 우회했습니다.	- itil 역할만 있고 관리자, <code>itil_admin</code>, <code>metric_admin</code> 역할은 없는 사용자를 가장합니다. - 인시던트 기록을 엽니다. - 컨텍스트 메뉴 클릭 '메트릭 타임라인'을 선택합니다. 메트릭 타임라인 창이 팝업되지만 예상 데이터는 표시되지 않는지 확인합니다.
Service Mapping PRB1690152	Checkpoint Reaper의 메모리 사용률이 너무 높습니다.	'Checkpoint Reaper' 작업은 많은 메모리를 사용하며 대규모 인스턴스에서 '높은 메모리 사용량' 경고를 발생시킬 수 있습니다.	- 애플리케이션 서비스를 생성하고 채웁니다. - 서비스 위에서 변경하여 검사점을 만듭니다. <code>com.snc.sw.mapping.reaper.month_inertval</code> 속성을 0으로 설정합니다. - Checkpoint Reaper 작업을 실행합니다. '높은 메모리 사용량' 경고를 관찰합니다.
ServiceNow for Teams - Core(제품군) PRB1711515	인증 후 사용자는 웹에서 Word Teams - 추가 기능을 열 수 없습니다.	오류가 발생합니다.	- Word Online에서 O365 추가 기능을 테스트용으로 로드합니다. - ESG 추가 기능을 시작합니다. - 로그인을 시도합니다. 사용자는 ESG 추가 기능 페이지를 볼 수 없습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
Service Portal PRB1681349 KB1553151	'링크 버튼' 위젯 내의 해시태그로 인해 다른 페이지로 잘못 리디렉션됩니다.	이 문제는 유타에서 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Service Portal PRB1703032 KB1547736	Vancouver 인스턴스에서 포털의 change_calendar 보고서를 로드할 때 오류 메시지가 표시됩니다.	Vancouver 인스턴스에서 포털에 대한 change_calendar 보고서를 로드할 때 '브라우저 콘솔에 JavaScript가 있습니다'라는 오류 메시지가 표시됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Service Portal PRB1710576	페이지 새로 고침 시 읽지 않은 메시지가 Virtual Agent에 표시됩니다.	사용자가 가상 에이전트와의 대화를 종료한 후 페이지를 새로 고치면 가상 에이전트가 자동으로 새 대화를 시작합니다. 이렇게 하면 채팅에 읽지 않은 메시지가 남습니다.	1. Vancouver 인스턴스에서 Service Portal로 이동합니다. 2. 가상 에이전트와 채팅을 시작합니다. 3. 채팅을 종료하고 채팅 창을 최소화합니다. 4. 브라우저 페이지를 새로 고칩니다. 가상 에이전트는 사용자가 시작하지 않은 새 대화를 통해 새 메시지를 표시합니다.
Service Portal PRB1714519	서비스 포털에서 카탈로그 변수 'Simple Line Text'에서 오류가 발생합니다.	이 문제는 Vancouver 인스턴스에서 관찰됩니다.	1. 카탈로그 항목을 생성합니다. 2. 간단한 줄 텍스트 카탈로그 변수를 만듭니다. 3. Service Portal에서 카탈로그 항목을 엽니다. 시스템 로그를 확인하고 오류를 관찰합니다.
사이드바 (제품군 릴리스) PRB1686838	활동 스트림에서 사용자 @mention하면 사용자가 로그아웃됩니다.	이는 사용자 수가 많을 때 발생합니다.	1. 작업 기록으로 이동합니다. 2. 토론 버튼을 클릭합니다. 3. 토론 버튼이 표시되지 않으면 다음을 수행합니다. a. 양식 컨텍스트 메뉴를 클릭합니다. b. 'URL 복사'를 선택합니다. c. 해당 URL로 이동합니다. 4. 토론에 최소 한 명의 참가자를 추가합니다. 5. 토론 시작을 클릭합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			6. Sidebar 토론 팝업이 열리면 @ 기호를 입력한 다음 이름과 성을 입력하여 참가자에 대한 @mention 추가합니다. 7. 메시지를 제출하지 마세요. 8. 입력한 이름/성을 기준으로 사용자 결과 목록이 나타나지 않는지 확인합니다. 9. 20초 정도 기다립니다. 예상되는 동작: 기록이 예상 사용자를 로드합니다. 실제 동작: 몇 초 후에 '세션이 만료되었습니다' 또는 '세션 만료됨 (401)' 팝업 메시지와 함께 세션이 시간 초과됩니다.
SOAP 웹 서비스 PRB1680193 KB1515233	로그에 SOAP NPE(NullPointerException) 오류가 있습니다.	SOAP 요청이 인증되지 않았거나 실패한 경우와 같은 일부 상황에서 NPE가 throw되고 기록되지 않도록 하는 검사가 있어야 합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
소프트웨어 자산 관리 PRB1455478	컨텐츠 추가 또는 업데이트에 대한 고객 요청을 제출하고 처리하는 도구가 Content Data Services(CDS)에 없습니다.	현재 사용자가 이러한 요청을 제출하고 CDS 팀에 작업이 생성됩니다. 이 요청을 처리하는데 시간이 오래 걸리고 사용자와 지원 간에 많은 시간이 오갑니다. 케이스는 해결될 때까지 몇 주 동안 미결 상태로 유지됩니다. 기술 지원이 프로세스의 일부가 될 필요는 없습니다.	
소프트웨어 자산 관리 PRB1671151	테이블의 열에 대한 잘못된 참조로 인해 Software Asset Management(SAM) 작업 공간에 목록이 로드되지 않습니다.	cmdb_sam_sw_install 테이블의 "프로세서 매핑" 열에 대한 참조가 비어 있으며, 이로 인해 SAM 작업 공간 뷰에 표시되지 않습니다.	
소프트웨어 자산 개요 PRB1681356	소프트웨어 자산 관리 워크플레이스의 라이선스 워크벤치에 진정한 SaaS 게시자를	라이선스 워크벤치 (작업 공간 뷰)에서 실제 SaaS 게시자는 해당 게시자의 제품 결과에서 사용 가능한 모든 제품을 검토하여 결정됩니다. 제품 중 하나라도	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
	식별하는 잘못된 논리가 있습니다.	진정한 SaaS인 경우 게시자는 진정한 SaaS로 간주됩니다. 그러나 그 반대여야 합니다. 또한 사용자가 라이선스 워크벤치에서 제품 수준으로 드릴다운하는 경우에도 게시자가 실제 SaaS인지 또는 해당 논리를 사용하지 않는지 확인하려고 시도합니다.	
소프트웨어 자산 가치 작성기 PRB1676345	Software Asset Management(SAM)의 값 작성기 콘텐츠에 문제가 있습니다.	소프트웨어 값 작성기 (smp)의 콘텐츠 테이블 (samp_sp_value_builder)의 일부 기록이 잘못되어 예약된 작업 "SAM - 값 작성기 사용량 업데이트"가 실패합니다.	
Survey Management PRB1584846 KB1277527	설문 조사 및 질문에 대한 의존성이 San Diego에서 Service Portal 및 Employee Center에 대해 작동하지 않습니다.	백엔드 UI 내에서 설문 조사를 테스트하면 예상대로 작동합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
시스템 이벤트 PRB1683928	'이벤트 프로세스 0' 작업이 며칠 동안 실행되고 스택에 'system.upgraded' 이벤트의 실행이 표시됩니다.	'events process 0' 작업은 며칠 동안 실행되며 업그레이드가 성공적으로 완료되었음을 표시함에도 불구하고 스택은 'system.upgraded' 이벤트를 중단된 것으로 계속 표시합니다.	
시스템 익스포트 세트 PRB1685206 KB1449172	URL 내보내기 (CSV)가 Utah에서 Tokyo보다 느리게 실행됨	com.glide.generators입니다. AbstractGridExporter# isDiskBufferedStream()은 두 가지 메서드에서 호출되는데, 하나는 기본 설정이 true이고 다른 하나는 기본 설정이 false여야 합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
테이블 관리 및 데이터 관리	OnlineAlter의 단계 복사는 TableChunkCopier가 오래 실행되면 메모리가	OnlineAlter 로깅은 200k 줄의 transaction.max_logs 속성에 의존해서는 안 됩니다. 대신	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
PRB1603647	갈릴 수 있습니다.	허용해야 합니다 ExcessiveLogging.	
테이블 클리너 PRB1678154 KB1441282	내부 시스템 테이블의 테이블 클리너는 심각한 영향을 미칠 수 있습니다.	테이블 클리너는 sys_flow_*_chunk 테이블에서 허용되어서는 안 됩니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
테이블 클리너 PRB1687769 KB1496723	Utah에서는 쿼리가 30초를 초과하는 경우 테이블 클리너가 많은 테이블을 건너뜁니다.	이로 인해 쿼리가 조정/튜닝되지 않는 한 데이터가 정리되지 않으므로 불필요한 데이터가 쌓일 수 있습니다. 테이블이 너무 커서 정리되지 않는 한 사용자는 인스턴스에서 무슨 일이 일어나고 있는지 모를 수 있습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
UI 필드 관리 PRB1673906	sys_documentation, sys_db_object, sys_security_acl, sys_security_acl_role 및 sys_user_role에 기록이 많으면 테이블 이름 필드가 느리게 로드됩니다.		1. 기본 인스턴스에 여러 언어를 설치합니다. 2. 수천 개의 테이블을 만듭니다. 3. 해당 ACL에 대해 20,000개의 ACL과 20,000개의 sys_security_acl_role 기록을 생성합니다. 4. item_option_new.do를 로드합니다. 예상되는 동작: 페이지는 다른 페이지와 마찬가지로 약 5초 후에 로드됩니다. 실제 동작: 테이블 이름 필드에서 모든 테이블 레이블을 로드하고 ACL을 실행해야 하기 때문에 페이지를 로드하는데 최대 1분이 걸립니다.
UI 필드 관리 PRB1706249 KB1550638	Next Experience가 비활성화된 경우 참조 필드 검색 결과 목록에 필드가 차단됩니다		1. Vancouver 인스턴스에 액세스하고 Next Experience를 비활성화합니다. 2. Agent Workspace로 이동하여 인시던트를 엽니다. 3. 구성 항목 필드를 클릭하고 원하는 문자를 입력합니다. 예상되는 동작: 검색 텍스트와 검색 결과가 있는 목록은 필드 끝에서 시작해야 합니다. 실제 행동: 검색/표시 텍스트가 있는 목록이 필드를 덮습니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
UI 필드 관리 PRB1709330	읽기 전용 부울 필드가 거의 표시되지 않습니다.		- incident.list로 이동합니다. - 기록을 엽니다. - 양식의 레이아웃을 구성합니다. - 양식에 참/거짓 필드를 추가합니다. - 양식 디렉터리를 구성합니다. - 필드를 읽기 전용으로 변경합니다. 필드가 거의 보이지 않습니다.
UI 양식 관리 PRB1672711 KB1539784	'고정 링크 복사' 알림 문제가 있습니다.	사용자가 끝까지 스크롤하지 않는 한 '고정 링크 복사' 팝업 창이 Utah에 표시되지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
UI 양식 관리 PRB1699456	attachment_entry 대한 수정이 예상대로 작동하지 않음	사용자가 UI 매크로 'attachment_entry'를 변경하면 더 이상 작동하지 않으며 시스템 로그에 'about_ref_ variable inaccessible error'가 생성됩니다.	- attachment_entry UI 매크로를 엽니다. - jvar_is_state_closed 변수가 시작 및 끝 기록의 활성 필드를 기준으로 평가되도록 라인 번호 40을 업데이트합니다. - 활성 문제를 열거나 기록을 변경하고 파일을 첨부합니다. - 기록을 종결합니다. 예상되는 동작 : 매크로가 '이름 바꾸기' 옵션을 숨 깁니다. 실제 동작 : 이름 바꾸기 옵션이 계속 표시됩니다.
업그레이드 센터 PRB1651743 KB1367203	사용자는 로그에서 여러 오류를 관찰합니다.		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
업그레이드 센터 PRB1694520 KB1516821	데모 데이터 제거 실패로 인해 자동화가 인스턴스를 일시 중지된 상태에서 가져오지 못합니다.	이로 인해 대상 인스턴스에서 이벤트 큐가 일시 중지되는 문제가 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
업그레이드 계획 PRB1672398	업그레이드 미리 보기를 생성할 때 업그레이드 계획이 사용되지 않습니다.	업그레이드 미리 보기는 대상 버전을 사용하여 설치된 업그레이드 계획을 식별합니다. 업그레이드 계획의 대상 버전은 .zip로 끝나지만 업그레이드 미리 보기 (upgrade_preview_version 테이블)는 .war로 끝납니다. 확장 불일치로 인해 업그레이드 미리 보기에서 설치된 업그레이드 계획을 찾을 수 없으며 업그레이드 계획을 고려하지 않고 미리 보기가 생성됩니다.	
UX 프레임워크 PRB1644981 KB1580637	Service Operations Workspace(SOW)의 "기본 설정"에서 언어를 전환하면 언어가 혼합된 환경이 만들어집니다.	캐싱 문제입니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
UX 프레임워크 PRB1673498	탭은 '동적 탭'으로 구성된 탭 세트에 대해 탭 사이를 빠르게 클릭한 후 앞뒤로 이동합니다.	작업 공간에서 열린 기록의 탭을 빠르게 클릭하면 상호 작용 없이 탭이 앞뒤로 이동합니다.	1. Customer Service Management 데모 데이터 (com.snc.customerservice.demo)를 설치합니다. 2. 데모 데이터를 사용하여 com.sn_csm_customer_central(고객 정보 센터)를 설치합니다. 3. 접촉 창구에서 CSM/FSM Workspace 케이스 기록을 엽니다. 4. 화살표 키를 사용하여 탭을 빠르게 전환하여 무한 탭 전환을 재현합니다.
UX 프레임워크 PRB1679691	Agent Workspace에서 상황별 측면 패널 번역이 불관되지 않습니다.	상황별 사이드 패널 아이콘 도구 설명이 일부 Tokyo 및 Utah 인스턴스에서 예기치 않게 번역됩니다.	1. CSM 작업 공간에 여러 언어가 설치된 인스턴스로 이동합니다. 2. CSM/FSM Configurable Workspace를 엽니다. 3. 케이스를 엽니다. 4. 상황별 사이드 패널 내의 화면 오른쪽에 있는 아이콘 위에 마우스 장치를 놓습니다. 5. 헤더 막대의 오른쪽 상단에 있는 메뉴를 통해 세션 언어를 변경합니다.

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
			6. 페이지를 새로 고침 후 도구 설명 언어를 확인합니다. 번역되었습니다. 7. 세션의 언어를 다시 변경합니다. 8. 페이지를 새로 고침 후 도구 설명을 다시 확인하십시오. 다시 번역되지 않습니다. 예상되는 동작: 도구 설명은 세션 언어가 변경될 때마다 변경되어야 합니다. 실제 행동 : 툴팁이 언어에 간혀 있습니다. 나중에 변경할 수 있는 유일한 방법은 cache.do 입니다.
UX 프레임워크 PRB1681503	BucketStats 오류는 사용자가 작업 공간을 열 때 / xmlstats.do 의 로그에 나타납니다		1. 작업 공간을 엽니다. 2. /xmlstats.do 을 엽니다. 3. 문제가 간헐적이므로 필요에 따라 2단계를 반복합니다. 4. 로그에서 오류를 확인합니다.
UX 프레임워크 PRB1683588	"SOW 인시던트 개요"와 같은 UI Builder 페이지의 레이아웃 및 스타일링에 문제가 있습니다.	'SOW 인시던트 개요' 페이지의 레이아웃과 스타일이 Vancouver에서 제대로 작동하지 않습니다. 컨테이너의 콘텐츠가 넘쳐 페이지 전체가 흐트러지는 것 같습니다.	
UX 프레임워크 PRB1685563 KB1517574	캔버스 오류 팝업이 기록에 나타나고 양식의 로딩 속도가 느려집니다.	스크립팅된 경로 조건 페이로드가 너무 크기 때문에 모든 상위 매크로 구성요소 속성을 가져옵니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
UX 프레임워크 PRB1686283	새 탭을 열 때 비활성 탭에서 여러 SnFormDataConnected 호출이 있습니다.	사용자가 새 탭(L1 또는 자식 탭)에서 레코드를 열 때 해당 레코드에 대한 데이터를 가져오기 위해 SnFormDataConnected 호출을 하나만 수행해야 합니다. 그러나 여러 SnFormDataConnected 호출이 동시에 수행되어	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
		애플리케이션 속도가 느려집니다.	
UX 프레임워크 PRB1696803 KB1575391	업그레이드 후 기록의 "상세 정보" 탭이 사용자가 만든 사용자 지정 작업 공간에 로드되지 않음	간헐적으로 작업 공간 '상세 정보' 페이지가 비어 있는 것으로 표시되고 필드가 채워지지 않습니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Virtual Agent PRB1673994 KB1370199	Utah에서는 com.glide.cs.advanced 채팅 팝오버가 true로 설정된 경우 Virtual Agent 아이콘을 덮어씁니다	아이콘은 업로드된 이미지를 표시해야 하지만 대신 기본 아이콘을 표시합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Virtual Agent PRB1689593 KB1521548	va_language_detection_subflow에 대해 로그인할 때 오류 미리 컴파일	새로운 사용자에 대해 인스턴스에서 '미리 컴파일된 플로우 global.va_language_detection_subflow 컴파일하지 못했습니다' 오류가 주기적으로 발생합니다.	자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
가상 에이전트 웹 클라이언트 PRB1676768 KB1580320	웹 클라이언트에서 '모두 표시' 및 '위의 새 메시지' 버튼이 겹칩니다.		자세한 내용은 나열된 KB 문서를 참조하십시오.
Visual Task Boards PRB1659764	기록의 팝업 창에 버튼이나 이동 경로가 제대로 표시되지 않으며 간단한 설명이 길면 줄 바꿈됩니다.	이 문제는 Visual Task Boards(VTB)와 관련이 있습니다. '시각적 작업 보드 표시' 컨텍스트 메뉴를 열면 VTB가 표시됩니다. CSTSK 링크를 클릭하면 팝업 양식이 열립니다. 이 양식이 제대로 표시되지 않습니다. 버튼이 상자 가장자리에서 겹치거나 부분적으로 표시됩니다. 이동 경로가 서로 겹칩니다.	

문제	간단한 설명	설명	재현 단계
시각적 작업 안내 보드 PRB1696462	가이드가 있는 보드에서 보드 소유자가 더 이상 시스템에 없는 경우 일부 카드가 보드 구성원에게 표시되지 않습니다	보드 소유자가 시스템에서 제거되면 일부 카드가 보드의 다른 구성원에게 더 이상 표시되지 않습니다. 이 문제는 소유자가 더 이상 존재하지 않더라도 모든 카드를 볼 수 있는 Tokyo 버전에서는 발생하지 않습니다.	
워크업 경험 PRB1689071	Utah 기본 인스턴스의 일관되지 않은 시간대 동작	GlideDateTime API를 사용하는 동안 워크업 기본 인스턴스 위젯의 날짜 형식이 "dd/ mm/yyyy" 형식에 대해 올바르게 작동하지 않습니다.	

기타 모든 수정 사항

에서 고정된 Washington DC 다른 모든 PRB의 목록을 보려면 을 참조하십시오 [기타 Washington DC 모든 수정 사항](#).

기타 **Washington DC** 모든 수정 사항

이 Washington DC 릴리스에는 중요한 문제 수정 사항이 포함되어 있습니다.

Washington DC 는 2024년 2월 1일에 출시되었습니다.

- 빌드 날짜: 01-25-2024_1625
- 빌드 태그: glide-washingtondc-12-20-2023__patch0-01-17-2024

i **중요사항:**
인스턴스를 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 업그레이드 문서](#)를 참조하십시오.

릴리스 주기에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow 릴리스 주기](#) 를 참조하십시오.

i **주:**
이 Now Platform 주요 제품군 릴리스는 이제 규제된 시장 환경에서 사용할 수 ServiceNow 있습니다. 격리된 환경에서 사용할 수 있는 서비스에 대한 자세한 내용은 [KB0743854](#) 를 참조하십시오.

이 릴리스에서 수정된 문제의 다운로드 가능하고 정렬 가능한 버전을 보려면 [여기를](#) 클릭하십시오

기타 모든 수정 사항

문제 범주	문제	간단한 설명
접근 제어	PRB1684884	필드 값이 양식에 표시되더라도 목록에 표시되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
접근 제어	PRB1554832	과도한 ACL 검사로 인해 sc_cat_item_producer 및 item_option_new 기록을 여는 속도가 느려집니다.
접근 제어	PRB1666896	ACL 양식에 '데이터 조건' 섹션이 두 번 표시됩니다.
접근 제어	PRB1680060	제목 기준에서 그룹을 사용하는 경우 데이터 필터링이 허용되지 않습니다.
접근 제어	PRB1681837	Agent Workspace의 일부 필드에 대해 목록 편집이 작동하지 않음
접근 제어	PRB1690950	작업 영역의 대시보드에서 '테이블 지식'에 대한 필터를 추가할 수 없습니다.
접근 제어	PRB1665562	다른 역할에 상속된 역할이 포함되어 있는 동안 상속된 역할이 사용자 그룹에서 제거됩니다.
접근 제어	PRB1699381	snc_internal 역할이 비활성 사용자에게 잘못 할당되었습니다.
접근 제어 목록 (ACL) 규칙	PRB1683744	데이터 필터링 시스템 속성이 켜져 있으면 기록이 sys_ux_lib_component_attr 내에 생성되지 않습니다.
접근 제어 목록 (ACL) 규칙	PRB1708039	KB1553688에서 언급했듯이 간단한 목록 위젯 구성이 잘못되었습니다.
Activity Stream	PRB1704891	구성 가능한 작업 공간의 "작성" 섹션에 입력할 때 활동 스트림이 깜박입니다.
Activity Stream	PRB1690236	활동 스트림에 시스템 관리자가 시스템 업데이트를 잘못 표시함
Activity Stream	PRB1669417	CLE는 Agent Workspace의 리치 텍스트 편집기(HTML 유형 필드)에 대해 인라인을 암호화하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Activity Stream	PRB1687498	시스템 속성 glide.ui.mentions.default_limit를 통해 10+ 사용자를 표시하도록 구성된 경우 @mention 팝업에 스크롤 막대가 없습니다
Activity Stream	PRB1703685	감사되지 않은 필드를 변경하면 브라우저에서 무한 루프가 발생할 수 있습니다.
Activity Stream	PRB1671185	저널 필드의 서식이 미리 지정된 텍스트를 Mac Chrome에서 볼 때 워크플레이스에서 제대로 렌더링되지 않음
Activity Stream	PRB1675461	인시던트를 생성한 후에는 작업 메모가 활동 스트림에 추가되지 않습니다.
Activity Stream	PRB1680020	라이브 양식이 비활성화되고 어두운 테마가 활성화된 경우 활동 스트림에 이메일 콘텐츠가 표시되지 않습니다.
Activity Stream	PRB1688395	활동 스트림의 필터 기능에 대해 클릭 가능한 영역이 너무 작습니다.
Activity Stream	PRB1633747	문제 링크가 작업 공간 대신 백엔드로 리디렉션됩니다.
Activity Stream	PRB1635413	
Activity Stream	PRB1668203	MIME 유형이 대문자인 경우 이미지 첨부 파일이 작업 공간 활동 스트림에 실제 미리 보기를 표시하지 않습니다.
Activity Stream	PRB1671855	'timeago' 기본 설정은 Configurable Workspace에서 적용되지 않습니다.
Activity Stream	PRB1678530	작성/활동 섹션의 게시 단추가 창의 절반 너비로 확대됩니다
Activity Stream	PRB1691632	Vancouver로 업데이트한 후 작업 공간의 "상세 정보" 탭에 있는 "작성" 필드가 너무 작습니다.
Activity Stream	PRB1700282	개요를 클릭하면 '성공' 관리 콘솔에서 매번 새 탭이 열립니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
적응식 인증	PRB1701019	IH 폴로우 실패를 유발하는 위치 헤더 수정
Advanced Work Assignment	PRB1679606	요청자와 에이전트가 서로 다른 도메인에 있는 도메인 분리 인스턴스에서는 isLiveAgentAvailable이 작동하지 않습니다.
Advanced Work Assignment	PRB1669604	한 에이전트에서 다른 에이전트로 상호작용을 전송할 때 시스템 로그에 가장 로그가 있습니다.
Advanced Work Assignment	PRB1692554	이전된 큐의 에이전트가 자동으로 수락한 경우 중복된 '에이전트가 가입했습니다' 메시지가 있습니다.
Advanced Work Assignment	PRB1665222	새 상호작용을 만들면 interaction_related_record 테이블에 예기치 않은 기록이 생성됩니다.
Advanced Work Assignment	PRB1687719	정의된 최대 시간이 경과하면 최대 대기 시간에 대한 Advanced Work Assignment 큐 트리거가 실제로 트리거되지 않습니다.
Advanced Work Assignment	PRB1687760	기록이 다른 채널과 일치할 때 "awa_document_size" 기록이 업데이트되지 않습니다.
Advanced Work Assignment	PRB1707250	AWA 작업 항목 리포지토리 "getWorkItemsForAgent"의 느린 쿼리
Advanced Work Assignment	PRB1699640	AWA(Advanced Work Assignment) 로거가 메모리 할당에 기여하고 있습니다.
에이전트 지원	PRB1694369	Service Operations Workspace(SOW)에서 관리자 권한이 있는 사용자에게 대한 에이전트 지원에서 '지식 연결 해제'가 작동하지 않습니다.
에이전트 지원	PRB1700049	"예측 인텔리전스 검색" 유형 검색 자원에서 텍스트를 검색할 때 에이전트 지원 검색이 작동하지 않습니다.
에이전트 지원	PRB1699556	Service Operations Workspace에서 에이전트 지원의 '플래그' 문서에 대한 잘못된 프랑스어(캐나다) 번역이 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
에이전트 지원	PRB1708691	에이전트 지원에서 해결 방법을 복사할 때는 HTML 필드가 지원되지 않습니다.
에이전트 달력 (레거시)	PRB1690207	"생성 시 에이전트 일정 사용자 제한" 비즈니스 규칙의 결과로 당직 일정이 작동하지 않습니다.
에이전트 채팅	PRB1662258	에이전트가 작업 공간에 새 상호작용을 저장할 때 로그 오류(/GlideInteraction_Mutation/exit_chat - 상호작용 - 1을 찾을 수 없음)
에이전트 채팅	PRB1683331	"워크플레이스" 뷰에서 에이전트 채팅의 아바타가 세 번째 사용자가 볼 때 올바르게 표시되지 않음
에이전트 채팅	PRB1692841	메시지에 링크가 전송될 때 콘솔에 오류가 표시되어 대화 처리가 중단됨
에이전트 채팅	PRB1612416	Virtual Agent 채팅에서 콘티나가 '0'인 링크를 붙여넣으면 링크가 끊어집니다.
에이전트 채팅	PRB1664303	이 경우 CSM 작업 공간에 "구성요소가 구성되지 않음" 메시지가 관찰됩니다.
에이전트 채팅	PRB1692876	이전 후 모바일에서 에이전트의 이름이 변경되지 않습니다.
에이전트 채팅	PRB1698155	"지식베이스 검색" 빠른 동작은 문서 미리 보기를 에이전트의 언어가 아닌 요청자의 언어로 표시합니다.
에이전트 채팅	PRB1699486	사전 채팅 설문 조사에서 응답 요약이 에이전트 측에서 잘못 정렬됩니다.
에이전트 채팅	PRB1700232	에이전트 시작 메시징은 sys_user 확장하는 테이블에 대해 비동기 메시징 (mweb=messaging)을 지원해야 합니다.
에이전트 채팅	PRB1719479	에이전트로서 채팅을 수락하고 브라우저 창을 최대화한 후 워크플레이스 하단에 빈 공간이 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
에이전트 채팅	PRB1717322	"com.glide.awa.client_logging.enabled" 속성이 켜져 있으면 자동 할당 "card_and_tab" 옵션에서 탭이 열리지 않습니다.
에이전트 채팅	PRB1541718	속성이 받은 편지함 Macroponent로 전달되지 않으므로 최대 탭 제한에 도달하는 경우에도 에이전트에게 상호작용이 할당됩니다.
Agent Workspace	PRB1655580	문제 기록 관련 목록 '영향을 받는 CI'에서 사용자가 '추가'를 클릭하면 결과가 표시되기 전에 '0개 항목 선택됨' 메시지와 함께 로딩 화면이 표시됩니다.
Agent Workspace	PRB1685827	Agent Workspace와 플랫폼 뷰의 참조 필드에 대한 자동 완성 정렬에는 차이가 있습니다.
Agent Workspace	PRB1687303	'작성' 및 '활동' 섹션에 대한 작업 영역 뷰가 Microsoft EDGE 브라우저에서 계속 전환됨
Agent Workspace	PRB1686037	platform-analytics-workspace에서 대시보드는 상태 선택 사항을 숫자로 표시합니다
Agent Workspace	PRB1688116	Utah에서는 Agent Workspace 뷰를 처음 클릭할 때 전체 화면에 양식 표시 토글 버튼이 작동하지 않습니다.
Agent Workspace	PRB1701171	Agent Workspace 케이스의 '클릭하여 전화 걸기'는 케이스에 대한 참조와 함께 taskID를 추가하지 않습니다.
Agent Workspace	PRB1710214	HR Agent Workspace에서 다중 선택 필드를 래핑하는 문제가 있습니다.
Agent Workspace	PRB1721347	섹션을 표시하기 위해 UI 정책을 적용할 때 섹션 헤더 및/또는 섹션 아래의 필드가 누락됩니다.
Agent Workspace	PRB1715584	사용자가 Agent Workspace로 리디렉션되면 정보 메시지가 나타나지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Agent Workspace	PRB1664989	작업 공간에서 '쿼리 전' 비즈니스 규칙의 setLimit는 참조 필드 조회를 위한 목록 기록 수 및 페이지 매김에 반영되지 않습니다.
애자일 보드	PRB1684677	새로 만든 스프린트를 클릭하면 사용자가 빈 페이지로 돌아갑니다
Agile Development	PRB1684682	Safe 보드 팀 값 텍스트가 줄 바꿈되지 않습니다.
Agile Development	PRB1675608	SAFe ART 스프린트에 상위 필드를 참조하는 SAFe 스프린트 관련 목록이 있습니다.
Agile Development	PRB1701283	결함이 "진행 중"에서 "테스트/QA"로 이동할 때 "완료율"이 0으로 변경됩니다.
AI Search	PRB1676568	sys_user 테이블을 자주 업데이트하면 ais_index 이벤트가 대량으로 유입됩니다.
AI Search	PRB1658914	Utah로 업그레이드한 후 syslog에서 'ERR011: 테이블 ml_trainer_glide_ais_search_signals에 대한 데이터 세트에는 최소 10000개의 기록이 있어야 함' 오류가 발생했습니다.
AI Search	PRB1706747	EC 포털에서 AIS 주제 검색 위젯에 관련 없는 검색 결과가 있습니다.
AI Search	PRB1625004	테이블과 관련이 없는 스크립팅된 UC가 많은 경우 KB 및 sc_cat_item 테이블에서 검색할 때 성능 문제
AI Search	PRB1689009	Vancouver 인스턴스에서 쓰기 ais_connection 0인 경우 앱 노드가 다운됩니다.
AI Search	PRB1657278	전역 검색 일치검색 클릭 및 GR 클릭의 경우 사용자가 페이지를 새로 고칠 때까지 기록이 열리지 않습니다
AI Search	PRB1681635	Next Experience 전역 검색에서 주문 가이드에 대한 검색 제안을 선택하면 사용자가 카탈로그의 페이지로 이동합니다

문제 범주	문제	간단한 설명
AI Search	PRB1683618	인덱싱된 소스의 URL 필드 매핑이 작동하지 않습니다.
AI Search	PRB1687717	인덱스 조건이 3개월 후에 업데이트될 때 인덱싱 프로세스가 중단됩니다.
AI Search	PRB1693120	Q&A Genius 결과에서 매우 긴 답변은 '더 보기'로 잘립니다.
AI Search	PRB1672756	언어가 독일어 또는 프랑스어로 설정된 경우 Genius 결과 도구 설명의 'for'라는 단어가 번역되지 않습니다.
AI Search	PRB1676047	추가 인덱싱 데이터 원본 또는 전체 테이블 인덱스 데이터 원본 이벤트가 이미 진행 중인 경우 차단해야 합니다.
AI Search	PRB1677989	두 테이블의 프리픽스와 번호가 동일한 경우 전역 검색은 두 개가 아닌 하나의 기록만 가져옵니다
AI Search	PRB1685095	새 기록이 삽입되면 AI 검색(AIS)에 대한 "쿼리별 단계적 업데이트 건너뛰기" 호출
AI Search	PRB1688120	기록이 데이터 소스 필터와 일치하지 않아 불필요한 "updateByQuery" 작업을 트리거합니다.
AI Search	PRB1663151	전역 검색에서는 검색 결과와 '최근에 조회됨' 항목이 다른 언어로 표시됩니다.
AI Search	PRB1663905	검색 이벤트는 응답 크기를 줄이기 위해 서버 측에서 비동기적으로 기록되어야 합니다.
AI Search	PRB1676535	어두운 배너를 사용할 때 전역 검색 아이콘의 색이 잘못 지정됨
AI Search	PRB1686636	AI 검색 인덱싱된 소스의 하위 테이블이 필드 설정 및 매핑 기록에 "map_to_raw" 속성을 사용하기 때문에 오류가 발생합니다.
AI Search	PRB1690789	AI Search Glide는 모든 문서가 영어가 아닌 언어로 되어 있는 경우 이전 인덱싱된 문서를

문제 범주	문제	간단한 설명
		제거하기 위해 deleteByQuery를 실행하지 않습니다.
AI Search	PRB1691379	맞춤 테이블의 클릭을 기록할 때 ais_search_teaser_title가 라벨에 사용되며 인코딩된 문자가 있습니다.
AI Search	PRB1693595	사용자가 로그인하지 않으면 AI Search 검색 이벤트가 기록되지 않습니다.
AI Search	PRB1694456	강제 적용된 색상은 검색 결과 카드에 제대로 적용되지 않습니다.
AI Search	PRB1696318	AI Search에서 사용자는 Genius 결과의 3차 버튼에 테마를 지정할 수 없습니다.
AI Search	PRB1698373	AI 검색 데이터 브로커 호출은 전역 검색이 zing 중인 경우에도 실행됩니다
AI Search	PRB1704173	주제 페이지의 검색 자원이 영어 이외의 언어에 대해 작동하지 않습니다.
AI Search	PRB1711447	업그레이드 후 AI Search의 "제안" 및 "최근에 조회됨" 탐색이 예상대로 작동하지 않음
AI Search	PRB1716626	"glide.ais.enabled"를 전환해도 "AisQueryExtender CacheLoadWorker" 및 "PartitionHealth StatusProcessor" 스레드가 다시 만들어지지 않습니다.
AI Search	PRB1692136	'ListConditionConverter'는 동적 필터를 건너뜁니다.
AI Search	PRB1730209	Employee Center의 검색 결과에서 문서 위로 마우스를 가져가면 전체 문서의 본문이 표시됩니다
AI Search	PRB1717120	포털 앱 셀에서 searchContextConfigd의 이전 값이 비어 있으므로 정확한 일치 구성이 호출되지 않습니다
AI Search	PRB1722030	소스가 여러 개인 경우 패킷이 잘못 인코딩됨

문제 범주	문제	간단한 설명
AI Search	PRB1685337	신호 테이블의 ACL 누락
AI 검색 지원	PRB1687550	속성 glide.knowman.search.show_published "예"로 설정한 후에도 AI Search Assist 위젯에 업데이트 날짜가 표시되지 않음
서비스 포털용 AI Search	PRB1673799	이미지가 정사각형이 아닌 경우 검색 결과 이미지가 압축됩니다
AI 검색 Glide	PRB1653832	앱 노드 다시 시작/업그레이드 중에 장애 조치가 중단되면 glide.ais.server_writable false로 남을 수 있습니다.
AI 검색 Glide	PRB1588410	케이스 플로우에서 첫 번째 AIS 쿼리가 시간 초과되었습니다.
분석 허브	PRB1685560	분석 허브 달력에 주 번호가 올바르게 표시되지 않음
애플리케이션 공동 작업	PRB1690602	위임된 개발자 역할은 전역 범위가 지정된 앱에 부여될 수 있으나 이는 예상되지 않습니다
애플리케이션 설치 엔진	PRB1708406	자동 설치에서 조건부 콘텐츠를 설치하지 못함
애플리케이션 설치 엔진	PRB1716980	앱 패키지의 UI 양식 섹션은 대상 뷰를 삭제하는 대신 기본 뷰를 삭제합니다.
애플리케이션 설치 엔진	PRB1714586	큐 속성 'sn_appclient.use_ queued_installation'가 true로 설정된 경우 앱 설치 문제
애플리케이션 관리자	PRB1709260	사용자 지정 앱 'Vocus Service Order Management'는 vocuscommunicationstest의 My Company 애플리케이션에 문제를 제기했습니다.
애플리케이션 관리자	PRB1694876	업데이트가 없는 앱은 '업데이트' 탭에 표시됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
애플리케이션 관리자	PRB1686321	플러그인이 설치를 위해 큐에 대기하고 노드가 다시 시작되면 잠긴 상태로 유지되어 다른 플러그인을 설치할 수 없습니다
애플리케이션 관리자	PRB1695699	Admin Center에서 애플리케이션을 권장 사항으로 잘못 표시합니다.
애플리케이션 관리자	PRB1687065	"설치된 탭"에서 페이지 매김이 제대로 작동하지 않습니다.
애플리케이션 관리자	PRB1695342	sys_metadata_link.tablename 필드의 최대 길이는 40이고 sys_db_object.name의 max_length는 80이므로 '애플리케이션 작성' 파일에서 값이 잘립니다.
애플리케이션 관리자	PRB1685012	Application Manager의 하드코딩된 문자열 'Installed version {0}' 관련 문제
애플리케이션 네비게이터	PRB1683254	고정된 메뉴 헤더 메뉴 항목(레이블)이 잠시 '정의되지 않음'으로 표시됨
애플리케이션 포트폴리오 관리	PRB1682705	비즈니스 서비스는 APM 역량 맵에서 제대로 작동하지 않습니다.
애플리케이션 포트폴리오 관리	PRB1683307	Software Asset Management(SAM) Foundations와 Application Portfolio Management(APM)가 차례대로 인스턴스에 설치된 경우 소프트웨어 제품에 대한 참조는 포함되지 않습니다
애플리케이션 포트폴리오 관리	PRB1641084	새 비즈니스 애플리케이션 기록을 만들 때 애플리케이션 범주가 비어 있으면 오류가 발생합니다.
애플리케이션 포트폴리오 관리	PRB1652997	사용자는 회계 기간에 대한 APM 표시기 점수를 생성할 수 없습니다.
애플리케이션 포트폴리오 관리	PRB1683294	cmdb_ci_business_app(비즈니스 애플리케이션)의 report_view ACL은 필요하지 않습니다.
애플리케이션 범위 지정	PRB1687716	사용자는 sys_store_app 라이선스가 변경된 후 개인 범위에서 메타데이터를 편집할 수 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
약속 예약	PRB1683239	다른 변수에서 Enter 키를 누르면 약속 예약 선택 창이 나타납니다.
약속 예약	PRB1685007	스크립팅된 가용성 방법에서는 영역이 있는 약속 예약이 작동하지 않습니다.
약속 예약	PRB1686530	순간 버전은 워크업 포털을 업그레이드해야 합니다.
약속 예약	PRB1696311	MRVS(복수 행 변수 세트)가 기록 생성자에 있으면 약속 기록이 생성되지 않습니다
약속 예약	PRB1709073	포털에서 "고급 달력" 뷰는 주와 월을 변환하지 않습니다.
승인	PRB1662479	ApproverUtils는 읽기 ACL을 통해 기록 감시자를 호출할 때 오류를 발생시킵니다.
승인	PRB1693263	'승인 이벤트(작업)' 비즈니스 규칙에서 sysapproval 값이 비어 있으면 원치 않는 승인.거부된.by.other 이벤트가 발생할 수 있습니다.
승인	PRB1700744	승인이 거부되면 에스컬레이션 기록에 대해 '작업 메모'와 '상태'가 두 번 업데이트됩니다.
앱 템플릿 프레임워크	PRB1680801	메타데이터에 sys_kmf_crypto_caller_policy 파일이 포함되어 있으면 사용자가 템플릿을 저장할 수 없습니다.
앱 템플릿 프레임워크	PRB1703068	sys_ui_form 스캔 페이로드는 템플릿에서 앱을 만들 때 오류를 발생시킵니다.
보관 규칙	PRB1693969	Glide.db.archiving.max_consumer_workers는 감소할 때 즉시 적용되지 않습니다.
보관 규칙	PRB1669506	보관 삭제 규칙이 작동하지 않으며 항상 0개의 기록이 표시됨
보관 규칙	PRB1673868	잘못된 보관 관련 기록에서 참조 유지 플래그를 가져올 수 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
보관 규칙	PRB1683971	sys_archive_run 기록은 UI 목록 뷰 목록 메뉴에서 보관될 때 활성 상태로 남습니다.
보관 규칙	PRB1687706	이 엔터티에 대한 보관 규칙 설정이 없는 경우 디렉터리 엔터티에 대해 기록 보관 링크를 생성하면 안 됩니다.
보관 규칙	PRB1705332	기본 기록이 보관되어도 회전된 테이블의 관련 기록은 삭제되지 않습니다.
평가	PRB1690951	기본 인스턴스 'Test Management에 평가 동기화' 비즈니스 규칙이 실행되고 asmt_assessable_record 테이블에서 큰 테이블 처리를 트리거합니다.
평가	PRB1698857	Vendor Risk Management TPCRM 점수 산정 문제
평가	PRB1708119	인쇄 가능한 평가에 문제가 있습니다.
Asset Management	PRB1682604	하드웨어 자산 관리를 설치한 후 자산/하드웨어 자산에 대한 활동 스트림 필드 속성을 수정할 수 없습니다.
Asset Management	PRB1657495	기본 인스턴스 테이블에 "display=true"인 필드가 여러 개 있습니다.
Asset Management	PRB1650760	상위 항목에 사용자가 할당되지 않은 경우 소비재 자산이 사용자에게 할당됩니다.
Asset Management	PRB1686040	이전 주문/TOL이 취소되면 자산의 "예약됨" 필드가 비어 있지 않습니다.
Asset Management	PRB1690480	자산 작업 공간의 "자산 운영"에서 재고 주문 메뉴가 작동하지 않습니다.
Asset Management	PRB1690937	TOL(이전 주문 라인)에 대한 대량 업데이트는 시간이 너무 오래 걸리고 선택한 레코드와 달리 일괄 업데이트를 수행합니다
Asset Management	PRB1700035	자산이 이전 주문에 연결되지 않은 경우 '예약됨' 필드는 비어 있지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Asset Management	PRB1704734	고정 자산에서 "잔존가치 합계"를 사용하면 "총 비용", "잔존가치액" 및 "고정 자산의 총 감가상각액"에 잘못된 통화가 표시됩니다.
Asset Management	PRB1709605	"DepreciationUtils" 스크립트 포함은 alm_asset 테이블의 "감가상각" 열에 대한 고아 참조로 인해 CI를 업데이트하는 중입니다.
Asynchronous Message Bus(AMB)	PRB1696132	AMBSessionMessageQueues가 너무 커져서 아웃바운드 메시지를 거부합니다.
Asynchronous Message Bus(AMB)	PRB1685886	AMBPublishCacheManager의 초기화 오류는 sys_amb_message에서 최대 메시지 번호를 가져올 때 정수 오버플로로 인해 발생합니다.
ATG - Glide 인터페이스	PRB1717972	예측 결과는 ml_predictor_results_task 테이블 대신 ml_predictor_results 테이블에 유지됩니다.
기록에 대한 첨부 파일	PRB1668669	공용 테이블에서 첨부 파일을 검색하면 로그인 페이지로 리디렉션되는 대신 보안 예외가 표시됩니다.
기록에 대한 첨부 파일	PRB1700242	사용자가 삭제된 첨부 파일의 URL을 클릭하면 '????????????????????'가 표시됩니다.
기록에 대한 첨부 파일	PRB1687437	테이블 범위가 범위 수준 첨부 파일 형식의 세션 범위와 일치하지 않습니다.
기록에 대한 첨부 파일	PRB1718623	확장자 이름을 .pdf에서 .PDF으로 바꾸고, 인스턴트 기록에 첨부하고, 첨부 파일을 다운로드하여 PDF 파일을 업데이트하려고 하면 PDF.pdf 확장이 표시됩니다
감사 이력	PRB1587381	기록이 삭제되고 보류 중인 트랜잭션이 취소되면 sys_audit_delete 항목은 기록되지 않습니다
감사 이력	PRB1620927	영어 이외의 언어로 설정하면 새 SNC입니다. SeismicEmbeddedHelp ContentDownloader().downloadSeismic

문제 범주	문제	간단한 설명
		Contents(gs.getProperty('glide.sys.language')); 작동하지 않습니다
감사 이력	PRB1689518	배열 유형 값이 있는 테이블에 대한 추가 SQL 쿼리
감사 이력	PRB1714316	"감사"가 예로 설정된 배열 유형 필드에 대해서는 감사가 생성되지 않습니다.
인증	PRB1685451	glide.product .image.light에서 잘못된 이미지를 참조하면 Next Experience에 MFA 화면이 다시 나타나 사용자가 로그인의 일부로 MFA 코드를 확인할 수 없습니다.
인증	PRB1705828	"Rest API 접근 정책 우선순위 지정"에 대한 정보 링크가 잘못된 설명서 사이트로 리디렉션됩니다.
인증	PRB1685577	인스턴스에서 ACR을 사용하도록 설정한 경우 OAuth 토큰이 접근 토큰을 가져오지 못함
인증	PRB1689313	MFA용으로 생성된 바코드에 Google OTP에서 'QR 코드를 해석할 수 없음' 오류가 표시됨
인증	PRB1622442	MFA 설정 페이지가 Now Mobile의 Next Experience UI에 제대로 표시되지 않음
인증	PRB1687990	OAuth 승인 코드의 URL 인코딩은 특수 문자 ']'가 포함된 클라이언트 ID에 대해 작동하지 않습니다.
인증	PRB1692654	첫 번째 사용 중에 토큰에서 오류 발생: "ServiceNow SCIM API에 대한 OAuth 2.0 프로비저닝"
인증	PRB1697762	WWW-Authenticate 헤더가 잘못되었습니다.
ATF(Automated Test Framework)	PRB1669047	Next Experience 앱 셀에 로드되는 페이지를 테스트할 때 클라이언트 테스트 러너에 '테스트 진행 중' 배너가 표시됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
ATF(Automated Test Framework)	PRB1673916	사용자가 설문 조사 양식에서 '참조' 데이터 유형 질문에 대한 값을 설정하면 ATF 페이지 검사기/테스트가 실패합니다.
ATF(Automated Test Framework)	PRB1679608	테스트에서 읽기 전용 사용자 (snc_read_only)를 가장하는 경우에는 ATF 스크린샷이 찍히지 않습니다.
ATF(Automated Test Framework)	PRB1687511	ATF "페이지에서 텍스트 어설션" 단계가 실패했을 때 사용자에게 알리는 데 예기치 않게 오랜 시간이 걸립니다.
ATF(Automated Test Framework)	PRB1690443	Agent Workspace에서 가장을 사용한 ATF(Automated Test Framework) 테스트가 오류와 함께 실패함
ATF(Automated Test Framework)	PRB1692861	ATF(Automated Test Framework)에서 잠긴 사용자 가장으로 인해 실행기가 충돌합니다
ATF(Automated Test Framework)	PRB1692974	ATF(Automated Test Framework) 진행률 표시줄에 '액세스 거부됨' 메시지가 있습니다.
ATF(Automated Test Framework)	PRB1697997	ATF(Automated Test Framework) .nil() 테스트에서 예기치 않은 결과가 반환됨
ATF(Automated Test Framework)	PRB1700270	"여러 행의 변수 세트에 행 추가(SP)"를 실행한 후 전체 페이지를 캡처할 수 없습니다.
Benchmarks	PRB1686559	JavaScript 평가 중에 'JavaScript 평가 반환: 스크립트의 NaN' 오류가 발생합니다.
BYOL(자신의 라이선스 가져옴) - Microsoft	PRB1694277	AWS(Amazon Web Services)의 Windows 서버는 BYOL이 아니지만 'BYOL(Bring Your Own License)'로 표시됩니다
캐시	PRB1650345	태그 기반 매핑이 로드되지 않음
캐시	PRB1667793	많은 양으로 인해 모듈 액세스 정책을 캐시하지 못함

문제 범주	문제	간단한 설명
캐시	PRB1709933	노드 재시작 타임스탬프 후 업데이트되는 카탈로그의 재시작된 노드에서는 캐시 동기화가 작동하지 않습니다.
캐시	PRB1688294	ActionLayoutProvider가 GlideRecord를 캐시하므로 불필요한 메모리 사용이 발생합니다.
용량 및 예약 관리	PRB1685237	용량 유형이 에이전트 일정이고 할당이 DST 날짜 이전에 시작되고 후에 종료되면 할당이 작동하지 않고 모든 에이전트의 용량이 꽉 찼다고 표시됩니다
HR Service Delivery용 Case and Knowledge Management	PRB1714187	위임 규칙에 대한 짧은 설명은 "세분화된 위임 목록" 위젯에서 번역되지 않습니다.
케이스 API	PRB1655776	sn_customerservice 경우 REST API에서 번호별 정렬이 작동하지 않습니다.
케이스 관리	PRB1684221	사용자에게 할당된 sn_customerservice.case_viewer 역할은 케이스에 대한 특정 작업을 수행하는 기능을 방해합니다
케이스 관리	PRB1685638	중요 케이스 취소가 잘못된 값을 설정합니다.
케이스 관리	PRB1687905	퍼포먼스 분석(PA) 표시기 소스 'Cases.Open'에는 재오픈된 케이스가 포함되지 않습니다.
케이스 관리	PRB1715605	확장점 'sn_cs_sm_request . CSMRequestIntegrations에 바로 사용 가능한 구현에서 기능이 누락되었습니다.
케이스 관리	PRB1717695	Vancouver 업그레이드 후 사용자 서비스 케이스가 해결되면 작업 버튼이 표시되지 않습니다.
CAB(변경심의위원회) 워크벤치	PRB1705727	CAB 회의 참석자의 참석 상태가 인바운드 이메일을 통해 업데이트되지 않음

문제 범주	문제	간단한 설명
CAB(변경심의위원회) 워크벤치	PRB1710186	거부 모델에 대한 CAB(변경심의위원회) 워크벤치에서 필수 아이콘은 별표가 아닙니다
변경 관리	PRB1714904	변경 위험 평가 정의가 변경 요청과 더 이상 일치하지 않으면 완료된 변경 위험 평가 UI 작업이 표시되지 않습니다
변경 관리	PRB1683525	구성 클래스의 테이블 이름이 'cmdb_'로 시작하지 않는 경우 변경 요청에 영향을 받는 CI를 추가해도 스크롤바가 표시되지 않습니다.
변경 관리	PRB1696980	변경(CHG) 기록을 열면 속도가 느려지거나 노드가 응답하지 않을 수 있습니다.
변경 관리	PRB1676190	속성 승인 취소 "CI 클래스 포함" 슬러시버킷 목록 정리 필요
변경 관리	PRB1688208	Flow Designer의 표준 변경 요청 생성 작업은 표준 변경 요청 대신 일반 유형 변경 요청을 생성합니다.
변경 관리	PRB1671604	gs.getMessage()는 아포스트로피 앞에 백슬래시 또는 이스케이프 문자를 표시합니다
변경 관리	PRB1686593	변경 작업을 종결하면 '실제 종료 날짜'가 채워지지 않습니다.
변경 관리	PRB1690943	CHG 양식에서 동적 그룹의 압축을 풀면 동적 CI 그룹 쿼리의 모든 CI와 달리 기본 CI만 검색됩니다
변경 관리	PRB1692419	ChangeRiskDetailsHelper는 전역이 아닌 호출을 수락하지 않습니다.
변경 관리	PRB1696126	CAB(변경심의위원회) 달력은 '달력' 뷰에서 다른 어젠다 항목으로 전환할 때 잘못된 날짜의 관련 일정을 검색합니다.
변경 관리	PRB1697868	변경 모델로 변경 만들기가 작동하지 않고 '414 요청-URI가 너무 큼'이라고 표시됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
변경 관리	PRB1699111	변경 위험 평가는 첨부 파일을 복사하지 않습니다.
변경 관리	PRB1704265	일부 개체는 여전히 ITSM의 세분화된 역할 'Change Management' 대신 itil 역할을 사용합니다.
변경 관리	PRB1704268	일부 개체는 여전히 ITSM의 세분화된 역할 "task.approval_set" 대신 itil 역할을 사용합니다.
변경 관리	PRB1712494	필터 필드가 "표준 변경 템플릿" 관련 목록에서 부분적으로 숨겨짐
변경 관리	PRB1716432	기본 인스턴스 객체 인바운드 이메일 동작 "변경 업데이트" 및 "변경 작업 업데이트"에서 여전히 ITSM/CMDB 세분화된 역할 대신 또는 결합된 조건을 사용하는 "itil" 역할을 사용하고 있습니다.
변경 관리 충돌 탐지기	PRB1700503	'상충 지우기' 비즈니스 규칙은 상충 기록에 대해 null 쿼리를 수행할 수 있습니다.
클래식 HR Service Delivery Agent Workspace	PRB1689816	Employee Relations 케이스에서 유형이 '협의 대상'인 관련 당사자가 제거되면 변경 내용이 '협의' 기록에 반영되지 않습니다
클라이언트 스크립트	PRB1700827	클라이언트 스크립트의 '엔드포인트 다시 쓰기 링크'가 console.log() 문을 사용하기 때문에 HealthScan 결과에 표시됩니다.
클라이언트 스크립트	PRB1685901	컨트롤러의 스크립팅된 이벤트 처리기로 인해 페이지가 표시되지 않습니다.
Cloud Provisioning and Governance	PRB1670143	AWS의 CPG 2일차 작업은 Cyberark에서 작동하지 않습니다.
Cloud Provisioning and Governance	PRB1675504	route_result 열이 Utah의 CAPI 응답으로 채워지지 않음
Cloud Provisioning and Governance	PRB1511493	클라우드 사용자 포털 카탈로그 변수 탭 간 UI 중복

