



워싱턴 **DC** 공공 부문

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기 계 번 역

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

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

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

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

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

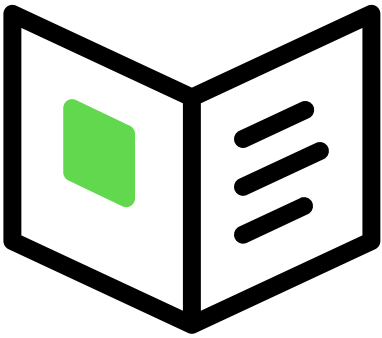
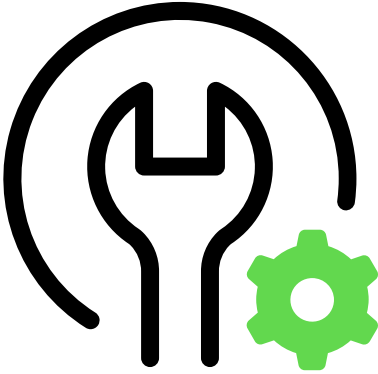
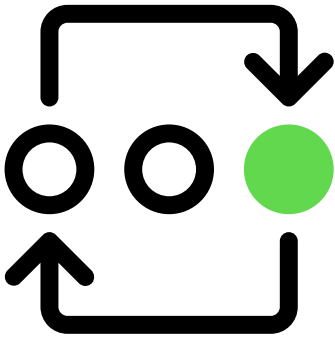
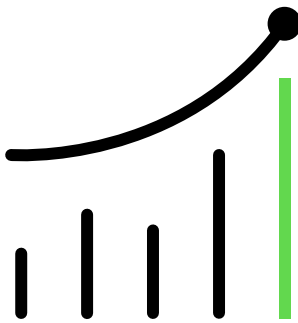
목차

Public Sector Digital Services.....	5
Public Sector Digital Services 탐색.....	6
에이전트 경험.....	8
Playbooks for Public Sector Digital Services.....	9
정부 서비스 포털.....	10
Public Sector Digital Services 구성.....	12
애플리케이션 설치 및 구성 Public Sector Digital Services Core.....	14
용 Analytics and Reporting 솔루션 설치 Public Sector Digital Services.....	28
애플리케이션 설치 및 구성 Service Request Playbook.....	29
애플리케이션 설치 및 구성 Information Request Playbook.....	36
애플리케이션 설치 및 구성 라이선스 및 허가 플레이북.....	43
업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 항목의 레이블 변경.....	58
업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 비즈니스 서비스 위치 포털 항목의 레이블 변경.....	59
에이전시 위치를 공공 서비스에 연결.....	60
에서 사용자 지정 Playbook 구성 Service Request Playbook.....	61
에 대한 서비스 정의 Public Sector Digital Services.....	62
다른 애플리케이션과 Public Sector Digital Services의 통합.....	64
현장 서비스 관리와의 통합.....	64
Public Sector Digital Services 사용.....	65
정부 서비스 포털 사용.....	66
비즈니스(에이전시) 위치 서비스 포털 사용.....	84
Playbook 사용.....	86
모바일 에이전트 사용.....	131
Virtual Agent 사용.....	147
CSM Configurable Workspace 사용.....	150
Public Sector Digital Services용 Analytics and Reporting 솔루션.....	153
구성원 서비스 대시보드.....	154
공공 서비스 성과 개요 대시보드.....	158
Public Sector Digital Services 참조.....	163
Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 구성요소.....	163
Public Sector Digital Services 데이터 모델.....	178
[store-future: BEGIN review] [End] 용어집.....	179
앱과 함께 설치되는 데모 데이터 Public Sector Digital Services.....	180
[store-future: BEGIN review] [End]	
정부 서비스 케이스에 대한 프로세스 및 데이터 정의.....	180
정부 서비스 요청 케이스의 수명주기.....	183
공공 서비스 케이스 양식 관련 목록.....	187
정부 서비스 케이스 양식.....	188

서비스 요청 케이스 양식.....	191
정보 요청 케이스 양식.....	196
정보 요청 케이스 양식 관련 목록.....	200
서비스 요청 케이스 작업 양식.....	201
정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록.....	202
비즈니스 프로파일 양식.....	206
에이전시 프로파일 양식.....	207
에이전시 서비스 구성원 프로파일 양식.....	208
핵심 역할 관계.....	211
의 사용 사례 Public Sector Digital Services.....	212
[store-future: BEGIN review]	
[End]	

Public Sector Digital Services

정부 데이터 모델을 활용하여 패키지화된 정부 사례 유형을 넘어 로우코드 도구로 고유한 워크플로를 만들 수 있습니다. 사전 패키징된 Playbook을 통해 공공 서비스 요청을 엔드 투 엔드로 이행합니다. 포털, Service Catalog, Virtual Agent, 온라인 커뮤니티와 같은 자원을 사용하여 일반적인 구성원의 요청을 처리할 수 있는 개인화된 경험을 제공합니다. ServiceNow® Public Sector Digital Services 애플리케이션을 사용하여 단일 플랫폼에서 구성원, 기업 및 기관에 서비스를 제공합니다.

탐색	구성	통합
 Public Sector Digital Services가 주요 기능과 이점을 어떻게 도울 수 있는지 알아보세요.	 특정 요구 사항에 맞게 Public Sector Digital Services 구현을 사용자 지정합니다.	 다른 애플리케이션과 통합하여 Public Sector Digital Services의 역량을 확장합니다.
사용	분석	참조
 에이전트와 구성원이 Public Sector Digital Services를 사용하여 공공 서비스 요청을 작성, 라우팅 및 관리하는 방법을 알아봅니다.	 실행 가능한 데이터 시각화가 포함된 사전 구성된 대시보드에 액세스하여 주요 메트릭을 추적하고 서비스를 개선합니다.	 목록, 테이블, 양식, 규칙, 구성요소, 매개변수, 역할, 가상 사용자와 같은 공공 부문 구성요소에 대한 추가 상세 정보를 얻습니다.

추가 자원

- 새로운 기능 및 변경된 기능에 대한 자세한 내용은 [Public Sector Digital Services release notes](#)  .
- 구현 전문가와 협력하여 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 [Customer Success Center](#)  를 참조하십시오.
- [ServiceNow Public Sector 기본 교육 프로그램 및 인증](#)  에 등록하여 핵심 기능 및 릴리스 특정 기능에 대해 알아보십시오.
- [Now Community](#)  를 방문하여 지식을 공유하고 다른 사람들과 교류하십시오.
- 구현, 업그레이드 등에 도움이 ServiceNow[#] 되는 단계별 지침은 [Now Create](#)  를 참조하십시오.

Public Sector Digital Services 탐색

구성원, 기업, 내부 기관 및 외부 기관을 위한 원활한 지원 환경을 만드는 데 도움이 되는 기능에 대해 Public Sector Digital Services 알아봅니다.

혜택

Public Sector Digital Services를 사용하면 정부 기관과 외부 기관이 단일 플랫폼에서 구성원과 비즈니스 이해 관계자를 지원할 수 있습니다. 정부 데이터 모델을 활용하여 패키징된 정부 사례 유형을 넘어 로우코드 도구로 고유한 워크플로를 만들 수 있습니다. 사전 패키징된 Playbook을 통해 공공 서비스 요청을 엔드 투 엔드로 이행합니다. 에이전트 효율성을 높이는 동시에 개인화된 경험을 제공하여 포털, 서비스 카탈로그, Virtual Agent 및 온라인 커뮤니티와 같은 자원을 사용하여 일반적인 구성원의 요청을 즉시 처리하기 위한 조치를 취합니다.

시민이 참여할 수 있는 플랫폼 제공

정부의 율타리와 운영 시간 밖에서 대중에게 봉사하십시오. 구성원이 이메일, 전화, 채팅, 소셜 미디어 또는 모바일을 통해 언제 어디서나 모든 장치에서 연결할 수 있는 선택권을 제공하십시오. 대중이 지원 및 셀프 서비스를 통해 정부 서비스를 요청할 수 있는 간소화된 플랫폼을 제공합니다. 옴니채널 Advanced Work Assignment는 역량, 기술 및 케이스 컨텍스트를 기반으로 장비를 가장 잘 갖춘 에이전트에게 공공 서비스 케이스를 자동으로 할당합니다.

기업 전체에 작업 배정

공무원이 공공 서비스 요청을 빠르고 일관되게 이행하도록 안내하고 다른 에이전트 및 팀의 진행 상황을 모니터링합니다. 정부와 기관 간에 단일 작업 흐름을 생성하여 주기 시간을 최소화하고 엔드 투 엔드 자동화를 극대화합니다. 공공 부문을 현장 서비스, 재무, 법무 등의 다른 부서에 연결하여 한 (하위) 기관에서 다른 기관으로 서비스를 제공하고 시각적 작업 보드, 워크플로우, 자동화를 사용하여 다른 기관과 협업합니다.

보고 및 대시보드를 통해 통찰력 사용

케이스 해결, 에이전트 성능 및 서비스 경험을 개선할 수 있는 기회를 식별하고 나타난 퍼포먼스 분석 추세에 따라 조치를 취합니다 Public Sector Digital Services. 현재 및 이전 성과를 모니터링하여 제품, 서비스 및 프로세스의 개선 영역을 식별합니다. 인사이트를 활용하여 추세를 예측하고, 우선순위를 지정하고, 가장 자주 반복되는 케이스 해결 자동화와 같은 실행 가능한 개선책을 추진합니다.

셀프 서비스로 케이스 볼륨 관리

셀프 서비스 카탈로그, 커뮤니티, 지식베이스, 포털을 사용하여 구성원이 스스로 문제를 해결하도록 장려합니다. 정부 Service Portal 및 Engagement Messenger와 같은 지원되는 타사 메시징 애플리케이션에서 실행되는 챗봇을 구현 가상 에이전트하여 구성원과 기업을 위한 고객 지원을 확대합니다. 공공 부문 최종 사용자는 요청을 제출하는 데 도움이 되는 사전 구축된 자동화된 대화를 통해 비용급 서비스를 요청할 수 있습니다.

주요 기능

Public Sector Digital Services 는 시스템 관리자와 에이전트가 구성원과 기업이 요청하는 서비스와 지원을 제공할 수 있는 주요 기능을 제공합니다.

공공 부문 주요 기능

기능	설명	역할
라이선스 및 허가 플레이북	라이선스 및 허가 신청서를 생성하거나 서비스하는 프로세스를 통해 정부 서비스 에이전트를 안내하는 엔드 투 엔드 Playbook Experience	에이전트
Information Request Playbook	공공 기록 및 정보에 대한 요청을 생성하거나 처리하는 프로세스를 통해 정부 서비스 에이전트를 안내하는 엔드 투 엔드 Playbook Experience	에이전트
Service Request Playbook	비응급 서비스 요청을 생성하거나 처리하는 프로세스를 통해 정부 서비스 에이전트를 안내하는 엔드 투 엔드 Playbook Experience	에이전트
정부 서비스 포털	구성원, 비즈니스 이해 관계자 및 기여자(구성원을 대신하여 작업)가 공공 서비스를 요청하고, 사례를 추적하고, 프로필을 보고 업데이트하고, 문제를 보고하고, 정부 문서를 요청하는 등의 작업을 수행할 수 있는 전용 포털입니다. 비즈니스 소유자는 새 비즈니스를 등록하고, 연락처를 관리하고, 공공 서비스, 허가 또는 라이선스를 요청할 수도 있습니다.	구성원
Business Location Service Portal	에이전시가 내부 및 외부 에이전시 위치를 관리하고 특정 에이전시 위치에 서비스 카탈로그 항목을 추가할 수 있는 전용 포털입니다.	에이전트
공공 서비스 퍼포먼스 분석	구성원, 기업 및 기관이 제공하고 요청하는 정부 서비스에 대한 성과 지표 및 데이터 시각화.	관리자
CSM Configurable Workspace	정부 기관 및 외부 기관 에이전트가 문제를 해결하고 구성원, 기관 및 기업을 위한 서비스를 제공할 수 있는 사용자 지정 가능한 전용 작업 공간입니다. 에이전트는 케이스를 관리하고 서비스	에이전트

공공 부문 주요 기능

기능	설명	역할
	요청을 확인하고 다른 사람에게 대한 요청을 시작할 수도 있습니다.	
의 가상 사용자 기반 역할 Public Sector Digital Services	공공 부문 직무에 대한 역할입니다. 이러한 역할은 공공 부문 기능 및 정보에 대한 액세스를 제어합니다. 자세한 내용은 의 가상 사용자 기반 역할 Public Sector Digital Services 문서를 참조하십시오.	관리자
에 대한 서비스 정의 Public Sector Digital Services	공공 서비스, 정보 서비스 또는 라이선스 및 허가 서비스를 해당 요청을 해결하기 위해 에이전트에서 제공하는 서비스 목록에 매핑할 수 있습니다.	관리자
Virtual Agent	정부 서비스 포털 및 Engagement Messenger와 같은 지원되는 타사 메시징 애플리케이션에서 실행되는 챗봇을 사용하여 가상 에이전트 다양한 공공 서비스에 대한 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 제공합니다.	에이전트
확장 가능한 데이터 모델	플랫폼의 유연성은 Public Sector Digital Services 필요에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 데이터 모델을 제공합니다.	관리자
확장 가능한 Service Catalog	라이선스, 허가, 서비스 요청, 혜택 등 사용 가능한 서비스 유형입니다. 구성원과 기업이 정부 서비스 포털에서 선택할 수 있는 사전 구축된 서비스 요청 옵션입니다.	관리자
확장 가능한 정부 서비스 케이스	정부 서비스에 맞게 조정된 기본 케이스 유형입니다. 이 케이스 유형을 확장하여 다양한 정부 서비스에 대한 다른 정부 케이스 유형을 만들 수 있습니다.	관리자

주요 기능에 대한 [전체 데이터 시트](#)  를 Public Sector Digital Services 보고 다운로드하십시오.

에이전트 경험

Public Sector Digital Services 는 정부 기관 전체의 에이전트에게 구성원, 기업 및 기관이 생성한 케이스에 대한 작업을 수행할 수 있는 맞춤형 작업 공간 환경을 제공합니다.

CSM Configurable Workspace

정부 서비스 에이전트는 구성원 상호 작용을 위한 원스톱인 CSM Configurable Workspace. 여러 탭을 사용하면 에이전트가 여러 케이스를 한 번에 효율적으로 관리할 수 있습니다. 에이전트와 관리자는 에이전시 전체에서 서로 다른 에이전트에 할당된 문제의 상태를 지속적으로 파악할 수 있습니다. 작업 공간은 현재 상태를 기반으로 관련 상황별 정보를 동적으로 표시합니다. 에이전트는 컴팩트 모드와 다크 모드를 설정하여 경험과 생산성을 최적화할 수도 있습니다.

CSM Configurable Workspace에 대한 자세한 내용은 [CSM Configurable Workspace 탐색을](#)  참조하십시오.

모바일 에이전트

정부 에이전트는 를 모바일 에이전트 사용하여 모바일 장치에서 긴급하지 않은 요청을 생성, 업데이트, 모니터링할 수 있습니다. 또한 신규 및 활성 서비스 요청 케이스를 포함하여 케이스 로드와 대한 개요를 확인할 수 있습니다.

는 모바일 에이전트 현재 Service Request Playbook.

모바일 에이전트 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 [모바일 에이전트 에 대한 경험 Public Sector Digital Services](#) 문서를 참조하십시오.

Advanced Work Assignment

ServiceNow AWA(Advanced Work Assignment) 애플리케이션을 사용하면 비용급 요청과 같은 공공 부문 작업 항목을 가용성, 역량 및 기술을 기준으로 장비를 가장 잘 갖춘 에이전트에게 자동으로 라우팅하고 할당할 수 있습니다.

Advanced Work Assignment에 대한 자세한 내용은 [를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당](#) 문서를 참조하십시오.

Playbooks for Public Sector Digital Services

Playbook은 공공 서비스 요청 케이스의 수명주기 전반에 걸쳐 정부 서비스 에이전트에게 단계별 지침을 제공합니다. Playbook을 사용하여 라이선스 및 허가, 정부 기록 및 기타 공개 정보, 비용급 서비스 요청에 대한 요청을 이행합니다.

Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. Playbook의 각 스테이지에는 완료할 수 있는 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 전송하는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다.

Playbook을 사용하여 공공 서비스 케이스 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다. Playbook을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 작업을 수행하여 해당 활동을 완료합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 해결하기 위한 스테이지와 활동을 완료합니다.

Playbook을 만들고 사용할 수 있는 세 가지 애플리케이션이 제공됩니다 Public Sector Digital Services .

라이선스 및 허가 플레이북

공공 부문 최종 사용자가 제출한 공개 기록 및 정보 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

Information Request Playbook

공공 부문 최종 사용자가 제출한 공개 기록 및 정보 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

Service Request Playbook

공공 부문 최종 사용자가 제출한 비용급 서비스 요청을 처리하기 위한 종단 간 워크플로우를 제공합니다.

에이전트가 에서 공공 서비스 요청 케이스 CSM Configurable Workspace를 생성하거나 구성원이를 통해 정부 서비스 포털요청을 제출하면 각 케이스 유형에 해당하는 Playbook이 **Playbook** 탭에 자동으로 나타납니다.

Playbook에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Public Sector Digital Services용 Playbook 사용](#).

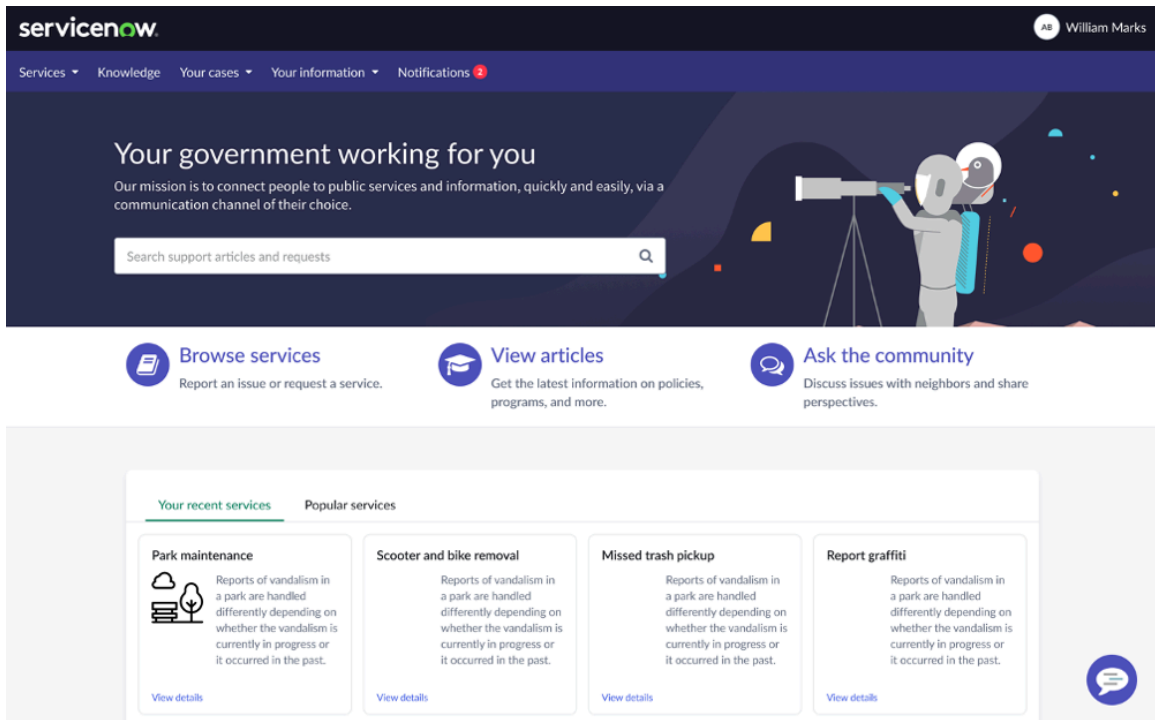
정부 서비스 포털

구성원과 기업은 정부 서비스 포털을 사용하여 사용자 친화적이고 사용자 지정 가능한 인터페이스에서 문제를 보고하고, 기존 서비스 요청의 상태에 액세스 및 확인하고, 공공 기록을 요청하고, 질문 또는 문제에 대한 정보를 검색하고, 연락처 정보를 보고 업데이트하고, 정부 서비스 에이전트에게 지원을 요청할 수 있습니다.

구성원을 위한 정부 서비스 포털

정부 서비스 포털 경험은 구성원을 위한 포털 홈페이지에서 시작됩니다. 에이전시는 일반적으로 로그인한 사용자와 로그인하지 않은 사용자가 볼 수 있도록 홈페이지를 사용자 지정합니다. 예를 들어 로그인한 사용자는 홈페이지에서 볼 수 있는 정보가 로그인하지 않은 사용자와 다를 수 있습니다.

이 예는 정부 서비스 포털의 등록된 사용자의 기본 홈페이지를 Public Sector Digital Services 보여줍니다.



주:

관리자는 에서 Government Service Portal 홈페이지 서비스 포털을 사용자 지정할 수 있으므로 홈페이지 모양은 정부 기관마다 다를 수 있습니다.

구성원은 정부 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 사용자로 등록하고 로그인을 만들고 사용자 프로파일을 만듭니다.
- 서비스 또는 정보를 찾아보고 요청하고, 케이스를 추적하고, 받은 서비스를 보고하고, 문제를 보고합니다.
- 정보를 검색하고 지식 문서를 둘러보고 커뮤니티에 참여합니다.
- 기사를 검색하고 보면서 정책 및 프로그램에 대한 최신 정보를 얻을 수 있습니다.
- 이웃과 문제를 논의하고 지역 사회에 질문하여 관점을 공유하십시오.
- 최근 서비스를 보고 사이트에서 인기 있는 서비스를 확인합니다.
- 를 사용하여 도움말을 얻습니다 가상 에이전트.
- 거리 수리, 쓰레기 제거, 건물 검사 및 기타 공공 유지관리와 같은 서비스를 요청합니다.
- 지역, 주 및 연방 공공 기관에서 정보 및 공공 기록을 요청합니다.

정부 서비스 포털 서비스 카탈로그에서 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록](#).

기업 및 사업체를 위한 정부 서비스 포털

Government Service Portal을 통해 기업은 케이스 및 서비스 정보에 액세스하고 문제를 보고할 수 있습니다. 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구는 정부 서비스 포털을 사용하여 제출된 케이스를 보고 서비스 요청 카탈로그를 사용하여 요청을 제기할 수 있습니다.

비즈니스 접촉 창구는 몇 가지 추가 권한이 있는 구성 사용자와 동일한 기능을 갖습니다. 구성원 사용자 작업 외에도 비즈니스 담당자는 정부 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 비즈니스를 등록합니다.
- 라이선스, 혜택, 허가 및 서비스 요청과 관련된 서비스를 요청합니다.
- 고객이 받은 서비스를 봅니다.
- 고객이 요청한 정보 기록을 봅니다.
- 모든 라이선스 또는 허가 요청을 봅니다.
- 받은 항목을 봅니다.
- 기존 케이스를 봅니다.
- 비즈니스 및 하위 비즈니스 프로파일을 봅니다.
- 이름, 주소, 기타 연락처 정보와 같은 비즈니스 연락처 정보를 봅니다.
- 서비스에 대한 정부 팜플렛 및 뉴스레터와 같은 발행물을 볼 수 있습니다.
- 정부 알림 및 새 접촉 창구 승인과 같은 알림을 봅니다.

Public Sector Digital Services 구성

Public Sector Digital Services 정부 기관과 서비스 관리자가 구성원, 기업, 기타 기관에 정부 서비스를 제공할 수 있도록 설정합니다.

구성에는 Public Sector Digital Services 다음과 같은 몇 가지 주요 작업이 포함됩니다.

- 애플리케이션 및 Performance Analytics 콘텐츠 팩 설치 및 설정 Public Sector Digital Services Core .
- 에서 Public Sector Digital Services하나 이상의 플레이북을 CSM Configurable Workspace 설정합니다.
- Virtual Agent, Engagement Messenger 및 사용자 지정 서비스 정의와 같은 공공 부문에 사용하기 위한 추가 기능 구성

설치 및 설정 Public Sector Digital Services

관리자 역할을 가진 사용자는 다음 기본 구성 작업을 완료하여 설정합니다 Public Sector Digital Services.

Public Sector Digital Services 구성 작업

구성 작업	설명
애플리케이션 설치 및 구성 Public Sector Digital Services Core	에서 애플리케이션 (com.sn_public_sector_digital_services_core) 플러그인을 Public Sector Digital Services CoreServiceNow Store설치하고 구성합니다. 구성원, 기업, 기관 에이전트, 정부 에이전트 및 정부 서비스 관리자가 사용하는 공공 부문 기능을 제공합니다.
Public Sector Digital Services용 Performance Analytics 콘텐츠 팩 설치	에서 com.sn_public_sector_digital_services_pa (Public Sector Digital Services) 플러그인용 Performance Analytics 콘텐츠 팩을 ServiceNow Store설치합니다. 이 애플리케이션은 정부 에이전트와 서비스 관리자가 정부 케이스를 추적하고 구성원이 제공하고 받는 정부 서비스를

Public Sector Digital Services 구성 작업

구성 작업	설명
	모니터링하는 데 사용할 수 있는 대시보드를 제공합니다.
애플리케이션 설치 및 구성 Service Request Playbook	에서 애플리케이션(sn_gsm_srvc_req) 플러그인을 Service Request PlaybookServiceNow Store설치하고 구성합니다. 공공 부문 최종 사용자가 제출한 비용급 서비스 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.
애플리케이션 설치 및 구성 Information Request Playbook	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_gsm_info_req) 플러그인을 Information Request Playbook 설치하고 구성합니다. 공공 부문 최종 사용자가 제출한 공공 기록 정보 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.
애플리케이션 설치 및 구성 라이선스 및 허가 플레이북	에서 애플리케이션(sn_gsm_license_permit) 플러그인ServiceNow Store을 라이선스 및 허가 플레이북 설치하고 구성합니다. 공공 부문 최종 사용자가 제출한 라이선스 및 허가 요청을 처리하고 해결하기 위해 정부 에이전트에게 미리 정의된 프로세스를 제공합니다.

기타 구성 작업

공공 부문 애플리케이션과 Playbook을 설치하는 것 외에도 공공 부문에서 사용할 수 있도록 다른 기능을 구성할 수 있습니다.

ServiceNow[#] 가상 에이전트

가상 에이전트Public Sector 구독에 포함된 는 채팅 채널에서 자동화된 대화를 통해 최종 사용자 지원을 제공합니다.

이 애플리케이션은 대화 디자이너가 Public Sector Digital Services Core 대화를 생성하는 가상 에이전트 데 사용할 수 있는 사전 구축된 여러 공공 부문 구성요소 (주제 블록)를 제공합니다.

이 애플리케이션은 Service Request Playbook 최종 사용자가 비용급 서비스 요청을 제출할 수 있도록 사전 구축 가상 에이전트 된 대화 주제인 서비스 요청 생성을 제공합니다.

공공 부문용 구성 가상 에이전트 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Public Sector Digital Services 구성 가상 에이전트](#).

서비스 정의

서비스 정의를 사용하면 공공 서비스, 정보 서비스 또는 라이선스 및 허가 요청 서비스를 해당 요청을 해결하기 위해 기관이 제공하는 서비스 목록에 매핑할 수 있습니다.

