제너두 계정 수명주기 이벤트

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

servicenow

목차

계정 수명주기 이벤트 4
계좌 온보딩 5
계정 온보딩 살펴보기 6
계정 온보딩 구성 8
계정 온보딩 사용 23
고객 성공 29
고객 성공 사례 살펴보기 30
고객 성공 구성 31
고객 성공 사례 활용 52
계정 수명주기 이벤트 참조 54
도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트 54
계정 온보딩 참조 55
고객 성공 참조 57

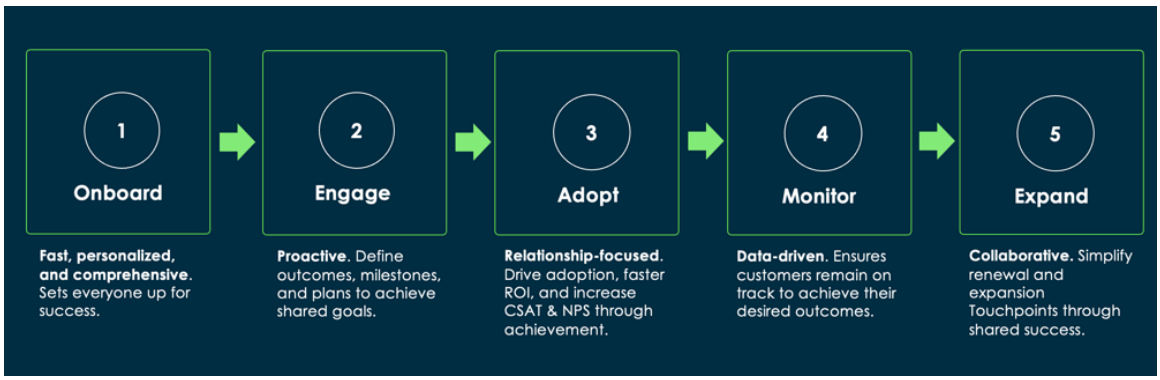
기계번역

© 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.

계정 수명주기 이벤트

이 ServiceNow# 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 통해 기술 산업 제공자는 구조화된 온보딩 경험을 만들고 목표, 결과, 마일스톤 및 계획을 정의 및 추적하여 공유 목표를 달성할 수 있습니다.

다음 다이어그램에서는 수명주기와 계정 수명주기 이벤트 관련된 다양한 작업을 보여 줍니다.



계정 수명주기 이벤트 기능은 다음과 같습니다.

- 온보딩: 고객의 요구와 기대를 이해하고 온보딩 프로세스 중에 따를 수 있는 반복 가능하고 투명한 워크플로우를 정의합니다.
- 참여: 성공 목표, 마일스톤을 정의 및 추적하고 결과가 충족되는지 확인합니다.
- 채택: 사용 가능한 제품을 최대한 활용하는 방법을 포지셔닝하고 제품 사용을 개선하기 위한 조치를 취합니다.
- 모니터링: KPI와 같은 다른 주요 메트릭과 함께 제품 및 서비스 사용을 모니터링하고 갱신 및 확장 기회를 식별합니다.
- 확장: 영업 및 계정 팀이 갱신 및 확장 기회를 식별할 수 있도록 지원합니다.

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

시작하기

계좌 온보딩

미리 구성된 플레이북으로 구조화되고
반복 가능한 온보딩 경험을 정의합니다.

고객 성공

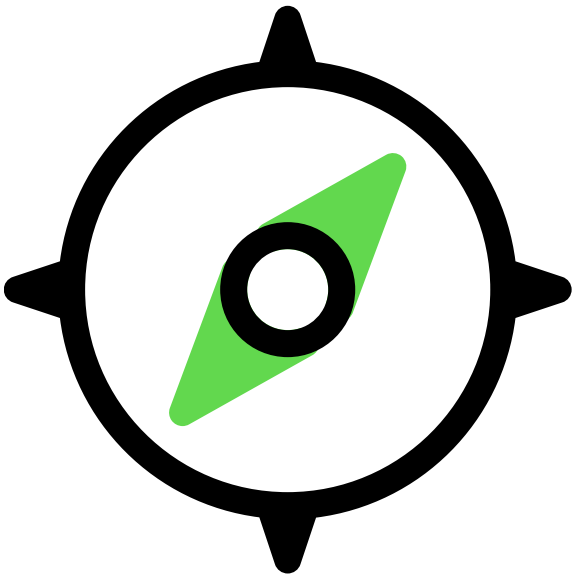
성공 목표와 결과를 추적하고 위험을
완화하며 확장 및 갱신 기회를 파악합니다.

계좌 온보딩

온보딩 프로세스 중에 내부 및 외부 이해 관계자와의 공동 작업 및 투명성을 활성화하는 동시에 구조화된 온보딩 환경을 생성합니다.

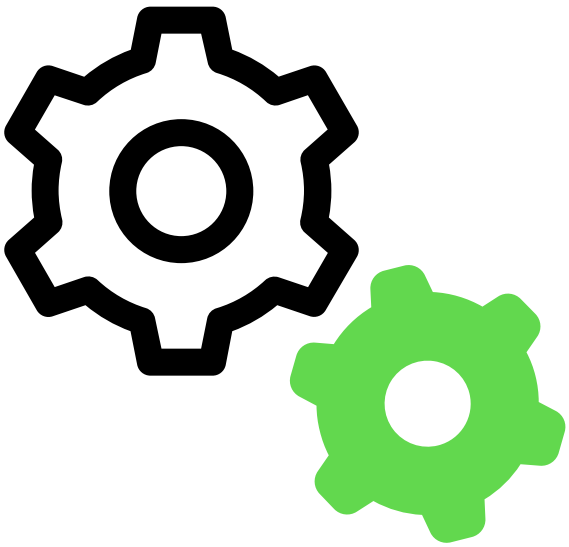
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



계정 온보딩 플레이북과 주요 기능에 대해 알아봅니다.

구성

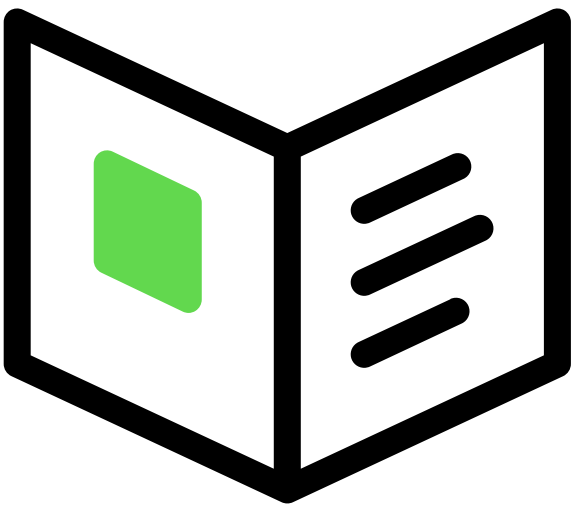


계정 온보딩 플레이북을 설정하고 구성합니다.

사용

플레이북을 사용하여 고객 온보딩

참조



데이터 모델 및 설치된 구성요소에 대한 정보 가져오기

계정 온보딩 살펴보기

계정 온보딩 솔루션을 통해 기술 업계 제공업체는 구조화되고 반복 가능한 온보딩 경험을 정의할 수 있습니다. 이를 통해 온보딩 프로세스에 관련된 내부 직원과 외부 고객 모두의 공동 작업, 투명성 및 통찰력을 얻을 수 있습니다.

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

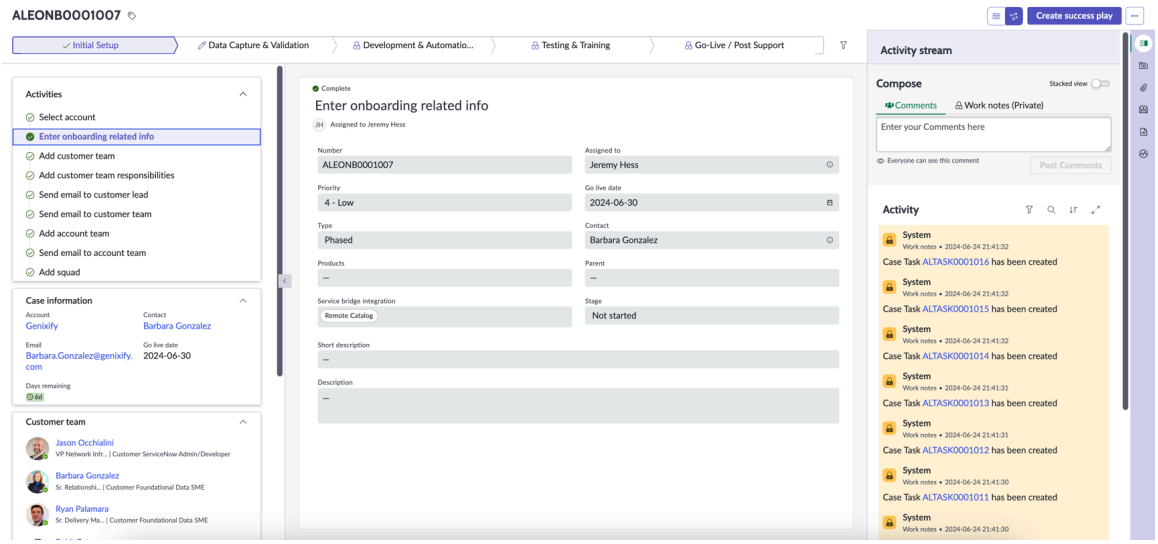
계정 온보딩 솔루션에는 플레이북, 전용 온보딩 케이스 유형 및 이 중요한 프로세스를 지원하는 정의된 케이스 작업이 포함되어 있습니다. 플레이북을 템플릿으로 사용하거나 온보딩 경험 빌드 위로 마우스를 가져가는 시작 부분으로 사용할 수 있습니다.

계정 온보딩에는 다음이 포함됩니다.

- 플레이북: 비즈니스 요구 사항을 충족하는 반복 가능한 온보딩 프로세스를 구축하기 위한 시작점 역할을 하는 플레이북입니다.
- 온보딩 케이스: 작업을 할당하고, 데이터를 자동화하고, 캡처하는 전용 작업을 포함하는 온보딩 팀의 중앙 기록입니다.
- 케이스 작업: 내부 및 외부 이해 관계자가 온보딩 워크플로우를 완료하는 데 필요한 작업, 다음 단계 및 위험을 추적하는 데 사용할 수 있는 케이스 작업입니다.
- 데이터 임포트: 내부 및 외부 이해 관계자로부터 수집한 데이터를 임포트, 관리 및 게시합니다.

계정 온보딩 플레이북

계정 온보딩 플레이북에는 온보딩 경험 생성을 부트스트랩하는 데 도움이 되는 활동이 미리 구성되어 있습니다. 플레이북 내에는 전체 워크플로우에서 여러 작업을 생성하는 데 재사용할 수 있는 몇 가지 핵심 활동이 있습니다. 플레이북은 템플릿 역할을 하며 서비스 제공자가 비즈니스 요구 사항에 맞게 구성할 수 있습니다.



플레이북은 간단한 작업 중심 뷰에서 워크플로우를 시각화합니다. 계정 온보딩 플레이북의 워크플로우는 프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 생성되며 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 계정 온보딩 플레이북 구성 문서를 참조하십시오. 플레이북은 여러 스테이지 또는 레인으로 나뉩니다.

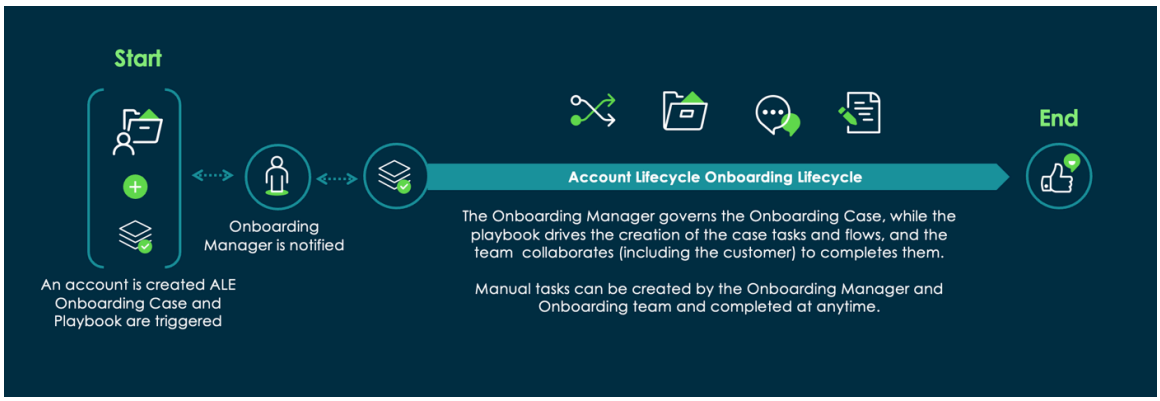
스테이지에서 활동을 완료로 표시하면 다음 활동으로 이동합니다. 언제든지 활동을 저장하고 나중에 플레이북으로 돌아갈 수 있습니다. 레인의 모든 활동을 완료하면 다음 레인으로 이동합니다. 활동과 레인을 완료하면 상태가 상황별 측면 패널에 반영됩니다. 상황별 측면 패널의 활동 로그에는 각 활동에 대해 입력한 모든 데이터가 표시됩니다. 플레이북에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Playbook layout and features .

계정 온보딩 워크플로우

계정 온보딩 워크플로우에는 다음 단계가 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.

- 에이전트가 고객 서비스 관리 고객 계정을 생성합니다. 이 작업은 계정 온보딩 케이스를 자동으로 생성합니다.
- 계정 온보딩 플레이북이 시작됩니다.
- 케이스는 Playbook을 사용하여 엔드 투 엔드 워크플로우를 관리하는 온보딩 관리자가 관리합니다.



계정 온보딩 구성

애플리케이션을 설정하고 구성합니다 계정 수명주기 이벤트 .

이 절에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 계정 온보딩 케이스 생성
- 계정 수명주기 이벤트 활성화
- 계정 온보딩 플레이북 설정
- 프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 계정 온보딩 플레이북 구성
- 계정 온보딩에 대한 권장 작업 설정
- 예약된 작업을 실행하여 준비 테이블 백업

계정 수명주기 이벤트 활성화

(com.sn_acct_lc) 플러그인은 계정 수명주기 이벤트 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

이 태스크 정보

플러그인은 계정 수명주기 이벤트 이러한 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

계정 수명주기 이벤트용 플러그인

플러그인	설명
기술 핵심 (com.sn_ti_core)	기술 산업 수직 고객 서비스 관리 확장.
고객 서비스(com.sn_customerservice)	프로세스를 자동화하고 서비스 에이전트에게 고객에게 사전 예방적 서비스를 제공하는 데 필요한 고객 시스템과 도구에 대한 가시성을 제공합니다.

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

계정 수명주기 이벤트용 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 설치 기반 관리 (com.snc.install_base)	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.
Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)	기본 플레이북 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우를 생성할 수 있습니다.
(com.sn_csm_playbook)용 고객 서비스 관리 Playbook	고객 서비스 에이전트에게 고객 문제를 해결하기 위한 다양한 작업을 안내하고 다양하고 사일로화된 프로세스에서 전체 수명주기를 시각화합니다.
고객 서비스 케이스 유형 (com.snc.csm_case_types)	이 플러그인을 활성화하면 시스템 관리자가 케이스 유형을 만들고 관리할 수 있습니다.
연결된 기록 관련 항목 (com.snc.sn_record_related_items_connected)	관련 항목 기록을 활성화합니다.
안내 결정 경험 (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)	작업 공간에서 플레이북에 안내 결정을 표시할 수 있도록 활동 유형, 정의 및 UI 구성요소를 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.
   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 직원에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 다음 오류가 나타납니다.

```
Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin
 Activation for <plugin name>
```

.

계정 온보딩 플레이북 설정

계정 온보딩 플레이북을 사용하여 계정 데이터를 임포트, 스테이징, 관리 및 게시합니다.

주:
계정 온보딩 플레이북의 일부 기능이 제대로 작동하지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 에서 플레이북 경험 26.1.2 ServiceNow Store를 설치해야 합니다. 문제에 대한 자세한 내용은 KB1651378 를 참조하세요.

계정 온보딩 케이스는 다음 두 가지 방법으로 만들어집니다.

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

- 고객 계정이 생성되면 계정 온보딩 생성 케이스 플로우가 시작되고 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다. 케이스를 처리하는 주요 인물을 식별하고, 데이터를 임포트하고, 공동 작업을 생성하는 것과 관련된 다양한 작업을 플레이북에서 구성할 수 있습니다.
- 고객 계정이 있고 계정 온보딩이 단계적으로 수행되는 경우 목록 뷰에서 하나 이상의 계정 온보딩 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 온보딩 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

계정 온보딩 케이스를 열면 초기 설정 단계의 첫 번째 활동으로 이동됩니다. 활동을 수행하는 동안 다음을 볼 수 있습니다.