문제 범주	문제	간단한 설명
Cloud Provisioning and Governance	PRB1641341	CPG에 대해 MID Server 선택이 지원됩니다.
Cloud Provisioning and Governance	PRB1658891	이벤트 및 응답 매핑을 통해 생성된 AWS의 부하 분산 장치의 이름은 object_id로 설정되지만 ARN은 object_id로 지정되어야 합니다
Cloud Provisioning and Governance	PRB1690795	Cloud Provisioning and Governance에서는 SSH(보안 셸) 개인 키를 다운로드할 수 없습니다
Cloud Provisioning and Governance	PRB1706665	클라우드에서 CI를 단계적으로 폐기하면 하드웨어 유형 기록도 폐기됩니다
CMDB 360	PRB1715750	CMDB 360 데이터에서 클래스 전환이 작동하지 않음
CMDB CI 클래스 관리자	PRB1675347	사용자가 클래스 관리자의 기존 규칙을 업데이트하려고 하면 새 조정 규칙이 생성됩니다.
CMDB 데이터 관리자	PRB1678210	폐기가 정의될 때 종속 CI 폐기 문제
CMDB 데이터 관리자	PRB1693549	CMDB 데이터 관리자 정책 실행이 Vancouver에서 중단되고 'cmdb_data_management_task' 테이블에 'has_manual_process' 열이 없습니다.
CMDB 데이터 관리자	PRB1706339	관리자가 아닌 사용자가 만든 경우 증명 정책 만들기 및 실행이 실패함
CMDB 쿼리 작성기	PRB1679946	OOM(메모리 부족) 오류는 qb_query_status 규칙에 스크립트 포함 '테이블 클리너에서 사용하는 QBStatusRecordsToDelete'로 인해 발생합니다.
CMDB에서 CSDM 데이터 동기화로	PRB1683245	"수명 종료" 및 "폐기됨"을 포함하는 구성 항목에 대한 기록이 비활성 상태입니다.
코드 서명	PRB1666452	대량 서명 작업의 테이블 목록에 모호한 항목이 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Column Level Encryption Enterprise	PRB1699051	"glide.attachment.extensions" 속성이 켜져 있고 특정 확장을 허용하는 경우 사용자 제공 키를 업로드할 수 없습니다.
Communities	PRB1675757	CSM 커뮤니티 페이지에서 사용자에게 '호환되지 않는 장치 발견: '\$csm-primary-text-size': throw된 오류 없음' 오류가 관찰됩니다.
Communities	PRB1699520	커뮤니티에서 이벤트의 '게스트 목록 다운로드'가 게스트 목록을 다운로드하지 않습니다.
Communities	PRB1700381	커뮤니티 포털에서 프로필 편집 을 클릭하면 빈 페이지가 표시됩니다
Communities	PRB1718840	커뮤니티 포털 창의 왼쪽 하단에 검색 결과에 URL이 표시되지 않습니다.
조건 작성기	PRB1705187	Vancouver에서 동적 필터 조건은 레이블로 변환되지 않고 필터 입력 상자의 코드 양식으로 유지됩니다
조건 작성기	PRB1679541	필터 피연산자가 다른 glide_list 필드와 일치하지 않습니다.
조건 작성기	PRB1684887	'제외' 및 '없음' 연산자는 값을 표시하지 않습니다.
조건 작성기	PRB1694603	특정 필터 조건을 저장할 때 표시기 소스 미리 보기 버튼에서 콘솔 오류가 발생합니다.
조건 작성기	PRB1685048	SOW에서 카탈로그 작업 테이블의 변수 값에 대한 닷워킹을 필터링해도 결과가 반환되지 않습니다.
조건 작성기	PRB1568097	조건 작성기의 일부 필드에는 숫자 연산자가 없습니다(예: sys_query_pattern.count 및 cmdb_ci_host_cluster.totalmemory).
조건 작성기	PRB1596573	템플릿 유형 필드는 하위 테이블의 필드를 표시하거나 숨기는 옵션을 제공하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
조건 작성기	PRB1665743	조건 작성기에서 javascript를 표시하는 대시보드의 필터 위젯
조건 작성기	PRB1671262	'OR' 조건은 이전 'OR' 선택을 기억하지 못합니다.
조건 작성기	PRB1686623	사용자가 포털의 참조 변수에서 **가 프리픽스로 포함된 참조 필드를 검색할 수 없습니다.
조건 작성기	PRB1688018	텍스트 영역 값 편집기가 확장될 때 필드의 목록 화살표가 잘못 정렬됩니다.
조건 작성기	PRB1688860	EFC(암호화된 필드 구성)를 통해 암호화된 필드는 워크플레이스 내의 모든 검색 연산자를 사용하여 필터링할 수 있습니다.
조건 작성기	PRB1689206	사용자에게 오른쪽 화살표를 눌러 닷워킹 확장 목록을 열라는 알림을 표시해야 합니다.
조건 작성기	PRB1697333	Platform Analytics Workspace에서 'Is less than/more than' 연산자는 결과를 반환하지 않습니다.
조건 작성기	PRB1700651	비sys_id 참조 키가 있는 참조 필드의 필터는 "비즈니스 애플리케이션" 목록의 "수명 주기 스테이지" 또는 "수명 주기 스테이지 상태"와 같은 작업 공간에서 구성할 수 없습니다.
조건 작성기	PRB1715042	스크립팅된 필터 스크립트는 링크 유형 URL(인수:)이 있는 모듈에 대한 필터에 표시됩니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1662657	노드가 자주 다시 시작되거나 CiModelClassHierarchy에 가드레일이 없어 970k 서비스를 가져올 때 OOM이 발생합니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1706975	CI 관계 포매터는 존재하지 않는 cmdb_rel_ci 기록에 cmdb_rel_person 및 cmdb_rel_group 관계를 연결합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1651705	인시던트에서 "영향을 받는 서비스 새로 고침"을 실행하면 쿼리 기반 서비스 "동적 CI 그룹"이 영향을 받는 서비스로 식별되지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1664488	오래된 CSDM 클래스 레이블은 업그레이드 중에 업데이트되지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1666504	첨부 파일이 CI에 추가되면 CI는 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 값을 지웁니다
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1669248	Next Experience를 사용하는 경우 의존성 뷰의 가상 링크 수가 누락됩니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1688309	다중 소스 업데이트로 인해 고유 키 위반 예외가 발생합니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1666821	페이지가 로드될 때 CI 대시보드 위젯이 데이터를 로드하지 않음
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1671222	중복 제거 작업 완료 종결 작업에 정 정 버튼이 활성화되어 있습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1686435	IRE는 속성에 대해 정의된 조정 규칙이 없는 경우에도 속성에 대한 업데이트를 차단합니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1688328	실패가 0개이면 CMDB 상태 성과표 위젯에 잘못된 시간이 표시됩니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1692085	전역이 아닌 애플리케이션 범위에서는 새 기록을 cmdb_recommended_fields에 추가할 수 없습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1700177	관련 항목 섹션에는 헤더가 표시되지 않습니다

문제 범주	문제	간단한 설명
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1708364	사용자가 잘못된 필터 조건을 삽입할 수 있도록 CMDB 폐기 정의를 편집하는 양식
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1544268	오류, "테이블 (cmdb_ci_hardware)에 대한 ID 규칙, 클래스 (cmdb_serial_number)에 대한 조회 규칙이 누락되어 오류를 해결하기에 충분한 정보가 제공되지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1625832	CMDB 데이터 관리자의 \$ci_lifecycle.do가 텍스트를 번역하지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1648312	CI 수명주기 스테이지를 업데이트해도 자산 상태와 동기화되지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1676488	Insert Multiple API를 통해 호출할 때 강력한 임포트 세트 변환기 OnBefore/OnAfter 로그 문이 인쇄되지 않음
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1687756	(얼다) 쿼리 속성 및 관계 정보는 인스턴스에 CMDB가 포함된 경우 다른 링크를 반환합니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1689097	'ciModel.do' 페이지에서 선택한 항목의 색상 대비 오류가 있습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1692782	CmdbHealthScore Util .getIncidentsForCI는 task_ci 테이블을 통해 연결된 인스턴트를 반환하지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1696703	"수명 주기 제어" ACL의 테이블에는 상승된 권한만 있는 사용자여야 하는 경우 2가지 역할이 포함되어 있습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1703647	"CMDB 폐기 정의" 테이블에 ACL이 없습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1682626	중복 CSDM 비활성 수명주기 매핑 기록이 생성됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1715377	'CMDB 시스템 객체 소스 정리' 작업은 sys_object_source에서 모든 고아 기록을 정리하지 않습니다.
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1718567	CMDB 쿼리 작성기, 사용자가 쿼리 작성기 페이지를 새로 고치면 관련 항목이 사라짐
Configuration Management Database(CMDB)	PRB1670737	'상태' 그룹과 연결된 cmdb_group_contains_encoded_query의 조건을 업데이트하면 인스턴스 로그에서 오류가 발생합니다
커넥트 채팅	PRB1692098	live_group_member(member,state) 및 live_group_profile(type)의 인덱스가 누락되면 DB 서버에서 쿼리가 비효율적이며 CPU 부하가 높아집니다.
콘텐츠 관리 시스템	PRB1719952	페이지 제목에 앰퍼샌드가 있는 경우 콘텐츠 관리 시스템(CMS: Content Management System) 페이지 렌더링이 중단됩니다.
Content Publishing	PRB1715677	홈페이지의 정보 보기 및 더 읽기 버튼을 선택하면 확대됩니다.
Contextual Search	PRB1680585	UI16의 Contextual Search 결과가 null을 반환합니다.
Contextual Search	PRB1669458	불완전한 HTML 태그를 검색 소스로 설정하면 '첨부' 기능이 중단됩니다.
Contextual Search	PRB1670948	Contextual Search iFrame은 카탈로그 항목 콘텐츠를 표시하지 않습니다.
Contextual Search	PRB1694595	지식베이스 문서의 확장 가능한 섹션은 AI Search Assist 위젯에서 볼 때 표시되지 않습니다.
Continual Improvement Management	PRB1680302	스크롤 막대는 개선 이니셔티브 기록의 점수 카드에 표시되지 않습니다
핵심 플랫폼	PRB1670224	서명된 문서가 재직 증명서 케이스에 첨부되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
핵심 플랫폼	PRB1668254	400+ MB의 레코드가 있는 CollisionDetector로 인해 메모리 문제 및 애플리케이션 설치 실패가 발생합니다.
핵심 플랫폼	PRB1668655	클라이언트 호출 가능 스크립트 포함의 초기화 함수는 스크립트 포함이 양식에 표시될 때 평가됩니다.
핵심 플랫폼	PRB1710538	NowMQ changeStuckEvents 메서드는 시간당 1.6K의 느린 쿼리를 실행하여 다른 세션을 차단합니다
핵심 플랫폼	PRB1625721	glide.system.locale 속성을 EN이 아닌 값으로 설정한 후 음수 상태 값으로 업데이트되는 상태 업데이트는 실패합니다
핵심 플랫폼	PRB1708747	sys_dictionary 테이블을 익스포트하면 var__ 테이블(GlideVars)로 인해 TableDescriptorCache가 증가합니다.
핵심 플랫폼	PRB1693008	목록 항목 구성을 사용하여 기록을 편집하거나 생성할 수 없음 일부 인스턴스에서 테이블(sys_sg_master_item)
핵심 플랫폼	PRB1559233	카운터가 정수 제한인 2,147,483,647에 도달할 때 번호 유지 관리 문제
핵심 플랫폼	PRB1595168	GlideRecord.get API는 fValid 플래그를 아니오로 설정하고 다시 예로 반환하지 않을 수 있으며, 이로 인해 업데이트 시 고유 키 위반 오류가 발생할 수 있습니다.
핵심 플랫폼	PRB1632821	샌드박스 지원 API가 제품 설명서에 잘못 언급되어 있습니다(RN에서 제외?).
핵심 플랫폼	PRB1662307	"시스템"이 선택된 사용자 기본 설정과 유효한 사용자는 여전히 모든 사용자에게 적용됩니다.
핵심 플랫폼	PRB1674748	표준 카탈로그 항목을 생성하기 위한 AES의 테이블 선택 목록 - 테이블 수가 많아 질문 생성 속도가 느립니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
핵심 플랫폼	PRB1677954	기록에 첨부된 이미지 미리 보기가 포털에 표시되지 않음
핵심 플랫폼	PRB1685146	로그 메시지를 1초 프레임 내에 올바른 순서로 정렬할 수 없습니다.
핵심 플랫폼	PRB1685207	형식이 dd/MM/yyyy인 경우 GlideDate에 대해 인코딩된 쿼리 표시 값이 잘못되었습니다.
핵심 플랫폼	PRB1686244	Process Automation Designer에서 필드에 줄 바꿈이 포함되어 있으면 활동 실행 조건이 실패합니다
핵심 플랫폼	PRB1691282	비즈니스 규칙으로 인해 사용자가 이름이 '시스템'인 사용자를 만드는 것이 중지되지 않습니다.
핵심 플랫폼	PRB1692271	필드의 이전 값이 기존 sys_attachment 기록과 일치하지 않는 경우 "파일 첨부 파일" 필드에 파일을 추가하면 로그 오류가 발생할 수 있습니다
CSM 계약 센터 API	PRB1710265	OpenFrame 창의 크기가 다시 전체 화면으로 조정되어도 OpenFrame 창의 스크롤 막대가 사라지지 않음
고객 서비스 관리	PRB1609935	'workspace_admin'는 사용자를 미준수로 만드는 CSM 역할을 상속합니다.
고객 서비스 관리	PRB1676538	CSM 포털 검색 속도가 매우 느림
고객 서비스 관리	PRB1685491	시스템 속성 'com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path'는 많은 계정이 생성될 때 예기치 않게 '!!!'로 되돌아갑니다.
고객 서비스 관리	PRB1683017	"중복 기록 생성 방지"sn_customer service_related_party 테이블의 비즈니스 규칙은 사용자 sys_ids 다르고 이름이 같은 두 기록을 수락할 수 없습니다.
고객 서비스 관리	PRB1699440	customer_account의 자동 번호 확인란은 sys_db_object.number_ref가 비어 있기 때문에 거짓입니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
고객 서비스 관리	PRB1717674	대상 지정 커뮤니케이션에서 새 게시글을 게시할 때의 알림은 CSM이 없으면 작동하지 않습니다
Field Service Management를 위한 Customer Service Management	PRB1665882	Agent Workspace 리본의 제목이 잘못됨
고객 서비스 관리 작업 공간	PRB1713862	"케이스 에스컬레이션 해제" 모달에서 mandatory=true인 sn_customerservice_escalation .de_escalation_justification에 대한 UI 정책 작업이 적용되지 않습니다.
데이터 보관	PRB1652439	복원된 기록을 다시 아카이브할 때 원래 테이블(예: hr_case)의 행은 삭제되지 않습니다.
데이터 보관	PRB1684880	ArchiveProducerJob .queryArchiveTargets 및 ArchiveStatus로 인해 아카이버 작업의 쿼리가 느려집니다. getRecordCount (영문)
데이터베이스 인덱스	PRB1642852	com.snc.cmdb 플러그인 로드 시간 및 task_ci 테이블 변경 중 쿼리 실행 속도가 느리면 업그레이드 시간에 영향을 미치고 Tokyo 업그레이드 지연이 발생합니다.
데이터베이스 지속성	PRB1653946	데이터베이스에서 탐지된 고유 키 위반
데이터베이스 지속성	PRB1707102	DBI에 대한 다중 스레드 액세스를 감지해야 합니다.
데이터베이스 지속성	PRB1676639	QueryUnionizer는 order-by/limit 절을 사용하여 내부 쿼리를 생성합니다.
데이터베이스 지속성	PRB1703666	RLQuery 조인 조건이 마지막 조인에 추가되어 잘못된 결과 집합을 생성할 수 있습니다
데이터베이스 지속성	PRB1704688	실패한 롤백 또는 자동 커밋 호출은 트랜잭션을 열린 상태로 남길 수 있습니다

문제 범주	문제	간단한 설명
데이터베이스 지속성	PRB1636262	중요한 게이트웨이 테이블에 접근할 수 있을 때까지 Glide를 시작해서는 안 됩니다.
데이터베이스 지속성	PRB1676739	보조 DB 풀이 없더라도 sys_db_table_checkpoint의 동적 범주로 인해 체크포인트가 채워집니다.
데이터베이스 지속성	PRB1605677	게이트웨이 데이터베이스의 테이블에 대한 열 뷰에 '태그'를 추가하면 오류가 발생합니다.
데이터베이스 지속성	PRB1621491	Incident.caller의 디렉터리 기본값을 자동으로 덮어씁니다.
데이터베이스 지속성	PRB1637946	여러 필드에 대한 고유 인덱스가 있는 앱을 설치하면 해당 필드에 대한 중복 인덱스가 생성됩니다
데이터베이스 지속성	PRB1645421	단일 SQL 문이 트랜잭션에서 래핑됩니다.
데이터베이스 지속성	PRB1670286	쿼리는 테이블 이름이 긴 테이블에 대한 게이트웨이 데이터베이스로 사용자를 리디렉션하지 않습니다
데이터베이스 지속성	PRB1670751	필드에 수식이 있는 경우 Glide 시작 시 스택 오버플로우sys_metadata 발생합니다.
데이터베이스 지속성	PRB1671343	TSConnectionPool은 재활용되지 않을 때 잘못된 상태가 될 수 있습니다.
데이터베이스 지속성	PRB1708491	상위 인스턴트에 별칭이 있고 사용자가 인스턴트의 손자에 액세스하려고 하면 MessageSyntax 오류 또는 액세스 규칙 위반이 데이터베이스에서 탐지됩니다.
데이터베이스 지속성	PRB1672320	사용자는 즉시 변경을 사용할 수 없습니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 액세스	PRB1682093	IN 절에 존재하지 않는 sys_ids가 포함되어 있고 LIMIT 절이 있는 경우 원패스 목록 최적화가 중단됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
데이터베이스 지속성 - 데이터 액세스	PRB1682827	BatchStatementRewriter는 '중복 키 업데이트 시 삽입' 문을 다시 작성할 때 잘못된 SQL을 생성합니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 액세스	PRB1675015	동적 라우팅 체크포인트가 업데이트 기록을 손상시킵니다. 호스팅 문의 카운트
데이터베이스 지속성 - 데이터 액세스	PRB1648025	번역된 텍스트 조인은 Oracle에 대해 활성화되어야 합니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리	PRB1664635	sys_archive_log.to_table에 저장된 잘못된 테이블 이름으로 인해 데이터 세트에 보관된 기록에 대한 참조가 포함되어 있을 때 NullPointerException이 발생합니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 관리	PRB1726689	Destroyer는 인시던트가 남아 있더라도 복원된 인시던트에서 첨부 파일 및 아카이브 로그를 제거하고 있습니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 규모	PRB1706194	복제를 위한 대기 상태에 지연이 있습니다.
데이터베이스 지속성 - 데이터 규모	PRB1718003	Oracle 인스턴스에 대한 Utah의 UNION 문 변경 사항이 실행 시간에 영향을 미칩니다.
데이터베이스 순환	PRB1710555	'데이터베이스 회전' 플러그인을 복구하면 syslog_cancellation 기본 인스턴스 설정으로 되돌아가 사용자 지정을 덮어씁니다.
데이터 인증	PRB1695994	sys_template 테이블 기록에 대한 인증 작업이 생성되지 않습니다.
날짜 선택기	PRB1693518	날짜/시간 필드에 인스턴스 시간대의 값이 표시되지 않습니다.
선언적 작업	PRB1686862	양식 작업 레이아웃에서 "name"이 DA "action name"과 겹칩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
선언적 작업	PRB1712112	작업 항목이 수락된 경우에만 구성 가능한 워크플레이스에서 상호작용의 오른쪽에 빈 영역이 있습니다
위임된 개발 및 배포	PRB1671566	그룹에 할당된 위임된 개발자 권한은 다른 그룹에 대한 권한을 변경합니다.
삭제된 기록 모듈	PRB1691877	문제가 삭제되고 '목록' 뷰에서 복원될 때와 glide.sys.audit_inserts가 예일 때 감사가 복제됩니다.
Demand Management	PRB1673510	작업으로 변환할 때 "담당자" 필드를 변경할 수 없음
Demand Management	PRB1667667	수요 양식에서 시작 날짜와 기한을 업데이트할 때 여러 필드가 저장되지 않습니다.
Demand Management	PRB1669360	수요 제출 UI 작업 작업명이 sysverb_insert로 잘못 지정되었지만 이미 지정되었어야 sysverb_update
Demand Management	PRB1700160	사용자는 요구에 대해 사용자 지정 "평가" 유형을 만들 수 없습니다.
검색	PRB1651938	클라우드 검색 삭제 전략이 AWS, GCP 및 Azure에 대해 작동하지 않음
검색	PRB1670415	VMRemovedEvent는 상태를 비어 있음으로 표시하고 제거된 VM에 대한 검색은 상태를 '종료됨'으로 표시합니다.
검색	PRB1576239	glide.discovery.enforce_ip_sync 속성 및 관련 논리가 중복되어 더 이상 검색 결과에 영향을 주지 않습니다.
검색	PRB1611097	"discovery_multi_page_optimistic_lock" 업데이트의 경합 조건으로 인해 잘못된 업데이트 및 검색이 중단됨
검색	PRB1669053	패턴 시작이 '실행 패턴 PATTERN_NAME 중 오류' 오류와 함께 간헐적으로 실패합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
검색	PRB1671626	CloudServiceAccountInfo의 교착 상태 (클라우드 검색으로 인해 발생)
검색	PRB1675309	OSQuery는 빈 값을 반환하고 이전 "last_used" 날짜를 빈 값으로 재정의합니다.
검색	PRB1690380	\$discovery_result_homepage.do 대시보드를 로드하는 데 예기치 않은 시간이 오래 걸림
검색	PRB1599071	누적 IP 스위치에 대해 분할된 장치 [discovery_device_history] 기록
검색	PRB1658049	IP를 기반으로 하지 않는 검색에 의해 생성된 기록에 대한 discovery_active_error 테이블 정리
검색	PRB1666598	Windows FBD(파일 기반 검색)의 PS 스크립트에 잘못된 서명이 있습니다.
검색	PRB1668938	vCenter 검색은 사용자 지정 스크립트 논리 대신 IRE 식별 프로세스를 거칩니다.
검색	PRB1675942	마법사를 사용하여 클라우드 검색 일정을 생성할 때 하위 계정을 새로 고칠 때 특정 MID Server 클러스터가 지정되지 않은 경우 검색이 실패합니다
검색	PRB1679212	AIX - 활성 연결에서는 Netstat의 원시 출력과 ECC 큐 페이로드에 큰 차이가 있습니다
검색	PRB1681149	저장소 서버(SMISStorageServer) 프로브로 인해 MID Server OutOfMemoryError가 발생합니다.
검색	PRB1682792	유닉스에 대해 추적된 파일에서 권한에 마지막 점이 포함되어 있거나 사용자 이름에 점이 포함되어 있으면 파일은 마지막으로 수정된 값을 가져오지 않습니다
검색	PRB1698492	SNMP 검색은 V2 장치에 대한 자격 증명 선호도에도 불구하고 V1/V2로 이동하기 전에 V3 자격 증명을 사용하려고 합니다

문제 범주	문제	간단한 설명
검색	PRB1647808	CIM ID 센서가 원격 장치에 대해 잘못된 IP 주소 및 위치를 설정하지 못하도록 방지
검색	PRB1657407	사후 센서가 뮤텍스를 획득하지 못하고 서브넷 검색이 취소됨
검색	PRB1658804	테이블의 교차 범위 접근 정책으로 인해 범위 "sn_cloud_ops_ws"에서 "discovery_log"에 대한 읽기 작업이 거부되었습니다.
검색	PRB1662848	Kubernetes MID Server가 다시 시작된 후 패턴 로딩에 시간이 오래 걸려 패턴 실행이 실패함
검색	PRB1665919	"DeviceL3Mapping"은 라우터/스위치와 서버 간에 잘못된 "IP 연결: IP 연결" 관계를 생성합니다.
검색	PRB1666035	서비스 계정을 구성하기 위해 UI에서 허용하는 잘못된 구성으로 인해 AWS 검색이 중복 자원을 생성합니다.
검색	PRB1676183	Src. IPAddressV4는 더 이상 isPrivateAddress()를 지원하지 않습니다.
검색	PRB1679310	AIX 서버에 LSOF가 없는 경우 활성 연결 프로브가 Netstat를 사용하지 않습니다
검색	PRB1681108	파일 기반 검색이 AIX 설치에서 작동하지 않습니다.
검색	PRB1684175	MID 클러스터가 다운되면 MID 클러스터와 함께 실행하도록 생성된 클라우드 검색 일정이 일시 중지되지 않습니다.
검색	PRB1684981	SAP DI 애플리케이션 서버를 호스팅하는 Linux 서버를 검색할 때 작성된 관계가 예상과 다릅니다.
검색	PRB1685097	이벤트 기반 Cloud Discovery의 경우 이벤트가 생성된 도메인의 MID Server가 선택되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
검색	PRB1686881	추적 된 구성 파일 (Windows)을 가져올 때 유효하지 않은 결과 (stdout)가 반환 될 수 있지만 여전히 유효한 구성 파일 이름으로 처리됩니다.
검색	PRB1687759	파일 이름 형식 때문에 파일 검색 프로브 매개변수 <code>script.sh</code> AIX 서버에서 SWIDTAG를 식별할 수 없습니다.
검색	PRB1692810	Discovery 일정에 '위치' 필드가 설정된 일부 상황에서 잘못된 장치 이력 기록 카운트가 발생할 수 있습니다.
검색	PRB1701888	9443 포트가 열려 있지 않고 443 포트가 열려 있는 경우 vCenter 검색이 실패함
검색	PRB1703354	Linux 6.x에서 '실행 중인 프로세스'에 '연결 중'이 없습니다.
검색	PRB1707696	powershell 세션을 만들 때 자격 증명 태그가 올바르게 전달되지 않아 모든 Windows의 자격 증명을 시도합니다.
검색	PRB1715250	문서화되지 않은 <code>sys_auto_flush</code> 기록이 Vancouver의 인스턴스에 추가되어 <code>cmdb_ci_storage_volume</code> 기록이 손실됩니다.
검색	PRB1719271	CIM 프로브가 Vancouver에서 시작되지 않습니다.
검색	PRB1723194	Vancouver에서 주기적으로 실행되는 검색 일정은 검색 일정이 실행될 때마다 버전을 만듭니다
Discovery 프로브 및 센서	PRB1670947	"Discovery - 파일 검색 화이트리스트 업데이트 알림" 예약된 작업은 사용자 지정 파일 이름 [samp_file_name] 테이블에 새 기록이 작성될 때만 "script.sh"을 다시 작성합니다.
문서 인텔리전스 통합 백엔드	PRB1697937	DE PDF 결과 처리 중에 이미지는 콘텐츠 유형 image/JPEG로 첨부됩니다

문제 범주	문제	간단한 설명
문서 인텔리전스 통합 백엔드	PRB1700456	DI 2.4를 사용하여 APO 1.0을 DI 3.1을 사용하여 APO 3.0으로 업그레이드한 후 문서가 처리되지 않습니다.
문서 관리	PRB1690681	Vancouver 업그레이드는 업그레이드의 일부로 수정 스크립트 'sys_script_fix_2aa8cfafa3c621104daa21be36fcdada'를 실행할 때 인스턴스 간 기능을 중단합니다.
문서 관리	PRB1614162	HTML에서 PDF로의 변환 API를 사용할 때 렌더링된 PDF 파일에서 사용자 지정 글꼴이 선택되지 않습니다
문서 관리	PRB1686469	일본어 글꼴이 포함된 파일로 인해 Configurable Workspace의 상황별 사이드바가 부적절하게 표시됩니다.
문서 관리	PRB1683025	문서 뷰어의 '다운로드' 아이콘은 MacOS의 Safari에서 0바이트 파일을 다운로드합니다.
문서 관리 서비스	PRB1620999	HTML 필드를 PDF로 내보낼 때 일부 문자가 제외됩니다.
문서 관리 서비스	PRB1694507	HR Agent Workspace에서 사용자가 첨부 파일을 이동하면 문서 유형 목록을 로드하는 데 시간이 오래 걸리고 검색하는 동안 '결과를 찾을 수 없음'이라고 표시됩니다.
문서 관리 서비스	PRB1671472	Utah 업그레이드 후 HR 문서 템플릿에 로고 이미지가 없습니다.
문서 관리 서비스	PRB1686988	iText5 API에 대한 별도의 글꼴 폴더
도메인 분리	PRB1685950	새 도메인에서 비즈니스 규칙이 트리거되지 않습니다.
동적 변환	PRB1659930	동적 번역이 읽기 전용 HTML 필드에서 작동하지 않습니다.
동적 변환	PRB1688806	번역된 텍스트가 텍스트 영역 상자를 넘나듭니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
에지 암호화 규칙	PRB1676078	AskaQuestion 규칙으로 인해 servicenow2 서명 키에 문제가 발생합니다.
에지 암호화 규칙	PRB1676611	wrapper.conf는 wrapper.ignore_sequence_gaps=true 속성을 통해 비순차적 숫자를 허용해야 합니다.
에지 암호화 규칙	PRB1680574	90%+ CPU 사용률이 모든 Edge 프록시에서 확인됨
이메일 알림	PRB1688710	sys_email_reply_separator 테이블의 정규 표현식을 되돌려야 합니다.
이메일 알림	PRB1683658	사용자가 활동 스트림 내에서 받은 이메일에 전체 회신 을 클릭할 때 이메일 주소와 함께 채워지는 시스템 ID
이메일 알림	PRB1708962	교대에 sys_email이 활성화된 경우 MultilingualSMTPSenderJob이 이메일을 배달하지 않습니다.
이메일 알림	PRB1644212	문자 집합으로 이메일을 받은 경우 지원되지 않는 문자 인코딩 = iso-8859-8-i
이메일 알림	PRB1658441	시스템 알림은 번역되지 않음
이메일 알림	PRB1705668	사용 후 연결이 해제되지 않아 잠깁니다.
이메일 알림	PRB1711335	Agent Workspace에서는 사용자가 제목 없이 이메일을 열 때 회신/전달 버튼이 표시되지 않습니다
이메일 알림	PRB1646258	mail_to 토큰에서 번역 지원을 사용할 수 없습니다.
이메일 알림	PRB1661547	com.glide.attachment.max_size로 인해 삭제된 첨부 파일은 이메일 첨부 파일에 기록되지 않습니다
이메일 알림	PRB1679409	제목 크기가 클 경우 워크플레이스 메일 양식의 단추 크기가 변경됩니다

문제 범주	문제	간단한 설명
이메일 알림	PRB1680561	워크플레이스의 이메일 필드에 유효한 이메일 주소가 허용되지 않습니다.
이메일 알림	PRB1681210	수신 이메일의 MIME 콘텐츠에 수신 주소가 포함되어 있어도 sys_email 테이블의 reply_to 필드는 비어 있습니다
이메일 알림	PRB1681359	이메일 확인 메시지 '허용된 도메인 없음'이 Agent Workspace에서 번역되지 않습니다.
이메일 알림	PRB1683312	Javascript 컴파일러 예외로 인해 함수에 여러 매개 변수를 보내는 Javascript 호출을 사용하는 이메일 클라이언트 템플릿이 실패함
이메일 알림	PRB1700735	sys_email 양식에서 뒤로 버튼을 클릭해도 sys_email 목록으로 돌아가지 않습니다.
이메일 알림	PRB1705239	"이메일 회신" 인바운드 동작의 "조건" 필드에서 "이메일" 객체를 사용할 수 없습니다.
이메일 알림	PRB1709604	Vancouver에서 이메일 클라이언트 템플릿이 왜곡됨
포함된 도움말	PRB1405274	포함된 도움말 메시지가 번역되지 않습니다. '이 뷰와 관련된 도움말 문서가 없습니다. 사용자는 도움말 문서 추가 버튼을 클릭하여 이 뷰에 문서를 추가할 수 있습니다.
직원 서비스 센터	PRB1690610	활성 단일 기록 위임은 승인 기록에 대한 검사로 인해 올바르게 위임되지 않을 수 있습니다.
직원 서비스 센터	PRB1692620	포털에서 사용자는 가장을 종료할 수 없습니다.
직원 분류 프레임워크	PRB1663804	네이티브 UI 작업이 번역되지 않음
암호화 지원	PRB1598297	관리자가 아닌 사용자가 작업 테이블 목록에서 티켓을 검색하고 데이터가 있는 암호화 필드가 있는 경우의 문제

문제 범주	문제	간단한 설명
엔터프라이즈 CMDB	PRB1666726	ITIL 사용자는 인시던트 기록 간에 생성된 관계를 제거할 수 없습니다.
엔티티 뷰 작업 매퍼 (EVAM)	PRB1688972	최신 Glide 버전으로 업그레이드한 후 GR(Genius Results) 구성에 URL 필드가 누락되어 GR 카드가 표시되지 않습니다.
Event Management	PRB1687096	Zabbix의 메트릭이 누락되었습니다.
Event Management	PRB1624349	SCOM(System Center Operations Manager) 2019 커넥터가 SCOM 경고를 닫으려고 시도하고 있으며, 이로 인해 SCOM 콘솔에서 잘못된 경보가 발생합니다
Event Management	PRB1664508	상위 em_connector_instance 기록이 제외되었어도 고아 em_connector_instance_value 기록은 업데이트 세트에 포함됩니다.
Event Management	PRB1653896	가상 경보 프로토타입을 다시 열면 상태 값이 상위에서 복사됩니다.
Event Management	PRB1668354	em_alert_history에서 로드할 기록 수에는 제한이 있어야 합니다.
Event Management	PRB1669148	'edge_encryption' 속성과 'no_text_index=true' 속성이 동시에 설정되면 이벤트가 잘못 생성됩니다.
Event Management	PRB1680120	서비스 대시보드에서 서비스 맵을 열 때 맵 표시 설정의 모달이 열리지 않습니다.
Event Management	PRB1688635	SCOM(System Center Operations Manager)은 '컨텍스트' 값을 처음 540자로 자릅니다.
Event Management	PRB1689377	비즈니스 규칙에 대한 일부 경보 작업 메모는 번역할 수 없습니다.
Event Management	PRB1699131	'ASYNC: 이벤트 규칙 그룹화 계산' 작업으로 인해 메모리 부족 오류가 발생했습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Event Management	PRB1705724	Event Management에서 영향 트리 작성기는 단일 행만 필요할 때 바인딩되지 않은 쿼리를 만듭니다
이벤트 레지스트리	PRB1721551	새 이벤트 전송 프로세스로 인해 Vancouver에서 '테이블' 필드가 40자보다 길면 전송된 이벤트를 처리할 수 없으며 '오류' 상태로 설정됩니다.
현장 서비스 계약자 포털	PRB1708999	특정 뷰가 설정되면 작업 주문 작업(WOT)에 나에게 할당 단추 두 개가 표시됩니다.
현장 서비스 통합	PRB1718784	상태 플로우 프레임 작업 보안 규칙 검사는 테이블 수준 액세스 대신 행 수준 액세스를 검사해야 합니다.
필터 조건	PRB1650880	sys_user에서 새 동적 필터 옵션을 만들면 45개의 사전 항목에 대한 기본값이 업데이트됩니다.
Financial Management	PRB1670002	사용자가 비용 모델에 대한 워크벤치를 실행하면 "분류된 총계원장 데이터" 테이블에 일부 기록이 잘못 생성됩니다
플로우 디자이너	PRB1705741	변환 선택기가 Vancouver의 플로우 논리에서 작동하지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1697156	일부 하위 플로우에서 오류 핸들러가 제대로 작동하지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1707643	Studio 내에서 하위 플로우를 활성화할 때 오류 발생
플로우 디자이너	PRB1708834	Design Source의 sys_flow_context 열에서 Vancouver로 업그레이드한 후 오류가 발생함
플로우 디자이너	PRB1705888	승인 요청 작업 시스템 속성은 비활성 사용자에게 대한 승인 기록을 생성해야 합니다.
플로우 디자이너	PRB1707077	오류 메시지 발생, 'DB에서 이벤트를 찾을 수 없습니다'

문제 범주	문제	간단한 설명
플로우 디자이너	PRB1674554	Subflow Designer에서 다이어그램으로 전환하면 게시 버튼이 활성화로 변경됩니다.
플로우 디자이너	PRB1692524	Val 수신기가 Tokyo에서 Utah로 업그레이드 시 이름을 잘못 번역함
플로우 디자이너	PRB1701804	Utah로 업그레이드한 후 다음 오류 메시지와 함께 페이지 오류 발생
플로우 디자이너	PRB1682045	글로벌. WorkflowApprovalUtils().reset은 매개변수의 유효성을 검사하지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1688871	'com.glide.flow_design .helpers로 인한 높은 메모리 사용량 및 메모리 경합. ComplexObjectHelper'입니다.
플로우 디자이너	PRB1691078	삭제된 sys_flow_plan_context_binding에 대한 대량의 sys_audit 기록은 테이블/샤드 sys_audit 부풀려짐
플로우 디자이너	PRB1694241	작업 번호가 다시 매겨져도 fd_data 객체에 대한 인라인 스크립트 참조가 증가하지 않음
플로우 디자이너	PRB1631006	플로우/하위 플로우의 날짜 필드를 비교 조건으로 사용하면 '비교할 수 없는 날짜' 오류가 기록됩니다.
플로우 디자이너	PRB1634583	Flow Designer 월/일/시간 변환이 PST 시간대의 '실행 시작 날짜/시간'을 잘못 평가합니다.
플로우 디자이너	PRB1640673	작업 입력에서 오류가 발생하면 작업 상태가 설정되지 않습니다
플로우 디자이너	PRB1657150	"문자열 UTF-8"에 대한 플로우 작업 입력 필드가 충분히 길지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1663864	AES를 통해 Flow Designer Logic을 로드하는 데 40초가 걸림
플로우 디자이너	PRB1666223	스크립트 단계에서 복합 객체를 사용할 수 없습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
플로우 디자이너	PRB1671602	Flow Designer 경고가 '운영에 대한 기록 감시자 ID val을 찾을 수 없음'입니다.
플로우 디자이너	PRB1674573	권장 사항 및 플로우 로직 관련 문제
플로우 디자이너	PRB1677453	sys_flow_plan_context_binding 테이블에 대한 보존/정리 정책 필요
플로우 디자이너	PRB1677725	'+' 기호가 '다음 작업 기한' 루프의 올바른 위치에 나타나지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1679184	플로우 취소 후 플로우 스테이지는 건너뛴 것으로 표시됩니다.
플로우 디자이너	PRB1680409	하위 플로우 입력이 사라짐
플로우 디자이너	PRB1681362	작업/하위 플로우 버튼 세트를 플로우에 추가하면 플로우가 저장되지 않고 열리지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1684382	Flow Designer에서 새로 만든 작업의 '추가 작업 메뉴'가 Safari에서 작동하지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1686209	플로우 실행 항목은 처음 4개의 기록을 숫자로 표시한 다음 시스템 ID와 함께 유지됩니다.
플로우 디자이너	PRB1686788	하위 플로우의 스크립트에 번호가 매겨지지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1686876	플로우 보고서에 데이터 스트림 작업에 대한 런타임이 잘못 표시됨
플로우 디자이너	PRB1690350	사용자가 Flow Designer에 작업을 추가하려고 할 때 통합 허브가 설치된 것으로 표시됨
플로우 디자이너	PRB1690579	Flow Designer 작업의 기록 목록에 대한 선택적 입력은 테스트 버튼을 사용할 때 선택 사항으로 처리되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
플로우 디자이너	PRB1691666	플로우 변수에 변환 함수를 사용하고 플로우 변수를 더 추가하면 플로우 변수가 비워집니다
플로우 디자이너	PRB1693363	플로우에서 조건 정제를 수정하면 Vancouver에서 오류가 발생합니다.
플로우 디자이너	PRB1706247	하위 플로우로 변환작업은 스크립트에서 하위 플로우 입력을 처리할 수 없습니다.
플로우 디자이너	PRB1711327	Flow Designer에서 일부 플로우가 중단됨
플로우 디자이너	PRB1686755	운영 뷰에 플로우 반복이 잘못 표시됨
플로우 디자이너	PRB1716186	Tokyo에서 Utah로 업그레이드할 때 sys_hub_flow 테이블의 이름 필드 유형은 "문자열"이 아니라 "번역된 텍스트"입니다.
플로우 디자이너	PRB1684483	테이블 클리너는 플로우 성능에 심각한 영향을 미치기 때문에 플로우 시스템 기록에서 차단되어야 합니다.
플로우 디자이너	PRB1679612	"작업" 뷰 "스테이지 상태" UI 리본에 "최소된 스테이지" 상태에 대한 이미지가 표시되지 않습니다.
플로우 디자이너	PRB1710881	입력 기술 이름과 플로우 변수 기술 이름 사이의 이름이 일치하면 하위 플로우에 포함된 플로우 변수가 데이터 알약에서 필드를 출력하지 못합니다
플로우 디자이너	PRB1696143	자동 완성이 하위 플로우 입력에서 작동하지 않습니다.
플로우 엔진	PRB1725467	고아 sys_flow_report_doc 기록으로 인해 플로우 운영 뷰 시간이 초과되었습니다.
플로우 엔진	PRB1714675	보고서 문서를 삭제하면 sys_flow_context 기록 삭제 속도가 느려집니다.
플로우 엔진	PRB1717152	경합 상태로 인해 플로우 작업이 삭제되고 삽입되지 않을 수 있습니다

문제 범주	문제	간단한 설명
양식 디자이너	PRB1714202	로드맵 구성요소 내에 있는 양식 구성요소에서 '섹션 탐색기로 이동'이 작동하지 않습니다.
양식 디자이너	PRB1700070	Automated Test Framework에서는 topic_ID가 가상 에이전트 테스트에서 변경되었지만 테스트 단계에서는 변경되지 않습니다.
폼 템플릿	PRB1694516	워크플레이스에서 템플릿을 사용할 때 HTML 주석 및 작업 메모 섹션에 코드 태그가 표시됩니다.
폼 템플릿	PRB1665622	"테이블 이름" 필드 값은 워크플레이스에서 번역되지 않습니다.
폼 템플릿	PRB1648299	Firefox에서 특정 구성으로 템플릿 양식 기록을 저장하면 중복 템플릿 필드가 생성됩니다.
폼 템플릿	PRB1653776	검사 목록이 있는 기록을 로드하는 동안 검사 목록 템플릿을 가져오면 성능 문제가 발생할 수 있습니다.
GlideRecord	PRB1665822	운영 뷰에서 플로우 컨텍스트를 열면 '요청 실행 중 예외: null'이라는 오류가 표시됩니다.
GlideRecord	PRB1685224	ScopedGlideRecord #setWorkflow의 부정확하고 오해의 소지가 있는 로깅 메시지
GlideRecord	PRB1695610	루프에서 잘못된 changes()는 '저널' 필드에 대한 값을 반환합니다.
Google 지도 OOB 통합	PRB1630997	일본어 문자가 포함된 주소에 대해 Google 지도 지오코딩이 실패하고 '잘못된 요청입니다. 입력 매개 변수 중 하나에 UTF-8이 아닌 문자열이 포함되어 있습니다.
GraphQL API	PRB1689955	GraphQLDynamicSchema.Builder는 채워진 캐시로 호출됩니다.
GRC 플랫폼 플러그인	PRB1670472	평가 섹션은 축소 및 재확장 시 질문을 잃게 됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
GRC 플랫폼 플러그인	PRB1689205	벤더 위험 평가 디자이너에 콘솔 오류를 발생시키는 창 크기 조정 문제가 있습니다.
GRC 플랫폼 플러그인	PRB1698233	glide.knowman.versioning.enabled 속성이 예로 설정되면 정책은 Knowledge 범주를 업데이트하지 않습니다
가이드 투어 디자이너	PRB1685731	가이드가 있는 둘러보기 자동 실행 카드 텍스트가 어두운 테마에서 표시되지 않음
가이드 투어 디자이너	PRB1691242	가이드가 있는 둘러보기에서 배너 이미지를 클릭하여 홈페이지로 이동하여 둘러보기를 다시 시작하면 작동하지 않습니다.
가이드 투어	PRB1682323	오류 '둘러보기를 찾을 수 없습니다. 사용자가 Designer에서 가이드가 있는 둘러보기를 미리 보거나 재생할 때 둘러보기 ID를 확인합니다.
Health Log Analytics(가족)	PRB1687551	Elastic DI의 경우 성공한 인덱스에서 로그 끌어오기를 계속해야 합니다
Health Log Analytics(가족)	PRB1690187	Hermes 구성 후 '열려 있는 파일이 너무 많음' 오류가 발생합니다.
Customer Service의 수평 포털 기능	PRB1680657	게스트는 워크업 약속 일정을 변경할 수 없습니다.
HR Service Delivery	PRB1673673	위임자와 위임 받은 자의 시간대가 다른 내 승인 아래에 Granular Delegation 승인이 표시되지 않습니다.
HR Service Delivery	PRB1680871	분석 센터에서 대시보드에 액세스할 때 "페이지를 찾을 수 없음"
HR Service Delivery	PRB1688745	Granular Delegation에서는 위임에 지정된 작업 이외의 작업에 대한 알림이 사용자에게 전송됩니다
HR Service Delivery	PRB1618612	Employee Relations 케이스에 대해 "대상자에게 표시" 플래그가 예상대로 작동하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
HR Service Delivery	PRB1671909	HR 서비스 "퇴직 승인 요청" 케이스는 Tokyo 이후 자동으로 종결되지 않습니다.
HR Service Delivery	PRB1677991	시스템 호출자 통신 문제
HR Service Delivery	PRB1678566	sysapproval_approver ACL은 닷워킹을 수행하고 sys_class_name 검색할 수 없습니다.
HR Service Delivery	PRB1683102	ACL은 snc_internal 사용자에게 액세스 권한을 부여한다고 언급하지만 그렇지 않습니다
HR Service Delivery	PRB1683642	관계 및 변수에 대한 이력 기록에 대한 ACL 액세스를 평가할 때 오류 발생
HR Service Delivery	PRB1684447	"새 문서 생성" UI 페이지의 필드(만료 날짜, 발효 날짜)가 자동으로 채워집니다.
HR Service Delivery	PRB1685498	"서비스 테이블 필드"의 필드가 HR 서비스 정의에 표시되지 않습니다.
HR Service Delivery	PRB1687195	HR 서비스의 케이스 생성 서비스 구성 필드에 오픈 또는 opened_at 필드를 추가하면 기록에 잘못된 타임스탬프가 적용됩니다.
HR Service Delivery	PRB1687779	"호출 작업 상태 재설정" 비즈니스 규칙은 비활성 HR 작업의 상태를 업데이트해서는 안 됩니다.
HR Service Delivery	PRB1692199	대량 케이스 임포트에서 상세 정보 표시 버튼이 홈페이지로 리디렉션되고 URL에 '.do' 접미사가 없습니다.
HR Service Delivery	PRB1692575	'이력 데이터 수집' 작업에서 오류 발생
HR Service Delivery	PRB1708383	'계정 알림' 워크플로우의 기본 인스턴스에 문제가 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
HR Service Delivery	PRB1687302	com.sn_hr_core의 AI Search 인덱싱된 소스는 com.sn_hr_agent_ws 또는 com.sn_hr_wfo가 설치된 경우에만 끄고 활성화해야 합니다.
수명주기 이벤트에 대한 HR Service Delivery 케이스 관리	PRB1689962	팔로우 버튼은 HR 케이스에 대한 벨 아이콘의 알림을 표시하지 않습니다.
수명주기 이벤트에 대한 HR Service Delivery 케이스 관리	PRB1686434	최종 사용자는 HR 작업에서 설명 필드를 읽을 수 없습니다.
수명주기 이벤트에 대한 HR Service Delivery 케이스 관리	PRB1712418	설정된 값이 없는 목록 필드가 포함된 경우 응답 템플릿이 빈 것으로 표시됩니다
HTML 편집기	PRB1686259	링크 삽입/편집 및 링크 제거 아이콘은 sn_if_comparison_ui 페이지의 도구 모음에 표시되지 않습니다.
HTML 편집기	PRB1696322	작업 공간에서 HTML 편집기로 첨부된 이미지는 전체 도메인 URL을 사용하여 sys_attachment에 대한 링크를 생성합니다.
HTML 편집기	PRB1649126	'HTML' 필드 내에서 마우스 클릭 시 기록이 처음으로 업데이트됨
HTML 편집기	PRB1705260	HTML 유형 필드에서 XML의 형식이 잘못되었습니다.
HTML 위생 검사	PRB1699810	유효한 사용자 지정 CSS 스타일은 유지되지 않습니다.
HTML 위생 검사	PRB1576544	HTMLSanitizer는 트리거하지 않아야 할 때 로그를 트리거합니다.
식별 및 조정 API	PRB1653235	CMDB IRE 예외 메시지 "우선순위를 지정할 수 없는 GlideRecord"는 사용자에게 중요한 정보를 제공하는 데 도움이 되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
ID	PRB1714336	report_view ACL 분석은 액세스 권한이 없더라도 통과됩니다.
ID	PRB1714118	로그인 기록 테이블의 privilege 플래그가 잘못 설정되었습니다.
임포트 세트 API	PRB1678633	사용자가 SFTP 서버에서 압축된 파일을 가져올 수 없습니다.
임포트 세트 API	PRB1690319	JDBC(Java Database Connectivity) 오류 재시도 로직이 SQL DML(Definitive Media Library) 문을 재시도하고 있습니다.
인바운드 이메일	PRB1691195	유효한 워터마크가 있는 일부 '회신' 이메일은 '신규'로 분류됩니다.
Incident Communications Management	PRB1694097	Tokyo에서 Utah로 업그레이드한 후 중요 인시던트 워크벤치(MIB)의 '통신 작업' 패널과 '통신' 탭에서 통신 계획 작업을 로드하지 않습니다.
인시던트 관리	PRB1698276	인시던트가 중요 인시던트로 승격되면 인시던트가 할당되지만 '상태' 값은 '신규'로 유지됩니다.
인시던트 관리	PRB1707692	쿼리 비즈니스 규칙은 '하위 인시던트 작업 주석/설명 업데이트' 플로우 작업에서 reference.incident에 대한 입력을 차단하여 모든 인시던트가 업데이트되도록 할 수 있습니다.
인시던트 관리	PRB1687883	읽기 전용 셀이 히브리어에서 오른쪽에서 왼쪽으로 읽을 수 있도록 제대로 정렬되지 않습니다.
인시던트 관리	PRB1701345	하위 인시던트 팝업을 여는 데 11+초가 걸립니다.
인시던트 관리	PRB1704908	트랜잭션이 null이면 'incident.state/write' ACL이 오류를 생성합니다.
인라인 편집	PRB1633578	인라인 편집기 대시보드에서 변경 내용이 저장되어도 '대시보드를 저장할 수 없습니다'라는 오류 메시지가 표시됨

문제 범주	문제	간단한 설명
Innovation Management	PRB1673323	종결 메모 필드에 아이디어 포털 줄 바꿈이 유지되지 않음
Innovation Management	PRB1688450	"최다 투표 아이디어/관련 아이디어"에 제공된 아이디어에 대해서는 그룹화를 사용할 수 없습니다.
인스턴스 데이터 복제(IDR)	PRB1670529	복제 세트의 상위-하위 테이블 항목으로 인해 복제가 중단됨
인스턴스 데이터 복제(IDR)	PRB1684673	IDR 원격 작업은 원격인 복제 세트가 없을 때 오류를 발생시킵니다.
통합 허브	PRB1679969	속성 "com.snc.process_flow.reporting.serialized_val_size_limit"의 최대값에는 제한이 있습니다.
통합 허브	PRB1667801	OAuth 제공자 Boomi에 대해 생성된 경합 조건
통합 허브	PRB1692445	원격 파일에 대한 핸들을 여는 동안 문제가 발생했습니다.
통합 허브	PRB1621471	입력 값이 스크립트에서 제공되는 경우 쿼리 매개변수 및 헤더에 대한 데이터 정제 선택기가 작동하지 않습니다.
통합 허브	PRB1702214	json 파일을 업로드할 때 "첨부 파일" API가 "http 500" 오류를 반환합니다.
통합 허브	PRB1589241	인증서 해지를 확인할 때 원치 않는 확인이 있습니다.
상호작용 관리	PRB1655345	사용자의 작업 관련 목록에 대한 네트워크 탭의 호출은 작업 기록 수가 많은 사용자의 경우 로드하는 데 과도한 시간이 걸립니다.
대화형 분석	PRB1703020	대화형 분석은 처리되지 않는 빈 인스턴스 값을 사용하여 report.view 이벤트를 만듭니다.
대화형 필터	PRB1677936	비활성 기록의 대시보드 대화형 필터 문제