관리자는 에이전시가 제공하는 서비스를 구성원 또는 비즈니스가 요청하는 서비스에 연결하는 서비스 정의를 만들 수 있습니다. 서비스 정의를 만들 때 해당 서비스를 실행하기 위한 케이스 유형과 같은 케이스 관리 프로세스를 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 [에 대한 서비스 정의 Public Sector Digital Services](#) 문서를 참조하십시오.

업그레이드 후 메뉴 항목 CSM Configurable Workspace 레이블 다시 지정

인스턴스를 새 릴리스로 업그레이드한 후 의 특정 메뉴와 메뉴 항목에 CSM Configurable Workspace 공공 부문에서 사용하기에 적절하게 레이블이 지정되지 않을 수 있습니다. 고객 및 서비스 조직의 UX 목록 범주에서 다음 항목을 변경하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 레이블을 변경할 수 있습니다.

자세한 내용은 [업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 항목의 레이블 변경](#) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 설치 및 구성 **Public Sector Digital Services Core**

Public Sector Digital Services Core 애플리케이션을 설치하고 애플리케이션에서 사용되는 다양한 기능을 구성합니다.

관리자는 다음 관리 작업을 수행하여 애플리케이션을 설치하고 Public Sector Digital Services Core 주요 기능을 구성합니다. Public Sector Digital Services Core 애플리케이션이 설치되면 관리자는 요청에 사용할 수 있는 서비스와 이를 제공하는 기관을 정의하는 공용 서비스 오퍼링을 구성합니다.

에 대한 설치 작업 **Public Sector Digital Services Core**

작업	
Public Sector Digital Services Core 설치	에서 설치 Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다 ServiceNow[®] Store. 다음과 같은 주요 기능을 제공합니다. - 정부 서비스 포털: 구성원과 기업이 정부 서비스를 찾고, 추적하고, 요청하는 데 사용됩니다. - 비즈니스(에이전시) 서비스 위치 포털: 관리자와 관리자가 내부 및 외부 에이전시 위치를 관리하는 데 사용됩니다. - CSM Configurable Workspace: 기관 에이전트, 정부 에이전트 및 정부 서비스 관리자가 구성원 및 비즈니스를 대표하거나 지원할 권한이 있는 구성원, 비즈니스 및 기고자와 상호 작용하고 지원하는 데 사용됩니다. 이 작업 공간에는 공공 부문 사용을 위한 구성이 필요합니다.
공공 부문 사용자에게 역할 검토 및 할당	에 구성된 사용자 또는 그룹에 공공 부문 역할을 할당합니다 Now Platform[®]. 추가 역할 정보는 다음 문서를 참조하십시오 Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 역할.
안내 설정을 사용하여 구성 Public Sector Digital Services Core	안내 설정을 사용하여 구성원, 기업 및 기관에서 사용하는 정부 서비스 포털을 사용자 지정합니다. 에이전트용을 CSM Configurable Workspace 구성하고 공공 부문에 사용할 기타 기능을 설정합니다.
선택적으로 안내 설정 없이 Public Sector Digital Services Core 구성	정부 서비스 포털을 사용자 지정하고 에이전트용으로 구성합니다 CSM Configurable Workspace .

에 대한 설치 작업 **Public Sector Digital Services Core**

작업	
Public Sector Digital Services 구성 가상 에이전트	가상 에이전트 대화 디자이너(주제 작성자)가 공공 부문 사용 사례에 대한 챗봇 대화를 생성하고 수정할 수 있도록 설정합니다. 또한 최종 사용자가 Government Service Portal에서 실행하고 가상 에이전트 셀프 서비스 작업에 대한 도움을 받을 수 있도록 합니다.
구성원, 비즈니스 또는 에이전시용 서비스 구성	제공되는 공용 서비스 유형, 서비스 분류 및 서비스를 제공하는 에이전시를 정의합니다.

Public Sector Digital Services Core 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.sn_public_sector_digital_services_core)을 설치할 Public Sector Digital Services Core 수 있습니다. 애플리케이션에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 Public Sector Digital Services Core 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

응용 프로그램에는 구독이 Public Sector Digital Services Core 필요합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

자세한 내용은 [Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Public Sector Digital Services Core 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (com.sn_public_sector_digital_services_core)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용 가능한 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

**중요사항:**

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

안내 설정을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다 Public Sector Digital Services Core. 안내 설정을 사용하지 않는 경우 [Public Sector Digital Services Core에 대한 선택적 구성 단계에 따라](#) 정부 서비스 포털을 사용자 지정하고 공공 부문용으로 구성할 CSM Configurable Workspace 수 있습니다.

안내 설정을 사용하여 구성 Public Sector Digital Services Core

안내 설정 프로세스를 진행하여 애플리케이션을 구성합니다 Public Sector Digital Services Core .

시작하기 전에

[Public Sector Digital Services Core 애플리케이션을 설치하십시오.](#)

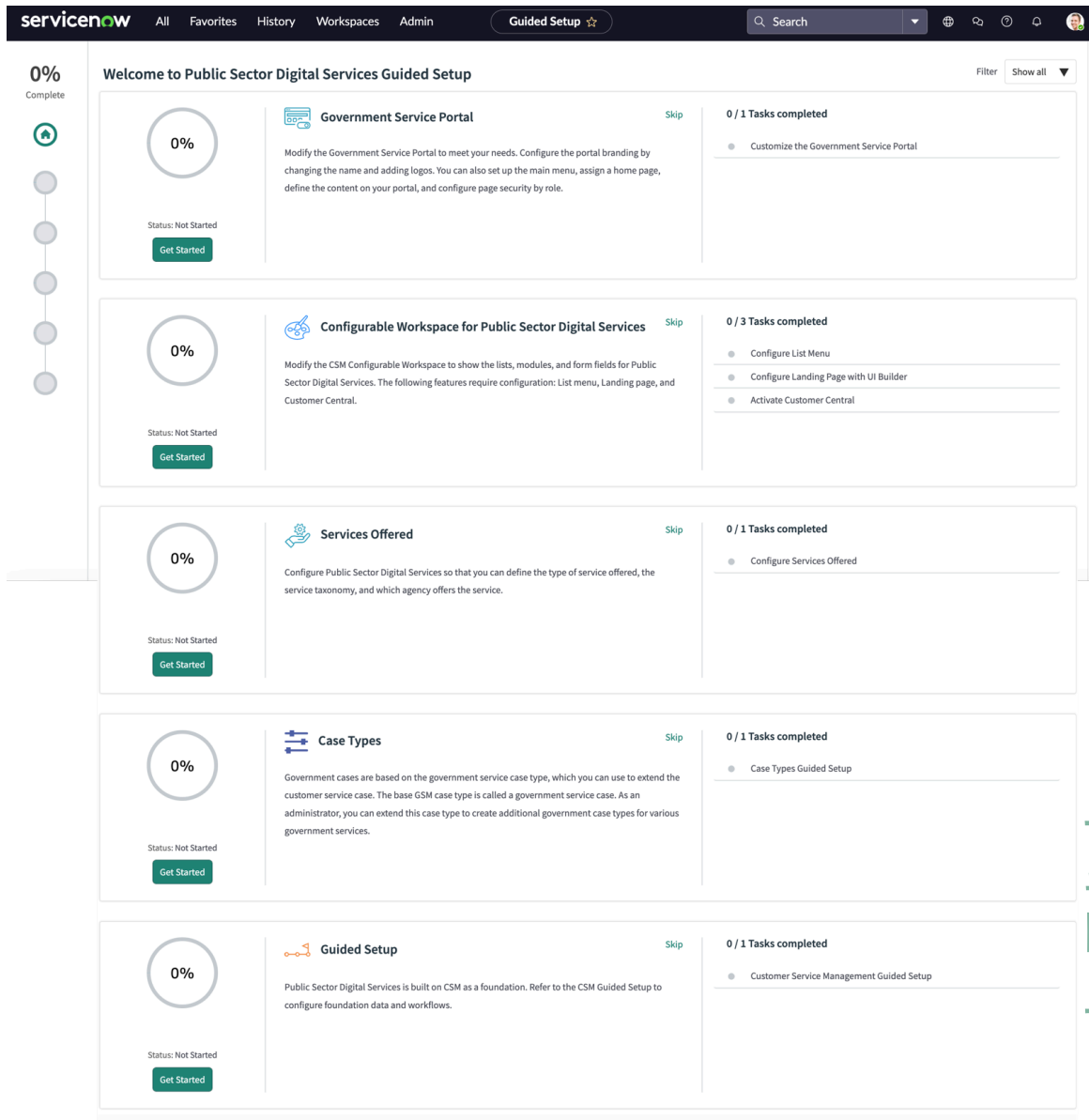
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

애플리케이션은 Public Sector Digital Services Core 애플리케이션을 기반으로 구축됩니다 고객 서비스 관리 . 애플리케이션에 대한 Public Sector Digital Services Core 안내 설정의 일부로서 기초 데이터와 워크플로우를 구성하기 위한 고객 서비스 관리 안내 설정도 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 구성원 서비스 > 관리자 > 안내 설정레이블이 표시됩니다.
Welcome to Public Sector Digital Services 안내 설정 페이지가 표시됩니다.
2. Public Sector를 구현하기 전에 고려해야 할 설정 프로세스 및 다양한 요구 사항에 대한 정보를 제공하는 시작하기 및 Public Sector Digital Services 사전 설정 체크리스트 섹션을 검토하십시오.
3. 시작하기를 선택하여 구성을 시작합니다.
설정 페이지에는 완료할 다양한 범주의 구성 작업이 표시됩니다.



4. 각 범주에 대해 시작하기를 선택하고 작업을 완료합니다.

다음에 수행할 작업

설정 작업을 완료한 후에는 [Service Request Playbook 애플리케이션](#) 및 [Public Sector Digital Services용 Performance Analytics 콘텐츠 팩](#)과 같은 다른 공공 부문 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

에서 사용자 역할 구성 **Public Sector Digital Services**

애플리케이션은 Public Sector Digital Services 역할을 사용하여 정보에 대한 액세스를 제공하고, 내부 및 외부 사용자를 식별하고, 데이터 보안을 유지관리하고, 사용자와 공공 부문 엔터티 간에 서로 다른 유형의 관계를 설정합니다. 이러한 역할은 데이터 보안을 유지하는 데 도움이 되도록 공공 부문 데이터에 대한 다양한 수준의 액세스를 제공합니다.

Public Sector Digital Services 는 공공 부문 사용자에게 할당할 수 있는 여러 기능적이고 세분화된 역할을 제공합니다.

에서 구성된 Now Platform[#] 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 사용자는 인스턴스에 접근할 수 있는 개인이며 그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 그룹과 연결된 사용자가 그룹 구성원으로 나열됩니다. 사용자 및 그룹을 구성한 후 역할을 할당할 수 있습니다.

역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 역할](#).

안내 설정을 사용하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당하거나 다음 Now Platform 사용자 관리 기능을 사용하여 사용자 및 그룹을 생성하고 적절한 공공 부문 역할을 할당할 수 있습니다.

사용자, 그룹 및 역할 구성

목적	참조
사용자 및 그룹 생성	• 사용자를 생성합니다. • 사용자 그룹을 생성합니다. • 그룹에 사용자를 추가합니다.
사용자 및 그룹에 역할 할당	• 사용자에게 역할을 할당합니다. • 그룹에 역할을 할당합니다.

에 대한 선택적 구성 단계 **Public Sector Digital Services Core**

관리자는 정부 서비스 포털을 사용자 지정하고 안내 설정을 사용하지 않고 애플리케이션에 맞게 Public Sector Digital Services Core 구성할 CSM Configurable Workspace 수 있습니다.

예를 들어 정부 서비스 포털은 공공 부문 용도에 맞게 조정되지만 기관 이름 및 로고와 같은 자체 브랜딩을 추가하여 포털을 사용자 지정할 수 있습니다. 또한 작업 공간의 다양한 요소를 구성하여 적절한 공공 부문 모듈, 목록 및 필드를 표시하고 고객 정보 센터와 같은 에이전트를 위한 기타 작업 공간 기능을 활성화할 수 있습니다.

정부 서비스 포털 커스터마이제이션

필요에 맞게 정부 서비스 포털을 수정합니다(예: 포털 브랜딩 설정).

시작하기 전에

이 절차에 따라 또는 다음을 사용하여 정부 서비스 포털을 사용자 지정할 수 있습니다. [안내 설정](#)
[Public Sector Digital Services Core 응용 프로그램](#).

필요한 역할: admin

프로시저

다음으로 이동 모두 > **Service Portal** > 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.

사용자 지정할 수 있는 구성요소에는 다음이 포함됩니다.

- 브랜딩: [포털 브랜딩을 구성](#) 하여 정부 서비스 포털에 고유한 모양과 느낌을 부여합니다. 예를 들어 포털에 이름을 지정하고 로고를 추가할 수 있습니다.
- 메뉴: [포털 헤더 메뉴를 구성](#) 하여 사용자에게 대한 메인 탐색 컨트롤 중 하나인 메인 메뉴를 설정합니다.
- 홈페이지: [포털에 홈페이지를 할당합니다](#).

- 위젯: [Service Portal 위젯](#) 을 사용하여 포털의 콘텐츠를 정의합니다.
- 역할: [페이지 보안을 역할별로 구성](#) 하여 페이지를 공개로 설정하거나(로그인 필요 없음) 사용자 역할별로 필터링합니다.

CSM Configurable Workspace에 대해 설정 **Public Sector Digital Services**

의 목록, 모듈 및 양식 필드를 Public Sector Digital Services 표시하도록 CSM Configurable Workspace 수정합니다.

공공 Public Sector Digital Services 부문용 require 구성의 CSM Configurable Workspace 특정 기능:

- 목록 메뉴
- 공공 부문 방문 페이지
- 고객 정보 센터

사용자가 확대할 때 Configurable Workspace 페이지를 세로로 재구성하는 자동 리플로우와 같은 특정 기능은 페이지 수준에서 자동으로 사용할 수 있습니다. 그러나 관리자는 선택한 환경, 페이지 또는 전체 구성 가능한 작업 공간에 대해 자동 리플로우를 비활성화할 수 있습니다. 이 기능을 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Reflow for Configurable Workspace](#) .

i 주:

안내 설정을 사용하여 이러한 구성 가능한 작업 공간 기능을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [안내 설정을 사용하여 Public Sector Digital Services Core 구성](#)을 참조하십시오.

에 대한 목록 메뉴 구성 **Public Sector Digital Services**

의 CSM Configurable Workspace 목록 메뉴에 공공 부문 관련 메뉴 옵션을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

목록 메뉴를 구성하려면 이 절차를 따르거나 애플리케이션에 대한 [안내 설정](#)을 사용할 수 있습니다 Public Sector Digital Services Core .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 테이블레이블이 표시됩니다.
2. 테이블 [sys_db_object] 테이블에서 레이블 열 옆에 있는 검색 아이콘을 선택하고 열 제목 아래에 UX ## ## ## ## 입력합니다.

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
UX List Menu Configuration	sys_list_menu_config	Application File	false	2022-03-02 21:30:40

3. UX 목록 메뉴 구성 목록 테이블에서 관련 링크로 이동하여 목록 표시를 선택합니다.

Package	Reference	Application	Updated by	Updated	Update name	Active	Description	Name	Sys ID
Package	Reference	Package	32	false					
Protection policy	String	(empty)	40	false					
Application	Reference	Application	32	false	javascript:!!typeof parent == 'object'...				
Updated by	String	(empty)	40	false					
Updated	Date/Time	(empty)	40	false					
Update name	String	(empty)	250	false					
Active	True/False	(empty)	40	true					
Description	String	(empty)	4,000	false					
Name	String	(empty)	255	true					
Sys ID	Sys ID (GUID)	(empty)	32	false					

4. 옵션: 컨텍스트 메뉴에서 즐겨찾기 생성 을 선택하여 UX 목록 메뉴 구성 테이블에 체크박스를 지정합니다. 나중에 변경해야 하는 경우 빠르게 액세스할 수 있습니다.

Name	Active	Description
Menu Configurations	Search	Search
CMDB Workspace	true	List configuration for asset operations
CSM/FSM Configurable Workspace List Menu...	true	List menu for the base CWF Agent Workspace
Default	true	Default configuration for list menu UIB ...

(Optional)

5. 에 적용되지 않는 범주를 Public Sector Digital Services 제거합니다.

- a. CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간 목록 메뉴 기록을 선택하고 UX 목록 범주 탭으로 이동합니다.

Title	Description	Active	Order	Updated
Customer Cases		true	0	2021-11-22 15:46:05
Financial Services Tasks		true	0	2021-07-28 00:21:01
Financial Services Cases		true	0	2021-07-28 00:21:59
Document verification task		true	1	2022-03-11 03:04:47
Complaint service cases		true	1	2021-06-16 17:16:26
Complaint service tasks		true	2	2021-06-16 17:16:32
Quality control tasks		true	3	2021-06-16 17:16:38
Document Services		true	5	2021-08-04 20:57:24

b. 다음 범주 각각에 대해 범주 기록을 선택하고 활성 값을 false로 변경합니다.



주:

다음 메시지가 표시되면 여기를 선택하여 페이지를 편집합니다.

This record is in the **CSM Configurable Workspace** application, but **Global** is the current application. To edit this record click [here](#).

- 케이스
- 주요 문제 관리
- 작업
- SLA
- 인시던트
- 문제
- 변경
- 요청
- 카탈로그 작업
- CMDB
- 대화 모니터링

다음에 수행할 작업

를 사용하여 공공 부문 방문 페이지 구성 UI 빌더레이블이 표시됩니다.

UI 빌더를 통해 공공 부문 방문 페이지 구성

UI 빌더를 사용하여 CSM 구성 가능한 작업 공간의 공공 부문 방문 페이지에서 특정 필드를 변경합니다.

시작하기 전에

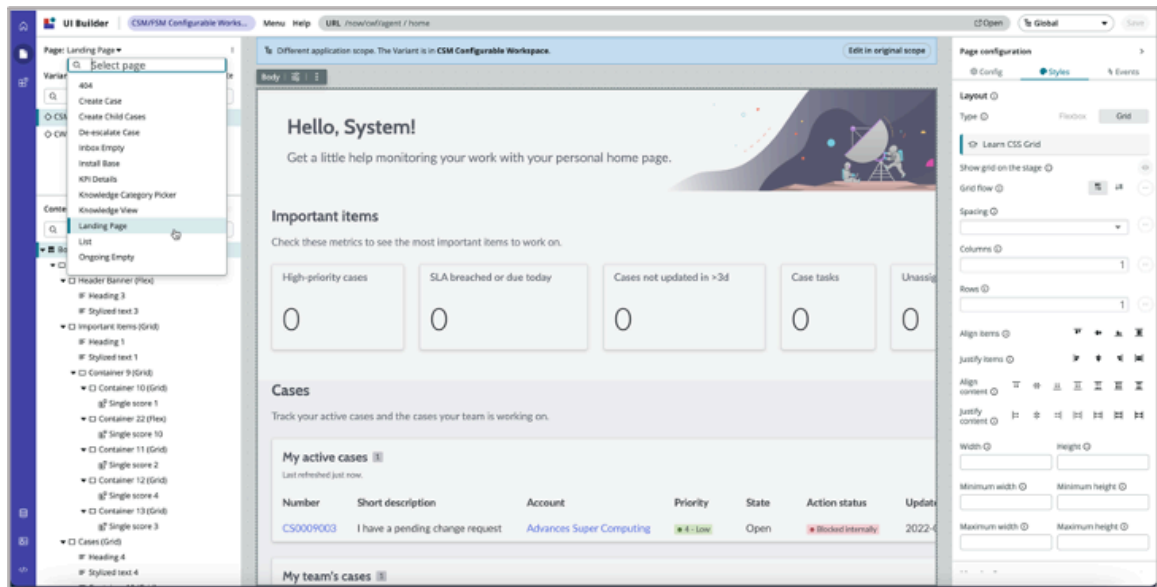
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

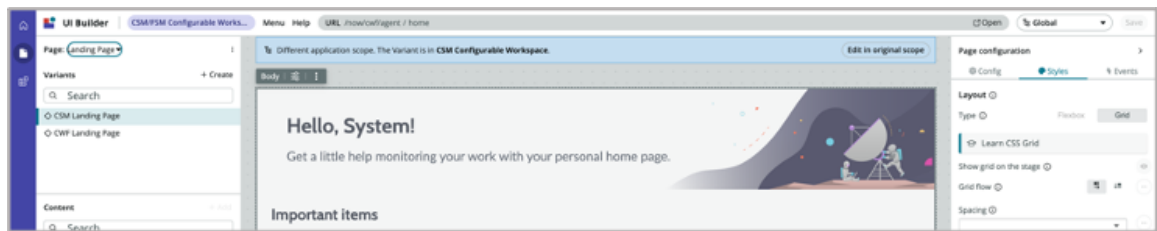
CSM 방문 페이지는 에이전트에게 새로 할당된 높은 우선순위의 케이스 및 해당 그룹에 할당된 케이스에 대한 개요를 제공합니다. 방문 페이지의 특정 필드를 공공 부문과 관련된 필드로 바꿉니다. 필요에 따라 다른 필드를 추가하거나 변경할 수도 있습니다. UI 빌더를 사용한 페이지 수정에 대한 자세한 내용은 [페이지 작업](#) 을 참조하십시오.

프로시저

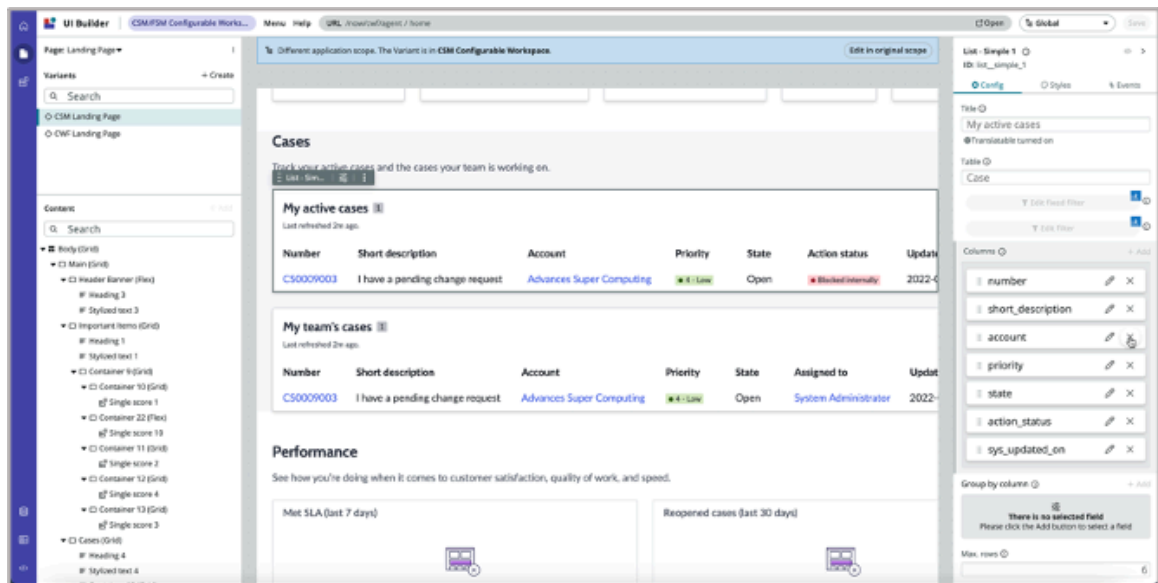
1. 모두로 이동하여 필터에서 **UI Builder**를 입력하고 선택합니다.
2. CSM 방문 페이지로 이동합니다.
 - a. 내 경험 목록에서 **CSM/FSM** 구성 가능한 작업 공간을 선택합니다.
 - b. **UI 빌더**에서 다음으로 이동합니다. 페이지 > 방문 페이지 을 클릭하고 **CSM** 방문 페이지를 선택합니다.



c. 페이지 상단에 표시되는 메시지에서 원래 범위에서 편집을 선택합니다.

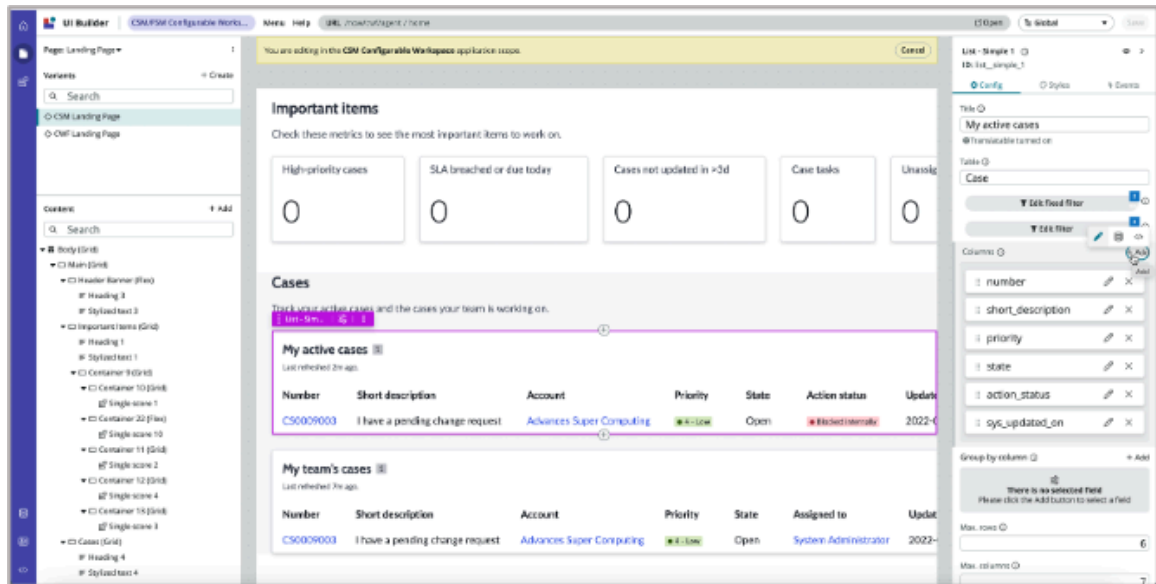


3. CSM 방문 페이지에서 내 활성 케이스 구성요소를 선택하고 구성 창의 구성 탭에서 열의 계정 필드를 삭제합니다.

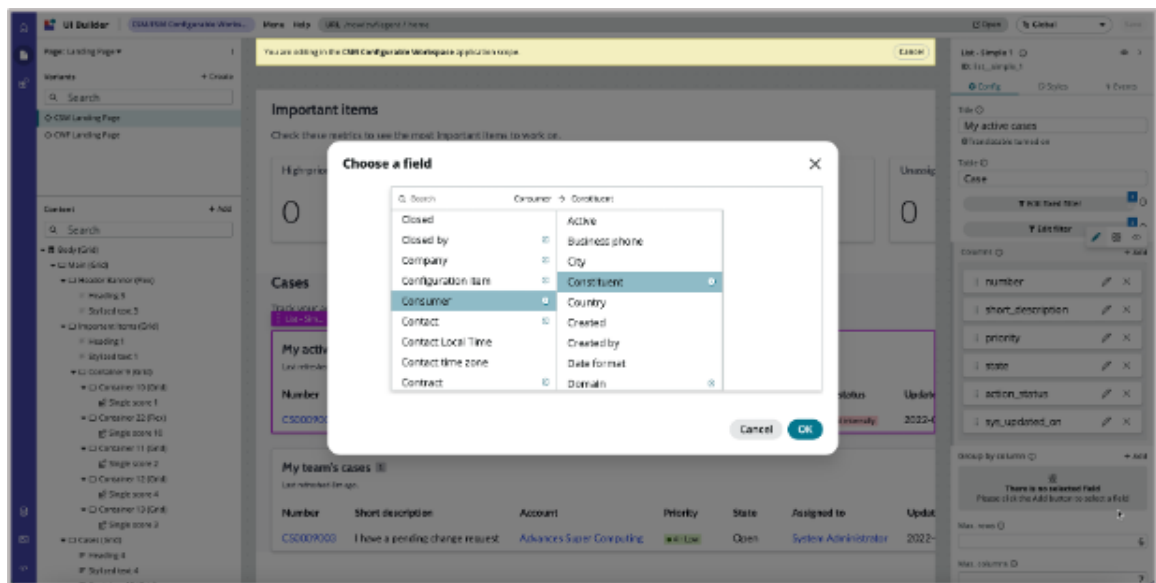


4. 구성원 필드를 추가합니다.