- 수평 스테이지 선택기의 전체 플레이북 프로세스.
- 누적 플레이북 활동 뷰의 각 스테이지의 활동.
- 상황별 측면 패널의 관련 항목, 활동 스트림 및 권장 작업 관련 항목 카드의 링크를 선택하여 기록 페이지로 이동합니다.

플레이북에는 계정 수명주기 이벤트 계정 온보딩 프로세스에서 사용할 수 있는 다음 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

- 초기 설정
- 데이터 캡처 및 확인
- 개발 및 자동화
- 테스트 및 교육
- 운영개시(Go-Live) 및 사후 지원

계정 온보딩 케이스 생성

고객 서비스 에이전트가 계정을 만들면 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 계정 온보딩 케이스 〉 모두.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
   계정 온보딩 플레이북이 시작됩니다. 다양한 활동을 구성하고 계정 온보딩 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 온보딩 플레이북 설정 문서를 참조하십시오.

초기 설정

이 단계는 고객을 성공적으로 온보딩하는 데 필요한 초기 정보를 수집하기 위한 것입니다. 예를 들어 온보딩 관리자, 주요 고객 연락처, 내부 및 외부 이해 관계자, 책임 등과 같은 핵심 정보를 수집합니다.

활동	세부사항
계정 선택	고객 계정을 선택하면 새 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다. **주:** 계정 온보딩 케이스가 케이스에서 생성된 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다.

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

활동	세부사항
	계속을 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다.
온보딩 관련 정보 입력	플레이북의 다음 활동에는 온보딩 관련 정보 수집이 포함됩니다. 입력해야 하는 필수 필드는 다음과 같습니다. • 담당자: 이 케이스에 대해 작업하는 제공자 에이전트를 선택합니다. • 서비스 브리지 통합: 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 필요하지 않음: 통합이 필요하지 않습니다 서비스 브리지 . ○ 원격 카탈로그: 서비스 브리지 원격 카탈로그 기능에 대한 통합이 필요합니다. ○ 원격 작업: 서비스 브리지 원격 작업 기능에 대한 통합이 필요합니다. ○ 기초 데이터 동기화: 서비스 브리지 기초 데이터 동기화 기능에 대한 통합이 필요합니다. • 유형: 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 단계적: 이 고객에 대한 온보딩 프로세스의 특정 부분이 이 계정 수명주기 이벤트 온보딩 케이스를 통해 관리됩니다. ○ 전체: 이 고객의 전체 온보딩 프로세스는 이 계정 수명주기 이벤트 온보딩 케이스를 기반으로 합니다. • Go Live 날짜를 지정하고 완료 표시 를 선택하여 다음 활동을 계속합니다. ⓘ 주: 새 기록에 대한 상태 필드가 신규 로 설정됩니다. 이 필드가 업데이트되면 미리 정의된 매핑에 따라 스테이지 필드가 자동으로 업데이트됩니다. 이 매핑은 진행률 필드와 상태 필드 사이의 계정 온보딩 케이스 작업에도 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업에 대한 필드 매핑 문서를 참조하십시오.
고객 팀 추가	계정 온보딩 케이스에서 작업할 고객 접촉 창구를 추가합니다. • 이름, 성, 이메일 주소를 입력하고 추가 를 클릭하여 새 고객 연락처를 만듭니다. • 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
고객 팀 책임 추가	추가된 각 고객 접촉 창구에 책임을 할당합니다. • 이전 단계에서 추가한 연락처를 선택합니다. • 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할 중 하나를 선택하고 추가 를 클릭하여 고객 접촉 창구에 대한 책임을 할당합니다. • 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다. 이 단계가 완료되면 두 개의 이메일이 자동으로 생성됩니다. 첫 번째 이메일은 계정 온보딩 케이스의 기본 연락처 지점을 식별합니다. 두 번째 이메일은 온보딩 프로세스에 참여하는 주요 팀 구성원을 식별합니다.

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

활동	세부사항
	주: 다음 책임이 있는 사용자는 관리자가 특정 역할을 명시적으로 부여해야 합니다. • 고객 온보딩 연락처 : 이 책임이 있는 사용자에게 역할을 부여 *sn_customerservice.customer_admin* 해야 합니다. • 주요 팀 구성원: 주요 팀 구성원 책임이 있는 사용자에게 역할을 부여 *sn_customerservice.customer_case_manager* 해야 합니다.
계정 팀 추가	계정 온보딩 케이스에 대해 작업하는 내부 팀 구성원(서비스 제공자)에게 책임을 추가하고 할당합니다. 여기에는 케이스를 ServiceNow 처리하는 관리자도 포함됩니다. 계정이 추가되면 모든 팀 구성원에게 이메일이 전송됩니다. • 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할을 선택합니다. • 이 역할이 할당된 사용자를 선택하고 추가 를 클릭하여 팀 구성원에게 책임을 할당합니다. • 완료 표시를 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다. 주: 기본적으로 플레이북의 모든 작업은 제공자 ServiceNow 의 관리자에게 할당됩니다.
스쿼드 팀 추가	온보딩 케이스 및 기타 활동을 완료하는 데 관여할 스쿼드 팀 구성원을 추가합니다. 이 활동은 선택 사항입니다. 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.

초기 설정 단계가 완료되면 추가한 케이스 정보, 계정, 고객, 스쿼드 팀 구성원 정보가 왼쪽 패널에 표시됩니다.

계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업에 대한 필드 매핑

계정 온보딩 케이스의 경우, 스테이지 필드가 업데이트되면 상태 필드가 아래 표시된 매핑에 따라 자동으로 업데이트됩니다.

상태와 스테이지 필드 간의 계정 온보딩 케이스 매핑

상태	기본 스테이지	사용 가능한 스테이지
신규	시작하지 않음	• 시작하지 않음 • 위험함
미할당	시작하지 않음	• 시작하지 않음 • 위험함

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

상태와 스테이지 필드 간의 계정 온보딩 케이스 매핑

상태	기본 스테이지	사용 가능한 스테이지
활성	달성 중	• 달성 중 • 위험함
차단됨	일시 중지됨	• 일시 중지됨 • 위험함
종결		마침
취소됨		마침

계정 온보딩 케이스 작업의 경우 상태 필드가 업데이트되면 아래 표시된 매핑에 따라 진행률 필드가 자동으로 업데이트됩니다.

상태와 진행률 필드 간 계정 온보딩 케이스 작업 매핑

상태	기본값	사용 가능한 옵션
오픈		시작하지 않음
대기 중인 고객	일시 중지됨	• 일시 중지됨 • 위험함
내부 정보 대기 중	일시 중지됨	• 일시 중지됨 • 위험함
진행 중	달성 중	• 달성 중 • 위험함
검토	달성 중	• 달성 중 • 위험함
종결		마침
취소됨		마침

이전 버전의 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하는 경우 KB1651427 의 지침에 따라 이러한 필드 간의 매핑을 수정합니다.

데이터 캡처 및 확인

이 단계는 지원 연락처, 위치, 판매된 제품, 권리 등과 같은 계정에 대한 필요한 정보를 수집하기 위한 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.

스테이지	활동
데이터 캡처 및 유효성 확인	이 작업에서 수행 중인 활동 유형을 선택합니다. • 데이터 캡처: 시스템으로 임포트되는 중요한 데이터를 나타냅니다. • 위험 완화: 관리해야 하는 이 고객의 온보딩과 관련된 위험을 나타냅니다. • 개발: 필요한 내부 또는 외부 개발 작업을 추적합니다. • 교육: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 교육 활동을 나타냅니다. • 테스트: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 테스트 활동을 나타냅니다. 기본 시스템에서 사용할 수 있는 기본 테이블은 다음과 같습니다. • 고객 연락처 • 위치 • 서비스 권리 • 설치 기반 항목 • 계정 주소 관계 • 계약 • 판매된 제품 • 기본 M2M 판매 제품 설치 사용자 지정 조건이 정의되었으며 소스 테이블, 대상 테이블 및 데이터 소스와 같은 이러한 테이블의 필드 값이 각 테이블에 자동으로 채워집니다. 데이터를 이러한 테이블로 직접 임포트하여 이러한 플로우를 사용하고 준비가 되면 게시할 수 있습니다. 이러한 테이블로 데이터를 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 계정 온보딩 플레이북으로 데이터 임포트. 이러한 테이블은 특정 조건으로 구성되었으며 필드 값이 자동으로 채워졌습니다. Process Automation Designer를 사용하여 요구 사항에 따라 이러한 테이블을 수정하고 새 테이블과 활동을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성 문서를 참조하십시오.

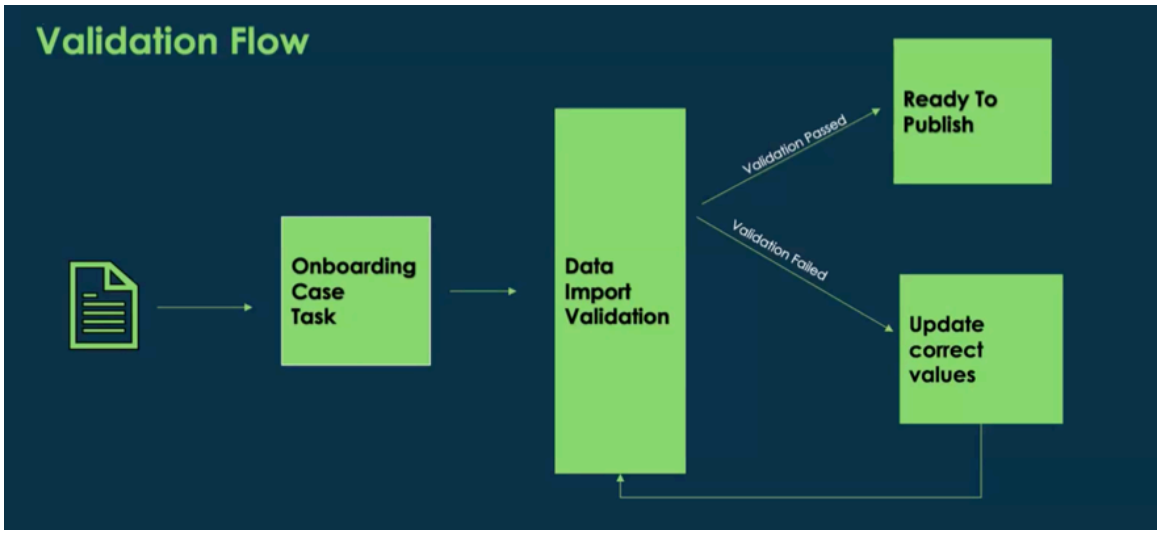
요약 활동에서 데이터를 검토하고 완료 표시 를 클릭하여 다음 스테이지로 이동합니다.

계정 온보딩 데이터 확인 플로우

이 섹션에서는 외부 파일에서 데이터를 가져오고, 유효성을 검사하고, 대상 테이블에 게시하는 방법에 대해 설명합니다.

업로드 단계에서 게시될 때의 최종 단계까지의 데이터 흐름을 보려면 다음 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.



데이터 임포트 플로우에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 고객이 Excel 파일을 계정 온보딩 데이터 임포트 작업에 첨부 파일로 업로드합니다.
2. 데이터가 준비 테이블에 로드되고 유효성이 검사되어 올바른 데이터만 게시하고 대상 테이블로 이동할 수 있는지 확인합니다. 기본 시스템에서는 미리 정의된 여러 가지 확인을 사용할 수 있습니다. 추가 확인을 생성하거나 필요한 경우 사용자 지정 스크립트를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성 문서를 참조하십시오.
3. 유효성 검사가 완료되면 데이터가 다음 범주 중 하나로 이동됩니다.
4. ○ 게시 준비 완료: 데이터가 모든 확인 조건을 충족하며 게시할 수 있습니다.
   ○ 주의 필요: 주의 필요 상태에 있는 레코드를 검토하고, 오류를 해결하고, 저장을 선택합니다. 이렇게 업데이트된 기록은 유효성 확인 예정 상태로 이동됩니다.

데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성

데이터 확인 지원 테이블에서 필드 및 기록 수준 확인을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기본 시스템에서는 미리 정의된 여러 가지 확인을 사용할 수 있습니다. 계정 온보딩 프로세스 중에 데이터를 임포트하면 이러한 유효성 검사를 통해 데이터를 확인합니다. 그러나 요구 사항에 따라 추가 유효성 검사를 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계정 수명주기 이벤트 〉 데이터 확인 지원 지원 〉 데이터 확인 지원 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭하여 데이터 확인 지원 기록을 엽니다.
3. 필드 수준 또는 기록 수준이 될 수 있는 확인 유형을 선택합니다.
4. 필드 수준 확인 유형의 경우 다음 확인 하위 유형 중 하나를 선택할 수 있습니다.
   ○ 참조: 참조 테이블, 참조 테이블 필드, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. 준비 테이블에서 참조 필드를 지정합니다. 참조 필드에는 다른 테이블의 필드에 대한 참조가 저장됩니다. 참조 필드를 정의하면 두 테이블 간에 관계가 생성됩니다.
   ○ 선택: 대상 테이블, 대상 테이블 필드, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. Excel에 지정된 값이 있는지 확인하는 데 사용됩니다.

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

- 날짜: 날짜 형식, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다.
- 날짜/시간: 날짜 및 시간 형식, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다.
- 부울: 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. True 또는 False 결과를 확인합니다.
- 문자열 문자 제한: 최대 길이, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 지정합니다. 문자열 길이가 지정된 제한을 초과하지 않는지 확인하는 데 사용됩니다.
- 정수 또는 10진수: 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 지정합니다. 필드가 정수인지 10진수인지 확인하는 데 사용됩니다.

5. 확인 조건이 필수인지 여부를 지정하려면 필수 확인란을 선택합니다.
6. 기록 수준 확인 유형의 경우 사용자 지정 스크립트를 정의하여 준비 중인 테이블 기록의 유효성을 검사할 수 있습니다.
   다음은 샘플 유효성 검사 스크립트의 예입니다.

```
(function executeCondition( /* glide record */ stagingTableGr) {
   var obj = {
      validationPassed: true,
      message: ''
   }; /*     validationPassed : return true if validation passed else return false     message :
 populate error message if validationPassed is false else return empty string    */
   if (global.JSUtil.notNil(stagingTableGr.task) &&
 global.JSUtil.notNil(stagingTableGr.u_company)) {
      if (stagingTableGr.task.company.name != stagingTableGr.u_company) {
         obj.validationPassed = false;
         obj.message = 'The Account is not matching with the Case Account.';
      }
   }
   return obj;
})(stagingTableGr);
```

7. 제출을 클릭하여 새 확인 지원 테이블을 작성합니다.

계정 온보딩 데이터 임포트 작업 구성

임포트 작성기를 사용하여 계정 온보딩 데이터 임포트 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_acct_lc_agent
- 하나 이상의 플레이북 역할. 자세한 내용은 Playbooks roles 문서를 참조하십시오.
- 대상 테이블이 있는 동일한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계정 수명주기 이벤트 〉 데이터 확인 지원 지원 〉 임포트 작성기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 템플릿 만들기 탭에서 이름을 입력하고 드롭다운 목록에서 선택합니다*Target table*.
4. 첨부 파일 아이콘을 클릭하고 Excel 템플릿을 업로드한 다음 계속을 클릭합니다.

   주:
   첨부된 템플릿의 레이블 이름은 대상 테이블의 필드 이름과 일치해야 합니다.

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

5. 데이터 소스 단계에서 기본값 *Import set table name* 을 수정하고 계속을 클릭할 수 있습니다.
   데이터 소스가 생성되고 관련 목록의 데이터 소스 탭에 표시됩니다. *Name* 링크를 클릭하여 데이터 소스를 봅니다. 이름 필드에는 프리픽스 *ALE DS* 와 함께 데이터 소스 이름과 임포트 세트 테이블 이름이 차례로 표시됩니다. 임포트 세트 테이블의 내부 이름도 표시됩니다.
6. 변환 맵 단계에서 기본값 *Transform map name* 을 수정하고 계속을 클릭할 수 있습니다.
   변환 맵이 생성되어 관련 목록의 변환 맵 탭에 표시됩니다. *Name* 링크를 클릭하여 변환 맵으로 이동하고 다음을 봅니다.
   - 소스 테이블: 스테이징 데이터가 포함된 임포트 세트 테이블입니다.
   - 대상 테이블: 준비 데이터를 이동할 테이블입니다.
   - 필드 맵: 소스 및 대상 테이블의 필드 간 매핑을 표시합니다.

   다양한 유형의 확인이 포함된 데이터 확인 지원 목록 뷰가 표시됩니다.
7. 새로 만들기(선택적 단계)를 클릭하여 새 필드 수준 또는 기록 수준 확인을 만들거나 임포트 작성기 페이지로 다시 이동합니다.
8. 플레이북 활동 단계에서 관련 목록의 UI 뷰 탭으로 이동합니다.
   생성된 두 개의 목록 뷰를 확인합니다. 이러한 목록은 계정 온보딩 플레이북의 데이터 임포트 단계에 나타납니다.
9. Continue(계속)를 클릭하고 Related List(관련 목록)에서 Activity Definition(활동 정의) 탭으로 이동합니다.
   새 활동 정의가 생성되었으며 임포트 작성기 프로세스가 완료되었습니다.