문제 범주	문제	간단한 설명
대화형 필터	PRB1691250	대시보드에서 대화형 필터 값을 제거하거나 재설정해도 드릴다운 보고서는 재설정되지 않습니다
ITOM SU 라이선스	PRB1688452	스토어 앱에 대해 ITOM 라이선스를 사후에 올려야 합니다.
대규모 JVM	PRB1698028	포함 zipfile_metrics 있는 XMLStats에서 예외가 발생합니다.
키 관리 프레임워크 (KMF)	PRB1660387	자동화 중에 Oracle 인스턴스가 데이터 센터 인스턴스로 인식되지 않아 KMF 워크플로우가 실패함
키 관리 프레임워크 (KMF)	PRB1659199	원본과 대상 간에 모두 또는 없음 키 교환에 문제가 있습니다.
키 관리 프레임워크 (KMF)	PRB1668571	KMF 인증서 확인에서 RSASSA-PSS 서명을 처리하지 못할 수 있음
지식베이스 셀프 서비스 포털	PRB1693991	기본 인스턴스에서 사용자의 정렬 기본 설정은 페이지가 다시 로드된 후에도 지속되지 않습니다.
Knowledge Management	PRB1697252	"x%(가) 도움이 된다고 판단함"이 100%보다 큼
Knowledge Management	PRB1680507	지식 문서에 대한 KB 문서 수가 일관되지 않고 올바르지 않습니다.
Knowledge Management	PRB1688200	ITIL 사용자는 San Diego 인스턴스에서는 볼 수 없는 폐기된 문서를 Utah 인스턴스에서 볼 수 있습니다.
Knowledge Management	PRB1690558	지식 문서를 회수한 후에도 "예약된 게시 날짜" 확인 문제가 지속됨
Knowledge Management	PRB1690655	AI Search가 Manager Hub에서 작동하지 않음
Knowledge Management	PRB1697857	일정의 "게시된 날짜" 동작이 예상대로 작동하지 않는지 확인

문제 범주	문제	간단한 설명
Knowledge Management	PRB1680224	지식 문서의 언어 태그가 올바르지 않습니다.
Knowledge Management	PRB1693839	지식 문서에서 "삽입 및 유지" 작업이 수행되면 최신 AQI가 복사됩니다.
Knowledge Management	PRB1694490	RN에서 제외
Knowledge Management	PRB1667578	"첨부 파일"이라는 단어는 모바일 뷰에서 번역할 수 없습니다.
Knowledge Management	PRB1672587	사용자가 "인증되지 않은 사용자가 접근할 수 있는 지식베이스 보기" 관련 링크를 클릭하면 빈 페이지가 나타납니다.
Knowledge Management	PRB1675472	검토 상태에서 지식베이스 값이 변경되면 여러 활동이 기록됩니다.
Knowledge Management	PRB1677632	KB 버전 번역 중 일부 필드가 잘못된 값으로 채워짐
Knowledge Management	PRB1684099	Word 추가 기능의 문서 URL이 자동으로 채워지지 않음
Knowledge Management	PRB1686634	AWS 번역 기능 실패
Knowledge Management	PRB1695208	지식 문서에서 삭제 UI 작업은 '차단'이라는 단어와 함께 확인 메시지를 표시합니다
Knowledge Management	PRB1695247	사용자가 Google Search Console에 동적 사이트맵을 제출할 수 없습니다.
Knowledge Management	PRB1695391	지식베이스 검색 패널 필터가 확장 또는 축소된 상태를 반영하도록 마크업되지 않았습니다.
Knowledge Management	PRB1696201	스크린 리더 사용자가 '페이지 매김' 위젯에서 선택한 페이지를 식별할 수 없습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Knowledge Management	PRB1697223	"블록 추가" 측면 패널이 Next Experience의 히브리어 UI에 빈 공백으로 로드되고 있습니다.
Knowledge Management	PRB1702939	화면 판독기 JAWS가 지식베이스 검색 결과를 검색한 후 '정렬 기준'을 명시적으로 지정하지 않습니다.
Knowledge Management	PRB1714027	포털에서 지식 문서 URL이 있는 빠른 실행은 첨부 파일을 표시하지 않습니다
언어 및 번역	PRB1618473	독일어에 대한 시간 형식 번역이 올바르지 않은 정보
언어 및 번역	PRB1615848	Tokyo 업그레이드 후 핀란드어 번역에 버그가 있습니다.
언어 및 번역	PRB1622532	%d 전이 노르웨이어로 잘못 번역됨
언어 및 번역	PRB1657482	sys_documentation 표의 'Purchased'의 잘못된 일본어 번역
언어 및 번역	PRB1687679	언어 플러그인을 활성화해도 필드 레이블 (sys_documentation) 테이블의 언어에 대한 "클래스" 필드가 채워지지 않습니다.
언어 및 번역	PRB1620902	cmdb_ci_ship 테이블의 일본어 레이블이 잘못 번역됨
언어 및 번역	PRB1622319	HR 할 일의 해결 케이스 수락에서 텍스트에 아포스트로피가 있으면 번역이 잘립니다
언어 및 번역	PRB1623669	테이블의 일본어 레이블cmdb_ci_train 잘못 번역됨
언어 및 번역	PRB1632416	스웨덴어 이동 경로가 잘못 번역됨
언어 및 번역	PRB1633133	검색 페이지의 요청 단추의 독일어 번역이 잘못되었습니다.
언어 및 번역	PRB1633499	기본 인스턴스 구성요소가 캐나다 프랑스어로 번역되지 않음

문제 범주	문제	간단한 설명
언어 및 번역	PRB1660415	단일 범주에 대한 KB 범주의 레이블은 사용자에게 영어와 일본어로 된 두 개의 다른 레이블을 표시하게 합니다
언어 및 번역	PRB1675927	'간단한 설명' 필드 레이블의 네덜란드어 번역이 Tokyo 이후로 잘못되었거나 잘렸습니다.
언어 및 번역	PRB1686697	일본어 번역에서 '보다 큼' 기호가 잘못 표시됩니다.
언어 및 번역	PRB1693661	'보고서 스타일 옵션 > 차트 제목 표시 안 함'의 일본어 번역> UI와 제품 설명서 간에 일치하지 않습니다.
언어 및 번역	PRB1715030	아랍어 문자의 모바일 번역 문제
언어 및 번역	PRB1715779	사용자가 시스템 언어를 변경해도 대시보드 세부 항목의 기본값은 변경되지 않습니다
언어 및 번역	PRB1719394	'Conversational Analytic' 플러그인 버전 6.0.2 이후 가상 에이전트 대시보드 왼쪽 메뉴 바가 일본어로 번역되지 않음
LDAP 통합	PRB1341018	MID Server를 통한 LDAP 수신기를 처리하는 SoapProcessor 스레드가 업그레이드 중에 멈추고 시간이 초과되지 않음
레거시 - 벤더 점수 메트릭 모델	PRB1692243	core_company 테이블에 수백만 개의 기록이 있는 경우 벤더 점수 표시기에 core_company 테이블에 대한 조건이 설정되어 있지 않아 메모리 경합이 발생합니다
라이선스 사용량	PRB1662288	사용자가 위젯을 클릭할 수 없습니다.
수명주기 이벤트	PRB1678573	LifecycleNotificationUtils.getEvent 쿼리가 예상보다 오래 걸릴 수 있음
수명주기 이벤트	PRB1698966	수명주기 이벤트에서 향후 할 일에 대한 "템플릿" 필드가 비어 있는 경우: "오류" "TypeError: 객체에서 indexOf 함수를 찾을 수 없음" 오류가 발생합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
수명주기 이벤트	PRB1700595	수명주기 이벤트에서 템플릿을 사용할 때 canRead가 제거됩니다.
수명주기 이벤트	PRB1684646	기본 인스턴스 플로우 "시작 날짜 변경"에서 오류 생성
수명주기 이벤트	PRB1696210	사용자 지정 Angular 버전을 전역적으로 사용할 수 있는 경우 LE Builder가 작동하지 않습니다.
수명주기 이벤트	PRB1703254	sn_hr_core.manager 역할에 대한 보고서가 로드되지 않습니다.
수명주기 이벤트	PRB1709564	"수명주기 이벤트"의 활동 중 하나가 순서대로 트리거되지 않습니다.
목록 관리	PRB1721133	하위 도메인에 있는 동안에는 구성 가능한 작업 공간에서 sys_ux_list 뷰가 허용되지 않습니다.
목록 관리	PRB1660533	시간 및 날짜 형식 설정에 대한 개인 기본 설정이 예상대로 작동하지 않습니다.
목록 관리	PRB1681585	'sys_popup' 뷰에서 여러 줄 읽기 전용 텍스트 필드의 높이가 너무 작아 세 줄 미만의 텍스트가 표시됩니다.
목록 관리	PRB660645	포함된 목록에서는 자동 줄 바꿈이 작동하지 않습니다.
목록 관리	PRB1618694	사용자가 보고서의 목록 레이아웃을 개인화하는 경우 보고서는 작업 공간 뷰 대신 목록 레이아웃을 기본 뷰로 사용합니다.
목록 관리	PRB1644034	목록 미리 보기 기록 모달 창이 올바르게 표시되지 않습니다.
목록 관리	PRB1685839	작업 공간에서 영어가 아닌 언어로 필터링할 때 True/False 유형 필드가 잘못된 결과를 반환함(레거시 및 구성 가능 모두)
목록 관리	PRB1686692	Shift + ↓ 키는 sys_m2m_template에서 여러 값(예상대로)을 선택하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
목록 관리	PRB1704160	달력을 사용할 때 "보증 만료" 필드는 "목록" 보기에서 채울 수 없습니다.
목록 관리	PRB1622567	Agent Workspace에서 '모두'를 선택하면 목록 페이지 제목이 모호함
목록 관리	PRB1633777	UI 빌더 목록의 DB 뷰 테이블의 열 이름은 서로 구별하기 어렵습니다.
목록 관리	PRB1653752	업데이트된 기록이 필터와 일치하지 않으면 Next Experience 페이지의 "목록" 유형 구성요소에 있는 새로 고침 버튼이 증가합니다
목록 관리	PRB1661614	화면 판독기는 셀 데이터 정보를 두 번 읽습니다.
목록 관리	PRB1664197	목록의 RTL 정렬 문제
목록 관리	PRB1668627	참조 및 추가 한정자를 사용할 때 참조 목록 조회가 일치하지 않습니다.
목록 관리	PRB1670550	Remove pagination count = true일 때 "모두 업데이트" 확인 메시지에 잘못된 기록 수가 있습니다.
목록 관리	PRB1672117	스크린 리더(NVDA)가 열 헤더 추가 옵션 목록을 호출한 후 상태를 '확장됨/축소됨'으로 알리지 않음
목록 관리	PRB1674339	NVDA가 새 레코드를 만들 때 소모품 탭 아래에 열 이름에 대한 잘못된 정보를 알립니다.
목록 관리	PRB1675390	사용자가 작업 공간에서 인라인 편집을 사용할 때 재정의된 선택 필드에 올바른 값이 반영되지 않습니다.
목록 관리	PRB1675696	Agent Workspace의 상위 인시던트에 100개가 넘는 하위 인시던트를 추가할 수 없음

문제 범주	문제	간단한 설명
목록 관리	PRB1682600	강조 표시된/선택된/가리키기 페이지는 목록 페이지 매김에서 구분할 수 없습니다.
목록 관리	PRB1683077	언어를 히브리어로 전환할 때 목록 뷰가 잘못 정렬됨
목록 관리	PRB1685160	목록 컨트롤의 편집 버튼에 대한 기본 필터 세트는 '다음 중 하나'에 대한 결과를 생성하지 않습니다.
목록 관리	PRB1685720	Enter 키를 사용하여 단순 목록 구성요소에서 렌더링한 항목을 열 수 없습니다.
목록 관리	PRB1687517	페이지당 페이지 수 설정은 사용자 지정 작업 공간의 하위 관련 목록에 적용되지 않습니다.
목록 관리	PRB1687953	Next Experience의 UI 목록 뷰에서 '%' 기호를 필터링하면 빈 페이지로 리디렉션되는 링크가 생성됩니다
목록 관리	PRB1689078	목록에서 강조 표시된 필드에 대해 다중 선택이 작동하지 않음
목록 관리	PRB1689221	ITSM Workspace의 "개인 목록" 뷰에서 일부 동작을 볼 수 없는 경우가 있습니다.
목록 관리	PRB1690949	하드웨어 자산 작업 공간에서 화면 판독기는 필터 목록 항목이 확장될 때 내레이션을 제공하지 않습니다
목록 관리	PRB1697784	대시보드에서 케이스 및 케이스 작업을 열면 URL에 "작업" 테이블이 있는 기록이 로드됩니다.
목록 관리	PRB1698199	Ctrl/Command를 누른 상태에서 목록의 여러 레코드를 클릭하여 새 탭에서 열면 빈 페이지가 잠깐 표시됩니다
목록 관리	PRB1700133	Customer Service Management의 작업 공간에서 필드 높이는 기록이 열리는 방식에 따라 달라집니다

문제 범주	문제	간단한 설명
목록 관리	PRB1713002	UI16/Next Experience 프레임셋에 있을 때 그룹화된 목록에 대해 '쿼리 전' 비즈니스 규칙이 두 번 실행됩니다.
목록 관리	PRB1694117	캐시가 지워질 때까지 <code>sys_highlighted_value_condition</code> 목록에 대한 언어 번역이 작동하지 않습니다.
목록 관리	PRB1705780	목록이 부울로 그룹화되면 <code>null</code> 그룹에 대해 'false' 그룹이 추가될 수 있으며, 이는 'false'로 표시됩니다.
목록 관리	PRB1662462	<code>SlushBucketViewRules.js</code> 위임된 개발자의 범위가 지정된 뷰/테이블의 목록 뷰 레이아웃을 올바르게 처리하지 않습니다.
목록 관리	PRB1699721	Internet Explorer(IE)를 통해 로그인할 때 UI16에서 Navframe이 작동하지 않음
목록 관리	PRB1683377	목록에서 한 번 편집된 강조 표시된 필드에는 새로 업데이트된 값이 반영되지 않습니다.
목록 관리	PRB1644901	작업 공간의 "목록 개인화" 뷰 내의 "목록 편집"에 문제가 있습니다.
목록 관리	PRB1661521	Tab 키와 Shift-Tab 키를 사용할 때 키보드의 포커스가 필터 대화상자 밖으로 이동합니다.
목록 관리	PRB1664309	목록 항목을 탐색할 때 화면 읽기 프로그램이 목록 항목의 개수 또는 인덱싱을 알리지 않습니다
목록 관리	PRB1696761	Agent Workspace에서 교대조 선택을 사용할 때 그룹화된 기록 목록이 원하지 않는 기록을 선택합니다.
목록 관리	PRB1715014	유형이 '시스템 클래스 이름'(sys_class_name)에서 '선택'으로 변경되면 목록 이동 경로에 필드 작업 유형에 대한 적절한 레이블이 표시되지 않습니다.
목록 편집기	PRB1693862	다중 선택 기록 카운트는 동일한 탭을 사용하는 경우 작업 공간의 목록 간에 지속됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
목록 필터	PRB1672171	작업 유형에서 고급 필터를 만들 때 목록 목록은 항상 모든 결과를 반환합니다.
목록 필터	PRB1689579	워크플레이스 목록의 필터 조건 "필터링"이 닷워킹 필드에 적용되지 않습니다.
목록 필터	PRB1706587	구성 가능한 워크플레이스의 관련 목록에 있는 필터는 코어 UI의 필터와 다르게 작동합니다.
머신 러닝 API	PRB1653604	Service Operations Workspace 권장 사항 프레임워크에 대한 Machine Learning API 예측이 간헐적으로 시간 초과됩니다.
중요 인시던트 관리	PRB1681905	중요 인시던트 트리거 규칙의 문제
중요 인시던트 관리	PRB1683228	언어가 영어로 설정되지 않은 경우 중요 인시던트 워크벤치에 통신 작업이 표시되지 않습니다.
Managed Documents	PRB1667189	관계 기록 "승인자"는 테이블 (approval_sequence)에 존재하지 않는 필드를 쿼리합니다.
Managed Documents	PRB1667232	기본 인스턴스 관계 기록의 "수정 승인" 쿼리는 "sysapproval_approver" 테이블의 유효한 필드가 아닌 "테이블" 필드를 사용합니다.
메모리: 힙 공간	PRB1673604	'GlideUxComponentDefProvider.java' 구성요소로 인한 메모리 소모
Microsoft 조정	PRB1671385	MarkInstallsAfterAssignmentForCluster는 ReconciliationConstants.BATCHSIZE보다 큰 자격에 대한 설치만 표시하며, 이로 인해 일부 설치가 라이선스가 부여되지 않습니다
MID Server	PRB1708634	수정 스크립트/비즈니스 규칙에 따라 체크섬 값이 추가된 후 인스턴스/앱 업그레이드 시 MID 서버 스크립트 파일을 건너뛵니다.
MID Server	PRB1671317	MID 서버가 자체적으로 검색을 실행하는 경우 사용자의 자격 증명을 로컬 연결에 사용할 수 없습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
MID Server	PRB1674231	GetMidInfo의 플러딩으로 인한 세마포 고갈은 인스턴스 성능에 영향을 미칩니다.
MID Server	PRB1682726	'에이전트' 필드에 있는 MID Server 이름의 대/소문자가 입력과 정확히 같지 않으면 ECC 큐 입력이 '처리 중' 또는 '처리됨'으로 표시되지 않습니다.
MID Server	PRB1702682	MID 서버 Windows MSI 설치 프로그램 실패 인스턴스와 사용자가 WS-Security에 대해 설정된 경우 연결 테스트
MID Server	PRB1678911	MID Server 스레드는 SNMPProviderImpl의 extendShortPassword 함수로 인해 무한 루프에서 멈출 수 있습니다.
MID Server	PRB1700537	기본 인스턴스의 보안 파일 전송 프로토콜 (SFTP)에서 '파일 목록 가져오기'가 실패하고 '작업을 만들 수 없습니다...' 오류가 발생합니다.
MID Server	PRB1705773	삭제, 다시 시작, 시작 또는 중지할 때 vCenter Event Collector가 중단됨
MID Server	PRB1707308	MID Server 설치 관리자 .msi 파일에서 Internet Explorer의 프록시 설정으로 인해 인스턴스에 연결할 수 없다는 오류가 발생합니다.
MID Server	PRB1713816	'쿼리 창 다시 설정' 명령은 쿼리 창을 변경하지 않습니다.
MID Server	PRB1629502	MID 시작 시퀀스 스레드에서 예외가 발생하지만 MID 서버 시작이 중지되지 않으며 에이전트 로그 대신 래퍼 로그에 기록합니다.
MID Server	PRB1670586	'모든 MID 로그 가져오기' 비즈니스 규칙 오류로 인해 MID 서버가 저장 로그 전송을 여러 번 시도함
MID Server	PRB1672698	잠시 후 MID 서비스 상태가 start_pending 시작됩니다

문제 범주	문제	간단한 설명
MID Server	PRB1675589	MID Server 속성 변경 내용이 모든 MID Server에 브로드캐스트되지 않음
MID Server	PRB1695543	MID 파일 클리너가 꺼져 있어도 로그는 여전히 정보를 기록합니다
MID Server	PRB1696516	MID Server는 .tmp 파일이 파일 시스템에 표시되기 전에 ECCSender 폴더에 .xml하도록 이름을 바꾸려고 시도할 수 있으며, 실패할 경우 다시 시도할 수 없습니다
MID Server	PRB1698599	ECC 큐의 출력 기록이 "처리됨"으로 업데이트되지 않았습니다.
MID Server	PRB1700534	시작 오류 메시지에는 중복 sys_ids 포함되어야 합니다.
MID Server	PRB1702502	인스턴스가 너무 느려서 업그레이드 중에 MID Server 기록을 '다운'으로 표시할 수 없는 경우 MID 업그레이드가 실패합니다
MID Server	PRB1706762	'ECC 큐 - 프로세스 구성 파일' 비즈니스 규칙을 실행하는 동안 label_entry 테이블에 대한 쿼리는 세마포어를 소진할 수 있습니다.
MID Server	PRB1711976	부하 분산된 MID 클러스터로 구성된 검색은 새 비즈니스 규칙 '다른 MID에 대한 기록 생성 제한'으로 인해 실패합니다.
MID Server	PRB1712052	"접근자가 있는 마스터에 대한 계정 추가"에서 임시 자격 증명을 작성하지 못함
MID Server	PRB1712191	ECC 큐 메시지가 '처리 중'으로 설정되어 있지 않으므로 메시지가 선택되어 다시 실행됩니다.
Mobile Platform	PRB1687416	작업 항목 스크립트 편집기가 작동하지 않습니다.
Mobile Platform	PRB1696904	계층적 테이블에 'sys_sg_class_name' 필드가 없으면 오프라인 캐시가 에이전트 모바일에서 예상대로 작동하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Mobile Platform	PRB1636326	모바일 오프라인 페이로드에는 사용자가 최상위 화면에서 볼 수 없는 화면의 추가 메타데이터/데이터가 포함됩니다.
Mobile Platform	PRB1666119	sys_sg_ui_parameter field_name 열이 40자를 초과하는 열 이름을 포함할 만큼 크지 않습니다.
Mobile Platform	PRB1678361	RecordsManager를 통해 모바일 앱에서 기록 카운트를 가져오는 코드입니다. java:getRowCount()이 최적이지 아니며 성능 문제를 일으킵니다.
Mobile Platform	PRB1682866	목록 화면에서 돌아갈 때 상세 정보 화면에서 기능 조건을 자동으로 새로 고칠 수 없습니다.
Mobile Platform	PRB1711983	'모바일 색상 기본' UX 스타일은 전역 범위에서 생성되므로 편집할 수 있습니다.
Mobile Platform	PRB1717693	"미할당 인스턴트" 목록 애플릿이 에이전트 모바일 앱에서 로드되지 않습니다.
Mobile Platform	PRB1629288	오프라인과 온라인의 목록 화면에서 항목 정렬이 일관되지 않습니다.
Mobile Platform	PRB1711719	에이전트 모바일 앱에서 "저장된 뷰" 목록은 처음 20개 기록만 로드합니다.
다중 공급자 SSO(Single Sign-On)	PRB1689720	Vancouver로 업그레이드하는 동안 복수 SSO 설치가 일시적으로 종료되고 비활성화됩니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1688513	sys_gauge 위젯이 다크 모드 테마와 완전히 호환되지 않습니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1683427	필드는 스키마 맵 아래에서 서로 겹칩니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1673275	Next Experience가 활성 상태일 때 프로세스 플로우 포맷터가 잘립니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1684209	일부 사용자가 목록 뷰에서 예기치 않은 콘텐츠를 가져옴

문제 범주	문제	간단한 설명
Next Experience UI16 테마	PRB1624304	시간대 선택은 다크 모드에서 표시되지 않습니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1666025	로그인 페이지의 프랑스어 텍스트는 카드 바깥쪽에 표시됩니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1670272	Next Experience에서 사용자가 어두운 테마를 선택하면 대시보드에서 시계 구성요소를 볼 수 없습니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1680171	"목록 보고서"의 "그룹화 기준" 목록이 표시되지 않아 스크롤바가 영구 표시됩니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1723262	사용자가 Google Chrome v121.0.6167.8을 사용하여 양식의 텍스트를 강조 표시할 수 없습니다.
Next Experience UI16 테마	PRB1649140	여러 Ajax 호출로 인해 페이지 타이밍 UI에 10n 차이 및 성능 문제가 있습니다
Next Experience UI16 테마	PRB1688276	사용자는 Next Experience에서 렌더링되는 UI16 페이지에 대해 WCAG 2.1 AA 호환 테마를 선택할 수 없습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1670549	고정된 메뉴 성능이 느림
Next Experience Unified Navigation	PRB1702118	com.glide.polaris.admin.configuration의 디렉토리 구조가 올바르지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1683691	도메인 선택기가 제대로 표시되지 않음
Next Experience Unified Navigation	PRB1703111	사용자가 Concourse 선택기를 끈 경우 "유틸리티 오버플로우" 메뉴가 탐색되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1673090	가장 실패 메시지가 유용한 설명을 제공하지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1687188	영어를 선택한 경우에도 Safari에서 메뉴가 히브리어로 표시됨

문제 범주	문제	간단한 설명
Next Experience Unified Navigation	PRB1669358	브라우저 창이 최대화될 때 UI의 크기가 제대로 조정되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1670838	HR Agent Workspace에서 모듈 편집을 클릭하면 기록을 찾을 수 없다고 표시함
Next Experience Unified Navigation	PRB1675452	Next Experience를 활성화하고 사용자가 즐겨찾기를 편집하면 즐겨찾기의 순서와 중첩이 예기치 않게 다시 정렬됩니다
Next Experience Unified Navigation	PRB1682476	다음 UI 경험이 켜지면 Utah에서 ID "센터 프로필" 링크가 끊어집니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1683469	Next Experience를 활성화하면 관련 목록의 열과 행을 탐색하는 탭 키가 마지막 열로 이동하거나 마지막 열에 포커스를 두지 않습니다
Next Experience Unified Navigation	PRB1685438	Next Experience에서 키워드를 필터링한 후 "모든 결과"를 확장할 수 없음
Next Experience Unified Navigation	PRB1687216	Utah의 Next Experience에서 '다른 사용자로 전환' 기능의 응답시간이 증가합니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1672489	glide.product.name 값이 탐색 헤더에서 홈페이지 제목의 초기 로드에서 반영되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1674875	glide.ui.can_search 속성 값에 대문자가 있으면 권한 있는 사용자에게 "전역" 검색 입력이 표시되지 않을 수 있습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1676045	탐색 헤더 목록 메뉴와 메뉴 항목이 화면 판독기에 의해 정확하게 지시되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1679939	Next Experience 헤더의 메뉴 항목이 부실해질 수 있으며 새로 고침 작업이 필요할 수 있습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1683894	인터넷 연결이 끊기면 '연결 복원됨' 메시지가 나타납니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Next Experience Unified Navigation	PRB1686540	가장을 위한 바로 가기 키
Next Experience Unified Navigation	PRB1687318	시작 페이지에 대해 '지금 있는 페이지 사용'에 전체 작업 영역 URL이 포함되지 않음
Next Experience Unified Navigation	PRB1690263	Next Experience에서 "알림" 기본 설정 내의 푸시 알림을 전환할 수 있습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1693152	부트스트랩 탐색 알약에 포커스 표시기가 없습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1694100	대시보드 탭을 전환하면 브라우저 탭의 표시가 대시보드 이름에서 '통합 탐색 앱 ServiceNow'
Next Experience Unified Navigation	PRB1694566	리퍼러가 'navigator.do'인 사용자 지정 URL이 문제를 일으킴
Next Experience Unified Navigation	PRB1697117	Next Experience의 UI 너비는 시스템 메시지의 단어를 잘라냅니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1704769	Next Experience를 사용하는 경우 관리자가 아닌 사용자를 가장하면서 관리자 사용자를 가장할 수 없습니다
Next Experience Unified Navigation	PRB1706986	키보드의 초점이 아바타의 메뉴 버튼에서 두 번 이동합니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1707839	더티 양식에는 하이픈이 있는 경우 이름이 완전히 표시되지 않는 팝업 경고가 있습니다
Next Experience Unified Navigation	PRB1729720	URL 매개변수 sysparm_notification로 인해 시스템이 알림 기본 설정 페이지가 있는 새 탭을 엽니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1716406	다중 선택 또는 교차 테이블 패킷 필터가 예상대로 작동하지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1715288	Next Experience가 켜져 있을 때 Windows 컴퓨터에서 고대비 모드를 켜면 확인란이 제대로 표시되지 않음

문제 범주	문제	간단한 설명
Next Experience Unified Navigation	PRB1690199	사용자가 사용자 기본 설정의 범주에서 "i" 정보 아이콘 위로 마우스를 가져가면 정보가 표시되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1605772	포함된 도움말 콘텐츠 번호/표시기가 페이지에 랜딩 후 표시되지 않습니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1671320	OpenFrame 창은 고정된 메뉴 위로 드래그할 수 있어야 합니다.
Next Experience Unified Navigation	PRB1708696	고정 및 고정 해제 시 크기를 조정할 때 상황에 맞는 메뉴의 위치가 잘못 지정됨
NLU 서비스 - Glide	PRB1712500	ML 예측 서버에서 피어 예외에 의해 연결이 재설정된 경우 재시도 간 지연을 늘립니다.
NLU 워크벤치	PRB1693001	선택할 수 있는 옵션으로 하나의 NLU 모델 (주제 설정 모델)만 있으며 나머지는 모두 "분류되지 않음"입니다.
정규화 데이터 서비스	PRB1657385	CMDB 제조업체 정규화 및 도메인 분리 문제가 있습니다.
정규화 데이터 서비스	PRB1697805	com.glide.data_services_canonicalization.client 플러그인 및 관련 수정 스크립트 add_hash_to_core_company.xml 업그레이드하는 데 시간이 오래 걸립니다(약 17분)
정규화 데이터 서비스	PRB1714526	'정식 회사 만들기' 비즈니스 규칙의 기본 로깅은 디버깅할 때를 제외하고는 과도하고 조각화되어 유용하지 않습니다.
알림 기본 설정	PRB1694894	관리자 수준 권한이 없는 사용자는 새 장치를 추가할 수 없습니다.
알림 기본 설정	PRB1689661	"고급 알림" 기본 설정의 "일정" 필드에 정렬되지 않은 데이터가 있습니다.
알림 기본 설정	PRB1690794	"알림 기본 설정"에서 "새 SMS 채널 만들기"는 비활성화된 서비스 제공자를 표시합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
알림 기본 설정	PRB1704100	'알림 기본 설정' 위젯(notify_pref)에서 사용자는 개별 알림에 대해 SMS 채널을 켜거나 끄는 옵션을 찾을 수 없습니다.
알림 기본 설정	PRB1718633	알림 범주를 선택할 때 스크롤 막대가 누락되어 알림에 대한 차세대 기본 설정 UI가 알림 5개로 제한됩니다.
알림 기본 설정	PRB1718627	일정을 선택하지 않으면 고급 필터가 채워지지 않습니다
알림	PRB1688800	"활성 전화 회의 정리"는 비동기로 수행해야 합니다.
알림	PRB1715306	플로우 작업에 대한 입력이 문자열 형식인지 확인
Now 코드 편집기	PRB1626711	프로세서 스크립트 편집기가 ScriptedProcessor 전역을 자동 완성하지 않음
Now 코드 편집기	PRB1631011	스크립트 편집기에서 코드 서식 지정 후 잘못된 닫는 괄호를 강조 표시합니다.
Now 코드 편집기	PRB1684216	UI Builder 클라이언트 스크립트에서 커서가 비정상적으로 움직입니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1703860	Vancouver로 업그레이드한 후 확인란이 흐리게 표시되고 '인시던트' 또는 기타 양식에 명확하게 표시되지 않습니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1671275	양식에 경보가 있는 경우 포커스가 검색에서 벗어납니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1682133	채팅 메뉴 내의 VA 토크 호버 효과는 Utah에서 더 이상 사용할 수 없습니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1682953	테마 작성기는 즐겨찾기 편집에서 현재 선택한 항목의 텍스트를 읽을 수 없게 만드는 CSS를 생성합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1691645	대괄호 안의 문자열에 공백이 있으면 프로필 아바타의 이니셜이 제대로 채워지지 않는 것입니다
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1717509	화면 판독기는 Vendor Management Workspace 양식에 대한 자세한 정보를 읽지 않습니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1718359	호출 시 화면 판독기에서 도구 설명 정보를 읽지 않습니다.
Now Experience 구성요소 라이브러리	PRB1688868	TypeAheadMulti 구성 요소의 입력이 오버플로되고 있습니다.
Now Platform 보안	PRB1586923	테이블 API는 여러 열이 있는 큰 테이블에서 ACL 성능이 저하됩니다.
Now Platform 보안	PRB1578304	syscache_sys_certificate 캐시의 과도한 플러시
Now 사용자 경험	PRB1688494	홈페이지 메뉴의 "기본 설정" 옵션에서의 언어 번역이 제대로 작동하지 않습니다.
Now 사용자 경험	PRB1672107	화면 판독기(NVDA)는 대화 상자가 열린 후 대화 상자의 이름을 알리지 않습니다
Now 사용자 경험	PRB1683668	Next Experience 헤더에 의해 로드된 유틸리티 UI에서 탐색이 작동하지 않습니다.
On-Call Scheduling	PRB1702806	'당직 간격 및 상충' 보고서가 보고서의 일부 할당 그룹 관리자에게 전송되지 않습니다.
On-Call Scheduling	PRB1677343	Utah로 업그레이드한 후 당직표 상충 보고서가 작동을 멈춥니다.
On-Call Scheduling	PRB1689939	On-Call Scheduling 모듈에서는 에스컬레이션 정책에 새 단계를 추가할 수 없습니다.
On-Call Scheduling	PRB1692713	'Assign by Acknowledgment per Rota' 워크플로우가 오류와 함께 실패합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
On-Call Scheduling	PRB1698256	당직 달력은 에스컬레이션 계획의 일환으로 휴가 중인 직원을 표시합니다
On-Call Scheduling	PRB1710430	그룹에 추가 시간이 제공되면 당직 방문 페이지가 중단됩니다
오케스트레이션	PRB1667547	JDBC 자격 증명에 대한 테스트 자격 증명 UI 작업은 테스트 자격 증명 실패의 원인을 기록하지 않습니다
암호 재설정	PRB1709661	사용자 언어가 프랑스어인 경우 비밀번호 변경 양식이 표시되지 않습니다 (사용자 언어가 영어 또는 스페인어인 경우 표시됨).
암호 재설정	PRB1669917	시스템 이벤트 'sys_user.insert' 및 'sys_user.delete'에 대한 통풍구 설명은 오해의 소지가 있습니다.
암호 재설정	PRB1683051	일부 사용자의 암호 재설정 응용 프로그램은 등록 시 사용자가 선택한 것과 다른 질문을 표시합니다
암호 재설정	PRB1685517	암호 규칙 검사 시각화가 작동하지 않음
암호 재설정	PRB1710481	암호 재설정 버튼은 언어가 프랑스어인 경우 회색으로 표시되지만 영어로 설정된 경우에는 작동합니다.
암호 재설정	PRB1714465	암호 재설정은 '암호 정책'이 꺼져 있는 경우 Windows 앱에서 작동하지 않습니다.
암호 재설정	PRB1686397	암호 재설정 시, '암호 변경' 페이지의 필드가 화면 판독기에서 필요한 대로 읽히지 않음
Performance Analytics	PRB1665235	마이그레이션된 대시보드에서 X축의 정렬이 잘못됨
Performance Analytics	PRB1688646	Platform Analytics 작업 공간에서 비관리자의 경우 작업 테이블을 시각화를 위한 데이터 소스로 사용할 수 없습니다

문제 범주	문제	간단한 설명
Performance Analytics	PRB1684177	Performance Analytics 대시보드 위젯의 값이 열 아래에 제대로 정렬되지 않습니다.
Performance Analytics	PRB1681667	'위젯 범주'가 대시보드 뷰에서 번역되지 않음
Performance Analytics	PRB1685606	Next Experience가 활성화된 위젯 크기가 작은 경우에도 다이얼 및 속도계의 레이블이 큼니다.
Performance Analytics	PRB1685951	"Metric.Channel 편향" 스크립트에 sp_log에 대한 케이스가 없으며 오류가 발생합니다.
Performance Analytics	PRB1670330	대시보드의 보고서 제목을 마우스로 가리키면 이동
Performance Analytics	PRB1674873	기록 삭제 후 필터에 잘못된 수의 선택한 값이 표시됨
Performance Analytics	PRB1677470	sys_quota가 트랜잭션 요청을 종료하지 않기 때문에 보고서 보기가 10분 이내에 로드되지 않습니다.
Performance Analytics	PRB1678961	대시보드 데이터 구성의 '빈 값을 하나로 표시' 옵션이 작동하지 않음
Performance Analytics	PRB1681921	'기간' 선택기는 월별 빈도 표시기에 모든 월의 현재 월을 표시합니다.
Performance Analytics	PRB1687988	요청을 실행할 때 예외가 표시됩니다: '알 수 없는 시간대 ID: EAT. 알 수 없는 시간대 ID'
Performance Analytics	PRB1692342	대시보드 이름이 중복되면 탭에서 번역 문제가 발생할 수 있습니다.
Performance Analytics	PRB1697943	Next Experience를 켜면 pa_diagnostic 테이블의 모든 실행 UI 작업이 예상대로 작동하지 않고 페이지가 중단됩니다
Performance Analytics	PRB1705451	비전역 도메인에서 요소를 가져오기 위해 필터를 사용하여 전역 도메인에서 세부 항목을 추가하려고 할 때 전역 도메인에서 수식 표시기를 생성하면 오류가 발생합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Performance Analytics	PRB1716316	사용자가 동일한 대시보드에 두 개의 텍스트 위젯을 추가하면 서로 다른 표시기에서 생성된 경우에도 둘 다 동일한 표시기 이름을 표시합니다.
Performance Analytics	PRB1679715	분석 센터에서 사용자는 KPI를 책갈피로 지정할 수 없습니다.
퍼포먼스 분석 API	PRB1692290	UIB의 데이터 시각화 구성요소는 언어마다 다르게 작동합니다.
Performance Analytics 대시보드	PRB1615708	헤더 표시가 비활성화된 경우 대시보드에 데이터가 없는 위젯에 대해서는 헤더가 렌더링되지 않습니다.
Performance Analytics 대시보드	PRB1680436	Utah로 업그레이드한 후 대시보드 탭이 잘못 렌더링됨
Performance Analytics 대시보드	PRB1679738	사용자는 Utah의 Next Experience 테마에서 위젯 아이콘을 볼 수 없습니다.
Performance Analytics 대시보드	PRB1680300	Next Experience가 활성화되어 있는데 위젯이 로드되지 않으면 오류 메시지가 명확하게 표시되지 않습니다
Performance Analytics 대시보드	PRB1688858	FSM(현장 서비스 관리) 성능 분석 대시보드가 작업 공간의 디스패처에 대해 로드되지 않습니다.
Performance Analytics 대시보드	PRB1691853	퍼포먼스 분석의 피벗 히트맵 위젯이 대시보드에 로드되지 않고 사용자의 UX 스타일에 NullPointerException(NPE)이 발생함
Performance Analytics 대시보드	PRB1702417	플랫폼 분석 작업 공간의 "대시보드 통신 채널"에 대한 정보 메시지 로깅이 과도하게 있습니다.
Performance Analytics 위젯	PRB1684180	세부 항목 라인 위젯 날짜는 번역되지 않습니다.
Performance Analytics 위젯	PRB1677783	브라우저의 시간대(사용 중인 컴퓨터의 시스템 시간대)는 YTD 날짜 범위를 선택할

문제 범주	문제	간단한 설명
		때 첫 번째 날짜 레이블의 가시성에 영향을 줍니다.
성과 대시보드	PRB1687740	다크 모드 테마를 사용할 때 기본 인스턴스 성능 대시보드에서 위젯 텍스트를 읽을 수 없습니다.
성과 대시보드	PRB1703658	느린 패턴의 시계열 그래프에 잘못된 데이터가 표시되거나 데이터가 없습니다.
플랫폼 라이선싱	PRB1693403	GlideEntitlement.entitlementExists 및 GlideEntitlement.has LicenseEntitlementForApp에 대한 로깅이 감소했습니다.
포털 앱 셀	PRB1694619	사용자의 첫 번째 로그인 시에 ShoppingHub의 메뉴가 표시되지 않습니다
포털 앱 셀	PRB1678326	상황별 측면 창은 기본적으로 위험 작업 공간에서 확장되지만 위험 포털에는 표시되지 않습니다
포털 앱 셀	PRB1718428	헤더 섹션의 반복 요소를 건너뛸 수 있는 "메인 콘텐츠로 건너뛰기" 링크가 애플리케이션에 제공되지 않습니다.
Predictive Intelligence	PRB1686877	ml_cluster_sol_update의 큰 테이블 처리는 ClusteringService 클래스의 런타임을 증가시킵니다
Predictive Intelligence	PRB1579574	Glide는 트레이너가 솔루션의 상태를 업데이트할 때 NullPointerException을 발생시킵니다.
Predictive Intelligence	PRB1615019	입력 필드 중 하나가 출력 필드와 같으면 교육이 실패합니다.
Predictive Intelligence	PRB1686525	기본 인스턴스 클라이언트 스크립트 "예측 케이스 값"에서 닷워킹을 지원하지 않으므로 예측 인텔리전스가 케이스 양식에서 예측할 수 없습니다.
Predictive Intelligence	PRB1688335	유사성 솔루션에서 정확한 일치에 대해 예상보다 낮은 신뢰 점수를 반환합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Predictive Intelligence	PRB1694556	예측 서비스를 호출할 때 '인적 자원의 아웃바운드 http에 대한 잘못된 액세스: 코어. 비동기 비즈니스 규칙을 사용하여 아웃바운드 HTTP 요청 수행
Predictive Intelligence	PRB1694969	table_name ml_update_set가 있는 고아 sys_attachment 기록을 삭제해야 합니다.
Predictive Intelligence	PRB1702892	Predictive Intelligence는 특정 트레이너를 사용할 때 '케이스 값 예측' 스크립트에서 지원하는 케이스 양식에서 예측할 수 없습니다.
Predictive Intelligence Workbench	PRB1692201	'PIWBMigrator' 스크립트 포함이 모든 사용 사례 템플릿을 고려하지 않습니다.
Problem Management	PRB1687268	알려진 오류 지식베이스에 존재하지 않는 데이터 정책이 표시됩니다.
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1699994	도메인 분리에서 CI 바인딩이 예상대로 작동하지 않습니다.
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1677912	도메인으로 구분된 작업에서 PAD 확인에 실패함
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1685532	이전 Sys ID를 참조하면 프로세스 중복이 중단됩니다.
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1697879	업그레이드된 프로세스는 활성화할 수 없습니다.
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1674927	sys_pd_license_trigger 테이블은 트리거 테이블 선택을 제어하는 데 사용되고 있습니다.
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1705201	템플릿 팝업 모달을 생성할 때 '트랜잭션 취소됨' 예외 오류가 표시됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1689339	Process Automation Designer 트랜잭션이 프로세스의 범위를 사용하지 않습니다.
Process Automation Designer(패밀리 채널)	PRB1686055	취소된 프로세스는 Playbook/ 활동 컨텍스트에서 활동을 취소된 것으로 표시하지 않습니다
프로세스 마이닝	PRB1683761	프로젝트 요약을 표시하기 위해 많은 양의 데이터가 로드되어 "프로세스 프로젝트"를 로드하지 못했습니다.
프로세스 마이닝	PRB1685992	업그레이드 후 모든 프로젝트가 잠깁니다.
프로세스 마이닝	PRB1691980	반복 히스토그램의 마지막 Bin을 적용하면 잘못된 검증이 트리거됩니다.
Procurement	PRB1700597	반품 팝업에 결함이 있는 확인란이 있습니다.
Procurement	PRB1673041	낮은 수준의 권한을 가진 사용자는 SC TASK/RITM 양식을 저장하거나 업데이트할 수 없습니다.
Procurement	PRB1686574	재고 규칙 임계치에 도달했지만 구매 주문서가 생성되지 않음
Procurement	PRB1713678	SAMPVirtualAgentCatalogUtil 스크립트 포함은 cmdb_ci_computer 테이블에서 큰 테이블 처리를 트리거합니다.
Project Management	PRB1704962	costPlan UI에서 뒤로 버튼을 클릭하면 UI16으로 다시 변경됩니다.
Project Management	PRB1685357	재무 탭을 열 때 오류 발생
Project Management	PRB1667201	프로젝트에 이해 관계자를 생성할 때 포트폴리오 필드가 dmn_stakeholder_register.do 양식에 자동으로 채워지지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Project Management	PRB1668343	기존 프로젝트에서 포트폴리오 또는 프로그램을 변경하면 시스템을 업데이트하는데 몇 분이 걸리거나 시간이 초과됩니다
Project Management	PRB1675997	새 프로젝트 작업 공간에 새 작업을 추가할 수 없음
Project Management	PRB1679473	클래식 프로젝트 작업 공간에서 새 조건 'OR' 쿼리를 사용하면 검색 중에 일치하지 않는 결과가 필터링되지 않습니다.
Project Management	PRB1680910	새 프로젝트 작업 공간에서 프로젝트 작업 옆에 있는 + 및 화살표 버튼이 일관되게 작동하지 않습니다.
Project Management	PRB1672190	프로젝트 템플릿이 적용될 때 프로젝트 작업에서 시간 제약 조건 "가능한 한 빨리 시작"에 대한 제약 조건 날짜가 비어 있지 않습니다.
Project Management	PRB1675005	비용 계획이 프로젝트 통화로 "총 실제 비용" 값을 잘못 계산함
Project Management	PRB1675243	rate_model_line 테이블에는 번호가 같은 요금 라인이 여러 개 있습니다
Project Management	PRB1676485	포트폴리오 대상 부동 소수점/반올림 문제
Project Management	PRB1684220	사용자가 프로젝트 작업에 대한 할당 그룹을 선택하려고 하면 'null을 객체로 변환할 수 없습니다.' 메시지가 표시됩니다.
Project Management	PRB1684620	WIP 작업의 계획된 기간을 업데이트하면 '프로젝트 작업 기간이 속성에 정의된 최대 기간을 초과합니다. 잘못된 업데이트입니다.'
Project Management	PRB1684974	작업 공간을 통해 프로젝트를 생성하면 복수 통화 필드 '계획된 비용(프로젝트 통화)' 및 '확인/할당된 비용(프로젝트 통화)' 필드가 0으로 설정됩니다
Project Management	PRB1685487	FTE로 계산할 때 계획된 시간 반올림 문제가 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Project Management	PRB1692931	'일정 이외 날짜 허용' 플래그가 true로 설정되면 프로젝트 작업이 1일 기간으로 되돌아갑니다.
Project Management	PRB1693329	프로그램 작업의 상태가 '완료 종결'에서 '오픈/진행 중'으로 이동되면 '실제 날짜' 및 '상태' 필드의 값이 변경됩니다.
Project Management	PRB1703501	Microsoft Project에서 IT Business Management로의 '키 마일스톤' 맵이 작동하지 않습니다.
Project Management	PRB1706936	Vancouver 업그레이드 후 자동 맞춤을 사용할 때 Gantt 차트 타임라인의 표시에 문제가 있습니다.
프로젝트 포트폴리오 관리	PRB1689836	선행 작업 또는 후속 작업이 직접 제거되면 잘못된 관계를 계획 수립 콘솔에서 생성할 수 있습니다.
관련 목록	PRB1653682	작업 공간의 단순 목록에 대한 관련 목록 조건에서 구문 오류가 발생합니다.
관련 목록	PRB1710266	관련 목록의 필터에 'OR' 또는 'AND'를 추가하면 전체 화면이 이동합니다.
Release Management	PRB1689647	"실제 작업 시작 값 설정" 비즈니스 규칙에 오류: "객체가 정의되지 않았습니다."
원격 프로세스 동기화	PRB1650969	원격 시스템에서 첨부 파일 요청 작업은 콘텐츠 유형 요청 헤더를 전송하지 않습니다.
원격 프로세스 동기화	PRB1688982	CaptureDefinitionSet은 도메인 사용자가 채우는 경우 0개의 레코드가 있을 수 있으므로 캡처된 레코드가 없습니다.
원격 프로세스 동기화	PRB1686465	프로세스 동기화는 기록에 대한 비대화형 변경 내용을 무시하지 않습니다.
원격 테이블	PRB1684901	Javascript 호출은 원격 테이블에서 작동하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
보고서 디자이너	PRB1646266	키보드 포커스가 설명 편집 필드 뒤의 URL 주소 필드로 이동합니다.
보고서 디자이너	PRB1696150	'집계' 필드가 삭제된 후 단일 점수 보고서를 다시 로드하면 보고서가 제대로 로드되지 않습니다.
Reporting	PRB1648051	다단계 피벗 보고서는 잘못된 필드 값을 저장합니다.
Reporting	PRB1683499	스크립트 포함 DeCustomizeRVAUtil에는 사용자가 주소를 지정할 수 없는 패키지 호출이 포함되어 있습니다.
Reporting	PRB1579304	동일한 테이블을 참조하는 두 개의 참조 필드에서 'OR' 연산자를 사용하여 보고서에 관련 목록 조건을 사용할 때 필드를 닷워킹하면 결과가 생성되지 않고 로그에 '고유하지 않은 테이블/별칭' 오류가 생성됩니다.
Reporting	PRB1683552	Utah에 있는 피벗 보고서의 함수 필드에 데이터가 채워지지 않음
Reporting	PRB1686047	sc_cat_item의 목록 보고서가 기본 인스턴스 비즈니스 규칙 '관리자 홈페이지에 대한 항목 숨기기'에서 작동하지 않습니다.
Reporting	PRB1688575	다단계 피벗 보고서에서 '선택' 유형의 닷워킹 행과 열은 선택 대신 레이블별로 사전순으로 정렬됩니다.
Reporting	PRB1665383	세부 항목 요소가 있는 대시보드가 로드되지 않음
Reporting	PRB1682044	목록 익스포트를 보낼 때 이메일 제목 언어와 관련된 문제
Reporting	PRB1687358	URL에 "sysparm_filter_only=예" 매개변수가 포함되어 있는 경우 그룹 기준 값을 변경할 때 보고서가 렌더링되지 않습니다.
Reporting	PRB1692687	다단계 피벗 보고서의 확장 및 축소 화살표가 확인란으로 표시됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Reporting	PRB1694805	"휴가" 달력에 데이터가 정확하게 표시되지 않습니다.
Reporting	PRB1703703	막대/원형/시계열 보고서 쿼리는 'group by' 또는 'stack by'가 변경될 때 읽기 전용 복제본으로 이동하지 않습니다.
Reporting	PRB1705310	사용자는 가로 스크롤 막대를 찾기 위해 보고서의 끝으로 스크롤해야 합니다.
Reporting	PRB1706800	조건 작성기 버전 2에는 '테이블 이름' 필드에 대한 '비어 있음' 연산자가 없어 선택 필드로 일관되지 않게 렌더링됩니다.
Resource Management	PRB1689856	glide.sys.time_format - hh:mm:ss로 인해 12월에 "향후"의 마지막 주에 대한 자원 가용성이 8시간 부족해집니다.
Resource Management	PRB1693272	할당 후 운영 자원 계획이 업데이트되면 자원 할당 일일 기록 '이름'이 '정의되지 않음'으로 설정됩니다.
Resource Management	PRB1701162	할당 워크벤치에서 사용자 교체 작업을 수행하면 빈 자원 그룹이 있는 자원 계획이 생성됩니다.
Resource Management	PRB1708156	자원 할당 워크벤치의 자원 검색기에서 역할을 선택하면 자원 그룹 목록에 "일치하는 항목을 찾을 수 없음"이 표시됩니다.
제한된 호출자 접근 (RCA)	PRB1684008	제한된 호출자 접근(RCA)은 '관련 목록 (관계)'의 스크립트 호출을 소스로 인식하지 않습니다.
롤백 및 복구	PRB1543140	ATF 테스트는 로그인한 사용자의 도메인이 도메인 선택기의 선택 항목과 일치하지 않으면 레코드를 롤백하지 않습니다.
예약된 작업	PRB1662397	'데이터 관리 업데이트' 작업이 null 필드를 지우거나 설정하지 않음
SCIM 제공자	PRB1699455	ACL이 일부 사용자 기록을 차단하는 경우 'SCIM(System for Cross-domain

문제 범주	문제	간단한 설명
		Identity Management) 사용자 목록' API는 totalResult를 '0'으로 반환합니다.
스크립트 작업	PRB1686355	선택적 체인이 포함된 스크립트를 저장할 수 없음
검색 관리	PRB1496054	VoiceOver 사용자는 상위 요소의 상태를 볼 수 없습니다
검색 관리	PRB1644986	전역 검색에서 제공하는 결과 섹션의 일부 문장은 하드 코딩되어 있습니다
검색 소스	PRB1658829	"텍스트 인덱스 작성" 비즈니스 규칙이 원치 않는 업데이트를 작성하고 있습니다.
보조 데이터베이스 관리	PRB1642197	Tablechunkcopier는 중단되거나 취소된 경우 트리거 및 TMP 테이블을 남깁니다.
비밀 관리	PRB1618071	Password2 데이터 마이그레이션 작업은 워크플로우와 연결된 변수 입력>Password2 유형)을 암호화하거나 암호 해독하려고 시도합니다.
Seismic 프레임워크	PRB1634186	목록 뷰에 많은 양의 데이터를 로드하면 오류가 발생함
Seismic 프레임워크	PRB1702323	실패한 페이로드를 다시 실행해도 페이로드가 이미 압축되었는지 확인하지 않습니다.
Seismic 프레임워크	PRB1719128	Sn-http-request shouldStringify는 파일 형식을 고려하지 않습니다.
서버 측 스크립트	PRB1684040	스크립트 편집기가 사용자의 포커스에 있는 모든 테이블과 열에 대한 완성을 로드하려고 할 때 UI를 중단합니다.
서버 측 스크립트	PRB1692959	Number.prototype.toLocaleString은 첫 번째 인수를 기본으로 처리하므로 실패합니다.
서버 측 스크립트	PRB1715580	GlideRecord API가 부적절하게 정수 addOrCondition() 값을 10진수로 전달함

