servicenow®

취리히 영향

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

목차

Impact..... 4
프로그램 기능 탐색 Impact..... 6
Impact 운영 모델..... 6
Impact 패키지..... 6
Impact Squad..... 8
Impact 기초..... 11
영향 정상 상태..... 13
그룹 뷰..... 14
소비 보고서..... 14
Impact의 사용자 역할..... 16
영향 도메인 분리..... 18
이니셔티브 및 액셀러레이터..... 18
Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience)..... 245
활동 센터..... 248
플랫폼 상태..... 251
가치 관리..... 333
제품 채택..... 394
이점 및 사용..... 405
Impact 사용자 관리..... 412
모바일 임원 경험..... 414
Impact 스토어 애플리케이션..... 415
Impact 스토어 애플리케이션 탐색..... 416
영향 구성..... 420
Impact 스토어 애플리케이션 사용..... 438
Impact 릴리스..... 486

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

Impact

ServiceNow ImpactServiceNow AI Platform 는 사용자 지정 서비스를 기반으로 하며 디지털 인터페이스와 결합하여 인스턴스의 잠재력을 최대한 실현할 수 있도록 지원합니다. 온디맨드로 전담 팀과 전문가로부터 맞춤형 권장 사항과 지침을 받습니다.

Impact 개요

ServiceNow Impact 는 결과에 대한 진행 상황을 추적하고, 인사이트와 업계 벤치마크 비교를 공유하고, 데이터 기반 결정을 내려 디지털 혁신 여정을 최적화할 수 있는 관련성 높고 즉각적인 액세스 콘텐츠를 제공하는 포괄적인 가치 가속화 솔루션입니다.

조직과 역할에 Impact 맞게 조정된 개인화된 가치 지침을 제공하여 시각적으로 매력적인 디지털 경험으로 적시에 적절한 콘텐츠에 관련성 있고 즉시 액세스할 수 있습니다.

다양하고 점진적인 패키지 레벨 Impact 에 포함된 는 머신 러닝 자동화 및 분석 기능을 활용하여 플랫폼 상태 및 최적화를 위한 예방적 제어, 사전 예방적 권장 사항, AI 지원 제안 및 경고를 통해 가치를 더 빠르게 실현할 수 있도록 지원합니다. 각 패키지에 포함된 기능에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Impact 패키지 .

Impact 는 사전 예방적 인사이트, 후속 대응적 지침, 맞춤형 교육 및 권장 사항, 프리미엄 기술 지원 및 도구를 통해 비즈니스 전반에 걸쳐 영향을 더 빠르게 실현할 수 있도록 지원합니다. 소프트웨어 및 인간 주도 프로그램을 통해 투자 수익을 ServiceNow 극대화하고 가속화합니다.

모든 것의 허브로서 Impact 다음을 수행할 수 있습니다.

- 전문가 집단인 스쿼드와 협력하여 Impact 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움을 받으세요.
- 를 통해 ServiceNow개인화된 가치 여정을 구축하고 관리합니다.
- AI 기반 도구와 실제 맞춤형 전문가 권장 사항을 통해 여정 전반에 걸쳐 ServiceNow 더 나은 결정을 내리십시오.
- 비즈니스 및 기술 KPI 메트릭을 통해 성공을 위한 올바른 방향으로 가고 있는지 확인하여 제품 역량을 이해하고 우선순위를 지정합니다.
- 플랫폼 상태를 제어하고 디지털 가치 실현을 보호하고 안내하는 예방 조치 및 보호 조치로 사전 예방적 태도를 유지합니다.

Impact 플랫폼

ServiceNow Impact 는 (IDI) 및 스토어 애플리케이션과 함께 Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience) 사용할 수 있습니다. Impact 경험을 관리할 Impact 수 있는 두 가지 제공 오퍼링 모두에서 많은 기능을 사용할 수 있습니다. IDI와 Impact 스토어 애플리케이션 기능은 모두 로 완전히 전환할 Impact 스토어 애플리케이션수 있는 미래 상태로 마이그레이션됩니다.

- Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience):
  - 스 Impact 쿼드 대화형 공간
  - 와 Impact 스토어 애플리케이션동기화된 데이터의 제공자입니다.
  - IDI의 Impact 기존 데이터는 설정 시 중요한 정보가 인스턴스 내에 ServiceNow 통합되도록 하기 위해 로 Impact 스토어 애플리케이션 마이그레이션됩니다.
- Impact 스토어 애플리케이션: 포털 외에 가 Impact 스토어 애플리케이션 설치되고 액세스되는 고객 인스턴스입니다 Impact 제공 인스턴스 .

기계번역

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

주:
Impact 프로그램 기능은 Impact 제공 인스턴스와 Impact 스토어 애플리케이션 간에 공유됩니다. 탐색, 기능 구성 및 사용의 변형은 특정 항목에 자세히 설명되어 있습니다.

시작하기

Impact 프로그램 기능



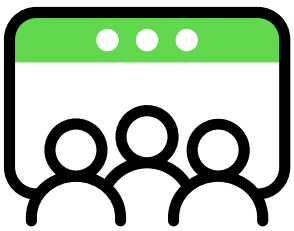
Impact 제공 인스턴스와 Impact 스토어 애플리케이션 간의 공유 기능입니다. 탐색, 기능 구성 및 사용의 변형은 특정 항목에 자세히 설명되어 있습니다.

Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience)



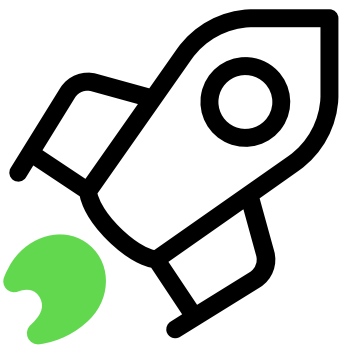
Impact 스토어 앱에 대한 데이터도 제공하는 Impact 도구 및 이점에 액세스할 수 있는 대화형 포털을 사용합니다.

Impact 스토어 애플리케이션



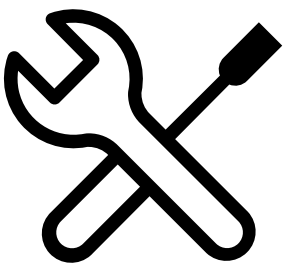
Impact 도구 및 이점에 액세스할 수 있는 업데이트된 중앙 집중식 대화형 인스턴스를 사용합니다.

이니셔티브 및 액셀러레이터



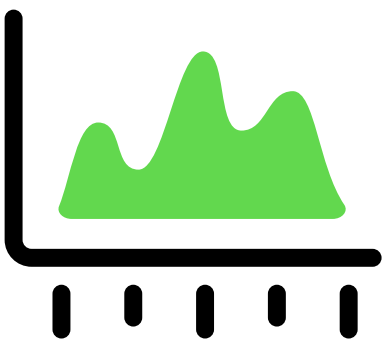
적용된 데모, 맞춤형 코칭, 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 역량의 사용 및 채택을 가속화합니다.

Impact 개발자 지원



Advanced 및 Total Impact 패키지에 대한 기존 플랫폼 커스터마이제이션과 관련된 기술적 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있는 ServiceNow 지원 엔지니어에게 액세스합니다.

Impact Instance Observer



이 관찰 가능성 및 성능 모니터링 도구를 사용하여 인스턴스 상태와 성능을 거의 실시간으로 추적하는 동시에 기록 인사이트에도 액세스합니다.

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

프로그램 기능 탐색 **Impact**

ServiceNow Impact는 디지털 혁신 여정을 개인화하고 인스턴스 및 Impact에 통합된 가치 실현 기간을 가속화합니다ServiceNow AI Platform.

Impact 개요

ServiceNow Impact 은 비즈니스 혁신을 위해 AI 플랫폼의 힘을 활용하는 데 도움이 되는 고객 성공 제품입니다. Impact 다음에 대한 지원과 전문 지식을 제공합니다.

- Now Assist를 포함한 제품을 채택 ServiceNow 하고 그 가치를 측정합니다.
- 기술적, 전략적, 개인화된 권장 사항이 포함된 전문가 지침에 액세스할 수 있습니다.
- 성장에 대비한 고성능 플랫폼을 유지합니다.
- 연중무휴 기술 지원으로 비즈니스 연속성을 향상합니다.

성과 대비 진행 상황을 추적하고, 인사이트 및 업계 벤치마크 비교를 공유하고, 데이터 기반 결정을 내려 디지털 혁신 여정을 최적화합니다. 플랫폼 상태를 사용하여 인스턴스 품질, 규정 준수 및 성능을 사전 예방적으로 관리할 수 있습니다.

Impact 운영 모델

Impact 운영 모델은 연구 기반의 주요 활동 시스템으로, 조직에 맞게 개인화되어 플랫폼의 가치 실현 ServiceNow 기간을 단축하는 데 도움이 됩니다.

스 Impact 쿼드가 제공하는 당사의 고유한 운영 모델에는 가치를 빠르게 실현할 수 있도록 목적에 맞는 이니셔티브 세트가 포함되어 있습니다.

- 개인화된 출력과 권장 사항을 통해 전략적 비전에 계속 집중합니다.
- 정기적인 플랫폼 상태, 운영, 성능 검토를 통해 방해 요소를 방지할 수 있습니다.
- 비즈니스 결과를 추가하고 목표의 우선순위를 다시 지정하며 조직의 요구에 맞게 조정할 수 있는 유연성을 누립니다.

이 Impact 프로그램은 Foundations와 Steady State의 두 단계로 구성됩니다. 기초는 경험을 시작하고 가치 기준선을 정의하며, 안정 상태 주기는 계획 및 관련 비즈니스 목표를 계속 추적합니다 Impact .

Impact 기초

현재 상태의 기준선을 정하고 가치 실현 기간을 단축할 수 있는 맞춤형 계획을 제공하여 비전을 행동으로 연결합니다. Foundations는 플랫폼에서 수행하는 모든 작업의 토대를 마련합니다.

영향 정상 상태

Impact의 표준 이니셔티브는 일관되고 시기적절한 간격으로 실행되므로 계속 보조를 맞출 수 있습니다.

ServiceNow Impact 패키지는 지원 도구, 셀프 도움말 자원, 인간 주도 참여, 크레딧, 할인 및 조달한 Impact 패키지 수준에 따라 제공되는 추가 혜택으로 구성됩니다. Guided, Advanced 및 Total 패키지에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Impact 패키지.

Impact 패키지

ServiceNow Impact 패키지는 지원 도구, 셀프 도움말 리소스, 인간 주도 참여, 할인 및 조달된 패키지 수준에 Impact 따라 사용할 수 있는 추가 혜택으로 구성됩니다.

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

Guided 및 Total에 대한 Impact두 가지 구독 패키지가 있습니다. 패키지에 관계없이 모든 Impact 고객은 다음을 받습니다.

- 가치 실현 대시보드와 직관적인 여정 빌더를 갖춘 훌륭한 디지털 경험입니다.
- 선별된 콘텐츠와 로드맵 및 역할에 맞는 맞춤형 학습을 통한 개인화된 학습 및 코칭입니다.
- 사전 예방적 인사이트, 후속 대응적 경보 및 사용자 지정 권장 사항을 제공하는 스마트 추천 엔진입니다.

설명

오퍼링을 구매한 Impact 경우 해당 Impact 패키지 설명이 구매에 적용됩니다. 자세한 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 내용은 Impact에 대한 법무 일정을 참조하십시오.

가이드 있음

- 프리미엄 디지털 경험, 향상된 기술 지원 및 선별된 콘텐츠를 포함한 엔트리 레벨 오퍼링입니다.
- Impact 스쿼드 팀: 고객 성공 관리자

합계

- 지정된 전문가 팀, 개인화된 권장 사항, 예방 도구 등을 갖춘 완벽한 솔루션입니다.
- Impact 스쿼드 팀: 고객 성공 임원, 플랫폼 설계자, 고객 성공 관리자 및 지원 계정 관리자

Impact 패키지당 액셀러레이터 소비

구매한 Impact 패키지에 따라 연속으로 사용할 수 있는 각 하위 카탈로그의 액셀러레이터 수가 할당됩니다. 액셀러레이터 및 하위 카탈로그에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 액셀러레이터 카탈로그 .

아래 소비 할당은 달리 명시되지 않는 한 Impact 패키지의 모든 변형(예: US PubSec, MSP Dedicated) 및 버전(예: V3 및 V4)에 적용됩니다.

패키지	설명	액셀러레이터 소비
가이드 있음	프리미엄 디지털 경험, 향상된 기술 지원, Impact 스쿼드 고객 서비스 관리자(CSM) 및 선별된 콘텐츠를 포함한 엔트리 레벨 오퍼링	모든 하위 카탈로그에서 한 번에 하나씩
합계	Advanced 패키지를 지정된 전문가 팀, 개인화된 권장 사항, 예방 도구 등을 갖춘 완벽한 Impact 솔루션으로 보강합니다.	총 6개(한 번에 각 하위 카탈로그의 2개)

고객 계약 및 조건

고객 계약 및 조건에 대해서는 다음 위치에서 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

추가 기능 패키지

추가 기능 패키지는 Impact 고객에게 유연성을 제공하며 Impact를 사용할 수 있는 모든 환경에서 사용할 수 있습니다. 추가 기능 패키지는 모든 Impact 고객에게 판매되며 SKU당, 연간 기준으로 가격이 책정되며 각 추가 기능은 고유한 권리와 함께 별도로 가격이 책정됩니다.

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

사용 가능한 추가 기능 **SKU**

이름	권리
전략적 가치	• 업그레이드된 값 IDI • 2개의 추가 전략 액셀러레이터 카탈로그 동시 허용 사용자 수 • 추가 CSM 범위
플랫폼 거버넌스	• 업그레이드된 상태 IDI • 두 개의 추가 아키텍처 액셀러레이터 카탈로그 동시 허용 사용자 수 • 추가 CSM 범위
관리형 지원	• P1/P2 수준 문제 초기 대상 응답시간 업그레이드 • 추가 SAM 범위 • 5명의 Impact 개발자 지원 개발자 지원
Instance Observer 좌석	Instance Observer 좌석 10개(조달된 Impact 패키지 외)
Impact Instance Observer 기능	• 보고 기능을 사용하여 고객의 인스턴스를 호스팅하는 플랫폼, 애플리케이션 및 인프라의 성능 및 가용성을 롤링 6개월 동안 모니터링합니다 • 셀프 서비스 경보, 알림을 설정하고 데이터를 분석하는 기능
예방 관리	프로덕션 인스턴스의 상태에 대한 격년 심층 분석 • 성능 엔지니어 주도 진단 • 고객 이해 관계자에 대한 프레젠테이션 • 안내 정정

주:

- IDI = Impact 제공 인스턴스
- CSM = 고객 지원 관리자
- SAM = 지원 계정 관리자

Impact Squad

Impact Squad는 온디맨드 전문가로 구성된 팀으로, 여러분과 협력하여 팀의 고유한 혁신 과제를 해결합니다.

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

Impact Squad 구성원

직위	역할
고객 성공 관리자	Customer Impact Plan을 소유하고 다음과 같은 핵심 책임으로 고객 상호작용을 주도하는 오케스트레이션 리드입니다. • 고객과의 정기적인 고객 비즈니스 검토를 수행하고 킥오프 통화 및 정기 체크인을 포함한 효과적인 고객 상호작용을 수행합니다. • 권장 사항을 추진하고, 장애물을 해결하고, 업데이트를 제공하고, Customer Impact Plan(CIP)을 개선하고, 채택에 대해 보고합니다. • 다양한 고객 포트폴리오를 감독하고 고객의 목표, 비즈니스 목적, 역량 및 성공 메트릭에 부합하는 구조화된 결과물의 실행을 보장합니다. • 미리 정의된 프로세스를 통해 중요한 위험, 완화 전략, 성공 계획을 관리하여 신규 고객의 원활한 전환을 보장합니다. • 영업, 제품 및 지원 팀과 같은 내부 팀을 식별하여 문제를 해결하고 위험을 완화하며 궁극적인 고객 성공과 채택을 지원합니다. • 성공 사례와 사용 사례를 촉진하여 높은 수준의 고객 지지를 지원합니다.
고객 성공 임원	ServiceNow 오퍼링에 대해 조언하고 판매 후 고객 관계를 소유하여 다음을 통해 고객 만족도를 높이고 유지를 촉진하는 신뢰할 수 있는 고객 조언자입니다. • 고객을 위해 더 나은 비즈니스 성과를 실현하기 위해 고객 산업, 특정 비즈니스 전략 및 ServiceNow 오퍼링 간의 연계성에 대한 강력한 이해도를 보여줍니다. • 복잡성이 높은 혁신을 주도하여 모든 ServiceNow 고객 우수성 역할이 거버넌스 프레임워크, 고객 목표 및 조직의 우선순위에 따라 조정되고 제공되도록 합니다. • 다른 Impact 팀 구성원과 파트너 관계를 맺고 고객 인사이트를 활용하여 고객의 비즈니스 목표에 부합하는 포괄적인 내러티브를 알립니다. • 새로운 트렌드를 식별하고, 모범 사례를 개선하고, 진화하는 시장 수요에 맞게 제공 접근 방식을 조정하여 고객 조직 전략을 형성하고 영향을 미칩니다. • 제공 방법론을 표준화하고 거버넌스 및 품질 표준 준수를 보장하며 제공 팀과 상호 작용하여 운영 일관성과 우수성을 추구합니다.

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

Impact Squad 구성원

직위	역할
	• ServiceNow의 제품을 더욱 개발하기 위해 교차 기능 팀과 함께 내부 혁신 노력에 기여합니다. • 고객 우수성 그룹 전반의 고객 성공 제품군의 다른 구성원을 멘토링하여 고객 가치를 제공하고 경력 개발을 주도합니다.
플랫폼 설계자	검증된 관리 컨설팅 및 전문 서비스 경험을 통해 기술 전문 지식을 넘어 플랫폼 전략, 기술 거버넌스 및 선도적인 사례를 안내하고 다음과 같이 실제 솔루션 설계 및 아키텍처를 제공합니다. • 제품 및 비즈니스 전략 팀에 적극적으로 기고하여 ServiceNow 플랫폼의 로드맵을 조정하고 비즈니스 결과를 주도하는 솔루션을 설계합니다. • 가치 제공의 지속적인 성공을 위한 기반을 설정하기 위해 표준화에 중점을 두고 전사적 기술 아키텍처 및 구현 전략을 수립합니다. • 기술 거버넌스를 도입하여 플랫폼 성능을 최적화하고 장기적인 기술 위험을 최소화합니다. • 가치 제공에 중점을 둔 플랫폼 팀을 구축하고, 새로운 기능을 신속하게 업그레이드하고, 기술 부채를 줄이고, 확장 가능한 솔루션을 지원하여 고객이 플랫폼 전략을 최적화하는 동시에 민첩성과 장기적인 지속 가능성을 유지할 수 있도록 지원합니다. • 고위 이해 관계자와 협력하여 비즈니스 목표와 기술 솔루션 간의 조정을 보장하는 동시에 내부 및 외부 팀 전반에 걸쳐 ServiceNow 전문 지식을 확장하는 데 중추적인 역할을 합니다. • 고객이 인스턴스 전략, 기술 거버넌스, 핵심 데이터, 통합 및 플랫폼의 전반적인 기술 상태에 대한 선도적인 사례를 활용할 수 있도록 합니다. • 솔루션을 구조화하고 구현하여 임원, 플랫폼 소유자, 엔터프라이즈 설계자 및 개발 팀의 고객과 상호작용합니다. • Go-To-Market, Delivery 및 기타 팀과 협력하여 영업, 솔루션 및 실행 간의 격차를 해소합니다.
지원 계정 관리자	다음과 같이 향상된 지원 및 운영 검토, 성과 보고서, 케이스 관리 등과 같은 활동을

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

Impact Squad 구성원

직위	역할
	추진하는 등 지원 서비스 및 플랫폼 성과 관리를 제공합니다. • 격주 운영 검토 • 월간 성과 보고서 • 분기별 정기 지원 검토 • 케이스 관리 및 에스컬레이션 • 문제 관리 및 보고 • 변경 관리 및 보고 • 업그레이드, 패치 계획 수립 및 감독

Impact 기초

Impact Foundations는 간소화된 분기별 모션을 통해 가치를 빠르게 실현하고 추진력을 유지하기 위한 목적에 맞는 계정 수준 이니셔티브 세트입니다.

신규 고객 또는 숙련된 고객 모두를 위한 초기 참여에 대한 지침을 제공하고, 현재 상태에 대한 기준선 분석을 설정하고, 가치 실현 기간을 단축하기 위한 다음 단계를 명확히 하여 플랫폼에서 수행하는 모든 작업의 토대를 마련합니다.

기초 결과물

Impact 패키지에 따라 결과물은 다를 수 있습니다.

✓ = 공통 표준화된 기능 세트.

✅ = 고유한 패키지별 기능 포함

패키지당 **Impact** 결과물

Impact 결과물	설명	가이드 있음	**Advanced**	총
Impact로 시작하기	온보딩 경험을 시작하고 플랫폼에 대한 ServiceNow 분석을 위해 대상 영역의 현재 상태를 평가합니다.	✓	✅	✅
Customer Impact Plan(CIP)	고객 성공 관리자가 구성한 조직 목표 및 ServiceNow 제품 조합에 따른 베스트 프랙티스와 권장 사항을 포함합니다.	✓	✓	✓
제품 채택 로드맵	역량에 권장되는 구현 순서를 봅니다.		✓	✓
목적 및 결과	개략적인 목표를 식별하고 시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과 및 성공 메트릭과 연결합니다.	✓	✓	✓

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

패키지당 **Impact** 결과물

Impact 결과물	설명	가이드 있음	**Advanced**	총
역량 맵	목표 달성을 위해 원하는 대로 애플리케이션 또는 기능을 확인합니다.	✓	✓	✓

Impact로 시작하기

신규 Impact 고객이 ServiceNow Impact를 시작하는 데 도움이 되는 일련의 활동입니다.

Impact 시작하기 정보

Get Started with Impact는 신규 Impact 고객이 ServiceNow Impact 여정을 시작하는 데 도움이 되는 선별된 활동 모음입니다. Guided 고객이 사용할 수 있는 활동은 다음과 같습니다.

- Impact 킥오프 회의
- Impact 제품 둘러보기

또한 Advanced 및 Total 패키지에는 다음과 같은 활동이 가능합니다.

- 임원 킥오프/회의
- Instance Observer 시작하기
- 개발자 지원 시작하기

이는 Guided, Advanced 및 Total 고객을 위한 Impact 결과물의 일부로 사용할 수 있는 입증된 효과적인 온보딩 경험입니다. Impact Squad는 고객과 협력하여 비즈니스 목표에 대해 논의하고 이를 달성하기 위한 계획을 세웁니다.

Impact 시작하기는 다음과 관련된 표준 후속 대응적 지침을 제공합니다.

- Impact 및 Impact가 제공하는 사항에 대해 알아보기
- 관련 기능으로 Impact 설정
- 고객의 목표 및 우선순위 요약
- 이러한 목적과 우선순위를 달성하기 위한 개인화된 경험과 계획 받기

Customer Impact Plan(CIP)

맞춤형 지침 및 지원을 통해 가치 실현을 가속화하고, 플랫폼 채택을 강화하며, 최적의 성능을 촉진하는 데 중점을 둡니다.

Customer Impact Plan 소개

Customer Impact Plan(CIP)은 를 통해 ServiceNow목표를 달성하기 위한 고객의 여정을 개략적으로 설명하는 상호 합의된 전략적 로드맵입니다. 이는 Guided, Advanced 및 Total 고객을 위한 Impact 결과물의 일부입니다.

고객 성공 관리자(CSM)는 ServiceNow 여정 전반에 걸쳐 적극적으로 CIP를 유지관리하며, 이는 고객의 고유한 요구에 따라 발전합니다.

CIP에는 다음과 관련된 정보가 포함되어 있습니다.

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

- 목적 및 결과
- 역량 맵
- 액셀러레이터
- 교육
- 플랫폼 상태

CIP는 고객이 목표를 달성하고, 진행 상황을 추적하고, 기대치를 설정하고, 전략을 조정하는 데 도움이 되는 로드맵 역할을 합니다. 여기에는 CSM과 함께 임원급 후원자, 플랫폼 소유자, 설계자, 제품 소유자 및 서비스 소유자와 같은 이해 관계자가 포함됩니다.

영향 정상 상태

Impact 안정 상태는 일반적으로 참여 기간 90–120일 이상으로, 기초 단계 이후의 Impact 계획 및 관련 비즈니스 목표를 계속 추적하는 주기입니다.

기초를 마친 Impact 후 특정 활동은 지속적인 유지관리와 성공을 위해 분기별 및 매월 계속됩니다. Impact 안정 상태는 계획 및 관련 비즈니스 목표를 계속 추적하는 Impact 주기입니다.

결과물

Impact 패키지에 따라 결과물은 다를 수 있습니다.

✓ = 공통 표준화된 기능 세트

✅ = 고유한 패키지별 기능 포함

패키지당 **Impact** 결과물

Impact 결과물	설명	가이드 있음	**Advanced**	총
분기별 검토 주기	온보딩 경험을 시작하고 플랫폼에 대한 ServiceNow 분석을 위해 대상 영역의 현재 상태를 평가합니다.	✓	✅	✅

분기별 검토 주기

당사의 표준 이니셔티브는 고객의 발에 맞추기 위해 일관되고 시기적절한 간격으로 실행되며 다음과 같이 구성됩니다.

- 정기 지원 검토(PSR): 서비스 메트릭, 인스턴스 성능 데이터, 업그레이드 및 패치 정보를 포함하여 케이스, 문제, 변경 및 실제 가용성에 대한 분기별 보고서입니다.
- 결과 인사이트 검토: 성공 메트릭이 에 설명된 목적 및 결과대상 개선 사항에 얼마나 잘 부합하는지 평가하기 위한 진행 상황 검토입니다.이 검토를 위한 데이터 수집 접근 방식에 대한 지침은 Impact Squad에서 Impact의 가치 관리 애플리케이션을 포함한 구성 대안에 대한 개요와 함께 제공합니다.
- 분기별 Impact 검토 임원 브리핑(QIR 임원 브리핑): 전체적인 지원 및 가치 실현 검토를 포함하여 비즈니스 우선순위를 달성하기 위해 제공하는 결과와 가치 Impact 에 중점을 둔 고객 경영진과의 전략적 수준 대화입니다.

ⓘ 주:
일부 기초는 요청 시 안정 상태 단계에서 액셀러레이터로 다시 호출할 수 있습니다. 운영 모델에 대한 자세한 내용은 스 Impact 쿼드에 문의하십시오.

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

이 단계에는 계획을 순조롭게 진행 Impact 하기 위한 정기적인 검사점이 포함됩니다. 원하는 결과를 얻기 위해 일련의 성공 중점 영역 또는 서비스 및 자원이 활용됩니다. 검사점은 계획 및 성공 방법론에 맞게 Impact 일관성을 유지하는 데 도움이 되며 지속적인 유지관리 및 성공을 위해 매월 또는 분기별로 계속될 수 있습니다.

그룹 뷰

Impact를 사용하면 조직 내의 여러 이해 관계자 그룹이 자체 디지털 혁신을 주도할 수 있습니다.

예를 들어, IT 부서와 재무 부서 모두 Impact를 사용하여 자체 목표를 정의하고 각 경영진에게 제시할 수 있습니다.

이해 관계자 그룹은 다음과 같이 정의됩니다.

- Impact 제품을 소비하기 위해 목표를 공유하는 고객 이해 관계자로 구성된 논리적이고 고객 정의 그룹입니다(예: HR 및 재무).
- 그룹의 하위 집합 또는 단일 계정과 동일합니다. 이해 관계자 그룹에는 여러 계정이 포함될 수 없습니다.
- 인스턴스는 하나 이상의 이해 관계자 그룹과 연결될 수 있습니다.

주요 이점

- Impact 경험은 이해 관계자 그룹 및 인스턴스를 포함하여 Impact Squad를 통해 그룹 뷰 전체에서 관리할 수 있습니다. 고객 홈페이지는 귀하와 관련된 이해 관계자 그룹에 맞게 개인화됩니다.
- Impact는 이해 관계자 그룹의 목표를 가속화하고 가치 여정에 기여하는 이니셔티브 및 활동을 포함하여 이러한 그룹의 가치를 관리하는 데 도움이 됩니다.
- 역량 맵은 인스턴스 수준에서 사용할 수 있으며 이해 관계자 그룹과 연결된 인스턴스에 대한 역량 맵을 보여줍니다. Impact Squad와 협력하여 역량 맵이 생성될 인스턴스를 정의합니다.
- 제품 채택 로드맵을 이해 관계자 그룹에 연결하여 로드맵을 보다 쉽게 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 채택 로드맵 문서를 참조하십시오.
- 이해 관계자 그룹 및 인스턴스 간에 필터링하고 조직 전체에 걸쳐 Impact에 대한 결합된 보기를 표시할 수 있습니다.

시작

Impact Squad 대화를 시작하여 자세히 알아보고 그룹 뷰 기능을 활성화하십시오.

> **주:**
> 우선, 이 기능은 제한된 고객에게만 제공됩니다. Impact Squad와 상의하여 자세히 알아보십시오.

소비 보고서

소비 보고서는 Impact 계층 기능과 해당 사용량에 대한 개요를 제공합니다.

소비 보고서를 사용하면 사용률이 낮거나 아직 사용되지 않은 혜택을 식별할 수 있습니다. 소비 보고서는 조정 가능한 특정 기간으로 사용량을 필터링합니다.

> **주:**
> 소비 보고서는 기본적으로 1년 단위로 설정됩니다.

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

보고서 유형 및 설명

보고서	설명
자문 세션	다음을 포함하여 진행 중, 완료 및 시작되지 않은 자문 세션에 대한 상세 정보를 검토합니다. • 총 미해결 요청 수 • 서비스 이름 • 소유자 • 상태 • 작성 날짜 • 완료 날짜
액셀러레이터	다음을 포함하여 진행 중, 완료 및 시작되지 않은 액셀러레이터에 대한 상세 정보를 검토합니다. • 액세스한 총 액셀러레이터(진행 상태별로 차트화됨) • 이름 • 소유자 • 상태 • 생성 날짜 • 완료 날짜
다른 이니셔티브	다음을 포함하여 진행 중, 완료 및 시작되지 않은 이니셔티브에 대한 상세 정보를 검토합니다. • 액세스한 총 이니셔티브(진행 상태별로 차트로 표시) • 이름 • 소유자 • 상태 • 생성 날짜 • 완료 날짜
추가 기능	• 향상된 케이스 응답시간 • 회사 활성 케이스 세부 항목 • 회사 학습 크레딧 잔액 • 프리미엄 액세스 권한이 있는 사용자

Impact 스토어 애플리케이션 사용량 보고서

Impact 스토어 애플리케이션의 소비 보고서 사용 및 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 소비 보고서.

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

주:
Impact Guided 고객은 프리미엄 역할 또는 자문 세션 섹션을 볼 수 없습니다.

Impact의 사용자 역할

Impact는 비즈니스 요구에 맞게 할당할 수 있는 다양한 역할을 제공합니다. Impact에 로그인하면 역할과 직접 연결된 목표, 메트릭 및 권장 사항에 대한 개인화된 보기를 볼 수 있습니다.

및 Impact 제공 인스턴스 에 Impact 스토어 애플리케이션대한 다양한 Impact 역할이 있습니다.

에 대한 **Impact** 역할 및 설명 **IDI**

역할	설명
Impact 사용자	• Impact에 대한 일반 액세스 권한이 있습니다. • Impact 사용자는 대화를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.
영향 권한 권한 승인자	사용자가 동의가 필요한 Impact 기능에 대한 권한을 부여할 수 있습니다.
Impact 임원	• 전반적인 영향 상태 및 가치 보고를 볼 수 있는 읽기 권한이 있습니다. • 조직의 장기적인 기술 전략 정의를 담당합니다. • 임원급 사용자는 대화를 생성하고 업데이트할 수 있습니다. • 전체 ServiceNow 로드맵을 소유합니다.
Impact 플랫폼 소유자	• 모든 Impact 기능에 대한 전체 액세스 권한을 보유합니다. • 액셀러레이터 및 자문 세션과 같은 서비스를 요청할 수 있습니다. • 플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. • 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공합니다. • 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 부합하는지 ServiceNow 확인합니다. • 플랫폼의 전반적인 거버넌스 ServiceNow 에 적극적으로 참여합니다.
Impact 관리자	• 사용자 계정 관리를 제공합니다. (이는 Impact 경영진 역할과의 주요 차별화 요소입니다.) • 플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .

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

에 대한 **Impact** 역할 및 설명 **IDI**

역할	설명
	• Instance Observer 및 개발자 지원과 같은 프리미엄 액세스를 관리합니다. • 모든 Impact 기능에 대한 전체 액세스 권한을 보유합니다.

에 대한 **Impact** 역할 및 설명 **Impact** 스토어 애플리케이션

역할	설명
Impact 앱 관리자	• Impact 애플리케이션 구성 담당 • Impact와의 통합을 설정합니다. IDI • 사용자 및 그룹에 역할 할당 • Impact 애플리케이션 내의 모든 테이블에 대한 전체 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 액세스 권한을 보유합니다.
Impact 플랫폼 소유자	• Impact 애플리케이션 내의 모든 테이블에 대한 전체 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 액세스 권한을 보유합니다. • 사용자 또는 그룹에 역할을 구성 또는 설정하거나 할당할 수 없습니다. • 액셀러레이터 및 자문 세션과 같은 서비스를 요청할 수 있습니다.
Impact 포트폴리오 소유자	• Impact 애플리케이션 내의 모든 테이블에 대한 전체 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 액세스 권한을 보유합니다. • 사용자 또는 그룹에 역할을 구성 또는 설정하거나 할당할 수 없습니다. • 액셀러레이터 및 자문 세션과 같은 서비스를 요청할 수 있습니다.
Impact 임원	• 조직의 장기적인 기술 전략 정의 담당 • 모든 Impact 기능에 대한 읽기 권한이 있습니다. • 역량 맵, 제품 채택 로드맵, 목표 및 결과, 액셀러레이터, 자문 세션을 볼 수 있는 읽기 권한이 있습니다. • 대화를 만들고 업데이트할 수 있습니다.

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

에 대한 **Impact** 역할 및 설명 **Impact** 스토어 애플리케이션

역할	설명
Impact 사용자	• Impact에 대한 일반 액세스 권한이 있습니다. • Impact 사용자는 대화를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.

영향 도메인 분리

도메인 분리는 Impact에 대해서는 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

이니셔티브 및 액셀러레이터

이니셔티브는 디지털 혁신을 지원하는 실행 가능한 참여 및 작업 스트림입니다. Impact 가속기 는 각 옵션마다 전문가가 배치되어 필요한 곳에 정확하게 가치를 제공하는 범위가 고정된 오퍼링입니다.

이니셔티브

Impact Squad는 일반적으로 사용자와 사용자의 스쿼드 팀이 공유하는 사용자에게 적합한 이니셔티브를 추천합니다.

이니셔티브 카탈로그



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

이니셔티브는 자문 세션에서 스쿼드 주도 참여에 이르기까지 다양합니다.

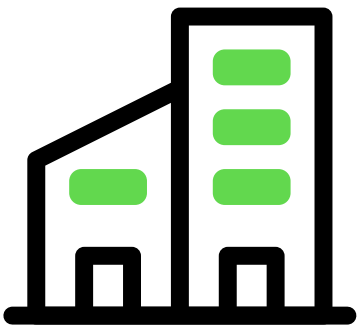
액셀러레이터

를 사용하면 Impact 가속기다음을 받게 됩니다.

- 짧은 시간 내에 귀중한 정보, 권장 사항 및 통찰력을 제공하므로 가치를 빠르게 얻을 수 있습니다.
- 업그레이드 준비, 제품 채택 등과 같은 특정 목표에 대한 전문가의 집중 지원

액셀러레이터 가용성은 Impact 패키지에 의해 정의되며 아키텍처, 전략 및 기술 액셀러레이터의 세 가지 하위 카탈로그 중 하나로 분류됩니다.

아키텍처 액셀러레이터



플랫폼에서 더 많은 가치를 실현하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항을 통해 비즈니스 결과 성숙도에 대한 기초적인 이해를 얻습니다.

전략 액셀러레이터



ServiceNow 플랫폼의 조직 및 거버넌스 베스트 프랙티스를 심층적으로 살펴보고 팀의 기술을 향상시켜 비즈니스 성과를 향상하고 성공을 이끄십시오.

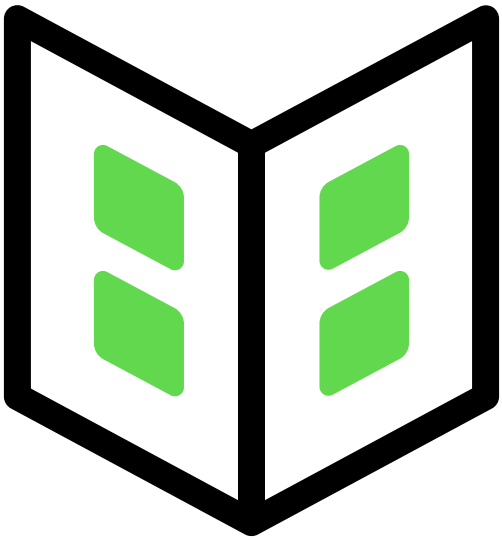
기술 액셀러레이터



적용된 데모, 맞춤형 코칭, 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 역량의 사용 및 채택을 가속화합니다.

액셀러레이터 카탈로그

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



세 개의 하위 카탈로그를 모두 하나의 통합 목록으로
결합하는 전체 액셀러레이터 카탈로그를 찾아봅니다.

액셀러레이터 권장 사항

액셀러레이터를 요청할 때 하위 카탈로그 외에도 액셀러레이터를 권장 사항별로 정렬할 수도 있습니다. 액셀러레이터 권장 사항은 제품 구독, 목표, 인스턴스 데이터 및 동료 비교에서 수집된 데이터를 사용하여 고객 컨텍스트를 기반으로 생성됩니다. 일부 권장 사항은 인공 지능(AI) 엔진에 의해 생성되고 Impact Squad는 다른 권장 사항을 수동으로 권장합니다. IDI에서 액셀러레이터 참여에 대한 자세한 내용은 다음을 참조 액셀러레이터 요청Impact 스토어 애플리케이션용 액셀러레이터 및 이니셔티브 요청 하고 Impact 스토어 애플리케이션

이니셔티브 카탈로그

이니셔티브는 디지털 혁신을 지원하는 실행 가능한 참여 및 작업 스트림입니다.

- 이니셔티브: 패키지 권리의 일부로 제공되는 이니셔티브
- 이니셔티브 로드맵: 진행 중인 모든 작업 흐름 이니셔티브의 통합 뷰에서 다른 팀이 수행 중인 작업을 캡처합니다

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

전문 지식에 대한 액세스	개발자 지원 시작하기	예방 관리
		
주제 전문가가 제공하는 기능 지침과 가장 효과적인 경로를 찾습니다.	개발자 지원 오퍼링에 대해 이해하고 개발자 지원을 요청하기 위한 지명 담당자를 식별합니다.	분기별로 실행되는 인스턴스 성능에 대한 프리미엄 엔지니어 주도 진단입니다.

전문 지식에 대한 액세스

전문 지식에 대한 액세스 이니셔티브는 개인화된 가상 코칭 세션을 통해 고객을 ServiceNow 주제 전문가와 연결합니다Impact.

이니셔티브 개요

전문가 액세스 세션은 플랫폼에서 가치 실현과 결과를 ServiceNow 가속화하기 위한 다양한 ServiceNow 제품 주제에 대한 전문 지침을 제공합니다.

플랫폼 장애, 프로세스 및 워크플로우를 해결하기 위한 효과적인 전략에 대한 후속 대응적이고 실행 가능한 지침을 받습니다.

지능형 접수 경험은 Impact 고객과 적합한 전문가를 연결하여 요구 사항 및 플랫폼 수명주기 단계에 맞는 맞춤형 세션을 제공합니다. 각 요청은 세션당 하나의 특정 주제 또는 애플리케이션 영역을 해결하는 데 중점을 둡니다.

이 이니셔티브는 Advanced 및 Impact Total과 Impact 같은 패키지에서 Guided 패키지와 Strategic Impact Value 또는 플랫폼 거버넌스를 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.

주제

다루는 주제는 주로 플랫폼에 중점을 두 ServiceNow 며 다음에 대한 토론이 포함될 수 있습니다.

- ATF(Automated Test Framework)
- 고객 서비스 관리(CSM)
- IT 운영 관리(ITOM)
- IT Service Management(ITSM)
- 플랫폼 업그레이드
- 보고, 퍼포먼스 분석

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

- 서비스 포트폴리오 관리
- 가상 에이전트, Now Intelligence(AI)

요청 예시

주제	예제 주제 또는 질문
선도적인 사례	• IRM 감사: 보안 및 규정 준수를 강화하기 위해 정보 위험 관리 감사를 수행하기 위한 일반 지침입니다. • 정책 및 준수 위험 관리: 정책 프레임워크 내에서 규정 준수를 보장하고 위험을 효과적으로 관리하기 위한 일반 지침입니다.
기술 사용 방법	PC 하드웨어 테이블과 같은 사용자 지정 테이블에 대한 ETL(추출 변환 로드) 맵 도우미에서 매핑을 생성하려면 어떻게 해야 합니까?
제품 역량 개요	게시자 부품 번호는 어떻게 식별해야 하며, Software Asset Management(SAM)에서 소프트웨어 모델은 어떻게 자동으로 생성됩니까?
데이터 모델 개요	Common Service Data Model(CSDM) 서비스 매핑과 일치하도록 Configuration Management Database(CMDB) 데이터 모델을 구축하는 가장 좋은 방법은 무엇입니까?
구현 지침	요청이 시작될 때 모바일 바코드 스캔을 위한 워크플로우를 설정하려면 어떻게 해야 합니까?

접수 양식을 사용하여 자세한 정보가 포함된 쿼리를 제출합니다. 요청 입력에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 전문 지식에 대한 액세스 요청 .

전문 지식에 대한 액세스 요청

전문 지식에 대한 액세스 이니셔티브를 사용하여 개인화된 가상 코칭 세션을 통해 주제 전문가와 연결합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 관리자 또는 Impact 플랫폼 소유자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 이니셔티브 및 액셀러레이터 〉 일반 이니셔티브 〉 전문 지식에 대한 액세스.
2. 이니셔티브 설정 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이니셔티브 제목	주제 제목
시작 날짜	요청된 시작 날짜
언제까지 필요합니까?	기본 해결 날짜
관련 비즈니스 목적	드롭다운에서 선택한 Impact 목적
이해 관계자 그룹	이해 관계자 그룹이 활성화되고 구성된 경우 선택할 수 있음
인스턴스 유형	프로덕션 또는 하위 프로덕션과 같은 여러 인스턴스 유형을 사용할 수 있는 경우 선택

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

필드	설명
이것은 어떤 인스턴스와 관련이 있습니까?	여러 인스턴스를 사용할 수 있는 경우 드롭다운을 선택할 수 있습니다
이 요청과 관련된 구현 단계	드롭다운에서 사용할 수 있는 단계

3. 다음에서 기본 범주 를 선택합니다. 어떤 도움이 필요하십니까? 형.
4. 워크플로우 및 제품 세부 정보 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
워크플로우	드롭다운에서 인스턴스 특정 워크플로우의 이름
제품	드롭다운의 특정 인스턴스 제품 이름
역량	드롭다운에 있는 특정 Impact 역량의 이름
설명	문제 또는 질문에 대한 매우 상세한 설명
파일 첨부	요청을 명확히 하거나 문제를 설명하는 데 도움이 되는 이미지 또는 문서

5. 요청에 대한 진행 상황에 대한 정보를 입력하십시오. 지금까지 수행한 작업은 무엇입니까? 형.
6. 에 대한 요청에 포함할 기술 리드 및 기타 중요 연락처를 선택합니다. 또 누가 참여해야 합니까? 형.
7. 양식을 제출합니다.
   Impact Squad의 구성원이 추가 정보, 다음 단계 또는 문의에 대한 해결 방법을 요청하기 위해 연락을 드릴 것입니다.
8. 아래에서 상태 및 관련 작업 모니터링 영향도 〉 이니셔티브 및 액셀러레이터 〉 내 이니셔티브.

개발자 지원 시작하기

개발자 지원 시작하기는 개발자 지원 오퍼링에 대한 이해와 개발자 지원 요청용 지명 담당자 식별을 용이하게 하는 Impact 이니셔티브입니다.

개요

개발자 지원 시작하기는 개발자 지원에 대한 액세스 문제와 관련된 문제에 대한 기술적 이해 관계자의 솔루션을 신속하게 식별하는 데 도움이 됩니다. 이 이니셔티브에는 다음과 같은 이점이 포함됩니다.

- SAM(Support Account Manager)이 ServiceNow 개발자 지원 액세스를 위한 연락처로 지명될 이해 관계자를 결정하는 데 도움을 줄 수 있습니다.
- 관리자와 개발자에게 기존 사용자 지정과 관련된 문제를 해결하기 위한 간소화된 방법을 제공합니다.
- 커스터마이제이션 문제 해결을 지원하기 위해 전문 주제 전문가(SME)에 대한 액세스를 제공합니다.
- 비즈니스 규칙, UI(사용자 인터페이스) 스크립트, 스크립트 포함 및 UI 매크로를 포함하여 커스터마이제이션 범위에 대한 인사이트 제공
- 고장 수리 모델에서 최대 200줄의 사용자 지정 코드에 대한 검토를 제공합니다.

개발자 지원은 Advanced 및 Total Impact 패키지에서 제공되며 커스터마이제이션 관련 문제 해결 및 디버깅에 대한 전문가 지원을 제공합니다. 개발자 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Impact 개발자 지원.

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

개발자 지원	문제 해결 및 지원
전문 중소기업	커스터마이제이션 문제 해결에 도움을 주는 전문 SME
광범위한 범위	비즈니스 규칙, UI 스크립트, 스크립트 포함 및 UI 매크로를 포함하는 커스터마이제이션 범위
실제 코드 검토	최대 200줄의 코드 검토
우선순위 3 서비스 수준 계약 (P3- SLA)	요청은 P3 기준으로 처리됩니다.
고장 수리 코드만	개발자 지원은 예방 모델이 아닌 사용자 지정 코드 중단 수정 모델만 해결합니다.

제공되는 혜택

개발자 지원 검토 세션(30분)

- 개발자 지원 오퍼링과 범위 내 및 범위 외 항목 검토
- 명명된 접촉 창구에 제공되는 단독 액세스에 대한 설명
- 개발자 지원을 위해 지명될 적절한 이해 관계자 식별
- 개발자 지원을 위해 지명 연락처를 추가하거나 편집하는 방법
- 개발자 지원 요청 제출 검토

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 (필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 (권장)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자 (권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
주제 전문가 (권장)	사용자 지정 관련 프로세스에 대해 해박한 지식을 갖춘 비개발자입니다.

제외 및 제한 사항

개발자 지원 시작하기에는 다음이 포함되지 않습니다.

- 데이터에 대한 상세한 검토
- 기술, 실습 문제 해결 또는 구성
- 성능 데이터와 관련된 솔루션 및 범위 지정
- 의사 결정

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

예방 관리

예방 관리는 정기적으로 실행되는 인스턴스 성능에 대한 엔지니어 주도의 프리미엄 진단이며 모든 ServiceNow Impact 고객에게 추가 기능 패키지로 제공됩니다.

예방 관리 개요

예방 관리는 대규모의 전략적 ServiceNow 구현에서 최적의 성능을 유지하는 데 도움이 됩니다. ServiceNow 성능 전문가의 실무 구현 지원과 결과 검증을 제공하여 플랫폼 성능, 안정성 및 최종 사용자 경험을 의미 있게 개선합니다. 프로덕션 인스턴스 상태에 대한 격년 심층 분석을 기반으로 예방 관리에는 다음과 같은 이점이 포함됩니다.

- 성능 전문가가 인스턴스 운영의 모든 측면을 다루는 80개 이상의 데이터 요소를 수동 검토하여 인스턴스 성능 및 확장성에 대한 전체적인 엔드 투 엔드 뷰를 얻을 수 있도록 지원합니다 ServiceNow .
- 메트릭을 사용하여 최종 사용자 경험 또는 인스턴스 안정성에 능동적으로 영향을 주는 자원 경합, 성능 저하 또는 잘못된 구성 영역을 파악합니다.
- 문제의 근본 원인을 설명하고 잠재적인 해결 단계를 제안하는 것을 목표로 하는 맞춤형 결과 및 ServiceNow 선도적인 사례 권장 사항을 제공합니다.
- 권장 사항을 구현하고 결과를 검증하는 실무 지원을 통해 고객 이해 관계자의 부담을 줄임으로써 구현 품질 및 최종 사용자 경험을 의미 있게 개선합니다.
- 인스턴스 크기, 활성 사용자 기반, 개별 애플리케이션 성능과 같은 시간 경과에 따른 인스턴스 및 인프라 상태 추세에 대한 인사이트를 제공하고 새로운 문제를 조기에 탐지하고 해결할 수 있도록 합니다.
- 전문가와의 ServiceNow 정기적인 파트너십을 촉진하여 ServiceNow 플랫폼 지원에 대한 결과를 논의하고 기술 이해 관계자의 지식을 키웁니다.
- 플랫폼이 ServiceNow 고객의 광범위한 비즈니스 목표를 완벽하게 지원할 수 있다는 확신을 심어줍니다.

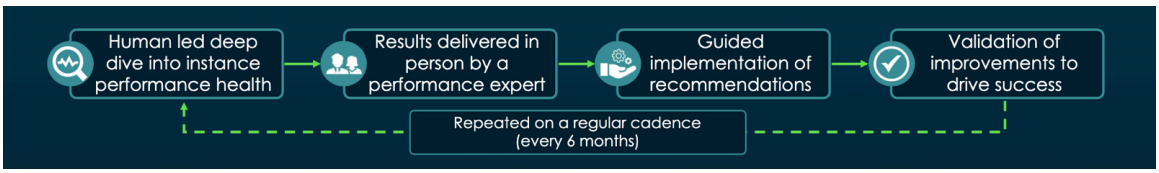
주:
예방 관리는 활성화한 모든 Impact 고객에게 제공되는 추가 기능 패키지입니다. 크거나 복잡한 ServiceNow 구현은 (격년 대신 분기별) 검토를 통해 이점을 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 Impact 고객 성공 관리자에게 문의하여 자세한 내용을 확인하십시오.

예방 관리 참여 단계

각 예방 관리 계약에는 다음 세 단계가 포함됩니다.

1. 성과 엔지니어 주도 진단: 인스턴스 성능과 플랫폼 상태를 검토하고 시간 경과에 따른 주요 사용률 지표를 추적하는 메트릭 기반 분석입니다.
2. 고객 이해 관계자 대상 프레젠테이션: ServiceNow 선임 성능 전문가가 결과를 제시하고 최종 사용자 경험, 플랫폼 안정성, 데이터베이스 효율성 또는 비용에 능동적으로 영향을 미치는 인스턴스의 특정 문제를 해결하는 사전 예방적 권장 사항을 검토합니다.
3. 안내 정정: 개선 사항을 구현하고 예상 결과를 검증하는 과정에서 고객을 안내하기 위해 안내식 실습 지원을 제공하는 집중적인 정정 계획입니다.

예방 관리 단계



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

주:
https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 법적 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

고객 킥오프 세션(필요에 따라 케이던스 발생)

- 워크스루 프로세스, 타임라인 및 참여 범위
- 작업 정렬을 위한 시간대 확인
- 특정 성능 또는 확장성 문제 이해
- 고객의 모든 시간 또는 자원 요구 사항 반복

예방 관리 결과 보고서(예방 관리 계약당)

다음 사항을 검토하고 토론합니다.

- 전반적인 인스턴스 상태, 성능 및 사용률에 대한 전체적인 평가
- 인스턴스 상태, 성능 및 최종 사용자 경험을 개선하기 위한 우선순위가 지정된 권장 사항
- 잠재적인 외부 공급업체 구성요소에 대한 지원을 포함한 권장 사항의 안내 구현

예방 관리 계약 종결 보고서(예방 관리 계약당)

다음이 포함됩니다.

- 계약 종결 시 구현된 권장 사항 요약
- 구현이 뛰어난 경우 권장 사항 요약
- 완료된 권장 사항에 대한 구현 후 성과 개선 메트릭

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(권장)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
주제 전문가(권장)	프로세스에 대한 해박한 지식을 갖춘 비개발자로, 일반 사용자 개발 후보입니다.

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

제외 및 제한 사항

예방 관리는 다음으로 제한됩니다.

- 예방 관리 활동은 격년으로 수행됩니다(필요한 경우 분기별로 늘릴 수 있음).
- 고객이 지정한 단일 프로덕션 인스턴스에 대해 실행됩니다.
- 예방 관리 엔지니어 지원 배포는 예방 관리 보고서 전달 후 최대 4주 동안 제한됩니다.
- 사용자 지정 또는 외부 공급업체 구성 요소에 대한 상업적으로 합당한 지원.
- 예방 관리 엔지니어링은 일반적인 기술 지원 기능을 대체하지 않으며 4주 예방 관리 참여와 직접 연결되지 않은 지원 사례에 대한 소유권을 갖지 않습니다.

액셀러레이터 카탈로그

아키텍처, 전략 및 기술 하위 카탈로그를 결합한 완전한 Impact 액셀러레이터 카탈로그입니다.

소비 모델

Impact 패키지, Guided, Advanced 또는 Total에 따라 고정된 수의 액셀러레이터를 동시에 사용할 수 있습니다.

Impact 패키지 및 하위 카탈로그당 총 동시 액셀러레이터

패키지	총 동시 액셀러레이터	하위 카탈로그당 동시 소비		
		전략	아키텍처	기술
총	6	2	2	2
고급	셋	1	1	1
가이드 있음	한 카탈로그에서 한 번에 하나씩			
전략적 가치 추가 기능	추가 기능당 2개	2		
플랫폼 거버넌스 추가 기능	추가 기능당 2개		2	

주:

- 릴리스 정보에 접근하여 가장 최근에 추가되거나 업데이트된 액셀러레이터를 식별하려면 다음을 Impact 릴리스 참조하십시오.
- Impact 팀은 자원 가용성에 따라 일정이 수립되어야 합니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 공통적인 표준화된 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터 및 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화된 기능 세트
- = 고유한 액셀러레이터별 기능 포함
- = 고유한 액셀러레이터별 추가 기능 포함

제한된 환경과 보호된 환경

최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로 특정 Impact 산출물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소에는 운영 방식 때문에 추가 사용 약관이 필요합니다.

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

미국 공공 부문(USPS)

미국 공공 부문 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 추가 약관에 동의할 필요 없이 또는 환경에 서비스 가능성 제한이 있을 수 있는 시나리오에서 이러한 액셀러레이터의 측면을 활용할 수 있는 옵션을 제공합니다.

USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 특정 하위 카탈로그에 표시됩니다.

아키텍처 액셀러레이터

아키텍처 액셀러레이터 플랫폼에서 더 많은 가치를 실현하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항과 함께 비즈니스 결과 성숙도에 대한 기초적인 이해를 제공합니다.

USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 하위 카탈로그에 표시됩니다. 자세한 내용은 액셀러레이터 카탈로그 를 참조하십시오.

아키텍처 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	**Guided +Platform Governance**	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
아키텍처 Blueprint		✓	✓	✓	
인공 지능 준비 상태 평가		✓	✓	✓	
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 – Total		✓		✓	
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가-애플리케이션 서비스(Crawl) - 고급		✓	✓		
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 비즈니스 서비스(실행) - 고급		✓	✓		
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced		✓	✓		
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 기술 서비스(진행) - 고급		✓	✓		
데이터 관리 및 거버넌스		✓	✓	✓	✓

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

아키텍처 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	Guided +Platform Governance	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
설계 검토		✓	✓	✓	
생성형 AI - 가상 에이전트 대화형 카탈로그		✓	✓	✓	
상태 평가			✓	✓	
통합 전략		✓	✓	✓	
멀티 인스턴스 토폴로지		✓	✓	✓	
프로 코드 개발을 위한 릴리스 및 배포 권고		✓	✓	✓	
기술 거버넌스		✓	✓	✓	
UX: 카탈로그 요청 경험 검토		✓	✓	✓	
UX: 직원 센터를 위한 설계		✓	✓	✓	
UX: 포털 경험 검토		✓	✓	✓	
UX: 분류 검토 및 설계		✓	✓	✓	
UX: 중요한 이유와 적용 방법		✓	✓	✓	

전략 액셀러레이터

전략 액셀러레이터 플랫폼에 대한 ServiceNow 조직 및 거버넌스 베스트 프랙티스를 심층적으로 살펴보고 팀의 기술을 향상시켜 비즈니스 성과를 유지하고 성공을 이끕니다.

USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 하위 카탈로그에 표시됩니다. 자세한 내용은 액셀러레이터 카탈로그 를 참조하십시오.

전략 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
우수성 센터 및 혁신 설계		✓	✓	✓	

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

전략 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
우수성 센터 및 혁신 성숙도 평가 액셀러레이터		✓	✓	✓	
챔피언 참여		✓	✓	✓	
일반 사용자 개발 프로그램 설계		✓	✓	✓	
자금 조달 전략에 영향을 미치는 CoEI		✓	✓	✓	
Customer Service Management 제품 성숙도 평가		✓	✓	✓	
파트너 전략 개발		✓	✓	✓	
HRSD 성숙도 평가		✓	✓	✓	
통합 위험 관리 성숙도 평가		✓	✓	✓	
ITOM 성숙도 평가			✓	✓	
ITSM 성숙도 평가		✓	✓	✓	
LSD 성숙도 평가		✓	✓	✓	
온디맨드 가치 보고서	✓	(✓)			
포트폴리오 거버넌스		✓	✓	✓	
프로젝트 포트폴리오 관리 성숙도 평가		✓	✓	✓	
ServiceNow 거버넌스				✓	
소프트웨어 자산 관리 성숙도 평가		✓	✓	✓	
인력 배치 및 역할 검토		✓	✓	✓	
전략 거버넌스		✓	✓	✓	
성공 준비 상태 평가(SRA)		✓	✓	✓	
잠재 가치		✓	✓	✓	✓
비전 및 전략		✓	✓	✓	

기술 액셀러레이터

기술 액셀러레이터 적용된 데모, 맞춤형 코칭, 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 역량의 사용 및 채택을 가속화합니다. 액셀러레이터는 필요에 따라 Impact Squad 및 기술 컨설턴트가 제공합니다.

USPS 또는 SPP-AU 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 하위 카탈로그에 다음과 같이 표시됩니다. 자세한 내용은 액셀러레이터 카탈로그 를 참조하십시오.

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

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
전문가에 대한 접근		✓	✓	✓	✓	
AI 검색 확장	✓	✓	✓	✓	✓	
직원 센터를 Pro로 확장	✓	✓	✓	✓	✓	
상태 평가 – Guided	✓					
CMDB 소개: 수집	✓	✓	✓	✓	✓	
Instance Observer-Guided 소개	✓	✓	✓			
인스턴스 준비 상태 평가 소개	✓	✓	✓			
AI 에이전트 스튜디오 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
CSM용 AI 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
ITSM용 AI 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
AI 검색 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
앱 엔진 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
자동화된 테스트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
CMDB 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
CSDM 빠르게 시작하기: 크롤링	✓	✓	✓			
Jumpstart Your CSDM: 기초	✓	✓	✓			
CSM 구성 가능한 작업 공간 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
데이터베이스 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
직원 센터 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
직원 여정 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
이벤트 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	

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

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
외부 콘텐츠 커넥터 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
GenAI 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
문제 자동 해결 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
지식 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
레거시 워크플로우 마이그레이션 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
플랫폼 분석 마이그레이션 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
다국어 가상 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
자연어 이해 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트에서 Now Assist 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
크리에이터용 Now Assist 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
문서 인텔리전스에서 Now Assist 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	✓
플랫폼 분석 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
예측 인텔리전스 빠르게 시작하기		✓	✓	✓	✓	
프로세스 마이닝 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
서비스 매핑 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기-프로젝트 작업 공간	✓	✓	✓	✓	✓	
서비스 운영 작업 공간 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
ServiceNow AI 여정 빠르게 시작하기		✓	✓	✓	✓	

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

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 – 계획 작업 공간	✓	✓	✓	✓	✓	
전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 - 자원 관리 작업 공간	✓	✓	✓	✓	✓	
구독 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
성공 대시보드 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
작업 인텔리전스 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
업그레이드 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
가상 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
워크플로우 자동화 빠르게 시작하기: Playbook	✓	✓	✓	✓	✓	
AI 검색 최적화		✓	✓	✓	✓	
CMDB 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
직원 센터 최적화		✓	✓	✓	✓	
하드웨어 자산 관리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
IT 자산 관리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
ITOM 디스커버리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
플랫폼 분석 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
소프트웨어 자산 관리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
보안 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 - 평가	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 – NLU(자연어 이해)	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 – 성능 모니터링	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 – UX(사용자 경험)	✓	✓	✓	✓	✓	

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

아키텍처 액셀러레이터

아키텍처 액셀러레이터는 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항과 함께 비즈니스 결과 성숙도에 대한 기초적인 이해를 제공합니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 공통적인 표준화된 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터 및 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화된 기능 세트
-  = 고유한 액셀러레이터별 기능 포함
-  = 고유한 액셀러레이터별 추가 기능 포함

아키텍처 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	Guided +Platform Governance	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
아키텍처 Blueprint		✓	✓		
인공 지능 준비 상태 평가		✓	✓	✓	
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 – Total		✓		✓	
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가- 애플리케이션 서비스(Crawl) - 고급		✓	✓		
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 비즈니스 서비스(실행) - 고급		✓	✓		
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced		✓	✓		
CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 기술 서비스(진행) - 고급		✓	✓		
데이터 관리 및 거버넌스		✓	✓	✓	✓

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

아키텍처 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	Guided +Platform Governance	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
설계 검토		✓	✓	✓	
생성형 AI - 가상 에이전트 대화형 카탈로그		✓	✓	✓	
상태 평가			✓	✓	
통합 전략		✓	✓	✓	
멀티 인스턴스 토폴로지		✓	✓	✓	
프로 코드 개발을 위한 릴리스 및 배포 권고		✓	✓	✓	
기술 거버넌스		✓	✓	✓	
UX: 카탈로그 요청 경험 검토		✓	✓	✓	
UX: 직원 센터를 위한 설계		✓	✓	✓	
UX: 포털 경험 검토		✓	✓	✓	
UX: 분류 검토 및 설계		✓	✓	✓	
UX: 중요한 이유와 적용 방법		✓	✓	✓	

인공 지능 준비 상태 평가

인공 지능(AI) 준비 상태 평가 액셀러레이터는 AI 역량 채택 ServiceNow 준비 상태와 관련된 평가 및 지침을 제공합니다.

개요

이 액셀러레이터는 선택한 인공 지능 역량 집합에 ServiceNow 대한 준비 상태에 대한 평가 및 지침을 제공합니다. 몇 가지 예제 기능은 다음과 같습니다.

- AI 검색
- 문제 자동 해결(ITSM, HRSD)
- 예측 인텔리전스
- 작업 인텔리전스(ITSM, CSM)
- 문서 인텔리전스

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

- ServiceNow다음과 같은 ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM 및 Creator를 위한 생성형 AI Now Assist 기능:
  - AI 검색 Genius 결과
  - 메모 요약
  - 채팅 요약
  - 해결 메모 생성
  - 경보 요약
  - 작성자 코드 개발 지원

Impact Squad는 선택한 ServiceNow AI 역량과 관련된 주요 준비 상태 기준을 강조하는 AI 준비 상태 자체 평가에 대한 응답을 기반으로 지침을 제공합니다.

AI 기반 도구에 대한 ServiceNow 자세한 내용은 을 참조하십시오Enable AI experiences .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

중요사항:
스쿼드 팀이 액셀러레이터 시작의 일환으로 소개 세션을 준비할 때 제공된 접수 질문서를 작성하도록 요청할 것입니다.

액셀러레이터 활동은 플랫폼 아키텍트(PA)가 주도합니다.

소개 고객 세션(최대 120분)

- 이니셔티브 접근 방식 및 목표 검토
- 결과물에 대한 상세 정보 수준과 함께 프로세스 및 참여에 대한 명확한 기대치를 설정합니다.
- AI Blueprint를 ServiceNow 검토하고 선택한 ServiceNow AI 역량에 대한 오리엔테이션 제공
- 선택한 ServiceNow AI 역량과 관련된 AI 준비 상태 자체 평가를 완료하도록 요청합니다.

AI 준비 상태 자체 평가 분석

PA가 AI 준비 상태 자체 평가 및 소개 세션에서 수집된 정보를 검토하고 분석하여 권장 사항을 준비합니다.

고객 권장 세션(최대 120분)

- 선택한 ServiceNow AI 역량에 대한 준비 상태를 검토하는 토론을 주도합니다.
- AI 준비 상태를 강화하기 위해 지침을 제공하고 다음 단계를 논의합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

AI 준비 상태 평가 지침과 관련된 Q&A 기회

AI 준비 상태 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 선택한 AI 역량에 대한 AI 준비 상태 자체 평가

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

- AI 준비 상태를 개선하기 위한 지침
- 권장되는 다음 단계

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .
엔터프라이즈 아키텍트 리드(필수)	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
기술 아키텍트 리드(필수)	전반적인 기술 아키텍처를 담당합니다.
ITSM 프로세스 소유자(선택 사항)	서비스와 관련된 ITSM 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. 에이전트 인시던트 처리 프로세스를 정의합니다. ITSM 솔루션에 대한 요구 사항을 제공합니다.
고객 서비스 관리(CSM) 프로세스 소유자(선택 사항)	서비스와 관련된 CSM 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. 에이전트 케이스 처리 프로세스를 정의합니다. CSM 솔루션에 대한 요구 사항을 제공합니다. 문서 처리 프로세스 정의를 담당합니다.
인사 관리 서비스 제공(HRSD) 프로세스 소유자(선택 사항)	서비스와 관련된 HRSD 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. 에이전트 케이스 처리 프로세스를 정의합니다. HRSD 솔루션에 대한 요구 사항을 제공합니다. 문서 처리 프로세스 정의를 담당합니다.
현장 서비스 관리(FSM) 프로세스 소유자(선택 사항)	서비스와 관련된 FSM 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. FSM 케이스 처리 프로세스를 정의합니다. FSM 솔루션에 대한 요구 사항을 제공합니다.
재무/공급망 프로세스 소유자(선택 사항)	문서 처리 프로세스 정의(예: ERP 시스템에 구매 주문서 초안 작성 및 입력)를 담당합니다.
ServiceNow 개발 소유자(선택 사항)	개발자 도구 및 개발 프로세스를 소유합니다 ServiceNow . 빌드 프로세스 흐름이 포함됩니다. 자동화 기회를 식별합니다.

요청된 정보/액세스

- 고객 소개 세션 최소 1주일 전에 접수 질문서를 작성해야 합니다.
- 고객 추천 세션 최소 1주일 전에 완료해야 하는 AI 준비 상태 자체 평가
- 다음과 같은 Impact 재료:
  - Customer Impact Plan(CIP)
  - 아키텍처 Blueprint

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

- 목적 및 결과
- 역량 맵
- 제품 채택 로드맵

예외

이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.

- AI 구현 로드맵 개발
- AI 솔루션 설계
- AI 역량 구현
- AI 역량의 기술적 문제 해결 또는 정정

아키텍처 **Blueprint**

아키텍처 **Blueprint –** 고급

아키텍처 Blueprint – 고급 액셀러레이터는 아키텍처 Blueprint 아티팩트를 개발하기 위한 지침과 인사이트를 제공합니다.

개요

아키텍처 Blueprint - 고급 액셀러레이터는 핵심 ServiceNow 데이터 아키텍처, 애플리케이션 아키텍처 및 기술 인프라 아키텍처에 대한 이해를 얻을 수 있도록 현재 ServiceNow 환경을 지원하는 예제 아키텍처 아티팩트를 Impact 고객에게 제공합니다. 아키텍처 Blueprint는 아키텍처에 ServiceNow 대한 명확한 가시성을 제공하여 보다 효과적인 플랫폼 관리, 거버넌스 및 의사 결정을 가능하게 하는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

조정 고객 회의(최대 90분)

- 아키텍처 Blueprint 액셀러레이터 소개
- 이니셔티브의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 세 가지 아키텍처 범주를 소개합니다.
  - 데이터 아키텍처
  - 애플리케이션 아키텍처
  - 기술 아키텍처
- 세 가지 형태의 아키텍처 아티팩트 소개:
  - 목록(일명 카탈로그)
  - 테이블(일명 매트릭스)
  - 다이어그램
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 현재 아키텍처, 구현 및 상태를 참조하여 범위 정의

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

- 정의된 범위에 따라 작업 회의에 대한 참가자 역할 식별
- 접수 질문서 및 기타 필요한 입력의 완료를 요청합니다. 예를 보려면 요청된 정보/액세스 섹션을 참조하십시오.

고객 작업 세션 3회(각각 최대 120분)

- 작업 세션 참가자에게 아키텍처 Blueprint 및 액셀러레이터 소개
- 정의된 범위에 따라 아키텍처 Blueprint 범주 소개
- 정의된 범위에 따라 아키텍처 Blueprint 안내 원칙을 소개합니다.
- 플랫폼 아키텍트와 공동 작업하여 정의된 범위에 따라 관련 예제 템플릿을 식별하고 플랫폼 아키텍트의 지침에 따라 이해 관계자의 요구 사항을 논의하고 템플릿 콘텐츠 작성을 시작합니다.
- 이니셔티브 종료 후 템플릿을 계속 구체화하기 위한 다음 단계를 논의합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

아키텍처 Blueprint 지침과 관련된 Q&A 기회

아키텍처 Blueprint 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 플랫폼 아키텍트의 지침과 플랫폼 아키텍트와의 공동 작업을 통해 시작된 아키텍처 Blueprint 템플릿
- 아키텍처 Blueprint 아티팩트를 계속 빌드 ServiceNow 하기 위한 아키텍처 Blueprint 예제 템플릿 라이브러리

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자/지정인(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .
CMDB 관리자(필수)	CMDB 구성 데이터의 정확성과 무결성을 유지합니다. 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(권장)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
데이터 관리자(권장)	데이터의 전반적인 관리 및 유지를 ServiceNow 담당합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
기초 데이터 관리자(권장)	기초 데이터의 하위 집합(예: 사용자, 그룹, 위치, 회사, 부서 등)을 담당합니다.
통합 데이터 소유자(권장)	하나 이상의 통합(예: 통합 중인 애플리케이션, 전달 중인 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 흐름 등)을 담당합니다.
기술 거버넌스 위원회 리드(권장)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.
프로젝트 소유자(권장)	하나 이상의 프로젝트(통합 중인 애플리케이션, 전달 중인 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 흐름 등)를 담당합니다. 품질, 보안 및 위험으로 인해 데이터에 영향을 줄 수 있는 프로젝트를 정의하고 전달합니다.
ServiceNow 개발 리드(권장)	플랫폼의 개발을 주도합니다 ServiceNow .
IT 위험 및 준수 리드(권장)	플랫폼 내에서 ServiceNow 조직의 보안 프로토콜과 베스트 프랙티스가 준수되도록 보장합니다.
보안 설계자(권장)	조직의 IT 네트워크 내에서 보안 시스템을 설계, 구축, 테스트 및 구현하는 일을 담당합니다.
애플리케이션 소유자/관리자(권장)	특정 프로세스/제품(애플리케이션이라고도 함)에 대한 데이터 및 프로세스 흐름을 소유하고 정의합니다.
마스터 서비스 제공자/제공 벤더 리드(권장)	제3자 개발 및/또는 제공 서비스를 주도합니다.

요청된 정보/액세스

- 조직, 데이터, 애플리케이션, 통합, 프로세스 및 운영 설명서입니다. 구체적인 정보 요청은 각 이니셔티브 제공에 대해 정의된 범위에 따라 달라집니다.
- 고객은 성과 기간 동안 Impact 액셀러레이터를 제공하기 위해 Impact Squad에 고객 인스턴스에 대한 접근 권한을 부여 ServiceNow 하도록 요청받을 수 있습니다.

제외

- 엔터프라이즈 아키텍처
- 애플리케이션에 대한 ServiceNow 상세 아키텍처 Blueprint 개발
- 상세 데이터 모델 설계
- 상세한 기술 통합 사양 개발
- 상세한 애플리케이션 개발 코드 릴리스 플로우 개발

아키텍처 **Blueprint – Total**

아키텍처 Blueprint – Total 액셀러레이터는 아키텍처 Blueprint 아티팩트를 개발하기 위한 지침과 인사이트를 제공합니다.

개요

아키텍처 Blueprint - Total 액셀러레이터는 핵심 ServiceNow 데이터 아키텍처, 애플리케이션 아키텍처 및 기술 인프라 아키텍처에 대한 이해를 얻을 수 있도록 Impact 고객에게 현재 ServiceNow 환경을 지원하는 예제 아키텍처 아티팩트를 제공합니다. 아키텍처 Blueprint는 아키텍처에

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

ServiceNow 대한 명확한 가시성을 제공하여 보다 효과적인 플랫폼 관리, 거버넌스 및 의사 결정을 가능하게 하는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Total 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

조정 고객 회의(최대 90분)

- 아키텍처 Blueprint 액셀러레이터 소개
- 이니셔티브의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 아키텍처 범주의 세 가지 형태를 소개합니다.
  - 데이터 아키텍처
  - 애플리케이션 아키텍처
  - 기술 아키텍처
- 세 가지 형태의 아키텍처 아티팩트 소개:
  - 목록(일명 카탈로그)
  - 테이블(일명 매트릭스)
  - 다이어그램
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 현재 아키텍처, 구현 및 상태를 참조하여 범위 정의
- 정의된 범위에 따라 작업 회의에 대한 참가자 역할 식별
- 접수 질문서 및 기타 필요한 입력의 완료를 요청합니다. 예를 보려면 요청된 정보/액세스 섹션을 참조하십시오.

고객 작업 세션 5회(각각 최대 120분)

- 작업 세션 참가자에게 아키텍처 Blueprint 및 액셀러레이터 소개
- 정의된 범위에 따라 아키텍처 Blueprint 범주 소개
- 정의된 범위에 따라 아키텍처 Blueprint 기본 원칙 소개
- 플랫폼 아키텍트와 공동 작업하여 정의된 범위에 따라, 플랫폼 아키텍트의 지침에 따라 관련 예제 템플릿을 식별하고, 이해 관계자의 요구 사항을 논의하고, 템플릿 콘텐츠 작성을 시작합니다.
- 추가 일대일 플랫폼 설계자 자문 시간 및 아티팩트 개발 지원으로 작업 세션을 보완합니다.
- 이니셔티브 종료 후 템플릿을 계속 구체화하기 위한 다음 단계를 논의합니다.

후속 고객 회의(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

아키텍처 Blueprint 지침과 관련된 Q&A 기회

아키텍처 Blueprint 결과물

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

- 아키텍처 Blueprint 워크숍 슬라이드
- 플랫폼 아키텍트의 지침과 플랫폼 아키텍트와의 공동 작업을 통해 시작된 아키텍처 Blueprint 템플릿
- 아키텍처 Blueprint 아티팩트를 계속 빌드 ServiceNow 하기 위한 아키텍처 Blueprint 예제 템플릿 라이브러리

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자/지정인(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .
CMDB 관리자(필수)	CMDB 구성 데이터의 정확성과 무결성을 유지합니다. 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(권장)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
데이터 관리자(권장)	데이터의 전반적인 관리 및 유지를 ServiceNow 담당합니다.
기초 데이터 관리자(권장)	기초 데이터의 하위 집합(예: 사용자, 그룹, 위치, 회사, 부서 등)을 담당합니다.
통합 데이터 소유자(권장)	하나 이상의 통합(예: 통합 중인 애플리케이션, 전달 중인 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 흐름 등)을 담당합니다.
기술 거버넌스 위원회 리드(권장)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.
프로젝트 소유자(권장)	하나 이상의 프로젝트(통합 중인 애플리케이션, 전달 중인 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 흐름 등)를 담당합니다. 품질, 보안 및 위험으로 인해 데이터에 영향을 줄 수 있는 프로젝트를 정의하고 전달합니다.
ServiceNow 개발 리드(권장)	플랫폼의 개발을 주도합니다 ServiceNow .
IT 위험 및 준수 리드(권장)	플랫폼 내에서 ServiceNow 조직의 보안 프로토콜과 베스트 프랙티스가 준수되도록 보장합니다.
보안 설계자(권장)	조직의 IT 네트워크 내에서 보안 시스템을 설계, 구축, 테스트 및 구현하는 일을 담당합니다.
애플리케이션 소유자/관리자(권장)	특정 프로세스/제품(애플리케이션이라고도 함)에 대한 데이터 및 프로세스 흐름을 소유하고 정의합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
마스터 서비스 제공자/제공 벤더 리드(권장)	제3자 개발 및/또는 제공 서비스를 주도합니다.

요청된 정보/액세스

- 조직, 데이터, 애플리케이션, 통합, 프로세스 및 운영 설명서입니다. 구체적인 정보 요청은 각 이니셔티브 제공에 대해 정의된 범위에 따라 달라집니다.
- 고객은 성과 기간 동안 Impact 액셀러레이터를 제공하기 위해 Impact Squad에 고객 인스턴스에 대한 접근 권한을 부여 ServiceNow 하도록 요청받을 수 있습니다.

제외

- 엔터프라이즈 아키텍처
- 애플리케이션에 대한 ServiceNow 상세 아키텍처 Blueprint 개발
- 상세 데이터 모델 설계
- 상세한 기술 통합 사양 개발
- 상세한 애플리케이션 개발 코드 릴리스 플로우 개발

CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 액셀러레이터

이러한 액셀러레이터는 CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가에 대한 인사이트를 제공합니다.

- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가-애플리케이션 서비스(Crawl) - 고급
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 기술 서비스(진행) - 고급
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 비즈니스 서비스(실행) - 고급
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 – Total

CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - **Advanced**

이 액셀러레이터는 CSDM 프레임워크의 일부인 기초 데이터를 평가하고 개선하기 위한 지침을 제공합니다.

개요

일반 서비스 데이터 모델 평가 - 기초 데이터 - Advanced 액셀러레이터는 CSDM - 기초 데이터 및 CSDM이 플랫폼 내 ServiceNow 프로세스를 지원하는 방법에 대한 모범 사례 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 Impact 고객에게 제공합니다. CSDM 주제 전문가와의 ServiceNow 상호작용 및 고객 조직을 위한 CSDM의 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다.

CSDM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Common Service Data Model .

주:
이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 120분)

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

- 이니셔티브 접근 방식을 검토하고 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 이니셔티브에 대한 고객의 목표 검토
- 고객 참여에 대한 기대치 전달

> **주:**
> CSDM - 기초 데이터 평가 이니셔티브에는 적극적인 고객 참여가 필요하며, 조직 전반에 걸쳐 광범위한 CSDM 기초 데이터 애플리케이션을 처리하기 위해 다양한 고객 역할을 포함해야 할 수 있습니다.

- CSDM 기본 사항 및 CSDM - 기초 데이터 기본 사항 검토
- 접수 질문서, CSDM 기초 데이터 자체 평가 완료를 요청하고 기타 요청된 입력을 제공합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

- CSDM - 기초 데이터 현재 상태 논의
- 모범 사례 콘텐츠 검토

CSDM 기초 데이터 분석

플랫폼 설계자는 고객의 접수 질문서와 CSDM 기초 데이터 자체 평가를 검토 및 분석하고 권장 사항을 준비합니다.

고객 권장 세션(최대 120분)

- 모범 사례 콘텐츠 검토
- CSDM - 기초 데이터 권장 사항 제시
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항(최대 60분)

- CSDM - 기초 데이터와 관련된 질문 및 답변 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

CSDM 결과물

- 워크숍 슬라이드
- CSDM - 기초 데이터 자체 평가
- 권장되는 다음 단계

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 ServiceNow 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 리드(필수)	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
CSDM 챔피언/후원자(필수)	전사적으로 CSDM을 지지하는 임원급 후원자
CSDM 데이터 모델러/관리자(필수)	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
애플리케이션 소유자(선택 사항)	애플리케이션을 관리합니다 ServiceNow (예: ServiceNow HRSD 소유자).
애플리케이션 서비스 소유자(선택 사항)	지정된 부서의 모든 애플리케이션을 관리합니다(예: 인시던트 관리 또는 HR 애플리케이션 소유자).
프로세스 소유자(선택 사항)	서비스와 관련된 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. 프로세스 흐름을 정의합니다(예: ITSM 인시던트 관리, ITSM 변경 관리, HR 직원 온보딩 또는 고객 서비스 관리 요청과 같은 보조 프로세스).
서비스 소유자(선택 사항)	서비스를 소유합니다. 서비스 성과를 모니터링하고 서비스 변경을 주도하며 HR, 고객 서비스 관리, 재무 서비스, 현장 서비스 또는 시설과 같이 기초 데이터를 직접 소유하는 서비스에 대한 서비스 데이터를 최신 상태로 유지합니다.
기술 거버넌스 위원회 리드(선택 사항)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.
보안 관리자(선택 사항)	기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 역량과 구성의 설치, 관리 및 문제 해결을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다.
마스터 서비스 제공자/벤더 리드(선택 사항)	고객이 타사 개발 파트너를 이용하고 있고 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 역량을 활용하여 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 참여하는 경우 포함합니다.

요청된 정보/액세스

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 CSDM 평가 접수 질문서 및 CSDM - 기초 데이터 자체 평가(팀에서 ServiceNow 제공)
- 현재 CSDM 데이터 모델
- 고객 Impact 계획, 아키텍처 Blueprint, 목표 및 결과, 역량 맵 및 제품 채택 로드맵과 같은 Impact 자료

예외

이 액셀러레이터는 다음을 포함하지 않습니다.

- CMDB 평가
- 검색 가능한 구성 항목(예: 서버, 모바일 장치, 소프트웨어 등)
- CSDM 애플리케이션 서비스, 비즈니스 서비스, 기술 서비스 또는 포트폴리오 평가

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

- 상세한 CSDM 모델 설계 검토
- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적인 문제 해결
- CSDM 애플리케이션 서비스, 비즈니스 서비스, 기술 서비스 또는 포트폴리오 평가
- CSDM 기술 정정
- 서비스 매핑 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스에 대한 상세한 검토

CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가- 애플리케이션 서비스**(Crawl) -** 고급

이 액셀러레이터는 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션을 포함하여 CSDM(일반 서비스 데이터 모델) Crawl 성숙도에 대한 평가 및 지침을 제공합니다.

개요

일반 서비스 데이터 모델 평가 – 애플리케이션 서비스(Crawl) - Advanced는 CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션 프레임워크 요소와 관련된 선도적인 사례를 기반으로 평가 및 지침을 Impact 고객에게 제공합니다. CSDM 주제 전문가와의 ServiceNow 상호작용 및 조직의 CSDM에 대한 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다.

CSDM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Common Service Data Model .

주:
이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

액셀러레이터 활동은 플랫폼 아키텍트가 주도합니다.

소개 고객 세션(최대 120분)

- 이니셔티브 접근 방식을 검토하고 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 이니셔티브의 목표 검토
- 참여에 대한 기대치 전달

  주:
  CSDM 애플리케이션 서비스 평가 이니셔티브에는 적극적인 고객 참여가 필요하며 조직 전체에서 광범위한 CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션 지원을 처리하기 위해 다양한 고객 역할을 포함해야 할 수 있습니다.

- CSDM 프레임워크에 대한 개괄적인 검토 및 CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 기본 검토(Crawl 성숙도)
- 접수 질문서, CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션 자체 평가의 완료를 요청하고 기타 요청된 입력을 제공합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

- CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션 현재 상태 논의
- 모범 사례 콘텐츠 검토

CSDM 자체 평가 분석

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

플랫폼 설계자는 접수 질문서, CSDM 자체 평가 및 수집된 정보를 검토하고 분석하여 권장 사항을 준비합니다.

고객 권장 세션(최대 120분)

- 모범 사례 콘텐츠 검토
- 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션을 가장 잘 구성할 수 있도록 맞춤형 권장 사항을 검토하고 논의합니다.
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항(최대 60분)

제공된 지침 및 다음 단계와 관련된 질문과 답변을 할 수 있는 기회

CSDM 결과물

- 워크숍 슬라이드
- CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 CSDM 자체 평가
- 권장되는 다음 단계

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
CSDM 챔피언/후원자(필수)	전사적으로 CSDM을 지지하는 임원급 후원자
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 ServiceNow 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 리드(필수)	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
CSDM 데이터 모델러/관리자(필수)	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
애플리케이션 소유자(필수)	애플리케이션을 관리합니다 ServiceNow (예: ServiceNow HRSD 소유자).
애플리케이션 서비스 소유자(필수)	지정된 부서의 모든 애플리케이션을 관리합니다(예: 인시던트 관리 또는 HR 애플리케이션 소유자).
프로세스 소유자(선택 사항)	서비스와 관련된 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. 프로세스 흐름을 정의합니다(예: ITSM 인시던트 관리, ITSM 변경 관리, HR 직원 온보딩 또는 고객 서비스 관리 요청과 같은 보조 프로세스).
서비스 소유자(선택 사항)	서비스를 소유합니다. 서비스 성과를 모니터링하고 서비스 변경을 주도하며 HR, 고객 서비스 관리, 재무 서비스, 현장 서비스 또는 시설과 같이 기초 데이터를 직접 소유하는 서비스에 대한 서비스 데이터를 최신 상태로 유지합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
기술 거버넌스 위원회 리드(선택 사항)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.
보안 관리자(선택 사항)	기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 역량과 구성의 설치, 관리 및 문제 해결을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다.
마스터 서비스 제공자/벤더 리드(선택 사항)	고객이 타사 개발 파트너를 이용하고 있고 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 역량을 활용하여 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 참여하는 경우 포함합니다.

필수 구성요소

액셀러레이터가 CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced 완료되었습니다.

요청된 정보/액세스

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 CSDM 평가 접수 질문서 및 CSDM 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션 자체 평가(팀에서 ServiceNow 제공)
- 현재 CSDM 데이터 모델
- Impact 자료(예: Customer Impact Plan, 아키텍처 Blueprint, 목표 및 결과, 역량 맵, 제품 채택 로드맵)

예외

이 액셀러레이터는 다음을 포함하지 않습니다.

- CMDB 평가
- 검색 가능한 구성 항목(예: 서버, 모바일 장치, 소프트웨어 등)
- 고급 CSDM 모델 설계 지원
- 상세한 CSDM 모델 설계 검토
- CSDM 기초 데이터 평가
- CSDM 비즈니스 서비스, 기술 서비스 또는 포트폴리오 평가
- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적인 문제 해결
- CSDM 기술 정정
- 서비스 매핑 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스에 대한 상세한 검토

CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 기술 서비스(진행) - 고급

이 액셀러레이터는 기술 서비스 및 기술 서비스 오퍼링을 포함하여 CSDM Walk 성숙도에 대한 평가 및 지침을 제공합니다.

개요

일반 서비스 데이터 모델 평가 – 기술 서비스(진행) - 고급은 CSDM 기술 서비스 및 기술 서비스 오퍼링 프레임워크 요소와 관련된 선도적인 사례를 기반으로 고객에게 평가 및 지침을 제공합니다 Impact . CSDM 주제 전문가와의 ServiceNow 상호작용 및 조직의 CSDM에 대한 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다.

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

CSDM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Common Service Data Model .

주:
이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

액셀러레이터 활동은 플랫폼 아키텍트가 주도합니다.

소개 고객 세션(최대 240분)

- 이니셔티브 접근 방식을 검토하고 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 이니셔티브의 목표 검토
- 참여에 대한 기대치 전달

  주:
  CSDM 기술 서비스 평가 이니셔티브에는 적극적인 고객 참여가 필요하며, 조직 전체에서 광범위한 CSDM 기술 서비스 지원을 처리하기 위해 다양한 고객 역할을 포함해야 할 수도 있습니다.

- CSDM 프레임워크에 대한 개괄적인 검토 및 CSDM 기술 서비스 오퍼링(도보 성숙도)의 기본 사항에 대한 검토
- 접수 질문서, CSDM 기술 서비스 자체 평가 완료를 요청하고 기타 요청된 입력을 제공합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

- CSDM 기술 서비스 및 기술 서비스 오퍼링 현재 상태 논의
- 모범 사례 콘텐츠 검토

CSDM 자체 평가 분석

플랫폼 설계자는 접수 질문서, CSDM 자체 평가 및 작업 세션에서 수집된 정보를 검토하고 분석하여 권장 사항을 준비합니다

고객 권장 세션(최대 120분)

- 모범 사례 콘텐츠 검토
- 기술 서비스를 가장 잘 구성할 수 있도록 맞춤형 권장 사항을 검토하고 논의하십시오. 기술 서비스 오퍼링
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항(최대 60분)

제공된 지침 및 다음 단계와 관련된 질문과 답변을 할 수 있는 기회

CSDM 결과물

- 워크숍 슬라이드
- CSDM 기술 서비스 및 기술 서비스 오퍼링에 대한 CSDM 자체 평가
- 권장되는 다음 단계

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
CSDM 챔피언/후원자(필수)	전사적으로 CSDM을 지지하는 임원급 후원자입니다.
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 ServiceNow 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 리드(필수)	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
CSDM 데이터 모델러/관리자(필수)	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
기술 서비스 소유자/관리자(필수)	기술 서비스 및 오퍼링(예: 서버, 애플리케이션, 데이터베이스, 네트워크, 클라우드, 데이터 센터)을 소유합니다. 서비스 성과를 모니터링하고 서비스 변경을 추진하며 서비스 데이터를 최신 상태로 유지합니다. • 서비스 소유자: 서비스 소유권과 관련된 전략적 역할입니다. 이 사람은 일반적으로 IT 내 이사 수준에서, 전체 서비스 수명 동안 지정된 서비스 및 그 서비스 오퍼링에 대한 총괄 책임을 가집니다. 일상적인 서비스 작업에 과도하게 관여하지 않습니다. • 서비스 관리자: 서비스 관리와 관련된 운영 역할입니다. 일반적으로 이 사람은 IT 내의 이사 수준에 있으며 일상적인 서비스 오퍼링 및 운영을 담당합니다.
CMDB 관리자(선택 사항)	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
기술 거버넌스 위원회 리드(선택 사항)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.
보안 관리자(선택 사항)	기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 역량과 구성의 설치, 관리 및 문제 해결을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다.
마스터 서비스 제공자/벤더 리드(선택 사항)	고객이 타사 개발 파트너를 이용하고 있고 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 역량을 활용하여 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 참여하는 경우 포함합니다.
기술 프로세스 소유자(선택 사항)	기술 서비스 또는 보조 프로세스와 관련된 프로세스를 소유합니다. 기술 서비스를 정의하는 프로세스를 강조하여 프로세스 흐름을 정의합니다.
기술 서비스 포트폴리오 소유자/관리자(선택 사항)	서비스 포트폴리오를 관찰합니다. 전체 포트폴리오의 성과를 모니터링합니다. 포트폴리오 소유자는 일반적으로 CIO 수준의 전체 권한을 가집니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	포트폴리오 관리자는 포트폴리오의 전반적인 관리와 관련된 운영 역할입니다.
애플리케이션 소유자 (선택 사항)	애플리케이션 포트폴리오 관리를 위해 기술 서비스를 지원하는 애플리케이션을 소유합니다. CSDM 설계 분야(엔터프라이즈 아키텍처)에서 애플리케이션을 소유합니다.

필수 구성요소

다음 액셀러레이터 완료:

- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가-애플리케이션 서비스(Crawl) - 고급

요청된 정보/액세스

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 CSDM 평가 접수 질문서 및 CSDM 기술 서비스 자체 평가(팀에서 ServiceNow 제공)
- 현재 CSDM 데이터 모델
- Customer Impact Plan, 아키텍처 Blueprint, 목표 및 결과, 역량 맵, 제품 채택 로드맵과 같은 Impact 자료

예외

이 액셀러레이터는 다음을 포함하지 않습니다.

- CMDB 평가
- 검색 가능한 구성 항목(예: 서버, 모바일 장치, 소프트웨어 등)
- 고급 CSDM 모델 설계 지원
- 상세한 CSDM 모델 설계 검토
- CSDM 기초 데이터, 비즈니스 서비스, 기술 서비스 또는 서비스 포트폴리오 평가
- 서비스 모델 설계 또는 서비스 모델 설계 검토
- 카탈로그 디자인(예: 계층 구조, 분류) 또는 카탈로그 디자인 검토
- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적인 문제 해결
- CSDM 기술 정정
- 서비스 매핑 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스에 대한 상세한 검토

CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 비즈니스 서비스(실행) - 고급

이 액셀러레이터는 비즈니스 서비스, 비즈니스 서비스 오퍼링, 요청 카탈로그 항목 및 (비즈니스) 서비스 포트폴리오를 포함하여 CSDM 실행 성숙도에 대한 평가 및 지침을 제공합니다.

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

개요

일반 서비스 데이터 모델 평가 - 비즈니스 서비스(실행) - 고급은 CSDM 비즈니스 서비스, 비즈니스 서비스 오퍼링, 요청 카탈로그 항목 및 서비스 포트폴리오 프레임워크 요소와 관련된 선도적인 사례를 기반으로 고객에게 평가 및 지침을 제공합니다 Impact . CSDM 주제 전문가와의 ServiceNow 상호작용 및 조직의 CSDM에 대한 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다.

CSDM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Common Service Data Model .

주:
이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

액셀러레이터 활동은 플랫폼 아키텍트가 주도합니다.

소개 고객 세션(최대 240분)

- 이니셔티브 접근 방식을 검토하고 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 이니셔티브의 목표 검토
- 참여에 대한 기대치 전달

  주:
  CSDM 비즈니스 서비스 평가 이니셔티브에는 적극적인 고객 참여가 필요하며 조직 전체에서 광범위한 CSDM 비즈니스 서비스 지원을 처리하기 위해 다양한 고객 역할을 포함해야 할 수 있습니다.

- CSDM 프레임워크에 대한 개괄적인 검토 및 CSDM 비즈니스 서비스, 비즈니스 서비스 오퍼링, 요청 카탈로그 항목 및 비즈니스 서비스 포트폴리오(성숙도 실행)의 기본 사항에 대한 검토
- 접수 질문서, CSDM 비즈니스 서비스 자체 평가 완료를 요청하고 기타 요청된 입력을 제공합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 180분)

- 비즈니스 서비스 오퍼링, 요청 카탈로그 항목 및 비즈니스 서비스 포트폴리오를 포함하는 CSDM 비즈니스 서비스 현재 상태에 대해 논의합니다.
- 모범 사례 콘텐츠 검토

CSDM 자체 평가 분석

플랫폼 설계자는 접수 질문서, CSDM 자체 평가 및 수집된 정보를 검토하고 분석하여 권장 사항을 준비합니다.

고객 권장 세션(최대 120분)

- 모범 사례 콘텐츠 검토
- 비즈니스 서비스 및 관련 요소를 최적으로 구성할 수 있도록 맞춤형 권장 사항을 검토하고 논의합니다
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항(최대 60분)

제공된 지침 및 다음 단계와 관련된 질문과 답변을 할 수 있는 기회

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

CSDM 결과물

- 워크숍 슬라이드
- CSDM 비즈니스 서비스에 대한 CSDM 자체 평가
- 권장되는 다음 단계

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
CSDM 챔피언/후원자(필수)	전사적으로 CSDM을 지지하는 임원급 후원자입니다.
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 ServiceNow 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 리드(필수)	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
CSDM 데이터 모델러/관리자(필수)	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
비즈니스 서비스 소유자/관리자(필수)	비즈니스 서비스 및 오퍼링을 소유합니다. 서비스 성과를 모니터링하고 서비스 변경을 주도하며 IT Service Management, 인사 관리, 고객 서비스 관리, 재무 관리, 현장 서비스 또는 시설과 같은 해당 서비스에 대한 서비스 데이터를 최신 상태로 유지합니다. 서비스 소유자: 서비스 소유권과 관련된 전략적 역할입니다. 이 사람은 일반적으로 IT 내 이사 수준에서, 전체 서비스 수명 동안 지정된 서비스 및 그 서비스 오퍼링에 대한 총괄 책임을 가집니다. 일상적인 서비스 작업에 과도하게 관여하지 않습니다. 서비스 관리자: 서비스 관리와 관련된 운영 역할입니다. 일반적으로 이 사람은 IT 내의 이사 수준에 있으며 일상적인 서비스 오퍼링 및 운영을 담당합니다.
비즈니스 서비스 포트폴리오 소유자/관리자(필수)	서비스 포트폴리오를 관찰합니다. 전체 포트폴리오의 성과를 모니터링합니다. 포트폴리오 소유자는 일반적으로 CIO 수준의 전체 권한을 가집니다. 포트폴리오 관리자는 포트폴리오의 전반적인 관리와 관련된 운영 역할입니다.
CMDB 관리자(선택 사항)	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
기술 거버넌스 위원회 리드(선택 사항)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
보안 관리자(선택 사항)	기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 역량과 구성의 설치, 관리 및 문제 해결을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다.
마스터 서비스 제공자/벤더 리드(선택 사항)	고객이 타사 개발 파트너를 이용하고 있고 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 역량을 활용하여 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 참여하는 경우 포함합니다.
비즈니스 프로세스 소유자 (선택 사항)	비즈니스 서비스와 관련된 프로세스를 소유합니다. 비즈니스 서비스에 종속된 프로세스를 강조하여 프로세스 흐름을 정의합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. IT Service Management 인시던트 프로세스 소유자, IT Service Management 변경 프로세스 소유자, 고객 서비스 관리 케이스 프로세스 소유자, 현장 서비스 관리 작업 주문 프로세스 소유자.
애플리케이션 소유자 (선택 사항)	애플리케이션 포트폴리오 관리를 위해 비즈니스 서비스를 지원하는 애플리케이션을 소유합니다. CSDM 설계 분야(엔터프라이즈 아키텍처)에서 애플리케이션 소유

필수 구성요소

다음 액셀러레이터의 완료:

- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가-애플리케이션 서비스(Crawl) - 고급
- CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 기술 서비스(진행) - 고급

요청된 정보/액세스

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 CSDM 평가 접수 질문서 및 CSDM 비즈니스 서비스 자체 평가(팀에서 ServiceNow 제공)
- 현재 CSDM 데이터 모델
- Impact 고객 Impact 계획, 아키텍처 Blueprint, 목표 및 결과, 역량 맵, 제품 채택 로드맵과 같은 자료

예외

이 액셀러레이터는 다음을 포함하지 않습니다.

- CMDB 평가
- 검색 가능한 구성 항목(예: 서버, 모바일 장치, 소프트웨어 등)
- 고급 CSDM 모델 설계 지원
- 상세한 CSDM 모델 설계 검토
- CSDM 기초 데이터, 애플리케이션 서비스 또는 기술 서비스 평가
- 서비스 모델 설계 또는 서비스 모델 설계 검토
- 계층 구조 또는 분류와 같은 카탈로그 디자인 또는 카탈로그의 디자인 검토

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

- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적인 문제 해결
- CSDM 기술 정정
- 서비스 매핑 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스에 대한 상세한 검토

CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 – **Total**

CSDM 프레임워크 평가 및 개선을 위한 지침

개요

CSDM 평가는 Impact 고객에게 CSDM 프레임워크에 대한 모범 사례 콘텐츠 및 후속 대응적 지침과 CSDM 프레임워크 내의 ServiceNow AI Platform프로세스를 지원하는 방법을 제공합니다. 여기에는 ServiceNow의 CSDM 주제 전문가와의 상호작용과 고객 조직을 위한 개인화된 평가 및 CSDM에 대한 관련 콘텐츠가 포함됩니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- CSDM 평가 이니셔티브 소개
- 이니셔티브 접근 방식, 범위 지정 프로세스 및 산출물의 깊이 검토
- 고객 참여에 대한 기대치를 전달합니다. 참여, 요청 고객 참가자 연락처

> **주:**
> CSDM 평가에는 조직 전반에 걸쳐 CSDM 프레임워크의 광범위한 애플리케이션을 해결하기 위해 다양한 고객 역할의 적극적인 고객 참여가 수반됩니다.

- 정보 수집 질문서, 자료, 데이터 및 기타 입력의 완료 요청

고객 킥오프 작업 세션(최대 2시간)

- 고객이 제공한 자료 검토
- CSDM, CSDM의 가치 및 잠재력 소개
- CSDM 평가 이니셔티브 소개 평가 차원에는 다음이 포함됩니다.
  - CSDM 성숙도(기초 데이터, 기어가기, 걷기, 달리기, 날기)
  - 사람, 프로세스, 기술
- 이니셔티브 접근 방식, 범위 지정 프로세스 및 산출물의 깊이 검토
- 이니셔티브에 대한 고객의 목표 논의
- 현재 상태의 과제와 인식된 장애물에 대해 논의
- CSDM 기본 사항 검토

고객 현재 상태 디스커버리 작업 세션(최대 1.5시간)

- 고객의 CSDM 로드맵 논의
- 고객이 식별한 최우선 애플리케이션 및/또는 서비스에 대해 논의
- 최상위 애플리케이션 및/또는 서비스와 관련된 고객의 CSDM 데이터 모델 검토

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

고객 범위 정의 작업 세션(최대 1.5시간)

- CSDM 기본 원칙 검토
- 고객의 애플리케이션/서비스 우선순위와 현재 CSDM 성숙도 수준을 고려하여 CSDM 평가 범위를 정의하고 다음 범위 대안을 정의합니다.
  - 기초 데이터 평가
  - 크롤링 평가
  - 걷기 평가
  - 평가 실행
  - 비행 평가

CSDM 심층 평가

- 사람, 프로세스 및 기술에 대한 평가를 포함하는 정의된 범위에 대한 심층 평가 활동입니다.
- 평가는 플랫폼 아키텍트가 고객 플랫폼 소유자 및 관련 데이터, 애플리케이션 및/또는 서비스 SME(주제 전문가)와 협력하여 수행합니다.

고객 검토 세션(최대 2시간)

- CSDM 평가 결과 제시
- CSDM 구현 권장 사항 제공
- CSDM 권장 사항을 CSDM 프레임워크 가치 및 결과에 맞추기
- 권장 사항 실행 및 권장 결과 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

CSDM 평가 결과물

- 보충 CSDM 참조를 포함한 전체 작업 세션 슬라이드 데크
- 현재 상태 심층 평가 스프레드시트 – 표준 권장 사항 포함
- 다음 단계에 대한 작업 계획 메모

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- CSDM 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 담당자가 참여하며, 특히 CSDM의 일부로 검사될 ServiceNow 기록 및/또는 도구에 쉽게 액세스할 수 있도록 지원합니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	구성 및 지원을 포함한 일상적인 관리 및 유지 관리를 담당합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	구성 및 지원을 포함한 일상적인 관리 및 유지 관리를 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 필수	비즈니스 역량을 이해하여 전략적 투자 결정을 주도합니다.
CSDM 데이터 모델러/관리자 - 필수	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
CMDB 관리자 - 필수	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
애플리케이션 소유자 - 필수	ServiceNow 애플리케이션을 관리합니다(예: ServiceNow HRSD 소유자).
애플리케이션 서비스 소유자 - 필수	지정된 부서의 모든 애플리케이션 서비스를 관리합니다(예: ITSM 또는 HR 애플리케이션 서비스 소유자).
서비스 포트폴리오 소유자- 필수	포트폴리오 소유 - 서비스 컬렉션입니다. 포트폴리오 성과를 모니터링합니다.
프로세스 소유자 - 필수	서비스와 관련된 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. 프로세스 흐름을 정의합니다(예: ITSM 인시던트 관리, ITSM 변경 관리, 직원 온보딩과 같은 보조 프로세스).
기술 거버넌스 위원회 리드 – 필수	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.
보안 관리자 - 필수	기술 거버넌스 지침을 준수하는 ServiceNow 보안 구성 관리를 주도합니다.
마스터 서비스 제공자/벤더 리드 - 선택 사항	고객이 타사 개발 파트너를 이용하고 있고 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 역량을 활용하여 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 참여하는 경우 포함합니다.

요청된 정보/액세스

- 조직도
- ServiceNow 로드맵
- CSDM(기술) 애플리케이션 및 (기술/비즈니스) 서비스 로드맵
- 고객 킥오프 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 CSDM 정보 수집 질문서(ServiceNow에서 제공)

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

- CSDM 데이터 모델(ServiceNow에서 제공할 템플릿)
- CSDM RACI/거버넌스 모델
- CSDM Data Foundations 대시보드 화면 캡처
- CMDB 데이터 모델
- CMDB Data Foundations 대시보드 화면 캡처

- CSDM 평가에는 고객의 ServiceNow 인스턴스에 대한 기록 및 도구에 대한 검사가 포함됩니다. 따라서 아키텍트는 ServiceNow AI Platform 고객의 인스턴스에 액세스해야 합니다. PA 액세스 요구 사항을 충족하는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.
  - PA에게 시스템에 대한 임시 직접 로그인 액세스 권한을 제공합니다. 필요한 기록 및 도구에 액세스할 수 있는 적절한 역할과 권한을 가진 고객의 인스턴스
  - 대체 2: PA를 필요한 기록 및 도구에 액세스할 수 있는 역할과 권한이 있는 대표 직원과 연결합니다.

예외

이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.

- CMDB 평가
- 상세한 CSDM 모델 설계 검토
- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적인 문제 해결
- CSDM 기술 정정
- 서비스 매핑 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스에 대한 상세한 검토

데이터 관리 및 거버넌스

이 액셀러레이터는 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 관행을 평가하고 개선하기 위한 인사이트와 지침을 제공합니다.

개요

데이터 관리 및 거버넌스 액셀러레이터는 Impact 고객에게 높은 수준의 데이터 품질을 달성하기 위해 구현의 ServiceNow 데이터를 관리하고 제어하기 위한 자체 평가, 선도적인 사례 콘텐츠 및 자문 지침을 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 데이터 관리를 위한 5가지 핵심 요소를 소개합니다.
  - 데이터 아키텍처
  - 데이터 보안
  - 데이터 품질
  - 데이터 운영
  - 데이터 거버넌스

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

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 참여에 대한 기대치 전달
- 접수 질문서, 자체 평가 및 기타 필요한 입력의 완료를 요청합니다(자세한 내용은 요청된 정보 액세스 섹션 참조).

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

- 고객 접수 질문서 및 자체 평가 검토
- 데이터 관리를 위한 5가지 기둥을 중심으로 구성된 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 관행의 현재 상태 논의

고객 검토 세션(최대 120분)

- 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 권장 사항 제시
- 모범 사례 콘텐츠 검토
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

데이터 관리 및 데이터 거버넌스 지침과 관련된 Q&A 기회

데이터 관리 및 거버넌스 결과물

- 데이터 관리 자체 평가
- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
데이터 관리자(필수)	데이터의 전반적인 관리 및 유지를 ServiceNow 담당합니다.
기초 데이터 관리자(필수)	사용자, 그룹, 위치, 회사, 부서 등의 기초 데이터 하위 집합을 담당합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
최고 정보 보안 책임자 대표(필수)	조직의 보안 정책, 프로세스, 관행 및 기술을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다. 플랫폼 소유자가 보안 표준을 준수하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
보안 관리자(필수)	기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 역량의 설치, 관리, 문제 해결 및 구성을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다.
규정 준수 및 감사 책임자(필수)	규정 준수, 위험 관리 및 감사 절차를 담당합니다.
CMDB 관리자(권장)	CMDB 구성 데이터의 정확성과 무결성을 유지합니다. 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
데이터 소유자(권장)	프로세스, 제품 또는 통합과 관련된 데이터를 담당합니다.

요청된 정보/액세스

고객은 플랫폼 구현에서 다음 지원 문서를 제공해야 합니다 ServiceNow .

- 데이터 아키텍처, 데이터 모델/논리 데이터 모델/데이터 사전
- 정보 요구 매트릭스(액터/데이터)
- 요구 사항 매트릭스 보고(액터/데이터/보고서)
- 데이터 범주화 매트릭스
- 데이터 소스 매트릭스
- 데이터 관리를 위한 RACI
- 고객 Impact 계획, 아키텍처 Blueprint, 목표 및 결과, 역량 맵, 제품 채택 로드맵과 같은 Impact 자료

제외

- 데이터 에스컬레이션 정정 제공
- 데이터 구성, 데이터 커스터마이제이션 또는 데이터 문제 해결에 대한 기술 실무 지원 제공
- 비프로덕션 환경의 데이터 관리, 데이터 거버넌스 또는 둘 다에 대한 범위를 제공합니다(예: 개발, 테스트 또는 사용자 수용 테스트(UAT)).
- 데이터 전략 정의
- 데이터 설계 정의
- 데이터 아키텍처 정의, 문서화 또는 둘 다
- CMDB 평가 또는 문제 해결(액셀러레이터 참조)구성 관리 데이터베이스 최적화
- CSDM 프레임워크 구현 평가 또는 문제 해결(액셀러레이터 참조 CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 평가 - 기초 데이터 - Advanced)
- 데이터 및 외부 시스템 또는 애플리케이션과의 통합을 정의합니다.
- 데이터 통합 평가 또는 문제 해결

설계 검토

이러한 액셀러레이터는 현재 또는 제안된 솔루션 설계에 대한 평가를 제공합니다.

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

설계 검토 - 고급

Design Review- Advanced는 Impact Advanced 고객에게 구현해야 하는 솔루션 또는 기존에 구현된 솔루션을 ServiceNow AI Platform검토할 수 있는 기회를 제공합니다.

액셀러레이터는 고객이 확장성, 지속 가능성, 유지관리 용이성 및 업그레이드 용이성을 향상하고 네이티브 플랫폼의 기능을 활용하여 기술적 부채 및 미래 상태 제한을 방지하는 최상의 솔루션 설계 결정을 내릴 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 설계 검토 질문서 제공
- 요청 데이터 및 기타 입력

고객 작업 세션(최대 120분)

- 솔루션 설계의 현재 상태 검토
- 모범 사례 콘텐츠 논의
- 고객이 실행할 작업 계획 항목 제안

설계 검토 결과물

- 검토 중인 애플리케이션, 문제점 및 사용 케이스 검토
- Impact Squad의 권장 사항 집계

고객 검토 세션(최대 60분)

설계 검토 결과물을 검토합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 솔루션 설계 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.
ServiceNow 개발 팀장 – 필수	ServiceNow 플랫폼의 개발을 주도합니다.
프로세스 소유자 - 권장	검토 중인 프로세스를 소유합니다.

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

요청된 정보/액세스

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 설계 검토 질문서(ServiceNow에서 제공)
- 커스터마이제이션을 위해 검토할 스토리 문서(프로세스 문서, 설계 결정, 파트너가 관련된 경우 구현 SOW)
- 결과, 가치 기대치, KPI 및 메트릭
- 통합 고려 사항
- 프로세스 및 기술적 접근(플러그인 등)을 위한 아키텍처 Blueprint(사용 가능한 경우)
- 검토 중인 애플리케이션의 사용 케이스에 대한 상세한 설명(가상 사용자를 포함해야 함)
- 검토 중인 애플리케이션의 문제점에 대한 상세한 설명(해당하는 경우)

예외

설계 검토는 다음 케이스에 대해서만 수행할 수 있습니다.

이미 구현된 애플리케이션을 검토하는 경우 고객은 다음 애플리케이션 목록에서만 설계 검토를 요청할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- 서비스 카탈로그
- 서비스 포털
- 지식
- 릴리스
- 애자일

구현할 솔루션의 설계를 검토하는 경우 고객은 다음 애플리케이션 목록에서만 설계 검토를 요청할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- 서비스 카탈로그
- 서비스 포털
- 지식
- 릴리스
- 애자일

사용자 지정 애플리케이션에 대한 설계 검토의 경우, 설계의 복잡도는 액셀러레이터를 제공하는 Impact 액셀러레이터 컨설턴트의 단독 재량에 따라 결정되는 중소 규모의 복잡도여야 합니다.

ServiceNow는 솔루션 설계의 개발 또는 권장 사항 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

설계 검토 **- Total**

Design Review Total은 Impact Total 고객에게 (1) 구현할 솔루션 또는 (2) 기존에 구현된 솔루션을 ServiceNow AI Platform검토합니다.

고객이 확장성, 지속 가능성, 유지관리 가능성 및 업그레이드 가능성을 높이고 네이티브 플랫폼의 기능을 활용하여 기술 부채 및 미래 상태 제한을 방지하는 최상의 솔루션 설계 결정을 내릴 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

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

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 90분)

- 액셀러레이터 설명 및 소개
- 범위 정의(고객은 하나의 역량 내에서 하나의 애플리케이션을 선택할 수 있음):
  - 플랫폼 애플리케이션(역량 1개, 핵심 결정 5-6개)
  - 사용자 지정 애플리케이션(1개 역량, 3-5개 주요 결정)
  - 사용자 지정 애플리케이션에서 플랫폼 애플리케이션으로 전환(역량 1개, 핵심 결정 5-6개)
- 액셀러레이터 작업 계획 일정 정의 및 역할/책임 지정
- 고객 사전 작업 및 기타 입력 요청

고객 작업 세션(최대 12시간 – 2일 워크샵으로 나뉘어 진행)

- 솔루션 설계의 현재 상태 검토
- 설계 목적 관점(비즈니스, 기능, 기술, 구현)에 대해 논의합니다.
- 주요 의사 결정 식별
- 위험 및 문제 파악
- 성공 메트릭 정의
- 기본 설계 지침 검토

고객 검토 세션(최대 4시간)

설계 검토 결과물 검토

설계 검토 결과물, 다음을 포함한 최종 프레젠테이션:

- 초기 액셀러레이터 범위 및 기대 사항
- 고객 작업 세션의 출력
- 관찰 및 진단
- 해당하는 경우 바로 사용 가능한 경로로 돌아갑니다.
- 후속 대응적 권장 사항
- 탁월한 결정
- 추가적인 선도적인 사례 자원(해당하는 경우)

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 솔루션 설계 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
비즈니스/플랫폼 소유자 - 필수	액셀러레이터의 범위와 관련하여, ServiceNow 솔루션 설계의 일부가 될 수 있는 비즈니스/프로세스를 담당
설계 리드/팀 - 필수	액셀러레이터의 범위와 관련하여, ServiceNow 솔루션 설계를 담당
시니어 기능 서비스 소유자 - 필수	액셀러레이터의 범위와 관련하여, ServiceNow 솔루션 설계의 일부가 될 수 있는 서비스를 담당
시니어 기능적 비즈니스 소유자 - 필수	액셀러레이터의 범위와 관련하여, ServiceNow 솔루션 설계의 일부가 될 수 있는 비즈니스를 담당

요청된 정보/액세스

다음을 포함한 플랫폼 배경 문서:

- 플랫폼 이력 정보 - 플랫폼 구현 날짜/버전; 구현된 애플리케이션 제품군; 현재 구현; 현재 또는 이전 파트너; 플랫폼 거버넌스; 플랫폼 관리 팀
- 플랫폼 스탠딩 정보 - 건축 다이어그램; 통합 맵; 미해결 성능 또는 플랫폼 문제; 다음으로 계획된 업그레이드; CSDM/CMDB 성숙도; 사용자 커뮤니티 정보; 릴리스 관리 접근 방식; 변경 관리 접근 방식; DevOps 정보

다음을 포함한 애플리케이션 배경 문서:

- 비즈니스 케이스 정보 – 조직 목표 및 목적; 사용 사례; 관련 프로세스 흐름; 관련 역할 및 책임 문서; 프로세스 소유자 비즈니스 사례; 혜택 케이스
- 비즈니스 고려 사항 정보 – 지원 접근 방식; 조직 변경 관리 접근 방식; 정책/절차/표준 요구 사항; 감사/정정 요구사항
- 미해결 문제 정보 - 미해결 사용자 문제/피드백; 알려진 비즈니스 프로세스 갭

다음을 포함한 설계 접근 방식 문서:

- 아키텍처 결정 정보 – 아키텍처 결정 이력; 대체 옵션이 고려되었습니다. 플랫폼 아키텍처 지원이 필요한 영역
- 디자인 접근 방식 정보 – 기술적 접근 방식이 포함된 전체 사용자 스토리 세트; 설계를 기반으로 한 프로세스 문서; 핸드오버 문서
- 개발 주기 정보 - 전체 주기 테스트 결과; 모든 관련 결함 목록; 변경 및 릴리스 기록 (사용 가능한 경우)

- 비즈니스 프레젠테이션 슬라이드(고객이 작성할 수 있도록 ServiceNow에서 제공)
- 아키텍처 프레젠테이션 슬라이드(고객이 작성할 수 있도록 ServiceNow에서 제공)

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

예외

이 액셀러레이터에는 설계에 대한 심층적인 기술 검토가 포함되어 있지 않으며, 권장 사항은 고객 작업 세션에서 발견 및 검토된 분석을 기반으로 합니다.

ServiceNow는 솔루션 설계의 개발 또는 권장 사항 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

생성형 AI - 가상 에이전트 대화형 카탈로그

생성형 AI - 가상 에이전트 대화형 카탈로그 액셀러레이터는 선택한 카탈로그 요청 항목 세트의 대화형 호환성에 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

생성형 AI – 가상 에이전트 대화형 카탈로그는 Impact 고객이 가상 에이전트의 대화형 카탈로그 경험과 호환되는 요청 카탈로그 항목을 식별하는 데 도움이 됩니다. Impact 플랫폼 아키텍트와의 ServiceNow 상호작용 및 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다.

자세한 내용은 을 Catalog Conversational Coverage 참조하십시오.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혁택

고객 소개 세션(최대 120분)

세션 준비를 위해 최소 1주일 전에 접수 질문서를 작성합니다.

- 이니셔티브 접근 방식을 검토하고 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 이니셔티브에 대한 고객의 목표 검토
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 가상 에이전트 사용자 경험에 대한 개요와 함께 대화형 카탈로그의 기본 사항에 대한 상세한 검토

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

선택한 카탈로그 항목과 해당 항목의 현재 대화 기능 검토 및 논의

고객 추천 세션(최대 120분)

- 가상 에이전트 대화형 환경을 가장 잘 지원하는 카탈로그 항목 설계 측면과 관련된 모범 사례 검토
- 맞춤형 권장 사항을 검토하고 논의하여 비대화형 카탈로그 항목을 대화형으로 만들기 위해 발전시킬 수 있는 방법을 안내합니다.
- 개선 결과를 측정하기 위한 권장 사항과 기술을 구현하기 위한 가능한 다음 단계를 논의합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

제공된 지침 및 다음 단계와 관련된 Q&A 기회

생성 AI - 가상 에이전트 대화형 카탈로그 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 선택한 카탈로그 항목에 대한 대화형 호환성 인사이트
- 권장되는 다음 단계

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	• 플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. • 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공합니다. • 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 부합하는지 ServiceNow 확인 • 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
플랫폼 관리자	• ServiceNow 플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다. • 카탈로그 요청 항목 및/또는 기록 생성자를 구현하고 구성합니다.	✓	
카탈로그 소유자	카탈로그 내의 카탈로그 계층 구조(분류) 및 카탈로그 항목을 포함하여 카탈로그에 대한 책임이 있습니다.	✓	
마스터 서비스 제공자/벤더 리드	고객이 외부 공급업체 개발 파트너를 이용하고 있고 해당 파트너가 서비스 카탈로그의 설계 및/또는 개발에 참여하는 경우 포함합니다.		✓

필수 구성요소

다음을 미리 설치합니다.

- AI 검색, 이상적으로는 AI 검색의 Now Assist
- Virtual Agent(NLU) 또는 Now Assist in Virtual Agent
- 대화형 카탈로그 개요 대시보드

> **주:**
> 대화 요청 제출용 Now Assist 플러그인을 설치한 경우 기본적으로 카탈로그 `sn_catalog_con_cov`(대화형 경험) 플러그인을 가져옵니다.

요청된 정보/액세스

- 고객 소개 세션 최소 1주일 전에 Impact 팀에서 제공한 접수 질문서를 작성하여 제출합니다.
- Impact 고객 Impact 계획, 아키텍처 Blueprint, Blueprint, 역량 맵, 제품 채택 로드맵과 같은 자료

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

예외

이 액셀러레이터는 다음을 포함하지 않습니다.

- 비대화형 카탈로그 항목을 대화형으로 만들기 위한 기술적 정정
- 대화형 호환성 외부의 카탈로그 항목 설계 검토
- 카탈로그 설계

상태 평가

상태 평가 액셀러레이터는 인스턴스 상태에 대한 인사이트를 제공합니다.

- 상태 평가 – Advanced
- 상태 평가 - Total

상태 평가 – **Advanced**

상태 평가 - Advanced 액셀러레이터는 인스턴스 상태를 측정하고 개선하기 ServiceNow 위한 지침을 제공합니다.

개요

상태 평가 - Advanced는 Impact Advanced 고객에게 HealthScan 스캔을 통해 후속 대응적 지침, 선도적인 사례 콘텐츠 및 인스턴스 상태에 대한 ServiceNow 기술적 분석을 제공합니다. 또한 인스턴스 관리용이성, 성능, 보안, 업그레이드 용이성, 사용자 경험과 같은 주요 플랫폼 상태 지표를 검토합니다. 이 액셀러레이터는 인스턴스가 어떻게 모범 사례에 부합하는지 이해하고 인스턴스 상태를 개선하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 인스턴스의 현재 상태 검토
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

예외 토론 고객 세션(고객 요구에 따라 선택 사항 - 최대 30분)

스캔을 위해 구성할 예외 논의

상태 평가

HealthScan을 사용한 ServiceNow 상태 평가

고객 판독 세션(최대 90분)

검토 대상:

- 상태 평가 성과표
- HealthScan 스캔의 상세한 상태 평가 결과

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

- 상태 평가 검사 결과를 해석하는 방법
- 우선순위 지정 방법

코칭 세션(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- HealthScan 결과와 관련된 Q&A 기회
- 필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침 제공
- 결과를 검토하여 다음 스캔을 위해 구성할 예외를 잠재적으로 식별합니다.

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
플랫폼 아키텍트 - 필수	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 ServiceNow 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 해당하는 경우	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
수석 개발자 - 해당하는 경우	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
애플리케이션 소유자 - 해당하는 경우	인스턴스 및 애플리케이션 상태와 관련하여 ServiceNow 관심이 있는 애플리케이션 또는 통합된 ServiceNow 애플리케이션을 소유 ServiceNow 합니다.

요청된 정보/액세스

액셀러레이터를 시작하기 전에 자원이 인스턴스를 검사하는 데 동의 ServiceNow 해야 합니다. 상태 평가 액셀러레이터 요청을 제출할 때 동의를 요청하는 메시지가 표시됩니다.

다음에 대한 요청을 포함하여 정보 수집 질문서를 작성할 것을 요청합니다.

- ServiceNow 스캔할 비프로덕션 인스턴스 식별
  - Impact에서 액셀러레이터 요청을 제출하면 HealthScan 스캔을 실행할 후보 인스턴스를 제공하라는 메시지가 표시됩니다.
  - 프로덕션에 가까운 인스턴스 또는 최적으로는 프로덕션 인스턴스의 최근 클론을 사용하는 것이 좋습니다.
- ServiceNow 계획된 업그레이드, 예약된 클론 및 코드 릴리스 일정과 같은 환경 정보를 제공합니다.

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

- 판독 회의 참가자를 제공합니다.
- 옵션: 스캔을 위해 구성되도록 요청하는 예외를 제공합니다.

고객 사용 약관에 대해서는 다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

- 이 Impact 액셀러레이터를 사용할 수 없는 대상:
  - 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)
  - 보안 취급 허가가 필요한 고객
  - 도메인 분리 환경을 운영하는 고객.
- 특정 Impact 액셀러레이터 활동은 제한된 환경의 고객 또는 자체 호스팅 고객에게 제한되거나 제공되지 않을 수 있습니다.
- 특정 Impact 액셀러레이터 활동은 다음에 사용할 수 없습니다.
  - 데이터 센터에서 호스팅되지 ServiceNow 않은 고객
  - 인스턴스에서 HealthScan 스캔 실행을 허용하지 않는 고객.
- 이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.
  - 설계, 프로세스, 전략 또는 거버넌스에 대한 검토.
  - 권장 변경의 구현.
  - 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스 내의 구성 변경
- 상태 평가는 플랫폼 차원의 검토이며 애플리케이션별 검토는 제외됩니다.

상태 평가 - **Total**

상태 평가 - Total 액셀러레이터는 인스턴스 상태를 측정하고 개선하기 위한 ServiceNow 지침을 제공합니다.

개요

상태 평가 – Total은 Impact Total 고객에게 HealthScan 스캔을 통해 후속 대응적 지침, 모범 사례 콘텐츠 및 인스턴스 상태에 대한 ServiceNow 기술적 분석을 제공합니다. 인스턴스 관리용이성, 성능, 보안, 업그레이드 용이성, 사용자 경험과 같은 주요 플랫폼 상태 지표를 검토합니다. 이 액셀러레이터는 인스턴스가 어떻게 모범 사례에 부합하는지 이해하고 인스턴스 상태를 개선하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Total 패키지에서 사용할 수 Impact 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

상태 평가

HealthScan을 사용한 ServiceNow 상태 평가 스캔

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

고객 작업 세션 #1(최대 120분)

검토 대상:

- 상태 평가 검사의 자세한 결과
- 상태 평가 검사 결과를 해석하는 방법
- 플랫폼 아키텍트 권장 사항

고객 작업 세션 #2(최대 120분)

- 필요한 경우 모범 사례 및 예외 관리에 대한 추가 지침 제공
- HealthScan 스캔 결과와 관련된 Q&A 기회

선도적인 사례

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트- 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

액셀러레이터를 시작하기 전에 시스템이 인스턴스를 검사하는 데 ServiceNow 동의해야 합니다. 상태 평가 액셀러레이터 요청을 제출할 때 동의를 요청하는 메시지가 표시됩니다.

다음에 대한 요청을 포함하여 정보 수집 질문서를 작성할 것을 요청합니다.

- ServiceNow 스캔할 비프로덕션 인스턴스를 식별합니다.
  - Impact에서 액셀러레이터 요청을 제출하면 HealthScan 스캔을 실행할 후보 인스턴스를 제공하라는 메시지가 표시됩니다.
  - 프로덕션에 가까운 인스턴스 또는 최적으로 프로덕션 인스턴스의 최근 복제본을 사용하는 것이 좋습니다.
- ServiceNow 계획된 업그레이드, 예약된 클론 및 코드 릴리스 일정과 같은 환경 정보를 제공합니다.

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

고객 계약 및 조건

고객 계약 및 조건에 대해서는 다음 위치에서 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

제외

- 이 Impact 액셀러레이터를 사용할 수 없는 대상:
  - 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)
  - 보안 취급 허가가 필요한 고객
  - 도메인 분리 환경을 운영하는 고객.
- 특정 Impact 액셀러레이터 활동은 제한된 환경의 고객 또는 자체 호스팅 고객에게 제한되거나 제공되지 않을 수 있습니다.
- 특정 Impact 액셀러레이터 활동은 다음에 사용할 수 없습니다.
  - 데이터 센터에서 호스팅되지 ServiceNow 않은 고객
  - 인스턴스에서 HealthScan 스캔 실행을 허용하지 않는 고객.
- 이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.
  - 설계, 프로세스, 전략 또는 거버넌스에 대한 검토.
  - 권장 변경의 구현.
  - 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스 내의 구성 변경
- 상태 평가는 플랫폼 차원의 검토이며 애플리케이션별 검토는 제외됩니다.

고객 사용 약관에 대해서는 다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

통합 전략

통합 프로세스에 대한 지침

통합 전략 - **Advanced**

이 액셀러레이터는 통합 프로세스에 대한 지침을 제공합니다.