다음에 수행할 작업

이제 새로 생성된 이 활동 정의를 프로세스 자동화 디자이너에 추가하고 다음의 지침에 따라 계정 온보딩 플레이북에 대한 새 작업을 생성할 수 있습니다. 데이터 임포트 작업 추가

.

데이터 임포트 작업 추가

구성한 데이터 임포트 작업을 프로세스 자동화 디자이너에 정의된 계정 수명주기 온보딩 프로세스에 추가합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 디자이너.
2. 계정 수명주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. 데이터 캡처 및 유효성 검사 레인으로 이동하여 활동 추가를 선택합니다.
4. **Account lifecycle** events(계정 수명주기 이벤트)를 선택하고 **Create & View Tech Task** Record(기술 작업 기록 생성 및 보기)를 선택합니다.
5. 새로 추가된 작업에서 편집 아이콘을 선택하여 속성을 봅니다.
6. 모든 속성 보기를 선택하고 고급을 선택합니다.
7. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.
8. 시작 시기 필드에서 이전 사용을 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 병렬로 실행할 수 있습니다.
9. 자동화 탭을 선택하고 입력 섹션에서 다음을 입력합니다.
   - 테이블: 기록이 생성되는 테이블입니다. 계정 수명주기 임포트 작업**(sn_ti_core_imp_task)**을 선택합니다.
   - 취소된 조건: 작업이 취소됨 상태로 전환되기 전에 충족해야 하는 조건을 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.

- 종결 조건: 작업이 종결 상태로 전환되기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
- 온보딩 케이스: 계정 온보딩 케이스 기록 트리거를 선택하여 이 기록을 계정 온보딩 케이스와 연결합니다.
- 기록 뷰: 플레이북에 표시할 양식 뷰의 계정 수명주기 이벤트 이름입니다. 여기에 *tech_pad_imp_task_view* 입력합니다.
- 책임 이름: 목록에서 ServiceNow 개발자/관리자 사용자 역할을 선택합니다. 이 역할은 내부 팀 구성원에게 할당됩니다(플레이북 초기 스테이지의 내부 팀 책임 할당 작업에 정의됨). 자세한 내용은 을 참조하십시오 계정 온보딩 플레이북 설정). 이 역할을 가진 사용자는 데이터 임포트 작업을 수행할 수 있습니다.

10. 필드 추가를 선택하고 작업 임포트 테이블의 다음 필드에 계정 수명주기 이벤트 데이터를 입력합니다.

- 소스 테이블: 스테이징 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예: sn_acct_lc_account_onb_import_locations.
- 대상 테이블: 대상 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예: cmn_location.
- 데이터 소스: 데이터 소스를 선택합니다. 예: cmn_location_template.xlsx.
- 데이터 가져오기 상태: 기본값은 1(데이터가 아직 로드되지 않음)로 설정됩니다.
- 상태: 기본 상태는 1(열기)로 설정됩니다.
- 유형: data_capture #####.
- 계정: 케이스 작업과 연결된 계정 온보딩 케이스를 선택합니다.
- 상위: 계정 온보딩 케이스와 연결된 상위 기록을 선택합니다.
- 고객에게 표시: 이 속성을 아니오로 설정합니다.

필요에 따라 제목과 설명을 입력하고 완료를 선택합니다.

11. 구성을 테스트한 다음 활성화 를 선택하여 플레이북을 활성화해야 합니다.

데이터 임포트 작업이 구성되면 플레이북을 계정 수명주기 이벤트 사용하여 고객을 온보딩할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 온보딩 플레이북 설정 문서를 참조하십시오.

계정 온보딩 플레이북으로 데이터 임포트

프로세스의 계정 수명주기 이벤트 일부로 데이터를 임포트, 구성 및 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin

이 태스크 정보

플레이북의 첫 번째 스테이지를 계정 수명주기 이벤트 완료한 후 데이터 캡처 및 검증 스테이지를 계속 진행할 수 있습니다. 몇 가지 기본 테이블이 기본 시스템으로 구성되었습니다. 이러한 기본 테이블로 데이터를 임포트하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 첫 번째 테이블을 열고 기록 열기를 클릭합니다.

2. 데이터 임포트 페이지에서 상세 정보 탭을 클릭합니다.
연락처 필드에서 이 케이스를 담당할 고객 연락처를 선택합니다.

3. 오른쪽 패널에서 첨부 파일 아이콘을 클릭합니다.

4. Attachments(첨부 파일) 섹션에서 Actions(작업) 아이콘을 클릭하고 Download(다운로드)를 클릭합니다.

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

5. XLSX 파일을 열고 업로드하려는 모든 기록을 입력합니다.

   주:
   XLSX 파일에 사전 정의된 모든 유효성 검사 또는 정의된 사용자 지정 유효성 검사를 통과할 정확한 데이터가 포함되어 있는지 확인합니다.

6. 더하기 아이콘을 클릭하여 목록에서 하나 이상의 Excel 파일을 선택하고 업로드를 클릭합니다.
7. 첨부 파일에서 가져오기를 클릭하고 가져올 파일을 선택합니다.
8. 임포트를 클릭하여 데이터를 업로드하고 스테이징 테이블로 이동합니다.
9. `#### ##### ####! #### #### ######.` 메시지가 나타나면 기록이 다음 상태 중 하나로 이동됩니다.
   - 게시 준비 완료: 기록에 확인 오류가 없으며 게시할 수 있습니다.
   - 주의 필요: 이 상태의 기록에는 해결해야 하는 몇 가지 문제가 있습니다.
   - 유효성 검사 예정: 이 상태의 레코드는 유효성 검사되지 않았습니다.
10. 상태의 *Needs attention* 기록을 검토하고, 설명 열의 정보를 확인하고, 필요한 경우 기록을 수정합니다.
11. 기록을 편집한 후 목록으로 *Yet to validate* 이동하여 을 클릭합니다 *Validate*.
12. 목록에 모든 기록이 *Ready to publish* 있으면 게시할 기록을 선택하고 게시를 클릭합니다.

    주:
    - 한 번에 여러 파일을 가져오는 경우 데이터 가져오기 프로세스가 느려질 수 있습니다.
    - 데이터의 유효성을 검사하는 동안 추가 를 클릭하여 더 많은 파일을 가져오고 병렬로 처리할 수 있습니다.
    - 가져온 데이터가 손상되었거나 여러 오류가 있는 경우 다시 시작을 선택합니다. 이 작업은 준비 테이블에서 업로드된 모든 데이터를 지우고 프로세스를 처음부터 다시 시작합니다. 상태의 *Ready to publish* 데이터도 지워집니다.

13. 닫기를 선택합니다.
14. 데이터 임포트 요약을 검토하고, 각 작업에 대한 종결 메모를 입력하고, 완료 표시 를 선택하여 플레이북의 다음 단계를 계속합니다.

개발 및 자동화

이 단계는 계정 관계 설정, 유지관리 일정, SLA 정의, 서비스 브리지 설치(필요한 경우) 및 완료 확인과 같은 중요한 활동을 추적하기 위한 것입니다.

스테이지	활동	세부사항
개발 및 자동화		기본 시스템에서 사용할 수 있는 활동은 다음과 같습니다. • 계정 관계 설정 • 유지관리 일정 설정 • 프로세스 SLA 및 오퍼링 생성 • 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.

스테이지	활동	세부사항
		• 카탈로그 개발(일반) • 관련 작업 주: 초기 설정 단계에서 통합 옵션을 선택한 서비스 브리지 경우 관련 활동이 표시되며 필요에 따라 구성할 수 있습니다. 이는 데모 작업이며 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 작업을 추가 또는 삭제하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다. 관련 작업 활동에서 필요한 경우 임시 작업을 생성할 수 있습니다. 간단한 구성 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 간단한 계정 수명주기 이벤트 플레이북 작업 구성 .

데이터를 검토하고 완료 표시 를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.

테스트 및 교육

이 단계의 목적은 고객이 테스트에 참여하고 적절한 교육을 받았는지 확인하기 위한 것입니다. 이렇게 하면 개시 날짜 전에 모든 단계가 완료됩니다.

스테이지	활동	세부사항
테스트 및 교육		기본 시스템에서 다음 작업을 사용할 수 있습니다. • 시작하기 변경 요청 • 실시간 통신 계획 및 완료 • 교육 계획 및 완료 • 교육 실행 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.

운영개시**(Go-Live)** 및 사후 지원

이 단계는 개시 날짜 전에 모든 단계가 완료되었는지 확인하고 미해결 문제를 해결하기 위한 것입니다.

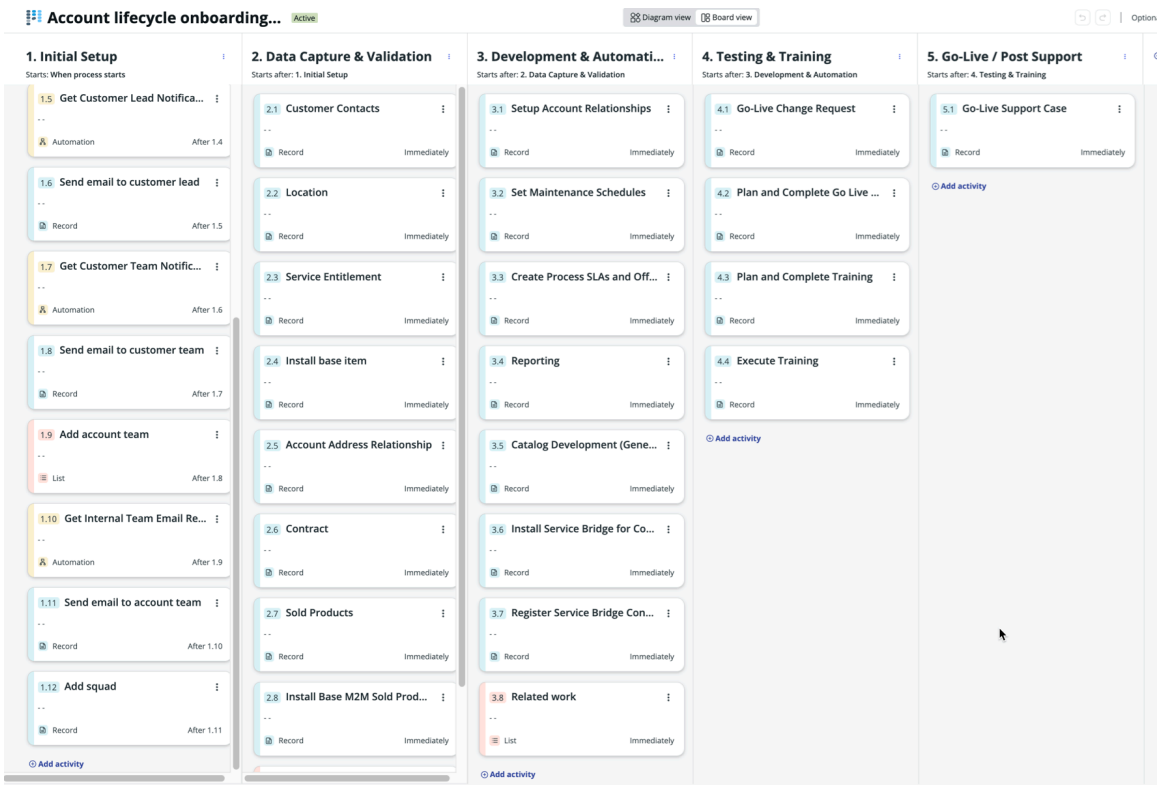
스테이지	활동	세부사항
운영개시**(Go-**Live)/사후 지원		운영개시(Go-Live) 지원 케이스 운영개시(Go-Live)의 결과인 모든 온보딩 문제와 관련된 기본 케이스입니다. 온보딩 팀은 적절한 팀과 협력하여 미해결 문제를 해결합니다.

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

프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 계정 온보딩 플레이북 구성

플레이북 에서 워크플로우 스튜디오 사용하여 플레이북을 계정 수명주기 이벤트 구성합니다.

에서 플레이북활동은 전체 비즈니스 프로세스의 한 단계를 나타냅니다. 프로세스 단계에서 여러 활동을 함께 순서화할 수 있습니다. 스테이지는 논리적으로 그룹화된 여러 순차화된 활동으로 구성됩니다. 고유한 활동 정의를 추가 또는 생성하거나 필요하지 않은 활동을 삭제할 수 있습니다. 자세한 내용은 Playbooks 문서를 참조하십시오.



간단한 계정 수명주기 이벤트 플레이북 작업 구성

를 플레이북사용하여 간단한 플레이북 작업을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_acct_lc.agent
- 하나 이상의 플레이북 역할. 자세한 내용은 Playbooks roles 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 플레이북에 계정 수명주기 이벤트 대한 작업을 추가, 수정 및 삭제할 수 있습니다. 예를 들어, 개발 및 자동화 레인의 작업 중 하나를 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 디자이너.
2. 계정 수명주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. 개발 및 자동화 레인으로 이동하여 계정 관계 설정 활동을 선택합니다.
4. 활동 속성 창에서 모든 속성 보기를 선택하고 고급을 선택합니다.
5. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.

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

6. 시작 시기 필드에서 이전 사용을 선택합니다.
   이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 병렬로 실행할 수 있습니다.
7. 자동화 탭을 선택하고 계정 수명주기 작업 테이블을 선택합니다.
8. 플레이북에서 계정 수명주기 이벤트 모든 필수 필드와 이 작업에 대해 채워야 하는 기타 필드를 추가합니다.
9. Done(완료)을 선택한 다음 Activate(활성화)를 선택합니다.

계정 온보딩에 대한 권장 작업 설정

계정 온보딩 플레이북에 관련 권장 사항을 표시하도록 권장 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 에 대한 계정 수명주기 이벤트권장 작업에서 규칙을 생성합니다.
   자세한 내용은 Create a rule in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.
2. 권장 사항을 생성합니다.
   자세한 내용은 Create a recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.
3. 자원 생성기를 생성합니다.
   자세한 내용은 Create a resource generator in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.
4. 지침 및 필드 권장 사항을 생성합니다.
   자세한 내용은 Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

예약된 작업을 실행하여 준비 테이블 백업

주기적으로 스테이징 테이블의 데이터를 백업할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음의 경우 스테이징 테이블에 있는 데이터가 백업됩니다.

- 임포트 작업이 활성 상태입니다.
- 데이터 생성 날짜가 현재 날짜보다 빠릅니다.

주:
취소됨 또는 종결됨 상태의 임포트 작업은 백업되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 예약된 스테이징 데이터 백업 작업 예약된 작업을 찾습니다.

   주:
   기본적으로 작업은 비활성 상태입니다. 예약된 시간에 예약된 작업을 실행하려면 활성 확인란을 선택합니다.

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

3. 지금 실행을 선택합니다.
   백업 기간을 구성하려면 sn_accct_lc.BackupDays 시스템 속성의 값 필드에 숫자를 지정합니다. 예를 들어 값 필드가 2로 설정된 경우 2일 이상 지난 데이터가 백업에 포함됩니다.

결과
CSV 파일이 생성되어 가져오기 작업에 첨부됩니다. 파일 이름에는 스테이징 파일의 이름과 생성 날짜가 stagingTable-dateCreated.csv 형식으로 포함됩니다.

계정 온보딩 사용

계정 온보딩 솔루션을 통해 서비스 제공업체는 신속하게 온보딩하는 데 필요한 활동에 대해 반복적으로 정의, 측정 및 고객과 협업할 수 있습니다.

이 절에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 계정 온보딩 방문 페이지
- 소비자 서비스 포털에서 계정 온보딩 케이스 보기
- 계정 온보딩에 대한 권장 작업
- 계정 온보딩을 위한 성공 전략 생성
- 계정 온보딩 지식베이스

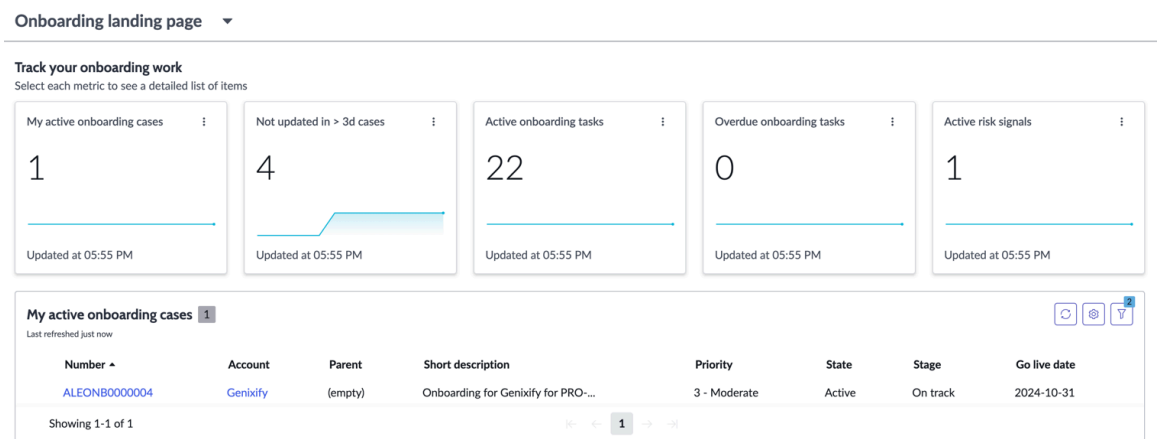
계정 온보딩 방문 페이지

온보딩 케이스에 대한 실시간 가시성을 확보하고 온보딩 작업을 추적합니다.