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Catalog	PRB1663971	'첫 번째 항목 선택 안 함' 변수가 ON으로 설정되면 작업 공간 뷰에서 다른 필드와 상호작용할 때 채워집니다.
Service Catalog	PRB1682907	주문 가이드의 로드 시 자동 채우기가 작동하지 않습니다.
Service Catalog	PRB1692587	외부 역할이 있는 사용자는 서비스 카탈로그에서 '변수 자동 채우기' 기능을 사용할 수 없습니다.
Service Catalog	PRB1682822	목록 수집기 변수에 서식 문제가 있습니다.
Service Catalog	PRB1685838	요청 항목의 워크플로우 스테이지가 번역되지 않음
Service Catalog	PRB1675661	'시스템'에 의해 업데이트가 수행될 때 기본 인스턴스 논리에 따라 정의되지 않음이 반환됩니다. - RequestNotificationUtilSNC
Service Catalog	PRB1692024	컨텍스트 검색 위젯이 포털의 기록 생성자 양식에 필터 구성을 적용하지 않습니다.
Service Catalog	PRB1702615	포털에서 스테이지 렌더러 유형이 "워크플로우 기반"인 워크플로우가 "스테이지"의 예상 레이블을 표시하지 않습니다.
Service Catalog	PRB1708103	삽입 및 유지 기능은 기본 인스턴스 비즈니스 규칙인 '같은 이름의 변수 확인'을 무시합니다.
Service Catalog	PRB1672187	canView 검사는 Criteria Diagnostics 도구와 Service Portal 간에 다르게 작동하여 사용자 기준 캐시를 오염시킵니다.
Service Catalog	PRB1673180	주문 가이드에서 참조 필드가 채워지면 선택 상자 조회 참조 한정자가 작동하지 않습니다.
Service Catalog	PRB1677977	어두운 테마를 활성화하면 일부 카탈로그 항목 옆에 있는 기호가 표시되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Catalog	PRB1681272	item_option_new_set 테이블 이름 필드의 표시 값 변경은 슬러시 버킷에 반영되지 않습니다.
Service Catalog	PRB1685310	Service Catalog에서 번역된 텍스트 참조 필드의 경우 참조 팝업 목록에 기록이 표시되지 않습니다
Service Catalog	PRB1686787	"getSelected"를 사용할 때 GlideChoiceListGenerator/WorkflowIcons가 예상대로 작동하지 않음
Service Catalog	PRB1687562	항목을 초안으로 저장하면 예외가 발생합니다.
Service Catalog	PRB1689608	카탈로그 작성기에서 이메일 확인과 함께 질문의 텍스트 확인을 삽입하면 손상됨
Service Catalog	PRB1694982	특정 날짜 형식으로 인해 UI 정책 문제가 발생함
Service Catalog	PRB1696102	Employee Center에서 기록 생성자 제출 후 사용자는 '이 범주를 볼 수 있는 권한이 없습니다'라는 메시지가 표시되는 페이지로 리디렉션됩니다.
Service Catalog	PRB1698760	검색 기록은 기본 기록과 관련이 없습니다.
Service Catalog	PRB1700057	마스킹된 유형 변수가 있는 복수 행 변수 세트에서 비관리자 사용자를 사용하는 경우 "추가/업데이트" 항목이 암호화되지 않습니다.
Service Catalog	PRB1702204	주문 가이드에서 요청자나 snc_internal 역할만 있는 사용자는 요청을 제출하기 전에 마스킹된 필드의 "표시/숨기기" 옵션을 볼 수 없습니다.
Service Catalog	PRB1707481	기록 생성자가 주문 가이드를 통해 제출되고 사용자가 카트에 추가 버튼을 사용하여 한 번에 3-4개의 요청을 제기하는 경우 정의되지 않은 기록이 만들어집니다

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Catalog	PRB1709552	범주의 사진/그림은 "플랫폼" 뷰에서 크기가 조정되지 않습니다.
Service Catalog	PRB1721032	변수 세트의 버전이 캡처됩니다.
Service Catalog	PRB1716003	첨부 파일 변수 속성은 카탈로그 마법사에서 평가되지 않습니다
Service Catalog	PRB1712462	'카탈로그 작성기에서 편집' UI 작업을 끄는 기능이 있어야 합니다.
서비스 카탈로그 작성기	PRB1679746	시스템 속성 glide.sc.builder.preview_portal_id 유타에서 더 이상 작동하지 않습니다.
서비스 카탈로그 작성기	PRB1701062	변수 세트의 경우 변수 "순서" 필드의 "정렬" 옵션이 적용되지 않습니다.
서비스 카탈로그 작성기	PRB1678939	CB의 주제가 포함된 카탈로그 항목에 대해 생성된 업데이트 세트는 대상 인스턴스에 두 개의 카탈로그 항목을 생성합니다.
서비스 카탈로그 작성기	PRB1716672	카탈로그 작성기에서 서비스 이행 단계에서 예기치 않은 동작 발생
서비스 카탈로그 작성기	PRB1716203	템플릿을 사용하여 카탈로그 작성기에서 만든 카탈로그 항목을 편집하면 '업데이트한 사람'이 시스템으로 표시되어 흐름이 끊어집니다.
Service Catalog 포털 위젯	PRB1609965	CSM 포털의 케이스 작업 목록 뷰에 있는 상위 케이스 필드가 양식 뷰에 표시되더라도 비어 있습니다.
Service Catalog 포털 위젯	PRB1689212	카탈로그 항목에서 aria-live='assertive'의 잘못된 사용
Service Catalog 포털 위젯	PRB1698618	"내 요청" 페이지의 필터에 잘못된 ARIA 레이블이 있습니다.
Service Catalog 포털 위젯	PRB1699802	catalog_channel_analytics 테이블의 기본 인스턴스 "보관 및 삭제" 규칙은 사용자에게 읽기 전용입니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Catalog 변수	PRB1690213	카탈로그 항목의 여러 목록 수집기 변수에 성능 문제가 있습니다.
Service Level Management	PRB1665958	일부 SLA 디버그 로그는 노드 전용 로깅이 요청될 때 syslog 테이블에 나타납니다
Service Level Management	PRB1690062	계약 서비스 수준 계약은 사용자가 케이스를 만들 때 적용되지 않습니다
Service Mapping	PRB1685333	체크포인트 리퍼가 메모리의 체크포인트를 업데이트하지 않아 오류 로그 메시지가 발생합니다.
Service Mapping	PRB1689002	맵 데이터 호출 전에 ServiceTreeData가 트리거되어 맵 로드 시간이 지연됩니다.
Service Mapping	PRB1700067	Service Mapping에 시스템 로그 오류인 'java.lang.ArithmeticException'이 있습니다.
Service Mapping	PRB1710174	이력 맵에서 측면 패널의 경고 카드에 있는 "마지막 이벤트 시간"이 UTC 시간대에 잘못 표시됩니다.
Service Mapping	PRB1720679	검토를 위해 애플리케이션 서비스를 승인하거나 보낼 때 Null 포인터 예외 발생
CMDB 그룹을 통한 서비스 매핑	PRB1673576	태그 기반 서비스 매핑은 애플리케이션 서비스에서 필드 값을 제거합니다.
서비스 모델 기반	PRB1674356	"케이스 뷰어" 역할이 "직접 기고자" 역할과 결합된 사용자는 모든 케이스에 대한 쓰기 권한을 얻을 수 있습니다.
Service Portal	PRB1700754	Vancouver로 업그레이드한 후 포털 검색의 "카탈로그" 섹션에 검색 결과가 나타나지 않습니다.
Service Portal	PRB1675479	표준 티켓 헤더에서 전역 애플리케이션 및 범위 지정 애플리케이션 테이블이 동시에 사용될 때 정보 필드가 캐시됩니다.
Service Portal	PRB1681748	검색 창 결과는 분류 주제 페이지에 표시되지 않습니다

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Portal	PRB1668690	모바일 브라우저에서 값이 제거되면 목록 수집기 변수에 대한 도구 설명이 고착됩니다.
Service Portal	PRB1688387	표준 티켓 대화 위젯에서 댓글 필드의 도구 설명은 입력되는 실제 텍스트와 겹칩니다
Service Portal	PRB1701214	HTML 콘텐츠를 삭제하는 다른 방법이 있어야 합니다.
Service Portal	PRB1634130	NVDA 스크린 리더가 포털의 읽기 전용 체크박스과 이메일 입력란을 읽지 않습니다.
Service Portal	PRB1642090	내 작업, 내 요청, 내 즐겨찾기, 사용자 프로필 및 둘러보기 통제에 대해 "메뉴 항목"이 정의되었으므로 역할이 잘못되었습니다.
Service Portal	PRB1686445	Employee Center 배너 메시지에 잘못된 마크업이 있어 화면 판독기가 사용자에게 잘못된 정보를 제공합니다.
Service Portal	PRB1686541	새 카탈로그는 시스템 속성 (com.glideapp.home .deprecate_homepages: true)을 사용하여 인스턴스에 홈페이지로 작성되고 사용자에게 보고됩니다.
Service Portal	PRB1693137	정규 표현식은 플랫폼에서는 작동하지만 서비스 포털에서는 작동하지 않습니다.
Service Portal	PRB1704296	밴쿠버에서 Now Agent 참조 필드가 작동하지 않습니다.
Service Portal	PRB1575599	인증 없이 서비스 포털 사용자에게 첨부 파일 링크가 열리고 '요청한 테이블에 대해 지원되지 않는 양식 뷰'가 표시됩니다.
Service Portal	PRB1631668	미국 지역 사용자의 경우 분석이 기본적으로 활성화되어 있더라도 사용자의 user_preference 값은 false입니다
Service Portal	PRB1634151	인스턴스의 연결이 끊어질 때 오류 메시지가 사용자가 선택한 언어로 표시되지 않음

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Portal	PRB1659476	포털 RITM '티켓 대화' 위젯에 대한 오프라인 댓글이 온라인 상태가 된 후 스팸이 발송되고 추가 첨부 파일이 게시됨
Service Portal	PRB1668078	iOS에서 자동 완성 검색 위젯이 커서 유형 이동을 따르지 않음
Service Portal	PRB1671258	포털 자동 완성에서 최근에 본 AI 검색 결과 팝오버 아래의 "카탈로그 항목"에 번역 태그가 지정되지 않음
Service Portal	PRB1672706	레이블 변수의 도움말 텍스트에 있는 긴 URL은 그 아래에 확인란 변수가 있는 경우 컨테이너 외부에 표시됩니다
Service Portal	PRB1680137	'승인' 위젯의 글리프 아이콘은 서비스 포털의 다른 기본 인스턴스 위젯보다 글리프와 텍스트 사이에 더 많은 공간이 있습니다.
Service Portal	PRB1681495	빠른 링크에서 항목을 삭제할 때 중복된 항목 이름이 관찰됨
Service Portal	PRB1684222	도구 설명 및 제목 힌트는 서비스 포털의 정보를 두 배로 늘립니다.
Service Portal	PRB1685730	CSM 및 CSP 고객 등록 경보는 입력 시 화면 판독기에서 읽지 않습니다.
Service Portal	PRB1687526	서비스 포털에서는 첨부 파일이 삭제되지 않은 경우에도 '첨부 파일 삭제됨'이라는 추가 설명이 추가됩니다.
Service Portal	PRB1688313	라디오 버튼 그룹이 기본 선택 항목 없이 '필수'로 설정된 경우 화면 판독기는 불필요한 추가 단어인 '필수, 필수 필드'를 읽습니다.
Service Portal	PRB1688537	표시할 범주가 더 없는데도 '서비스 카탈로그 범주' 위젯에 범주 더 보기 버튼이 표시됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Portal	PRB1690107	g_form.addErrorMessage()이(가) 서비스 포털의 링크에 '%20'을(를) 추가하고 있습니다.
Service Portal	PRB1692325	브랜드 편집기의 로고 패딩이 작동하지 않습니다.
Service Portal	PRB1692714	아이디어 포털에서 작업 생성 UI 작업을 클릭하면 '사이트 다시 로드' 팝업이 나타납니다.
Service Portal	PRB1694098	내부 href 링크가 있는 지식베이스 문서를 열 때 위젯으로 인해 루프가 발생할 수 있습니다.
Service Portal	PRB1697460	"sp-editable" 필드 내의 "날짜" 필드가 올바르게 저장되지 않습니다.
Service Portal	PRB1697893	'import_template_preview' UI 페이지의 기본 인스턴스에 컴파일 오류가 있습니다.
Service Portal	PRB1698123	서비스 포털에서 변수 유형 "요청 대상"에 대한 도구 설명의 표시 스타일이 다른 도구 설명 또는 플랫폼의 표시 스타일과 일치하지 않습니다.
Service Portal	PRB1698352	서비스 포털에서 NVDA는 유효하지 않은 첨부 파일을 선택한 후에도 불필요한 성공 메시지를 알립니다.
Service Portal	PRB1699201	'공지' 패널에서 ARIA 레이블은 연결된 역할이 없는 요소에 사용됩니다
Service Portal	PRB1700933	서비스 포털에서 ID 속성 값은 ARIA에 사용되며 레이블은 고유하지 않습니다
Service Portal	PRB1704204	사용자가 포털의 모바일 브라우저에서 참조 필드 또는 참조 변수를 클릭할 수 없습니다.
Service Portal	PRB1708431	변수 유형이 "목록 수집기"인 서비스 카탈로그 항목은 aria-hidden=true로 작성되어 화면 판독기의 양식 컨트롤 탐색에서 양식 요소를 숨깁니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Portal	PRB1717316	첨부 파일 팝업이 모달에서 텍스트를 숨깁니다
Service Portal	PRB1715883	접근성 켜기 단추는 Windows 고대비 모드에서 표시되지 않습니다.
Service Portal	PRB1719087	카탈로그 항목 주석이 특정 길이일 때 확장되지 않음
Service Portal	PRB1717783	Vancouver에서는 카탈로그 UI 정책 작업이 필수 변수를 포함할 때 컨테이너 레이블을 숨기지 않습니다
Service Portal	PRB1611478	Service Portal에서 범위가 지정된 앱에서 플러시 메시지를 사용하는 성공 메시지를 숨길 수 있어야 합니다.
서비스 포털 공지	PRB1690377	공지사항에 축소된 기능이 있는 경우 스크린 리더는 사용자가 공지사항을 확장하지 않으면 축소된 섹션을 읽지 않습니다
Service Portal 코어 위젯	PRB1480852	테이블 API ACL이 ESS 사용자(역할 없음)가 체크아웃 중에 다른 사용자를 선택하지 못하도록 차단하고 있습니다.
Service Portfolio Management	PRB1673235	중단이 8시간 이상 변환되지 않습니다.
Service Portfolio Management	PRB1676997	구독자에 대한 Utah_Available 관련 목록이 카탈로그 항목 및 기록 생성자에서 작동하지 않습니다.
Service Portfolio Management	PRB1672501	영향을 받는 서비스 및 영향을 받는 CI를 포함하도록 변경되어 SLAResultCalculator를 실행하는 데 예상보다 시간이 오래 걸립니다.
Service Portfolio Management	PRB1681057	비즈니스 규칙 '포트폴리오 분류 적용 - 서비스'가 재정의됩니다.
Service Portfolio Management	PRB1688927	테이블 스키마의 잘못된 구성이 다음에 대해 관찰됩니다sc_cat_item_service

문제 범주	문제	간단한 설명
Service Portfolio Management	PRB1713565	Vancouver 업그레이드는 16+ 시간 동안 실행됩니다.
Service Portfolio Management	PRB1717785	시스템에서 생성한 항목에서 <code>sys_documentation</code> 테이블의 "위임자" 레이블에 대한 힌트 내의 "관리"라는 단어의 철자가 틀린 오류가 있습니다.
세션 활동 시간 제한	PRB1676222	SSO 사용자의 경우 시스템 속성 설정이 모달을 사용하지 않도록 설정되어 있어도 세션 만료 모달이 나타납니다.
세션 관리	PRB1650883	세션이 삭제되더라도 게스트 세션은 무효화되지 않습니다.
세션 관리	PRB1704076	XML 통계는 세션과 관련된 통계를 검색하는 동안 '다른 스레드가 소유한 GlideSession 사용 시도' 오류를 발생시킬 수 있습니다.
세션 관리	PRB1656096	확장 세션 UX 모델은 절대 세션 시간 제한을 처리해야 합니다.
사이드바 (제품군 릴리스)	PRB1719256	큐를 사용할 수 없는 경우에도 Sidebar 알림 이벤트 프로세스 작업을 사용하지 않도록 설정해야 합니다.
사이드바 (제품군 릴리스)	PRB1719893	Vancouver로 업그레이드한 후 워크스페이스 'Sidebar 토론' 채팅에서 채팅 텍스트 입력 창의 크기가 더 작아집니다.
소프트웨어 자산 분석	PRB1714466	소프트웨어 자산 분석의 "현재까지 실제 절감액" 위젯에 "0"이 표시됩니다.
소프트웨어 자산 핵심 회사	PRB1661205	게시자 테이블에서 핵심 회사를 다시 매핑해도 이전 데이터는 삭제되지 않습니다.
소프트웨어 자산 데이터 импорт	PRB1698571	MLS импорт 계약이 "승인 대기 중" 하위 상태에서 멈춤
소프트웨어 자산 데이터 импорт	PRB1666767	언어를 변경할 때 열 레이블이 번역되어 '템플릿 импорт 사용자 지정으로 인해 하나 이상의 필드가 유효하지 않음' 오류와 함께 MLS импорт 실패가 발생합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
소프트웨어 자산 관리	PRB1665316	이전 수정은 사용자 업그레이드를 위한 samp_sw_usage에 시스템 필드를 생성하지 않습니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1707143	TypeError: '정의되지 않은 상태에서 null 속성을 읽을 수 없음'과 함께 조정이 실패합니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1663147	다른 모델이 올바르게 표준화되었더라도 사용할 수 없거나 일치하지 않는 콘텐츠에 대해 'SAM - 머신 러닝을 사용하여 검색 모델 표준화' 작업이 실패합니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1695600	Utah로 업그레이드한 후 할당된 월간 구독 위젯에 데이터 표시가 중지됨
소프트웨어 자산 관리	PRB1606658	CPU 코어 수가 누락된 경우 RN 0으로 생성된 구매 권한
소프트웨어 자산 관리	PRB1629115	소프트웨어 자산 연결 작업 실패
소프트웨어 자산 관리	PRB1630930	구매 주문서 수령을 제출할 때 정의되지 않은('이름'을 읽음) 속성을 읽을 수 없으며 license_metric 비어 있습니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1643083	SAM 워크플레이스의 라이선스 사용량 페이지에서 "제거 후보"가 느림
소프트웨어 자산 관리	PRB1645452	소프트웨어 자산 작업 공간에서 "총 실제 비용 절감 YTD" 및 "누적 실제 절약 비용"은 "완료 종결" 상태가 아닌 재생 기록을 사용하여 계산됩니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1671061	samp_recon_task_queue 31개 이상의 게시자 또는 한 게시자 아래 31개 이상의 제품을 처리할 수 없으므로 Recon이 중단됩니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1677313	갱신 달력 표시 통화 문제가 있습니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1680186	SamsProductCalculator 스크립트 포함의 checkProductResultForELA() 메서드는

문제 범주	문제	간단한 설명
		라이선스가 없는 구독 및 CAL을 확인해야 합니다
소프트웨어 자산 관리	PRB1684206	뉴스에 중단 게시 비즈니스 규칙이 최신 버전 문서를 업데이트하는 올바른 논리가 포함되어 있지 않습니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1685634	'예'와 '1'의 잘못된 문자열 비교로 인해 소프트웨어 자산 관리(SAM) 라이선스 문제가 발생합니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1711044	제외된 CI에 대한 설치를 조정하면 '소프트웨어 설치' 테이블에 많은 업데이트가 발생합니다.
소프트웨어 자산 관리	PRB1695877	Software Asset Management(SAM) 갱신 달력의 날짜 형식이 시스템 속성을 따르지 않습니다.
IBM용 Software Asset Management 게시자 팩	PRB1689887	Subcap 및 Fullcap 사용량이 0인 ILMT 피크 사용량 테이블이 라이선스가 없는 것으로 잘못 표시됨
IBM용 Software Asset Management 게시자 팩	PRB1686975	IBM에 대한 조정 작업을 완료하는 데 예기치 않게 시간이 오래 걸림
IBM용 Software Asset Management 게시자 팩	PRB1693238	IRE(Identification and Reconciliation Engine)가 켜지지 않은 경우 IBM License Metric Tool(ILMT) 컴퓨터 ID V1 변환 맵에 문제가 있습니다
Microsoft용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩	PRB1546052	SCCM을 통해 검색된 SQL Server 설치하위 구성요소로 정규화됩니다.
Microsoft용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩	PRB1677556	RUB는 SamPerCore의 경우 Microsoft라이선스계산기 SD의 잘못된 할당에 대해 생성되지 않습니다.
Microsoft용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩	PRB1718039	경우에 따라 M365에 대한 최적화 케이스에 대해 재생 후보가 생성되지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Oracle용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩	PRB1688398	검색에서 중복 소프트웨어 설치를 만듭니다.
소프트웨어 자산 관리 작업 공간	PRB1670537	클래식 UI 작업에 대한 동적 경로 매핑이 손상되었습니다.
소프트웨어 자산 조정	PRB1691268	Utah에서 sn_sam_saas만 있고 sn_sam_saas_int하지 않은 사용자는 조정 실패를 겪습니다
소프트웨어 자산 조정	PRB1678931	"자원 값"에 대한 링크가 samp 역할 사용자 (sam_user, sam_admin)에게 표시되지 않습니다.
소프트웨어 자산 조정	PRB1685719	구독 제품군에 대한 할당이 허용되지 않습니다.
소프트웨어 자산 가치 작성기	PRB1696428	"SAM - 값 작성기 사용량 업데이트" 예약된 작업이 실패합니다.
소프트웨어 검색	PRB1696961	sam_admin 역할을 가진 사용자는 cmdb_sam_sw_name_mapping 테이블에 접근할 수 없지만 액세스할 수 있습니다.
소프트웨어 권리	PRB1691949	Utah로 업그레이드하면 게시자 파트 번호 (PPN)가 지워집니다
소프트웨어 권리	PRB1697382	특정 SAP 제품에 대한 잘못된 오류 메시지와 함께 권리 импорт 프로세스가 실패합니다
소프트웨어 라이선스 준수 검사기	PRB1691507	SAM(Software Asset Management) SKU(Enterprise Stock Keeping Unit) SKU는 SAM 자원이 아닌 Cloud Insights 자원에만 90일 평균을 적용해야 합니다
소프트웨어 모델	PRB1691110	'검색 모델-소프트웨어 모델' 작업에서 예기치 않은 양의 메모리가 사용됩니다.
소스 통제 엔진	PRB1697505	소스 통제에서 업데이트 이름이 대문자로 끝나는 _NULL 테이블에 대한 변경 내용을 스테싱하면 테이블이 삭제될 수 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
소스 통제 엔진	PRB1686456	스튜디오에서 게시가 추가 커밋을 추가하고 있습니다.
소스 통제 엔진	PRB1719936	잘못된 XML 예외를 유발하는 소스 통제에서 기록을 커밋하면 Git 리포지토리에서 일부 파일이 삭제될 수 있습니다.
Dev Studio용 소스 통제 메뉴	PRB1670579	변경 내용을 커밋할 때 sys_app 기록에 대한 변경 내용을 "커밋된 것과 비교" 작업에 사용할 수 없습니다.
상태 흐름	PRB1719719	"상태" 플로우의 선택 목록에서 비활성 선택 항목을 필터링해야 합니다.
설문 조사 디자이너	PRB1676186	설문 조사 범주 및 설문 조사 질문의 이미지는 공개 설문 조사에서 표시되지 않습니다.
Survey Management	PRB1674929	모바일 설문 조사 작업 단추가 번역되지 않음
Survey Management	PRB1686824	평가 종결 버튼은 모달을 종결하지 않습니다.
Survey Management	PRB1691423	설문 조사가 트리거되고 설문 조사 기간에서 기한이 계산될 때 1일 빠른 것으로 표시되는 경우가 있습니다
Survey Management	PRB1694486	"내 설문 조사"에서는 위젯의 제목이 번역되지 않습니다.
Survey Management	PRB1700918	ServiceNow의 'assessment_take2' 평가에 글꼴 문제가 있습니다.
시스템 보관	PRB1659842	항목이 보관 규칙에 언급되지 않은 경우에도 관련 기록이 보관됩니다.
시스템 보관	PRB1675436	UI 작업의 새로 만들기 단추가 보관된 테이블에 잘못된 항목을 만듭니다.
시스템 보관	PRB1696957	보관 중인 구성 항목(CI)이 1,000개 이상인 경우 기본 설정에서 '연결 시 실행 실패' 오류가 발생합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
시스템 보관	PRB1656458	documentID의 상위 항목을 다시 지정하면 업데이트 문이 생성되어 노드가 중단되었습니다.
시스템 보관	PRB1673704	이전 보관 규칙이 삭제되어 sys_archive_log '보관' 열이 null이기 때문에 다시 만든 보관 규칙 다시 보관이 작동하지 않습니다.
시스템 보관	PRB1685503	보관된 기록을 재개하지 못하더라도 "sys_archive_log"의 "재개됨" 값은 여전히 채워져 있습니다.
시스템 익스포트 세트	PRB1714764	CWS의 목록에서 결과를 내보내려고 할 때 '내보내기 실패' 오류 메시지가 표시됨
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1660382	테이블 열을 다시 작성하면 테이블에 삽입 트리거가 남습니다.
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1686144	sn_customerservice_task.account 필드에 잘못된 기본 인스턴스 기본값이 있습니다.
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1655722	Tokyo 업그레이드 후 처음으로 "지금 실행"을 사용하는 경우 LDAP 예약된 임포트의 "업데이트됨" 날짜가 오늘로 업데이트됩니다.
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1677246	sys_trigger 테이블은 sys_audit 테이블에서 집중적으로 감사됩니다.
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1678160	보고서 sys_id와 위젯 sys_id이 비어 있는 report_stats 기록을 삭제하면 위젯 sys_id가 비어 있는 report_stats_executions 기록이 모두 삭제됩니다.
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1691219	glide_list 필드를 정규화하려면 추가 지원 인덱스가 필요합니다.
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1664726	Postgres에서 사용자 클론의 업그레이드 속도가 느려짐
테이블 관리 및 데이터 관리	PRB1673961	TPP 테이블의 함수 필드로 인해 불필요한 테이블 변경이 발생합니다.
테이블 클리너	PRB1687480	"반복 삭제"에 시간 제한을 추가해야 합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
테이블 클리너	PRB1685661	"예상 삭제 횟수"를 효율적으로 계산해야 합니다.
테이블 및 열 데이터 디렉터리	PRB1660108	"모든 메타데이터" 관계는 잘못된 필드 sys_app.sys_scope를 참조합니다.
기술 포트폴리오 관리	PRB1695174	Technology Portfolio Management의 '기술 수명주기' 페이지에서 하드웨어 모델 수명주기에 대한 도구 설명 텍스트에 '소프트웨어 제품 수명주기'라고 대신 표시됩니다
영역 계획 수립	PRB1712357	Field Service Management가 설치되지 않은 경우 sm_task에는 예외가 있습니다
Test Management 2.0	PRB1686827	테스트 계획 기록의 상위 필드를 업데이트할 때 오류 발생: "데이터베이스에서 키 "PRIMARY"에 대한 고유 키 위반이 감지되었습니다.
Test Management 2.0	PRB1666409	테스트 실행 할당을 다른 테스트 실행 도구 모음에 포함하도록 업데이트할 때 완료율이 업데이트되지 않음
Test Management 2.0	PRB1691967	테스트 도구 모음에서 중복 만들기를 클릭하면 '대기' 대화 상자가 계속 로드됩니다.
시간 구성	PRB1667042	워크업 위치 구성에 멕시코에 대해 잘못된 시간대가 나열됨
타임시트 정책	PRB1678047	화면 판독기는 카드 콘텐츠를 읽지 않습니다.
트랜잭션 로그	PRB1678729	localhost 로그 트랜잭션 ID가 binlogs 트랜잭션 ID와 일치하지 않습니다.
변환기 API	PRB1631420	'@'로 시작하는 JSON 키에 대한 지원 필요
UI 작업	PRB1674407	데이터베이스 뷰에 대한 전역 UI 작업이 '사용자에게 현재 기록을 생성할 수 있는 권한이 없기 때문에 UI 작업을 실행할 수 없음'과 함께 실패합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
UI 작업	PRB1683917	사용자가 내 당직 기본 설정에서 "신규" 알림 장치를 추가할 수 없으며 "작업이 승인되지 않음"이라는 오류 메시지가 표시됩니다.
UI 작업	PRB1691935	UI 작업에 action_name 없으므로 사용자는 확장 테이블의 시각적 작업 보드에 추가 양식 컨텍스트 UI 작업을 재정의할 수 없습니다
UI 작업	PRB1696247	Project Portfolio Management (PPM)에서 사용자가 언어를 포르투갈어로 변경하면 '프로젝트 복사' 옵션이 나타나지 않습니다
UI 작업	PRB1703194	기본 인스턴스의 문제 양식에서 완료 및 해결 UI 작업에 'atleast' 오타가 있는 경우
UI Builder	PRB1600620	Vol_ 관련 목록에 대한 선언적 작업이 여러 번 트리거됩니다.
UI Builder	PRB1703613	UI Builder 페이지 스크립트에서 사용자가 스크립트 이름을 입력하면 커서가 뒤로 이동합니다
UI Builder	PRB1706160	UI 빌더에서 페이지 컬렉션을 편집할 때 저장 버튼이 활성화되지 않고 변경 내용이 손실됩니다
UI Builder	PRB1706377	UI 빌더의 "목록" 뷰에서 iFrame을 사용할 때 "다운로드/익스포트"가 작동하지 않습니다.
UI Builder	PRB1708139	UI 빌더의 "경험" 목록에서 검색된 행 수가 일치하지 않습니다.
UI Builder	PRB1716090	데이터 브로커는 다른 모든 요청을 차단하는 반복적인 exec 요청을 수행합니다
UI Builder	PRB1719347	서비스 운영 작업 공간의 상황별 사이드바는 Vancouver 릴리스의 UI 빌더에서 읽기 전용입니다.
UI Builder	PRB1690284	중복된 구성요소가 있는 스크립트를 업데이트하면 스크립트가 중복된 모든 구성요소에 적용됩니다

문제 범주	문제	간단한 설명
UI Builder	PRB1698858	데이터 소스를 설정한 후 데이터 바인딩이 작동하지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1685124	활동 스트림 @Mention 이메일이 작동하지 않는 작업 공간
UI 필드 관리	PRB1638856	날짜 필드가 다른 워크플레이스에 일관성 없이 저장됨
UI 필드 관리	PRB1690942	모든 작업 공간의 HTML 필드에 있는 텍스트 색상 버튼이 Firefox 브라우저에서 예상대로 작동하지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1601722	새로운 항목 '처리 테이블 업로드 오류: <table_name>'에 의해 setAbortAction BR이 트리거될 때 기본 인스턴스 에이전트 작업 공간에 표시되는 오류 메시지
UI 필드 관리	PRB1602931	양식 주석은 작업 공간에서 번역되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1661619	작업 공간에서는 결과가 로드될 때 참조 필드 목록이 뷰포인트 내에서 렌더링되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1684030	사용자 역할 필드가 추가되고 인스턴스에 정의된 역할이 많으면 UI16 양식이 느리게 로드됩니다.
UI 필드 관리	PRB1692568	'Time worked' 필드 값은 여러 번 재설정 후 처음 초(1-10)에서 두 배로 계산되어 총 타이머 값이 왜곡됩니다.
UI 필드 관리	PRB1616895	첨부 파일의 이름을 변경할 때 30자를 초과하는 이름은 표시되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1641441	백엔드에서 추가된 공간은 양식의 HTML 필드에서 잘립니다.
UI 필드 관리	PRB1675489	HTML 필드에 데이터를 붙여넣을 때 '서식 제거' 옵션은 굵게 및 기울임꼴 서식을 제거하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
UI 필드 관리	PRB1687372	showFieldMsg()는 최대 길이가 >255인 필드의 작업 공간에 표시되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1691109	Agent Workspace에서 onChange 클라이언트 스크립트로 업데이트하면 '전화 번호 E164' 필드가 전화 번호를 여러 번 앞뒤로 전환합니다.
UI 필드 관리	PRB1695361	국가 필드(선택 목록)에는 일부 cmn_location 기록에 대한 선택 레이블과 다른 기록에 대한 값 레이블이 표시됩니다.
UI 필드 관리	PRB1699921	도구 설명 텍스트가 목록 필드의 선택 항목에 표시되지 않음
UI 필드 관리	PRB1705654	"파일 첨부 파일" 필드의 경우 첨부 파일을 삭제한 후에도 XML에 "삭제된 첨부 파일" sys_id 계속 존재합니다.
UI 필드 관리	PRB1713932	Tokyo에서 Vancouver로 업그레이드한 후 CSM 작업 공간에서 "True/False" 변수에 대한 도움말 텍스트가 누락됨
UI 필드 관리	PRB1606345	UIB 페이지의 Glide 양식 데이터 자원이 대상 테이블 케이스를 6회 이상 호출합니다.
UI 필드 관리	PRB1622783	악센트 부호가 있는 문자로 시작하는 필드는 표시/숨기기 필터의 "필드 선택"에서 목록 끝에 정렬됩니다.
UI 필드 관리	PRB1662424	기한 도구 설명에 잘못된 기간이 표시되었습니다.
UI 필드 관리	PRB1673930	작업 메모(저널) 입력 필드가 지워지면 양식 #SET_VALUE 이벤트가 디스패치되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1677903	범위가 지정된 클라이언트 스크립트가 양식에 없고 다른 범위에 있는 필드에 대해 작업을 수행하는 경우 교차 범위 오류
UI 필드 관리	PRB1683678	테이블에 업로드된 작은 .mp3 파일을 재생할 수 없습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
UI 필드 관리	PRB1684609	미니 달력 시간 선택기는 값 변경 시 이벤트 페이로드에서 잘못된 날짜-시간을 보냅니다.
UI 필드 관리	PRB1689417	읽기 전용 필드의 최대 길이가 '40'에서 '256'으로 변경되면 구성 스타일이 적용되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1689555	하드웨어 모델의 '비용' 필드는 자동으로 비용의 1,000배를 곱합니다.
UI 필드 관리	PRB1692947	Utah에서 동적으로 업데이트된 목록 선택 항목은 다른 곳에서 업데이트된 경우 작업 공간 양식에 빈 필드를 표시합니다
UI 필드 관리	PRB1697161	glide.phone_number_e164.display_national이 'form'으로 설정된 경우 e164 전화 번호가 사용자 참조 미리 보기 팝업에 로컬 형식으로 표시되지 않습니다.
UI 필드 관리	PRB1701432	Next Experience에서 높이가 잘못되어 'Wiki' 필드 아래의 '저널 입력' 필드가 양식에서 잘못 렌더링됩니다.
UI 필드 관리	PRB1705003	기록을 저장하고 연 후 필드 닷워크 목록에서 선택한 값이 제대로 표시되지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1704777	인시던트 내에서 업데이트 상태가 발생할 때마다 포커스가 Openframe CTI로 리디렉션됩니다.
UI 양식 관리	PRB1667482	양식 뷰에 정의된 추가 필드가 있는 경우 Service Operation 작업 공간에서의 인시던트 생성이 중단됩니다.
UI 양식 관리	PRB1674623	기본 인스턴스 첨부 파일 API ACL을 active=true로 변경한 후 HTML 필드의 버튼이 작동하지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1684196	활동 스트림의 저널 항목에 있는 다음 줄 또는 줄 바꿈이 인쇄용 보기에 표시되지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1707023	부울 필드와 주석이 같은 행에 있을 때 양식의 레이아웃이 잘못 정렬됩니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
UI 양식 관리	PRB1668252	작업 공간 양식에서 양식 주석에 대한 추가 표시/적게 표시 링크가 나타납니다.
UI 양식 관리	PRB1675073	Next Experience UI에서 Utah 인스턴스의 어두운 테마에서 카탈로그 항목에 대한 양식 주석을 읽기 어려움
UI 양식 관리	PRB1678904	Playbook의 양식이 업데이트될 때 FX 통화 필드가 비어 있으면 "JSONObject['originalValue'] not found" 오류가 발생합니다.
UI 양식 관리	PRB1688247	많은 수의 첨부 파일이 있는 경우 첨부 파일 모달을 화면 밖으로 스크롤할 수 있습니다.
UI 양식 관리	PRB1689239	인쇄용 버전의 활동에서 일부 필드가 비어 있는 것으로 표시됨
UI 양식 관리	PRB1703974	텍스트의 양이 많은 특별 처리 메모로 인해 모달 컨테이너를 넘어서는 오버플로우가 발생합니다.
UI 양식 관리	PRB1708574	sys_flow_data 변수는 Playbook에서 필수 필드로 표시되지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1642880	JAWS 사용자는 키보드를 사용할 때 양식 개인화 필드에서 활성화된 모든 양식 필드에 액세스할 수 없습니다.
UI 양식 관리	PRB1667098	통화 필드는 워크플로우를 통해 설정한 경우 새로 고침 후까지 업데이트를 표시하지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1671612	두 번째 인쇄용 버전 버튼으로 인해 새 변경이 생성됩니다.
UI 양식 관리	PRB1679392	주석의 링크 색이 UI16의 색상 대비 표준을 충족하지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1681021	Agent Workspace에서 양식을 저장한 후 상세 정보 섹션의 너비를 조정할 수 없습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
UI 양식 관리	PRB1681716	양식 섹션 사용자 세션 객체 검사는 빈 객체를 확인해야 합니다.
UI 양식 관리	PRB1684532	검색 조회가 작동하지 않고 필드가 채워지지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1687138	삽입 및 유지 sys_id = 83835712bf3021000ba9dc2ecf073977 기록에 첨부 파일을 저장할 수 없습니다.
UI 양식 관리	PRB1689659	Tokyo에서 Utah로 업그레이드한 후 필드가 양식의 오른쪽에 있는 경우 참조 필드의 미리 보기 팝업 창 너비가 고정되지 않고 작아집니다
UI 양식 관리	PRB1699219	Agent Workspace에서 기록을 열면 콘솔 오류 메시지가 표시됨
UI 양식 관리	PRB1712978	사용자가 영어가 아닌 모드에서 제목에 '<' 또는 '>'를 포함하도록 설정하면 오류로 인해 양식이 열리지 않습니다
UI 양식 관리	PRB1673256	새로 고침 후 '양식 개인화' 모달의 변경 내용이 유지되지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1704641	g_modal.showFrame에는 닫기 버튼이 없어야 합니다.
UI 양식 관리	PRB1688934	tinyURL을 사용할 때 사용자가 양식 보기를 변경할 수 없는 경우가 있습니다
UI 양식 관리	PRB1687938	Configurable Workspace에서는 UI 또는 선언적 작업에서 모달이 열리면 포커스가 HTML 입력에서 전환됩니다.
UI 양식 관리	PRB1640092	섹션 탭의 잘못된 값은 필드로 이동하지 않아 기록이 저장/업데이트되지 않습니다.
UI 양식 관리	PRB1726572	활동 정보는 밴쿠버와 유타에서 인쇄된 문서에서 사용할 수 없습니다

문제 범주	문제	간단한 설명
UI 양식 관리	PRB1723661	QueryStringACLChecker는 메모리 문제를 일으킬 수 있는 정적 GlideRecord 멤버 변수를 사용해서는 안 됩니다.
UI 양식 관리	PRB1688411	양식 섹션 아래에 추가된 변수 편집기는 UI 빌더의 '기록' 페이지 하단에 표시됩니다.
UI 양식 관리	PRB1711433	g_form.clearValue("location");는 빈 문자열의 표시 값을 조회하기 위해 동기식 Ajax 호출을 수행합니다.
UI 정책	PRB1679913	핵심 UI 직접 인시던트 목록 및 양식 (반복 보기)이 track/webux에서 저하됩니다.
UI 정책	PRB1694300	기록이 다른 범위에 있고 편집할 수 없는 경우 UI 정책 '스크립트 실행' 확인란이 false로 잘못 표시됩니다.
UI 정책	PRB1709653	초기 로드 시 '비즈니스 규칙' 양식에 필드가 올바르게 표시되지 않습니다.
통합 필터	PRB1696892	필터 구성 요소가 올바른 기본값을 받지 못합니다.
통합 필터	PRB1710457	대시보드의 필터 구성요소에서 검색할 때 커서가 이동하여 입력한 텍스트를 제거합니다.
범용 요청	PRB1683617	범용 요청 서비스 세트가 없으면 UI 작업 전송 (route_primary_task UI 페이지에서 처리) 모달이 무한 로드를 표시합니다.
업그레이드 센터	PRB1673683	Utah에서는 기록에 대한 하이퍼링크 여기 클릭할 때 하이퍼링크에 대한 '참조자'가 없습니다
업그레이드 센터	PRB1679306	병합 전략이 있는 기록은 업그레이드 계획에 추가되지 않았습니다.
업그레이드 센터	PRB1685471	업그레이드 계획은 사용자의 사용자 지정을 자동으로 되돌립니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
업그레이드 센터	PRB1709957	업그레이드가 성공적으로 완료된 후 동일한 버전으로의 배포 업그레이드가 다시 시도됩니다
업그레이드 센터	PRB1713697	범위가 지정된 앱 스크립트 포함의 '충돌 해결' 옵션을 통해 저장 병합을 시도할 때 오류가 발생합니다: '오류: 줄(X) 열(Y)에서 JavaScript 구문 분석 오류 문제 = let is an ECMAScript 6 기능'
업그레이드 계획	PRB1684065	사용자가 업그레이드 계획 항목에서 애플리케이션을 비활성화할 수 없습니다.
업그레이드 계획	PRB1687485	GlobalAppMover는 한 파일에 문제가 있는 경우 나머지 파일에 대한 이동 프로세스를 중지해서는 안 됩니다
업그레이드 계획	PRB1676022	업그레이드 계획에 오류가 있습니다: '스토어에서 애플리케이션을 찾을 수 없습니다.'
사용량 분석	PRB1685980	인스턴스가 San Diego에서 Utah로 업그레이드될 때 사용자는 NPE (NullPointerException)를 받습니다.
UX 프레임워크	PRB1681205	Utah로 업그레이드 시 사용자가 CSM 작업 공간에서 요청을 제출한 후 상세 정보 보기를 클릭하면 잘못 리디렉션됩니다.
UX 프레임워크	PRB1699981	setRedirectURL이 작업 공간의 UI 작업에서 작동하지 않습니다.
UX 프레임워크	PRB1686885	SSO 사용자에게 대해 '세션 확장' 및 '세션 시간 제한' 팝업이 표시됩니다.
UX 프레임워크	PRB1688273	게시된 댓글/작업 메모는 해당 필드에 유지되며 모달을 다시 열어도 계속 표시됩니다.
UX 프레임워크	PRB1688293	CSM 작업 공간 "상호작용" 페이지에서 선택한 탭과 표시되는 탭 콘텐츠가 일치하지 않습니다.
UX 프레임워크	PRB1712121	표준 기록 페이지에 조건부 인라인 탭과 조건부 확장점 탭이 조합되어 있는 경우

문제 범주	문제	간단한 설명
		인라인 및 확장점의 탭이 없는 기록의 관련 목록은 처음에 로드되지 않습니다
UX 프레임워크	PRB1718386	CSM 작업 공간에서 "사이드바 표시"를 비활성화하면 사이드 패널에서 템플릿 탭이 잘못 정렬됩니다.
UX 프레임워크	PRB1724460	서비스 운영 작업 공간 기록 탭 구성요소에 잘못된 탭 콘텐츠가 간헐적으로 표시됨
UX 프레임워크	PRB1652455	구성 가능한 작업 공간에서는 모달이 이미 닫혀 있는 경우에도 모달로 인해 양식에서 더티 양식 메시지가 발견됩니다
UX 프레임워크	PRB1724469	'nowAppProps' 데이터 없이 화면 macroponent가 생성됩니다.
UX 프레임워크	PRB1550123	페이지의 EVAM(Entity View Action Mapper) 데이터 세트 선언적 작업 이벤트가 여러 번 내보냄
UX 프레임워크	PRB1711203	인스턴스를 Tokyo에서 Utah로 업그레이드하면 '건너뛴 오류'가 발생함
UX 프레임워크	PRB1711801	Vancouver로 업그레이드한 후 역할이 없는 사용자가 로그인하면 홈페이지가 표시되지 않고 시계가 깜박입니다.
UX 프레임워크	PRB1696825	비활성 탭에 대해 스크립팅된 조건 평가가 전송됩니다.
UX 프레임워크	PRB1700547	참조 필드 모달은 계산된 값이 전역 변수인 "응답"을 덮어쓰는 경우 워크플레이스에서 한 번만 열 수 있습니다.
UX 프레임워크	PRB1702064	양식 컨트롤러 이벤트 "기록 데이터 가져오기 성공" 및 "기록 데이터 가져오기 완료"는 양식 필드 데이터에 대한 접근 권한을 부여하지 않습니다.
UX 프레임워크	PRB1703995	"관련 기록" 트리 목록에서 항목을 선택하면 탭이 첫 번째/기본 탭으로 되돌아갑니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
UX-메트릭	PRB1699683	Internet Explorer를 사용할 때 UI16에서 Navframe 및 로그인 리디렉션이 작동하지 않음
Virtual Agent	PRB1711830	Source Sans Pro는 Vanvouver 이상을 실행하는 인스턴스에 대해 로드되지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1686461	역량 노드가 있는 주제 미리 보기는 12시간 후에 작동을 멈춤
Virtual Agent	PRB1707011	가상 에이전트 주제가 시작된 후 스크립팅된 큐 또는 닷워킹 큐 조건이 True가 되면 라이브 에이전트 가용성 확인이 실패합니다.
Virtual Agent	PRB1675739	사용자 입력 구성요소 "날짜 시간"이 일본어 인스턴스에 공백으로 표시됨
Virtual Agent	PRB1667964	"텍스트가 있는 큰 이미지" 유형의 봇 "카드 출력" 응답이 예상대로 작동하지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1679435	웹 클라이언트의 가상 에이전트 필드 유효성 검사가 영어가 아닌 언어에서 작동하지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1682612	생성 AI 수정 스크립트는 모든 속성을 필수로 생성하며, 필수 JSON 객체는 하나의 확장에서 작동하지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1693178	VA 알림이 영어가 아닌 언어로 설정되고 알림에서 호출된 라이브 에이전트 작업이 있는 경우 언어가 영어로 변경됩니다
Virtual Agent	PRB1694070	가상 에이전트는 화면 판독기로 채팅을 시작할 때 상세하고 기능적으로 부정확한 지침을 가지고 있습니다.
Virtual Agent	PRB1696751	부울 제어 응답의 경우 상호 작용 기록은 항상 영어로 되어 있습니다(VA의 경우 DTAC 또는 DT가 활성화되지 않음).
Virtual Agent	PRB1699036	'목표 대기 시간' 메시지가 번역되지 않음

문제 범주	문제	간단한 설명
Virtual Agent	PRB1713410	OptimisticLockException은 PredictAsyncResponseJob의 부실 대화로 인해 발생합니다.
Virtual Agent	PRB1676007	도넛을 클릭하면 "사용자 피드백"이라는 가상 에이전트 대시보드 개요 보고서에 데이터가 표시되지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1677955	대화형 및 실행 불가능한 알림으로 인해 대화형 분석 대시보드에서 부정확한 데이터가 발생함
Virtual Agent	PRB1681650	사용자 지정 어댑터/VA API 아웃바운드 에이전트 메시지에는 에이전트 정보가 있어야 합니다.
Virtual Agent	PRB1683976	요약 역량의 OneExtend 정의 구성에서는 NowLLM을 사용할 수 없습니다.
Virtual Agent	PRB1685762	알림에 Virtual Agent의 잘못된 제목이 표시됨
Virtual Agent	PRB1689584	화면 해상도가 80% 이하로 설정된 경우 포털의 Virtual Agent 팝업 창에 가로 스크롤 막대가 표시됩니다
Virtual Agent	PRB1689841	목록에 표시되는 주제는 위쪽 또는 아래쪽 화살표 키로 탐색할 수 없습니다.
Virtual Agent	PRB1691080	Web Client에서 요청자는 MultiPartOutput 컨트롤에 여러 응답을 보낼 수 있습니다
Virtual Agent	PRB1694967	Utah에서는 가상 에이전트의 브랜딩 값에 선행 공백이 있으면 잘못된 CSS가 됩니다.
Virtual Agent	PRB1696821	가상 에이전트 API의 Dynamic Translation에서는 종결 메시지가 사용자에게 전송되지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1700974	Utah에서는 가상 에이전트의 "채팅 최소화" 아이콘이 "X"에서 "복사" 모양으로 변경되었습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Virtual Agent	PRB1704622	주제 선택기에서 주제를 직접 선택하고 말로 입력하지 않으면 <code>global_dt_enabled_va_conversation</code> 설정되지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1706164	Vancouver에서 가상 에이전트의 동적 변환에 브랜딩 문제가 발생했습니다.
Virtual Agent	PRB1713193	가상 에이전트에 대한 동적 변환이 켜져 있으면 Microsoft Teams 대화에 대한 증명서가 생성되지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1686463	텍스트 출력 컨트롤은 보안 텍스트를 사용할 때 계속 회전합니다.
Virtual Agent	PRB1718858	가상 에이전트 테스트 케이스를 저장하려고 할 때 "내부 서버 오류 - 500"이 발생합니다.
Virtual Agent	PRB1720318	ATF 테스트 단계가 실행될 때 텍스트 링크가 있는 서식 있는 텍스트 메시지를 포함하는 텍스트 응답 노드가 있는 Virtual Agent 주제에서 일치하지 않는 토큰이 생성되어 테스트 단계 실패가 발생합니다.
Virtual Agent	PRB1683006	Amazon Connect IVR 설문 조사 응답은 통화에서 식별된 사용자와 연결되지 않습니다.
Virtual Agent	PRB1651588	파일 업로드 중에 라이브 에이전트 채팅이 종료되면 대화에 오류가 발생합니다.
가상 에이전트 디자이너	PRB1677132	기본 인스턴스 주제인 'IT 티켓 2.0 열기 (템플릿)'가 복제 중일 때 작동하지 않음
가상 에이전트 디자이너	PRB1686690	게시된 복제된 주제는 Tokyo에서 Utah로 업그레이드한 후 초안 상태로 이동합니다
가상 에이전트 디자이너	PRB1687962	"주제 번역 상태" 열에 "아이콘 완료" 문자열이 없습니다.
가상 에이전트 디자이너	PRB1708521	가상 에이전트에 대한 발언이 예상대로 작동하지 않습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
가상 에이전트 웹 클라이언트	PRB1635286	snComponentLoader에서 404 콘솔 오류 발생
가상 에이전트 웹 클라이언트	PRB1703141	사용자가 Enter 키를 누른 상태에서 리치 컨트롤 단추를 선택하면 Web Client는 여러 키를 누른 것으로 등록합니다
가상 에이전트 웹 클라이언트	PRB1688645	Virtual Agent 컨트롤 캐러셀 출력에서 긴 헤더와 설명 텍스트는 '...'로 잘립니다. 도구 설명이 없는 호버 메시지
Visual Task Boards	PRB1633991	레인 필터가 설정되고 레인 필드가 변경되면 VTB를 사용할 수 없게 됩니다.
Visual Task Boards	PRB1632389	언어가 변경되면 Agile 보드 스웜 레인 순서가 변경됩니다.
Visual Task Boards	PRB1646449	Next Experience의 PVTSK에서 뷰를 변경할 때 대화 상자 닫기 오류 발생
Visual Task Boards	PRB1664188	VTB 카드의 활동 스트림에 HTML 형식의 콘텐츠가 표시되지 않음
Visual Task Boards	PRB1679511	시각적 작업 보드에서 카드 보관 아이콘과 날짜가 겹칩니다.
Visual Task Boards	PRB1684632	템플릿에 의해 생성된 새 VTB 카드는 라이브로 표시되지 않습니다.
Visual Task Boards	PRB1695822	VTB(시각적 작업 보드)의 '기한' 필드에서 시간을 수동으로 변경할 때 glide.sys.date_format이 dd-MM-yyyy이면 일 및 월 값이 전환됩니다.
Visual Task Boards	PRB1696776	텍스트가 '<'과 '>' 사이에 있는 경우 VTB(시각적 작업 보드) 카드에서 텍스트가 제거됩니다.
Visual Task Boards	PRB1697334	스웜 레인이 켜지면 VTB(시각적 작업 보드)에 문제가 발생합니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
워크업 경험	PRB1669858	약속 일정을 변경해도 ServiceNow 프로덕션 환경에서 새 iCalender 파일이 생성되지 않습니다.
워크업 경험	PRB1680416	사용자가 Now Support 앱에서 요청을 제출할 때 "wu_context" 테이블에서 워크업 이유가 제대로 업데이트되지 않았습니다.
WCAG(Web Content Accessibility Guidelines) 적합성	PRB1705742	화면 판독기가 작업 영역의 목록 헤더에 '정렬' 옵션을 알리지 않음
작업 주문 관리	PRB1673882	사용자의 hh:mm(12시간) 시간 형식으로 인해 이벤트를 만들 때 예약된 시간이 오전 12시로 기본 설정됩니다
작업 주문 관리	PRB1686567	예상 출장 기간은 작업 주문 작업에서 기본적으로 1시간으로 설정됩니다.
작업 주문 관리	PRB1711082	위임 사용자가 위임 사용자에게 대한 승인을 확인하려고 하면 타임시트 포털에서 "잘못된 매개변수" 메시지가 발생합니다.
작업 주문 관리	PRB1682899	동적 일정은 우선순위가 같은 새 작업에 대해 기존 작업의 할당을 자동으로 해제합니다.
작업 주문 관리	PRB1687948	나에게 할당 UI 작업이 빈 페이지로 리디렉션됩니다.
작업 주문 관리	PRB1697533	작업 주문 작업의 "영역" 필드에서 부적합한 영역을 선택할 수 있습니다.
작업 주문 관리	PRB1703367	사용자가 독립 실행형 작업 주문 작업 템플릿을 생성하면 work_type 설정할 수 없습니다.
작업 주문 관리	PRB1719047	Vancouver로 업그레이드한 후에는 사용자가 HR 케이스를 일시 중단할 수 없습니다.
XTM 번역 관리 시스템 스포크	PRB1683564	읽기 전용 보호 정책으로 인해 사용자가 XTM 구성 기록에 언어 매핑을 추가할 수 있습니다.