개요

통합 전략 - 고급은 Impact 고객에게 설계 고려 사항을 포함하여 통합 프로세스에 대한 모범 사례 콘텐츠 및 자문 지침과 플랫폼과 관련된 ServiceNow 플랫폼 권장 도구를 제공합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 접수 질문서 작성, 성숙도 자체 평가를 요청하고 기타 요청된 입력을 제공합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 90분)

- 고객 접수 및 자체 평가 검토
- 고객 통합의 현재 상태 논의

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

고객 검토 세션(최대 120분)

- 모범 사례 콘텐츠 검토
- 통합 전략 권장 사항 제시
- 실행/측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

통합 전략 결과물

- 통합 전략 성숙도 자체 평가
- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 통합 전략 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	플랫폼의 일상적인 관리를 ServiceNow 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 아키텍트 - 필수	고객의 ServiceNow 아키텍처, 통합 계획 및 통합 아키텍처 설계를 담당합니다. 고객 ServiceNow 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 리드 - 필수	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
데이터 소유자 - 권장	통합과 관련된 데이터를 담당합니다.

요청된 정보/액세스

- 기존 통합 전략 문서
- 엔터프라이즈 아키텍처 운영 개념 또는 프로그램 개요 문서
- 통합 요약 목록
- 예제 문서: 아키텍처 다이어그램, 비즈니스 프로세스 플로우 모델, 데이터 모델, 데이터 플로우 다이어그램.
- 플랫폼 변경 관리 운영 개념 또는 프로그램 개요 문서
- CSDM 기초 데이터 - 외부 시스템과 통합된 테이블 및 기초 데이터 테이블과 관련된 사용자 지정에 대한 요약입니다.

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

예외

ServiceNow 는 고객의 통합 전략의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

통합 전략 - **Total**

통합 프로세스에 대한 지침

개요

통합 전략 – Total은 Total Impact 고객에게 통합 전략에 ServiceNow AI Platform대한 모범 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공합니다. 여기에는 관련 사례 및 설계 고려 사항이 포함됩니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 오퍼링 선택(고객은 하나의 기회 내에서 하나의 오퍼링을 선택할 수 있습니다. 아래 표 참조)
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

기회	제공
엔터프라이즈 아키텍처 ServiceNow는 어떻게 고객의 엔터프라이즈 아키텍처를 지원할 수 있습니까?	및 엔터프라이즈 아키텍처 환경을 모두 ServiceNow AI Platform 평가하여 전략적 통합을 위한 가치 기회 탐색
	주요 프로세스에 대한 데이터 플로우를 검토하여 활용되지 않은 효율성 및/또는 더 나은 소스 통합을 위해 기회가 존재할 수 있는 위치를 이해합니다.
	현재와 미래 상태를 검토하여 여기에서 거기로 도달하기 위한 단계를 규정하는 전략적 방향을 형성하는 데 도움이 됩니다.
ServiceNow AI Platform 통합 고객의 현재 및 계획된 상태를 바탕으로, 통합을 통해 ServiceNow에서 얻은 계획된 가치를 어떻게 개선할 수 있습니까?	평가 ServiceNow AI Platform 하여 현재 상태 통합이 있는 위치와 자동화할 수 있는 격차가 있는 위치를 파악합니다.
	모범 사례에 맞추기 위한 권장 사항과 함께 기초 데이터 상태 평가
	모범 사례에 부합하기 위한 권장 사항과 함께 현재 상태 데이터 보안 정책 및 표준 평가
고객 요청 ServiceNow는 고객이 특정 중점 영역을 통해 최적의 가치에 도달하도록 어떻게 도울 수 있습니까?	기존 통합을 핵심 플랫폼 기능으로 다시 변환하는 접근 방식 평가
	한 벤더에서 다른 벤더로 통합을 마이그레이션하기 위한 접근 방식 평가
	새 릴리스 역량이 기존 통합에 미치는 영향을 평가합니다.

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

고객 디스커버리 작업 세션(최대 90분)

- 고객이 제공한 데이터/입력 검토
- 고객 통합의 현재 상태 논의
- 범위 정의 작업 세션에 대한 일정 날짜

고객 범위 정의 작업 세션(최대 120분)

- 기본 원칙 검토
- 주요 질문 검토
- 고객의 현재 아키텍처 및 현재 상태를 참조하여 범위 정의

고객 검토 세션(최대 90분)

- 최종 통합 전략 권장 사항 제시
- 실행/측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

통합 전략 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 통합 전략 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처
플랫폼 관리자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다.
ServiceNow AI Platform 아키텍트 - 필수	고객의 ServiceNow 아키텍처, 통합 계획 및 통합 아키텍처 설계를 담당합니다. 고객의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여 ServiceNow AI Platform
엔터프라이즈 아키텍트 리드 - 필수	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
통합 소유자- 필수	시스템 통합 담당 – 데이터, 프로세스, 프로세스 자동화

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
시니어 기능 서비스 소유자 - 필수	액셀러레이터의 범위와 관련하여, ServiceNow와 통합될 수 있는 서비스를 담당
시니어 기능적 비즈니스 소유자 - 필수	액셀러레이터의 범위와 관련하여, ServiceNow와 통합될 수 있는 비즈니스를 담당

요청된 정보/액세스

- MID 서버 아키텍처 문서(해당하는 경우)
- 고객은 성과 기간 동안 Impact 액셀러레이터를 제공하기 위해 ServiceNow Impact Squad에 고객 인스턴스에 대한 접근 권한을 부여하도록 요청받을 수 있습니다.
- 플랫폼 정보
  - 플랫폼 구현 날짜/버전
  - 워크플로우 구현됨(예: IT, 고객, 직원)
  - 구현된 애플리케이션 제품군
  - 현재 구현
- 엔터프라이즈 아키텍처
  - 조직도
  - 아키텍처 다이어그램
  - 네트워크 맵/다이어그램
  - 통합 맵
  - 비즈니스 프로세스 플로우 모델
  - 데이터 모델
  - 데이터 플로우 다이어그램
  - 데이터 보안 및 규정 준수 표준
  - 인증 및 권한 부여 표준/프로세스
- 엔터프라이즈 아키텍처 인벤토리 접수(스프레드시트는 고객에게 제공됩니다. 유사한 정보가 있는 문서로 대체할 수 있음)
- 기초 데이터 인벤토리 접수(스프레드시트는 고객에게 제공됩니다. 유사한 정보가 있는 문서로 대체할 수 있음)

예외

이 액셀러레이터에는 기존 통합의 기술적 문제 해결, 코드 검토, 기술적 중단/수정 또는 기술적 성능 개선이 포함되지 않습니다.

ServiceNow는 고객의 통합 전략의 실행 또는 측정에 대한 책임을 지지 않습니다.

멀티 인스턴스 토폴로지

이 액셀러레이터는 단일 고객 프로덕션 구현의 컨텍스트 내에서 제공되는 여러 프로덕션 인스턴스 구현을 지원하기 위한 드라이버 및 토폴로지 대안에 대한 교육을 제공합니다.

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

개요

멀티 인스턴스 토폴로지 액셀러레이터는 여러 프로덕션 인스턴스를 보증할 수 있는 일반적인 비즈니스 동인에 대한 기초적인 이해를 확립하고 4가지 멀티 인스턴스 토폴로지 대안을 소개하는 교육 세션을 Impact 고객에게 제공합니다.

각 토폴로지에 대한 개요에는 설명, 토폴로지 관련 사용 사례, 강점 및 약점, 프로세스 흐름 예가 포함됩니다. 교육 세션은 대화형 사용 사례 활동과 함께 진행되므로 액셀러레이터 완료 후 구현 제공자를 참여시켜 구현 아키텍처 개발을 통해 자체 멀티 인스턴스 요구 사항을 계속 평가할 수 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 액셀러레이터를 소개하고 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 여러 프로덕션 인스턴스에 대한 비즈니스 동인 소개
- 4개의 멀티 인스턴스 토폴로지 소개
- 접수 질문서 작성, 3가지 사용 케이스 완료를 요청하고 기타 요청된 입력을 제공합니다.

고객 교육 세션 #1(최대 120분)

- 고객이 제공한 사용 사례를 참조하여 여러 프로덕션 인스턴스에 대한 비즈니스 동인을 제시합니다
- 두 개의 멀티 인스턴스 토폴로지 제시
- 관련 고객 제공 사용 사례를 기반으로 대화형 활동 수행

고객 교육 세션 #2(최대 120분)

- 고객의 사용 사례를 참조하거나 참조하지 않을 수 있는 두 개의 멀티 인스턴스 토폴로지를 제공합니다.
- 관련 고객 제공 사용 사례를 기반으로 대화형 활동 수행
- 다음 단계에 대한 자문 지침

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

멀티 인스턴스 토폴로지 교육 및 지침과 관련된 Q&A 기회

멀티 인스턴스 토폴로지 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 멀티 인스턴스 토폴로지 사용 사례 활동
- 다음 단계에 대한 지침

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
서비스 소유자(권장)	특정 서비스, 프로세스 또는 통합과 관련된 데이터 및 프로세스 플로우를 담당합니다.

필수 구성요소

워크숍 *How to Tackle Architectural Implementation Models*을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 엔터프라이즈 아키텍트에게 문의하십시오.

요청된 정보 접근

워크숍의 *How to Tackle Architectural Implementation Models* 결과물이 요청됩니다.

예외

- 멀티 인스턴스 토폴로지 아키텍처 설계 권장 사항
- 멀티 인스턴스 기술 구현/기술 통합 상세 아키텍처
- 엔터프라이즈 아키텍처 검토
- 멀티 인스턴스 구성에 대한 상세 아키텍처 Blueprint
- 여러 프로덕션 인스턴스를 통합하는 방법
- 관리형 서비스 제공자 및/또는 여러 고객 멀티 인스턴스 구성에 대한 토폴로지 고려 사항
- 개발, 테스트 또는 사용자 수용 테스트(UAT)와 같은 여러 하위 프로덕션 인스턴스

프로 코드 개발을 위한 릴리스 및 배포 권고

프로 코드 개발 액셀러레이터용 릴리스 및 배포 권고는 프로 코드 개발자가 애플리케이션 구성 및 커스터마이제이션을 릴리스하고 배포 ServiceNow 하기 위한 도구 및 기술을 지원하는 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

이 액셀러레이터는 소스 애플리케이션 또는 사용자 지정 개발 애플리케이션을 포함하여 ServiceNow 선택한 애플리케이션 세트에 대한 릴리스 및 배포 프로세스와 방법에 대한 검토 및 지침을

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

제공합니다. Impact Squad는 접수 질문서 및 선택한 두 개의 애플리케이션에 대한 현재 상태를 검토하는 공동 작업 디스커버리 작업 세션에 대한 응답을 기반으로 지침을 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

중요사항:
스쿼드 팀이 액셀러레이터 시작의 일환으로 소개 세션을 준비할 때 제공된 접수 질문서를 작성하도록 요청할 것입니다.

액셀러레이터 활동은 플랫폼 아키텍트(PA)가 주도합니다.

고객 소개 세션(최대 180분)

- 이니셔티브 접근 방식 및 목표 검토
- 결과물에 대한 상세 정보 수준과 함께 프로세스 및 참여에 대한 명확한 기대치를 설정합니다.
- 애플리케이션 리포지토리와 함께 사용되는 업데이트 세트, ServiceNow Studio 등 릴리스 및 배포 방법의 기본 사항 검토
- 선택한 애플리케이션 확인

고객 현재 상태 작업 세션(최대 180분)

선택한 애플리케이션 세트에 대한 릴리스 및 배포 방법의 현재 상태를 논의합니다.

고객 추천 세션(최대 120분)

- 릴리스 및 배포와 관련된 선도적인 사례 검토
- 애플리케이션을 보다 효과적으로 릴리스하고 배포할 수 있도록 맞춤형 권장 사항을 검토하고 논의합니다.
- 개선 결과를 측정하기 위한 권장 사항과 기술을 구현하기 위한 가능한 다음 단계를 논의합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

릴리스 및 배포 안내와 관련된 Q&A 기회

릴리스 및 배포 자문 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 릴리스 및 배포 프로세스를 개선하기 위한 지침
- 권장되는 다음 단계

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

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

고객 자원 및 책임 매트릭스

고객 자원	책임	필수	옵션
애플리케이션 소유자	• 애플리케이션이 의도한 목적을 충족하고 비즈니스에 가치를 추가하도록 보장하는 일을 담당합니다. • 소프트웨어 개발 수명주기(SDLC)를 안내하여 성과를 개선하고 비즈니스 목표에 부합합니다.		X
엔터프라이즈 아키텍트	• 비즈니스 역량을 이해하여 전략적 투자 결정을 주도합니다. • EA는 사람, 프로세스, 기술 간에 단일 언어를 생성하여 팀이 비즈니스 기능 전반에 걸쳐 데이터를 원활하게 공유하고 강화할 수 있도록 합니다. 개발 관리 정책을 정의할 때 EA를 참조할 수도 있지만, 그렇지 않은 경우 최소한 이 작업에 대해 알려야 합니다.		X
수석 개발자	하나 이상의 애플리케이션에 대한 개발, 개발 도구 및 개발 프로세스를 감독합니다.	X	
마스터 서비스 제공자/벤더 리드	애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 참여하는 고객의 외부 공급업체 개발 파트너입니다.		X
플랫폼 관리자	• 구성 및 지원을 포함한 일상적인 관리 및 유지관리를 담당하며 엔드 투 엔드 개발 릴리스 프로세스 흐름을 이해합니다. • 구성, 릴리스 및 배포 작업 실행	X	
플랫폼 소유자	• 플랫폼을 소유하고, 전략에 부합하는 로드맵을 작성하며, 거버넌스를 감독합니다. • 플랫폼 소유자는 일반적으로 모든 개발 관리 정책의 생성을 관리할 책임이 있습니다.	X	
품질 보증 리드	플랫폼과 애플리케이션이 수용 기준에 따라 작동하는지 확인하는 데 중점을 둡니다.		X
릴리스 관리자	개발 인스턴스에서 중간 하위 프로덕션 인스턴스 및 프로덕션 인스턴스로의 전체 릴리스 프로세스를 감독합니다.	X	
보안 관리자	• 기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 역량과 구성의 설치, 관리 및 문제 해결을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 장려합니다. • 개발 관리 정책을 수립할 때 개발 지침이 불필요한 위험으로부터 적절하게 보호되는지 확인하기 위해 자문합니다.		X

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

고객 자원 및 책임 매트릭스

고객 자원	책임	필수	옵션
ServiceNow AI Platform 건축가	엔터프라이즈 아키텍트, 보안 관리자, 개발 리드/SME, ServiceNow 아키텍트, 프로세스 소유자를 포함한 조직 구성원에게 컨설팅을 제공하면서 개발 관리 정책 생성을 담당합니다.	X	
기술 거버넌스 위원회 리드	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.		X

요청된 정보/액세스

고객은 다음과 같은 지원 정보를 제공해야 합니다.

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 접수 질문서(ServiceNow 팀에서 제공)
- 선택한 애플리케이션에 대한 현재 릴리스 및 배포 프로세스
- 다음과 같은 Impact 재료:
  - Customer Impact Plan(CIP)
  - 아키텍처 Blueprint 목표 및 결과
  - 역량 맵
  - 제품 채택 로드맵
  - 선택한 애플리케이션과 관련된 조직도
  - 선택한 애플리케이션과 관련된 이해 관계자 맵

예외

이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.

- 릴리스 프로세스 사양 정의
- 상세 릴리스 프로세스 분석애플리케이션 개발을 위한 ServiceNow Studio에 대한 상세한 개발 지침
- 소스 통제 릴리스 검토 - 요청
- 추가 지원을 위한 Impact 전문가 서비스 자문
- App Engine Studio 및 App Engine Management Center(로우코드 개발)
- Dev Ops – CI/CD, 릴리스 자동화
- 일반 사용자 개발
- 릴리스 및 배포를 위한 기술 거버넌스 프로세스에 대한 상세한 검토

기술 거버넌스

의 기술 거버넌스 관리에 대한 지침 ServiceNow AI Platform

개요

기술 거버넌스는 Impact 고객에게 ServiceNow 플랫폼의 안정성을 통제하고 관리하는 방법을 정의하는 프레임워크를 제공합니다. 이 Impact 액셀러레이터는 고객이 기술 의사 결정 프로세스, 거버넌스 정책 및 프로세스를 수립하여 더 빠른 구현 및 업그레이드, 원활한 개발, 향상된 기능 채택의 가치 증대를 촉진할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

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

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 고객의 데이터 및 기타 입력 요청

고객 워크샵(최대 4시간)

- 기술적 의사 결정 및 거버넌스의 현재 상태 검토
- 모범 사례 콘텐츠 논의
- 고객이 실행할 작업 계획 항목 제안

기술 거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- 기술 거버넌스 결과물과 관련된 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 설계자	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 ServiceNnow 플랫폼, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다.
임원급 후원자	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 거버넌스 구조 문서 – 헌장, 위원회 참가자 목록 등.
- 전략 거버넌스, 포트폴리오 거버넌스 및 아키텍처 Blueprint Impact 액셀러레이터는 기술 거버넌스 액셀러레이터 CoE 헌장의 전제 조건입니다.
- 조직도
- IT 거버넌스 문서

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

- 현재 상태 아키텍처 Blueprint
- 플랫폼 팀 역할 및 책임
- 기술 정책 문서(예: 플랫폼 관리 정책, 통합 개요, 복제 프로세스, SLA)

예외

ServiceNow는 기술 거버넌스 프로세스 또는 정책의 개발 또는 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

UX: 카탈로그 요청 경험 검토

사용자 경험(UX): 카탈로그 요청 경험 검토 액셀러레이터는 서비스 카탈로그, 양식 및 양식 설계를 검토하고 개선 영역을 식별합니다.

액셀러레이터 개요

사용자 경험(UX): 카탈로그 요청 경험 검토는 고객의 양식 및 양식 디자인에 대한 평가를 제공하며, 기대치를 설정하고 범위를 검토하며 잘 정의된 양식과 카탈로그의 중요성에 대해 논의하는 소개 세션으로 시작합니다. 그 다음에는 최대 5명의 최종 사용자가 선택한 카탈로그 요청을 탐색하여 실용적인 통찰력을 제공하는 대상 사용자 피드백 세션이 이어집니다. 최종 판독 세션은 상세한 검토 데크의 지원을 받아 실행 가능한 권장 사항을 제시합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 세션(최대 120분)

다음 활동이 포함됩니다.

- 액셀러레이터의 범위 및 기대치 검토
- 잘 정의된 양식과 카탈로그의 중요성 개요
- 참가자 모집 및 카탈로그 항목 선택 검토

Remote Catalog 사용자 피드백 세션(최대 120분)

- 카탈로그의 최종 사용자가 3개에서 5개의 선택한 카탈로그 요청을 탐색하는 것을 최대 5개까지 관찰합니다
- 최종 사용자의 경험을 기반으로 권장 사항 개발

평가 결과 및 권장 사항 판독(최대 180분)

검토 및 원격 카탈로그 사용자 피드백 세션을 기반으로 권장 사항 제시

출력

- 서비스 카탈로그 검토 판독 데크
- 권장 사항 문서화

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
제품 소유자	고객의 ServiceNow Service Catalog를 관리합니다.	✓	
카탈로그의 최종 사용자	카탈로그 또는 양식을 자주 사용합니다.	✓	
고객 UX 리드	고객 측의 사용자 경험 설계를 담당합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

예외

평가에서 필요한 변경 사항을 명확하게 식별하는 경우 액셀러레이터가 조기에 종료될 수 있습니다.

UX: 직원 센터를 위한 설계

UX(사용자 경험): 직원 센터를 위한 설계 액셀러레이터는 고객이 직원 센터 설계를 시작하는 데 도움이 되는 UX 설계 지원 및 전문가 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

UX: Design for Employee Center는 맞춤형 UX 설계 자문 지원을 제공하여 설계 및 구현 팀이 직원 센터 설계를 시작할 수 있도록 설계 자원, UI 영감 및 ServiceNow UX 전문가의 전문가 지침을 제공합니다.

Employee Center에서 참조하십시오 Employee Center .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 세션(최대 1시간)

다음 활동이 포함됩니다.

- 액셀러레이터의 범위 및 기대치 검토.
- 사용자 중심 디자인의 중요성과 가치에 대한 개요.
- 기본 시스템 직원 센터의 특징 및 역량 살펴보기

필요에 따라 선택적 워크스루(최대 3시간)

UX 컨설턴트가 기존 포털, 지식베이스 문서 또는 카탈로그 항목 데모와 같은 고객 킥오프 결과를 기반으로 고객 주도 둘러보기를 권장하고 논의합니다.

리소스 판독(최대 1.5시간)

맞춤형 UX 디자이너 자원 판독 데크를 살펴봅니다.

출력

- UX 자원 가이드
- 자원 판독 데크

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
제품 소유자	고객의 ServiceNow Service Catalog를 관리합니다.	✓	
고객 UX 리드 또는 UX 디자이너	고객 측의 사용자 경험 설계를 담당합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

예외

평가에서 필요한 변경 사항을 명확하게 식별하는 경우 액셀러레이터가 조기에 종료될 수 있습니다.

UX: 포털 경험 검토

UX(사용자 경험) 포털 경험 검토 액셀러레이터는 사용성, 디자인 및 ServiceNow 전반적인 사용자 경험 참여를 향상시키기 위한 선도적인 사례에 중점을 두고 직원 센터에 대한 포괄적인 평가를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

UX: 포털 경험 검토는 포털을 모범 사례와 비교하여 ServiceNow 평가하고, UX 문제를 식별하고, 디자인을 개선하고 사용자 만족도를 높이며 포털 효율성을 높이기 위한 실행 가능한 권장 사항을 제공하여 직원 센터 채택을 향상시킬 수 있습니다.

Employee Center에서 참조하십시오 Employee Center .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

주요 활동

소개 세션(최대 1시간)

다음이 포함됩니다.

- 액셀러레이터의 범위 및 기대치에 대한 검토를 받게 됩니다.
- 직원 센터에 대한 ServiceNow 전문가 검토를 수행하기 위해 포털 액세스, 콘텐츠 분류 익스포트 등과 같은 필수 정보의 수집을 용이하게 도와드립니다.

현재 직원 센터 UX 평가(최대 8시간)

UX 컨설턴트가 직원 센터에 대한 전문가 검토를 완료하여 사용자 경험에 대한 심층적인 인사이트를 얻습니다.

평가 결과 및 권장 사항 판독(최대 1.5시간)

- UX 컨설턴트가 개선을 위한 초기 권장 사항과 함께 현재 포털 경험에 대한 평가 결과를 제공합니다.
- 이러한 권장 사항에 대한 피드백을 제공하고 후속 질문을 할 수 있습니다.

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

출력

평가 결과 및 권장 사항 판독 데크.

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
제품 소유자	고객의 ServiceNow Service Catalog를 관리합니다.	✓	
고객 UX 리드	고객 측의 사용자 경험 설계를 담당합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

예외

평가에서 필요한 변경 사항을 명확하게 식별하는 경우 액셀러레이터가 조기에 종료될 수 있습니다.

UX: 분류 검토 및 설계

사용자 경험(UX) 분류 검토 및 설계 액셀러레이터는 지식 및 카탈로그에 중점을 두고 포털의 콘텐츠 구조와 탐색을 최적화하여 사용성을 개선하고 사용자가 올바른 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 돕습니다.

개요

UX: 분류 검토 및 설계는 포털 탐색 및 콘텐츠 구조를 개선하여 사용성을 개선하고 포털 지식 및 카탈로그 섹션을 최적화하여 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 설계되었습니다.

액셀러레이터는 진단, 실행 및 검토의 세 가지 주요 단계로 나뉩니다.

- 진단: 향후 분류에서 고객이 필요로 하는 것을 평가합니다.
- 실행: 원하는 분류를 만드는 데 도움이 되는 활동을 수행합니다.
- 검토: 결과 및 다음 단계 논의

조직에 사용하려는 기존 분류가 있거나 기존 기준선 없이 시작하는 경우 액셀러레이터는 약간 다릅니다. 분류에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Portal Browse Taxonomy widget .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

소개 세션(최대 2시간)

다음 활동이 포함됩니다.

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

- 액셀러레이터의 범위 및 기대치 검토
- 고객 책임 개요
- 목표 및 핵심 정보의 요약 및 확인

콘텐츠 평가(최대 4시간)

이 세션에서 UX 컨설턴트는 구현 여정의 현재 위치에 따라 다음을 권장하고 논의할 수 있습니다.

- 현재 상태 분석 수행
- 과거 연구 및 피드백에 대해 논의
- 관련 인사이트 및 분석 검토
- 기본 시스템 분류 모델 제시

UX 활동 실행(최대 8시간)

이 단계에서는 UX 컨설턴트가 분류 개발을 돕는 프로세스를 주도합니다. 구현 여정의 어느 단계에 따라 UX 컨설턴트는 다음 활동을 권장하고 수행할 수 있습니다.

- 고객 요구사항 평가
- 고객과 공동 작업하여 분류 연구 연구를 생성, 모집 및 시작합니다(해당하는 경우).
- 원하는 참가자에게 배포할 수 있도록 테스트를 고객에게 보냅니다.
- 결과 수집 및 분석
- 고객에게 분류 초안을 안내합니다.

권장 사항 판독(최대 2시간)

이 단계에서 UX 컨설턴트는 결과 및 권장 사항을 제시하는 판독 세션을 주최합니다.

- 결과 및 권장 사항 검토
- 다음 단계 및 작업 계획 제공

출력

분류 결과 및 권장 사항 판독 데크

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

요청된 고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
제품 소유자(필수)	고객의 ServiceNow 포털을 관리합니다.
포털의 최종 사용자(권장)	고객의 ServiceNow 포털을 자주 사용합니다.
고객 UX 리드(권장)	고객 측의 사용자 경험 설계를 담당합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

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

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

평가에서 필요한 변경 사항을 명확하게 식별하는 경우 액셀러레이터가 조기에 종료될 수 있습니다.

UX: 중요한 이유와 적용 방법

UX: 중요한 이유 및 적용 방법 액셀러레이터는 인스턴스에서 직접 예시를 통해 UX 개선이 투자 성공에 ServiceNow 어떤 직접적인 영향을 미칠 수 있는지 보여줍니다.

액셀러레이터 개요

사용자 경험(UX)은 모든 사용자가 워크플로우, 인터페이스 및 도구를 직관적이고 효율적이며 즐겁게 사용할 수 있도록 하므로 ServiceNow 투자 가치를 극대화하는 데 매우 중요합니다. 강력한 UX는 채택률을 높이고, 오류를 줄이며, 셀프 서비스 성공을 촉진하여 직원과 고객이 플랫폼과 원활하게 상호 작용할 수 있도록 지원합니다. UX를 우선시함으로써 조직은 플랫폼의 잠재력을 ServiceNow 최대한 활용하고 생산성, 만족도 및 운영 효율성 향상을 통해 측정 가능한 ROI를 제공할 수 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 세션(최대 60분)

다음 활동이 포함됩니다.

- 액셀러레이터의 범위 및 기대치 검토
- UX 목표와 성공하기 위해 필요한 사항 검토
- 다음 단계 안내

UX 프레젠테이션(최대 120분)

이 프레젠테이션에는 두 개의 섹션이 포함되어 있습니다.

1부에서는 다음을 검토합니다.

- UX가 중요한 이유
- UX와 디자인: 유사점과 차이점
- UX 개념 및 용어 설명 및 일상 아이디어에 적용

.

2부에서는 다음을 검토합니다.

- UX가 ServiceNow 제품 및 가상 사용자에게 중요한 이유
- 고유한 인스턴스에서 직접 가져온 예제를 프레젠테이션하여 UX가 어떻게 사용자의 여러 영역을 개선할 수 있는지 보여줍니다. ServiceNow AI Platform

.

출력

UX 프레젠테이션에서 다루는 콘텐츠

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
고객 UX 리드	고객 측의 사용자 경험 설계를 담당합니다.		✓

예외

- 평가에서 필요한 변경 사항을 명확하게 식별하는 경우 액셀러레이터가 조기에 종료될 수 있습니다.
- ServiceNow 자원은 ServiceNow 플랫폼의 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

전략 액셀러레이터

전략 액셀러레이터를 사용하여 플랫폼의 조직 및 거버넌스 베스트 프랙티스를 ServiceNow 심층적으로 살펴보고 팀의 기술을 향상시켜 비즈니스 성과를 유지하고 성공을 이끄십시오.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 공통적인 표준화된 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터 및 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화된 기능 세트
- ● = 고유한 액셀러레이터별 기능 포함
- ⊕ = 고유한 액셀러레이터별 추가 기능 포함

전략 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
우수성 센터 및 혁신 설계		✓	✓	●	
우수성 센터 및 혁신 성숙도 평가 액셀러레이터		✓	✓	✓	
챔피언 참여		✓	✓	●	
일반 사용자 개발 프로그램 설계		✓	✓	✓	

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

전략 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
자금 조달 전략에 영향을 미치는 CoEI		✓	✓	✓	
Customer Service Management 제품 성숙도 평가		✓	✓	✓	
파트너 전략 개발		✓	✓	✅	
HRSD 성숙도 평가		✓	✓	✓	
통합 위험 관리 성숙도 평가		✓	✓	✓	
ITOM 성숙도 평가			✓	✓	
ITSM 성숙도 평가		✓	✓	✓	
LSD 성숙도 평가		✓	✓	✓	
온디맨드 가치 보고서	✓	(✅)			
포트폴리오 거버넌스		✓	✓	✓	
프로젝트 포트폴리오 관리 성숙도 평가		✓	✓	✓	
ServiceNow 거버넌스				✓	
소프트웨어 자산 관리 성숙도 평가		✓	✓	✓	
인력 배치 및 역할 검토		✓	✓	✅	
전략 거버넌스		✓	✓	✓	
성공 준비 상태 평가(SRA)		✓	✓	✓	
잠재 가치		✓	✓	✓	✅
비전 및 전략		✓	✓	✓	

우수성 센터 및 혁신 설계

우수성 및 혁신 설계 센터(CoEI) 액셀러레이터는 CoEI 빌드에 ServiceNow 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

우수성 센터 및 혁신(CoEI) 설계는 Impact 고객에게 선도적인 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침 및 지원을 제공하여 조직 내에서 CoEI를 구축할 수 있도록 합니다. 이 액셀러레이터는 고객이 CoEI를 수단으로 사용하여 플랫폼에서 얻는 가치를 실현하고 가속화할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다 ServiceNow .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

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

제공되는 혜택

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- CoEI ServiceNow 의 개념과 중요성 설명
- 자원 공유 및 판독값 할당
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력
- 평가 계획 설정

고객 디스커버리 세션 워크숍(최대 12시간)

- 현재 CoEI 조직 구조가 요구 사항을 충족하는 방법 검토
- 현재 CoEI 조직 구조의 잠재적 격차를 식별하도록 지원
- 권장되는 CoEI 조직 구조 개발

CoEI 다이어그램

권장 CoEI 조직 구조의 다이어그램

고객 검토 세션(최대 60분)

- CoEI 다이어그램 결과물 검토
- 권장 기능 역할 및 책임 검토

구현 계획 워크숍(최대 2시간)

- 권장되는 CoEI 구조를 구현하기 위한 계획을 공동 개발
- 자원 및 위험 개요
- 계획의 진행 상황과 효과성 측정 지원

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자(필수)	의 기본 전략 관련 연락처입니다 ServiceNow.
프로세스 소유자(필수)	검토 중인 프로세스를 소유합니다.

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

요청된 정보/액세스

- 조직도 및 역할 및 책임
- RACI 다이어그램
- 헌장 및/또는 기본 원칙 문서

예외

ServiceNow 자원은 CoEI ServiceNow 의 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

우수성 센터 및 혁신 성숙도 평가 액셀러레이터

이 CoEI(우수성 및 혁신 센터) 성숙도 평가 액셀러레이터는 현재 ServiceNow CoEI 성숙 단계에 대한 인사이트과 현재 성숙 수준을 기반으로 한 대상 권장 사항을 제공합니다.

개요

우수성 센터 및 혁신 성숙도 평가는 고객에게 우수성 및 혁신 센터의 성숙도를 평가하기 위한 선도적인 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침 및 지원을 제공합니다 Impact .

CoEI에 대한 ServiceNow 자세한 내용은 을 참조하십시오https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혁신

고객 소개 세션(최대 2시간)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- CoEI 성숙도 평가의 ServiceNow 개념과 중요성 설명
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력
- 평가 계획 설정

CoEI 성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 CoEI 성숙도 질문서를 독립적으로 완료합니다.

질문서 결과 분석(Impact Squad당 필요한 시간)

Impact 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수를 검토하고 분석합니다.
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 모음
- 결과 및 권장 사항을 논의하기 위해 판독 세션을 예약합니다.

CoEI 성숙도 평가 권장 사항 판독 세션(최대 2시간)

Impact 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 평가 결과 제시
- 대상 권장 사항에 대해 논의합니다.
- 제안된 계획 및 자원 제공

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
프로세스 소유자(권장)	검토 중인 프로세스를 소유합니다.
주제 전문가(필수)	조직 내에서 평가를 완료할 사람을 포함합니다. 그들의 책임은 다음과 같습니다. • 합의된 기한까지 평가 완료 • 가능한 한 빨리 질문이나 우려 사항 제기

요청된 정보/액세스

- 조직도 및 역할 및 책임
- RACI 다이어그램
- 헌장 및/또는 기본 원칙 문서

예외

ServiceNow는 CoEI의 ServiceNow 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

인증 시험 준비 액셀러레이터

기술 인증 시험 준비

개요

인증 시험 준비 액셀러레이터는 고객에게 온디맨드 과정(일반 및 Mainline 인증* 준비 과정 포함)과 교육 전문가에 대한 ServiceNow 원격 액세스를 제공하여 특정 기술 인증 범주에 대한 질문과 답변을 제공합니다Impact. 기술 인증 시험에서 ServiceNow 고객의 합격률을 높이는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

* "Mainline 인증"은 CSA, CIS, CAD 또는 CAS 인증을 취득하는 감독관 시험입니다 ServiceNow . Mainline 인증은 온라인 Delta 시험을 통해 릴리스될 때마다 연 2회 갱신해야 합니다.

제공되는 혜택

'인증 시작하기' 온디맨드 과정

이 준비 과정에서는 기술 인증 시험을 준비할 ServiceNow 때 예상되는 사항과 수행할 작업에 대한 개요를 제공합니다. 승인되면 고객은 30일 동안 과정에 액세스할 수 있습니다.

인증 시험 준비 과정

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

온디맨드 과정: 고객이 준비 중인 특정 Mainline 인증에 해당합니다. 이 인증별 과정은 시험 준비를 위해 무엇을 공부해야 하는지에 대한 인사이트과 샘플 문제를 제공합니다. 승인되면 스쿼드는 고객에게 해당 과정에 액세스하기 위한 지침을 제공하며, Impact 고객은 30일 동안 액세스할 수 있습니다.

다음 온디맨드 과정 중에서 선택합니다.

IT

- 인증 구현 전문가 – Application Portfolio Management
- 인증 구현 전문가 – Cloud Provisioning and Governance
- 인증 구현 전문가 – Discovery
- 인증 구현 전문가 – Event Management
- 인증 구현 전문가 – Hardware Asset Management
- 인증 구현 전문가 – IT Service Management
- 인증 구현 전문가 – Project Portfolio Management
- 인증 구현 전문가 – Service Mapping
- 인증 구현 전문가 – 서비스 제공자
- 인증 구현 전문가 – Software Asset Management

보안

- 인증 구현 전문가 – Risk and Compliance
- 인증 구현 전문가 – Security Incident Response
- 인증 구현 전문가 – Vendor Risk Management
- 인증 구현 전문가 – Vulnerability Response

고객 서비스

- 인증 구현 전문가 – Customer Service Management
- 인증 구현 전문가 – Field Service Management

인사 관리

인증 구현 전문가 – Human Resources

플랫폼 애플리케이션 개발

- 인증 시스템 관리자
- 인증 애플리케이션 개발자
- 인증 애플리케이션 전문가 – Performance Analytics

가상 업무 시간 고객 세션(최대 60분)

ServiceNow 교육 전문가가 인증 시험 Blueprint를 자세히 설명하고, 학습 목표를 심층적으로 검토하며, 학습자에게 샘플 연습 문제를 제시합니다.

세션은 과정 용량과 비즈니스 단위 초점(ITSM/ITAM, ITBM, 보안/GRC, HR, CSM, 플랫폼)에 따라 일정이 잡힙니다.

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

기술 인증 시험을 준비하는 ServiceNow 모든 고객 직원이 이 액셀러레이터의 이점을 누릴 수 있습니다. 가상 업무 시간 고객 세션에는 최대 총 50명의 참가자가 포함될 수 있습니다(좌석 가용성에 따라 다름).

요청된 정보/액세스

N/A – 추가 정보 또는 데이터 액세스가 요청되지 않습니다.

예외

ServiceNow 그렇다고 해서 인증 시험 합격률 증가가 보장되는 것은 아닙니다.

챔피언 참여

챔피언 참여 액셀러레이터는 챔피언 참여에 대한 인사이트를 제공합니다.

챔피언 참여 **– Advanced**

ServiceNow 플랫폼 사용의 가치와 이점을 효과적으로 전달하기 위한 지침입니다.

개요

챔피언 참여는 Impact 고객 챔피언에게 조직 내에서 ServiceNow 플랫폼 사용에 대한 가치 제안과 이점을 효과적으로 전달할 수 있도록 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공합니다. 챔피언 참여에는 한 챔피언에 대한 지원이 포함됩니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 챔피언 참여 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 챔피언 활동과 관련된 고객의 데이터 및 기타 입력 요청

고객 작업 세션(최대 5시간)

논의할 고객 회의:

- 현재 챔피언 활동
- 챔피언 활동 옵션
- 챔피언 계획 마무리

챔피언 참여 결과물

챔피언이 다음 해에 참여하고 달성할 수 있는 것(조직 내부 및 외부)을 정의하는 문서화된 챔피언 계획입니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 챔피언 계획 관련 Q&A 기회
- 챔피언 활동에 대한 추가 지침 제공

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 플랫폼 목표
- IT 전략 계획
- 문제점, 비즈니스 동인, 원하는 비즈니스 결과

예외

ServiceNow는 챔피언 계획을 실행할 책임이 없습니다.

챔피언 참여 – **Total**

ServiceNow 플랫폼 사용의 가치와 이점을 효과적으로 전달하기 위한 지침입니다.

개요

챔피언 참여는 Impact 고객 챔피언에게 조직 내에서 ServiceNow 플랫폼 사용에 대한 가치 제안과 이점을 효과적으로 전달할 수 있도록 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공합니다. 챔피언 참여에는 챔피언 3명에 대한 지원이 포함됩니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 챔피언 참여 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 챔피언 활동과 관련된 고객의 데이터 및 기타 입력 요청

고객 작업 세션(최대 5시간)

논의할 고객 회의:

- 현재 챔피언 활동
- 챔피언 활동 옵션
- 챔피언 계획 마무리

챔피언 참여 결과물

챔피언이 다음 해에 참여하고 달성할 수 있는 것(조직 내부 및 외부)을 정의하는 문서화된 챔피언 계획입니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

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

- 챔피언 계획 관련 Q&A 기회
- 챔피언 활동에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 플랫폼 목표
- IT 전략 계획
- 문제점, 비즈니스 동인, 원하는 비즈니스 결과

예외

ServiceNow는 챔피언 계획을 실행할 책임이 없습니다.

일반 사용자 개발 프로그램 설계

플랫폼에서 일반 사용자 개발을 활성화하는 방법에 대한 ServiceNow 후속 대응적 지침을 제공합니다.

개요

일반 사용자 개발 프로그램 설계 액셀러레이터는 고객에게 플랫폼을 위한 ServiceNow 일반 사용자 개발 프로그램을 효과적으로 개발할 수 있는 후속 대응적 지침을 제공합니다Impact. ServiceNow 이 기술은 일반 사용자 개발자라고 하는 코더가 아닌 사용자가 사전 코딩 지식 없이도 로우코드 개발을 사용하여 새로운 애플리케이션과 워크플로우를 빌드할 수 있도록 지원합니다.

이 액셀러레이터에는 일반 사용자 개발 후보의 우선순위 목록을 평가 및 작성하고, 필요한 심사 및 교육을 결정하고, 운영 및 기술 거버넌스를 평가하여 필요한 조정을 식별하는 워크숍이 포함되어 있습니다.

일반 사용자 개발 및 로우코드 개발에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Exploring App Engine Studio .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

킥오프 미팅

워크숍 계획 수립 회의

일반 사용자 개발 워크숍 #1 - 비전, 계획, 집중

기계번역

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

- 우선순위가 지정된 후보 목록 및 잠재적 사용 케이스가 결정됨
- 가치 제안
- 마케팅 및 인식 메시지
- 채용 계획
- 초기 구현 타임라인
- 초기 구현 타임라인 개발
- 일반 사용자 개발 채택 성숙도 질문서 작성

일반 사용자 개발 워크숍 #2 - 지원 및 권한 부여

다음을 검토합니다.

- 교육 커리큘럼 및 ServiceNow 고객 할당
- 지원 모델 및 책임
- 요구 접수 프로세스

일반 사용자 개발 워크숍 #3 - 가드레일 설정

- 인스턴스 아키텍처
- 설계 고려 사항 및 표준
- 개발자 보안 모델
- 앱 수명주기 모델
- 테스트 표준
- 앱 검토 표준
- 추가 툴킷 자원

판독 데크와 지원 일반 사용자 개발 자산이 고객에게 제공됩니다.

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자(필수)	의 기본 전략 관련 연락처입니다 ServiceNow.
플랫폼 설계자(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 플랫폼, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 ServiceNow 전체 뷰를 제공합니다.
일반 사용자 개발 프로그램 소유자	모든 일반 사용자 개발 프로그램을 관리합니다.

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

필수 구성요소

필수 구성요소는 다음과 같습니다.

- 키 플레이어 식별
- ServiceNow 플랫폼 소유자 필요
- 설치 및 구성된 앱 엔진 라이선스 및 제품

예외

이 Impact 액셀러레이터의 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 Impact FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 앱 엔진 권장 사항을 설정하거나 구현하는 책임을 지지 않습니다.

자금 조달 전략에 영향을 미치는 **CoEI**

우수성 및 혁신 센터(CoEI) 자금 조달 전략 액셀러레이터는 Impact 고객에게 전략적 CoEI 자금 조달 접근 방식을 식별하고 개발하는 방법에 대해 조언합니다.

액셀러레이터 개요

CoEI 자금 조달 전략 액셀러레이터는 Impact 고객에게 선도적인 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침 및 지원을 제공하여 조직 내에서 자금 조달 모델을 구축할 수 있도록 합니다. 이 액셀러레이터는 CoEI 자금 조달 전략을 ServiceNow 제품에서 받은 가치를 실현하고 가속화하기 위한 수단으로 사용할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혁신

킥오프 회의(최대 60분)

- 액셀러레이터의 범위 및 기대치 검토
- 고객 책임 개요
- 목표 및 핵심 정보의 요약 및 확인

자금 조달 모델 개요 및 평가(최대 180분)

- 다양한 자금 조달 모델 검토
- 다양한 유형의 자금 조달 모델의 이점 논의
- 커스터마이제이션을 위한 자금 조달 모델 프레임워크 선택

자금 조달 모델 커스터마이제이션 워크숍(최대 180분)

자금 조달 전략을 성공적으로 수립하기 위해 선택한 모델을 사용자 지정하는 데 필요한 다양한 활동을 검토합니다.

권장 사항 판독(최대 60분)

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

- 구현할 수 있는 맞춤형 자금 조달 모델과 지원 자원을 제시합니다.
- 추가 질문에 답하기
- 비용 추적과 같이 핸드오프에서 제공되는 도구의 사용 방법 검토

출력

- 선택한 자금 조달 모델 및 예산 할당 계획의 개요를 포함한 맞춤형 자금 조달 전략
- 사용자 지정 가능한 자금 조달 모델 템플릿 및 프레임워크(중앙 집중식, 분산형 및 하이브리드)
- 성장에 따라 CoEI를 발전시키는 데 도움이 되는 기본 원칙(거버넌스, OCM) 우선순위 지정
- 자금 조달 전략과 관련된 다른 Impact 액셀러레이터에 대한 후속 권장 사항

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
리드 변경	고객의 ServiceNow 변경 지원 프로그램 관리	✓	
커뮤니케이션 리드	고객의 내부 커뮤니케이션 초안 작성 및 게시	✓	
규정 준수 및 감사 책임자	규정 준수, 위험 관리 및 감사 절차 담당	✓	
플랫폼 소유자	• 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다.ServiceNow • 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공합니다. • 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하고 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다. ,	✓	
프로세스 리드	해당 프로세스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다	✓	
프로세스 또는 서비스 소유자	각 비즈니스 단위 내에서 인시던트, 변경, 직원 온보딩 등 프로세스나 서비스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
프로세스 소유자	• 서비스와 관련된 하나 이상의 프로세스 또는 보조 프로세스를 소유합니다. • 프로세스 흐름(예: ITSM 인시던트 관리, ITSM 변경 관리, HR 직원 온보딩 또는 고객 서비스 관리 요청과 같은 보조 프로세스)을 정의합니다.	✓	
보고 리드	Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다	✓	
경영진 제품군: CTO 또는 CIO	전체 ServiceNow 로드맵 담당		✓
플랫폼 관리자	플랫폼의 일상적인 관리를 ServiceNow 담당합니다.		✓
ServiceNow 개발 리드	플랫폼의 개발을 주도합니다.ServiceNow		✓
ServiceNow 개발 팀장	플랫폼의 개발을 주도합니다.ServiceNow		✓
ServiceNow 플랫폼 설계자	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.		✓
실무 전문가(SME)	실무 전문가(SME)		✓
시스템 관리자	• 플랫폼의 안정성과 유용성 ServiceNow 유지 • 애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리합니다.ServiceNow • 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여합니다.		✓
기술 거버넌스 이사회 리드	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 거버넌스 위원회를 이끕니다.		✓

요청된 정보/액세스

- 조직도 및 역할 및 책임
- RACI 다이어그램
- 헌장 및/또는 기본 원칙 문서

예외

ServiceNow 자원은 CoEI ServiceNow 의 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

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

Customer Service Management 제품 성숙도 평가

고객 서비스 관리(CSM) 제품 성숙도 평가 액셀러레이터는 현재 ServiceNow CSM 성숙도에 대한 인사이트과 현재 성숙도를 기준으로 한 권장 사항을 제공합니다.

개요

고객 서비스 관리(CSM) 제품 성숙도 평가는 고객에게 CSM 채택의 성숙도와 플랫폼의 ServiceNow 가치에 대한 통찰력을 제공합니다Impact. CSM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Exploring Customer Service Management .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

CSM 성숙도 평가 킥오프 세션(최대 2시간)

다음 사항을 제공합니다.

- CSM 성숙도 평가의 개요
- 참여 기대 사항 및 활동
- 주요 역할 및 책임 개요
- 평가 참가자 선택 지침

CSM 성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 CSM 성숙도 질문서를 독립적으로 작성합니다.

질문서 결과 분석(스쿼드당 Impact 필요한 시간)

Impact 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수 검토 및 분석
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 수집
- 결과 및 권장 사항을 논의하기 위한 판독 세션 예약

CSM 성숙도 평가 권장 사항 판독 세션(최대 2시간)

스쿼드는 Impact 다음을 수행합니다.

- 평가 결과 발표
- 대상 권장 사항에 대한 토론
- 제안된 계획 및 자원 제공

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	CSM 성숙도 평가와 관련하여, 이 개인은 계약 기간 동안 기본 연락 담당자이며 다음과 같은 책임을 수행합니다. • 평가 참가자 목록 수집 및 공유 • 참가자의 평가 완료 보장 • 권장 사항에 따라 출력에 대한 후원 제공
주제 전문가(필수)	조직 내에서 평가를 완료할 사람을 포함합니다. 그들의 책임은 다음과 같습니다. • 합의된 기한까지 평가 완료 • 가능한 한 빨리 질문이나 우려 사항 제기

요청된 정보/액세스

해당 사항 없음

예외

이 Impact 액셀러레이터의 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 Impact FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 CSM 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

파트너 전략 개발

파트너 전략 개발 액셀러레이터는 효과적인 파트너를 찾고 평가하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

파트너 전략 개발 **- Advanced**

효과적인 파트너 찾기 및 평가에 대한 지침

개요

파트너 전략 개발에서는 Impact 고객에게 목표에 부합하며 목표 결과를 달성하는 데 필요한 전문 지식을 갖춘 ServiceNow 구현 파트너를 식별하고 평가하기 위한 지침을 제공합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

Discovery 고객 세션(총 최대 5시간)

논의할 고객 회의:

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

- 기존 파트너 성과
- 현재 파트너의 요구 사항
- 고객이 대상 결과에 대한 파트너를 식별하고 평가하는 데 도움을 주기 위한 계획

파트너 전략 결과물

고객이 대상 결과에 대한 파트너를 식별하고 평가하는 데 도움이 되는 문서화된 권장 사항입니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 파트너 계획 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.
주요 임원급 이해 관계자 - 필수	파트너 선택 및 관리를 담당합니다.

요청된 정보/액세스

- 구현 로드맵
- 기존 파트너 관계
- 고객이 발행한 미결 RFP(파트너 응답은 ServiceNow와 공유되지 않음)

예외

ServiceNow는 파트너 평가, 식별, 선택, 지원 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

파트너 전략 개발 **– Total**

효과적인 파트너 찾기 및 평가에 대한 지침

개요

파트너 전략 개발에서는 Impact 고객에게 목표에 부합하고 ServiceNow 투자에서 가치를 실현하는 데 필요한 전문 지식을 갖춘 ServiceNow 구현 파트너를 식별, 평가 및 선택할 수 있는 지침을 제공합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

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

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

Discovery 고객 세션(총 최대 10시간)

논의할 고객 회의:

- 파트너 관리 기능의 성숙도
- 기존 파트너 성과
- 새로운 파트너 관계에 대한 기대
- 파트너 선택 및 관리 프로세스 개선

파트너 전략 결과물

- 파트너 관리 기능의 현재 상태에 대한 분석 판독
- 파트너 선택 및 관리 프로세스를 수정 및/또는 개선하는 방법에 대한 문서화된 권장 사항

후속 고객 세션(총 최대 20시간)

- 파트너 전략 결과물과 관련된 Q&A 기회
- 필요에 따라 고객의 파트너 관리에 대한 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.
주요 임원급 이해 관계자 - 필수	파트너 선택 및 관리를 담당합니다.

요청된 정보/액세스

- 구현 로드맵
- 기존 파트너 관계
- 고객이 발행한 미결 RFP(파트너 응답은 ServiceNow와 공유되지 않음)

예외

ServiceNow는 파트너 평가, 식별, 선택, 지원 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

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

HRSD 성숙도 평가

이 액셀러레이터는 인스턴스의 현재 HR 서비스 제공(HRSD) 프로세스 및 기능 성숙도 ServiceNow에 대한 지침을 제공합니다.

개요

HRSD 성숙도 평가 액셀러레이터는 주도 중인 비즈니스 결과와 관련된 성숙도에 대한 기본 수준의 이해를 제공합니다. 액셀러레이터는 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항과 함께 회사의 사용 사례를 기반으로 HRSD 제품 구현과의 격차를 평가하는 것을 목표로 합니다.

모든 HRSD 앱 및 기능은 케이스 및 지식, 직원 센터 및 포털, 수명주기 이벤트/온보딩/여정, 직원 문서 관리, HCM 통합, 관리자 허브와 같은 특정 스토어 기능을 포함한 범위 내에 있습니다. HRSD 앱에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HR Service Delivery .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

학습 개요(최대 90분)

- 액셀러레이터를 설명하고 소개하여 평가 프로세스를 설명합니다.
- HRSD 채택 성숙도 질문서 실시

HSRD 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 HRSD 리더의 설문지와 의견의 결과이며 다음을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- 표준 NowCreate 기어가기/걷기/달리기 모델에서 채택되지 않은 제품 기능에 대한 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 Impact 액셀러레이터 또는 결과 달성을 위한 특정 권장 사항
- 전체 권장 사항 목록 관찰됨

고객 판독(최대 90분)

- HRSD 성숙도 평가 보고서 제공
- HRSD 성숙도 평가 보고서 검토
  - HRSD 성숙도 평가와 관련된 질문 및 답변 기회
  - 채택 로드맵 초안에 대해 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- 고객 진행 상황 검토
- 고객 목표 달성을 위한 추가 자원 파악
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 및 HRSD 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(권장)	액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow Impact 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 활동에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.
개발자(선택 사항)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
비즈니스 이해 관계자(선택 사항)	HR 외부의 사업부 소유자입니다.

요청된 정보/액세스

당사는 HRSD 성숙도 질문서를 고객 판독 최소 2주 전에 고객이 작성할 것을 요청합니다.

예외

이 Impact 액셀러레이터에는 HRSD에 대한 기술 검토가 포함되어 있지 않습니다.

이 도구는 자동화되지 않았으며 자동화된 권장 사항을 제공하지 않습니다. HRSD 이외의 다른 EWF 역량에 대한 평가는 포함되지 않습니다.

ServiceNow HR 서비스 제공 성숙도 평가를 기반으로 한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

통합 위험 관리 성숙도 평가

IRM(통합 위험 관리) 성숙도 평가 액셀러레이터는 IRM에서 사용할 수 있는 자원을 최대화하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

통합 위험 관리 성숙도 평가는 고객에게 후속 대응적 지침, 선도적인 사례 콘텐츠 및 인스턴스 IRM의 ServiceNow 성숙도 분석을 제공합니다Impact. 평가는 여러 프로그램, 프로세스, 운영 및 프로젝트의 복잡한 작업을 구성하는 작업을 간소화하고 최적의 비즈니스 수익을 위해 우선 순위를 지정하고 순서를 지정하는 데 도움이 되는 단일 엔터티로서 프로젝트에 대한 큰 그림 보기를 만드는 데 도움이 되는 것을 목표로 합니다.

ServiceNow IRM은 기업 전체의 위험을 관리할 수 있는 통합 위험 솔루션입니다. 자동화 및 지속적인 모니터링은 정보에 입각한 의사 결정과 성능 향상을 위해 규정 준수 및 위험에 대한 실시간 보기를 보장합니다.

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

IRM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Integrating Risk Management with other applications
.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

IRM 성숙도 평가 킥오프 세션(최대 120분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

SAM 성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 IRM 제품의 격차와 기회를 평가하기 위해 대상 질문을 하는 미리 작성된 IRM 성숙도 평가 질문서를 독립적으로 작성해야 합니다.

질문서 결과 분석(Impact Squad에서 결정한 필요에 따른 시간)

Impact Squad는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수를 검토하고 분석합니다.
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 모음
- IRM 제품 투자를 극대화하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 지침을 제공합니다

IRM 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 설문지와 IRM 리더의 ServiceNow 의견의 결과이며 다음을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- IRM에 대한 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 Impact 액셀러레이터 또는 결과 달성을 위한 특정 권장 사항
- 전체 권장 사항 목록 관찰됨

고객 판독 세션(최대 120분)

- IRM 성숙도 평가 보고서 제공
- IRM 성숙도 평가 보고서 검토:
  - 평가 결과 발표
  - 대상 권장 사항 논의
  - 구현할 권장 사항을 결정하는 데 도움이 되는 제안된 계획과 자원을 제공합니다

후속 세션(최대 60분)

IRM 성숙도 평가 관련 Q&A 기회

필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.

제외

ServiceNow 자원은 제공된 계획의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

ITOM 성숙도 평가

이 액셀러레이터는 플랫폼에서 IT Operations Management를 ServiceNow 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

ITOM 성숙도 평가 액셀러레이터는 비즈니스 결과와 관련된 성숙도에 대한 기본적인 수준의 이해를 제공합니다. 액셀러레이터는 회사의 사용 사례를 기반으로 ITOM 제품 구현의 격차를 평가하고 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항을 제시하고 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하는 것을 목표로 합니다. IT Operations Management(ITOM) 평가는 기존 고객에게 Impact 후속 대응적 지침, 모범 사례 콘텐츠 및 인스턴스의 성숙도 분석을 ServiceNow 제공합니다.

이 이니셔티브는 Advanced 및 Impact Total과 Impact 같은 패키지에서 Guided 패키지 및 전략적 가치와 Impact 함께 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

ITOM 성숙도 평가 킥오프 세션(최대 120분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

ITOM 성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 ITOM 제품의 격차와 기회를 평가하기 위한 대상 질문을 하는 사전 구축된 ITOM 성숙도 평가 질문서를 독립적으로 작성해야 합니다.

질문서 결과 분석(Impact Squad에서 결정한 필요에 따른 시간)

Impact 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수를 검토하고 분석합니다.
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 모음
- ITOM 제품 투자를 극대화하는 가장 좋은 방법을 이해하는 데 도움이 되는 지침을 제공합니다.

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

ITOM 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 ITOM 리더의 ServiceNow 질문서 및 의견의 결과이며 다음을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- ITOM에 대한 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 Impact 액셀러레이터 또는 결과 달성을 위한 특정 권장 사항
- 전체 권장 사항 목록 관찰됨

고객 판독 세션(최대 120분)

- ITOM 성숙도 평가 보고서 제공
- ITOM 성숙도 평가 보고서 검토:
  - 평가 결과 발표
  - 대상 권장 사항에 대해 논의
  - 구현할 권장 사항을 결정하는 데 도움이 되는 제안된 계획과 자원을 제공합니다

후속 세션(최대 60분)

- ITOM 성숙도 평가와 관련된 Q&A 기회입니다.
- 필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침을 제공합니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임	필수	권장
주요 고객 연락처, PMO	이 개인은 계약 기간 동안 기본 연락 담당자이며 다음과 같은 책임을 수행합니다. • 평가 참가자 목록을 수집하고 공유합니다. • 참가자의 평가 완료를 보장합니다. • 권장 사항에 따라 출력에 대한 후원을 제공합니다.	✓	
평가 참가자	조직 내에서 평가를 완료하고 다음과 같은 책임을 수행하는 사람들입니다. • 합의된 기한까지 평가를 완료합니다. • 가능한 한 빨리 질문이나 우려 사항을 제기합니다.	✓	

요청된 정보/액세스

당사는 고객이 판독하기 최소 2주 전에 온라인 ITOM 성숙도 질문서를 작성할 것을 요청합니다.

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

제외

이 Impact 액셀러레이터에는 ITOM에 대한 기술 검토가 포함되어 있지 않습니다. 이 도구는 자동화되지 않았으며 자동화된 권장 사항을 제공하지 않습니다. ITOM 이외의 다른 역량에 대한 평가는 포함되지 않습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 ITOM 성숙도 평가의 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

ITSM 성숙도 평가

현재 ITSM 프로세스 및 기능 성숙도에 대한 지침을 제공하고, 플랫폼에서 더 많은 가치를 실현하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 권장 사항을 제시합니다.

액셀러레이터 개요

ITSM 성숙도 평가는 올인원 ITSM 채택 액셀러레이터를 제공하여 고객에게 현재 프로세스 성숙도에 대한 스냅샷과 플랫폼 내에서 가치 수익을 개선하기 위해 다음에 수행할 작업에 대한 권장 사항을 제공합니다.

제공되는 혜택

학습 개요(최대 60분)

- 액셀러레이터 설명 및 소개
- 성숙도 질문서

ITSM 성숙도 평가 보고서

ITSM 성숙도 평가 보고서에는 다음이 포함됩니다.

- 성숙도 점수
- ServiceNow의 선도적인 사례에 기반한 "상위 5개 권장 사항"
- 콘텐츠, 액셀러레이터 및 해당되는 경우 다음 단계
- 전체 권장 사항 목록의 Excel 판독

고객 판독(최대 90분)

- ITSM 성숙도 평가 보고서 제공
- ITSM 성숙도 평가 보고서 검토

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- 고객 진행 상황 검토
- 고객 목표를 달성하기 위한 추가 자원 파악
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
프로세스 소유자 - 필수	검토 중인 프로세스를 소유합니다.
IT 서비스 데스크 관리 - 필수	성숙도 평가 질문서 작성
주제 전문가 - 권장	성숙도 평가 질문서 작성

요청된 정보/액세스

ITSM 성숙도 질문서는 ServiceNow에서 제공하는 고객 판독 최소 2주 전에 고객이 작성합니다.

예외

이 액셀러레이터는 ITSM 내에서 다음과 같은 역량으로 제한됩니다.

- 인시던트 관리
- 문제 관리
- Request Management
- 변경 관리
- 지속적 개선 관리
- 서비스 데스크
- CSDM 기초

LSD 성숙도 평가

이 액셀러레이터는 ServiceNow 플랫폼에서 법무 서비스 제공(LSD)을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

법무 서비스 제공 성숙도 평가는 Advanced 및 Total 고객에게 후속 대응적 지침, 선도적인 사례 콘텐츠 및 인스턴스의 성숙도 분석을 ServiceNow 제공합니다Impact. 액셀러레이터는 주도되는 비즈니스 결과와 관련된 성숙도에 대한 기본 수준의 이해를 제공합니다. 액셀러레이터는 플랫폼의 추가 가치를 실현하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항과 함께 회사의 사용 사례를 기반으로 LSD 제품 구현의 격차를 평가하는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

LSD 성숙도 평가 킥오프 세션(최대 120분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

LSD 성숙도 평가 질문서

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

평가 참가자는 LSD 제품의 격차와 기회를 평가하기 위해 표적 질문을 하는 사전 구축된 LSD 성숙도 평가 설문지를 독립적으로 작성하도록 요청받습니다.

질문서 결과 분석(Impact Squad에서 필요에 따라 결정한 시간)

Impact 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수를 검토하고 분석합니다.
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 모음
- LSD 제품 투자를 가장 잘 극대화하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 지침을 제공합니다.

LSD 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 설문지와 LSD 지도자들의 ServiceNow 의견의 결과이며 다음을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- LSD에 대한 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 Impact 액셀러레이터 또는 결과 달성을 위한 특정 권장 사항
- 전체 권장 사항 목록 관찰됨

고객 판독 세션(최대 120분)

- LSD 성숙도 평가 보고서 전달
- LSD 성숙도 평가 보고서 검토:
  - 평가 결과 발표
  - 대상 권장 사항 논의
  - 구현할 권장 사항을 결정하는 데 도움이 되는 제안된 계획과 자원을 제공합니다

후속 세션(최대 60분)

- LSD 성숙도 평가 관련 Q&A 기회
- 필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성		✓

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
	작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.		

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 인력은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 LSD 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

온디맨드 가치 보고서

고객은 이 액셀러레이터를 사용하여 최대 2개 ServiceNow 제품에 대한 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

액셀러레이터 개요

이 액셀러레이터를 통해 Guided 고객은 조직이 표준 ServiceNow 목표 및 결과에 대한 제품으로 실현 ServiceNow 한 가치를 이해할 수 있습니다.

제공되는 혜택

최대 2개 제품의 핵심 비즈니스 결과 결과를 수익화하는 가치 보고서입니다.

주:
선택한 제품에 대해 (IDI)에 Impact 제공 인스턴스 캡처된 표준 목표 및 결과만 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. ServiceNow 팀에서는 계절성과 같은 요인을 고려하여 성과 향상을 식별하기 위한 이상적인 기간으로 전년 대비 비교를 권장하지만 고객의 요구에 따라 다른 빈도를 사용할 수 있습니다.

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
	확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.		
임원급 후원자	의 기본 전략 관련 연락처입니다 ServiceNow. 신제품 배포에 대한 비즈니스 결정을 주도하는 일을 담당합니다.		✓
비즈니스 소유자	에서 ServiceNow실현한 가치를 정확하게 반영하기 위해 분석에 대한 인사이트를 제공할 수 있는 사업부 서비스 소유자입니다.		✓
보고 전문가	분석을 완료하는 데 필요한 데이터를 제공하고 검토하는 데 도움을 줄 수 있는 개인입니다.		✓

예외

- 필요 조건:
  - 분석된 제품은 최소 12개월 동안 출시된 것이어야 합니다(예외는 스쿼드와 논의할 수 있음).
  - 고객 목표, 결과 및 성공 메트릭은 (IDI)에서 Impact 제공 인스턴스 정의되어야 하며 CSM과의 결과 인사이트 검토에서 논의하는 것이 좋습니다.
- 고객은 주요 가정을 확인하고 데이터를 제공할 책임이 있습니다. 안전하고 자동화된 데이터 공유 옵션에 대해서는 CSM에 문의하십시오.
- 보고서에는 표준 ServiceNow 결과 및 성공 메트릭이 포함되며 사용자 지정 목표 또는 결과에 대한 분석은 제외됩니다.

이 액셀러레이터의 제공은 데이터의 가용성과 품질이 강력한 가치 보고서를 제공하기에 충분한지 확인하기 위해 가치 SME의 예비 검토를 거칩니다.

주:
이 액셀러레이터는 Impact Guided 패키지에 사용할 수 있습니다. Impact Advanced 및 Total 패키지에는 가치 보고서가 권리로 포함됩니다. 자세한 내용은 가치 보고서를 참조하십시오.

온디맨드 가치 보고서 **- Guided**

고객은 이 액셀러레이터를 사용하여 최대 2개 ServiceNow 제품에 대한 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

액셀러레이터 개요

가치 보고서 액셀러레이터를 사용하면 Guided 고객이 표준 ServiceNow 목표 및 결과에 대한 제품으로 조직이 실현 ServiceNow 한 가치를 이해할 수 있습니다.

제공되는 혜택

최대 2개 제품의 핵심 비즈니스 결과 결과를 수익화하는 가치 보고서입니다.

주:
선택한 제품에 대한 Impact Digital Experience(IDE)에서 캡처한 표준 목표와 결과만 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

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

가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. ServiceNow 팀에서는 계절성과 같은 요인을 고려하여 성과 향상을 식별하기 위한 이상적인 기간으로 전년 대비 비교를 권장하지만 고객의 요구에 따라 다른 빈도를 사용할 수 있습니다.

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
임원급 후원자	의 기본 전략 관련 연락처입니다 ServiceNow. 신제품 배포에 대한 비즈니스 결정을 주도하는 일을 담당합니다.		✓
비즈니스 소유자	에서 ServiceNow실현한 가치를 정확하게 반영하기 위해 분석에 대한 인사이트를 제공할 수 있는 사업부 서비스 소유자입니다.		✓
보고 전문가	분석을 완료하는 데 필요한 데이터를 제공하고 검토하는 데 도움을 줄 수 있는 개인입니다.		✓

예외

- 필요 조건:
- ○ 분석된 제품은 최소 12개월 동안 출시된 것이어야 합니다(예외는 스쿼드와 논의할 수 있음).
  - ○ 고객 목표, 결과 및 성공 메트릭은 Impact Digital Experience(IDE)에서 정의되어야 하며, CSM과의 결과 인사이트 검토에서 논의하는 것이 좋습니다.
- 고객은 주요 가정을 확인하고 데이터를 제공할 책임이 있습니다. 안전하고 자동화된 데이터 공유 옵션에 대해서는 CSM에 문의하십시오.
- 보고서에는 표준 ServiceNow 결과 및 성공 메트릭이 포함되며 사용자 지정 목표 또는 결과에 대한 분석은 제외됩니다.

이 액셀러레이터의 제공은 데이터의 가용성과 품질이 강력한 가치 보고서를 제공하기에 충분한지 확인하기 위해 가치 SME의 예비 검토를 거칩니다.

온디맨드 가치 보고서-임시(**Advanced Package** 또는 **Strategic Value Add-on**)

Advanced 고객은 이 액셀러레이터를 사용하여 표준 가치 여정의 일부로 포함된 연간 보고서 이외의 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

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

액셀러레이터 개요

이 액셀러레이터를 통해 Advanced 고객은 연간 주기 이외의 표준 목표 및 결과에 대한 ServiceNow 가치 보고서를 받을 수 있습니다. 이 보고서를 통해 고객은 조직이 표준 ServiceNow 목표 및 결과에 대한 제품으로 실현 ServiceNow 한 가치를 이해할 수 있습니다.

가치 보고서는 스쿼드가 Impact를 통해 ServiceNow 실현하고 있는 가치를 계속 가속화할 수 있는 방법에 대해 고객과 나누는 전략적 논의를 알려줍니다.

제공되는 혜택

- 최대 2개 제품에 대한 가치 보고서

  주:
  선택한 제품에 대해 (IDI)에 Impact 제공 인스턴스 캡처된 표준 목표 및 결과만 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

- 가치 가속화를 위한 권장 사항
- 선택한 제품에 대해 처음에 식별된 목적과 결과 외에 더 많은 목적과 결과가 필요한 경우 스쿼드의 추가 상담.

가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. 스쿼드 팀은 계절성과 같은 요인을 고려하여 성과 향상을 파악하기 위한 이상적인 기간으로 전년 대비 비교를 권장하지만, 고객의 요구에 따라 다른 빈도를 사용할 수도 있습니다.

요청된 고객 자원

고객은 Impact 구독 기간 동안 해당하는 계약 기간 동안 다음과 같은 자원을 제공합니다. 동일한 직원이 여러 책임을 이행할 수 있습니다. 하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
임원급 후원자	의 기본 전략 관련 연락처입니다 ServiceNow. 신제품 배포에 대한 비즈니스 결정을 주도하는 일을 담당합니다.		✓
비즈니스 소유자	에서 ServiceNow실현한 가치를 정확하게 반영하기 위해 분석에 대한 인사이트를 제공할 수 있는 사업부 서비스 소유자입니다.		✓
보고 전문가	분석을 완료하는 데 필요한 데이터를 제공하고 검토하는 데 도움을 줄 수 있는 개인입니다.		✓

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

예외

- 필요 조건:
  - 분석된 제품은 최소 12개월 동안 출시된 제품이어야 합니다(예외는 스쿼드와 논의할 수 있습니다).
  - 고객 목표, 결과 및 성공 메트릭은 (IDI)에서 Impact 제공 인스턴스 정의해야 하며 고객 성공 관리자(CSM)와의 결과 인사이트 검토에서 논의하는 것이 좋습니다.
- 고객은 주요 가정을 확인하고 보고서에 포함할 데이터를 제공할 책임이 있습니다. 안전하고 자동화된 데이터 공유 옵션에 대해 스쿼드에 문의하세요.
- 보고서에는 표준 ServiceNow 결과 및 성공 메트릭이 포함되며 사용자 지정 목표 또는 결과에 대한 분석은 제외됩니다.
- 고객은 올해 이미 가치 보고서를 완료했고 이는 추가 요청이거나 이 액셀러레이터가 적절하다고 스쿼드 팀과 확인한 경우에만 이 액셀러레이터를 요청해야 합니다.

온디맨드 가치 보고서 - 임시 (**Total** 패키지)

고객은 이 액셀러레이터를 사용하여 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

액셀러레이터 개요

이 액셀러레이터를 통해 Total 고객은 연간 주기 외에 목표 및 결과에 대한 ServiceNow 가치 보고서를 받을 수 있습니다. 이 보고서를 통해 고객은 조직이 표준 ServiceNow 목표 및 결과에 대한 제품으로 실현 ServiceNow 한 가치를 파악할 수 있습니다.

가치 보고서는 스쿼드가 실현되는 ServiceNow 가치와 영향력을 지속적으로 가속화하는 방법에 대해 여러분과 진행 중인 전략적 논의를 알려줍니다.

제공되는 혜택

- 최대 2개 제품에 대한 가치 보고서

  주:
  선택한 제품에 대한 모든 표준 및 사용자 지정 목표와 결과는 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

- 가치 가속화를 위한 권장 사항
- 처음에 식별된 목적과 결과 외에 선택한 제품에 대한 더 많은 목표와 결과가 필요한 경우 스쿼드 팀의 추가 상담.
- 가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. ServiceNow 팀에서는 계절성과 같은 요인을 고려하여 성과 향상을 식별하기 위한 이상적인 기간으로 전년 대비 비교를 권장하지만 고객의 요구에 따라 다른 빈도를 사용할 수 있습니다.

요청된 고객 자원

고객은 Impact 구독 기간 동안 적용 가능한 계약 기간 동안 다음 자원을 제공합니다. 동일한 직원이 여러 책임을 이행할 수 있습니다. 하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
	감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.		
임원급 후원자	의 기본 전략 관련 연락처입니다 ServiceNow. 신제품 배포에 대한 비즈니스 결정을 주도하는 일을 담당합니다.		✓
비즈니스 소유자	에서 ServiceNow실현한 가치를 정확하게 반영하기 위해 분석에 대한 인사이트를 제공할 수 있는 사업부 서비스 소유자입니다.		✓
보고 전문가	분석을 완료하는 데 필요한 데이터를 제공하고 검토하는 데 도움을 줄 수 있는 개인입니다.		✓

예외

- 필요 조건:
  - 분석된 제품은 최소 12개월 동안 출시된 제품이어야 합니다(예외는 스쿼드와 논의할 수 있습니다).
  - 고객 목표, 결과 및 성공 메트릭은 (IDI)에서 Impact 제공 인스턴스 정의해야 하며, 고객 성공 관리자(CSM)와 함께 결과 인사이트 검토에서 논의하는 것이 좋습니다.
- 고객은 주요 가정을 확인하고 보고서에 포함할 데이터를 제공할 책임이 있습니다. 안전하고 자동화된 데이터 공유 옵션에 대해서는 CSM에 문의하십시오.
- 고객은 올해 이미 가치 보고서를 완료했고 이는 추가 요청이거나 이 액셀러레이터가 적절하다고 스쿼드 팀과 확인한 경우에만 이 액셀러레이터를 요청해야 합니다.

포트폴리오 거버넌스

전략적 포트폴리오 관리 프로세스 빌드에 대한 지침

개요

포트폴리오 거버넌스는 Impact 고객에게 요구 창출, 요구 점수 산정, 설계/개발로의 전환을 포함한 요구 관리 프로세스에 대한 모범 사례와 후속 대응적 지침을 제공합니다. 이 Impact 액셀러레이터는 고객이 전략적 거버넌스에 연결된 포트폴리오 거버넌스 역량을 생성하고, 보다 효과적이고 전체적인 솔루션을 위해 전략적 우선순위에 따라 전사적 조율을 구축하여 가치 실현 속도를 높일 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

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

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 고객 참여에 대한 기대치를 전달합니다.
- 요청 데이터 및 기타 입력입니다.

고객 워크샵(최대 4시간)

- 요구 관리의 현재 상태를 검토합니다.
- 모범 사례 콘텐츠에 대해 논의합니다.
- 고객이 실행할 작업 계획 항목을 제안합니다.

포트폴리오 거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 포트폴리오 거버넌스 결과물과 관련된 Q&A 기회입니다.
- 모범 사례에 대한 추가 지침을 제공합니다.

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 거버넌스 구조 문서 – 헌장, 위원회 참가자 목록 등.
- CoE 헌장
- 조직도
- IT 거버넌스 문서
- 요구 프로세스 워크북 – 접수 양식, 평가 성과표 등
- EA 프로세스 워크북
- 프로젝트 계획 및 구현 타임라인
- 설계 검토 정책
- 개발 방법론 및 프로세스(애자일 및/또는 워터폴)

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

예외

ServiceNow는 포트폴리오 관리 프로세스의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

프로젝트 포트폴리오 관리 성숙도 평가

프로젝트 포트폴리오 관리(PPM) 성숙도 평가 액셀러레이터는 PPM에서 사용할 수 있는 자원을 최대화하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

Project Portfolio Management 성숙도 평가는 Impact Advanced 및 Total 고객에게 후속 대응적 지침, 선도적인 사례 콘텐츠 및 인스턴스 PPM의 ServiceNow 성숙도 분석을 제공합니다. 평가는 여러 프로그램, 프로세스, 운영 및 프로젝트의 복잡한 작업을 구성하는 작업을 간소화하고 최적의 비즈니스 수익을 위해 우선 순위를 지정하고 순서를 지정하는 데 도움이 되는 단일 엔터티로서 프로젝트에 대한 큰 그림 보기를 만드는 데 도움이 되는 것을 목표로 합니다.

PPM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Project Portfolio Management .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

PPM 성숙도 평가 킥오프 세션(최대 120분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 각각 PPM 제품의 격차와 기회를 평가하기 위한 대상 질문을 하는 사전 구축된 PPM 성숙도 평가 질문서를 독립적으로 작성하도록 요청받습니다.

질문서 결과 분석(필요에 따라 Impact Squad에서 결정한 시간)

Impact Squad는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수 검토 및 분석
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 수집
- PPM 제품 투자를 극대화하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 지침 제공

PPM 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 PPM 리더의 설문지와 의견의 결과이며 다음을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- PPM에 대한 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 Impact 액셀러레이터 또는 결과 달성을 위한 특정 권장 사항
- 전체 권장 사항 목록 관찰됨

고객 판독 세션(최대 120분)

- PPM 성숙도 평가 보고서 제공
- PPM 성숙도 평가 보고서 검토:

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

- 평가 결과 발표
- 대상 권장 사항 논의
- 구현할 권장 사항을 결정하는 데 도움이 되는 제안된 계획과 자원을 제공합니다

후속 조치(최대 60분)

- PPM 성숙도 평가와 관련된 질문 및 답변 기회
- 필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.

제외

ServiceNow 자원은 제공된 계획의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

ServiceNow 거버넌스

ServiceNow 거버넌스 보드 및 정책 빌드에 대한 지침입니다.

개요

ServiceNow 거버넌스는 Impact 고객에게 조직에서 .ServiceNow AI Platform 여기에는 전략, 포트폴리오 및 기술 도메인 전반에 걸친 거버넌스 설정이 포함됩니다. 이 Impact 액셀러레이터는 고객이 혁신 비전을 추진하고, 적시에 적절한 작업을 제공하고, ServiceNow 구현의 기술적 무결성을 유지할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 전략, 포트폴리오 및 기술 분야 전반의 ServiceNow 거버넌스에 대한 교육 자료 검토
- 고객의 데이터 및 기타 입력 요청

디스커버리 세션

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

- 다음을 포함한 전략, 포트폴리오 및 기술 전반에 걸쳐 현재 거버넌스 모델을 평가합니다.
  - 고객의 비전 및 전략 로드맵 결정
  - 고객의 요구 관리
  - 고객의 환경, 플랫폼, 데이터, 개발 관리
- 모범 사례 콘텐츠 논의
- 고객이 실행할 작업 계획 항목 제안

고객 워크숍

- 전략 거버넌스 및 경영진 운영 위원회 설정에 대한 전용 워크숍
- 포트폴리오 거버넌스 및 요구 보드 설정에 대한 전용 워크숍
- 기술 거버넌스 및 기술 거버넌스 위원회 설정에 대한 전용 워크숍
- 거버넌스의 세 가지 주요 영역이 함께 작동하는 방법에 대한 전용 워크샵

주:
각 워크숍에는 고객이 거버넌스 보드 및 ServiceNow 거버넌스 정책을 설계하는 데 도움이 되는 교육 자료와 대화형 활동이 포함되어 있습니다.

거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿
- 거버넌스 모델 및 프로세스에 대한 초안 설계

후속 고객 세션

- 거버넌스 결과물 관련 Q&A 기회
- 추가 거버넌스 시뮬레이션을 통해 실행하여 고객의 새 거버넌스 구조를 테스트할 수 있는 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
ServiceNow 임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

요청된 정보/액세스

전략 거버넌스:

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

- 플랫폼의 소비자 및 제공에 대한 조직도
- ServiceNow에 대한 비전 및 전략 정의
- ServiceNow를 위한 전략 로드맵 및 기술 로드맵
- 문서화된 OKR, 테마 및 에픽
- 플랫폼에 부합하는 비즈니스 결과
- 플랫폼과 관련된 비즈니스 케이스 또는 비즈니스 케이스 템플릿
- 플랫폼과 관련된 IT 거버넌스 문서
- 운영 위원회 문서(예:
  - 전세
  - 위원회 참가자 목록 및 역할
  - 운영 위원회 의제

포트폴리오 거버넌스:

- 엔터프라이즈 수준 요구 포럼의 상세 정보
- 기존 ServiceNow 요구 프로세스 및 포럼(예: 프로세스, 접수 양식, 평가 성과표 등)
- 기존 요구 위원회 문서(예: 헌장, 위원회 참가자 목록, 의제)
- 프로젝트 계획 및 타임라인을 포함하여 기내 또는 향후 플랫폼 요구에 대한 뷰
- 조직도 - 특히 요구가 발생할 수 있는 위치를 강조하기 위한 조직도
- CoE 헌장(있는 경우)
- EA 프로세스 워크북
- 개발 방법론 및 프로세스(애자일 및/또는 워터폴)
- 요구 점수 산정 및 가중치 기준

기술 거버넌스:

- 기술 거버넌스 문서(헌장, 의제) - 구체적으로
  - 조정이 필요할 수 있는 전사적 기술 거버넌스
  - 준수해야 할 전사적 기술 아키텍처 표준
  - 모든 기존 플랫폼 기술 거버넌스 보드
- 아키텍처 Blueprint
- 프로젝트 백로그
- IT 전략 계획
- 문제점, 비즈니스 동인, 원하는 비즈니스 결과

예외

ServiceNow는 전략 거버넌스 정책 또는 프로세스의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

소프트웨어 자산 관리 성숙도 평가

소프트웨어 자산 관리(SAM) 성숙도 평가 액셀러레이터는 ServiceNow SAM으로 사용할 수 있는 자원을 최대화하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

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

액셀러레이터 개요

소프트웨어 자산 관리 애플리케이션은 소프트웨어 라이센스, 준수 및 최적화를 체계적으로 추적, 평가 및 관리합니다.

Software Asset Management 성숙도 평가는 고객에게 후속 대응적 지침, 모범 사례 콘텐츠 및 인스턴스 SAM의 ServiceNow 성숙도 분석을 제공합니다Impact. 이 평가는 여러 프로그램, 프로세스, 운영 및 프로젝트의 복잡한 작업을 구성하는 작업을 간소화하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다. 또한 프로젝트를 단일 엔터티로 큰 그림으로 보고 최적의 비즈니스 수익을 위해 우선 순위를 지정하고 순서를 지정하는 데 도움이 됩니다.

SAM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Software Asset Management .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

SAM 성숙도 평가 킥오프 세션(최대 120분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

SAM 성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 각각 SAM 제품의 격차와 기회를 평가하기 위한 대상 질문을 하는 사전 구축된 SAM 성숙도 평가 질문서를 독립적으로 작성하도록 요청받습니다.

질문서 결과 분석(Impact Squad에서 결정한 필요에 따른 시간)

Impact Squad는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수를 검토하고 분석합니다.
- 맞춤형 권장 사항 및 선도적인 사례 모음
- SAM 제품 투자를 극대화하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 지침을 제공합니다.

SAM 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 설문지와 SAM 리더의 의견의 결과이며 다음을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- SAM에 대한 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 Impact 액셀러레이터 또는 결과 달성을 위한 특정 권장 사항
- 전체 권장 사항 목록 관찰됨

고객 판독 세션(최대 120분)

- SAM 성숙도 평가 보고서 제공
- SAM 성숙도 평가 보고서 검토:
  - 평가 결과 발표
  - 대상 권장 사항 논의
  - 구현할 권장 사항을 결정하는 데 도움이 되는 제안된 계획과 자원을 제공합니다

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

후속 세션(최대 60분)

SAM 성숙도 평가 관련 Q&A 기회

필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.

제외

ServiceNow 자원은 제공된 계획의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

인력 배치 및 역할 검토

인력 배치 및 역할에 대한 인사이트입니다.

인력 배치 및 역할 검토 - **Advanced**

효과적인 역할 조정에 대한 지침

개요

인력 배치 및 역할 검토는 Impact 고객에게 모범 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공하여 고객이 현재 ServiceNow 프로그램 팀에 존재하는 역할, 책임 및 잠재적 기술 격차를 분석하여 ServiceNow 전략을 지원하기 위한 채용, 파트너십 및 아웃소싱 요구 사항을 알리는 데 도움을 줍니다. 이는 고객이 ServiceNow 비전 및 전략 실행, 비즈니스를 지원하기 위한 적절한 인력 배치, 인력 감소를 줄이기 위한 접근 방식을 지원하는 효과적인 팀을 구축하는 방법을 안내하는 것을 목표로 합니다.

ServiceNow는 고객이 이 액셀러레이터를 CoEI 설계 액셀러레이터와 함께 요청할 것을 권장합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

디스커버리 세션

고객이 제공한 아티팩트를 검토하고 격차를 명확히 합니다.

고객 판독(최대 60분)

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

ServiceNow 비전 및 전략의 맥락에서 일반적인 조직 구조, 인력 배치 및 역할 제안을 검토합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- ServiceNow 비전 및 전략의 맥락에서 일반 리소스 안내와 관련된 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow AI Platform & 개발 팀 리드- 권장	ServiceNow 플랫폼에서 플랫폼 운영 및 개발을 관리합니다.

요청된 정보/액세스

- 직원 이름이나 기타 민감한 정보 또는 구체적인 인력 감축 계획이 포함되지 않는 일반적인 조직도 및 자원 상세 정보
- 역할 및 책임 정의

예외

ServiceNow는 자원 선택 프로세스에 관여하지 않습니다.

인력 배치 및 역할 검토 **– Total**

효과적인 역할 조정에 대한 지침

개요

인력 배치 및 역할 검토는 Impact 고객에게 모범 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공하여 고객이 현재 ServiceNow 프로그램 팀에 존재하는 역할, 책임 및 잠재적 기술 격차를 분석하여 ServiceNow 전략을 지원하기 위한 채용, 파트너십 및 아웃소싱 요구 사항을 알리는 데 도움을 줍니다. 이는 고객이 ServiceNow 비전 및 전략 실행, 비즈니스를 지원하기 위한 적절한 인력 배치, 인력 감소를 줄이기 위한 접근 방식을 지원하는 효과적인 팀을 구축하는 방법을 안내하는 것을 목표로 합니다.

ServiceNow는 고객이 이 액셀러레이터를 CoEI 설계 액셀러레이터와 함께 요청할 것을 권장합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

디스커버리 세션(최대 8시간, 디스커버리 워크숍/인터뷰 수에 따라 다름)

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

- 고객이 제공한 아티팩트를 검토하고 격차를 명확히 합니다.
- 역할 및 책임의 현재 상태와 고객 조직 모델의 목표 성숙도에 대해 논의

고객 판독(최대 3시간)

- ServiceNow 비전 및 전략의 맥락에서 일반적인 조직 구조, 인력 배치 및 역할 제안 검토
- 고객이 역할 및 인력 배치 제안에 대해 실행하는 데 사용할 수 있는 지원 자원을 검토하고 검토합니다

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- ServiceNow 비전 및 전략의 맥락에서 일반 리소스 안내와 관련된 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
ServiceNow 임원급 후원자 – 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow AI Platform & 개발 팀 리드- 권장	ServiceNow 플랫폼에서 플랫폼 운영 및 개발을 관리합니다.

요청된 정보/액세스

- 직원 이름이나 기타 민감한 정보 또는 구체적인 인력 감축 계획이 포함되지 않는 일반적인 조직도 및 자원 상세 정보
- ServiceNow 배포에 적용되는 고객의 현장 및/또는 거버넌스 현장
- 고객은 비전 및 전략 액셀러레이터를 완료하고 ServiceNow 비전 및 전략 맵을 제공해야 합니다.
- 기존 ServiceNow 파트너 환경에 대한 상세 정보
- 역할 및 책임 정의

예외

ServiceNow는 자원 선택 프로세스에 관여하지 않습니다.

전략 거버넌스

ServiceNow 전략 로드맵을 비즈니스 결과에 맞추는 방법에 대한 지침

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

개요

전략 거버넌스는 Impact 고객에게 전략 거버넌스의 수립 및 운영에 대한 모범 사례 권장 사항을 제공하며, 이는 고객이 ServiceNow 전략 로드맵을 비즈니스 결과에 맞추는 결정을 내리는 데 도움이 됩니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 고객 참여에 대한 기대치를 전달합니다.
- 요청 데이터 및 기타 입력입니다.

고객 워크샵(최대 4시간)

- 전략 로드맵 결정의 현재 상태를 검토합니다.
- 모범 사례 콘텐츠에 대해 논의합니다.
- 고객이 실행할 작업 계획 항목을 제안합니다.

전략 거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 전략 거버넌스 결과물과 관련된 Q&A 기회입니다.
- 모범 사례에 대한 추가 지침을 제공합니다.

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 거버넌스 구조 문서 – 헌장, 위원회 참가자 목록 등.
- CoE 헌장
- 조직도

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

- IT 거버넌스 문서
- 현재 ServiceNow 전략 로드맵, 미션, 비전 문서
- 문서화된 OKR, 테마 및 에픽
- 비즈니스 KPI
- 비즈니스 케이스(또는 비즈니스 케이스 템플릿)

예외

ServiceNow는 전략 거버넌스 프로세스의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

성공 준비 상태 평가**(SRA)**

이 액셀러레이터는 플랫폼의 준비 상태와 플랫폼 성숙도를 ServiceNow 측정합니다.

개요

성공 준비 상태 평가(SRA)는 플랫폼을 통한 디지털 혁신 여정 중 개선 영역을 식별, 대상 지정 및 규정하도록 설계된 프로세스입니다 ServiceNow .

SRA는 정량적 및 정성적 고객 피드백을 요청하는 데 사용되는 다양한 이해 관계자와의 일련의 인터뷰로 구성됩니다. 이러한 인터뷰는 Impact Squad가 개선 단계를 권장할 때 사용할 수 있는 정보의 기준선을 제공하는 추적 가능한 데이터를 생성합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분):

- SRA 및 그 중요성에 대한 개요 제공
- SRA 프로세스 및 결과물 검토
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

디스커버리 고객 세션(인터뷰당 최대 90분):

SRA 인터뷰는 다음을 위해 고안되었습니다.

- 이해 관계자 간의 단절 및 불일치 발견
- 장기적인 성공에 영향을 미치는 격차가 있는 위치 식별
- 능력과 역량을 향상시키기 위해 외곽 영역을 정확히 찾아냅니다.
- 13개 중점 영역에 걸쳐 기준선 성숙도 점수 구축

SRA 판독 세션(최대 90분):

이 세션은 다음을 위해 설계되었습니다.

- SRA 결과를 요약하여 이해 관계자에게 결과 제시
- 결과를 기반으로 권장 사항 및 다음 단계 논의

SRA 결과물:

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

SRA 결과를 기반으로 Impact Squad의 권장 사항이 문서화된 임원 판독 데크입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(권장)	액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow Impact 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 활동에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.
개발자(선택 사항)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

해당 사항 없음

예외

ServiceNow 는 SRA를 기반으로 한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

교육 전략 평가

교육 전략 평가 액셀러레이터는 사용자 채택 및 업스킬링을 위한 교육 계획을 만들기 위한 지침을 제공합니다.

개요

교육 전략 평가(TSA)는 여정에서 적절한 시기에 사용자의 기술을 향상시키고 준비시킬 수 ServiceNow 있도록 플랫폼 교육 및 채택 지침을 제공합니다ServiceNow. TSA에는 조직의 교육 및 채택 요구 사항, 권리 및 현재 기능에 대한 검토와 사용자를 위한 모범 사례 권장 사항 및 교육 계획 제공이 포함됩니다.

TSA는 교육 전문가가 주도 ServiceNow 하며 선별된 온디맨드 리소스와 두 번의 라이브 세션을 통해 제공됩니다. 세션당 최대 60분을 허용하십시오. TSA의 출력은 Impact 교육 권리를 최대한 활용하면서 조직 전체의 각 역할 및 가상 사용자에 대한 범위 내 애플리케이션을 모두 포함하는 정의된 교육 계획입니다.

제공되는 혜택

사전 참여 및 계획 수립

완료를 위해 사전 참여 질문서가 귀하에게 전송됩니다.

라이브 세션이 예약되어 있습니다.

디지털 학습 개요 (라이브 TSA 세션 전에 조직에서 완료해야 함)

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

다음을 포함하는 온디맨드 콘텐츠에 무제한 액세스:

- RiseUp with ServiceNowServiceNow 및 교육, 인증 및 채택 포트폴리오
- 교육 대상 및 접근 방식
- 교육 현재 상태를 이해하기 위한 Impact 권리 및 주요 대시보드
- 채택 툴킷 소개
- 추가 엔터프라이즈 교육 및 채택 자원

라이브 교육 전략 평가(최대 60분)

- 고객 학습 문화 및 기대치, 영향을 받는 대상 및 가상 사용자, 타임라인, ServiceNow 범위 내 제품 등 고객 교육 질문서에 포함된 응답 검토
- 기술 교육 이력 및 인증을 포함한 현재 기술 환경에 대해 논의

교육 전략 판독(최대 60분)

- ServiceNow 교육 전문가가 교육 전략 평가 세션 및 베스트 프랙티스를 기반으로 작성된 권장 교육 전략을 제시합니다.
- 이 세션의 출력은 (IDI)에 업로드된 최종 계획입니다.Impact 제공 인스턴스

주:
모든 라이브 세션은 원격으로 제공됩니다.

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
제품 소유자	제품, 제품을 지원하는 팀, 새로운 작업 방식의 영향에 대해 자세히 파악합니다.
학습 및 개발	사용자가 선호하는 학습 방법과 사용자가 플랫폼을 교육하고 지원하는 방법을 이해합니다. 학습 관리 시스템(LMS) 요구 사항 및 회사 환경 액세스와 관련된 잠재적인 문제를 심층적으로 파악합니다.
교육 리드	구현 타임라인 및 채택과 관련된 몇 가지 잠재적인 문제를 이해합니다.

요청된 정보/액세스

- 기존 계획 수립 문서(예: 역량 맵 및 제품 로드맵)
- 비즈니스 KPI
- 기존 파트너 환경 및 제공하려는 교육에 대한 상세 정보
- IDI에서 액셀러레이터를 시작한 후 고객이 완료한 디지털 학습 개요(제목: ServiceNow 교육 및 채택 시작하기)입니다.
- 디지털 학습 개요 콘텐츠를 검토한 후 고객이 완료한 사전 참여 질문서

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

예외

- ServiceNow 자원은 제공된 교육 계획 및 전략의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.
- TSA의 전제 조건으로, ServiceNow University 및 관련된 모든 학습 크레딧 관리와 사용자 계정 관리 작업에 익숙하다고 가정하며 TSA 세션 중에는 다루지 않습니다.
- 라이브 세션은 액셀러레이터 시작 후 3주 이내에 예약하고 완료해야 합니다.

잠재 가치

가치 잠재력 액셀러레이터는 제품의 향후 채택 ServiceNow 을 위한 비즈니스 가치를 식별하는 방법에 대한 포괄적인 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

배포되지 않은 앱의 가치 잠재력은 고객에게 제품의 향후 채택 ServiceNow 을 위한 비즈니스 케이스 빌드에 대한 지원을 제공합니다Impact. 이 액셀러레이터를 통해 고객 성공 임원(CSE) 및 가치 전략가와 협력하여 배포되지 않은 제품의 가치 잠재력을 추정합니다. 이 액셀러레이터를 완료하면 향후 ServiceNow 제품 채택에서 예상되는 비즈니스 가치를 자신 있게 추정하고 명확하게 설명할 수 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

또한 이 액셀러레이터는 전략적 가치 추가 기능 SKU와 함께 사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Impact 패키지 문서를 참조하십시오.

제공되는 혜택

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 가치 잠재력의 개념과 중요성 설명
- 고객을 위한 결과물의 의도에 대한 설명
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력
- 평가 계획 설정

고객 디스커버리 및 작업 세션(최대 4시간)

주제에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 논의 대상:
  - 주요 이해 관계자와의 비즈니스 과제 및 목표 결과
  - 제품 채택 시 ServiceNow 예상되는 표준 결과
- 검토 대상:
  - 예상 프로젝트 배포 범위
  - 데이터 요청 정보 제공 및 간격 또는 가정 확인

고객 검토 세션(최대 60분)

해당되는 경우 가치 잠재력 프레젠테이션 및 모델 초안 검토 및 확인

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

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

- 추가 고객 이해 관계자를 대상으로 잠재적 가치에 대한 최종 프레젠테이션을 제시 또는 공동 발표
- 진행 상황과 결과를 측정하기 위한 주요 성공 메트릭 제공
- 채택 로드맵 세션에 참석하여 가치 잠재력에 기반한 제품 채택 계획의 순서를 정하는 작업을 지원합니다(해당하는 경우).

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
애플리케이션 챔피언 또는 후원자	전사적으로 애플리케이션을 지지하는 임원급 후원자	✓	
플랫폼 소유자	• 플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. • 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공합니다. • 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 부합하는지 ServiceNow 확인 • 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
프로세스 리드	해당 프로세스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다	✓	
보고 리드	• ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트 만나기 • 필수 자원에 대한 액세스를 제공합니다. • 계약에서 작업 주도		✓

요청된 정보/액세스

고객은 다음을 제공할 책임이 있습니다.

- 분석을 알리기 위한 가정의 데이터 및 검증
- 분석에 포함하기 위한 비용 정보
- 최종 가치 잠재력 보고서 확인

예외

- 이 액셀러레이터는 이미 라이선스가 있는 제품에만 적용됩니다.
- ServiceNow 자원은 고려 중인 애플리케이션의 구현 또는 관리에 대한 책임이 없습니다.

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

- 각 가치 잠재력 액셀러레이터의 범위는 3개 제품으로 제한됩니다. 예외는 고객 성공 임원(CSE) 및 가치 전략가와 논의할 수 있습니다.
- 의 ServiceNow혁신 속도로 인해 일부 제품은 아직 이 액셀러레이터에 적합하지 않을 수 있습니다. 대상 제품의 자격을 확인할 수 있는 고객 성공 임원(CSE)에게 확인하십시오.

비전 및 전략

비전과 전략에 대한 통찰력.

비전 및 전략 - **Advanced**

ServiceNow 비전 및 전략 수립에 대한 지침

개요

비전 및 전략은 Impact 고객에게 전략적 우선순위, 디지털 혁신 노력 및 비즈니스 결과에 부합하는 조직을 위한 ServiceNow 비전 및 전략의 초안을 작성할 수 있도록 선도적인 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

고객 워크숍(최대 4시간)

토론하다:

- 고객의 전략적 목표
- ServiceNow에 대한 고객의 전략
- ServiceNow 비전 및 전략의 Blueprint 초안

비전 및 전략 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 비전 및 전략 Blueprint

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 비전 및 전략 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.

요청된 정보/액세스

- 역할 및 책임이 있는 조직도
- 조직 전략 문서

예외

ServiceNow는 비전 및 전략의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

비전 및 전략 **– Total**

ServiceNow 비전 및 전략 수립에 대한 지침

개요

비전 및 전략은 Impact 고객에게 전략적 우선순위, 디지털 혁신 노력 및 비즈니스 결과에 부합하는 조직을 위한 ServiceNow 비전 및 전략의 초안을 작성할 수 있도록 선도적인 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공합니다.

제공되는 혜택

소개 고객 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

고객 워크숍(워크숍 수에 따라 필요에 따라 최대 8시간)

토론하다:

- ServiceNow에 대한 고객의 투자에 대한 비전 선언문을 결정하기 위한 연습 실행
- 고객의 ServiceNow 비전을 실현하는 데 도움이 되는 핵심 전략적 비즈니스 동인에 합의하는 연습을 실행합니다.
- 연습을 실행하여 주요 비즈니스 성과와 핵심 전략적 비즈니스 동인에 대한 진행률을 측정하는 KPI를 설정합니다.

비전 및 전략 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 비전 및 전략 Blueprint
- 전략 맵(예: ServiceNow 비전 및 전략에 대한 1페이지 요약)

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

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

- 비전 및 전략 관련 Q&A 기회
- 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
임원급 후원자 - 필수	ServiceNow의 기본 전략 관련 연락처입니다.

요청된 정보/액세스

- 역할 및 책임이 있는 조직도
- 조직 전략 문서
- 기존 계획 문서(예: 역량 맵, 제품 로드맵)
- 비즈니스 KPI
- 현재 상태 아키텍처 Blueprint
- 기존 파트너 환경에 대한 상세 정보

예외

ServiceNow는 비전 및 전략의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

기술 액셀러레이터

기술 액셀러레이터를 통한 적용된 데모, 맞춤형 코칭 및 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 역량의 사용 및 채택을 가속화합니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 공통적인 표준화된 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터 및 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화된 기능 세트
- = 고유한 액셀러레이터별 기능 포함
- = 고유한 액셀러레이터별 추가 기능 포함

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
전문가에 대한 접근		✓	✓	✓	✓	
AI 검색 확장	✓	✓	✓	✓	✓	

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

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
직원 센터를 Pro로 확장	✓	✓	✓	✓	✓	
상태 평가 – Guided	✓					
CMDB 소개: 수집	✓	✓	✓	✓	✓	
Instance Observer-Guided 소개	✓	✓	✓			
인스턴스 준비 상태 평가 소개	✓	✓	✓			
AI 에이전트 스튜디오 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
CSM용 AI 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
ITSM용 AI 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
AI 검색 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
앱 엔진 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
자동화된 테스트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
CMDB 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
CSDM 빠르게 시작하기: 크롤링	✓	✓	✓			
Jumpstart Your CSDM: 기초	✓	✓	✓			
CSM 구성 가능한 작업 공간 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
데이터베이스 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
직원 센터 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
직원 여정 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
이벤트 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
외부 콘텐츠 커넥터 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
GenAI 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	

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

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
문제 자동 해결 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
지식 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
레거시 워크플로우 마이그레이션 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
플랫폼 분석 마이그레이션 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
다국어 가상 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
자연어 이해 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트에서 Now Assist 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
크리에이터용 Now Assist 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
문서 인텔리전스에서 Now Assist 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	✓
플랫폼 분석 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
예측 인텔리전스 빠르게 시작하기		✓	✓	✓	✓	
프로세스 마이닝 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
서비스 매핑 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기-프로젝트 작업 공간	✓	✓	✓	✓	✓	
서비스 운영 작업 공간 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
ServiceNow AI 여정 빠르게 시작하기		✓	✓	✓	✓	
전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 – 계획 작업 공간	✓	✓	✓	✓	✓	

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

기술 액셀러레이터 하위 카탈로그

가속기	가이드가 있는 패키지	가이드 +전략적 가치	**Guided** +플랫폼 거버넌스	고급 패키지	총 패키지	제한된 환경과 보호된 환경
전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 - 자원 관리 작업 공간	✓	✓	✓	✓	✓	
구독 관리 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
성공 대시보드 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
작업 인텔리전스 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	
업그레이드 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
가상 에이전트 빠르게 시작하기	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
워크플로우 자동화 빠르게 시작하기: Playbook	✓	✓	✓	✓	✓	
AI 검색 최적화		✓	✓	✓	✓	
CMDB 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
직원 센터 최적화		✓	✓	✓	✓	
하드웨어 자산 관리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
IT 자산 관리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
ITOM 디스커버리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
플랫폼 분석 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
소프트웨어 자산 관리 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
보안 최적화	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 - 평가	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 – NLU(자연어 이해)	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 – 성능 모니터링	✓	✓	✓	✓	✓	
가상 에이전트 최적화 – UX(사용자 경험)	✓	✓	✓	✓	✓	

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

전문가에 대한 접근

전문가 액세스 액셀러레이터는 개인화된 가상 코칭 세션을 통해 고객과 ServiceNow 주제 전문가를 연결합니다Impact.

액셀러레이터 개요

전문가 액세스는 ServiceNow 고객에게 현재 라이선스가 부여된 플랫폼 및 제품 주제에 Impact 대한 정확하고 실행 가능한 지침을 목표로 합니다.

세션에서는 플랫폼에서 가치 실현과 결과를 ServiceNow 가속화하기 위한 다양한 ServiceNow 제품 주제에 대한 전문 지침을 제공합니다.

주:
Impact 스쿼드 구성원은 이니셔티브에 제출 전문 지식에 대한 액세스 된 정보를 기반으로 전문가 액세스 액셀러레이터를 요청할지 결정할 수 있습니다. 액셀러레이터는 이니셔티브 외부의 고객이 요청할 수 없습니다.

요청 가능한 주제

전문가 액세스 액셀러레이터는 다음과 같이 요청 가능한 주제 중 선택된 집합에 적용됩니다.

- 선도적인 사례:
  - 선택한 주제에 대한 제품별 선도적인 사례 가이드라인에 대한 ServiceNow 후속 대응적 인사이트를 얻습니다.
  - 최적의 결과를 위한 효과적인 방법론, 접근 방식 및 표준에 대한 더 깊은 이해를 돕습니다.
- 기술 방법:
  - 전문가와의 ServiceNow 맞춤형 일대일 세션을 예약합니다.
  - 특정 기술 문의를 처리하고 후속 대응적 지침을 받습니다.
- 제품 역량 개요: 이미 제품 라이센스를 받은 고객(판매 후)을 위해 설계된 이 세션은 특정 제품 역량에 대한 개략적인 개요를 제공합니다. 데모 데이터를 사용하여 주요 기능과 기본 개념을 보여주는 바로 사용 가능한 둘러보기가 특징입니다.

요청의 예 또는 요청 프로세스에 대한 추가 정보는 문서를 참조하십시오 전문 지식에 대한 액세스 요청.

이 기능은 Guided 패키지, 전략적 가치 또는 플랫폼 거버넌스와 함께 Impact Advanced 및 Impact Total과 같은 Impact 패키지에서 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

중요사항:
Impact 고객은 요청 소유자가 준비할 수 있도록 세션 최소 1주일 전에 요청된 주제와 관련된 충분한 상세 정보와 컨텍스트를 ServiceNow 제공해야 합니다.

세션 준비

ServiceNow #Impact 액셀러레이터 컨설턴트는 요청을 평가하고 질문 제출을 기반으로 추가 정보와 자산을 수집할 수 있습니다.

전문가 고객 세션에 액세스(요청에 따라 시간 할당이 다름)

실무 전문가(SME)가 ServiceNow 배정되어 다음을 수행합니다.

- 고객과 직접 만나 요청을 해결합니다.Impact
- 요청을 처리하는 관련 자산 제공

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

후속 조치

주제 전문가에 ServiceNow 대한 액세스는 세션 후 영업일 기준 10일 동안 제공됩니다. SME는 ServiceNow 전문가 액세스 요청을 종결하기 위해 추가 후속 조치가 필요한지 여부를 결정합니다.

요청된 고객 자원

x

고객 자원	책임	필수	권장
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
플랫폼 관리자	플랫폼의 일상적인 관리를 담당합니다 ServiceNow .	✓	
엔터프라이즈 아키텍트 리드	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.	✓	
기술 아키텍트 리드	전반적인 기술 아키텍처를 담당합니다.	✓	
애플리케이션 소유자	응용 프로그램을 구성하는 프로그램이 적절한 보안 보호 장치를 포함하여 해당 응용 프로그램에 대해 설정된 지정된 목적 또는 사용자 요구 사항 집합을 달성하는지 확인합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
엔터프라이즈 아키텍트	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술		✓

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

x

고객 자원	책임	필수	권장
	또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.		
개발자	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.		✓
주제 전문가	보고, 대시보드, 자동화, 인시던트, 구성, 문제, 지식 관리 및 서비스 요청에 대한 구성 영역에서 기능 리드와 해당 팀에 프로그램 전반에 걸쳐 전문가 수준의 지원을 제공합니다.		✓

제공 매개변수

- 제품 역량 개요: 특정 제품 역량과 주요 기능에 대한 개략적인 개요를 제공합니다. 예를 들어, 변경 관리 모듈의 작동 방식을 설명하고 시스템 내에서 긴급 변경이 처리되는 방법을 강조할 수 있습니다.
- 자격 제한: 고객에게 현재 라이선스가 부여된 플랫폼 및 제품 주제에 Impact 대한 ServiceNow 전문 지식과 지침만 제공됩니다. 허가되지 않은 주제와 관련된 요청은 적절한 처리를 위해 계정 팀으로 리디렉션됩니다.
- 고객 동의 및 경계: 모든 활동은 자문 역할을 엄격히 준수합니다. 이 액셀러레이터에는 고객 동의가 필요하지 않습니다. ServiceNow 자원은 고객 인스턴스에 액세스하거나 코드 검토, 인스턴스 복사 또는 직접적인 키보드 상호 작용을 수행하지 않습니다.
- 원격 운영 및 범위: 온프레미스 이동, 명명된 자원 또는 미리 정의된 예약 약정이 없습니다. 후속 조치 기간 외에 추가 시간이 필요한 경우 새 세션이 요청됩니다.

요청된 정보/액세스

액셀러레이터 컨설턴트는 Impact 고객 세션 전에 추가 정보를 요청할 수 있으며 고객 세션 후 후속 조치에서 추가 지침을 제공할 수도 있습니다.

접수 질문서는 고객 세션 최소 1주일 전에 작성해야 합니다.

제외

이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.

- 활성 지원 케이스의 해결입니다.
- 라이센스가 부여된 제품에 대한 커스터마이제이션, 통합 또는 엔터프라이즈 수준 솔루션(예: 서비스 매핑)에 대한 지침입니다.
- 현장 워크샵 또는 대면 참여.
- 인스턴스 액세스, 코드 검토, 인스턴스 복사, 직접 키보드 상호작용 또는 Impact 고객의 현재 라이선스 이외의 주제에 대한 지원.
- 고객 인스턴스의 관리, 구성 및 커스터마이제이션.
- Impact 고객은 기존의 다른 Impact 액셀러레이터를 교체할 수 있으며, 이는 해결 방법에 더 부합할 수 있습니다.
- 제품 역량 개요:

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

- 법과 규제, 개인정보 보호 요구사항을 준수하기 위해 ServiceNow는 제품 역량 개요 세션 중에는 데모 데이터만 사용하고 실시간 고객 데이터를 제시하거나 공유하지 않습니다. 또한 이러한 세션 중에는 외부 시스템에 액세스할 수 없으므로 제품 통합과 관련된 데모는 제공 범위를 벗어납니다.
- 전체 모듈 데모는 이 세션에 포함되어 있지 않습니다. 이러한 유형의 데모는 일반적으로 아직 라이선스가 부여되지 않은 고객을 위해 설계되었으며, 사전 영업 팀에서 특정 고객 사용 사례 및 워크플로우를 선보이며, 종종 플랫폼의 여러 영역을 다룹니다.

AI 검색 확장

이 액셀러레이터는 AI 검색을 기초 수준 이상으로 확장하기 위한 후속 대응적 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

AI 검색 확장은 고객에게 AI 검색 역량을 기초 수준 이상으로 확장할 수 있는 고급 도구와 인사이트를 제공합니다 Impact . 이 오퍼링은 고급 구성 옵션을 탐색하여 고객이 인스턴스 스택 전반에서 AI 검색의 도달 범위와 성능을 크게 개선할 수 있도록 합니다. 또한 이 액셀러레이터에는 구현을 최적화하고 사용량을 늘리기 위한 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 해당하는 경우 관련 플러그인을 활성화하고 구성합니다

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 고급 AI 검색 역량 및 기능 개요
- 적용된 데모:
  - 넥스트 경험용 AI 검색
  - 서비스 운영 작업 공간(SOW) 권장 사항
  - 자연어 쿼리(NLQ) Genius 결과
  - 생성 결과 구성
  - 사용자 지정 테이블 구성
- 30일 동안 액세스 권한이 제공되는 임시 인스턴스
- 선도적인 사례 가이드 및 자원

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

고급 AI 검색 역량 관련 Q&A 기회

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

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
프로세스 소유자 - 필수	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
프로세스 리드-권장	해당 프로세스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
서비스 관리자-권장	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

직원 센터를 Pro로 확장

직원 센터를 프로로 확장 액셀러레이터는 프로 기능을 포함하도록 직원 센터 역량을 확장하는 방법에 대한 후속 대응적 지침을 제공합니다.

개요

직원 센터를 프로로 확장에서는 직원 센터 프로 기능을 사용하여 현재 직원 센터 구현을 확장하는 방법에 대한 지침을 고객에게 제공합니다 Impact . 콘텐츠 경험, 게시 및 직원 커뮤니케이션과 같은 직원 센터 프로 기능에 대한 개요를 통해 고객은 직원 센터 프로에서 사용할 수 있는 기능에 대한 교육을 받습니다.

또한 이 액셀러레이터는 고객에게 직원 센터 프로 역량의 채택 및 사용률을 가장 잘 높일 수 있는 방법에 대한 필수 ServiceNow 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 Exploring Employee Center Pro 참조하십시오.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 직원 센터 프로 플러그인 활성화

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 직원 센터 프로 역량 개요
- 주요 관리 설정 검토
- 주요 유지관리 활동 논의
- 선도적인 사례 가이드 및 자원
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

직원 센터 프로와 관련된 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
UX 및 OCM 전문가(권장)	사용자 경험 및 조직 변경 관리의 주요 이해 관계자입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
기타 고객 역할(권장)	직원 경험 및 참여를 담당하는 주요 이해 관계자(지식, 포털, 카탈로그 관리자 포함)입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

제외

이 Impact 액셀러레이터의 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 Impact 내부 사용을 제외하고 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 책임지지 않습니다.

상태 평가 – **Guided**

상태 평가 안내 액셀러레이터는 인스턴스 상태에 대한 ServiceNow 인사이트를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

상태 평가 - Guided는 Impact Guided 고객에게 HealthScan을 통해 인스턴스 상태에 대한 ServiceNow 기술적 분석과 결과를 해석하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 이는 인스턴스가 인스턴스 상태를 개선하는 방법에 대한 모범 사례 및 권장 사항에 어떻게 부합하는지 이해하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

제공되는 혜택

인스턴스 평가

ServiceNow HealthScan을 사용한 인스턴스 평가.

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

- HealthScan 결과를 해석하는 방법
- HealthScan 성과표의 상세 결과

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- HealthScan 결과와 관련된 Q&A 기회
- 필요한 경우 모범 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	권장
플랫폼 소유자	프로젝트를 책임지고 ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 검토를 통해 작업을 주도합니다.	✓	
시스템 관리자	ServiceNow 플랫폼의 유지관리 및 구성을 담당합니다. ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트를 만나 ServiceNow 환경의 과제와 불만사항에 대한 피드백을 제공합니다.		✓
서비스 소유자	ServiceNow 인스턴스의 전반적인 소유권과 일상적인 활동을 담당합니다. ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트를 만나 ServiceNow 환경의	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	권장
	과제와 불만사항에 대한 피드백을 제공합니다.		
시스템 개발자	ServiceNow 플랫폼의 개발 활동을 담당합니다. ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트를 만나 ServiceNow 환경의 과제와 문제점에 대한 피드백 제공	✓	

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

특정 Impact 액셀러레이터 활동은 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제한되거나 제공되지 않을 수 있습니다.

설계, 프로세스, 전략, 거버넌스 및 생산 전 테스트에 대한 검토는 제외됩니다. 검토 보고서의 결과 또는 권장 사항과 같은 상태 평가의 결과로 권장되는 활동의 구현은 제외됩니다.

CMDB 소개: 수집

이 액셀러레이터는 CMDB 데이터 항목 자동화 및 표준화의 가능성과 역량을 시연합니다.

액셀러레이터 개요

CMDB 소개: 수집은 고객에게 구성 관리 데이터베이스(CMDB)의 입력 소스를 표준화하는 방법에 대한 포괄적인 개요와 데모를 제공합니다 Impact . 이 오퍼링에서는 데이터 가져오기 및 임포트를 위한 핵심 기능을 다루며, 인스턴스 내에서 ServiceNow CMDB 테이블을 채우는 다양한 방법에 대한 명확한 이해를 제공합니다. 이 액셀러레이터에는 고객이 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드도 포함되어 있습니다.

이 세션의 중점은 서비스 그래프 커넥터입니다. 검색 또는 에이전트 클라이언트 수집기(ACC)를 통한 채우기 등의 추가적인 채우기 방법은 이 액셀러레이터 내에서 심층적으로 검토되지 않습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 데모 인스턴스 프로비저닝 ServiceNow
- 관련 플러그인 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

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

- 개요 및 시연:
  - 서비스 그래프 커넥터
  - 통합 허브 스포크를 통한 CMDB 채우기
  - 임포트 세트
- 선도적인 사례 가이드 및 자원

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

CMDB 수집 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
프로세스 소유자 - 필수	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
CMDB 관리자-권장	특히 CMDB 내에서 애플리케이션 유지관리를 수행하여 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
데이터 소스 소유자-권장	데이터 소스/사일로 핵심 자원으로, 일반적으로 다른 도구의 정보를 ServiceNow CMDB로 가져오는 역할을 합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

Instance Observer-Guided 소개

Instance Observer 소개 액셀러레이터는 Instance Observer를 사용하여 성능을 이해하고 모니터링하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

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

액셀러레이터 개요

Instance Observer 소개는 Impact Guided 고객에게 Instance Observer에 대한 개요, 인스턴스 가용성에 대한 특정 원격 분석 검토, 가시적인 추세에 대한 후속 대응적 지침 및 플랫폼 모니터링 ServiceNow 에 대한 선도적인 사례를 제공합니다. 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Impact Instance Observer .

주:
이 액셀러레이터는 Guided 패키지에 사용할 수 있습니다 Impact .

제공되는 혜택

세션 준비

고객의 Instance Observer 데이터 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

다음이 포함됩니다.

- Instance Observer 개요
- 특정 원격 분석 및 인스턴스 가용성 검토
- 가시적 추세 강조 표시 및 검토
- 인스턴스 성능 모니터링을 위한 모범 사례 제공

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Instance Observer 관련 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

인스턴스 준비 상태 평가 소개

인스턴스 준비 상태 평가 소개 액셀러레이터는 IRA(인스턴스 준비 상태 평가)를 사용하여 인스턴스 준비 상태를 이해하고 해석하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

인스턴스 준비 상태 평가 소개에서는 고객에게 인스턴스 준비 상태 평가에 대한 개요를 제공합니다 Impact . 이 사전 예방적 접근 방식은 인스턴스 준비 상태를 개선하기 위해 결과를 해석하는 방법을 안내하여 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 됩니다. 이 액셀러레이터는 인스턴스 준비 상태 평가의 결과를 집중 조명하고, 시작하기 위한 주요 자원과 선도적인 사례를 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided 패키지에 사용할 수 있습니다 Impact .

제공되는 혜택

세션 준비

- 인스턴스 준비 상태 평가 실행
- Instance Observer 관련 메트릭 검토

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

다음이 포함됩니다.

- 인스턴스 준비 상태 평가 개요
- 평가 결과 검토
- 주요 자원 및 선도적인 사례 가이드

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

인스턴스 준비 상태 평가와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

AI 검색 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 AI 검색을 활성화하고 구성하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

AI 검색 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 AI 검색을 소개하고, 임시 복제 인스턴스를 통해 기능과 성능을 시연하며, 시작하기에 대한 선도적인 사례를 제공합니다. 이는 최종 사용자가 필요할 때 필요한 곳에서 필요한 정보를 찾을 수 있도록 지원하여 최종 사용자의 경험을 향상시키는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

AI 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- AI 검색 및 관련 도구 활성화 및 구성
- AI 검색 성능 분석

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

검토 대상

- AI 검색이란?
- 설정 프로세스 검토
- AI 검색 역량 시연
- 모범 사례 권장 사항
- 보고/분석 개요
- 주요 자원 및 가이드

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

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

검토 대상

- AI 검색 관련 Q&A 기회
- 구현 자원 및 프로세스, 플러그인 및 결과에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 R 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
ITSM 가상 에이전트 리드 - 권장	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 AI 검색 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

AI 검색 빠르게 시작하기 **-** 미국 공공 부문

AI 검색 활성화 및 구성에 대한 지침

개요

AI 검색 빠르게 시작하기는 Impact US Public Sector 고객에게 AI 검색을 소개하고, 기능과 성능을 시연하며, 시작하기에 대한 선도적인 사례를 제공합니다. 이를 통해 고객은 필요할 때 필요한 곳에서 필요한 정보를 찾을 수 있도록 하여 최종 사용자의 경험을 향상시킬 수 있습니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

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

- AI 검색이란?
- 설정 프로세스 검토
- AI 검색 역량 시연
- 모범 사례 권장 사항
- 보고/분석 개요
- 주요 자원 및 가이드
- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

AI 검색 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ITSM 가상 에이전트 리드 - 권장	ServiceNow ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 AI 검색 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

AI 에이전트 스튜디오 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 Impact 고객에게 플랫폼 내 AI 에이전트에 대한 개요 및 적용된 데모를 제공합니다.

AI 에이전트 스튜디오 빠르게 시작하기 개요

AI 에이전트 스튜디오 빠르게 시작하기에서는 AI 에이전트가 고객이 플랫폼 및 그 너머에 원활하게 통합되는 도구를 갖춘 자율 또는 HOTL(Human-on-the-Loop) 에이전트의 에코시스템을 구축할 수 있도록 지원하는 방법을 강조합니다. 이러한 에이전트는 사람의 개입을 최소화하거나 전혀 없이 광범위한 작업을 수행하도록 오케스트레이션되어 조직의 효율성을 크게 향상시키고 AI의 혁신적인 잠재력을 보여줍니다. 오퍼링에는 고객이 ServiceNow AI 에이전트를 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

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

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화 및 구성
- 사용자 지정 AI 에이전트 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 개요:
  - AI 에이전트: 어떤 가치를 제공합니까?
  - TapeAgents 프레임워크
  - AI 에이전트 스튜디오
- 최종 사용자 경험 데모
- 기술 데모
- 보고 옵션 검토
- 30일 동안 액세스할 수 있는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

ServiceNow AI 에이전트와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자를 이끌고 감독하며 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 회사의 ServiceNow 안정성과 유용성을 유지합니다.
프로세스 소유자(필수)	인시던트, 변경, 직원 온보딩 등 각 주요 프로세스 또는 서비스에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인하는 선임 리더입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	하나 이상의 ServiceNow Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석하여 모범 사례를 이해하고 고객을 지원합니다.

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

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

CSM용 **AI** 에이전트 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 CSM용 AI 에이전트의 가능성과 역량을 시연합니다.

액셀러레이터 개요

이 액셀러레이터는 Impact 고객에게 CSM용 AI 에이전트의 개요 및 적용된 데모를 제공합니다. 이 액셀러레이터는 GenAI의 기능을 활용하여 AI 에이전트가 고급 추론을 사용하여 주요 작업을 완료함으로써 CSM 프로세스를 혁신하는 방법을 강조합니다. AI 에이전트는 자세한 해결 메모 생성, 케이스 요약 및 채팅 대화 등과 같은 반복적인 작업을 처리하므로 인간 에이전트가 더 높은 가치의 작업에 집중할 수 있습니다. 이 오퍼링은 CSM용 AI 에이전트를 시작하기 위한 주요 자원과 선도적인 사례를 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화
- AI 에이전트 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- CSM용 기본 시스템 AI 에이전트 기능 개요
- 적용된 데모:
  - CSM 경험용 기본 시스템 AI 에이전트
  - 케이스 요약 기술의 커스터마이제이션
  - CSM용 Now Assist 사용량 메트릭
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

CSM용 AI 에이전트와 관련된 Q&A 기회입니다.

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자를 이끌고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼 거버넌스에 기여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 회사의 ServiceNow 안정성과 유용성을 유지합니다.
고객 서비스 관리자(권장)	케이스 작업자를 관리할 책임이 있습니다. 다양한 AI 에이전트 기술이 현재 상태에 미치는 영향에 대한 인사이트를 제공합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

ITSM용 **AI** 에이전트 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 ITSM용 AI 에이전트의 가능성과 역량을 시연합니다.

액셀러레이터 개요

용 ITSM AI 에이전트 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 용 ITSMAI 에이전트의 개요 및 적용된 데모를 제공합니다. 이 액셀러레이터는 GenAI의 기능을 활용하여 AI 에이전트가 고급 추론을 사용하여 주요 작업을 완료함으로써 프로세스를 혁신 ITSM 하는 방법을 강조합니다. AI 에이전트는 자세한 해결 메모 생성, 케이스 요약 및 채팅 대화 등과 같은 반복적인 작업을 처리하므로 인간 에이전트가 더 높은 가치의 작업에 집중할 수 있습니다. 이 오퍼링은 용 ITSMAI 에이전트를 시작하기 위한 주요 자원과 선도적인 사례를 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

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

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화
- AI 에이전트 사용 케이스 활성화

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 기능용 ITSM AI 에이전트 개요
- 용 AI 에이전트의 적용 데모 ITSM
- 시연된 역량을 지원하는 방법에 대한 기술 데모
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

의 ITSMAI 에이전트와 관련된 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청됩니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자를 이끌고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼 거버넌스에 기여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 소프트웨어의 ServiceNow 안정성과 유용성을 유지합니다.
서비스 데스크 관리자(권장)	서비스 데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

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

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

앱 엔진 빠르게 시작하기

일반 사용자 개발을 활성화하고 앱 엔진 스튜디오를 활용하는 방법에 대한 후속 대응적 지침

개요

앱 엔진 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 일반 사용자 개발을 소개하고 사용자가 ServiceNow 플랫폼에서 애플리케이션을 개발할 수 있도록 권한을 부여하는 방법을 제공합니다. 여기에는 앱 엔진 스튜디오(AES) 및 앱 엔진 관리 센터 사용에 대한 적용 데모, 임시 복제 인스턴스를 통한 기능 및 이점에 대한 가이드 투어, 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함되어 있습니다.

Impact 업그레이드 일정 에서 확인할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

앱 엔진 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 앱 엔진 스튜디오와 관련 도구 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

- 로우코드/노코드 일반 사용자 개발이란 무엇입니까?
- App Engine Studio 기능 데모
- 앱 엔진 관리 센터 데모
- 앱 엔진 기술 개요 검토
- 앱 엔진 Management Center 거버넌스 검토
- 모범 사례 권장 사항
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

앱 엔진 관련 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
주제 전문가 - 권장	프로세스에 대한 해박한 지식을 갖춘 비개발자로, 일반 사용자 개발 후보입니다.

요청된 정보/액세스

Impact 업그레이드 일정 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 앱 엔진 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

앱 엔진 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

일반 사용자 개발을 활성화하고 앱 엔진 스튜디오를 활용하는 방법에 대한 후속 대응적 지침

개요

앱 엔진 빠르게 시작하기에서는 Impact 미국 공공 부문 고객에게 일반 사용자 개발을 소개하고 사용자가 ServiceNow 플랫폼에서 애플리케이션을 개발할 수 있도록 권한을 부여하는 방법을 설명합니다. 여기에는 앱 엔진 스튜디오(AES) 및 앱 엔진 관리 센터 사용에 대한 데모, 기능 및 이점에 대한 가이드 투어, 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함되어 있습니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

- 로우코드/노코드 일반 사용자 개발이란 무엇입니까?
- App Engine Studio 기능 데모
- 앱 엔진 관리 센터 데모
- 앱 엔진 기술 개요 검토
- 앱 엔진 Management Center 거버넌스 검토
- 모범 사례 권장 사항

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

- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

앱 엔진 관련 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
주제 전문가 - 권장	프로세스에 대한 해박한 지식을 갖춘 비개발자로, 일반 사용자 개발 후보입니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 앱 엔진 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

자동화된 테스트 빠르게 시작하기

Automated Test Framework 활성화 및 활용에 대한 후속 대응적 지침

개요

자동화된 테스트 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 Automated Test Framework(ATF)를 소개하고 이를 활용하여 업그레이드를 가속화하고 품질을 높이는 방법을 제공합니다. 여기에는 ATF 시작과 관련된 모범 사례와 임시 복제 인스턴스를 통한 ATF의 기능 및 이점에 대한 적용 데모가 포함되어 있습니다.

Impact 업그레이드 일정 에서 확인할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

Automated Test Framework 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Automated Test Framework 및 관련 도구 활성화 및 구성

Automated Test Framework 및 관련 도구 활성화 및 구성

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

검토 대상

- Automated Test Framework의 이점
- Automated Test Framework 기능 데모
- 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 개요
- 모범 사례 권장 사항
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Automated Test Framework 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
업그레이드 리드 - 권장	ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.

요청된 정보/액세스

Impact 업그레이드 일정 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 Automated Test Framework 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

자동화된 테스트 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

Automated Test Framework 활성화 및 활용에 대한 후속 대응적 지침

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

개요

자동화된 테스트 빠르게 시작하기에서는 Impact 미국 공공 부문 고객에게 Automated Test Framework(ATF)를 소개하고, 이점 및 기능을 시연하며, 시작하기에 대한 선도적인 사례를 제공합니다. 고객이 수동 테스트를 대체하여 업그레이드 및 개발 시간을 단축할 수 있습니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 90분)

검토 대상

- Automated Test Framework의 이점
- Automated Test Framework 기능 데모
- 모범 사례 권장 사항
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Automated Test Framework 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
업그레이드 리드 - 권장	ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 Automated Test Framework 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

CMDB 빠르게 시작하기

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 CMDB의 가능성과 역량을 시연합니다.