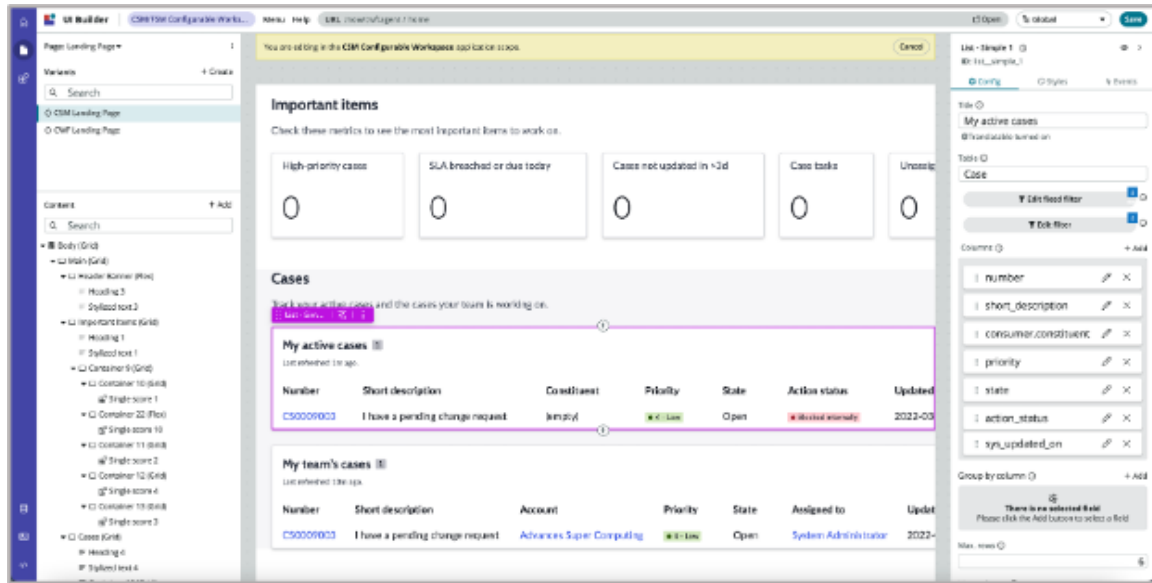
a. 구성 창의 열 목록에서 +추가를 선택하여 필드 선택기를 엽니다.



b. 필드 선택 목록에서 소비자 > 구성원 을 클릭한 다음 , 확인을 선택합니다.



- c. 구성 창에서 **consumer.constituent**를 **short.description** 아래로 이동하여 열을 다시 정렬합니다.



5. 3단계와 4단계를 반복하여 내 팀의 케이스 구성요소를 변경합니다.
6. 필요에 따라 다른 페이지를 변경합니다.
7. 오른쪽 상단 모서리에서 저장을 선택하여 방문 페이지 변경 내용을 저장합니다.

프로필 정보를 보기 위해 고객 정보 센터 활성화

에이전트가 Public Sector Digital Services에서 구성원, 비즈니스 또는 에이전시 정보를 완전히 볼 수 있도록 안내 설정을 사용하여 고객 서비스 고객 정보 센터를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고객 정보 센터는 구성원, 비즈니스 또는 기관이 정부 센터 또는 에이전시와 가진 모든 접점을 정보 카드 형태로 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 관리자 > 안내 설정레이블이 표시됩니다.
2. 고객 정보 센터 - **CSM Configurable Workspace** 사용자를 위한 고객 정보 섹션에서 Configurable Workspace를 설정하기 위한 작업 목록을 찾습니다.
3. 고객 정보 센터 활성화를 선택하여 플러그인을 설치합니다.

설치 후 상호작용 기록에서 다음 탭중 하나를 사용할 수 있습니다.

- 구성원 탭이 채워질 경우의 구성원 정보 탭입니다.
- 비즈니스 탭이 채워질 경우의 비즈니스 정보 탭입니다.
- 에이전시 탭이 채워질 경우의 에이전시 정보 탭입니다.

필요에 따라 이 레이아웃에 대한 다른 변경을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 [CSM Configurable Workspace를 사용하여 고객 정보 뷰 구성](#)을 참조하십시오.

Public Sector Digital Services 구성 가상 에이전트

ServiceNow[#] 가상 에이전트 대화 디자이너(주제 작성자)가 공공 부문 사용 사례에 대한 자동화된 대화를 만들고 수정할 수 있도록 설정합니다. 또한 최종 사용자가 Government Service Portal에서 실행하고 가상 에이전트 셀프 서비스 작업에 대한 도움을 받을 수 있도록 합니다.

공공 부문 사용 사례에 대한 주제를 작성 가상 에이전트 하기 전에

관리자 또는 주제 작성자(virtual_agent_admin 역할이 있는 사용자)는 다음을 수행할 수 있습니다. 가상 에이전트

- 사전 구축된 대화 및 주제 블록(대화에서 하위 플로우 또는 공통 기능을 실행하는 구성요소)을 사용합니다. 사전 구축된 대화 및 주제 블록은 가상 에이전트 플랫폼, Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.virtualagent) 및 Service Request Playbook 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 사전 구축된 공공 부문 주제 블록을 애플리케이션에서 Public Sector Digital Services Core 사용할 수 있습니다.
- 나만의 맞춤형 공공 부문 대화 주제를 구축하세요. 사전 구축된 주제와 주제 블록을 복제한 다음 필요에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.

사용자 또는 주제 작성자(virtual_agent_admin 역할이 있는 사용자)가 대화를 생성하거나 수정 가상 에이전트 하기 전에 에서 사전 구축된 주제 및 주제 블록으로 작업하기 위한 다음 전제 조건을 충족해야 합니다 가상 에이전트 디자이너.

- [Glide Virtual Agent 플러그인](#) (com.glide.cs.chatbot)을 활성화하여 플랫폼 주제 및 주제 블록에 액세스하고 를 실행합니다 가상 에이전트 디자이너.
- [Customer Service Virtual Agent 플러그인](#) (com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하여 사전 구축된 Customer Service Management 대화 및 주제 블록에 액세스합니다.
- [가상 에이전트 디자이너를 숙지](#) 하여 대화 주제를 생성하고 업데이트합니다.
- [Public Sector Digital Services Core 설치](#) 공공 부문 대화에 사용할 수 있는 공공 부문 주제 블록에 액세스하는 애플리케이션입니다.
- [Public Sector Digital Services용 Service Request Playbook 설치](#) 사전 구축된 주제에 액세스하려면 서비스 요청을 작성하십시오.

공공 부문 사용자를 위한 대화 구성 가상 에이전트

관리자 또는 주제 작성자(virtual_agent_admin 역할이 있는 사용자)는 애플리케이션과 함께 Service Request Playbook 제공되는 서비스 요청 생성 주제 등 사전 구축된 대화 주제와 직접 생성하는 사용자 지정 대화 주제를 최종 사용자에게 배포할 수 있습니다.

이러한 블록은 대화 또는 기록 검색 같은 일반적인 작업이나 대화 요소를 실행하는 하위 플로우입니다. 주제 블록을 사용하면 주제 작성자가 대화에 가상 에이전트 표준 기능을 빠르게 추가하여 대화 설계 및 유지관리를 간소화할 수 있습니다.

1. 정부 서비스 포털에서 구성합니다 에이전트 채팅 .
 - a. 모든 >**Service Portal** >에이전트 채팅으로 이동합니다.
 - b. **GSP** 채팅을 찾아 확인란을 선택하여 기록을 활성화로 설정합니다.
2. 에서 가상 에이전트 디자이너해당 주제 블록을 검색합니다.

- 요청의 경우 Service Request Playbook 서비스 요청 만들기를 검색하여 선택합니다.
 - 요청의 경우 라이선스 및 허가 플레이북라이선스/ 허가 신청 시작을 검색하여 선택합니다.
3. 게시를 선택하여 주제 블록을 활성으로 설정하고 최종 사용자가 사용할 수 있도록 합니다. 주제 작성 및 게시 가상 에이전트 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Publish a Virtual Agent topic](#) .

의 가상 에이전트 디자이너 주제 작업에 대한 자세한 내용은 [가상 에이전트 디자이너 시작하기](#) 를 참조하십시오.

예제 가상 에이전트 주제

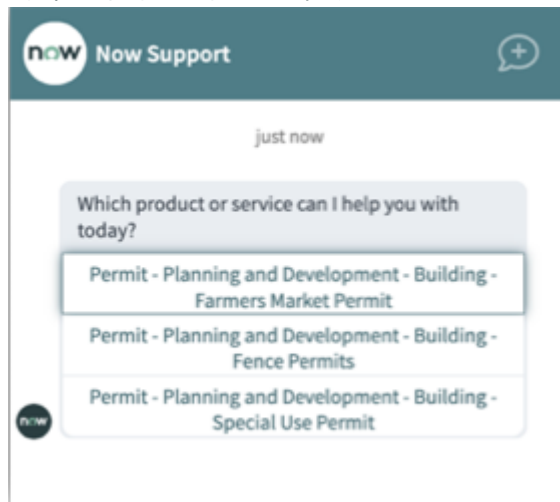
이 애플리케이션은 Public Sector Digital Services Core 공공 부문 대화에 사용할 수 있는 몇 가지 OOB 주제 블록을 제공합니다.

- 유권자에 대한 신속 서비스 – 유권자에게 정부 서비스 유형을 선택하도록 요청합니다.
- Create Public Sector Additional Members(공공 부문 추가 구성원 생성) – 구성원에게 문제 또는 사례에 대해 승인된 이해관계가 있는 다른 사람을 추가하라는 메시지를 표시합니다.

구성원에 대한 즉각 서비스 주제 블록

대화에서 이 주제 블록을 사용하여 구성원에게 사용 가능한 정부 서비스 목록에서 서비스(예: 허가 또는 라이선스)를 선택하도록 요청할 수 있습니다. 이 주제 블록을 사용하려면 Customer Service Virtual Agent Conversations(com.sn_csm.virtualagent) 플러그인을 활성화하십시오.

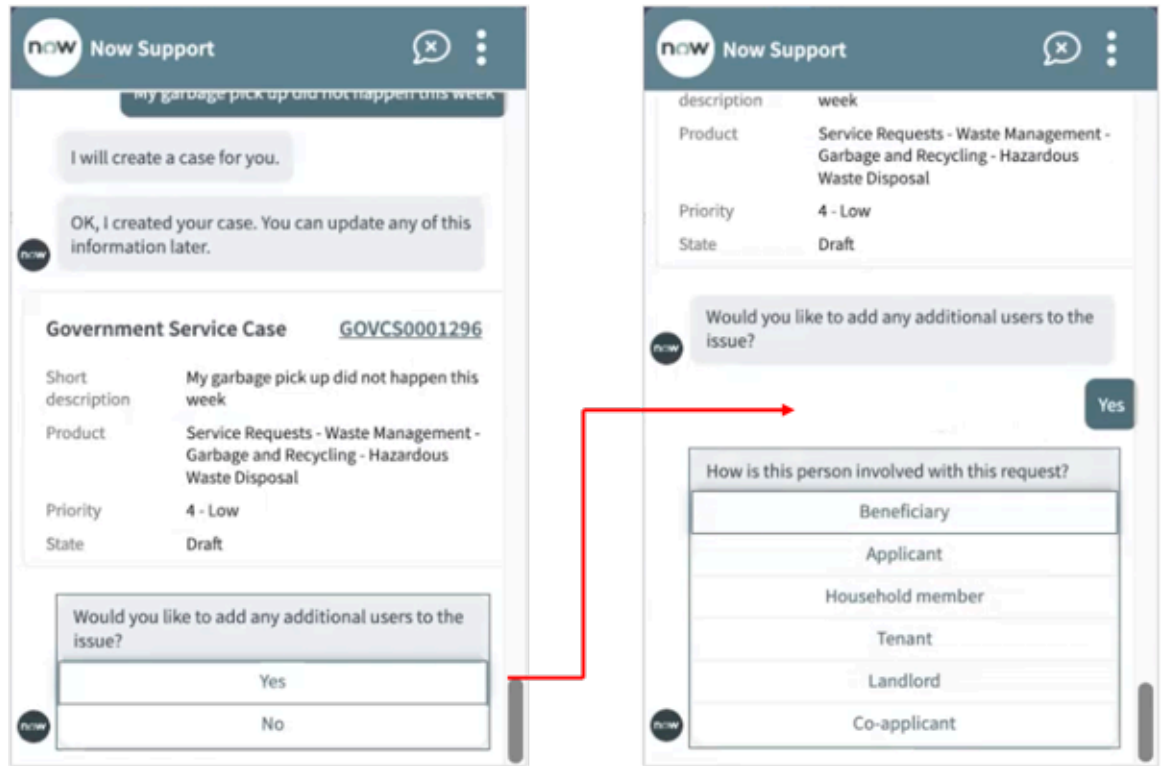
서비스에 대한 프롬프트의 예



공공 부문 추가 구성원 생성 주제 블록

이 주제 블록을 사용하여 구성원이 케이스 또는 문제를 볼 수 있는 가족 구성원이나 기타 권한 있는 개인 등 다른 사람을 지정할 수 있습니다. 이 주제 블록을 사용하려면 Customer Service Virtual Agent Conversations(com.sn_csm.virtualagent) 플러그인을 활성화하십시오.

정부 서비스 케이스에 구성원을 추가하는 프롬프트 예시



대화에서 이 주제 블록을 사용하는 경우 발신(호출 중) 주제에서 주제 블록으로의 입력 매개변수를 지정합니다.

공공 부문 추가 구성원 입력 매개변수

매개변수	설명
case_id	생성된 공공 부문 케이스 기록의 sys_id입니다.
case_type	기본 공공 부문 서비스의 확장입니다.

주제 블록 및 대화에서 가상 에이전트 주제 블록을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화를](#) 참조하세요

구성원, 비즈니스 또는 에이전시용 서비스 구성

제공되는 공공 서비스 유형, 서비스 분류 체계 및 서비스를 제공하는 에이전시를 정의할 수 있도록 Service Catalog를 구성합니다 Public Sector Digital Services .

시작하기 전에

- 주:** 중요한 정보가 포함된 필드와 중요한 데이터를 보호하기 위해 암호화하는 방법을 결정합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > **Service Catalog** > 카탈로그 정의 > 범주 유지레이블이 표시됩니다.
- 새로 만들기를 선택하거나 편집할 카탈로그 항목을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공공 서비스 **Service Catalog** 양식

필드	설명
이름	공공 서비스의 이름입니다.
카탈로그	서비스가 속하는 제품 범주입니다. 비어 있는 경우 정부 서비스를 선택합니다.
범주	공공 서비스의 유형을 나타냅니다.
애플리케이션	서비스의 애플리케이션 범위입니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. - Public Sector Digital Services Core - 라이선스 및 허가 플레이북 - Information Request Playbook - Service Request Playbook
상태	공공 서비스의 상태입니다. 활성 필드에 다음으로 매핑됨: - 사용 가능 = true - 사용할 수 없음 = false
간단한 설명	공공 서비스에 대한 짧은 설명입니다.
설명	공공 서비스에 대한 설명입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

용 **Analytics and Reporting** 솔루션 설치 **Public Sector Digital Services**

에서 콘텐츠 팩을 Public Sector Digital Services 플랫폼 분석 솔루션ServiceNow Store설치합니다.

시작하기 전에

- 이 Now Intelligence 솔루션을 활성화하는 인스턴스에서 퍼포먼스 분석의 전체 구독 버전을 활성화합니다. 구독을 구입하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Performance Analytics 구독 활성화](#)를 참조하십시오.
- ServiceNow Store에서 Public Sector Digital Services Core를 설치합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 애플리케이션 > **ServiceNow Store**레이블이 표시됩니다.
- Public Sector Digital Services용 Performance Analytics 콘텐츠 팩을 찾아 필요한 유효한 권리가 있는지 확인합니다.

고려하는 인스턴스에 대한 애플리케이션을 요청하려면 HI 계정 및 권한이 필요합니다. HI 계정과 인스턴스는 동일한 회사에 속해 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store의 [ServiceNow 제품 설치](#)를 참조하십시오.

3. Public Sector Digital Services# Performance Analytics ### ## 검색합니다.

4. 애플리케이션을 설치합니다.

애플리케이션 설치 및 구성 **Service Request Playbook**

Service Request Playbook 공공 부문 최종 사용자가 비용급 서비스 요청을 제출하고 추적할 수 있도록 하고 정부 에이전트에게 이러한 요청을 처리하고 해결하기 위해 미리 정의된 프로세스를 제공하는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 에이전트에게 요청을 제출하고 라우팅하는 데 사용할 수 있는 기능을 구성할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자로 [Public Sector Digital Services Core](#) 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 태스크를 Service Request Playbook완료하여 설정합니다.

에 대한 구성 작업 **Service Request Playbook**

작업	설명
Service Request Playbook 애플리케이션 설치	에서 설치 Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다 ServiceNow [#] Store.
를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당	ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 공공 부문 서비스 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅하고 할당합니다.
애플리케이션에 대한 Service Request Playbook 구성 Engagement Messenger	공공 부문 최종 사용자가 에서 Engagement Messenger비용급 서비스 요청을 만들고 추적할 수 있도록 특정 Engagement Messenger 설정을 구성합니다.
공공 부문 최종 사용자가 다음을 사용하여 서비스 요청을 생성할 수 있도록 합니다. 가상 에이전트	최종 사용자가 챗봇을 사용하여 서비스 요청을 제출할 수 있도록 사전 구축된 대화 주제인 서비스 요청 생성을 게시 하는 가상 에이전트 데 사용합니다가상 에이전트 디자이너.
에서 유사한 기록 활동 UI 구성 Service Request Playbook	요청을 검색하거나 Playbook에서 나가지 않고도 유사한 요청 목록을 위치별로 볼 수 있습니다.
모바일 에이전트 for Service Request Playbook 구성	(선택 사항) Customer Service Mobile 및 Service Request Playbook 플러그인을 설치하여 정부 서비스 에이전트가 에서 비용급 서비스 요청을 모바일 에이전트추적할 수 있도록 합니다.

Public Sector Digital Services용 **Service Request Playbook** 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_gsm_srvc_req)을 설치할 Service Request Playbook 수 있습니다.애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow[#] Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 애플리케이션의 Service Request Playbook 특정 기능은 권리에 ServiceNow 따라 사용할 수 있으며 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.



주:

[Customer Service Management](#)를 위한 [플레이북](#) 애플리케이션을 설치하여 Playbook Experience를 활성화합니다.

- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 [에서 ServiceNow Store서비스 요청 Playbook](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스 요청 [sn_gsm_service_request_case] 테이블은 와 함께 Service Request Playbook설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Service Request Playbook 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_gsm_srvc_req)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용 가능한 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당

ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 비용급 요청과 같은 공공 부문 서비스 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅하고 할당합니다.

애플리케이션은 Service Request Playbook AWA에서 공공 부문 서비스 요청을 자동으로 라우팅하고 할당하는 데 사용되는 다음 항목을 제공합니다.

- 서비스 요청 서비스 채널 - 수신 공공 부문 서비스 요청을 특정 정부 에이전트에 라우팅하기 위한 기본 서비스 채널입니다. 이 서비스 채널에는 채널에서 처리되는 항목, 에이전트 할당 그룹과 연결된 작업 큐, 에이전트 받은 편지함 레이아웃 등을 결정하는 기본 조건을 정의하는 관련 속성이 포함됩니다.
- 공공 부문 요청 할당 그룹 - 공공 부문 서비스 요청을 처리하는 에이전트를 식별하는 기본 할당 그룹입니다. 에이전트 할당은 에이전트 가용성, 용량 및 기술을 기반으로 합니다.
- 공용 서비스 요청 큐 - 공공 부문 서비스 요청이 라우팅되는 기본 큐입니다.
- 받은 편지함 레이아웃 - 의 에이전트 받은 편지함 뷰 CSM Configurable Workspace에 표시되는 서비스 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
 - 구성원 서비스 요청 레이아웃: 간단한 설명, 구성원 및 서비스 필드가 포함됩니다.
 - 비즈니스 서비스 요청 레이아웃: 간단한 설명, 비즈니스, 비즈니스 연락처 및 서비스 필드가 포함됩니다.
 - 서비스 요청 레이아웃 생성: 익명 사용자가 서비스 요청을 제출할 때 표시됩니다. 간단한 설명 및 서비스 필드 포함

관리자는 서비스 요청 케이스를 활성화 및 비활성화 고급 작업 할당 할 수 있을 뿐 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 서비스 요청 서비스 채널의 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [서비스 요청 서비스 채널 구성](#) 문서를 참조하십시오.

서비스 요청 서비스 채널 구성

기본 서비스 요청 서비스 채널 속성을 고급 작업 할당 변경하여 공공 부문 서비스 요청이 라우팅되고 정부 에이전트에 할당되는 방식을 제어합니다.

시작하기 전에

- [Advanced Work Assignment 플러그인\(com.glide.awa\)](#)을 활성화  합니다.
- [에이전트 채팅 플러그인\(com.glide.interaction.awa\)](#)을 활성화  합니다.
- [Service Request Playbook](#) 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보

AWA의 [서비스 채널](#)  에 대한 컨텍스트와 속성을 수정할 수 있습니다. 서비스 요청 서비스 채널의 경우 공공 부문 요청 할당 그룹을 사용하여 서비스 요청을 처리하는 에이전트를 지정합니다. 고급 조건을 추가하여 서비스 요청 서비스 채널의 라우팅 조건을 필터링하거나 할당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요에 따라 기본 속성을 수정하여 서비스 요청 서비스 채널을 구성합니다.

애플리케이션에 대한 **Service Request Playbook** 구성 **Engagement Messenger**

공공 부문 최종 사용자가 에서 Engagement Messenger비응급 서비스 요청을 만들고 추적할 수 있도록 특정 Engagement Messenger 설정을 구성합니다. 을 사용하면 Engagement Messenger공공 부문 사용자가 환경 외부의 ServiceNow 타사 웹 애플리케이션에서 셀프 서비스 및 채팅 기능에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

- Engagement Messenger 모듈을 생성합니다. 구현 Engagement Messenger에 대한 자세한 내용은 [Engagement Messenger 설정](#)  참조하십시오.
- 모듈 사용자 지정을 숙지합니다 Engagement Messenger . 자세한 내용은 [Engagement Messenger의 기능 구성 사용자 지정](#)  을 참조하십시오.
- [에이전트 채팅 플러그인](#)  (com.glide.interaction.awa)을 활성화합니다.
- 구독이 필요한 [Virtual Agent 플러그인](#)  (com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.
- 구독이 필요한 [Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인](#)  (com.sn_csm.virtualagent)을 활성화합니다.

필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin 또는 admin

이 태스크 정보

공공 부문 최종 사용자는 에서 서비스 요청을 Engagement Messenger 만들고 추적할 수 있습니다. Service Request Playbook 애플리케이션과 함께 제공되는 사전 패키징된 서비스 요청의 카탈로그에서 선택할 수 있습니다. 구현된 경우 가상 에이전트 미리 작성된 가상 에이전트 대화인 서비스 요청 만들기를 사용하여 에서 비응급 서비스 요청을 Engagement Messenger 제출하고 업데이트할 수 있습니다. 에서 정부 서비스 카탈로그와 이 사전 구축 가상 에이전트 된 대화를 Engagement Messenger 활성화해야 합니다.

프로시저

- Engagement Messenger에서 다음으로 이동합니다. 모두 > **Engagement Messenger** > 모듈레이블이 표시됩니다.
- 사용자가 서비스 요청을 생성할 때 선택할 수 있는 사전 패키징된 비응급 서비스를 제공하는 정부 서비스 카탈로그를 사용하도록 카탈로그 기능을 사용자 지정합니다.
 - 기능 섹션에서 카탈로그 기능을 엽니다.
 - 편집을 선택하여 Government Service Catalog를 검색한 다음 추가합니다.
- 서비스 요청을 생성하기 위해 사전 구축 가상 에이전트 된 대화를 활성화하여 채팅 기능을 사용자 지정합니다.
 - 기능 섹션에서 채팅 기능을 엽니다.
 - 참조 채팅에서 서비스 요청 생성 대화 주제를 찾아 선택합니다.
- 업데이트를 선택합니다.

모바일 에이전트 for Service Request Playbook 구성

Customer Service Mobile 및 Service Request Playbook 플러그인을 설치하여 정부 서비스 에이전트가 에서 비응급 서비스 요청을 모바일 에이전트 추적할 수 있도록 합니다. 그런 다음 역할을 구성할 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 모바일 에이전트 .

앱 구성에 대한 모바일 에이전트 관리자 작업

작업	설명
Service Request Playbook 애플리케이션 설치	에서 설치 Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다 ServiceNow [®] Store.

앱 구성에 대한 모바일 에이전트 관리자 작업

작업	설명
Customer Service Mobile 플러그인 (com.sn_csm_mobile) 활성화	Customer Service Management 안내 설정을 사용하여 Customer Service Mobile 플러그인 (com.sn_csm_mobile)을 활성화할 수 있습니다.
(선택 사항) Activate Field Service Management  플러그인 (com.snc.work_management)	플러그인을 현장 서비스 관리 설치하여 작업 주문 관련 목록을 봅니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리와의 통합 문서를 참조하십시오.
앱에 대한 모바일 에이전트 공공 부문 역할 및 권한 구성	정부 서비스 에이전트가 앱에 액세스할 모바일 에이전트 수 있도록 사용자 역할을 구성합니다. 이 단계는 모든 정부 서비스 에이전트가 앱에서 작업하기 위해 필수입니다.

Customer Service Management 모바일 애플리케이션이 활성화되고 구성되면 에이전트는 모바일 장치에서 다운로드하여 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 있습니다ServiceNow 모바일 에이전트.

앱에 대한 모바일 에이전트 공공 부문 역할 및 권한 구성

정부 서비스 에이전트가 앱에 액세스할 모바일 에이전트 수 있도록 사용자 역할을 구성합니다. 이 단계는 모든 정부 서비스 에이전트가 앱에서 작업하기 위해 필수입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 **sys_sg_applet_launcher.list** 를 입력하여 애플릿 시작 관리자 (sys_sg_applet_launcher) 테이블을 엽니다.
2. 시작 관리자 화면 테이블에서 케이스 기록을 선택합니다.
필요한 역할 기록에는 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent) 역할만 포함되어야 합니다.
3. 옵션: 메시지가 표시되면 전역 애플리케이션에서 Customer Service Mobile 애플리케이션으로 전환합니다.
4. 필요한 역할에서 편집 아이콘()을 선택하고 다음 역할을 추가합니다.
 - sn_gsm.agency_manager
 - sn_gsm.government_service_manager
 - sn_gsm.구성원_에이전트
 - sn_gsm.business_agent
 - sn_gsm.agency_constituent_agent
 - sn_gsm.agency_agent
5. 완료를 선택하여 역할을 저장합니다.
위와 같은 역할이 있는 에이전트는 이제 자신에게 할당된 서비스 요청 케이스에 모바일 에이전트 로그인하여 작업할 수 있습니다.