온보딩 에이전트(sn_acct_lc_agent)는 이 페이지를 사용하여 온보딩 케이스 및 작업을 빠르게 검색하고 우선순위를 지정할 수 있습니다. 실시간 데이터가 포함된 다음 점수 카드가 표시됩니다.

- 내 활성 온보딩 케이스: 사용자에게 할당된 활성 온보딩 케이스 수입니다.
- 〉3일 동안 업데이트되지 않은 케이스: 3일 이상 업데이트되지 않았고 종결됨 또는 취소됨 상태가 아닌 활성 케이스입니다.
- 활성 온보딩 작업: 종결 또는 취소됨 상태가 아닌 모든 활성 온보딩 케이스의 총 온보딩 작업 수입니다.
- 기한 초과 온보딩 작업: 현재 기한이 지나 기한이 지난 케이스 작업 수입니다.
- 활성 위험 신호: 모든 활성 또는 새 온보딩 케이스와 연결된 위험 신호입니다.

각 카드에 대해 지난 3개월 동안의 기록 데이터 추세도 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.

점수 카드를 클릭하여 해당 필터 조건과 일치하는 기록 목록을 봅니다. 케이스, 작업 또는 위험 신호의 기록 페이지로 드릴다운하여 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다.

소비자 서비스 포털에서 계정 온보딩 케이스 보기

포털에서 고객 서비스 관리(CSM) 온보딩 케이스 기록 또는 케이스 작업 기록을 봅 계정 수명주기 이벤트 니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin
- sn_customerservice_case_manager
- sn_customerservice.customer

프로시저

1. 등록 프로세스 중에 만든 이름과 암호를 사용하여 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
   자세한 내용은 Using the Consumer Service Portal 문서를 참조하십시오.
2. 내 목록을 클릭하여 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업을 봅니다.
   내부 및 외부 사용자 모두 소비자 서비스 포털에서 온보딩 케이스를 볼 수 있습니다. 케이스 목록은 사용자 유형과 역할에 따라 필터링됩니다.
   - 내부 사용자: 내부 사용자가 역할로 *sn_acct_lc.agent* 로그인하면 필터가 할당 대상 필드로 설정되고 목록이 다음과 같이 필터링됩니다.
     - 모든 온보딩 케이스: 시스템에 있는 모든 온보딩 케이스가 표시됩니다.
     - 내 온보딩 케이스 및 케이스 작업: 로그인한 사용자에게 할당된 모든 온보딩 케이스 및 케이스 작업이 표시됩니다.
   - 외부 사용자: 외부 사용자가 로그인하면 필터가 연락처 필드로 설정되고 목록이 다음과 같이 필터링됩니다.
     - 해당 역할이 *sn_customerservice.customer_case_manager* 있는 사용자의 경우 목록이 다음과 같이 필터링됩니다.
       - 모든 온보딩 케이스: 로그인한 사용자가 관리하는 계정과 관련된 모든 온보딩 케이스가 표시됩니다.
       - 내 온보딩 케이스 및 케이스 작업: 로그인한 사용자에게 할당된 모든 온보딩 케이스 및 케이스 작업이 표시됩니다.
     - 다음을 *sn_customerservice.customer role*가진 사용자: 내 온보딩 케이스 및 내 온보딩 케이스 작업 목록에서 로그인한 사용자에게 할당된 케이스 및 케이스 작업을 볼 수 있습니다.
3. 모든 온보딩 케이스 목록을 클릭합니다.
   선택한 계정과 관련된 모든 온보딩 케이스가 표시됩니다.
4. 목록에서 온보딩 케이스를 클릭합니다.

   주:
   케이스 및 케이스 작업에 대한 헤더 섹션을 구성할 수 있으며 필요에 따라 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

   각 케이스에 대해 다음과 같은 세부 정보가 표시됩니다.

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

- 계정 이름, 운영개시(Go-Live) 날짜, 운영개시(Go-Live) 날짜 전 일수, 온보딩 케이스의 상태를 포함하여 케이스에 대한 기본 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
- 케이스와 관련된 모든 온보딩 작업입니다. 작업을 클릭하여 상태, 활동 및 첨부 파일과 같은 추가 정보를 봅니다.
- 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 세부 정보를 제공합니다.
  - 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다. 케이스와 관련된 모든 세부 정보를 보려면 추가 뷰 를 클릭하십시오.
  - 제품 정보: 계정 온보딩 케이스 플레이북에서 플래그가 *Customer visible* 예로 설정된 경우에만 제품 정보를 표시합니다.
  - 공유된 문서: 나와 공유된 문서를 표시합니다. 자세한 내용을 보려면 문서 링크를 클릭하십시오.

5. 목록에서 온보딩 케이스 작업을 클릭합니다.
각 케이스 작업에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

- 케이스 번호, 작업이 연결된 상위 또는 온보딩 케이스, 계정 이름, 작업 상태를 포함하여 케이스 작업에 대한 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
- 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 세부 정보를 제공합니다.
  - 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다. 케이스와 관련된 모든 세부 정보를 보려면 추가 뷰 를 클릭하십시오.
  - 공유된 문서: 로그인한 사용자가 접근할 수 있는 문서를 표시합니다. 자세한 내용을 보려면 문서 링크를 클릭하십시오.
- 케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.

계정 온보딩에 대한 권장 작업

권장 작업을 사용하여 기록의 컨텍스트 또는 조건에 따라 에이전트에게 관련 작업을 표시합니다.

권장 작업은 작업 공간의 상황별 측면 패널에 카드로 나타납니다. 작업 중인 기록 유형에 따라 이러한 카드에는 가장 빠른 해결 경로를 찾는 데 도움이 되는 정보가 포함되며, 이를 통해 다양한 소스에서 정보를 조사하고 수집하는 데 소요되는 시간을 최소화합니다.

주:

- 릴리스를 Washington DC 사용하는 경우 상황별 측면 패널에서 권장 작업을 활성화하려면 고객 서비스(sn_cs_nb_action) 플러그인에 대한 권장 작업을 설치해야 합니다.
- 릴리스에서 Vancouver 또는 Washington DC로 Xanadu 업그레이드하는 경우 권장 작업 옵션이 표시되지 않으면 다음을 수행해야 합니다.
  - 권장 작업 - 기본 확장(com.snc.next_best_action) 플러그인 복구
  - 기본 기록 페이지의 설정을 CSM 수정하여 페이지를 활성화합니다.

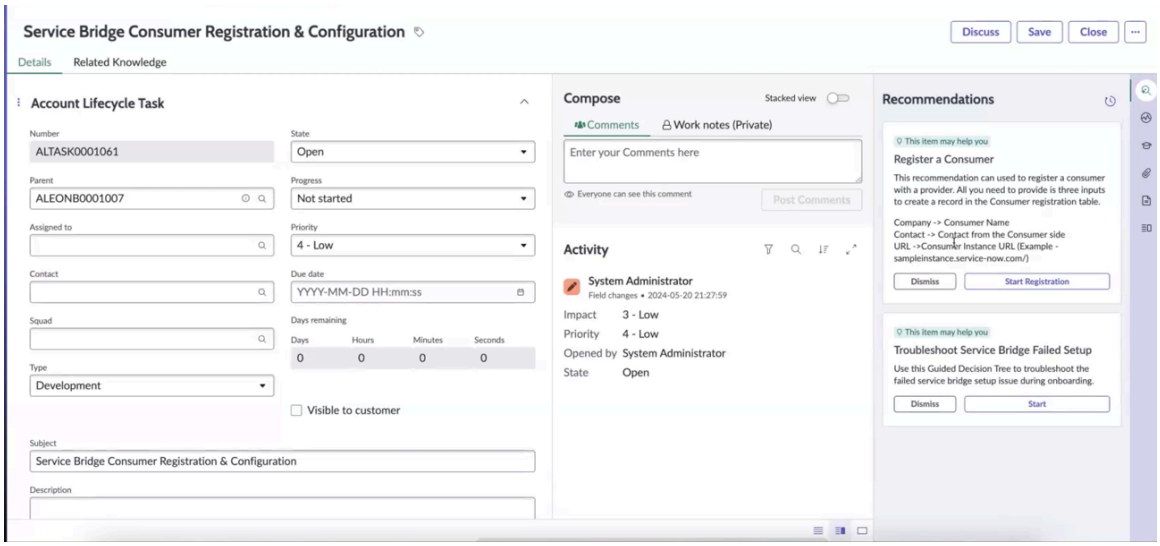
  자세한 내용은 KB1650668 참조하십시오.

세 가지 작업 유형을 사용할 수 있습니다.

- 지침: 수행할 수 있는 작업 또는 공유할 수 있는 유용한 정보입니다.
- 결정 트리: 따라야 할 안내 플로우로, 적절한 작업을 결정하는 데 도움이 되는 일련의 질문을 통해 사용자를 안내합니다.
- 필드 권장 사항: 기록의 필드에 사용할 권장되는 값입니다. 권장 필드 값이 자동으로 채워지거나 새 기록의 필드 아래에 메시지로 표시됩니다. 권장 필드 값은 기존 기록의 필드 아래에만 메시지로 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.

다음 이미지는 소비자 등록 및 구성 작업에 대한 권장 작업 및 문제 해결 팁을 서비스 브리지 보여줍니다. 등록 프로세스를 시작하려면 **Start** Registration(등록 시작)을 클릭하고 안내된 플로우에 따라 소비자를 등록합니다.



애플리케이션에서 계정 수명주기 이벤트 사용할 수 있는 권장 작업

계정 온보딩 프로세스 중에 기본 시스템에서 사용할 수 있는 미리 정의된 권장 작업을 사용합니다.

권장 작업은 다음과 같은 계정 온보딩 작업에 사용할 수 있습니다.

- 소비자용 설치 서비스 브리지 .
- 서비스 브리지 소비자 등록 및 구성.
- 데이터 임포트 작업.

소비자용 설치 서비스 브리지

이 활동의 일부로 다음 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

- 소비자용 설치 서비스 브리지 : 이 활동은 설치 프로세스를 안내합니다 서비스 브리지 . 지침을 보려면 다음을 수행합니다.
  - 이 작업에 대한 기록을 엽니다.
  - 관련 지식 탭을 클릭하고 링크를 클릭하여 지식베이스 문서를 봅니다.
- 실패한 설정 문제 해결 서비스 브리지 : 설정하는 서비스 브리지동안 발생한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 안내 결정 트리입니다. 질의에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
  - 예를 선택하여 소비자를 온보딩하는 데 문제가 있음을 나타냅니다.
  - 드롭다운 목록에서 나타나는 오류 메시지를 선택합니다.
  - 버전이 1.0.4 이상인지 여부를 서비스 브리지 지정합니다. 아니요를 선택하면 문제 해결 프로세스가 종료되고 고객 지원에 도움을 요청해야 합니다. 예를 선택하면 문제 해결 방법에 대한 추가 정보가 표시됩니다.
- 할당 대상 필드 권장 사항: 할당을 클릭하여 권장 사용자를 할당하고 설치 작업에서 서비스 브리지 할당 대상 필드를 자동으로 채웁니다.
- 연락처 권장 사항: 할당 을 클릭하여 권장 연락처를 할당하고 설치 작업의 연락처 필드를 서비스 브리지 자동으로 채웁니다.

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

선택에 따라 문제 해결 방법에 대한 지침이 표시됩니다. 오류에 대한 추가 정보를 보려면 지식베이스 문서를 클릭하십시오. 오류가 해결되면 문제 해결 종료를 클릭합니다.

서비스 브리지 소비자 등록 및 구성

이 활동의 일부로 다음 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

- 소비자 등록: 이 권장 작업을 통해 계정 온보딩 프로세스 중에 제공자에 직접 *CSM/FSM Configurable Workspace* 소비자 서비스 브리지 를 등록할 수 있습니다.
  - **Start** Registration(등록 시작)을 클릭합니다.
  - 등록할 계정 이름(소비자)과 고객 접촉 창구를 지정합니다.
  - 소비자 ServiceNow 인스턴스의 URL을 입력합니다.
  - 등록을 클릭합니다. 소비자 등록 테이블에 기록이 생성되고 등록 프로세스가 시작됩니다. 등록 프로세스는 계정 온보딩 프로세스를 중단하지 않고 원활하게 진행됩니다.
- 실패한 설정 문제 해결 서비스 브리지 : 설정하는 서비스 브리지동안 발생한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 안내 결정 트리입니다. 질의에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
  - 예를 선택하여 소비자를 온보딩하는 데 문제가 있음을 나타냅니다.
  - 드롭다운 목록에서 나타나는 오류 메시지를 선택합니다.
  - 버전이 1.0.4 이상인지 여부를 서비스 브리지 지정합니다. 아니요를 선택하면 문제 해결 프로세스가 종료되고 고객 지원에 도움을 요청해야 합니다. 예를 선택하면 문제 해결 방법에 대한 추가 정보가 표시됩니다.
- 할당 대상 필드 권장 사항: 할당 을 클릭하여 권장 사용자를 할당하고 소비자 등록 및 구성 작업에서 서비스 브리지 할당 대상 필드를 자동으로 채웁니다.

선택에 따라 문제 해결 방법에 대한 지침이 표시됩니다. 오류에 대한 추가 정보를 보려면 지식베이스 문서를 클릭하십시오. 오류가 해결되면 문제 해결 종료를 클릭합니다.

데이터 임포트 권장 작업

데이터 임포트 작업에 사용할 수 있는 권장 작업은 다음과 같습니다.

- 데이터 가져오기 작업 가이드: 데이터를 가져오고 유효성을 검사하는 방법에 대한 단계별 지침을 제공합니다.
- 할당 대상 필드 권장 사항: 할당 을 클릭하여 권장 사용자를 할당하고 데이터 임포트 작업에서 할당 대상 필드를 자동으로 채웁니다.
- 데이터 임포트 실패 문제 해결: 데이터 임포트 프로세스의 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 결정 안내 트리입니다. 질의에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
  - 데이터를 임포트하는 동안 문제가 발생했음을 나타내려면 예를 선택합니다.
  - 드롭다운 목록에서 문제를 선택합니다.

선택에 따라 문제 해결 방법에 대한 지침이 표시됩니다. 오류가 해결되면 문제 해결 종료를 클릭합니다.

계정 온보딩을 위한 성공 전략 생성

이 옵션을 사용하여 계정 온보딩 여정을 성공적으로 완료하기 위한 성공 전략을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 다음으로 이동합니다. 계정 온보딩 케이스 〉 모두.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 새 계정 온보딩 케이스 생성 페이지에서 온보딩할 고객 계정을 선택하고 계속을 클릭합니다.
5. 성공 전략 생성을 클릭합니다.
6. Category(범주) 드롭다운 필드에서 Onboarding(온보딩)을 선택하고 Continue(계속)를 클릭합니다.
7. 온보딩 케이스 하위 범주를 선택하고 새 온보딩 여정 시작 활동을 선택합니다.
8. 고객 계정을 선택하고, 설명과 간단한 설명을 입력하고, 제품을 선택하고, 마침을 클릭합니다. 성공 전략이 시작되고 이 계정에 대한 새 온보딩 여정이 시작됩니다.

계정 온보딩 지식베이스

계정 온보딩에 대한 몇 가지 지식베이스 문서가 제공됩니다.

다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리 〉 지식베이스 을 클릭하고 계정 수명주기 이벤트를 클릭합니다. 다음과 같은 지식베이스 문서를 사용할 수 있습니다.