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

개요

CMDB 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 플랫폼 CMDB 기능에 대한 포괄적인 개요를 제공하여 고객이 CMDB 기본 사항을 이해하고 성공을 위한 전략적 계획을 수립할 수 있도록 지원합니다. 우리의 목표는 고객이 처음부터 성공할 수 있는 위치에 놓이도록 하여 자원을 활용 ServiceNow 하기 위한 전략을 수립할 수 있도록 하는 것입니다. 자원에는 CMDB 작업을 간소화하기 위한 CMDB 작업 공간, CI 클래스 관리자 및 조정 규칙이 포함됩니다. CMDB에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuration Management .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 CMDB 관련 플러그인 설치 또는 업데이트

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- CMDB 개요 및 시연
- CMDB 도구의 기능 검토:
  - CMDB 작업 공간
  - 식별 조정 엔진
  - CMDB 데이터 관리자
  - CMDB 상태 대시보드
- 30일 동안 액세스 권한이 부여된 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

CMDB 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
프로세스 소유자(필수)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 CMDB 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

CSDM 빠르게 시작하기: 크롤링

이 액셀러레이터는 CSDM 성숙도 여정의 크롤링 단계에 대한 개요, 현재 크롤링 데이터에 대한 간략한 평가 및 단계를 완료하기 위한 실행 가능한 단계를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

CSDM 빠르게 시작하기: 크롤링에서는 Impact 고객에게 CSDM(일반 서비스 데이터 모델) 크롤링 단계에 대한 개요 및 적용된 데모를 제공합니다. 이 액셀러레이터는 크롤링 단계에 대한 이해를 높이기 위해 특정 작업 항목을 세분화하여 고객의 CSDM 성숙도 여정을 지원합니다. 따라서 고객은 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 채우고 합리화할 수 있습니다. 따라서 ServiceNow의 추가 워크플로우 전반에 걸쳐 서비스 인식이 더 높은 CMDB를 사용할 수 있습니다. 또한 이 오퍼링에는 고객이 CSDM 성숙도 여정의 크롤링 단계를 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

이 오퍼링은 CSDM 성숙도 여정의 기초 단계를 기반으로 하므로 고객은 이 액셀러레이터에 응시하기 전에 먼저 CSDM: 기초 빠르게 시작하기 액셀러레이터를 완료해야 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided 및 Guided+ 패키지에만 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

기계번역

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

- 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스 소개와 이들의 관계 및 참조에 대한 개요
- CSDM 데이터 기초 대시보드를 사용한 크롤링 데이터에 대한 간략한 평가
- 30일 액세스 권한이 있는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

CSDM 크롤링 단계와 관련된 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임		
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
CMDB/CSDM 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하여 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지하고 CMDB/CSDM 내에서 진행 및 정정 작업에 집중합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
엔터프라이즈 아키텍트	비즈니스 목표 및 목적에 맞게 조직 기술 역량의 조정을 관리하는 애플리케이션 및 비즈니스 포트폴리오 세그먼트의 소유자입니다.		✓
비즈니스 애플리케이션 소유자	컴퓨터 인프라에서 특정 기능을 제공하도록 설계되어 배포된 프로그램, 모듈 또는 프로그램 그룹의 소유자입니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객이나 자체 호스팅 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

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

Jumpstart Your CSDM: 기초

(CSDM): 기초 빠르게 시작하기 일반 서비스 데이터 모델 액셀러레이터는 기초 데이터에 중점을 두고 개요 CSDM 와 세부 항목을 제공합니다.

개요

: CSDM기초 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 CSDM 이해하기 쉬운 형식으로 개요를 제공합니다. 적용된 데모를 통해, 조직에서 이 데이터 프레임워크를 활용하여 먼저 데이터를 적절한 기초 테이블에 채워 제품과 애플리케이션을 구성하는 ServiceNow 방법을 보여줍니다. 또한 이 오퍼링은 고객에게 . ServiceNowCSDM 에 대한 CSDM자세한 내용은 를 참조하십시오 Common Service Data Model .

주:
이 액셀러레이터는 Guided 패키지에 사용할 수 있습니다 Impact .

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 CSDM 플러그인 설치
- 인스턴스 스캔을 통한 현재 CSDM 정렬 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- CSDM'기초' 단계에 특별히 중점을 둔 역량 개요
- 전체 플랫폼에 대한 중요성 CSDM 검토
- 데이터 기반 대시보드 데모 CSDM
- 평가 결과에 대한 토론
- 선도적인 사례 가이드 및 자원
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

기초 데이터 관련 CSDM Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을

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

고객 자원	책임
	제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
애플리케이션 소유자(추천)	컴퓨터 인프라에서 특정 기능을 제공하도록 설계되어 배포된 프로그램, 모듈 또는 프로그램 그룹의 소유자입니다.
ITSM 관리자(권장)	IT Service Management 운영에 대한 SOP 및 거버넌스 설정을 담당합니다.
서비스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

CSM 구성 가능한 작업 공간 빠르게 시작하기

고객 서비스 관리(CSM) 구성 가능 작업 공간 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 CSM 구성 가능 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

CSM(구성 가능 작업 공간) 빠르게 시작하기에서는 포괄적인 개요와 적용된 데모를 제공함으로써 고객이 CSM 구성 가능 작업 공간을 시작하는 방법을 깊이 이해할 수 있도록 지원합니다 Impact . 이 액셀러레이터는 설정 프로세스를 안내하고 작업 공간의 가치를 명확하게 보여줍니다. 또한 제품 채택 및 사용을 향상시키기 위해 주요 리소스와 선도적인 사례가 제공됩니다.

이 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CSM Configurable Workspace .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

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

- CSM Configurable Workspace 개요:
  - 이력
  - 설계 추론
  - 기능
  - 채택 이점
- CSM 구성 가능 작업 공간의 적용 데모:
  - 설치 및 업데이트
  - 안내 설정 사용 방법
  - 에이전트 경험 워크스루
  - 주요 기능 중 하이라이트
  - 관리자를 위한 구성 지침
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

CSM 구성 가능 작업 공간 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 R 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
프로세스 소유자	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 고객 서비스, 인시던트)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.	✓	
컨택 센터/서비스 데스크 관리자	연락처 센터 또는 서비스 데스크, 에이전트 생산성 및 고객 경험을 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.		✓

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
기타 고객 역할	고객 서비스 에이전트, 팀 리더 및 사용자 경험 챔피언을 비롯하여 에이전트 경험 및 참여를 담당하는 기본 이해 관계자입니다.		✓
개발자	프로세스 요구사항을 충족하기 위해 ServiceNow 플랫폼 내에서 변경 수행		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

데이터베이스 관리 빠르게 시작하기

데이터베이스 관리 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 데이터베이스 관리의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

데이터베이스 관리 빠르게 시작하기에서는 효과적인 데이터베이스 관리에 대한 포괄적인 개요와 실용적인 데모를 고객에게 제공합니다 Impact . 데이터를 적절히 제거하고 보관하는 방법에 중점을 두고 고객 데이터베이스 관리 활성화에 대한 논의를 시작합니다. 이 액셀러레이터는 데이터베이스 관리의 가능성과 역량을 보여주며, 데이터베이스 공간을 효율적으로 관리하고 성능 문제를 완화하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례를 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화
- Instance Observer를 사용하여 고객 데이터베이스 증가 보고서 검토

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

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

다음이 포함됩니다.

- 데이터베이스 관리 도구 및 모범 사례의 개요:
- 적용된 데모:
  - 데이터 보관
  - 테이블 클리너
  - 테이블 교대
  - 복제 중
  - 백그라운드 스크립트
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

데이터베이스 관리 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 R 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

직원 센터 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터에는 인스턴스의 직원 센터 포털에서 사용할 수 ServiceNow# 있는 가능성과 역량에 대한 데모가 포함되어 있습니다.

액셀러레이터 개요

직원 센터 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 Impact 고객에게 관리자와 직원을 위한 통합 포털인 직원 센터에 대한 개요를 제공하여 사용자 경험을 한 단계 끌어올립니다. 가능성과 역량에 대한 적용된 데모는 구현, 마이그레이션 및 거버넌스에 대한 선도적인 사례와 함께 임시 복제된 인스턴스를 통해 표시됩니다. 자세한 내용은 Employee Center 문서를 참조하십시오.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

직원 센터 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 직원 센터 활성화 및 구성
- 사용자 경험 분석 활성화(해당되는 경우)

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

검토 대상:

- 포털 및 직원 참여 전략 개요
- 직원 센터 데모
- 구현 및 마이그레이션 접근 방식
- 거버넌스 및 보고
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일의 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

직원 센터 관련 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
UX 및 OCM 전문가(권장)	사용자 경험 및 조직 변경 관리의 주요 이해 관계자입니다.
기타 고객 역할(권장)	직원 경험 및 참여를 담당하는 주요 이해 관계자(지식, 포털, 카탈로그 관리자 포함)입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

특정 Impact 액셀러레이터 활동은 특정 제한된 환경 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객 또는 자체 호스팅 고객에게 제한되거나 제공되지 않을 수 있습니다.

직원 센터 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

이 액셀러레이터에는 인스턴스의 직원 센터 포털에서 사용할 수 ServiceNow# 있는 가능성과 역량에 대한 데모가 포함되어 있습니다.

개요

직원 센터 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 Impact 고객에게 관리자와 직원을 위한 통합 포털인 직원 센터에 대한 개요를 제공하여 사용자 경험을 한 단계 끌어올립니다. 가능성과 역량에 대한 적용된 데모는 구현, 마이그레이션 및 거버넌스에 대한 선도적인 사례와 함께 임시 복제된 인스턴스를 통해 표시됩니다. 자세한 내용은 Employee Center 문서를 참조하십시오.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

- 포털 및 직원 참여 전략 개요
- 직원 센터 데모
- 구현 및 마이그레이션 접근 방식
- 거버넌스 및 보고

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

- 주요 자원 및 가이드
- 30일 동안 기술 컨설턴트에 액세스할 수 있습니다.

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

직원 센터 관련 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
UX 및 OCM 전문가(필수)	사용자 경험 및 조직 변경 관리의 주요 이해 관계자입니다.
기타 고객 역할(권장)	직원 경험 및 참여를 담당하는 주요 이해 관계자(지식, 포털, 카탈로그 관리자 포함)입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 직원 센터 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

직원 여정 관리 빠르게 시작하기

직원 여정 관리 빠르게 시작하기(EJM) 액셀러레이터는 직원 여정 관리의 가능성과 역량을 보여주는 데모입니다.

액셀러레이터 개요

직원 여정 관리 빠르게 시작하기에서는 고객에게 개요 및 적용된 데모를 제공하여 Impact 직원 여정 관리를 시작하는 방법을 더 잘 이해할 수 있도록 돕습니다. 이 오퍼링은 EJM의 역량과 기능을 선보이며, 이를 통해 조직은 실시간 작업, 학습 및 피드백을 지원하는 지능형 워크플로우를 통해 부서 간 개인화된 직원 여정을 제공할 수 있습니다. 또한 이 액셀러레이터는 제품 채택률과 사용률을 높이기 위한 주요 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다.

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

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 직원 여정 관리 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 직원 여정 관리 역량 검토
- 직원 여정 관리의 적용된 데모
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

직원 여정 관리 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
프로세스 소유자	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 고객 서비스, 인시던트)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
기타 고객 역할	제품 및 포트폴리오 관리를 담당하는 주요 이해 관계자입니다.		✓
개발자	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

이벤트 관리 빠르게 시작하기

이벤트 관리 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 이벤트 관리의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

이벤트 관리 빠르게 시작하기에서는 고객에게 이벤트 관리에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다 Impact . 적용된 데모를 통해 구성 관리 데이터베이스(CMDB)의 ServiceNow 힘을 활용하여 플랫폼 내에서 직접 인프라로부터 거의 실시간으로 경보를 수신하고 검토할 수 있는 방법을 강조합니다 ServiceNow . 이 오퍼링은 고객에게 이벤트 관리를 시작하는 방법에 대한 필수 ServiceNow 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다. 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Event Management .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Event Management 설치
- 이벤트 작성기 애플리케이션 설치

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

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

- 개요:
  - 이벤트 관리
  - 서비스 운영 작업 공간 경보 콘솔
  - 이벤트 관리 커넥터
  - 이벤트 규칙
- 다음에 대한 적용 데모:
  - 이벤트 생성기 앱을 통해 이벤트 생성
  - CI(구성 항목) 바인딩에 대한 경보
  - 영향을 받는 기존 경보 또는 서비스
- 선도적인 사례 가이드 및 자원
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

이벤트 관리 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
이벤트/서비스 운영자(필수)	경보 콘솔 운영을 담당하는 주제 전문가입니다.
서비스 관리자(권장)	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.
애플리케이션 서비스 소유자(필수)	지정된 부서의 모든 애플리케이션을 관리합니다(예: HR 애플리케이션 소유자).

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 Impact 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

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

외부 콘텐츠 커넥터 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 XCC(External Content Connectors)의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

XCC(외부 콘텐츠 커넥터 빠르게 시작하기)에서는 워크플로우 데이터 패브릭의 일부로 포함된 외부 콘텐츠 커넥터에 대한 개요 및 적용된 데모를 고객에게 제공합니다 Impact . 이를 통해 고객은 이 새로운 기능을 활용하여 AI 검색을 구성하고 SharePoint, Confluence 등과 같은 외부 시스템을 검색하는 방법을 이해할 수 ServiceNow 있습니다. 또한 이 액셀러레이터에는 고객이 자체 인스턴스 스택에서 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화 및 구성
- 외부 콘텐츠 커넥터 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

- 다음이 포함됩니다.
  - 외부 콘텐츠 커넥터 개요
  - 최종 사용자 경험
  - 구성 프로세스를 강조하는 기술 데모
  - 다음 단계를 안내하는 XCC 로드맵
- 30일 동안 액세스할 수 있는 임시 인스턴스입니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

AI 검색 또는 외부 콘텐츠 커넥터와 관련된 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임	필수	권장
플랫폼 소유자- 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써	✓	

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

고객 자원	책임	필수	권장
	플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.		
개발자 -권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너-권장	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객이나 자체 호스팅 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

문제 자동 해결 빠르게 시작하기

문제 자동 해결(IAR) 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 플랫폼 내에서 문제 자동 해결의 가능성과 역량에 대한 데모를 ServiceNow 제공합니다.

개요

문제 자동 해결 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 대량의 중요하지 않은 작업을 처리할 수 있는 IAR을 소개하고 IAR이 셀프 서비스 및 자동화 기능을 향상시키는 방법을 보여줍니다. 이 액셀러레이터는 IAR의 가능성과 역량, 특정 유스 케이스, 구성 개요, 고객이 시작할 수 있도록 하는 주요 자원 및 가이드에 대해 고객을 교육하는 것을 목표로 합니다.

IAR에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Issue auto-resolution tab .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- IAR 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- IAR 이점 및 영향 개요
- 다음 방법에 대한 포괄적인 데모:

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

- 인시던트 및 케이스 볼륨 감소
- 셀프 서비스 개선
- 평균 해결 시간(MTTR) 단축
- 가상 에이전트 채택 증가

- 구성 개요
- 분석 대시보드를 사용하여 성능을 모니터링하는 방법에 대한 데모
- 유지관리 모범 사례 토론
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

IAR 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
가상 에이전트 소유자(권장)	가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
서비스 데스크 관리자(권장)	서비스 데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

GenAI 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 GenAI(인공 지능)의 ServiceNow# 가능성과 역량을 시연합니다.

액셀러레이터 개요

이 액셀러레이터는 고객에게 플랫폼에 GenAI를 통합하는 방법에 ServiceNow 대한 개요를 제공하여 Impact 효율성과 사용자 경험을 개선할 수 있는 잠재력을 강조합니다. 이 세션에는 임시 인스턴스를 통한 AI 에이전트 경험의 적용 데모와 온보딩 프로세스의 개요가 포함되어 있습니다. 또한 이 오퍼링은 도구를 활용하여 개인화된 인사이트를 얻기 위한 모범 사례를 공유합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인을 활성화하고 설치합니다
- 자동화 디스커버리 및 사용자 지정 스캔 도구 실행

제공되는 혜택

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- GenAI 및 Now 대규모 언어 모델(LLM) 개요
- 최종 사용자 경험 데모
- 기술 데모
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

GenAI 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
프로세스 소유자(권장)	AI 에이전트를 사용하여 가속화할 수 있는 비즈니스 프로세스의 소유자입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

지식 관리 빠르게 시작하기

지식 관리 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 지식 관리의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

지식 관리 빠르게 시작하기에서는 고객에게 지식 관리의 핵심 역량과 기능에 대한 개요를 제공합니다 Impact . 이 오퍼링에서는 핵심 기능과 선도적인 사례를 살펴보고, 효과적인 구현 및 채택 전략을 통해 고객을 안내합니다. 지식 생성 및 공유를 간소화하는 동시에 조직의 검색 결과를 향상시키는 방법을 알아봅니다. 또한 AI 기반 기능과 함께 사용할 때 잘 만들어진 지식 콘텐츠가 결과를 얼마나 증폭시키는지 보여줍니다. 또한 이 액셀러레이터에는 탁월한 지식으로 가는 길로 안내하는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화

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

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- Knowledge Management 역량 및 기능 개요
- 성공을 위한 지식 관리 설정에 대한 적용 데모
  - 효과적인 계획 및 거버넌스
  - 초기 설정 및 구성 지원
  - 지식을 효과적으로 관리하고 소비하기 위한 전략
- 주요 자원 및 선도적인 사례 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

지식 관리 관련 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
지식 프로세스 소유자	지식 관리 프로세스를 담당하는 주요 이해 관계자입니다.	✓	
Knowledge 콘텐츠 이해 관계자	조직의 지식을 소유, 관리, 소비 또는 배포합니다. 여기에는 기타 프로세스 및 정보 소유자뿐만 아니라 에이전트, 직원 및 외부 이해 관계자의 담당자가 포함될 수 있습니다. 예: ITSM의 서비스 데스크 관리자, CSM의 고객 서비스 관리자, 정보 설계자, 사용자 경험 분석가, 에이전트, 엔지니어 및 이행자, 직원, 고객, 파트너 및 소비자의 대리인.		✓
개발자	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.		✓

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

레거시 워크플로우 마이그레이션 빠르게 시작하기

레거시 워크플로우 마이그레이션 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 레거시 워크플로우 마이그레이션의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

레거시 워크플로우 마이그레이션 빠르게 시작하기에서는 레거시 워크플로우에서 플로우 및 Playbook으로 마이그레이션하는 방법에 대한 개요와 적용된 데모를 고객에게 제공합니다 Impact . 이 오퍼링은 고객이 최신 로우코드 자동화 도구를 채택하여 향후 릴리스에서 단계적으로 폐지될 예정인 워크플로우를 대체할 수 있도록 지원합니다. 또한 이 액셀러레이터는 고객의 원활한 전환을 돕기 위해 주요 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 플로우와 플레이북 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 워크플로우 스튜디오 개요
  - 플레이북
  - 결정 테이블
- 적용된 데모: 로우 코드 자동 도구

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

- 플로우
- 하위 플로우
- 작업

• 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
• 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

Q&A 관련 레거시 워크플로우 마이그레이션 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
이해 관계자	제품 및 포트폴리오 관리를 담당하는 주요 이해 관계자입니다.	✓	
개발자	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓
비즈니스 프로세스 소유자	중요한 비즈니스 프로세스의 개발, 분석 및 개선을 담당합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow 자원은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

플랫폼 분석 마이그레이션 빠르게 시작하기

플랫폼 분석 마이그레이션 빠르게 시작하기 액셀러레이터에서는 플랫폼 분석 콘텐츠를 성공적으로 준비하고 마이그레이션하는 방법을 보여줍니다.

개요

플랫폼 분석 마이그레이션 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 플랫폼 분석 콘텐츠를 마이그레이션하는 데 필요한 변경 사항에 대한 개요를 제공합니다. 액셀러레이터에는 고객 인스턴스의 클론을 사용하여 마이그레이션 프로세스를 안내하고 몇 가지 일반적인 질문, 문제 및 다음 단계를 강조하는 과정이 포함됩니다. 변화에 대비하기 위해 조언과 방향이 제공됩니다.

플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Platform Analytics .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 고객의 플랫폼 분석 구현 및 마이그레이션 준비 상태 검토
- 플랫폼 분석 HealthScan 실행(해당하는 경우)

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 준비 상태 활동(조직 및 플랫폼) 및 마이그레이션 단계 개요
- 업데이트 검토:
  - 핵심 ServiceNow 콘텐츠
  - 고객의 설치 기반에 기반한 마이그레이션 프로세스
- 고객 마이그레이션 프로세스 검토 과정
- 초기 검토를 바탕으로 권장 사항 논의
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

플랫폼 분석 마이그레이션 프로세스와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드 - 필수	Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
프로세스/서비스 소유자 - 권장	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
프로세스 리드 - 권장	해당 프로세스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
서비스 관리자 - 권장	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

다국어 가상 에이전트 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 동적 변환의 가능성과 역량을 보여주는 데모입니다.

개요

다국어 가상 에이전트 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 Impact 고객에게 동적 변환의 가능성과 역량을 보여주는 데모를 제공합니다. 동적 변환이 가상 에이전트 대화를 사용하여 작동하는 방식,

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

임시 복제 인스턴스를 통한 AI 검색 내, 라이브 에이전트로의 핸드오프에 대한 데모가 포함되어 있습니다. 시작하기 위한 선도적인 사례도 통합됩니다.

가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Virtual Agent .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

AI 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 동적 변환 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 임시 인스턴스에 대한 30일간 액세스
- 동적 변환 개요 및 설정 방법
- 동적 변환을 사용하는 가상 에이전트 챗봇 데모
- 다양한 언어를 사용한 라이브 에이전트 대화 데모
- AI 검색의 국제화 지원 데모
- NLU 다국어 지원
- 선도적인 사례 및 자원

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

동적 변환과 관련된 질문과 답변 세션 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	ServiceNow 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
언어 전문가 또는 현지화 전문가(권장)	현지화 관리를 ServiceNow 담당하는 주제 전문가입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 〔제품〕 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

다국어 가상 에이전트 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

이 액셀러레이터는 동적 변환의 가능성과 역량을 보여주는 데모입니다.

개요

다국어 가상 에이전트 빠르게 시작하기 액셀러레이터 - 미국 공공 부문은 Impact 고객에게 동적 변환의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다. 동적 변환이 가상 에이전트 대화를 사용하여 작동하는 방식, AI 검색 및 라이브 에이전트로의 핸드오프에 대한 데모가 포함되어 있습니다. 시작하기 위한 선도적인 사례도 통합됩니다.

동적 변환에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Dynamic Translation .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

제공되는 혜택

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스
- 동적 변환을 사용하는 가상 에이전트 챗봇 데모
- 다양한 언어를 사용한 라이브 에이전트 대화 데모
- AI 검색의 국제화 지원 데모
- NLU 다국어 지원
- 선도적인 사례 및 자원

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

동적 변환과 관련된 질문과 답변 세션 기회

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
언어 전문가 또는 현지화 전문가(권장)	현지화 관리를 ServiceNow 담당하는 주제 전문가입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

예외

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 〔제품〕 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

자연어 이해 빠르게 시작하기

NLU(자연어 이해) 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 자연어 이해의 가능성과 역량을 보여주는 데모입니다.

개요

자연어 이해 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 계획, 구축, 크기 조정, 교육, 어휘, 테스트, 엔터티, 배포 및 모니터링과 같은 많은 기본 기능을 포함하여 자연어 이해에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다. 이 오퍼링은 건전한 기반을 위한 토대를 마련하여 가상 에이전트 채택률을 높일 수 있도록 교육하고 돕는 것을 목표로 합니다.

자세한 내용은 또는 Virtual Agent Natural Language Understanding .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 활성화 및 실행 Intent Discovery
- 현재 NLU 모델 평가(해당하는 경우)

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

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- NLU 선도적인 사례 및 리소스 검토
- NLU 구성요소 검토:
  - 의도
  - 엔터티
  - 어휘
- 각 NLU 구성요소에 대한 개별 심층 분석
- 테스트 및 조정 데모
- 30일 동안 액세스 권한이 제공되는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

자연어 이해와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 자연어 이해 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

크리에이터용 **Now Assist** 빠르게 시작하기

크리에이터용 Now Assist 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 크리에이터용 Now Assist의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

크리에이터용 Now Assist 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 크리에이터용 Now Assist에 대한 개요와 생성형 AI 기능을 사용하여 앱 개발 시간을 단축하고, 생산성을 높이고, 전반적인 코딩 경험을 개선하는 방법에 대한 적용 데모를 제공합니다. 이 액셀러레이터는 크리에이터용 Now Assist의 기능을 시연하고 시작하기 위한 주요 자원과 선도적인 사례를 제공합니다.

기능에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist for Creator

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 크리에이터용 Now Assist 개요
- 크리에이터용 Now Assist 적용 데모
  - 애플리케이션 작성자를 위한 텍스트
  - 플레이북 지원
  - 플로우 권장 사항
  - 카탈로그 작성기의 Now Assist
  - 코드 생성용 Now Assist
- AI 프롬프트를 성공적으로 사용하는 방법에 대한 지침
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

크리에이터용 Now Assist와 관련된 Q&A 기회

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

문서 인텔리전스에서 **Now Assist** 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 문서 인텔리전스에서 Now Assist의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

문서 인텔리전스에서 Now Assist 빠르게 시작하기(문서 인텔리전스)는 고객에게 문서 인텔리전스의 Now Assist 기능에 대한 개요 및 적용된 데모를 제공합니다 Impact . 이 오퍼링은 고객이 AI 에이전트와 Now Assist 기술 모두에 핵심적인 기능을 이해하는 데 도움이 됩니다. 또한 문서와 관련된 사용자 지정 워크플로를 빌드하는 개발자를 위한 귀중한 리소스 역할도 합니다. 또한 이 액셀러레이터에는 고객이 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

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

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화 및 구성
- 데모 사용 사례 생성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 문서 인텔리전스에서 Now Assist의 이점 및 영향 개요
- 최종 사용자 경험 워크스루
- 기술 데모
  - 구성 개요
  - 설정
- 분석 대시보드로 결과 모니터링
- 30일 동안 액세스 권한이 제공되는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

문서 인텔리전스의 Now Assist와 관련된 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임	필수	권장
플랫폼 소유자- 필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
프로세스 소유자 -필수	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.	✓	

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

고객 자원	책임	필수	권장
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너- 권장	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객이나 자체 호스팅 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트에서 **Now Assist** 빠르게 시작하기

가상 에이전트(VA)에서 Now Assist 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 가상 에이전트에서 Now Assist의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

가상 에이전트에서 Now Assist 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 VA의 Now Assist를 시작하는 방법을 깊이 이해하는 데 도움이 되는 개요 및 적용된 데모를 제공합니다. 이 액셀러레이터는 고객을 설정 프로세스로 안내하는 동시에 가상 에이전트 공간에서 생성형 AI의 잠재력을 강조합니다. 또한 자신감을 가지고 시작하기 위한 주요 리소스와 선도적인 사례를 제공합니다.

기능에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist in Virtual Agent

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화
- VA의 Now Assist 구성
- 코칭 세션 중 시연할 사용 사례 빌드

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

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

- VA 기본 시스템 기능의 Now Assist 개요
- 프롬프트 지침 검토
- 적용된 데모:
  - VA의 Now Assist 검색
  - 차례대로 카탈로그 순서 지정
  - 새 VA 디자이너 홈페이지
  - 주제 마이그레이션(기존 VA의 경우)
  - 채팅 요약을 사용하여 라이브 에이전트 전송
  - 보고
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

VA의 Now Assist와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

Now Assist 기술 키트 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 Now Assist 기술 키트의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

Now Assist 기술 키트 빠르게 시작하기에서는 고객에게 Now Assist 기술 키트의 역량과 기능에 대한 개요를 제공합니다 Impact . 적용된 데모를 통해 감정 분석과 같은 간단한 사용자 지정 사용 사례 생성을 강조하고, 고객이 기술 키트를 통해 Now LLM과 고유한 요구 사항에 맞게 결합된 플랫폼의 잠재력을 최대한 활용하는 방법을 보여줍니다. 또한 이 액셀러레이터는 고객에게 시작하기 위한 주요 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Now Assist 기술 키트 활성화

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- Now Assist 기술 키트 및 데이터 키트 역량과 기능 개요
- Now Assist 기술 키트의 적용된 데모:
  - 감정 분석 기술 구성
  - ▪ 프롬프트 지원
    - 기술 구성
    - 배포
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

Now Assist 기술 키트와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

플랫폼 분석 빠르게 시작하기

플랫폼 분석 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 플랫폼 분석의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

개요

플랫폼 분석 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 플랫폼 분석에 대한 개요와 함께 서비스 제공 품질, 효율성 및 비용을 크게 개선할 수 있는 기능을 제공합니다. 임시 인스턴스를 통해 보고 및 퍼포먼스 분석 구성, 역량 및 분석에 대한 적용 데모와 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

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

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 플랫폼 분석 콘텐츠 팩 설치 – ITSM 집중

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 플랫폼 분석 개요 및 데모
- 플랫폼 분석 아키텍처 검토
- 선행 및 지연 표시기 베스트 프랙티스
- Reporting과 Performance Analytics의 차이점 논의
- 임시 인스턴스에 대한 30일간 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

플랫폼 분석 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(필수)	Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
프로세스/서비스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 플랫폼 분석 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

예측 인텔리전스 빠르게 시작하기

예측 인텔리전스(PI) 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 예측 인텔리전스 및 클러스터링 프레임워크의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

개요

예측 인텔리전스 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 예측 인텔리전스 머신 러닝(ML) 역량, 이점 및 결과에 대한 개요를 제공합니다. 클러스터링에 대한 적용된 데모와 함께 4가지 PI 프레임워크에 대한 개요가 제공됩니다. 또한 특정 사용 사례, 구성 개요 및 고객이 자동화 목표를 달성할 수 있도록 지원하는 주요 자원이 강조 표시됩니다.

관련 정보는 을 참조하십시오 Predictive Intelligence Configuring advanced settings for your ML solutions 또는 클러스터링 매개변수에 대한 자세한 내용입니다.

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 예측 인텔리전스 역량 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- Predictive Intelligence 역량, 이점 및 결과
- PI 프레임워크 개요:
  - 분류
  - 클러스터링
  - 유사성
  - 회귀
- 특정 사용 사례가 포함된 클러스터링 프레임워크 데모
- 구성 데모
- 결과를 교육, 테스트 및 모니터링하는 방법에 대한 토론
- 결과 해석 및 다음 단계 식별

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

예측 인텔리전스 관련 Q&A 기회

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 예측 인텔리전스 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

사전 예방적 코드 검사 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 ServiceNow의 PCC(사전 예방적 코드 검사)의 가능성과 역량을 시연합니다.

액셀러레이터 개요

사전 예방적 코드 검사 빠르게 시작하기에서는 고객에게 사전 예방적 코드 검사 도구의 개요 및 적용된 데모를 제공합니다 Impact . 이 세션에서 고객은 도구를 올바르게 설정하고 팀 전체에서 빠르게 채택할 수 있도록 하는 방법에 대한 지침을 받게 됩니다. 목표는 코드 문제를 조기에 식별 및 해결하고, 기술 부채를 줄이고, 코드 품질을 개선하는 데 도움을 주는 것입니다. 또한 이 액셀러레이터에는 고객이 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

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

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 경우 Impact 스토어 애플리케이션을 설치합니다
- 사전 예방적 코드 검사 도구를 실행하고 결과를 검토합니다.

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 개요:
  - 사전 예방적 코드 검사의 기능 및 이점
  - 사전 예방적 코드 검사 도구를 효과적으로 사용
- 적용된 데모:
  - 업데이트 세트 검사 기능
  - 분석 대시보드
- 30일 동안 액세스 권한이 제공되는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

사전 예방적 코드 검사와 관련된 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자필수	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자 -권장	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

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

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

프로세스 마이닝 빠르게 시작하기

프로세스 마이닝 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 프로세스 마이닝의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

개요

프로세스 마이닝 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 비즈니스 프로세스를 시각화하고 분석할 수 있는 프로세스 마이닝에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다. 적용된 데모를 통해 조직이 비효율성, 병목 현상 및 잠재적 자동화 영역을 식별하여 적시에 해결하고 성능을 최적화할 수 있는 방법을 보여줍니다. 이 오퍼링은 고객에게 ServiceNow 필수 자원과 프로세스 마이닝을 시작하는 방법에 대한 선도적인 사례 가이드를 제공합니다. 프로세스 마이닝에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Process Mining .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 프로세스 마이닝 플러그인 설치
- 기본 시스템 프로젝트 생성 및 실행

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 프로세스 마이닝 역량 개요
- 데모:
  - 프로세스 마이닝 작업 공간
  - 프로세스 마이닝 보고
- 기술 심층 분석: 조정 프로젝트
- 선도적인 사례 가이드 및 자원
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

프로세스 마이닝 관련 Q&A 기회

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

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(필수)	Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
프로세스/서비스 소유자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
프로세스 리드(권장)	해당 프로세스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
서비스 관리자(권장)	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 프로세스 마이닝 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

서비스 매핑 빠르게 시작하기

서비스 매핑 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 서비스 매핑의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

서비스 매핑 빠르게 시작하기에서는 고객에게 서비스 매핑의 개요 및 적용된 데모를 제공합니다 Impact . 이 액셀러레이터는 서비스 매핑 기초 기술과 다양한 매핑 방법에 중점을 둡니다. 서비스 매핑의 가능성과 역량을 강조하여 시작을 위한 주요 자원과 선도적인 사례를 제공합니다.

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

이 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Service Mapping .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 데모 인스턴스 준비
- 서비스 매핑 관련 플러그인 활성화

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- Service Mapping 개요
- 매핑 방법 검토:
  - ML 기반
  - 태그 기반
  - 하향식
- 서비스 매핑 기능 및 역량 데모
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

서비스 매핑 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
서비스 매핑 관리자	IT 앱 소유자와 협력하여 중요한 애플리케이션 서비스를 결정합니다. 서비스 매핑의 계획, 빌드 및 테스트를 지원합니다. 매일 SM 오류 로그를 검토하여 필요한 수정 사항이 있는지 확인합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 R 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써	✓	

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
	플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.		
IT 애플리케이션 서비스 소유자	애플리케이션 서비스를 서비스 매핑 관리자와 시스템 관리자 모두에게 성공적으로 매핑하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 애플리케이션 서비스 기록을 채우고 유지관리합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

ServiceNow AI 여정 빠르게 시작하기

AI(인공 지능) 여정 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 플랫폼 AI 기능을 통해 ServiceNow 하이퍼오토메이션 여정을 시작하기 위한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

AI 여정 빠르게 시작하기 ServiceNow 에서는 ServiceNow Impact 고객에게 하이퍼오토메이션 여정을 시작하고 비즈니스 프로세스와 사용자 경험을 혁신할 수 있는 AI 및 자동화 역량 카탈로그에 대한 개요를 제공합니다. 여기에는 전략적 목표와 목적에 부합하는 AI 역량과 가치 실현 기간을 단축하기 위한 권장 Impact AI 액셀러레이터를 통해 ServiceNow 개인화된 AI 성숙도 여정 구축이 포함됩니다.

이 기능은 Guided 패키지, 전략적 가치 또는 플랫폼 거버넌스와 함께 Impact Advanced 및 Impact Total과 같은 Impact 패키지에서 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 를 활성화하고 실행합니다 Automation Discovery .
- 현재 AI 성숙도 평가

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

고객 코칭 세션 #1

- 액셀러레이터 기대치 설정
- 전략적 목표와 목적에 대해 논의

고객 코칭 세션 #2(최대 90분)

검토 대상:

- ServiceNow AI Blueprint
- AI 성숙도 여정
- 자동화 기회
- AI 전략적 실행 계획
- Impact AI 액셀러레이터

고객 코칭 세션 #3(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

AI 여정 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
경영진 제품군: CTO, CIO(필수)	전체 ServiceNow 로드맵을 담당합니다.
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
서비스 데스크 관리자(권장)	서비스 데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
애플리케이션 소유자(권장)	애플리케이션을 관리합니다 ServiceNow (예: ServiceNow HRSD 소유자).

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
애플리케이션 서비스 소유자(권장)	지정된 부서의 모든 애플리케이션을 관리합니다(예: 인시던트 관리 또는 HR 애플리케이션 소유자).
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 AI 여정 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기-프로젝트 작업 공간

이 액셀러레이터는 전략적 포트폴리오 관리(SPM) 내에서 프로젝트 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

SPM 빠르게 시작하기 – 프로젝트 작업 공간에서는 고객에게 SPM에서 프로젝트 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다 Impact . 우리의 목표는 프로젝트 작업 공간의 준비 및 구현을 시연하여 프로젝트 및 관련 정보의 통합 뷰를 가능하게 하는 기초 데이터의 적절한 설정을 보장하는 것입니다. 또한 이 액셀러레이터에는 고객이 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- SPM 내에서 프로젝트 작업 공간의 적용 가능한 구성요소 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 프로젝트 작업 공간 개요 및 데모
- 성공을 위해 SPM 내에서 프로젝트 작업 공간 설정을 검토합니다.

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

- 설치 및 구성
- 기초 데이터에 대한 고수준 토론

- 핵심 역량 워크스루
- 재구현을 위한 제안 다음 단계
- 30일 동안 액세스 권한이 제공되는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

SPM 내의 프로젝트 작업 공간과 관련된 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임	필수	권장
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
기타 고객 역할	프로젝트 관리를 담당하는 주요 이해 관계자입니다. 예: 프로젝트 관리자/자원 관리자 - 자원을 요청하거나 자원 할당 및 계획에 협력할 책임이 있는 개인입니다.	✓	
개발자	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

서비스 운영 작업 공간 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 서비스 운영 작업 공간의 가능성과 역량을 보여주는 데모를 보여줍니다.

개요

서비스 운영 작업 공간 액셀러레이터 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 일상적인 ITSM(IT Service Management) 운영을 위한 통합 작업 공간을 제공하는 것을 목표로 하는 서비스 운영 작업 공간에 대한 개요를 제공합니다. 임시 복제된 인스턴스를 통한 가능성과 역량에 대한 적용 데모와 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함되어 있습니다.

[store-future: BEGIN review]제품에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest [End]

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

서비스 운영 작업 공간 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 서비스 운영 작업 공간 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

임시 인스턴스에 대한 30일간 액세스

검토 대상:

- 작업 공간 전략 개요
- 서비스 운영 작업 공간 데모
  - 통합 탐색으로 인시던트, 문제 및 상호작용을 손쉽게 관리
  - 실행 가능한 경보를 생성하여 평균 해결 시간 단축
  - 개인화되고 구성 가능한 뷰를 통해 전반적인 직원 경험 개선
  - 팀 간 공동 작업을 통해 문제를 더 빠르게 해결
- 주요 자원 및 가이드

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

서비스 운영 작업 공간과 관련된 질문과 답변 세션 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
IT 서비스데스크 관리자(권장)	IT 서비스데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
서비스 데스크 에이전트(권장)	일상적인 ITSM 운영을 담당하는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 〔제품〕 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

서비스 운영 작업 공간 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

이 액셀러레이터는 서비스 운영 작업 공간의 가능성과 역량을 보여주는 데모를 보여줍니다.

개요

서비스 운영 작업 공간 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문 액셀러레이터는 일상적인 ITSM(IT Service Management) 운영을 위한 통합 작업 공간을 제공하는 것을 목표로 하는 Impact 고객에게 서비스 운영 작업 공간에 대한 개요를 제공합니다. 가능성과 역량에 대한 가이드 투어와 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함되어 있습니다.

제품에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

검토 대상:

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

- 작업 공간 전략 개요
- 서비스 운영 작업 공간 데모
  - 통합 탐색으로 인시던트, 문제 및 상호작용을 손쉽게 관리
  - 실행 가능한 경보를 생성하여 평균 해결 시간 단축
  - 개인화되고 구성 가능한 뷰를 통해 전반적인 직원 경험 개선
  - 팀 간 공동 작업을 통해 문제를 더 빠르게 해결
- 주요 자원 및 가이드

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

서비스 운영 작업 공간 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
IT 서비스데스크 관리자(권장)	IT 서비스데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
서비스 데스크 에이전트(권장)	일상적인 ITSM 운영을 담당하는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	ServiceNow Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 〔제품〕 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 – 계획 작업 공간

전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 - 계획 작업 공간 액셀러레이터는 전략적 포트폴리오 관리(SPM) 내에서 계획 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

개요

전략적 포트폴리오 관리(SPM) 빠르게 시작하기 – 계획 작업 공간은 Impact 고객에게 SPM 내 계획 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다. 당사의 목표는 작업 항목을 효과적으로 관리하고 우선순위를 지정하고 전반적인 전략적 목표에 부합하도록 명확한 가시성을 확보하는 방법을 보여주는 것입니다. 계획 작업 공간이 어떻게 서비스 제공 품질, 효율성 및 비용을 향상시킬 수 있는지에 대한 이해를 제공하는 것을 목표로 합니다.

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

SPM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Strategic Portfolio Management .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- SPM에서 계획 작업 공간의 적용 가능한 구성요소 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 계획 작업 공간 개요 및 데모
- 성공을 위해 SPM 내에서 계획 작업 공간 설정 검토:
  - 계획 작업 공간의 설치 및 구성
  - 기초/종속 데이터에 대한 고수준 토론
- 핵심 역량 살펴보기
- 비즈니스 준비 상태 검토
- 사용량 추적 및 유지관리 모범 사례 검토
- 임시 인스턴스에 대한 30일간 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

전략적 포트폴리오 관리(SPM) 관련 Q&A 기회 - 계획 작업 공간

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
기타 고객 역할(필수)	제품 및 포트폴리오 관리를 담당하는 주요 이해 관계자입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

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

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 SPM 계획 수립 작업 공간 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 - 자원 관리 작업 공간

전략적 포트폴리오 관리(SPM) 빠르게 시작하기 – 자원 관리 작업 공간 액셀러레이터는 SPM 내에서 자원 관리 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

전략적 포트폴리오 관리 빠르게 시작하기 - 자원 관리 작업 공간은 고객에게 SPM에서 자원 관리 작업 공간의 가능성과 역량에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다 Impact . 우리의 목표는 고객이 자원 관리 작업 공간을 준비하고 구현하는 방법을 이해할 수 있는 방법을 보여줌으로써 기초 데이터의 올바른 설정을 보장함으로써 자원 할당 및 자원 요청을 통합적으로 볼 수 있도록 하는 것입니다. 또한 이 액셀러레이터는 시작하기에 대한 주요 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다.

자원 관리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Resource Management classic .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

다음에서 사용할 수 있는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- SPM 내에서 자원 관리 작업 공간의 적용 가능한 구성요소 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 자원 관리 작업 공간 개요 및 데모
- 성공을 위해 SPM 내에서 자원 관리 작업 공간 설정 검토
  - 설치 및 구성
  - 기초 데이터에 대한 고수준 토론
- 핵심 역량 검토 과정
- 다음 단계 재구현을 위한 제안 사항
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

SPM 내 자원 관리 작업 공간과 관련된 Q&A 기회

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

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
이해 관계자	자원 관리를 담당하는 주요 이해 관계자입니다. 예: 프로젝트 관리자/자원 관리자 – 자원을 요청하거나 자원 할당 및 계획에 협력할 책임이 있는 개인입니다.	✓	
개발자	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

구독 관리 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 Subscription Management 애플리케이션에서 구독을 효율적으로 관리하는 ServiceNow 방법에 대한 데모를 제공합니다.

액셀러레이터 개요

구독 관리 빠르게 시작하기에서는 고객에게 구독 관리의 핵심 역량과 기능에 대한 개요를 제공합니다 Impact . 이 오퍼링에서는 고객이 Subscription Management 애플리케이션을 사용하여 구독을 사전 예방적으로 관리하는 방법을 이해하는 데 도움이 되는 핵심 기능과 선도적인 사례를

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

살펴봅니다. 또한 이 액셀러레이터에는 구독 관리를 시작하기 위한 주요 자원이 포함되어 있습니다 ServiceNow .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 관련 플러그인 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- Subscription Management란?
- Subscription Management 애플리케이션의 역량과 기능에 대한 데모
  - 구독에 그룹 할당
  - 사용자 지정 테이블 및 애플리케이션 매핑
  - 사용 가능한 권리 할당
- 모범 사례 및 구현 가이드라인 검토
- 30일 액세스 권한이 있는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

ServiceNow Subscription Management 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자를 이끌고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼 거버넌스에 기여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 회사의 ServiceNow 안정성과 유용성을 유지합니다.
사용량 관리자(권장)	구매한 구독의 할당을 관리합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	하나 이상의 ServiceNow Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석하여 모범 사례를 이해하고 고객을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

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

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

성공 대시보드 빠르게 시작하기

임시 인스턴스를 통해 데이터를 사용하여 성공 대시보드로 가능한 작업에 대한 데모입니다.

개요

성공 대시보드 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 성공 대시보드에 대한 개요를 제공합니다. 이는 고객이 ITSM 및/또는 HR 제품 성공 메트릭에 대한 가시성을 확보하는 것을 목표로 합니다. 여기에는 성공 대시보드의 적용된 데모, 복제된 데이터가 포함된 임시 인스턴스를 통한 기능 및 이점에 대한 가이드 투어, 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함됩니다.

해당 Impact 액셀러레이터 설명 에 따라 제공

제공되는 혜택

임시 인스턴스(클론된 인스턴스 데이터 포함)

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 성공 대시보드의 활성화 및 구성

코칭 세션 #1(최대 60분)

- 보고 전략 개요 제공
- 임시 인스턴스에서 ITSM 성공 대시보드 시연
  - 성과 품질 KPI
  - 서비스 품질 KPI
  - 구성 개요
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 및 기술 컨설턴트 포함

코칭 세션 #2 (선택 사항 – 최대 60분)

CIO 대시보드 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
보고 리드 - 권장	ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
개발자 - 선택 사항	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact 액셀러레이터에 참석하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 성공 대시보드 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

성공 대시보드 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

데모 인스턴스를 통해 성공 대시보드로 가능한 작업을 시연합니다.

개요

성공 대시보드 빠르게 시작하기는 Impact 미국 공공 부문 고객에게 성공 대시보드에 대한 개요를 제공합니다. 이는 고객이 ITSM 및/또는 HR 제품 성공 메트릭에 대한 가시성을 확보하는 데 도움이 되는 것을 목표로 합니다. 여기에는 성공 대시보드의 데모, 기능 및 이점에 대한 가이드 투어 및 시작하기에 대한 선도적인 사례가 포함됩니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 60분)

검토 대상:

- 보고 전략 개요
- 다음을 포함한 성공 대시보드 데모:
  - 성과 개요 KPI
  - 서비스 품질 KPI
  - 구성 개요
- 주요 자원 및 가이드
- 기술 컨설턴트에 대한 30 일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

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

성공 대시보드와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
보고 리드 - 권장	ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact 액셀러레이터에 참석하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.
개발자 - 선택 사항	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 성공 대시보드 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

작업 인텔리전스 빠르게 시작하기

작업 인텔리전스 빠르게 시작하기 액셀러레이터는 작업 인텔리전스의 가능성과 역량을 시연합니다.

개요

작업 인텔리전스 빠르게 시작하기를 통해 고객은 작업 인텔리전스를 활용하여 머신 러닝을 고객 케이스 관리 프로세스에 적용하여 고객 및 에이전트 경험을 크게 향상시킬 수 있습니다. 이 액셀러레이터는 기능 적용 시연뿐만 아니라 시작하기에 대한 선도적인 사례를 포함하여 작업 인텔리전스로 가능한 기술에 대한 개요를 제공합니다. 작업 인텔리전스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Task Intelligence.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 작업 인텔리전스 활성화 및 구성
- 현재 케이스 데이터 분석

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

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

다음이 포함됩니다.

- 작업 인텔리전스 및 솔루션 구성의 개요:
  - 자동 범주화
  - 언어 탐지
  - 감정 분석
- 기능 및 튜닝 데모
- 데이터 정리의 선도적인 사례 논의
- 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

작업 인텔리전스 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
서비스 데스크 관리자(권장)	서비스 데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
고객 서비스 에이전트(권장)	고객 서비스를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 작업 인텔리전스 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

업그레이드 빠르게 시작하기

업그레이드 계획 및 준비에 대한 지침

액셀러레이터 개요

업그레이드 빠르게 시작하기는 Impact 고객에게 ServiceNow 업그레이드를 실행하기 위한 지침, 팁 및 도구를 제공합니다. 고객이 모범 사례를 이해하도록 돕고 임시 인스턴스에서 업그레이드된 인스턴스의 모양을 확인할 수 있는 기회를 제공하여 업그레이드할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

업그레이드 평가

- 사전 업그레이드된 임시 인스턴스의 프로비저닝
- ServiceNow HealthScan을 사용한 업그레이드 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

검토 대상:

- 임시 인스턴스
- 선도적인 사례 업그레이드
- 업그레이드 평가 검토
- 건너뛴 로그 안내
- 릴리스 정보 및 알려진 PRB
- ATF(Automated Testing Framework) 활용
- 샘플 업그레이드 프로젝트 계획

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- 업그레이드 관련 Q&A 기회
- 모범 사례 및 업그레이드 평가에 대한 추가 지침 제공

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
업그레이드 리드 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 업그레이드를 담당하는 주제 전문가입니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 해당 업그레이드를 구현하는 책임을 지지 않습니다.

업그레이드 빠르게 시작하기 - 미국 공공 부문

업그레이드 계획 및 준비에 대한 지침

개요

업그레이드 빠르게 시작하기는 Impact 미국 공공 부문 고객에게 ServiceNow 업그레이드를 실행하기 위한 지침, 팁 및 도구를 제공합니다. 고객이 모범 사례를 이해하도록 돕고 인스턴스가 최신 릴리스로 업그레이드된 모습을 확인할 수 있는 기회를 제공하여 업그레이드할 수 있습니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 60분)

검토 대상:

- 선도적인 사례 업그레이드
- 건너뛴 로그 안내
- 릴리스 정보 및 알려진 PRB
- ATF(Automated Testing Framework) 활용

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

- 샘플 업그레이드 프로젝트 계획
- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

업그레이드 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
업그레이드 리드 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 업그레이드를 담당하는 주제 전문가입니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 해당 업그레이드를 구현하는 책임을 지지 않습니다.

가상 에이전트 빠르게 시작하기

이 액셀러레이터는 ITSM 가상 에이전트로 이점을 실현하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 빠르게 시작하기에서는 Impact 고객에게 ITSM 가상 에이전트 역량의 적용 데모를 제공합니다. 여기에는 ITSM 가상 에이전트를 설정하는 방법, 자원, 교육 및 ITSM 가상 에이전트를 성공적으로 구현하는 데 사용할 수 있는 서비스에 대한 기술 개요가 포함됩니다. 고객이 선택한 프로덕션 환경의 클론인 임시 인스턴스에서 ITSM 가상 에이전트 기능을 시연하여 고객이 장벽을 제거하고 가상 에이전트 채택을 가속화할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

가상 에이전트 활성화

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 가상 에이전트 플러그인 활성화
- 가상 에이전트 주제 권장 사항 및 관련 도구 실행

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

- 핵심 주제 활성화
- 공동 작업 도구 및 라이브 에이전트 데모 설정

고객 코칭 세션 #1(최대 120분)

검토 대상:

- 가상 에이전트란?
- 적용된 데모
- 프로세스 개요
- '수행된 작업' 검토
- 플러그인
- 가상 에이전트 주제 권장 사항 및 관련 도구
- 주요 구현 자원

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- ITSM 가상 에이전트 관련 Q&A 기회
- 구현 자원 및 프로세스, 플러그인, 결과에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
ITSM 가상 에이전트 리드 - 필수	ITSM 가상 에이전트 구현을 담당하는 주제 전문가입니다.
IT 서비스데스크 관리자 - 권장	IT 서비스데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 ITSM 가상 에이전트 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

가상 에이전트 빠르게 시작하기 - 미국 공개 액셀러레이터

ITSM 가상 에이전트의 이점을 실현하기 위한 지침

개요

가상 에이전트 빠르게 시작하기는 Impact 미국 공공 부문 고객에게 ITSM 가상 에이전트 역량의 데모를 제공합니다. 여기에는 ITSM 가상 에이전트를 설정하는 방법, 자원, 교육 및 ITSM 가상 에이전트를 성공적으로 구현하는 데 사용할 수 있는 서비스에 대한 기술 개요가 포함됩니다. ITSM 가상 에이전트 역량을 시연하여 고객이 장벽을 제거하고 가상 에이전트 채택을 가속화할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다.

제공되는 혜택

고객 세션 #1(최대 120분)

검토 대상:

- 가상 에이전트란?
- 역량 시연
- 프로세스 개요
- '수행된 작업' 검토
- 플러그인
- 가상 에이전트 주제 권장 사항 및 관련 도구
- 주요 구현 자원
- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

ITSM 가상 에이전트 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
ITSM 가상 에이전트 리드 - 필수	ITSM 가상 에이전트 구현을 담당하는 주제 전문가입니다.
IT 서비스데스크 관리자 - 권장	IT 서비스데스크를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

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

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 ITSM 가상 에이전트 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

워크플로우 자동화 빠르게 시작하기: **Playbook**

이 액셀러레이터는 워크플로우 스튜디오에서 플레이북의 가능성과 역량을 시연합니다.

액셀러레이터 개요

워크플로우 자동화 빠르게 시작하기: Playbook은 고객에게 워크플로우 스튜디오 및 Playbook 기능에 대한 개요 및 적용된 데모를 제공합니다 Impact . 이 세션은 마찰을 줄이고 모든 기술 수준의 사용자가 도구에 액세스할 수 있도록 합니다. 고객은 자신만의 Playbook을 관리하고 만드는 방법을 학습하여 비즈니스 프로세스의 효율성을 높입니다. 또한 이 액셀러레이터에는 고객이 시작하는 데 도움이 되는 주요 자원과 선도적인 사례 가이드가 포함되어 있습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Guided+(SV 또는 PG), Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 플레이북 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 플레이북이란?
- Playbook을 사용해야 하는 이유
- 주요 Playbook 기능
- 플레이북 및 관련 기능 데모
- 30일 동안 액세스 권한이 제공되는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

워크플로우 스튜디오에서 플레이북 관련 Q&A 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임	필수	권장
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	

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

고객 자원	책임	필수	권장
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
프로세스 소유자	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.	✓	
개발자	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 -	액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow Impact 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객이나 자체 호스팅 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

AI 검색 최적화

이 액셀러레이터는 성능과 가치를 최적화하기 위해 인공 지능(AI) 검색을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

AI 검색 최적화 액셀러레이터는 Impact 고객에게 AI 검색 성능에 대한 평가와 결과를 최적화하고 최종 사용자 경험을 개선하기 위한 후속 대응적 지침을 제공합니다. 여기에는 AI 검색 아키텍처 및 구성에 대한 평가, AI 검색 조정, AI 검색 분석 개요, 성능 최적화 방법에 대한 후속 대응적 지침이 포함되어 있습니다.

AI 검색에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI Search .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

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

제공되는 혁택

AI 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- AI 검색 플러그인 업데이트
- AI 검색 설정 및 성능의 현재 상태 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일의 액세스 권한을 제공했습니다.

검토 대상:

- AI 검색 아키텍처 및 구성의 선도적인 사례
- AI 검색 조정(동의어 사전 및 쿼리 규칙)
- AI 검색 분석 개요
- 성능 최적화를 위한 후속 대응적 지침

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

AI 검색 성과와 관련된 질문과 답변을 받을 수 있는 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

구성 관리 데이터베이스 최적화

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 최적화 액셀러레이터는 CMDB 상태를 개선하기 위한 인사이트와 지침을 제공합니다.

개요

CMDB 최적화는 Impact 고객에게 HealthScan을 통해 일반적인 CMDB 문제 영역에 대한 분석과 함께 이러한 결과를 해결하는 방법에 대한 권장 사항을 제공합니다. 이는 CMDB 상태와 선도적인 사례에 대한 인사이트를 얻는 데 도움이 되며, 궁극적으로는 인스턴스 데이터 기반의 효율성을 개선하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다. CMDB에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuration Management .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혁택

CMDB 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- ServiceNow HealthScan을 사용한 CMDB 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

- 임시 인스턴스
- CMDB 성과표
- 문제 또는 부족한 영역
- 정정을 위한 권장 작업

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

- CMDB 결과와 관련된 Q&A 기회
- 모범 사례 및 CMDB 성과표에 대한 추가 지침 제공

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
CMDB 리드/구성 관리자 - 필수	CMDB 유지관리를 담당하는 주제 전문가
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 CMDB 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

직원 센터 최적화

직원 센터 최적화 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 직원 센터의 상태를 유지하고 관리하는 ServiceNow 방법에 대한 지침을 제공합니다.

액셀러레이터 개요

직원 센터 최적화는 고객에게 현재 직원 센터 구현에 대한 평가를 제공합니다 Impact . 신중한 분석을 통해 구현 상태를 개선하기 위한 귀중한 통찰력과 권장 사항을 제공하는 동시에 향상된 기능이 아직 배포되지 않은 미개척 가치를 이해할 수 있는 기회를 제공합니다. 또한 이 액셀러레이터는 고객에게 직원 센터의 채택 및 사용률을 가장 잘 높일 수 있는 방법에 대한 필수 ServiceNow 자원과 선도적인 사례 가이드를 제공합니다.

자세한 내용은 Employee Center 문서를 참조하십시오.

이 기능은 Guided 패키지, 전략적 가치 또는 플랫폼 거버넌스와 함께 Impact Advanced 및 Impact Total과 같은 Impact 패키지에서 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

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

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- HealthScan 실행

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 직원 센터의 고급 역량 개요
- HealthScan 결과 검토
- 주요 유지관리 활동 토론
- 선도적인 사례에 대한 주요 자원 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

직원 센터 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

하나 이상의 고객 자원이 요청되었습니다. 제공되는 특정 자원 수는 액셀러레이터이며 고객별로 다릅니다.

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임	필수	옵션
플랫폼 소유자	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.	✓	
시스템 관리자	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.	✓	
UX 및 OCM 전문가	사용자 경험 및 조직 변경 관리의 주요 이해 관계자입니다.		✓
개발자	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.		✓
기타 고객 역할	기타 고객 역할		✓
신뢰할 수 있는 서비스 파트너	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.		✓

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 특정 제한된 환경의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 도메인이 분리된 인스턴스가 있는 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

하드웨어 자산 관리 최적화

하드웨어 자산 관리(HAM) 최적화 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 하드웨어 자산 관리 상태를 유지하고 관리하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

하드웨어 자산 관리 최적화는 Impact 고객에게 현재 HAM 구현에 대한 평가를 제공합니다. 이 액셀러레이터에는 자산 수명주기를 표준화하는 HAM 역량의 적용 데모가 포함되어 있습니다. 고객은 HAM 투자에 대한 더 나은 통찰력을 얻을 수 있는 지원을 얻고 채택 및 사용률을 가장 잘 높일 수 있는 방법에 대한 선도적인 사례를 제공받습니다.

HAM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Hardware Asset Management .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- HAM HealthScan 포트폴리오 실행
- HAM 플러그인 설치 또는 업데이트

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

- 다음이 포함됩니다.
  - 고급 HAM 역량 및 기능 개요
  - HealthScan 결과 검토
  - 모범 사례 가이드 및 자원 제공
- 프로비저닝된 임시 인스턴스에 대한 액세스는 30일 동안 부여됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

하드웨어 자산 관리 관련 Q&A 기회

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB 유지관리를 담당하는 주제 전문가입니다.
HAM 관리자(권장)	HAM을 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
프로세스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
서비스 관리자(권장)	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 일부 제한된 환경, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

IT 자산 관리 최적화

IT 자산 관리(ITAM) 상태를 개선하기 위한 후속 대응적 지침을 제공합니다.

개요

이 액셀러레이터는 고객에게 HealthScan을 통해 일반적인 IT 자산 관리 문제 영역에 대한 분석과 함께 이러한 결과를 해결하기 위한 권장 사항을 제공합니다 Impact . 이는 고객이 가장 까다로운 영역에 대한 검토와 격차를 가장 잘 해결하는 방법에 대한 선도적인 사례를 포함하여 ITAM 설정 내에서 문제 영역을 식별하는 방법을 이해하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

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

제공되는 혜택

IT Asset Management 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- ITAM HealthScan 포트폴리오 실행
- ITAM 상태 결과 분석

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 프로비저닝된 임시 인스턴스에 대한 액세스는 30일 동안 부여됩니다.
- 다음을 검토합니다.
  - IT 자산 관리의 중요성
  - ITAM 상태 분석
  - 우선순위가 지정된 문제 또는 부족한 영역(최대 3개)
  - 격차를 정정하기 위한 선도적인 사례 및 권장 작업

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

IT 자산 관리 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
자산 관리자(필수)	자산 관리의 주요 이해 관계자입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 IT 자산 관리 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

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

ITOM 디스커버리 최적화

IT Operations Management(ITOM) 검색을 통해 구성 관리 데이터베이스(CMDB)의 상태를 개선하기 위한 인사이트과 지침을 제공합니다.

개요

ITOM 디스커버리 최적화는 Impact 고객에게 HealthScan을 통해 일반적인 ITOM 디스커버리 영역에 대한 분석과 함께 이러한 결과를 해결하기 위한 권장 사항을 제공합니다. 가장 까다로운 영역에 대한 검토와 격차를 가장 잘 정정하는 방법에 대한 선도적인 사례를 포함하여 CMDB 구현에 대한 더 나은 통찰력을 얻기 위한 지원을 얻습니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

ITOM 디스커버리 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- ITOM 디스커버리 HealthScan 포트폴리오 수행됨
- ITOM 디스커버리 상태 결과 분석

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 프로비저닝된 임시 인스턴스에 대한 액세스는 30일 동안 부여됩니다.
- 다음을 검토합니다.
  - Discovery 및 CMDB 상태의 중요성
  - ITOM 디스커버리 상태 분석
  - 우선순위가 지정된 문제 또는 부족한 영역(최대 3개)
  - 격차를 정정하기 위한 선도적인 사례 및 권장 작업

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

CMDB Discovery 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
Discovery 관리자(필수)	디스커버리의 주요 이해 관계자입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 ITOM 디스커버리 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

플랫폼 분석 최적화

플랫폼 분석 최적화 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 플랫폼 분석 상태를 유지하고 관리하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

플랫폼 분석 최적화는 Impact 고객에게 현재 플랫폼 분석 구현에 대한 평가를 제공합니다. 이 오퍼링에는 퍼포먼스 분석, 작업 공간 및 사용자 경험 분석을 포함한 고급 플랫폼 분석 구성 기능에 대한 적용 데모가 포함되어 있습니다. 플랫폼 분석 투자에 대한 더 나은 인사이트를 얻을 수 있도록 지원하고 채택률과 사용률을 가장 잘 높일 수 있는 방법에 대한 선도적인 사례를 제공하는 것을 목표로 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 플랫폼 분석 HealthScan 분석
- 선택한 애플리케이션(ITSM, SAM, SPM, CSM 또는 HR) 중 하나에 대한 플랫폼 분석 콘텐츠 팩 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

다음이 포함됩니다.

- 플랫폼 분석 개요 및 시연
- 성공을 위한 플랫폼 분석 설정:

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

- 기본 시스템 구현과의 비교 검토
- 사용자 지정 메트릭 및 작업 생성

• 다음을 진행합니다.

- 고급 테이블 및 Performance Analytics
- 작업 공간 및 사용자 경험 역량

• 청소 및 유지관리 모범 사례에 대해 논의

• 임시 인스턴스에 30일간 액세스 권한 부여

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

플랫폼 분석 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(필수)	Impact 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 참여를 통해 작업을 주도합니다.
프로세스/서비스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
프로세스 리드(권장)	해당 프로세스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
서비스 관리자(권장)	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 위치에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 플랫폼 분석 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

보안 최적화

플랫폼 보안에 대한 지침

개요

보안 최적화는 Impact 고객에게 기존 ServiceNow 인스턴스 보안 구성에 대한 인사이트, 인스턴스 보안에 대한 선도적인 사례, 인스턴스 보안 설정을 활성화하여 향후 인스턴스 보안을 강화할 수 있는 방법에 대한 데모를 제공합니다. 이는 고객이 ServiceNow에서 게시한 보안 지침의 맥락에서 보안 구성 변경 사항을 더 잘 이해할 수 있도록 합니다.

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

보안 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 고객의 보안 센터 검토
- ServiceNow HealthScan을 사용한 보안 구성 평가
- 임시 인스턴스에서 권장되는 보안 구성 변경 시뮬레이션

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

검토 대상:

- 임시 인스턴스
- 보안 구성 지침
- ISC 점수
- 결과 및 권장 사항
- 임시 인스턴스에서 시뮬레이션된 권장 변경

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

인스턴스 보안 구성과 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
ServiceNow 보안 리드- 필수	ServiceNow 인스턴스 보안을 담당하는 주제 전문가입니다.
CISO 담당자 사무실 - 필수	조직의 보안 정책, 프로세스, 관행 및 기술을 담당합니다. 플랫폼 소유자가 보안 표준을 준수하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을

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

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
	제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 맞게 조정하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 보안 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

소프트웨어 자산 관리 최적화

소프트웨어 자산 관리(SAM) 최적화 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 소프트웨어 자산 관리 상태를 유지하고 관리하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

소프트웨어 자산 관리 최적화는 Impact 고객에게 현재 SAM 구현에 대한 평가를 제공합니다. 이 액셀러레이터에는 고객의 수명주기 전반에 걸쳐 소프트웨어 자산 관리 및 최적화를 통해 IT 비용을 절감하고 다양한 위험을 제한하는 SAM 역량의 적용된 데모가 포함되어 있습니다. 고객은 SAM 투자에 대한 더 나은 통찰력을 얻을 수 있는 지원을 얻고 채택률과 사용률을 가장 잘 높일 수 있는 방법에 대한 선도적인 사례를 제공받습니다.

SAM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Software Asset Management .

주:
이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에 사용할 Impact 수 있습니다.

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

제공되는 혜택

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- SAM HealthScan 포트폴리오 실행
- 소프트웨어 자산 작업 공간을 포함한 모든 SAM Professional 플러그인 활성화
- ITAM 상태 검사 애플리케이션 활성화

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

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

- 다음이 포함됩니다.
  - 고급 SAM 역량 및 기능 개요
  - HealthScan 및 상태 검사 결과 검토
  - 모범 사례 가이드 및 자원 제공
- 프로비저닝된 임시 인스턴스에 대한 액세스는 30일 동안 부여됩니다.

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

소프트웨어 자산 관리 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB 유지관리를 담당하는 주제 전문가입니다.
SAM 관리자(권장)	SAM을 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
프로세스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대해 각 비즈니스 단위 내에서 프로세스가 목적에 부합하는지 확인할 책임이 있는 선임 리더입니다.
서비스 관리자(권장)	해당 서비스를 관리할 책임이 있는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보/액세스

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

제외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 내부 사용을 제외하고 특정 제한된 환경, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경의 고객이나 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 권장 사항을 구현하는 책임을 지지 않습니다.

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

가상 에이전트 최적화

가상 에이전트 최적화 액셀러레이터는 ServiceNow 플랫폼에서 가상 에이전트의 다양한 측면에 대한 지침을 제공합니다.

- 가상 에이전트 최적화 - 평가
- 가상 에이전트 최적화 – NLU(자연어 이해)
- 가상 에이전트 최적화 – 성능 모니터링
- 가상 에이전트 최적화 – UX(사용자 경험)

가상 에이전트 최적화 - 평가

가상 에이전트 최적화 - 평가 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 가상 에이전트 설정을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 최적화 - 평가 액셀러레이터는 Impact 고객에게 가상 에이전트 설정을 개선하기 위한 선도적인 사례 및 후속 대응적 지침과 함께 가상 에이전트 평가를 제공합니다. 가상 에이전트 평가 판독 자료를 검토하고 가상 에이전트 주제를 개선하기 위한 권장 사항이며 가상 에이전트의 가치를 최적화하도록 설계된 추가 기능을 살펴봅니다.

가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Virtual Agent .

주:
이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명 에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

가상 에이전트 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- 가상 에이전트의 전반적인 상태 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일의 액세스 권한을 제공했습니다.

검토 대상:

- 가상 에이전트 권장 사항
- 좋은 챗봇을 정의하는 것은 무엇입니까?
- 가상 에이전트 평가 판독값
- 가상 에이전트 권장 사항 데모
- 자동화 및 편향 기회 식별
- 모범 사례 권장 사항 및 자원

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 평가와 관련된 질문 및 답변 기회

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

요청된 고객 자원

고객 자원 및 책임

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 최적화 – NLU(자연어 이해)

가상 에이전트 최적화 – NLU(자연어 이해) 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 NLU 모델을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 최적화 – NLU 액셀러레이터는 Impact 고객에게 가상 에이전트 환경을 해결하고 개선하기 위한 후속 대응적 지침과 함께 모델 설계 및 성능에 대한 평가를 제공합니다. 가상 에이전트 NLU 모델의 현재 상태에 대한 평가, 모범 사례 개요, NLU 기능에 대한 심층 분석, 성능을 지속적으로 개선하는 가장 좋은 방법에 대한 권장 사항이 포함되어 있습니다.

가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Virtual Agent .

주:
이 액셀러레이터는 *Advanced # Total* 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명 에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

NLU 평가

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

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- NLU 모델의 전반적인 상태 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일의 액세스 권한을 제공했습니다.

검토 대상:

- NLU 설계 개요
- 현재 NLU 모델 평가
- NLU 선도적인 사례(교육 발언, 엔터티 및 어휘)
- NLU 고급 기능 시연
- 모델 개선 및 유지관리를 위한 후속 대응적 권장 사항

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 NLU 모델과 관련된 질문 및 답변 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

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

가상 에이전트 최적화 – 성능 모니터링

가상 에이전트 최적화 - 성능 모니터링 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 가상 에이전트 성능을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 최적화 – 성능 모니터링 액셀러레이터는 Impact 고객에게 가상 에이전트의 성능 평가를 제공하며, 이를 활용하여 성공을 측정하고 개선 기회를 파악하는 도구에 대한 후속 대응적 지침을 제공합니다. 대시보드 및 관련 도구를 검토한 다음 가상 에이전트의 가치를 개선하고 최적화하는 가장 좋은 방법에 대한 권장 사항을 제공합니다.

가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Virtual Agent .

주:
이 액셀러레이터는 `Advanced # Total` 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명 에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

가상 에이전트 성능 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- 가상 에이전트의 성능 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일의 액세스 권한을 제공했습니다.

검토 대상:

- 가상 에이전트 성공 측정 개요
- 가상 에이전트 유지관리 모범 사례
- 가상 에이전트 대시보드, 메트릭 및 설문 조사
- 자연어 이해(Natural Language Understanding, NLU) 성능 검토
- 가상 에이전트 상호작용 테이블 검토

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 NLU 모델과 관련된 질문 및 답변 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을

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

고객 자원	책임
	제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 최적화 – UX(사용자 경험)

가상 에이전트 최적화 – UX(사용자 경험) 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 가상 에이전트 대화를 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 최적화 – UX 액셀러레이터는 최종 사용자의 관점에서 가상 에이전트 설정을 평가하고 가상 에이전트 환경을 해결하고 개선하기 위한 후속 대응적 지침과 함께 Impact 고객에게 제공합니다. 사용자 경험 분석, 대화형 설계 모범 사례에 대한 개요, 최상의 개선 방법에 대한 권장 사항이 포함되어 있습니다.

가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Virtual Agent .

주:
이 액셀러레이터는 `Guided, Advanced # Total` 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 ServiceNow Impact 패키지 및 액셀러레이터 설명 에 따라 제공됩니다.

제공되는 혜택

가상 에이전트 사용자 경험 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- 가상 에이전트 사용자 경험 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일의 액세스 권한을 제공했습니다.

검토 대상:

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

- 대화형 설계 모범 사례
- 효과적인 대화 설계
- 대화형 설계 모범 사례의 데모
- 경험을 향상시키는 방법에 대한 후속 대응적 지침

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 사용자 경험과 관련된 질문 및 답변 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM 가상 에이전트를 담당하는 주제 전문가입니다 ServiceNow .
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 ServiceNow 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact 액셀러레이터 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 모범 사례를 이해하고 고객의 향후 활동을 지원합니다.

요청된 정보

다음 페이지에서 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

예외

이 Impact 액셀러레이터의 Impact 액셀러레이터 활동 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience)

(Impact 제공 인스턴스IDI)는 도구와 이점에 액세스할 수 있는 중앙 집중식 대화형 포털입니다Impact.

IDI 개요

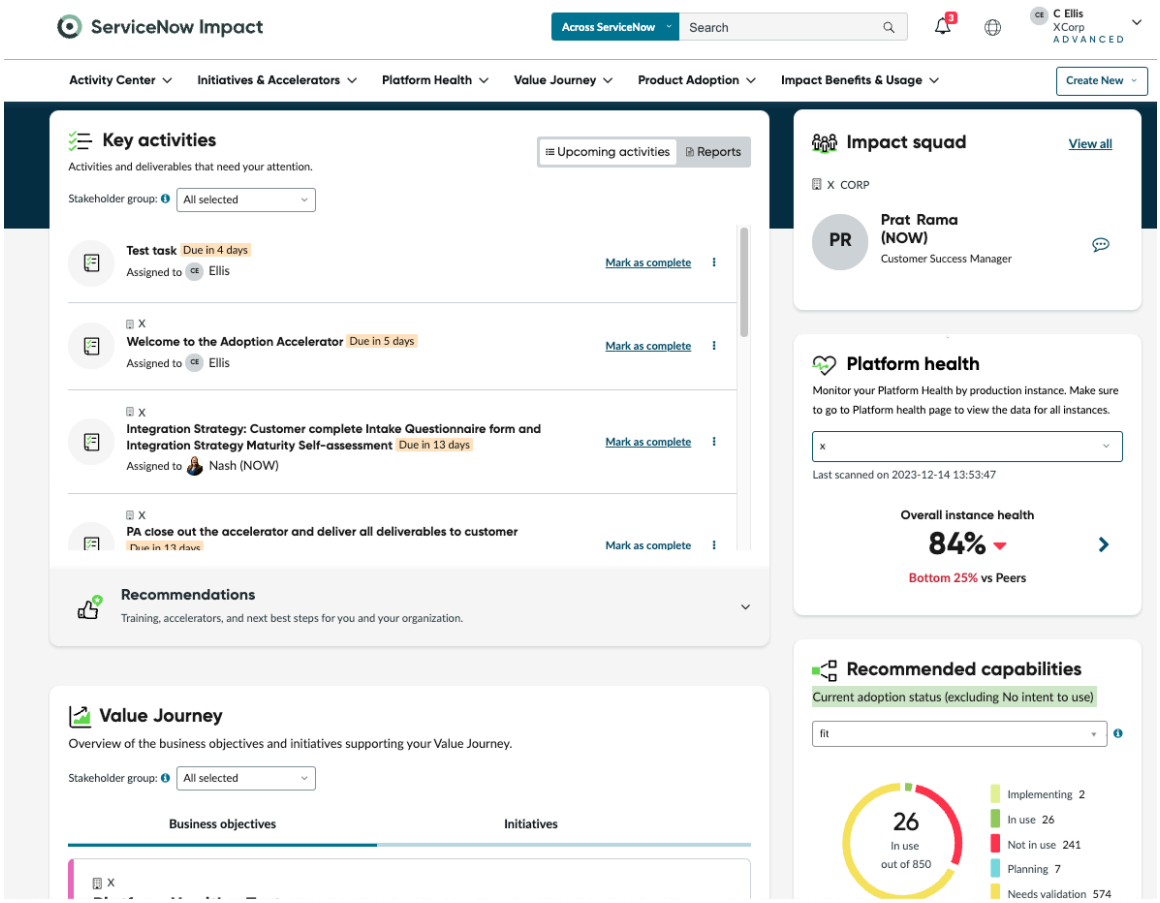
Impact를 시작하려면 Impact 개요 비디오를 시청하십시오.

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

주:
스 Impact 쿼드에서 포털에 액세스할 IDI 수 있는 로그인 정보를 보내드립니다.

홈페이지



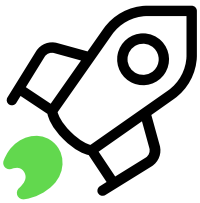
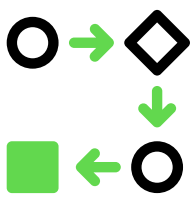
주:
FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)는 일부를 사용하지 못할 수 있습니다.IDI

Impact 탐색 메뉴 옵션

	메뉴	상세 정보
	활동 센터	• Impact Squad와 공동 작업하고 대화, 작업, 알림, 파일 및 회의를 포함하여 가치 여정을 지원하는 모든 활동에 대한 포괄적인 뷰를 확보하십시오. • 활동 센터 모든 권장 사항: 비즈니스 목표를 더 빠르게 달성하는 데 도움이 되는 맞춤형 권장 사항입니다.

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

Impact 탐색 메뉴 옵션

	메뉴	상세 정보
	이니셔티브 및 액셀러레이터	• 이니셔티브 카탈로그: 디지털 혁신을 지원하는 실행 가능한 참여 및 작업 스트림입니다. • 액셀러레이터 카탈로그: 각 옵션마다 전문가가 배치되어 필요한 곳에 정확하게 가치를 신속하게 제공하는 고정 범위 오퍼링
	플랫폼 상태	Platform Health는 기술 베스트 프랙티스에 얼마나 밀접하게 부합 ServiceNow 하는지 보여주고 개선을 위한 권장 사항을 제공합니다. • Impact 개발자 지원: 관리자 및 권한이 있는 사용자가 지원 엔지니어에 ServiceNow 액세스하여 기존 플랫폼 사용자 지정과 관련된 기술적 문제를 해결하는 데 도움을 주는 Advanced 및 Total Impact 패키지와 함께 제공됩니다. • Impact Instance Observer: 인스턴스 상태 및 성과를 추적할 수 있는 관찰 가능성 및 성능 모니터링 도구입니다 • HealthScan: 인스턴스의 현재 상태를 이해하고, 잠재적인 문제와 차질을 식별하고, 신속한 시정 조치를 취하는 데 도움이 되는 진단 도구입니다 이러한 기능은 Impact 기초 단계를 완료한 후에 사용할 수 있습니다.
	가치 여정	다음 사항을 자세히 살펴봅니다. • 목적 및 결과: 시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과와 연결된 개략적인 목표인 목표를 캡처합니다. • 가치 보고서: 연말 또는 대체 보고 기간에 Impact Squad는 가치 실현 평가를 수행하고 가치 보고서에서 데이터를 캡처합니다.
	제품 채택	인스턴스에 대한 ServiceNow 역량, 제품 채택 로드맵 및 구독을 봅니다. • 역량 맵: 목표 달성을 위해 원하는 대로 애플리케이션 또는 기능을 확인합니다. • 제품 채택 로드맵: 최적의 구현을 위해 특정 단계로 구성된 역량에 대한 권장 구현 순서를 봅니다. • 구독: 권리가 있는 모든 인스턴스와 애플리케이션에 대한 구독 목록을 봅니다.

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

Impact 탐색 메뉴 옵션

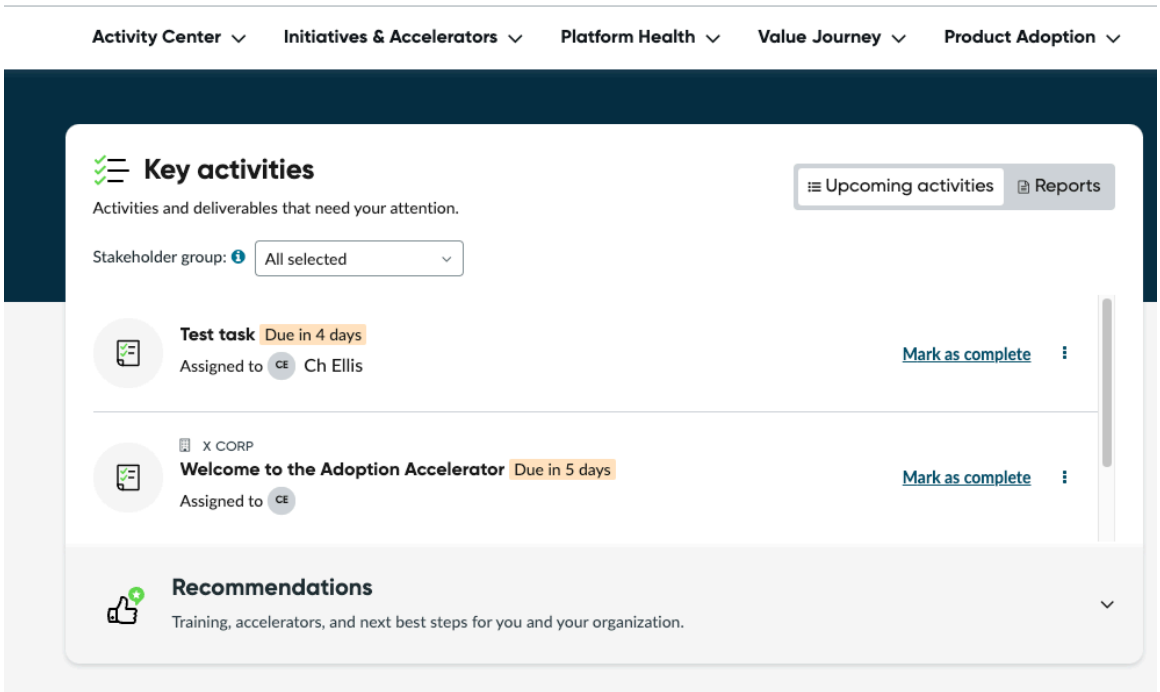
	메뉴	상세 정보
	이점 및 사용	는 케이스 스터디, 학습 기회, 개발자 지원, Now Community 등을 포함하여 사용 가능한 자원에 액세스할 ServiceNow 수 있도록 지원합니다.

중요사항:
다양한 수준의 Impact에 액세스하려면 역할을 할당해야 합니다. Impact 관리자가 적절한 역할을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 Impact 사용자 관리 문서를 참조하십시오.

활동 센터

활동 센터는 Impact와 함께 일상적인 여정을 지원하는 모든 활동에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다.

작업, 권장 사항 및 커뮤니케이션과 같이 주의가 필요한 주요 Impact 활동 및 결과물에 대한 미해결 알림을 검토합니다. 기록으로 직접 이동하여 조치를 취할 수 있습니다. 예정된 활동별로 정렬하거나 기능 맵 또는 HealthScan 보고서와 같은 보고서를 봅니다. 가치 여정 스냅샷에 액세스하고 Impact 기능 사용에 대한 개요와 학습 크레딧 잔액을 확인합니다.



활동 센터 구성요소

섹션	사용
대화	포함된 모든 대화를 스캔합니다. 언제든지 대화를 시작하여 질문을 하거나 Impact Squad에게 조언을 구하십시오.
모든 권장 사항	스쿼드의 권장 사항을 봅니다. 자세한 내용은 활동 센터 모든 권장 사항 문서를 참조하십시오.

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

활동 센터 구성요소

섹션	사용
작업	담당하는 작업 항목을 보고 관리합니다. 또한 작업을 생성하여 다른 사람에게 할당합니다.
달력	회의, 평가 및 목표와 같은 예정된 Impact 관련 이벤트를 확인합니다.
활동 로그	팀의 최신 활동과 가치 여정을 지원하는 방법을 확인합니다. 모든 활동, 대화, 회의 및 작업은 쉽게 액세스할 수 있도록 한 페이지에 통합됩니다.
파일	한 곳에서 Impact 관련 문서에 액세스합니다. 사용자와 팀을 위해 파일을 보고, 편집하고, 업로드합니다.

주:
사용 가능한 활동은 Impact 구독 수준에 따라 다를 수 있습니다.

Activity Center 대화

포함된 모든 대화를 스캔합니다. 언제든지 대화를 시작하여 질문을 하거나 Impact Squad에게 조언을 구하십시오.

대화는 칸반 뷰 또는 목록 뷰로 사용자 지정할 수 있습니다. 다음과 같은 여러 필터 옵션도 사용할 수 있습니다.

- 주체 또는 참조 번호
- 이해 관계자 그룹
- 내 대화 또는 모든 대화
- 대화 상태(오픈 또는 종결)

- 대화 제목의 순서를 해당 레인에 대한 작업 메뉴로 다시 정렬합니다.
- 주제 또는 참조 번호로 검색합니다.
- 모든 대화 또는 내 대화로 필터링합니다.
- 열림 또는 종결별로 상태를 봅니다.

대화 작성 및 관리

새 Impact 대화를 생성하거나 기존 대화를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 사용자 또는 Impact 임원

대화 생성

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 활동 센터 〉 대화.
2. 선택 새로 작성 〉 대화.

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

주:
대화는 Impact의 모든 페이지에서 시작할 수 있습니다.

3. 첨부 파일 추가를 포함하여 대화 상세 정보로 양식을 채웁니다.

대화 작업

작업	설명
높은 우선순위로 표시	수신자와 감시 목록 구성원에게 높은 우선순위의 대화로 표시됩니다. 우선순위가 높은 대화는 노란색 배너를 표시하고 표시한 사용자의 이름을 표시합니다.
관련 작업 생성	대화를 기반으로 이해 관계자 그룹 또는 개별 수신자에 대한 작업을 생성합니다. 할당 대상 당사자에게는 활동 센터에서 생성된 작업이 할당됩니다.
대화 소유자 변경	대화의 소유자를 대화의 발신자로부터 이전할 수 있습니다.
범주 변경	대화의 범주를 변경합니다.
대화 제목 편집	사용 가능한 제목에서 대화의 제목을 변경합니다. ○ 비즈니스 KPI ○ 목적 ○ 일반 ○ 이니셔티브 ○ 플랫폼 상태 ○ 검토 및 회의
감시 목록 편집	대화 감시 목록의 수신자를 업데이트하여 업데이트를 받습니다.
종결됨으로 표시	대화를 닫습니다. 대화 페이지에서 필터를 조정하여 종결된 기록을 확인합니다.
설명	대화에 의견을 입력합니다.
관련 기록 검색	Impact에서 제목이 같은 다른 대화 또는 다른 기록을 검색할 수 있습니다.
파일 업로드	대화에 파일을 첨부합니다.
감시 목록에서 추가/제거	받는 사람과 주시 목록에 포함되는 대화를 관리합니다.

4. 보내기를 선택합니다.

- 대화가 대화 뷰에 추가됩니다.
- 대화 상세 정보는 대화 상세 정보에서 캡처됩니다.
- 활동 로그는 대화 세부 정보로 업데이트됩니다.
- 수신자와 감시 목록은 Impact의 활동 로그에서 새 대화에 대한 알림을 받습니다.

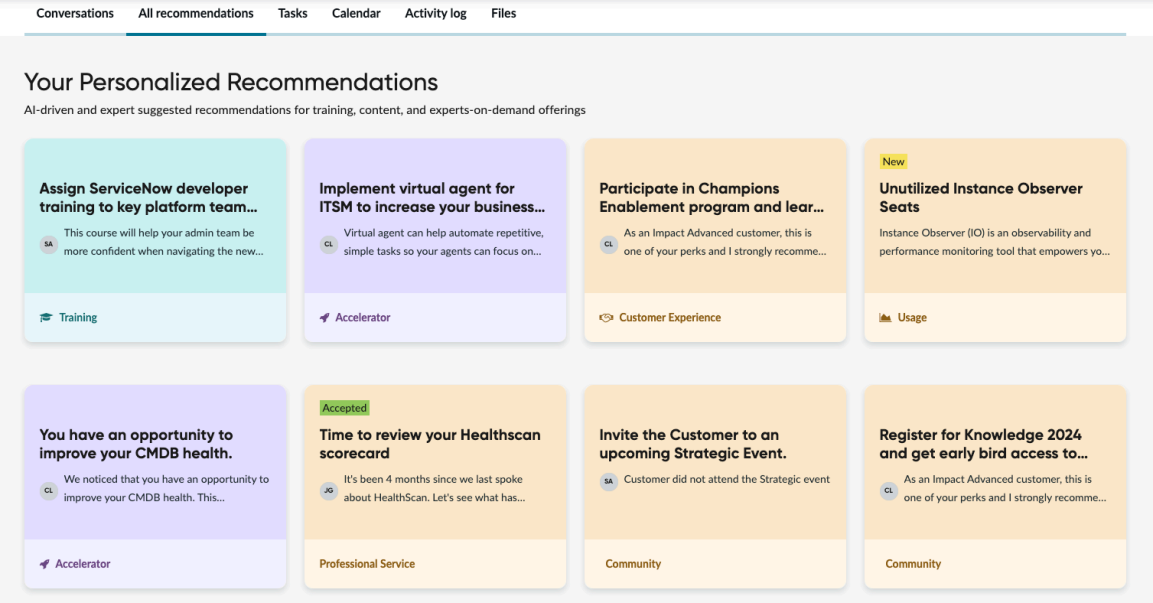
대화 관리

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

5. 활동 센터에서 기존 대화를 선택합니다.
6. 작업 메뉴에서 작업을 선택하고 저장합니다.
   대화에 대한 변경 내용이 표시됩니다.

활동 센터 모든 권장 사항

교육, 콘텐츠 및 전문가 온디맨드 오퍼링에 대한 AI 기반 및 전문가 제안 권장 사항을 확인합니다.



- 규칙 기반 권장 사항:
  - 비즈니스 사용자가 범위를 정의하는 기능을 포함하여 권장 사항의 구성 및 보강을 제어할 수 있는 프레임워크입니다.
  - 미리 정의된 빈도로 Impact 내의 기존 데이터를 사용하여 새 권장 사항 유형을 생성하고 기존 권장 사항의 품질을 개선합니다.
- 컨텐츠 권장 사항:
  - 지금 보기 Impact 홈페이지에서 유사한 사용자들 사이에서 인기 있는 컨텐츠를 생성합니다.
  - 권장 컨텐츠에 대한 피드백을 제공합니다.

특정 권장 사항을 필터링하고 상황별 권장 사항을 게시하거나 미사용 권장 사항을 정리합니다.

플랫폼 상태

기술 핵심성과지표(KPI)는 ServiceNow 기술 베스트 프랙티스에 얼마나 충실한지를 보여주고, 개선을 위한 권장 사항을 제공하며, 인스턴스 상태를 모니터링하는 데 도움을 줍니다.

플랫폼 상태 진단

기술 KPI를 사용하면 조직의 기술 KPI를 쉽게 시각화할 수 있습니다. 인스턴스 드롭다운으로 기술 KPI 인스턴스 상태를 검토하려면 다음을 수행합니다. 검토하려는 기술 KPI를 선택하고 결과를 사용하여 중요한 정보를 검토합니다.

주:
기술 KPI의 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에게 제공되지 않을 수 있습니다.

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

기술 **KPI** 섹션

섹션	섹션 상세 정보
요약 및 요점 및 동료와 비교	인스턴스 상태 대시보드에는 관리 용이성, 성능, 보안, 업그레이드 용이성, 사용자 경험의 5가지 범주가 표시됩니다. 대시보드에는 모든 범주 점수의 평균을 표시하는 추가 범주로 전체 점수도 포함되어 있습니다. 핵심 내용은 점수 이면의 요약을 강조하며, 마지막으로 동료와 비교하여 기술 KPI에 대한 점수 세부 항목을 볼 수 있습니다.
인스턴스 스냅샷	Advance 및 Total Impact 고객에게 제공됩니다. Instance Observer를 사용하여 모든 인스턴스에 대한 옵저버블 개요를 확인하고 동작 드롭다운을 통해 인스턴스에 대한 추가 정보를 얻습니다
회사 활성 케이스 세부 항목	여기에서 인스턴스의 활성 케이스를 검토합니다.
빠른 링크	인스턴스에 유용한 자원에 대한 링크를 가져옵니다.
관련 대화	선택한 인스턴스와 관련된 모든 대화를 확인합니다.
관련 파일	인스턴스와 관련된 모든 파일 보기

주:
사용 가능한 메트릭은 Impact 구독 수준마다 다를 수 있습니다.

모니터

Advanced 및 Total 패키지의 이점으로 Impact는 인스턴스의 성과에 대한 일일 성능 요약을 제공합니다. 모든 Impact 패키지에서 지원되는 Instance Observer를 사용하여 실시간 메트릭을 끌어오고 성능 경고를 설정하여 성능 세부 정보를 더 자세히 살펴볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Impact Instance Observer 문서를 참조하십시오.

지원

회사의 케이스, 케이스 응답시간, 케이스 추세 및 변경 사항에 대한 대시보드 뷰를 가져옵니다. Now Support에서 변경 사항 또는 케이스에 대한 특정 상세 정보를 볼 수 있습니다.

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



사용자 지정 코드 및 구성 문제를 해결하는 데 도움이 되는 개발자 지원을 받습니다. 소비 보고서를 보고 개발자 지원을 요청할 수 있는 명명된 접촉 창구를 확인합니다. 자세한 내용은 Impact 개발자 지원 문서를 참조하십시오.

Impact 개발자 지원

개발자 지원은 관리형 지원을 구매하는 Advanced 및 Total Impact 패키지와 Guided 고객을 위한 오퍼링으로, 관리자 및 권한이 있는 사용자가 기존 플랫폼 사용자 지정과 관련된 기술 문제 해결을 지원할 수 있는 지원 엔지니어에 ServiceNow 액세스할 수 있도록 합니다.

개발자 지원 개요

많은 ServiceNow 고객이 사용자 지정 코드 및 구성을 운영합니다. 이러한 커스터마이제이션이 중단되면 개발자 지원이 이러한 커스터마이제이션 문제를 해결하고 디버그하는 데 도움을 줍니다.

플랫폼에 있는 기존 사용자 지정과 관련된 기술적 문제를 해결하기 위해 지원 엔지니어의 ServiceNow 지원을 요청하기 위해 구독 서비스를 관리하도록 교육을 받은 지명된 개인을 지정할 수 있습니다 ServiceNow .

> **주:**
> Advanced 패키지에는 최대 5명까지, Total 패키지에는 최대 10명까지 지정할 수 있습니다.

연락처

사용자 지정 코드 엔드 투 엔드 개발 수명 주기에는 여러 단계가 있습니다. 이러한 각 단계를 통해 특정 ServiceNow 팀의 지원이 필요한 다양한 수준의 지원이 가능합니다.

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

사용자 지정 코드 엔드 투 엔드 수명주기

사용자 지정 코드 수명주기	사용 사례	제공자
설계 검토	**1.** 관리 용이성, 성능 및 업그레이드 용이성을 위한 설계 검토를 도와주십시오. **2.** 주어진 목표에 사용할 올바른 기본 시스템 도구가 무엇인지 결정하는 데 도움이 됩니다. **3.** 올바른 아키텍처를 계획할 수 있도록 도와주십시오.	플랫폼 설계자
코드 검토	예상대로 작동하지 않는 미리 범위가 지정된/미리 디자인된 커스터마이제이션을 디버그하는 데 도움을 줍니다.	전문가 서비스
개발 지원	내 사용자 지정 코드가 중단된 후 수정하는 데 도움이 됩니다.	개발자 지원

범위 내 사용 사례

개발자 지원에서는 다음과 같은 많은 사용 사례를 지원합니다.

- 고장 수리 문제 해결 또는 기존 커스터마이제이션 조정
- API에 ServiceNow 대한 질문

제외

일부 사용 케이스는 개발자 지원에서 지원되지 않습니다.

- 초기 구현 또는 신제품 구현과 같은 제품의 새로운 구현
- 테스트(UAT, 부하, 회귀, 성능)
- 새로운 요구 사항 분석 및 설계 또는 새로운 코딩 쿼리와 같은 완전히 새로운 기능 및 개선 사항을 빌드하고 설계
- 통합과 관련된 경우 다음을 제외합니다.
  - 데이터 구문 분석이 고객의 비즈니스 프로세스에 미치는 영향 이해
  - 통합에 관련된 외부 공급업체 시스템에 대한 지식
  - 외부 소스에서 컨텐츠를 검색하는 스크립트
  - API 제한으로 ServiceNow 인해 사용할 수 없는 통합

개발자 지원 사용

를 사용하여 Impact개발자 요청을 제출할 때 개발자 지원 및 유용한 정보를 사용하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오.

개발자 지원 범위

일반

개발자 지원은 케이스 통신의 현지 시간대를 기준으로 월요일 – 금요일, 09:00 – 17:00에 제공됩니다.

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

- 케이스는 P3 우선순위로 열리며 에스컬레이션할 수 없습니다. 응답 시간 및 SLA에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- 개발자 지원 케이스는 하위 프로덕션 인스턴스에서 조사됩니다. 하위 프로덕션 인스턴스에서 모든 문제를 재현할 수 있어야 합니다.
- 수정된 제공 모델을 통해 자체 호스팅된 고객 인스턴스에서 사용할 수 있습니다.

주:
개발자 지원은 현재 오스트레일리아 IRAP 보호 데이터 센터 또는 기타 제한된 특정 환경에서는 사용할 수 없습니다.

매개변수

다음 섹션에 설명된 대로 개발자 지원 케이스를 제출할 때 고려해야 할 특정 매개변수가 있습니다.

사용자:

- 지명된 연락처는 열린 각 사례가 특정 문제를 설명하고 참조된 코드 섹션이 200줄을 초과하지 않는 좁은 코드 대역으로 격리되도록 할 책임이 있습니다.
- 패키지 구독당 Impact 지정된 사용자 수(고객 시스템 관리자 제외)로 사용 가능:
  - 고급 Impact 패키지의 경우 5개
  - 총 Impact 패키지: 10

주:
사용자를 지정하려면 을 참조하십시오 개발자 지원 사용자 액세스 관리 .

인프라:

- 지원되는 릴리스/기능/애플리케이션/하드웨어 버전이 필요합니다.
- 영어가 유일하게 지원되는 언어입니다.
- 타사 애플리케이션의 문제 해결 또는 디버그 또는 보안 취약성 평가는 포함되지 않습니다.

통합:

통합 지원은 인스턴스 또는 인프라 내에서만 ServiceNow 수행되며 다음을 포함합니다.

- API에 대한 ServiceNow 질문
- 통합에서 데이터를 사용하는 스크립트(데이터가 예상대로 임포트된 경우에만)
- 변환 맵 스크립트

개발자 지원 케이스 생성

계획의 지명된 접촉 창구인 경우 개발자 지원 지원을 받을 지원 케이스를 Impact 입력합니다.

시작하기 전에

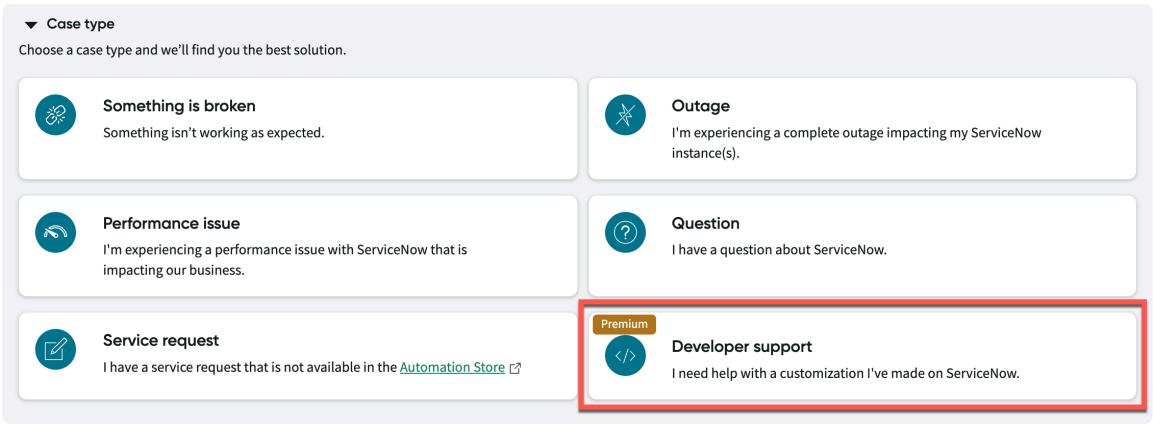
필요한 역할: Impact 개발자 지원

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 **Now Support**.
   NowSupport로 직접 이동할 수도 있습니다.

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

2. 케이스 생성을



선택합니다.

3. 케이스 유형으로 개발자 지원을 선택합니다.
customer_admin 올바른 역할이 할당된 사용자만 새 케이스를 만들 때 이 프리미엄 개발자 지원 타일을 볼 수 있습니다.
4. 개발자 지원 지침을 검토하고 확인란에 동의합니다.
5. 세부 정보 캡처 페이지에서 제목, 설명 및 재현 단계를 입력합니다.
6. 연락처 정보와 가능한 최상의 시간을 확인하십시오.
7. 참조된 인스턴스 ID를 확인합니다.
8. 확인 및 제출을 선택하여 케이스를 제출합니다.
케이스가 생성되고 케이스 번호가 생성되면 감시 목록, 추가 의견 및 첨부 파일에 계정의 승인된 사용자를 추가할 수 있습니다.

개발자 지원 사용자 액세스 관리

개발자 지원에 대한 지원 케이스를 입력하려면 지정된 사용자를 추가합니다. 지명된 연락처는 특정 문제에 대한 세부 정보를 입력할 책임이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 회사 프로파일.
2. 작업 메뉴에서 역할/액세스 업데이트를 선택합니다.
사용자가 테이블에 나열되지 않은 경우 새 사용자를 생성합니다. 자세한 내용은 Impact 사용자 관리 문서를 참조하십시오.
3. 사용자의 오른쪽에 있는 작업 아이콘을 선택합니다.
4. 역할/액세스 업데이트**(Update role/access)**를 선택합니다.
5. Premium 액세스에서 개발자 지원을 선택합니다.
사용 가능한 사용자 수가 할당 필드 옆에 표시됩니다.
6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
개발자 지원 액세스 권한 및 사용 가능한 사용자 수를 검토합니다.

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

1. 의 Impact 제공 인스턴스오른쪽 상단 모서리에 있는 이름으로 이동합니다.

2. 드롭다운에서 회사 프로필을 선택합니다.

3. 개발자 지원에서 사용 가능한 사용자 수를 확인할 수 있습니다.

Impact Instance Observer

Instance Observer(IO)는 기록 인사이트를 제공하면서 인스턴스 상태와 성과를 거의 실시간으로 추적할 수 있게 해주는 관찰 가능성 및 성능 모니터링 도구입니다.

IO는 인스턴스 관리자, 플랫폼 소유자 및 DevOps 팀이 인스턴스 성능에 대한 가시성을 높여 가치를 가속화하고 원하는 비즈니스 결과를 도출할 수 있도록 지원함으로써 고객이 빠르고 자신 있게 혁신을 추진할 수 있도록 지원합니다.

기능과 이점

주요 기능

- **24/7** 모니터링: 인스턴스 성능 모니터링은 최종 사용자가 영향을 받기 전에 인스턴스 내의 문제를 파악할 수 있도록 합니다.
- 연중무휴**(24/7)** 경보: 특정 임계치가 초과될 때 사용자에게 알리도록 사용자 지정 경보를 설정하면 문제가 심각해지기 전에 조치를 취할 수 있습니다.
- 멀티 인스턴스 가용성: 여러 인스턴스에서 성능 원격 분석을 사전에 시각화합니다. 최종 사용자가 영향을 받기 전에 조직이 추세를 식별할 수 있도록 지원합니다.
- 심사: 인스턴스 성능에 대한 추가 컨텍스트를 제공하고 문제 해결을 가속화하는 실행 가능한 특정 시점 인스턴스 메타데이터입니다.
- 오프 인스턴스 애플리케이션: 인스턴스에서 인스턴스 성능 원격 측정에 액세스합니다. 문제가 발생하면 조직은 인스턴스 가용성과 관계없이 실행 가능한 데이터에 액세스할 수 있습니다.
- 보고: 시간 경과에 따른 인스턴스 성능 원격 분석을 시각화하고 비즈니스 이해 관계자와 공유할 보고서를 신속하게 생성하여 조직이 인스턴스 성능을 더 빠르고 스마트하며 우수하게 관리할 수 있도록 합니다.
- 분석: 시간 경과에 따른 메트릭을 비교하여 일반적인 성능 추세를 확인하거나 특정 변경의 전후 영향을 평가합니다.

주요 이점

- **24/7** 가용성: Instance Observer는 고객이 단일 애플리케이션의 여러 인스턴스에서 인스턴스 원격 분석을 시각화할 수 있도록 하는 오프 인스턴스 클라우드 기반 애플리케이션입니다.
- 인스턴스 성능 향상: 인스턴스 성능 메트릭을 실시간으로 모니터링하여 최종 사용자에게 영향을 미치는 성능 저하의 원인이 될 수 있는 문제를 신속하게 식별하고 해결할 수 있습니다.
- 가동 시간 증가: Instance Observer를 통한 사전 예방적 모니터링: 다운타임이 발생하기 전에 잠재적인 문제에 대한 알림을 받을 수 있으므로 사용자에게 영향을 미치기 전에 조치를 취할 수 있습니다.
- 문제 해결 개선: 문제가 발생하면 실행 가능한 특정 시점 메타데이터를 통해 근본 원인 분석 및 해결 시간을 단축할 수 있습니다.
- 방해 요소 제거: 실시간에 가까운 데이터를 손쉽게 사용할 수 있으므로 사용자와 팀은 필요한 정보를 찾는 데 소요되는 시간을 줄이고 원하는 비즈니스 성과를 달성하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다

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

주:
Instance Observer는 에서 ServiceNow# 모바일사용할 수 없지만 모바일 장치의 브라우저를 통해 액세스할 수 있습니다.

Instance Observer 기능

기능 및 설명

기능	설명
Instance Observer 사용자 구성 가능 대시보드	인스턴스의 전반적인 상태에 대한 스냅샷을 제공합니다.
성과	인스턴스 상태 및 성능 메트릭을 개요화하고 권장 문제 해결을 통해 특정 데이터 세트로 드릴다운할 수 있습니다.
가용성	라이브 인스턴스 가용성 상태 보기 모니터링에 연결됨 ServiceNow - 가동/가동 중지 상태
주요 경보 – 활성화 및 알림	비즈니스 요구에 특정한 임계치로 경보를 설정하고 팀에서 알림을 받는 사람과 방법을 구성할 수 있는 유연성.
분석	시간 경과에 따른 주요 메트릭의 성과에 대한 비교 뷰를 봅니다.
분류된 인스턴스 데이터	라이브 문제 해결을 위한 메타데이터를 제공하는 특정 시점 인스턴스 스냅샷
인스턴스 성능 원격 측정 보고서	보고서를 빠르게 생성하여 다운로드하고 팀 비즈니스 이해 관계자와 공유합니다.
도움말	Instance Observer 도구, 용어집 검토, 방법 비디오, 관련 문서에 대한 지원을 받습니다.

Impact 패키지에 따른 지원 매트릭스

일부 Instance Observer 보고 기능은 구독하는 Impact 패키지마다 다릅니다. 자세한 내용은 지원 매트릭스 차트를 참조하거나 계정 팀에 문의하십시오.

- ✓ = 지원됨
- X = 지원되지 않음

기능 및 지원되는 **Impact** 패키지

기능	가이드 있음	**Advanced**	합계
인스턴스 가용성 (작동/중단 상태) 자세한 내용은 가용성 문서를 참조하십시오.	✓	✓	✓
성능 시각화 차트(KPI) 자세한 내용은 성과 문서를 참조하십시오.	✓	✓	✓

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

기능 및 지원되는 **Impact** 패키지

기능	가이드 있음	Advanced	합계
보고 자세한 내용은 인스턴스 성능 원격 측정 보고서 문서를 참조하십시오.	도태의	전체	전체
경보 자세한 내용은 Instance Observer의 경보 문서를 참조하십시오.	✓ 주: 6개의 경보를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 상위 6개의 시기 적절한 경보로 인스턴스 성능 추적 – 안내 사용자 문서를 참조하십시오.	✓	✓
분석 자세한 내용은 분석 문서를 참조하십시오.	X	X	✓
예외 탐지	X	X	✓
데이터 보존	45일	6개월	6개월

주:
구독 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Impact 패키지.

서비스 가능성 제한 사항

주:
Instance Observer는 상용 및 정부 커뮤니티 클라우드(GCC) 환경의 고객이 사용할 수 있습니다. IO는 현재 다른 규제 대상 또는 온프레미스 환경에서 사용할 수 없습니다.

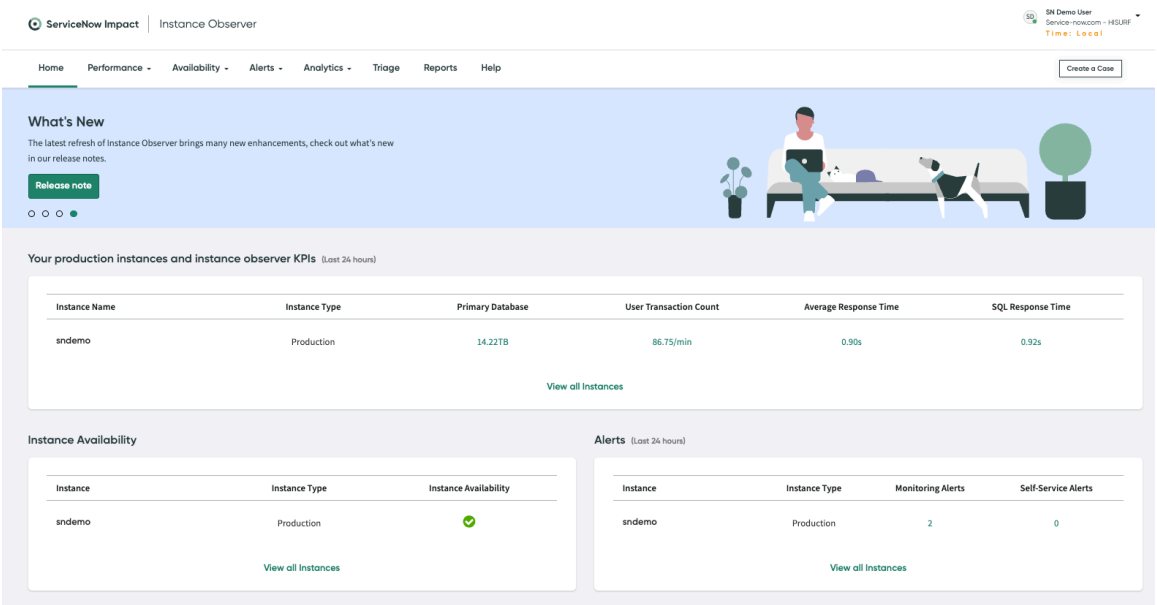
Instance Observer 홈페이지

홈페이지는 인스턴스의 전반적인 상태에 대한 스냅샷을 제공합니다.

인스턴스 가용성, 데이터베이스 계정, 사용자 트랜잭션 수, 응답시간 등에 대한 높은 수준의 정보를 포함한 기본 데이터센터 정보에 대한 귀중한 인사이트에 액세스하십시오.

다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.

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



Instance Observer 사용자 구성 가능 대시보드

사용자는 메트릭의 기본 설정에 따라 대시보드를 직접 생성할 수 있으며, 이는 사용자가 스냅샷에서 시스템 상태를 분석하는 데 도움이 됩니다.

기본 시스템 대시보드인 모든 인스턴스 상태 대시보드는 Instance Observer 기본 홈페이지로, 다음 위젯을 통해 성능, 안정성, 가용성과 같은 주요 인사이트와 함께 인스턴스의 전반적인 상태에 대한 스냅샷을 한눈에 제공합니다.

- 경보: 지난 24시간 동안의 해당 계정에 대한 경보
- 인스턴스 가용성: 모든 인스턴스의 가용성
- 오픈 케이스: 해당 계정의 모든 오픈 케이스
- 알려진 문제(ePRB): ServiceNow의 모든 알려진 문제
- 클러스터: 계정의 모든 인스턴스에 대한 클러스터 상세 정보입니다
- KPI: 계정의 모든 인스턴스에 대한 중요 KPI

사용자는 대시보드의 자동 새로 고침 빈도를 선택할 수 있습니다.

주:
모든 인스턴스 상태 대시보드 대시보드는 편집, 삭제 또는 복제가 불가능합니다. 구성 옵션을 탐색하는 새 대시보드를 생성합니다. 자세한 내용은 대시보드 작성 문서를 참조하십시오.

대시보드 작성

인스턴스의 상태를 한눈에 평가할 수 있는 홈페이지 역할을 하는 대시보드를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: IO 프로비저닝된 사용자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer** 〉 대시보드 〉 +새 대시보드 생성.
2. 양식을 작성합니다.

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

새 대시보드 필드 만들기

필드	설명
이름	대시보드에 필요한 고유 이름입니다.
설명	공유 대시보드일 수 있다는 점을 염두에 두고 대시보드에 대한 설명을 입력합니다.
인스턴스	대시보드에 포함할 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스를 선택하는 데 필요합니다.
게시 설정	필수 필드: ○ 비공개: 나에게만 표시 ○ 공개: 조직의 모든 사용자에게 표시됩니다
기본 설정	Instance Observer를 시작할 때 이 대시보드를 새 홈페이지로 만들려면 기본 대시보드로 선택합니다. 기본 설정은 사용자 수준에서만 제공됩니다.

3. 생성을 선택합니다.

4. 위젯 추가를 선택합니다.

- 사용자 지정: 원하는 메트릭, 위젯 및 집계를 추가하려면 사용자 지정을 선택합니다. 참고: 범주는 섹션에서 사용할 수 있는 페이지와 성과 동일합니다.
- 바로 사용 가능: 기본 시스템 대시보드에서 사용할 수 있는 사전 정의된 위젯 중에서 선택하여 표시합니다. 선택한 범주에 따라 위젯이 달라집니다. 이러한 위젯은 사용자 지정 대시보드에 대해 선택한 인스턴스와 관계없이 계정의 모든 인스턴스에 사용할 수 있습니다.

다음 세 가지 위젯 유형이 지원됩니다.

- 테이블 데이터: 표 형식으로 추가된 데이터
- 시계열: 라인 차트에 표시된 선택한 기간의 데이터
- KPI: 집계를 선택한 모든 중요한 메트릭에 대한 핵심성과지표

5. 위젯의 범주 를 선택합니다.

6. 사용자 지정 대시보드에 위젯을 더 추가합니다.

7. 옵션: 위젯을 편집하거나 삭제하려면 위젯에서 기어 아이콘을 선택합니다. 위젯을 제거하기 전에 삭제 확인이 표시됩니다.

8. 대시보드를 보려면 대시보드 편집 모드를 종료합니다. 사용자는 대시보드에 대한 추가 작업을 수행할 수 있습니다.

- 대시보드의 기간과 새로 고침 빈도를 선택합니다.
- 공개 대시보드의 링크를 조직의 다른 사용자와 공유합니다.
- 모니터에서 대시보드를 확대/축소합니다. 여기에서 대시보드가 백그라운드에서 자동으로 새로 고침됩니다.
- 대시보드의 기어 아이콘에서 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 설정: 이름, 설명, 인스턴스, 공유 설정을 변경하고 필요한 경우 대시보드를 기본값으로 설정합니다.
  - 클론: 새 대시보드의 기준선으로 사용할 사용자 지정 대시보드를 클론합니다.
  - 삭제: 필요한 경우 대시보드를 삭제합니다. 삭제된 대시보드는 대시보드 관리 섹션 아래로 이동하며 7일 동안 복원할 수 있습니다. 기본값으로 설정된 사용자 지정 대시보드가 삭제되면 바로 사용 가능한 대시보드가 자동으로 기본 대시보드가 됩니다.
  - 대시보드 관리: 로그인한 사용자가 만들고 사용자와 공유한 모든 대시보드 및 삭제된 대시보드를 나열합니다.

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

성과

Instance Observer의 성능 및 가용성에 대한 실시간에 가까운 메트릭과 경보를 통해 모든 인스턴스를 한 곳에서 24x7 모니터링합니다. 개요, 인스턴스 상태 및 성능 메트릭에 대한 다양한 차트를 생성하고 권장 문제 해결을 통해 특정 데이터 포인트로 드릴다운합니다.

사용자, 플랫폼 및 애플리케이션을 기반으로 데이터 기반 의사 결정을 내리고, 실시간에 가까운 기록 인스턴스 성능 원격 측정에 액세스하고, 특정 시점 메타데이터를 사용하여 인스턴스 전체에서 인스턴스 성능 원격 분석을 사전에 시각화합니다.

주요 이점

- 성과 데이터의 기록 추세를 봅니다.
- 성능 이상을 식별하고 조사합니다.
- 특정 시점에 실행 중인 특정 작업 및 트랜잭션을 봅니다.
- 선택한 성과 메트릭에 대한 심층 분석에 액세스

성과 메트릭

성능 탭에는 여러 주요 시스템 구성요소에 대한 여러 메트릭이 나열됩니다. 이러한 메트릭은 인스턴스에 대한 데이터를 수집하는 데 유용하며, 이는 인스턴스 성능 모니터링에 도움이 됩니다. 메트릭은 다음과 같습니다.

- 트랜잭션 또는 응답시간
- 데이터베이스
- 세마포
- 이벤트 큐
- ECC 큐
- 이메일
- Scheduler
- 작업 세부 정보
- 노드 상태
- 호스트 상태
- 대기 복제본 로그
- 복제본 로그 읽기
- 채팅 상세 정보
- 데이터베이스 증가
- 클러스터 상세 정보
- 부하 분산 장치
- 사용자 정보
- 인스턴스 데이터 복제

성과 차트 시작하기

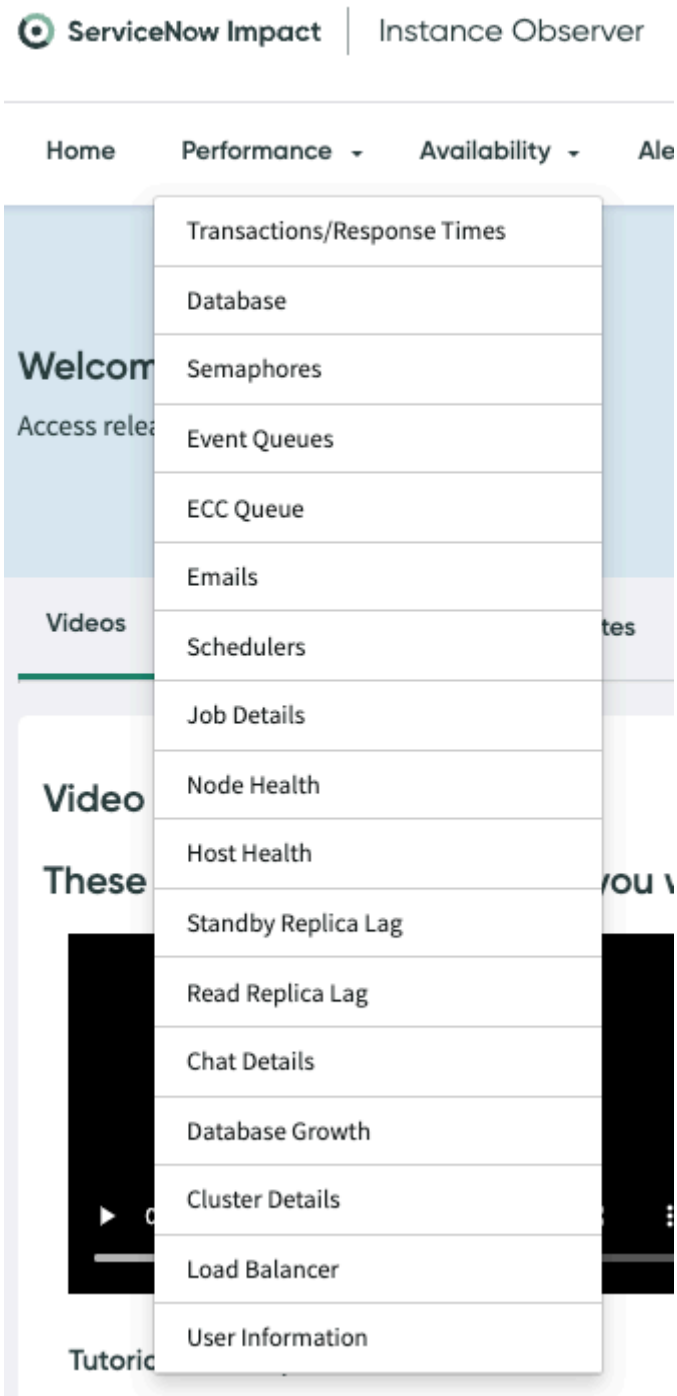
Instance Observer를 사용하여 성능 차트를 생성하려면 다음 단계를 따르십시오.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.
2. 성능 메뉴에서 평가할 원격 분석 옵션을 선택합니다.



3. 보고 옵션을 선택합니다.

- 인스턴스
- 날짜 범위

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

- 메트릭(사용 가능한 메트릭은 선택한 보고서에 따라 다릅니다.)
- 옵션 및 추가 기능

4. 스냅샷 가져오기를 선택합니다.

주:
보고서 및 차트에서 사용 가능한 옵션:
- 데이터 포인트를 선택하여 추가 작업을 보거나 항목을 제거합니다.
- 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 데이터 요소를 분리합니다.
- 차트를 선택하고 끌어 드릴다운합니다.
- PNG, SVG 또는 CSV 파일로 다운로드하거나 인스턴스에서 트랜잭션을 봅니다.
- 보고서 유형을 변경합니다.

예외 탐지

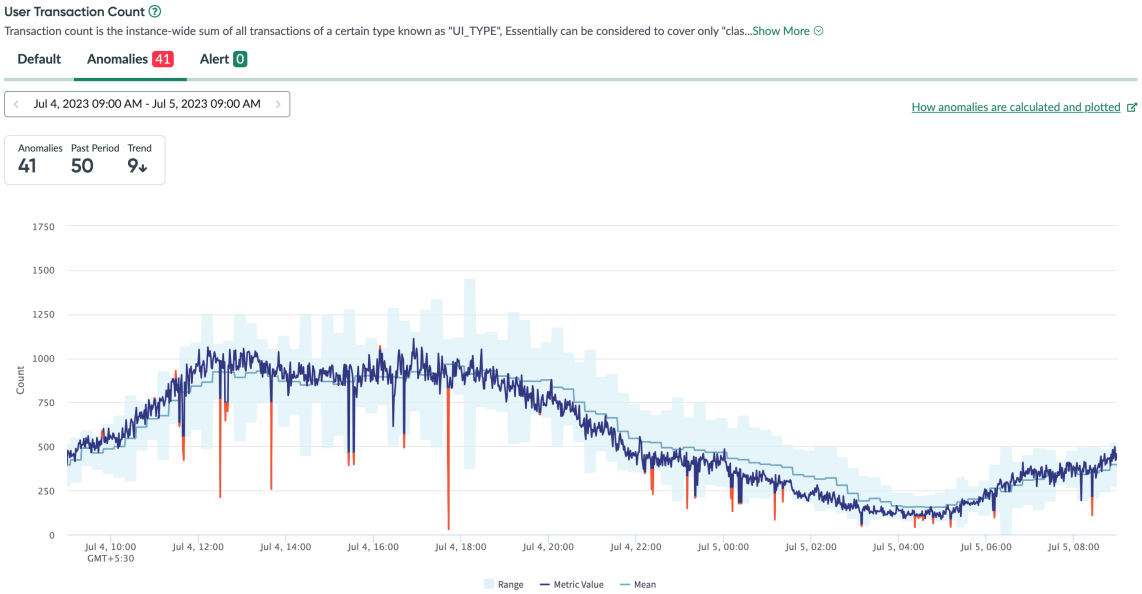
Instance Observer는 프로덕션 인스턴스의 Impact Total 패키지에 대한 성능 차트에서 주기적 또는 비주기적 메트릭의 예외를 사전에 탐지합니다. 예외는 기록 패턴을 기반으로 하는 메트릭 이상값을 나타냅니다. 모든 예외가 문제를 나타내지는 않을 수 있지만 사용자에게 알리고 사용자가 중요도를 결정하고 그에 따라 경보를 구성합니다.

순환 메트릭은 동일한 순서로 또는 정기적으로 반복되는 기간에 정기적으로 반복되는 완전한 이벤트 집합으로 발생합니다. 비주기적 메트릭은 불규칙하게 반복되거나 무작위로 반복되는 예측하기 어려운 반복 기간으로 반복되는 메트릭입니다. 이상값이라고도 하는 예외는 비정상적이거나, 드물거나, 데이터의 예상 패턴 또는 분포를 준수하지 않는 데이터 요소입니다.

추적되는 주기적 메트릭은 5가지입니다.

- 트랜잭션 수: *UI_TYPE*로 알려진 내부 유형의 모든 UI 트랜잭션에 대한 인스턴스 차원의 합계입니다.
- 서버 응답시간: *UI_TYPE* 트랜잭션의 평균 또는 평균 실행 시간입니다.
- **SQL** 응답 시간: 쿼리가 데이터베이스로 전송될 때 시작되고 응답을 받을 때 완료되는 애플리케이션 계층에서 측정된 데이터베이스 응답 시간의 보고된 평균입니다.
- 세마포 평균: 1분 동안 동시에 처리되는 최종 사용자 트랜잭션의 평균 수입니다.
- 노드 메모리 최대: 기록의 지정된 데이터 지점에서 노드당 사용 중인 최대 메모리(MB)입니다. 이 값의 범위는 일반적으로 1,000MB에서 2,048MB 사이입니다.

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



- x축은 시간을 나타내고 y축은 선택한 날짜 범위에 따른 실제 메트릭을 나타냅니다. 예를 들어 라인 차트는 시간 경과에 따른 트랜잭션 수 값을 표시합니다. 예외는 차트에서 빨간색 코딩으로 표시되며 데이터에 예외가 발생했음을 나타냅니다. 빨간색 표시의 배치는 예외를 탐지하는 데 사용되는 기준 또는 알고리즘에 따라 달라집니다.
- 범위는 기록 데이터 세트 패턴을 기반으로 메트릭의 정규 분포를 사용하는 상한 및 하한 경계를 나타냅니다.
- 평균선은 지정된 시점의 편차를 비교하기 위한 메트릭의 4주 평균 값을 나타냅니다.

작업 예외 탐지

작업 예외 차트는 각 시간에 대한 트랜잭션 수 평균의 오버레이 메트릭을 사용하여 하루 중 매 시간마다 동시에 실행되는 예약된 작업 수를 추적합니다. 하나 또는 여러 개의 예외 작업이 있는 차트의 막대는 빨간색으로 강조 표시됩니다. 직무 수준 상세 정보를 보려면 막대형 차트의 상세 정보 링크를 선택합니다.

작업 상세 정보는 해당 인스턴스의 각 평균 트랜잭션과 함께 시간별 예약된 작업을 나타냅니다.



시간별 예약된 작업 수에서 하루 중 임의의 시간에 대한 개별 반복 작업으로 드릴다운하고 지난 7일 동안 동일한 작업의 실행 패턴으로 드릴다운합니다. 이렇게 하면 일반적으로 완료하는 데 일관된 시간이 걸리지만 갑자기 실행 시간이 크게 증가하거나 감소하여 성능 문제가 발생할 수 있음을 나타내는 엔드 투 엔드 근본 원인을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

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



작업 기준 예약

작업이 예약된 작업으로 간주되려면 다음 기준 중 하나 이상을 충족해야 합니다.

- 이 작업은 요일별로 한 번 이상 실행됩니다.
- 작업이 지난 4주 동안 매주 한 번 이상 실행되었습니다.

평균 트랜잭션 수 계산

지정된 날의 매 시간마다 같은 날과 같은 시간에 대한 지난 4주간의 트랜잭션 카운트 합계가 평균입니다. 예를 들어 지난 4번의 월요일에 발생한 네 번째 시간 동안의 트랜잭션 카운트 합계를 가져오고 최종 계산 값의 평균을 구합니다.