에서 Playbook에 대한 서비스 정의 구성 **Public Sector Digital Services**

에서 Playbook Public Sector Digital Services에 사용할 서비스 정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스 정의는 최종 고객이 사용할 수 있는 서비스에 대한 세부 정보를 저장하는 데 사용되는 기록입니다. 정부 기관에서 제공하는 각 공공 서비스에 대한 서비스 정의를 생성할 수 있습니다.

v8.0으로 Public Sector Digital Services 업그레이드한 후에는 제품 모델의 확장인 제공되는 서비스가 더 이상 정부 서비스 모델링에 사용되지 않습니다. 판매된 제품의 확장인 받은 서비스는 더 이상 구성원에게 부여/제공된 정부 서비스를 모델링하는 데 사용되지 않습니다. 서비스 정의 테이블은 정부에서 제공하는 모든 공공 서비스를 모델링하는 데 사용됩니다. 서비스 제공 테이블의 다음 필드가 제거되고 서비스 모델 필드로 대체됩니다.

- 유형
- 상태
- 번호
- 기간 시작 날짜
- 기간 종료 날짜
- 관할 구역
- 범주
- 하위 범주
- 지불 원천

중요사항:

Vancouver로 업그레이드할 때 제공된 서비스 및 받은 서비스 테이블의 모든 데이터를 서비스 정의 테이블로 수동으로 마이그레이션해야 합니다. 제공된 서비스 테이블의 각 항목에 대한 서비스 정의를 생성하여 이를 수행할 수 있습니다. 제공된 서비스 및 수신된 서비스 데이터는 이 단계가 완료될 때까지 애플리케이션 내에서 액세스할 수 없습니다. 이는 이전 릴리스의 경우 선택 사항인 작업입니다.

프로시저

1. 마이그레이션 후보인 서비스 제공 테이블에서 모든 데이터를 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 > 모듈레이블이 표시됩니다.
2. 검색 상자에 `sn_gsm_government_service_model.list` 를 입력하고 **Enter** 키를 선택합니다.
3. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 관리자 > 서비스 정의레이블이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 서비스 정의에 대한 세부 정보를 입력합니다.

서비스 정의 양식

필드	설명
이름	서비스 정의 이름입니다.
ID	시스템에서 생성된 서비스 정의의 고유 식별자입니다.
작업 유형	서비스 정의와 연결된 테이블입니다. 서비스에 따라 케이스 또는 작업 테이블을 선택합니다.
뷰	선택한 서비스에 대해 로드할 뷰입니다.

필드	설명
템플릿	케이스 또는 작업을 생성할 때 양식에서 기본값으로 설정되어야 하는 필드 값입니다.
범주	공용 서비스에 대한 서비스 정의 범주입니다.

- 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
- 새 서비스 정의 기록을 선택합니다.
- Default Table Values(기본 테이블 값) 필드에서 **Service Definition**(서비스 정의)을 선택합니다.
- 검색 아이콘  선택하고 선택 메뉴에서 새 서비스 정의를 선택합니다.
- 제출을 선택합니다.
이제 서비스 정의가 생성되었으며 의 Public Sector Digital Services모든 Playbook과 함께 사용할 수 있습니다.

에서 사용자 지정 **Playbook** 구성 **Service Request Playbook**

사용자 지정 **Playbook** 및 서비스 정의를 사용하면 원하는 에이전시 워크플로우와 상호작용하도록 기본 **Service Request Playbook** 사용자 경험을 사용자 지정할 수 있습니다. 서비스 정의를 생성한 후에는 **Playbook**을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이 절차를 시작하기 전에 **Playbook**을 연결할 서비스 정의를 생성해야 합니다. 서비스 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [에서 Playbook에 대한 서비스 정의 구성 Public Sector Digital Services](#).

에이전트가 케이스 유형 선택기 화면에서 케이스 생성 을 선택하면 시스템은 새 케이스 기록을 표시하고 기록 페이지의 탭에서 서비스와 연결된 **Playbook**을 시작합니다.



주:

이 작업은 선택 사항입니다.

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
- 새 프로세스 만들기를 선택하고, 플레이북의 세부 정보를 입력하고, 트리거 선택을 선택합니다.
- 드롭다운 메뉴에서 트리거 유형을 선택합니다.
트리거 유형은 최근에 만든 서비스 정의입니다.
- 디자이너로 이동을 선택합니다.
이제 **Process Automation Designer**가 열립니다.
- 옵션: 새 레인 추가 를 선택하여 프로세스에 레인을 추가합니다.
Process Automation Designer의 레인에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [Stages and activities](#) .
- 사양에 따라 프로세스를 생성한 후 활성화 를 선택합니다.
트리거될 때 실행되도록 **Playbook**이 게시되었습니다.
- 다음으로 이동 모두 > 시스템 **UI** > **UI** 정책레이블이 표시됩니다.
에이전트가 케이스를 생성할 때 에이전트에게 표시되는 초기 양식인 **Playbook** 기록 생성기의 UI를 편집하게 됩니다.

8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 테이블 드롭다운 메뉴에서 서비스 요청을 선택하고 새 UI 정책을 설명하는 짧은 설명을 입력합니다.
10. 적용 시기 및 스크립트 탭 아래에 필요한 조건을 추가하고 제출을 선택합니다.
이제 UI 정책과 Playbook이 생성됩니다.

에서 유사한 기록 활동 UI 구성 **Service Request Playbook**

유사한 기록 활동 UI는 기존 케이스의 이름과 설명을 사용하여 현재 케이스와 연결된 케이스 목록을 표시하므로 에이전트가 현재 케이스가 기존 케이스와 중복되는지 여부를 확인할 수 있습니다. 유사한 기록은 현재 케이스에 대한 유용한 정보를 제공할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 서비스 요청을 선택합니다.
3. Intake(접수)에서 **Add Activity**(활동 추가)를 선택합니다.
4. 선택**Customer Service** Management를 위한 플레이북 > 유사한 기록
5. 시작 시기의 드롭다운에서 이전 사용을 선택합니다.
6. 모든 속성 보기를 선택한 다음, 자동화를 선택합니다.
7. 기록 옆에 있는 화살표를 선택하고 트리거 - 서비스 요청 > 서비스 요청 기록레이블이 표시됩니다.
8. Conditions(조건)에서 스테이지 > 일치하지 않음 > 수동레이블이 표시됩니다.
9. 화면 오른쪽 상단에서 고급 을 토글합니다.
10. 환경을 선택하고 연결된 테이블을 "서비스 요청"으로 설정합니다.
11. 연결된 기록을 다음으로 설정 트리거 - 서비스 요청 > 서비스 요청 기록
12. 옵션: 매개변수를 설정합니다.
13. 제목을 다음으로 설정합니다. 이 활동 > 레이블레이블이 표시됩니다.
14. 완료를 선택한 다음, 활성화를 선택합니다.

결과

이제 유사한 레코드 UI 활동이 구성되었으며, 새 또는 기존 Service Request Playbook.

애플리케이션 설치 및 구성 **Information Request Playbook**

Information Request Playbook 공공 부문 최종 사용자가 공공 기록 요청을 제출하고 추적할 수 있도록 하고 정부 에이전트에게 이러한 요청을 처리하고 해결하기 위해 미리 정의된 프로세스를 제공하는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 에이전트에게 요청을 제출하고 라우팅하는 데 사용할 수 있는 기능을 구성할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자로 [Public Sector Digital Services Core](#) 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 태스크를 Information Request Playbook 완료하여 설정합니다.

에 대한 구성 작업 **Information Request Playbook**

작업	설명
Public Sector Digital Services용 Information Request Playbook 설치	에서 설치 Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다 ServiceNow [®] Store.
를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당	ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 공공 부문 정보 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅하고 할당합니다.
에서 제한된 호출자 접근 권한 설정 구성 Public Sector Digital Services	요청된 RCA를 사용하여 다음 제품군 릴리스를 기다릴 필요 없이 스토어 앱에 보호된 리소스에 Now Platform [®] 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 시스템 관리자 또는 애플리케이션 관리자 역할이 있는 경우 요청된 RCA를 검토하고 승인 및 거부할 수 있습니다.
법무, 검토 또는 최종 검토 할당 그룹 생성 또는 편집	정보 요청의 최종 검토 단계에 대해 법무, 검토 또는 최종 검토 할당 에이전트 그룹을 생성합니다.
에서 문서 관리 활동 UI 구성 Information Request Playbook	문서를 생성하고, 자동 완성 이름 조회를 사용하여 문서를 검색하고, 기존 문서를 케이스에 연결하거나 연결 해제하는 모든 작업을 Playbook 내의 한 모달에서 수행할 수 있습니다.
에서 유사한 요청 문서 UI 구성 Information Request Playbook	Playbook에서 나가지 않고도 유사한 케이스의 문서를 검색하고, 한 번에 여러 문서 세트를 미리 보고, 하나의 모달에서 케이스에 문서를 연결하거나 연결을 해제합니다.
모바일 에이전트 for Information Request Playbook 구성	(선택 사항) 에이전트가 에서 정보 요청을 보고 추적할 수 있도록 Customer Service Mobile 및 Information Request Playbook 플러그인을 모바일 에이전트설치합니다.

Public Sector Digital Services용 Information Request Playbook 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_gsm_info_req)을 Information Request Playbook 설치할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow[®] Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 애플리케이션의 Information Request Playbook 특정 기능은 권리에 ServiceNow 따라 사용할 수 있으며 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.



주:

Customer Service Management를 위한 플레이북 애플리케이션을 설치하여 Playbook Experience를 활성화합니다.

- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 Information ServiceNow Store [Request Playbook](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

정보 요청 [sn_gsm_information_request] 테이블은 와 함께 Information Request Playbook설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.

2. Information Request Playbook 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_gsm_info_req)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용 가능한 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

를 사용하여 정보 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당

ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 공공 기록 요청과 같은 정보 요청을 지정된 에이전트에 라우팅하고 할당합니다.

이 애플리케이션은 Information Request Playbook 공공 부문 정보 요청을 자동으로 라우팅하고 할당하기 위해 AWA에서 사용되는 다음 항목을 제공합니다.

- 정보 요청 서비스 채널 - 들어오는 공공 부문 정보 요청을 특정 정부 에이전트에 라우팅하기 위한 기본 서비스 채널입니다. 이 서비스 채널에는 채널에서 처리되는 항목, 에이전트 할당 그룹과 연결된 작업 큐, 에이전트 받은 편지함 레이아웃 등을 결정하는 기본 조건을 정의하는 관련 속성이 포함됩니다.
- 공공 부문 정보 요청 할당 그룹 - 공공 부문 정보 요청을 처리하는 에이전트를 식별하는 기본 할당 그룹입니다. 에이전트 할당은 에이전트 가용성, 용량 및 기술을 기반으로 합니다.
- 공공 부문 정보 요청 큐 - 공공 부문 정보 요청이 라우팅되는 기본 큐입니다.
- 받은 편지함 레이아웃 - 의 에이전트 받은 편지함 뷰 CSM Configurable Workspace에 표시되는 정보 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
 - 구성원 정보 요청 레이아웃: 간단한 설명, 구성원 및 서비스 필드를 포함합니다.
 - 비즈니스 정보 요청 레이아웃: 간단한 설명, 비즈니스, 비즈니스 연락처 및 서비스 필드가 포함됩니다.
 - 일반 정보 요청 레이아웃: 간단한 설명 과 서비스 필드가 포함됩니다.

관리자는 정보 요청 케이스를 활성화 및 비활성화 고급 작업 할당 할 수 있을 뿐 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 정보 요청 서비스 채널의 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [정보 요청 서비스 채널 구성](#) 문서를 참조하십시오.

정보 요청 서비스 채널 구성

기본 정보 요청 서비스 채널 속성을 고급 작업 할당 변경하여 공공 부문 정보 요청이 라우팅되고 정부 에이전트에 할당되는 방식을 제어합니다.

시작하기 전에

- [Advanced Work Assignment 플러그인 \(com.glide.awa\)](#)을 활성화 ☒ 합니다.
- [에이전트 채팅 플러그인 \(com.glide.interaction.awa\)](#)을 활성화 ☒ 합니다.
- [Information Request Playbook 애플리케이션](#)을 설치합니다.

필요한 역할: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

이 태스크 정보

AWA의 [서비스 채널](#) ☒ 에 대한 컨텍스트와 속성을 수정할 수 있습니다. 정보 요청 서비스 채널의 경우 공공 부문 요청 할당 그룹을 사용하여 정보 요청을 처리하는 에이전트를 지정합니다. 고급 조건을 추가하여 정보 요청 서비스 채널에서 라우팅 조건을 필터링하거나 할당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요한 경우 기본 속성을 수정하여 정보 요청 서비스 채널을 구성합니다.

모바일 에이전트 **for Information Request Playbook** 구성

Customer Service Mobile 및 Information Request Playbook 플러그인을 설치하여 정부 기관이 에서 공공 기록 정보 요청을 모바일 에이전트추적할 수 있도록 합니다. 그런 다음 역할을 구성할 수 있습니다.

관리자는 다음 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 모바일 에이전트 .

앱 구성에 대한 모바일 에이전트 관리자 작업

작업	설명
Information Request Playbook 애플리케이션 설치	에서 설치 Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다 ServiceNow [®] Store.
Customer Service Mobile 플러그인 (com.sn_csm_mobile) 활성화	Customer Service Management 안내 설정을 사용하여 Customer Service Mobile 플러그인 (com.sn_csm_mobile)을 활성화할 수 있습니다.
앱에 대한 모바일 에이전트 공공 부문 역할 및 권한 구성	정부 기관이 앱에 액세스할 모바일 에이전트 수 있도록 사용자 역할을 구성합니다. 이 단계는 모든 정부 요원이 앱에서 작업할 수 있어야 합니다.

Customer Service Management 모바일 애플리케이션이 활성화되고 구성되면 에이전트는 모바일 장치에서 다운로드하여 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 있습니다ServiceNow 모바일 에이전트.

법무, 검토 또는 최종 검토 할당 그룹 생성 또는 편집

정보 요청에 대한 법무, 검토 또는 최종 검토 할당 그룹을 생성하거나 편집합니다.

할당 그룹 생성

정보 요청에 대한 법무, 검토 또는 최종 검토 할당 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 그룹 양식

필드	설명
이름	할당 그룹의 이름입니다.
관리자	그룹 관리자 또는 리더입니다.
유형	이 그룹의 범주입니다. 대상 기록 선택 필드에서 OT 를 검색하여 유형 필드에 추가합니다.
그룹 이메일	그룹 이메일 배포 목록 또는 접촉 창구의 이메일 주소입니다.
상위	그룹이 구성원으로 소속된 다른 그룹입니다.
설명	할당 그룹에 대한 설명입니다.

4. 제출을 선택합니다.

할당 그룹 편집

정보 요청에 대한 법무, 검토 또는 최종 검토 할당 그룹을 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹레이블이 표시됩니다.
2. 편집할 그룹을 선택합니다.
3. 그룹 구성원 선택
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 그룹 구성원 양식

필드	설명
사용자 ID	그룹에 추가할 사용자의 사용자 ID입니다.

필드	설명
이름	그룹에 추가할 사용자의 이름입니다.
제목	그룹에 추가할 사용자의 직함입니다.
부서	그룹에 추가할 사용자의 부서입니다.
전화	그룹에 추가하려는 사용자의 전화 번호입니다.
암호 다시 설정 필요	선택하면 다음 로그인 시 사용자에게 대해 암호 재설정을 적용합니다.
잠겨 있음	선택하면 사용자가 로그인할 수 없습니다.
웹 서비스 접근만 허용	선택하면 사용자가 인스턴스 또는 서비스 포털에 로그인하거나, Single Sign-On을 통해 연결하거나, 자격 증명을 사용하여 ServiceNow UI에 로그인할 수 없습니다.
내부 통합 사용자	이 옵션을 선택하면 사용자가 WS-Security 인증 요구사항을 바이패스할 수 있습니다.
지리적 위치 추적됨	선택하면 지정된 사용자에게 대한 위치 추적이 활성화됩니다.
위치	사용자의 실제 위치입니다.

6. 제출을 선택합니다.

에서 제한된 호출자 접근 권한 설정 구성 **Public Sector Digital Services**

애플리케이션, 애플리케이션 자원(예: 접근 제어 역할, 비즈니스 규칙, UI 작업 또는 스크립트 포함) 또는 이벤트에 대한 교차 범위 액세스를 정의합니다. 요청된 RCA를 사용하여 다음 제품군 릴리스를 기다릴 필요 없이 Now Platform에서 보호된 자원에 대한 스토어 앱 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

이 태스크 정보

시스템 관리자 또는 애플리케이션 관리자 역할이 있는 경우 요청된 RCA를 검토하고 승인 및 거부할 수 있습니다. 이러한 설정을 사용하여 액세스 요청을 허용하거나 거부할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 케이스 유형 > 케이스 유형 관리레이블이 표시됩니다.
2. 정보 요청에 대한 기록이 있고 간단한 설명이 'FOIA/공용 기록에 대한 요청 관리'인지 확인합니다.
3. 작업 공간의 목록에서 케이스를 생성하고 필드가 올바르게 채워졌는지 확인합니다.

에서 문서 관리 활동 UI 구성 **Information Request Playbook**

에서 에이전트가 문서를 보거나, 연결하거나, 정보 요청 케이스에 대한 연결을 해제할 수 있도록 문서 관리 활동 UI를 Information Request Playbook구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 정보 요청을 선택합니다.
3. Intake(접수)에서 **Add Activity**(활동 추가)를 선택합니다.
4. 선택**Customer Service** Management를 위한 플레이북 > 문서 목록 관리레이블이 표시됩니다.
5. 편집 단추를 선택하고 작업 이름을 문서 관리로 바꿉니다.
6. 시작 시기에서 즉시를 선택합니다.
7. 모든 속성 보기를 선택하여 트리거를 설정하고 다른 구성을 편집합니다.
8. 화면 오른쪽 상단에서 고급 버튼을 선택하여 컵니다.
이제 경험 탭이 표시됩니다.
9. 자동화를 선택합니다.
10. Record(기록)에서 트리거 - 정보 요청 > 정보 요청 기록레이블이 표시됩니다.
11. Conditions(조건)에서 **State Is New**(상태는 새로 만들기)를 선택한 다음 Done(완료)을 선택합니다.
12. 환경을 선택합니다.
13. 연결된 테이블에서 정보 요청을 선택하고 연결된 기록에서 트리거 - 정보 요청 > 정보 요청 기록레이블이 표시됩니다.
14. 제목 아래에서 이 활동 > 레이블레이블이 표시됩니다.
15. Done(완료)을 선택한 다음 Activate(활성화)를 선택합니다.

결과

이제 문서 관리 UI 활동이 구성되었으며, 새 또는 기존 Information Request Playbook.

에서 유사한 요청 문서 UI 구성 **Information Request Playbook**

유사한 요청 문서 활동 UI는 기존 정보 요청 케이스의 이름과 설명을 사용하여 현재 케이스와 연결된 문서 목록을 표시합니다. 문서에서 유사한 정보 요청을 Information Request Playbook해결하는 데 사용되는 유용한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 정보 요청을 선택합니다.
3. Intake(접수)에서 **Add Activity**(활동 추가)를 선택합니다.
4. 선택**Customer Service** Management를 위한 플레이북 > 유사한 문서레이블이 표시됩니다.
5. 편집 버튼을 선택하고 유사한 문서의 이름을 유사한 요청 문서로 바꿉니다.
6. 시작 시기에서 즉시를 선택합니다.
7. 모든 속성 보기를 선택하여 트리거를 설정하고 다른 구성을 편집합니다.
8. 화면 오른쪽 상단에서 고급 버튼을 선택하여 컵니다.
이제 경험 탭이 표시됩니다.
9. 자동화를 선택합니다.

10. Record(기록)에서 트리거 - 정보 요청 > 정보 요청 기록레이블이 표시됩니다.
11. Conditions(조건)에서 **State Is New**(상태가 신규)를 선택합니다.
12. 경험 탭을 선택합니다.
13. 연결된 테이블에서 정보 요청을 선택하고 연결된 기록에서 트리거 - 정보 요청 > 정보 요청 기록레이블이 표시됩니다.
14. Related Record Encoded Query(관련 레코드 인코딩 쿼리)에 **state=3**을 입력합니다.
15. 제목 아래에서 이 활동 > 레이블레이블이 표시됩니다.
16. Done(완료)을 선택한 다음 Activate(활성화)를 선택합니다.

결과

이제 유사한 문서 UI 활동이 구성되었으며, 새 또는 기존 Information Request Playbook.

애플리케이션 설치 및 구성 라이선스 및 허가 플레이북

라이선스 및 허가 플레이북 공공 부문 최종 사용자가 라이선스 및 허가 요청을 제출하고 추적할 수 있도록 하고 정부 에이전트에게 이러한 요청을 처리하고 해결하기 위해 미리 정의된 프로세스를 제공하는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 에이전트에게 요청을 제출하고 라우팅하는 데 사용할 수 있는 기능을 구성할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자로 [Public Sector Digital Services Core](#) 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 태스크를 라이선스 및 허가 플레이북완료하여 설정합니다.

에 대한 구성 작업 라이선스 및 허가 플레이북

작업	설명
Public Sector Digital Services 용 라이선스 및 허가 플레이북 설치	에서 설치 라이선스 및 허가 플레이북 (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다 ServiceNow [®] Store.
애플리케이션에 대한 라이선스 및 허가 플레이북 서비스 정의 카탈로그 항목 구성	제공된 서비스 및 받은 서비스 테이블이 서비스 정의 테이블로 마이그레이션되었습니다. 제공된 모든 서비스 데이터는 개별 서비스 정의로 변환되어야 합니다. 자세한 내용은 제공된 서비스 및 받은 서비스 마이그레이션 지침을 참조하십시오.
공공 부문 최종 사용자가 다음을 사용하여 라이선스 또는 허가 요청을 생성할 수 있도록 지원 가상 에이전트	최종 사용자가 챗봇을 사용하여 라이선스 또는 허가 요청을 제출할 수 있도록 사전 구축된 대화 주제인 라이선스/ 허가 신청 시작을 게시 하는 가상 에이전트 데 사용합니다가상 에이전트 디자이너.
를 사용하여 라이선스 및 허가 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당	ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 라이선스와 요청을 라우팅하고 지정된 에이전트에게 할당합니다.
전자 로그인 구성 라이선스 및 허가 플레이북	구성원이 정부 서비스 포털을 통해 케이스를 제출할 때 서명을 그리는 옵션을 사용할 수 있도록 전자 서명을 구성합니다.
에서 자격 검사 목록 UI 구성 라이선스 및 허가 플레이북	에이전트가 신청자가 요청된 특정 라이선스 또는 허가에 대한 자격이 있는지 여부를 확인할 수 있도록 자격 검사 목록 UI를 구성합니다.

에 대한 구성 작업 라이선스 및 허가 플레이북

작업	설명
에 대한 결정 테이블 구성 라이선스 및 허가 플레이북	결정 테이블을 사용하여 여러 요인에 따라 달라지는 라이선스 또는 허가 요청의 가격 책정 구성을 단순화합니다. 결정 테이블은 가격 책정 및 종속 속성을 생성, 보기 및 수정할 수 있는 단일 지점을 제공합니다.
가격 책정 속성 레이블에 가격 추가	가격은 기본적으로 모든 부울 가격 속성에 추가됩니다. 가격 선택 속성 또는 가격 통제 속성에 대해 클라이언트 스크립트를 추가해야 합니다.
용 문서 템플릿 만들기 라이선스 및 허가 플레이북	문서 템플릿 애플리케이션을 사용하여 를 통해 라이선스 및 허가 플레이북발급된 다양한 유형의 라이선스 및 허가에 대한 템플릿을 생성합니다.

Public Sector Digital Services용 라이선스 및 허가 플레이북 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_gsm_license_permit)을 설치할 라이선스 및 허가 플레이북 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow[#] Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 애플리케이션의 라이선스 및 허가 플레이북 특정 기능은 권리에 ServiceNow 따라 사용할 수 있으며 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.



주:

[Customer Service Management를 위한 플레이북](#) 애플리케이션을 설치하여 Playbook Experience를 활성화합니다.

- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow Store [License and Permit Playbook](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

라이선스 및 허가 요청 [sn_gsm_license_permit_castpe] 테이블은 와 함께 라이선스 및 허가 플레이북설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 라이선스 및 허가 플레이북 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_gsm_license_permit)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용 가능한 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

를 사용하여 라이선스 및 허가 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당

ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 공공 기록 요청과 같은 정보 요청을 지정된 에이전트에 라우팅하고 할당합니다.

애플리케이션은 Information Request Playbook 라이선스/허가 요청을 자동으로 라우팅하고 할당하기 위해 AWA에서 사용되는 다음 항목을 제공합니다.

- 라이선스 및 허가 요청 서비스 채널 - 들어오는 공공 부문 정보 요청을 특정 정부 에이전트에 라우팅하기 위한 기본 서비스 채널입니다. 이 서비스 채널에는 채널에서 처리되는 항목, 에이전트 할당 그룹과 연결된 작업 큐, 에이전트 받은 편지함 레이아웃 등을 결정하는 기본 조건을 정의하는 관련 속성이 포함됩니다.
- 공공 부문 라이선스 및 허가 요청 할당 그룹 - 공공 부문 라이선스/허가 요청을 처리하는 에이전트를 식별하는 기본 할당 그룹입니다. 에이전트 할당은 에이전트 가용성, 용량 및 기술을 기반으로 합니다.
- 공공 부문 라이선스 및 허가 요청 대기열 - 공공 부문 라이선스/허가 요청이 라우팅되는 기본 대기열입니다.
- 받은 편지함 레이아웃 - 의 에이전트 받은 편지함 뷰 CSM Configurable Workspace에 표시되는 정보 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
 - 구성원 라이선스/허가 레이아웃: 간단한 설명, 구성원 및 케이스 유형 필드를 포함합니다.
 - 비즈니스 라이선스/허가 레이아웃: 간단한 설명, 비즈니스, 비즈니스 연락처 및 케이스 유형 필드가 포함됩니다.

관리자는 정보 요청 케이스를 활성화 및 비활성화 고급 작업 할당 할 수 있을 뿐 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 정보 요청 서비스 채널의 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [정보 요청 서비스 채널 구성](#) 문서를 참조하십시오.

라이선스 및 허용 요청 서비스 채널 구성

기본 정보 요청 서비스 채널 속성을 고급 작업 할당 변경하여 공공 부문 라이선스 및 허가 요청이 라우팅되고 정부 에이전트에 할당되는 방식을 제어합니다.

시작하기 전에

- [Advanced Work Assignment 플러그인 \(com.glide.awa\)](#)을 활성화 합니다.
- [에이전트 채팅 플러그인 \(com.glide.interaction.awa\)](#)을 활성화 합니다.
- [License and Permit Request Playbook 애플리케이션](#)을 설치합니다.