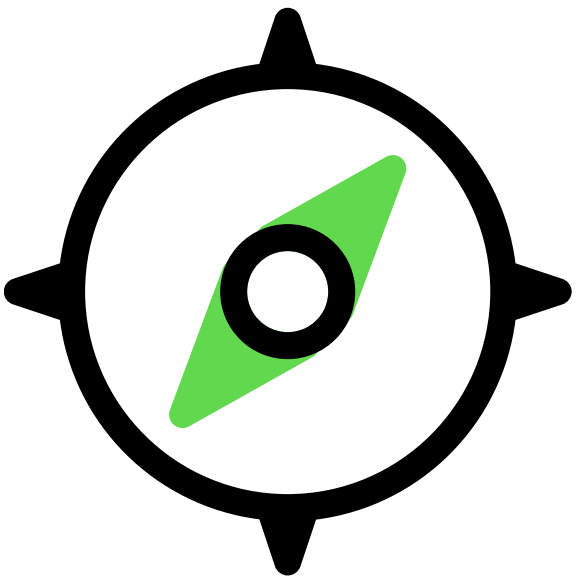
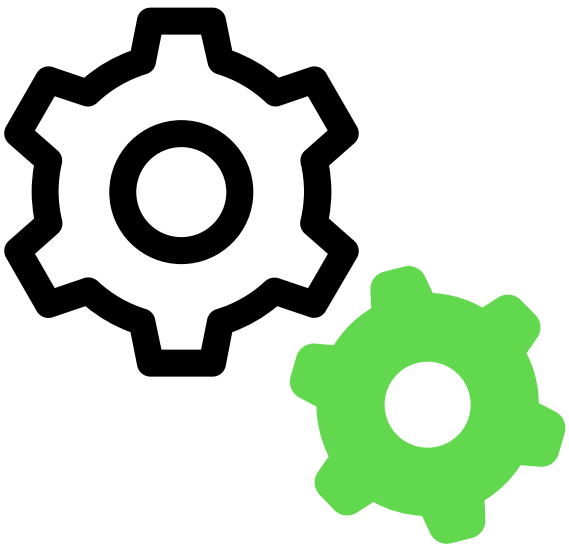
- 데이터 유효성 검사 지원 레코드를 만드는 방법: 이 문서에서는 데이터 가져오기 단계에서 유효성 검사 프로세스를 자동화하는 데 사용할 수 있는 데이터 유효성 검사 지원 레코드를 만드는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 온보딩 케이스 및 플레이북의 트리거를 구성하는 방법: 이 문서에서는 계정 온보딩 케이스 및 플레이북에 대한 트리거를 구성하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 공급자에 대한 원격 선택 정의를 서비스 브리지 만드는 방법: 이 문서에서는 공급자로서 소비자가 인스턴스에서 실시간으로 선택 데이터를 검색할 수 있도록 원격 선택 필드를 정의하는 방법을 설명합니다.
- 공급자용 원격 카탈로그 서비스 브리지 에서 원격 레코드 생성자를 만드는 방법: 이 문서에서는 공급자용 애플리케이션에서 서비스 브리지 원격 카탈로그를 만드는 과정의 일부로 원격 레코드 생성자를 만드는 방법을 설명합니다.
- 데이터를 동기화하는 원격 작업을 만드는 방법: 이 문서에서는 서로 다른 ServiceNow# 인스턴스 간에 데이터를 동기화하는 원격 작업을 만드는 방법을 설명합니다.
- 활동 정의를 만드는 방법: 이 문서에서는 활동 정의를 만들고 계정 온보딩 플레이북에 추가하는 데 필요한 단계를 나열합니다.
- ALE 작업의 관련 지식 탭에 KB를 첨부하는 방법: 이 문서에서는 계정 온보딩 작업의 관련 지식 탭에 지식 문서를 자동으로 첨부하는 방법을 설명합니다.
- 데이터 가져오기 작업을 완료하는 방법: 이 문서에서는 데이터 가져오기 작업을 성공적으로 완료하는 방법에 대한 단계별 지침을 제공합니다.
- 계정 수명주기 이벤트 PAD 활동 개요: 이 문서에서는 계정 수명주기 이벤트(ALE) 플레이북 내에서 활동을 생성하는 데 사용되는 9가지 플레이북 활동 정의에 대한 개요를 제공합니다.
- 서비스 브리지 설치 및 공급자 등록에 대한 소비자 가이드: 이 문서에서는 소비자 인스턴스에서 서비스 브리지 애플리케이션을 구성하는 방법과 소비자가 공급자에 인스턴스를 등록하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 계정 수명 주기 이벤트 데이터 가져오기 작업을 구성하는 방법: 이 문서에서는 에이전트가 계정을 온보딩하는 데 필요한 정보를 성공적으로 수집하고 업로드할 수 있도록 계정 수명 주기 이벤트 데이터 가져오기 작업을 구성하는 데 필요한 단계를 설명합니다.

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

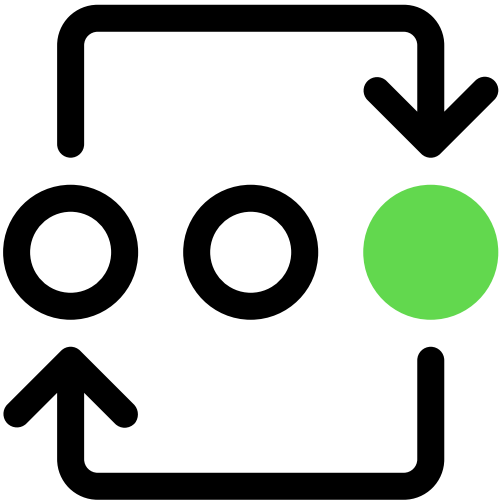
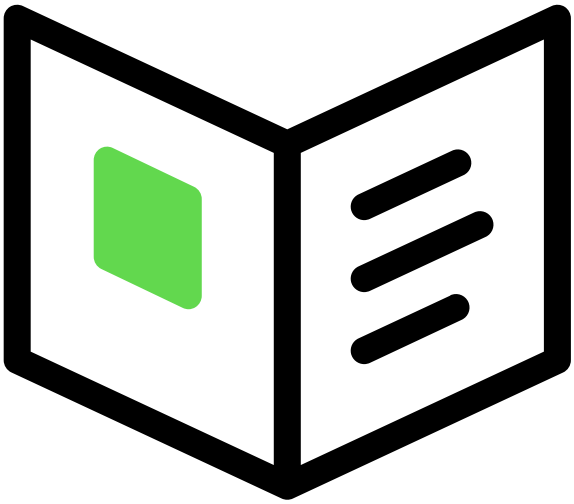
주:
기본적으로 이 지식베이스의 일부로 작성된 새 문서를 볼 수 있습니다. 문서에 대한 액세스를 제한하려면 문서로 이동하고 필드에서 *Cannot Read* 문서에 액세스하지 못하도록 제한해야 하는 사용자 역할을 선택합니다.

고객 성공

공동의 목표를 달성하기 위한 목표, 결과, 마일스톤 및 계획을 정의하고 추적합니다.

탐색	구성
	
고객 성공 솔루션에 대해 알아보기	고객 성공 객체 구성

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

사용	참조
	
계약 수명주기에 대한 자세한 정보 및 상태 보기	데이터 모델 및 설치된 구성요소에 대한 정보 가져오기

고객 성공 사례 살펴보기

조직에서 고객 성공 솔루션을 사용하여 고객과 소통하고, 성공 전략을 실행하여 위험을 완화하고, 확장 및 갱신 기회를 식별하는 방법을 알아보세요.

고객 성공 솔루션을 통해 기술 및 통신 서비스 제공업체는 성과를 극대화하고 참여를 유도하며 실행 가능한 결과를 제공하는 데 도움이 되는 관계 중심 전략을 수립할 수 있습니다. 고객 성공 관리자는 성공 목표를 정의 및 추적하고 문서화된 성공 계획을 사용하여 가치가 제공되는지 확인할 수 있습니다. 가치와 성공 모두에서 성과를 이끌어냄으로써 고객의 성공은 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 고객 충성도와 유지율을 높여 채택을 보장할 뿐만 아니라 고객이 제품에 대한 숙달을 할 수 있도록 합니다.
- 수집된 다양한 신호에서 영업 및 계정 팀에 정보를 제공하여 갱신 가능성을 높입니다.
- 위험과 문제를 식별하고 완화하여 고객 이탈을 줄입니다.
- 평생 고객 가치와 연간 반복 수익을 높이십시오.

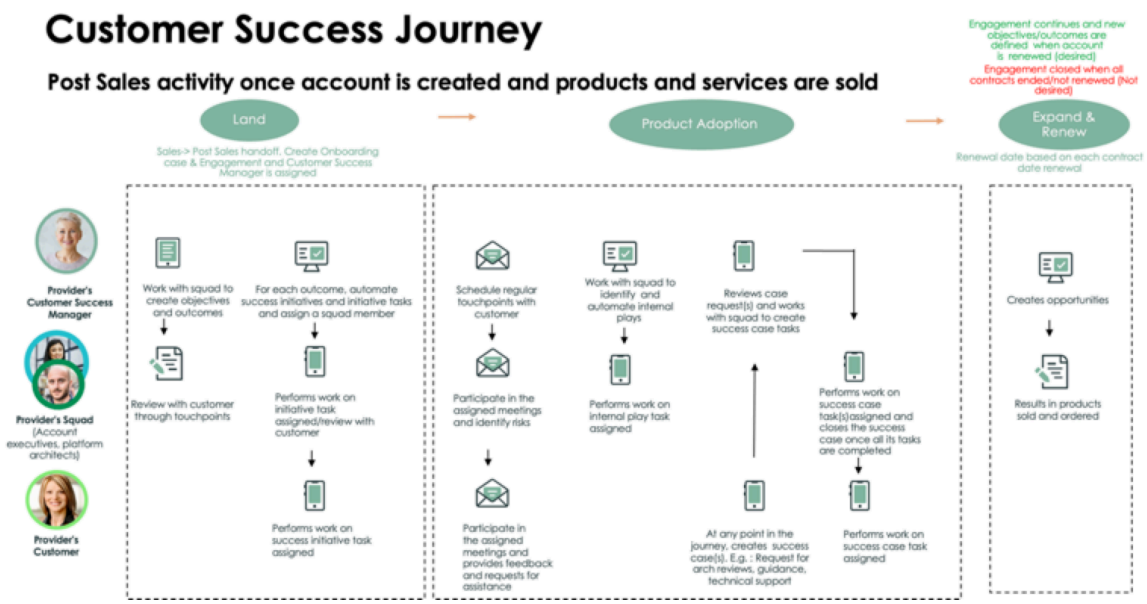
고객 성공 워크플로우

고객 성공에는 다음이 포함됩니다.

- 고객 성공 데이터 모델 및 기록입니다.
- 고객 성공 포트폴리오 방문 페이지입니다.
- 참여 작업 공간 페이지.
- 성공 이니셔티브를 위한 샘플 Playbook이 포함된 프로세스 기반 경험.
- 자동 또는 수동 활동을 생성하는 데 사용할 수 있는 성공 전략 시작 관리자입니다.

아래 다이어그램은 고객 성공 여정과 관련된 다양한 단계를 보여줍니다.

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



고객 성공 구성

온보딩 케이스가 생성되면 참여를 생성하고, 성공 전략을 구성하고, 성공 이니셔티브 기록을 설정하여 고객 성공을 구성하고 설정할 수 있습니다.

이 절에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 계약 생성
- 성공 이니셔티브 생성
- ALE 정의 기록 생성
- ALE 선택 기록 생성
- 성공 전략 생성
- 내부 시연 생성
- 성공 케이스 생성
- 솔루션 관계에 대한 위험 신호 정의
- 성공 Blueprint 작성

계약 생성

고객 성공 여정과 관련된 모든 내부 및 외부 활동을 중앙 집중화하는 참여 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

계정 온보딩이 완료된 후 다음 단계는 고객 목표와 결과를 포함하는 계약을 생성하는 것입니다. 계약은 포괄적인 기록 역할을 하며 내부 및 외부 이해 관계자에게 고객 성공 여정의 현재 및 과거 상태에 대한 뷰를 제공합니다. 또한 고객 성공 수명주기의 일부인 작업과 워크플로우를 추진하는 데도 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 계약 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

참여 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 계약의 고유 번호입니다.
계정	목록에서 기업 고객의 계정 번호를 선택합니다. 필수 필드입니다.
계정 관리자	계정을 담당하는 주요 내부 이해 관계자입니다.
고객 성공 관리자	계정의 고객 성공을 주도할 책임이 있는 기본 내부 이해 관계자입니다.
핵심 고객 연락처	계정을 담당하는 주요 외부 이해 관계자입니다.
스쿼드 팀	계정을 처리하는 지원 팀 구성원입니다.
상태	약속 기록의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 정의 ○ 진행 중 ○ 취소됨 ○ 종결
스테이지	계약 수명주기의 현재 스테이지입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 초기 온보딩 ○ 채택 ○ 확장 ○ 갱신 ○ 손실
인지된 상태	계약의 인지된 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 알 수 없음(기본값) ○ 적색 ○ 황색 ○ 녹색
초기 온보딩	이 계정과 관련된 초기 계정 온보딩 케이스를 선택합니다. 필수 필드입니다.
초기 운영개시(Go-Live)	고객의 최초 운영개시(Go-Live) 날짜입니다.
갱신 날짜	고객 계약의 갱신 날짜입니다.
제목	이 참여 기록의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	참여 기록에 대한 업데이트를 통보받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.

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

필드	설명
설명	이 참여 기록에 대한 설명을 입력합니다.
작업 메모	이 참여와 관련된 내부 메모입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 참여 기록을 만듭니다.

다음에 수행할 작업

계약을 생성한 후에는 이 계약과 연관된 고객 계정에 대한 목표, 결과, 접점 및 위험 신호를 만들 수 있습니다.

성공 목표 생성

고객에게 판매된 제품의 가치를 나타내는 성공 목표를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

성공 목표는 고객이 구매한 하나 이상의 제품의 가치를 나타냅니다. 목표는 특정 기간 동안 정의되며 계약에 연결됩니다. 목표는 달성을 측정하는 몇 가지 성공 결과로 나눌 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 내 목표 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 목표 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	목표를 연결할 약속 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
목표 소유자	제공자 측에서 목표를 담당하는 개인입니다.
후원자	목표를 담당하는 외부 담당자입니다.
제품	목표와 일치하는 판매된 제품입니다.
드라이버	목표 뒤에 숨은 운전 범주 이유입니다.
상태	약속 기록의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 정의 ○ 진행 중 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 목표의 현재 진행률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다.

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

필드	설명
	○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 목표와 비교한 이 목표의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
계획된 시작	이 목표에 대한 작업이 시작될 예정인 날짜입니다.
계획된 중지	이 목표에 대한 작업이 중지될 예정인 날짜입니다.
제목	이 목표의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	목표에 대한 업데이트를 통보할 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
설명	이 목표에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 내부 메모입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 성공 목표를 생성합니다.

성공 결과 작성

성공 목표의 달성을 측정하는 데 사용할 수 있는 성공 결과를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

성공 결과는 성공 목표의 측정 가능한 구성요소입니다. 성공 결과는 측정 및 실행 가능하며 외부 공급업체 통합 도구 내에서 Now Platform 또는 도구를 통해 모니터링할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.

2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 결과 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

성공 결과 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
성공 목표	이 결과와 연결할 성공 목표를 선택합니다. 필수 필드입니다.
소유자	이 결과의 달성 추적을 담당하는 내부 사람입니다.
상태	성공 결과의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 결과의 현재 진행률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 결과와 비교한 이 결과의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
계획된 시작	이 결과에 대한 작업이 시작될 예정인 날짜입니다.
계획된 중지	이 결과에 대한 작업이 중지될 예정인 날짜입니다.
제목	이 결과의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	결과에 대한 업데이트를 통보받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
설명	이 결과에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 결과에 대한 내부 메모입니다.
단위	이 성공 결과의 측정 단위입니다.
추적 방법	이 결과에 대한 추적 방법입니다.

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

필드	설명
	○ 표시기 KPI ○ 설문 조사 ○ 보고서 ○ 수동
기준값	이 결과의 시작점 또는 기준값입니다.
대상 값	달성해야 할 대상 값입니다.
현재 값	성공 결과의 현재 값입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 성공 결과를 생성합니다.

접점 생성

계약 수명주기 동안 공급자와 고객 간의 대화를 캡처하고 지원하는 접점을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

계약 수명주기 동안 제공자와 고객은 빈번한 대화, 동기화 회의, 검토 등을 할 수 있습니다. 접점은 이러한 논의를 캡처 및 지원하고 다양한 이해 관계자 간에 정보를 공유하기 위한 것입니다. 또한 고객은 여러 주제에 대해 공급자에게 접점을 제기하거나, 지원을 요청하거나, 주어진 목표에 대한 세부 정보를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.

2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 접점 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

접점 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	접점이 연결된 참여 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
채널	통신에 사용되는 채널입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 웹 ○ 전화 ○ 이메일 ○ 채팅 ○ 소셜 ○ 커뮤니티

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

필드	설명
	○ 경보 ○ 가상 에이전트
접촉 창구	이 접점의 핵심 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 접점을 처리하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 접점과 연결된 범주입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 일반 대화 ○ 가치와 채택 ○ 확장 기회 ○ 갱신 지원
상태	접점의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 접점의 현재 진행 상황입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 접점과 비교한 이 접점의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	접점을 완료해야 하는 날짜입니다.
제품	이 접점이 관련된 제품입니다. 터치포인트가 판매된 특정 제품과 관련이 있는지 여부를 나타내려면 확인란을 선택합니다.
제목	이 접점의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	터치포인트에 대한 업데이트를 통보받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.

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

필드	설명
설명	이 접점에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 내부 메모입니다.
추가 피드백	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다.
회의 날짜	접점 회의가 열릴 날짜입니다.
회의 유형	회의 유형은 다음과 같을 수 있습니다. ○ 임시 ○ 주간 상태 ○ QBR ○ 갱신

4. 저장을 클릭하여 새 접점을 만듭니다.

> **주:**
> 응답 템플릿을 사용하여 빠른 응답을 제공하거나 케이스에서 관련 정보를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘을 클릭하고 사용할 응답 템플릿을 선택합니다. 응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Response templates.