작업 변칙 식별

지난 4주 동안 작업이 실행된 매 시간마다 평균 지속 시간은 평균값인 표준 편차 값에 5를 곱한 표준 편차 값을 사용하여 계산됩니다.

이 값은 해당 시간 동안 작업의 상한값으로 사용되며, 작업이 4시간에 실행되고 지난 4주 동안 작업의 평균 기간이 10분이고 표준 편차가 2분인 경우 상한 범위는 10 + (5*2) = 20분이 됩니다.

현재 실행 중인 작업을 실행하는 데 20분 이상 걸리는 경우 작업은 예외로 식별됩니다.

예외 응답

모든 예외가 문제를 나타내는 것은 아니지만 기록 패턴을 기반으로 탐지된 이상값입니다. 탐지된 예외의 중요도를 분석한 후 그에 따라 경보를 구성합니다. 경보에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예외 경보 구성 .

예외 경보 구성

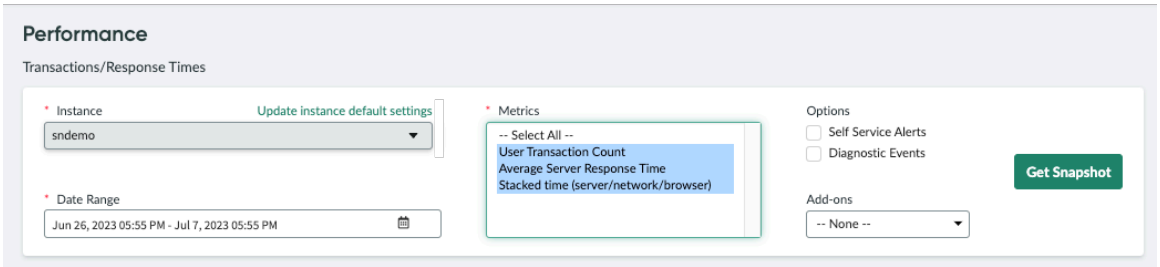
Instance Observer의 기록 패턴에 대한 메트릭 이상값을 기반으로 예외 경보를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.
2. 성능 메뉴에서 트랜잭션/응답 시간을 선택합니다.

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



3. 보고 옵션을 선택합니다.
   - 인스턴스
   - 날짜 범위
   - 메트릭
   - 옵션:
     - 셀프 서비스 경보
     - 진단 이벤트
   - 추가 기능
4. 스냅샷 가져오기를 선택합니다.

> **주:**
> 보고서 및 차트에서 사용 가능한 옵션:
> - 데이터 포인트를 선택하여 추가 작업을 보거나 항목을 제거합니다.
> - 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 데이터 요소를 분리합니다.
> - 차트를 선택하고 끌어 드릴다운합니다.
> - PNG, SVG 또는 CSV 파일로 다운로드하거나 인스턴스에서 트랜잭션을 봅니다.
> - 보고서 유형을 변경합니다.

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



5. 나열된 옵션을 사용하여 경보를 미세 조정합니다.

- 예를 들어 트랜잭션 수 예외가 10분 이상 지속되거나 평균에서 특정 수의 표준 편차를 범위 위 또는 아래에서 10분 이상 연속적으로 초과하는 경우 경보를 트리거하는 임계치를 설정합니다. 작업 예외는 실행 시간을 기준으로 예외 작업의 상위 X%를 대상으로 하고 해당 작업의 상세 정보를 추적합니다.
- 지속성 시간을 시뮬레이션하여 경보를 테스트 및 미세 조정하거나, 예외 기간을 5분, 10분, 15분 등으로 선택하거나, 작업의 상위 5, 10 또는 15%를 선택하고 경보가 올바르게 트리거되는지 확인합니다. 필요한 경우 경보 임계치를 조정하여 시스템이 의미 있고 실행 가능한 경보를 제공하도록 합니다.
- 요구 사항에 따라 적절한 경보 전송 방법을 선택합니다. 여기에는 이메일 알림, SMS 메시지 또는 통합이 포함될 수 있습니다.
- 시스템에서 생성된 경보를 지속적으로 모니터링합니다. 탐지된 예외를 정기적으로 검토하여 근본 원인을 이해하고 잠재적인 문제를 조사하거나 추가 분석을 수행하는 등 적절한 조치를 취합니다.

예외 탐지 알고리즘

Instance Observer는 일변량 방법이라고도 하는 Z-점수 통계 모델을 통해 예외 탐지를 수행합니다.

예외 탐지는 최대 메모리, 세마포 평균, SQL 응답시간, 서버 응답시간 및 트랜잭션 수의 5가지 메트릭 세트를 분석합니다. 탐지 모델은 일별, 주별 및 월별 수준 데이터의 여러 인스턴스가 있는 샘플링을 통해 검증되었습니다.

Z 점수 모델을 사용하여 예외를 나타내는 메트릭은 트랜잭션 수, 서버 응답시간 및 SQL 응답시간입니다. 상한 임계치 기반 접근 방식을 사용하여 예외를 나타내는 메트릭은 세마포 평균, 노드 최대 메모리 및 작업 실행입니다. 다섯 가지 지표에 대한 자세한 내용은 을 성과 차트 시작하기 참조하십시오.

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

상한 임계치 기반 방법론

상한 임계치 기반 방법론은 한계가 있는 메트릭을 사용합니다. 예를 들어, 세마포어 평균 값이 14 또는 16인 메트릭 A는 플랫폼에서 노드에서 한 번에 발생할 수 있는 트랜잭션 수를 제한하여 노드의 자원을 보호하는 데 사용됩니다. 메트릭 B, 최대 메모리 2GB, 여기서 각 노드 메모리에는 미리 정의된 최대 용량이 있습니다. 이러한 모든 유사한 경우에서 상황은 지표가 고갈 한계에 더 가까울 때만 우려됩니다. 편차가 평균보다 높지만 소모 한계보다 낮더라도 임계값 한계로 인해 경보가 발생하지 않습니다.

Z-점수 방법론

Z-점수는 값과 값 그룹의 평균 간의 관계를 설명하는 수치 측정값입니다. Z-점수는 평균의 표준 편차로 측정됩니다. Z-점수가 0이면 데이터 포인트 점수는 평균 점수와 동일합니다.

Z-점수를 계산하는 공식은 $z = (x - \mu)/\sigma$###.

- x : 이전 15분의 이동 평균으로 표시되는 데이터의 원시 점수
- μ: 데이터 모집단 평균은 같은 날, 같은 시간, 같은 분의 이전 4주간의 평균입니다
- σ: 데이터 모집단 표준 편차

Z-점수를 계산하거나 비교할 때 고유한 순환 패턴이 있는 분석된 데이터의 이러한 패턴을 고려하는 것이 중요합니다. 데이터 세트의 주기성은 매일, 매주 또는 계절 주기와 같이 일정한 간격으로 발생하는 반복 패턴을 나타냅니다. 예를 들어 판매 데이터는 휴일 시즌에 더 높은 값을 나타내거나 사용량이 적은 기간에는 더 낮은 값을 나타낼 수 있습니다.

순환성 점수는 두 벡터 간의 유사성을 측정하는 두 계열 간의 유사성으로, Z 점수 모델이 데이터의 자연스러운 패턴을 고려하면서 신뢰할 수 있는 인사이트를 제공하고 실제 예외 또는 이상값을 식별하도록 하는 데 도움이 됩니다.

순환 점수는 인스턴스 수준에서 계산되며, 4주간의 데이터 선택은 주말을 제외하고 2주 벡터 증분으로 나뉩니다. 점수는 둘 사이의 유사성 점수를 반환하며, 여기서 점수가 높을수록 비교된 벡터 데이터에서 유사성 추세가 더 정렬됨을 나타냅니다.

가용성

가용성 섹션은 지리적 맵의 인스턴스 수준 가용성과 지난 7일 동안 인스턴스 수준에서 ServiceNow 생성된 경보(제한된 경보 유형)를 보여줍니다.

인스턴스 필드에서 인스턴스를 선택하고 스냅샷 가져오기를 클릭하여 지리적 맵에서 인스턴스 가용성을 확인합니다. 맵은 지리적 위치별로 기본 및 대기 데이터 센터를 공간(다른 모든 데이터 센터 위치)과 ServiceNow 함께 표시하고 강조 표시합니다. 그림의 색상은 활성 인스턴스 작동/중단 경보에 따라 현재 가용성을 결정합니다(녹색 = 사용 가능, 빨간색 = 사용 불가능).

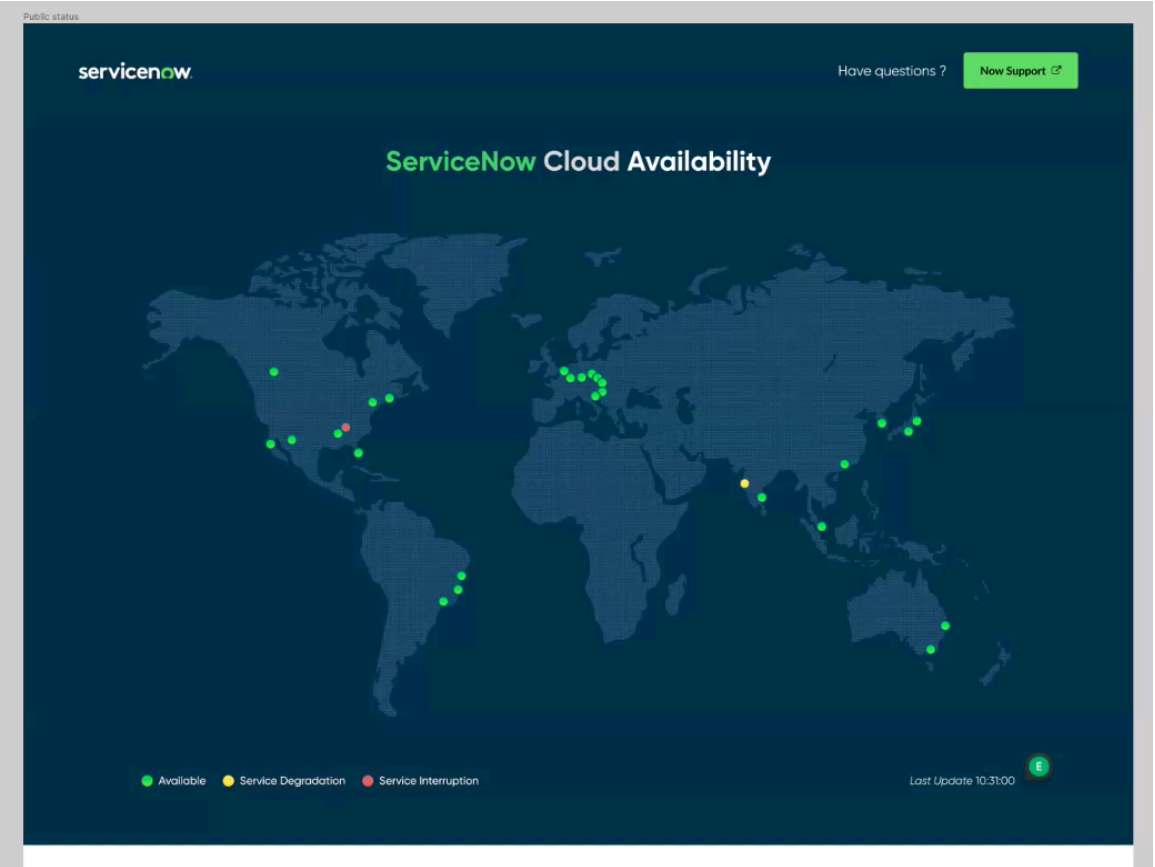
클라우드 가용성

특정 ServiceNow 데이터 센터 가용성, 서비스 저하 또는 중단을 확인합니다.

클라우드 가용성은 각 데이터 센터의 가용성을 나타내는 색상으로 구분된 상태 표시기와 함께 월드 맵 뷰에 표시됩니다.

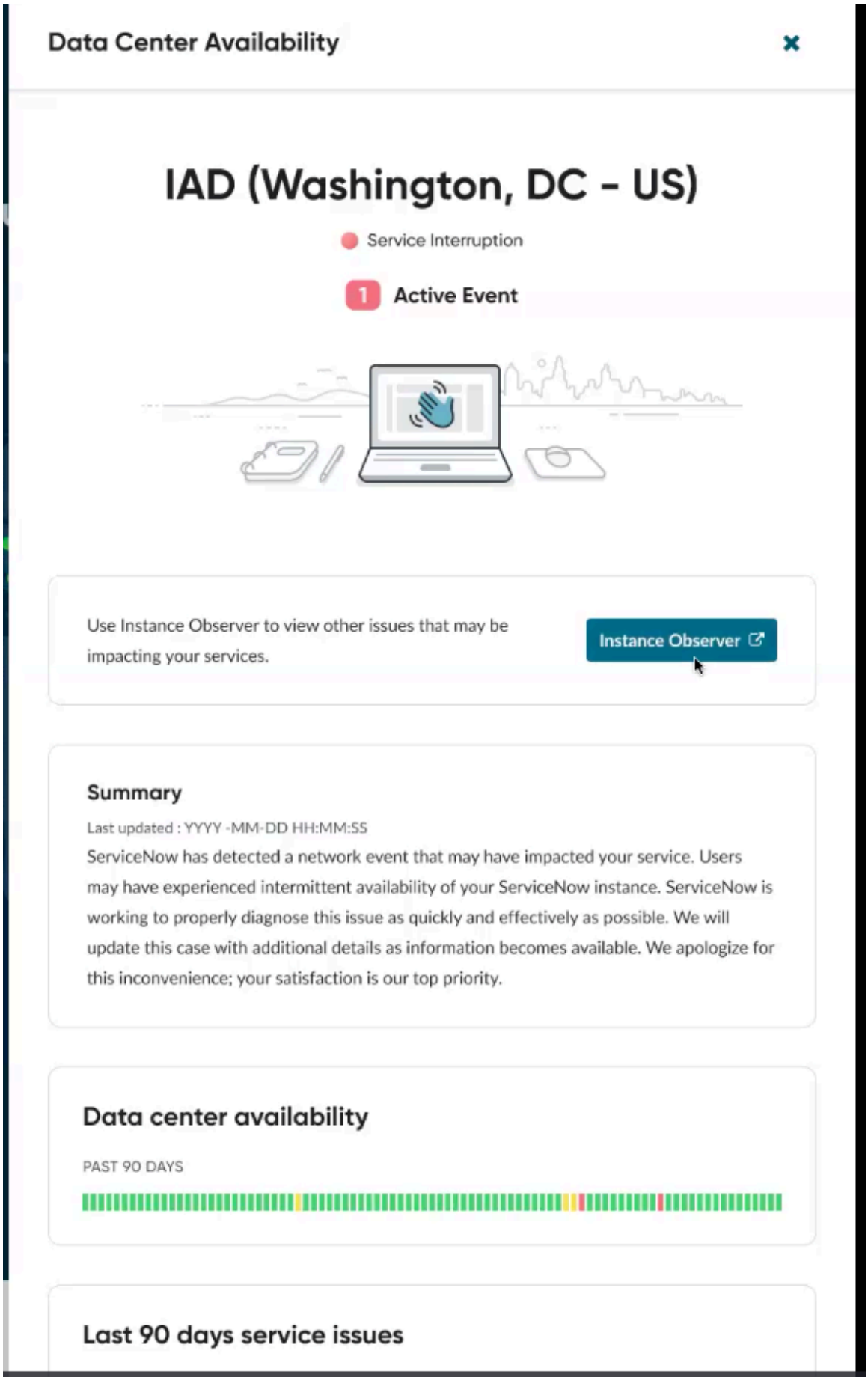
- 사용 가능: 녹색
- 서비스 저하: 노란색
- 서비스 중단: 빨간색

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



사용 가능한 데이터 센터와 중단 또는 특정 활동 추세가 있는지 확인합니다. 맵에서 특정 데이터 센터를 선택하여 상세 정보를 확장합니다.

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



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

Instance Observer로 직접 이동하여 가용성에 대한 요약과 지난 90일 동안의 서비스 문제에 대한 상세 정보를 봅니다.

Instance Observer의 경보

ServiceNow Instance Observer는 플랫폼 상태, 성능 및 사용자 경험을 모니터링하도록 설계된 포괄적인 경보 세트를 제공합니다. 이러한 경보는 쉽게 사용하고 실행할 수 있도록 분류됩니다.

트랜잭션

다음과 같은 성능의 변칙, 급증 또는 저하에 대한 애플리케이션 트랜잭션을 모니터링합니다.

- 트랜잭션 감소: 총 트랜잭션 볼륨의 감소를 감지합니다.
- 트랜잭션 감소 노드: 노드당 트랜잭션 볼륨 감소를 식별합니다.
- 트랜잭션 증가: 예기치 않은 트랜잭션 급증에 플래그를 지정합니다.
- 트랜잭션 증가 노드: 노드 수준 트랜잭션 스파이크를 강조 표시합니다.
- 응답 시간: 시스템 전체 응답 시간이 증가할 때 트리거됩니다.
- 응답시간 노드: 응답시간이 저하된 노드에 플래그를 지정합니다.
- 데이터베이스 응답시간: 트랜잭션에 영향을 주는 데이터베이스 수준 대기 시간을 모니터링합니다.
- 초당 느린 쿼리 수: 응답성에 영향을 주는 느린 데이터베이스 쿼리의 양을 식별합니다.

노드 상태(CPU, 메모리 또는 가비지 수집)

병목현상 또는 장애를 방지하기 위해 노드 인프라 상태를 추적합니다.

- 노드 CPU 시간: 노드에 대한 높은 CPU 사용량 경고
- 노드 메모리: 메모리 소비 패턴을 모니터링합니다.
- 노드 가비지 수집 시간: JVM GC 지연 추적
- 부하 분산 장치 컨테이너 CPU 사용률: LB 컨테이너의 CPU 오버로드에 플래그를 지정합니다.
- 부하 분산 장치 컨테이너 메모리 사용률: LB 컨테이너에서 메모리 소모를 감지합니다

데이터베이스 성능 및 상태

쿼리 상태 및 데이터 안정성을 확인하기 위해 중요한 데이터베이스 표시기를 다룹니다.

- 데이터베이스 호스트 상태 CPU: 기본 DB 호스트의 높은 CPU
- 샤드 호스트 상태 CPU: 샤드 호스트의 리소스 문제
- 읽기 복제본 호스트 상태(CPU): 읽기 복제본 CPU 이상
- 대기 복제 지연: 대기 DB 복제 지연
- InnoDB 행 잠금: 행 잠금 대기 빈도
- 기본 데이터베이스 증가: 기본 DB의 비정상적인 증가에 플래그를 지정합니다.
- 데이터베이스 테이블 증가: 특정 테이블 수준 성장 지표

인바운드 및 아웃바운드 이메일

이메일 기반 커뮤니케이션의 적시 제공 및 수집을 촉진합니다.

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

- 아웃바운드 이메일: 아웃바운드 이메일 처리 지연 또는 실패
- 인바운드 이메일: 수신 이메일 수집 문제

스케줄러 및 작업 실행

작업 실행 수명주기에서 문제를 감지하는 데 도움이 됩니다.

- 스케줄러 멈춤: 스케줄러가 진행되지 않거나 차단됨
- 장기 실행 작업: 일반 런타임을 초과하는 작업
- 특정 장기 실행 작업: 사용자 지정 작업 모니터링
- 스레드 실행 중: 비정상적으로 길거나 대량으로 실행되는 스레드

세션 및 사용자 활동

인스턴스 및 노드 전반에서 사용자 로그인 동작을 추적합니다.

- 사용자 세션 로그인 – 인스턴스: 인스턴스 간 로그인 활동
- 사용자 세션 로그인됨 – 노드: 노드별 세션 메트릭

이벤트 큐 및 세마포어 관리

플랫폼 이벤트 처리 및 작업 실행 제한을 디버깅하는 데 중요:

- 기본 세마포어 평균: 세마포 대기 시간 추세
- 기본 세마포어 QDepth: 큐에 대기 중인 세마포어 요청의 깊이
- 통합 세마포어: 통합 세마포어 경합 모니터링
- 이벤트 큐 확인: 이벤트 큐의 백로그를 추적합니다.
- 이벤트에 대한 특정 큐: 사용자 지정 이벤트 큐 모니터링
- 높은 우선순위 이벤트 큐: 미션 크리티컬 이벤트 큐를 모니터링합니다.
- ECC 큐: 외부 통신 채널 백로그 경보

비동기 메시징 버스(AMB)

실시간 앱 동작에 대한 내부 메시징 버스 관측 가능성:

- AMB 전송 큐 깊이: 보내는 메시지 큐의 크기
- 사용 중인 AMB 전송: AMB 전송 용량 사용률

이력 또는 목록 데이터 볼륨

성능에 영향을 줄 수 있는 이력 또는 목록 데이터의 증가를 모니터링합니다.

이력 목록 길이: 이력 테이블의 과도한 기록 수에 플래그를 지정합니다.

애플리케이션 호스트 상태

애플리케이션 계층에서 상태를 모니터링합니다.

애플리케이션 호스트 상태 CPU: 애플리케이션 계층 CPU 오버로드 경고입니다.

AI/ML 또는 지능형 경보

AI/ML 기반 동작 분석을 통해 생성된 경보를 포함합니다.

Auriga Intelligent: AI 기반 예외 또는 패턴 탐지 경보입니다.

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

주요 경보 – 활성화 및 알림

Instance Observer 키 경보 활성화 기능을 사용하면 비즈니스 요구에 따라 4주 단위로 기록 임계치를 사용하여 경보를 유연하게 설정하고 팀에서 알림을 받을 사람을 구성할 수 있습니다.

> **주:**
> Instance Observer 경보 지원은 의 Advanced 및 Total 패키지 ServiceNow Impact에서만 사용할 수 있습니다.

키 경고를 활성화하면 다음과 같은 6가지 중요한 메트릭에 대해 시간 경과에 따른 데이터 계열의 평균 변화를 캡처하는 통계인 이동 평균에 대한 사전 예방적 경고가 제공됩니다.

1. 거래(증가) 인스턴스: 특정 기간 동안 거래 이동 평균이 과거 중앙값의 특정 백분율만큼 증가했음을 나타냅니다.
2. 트랜잭션(삭제) 인스턴스: 트랜잭션 이동 평균이 특정 기간 동안 과거 중앙값의 특정 백분율만큼 감소했음을 나타냅니다.
3. 응답 시간 - 인스턴스: 응답 시간의 이동 평균이 특정 기간의 과거 중앙값보다 큼을 나타냅니다.
4. 데이터베이스 응답 시간: 데이터베이스 응답 시간의 이동 평균이 특정 기간의 기록 중앙값보다 큼을 나타냅니다.
5. 기본 세마포 평균: 기본 세마포 평균이 특정 기간에 특정 요인만큼 최대 동시성 제한에 접근하고 있음을 나타냅니다.
6. 기본 세마포 큐 깊이: 기본 세마포 큐 깊이가 특정 기간 동안 특정 요인만큼 최대 큐 깊이 제한에 접근하고 있음을 나타냅니다.

> **주:**
> 각 알림은 문제를 나타내지 않을 수 있으며, 또한 비정상적이거나 해당 특정 메트릭에 대한 예상 패턴을 준수하지 않는 데이터 포인트에 대한 신호일 수 있습니다. 사용자는 필요한 경우 사전에 대처할 수 있으며, 향후 문제를 방지할 수 있도록 알림에 따라 조치를 취할 수 있습니다.

Instance Observer는 P-점수를 사용하여 인스턴스 사용량을 평가한 다음 해당 인스턴스에 대해서만 임계치를 계산합니다. P-점수는 인스턴스의 트랜잭션 수에 따라 결정되는 등급으로, 인스턴스의 트랜잭션이 일관되게 안정적으로 유지될 때 더 높은 점수를 제공합니다.

- 인스턴스가 자격 요건에 필요한 P-점수를 충족하면 사용자에게 경보 활성화 기능을 옵트인하는 배너가 표시됩니다. 사용자는 기록 데이터에서 파생된 6개 메트릭 모두에 대해 **IO** 권장 조건에 따라 지능형 임계값을 받게 됩니다.
- 인스턴스의 P-점수가 낮은 경우 경보 활성화 기능을 옵트인하는 배너가 표시되지 않습니다. P-점수는 정기적으로 새로 고쳐지며, 향후 인스턴스가 늘어날 때 경보 활성화 기능을 옵트인하는 옵션이 표시됩니다. 최소 P-점수 기준을 충족하는 인스턴스에 대한 임계치는 매주 자동으로 새로 고침됩니다.

경고를 설정하려면 문서를 참조하십시오 키 경보 구성.

키 경보 구성

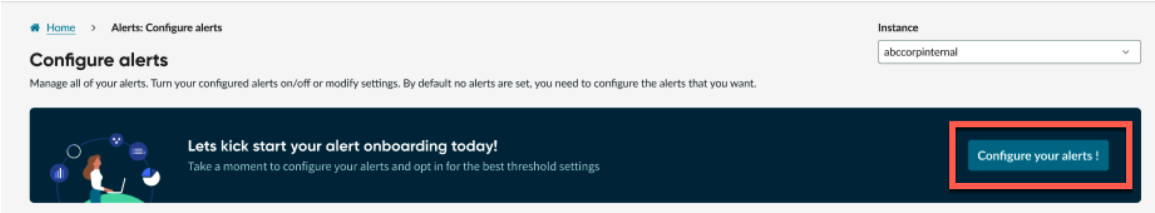
다음 단계에 따라 중요 경보가 아직 구성되지 않은 인스턴스에서 키 경보를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

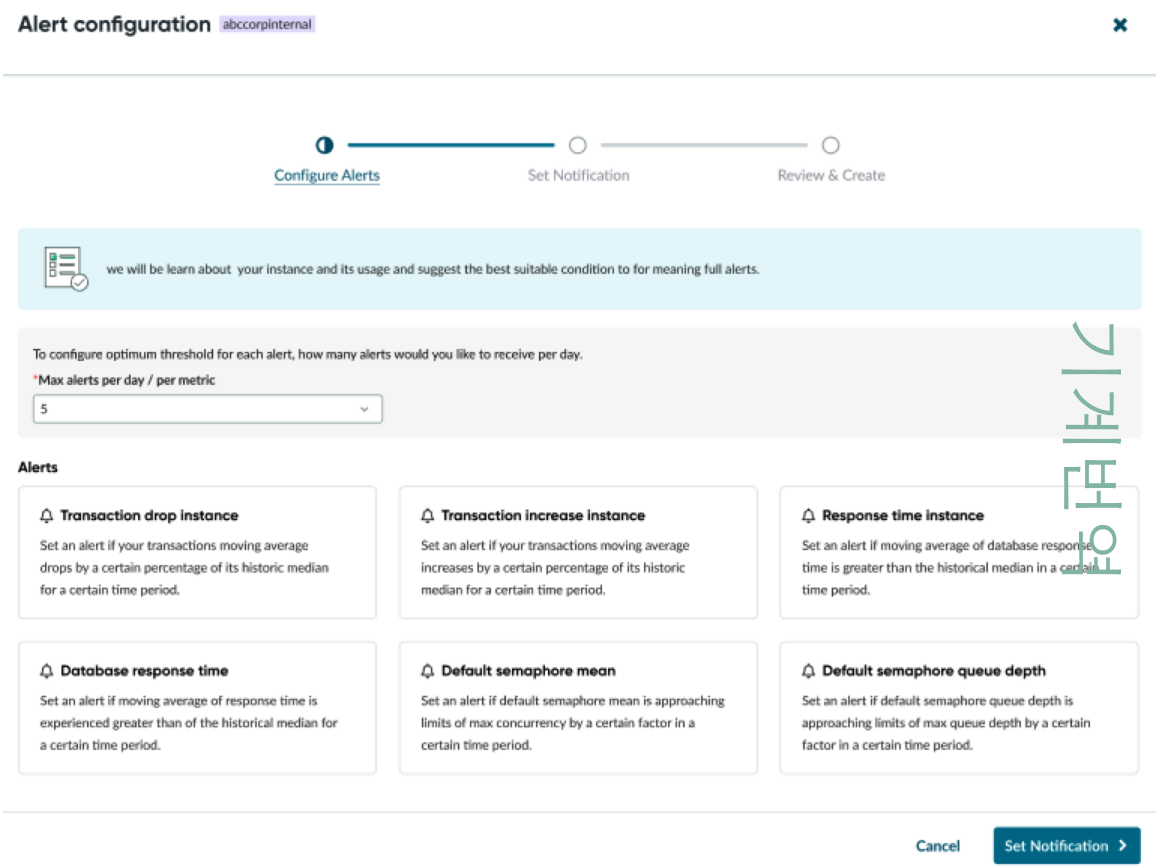
프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance** Observer로 이동
2. Instance Observer에 로그인하고 경보 〉 경보 구성.

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



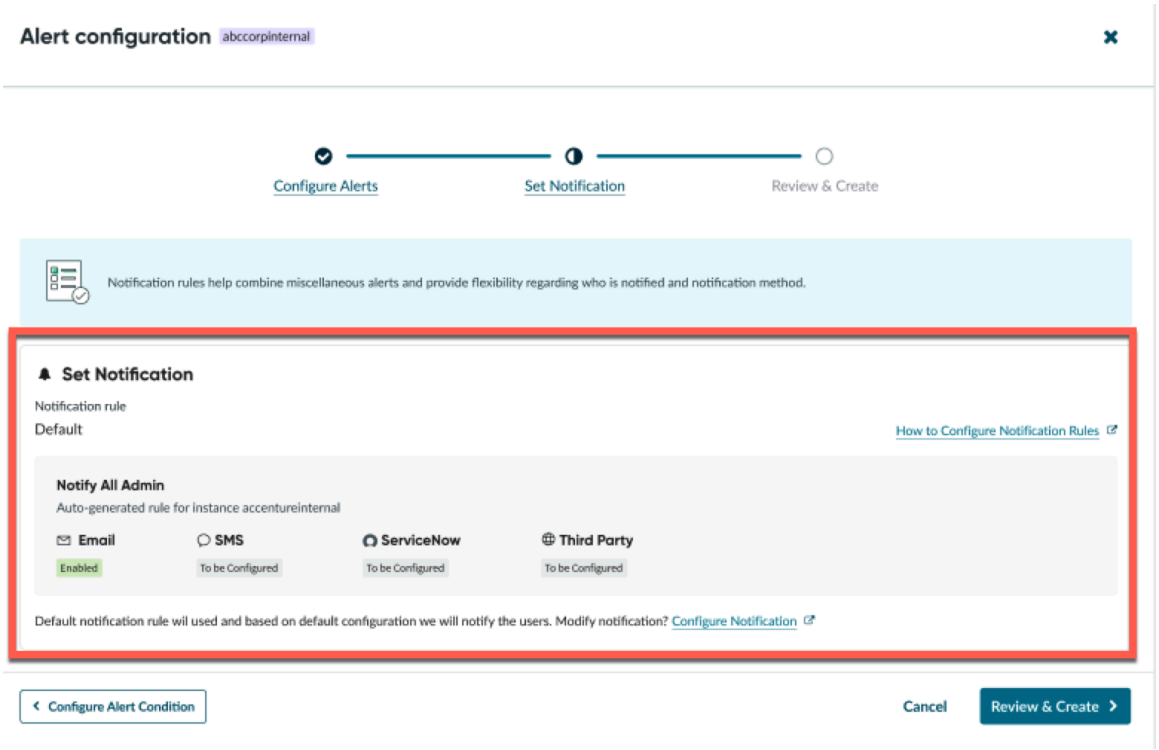
3. 경고 구성을 선택합니다.
   시스템에서 선택한 메트릭에 대한 경보가 표시됩니다.
4. 일별/메트릭당 최대 경보 수 드롭다운에서 일별 각 메트릭에 대해 수신할 최대 5개의 경보를 선택합니다.
   선택한 최대 경보 수는 사용 가능한 6개의 시스템 메트릭 각각과 관련이 있습니다. 각 메트릭에 대해 최대 2개의 경보를 선택하면 매일 최대 경보 수로 12개의 경보를 수신합니다(예: (2개 경보) X (6개 메트릭) = 12개 경보). 경보 수는 매일 00:00 UTC에



   재설정됩니다.
5. 알림 설정을 선택합니다.

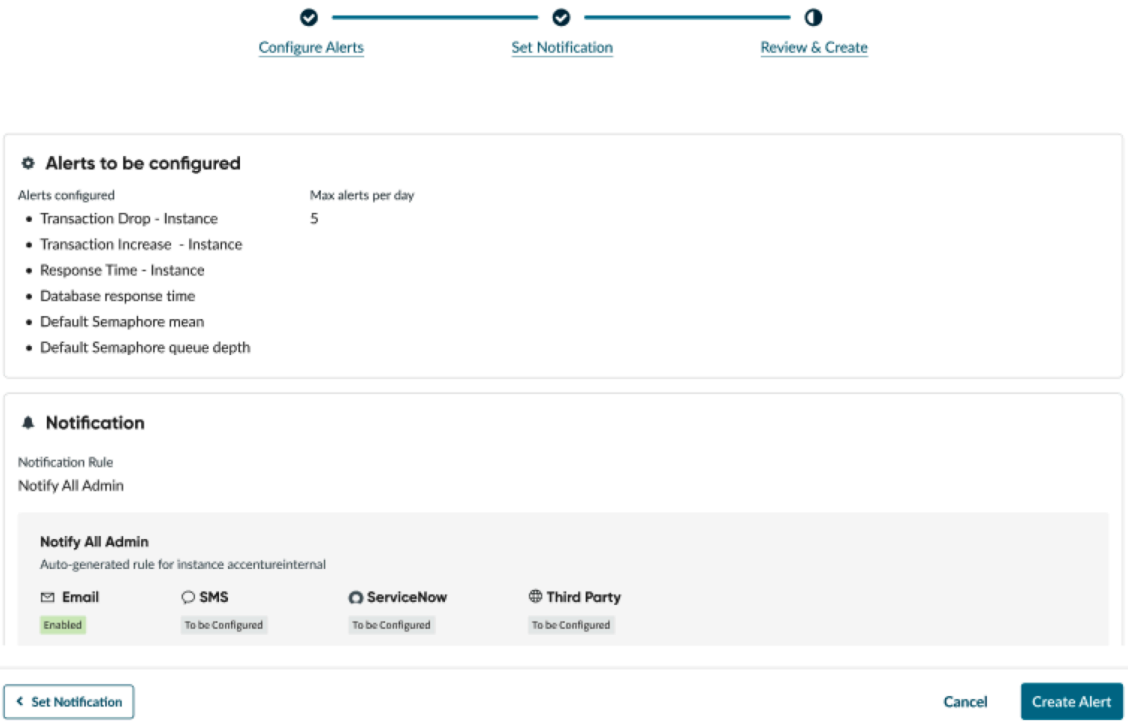
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경보 구성 페이지가 로드되고 기본 알림 규칙이 자동으로



선택됩니다.

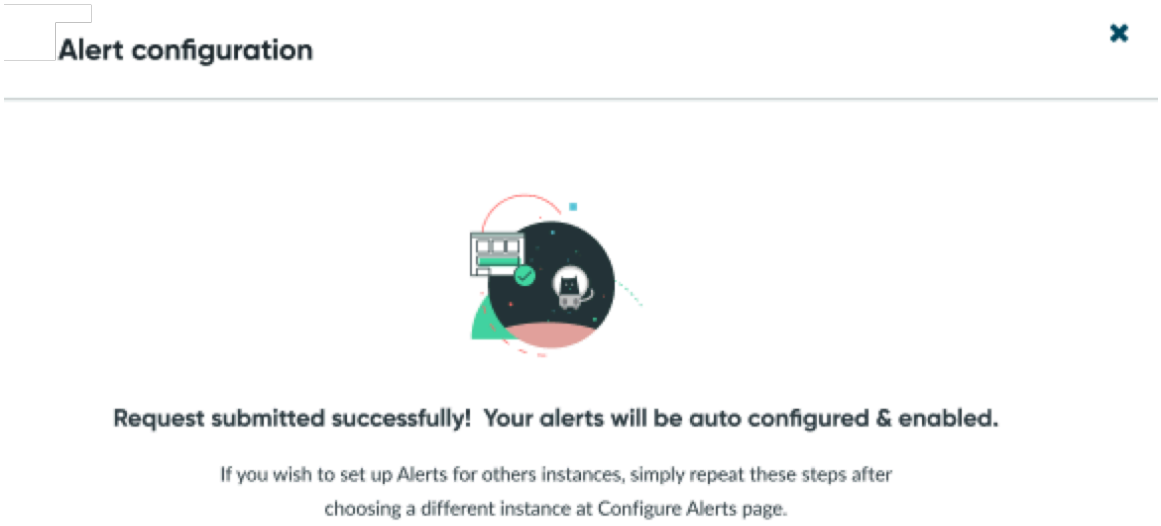
6. 옵션: 알림 구성을 선택하여 사용자 지정 규칙을 생성합니다.
   알림 규칙을 구성하는 방법 링크에는 사용자 지정 알림 생성에 대한 정보가 포함되어 있습니다.
   규칙 옵션에는 규칙 이름, 수신자 및 알림 방법이 포함됩니다.
7. 검토 및 생성을 선택하여 구성할 경보와 알림 규칙에 대한 요약을 표시합니다.



8. 경보 생성 또는 알림 설정을 선택하여 알림 구성 페이지로 돌아갑니다.

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

경보 구성을 확인하는 알림이 나타납니다.



결과
요청 제출 후에는 6개의 경보가 모두 자동으로 활성화되며 수동 개입이 필요하지 않습니다. 경보 임계치를 보려면 경보 구성 편집 으로 이동하여 **IO** 권장 조건에 액세스합니다.

주:
사용 가능한 6개의 경보 중 하나 이상이 자동으로 사용 설정되지 않으면 인스턴스의 제한된 사용으로 인해 해당 특정 메트릭에 대한 임계치를 사용할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
Instance Observer 경보 관리

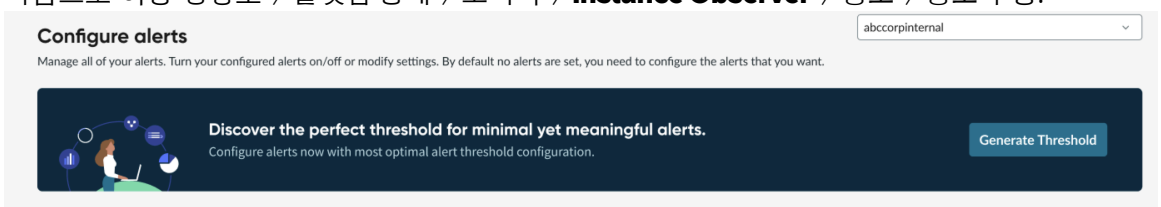
키 경보에 대한 임계치 생성

중요 경보가 이미 구성된 인스턴스의 경우, 향상된 경보 또는 최소 경보를 수신하도록 개선된 임계치를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

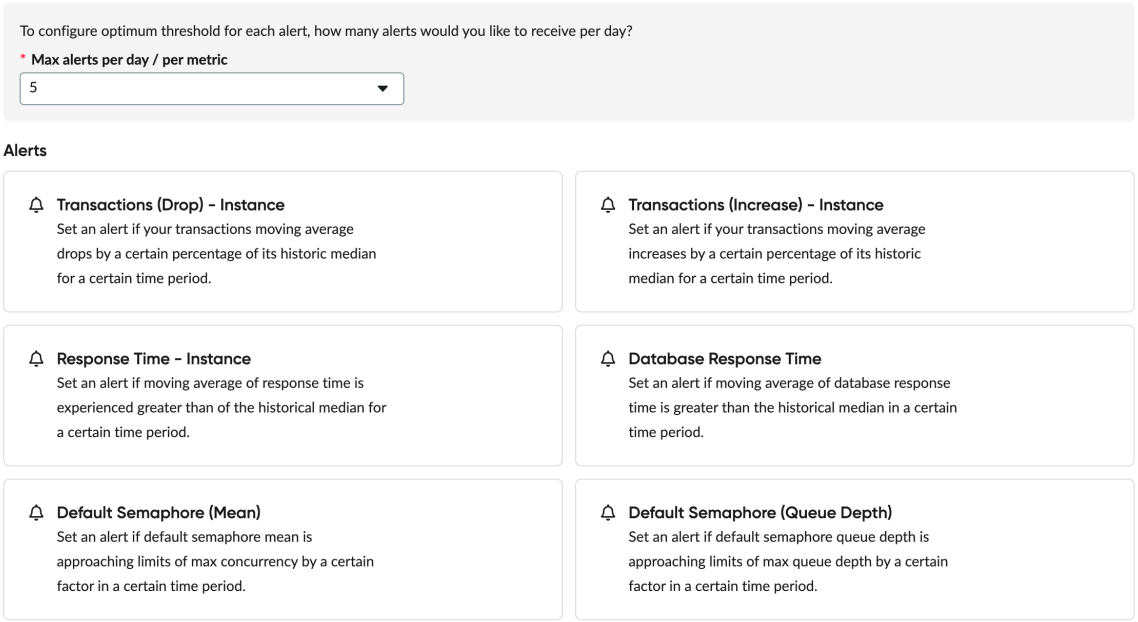
1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer** 〉 경보 〉 경보 구성.



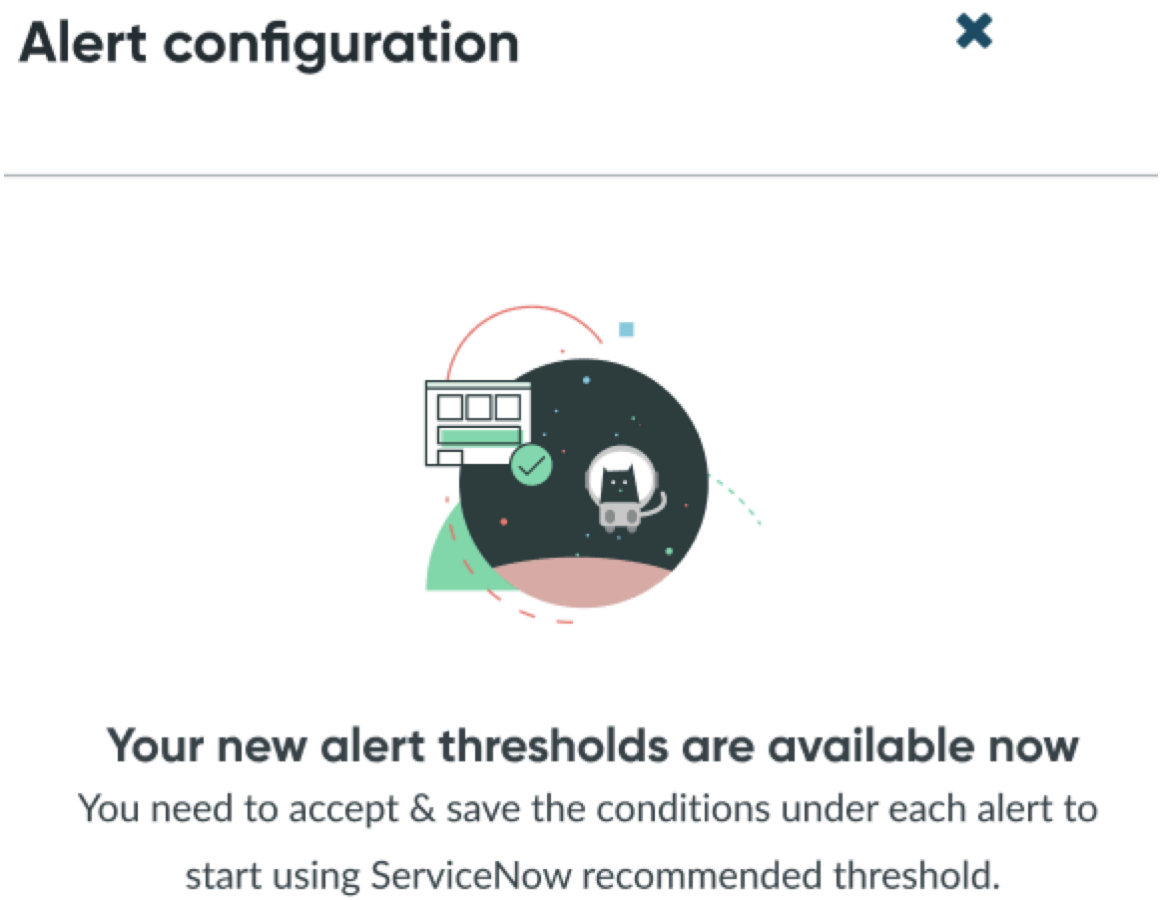
   알림 배너가 표시됩니다. 배너에 경고를 구성하라는 메시지가 나타나면 문서를 참조하십시오 키 경보 구성.
2. 임계치 생성을 선택합니다.
3. 일별/메트릭당 최대 경보 수 드롭다운에서 일별 각 메트릭에 대해 수신할 최대 5개의 경보를 선택합니다.
   선택한 최대 경보 수는 사용 가능한 6개의 시스템 메트릭 각각과 관련이 있습니다.
   각 메트릭에 대해 최대 2개의 경보를 선택하면 매일 최대 경보 수로 12개의 경보를

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

수신합니다(예: (2개 경보) X (6개 메트릭) = 12개 경보). 경보 수는 매일 00:00 UTC에 재설정됩니다.

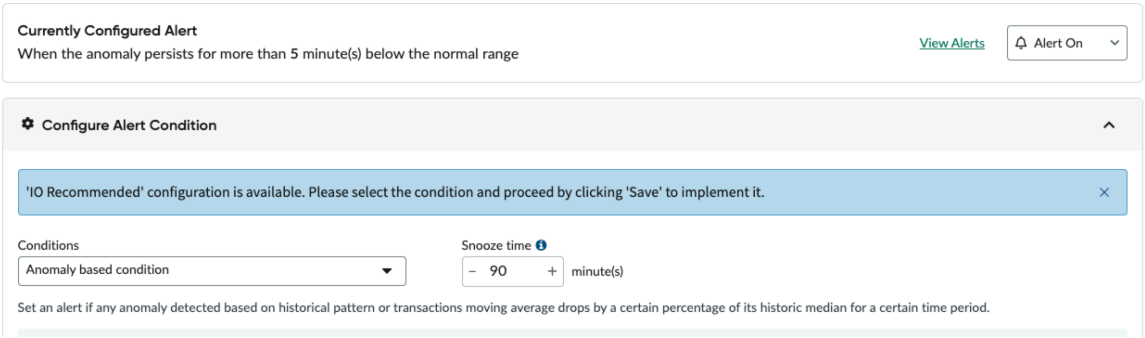


4. 제출을 선택합니다.
확인 메시지가 표시됩니다.



5. 다음으로 이동 경보 구성 편집.
권장되는 경보 구성과 함께 정보 제공용 파란색 배너가 표시됩니다.

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

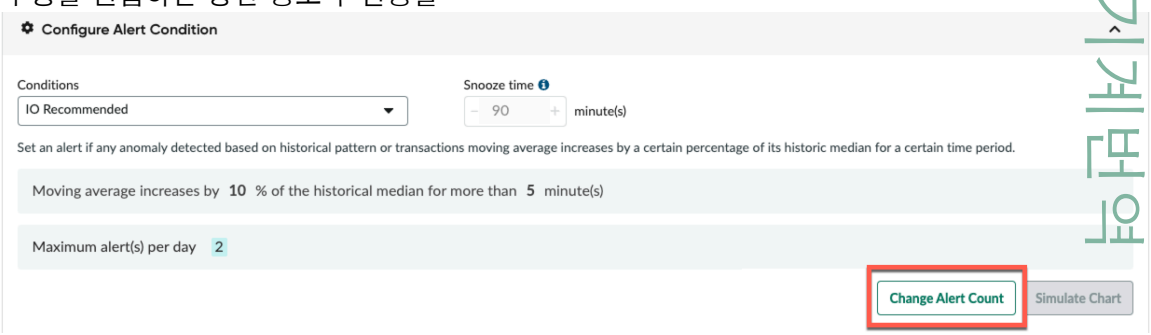


6. 경보 조건 구성 배너를 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 나머지 경보에 대해 이 단계를 반복합니다.

   주:
   6가지 경보 조건 중 어느 것에도 경보 조건 배너를 사용할 수 없는 경우 현재 해당 특정 메트릭에 대한 임계치 데이터를 사용할 수 없습니다. 임계치는 정기적으로 새로 고쳐지고 권장 사항을 사용할 수 있게 됩니다.

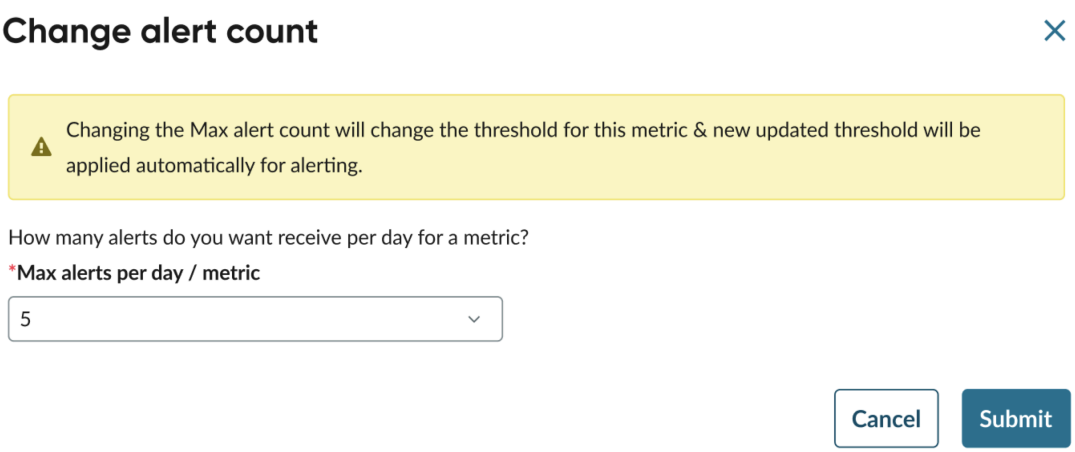
권장 임계치로 경보를 사용하도록 설정한 후에는 세부 정보를 수동으로 업데이트할 수 있습니다.

9. 옵션: 선택한 메트릭에 대한 경보 조건 구성을 선택합니다.
10. 옵션: 경보 구성을 편집하는 동안 경보 수 변경을



선택합니다.

11. 옵션: 최대 5개의 경보 값을 선택하고 제출을



선택합니다.
변경이 제출되면 특정 메트릭에 대한 새로운 최대 경고 수를 기준으로 미리 계산된 임계치를 가져옵니다. 경보 구성 편집 창으로 돌아갑니다.

12. 경보 구성 편집 창에서 저장을 선택하여 변경 내용을 적용합니다.

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

13. 각 경보에 대해 동일한 프로세스를 반복하여 추가 메트릭 경보 구성을 편집합니다.

> **주:**
> 하루에 최대 3개의 경보를 선택하면 해당 특정 메트릭에 대해 하루에 최대 3개의 경보 알림을 받을 수 있습니다. 경보 수는 매일 00:00 UTC에 재설정됩니다.

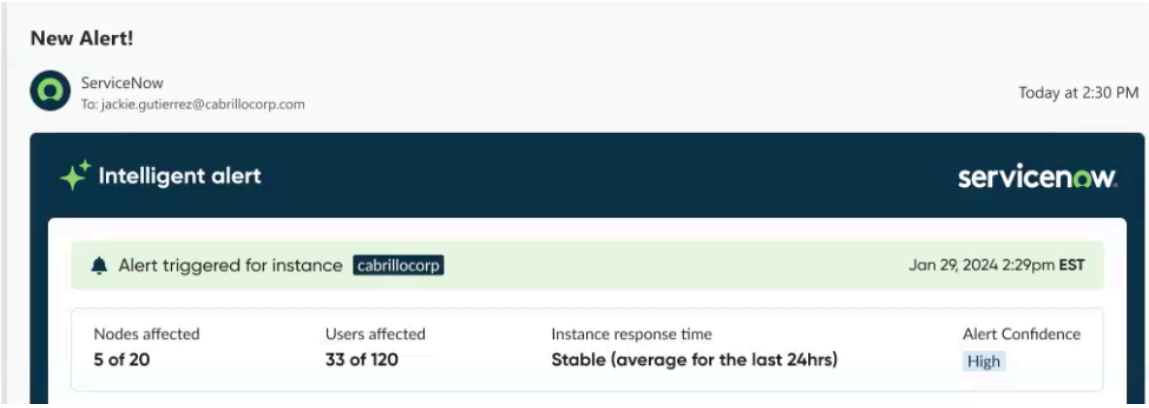
Instance Observer 경보 관리

알림에서 직접 IO(Instance Observer) 임계치 경보에 대해 조치를 취합니다.

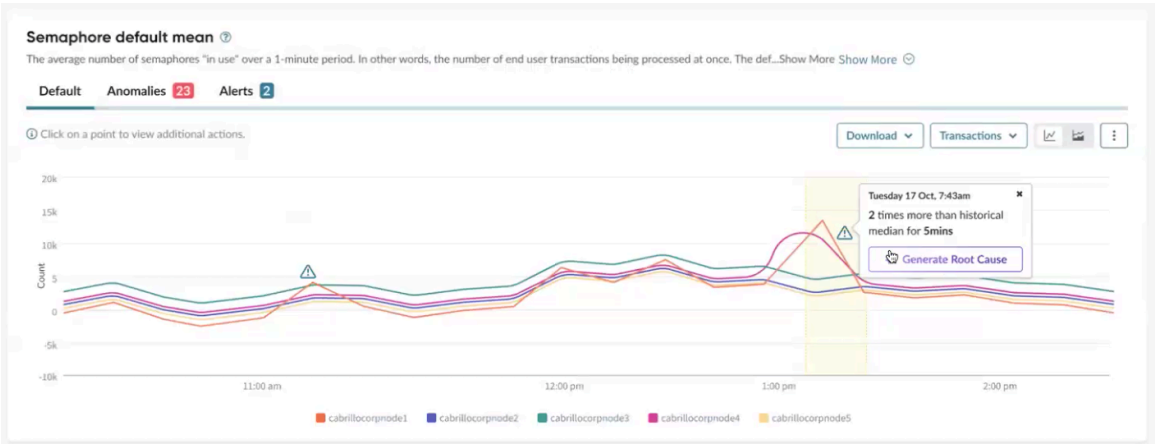
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 경보 임계치 알림을 엽니다.
   이메일 알림은 ServiceNow에서 생성되며 제목은 # ##입니다.



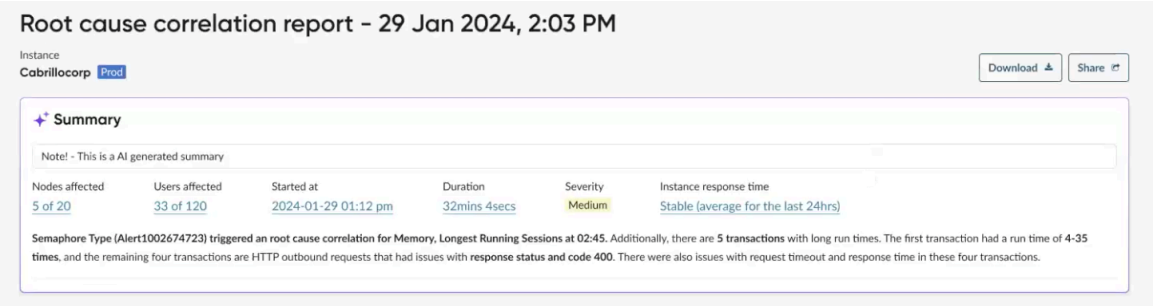
2. Instance Observer의 임계치 차트로 이동할 경보 배너를 선택합니다.



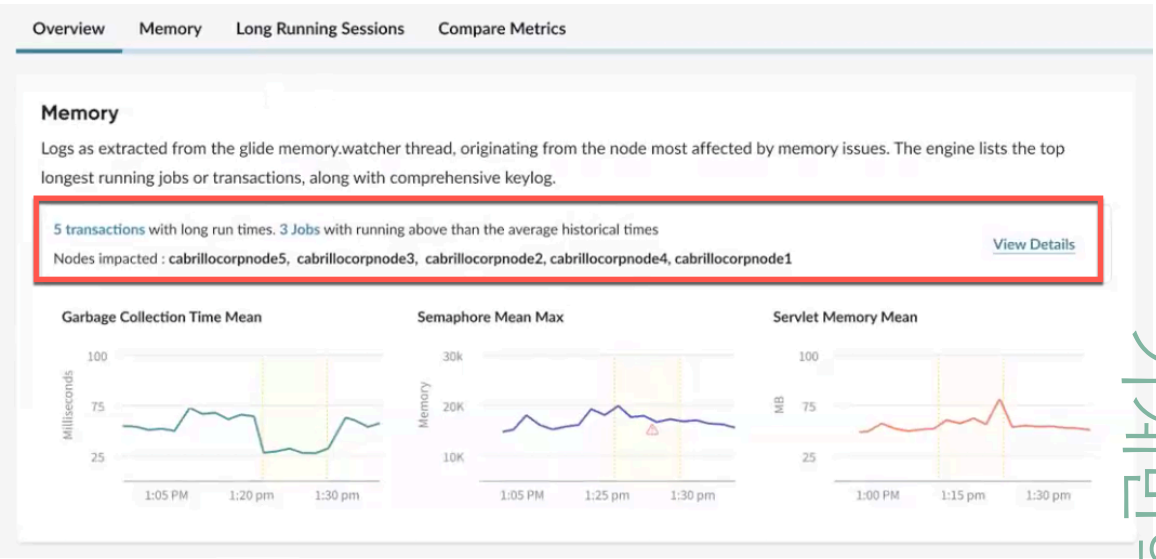
3. 경보 아이콘 위에 마우스를 올리면 예외에 대한 일반 정보를 확인할 수 있습니다.
4. 근본 원인 생성을 선택하여 근본 원인 상관 관계(RCC) 기록 테이블을 엽니다.
5. 잠재적인 문제가 있을 수 있는 근본 원인 및 메트릭 차트의 요약을 보려면 항목을 선택하십시오.

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

- 근본 원인 상관 관계 차트 요약



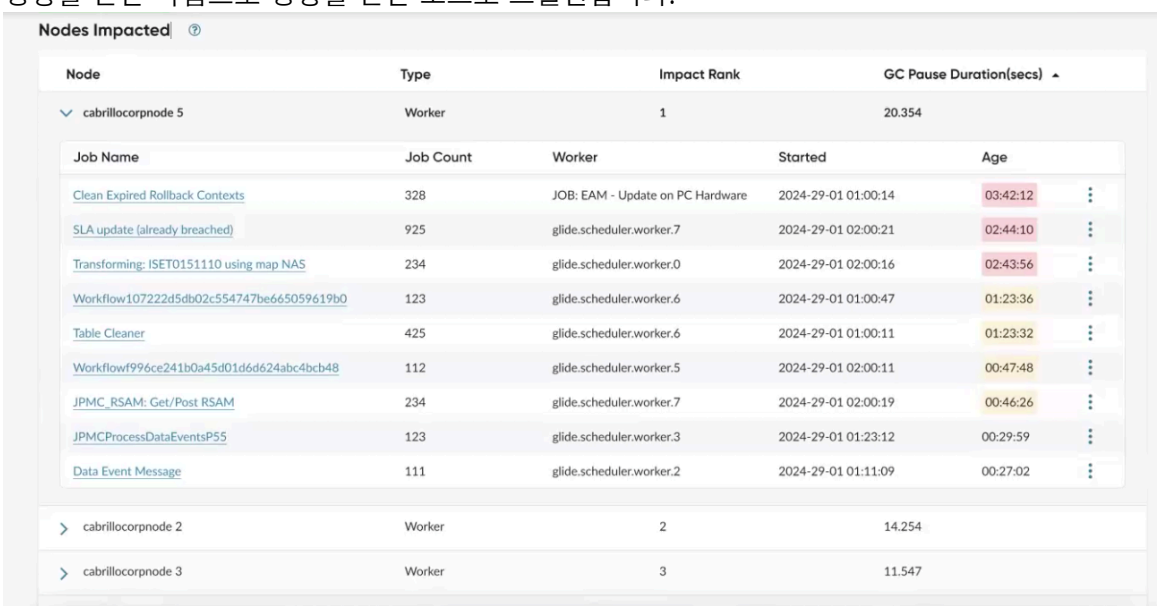
- 메트릭 차트



- 사용 가능한 메뉴 옵션은 근본 원인 상관관계 유형에 따라 달라집니다.

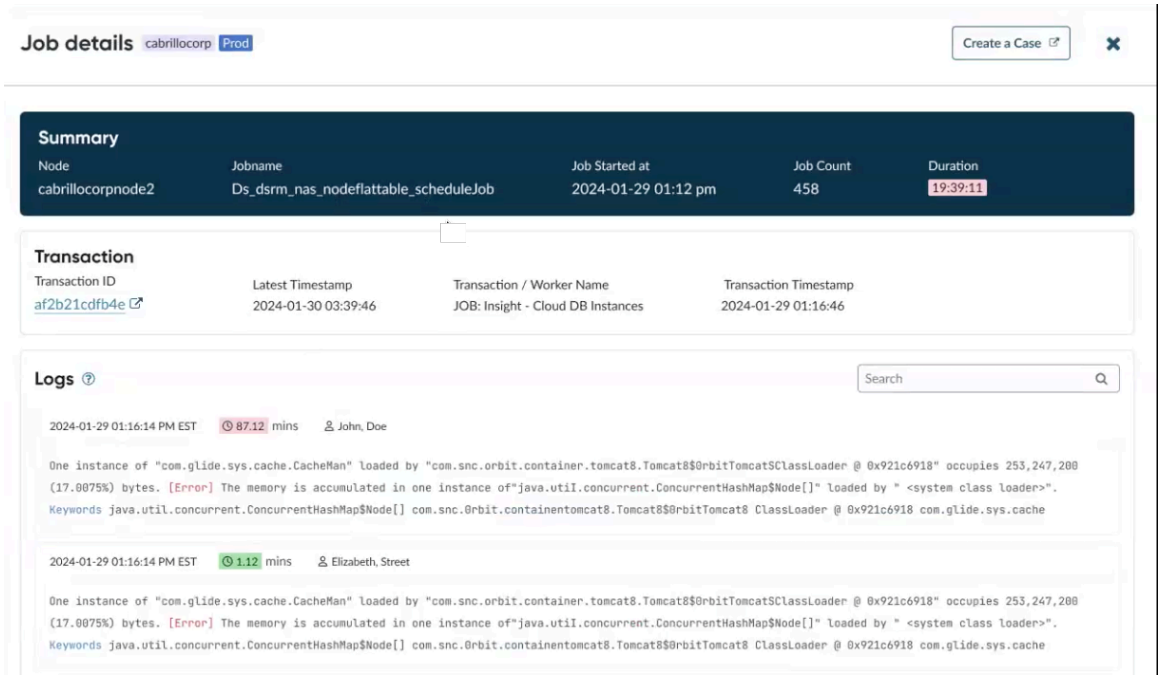
6. 생성된 날짜/시간별로 테이블을 정렬하여 가장 최근 항목을 시간순으로 봅니다.

7. 영향을 받는 작업으로 영향을 받는 노드로 드릴인합니다.



8. 작업을 선택하여 세분화된 트랜잭션 및 로그 정보가 포함된 작업 상세 정보를 엽니다.

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



9. 자세한 조사를 위해 케이스 만들기를 선택하고 캡처한 요약 정보를 제출합니다.

애플리케이션의 평균 응답시간을 모니터링하도록 경보를 설정합니다.

인스턴스에서 실행되는 애플리케이션의 평균 응답시간이 구성된 임계치를 초과하는 경우 애플리케이션 성능을 모니터링하도록 경보를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance** Observer로 이동

2. Instance Observer에 로그인하고 경보 〉 경보 구성.

3. 인스턴스 목록에서 인스턴스를 선택합니다.

4. 경보 검색 필드에 `###### #####` 입력합니다.

5. 애플리케이션 모니터링 – 평균 응답시간 경보 카드를 선택합니다.

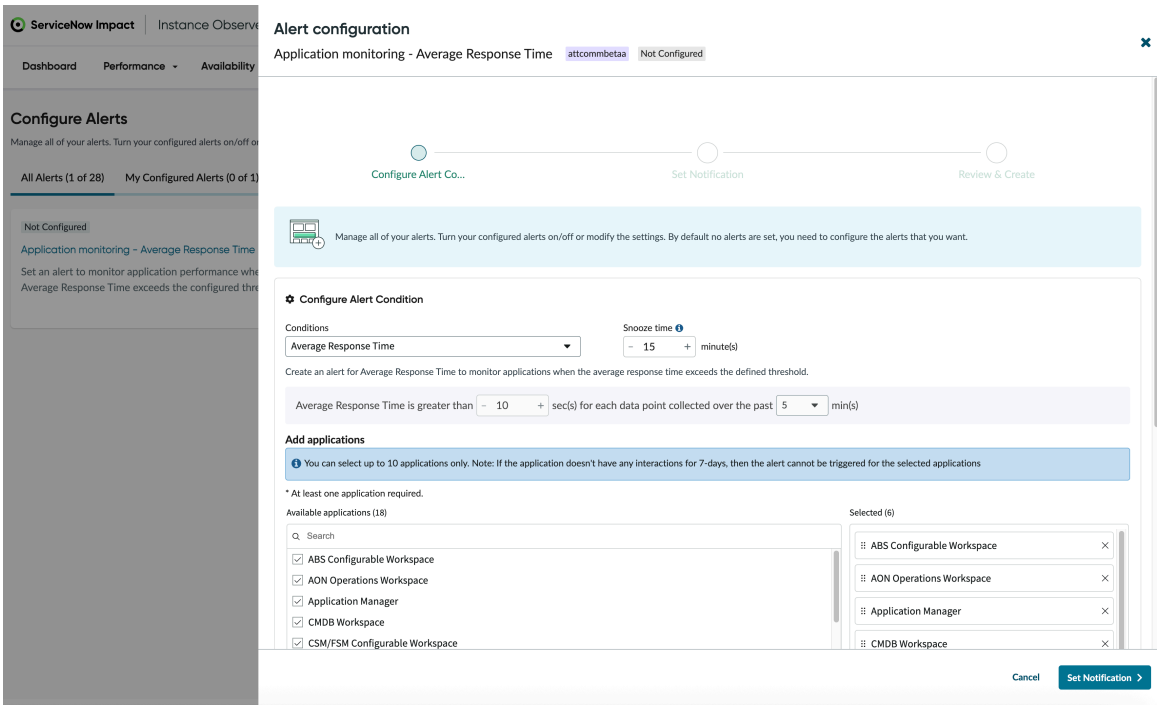
6. 경보 구성 슬라이드 편집 페이지에서 다시 알림 시간을 설정하여 조건을 설정합니다.
최소 스누즈 시간은 15분입니다.

7. 응답시간이 구성한 지난 시간(분) 동안 수집된 각 데이터 포인트의 시간 범위를 초과할 때 경보가 설정되도록 지난 몇 분 동안 수집된 각 데이터 포인트 에 대한 평균 응답시간(초) 필드의 값을 설정합니다.

8. 애플리케이션 추가 섹션에서 사용 가능한 애플리케이션을 검색하고 평균 응답시간 경보를 트리거할 애플리케이션을 선택합니다.
선택한 모든 애플리케이션이 선택됨 섹션에 나타납니다. 최대 10개에서 최소 1개의 애플리케이션을 선택할 수 있습니다.

9. 시뮬레이션을 선택하여 시뮬레이션된 애플리케이션 목록을 가져옵니다.
목록에는 데이터에서 수집된 평균 응답 시간이 있는 애플리케이션이 표시됩니다. 선택한 애플리케이션에 대해 이 경고를 켜면 해당 성능을 모니터링할 수 있습니다.

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



10. 알림 설정을 선택합니다.
알림을 설정하려면 알림 설정 단계를 참조하십시오.

상위 6개의 시기 적절한 경보로 인스턴스 성능 추적 – 안내 사용자

Instance Observer 경보 기능을 사용하여 인스턴스 성능에 대한 알림을 받습니다. 시스템 기반 경보를 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Guided 계층 고객인 Impact 경우 상위 6개 중요한 경보와 일반적으로 사용되는 경보를 사용할 수 있습니다. 경보를 구성하고 인스턴스에 대한 알림 유형을 사용자 지정하여 적시에 경보를 수신함으로써 인스턴스 성능을 모니터링할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance** Observer로 이동.

2. Instance Observer에 로그인하고 경보 〉 경보 구성.
나열된 경보 카드는 다음과 같습니다.

a. 응답시간 - 인스턴스

b. 이벤트 큐

c. 데이터베이스 응답시간

d. 기본 세마포(평균)

e. 기본 세마포(큐 깊이)

f. 장기 실행 작업

3. 경보를 구성하려면 경보 이름을 선택합니다.

4. 슬라이더 페이지의 경보 조건 구성 섹션에 있는 조건 목록의 값을 선택하여 경보 조건을 구성합니다.

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

조건을 선택하고, 임계치, 조건을 모니터링할 기간, 다시 알림 시간을 5분 단위로 설정할 수 있습니다.

5. 구성된 조건을 시뮬레이션하려면 차트 시뮬레이션을 선택합니다.
6. 알림 규칙을 설정하려면 알림 설정을 선택하고 규칙을 선택합니다.
7. 알림 규칙을 작성하려면 다음으로 이동하십시오. 경보 〉 알림 구성 을 클릭하고 규칙 생성을 선택합니다.
   이름과 설명을 지정하여 새 규칙을 작성할 수 있습니다. 이메일, SMS, ServiceNow 통합, 외부 공급업체 통합 등 사용 가능한 옵션에서 하나 이상을 선택하여 알림 유형을 구성할 수 있습니다. , Google Cloud또는 Azure 와 같은 AWS외부 공급업체 통합이 있는 경우 자동 알림이 특정 URL에 웹후크 경보로 전송됩니다.

   규칙 조건을 기본값으로 설정할 수 있으며, 이는 기본 규칙의 다른 모든 조건보다 우선합니다.

   사용자 지정 수신자 추가 옵션을 선택하여 알림을 보낼 사용자를 선택할 수도 있습니다.

8. 저장을 선택합니다.
   경보 구성 및 알림 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 키 경보 구성.

자주 사용하는 경보를 사용하여 알림 받기 – 고급 및 총 사용자 수

Instance Observer(IO) 경보 시스템을 처음 사용하는 경우 인스턴스 성능에 대한 알림을 받는 데 가장 널리 사용되는 인기 있는 경보로 시작하십시오. 가장 인기 있는 경보가 경보 구성 페이지의 첫 페이지에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

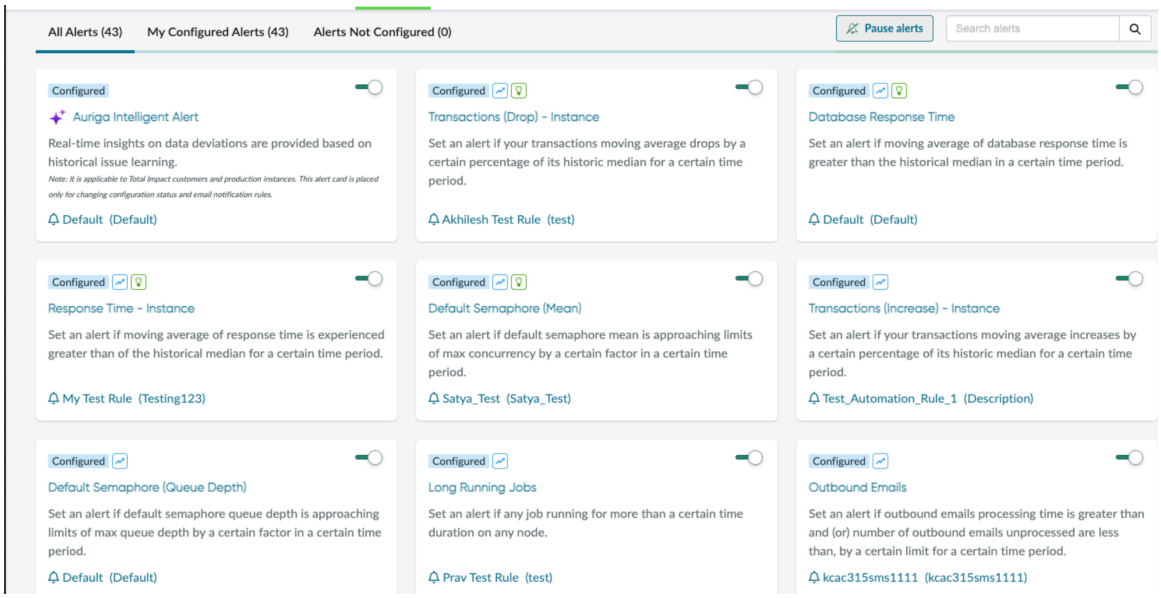
이 태스크 정보
사용 가능한 45개 이상의 경보 중에서 IO 경보 시스템을 시작하는 데 가장 많이 사용되는 경보가 나열됩니다. 나머지 경보를 보려면 사용자 인터페이스의 페이지 매김 목록에서 다음 페이지로 이동합니다. 경보를 구성하고 인스턴스에 대한 알림 유형을 사용자 지정하여 적시에 경보를 수신함으로써 인스턴스 성능을 모니터링할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance** Observer로 이동.
2. Instance Observer에 로그인하고 경보 〉 경보 구성.
   Advanced 또는 Total 계층 고객인 Impact 경우 추세 및 일반적으로 사용되는 가장 인기 있는 8개의 경고가 모든 경보 탭 아래에 경보 구성 페이지의 첫 번째 페이지에 나타납니다. 아이콘이 가장 많이 사용되는 것입니다.

   주:
   기본적으로 구성된 경보가 없습니다. 참조할 수 있도록 내 구성된 경보 탭에 표시되도록 구성해야 합니다. 구성되지 않은 경보는 구성되지 않은 경보 탭에 표시됩니다.

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



권장 경보 아이콘으로 표시되는 시스템 권장 아이콘은 4주간의 인스턴스 데이터에 대한 고급 통계 분석에 의해 생성됩니다. 환경에 맞게 조정되며 권장됩니다.

3. 경보를 구성하려면 아이콘을 클릭합니다.
   경보를 구성하지 않으려면 토글로 작동하는 아이콘을 선택합니다. 아이콘을 전환하면 경보 카드에 구성되지 않음 태그가 나타납니다.

4. 위에 마우스를 갖다 댑니다. 이는 인기 있는 경보임을 나타내고, 경보 및 알림 기본 설정을 사용자 지정하려면 선택합니다.

근본 원인 상관 관계

근본 원인 상관 관계(RCC)는 지난 24시간 동안 프로덕션 인스턴스에서 지원되는 증상에 대한 메트릭, 로그 및 이벤트 정보를 자동으로 상호 연관시켜 근본 원인 분석 수행을 간소화합니다.

RCC 증상 범주

RCC 기능은 셀프 서비스 경보에 사용할 수 있으며 다음 증상 범주를 지원합니다.

- 메모리
- 최장 실행 세션
- 슬로우 트랜잭션
- 캐시 플러시
- 데이터베이스 잠금
- 데이터베이스 영향

이 표에서는 RCC 엔진이 탐지하는 증상 범주와 해당 경보를 설명합니다.

대상 증상 범주 및 해당 경보

증상 범주	설명	해당 경보
데이터베이스 영향	사용자가 높은 실행 시간 또는 증가된 볼륨과 관련된 데이터베이스 성능에 영향을 주는 확장된 SQL 쿼리를 식별하고 처리할 수 있도록	데이터베이스 응답시간

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

대상 증상 범주 및 해당 경보

증상 범주	설명	해당 경보
	도와줍니다. 쿼리 패턴은 쿼리 실행 시간에 미치는 영향이 관찰된 시간으로부터 30분 및 60분 기간의 스냅샷을 제공합니다.	
캐시 플러시	캐시 플러시 및 노드 다시 시작뿐만 아니라 성능 경고가 트리거될 무렵에 발생했을 수 있는 높은 서비스 포화 수준도 감지됩니다.	기본 세마포 평균
최장 실행 세션	MTTR(평균 복구 시간) 로그에서 상위 장기 실행 세션을 검색하고 처리 시간이 가장 긴 상위 트랜잭션 패턴 해시와 트랜잭션 ID를 차례로 식별합니다.	기본 세마포 평균
슬로우 트랜잭션	• ACL 시간, SQL 시간, CPU 시간, 처리 시간, BR 시간 및 스크립트 시간을 포함하여 총 기간을 사용하여 상위 장기 실행 트랜잭션을 식별합니다. • 트랜잭션 ID, 패턴 해시 및 이러한 메트릭을 반환하여 사용자가 장기 실행 트랜잭션의 특정 원인을 식별하는 데 도움을 줍니다.	기본 세마포 평균
기억	• 일시 중지의 집계 기간에 의해 결정된 가비지 수집 일시 중지의 영향을 가장 많이 받는 세 개의 노드를 정확히 찾아냅니다. • 이러한 노드에서 200초를 초과하는 트랜잭션 또는 작업자 스레드를 식별합니다. **주:** 사용자는 이러한 장기 실행 또는 자주 반복되는 스레드를 검토하는 것이 좋습니다.	노드 가비지 수집 시간
DB 잠금	RCC 엔진은 *innodb_row_lock_waits* 및 *threads_running* 모니터링하여 데이터베이스 작업에 단독 액세스가 필요할 때 발생하는 비정상적인 데이터베이스 잠금 이벤트를 검색합니다.	스레드 실행 중

RCC 보고서 상태

RCC 보고서가 생성되면 다음과 같은 몇 가지 상태를 사용할 수 있습니다.

- RCC 진행 중: RCC 보고서 생성이 생성되고 있습니다.
- RCC 생성됨: 보고서가 성공적으로 생성되었습니다.
- RCC를 찾을 수 없음: 보고서를 생성하기에 정보가 충분하지 않은 경우입니다.
- RCC 실패: 기술적인 문제가 있는 경우 반환되며, 일반적으로 보고서를 재생하기 위해 해결됩니다.

RCC 경보 구성

Instance Observer RCC에서 수행한 근본 원인 분석을 기반으로 RCC(근본 원인 상관 관계) 경보를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.
2. 경보 메뉴에서 경보 콘솔을 선택합니다.

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

3. 프로덕션 인스턴스를 선택합니다.
4. 스냅샷 가져오기를 선택합니다.
   경보에 대한 정보는 테이블에 나열되어 있습니다.
5. 보고 옵션을 선택합니다.
   - 인스턴스
   - 날짜 범위
   - 메트릭
   - 옵션:
     - 셀프 서비스 경보
     - 진단 이벤트
   - 추가 기능
6. 나열된 옵션을 사용하여 경보를 미세 조정합니다.
   - 예를 들어 트랜잭션 수 예외가 10분 이상 지속되거나 평균에서 특정 수의 표준 편차를 범위 위 또는 아래에서 10분 이상 연속적으로 초과하는 경우 경보를 트리거하는 임계치를 설정합니다. 작업 예외는 실행 시간을 기준으로 예외 작업의 상위 X%를 대상으로 하고 해당 작업의 상세 정보를 추적합니다.
   - 지속성 시간을 시뮬레이션하여 경고를 테스트하고 미세 조정하거나, 예외 기간을 5분, 10분, 15분 등으로 선택하거나, 작업의 상위 5, 10 또는 15% 백분율을 선택하고 경고가 올바르게 트리거되는지 확인합니다. 필요한 경우 경보 임계치를 조정하여 시스템이 의미 있고 실행 가능한 경보를 제공하도록 합니다.
   - 요구 사항에 따라 적절한 경보 전송 방법을 선택합니다. 여기에는 이메일 알림, SMS 메시지 또는 통합이 포함될 수 있습니다.
   - 시스템에서 생성된 경보를 지속적으로 모니터링합니다. 탐지된 예외를 정기적으로 검토하여 근본 원인을 이해하고 잠재적인 문제를 조사하거나 추가 분석을 수행하는 등 적절한 조치를 취합니다.

RCC 보고서 생성

성능 저하 및 관련 경보를 유발한 인스턴스의 근본적인 문제를 식별하고 범위를 좁히는 데 사용할 수 있는 자세한 근본 원인 상관 관계 보고서를 생성합니다.

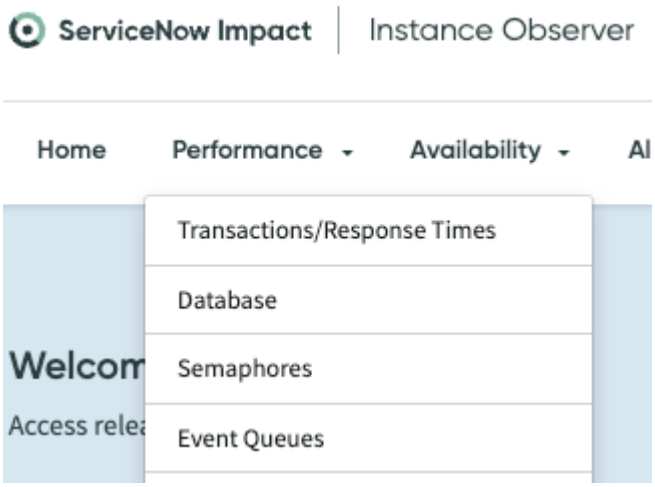
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

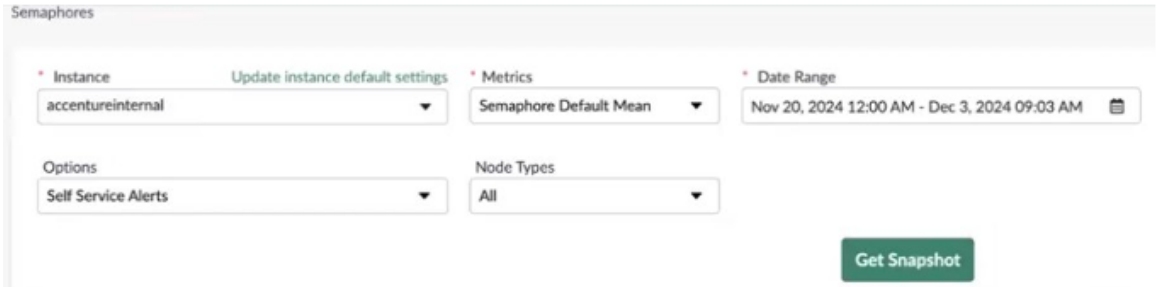
프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.
2. 성능 메뉴에서 세마포를 선택합니다.

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

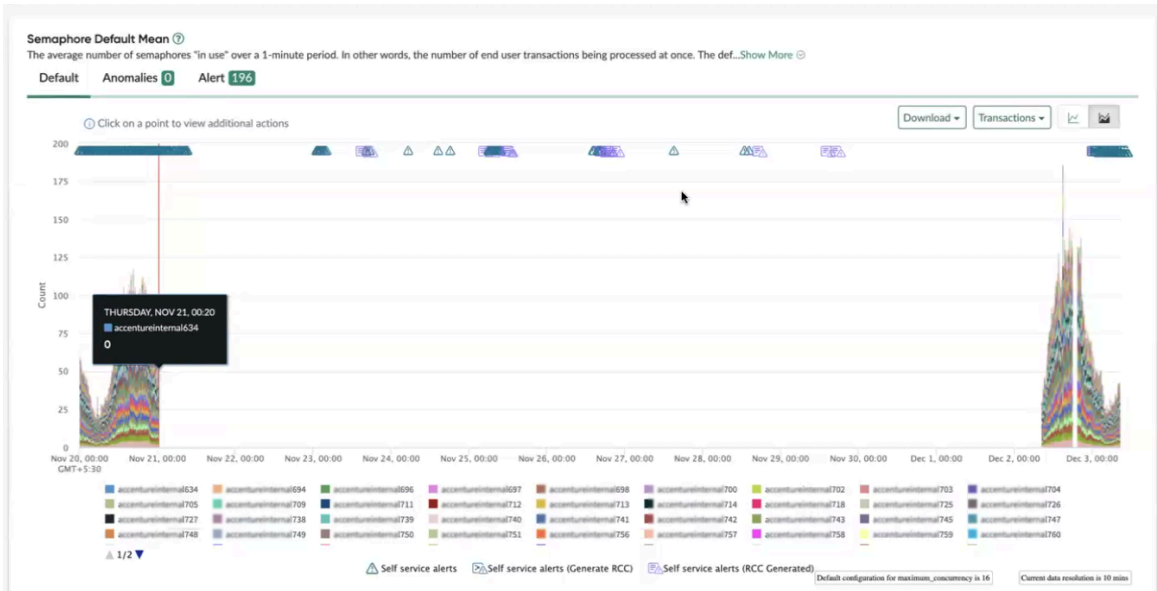


3. 보고서 옵션을 선택합니다.



- 인스턴스: 프로덕션 인스턴스만 RCC 기능으로 지원됩니다.
- 메트릭: RCC 보고서 생성에 사용 가능한 메트릭 중에서 선택합니다. 지원되는 메트릭은 의 근본 원인 상관 관계 RCC 증상 범주 섹션을 참조하십시오.
- 날짜 범위: 날짜 범위를 선택합니다.
- 옵션: 경보 유형을 선택합니다. RCC의 경우 셀프 서비스 경보가 지원됩니다.
- 노드 유형을 선택합니다. 목록에서 옵션을 사용할 수 있습니다.

4. 스냅샷 가져오기를 선택하여 RCC 보고서를 생성합니다.



5. 보고서에서 경보 아이콘을 선택하여 문제에 대한 추가 정보를 검토합니다.

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

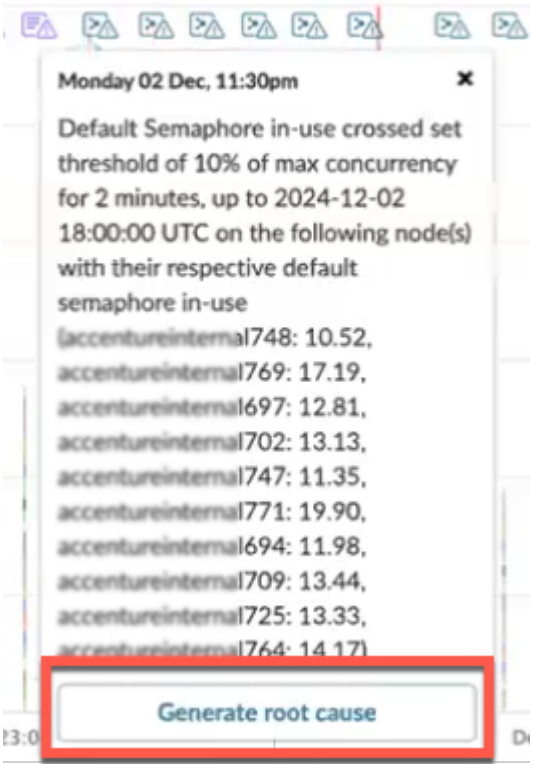


주:
보고서 및 차트에서 사용 가능한 옵션:

- 데이터 포인트를 선택하여 추가 작업을 보거나 항목을 제거합니다.
- 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 데이터 요소를 분리합니다.
- 차트를 선택하고 끌어 드릴다운합니다.
- PNG, SVG 또는 CSV 파일로 다운로드하거나 인스턴스에서 트랜잭션을 봅니다.
- 보고서 유형을 변경합니다.

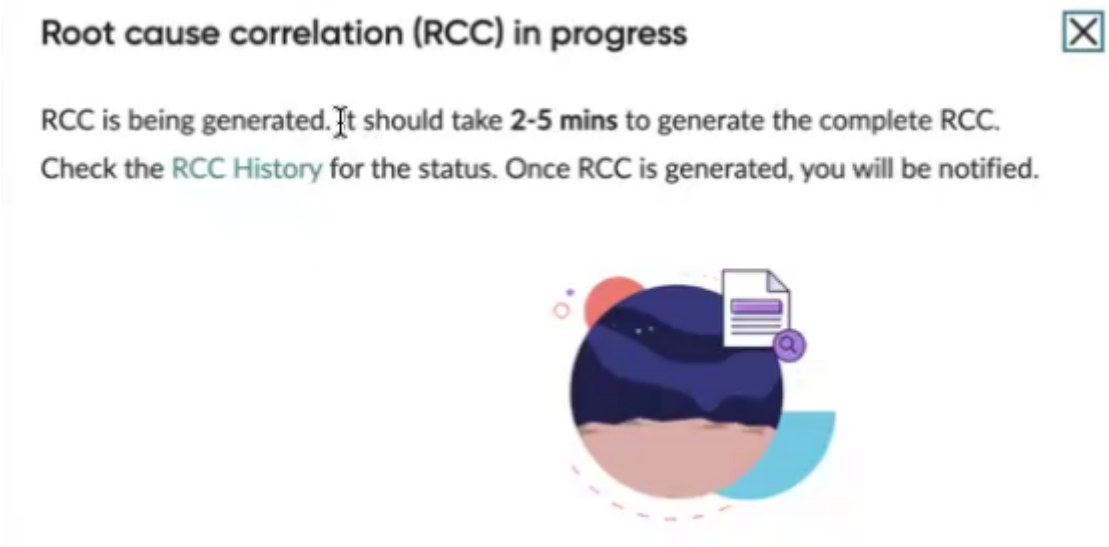
RCC 경보에 대한 정보가 경보의 근본 원인을 생성하는 옵션과 함께 표시됩니다.

6. 근본 원인 생성을 선택합니다.



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

RCC 생성 정보와 함께 상태 메시지가 표시됩니다.



다음에 수행할 작업
RCC 이력 페이지에서 경보를 트리거한 문제를 자세히 조사합니다. 자세한 내용은 RCC 이력을 활용하여 근본 원인 분석 수행 문서를 참조하십시오.

RCC 이력을 활용하여 근본 원인 분석 수행

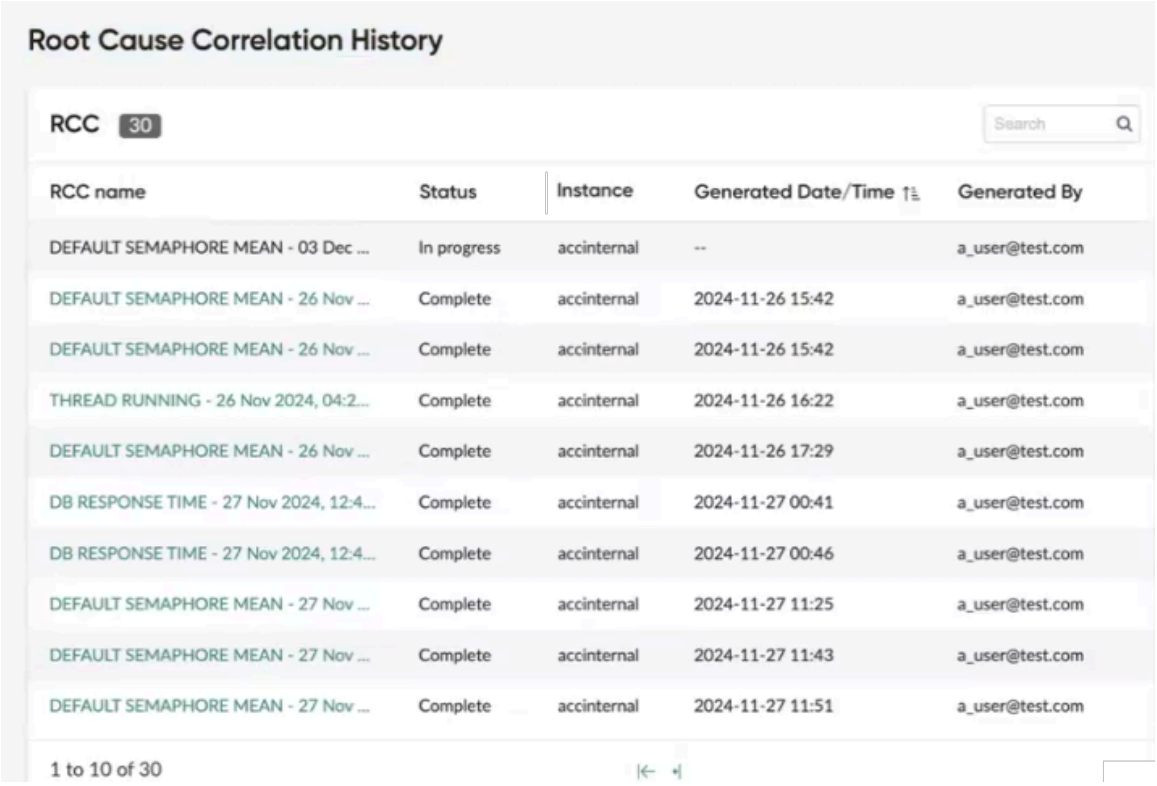
RCC 이력 페이지에서 경보를 트리거한 문제를 자세히 조사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.
2. 경보 메뉴에서 근본 원인 상관 관계 이력을 선택하여 지난 7일 동안 선택한 인스턴스의 모든 사용자에 대한 보고서 이력을 표시합니다.

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



3. RCC 항목을 선택하여 경보를 발생시킨 문제를 자세히 살펴봅니다.
4. RCC 보고서 페이지에서 셀프 서비스 경보 생성됨(RCC 생성됨) 아이콘이 있는 항목을 선택합니다. 테이블에서 경보를 발생시킨 문제에 직접 연결하여 문제를 자세히 조사하고 문제를 해결합니다.

   주:
   RCC 보고서는 경보 콘솔에서 생성할 수도 있습니다.

5. 옵션: 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer**.
6. 경보 메뉴에서 경보 콘솔을 선택합니다.
7. 프로덕션 인스턴스를 선택합니다.
8. 스냅샷 가져오기를 선택합니다.
   경보에 대한 정보는 테이블에 나열되어 있습니다.

생성 **AI** 기반 근본 원인 분석

Instance Observer의 근본 원인 분석 기능은 문제의 자동 탐지 및 요약 기능을 제공합니다. 여기에는 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하는 기본 제공 근본 원인 상관 관계 및 근본 원인 요약이 포함되어 있어 문제 해결 시간을 줄이고 인시던트 투명성을 개선하는 데 도움이 됩니다.

중요사항:
생성형 AI 기반 요약 구성요소는 규제 대상 시장의 사용자에게 제공되지 않습니다. 그러나 핵심 근본 원인 상관 관계 기능은 모든 시장에서 제품의 일관성과 일관성을 보장하기 위해 근본 원인 분석이라는 수정된 이름으로 제공됩니다.

근본 원인 분석 개요

근본 원인 분석(RCA)은 여러 원격 측정 신호를 분석하여 인시던트의 출처를 자동으로 식별하고 설명합니다. 포함된 신호는 메모리, 데이터베이스, 트랜잭션, 캐시 플러시 및 세션과 관련이 있습니다. 이 분석을 통해 팀은 관련 예외의 상관 관계를 지정하고 사람이 읽을 수 있는 요약을 생성하여 문제를 더 빠르게 탐지하고 보다 정확하게 해결할 수 있습니다.

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

근본원인 분석의 이점

- 빠른 신호 그룹화 및 요약을 통해 MTTD(평균 탐지 시간) 또는 MTTR(평균 수리 시간)을 줄입니다.
- 더 빠른 정정 또는 자동화를 위한 실행 가능한 요약입니다.

근본 원인 상관 관계

근본 원인 상관관계 기능은 로그, 메트릭, 성능 데이터를 지능적으로 분석하여 예외 간의 관계와 종속성을 자동으로 식별합니다. 다양한 성과 지표에서 신호의 상관 관계를 지정하여 최소한의 수동 작업으로 문제의 원인을 신속하게 격리할 수 있습니다. 이 상관 관계는 노이즈를 제거하고 신호의 바다에서 가능한 근본 원인을 좁힙니다.

LLM 기반 근본 원인 요약

상관 관계가 있는 데이터가 식별되는 즉시 LLM이 호출되어 간결하고 사람이 읽을 수 있는 요약을 생성합니다. LLM은 정형 및 비정형 원격 측정 데이터를 모두 처리하여 가능한 근본 원인과 영향을 받는 구성요소에 대한 명확한 인사이트를 제공합니다.

URL/sys_XXX.do에 대해 ID가 XXXXXX인 트랜잭션이 최대 실행 시간을 초과하여 취소되었습니다. 이 트랜잭션에 걸린 총 시간은 0:04:59.044, 처리 시간은 0:04:59.041, CPU 시간은 0:00:07.775입니다. 트랜잭션이 사용자 XXXX에 의해 시작되었습니다. SQL 시간은 0:00:50.154였으며 4,836개의 쿼리가 실행되었습니다.

URL sys_XXX.do에 대한 총 처리 시간은 1095초입니다. ListRecordDefaultTag에 대한 0:02:37.194의 과도한 처리 시간입니다. 느린 침묵 평가 : __ref__.canRead ()는 0 : 00 : 02.475를 사용했습니다. 많은 양의 데이터가 스트리밍되었습니다: StreamingBytesSizeHandler에 의해 1,048,578바이트. URL sys_XXX.do에 대한 총 처리 시간은 1095초입니다.

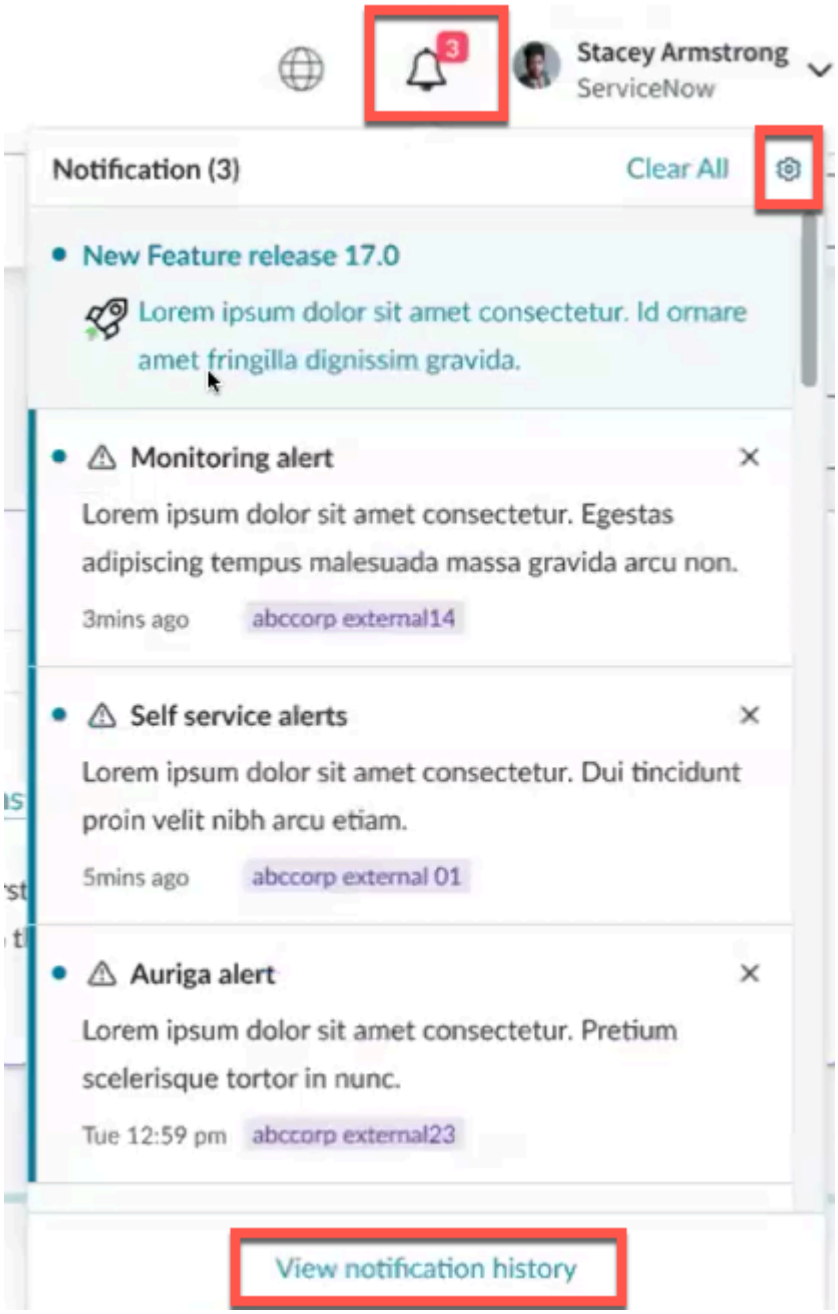
Instance Observer 알림

경보 및 기타 시스템 활동에 대한 알림은 Instance Observer 배너에 표시됩니다.

알림 표시기를 사용하여 경보 및 새 릴리스와 같이 사용자 이메일 또는 SMS 계정으로 전송되는 앱 내 알림에 직접 액세스할 수 있습니다.

- 세부 정보를 보려면 기록에 직접 액세스합니다.
- 알림 이력을 사용하여 지난 72시간 동안의 전체 목록을 봅니다.
- 알림 패널에서 경보를 지웁니다.
- 패널에서 지능형 경보 및 모니터링 경보에 대한 알림 설정에 액세스합니다.

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



경보 통합의 사용자 지정 페이로드

Instance Observer 통합을 사용하면 및 외부 공급업체 통합에 대한 사용자 지정 JSON 요청 페이로드를 정의하고 관리할 수 ServiceNow 있습니다.

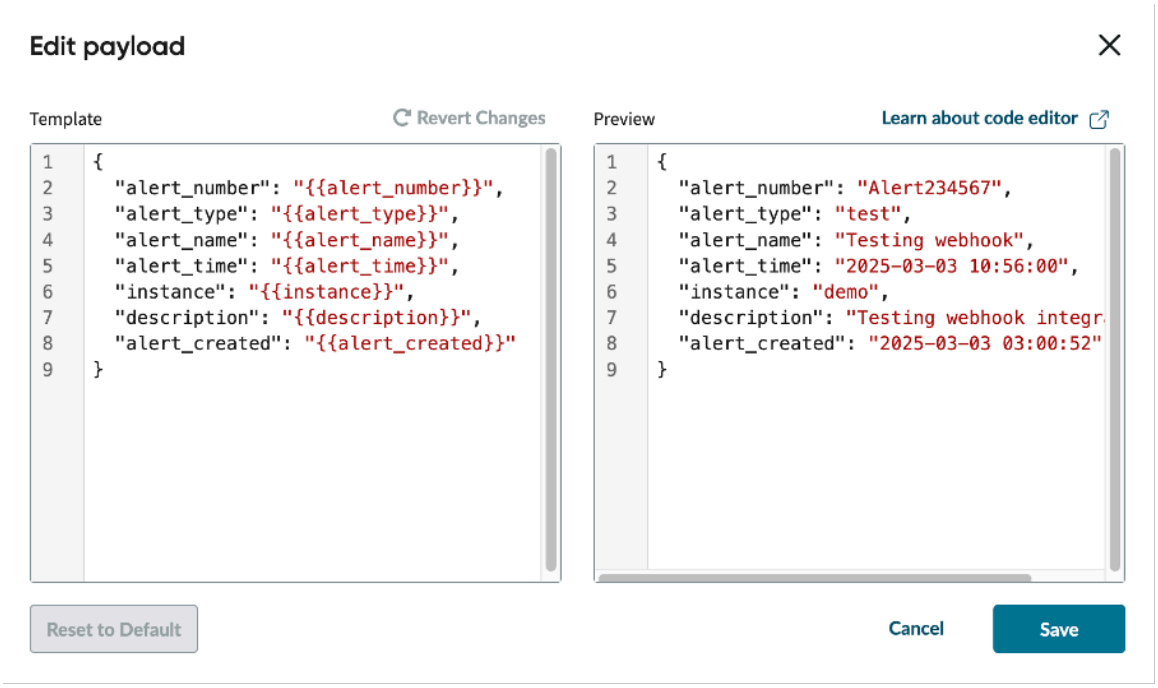
이제 알림 페이로드에 추가 필드를 포함하고, 대상 시스템에서 필요하지 않은 특정 데이터를 제외하고, 특정 타사 API 요구 사항 또는 내부 비즈니스 논리에 맞게 페이로드를 포맷할 수 있으므로 고객 측에서 복잡하게 스크립팅된 REST API가 필요하지 않습니다.

- 기본 페이로드를 사용하거나 필요에 따라 추가 데이터를 포함하도록 사용자 지정합니다.
- 필요한 경우 왼쪽의 편집기 창에 표시되는 기본 페이로드를 수정합니다.
- 각 매개변수는 키와 값으로 구성되므로 키 또는 값 중 하나 또는 둘 다를 수정합니다.
- 오른쪽의 미리 보기 섹션은 렌더링 후 예상되는 JSON 페이로드를 표시합니다.
- JSON이 유효하지 않으면 오류가 강조 표시되고 저장 옵션이 비활성화됩니다.

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

기본 콧수염 페이로드 템플릿

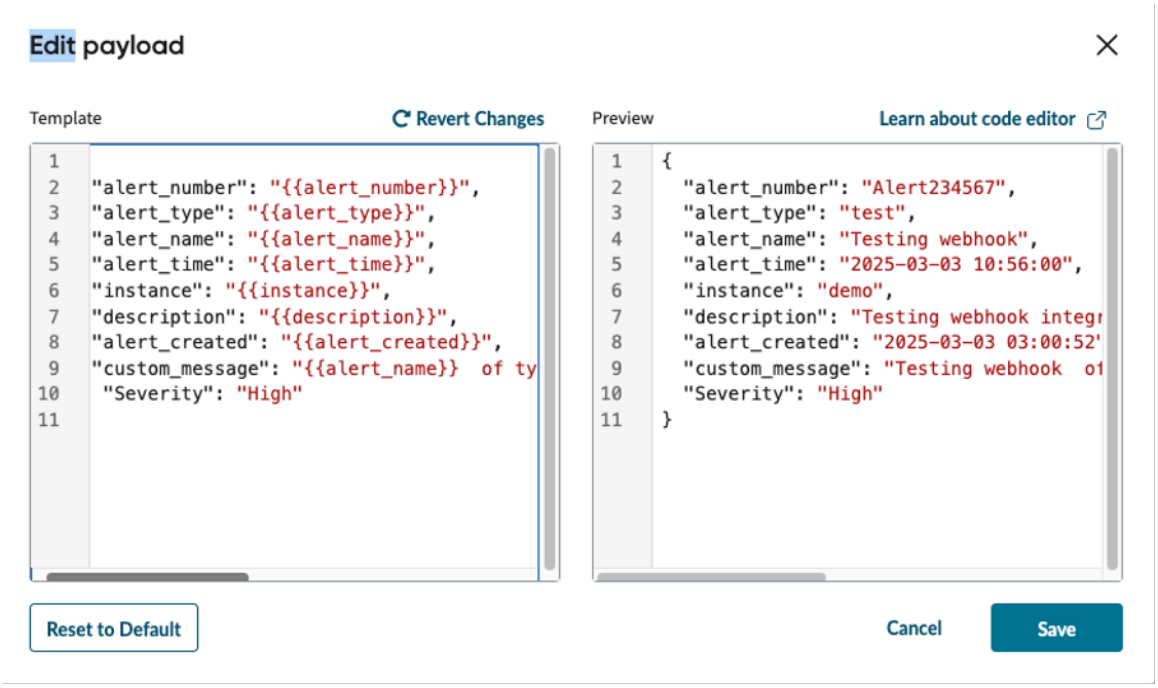
```
{
 "alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}"
}
```



예: 기본 페이로드 + 사용자 지정 매개변수

```
{
"alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}",
 "Custom_message": "{{alert_name}}' of type {{alert_type}} generated for {{instance}} at
{{alert_time}}. Please review.",
 "Severity": “High”
}
```


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



사용자 지정 매개변수 및 제한

custom_parameter 필드를 사용하면 JSON 템플릿에 사용자 지정 메시지를 삽입할 수 있으며, 사용자 지정 매개변수 샘플에 표시된 대로 기존 매개변수를 사용할 수도 있습니다.

제한 사항은 다음과 같습니다.

- 필수: 템플릿을 저장할 매개변수가 하나 이상 또는 최대 20개 필요합니다.
- 최대: 13개의 사용자 지정 매개변수.
- 초과하면 템플릿에 하나 이상의 기본 키와 최대 20개의 키가 있어야 한다는 경고가 나타납니다 . "##### ###"# ##### #### #### #####.

구문 참조를 위한 사용자 지정 매개변수 샘플

"Information": "{{alert_time}} 설명: {{description}}에서 {{인스턴스}}에 대한 경보 {{alert_name}}이(가) 트리거되었습니다."

"Alert_message": "{{alert_name}}에서 {{alert_type}} 유형의 새 경보 '{{alert_time}}에 생성되었습니다. 검토하십시오."

"Event_type": "심각도가 높음! {{alert_name}}에서 {{인스턴스}}에 대한 경보 {{alert_time}}이(가) 트리거되었습니다. 설명: {{description}}"

외부 공급업체 요청 본문 매핑

일부 타사 통합에는 특정 키 이름이 필요합니다. 기본 페이로드를 예상 형식과 일치하도록 수정할 수 있습니다.

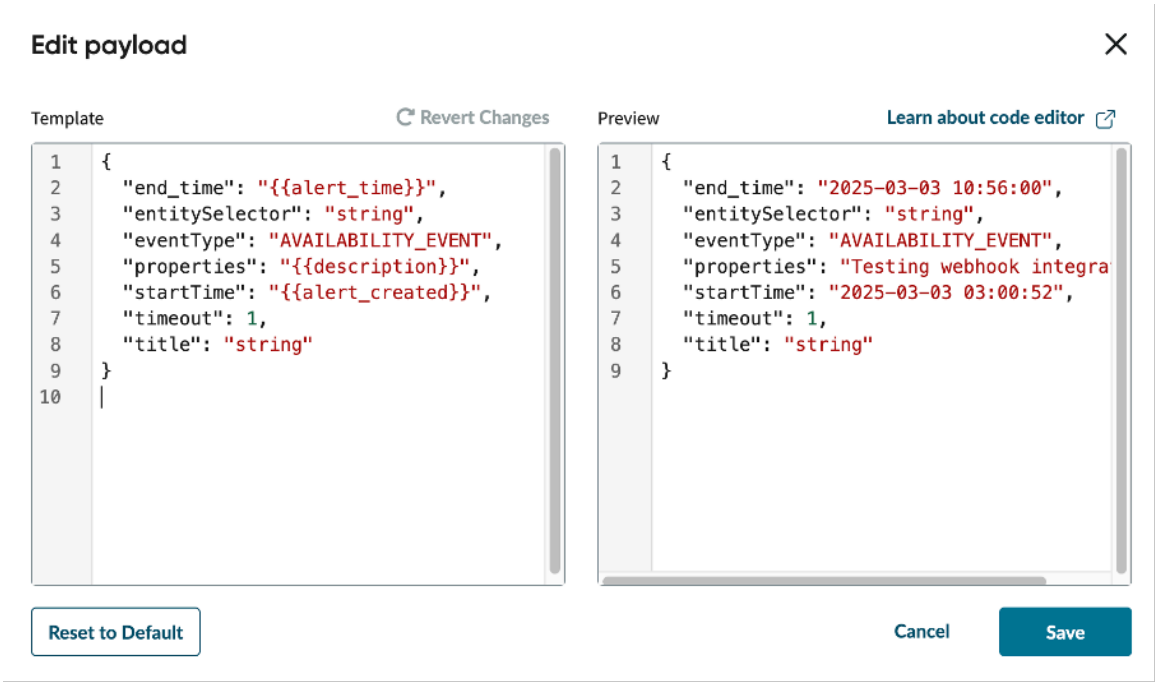
예: 외부 공급업체 요청 본문:

```
{
  "endTime": 1,
  "entitySelector": "string",
  "eventType": "AVAILABILITY_EVENT",
  "properties": {},
  "startTime": 1,
```


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

```
 "timeout": 1,
 "title": "string"
}
```

외부 공급업체 형식과 일치하도록 **IO** 페이로드를 수정했습니다.



작업 및 확인

변경 사항 되돌리기
: 마지막으로 저장된 콘텐츠를 복원합니다.

기본값으로 재설정
: 템플릿을 기본 페이로드로 재설정합니다.

구문 검사기
: 저장하기 전에 JSON 유효성을 확인합니다. 오류로 인해 저장할 수 없습니다.

통합 테스트
: 웹후크 통합을 확인하기 위해 샘플 알림을 보냅니다.

분석

Impact Total 패키지를 사용하여 시간 경과에 따른 주요 메트릭의 성과를 비교합니다.

데이터 세트 비교(릴리스, 날짜)
: 두 릴리스/패치에 대한 메트릭을 비교 및 이해하여 변경 사항의 영향을 확인합니다.

상위 트랜잭션
: 선택한 날짜 범위 동안 특정 인스턴스에 대한 상위 트랜잭션을 분석하고 비교합니다.

쿼리 패턴
: 추세를 시각화하고 주요 메트릭을 오버레이하여 영향을 확인합니다.

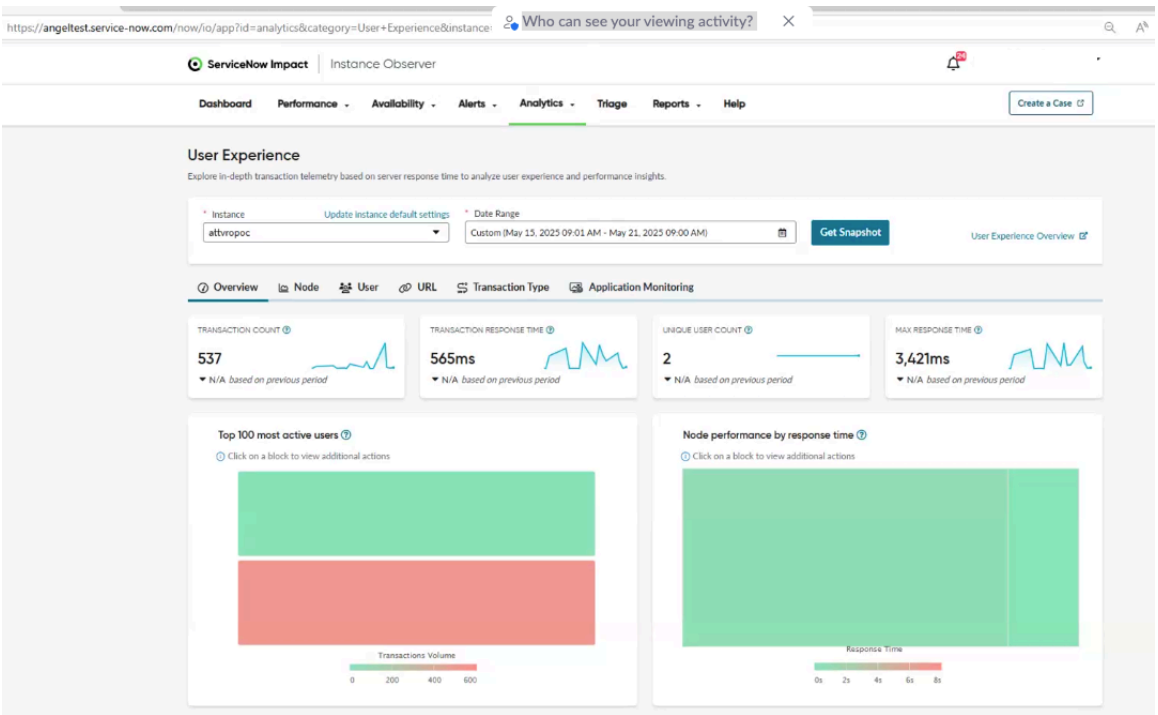
사용자 경험

실시간 사용자 모니터링을 탐색하여 Impact Total 고객의 노드, 트랜잭션 유형, URL 및 사용자 수준 세부 항목에 대한 Instance Observer 원격 측정에서 사용자 경험과 성능 인사이트를 분석합니다.

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

- 에 사용자 경험 액세스하여 트랜잭션 유형 및 볼륨, 중단 또는 서비스 저하를 기반으로 사용자 기반 문제를 신속하게 시각화하고 Impact Total 고객의 영향을 받는 특정 URL에 액세스합니다.
- 트랜잭션 응답 시간을 증가시키는 특정 URL을 검색합니다.
- 이상값 및 추세 트랜잭션에 대한 노드 및 트랜잭션 유형 수준 데이터를 분석합니다.
- 중단 또는 서비스 저하의 영향을 받는 사용자를 식별합니다.
- 트랜잭션 볼륨에 따라 사용자 기반을 빠르게 시각화합니다.
- 애플리케이션에서 성능 문제를 모니터링하고 성능 문제의 원인을 추적합니다.

개요 페이지는 사용자 이력과 트랜잭션 수를 다양한 위젯과 차트로 나눠 대시보드 뷰로 나눕니다.



사용자 경험 개요

데이터 유형	설명
• 거래 수 • 트랜잭션 응답시간 • 고유 사용자 수 • 최대 응답시간	현재 값, 기록 추세의 감소 또는 증가 백분율 및 활동의 시각적 그래프를 표시합니다.
가장 활동적인 사용자 상위 100명	• 사용자 블록에 마우스를 올려 놓으면 암호화된 사용자 ID와 해당 기간에 대한 트랜잭션 보고서 수가 표시됩니다. ○ 녹색 블록은 임계치 경고가 없는 사용자를 나타냅니다. ○ 빨간색 블록은 일반 임계값을 초과하는 트랜잭션 볼륨을 나타냅니다. • 항목의 상세 정보를 보려면 사용자 블록을 선택합니다.

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

사용자 경험 개요

데이터 유형	설명
	주: 사용자 ID는 익명화됩니다. 관리자는 익명화되지 않은 데이터 수집에 옵트인할 수 있습니다.
응답시간별 노드 성능	• 타일에 마우스를 올려 놓으면 해당 노드의 노드 이름과 응답 시간을 확인할 수 있습니다. ○ 녹색 블록은 응답시간이 평균인 노드를 나타냅니다. ○ 빨간색 블록은 노드의 평균 매개변수를 벗어나 증가된 응답 시간을 나타냅니다. • 노드의 상세 정보를 보려면 노드 블록을 선택합니다.
응답시간별 애플리케이션 성능	평균 응답시간 메트릭을 사용하여 성능 문제가 있는 애플리케이션을 추적합니다. 메트릭은 다음과 같습니다. • 총 트랜잭션 처리 시간 • 총 세마포어 대기 시간 • 총 UI 시간(평균 응답시간) • 네트워크 대기 시간 • 콘텐츠 다운로드 시간 자세한 내용은 애플리케이션의 응답 시간을 추적하여 성능 모니터링 문서를 참조하십시오.
노드 트랜잭션 수	그래프에서 점을 선택하여 추가 작업을 보고 트랜잭션 상세 정보를 자세히 살펴봅니다.
노드 응답시간	그래프에서 점을 선택하여 추가 작업을 보고 트랜잭션 상세 정보를 자세히 살펴봅니다.

주:
Instance Observer의 사용자 경험은 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경이나 관리형 서비스 제공자에게 제공되지 않을 수 있습니다.

사용자 경험 관리

지정된 기간 동안 사용자 또는 노드에 대한 심층 트랜잭션을 탐색합니다.

시작하기 전에

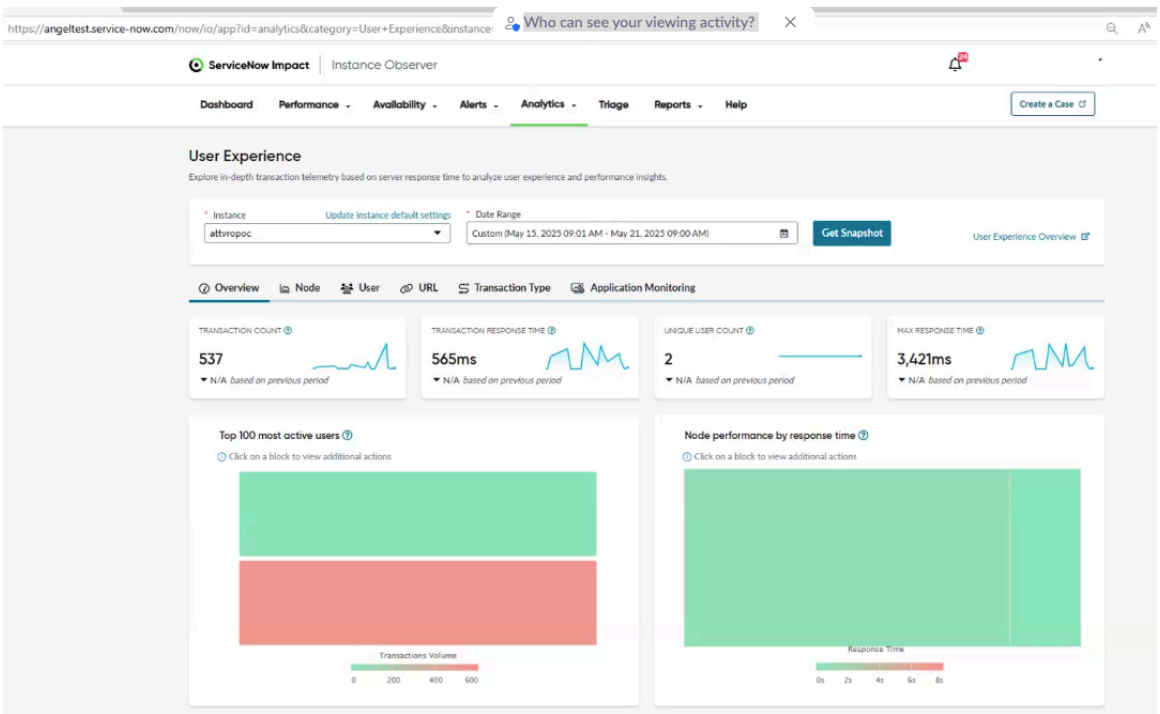
주:
이 기능은 () 포털을 통해 Impact 제공 인스턴스IDI활성화되며, 이곳에서는 고객 관리자가 사용 약관을 검토하고 권한 관리 페이지를 통해 옵트인합니다.

필요한 역할: 관리자

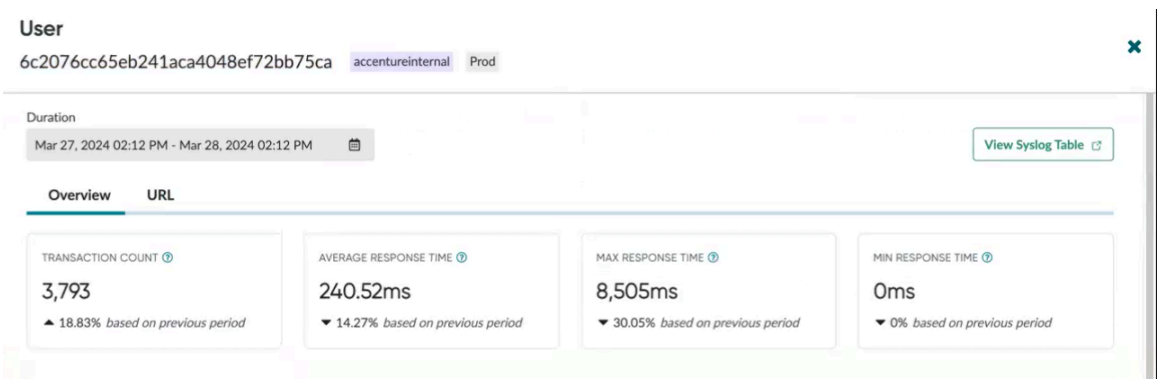
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer** 〉 분석 〉 사용자 경험.
2. 필터 옵션에서 인스턴스와 날짜 범위를 선택합니다.
   Update instance default settings(인스턴스 기본 설정 업데이트)를 선택하여 기본 스냅샷 설정을 구성합니다.
3. 스냅샷 가져오기를 선택하여 사용자 경험 데이터 차트를 로드합니다.
   다음과 같은 데이터 분석 옵션을 사용할 수 있습니다.
   - 개요
   - 노드
   - 사용자
   - URL
   - 트랜잭션 유형
   - 애플리케이션 모니터링

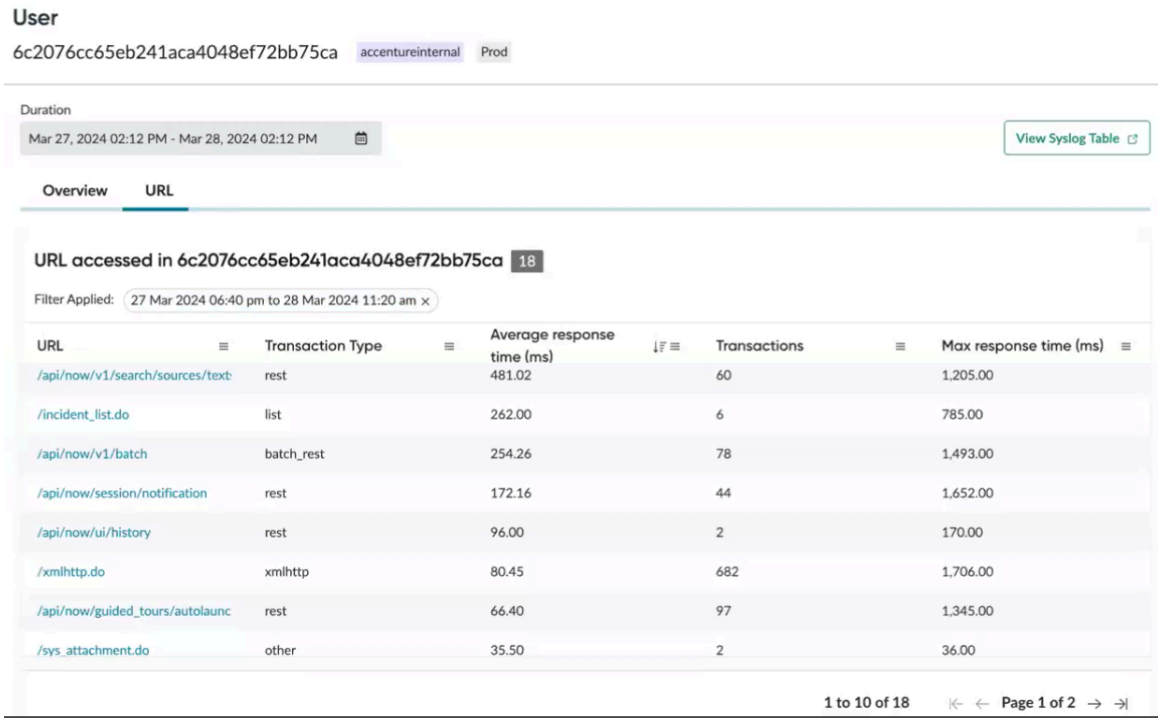


4. 각 데이터 요소를 드릴다운하여 특정 상세 정보를 엽니다.
   예를 들어 차트에서 사용자 데이터 요소를 선택합니다. 사용자 트랜잭션 상세 정보는 다양한 데이터 포인트로 열립니다. 각 데이터 요소를 선택하여 각 영역을 더 자세히 살펴봅니다.



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

5. **URL** 탭을 선택하여 각 특정 URL 트랜잭션에 액세스합니다.



6. [store-future: BEGIN review] 성능 문제가 있는 애플리케이션을 추적하려면 애플리케이션 모니터링 탭을 선택합니다.
5가지 메트릭을 사용하여 애플리케이션을 추적하고 성능 문제의 원인을 분석할 수 있습니다.

   자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 애플리케이션의 응답 시간을 추적하여 성능 모니터링.
   - 평균 응답시간을 측정하는 메트릭으로 애플리케이션 모니터링.

   [End]

애플리케이션의 응답 시간을 추적하여 성능 모니터링

애플리케이션의 응답 시간을 추적하여 성능을 측정합니다. 각 애플리케이션의 트랜잭션 ID를 드릴다운하여 각 인스턴스에서 가장 느린 상호작용과 가장 빠른 상호작용을 파악할 수 있습니다.