필요한 역할: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

이 태스크 정보

AWA의 [서비스 채널](#)에 대한 컨텍스트와 속성을 수정할 수 있습니다. 라이선스 및 허가 요청 서비스 채널의 경우 공공 부문 요청 할당 그룹을 사용하여 라이선스 및 허가 요청을 처리하는 에이전트를 지정합니다. 고급 조건을 추가하여 라이선스 및 허가 요청 서비스 채널에서 라우팅 조건을 필터링하거나 할당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요한 경우 기본 속성을 수정하여 정보 요청 서비스 채널을 구성합니다.

애플리케이션에 대한 라이선스 및 허가 플레이북 서비스 정의 카탈로그 항목 구성

에서 Public Sector Digital Services사용할 라이선스 및 허가 플레이북 서비스 정의를 만듭니다.

시작하기 전에

서비스 정의는 최종 고객이 사용할 수 있는 서비스에 대한 세부 정보를 저장하는 데 사용되는 기록입니다. 정부 기관에서 제공하는 각 라이선스/허가 서비스에 대한 서비스 정의를 생성할 수 있습니다.

중요사항:

v8.0으로 Public Sector Digital Services 업그레이드한 후에는 이전의 모든 서비스 제공 기록에 대한 서비스 정의를 만들어야 합니다. 제공되는 서비스의 사용 중단은 이제 에이전시가 제공하는 모든 서비스에 대해 서비스 정의를 생성해야 함을 의미합니다. 자세한 내용은 [제공된 서비스 및 받은 서비스 마이그레이션 지침](#)을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Catalog** > 카탈로그 정의 > 범주 유지 > 라이선스/허가레이블이 표시됩니다.
2. 카탈로그 항목을 추가하려는 범주에 따라 허가 또는 라이선스를 선택합니다.
3. 옵션: 메시지가 표시되면 애플리케이션으로 Public Sector Digital Services Core 전환합니다.
4. 카탈로그 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공공 서비스 **Service Catalog** 양식

필드	설명
이름	공공 서비스의 이름입니다.
카탈로그	서비스가 속하는 제품 범주입니다. 비어 있는 경우 정부 서비스를 선택합니다.
범주	공공 서비스의 유형을 나타냅니다. 비어 있으면 카탈로그 항목을 추가할 범주에 따라 허용 또는 라이선스를 선택합니다.
애플리케이션	서비스의 애플리케이션 범위입니다. 비어 있는 경우 을 선택합니다.
상태	공공 서비스의 상태입니다. 활성 필드에 다음으로 매핑됨:

필드	설명
	○ 사용 가능 = true ○ 사용할 수 없음 = false
간단한 설명	공공 서비스에 대한 짧은 설명입니다.
설명	공공 서비스에 대한 설명입니다.

6. 제출을 선택합니다.

카탈로그 항목이 생성되어 정부 서비스 포털을 통해 케이스를 제출하는 구성원 또는 에서 케이스를 처음부터 생성하는 에이전트가 CSM Configurable Workspace 사용할 수 있습니다.

전자 로그인 구성 라이선스 및 허가 플레이북

전자 서명을 사용하면 사용자가 신청서 승인을 의미하는 입력하거나 그린 전자 서명을 사용하여 정부 서비스 포털에서 신청서에 서명할 수 있습니다. 이 기능은 업그레이드 시 관리자가 선택적으로 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Catalog** > 기록 생성자레이블이 표시됩니다.
2. 라이선스 요청 기록 생성자를 선택합니다.
3. 변수 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. Type(유형)에서 Custom(사용자 지정)을 선택합니다.
5. 질문 탭의 질문 필드에 **Esignature for Record Producers**를 입력하고 이름 필드에 `esignature_for_record_producers`.
6. **Type Specifications**(유형 사양) 탭의 Widget(위젯) 필드에 **Esignature for License Permit in Portal**(포털의 라이선스 허가에 대한 전자 서명)을 입력합니다.
7. 제출을 선택합니다.
8. 변수 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
9. 유형(Type)에서 여러 줄 텍스트(**Multi Line Text**)를 선택합니다.
10. 숨김 확인란을 선택합니다.
11. 질문 탭에서 질문 필드에 **Esignature Variable**를 입력하고 이름 필드에 `esignature_variable`.
12. 옵션: 에 대해 라이선스 및 허가 플레이북자격 검사 목록이 구성된 경우 다음으로 이동합니다. 모두 > **Service Catalog** > 카탈로그 관리 > 카탈로그 UI 정책 : 기록 생성자 카탈로그 항목에 대한 카탈로그 UI 정책을 만드는 작업입니다. 메시지가 표시되면 Public Sector Digital Services Core 애플리케이션으로 전환합니다.
13. 옵션: `esignature_for_record_producers` 위젯용 기록 생성자의 스크립트에 표시/숨기기 논리를 추가합니다.
14. 포함 내용 탭에 있는 라이선스 기록 요청 생성자의 서버 스크립트에 다음 코드 블록을 추가합니다. 메시지가 표시되면 Public Sector Digital Services Core 애플리케이션으로 전환합니다.

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer.esignature_variable == "") {
  gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Please do the E-signature and click on Accept. '));
  current.setAbortAction(true);
  var caseTable = sn_gsm.GovernmentServicesConstants.LICENSE_PERMIT_CASE;
```

```

var attachment = new GlideSysAttachment();
var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
caseRecord.get (current.sys_id) ;
var fileName = 'applicantESign.png';
var contentType = "image/png";
attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
sigRec.user = gs.getUserID();
sigRec.table = caseTable;
sigRec.document = current.sys_id;
sigRec.is_drawing = true;
sigRec.active = true;
sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same legal impact as signing a printed version of this document.";
var signSysId = sigRec.insert();
var signRecord = new GlideRecord('signature image');
signRecord.get (signSysId);
attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);

```

15. 업데이트를 선택합니다.

결과

이제 서명 그리기 탭이 서명 입력 탭과 함께 표시됩니다. 구성원이 라이선스 및 허가 케이스를 만들 때 서명 그리기를 입력하는 옵션이 표시됩니다. 전자 서명과 함께 신청서를 제출하면 사용자의 전자 서명이 포함된 이미지가 생성되고, 이 이미지는 해당 애플리케이션에 매핑되고 첨부됩니다.

에서 자격 구성 라이선스 및 허가 플레이북

의 자격 기준을 라이선스 및 허가 플레이북 통해 에이전트는 신청자가 요청된 특정 라이선스 또는 허가에 대한 자격이 있는지 여부를 확인할 수 있습니다.

신청자에게 라이선스 및 허가 플레이북 제기되는 일련의 질문인 자격 기준을 사용하여 면허 또는 허가를 신청할 자격이 있는지 여부를 결정합니다. 에 대해 라이선스 및 허가 플레이북 설정된 자격 기준을 사용하면 신청자가 면허 또는 허가를 받을 자격이 없는 신청을 편향하는 데 도움이 될 수 있습니다.

자격 기준은 다음 세 가지 활동을 수행하여 설정됩니다.

- 라이선스 또는 허가 클래스에 대한 검사 목록 템플릿 생성
- 자격 검사 목록을 라이선스 또는 허가 레코드 생성자에 추가합니다.
- 각 라이선스 또는 허가 클래스에 매핑합니다.

신청자가 모든 자격 기준을 충족하는 경우 에이전트는 신청자에 대한 케이스 생성을 진행할 수 있습니다. 신청자가 자격 기준 중 하나 이상을 충족하지 않으면 에이전트는 신청자에 대한 케이스 생성을 진행할 수 없습니다.

에서 자격 검사 목록 **UI** 구성 라이선스 및 허가 플레이북

에서 기록 생성기 라이선스 및 허가 플레이북의 일부로 자격 검사 목록 UI를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 테이블레이블이 표시됩니다.
2. 레이블 링크를 클릭하여 검사 목록 템플릿 테이블을 선택합니다.
3. 관련 목록에서 목록 표시 를 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 필드에 내용을 입력하여 검사 목록 템플릿 기록을 생성합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 새 검사 목록 템플릿 기록의 상단 메뉴 모음을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 **sys_id** 복사를 선택합니다.
8. 다음으로 이동 모두 > 시스템 확장점 > 스크립팅된 확장점레이블이 표시됩니다.
9. `sn_gsm_lic_prmt` 엽니다 . `GSMLicensePermitConfig` 기록을 열고 `getEligibilityChecklist` 함수를 찾습니다.
10. 옵션: 라이선스 및 허가 플레이북 메시지가 표시되면 애플리케이션으로 전환하여 기록을 편집합니다.
11. if함수 뒤에 논리를 추가합니다.
따옴표 안에 테이블 이름과 sys_id 번호를 각각 배치하는 논리의 예입니다.