위험 신호 생성

계약 수명주기 동안 발생할 수 있는 위험 또는 문제를 식별하기 위한 위험 신호를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

위험 신호 및 문제는 적절한 조치를 취할 수 있도록 계약과 관련된 위험을 기록하고 관리하는 데 사용됩니다. 위험은 심각도가 다를 수 있으며 해결하기 전에 평가해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 외부 시스템은 내부 시연을 사용하여 문제를 해결할 수 있는 고객 성공 관리자에게 누락된 정보를 표시할 수 있습니다. 위험의 영향이 적은 경우 고객 성공 관리자는 위험을 수용하고 계약을 계속 진행하기로 결정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.

2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 위험 신호 및 문제 기록 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위험 신호 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	위험 신호와 관련된 참여 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
보고자	이 위험 신호를 보고한 내부 팀 구성원입니다.
담당자	이 위험 신호 처리를 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.

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

필드	설명
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	위험 신호의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 활성 ○ 취소됨 ○ 종결
우선순위	다른 신호와 비교한 이 위험 신호의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	위험 신호를 처리해야 하는 날짜입니다.
위험 또는 문제	이것이 위험인지 문제인지 나타냅니다.
간단한 설명	이 위험 신호에 대한 짧은 설명을 입력하십시오. 필수 필드입니다.
감시 목록	위험 신호에 대한 업데이트를 통지해야 하는 사용자를 선택합니다.
감시 메모 목록	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
설명	이 위험 신호에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 위험 신호와 관련된 내부 메모입니다.
추적 방법	위험 신호의 출처입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 수동 ○ 자동 ○ 통합
테이블	위험 신호 기록에서 사용하는 테이블을 선택합니다.
소스 기록	위험 신호가 시작된 소스 레코드를 선택합니다.
범위	이 위험 신호가 고객 성공 또는 온보딩과 관련이 있는지 여부를 나타냅니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 온보딩 ○ 채택 ○ 확장 ○ 갱신
확률	이 위험이 발생할 수 있는 확률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 매우 높음 ○ 높음 ○ 보통

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

필드	설명
	○ 낮음 ○ 매우 낮음 필수 필드입니다.
영향을 받는 계약	이 위험 또는 문제의 영향을 받는 계약입니다.
영향을 받은 제품	이 위험 또는 문제의 영향을 받는 제품입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 위험 신호를 생성합니다.

성공 이니셔티브 생성

성공 결과를 지원하기 위해 계획된 내부 또는 외부 작업 세트로 성공 이니셔티브를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

이 태스크 정보

성공 이니셔티브는 제공자와 고객이 성공 결과를 달성하기 위해 완료해야 하는 일련의 계획된 활동 또는 작업입니다. 성공 이니셔티브에는 하나 이상의 작업이 포함될 수 있으며, 이 작업은 내부 또는 외부일 수 있으며 성공 이니셔티브 생성 플레이북으로 정의할 수 있습니다.

> **주:**
> 성공 이니셔티브 생성 플레이북에는 미리 정의된 스테이지와 필드 세트가 있습니다. 를 사용하여 플레이북이러한 스테이지를 추가하거나 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Playbooks 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 클릭합니다.

2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 이니셔티브 을 클릭하고 새로 만들기 를 클릭하여 플레이북을 시작합니다.

3. 초기 설정 페이지에서 이 이니셔티브를 연결할 성공 결과를 선택합니다.

4. 다음 탭으로 이동하려면 계속을 클릭합니다.
성공 이니셔티브 기록이 생성됩니다.

5. 계획 수립 섹션에서 이 이니셔티브에 대한 핵심 정보를 다음과 같이 입력합니다.

성공 결과	이 이니셔티브와 관련된 성공 결과를 선택합니다.
접촉 창구	이 이니셔티브를 담당하는 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 이니셔티브를 담당하는 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 이니셔티브와 연결된 범주입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 일반 ○ 전략적 계획 수립

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 디자인 ○ 채택 ○ 기술 지침
상태	이니셔티브의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 이니셔티브의 현재 진행률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 이니셔티브와 비교한 이 이니셔티브의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	이 이니셔티브의 만료 날짜입니다.
제목	이 이니셔티브의 제목을 입력합니다.
설명	이 이니셔티브에 대한 설명을 입력합니다.

6. 완료 표시를 클릭합니다.
7. 공동 작업 및 완료 단계에서 작업 생성 을 클릭하여 샘플 성공 작업을 자동으로 생성하거나 건너뛰기를 클릭하여 이 단계를 건너뜁니다.
8. 요약 및 종결 단계에서 다음 상세 정보를 입력합니다.
   - 종결 코드: 기록이 종결되는 이유를 선택합니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다.
     - 달성됨
     - 부분적으로 달성됨
     - 누락됨
     - 취소됨
   - 종결 메모: 이 이니셔티브가 종결되는 설명을 제공합니다.

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

9. 완료 표시를 클릭하여 이 작업을 완료합니다.

> **주:**
> 응답 템플릿을 사용하여 빠른 응답을 제공하거나 케이스에서 관련 정보를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘을 클릭하고 사용할 응답 템플릿을 선택합니다. 응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Response templates.

다음에 수행할 작업

다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 나에게 할당: 이 이니셔티브를 자신에게 다시 할당하려면 이 옵션을 선택합니다.
- 이니셔티브 종결: 이니셔티브가 완료되고 종결 코드가 달성됨으로 설정되면 이 이니셔티브를 종결할 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 성공 플레이를 생성하려면 이 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 성공 전략 생성 문서를 참조하십시오.

ALE 정의 기록 생성

ALE 정의 기록을 생성하여 성공 전략 워크플로우에 대한 범주와 하위 범주를 설정합니다.

시작하기 전에

- 성공 워크플로우를 트리거하는 데 사용되는 하위 플로우를 정의해야 합니다.
- 필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_play_admin

이 태스크 정보

ALE 정의 기록을 사용하여 기록을 생성하고 플레이북을 자동으로 트리거할 수 있는 성공 전략 워크플로우를 시작하는 데 사용할 수 있는 범주를 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 **ALE** 정의 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

ALE 정의 양식

필드	설명
플로우	이 ALE 정의 기록으로 트리거해야 하는 하위 플로우를 선택합니다. 플로우 디자이너를 사용하여 이 하위 플로우를 정의하고 구성해야 합니다.
범주	성공 전략의 범주를 선택합니다.
하위 범주	선택한 범주에 따라 관련 하위 범주가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 하위 범주를 선택합니다.
상태	이 ALE 정의 기록의 상태를 선택합니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 초안 ○ 게시됨

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

필드	설명
	○ 종결 ○ 취소됨
순서	워크플로우 시작 관리자 페이지에 범주를 표시할 순서를 지정합니다.
제목	워크플로우 시작 관리자 항목의 제목을 입력합니다.
설명	설명을 입력하여 이 워크플로우 시작 관리자 항목의 용도를 지정합니다.

4. 이 기록의 상태를 게시 됨으로 설정하고 저장을 클릭합니다.
   여기에 정의된 범주는 성공 전략을 생성하는 동안 사용할 수 있습니다.

ALE 선택 기록 생성

ALE 선택 기록을 생성하여 ALE 정의 기록의 범주를 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ti_core.write

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 **ALE** 선택 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. ALE 선택 항목의 이름을 입력합니다.
4. 목록에서 범주를 **ALE** 정의 기록 으로 선택합니다.
5. 목록에서 종속 범주를 선택합니다.
6. 이 기록에 대한 설명을 입력하고 저장을 클릭합니다.
   성공한 방법을 만들 때 생성한 ALE 선택 기록을 하위 범주로 사용할 수 있습니다.

성공 전략 생성

이 옵션을 사용하여 성공 플레이를 생성하고 자동화된 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

성공 전략을 사용하면 Flow Designer와 Playbook을 사용하여 계약 수명주기 동안 실행해야 하는 작업을 신속하게 생성할 수 있습니다. 이러한 작업은 수동 또는 완전 자동화일 수 있습니다. 이 섹션에서는 참여 기록 페이지에서 성공 전략을 생성하는 방법을 설명합니다. 다음 페이지 중 하나에서 성공 전략 워크플로우를 시작할 수도 있습니다.

- 성공 이니셔티브
- 성공 목표
- 접점
- 성공 케이스
- 내부 시연
- 위험 신호

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 성공 방문 페이지에서 참여 보기를 클릭한 다음 성공 전략 생성을 클릭합니다.
3. 목표에 맞는 범주를 선택합니다.
   표시되는 하위 범주는 여기에서 선택한 범주를 기준으로 필터링됩니다.
4. 목록에서 하위 범주를 선택하고 목표를 달성하기 위해 완료해야 하는 활동을 선택합니다.
5. Next(다음)를 클릭하여 계속합니다.
   이전 선택에 따라 다음 페이지에서 추가 상세 정보를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.
6. 마침을 클릭합니다.
   성공 전략이 생성되었음을 나타내는 알림이 표시됩니다. 작업이 완료되면 완료되었음을 나타내는 작업 메모가 업데이트됩니다.

   주:
   성공 전략 생성을 시작하면 성공 플레이의 상태를 추적하기 위해 성공 시작 관리자 알리미 기록이 생성됩니다. 이 기록을 보려면 모두 메뉴로 이동하여 검색 필터에 sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list 를 입력합니다. 성공 시작 관리자 알리미 페이지에서 상태를 볼 수 있습니다.

성공 전략을 위한 하위 플로우 정의

성공 전략을 생성하기 전에 하위 플로우를 정의하고 이를 정의 기록 테이블에 추가해야 합니다.

하위 플로우 생성에 대한 지침은 을 참조하십시오 Create a flow, subflow, or action in Workflow Studio. 하위 플로우를 생성한 후 다음 단계에 따라 정의 기록 테이블에 추가합니다.

1. 모두로 이동하여 검색 필터에 sn_acct_lc_definition_record.list를 입력합니다.
2. Definition Records(정의 기록) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

정의 기록 양식

필드	설명
플로우	생성한 하위 플로우를 선택합니다.
범주	하위 플로우를 연관시킬 범주를 선택합니다.
상태	정의 기록의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 초안 ○ 게시됨 ○ 종결 ○ 취소됨
제목	이 정의 기록의 제목을 입력합니다.
설명	이 정의 기록에 대한 설명을 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

내부 시연 생성

계약 수명주기 동안 계획되거나 계획되지 않은 활동을 정의하는 내부 시연을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보
내부 플레이는 참여 수명주기 동안 고객이 액세스할 수 없는 내부 활동을 모니터링하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 계약의 갱신 단계는 만료 예정일 90-120일 전에 트리거될 수 있습니다. 이렇게 하면 계약이 갱신되거나 연장될 가능성을 높일 수 있는 일련의 계획된 내부 조치가 시작될 수 있습니다. 내부 시연에는 하나 이상의 하위 작업이 포함될 수 있으며 미리 정의된 활동이 있는 플레이북을 따릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 내부 시연 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	내부 시연이 관련된 참여 기록입니다.
담당자	이 내부 플레이를 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	내부 시연의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 내부 플레이의 현재 진행 상황입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 것과 비교했을 때 이 내부 플레이의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통

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

필드	설명
	○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	내부 시연을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	이 내부 시연에 대한 짧은 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	내부 시연에 대한 업데이트를 통보할 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
설명	이 내부 시연에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 내부 플레이와 관련하여 내부 팀 구성원에게 보내는 메모입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 내부 시연을 생성합니다.

다음에 수행할 작업

내부 시연 작업을 생성하여 내부 시연이 시작될 때 수행해야 할 작업을 정의합니다.

내부 시연 작업 만들기

내부 시연이 시작될 때 수행해야 하는 내부 시연 작업을 생성합니다. 내부 시연 작업에는 명확한 목적이 있어야 하며 수행해야 하는 활동이 지정되어야 합니다. 고객에게는 표시되지 않습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 내부 시연.
3. 내부 시연을 열고 내부 시연 작업 탭으로 이동한 후 신규를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	내부 시연 작업과 관련된 참여 기록을 선택합니다.
내부 시연	이 작업과 연결될 내부 플레이가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 다른 내부 플레이를 선택할 수 있습니다.
담당자	이 내부 시연 작업을 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	내부 시연 작업의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨

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

필드	설명
	○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 내부 시연 작업의 현재 진행률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 작업과 비교했을 때 이 내부 시연 작업의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	내부 시연 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	이 내부 시연 작업에 대한 간단한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	내부 시연 작업에 대한 업데이트 알림을 받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
설명	이 내부 시연 작업에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 내부 플레이와 관련하여 내부 팀 구성원에게 보내는 메모입니다.

5. 저장을 클릭하여 새 내부 시연 작업을 만듭니다.

성공 케이스 생성

성공 케이스를 생성하여 계약을 지원하는 데 필요한 계획되지 않은 활동을 지정합니다. 성공 케이스는 계약 수명주기 동안 고객이 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

성공 케이스는 일반적으로 제공자가 고객 접점, 이해 관계자 요청 또는 참여 활동을 지원하기 위해 수행할 수 있는 계획되지 않은 일련의 작업입니다. 성공 케이스는 목표 또는 결과와 연결되지 않을 수 있지만, 성공 케이스의 특성과 성공 케이스가 만들어진 이유에 따라 달라질 수 있습니다. 성공 케이스는 자체 케이스 작업이 있는 케이스 유형의 한 형태입니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 성공 케이스 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	성공 케이스가 관련된 약속 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
접촉 창구	이 성공 케이스의 핵심 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 성공 케이스를 처리하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 성공 케이스와 연결된 범주입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 안내 ○ 아키텍처 검토 ○ 데모 및 POC ○ 교육
상태	성공 케이스의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 성공 케이스의 현재 진행률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 케이스와 비교한 이 성공 케이스의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통

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

필드	설명
	○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	성공 케이스를 완료해야 하는 날짜입니다.
제품	성공 케이스와 연결된 제품입니다.
서비스 정의	서비스 정의는 케이스 유형과 함께 작동하여 다양한 유형의 서비스 요청을 제공합니다. 이 기능을 사용하면 제품과 서비스, 그리고 이러한 서비스를 지원하는 케이스 유형 간에 연결을 만들 수 있습니다.
간단한 설명	이 성공 케이스에 대한 간단한 설명을 입력하십시오. 필수 필드입니다.
감시 목록	성공 케이스에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
설명	이 성공 케이스에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 내부 메모입니다.
추가 피드백	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 성공 케이스를 작성합니다.

> **주:**
> 응답 템플릿을 사용하여 빠른 응답을 제공하거나 케이스에서 관련 정보를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘을 클릭하고 사용할 응답 템플릿을 선택합니다. 응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 〈〉 참조하십시오.

성공 케이스 작업 생성

제공자 또는 고객이 성공 케이스를 지원하기 위해 완료해야 하는 계획된 작업을 정의하는 성공 케이스 작업을 생성합니다. 성공 케이스 작업은 명확하게 정의되어야 하며 내부 이해 관계자 또는 외부 고객이 볼 수 있어야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.

2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 〉 모든 성공 케이스.

3. 성공 케이스를 열고 성공 작업 탭으로 이동한 후 신규를 클릭합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
상위	이 작업이 연결될 상위 성공 케이스가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 다른 성공 케이스 작업을 선택할 수 있습니다.

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

필드	설명
접촉 창구	이 성공 케이스 작업의 핵심 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 성공 케이스 작업을 처리하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 성공 케이스 작업과 연결된 범주입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 워크숍 및 회의 ○ 설계 검토 ○ 제품 교육 ○ 전문 서비스
상태	성공 케이스 작업의 상태입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결
진행률	이 성공 케이스 작업의 현재 진행률입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 작업과 비교한 이 성공 케이스 작업의 우선순위입니다. 이는 다음과 같을 수 있습니다. ○ 위험 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	성공 케이스 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
고객에게 표시	성공 케이스 작업을 고객에게 표시해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
제목	이 성공 케이스 작업의 제목 또는 목표를 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	성공 케이스에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지할 사용자를 선택합니다.

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

필드	설명
설명	이 성공 케이스에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 내부 메모입니다.
추가 피드백	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다. 이 정보는 고객에게 표시됩니다.

5. 저장을 클릭하여 새 성공 케이스를 작성합니다.

솔루션 관계에 대한 위험 신호 정의

이 옵션을 사용하여 위험 신호를 내부 시연 또는 성공 케이스와 연결합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent
- 위험 신호, 내부 시안 및 성공 케이스가 정의되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 모두 메뉴로 이동하여 sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list를 입력합니다.
2. 솔루션 관계에 대한 위험 신호 페이지에서 새로 만들기 를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 기록의 고유 번호입니다.
솔루션 테이블	여기서 선택하는 솔루션은 위험 신호와 연결됩니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 내부 시연 ○ 내부 시연 작업 ○ 성공 케이스 ○ 성공 케이스 작업
솔루션 기록	선택한 솔루션에 따라 관계가 정의되는 내부 시연 사례 또는 성공 사례를 선택합니다.
위험 신호 및 문제	솔루션이 연결된 위험 신호를 선택합니다.