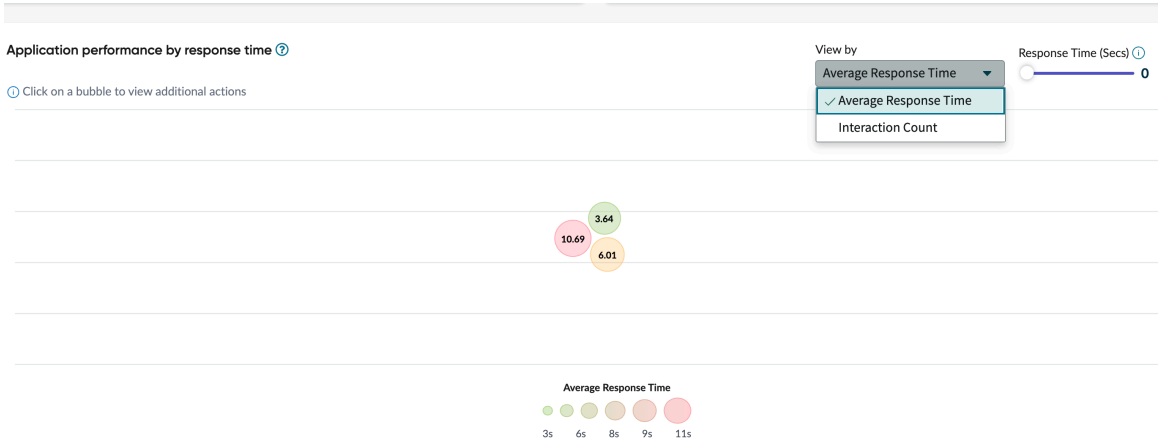
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
애플리케이션 모니터링을 사용하면 각 인스턴스의 애플리케이션 수, 각 애플리케이션의 페이지 수, 각 페이지의 응답시간 동작을 볼 수 있습니다. 또한 사용자가 각 애플리케이션과 상호작용하는 횟수와 해당 애플리케이션에서 페이지를 여는 횟수를 파악할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 모니터 〉 **Instance Observer** 〉 분석 〉 사용자 경험.
   사용자 경험 페이지의 개요 탭에 있는 인스턴스 필드, 날짜 범위에서 인스턴스를 선택하고 스냅샷 가져오기를 클릭하여 선택한 시간 프레임의 인스턴스와 관련된 사용자 경험과 관련된 정보를 가져올 수 있습니다.
2. 페이지를 아래로 스크롤하여 거품형 차트 형태로 애플리케이션을 봅니다.

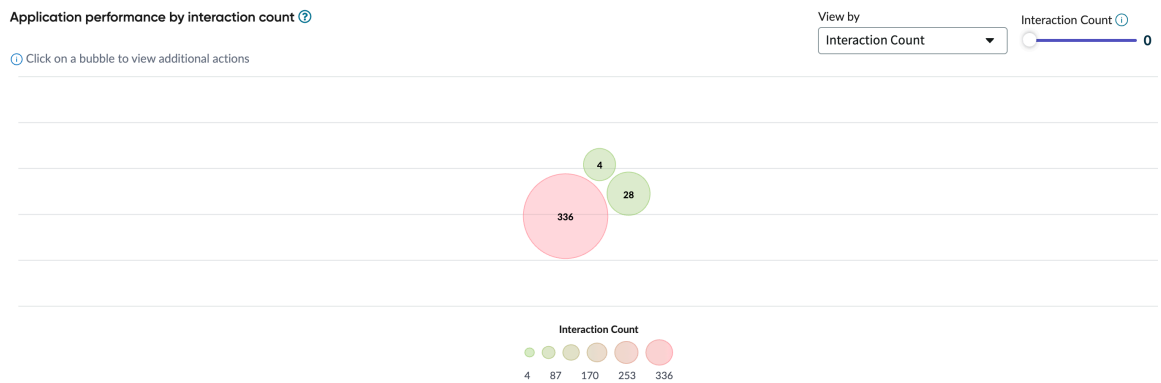
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



거품형 차트의 기본 뷰는 평균 응답시간을 기준으로 하는 것입니다. 애플리케이션의 성능은 거품의 색으로 표시되며 색상으로 구분됩니다.

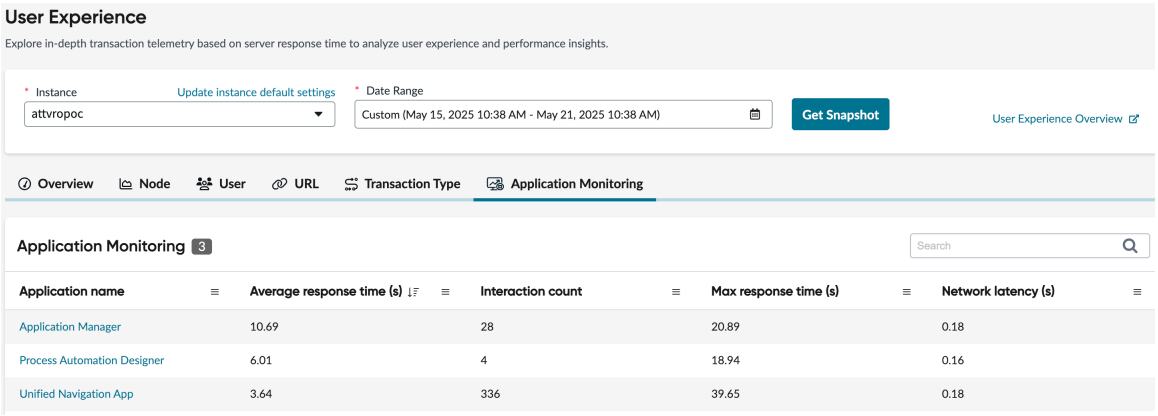
- 녹색: 애플리케이션의 응답 시간이 0-5초이며 정상 성능을 나타냅니다.
- 노란색: 응답 시간이 〉5이지만 ≤10초로 성능이 좋지 않음을 나타냅니다.
- 빨간색: 성능을 최악으로 분류하는 〉10초입니다.

3. 초 단위의 응답 시간을 기준으로 보려는 애플리케이션 수를 필터링하려면 상호작용 수 슬라이더를 밉니다.
4. 상호작용 수별로 데이터를 보려면 보기 기준 목록에서 옵션을 선택합니다.



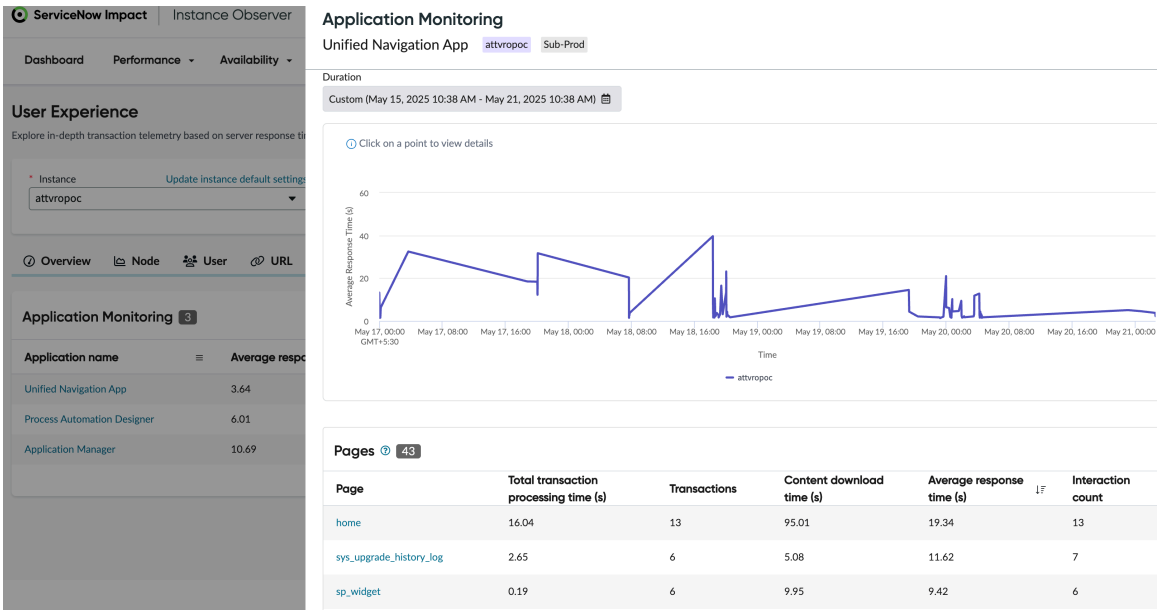
5. 노드 및 트랜잭션 차트에서 사용자 환경을 보려면 아래로 스크롤하여 보기 기준 목록에서 트랜잭션 수 또는 응답 시간 옵션을 선택합니다.
6. 애플리케이션 모니터링 탭을 선택하여 거품으로 표시되지만 평균 응답시간, 상호작용 횟수, 최대 응답시간 및 네트워크 대기 시간과 함께 애플리케이션 이름별로 나열된 표 형식으로 동일한 데이터를 봅니다.

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



기본적으로 애플리케이션 목록은 평균 응답시간(초)의 내림차순으로 표시됩니다.

7. 정렬할 순서(↓≡)를 선택하고 테이블에 표시하려는 대로 표현을 변경합니다.
8. 애플리케이션을 검색하려면 검색 필드에 애플리케이션의 이름을 입력합니다.
9. 목록에서 애플리케이션을 선택하여 상세 정보를 봅니다.
   선택한 애플리케이션의 상세 정보가 포함된 슬라이더가 열립니다. 선택한 기간 동안 선택한 애플리케이션의 평균 응답시간을 볼 수 있습니다.
10. 그래프에서 원하는 지점을 선택하여 해당 특정 기간에 대한 상세 정보를 봅니다.



그래프에서 점을 선택하면 최대 평균 응답시간에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

11. 페이지 섹션에서 애플리케이션의 총 페이지 수를 보려면 아래로 스크롤합니다.
12. 페이지 수준에서 아무 링크나 선택하여 페이지 수준 상세 정보를 봅니다.
    페이지 수준 보기에서 선택한 기간 동안 페이지와 사용자 상호작용 횟수와 평균 페이지 응답시간을 가져올 수 있습니다. 또한 각 페이지에 다운로드할 콘텐츠가 있는 경우 더 많은 시간이 필요한 페이지를 이해할 수 있습니다.
13. 가장 느린 상호작용 탭과 가장 빠른 상호작용 탭을 선택하여 상호작용 ID, 트랜잭션 유형, 응답시간 및 총 세마포어 대기 시간을 확인합니다.

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

페이지 섹션의 응답 시간은 평균 응답 시간과 같지 않습니다. 총 세마포어 대기 시간은 핵심 성과 메트릭입니다.

14. 상호작용 **ID** 열에서 링크를 선택하여 가장 느리거나 빠른 인스턴스 상세 정보의 상세 정보를 봅니다.

〔store-future: BEGIN review〕

평균 응답시간을 측정하는 메트릭으로 애플리케이션 모니터링

UX 프레임워크에서 게시되는 서버 측 및 클라이언트 측 메트릭 이름은 클라이언트 상호작용 테이블 기록으로 볼 수 있습니다.

필수 구성요소

시스템 속성

이름	설명
glide.uxf.lib.performance.monitoring.interval	클라이언트 상호작용 메트릭이 지속되는 간격 기간(초) • 유형: 정수 • 기본값: 15
glide.uxf.lib.performance.monitoring.enabled	클라이언트 상호작용 메트릭 수집 여부 • 유형: string • 기본값: true
glide.uxf.lib.performance.monitoring.network.latency.cache.ttl	네트워크 대기 시간 캐시에 저장된 값이 유효한 상태로 유지되는 기간(분) • 유형: 정수 • 기본값: 5

메트릭 정보

메트릭 이름	릴리스 타임라인	이전 릴리스로 백포트됨	유형	데이터 유형	설명	클라이언트 측 메트릭입니까?
총 트랜잭션 처리 시간	Yokohama	아니요	성과	번호	총 트랜잭션 처리 시간은 특정 상호작용과 연관된 모든 트랜잭션이 서버에서 특정 상호작용을 실행하는 데 걸리는 전체 시간(밀리초)을 나타냅니다	아니요

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

메트릭 정보

메트릭 이름	릴리스 타임라인	이전 릴리스로 백포트됨	유형	데이터 유형	설명	클라이언트 측 메트릭입니까?
					(대기 시간 제외).	
총 세마포어 대기 시간	Yokohama	아니요	성과	번호	총 세마포어 대기 시간은 특정 상호작용과 관련된 모든 트랜잭션이 세마포어가 할당되기 전에 대기하는 총 기간을 나타냅니다. 세마포어는 플랫폼에서 노드의 리소스를 보호하기 위해 노드에서 한 번에 발생할 수 있는 트랜잭션 수를 제한하는 데 사용됩니다.	아니요
총 UI 시간 (평균 응답시간)	Xanadu		성과	번호	페이지가 유휴 상태가 되는 데 걸린 시간입니다 (클라이언트 작업 큐가 비어 있고 보류 중인 모든 네트워크 요청이 완료됨).	예
네트워크 대기 시간	Yokohama	아니요	성과	번호	바이트 크기의 정적 자산을 가져오기 위해 Glide 서버에 도달하는 데 걸리는 왕복 시간을 네트워크 지연	예

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

메트릭 정보

메트릭 이름	릴리스 타임라인	이전 릴리스로 백포트됨	유형	데이터 유형	설명	클라이언트 측 메트릭입니까?
					시간이라고 합니다. 이러한 메트릭은 클라이언트 네트워크 상태에 대한 인사이트를 제공합니다. 클라이언트 네트워크 연결의 대기 시간이 길면 정적 자산을 가져오는 데 네트워크 대기 시간이 길어집니다.	
콘텐츠 다운로드 시간	Xanadu	예	성과	번호	콘텐츠 다운로드 시간은 브라우저가 자원을 다운로드하는 데 소요되는 총 시간(밀리초)을 측정합니다. 직접 로드, 탐색 또는 페이지 내 탐색의 시작부터 해당 완료 이벤트가 처리될 때까지 계속되는 모든 네트워크 요청에 대한 응답 종료와 응답 시작 간의 차이로 계산됩니다.	예

주:
위에 나열된 메트릭 외에도 사용자 국가 메트릭도 기록됩니다.

〔End〕

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

ServiceNow 인스턴스 분류

Instance Observer를 사용하여 인스턴스에서 분류 ServiceNow 를 수행하여 문제 해결을 위한 특정 시점 원격 측정 데이터를 수집합니다. 분류 기능은 실행 시 진행 중인 작업에 대한 요약을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 **Instance Observer** 〉 환자 분류.
2. Instance Observer 대시보드 페이지에서 분류 탭을 선택합니다.
3. 분류할 인스턴스를 선택합니다.
4. 인스턴스가 나열되지 않으면 인스턴스 기본 설정 업데이트 링크를 선택합니다.
   인스턴스 관리 설정 업데이트 페이지에서 인스턴스 원격 측정 페이지 내에서 토글을 켜고 끌 수 있습니다.

   계측 또는 원격 측정 데이터는 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에 사용할 수 있습니다. 하위 프로덕션 데이터의 내용을 해석할 때는 발생할 수 있는 활성 사용자 정의 또는 기타 개발 활동을 인지하고 주의를 기울여야 합니다.
5. 인스턴스를 분류할 노드 유형을 선택합니다.
   프로덕션 노드는 **All**, **Generic**, **Worker** 및 **UI** 노드로 분류됩니다. 하나 이상의 노드를 선택해야 합니다.
6. 환자 분류를 선택합니다.
   분류 기능은 실행 시 진행 중인 작업에 대한 요약을 제공합니다. 분류된 데이터는 분류된 날짜 와 노드 상태를 표시하며, 이는 항상 기본입니다.

   분류된 데이터는 트랜잭션, 작업, 서블릿, 스케줄러, 세마포 세트, 업데이트 세트와 같은 6개 섹션에 위젯 형태로 나타납니다. 노드 유형은 노드 수준이 아닌 인스턴스 수준에서 작동하므로 **Update Sets**를 제외하고 각 섹션에 유형으로 표시됩니다.

   대부분의 차트에는 기간별로 분류된 데이터가 표시됩니다. 반면 스케줄러 차트는 작업자 노드별로 데이터를 분류합니다.

   각 섹션에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 분류된 인스턴스 데이터.
7. 트랜잭션 섹션에서 세부 정보 보기를 선택하면 트랜잭션 페이지로 이동하여 해당 항목의 독점 상세 정보를 볼 수 있습니다.
   분류된 날짜 및 노드 상태 정보는 여기에서도 확인할 수 있습니다. 유형 열은 트랜잭션 섹션의 노드 유형 정보를 제공합니다.

   조건으로 열을 필터링( )하여 원하는 트랜잭션을 보고 각 열을 오름차순 또는 내림차순으로 정렬( )할 수 있습니다.
8. 노드의 트랜잭션 번호를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

   주:
   거래가 완료된 경우에만 세부 정보를 볼 수 있으며 시간이 걸릴 수 있습니다.

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

9. 환자 분류로 돌아가기를 선택하여 환자 분류 기본 페이지로 다시 이동합니다.
10. 각 섹션에서 세부 정보 보기를 선택하여 작업, 서블릿, 스케줄러 및 세마포 세트의 해당 세부 정보를 봅니다.
11. 이력을 선택하여 슬라이더 뷰에서 분류 이력을 보고 분류 이력 페이지로 연결되는 작성 날짜 링크를 클릭합니다.
12. 분류 파일 다운로드를 선택하여 Excel 형식으로 다운로드한 분류된 상세 정보의 모든 섹션을 봅니다.

분류된 인스턴스 데이터

인스턴스를 분류하여 트랜잭션, 작업, 노드 사용률, 세마포어, 스케줄러 및 업데이트 세트에 대한 즉각적인 정보를 얻을 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 인스턴스의 자원이 소비되므로 이 기능을 최소한으로 사용하는 것이 좋습니다.

주:
기능으로서의 환자 분류는 모든 시장과 모든 계층(Guided, Advanced 및 Total)에 적용됩니다.

트랜잭션

트랜잭션 위젯은 트랜잭션을 현재 실행 기간으로 세분화합니다. 세부 정보 보기를 클릭하여 포괄적인 거래 목록을 볼 수 있습니다. 연령별로 정렬하거나 특정 거래를 검색할 수 있습니다. 연결된 트랜잭션 ID를 클릭하여 syslog 트랜잭션 테이블의 특정 트랜잭션에 액세스할 수도 있습니다.

작업

작업 위젯은 작업을 현재 실행 기간으로 세분화합니다. 세부 정보 보기를 클릭하면 전체 작업 목록을 볼 수 있습니다. 연령별로 정렬하거나 특정 직업을 검색할 수도 있습니다.

서블릿

서블릿 위젯을 사용하여 인스턴스의 노드에 대해 자세히 알아봅니다. 서블릿 위젯은 이름, 시작 시간, 사용 가능한 것과 비교하여 사용 중인 힙 및 메타 공간의 양을 포함하여 현재 인스턴스를 제공하는 서블릿에 대한 정보를 표시합니다. 이 위젯을 사용하면 노드 간의 활동 분포를 평가할 수 있습니다.

Scheduler

스케줄러 위젯을 사용하면 실행 중인 작업 수, 노드에 할당된 작업자 노드 수, 현재 사용 중인 작업자 수, 큐의 평균 기간 및 총 큐 수를 포함하는 자세한 목록을 제공하여 스케줄러에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 이 위젯을 사용하여 인스턴스 내에서 가장 많이 사용되는 노드를 식별합니다.

세마포 세트

세마포 세트 위젯에는 환자 분류가 실행될 때 인스턴스 내의 특정 노드에서 사용할 수 있는 다양한 세마포어의 사용률이 나열됩니다. 하이퍼링크된 노드 이름을 클릭하면 분류 시간 동안 특정 노드와 진행 중인 트랜잭션에 대한 자세한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

업데이트 세트

업데이트 세트 위젯에는 지난 24시간 동안 적용된 모든 업데이트와 해당 완료 상태가 나열됩니다. 이 위젯을 사용하면 인스턴스 내의 새로운 기능이나 성능 변경으로 인해 발생할 수 있는 업데이트에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

인스턴스 성능 원격 측정 보고서

보고서를 신속하게 생성하여 다운로드하고 비즈니스 이해 관계자와 공유함으로써 조직이 인스턴스 성능 관리를 더 빠르고 스마트하며 우수하게 수행할 수 있도록 합니다.

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

시간 경과에 따른 인스턴스 성능 원격 분석을 시각화하고 팀 및 비즈니스 이해 관계자와 공유할 보고서를 신속하게 생성합니다.

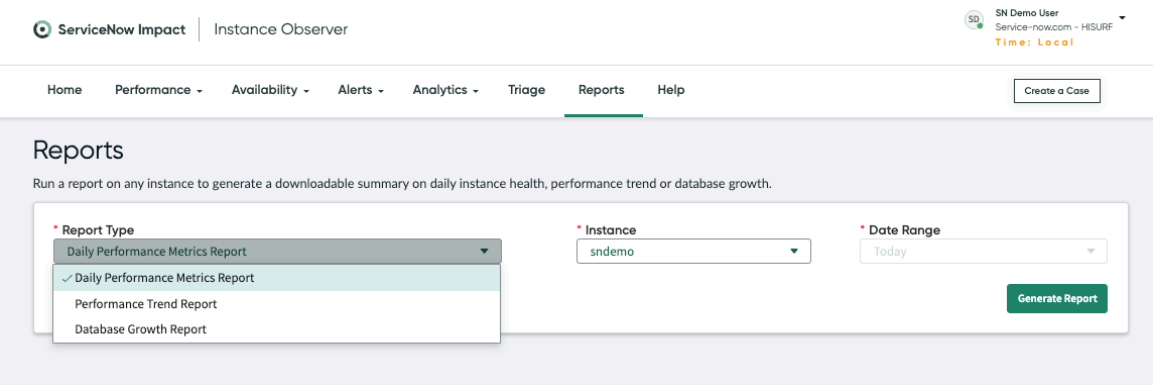
인스턴스에서 보고서를 실행하여 일일 인스턴스 상태, 성능 추세 또는 데이터베이스 증가에 대한 다운로드 가능한 요약을 생성합니다.

보고서 옵션

몇 단계를 통해 비즈니스 요구에 맞게 다양한 보고서를 조정합니다.

다음으로 이동 **Instance Observer** 〉 보고서. 보고서의 보고서 유형, 인스턴스 및 날짜 범위를 선택합니다.

보고서 생성을 선택하면 보고서가 렌더링됩니다. 보고서 페이지에서 보고서를 다운로드하거나 보고서가 주기적으로 실행되도록 예약할 수 있습니다.



보고서에 대한 자세한 내용을 보려면 다음을 선택하십시오. 도움말 〉 메트릭 기본 메뉴에서 오른쪽 메뉴에서 옵션을 선택합니다.

Impact 패키지당 지원 매트릭스

일부 Instance Observer 보고 기능은 구독하는 Impact 패키지에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 지원 매트릭스를 참조하십시오.

- ✓ = 지원됨
- X = 지원되지 않음

성과 보고서 지원 매트릭스

	가이드 있음	**Advanced**	합계
일별 성과 메트릭 보고서	✓	✓	✓
성과 추세 보고서	X	✓	✓
데이터베이스 증가 보고서	✓	✓	✓
데이터 보존	45일	6개월	6개월
셀프 서비스 경보	X	✓	✓

주:
구독 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Impact 패키지.

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

일일 성과 메트릭 보고서

인스턴스 상태의 현재 스냅샷을 보여주는 6개의 일일 성과 메트릭 하위 보고서를 사용할 수 있습니다.

하위 보고서 및 설명

보고서	설명
ServiceNow 플랫폼 상태	• 노드 가용성, 응답 및 지연 시간을 반영합니다. • 오늘과 지난 30일 동안의 가용성과 예외를 비교합니다. • 보고서는 시스템에 설정된 시스템 임계치를 기반으로 하며 그에 따라 녹색, 노란색 또는 빨간색으로 예외 항목을 색으로 지정합니다.
상태 표시기	• 느린 트랜잭션, 쿼리 및 장기 실행 작업 수를 표시합니다. • 오늘, 어제 및 지난 30일 평균 간의 개수를 비교합니다. • 보고서는 시스템에 설정된 시스템 임계치를 기반으로 하며 그에 따라 개수를 녹색, 노란색 또는 빨간색으로 구분합니다.
상위 10개 슬로우 트랜잭션	• 총 실행 시간을 기준으로 가장 많이 실행된 트랜잭션을 찾은 다음 평균 실행 시간이 가장 긴 상위 10개 트랜잭션을 가져옵니다. • 결과에는 인스턴스 페이지와 평균 및 총 실행 시간, 페이지가 실행된 총 수가 나열됩니다.
상위 10개의 느린 쿼리	• 총 실행 시간을 기준으로 가장 많이 실행된 쿼리를 찾은 다음 평균 실행 시간이 가장 긴 상위 10개 쿼리를 가져옵니다. • 결과에는 쿼리와 평균 및 총 실행 시간, 쿼리가 실행된 총 수가 나열됩니다.
장기 실행 작업 상위 10개	• 가장 높은 기간(분)이 발생하는 작업을 찾습니다. • 결과에는 작업 이름, 노드, 작업자 및 기간이 나열됩니다.
중요 지원 케이스	• 보고서 헤더에 심각도 1과 2 지원 케이스의 총 수를 나열합니다. • 케이스 번호를 링크, 영역, 우선순위 및 상태로 제공하고 문제를 연 사람을 추적합니다.

성과 추세 보고서

선택한 성과 메트릭에 대한 추가 상세 정보를 드릴다운합니다.

시스템 성능과 관련하여 다음과 같은 보고서 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 트랜잭션/보고서 시간
- 데이터베이스 응답
- 세마포 깊이

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

- 이벤트 큐
- 되풀이 및 실행 중인 작업
- 메모리
- 사용자 세션 요약

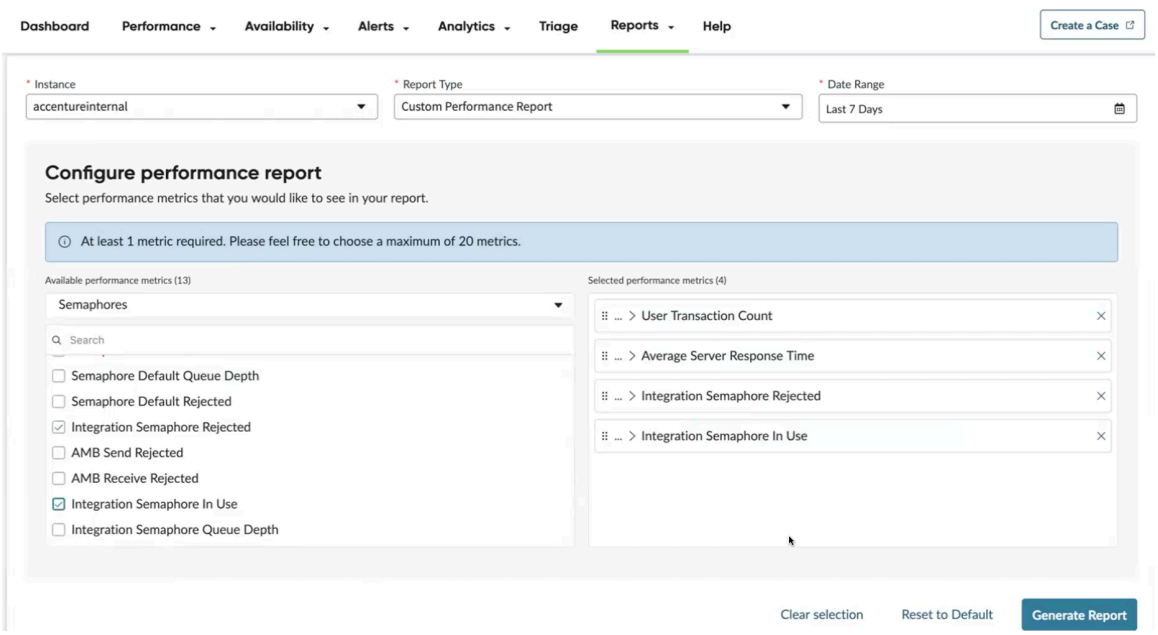
사용자 지정 성과 보고서

애플리케이션 전체에서 사용 가능한 광범위한 90개 메트릭 중에서 최대 20개 메트릭 및 최소 1개의 메트릭을 선택하여 사용자 지정 성능 보고서를 생성합니다. 이 보고서는 실적 추세 보고서와 거의 동일하지만 실적 페이지의 실적 범주에서 더 많은 측정항목을 선택하고 동적 보고서를 작성할 수 있는 유연성을 제공합니다.

사용자 지정 성능 보고서를 구성하려면 다음을 수행합니다.

1. Instance Observer 대시보드 페이지로 이동합니다.
2. 보고서 탭을 선택하고 목록에서 요청 시 보고서를 클릭합니다.
3. 보고서를 실행할 인스턴스를 선택합니다.
4. 보고서 유형 목록에서 사용자 지정 성과 보고서를 선택합니다.
5. 날짜 범위 필드에서 보고서 기간의 시간 범위를 선택합니다.
6. 애플리케이션에서 사용 가능한 모든 메트릭의 메트릭을 추가하려면 모두를 선택합니다.
7. 성과 페이지에서 사용할 수 있는 범주의 메트릭을 추가하려면 목록에서 특정 범주를 선택합니다.
8. 목록에서 이전에 선택한 메트릭을 제거하려면 선택 지우기 를 선택합니다.

   사용 가능한 성과 메트릭 열에서 선택한 메트릭이 오른쪽의 선택한 성과 메트릭 열에 나타납니다.
9. 보고서 생성을 선택합니다.



각 메트릭은 서로 다른 시각화를 렌더링하며, 그 중 다수는 차트로 렌더링되는 시계열을 기반으로 하는 반면, 일부는 핵심성과지표가 표 형식으로 집계된 테이블입니다.

원하는 순서대로 보고서를 유연하게 빌드할 수 있습니다. 보고서가 준비되면 이메일로 보내거나 CSV 파일로 설정하거나 PDF를 생성할 수 있습니다.

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

데이터베이스 증가 보고서

선택한 날짜 범위에서 인스턴스 데이터베이스가 어떻게 증가했는지 보여주는 여러 데이터베이스 증가 보고서를 사용할 수 있습니다.

주:
가이드가 있는 고객은 최대 45일 범위를 선택할 수 있습니다.

데이터베이스 보고서 및 설명

보고서	설명
기본 데이터베이스	선택한 시간 범위 동안 데이터베이스가 어떻게 증가하거나 감소했는지에 대한 다양한 메트릭입니다. 모든 테이블의 합계를 기준으로 4시간마다 계산되는 총 DBI 크기입니다.
크기별 데이터베이스 (샤드 포함)	샤드를 포함하여 선택한 항목에 대해 데이터베이스가 어떻게 증가하거나 감소했는지에 대한 다양한 메트릭입니다. 총 DBI 크기는 기본 샤드에 맞춰 4시간마다 계산되며 시간 경과에 따른 데이터베이스 증가를 시각화하는 데 사용할 수 있습니다.
상위 20개 테이블 (크기별)	테이블 이름, 크기(GB), 1일 증가율 및 속도, 7일 증가율을 나열합니다.

도움말

Instance Observer 도움말 센터 페이지에서 릴리스 정보, 방법 비디오 등에 액세스하십시오.

도움말 센터에는 4가지 메뉴 옵션이 있습니다.

- 비디오 튜토리얼: Instance Observer에서 사용할 수 있는 옵션을 이해하는 데 도움이 되는 비디오를 시청합니다.
- 메트릭 개요: 유용한 정의와 함께 액세스할 수 있는 사용 가능한 메트릭 및 보고서에 대한 정보를 제공합니다.
- 릴리스 정보: 각 Instance Observer 릴리스에 대한 정보가 포함되어 있습니다.
- 방법 설명서: Instance Observer 기능과 직접 관련된 설명서에 액세스합니다.

HealthScan

ServiceNow HealthScan은 인스턴스의 현재 상태를 이해하고, 잠재적인 문제와 차질을 식별하고, 신속한 시정 조치를 취하는 데 도움이 되는 진단 도구입니다.

개요

Impact는 HealthScan을 사용하여 인스턴스의 상태를 ServiceNow 이해하고 개선하는 데 도움을 줍니다. 수천 개의 인스턴스를 분석하여 수집한 베스트 프랙티스 정의를 기반으로 구축된 이 도구는 인스턴스를 신속하게 스캔 ServiceNow 하여 보안, 업그레이드 용이성, 성능, 관리 용이성, 사용 용이성의 5가지 주요 범주에 걸친 데이터 포인트를 제공합니다. HealthScan 정의 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 HealthScan 정의.

- 수백 가지 베스트 프랙티스 검사를 사용하여 인스턴스 상태에 대한 이해도를 높입니다
- 기술 부채 감소 및 성능 최적화
- 일반적인 구현 오류 방지

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

상태 평가 대시보드

자세한 상태 평가 결과 보기 Impact Squad와의 긴밀한 협업을 통해 베스트 프랙티스 플랫폼 상태 결과의 우선순위를 지정하고 검토하며 해결합니다.

개요

상태 평가에는 이전 검사와 비교한 결과의 총 수가 표시됩니다. 평가 보고서는 5가지 범주에 걸친 결과와 전체 범주를 다룹니다.

다음 기준으로 보고서 보기:

- 총 결과: 모든 상세 결과 및 개수, 이전 스캔과의 비교 및 조치를 취할 라이브 영역
- 상태 점수 %: 이전 검사 이후 통계 점수 백분율의 증가 또는 감소를 표시합니다.
- 제품별 총 결과: 범주당 인스턴스의 특정 애플리케이션별로 검사 결과를 분류합니다.

상태 평가 보고서 필드

필드	설명
범주	각 타일은 평가 범주를 나타냅니다. • 전체 • 관리용이성 • 성과 • 보안 • 업그레이드 가능성 • 사용자 경험 주: 설명을 보려면 i 아이콘 위에 마우스를 올려놓으십시오.
현재 합계	포커스가 있는 숫자는 가장 최근 HealthScan의 총 베스트 프랙티스 위반 수입니다.
이전 합계	위쪽 또는 아래쪽 화살표 표시기가 있는 숫자는 비교를 위해 이전 HealthScan과의 베스트 프랙티스 위반 차이의 총 수를 나타냅니다.
행동	이러한 결과, 일반적으로 심각도 1 우선 순위 문제를 해결하는 것이 좋습니다.
권장	다음에 이러한 결과를 해결하는 것이 좋습니다. 이는 일반적으로 심각도 2 우선순위입니다.
토론	개선할 수 있지만 심각한 심각도는 아닌 발견 사항입니다.

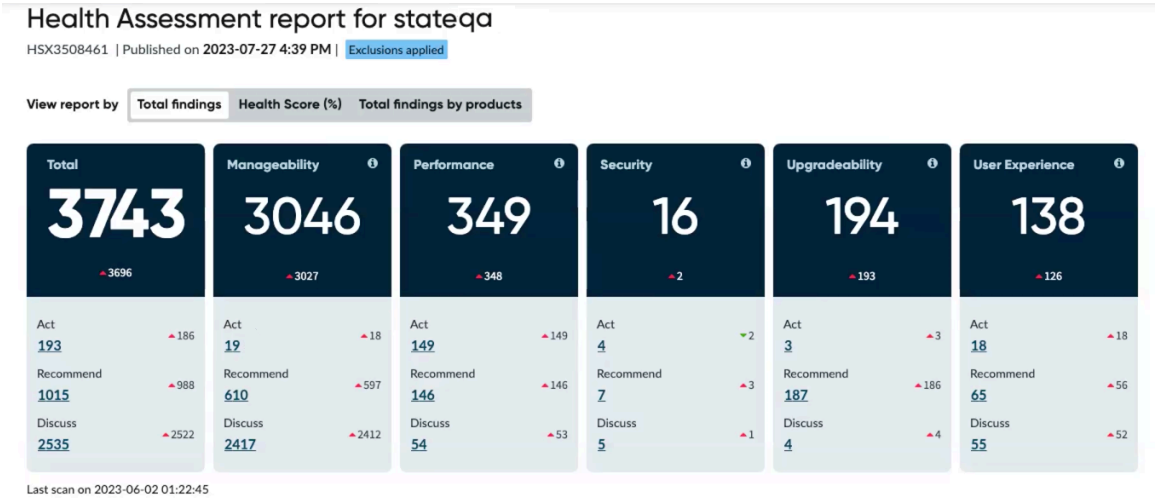
뷰

요약 뷰 또는 목록 뷰로 평가를 보려면 선택합니다. 목록 뷰로 전환하여 선택한 스캔에서 로깅된 개별 결과 기록을 표시합니다.

요약 뷰

요약 뷰에는 결과의 합계와 각 범주에 대한 결과의 세부 항목이 표시됩니다. 기본적으로 요약 뷰가 선택되어 있으며 타일에 평가 정보가 표시됩니다.

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

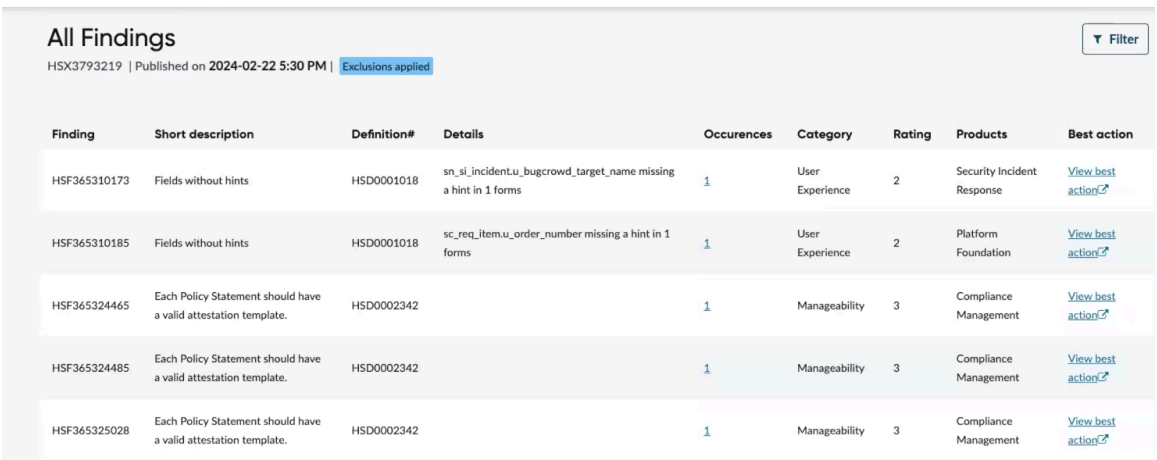


목록 뷰

목록 뷰에는 특정 스캔 중에 기록된 개별 결과 목록이 표시됩니다.

목록 뷰 필드 설명

필드	설명
찾기	찾기 기록의 고유 식별자
간단한 설명	검사 중에 발견된 실제 문제
정의 #	스캔 중에 검색되는 기술 참조 번호
상세 정보	위반 발생에 대한 추가 컨텍스트 제공
항목	여러 테이블과 여러 필드에서 동일한 유형의 위반이 발생할 수 있는 총 발생 횟수 **주:** 발생 하이퍼링크는 문제를 해결하기 위해 액세스할 수 있는 인스턴스로 안내합니다.
최선의 조치	발견 사항을 해결하는 방법에 대한 KB 문서 또는 제품 설명서 링크



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

주:
이 기능은 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 Impact 사용할 수 있습니다.

상태 평가 대시보드 관리

상태 평가 대시보드에서 플랫폼 상태 결과를 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: impact_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 진단 〉 상태 평가.
   성과표 탭도 사용할 수 있으며 요청 시 Impact Squad에서 숨길 수 있습니다.
2. 목록 뷰 또는 요약 뷰로 평가를 보려면 선택합니다.

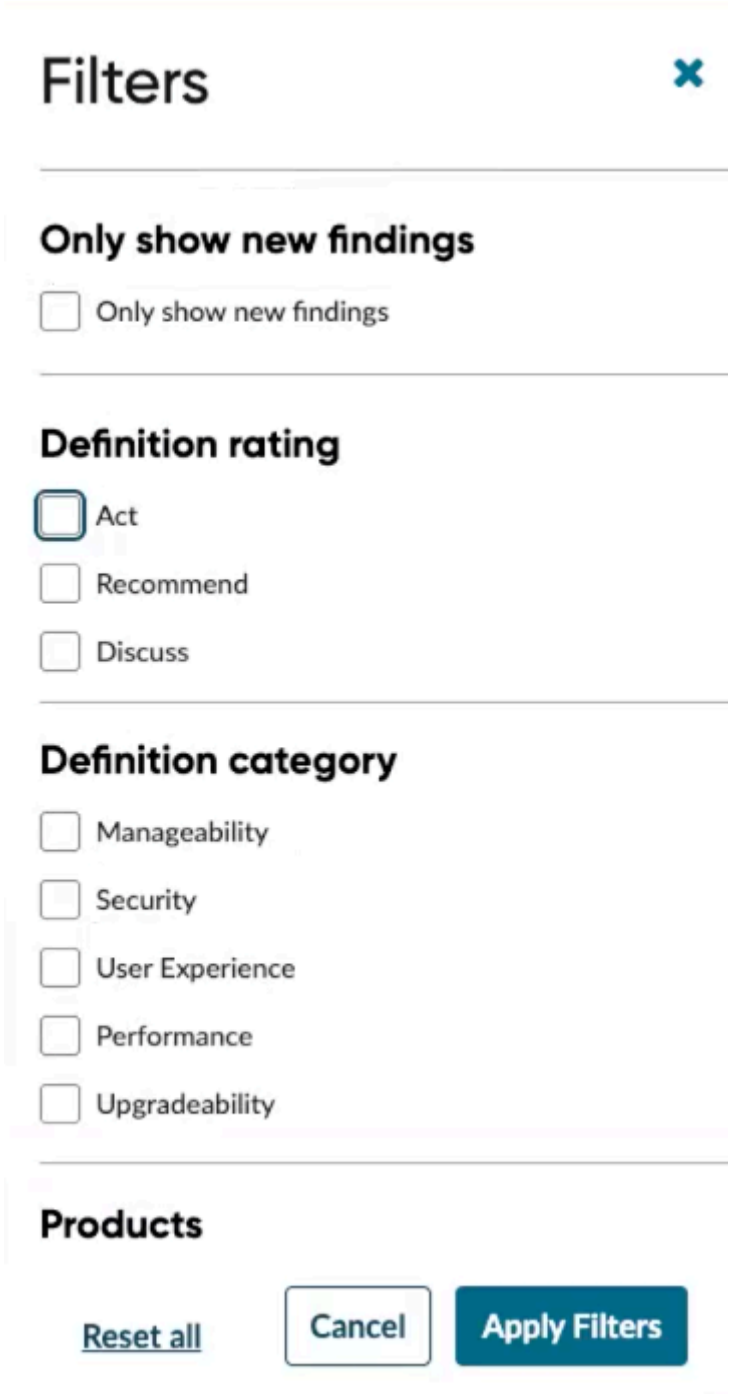
Product Name	Manageability		Performance		Security	Upgradeability		User Experience		Total
CMDB Workspace	4	▲4	0		0	0		0		4
Compliance Management	1409	▲1409	0		0	0		0		1409
Configuration Management Database	10	▲10	10	▲10	0	3	▲3	48	▲48	71
Customer Service Management	12	▲12	1	▲1	0	0		2	▲2	15
Demand Core	0		1	▲1	0	1	▲1	1	▲1	3

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

결과에 대한 링크를 선택하여 인스턴스에 액세스하고 문제를 직접 해결합니다.

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

3. 신규, 등급 또는 범주별로 결과를 필터링합니다.



월간 상태 평가

월간 상태 평가 기능은 상태 평가 검사 및 보고서를 자동화하여 플랫폼 구현 상태를 ServiceNow 개선하는 데 도움이 될 수 있는 세부 정보를 제공하는 셀프 서비스 기능을 Guided 고객에게 제공합니다Impact.

HealthScan 개요

Impact 제공 인스턴스 고객은 (IDI) 포털을 사용하여 HealthScan이 지정된 인스턴스에서 월별 상태 스캔을 실행하고 자동화된 보고서 및 권장 사항을 수신하는 데 동의합니다ServiceNow.

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

- 스쿼드 팀에 연락할 필요 없이 인스턴스 상태 보고서를 자동화합니다
- 신규 ServiceNow 고객으로서 ServiceNow 구현 상태에 도움이 되는 요인 이해
- 기본 Impact 성과표에 나온 사항 외에도, 구현의 ServiceNow 현재 상태 이해
- 검사 주기를 설정하여 시간 경과에 따른 구현 상태를 ServiceNow 추적합니다
- 상당한 규모의 개발 릴리스를 준비하고 잠재적인 상태 영향 검사
- 잠재적인 상태 문제가 식별된 경우 추가 분석을 제공하기 위해 검사를 수행합니다.

중요사항:
월간 상태 평가를 시작하기 전에 자원이 인스턴스를 검사하려면 사용자의 동의가 ServiceNow 필요합니다. 월간 건강 평가를 예약할 때 동의를 요청하는 메시지가 표시됩니다.

주:
이 기능은 Guided 패키지에서 사용할 수 있습니다 Impact .

제공되는 혜택

옵트인 및 셀프 서비스를 사용하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 선택한 인스턴스의 월간 상태 평가 스캔은 매월 6일에 실행됩니다. 자세한 스캔 보고서는 몇 주 이내에 사용할 수 있습니다.
- 자동화된 결과, 보고서 및 권장 사항으로 구현 상태 ServiceNow 개선

설정 정보는 을 참조하십시오 월간 상태 평가 검사 예약 .

요청된 고객 자원

고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 (필수)	플랫폼의 전반적인 책임을 ServiceNow 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하는지 확인하며 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 (선택 사항)	애플리케이션 유지관리를 수행하고 애플리케이션과 관련된 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하며 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.

고객 계약 및 조건

고객 계약 및 조건에 대해서는 다음 위치에서 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html 제공되는 해당 Impact 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

예외

ServiceNow 인력은 월간 상태 평가의 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다. 그러나 Impact Squad는 서비스의 인스턴스 전환 및 취소를 지원할 수 있습니다.

월간 상태 평가 검사 예약

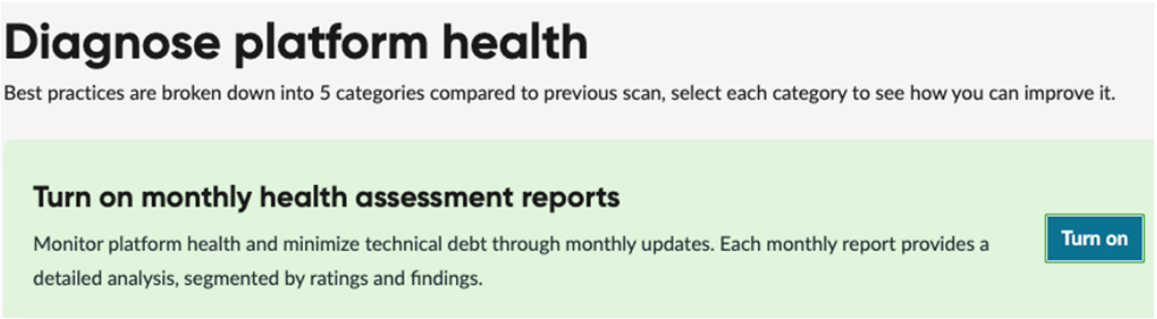
월간 상태 평가 검사 및 보고서를 자동화하여 ServiceNow 플랫폼 구현의 상태를 개선하는 데 도움이 됩니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: impact_permission_authorizer

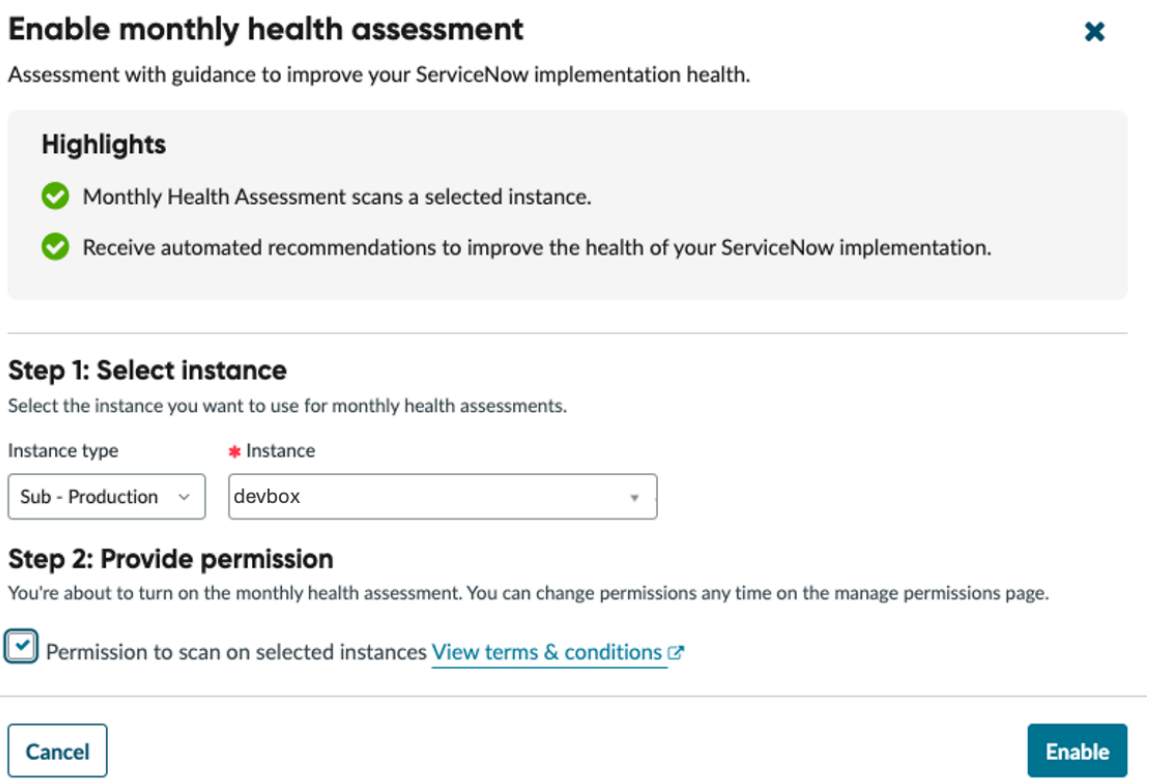
프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 진단.
   월간 건강 평가를 소개하는 배너가



   표시됩니다.
2. 켜기를 선택합니다.
3. 자동 상태 평가에 사용할 인스턴스 유형과 인스턴스를 선택하고 스캔에 대한 권한을 제공합니다.

   중요사항:
   자동화된 보고서 실행에 동의하지 않으면 월간 HealthScan 보고서가 예약되지 않습니다.



4. 활성화를 선택합니다.
   - 필요에 따라 액셀러레이터를 요청하거나 종결할 수 있는 옵션이 포함된 성공 배너가 표시됩니다.
   - 스캔은 동의가 활성화되어 있는 한 매월 수행됩니다.
5. 에서 상태 평가 대시보드월간 HealthScan 보고서에 액세스합니다.

HealthScan 정의

일부 HealthScan 정의는 릴리스 간에 더 이상 사용되지 않거나 업데이트되었습니다.

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

- HealthScan 정의 업데이트: 2024년 11월 릴리스
- HealthScan 정의 업데이트: 2024년 10월 핫픽스
- HealthScan 정의 업데이트: 2024년 8월 릴리스

HealthScan 정의 업데이트: 2024년 11월 릴리스

일부 HealthScan 정의는 릴리스 간에 더 이상 사용되지 않거나 업데이트되었습니다.

사용하지 않는 정의

다음 정의는 2024년 11월 릴리스에서 더 이상 사용되지 않습니다.

사용되지 않는 정의(2024년 11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	관련 포트폴리오	범주	사용 중단 사유
HSD0004695	게임화(Gamification) 범위가 중복되지 않고 고유한 시작 값을 갖도록 합니다.	권장	CSM용 구성 검토	관리용이성	HSD0004987과 병합됨

업데이트된 정의

11월 릴리스에 대해 업데이트된 정의는 성능을 개선하고, 가양성을 줄이고, 최신 코딩 방법을 충족하기 위해 업데이트되었습니다. 이러한 정의 중 일부는 고객 인스턴스 점수에 긍정적 또는 부정적 영향을 미칩니다.

프로세스 및 기술적 제약 조건으로 인해 고객 인스턴스에 대해 전체 점수 영향에 대한 포괄적인 영향 분석을 완전히 수행할 수 없었습니다. 그 결과, 식별되거나 해결되지 않은 잠재적인 영향 점수 하락이 있을 수 있습니다.

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
HSD0001041	기본 연락처가 없는 고객 계정	토론	관리용이성	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 설명서 링크 업데이트
HSD0001058	범위가 지정된 앱은 세부 정보 표시 메서드 대신 로깅 유틸리티 또는 사용되지 않는 로깅	행동	관리용이성	• 데이터베이스에 대한 의존도를 높여 기록을 필터링하여 성능 향상

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
	메서드를 로깅에 사용합니다.			• 정확한 라인 번호 • 긍정 오류 수 감소
HSD0001128	클라이언트 측 코드는 동기 AJAX 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	권장	성과	• 카탈로그 및 클라이언트 스크립트에 대한 쿼리 추가됨: type!=onSubmit • 업데이트된 라인 번호 매기기 및 댓글 처리 구현 • 더 나은 안정성을 보장하기 위해 try/catch를 추가했습니다.
HSD0001193	비즈니스 규칙의 조건 필드 사용	토론	관리용이성	"Script not empty" 및 "when" 조건을 포함하도록 초기 쿼리를 수정하고 HSD 코드의 세부 분석 부분에서 제거했습니다.
HSD0001459	누락된 주요 연락처 상세 정보 - 이메일 또는 계정	토론	관리용이성	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 유효한 문서 링크 업데이트
HSD0001475	기간이 없는 권리(시작 및 종료 날짜)	토론	관리용이성	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 유효한 문서 링크 업데이트

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
HSD0001484	누락된 자산 정보 - 기본 연락처 또는 위치	토론	관리용이성	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 유효한 문서 링크 업데이트
HSD0001507	전담 통합 사용자가 기본 관리자 사용자 대신 작업을 실행합니다.	행동	보안	• 오타를 수정해 이에 대한 모든 쿼리가 실패하고 모든 기록을 반환함 • 양식 뷰에서 사용할 수 있는 사용자 필드가 없는 필터링된 테이블 • 필터링된 기준선 기록 • 관리자로 실행 중인 작업을 반환하는 쿼리가 추가됨(사용자 값 없음) • 이러한 구분을 명확하게 하기 위해 결과에 대한 표시를 추가했습니다. • 결과 제한 1,000개 추가
HSD0001533	"페이지당 행"에 대한 기본 "시스템" 사용자 기본 설정은 50 이하로 설정해야 합니다.	권장	성과	• 대체된 문서 URL • 항상 통계 생성 • 방어 스크립팅을 추가했습니다.
HSD0001623	읽기 ACL(보안 규칙)에는 스크립트에 GlideRecord, GlideAggregate	행동	성과	• 개선된 코드 • ScriptUtils performMatch

기계번역

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
	또는 GlideRecordSecure가 없어야 합니다.			및 검색 재정의 사용 방지 • 잘못된 라인 번호 매기기 수정 • 여러 문의가 해결됨 • GlideRecord 및 GlideAggregate와 함께 결과에서 GlideRecordSecure를 고려했습니다.
HSD0001627	사용자 지정 통합 및 코드에서 감사 로그를 쿼리하지 않음	권장	성과	• 데이터베이스에 대한 의존도를 높여 기록을 필터링하여 성능 향상 • 정확한 라인 번호 • 긍정 오류 수 감소
HSD0001662	기준선과 다름: 비즈니스 규칙	권장	업그레이드 가능성	• 사용자 지정 애플리케이션 제외 • 스토어 앱에서 사용자 지정 비즈니스 규칙 쿼리 • 여러 문의가 해결됨 • 정확도 및 성능 향상 • 결과 수 증가 • 찾은 결과 제한 및 방어 스크립팅이 추가됨

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
HSD0001664	기준선과 다름: 스크립트 포함	권장	업그레이드 가능성	• 사용자 지정 애플리케이션 제외 • 기준선을 두 번 확인하지 않음으로써 성능 향상
HSD0001665	기준선과 다름: 클라이언트 스크립트(및 UI 스크립트)	권장	업그레이드 가능성	• 사용자 지정 애플리케이션 제외 • 스토어 앱에서 사용자 지정 클라이언트 스크립트 쿼리 • 여러 문의가 해결됨 • 정확도 및 성능 향상 • 결과 수 증가 • 찾은 결과 제한 및 방어 스크립팅이 추가됨
HSD0001877	고객 접촉 창구에는 snc_internal 역할이 없어야 함	행동	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0002056	12개월이 넘은 지식 문서는 지나치게 노화될 수 있습니다.	권장	관리용이성	• 0개의 결과에 대해 단일 찾기를 생성하지 않는 논리를 추가했습니다. • try/catch 논리가 추가됨 • 0에서 가시성에 대한 통계 점수 추가
HSD0002295	기간이 없는 서비스 계약(시작 및 종료 날짜)	권장	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
HSD0002299	기능 채택: 자동화된 케이스 할당	권장	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0002300	CSM 데모 데이터 플러그인 설치	토론	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0002371	제품 채택: CSM을 사용하여 고객 서비스 운영을 간소화합니다.	토론	관리용이성	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 실행 유형이 통계에서 자동화로 변경됨
HSD0002372	기능 채택: 고객 접촉 창구를 위한 자체 등록	토론	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0002437	GlideRecord 쿼리에 대한 엄격 모드가 활성 상태인지 확인합니다.	권장	관리용이성	통계를 보장하기 위해 try/catch/finally 구조를 통한 방어 스크립팅 추가
HSD0002534	동일한 번호로 생성된 중복 케이스	토론	사용자 경험	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 최대 찾기 횟수를 75로 제한
HSD0002828	모든 이벤트에 "실행한 사람" 필드가 채워져 있어야 합니다.	권장	관리용이성	• 최대 1,000개까지 여러 결과를 반환합니다. • 각 찾기 그룹은 애플리케이션별로 이벤트에 플래그를 지정하고 앱당 이벤트 수를 표시합니다. • 각 찾기 결과는 동일한 애플리케이션에 대해 플래그가

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
				지정된 이벤트 목록 페이지에 연결됩니다 • OOTB가 아닌 사용자 지정 이벤트를 반환합니다. • 테이블 접근성 문제 발생 시 방어적 스크립팅 • 통계는 항상 반환됩니다. • 통계는 누적 개수를 나타냅니다.
HSD0003784	처리되지 않은 중복 CI 작업 확인	토론	사용자 경험	• 통계를 보장하기 위해 try/catch/finally 구조를 통한 방어 스크립팅 추가 • short_description 필드에 대한 검사가 추가됨 • 전체 수를 위해 GlideAggregrate로 마이그레이션됨 • 찾은 결과에 30일 필터가 추가됨 • 찾기 1,000개 제한이 추가되었습니다.
HSD0004419	부실 사용자 계정 비활성화	권장	관리용이성	• 1명 이상의 비활성 사용자가 발견되면 찾은 결과를 반환합니다. • 항상 통계 반환 • 생성된 지 1개월이 지나지

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
				않은 사용자를 필터링합니다. • 테이블에 문제가 있는 경우 방어적 스크립팅
HSD0004672	모든 지식베이스에는 Knowledge 관리자가 채워져 있어야 합니다.	권장	사용자 경험	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 수정된 맞춤법 오류
HSD0004689	세션 캐싱을 활성화합니다.	권장	사용자 경험	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0004690	커뮤니티 컨텐츠에서 사용자-멘션 기능을 활성화합니다.	권장	사용자 경험	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0004692	커뮤니티에 대한 자가 등록 페이지에 Google re-CAPTCHA를 활성화합니다.	권장	보안	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0004693	커뮤니티에서 게임화 (Gamification) 활성화	권장	사용자 경험	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0004974	일일 소비자 케이스에 대해 시스템 속성 sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily가 수정되었는지 확인합니다.	권장	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0004987	게임화에 고유한 레벨 범위 이름이 있고, 게임화 (Gamification) 범위가 겹치지 않으며, 고유한 시작 값이 있는지 확인합니다.	권장	관리용이성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선

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

업데이트된 정의(11월 릴리스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	익스포트 설명
HSD0005255	ATF 빠른 시작 테스트 "중요 문제 관리"에 대한 회귀 테스트	권장	업그레이드 가능성	HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선
HSD0006666	current.update()가 비즈니스 규칙에서 사용되는지 확인	행동	성과	• HealthScan 정의 지침을 따르도록 코드 개선 • 여러 문의가 해결됨 • 잘못된 라인 번호 매기기 수정
HSD0011774	하드웨어 모델에는 제조업체 및 모델 번호가 있어야 합니다.	권장	관리용이성	검사 추가됨: 모델이 0개인 경우 찾기를 생성하지 마십시오.
HSD0012251	하드웨어 자산 태그는 고유합니다.	토론	관리용이성	• 최신 플레이북에 대한 업데이트된 설명서 URL • 중복 자산 태그가 0개인 경우 찾기를 제거함
HSD0014977	GlideRecord.insert() 메서드는 Null을 확인해야 합니다.	권장	관리용이성	• 최신 의견 처리로 업데이트된 정의 • try/catch가 추가됨 • 많은 성능 향상

HealthScan 정의 업데이트: 2024년 10월 핫픽스

일부 HealthScan 정의는 릴리스 간에 더 이상 사용되지 않거나 업데이트되었습니다.

업데이트된 정의

정확도와 성능을 개선하고 가양성 수를 줄여 보다 안정적이고 정확한 결과를 보장하기 위해 10월 핫픽스에 대해 일부 HealthScan 정의가 업데이트되었습니다.

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

업데이트된 정의(10월 핫픽스)

번호	간단한 설명	평가 등급	범주	업데이트 설명
HSD0001372	양식에 필드가 너무 많습니다.	권장	사용자 경험	• 임계치를 75개 필드로 설정 • 바로 사용 가능한 보고는 그대로 유지됩니다. • 찾은 결과에 메시지 표시 개선 • 최대 1,000개의 결과로 제한
HSD0002128	한 양식에 같은 필드를 두 번 표시	행동	사용자 경험	• 긍정 오류로 보이는 일반적인 OB 뷰 제거됨 • 성능 향상 • 최대 1,000개의 결과로 제한

HealthScan 정의 업데이트: 2024년 8월 릴리스

일부 HealthScan 정의는 릴리스 간에 더 이상 사용되지 않거나 업데이트되었습니다.

사용하지 않는 정의

다음 정의는 8월 릴리스에서 사용되지 않습니다.

중요사항:
이 목록에는 보안 범주에 대한 정의가 포함되어 있지 않습니다.

사용되지 않는 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	사용 중단 사유
HSD0002058	비활성화해야 하는 문서도 KB에서 계속 접근할 수 있습니다.	관리용이성	HSD0002056 및 HSD0002465로 대체됨
HSD0002403	마지막 업그레이드 중 건너뛴 항목에 대한 찾기 추가	업그레이드 가능성	HealthScan 정의 복제
HSD0018256	선호도가 거의 없거나 전혀 없는 자격 증명 찾기	성과	HSD0002198로 대체됨

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

업데이트된 정의

8월 릴리스에 대해 업데이트된 정의는 성능을 개선하고, 가양성을 줄이고, 최신 코딩 방법을 충족하기 위해 업데이트되었습니다. 이러한 정의 중 일부는 고객 인스턴스 점수에 긍정적 또는 부정적 영향을 미칩니다.

중요사항:
이 목록에는 보안 범주에 대한 정의가 포함되어 있지 않습니다.

업데이트된 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	상태 평가 검사에 포함됨	익스포트 설명
HSD0001060	클라이언트 스크립트 대신 UI 정책 사용	관리용이성	X	성능 향상
HSD0001278	이전 비즈니스 규칙은 다른 테이블의 기록을 update() 또는 insert()해서는 안 됩니다.	성과	X	성능 향상
HSD0001338	비즈니스 규칙을 전역 테이블(전역 비즈니스 규칙)에 정의해서는 안 됩니다.	성과	X	바로 사용 가능한 기록을 무시하는 검사가 추가되었습니다.
HSD0001372	양식에 필드가 너무 많습니다.	사용자 경험	X	• 이제 모든 양식과 해당 양식 뷰에 대해 결과가 보고됩니다. • 30개 이상의 필드가 기본적으로 포함된 양식 뷰를 보고하지 않도록 개선되었습니다. 양식 뷰에 필드가 추가되고 해당 개수가 임계치인 30을 초과하면 발견 사항이 보고됩니다.
HSD0001378	3개월 동안 실행되지 않은 보고서	관리용이성	X	찾기를 제공하기 위해 업데이트된 정의

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

업데이트된 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	상태 평가 검사에 포함됨	익스포트 설명
HSD0001387	최대 페이지 목록 크기 옵션은 100 이상일 수 없습니다.	성과	X	베스트 프랙티스 검사 도입됨
HSD0001391	관리자 역할을 가진 사용자 수	관리용이성	X	성능 향상
HSD0001398	이름이 중복된 스크립트 포함	관리용이성	X	성능 향상
HSD0001518	점수가 입력되지 않은 수동 표시기 확인	관리용이성	X	성능 향상
HSD0001554	JDBC 데이터 소스에는 "마지막 실행 날짜/시간 사용" 옵션이 선택되어 있어야 합니다.	성과	X	임포트 이력을 살펴보고 임계치 기록 수가 "무시"되고 DS에 이 설정이 없는 경우에만 초점을 맞추도록 스크립트가 변경되었습니다.
HSD0001556	도메인 분리 인스턴스의 경우 관리자는 전역이 아닌 최상위 도메인에 있어야 합니다.	관리용이성	X	• sys_user 결과를 익명화하기 위해 스크립트가 변경되었습니다. • 모든 경우에 통계가 추가됨
HSD0001560	ngRepeat 루프에서 "추적 기준" 사용	성과		성능 향상
HSD0001600	onBefore에서 실행되는 변환 스크립트는 다른 테이블의 기록을 update() 또는 insert()해서는 안 됩니다.	관리용이성	X	• 결과에서 OOTB 변환 스크립트를 제거하기 위해 정의가 업데이트됨 • HealthScan 정의에 대한 권장 사항이 보다 상세한

기계번역

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

업데이트된 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	상태 평가 검사에 포함됨	익스포트 설명
				솔루션 접근 방식으로 업데이트됨
HSD0001602	고유한 유지관리 필드 수	관리용이성	X	동적 기본값이 사용되는 결과 제외
HSD0001632	장기 실행(느린) 스크립트	성과	X	성능 향상
HSD0001926	그룹 유형 지정	관리용이성	X	해결된 잠재적 가양성
HSD0002151	창 객체가 아닌 AngularJS 서비스를 사용합니다.	성과	X	성능 향상
HSD0002198	선호도가 거의 없거나 전혀 없는 자격 증명 찾기	성과	X	• 폐기된 중복 HSD0018256 • 권장 사항 개선 • 제공된 문서 링크
HSD0002258	취소된 검색 최소화	관리용이성	X	성능 향상
HSD0002370	케이스 관리에 대한 SLA 설정	관리용이성		• 변경된 간단한 설명 • 문서 URL 변경
HSD0002415	특별 처리 메모 팝업 창의 너비(픽셀)는 300픽셀보다 작을 수 없습니다.	사용자 경험		변경된 권장 사항
HSD0002464	비활성 지식 작성자	사용자 경험	X	게시된 활성 지식 문서는 이제 비활성 사용자에 대해 검색됩니다.
HSD0002473	대상 지정 커뮤니케이션 - 수신자 목록을 새로 고쳐야 합니다.	사용자 경험		활성 게시물에 할당된 수신자 목록이 업데이트되거나 새로 고쳐졌는지 확인하는 논리를 제거했습니다.

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

업데이트된 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	상태 평가 검사에 포함됨	익스포트 설명
HSD0002513	서비스 카탈로그 - 최대 주문 수량은 10을 초과할 수 없음	사용자 경험	X	성능 향상
HSD0002782	게시된 문서가 있는 HR PDF 템플릿	관리용이성	X	성능 향상
HSD0002791	번호, 열림 및 열림은 기본 스크립트로 채워져야 합니다.	관리용이성	X	• 동적 필터 옵션이 사용자 지정되었는지 확인하는 논리가 포함됨 • 특정 기록만 반환하도록 결과를 업데이트했습니다. • 수행할 세부 작업에 대한 업데이트된 권장 사항
HSD0002827	모든 이벤트에는 설명이 있어야 합니다.	관리용이성		pie.isBaseline()에 대한 간단한 검사를 구현했습니다.
HSD0002834	주문 가이드와 관련된 규칙 수는 최소로 유지되어야 합니다.	성과	X	• 업데이트된 권장 사항 용어 • 통계 카운터를 추가했습니다.
HSD0004580	지식 관리 고급 플러그인이 활성 상태여야 합니다.	사용자 경험		성능 향상
HSD0004581	검사 목록은 각 지식베이스마다 구성해야 합니다.	사용자 경험		성능 향상
HSD0004602	ATF 빠른 시작 테스트 '커뮤니티' 채택	업그레이드 가능성		• 찾기 링크를 수정했습니다. • 테이블에 두 번째 Glide에서 활성

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

업데이트된 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	상태 평가 검사에 포함됨	익스포트 설명
				검사가 필요 sys_atf_test 추가됨
HSD0004604	ATF 빠른 시작 테스트 '고객 서비스 기반 엔터티' 채택	업그레이드 가능성		• 찾기 링크를 수정했습니다. • 테이블에 두 번째 Glide에서 활성 검사가 필요 sys_atf_test 추가됨
HSD0004656	ATF 빠른 시작 테스트 '주문용 고객 서비스 관리' 채택	업그레이드 가능성		성능 향상
HSD0004657	ATF 빠른 시작 테스트 '고객 서비스 요청 통합' 채택	업그레이드 가능성		성능 향상
HSD0004658	ATF 빠른 시작 테스트 '프록시 접촉 창구용 CSM 확장' 채택	업그레이드 가능성		성능 향상
HSD0004659	ATF 빠른 시작 테스트 '주요 문제 관리' 채택	업그레이드 가능성		성능 향상
HSD0004660	ATF 빠른 시작 테스트 '기술 규칙' 채택	업그레이드 가능성		성능 향상
HSD0004973	시스템 속성 consumer_max_comments_per_case_daily이 소비자에 대해 수정되었는지 확인 케이스 첨부 파일 제한	관리용이성		• 성능 향상 • 간단한 설명, 설명 및 권장 사항의 수정된 오타
HSD0006970	IRE를 통해 처리된 활성 하드웨어 및 VM 인스턴스 CI의 비율	관리용이성		성능 향상
HSD0010608	자산 연결이 없는 활성 HW CI의 비율	관리용이성		성능 향상

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

업데이트된 정의(8월 릴리스)

번호	간단한 설명	범주	상태 평가 검사에 포함됨	익스포트 설명
HSD0012874	비즈니스 서비스를 포함한 설치 기반 항목	관리용이성		성능 향상
HSD0012929	애플리케이션 서비스가 포함된 설치 기반 항목	관리용이성		성능 향상
HSD0001015	보고서는 일반적으로 공개해서는 안 됩니다.	관리용이성	X	• 발견 사항을 보고하기 전에 시스템 속성 glide.report.published_reports.ena 고려되었는지 확인하기 위한 쿼리의 개선 사항 • 기준선 결과가 제거되었습니다.

가치 관리

가치 관리를 사용하여 목표와 결과, 가치 보고서를 자세히 살펴보십시오.

가치 관리 개요

가치 관리는 가치 구상, 가치 창출, 지속적인 관리, 최적화 및 실현된 가치의 검증을 포함하여 가치 수명 주기를 관리하는 엔드 투 엔드 프로세스의 연속 루프를 구성합니다. 기본적으로 이 주기는 연 단위로 실행되지만 예외적으로 이 시간 범위의 편차가 발생할 수 있습니다.

시작하기

목적 및 결과



비즈니스 목표를 설정하고 이를 측정 가능한 결과 및 성공 메트릭과 연결합니다.

가치 보고서



Impact Squad는 가치 실현 평가를 수행하고

데이터 수집 툴킷



퍼포먼스 분석(PA)을 사용하여 가치 메트릭

개략적인

기계번역

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

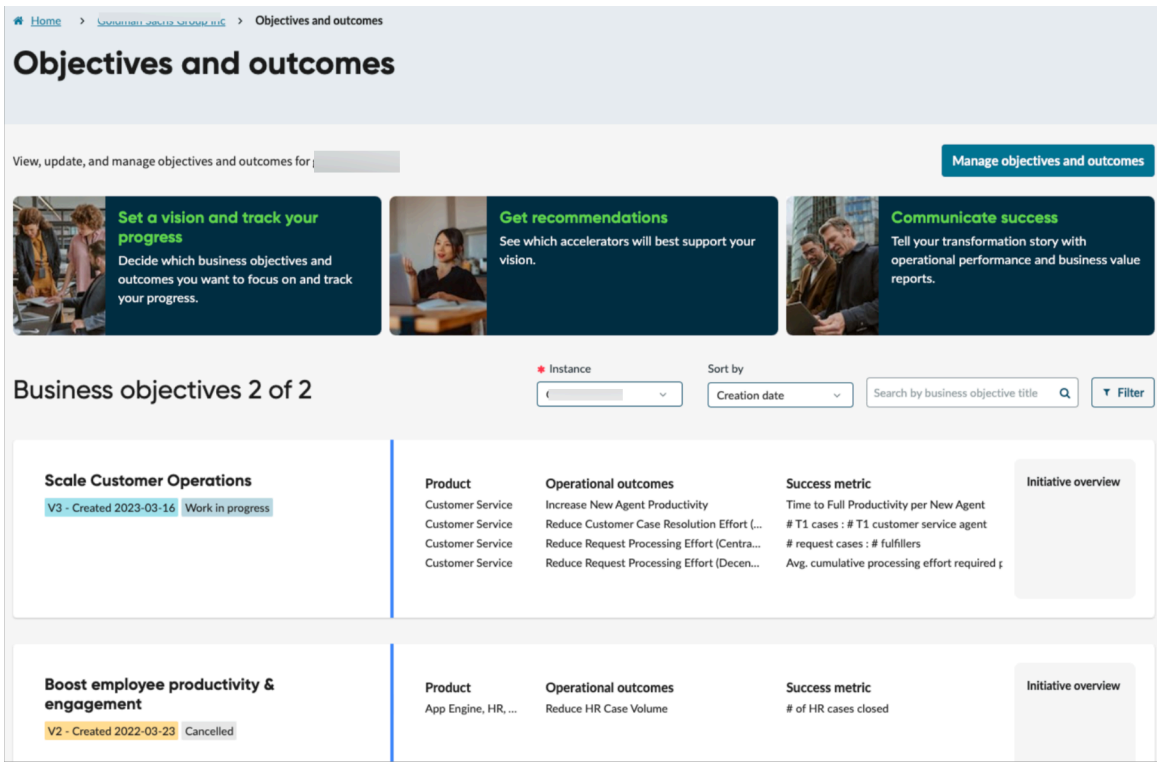
- 결과 인사이트 요약 탭을 보고 결과와 관련된 진행률을 한 곳에서 캡처합니다.
- 결과 활동 탭을 보고 한 곳에서 결과와 관련된 모든 Impact 활동의 개요를 확인합니다.

목적 및 결과

가치 관리 수명주기는 목표와 결과를 식별하는 것으로 시작됩니다.

귀하의 목적과 결과는 개인화된 Customer Impact Plan (CIP)을 수립하고 서비스, 콘텐츠 및 교육을 권장하기 위한 기초가 됩니다.

이는 이러한 결과에 대해 연간 개선 목표를 설정하여 향후 한 해 동안 실현된 점진적인 개선과 가치를 포착하는 것이 목적입니다. 스쿼드는 현재 위치와 목표를 달성하기 위해 무엇을 할 수 있는지 이해하는 데 도움이 될 것입니다.



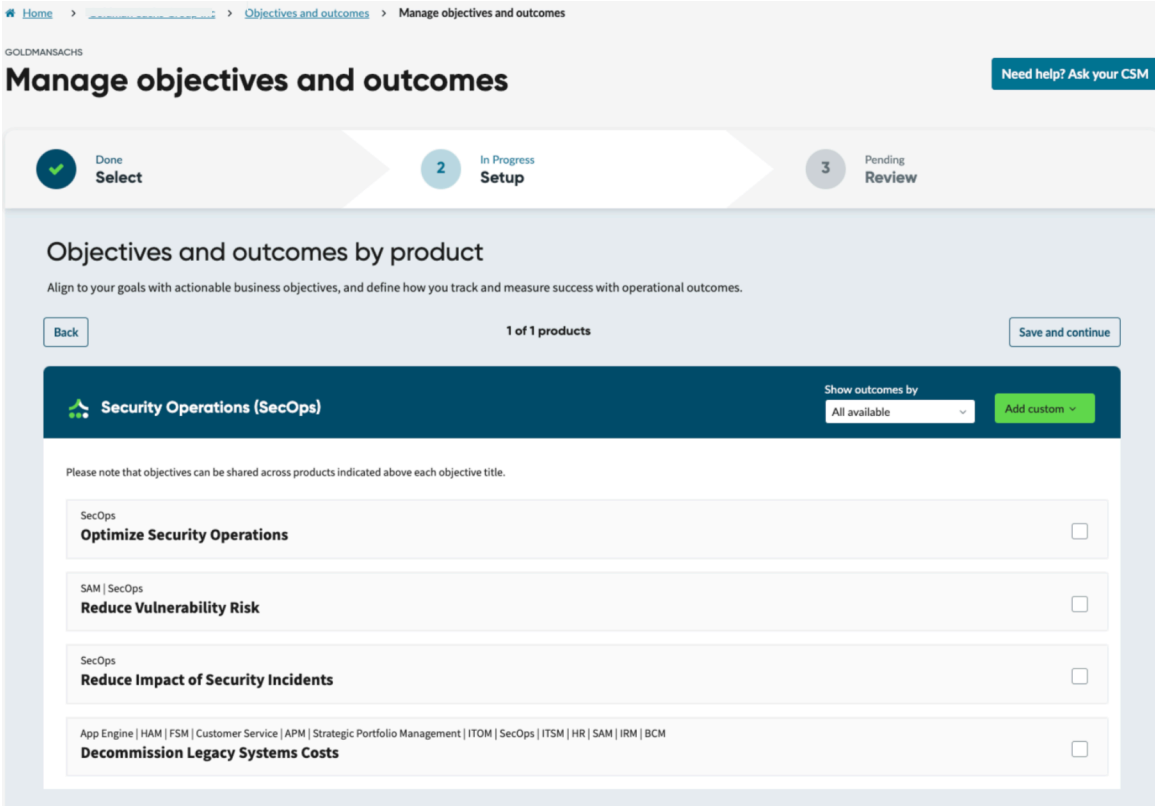
- 집중할 목표를 결정하고 진행 상황을 추적합니다.
- 어떤 교육, 액셀러레이터, 콘텐츠 및 자문이 비전을 가장 잘 지원하는지 확인하십시오.
- 결과, 인사이트 및 가치 보고서를 사용하여 혁신 스토리를 전합니다.

여러 ServiceNow 인스턴스에서 동일한 제품에서 선택한 목표를 측정할 수 있습니다. 목적 및 결과, 결과 인사이트에서 인스턴스 옵션을 사용하여 ServiceNow 인스턴스별로 비즈니스 목적과 결과를 필터링합니다.

커스터마이제이션

목표 및 결과 관리를 선택하여 이 기능을 설정하고 관리합니다.

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



가치 보고서

Impact Squad가 귀하와 협력하여 가치 보고서에서 ServiceNow로 실현한 운영 또는 수익 창출 가치를 계산할 수 있습니다.

가치 보고서는 시간 경과에 따른 주요 성공 메트릭 개선의 영향을 평가하고 이를 운영 및 금전적 가치로 변환합니다. 이러한 메트릭은 지금까지 작업해 온 대상 목표 및 결과와 일치합니다. Guided 또는 Advanced 고객인 경우 스쿼드 팀이 귀하와 협력하여 결과를 검증하고, 주요 가정과 입력을 확인하고, 재정적 측면에서 실현된 가치를 정량화합니다.

패키지당 **Impact** 결과물

Impact 결과물	설명	가이드 있음	**Advanced**	총
가치 보고서	ServiceNow 제품의 채택 및 사용을 촉진하여 실현된 가치에 대한 정량화된 평가입니다.	고객 액셀러레이터로 사용할 수 있습니다.	✓	✓

일반적으로 이는 점진적 가치 평가로, 플랫폼의 추가 채택 및 사용을 ServiceNow 유도한 후 지난 한 해 동안의 개선 가치를 평가합니다.

그러나 성공 메트릭에 대한 사전 ServiceNow 기준선 정보를 제공할 수 있는 경우 스쿼드 팀과 협력하여 ServiceNow로 실현된 전반적인 가치를 평가할 수 있습니다(구현 전후 성과 비교).

분기별 검토 주기를 통해 이러한 주요 성공 메트릭에 대한 지속적인 데이터 수집을 이미 시작했을 수 있습니다. 그러나 그렇지 않은 경우 Impact Squad는 귀하와 협력하여 이 지속적인 가치 관리 프로세스를 지원하기 위한 데이터 수집 옵션에 대한 개요를 제공할 것입니다.

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

주:
데이터 수집을 위한 한 가지 옵션은 Impact Value Journey 데이터 수집 애플리케이션입니다. 이러한 응용 프로그램은 를 통해 액세스할 수 있습니다 ServiceNow Store.

가치 보고서의 핵심 요소	설명
이력 기준선	• Impact Squad가 귀하와 협력하여 가치 보고서에 사용할 과거 기준선 기간을 식별합니다. • (구현 전과 후)의 ServiceNow 전반적인 가치를 평가하려면 폐기 전에 레거시 시스템에서 12개월 동안의 기록 데이터 포인트를 수집해야 합니다. • 그렇지 않으면 Impact Squad가 사용자와 협력하여 적절한 기간(일반적으로 최소 1년 전에 종료되는 12개월)을 식별하여 최근 결과를 기록 기준선과 비교할 수 있습니다. • 가치 실현 평가의 일환으로 성공 스쿼드는 플랫폼으로 ServiceNow 이동하지 않았을 때와 비교하여 실현한 가치를 강조하는 가치 보고서를 제공합니다. • 기준선 데이터는 목표 및 결과와 연결된 모든 성공 메트릭에 대해 이상적으로 수집됩니다.
현재 실제 결과	• 가치 보고서는 일반적으로 지난 12개월에 걸친 성공 메트릭의 최근 성과를 기반으로 생성됩니다. • 스쿼드는 이 기간의 성공 메트릭을 과거 기준선과 비교하여 개선 사항을 측정합니다.
값 보고 실제	• 이러한 개선 사항을 재정적으로 정량화하기 위해 스쿼드는 여러분과 협력하여 보고서의 주요 가정을 검증합니다. • 이러한 가정에 맞추면 달성된 가치를 정확하게 추정할 수 있습니다.

Impact 값 보고서에 대한 값 계산

측정 가능한 비즈니스 영향에 대한 값 계산을 사용하고 메트릭을 사용하여 값을 추적할 수 있습니다.

값 계산은 운영 성과를 측정 가능한 비즈니스 영향(일반적으로 금전적 측면)으로 변환합니다. 각 비즈니스 목표는 정의된 메트릭을 통해 추적되는 특정 성과와 연결됩니다. 이러한 메트릭에는 기준선(참조), 목표 및 현재 분기별 값이 포함됩니다.

진행 상황 추적

비즈니스 목표는 상위 수준의 비즈니스 목표입니다. 해당 목표에 대한 성취도를 측정하는 데 도움이 되도록 각 목표는 측정 가능한 여러 결과와 연결됩니다. 결과는 분기별 진행 상황을 기록하는 메트릭에 연결됩니다.

Example: 자동화 목표를 향한 진행률 측정

비즈니스 목표가 기술 서비스 운영 내에서 자동화를 증가시키는 것이라면 자동화 작업의 영향을 반영하는 지연 표시기를 통해 진행 상황을 추적하는 한 가지 방법입니다. 측정할 효과적인 결과는 서비스 제공 팀에서 처리하는 인시던트 볼륨의 감소입니다. 해당 메트릭은 정의된 기간 동안 종결된 인시던트 수입니다. 자동화로 인해 전체 인시던트 수가 줄어들면 서비스 제공 팀은 수동 작업 부하가 감소하여 더 높은 가치의 작업에 시간을 할애할 수 있습니다.

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

운영 성과

각 메트릭에는 참조(기준선), 목표 및 현재 값이 있습니다.

참조 값

기준(기준선) 분기 동안 특정 메트릭의 실제 기록 값입니다.

목표

목표 개선은 참조 값을 기준으로 설정됩니다.

현재

목표에 대한 진행률을 나타내는 현재 보고 분기에 대한 메트릭의 가장 최근 값입니다.

분기마다 현재 메트릭 값이 참조(기준선) 값과 비교됩니다. 이 비교는 전체 값 영향을 결정하는 계산 입력으로 사용됩니다. 계산에는 추가 입력도 포함될 수 있습니다. 스쿼드와 공동 작업하여 필요에 따라 이러한 입력을 검토하고 조정하여 운영 컨텍스트를 정확하게 반영하는지 확인할 수 있습니다.

Example: 작업한 인시던트 볼륨 감소 결과 및 종결된 인시던트 수 메트릭

날짜	인시던트 수(분기당)	참조 값과 비교
참조 값	100,000	
목표	80,000	20,000
2024년 1분기	110000	(10000)
2024년 2분기	90000	10000
2024년 3분기	80000	20000
2024년 4분기	75000	25000

비즈니스 가치

비즈니스 가치는 목표와 결과의 결과 및 성공 메트릭을 수익화하는 데 중점을 두며 가치 보고서를 통해 제공됩니다. 비즈니스 가치는 Advanced 및 Total Impact 고객에게만 제공됩니다. 가치 보고서에는 실제, 비교, 실제 날짜 범위 및 비교 날짜 범위가 있습니다.

실제

선택한 날짜 범위 내의 메트릭에 대한 운영 성과 데이터입니다.

비교

정의된 비교 날짜 범위 내의 메트릭에 대한 운영 성과 데이터입니다.

실제 날짜 범위

비즈니스 가치를 계산하기 위해 선택한 연간 기간(일반적으로 4분기)입니다.

비교 범위

비즈니스 가치 계산을 위한 기준선 운영 성과 데이터를 얻는 데 사용되는 연간 기간(일반적으로 4분기)입니다.

연말(또는 선택한 보고 기간)에 Impact Squad가 운영 성과 결과를 검토합니다. 이러한 성과 메트릭은 다른 요소와 결합되어 해당 달러 가치 영향을 생성하기 위해 계산의 입력으로 사용됩니다. 스쿼드 팀과 공동 작업하여 현재 운영 컨텍스트를 더 잘 반영하도록 이러한 입력 값을 조정할 수 있습니다.

경우에 따라 현재 성과가 기준선에서 불리하게 벗어나는 경우 음수 값이 보고될 수 있습니다. 이러한 경우 스쿼드 팀은 결과를 해석하고 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 되는 조치를 식별하는 데 도움을 줍니다.

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

데이터 수집 툴킷

Impact Value Management 데이터 수집 앱은 퍼포먼스 분석(PA)을 사용하여 가치 메트릭 데이터 수집 프로세스를 단순화하고 최적화하도록 설계되었습니다. 이러한 애플리케이션을 사용하면 중요한 성공 메트릭을 효율적으로 수집, 추적 및 분석하여 데이터 기반 의사 결정을 보장하고 핵심 성과 추세에 대한 가시성을 향상시킬 수 있습니다.

데이터 수집 앱은 Impact 스토어 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow . 이러한 앱은 Impact 패키지의 일부로 사용자의 인스턴스에서 직접 액세스할 수 있으므로 스토어 또는 개별 콘텐츠 팩에서 별도로 다운로드할 필요가 없습니다. 고객은 퍼포먼스 분석(PA) 내에서 미리 정의된 데이터 정의를 활용하여 값 메트릭에 대한 필수 데이터를 자동으로 수집할 수 있습니다. 이 간소화된 접근 방식은 가치 측정을 위한 데이터 수집의 정확성과 효율성을 향상시켜 원활한 경험을 제공하고 Impact 내 가치 관리에서 고객 만족도와 제품 평가를 모두 개선합니다.

데이터 수집 툴킷은 Impact Squad에서 목적 및 결과, 결과 성과 보고서 및 Impact 프로그램의 일부인 가치 보고서에 필요한 데이터를 수집하기 위한 보고서 구성 옵션 및 잠재적 구현 권장 사항에 대한 자세한 개요와 함께 제공됩니다.

주요 이점

- 자동화된 데이터 수집: 다음을 포함하여 가치 관리 활동을 지원하기 위해 다음과 같은 필수 데이터를 자동으로 수집합니다.
  - 값 기준선 및 대상 설정
  - 결과 성과 검토 수행
  - 가치 보고서 생성
- 향상된 데이터 정확도: 사전 정의된 Performance Analytics(PA) 데이터 정의를 활용하여 고품질의 신뢰할 수 있는 데이터를 보장합니다.
- 원활한 통합: 데이터 수집 앱이 Impact 패키지 내에 포함되어 있으므로 수동 다운로드나 개별 콘텐츠 팩 설치가 필요하지 않습니다.
- 가시성 향상: 성능 추세에 대한 실시간 인사이트를 제공하여 더 나은 의사 결정 및 결과 추적을 용이하게 합니다.
- Impact 제공자와 데이터 동기화: 데이터 수집 작업을 통해 수집된 데이터를 Impact 스토어 애플리케이션과 Impact 제공 인스턴스(IDI) 간에 ServiceNow 양방향으로 동기화하여 일관된 최신 정보를 보장합니다.

  서비스 브리지 통합은 인스턴스 간 데이터 동기화를 지원하는 핵심 기술입니다. 데이터 페이로드를 안전하고 효율적으로 처리하여 실시간 데이터 동기화를 통해 원활한 정보 흐름을 보장합니다.

  자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

  - 에 대해 알아보기
  - 수동 등록을 사용하여 제공자 인스턴스에 대한 연결을 설정합니다.

시작하기

각 제품에 대한 데이터 수집 컨텐츠 팩을 시작합니다.

- APM용 Impact Value Management 데이터 수집
- Impact Value Management 데이터 수집 앱 엔진용 콘텐츠 팩
- Impact Value Management 데이터 수집 CSM용 콘텐츠 팩
- SAM용 Impact Value Management 데이터 수집 콘텐츠 팩
- HAM용 Impact Value Management 데이터 수집 콘텐츠 팩

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

- ITSM용 Impact Value Management 데이터 수집 콘텐츠 팩
- Impact Value Management 데이터 수집 ITOM용 콘텐츠 팩
- HR용 Impact Value Management 데이터 수집 콘텐츠 팩
- SecOps용 Impact Value Management 데이터 수집 콘텐츠 팩
- Impact Value Management 데이터 수집 SPM용 콘텐츠 팩
- Impact Value Management 데이터 수집 IRM용 콘텐츠 팩

데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치

데이터 수집 콘텐츠 팩 앱에 대한 종속 플러그인 설치

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:
데이터 수집 콘텐츠 팩 플러그인을 활성화하기 전에 ServiceNow 인스턴스에 ServiceNow Impact 스토어 애플리케이션을 설치합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 각 콘텐츠 팩 설치에 필요한 플러그인을 검색합니다.
3. 데이터 수집 콘텐츠 팩 작업을 활성화하기 전에 모든 종속 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.
   데이터 수집 앱의 기능을 지원하려면 다음 종속 플러그인을 설치해야 합니다.

데이터 수집 구성 수정

조직의 필요에 맞게 데이터 수집 구성을 변경할 수 있습니다.

ServiceNow의 성공 메트릭에 대한 표준 정의가 조직의 작동 방식이나 플랫폼 사용 방식과 일치하지 않는 경우 데이터 수집 앱의 구성을 변경하여 프로세스와 구현을 반영할 수 있습니다.

성공 메트릭 데이터 포인트 정의를 변경하려면 성과 또는 성과/플랫폼 분석 내에서 다음 메트릭 아키텍처 부분 중 하나 또는 모두를 변경해야 합니다.

- 다른 기본 데이터 세트가 필요한 경우 표시기 소스를 변경합니다.
- 계산을 위해 기본 데이터 세트에 적용되는 필터를 변경해야 하는 경우 자동 표시기를 변경합니다.

일반적인 수정 사항 예

일부 조직에서는 중단을 캡처하기 위해 CMDB 내에서 권장되는 중단 테이블(및 함께 제공되는 Employee Center 알림 기능)을 사용하지 않습니다.

이 경우, 서비스 소유자 및 스쿼드 팀과 협력하여 중단을 식별하거나 대략적으로 파악할 수 있는 올바른 방법을 정의하십시오. 예를 들어 일부 고객은 우선순위 1 인시던트를 중단을 나타내는 것으로 간주합니다.

이 메트릭 정의 변경에 대한 변경은 다음과 같은 구성 변경을 의미합니다.

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

- 인시던트 테이블에 대한 기본 데이터 세트 표시기 소스는 다른 성공 메트릭에 의해 활용되므로 이미 존재합니다. 따라서 새 표시기 소스를 생성할 필요가 없습니다.
- 다음 항목에 대한 자동 표시기 구성을 조정해야 합니다: Impact VM - 평균 재개 시간 - 계획되지 않은 중단(시간) 및 Impact VM - 이번 달 계획되지 않은 중단의 #.
  - 두 표시기에서 표시기 소스 필드를 **Impact VM -** 이번 달에 종결된 인시던트 로 변경합니다.
  - 추가 조건을 변경하여 두 표시기 모두에서 우선순위 **1** 에 대한 필터를 추가합니다.
  - 재개 시간의 경우 기간 필드가 사용되지 않을 수 있으므로 기간 동안 스크립팅된 계산을 사용할 수 있습니다. 자동 표시기에서 스크립트를 다시 사용할 수 있습니다. **Impact VM -** 이에 대한 인시던트 종결에 걸리는 평균 시간(시간).

데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드

데이터 수집 컨텐츠 팩을 업그레이드할 때는 지금까지 수행한 사용자 지정을 고려해야 합니다.

사용자가 이 앱 내의 아티팩트(예: 표시기, 표시기 소스 또는 데이터 수집 작업)를 변경할 수 있으므로 업그레이드 프로세스는 플랫폼 또는 다른 스토어 앱을 업그레이드하는 프로세스와 동일합니다. 업그레이드 프로세스는 사용자 지정된(또는 변경된) 애플리케이션 파일을 건너뜁니다. 업그레이드 이력에서 변경되지 않은 사용자 지정을 보고 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 사용자 지정 항목을 수락합니다.
- 사용자 지정 항목을 기본 시스템으로 되돌린 다음 다시 적용합니다.

APM용 **Impact Value Management** 데이터 수집

APM용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. APM용 데이터 수집 팩 설치
2. APM에 대한 데이터 수집 구성
3. APM용 데이터 수집 활성화
4. APM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

APM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에

이 애플리케이션의 APM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

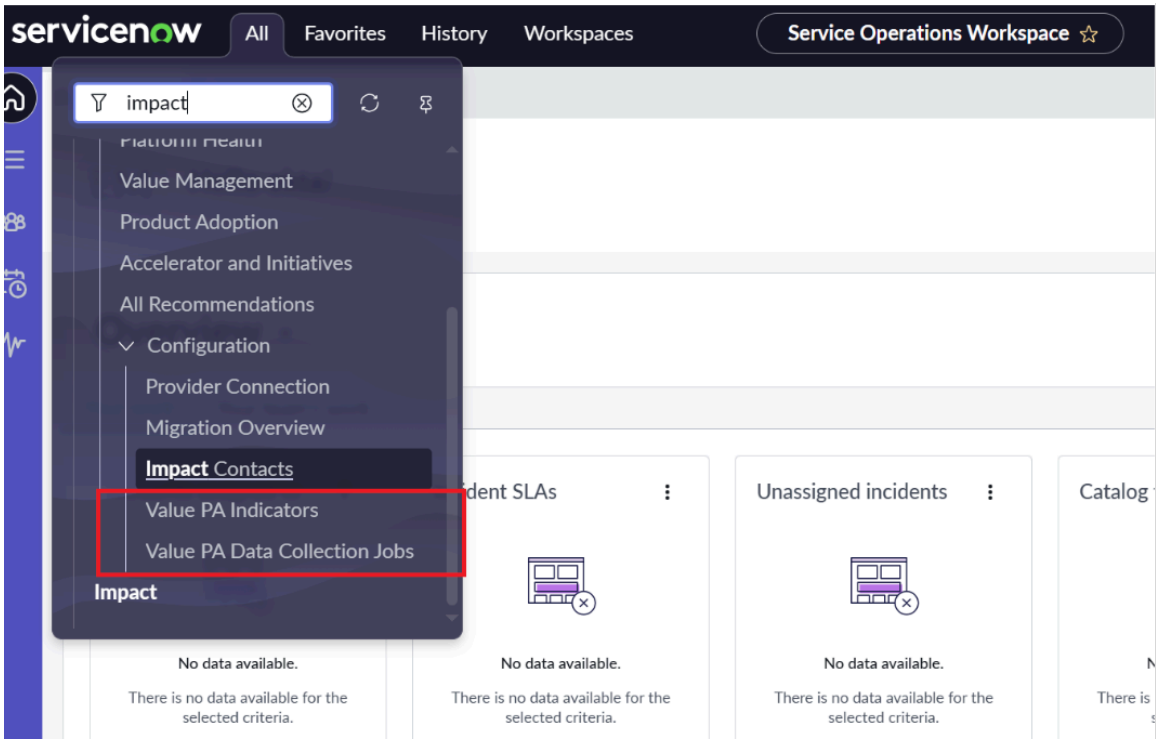
> **주:**
> SPM 데이터 수집 팩이 활성화된 경우 APM 표시기(Impact VM - 마이그레이션된 애플리케이션의 수) 〉 표시기 소스(Impact VM APM - 마이그레이션된 애플리케이션 수)로 이동하여 상태가 완료로 설정되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: Impact 사용자

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

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모든 **>** 영향 〉구성 〉값 **PA** 데이터 수집 작업 〉 **.**



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - APM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - APM -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

APM에 대한 데이터 수집 구성

APM에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

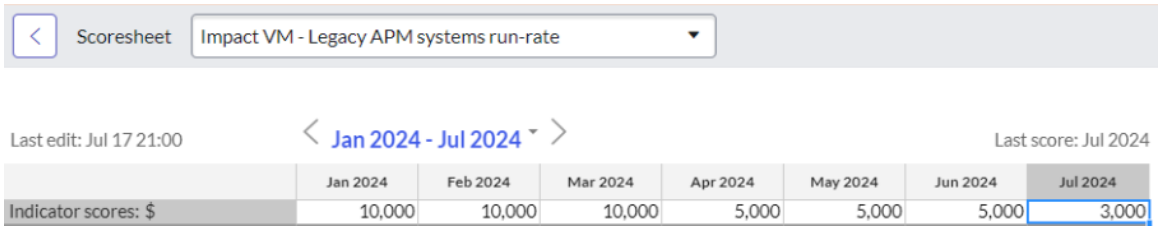
수동 표시기는 점수표 기능을 사용하여 주기적으로(예: 매월) 업데이트해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

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

프로시저

1. 다음으로 이동 성과/플랫폼 분석 > 점수표을 클릭한 다음, **Impact VM -** 레거시 **APM** 시스템 실행률을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



APM용 데이터 수집 활성화

APM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에

월별 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기> 작업으로 이동한 다음 **Impact VM – APM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

> **중요사항:**
> 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 성능/플랫폼 분석 > 대시보드로 이동한 다음 **Impact VM – APM**을 엽니다.
   월간 - APM 탭과 분기별 - APM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드에서 점수를 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻는 숫자와 비교합니다.
   - ServiceNow 보고서를 사용하여 적절한 메트릭을 빌드하려면 데이터 수집 가이드를 참조하십시오.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기> 작업으로 이동한 다음 **Impact VM – APM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

   > **중요사항:**
   > 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

   작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

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

- Performance Analytics의 정식 버전이 없는 경우 작업 실행 날짜로부터 180일이 지나면 기록 데이터가 캡처되지 않습니다.
- Performance Analytics 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 플랫폼 분석 **>** 대시보드로 이동한 다음 **Impact VM – APM**을 엽니다.

APM 아티팩트 검토

데이터 수집 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	매달 실행하도록 예약할 수 있는 데이터 수집 작업과 요청 시 실행할 수 있는 기록 수집용 데이터 수집기 하나
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
데이터 수집 작업	Impact VM – APM - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM – APM - 이력 데이터 수집
대시보드	Impact VM - APM
위젯	중요 격차가 있는 비즈니스 역량 모델의 비율
위젯	평균 애플리케이션 데이터 인증 비율
위젯	폐기된 애플리케이션의 수(#)

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
위젯	레거시 APM 시스템 연간 실행률
위젯	표시기 점수가 있는 애플리케이션의 비율
위젯	마이그레이션된 애플리케이션의 수(#)
수식	Impact VM - 중요 격차가 있는 비즈니스 역량 모델의 비율
자동	Impact VM - 비즈니스 애플리케이션에 연결된 비즈니스 역량의 수
자동	Impact VM - 비즈니스 역량의 수
수동	Impact VM - 평균 애플리케이션 데이터 인증 비율
자동	Impact VM - 폐기된 애플리케이션의 수(#)
수동	Impact VM - 레거시 APM 시스템 연간 실행률
수동	Impact VM - 표시기 점수가 있는 애플리케이션의 비율
자동	Impact VM - 마이그레이션된 애플리케이션의 수(#)

Impact Value Management 데이터 수집 앱 엔진용 콘텐츠 팩

앱 엔진용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. 앱 엔지니어링용 데이터 수집 컨텐츠 팩 설치
2. 앱 엔진에 대한 데이터 수집 구성
3. 앱 엔진에 대한 데이터 수집 활성화
4. 앱 엔진 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

앱 엔지니어링용 데이터 수집 컨텐츠 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

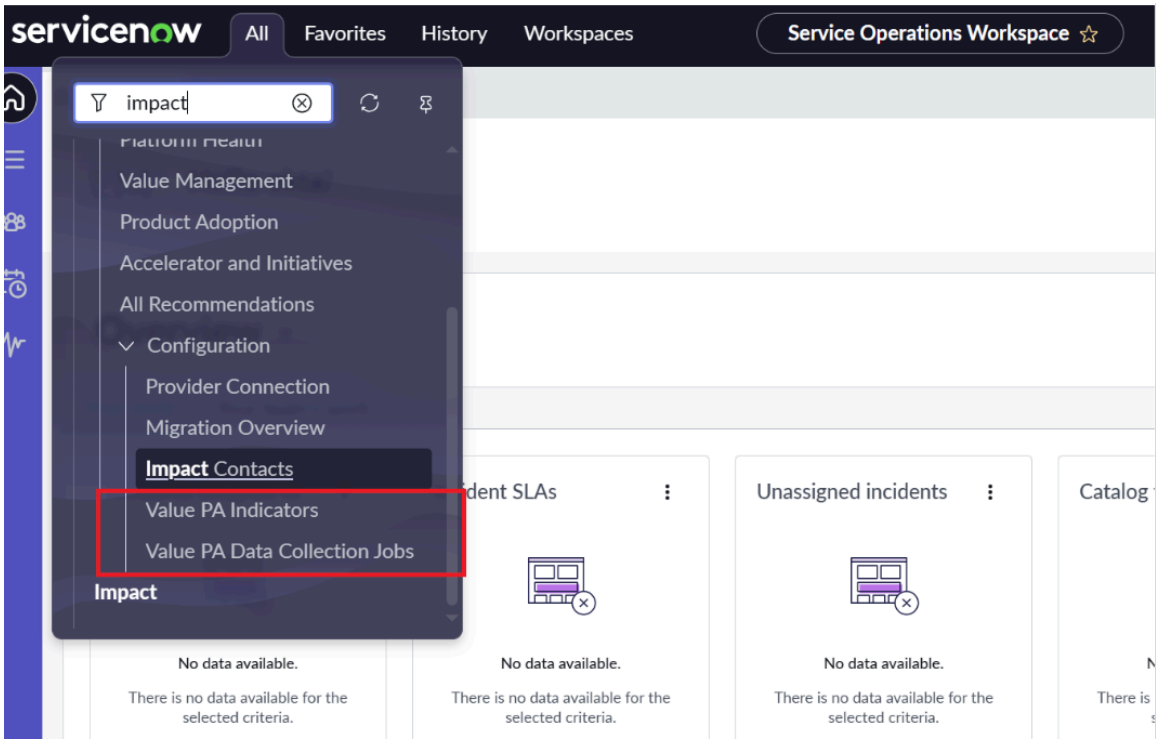
시작하기 전에
이 애플리케이션의 앱 엔진 성공 메트릭 정의는 앱 엔진 스튜디오(sn_app_eng_studio) 애플리케이션의 사용 여부에 따라 다릅니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.

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



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM -** 앱 엔진 **-** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM -** 앱 엔진 **-** 이력 데이터 수집
5. 데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다.
   데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

앱 엔진에 대한 데이터 수집 구성

앱 엔진에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

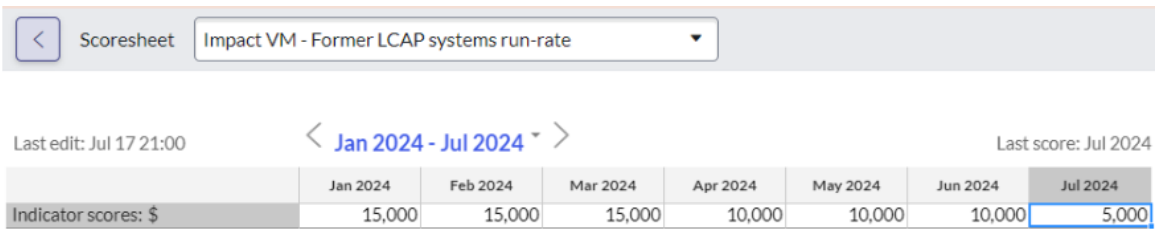
시작하기 전에

수동 표시기는 점수표 기능을 사용하여 주기적으로(예: 매월) 업데이트해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성과/플랫폼 분석 **>** 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 이전 **LCAP** 시스템 실행률을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



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

앱 엔진에 대한 데이터 수집 활성화

Data Collection Pack for App Eng를 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에
월별 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기> 작업을 연 다음 **Impact VM – 앱 엔진 – 월별 데이터 수집**을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

   > **중요사항:**
   > 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 성과/플랫폼 분석 > 대시보드을 연 다음 **Impact VM – 앱 엔진**을 엽니다.
   월간 – App Engine과 분기별 – App Engine의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드에서 점수를 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻는 숫자와 비교합니다.
   - ServiceNow 보고서를 사용하여 적절한 메트릭을 빌드하려면 데이터 수집 가이드를 참조하십시오.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기> 작업으로 이동한 다음 **Impact VM – 앱 엔진 – 기록 데이터 수집**을 엽니다.

   > **중요사항:**
   > 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

   작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

   - Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
   - 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

   b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

   c. 성능/플랫폼 분석 > 대시보드로 이동한 다음 **Impact VM – 앱 엔진**을 엽니다.
   월간 - App Engine과 분기별 - App Engine의 두 가지 탭이 있습니다. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

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

앱 엔진 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	매달 실행하도록 예약할 수 있는 데이터 수집 작업과 요청 시 실행할 수 있는 기록 수집용 데이터 수집기 하나
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
데이터 수집 작업	Impact VM – 앱 엔진 - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM – 앱 엔진 - 이력 데이터 수집
대시보드	Impact VM - 앱 엔진
위젯	LCAP를 사용하여 핵심 개발 팀에서 빌드한 애플리케이션의 수(IT)
위젯	핵심 개발 팀 외부에서 빌드한 애플리케이션(및/또는 서비스)의 수
위젯	평균 애플리케이션 제공 시간(IT)과 아이디어에서 프로덕션까지의 시간(주)
위젯	평균 애플리케이션 제공 시간(LOB)과 아이디어에서 프로덕션까지의 시간(주)
위젯	이전 LCAP 시스템 연간 실행률
자동	Impact VM - LCAP를 사용하여 핵심 개발 팀에서 빌드한 애플리케이션의 수(IT)

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
자동	Impact VM - 핵심 개발 팀 외부에서 빌드한 애플리케이션(및/또는 서비스)의 수
수동	Impact VM - 평균 애플리케이션 제공 시간(IT)과 아이디어에서 프로덕션까지의 시간(주)
수동	Impact VM - 평균 애플리케이션 제공 시간(LOB)과 아이디어에서 프로덕션까지의 시간(주)
수동	Impact VM - 이전 LCAP 시스템 실행률

Impact Value Management 데이터 수집 CSM용 콘텐츠 팩

CSM용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

중요사항:
시스템 구성 변경 내용을 프로덕션에 배포하기 전에 하위 프로덕션 환경에서 테스트해야 합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. CSM용 데이터 수집 팩 설치
2. CSM에 대한 데이터 수집 구성
3. CSM용 데이터 수집 활성화
4. CSM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

CSM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

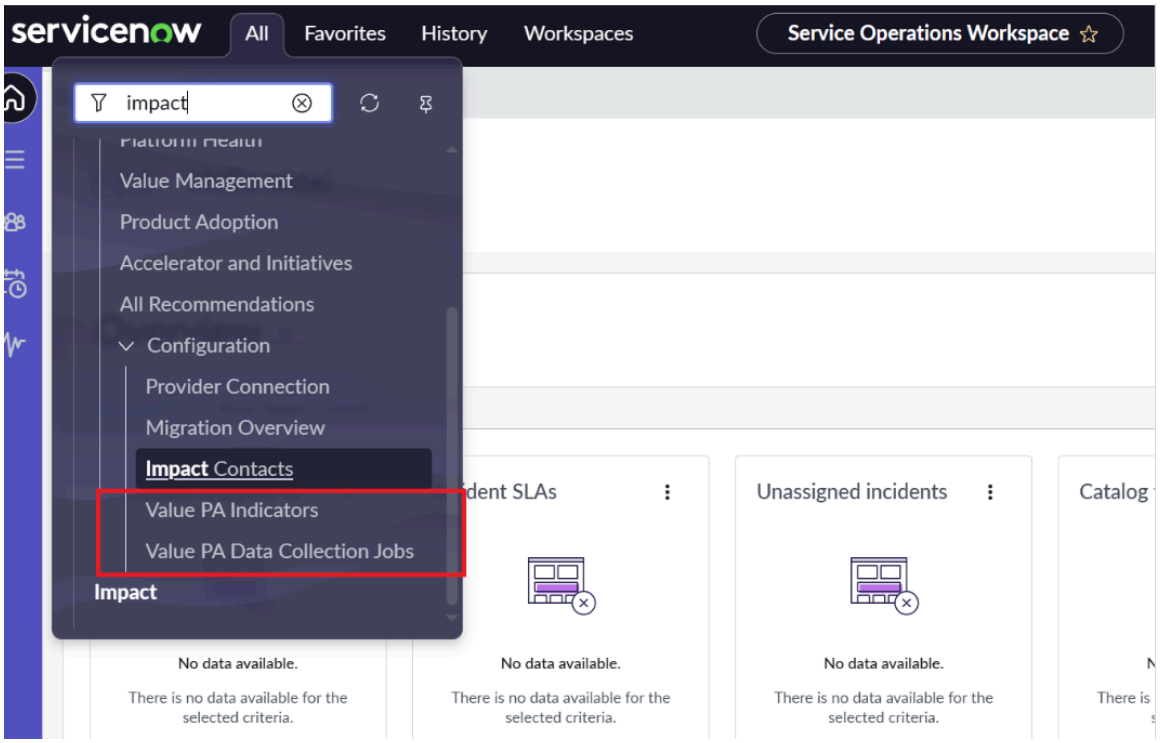
시작하기 전에
이 애플리케이션의 CSM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.

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



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - CSM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - CSM -** 이력 데이터 수집
5. 데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다.
   데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

CSM에 대한 데이터 수집 구성

CSM에 대한 데이터 수집 구성

시작하기 전에

주:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 이 설정을 한 번만 수행해야 합니다.

계층 1 및 계층 2로 간주하는 인시던트, 변경 및 요청 워크플로우 내에서 활용되는 할당 그룹을 결정해야 합니다.

- 계층 1: 일선 지원, 가장 일반적으로 지원 센터/서비스 데스크 그룹
- 계층 2+: 2차 및 3차 지원으로, 전문가 팀이자 잠재적인 벤더 팀입니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 사용자 관리에서 그룹 모듈로 이동합니다.
2. 인시던트 프로세스에서 할당 그룹으로 사용할 그룹 기록을 엽니다.
3. 다음 유형 중 하나를 기록에 추가합니다.

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

- 계층 1
- 계층 2+

유형이 기본적으로 그룹 양식에 표시되지 않을 수도 있습니다. 시스템 관리자에게 필드가 양식에 표시되도록 요청합니다.

4. 기록 업데이트합니다.
5. 모든 할당 그룹에 대해 이 단계를 반복합니다.



6. 확인하려면 아직 분류되지 않은 할당 그룹에 대한 인시던트 테이블에 쿼리를 실행하여 모든 그룹을 분류했는지 확인합니다.



할당 그룹이 변경되면 재분류해야 합니다.

7. 할당 그룹 필드에 인시던트, 변경 또는 요청의 계층 1 또는 계층 2 그룹이 표시되지 않는 문제의 경우 ITIL 유형도 그룹에 추가되었는지 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 보안 > 사용자 및 그룹 > 그룹.

   b. 유형 필드에 itil을 추가합니다.

   c. 양식을 저장하고 업데이트합니다.

   d. 인시던트, 변경 또는 요청 양식을 새로 고치고 할당 그룹을 다시 확인합니다.
   이제 그룹이 표시됩니다.

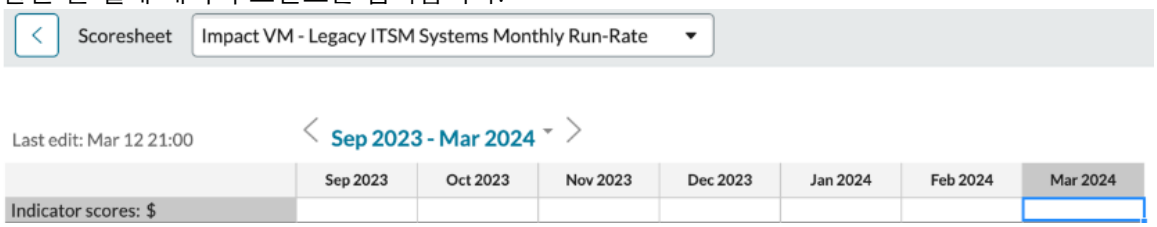
8. 수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가합니다.
   예를 들어, Impact VM - 레거시 CSM 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

> **중요사항:**
> Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

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

a. 성과/플랫폼 분석 > 점수표로 이동하여 **Impact VM -** 레거시 **CSM** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.

b. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



CSM용 데이터 수집 활성화

Data Collection Pack for CSM을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에
매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

중요사항:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin, pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기> 작업을 연 다음 **Impact VM – CSM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

   중요사항:
   월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 성과/플랫폼 분석 > 대시보드을 연 다음 **Impact VM – CSM**을 엽니다.
   월간 – CSM과 분기별 – CSM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드에서 점수를 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻는 숫자와 비교합니다.
   - ServiceNow 보고서를 사용하여 적절한 메트릭을 빌드하려면 데이터 수집 가이드를 참조하십시오.
6. 옵션: 작업 이력(요청 시)을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기> 작업으로 이동한 다음 **Impact VM – CSM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

      중요사항:
      퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

      작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

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

- Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
- 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 플랫폼 분석 **>** 대시보드로 이동한 다음 **Impact VM – CSM**을 엽니다.
월간 - CSM 및 분기별 - CSM의 두 가지 탭이 있습니다.

d. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

CSM 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성능/플랫폼 분석

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다. 프로세스를 구성하기 위해 그룹 유형은 사용자 관리 - 그룹에 대한 그룹 분류입니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

주:
적용 가능한 모든 표시기 및 표시기 소스의 빈도가 분기별에서 월간으로 변경되었습니다. 이 콘텐츠 팩을 처음 사용하는 것이 아니라면 베이스라인 기록 작업(데이터 수집 작업)을 실행하여 적용 가능한 기록 데이터를 캡처해야 합니다. 이력 데이터는 향후 대시보드가 개선되어 시각화됩니다.

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
자동	Impact VM - SLA 내에서 해결되지 않은 케이스의 수
자동	Impact VM - 고객 케이스 수
수식	Impact VM - SLA 내에서 해결되지 않은 케이스의 비율
자동	Impact VM - 종결된 고객 케이스의 수
자동	Impact VM - 상향 판매로 이어진 고객 케이스의 비율
수식	Impact VM - 상향 판매로 이어지는 고객 케이스 비율
자동	Impact VM - 설문 조사 응답 수
자동	Impact VM - 전체 서비스 등급이 낮은 설문 조사 응답의 수(#)
수식	Impact VM - 불친절한 지원 경험을 보고한 설문 조사 대상 고객의 비율
자동	Impact VM - 요청 케이스당 필요한 평균 누적 처리 작업량(시간)
자동	Impact VM - 종결된 T1 고객 지원 케이스의 수
자동	Impact VM - T1 고객 지원 에이전트의 수
수식	Impact VM - 종결된 T1 고객 지원 케이스 수와 T1 고객 지원 에이전트 수의 비율
자동	Impact VM - 종결된 T2+ 고객 지원 케이스의 수
자동	Impact VM - T2+ 고객 지원 에이전트의 수
수식	Impact VM - 종결된 T2+ 고객 지원 케이스 수와 T2+ 고객 지원 에이전트 수의 비율
데이터 수집 작업	Impact VM - 월별 데이터 수집
위젯	SLA 내에서 해결되지 않은 케이스의 비율
위젯	관련 케이스가 없는 에이전트가 처리한 상호작용의 수
위젯	수익을 창출하는 고객 요청의 수
위젯	종결된 T1 고객 지원 케이스의 수
위젯	종결된 T1 고객 지원 케이스 수와 T1 고객 지원 에이전트 수의 비율
위젯	종결된 T2+ 고객 지원 케이스의 수
위젯	종결된 T2+ 고객 지원 케이스 수와 T2+ 고객 지원 에이전트 수의 비율
위젯	상향 판매로 이어지는 고객 케이스 비율
위젯	불친절한 지원 경험을 보고한 설문 조사 대상 고객의 비율
위젯	요청 케이스당 필요한 평균 누적 처리 작업량(시간)
대시보드	Impact VM - CSM
그룹 유형	계층 1
그룹 유형	계층 2+

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

SAM용 **Impact Value Management** 데이터 수집 콘텐츠 팩

SAM용 데이터 수집 콘텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. SAM용 데이터 수집 팩 설치
2. SAM에 대한 데이터 수집 구성
3. SAM에 대한 데이터 수집 활성화
4. SAM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

SAM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

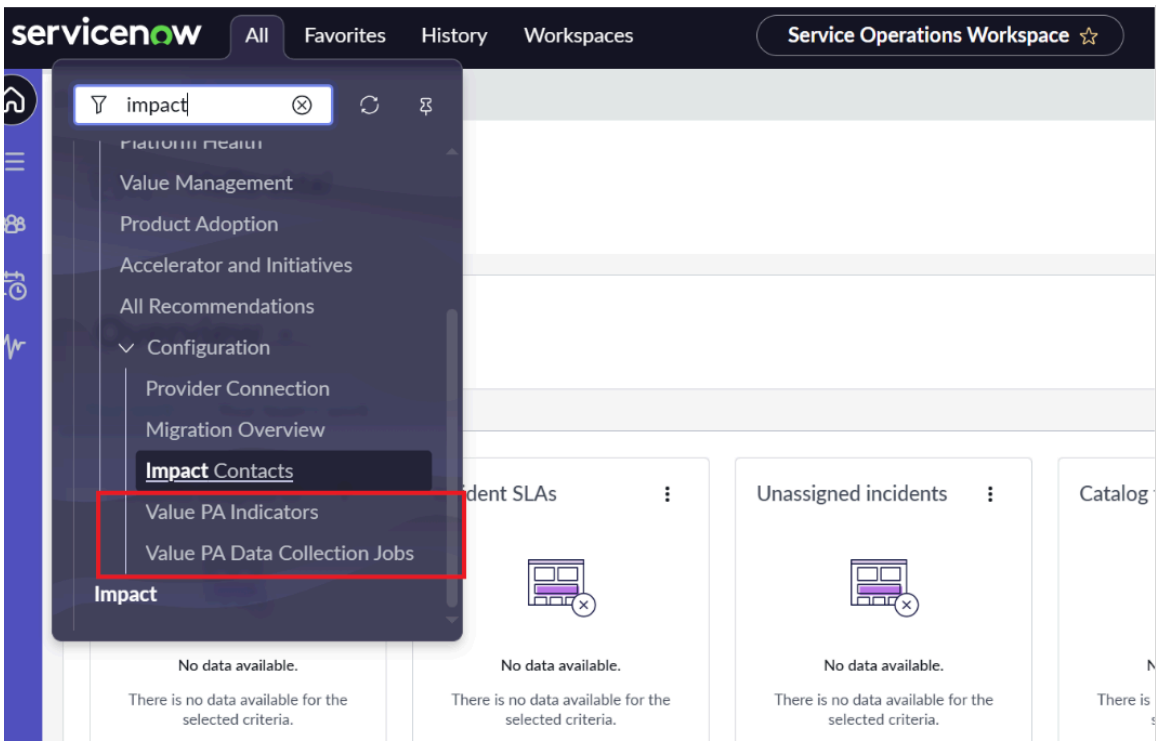
시작하기 전에

이 애플리케이션의 SAM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업 〉 **.**



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.

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

- **Impact VM - SAM -** 월별 데이터 수집
- **Impact VM - SAM -** 이력 데이터 수집

데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

SAM에 대한 데이터 수집 구성

SAM에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

SAM에 대한 데이터 수집을 구성하기 위해 그룹 유형을 할당할 필요는 없지만 수동 데이터 요소를 입력해야 합니다.

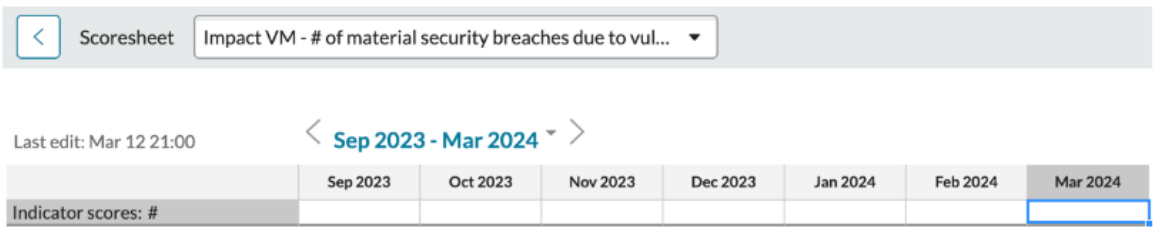
수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가해야 합니다. 예를 들어, Impact VM의 고정 특성 - 취약한 SW 표시기로 인한 중대한 보안 위반의 #을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

> **중요사항:**
> Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 취약한 SW로 인한 중대한 보안 위반의 #을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



SAM에 대한 데이터 수집 활성화

SAM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에

월별 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – SAM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

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

> **중요사항:**
> 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – SAM**을 엽니다.
   월간 – SAM과 분기별 – SAM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드에서 점수를 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻는 숫자와 비교합니다.
   - ServiceNow 보고서를 사용하여 적절한 메트릭을 빌드하려면 데이터 수집 가이드를 참조하십시오.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – SAM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

   > **중요사항:**
   > 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

   작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

   - Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
   - 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

   b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

   c. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – SAM**을 엽니다.
   월간 - SAM 및 분기별 - SAM의 두 가지 탭이 있습니다. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

SAM 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성능/플랫폼 분석

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다. 프로세스를 구성하기 위해 그룹 유형은 사용자 관리 - 그룹에 대한 그룹 분류입니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.

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

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

주:
적용 가능한 모든 표시기 및 표시기 소스의 빈도가 분기별에서 월별로 변경되었습니다. 이 콘텐츠 팩을 처음 사용하는 것이 아니라면 베이스라인 기록 작업(데이터 수집 작업)을 실행하여 적용 가능한 기록 데이터를 캡처해야 합니다. 이력 데이터는 향후 대시보드가 개선되어 시각화됩니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
수식	근무 첫날까지 모든 SW가 프로비저닝된 신입 직원의 비율
자동	Impact VM - 첫날까지 완료된 신입 직원 카탈로그 항목 요청의 수
자동	Impact VM - 총 신입 직원 수
수식	SW 요청을 종결하는 데 걸린 평균 시간(시간)
자동	Impact VM - 완료된 SW 요청의 총 수
자동	Impact VM - 완료된 SW 요청의 총 "업무 기간"
수식	Impact VM - 미사용/저활용 SaaS 라이선스의 비율(게시자당)
수식	Impact VM - 미사용/저활용 소프트웨어 라이선스
자동	Impact VM - 사용된 소프트웨어 라이선스의 총 수
자동	Impact VM - 소프트웨어 라이선스의 총 수
수식	Impact VM - 미사용/저활용 온프레미스 SW 라이선스의 비율(게시자당)
수식	Impact VM - 중앙에서 관리되는 SW 비율
수동	Impact VM - 소프트웨어의 총 수
자동	Impact VM - 관리형 소프트웨어의 수

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
수식	Impact VM - 직원 수와 SAM FTE 수의 비율
자동	Impact VM - 총 직원 수
자동	Impact VM - SAM FTE의 수
수동	Impact VM - 감사에 응답하는 평균 시간(시간)
수동	Impact VM - 레거시 SAM 시스템 월별 실행률
수식	Impact VM - SW 지출 비율로 나타낸 SW 감사 정산
자동	Impact VM - 현재 구독 비용
자동	Impact VM - 사후 정산 비용
수동	Impact VM - 취약한 SW로 인한 중요한 보안 위반의 수
자동	Impact VM - SW 문제에서 비롯된 계획되지 않은 중단의 수
데이터 수집 작업	Impact VM - 월별 데이터 수집
위젯	직원 수와 SAM FTE 수의 비율 - 월별
위젯	취약한 SW로 인한 중요한 보안 위반의 수 - 월별
위젯	SW 문제에서 비롯된 계획되지 않은 중단의 수 - 월별
위젯	근무 첫날까지 모든 SW가 프로비저닝된 신입 직원의 비율 - 월별
위젯	미사용/저활용 온프레미스 SW 라이선스의 비율(게시자당) - 월별
위젯	미사용/저활용 SaaS 라이선스의 비율(게시자당) - 월별
위젯	중앙에서 관리되는 SW의 비율 - 월별
위젯	SW 요청을 종결하는 데 걸린 평균 시간(시간) - 월별
위젯	감사에 응답하는 평균 시간(시간) - 월별
위젯	레거시 SAM 시스템 월별 실행률
위젯	SW 지출 비율로 나타낸 SW 감사 정산 - 월별
대시보드	Impact VM - SAM

HAM용 **Impact Value Management** 데이터 수집 콘텐츠 팩

HAM용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. HAM용 데이터 수집 팩 설치
2. HAM에 대한 데이터 수집 구성
3. HAM에 대한 데이터 수집 활성화
4. HAM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

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

HAM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

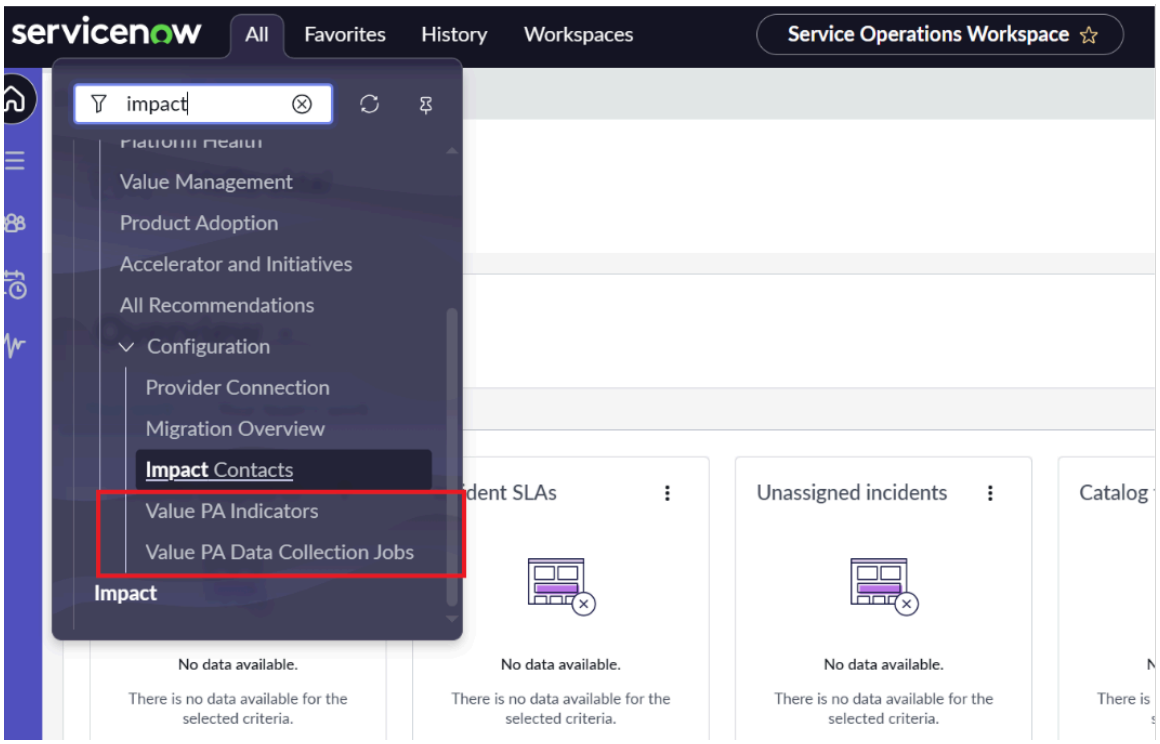
시작하기 전에

이 애플리케이션의 HAM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Impact** 작업 공간 〉 비즈니스 가치 〉 **PA** 데이터 수집 작업.