```
} else if(tableName == "[table name]") {  
return "[sys_id]";
```

12. 구현 생성을 선택합니다.

결과

이제 첫 번째 라이선스 및 허가 플레이북 활동에서 새 라이선스 및 허가 레코드를 만들 때 자격 검사 목록이 표시됩니다. 라이선스 또는 허가에 대한 적격성을 결정하는 데 사용되는 기준을 구성하려면 참조하십시오 [에서 적격성 질문 정의의 라이선스 및 허가 플레이북](#) .

에서 적격성 질문 정의의 라이선스 및 허가 플레이북

라이선스 또는 허가 신청을 시작하는 사용자에게 대한 자격 기준 질문을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Catalog** > 카탈로그 변수 > 변수 세트레이블이 표시됩니다.
2. 변수 세트 목록 뷰에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 단일 행 변수 세트를 선택합니다.
4. 원하는 제목과 내부 이름을 입력하고 제출을 선택합니다.
5. 목록에서 새로 작성된 변수 세트를 찾아서 엽니다.
6. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 각 자격 질문에 대한 변수를 만듭니다.
7. 변수 유형으로 예/아니오 를 선택합니다.
8. 각 적격성 질문에 대해 변수가 생성될 때까지 6-7단계를 반복합니다.
9. 적격이라는 이름의 변수를 만들고 질문 필드에 예/아니오를 입력합니다.
10. 변수 유형으로 예/아니오 를 선택합니다.

11. 카탈로그 UI 정책 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
12. 정책에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
13. 적용 시기 탭으로 이동합니다.
14. 각 자격 질문에 대한 카탈로그 조건을 UI 정책에 추가하고 조건을 예로 설정합니다.
15. 스크립트 탭으로 이동하여 True 및 False 조건에 다음 스크립트를 추가합니다.
16. 제출을 선택합니다.
17. 다음으로 이동합니다. 모든 > 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의 > 기록 생성자레이블이 표시됩니다.
18. 라이선스/허가 기록 생성자를 찾아 엽니다.
19. 변수 세트 탭으로 이동한 후 편집을 선택합니다.
20. 자격 기준에 대해 생성된 변수 세트를 찾은 다음 오른쪽 화살표 버튼을 선택하여 변수 세트 목록으로 이동합니다.
21. 저장을 선택합니다.

결과

이제 자격 기준 질문이 정의되었으며 구성원이 면허 또는 허가 신청을 시작할 자격이 있는지 여부를 결정하는 데 사용할 수 있습니다.

에 대한 결정 테이블 구성 라이선스 및 허가 플레이북

결정 테이블을 사용하여 여러 요인에 따라 달라지는 라이선스 또는 허가 요청의 가격 책정 구성을 단순화합니다. 결정 테이블은 가격 책정 및 종속 속성을 생성, 보기 및 수정할 수 있는 단일 지점을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

결정 테이블에서 각 요소는 결정 입력입니다. 예를 들어, 기관에서 낚시 허가증의 가격을 설정하는 경우 이러한 입력에는 허가가 요청되는 위치, 낚시 허가가 요청되는 물고기 유형(하나 또는 여러 개) 및 낚시 보트의 크기가 포함될 수 있습니다. 결정 테이블을 사용하면 에이전트가 여러 요인에 따라 달라지는 경우에도 간단한 방식으로 가격 책정을 제시할 수 있습니다.

프로시저

1. 라이선스 및 허가 기록에서 라이선스 또는 허가 요청과 관련된 수수료에 영향을 주는 테이블 필드를 식별합니다.
예를 들어, 어업 허가 기록에 있는 각 유형의 물고기에는 관련된 수수료가 있습니다. 허가 요청과 관련된 총 수수료에 영향을 주는 테이블 필드의 예입니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 결정 테이블레이블이 표시됩니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 결정 테이블의 이름을 입력하고 모든 애플리케이션 범위에서 테이블에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
5. 생성 및 계속을 선택합니다.
6. 추가를 선택하여 입력을 추가합니다.
7. 케이스를 레이블로, 참조를 유형으로, 라이선스 및 허가 케이스 확장 테이블을테이블로 하여 입력을 생성합니다.
8. 결과 열 추가를 선택하여 가격 책정 열을 추가합니다.

9. 열 레이블을 **Price**로 설정하고 결과 형식을 **Currency**로 설정합니다.
10. 완료를 선택합니다.
11. 조건 열 추가를 선택합니다.
12. 입력을 사례로 설정하고 평가할 데이터를 필드로 설정합니다.
13. 필드 아래에서 드롭다운 메뉴를 선택하고 가격 책정과 연결된 필드를 선택합니다.
14. 완료를 선택합니다.
15. **Add New Decision Row**(새 결정 행 추가)를 선택합니다.
16. 필드 레이블 열 아래에 추가된 새 테이블 셀을 선택하고 연산자가 "is"를 읽는지 확인합니다.
필드 유형이 선택된 경우 입력 값은 "없음"일 수 없습니다. 드롭다운 메뉴에서 적절한 선택 입력을 선택합니다. 필드 유형이 true/false이면 입력 값은 **true**여야 합니다.
17. 가격 열 아래에 추가된 새 테이블 셀을 선택하고 필드 값과 연결된 가격을 입력합니다.
필드 유형이 선택된 경우 선택의 각 옵션에 대해 15-17단계를 반복합니다.
18. 옵션: 결과 아래에 표시되는 더하기 아이콘을 선택하고 조건 열 추가 를 선택하여 다른 가격 책정 필드를 추가합니다.
모든 가격 책정 필드가 추가될 때까지 반복합니다.
19. 저장을 선택하여 결정 테이블을 저장한 다음 닫기를 선택합니다.

결과

이제 결정 테이블이 생성되었으며 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결할 수 있습니다. 이 작업을 수행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [결정 테이블을 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결](#).

결정 테이블을 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결

가격 책정 구성 결정 테이블을 구성한 후 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결하여 해당 케이스 유형 테이블에 가격 책정 구성을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 결정 테이블 레이블이 표시됩니다.
2. 라이선스 및 허가 케이스 유형에 대한 가격 책정 구성 결정 테이블을 찾아 마우스 오른쪽 버튼을 클릭합니다.
3. 상황에 맞는 메뉴에서 **sys_id** 복사를 선택합니다.
4. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 딕셔너리 레이블이 표시됩니다.
5. 테이블 이름이 **sn_gsm_license_permit_case**이고 열 이름이 **attribute_pricing_config**인 항목을 찾습니다.
6. 기록을 선택하여 엽니다.
7. Dictionary Overrides(딕셔너리 무효화) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
8. 테이블 필드를 결정 테이블과 연결할 라이선스 및 허가 케이스 유형 테이블로 설정합니다.
9. **Override default value**(기본값 재정의) 확인란을 선택합니다.
10. 복사한 sys_id 값을 기본값 필드에 붙여넣습니다.
11. 제출을 선택합니다.

결과

이제 결정 테이블이 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결되었습니다.

결정 테이블에 가격 조정 추가

관리자는 가격 조정 정의를 사용하여 허가 또는 라이선스를 요청하는 위치에 대한 구성원의 거주 상태와 같이 가격 필드가 아닌 필드의 조건을 기준으로 필드 가격에 조정을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 라이선스/허가 옵션에 대해 기본 금액을 입력하고 저장할 수 있으며 하나 이상의 제어 조건에 따라 현재 값에서 새 값으로 수정할 수 있습니다. 가격 조정 정의는 하나의 가격 필드로만 구성되며 관리자는 여러 개를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 결정 테이블을 클릭하고 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결된 결정 테이블을 엽니다.
결정 테이블을 케이스 유형과 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [결정 테이블을 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결](#).
워크플로우 스튜디오로 이동해야 합니다.
2. 조건 열 추가를 선택합니다.
3. 입력을 사례로 설정하고 평가할 데이터를 필드로 설정합니다.
4. 필드에서 해당 가격 조정에 대한 가격 책정을 제어하는 필드를 선택합니다.
5. 조건 열 레이블에 앞서 언급한 필드의 이름을 입력하고 완료를 선택합니다.
6. 모든 가격 통제 필드에 대해 4-6단계를 반복합니다.
7. 새 결정 행 추가를 선택합니다.
8. 가격 통제 열 아래에서 새로 추가된 셀을 선택하여 통제 조건을 추가합니다.
9. 해당 필드에 대한 통제 조건을 지정합니다.
필드 유형이 선택 사항인 경우 입력 값은 "없음"일 수 없습니다. 드롭다운에서 적절한 조건을 선택합니다.
10. 11-12단계를 반복하여 다른 제어 필드에 대한 조건을 추가합니다.
11. 조정이 적용되는 가격 필드가 선택으로 설정된 경우 영향을 받는 가격 선택을 입력합니다.조정이 적용되는 가격 필드가 선택이 아닌 경우 값을 true로 설정합니다.
12. 가격 열 아래에 새로 추가된 셀에 조정 가격을 입력합니다. 이는 해당 통제 조건이 적용될 때의 가격입니다.
가격 필드가 부울인 경우 가격 필드의 값을 **true**로 설정해야 합니다. 가격 필드가 선택 항목인 경우 가격 필드의 값을 없음으로 설정할 수 없습니다. 필드에 조정 가격의 값을 입력합니다.
13. Save(저장)를 선택한 다음 Close(닫기)를 선택합니다.

가격 책정 속성 레이블에 가격 추가

가격은 기본적으로 부울 가격 속성에 추가됩니다. 가격 조정이 있을 때 가격에 추가할 가격 선택 속성 및 가격 통제 속성에 대한 클라이언트 스크립트를 추가해야 합니다.

가격 선택 필드에 클라이언트 스크립트 추가

관리자는 사용자가 양식을 작성하는 동안 클라이언트 스크립트를 추가 및 수정하여 양식, 필드 및 필드 속성(예: 가격 선택 속성)을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

클라이언트 스크립트를 사용하면 구성원이 선택하거나, 양식을 제출하거나, 값을 변경하는 경우처럼 정부 서비스 포털에서 클라이언트 기반 이벤트가 발생할 때 시스템이 클라이언트(웹 브라우저)에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 클라이언트 스크립트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Client scripts](#) .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 클라이언트 스크립트레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 스크립트의 이름을 지정합니다.
예를 들어, 구성원이 신청서를 제출하여 허가 유형이 변경될 때마다 가격 값을 업데이트하는 스크립트를 추가하는 경우 스크립트에 "허가 유형 변경 시 가격 라벨 업데이트"라는 레이블을 지정할 수 있습니다.
4. 테이블을 라이선스/ 허가 케이스 확장 테이블로 설정합니다.
5. UI 유형을 모두로 설정하고 유형을 **OnChange**로 설정합니다.
6. 필드 이름 드롭다운 아래에서 가격 선택 필드를 선택합니다.
위의 예에서 선택한 필드 이름은 **Commercial Permit** Type(상업 허가 유형)입니다. 이것이 구성원이 선택한 다음 표시되는 가격 값을 결정합니다. 클라이언트 스크립트 양식 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Client scripts](#) .
7. 아래 콘텐츠로 스크립트를 입력합니다.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
    if (isLoading) {
        return;
    }
    g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. 제출을 선택합니다.

가격 통제 필드에 클라이언트 스크립트 추가

관리자는 사용자가 양식을 작성하는 동안 클라이언트 스크립트를 추가 및 수정하여 양식, 필드 및 필드 속성(예: 가격 통제 속성)을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

클라이언트 스크립트를 사용하면 구성원이 선택하거나, 양식을 제출하거나, 값을 변경하는 경우처럼 정부 서비스 포털에서 클라이언트 기반 이벤트가 발생할 때 시스템이 클라이언트(웹 브라우저)에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 클라이언트 스크립트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Client scripts](#) .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 클라이언트 스크립트레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 스크립트의 이름을 지정합니다.

예를 들어, 구성원이 요청한 위치의 거주자임을 알리는지 여부에 따라 가격 값을 업데이트하는 스크립트를 추가하는 경우 스크립트에 "거주자 변경 시 가격 레이블 업데이트"라는 레이블을 지정할 수 있습니다.

4. 테이블을 라이선스/허가 케이스 확장 테이블로 설정합니다.
5. UI 유형을 모두로 설정하고 유형을 **OnChange**로 설정합니다.
6. 필드 이름 드롭다운 아래에서 가격 제어 필드를 선택합니다.
위의 예에서 선택한 필드 이름은 **Resident**입니다. 즉, 컨트롤 필드는 표시되는 가격 값을 결정합니다. 클라이언트 스크립트 양식 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Client scripts](#).
7. 아래 콘텐츠로 스크립트를 입력합니다.

i 주:

필드 유형이 선택 사항인 경우 스크립트에서 `newValue === "` 을(를) 제거합니다.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
  if (isLoading || newValue === "") {
    return;
  }
  g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. 제출을 선택합니다.

라이선스 및 허가 기본 케이스 확장

라이선스 및 허가는 제품으로 모델링되며, 승인된 애플리케이션의 경우 라이선스 또는 허가 인스턴스가 생성되어 받은 항목이라고 하는 특정 설치 기반 항목 확장에 기록됩니다. 설치 기반을 더 확장하여 특정 라이선스를 정의하거나 클래스를 받은 항목을 허용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: **admin**

프로시저

1. 레거시 허가 신청서의 속성을 검토하고 확장된 케이스 유형에 생성할 속성을 미리 결정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의의 > 테이블 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 케이스를 생성할 라이선스 또는 허가의 이름을 입력합니다.

i 주:

이름 필드의 값이 레이블 필드에 입력된 값에 따라 자동으로 채워집니다.

4. 확장 테이블 필드에서 라이선스 및 허가 케이스 값을 선택합니다.
5. 레코드 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. 열 탭에서 새로 만들기 를 선택하여 라이선스/허가 신청과 관련된 필드를 추가합니다.
7. 열 레이블 필드에 값을 입력하고 다른 열 수준 속성에 대한 옵션을 선택합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력하고 라이선스/허가 신청서에 나열된 각 질문에 대해 새 열을 추가합니다.
9. 업데이트를 선택합니다.

용 문서 템플릿 만들기 라이선스 및 허가 플레이북

ServiceNow 문서 템플릿 응용 프로그램을 사용하면 HTML 및 PDF 문서 템플릿을 만들어 표준 편지 또는 문서를 생성할 수 있습니다. 문서를 온라인으로 채우기, 서명 및 검토하는 프로세스를 자동화하고 간소화할 수 있습니다. 문서 템플릿 애플리케이션을 사용하여 를 통해 라이선스 및 허가 플레이북발급된 다양한 유형의 라이선스 및 허가에 대한 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 문서 템플릿 > 모든 문서 템플릿레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. PDF 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	PDF 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	문서가 첨부되는 위치를 결정합니다. 라이선스 및 허가 케이스 (sn_gsm_license_permit_case)를 선택하여 생성된 PDF를 케이스에 매핑합니다. 라이선스 및 허가 설치 기반 항목 (sn_gsm_license_permit_install_base_item)을 선택하여 생성된 PDF 필드를 받은 항목에 매핑합니다.
범주	템플릿이 추가된 문서 범주입니다. 에서 라이선스 및 허가 플레이북License and Permit(라이선스 및 허용)을 선택합니다.
애플리케이션	문서 템플릿이 생성되는 애플리케이션의 범위입니다.
상태	문서 템플릿의 현재 상태입니다. - 초안: 문서 템플릿이 아직 게시되지 않았음을 나타냅니다. - 편집 중: 문서 템플릿이 게시된 후 편집 중임을 나타냅니다. - 게시됨: 서비스 및 케이스에서 문서 템플릿을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
사용자 기준	이 문서의 대상 기준입니다. 예를 들어, 캐나다 거주자만 사용할 수 있는 허가증을 만들 수 있습니다. i 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
시작 날짜	PDF 문서 템플릿이 유효해지기 시작하는 날짜입니다. 시작 날짜는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지하는 데 도움이 됩니다. i 주: 시작 날짜는 종료 날짜 이전이어야 합니다.
종료 날짜	PDF 문서 템플릿이 유효한 날짜입니다. 종료 날짜는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지하는 데 도움이 됩니다.

필드	설명
	기본적으로 시작 날짜 및 종료 날짜 의 값이 비어 있으면 템플릿이 항상 유효하다는 의미입니다. 종료 날짜를 지정하는 경우 시작 날짜도 지정해야 합니다.
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자를 위한 문서 작업을 시작할 때 날짜를 표시할 형식입니다. i 주: - ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않은 경우 template_date_format 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과 template_date_format 시스템 속성이 모두 비어 있으면 에이전트의 사용자 프로파일에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. - DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명할 때: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식은 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 PDF 템플릿의 템플릿 날짜 형식 보다 우선합니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자를 위한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰이 번역되는 언어입니다. i 주: - 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 없음입니다. - 번역 기능은 인스턴스에 언어 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
서명 유형	문서에 서명하거나 채우는 데 사용되는 애플리케이션을 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 ServiceNow Sign, DocuSign 또는 AdobeSign입니다. i 주: 서명 유형은 해당 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
첨부 파일 유형	새 문서를 업로드하거나 Managed Documents에서 문서를 선택하는 옵션입니다 ServiceNow .
문서	추가 사용자 지정을 위해 채울 수 있는 PDF의 첨부 파일을 업로드하는 옵션입니다. i 주: 이 필드는 첨부 파일 유형에서 새 문서 업로드를 선택한 경우에 나타납니다.

필드	설명
문서 수정	Managed Documents에서 문서를 선택하는 옵션입니다 ServiceNow . i 주 : 이 필드는 첨부 파일 유형에서 문서 수정 버전에서 선택을 선택한 경우에 나타납니다.
활성	사용할 PDF 문서 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
확인 텍스트	채워진 문서를 제출할 때 사용자에게 확인란을 선택하라고 표시되는 텍스트입니다.
소스 템플릿	현재 템플릿의 복사본을 생성한 소스 템플릿입니다.

5. 옵션: **PDF** 구문 분석 관련 링크를 선택하여 PDF의 정보와 필드를 자동으로 구문 분석하고 다시 사용할 수 있도록 PDF 매핑 테이블에 해당 정보를 저장합니다.
이제 각 PDF 필드를 라이선스 및 허가 설치 기반 테이블의 해당 매핑 필드에 매핑할 수 있습니다.

6. 옵션: **PDF** 템플릿 매핑 관련 목록에서 추가 PDF 필드 매핑을 정의합니다.
자세한 내용은 [Define a PDF field mapping](#) 문서 참조하십시오.

7. 업데이트를 선택합니다.

생성에 사용할 문서 템플릿을 결정하려면 생성된 문서 템플릿을 해당 설치 기반 항목/받은 항목 확장 테이블에 매핑해야 합니다. 이는 결정 테이블에서 문서 템플릿 매핑을 사용하여 수행됩니다.

8. 다음으로 이동 결정 관리 > **Decision Builder**레이블이 표시됩니다.

9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

PDF 템플릿 양식

필드	설명
문서 템플릿 범주	단일 설치 기반 항목 테이블에 여러 템플릿을 사용할 때 이 필드를 사용합니다.
테이블 이름	이 필드는 문서 템플릿에 매핑해야 하는 테이블에 대해 사용합니다.
문서 템플릿	이 필드를 사용하여 지정된 문서 템플릿 범주와 테이블 이름에 사용할 문서 템플릿을 나타냅니다.
isPdfTemplate (영문)	이 필드를 사용하여 선택한 문서 템플릿이 PDF 템플릿(값 = 예)인지 아니면 HTML 템플릿(값 = 아니오)인지를 나타냅니다.

10. 추가 결정 행을 추가하여 추가 문서 템플릿을 구성합니다.

결과

문서 템플릿에서 생성된 PDF는 제안 결정 활동이 허가/승인된 후에 생성됩니다. 결정 단계에서 라이선스/허가 생성 활동에서 받은 해당 설치 기반 항목/항목에 첨부된 생성된 PDF를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

참가자 관련 목록에서 추가 참가자를 추가합니다. 자세한 내용은 [Create participants for a PDF document template](#) 문서 참조하십시오.

업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 항목의 레이블 변경

인스턴스를 업그레이드한 후에는 공공 부문에서 사용할 수 있도록 특정 항목의 레이블을 CSM Configurable Workspace 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: **admin**

이 태스크 정보

의 특정 메뉴와 메뉴 항목은 CSM Configurable Workspace 공공 부문에서 사용할 수 있도록 레이블이 변경됩니다. 그러나 인스턴스를 업그레이드한 후에는 이러한 항목이 에 사용된 고객 서비스 관리(CSM)원래 레이블로 되돌아갑니다. 고객 및 서비스 조직의 UX 목록 범주에서 다음 항목을 변경하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 레이블을 변경할 수 있습니다.

공공 부문용 **CSM Configurable** Workspace의 레이블 변경 사항

CSM 레이블	공공 부문 라벨 변경
계정	비즈니스
소비자	구성원
내부 비즈니스 위치	내부 기관
외부 비즈니스 위치	외부 기관
서비스 조직 외부 직원	외부 직원

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 테이블레이블이 표시됩니다.
- 테이블 컨텍스트 메뉴에서 레이블을 선택하고 검색 상자에 *UX ### 입력하여 목록을 검색한 다음 UX 목록 범주 기록을 선택합니다.
- UX 목록 범주 기록에서 아래로 스크롤하여 관련 링크 섹션으로 이동하고 목록 표시를 선택합니다.
 - UX 목록 범주에서 고객 기록을 선택합니다.
 - 고객 양식에 대한 UX 목록 범주에서 UX 목록 섹션으로 이동하여 소비자 기록을 선택합니다.
 - 소비자용 UX 목록 범주 양식의 제목 필드에서 ### 를 ### 으로 변경하고 업데이트를 선택합니다.
- UX 목록 범주에서 계정 기록을 선택합니다.
 - UX 목록 계정 양식의 제목 필드에서 #####로 변경합니다.
 - 업데이트를 선택합니다.
- UX 목록 범주에서 서비스 조직 기록을 선택합니다.
 - UX 목록 서비스 조직 양식의 제목 필드에서 ### #####로 변경합니다.
 - 업데이트를 선택합니다.
- UX 목록 범주 에이전시 양식에서 UX 목록 섹션으로 이동하여 다음을 수행합니다.
 - 내부 비즈니스 위치 기록을 선택합니다.
 - UX 목록 내부 비즈니스 위치 양식의 제목 필드에서 ## #####로 변경합니다.
 - 업데이트를 선택합니다.

- d. UX 목록 섹션으로 돌아가서 외부 비즈니스 위치 기록에 대해 a-c단계를 반복합니다.
제목 필드에서 ## ##### ##로 변경합니다.
- e. UX 목록 섹션으로 돌아가서 서비스 조직 외부 직원 기록에 대해 a-c단계를 반복합니다.
제목 필드에서 ### ## ## ##로 변경합니다.

업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 비즈니스 서비스 위치 포털 항목의 레이블 변경

안내 설정을 사용하면 구성 중에 Public Sector Digital Services 용어를 사용하여 Business Location Service Portal의 "비즈니스 위치 상세 정보" 페이지를 "에이전시 위치 상세 정보"로 레이블을 변경하도록 선택적으로 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이 스크립트는 Business Location Service Portal 내의 "비즈니스 위치 상세 정보" 페이지의 레이블을 "에이전시 상세 정보"로 변경합니다. '사업장 위치'에 대한 언급이 '에이전시'로 변경됩니다. 페이지의 "설치 기반" 섹션이 "받은 항목"으로 변경됩니다. "제품" 섹션이 제거됩니다. Public Sector Digital Services에는 이에 상응하는 사용 사례가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 구성원 서비스 > 관리자 > 안내 설정레이블이 표시됩니다.
2. 시작하기를 선택하여 구성을 시작합니다.

Public Sector Digital Services 안내 설정 페이지

0% Complete

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup

Filter Show all

Government Service Portal Skip 0 / 1 Tasks completed

Modify the Government Service Portal to meet your needs. Configure the portal branding by changing the name and adding logos. You can also set up the main menu, assign a home page, define the content on your portal, and configure page security by role.

Status: Not Started

Get Started

Customize the Government Service Portal

Configurable Workspace for Public Sector Digital Services Skip 0 / 3 Tasks completed

Modify the CSM Configurable Workspace to show the lists, modules, and form fields for Public Sector Digital Services. The following features require configuration: List menu, Landing page, and Customer Central.

Status: Not Started

Get Started

Configure List Menu

Configure Landing Page with UI Builder

Activate Customer Central

Services Offered Skip 0 / 1 Tasks completed

Configure Public Sector Digital Services so that you can define the type of service offered, the service taxonomy, and which agency offers the service.

Status: Not Started

Get Started

Configure Services Offered

Case Types Skip 0 / 1 Tasks completed

Government cases are based on the government service case type, which you can use to extend the customer service case. The base GSM case type is called a government service case. As an administrator, you can extend this case type to create additional government case types for various government services.

Status: Not Started

Get Started

Case Types Guided Setup

Guided Setup Skip 0 / 1 Tasks completed

Public Sector Digital Services is built on CSM as a foundation. Refer to the CSM Guided Setup to configure foundation data and workflows.

Status: Not Started

Get Started

Customer Service Management Guided Setup

기 계 면 역

설정 페이지에는 완료할 다양한 범주의 구성 작업이 표시됩니다.

3. Government Service Portal 범주에서 시작하기를 선택합니다.

4. Business Location Service Portal 사용자 지정을 선택합니다.

5. 단계에 따라 안내 설정 작업을 완료합니다.

에이전시 위치를 공공 서비스에 연결

(PSDS) 애플리케이션을 사용하여 정부 서비스 에이전시 위치를 서비스 정의와 Public Sector Digital Services 연결합니다. 이 연결을 통해 정부 서비스 에이전시 직원은 특정 에이전시 위치에서 제공되는 문서, 기록 또는 서비스에 대한 유권자의 요청을 처리할 수 있으며 유권자 또는 비즈니스를 대신하여 케이스를 제기할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

에이전시 위치에는 여러 공공 서비스가 연결될 수 있습니다. 여기에는 311 서비스 또는 유지 관리 요청, 연방 또는 주 공공 기록 요청 또는 라이선스 및 허가 서비스 요청이 포함될 수 있습니다. 예를 들어, 특정 기관 위치에서 푸드 스탬프 또는 의료 지원 신청서를 제공할 수 있지만 CDL 면허 또는 상업용 어업 면허 신청은 제공할 수 없습니다. 서비스를 제공하는 서비스 조직 [service_organizations_offering_service] 테이블의 각 기존 서비스 정의에 공공 서비스-에이전시-위치 기준 연결을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 관리자 > 서비스 정의레이블이 표시됩니다.
2. 번호를 선택하여 서비스 정의를 선택합니다.
3. 서비스를 제공하는 서비스 조직 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공공 서비스를 제공하는 에이전시 위치 양식

필드	데이터 유형	설명
서비스 조직/에이전시 위치 기준	참조	서비스를 제공하는 에이전시 위치를 정의하는 기준입니다.
서비스 정의	참조	이 특정 에이전시 위치가 제공하는 서비스입니다. i 주: 서비스 정의 필드는 선택한 서비스 정의의 이름으로 자동으로 채워집니다.
활성	True/False	에이전시 위치 기준을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다. 기본적으로 활성 필드는 True 로 설정됩니다. i 주: 테이블당 하나의 활성 기준만 서비스 정의와 연결할 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.
에이전시 위치 기준이 공공 서비스를 제공하는 에이전시 위치 관련 목록에 추가됩니다.

에서 사용자 지정 **Playbook** 구성 **Service Request Playbook**

사용자 지정 **Playbook** 및 서비스 정의를 사용하면 원하는 에이전시 워크플로우와 상호작용하도록 기본 **Service Request Playbook** 사용자 경험을 사용자 지정할 수 있습니다. 서비스 정의를 생성한 후에는 **Playbook**을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이 절차를 시작하기 전에 Playbook을 연결할 서비스 정의를 생성해야 합니다. 서비스 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [에서 Playbook에 대한 서비스 정의 구성](#) [Public Sector Digital Services](#).

에이전트가 케이스 유형 선택기 화면에서 케이스 생성 을 선택하면 시스템은 새 케이스 기록을 표시하고 기록 페이지의 탭에서 서비스와 연결된 Playbook을 시작합니다.



주:

이 작업은 선택 사항입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 새 프로세스 만들기를 선택하고, 플레이북의 세부 정보를 입력하고, 트리거 선택을 선택합니다.
3. 드롭다운 메뉴에서 트리거 유형을 선택합니다.
트리거 유형은 최근에 만든 서비스 정의입니다.
4. 디자이너로 이동을 선택합니다.
이제 Process Automation Designer가 열립니다.