문제 범주	문제	간단한 설명
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	PRB1649019	전역 검색 결과의 사용자 카드에 전역 도메인 대신 이전에 방문한 도메인의 목록 뷰가 표시됩니다
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	PRB1686107	복수 행 변수 세트의 텍스트를 전역 검색에서 찾을 수 없습니다.
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	PRB1686484	노드를 다시 시작한 후 다시 시작하기 전에 <code>ts_index_name</code> 레코드에 상태 = 인덱싱이 있는 경우 텍스트 인덱스 이벤트가 생성되지 않습니다.
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	PRB1688961	텍스트 인덱싱이 켜져 있는 테이블을 삭제하면 분리된 <code>ts_c_</code> 테이블이 남습니다.
Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진	PRB1628953	Agent Workspace에서의 전역 검색의 경우, 열 레이블 번역 시 특수 문자와 대문자는 무시됩니다

브라우저 지원

브라우저 지원은 UI(사용자 인터페이스)의 각 버전에 따라 다릅니다. 일부 기능에는 추가 브라우저 요구 사항이 있으며, 해당 설명서에 설명되어 있습니다.

i 주:

Washington 릴리스부터 Edge의 Internet Explorer 및 [Internet Explorer 모드](#)는 더 이상 지원되지 않습니다.

각 UI 버전에 대한 브라우저 지원

브라우저	Next Experience	작업 공간	코어 UI
Chrome	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스
파이어폭스와 파이어폭스 ESR	Firefox 및 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스	Firefox 및 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스	Firefox 및 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스
Internet Explorer	지원되지 않음	지원되지 않음	지원되지 않음
Microsoft Edge Chromium	브라우저의 최신 공개 릴리스 및	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스

각 UI 버전에 대한 브라우저 지원

브라우저	Next Experience	작업 공간	코어 UI
	두 개의 이전 릴리스		
Safari	Safari 12.0 이상	Safari 12.0 이상	Safari 12.0 이상
태블릿 모바일	지원되지 않음	지원되지 않음	지원됨
휴대폰*	지원되지 않음	지원되지 않음	지원되지 않음

*휴대폰 브라우저는 데스크톱 버전의 UI를 지원하지 않습니다. 대신 모바일 브라우저는 [모바일 UI](#)를 사용합니다.

Firefox

iOS 버전의 Firefox는 ServiceNow 커뮤니티 또는 기타 서비스 포털 페이지를 지원하지 않습니다.

접근성 및 적합성

제품군 릴리스에 대해 완료된 접근성 업데이트 및 개선 사항의 요약은 Washington DC 봅니다. 제품에 대한 ServiceNow[#] 접근성 적합성 보고서(ACR)를 만드는 데 사용되는 VPAT(Voluntary Product Accessibility Template)에 대해 알아봅니다. 현재 사용 가능한 ACR 목록에 액세스할 수 있는 위치를 알아봅니다.

릴리스 하이라이트

릴리스의 Washington DC 주요 기능은 다음과 같습니다.

WCAG 2.1 AA 개선 사항

- 구성 가능한 작업 공간과 구성 가능한 작업 공간 및 Next Experience 전체에서 사용되는 기본 구성요소를 고객 서비스 관리(CSM) 업그레이드하여 웹 콘텐츠 접근성 지침(WCAG) 2.1 AA 준수를 강화했습니다.
- 저시력 또는 스크린 리더와 같은 보조 기술(AT)을 사용하는 사용자가 플랫폼을 더 쉽게 사용할 수 있도록 하는 데 중점을 둔 개선 사항이 릴리스되었습니다. 여기에는 확대/축소 기능 증가 및 리플로우(400% 확대/축소) 구현, 텍스트와 이미지의 대비 개선, 이미지에 대체 텍스트 추가, 컨트롤 레이블 지정 구체화가 포함되었습니다.
- 플랫폼과 제품 전반에 걸쳐 우선순위가 높은 접근성 결함을 해결했습니다. 여기에는 AT 사용자가 콘텐츠에 액세스하거나, 애플리케이션을 탐색하거나, 특정 기능을 사용하지 못하게 할 수 있는 결함이 포함되었습니다. 이러한 개선 사항은 키보드 또는 기타 AT 장치를 사용하는 사용자를 돕기 위한 것입니다.

사용성 기능

- Next Experience에서 사용할 전역 키보드 단축키를 도입했습니다. 바로 가기 키를 사용하면 사용자가 마우스 없이 Configurable Workspace 페이지를 더 빠르고 효과적으로 탐색할 수 있습니다. 이 향상된 기능은 이동성 문제 및 인지 장애가 있는 사용자뿐만 아니라 마우스 및 키보드만 사용하지 않는 사용자가 다양한 작업을 완료하는 데 도움이 됩니다.
- 모바일의 지식 관리 및 데이터 시각화를 포함하여 플랫폼의 추가 영역에서 어두운 테마를 활성화하는 기능이 추가되었습니다. 어두운 테마는 청색광을 덜 방출하기 때문에 어두운 테마를 사용하면 일부 사용자의 경우 눈의 피로를 줄이고 저조도 설정에서 콘텐츠의 가시성을 향상시킬 수 있습니다.

지원 기능

- 테마 작성기에 접근성 검사기를 도입했습니다. 이를 통해 고객은 자신의 브랜드와 색상을 소프트웨어에 적용할 때 준수 색상 대비 수준을 충족하는지 확인할 수 있습니다.
- Dragon Naturally Speaking 음성 인식 소프트웨어 및 Zoomtext 확대 소프트웨어에 대한 AT 지원이 개선되었습니다.

제품 접근성

VPAT(Voluntary Product Accessibility Template)는 제품 또는 서비스의 접근성을 평가하는 데 사용되는 세계적으로 인정받는 보고 형식입니다. ServiceNow 는 VPAT의 국제 버전을 사용하여 접근성 적합성 보고서(ACR)를 만듭니다. ACR은 현재 지원되는 ServiceNow 릴리스에서 사용할 수 있습니다.

사용 가능한 접근성 적합성 보고서의 전체 목록은 [접근성 적합성 보고서를](#) 참조하세요.

관련 정보

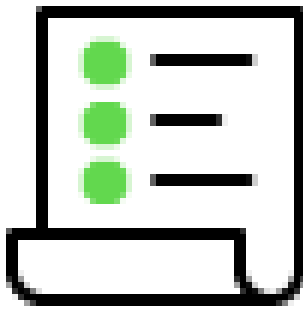
[Section508.gov](#)

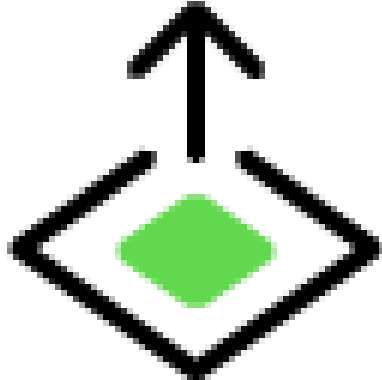
업그레이드 준비

매번 업그레이드를 하기에 앞서 일반 업그레이드 정보를 다시금 확인하고, 업그레이드에 적용되는 중요한 업그레이드 사전 및 사후 작업으로 무엇이 있는지 알아보고, 원활한 업그레이드 경험을 위해 ServiceNow[#] 제품 및 도구를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

안전하고 효과적인 업그레이드를 준비하는 데 도움이 되도록 가장 중요한 모든 업그레이드 자원이 한 곳에서 컴파일됩니다.

새 ServiceNow 릴리스로 업그레이드

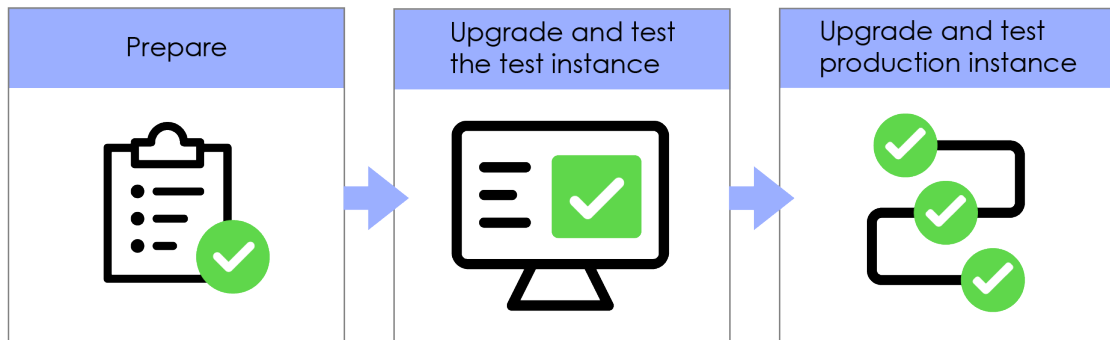
ServiceNow 업그레이드	업그레이드 전후 작업	업그레이드 계획 수립 검사 목록
 기간, 롤백 옵션, 테스트와 같은 업그레이드에 대한 개략적인 정보를 알아봅니다.	 애플리케이션 및 기능에 대한 업그레이드 전후에 완료할 작업을 식별합니다.	 엔드 투 엔드 검사 목록을 사용하여 업그레이드를 위한 활동을 계획하고 추적합니다.

업그레이드 도구 및 자원  업그레이드 경험을 개선할 수 있는 제품, 도구 및 자원에 대해 ServiceNow 알아봅니다.	업그레이드 및 ServiceNow[#] Store  업그레이드가 애플리케이션에 적용되는 ServiceNow[#] Store 방식에 대해 알아봅니다.	

ServiceNow 업그레이드

업그레이드 프로세스가 진행되면 인스턴스가 새 ServiceNow 릴리스 버전으로 이동합니다. 업그레이드와 패치 적용 간의 차이, 릴리스 정의, 롤백 및 백업 옵션을 이해하고 비프로덕션 및 프로덕션 인스턴스 업그레이드를 테스트하는 방법을 이해합니다.

업그레이드 프로세스를 시작하기 전에 [Washington DC 릴리스 정보](#) 문서를 읽고 [애플리케이션 및 기능에 대한 업그레이드 및 마이그레이션 작업](#)을 검토합니다.



시스템 업그레이드는 유의미한 프로젝트일 수 있습니다. 각 ServiceNow 기능 릴리스에는 주요 추가 항목이 포함되어 있으며 항상 새 기능이 인스턴스에 미치는 영향을 고려해야 합니다. 기능이 인스턴스에서 사용자 지정되어 있지 않은 한 업그레이드를 통해 기본 시스템의 일부이거나 이미 활성화 상태인 모든 기능이 개선됩니다. 사용 가능한 모든 플러그인 목록과 기본 시스템에서 기본적으로 활성화되어 있는지 여부는 다음을 참조하십시오. [목록 Washington DC 플러그인](#)  레이블이 표시됩니다.

사용 가능한 소프트웨어, 도구 및 자원에 대한 신중한 준비와 지식을 갖추면 성공적으로 업그레이드할 수 있습니다. ServiceNow에서 제공하는 자료 외에도 현재 ServiceNow 인스턴스를 작동하는 방법과 더불어 주요 비즈니스 기능의 성과 수준을 이해하는 것이 중요합니다. IT 부서 및

비즈니스 사용자에게 ServiceNow 업그레이드 준비, 구현 및 테스트를 위해서는 시간이 투입되어야 한다는 사실을 예상할 수 있도록 안내해 주십시오.

업그레이드 프로세스 중에 문제가 발생하는 경우 [연락처 고객 서비스 및 지원](#). 고객 서비스 및 지원 하루 24시간, 주 7일 질문이나 문제에 대해 도움을 드릴 수 있습니다.

업그레이드에 대하여 추가적으로 도와드리기 위해 ServiceNow는 다양한 [프로덕션 준비 서비스](#)도 제공합니다. 이러한 서비스는 특히 인스턴스 업그레이드 가능성, 관리용이성, 확장성 및 성능 문제를 해결합니다. 고객 구성을 모범 사례에 맞게 ServiceNow 조정하기 위한 권장 사항을 제공하는 인증된 전문 컨설턴트가 검토를 수행합니다. ServiceNow. 자세한 내용은 ServiceNow 영업 담당자에게 문의하십시오.

Washington DC에서의 업그레이드 및 업데이트 기간

업그레이드 프로세스에는 업데이트와 업그레이드 모두에 대해 대폭 짧아진 시간이 소요됩니다. (업데이트는 인스턴스가 한 패치 또는 핫픽스에서 동일한 릴리스 제품군 내의 다른 패치 또는 핫픽스로 이동할 때 발생합니다. 업그레이드는 인스턴스가 한 릴리스 제품군에서 다른 릴리스 제품군으로 이동할 때 발생합니다.) 항상 업그레이드를 테스트하되, 업데이트나 업그레이드가 성공하지 않았지만 빨리 끝난 완료 시간을 기준으로 상정하지 마십시오.

지원되는 업그레이드

최신 릴리스 제품군으로 직접 업그레이드할 수 있습니다. 업그레이드에 여러 소프트웨어 버전이 포함된 경우 현재 버전과 대상 버전 사이의 각 버전에 대한 릴리스 정보를 참조하십시오. 릴리스 용어 및 가용성 단계에 대한 자세한 내용은 지식베이스에서 [Now Support ServiceNow 릴리스 주기 \(KB0547244\)](#) 문서를 참조하십시오.

업그레이드와 업데이트 비교

ServiceNow는 릴리스를 제품군으로 구성합니다. 제품군은 Washington DC 같이 주요 도시의 이름을 따서 명명한 릴리스 세트입니다. 제품군에는 패치 및 핫픽스도 포함되어 있습니다. 예를 들어, 다음 릴리스는 모두 Orlando 제품군의 일부입니다.

- Orlando 패치 4
- Orlando 패치 3 핫픽스 2

업그레이드는 현재 릴리스와 다른 제품군에 속한 릴리스로 이동하는 행위입니다. 예를 들어 London 패치 7에서 Orlando 패치 3으로 이동하는 것은 London과 Orlando가 서로 다른 제품군이기 때문에 업그레이드입니다.

업데이트는 한 패치 또는 핫픽스에서 동일한 릴리스 제품군 내의 다른 패치 또는 핫픽스로 이동하는 행위입니다. 예를 들어 Orlando 패치 1에서 Orlando 패치 3으로 이동하는 것은 두 버전 모두 Orlando 제품군의 일부이므로 업데이트입니다.

두 케이스 모두 대상 릴리스는 Orlando 패치 3입니다. 현재 릴리스 제품군과 대상 릴리스 제품군 간의 차이로 업그레이드 또는 업데이트 여부를 결정합니다.

기능, 패치 및 핫픽스

각 릴리스 제품군에는 기능, 패치 및 핫픽스가 포함되어 있습니다.

기능은 고객이 조직에 가치를 더하기 위해 구현할 수 있는 완전한 솔루션을 제공합니다. 새 기능은 일반적으로 기능 릴리스의 일부로만 사용할 수 있습니다. 기능은 패치 및 핫픽스와 함께 지원됩니다.

유형	범위
기능	• 새로운 기능 소개 • 기존 기능에 사용 가능한 모든 수정 사항을 포함합니다. • 프로덕션 지향적입니다. 품질과 안정성은 수명주기 전반에 걸쳐 가장 높은 우선순위를 점합니다.
패치	• 문제 수정 모음으로 기존 기능을 지원합니다. • 일반적으로 새 기능은 포함되지 않습니다.
핫픽스	• 기능 릴리스에 대한 특정 문제 수정으로 기존 기능을 지원합니다. • 지정된 릴리스에 대한 이전 모든 수정 사항을 포함할 수 있거나 포함하지 않을 수 있습니다. • 새 기능은 포함되지 않습니다.

릴리스 용어 및 가용성 단계에 대한 자세한 내용은 지식베이스에서 Now Support [ServiceNow 릴리스 주기 \(KB0547244\)](#)  문서를 참조하십시오.

롤백 및 백업

업그레이드를 계획할 때 ServiceNow에서는 범용 롤백 옵션을 제공하지 않는다는 점을 기억하십시오. 롤백은 업데이트에 사용할 수 있습니다(예: Washington DC 패치-투-패치 및 Washington DC 패치-투-핫픽스). 롤백 기간은 기본적으로 10일입니다. `glide.rollback.expiration_days` 속성을 수정하여 이 기간을 사용자 지정할 수 있습니다. 롤백을 요청하려면, [연락처 고객 서비스 및 지원](#)  레이블이 표시됩니다.

다운타임 및 데이터 손실이 발생할 수 있으므로 가능하면 백업에서 프로덕션 인스턴스를 복원하지 마십시오. 다른 방법으로 문제를 해결할 수 없는 경우 백업에서 프로덕션 인스턴스를 복원하는 것이 최후의 방법입니다. ServiceNow에서는 백업이 완료된 시기와 관계없이 인스턴스를 어느 시점으로든 복원할 수 있습니다. 고객 서비스 및 지원은 연중무휴 하루 24시간 업그레이드 사후에 발생하는 중요한 문제에 대한 지원을 제공합니다.

주:

ServiceNow는 요청 시 백업을 수행하지 않습니다. 비성수기의 업무 시간에는 ServiceNow에서 정의한 일정에 따라 인스턴스가 매일 자동으로 백업됩니다. 기존 백업 일정의 타이밍은 조정되지 않습니다.

업그레이드 전반에 걸친 테스트

테스트는 각 인스턴스가 업그레이드된 후에 발생하는 필수적 단계입니다. 인스턴스를 업그레이드한 후에는 테스트, 확인합니다.

이 인스턴스 명명 규칙에서는 세 개의 ServiceNow 인스턴스가 있다고 가정합니다. 인스턴스가 세 개인 경우 다음 순서로 인스턴스를 업그레이드합니다.

1. 개발
2. 테스트
3. 프로덕션

인스턴스가 3개 안팎이거나 [Team Development](#)를 사용 중인 경우, 이러한 인스턴스 레이블은 서로 달라질 것입니다. 일반적으로 인스턴스는 프로덕션에서 프로덕션 인스턴스로 최대한 업그레이드하십시오.

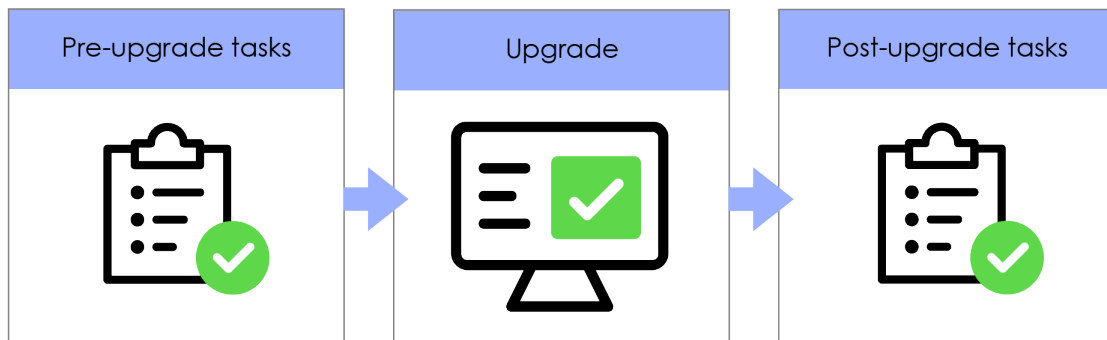
인스턴스	필요한 테스트 유형
개발	스모크 테스트를 수행합니다.
테스트	- ServiceNow Automated Test Framework를 사용하면 비프로덕션 인스턴스를 테스트할 수 있습니다. - 빠른 시작 테스트 및 제품 테스트 도구 모음을 사용하여 Automated Test Framework 업그레이드 전후에 테스트를 빠르게 시작할 수 있습니다. 사용 가능한 테스트 및 활성화 정보 목록은 빠른 시작 테스트를 참조하세요. - 또한 비프로덕션 인스턴스에 대해 UAT(사용자 수용 테스트)를 수행하여 테스트 범위를 추가로 넓힐 수 있습니다.
프로덕션	UAT를 수행합니다. 주: Automated Test Framework는 비프로덕션 인스턴스에서 사용하기 위한 것입니다. 프로덕션 인스턴스에서 UAT만 수행합니다.

업그레이드 후 문제가 발생하면 문제의 조건, 문제를 재현하는 단계 및 사용자 지정 사항을 문서화합니다. [접촉 창구 고객 서비스 및 지원](#) 각 문제에 대한 인시던트를 열고 그에 따라 이 정보를 제공합니다. 고객 서비스 및 지원 하루 24시간, 주 7일 질문이나 문제에 대해 도움을 드릴 수 있습니다.

다양한 제품에 대한 업그레이드 전후 작업

업그레이드에 대한 준비를 하기 위해 다양한 애플리케이션과 기능에 대한 업그레이드 및 마이그레이션 작업을 검토합니다. 해당하는 경우 업그레이드 완료 전이나 후에 이러한 작업을 완료할 계획을 수립합니다.

원활한 업그레이드를 위한 인스턴스 준비



로 업그레이드 Washington DC하기 전에 이러한 업그레이드 전후 작업을 검토하고 필요에 따라 작업을 완료합니다.

업그레이드 및 마이그레이션 작업



중요사항:

자체 호스팅 고객에 대한 업그레이드 절차의 변경 내용은 [KB0563844](#) 자세한 내용을 참조하세요.

제품	릴리스 정보	제품군
AI Search	<i>Quebec</i> 또는 <i>Rome</i>에서 <i>San Diego</i>로 업그레이드하면 <i>AI Search</i>는 인덱싱된 모든 일본어 콘텐츠를 자동으로 다시 인덱싱합니다. 이 일회성 재인덱싱 프로세스는 이 릴리스에서 일본어 검색 환경 개선을 활성화하는 데 필요합니다. <i>Quebec</i> 또는 <i>Rome</i>에서 Q&A Genius 결과를 활성화한 경우 <i>San Diego</i>로 업그레이드한 후 <i>Knowledge</i> 콘텐츠를 다시 색인해야 합니다. 이 일회성 재인덱싱 프로세스는 이 릴리스에서 Q&A 개선 사항을 사용하도록 설정하는 데 필요합니다.	San Diego
애플리케이션 사용량 개요 대시보드	<i>San Diego</i> 릴리스로 업그레이드한 후에는 애플리케이션 사용량 개요 홈페이지를 편집할 수 없습니다.	San Diego
평가 및 설문 조사	### # ## ## <i>San Diego</i> 로 업그레이드한 후에는 더 이상 사용되지 않는 설문 조사 사용자 초대 이메일 알림을 비활성화합니다. 그런 다음 새 이메일 알림인 설문 조사 초대장을 활성화합니다.	San Diego
Automated Test Framework	<i>Now Platform</i>®에서 제공하는 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정하여 구성을 변경한 후에도 인스턴스가 작동하는지 확인합니다. 예를 들면 업그레이드를 적용하거나 애플리케이션을 개발하는 경우입니다. 테스트는 사용자 지정 없이 애플리케이션 또는 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 기본 시스템에서 실행할 때만 통과 결과를 생성할 수 있습니다. 인스턴스별 데이터에 빠른 시작 테스트를 적용하려면 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정 데이터를 추가합니다. 자세한 내용은 응용 프로그램 또는 기능별로 사용 가능한 빠른 시작 테스트를 참조하세요. ATF는 Next Experience의 특정 요소를 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 Automated Test Framework를 참조하십시오.	San Diego
Business Continuity Management	• BIA(Business Impact Analysis): 영향 분석, 구성 항목 및 요소 정의 필드가 의존성 [sn_bia_dependency] 테이블에 추가되었습니다. 수정 스크립트인 종속성 참조 채우기는 기존 데이터를 마이그레이션합니다. • Business Continuity Planning(BCP): 설명 필드가 계획 문서 [sn_bcp_document] 테이블에 추가됩니다. 수정	San Diego

제품	릴리스 정보	제품군												
	스크립트인 계획 문서의 업데이트 설명은 기존 데이터를 마이그레이션합니다. 설명은 해당 문서 섹션 설명에서 채워집니다.													
클라우드 인사이트	지침은 을 참조하십시오 " 버전 2.2로 업그레이드 ".	San Diego												
Configuration Compliance	• <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드가 이전 업그레이드보다 훨씬 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498 참조하십시오. • 이전에 <i>ServiceNow Store</i> 에서 애플리케이션을 다운로드했으며 새 버전을 사용할 수 있는 경우 <i>Now Platform</i> 인스턴스에서 업데이트할 수 있습니다. • ##### <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션 및 <i>San Diego</i>와 호환되는 외부 공급업체 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 참조하십시오. Configuration Compliance의 버전 14.3부터 12.0까지 San Diego 업그레이드 정보 <table><tr><th>버전</th><th>업그레이드 설명</th></tr><tr><td>14.3</td><td><i>San Diego</i>##### <i>ServiceNow Store</i>.</td></tr><tr><td>13.1</td><td><i>San Diego</i>##### <i>ServiceNow Store</i>.</td></tr><tr><td>12.2</td><td><i>San Diego</i>##### <i>ServiceNow Store</i>. ## ##### ##의 <i>Tenable.io</i> 제품은 <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션에서 처리할 정책, 통제 (테스트 결과), 구성 테스트를 임포트합니다. 자세한 내용은 아래 " <i>San Diego</i> 릴리스의 새로운 기능" 섹션을 참조하십시오.</td></tr><tr><td>12.1</td><td><i>San Diego</i>##### <i>ServiceNow Store</i>.</td></tr><tr><td>12.0</td><td><i>San Diego</i>##### <i>ServiceNow Store</i>. 그룹 규칙 기록 및 양식의 조건 작성기에서의 대소문자 구분 기본적으로(대/소문자 구분 확인란이 선택 취소된 경우) 입력하는 검색 텍스트는 조건</td></tr></table>	버전	업그레이드 설명	14.3	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> .	13.1	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> .	12.2	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> . ## ##### ##의 <i>Tenable.io</i> 제품은 <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션에서 처리할 정책, 통제 (테스트 결과), 구성 테스트를 임포트합니다. 자세한 내용은 아래 " <i>San Diego</i> 릴리스의 새로운 기능" 섹션을 참조하십시오.	12.1	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> .	12.0	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> . 그룹 규칙 기록 및 양식의 조건 작성기에서의 대소문자 구분 기본적으로(대/소문자 구분 확인란이 선택 취소된 경우) 입력하는 검색 텍스트는 조건	San Diego
버전	업그레이드 설명													
14.3	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> .													
13.1	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> .													
12.2	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> . ## ##### ##의 <i>Tenable.io</i> 제품은 <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션에서 처리할 정책, 통제 (테스트 결과), 구성 테스트를 임포트합니다. 자세한 내용은 아래 " <i>San Diego</i> 릴리스의 새로운 기능" 섹션을 참조하십시오.													
12.1	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> .													
12.0	<i>San Diego</i> ##### <i>ServiceNow Store</i> . 그룹 규칙 기록 및 양식의 조건 작성기에서의 대소문자 구분 기본적으로(대/소문자 구분 확인란이 선택 취소된 경우) 입력하는 검색 텍스트는 조건													

제품	릴리스 정보	제품군				
	<table><tr><th>버전</th><th>업그레이드 설명</th></tr><tr><td></td><td> 작성기에서 대/소문자를 구분하지 않습니다. 테스트 결과, 그룹, 규칙, 양식 및 기록에 입력하는 규칙 일치 텍스트에 대해 대소문자 구분을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 할당 규칙, 정정 대상 규칙, CI 조회 규칙, 계산기 기록 및 양식의 경우 조건 작성기에 입력하는 검색 텍스트는 대/소문자를 구분하지 않습니다. 이러한 기록에 대한 검색에는 대소문자 구분이 더 이상 지원되지 않습니다. 버전 12.0 이전에는 대/소문자 구분 옵션이 비활성 상태인 경우 성능 문제가 발생할 수 있다는 경고 메시지가 표시되었습니다. 버전 12.0부터는 대/소문자를 구분하지 않는 검색이 완전히 지원됩니다. </td></tr></table>	버전	업그레이드 설명		작성기에서 대/소문자를 구분하지 않습니다. 테스트 결과, 그룹, 규칙, 양식 및 기록에 입력하는 규칙 일치 텍스트에 대해 대소문자 구분을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 할당 규칙, 정정 대상 규칙, CI 조회 규칙, 계산기 기록 및 양식의 경우 조건 작성기에 입력하는 검색 텍스트는 대/소문자를 구분하지 않습니다. 이러한 기록에 대한 검색에는 대소문자 구분이 더 이상 지원되지 않습니다. 버전 12.0 이전에는 대/소문자 구분 옵션이 비활성 상태인 경우 성능 문제가 발생할 수 있다는 경고 메시지가 표시되었습니다. 버전 12.0부터는 대/소문자를 구분하지 않는 검색이 완전히 지원됩니다.	
버전	업그레이드 설명					
	작성기에서 대/소문자를 구분하지 않습니다. 테스트 결과, 그룹, 규칙, 양식 및 기록에 입력하는 규칙 일치 텍스트에 대해 대소문자 구분을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 할당 규칙, 정정 대상 규칙, CI 조회 규칙, 계산기 기록 및 양식의 경우 조건 작성기에 입력하는 검색 텍스트는 대/소문자를 구분하지 않습니다. 이러한 기록에 대한 검색에는 대소문자 구분이 더 이상 지원되지 않습니다. 버전 12.0 이전에는 대/소문자 구분 옵션이 비활성 상태인 경우 성능 문제가 발생할 수 있다는 경고 메시지가 표시되었습니다. 버전 12.0부터는 대/소문자를 구분하지 않는 검색이 완전히 지원됩니다.					
코어 Now Platform	업그레이드 후 <i>ServiceNow</i> 담당자에게 <i>ServiceNow</i> 가 제공하는 22가지 언어 플러그인이 아닌 다른 언어를 지원하도록 인스턴스를 구성하도록 요청할 수 있습니다. 2자로 된 언어 코드는 BCP 47 표준을 지원합니다. JavaScript 엔진의 기본 표현식 평가 모드가 컴파일 모드에서 인터프리터 모드로 변경되었습니다. 자세한 내용은 KB0960944  참조하십시오. sys_archive_log에 1,000만 개 이상의 레코드가 있는 경우 sys_archive_log에 (archive, restored) 및 (archive, sys_created_on, restored, from_table) 인덱스를 추가합니다. i 주: 열의 순서는 (archive, restored) 및 (archive, sys_created_on, restored, from_table)와 정확히 일치해야 합니다. <i>San Diego</i> 업그레이드 전에 sys_archive_log 테이블에 적절한 열이 이미 있는 경우 UI를 사용하여 수행할 수 있습니다. 1. 테이블 페이지로 이동합니다. 2. 아래로 스크롤하여 Database Indexes(데이터베이스 인덱스)를 선택하고 New(새로 만들기)를 클릭합니다. 3. 팝업 모달에서 적절한 열을 선택하고 인덱스 생성을 클릭합니다. 열의 순서가 올바른지 확인합니다. sys_archive_log 기록 수가 1,000만 개 미만이면 업그레이드에 문제가 없습니다.	San Diego				

제품	릴리스 정보	제품군
DevOps	주: 버전 1.31로 업그레이드하려면 <i>ServiceNow Store</i>에서 <i>DevOps Change Velocity</i> 앱을 검색하여 설치합니다. <i>San Diego DevOps</i> 애플리케이션을 새로 설치하는 경우 com.snc.change_management.change_model.type_compatibility 속성을 True로 설정해야 합니다. <i>DevOps</i> 버전 1.32부터 기본 시스템 보관 규칙은 지정된 기간보다 오래된 <i>DevOps</i> 테이블을 자동으로 보관하도록 구성됩니다. 보관 테이블은 연관된 보관 규칙이 있는 모든 테이블에 대해 생성됩니다. 보관 테이블에서 데이터를 복원하도록 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 DevOps 테이블 데이터 데이터 보관을 참조하세요. - 버전 1.26부터 예약된 작업은 테이블 교대를 통해 새 처리된 인바운드 이벤트 [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] 테이블에 데이터를 보관할 수 있도록 자동으로 활성화됩니다. 또한 테이블 클리너는 인바운드 이벤트 [sn_devops_inbound_list.do] 테이블에서 데이터를 제거하기 위해 시작됩니다. - 릴리스 버전 1.27부터 보안 모델의 변경으로 인해 사용자가 작성하는 사용자 지정 ACL(액세스 제어 목록)에서 읽기 및 쓰기(생성/업데이트) 작업을 위한 sn_devops.integration 사용자 역할을 포함해야 합니다.	San Diego
암호화 및 키 관리	암호화 컨텍스트는 <i>San Diego</i> 업그레이드 시 열 수준 암호화 필드 암호화 모듈 및 해당 모듈 액세스 정책으로 자동 변환됩니다. 이 개선 사항을 설명하는 가이드가 있는 둘러보기는 대시보드에서 사용할 수 있습니다.	San Diego
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스	버전 <i>Governance, Risk, and Compliance</i> 14.0부터는 GRC 역할이 있는 사용자만 GRC 기록에 액세스할 수 있습니다. snc_internal 역할을 가진 사용자가 기록에 액세스할 수 있었던 기록을 이제는 GRC 역할이 있는 사용자만 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 <i>Now Support</i> 지식베이스에서 GRC 앱에 대한 보안 강화 (KB1096145) 를 참조하십시오.	San Diego
Health Log Analytics	<i>San Diego</i> 로 업그레이드할 때 <i>Now Support</i> 를 통해 <i>Health Log Analytics</i> 애플리케이션 코어 구성요소에 대한 업그레이드를 요청하거나 <i>ServiceNow</i> 영업 담당자에게 문의하십시오.	San Diego
MID Server	최신 MID Server 시스템 요구 사항은 MID Server 시스템 요구 사항을 참조하십시오. 지원되는 JRE(Java Runtime Environment) 버전은 다음과 같습니다.	San Diego

제품	릴리스 정보	제품군
	• JRE11: 최소 버전은 11.0.12입니다. • JRE8 : 최소 버전은 1.8.0_275입니다. 자체 JRE를 설치한 경우 ##### MID Server## ##### JRE 를 사용할 수 있도록 다음 작업을 수행합니다. • MID Server가 업그레이드할 때 지원되지 않는 JRE 버전을 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 해당 JRE를 MID Server 설치 프로그램과 함께 제공되는 OpenJDK로 대체합니다. • 지원되는 JRE가 MID Server 호스트에서 실행 중인 경우 업그레이드된 MID Server 가 해당 버전을 사용합니다. 자동 업그레이드를 사용하려면 모든 MID Server 호스트 머신이 install.service-now.com 시 다운로드 사이트에 액세스해야 합니다. 자세한 내용은 시스템이 MID Server 업그레이드를 관리하는 방법을 참조하십시오. 실행 파일 경로당 ### Windows MID Server 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드된 Windows MID Server 를 시작할 수 없습니다. 자세한 내용은 MID Server 시작 실패를 참조하십시오. MID Server 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오. • MID Server 업그레이드 전 확인: 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템에서 MID Server의 업그레이드 기능을 테스트하는 방법을 설명합니다. • ##### MID Server 업그레이드: MID Server를 수동으로 업그레이드하는 방법에 대해 설명합니다.	
모바일	ServiceNow Classic Mobile Platform에서 ServiceNow Mobile Platform으로 마이그레이션하여 신속 개발, 오프라인 기능, 네이티브 모바일 장치 기능과의 통합과 같은 기능을 활용합니다. ServiceNow Mobile Platform으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Classic Mobile 앱에서 ServiceNow Mobile Platform으로 마이그레이션을 참조하십시오	San Diego
Next Experience UI	Next Experience로 마이그레이션하기 위한 고려 사항 Next Experience를 활성화하는 경로는 인스턴스의 사용자 지정 수준에 따라 달라질 수 있습니다. 인스턴스를 사용자 지정하는 데 도움을 준 사람 또는 다른 인증된 파트너의 안내와 지원을 통해 Next Experience 로의 전환이 순조롭게 진행될 수 있습니다.	San Diego
통신, 미디어 및 기술	Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 애플리케이션을 지원하는 테이블 아키텍처가	San Diego

제품	릴리스 정보	제품군
위한 Order Management	재구성되었습니다. <i>San Diego</i> 릴리스로 업그레이드한 후 <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i> 사용하기 전에 먼저 기존 주문 데이터를 새로 재구성된 테이블로 이동하는 스크립트를 실행해야 합니다. 자세한 내용은 <i>Now Support</i> 지식베이스의 <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) 버전: San Diego 릴리스에 대한 업그레이드 후 상위 재지정 스크립트 (KB1000941)</i> 🔗 를 참조하십시오.	
Performance Analytics	데이터 수집 작업에 대한 조건부 스크립트는 이제 제한된 권한이 있는 샌드박스에서 실행됩니다. 이 변경으로 인해 기존 조건부 스크립트에 스크립트 실행 오류가 발생할 수 있습니다. 스크립팅된 데이터 수집 작업이 있는 경우 비프로덕션 빌드에서 업그레이드를 테스트하는 것이 좋습니다. 필요한 경우 스크립트를 다시 작성합니다. 자세한 내용은 <i>스크립트 샌드박스 속성을</i> 🔗 참조하십시오.	San Diego
Privacy Management	<i>San Diego</i> 릴리스에서 <i>Privacy Management</i> 를 사용하려면 <i>Advanced Risk</i> 플러그인을 활성화해야 합니다.	San Diego
Reporting	예약된 보고서 작업에 대한 조건부 스크립트는 이제 제한된 권한이 있는 샌드박스에서 실행됩니다. 이 변경으로 인해 기존 조건부 스크립트에 스크립트 실행 오류가 발생할 수 있습니다. 예약된 보고서 작업을 스크립팅한 경우 비프로덕션 빌드에서 업그레이드를 테스트하는 것이 좋습니다. 필요한 경우 스크립트를 다시 작성합니다. 자세한 내용은 <i>스크립트 샌드박스 속성을</i> 🔗 참조하십시오.	San Diego
Security Incident Response	이전 릴리스에서 <i>## Security Incident Response</i> 를 업그레이드하는 경우 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 > 스크립트 수정을 클릭하고 <i>## ##### ## #####</i> 수정 스크립트를 실행합니다. 특정 통합을 사용하여 여러 구성을 정의하려면 이 스크립트를 실행합니다. 예를 들어 <i>Splunk</i> 인스턴스가 여러 개 있는 경우 여러 <i>Splunk</i> 인스턴스에 대한 사이팅 검색에서 실행되는 연결 및 쿼리를 생성할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행한 후 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 > 스크립트 수정 을 클릭하고 수정 스크립트를 비활성화합니다. 스크립트를 두 번 이상 실행하지 마십시오.	San Diego
Service Catalog	<i>San Diego</i> 로 업그레이드하고 서비스 이행 단계를 실행하는 데 필요한 정보를 저장하기 위해 데이터 저장소를 설정하는 경우 확장 중인 서비스 이행 단계 [sc_service_fulfillment_step] 테이블에 canCreate, canUpdate 및 canRead 애플리케이션 액세스가 활성화되어 있는지 확인합니다. <i>San Diego</i> 로 업그레이드하고 요청에 새 이메일 알림 템플릿을 사용하려면 해당 템플릿을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 <i>요청에 대한 이메일 알림을</i> 🔗 참조하세요.	San Diego

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

제품	릴리스 정보	제품군												
	<table><tr><td>이 인터페이스 레이블</td><td>이 레이블로 대체됩니다.</td></tr><tr><td>클라우드 콜 센터 - 코어</td><td>ServiceNow 음성 기능 - 코어</td></tr><tr><td colspan="2">애플리케이션</td></tr><tr><td>클라우드 콜 센터 코어 (sn_cti_core)</td><td>ServiceNow ## (sn_cti_core)</td></tr><tr><td>Amazon Connect와 클라우드 콜 센터의 통합 (sn_cti_amzn_cct)</td><td>ServiceNow Voice with Amazon Connect(sn_cti_amzn_cct)</td></tr><tr><td>클라우드 콜 센터 UX 구성요소(sn_cti_ux)</td><td>ServiceNow ## ## UX 구성요소(sn_cti_ux)</td></tr></table>	이 인터페이스 레이블	이 레이블로 대체됩니다.	클라우드 콜 센터 - 코어	ServiceNow 음성 기능 - 코어	애플리케이션		클라우드 콜 센터 코어 (sn_cti_core)	ServiceNow ## (sn_cti_core)	Amazon Connect와 클라우드 콜 센터의 통합 (sn_cti_amzn_cct)	ServiceNow Voice with Amazon Connect(sn_cti_amzn_cct)	클라우드 콜 센터 UX 구성요소(sn_cti_ux)	ServiceNow ## ## UX 구성요소(sn_cti_ux)	
이 인터페이스 레이블	이 레이블로 대체됩니다.													
클라우드 콜 센터 - 코어	ServiceNow 음성 기능 - 코어													
애플리케이션														
클라우드 콜 센터 코어 (sn_cti_core)	ServiceNow ## (sn_cti_core)													
Amazon Connect와 클라우드 콜 센터의 통합 (sn_cti_amzn_cct)	ServiceNow Voice with Amazon Connect(sn_cti_amzn_cct)													
클라우드 콜 센터 UX 구성요소(sn_cti_ux)	ServiceNow ## ## UX 구성요소(sn_cti_ux)													
소프트웨어 자산 관리	Software Asset Management Foundation #####(com.snc.sams)에서 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management 사용자 지정 되돌리기를 참조하십시오. 추가 업그레이드 정보는 소프트웨어 자산 관리 업그레이드 정보를 참조하십시오.	San Diego												
스토어 사용량 개요 대시보드	San Diego 업그레이드 후에는 ServiceNow Store 사용량 개요 홈페이지를 편집할 수 없습니다.	San Diego												
시스템 관리 대시보드	San Diego 릴리스로 업그레이드한 후에는 시스템 관리 홈페이지를 편집할 수 없습니다.	San Diego												
System Diagnostics 홈페이지	San Diego로 업그레이드한 후에는 System Diagnostics 홈페이지를 편집할 수 없습니다.	San Diego												
Virtual Agent	- 업그레이드 후 Virtual Agent 는 알림 카드에 대한 접근 제어 목록을 지원하지 않습니다. 알림 카드 콘텐츠에 대한 액세스를 관리하고 메시지 머리글 및 콘텐츠에서 매개변수 대체를 허용하려면 시스템 속성을 사용하여 com.glide.cs.notification_record_access_check 이러한 기능을 활성화합니다. - 채팅 설정, 브랜딩 및 채팅 메뉴 양식과 같은 많은 ### ##### 구성 양식 및 설정이 채팅 설정으로 이동되었습니다. ### ##### 모듈의 ### #####를 통해 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트를 참조하십시오 #unique_17_Connect_42_section_ijj_s3c_5rb . ## #####에서 작업 구성요소에 보안 입력을 사용한 경우 이제 모든 보안 필드에서 password2 데이터 유형을 사용해야	San Diego												

제품	릴리스 정보	제품군
	합니다. 문자열 데이터 형식의 필드는 더 이상 보안으로 표시할 수 없습니다. 패키징 문제로 인해 오류가 발생하는 것으로 알려져 있지만, <i>Virtual Agent</i> ## ## ## 2.1.1은 <i>San Diego</i> 초기 액세스 릴리스와 함께 제공됩니다. 자세한 내용은 KB1005131  참조하십시오.	
Vulnerability Response 통합	<i>Vulnerability Response</i>에서 지원하는 외부 공급업체 애플리케이션에 대한 업그레이드 정보는 Vulnerability Response 통합 업그레이드 정보를  참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i>에서 지원하는 이러한 애플리케이션에 대한 업데이트는 <i>ServiceNow® Store</i>에서 제공됩니다. - 릴리스된 ### <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 및 <i>San Diego</i>와 호환되는 타사 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498)  문서를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i>의 새로운 기능에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 릴리스 정보를  참조하십시오.	San Diego
Vulnerability Response	<i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드 시간이 이전 업그레이드보다 눈에 띄게 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498  참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션을 새 버전으로 업그레이드하면 인스턴스에서 새 버전을 사용할 수 있으며 설치할 준비가 됩니다. <i>Vulnerability Response</i> 업데이트는 <i>ServiceNow® Store</i>에서 제공됩니다. - 릴리스된 <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 버전, <i>San Diego</i>와의 호환성 및 스키마 변경에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498)  문서를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션을 이전 버전에서 버전 15.x로 업그레이드하면 기본 시스템의 기본 정정 작업 규칙이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 Vulnerability Response 작업 공간 및 정정 작업 및 정정 작업 규칙에 대한 업데이트를  참조하십시오.	San Diego
Walk-up Experience	이전 릴리스의 사용자인 경우 <i>San Diego</i> 업그레이드를 시작하기 전에 현재 인스턴스를 구성해야 합니다. <i>Microsoft Teams</i> 채팅을 사용하여 원격 워크업 약속을 개선하려면 Microsoft Teams 통합을  참조하십시오. 통합은 <i>Skills Management</i> 플러그인 (com.snc.skills_management)과 <i>Skills Determination</i> 플러그인 (com.snc.skill_determination)을 활성화합니다.	San Diego

제품	릴리스 정보	제품군
Workforce Optimization for ITSM	<i>Workforce Optimization for ITSM</i> 버전 1.1.1로 업그레이드하는 경우 다음 테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 활성화  해야 합니다. • 일정 [sn_shift_planning_schedule_plan] • 교대조 계획 [sn_shift_planning_shift_plan] • 교대조 [cmn_rota] 업그레이드 후 텍스트 인덱싱을 수행하지 않으면 키워드가 아닌 이름으로 일정 계획 및 교대조 계획을 검색할 수 있습니다.	San Diego
AI Search	이전 릴리스에서 <i>Tokyo</i> 로 업그레이드하면 <i>AI Search</i> 는 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 및 Knowledge [kb_knowledge] 테이블에 대한 인덱싱된 소스에서 콘텐츠와 메타데이터를 자동으로 다시 인덱싱합니다. 이 일회성 재인덱싱 프로세스는 이 릴리스에서 검색 환경을 개선하는 데 필요합니다. 이전 릴리스에서 <i>Tokyo</i> 로 업그레이드한 후 검색 애플리케이션 구성을 보거나 편집하면 하나 이상의 인덱싱된 소스를 다시 색인하라는 경고 메시지가 표시될 수 있습니다. 이 재인덱싱 프로세스(나열된 각 인덱싱된 원본에 대한 일회성 프로세스)는 검색 기반 자동 완성 제안을 올바르게 채우는 데 필요합니다. 이전 릴리스에서 <i>Tokyo</i> 로 업그레이드하면 검색 결과에 대한 기본 관련성 점수가 변경될 수 있습니다. 이전 릴리스에서 학습된 관련성 모델은 계속해서 동일한 결과 순서를 생성해야 합니다. 두 릴리스 이상 전에 교육된 모델은 기본 관련성 모델로 되돌릴 수 있습니다. <i>AI ##</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
관리자 센터	<i>## ### Admin Center</i> 애플리케이션은 <i>ServiceNow Store</i> 에서 제공됩니다.	Tokyo
애플리케이션 포트폴리오 관리	<i>##### ##</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
평가 및 설문 조사	이전 릴리스에서 <i>Tokyo</i> 로 업그레이드하면 <i>## # ## ###Service Portal</i> 및 <i>Now Mobile</i> 앱에서 기본적으로 활성화됩니다.	Tokyo
인증	<i>##</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군				
	기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.					
Automated Test Framework	<i>Now Platform</i>®에서 제공하는 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정하여 구성을 변경한 후에도 인스턴스가 작동하는지 확인합니다. 예를 들면 업그레이드를 적용하거나 애플리케이션을 개발하는 경우입니다. 테스트는 사용자 지정 없이 애플리케이션 또는 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 기본 시스템에서 실행할 때만 통과 결과를 생성할 수 있습니다. 인스턴스별 데이터에 빠른 시작 테스트를 적용하려면 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정 데이터를 추가합니다. 자세한 내용은 응용 프로그램 또는 기능별로 사용 가능한 빠른 시작 테스트  참조하세요.	Tokyo				
Cloud Provisioning and Governance	##### #### # ##### 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo				
Configuration Compliance	• <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드가 이전 업그레이드보다 훨씬 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498  참조하십시오. • 이전에 <i>ServiceNow Store</i> 에서 애플리케이션을 다운로드했으며 새 버전을 사용할 수 있는 경우 <i>Now Platform</i> 인스턴스에서 업데이트할 수 있습니다. • ##### #### <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션 및 <i>Tokyo</i>와 호환되는 타사 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498)  문서를 참조하십시오. • <i>Vulnerability Response</i> 및 <i>Configuration Compliance</i>에서 지원하는 외부 공급업체 애플리케이션 업데이트에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 통합 릴리스 정보  참조하십시오. Configuration Compliance를 Tokyo 버전으로 업그레이드하기 위한 정보 <table><tr><th>버전</th><th>업그레이드 설명</th></tr><tr><td>14.3</td><td><i>ServiceNow Store</i>에서 <i>Tokyo</i> 인증 획득.</td></tr></table>	버전	업그레이드 설명	14.3	<i>ServiceNow Store</i> 에서 <i>Tokyo</i> 인증 획득.	Tokyo
버전	업그레이드 설명					
14.3	<i>ServiceNow Store</i> 에서 <i>Tokyo</i> 인증 획득.					