3. **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - HAM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - HAM -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

HAM에 대한 데이터 수집 구성

HAM에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가해야 합니다. 예를 들어 Impact VM - 레거시 HAM 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

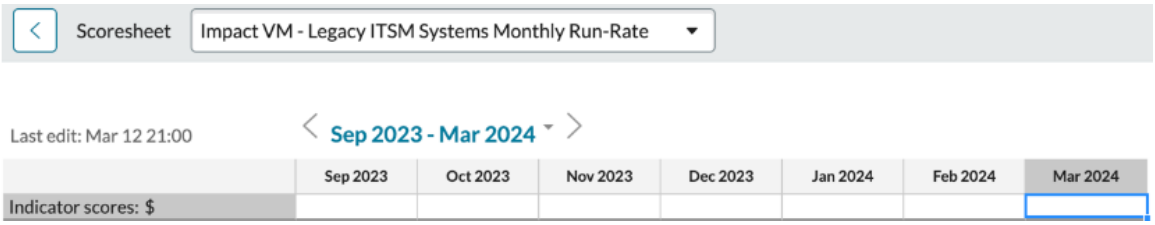
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 점수표을 클릭한 다음 레거시 **HAM** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



HAM에 대한 데이터 수집 활성화

HAM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에
매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

중요사항:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 **>** 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – HAM –** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

중요사항:
월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 플랫폼 분석 **>** 대시보드을 연 다음 **Impact VM – HAM**을 엽니다.
월간 – HAM과 분기별 – HAM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 대시보드에서 점수를 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻는 숫자와 비교합니다.
   - ServiceNow 보고서를 사용하여 적절한 메트릭을 빌드하려면 데이터 수집 가이드를 참조하십시오.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

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

a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – HAM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

> **중요사항:**
> 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

- Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
- 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – HAM**을 엽니다.
월간 - HAM과 분기별 - HAM의 두 가지 탭이 있습니다. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

HAM 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성능/플랫폼 분석

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
데이터 수집 작업	Impact VM - HAM - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM - HAM - 이력 데이터 수집
대시보드	Impact VM - HAM
위젯	근무 첫날까지 모든 HW가 프로비저닝된 신입 직원의 비율
위젯	HW 요청 비율로 나타낸 백로그
위젯	소재가 파악되지 않는 HW 자산의 비율
위젯	유통 중인 HW 자산의 비율
위젯	늦게 반환된 임대 HW 자산의 비율
위젯	"유효 수명 종료" 필드가 채워진 HW 자산의 비율
위젯	직원 수와 HAM FTE 수의 비율
위젯	레거시 HAM 시스템 연간 실행률
위젯	HW 문제에서 비롯된 계획되지 않은 중단의 수
수동	Impact VM - 근무 첫날까지 모든 HW가 프로비저닝된 신규 직원의 비율
수식	Impact VM - HW 요청 비율로 나타낸 백로그
자동	Impact VM - 이번 달에 생성된 HW 요청의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 HW 요청의 수
수식	Impact VM - 소재가 파악되지 않는 HW 자산의 비율
자동	Impact VM - 소재가 파악된 HW 자산의 수
자동	Impact VM - 누락된 HW 자산의 수
수식	Impact VM - 유통 중인 HW 자산의 비율
자동	Impact VM - HW 자산 수
자동	Impact VM - # 인벤토리의 HW 자산 수
수동	Impact VM - 늦게 반환된 임대 HW 자산의 비율
수동	Impact VM - "유효 수명 종료" 필드가 채워진 HW 자산의 비율
수동	Impact VM - 직원 수(#) : HAM FTE 수(#)
수동	Impact VM - 레거시 HAM 시스템 연간 실행률
자동	Impact VM - 이번 달 HW 문제에서 비롯된 계획되지 않은 중단의 수

ITSM용 **Impact Value Management** 데이터 수집 콘텐츠 팩

ITSM용 데이터 수집 콘텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. ITSM용 데이터 수집 팩 설치
2. ITSM에 대한 데이터 수집 구성

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

3. ITSM용 데이터 수집 활성화
4. ITSM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다.
자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

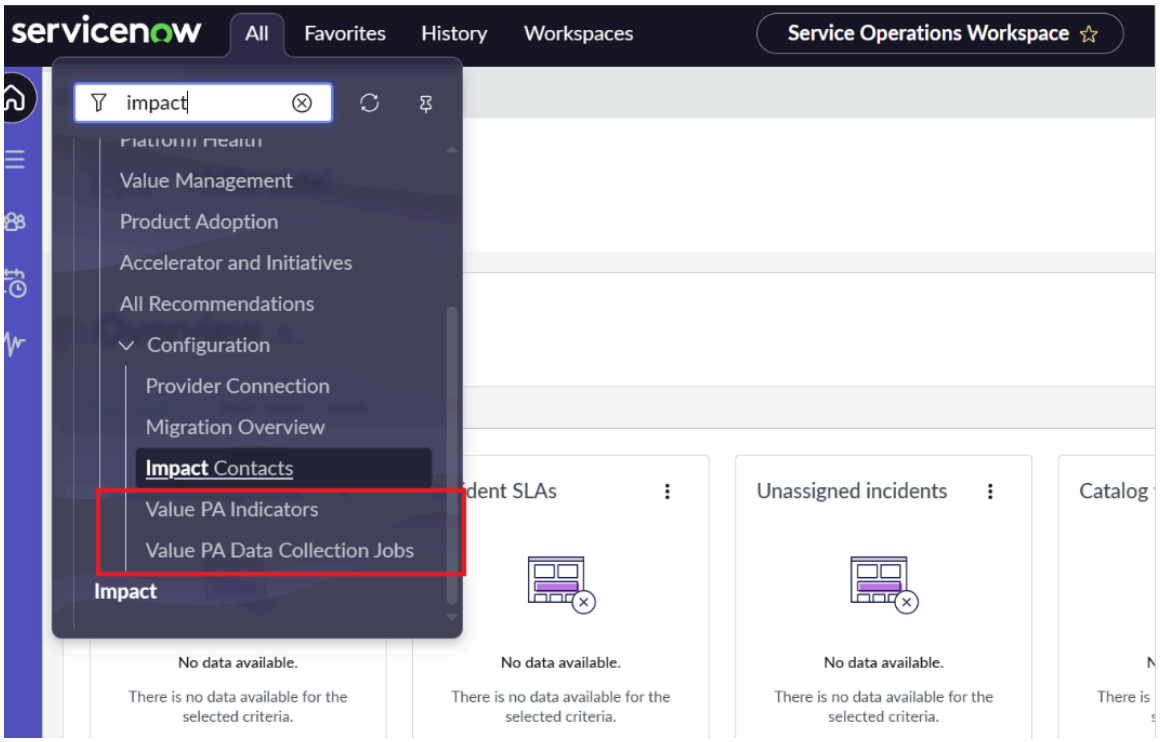
ITSM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - ITSM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - ITSM -** 이력 데이터 수집

ITSM에 대한 데이터 수집 구성

ITSM에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

주:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 이 설정을 한 번만 수행해야 합니다.

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

계층 1 및 계층 2로 간주하는 인시던트, 변경 및 요청 워크플로우 내에서 활용되는 할당 그룹을 결정해야 합니다.

- 계층 1: 일선 지원, 가장 일반적으로 지원 센터/서비스 데스크 그룹
- 계층 2+: 2차 및 3차 지원으로, 전문가 팀이자 잠재적인 벤더 팀입니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 사용자 관리에서 그룹 모듈로 이동합니다.
2. 인시던트 프로세스에서 할당 그룹으로 사용할 그룹 기록을 엽니다.
3. 다음 유형 중 하나를 기록에 추가합니다.
   - 계층 1
   - 계층 2+
     유형이 기본적으로 그룹 양식에 표시되지 않을 수도 있습니다. 시스템 관리자에게 필드가 양식에 표시되도록 요청합니다.
4. 기록 업데이트합니다.
5. 모든 할당 그룹에 대해 이 단계를 반복합니다.



6. 확인하려면 아직 분류되지 않은 할당 그룹에 대한 인시던트 테이블에 쿼리를 실행하여 모든 그룹을 분류했는지 확인합니다.



할당 그룹이 변경되면 재분류해야 합니다.

7. 할당 그룹 필드에 인시던트, 변경 또는 요청의 계층 1 또는 계층 2 그룹이 표시되지 않는 문제의 경우 ITIL 유형도 그룹에 추가되었는지 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 그룹.

   b. 유형 필드에 itil을 추가합니다.

   c. 양식을 저장하고 업데이트합니다.

   d. 인시던트, 변경 또는 요청 양식을 새로 고치고 할당 그룹을 다시 확인합니다.
   이제 그룹이 표시됩니다.

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

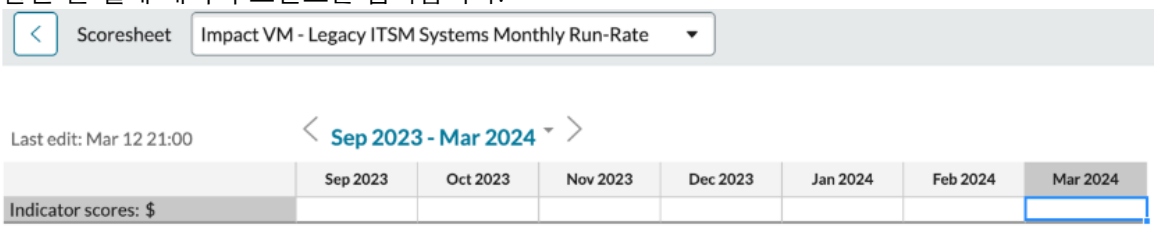
8. 수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가합니다.

   예를 들어, Impact VM - 레거시 ITSM 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

   주:
   Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

   a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 레거시 **ITSM** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.

   b. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



ITSM용 데이터 수집 활성화

ITSM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에

매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

중요사항:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – ITSM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

   중요사항:
   월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – ITSM**을 엽니다.
   탭에는 월별 – ITSM과 분기별 – ITSM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드에서 점수를 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻는 숫자와 비교합니다.
   - ServiceNow 보고서를 사용하여 적절한 메트릭을 빌드하려면 데이터 수집 가이드를 참조하십시오.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

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

a. 성능/플랫폼 분석 **>** 데이터 수집기**>** 작업으로 이동한 다음 **Impact VM – ITSM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

> **중요사항:**
> 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

- Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
- 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 플랫폼 분석 **>** 대시보드로 이동한 다음 **Impact VM – ITSM**을 엽니다.
월간 - ITSM 및 분기별 - ITSM의 두 가지 탭이 있습니다. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

ITSM 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성능/플랫폼 분석

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다. 프로세스를 구성하기 위해 그룹 유형은 사용자 관리 - 그룹에 대한 그룹 분류입니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

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

유형별 아티팩트

앱에는 위에 지정된 각 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 종결된 변경
표시기 소스	Impact VM - 그룹 구성원
표시기 소스	Impact VM – 활성 사용자
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 종결된 인시던트
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 종료된 중단
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 종결된 요청된 항목
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 이행된 요청
자동	Impact VM - ITSM - 평균 재개 시간 - 계획되지 않은 중단(시간)
자동	Impact VM - ITSM - 인시던트를 종결하는 데 걸린 평균 시간(시간)
자동	Impact VM - 전화 통화에서 비롯된 종결된 인시던트의 수
자동	Impact VM - 요청을 종결하는 데 걸린 평균 시간(시간)
자동	Impact VM - 종결된 표준 변경 수
자동	Impact VM - ITSM - 계층 2+ 에이전트의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 발생한 계획되지 않은 중단의 수(#)
자동	Impact VM - ITSM - 변경을 종결하는 데 걸리는 평균 시간(시간)
자동	Impact VM - ITSM - 계층 1 에이전트의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 요청된 항목(#)
자동	Impact VM - 이번 달에 이행된 요청의 수
자동	Impact VM - ITSM - 이번 달에 종결된 L1 인시던트의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 변경의 수
자동	Impact VM - ITSM - 이번 달에 종결된 L2+ 인시던트의 수
자동	Impact VM - ITSM - 이번 달에 종결된 인시던트의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 자동화된 요청 항목(#)
자동	Impact VM - ITSM - 활성 사용자 수
수동	Impact VM - 레거시 ITSM 시스템 연간 실행률
수식	Impact VM - ITSM - 이번 달에 계층 2+ 서비스 데스크 에이전트가 종결한 인시던트의 비율
수식	Impact VM - 이번 달에 자동화된 이행된 요청된 항목의 비율
수식	Impact VM - 이번 달에 종결된 표준 변경의 비율
수식	Impact VM - 이번 달에 전화 통화에서 비롯된 종결된 인시던트의 비율
수식	Impact VM – ITSM - 이번 달에 계층 1 서비스 데스크 에이전트당 종결된 인시던트의 비율

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	설명
데이터 수집 작업	Impact VM – ITSM - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM – ITSM – 이력 데이터 수집
위젯	종결된 표준 변경 비율
위젯	전화 통화에서 비롯된 종결된 인시던트의 비율
위젯	자동화된 이행된 요청된 항목의 비율
위젯	변경 종결에 걸리는 평균 시간(시간)
위젯	요청을 종결하는 데 걸린 평균 시간(시간)
위젯	인시던트 종결에 걸리는 평균 시간(시간)
위젯	레거시 ITSM 시스템 월별 실행률
위젯	계획되지 않은 중단을 재개하는 데 걸리는 평균 시간(시간)
위젯	종결된 변경 수
위젯	종결된 인시던트 수
위젯	계층 1에서 종결된 인시던트의 수
위젯	이행된 요청 수
위젯	종결된 계층 2+ 인시던트의 수
위젯	계획되지 않은 중단의 수
위젯	계층 2+ 에이전트당 종결된 인시던트의 비율
위젯	계층 1 서비스 데스크 에이전트당 종결된 인시던트의 비율
위젯	활성 사용자 수
대시보드	Impact VM - ITSM
그룹 유형	계층 1
그룹 유형	계층 2+

Impact Value Management 데이터 수집 ITOM용 콘텐츠 팩

ITOM용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. ITOM용 데이터 수집 팩 설치
2. ITOM에 대한 데이터 수집 구성
3. ITOM용 데이터 수집 활성화
4. ITOM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 및 데이터 수집 구성 수정 문서를 참조하십시오.

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

ITOM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

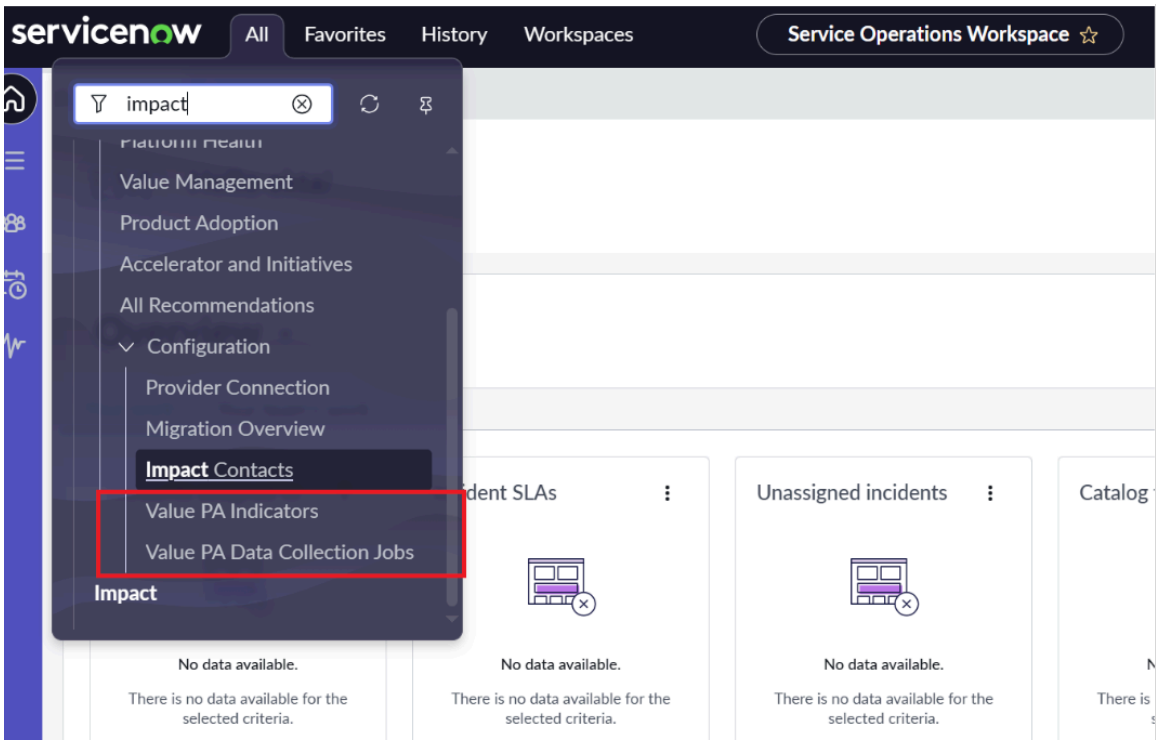
시작하기 전에

이 애플리케이션의 ITOM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - ITOM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - ITOM -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

ITOM에 대한 데이터 수집 구성

ITOM에 대한 데이터 수집 구성

시작하기 전에

주:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 이 설정을 한 번만 수행해야 합니다.

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

계층 1 및 계층 2로 간주하는 인시던트, 변경 및 요청 워크플로우 내에서 활용되는 할당 그룹을 결정해야 합니다.

- 계층 1: 일선 지원, 가장 일반적으로 지원 센터/서비스 데스크 그룹
- 계층 2+: 2차 및 3차 지원으로, 전문가 팀이자 잠재적인 벤더 팀입니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 사용자 관리에서 그룹 모듈로 이동합니다.
2. 인시던트 프로세스에서 할당 그룹으로 사용할 그룹 기록을 엽니다.
3. 다음 유형 중 하나를 기록에 추가합니다.
   - 계층 1
   - 계층 2+
   유형이 기본적으로 그룹 양식에 표시되지 않을 수도 있습니다. 시스템 관리자에게 필드가 양식에 표시되도록 요청합니다.
4. 기록 업데이트합니다.
5. 모든 할당 그룹에 대해 이 단계를 반복합니다.



6. 확인하려면 아직 분류되지 않은 할당 그룹에 대한 인시던트 테이블에 쿼리를 실행하여 모든 그룹을 분류했는지 확인합니다.



할당 그룹이 변경되면 재분류해야 합니다.

7. 할당 그룹 필드에 인시던트, 변경 또는 요청의 계층 1 또는 계층 2 그룹이 표시되지 않는 문제의 경우 ITIL 유형도 그룹에 추가되었는지 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 보안 > 사용자 및 그룹 > 그룹.

   b. 유형 필드에 itil을 추가합니다.

   c. 양식을 저장하고 업데이트합니다.

   d. 인시던트, 변경 또는 요청 양식을 새로 고치고 할당 그룹을 다시 확인합니다.
   이제 그룹이 표시됩니다.

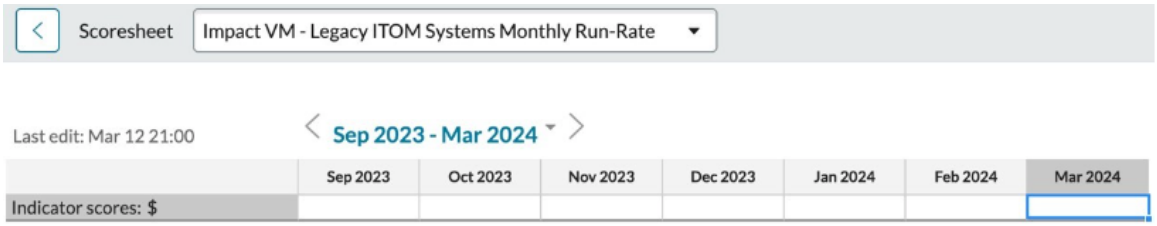
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가합니다.
예를 들어, Impact VM - 레거시 ITOM 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

> **중요사항:**
> Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

   a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 레거시 **ITOM** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.

   b. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



ITOM용 데이터 수집 활성화

ITOM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에

매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – ITOM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

> **중요사항:**
> 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – ITOM**을 엽니다.
월간 – ITOM 및 분기별 – ITOM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드의 점수를 확인하려면 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻은 숫자와 비교합니다.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

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

a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 〉작업을 연 다음 **Impact VM – ITOM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

> **중요사항:**
> 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

- Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
- 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – ITOM**을 엽니다.
월간 - ITOM과 분기별 - ITOM의 두 가지 탭이 있습니다. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

ITOM 아티팩트 검토

데이터 수집 앱에는 ServiceNow 퍼포먼스 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있으며 아티팩트 유형이 포함됩니다.

성능/플랫폼 분석

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다. 프로세스를 구성하기 위해 그룹 유형은 사용자 관리 - 그룹에 대한 그룹 분류입니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

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

유형별 아티팩트

주:
적용 가능한 모든 표시기 및 표시기 소스의 빈도가 분기별에서 월간으로 변경되었습니다. 이 콘텐츠 팩을 처음 사용하는 것이 아니라면 베이스라인 기록 작업(데이터 수집 작업)을 실행하여 적용 가능한 기록 데이터를 캡처해야 합니다. 이력 데이터는 향후 대시보드가 개선되어 시각화됩니다.

또한 이 버전의 ITOM 데이터 수집 앱은 아래 강조 표시된 메트릭에 대해 ITSM 제품 라이선싱을 사용합니다. 현재 임시 해결책에는 Impact에서 이러한 메트릭을 수동으로 업데이트하는 것이 포함됩니다.

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
자동	Impact VM - ITOM - 이번 달에 종결된 인시던트의 수
자동	Impact VM - ITOM - 이번 달에 종결된 L1 인시던트의 수
자동	Impact VM - ITOM - 이번 달에 종결된 L2+ 인시던트의 수
자동	Impact VM - ITOM - 인시던트 종결에 걸리는 평균 시간(시간)
자동	Impact VM - 이번 달에 자동 생성된 인시던트
자동	Impact VM - 이번 달에 트리거된 경보의 수
자동	Impact VM - 이번 달의 가상 이벤트 수
자동	Impact VM - 이번 달 보조 경보가 아닌 경보의 수
자동	Impact VM - ITOM - 이번 달 계획되지 않은 중단의 수
자동	Impact VM - ITOM - 평균 재개 시간 - 계획되지 않은 중단(시간)
자동	Impact VM - ITOM - 활성 사용자 수
자동	Impact VM - ITOM - 계층 1 에이전트의 수
자동	Impact VM - ITOM - 계층 2+ 에이전트의 #
수식	Impact VM - ITOM - 이번 달에 계층 1 서비스 데스크 에이전트당 종결된 인시던트 비율
수식	Impact VM - ITOM - 이번 달에 계층 2+ 서비스 데스크 에이전트당 종결된 인시던트의 비율
수식	Impact VM - 이번 달에 자동 생성된 인시던트의 비율
수식	Impact VM - 이번 달의 경보 상관 관계 비율
수동	Impact VM - 레거시 ITOM 시스템 월별 실행률
데이터 수집 작업	Impact VM - 월별 데이터 수집
위젯	자동 생성된 인시던트의 비율
위젯	경보 상관 관계의 비율
위젯	인시던트 종결에 걸리는 평균 시간(시간)
위젯	레거시 ITOM 시스템 실행률

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
위젯	계획되지 않은 중단을 재개하는 데 걸리는 평균 시간(시간)
위젯	활성 사용자 수
위젯	종결된 인시던트 수
위젯	계층 1에서 종결된 인시던트의 수
위젯	종결된 계층 2+ 인시던트의 수
위젯	계획되지 않은 중단의 수
위젯	계층 2+ 에이전트당 종결된 인시던트의 비율
위젯	계층 1 서비스 데스크 에이전트당 종결된 인시던트의 비율
대시보드	Impact VM - ITOM
그룹 유형	계층 1
그룹 유형	계층 2+

HR용 **Impact Value Management** 데이터 수집 콘텐츠 팩

HR 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. HR용 데이터 수집 팩 설치
2. HR에 대한 데이터 수집 구성
3. HR에 대한 데이터 수집 활성화
4. HR 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

HR용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에

이 애플리케이션의 HR 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

또한 이 애플리케이션의 HR 성공 메트릭 정의는 사전 빌드된 HR 서비스 정의에 대한 스토어의 다음 컨텐츠 팩에 따라 달라집니다.

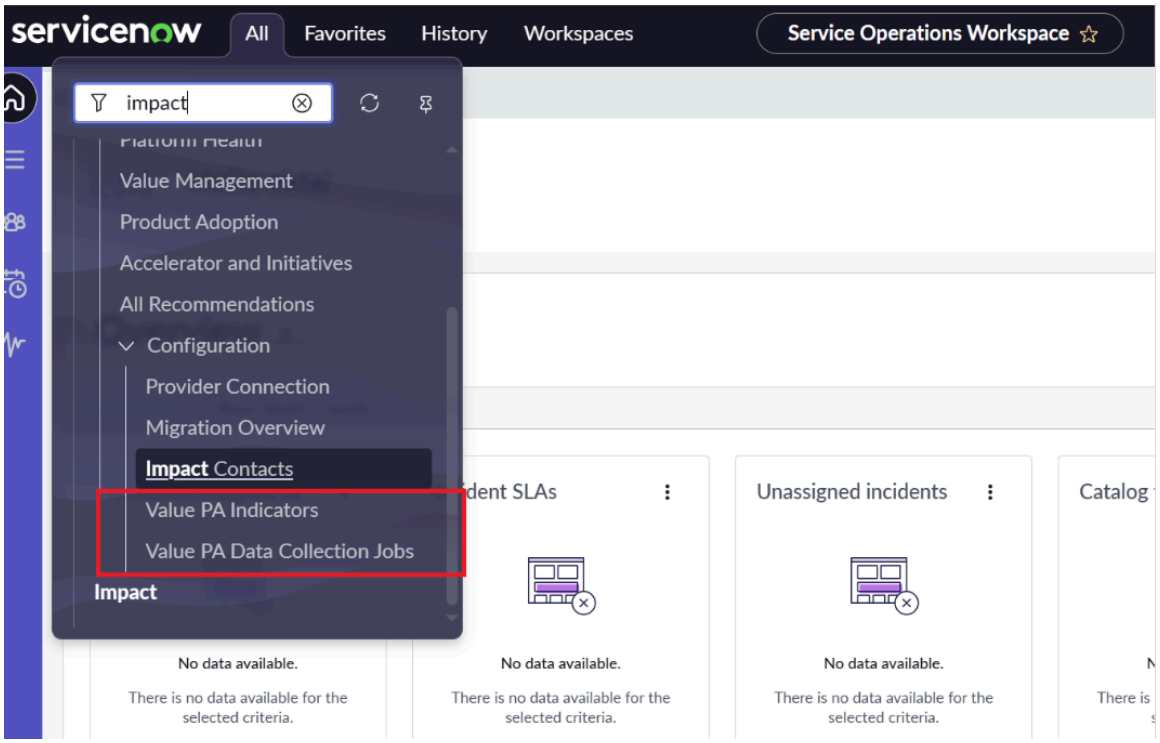
- 등록 취소 - 자발적 분리
- 등록 취소 - 강제 적용 감소
- 등록 취소 - 강제 분리
- 직원 이전

필요한 역할: Impact 사용자

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

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - HR -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - HR -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

HR에 대한 데이터 수집 구성

HR에 대한 데이터 수집 구성

시작하기 전에

주:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 이 설정을 한 번만 수행해야 합니다.

계층 1 및 계층 2로 간주하는 인시던트, 변경 및 요청 워크플로우 내에서 활용되는 할당 그룹을 결정해야 합니다.

- 계층 1: 일선 지원, 가장 일반적으로 지원 센터/서비스 데스크 그룹
- 계층 2+: 2차 및 3차 지원으로, 전문가 팀이자 잠재적인 벤더 팀입니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

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

프로시저

1. 사용자 관리에서 그룹 모듈로 이동합니다.
2. 인시던트 프로세스에서 할당 그룹으로 사용할 그룹 기록을 엽니다.
3. 다음 유형 중 하나를 기록에 추가합니다.
   - 계층 1
   - 계층 2+

   유형이 기본적으로 그룹 양식에 표시되지 않을 수도 있습니다. 시스템 관리자에게 필드가 양식에 표시되도록 요청합니다.
4. 기록에 **human_resources** 유형을 추가하여 다른 제품 라인의 다른 계층화 그룹과 구별합니다.
5. 기록 업데이트합니다.
6. 모든 잠재적 할당 그룹에 대해 이 단계를 반복합니다.



7. 확인하려면 아직 분류되지 않은 할당 그룹에 대한 HR 케이스 테이블에 대해 쿼리를 실행하여 모든 그룹을 분류했는지 확인합니다.



   할당 그룹이 변경되면 재분류해야 합니다.
8. 할당 그룹 필드에 인시던트, 변경 또는 요청의 계층 1 또는 계층 2 그룹이 표시되지 않는 문제의 경우 ITIL 유형도 그룹에 추가되었는지 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 보안 **>** 사용자 및 그룹 **>** 그룹.

   b. 유형 필드에 itil을 추가합니다.

   c. 양식을 저장하고 업데이트합니다.

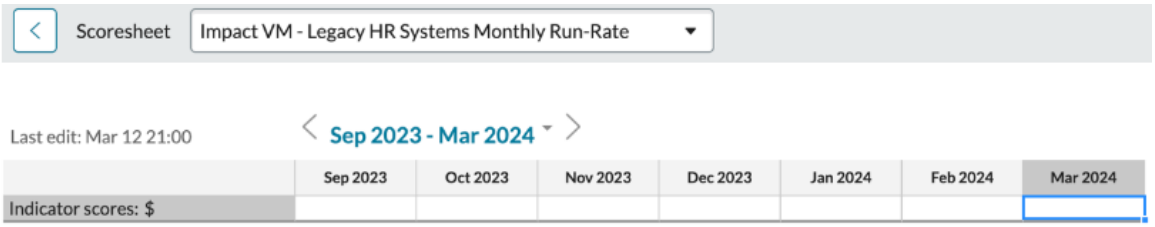
   d. 인시던트, 변경 또는 요청 양식을 새로 고치고 할당 그룹을 다시 확인합니다.
   이제 그룹이 표시됩니다.
9. 수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가합니다.
   예를 들어, Impact VM - 레거시 HR 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

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

> **중요사항:**
> Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 레거시 **HR** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.

b. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



HR에 대한 데이터 수집 활성화

HR용 데이터 수집 팩을 활성화하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에
매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – HR -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

> **중요사항:**
> 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – HR**을 엽니다.
   월간 – HR 및 분기별 – HR의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드의 점수를 확인하려면 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻은 숫자와 비교합니다.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – HR –** 이력 데이터 수집을 엽니다.

> **중요사항:**
> 온디맨드 방식으로 실행되는 성능/플랫폼 분석 내에서 활성 asHistorical 데이터 수집을 선택하지 마십시오.

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

작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

- Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
- 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – HR**을 엽니다. 월간 - HR 및 분기별 - HR의 두 가지 탭이 있습니다.

d. 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

HR 아티팩트 검토

데이터 수집 앱에는 ServiceNow 퍼포먼스 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

성능/플랫폼 분석

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다. 프로세스를 구성하기 위해 그룹 유형은 사용자 관리 - 그룹에 대한 그룹 분류입니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

주:
적용 가능한 모든 표시기 및 표시기 소스의 빈도가 분기별에서 월간으로 변경되었습니다. 이 콘텐츠 팩을 처음 사용하는 것이 아니라면 베이스라인 기록 작업(데이터 수집 작업)을 실행하여 적용 가능한 기록 데이터를 캡처해야 합니다. 이력 데이터는 향후 대시보드가 개선되어 시각화됩니다.

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
표시기 소스	Impact VM - 활성 사용자
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 온보딩한 직원
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 종결된 HR 수명주기 작업
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 미결된 HR 케이스
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 등록 취소된 직원
표시기 소스	Impact VM - 그룹 구성원
표시기 소스	Impact VM - 이번 달에 종결된 케이스
자동	Impact VM - 전화 통화에서 비롯된 미결된 HR 케이스
자동	Impact VM - 계층 2+ HR 에이전트 수
자동	Impact VM - 계층 1 HR 에이전트 수
자동	Impact VM - 이번 달의 이전 작업 수
자동	Impact VM – 이번 달에 종결된 계층 2+ HR 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 계층 1 HR 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 이전 수명주기 이벤트 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 등록 취소 수명주기 이벤트 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 분리된 신규 채용 수
자동	Impact VM - 이번 달 온보딩 작업 수
자동	Impact VM - 이번 달의 등록 취소 작업 수
자동	Impact VM - 이번 달에 미결된 HR 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 온보딩 수명주기 이벤트 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 HR 케이스의 수
자동	Impact VM - 이번 달 신규 채용 수
수식	Impact VM - 이번 달 1년차 신규 직원 퇴사율
수식	Impact VM - 계층 2+ 에이전트당 계층 2+ 케이스의 비율
수식	Impact VM - 계층 1 에이전트당 계층 1 케이스의 비율
수식	Impact VM - 이번 달 이전 케이스당 평균 활동
수식	Impact VM - 이번 달 등록 취소 케이스당 평균 활동
수식	Impact VM - 이번 달 온보딩 케이스당 평균 활동
수식	Impact VM - 이번 달 전화 통화에서 비롯된 미결된 HR 케이스의 비율
수동	Impact VM - 레거시 HR 시스템 연간 실행률
데이터 수집 작업	Impact VM - 월별 데이터 수집

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
위젯	계층 2+ 케이스와 계층 2+ 에이전트의 비율
위젯	전화 통화에서 비롯된 HR 케이스 비율
위젯	레거시 HR 시스템 연간 실행률
위젯	이번 달 등록 취소 케이스당 평균 활동
위젯	이번 달에 종결된 HR 케이스의 수
위젯	이번 달 1년차 직원 퇴사율
위젯	이번 달에 종결된 계층 1 HR 케이스의 수
위젯	이번 달 온보딩 케이스당 평균 활동
위젯	T1 케이스와 계층 1 에이전트의 비율
위젯	이번 달 이전 케이스당 평균 활동
위젯	이번 달에 종결된 계층 2 HR 케이스의 수
대시보드	Impact VM - HR
그룹 유형	계층 1
그룹 유형	계층 2+

SecOps용 **Impact Value Management** 데이터 수집 콘텐츠 팩

SecOps용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. SecOps용 데이터 수집 팩 설치
2. SecOps에 대한 데이터 수집 구성
3. SecOps에 대한 데이터 수집 활성화
4. SecOps 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

SecOps용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에

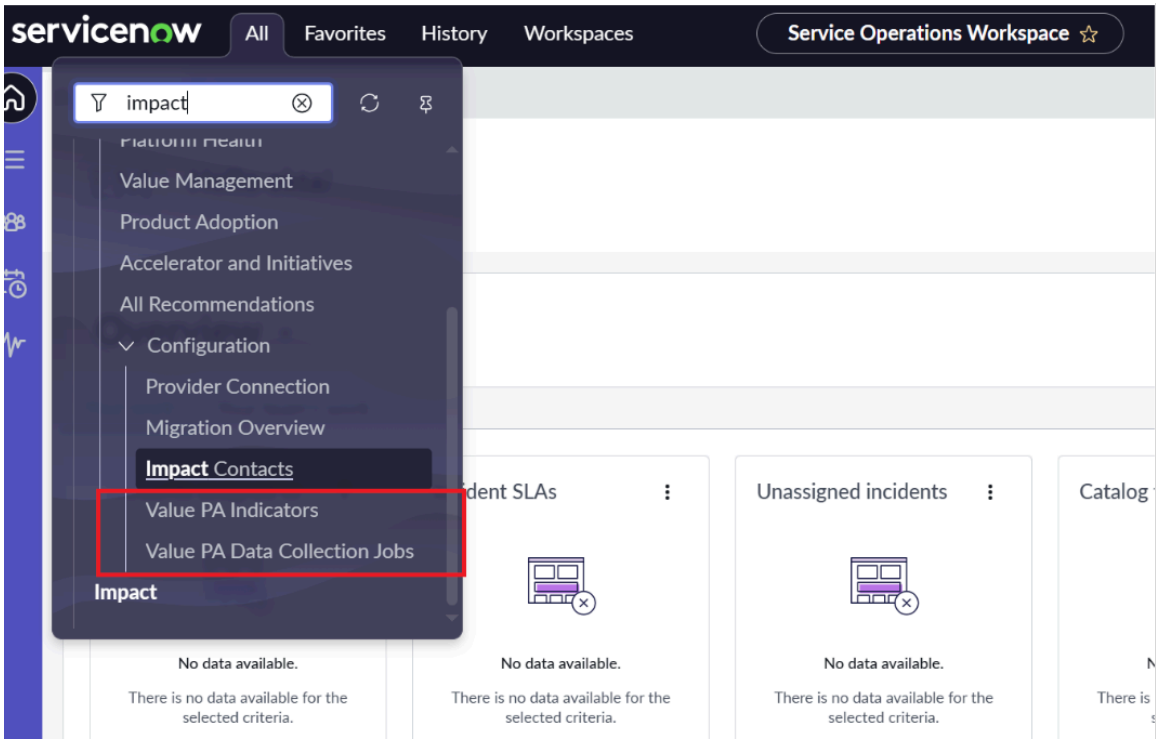
이 애플리케이션의 SecOps 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.

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



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - SecOps -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - SecOps -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

SecOps에 대한 데이터 수집 구성

SecOps에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

SecOps에 대한 데이터 수집을 구성하기 위해 그룹 유형을 할당할 필요는 없지만 수동 데이터 요소를 입력해야 합니다.

수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가해야 합니다. 예를 들어 Impact VM - 레거시 SecOps 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

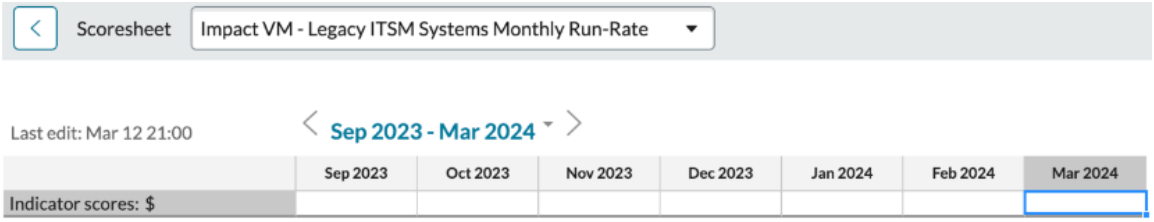
> **중요사항:**
> Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

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

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 레거시 **SecOps** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



SecOps에 대한 데이터 수집 활성화

SecOps용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에

매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – SecOps -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

> **중요사항:**
> 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – SecOps**를 엽니다.
   월간 – SecOps 및 분기별 – SecOps의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드의 점수를 확인하려면 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻은 숫자와 비교합니다.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – SecOps –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

   > **중요사항:**
   > 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

   작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

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

- Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
- 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

c. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – SecOps**를 엽니다. 월별 - SecOps 및 분기별 - SecOps의 두 가지 탭이 있습니다.

(Optional) 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

SecOps 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
데이터 수집 작업	Impact VM - SecOps - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM - SecOps - 월별 이력 데이터 수집
대시보드	Impact VM - SecOps
위젯	정정 작업이 있는 취약한 항목의 수와 취약성 팀의 비율

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
위젯	종결된 취약성 항목과 종결된 정정 작업의 비율
위젯	SOC 계층 1 응답 팀에서 해결한 SI의 비율
위젯	계층 1에서 처리한 보안 인시던트와 SOC 계층 1 FTE 수의 비율
위젯	계층 2+에서 처리한 보안 인시던트와 SOC 계층 2+ FTE 수의 비율
위젯	미결된 중요한 취약한 항목의 비율
위젯	종결된 중요한 취약성 항목의 평균 기간
위젯	미결된 중요하지 않은 취약한 항목의 비율
위젯	종결된 중요하지 않은 취약한 항목의 평균 기간(일)
위젯	평균 SI 종결 시간(일)
수식	Impact VM - 정정 작업이 있는 취약한 항목의 수와 취약성 팀 규모의 비율
자동	Impact VM - 이번 달에 미결된 정정 작업이 있는 취약한 항목의 수
자동	Impact VM - 취약성 팀 FTE의 수
수식	Impact VM - 종결된 취약성 항목과 종결된 정정 작업의 비율
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 취약한 항목의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 정정 작업의 수
수식	Impact VM - SOC의 전담 구성원(계층 1)이 해결한 보안 인시던트의 비율
자동	Impact VM - 이번 달에 계층1에서 종결한 보안 인시던트의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 종결된 보안 인시던트의 수
수식	Impact VM - 계층 1에서 해결한 총 보안 인시던트와 총 SOC 계층 1 팀 수의 비율
자동	Impact VM - SOC 분석가(계층 1)의 수
수식	Impact VM - 계층 2+에서 해결한 총 보안 인시던트와 총 SOC 계층 2+ 팀 수의 비율
자동	Impact VM - 이번 달에 계층 2에서 종결한 보안 인시던트의 수
자동	Impact VM - SOC 분석가(계층 2)의 수
수식	Impact VM - 미결된 중요한 취약한 항목의 비율
자동	Impact VM - 이번 달에 미결된 중요한 취약한 항목의 수
자동	Impact VM - 이번 달에 미결된 취약성의 수
수식	Impact VM - 종결된 중요 취약성 항목의 평균 기간
자동	Impact VM - 중요한 취약성 항목의 종결까지 걸린 시간
자동	Impact VM - 이번 달의 취약한 항목 P1 - P2
수식	Impact VM - 미결된 중요하지 않은 취약한 항목의 비율

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
자동	Impact VM - 이번 달에 미결된 중요하지 않은 취약한 항목 수
수식	Impact VM - 종결된 중요하지 않은 취약성 항목의 평균 기간
자동	Impact VM - 종결된 중요하지 않은 취약한 항목의 평균 기간(일)
자동	Impact VM - 이번 달의 중요하지 않은(P3, P4, P5) 취약한 항목의 수
수식	Impact VM - 평균 종결 시간 SI(일)
자동	Impact VM - 종결된 보안 인시던트의 합산 기간

Impact Value Management 데이터 수집 SPM용 콘텐츠 팩

SPM용 데이터 수집 컨텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

1. SPM용 데이터 수집 팩 설치
2. SPM에 대한 데이터 수집 구성
3. SPM용 데이터 수집 활성화
4. SPM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

SPM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

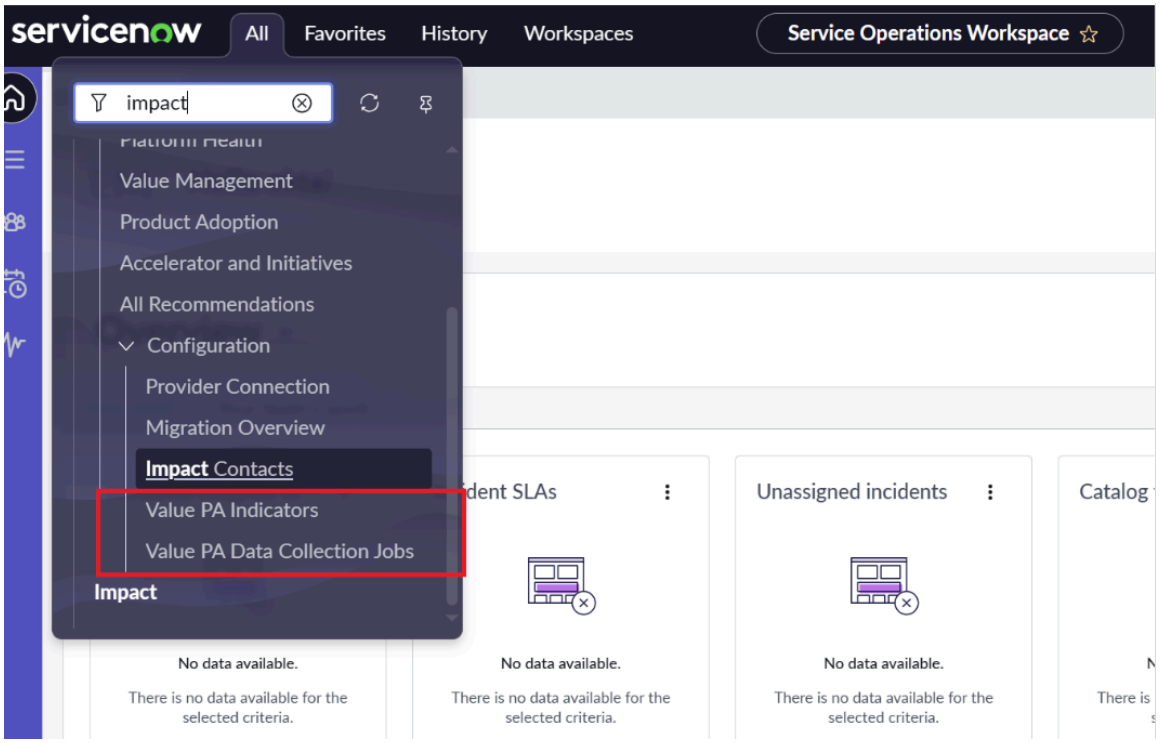
시작하기 전에
이 애플리케이션의 SPM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.

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



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - SPM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - SPM -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

SPM 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.

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

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
데이터 수집 작업	Impact VM – SPM - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM – SPM - 이력 데이터 수집
대시보드	Impact VM - SPM
위젯	전략에 정렬된 것으로 파악된 완료한 프로젝트의 비율
위젯	승인된 요구의 평균 주기 시간(일)
위젯	평균 프로젝트 기간(주)
위젯	프로젝트 예산 실제 값과 예측 값 비교
위젯	PM당 관리 중인 평균 예산
위젯	요구당 필요한 평균 총 작업량
위젯	관리 작업에 투입된 프로젝트 팀의 비율
위젯	레거시 시스템 폐기/마이그레이션 요구의 총 이점
위젯	이번 달 예측 혜택의 달성률
수식	Impact VM - 전략에 정렬된 것으로 파악된 완료한 프로젝트의 비율(%)
자동	Impact VM - 이번 달에 완료된 프로젝트의 수
자동	Impact VM - 기본 목표가 할당된 상태에서 이번 달에 완료된 프로젝트의 수
수식	Impact VM - 승인된 요구의 평균 주기 시간(일)
자동	Impact VM - 이번 달의 프로젝트에 대한 요구의 총 기간(일)
자동	Impact VM - 이번 달의 프로젝트에 대한 총 요구
수식	Impact VM - 평균 프로젝트 기간(주)
자동	Impact VM - 이번 달에 완료된 프로젝트의 총 수
자동	Impact VM - 프로젝트 실제 기간 합계
수식	Impact VM - 프로젝트 예산 실제 값과 예측 값 비교
자동	Impact VM - 이번 달에 종료된 프로젝트의 총 실제 비용
자동	Impact VM - 이번 달에 종료된 프로젝트의 총 예산 비용

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	이름
수식	Impact VM - PM당 관리 중인 평균 예산
자동	Impact VM - 프로젝트 관리자 수
수식	Impact VM - 요구당 필요한 평균 총 작업량
자동	Impact VM - 이번 달에 완료된 요구의 수
자동	Impact VM - 완료된 모든 요구에 할당된 총 시간
수동	Impact VM - 관리 작업에 투입된 프로젝트 팀의 비율(%)
수동	Impact VM - 레거시 시스템 폐기/마이그레이션 요구의 총 이점
수식	Impact VM - 이번 달 예측 혜택의 달성률(%)
자동	Impact VM - 이번 달에 완료된 프로젝트에서 달성한 총 실제 혜택
자동	Impact VM - 이번 달에 완료된 프로젝트에서 달성한 총 예측 혜택

SPM에 대한 데이터 수집 구성

SPM에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

SPM에 대한 데이터 수집을 구성하기 위해 그룹 유형을 할당할 필요는 없지만 수동 데이터 요소를 입력해야 합니다.

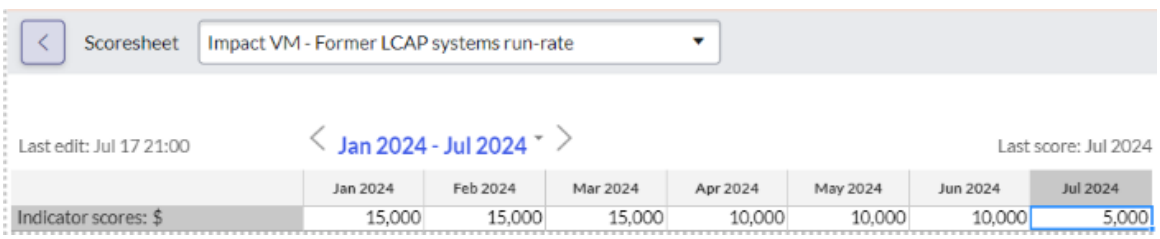
수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가해야 합니다. 예를 들어 Impact VM - 레거시 SPM 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

중요사항:
Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 > 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 레거시 **SPM** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



SPM용 데이터 수집 활성화

SPM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

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

시작하기 전에
매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

> **중요사항:**
> 데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – SPM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

   > **중요사항:**
   > 월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – SPM**을 엽니다.
   월간 – SPM과 분기별 – SPM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드의 점수를 확인하려면 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻은 숫자와 비교합니다.
6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – SPM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

   > **중요사항:**
   > 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

   작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

   - Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
   - 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

   b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

   c. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – SPM**을 엽니다.
   월간 - SPM 및 분기별 - SPM의 두 가지 탭이 있습니다.

   (Optional) 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

Impact Value Management 데이터 수집 IRM용 콘텐츠 팩

IRM용 데이터 수집 콘텐츠 팩을 설치하고 구성합니다.

다음 순서대로 단계를 수행합니다.

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

1. IRM용 데이터 수집 팩 설치
2. IRM에 대한 데이터 수집 구성
3. IRM에 대한 데이터 수집 활성화
4. IRM 아티팩트 검토

또한 언제든지 구성을 수정하고 업그레이드할 준비가 되면 사용자 지정을 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 수집 구성 수정 및 데이터 수집 컨텐츠 팩 업그레이드 문서를 참조하십시오.

IRM용 데이터 수집 팩 설치

데이터 수집 팩을 사용하려면 종속 플러그인을 설치하고 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

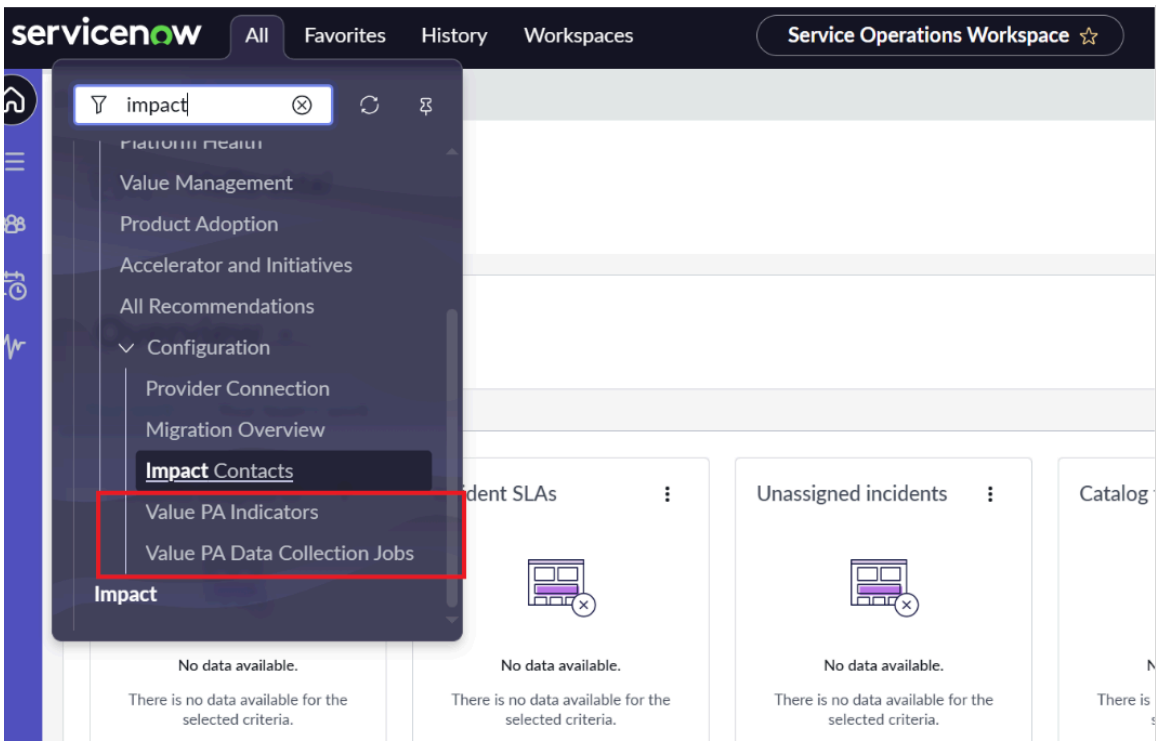
시작하기 전에

이 애플리케이션의 IRM 성공 메트릭 정의는 다른 애플리케이션에 의존합니다. 필요한 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 Impact 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 값 **PA** 데이터 수집 작업.



3. 값 **PA** 데이터 수집 작업을 선택합니다.
4. 다음을 검색하여 선택합니다.
   - **Impact VM - IRM -** 월별 데이터 수집
   - **Impact VM - IRM -** 이력 데이터 수집

   데이터 수집 작업을 찾는 데 문제가 있는 경우 필요한 데이터 수집 종속 플러그인이 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다. 데이터 수집 컨텐츠 팩 종속 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

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

IRM에 대한 데이터 수집 구성

IRM에 대한 데이터 수집을 구성합니다.

시작하기 전에

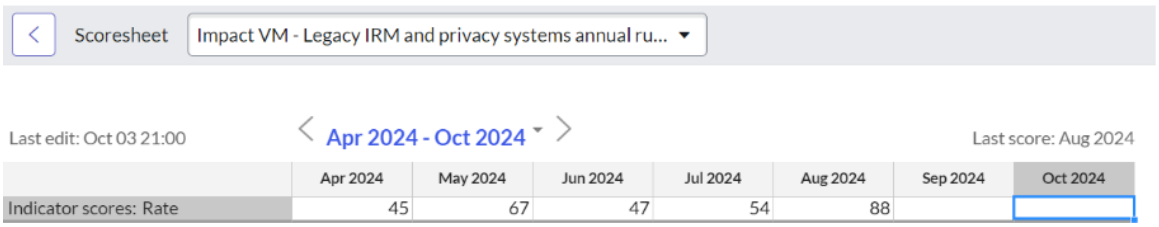
수동 표시기의 경우 매달 새 데이터 포인트를 추가해야 합니다. 예를 들어 Impact VM - 레거시 IRM 시스템 연간 실행률 표시기의 고정 특성을 고려할 때 이 데이터 포인트를 한 번만 입력하면 됩니다.

중요사항:
Pro 또는 Enterprise 구독을 통해 퍼포먼스/플랫폼 분석에 대한 전체 액세스 권한이 없는 경우 매달 이 데이터 포인트를 입력해야 합니다.

필요한 역할: admin, pa_power_user, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 > 점수표을 클릭한 다음 **Impact VM -** 레거시 **IRM** 시스템 연간 실행률을 선택합니다.
2. 관련 월 셀에 데이터 포인트를 입력합니다.



IRM에 대한 데이터 수집 활성화

IRM용 데이터 수집 팩을 사용하도록 설정하고 구성한 후 활성화합니다.

시작하기 전에

매월 Performance/Performance Analytics 내의 데이터 수집은 일정에 따라 실행됩니다.

중요사항:
데이터 수집을 시작하고 실행하려면 월별 설정을 한 번만 수행하십시오.

필요한 역할: admin, pa_admin 또는 pa_data_collector

프로시저

1. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 > 데이터 수집기 > 작업을 연 다음 **Impact VM – IRM -** 월별 데이터 수집을 엽니다.
2. 활성을 선택한 다음 기록을 업데이트합니다.

중요사항:
월별 작업 실행의 경우 작업의 일(월) 및 시간(일)을 변경하면 안 됩니다. 시간은 시스템 시간대에 따라 결정됩니다. 표시기의 현재 주파수에 가장 적합하므로 기본 일정을 유지해야 합니다.

3. 월별 데이터 수집의 평가판을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 플랫폼 분석 > 대시보드을 연 다음 **Impact VM – IRM**을 엽니다.
   월간 – IRM과 분기별 – IRM의 두 가지 탭이 있습니다.
5. 옵션: 대시보드의 점수를 확인하려면 팩트 테이블에 동일한 필터 조건을 적용하여 얻은 숫자와 비교합니다.

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

6. 옵션: 작업 이력을 실행하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 성능/플랫폼 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업을 연 다음 **Impact VM – IRM –** 기록 데이터 수집을 엽니다.

   > **중요사항:**
   > 퍼포먼스/플랫폼 분석 내의 이력 데이터 수집은 요청 시 실행되므로 활성을 선택하지 마십시오.

   작업 실행 이력의 경우 사용 가능한 데이터에 따라 상대 시작 월을 조정합니다.

   - Performance/Platform Analytics의 정식 버전이 없는 경우 기록 데이터는 작업 실행 날짜로부터 180일을 초과하여 캡처되지 않습니다.
   - 성능/플랫폼 분석의 정식 버전이 있는 경우 상대 시작 날짜를 6개월보다 긴 기간으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상대 시작을 6개월 전에서 12개월 전으로 변경할 수 있습니다.

   b. 지금 실행을 선택하여 기록 데이터 수집 작업을 실행합니다.

   c. 다음으로 이동 플랫폼 분석 〉 대시보드을 연 다음 **Impact VM – IRM**을 엽니다.
   월간 - IRM과 분기별 - IRM의 두 가지 탭이 있습니다.

   (Optional) 특정 표시기에 대한 이력 데이터를 확인하려면 대시보드에서 위젯을 선택합니다.

IRM 아티팩트 검토

Data Collection 앱에는 ServiceNow 성능/플랫폼 분석 애플리케이션에 대한 사전 구축된 데이터 메트릭 구조가 포함되어 있습니다.

컨텐츠 팩에는 다음과 같은 아티팩트 유형이 포함되어 있습니다.

성과/플랫폼 분석 아티팩트 유형

아티팩트 유형	설명
표시기 소스	기본 데이터 세트를 캡처하고 이를 플랫폼의 작업 메모리에 커밋하여 계산의 기초를 제공합니다. 이를 데이터 큐브라고도 합니다.
자동 표시기	표시기 소스 데이터 세트의 기본 계산 정의로, 계산하기 전에 적용하는 추가 필터 조건이 포함될 수 있습니다.
수동 표시기	플랫폼 내에 데이터 세트가 없는 메트릭입니다. 데이터 요소를 수동으로 추가해야 합니다.
수식 표시기	계산을 위해 여러 개의 자동 표시기 데이터 요소가 필요한 % 및 비율 계산과 같은 보다 포괄적인 계산입니다.
데이터 수집 작업	자동화된 데이터 수집이 실행될 일정입니다.
위젯	표시기의 UI 시각화를 위한 구성입니다.
대시보드	창에 위젯 컬렉션을 표시합니다. 이 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다. 한 탭에는 분기별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있고 다른 탭에는 월별 값을 보여주는 위젯이 포함되어 있습니다.

유형별 아티팩트

앱에는 위에서 지정한 각 아티팩트 유형에 대해 다음 아티팩트가 포함되어 있습니다.

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

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	설명
데이터 수집 작업	Impact VM – IRM - 월별 데이터 수집
데이터 수집 작업	Impact VM – IRM - 이력 데이터 수집
대시보드	Impact VM - IRM
위젯	직원 수(#): 내부 감사팀 FTE 수(#)
위젯	# 통제 수: 리스크 관리자 FTE(IT, Ent Op)의 #
위젯	주요 위험 이벤트의 #
위젯	중대한 위험 이벤트당 평균 손실
위젯	경미한 위험 이벤트당 평균 손실
위젯	연간 통제당 평균 소요 시간(시간)
위젯	개인정보 보호 관련 통제 수(#): 개인정보 보호팀 FTE 수(#)
위젯	경미한 위험 이벤트의 #
위젯	평균 위험 관리 지출의 비율로 나타낸 아웃소싱된 위험 관리 지출
위젯	레거시 IRM 및 개인정보 보호 시스템 연간 실행률
수식	Impact VM - 직원 수와 내부 감사 팀 FTE 수의 비율
자동	Impact VM - 내부 감사 팀 FTE의 수
자동	Impact VM - 직원 수
수식	Impact VM - 총 통제 수와 위험 관리자 FTE 수의 비율
자동	Impact VM - 위험 관리자 FTE의 수
자동	Impact VM - 개인정보 보호 관련 통제의 수
자동	Impact VM - 주요 위험 이벤트의 수
수식	Impact VM - 주요 위험 이벤트당 평균 손실의 감소
자동	Impact VM - 주요 위험 이벤트의 총 손실
자동	Impact VM - 주요 위험 이벤트의 수
수식	Impact VM - 경미한 위험 이벤트당 평균 손실의 감소
자동	Impact VM - 경미한 위험 이벤트의 총 손실
자동	Impact VM - 경미한 위험 이벤트의 #
수식	Impact VM - 연간 통제당 평균 소요 시간(시간)
자동	Impact VM - 총 통제 수
수동	Impact VM - 연간 총 소요 시간(시간)
수식	Impact VM - 개인정보 보호 관련 통제 수와 개인정보 보호 팀 FTE 수의 비율
자동	Impact VM - 개인정보 보호 관련 통제의 수
자동	Impact VM - 개인정보 보호 팀 FTE의 수

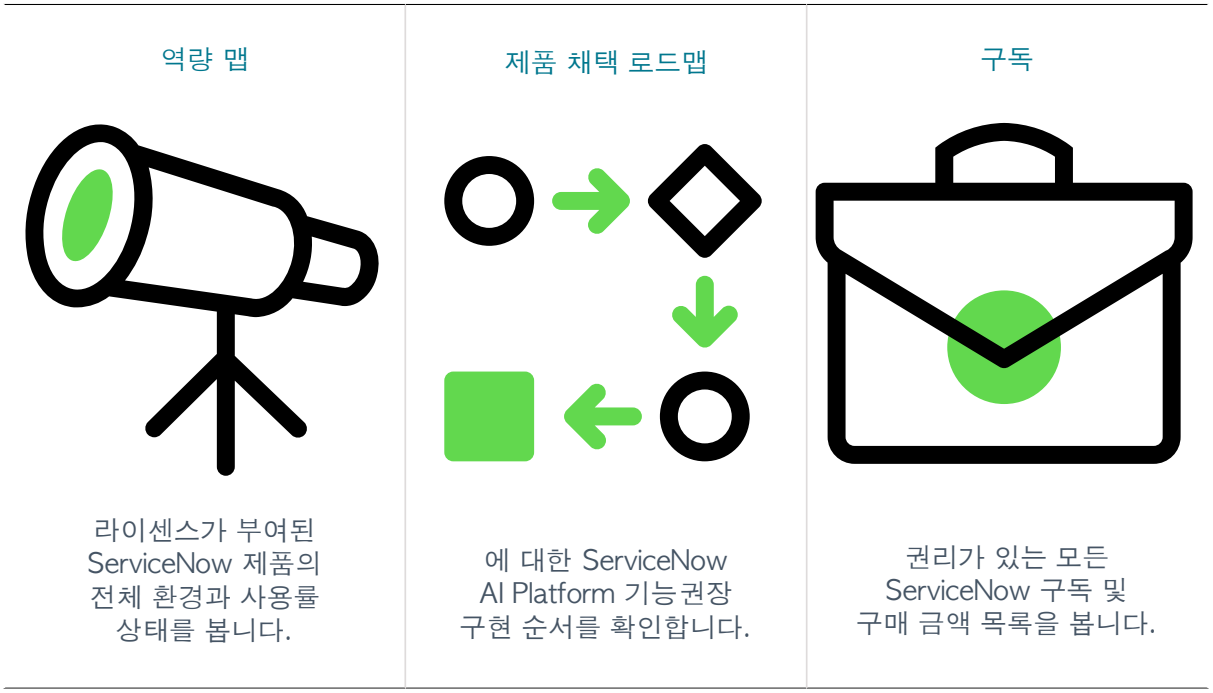
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유형별 아티팩트

아티팩트 유형	설명
자동	Impact VM - 경미한 위험 이벤트의 수
수동	평균 위험 관리 지출의 비율로 나타낸 아웃소싱된 위험 관리 지출
수동	레거시 IRM 및 개인정보 보호 시스템 연간 실행률

제품 채택

ServiceNow 인스턴스에 대한 역량, 제품 채택 로드맵 및 구독을 봅니다.



역량 맵

목표 달성을 위해 원하는 대로 애플리케이션 또는 기능을 확인합니다.

역량 맵 개요

기능 맵을 사용하면 구매한 제품 및 기능의 포괄적인 목록을 통해 고객에게 플랫폼에 대한 ServiceNow 투명성과 명확성을 제공할 수 있습니다. 이러한 역량에 대한 설명이 제공되며 드릴다운하여 추가 정보를 탐색할 수 있습니다.

두 개 이상의 인스턴스가 있는 경우 각 인스턴스에 대해 기능 맵이 생성되는 것처럼 각 인스턴스에 대해 별도의 기능 맵을 얻을 수 있습니다.

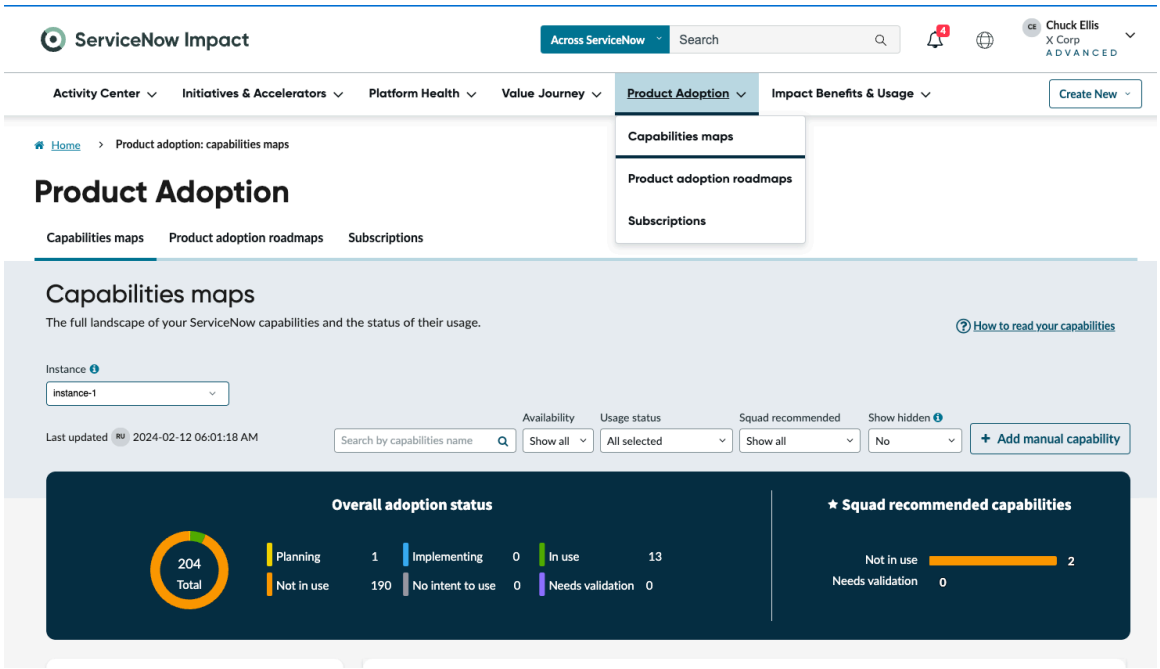
역량의 상태를 관리하여 사용 중인 역량, 사용 중이 아닌 역량, 계획 중인 역량, 구현 진행 중인 역량을 식별할 수 있습니다. 또한 구현을 고려할 수 있는 Impact Squad의 권장 사항도 확인할 수 있습니다.

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

주:
이해 관계자 그룹이 활성화된 경우 역량 맵에는 이해 관계자 그룹과 연결된 인스턴스만 표시됩니다. 역량 맵에 표시되지 않는 인스턴스가 있는 경우 해당 인스턴스가 이해 관계자 그룹과 연결되어 있는지 확인합니다. 이해 관계자 그룹에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 그룹 뷰 .

홈페이지

역량 맵은 제품 채택 메뉴의 Impact에서 사용할 수 있습니다. 역량 맵은 권리가 있는 애플리케이션에 대한 참조 지점을 제공합니다.



인스턴스가 두 개 이상인 경우 드롭다운 선택 메뉴에서 인스턴스를 선택합니다. 표시된 요약 정보는 선택한 인스턴스를 참조합니다.

기능 맵에서 전체 애플리케이션 목록과 선택한 필터를 기반으로 한 기능 요약을 볼 수 있습니다. 필터 옵션을 변경하면 맵에 표시되는 데이터가 그에 따라 업데이트됩니다.

사용 가능한 필터는 다음과 같습니다.

- 이름: 역량 이름으로 필터링합니다.
- 가용성: 인스턴스의 모든 역량 또는 라이센스로 사용할 수 있거나 라이센스 없이 사용할 수 없는 역량만 봅니다.
- 사용 상태: 역량의 사용 상태를 기준으로 필터링합니다. 한 번에 하나 이상의 상태를 표시할지 선택할 수 있습니다.
- 권장 스쿼드: 모든 역량 또는 스쿼드에서 권장하는 역량만 표시합니다.
- 숨김 표시: 이 역량 맵에서 숨겨진 역량을 않으려면 아니요 를 선택합니다. 숨겨진 역량 목록에 액세스하려면 예를 선택합니다.
- 특정 역량에서 이니셔티브를 생성하여 제품 채택과 이니셔티브 로드맵을 통합합니다.
- 구현에 대한 모든 활동을 기록하고 추적할 수 있는 개별 역량에서 이니셔티브를 시작합니다. 생성된 이니셔티브는 역량 상세 정보 및 이니셔티브 로드맵에서 참조됩니다.

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

역량 맵 관리

역량의 사용 상태와 인스턴스에서 사용되는 방식을 관리합니다. 역량 상태 필드의 정보는 역량 맵 요약 표시줄에 제공됩니다.

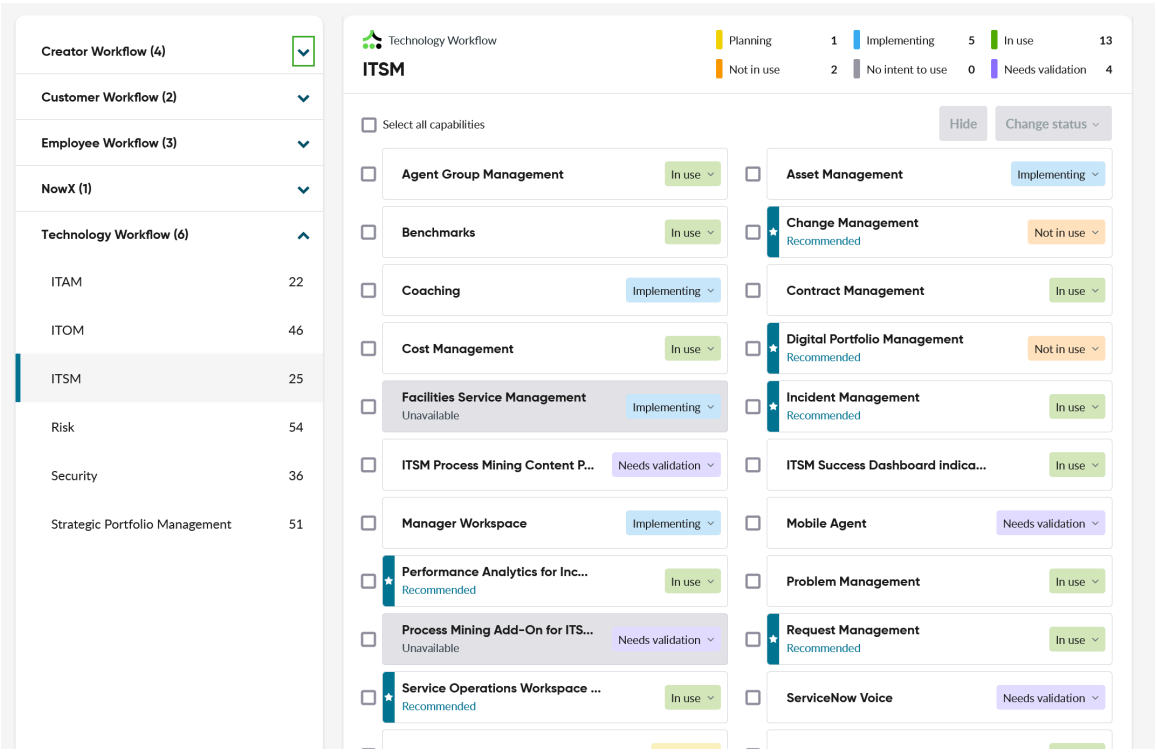
시작하기 전에

인스턴스에서 사용할 수 있는 역량의 상태를 보고 업데이트할 수 있을 뿐만 아니라 역량을 숨기거나 숨김 해제할 수도 있습니다. 역량 맵을 보는 데 특정 역할이 필요하지는 않습니다.

필요한 역할: 플랫폼 소유자, Impact 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 제품 채택 〉 역량 맵.
2. 사용 가능한 인스턴스가 여러 개인 경우 인스턴스를 선택합니다.
3. 왼쪽 탐색 메뉴의 사용 가능한 워크플로우에서 제품을 선택합니다.
   선택한 워크플로우 및 제품에 대한 모든 기능이 색상으로 구분된 상태 표시기와 함께 테이블에 표시됩니다.



4. 하나 이상의 역량에 대한 상태를 업데이트합니다.

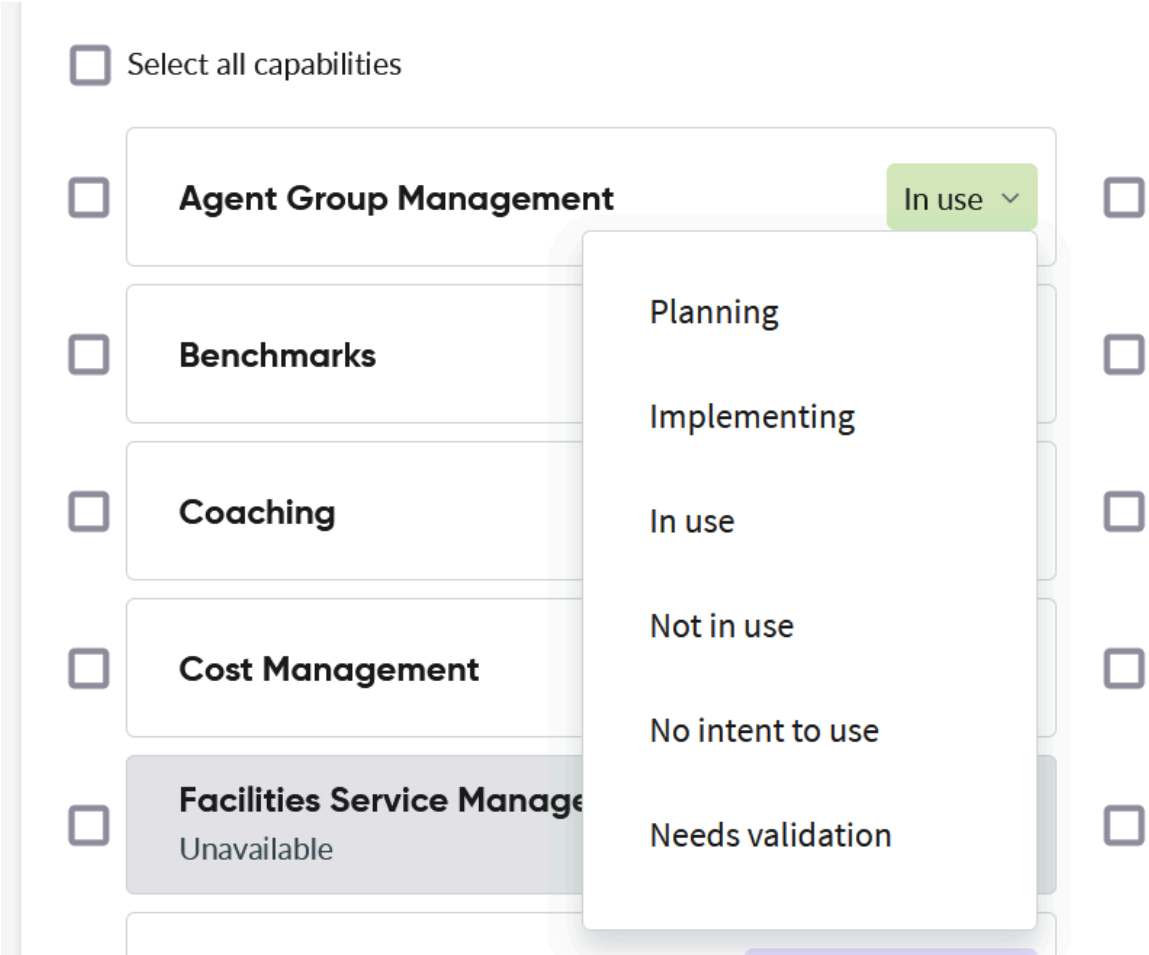
역량 맵 상태

상태	설명
계획 수립	애플리케이션을 평가하는 중이며 라이선싱 및 구현 계획이 진행 중입니다.
구현 중	애플리케이션은 라이센스가 부여되었으며 출시를 위해 구현 및 구성되고 있습니다.
사용 중	애플리케이션이 완전히 구현되었으며 라이센스가 부여된 사용자가 사용하고 있습니다.

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

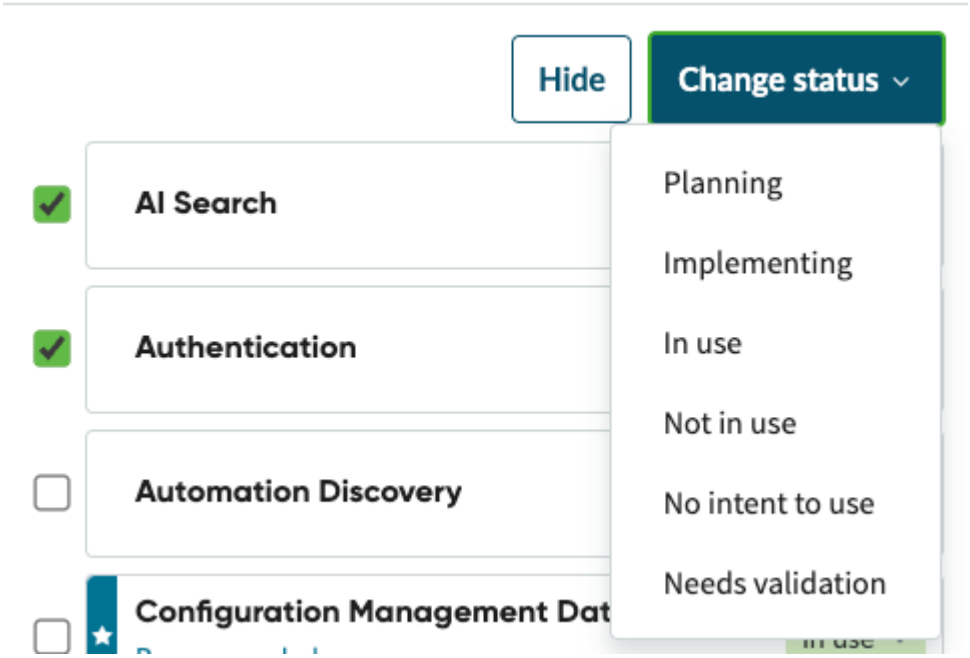
상태	설명
사용하지 않음	애플리케이션이 완전히 구현되고 라이센스가 부여되었지만 현재 앱을 사용하고 있는 사용자가 없습니다.
사용할 의도 없음	애플리케이션은 사용 허가 또는 구현되지 않습니다.
확인 필요	애플리케이션은 라이센스가 있지만 구현이 완료되지 않았습니다. 팀에 롤아웃하려면 추가 지원이 필요합니다.

a. 단일 상태 업데이트: 애플리케이션 타일의 색상으로 구분된 상태 표시기에서 상태를 선택하고 드롭다운에서 상태를 선택합니다.



b. 대량 업데이트: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음, 상태 변경 버튼에서 상태를 선택합니다.

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

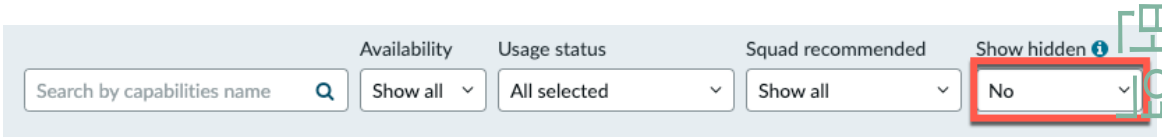


선택한 역량에 대해 상태가 자동으로 새로 고쳐집니다.

c. 모두 업데이트: 모든 역량 선택 확인란을 선택한 다음 상태 변경 버튼에서 상태를 선택합니다.

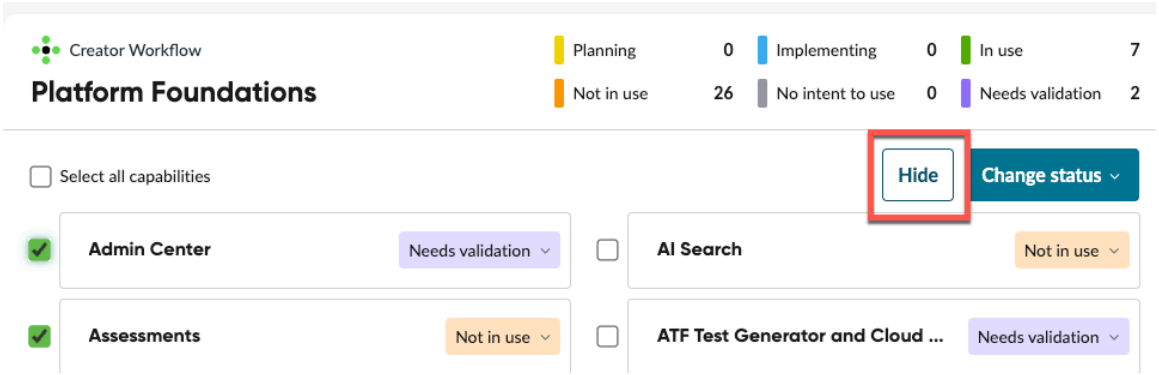
숨기기 및 숨기기 해제 기능.

5. 옵션: 인스턴스의 역량 맵에서 역량을 숨깁니다.
역량 맵 숨겨진 필터 표시를아니요로 설정하면 숨겨진 애플리케이션이 애플리케이션 목록에 표시되지



않습니다.

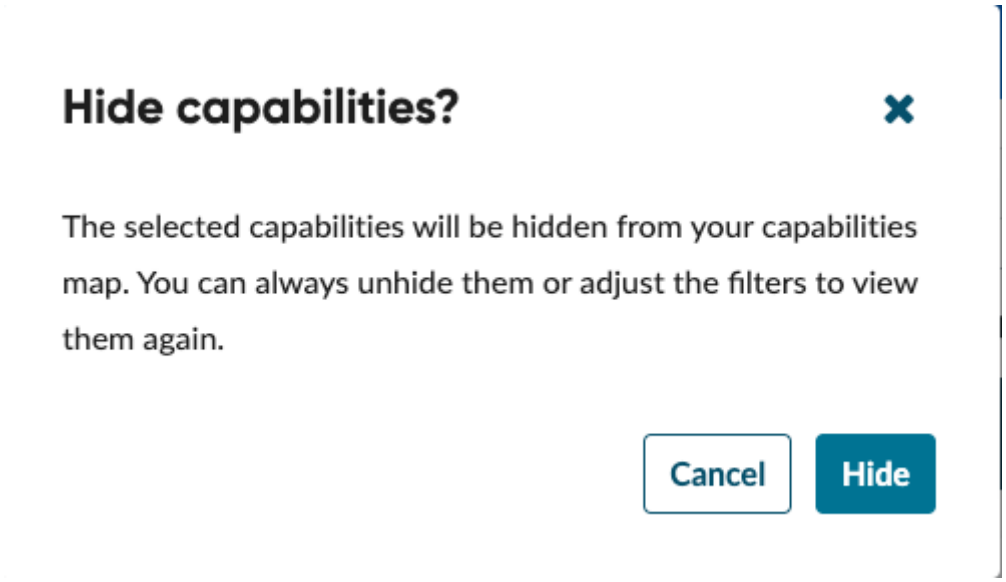
a. 단일 역량 숨기기: 역량 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 숨기기 단추를 선택합니다.



b. 대량 숨기기: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음, 숨기기 단추를 선택합니다.

6. 확인 메시지에서 숨기기 버튼을 선택합니다.

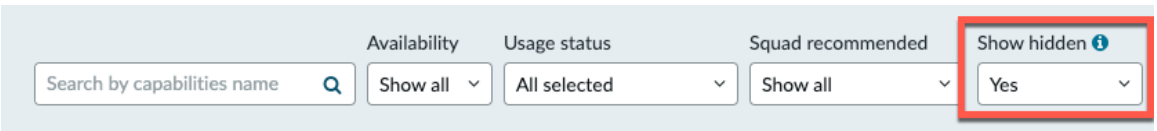
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



역량 맵 숨김 필터 표시를아니요로 설정하면 선택한 애플리케이션이 표시되지 않습니다.

7. 옵션: 숨김 필터 표시가 아니요로 설정된 경우 역량 맵에 표시되도록 역량 숨기기를 해제합니다.

   a. 숨겨진 기능 표시 필터를 예로 설정합니다.

   숨겨진 기능 타일이 애플리케이션 목록에 표시됩니다.

   b. 단일 기능 숨기기 해제: 기능 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 숨기기 해제 단추를 선택합니다.

   c. 대량 숨기기 해제: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음, 숨기기 해제 단추를 선택합니다. 이전에 숨겨진 애플리케이션이 역량 맵에 표시됩니다. 역량 맵 숨김 필터 표시를아니요로 설정하면 이러한 애플리케이션이 애플리케이션 목록에 표시됩니다.

제품 채택 로드맵

PAR(제품 채택 로드맵) 기능에 액세스하여 역량에 대해 승인된 구현 시퀀스를 확인합니다. 구현 순서는 최적의 구현을 위해 특정 단계로 구성됩니다.

PAR 개요

제품 채택 로드맵은 처음에 Impact, Advanced 및 Total 고객에게만 제공되었습니다. Yokohama 릴리스에서는 Impact-Guided 고객도 제품 채택 로드맵 기능을 사용할 수 있습니다.

비즈니스 요구와 제품에 맞게 조정된 사전 정의된 템플릿을 사용하여 제품 채택 로드맵을 생성할 수 있습니다.

Advanced 또는 Total 고객은 Impact Squad가 귀하와 협력하여 고유한 비즈니스 요구에 맞는 최적의 구현 순서를 결정합니다. PAR을 생성하기 전에 해당 인스턴스에 대한 역량 맵을 게시해야 합니다. 역량 맵에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 역량 맵 . Impact Squad가 PAR을 생성하자마자 알림을 받게 됩니다.

Impact 홈페이지의 제품 채택 메뉴에서 제품 채택 로드맵을 선택하여 생성된 로드맵에 액세스할 수 있습니다.

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

주:
여러 사용자가 동시에 로드맵을 볼 수 있습니다. 그러나 한 번에 한 사람만 편집할 수 있습니다.

사용 사례

다음과 같은 방법으로 로드맵을 더 자세히 살펴보고 편집할 수 있습니다.

- 역량 카드를 선택하여 채택 지침을 포함한 자세한 내용을 봅니다.
- 단계를 추가하거나 제거합니다.
- 각 단계의 역량을 관리합니다.
- 기능을 목표에 연결합니다.

제품 채택 로드맵 생성 및 게시

특정 비즈니스 결과를 가장 잘 지원하는 템플릿을 선택하여 클릭 한 번으로 제품 채택 로드맵(PAR)을 작성합니다.

시작하기 전에
채택 가이드라인을 기반으로 ServiceNow 하는 정보가 포함된 사전 정의된 템플릿을 사용하거나 빈 로드맵 뷰를 수동으로 사용하고 역량을 추가하여 제품 채택 로드맵을 생성합니다. 필터에서 필요한 인스턴스를 선택하여 기존 제품 채택 로드맵 목록을 필터링할 수도 있습니다.

로드맵을 더 자세히 탐색하고 이를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 현재 계획 수립 중, 구현 중, 사용 중, 사용 중이 아님, 사용 의도 없음, 확인 필요 상태의 역량을 평가합니다. 필요에 따라 역량을 추가하거나 제거하여 조직의 비즈니스 결과에 맞게 조정합니다.
  - 역량에 대한 단계 노트를 보고 해당 역량 및 특정 단계에 대한 필수 구성요소별 이해, 교육 및 추가 구현 고려 사항을 계획합니다.
  - 필터에서 필요한 인스턴스를 선택하여 기존 제품 채택 로드맵 목록을 필터링합니다.
  - 개별 역량에서 이니셔티브를 시작하여 구현을 향한 활동을 기록하고 추적합니다. 생성된 이니셔티브의 참조는 역량 상세 정보 및 이니셔티브 로드맵에서 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: Impact 관리자, 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자 및 Impact 임원.

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 제품 채택 〉 제품 채택 로드맵.

2. 제품 채택 로드맵 생성을 선택합니다.

3. 사용 가능한 인스턴스가 여러 개인 경우 인스턴스를 선택합니다.

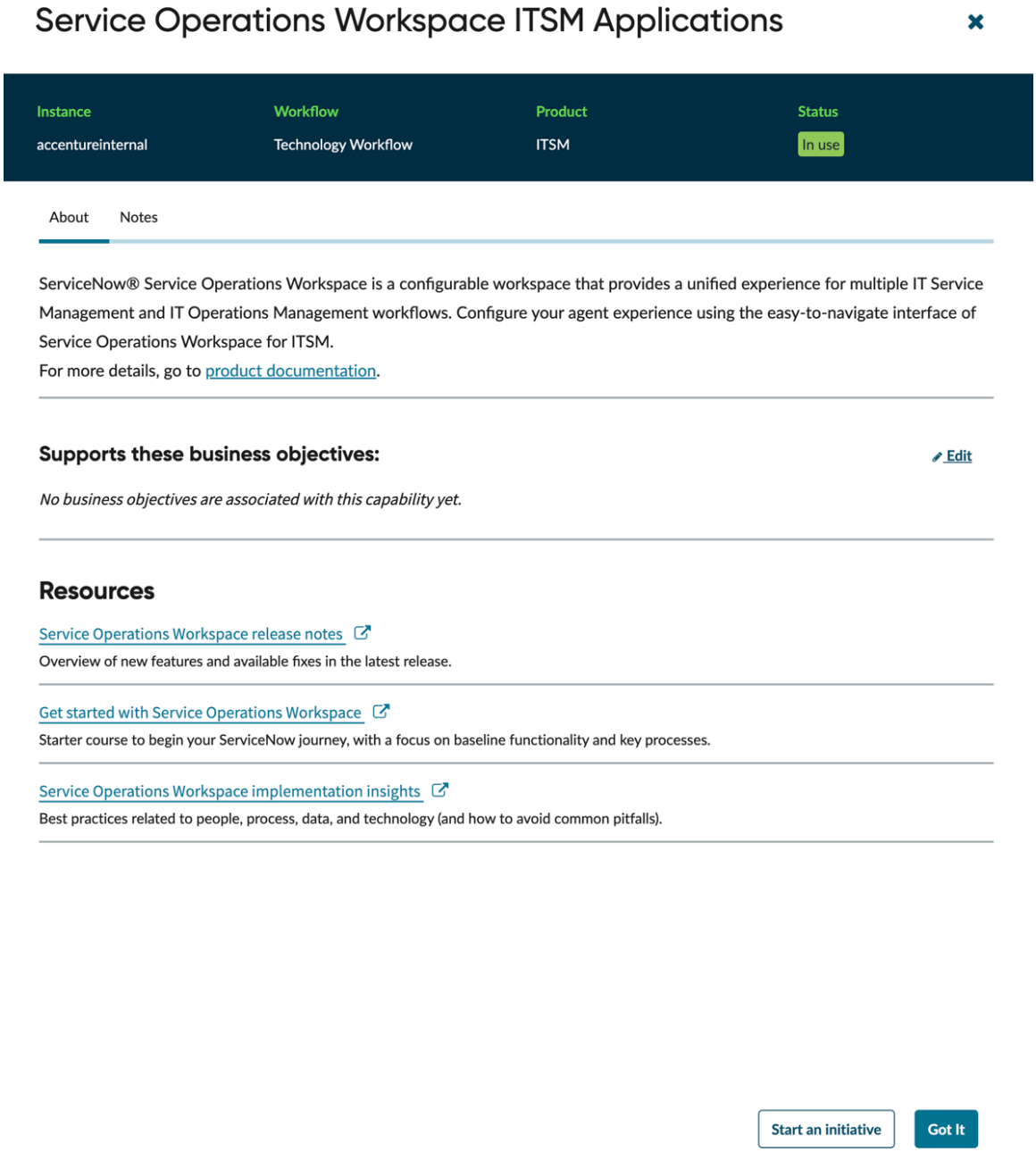
4. 소유자를 입력합니다.

5. How do you want to start?에서 다음 작업을 완료합니다.

6. 역량을 선택하여 상세 정보를 보고 단계 수준 메모를 보거나 편집합니다.

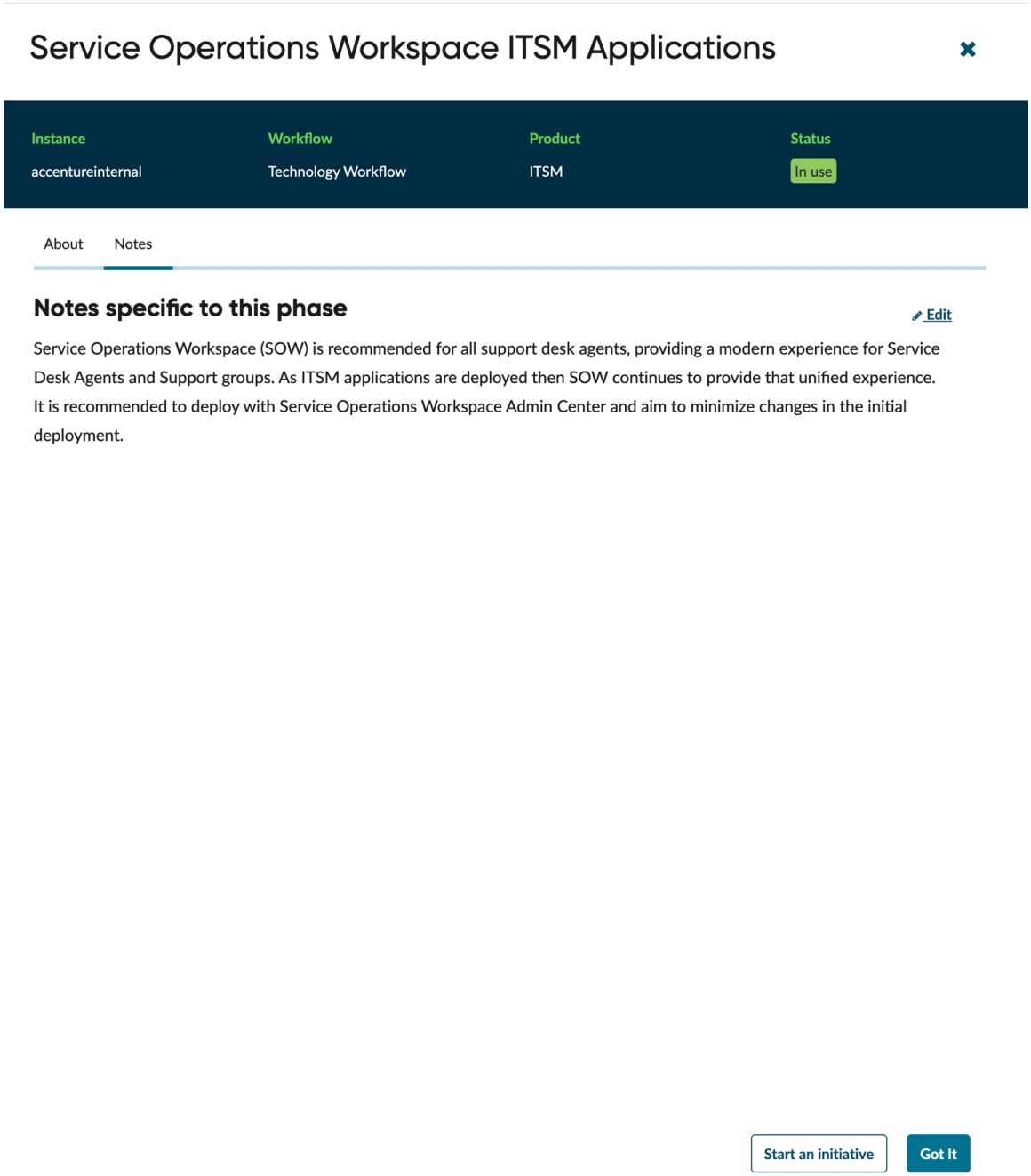
a. 역량에 대한 정적 및 단계별 메모를 보려면 메모를 선택합니다.
메모에서 정적 및 단계별 메모 섹션을 볼 수 있습니다. 정적 메모는 추가된 단계에 관계 없이 선택한 역량에 대해 표시됩니다.

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



b. 이 단계와 관련된 메모를 선택하여 필요 조건, 기능, 교육 및 계획된 활동을 포함하여 역량 및 단계에 맞는 추가 정보를 표시합니다.
관련 리소스에서 기능 채택과 관련된 리소스를 찾을 수 있습니다.

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



c. 이니셔티브 시작을 선택하여 이 역량과 관련된 이니셔티브를 생성합니다.

7. 로드맵 상세 정보 편집을 선택하여 맵의 이름, 설명 및 소유자를 편집합니다.

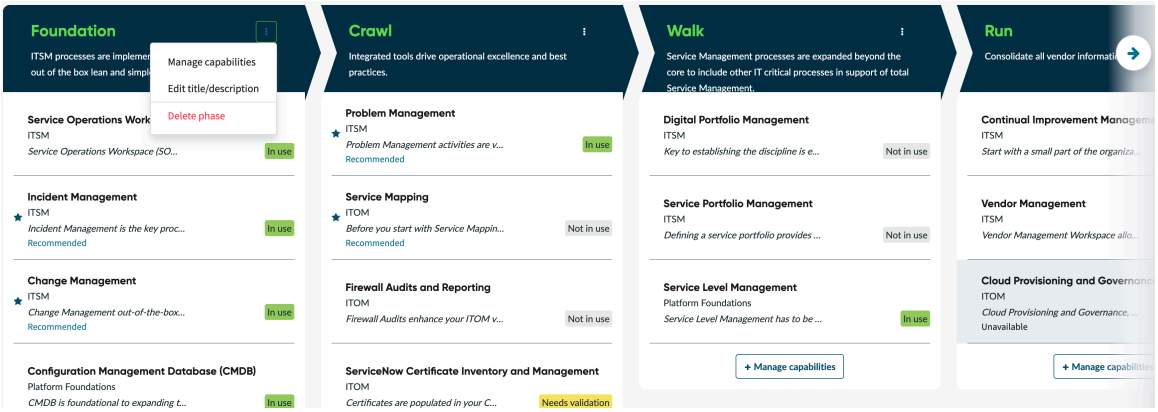
8. 단계에서 역량 관리를 선택하여 역량을 추가하거나 제거합니다.

9. 단계의 줄임표 아이콘을 선택하여 단계를 수정하고 다음을 수행합니다.

a. 단계를 삭제하려면 단계 삭제를 선택합니다.

b. 단계 제목 및 설명을 편집하려면 제목/설명 편집을 선택합니다.

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



10. 게시를 선택합니다.
제품 채택 로드맵이 게시되고 계정의 다른 구성원과 Impact Squad에서 사용할 수 있습니다.

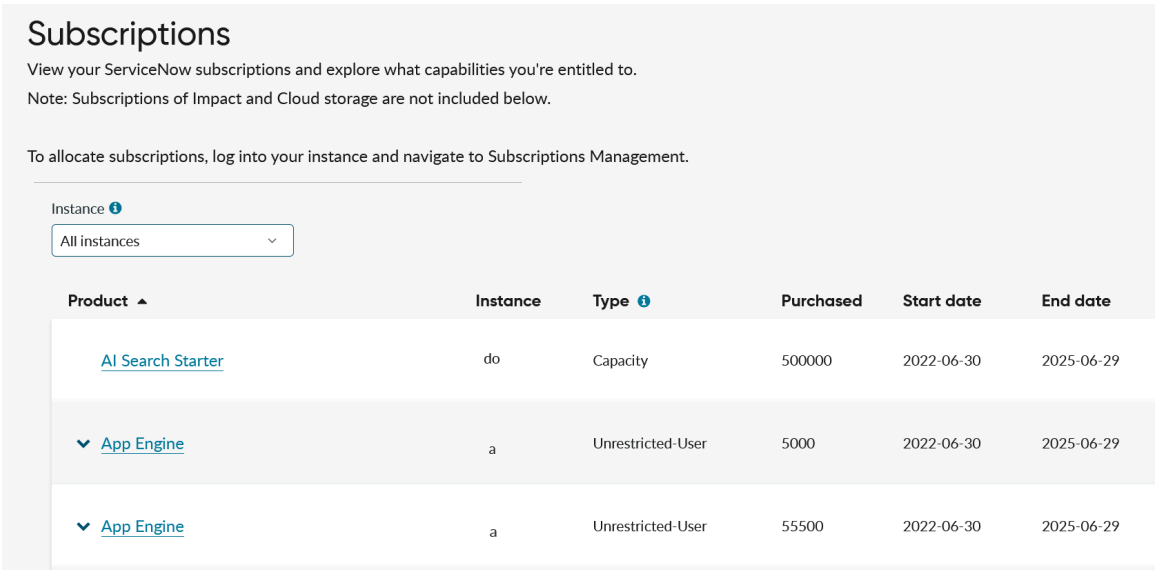
다음에 수행할 작업

로드맵 편집을 선택하여 게시된 로드맵을 편집하여 채택 단계와 역량을 관리할 수도 있습니다.

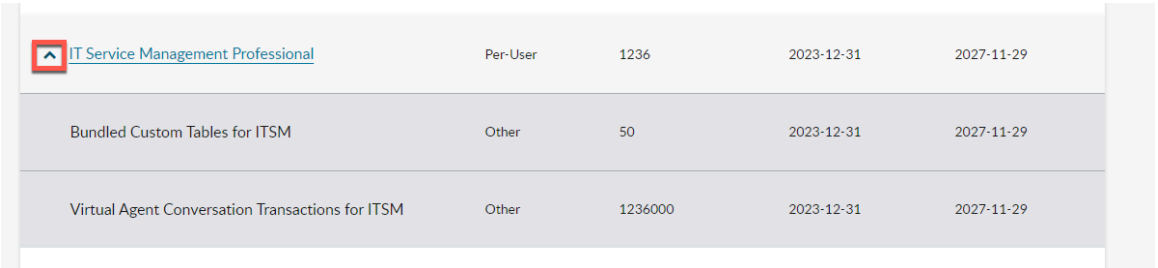
구독

포괄적인 단일 뷰에서 모든 인스턴스에 대한 구독 목록과 해당 구독의 일부로 자격이 부여된 애플리케이션 목록을 봅니다.

구독에는 모든 ServiceNow 구독 목록과 조직이 받을 수 있는 구매 금액이 표시됩니다.

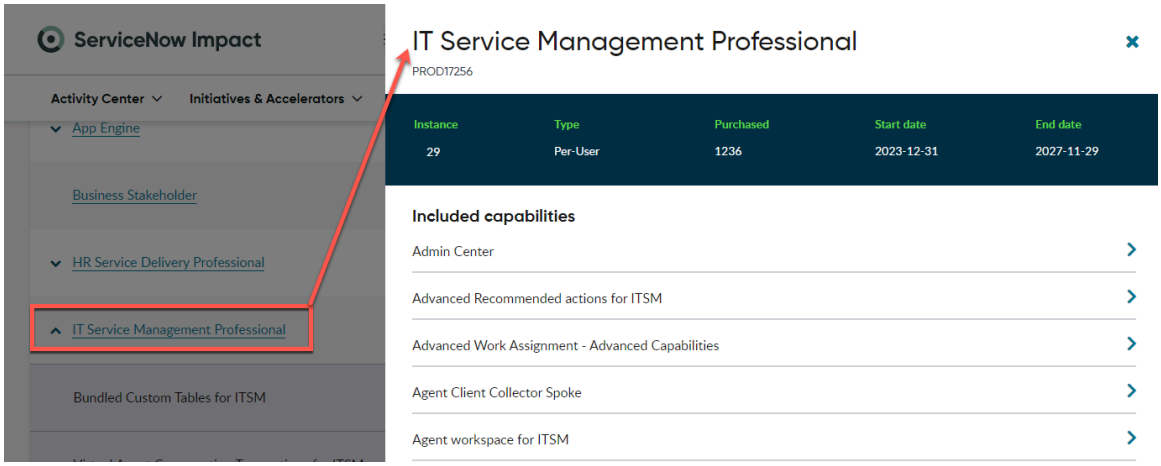


- 각 인스턴스에 대해 알파벳 순서, 구독 미터 유형, 구매한 총 금액 또는 구독 시작 및 종료 날짜별로 목록을 정렬합니다.
- 보조 미터가 있는 경우 구독 왼쪽에 펼침 단추를 사용할 수 있으며, 이 버튼을 선택하여 해당 미터를 표시할 수 있습니다.

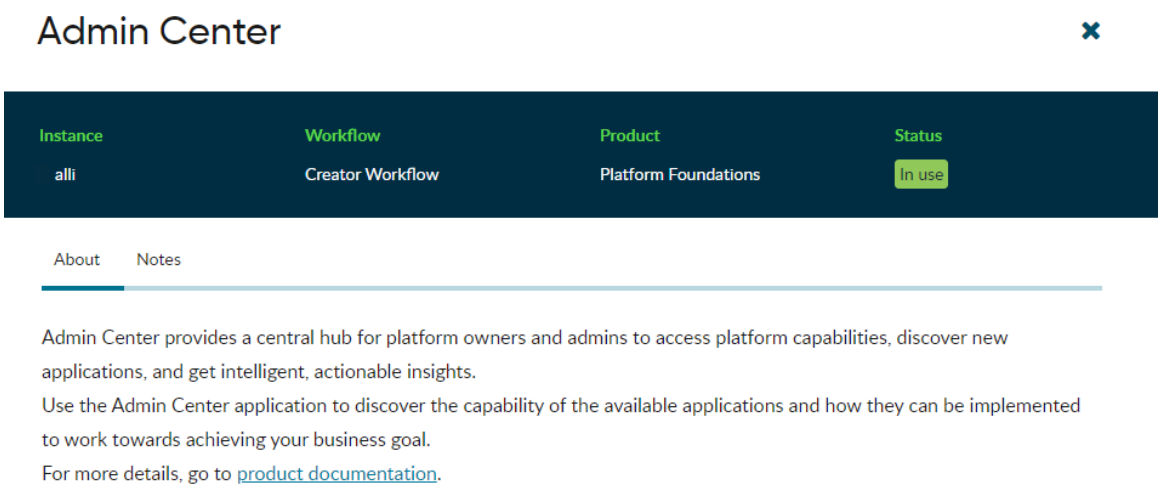


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 각 구독을 선택하여 구독 번들에 포함된 기능을 확인합니다.



- 설명에 액세스할 각 애플리케이션을 선택합니다.



주:
구독을 할당하려면 인스턴스에 로그인하고 구독 관리로 이동합니다.

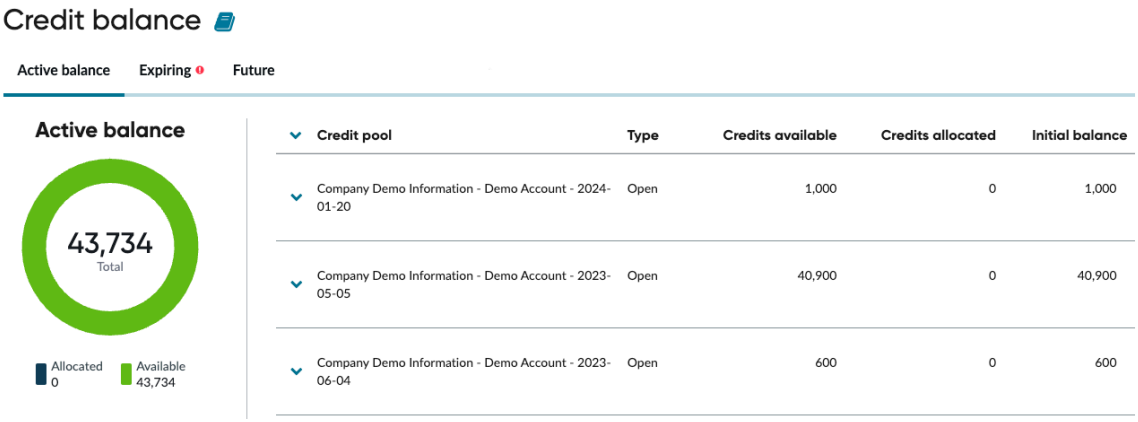
교육 인사이트

Impact 교육 인사이트는 필요할 때 언제 어디서나 사용할 수 있는 실시간 데이터와 함께 조직의 학습 활동에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다.

학습 대시보드는 Impact 교육의 중요성과 그 이점에 중점을 두고 온디맨드 과정의 자원 사용 및 소비를 보여줍니다. 학습 크레딧의 가치와 활용 방법을 높이 평가하십시오. 맞춤형 교육 및 강사 주도 기술 과정에 대한 추가 통찰력은 다음과 같습니다.

- 학습 크레딧 소비:
  - 활성 및 크레딧 사용 가능
  - 할당된 크레딧 및 향후 크레딧
  - 만료되는 크레딧

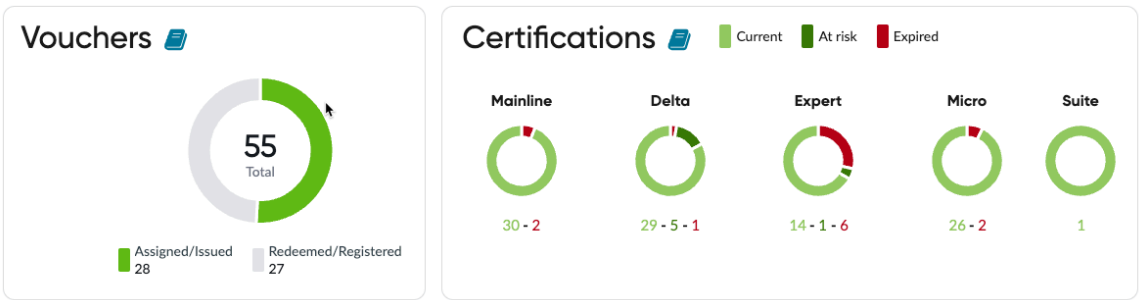
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 온디맨드 과정 소비



- 취득 가능한 인증 수 및 취득한 인증 상태:
  - 인증 유형을 취득하는 데 필요한 전문 지식 수준
  - 상태에는 현재, 만료 예정, 만료된 인증이 포함됨



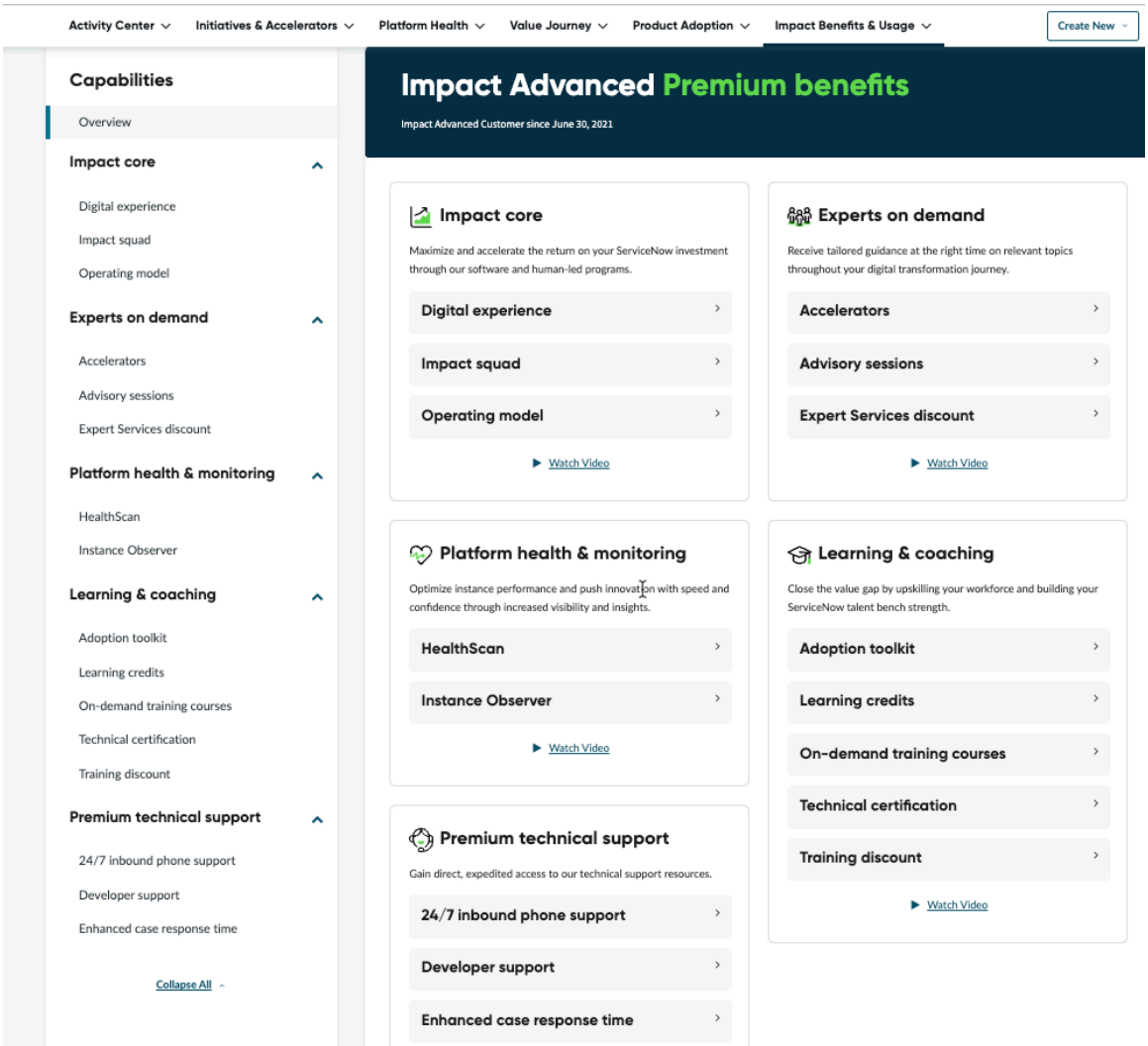
- 학습 크레딧 사용을 위한 고객 셀프 서비스 모델
- 에 차트로 나와 있는 권리를 더 잘 이해합니다. Impact

이점 및 사용

Impact 혜택 및 사용을 통해 Impact 구독에서 사용할 수 있는 강력한 도구에 빠르게 액세스하고 검토할 수 있습니다.

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

Impact 이점



Impact 프로그램에는 구독에 포함된 많은 혜택이 있습니다.

Impact 이점 및 역량 설명

혜택	역량
Impact Core	• Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience) • Impact Squad • Impact 운영 모델
온디맨드 전문가	• 이니셔티브 및 액셀러레이터 • 자문 세션 • 전문가 서비스 할인
플랫폼 상태 및 모니터링	• HealthScan • Impact Instance Observer

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

Impact 이점 및 역량 설명

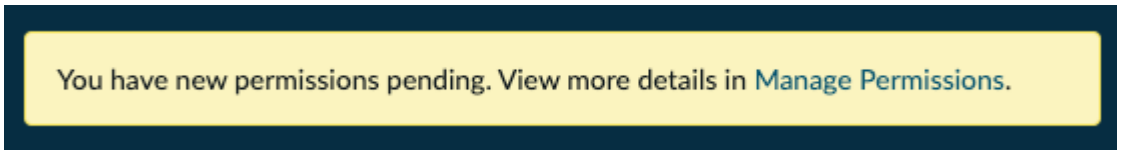
혜택	역량
학습 및 코칭	• Adoption Toolkit • 학습 크레딧 • 온디맨드 교육 과정 • 기술 인증 • 교육 할인
프리미엄 기술 지원	• 24/7 인바운드 전화 지원 • Impact 개발자 지원 • 향상된 케이스 응답시간

이니셔티브 및 액셀러레이터 권한 관리

권한 관리를 사용하여 이니셔티브 및 액셀러레이터 활동 액세스를 검토하고 승인합니다.

이 태스크 정보

권한을 부여해야 하는 보류 중인 이니셔티브 및 액셀러레이터가 있는 경우 Impact 홈페이지에 권한 관리로 이동하는 메시지가 표시됩니다.



다음 테이블에는 사용 가능한 동의 상태 및 작업이 포함되어 있습니다.

상태	설명	사용 가능한 작업
보류 중	요청된 활동이 승인을 시작하려고 대기 중입니다.	• 승인 • 거절
수용됨	요청된 이니셔티브 또는 액셀러레이터가 승인되었으며 시작할 수 있습니다. 권한 승인자는 권한을 철회할 수 있습니다.	권한 취소: 사용자가 이니셔티브를 시작할 수 없습니다.
거부됨	요청한 이니셔티브 또는 액셀러레이터가 거부되었으며 시작하지 못할 수 있습니다.	권한 업데이트: 활동에 권한을 확인할 수 있는 권한을 부여합니다.

제한된 환경과 보호된 환경

최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로 특정 Impact 산출물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소에는 운영 방식 때문에 추가 사용 약관이 필요합니다.

미국 공공 부문(USPS)

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

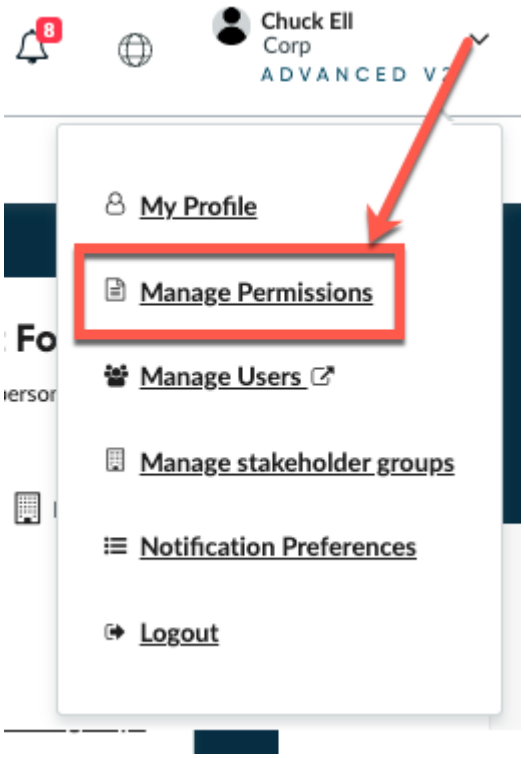
미국 공공 부문 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 추가 약관에 동의할 필요 없이 또는 환경에 서비스 가능성 제한이 있을 수 있는 시나리오에서 이러한 액셀러레이터의 측면을 활용할 수 있는 옵션을 제공합니다.

USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 특정 하위 카탈로그에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 영향 권한 승인자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉〈사용자의〉프로파일 〉 권한 관리 을 클릭하거나 홈페이지 배너에서 권한 관리를 선택합니다.



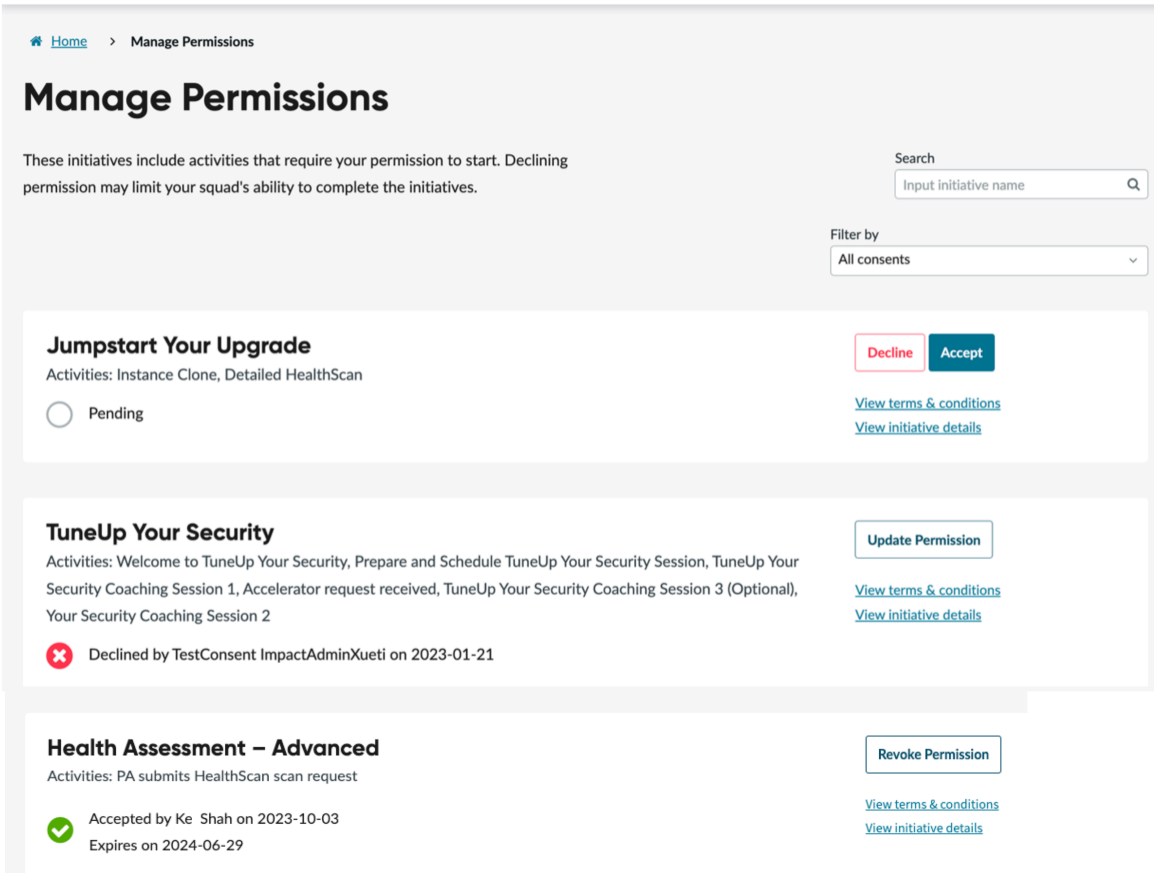
권한 관리가 열리고, 검색 필드에 Impact 활동의 이름을 입력하거나 동의 상태를 기준으로 목록을 필터링할 수 있습니다.

2. 이 페이지에서 활동 권한 기록을 관리합니다.

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

a. 이전에 거부 또는 승인된 경우 권한 업데이트 또는 권한 취소 를 선택하여 액셀러레이터 또는 이니셔티브에 대한 권한을 변경합니다.

b. 보류 중인 요청을 승인하거나 거부하려면 수락 또는 거부 를 선택합니다.

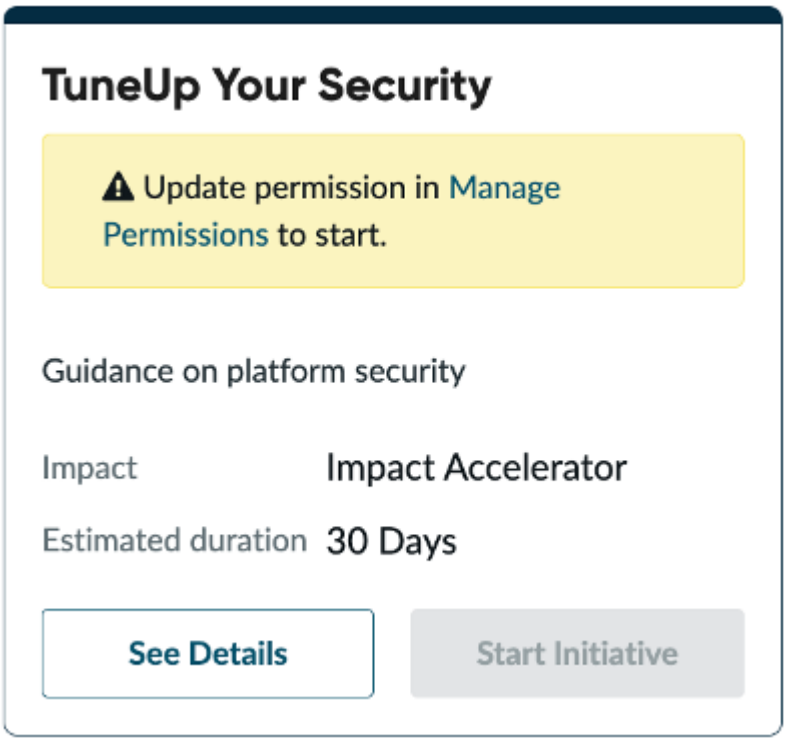


다음에 수행할 작업

권한이 부여되면 사용자가 시작할 수 있도록 액셀러레이터가 활성화됩니다.