5. 옵션: 새 레인 추가 를 선택하여 프로세스에 레인을 추가합니다.
Process Automation Designer의 레인에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [Stages and activities](#) .
6. 사양에 따라 프로세스를 생성한 후 활성화 를 선택합니다.
트리거될 때 실행되도록 Playbook이 게시되었습니다.
7. 다음으로 이동 모두 > 시스템 UI > UI 정책레이블이 표시됩니다.
에이전트가 케이스를 생성할 때 에이전트에게 표시되는 초기 양식인 Playbook 기록 생성기의 UI를 편집하게 됩니다.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 테이블 드롭다운 메뉴에서 서비스 요청을 선택하고 새 UI 정책을 설명하는 짧은 설명을 입력합니다.
10. 적용 시기 및 스크립트 탭 아래에 필요한 조건을 추가하고 제출을 선택합니다.
이제 UI 정책과 Playbook이 생성됩니다.

에 대한 서비스 정의 **Public Sector Digital Services**

서비스 정의는 최종 사용자에게 제공된 서비스에 대한 상세 정보를 저장하는 데 사용되는 기록입니다. 서비스 정의를 사용하면 공용 서비스를 케이스 유형과 연결하여 요청할 수 있는 서비스 유형과 해당 서비스를 지원하기 위해 만들 수 있는 케이스 유형을 확장할 수 있습니다. 이러한 서비스에 대한 지원 유형을 구성할 수도 있습니다.

서비스 정의 개요

케이스 유형 외에도 서비스 정의를 사용하여 요청자를 클레임을 해결하는 데 필요한 서비스와 연결하는 사용자 지정 프로세스를 만들 수 있습니다. 서비스 정의를 사용하면 공공 서비스, 정보 서비스 또는 라이선스 및 허용 서비스를 해당 요청을 해결하기 위해 에이전트에서 제공하는 서비스 목록에 매핑할 수 있습니다. 서비스 정의를 만들 때 해당 서비스를 실행하기 위한 케이스 유형과 같은 케이스 관리 프로세스를 구성할 수 있습니다.

서비스 정의를 사용하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 구성원 또는 비즈니스에서 요청한 서비스에 따라 해당 서비스가 표시되도록 서비스에 대한 지원 유형을 구성합니다.
- 요청된 서비스를 지원하는 케이스 유형을 만듭니다.
- 구성원 또는 비즈니스가 요청하는 서비스 또는 정보 유형에 따라 케이스 유형을 자동으로 선택합니다.

서비스 정의를 사용하여 요청된 공용 서비스와 제공되는 공용 서비스 간의 연결을 설정합니다. 요청된 서비스에 대해 제공되는 관련 공용 서비스를 연결하면 서비스 정의를 사용하여 구성원의 컨텍스트를 기반으로 하는 서비스 요청을 단순화할 수 있습니다.

서비스 정의는 Public Sector Digital Services Core 플러그인을 사용할 때 자동으로 활성화되는 Customer Service Case Types 플러그인 (com.snc.csm_case_types)에서 사용할 수 있습니다.

i 중요사항:

v8.0으로 Public Sector Digital Services 업그레이드한 후에는 제품 모델의 확장인 제공되는 서비스가 더 이상 정부 서비스 모델링에 사용되지 않습니다. 판매된 제품의 확장인 받은 서비스는 더 이상 구성원에게 부여/제공된 정부 서비스를 모델링하는 데 사용되지 않습니다. 서비스 정의 테이블은 정부에서 제공하는 모든 공공 서비스를 모델링하는 데 사용됩니다. 서비스 제공 테이블의 다음 필드가 제거되고 서비스 모델 필드로 대체됩니다.

- 유형
- 상태
- 번호
- 기간 시작 날짜
- 기간 종료 날짜
- 관할 구역
- 범주
- 하위 범주
- 지불 원천

서비스 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) 에서 [Playbook에 대한 서비스 정의 구성](#) [Public Sector Digital Services](#).

관리자를 위한 서비스 정의 작업

서비스 정의를 생성하려면 다음과 같은 주요 구성요소가 필요합니다.

- 새 서비스에 대해 생성하는 서비스 정의 기록입니다.
- 케이스 유형 테이블에서 새 서비스에 대해 생성하는 새 뷰 및 뷰 규칙입니다.
- 새 서비스에 대해 생성하는 새 플로우입니다. 이 플로우는 케이스 유형 테이블에 새 기록이 생성될 때 트리거됩니다. 플로우는 여러 작업 또는 하위 작업이 있는 케이스처럼 보다 복잡한 사용 케이스에만 필요합니다.
- 최종 사용자 요청자가 Service Catalog를 통해 생성할 새 기록 생성자입니다.

다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 사용 가능한 서비스를 정의합니다.
 - 제공되는 각 공용 서비스에 대한 세부 정보를 정의합니다.
 - Playbook을 서비스와 연결합니다.
 - 구성원이나 기업이 이 서비스를 직접 요청할 수 있도록 서비스 카탈로그 항목을 서비스 정의와 연결합니다.
- 각 요청과 함께 제공되는 관련 공용 서비스를 연결합니다.
- 다른 서비스를 다른 케이스 유형과 연결합니다(이 작업은 에이전트가 선택하는 서비스에 따라 에이전트의 케이스 유형 선택을 자동화합니다).

다른 애플리케이션과 **Public Sector Digital Services**의 통합

다른 애플리케이션과 통합하여 Public Sector Digital Services의 기능을 확장하고 케이스 해결에 도움이 되도록 다른 부서와 연결합니다.

Public Sector Digital Services는 다음 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

현장 서비스 관리와의 통합

현장 서비스 관리와의 통합

Customer Service Management와 ServiceNow[#] 현장 서비스 관리 애플리케이션을 통합하면 공공 부문 케이스에서 작업 주문 및 작업 주문 작업 정보를 볼 수 있습니다.

애플리케이션과 현장 서비스 관리 애플리케이션을 통합 Public Sector Digital Services 하면 비즈니스 요구에 따라 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 애플리케이션 사용자는 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업의 구성원, 세대, 비즈니스 및 연락처를 현장 서비스 관리 볼 수 있습니다.

이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

(PSDS) 애플리케이션과 현장 서비스 관리 (FSM) 애플리케이션 모두에 Public Sector Digital Services 대한 구독을 구매한 경우 PSDS 에이전트는 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

FSM 필드 에이전트는 올바른 역할로 작업 주문에서 관련 PSDS 데이터를 볼 수 있습니다.

snc_external 및 기타 관련 PSDS와 고객 서비스 관리(CSM) 역할이 있는 외부 사용자는 자신의 계정과 관련된 모든 케이스 관련 작업 주문과 약속을 볼 수 있습니다.

Field Service Management와의 통합 구성

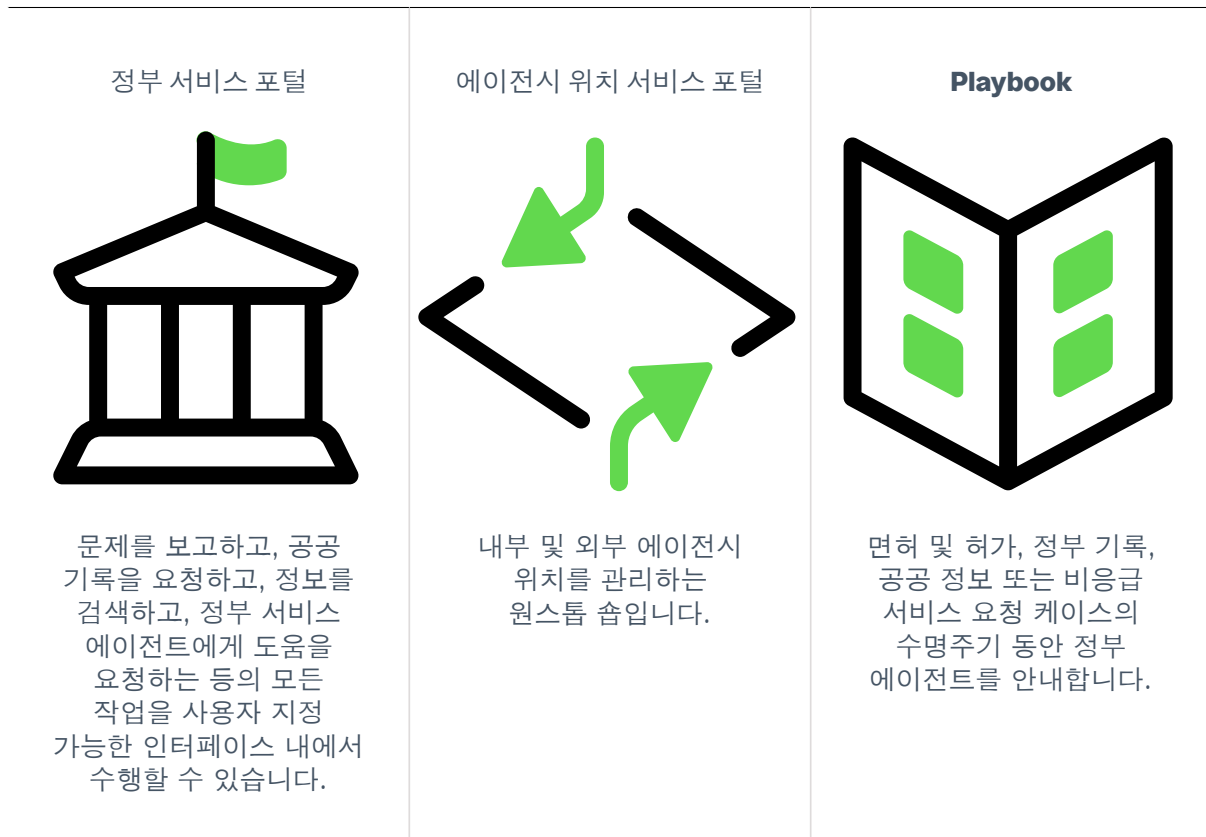
애플리케이션과의 Public Sector Digital Services 현장 서비스 관리 애플리케이션 통합을 구성하려면 다음 단계를 완료하십시오.

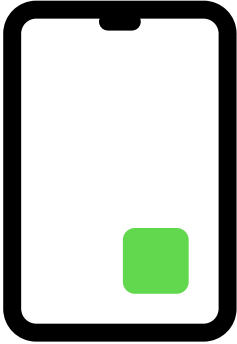
1. Customer Service with Field Service Management 플러그인을 활성화합니다.
(com.snc.csm_fsm_integration).
2. 필요한 경우 PSDS 케이스 유형 테이블에 UI 작업을 추가합니다. 사용자 경험에 따라 관련 Playbook에 몇 가지 작업을 추가할 수도 있습니다.
3. 클래식 UI 및/또는 작업 공간의 모든 관련 뷰에 대한 PSDS 케이스 유형 테이블에 작업 주문 관련 목록을 추가합니다.

4. FSM 필드 에이전트인 경우 올바른 고객 데이터 뷰어 역할이 할당되어 작업 주문에서 관련 PSDS 고객 데이터를 볼 수 있습니다.
5. **i** 주:
관리자는 작업 주문에서 관련 PSDS 고객 데이터를 볼 수 있도록 FSM 필드 에이전트에 적절한 PSDS 고객 데이터 뷰어 역할을 할당해야 합니다. 역할에 대한 자세한 내용은 [Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 역할](#) 문서를 참조하십시오.

Public Sector Digital Services 사용

공공 부문 기관이 디지털 서비스를 통해 주민과 기업을 지원하고 문제를 해결하는 방법을 알아보세요.



모바일 에이전트  복리 후생, 라이선스, 서비스 요청과 같은 디지털 서비스를 구성원에게 제공하기 위한 공공 부문 애플리케이션 개발을 활성화합니다.	Virtual Agent  공공 부문 사용 사례에 맞춘 챗봇 대화를 생성하는 데 사용합니다 가상 에이전트 .	CSM Configurable Workspace  CSM Configurable Workspace를 설정하고 Workspace UI를 확장하여 에이전트 정부 서비스 프로세스를 최적화합니다.
--	---	--

에서 정부 서비스 포털 사용 **Public Sector Digital Services**

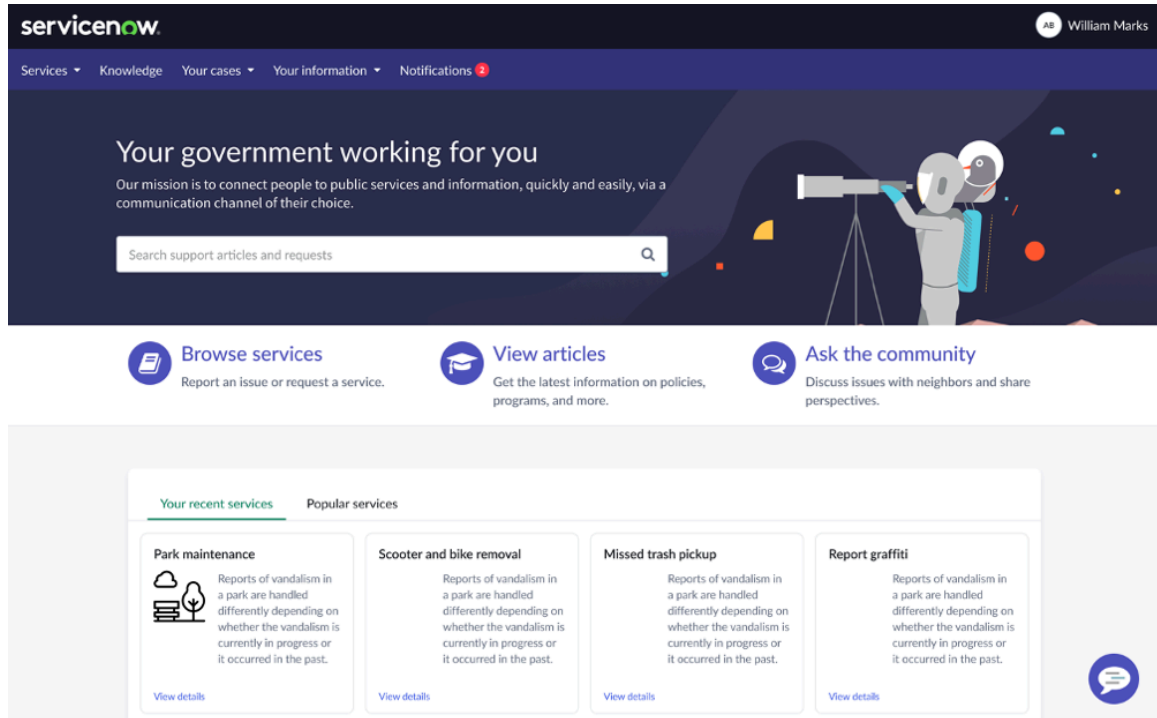
구성원과 기업은 정부 서비스 포털을 사용하여 사용자 지정 가능한 인터페이스 내에서 문제를 보고하고, 기존 서비스 요청의 상태에 액세스 및 확인하고, 공공 기록을 요청하고, 질문이나 문제에 대한 정보를 검색하고, 연락처 정보를 보고 업데이트하며, 정부 서비스 에이전트에게 지원을 요청할 수 있습니다.

구성원으로 정부 서비스 포털 사용

정부 서비스 포털 경험은 구성원을 위한 포털 홈페이지에서 시작됩니다. 에이전시는 일반적으로 등록된 사용자와 등록되지 않은 사용자가 볼 수 있도록 홈페이지를 사용자 지정합니다. 예를 들어 등록된 사용자는 로그인하지 않은 사용자와 홈페이지에서 볼 수 있는 정보가 다를 수 있습니다.

이 예는 정부 서비스 포털의 등록된 사용자에게 Public Sector Digital Services 대한 기본 홈페이지 예를 보여줍니다.

정부 서비스 포털 기본 홈페이지(구성원 뷰)



정부 서비스 기본 홈페이지의 구성원은 다음 통신 옵션을 선택할 수 있습니다.

1. 서비스 또는 정보를 찾아보고 요청하고, 케이스를 추적하고, 받은 서비스를 보고하고, 문제를 보고합니다.
2. 기사를 검색하고 보면서 정책 및 프로그램에 대한 최신 정보를 얻을 수 있습니다.
3. 이웃과 문제를 논의하고 지역 사회에 질문하여 관점을 공유하십시오.
4. 최근 서비스를 보고 사이트에서 인기 있는 서비스를 확인합니다.

주:

관리자는 에서 정부 서비스 포털 홈페이지 서비스 포털을 사용자 지정할 수 있습니다. 따라서 홈페이지는 정부 기관마다 시각적으로 다를 수 있습니다. 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [정부 서비스 포털 커스터마이제이션](#).

다음 표에는 구성원이 홈페이지를 통해 액세스할 수 있는 항목이 나와 있습니다.

등록된 구성원을 위한 정부 서비스 포털 홈페이지

UI 구성요소	설명
Knowledge	구성원이 Knowledge 홈페이지에 액세스하여 최고 등급 또는 최다 조회 지식베이스 문서의 목록을 검색하거나 볼 수 있는 탭입니다.
서비스	구성원이 카탈로그에서 사용 가능한 모든 서비스를 찾을 수 있는 탭입니다. 서비스 카탈로그를 검색하거나 최근에 사용했거나 가장 자주 사용하는 카탈로그 항목의 목록을 볼 수 있습니다.
사용자 케이스	구성원이 모든 케이스를 찾을 수 있는 탭입니다.
내 정보	구성원이 자신의 개인 정보에 대한 빠른 링크에 액세스할 수 있는 탭:

등록된 구성원을 위한 정부 서비스 포털 홈페이지

UI 구성요소	설명
	• 비즈니스(에이전트 경험만 해당) • 연락처(에이전트 경험만 해당) • 게시
알림	구성원이 해결된 케이스, 정보 대기 중인 케이스, 게시 및 승인에 대한 알림을 볼 수 있는 탭입니다.
둘러보기	구성원이 애플리케이션 작동 방식에 대한 추가 지침을 보기 위해 둘러보기를 볼 수 있는 링크입니다 Public Sector Digital Services . 둘러보기가 페이지에 표시되는지 여부는 관리자가 결정합니다.
라이브 채팅	구성원이 가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트와 채팅할 수 있는 링크입니다. 도움말을 보는 데 사용하는 가상 에이전트 방법에 대한 자세한 내용은 을 사용하여 공용 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트 .
Engagement Messenger	구성원이 환경 외부 ServiceNow 에 있는 외부 공급업체 웹 애플리케이션에서 서비스 요청을 제출하는 데 사용할 Engagement Messenger 수 있는 링크입니다. 자세한 내용은 애플리케이션에 대한 Service Request Playbook 구성 Engagement Messenger 문서를 참조하십시오.
프로파일 메뉴	구성원이 프로필 사진에 액세스하여 프로필을 보거나 로그아웃할 수 있는 링크입니다.
검색	구성원이 키워드를 입력하여 자동 완성 검색을 사용하거나 하나 이상의 단어를 입력하여 모든 검색 결과를 볼 수 있는 링크입니다.
가장 많이 본 문서	구성원이 가장 많이 본 문서 목록을 볼 수 있는 링크입니다.
추천 문서	구성원이 추천 커뮤니티 콘텐츠를 볼 수 있는 링크입니다.
가장 유용한 문서	구성원이 문서 사용 횟수를 기준으로 가장 유용한 지식 문서를 볼 수 있는 링크입니다.

등록되지 않은 구성원은 다음 정부 서비스 포털의 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 사용자로 등록하고 로그인을 만들고 사용자 프로필을 만듭니다.
- 정보를 검색하고 지식 문서를 둘러보고 커뮤니티에 참여합니다.
- [을 사용하여 도움말을 연습합니다 가상 에이전트](#).
- 거리 수리, 쓰레기 제거, 건물 검사 및 기타 공공 유지관리와 같은 서비스를 요청합니다.
- 지역, 주 및 연방 공공 기관에서 정보 및 공공 기록을 요청합니다.

에 등록하고 로그인 정부 서비스 포털한 후 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객이 받은 서비스를 봅니다.
- 고객이 요청한 정보 기록을 봅니다.
- 모든 라이선스 또는 허가 요청을 봅니다.
- 구성원 프로필(이름, 주소 및 기타 구성원 정보와 같은 세대 정보 포함)을 봅니다.
- 기존 케이스를 봅니다.
- 정부 알림뿐만 아니라 서비스에 대한 정부 팸플렛과 뉴스레터를 포함한 간행물과 알림을 봅니다.

Service Catalog에서 제공되는 정부 서비스 포털 서비스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록](#).

Government Service Portal을 비즈니스로 사용

Government Service Portal을 통해 기업은 케이스 및 서비스 정보에 액세스하고 문제를 보고할 수 있습니다. 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구는 정부 서비스 포털을 사용하여 제출된 케이스를 보고 서비스 요청 카탈로그를 사용하여 요청을 제기할 수 있습니다.

비즈니스 접촉 창구는 몇 가지 추가 권한이 있는 구성 사용자와 동일한 기능을 갖습니다. 구성원 사용자 작업 외에도 비즈니스 담당자는 정부 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 비즈니스를 등록합니다.
- 라이선스, 혜택, 허가 및 서비스 요청과 관련된 서비스를 요청합니다.
- 고객이 받은 서비스를 봅니다.
- 고객이 요청한 정보 기록을 봅니다.
- 모든 라이선스 또는 허가 요청을 봅니다.
- 받은 항목을 봅니다.
- 기존 케이스를 봅니다.
- 비즈니스 및 하위 비즈니스 프로파일을 봅니다.
- 이름, 주소, 기타 연락처 정보와 같은 비즈니스 연락처 정보를 봅니다.
- 서비스에 대한 정부 팸플렛 및 뉴스레터와 같은 발행물을 볼 수 있습니다.
- 정부 알림 및 새 접촉 창구 승인과 같은 알림을 봅니다.

정부 서비스 포털 사용자 지정

이 포털을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. **Service Portal** > 포털 을 클릭하고 Government Service(정부 서비스)를 선택합니다. 사용자 지정 인터페이스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [Service Portal](#) 을 참조하십시오.

정부 서비스 포털에 등록

정부 서비스 포털에 Public Sector Digital Services 등록하여 정보를 검색하거나, 정부 서비스 에이전트에게 지원을 요청하거나, 요청 상태를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동
2. 포털 헤더에서 등록을 선택합니다.
3. 구성원, 비즈니스 접촉 창구 또는 비즈니스로 등록할지 여부를 선택합니다.
4. 등록 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
이메일 주소는 고유해야 합니다. 시스템에 이미 있는 주소를 입력하면 오류 메시지가 나타납니다.
다른 이메일 주소로 다시 시도합니다.
5. **Security Code**(보안 코드) 확인란을 선택하고 CAPTCHA 유효성 검사를 완료한 다음 Verify(확인)를 선택합니다.
6. 개인정보 보호 정책과 커뮤니티 사용 약관에 동의하라는 메시지가 표시되면 동의 확인란을 선택합니다.

7. 등록을 선택합니다.

입력한 이메일 주소로 확인 이메일이 전송됩니다.

8. 이메일에서 링크를 선택하여 이메일 주소를 확인합니다.**결과**

등록이 완료됩니다. 이제 정부 서비스 포털에 로그인할 수 있습니다.

정부 서비스 포털에서 **Public Sector Digital Services** 비즈니스 계정 셀프 등록

비즈니스 소유자는 정부 서비스 포털에 비즈니스를 셀프 등록하여 액세스 권한을 얻고 비즈니스 프로필을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. Government Service Portal 페이지로 이동하여 포털 헤더에서 등록을 선택합니다.
2. 메시지가 표시되면 새 비즈니스를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
사업자 등록 필드 및 신규 사업체로 등록할 때 수집되는 정보에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [비즈니스 프로필 양식](#).
4. **Security** Code(보안 코드) 확인란을 선택하고 CAPTCHA 유효성 검사를 완료한 다음 Verify(확인)를 선택합니다.
5. 확인란을 선택하여 개인정보 보호 정책과 커뮤니티 사용 약관에 동의합니다.
6. 등록을 선택합니다.
요청은 등록 요청을 승인하거나 거부할 수 있는 관리자에게 라우팅됩니다. 등록 요청이 승인되면 정부 서비스 포털에 로그인하기 위해 사용자 ID와 비밀번호를 설정하라는 메시지가 포함된 이메일을 받게 됩니다. 등록 요청이 거부되면 이메일로 알림을 받게 됩니다.

정부 서비스 포털에서 구성원 프로필 보기 또는 업데이트

등록된 구성원은 정부 서비스 포털에서 Public Sector Digital Services 직접 프로필을 보고, 정보를 업데이트하고, 암호를 변경합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent

프로시저

1. 정부 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 포털 헤더에서 사용자 이름을 선택하고 프로필을 선택합니다.
3. 이름, 접촉 창구 정보 및 주소를 포함하여 프로필의 개인 정보를 업데이트하려면 다음 단계를 수행합니다.
 - a. 원하는 필드를 선택합니다.
 - b. 팝업 창에 새 정보를 입력합니다.
 - c. 저장을 선택합니다.
필드에 대한 자세한 내용은 [에이전시 서비스 구성원 프로필 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 암호를 변경하려면 암호 변경을 선택합니다.
암호 변경 링크는 관리자가 셀프 서비스 암호 재설정 플러그인(com.snc.password_reset)을 활성화한 경우에만 정부 서비스 포털 프로필에 나타납니다.

5. Change Password(암호 변경) 팝업 창에서 필드를 채우고 Update(업데이트)를 선택합니다.
6. 이메일 알림 기본 설정을 관리하려면 알림 기본 설정을 선택하고 원하는 옵션을 선택하거나 원하지 않는 옵션의 선택을 취소합니다.
기본 설정이 자동으로 저장됩니다.

다음의 정부 서비스 포털에서 케이스 추적 **Public Sector Digital Services**

케이스 목록을 보고 더 자세히 보려는 케이스를 선택하여 정부 서비스 포털에서 서비스 요청, 정보 요청 또는 라이선스/허가 요청 케이스를 추적합니다. 여기에서 에이전트의 문의에 응답하거나, 응답을 보거나, 케이스를 해결하는 데 필요한 다음 단계가 있는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_gsm.constituent`

이 태스크 정보

케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 추가된 첨부 파일 또는 요청자와 라이선스 및 허가 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용을 포함한 케이스에 대한 활동 기록입니다.
- 케이스 결과 수락 또는 거부와 같이 사용자 측에서 수행해야 하는 작업 또는 작업입니다.
- 연락처 정보, 케이스 번호, 케이스의 스테이지 및 상태를 포함한 케이스 상세 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. Government Service Portal 포털 헤더에서 케이스로 이동합니다.
다음 테이블에는 표시되는 케이스 범주가 나열됩니다.

사용자 케이스 범주 목록

범주	설명
모든 케이스	모든 케이스의 목록입니다.
작업 필요	구성원의 응답을 기다리고 있는 해결됨 상태의 케이스입니다.
사용자 케이스	해결을 위해 아직 제출되지 않은 케이스입니다.
내 요청	해결을 위해 제출되어 에이전트 응답을 기다리는 케이스입니다.
서비스 요청	사용자가 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다. 서비스 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 서비스 요청 번호 ○ 짧은 설명 ○ 구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 연락처 ○ 상태 ○ 보고된 시간
내 정보 요청	사용자가 액세스할 수 있는 모든 정보 요청 케이스입니다. 정보 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다.

범주	설명
	- 정보 요청 번호 - 짧은 설명 - 구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 연락처 - 상태 - 보고된 시간
라이선스/허가	사용자가 액세스할 수 있는 모든 라이선스 및 허가 요청 케이스입니다. 라이선스 및 허가 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. - 라이선스 및 허가 요청 번호 - 짧은 설명 - 소비자, 비즈니스 또는 비즈니스 연락처 - 상태 - 보고된 시간

2. 케이스 목록에서 자세한 정보를 보려는 케이스 번호를 선택합니다.

3. 옵션: 에이전트에 대한 메시지를 추가하려면 메시지를 입력하고 게시를 선택합니다.
메시지는 케이스 대화의 일부가 됩니다. 상담원의 모든 응답도 대화에 포함되며 여기에서 다른 상담원의 응답을 볼 수 있습니다.

을 사용하여 정부 서비스 요청 생성 **Public Sector Digital Services**

의 정부 서비스 포털 Public Sector Digital Services에서 커뮤니티 질문 또는 문제에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 정부 서비스 포털은 등록된 사용자와 익명 사용자 모두의 제출을 지원합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음.

이 태스크 정보

구성원은 Government Service Portal을 사용하여 서비스를 요청하고 커뮤니티의 문제를 보고할 수 있습니다. 또한 포털을 사용하여 기존 서비스 요청의 상태를 보고 연락처 정보를 업데이트할 수도 있습니다.

구성원은 Government Service Portal 셀프 서비스 환경, , Engagement Messenger를 통해 가상 에이전트비응급 요청을 제출할 수 있습니다. with 사용에 가상 에이전트Public Sector Digital Services대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 공용 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트.

등록된 사용자로 서비스 요청 만들기

애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 등록된 사용자로 서비스 요청을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 구성원, business_contact business_partner

이 태스크 정보

구성원은 Government Service Portal을 사용하여 서비스를 요청하고 커뮤니티의 문제를 보고할 수 있습니다. 포털을 사용하여 기존 서비스 요청의 상태를 보고 연락처 정보를 업데이트할 수도 있습니다.

구성원은 Government Service Portal 셀프 서비스 환경, , Engagement Messenger를 통해 가상 에이전트비응급 요청을 제출할 수 있습니다. with 사용에 가상 에이전트Public Sector Digital Services대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [를 사용하여 공공 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트](#).

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 선택 서비스 > 서비스 요청 에서 제공하는 Public Sector Digital Services서비스 요청 범주의 목록을 확장하고 원하는 범주를 선택합니다.
3. 보고하려는 서비스 요청 문제를 선택합니다.
Government Service Portal에서 제공하는 서비스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록](#).
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 양식 생성

필드	설명
위치 유형	서비스 요청의 위치 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 주소 ○ 교차로
상세 주소	주소가 위치 유형으로 선택된 경우의 이 케이스에 대한 주소입니다.
퍼스트 크로스 스트리트/세컨드 크로스 스트리트	교차로가 위치 유형으로 선택된 경우 케이스의 교차로입니다.
짧은 설명	질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
세부사항	질문, 이슈 또는 문제에 대한 자세한 설명입니다.
연락처 정보	이 케이스를 보고한 비즈니스 또는 개인의 접촉 창구 정보입니다.

5. 첨부 파일을 추가합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과

케이스가 만들어지고 케이스 번호가 할당되어 Government Service Portal의 내 케이스 목록에서 볼 수 있습니다. 다양한 단계를 거치는 케이스를 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [정부 서비스 포털에서 공공 서비스 요청의 상태 추적](#).

공용 사용자로 서비스 요청 만들기

애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 공용 사용자로 서비스 요청을 생성합니다. 애플리케이션에 로그인하지 않고 익명으로 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

i 주:

공용 사용자가 서비스 요청을 제출할 수 있도록 하려면 관리자가 특정 설정을 구성해야 합니다. 관리자가 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [인증되지 않은 사용자는 서비스 포털에서 카탈로그 항목을 제출할 수 없음](#)을 참조하십시오.

일반적으로 기관은 방문 페이지를 사용자 지정하며, 익명 사용자는 로그인한 사용자와 다른 정보를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 서비스를 선택합니다.
3. 서비스 요청을 선택하여 제공하는 Public Sector Digital Services 서비스 요청 범주 목록을 확장하고 원하는 범주를 선택합니다.
4. 보고하려는 서비스 요청 문제를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 양식 생성

필드	설명
위치 유형	서비스 요청의 위치 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 주소 ○ 교차로
상세 주소	주소가 위치 유형으로 선택된 경우의 이 케이스의 주소입니다.
퍼스트 크로스 스트리트/세컨드 크로스 스트리트	교차로가 위치 유형으로 선택된 경우 케이스의 교차로입니다.
짧은 설명	질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
세부사항	질문, 이슈 또는 문제에 대한 자세한 설명입니다.
연락처 정보	이 케이스를 비즈니스 또는 개인으로 보고하는 옵션입니다.

i 주:

연락처 정보 필드를 비워 두거나 이메일을 추가하여 케이스 상태에 대한 업데이트를 받을 수 있습니다. 첨부 파일 추가는 공용 사용자로서 지원되지 않습니다.

6. Security Code(보안 코드) 확인란을 선택하고 CAPTCHA 유효성 검사를 완료한 다음 Submit(제출)을 선택합니다.
다른 서비스 요청을 제출하거나 계정을 등록할 수 있는 서비스 요청 카탈로그로 돌아갑니다.

i 주:

연락처 정보를 제공하지 않은 경우 제출을 선택한 후에는 이 요청의 상태를 추적하거나 케이스의 상세 정보를 볼 수 없습니다. 요청을 제출한 후 상태를 확인하려면 계정을 등록해야 합니다. 지침은 [정부 서비스 포털에 등록](#) 문서를 참조하십시오.

을 사용하여 정보 요청 생성 **Public Sector Digital Services**

의 Public Sector Digital Services 정부 서비스 포털에서 연방 또는 주 공공 기관의 공공 기록을 요청하는 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 구성원, business_contact business_partner

이 태스크 정보

구성원은 정부 서비스 포털을 사용하여 정부 기관에서 유지 관리하는 공공 기록의 사본을 요청하고 얻을 수 있습니다. 예를 들어, 검사 보고서, 재무 보고서, 회사 및 재산 기록, 입양 기록, 출생, 사망 또는 결혼 증명서와 같은 주 또는 지역 공공 기록에 대한 액세스를 요청할 수 있습니다. 포털을 사용하여 기존 정보 요청의 상태를 보고 상세 정보를 추가하거나 문서를 업로드하거나 연락처 정보를 업데이트할 수도 있습니다.

사용자는 다음 9가지 예외 사항 중 하나에 해당하지 않는 한 모든 공개 기록에 대한 요청을 제출할 수 있습니다.

1. 면제 1: 기밀 국방 및 외교 정보.
2. 면제 2: 내부 기관 인사 규칙 및 관행.
3. 면제 3: 다른 연방법에 의해 공개가 금지된 정보.
4. 면제 4: 특권 또는 기밀인 사람으로부터 얻은 영업 비밀 및 상업 또는 금융 정보.
5. 면제 5: 법적 특권에 의해 보호되는 기관 간 또는 기관 내 각서 또는 서신.
6. 면제 조항 6: 개인 사생활에 대한 명백히 부당한 침해를 구성할 수 있는 직원, 의료, 재정 및 이와 유사한 파일.
7. 면제 7: 법 집행 목적으로 수집된 특정 유형의 정보.
8. 면제 8: 금융 기관의 규제 또는 감독을 담당하는 기관에 의해, 금융 기관을 대신하여, 또는 금융 기관의 사용을 위해 작성된 검사, 운영 또는 상태 보고서에 포함되거나 이와 관련된 기록.
9. 면제 조항 9: 우물에 관한 지도를 포함한 지질학적 및 지구물리학적 정보 및 데이터.

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 > 정보 요청레이블이 표시됩니다.
3. 원하는 정보 요청 유형을 선택합니다.
FOIA 요청(연방) 또는 공공 기록 요청(주) 중에서 선택할 수 있습니다.
4. 연락처 정보를 입력합니다.
다른 사람을 위한 정보를 요청하는 경우 다른 사람을 대신하여 요청 확인란을 선택합니다.
5. 요청 상세 정보를 입력합니다.
6. 수수료 세부 정보를 입력합니다.
7. 수수료 면제 확인란을 선택하여 수수료 면제를 요청합니다.
비영리 단체 또는 교육 기관을 대신하여 요청하는 경우 수수료 면제를 받을 수 있습니다.
8. 옵션: 긴급 처리를 요청해야 하는 경우 긴급 처리 확인란을 선택합니다.
9. 옵션: ID를 확인하는 데 필요한 문서 등의 첨부 파일을 추가합니다.
필요한 첨부 파일은 요청에 따라 다릅니다.
10. 제출을 선택합니다.

이제 요청의 세부 정보를 검토하거나 업데이트할 수 있는 케이스 페이지로 이동합니다. 이 페이지에서는 규제상의 이유로 사용할 수 없는 정보 범주 목록인 면제 검사 목록을 볼 수 있습니다. 요청이 이행된 후에는 포털로 돌아가 요청 이행에 대한 예상 수수료를 수락하거나 거부해야 합니다. 알림 탭에서 보류 중인 수수료 승인에 액세스할 수 있습니다.

에서 라이선스 요청을 만듭니다. **Public Sector Digital Services** 정부 서비스 포털

에서 를 사용하여 정부 기관의 라이선스 또는 허가를 요청하는 케이스를 정부 서비스 포털Public Sector Digital Services만듭니다. 포털을 통해 선택에 따라 가격 및 수수료가 어떻게 변경되는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

구성원은 허가 정부 서비스 포털 증 또는 라이선스를 요청하는 데 사용할 수 있습니다. 또한 포털을 사용하여 기존 라이선스 및 허가 요청의 상태를 보고 상세 정보를 추가하거나, 문서를 업로드하거나, 프로파일 및 연락처 정보를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 > 라이선스 및 허가레이블이 표시됩니다.
3. **Request License/Permit**(라이선스/ 허가 요청)을 선택합니다.
4. 메시지가 표시되면 자격을 확인합니다.
5. 양식에 연락처 정보와 요청 정보를 입력합니다.
허가증에 표시할 이름이 요청자의 이름과 다른 경우 여기에 해당 이름을 입력합니다.
6. 옵션: 다른 구성원을 대신하여 또는 비즈니스 연락처를 위해 이 신청서를 제출하는 경우 다른 사람을 대신하여 요청합니다 확인란을 선택합니다.
7. 옵션: 개인 유형 드롭다운에서 구성원또는 비즈니스를 선택합니다.
8. 옵션: 신청서를 대신하여 제출할 구성원 또는 사업체의 이름을 입력합니다.
9. 옵션: 추가 관련 당사자를 추가합니다.
관련 당사자에는 이 라이선스/허가에 액세스해야 할 수 있는 비즈니스 파트너, 관리자 또는 비즈니스 연락처가 포함될 수 있습니다. 이미 등록되어 있고 비즈니스와 연결된 연락처여야 합니다.
10. 옵션: 요청자 및 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 문서를 업로드합니다.
필요한 서류는 요청에 따라 다릅니다.
11. 옵션: 허용 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
둘 이상을 추가할 수 있습니다. 면허 또는 허가증의 가격은 각 선택 또는 선택 조합에 따라 다릅니다. 수수료 면제 대상인 경우 수수료 면제 요청 확인란을 선택하여 면제를 청구합니다.