4. 제출을 클릭하여 솔루션 관계에 대한 위험 신호를 생성합니다.
   이를 통해 위험을 추적하고 위험을 해결하기 위해 제안된 솔루션을 볼 수 있습니다.

성공 **Blueprint** 작성

이 옵션을 사용하여 성공 블루프린트 또는 템플릿을 생성하여 계약 수명주기 동안 실행해야 하는 자동화된 활동을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 성공 방문 페이지에서 계약 보기를 클릭한 다음 성공 **Blueprint** 생성을 클릭합니다.
3. 목표에 맞는 하위 범주를 선택합니다.
   표시되는 활동은 여기에서 선택한 하위 범주에 따라 필터링됩니다.
4. 목표를 달성하기 위해 완료해야 하는 활동을 선택합니다.
5. Next(다음)를 클릭하여 계속합니다.
   이전 선택에 따라 다음 페이지에서 추가 상세 정보를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.
6. 마침을 클릭합니다.
   성공 Blueprint가 생성되었음을 나타내는 알림이 표시됩니다. 작업이 완료되면 완료되었음을 나타내는 작업 메모가 업데이트됩니다.

고객 성공 사례 활용

조직에서 고객 성공 솔루션을 사용하여 고객과 소통하고, 성공 전략을 실행하여 위험을 완화하고, 확장 및 갱신 기회를 식별하는 방법을 알아보세요.

이 절에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 성공 방문 페이지
- 약속 기록 페이지
- 성공 목표 기록 페이지

성공 방문 페이지

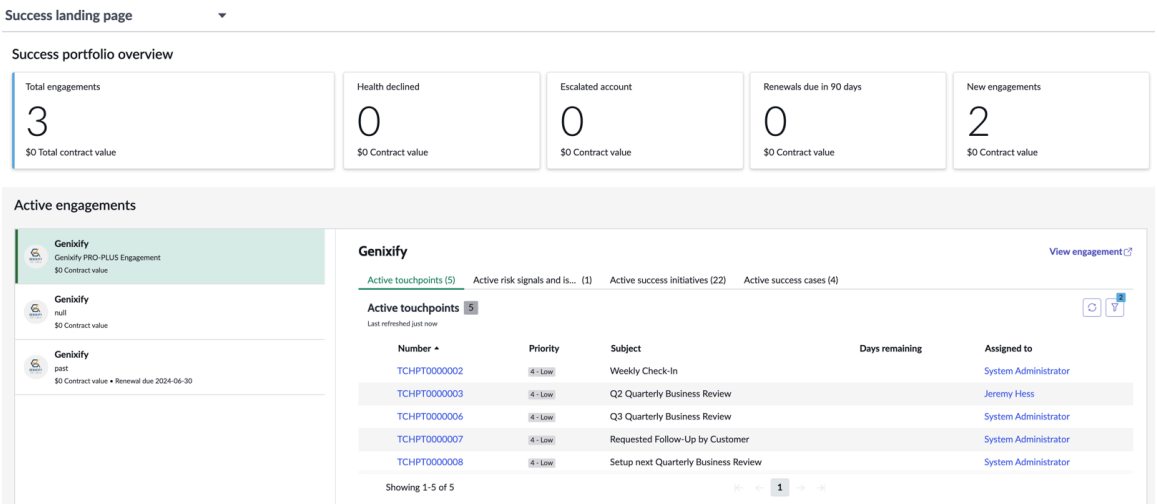
참여, 계정 상태, 에스컬레이션 및 위험을 포함한 성공 포트폴리오의 전체 뷰를 확인합니다.

sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인하고 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하여 성공 방문 페이지를 봅니다. 이 페이지는 성공 포트폴리오에 대한 개략적인 개요를 제공합니다. 실시간 데이터가 포함된 다음 점수 카드가 표시됩니다.

- 총 참여: 연결된 총 계약 수입니다.
- 상태 감소: 인지된 상태가 감소하고 노란색 또는 빨간색 상태인 참여 수입니다.
- 에스컬레이션된 계정: 에스컬레이션된 계정의 참여 수입니다.
- 90일 후 갱신 기한: 90일 후 갱신 기한이 있는 계약 수입니다.
- 새 참여: 새롭고 연관된 목표가 없는 모든 참여입니다.

타일을 클릭하여 기준과 일치하는 약속 목록으로 드릴다운합니다.

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



다음 항목도 볼 수 있습니다.

- 총 활성 참여 수입니다.
- 참여를 선택하여 활성 접점, 위험 신호, 성공 이니셔티브 및 성공 케이스 목록을 봅니다. 링크를 클릭하면 상세 기록 페이지로 드릴다운할 수 있습니다.

활성 참여를 선택하고 참여 보기를 클릭하여 참여 기록 페이지를 봅니다.

약속 기록 페이지

이 페이지에서는 내부 및 외부 이해 관계자, 예정된 접점, 이니셔티브 및 블루프린트를 포함하여 계약에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

이 페이지를 보려면 다음과 같이 하십시오.

1. sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능한 워크플레이스 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 〉 모든 계약 을 클릭하고 번호 열을 클릭하여 참여 기록을 엽니다. 이 페이지에는 다음과 같은 상세 정보가 포함되어 있습니다.
   - 참여 상세 정보: 계약 값, 상태 점수, 참여 단계, 연결된 계정 및 갱신 날짜를 표시합니다.
   - 핵심 고객 연락처: 핵심 고객 연락처에 대한 자세한 연락처 정보를 표시합니다.
   - 고객 팀: 고객 팀 구성원 목록을 표시합니다.
   - 스쿼드: 참여와 관련된 스쿼드 팀 구성원을 표시합니다.
4. 개요 탭으로 이동합니다. 다음 항목을 볼 수 있습니다.
   - 예정된 접점: 예정된 모든 접점 목록입니다. 터치포인트 링크를 클릭하여 기록 페이지로 드릴다운합니다.
   - 성공 이니셔티브 개요: 성공 결과 및 갱신까지 남은 일수와 함께 참여와 연결된 성공 이니셔티브 목록입니다. 성공 이니셔티브 또는 성공 결과 링크를 클릭하여 관련 기록 페이지로 드릴다운합니다.
   - 성공 케이스: 계약과 관련된 성공 케이스의 목록입니다. 링크를 클릭하여 기록 페이지로 드릴다운합니다.

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

확인할 수 있는 모든 접점, 이니셔티브 또는 케이스 목록을 보려면 섹션에서 모두 보기를 클릭합니다.

5. 성공 블루프린트 탭으로 이동하여 계약과 연결된 활성 성공 목표 목록을 봅니다. 계정과 연결된 모든 성공 목표를 보려면 모두 보기를 클릭합니다. 성공 목표 보기를 클릭하여 성공 목표 기록 페이지를 봅니다.

성공 목표 기록 페이지

이 페이지에서는 성공 목표와 관련 결과 및 이니셔티브에 대한 자세한 뷰를 제공합니다.

이 페이지를 보려면 다음과 같이 하십시오.

1. sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 〉 내 목표 을 클릭하고 숫자 열을 클릭하여 목표 기록을 엽니다.

이 페이지에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- 헤더: 이 섹션에는 상태, 운전 카테고리, 이 목표를 완료하기까지 남은 일수, 계획된 종료 날짜가 표시됩니다.
- 성공 결과: 목표와 관련된 성공 결과입니다. 성공 결과를 선택하여 연관된 성공 이니셔티브를 봅니다.
- 성공 이니셔티브: 선택한 성공 결과와 연결된 이니셔티브 목록입니다. 제목, 진행률 및 남은 일수가 표시됩니다. 숫자 열을 클릭하여 성공 이니셔티브 기록 페이지로 드릴다운합니다.

계정 수명주기 이벤트 참조

참조 주제는 애플리케이션에 대한 계정 수명주기 이벤트 추가 정보를 제공합니다.

이 섹션에서는 다음에 대한 데이터 모델, 설치된 구성요소 및 도메인 분리에 대한 정보를 다룹니다.

- 계좌 온보딩
- 고객 성공

도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트

계정 수명주기 이벤트에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

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

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

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

개요

계정 수명주기 이벤트 이 애플리케이션을 사용하면 온보딩 케이스 및 관련 온보딩 케이스 작업을 생성하고 목표와 결과를 추적하며 성공을 위한 문서화된 계획을 정의할 수 있습니다. 계정 온보딩 케이스 및 관련 작업은 계정 수준에서 도메인 분리를 지원합니다. 참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 성공 사례, 위험 신호 및 내부 전략은 계정 수준에서 도메인으로 분리됩니다.

계정 수명주기 이벤트에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 계정 온보딩 케이스, 계정 수명주기 작업 및 계정 수명주기 임포트 케이스 작업은 계정 도메인을 사용하여 도메인으로 분리됩니다.
- 데이터 임포트에 사용되는 다른 모든 준비 테이블은 도메인으로 구분되지 않습니다.
- 모든 고객 성공 테이블은 도메인으로 분리됩니다.

계정 수명주기 이벤트의 도메인 분리 설정

도메인 분리 대상 계정 수명주기 이벤트 을 사용하려면 도메인 분리 플러그인이 필요하며 도메인 분리 csm_auto_account_domain_generation 속성을 활성화해야 합니다. 도메인 분리 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Domain separation and Customer Service Management .

도메인 분리 테이블

- 계정 온보딩 케이스 [sn_acct_lc_onb_case]
- 계정 수명주기 임포트 작업 [sn_ti_core_imp_task]
- 계좌 수명주기 작업 [sn_ti_core_task]
- 약혼 [sn_acct_lc_engagement]
- 성공 목표[sn_acct_lc_success_objective]
- 성공 결과 [sn_acct_lc_success_outcome]
- 성공 이니셔티브 [sn_acct_lc_success_initiative]
- 성공 케이스 [sn_acct_lc_success_case]
- 성공 작업 [sn_acct_lc_success_task]
- 접점 [sn_acct_lc_touchpoint]
- 내부 플레이 [sn_acct_lc_internal_play]
- 내부 시연 작업 [sn_acct_lc_internal_play_task]

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

계정 온보딩 참조

이 섹션에는 계정 온보딩 참조 정보가 포함되어 있습니다.

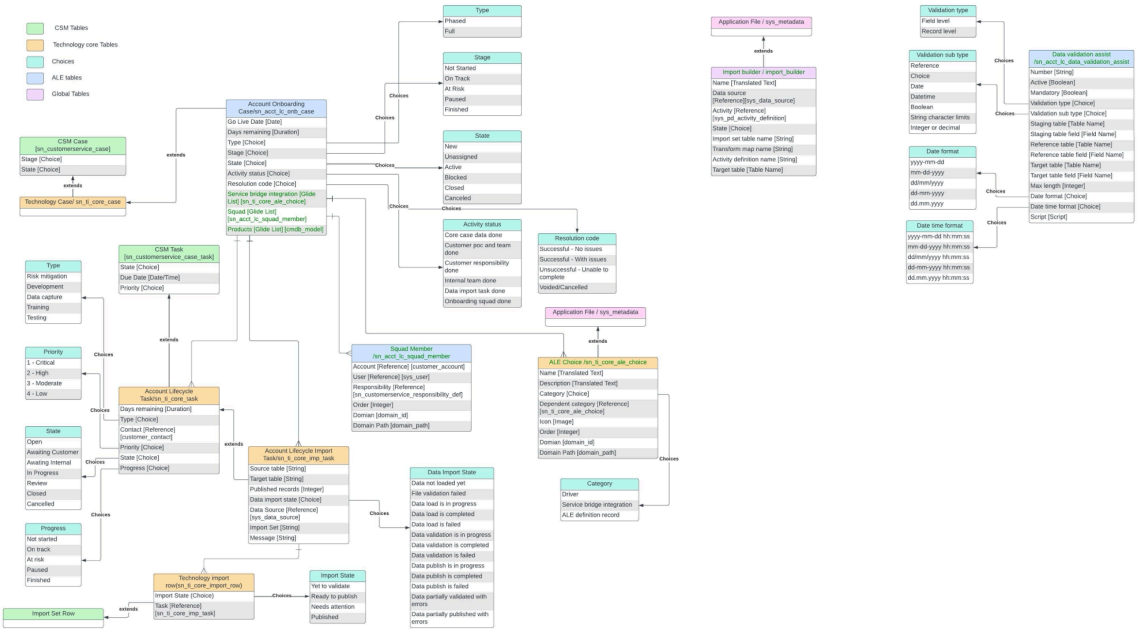
여기에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

© 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.

- 계정 온보딩 데이터 모델
- 고객 성공 역할
- 도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트

계정 온보딩 데이터 모델

이 섹션에서는 계정 온보딩 데이터 모델을 보여줍니다.



계정 온보딩 사용자 및 역할

다양한 계정 수명주기 이벤트 사용자와 필요한 역할 및 사용자 기준을 통해 수행할 수 있는 작업에 대한 개요입니다.

사용자 및 역할

사용자	설명	역할
온보딩 관리자	고객 온보딩부터 계정이 운영개시될 때까지 엔드 투 엔드 워크플로우를 담당합니다.	sn_acct_lc.agent
기초 데이터 분석가	데이터가 올바른 형식으로 임포트되고 게시에 필요한 품질 표준을 충족하는지 확인하는 실무 전문가입니다.	sn_acct_lc.agent
ServiceNow 관리자/개발자	Playbook, 케이스 유형, 이메일, 변환 맵 및 기타 필요한 구성요소를 구성합니다.	sn_admin
온보딩 접촉 창구(고객)	온보딩 프로세스와 관련된 고객 팀 관리를 담당하는 기본 고객 접촉 창구입니다.	sn_customerservice.customer_admin

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

사용자 및 역할

사용자	설명	역할
ServiceNow 관리자/개발자(고객)	고객의 ServiceNow 인스턴스를 관리하고 애플리케이션을 설정할 서비스 브리지 책임이 있습니다.	sn_customerservice.customer_manager
기초 데이터 SME(실무 전문가)	연락처 정보 및 위치와 같은 필요한 정보를 제공할 책임이 있습니다. 데이터가 제공자 조직에서 요구하는 형식을 충족하는지 확인합니다.	sn_customerservice.customer

고객 성공 참조

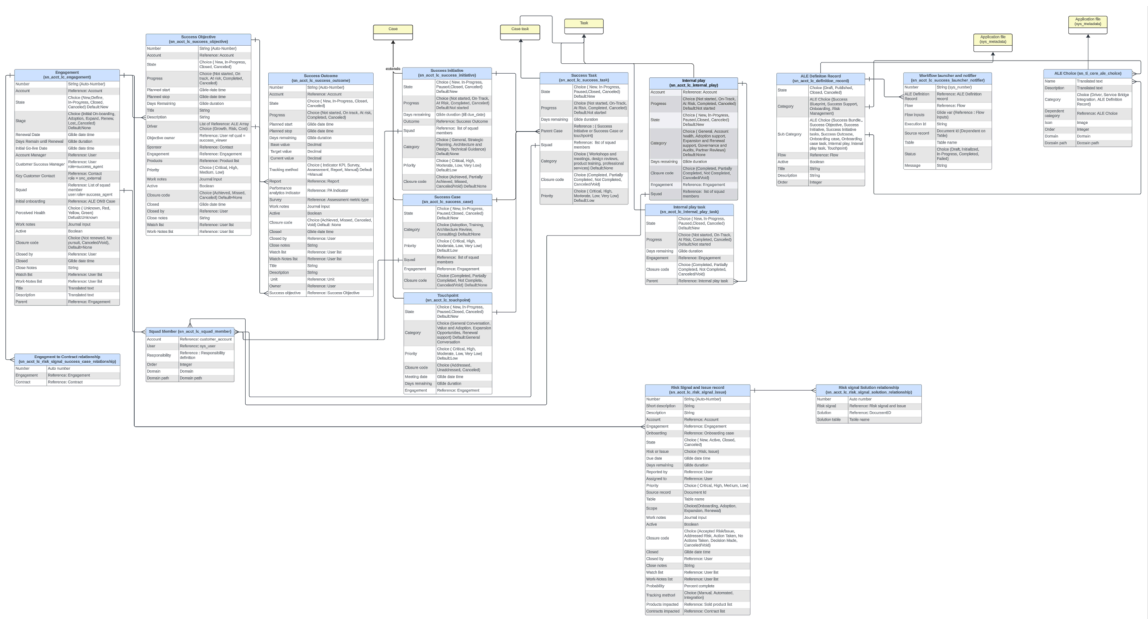
이 섹션에는 고객 성공 참조 정보가 포함되어 있습니다

고객 성공 참조 정보에는 다음이 포함됩니다.

- 고객 성공 데이터 모델
- 고객 성공 역할
- 고객 성공 테이블
- 고객 성공 플로우
- 도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트

고객 성공 데이터 모델

이 섹션에서는 고객 성공 데이터 모델을 보여줍니다.



고객 성공 역할

과 함께 계정 수명주기 이벤트추가되는 역할.