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

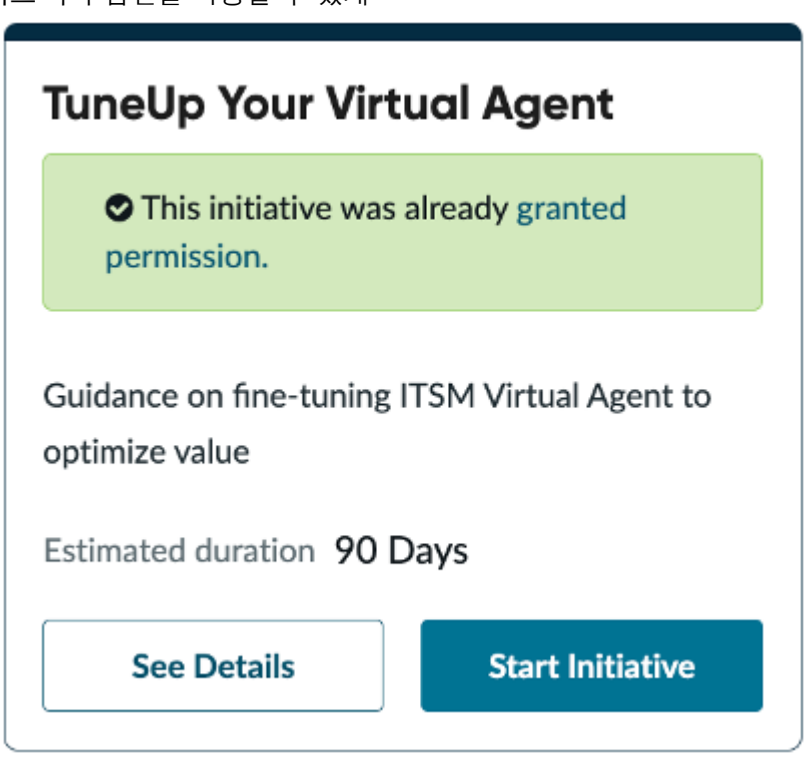
추가 권한이 필요한 액셀러레이터는 권한을 업데이트하라는 메시지를



표시합니다.

권한이 부여된 액셀러레이터는 이와 같이 표시됩니다.

이니셔티브 시작 옵션을 사용할 수 있게



됩니다.

액셀러레이터 요청

구독하는 Impact 패키지에 따라 지정된 수의 동시 Impact 액셀러레이터를 요청하고 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

사용 가능한 액셀러레이터에 대한 자세한 내용은 다음을 액셀러레이터 카탈로그참조하십시오.

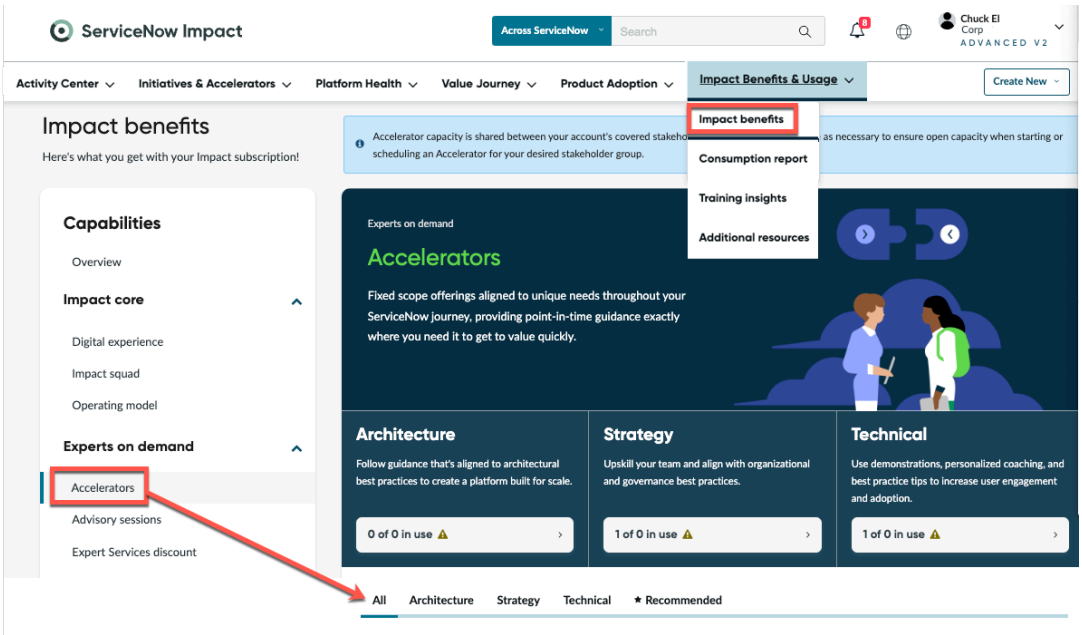
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일부 액셀러레이터에는 추가 사용 약관이 필요하며 해당 Impact 액셀러레이터 설명 에 따라 제공됩니다. 동의가 필요한 액셀러레이터의 경우 권한 관리 메뉴에서 사용 약관에 동의해야 합니다. 자세한 내용은 이니셔티브 및 액셀러레이터 권한 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Impact 플랫폼 소유자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 **Impact** 이점 및 사용 〉 **Impact** 이점 〉 역량 〉 〉 온디맨드 전문가 〉 〉 액셀러레이터.



2. 왼쪽의 역량 메뉴에 있는 온디맨드 전문가 섹션에서 액셀러레이터를 선택합니다.
   각 액셀러레이터 타일에는 간략한 설명과 개별 소비 막대가 있는 액셀러레이터의 가용성이 포함되어 있습니다. 가용성에 대한 자세한 내용을 자세히 살펴보십시오.
3. 액셀러레이터를 선택합니다.

   액셀러레이터에 대한 자세한 내용은 를 액셀러레이터 카탈로그참조하십시오.

   액셀러레이터 상세 정보 페이지가 열립니다.
4. 시작하기 또는 예약만을 선택합니다.
   사용 가능한 슬롯이 채워지면 나중에 시작할 이니셔티브 목록/로드맵에 액셀러레이터를 추가하는 일정만 표시됩니다.
5. 양식을 완성하고 설정 완료를 선택합니다.
   이니셔티브 설정 양식이 표시됩니다. 액셀러레이터 진행 중 타일의 상태가 업데이트되고 목록에 표시됩니다 이니셔티브 및 액셀러레이터 .

   주:
   Impact 권한 권한 부여자는 이니셔티브 시작 요청을 승인하거나 거부합니다. 자세한 내용은 이니셔티브 및 액셀러레이터 권한 관리 문서를 참조하십시오.

추가 자원

사례 연구, 학습 기회, 개발자 지원, Now Community 등 제공되는 ServiceNow 자원에 액세스합니다.

자원 개요

자원 섹션은 Impact 구독이 제공하는 자원을 검토하고 검색할 수 있는 원스톱 쇼핑입니다.

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

자원 섹션

섹션	섹션 상세 정보
추천 컨텐츠	성공을 위해 가장 중요한 자원을 검색하고 검토할 수 있는 사용하기 쉬운 방법을 제공합니다.
ServiceNow 제품 및 서비스 탐색	Impact 경험을 더욱 향상시킬 수 있는 확장된 자원 선택을 보여줍니다.

주:
사용 가능한 자원은 Impact 구독 수준에 따라 다를 수 있습니다.

Impact 다이제스트

Impact Digest의 형태로 개인화된 월간 업데이트를 받으십시오.

Impact 다이제스트는 매월 두 번째 화요일에 자동으로 생성되며 ServiceNow 제품에 대한 고객 지원 관리자(CSM)의 선별된 콘텐츠와 Impact 컨텐츠로 개인화된 Impact 소비 스냅샷을 제공합니다. Impact Squad가 선택한 주제와 통찰력 있는 소비 통계를 기반으로 CSM 뉴스레터 팀이 콘텐츠를 수동으로 선별하여 매달 Impact 여정을 인정하고 축하합니다. 목표에 액세스하고 플랫폼 상태, 제품 채택을 개선하며 실현 가치를 높입니다.

관리자 센터 통합

Impact에서 Admin Center에 액세스하여 관리자와 인스턴스 소유자가 셀프 서비스 채택 지침 및 권장 사항을 통해 애플리케이션 설치를 간소화할 수 있습니다.

자세한 내용은 관리자 센터를 참조하십시오.

Impact 사용자 관리

Impact IDI 관리자는 Impact 사용자 관리를 사용하여 사용자를 생성, 확인 및 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

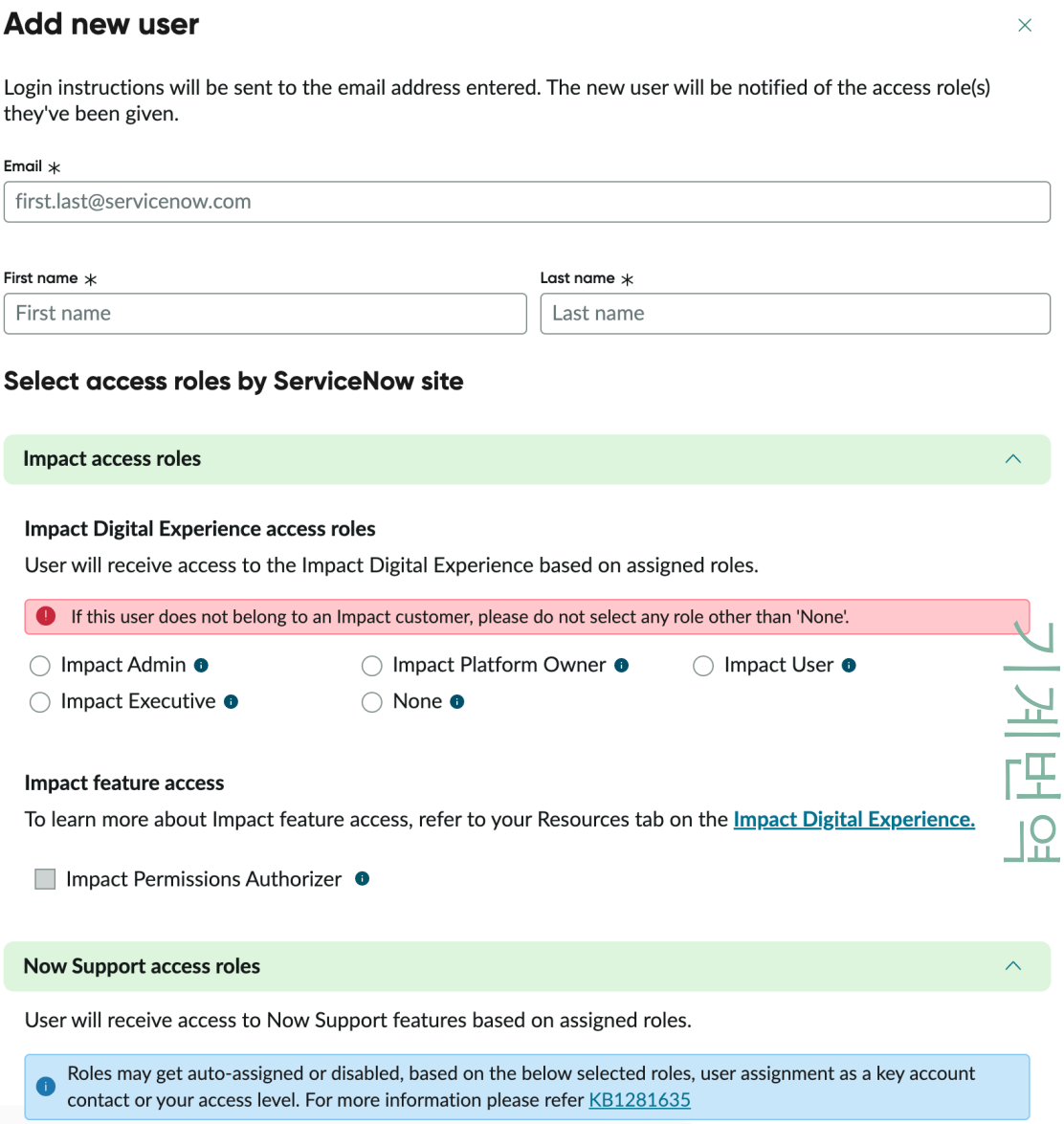
주:
Impact 역할 권한에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Impact의 사용자 역할 .

필요한 역할: Impact 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 사용자 프로파일 메뉴 〉 사용자 관리.
2. 새 사용자 추가를



선택합니다.

3. 다음을 포함한 관련 정보를 입력합니다.
   - 사용자 이메일(필수)
   - 사용자 이름 및 성(필수)
   - Impact 역할
   - Impact 기능 접근
   - ServiceNow University 접근 역할
4. 제출을 선택합니다.
   새 사용자가 생성됩니다.

Impact 사용자의 역할 편집

초기 할당 후 Impact 사용자 역할에 대한 역할을 업데이트합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 사용자 프로파일 메뉴 〉 사용자 관리.
2. ServiceNow 사이트 섹션에서 Impact 디지털 경험 타일에 액세스합니다.
3. 모든 사용자 보기를 선택합니다.
4. 사용자 검색 필드에 사용자 이름을 입력합니다.
5. 선택 작업 〉 역할 편집.
6. 사용자 역할과 액세스 권한을 적절하게 편집합니다.

   주:
   Impact에서 적절한 접근 수준에 따라 사용자에게 할당할 역할에 대한 자세한 내용은 을 Impact의 사용자 역할 참조하십시오.

7. 확인을 선택합니다.
   - 확인 메시지가 표시되면 회사 사용자 페이지로 돌아갑니다.
   - 에 로그인하는 Impact방법에 대한 정보가 포함된 이메일이 사용자에게 전송됩니다.

Impact 사용자 권한 제거

Impact 사용자가 더 이상 Impact에 액세스할 수 없어야 하는 경우 해당 사용자에게 할당한 권한을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 〉 사용자 프로파일 메뉴 〉 사용자 관리.
2. ServiceNow 사이트 섹션에서 Impact 디지털 경험 타일에 액세스합니다.
3. 모든 사용자 보기를 선택합니다.
4. 사용자 검색 필드에 사용자 이름을 입력합니다.
5. 선택 작업 〉 역할 편집.
6. 사용자 역할을 없음으로 편집합니다.

   주:
   Impact에서 적절한 접근 수준에 따라 사용자에게 할당할 역할에 대한 자세한 내용은 을 Impact의 사용자 역할 참조하십시오.

7. 확인을 선택합니다.
   확인 메시지가 표시된 다음 사용자 페이지로 돌아갑니다.

모바일 임원 경험

고객 경영진은 모바일 Impact 임원 경험을 통해 모바일 브라우저를 통해 어디서든 Impact에 액세스할 수 있습니다.

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

모바일 임원 경험 개요

모바일 경영진 경험을 통해 CXO는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 목표에서 실현한 가치에 초점을 맞춰 조직의 성과를 빠르게 살펴봅니다.
- 임원이 중요한 정보를 찾는 데 시간을 소비할 필요가 없도록 플랫폼 소유자 가상 사용자에게 제공된 상세 레이어를 제거합니다.

주:
이 환경은 임원 역할을 가진 사용자만 사용할 수 있습니다.

Impact 스토어 애플리케이션

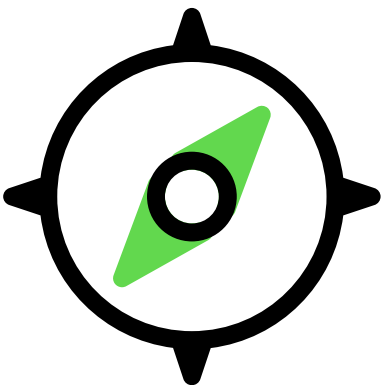
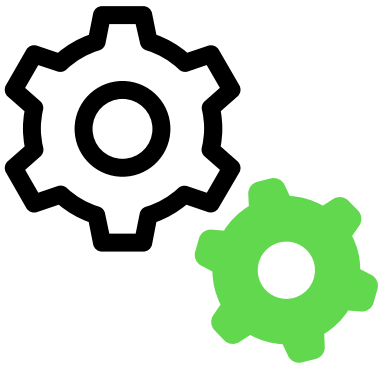
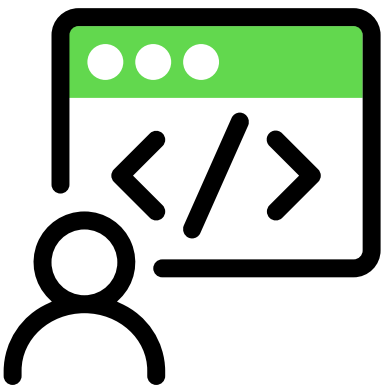
Impact 스토어 애플리케이션도구 및 이점에 액세스할 Impact 수 있는 중앙 집중식 대화형 포털은 이전의 Impact Digital Experience 포털 외에 Impact 제공 인스턴스ServiceNow 인스턴스를 통해서도 직접 사용할 수 있습니다.

중요사항:
Impact 사용자이고 에서 마이그레이션Impact 제공 인스턴스한 경우 아직 마이그레이션되지 않은 기능에 액세스할 수 있는 다른 Impact 스토어 앱 환경을 갖게 됩니다.

Impact Impact 스토어 애플리케이션개요 비디오를 보고 .

https://url.us.m.mimecastprotect.com/s/LWvqCR6VlBfnyj1myF9f8i1xSv_?domain=player.vimeo.com

시작하기

탐험	구성 중	사용
		
Impact 스토어 애플리케이션 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.	Impact 스토어 애플리케이션을 설치하고 구성합니다.	Impact 스토어 애플리케이션은 도구 및 혜택에 액세스할 수 있는 대화형 포털입니다.

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

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. Impact 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Impact 스토어 애플리케이션 탐색

ServiceNow**Impact** 스토어 애플리케이션은 디지털 혁신 여정을 개인화하고 인스턴스 및 ServiceNow AI Platform .Impact 제공 인스턴스

Impact 스토어 애플리케이션 개요

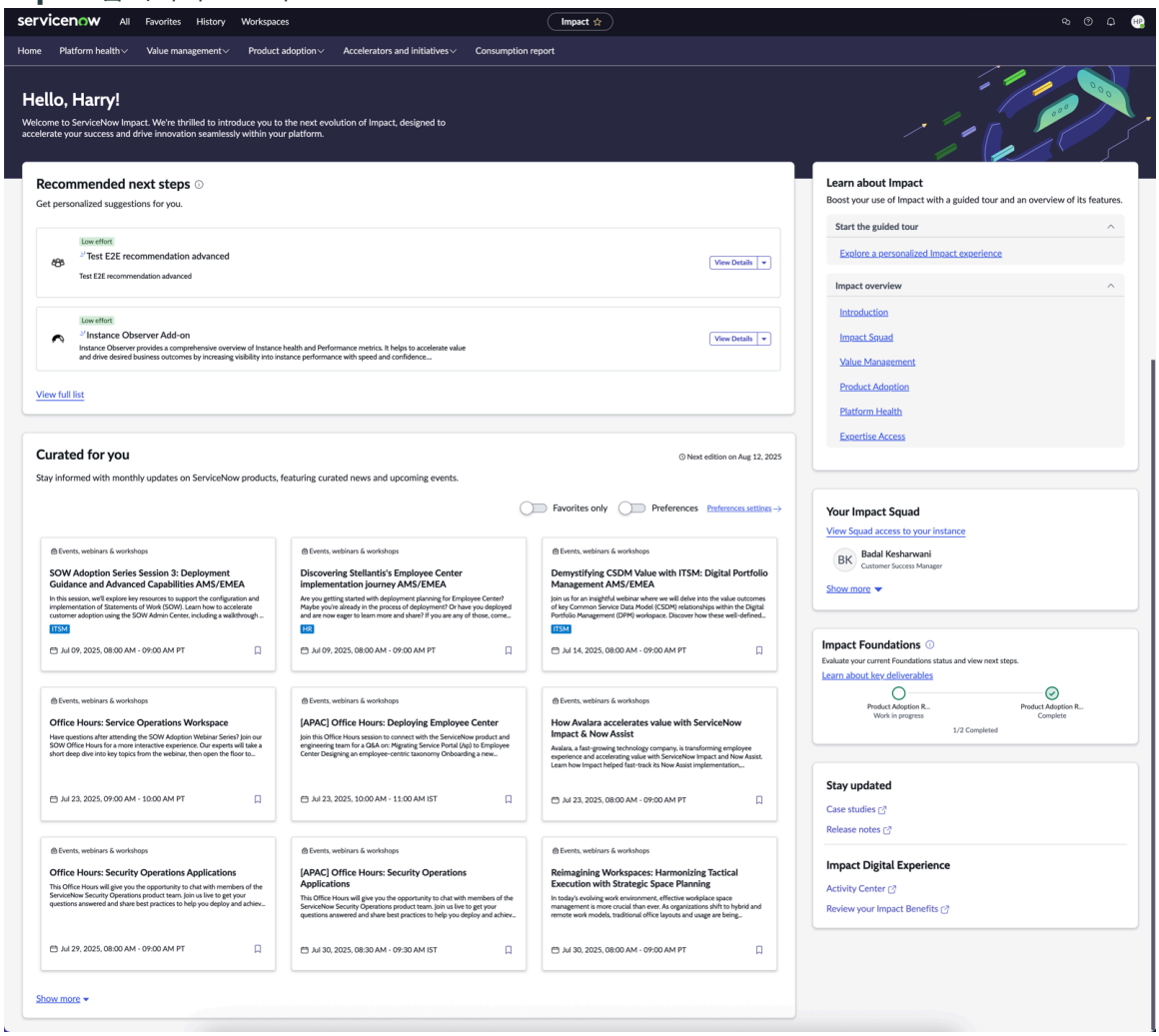
ServiceNow Impact는 비즈니스 혁신에 AI 플랫폼의 힘을 활용하는 데 도움이 되는 고객 성공 제품입니다. Impact는 다음에 대한 지원과 전문 지식을 제공합니다.

- Now Assist를 포함한 제품 채택 ServiceNow 및 가치 측정
- 전문가 지침(기술, 전략) 및 개인화된 권장 사항에 액세스
- 성장에 대비한 고성능 플랫폼 유지
- 연중무휴 기술 지원으로 비즈니스 연속성 향상

결과에 대한 진행 상황을 추적하고, 인사이트와 업계 벤치마크 비교를 공유하고, 데이터 기반 결정을 내려 인스턴스에서 직접 디지털 혁신 여정을 최적화합니다. Platform Health를 통해 인스턴스 품질, 규정 준수 및 성능에 대한 사전 예방적 관리를 지원합니다. 빠른 링크를 사용하여 애플리케이션의 추가 도구 및 이점에 Impact 제공 인스턴스 액세스합니다.

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

Impact 홈페이지 스토어



주:
설정이 완료되면 Impact 홈페이지에 데이터가 나타납니다. 화면의 지시에 따라 설정 프로세스를 완료합니다.

Impact 스토어 앱 사용자

스토어 앱에 대한 **Impact Impact** 역할 및 설명

역할	설명
Impact 관리자	• 스토어 앱 구성을 담당합니다.Impact • IDI와의 통합을 설정합니다.Impact • 사용자 및 그룹에 역할 할당 • 애플리케이션 내의 Impact 모든 테이블에 대한 전체 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한이 있습니다.

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

스토어 앱에 대한 **Impact Impact** 역할 및 설명

역할	설명
Impact 플랫폼 소유자	• 애플리케이션 내의 Impact 모든 테이블에 대한 전체 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한이 있습니다. • 사용자 또는 그룹에 역할을 구성 또는 설정하거나 할당할 수 없습니다. • 액셀러레이터 및 자문 세션과 같은 서비스를 요청할 수 있습니다.
Impact 포트폴리오 소유자	• Impact 애플리케이션 내의 모든 테이블에 대한 전체 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 액세스 권한을 보유합니다. • 사용자 또는 그룹에 역할을 구성 또는 설정하거나 할당할 수 없습니다. • 액셀러레이터 및 자문 세션과 같은 서비스를 요청할 수 있습니다.
Impact 경영자	• 조직의 장기적인 기술 전략 정의 담당 • 모든 Impact 기능에 대한 읽기 권한을 갖습니다. • 역량 맵, 제품 채택 로드맵, 목표 및 결과, 액셀러레이터, 자문 세션을 볼 수 있는 읽기 권한이 있습니다. • 대화를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.
Impact 사용자	• 에 대한 Impact일반적인 액세스 권한이 있습니다. • Impact 사용자는 대화를 만들고 업데이트할 수 있습니다.
Impact 권한 권한 권한 제공자	액셀러레이터 시작에 대한 동의 제공

다음으로 살펴볼 내용

스토어 앱 구성 및 사용에 Impact 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요.

- Impact 스토어 애플리케이션 구성
- Impact 스토어 애플리케이션 사용

Impact 스캔 엔진

Impact 스캔 엔진은 실시간으로 코드 검사를 자동화하므로, 더 많은 결함을 식별하고, 인스턴스 품질을 개선하고, 개발 노력을 가속화할 수 있습니다. 현재 결함을 식별할 뿐만 아니라 개발 활동을 모니터링 및 제어하여 시스템 품질을 사전에 개선하고 시간이 지남에 따라 시스템을 개선하기 위한 지속적인 노력을 지원합니다.

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

혜택

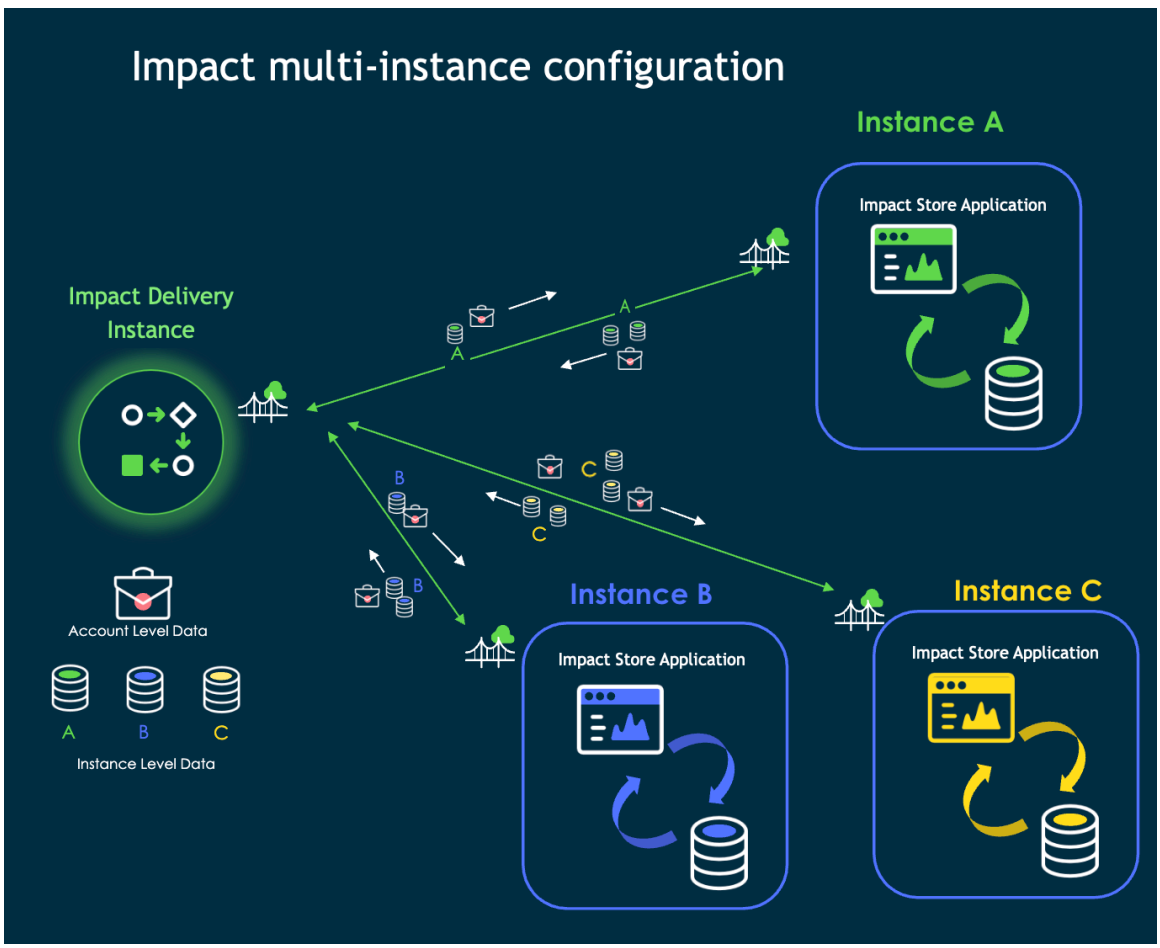
- 선도적인 사례 및 코드 표준을 실시간으로 시행
- 플랫폼 성능, 보안 및 사용자 경험 향상
- 유지관리, 업그레이드, 문제 관리 개선
- 개발 및 유지보수 비용 절감
- 인적 오류가 발생하기 쉬운 수동 코드 검토의 필요성 감소
- 기술적 부채 계산 및 해결 시간 예상
- 사후 대응적 수정에 대비하여 사전 예방적 코드 품질 모니터링 및 탐지 강화
- 실시간 베스트 프랙티스 규칙 평가를 통해 개발자 피드백 및 교육 자동화

Impact 멀티 인스턴스 지원

Impact 멀티 인스턴스 지원을 통해 Impact 제공 인스턴스 가 Impact 스토어 애플리케이션 설치된 여러 인스턴스와 데이터를 동기화할 수 있습니다.

추가 인스턴스 연결을 설정하기 위해 초기 연결을 등록 취소할 필요가 없습니다. 그러나 에 연결하는 Impact 제공 인스턴스각 인스턴스에 대해 구성 및 연결 단계를 수행해야 합니다.

에서 인스턴스 수준 데이터로 계정 수준 데이터가 동기화 IDIImpact 스토어 앱 되고 인스턴스 수준에서 동기화됩니다. 예를 들어 권장 사항에는 계정 수준 정보가 포함되어 있으며 모든 인스턴스에 대한 가용성에 대한 동기화가 포함되어 있습니다. 역량 맵에는 인스턴스 수준 데이터가 포함되어 있으며 각 개별 인스턴스와 동기화됩니다. 를 사용한 Impact멀티 인스턴스 구성의 예는 다이어그램을 참조하십시오.



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

멀티 인스턴스 지원에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Cross-instance application trust configuration .

Impact 스토어 애플리케이션 구성

를 설치하고 구성하는 데 필요한 작업이 간략하게 설명되어 있습니다 Impact 스토어 애플리케이션.

기본 방법인 자동 등록은 제공자 인스턴스에 대한 Impact 제공 인스턴스 연결 및 등록을 하나의 결합된 단계로 시작합니다.

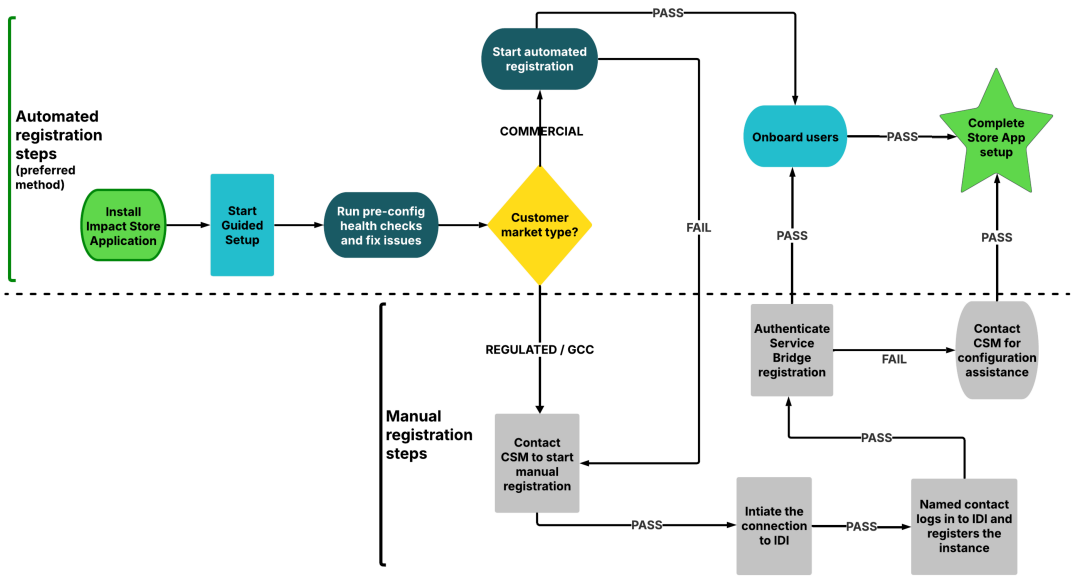
주:
규제 대상 및 GCC 고객은 수동 등록을 수행해야 합니다. 수동 등록을 사용하여 Impact 스토어 애플리케이션 구성 문서를 참조하십시오.

자동 등록의 각 단계에 대한 개별 주제를 따릅니다.

1. Impact 스토어 애플리케이션 다음에서 설치ServiceNow Store.
2. Impact 스토어 애플리케이션 구성에 안내 설정 사용.
3. 사전 구성 인스턴스 상태 검사 실행.
4. Impact Delivery 인스턴스에 대한 자동 등록 시작.

자동 및 수동 등록 프로세스의 개요는 Impact 스토어 애플리케이션 구성 다이어그램을 참조하십시오.

Impact 스토어 애플리케이션 구성 다이어그램



안내 설정을 사용하여 구현 **Impact** 스토어 애플리케이션

안내 설정은 인스턴스에서 구성하는 Impact 스토어 애플리케이션ServiceNow 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 에 대한 Impact안내 설정을 열려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 채택 서비스 〉 안내 설정 〉 제품 구성 〉 **Impact** 안내 설정.

자세한 내용은 Impact 스토어 애플리케이션 구성에 안내 설정 사용 문서를 참조하십시오.

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

주:
다중 인스턴스 구성에 연결하려면 Impact 제공 인스턴스 각 인스턴스에 대해 구성 및 연결 단계를 수행해야 합니다. 자세한 구성 정보는 을 참조하십시오 Impact 멀티 인스턴스 지원 .

Impact 스토어 애플리케이션 다음에서 설치ServiceNow Store

다음 지침에 따라 를 Impact 스토어 애플리케이션설치합니다.

시작하기 전에

- 지원되는 버전: Yokohama 및 Xanadu 패치 2 이상
- Impact 스토어 애플리케이션 ServiceNow 권리(sn_entitlement) 버전 4.1.2 이상.

  주:
  ServiceNow Store에서 구매한 애플리케이션은 애플리케이션 관리자에 자동으로 추가됩니다. 애플리케이션을 인스턴스에서 활성화하기 위해 애플리케이션 관리자의 애플리케이션을 설치합니다. 종속성, Impact 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 기본 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

- 의 설치 및 구현을 Impact 스토어 애플리케이션 수행하고 등록 이메일을 수신하려면 지명 관리자를 연락처로 할당해야 합니다.

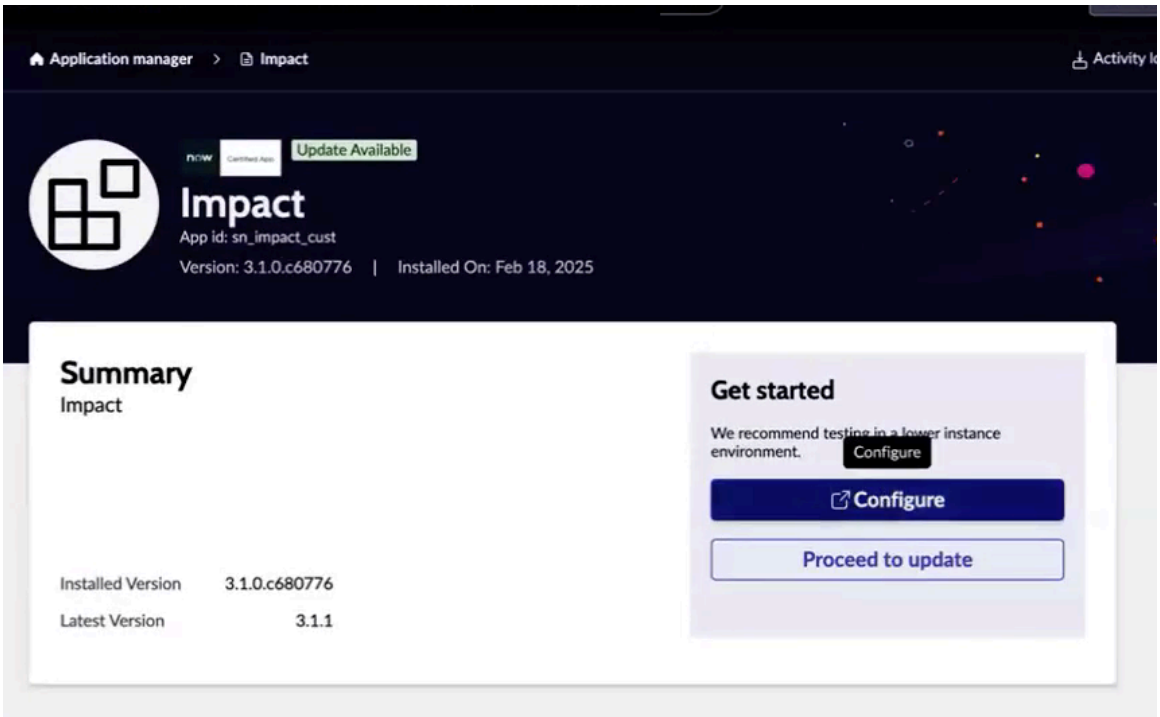
필요한 역할: 모든 Impact 역할, admin

프로시저

1. ServiceNow Store로 이동합니다.
2. 애플리케이션 및 솔루션을 선택합니다.
3. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 찾습니다 Impact .

   신청서를 찾을 수 없으면 스쿼드에 문의하여 Impact 구매에 대한 Impact 스토어 애플리케이션추가 지원을 받으십시오.
4. 구매를 선택하여 .Impact 스토어 애플리케이션
5. ServiceNow# 인스턴스에 로그인합니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 애플리케이션 관리자.
7. Impact를 검색합니다.
   목록에 표시되지 않는 경우 Impact지금 동기화 옵션을 사용하여 ServiceNow Store 동기화를 새로 고쳐야 할 수 있습니다.
8. 설치를 선택하여 설치를 완료합니다.
9. 구성을 선택합니다.

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



안내 설정으로 리디렉션됩니다 Impact .

다음에 수행할 작업
Impact 스토어 애플리케이션 구성에 안내 설정 사용.

Impact 스토어 애플리케이션 구성에 안내 설정 사용

안내 설정을 사용하여 Impact 인스턴스에서 Impact 스토어 애플리케이션을 ServiceNow 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 따릅니다.

시작하기 전에
데이터 동기화 및 마이그레이션을 위해 Impact 스토어 애플리케이션과 간의 Impact 제공 인스턴스 IDI 연결을 설정하고 확인합니다.

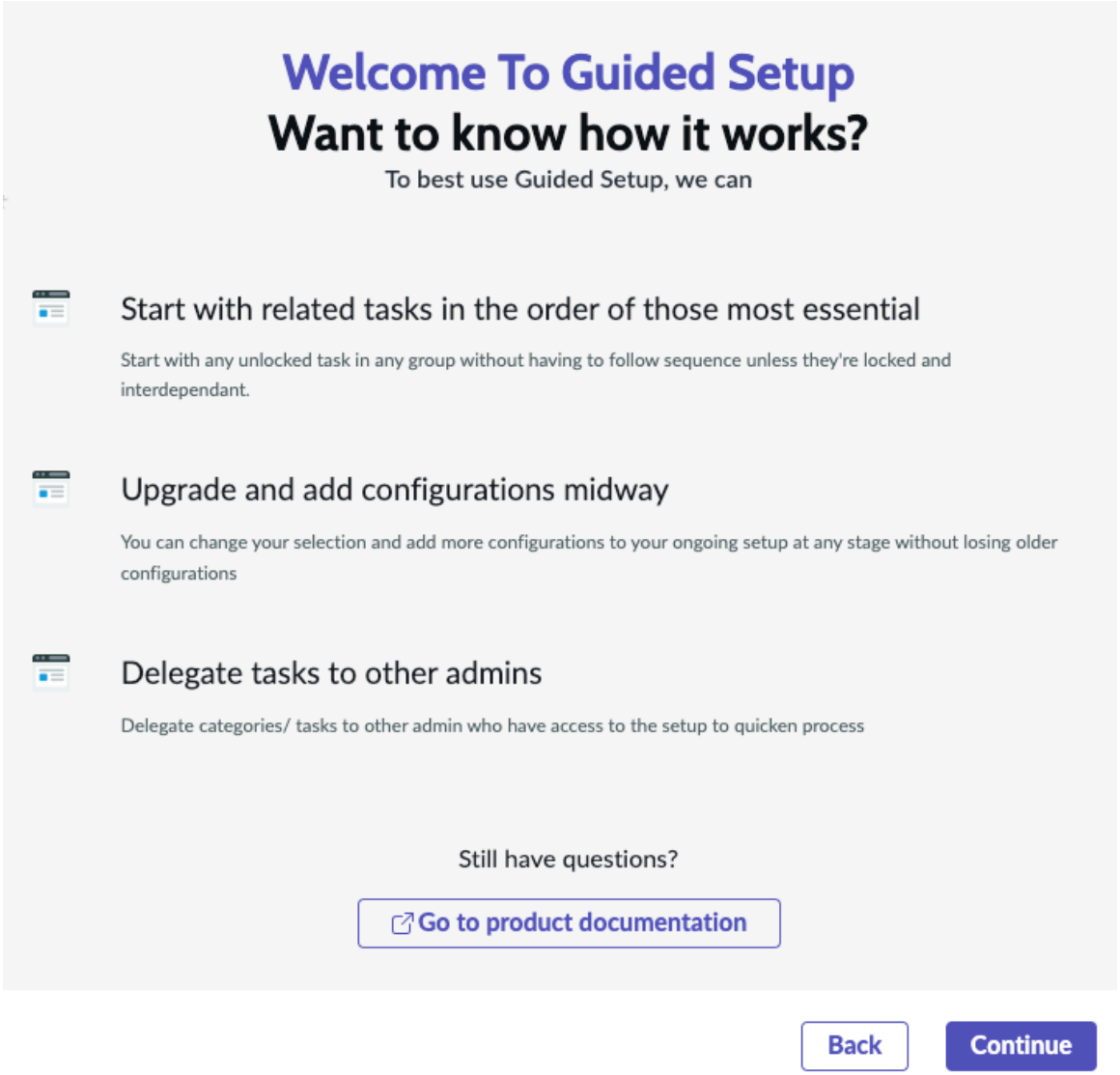
전체 설정을 한 번에 완료하지 않으면 구성의 다양한 단계로 돌아갈 수 있습니다. 각 단계가 성공적으로 완료되면 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 이전 단계가 완료될 때까지 후속 작업이 잠깁니다.

필요한 역할: Impact 관리자 역할 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 안내 설정.
   Impact 안내 설정 개요 페이지에 설정 프로세스에 대한 추가 정보가 표시됩니다. 자세한 내용은 Guided Setup 문서를 참조하십시오.

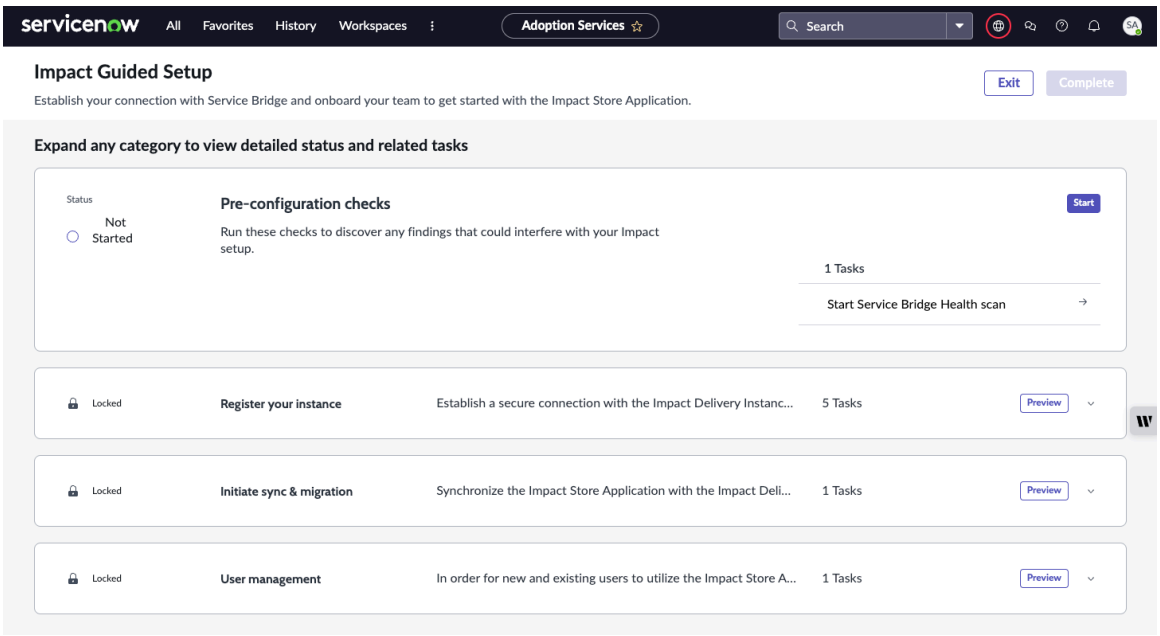
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
   연결 단계를 요약하기 위해 사전 검사 목록이 표시됩니다.
3. 시작하기를 선택합니다.

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

설정 단계는 범주 섹션에 표시됩니다. 범주를 확장하여 상세 정보 및 관련 작업을 볼 수 있습니다. 각 섹션의 작업이 완료되면 설정을 계속하기 위해 다음 작업 섹션의 잠금이 해제됩니다.



다음에 수행할 작업
사전 구성 인스턴스 상태 검사 실행

사전 구성 인스턴스 상태 검사 실행

최근 트랜잭션의 오류를 추적하고, 연결 상태를 확인하고, 상태 검사를 실행하고, 서비스 브리지와의 연결을 위한 인스턴스의 상태를 Impact 개선하기 위한 권장 사항을 받습니다.

이 태스크 정보

오류를 확인 및 진단하고 제공된 단계에 따라 오류를 해결합니다. 각 오류 기록은 다음과 같은 상세 정보를 제공합니다.

- 오류에 대한 자세한 설명
- 오류가 발생한 이유
- 오류 해결 단계

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 안내 설정.
   안내 설정 개요 페이지가 표시됩니다.
2. 계속을 선택합니다.
3. 사전 구성 검사의 작업 섹션에서 서비스 브리지 상태 스캔 시작을 선택합니다.
   활동 메뉴와 설명 창에 스캔 탐색 방법에 대한 상세 정보가 표시됩니다.
4. 활동 메뉴에서 서비스 브리지 상태 스캔 시작을 선택합니다.
5. Service Bridge Pre-Onboarding 페이지에서 **Execute Suite Scan** 을 선택합니다.
   지금 스캔 도구 모음 창이 열리고 스캔의 대상 범위를 묻는 메시지가 표시됩니다.
6. 전체 인스턴스 대상 스캔 옵션을 선택합니다.
7. 스캔 실행을 선택합니다.
   검사 요약 정보와 함께 진행률 표시줄이 표시됩니다.
8. 검사의 100%가 완료되면 결과로 이동을 선택합니다.

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

9. 스캔 결과 탭에서 작업 열의 링크를 열어 발견된 문제의 상세 정보를 봅니다.
결과 대시보드 관련 링크에는 스캔 결과의 대시보드 뷰가 표시됩니다.
10. 스캔 작업 설명에서 작업 항목의 주소를 지정하고 메모 섹션의 알려진 오류 문서를 참조하여 작업에 대한 솔루션을 지원합니다.

> ⚠ 경고:
> 검색 결과 탭에 남아 있는 문제가 있는 경우 등록을 Impact 스토어 애플리케이션계속하기 전에 CSM에게 문의하십시오Impact.

11. 사전 구성 검사를 닫고 안내 설정으로 돌아가 인스턴스 등록을 계속합니다.

다음에 수행할 작업
설정을 계속하려면 다음을 참조하십시오 Impact Delivery 인스턴스에 대한 자동 등록 시작 .

Impact Delivery 인스턴스에 대한 자동 등록 시작

자동화된 등록 프로세스는 구성 프로세스를 단순화하고 Impact 스토어 애플리케이션Impact 제공 인스턴스.

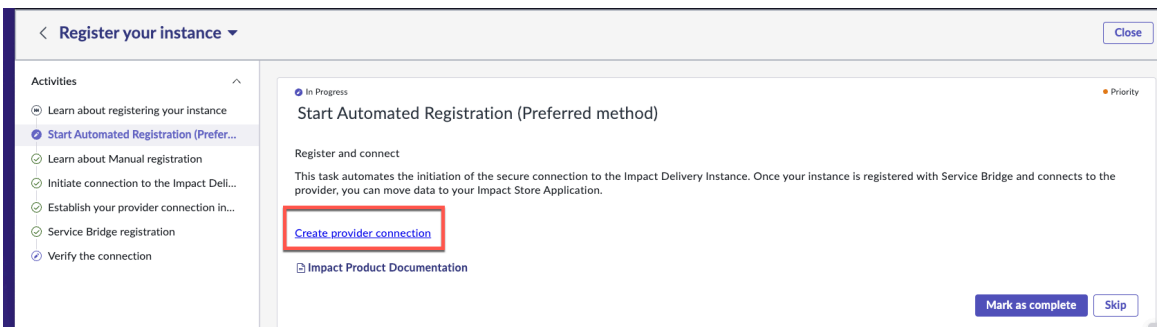
시작하기 전에
사전 구성 인스턴스 상태 검사 실행 이 절차를 수행하기 전에.

이 태스크 정보
자동 등록은 제공자 인스턴스에 대한 Impact 제공 인스턴스연결을 하나의 결합된 단계로 시작하고 설정합니다. 첫 번째 작업인 인스턴스 등록에 대해 알아보기는 이러한 단계의 개요입니다.

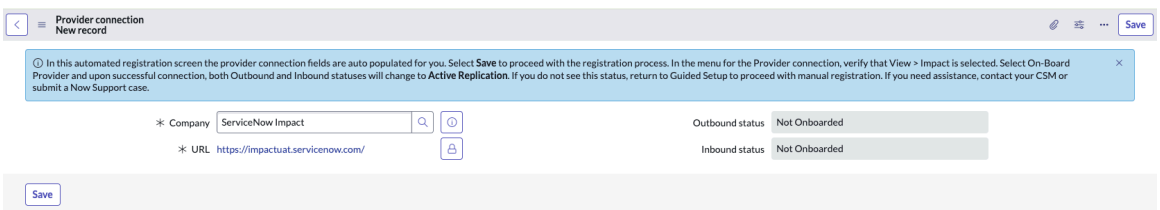
필요한 역할: admin, impact 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 구성 〉 안내 설정 〉 인스턴스 등록 .
2. 자동 등록 시작(기본 방법)을 선택하여 등록하고 에 연결합니다Impact 제공 인스턴스.
3. 공급자 연결 만들기를 선택합니다.



제공자 연결 기록이 시작되고 필드가 채워집니다.



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

필드	설명
회사	ServiceNow Impact 가 미리 채워져 있습니다.
URL	Impact 제공자 인스턴스에 대한 URL이 미리 채워집니다.
아웃바운드 상태	○ 온보딩되지 않음: 성공적인 연결 및 등록이 완료되기 전의 상태입니다. ○ 활성 복제: 연결 및 등록에 성공한 상태입니다.
인바운드 상태	○ 온보딩되지 않음: 성공적인 연결 및 등록이 완료되기 전의 상태입니다. ○ 활성 복제: 연결 및 등록에 성공한 상태입니다.

4. 저장을 선택하여 계속합니다.

다음에 수행할 작업
연결 및 등록에 성공하면 을 참조하십시오 안내 설정을 사용하여 사용자를 Impact 스토어 애플리케이션으로 온보딩.

⚠ 경고:
자동 등록이 중단되거나 성공적으로 완료되지 않으면 고객 성공 관리자에게 문의하여 Impact 추가 지원을 받으십시오. 경우에 따라 수동 등록 프로세스를 계속하라는 지시를 받을 수 있습니다. 수동 등록에 대해서는 다음을 참조하십시오 수동 등록으로 연결 Impact 제공 인스턴스 시작 .

수동 등록을 사용하여 **Impact** 스토어 애플리케이션 구성

수동 등록은 일반적으로 고급 사용자가 사용하거나 Impact Squad에서 구성 지원을 받기 위해 사용됩니다. 규제 대상 및 GCC 고객도 수동 등록을 사용해야 합니다.

이 태스크 정보

⚠ 경고:
자동 등록에 실패하면 이러한 수동 구성 단계가 성공적으로 완료되지 않을 수 있으므로 Impact Squad에 문의하십시오.

필요한 역할: admin, 모든 Impact 역할

프로시저

1. 모든 단계를 완료하십시오:
   a. 수동 등록으로 연결 Impact 제공 인스턴스 시작.
   b. 수동 등록을 사용하여 제공자 인스턴스에 대한 연결을 설정합니다. 및 서비스 브리지 등록
2. 동기화 및 마이그레이션 시작에서 Impact 스토어 애플리케이션으로 IDI 데이터를 마이그레이션하는 데이터 마이그레이션 작업을 완료합니다.

수동 등록으로 연결 **Impact** 제공 인스턴스 시작

데이터 교환을 허용하려면 사용자와 Impact 스토어 애플리케이션 사용자 Impact 제공 인스턴스 간의 연결을 설정합니다.

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

시작하기 전에

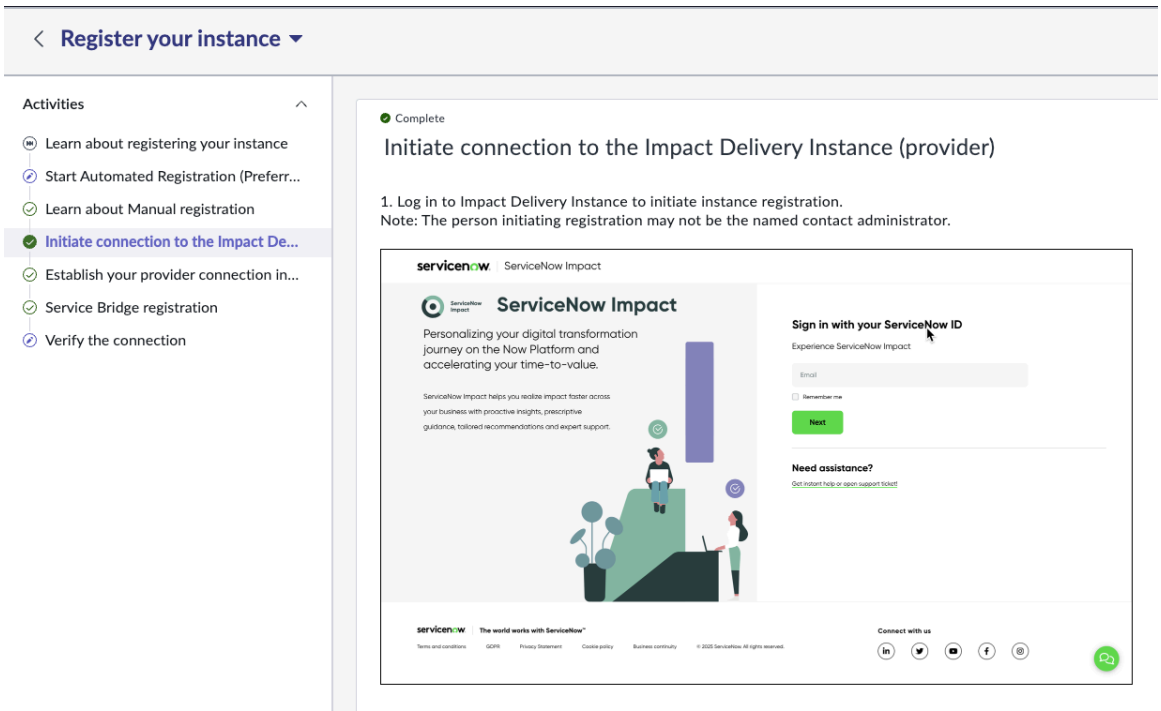
중요사항:
의 설치 및 구현을 Impact 스토어 애플리케이션수행하려면 지명된 연락처 관리자를 할당해야 합니다. 등록을 시작하는 사람은 지정된 연락처 관리자가 아닐 수 있습니다.

- 지명된 연락처 관리자에게는 데이터 통합을 구성할 수 있는 역할 Impact 스토어 애플리케이션 과 대상이 Impact 제공 인스턴스 모두 있어야 Impact 합니다.
- 지명된 연락처 관리자는 스쿼드에서 Impact 보낸 등록 이메일로 시작하는 구성을 수행합니다.
- 등록 이메일에는 제공자 연결 양식에 대한 직접 링크가 포함되어 있습니다 IDI .

필요한 역할: Impact 역할

프로시저

1. Impact 스토어 애플리케이션 다음에서 설치ServiceNow Store.
2. 에 Impact 제공 인스턴스 로그인하여 인스턴스 등록을 시작합니다 Impact 스토어 애플리케이션 .
3. 다음으로 이동 활동 센터 〉 인스턴스 등록.
   자세한 화면은 수동 등록 작업에서 사용할 수 있습니다 Impact 스토어 앱 .



4. 인스턴스 추가를 선택합니다.
   인스턴스 등록 시작 페이지가 로드됩니다.
5. 양식을 작성합니다.

필드	설명
인스턴스 유형	프로덕션 또는 비프로덕션
등록할 인스턴스	등록할 인스턴스의 이름
Impact 스토어 애플리케이션	에 대한 URL Impact 스토어 애플리케이션

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

필드	설명
	주: URL이 자동으로 채워져야 하며, 그렇지 않으면 스쿼드에 Impact 문의하여 도움을 받으세요.
연락처(설정을 완료하기 위해 이메일을 받는 관리자)	○ 의 설치 및 구현을 수행하기 위해 할당된 지명된 연락처 관리자 Impact 스토어 애플리케이션입니다. ○ 와 모두에 IDI 대한 영향 역할이 있어야 합니다. Impact 스토어 앱

6. 등록 시작을 선택합니다.
   등록 정보는 생성된 등록 링크와 함께 표시됩니다. 상세 정보도 지명된 연락처 관리자에게 이메일로 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
지명된 연락처 관리자는 을 수행합니다 수동 등록을 사용하여 제공자 인스턴스에 대한 연결을 설정합니다..

수동 등록을 사용하여 제공자 인스턴스에 대한 연결을 설정합니다.

지명된 연락처 관리자는 를 사용하여 Impact 스토어 애플리케이션데이터를 전송하는 데 사용하는 Now 서비스 브리지 (제공자 인스턴스)에 Impact 제공 인스턴스 대한 보안 연결을 설정합니다.

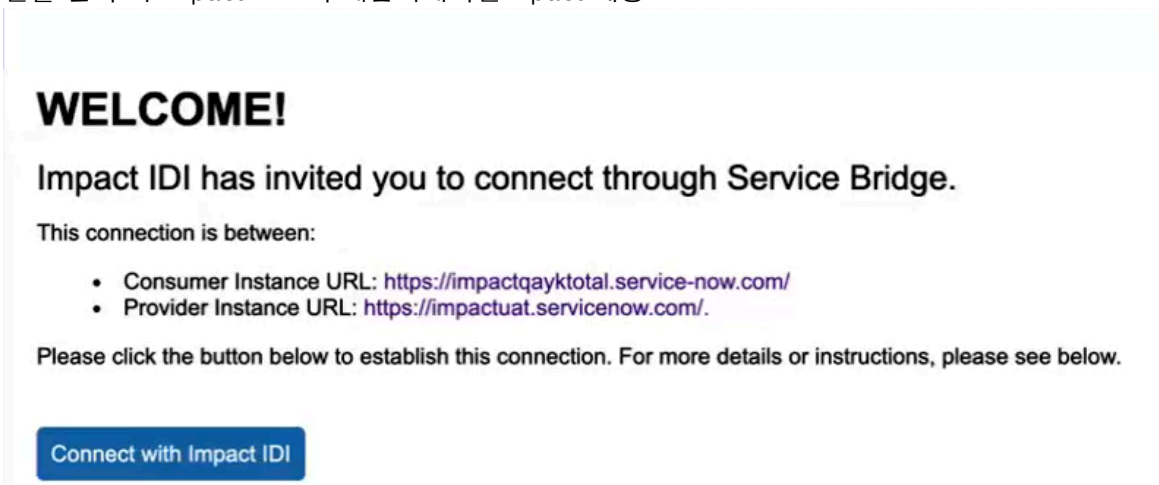
시작하기 전에
이(가 Impact 스토어 애플리케이션) 설치되었고 에 Impact 제공 인스턴스 대한 연결이 시작되었는지 확인합니다.

제공자 연결 양식에 대한 IDI 직접 링크가 포함된 등록 이메일이 지정된 연락처 관리자에게 순서대로 전송됩니다.

필요한 역할: 모든 Impact 역할, IDI Impact 관리자

프로시저

1. 환영 이메일을 열어 와 Impact 스토어 애플리케이션Impact 제공

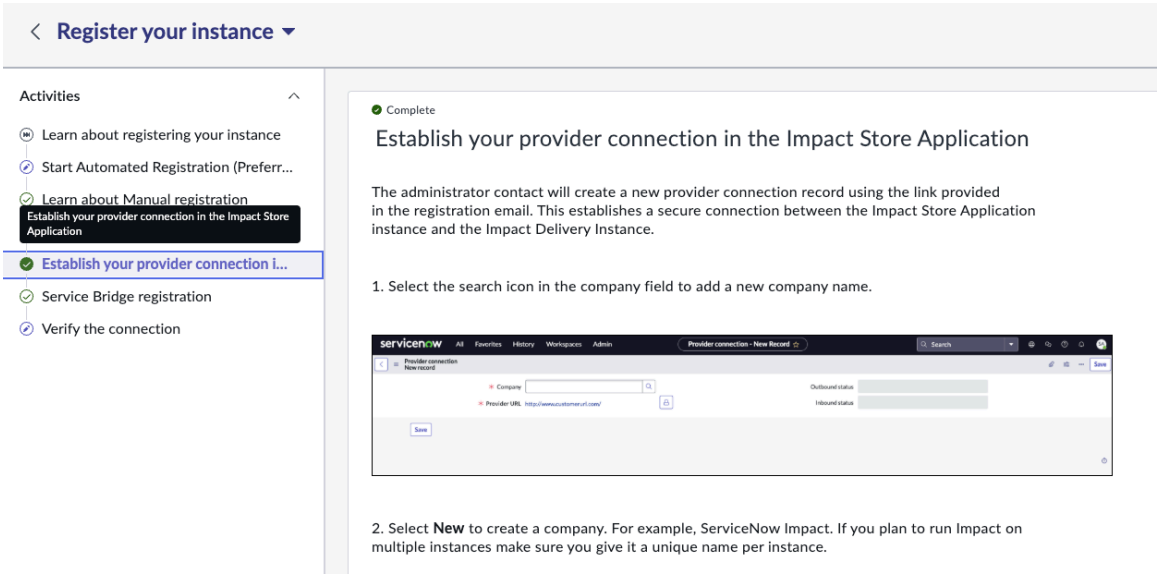


인스턴스.

주:
등록 이메일을 받지 못한 경우 Impact Squad에 문의하십시오.

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

2. 등록 이메일에서 **Impact** IDI와 연결을 선택하여 제공자 연결 양식으로 이동하여 와 Impact 스토어 애플리케이션 .Impact 제공 인스턴스
자세한 화면은 Impact 스토어 애플리케이션 수동 등록 단계에서 사용할 수 있습니다.

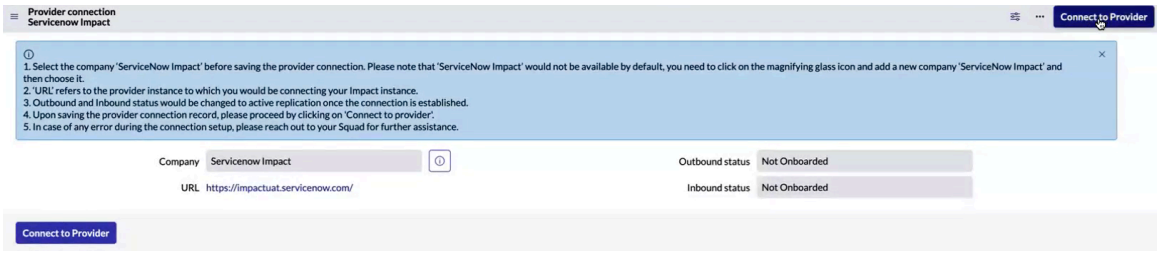


3. 회사 필드에서 선택합니다 ServiceNow Impact .

제공자 연결 필드

필드	설명
회사	영향이 목록에 없으면 ServiceNow 새 회사를 추가합니다. 주: 구성 중인 각 인스턴스마다 새로운 ServiceNow Impact 회사가 필요합니다.
URL	등록 이메일에서 액세스할 때 미리 채워진 Impact 스토어 애플리케이션 IDI 제공자 인스턴스의 URL입니다.
아웃바운드 상태	에 IDI통신하는 Impact 스토어 애플리케이션 연결의 읽기 전용 상태입니다. ○ 온보딩되지 않음: 온보딩 및 데이터가 Impact 스토어 애플리케이션과 동기화되도록 아직 연결되지 않았습니다. ○ 활성 복제: 데이터를 검색 IDI 하기 위해 온보딩 및 데이터가 Impact 스토어 애플리케이션에 성공적으로 연결되었습니다. ○ 완료 종결: 온보딩 및 동기화에 성공했습니다.
인바운드 상태	에서 수신 데이터 IDI연결의 Impact 스토어 앱 읽기 전용 상태입니다. ○ 온보딩되지 않음: 온보딩 및 데이터가 아직 IDI Impact 스토어 애플리케이션에서 임포트되지 않았습니다. ○ 활성 복제: 온보딩 및 데이터를 에서 로 성공적으로 임포트 IDIImpact 스토어 앱했습니다. ○ 완료 종결: 온보딩 및 동기화에 성공했습니다.

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



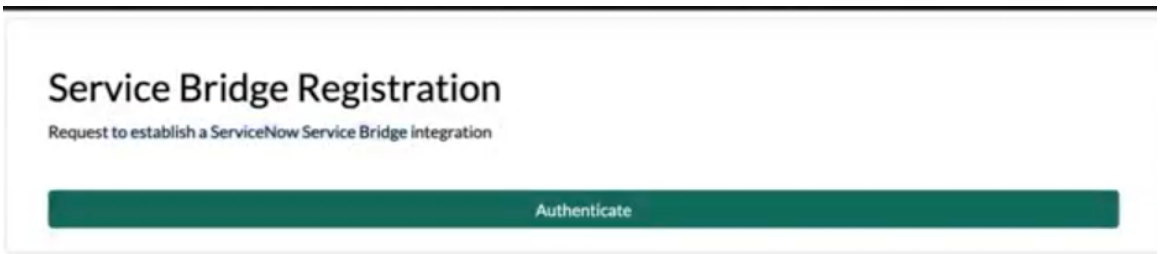
4. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.
5. 제공자 연결에 대한 옵션 메뉴에서 뷰가 영향으로 설정되어 있는지 확인합니다.
6. 공급자에 연결을 선택합니다.

   주:
   제공자 연결 새 기록에 대한 옵션 메뉴에서 〉영향 보기가 선택되어 있는지 확인합니다. 이 옵션은 제공자 연결에 대한 영향도 뷰에서만 사용할 수 있습니다.

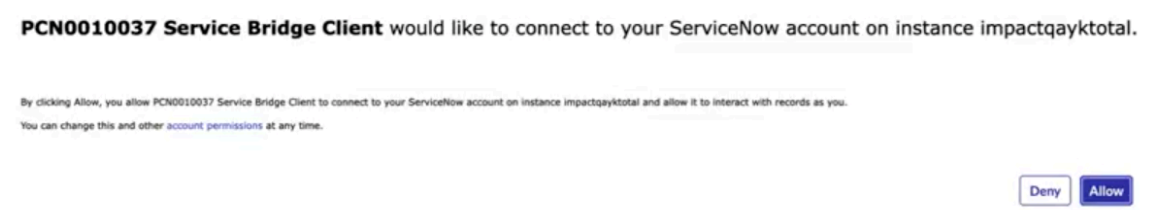
   주:

   등록을 인증하기 위해 리디렉션 IDI 됩니다.
7. 에 IDI로그인합니다(아직 로그인하지 않은 경우).

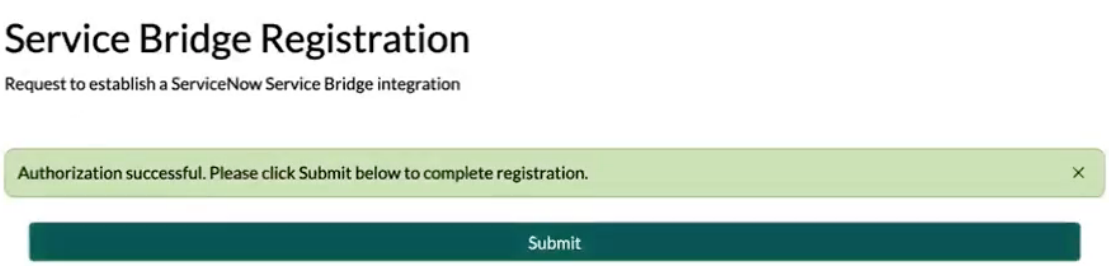
   IDI 등록 옵션에 액세스하려면 관리자 역할이 필요합니다.



8. 인증을 선택하여 등록 프로세스를 승인합니다.



   인증 요청을 수락하기 위한 확인 메시지가 표시되는 Impact 스토어 애플리케이션으로 다시 리디렉션됩니다.
9. 허용을 선택하여 Impact 스토어 애플리케이션과 IDI.
   등록 페이지에 인증 성공 메시지가 표시됩니다 서비스

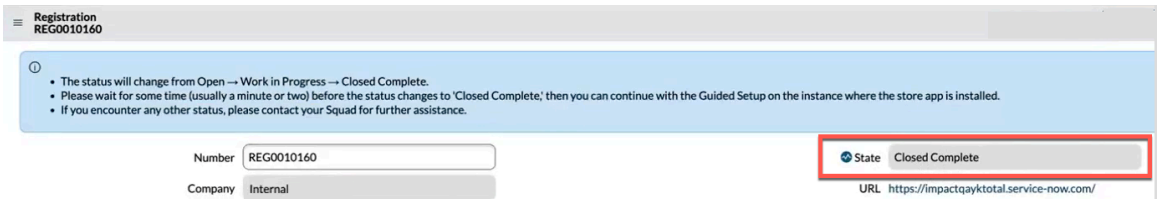


   브리지 .
10. 제출을 선택하여 등록을 완료합니다.

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

주:
Service Bridge 문제 해결에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 참조하십시오.

권한 부여를 위해 등록 페이지가 로드됩니다. 상태가 완료 종결로 업데이트되면 인증에 성공한 것이며 나머지 안내 설정 작업을 계속할 수 있습니다.



주:
인증 및 상태를 업데이트하는 데 약간의 시간이 걸릴 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
안내 설정을 사용하여 사용자를 Impact 스토어 애플리케이션으로 온보딩.

안내 설정을 사용하여 사용자를 **Impact** 스토어 애플리케이션으로 온보딩

신규 및 기존 사용자를 Impact 스토어 애플리케이션.

이 태스크 정보

프로시저

사용자 관리에서 다음 작업을 완료합니다.

a. 그룹에 사용자 할당

b. 스쿼드 파악

주:
역할에 대한 Impact 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Impact 스토어 애플리케이션 탐색.

안내 설정으로 스캔 엔진 구성

안내 설정을 사용하여 Impact 인스턴스에서 플랫폼 상태 검사 엔진을 ServiceNow 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
Impact 안내 설정을 사용하여 설정을 완료하기 전에 몇 가지 필수 구성요소가 있습니다.

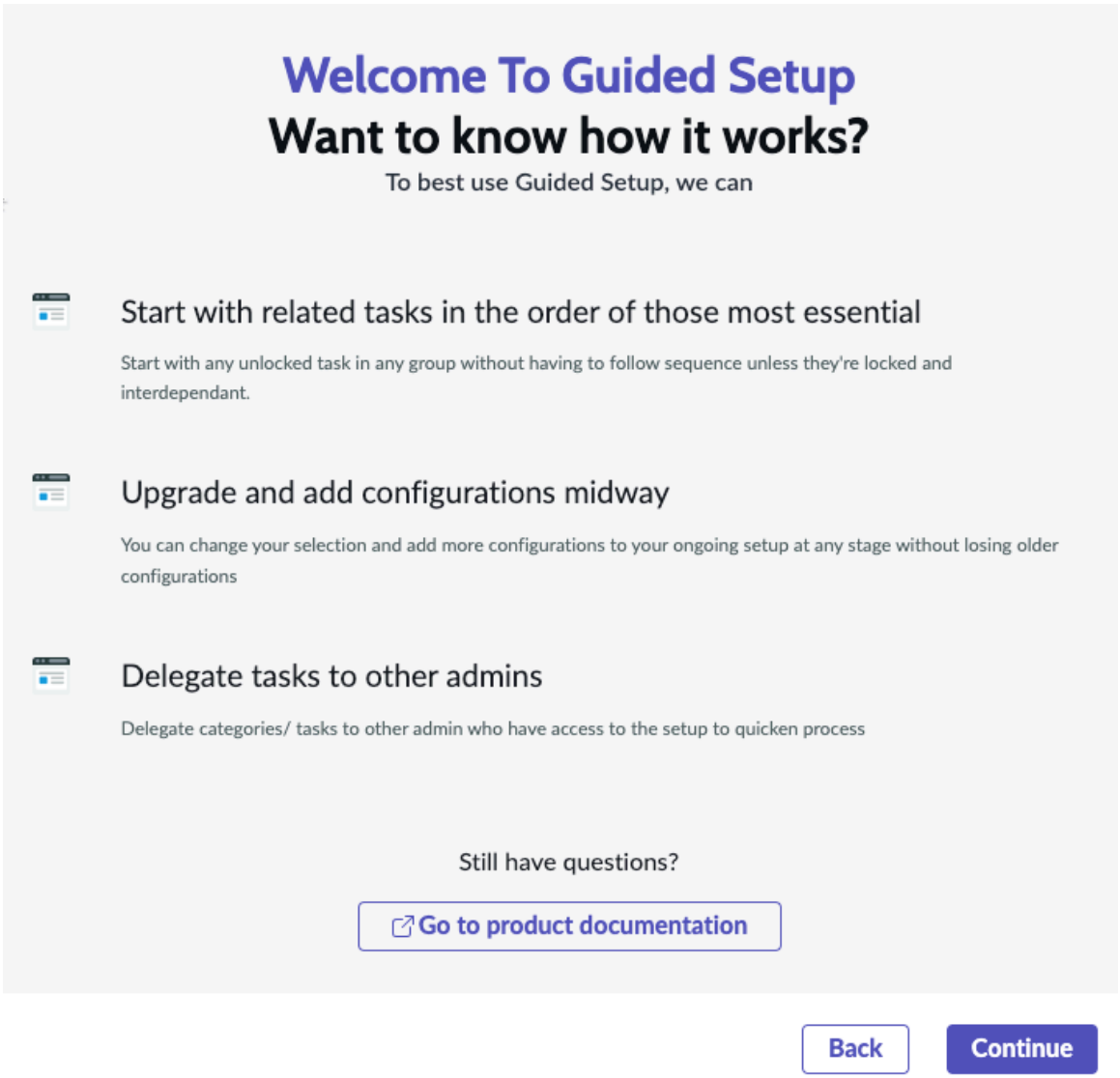
전체 설정을 한 번에 완료하지 않으면 구성의 다양한 단계로 돌아갈 수 있습니다. 각 단계가 성공적으로 완료되면 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 이전 단계가 완료될 때까지 후속 작업이 잠깁니다.

필요한 역할: Impact 관리자 역할 또는 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 안내 설정.
   Impact 안내 설정 개요 페이지에 설정 프로세스에 대한 추가 정보가 표시됩니다. 자세한 내용은 Guided Setup 문서를 참조하십시오.



2. 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
   연결 단계를 요약하기 위해 사전 검사 목록이 표시됩니다.
3. 시작하기를 선택합니다.
   설정 단계는 범주 섹션에 표시됩니다. 범주를 확장하여 상세 정보 및 관련 작업을 볼 수 있습니다. 각 섹션의 작업이 완료되면 설정을 계속하기 위해 다음 작업 섹션의 잠금이 해제됩니다.

다음에 수행할 작업
스캔 엔진 그룹에 사용자 할당

스캔 엔진 그룹에 사용자 할당

안내 설정을 사용하여 Impact 인스턴스에서 플랫폼 상태 검사 엔진을 ServiceNow 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
Impact 안내 설정을 사용하여 설정을 완료하기 전에 몇 가지 필수 구성요소가 있습니다.

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

전체 설정을 한 번에 완료하지 않으면 구성의 다양한 단계로 돌아갈 수 있습니다. 각 단계가 성공적으로 완료되면 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 이전 단계가 완료될 때까지 후속 작업이 잠깁니다.

필요한 역할: Impact 관리자 역할 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 안내 설정 〉 스캔 엔진 그룹에 사용자 할당.
2. 스캔 엔진 그룹에 할당할 사용자를 선택합니다.
   - 스캔 엔진 관리자: 스캔 엔진을 구성할 수 있습니다.
   - 스캔 사용자: 스캔을 실행하기 위한 액세스를 허용합니다.
   - 스캔 읽기 사용자: 사용자가 스캔 결과 및 진단 대시보드를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

대시보드별 역할 할당

대시보드별 역할 할당

안내 설정을 사용하여 Impact 각 가상 사용자가 관련 플랫폼 상태 대시보드에 액세스할 수 있도록 역할을 할당합니다.

시작하기 전에

스캔 엔진 그룹에 사용자 할당이 작업을 시작하기 전에

전체 설정을 한 번에 완료하지 않으면 구성의 다양한 단계로 돌아갈 수 있습니다. 각 단계가 성공적으로 완료되면 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 이전 단계가 완료될 때까지 후속 작업이 잠깁니다.

필요한 역할: Impact 관리자 역할 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 안내 설정 〉 대시보드별 역할 할당 .
2. 대시보드 특정 역할에 할당할 사용자를 선택합니다.
   - 경영진: 신속하고 시각적으로 영향력 있는 인사이트를 확인하여 전략적 결정을 알립니다.
   - 플랫폼 관리자: 스캔 프로세스의 현재 단계와 이전 및 향후 단계가 함께 표시되어 스캔이 수명주기에서 어느 단계에 있는지 파악합니다.
   - 팀장: 기술적 부채 및 미해결 위반을 포함한 여러 중요한 개발 영역에 대한 정확하고 실행 가능한 통찰력에 액세스
   - 개발자: 시간이 지남에 따라 개발 부채가 팀 구성원에게 미치는 영향을 대화형으로 표시합니다.

다음에 수행할 작업

안내 설정을 사용하여 사용자를 Impact 스토어 애플리케이션으로 온보딩

스캔 엔진 설정 구성

안내 설정을 사용하여 Impact Impact 플랫폼 상태 스캔 엔진이 인스턴스를 모니터링하는 방법을 지정합니다.

시작하기 전에

대시보드별 역할 할당 이 작업을 시작하기 전에

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

전체 설정을 한 번에 완료하지 않으면 구성의 다양한 단계로 돌아갈 수 있습니다. 각 단계가 성공적으로 완료되면 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 이전 단계가 완료될 때까지 후속 작업이 잠깁니다.

필요한 역할: Impact 관리자 역할 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 안내 설정 〉 설정 검토.
   스캔 엔진 활성화 양식이 로드됩니다.
2. 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
3. 기록을 저장합니다.
4. 스캔 옵션을 사용자 지정하도록 필드를 구성합니다.

필드	설명
예약된 스캔 활성화	구성된 검사 시간에 기반하여 야간 검사를 실행하도록 예약하는 데 사용됩니다.
평균 개발자 요율	기술 문제 감소로 인한 ROI(투자 수익률)를 보고하는 데 사용할 선택한 통화로 나타낸 기본 설정 개발자의 시간별 요금입니다.
애플리케이션 접근	*sys_update_version ##*의 읽기 가능 확인란은 Instance Scanning을 구성합니다.
스캔 엔진 구성 옵션에 액세스	설정을 검토하고 조정합니다.
고급 구성 옵션	

다음에 수행할 작업
스캔 엔진 실행

스캔 엔진 실행

향후 스캔을 빠르고 효율적으로 완료할 수 있도록 인스턴스 환경을 조정하는 일련의 작업에서 기준선을 설정하려면 초기 전체 스캔 엔진을 완료해야 합니다.

시작하기 전에
스캔 엔진 설정 구성 이 작업을 시작하기 전에

전체 설정을 한 번에 완료하지 않으면 구성의 다양한 단계로 돌아갈 수 있습니다. 각 단계가 성공적으로 완료되면 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 이전 단계가 완료될 때까지 후속 작업이 잠깁니다.

필요한 역할: Impact 관리자 역할 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 스캔 엔진 〉 예약된 스캔.
2. 지금 실행을 선택합니다.
   스캔 진행률은 Platform Health 내에서 추적됩니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 스캔 엔진 〉 스캔 상태 보기.
4. 대시보드에서 스캔 결과를 검토합니다.

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

다음에 수행할 작업
참조 :

- Impact 플랫폼 상태의 진단 페이지에서 사용할 수 있는 다양한 차트와 보고서를 봅니다.
- 스캔이 완료될 때마다 새로 고쳐진 상태 스캔 엔진 대시보드에 액세스합니다.

Impact 스토어 애플리케이션에 대한 사전 예방적 코드 검사 구성

Impact 플랫폼 상태 인스턴스에서 코드 검토를 수행하기 위해 활성화할 수 있는 기능입니다 사전 예방적 코드 확인 .

사전 예방적 코드 검사 단일 인스턴스 검사는 Washington DC 릴리스 이상에서 지원됩니다 ServiceNow . 대시보드에서 여러 인스턴스 간의 동기화 및 결과 확인은 Yokohama 릴리스 이상에서 지원되는 ServiceNow 기능입니다.

단일 인스턴스 스캔

개발자는 비프로덕션 인스턴스의 업데이트 세트에서 PCC(사전 예방적 코드 검사)를 실행하여 기술적인 문제가 프로덕션에 도입되는 것을 줄일 수 있습니다. 의 Impact 상태 스토어 애플리케이션 일부로 Impact 스토어 앱설치됩니다. 설치 프로세스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Impact 스토어 애플리케이션 구성.

멀티 인스턴스 동기화

사전 예방적 코드 확인 프로덕션 인스턴스와 비프로덕션 인스턴스 간에 동기화하고 플랫폼 상태 대시보드에서 결과를 볼 수 있습니다. 이 기능을 수행하려면 프로덕션 인스턴스와 식별된 비프로덕션 인스턴스 간의 초기 신뢰 관계가 필요합니다.

구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사전 예방적 코드 검사를 위한 멀티 인스턴스 프레임워크 구성.

중요사항:
Impact 스토어 앱 코드 검사를 수행하려면 비프로덕션 인스턴스와 보고 또는 프로덕션 인스턴스에 설치해야 합니다.

사전 예방적 코드 검사를 위한 멀티 인스턴스 프레임워크 구성

멀티 인스턴스 프레임워크 구성에서는 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로의 데이터 이동을 연결하는 방법을 설명합니다. 데이터 이동 및 동기화를 허용하려면 비프로덕션 인스턴스를 프로덕션 인스턴스에 연결하도록 mTLS를 설치 및 구성해야 합니다. 신뢰 프로파일을 생성하기 전에 관리 인스턴스도 구성해야 합니다.

이 태스크 정보
다음 작업에는 사전 예방적 코드 검사를 위한 멀티 인스턴스 프레임워크의 설치 및 구성에 필요한 단계가 요약되어 있습니다.

- Now Support 사용하도록 설정되지 않은 경우 ADCv2 mTLS를 사용하도록 설정하는 티켓을 제출합니다.
- 멀티 인스턴스 프레임워크 mTLS(com.glide.mif.mtls) 플러그인을 설치하기 위한 티켓을 제출합니다 Now Support .
- 비프로덕션 인스턴스에 로그인하여 필수 필드를 추가합니다.
- 프로덕션 인스턴스에서 필요한 신뢰 프로파일을 편집하고 생성합니다.
- 신뢰 프로파일을 비프로덕션 인스턴스와 동기화합니다.

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

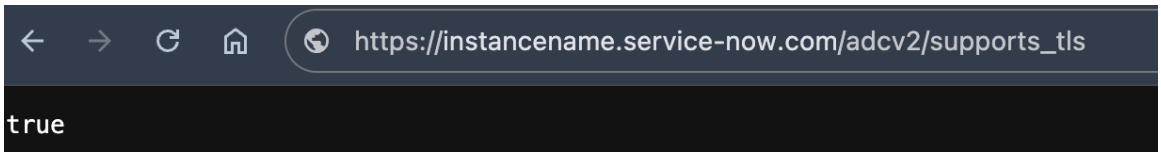
데이터 동기화가 올바르게 작동하려면 멀티 인스턴스 프레임워크 mTLS(com.glide.mif.mtls) 플러그인과 함께 ADCv2 mTLS가 필요합니다. 멀티 인스턴스 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Cross-instance application trust configuration .

중요사항:
기본 프로덕션 인스턴스와 Impact 사전 예방적 코드 검사를 사용할 모든 보조 인스턴스를 식별합니다. 기본 인스턴스는 비프로덕션 인스턴스 검사 결과의 통합 뷰를 표시합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. URL <instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls 에 액세스하여 인스턴스에 ADCv2 mTLS가 활성화되어 있는지 확인합니다.

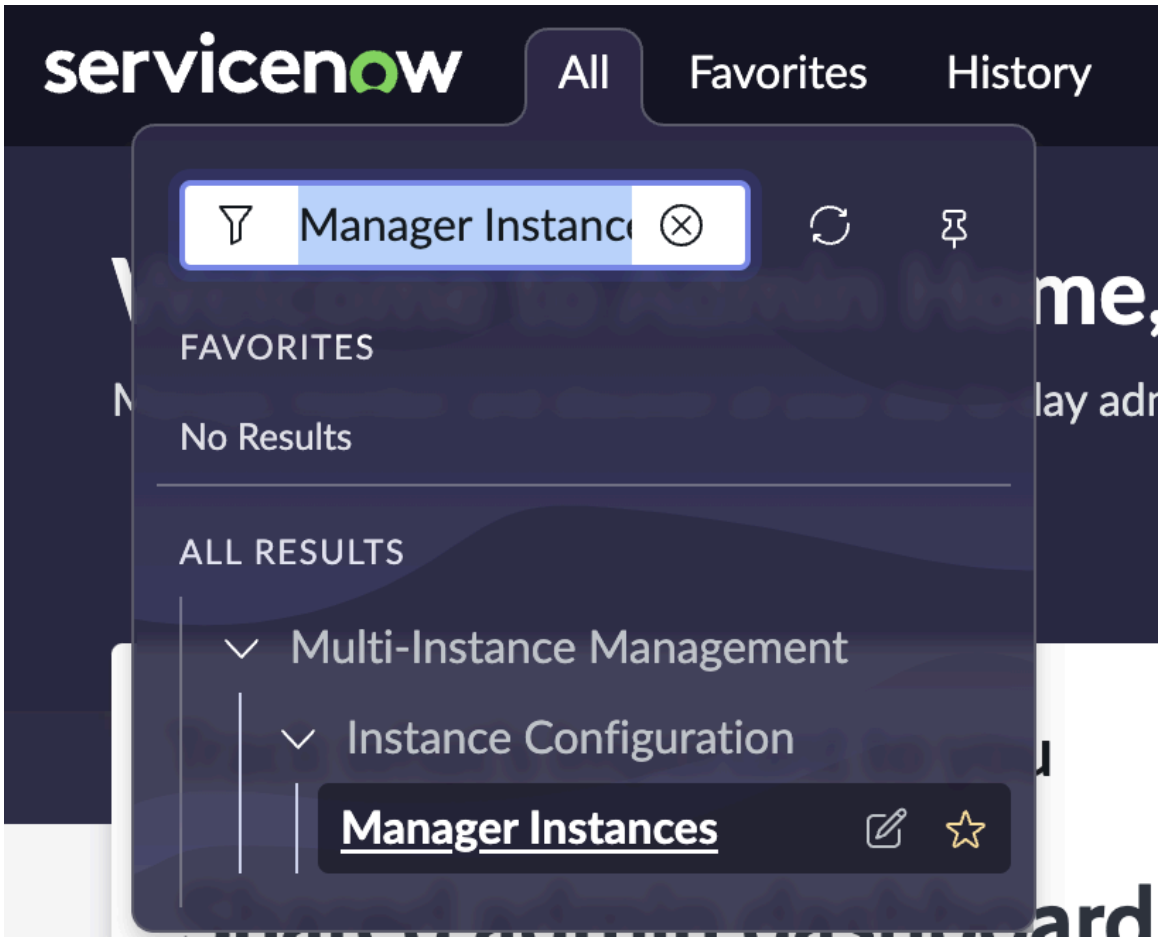


2. Now Support`com.glide.mif.mtls` 플러그인을 설치하려면 티켓을 제출하십시오.
3. `com.glide.mif.mtls` 플러그인이 설치된 후 24시간 동안 기다립니다.
4. 필요한 모든 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스에 대해 1-3단계를 반복합니다.
5. `admin` 역할로 비프로덕션 개발 인스턴스에 로그인합니다.

   주:
   각 비프로덕션 인스턴스에는 5-7단계가 필요합니다.

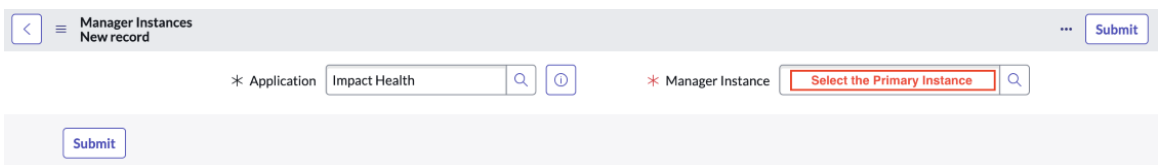
6. 다음으로 이동 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 관리자 인스턴스.

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

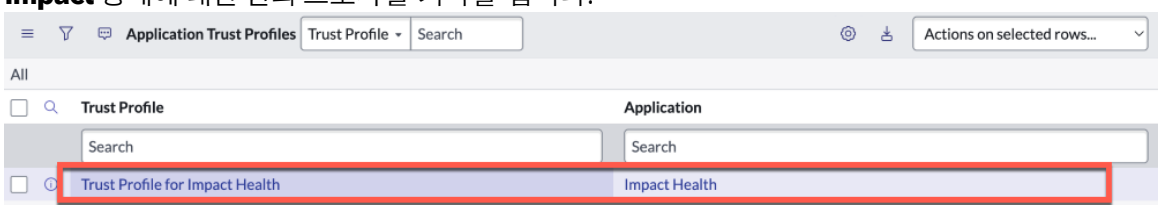


7. 다음 값을 사용하여 기록을 생성합니다.

필드	값
애플리케이션	Impact 상태
관리자 인스턴스	〈기본 프로덕션 인스턴스〉



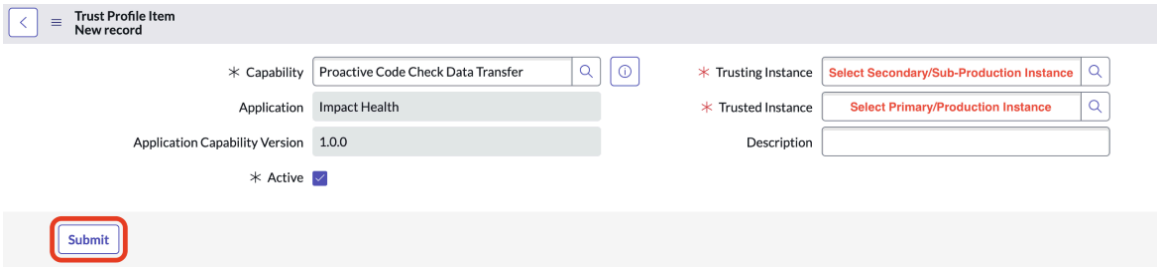
8. 기본 프로덕션 인스턴스에 #### 로그인합니다.
9. 다음으로 이동 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 관리되는 인스턴스.
10. 이전 단계에서 프로덕션 인스턴스가 관리자로 할당된 각 비프로덕션 인스턴스에 대한 기록이 표시되는지 확인합니다.
11. 다음으로 이동 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 애플리케이션 신뢰 프로파일.
12. **Impact** 상태에 대한 신뢰 프로파일 기록을 엽니다.



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

13. 활성 MIF 신뢰 프로필 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
14. 신뢰 프로파일의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	필드 값
역량	사전 예방적 코드 검사 데이터 전송
애플리케이션	Impact 상태
애플리케이션 역량 버전	1.0.0
활성	예
신뢰하는 인스턴스	〈비프로덕션 인스턴스1〉
신뢰할 수 있는 인스턴스	〈기본 프로덕션 인스턴스〉
설명	옵션



주:
각 비프로덕션 인스턴스를 신뢰하는 인스턴스로 등록하려면 신뢰 프로파일을 완료해야 합니다.

15. 다음으로 이동 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 애플리케이션 신뢰 프로파일.
16. 트러스트 프로파일 동기화를 선택합니다.



17. 다음으로 이동 모두 〉 멀티 인스턴스 관리 〉 신뢰하는 인스턴스.
18. 신뢰 프로파일에 추가한 각 비프로덕션 인스턴스에 대한 기록이 표시되는지 확인합니다. 자세한 내용은 Basic trust configuration for data sync applications 문서를 참조하십시오.

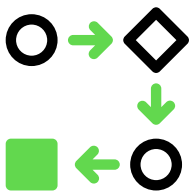
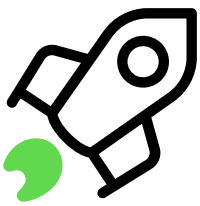
Impact 스토어 애플리케이션 사용

Impact 스토어 애플리케이션은 인스턴스를 ServiceNow 통해 직접 사용할 수 있으며 포털과 Impact 제공 인스턴스 함께 액세스할 수 있습니다.

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

Impact 스토어 애플리케이션 주요 기능

탐색 메뉴 옵션

	메뉴	상세 정보
	Impact 스토어 애플리케이션 홈페이지	인스턴스에서 작업 공간 ImpactServiceNow 으로 이동하여 홈페이지를 탐색합니다 Impact . • 진행률 검사 목록을 사용하여 팀을 온보딩합니다. • 가이드가 있는 둘러보기를 따라 팀이 Impact 스토어 앱 기능을 숙지하도록 합니다. • 팀과 상호 작용합니다 Impact . • 다음 단계에 대한 맞춤형 권장 사항을 받습니다.
	Impact 스토어 애플리케이션의 플랫폼 상태	인스턴스의 현재 상태를 이해하고, 잠재적인 문제와 차질을 식별하고, 신속한 시정 조치를 취하는 데 도움이 되는 진단 도구를 사용합니다.
	에 대한 제품 채택 Impact 스토어 애플리케이션	인스턴스에 대한 ServiceNow 역량 및 제품 채택 로드맵을 봅니다. • 목표 달성을 위해 원하는 대로 애플리케이션 또는 기능을 확인합니다. • 최적의 구현을 위해 특정 단계로 구성된 역량에 대한 권장 구현 순서를 봅니다.
	Impact 스토어 애플리케이션에 대한 값 관리	시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과와 연결된 개략적인 목표인 목표를 캡처합니다.
	Impact 스토어 애플리케이션의 액셀러레이터 및 이니셔티브	• 이니셔티브 카탈로그 : 디지털 혁신을 지원하는 실행 가능한 참여 및 작업 스트림입니다. • 액셀러레이터 카탈로그 : 각 옵션마다 전문가가 배치되어 필요한 곳에 정확하게 가치를 신속하게 제공하는 고정 범위 오퍼링
	소비 보고서	사용된 액셀러레이터 및 사용되지 않은 액셀러레이터, 이니셔티브, Instance Observer 사용자, 개발자 지원 사용자, 활성 케이스 세부 항목 등 다양한 계정에서 계층 기능을 봅니다.

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

중요사항:
다양한 수준의 Impact에 액세스하려면 역할을 할당해야 합니다. Impact 관리자가 적절한 역할을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 Impact 사용자 관리 문서를 참조하십시오.

Impact 스토어 애플리케이션 홈페이지

Impact 이 애플리케이션은 스토어에서 설치할 수 있습니다ServiceNow.

중요사항:

애플리케이션을 사용하기 Impact 전에 권리가 있는지 확인해야 합니다. 그런 다음 스토어에서 애플리케이션을 ServiceNow 다운로드하여 Impact 인스턴스의 애플리케이션 관리자에서 설치할 수 있습니다.

애플리케이션을 설치하고 구성하려면 Impact 다음을 참조하십시오.

- Impact 스토어 애플리케이션 다음에서 설치ServiceNow Store.
- Impact 스토어 애플리케이션 구성.

Impact 스토어 애플리케이션 홈페이지

홈페이지를 Impact 사용하여 새로운 기능과 업데이트된 기능을 빠르게 가져옵니다. 개인화된 가치 지침에 홈페이지를 활용하여 적절한 시기에 적절한 콘텐츠에 관련성 있고 즉시 액세스할 수 있습니다.

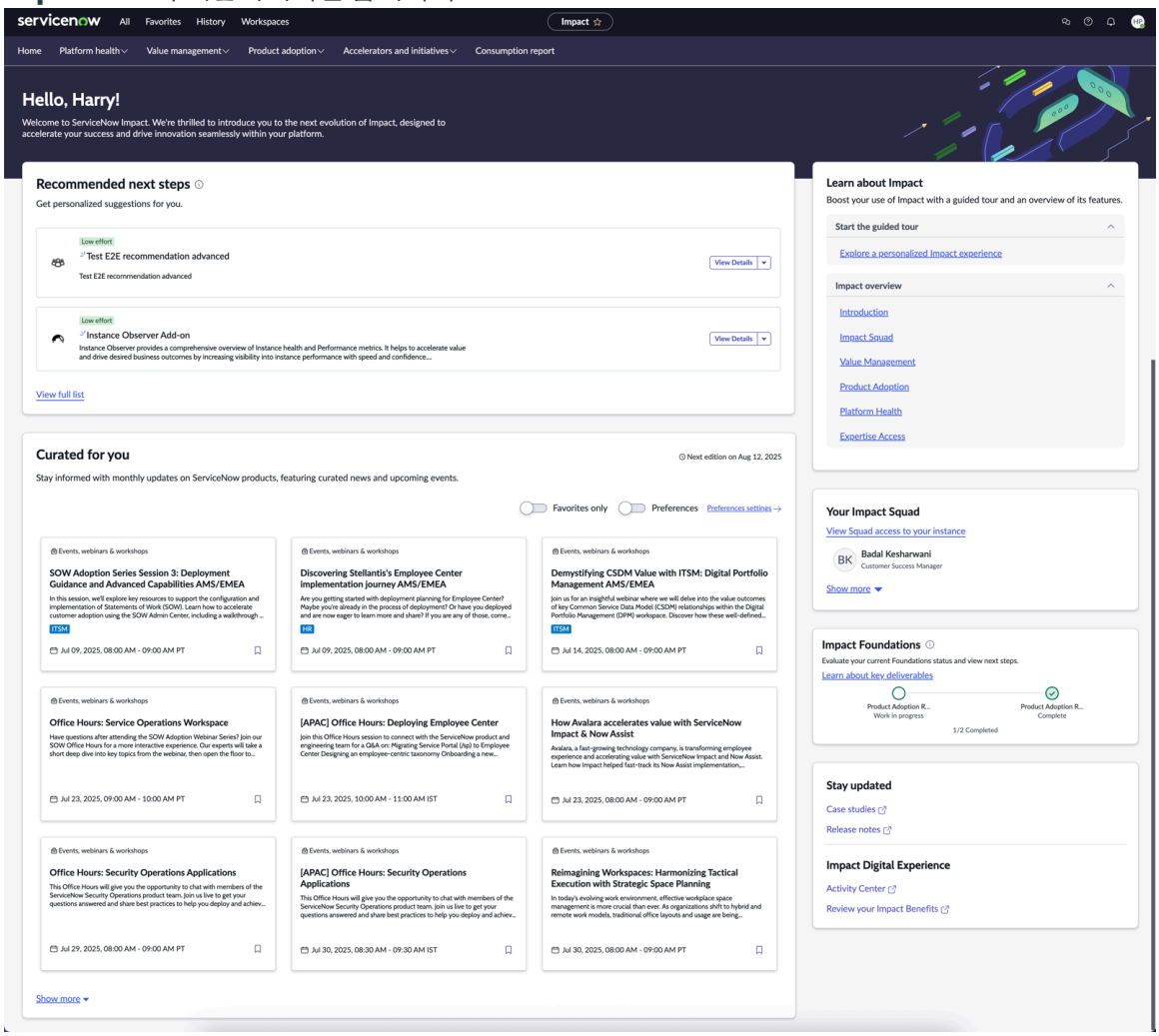
홈페이지를 탐색 Impact 하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 영향도 〉 개요 을 클릭합니다 ServiceNow .

홈페이지는 Impact 작업 공간 각각의 위젯에서 애플리케이션의 핵심 구성요소를 시작할 수 있도록 안내하고 활성화하는 중앙 허브입니다.

- 권장되는 다음 단계
- Impact에 대해 알아보기
- 사용자를 위한 추천 콘텐츠
- 내 Impact 스쿼드
- Impact 기초
- 작업 항목
- 업데이트 받아보기
- Impact 제공 인스턴스

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

Impact 스토어 애플리케이션 홈페이지



권장되는 다음 단계

권장되는 다음 단계는 사용자에게 맞춤화된 제안을 제공합니다. 이러한 권장 사항은 이상적으로 집중하고 조치를 취할 수 있는 단계입니다. 권장 사항은 워크숍 참석, 교육 시작, 이벤트 신청, 액셀러레이터 시작 및 기타 활동일 수 있습니다. 최근에 게시된 세 가지 권장 사항만 홈페이지에 표시됩니다. 전체 목록을 보려면 전체 목록 보기를 선택합니다.

지정된 권장 사항을 선택하고 각 권장 사항에 대한 세부 정보 보기를 선택하여 모델을 시작할 수 있습니다. 권장 사항에 대해 알아볼 수 있으며 관심이 없는 경우 숨기기 옵션을 선택하여 거부할 수 있습니다. 각 권장 사항에 대해 작업할 수 있는 옵션은 권장 사항의 유형과 소스에 따라 다릅니다.

- 액셀러레이터와 관련된 권장 사항인 경우 시작하기를 선택하여 수락할 수 있습니다.
- 조치를 취하도록 제안된 권장 사항이거나 관심을 가질 수 있는 경우 링크 열기를 선택합니다.

SPM(SPM)과 전략적 포트폴리오 관리 관련된 권장 사항인 경우 작업 항목으로 변환을 선택하여 권장 사항을 작업 항목으로 변환할 수 있습니다. 이 작업은 특정 권한에 따라 권장 사항을 작업 항목으로 변환하고 권장 사항의 상세 정보를 표시합니다.

작업 항목으로 변환에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 스토어 애플리케이션에 대한 Impact 권장 사항으로 작업 항목 관리
- 스토어 애플리케이션의 이니셔티브 Impact 에서 작업 항목 관리

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

권장 사항에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 스토어 애플리케이션 홈페이지의 Impact 권장 목록 사용.

Impact에 대해 알아보기

이 섹션을 사용하여 단계별 지침으로 팀을 온보딩하고 팀이 기능을 이해하는 Impact 데 도움을 줍니다. 사용 가능한 기능은 제품 및 패키지를 기반으로 합니다.

가이드가 있는 둘러보기 시작

가이드가 있는 둘러보기를 시작하여 사용자가 애플리케이션을 경험하도록 ServiceNow Impact 등록합니다. 개인화된 **Impact** 경험 탐색 링크를 Impact 작업 공간 선택하여 탐색 메뉴에서 시작하여 홈페이지의 다른 기능 링크로 단계별로 진행하여 스토어 앱 기능 세트를 숙지합니다Impact. 다양한 Impact 기능을 선택하여 각 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

Impact 개요

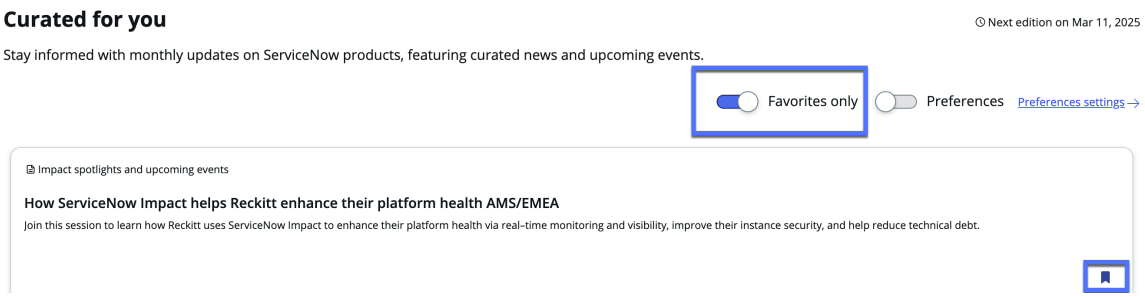
이 섹션의 링크는 소개, ImpactImpact Squad, 가치 관리, 제품 채택, 플랫폼 상태, 전문 지식 액세스, 주요 결과물과 같은 내의 Impact 모든 주요 영역에 대한 상세 정보를 제공합니다. 각 링크에서 사용할 수 있는 컨텐츠는 Guided, Advanced 또는 Total과 같은 패키지에 따라 다릅니다.

사용자를 위한 추천 콘텐츠

이 섹션에는 제품 및 조직과 관련된 최신 정보, 선별된 뉴스, 웨비나, 워크샵 및 예정된 이벤트가 포함되어 있습니다. Impact 스쿼드 팀은 여러분과 관련된 월간 다이제스트와 콘텐츠를 준비하며, 주제는 여기에 하이라이트로 표시됩니다.

기본 설정 설정 옵션을 사용하여 워크플로우, 비즈니스 영역 또는 기능과 관련된 컨텐츠를 필터링합니다. 기본 설정 버튼을 활성화할 때 방문 페이지에서 관심 있는 컨텐츠를 볼 수 있도록 기본 설정을 저장합니다.

마찬가지로 주제 타일에서 즐겨찾기에 추가(즐겨찾기  .) 아이콘을 선택하여 뉴스 항목이나 예정된 이벤트를 즐겨찾기로 저장할 수 있습니다. 다음에 즐겨찾기 전용 버튼을 활성화하면 좋아하는 모든 뉴스와 이벤트를 볼 수 있습니다.



내 **Impact** 스쿼드

상호작용하는 팀 구성원이 Impact 해당 역할과 함께 여기에 나열됩니다.

팀 및 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Impact Squad.

Impact 기초

팀이 진행 중인 진행률을 선형 형태로 봅니다. 슬라이더 화살표를 사용하여 5개의 Impact 추적기 단계를 스크롤합니다. Impact Foundations는 목적에 부합하는 계정 수준 이니셔티브 세트로, 가치 창출을 위한 빠른 여정을 시작하고 간소화된 분기별 모션을 통해 추진력을 유지합니다.

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

신규 고객 또는 숙련된 고객 모두를 위한 초기 참여에 대한 지침을 제공하고, 현재 상태에 대한 기준선 분석을 설정하고, 가치 실현 기간을 단축하기 위한 다음 단계를 명확히 하여 플랫폼에서 수행하는 모든 작업의 토대를 마련합니다.

작업 항목

전략적 포트폴리오 관리 또는 Impact에서 생성된 CWM(공동 작업 관리) 작업 항목을 봅니다.

에서 작성된 Impact(SPM) 또는 공동 작업 관리 ()CWM 작업 항목을 보거나 편집 전략적 포트폴리오 관리 하려면 작업 항목 보기를 선택합니다.

자세한 내용은 Impact 스토어 애플리케이션의 작업 항목 문서를 참조하십시오.

업데이트 받아보기

관심 있는 사례 연구를 최신 상태로 유지하십시오. 링크를 선택하면 산업, 제품, 솔루션 또는 지역을 기준으로 고객 스토리가 표시되는 페이지로 ServiceNow 이동합니다.

릴리스 정보 링크를 클릭하면 각 릴리스에 대해 문서화되어 고객에게 제공되는 기능 및 컨텐츠로 Impact 이동할 수 ServiceNow 있습니다. 자세한 내용은 Impact 릴리스 문서를 참조하십시오.

Impact 제공 인스턴스

빠른 링크는 이전에 Impact Digital Experience(IDE)로 알려진 포털로 Impact 제공 인스턴스 바로 연결됩니다.

이 섹션에 나열된 기능에 대해 자세히 알아보려면 을 이점 및 사용 선택합니다활동 센터.

자세한 내용은 Impact 제공 인스턴스 (이전 Impact Digital Experience) 문서를 참조하십시오.

스토어 애플리케이션 홈페이지의 **Impact** 권장 목록 사용

권장 사항 전체 목록을 사용하여 자신에게 맞는 권장 사항을 봅니다. 상세 정보 보기를 선택하여 관심사에 따라 권장 사항을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

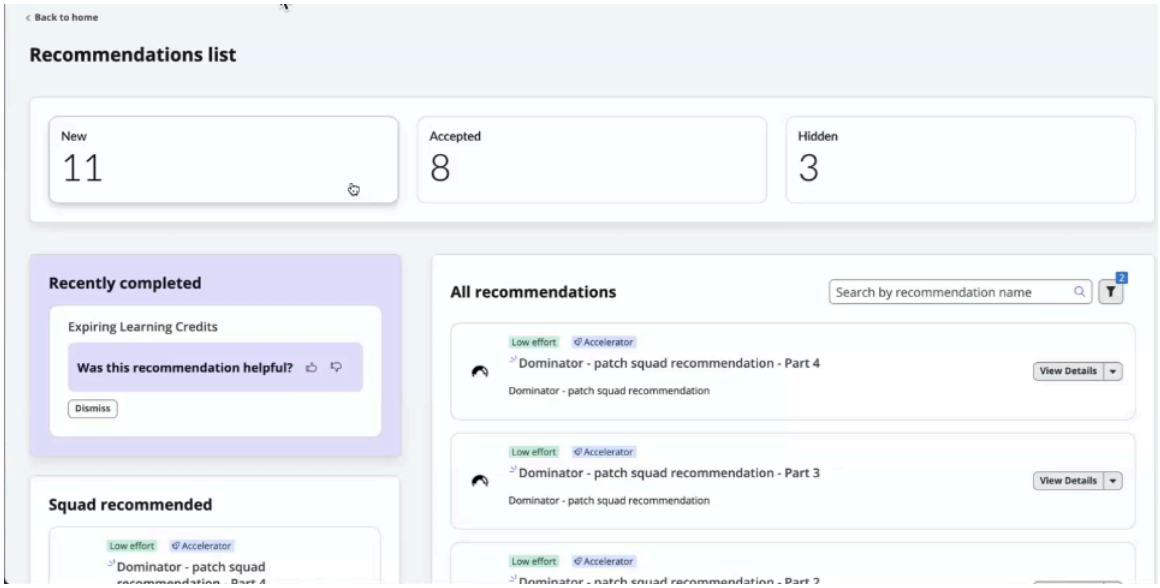
시작하기 전에
필요한 역할: 모든 Impact 역할

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 홈.
2. 권장되는 다음 단계 섹션에서 전체 목록 보기를 선택합니다.

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



상단의 첫 번째 섹션 추천 목록 배너 아래에는 필터 역할을 하는 세 개의 타일(신규, 수락됨 및 숨김)이 있습니다.

3. 새로 만들기를 선택하여 새로 게시된 권장 사항을 봅니다.
4. 숨 김을 선택하면 과거에 거부했으나 뷰에서 숨겨졌을 수 있는 권장 사항을 볼 수 있습니다. 숨김 타일을 한 번 더 선택하여 필터 조건을 제거하고 이전에 숨겨진 항목을 숨김 해제합니다.
5. 수락됨을 선택하여 수락한 권장 사항을 봅니다.

   모든 권장 사항

   범주 또는 제품 영역에 관계없이 모든 권장 사항 목록입니다. 목록에는 한 번에 8개의 권장 사항이 표시되어 있어 관리하기 쉽고 탐색하기 쉽습니다. 아래 나열된 후속 페이지를 선택하여 목록을 계속 볼 수 있습니다. 목록에는 최근에 게시된 권장 사항, 과거에 수락한 권장 사항, 숨기거나 거부한 권장 사항이 차례로 표시됩니다.

   고객이 이미 구현한 액셀러레이터 권장 사항은 "자동 수락됨"으로 나타납니다.

   최근 완료

   최근에 완료한 권장 사항을 표시합니다. 선택하여 권장 사항을 좋아하거나 싫어하도록 선택할 수 있습니다. 또는 .
6. 권장 사항이 마음에 들지 않는 이유를 제공하려면 을 클릭하고 목록에서 이유를 클릭합니다.
7. 최근 완료된 위젯을 모두 숨기고 대신 스쿼드 권장 위젯을 표시하려면 해제를 선택합니다.
8. 전체 목록에서 찾고 있는 권장 사항을 필터링하는 키워드 또는 문구를 권장 사항 이름으로 검색 필드에 입력합니다.
9. 필터 옵션을 적용하고 다양한 기준으로 검색 결과의 범위를 좁히려면
10. 선택한 권장 사항에 대한 자세한 내용을 보려면 세부 정보 보기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

지정된 권장 사항에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Impact Store에서 권장 상세 정보 관리.

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

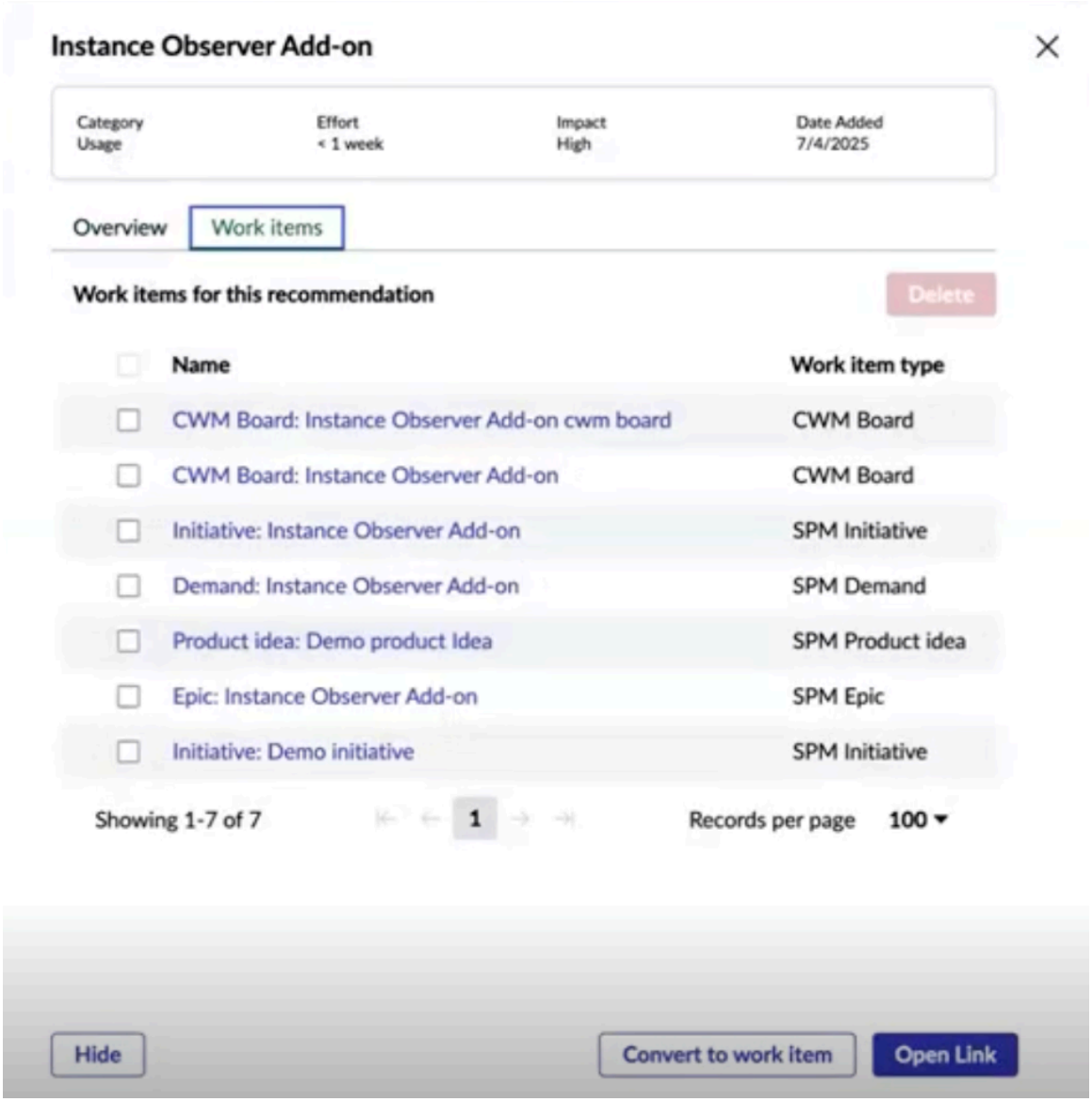
Impact Store에서 권장 상세 정보 관리

권장 사항 상세 정보 페이지를 사용하여 권장 사항에 대한 상세 정보를 보고 CWM(공동 작업 관리) 권장 사항을 SPM 사용하여 생성된 작업 항목을 관리합니다.

홈페이지 또는 권장 사항 목록에서 권장 사항에 대한 세부 정보 보기를 선택하여 권장 사항 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

권장 사항 상세 정보 페이지에는 범주, 작업량, 영향 및 권장 사항이 추가된 날짜를 포함하여 권장 사항에 대한 정보가 표시됩니다.

개요 섹션을 사용하여 제품 영역의 권장 사항에 대한 상세 관련 정보를 볼 수 있습니다.



권장 사항 페이지의 작업 항목 섹션에는 선택한 권장 사항에 대해 생성된 실행 가능한 SPM CWM(공동 작업 관리) 작업 항목이 표시됩니다. 다음 작업에 대해 작업 항목 섹션을 사용할 수 있습니다.

- 선택한 작업 항목을 삭제하려면 삭제합니다.
- 링크를 열어 SPM 또는 CWM 작업 공간에서 선택한 작업 항목을 봅니다.
- 선택한 권장 사항을 숨기려면 숨깁니다.

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

- 작업 항목으로 변환 하여 사용 가능한 작업 항목 유형의 권장 사항에서 새 작업 항목을 생성합니다.

> **주:**
> 규칙 엔진을 통해 생성되거나 Impact Squad 사용자가 수동으로 생성한 권장 사항은 자유 형식 이니셔티브를 제외하고 이니셔티브 또는 액셀러레이터 유형과 연결되지 않으며 요구, 에픽, 프로젝트 또는 기타 사용 가능한 옵션과 같은 SPM 엔터티로 변환할 수 있습니다.

Impact 스토어 애플리케이션의 액셀러레이터 및 이니셔티브

Impact 가속기 및 이니셔티브는 디지털 혁신 여정에서 더 나은 결과에 크게 기여합니다.

Impact 가속기 는 Impact Squad 구성원과 고객 팀의 지원으로 비즈니스에 가치를 더하는 고정 범위 오퍼링입니다. Impact 패키지는 액셀러레이터에 대한 권리를 결정합니다. 패키지에 사용할 수 있는 액셀러레이터의 전체 목록을 참조하십시오 액셀러레이터 카탈로그 .

Impact 액셀러레이터는 Impact Squad 구성원 및 고객 팀의 지원을 통해 비즈니스에 가치를 더하는 고정 범위 오퍼링입니다. 패키지 권리의 일부로 몇 가지 이니셔티브를 제공할 수 있지만 자체 자유 형식 이니셔티브를 생성할 수도 있습니다. 이니셔티브 카탈로그 전체 목록을 참조하십시오.

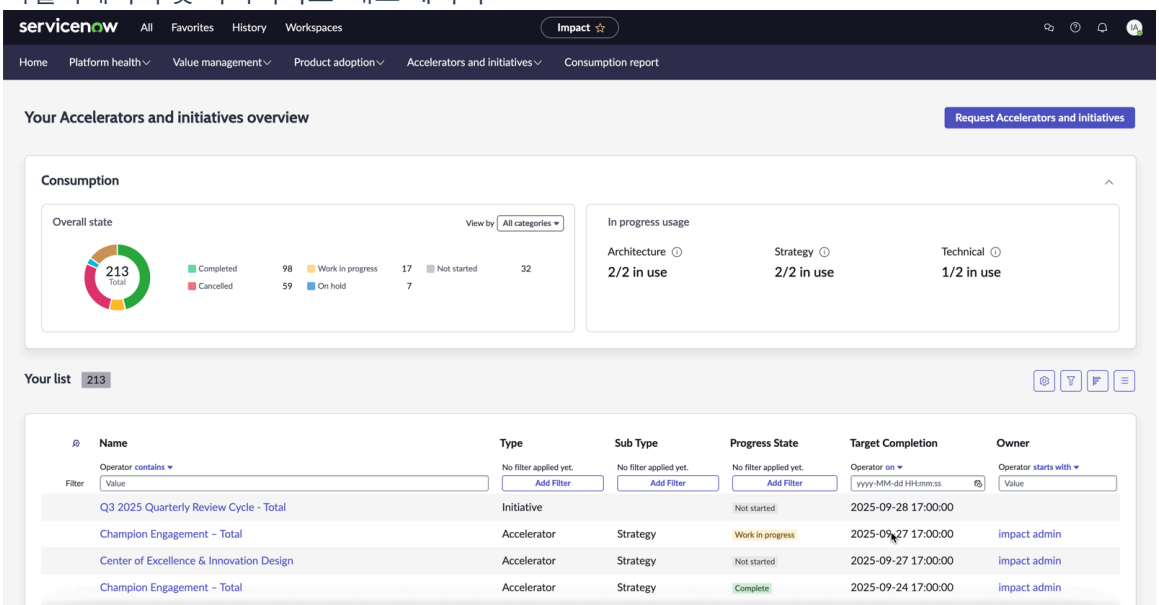
액셀러레이터 및 이니셔티브는 Impact 스토어 앱과 Impact 제공 인스턴스 ()IDI 간에 공유됩니다.

> **주:**
>
> 최신 컨텐츠 앱으로 업그레이드하려면 관리자에게 문의하여 패키지 권리에 따라 사용 가능한 모든 액셀러레이터와 이니셔티브를 사용할 수 있습니다.

액셀러레이터 및 이니셔티브 개요

다음으로 이동하여 액셀러레이터 및 이니셔티브 페이지를 탐색합니다. 모든 **> Impact >** 액셀러레이터 및 이니셔티브 **>** 개요 ServiceNow 인스턴스의 이 페이지에는 인스턴스와 연결된 액셀러레이터 및 이니셔티브의 사용 상태와 목록이 표시됩니다.

액셀러레이터 및 이니셔티브-개요 페이지



소비

전체 상태 세그먼트에서 액셀러레이터의 사용 상태에 대한 원형 차트 표현을 봅니다. 보기 기준 드롭다운을 사용하여 결과를 범주별로 필터링합니다. 이 보고서에는 진행 중인 사용량 세그먼트의 모든 범주에 대해 사용 중인 액셀러레이터 수도 표시됩니다.

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

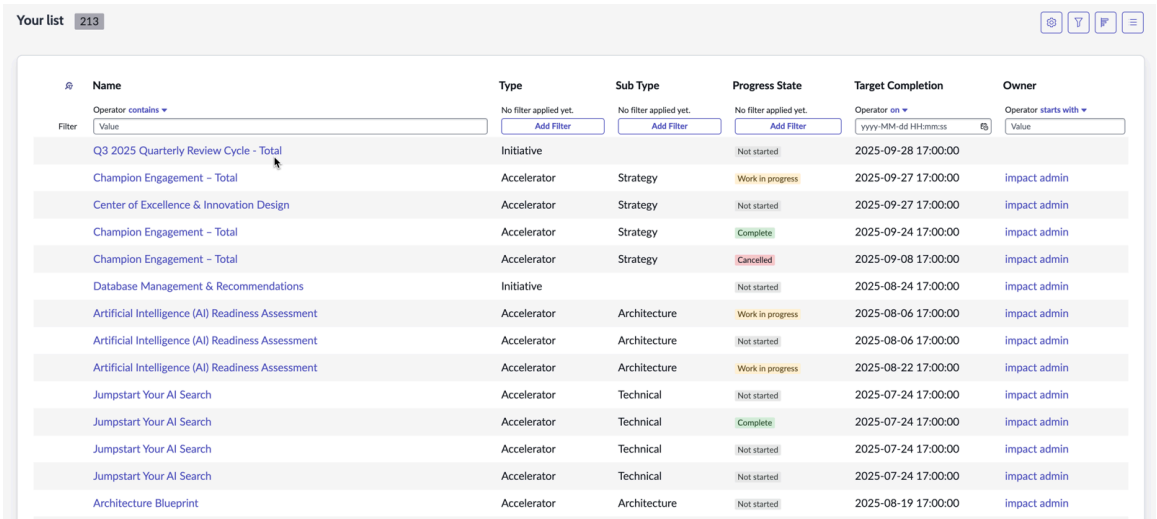
소비 보고서



사용자 목록

이름, 유형, 하위 유형, 진행 상태, 대상 완료 날짜 및 소유자와 같은 상세 정보와 함께 사용 가능한 액셀러레이터 및 이니셔티브 목록이 포함된 기본 그리드를 봅니다. 그리드에는 다양한 탐색 기능을 지원하는 아이콘도 있습니다.

액셀러레이터 및 이니셔티브의 목록 뷰



주:
로드맵 아이콘을 선택하여 달력에서 분기 또는 연도별로 예약된 액셀러레이터 및 이니셔티브의 사용자 지정 타임라인 뷰를 봅니다.

목록 탐색

다음 기능을 사용하여 액셀러레이터 및 이니셔티브 목록의 목록 뷰 또는 로드맵 뷰를 탐색합니다.

- 열 필터: 열의 세분화된 필터 조건을 알고 있는 경우 열에 값 필터를 사용하여 선택적 값을 봅니다.
- 필터별 그룹화: 열 레이블에 마우스를 대고 필터 세로 줄임표에서 그룹화 기준 메뉴를 선택하여 목록의 세그먼트화된 분석을 위해 그룹으로 구성된 목록을 봅니다.
- 빠른 필터: 빠른 필터를 사용하여 알려진 우선순위, 소유자, 진행 상태 또는 유형과 관련된 액셀러레이터 정보를 봅니다.
- 열 편집: 선택적 열이 검색 또는 분석에 더 적합한 경우 열을 선택하고 정렬하여 그리드의 열 기반 표시를 조정합니다.
- 열 정렬: 열 헤더를 선택하여 정렬된 뷰에서 열을 검색하여 열을 오름차순 또는 내림차순으로 정렬합니다.
- 페이지 탐색: 페이지 하단에서 페이지당 기록을 선택하고 화살표를 사용하여 페이지 매김을 수행합니다.

주:
이러한 기능을 사용하려면 열 헤더의 UI 컨트롤과 그리드의 아이콘을 선택합니다.