제품	릴리스 정보		제품군
	버전	업그레이드 설명	
		자세한 내용은 다음 "Tokyo 릴리스의 새로운 기능" 섹션을 참조하십시오.	
대화형 인터페이스 홈	<i>Conversational Interfaces Home</i> 은 Tokyo 릴리스에 포함되어 있으므로 기존 고객은 설치할 필요가 없습니다. 그러나 ServiceNow Store에서 앱으로도 사용할 수 있으며, 후속 업데이트는 ServiceNow Store에서 설치해야 합니다.		Tokyo
코어 Now Platform	로그 보호를 옴트인하려면 플랫폼이 특정 시스템 로그 테이블에 대한 업데이트 및 삭제 작업을 제한할 수 있도록 하는 Protected Tables 플러그인 (com.glide.protected_tables)을 설치합니다. 관리자는 로그 보호 관리자 패널에서 각 테이블에 대한 로그 테이블 보호 규칙을 사용자 지정할 수 있습니다. Core Now Platform 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.		Tokyo
고객 서비스 관리(CSM)	## ### 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.		Tokyo
Employee Journey Management	HR ### 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.		Tokyo
암호화 키 관리	암호화 컨텍스트는 San Diego 릴리스부터 업그레이드 시 ## ### 필드 암호화 모듈 및 해당 모듈 액세스 정책으로 자동 변환됩니다. 이 개선 사항을 설명하는 가이드가 있는 둘러보기는 대시보드에서 사용할 수 있습니다. ### # 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.		Tokyo
플로우 디자이너	### ##### 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오. San Diego 및 이전 릴리스에서 업그레이드된 인스턴스가 플로우 및 작업에 대한 제한된 호출자 액세스 권한 요청을		Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
	생성하도록 허용할 수 있습니다. 플로우 및 작업에 대한 액세스 권한을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 및 작업에 대한 제한된 호출자 액세스 권한 업그레이드  를 참조하십시오 . ⚠ 경고: 플로우 및 작업을 추적하기 위해 제한된 호출자 접근 권한을 업그레이드하면 이전에 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙에서 교차 범위 액세스를 추적했던 인스턴스에서 서비스 중단이 발생할 수 있습니다. 업그레이드 후 제한된 리소스에 액세스하려고 시도하는 모든 흐름 및 작업은 실행이 차단되고 대신 승인을 위해 제한된 호출자 액세스 권한 요청을 생성합니다. 교차 범위 플로우와 작업을 실행하려면 먼저 누군가가 접근 권한 요청을 승인해야 합니다. 스크립트 호출을 사용한 플로우 및 작업의 간접 추적을 이미 허용한 고객은 이 작업을 건너뛰고 스크립트에서 플로우 및 작업을 계속 호출할 수 있습니다. 기존 액세스 권한을 새로운 플로우 및 플로우 작업 소스 유형으로 대체하려는 고객은 중단을 예약하여 새 액세스 권한 요청을 생성하고 승인할 수 있습니다.	
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스	<i>Governance, Risk, and Compliance</i> 버전 14.0부터 비즈니스 사용자(sn_grc.business_user) 역할이 GRC 독자(sn_grc.reader) 역할에서 제거되고 GRC 사용자(sn_grc.user) 역할에 추가됩니다. 자세한 내용은 KB1123608  를 참조하십시오.	Tokyo
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	<i>HR ###</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
Health Log Analytics	<i>Health Log Analytics</i> 버전이 2022년 2월 이전인 경우 <i>Now Support</i> 또는 <i>ServiceNow</i> 영업 담당자에게 문의하여 <i>Health Log Analytics</i> 애플리케이션 핵심 구성요소에 대한 업그레이드를 요청하십시오.	Tokyo
ITOM Visibility	<i>ITOM ###</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오. Tokyo로 업그레이드하면 검색된 모든 인프라 CI의 설치 상태가 자동으로 "설치됨"("1")으로 설정됩니다. 조직에서 설치 상태를 사용하는 경우 프로덕션 인스턴스를 업그레이드하기 전에 테스트 인스턴스에서 Tokyo를 테스트하십시오. CSDM 수명주기 상태를 사용하여 CI의 수명주기 스테이지 및 스테이지 상태를 추적할 수 있습니다. 자세한 내용은 [자리 표시자 link text to key bundle-rn.bundle-platcap.csdm-life-cycle-standard-values]  를 참조하세요.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
	Tokyo로 업그레이드한 후 설치 상태와 관련된 문제를 해결하려면 KB1213467 	
임포트 및 익스포트	임포트 및 익스포트 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
인시던트 관리	##### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
인스턴스 데이터 복제	##### #### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
인스턴스 스캔	##### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
통합 허브	## ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
인텔리전트 서비스 제공	HR #### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
Knowledge Management	### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오. - Tokyo 릴리스부터 업그레이드된 버전인 Angular JS 1.5.11을 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다.	Tokyo
Legal Service Delivery	Legal Service Delivery를 Tokyo로 업그레이드하기 전에 시스템 속성 값을 <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code> false 로 설정해야 합니다. 이 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우 속성을 추가하고  값을 false로 설정합니다.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
	업그레이드 후 Legal Request Management, Legal Digital Forensics 및 Legal Simple Contracts 애플리케이션과 함께 설치되는 일부 테이블은 애플리케이션 파일[sys_metadata] 테이블을 확장하여 프랙티스 영역, 접수 양식, 계약 구성 및 포렌식 구성을 업데이트 세트로 원활하게 마이그레이션할 수 있도록 합니다. 시스템 속성 값을 업데이트하지 않고 Tokyo 버전으로 업그레이드하면 테이블이 애플리케이션 파일 테이블을 확장하지 않습니다. 테이블 변경 사항을 수동으로 업데이트하려면 Now Support 지식베이스에서 Tokyo (KB1163388)에서 테이블 변경 상위 항목을 위한 수동 업그레이드 단계를 참조하십시오.	
MID Server	최신 MID Server 시스템 요구 사항은 MID Server 시스템 요구 사항을 참조하십시오. 지원되는 JRE(Java Runtime Environment) 버전은 다음과 같습니다. • JRE11: 버전 11.0.15부터 • JRE8: 버전 1.8.0_275부터 자체 JRE를 설치한 경우 ##### <i>MID Server</i> ## JRE 를 사용할 수 있도록 다음 작업을 수행합니다. • <i>MID Server</i>가 업그레이드할 때 지원되지 않는 JRE 버전을 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 해당 JRE를 <i>MID Server</i> 설치 프로그램과 함께 제공되는 OpenJDK로 대체합니다. • 지원되는 JRE가 <i>MID Server</i> 호스트에서 실행 중인 경우 업그레이드된 <i>MID Server</i> 가 해당 버전을 사용합니다. 자동 업그레이드를 사용하려면 모든 <i>MID Server</i> 호스트 머신이 install.service-now.com 시 다운로드 사이트에 액세스해야 합니다. 자세한 내용은 시스템이 MID Server 업그레이드를 관리하는 방법을 참조하십시오. 실행 파일 경로당 ### <i>Windows MID Server</i> 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드된 <i>Windows MID Server</i> 를 시작할 수 없습니다. 자세한 내용은 MID Server 시작 실패를 참조하십시오. <i>MID Server</i> 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오. • MID Server 업그레이드 전 확인: 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템에서 <i>MID Server</i>의 업그레이드 기능을 테스트하는 방법을 설명합니다. • ##### MID Server 업그레이드: <i>MID Server</i>를 수동으로 업그레이드하는 방법에 대해 설명합니다.	Tokyo
모바일	<i>ServiceNow Classic</i> 모바일 앱에서 <i>ServiceNow Mobile Platform</i>으로 마이그레이션하여 신속 개발, 오프라인 기능, 네이티브 모바일 장치 기능과의 통합과 같은 기능을 활용합니다.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
	<i>ServiceNow Mobile Platform</i>으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Classic Mobile 앱에서 ServiceNow Mobile Platform으로 마이그레이션을  참조하십시오. <i>ServiceNow Mobile ###</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	
Operational Technology 인시던트 관리 v2	이전 릴리스의 <i>Operational Technology Incident Management</i> 사용자인 경우 원래 OT 인시던트 사용자 (ot_incident_user) 역할이 할당된 사용자에게 새 <i>Operational Technology Incident Management v2</i> 역할을 할당해야 합니다. 자세한 내용은 새 Operational Technology Incident Management 역할 할당  을 참조하십시오.	Tokyo
암호 재설정	### #### 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
프로젝트 포트폴리오 관리	##### #### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어  를 참조하십시오.	Tokyo
	<i>Scenario Planning for PPM</i>을 버전 2.3.0 이상으로 업그레이드하는 경우 통합이 제대로 작동하려면 레거시 <i>Investment Funding</i> 애플리케이션을 <i>ServiceNow Store</i>로 업그레이드해야 합니다. 레거시 <i>Investment Funding</i> 애플리케이션에서 <i>ServiceNow Store</i> 애플리케이션으로 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 지침은 업그레이드 지침을  참조하십시오.	
Service Bridge(기술)	<i>Tokyo</i> 버전의 <i>Service Bridge</i> 애플리케이션으로 업그레이드하려면 <i>Now Support</i> 지식베이스에서 Service Bridge - San Diego 스토어 릴리스에서 Tokyo 스토어 릴리스로의 업그레이드 단계(KB1120583)  문서를 참조하십시오.	Tokyo
Service Bridge(통신)		Tokyo
ITSM용 서비스 운영 작업 공간	다음 애플리케이션에 호환되는 업그레이드 버전이 있는지 확인합니다.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군												
	• <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont) • <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont) 호환되는 SOW 버전 <table><thead><tr><th>SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.y</td></tr><tr><td>1.2.x 버전</td><td>21.1.y</td></tr><tr><td>1.3.x 버전</td><td>21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.y</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y 및 22.y.y</td></tr></tbody></table> 여기서 x는 <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont)의 하위 버전이고 y는 <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont)의 하위 버전입니다.	SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.y	1.2.x 버전	21.1.y	1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y	2.0.x	22.0.y	2.1.x	22.1.y 및 22.y.y	
SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)													
1.1.x	21.0.y													
1.2.x 버전	21.1.y													
1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y													
2.0.x	22.0.y													
2.1.x	22.1.y 및 22.y.y													
Service Portal	업그레이드로 활성화된 Report_view ACL ↗ ### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 ↗를 참조하십시오. Report_view ACL은 이전에 새(zBoot) 인스턴스에 대해 활성화되었습니다. i 주: ### ## report_view 접근 제어 목록(ACL) 목록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 > 시스템 보안 > 접근 제어(ACL) 조건 작성기를 사용하여 [Operation] [is] [report_view] AND [Package] [contains] [service portal] AND [Package] [is not] [Service Portal] 필터를 추가합니다. ### ## 추적 이 기본적으로 활성화됨 ↗ Service Portal Analytics 플러그인 (com.glide.service-portal.analytics)이	Tokyo												

제품	릴리스 정보	제품군
	기본적으로 활성화되어 있으며 포털에 대한 <i>User Experience Analytics</i> 추적은 기본적으로 켜져 있습니다. 이전에 일부 포털에 대해 <i>User Experience Analytics</i> 추적을 활성화했지만 다른 포털에 대해서는 활성화하지 않은 업그레이드 고객의 경우 업그레이드 후 포털에 대한 추적 설정이 변경되지 않습니다. TinyMCE 5 업그레이드 TinyMCE HTML 편집기가 버전 5.10.2로 업그레이드되었습니다. #### ##에서 Angular 제공자를 사용하여 사용자 지정된 TinyMCE 구현이 있는 경우 사용자 지정 버전 업그레이드에 대한 자세한 내용은 TinyMCE 5의 변경 사항을 참조하십시오.	
소프트웨어 자산 관리	<i>Software Asset Management Foundation</i> #####(com.snc.sams)에서 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management 사용자 지정 되돌리기를 참조하십시오.	Tokyo
구독 관리	## ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어를 참조하십시오.	Tokyo
업그레이드 센터	##### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어를 참조하십시오.	Tokyo
Vendor Management Workspace	<i>Vendor Management Workspace</i> 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어를 참조하십시오.	Tokyo
Virtual Agent	- 새로운 휴대용 가상 에이전트 웹 클라이언트는 Seismic 구성 요소로, 외부 공급업체 웹 사이트에 ## #####를 간편하게 추가할 수 있습니다. 외부 공급업체 웹 페이지에 <i>Virtual Agent</i>를 포함하는 레거시 방법은 계속 작동합니다. - 이전 릴리스에서는 ## ##### 주제 블록 및 사용자 지정 컨트롤이 전역 범위에 게시되었습니다. 이 릴리스에서는 이제 항목 블록과 사용자 지정 컨트롤이 호출 항목의 범위에 포함됩니다.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
Visual Task Boards	#### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.	Tokyo
Vulnerability Response 통합	- 릴리스된 #### <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 및 Tokyo와 호환되는 타사 및 ServiceNow 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i>의 새로운 기능에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 릴리스 정보를 참조하십시오.	Tokyo
Vulnerability Response	<i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드 시간이 이전 업그레이드보다 눈에 띄게 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498를 참조하십시오. 최신 버전으로 업그레이드하는 동안 업그레이드하려는 데이터와 버전에 따라 업그레이드 시간이 늘어날 수 있습니다. 이는 업그레이드 중에 추가된 추가 스키마 변경 때문입니다. 자세한 내용은 KB0856498를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션을 이전 버전에서 버전 15.x로 업그레이드하면 기본 시스템의 기본 정정 작업 규칙이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 Vulnerability Response 작업 공간 및 정정 작업 및 정정 작업 규칙에 대한 업데이트를 참조하십시오. #### ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 Tokyo 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션을 새 버전으로 업그레이드하면 인스턴스에서 새 버전을 사용할 수 있으며 설치할 준비가 됩니다. <i>Vulnerability Response</i> 업데이트는 ServiceNow® Store에서 제공됩니다. - 릴리스된 <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 버전, Tokyo와의 호환성 및 스키마 변경에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 참조하십시오. Rome에서 <i>Vulnerability Response</i> 버전 18.0으로 업그레이드하면 Vulnerability Manager Workspace가 지원되지 않습니다.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
Workforce Optimization for ITSM	향상된 예측 방법: ## ## 은 향상된 예측 방법을 사용하여 데이터를 예측합니다. 지표 점수를 예측하는 단순한 방법이 선형 회귀 방법으로 업그레이드되었습니다. 이전의 나이트 방법은 가장 최근 시즌의 첫 번째 점수와 마지막 점수만 사용했지만 업그레이드된 방법은 평가 기간 동안 사용 가능한 모든 점수를 사용합니다. 또한 이전 Linear 및 Drift 방법이 단일 Linear 방법으로 대체되었으며 95% 예측 간격 계산이 개선되었습니다. 업그레이드 시 수요 예측에 사용되는 예측 알고리즘이 다음과 같이 업데이트됩니다. • Naive 계절 알고리즘의 이름이 계절로 변경되었습니다. • Naive Seasonal Drift 알고리즘의 이름이 Seasonal Trend로 변경되었습니다. • 드리프트 알고리즘이 제거됩니다. 일정 계획 및 교대조 계획에 대한 텍스트 인덱싱 사용: <i>Workforce Optimization for ITSM</i> 버전 1.1.1로 업그레이드하는 경우 다음 테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 활성화 해야 합니다. • 일정 [sn_shift_planning_schedule_plan] • 교대조 계획 [sn_shift_planning_shift_plan] • 교대조 [cmn_rota] 업그레이드 후 텍스트 인덱싱을 수행하지 않으면 일정 계획과 교대조 계획을 키워드로 검색할 수 없습니다. 일정 및 교대조 계획의 이름으로만 검색할 수 있습니다. Workforce Optimization for ITSM 보고서 뷰 ACL: 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Tokyo</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어를 참조하십시오. Coaching with Learning: <i>Workforce Optimization for ITSM Tokyo</i> 릴리스로 업그레이드하면 다음 업데이트가 자동으로 수행됩니다. • 학습 카탈로그의 이름이 학습 라이브러리로 변경되었습니다. 학습 카탈로그 내의 모든 코스가 학습 라이브러리로 이동됩니다. • 관리자는 코스 항목 또는 학습 경로를 생성할 때 해당 코스 또는 경로를 코스 카탈로그와 연결해야 합니다. 각 카탈로그에 적용되는 보안 제약 조건에 따라 사용자는 카탈로그 내의 코스 또는 경로에 접근할 수 있습니다. 주: 모든 기존 코스는 기본 코스 카탈로그로 마이그레이션됩니다. <i>ServiceNow Store</i>에서 ITSM Shift Planning Host v 5.3.0 애플리케이션으로 업그레이드한 후 다음 작업을 수행하십시오.	Tokyo

제품	릴리스 정보	제품군
	• 에이전트가 교대조에 등록할 수 있도록 하려면 속성을 true로 설정해야 <code>sn_shift_planning.enable_agent_signup</code> 합니다. • 일정에 대한 필터에 다음과 같은 레이블 변경이 자동으로 적용됩니다. ◦ 상태 의 이름이 일정 계획 상태로 변경되었습니다. ◦ 날짜 의 이름이 일정 계획 날짜로 변경되었습니다.	
AI Search	<i>AI Search</i> 는 이전 릴리스에서 <i>Utah</i> 로 업그레이드한 후 작업 [task] 테이블과 해당 하위 테이블에서 기록을 인덱싱할 때 새로운 자동 언어 탐지 기능을 자동으로 적용합니다. <i>Utah</i>로 업그레이드하기 전에 인덱싱한 작업 기록에 자동 언어 탐지를 적용하려면 해당 기록을 수동으로 다시 인덱싱해야 합니다. 마찬가지로, <i>AI Search</i> 는 이전 릴리스에서 <i>Utah</i> 로 업그레이드한 후 중국어 또는 일본어 텍스트 영역이 있는 레코드 또는 문서를 인덱싱할 때 중국어 및 일본어에 대한 새로운 텍스트 영역 감지 기능을 자동으로 적용합니다. <i>Utah</i>로 업그레이드하기 전에 인덱싱한 레코드와 문서에 텍스트 영역 감지를 적용하려면 해당 레코드와 문서를 수동으로 다시 인덱싱해야 합니다. <i>AI Searchfor Next Experience</i> 애플리케이션은 # <i>Utah</i> 인스턴스에서 자동으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 <i>Utah</i>로 업그레이드하는 경우 <i>Next Experience</i>의 <i>AI Search</i>를 수동으로 구성하고 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Next Experience용 AI Search를 참조하십시오.	유타
에이전트 채팅 및 사이드바	#### ##### 콘솔은 <i>Utah</i> 릴리스에 포함되어 있으므로 기존 고객은 이를 설치할 필요가 없습니다. <i>ServiceNow Store</i> 에서 앱으로 설치된 경우 여기에서 후속 업데이트를 설치해야 합니다.	유타
평가 및 설문 조사	<i>Utah</i> 릴리스에서는 평가 또는 설문 조사 카드의 모든 버튼이 제거되었습니다. ATF(<i>Automated Test Framework</i>) 테스트를 성공적으로 실행하려면 설문 조사 수행 단추 클릭 단계를 이 단계가 있는 모든 테스트에 대해 설문 조사 카드 클릭 으로 바뀌어야 합니다.	유타
인증	## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사람을 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Utah</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.	유타
Cloud Provisioning and Governance	<i>Cloud Provisioning and Governance</i> 를 <i>Utah</i> 릴리스로 업그레이드한 후 클라우드 이벤트 (sn_cmp_cloud_event) 테이블의 지정된 열에서 데이터베이스 인덱스를 생성합니다. 데이터베이스 인덱스는 인스턴스의 AWS(<i>Amazon Web Services</i>) 이벤트 처리 성능을 개선하는 데 도움이 됩니다.	유타

제품	릴리스 정보	제품군				
	<i>Utah</i> 릴리스에서 <i>Cloud Provisioning and Governance</i> 사용을 시작한 경우 애플리케이션 설치 시 데이터베이스 인덱스가 자동으로 생성됩니다. 자세한 내용은 AWS 클라우드 이벤트 처리 성능 개선을 참조하세요.					
Configuration Compliance	• <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드가 이전 업그레이드보다 훨씬 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498을 참조하십시오. • 이전에 <i>ServiceNow Store</i>에서 애플리케이션을 다운로드했으며 새 버전을 사용할 수 있는 경우 <i>Now Platform</i> 인스턴스에서 업데이트할 수 있습니다. • ##### <i>Configuration Compliance</i> 애플리케이션 및 <i>Utah</i>와 호환되는 타사 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 참조하십시오. • <i>Vulnerability Response</i> 및 <i>Configuration Compliance</i>에서 지원하는 외부 공급업체 애플리케이션 업데이트에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 통합 릴리스 정보를 참조하십시오. Configuration Compliance를 Utah로 업그레이드하기 위한 업그레이드 정보 <table><tr><th>버전</th><th>업그레이드 설명</th></tr><tr><td>14.7</td><td> <i>ServiceNow Store</i>에서 <i>Utah</i> 인증을 받았습니다. 자세한 내용은 "<i>Utah</i> 릴리스의 새로운 기능"이라는 다음 섹션을 참조하십시오. </td></tr></table>	버전	업그레이드 설명	14.7	<i>ServiceNow Store</i>에서 <i>Utah</i> 인증을 받았습니다. 자세한 내용은 "<i>Utah</i> 릴리스의 새로운 기능"이라는 다음 섹션을 참조하십시오.	유타
버전	업그레이드 설명					
14.7	<i>ServiceNow Store</i>에서 <i>Utah</i> 인증을 받았습니다. 자세한 내용은 "<i>Utah</i> 릴리스의 새로운 기능"이라는 다음 섹션을 참조하십시오.					
고객 서비스 관리(CSM)	케이스 작업 개선 사항은 케이스 작업 기록에 여러 필드를 추가합니다. <i>Utah</i> 릴리스로 업그레이드한 후에는 고객이 스크립트를 실행하여 활성 케이스 작업에 대해 이러한 필드를 채울 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스 및 케이스 작업을 참조하십시오.	유타				
암호화 키 관리	암호화 컨텍스트는 <i>San Diego</i> 릴리스부터 업그레이드 시 # ## ## 필드 암호화 모듈 및 해당 모듈 액세스 정책으로 자동 변환됩니다. 이 개선 사항을 설명하는 가이드가 있는 둘러보기는 대시보드에서 사용할 수 있습니다. #### # ## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사람을 관리하는 report view 접근 제어 목록(ACL)은	유타				

제품	릴리스 정보	제품군
	<i>Utah</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어 를 참조하십시오.	
하드웨어 자산 관리 7.0.0	표준 기록 페이지 템플릿과 호환되도록 기존 사용자 지정의 구성을 변경해야 합니다. 표준 기록 페이지 템플릿 및 구성 변경에 대한 자세한 내용은 작업 지침 Now Support 지식베이스의 기존 기록 페이지를 표준 기록 페이지로 마이그레이션하는 방법 (KB1224040) 문서.	유타
Health Log Analytics	<i>Health Log Analytics</i> 버전이 2022년 2월 이전인 경우 <i>Now Support</i> 또는 <i>ServiceNow</i> 영업 담당자에게 문의하여 <i>Health Log Analytics</i> 애플리케이션 핵심 구성요소에 대한 업그레이드를 요청하십시오.	유타
산업 프로세스 관리자	제조 프로세스 관리자와 함께 패키징된 ISA 서비스 그래프 커넥터를 사용하고 ## #### ##으로 업그레이드하는 경우 새 ISA 장비 모델 엔터티에 고유한 이름 필드가 있는지 확인합니다.	유타
인스턴스 데이터 복제	## #### <i>Hermes Messaging Service</i> 를 사용하는 V2로 업그레이드하여 인스턴스 ## (IDR)의 성능 및 처리 효율성을 향상시킬 수 있습니다. 자세한 내용은 인스턴스 데이터 복제에서 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드 를 참조하십시오.	유타
MID Server	최신 MID Server 시스템 요구 사항은 MID Server 시스템 요구 사항을 참조하십시오. 지원되는 최소 JRE(Java Runtime Environment) 버전은 11.0.9이고 권장 버전은 11.0.16입니다. 자체 JRE를 설치한 경우 ##### <i>MID Server</i> ## <i>JRE</i>를 사용할 수 있도록 다음 작업을 수행합니다. - MID Server가 업그레이드할 때 지원되지 않는 버전의 <i>JRE</i>를 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 최소 및 권장 <i>JRE</i> 버전이 포함된 경고 메시지를 표시합니다. - 지원되는 <i>JRE</i>가 <i>MID Server</i> 호스트에서 실행 중인 경우 업그레이드된 <i>MID Server</i>가 해당 버전을 사용합니다. 자동 업그레이드를 사용하려면 모든 <i>MID Server</i> 호스트 머신이 install.service-now.com 시 다운로드 사이트에 액세스해야 합니다. 자세한 내용은 시스템이 MID Server 업그레이드를 관리하는 방법을 참조하십시오. 실행 파일 경로당 ## <i>Windows MID Server</i> 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드된 <i>Windows MID Server</i>를 시작할 수 없습니다. 자세한 내용은 MID Server 시작 실패를 참조하십시오. <i>MID Server</i> 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.	유타

제품	릴리스 정보	제품군
	• MID Server 업그레이드 전 확인 : 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템에서 <i>MID Server</i>의 업그레이드 기능을 테스트하는 방법을 설명합니다. • MID Server 업그레이드 : <i>MID Server</i>를 수동으로 업그레이드하는 방법에 대해 설명합니다.	
Manager Hub	릴리스로 Washington DC 업그레이드하는 경우 의 직원 센터 할 일 구성 양식에서 할 일 매핑에 대해 생성된 추가 조건을 의 Manager Hub관리자 할 일 매핑 모듈에서 다시 생성해야 합니다.	유타
Operational Technology 인시던트 관리 v2	이전 릴리스의 <i>Operational Technology Incident Management</i> 사용자인 경우 원래 OT 인시던트 사용자 (ot_incident_user) 역할이 할당된 사용자에게 새 <i>Operational Technology Incident Management v2</i> 역할을 할당해야 합니다. 자세한 내용은 새 Operational Technology Incident Management 역할 할당 을 참조하십시오.	유타
플랫폼 보안	데이터 개인 정보 보호 기능을 사용할 수 있는 Vault 사용 권한을 얻습니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Vault 문서를 참조하십시오.	유타
포트폴리오 계획	• v6.0.1부터 Alignment Planner Workspace의 SPM Standard 라이선스용 <i>Portfolio Planning</i>으로 변경되었습니다. <i>ServiceNow</i> 인스턴스에서 애플리케이션 이름은 <i>Portfolio Planning</i>으로 표시되고 작업 공간 모듈 이름은 <i>Portfolio Planning Workspace</i>로 표시됩니다. • 이전 버전에서 <i>Portfolio Planning v6.1.1</i> 이상으로 업그레이드하는 경우 roadmap_editor 역할이 더 이상 사용되지 않기 때문에 수정 스크립트가 실행되어 roadmap_editor 역할에서 milestone_editor 역할이 제거됩니다. 이 경우 <i>ServiceNow</i> 인스턴스에 roadmap_editor 역할을 가진 사용자가 많으면 업그레이드가 완료되는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1443618 문서를 참조하십시오.	유타
Public Sector Digital Services	업그레이드 후 <i>CSM Configurable Workspace</i> 의 특정 공공 부문 메뉴와 메뉴 항목이 원래 CSM 레이블 이름으로 되돌아갑니다. 고객 및 서비스 조직에 대한 UX 목록 범주를 업데이트하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 이러한 항목의 레이블을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 항목 레이블 변경 을 참조하세요.	유타
Robotic Process Automation(RPA) Hub	RPA 애플리케이션을 다운로드하여 현재 설치된 MSI(Microsoft 소프트웨어 설치 관리자)(<i>RPA Desktop Design #####, ##</i> 및 <i>## ##</i>)를 업그레이드해야 합니다. 자세한 내용은 RPA Hub에서 RPA 애플리케이션 다운로드 를 참조하십시오.	유타

제품	릴리스 정보	제품군												
	애플리케이션 파일 테이블의 기록 수에 따라 <i>RPA Hub</i> 애플리케이션을 <i>Tokyo</i> 에서 <i>Utah</i>로 업그레이드하는 동안 지연이 발생할 수 있습니다. <i>RPA Hub</i>를 <i>Utah</i>로 업그레이드하기 전에 시스템 속성 값을 <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code>로 설정해야 합니다. 이 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우 속성을 추가하고 값을 false로 설정합니다. <i>Utah</i>로 업그레이드하면 봇 프로세스 정의가 새 구조, 즉 봇 프로세스 구성으로 변경됩니다. 봇 프로세스 구성이 봇 프로세스를 완전히 대체하지는 않지만, 대부분의 필드는 봇 프로세스에서 봇 프로세스 구성으로 이동됩니다. 시스템 속성 값을 업데이트하지 않고 <i>Utah</i> 버전으로 업그레이드하면 테이블이 애플리케이션 파일 테이블을 확장하지 않습니다. 테이블 변경 사항을 수동으로 업데이트하려면 <i>Now Support</i> 지식베이스에서 유타에서 sys_metadata할 RPA Hub 테이블 재구성 문서를 참조하십시오.													
ITSM용 서비스 운영 작업 공간	다음 애플리케이션에 호환되는 업그레이드 버전이 있는지 확인합니다. • <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont) • <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont) 호환되는 SOW 버전 <table><tr><th>SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.y</td></tr><tr><td>1.2.x 버전</td><td>21.1.y</td></tr><tr><td>1.3.x 버전</td><td>21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.y</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y 및 22.y.y</td></tr></table> 여기서 x는 <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont)의 하위 버전이고 y는 <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont)의 하위 버전입니다.	SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.y	1.2.x 버전	21.1.y	1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y	2.0.x	22.0.y	2.1.x	22.1.y 및 22.y.y	유타
SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)													
1.1.x	21.0.y													
1.2.x 버전	21.1.y													
1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y													
2.0.x	22.0.y													
2.1.x	22.1.y 및 22.y.y													
Service Portal	업그레이드 후에는 게스트 사용자가 table 입력 매개변수를 허용하는 공용 위젯의 데이터에 액세스할 수 있는	유타												

제품	릴리스 정보	제품군
	테이블을 지정해야 합니다. ##### <i>Utah</i> 패치 10 릴리스 이상에서는 테이블 입력 매개변수를 허용하는 퍼블릭 위젯이 게스트 사용자의 테이블에 액세스하고 테이블의 데이터를 반환할 수 없습니다. 업그레이드하기 전에 또는 <i>glide.service_portal.widget.allow_list</i> 시스템 속성을 추가 <i>glide.service_portal.widget.table_allow_list</i> 한 경우 이러한 속성 값은 <i>Utah</i> 패치 10 릴리스 이상으로 업그레이드한 후 위젯의 공용 테이블 허용 목록으로 마이그레이션됩니다. 자세한 내용은 위젯 보안 구성을 참조하십시오.	
Service Portfolio Management	가용성 결과 보기 는 Tokyo 릴리스에 도입되었지만 후속 릴리스에도 적용됩니다. 업그레이드 시 데이터 로드가 많은 것으로 확인된 고객을 위해 시스템은 장기 실행 백그라운드 작업을 시작하며 이 작업은 시간이 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1123644 문서를 참조하십시오. .n	유타
소프트웨어 자산 관리	<i>Software Asset Management Foundation</i> #####(com.snc.sams)에서 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management 사용자 지정 되돌리기를 참조하십시오. <i>Utah</i> 로 업그레이드하면 Software Assurance에 포함되고 일반 버전 소프트웨어 모델과 연결된 기존 영구 라이선스 권리가 수정됩니다. <i>Software Asset Management</i> 는 이러한 권리를 버전별 소프트웨어 모델로 자동 변환합니다. 이러한 변경은 Microsoft의 사용 조건을 준수하고 모든 버전의 Microsoft 제품에 Software Assurance 혜택을 적용할 때 발생할 수 있는 잠재적 위험을 완화하기 위해 수행됩니다. 자세한 내용은 소프트웨어 라이선스 유지 관리를 참조하세요.	유타
Strategic Planning	- v2.0.1부터 <i>Alignment Planner Workspace</i> 용 렌즈의 이름이 <i>Strategic Planning for SPM Pro</i> 라이선스로 변경되었습니다. ServiceNow 인스턴스에서 애플리케이션 이름은 Strategic Planning으로 표시되고 작업 공간 모듈 이름은 Strategic Planning Workspace로 표시됩니다. <i>Strategic Planning</i> 애플리케이션을 설치하면 목표 양식 , 회사, 비즈니스 단위, 부서 및 포트폴리오의 기존 필드가 할당된 엔터티 유형과 할당된 엔터티라는 두 개의 필드로 통합되고 기존 필드의 값에 따라 자동으로 채워집니다. - 비즈니스 단위, 부서, 회사 또는 포트폴리오 이외의 렌즈 엔터티와 m2m 관계를 생성한 경우 할당된 엔터티에 대한 목표 관계 마이그레이션 예약된 작업을 실행하여 목표 관계 [sn_gf_goal_m2m_relationship] 테이블의 데이터를 기반으로 목표 양식 의 할당된 엔터티 유형 및 할당된 엔터티 필드를 채웁니다. - 이전 버전에서 <i>Strategic Planning v2.1.0</i> 이상으로 업그레이드하는 경우 <i>roadmap_editor</i>	유타

제품	릴리스 정보	제품군
	역할이 더 이상 사용되지 않기 때문에 <code>roadmap_editor</code> 역할에서 <code>milestone_editor</code> 역할을 제거하기 위해 수정 스크립트가 실행됩니다. 이 경우 <i>ServiceNow</i> 인스턴스에 <code>roadmap_editor</code> 역할을 가진 사용자가 많으면 업그레이드가 완료되는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1443618  문서를 참조하십시오.	
공급자 수명주기 운영	<i>Utah</i> 릴리스에서는 기존의 모든 테이블 이름이 바뀌었습니다. 이름 변경의 일환으로 기존 테이블의 새 이름에서 "공급자"라는 단어가 모두 "slm"으로 변경되었습니다. 예를 들어, 공급자 케이스 (<code>sn_supplier_case</code>)의 이름이 공급자 케이스(<code>sn_slm_case</code>)로 바뀌었고, 공급자 작업 (<code>sn_supplier_task</code>)의 이름이 공급자 작업(<code>sn_slm_task</code>)으로 바뀌었습니다. <i>Tokyo</i> 릴리스에서 <i>Utah</i> 릴리스로 업그레이드하는 경우 수정 스크립트를 실행하여 기존 테이블을 <code>### ## #####</code> 로 마이그레이션해야 합니다. 자세한 내용은 수정 스크립트를 실행하여 기존 테이블을 공급자 공통 아키텍처로 마이그레이션  참조하십시오.	유타
업그레이드 센터	대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 <i>Upgrade Center</i> <code>report_view</code> ACL(접근 제어 목록)은 <i>Utah</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 액세스 제어  참조하세요.	유타
Vulnerability Response 통합	- 릴리스된 <code>### Vulnerability Response</code> 애플리케이션 및 <i>Utah</i>와 호환되는 타사 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498)  문서를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i>의 새로운 기능에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 릴리스 정보  참조하십시오.	유타
Vulnerability Response	<i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드 시간이 이전 업그레이드보다 눈에 띄게 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498  참조하십시오. 최신 버전으로 업그레이드하는 동안 업그레이드하려는 데이터와 버전에 따라 업그레이드 시간이 늘어날 수 있습니다. 이 문제는 업그레이드 중에 추가된 추가 스키마 변경으로 인해 발생합니다. 자세한 내용은 KB0856498  참조하십시오. <i>Rome</i>에서 <i>Vulnerability Response</i> 버전 18.0으로 업그레이드하면 Vulnerability Manager Workspace가 지원되지 않습니다.	유타
AI Search	이전 릴리스에서 <i>Vancouver</i> 로 업그레이드하면 <i>AI Search</i>는 상위 기록과 함께 첨부 파일 검색 결과를 표시할 수 있도록 비작업 테이블을 자동으로 다시 인덱싱하지만 작업 [task]	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
	테이블과 해당 하위 테이블을 자동으로 다시 인덱싱하지는 않습니다. 작업 기록 첨부 파일 검색 결과를 상위 기록과 함께 표시하려면 먼저 작업 [task] 테이블을 수동으로 다시 인덱싱해야 합니다. 테이블 재인덱싱에 대한 자세한 내용은 전체 테이블 인덱스 수행 또는 인덱싱된 단일 소스에 대한 재인덱싱을 참조하세요. 주: 작업 테이블을 다시 인덱싱하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 이전 릴리스에서 <i>Vancouver</i> 로 업그레이드한 후, 차단 및 승격 작업이 있는 결과 개선 규칙이 포함된 검색 프로파일을 선택적으로 다시 게시할 수 있습니다. 이러한 검색 프로파일을 다시 게시하면 결과 개선 규칙이 번역된 검색 결과를 올바르게 차단하거나 승격하지 못할 수 있는 문제가 해결됩니다. 검색 프로파일 재게시에 대한 지시사항은 검색 프로파일 게시를 참조하십시오. AI Search가 번역된 콘텐츠를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 AI Search에 대한 국제화 지원을 참조하세요.	
평가 및 설문 조사	<i>Utah</i> 이전 버전에서 <i>Vancouver</i>로 업그레이드하는 경우 ATF(Automated Test Framework) 테스트를 업데이트합니다. <i>Utah</i> 릴리스에서는 평가 또는 설문 조사 카드의 모든 버튼이 제거되었습니다. ATF 테스트를 성공적으로 실행하려면 설문 조사 수행 단추 클릭 단계를 이 단계가 있는 모든 테스트에 대해 설문 조사 카드 클릭 단계로 바꿔야 합니다.	Vancouver
인증	## 대시보드 및 기타 위치에서 보고서를 볼 수 있는 사용자를 관리하는 report_view 접근 제어 목록(ACL)은 <i>Vancouver</i> 릴리스에서 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 Report_view 접근 제어를 참조하십시오.	Vancouver
Automated Test Framework	<i>Now Platform</i>®에서 제공하는 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정하여 구성을 변경한 후에도 인스턴스가 작동하는지 확인합니다. 예를 들면 업그레이드를 적용하거나 애플리케이션을 개발하는 경우입니다. 테스트는 사용자 지정 없이 애플리케이션 또는 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 기본 시스템에서 실행할 때만 통과 결과를 생성할 수 있습니다. 인스턴스별 데이터에 빠른 시작 테스트를 적용하려면 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정 데이터를 추가합니다. 자세한 내용은 응용 프로그램 또는 기능별로 사용 가능한 빠른 시작 테스트를 참조하세요.	Vancouver
클라우드 비용 관리	##### ## #####로 업그레이드하는 방법에 대한 지침은 클라우드 인사이트 업그레이드를 참조하십시오.	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
Configuration Management Database(CMDB)	업그레이드 중에는 조정 정의 매핑 [cmdb_reconciliation_definition_mapping] 테이블의 상위를 지칭하는 수정 스크립트가 실행됩니다. 이 수정 스크립트를 완료하는 데 걸리는 시간은 업그레이드된 인스턴스의 조정 규칙 수에 따라 다르며 일반적으로 업그레이드에 몇 분 추가됩니다. 인스턴스 간 조정 규칙을 익스포트할 때 업데이트 세트에서 해당 테이블의 데이터를 캡처하려면 조정 정의 매핑 [cmdb_reconciliation_definition_mapping] 테이블의 상위 항목을 재지정해야 합니다. 업그레이드 후 조정 규칙에 대한 모든 변경 사항은 업데이트 세트에 의해 완전히 캡처되고 대상 인스턴스로 올바르게 이식됩니다.	Vancouver
Document Intelligence	<i>Document Intelligence</i> 3.0 이상에는 범위가 지정된 애플리케이션에서 <i>Now Platform</i> 플러그인으로의 전환을 지원하기 위해 업데이트된 스키마가 포함되어 있습니다. 업그레이드에 대한 자세한 내용은 버전 2.4 이하에서 Document Intelligence 3.0 이상으로 업그레이드를 참조하십시오.	Vancouver
Goal Framework	v4.2.0부터는 유형 필드가 마일스톤 으로 설정된 기존 대상이 질적 대상으로 간주됩니다. <i>Goal Framework</i> 를 업그레이드한 후 이러한 기존 대상에 대해 측정 단위는 예/아니오로 설정되고, 기준값은 아니오로 설정되고, 대상 값은 자동으로 예로 설정됩니다. 또한 진행률 값이 100%이면 실제 값이 예로 설정되고, 그렇지 않으면 값이 아니오로 설정됩니다.	Vancouver
ITOM Visibility	##### ## 경고 구성 업그레이드 후 <i>Microsoft Azure</i> 경고 서비스를 구성하여 경고 알림을 <i>Now Platform</i> 에 안전하게 전달합니다. 자세한 내용은 보안 웹후크를 사용하여 Microsoft Azure 경보를 Now Platform으로 전달 을 참조하십시오.	Vancouver
산업 프로세스 관리자	제조 프로세스 관리자와 함께 패키징된 ISA 서비스 그래프 커넥터를 사용하고 ## ##### ##로 업그레이드하는 경우 새 ISA 장비 모델 엔터티에 고유한 이름 필드가 있는지 확인합니다.	Vancouver
인스턴스 데이터 복제	## #### Hermes Messaging Service 를 사용하는 V2로 업그레이드하여 인스턴스 ## (IDR) 의 성능 및 처리 효율성을 개선합니다. 자세한 내용은 인스턴스 데이터 복제에서 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드를 참조하세요. 인스턴스의 복제 페이로드 오류 [idr_replication_payload_error] 테이블에 1,000만 개가 넘는 레코드가 있는 경우 KB1364728 에 따라 테이블 교체를 설정합니다. 테이블 교체를 사용하여 복제 페이로드 오류 [idr_replication_payload_error] 테이블에는 복제된 데이터가 아닌 IDR에서 기록한 복제 오류만 포함되어 있으므로 안전합니다.	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
MID Server	최신 <i>MID Server</i> 시스템 요구 사항은 <i>MID Server</i> 시스템 요구 사항을 참조하십시오. 지원되는 최소 JRE 버전은 11.0.9이고 권장 버전은 11.0.16.1입니다. 자체 JRE를 설치한 경우 ##### <i>MID Server</i>## #### JRE 를 사용할 수 있도록 다음 작업을 수행합니다. • <i>MID Server</i>가 업그레이드할 때 지원되지 않는 버전의 JRE 를 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 최소 및 권장 JRE 버전이 포함된 경고 메시지를 표시합니다. • 지원되는 JRE가 <i>MID Server</i> 호스트에서 실행 중인 경우 업그레이드된 <i>MID Server</i> 가 해당 버전을 사용합니다. 자동 업그레이드를 사용하려면 모든 <i>MID Server</i> 호스트 머신이 install.service-now.com 시 다운로드 사이트에 액세스해야 합니다. 자세한 내용은 시스템이 <i>MID Server</i> 업그레이드를 관리하는 방법을 참조하십시오. 실행 파일 경로당 ### <i>Windows MID Server</i> 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드된 <i>Windows MID Server</i> 를 시작할 수 없습니다. 자세한 내용은 <i>MID Server</i> 시작 실패를 참조하십시오. <i>MID Server</i> 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오. • <i>MID Server</i> 업그레이드 전 확인 참조: 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템에서 <i>MID Server</i> 업그레이드 기능을 테스트하는 방법에 대해 설명합니다. • ##### <i>MID Server</i> 업그레이드 참조: <i>MID Server</i>를 수동으로 업그레이드하는 방법에 대해 설명합니다.	Vancouver
주문 관리	2023년 11월 릴리스부터 <i>Order Management</i> 애플리케이션은 <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i> 애플리케이션과 함께 제공되는 주문 이행 기능을 포함하여 제품 및 서비스 주문의 전체 수명주기를 지원합니다. Telecommunications Service Management를 구독하는 경우 <i>ServiceNow Store</i>에서 <i>Order Management for Telecom, Media and Tech</i> 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 <i>Order Management</i> 애플리케이션, 통신 데모 데이터 및 TM Forum API REST 사양의 다음 <i>ServiceNow</i> Open API 구현을 설치합니다. • Product Catalog 오픈 API • 서비스 카탈로그 오픈 API • 제품 주문 오픈 API • 서비스 주문 오픈 API • 제품 인벤토리 열기 API • 기술 서비스 적격성 평가 Open API	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
	<i>Order Management for Customer Service Management</i> 애플리케이션에 익숙한 경우 <i>Order Management</i> 애플리케이션을 설치한 후 선택적으로 해당 인터페이스를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Order Management for Customer Service Management KB1554296에 사용자 인터페이스 사용을 참조하십시오. 인터페이스 변경에 대한 자세한 내용은 Order Management for Customer Service Management 애플리케이션 KB1560237 변경을 참조하십시오. 업그레이드하는 동안 주문 작업 [sn_ind_tmt_orm_order_task] 테이블은 <i>Customer Service Management</i> 애플리케이션에서 사용되는 계획된 작업 [planned_tasks] 테이블에서 확장됩니다. 주문 작업 테이블도 수정되었습니다. 주문 작업 테이블의 변경에 대한 자세한 내용은 OMT 재지정 데이터 모델 변경 KB1496935을 참조하십시오. <i>Vancouver</i> 릴리스로 업그레이드하고 버전 5.2.0이 아닌 <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i> 애플리케이션 버전을 사용하는 경우 제품 인벤토리 및 제품 모델 특성을 채우는 수정사항을 사용할 수 없습니다. 이러한 변경 사항을 적용하려면 현재 <i>Vancouver</i> 패치로 업그레이드하십시오.	
플랫폼 분석 워크플레이스	Platform Analytics Workspace(3.0)의 <i>Vancouver</i> 버전에는 이전에 <i>ServiceNow® Store</i> 에서만 제공되었던 버전 2.1.x의 업데이트가 포함되어 있습니다.	Vancouver
포트폴리오 계획	- 이전 버전에서 <i>Portfolio Planning</i> v6.1.1 이상으로 업그레이드하는 경우 roadmap_editor 역할이 더 이상 사용되지 않기 때문에 수정 스크립트가 실행되어 roadmap_editor 역할에서 milestone_editor 역할이 제거됩니다. 이 경우 <i>ServiceNow</i> 인스턴스에 roadmap_editor 역할을 가진 사용자가 많으면 업그레이드가 완료되는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1443618 문서를 참조하십시오. - 이전 버전에서 <i>Portfolio Planning</i> 7.0.0 또는 7.1.0으로 업그레이드하는 경우 포트폴리오 계획을 생성하거나 편집하는 동안 엔터티 선택 단계에서 엔터티 목록이 로드되지 않을 수 있습니다. 이 경우 엔터티 선택 페이지의 목록 구성 요소에 스크립트를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 KB1566418을 참조하십시오.	Vancouver
프로세스 자동화 디자이너	<i>Vancouver</i> 로 업그레이드한 후 <i>ServiceNow Store</i> 에서 애플리케이션을 업데이트합니다.	Vancouver
Public Sector Digital Services	<i>Public Sector Digital Services</i> v8.0으로 업그레이드하기 전에 제공된 서비스 테이블의 데이터, 수신된 서비스 테이블의 데이터 및 제공된 서비스 테이블을 서비스 정의 테이블로 변환하여 영향을 받는 기타 모든 데이터(Performance	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
	Analytics 대시보드 데이터, 구성원 또는 비즈니스 보고서 데이터터 등)에 대한 사용자 정의 서비스 정의를 작성해야 합니다. 이전 릴리스에서 작성된 사용자 지정 서비스 제공 및 수신 서비스 데이터는 새 릴리스로 자동 마이그레이션되지 않으며, 업그레이드 후에는 데이터가 레거시 엔터티에서 서비스 정의 테이블로 마이그레이션될 때까지 애플리케이션 내에서 액세스할 수 없습니다. 자세한 내용은 제공된 서비스 및 수신된 서비스 마이그레이션 지침 및 Public Sector Digital Services에서 Playbook에 대한 서비스 정의 구성을 참조하십시오. 업그레이드 후 <i>CSM Configurable Workspace</i>의 특정 공공 부문 메뉴와 메뉴 항목이 원래 <i>CSM</i> 레이블 이름으로 되돌아갑니다. 고객 및 서비스 조직에 대한 UX 목록 범주를 업데이트하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 이러한 항목의 레이블을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 항목 레이블 변경을 참조하세요.	
Robotic Process Automation(RPA) Hub	RPA 애플리케이션을 다운로드하여 현재 설치된 MSI(Microsoft 소프트웨어 설치 관리자)(<i>RPA Desktop Design Studio</i>, ~~###~~ ##, ## ## 및 ## ## 로그인 에이전트)를 업그레이드해야 합니다. 자세한 내용은 RPA Hub에서 RPA 애플리케이션 다운로드를 참조하십시오. 다음 업그레이드 단계는 <i>San Diego</i> 또는 <i>Tokyo</i>에서 <i>Vancouver</i>로 업그레이드하는 경우에만 적용됩니다. 애플리케이션 파일 테이블의 기록 수에 따라 <i>Tokyo</i> 또는 그 이전에 <i>Vancouver</i>로 <i>RPA Hub</i> 애플리케이션을 업그레이드하는 동안 지연이 발생할 수 있습니다. <i>RPA Hub</i>를 <i>Vancouver</i>로 업그레이드하기 전에 시스템 속성 값을 <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.changefalse</code>로 설정해야 합니다. 이 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우 속성을 추가하고 값을 <code>false</code>로 설정합니다. <i>Vancouver</i>로 업그레이드하면 봇 프로세스 정의가 새 구조, 즉 봇 프로세스 구성으로 변경됩니다. 봇 프로세스 구성이 봇 프로세스를 완전히 대체하지는 않지만, 대부분의 필드는 봇 프로세스에서 봇 프로세스 구성으로 이동됩니다. 시스템 속성 값을 업데이트하지 않고 <i>Utah</i> 버전으로 업그레이드하는 경우 테이블은 애플리케이션 파일 테이블을 확장하지 않습니다. 테이블 변경 사항을 수동으로 업데이트하려면 <i>Now Support</i> 지식베이스에서 유타에서 sys_metadata할 RPA Hub 테이블 재구성 문서를 참조하십시오.	Vancouver
Security Incident Response		Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군														
Service Bridge	새 <i>Service Bridge</i> 애플리케이션 업그레이드 및 사용에 대한 자세한 내용은 Service Bridge에서 마이그레이션(레거시) 을  참조하십시오.	Vancouver														
ITSM용 서비스 운영 작업 공간	다음 애플리케이션에 호환되는 업그레이드 버전이 있는지 확인합니다. • <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont) • <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont) 호환되는 SOW 버전 <table><thead><tr><th>SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.y</td></tr><tr><td>1.2.x 버전</td><td>21.1.y</td></tr><tr><td>1.3.x 버전</td><td>21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.y</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y 및 22.y.y</td></tr><tr><td>4.0.x</td><td>24.y.y</td></tr></tbody></table> 여기서 x는 <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont)의 하위 버전이고 y는 <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont)의 하위 버전입니다. 업그레이드된 인스턴스에 다음과 같은 사용자 지정이 있는 경우 표준 기록 페이지 변경 사항을 마이그레이션해야 합니다. 자세한 내용은 Service Operations Workspace에서 표준 기록 페이지 구성을  참조하십시오. • 클라이언트 유형의 모든 사용자 지정 선언적 작업 • 모든 사용자 지정 모달 • 사용자 지정 가로 탭 또는 상황별 측면 패널 탭의 화면 또는 화면 조건 3.0 업그레이드 후에는 ## ##### 기능을 더 이상 사용할 수 없으며 대신 <i>ITSM# Recommended Actions</i> 기능의 표준 버전만 사용할 수 있습니다.	SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.y	1.2.x 버전	21.1.y	1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y	2.0.x	22.0.y	2.1.x	22.1.y 및 22.y.y	4.0.x	24.y.y	Vancouver
SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)															
1.1.x	21.0.y															
1.2.x 버전	21.1.y															
1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y															
2.0.x	22.0.y															
2.1.x	22.1.y 및 22.y.y															
4.0.x	24.y.y															

제품	릴리스 정보	제품군
Service Portal	업그레이드 후에는 게스트 사용자가 table 입력 매개변수를 허용하는 공용 위젯의 데이터에 액세스할 수 있는 테이블을 지정해야 합니다. 기본적으로 <i>Vancouver</i> 패치 7 릴리스 이상에서는 테이블 입력 매개변수를 허용하는 공개 위젯이 게스트 사용자에게 대한 테이블에 액세스하고 테이블의 데이터를 반환할 수 없습니다. 업그레이드하기 전에 또는 <i>glide.service_portal.widget.allow_list</i> 시스템 속성을 추가 <i>glide.service_portal.widget.table_allow_list</i> 한 경우 이러한 속성 값은 <i>Vancouver</i> 패치 7 릴리스 이상으로 업그레이드한 후 위젯의 공용 테이블 허용 목록으로 마이그레이션됩니다. 자세한 내용은 위젯 보안 구성을 참조하십시오.	Vancouver
Service Portfolio Management	가용성 결과 보기 는 <i>Tokyo</i> 릴리스에 도입되었지만 후속 릴리스에도 적용됩니다. 업그레이드 시 데이터 로드가 많은 것으로 확인된 고객을 위해 시스템은 장기 실행 백그라운드 작업을 시작하며 이 작업은 시간이 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1123644 참조하십시오.	Vancouver
Skills Management	기술 관리 페이지의 URL을 사용자 지정한 경우 새 페이지를 가리키도록 URL을 수동으로 업데이트해야 합니다. 다음은 새 기술 관리 페이지의 상대 경로입니다. <code>https://&lt;instance name>.service-now.com/now/nav/ui/manage-skills/params/parent-skill/2eb1c2029f100200a3bc1471367fcfe4/parent-department/221f79b7c6112284005d646b76ab978c/recursive-departments/true/recursive-skills/true/group-by/department</code> . 기존 경로를 이 경로로 바꿀 수 있습니다. 주: 상위 기술 및 상위 부서 <code>sys_ids</code> 가 기존 URL에 있는 ID와 동일한지 확인합니다.	Vancouver
소프트웨어 자산 관리	<i>Software Asset Management Foundation</i> #####(com.snc.sams)에서 업그레이드하는 방법에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management 사용자 지정 되돌리기를 참조하십시오. <i>Vancouver</i> 로 업그레이드 시 검색 맵(DMAP) 정의의 버전 및 에디션 필드가 새 is_empty 값을 지원합니다. 기존 <i>Microsoft SQL Server</i> 구성 요소 DMAP 정의에 대한 버전 필드가 이전에 is_anything 로 설정된 경우 콘텐츠 업데이트 후 새 is_empty 값으로 자동으로 업데이트됩니다.	Vancouver
Strategic Planning	• v2.1.0부터 <i>Strategic Planning</i> 의 목표 모듈에 액세스하려면 읽기 및 편집 액세스에 대해 각각 <code>sn_apw_advanced.spw_goal_user_read</code> 및 <code>sn_apw_advanced.spw_goal_user</code> 역할이 필요합니다. <i>Strategic Planning</i> 업그레이드한 후 기존 목표	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
	사용자에게 이러한 역할을 할당하여 <i>Strategic Planning</i>에서 목표를 관리합니다. - v2.1.0부터는 유형 필드가 마일스톤 으로 설정된 기존 대상이 질적 대상으로 간주됩니다. <i>Strategic Planning</i> 업그레이드한 후 이러한 기존 대상에 대해 측정 단위가 예/아니오로 설정되고, 기준값이 아니오로 설정되고, 대상 값이 예로 자동 설정됩니다. 또한 진행률 값이 100%이면 실제 값이 예로 설정되고, 그렇지 않으면 값이 아니오로 설정됩니다. - 이전 버전에서 <i>Strategic Planning</i> v2.1.0 이상으로 업그레이드하는 경우 <i>roadmap_editor</i> 역할이 더 이상 사용되지 않기 때문에 <i>roadmap_editor</i> 역할에서 <i>milestone_editor</i> 역할을 제거하기 위해 수정 스크립트가 실행됩니다. 이 경우 <i>ServiceNow</i> 인스턴스에 <i>roadmap_editor</i> 역할을 가진 사용자가 많으면 업그레이드가 완료되는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1443618 문서를 참조하십시오. - 이전 버전에서 <i>Strategic Planning</i> v3.0.0 또는 v3.4.0으로 업그레이드하는 경우 포트폴리오 계획을 생성하거나 편집하는 동안 엔터티 선택 단계에서 엔터티 목록이 로드되지 않을 수 있습니다. 이 경우 엔터티 선택 페이지의 목록 구성 요소에 스크립트를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 KB1566418 참조하십시오.	
Telecommunications Integration Hub Service Operations Management	Telecommunications Integration Hub 스타터 패키지는 외부 트리거와 함께 <i>Vancouver</i> ## 1에서 스타터 패키지의 구성요소로 포함되어 있습니다. 고객이 제품군 릴리스 <i>Vancouver</i> 패치 1을 사용하여 Telecommunications API 알림 기능을 가져와야 합니다.	Vancouver
외부 공급업체 위험 관리		Vancouver
Virtual Agent	<i>Vancouver</i> 패치 7에서 제공되었던 일부 기능은 ## ### DC 얼리 액세스 릴리스에서 사용할 수 없습니다. 이러한 기능은 <i>Washington DC</i>의 향후 패치 릴리스에서 사용할 수 있습니다. 입력 수집기 통제 변경 사항 - 끌어서 놓기로 노드 내에서 입력의 순서를 변경합니다. - 노드가 수락할 입력 유형(텍스트, 이메일, IP 주소, 전화 번호, URL 또는 사용자 지정)을 지정합니다. - 노드당 최대 입력 수는 5개입니다. 텍스트 사용자 입력 컨트롤에서 사용자 프롬프트 옵션 적용 주제 작성자가 LLM에서 생성된 응답 대신 사용자에게 표시되는 메시지를 지정할 수 있는 고급 속성 영역의 토글 스위치입니다.	Vancouver