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_ti_core.삭제	기술 케이스 테이블 및 ALE 선택 기록에 대한 삭제 액세스 역할	
sn_ti_core.admin	기술 케이스 테이블 및 ALE 선택 기록에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	성공 뷰어 역할은 권한 있는 사용자에게 참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 시연, 성공 케이스, 접점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업을 볼 수 있는 기능을 제공합니다.	
sn_acct_lc.ale_success_agent	참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 방안, 성공 케이스, 접점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업에 대한 읽기, 생성 및 업데이트 권한을 허용합니다.	
sn_acct_lc.success_play_admin	고객 성공 내에서 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 업데이트 권한뿐만 아니라 워크플로우 정의 기록에 대한 생성, 업데이트 및 삭제 권한을 허용합니다.	
sn_acct_lc.ale_success_customer	제공자 조직의 고객 성공 팀 구성원과 상호작용하기 위한 고객 역할입니다.	
sn_acct_lc.engagement_admin	참여(sn_acct_lc_engagement) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read
sn_acct_lc.success_objective_admin	성공 목표 (sn_acct_lc_success_objective) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.성공_목표_읽기
sn_acct_lc.success_outcome_admin	성공 결과 (sn_acct_lc_success_outcome) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc.success_initiative_admin	성공 이니셔티브 (sn_acct_lc_success_initiative) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc.success_case_admin	성공 케이스 (sn_acct_lc_success_case) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc.touchpoint_admin	sn_acct_lc_touchpoint(터치포인트) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc.success_task_admin	성공 작업 (sn_acct_lc_success_task) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc.internal_play_admin	내부 시연 (sn_acct_lc.internal_play) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.내부_재생_쓰기 • sn_acct_lc.내부_재생_삭제 • sn_acct_lc.내부_플레이_읽기
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	내부 시연 작업 (sn_acct_lc.internal_play_task) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.internal_play_task_write • sn_acct_lc.내부_재생_작업_삭제 • sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	위험 신호 (sn_acct_lc.risk_signal_issue) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.위험_신호_문제_삭제 • sn_acct_lc.위험_신호_문제_읽기
sn_acct_lc.definition_record_admin	ALE 정의 기록 (sn_acct_lc_definition_record) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.정의_기록_쓰기 • sn_acct_lc.정의_기록_삭제 • sn_acct_lc.정의_기록_읽기
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	성공 실행기 관리자 알리미 (sn_acct_lc_success_launcher_notifier) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write • sn_acct_lc.성공_실행기_알림_삭제 • sn_acct_lc.성공_실행기_알림_읽기

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin	위험 문제 솔루션 (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete • sn_acct_lc.risk_signal_solution_read
sn_acct_lc.squad_member_admin	스쿼드 팀 구성원 (sn_acct_lc_squad_member) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	참여 계약 (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	읽기/보고서 뷰	sn_ti_core_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_ti_core_ale_choice	작성/쓰기	sn_ti_core_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_ti_core_ale_choice	삭제	sn_ti_core_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한 제공
sn_acct_lc_engagement	삭제	sn_acct_lc.engagement_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_objective	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_objective_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_objective	작성/쓰기	sn_acct_lc.success_objective_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_objective	삭제	sn_acct_lc.success_objective_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_outcome	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_outcome_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_outcome	작성/쓰기	sn_acct_lc.success_outcome_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_outcome	삭제	sn_acct_lc.success_outcome_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_success_initiative	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_initiative_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_initiative	작성/쓰기	sn_acct_lc.success_initiative_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_initiative	삭제	sn_acct_lc.success_initiative_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_case	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_case_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_case	작성/쓰기	sn_acct_lc.success_case_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_case	삭제	sn_acct_lc.success_case_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_touchpoint	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.touchpoint_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_touchpoint	작성/쓰기	sn_acct_lc.touchpoint_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_touchpoint	삭제	sn_acct_lc.touchpoint_delete 역할에 대한 삭제 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_task	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_task_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_task	작성/쓰기	sn_acct_lc.success_task_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_task	삭제	sn_acct_lc.success_task_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.internal_play_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play	작성/쓰기	sn_acct_lc.internal_play_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play	삭제	sn_acct_lc.internal_play_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_internal_play_task	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.internal_play_task_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play_task	작성/쓰기	sn_acct_lc.internal_play_task_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play_task	삭제	sn_acct_lc.internal_play_task_delete 역할에 대한 삭제 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.risk_signal_issue_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	작성/쓰기	sn_acct_lc.risk_signal_issue_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	삭제	sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_definition_record	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.definition_record_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_definition_record	작성/쓰기	sn_acct_lc.definition_record_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_definition_record	삭제	sn_acct_lc.definition_record_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	작성/쓰기	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	삭제	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_re 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	작성/쓰기	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_wr 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	삭제	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_de 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_squad_member	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.squad_member_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_squad_member	작성/쓰기	sn_acct_lc.squad_member_write 역할에 생성 및 쓰기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_squad_member	삭제	sn_acct_lc.squad_member_delete 역할에 대한 삭제 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	읽기/보고서 뷰	risk_signal_solution_relationship_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	작성/쓰기	risk_signal_solution_relationship_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	삭제	risk_signal_solution_relationship_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한 제공
sn_acct_lc_data_validation_assist	생성	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_create인 사용자에게 sn_acct_lc_data_validation_assist의 기록에 대한 생성 액세스 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist	읽음	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_read인 사용자에게 sn_acct_lc_data_validation_assist의 기록에 대한 읽기 액세스 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	sn_acct_lc.data_validation_assist_read 역할을 가진 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist의 기록에 대한 report_view 액세스 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist	삭제	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_admin인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist의 기록에 대한 쓰기 액세스 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist	쓰기	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_write인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist의 기록에 대한 쓰기 액세스 허용
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case의

기계번역

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
		days_remaining 대해 읽기를 허용합니다.
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	읽음	역할(sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case의 go_live_date 대해 읽기를 허용합니다.
sn_acct_lc_onb_case.제품	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case의 제품에 대해 읽기를 허용합니다.
sn_acct_lc_onb_case.스테이지	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case에서 스테이지에 대한 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.기한_날짜	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task의 due_date 대해 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.days_remaining	읽음	역할(sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task에서 days_remaining 대해 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.진행률	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task에서 진행을 위해 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.company	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task 회사에 대해 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.우선순위	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task

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

역할 이름	설명	포함하는 역할
		우선순위에 대해 읽기를 허용합니다.
import_builder	생성	역할 import_builder_create 있는 사용자에 대해 import_builder의 기록에 대한 접근 권한 작성을 허용합니다.
import_builder	쓰기	역할 import_builder_write 있는 사용자에 대해 import_builder의 기록에 대한 쓰기 액세스를 허용합니다.
import_builder	읽음	역할 import_builder_read 있는 사용자에 대해 import_builder의 기록에 대한 읽기 액세스를 허용합니다.
sn_acct_lc.agent	테이블 및 플러그인에 액세스할 계정 수명주기 이벤트 수 있는 권한이 포함된 온보딩 에이전트 역할입니다.	• sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write

고객 성공 테이블

이 섹션에는 고객 성공 테이블이 포함되어 있습니다.

테이블	설명
계약	제공자로서 기업 고객 〔계정〕에 가치를 제공하는 것은 '일회성' 이벤트가 아니라 수명주기 동안 내부 및 외부의 여러 활동이 포함된 여정입니다.
성공 목표	성공 목표는 제공자가 기업 고객에게 판매한 가치를 나타냅니다. 이 값은 하나 이상의 제품에 대해 정의할 수 있습니다.
성공 결과	성공 결과는 성공 목표의 측정 가능한 구성요소입니다. ServiceNow 플랫폼 내의 분석을 통해 또는 외부 공급업체 통합 도구를 통해 모니터링할 수 있습니다.
성공 이니셔티브	성공 이니셔티브는 제공자와 기업 고객이 고객의 가치 실현 여정에서 수행하고 완료하기로 동의하는 계획된 일련의 작업(워크플로우)입니다.
성공 케이스	성공 케이스는 제공자가 고객 참여 활동을 지원하기 위해 수행하는 계획되지 않은 작업 세트입니다.
성공 작업	성공 작업은 제공자 또는 기업 고객이 성공 이니셔티브(계획됨) 또는 성공 케이스(계획되지 않음)를 지원하기 위해 완료해야 하는 계획되거나 계획되지 않은 작업입니다.
접점	접점은 통화 예약, 보고서 공유, 프레젠테이션 자료 등의 대화를 캡처하고 지원합니다.
내부 시연	내부 플레이는 참여 수명주기와 관련된 계획되거나 계획되지 않은 작업입니다. 내부 시연에는 내부 하위 작업이 필요한 경우가 많으며 사전 정의된 활동이 있는 플레이북을 따릅니다.

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

테이블	설명
내부 시연 작업	내부 시연 작업은 특정 내부 시연이 생성되면서 생성되는 작업입니다. 이러한 작업에는 명확한 목적이 있어야 하며, 가능하면 Playbook 자동화 (자동, 선택 사항 또는 조건부)를 통해 생성해야 합니다.
위험 신호 및 문제	위험 신호 및 문제는 제공자가 적절한 조치를 취할 수 있도록 참여 또는 온보딩과 관련된 위험을 기록하고 관리하는 방법입니다.
정의 기록	ALE 정의 기록은 기록을 생성하고 플레이북을 자동으로 트리거할 수 있는 성공 전략 워크플로우를 시작하는 데 사용할 수 있는 범주를 지정하는 데 사용됩니다.
성공 시작 관리자 알리미	성공 시작 관리자 알리미는 성공 플레이의 상태를 추적합니다.

고객 성공 비즈니스 규칙

이 섹션에는 고객 성공 비즈니스 규칙이 포함되어 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
도메인 - 도메인 설정	계약	도메인 정보를 설정합니다.
참여에 필요한 필드	계약	필수 필드를 확인합니다.
상태가 종결되거나 취소됨	계약	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
참여가 재개됨	계약	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
참여에 대한 계정 변경 확인	계약	계약에 목표, 성공 케이스, 내부 전략 또는 위험 신호가 관련된 경우 계정 변경을 방지합니다.
약속 상위 확인	계약	참여 계층 구조에서 상위에 대한 순환 관계를 방지합니다.
참여의 온보딩 확인	계약	참여 계정이 온보딩 케이스의 계정과 일치하는지 확인하고 온보딩 케이스의 GO-LIVE 날짜를 기반으로 GO-Live 날짜를 설정합니다.
도메인 - 도메인 설정	성공 목표	도메인 정보를 설정합니다.
목표의 필수 필드	성공 목표	필수 필드 확인
목표에 대한 종결 확인	성공 목표	종결/취소됨을 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성 상태로 표시되는지 확인합니다.
성공 목표가 다시 열림	성공 목표	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
목표에 대한 계약 변경 확인	성공 목표	목표에 연관된 결과 또는 위험 신호가 있는 경우 계약 변경을 방지합니다.
계획된 시작 및 중지 확인	성공 목표	계획된 중지 날짜가 계획된 시작 날짜 이전이 아닌지 확인합니다.
도메인 - 도메인 설정	성공 결과	도메인 정보를 설정합니다.
결과에 필요한 필드	성공 결과	필수 필드를 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.

비즈니스 규칙	테이블	설명
결과에 대한 종결 확인	성공 결과	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
성공 결과가 다시 열립니다.	성공 결과	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
결과에 대한 객관적인 변경 확인	성공 결과	결과에 이니셔티브 또는 위험 신호가 연결된 경우 객관적인 변경을 방지합니다.
계획된 날짜 확인	성공 결과	계획된 중지 날짜가 계획된 시작 날짜 이전이 아닌지 확인합니다.
추적 방법 확인	성공 결과	추적을 위한 올바른 참조 필드가 채워져 있는지 확인하기 위해 추적 방법의 유효성을 검사합니다.
이니셔티브의 필수 필드	성공 이니셔티브	필수 필드를 확인합니다.
이니셔티브에 대한 종결 확인	성공 이니셔티브	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
성공 이니셔티브가 다시 열림	성공 이니셔티브	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
이니셔티브에 대한 결과 변경 확인	성공 이니셔티브	이니셔티브에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 결과 변경을 방지합니다.
SI 종결 또는 취소 후	성공 이니셔티브	이니셔티브가 종결되거나 취소된 경우 이니셔티브와 연결된 프로세스 자동화 Playbook을 취소합니다.
성공 케이스의 필수 필드	성공 케이스	필수 필드를 확인합니다.
성공 케이스의 종결 확인	성공 케이스	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
성공 케이스가 다시 열림	성공 케이스	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
약속 업데이트 확인	성공 케이스	성공 케이스에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 계약 변경을 방지합니다.
접점의 필수 필드	접점	필수 필드를 확인합니다.
접점에 대한 종결 확인	접점	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
접점이 다시 열림	접점	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
약속 업데이트 확인	접점	접점에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결되어 있는 경우 참여 변경을 방지합니다.
성공 작업에 필요한 필드	성공 작업	필수 필드를 확인합니다.
성공 작업에 대한 종결 확인	성공 작업	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 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.

비즈니스 규칙	테이블	설명
성공 작업이 다시 열렸습니다.	성공 작업	재개하기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되었는지 확인합니다.
성공 작업의 상위 변경 확인	성공 작업	성공 작업에 위험 신호가 연결되어 있는 경우 상위 변경을 방지합니다.
내부 시연에 필요한 필드	내부 시연	필수 필드를 확인합니다.
내부 시연이 종료되거나 취소되었습니다.	내부 시연	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
내부 시연 다시 열기	내부 시연	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
내부 시연의 상위 항목은 비어 있어야 합니다.	내부 시연	모든 내부 재생에 대해 상위가 비어 있는지 확인합니다.
계약 변경 확인	내부 시연	내부 시연에 내부 시연 작업 또는 위험 신호가 연관되어 있는 경우 인게이지먼트 변경을 방지합니다.
내부 시연 작업에 필요한 필드	내부 시연 작업	필수 필드를 확인합니다.
내부 시연 작업이 종결되거나 취소되었습니다.	내부 시연 작업	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
내부 시연 작업 다시 열기	내부 시연 작업	다시 열기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되는지 확인합니다.
내부 시연 변경 확인	내부 시연 작업	내부 시연 작업에 위험 신호가 연결되어 있는 경우 내부 시연 변경을 방지합니다.
도메인 - 도메인 설정	위험 신호 및 문제	도메인 정보를 설정합니다.
필드 확인	위험 신호 및 문제	필수 필드를 확인합니다.
위험 신호 종결 확인	위험 신호 및 문제	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되었는지 확인합니다.
위험 신호 다시 열기	위험 신호 및 문제	재개하기 전에 종결 정보가 제거되고 객체가 활성으로 표시되었는지 확인합니다.
중복 정의 기록 방지	정의 기록	두 기록이 동일한 제목과 범주를 공유하지 않도록 합니다.
도메인 - 도메인 설정	정의 기록	도메인 정보를 설정합니다.
활성 플래그 설정	정의 기록	게시된 경우 상태를 활성으로 설정하고, 그렇지 않으면 비활성으로 설정합니다.
중복 위험 신호 솔루션 방지	위험 신호 솔루션 관계	두 기록이 동일한 솔루션 기록을 공유하지 않도록 합니다.
중복 스쿼드 팀 구성원 방지	스쿼드 팀 구성원	두 기록이 동일한 사용자와 책임을 공유하지 않도록 합니다.
도메인 - 도메인 설정	스쿼드 팀 구성원	도메인 정보를 설정합니다.
계약 관계에 대한 중복 참여 방지	계약 관계에 대한 참여	두 기록이 동일한 참여 및 계약을 공유하지 않도록 합니다.

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

비즈니스 규칙	테이블	설명
계약 계정 확인	계약 관계에 대한 참여	계약 계정이 참여 계정과 일치하는지 확인합니다.
계약 관계 업데이트됨	계약 관계에 대한 참여	참여 갱신 날짜가 만료되지 않은 가장 빠른 계약 날짜로 업데이트되도록 합니다.
계약 관계 제거됨	계약 관계에 대한 참여	참여 갱신 날짜가 만료되지 않은 가장 빠른 계약 날짜로 업데이트되도록 합니다.

고객 성공 플로우

이 섹션에는 고객 성공 플로우가 포함되어 있습니다.

플로우	설명
ALE 실행 플로우 및 알림 전송	고객의 하위 플로우를 트리거하고 알림을 보내는 상위 플로우입니다.
ALE 실행 플로우 작업	하위 플로우를 트리거하는 스크립트가 포함된 작업입니다.
자문 세션: 아키텍처 최적화	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
자문 세션: 전략 평가	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
ALE 지식 문서 첨부 - Service Bridge	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
평가: 분기별 NPS 설문 조사 및 검토	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
위험 신호 및 문제 기록 생성	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
고객 경험 디지털 트랜스포메이션 - 표준	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
고객 경험 디지털 트랜스포메이션 목표	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
레거시 비용 폐기	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
레거시 비용 목표 해제	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.

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

플로우	설명
비즈니스 속도 활성화	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
그린 플레이로 이동	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
내부 파트너 구현 검토	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
제품 구현 검토 및 권장 사항	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
제품 개념 입증	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
담당자 연락처	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
후속 작업 일정 예약	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.
다음 분기별 비즈니스 검토 설정	데모 하위 플로우: 내부 작업을 실행하여 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하십시오. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 수행합니다.

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