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

관련 정보

스토어 애플리케이션의 액셀러레이터 및 이니셔티브 Impact 카탈로그 뷰 Impact

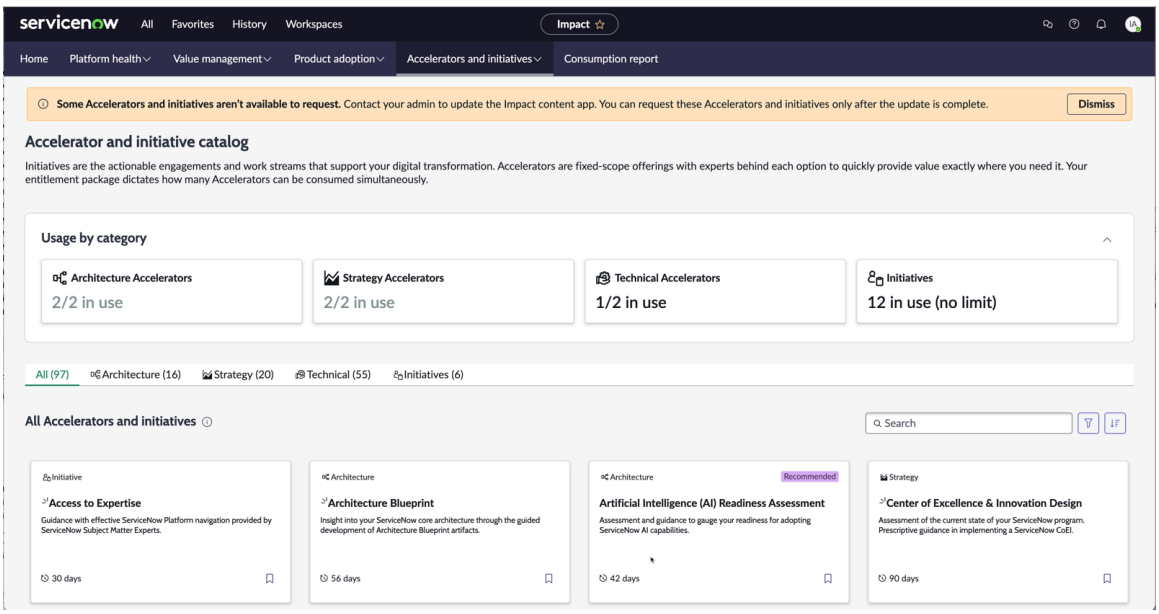
Impact 스토어 애플리케이션용 액셀러레이터 및 이니셔티브 요청

스토어 애플리케이션의 액셀러레이터 및 이니셔티브 **Impact** 카탈로그 뷰 **Impact**

비즈니스 성과를 가속화하기 위해 요청할 수 있는 사용 가능한 액셀러레이터 및 이니셔티브의 카탈로그와 인스턴스에 널리 퍼진 액셀러레이터 세트를 봅니다.

다음으로 이동하여 액셀러레이터 카탈로그 페이지에 액세스합니다. 모두 〉 영향도 〉 액셀러레이터 및 이니셔티브 〉 카탈로그.

모두 탭이 선택된 액셀러레이터 및 이니셔티브 카탈로그



범주별 사용량

카탈로그 페이지에는 사용 중인 액셀러레이터 및 이니셔티브 수와 사용 가능한 사용 제한이 표시됩니다. 예를 들어 1/2 in use는 인스턴스가 허용 제한인 2개 중 하나의 액셀러레이터를 사용한다는 것을 나타냅니다. 액셀러레이터 카탈로그를 찾아보고 패키지의 권리를 최대한 활용하기 위해 적합한 다른 액셀러레이터를 요청하도록 선택할 수 있습니다.

주:
자격이 있는 액셀러레이터 및 이니셔티브의 수는 구독 패키지를 기준으로 합니다.

모든 액셀러레이터 및 이니셔티브

모두 탭에는 사용 가능한 모든 액셀러레이터 및 이니셔티브의 플래시 카드 뷰가 표시됩니다. 각 플래시 카드에는 예상 제공 기간과 빠른 참조 역할을 하는 짧은 설명이 표시됩니다.

주:

플래시 카드의 권장 레이블은 다른 많은 고객의 비즈니스 결과를 개선한 액셀러레이터를 나타냅니다. 따라서 이러한 카드는 비즈니스를 위한 새로운 액셀러레이터를 탐색할 때 유용할 수 있으므로 먼저 확인하는 것이 좋습니다. Impact 또한 스쿼드는 데이터를 기반으로 이러한 액셀러레이터 중 일부를 권장합니다.

액셀러레이터 및 이니셔티브의 탭 뷰는 다음과 같은 액셀러레이터 및 이니셔티브 뷰를 제공합니다.

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

- 필터링된 뷰: 빠른 필터 아이콘(빠른 )을 사용하여 책갈피, 권장, 요청 이력 또는 유형과 같은 필터를 기반으로 선택적 플래시 카드를 봅니다.
- 정렬된 뷰: 정렬 아이콘()을 사용하여 알파벳 순서, 생성 시간 및 기간별로 정렬된 구성된 플래시 카드를 봅니다.
- 검색된 뷰: 검색 아이콘()을 사용하여 특정 액셀러레이터 플래시 카드를 봅니다.

액셀러레이터 책갈피 지정

책갈피 아이콘()을 선택하여 액셀러레이터 플래시 카드를 즐겨찾기로 표시하여 인용, 토론, 결정 및 전달에 대한 빠른 참조를 얻을 수 있습니다.

빠른 필터 아이콘을 사용하여 책갈피가 지정된 플래시 카드의 필터링된 뷰를 볼 수 있습니다.

관련 정보

Impact 스토어 애플리케이션용 액셀러레이터 및 이니셔티브 요청

Impact 스토어 애플리케이션의 액셀러레이터 및 이니셔티브

Impact 스토어 애플리케이션용 액셀러레이터 및 이니셔티브 요청

구독하는 Impact 패키지에 따라 지정된 수의 동시 Impact 액셀러레이터를 요청하고 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

사용 가능한 액셀러레이터에 대한 자세한 내용은 다음을 액셀러레이터 카탈로그참조하십시오.

필요한 역할: Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자 또는 Impact 포트폴리오 소유자

이 태스크 정보

액셀러레이터와 이니셔티브 Impact 스토어 앱 모두 유사한 절차를 따라 진행 상황을 요청하고 모니터링합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 액셀러레이터 및 이니셔티브 〉 개요.
2. 액셀러레이터 및 이니셔티브 개요 페이지에서 액셀러레이터 및 이니셔티브 요청을 선택합니다.
   페이지가 액셀러레이터 카탈로그로 리디렉션됩니다.

   주:

   사용 가능한 모든 액셀러레이터 및 이니셔티브를 요청할 수 있도록 최신 컨텐츠 앱으로 업그레이드하려면 관리자에게 문의하십시오.

3. 액셀러레이터 플래시 카드를 선택하고 최대화 아이콘을 선택하여 세부 정보를 봅니다.
4. 액셀러레이터 요청을 선택합니다.

   허용되는 최대 동시 액셀러레이터 수에 도달한 경우 나중에 예약 버튼을 사용하여 나중으로 액셀러레이터를 예약합니다.

5. 이 액셀러레이터의 사용 약관 보기를 선택하여 동의 제공 섹션의 약관을 이해합니다.
   일부 액셀러레이터에는 추가 사용 약관이 필요하며 해당 Impact 액셀러레이터 설명 에 따라 제공됩니다.

   액셀러레이터에 한 번 동의하면 액셀러레이터의 사용 약관이 수락된 것으로 표시됩니다.

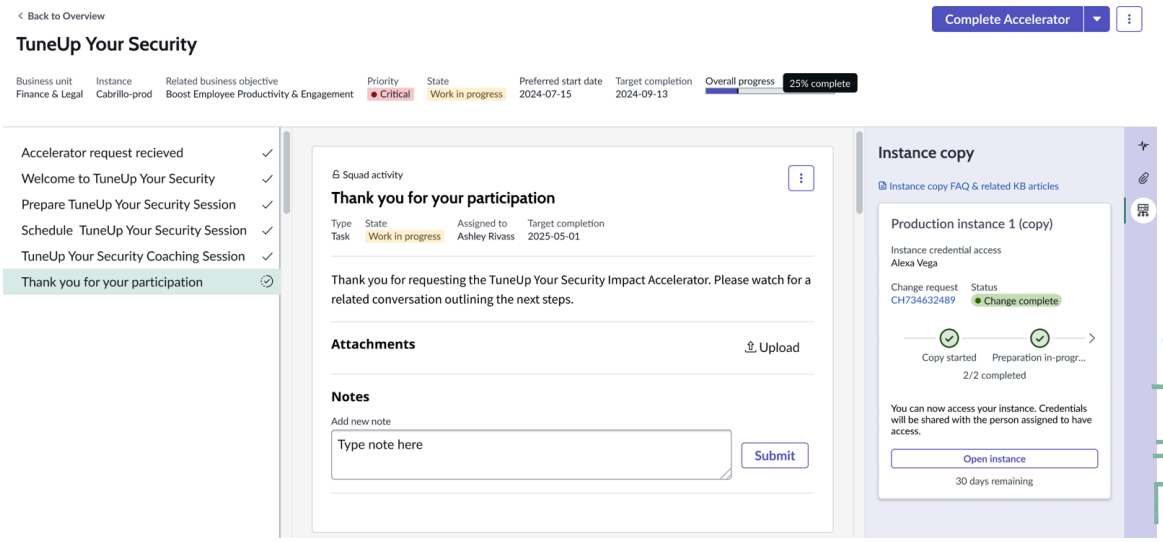
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지금까지 액셀러레이터에 동의하지 않은 경우 Impact IDE의 권한 관리 메뉴에서 사용 약관에 동의해야 합니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오이니셔티브 및 액셀러레이터 권한 관리.

결정할 시간이 필요한 경우 취소를 선택합니다. 요청이 앞으로 이동되지 않습니다.

6. 요청 양식 섹션의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Impact 스토어 앱 액셀러레이터 요청 양식 참조
7. 설정 완료를 선택하여 액셀러레이터 설정을 시작합니다.
   전용 액셀러레이터 설정 페이지에 액셀러레이터 설정 상태가 표시됩니다.
8. 액셀러레이터 시작을 선택합니다.
9. 탐색 창의 활동 정보와 함께 액셀러레이터 설정의 진행 상황을 따릅니다.

액셀러레이터 상세 정보 페이지



인스턴스 복사를 요청한 경우 인스턴스 복사 진행률이 탐색 창에 나타납니다.

10. 메모, 의견을 사용하고 첨부 파일을 추가하여 Impact Squad에 응답합니다.
11. 탐색 창에 나열된 모든 활동이 완료되면 액셀러레이터 완료 를 선택합니다.
    모든 활동이 완료되기 전에 액셀러레이터를 완료하거나 취소하려면 진행 중인 모든 활동이 취소됩니다. 결정을 확인하거나취소할 수 있습니다. 액셀러레이터를 다시 열 수도 있습니다.
    액셀러레이터의 상태가 완료 또는 취소됨으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업

유사한 화면 지침에 따라 이니셔티브를 요청할 수 있습니다.

를 사용하는 IDI경우 를 참조 액셀러레이터 요청 하여 액셀러레이터를 요청합니다.

Impact 스토어 앱 액셀러레이터 요청 양식 참조

액셀러레이터 요청 양식의 필드에 내용을 입력하여 양식 정보를 입력합니다.

액셀러레이터 요청 양식

필드	설명
복사할 인스턴스 유형	프로덕션 또는 하위 프로덕션과 같은 인스턴스 유형

기계번역

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

액셀러레이터 요청 양식

필드	설명
복사할 인스턴스	선택한 인스턴스 유형의 인스턴스 이름
ServiceNow 데모 인스턴스 사용	액셀러레이터 요청에 ServiceNow 데모 인스턴스를 사용하는 옵션
임시 인스턴스를 업그레이드하지 마십시오.	업그레이드 없이 액셀러레이터 요청에 복사된 인스턴스를 사용하는 옵션
임시 인스턴스 접근	임시 인스턴스에 대한 액세스 권한을 받을 사용자
선호 시작 날짜	액셀러레이터의 기본 시작 날짜
비즈니스 목적에 할당	이 액셀러레이터에 예상되는 비즈니스 목표
소유자	액셀러레이터 요청 소유자의 이름
관심 목록	액셀러레이터 요청의 진행 상황을 알아야 하는 팀 구성원의 이름
요청 이유	액셀러레이터 요청 이유
첨부 파일	참조 관련 파일

Impact 스토어 애플리케이션의 작업 항목

전략적 포트폴리오 관리 더 빠른 실행과 실행 가능한 목표를 위해 권장 사항과 이니셔티브를 사용하여 ()SPM 또는 공동 작업 관리 (CWM) 작업 항목을 생성합니다.

작업 항목 개요

작업 항목을 사용하면 Impact 엔터티를 실행 가능한 항목으로 자동 변환할 수 있습니다. 작업 항목을 사용하면 시스템 간 수동 조정이 제거되고, 단편화된 워크플로우가 줄어들고, 비효율성이 방지되고, 귀중한 인사이트를 활용하는 데 지연이 발생하고, 중복 작업이 발생합니다.

Impact 작업 공간을 사용하여 Impact Squad 권장 사항, 자유 형식 권장 사항 또는 이니셔티브, 제품 채택 로드맵을 다음과 같은 SPM 또는 CWM 작업 항목으로 변환할 수 있습니다.

- 제품 아이디어
- 요구
- 프로젝트
- 스토리
- 에픽
- 기능
- 공동 작업 관리(CWM) 보드

작업 항목 페이지

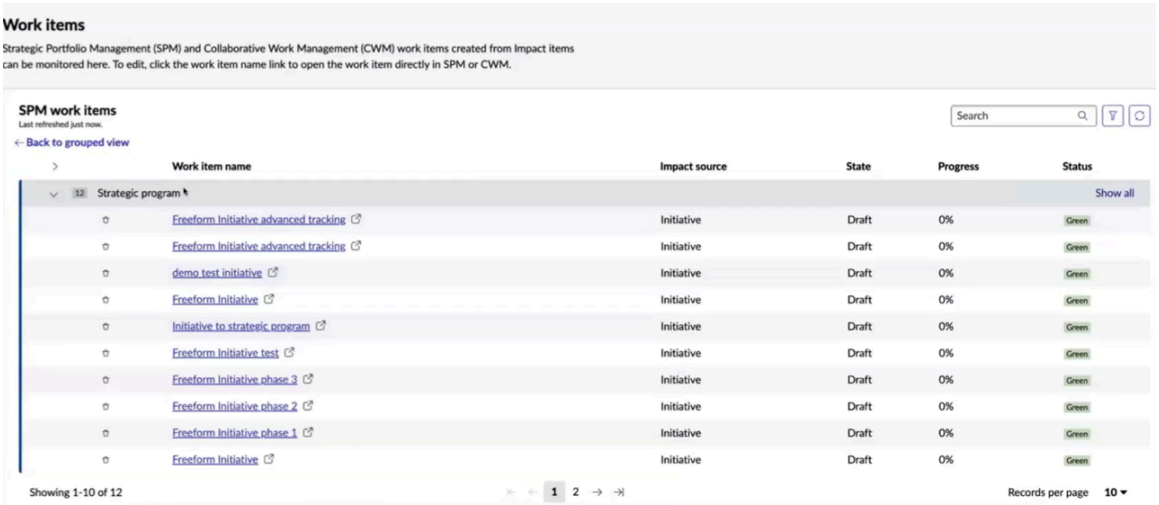
작업 항목 페이지에는 기존 전략적 포트폴리오 관리 ()SPM 또는 공동 작업 관리 (CWM) 작업 항목과 해당 영향 소스, 상태, 진행률 및 상태의 중앙 집중식 뷰가 표시됩니다.

SPM 작업 항목 및 CWM 작업 항목 아래에 그룹화된 다양한 작업 항목의 그룹화된 뷰를 볼 수 있습니다. 모두 표시를 선택하여 특정 그룹 아래에 있는 작업 항목의 확장된 보기를 표시합니다. 예를

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

들어, **SPM** 작업 항목에서 이니셔티브에 대해모두 표시를 선택하면 이니셔티브를 사용하여 생성된 기존의 모든 SPM 작업 항목이 표시됩니다.

작업 항목 뷰



검색 텍스트 상자를 사용하여 작업 항목 페이지에서 작업 항목을 검색할 수 있습니다. 작업 항목 페이지에서 소스, 상태 및 상태와 같은 필터를 사용하여 작업 항목을 검색할 수도 있습니다.

필터 선택하여 필터를 추가하고 영향 소스, 상태, 진행률 또는 상태 중에서 선택합니다. 그런 다음 해당 값을 선택합니다. 예를 들어 소스별로 필터링하려면 필터 옵션에서 소스를 선택한 다음 표시된 목록에서 권장 사항, 이니셔티브 또는 제품 채택 로드맵 과 같은 소스 유형을 하나 이상 선택합니다.

스토어 애플리케이션에 대한 **Impact** 권장 사항으로 작업 항목 관리

Impact 홈 페이지 또는 권장 사항 목록에서 엔터티를 엔터티 Impact 로 SPM 변환합니다. Impact 엔터티를 생성하고 SPM 기록 세부 정보를 연결하면 엔터티를 Impact 포털에서 포털로 SPM 변환할 때 수동 개입을 피하고 이후 프로세스에서 엔터티가 중복되는 것을 방지할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자

필요한 역할에 따라 권장 사항 및 자유 형식 액셀러레이터와 같은 Impact 엔터티를 SPM 작업 항목으로 생성하거나 변환할 수 있으며 테이블 중 하나 이상에 대한 액세스 권한을 생성하고 쓸 수 있습니다 SPM .

주:
Impact 엔터티는 SPM 및 CWM(공동 작업 관리) 작업 항목으로 변환되거나 SPM 또는 CWM 작업 항목으로 변환될 수 있습니다.

이 태스크 정보

Impact 엔터티를 엔터티로 SPM 변환하면 Impact 엔터티의 일부 속성을 사용하여 엔터티를 생성한 SPM 다음 새 SPM 엔터티를 Impact 엔터티와 연결합니다.

Impact 엔터티를 엔터티로 SPM 변환하려면 권장 사항이 다음을 충족해야 합니다.

- 숨기기 옵션을 선택하여 숨길 수 없습니다.
- 규칙 기반 권장 사항이 되어야 합니다.
- 스쿼드에 의해 생성됨

자유 형식 이니셔티브에도 연결할 수 있습니다.

SPM 엔터티로 변환할 수 있는 Impact 엔터티는 다음과 같습니다.

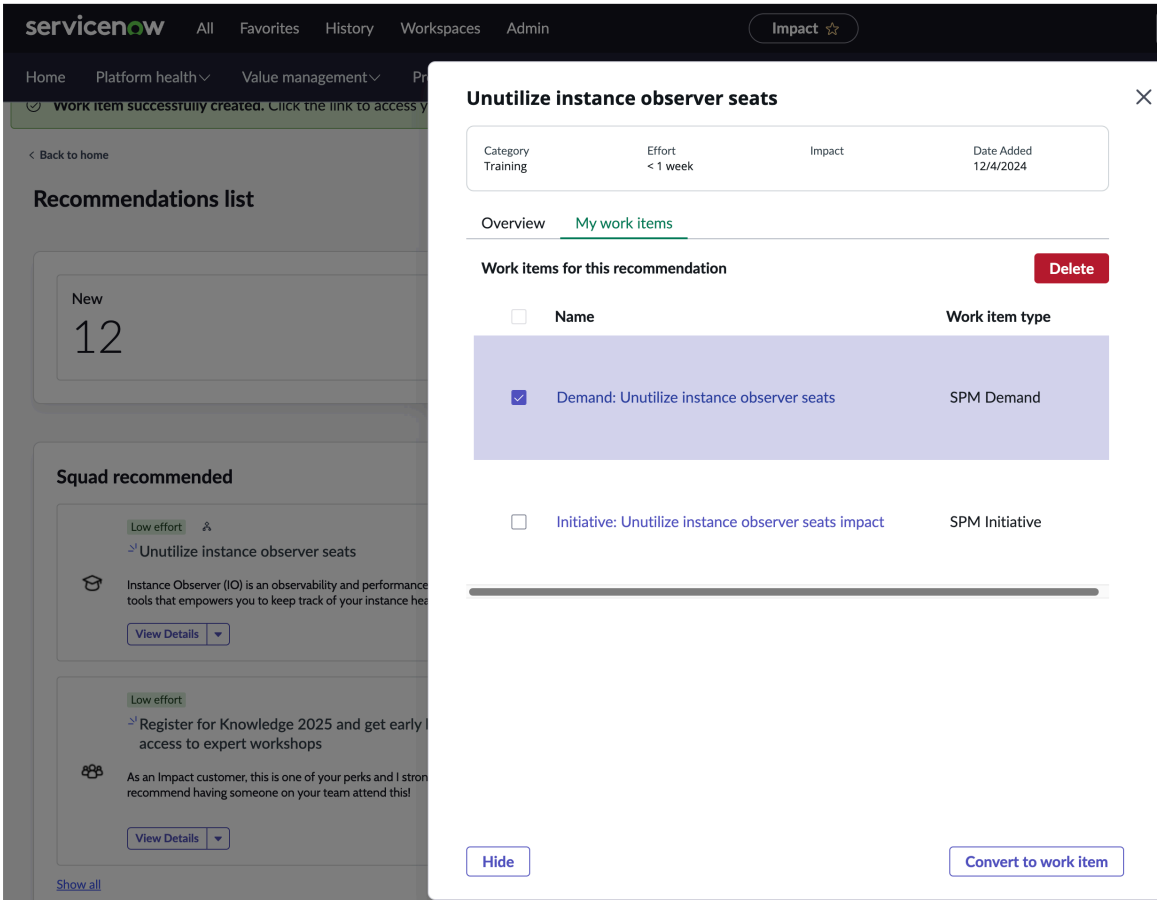
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 규칙 엔진을 통해 생성되거나 Impact Squad 사용자가 수동으로 생성한 권장 사항은 자유 형식 이니셔티브를 제외하고 이니셔티브 또는 액셀러레이터 유형과 연결되지 않으며 요구, 에픽, 프로젝트 또는 기타 사용 가능한 옵션과 같은 SPM 엔터티로 변환할 수 있습니다.
- 권장 사항의 상태가 거부됨으로 변경되거나 사용자가 SPM 엔터티를 생성한 후 권장 사항을 숨기면 생성된 SPM 엔터티 목록을 볼 수 없으며 더 이상 Impact 내에서 SPM 엔터티 생성 또는 삭제와 같은 작업을 수행할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 홈.
2. 변환할 권장 사항을 선택합니다.
   - 권장되는 다음 단계 섹션에 나열된 최신 세 가지 중에서
   - 권장되는 다음 단계 섹션에 없는 경우 전체 목록 보기를 선택합니다.
3. 세부 정보 보기 목록을 선택하고 작업 항목으로 변환 옵션을 클릭합니다.
4. 권장 사항에 대해 나열된 작업 항목 중에서 작업 항목을 선택합니다.
   일부 작업 항목이 비활성화될 수 있습니다. 특정 Impact 엔터티는 제한 없이 여러 SPM 엔터티로 변환될 수 있습니다. 기존 연결을 제거하지 않고도 권장 사항을 여러 전략적 프로그램에 연결할 수도 있습니다.
5. 다음을 선택합니다.
   해당 SPM 테이블 또는 CWM 테이블이 전략 계획 워크스페이스 뷰의 변환 양식에서 열립니다. Impact 엔터티의 필드가 Impact SPM 정의 테이블 〔sn_impact_cust_impact_spm_definition〕의 엔터티에 SPM 매핑되므로 SPM 기록 상세 정보가 필드에 자동으로 채워집니다. 자동 채워진 기록 상세 정보를 계속 사용하거나 필요한 경우 상세 정보를 업데이트할 수 있습니다.
6. 변환을 선택합니다.
   UI 메시지는 생성된 SPM 엔터티에 대한 링크를 사용하여 엔터티가 성공적으로 생성되었음을 확인합니다SPM.
7. 링크를 선택하여 기록 상세 정보를 보거나, 권장 사항을 선택하고 내 작업 항목을 클릭합니다.
   이 권장 사항에 대해 생성한 작업 항목을 볼 수 있습니다.

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



권장 사항 팝업의 내 작업 항목 탭에는 수요, 프로젝트 및 기타 권장 사항과 관련된 모든 SPM 엔터티가 나열됩니다. 다른 작업 항목을 만들려면 작업 항목으로 변환을 선택합니다.

8. 작업 항목을 삭제하려면 작업 항목을 선택하고 삭제를 클릭합니다.
계속 하시겠습니까? 팝업을 클릭합니다. 작업 항목이 성공적으로 삭제되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.

Impact 엔터티를 SPM 작업 항목으로 변환할 수 있는 사용자

Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자 및 인스턴스 관리자는 SPM 엔터티에 대한 생성 액세스 권한이 있는 경우 SPM 작업 항목으로 Impact 엔터티 변환을 시작할 수 있습니다.

SPM 작업 항목으로 변환할 수 있는 Impact 엔터티

권장 사항 및 자유 형식 이니셔티브를 SPM 작업 항목으로 변환할 수 있습니다.

SPM 라이센스 만료

SPM 라이센스가 만료되고 사용자가 여전히 SPM 테이블에 액세스할 수 있는 경우 성공적으로 변환할 수 있습니다. 그러나 SPM 테이블에 대한 액세스가 취소되면 변환을 생성할 수 없으며 오류 메시지가 표시되는 홈페이지로 리디렉션됩니다.

필수 SPM 플러그인

- 공동 작업 관리
- 포트폴리오 계획 코어

스토어 애플리케이션의 이니셔티브 **Impact** 에서 작업 항목 관리

Impact 엔터티가 SPM 작업 항목으로 성공적으로 변환된 후 Impact 엔터티 내의 SPM 작업 항목 기록 링크를 사용하여 상세 정보를 봅니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자

하나 이상의 SPM 테이블에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한이 없는 경우 SPM 작업 항목 목록을 볼 수 없습니다. 따라서 Impact 엔터티를 선택하고 SPM 작업 항목으로 변환할 수 없습니다.

주:
Impact 엔터티는 SPM 및 CWM(공동 작업 관리) 작업 항목으로 변환되거나 SPM 또는 CWM 작업 항목으로 변환될 수 있습니다.

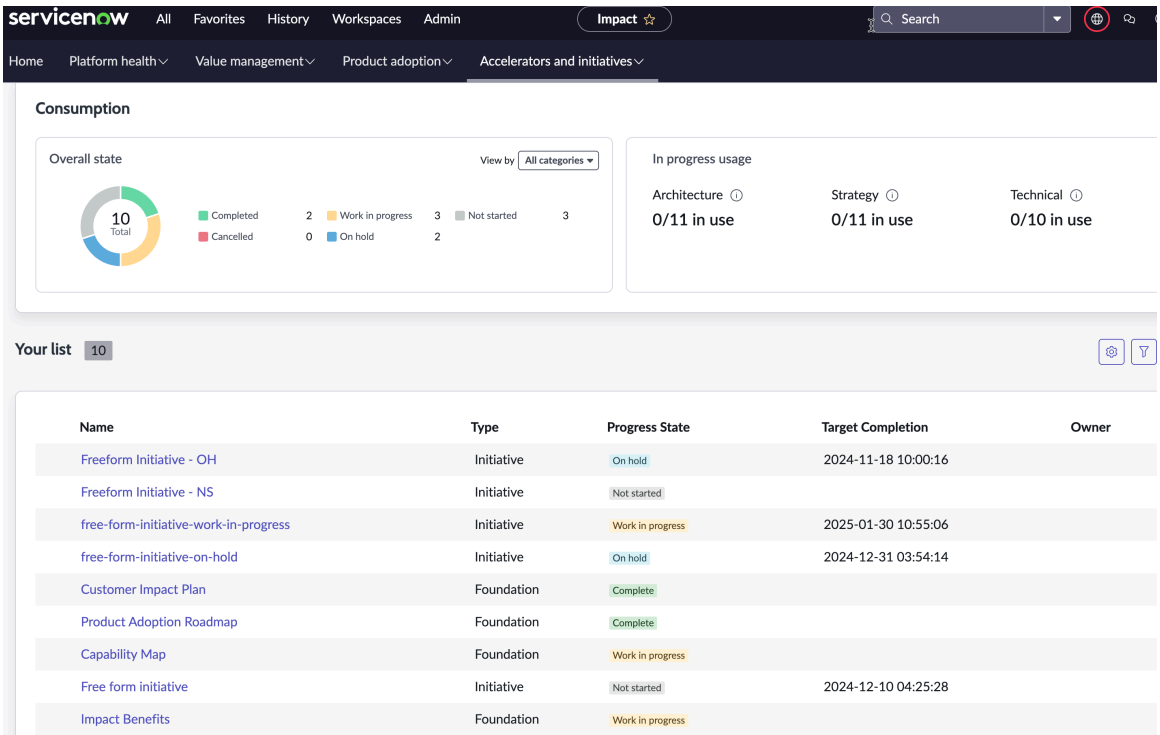
이 태스크 정보
다양한 액셀러레이터 및 이니셔티브 유형 중에서 자유 형식 이니셔티브만 SPM 엔터티로 변환할 수 있습니다. 에서 자유 형식 이니셔티브가 생성된 Impact 제공 인스턴스다음 서비스 브리지를 통해 고객 인스턴스와 동기화됩니다.

변환 후에는 Impact 엔터티에 액세스할 때마다 SPM 작업 항목에 대한 링크를 선택하고 의 SPM에서 기록 상세 정보를 전략 계획 작업 공간 볼 수 있습니다.

SPM 엔터티로 변환할 수 있는 Impact 엔터티는 다음과 같습니다.

- 종결 또는 취소됨 상태가 아닌 자유 형식 이니셔티브를 생성하거나 SPM 엔터티로 변환할 수 있습니다.
- 보류 중, 취소됨 또는 종결 상태로 이동하는 자유 형식 이니셔티브의 상태는 이미 생성된 SPM 엔터티, 새 SPM 엔터티 생성 또는 기존 SPM 엔터티 삭제에 영향을 주지 않습니다.

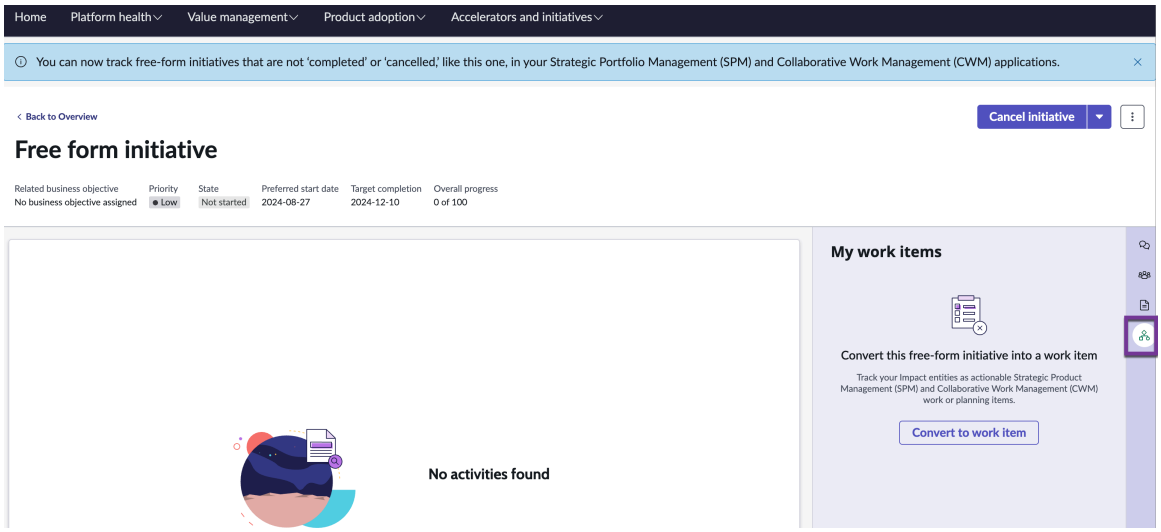
프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 액셀러레이터 및 이니셔티브.



2. 시작되지 않음 상태인 목록에서 SPM 작업 항목으로 변환할 자유 형식 이니셔티브를 선택합니다. 자유 양식 이니셔티브를 선택하면 상단에 메시지 배너가 SPM 및 공동 작업 관리 애플리케이션에서 이니셔티브를 추적할 수 있다는 메시지를 전달합니다.

3. 오른쪽 사이드바에서 내 작업 항목( )을 선택합니다.

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



자유 양식 이니셔티브가 아직 SPM 엔터티와 연결되지 않았으므로 연결에 아이콘이 활성화됩니다. 연결된 기존 SPM 작업 항목이 있는 경우 해당 항목은 내 작업 항목 창에 나열됩니다.

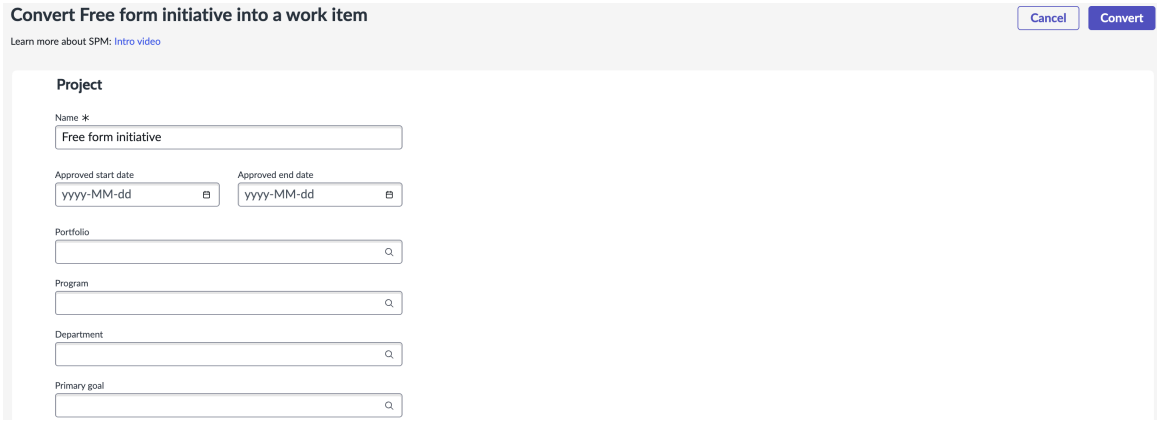
4. Impact 엔터티를 실행 가능한 SPM 및 공동 작업 관리 작업 항목으로 추적하려면 작업 항목으로 변환을 선택합니다.
5. 목록에서 작업 항목을 선택합니다.
   자유 양식 이니셔티브를 작업 항목으로 변환 페이지에서 소개 비디오를 재생하여 SPM 기능을 이해할 수 있습니다.
6. 사용 가능한 옵션을 선택합니다.
   a. 요구
   b. 제품 아이디어
   c. 프로젝트
   d. CWM 보드
   e. 에픽
   f. 전략적 프로그램
   g. 이니셔티브

   예를 들어 프로젝트를 선택하여 SPM 작업 항목으로 변환할 수 있습니다.

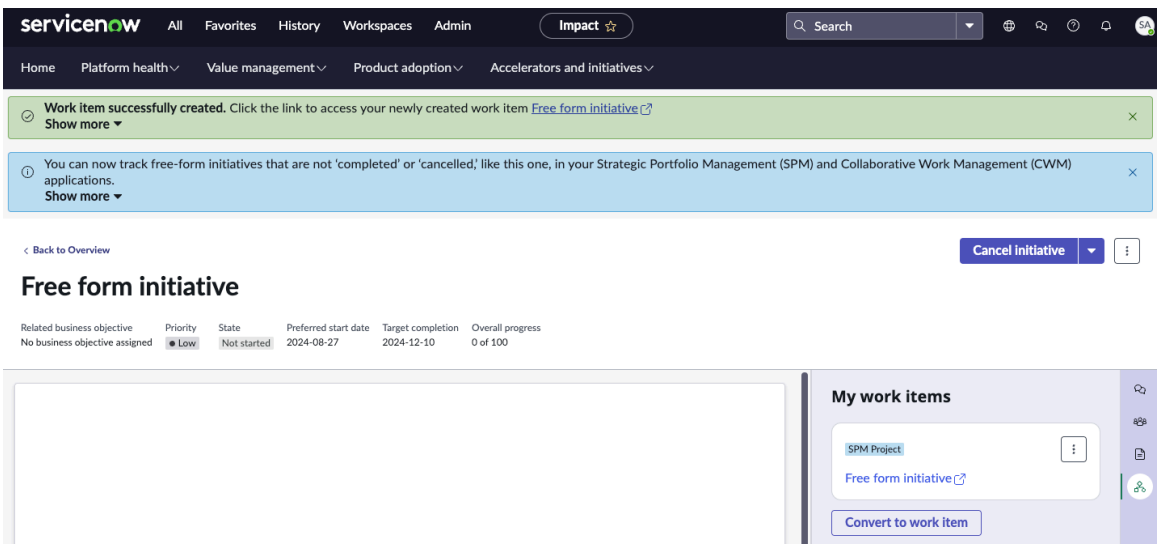
   주:
   SPM 테이블에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한이 없는 경우 SPM 작업 항목을 못할 수 있습니다. 따라서 Impact 엔터티를 선택하고 SPM 작업 항목으로 변환할 수 없습니다.

7. 다음을 선택합니다.
   작업 항목이 .전략 계획 작업 공간 기록 상세 정보가 매핑되고 자유 이니셔티브의 이름 필드가 프로젝트의 이름 필드와 매핑되므로 필드가 미리 채워집니다. 필수 필드에 상세 정보를 입력하고 필요한 경우 기타 상세 정보를 입력할 수 있습니다.

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



8. 변환을 선택합니다.
   변환하면 SPM 작업 항목이 생성되고 자유 형식 이니셔티브가 Impact SPM 엔터티 연결 〔sn_impact_cust_impact_spm_entity_association〕 테이블의 SPM 엔터티와 연결됩니다. 작업이 성공하면 메시지가 표시되며 Impact 엔터티에서 SPM 작업 항목에 대한 링크를 사용할 수 있습니다.
9. 메시지에서 자유 형식 이니셔티브 링크를 선택하여 SPM 작업 항목 상세 정보를 봅니다.
   선택하여 상세 정보를 볼 수도 있습니다.



Impact 스토어 앱의 제품 채택 로드맵에 연결된 역량에서 작업 항목 관리

제품 채택 로드맵에 연결된 역량을 홈페이지 또는 제품 채택 로드맵에서 Impact 엔터티로 SPM 변환합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자, 인스턴스 관리자.

프로시저

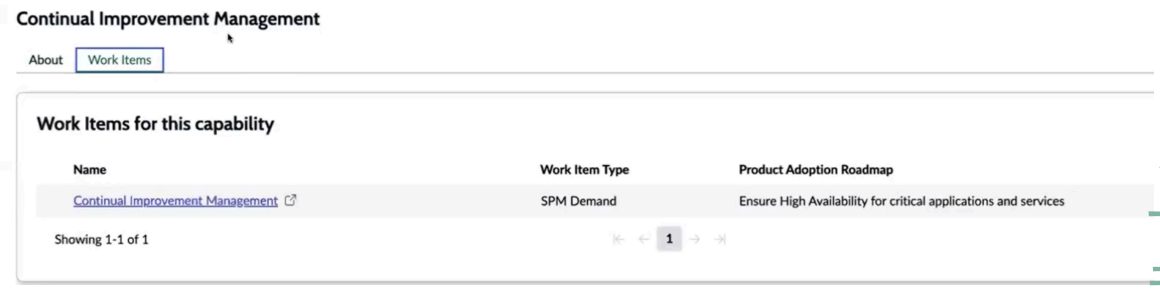
1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 제품 채택 〉 ..
2. Impact 작업 공간에서 제품 채택 〉 제품 채택 로드맵.
3. 변환할 제품 맵을 선택합니다.

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

주:
레거시 제품 채택 로드맵을 SPM 또는 CWM 작업 항목으로 변환할 수 없습니다.

4. 원하는 역량에 대한 추가 작업(⋮) 아이콘을 선택하고 작업 항목으로 변환 옵션을 클릭합니다.
5. 제품 채택 로드맵에 대해 나열된 작업 항목 중에서 작업 항목을 선택합니다.
6. 다음을 선택합니다.
   해당 SPM 테이블 또는 CWM 테이블이 전략 계획 워크스페이스 뷰의 변환 양식에서 열립니다. Impact 엔터티의 필드가 Impact SPM 정의 테이블 〔sn_impact_cust_impact_spm_definition〕의 엔터티에 SPM 매핑되므로 SPM 기록 상세 정보가 필드에 자동으로 채워집니다. 자동 채워진 기록 상세 정보를 계속 사용하거나 필요한 경우 상세 정보를 업데이트할 수 있습니다.
7. 변환을 선택합니다.
   작업 항목 페이지로 리디렉션되고 UI 메시지는 생성된 SPM 엔터티에 대한 링크를 사용하여 엔터티가 SPM 성공적으로 만들어졌음을 확인합니다.
8. 링크를 선택하여 기록 상세 정보를 보거나, 제품 채택 로드맵에서 역량을 열고 역량 상세 페이지에서 작업 항목을 클릭합니다.

작업 항목 탭



이 역량에 대해 생성한 작업 항목을 볼 수 있습니다. 역량의 작업 항목( ) 아이콘은 하나 이상의 작업 항목이 연결되어 있음을 나타냅니다.

역량 맵에서 역량에 액세스하고 작업 항목 섹션으로 이동하여 생성된 항목을 볼 수도 있습니다.

Impact 엔터티를 SPM 작업 항목으로 변환할 수 있는 사용자

Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자 및 인스턴스 관리자는 SPM 엔터티에 대한 생성 액세스 권한이 있는 경우 SPM 작업 항목으로 Impact 엔터티 변환을 시작할 수 있습니다.

SPM 작업 항목으로 변환할 수 있는 Impact 엔터티

제품 채택 로드맵에 연결된 권장 사항, 자유 형식 이니셔티브 및 역량을 SPM 작업 항목으로 변환할 수 있습니다.

SPM 라이센스 만료

SPM 라이센스가 만료되고 사용자가 여전히 SPM 테이블에 액세스할 수 있는 경우 성공적으로 변환할 수 있습니다. 그러나 SPM 테이블에 대한 액세스가 취소되면 변환을 생성할 수 없으며 오류 메시지가 표시되는 홈페이지로 리디렉션됩니다.

필수 SPM 및 CWM 플러그인

- 공동 작업 관리
- 포트폴리오 계획 코어/전략적 포트폴리오 관리

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

Impact 스토어 애플리케이션의 플랫폼 상태

Impact 상태 스토어 애플리케이션은 인스턴스 품질, 규정 준수 및 성능에 대한 사전 예방적 관리를 지원하여 플랫폼 상태를 개선합니다. 와 Impact 스토어 앱통합된 Impact 상태 스토어 애플리케이션은 플랫폼 상태 및 선도적인 사례 준수를 지원하도록 설계되었습니다.

사전 예방적 코드 확인 **Impact** 스토어 애플리케이션용

개발자는 프로덕션 인스턴스로 승격하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 업데이트 세트의 주요 사례 위반 사항을 스캔하고, 플랫폼 소유자는 비프로덕션 인스턴스와 프로덕션 인스턴스 모두의 기술적 부채와 안정성에 대한 인사이트를 확보하여 코드 품질 개선, 오류 감소 및 준수 검증을 실현할 수 있습니다.

사전 예방적 코드 확인 주요 기능

중요사항:
사전 예방적 코드 확인 단일 인스턴스 스캔은 Washington DC 릴리스 이상에서 지원됩니다 ServiceNow . 대시보드에서 인스턴스 간 동기화 및 결과 확인은 Yokohama 릴리스 이상에서 지원되는 ServiceNow 기능입니다.

사전 예방적 코드 확인 인스턴스에서 코드 검토를 수행하도록 활성화할 수 있습니다.

업데이트 세트 검사

- 특정 업데이트 세트에 대해 미리 정의된 ServiceNow의 선도적인 사례 및 준수 표준에 따라 코드 및 구성 변경 사항을 스캔합니다.
- 개발 수명주기 초기에 보안 취약성, 성능 문제 및 코딩 비효율성을 탐지합니다.
- 프로덕션으로 승격하기 전에 코드 품질을 개선하고 오류를 줄이며 규정 준수를 확인합니다.

실시간 피드백

- 식별된 문제를 해결하기 위해 실행 가능한 인사이트와 권장 사항을 제공합니다.
- 실시간으로 결과를 제공하므로 개발자가 지연 없이 문제를 해결할 수 있습니다.

인스턴스별 통합

- 스캔은 인스턴스 내에서 직접 실행되어 데이터 보안 및 규정 준수를 보장합니다.
- 결과는 쉽게 액세스하고 보고할 수 있도록 로컬에 저장됩니다.

포괄적인 보고

- 결과는 우선순위별로 분류되어 사용자가 중요한 문제에 집중할 수 있습니다.
- 보고서에는 시간 경과에 따른 개선 사항을 추적하기 위한 추세 분석 및 델타 비교가 포함됩니다.
- 기술적 부채 및 인스턴스의 안정성에 대한 인사이트를 확보하여 성과 보고서를 사용하여 문제 정정 작업의 상태를 쉽게 모니터링할 수 있습니다

스캔 결과를 프로덕션과 동기화

비프로덕션 인스턴스의 업데이트 세트에 대한 코드 검토 보고서를 구성된 프로덕션 인스턴스에서 검토를 위해 동기화할 수 있습니다.

플랫폼 상태 대시보드에서 스캔 결과 보기

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

사전 예방적 코드 확인 스캔 범주

사전 예방적 코드 확인 다음 테이블의 범주와 관련된 모범 사례 점검을 수행합니다.

PCC 스캔 범주

범주	설명
관리용이성	인스턴스, 애플리케이션 또는 인프라를 효과적으로 업그레이드, 모니터링 및 유지관리할 수 있는 정도 ServiceNow 를 측정합니다.
성과	속도, 응답성, 자원 사용률 및 전반적인 신뢰성과 같은 측면을 포함하여 인스턴스의 효율성을 ServiceNow 측정합니다.
보안	무단 액세스, 데이터 위반, 사이버 공격 및 잠재적 취약성을 방지하기 위해 인스턴스 전체의 ServiceNow 프로토콜 구현을 측정합니다.
업그레이드 가능성	새로운 기능, 개선 사항, 보안 패치 또는 호환성 조정을 통해 인스턴스 또는 애플리케이션을 개선할 ServiceNow 수 있는지 평가합니다.

주:
스캔에서 사전 예방적 코드 확인 수행하는 전체 목록 검사는 다음 문서를 Impact 스토어 애플리케이션에 대한 사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스참조하십시오.

Impact 스토어 애플리케이션에 사전 예방적 코드 검사 사용

개발자는 문제를 식별하고 결함을 방지한 후 프로덕션에 배포할 수 있습니다.

시작하기 전에

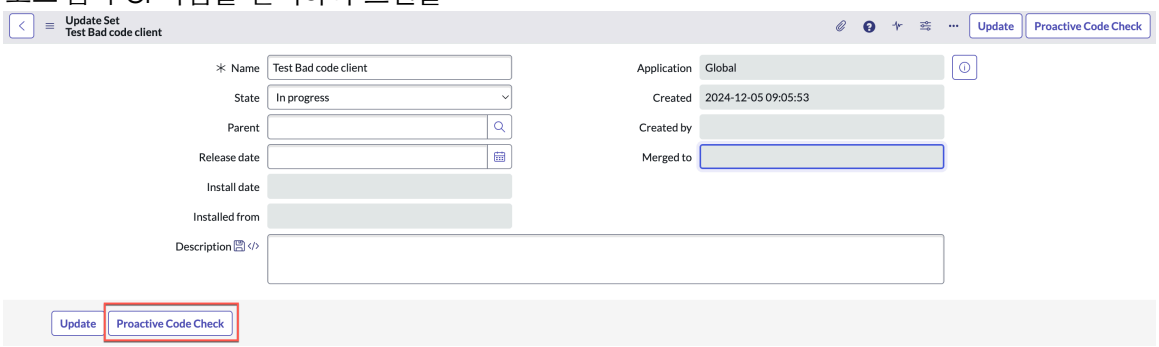
개발자는 비프로덕션 인스턴스에서 개발 중인 업데이트 세트에 대해 사전 예방적 코드 검사(PCC)를 실행합니다. PCC는 유형, 심각도 및 위치와 같은 상세 정보와 함께 업데이트 세트 관련 목록에 대해 식별된 결과 목록을 표시합니다. 결과에 대한 필터 및 정렬 옵션을 사용할 수 있으며, 개별 결과 기록을 직접 열어 스캔 보고서에서 발견된 문제를 해결할 수도 있습니다.

주:
스캔을 실행하기 전에 코드 검사 매개변수를 구성해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

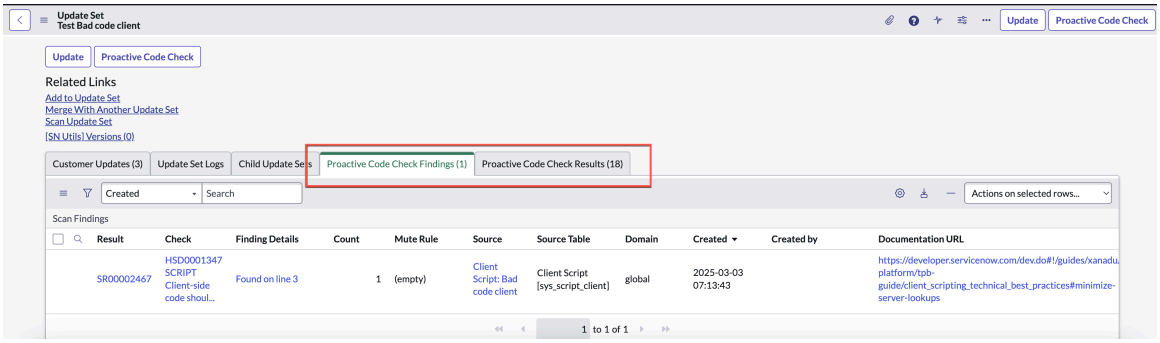
프로시저

1. 비프로덕션 인스턴스에서 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트 〉 .
   페이지 보기가 사전 예방적 코드 검사로 설정되어 있는지 확인합니다.
   고객 업데이트 탭에는 프로덕션 인스턴스로 푸시할 보류 중인 개발 변경 내용이 표시됩니다.
2. 사전 예방적 코드 검사 UI 작업을 선택하여 스캔을



   시작합니다.
   경고, 오류 및 발견 사항의 총 개수도 포함하는 진행률 표시줄이 표시됩니다.
3. 결과로 이동/현재 업데이트 세트 양식 새로 고침을 선택하여 관련 목록에서 결과를 봅니다.

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



스캔 결과가 테이블에 표시됩니다. 특정 결과에 대한 배경 정보에 대한 시스템 검사를 검토하거나 해결 방법 및 구성 상세 정보를 설명하는 KB 문서에 대한 외부 링크를 사용할 수 있습니다.

4. 검사 중에 보고된 문제를 해결하여 변경 내용이 해결되었는지 확인합니다.
5. 업데이트 세트의 스캔 결과 페이지에서 업데이트된 보고서에 대한 다시 스캔 을 선택합니다.
   업데이트 세트를 프로덕션 인스턴스로 승격하기 전에 필요한 경우 검사 및 해결 프로세스를 반복합니다.
   새 발견은 하위 업데이트 세트와 관련된 결과를 포함하여 발견 사항이 시작된 특정 업데이트 세트에 참조되므로 사용자 인터페이스에서 결과와 업데이트 세트 사이를 쉽게 탐색할 수 있습니다.

Impact 스토어 애플리케이션에 대한 사전 예방적 코드 검사 분석

플랫폼 소유자는 사전 예방적 코드 검사를 사용하여 코딩 베스트 프랙티스 및 조직 표준에 대한 규정 준수를 추적합니다. 소유자는 자세한 결과를 검토하고 검사 중에 발견된 문제의 상태를 감사할 수 있습니다. 기록 데이터는 최대 6개월까지 사용할 수 있습니다.

이 태스크 정보

- 해결되지 않은 결과에서 반복되는 문제와 추세를 식별합니다.
- 시간 경과에 따른 기술적 부채 해결의 진행 상황을 확인합니다.
- 결과의 심각도 기반 범주화를 사용하여 정정 작업의 우선순위를 지정합니다.

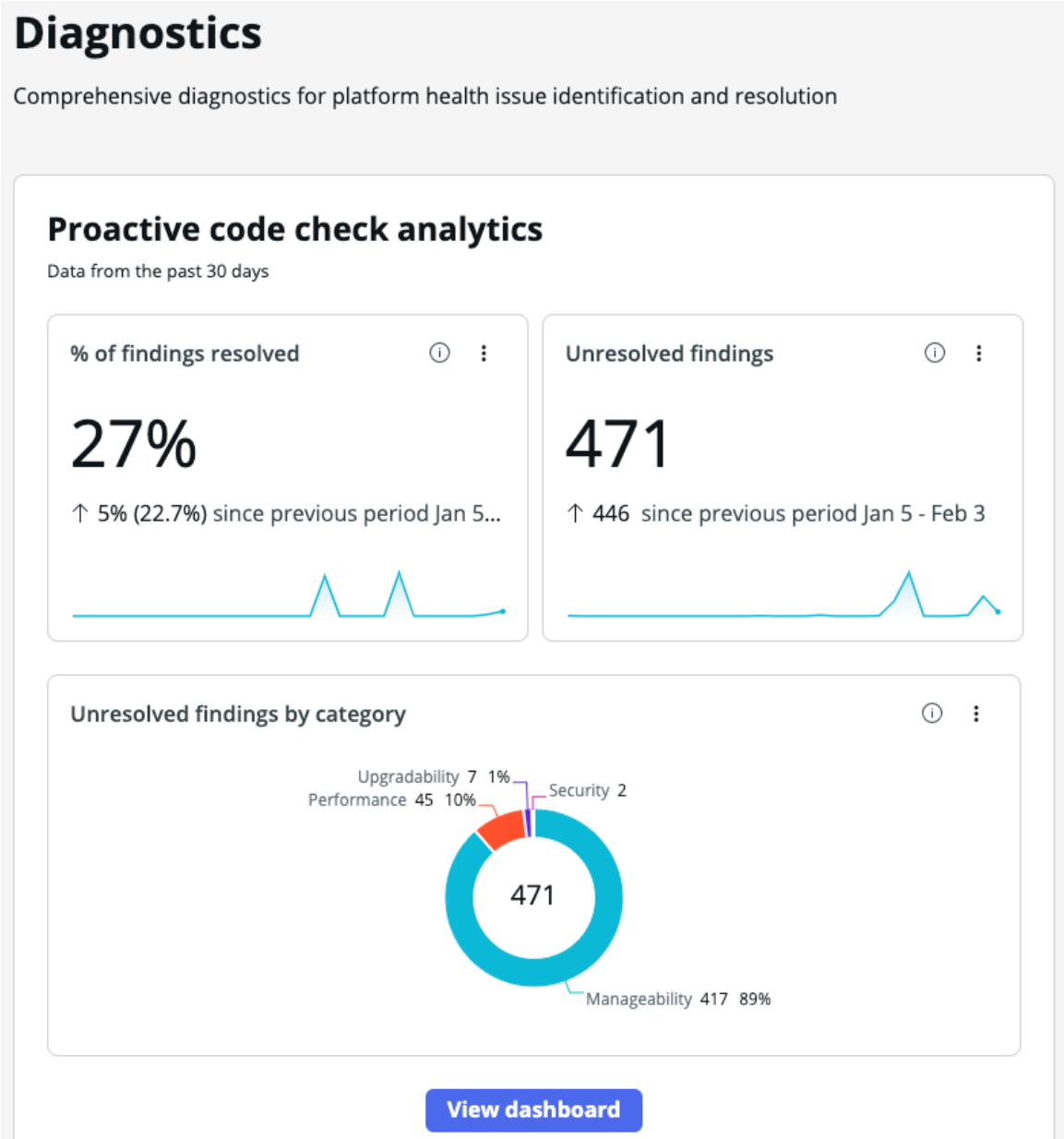
시작하기 전에

필요한 역할: Impact_platform_owner, sn.mif_mif_read

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 플랫폼 상태 〉 진단.
   사전 예방적 코드 검사 개요에 지난 30일 동안의 데이터가 표시됩니다.

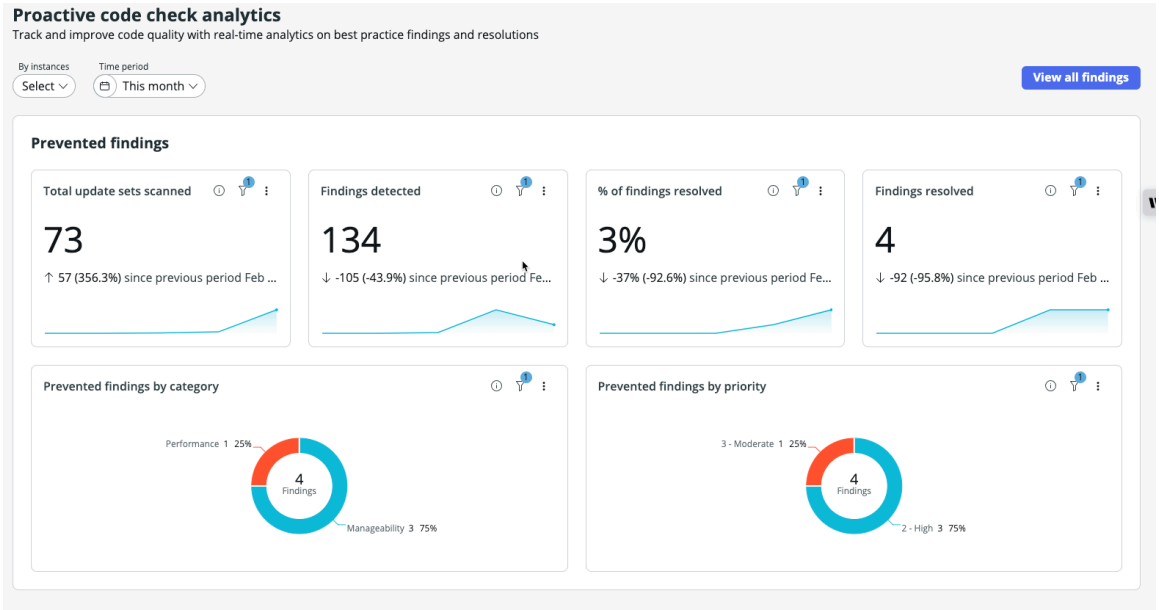
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 대시보드 보기를 선택하여 스캔에 대한 추가 정보를 봅니다.

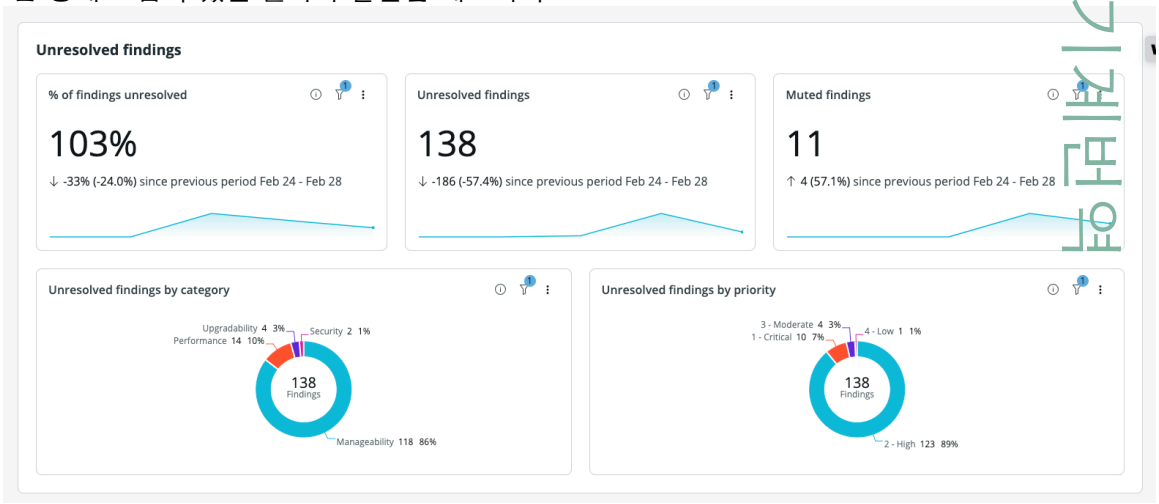
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스 또는 기간별로 필터링합니다.
- 예방된 결과 차트에는 업데이트 세트를 프로덕션 완료 상태로 이동하기 전에 해결된 결과와 관련된 메트릭이



표시됩니다.

- 미해결 결과 섹션에는 업데이트 세트가 프로덕션 완료 상태로 이동된 후 오픈 상태로 남아 있던 결과와 관련된 메트릭이

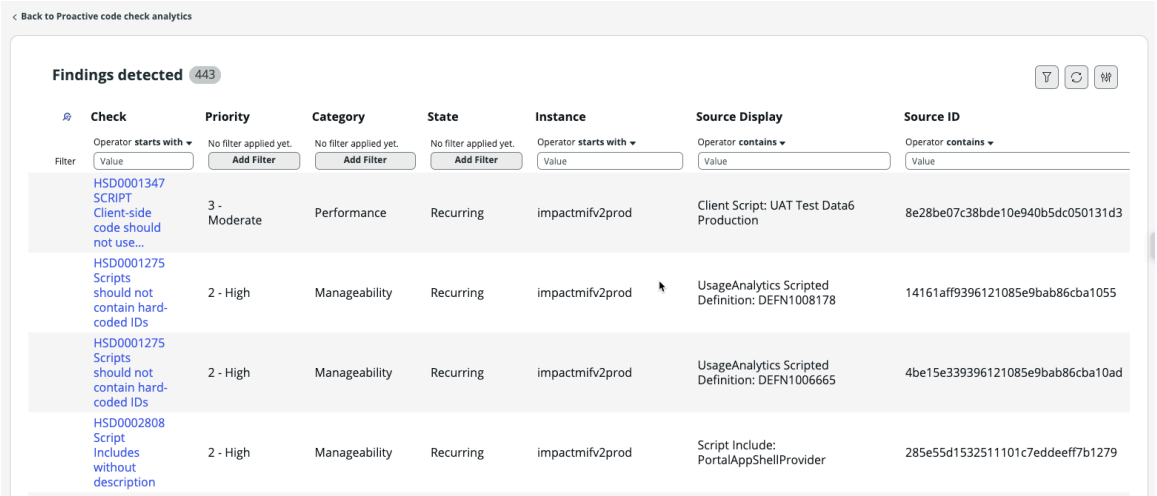


표시됩니다.

- 해결됨과 해결됨의 추세 비교 미해결 결과.

3. 사전 예방적 코드 검사와 관련된 모든 결과를 보려면 모든 결과 보기를 선택합니다.

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



- 여러 인스턴스에서 모든 결과를 봅니다.
- 심각도, 유형 또는 검사별로 결과를 필터링하고 그룹화합니다.
- 목표 개선에 대해 가장 많은 결과를 생성하는 검사를 식별합니다.
- 전체 기간의 결과를 분석하여 추세와 반복되는 문제를 추적합니다.

기간별 결과 수 및 상태

결과 범주	상태
결과 수(해결된 결과)	오늘 음소거 및 생성됨
미해결 결과 수	되풀이 또는 신규 및 오늘 업데이트됨
해결 결과 수	오늘 해결 및 업데이트됨
새로운 결과 수	오늘 신규 및 업데이트됨
음소거된 결과 수	오늘 음소거 및 업데이트됨

Impact 스토어 애플리케이션에 대한 사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

PCC 스캔 중에 수행된 검사에 대한 자세한 내용은 PCC(사전 예방적 코드 검사) 스캔 제품군 매트릭스를 참조하십시오.

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
성과	HSD0001049 전역 UI 스크립트 방지	전역 UI 스크립트 방지	전역 UI 스크립트는 그 안에 있는 코드가 호출되지 않아도 ServiceNow의 모든 단일 페이지/양식에 로드됩니다.
관리용이성	HSD0001058 SCRIPT 범위가 지정된 앱에서 로깅 유틸리티 또는 사용되지 않는 메서드 사용	범위가 지정된 앱에서 로깅 유틸리티 또는 사용되지 않는 메서드 사용 - gs.log	범위가 지정된 애플리케이션은 레거시 메서드가 아닌 범위가 지정된 로깅 API를 사용해야 합니다.
관리용이성	HSD0001058 XML 범위가 지정된 앱에서 로깅 유틸리티 또는 사용되지 않는 메서드 사용	범위가 지정된 앱에서 로깅 유틸리티 또는 사용되지 않는 메서드 사용 - gs.log	범위가 지정된 애플리케이션은 레거시 메서드가 아닌 범위가 지정된 로깅 API를 사용해야 합니다.

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
성과	HSD0001116 클라이언트 스크립트는 전역 테이블에 대해 정의해서는 안 됩니다.	클라이언트 스크립트는 전역 테이블에 대해 정의해서는 안 됩니다.	전역 클라이언트 스크립트는 선택한 테이블이 전역인 모든 클라이언트 스크립트입니다. 전역 클라이언트 스크립트에는 테이블 제한이 없습니다. 따라서 시스템의 모든 페이지에로드되어 프로세스에서 브라우저로드 지연이 발생합니다. 모든 페이지에 이런 종류의 스크립트를 로드하는 것은 아무런 이점이 없습니다.
성과	HSD0001126 SCRIPT 현재 객체에서 sys_id로 불필요한 닷워킹	현재 객체에서 sys_id로 불필요한 닷워킹	참조 필드에는 참조된 기록의 시스템 ID가 이미 저장되어 있습니다. gr.fieldname.sys_id를 사용하는 것은 닷워킹이며 플랫폼이 동일한 값을 반환하기 위해서만 다른 쿼리를 수행하도록 지시합니다. 이는 불필요한 오버헤드입니다.
성과	HSD0001126 XML 현재 객체에서 sys_id로 불필요한 닷워킹	현재 객체에서 sys_id로 불필요한 닷워킹	참조 필드에는 참조된 기록의 시스템 ID가 이미 저장되어 있습니다. gr.fieldname.sys_id를 사용하는 것은 닷워킹이며 플랫폼이 동일한 값을 반환하기 위해서만 다른 쿼리를 수행하도록 지시합니다. 이는 불필요한 오버헤드입니다.
성과	HSD0001128 SCRIPT 클라이언트 측 코드는 동기 AJAX 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	클라이언트 측 코드는 동기 AJAX 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	동기 AJAX를 사용하는 코드로 인해 UI 이벤트 처리가 지연될 수 있습니다. 이는 성능에 해로울 수 있으며 사용자 경험에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 가능하면 비동기 AJAX를 사용해야 합니다.
업그레이드 가능성	HSD0001142 SCRIPT 클라이언트 측 코드는 DOM 조작 기술을 사용해서는 안 됩니다.	클라이언트 측 코드는 DOM 조작 기술을 사용해서는 안 됩니다.	이 사용자 지정 기술은 많은 제어 기능을 제공하지만 종종 업그레이드 문제를 일으킵니다. jQuery, PrototypeJS, 젤 및 기타 기술을 사용하지 않는 것이 좋습니다.
관리용이성	HSD0001153 SCRIPT 하드 코딩된 인스턴트 URL	하드 코딩된 인스턴스 URL	하드 코딩된 인스턴스 URL을 사용하면 환경 전반의 기능에

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
			해로울 수 있으므로 이를 발견하면 문제를 제기합니다.
관리용이성	HSD0001153 XML 하드 코딩된 인스턴스 URL	하드 코딩된 인스턴스 URL	하드 코딩된 인스턴스 URL을 사용하면 환경 전반의 기능에 해로울 수 있으므로 이를 발견하면 문제를 제기합니다.
관리용이성	HSD0001174 Representational State Transfer(REST) 데이터를 직접 작성하는 스크립트 기반 웹 서비스	데이터를 직접 작성하는 스크립트 기반 웹 서비스	스크립트 기반 웹 서비스는 데이터를 직접 삽입/업데이트/삭제하는 반면, 스크립트 포함은 데이터 작업 관리를 위한 구조적이고 문서화된 접근 방식을 제공하여 플랫폼 내에서 일관성, 보안, 유지 관리 가능성을 보장하기 때문에 활용하는 것이 권장됩니다.
관리용이성	HSD0001174 SOAP 데이터를 직접 작성하는 스크립트 기반 웹 서비스	데이터를 직접 작성하는 스크립트 기반 웹 서비스	스크립트 기반 웹 서비스는 데이터를 직접 삽입/업데이트/삭제하는 반면, 스크립트 포함은 데이터 작업 관리를 위한 구조적이고 문서화된 접근 방식을 제공하여 플랫폼 내에서 일관성, 보안, 유지 관리 가능성을 보장하기 때문에 활용하는 것이 권장됩니다.
보안	HSD0001235 XML Jelly 태그 내에서 동적 JEXL 표현식 사용 방지	Jelly 태그 내에서 동적 JEXL 표현식 사용 방지	Jelly 코드를 작성할 때 Jelly 태그(또는 2단계의 경우 〈g2:evaluate〉 내에서 동적 JEXL 표현식을 사용하지 마십시오. 코드가 작동하는 것처럼 보이더라도 JVM(Java Virtual Machine)의 메모리 리소스(PermGen이라고 함)에 영향을 미쳐 시간이 지남에 따라 성능 문제 및 시스템 중단을 초래할 수 있습니다. 〈g:evaluate〉 태그 내에서 JEXL 표현식을 사용할 수 있는 예외는 ${AMP}\, ${AND}, ${GT}, ${LT}, ${SP} (및 2단계에서는 $〔AMP〕, $〔AND〕 등)와 같은 정적 값을 사용하는 경우입니다.
업그레이드 가능성	HSD0001247 사용되지 않는 API RESTMessage(V1) 사용	사용 되지 않는 API RESTMessage(V1)	API는 JavaScript를 사용하여 아웃바운드 REST 메시지를 보낼 수 있습니다.

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
			그러나 RESTMessage 버전 1은 더 이상 사용되지 않습니다.
관리용이성	HSD0001275 스크립트에는 하드 코딩된 ID를 포함해서는 안 됩니다.	스크립트에는 하드 코딩된 ID를 포함해서는 안 됩니다.	sys_ids 하드 코딩하면 시스템을 관리하기가 더 어려워지고 인스턴스 간에 기능 이동이 제한됩니다.
관리용이성	HSD0001278 이전 비즈니스 규칙은 다른 테이블에서 update() 또는 insert()해서는 안 됩니다.	이전 비즈니스 규칙은 다른 테이블의 기록을 update() 또는 insert()해서는 안 됩니다.	onBefore BR에서 insert() 또는 update()를 실행하면 업데이트가 취소되더라도 다른 테이블이 업데이트됩니다.
관리용이성	HSD0001281 메시지 키를 미리 로드하지 않고 클라이언트 스크립트에서 호출된 getMessage()	메시지 키를 미리 로드하지 않고 클라이언트 스크립트에서 호출된 getMessage()	클라이언트 스크립트에 사용되는 getMessage에는 스크립트 기록의 메시지 필드에 추가된 메시지 키가 있어야 합니다.
관리용이성	HSD0001312 SCRIPT 코드에서 console.log() 사용 방지	코드에는 console.log() 디버깅 메서드가 포함되지 않아야 합니다.	클라이언트 측 기능 console.log 특정 브라우저 버전에서 오류가 발생할 수 있습니다. 또한 기록되는 내용이 공개적으로 노출되는 것을 원하지 않는 정보일 가능성이 높으며, 악의적인 의도를 가진 사람이 스크립트를 조작해 PII를 반영할 가능성이 높습니다. 콘솔 로깅을 사용하도록 설정된 프로덕션으로 이동하는 것은 권장하지 않습니다. Console.log 서버 측에서 유효하지 않으므로 서버 측에 있으면 안 됩니다.
관리용이성	HSD0001312 XML 코드에서 console.log() 사용 방지	코드에는 console.log() 디버깅 메서드가 포함되지 않아야 합니다.	클라이언트 측 기능 console.log 특정 브라우저 버전에서 오류가 발생할 수 있습니다. 또한 기록되는 내용이 공개적으로 노출되는 것을 원하지 않는 정보일 가능성이 높으며, 악의적인 의도를 가진 사람이 스크립트를 조작해 PII를 반영할 가능성이 높습니다. 콘솔 로깅을 사용하도록 설정된 프로덕션으로 이동하는 것은 권장하지 않습니다. Console.log 서버 측에서 유효하지 않으므로 서버 측에 있으면 안 됩니다.

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
성과	HSD0001338 비즈니스 규칙을 전역 테이블에 정의해서는 안 됩니다.	비즈니스 규칙을 전역 테이블(전역 비즈니스 규칙)에 정의해서는 안 됩니다.	전역 비즈니스 규칙은 선택한 테이블이 전역인 모든 비즈니스 규칙입니다. 다른 스크립트는 전역 비즈니스 규칙을 호출할 수 있습니다. 전역 비즈니스 규칙에는 조건이나 테이블 제한이 없으며 시스템의 모든 페이지에 로드됩니다.
성과	HSD0001347 SCRIPT 클라이언트 측 코드는 GlideRecord를 사용해서는 안 됩니다.	클라이언트 측 코드는 GlideRecord를 사용해서는 안 됩니다.	클라이언트 측 GlideRecord 객체는 불필요한 데이터를 많이 반환하기 때문에 비효율적인 경우가 많습니다. GlideRecord 및 g_form.getReference가 모두 관련되어 있습니다.
성과	HSD0001358 SCRIPT 서버 측 코드에서 GlideRecord.getRowCount()를 사용하지 않아야 합니다.	서버 측 코드에서 기록 수를 카운트하는 데 GlideRecord.getRowCount()를 사용하지 않아야 합니다.	GlideRecord.getRowCount()는 데이터베이스에 내장된 산술 함수를 사용하지 않고 전체 결과 세트를 가져오는 방식으로 작동합니다. GlideAggregate는 데이터베이스를 사용하므로 속도가 크게 빨라지는 경우가 많습니다. 이 권장 사항의 예외는 레코드를 반복하고 처리하려는 경우입니다.
성과	HSD0001358 XML 서버 측 코드에서 GlideRecord.getRowCount()를 사용하지 않아야 합니다.	서버 측 코드에서 기록 수를 카운트하는 데 GlideRecord.getRowCount()를 사용하지 않아야 합니다.	GlideRecord.getRowCount()는 데이터베이스에 내장된 산술 함수를 사용하지 않고 전체 결과 세트를 가져오는 방식으로 작동합니다. GlideAggregate는 데이터베이스를 사용하므로 속도가 크게 빨라지는 경우가 많습니다. 이 권장 사항의 예외는 레코드를 반복하고 처리하려는 경우입니다.
관리용이성	HSD0001392 SCRIPT eval() 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	스크립트는 eval() 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	eval() 함수는 인수를 평가하거나 실행합니다. eval()을 부적절하게 사용하면 코드가 삽입 공격에 노출될 수 있으며 오류와 함께 줄 번호가 표시되지 않기 때문에 디버깅이 더 어려울 수 있습니다.
성과	HSD0001554a 업데이트 세트에 대해 "마지막 실행 날짜/시간 사용"이 비활성화된 JDBC 데이터 소스	JDBC 데이터 소스에는 "마지막 실행 날짜/시간 사용" 옵션이 선택되어 있어야 합니다.	변경되지 않은 데이터를 반복적으로 임포트하면 건너뛴 행이 많아지고 시스템

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
			자원 범위가 불필요하게 제한됩니다.
성과	HSD0001560 ngRepeat 루프에서 "추적 기준" 사용	ngRepeat 루프에서 "추적 기준" 사용	'추적 기준' 절 없이 ngRepeat 지시문을 사용하면 소스 데이터가 업데이트 될 때마다 DOM 요소가 삭제되고 다시 작성됩니다. 고유 키(예: sys_id)가 있는 '추적 기준' 절을 추가하면 DOM 요소를 다시 작성하지 않고 재사용할 수 있으므로 크고 복잡한 목록이 있는 페이지의 성능이 크게 향상됩니다.
관리용이성	HSD0001578 비즈니스 규칙은 SOAP getResponse() 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	비즈니스 규칙은 SOAP getResponse() 메서드를 사용해서는 안 됩니다.	getResponse는 트랜잭션을 차단하고 응답이 수신될 때까지 기다립니다. 이것은 비동기적으로 수행하는 것이 좋습니다.
성과	HSD0001623 읽기 ACL(보안 규칙)에는 GlideRecord/GlideAggregate가 없어야 합니다.	읽기 ACL(보안 규칙)에는 GlideRecord/GlideAggregate가 없어야 합니다.	읽기 ACL이 자주 실행됩니다. 데이터베이스 조회가 복잡하면 성능이 저하될 수 있습니다.
보안	HSD0002016 위젯의 서버 스크립트는 GlideRecordSecure를 사용해야 합니다.	위젯의 서버 스크립트는 GlideRecord 대신 GlideRecordSecure를 사용해야 합니다.	베스트 프랙티스는 위젯의 서버 스크립트가 GlideRecord가 아닌 GlideRecordSecure를 사용하는 것입니다. 이는 모든 서버 상호작용에서 보안 ACL이 고려되도록 하기 위한 것입니다. 이로부터의 편차를 감지하려면 GlideRecord의 인스턴스화를 발견 사항으로 표시해야 합니다. $sp.getRecord()는 현재 GlideRecord 객체를 반환합니다. 이 호출은 실제로 가능한 한 안전한 GlideRecordSecure 개체를 반환해야 합니다. 이는 HealthScan 도구 외에 별도의 개선 사항이지만 HealthScan이 $sp.getRecord에서 반환한 GlideRecord 객체의 사용을 탐지하기가 더 어렵다는 점에서 문제가 됩니다.
성과	HSD0002144 위젯 성능 향상을 위해 c.server.get() 활용	위젯 성능 향상을 위해 c.server.get() 활용	클라이언트 스크립트에서 c.server.get()을 사용하면 특정 데이터를 서버

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
			스크립트에 전달할 수 있습니다. 이렇게 하면 전체 데이터 객체를 전송하는 c.server.update()보다 성능이 향상될 수 있습니다.
성과	HSD0002150 위젯 클라이언트 스크립트에서 미사용 서비스를 제거합니다.	위젯 클라이언트 스크립트에서 미사용 서비스를 제거합니다.	삽입된 서비스가 위젯의 클라이언트 컨트롤러 스크립트에서 사용되지 않는 경우 제거하는 것이 좋습니다. 삽입된 서비스가 사용되지 않으면 인스턴스화되어 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 또한 코드 가독성 관점에서는 필요한 서비스만 삽입하는 것이 좋습니다.
성과	HSD0002154 위젯의 클라이언트 스크립트에 $rootScope.$on을 사용하지 마십시오.	위젯의 클라이언트 스크립트에 $rootScope.$on을 사용하지 마십시오.	$rootScope.$on은 서비스에서만 사용해야 합니다. 위젯의 클라이언트 컨트롤러 스크립트에서 $rootScope 이벤트 수신기를 사용하면 수신기를 수동으로 삭제하지 않은 경우 메모리 누수가 발생할 수 있습니다. 위젯이 로드될 때마다 컨트롤러가 초기화되며, $rootScope에서 초기화된 모든 수신기는 수동으로 삭제하지 않는 한 컨트롤러와 함께 파괴되지 않습니다. 서비스는 $rootScope에서 이벤트를 실행하고 $rootScope에서 이벤트를 수신하는 것 외에 다른 대안이 없습니다. 이는 서비스가 앱에서 한 번 초기화되고 자체 범위가 없기 때문입니다. 서비스에서 $rootScope.$on를 사용해도 괜찮습니다.
관리용이성	HSD0002808 설명이 없는 클라이언트 스크립트	설명이 없는 클라이언트 스크립트	설명이 비어 있거나, 매우 짧거나, 스크립트 이름과 동일한 클라이언트 스크립트
관리용이성	HSD0002808 SCRIPT 설명 없이 포함	설명이 없는 스크립트 포함	설명이 비어 있거나, 매우 짧거나, 스크립트 이름과 동일한 스크립트 포함
관리용이성	HSD0002827 모든 이벤트에는 설명이 있어야 합니다.	모든 이벤트에는 설명이 있어야 합니다.	이벤트 레지스트리의 모든 사용자 지정 이벤트에는 "설명" 필드가 채워져 있어야 합니다. 이렇게

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
			하면 레지스트리 항목을 생성하지 않은 관리자도 이벤트 목적을 쉽게 식별할 수 있고 인스턴스의 유지 관리 가능성이 향상됩니다.
관리용이성	HSD0002828 모든 이벤트에 "실행한 사람" 필드가 채워져 있어야 합니다.	모든 이벤트에 "실행한 사람" 필드가 채워져 있어야 합니다.	이벤트 레지스트리의 모든 사용자 지정 이벤트에는 "fired_by" 필드가 채워져 있어야 합니다. 이렇게 하면 레지스트리 항목을 생성하지 않은 관리자도 이벤트 트리거를 쉽게 식별할 수 있고 인스턴스의 유지 관리 가능성이 향상됩니다.
관리용이성	HSD0003076 SOAP 메시지 정의의 기본 인증 자격 증명	SOAP 메시지 정의의 기본 인증 자격 증명	아웃바운드 SOAP 메시지의 기본 인증은 함수 정의 자체에 자격 증명을 입력하는 대신 기본 인증 프로파일을 사용해야 합니다.
관리용이성	HSD0003081 REST 메시지 정의의 기본 인증 자격 증명	REST 메시지 정의의 기본 인증 자격 증명	아웃바운드 REST 메시지의 기본 인증은 함수 정의 자체에 자격 증명을 입력하는 대신 기본 인증 프로파일을 사용해야 합니다.
업그레이드 가능성	HSD0003307 변경 요청 테이블은 확장할 수 없습니다.	변경 요청 테이블은 확장할 수 없습니다.	변경 요청을 확장한 하위 테이블이 하나 이상 작성되었습니다. 사용자 지정 하위 테이블로 변경 요청을 확장하는 작업은 수행해서는 안 됩니다. • 사용자 지정 변경 요청 테이블을 지원하려면 다른 ITSM 프로세스에 대한 많은 양의 사용자 지정이 필요합니다. • 향후 릴리스의 새 기능은 확장된 테이블에서 작동하지 않거나 추가 사용자 지정이 필요할 수 있습니다.
관리용이성	HSD0003625 비즈니스 규칙 스크립트는 executeRule 함수에 캡슐화되어야 합니다.	비즈니스 규칙 스크립트 코드는 executeRule 함수에 캡슐화되어야 합니다.	코드는 executeRule 함수에 캡슐화되지 않은 코드를 포함한 비즈니스 규칙이 있는지 확인해야 합니다.
업그레이드 가능성	HSD0004147 GlideDialogWindow 및 GlideOverlay 사용	GlideDialogWindow 및 GlideOverlay 사용	ATF에서 테스트할 수 없는 GlideDialogWindow 및 GlideOverlay의 사용 여부를 확인합니다.

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
성과	HSD0004365 SCRIPT 스크립트의 일부로 캐시가 플러시됨	스크립트의 일부로 캐시가 플러시됨	비OOTB 스크립트 실행의 과정에서 캐시 플러시가 트리거되면 플랫폼은 BAU 상태로 돌아가기 전에 캐시를 다시 빌드해야 합니다. 이 활동은 성능에 상당한 영향을 미칩니다.
성과	HSD0004726 SCRIPT 디버거는 스크립트에 사용해서는 안 됩니다.	디버거는 스크립트에 사용해서는 안 됩니다.	debugger 문은 실행 중인 JavaScript 환경에 실행을 중지하고 코드의 현재 지점에서 디버거를 시작하도록 지시하는 데 사용됩니다. 이것은 최신 디버깅 및 개발 도구의 출현으로 좋은 관행으로 선호되지 않았습니다. 프로덕션 코드에는 디버거를 포함하면 브라우저가 코드 실행을 중지하고 적절한 디버거를 열 수 있으므로 디버거를 포함해서는 안 됩니다.
성과	HSD0006666 current.update()가 비즈니스 규칙에서 사용되는지 확인	current.update()가 비즈니스 규칙에서 사용되는지 확인	비즈니스 규칙에 사용되는 current.update()는 재귀 업데이트를 유발하며 성능에 큰 영향을 줄 수 있습니다.
관리용이성	HSD0013213 SCRIPT addInfoMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addInfoMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 및 서버 측의 addInfoMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0013213 XML addInfoMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addInfoMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 및 서버 측의 addInfoMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0013215 SCRIPT alert() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	alert() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 alert()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0013215 XML alert() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	alert() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 alert()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014228 SCRIPT addErrorMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addErrorMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 및 서버

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
			측의 addErrorMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014228 XML addErrorMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addErrorMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 및 서버 측의 addErrorMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014229 SCRIPT setError() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	setError() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 서버 측의 setError()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014229 XML setError() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	setError() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 서버 측의 setError()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014231 SCRIPT confirm() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	confirm() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지 - SCRIPT	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 confirm()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014231 XML confirm() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	confirm() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지 - XML	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 confirm()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014232 SCRIPT prompt() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	prompt() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 prompt()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014232 XML prompt() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	prompt() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 prompt()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014233 SCRIPT addMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 서버 측의 addMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014233 XML addMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 서버 측의 addMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.

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

사전 예방적 코드 검사 스캔 도구 모음 매트릭스

범주	이름	Short_description	설명
관리용이성	HSD0014234 SCRIPT addFormMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addFormMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 addFormMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014234 XML addFormMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addFormMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 측의 addFormMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014544 SCRIPT addWarningMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addWarningMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 및 서버 측의 addWarningMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.
관리용이성	HSD0014544 XML addWarningMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	addWarningMessage() 사용에서 하드 코딩된 문자열 감지	코드에서 하드 코딩된 메시지/문자열은 현지화되지 않습니다. 클라이언트 및 서버 측의 addWarningMessage()에서 이러한 발생을 감지합니다.

Impact 스토어 애플리케이션에 대한 값 관리

가치 관리는 가치 구상, 가치 창출, 지속적인 관리, 최적화 및 Impact 스토어 앱으로 실현된 가치의 검증을 포함하여 가치 수명주기를 관리하는 엔드 투 엔드 프로세스의 연속 루프를 구성합니다.

목적 및 결과

가치 관리 수명주기는 시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과와 연결된 높은 수준의 목표인 목표를 캡처하는 목적과 결과를 생성하는 것으로 시작됩니다. 애플리케이션이 있는 동일한 인스턴스에서 ServiceNow 제품으로부터 받는 가치를 이해하고 측정합니다. 기본적으로 이 주기는 연 단위로 실행되지만 예외적으로 이 시간 범위의 편차가 발생할 수 있습니다.

- 집중할 목표를 결정하고 진행 상황을 추적합니다.
- 어떤 결과, 성공 메트릭 및 역량이 비전을 가장 잘 지원하는지 확인합니다.
- 운영 성과 및 가치 보고서를 통해 혁신 스토리를 전합니다.
- 선택한 비즈니스 목표를 여러 ServiceNow 인스턴스의 동일한 제품에서 측정합니다. 목적 및 결과, 결과 인사이트에서 인스턴스 옵션을 사용하여 인스턴스별로 목적과 결과를 필터링합니다 ServiceNow .

결과 인사이트

성능 요약에는 다양한 성공 메트릭을 표시하는 테이블이 포함되어 있습니다.

추세를 쉽게 필터링하고 확인하여 목적과 결과를 추적할 수 있습니다.

- 증분 가치: 플랫폼을 구현한 ServiceNow 후 연도 동안 실현된 개선의 가치입니다.
- 전체 가치: 한 해 동안 플랫폼이 조직에 가져온 전반적이고 포괄적인 가치 ServiceNow 입니다.

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

Impact 스토어 앱의 데이터 수집 툴킷은 Impact 프로그램의 일부인 가치 Blueprint, 결과 성과 보고서 및 가치 보고서에 필요한 데이터를 수집하기 위한 보고서 구성 옵션 및 잠재적 구현 권장 사항에 대한 자세한 개요입니다. 툴킷을 사용하여 퍼포먼스 분석(PA)을 사용하여 가치 메트릭 데이터 수집 프로세스를 간소화하고 최적화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 데이터 수집 툴킷 .

데이터 수집 앱은 Impact 스토어 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow . 이러한 앱은 Impact 패키지의 일부로 인스턴스에서 직접 액세스할 수 있으므로 스토어나 개별 콘텐츠 팩에서 별도로 다운로드할 필요가 없습니다. 고객은 퍼포먼스 분석(PA) 내에서 미리 정의된 데이터 정의를 활용하여 값 메트릭에 대한 필수 데이터를 자동으로 수집할 수 있습니다. 이러한 간소화된 접근 방식은 가치 측정을 위한 데이터 수집의 정확성과 효율성을 향상시켜 원활한 경험을 제공하고 Impact 내 가치 관리에서 고객 만족도와 제품 평가를 모두 개선합니다.

가치 보고서

Impact Squad는 가치 실현 평가를 수행하고 가치 보고서에서 데이터를 캡처합니다. 가치 보고서는 시간 경과에 따른 주요 성공 메트릭 개선의 영향을 평가하고 이를 운영 및 금전적 가치로 변환합니다. 이러한 메트릭은 지금까지 작업해 온 대상 목표 및 결과와 일치합니다.

여러 ServiceNow 인스턴스에 구현된 동일한 제품에 대해 제공 팀에서 만든 보고서를 봅니다. 이 기능은 Total 및 Advanced 고객 또는 가치 보고서를 위해 액셀러레이터를 구독한 Guided 고객만 사용할 수 있습니다.

가치 보고서 설명 및 타임라인

가치 보고서	설명	보조
현재 상태 기준선	• 목적 및 결과의 일부로, 해당 연도에 대한 개선 대상 값(예: 케이스 10% 감소)이 설정됩니다. • 기준선 및 대상 참조점이 설정됩니다. 기준선은 일반적으로 현재 상태이며 목표는 1년 후에 확인됩니다.	매년
이력 기준선	• 가치 실현 평가의 일환으로 성공 스쿼드는 플랫폼으로 ServiceNow 이동하지 않았을 때와 비교하여 실현한 가치를 강조하는 가치 보고서를 제공합니다. • 가능한 경우 폐기 전에 레거시 시스템의 12개월 기록 데이터 포인트를 평가해야 합니다.	매년
분기별 실적	• 분기별 Impact 검토의 일환으로 성공 팀은 분기별 성과 검토를 수행합니다. • 지난 분기에 성공 메트릭에 대해 달성한 결과를 목적 및 결과의 일부로 설정된 대상을 향한 추세와 비교합니다.	분기별
값 보고 실제	• 실현된 총 가치를 결정하는 가치 보고서를 생성하기 위해 가치 실현 평가가 수행됩니다. • 스쿼드 팀은 보고 기간의 결과를 과거 기준선과 비교합니다. • 단순히 분기별로 제공된 총 수를 취하는 대신 각 성공 메트릭에 대한 데이터 수집을 연 단위로 개별적으로 실행하는 것이 좋습니다.	매년

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

주:
가치 보고서 내에서 전체 가치 실현을 계산하는 방법은 사전 구현 데이터 요소 또는 기록 ServiceNow 데이터 요소를 제공하는 기능에 따라 달라집니다.

생성형 **AI** 기반 결과 요약

스토어 애플리케이션에서 운영 결과에 대한 간결한 요약을 Impact 봅니다. 이 요약에는 긍정적 또는 부정적 결과 추세, 권장 애플리케이션 채택 및 관련 액셀러레이터 소비가 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에

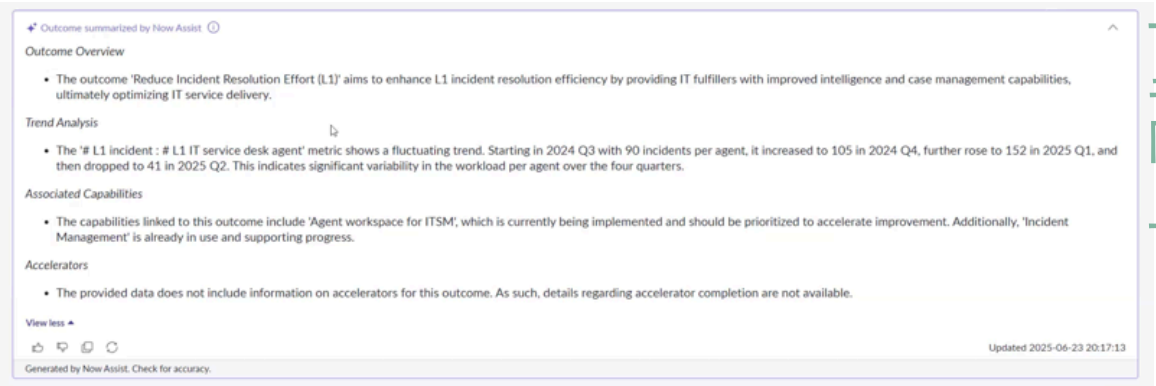
주:

결과 요약 기능에 대한 액세스 권한은 Impact ServiceNow 패키지 또는 제품에 대한 Pro Plus 라이선스에 따라 결정됩니다.

필요한 역할: Impact 앱 관리자, Impact 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 가치 관리.
2. 결과 인사이트를 선택합니다.
3. 빠른 링크 섹션에서 결과 상세 정보 페이지 링크를 선택합니다.
4. 이 결과 요약 섹션에서 요약을 선택합니다.
   Now Assist는 다음 예와 같이 결과에 대한 요약 정보를 생성하고 표시합니다.



5. 옵션: 좋아요 아이콘 또는 싫어요 아이콘을 선택하여 요약에 대한 피드백을 제공합니다.
6. 옵션: 클립보드에 복사 아이콘 클립보드를 선택하여 앱 외부에서 정보를 사용하기 위해(예: 이메일에 포함하거나 전달하기 전에 편집하기 위해) 요약을 복사합니다.
7. 옵션: 요약을 본 후 데이터가 변경되었다고 생각되면 다시 실행 아이콘을 선택하여 요약 정보를 새로 고칩니다.

에 대한 제품 채택 **Impact** 스토어 애플리케이션

Impact 스토어 앱으로 인스턴스의 ServiceNow 역량, 제품 채택 로드맵 및 구독을 봅니다.

역량 맵

역량 맵은 고객에게 전체 역량 환경에 ServiceNow 대한 투명성과 명확성을 제공합니다.

인스턴스가 두 개 이상인 경우 각 인스턴스에 대해 역량 맵이 생성됩니다.

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

역량의 사용 상태를 볼 수 있는 기능을 사용하면 사용 중인 역량, 계획 중인 역량, 구현 진행 중인 역량을 식별할 수 있습니다.

제품 채택 로드맵

제품 채택 로드맵을 사용하면 역량에 권장되는 구현 순서를 볼 수 있습니다. 구현 순서는 최적의 구현을 위해 특정 단계로 구성됩니다.

제품 채택 로드맵 개요

제품 채택 로드맵은 Impact Advanced, Impact Guided 및 Total 고객에게 제공됩니다.

미리 정의된 템플릿을 사용하여 고유한 제품 채택 로드맵을 만들 수 있습니다. Impact Advanced 및 Total 고객의 경우, Impact Squad와 협력하여 고유한 비즈니스 요구를 가장 잘 지원하는 초기 구현 순서를 결정합니다. 제품 채택 로드맵을 생성하기 전에 해당 인스턴스에 대한 역량 맵을 게시해야 합니다. Impact Squad가 제품 채택 로드맵을 만드는 즉시 알림을 받게 됩니다.

여러 사용자가 동시에 제품 채택 로드맵을 볼 수 있지만 한 번에 한 명의 사용자만 편집할 수 있습니다. 로드맵을 편집 중이면 다른 사용자에게는 로드맵이 잠깁니다. 제품 채택 로드맵이 잠금 상태인 경우 현재 편집 중인 사용자를 확인하고 공동 작업을 위해 연락하거나 로드맵을 종료하도록 요청할 수 있습니다.

게시된 제품 채택 로드맵을 다음과 같이 수정할 수 있습니다.

- 단계를 추가하거나 제거합니다.
- 각 단계의 역량을 관리합니다.
- 기능을 목표에 연결합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Impact 스토어 애플리케이션에 대한 제품 채택 로드맵 관리

Impact 스토어 애플리케이션에 대한 제품 채택 로드맵 관리

사전정의된 템플릿 또는 사용자 지정 로드맵을 사용하여 제품 채택 로드맵(PAR)을 생성합니다.

시작하기 전에

- 현재 계획 수립 중, 구현 중, 사용 중, 사용 중이 아님, 사용 의도 없음, 확인 필요 상태의 역량을 평가합니다.
- 조직의 비즈니스 결과에 맞게 조정하기 위해 필요에 따라 역량을 추가하거나 제거합니다.
- 여러 단계에 걸친 역량별 메모를 봅니다.
- 해당 단계와 관련된 역량에 대한 메모를 보고 필수 요건을 확인하고, 교육을 계획하고, 추가 구현 고려 사항을 평가합니다.

필요한 역할: Impact 관리자, 플랫폼 소유자, Impact 포트폴리오 소유자 및 Impact 임원.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영향도 〉 제품 채택.
2. Impact 작업 공간에서 제품 채택 〉 제품 채택 로드맵.
3. 로드맵 생성을 선택합니다.
4. 신제품 채택 로드맵 생성 페이지의 로드맵 소유자 필드에 이름을 입력합니다.
5. 어떻게 시작하시겠습니까? 섹션에서 로드맵을 템플릿에서 만들지 수동으로 만들지 여부를 지정합니다.

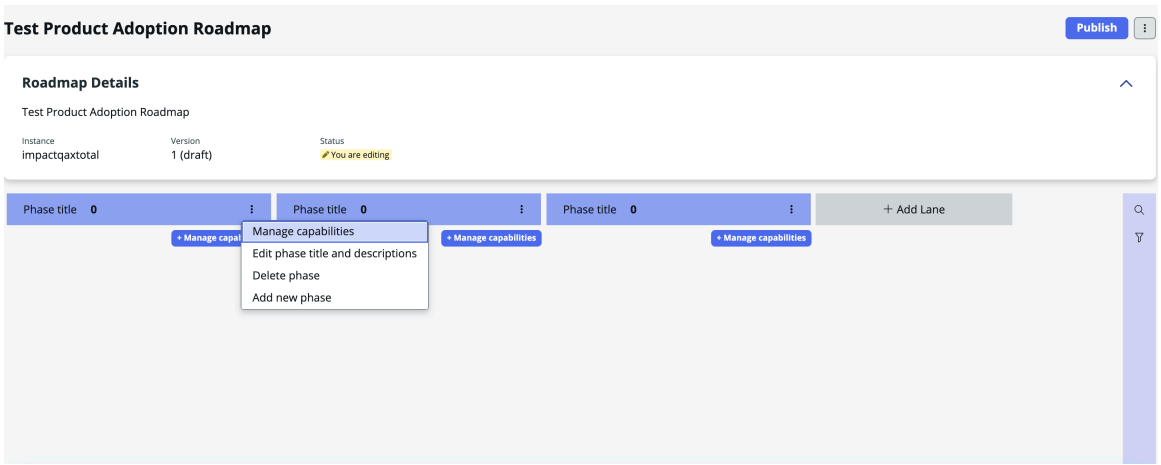
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 생성을 선택합니다.
7. 상세 페이지를 보고 단계 수준 메모를 보거나 편집하려면 역량을 선택합니다.



정보 탭을 선택하여 해당 역량에 대한 역량 메모 및 단계별 메모를 봅니다. 역량 상세 정보 페이지 문서를 참조하십시오.

8. 로드맵 상세 정보 편집을 선택하여 맵의 이름, 설명 및 소유자를 편집합니다.
9. 단계에서 역량 관리를 선택하여 역량을 추가하거나 제거합니다.
10. 단계의 줄임표 아이콘을 선택하여 단계를 수정하고 다음을 수행합니다.
    a. 새 단계 추가를 선택하여 역량에 새 단계를 추가합니다.
    b. 단계를 삭제하려면 단계 삭제를 선택합니다.
    c. 단계 제목 및 설명 편집을 선택하여 단계 제목 및 설명을 편집합니다.



11. 게시를 선택합니다.
    제품 채택 로드맵이 게시되고 계정의 다른 구성원과 Impact Squad에서 사용할 수 있습니다.
12. 편집을 선택하여 게시된 로드맵을 편집하여 채택 단계 및 역량을 관리합니다.

Impact 스토어 애플리케이션용 역량 맵 관리

사용할 권한이 있는 역량의 사용 상태를 탐색하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Impact 플랫폼 소유자, Impact 관리자, Impact 임원 및 Impact 사용자

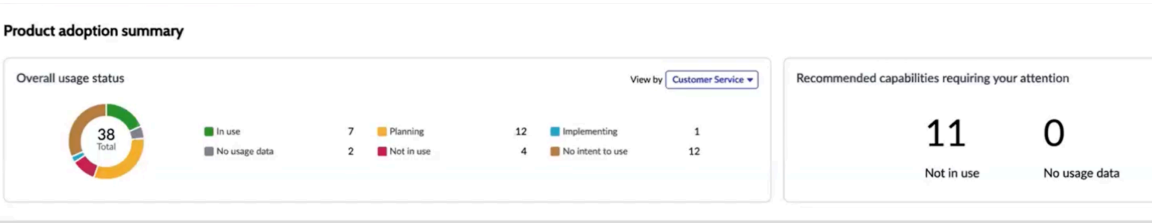
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

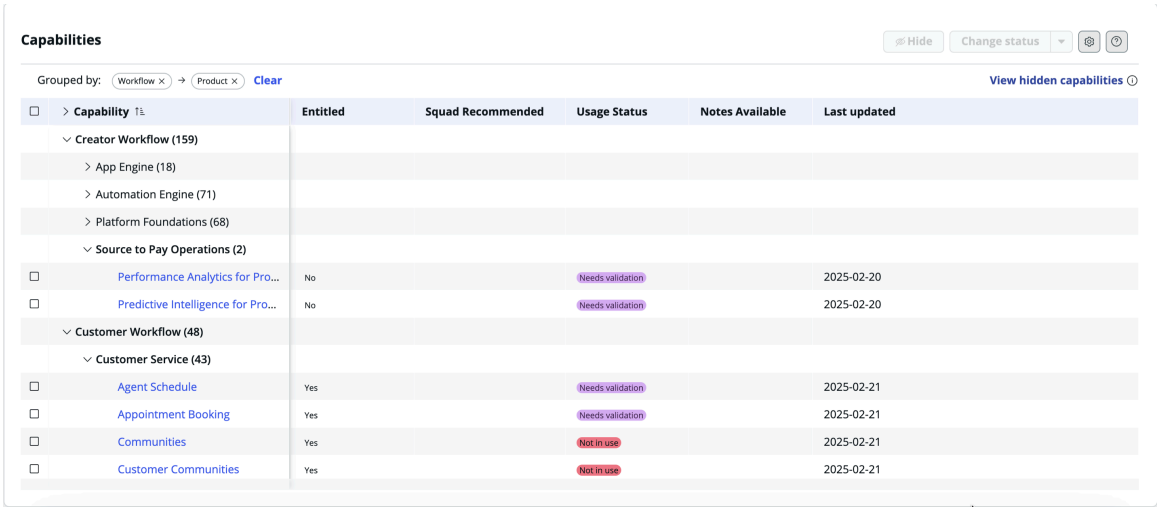
기능 맵을 사용하여 사용 상태를 업데이트하고, 관련 자원을 보고, 메모를 편집하고, 인스턴스의 기능을 숨기거나 표시합니다. 페이지의 제품 채택 요약 정보에는 사용 상태별 역량 수와 Impact Squad의 역량 권장 사항도 표시됩니다. 사용자 지정 기능을 추가할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Impact** 작업 공간 〉 제품 채택 〉 역량 맵.
2. 제품 채택 요약 섹션에서 특정 제품 영역의 역량에 대한 전체 사용량 요약을 봅니다.
3. 제품과 관련된 결과를 필터링하려면 보기 기준 목록에서 제품을 선택합니다.
   제품 채택 요약은 조직에서 현재 계획을 수립 중이거나 적극적으로 사용하고 있는 역량에 대한 명확한 개요를 제공합니다. 또한 아직 사용하지 않는 권장 기능을 강조 표시하여 채택을 확대하고 제품의 가치를 극대화할 수 있는 기회를 식별하는 데 도움이 됩니다.



4. 역량 섹션에서 워크플로우와 제품을 확장하여 역량과 사용 상태, 권리 부여, 관련 액셀러레이터, 사용 가능한 메모 및 마지막 업데이트 날짜와 같은 세부 정보를 볼 수 있습니다.

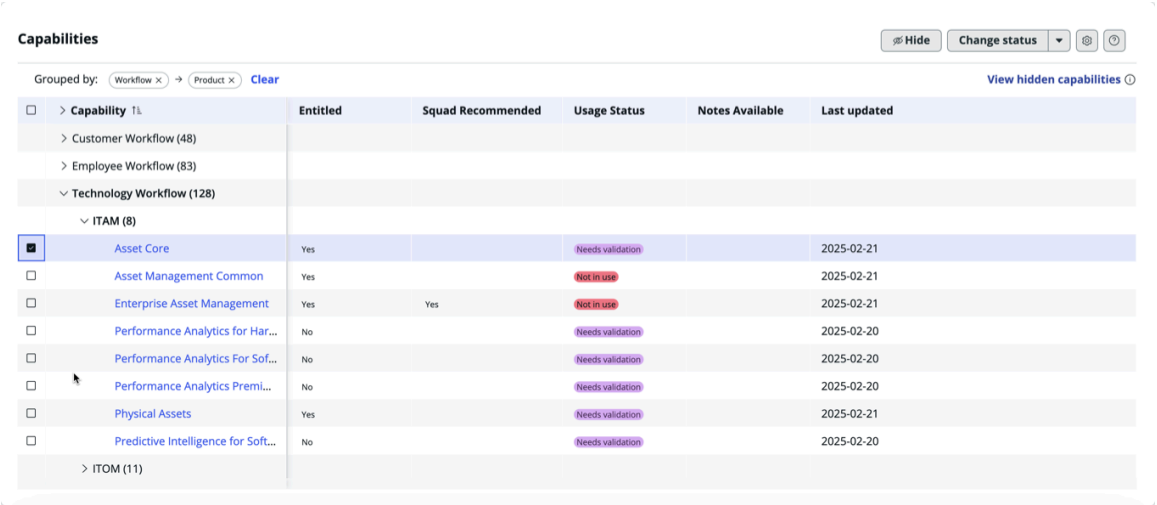


> **주:**
> 역량 섹션 헤더에서 타임스탬프와 함께 역량 맵을 마지막으로 업데이트한 사용자의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

5. 워크플로우를 탐색하고 제품을 선택합니다.

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

선택한 워크플로우 및 제품에 대한 모든 역량이 색상으로 구분된 상태 표시기와 함께 테이블에 표시됩니다



6. 다음 기능을 사용하여 역량을 관리합니다.

역량 사용 상태 업데이트

하나 이상의 역량에 대한 역량 사용 상태 수정

관련 자원 보기

모든 지원 자원을 봅니다.

숨기기 및 숨기기 해제 역량 숨기기 및 숨기기 해제

그리드에서 역량을 표시하거나 숨깁니다.

역량 메모 편집

역량과 관련된 정보를 수정합니다.

새 역량 추가

새 역량을 수동으로 추가합니다.

역량 상세 정보 페이지

역량에 대한 상세 정보를 보고 편집합니다.

관련 액셀러레이터 보기

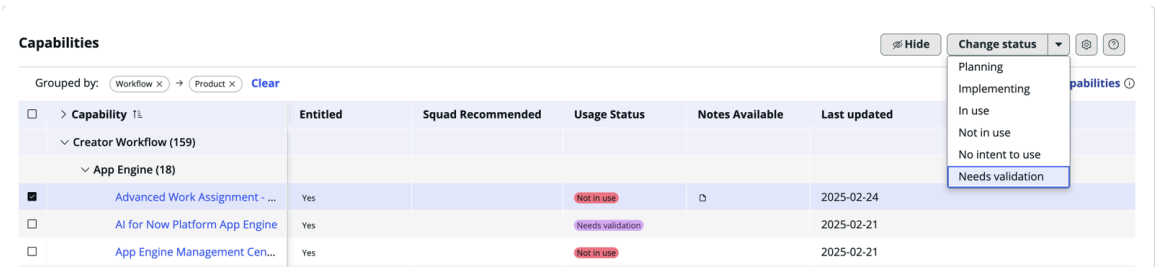
제품 채택 여정을 빠르게 시작하기 위한 요청 액셀러레이터를 보려면 다음을 수행합니다.

역량 관리

Impact 스토어 릴리스에서 사용할 수 있는 다음 기능을 사용하여 제품의 다양한 기능을 관리합니다.

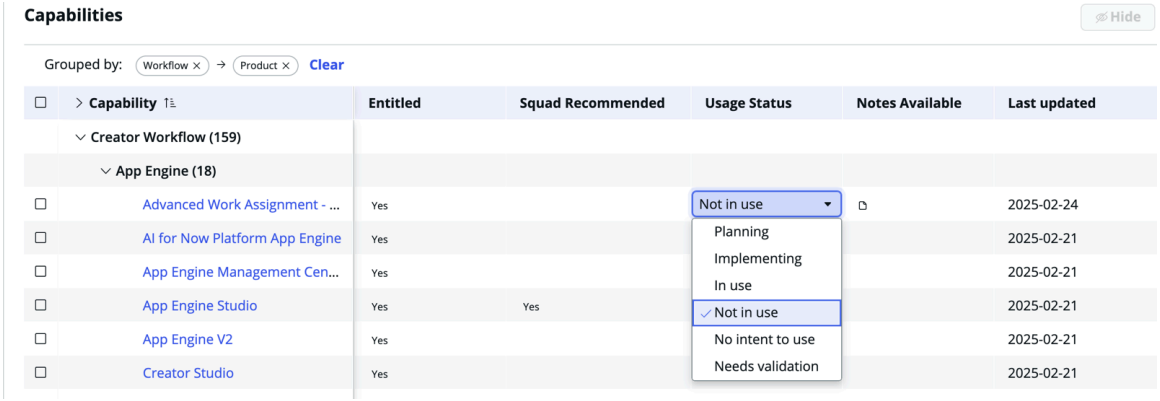
역량 사용 상태 업데이트

역량 목록에서 역량을 선택한 다음 다음에서 상태를 선택합니다 상태 변경 메뉴.



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

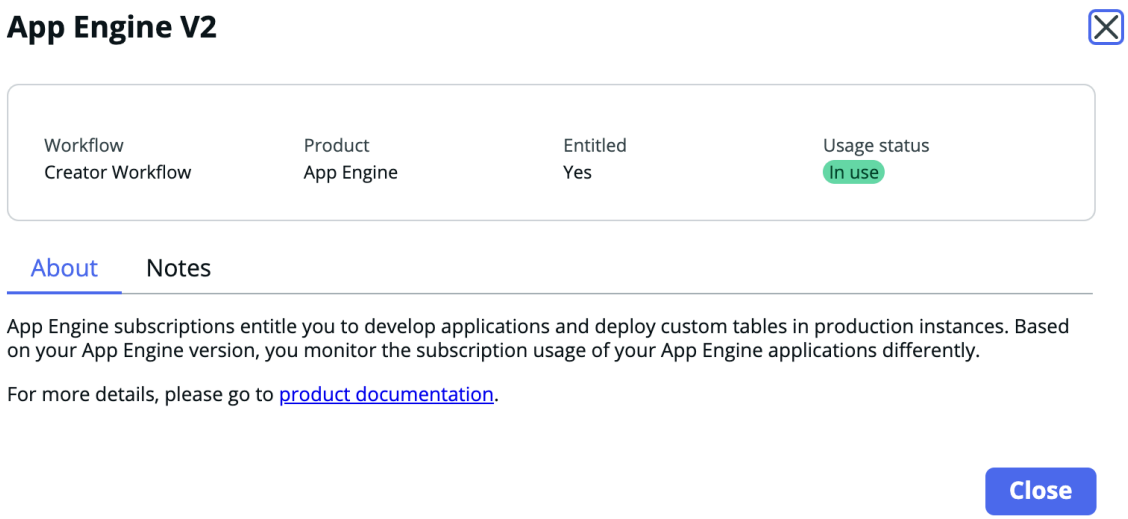
또는 다음을 변경할 수 있습니다. 사용 상태 선택한 역량 행의 사용 상태 열을 두 번 클릭합니다.



관련 자원 보기

계획에서 구현에 이르기까지 역량 채택의 모든 단계를 안내하는 각 역량과 관련된 자원을 살펴봅니다.

역량을 선택하여 역량 상세 정보 페이지를 표시합니다. 정보 탭이 있는 관련 자원

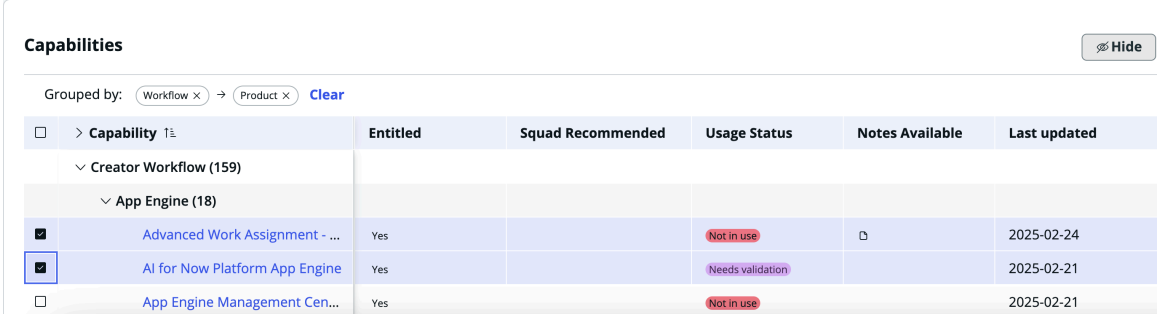


숨기기 및 숨기기 해제 역량 숨기기 및 숨기기 해제

고객은 역량이 역량 맵의 기본 뷰에 나타나지 않도록 숨길 수 있습니다.

단일 역량 숨기기: 역량 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 숨기기 단추를 선택합니다.

대량 숨기기: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음, 숨기기 단추를 선택합니다.



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

역량 숨기기 해제: 숨겨진 역량 보기 링크를 선택하여 역량 숨기기를 해제합니다. 역량 맵의 기본 뷰에는 숨겨진 역량이 표시됩니다.

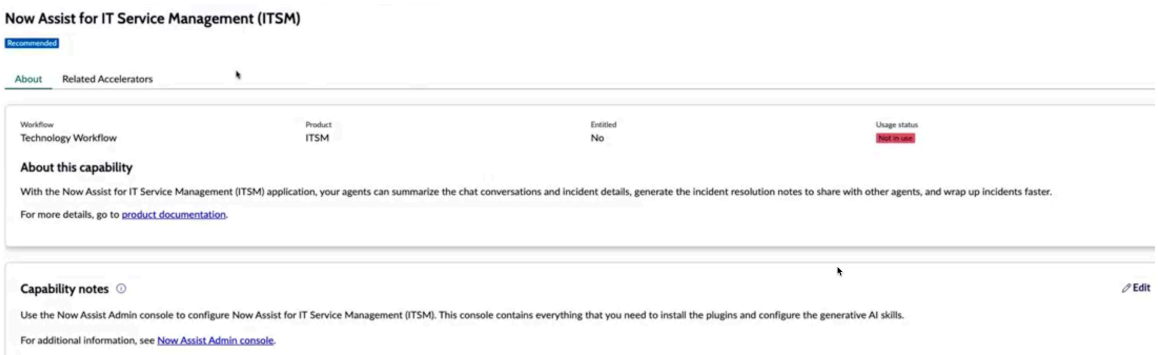
숨기기 해제 단추를 선택하여 하나 이상의 숨겨진 역량을 역량 맵에 복원합니다.

역량 메모 편집

역량 메모는 역량과 관련된 추가 정보입니다. 이러한 메모는 역량 맵 또는 제품 채택 로드맵에서 이 역량을 클릭하여 볼 수 있습니다.

기본적으로 Impact 콘텐츠 SME는 일부 역량에 대한 기능 메모를 추가하고 고객은 비즈니스 프로세스에 필요한 경우 이를 편집합니다.

역량을 선택하여 상세 정보 창을 연 다음 정보 탭의 역량 메모 섹션 옆에 있는 편집을 선택합니다.



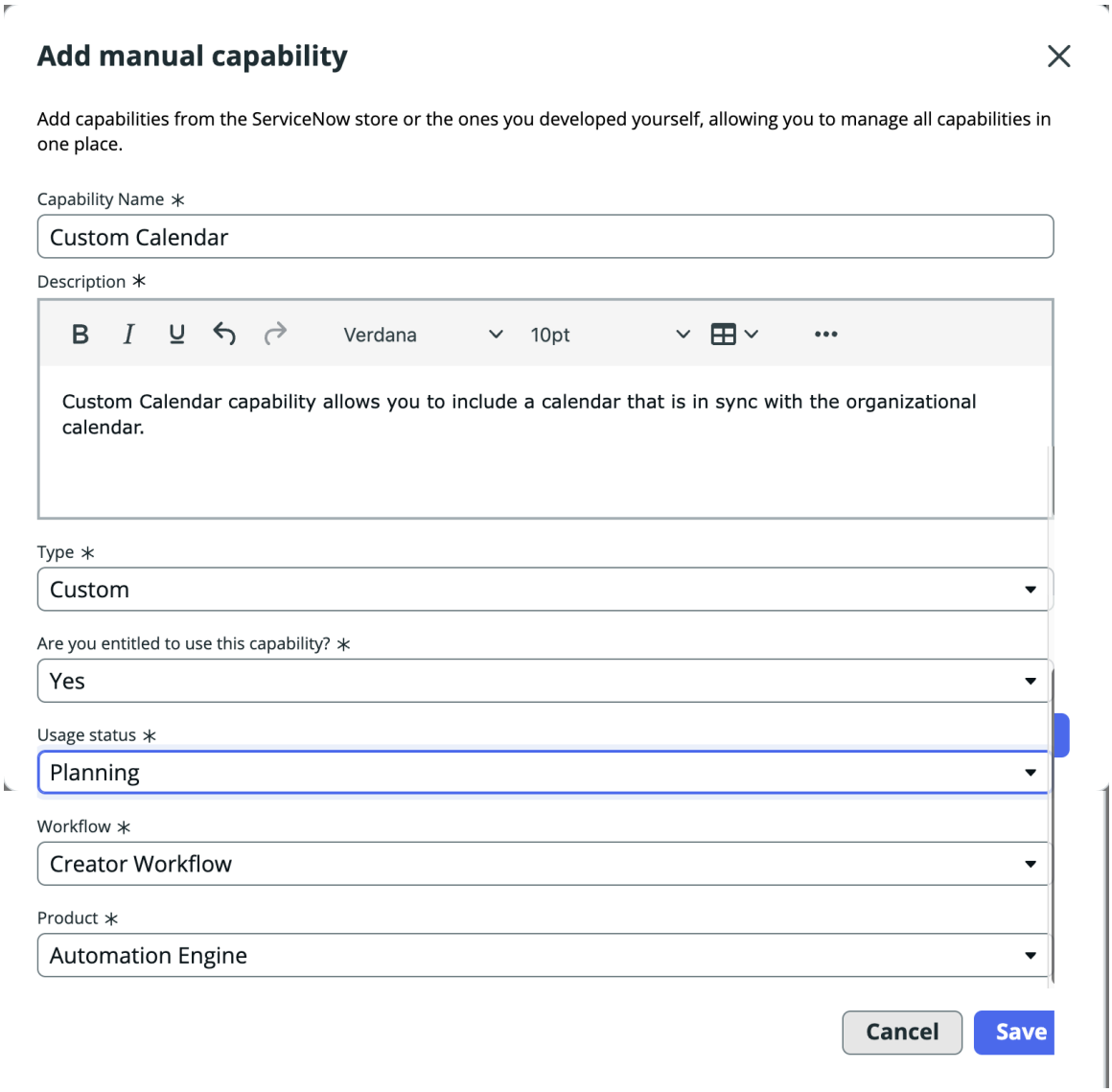
주:
역량 메모가 없으면 추가를 선택하여 추가합니다.

새 역량 추가

새 플러그인, 사용자 지정 애플리케이션 또는 ServiceNow Store에서 기능을 추가하여 모든 기능을 한 곳에서 관리할 수 있습니다.

수동 역량 추가 버튼을 선택하고 수동 역량 추가 창에 필요한 정보를 저장하여 새 역량을 수동으로 추가합니다.

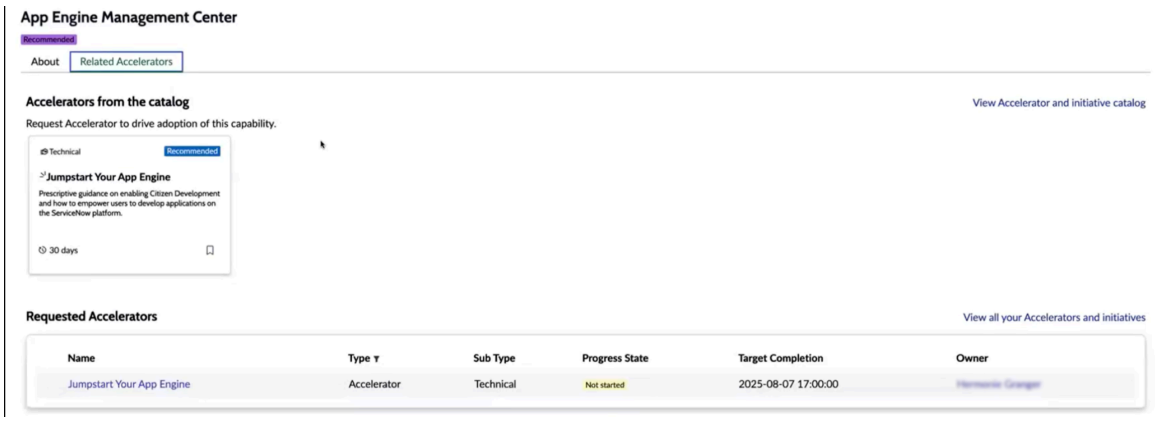
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 액셀러레이터 보기

역량 섹션의 관련 액셀러레이터 열에서 역량에 대한 관련 액셀러레이터 수를 봅니다.

어떤 역량에 관련 액셀러레이터를 사용할 수 있는지 이해하려면 관련 액셀러레이터 열이 역량 맵에 채워져 있는지 확인하고 필요에 따라 해당 열을 정렬합니다.



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

역량 상세 정보 페이지

역량 상세 정보 페이지를 사용하여 역량에 대한 다양한 상세 정보를 봅니다.

제품 채택 로드맵 또는 역량 맵에서 역량을 선택하여 역량 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

역량 상세 정보 페이지에는 설명, 관련 제품 채택 지침 및 목표에 부합하는 경우를 포함하여 역량에 대한 정보가 표시됩니다.

정보 섹션을 사용하여 정보에 입각한 결정을 지원하는 자세한 역량 정보를 볼 수 있고 관련 액셀러레이터를 사용하여 구현에 도움이 되는 관련 도구와 역량을 찾을 수 있습니다.

역량 상세 정보	설명
약	
이 역량에 대한 정보	선택한 역량에 대한 워크플로우, 사용 상태, 권리 및 제품을 봅니다. **주:** 편집 아이콘을 선택하여 선택한 역량의 사용 상태를 편집할 수 있습니다.
역량 메모	역량과 관련된 추가 정보를 보고 편집합니다. 이러한 메모는 역량 맵 또는 제품 채택 로드맵에서 역량을 선택하여 볼 수 있습니다.
단계 지침 (단계 이름)	원활하고 효과적인 제품 채택을 보장하는 데 도움이 되는 역량과 관련된 채택 지침의 단계별 메모를 보고 편집합니다. 몇 가지 예로는 필수 구성 요소, 종속성, 준비 자료, 교육 또는 기타 채택 지침이ServiceNow 있습니다. **주:** 이 섹션은 제품 채택 로드맵에서 역량을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
이러한 비즈니스 목적 지원	역량과 관련된 비즈니스 목표를 보고 편집합니다. 비즈니스 목적 추가를 선택하여 선택한 역량에 대한 비즈니스 목적을 추가하거나 제거합니다.
카탈로그의 액셀러레이터	선택한 역량과 현재 연결된 액셀러레이터를 봅니다. 액셀러레이터를 선택하여 활동 및 예상 시간을 포함한 액셀러레이터의 상세 정보를 봅니다. 액셀러레이터 및 이니셔티브 카탈로그 보기를 선택하여 액셀러레이터 및 이니셔티브 목록을 봅니다. 액셀러레이터 상세 정보에서 액셀러레이터 요청을 선택하여 액셀러레이터를 시작할 수 있습니다.
요청된 액셀러레이터	선택한 역량에 대해 이전에 요청된 모든 액셀러레이터를 봅니다.

소비 보고서

소비 보고서는 Impact 기능 및 해당 사용량에 대한 개요를 제공하므로 계획을 최대한 활용하는 데 아직 사용하지 않은 이점 또는 활용도가 낮은 이점을 식별할 수 있습니다.

소비 보고서에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 영향도 〉 소비 보고서을 클릭한 다음 Impact 작업 공간에서 소비 보고서 메뉴 항목을 선택합니다.

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

보고서 유형 및 설명

액셀러레이터 및 이니셔티브 사용량	계획과 관련된 진행 중, 완료 및 아직 시작되지 않은 액셀러레이터 및 이니셔티브에 대한 상태 상세 정보를 검토하여 사용되지 않거나 잘 사용되지 않는 액셀러레이터를 식별합니다. 진행 중인 사용량 섹션에서는 현재 사용 중이거나 사용되지 않은 아키텍처, 전략 및 기술 액셀러레이터의 수에 대한 개요를 제공합니다.
회사 활성 케이스 세부 항목	P1(심각)에서 P4(낮음)까지의 우선순위 수준별로 회사의 활성 Now Support 케이스 수를 추적합니다. 링크를 사용하면 포털에서 케이스 수준 그룹의 케이스에 대한 세부 정보에 액세스할 수 있습니다 Now Support .
향상된 케이스 응답시간	계정의 Impact P1 및 P2 지원 케이스에 대해 향상된 케이스 응답시간의 개요를 확인합니다. 응답시간 보기 링크는 포털의 Now Support 케이스 목록에 대한 액세스를 제공합니다.
Instance Observer 사용자	사용자에게 인스턴스를 모니터링, 분석하고 인스턴스에서 통찰력을 ServiceNow 얻을 수 있는 권한을 부여하는 Instance Observer 좌석을 봅니다. 사용자 보기 링크를 선택하여 사용자 이름, 접근 상태, 잠금 상태, 접근 권한 등 인스턴스 관찰자 사용자에 대한 추가 상세 정보를 봅니다.
개발자 지원 사용자	개발자 지원 사용자 시트에 대한 자세한 정보를 확인하여 실제 문제 해결을 지원하고 사용자 지정 관련 문제에 대한 지원을 적시에 받을 수 있는 사람을 확인합니다. 사용자 보기 링크를 선택하여 사용자 이름, 액세스 상태, 잠금 상태 및 액세스 권한과 같은 개발자 지원 사용자에 대한 추가 세부 정보를 봅니다. 주: Impact 개발자 지원 사용자는 Impact 제공 인스턴스에서 관리됩니다. 자세한 내용은 Impact 개발자 지원 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Impact 스토어 애플리케이션용 액셀러레이터 및 이니셔티브 요청

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

Impact 릴리스

ServiceNow Impact 릴리스에는 추가 기능 외에도 개선 사항이 포함될 수 있습니다. 릴리스는 2월에 시작하여 분기별로 연중 내내 발생합니다. 향후 릴리스 날짜는 변경될 수 있습니다.

2025년 5월 Yokohama Impact 업데이트를 기준으로 릴리스 노트가 릴리스 노트의 ServiceNow# 일부로 포함되어 있습니다. 릴리스에는 ServiceNow 새로운 제품과 애플리케이션뿐만 아니라 기존 제품에 대한 추가 기능 및 수정 사항이 포함됩니다. 릴리스 정보를 읽어 릴리스에 대해 알아보고, 업그레이드를 준비하고, 인스턴스를 업그레이드하십시오.

중요사항:
ZurichImpact 릴리스 정보는 다음 문서를 참조하십시오Impact release notes .

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