제품	릴리스 정보	제품군
Vulnerability Response 통합	- 릴리스된 <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 버전 및 <i>Vancouver</i>와 호환되는 타사 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i>의 새로운 기능에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 릴리스 정보를 참조하십시오.	Vancouver
Vulnerability Response	<i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션의 데이터 모델 변경으로 인해 업그레이드 시간이 이전 업그레이드보다 눈에 띄게 오래 걸릴 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0856498 참조하십시오. 최신 버전으로 업그레이드하는 동안 업그레이드하려는 데이터와 버전에 따라 업그레이드 시간이 늘어날 수 있습니다. 이 문제는 업그레이드 중에 추가된 추가 스키마 변경으로 인해 발생합니다. 자세한 내용은 KB0856498 참조하십시오. <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 버전 20.0 및 <i>Vulnerability Emergency Response</i> 애플리케이션 버전 2.03부터 취약성 분석가 작업 공간의 이름이 취약성 평가 작업 공간으로 변경되었습니다. 이제 취약성 분석가 작업 공간에 대한 모든 참조는 취약성 평가 작업 공간입니다.	Vancouver
AI Search	<i>Washington DC</i>로 업그레이드하면 <i>AI Search</i>는 새 AI Search Genius 결과 구성 양식 필드를 사용하도록 기존 <i>Genius</i> 결과 구성을 자동으로 업데이트합니다. 이 업데이트 절차는 다음과 같이 변경합니다. - 기존 Genius 결과 답변 유형 필드 값을 제거합니다. Genius 결과 논리 필드 값을 새 <i>AI ##</i> 요청 프로세서 및 <i>AI ##</i> 응답 프로세서 필드로 적절하게 마이그레이션합니다. 인스턴스를 <i>Washington DC</i>로 업그레이드한 후 <i>AI Search</i>는 검색 쿼리에 여러 용어(<code>glide.ais.query.search_operator</code>) 시스템 속성이 포함될 때 사용할 부울 검색 연산자에 대해 이전에 설정한 값을 유지합니다. 다중 용어 검색을 위한 새로운 향상된 쿼리 모드의 이점을 얻으려면 이 시스템 속성의 값을 <i>AND then OR 2+ key terms</i>로 설정하십시오. <i>AI Search</i> 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 AI Search 시스템 속성을 참조하십시오. ### <i>DC</i>부터 사용자 <code>[sys_user]</code> 테이블은 기본적으로 <code>sys_updated_on</code> 날짜를 기준으로 정렬하는 대신 <code>sys_created_on</code> 날짜를 기준으로 인덱싱된 레코드를 정렬합니다. 이 변경을 위해서는 <i>AI Search</i>를 위해 사용자 테이블 인덱싱된 소스를 다시 인덱싱해야 하며 시간이 많이 소요될 수 있습니다. 이전 제품군 릴리스에서 <i>Washington DC</i>로 업그레이드하면 <i>AI Search</i>가 사용자 테이블 인덱싱된 소스를 자동으로 다시 인덱싱하지 않습니다. 최신 구성에서	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	사용자 기록을 검색할 수 있어야 하는 경우 사용자 테이블 인덱싱된 소스를 수동으로 다시 인덱싱 할 수 있으며 이 작업에는 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 그렇지 않으면 모든 기록이 다시 인덱싱될 때까지 업데이트될 때 AI ## 에서 개별 사용자 테이블 기록을 다시 인덱싱합니다.	
Automated Test Framework	<i>Now Platform</i>®에서 제공하는 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정하여 구성을 변경한 후에도 인스턴스가 작동하는지 확인합니다. 예를 들면 업그레이드를 적용하거나 애플리케이션을 개발하는 경우입니다. 테스트는 사용자 지정 없이 애플리케이션 또는 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 기본 시스템에서 실행할 때만 통과 결과를 생성할 수 있습니다. 인스턴스별 데이터에 빠른 시작 테스트를 적용하려면 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정 데이터를 추가합니다. 자세한 내용은 응용 프로그램 또는 기능별로 사용 가능한 빠른 시작 테스트를 참조하세요.	Washington DC
Business Continuity Management	<i>Washington DC</i> 릴리스로 업그레이드를 게시하는 경우 기존 비즈니스 영향 분석, 비즈니스 연속성 계획 및 이벤트에 대해 다음과 같은 중요 정보를 기록해 두어야 합니다. • 비즈니스 영향 분석의 경우 업그레이드 후 수동으로 추가된 종속성에 대해 종속성 평가의 소스 열 이름이 기본 소스 로 바뀌고 BCM 소스의 이름이 수동 으로 바뀝니다. 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 ##### CMDB 종속성을 추가합니다. • 비즈니스 연속성 계획의 경우 소스 열의 이름이 업그레이드 후 기본 소스 로 바뀝니다. 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 ##### CMDB 및 BIA 종속성을 추가합니다. 이전 릴리스와의 호환성을 유지하기 위해 BCM 관리자는 소스를 구성하고 BIA 업스트림 종속성 및 BIA 다운스트림 종속성만 업데이트 구성의 소스로 유지할 수 있습니다. • 이벤트와 연습의 경우 종속성 업데이트 작업 버튼을 선택하면 업그레이드 후 ##### CMDB, BIA 및 BCP(Business Continuity Planning) 종속성을 추가합니다. 이전 릴리스와의 호환성을 유지하기 위해 BCM 관리자는 소스를 구성하고 BIA 업스트림 종속성 및 BIA 다운스트림 종속성만 업데이트 구성의 소스로 유지할 수 있습니다.	Washington DC
Configuration Management Database(CMDB)	• 이 열 <i>product_instance_id</i> 은 새로운 PID(제품 인스턴스 식별자)를 지원하기 위해 기본 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 추가되었으며, 이를 통해 기존 관련 자산, CI 및 IBI(설치 기반 항목)를 조회하고 연결할 수 있습니다. 업그레이드 중 해당 변경의 영향 및 영향을 최소화하는 방법에 대한 자세한 내용은 Washington 릴리스에 대한 CMDB_CI 스키마 변경의 업그레이드 영향 (KB1534035) 기술 자료 문서를 참조하세요.	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	• <i>Washington DC</i> 릴리스로 업그레이드한 후 처음으로 CMDB 360을 활성화하는 경우 비 CMDB 클래스(구성 항목 [cmdb_ci] 클래스에서 파생되지 않은 클래스)에서 CI에 대한 CMDB 360 데이터를 캡처하려면 시스템 속성을 true로 설정해야 <code>glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled</code> 합니다. • 코어 UI에서 레거시 데이터 인증 애플리케이션을 사용하고 있는 경우 CMDB 작업 공간에서 데이터 인증을 새로 구현할 때 관련 정의를 사용할 수 없습니다. <i>Washington DC</i> 릴리스 및 CMDB Workspace 버전 6.0으로 업그레이드한 후 레거시 데이터 인증 애플리케이션에서 생성된 정의를 CMDB 작업 공간의 초안 데이터 관리자 인증 정책으로 변환할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. 🔗	
코어 Now Platform	이전에는 트랜잭션이 취소되면 감사 가능한 특정 작업이 기록되지 않았습니다. 감사 기록이 누락되는 이러한 동작은 플랫폼이 기록 변경 사이에 일부 작업을 실행하고 감사 생성 전에 취소되기 때문입니다. 그러나 이제는 레코드가 변경된 직후에 감사가 만들어지므로 감사가 기록되기 전에 취소된 트랜잭션으로 인해 작업이 중단될 가능성이 줄어듭니다. 이 업데이트를 용이하게 하기 위해 감사는 이제 트랜잭션과 동일한 스레드에 기록됩니다. 이전 감사는 백그라운드 스레드에서 생성되었습니다. 이 변경은 <code>glide.db.audit.lazy</code> 속성의 기본값을 true에서 false로 재정의합니다. 이상적으로 이 속성은 속성 테이블에 정의되어 있지 않으며, 이는 대부분의 인스턴스가 <i>Washington DC</i> 릴리스에서 새 기본값 및 동작을 사용하기 시작했음을 의미합니다. 경우에 따라 이 속성이 true로 설정된 값으로 삽입되었을 수 있으며, 이는 이러한 인스턴스가 이 변경 내용을 사용하여 동작을 감사할 수 없음을 의미합니다. 이 업데이트를 활용하려면 이 속성을 삭제하십시오.	Washington DC
암호화 키 관리	인스턴스를 <i>Washington DC</i> 로 업그레이드하지만 <i>MID Server</i>를 업그레이드하지 않으면 Secrets Management 인증이 실패합니다. <i>MID ###Washington DC</i>로 업그레이드하여 인증 실패를 방지합니다. 업그레이드할 수 없는 경우 <i>MID Server</i>가 <i>Washington DC</i> 로 업그레이드될 때까지 인증을 해제해야 인증 실패를 방지할 수 있습니다. <i>MID Server</i> 업그레이드에 대한 자세한 내용은 MID Server 업그레이드를 🔗 참조하십시오.	Washington DC
Enterprise Asset Management	<i>Washington DC</i>로 업그레이드한 후에는 엔터프라이즈 자산 [sn_ent_asset] 테이블에서 model_component 필드를 사용할 수 없습니다. 대신 자산 [alm_asset] 테이블에서 새 model_component_id 필드를 사용할 수 있습니다. ENT - 새 모델 구성요소로 마이그레이션 스크립트는 기존 model_component 필드 데이터를 model_component_id 필드로 이동합니다.	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	자산의 총 소유 비용(TCO)에 대한 다음 업그레이드 시나리오를 참고하십시오. - 업그레이드는 모든 ##### ## ## 플로우 작업에 작동합니다. - 각 워크플로우 작업에 대한 작업 효율표가 있어야 합니다. - TCO 업그레이드는 각 작업에 해당하는 경비 라인의 자산 및 비용 범주 필드를 채웁니다. - 경비 범주는 경비 라인과 경비 라인의 소스를 기준으로 채워집니다. - 수동으로 또는 벌크 임포트 기능을 사용하여 모든 기존 모델의 TCO 벤치마크 비용 및 TCO 벤치마크 임계치 필드를 채워야 합니다. - TCO 업그레이드는 자산 양식에 다음 필드를 채웁니다. - 자산 유효 수명 종료: 생성된 날짜 및 내용 연수(월)를 더한 값입니다. - 자산의 첫 번째 사용 날짜: 생성된 날짜입니다. - 자산 TCO: 자산과 관련된 모든 경비 라인의 집계 합계입니다. 단순 자산의 경우 자산 TCO는 그 아래에 있는 경비 라인의 집계 합계입니다. 복잡한 자산의 경우 자산 TCO는 상위 및 하위 자산의 경비 라인을 집계한 합계입니다.	
Financial Services Operations Core	<i>Washington DC</i>로 업그레이드하는 동안 <i>Financial Services Operations Core</i> 플러그인은 다음 테이블의 상위를 재지정합니다. i 주: 업그레이드된 인스턴스에 많은 수의 기록이 있는 경우 업그레이드를 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. - 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블은 요청 정의 [sn_ind_request_definition] 대신 서비스 정의 [sn_case_type_selection] 테이블에서 확장됩니다. - 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블은 전역 작업 [task] 테이블 대신 Customer Service 작업 [sn_customerservice_task] 테이블에서 확장됩니다. - 보험 관계자 [sn_bom_policy_participant] 테이블은 판매된 제품 관련 당사자 [sn_install_base_sold_product_related_party] 테이블에서 확장됩니다. 재지정을 통해 <i>ServiceNow® CSM(Customer Service Management)</i> 에서 도입한 이점과 향상된 기능을 활용하면서 기존 애플리케이션의 기능을 보존할 수 있습니다.	Washington DC
하드웨어 자산 관리 10.0.0	<i>Washington DC</i>로 업그레이드한 후에는 자산의 총 소유 비용(TCO)에 대한 다음 업그레이드 시나리오를 염두에 두십시오.	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	- 업그레이드는 모든 ##### ## ## 플로우 작업에 대해 작동합니다. - 각 워크플로우 작업에 대한 작업 효율표가 있어야 합니다. - TCO 업그레이드는 각 작업에 해당하는 경비 라인의 자산 및 비용 범주 필드를 채웁니다. - 경비 범주는 경비 라인과 경비 라인의 소스를 기준으로 채워집니다. - 수동으로 또는 벌크 임포트 기능을 사용하여 모든 기존 모델의 TCO 벤치마크 비용 및 TCO 벤치마크 임계치 필드를 채워야 합니다. - TCO 업그레이드는 자산에 다음 필드를 채웁니다. - 자산 내용 연수 종료: 작성된 날짜와 내용 연수(월)입니다. - 자산의 첫 번째 사용 날짜: 생성된 날짜와 동일합니다. - 자산 TCO: 자산과 관련된 모든 경비 라인의 집계된 합계입니다. 단순 자산의 경우 자산 TCO는 그 아래에 있는 경비 라인의 집계 합계입니다. 복잡한 자산의 경우 자산 TCO는 상위 및 하위 자산의 경비 라인을 집계한 합계입니다.	
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	<i>Washington DC</i>로 업그레이드하는 동안 다음 테이블에 대해 의료 서비스 판매 제품 [sn_hcls_sold_product] 상위 테이블이 설치 기반 항목 (sn_install_base_item)로 변경됩니다. - 구성원 계획 [sn_hcls_member_plan] - 의약품 [sn_hcls_medication] - 예방 접종 [sn_hcls_immunization] - 등록된 프로그램 [sn_hcls_enrolled_program] - 등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service] 또한 다음 테이블은 상위 테이블이 제거되었으며 독립 실행형 테이블입니다. - 의료 기관[sn_hcls_organization] - 의료 위치[sn_hcls_location] - 의사 위치[sn_hcls_practitioner_facility] 이러한 상위 재지정을 통해 고객은 광범위한 사용 사례 집합에 대해 조직 및 위치 테이블을 사용할 수 있습니다. 기존 데이터는 기존 기능에 영향을 주지 않도록 다음과 같은 방식으로 마이그레이션됩니다. 1. cmn_location 사용하도록 업데이트sn_hcls_immunization 위치 필드 참조입니다. 2. 모든 데이터가 의료 서비스 판매 제품에서 설치 기반 항목 테이블로 이동됩니다.	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	3. 영향을 받는 설치 기반 항목의 행은 판매된 의료 서비스 제품의 <code>source_task</code> 값을 기준으로 채워집니다. 4. <code>sn_hcls_enrolled_program</code> 및 <code>sn_hcls_enrolled_program_service</code>의 상태가 <code>hcls_state</code>에서 복사됩니다. 5. 모든 데이터는 의료 서비스 조직, 의료 서비스 위치 및 의사 위치의 독립 실행형 테이블로 이동합니다. a. 스크립트는 의료 서비스 조직 테이블의 기존 기록에 대해 비즈니스 위치 테이블에 기록을 생성하여 1:1 참조를 형성합니다. b. 서비스 조직을 참조하는 기록은 해당 비즈니스 위치에 대한 참조로 업데이트됩니다. c. 의사 위치에 기록이 있는 모든 의사는 해당 비즈니스 위치로 서비스 조직 구성원 테이블에 기록이 생성됩니다. d. 의료 서비스 위치 데이터가 포함된 기록에는 해당 의료 서비스 위치의 상위 서비스 조직이 포함됩니다. i 주: 업그레이드된 인스턴스에 많은 수의 기록이 있는 경우 업그레이드를 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.	
인스턴스 데이터 복제	## #### <i>Hermes Messaging Service</i>를 사용하는 V2로 업그레이드하여 인스턴스 #### ##(IDR)의 성능 및 처리 효율성을 개선합니다. 자세한 내용은 인스턴스 데이터 복제에서 레거시 복제 세트를 V2로 업그레이드를 참조하세요. 업그레이드 후 복제 페이로드 오류 [idr_replication_payload_error] 테이블에 대해 로그 회전이 자동으로 활성화됩니다. 기본적으로 로그 교체 일정은 7개의 샤드로 구성되며 각 샤드당 5일이 소요됩니다. 업그레이드 전에 생성된 이 테이블의 모든 로그 항목은 자동으로 잘립니다.	Washington DC
MID Server	최신 <i>MID Server</i> 시스템 요구 사항은 MID Server 시스템 요구 사항을 참조하십시오. 지원되는 최소 JRE 버전은 11.0.9이고 권장 버전은 11.0.16.1입니다. 자체 JRE를 설치한 경우 ##### <i>MID Server</i>## #### <i>JRE</i> 를 사용할 수 있도록 다음 작업을 수행합니다. • MID Server가 업그레이드할 때 지원되지 않는 버전의 <i>JRE</i> 를 사용하는 경우 업그레이드 프로세스는 최소 및 권장 JRE 버전이 포함된 경고 메시지를 표시합니다. • 지원되는 JRE가 <i>MID Server</i> 호스트에서 실행 중인 경우 업그레이드된 <i>MID Server</i> 가 해당 버전을 사용합니다. 자동 업그레이드를 사용하려면 모든 <i>MID Server</i> 호스트 머신이 install.service-now.com 시 다운로드 사이트에 액세스해야	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	합니다. 자세한 내용은 시스템이 MID Server 업그레이드를 관리하는 방법을 참조하십시오. 실행 파일 경로당 ### Windows MID Server 서비스만 허용됩니다. 동일한 설치 폴더를 가리키는 여러 서비스가 있는 업그레이드된 Windows MID Server 는 시작할 수 없습니다. 자세한 내용은 MID Server 시작 실패를 참조하십시오. MID Server 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오. • MID Server 업그레이드 전 확인 : 자동 업그레이드 모니터가 실제 업그레이드 전에 시스템에서 MID Server 의 업그레이드 기능을 테스트하는 방법을 설명합니다. • MID Server 업그레이드 : MID Server 를 수동으로 업그레이드하는 방법에 대해 설명합니다.	
크리에이터용 Now Assist		Washington DC
Now Assist	<i>Now Assist</i> 애플리케이션 및 플러그인 업그레이드 문제 해결에 대한 자세한 내용은 Now Assist 업그레이드의 문제 및 완화에 대한 KB 문서를 참조하십시오.	Washington DC
통신, 미디어 및 기술을 위한 Order Management	이 Washington DC 릴리스에 도입된 새로운 기능은 <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i>의 이전 릴리스에서 지원되지 않습니다. Washington DC 릴리스부터 제품 오퍼링 및 제품 속성 특성에 대해 설정된 MRC(월별 반복 청구) 및 NRC(비반복 청구)는 제품 오퍼링 데이터 모델이 아닌 가격 목록 및 가격 목록 라인의 가격 책정 데이터 모델에 저장됩니다. Washington DC로 업그레이드한 후 가격표를 사용하기 위해 가격 책정 정보를 업그레이드하려면 Now Support 지식베이스에서 Washington (KB1585863)으로 업그레이드하는 통신, 미디어 및 기술 고객을 위한 com.sn_csm_pricing(가격 관리 플러그인) 활용 문서를 참조하십시오. Washington DC 릴리스로 업그레이드한 후에는 수정 스크립트가 자동으로 실행되어 완료되지 않은 주문의 캡처를 재개하는 데 더 이상 필요하지 않은 특정 통신 목록 기록을 비활성화합니다. 이러한 기록 및 필요한 경우 이전 주문 캡처 프로세스 사용에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 주문 캡처 (KB1586538)에 대한 Telco 목록 사용 중단 문서를 참조하십시오. Washington DC로 업그레이드한 후 제품 구성을 사용하는 동안 새 변경 주문 또는 연결 끊기, 일시 중단 또는 재개 작업이 있는 주문에 대한 작업에 대한 재구성 임시 해결책을 검토합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 주문 캡처 UI	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	[KB1585976] 를 사용할 때 워싱턴의 주문 라인 재구성 문제 🔗 문서를 참조하십시오.	
주문 관리	이 <i>Washington DC</i> 릴리스에 도입된 새로운 기능은 <i>Order Management</i> 의 이전 릴리스에서 지원되지 않습니다.	Washington DC
Performance Analytics	레거시 PA 점수 [pa_scores] 테이블은 더 이상 사용되지 않습니다. PA 점수 테이블에 캡처된 표시기 점수가 여전히 있고 이러한 점수 수가 4,300만 개 미만인 경우 이러한 점수는 업그레이드 시 자동으로 pa_scores_l1 및 pa_scores_l2 테이블로 마이그레이션됩니다. 업그레이드에 추가될 것으로 예상되는 시간은 약 2시간입니다. 자세한 내용은 KB1294371 🔗 또는 퍼포먼스 분석 점수 마이그레이션을 🔗 참조하십시오.	Washington DC
플랫폼 분석 경험	### ## 경험 기능은 이전에 <i>Platform Analytics</i> 작업 공간에 있었습니다. 이 기능은 이제 <i>Next Experience Unified Navigation</i> 을 통해 액세스할 수 있는 핵심 <i>Now Platform</i> 의 일부입니다. ## UI에서 생성된 모든 대시보드, 보고서 및 ##### ## 위젯을 이 기능으로 마이그레이션할 수 있습니다.	Washington DC
워크플로우 스튜디오의 Playbook	<i>Washington DC</i> 로 업그레이드한 후 <i>ServiceNow Store</i> 에서 <i>Playbook</i> 및 <i>Workflow Studio</i> 애플리케이션을 업데이트합니다.	Washington DC
포트폴리오 계획	v8.0.0부터는 <i>Strategic Planning Workspace</i> 에서만 <i>Strategic Portfolio Management(SPM) Pro</i> 라이선스가 부여된 기능에 액세스할 수 있습니다. <i>SPM Pro</i> 라이선스를 소유하고 있지만 <i>Portfolio Planning Workspace</i> 에서 <i>SPM Pro</i> 라이선스 기능(예: 목표, 제품 피드백, 하이브리드 포트폴리오 계획 수립 및 추가 렌즈)을 계속 사용하는 경우 이러한 기능에 액세스하려면 <i>Strategic Planning</i> 을 설치해야 합니다. <i>Strategic Planning Workspace</i> 에서만 액세스할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 Portfolio Planning과 Strategic Planning 비교 🔗 를 참조하십시오.	Washington DC
Predictive Intelligence	<i>Washington DC</i> 로 업그레이드하는 경우 새 회귀 솔루션을 만들 수 없습니다. 기존 솔루션이 있는 경우 계속 지원되며 학습하고 수정할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다. 유사성 및 클러스터링 솔루션에 대한 변경 사항은 <i>Washington DC</i> 에 있는 모든 인스턴스에 적용됩니다.	Washington DC
사전 예방적 서비스 경험 워크플로우	문제 티켓 알림을 받지 않으려는 고객은 인시던트 및 케이스 테이블과 관련된 비즈니스 규칙을 비활성화할 수 있습니다. 문제 티켓 알림에 대한 비즈니스 규칙을 사용하지 않도록 설정하는	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	방법에 대한 자세한 내용은 문제 티켓 알림 비활성화 를 참조하세요.	
Public Sector Digital Services	업그레이드 후 <i>CSM Configurable Workspace</i> 의 특정 공공 부문 메뉴와 메뉴 항목이 원래 <i>CSM</i> 레이블 이름으로 되돌아갑니다. 고객 및 서비스 조직에 대한 UX 목록 범주를 업데이트하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 이러한 항목의 레이블을 변경할 수 있습니다. 레이블 재지정에 대한 자세한 내용은 모두 > 구성원 서비스 > 관리자 > 안내 설정을 선택하고 Public Sector Digital Services 를 위한 구성 가능한 작업 공간 > 작업 공간 레이블을 수동으로 사용자 지정합니다. 레이블이 표시됩니다.	Washington DC
Robotic Process Automation(RPA) Hub	RPA 애플리케이션을 다운로드하여 현재 설치된 다음 MSI(Microsoft 소프트웨어 설치 관리자) 중 하나를 업그레이드해야 합니다. • <i>RPA Desktop Design</i> ##### • ## ## • ## ## • ## ## 로그인 에이전트 자세한 내용은 RPA Hub에서 RPA 애플리케이션 다운로드를 참조하십시오. 다음 업그레이드 단계는 ##### 또는 ## 에서 ### DC로 업그레이드하는 경우에만 적용됩니다. 애플리케이션 파일 테이블의 기록 수에 따라 <i>Tokyo</i> 또는 그 이전에 <i>RPA Hub</i> 애플리케이션을 <i>Washington DC</i>로 업그레이드하는 동안 지연이 발생할 수 있습니다. <i>RPA Hub</i>를 <i>Washington DC</i>로 업그레이드하기 전에 시스템 속성 값을 <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code>로 설정해야 합니다. 이 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우 속성을 추가하고 값을 <code>false</code>로 설정합니다. 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하세요. <i>Washington DC</i>로 업그레이드하면 봇 프로세스 정의가 봇 프로세스 구성인 새 구조로 변경됩니다. 봇 프로세스 구성이 봇 프로세스를 완전히 대체하지는 않지만 대부분의 필드는 봇 프로세스에서 봇 프로세스 구성으로 이동됩니다. 시스템 속성 값을 업데이트하지 않고 <i>Utah</i> 버전으로 업그레이드하는 경우 테이블은 애플리케이션 파일 테이블을 확장하지 않습니다. 테이블 변경 사항을 수동으로 업데이트하려면 <i>Now Support</i> 지식베이스에서 유타에서 sys_metadata할 RPA Hub 테이블 재구성 문서를 참조하십시오.	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군																
IT Service Management용 Service Operations Workspace	다음 애플리케이션에 호환되는 업그레이드 버전이 있는지 확인합니다. • <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont) • <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont) 호환되는 SOW 버전 <table><thead><tr><th>SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.y</td></tr><tr><td>1.2.x 버전</td><td>21.1.y</td></tr><tr><td>1.3.x 버전</td><td>21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.y</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y 및 22.y.y</td></tr><tr><td>3.1.x</td><td>23.y.y</td></tr><tr><td>4.0.x</td><td>24.y.y</td></tr></tbody></table> 테이블에서 x는 <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itsm_cont)의 하위 버전이고 y는 <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> 애플리케이션(sn_sow_itom_cont)의 하위 버전입니다. 3.0 업그레이드 후에는 ## ##### 기능을 더 이상 사용할 수 없습니다. 대신 <i>ITSM# Recommended Actions</i> 기능의 표준 버전만 사용할 수 있습니다.	SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.y	1.2.x 버전	21.1.y	1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y	2.0.x	22.0.y	2.1.x	22.1.y 및 22.y.y	3.1.x	23.y.y	4.0.x	24.y.y	Washington DC
SOW-ITSM(sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM(sn_sow_itom_cont)																	
1.1.x	21.0.y																	
1.2.x 버전	21.1.y																	
1.3.x 버전	21.2.y, 21.5.y 및 21.6.y																	
2.0.x	22.0.y																	
2.1.x	22.1.y 및 22.y.y																	
3.1.x	23.y.y																	
4.0.x	24.y.y																	
Service Portal	업그레이드 후에는 게스트 사용자가 table 입력 매개변수를 허용하는 공용 위젯의 데이터에 액세스할 수 있는 테이블을 지정해야 합니다. ##### #### DC 릴리스에서는 테이블 입력 매개변수를 허용하는 공개 위젯이 게스트 사용자에게 대한 테이블에 액세스하고 그 테이블의 데이터를 반환할 수 없습니다. 업그레이드하기 전에 또는 glide.service_portal.widget.allow_list 시스템 속성을 추가 glide.service_portal.widget.table_allow_list 한 경우 이러한 속성 값은 업그레이드 후 위젯의 공용 테이블 허용 목록으로 마이그레이션됩니다. 자세한 내용은 위젯 보안 구성을 참조하십시오.	Washington DC																

제품	릴리스 정보	제품군
	사용자가 이전에 플랫폼의 나머지 부분과 다른 포털의 사용자 경험 분석에 대한 사용자 동의 기본 설정을 선택한 경우 플랫폼에 대해 선택한 기본 설정은 <i>Washington DC</i> 릴리스의 포털에도 사용됩니다. 예를 들어 사용자가 포털에 대한 추적을 옵트아웃했지만 <i>Vancouver</i> 릴리스에서 나머지 플랫폼에 대한 추적을 옵트인한 경우 포털에 대한 사용자 경험 분석이 <i>### DC</i> 릴리스에서 추적됩니다. 사용자는 언제든지 포털의 사용자 프로파일 페이지에서 선택 항목을 업데이트할 수 있습니다.	
소프트웨어 자산 관리	<i>Washington DC</i>로 업그레이드한 후에는 <i>Adobe</i> 및 <i>Microsoft 365</i> 통합의 기능이 <i>Software Asset Management - SaaS #####</i> 스토어 애플리케이션으로 이동되기 때문에 <i>ServiceNow</i> 인스턴스와 <i>Adobe</i> 및 <i>Microsoft 365</i> 통합과 관련된 모든 사용자 지정을 다시 실행해야 합니다. - 영향을 받는 파일을 사용자 지정한 경우 업그레이드 프로세스에서 파일을 건너뛰고 상충을 나타냅니다. 충돌을 수동으로 해결하고 기존의 이전 파일이 삭제되었는지 확인해야 합니다. - 영향을 받는 파일을 사용자 지정하지 않은 경우 업그레이드의 일부로 파일이 삭제되고 새 <i>sys_id</i> 파일이 생성됩니다.	Washington DC
Strategic Planning	v4.0.2부터는 <i>Strategic Planning</i> Workspace에서만 <i>Strategic Portfolio Management(SPM) Pro</i> 라이선스가 부여된 기능에 액세스할 수 있습니다. <i>SPM Pro</i> 라이선스를 소유하고 있지만 <i>Portfolio Planning</i> Workspace에서 <i>SPM Pro</i> 라이선스 기능(예: 목표, 제품 피드백, 하이브리드 포트폴리오 계획 수립 및 추가 렌즈)을 계속 사용하는 경우 이러한 기능에 액세스하려면 <i>Strategic Planning</i>을 설치해야 합니다. <i>Strategic Planning</i> Workspace에서만 액세스할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 Portfolio Planning과 Strategic Planning 비교를 참조하십시오.	Washington DC
공급자 수명주기 운영	<i>Vancouver</i> 릴리스에서 <i>Washington DC</i> 릴리스로 업그레이드한 후에는 모두 탐색 탭에 <i>##-## ## ##</i>만 표시됩니다. <i>Source-to-Pay ## ####</i> 계속 사용하기로 선택한 경우에는 아무 작업도 수행할 필요가 없습니다. 그러나 작업 공간 탭에는 <i>Source-to-Pay ## ##</i>과 <i>Supplier Manager Workspace</i>가 모두 표시됩니다. 기본 <i>Source-to-Pay Workspace</i> 대신 <i>Supplier Manager Workspace</i>를 사용하려면 <i>Washington DC</i> 릴리스로 업그레이드한 후 <i>fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml</i> 수정 스크립트를 실행해야 합니다. <i>ServiceNow Store</i>에서 <i>fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml</i> 파일을 다운로드할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 수정 스크립트 실행을 참조하십시오. <i>Source-to-Pay ## ##</i> 사용으로 되돌리려면 <i>fixscript_migrate_workspace_to_s2p.xml</i> 수정 스크립트를 실행합니다. <i>ServiceNow Store</i>에서	Washington DC

제품	릴리스 정보	제품군
	fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml 파일을 다운로드할 수 있습니다. 수정 스크립트를 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 수정 스크립트 실행을 참조하십시오.	
UI Builder	<i>Washington DC</i> 로 업그레이드한 후 <i>ServiceNow Store</i> 에서 <i>UI Builder</i> 애플리케이션을 업데이트합니다.	Washington DC
Virtual Agent	<i>Vancouver</i> 패치 7에서 제공되었던 일부 기능은 ## ### DC 얼리 액세스 릴리스에서 사용할 수 없습니다. 이러한 기능은 <i>Washington DC</i>의 향후 패치 릴리스에서 사용할 수 있습니다. 입력 수집기 통제 변경 사항 • 끌어서 놓기로 노드 내에서 입력의 순서를 변경합니다. • 노드가 수락할 입력 유형(텍스트, 이메일, IP 주소, 전화 번호, URL 또는 사용자 지정)을 지정합니다. • 노드당 최대 입력 수는 5개입니다. 텍스트 사용자 입력 컨트롤에서 사용자 프롬프트 옵션 적용 주제 작성자가 LLM에서 생성된 응답 대신 사용자에게 표시되는 메시지를 지정할 수 있는 고급 속성 영역의 토글 스위치입니다.	Washington DC
Vulnerability Response 통합	• 릴리스된 버전의 <i>Vulnerability Response</i> 애플리케이션 및 <i>Washington DC</i> 릴리스와 호환되는 타사 및 <i>ServiceNow</i> 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 <i>Now Support</i> 지식베이스의 Vulnerability Response 호환성 매트릭스 및 릴리스 스키마 변경 (KB0856498) 문서를 참조하십시오. • <i>Vulnerability Response</i>의 새로운 기능에 대한 자세한 내용은 Vulnerability Response 릴리스 정보를 참조하십시오.	Washington DC

업그레이드 계획 수립 검사 목록

인스턴스 업그레이드와 관련된 활동을 계획하고 추적합니다 ServiceNow . 성공적인 업그레이드를 위한 모든 작업을 완료하려면 업그레이드 계획 검사 목록의 단계별 지침에 따라 업그레이드를 추적하고 계획합니다.

인스턴스 수, 사용자 지정 등에 따라 일부 선택적 단계는 적절하지 않을 수 있습니다. **N/A** 열에 필요하지 않은 항목을 표시하십시오.

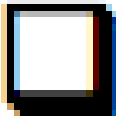
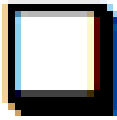
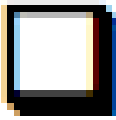
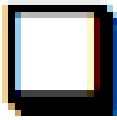
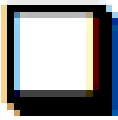
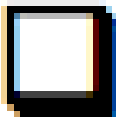
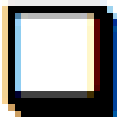
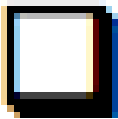
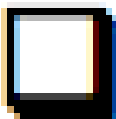
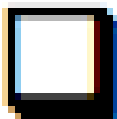
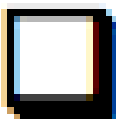
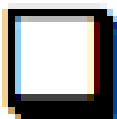
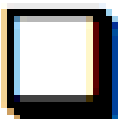
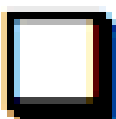
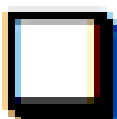
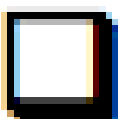
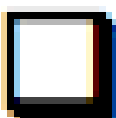
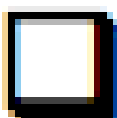
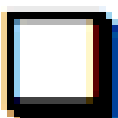
💡 팁:

이 체크리스트의 PDF 버전을 다운로드하려면 [여기를](#) 클릭하십시오.

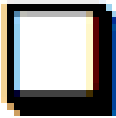
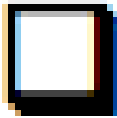
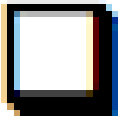
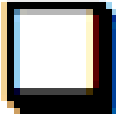
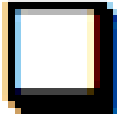
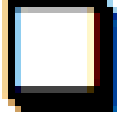
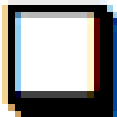
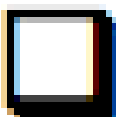
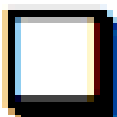
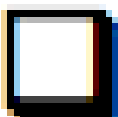
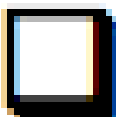
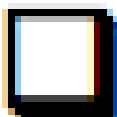
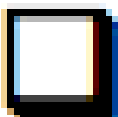
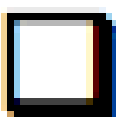
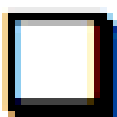
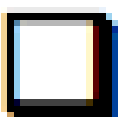
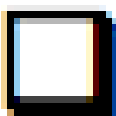
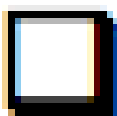
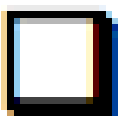
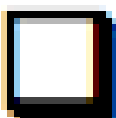
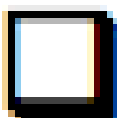
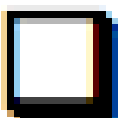
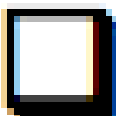
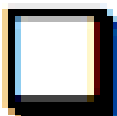
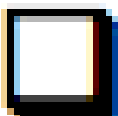
자체 호스팅 고객을 위한 단계를 완료하는 프로세스는 다를 수 있습니다(예: 인스턴스 클론 또는 업그레이드 요청). 이러한 차이를 고려하여 계획을 수립해야 합니다.

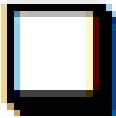
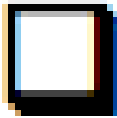
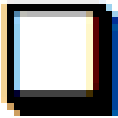
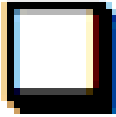
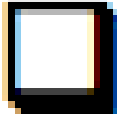
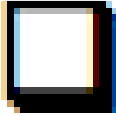
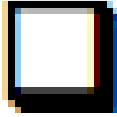
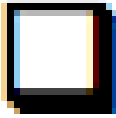
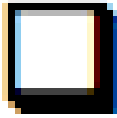
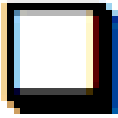
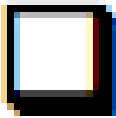
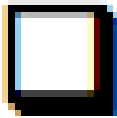
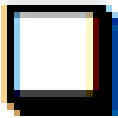
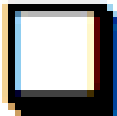
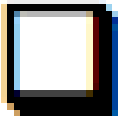
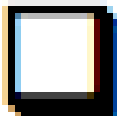
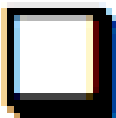
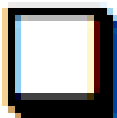
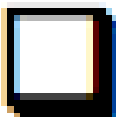
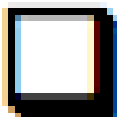
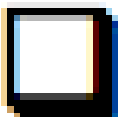
고객 이름:	
제품 인스턴스 이름:	https:// [instanceName]입니다.service-now.com
기타 인스턴스 이름	https:// [인스턴스 이름].service-now.com https:// [인스턴스 이름].service-now.com

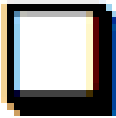
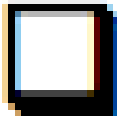
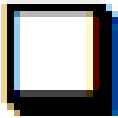
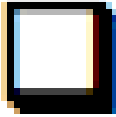
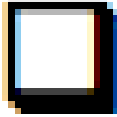
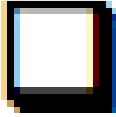
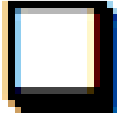
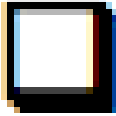
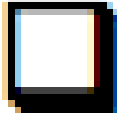
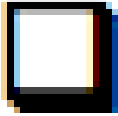
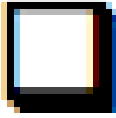
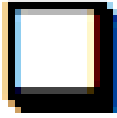
	설명	예	아니요	해당 사항 없음
1단계 - 릴리스 정보 읽기 및 업그레이드 계획				
1	Washington DC 릴리스 정보 제품 및 릴리스 설명서와 함께 대상 ServiceNow 기능, 릴리스 및 패치를 검토합니다. Washington DC 업그레이드별 고려 사항은 을 참조하십시오.다양한 제품에 대한 업그레이드 전후 작업.			
2단계 - 이러한 계획 수립 작업을 완료합니다.				
2	어떤 ServiceNow 인스턴스가 업그레이드 범위 내에 있는지 확인합니다.			
3	인스턴스 호스팅 모델을 확인합니다. 예를 들어 ServiceNow 클라우드, 온 프레미스 또는 오프 프레미스입니다.			
4	및 기타 릴리스 자료를 기반으로 Washington DC 릴리스 정보 업그레이드 후 확인해야 하는 새로운 기능 또는 중요 변경 사항을 결정합니다.			
5	새 제품 릴리스에 도입된 기능을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 계획을 확인합니다.			
6	브라우저 지원 를 검토하여 브라우저 필수 구성 요소를 확인합니다. 예를 들어 지원되는 버전 및 유형과 새 UI 버전에 대한 추가 요구 사항이 있습니다. 지원되는 브라우저를 회사 표준과 비교하고 격차를 식별합니다.			
7	복제, 업그레이드 및 테스트를 위한 프로젝트 계획을 생성합니다.			
8	업그레이드 전후에 ServiceNow 인스턴스에서 기능을 확인하는 데 필요한 테스트, 파워 유저 및 주요 이해 관계자로 구성된 핵심 팀을 식별합니다.			

	설명	예	아니요	해당 사항 없음
9	환경 클론 또는 업그레이드 타이밍에 영향을 주는 변경 동결 기간이 있는지 확인합니다. 예를 들면 분기말입니다.			
10	다음 중 어떤 상황이 ServiceNow 비프로덕션 인스턴스에 적용되는지 확인합니다. 1. 프로덕션 업그레이드가 완료될 때까지 개발 및 테스트를 중지할 수 있습니다. 2. 지속적인 개발(및 테스트) 활동은 다른 인스턴스에서 동시에 수행되는 동안 비프로덕션 인스턴스에서 계속되어야 합니다. 3. 프로덕션 인스턴스에 대한 최종 업그레이드가 완료되면 비프로덕션 인스턴스에 대한 최종 프로덕션 인스턴스의 복제는 프로덕션 업그레이드가 완료될 때까지 대기합니다.			
11	통합 테스트에 필요한 다른 시스템(핵심 자원 및 환경)의 가용성을 확인합니다.			
12	통합 테스트에 ServiceNow 인스턴스를 사용할 수 있는 제한사항이 있는지 확인합니다. 예를 들어 인터페이싱 시스템은 특정 ServiceNow 테스트 인스턴스에 액세스하도록 설정되어 있습니다.			
13	테스트 범위와 접근 방식을 확인합니다.			
14	모든 핵심 인스턴스, 기능 및 통합에 대한 테스트 케이스를 포함하는 종합적인 테스트 계획을 생성합니다.			
15	테스트 중에 식별된 결함을 추적하는 방법을 확인합니다.			
16	다음에 포함하는 개략적인 구현 계획을 생성합니다. • 비프로덕션 및 프로덕션 인스턴스를 업그레이드하는 시퀀스 및 타이밍 • 복제할 인스턴스 • 통합 테스트에 사용할 인스턴스입니다.			

	설명	예	아니요	해당 사항 없음
17	환경 클론 또는 업그레이드 타이밍에 영향을 주는 변경 동결 기간이 있는지 확인합니다. 예를 들면 분기말입니다. 담당자: ServiceNow 또는 Customer			
18	기존 내부 교육 자료, 고객 인스턴스의 지식베이스 문서 또는 기타 지원 문서를 업그레이드된 버전에 맞게 업데이트해야 하는지 여부를 결정합니다. 예를 들어, 기능 또는 사용자 인터페이스의 변경이 있습니다.			
19	선택적: 고객 구성을 ServiceNow 베스트 프랙티스에 맞추기 위한 권장 사항을 제공하는 ServiceNow 구성 검토를 예약합니다. i 주: 서비스 요금이 부과될 수 있으며 전문 서비스 계약이 필요할 수 있습니다.			
20	프로덕션 인스턴스에서 시스템 클론을 생성하고 개발 인스턴스를 대상 인스턴스로 선택합니다. 영향받은 사용자 및 내부 이해 관계자에게 프로덕션에서 복제하고 비프로덕션 인스턴스를 업그레이드하도록 예약된 날짜/시간을 알립니다. i 주: 프로덕션 인스턴스를 최대한 가깝게 반영하는 시스템에서 테스트하는 것이 중요합니다. 비프로덕션 인스턴스와 프로덕션 인스턴스의 크기가 같은 경우 프로덕션 감사 로그와 첨부 파일 데이터를 포함하고 제외 옵션의 선택을 취소했는지 확인합니다.			
3단계 - 다음에서 업그레이드 구성을 확인하고 개발 인스턴스 업그레이드를 예약합니다. Now Support				
21	예약된 작업의 구성을 <i>Check distribution for possible upgrade</i> 확인하여 실행 빈도 및 시기를 확인합니다.			
22	Check distribution for possible upgrade sys_trigger가 업그레이드에 적합하게 설정되어 있는지 확인합니다.			
23	데이터베이스에서 가능한 업그레이드 sys_trigger 확인이 업그레이드에 적합하게 설정되어 있는지 확인합니다.			

	설명	예	아니요	해당 사항 없음
24	에서 업그레이드를 예약합니다 Now Support.			
25	해당하는 경우 버전 권리를 요청합니다.			
4단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 및 확인				
26	업그레이드 모니터를 사용하여 인스턴스에 대한 업그레이드를 모니터링하고 개발 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되었는지 확인합니다.			
27	개발 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되면 업그레이드 모니터에서 건너뛴 기록 목록을 처리합니다 .			
28	업데이트 세트를 식별합니다.			
29	업그레이드 이전 및 이후에 개발 인스턴스에 대해 스모크 테스트를 수행합니다. 포괄적인 테스트 계획을 사용하여 기능 테스트를 수행합니다.			
5단계 - 해당하는 경우: 다른 비프로덕션 인스턴스(예: 테스트 인스턴스) 업그레이드 및 확인				
30	프로덕션 인스턴스에서 시스템 클론을 생성하고 개발 인스턴스를 대상 인스턴스로 선택합니다.			
31	에서 Now Support 비프로덕션 업그레이드를 예약하고 업그레이드 구성을 확인합니다.			
32	비프로덕션 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되었는지 확인합니다.			
33	개발 인스턴스에 설치되었던 옵션 플러그인을 설치합니다.			

	설명	예	아니요	해당 사항 없음
34	필요한 사용자 지정 애플리케이션 및 업그레이드 사후 수정 스크립트를 설치합니다.			
35	업데이트 세트를 설치합니다.			
36	기능 테스트를 수행하고 인스턴스의 성과를 모니터링합니다.			
6단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드 준비				
37	IT 부서 및 비즈니스 이해 관계자로부터 모든 비프로덕션 인스턴스 결함이 수정 및 업데이트 세트에서 확인되었는지 확인합니다. 책임: 고객			
38	프로덕션 업그레이드 후 ServiceNow 인스턴스에서 기능을 확인하는 데 필요한 핵심 이해 관계자 팀을 확인합니다. 책임: 고객			
39	업그레이드 후 1일차 지원의 적용 범위를 확인합니다. 책임: 고객			
40	모든 업그레이드 단계, 역할 및 책임, 통신 계획, 주요 연락처, 1일차 지원 범위 등을 포함하는 프로덕션 업그레이드 구현 계획을 생성합니다. 책임: 고객			
41	검토 일정을 예약하고 주요 이해 관계자 및 핵심 팀과 함께 구현 계획을 확인합니다. 책임: 고객			
42	조직 변경 프로세스의 필요에 따라 변경 기록에 대한 승인을 제출하고 얻습니다. 책임: 고객			
43	주요 이해 관계자와 최종 사용자에게 프로덕션 업그레이드 중단, 새로운 기능 등에 대한 상세 정보가 포함된 통신문을 보냅니다. 책임: 고객			

	설명	예	아니요	해당 사항 없음
44	업그레이드하기 전에 인스턴스의 성능을 프로파일링합니다.			
45	성능 홈페이지를 ServiceNow 사용하여 업그레이드 전에 인스턴스의 성능을 문서화합니다.			
46	클론에서 기능 테스트를 수행하고 인스턴스의 성능을 모니터링합니다.			
7단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드				
47	에서 업그레이드를 예약합니다 Now Support.			
48	해당하는 경우 버전 권리를 요청합니다.			
49	인스턴스에 대한 업그레이드를 모니터링 하고 프로덕션 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되었는지 확인합니다.			
50	가지고 있는 업데이트 세트 및 업그레이드 후 수정 스크립트를 적용합니다.			
51	UAT(사용자 수용 테스트)를 수행하여 인스턴스를 확인하고 테스트합니다. 프로덕션 업그레이드 후 시스템이 제대로 작동하고 주요 기능을 사용할 수 있는지 모든 주요 이해 관계자와 함께 확인합니다.			

업그레이드 도구 및 자원

업그레이드 경험을 개선할 수 있는 제품 및 도구에 대해 ServiceNow 알아보십시오.

제품

이러한 ServiceNow 제품을 사용하여 업그레이드 테스트의 일부를 자동화하고 업그레이드를 한 곳에서 관리할 수 있습니다.

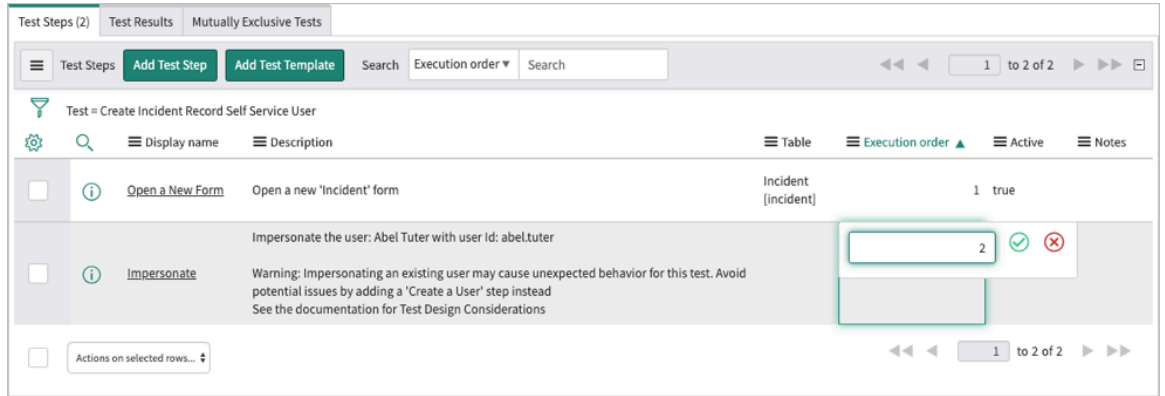
[Automated Test Framework](#)

(ATF)를 Automated Test Framework 사용하면 자동화된 테스트를 만들어 실행하고, 변경 후에 인스턴스가 작동하는지 확인할 수 있습니다. 예를 들어 업그레이드 후,

애플리케이션 개발 중 또는 업데이트 세트로 인스턴스 구성을 배포할 때 테스트가 실행되도록 할 수 있습니다. 실패한 테스트 결과를 검토하여 실패를 유발한 변경 사항과 검토해야 하는 변경 사항을 식별합니다.

주:

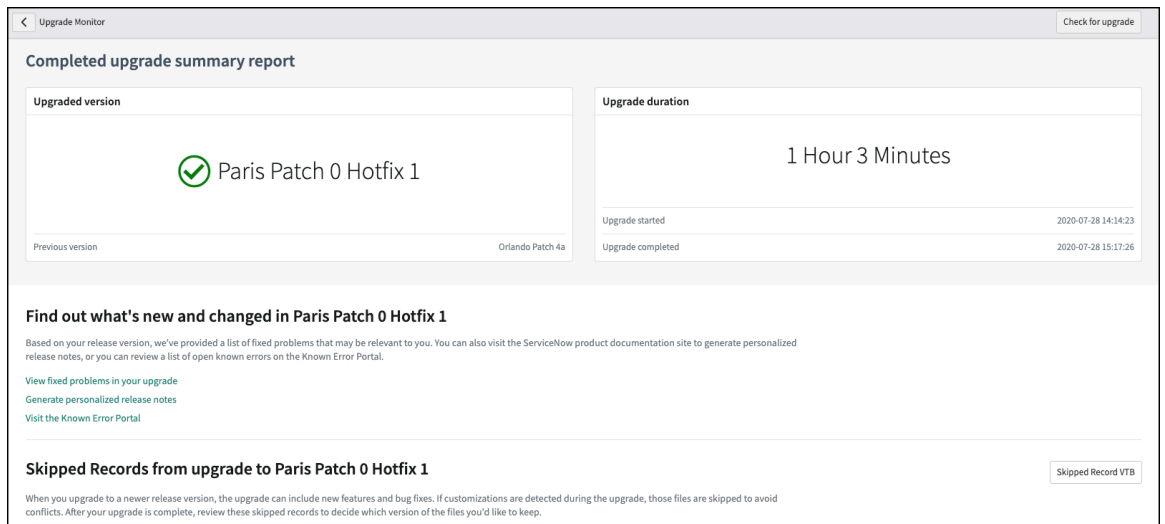
실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트를 실행하는 시스템 속성은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 데이터 손상 및 중단을 방지하려면 개발, 테스트 및 기타 비프로덕션 인스턴스에 대해서만 테스트를 실행하십시오.



업그레이드 센터

업그레이드를 계획하고 관리하는 데 사용합니다 ServiceNow[#] 업그레이드 센터 . 업그레이드 미리 보기 모듈을 사용하여 사용 가능한 다양한 릴리스 버전을 탐색하고 인스턴스를 실제로 업그레이드하지 않고도 업그레이드 경험에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 또한 진행 중인 업그레이드의 상태를 모니터링하고 새 업그레이드 모니터 모듈을 사용하여 최신 업그레이드에 대한 요약 정보를 볼 수 있습니다. 또한 업그레이드 센터 업그레이드 후 건너뛰기를 관리할 수 있는 업그레이드 VTB(시각적 작업 보드)도 있습니다. 별도의 업그레이드 이력 모듈을 사용하여 과거의 모든 업그레이드를 볼 수 있습니다.

기
계
변
역



업그레이드 도구

업그레이드 관련 제품 외에도 업그레이드 도구를 사용할 ServiceNow수도 있습니다.

Now Support 업그레이드 지원

업그레이드를 자동화하여 최신 상태를 유지하십시오 ServiceNow . 자동화된 서비스를 사용하여 업그레이드 예약 작업의 부담에서 벗어나십시오.

알려진 오류 포털

선택한 패치 릴리스 버전에서 알려진 문제 목록을 검토합니다.

샘플 업그레이드 프로젝트 계획

업그레이드 [업그레이드 계획 수립 검사 목록](#) 의 단계를 빠르게 살펴볼 수 있습니다. Excel, PDF 또는 Microsoft Project에서 업그레이드 진행 상황을 추적하려면 이러한 샘플 프로젝트 계획을 다운로드하여 시작할 수 있습니다.

- [PDF](#) 
- [Excel](#) 
- [Mpp](#) 

베스트 프랙티스

ServiceNow Customer Success Center 웹 사이트를 방문하여 업그레이드 가치 및 베스트 프랙티스에 대한 정보를 확인하십시오.

업그레이드 값 계산기

업그레이드를 ServiceNow 최신 상태로 유지하는 것의 잠재적 비즈니스 가치를 결정합니다.

Playbook: 빠른 업그레이드 및 플랫폼 상태 유지관리

업그레이드 프로세스 및 도구를 사용하여 업그레이드를 수행하고 필요한 경우 베이스라인 시스템을 변경하는 방법에 대해 알아봅니다.

플랫폼 커스터마이제이션을 통해 가치와 위험의 균형 조정

가치를 극대화하고 업그레이드 영향을 최소화하기 위해 인스턴스를 사용자 지정하는 시기와 방법에 대해 알아보십시오.

플랫폼 사용자 지정을 통해 가치와 위험의 균형을 맞춥니다.

자원

ServiceNow Customer Success Center

Playbook, 검사 목록 및 빠른 답변과 같은 후속 대응적 콘텐츠와 도구를 탐색하여 구현에서 더 많은 가치를 얻을 수 있습니다 ServiceNow .

전문가 서비스

모범 사례와 도구를 적용하여 최신 ServiceNow 혁신 기술로 업그레이드하는 데 도움을 줄 전문가와 상담 ServiceNow 하세요.

업그레이드 및 **ServiceNow Store**

[ServiceNow Store](#)  에는 에서 ServiceNow개발 및 출시한 공식 애플리케이션이 포함되어 있습니다. 사용자는 인스턴스에서 앱을 다운로드하고, 액세스하고, 구성할 Washington DC 수 있습니다. 인스턴스를 새 릴리스 버전으로 업그레이드할 때 스토어 애플리케이션 버전을 업그레이드할 수 있습니다.

앱의 새 버전은 ServiceNow[#] Store 패치 및 제품군 릴리스에서 정의할 수 있습니다. 여기에는 이미 설치한 버전의 최소 버전 및/또는 핫픽스를 정의하는 기능이 포함됩니다. 인스턴스에 설치된 앱 버전이 정의된 최소 버전보다 낮은 경우, 해당 앱은 필요한 최소 버전으로 업그레이드됩니다. 마찬가지로 인스턴스에 설치된 앱 버전이 정의된 핫픽스 버전보다 낮은 경우, 해당 앱은 핫픽스 버전으로 업그레이드됩니다.

예를 들어, 릴리스에서 1.7.0, 2.4.1 및 3.0.1 버전을 정의하는 애플리케이션이 있다고 가정해 보겠습니다. 이 예에서는 버전 1.7.0이 최소 버전입니다. 버전 2.4.1 및 3.0.1은 핫픽스 버전입니다.

인스턴스가 릴리스 버전으로 업그레이드되면 다음 동작이 발생합니다.

최소 버전 업그레이드

업그레이드 전에 설치된 버전	업그레이드 후 예상되는 버전
1.0.0	1.7.0 - 버전이 최소 버전으로 업그레이드됩니다.
1.3.2	1.7.0 - 버전이 최소 버전으로 업그레이드됩니다.
1.7.0	1.7.0 - 인스턴스가 이미 최소 버전에 있었기 때문에 버전이 동일하게 유지됨
1.7.2	1.7.2 - 인스턴스가 이미 최소 버전보다 앞섰기 때문에 버전이 동일하게 유지됩니다.

핫픽스 버전 업그레이드

업그레이드 전에 설치된 버전	업그레이드 후 예상되는 버전
1.8.0	1.8.0 - 인스턴스가 정의된 핫픽스 버전보다 이미 앞섰기 때문에 버전이 동일하게 유지됩니다.
2.0.0	2.4.1 - 버전이 정의된 핫픽스 버전으로 업그레이드됩니다.
2.6.0	2.6.0 - 인스턴스가 정의된 핫픽스 버전보다 이미 앞섰기 때문에 버전이 동일하게 유지됨
3.0.0	3.0.1 - 버전이 정의된 핫픽스 버전으로 업그레이드됩니다.
3.0.5	3.0.5 - 인스턴스가 정의된 핫픽스 버전보다 이미 앞섰기 때문에 버전이 동일하게 유지됩니다.
4.0.0	4.0.0 - 4.0.0+에 대해 정의된 핫픽스 버전이 없으므로 버전이 동일하게 유지됩니다.

릴리스로 **Washington DC** 업그레이드

인스턴스 업그레이드 및 패치 적용에는 계획 수립, 테스트 및 확인 작업이 필요합니다. 안전하고 효과적인 업그레이드를 보장하려면 프로덕션 인스턴스를 업그레이드하기 전에 릴리스 정보를 읽고, 업그레이드 계획을 생성하고, 비프로덕션 인스턴스에서 업그레이드를 테스트하십시오.



중요사항:

이 항목에는 업그레이드에 대한 자세한 설명이 포함되어 있습니다. 업그레이드 단계에 대한 단계별 참조는 [릴리스 업그레이드 계획 수립 검사 목록](#) 참조하십시오.

1단계 - 릴리스 정보 읽기 및 업그레이드 계획



업그레이드 프로세스를 시작하기 전에 대상 버전의 릴리스 정보를 읽어 필요한 업그레이드와 마이그레이션 작업을 이해하는 것이 중요합니다. 이 정보는 안전하고 효과적인 업그레이드를 계획하는 데 도움이 됩니다.

2단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 준비



프로덕션 업그레이드 기간을 더 잘 이해하려면 프로덕션 인스턴스의 전체 클론(대형 테이블 및 첨부 파일 포함)을 비프로덕션 인스턴스에 요청하십시오. 나중에 에서 업그레이드 Now Support를 예약할 때 이 정보를 사용할 것이므로 현재 및 대상 릴리스 버전을 확인하십시오.

3단계 - 다음에서 업그레이드 구성을 확인하고 개발 인스턴스 업그레이드를 예약합니다. Now Support



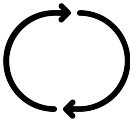
예약된 작업의 구성을 *Check distribution for possible upgrade* 확인하여 실행 빈도 및 시기를 확인합니다. 예약된 작업에 맞춰 업그레이드 타이밍에 대한 정보를 검토합니다 *Check distribution for possible upgrade*. 그런 다음 에서 Now Support 업그레이드를 예약합니다.

4단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 및 확인



업그레이드 모니터를 통해 업그레이드 진행 상황을 추적합니다. 첫 번째 비프로덕션 인스턴스 업그레이드(개발 인스턴스)인 경우, 업그레이드 모니터를 사용하여 업그레이드 시 처리하지 않고 건너뛰기 목록을 처리합니다. 그런 다음 업데이트 세트를 식별하고 기능 테스트를 수행합니다.

5단계 - 해당하는 경우: 다른 비프로덕션 인스턴스(예: 테스트 인스턴스) 업그레이드 및 확인



개발 인스턴스를 구성하고 조정한 후에는 테스트 인스턴스와 같이 가지고 있는 다른 비프로덕션 인스턴스의 업그레이드를 요청합니다. 업그레이드가 완료된 직후에 옵션 플러그인 활성화, 애플리케이션 설치 및 업그레이드, 업데이트 세트 적용 등 업그레이드 후 변경 사항을 개발 인스턴스에 적용합니다.

6단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드 준비



프로덕션 환경이 잘 표현되도록 테스트 환경을 구성하고 조정한 후에는 프로덕션 인스턴스 업그레이드를 준비합니다.

7단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드



개발, 비프로덕션 및 테스트 인스턴스를 업그레이드한 후 마지막으로 프로덕션 인스턴스를 업그레이드합니다. 그런 다음 업그레이드가 완료되었는지 확인하고, 업데이트 세트를 적용하고, 스크립트를 수정하고, 업그레이드 후 UAT(사용자 수용 테스트)를 수행합니다.

1단계 - 릴리스 정보 읽기 및 업그레이드 계획

업그레이드 프로세스를 시작하기 전에 대상 버전의 릴리스 정보를 읽어 필요한 업그레이드와 마이그레이션 작업을 이해하는 것이 중요합니다. 이 정보는 안전하고 효과적인 업그레이드를 계획하는 데 도움이 됩니다.

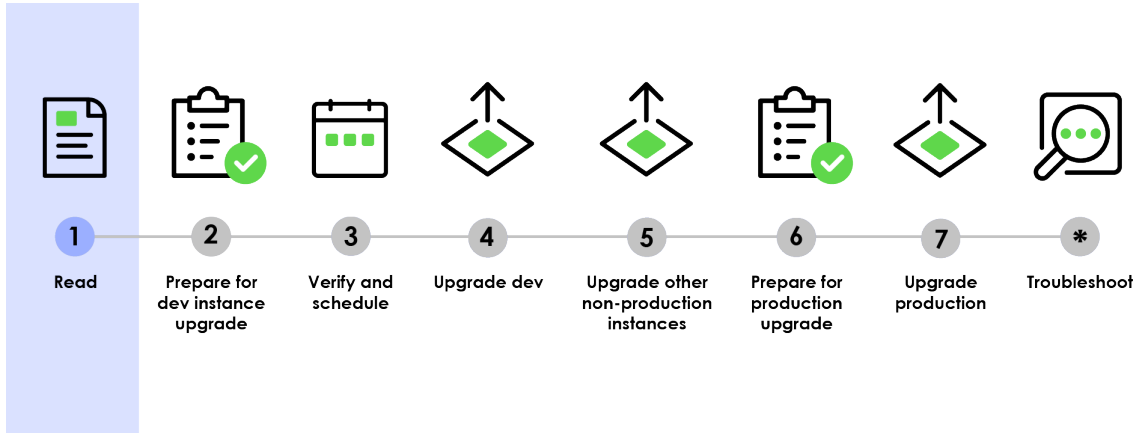
시작하기 전에

i **중요사항:**

업그레이드에 여러 소프트웨어 버전이 포함된 경우 현재 버전과 대상 버전 사이의 각 버전에 대한 릴리스 정보를 참조하십시오.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보



프로시저

1. 대상 버전에 대한 릴리스 정보를 읽습니다.

업그레이드 이전 또는 이후에 완료해야 하는 업그레이드 및 마이그레이션 작업을 검토합니다.

- ServiceNow 모든 릴리스에 대한 릴리스 정보를 제공합니다. 릴리스 정보는 특정 버전에서 사용할 수 있는 새로운 기능, 중요 변경 사항 및 수정 사항에 대한 중요한 정보를 제공합니다. 업그레이드에 필요한 기능과 인스턴스에 영향을 미치는 문제를 해결하는 수정 사항이 포함되어 있는지 확인하려면 [을 Washington DC 릴리스 정보](#) 읽으십시오. 릴리스 정보는 이전에 사용자 지정한 항목이 업그레이드되는지 여부를 확인하는 데에도 도움이 될 수 있습니다.
- Washington DC 업그레이드별 고려 사항은 [을 참조하십시오 다양한 제품에 대한 업그레이드 전후 작업](#).
- Washington DC 제품군으로 업그레이드하려는 경우 문제(PRB) 수정이 업그레이드 계획에 중요한 요소가 될 수 있습니다. 의 목록을 생성할 수 있습니다. 다양한 Washington DC 업그레이드 시나리오에서 수정된 문제 목록을 비교하면 업그레이드하려는 릴리스 버전을 결정하는 데 도움이 됩니다.

2. 의 2단계에서 준비 및 계획 수립 작업을 완료합니다 [업그레이드 계획 수립 검사 목록](#).

검사 목록에는 업그레이드 준비의 다양한 측면을 안내하는 계획 작업 목록이 포함되어 있습니다. 범위 지정, 이해 관계자 수집, 비활성화 및 활성화할 기능 식별, 업그레이드 전체에서 사용할 테스트 계획 생성과 같은 작업을 안내합니다. 다음 단계에 따라 조직의 모든 측면이 업그레이드할 준비가 되었는지 확인합니다.

3. 업그레이드를 더 잘 준비하려면 인스턴스의 사용자 지정 수준을 평가하십시오.

사용자 지정 베스트 프랙티스 지침에 대한 자세한 내용은 [Customer Success Center 웹 사이트](#)를  참조하십시오.

복잡성 점수	사용자 지정 예
낮음	- 폼 레이아웃/디자인 수정 - 폼에 필드 및/또는 UI 정책 추가 - 간단한 사용자 지정 통합 빌드 - 범위 내 기존 테이블(예: 인시던트)을 새 필드로만 확장
낮음-중간	- 약간의 스크립팅으로 범위 내 기존 테이블(예: 인시던트) 확장 - 다른 애플리케이션(예: HR)의 기반으로 기존 테이블(예: 인시던트) 확장
중간	범위가 지정된 새 애플리케이션 빌드
중간-높음	새 전역 애플리케이션 빌드
높음	- 베이스라인 비즈니스 규칙 변경(예: SLA 프로세스 수정) - 복잡한 사용자 지정 통합 빌드

4. 사용자 지정을 포함하여 모든 핵심 인스턴스 기능 및 통합에 대한 테스트 케이스를 포함하는 포괄적인 테스트 계획을 생성합니다.

시스템 기능을 효율적으로 테스트하고 평가하려면 테스트 팀에서 사용할 자세한 테스트 스크립트 세트를 만듭니다. 각 인스턴스 업그레이드 전체에서 이 테스트 계획을 사용합니다.

인스턴스	필요한 테스트 유형
개발	스모크 테스트를 수행합니다.
테스트	- ServiceNow Automated Test Framework  를 사용하면 비프로덕션 인스턴스를 테스트할 수 있습니다. - 빠른 시작 테스트 및 제품 테스트 도구 모음을 사용하여 Automated Test Framework 업그레이드 전후에 테스트를 빠르게 시작할 수 있습니다. 사용 가능한 테스트 및 활성화 정보 목록은 빠른 시작 테스트를  참조하세요. - 또한 비프로덕션 인스턴스에 대해 UAT(사용자 수용 테스트)를 수행하여 테스트 범위를 추가로 넓힐 수 있습니다.
프로덕션	UAT를 수행합니다.  주: Automated Test Framework  는 비프로덕션 인스턴스에서 사용하기 위한 것입니다. 프로덕션 인스턴스에서 UAT만 수행합니다.

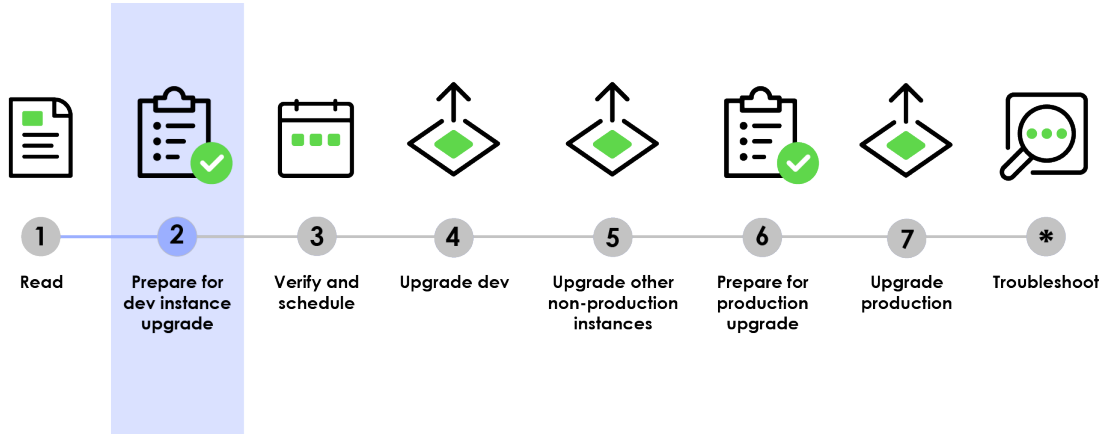
2단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 준비

프로덕션 업그레이드 기간을 더 잘 이해하려면 프로덕션 인스턴스의 전체 클론(대형 테이블 및 첨부 파일 포함)을 비프로덕션 인스턴스에 요청하십시오. 나중에 에서 업그레이드 Now Support를 예약할 때 이 정보를 사용할 것이므로 현재 및 대상 릴리스 버전을 확인하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보



프로시저

1. 프로덕션 인스턴스에서 시스템 클론을 생성하고 개발 인스턴스를 대상 인스턴스로 선택합니다.

클론은 프로덕션의 정확한 사본을 제공합니다. 클론에 대한 업그레이드를 수행하면 비프로덕션 환경에서 프로덕션 구성에 대한 업그레이드를 시뮬레이션할 수 있습니다. 자세한 내용은 [시스템 클론](#) 을 참조하십시오.

i 중요사항:

효과적인 업그레이드 테스트를 위해서는 이 클론을 사용하여 프로덕션 인스턴스를 최대한 가깝게 반영하는 시스템에서 테스트하십시오. 비프로덕션 인스턴스와 프로덕션 인스턴스의 크기가 같은 경우 프로덕션 클론의 프로덕션 감사 로그와 첨부 파일 데이터를 포함합니다. 모든 프로덕션 데이터가 클론에 포함되도록 하려면 클론 요청 양식에서 모든 제외 확인란의 선택을 취소해야 합니다. 비프로덕션 인스턴스에서는 프로덕션 인스턴스에서 발생하는 일반적인 사용자 동작을 복제하여 업그레이드 기간의 예상치를 개선합니다.

2. 업그레이드 중 성능에 대한 기대치를 설정합니다.

업그레이드하는 동안 노드가 배포 업그레이드를 시작하기 때문에 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 업그레이드 중에 모든 노드가 다시 시작되지만, 인스턴스는 다중 노드 시스템에서 작동하므로 ServiceNow 업그레이드 중에 다중 노드 인스턴스를 사용할 수 있습니다. 이 다중 노드 시스템은 노드 분배 업그레이드에 시차를 두어 업그레이드 중에 다중 노드 인스턴스에 대해 하나 이상의 활성 노드 쌍이 있도록 합니다.

업그레이드 중에 성능에 대한 정확한 기대치를 설정하는 데 도움이 되도록 비프로덕션 인스턴스와 프로덕션 인스턴스의 노드 간 차이를 알고 있어야 합니다. 노드가 하나인 인스턴스는 업그레이드 중에 짧은 다운타임이 발생하지만 다중 노드 인스턴스에는 UI 다운타임이 없습니다. 노드 및 노드 상태에 대한 자세한 내용은 [업그레이드 진행률 화면](#) 을 참조하십시오.

3단계 - 다음에서 업그레이드 구성을 확인하고 개발 인스턴스 업그레이드를 예약합니다. **Now Support**

예약된 작업의 구성을 *Check distribution for possible upgrade* 확인하여 실행 빈도 및 시기를 확인합니다. 예약된 작업에 맞춰 업그레이드 타이밍에 대한 정보를 검토합니다 *Check distribution for possible upgrade*. 그런 다음 에서 Now Support업그레이드를 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

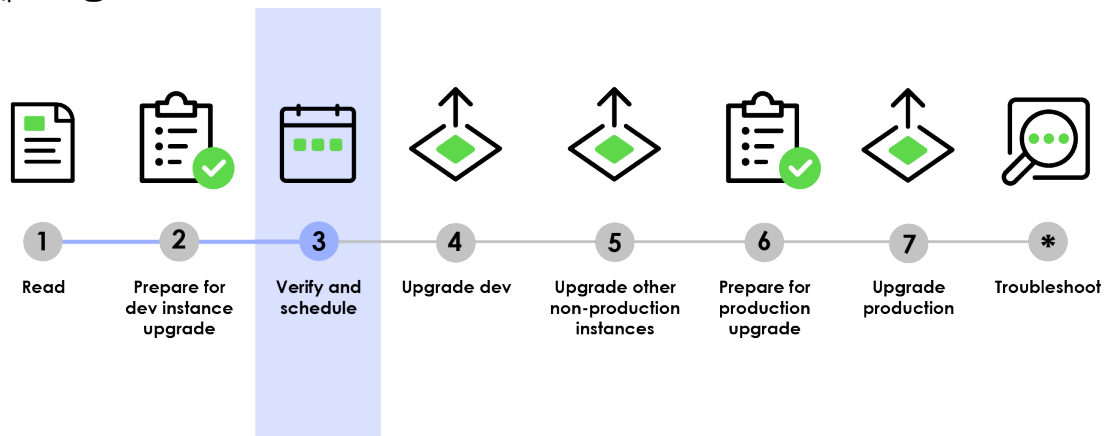
인스턴스가 올바른 대상 버전으로 업그레이드되도록 하는 데 필수적인 **Check distribution for possible upgrade** 및 **Check database for possible upgrade** sys_triggers의 구성을 확인해야 합니다.

i 주:

릴리스부터 Paris '업그레이드' 작업의 이름이 '가능한 업그레이드에 대한 배포 확인'으로 변경되었습니다. 또한 "업그레이드 스크립트 확인" 작업의 이름이 "데이터베이스에서 가능한 업그레이드 확인"으로 변경되었습니다.

sys_trigger	기능
가능한 업그레이드에 대한 배포 확인	- 예약된 작업의 구성에 따라 결정되는 지정된 시간 간격으로 업그레이드가 수행되는지 여부를 묻는 쿼리 Now Support 입니다 <i>Check distribution for possible upgrade</i>. - 인스턴스가 다른 버전을 실행해야 하는지 묻습니다. 이 경우 해당 버전의 배포가 다운로드되고 인스턴스가 대상 버전으로 업그레이드됩니다.
데이터베이스에서 가능한 업그레이드 확인	- 배포가 업그레이드된 후에 실행됩니다. - 데이터베이스 업그레이드를 수행합니다.

이 태스크 정보



i 중요사항:

업그레이드는 인스턴스에서 오케스트레이션되는 것이 아니라 Now Support인스턴스에서 오케스트레이션됩니다.

Now Support 실행 중인 버전에 대한 기록을 보관하고 인스턴스는 주기적으로 쿼리 Now Support 하여 할당된 버전을 확인합니다. 업그레이드 시간을 지정하면 인스턴스가 해당 시간에 업그레이드를 시작합니다. 예:

작업	결과
6월 10일 오후 3:00에 패치 8로 Washington DC 업그레이드하도록 예약합니다.	Now Support 6월 10일 오후 3:00에 패치 8이 Washington DC 적용되어야 한다는 것을 반영하도록 기록이 변경됩니다.
Now Support 는 6월 10일 예약된 시간 이후에 인스턴스에 의해 ping될 때까지 기다립니다.	인스턴스는 현재 릴리스 버전에서 계속 작동하며 주기적으로 ping을 수행합니다 Now Support.
6월 10 Now Support 일로 예정된 시간이 지나면 인스턴스에서 ping을 수신합니다.	Now Support 는 인스턴스에 패치 8에 Washington DC 있어야 함을 알려줍니다.
인스턴스는 Now Support 다른 버전을 실행해야 한다는 알림을 받습니다.	인스턴스가 업그레이드를 시작합니다.

Now Support에서 인스턴스 업그레이드를 예약하고 관리하는 방법

서비스 카탈로그를 Now Support 찾아보고 업그레이드 예약과 같은 요청 및 셀프 서비스 작업을 수행할 수 있습니다.

Now Support에서 Service Catalog를 사용하여 플러그인 및 셀프 서비스 작업 요청

프로시저

- 예약된 작업의 구성을 *Check distribution for possible upgrade* 확인하여 실행 빈도 및 시기를 확인합니다.
 - 다음으로 이동 시스템 스케줄러 > 예약된 작업 > 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
 - 목록에서 예약된 *Check distribution for possible upgrade* 작업을 찾습니다.
 - 다음 작업 열을 보고 작업이 다음에 실행되는 시기를 결정합니다.
- Check distribution for possible upgrade** sys_trigger가 업그레이드에 적합하게 설정되어 있는지 확인합니다.
 - 다음으로 이동 시스템 스케줄러 > 예약된 작업 > 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
 - 예약된 *Check distribution for possible upgrade* 작업을 찾아서 클릭합니다.
 - 트리거 유형이 간격으로 설정되어 있는지 확인합니다.
 - System ID(시스템 ID)**가 None(없음)으로 설정되어 있는지 확인합니다.
- 데이터베이스에서 가능한 업그레이드 **sys_trigger** 확인이 업그레이드에 적합하게 설정되어 있는지 확인합니다.
 - 다음으로 이동 시스템 스케줄러 > 예약된 작업 > 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
 - 예약된 *Check database for possible upgrade* 작업을 찾아서 클릭합니다.
 - 트리거 유형이 시스템 시작 시 실행으로 설정되어 있는지 확인합니다.
- 에서 업그레이드를 예약합니다 Now Support.
 - Now Support에 로그인합니다.
 - 왼쪽 탐색 메뉴에서 인스턴스를 클릭합니다.

- c. **Manage** Instances(인스턴스 관리)를 선택합니다.
- d. 파트너에 한함: 사용자 메뉴에서 회사 전환 기능을 사용하여 회사를 선택합니다.
- e. 업그레이드하거나 패치를 적용할 인스턴스를 선택합니다.
- f. Actions(작업) 메뉴에서 **Upgrade** Instance(인스턴스 업그레이드)를 클릭합니다.
인스턴스 업그레이드 Service Catalog 항목이 열립니다. 이 부분은 인스턴스 이름, 그리고 인스턴스를 업그레이드하거나 패치를 적용할 때 사용할 수 있는 버전으로 미리 채워져

Upgrade an Instance ☆

This catalog item enables you to schedule a patch/upgrade to a new ServiceNow release version. Upgrading and patching your instance requires planning, testing, and validation. Please plan to test your upgrade/patch on non-production instances before applying to your production instance.

Before initiating an upgrade process, review the upgrade and migration tasks for your applications and features. To help ensure that you complete all the tasks for a successful upgrade/patch, follow the step by step instructions in the upgrade planning checklist to track and plan the upgrade.

Upgrade assistance

The following resources are available to help you plan your upgrade/patch:

- [Upgrade Product Documentation](#)
- [Release Notes](#)
- [Known Error Information](#)
- [Upgrade and migration tasks for your applications and features](#)
- [Upgrade Planning Checklist](#)

* Instance

instance-name

Non-Production

Change Instance

Jakarta Patch 7

* Available Versions

Kingston Patch 4
Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Kingston
Jakarta Patch 8

있습니다.

- g. 업그레이드 또는 패치에 대한 날짜 및 시간을 지정하려면 시작 날짜 및 시간 필드 옆에 있는 달력 아이콘을 클릭합니다.
- h. 시계 아이콘을 클릭하여 업그레이드 또는 패치 적용 시간을 선택합니다.

i 주:

업그레이드 또는 패치 적용 시간을 설정하는 것이 중요합니다. 예약된 작업이 실행되기 10-15분 전에 업그레이드 또는 패치가 *Check distribution for possible upgrade* 시작되도록 설정합니다. 이 설정을 사용하면 업그레이드 또는 패치 요청이 예약된 작업을 실행하기 전에 *Check distribution for possible upgrade* 인스턴스가 있어야 하는 릴리스 버전에 대한 기록을 업데이트할 Now Support 수 있는 충분한 시간을 허용합니다.

i. 제출을 클릭합니다.

확인 메시지가 나타납니다. 권리가 필요하지 않은 경우 변경 요청이 생성됩니다.

5. 해당하는 경우 버전 권리를 요청합니다.

a. Actions(작업) 열에서 Schedule(일정)을 클릭합니다.

버전에 권리가 필요한 경우 다음 화면이 나타납니다.

* Available Versions

Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Jakarta Patch 8

Entitlement: This version requires entitlement approval. A request will be submitted for review & approval before the upgrade can begin.

* Start Date and Time

2018-04-19 17:26:28



*Due to the additional review that is required, you must select a date at least 3 days from today

b. 달력 아이콘을 클릭하고 적어도 3일 이상 후의 날짜와 시간을 지정합니다.

ServiceNow 권리 관리자가 3일 이내에 권리 요청에 응답합니다.

i 주:

업그레이드 또는 패치 적용 시간을 설정하는 것이 중요합니다. 예약된 작업이 실행되기 10-15분 전에 업그레이드 또는 패치가 *Check distribution for possible upgrade* 시작되도록 설정합니다. 이 설정을 사용하면 업그레이드 또는 패치 요청이 예약된 작업을 실행하기 전에 *Check distribution for possible upgrade* 인스턴스가 있어야 하는 릴리스 버전에 대한 기록을 업데이트할 Now Support 수 있는 충분한 시간을 허용합니다.

c. 일정을 클릭합니다.

확인 메시지가 나타납니다. 권리가 필요한 경우 권리 요청 번호가 포함됩니다. 권리 요청 번호를 클릭하여 요청을 봅니다.

d. 권리에 대한 질문이 있는 경우 권리 요청을 제출한 후 의견을 제시합니다.

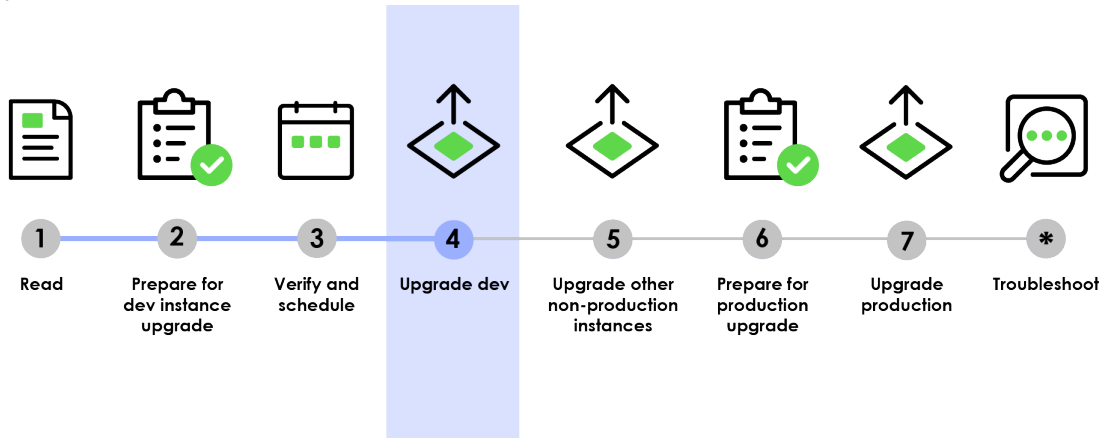
4단계 - 개발 인스턴스 업그레이드 및 확인

업그레이드 모니터를 통해 업그레이드 진행 상황을 추적합니다. 첫 번째 비프로덕션 인스턴스 업그레이드(개발 인스턴스)인 경우, 업그레이드 모니터를 사용하여 업그레이드 시 처리하지 않고 건너뛴 기록 목록을 처리합니다. 그런 다음 업데이트 세트를 식별하고 기능 테스트를 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보



업그레이드 모니터  는 개별 인스턴스를 업그레이드하는 데 도움이 됩니다. 업그레이드 진행 상황을 모니터링하고 업그레이드와 사용자 지정 간의 충돌을 해결할 수 있습니다.

프로시저

1. 업그레이드 모니터를 사용하여 인스턴스에 대한 업그레이드를 모니터링하고 개발 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되었는지 확인합니다.
2. 개발 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되면 업그레이드 모니터에서 **건너뛴 기록 목록을 처리합니다**  .

건너뛴 목록을 처리하는 동안 기록을 병합하거나 되돌리고, **개별 기록에 대한 상충을 해결**  하고, 추가로 사용자 지정할 수 있습니다. 이러한 변경 사항은 최신 버전에 포함되며 최신 버전은 현재 업데이트 세트에 포함됩니다.

3. 업데이트 세트를 식별합니다.

후속 비프로덕션 인스턴스에는 이러한 업데이트 세트가 필요합니다. 업그레이드 후에 해결해야 하는 문제가 있는 경우 적절한 변경 작업을 수행하면 해당 변경 사항이 현재 업데이트 세트에 포함됩니다. 다음 업데이트 세트를 수집합니다.

- 건너뛴 업데이트 목록을 검토하는 동안 생성되었습니다.
- 최신 릴리스에서 작동하도록 사용자 지정을 변경하는 동안 생성된 경우
- 다음 업그레이드 직후에 개시(Go-Live)되어야 합니다.

업그레이드 전에 이러한 업데이트 세트를 수집하면 해당 업데이트를 다른 인스턴트로 익스포트, 임포트 및 커밋하는 프로세스가 신속하게 진행됩니다. 올바른 업데이트 세트를 식별한 후에는 표준 프로세스에 따라 이러한 업데이트 세트를 이동하고 적용합니다. 자세한 내용은 **시스템 업데이트 세트를**  참조하십시오.

4. 업그레이드 이전 및 이후에 개발 인스턴스에 대해 스모크 테스트를 수행합니다. 포괄적인 테스트 계획을 사용하여 기능 테스트를 수행합니다.

업그레이드 후에는 결함 또는 업그레이드 전 테스트 결과와의 편차를 추적합니다. 결함 추적은 근본 원인을 식별하고 수정 사항을 생성하는 데 도움이 될 수 있습니다. 수정 사항이 식별되면 단일 업데이트 세트에 해당 수정 사항을 캡처하십시오. 그 결과로 생성되는 업데이트 세트에는 프로덕션 인스턴스에 적용해야 하는 누적 수정 사항이 포함됩니다.

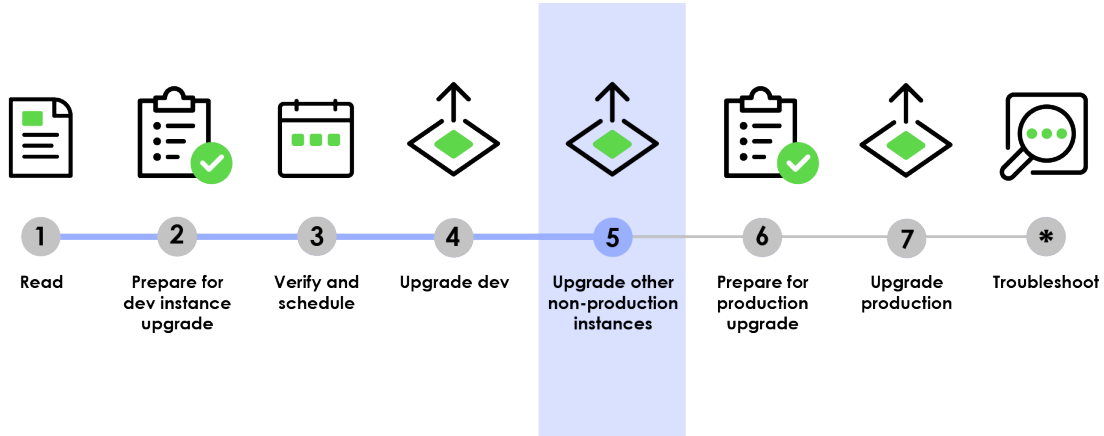
비프로덕션 인스턴스에 대한 테스트 및 검증을 자동화하려면 **Automated Test Framework**  를 사용하십시오. 빠른 시작 테스트 및 제품 테스트 도구 모음을 사용하여 Automated Test Framework 업그레이드 전후에 테스트를 빠르게 시작할 수 있습니다. 사용 가능한 테스트 및 활성화 정보 목록은 **빠른 시작 테스트를**  참조하세요.

5단계 - 해당하는 경우: 다른 비프로덕션 인스턴스(예: 테스트 인스턴스) 업그레이드 및 확인

개발 인스턴스를 구성하고 조정한 후에는 테스트 인스턴스와 같이 가지고 있는 다른 비프로덕션 인스턴스의 업그레이드를 요청합니다. 업그레이드가 완료된 직후에 옵션 플러그인 활성화, 애플리케이션 설치 및 업그레이드, 업데이트 세트 적용 등 업그레이드 후 변경 사항을 개발 인스턴스에 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보



이 인스턴스 명명 규칙에서는 세 개의 ServiceNow 인스턴스가 있다고 가정합니다. 인스턴스가 세 개인 경우 다음 순서로 인스턴스를 업그레이드합니다.

1. 개발
2. 테스트
3. 프로덕션

인스턴스가 3개 안팎이거나 [Team Development](#)를 사용 중인 경우, 이러한 인스턴스 레이블은 서로 달라질 것입니다. 일반적으로 인스턴스는 프로덕션에서 프로덕션 인스턴스로 최대한 업그레이드하십시오.

개발 업데이트 세트를 테스트 인스턴스에 적용한 후 테스트 인스턴스(및 해당하는 경우 기타 비프로덕션 인스턴스)에서 다음 작업을 수행합니다.

프로시저

1. 프로덕션 인스턴스에서 시스템 클론을 생성합니다.
2. 에서 Now Support 비프로덕션 업그레이드를 예약하고 업그레이드 구성을 확인합니다.
3. 비프로덕션 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되었는지 확인합니다.
4. 개발 인스턴스에 설치되었던 옵션 플러그인을 설치합니다.
5. 필요한 사용자 지정 애플리케이션 및 업그레이드 사후 수정 스크립트를 설치합니다.
6. 업데이트 세트를 설치합니다.
이러한 업데이트 세트를 사용하여 초기 변경 내용을 후속 비프로덕션 인스턴스로 이동합니다.
7. 기능 테스트를 수행하고 인스턴스의 성과를 모니터링합니다.
프로덕션 인스턴스에서 발생하는 일반적인 사용자 활동을 재현합니다. [Automated Test Framework](#)는 비프로덕션 인스턴스를 테스트하는 데 크게 도움이 될 수 있습니다. 빠른 시작 테스트 및 제품 테스트 도구 모음을 사용하여 Automated Test Framework 업그레이드 전후에

테스트를 빠르게 시작할 수 있습니다. 사용 가능한 테스트 및 활성화 정보 목록은 [빠른 시작 테스트들](#) 참조하세요. 추가 테스트 범위를 위해 UAT(사용자 수용 테스트)를 수행할 수도 있습니다.

6단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드 준비

프로덕션 환경이 잘 표현되도록 테스트 환경을 구성하고 조정 한 후에는 프로덕션 인스턴스 업그레이드를 준비합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

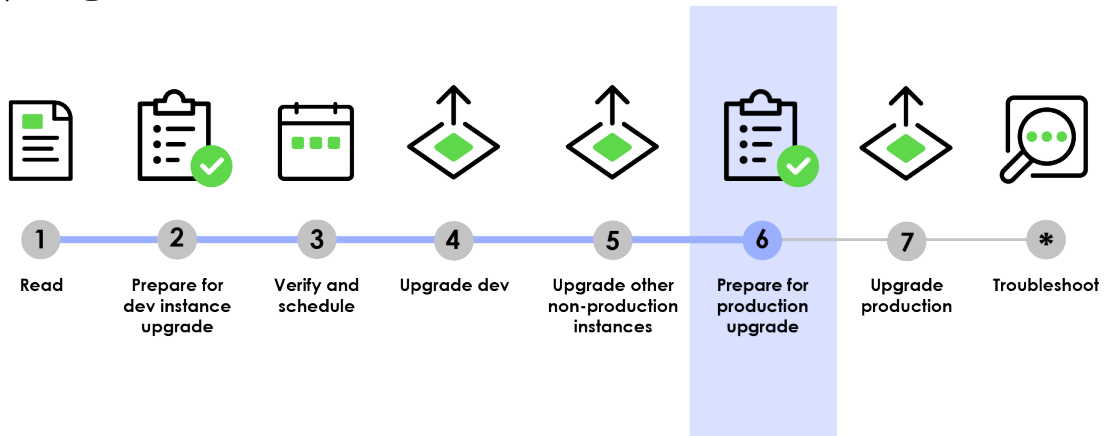
회사의 모든 이해 관계자가 최종 프로덕션 업그레이드를 준비할 수 있도록 하려면 의 [6 업그레이드 계획 수립 검사 목록](#) 단계에서 관리 계획 작업을 완료하십시오. 프로덕션 인스턴스를 업그레이드할 때 다음을 수행합니다.

- 모든 비프로덕션 인스턴스 결함이 수정 및 검증되고 업데이트 세트에 포함되었음을 IT 및 관리 팀으로부터 확인합니다.
- 조직에서 설정한 변경 관리 프로세스를 사용하여 업그레이드를 추적합니다.
- 업그레이드로 인한 변경 사항, 새로운 기능 및 프로세스 업데이트에 대해 사용자 커뮤니티와 효과적으로 소통합니다.
- 시스템의 모든 사용자에게 적합한 업그레이드 시간을 협상합니다 ServiceNow .

예를 들어 사용자에게 미치는 영향을 최소화하기 위해 몇 시간 후에 업그레이드를 예약합니다. [Upgrade 예약된 작업](#) 간격 15-20분 전에 업그레이드가 수행되도록 예약해야 합니다.

- 변경 시간대에서 시간을 확보하여 모든 테스트 케이스를 실행하고 모든 통합, 주요 비즈니스 기능 및 시스템 성능이 수용 가능한 수준인지 확인하십시오. 변경 시간대를 침해하지 않고 오류에 대응할 수 있도록 시간 버퍼를 추가하십시오.

이 태스크 정보



프로시저

1. 업그레이드하기 전에 인스턴스의 성능을 프로파일링합니다.

업그레이드 전에 인스턴스를 확인하면 현재 운영 환경에 대한 신뢰할 수 있는 벤치마크를 제공하고 업그레이드 후에 나타날 수 있는 문제를 미리 파악할 수 있습니다. 예를 들어 업그레이드로 인해 특정 기능에 장애가 나타나는 경우가 있습니다. 분석을 수행했다면 해당 기능이 업그레이드 전에도 프로덕션 인스턴스에서 제대로 작동하지 않았다는 사실을 확인할 수 있었을 것입니다.

따라서 업그레이드를 수행하기 전에 현재 운영 환경을 분석해야 합니다. 특별히 검토해야 할 사항은 다음과 같습니다.

- 주요 기능
- 통합
- 인스턴스 성능

2. 성능 홈페이지를 ServiceNow 사용하여 업그레이드 전에 인스턴스의 성능을 문서화합니다.

나중에 업그레이드 후 확인 및 테스트를 수행하는 동안 이 정보를 비교 및 대조하게 됩니다. 벤치마크는 각 인스턴스마다 다를 것입니다.

성능 홈페이지에 ServiceNow 액세스하는 방법:

- 인스턴스에 로그인합니다.
- 인스턴스 홈페이지 왼쪽 상단의 목록에서 **ServiceNow** 성능을 선택합니다.



3. 클론에서 기능 테스트를 수행하고 인스턴스의 성능을 모니터링합니다.

프로덕션 인스턴스에서 발생하는 일반적인 사용자 동작을 복제합니다. 파워 유저 및 주요 이해관계자로 구성된 일관된 핵심 팀을 배정하여 업그레이드 전후에 인스턴스에서 ServiceNow 중요한 기능을 확인할 수 있도록 합니다.

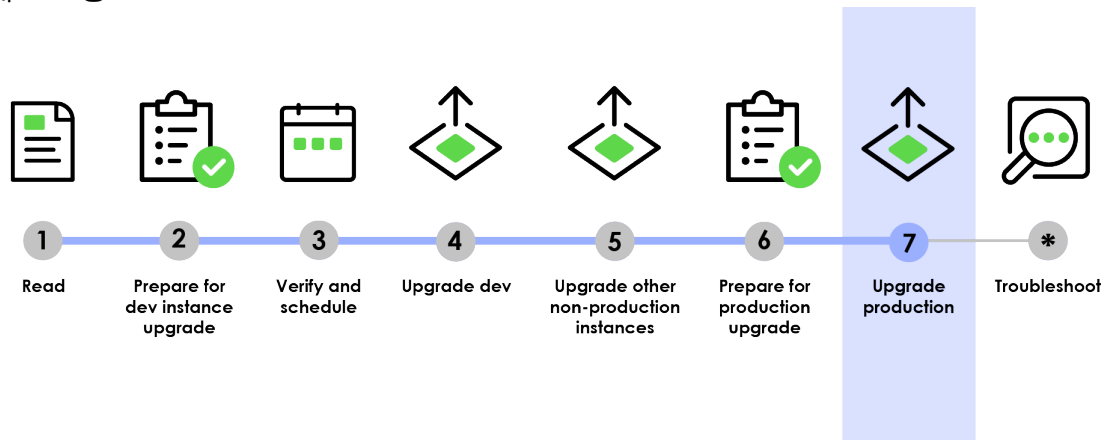
7단계 - 프로덕션 인스턴스 업그레이드

개발, 비프로덕션 및 테스트 인스턴스를 업그레이드한 후 마지막으로 프로덕션 인스턴스를 업그레이드합니다. 그런 다음 업그레이드가 완료되었는지 확인하고, 업데이트 세트를 적용하고, 스크립트를 수정하고, 업그레이드 후 UAT(사용자 수용 테스트)를 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보



프로시저

1. 에서 업그레이드를 예약합니다 Now Support.

- a. Now Support에 로그인합니다.
- b. 왼쪽 탐색 메뉴에서 인스턴스를 클릭합니다.
- c. **Manage** Instances(인스턴스 관리)를 선택합니다.
- d. 파트너에 한함: 사용자 메뉴에서 회사 전환 기능을 사용하여 회사를 선택합니다.
- e. 업그레이드하거나 패치를 적용할 인스턴스를 선택합니다.
- f. Actions(작업) 메뉴에서 **Upgrade** Instance(인스턴스 업그레이드)를 클릭합니다.

인스턴스 업그레이드 Service Catalog 항목이 열립니다. 이 부분은 인스턴스 이름, 그리고 인스턴스를 업그레이드하거나 패치를 적용할 때 사용할 수 있는 버전으로 미리 채워져

Upgrade an Instance ☆

This catalog item enables you to schedule a patch/upgrade to a new ServiceNow release version. Upgrading and patching your instance requires planning, testing, and validation. Please plan to test your upgrade/patch on non-production instances before applying to your production instance.

Before initiating an upgrade process, review the upgrade and migration tasks for your applications and features. To help ensure that you complete all the tasks for a successful upgrade/patch, follow the step by step instructions in the upgrade planning checklist to track and plan the upgrade.

Upgrade assistance

The following resources are available to help you plan your upgrade/patch:

- Upgrade Product Documentation
- Release Notes
- Known Error Information
- Upgrade and migration tasks for your applications and features
- Upgrade Planning Checklist

* Instance

instance-name

Non-Production

Change Instance

Jakarta Patch 7

* Available Versions

Kingston Patch 4
Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Kingston
Jakarta Patch 8

있습니다.

기
계
면
여

g. 업그레이드 또는 패치에 대한 날짜 및 시간을 지정하려면 시작 날짜 및 시간 필드 옆에 있는 달력 아이콘을 클릭합니다.

h. 시계 아이콘을 클릭하여 업그레이드 또는 패치 적용 시간을 선택합니다.

i 주:

업그레이드 또는 패치 적용 시간을 설정하는 것이 중요합니다. 예약된 작업이 실행되기 10-15분 전에 업그레이드 또는 패치가 *Check distribution for possible upgrade* 시작되도록 설정합니다. 이 설정을 사용하면 업그레이드 또는 패치 요청이 예약된 작업을 실행하기 전에 *Check distribution for possible upgrade* 인스턴스가 있어야 하는 릴리스 버전에 대한 기록을 업데이트할 Now Support 수 있는 충분한 시간을 허용합니다.

i. 제출을 클릭합니다.

확인 메시지가 나타납니다. 권리가 필요하지 않은 경우 변경 요청이 생성됩니다.

2. 해당하는 경우 버전 권리를 요청합니다.

a. Actions(작업) 열에서 Schedule(일정)을 클릭합니다.
버전에 권리가 필요한 경우 다음 화면이 나타납니다.

* Available Versions

Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Jakarta Patch 8

Entitlement: This version requires entitlement approval. A request will be submitted for review & approval before the upgrade can begin.

* Start Date and Time

2018-04-19 17:26:28

*Due to the additional review that is required, you must select a date at least 3 days from today

b. 달력 아이콘을 클릭하고 적어도 3일 이상 후의 날짜와 시간을 지정합니다.

ServiceNow 권리 관리자가 3일 이내에 권리 요청에 응답합니다.

i 주:

업그레이드 또는 패치 적용 시간을 설정하는 것이 중요합니다. 예약된 작업이 실행되기 10-15분 전에 업그레이드 또는 패치가 *Check distribution for possible upgrade* 시작되도록 설정합니다. 이 설정을 사용하면 업그레이드 또는 패치 요청이 예약된 작업을 실행하기 전에 *Check distribution for possible upgrade* 인스턴스가 있어야 하는 릴리스 버전에 대한 기록을 업데이트할 Now Support 수 있는 충분한 시간을 허용합니다.

c. 일정을 클릭합니다.

확인 메시지가 나타납니다. 권리가 필요한 경우 권리 요청 번호가 포함됩니다. 권리 요청 번호를 클릭하여 요청을 봅니다.

d. 권리에 대한 질문이 있는 경우 권리 요청을 제출한 후 의견을 제시합니다.

3. 인스턴스에 대한 업그레이드를 모니터링  하고 프로덕션 인스턴스에 대한 업그레이드가 완료되었는지 확인합니다.

업그레이드가 완료되었는지 확인하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- 다음으로 이동합니다. 시스템 진단 > 모니터 업그레이드레이블이 표시됩니다.
- 다음으로 이동 시스템 진단 > 업그레이드 로그 을 클릭하고 ##### ##### ### HI 메시지를 찾습니다.
- 다음으로 이동 시스템 정의 > 시스템 업그레이드레이블이 표시됩니다. 모든 시스템 업그레이드에 대한 정보가 나열됩니다.
- 다음으로 이동 시스템 진단 > 업그레이드 이력 을 클릭하고 최신 업그레이드를 검색합니다.

4. 가지고 있는 업데이트 세트 및 업그레이드 후 수정 스크립트를 적용합니다.

5. UAT(사용자 수용 테스트)를 수행하여 인스턴스를 확인하고 테스트합니다.

성능 및 운영 정보는 시스템 로그에서 확인할 수 있으며, 이는 인스턴스의 ServiceNow 내부 작업을 평가하는 데 탁월한 정보 소스를 제공합니다. 이 정보를 사용하여 가능한 한 많은 오류를 해결할

수 있습니다. 로그 데이터에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 로그 > 시스템 로그 > 오류레이블이 표시됩니다.

- i** 주:
오류 로그의 모든 오류가 업그레이드로 인해 발생하는 것은 아닙니다. 오류 메시지는 업그레이드 전 인스턴스에 있는 경우가 많으며 이러한 메시지 중 상당수는 사용자나 성능에 영향을 주지 않습니다.