12. 선택 사항과 관련된 수수료를 검토합니다.
수수료 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다.
13. 상업 진술서 및 DDR 진술서를 승인하려면 이 확인란을 선택합니다.
14. 서명을 입력합니다.
관리자가 전자 서명을 구성한 경우 서명을 그리거나 입력할 수 있습니다.

15. 첨부 파일을 추가합니다.

16. 제출을 선택합니다.

결과

이제 요청이 요청을 처리할 라이선스 및 허가 에이전트에게 라우팅됩니다. 이제 요청의 세부 정보를 검토하거나 업데이트할 수 있는 케이스 페이지로 이동합니다. 요청이 이행된 후에는 포털로 돌아가 요청 이행에 대한 예상 수수료를 수락하거나 거부하고 요청을 이행하는 데 필요한 신분증 또는 증빙 서류를 업로드해야 합니다. 알림 탭에서 보류 중인 승인 및 작업에 액세스할 수 있습니다.

라이선스/허가 애플리케이션에 추가된 관련 구성원 및 비즈니스 접촉 창구는 이제 에서 케이스 세부 정보를 정부 서비스 포털볼 수 있습니다.

정부 서비스 포털에서 공공 서비스 요청의 상태 추적

에서 정부 서비스 포털을 통해 제출한 케이스의 상태를 모니터링합니다 Public Sector Digital Services. 케이스 페이지에서 케이스가 생성된 시기, 마지막으로 업데이트된 시기, 사용자 또는 에이전트의 응답을 기다리고 있는지 여부를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 구성원, business_contact business_partner

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. Government Service Portal 헤더에서 케이스를 선택합니다.
다음 테이블에는 표시되는 케이스 범주가 나열됩니다.

사용자 케이스 범주 목록

범주	설명
모든 케이스	모든 케이스의 목록입니다.
작업 필요	구성원의 응답을 기다리고 있는 해결됨 상태의 케이스입니다.
사용자 케이스	해결을 위해 아직 제출되지 않은 케이스입니다.
내 요청	해결을 위해 제출되어 에이전트 응답을 기다리는 케이스입니다.
서비스 요청	사용자가 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다. 서비스 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 서비스 요청 번호 ○ 짧은 설명 ○ 구성원 ○ 비즈니스 ○ 비즈니스 연락처 ○ 상태 ○ 보고된 시간

3. 케이스에서 원하는 케이스 번호를 선택합니다.
다음 표에서는 표시되는 필드에 대해 설명합니다.

정부 서비스 포털 케이스 필드

필드	설명
시간 표시 막대	케이스가 생성된 시기와 마지막으로 업데이트된 시기를 보여주는 시각적 표시입니다.
상태	지정된 스테이지에 대한 케이스의 현재 상태입니다. 각 케이스 상태에 대한 자세한 설명은 Government Service Portal 케이스 상태를 참조하십시오 .
구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 연락처	보고 당사자의 연락처 정보입니다.
서비스	요청되는 서비스의 유형입니다.
스테이지	케이스가 이동하는 단계입니다. 각 케이스 단계에 대한 자세한 설명은 정부 서비스 케이스 유형을 참조하세요 .
위치 유형	문제의 위치가 주소인지 교차점인지를 나타내는 옵션입니다.
주소 또는 교차로	문제가 발생한 주소 또는 교차로입니다.
관련 탭	추가 케이스 정보, 활동 또는 코멘트입니다. 관련 탭에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 활동 ○ 첨부 파일 ○ 관련 작업 여기에 첨부 파일이나 의견을 추가할 수 있습니다.

정부 서비스 포털에서 정부 서비스 케이스 관리

정부 서비스 포털에서 케이스를 생성, 수락, 할당, 에스컬레이션, 에스컬레이션 해제, 취소하는 등 다양한 정부 서비스에 대한 더 많은 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 및 sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 케이스와 관련된 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

서비스 요청 케이스 작업

작업	설명
케이스 생성	케이스를 만들고 새 케이스를 원래 케이스와 연결합니다. 새 케이스가 관련 케이스 관련 목록에 나타납니다.

작업	설명
	이 작업을 수행하면 생성할 케이스 유형을 선택할 수 있는 케이스 유형 선택 팝업 창이 표시됩니다.
수용	할당된 케이스를 적용합니다. 이 작업은 로그인한 사용자가 수행합니다.
나에게 할당	로그인한 사용자에게 케이스를 할당합니다. 이 작업은 케이스가 할당되지 않고 로그인한 사용자에게 올바른 역할이 있는 경우에 사용할 수 있습니다.
이메일 작성	케이스 탭의 새 하위 탭에서 이메일 창을 엽니다. - 받는 사람 필드에 고객의 이메일 주소가 표시됩니다. - 제목 필드에 케이스 번호와 문제가 표시됩니다. 이 작업은 추가 UI 작업 메뉴에서 사용할 수 있습니다.
케이스 에스컬레이션	케이스를 에스컬레이션하여 케이스를 강조 표시하고 고객 또는 문제에 대한 관심을 높입니다. 로그인한 사용자에게 올바른 역할이 있는 경우 이 작업을 수행할 수 있습니다.
케이스 에스컬레이션 해제	케이스의 에스컬레이션을 해제합니다. 이 작업은 케이스가 에스컬레이션되었고 로그인한 사용자에게 올바른 역할이 있는 경우에 사용할 수 있습니다.
지식 격차 보고	케이스의 새 하위 탭에서 지식 피드백 작업을 엽니다. 작업이 저장되면 지식 격차 관련 목록에 나타납니다. 이 작업은 추가 UI 작업 메뉴에서 사용할 수 있습니다.
솔루션 제안	에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안할 수 있습니다.
기록 시간	케이스 또는 케이스 작업에 대해 작업한 시간을 기록합니다. 기록 시간을 선택하면 작업 및 사용자 필드가 이미 채워져 있는 작업한 시간 양식이 열립니다. 이 작업은 추가 UI 작업 메뉴에서 사용할 수 있습니다.
작업 주문 생성	케이스에 대한 작업 주문을 만듭니다.

작업	설명
	작업 주문이 생성되면 작업 주문 관련 목록에 표시됩니다. 케이스 번호는 작업 주문에서도 참조됩니다. 이 작업은 추가 UI 작업 메뉴에서 사용할 수 있습니다.
케이스 종결	케이스를 종결합니다. 이 작업은 해결 코드 및 종결과 관련된 모든 정보가 해결 메모 필드에 제공된 후에 사용할 수 있습니다.
오픈 케이스	케이스의 상태를 정보 대기 중에서 오픈으로 변경합니다.
애플리케이션 제출	애플리케이션을 저장하고 케이스의 상태를 초안에서 신규로 이동합니다. 이 작업은 케이스의 상태가 초안일 때 사용할 수 있습니다.
요청 정보	구성원, 비즈니스 또는 에이전시에서 케이스 또는 케이스 작업에 대한 정보를 요청합니다. 이 작업은 케이스의 상태가 초안, 해결됨, 종결 또는 취소됨이 아닐 때 수행할 수 있습니다.
작업 시작	오픈 케이스에 대한 작업을 시작합니다. 이 작업은 케이스의 상태가 오픈일 때 작업에 할당된 에이전트가 수행할 수 있습니다.
취소	케이스의 상태를 취소됨으로 업데이트합니다. 이 작업은 케이스의 상태가 해결됨, 종결됨 또는 취소됨이 아닐 때 수행할 수 있습니다.

이러한 작업은 서비스 케이스 유형을 확장하여 생성되는 케이스 유형에 의해 상속됩니다.

다음 테이블의 작업은 해당 플러그인이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다.

해당 케이스 플러그인에서 사용할 수 있는 작업

플러그인	작업
Service Management	- 인시던트 생성 - 표준 변경 생성 - 문제 생성
주요 케이스 관리	모든 중요 케이스 작업을 표시합니다.
특별 처리 메모	케이스에 대한 특별 처리 메모를 표시합니다.
케이스 작업 상태	현재 작업 상태를 나타냅니다.

다른 사람을 대신하여 라이선스 또는 허가 요청 신청서 생성 및 제출

에서 정부 서비스 포털구성원은 다른 사람을 대신하여 라이선스/허가 요청을 생성하고 감시 목록에 여러 당사자(구성원, 비즈니스 연락처)를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 > 라이선스 및 허가레이블이 표시됩니다.
3. **Request License/Permit**(라이선스/허가 요청)을 선택합니다.
4. 메시지가 표시되면 자격을 확인합니다.
5. 양식에 연락처 정보와 요청 정보를 입력합니다.
허가중에 표시할 이름이 요청자의 이름과 다른 경우 여기에 해당 이름을 입력합니다.
6. 다른 사람을 대신하여 요청함의 확인란을 선택합니다.
7. 개인 유형 드롭다운에서 구성원또는 비즈니스를 선택합니다.
8. 신청서를 대신하여 제출할 구성원 또는 사업체의 이름을 입력합니다.
9. 옵션: 추가 관련 당사자를 추가합니다.
관련 당사자에는 이 라이선스/허가에 액세스해야 할 수 있는 비즈니스 파트너, 관리자 또는 비즈니스 연락처가 포함될 수 있습니다. 이미 등록되어 있고 비즈니스와 연결된 연락처여야 합니다.
10. 옵션: 요청자 및 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 문서를 업로드합니다.
필요한 서류는 요청에 따라 다릅니다.
11. 옵션: 허용 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
둘 이상을 추가할 수 있습니다. 면허 또는 허가증의 가격은 각 선택 또는 선택 조합에 따라 다릅니다.
12. 선택 사항과 관련된 수수료를 검토합니다.
수수료 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다. 수수료 면제 대상인 경우 수수료 면제 요청 확인란을 선택하여 면제를 청구합니다.
13. 상업 진술서 및 DDR 진술서를 승인하려면 이 확인란을 선택합니다.
14. 서명을 입력합니다.
관리자가 전자 서명을 구성한 경우 서명을 그리거나 입력할 수 있습니다.
15. 첨부 파일을 추가합니다.
16. 제출을 선택합니다.

결과

이제 요청이 요청을 처리할 라이선스 및 허가 에이전트에게 라우팅됩니다. 이제 요청의 세부 정보를 검토하거나 업데이트할 수 있는 케이스 페이지로 이동합니다. 요청이 이행된 후에는 포털로 돌아가 요청 이행에 대한 예상 수수료를 수락하거나 거부하고 요청을 이행하는 데 필요한 신분증 또는 증빙 서류를 업로드해야 합니다. 알림 탭에서 보류 중인 승인 및 작업에 액세스할 수 있습니다.

대리인 역할을 했던 구성원과 라이선스/허가 신청서에 추가된 모든 관련 구성원 및 비즈니스 연락처는 이제 에서 케이스 세부 정보를 정부 서비스 포털볼 수 있습니다.

서비스 요청 케이스 유형에 대한 이메일 알림

이메일 알림은 Government Service Portal과 Service Request Playbook 에서 자동으로 트리거됩니다 Public Sector Digital Services. 알림은 에이전트 작업, 에이전트, 구성원 또는 비즈니스 접촉 창구에게 필요한 응답 또는 케이스 상태 업데이트에서 발생할 수 있습니다.

에이전트가 다음 케이스 활동 중 하나를 수행할 때 의 Service Request Playbook 이메일 알림이 구성원, 비즈니스, 에이전시 또는 기고자 감시 목록에 자동으로 전송됩니다.

- 구성원에 대한 케이스를 엽니다.
- 구성원의 케이스에 대한 의견
- 케이스를 다른 스테이지로 이동합니다
- 구성원의 케이스에 대한 해결 방법 제공
- 구성원의 케이스를 종결합니다
- 구성원의 케이스를 취소합니다.
- 해결되지 않은 케이스에 대한 자세한 정보를 요청합니다.

다음과 같은 경우 할당된 에이전트에게 이메일 알림이 자동으로 전송됩니다.

- 케이스가 에이전트에게 할당됩니다.
- 케이스에 주의가 필요하거나 에이전트 응답이 필요합니다.
- 케이스 작업 메모 또는 코멘트가 업데이트됩니다.
- 케이스 작업이 할당됩니다.
- 케이스에 대한 새 활동이 있습니다.
- 제안된 솔루션이 거부됩니다.
- SLA(서비스 수준 계약) 경고 또는 위반이 있습니다.

비즈니스 연락처, 기고자, 기타 에이전트 및 케이스 감시 목록에 추가된 기타 구성원은 요청을 제출한 구성원이 받은 모든 이메일 알림도 받아야 합니다.

에이전트의 경우 정부 서비스 포털 Service Request Playbook 의 이메일 알림을 사용하거나 특정 SLA에 의해 트리거될 수도 있습니다. 에이전트의 SLA에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [정부 서비스 케이스에 대한 서비스 수준 계약](#).

정부 서비스 케이스에 대한 서비스 수준 계약

서비스 수준 계약(SLA)은 서비스 또는 정보를 제공해야 하거나 에이전트가 작업을 완료해야 하는 특정 시간을 보장하기 위해 사용하는 기록입니다. 이 애플리케이션은 Public Sector Digital Services 정부 서비스 요청 케이스에 SLA를 사용합니다.

SLA를 Government Service Portal의 서비스 요청 또는 의 서비스 요청에 Service Request Playbook첨부할 수 있습니다. 사용자 또는 다른 사람이 SLA에 할당한 정부 서비스 케이스 속성에 따라 SLA를 시작, 일시 중지 또는 중지하도록 SLA를 구성할 수 있습니다.

SLA 정의에 설정된 조건에 따라 케이스가 만들어지거나 업데이트될 때 SLA가 케이스에 자동으로 연결됩니다. 케이스에 첨부되는 특정 기록은 해당 특정 케이스에 대한 SLA를 추적하는 작업 SLA 기록입니다. 작업 SLA 테이블(task_sla)은 작업 SLA 기록을 저장합니다. SLA 정의에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [Service Level Agreement \(SLA\) definition](#) .

SLA는 워크플로우에 정의된 특정 이벤트에서 알림을 보냅니다. SLA 워크플로우 이벤트 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Create an SLA definition](#) .

기본적으로 다음과 같은 경우에 SLA 알림이 트리거되고 할당된 에이전트로 전송됩니다.

- 서비스 요청 케이스가 2일 이상 접수 단계에 있습니다.
- 서비스 요청 케이스가 8일 이상 검토 단계에 있습니다.
- 서비스 요청 케이스가 8일 이상 처리 단계에 있습니다.
- 서비스 요청 케이스가 2일 넘게 결정 단계에 있습니다.
- 2일 동안 유권자의 의견이나 질의에 응답하지 않았습니다.
- SLA는 SLA 정의에 지정된 기간의 50%에 있습니다.
- SLA는 SLA 정의에 지정된 기간의 75%에 있습니다. 에이전트 및 에이전트 관리자에게 알림이 전송됩니다.
- SLA가 위반됩니다. 에이전트 및 에이전트 관리자에게 알림이 전송됩니다.

케이스가 의견이나 질의가 있는 구성원의 정보를 기다리는 중이면 SLA의 타이머가 일시 중지됩니다. 케이스의 상태가 종결 또는 취소됨으로 변경되면 타이머가 취소 됩니다.

SLA에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Service Level Management concepts](#) .

를 사용하여 공용 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트

공공 부문 사용자는 미리 구축 가상 에이전트 된 챗봇 대화를 사용하여 다양한 공공 서비스에 대한 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 받을 수 있습니다. 사용자는 **Government Service Portal** 또는 **Engagement Messenger**에서 이 가상 에이전트 대화를 실행할 수 있습니다. **Virtual Agent**는 현재 및 라이선스 및 허가 플레이북에서 지원됩니다 **Service Request Playbook**.

를 사용하여 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트

공공 부문 최종 사용자는 사전 구축 가상 에이전트 된 챗봇 대화를 사용하여 비응급 서비스 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 받을 수 있습니다. 최종 사용자는 **Government Service Portal** 또는 **Engagement Messenger**에서 이 가상 에이전트 대화를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 구성원, **business_contact** **business_partner**

이 태스크 정보

서비스 요청 생성 대화 중에 가상 에이전트 교환되는 정보(사용자 입력 및 봇 응답)를 통해 챗봇이 사용자의 비응급 서비스 요청을 지원할 수 있습니다.

프로시저

1. 정부 서비스 포털 또는 모듈(구현된 경우)로 **Engagement Messenger** 이동합니다.
2. 채팅을 클릭합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 서비스 요청 만들기를 선택하여 비응급 서비스 요청을 만들거나 업데이트합니다.

가상 에이전트 사용자에게 새 요청인지 기존 요청에 대한 업데이트인지 묻습니다.

- 새 요청의 경우 봇은 사용자가 선택할 수 있는 비용급 서비스의 범주를 표시합니다.
 - 사용자에게 제공되지 않는 서비스가 필요한 경우 사용자는 문제에 대한 간단한 설명을 입력하고 봇 작업을 계속하여 서비스 요청을 생성할 수 있습니다.
 - 문제에 위치를 지정해야 하는 경우 봇은 사용자에게 문제의 주소 또는 교차점을 입력하라는 메시지를 표시합니다.
 - 기존 요청의 경우 봇은 사용자가 제출한 서비스 요청에 대한 케이스 목록을 표시한 다음 케이스에 대한 이미지 또는 의견을 추가하여 사용자에게 케이스를 업데이트하라는 메시지를 표시합니다.
- 봇이 서비스 요청에 대한 케이스를 생성하거나 업데이트합니다. 사용자는 봇과 다른 문제에 대한 작업을 계속하거나 추가 도움이 필요하지 않음을 나타내어 대화를 종료 가상 에이전트 할 수 있습니다.

를 사용하여 라이선스 및 허가 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트

공공 부문 사용자는 미리 구축 가상 에이전트 된 챗봇 대화를 사용하여 라이선스 및 허가 서비스에 대한 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 받을 수 있습니다. 사용자는 **Government Service Portal** 또는 **Engagement Messenger**에서 이 가상 에이전트 대화를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 구성원, **business_contact** **business_partner**

이 태스크 정보

서비스 요청 생성 대화 중에 가상 에이전트 교환되는 정보(사용자 입력 및 봇 응답)를 통해 챗봇이 사용자의 비용급 서비스 요청을 지원할 수 있습니다.

프로시저

1. 정부 서비스 포털 또는 모듈(구현된 경우)로 **Engagement Messenger** 이동합니다.
2. 채팅을 클릭합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 라이선스/허가 신청 시작을 선택하여 라이선스 또는 허가 요청을 생성하거나 업데이트합니다.

가상 에이전트 사용자에게 새 요청인지 기존 요청에 대한 업데이트인지 묻습니다.

- 새 요청의 경우 봇은 사용자가 선택할 수 있는 라이선스 및 허가 서비스의 범주를 표시합니다.
 - 사용자에게 제공되지 않는 서비스가 필요한 경우 사용자는 문제에 대한 간단한 설명을 입력하고 봇을 계속 사용하여 요청을 만들 수 있습니다.
 - 문제를 해결하기 위해 위치를 지정해야 하는 경우 봇은 사용자에게 주소를 입력하라는 메시지를 표시합니다.
 - 기존 요청의 경우 봇은 사용자가 제출한 라이선스 및 허가 요청 목록을 표시한 다음, 사용자에게 이미지, 의견, 파일 또는 추가 정보로 케이스를 업데이트하라는 메시지를 표시합니다.
- 봇이 라이선스 및 허가 요청에 대한 케이스를 생성하거나 업데이트합니다. 사용자는 봇과 다른 문제에 대한 작업을 계속하거나 추가 도움이 필요하지 않음을 나타내어 대화를 종료 가상 에이전트 할 수 있습니다.

에서 비즈니스(에이전시) 위치 서비스 포털 사용 **Public Sector Digital Services**

애플리케이션과 **Public Sector Digital Services** 함께 제공되는 비즈니스(에이전시) 위치 서비스 포털 (BLSP)을 원스톱 슝으로 사용하여 내부 및 외부 에이전시 위치를 관리할 수 있습니다.

sn_customerservice.svc_location_manager,
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor 또는 admin 역할을 가진 사용자는
비즈니스(에이전시) 위치 서비스 포털 페이지를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전시 위치를 360° 뷰로 확인합니다.
- 에이전시 구성원을 추가하고 관리합니다.
- 에이전시 위치 또는 서비스 조직의 공공 서비스에 대한 케이스를 제출합니다.
- 지식베이스 문서에 액세스하고 커뮤니티에 참여합니다.

Business Location Service Portal에서 다음 기능에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

Business Location Service Portal

UI 구성요소	설명
지원	고객 케이스를 생성하려면 지원을 클릭합니다.
Knowledge	헤더에서 Knowledge 를 클릭하면 kb_home 페이지로 이동합니다. 지식베이스를 검색하거나 최고 등급 또는 최다 조회 지식베이스 문서의 목록을 볼 수 있습니다.
케이스	케이스 목록을 봅니다.
내 정보	에이전시 위치, 받은 서비스 및 설치 기반 항목으로 이동합니다.
프로파일 메뉴	프로파일 사진을 클릭하여 프로파일을 보거나 로그 아웃합니다.
검색	지원 문서 및 요청을 검색할 수 있습니다. 검색어를 입력하고 검색을 클릭하여 검색 결과를 봅니다.
서비스 찾아보기	서비스 찾아보기를 클릭하여 문제를 보고하거나 서비스를 요청합니다. 서비스를 사용하여 외부 에이전시 위치에 구성원을 등록합니다.
문서 보기	지식베이스를 탐색하여 정보를 가져옵니다.
커뮤니티에 질문하기	커뮤니티 홈페이지에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 커뮤니티를 사용하여 질문하고 답변을 받고, 비슷한 전문 지식을 공유하는 사람들과 소통하고, 포럼에 참여하고, 토론에 참가할 수 있습니다.
에이전시 위치	에이전시 위치를 360° 뷰로 확인하세요. 기능을 사용하여 다음을 수행합니다. • 에이전시 위치에 구성원을 추가합니다. • 에이전시 위치를 대신하여 케이스를 보고합니다. • 특정 에이전시 위치에서 받은 서비스에 대한 케이스를 보고합니다. • 특정 에이전시 위치에서 제공되는 공공 서비스에 대한 케이스를 보고합니다.

Business Location Service Portal

UI 구성요소	설명
추천 문서	추천 커뮤니티 콘텐츠를 봅니다.
가장 많이 본 문서	가장 많이 본 문서 목록을 봅니다.

관리자가 설정한 구성에 따라 Agency Location Service Portal에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 에이전시 위치에 직원 구성원 등록 및 할당
- 에이전시 위치를 대신하여 케이스 보고
- 특정 에이전시 위치에서 받은 서비스에 대한 케이스 보고
- 특정 에이전시 위치에서 제공되는 공공 서비스에 대한 케이스 보고
- 지식베이스 문서 및 자주 묻는 질문에 액세스

Public Sector Digital Services용 Playbook 사용

Playbook은 공공 서비스 요청 케이스의 수명주기 전반에 걸쳐 정부 서비스 에이전트에게 단계별 지침을 제공합니다. Playbook을 사용하여 라이선스 및 허가, 정부 기록 및 기타 공개 정보, 비응급 서비스 요청에 대한 요청을 이행합니다.

Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. Playbook의 각 스테이지에는 완료할 수 있는 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 전송하는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. Playbook을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 작업을 수행하여 해당 활동을 완료합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 해결하기 위한 스테이지와 활동을 완료합니다.

Playbook을 만들고 사용할 수 있는 세 가지 애플리케이션이 제공됩니다 Public Sector Digital Services .

- [라이선스 및 허가 플레이북](#)
- [Information Request Playbook](#)
- [Service Request Playbook](#)

에서 에이전트로 공공 서비스 요청 케이스를 생성하거나 구성원이 정부 서비스 포털을 통해 요청을 제출하면 각 케이스 유형에 해당하는 **Playbook** 이 CSM Configurable WorkspacePlaybook 탭에 자동으로 나타납니다.

케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 Playbook에 있습니다. Playbook을 사용하여 공공 서비스 케이스 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

Playbook 스테이지

각 Playbook에는 네 개의 스테이지(즉, 접수, 검토, 프로세스, 결정)와 각 단계의 여러 활동이 포함되어 있습니다. 아래는 기본 Playbook 워크플로우를 보여주는 다이어그램입니다. 이 워크플로우는 에이전시에서 제공하는 서비스에 따라 특정 공공 서비스 요청 사용 사례와 일치하도록 수정할 수 있습니다.

기본 Playbook 워크플로우 스테이지가 다음 테이블에 나열되어 있습니다.

Playbook 스테이지

작업	설명
수용	요청의 상세 정보를 캡처하고 이를 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	중복 케이스에 대한 검사점 역할을 하며, 케이스 세부 정보를 검토할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	요청 이행을 위한 활동을 안내합니다.
의사결정	결정과 지원 정보를 캡처하여 구성원과 기타 에이전트 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

Playbook 레이아웃

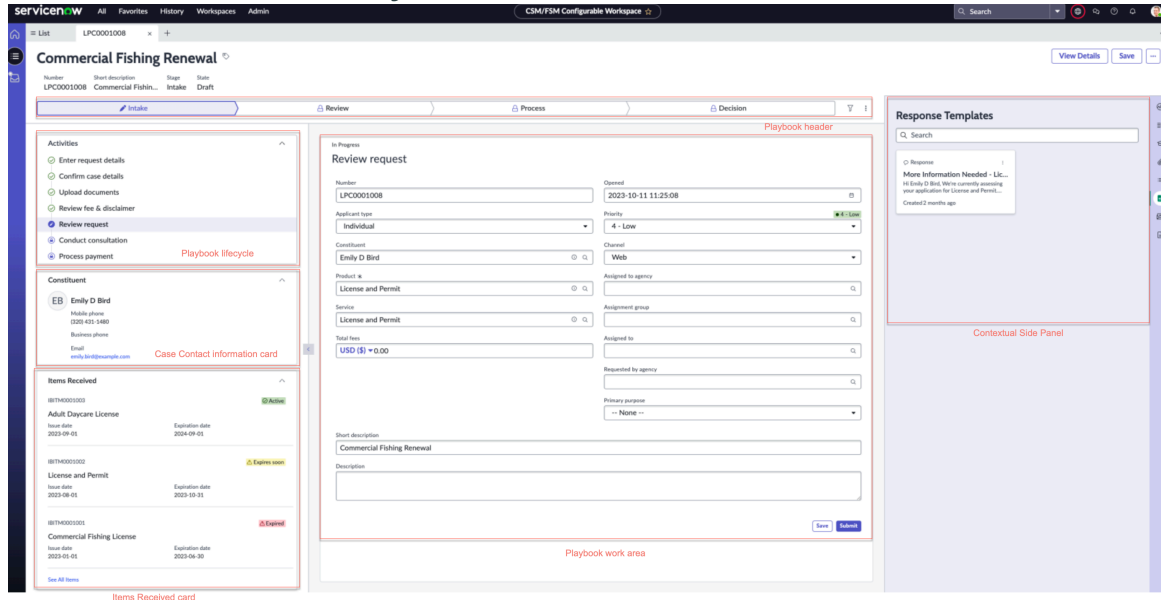
Playbook은 Playbook 수명주기, Playbook 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

에서 Playbook Public Sector Digital Services 의 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예시에 표시된 이 뷰는 Playbook 작업 영역에서 작업할 때 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 Playbook 레이아웃은 다음 기능을 보여줍니다.

- 에이전트에게 전체 프로세스와 현재 해당 프로세스의 위치를 완전히 보여주는 수평 스테이지 선택기. 에이전트는 케이스를 작업할 때 스테이지 선택기를 사용하여 전체 진행률을 추적할 수 있습니다.
- 페이지 왼쪽에 항상 사용할 수 있는 연락처 정보와 같은 정보를 기록합니다.
- 동적 관련 기록 구성요소가 지원하는 상황별 사이드 패널의 관련 기록

프로세스 기반 경험이 포함된 **Playbook** 레이아웃



다음 테이블에서는 Playbook 작업 공간에 표시되는 구성요소를 보여줍니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
Playbook 헤더	• Playbook 상단에 나타납니다. • Playbook의 제목과 Playbook 스테이지의 진행률을 표시하는 수평 스테이지 선택기를 보여줍니다. • 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함됩니다. • Playbook 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 Playbook 작업 메뉴가 포함되어 있습니다.
Playbook 수명주기	• Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. • 각 스테이지에 대한 활동 목록을 표시합니다.) • 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다.
Playbook 작업 영역	• Playbook 중앙에 나타납니다. • 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
상황별 측면 패널	• Playbook 오른쪽에 나타납니다. •에는 다음과 같은 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함되어 있습니다. ◦ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ◦ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인 및 SLA(서비스 수준 계약)와 같은 리본 정보입니다. ◦ 동적 관련 기록. 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
케이스 정보 연락처 카드	• 요청을 제출한 구성원 또는 사업체의 연락처 정보입니다. • Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.
서비스 요청 맵 카드	• <i>Service Request Playbook</i> 만 • 프로세스 기반 Playbook 레이아웃의 새 구성요소입니다. • sn-geo-map 플러그인이 설치되고 Google API 키가 구성된 경우 접수 단계 이후에 나타납니다.
받은 항목 카드	• ##### # ## ##### 만 • Playbook 왼쪽에 나타납니다. • 활성, 만료 및 곧 만료되는 라이선스/허가와 각 라이선스/허가의 남은 시간을 표시합니다.

Public Sector Digital Services Playbook

플랫폼에는 다음과 같은 Playbook이 Public Sector Digital Services 포함되어 있습니다.

라이선스 및 허가 플레이북

이 애플리케이션은 라이선스 및 허가 플레이북 공공 부문 최종 사용자가 제출한 라이선스 및 허가 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다. 애플리케이션에는 다음이 포함됩니다.

- 바로 사용 가능한 케이스 유형, 플레이북, 비즈니스 로직, SLA, 알림 등을 배포하여 워크플로우를 자동화함으로써 프로세스를 오케스트레이션하고 에이전트가 요청을 더 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 지원하는 패키지 플레이북입니다.
- 구성원과 기업이 Government Service Portal에서 선택할 수 있는 사전 구축된 라이선스 및 허가 요청 옵션의 사용자 지정 가능한 카탈로그입니다.
- 서비스 정의를 통해 확장 가능한 데이터 모델입니다.

Information Request Playbook

이 애플리케이션은 Information Request Playbook 공공 부문 최종 사용자가 제출한 공개 기록 및 정보 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다. 애플리케이션에는 다음이 포함됩니다.

- 구성원과 기업이 정부 서비스 포털에서 선택할 수 있는 사전 구축된 정보 요청 옵션의 서비스 카탈로그입니다.
- 에이전트가 정보 요청을 빠르고 효율적으로 해결하는 데 사용하는 자동화된 워크플로우 프로세스입니다.
- 를 사용하는 고급 작업 할당경우 관리자가 정보 요청을 지정된 에이전트에게 자동으로 라우팅하는 데 사용할 수 있는 정보 요청 서비스 채널입니다.

Service Request Playbook

이 애플리케이션은 Service Request Playbook 공공 부문 최종 사용자가 제출한 비용급 서비스 요청을 처리하기 위한 종단 간 워크플로우를 제공합니다. 애플리케이션에는 다음이 포함됩니다.

- 구성원과 기업이 정부 서비스 포털에서 선택할 수 있는 사전 구축된 비용급 요청 옵션의 서비스 카탈로그입니다.
- 에이전트가 비용급 서비스 요청을 보다 빠르고 효율적으로 해결하는 데 사용하는 자동화된 워크플로우 프로세스입니다.
- 를 사용하는 고급 작업 할당경우 관리자가 비용급 서비스 요청을 지정된 에이전트에 자동으로 라우팅하는 데 사용할 수 있는 서비스 요청 서비스 채널입니다.
- 구성원과 기업이 가상 에이전트를 사용하여 비용급 서비스 요청을 제출할 수 있도록 지원하는 사전 구축된 가상 에이전트 대화 주제입니다.

의 프로세스 기반 레이아웃 및 프로세스 기반 변형에 CSM Configurable Workspace 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Process page variants](#) .

용 Playbook Public Sector Digital Services 설치 및 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Public Sector Digital Services 구성](#).

라이선스 및 허가 플레이북 사용

라이선스가 있고 허가 케이스 에이전트 또는 관리자인 경우 for Public Sector Digital Services 를 라이선스 및 허가 플레이북 사용하여 라이선스 및 허가 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

개요

Playbook은 라이선스 및 허가 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다.

를 라이선스 및 허가 플레이북 사용하여 CSM Configurable Workspace 라이선스 및 허가 요청 케이스를 생성하면 **Playbook** 탭에 자동으로 나타납니다.

Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. Playbook의 각 스테이지에는 완료할 수 있는 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 전송하는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. Playbook을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 작업을 수행하여 해당 활동을 완료합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 해결하기 위한 스테이지와 활동을 완료합니다.

케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 Playbook에 있습니다. Playbook을 사용하여 정보 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

Playbook 스테이지

다른 PSDS Playbook과 마찬가지로 이 Playbook에는 4개의 스테이지(즉, 수용, 검토, 프로세스 및 결정)와 각 단계의 여러 활동이 포함되어 있습니다. 아래는 기본 License & Permit Playbook 워크플로우를 보여주는 다이어그램입니다. 이 워크플로우는 특정 라이선스/허가 사용 사례와 일치하도록 수정할 수 있습니다.

단계는 라이선스 및 허가 플레이북 다음 표에 나열되어 있습니다.

Playbook 스테이지

작업	설명
수용	라이선스 및 허가 요청의 상세 정보를 캡처하고 이를 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	중복 케이스에 대한 검사점 역할을 하며, 케이스 세부 정보를 검토할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	라이선스 및 허가 요청 이행을 위한 활동을 안내합니다.
의사결정	문서와 정보를 캡처하여 구성원과 기타 에이전트 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

Playbook 레이아웃

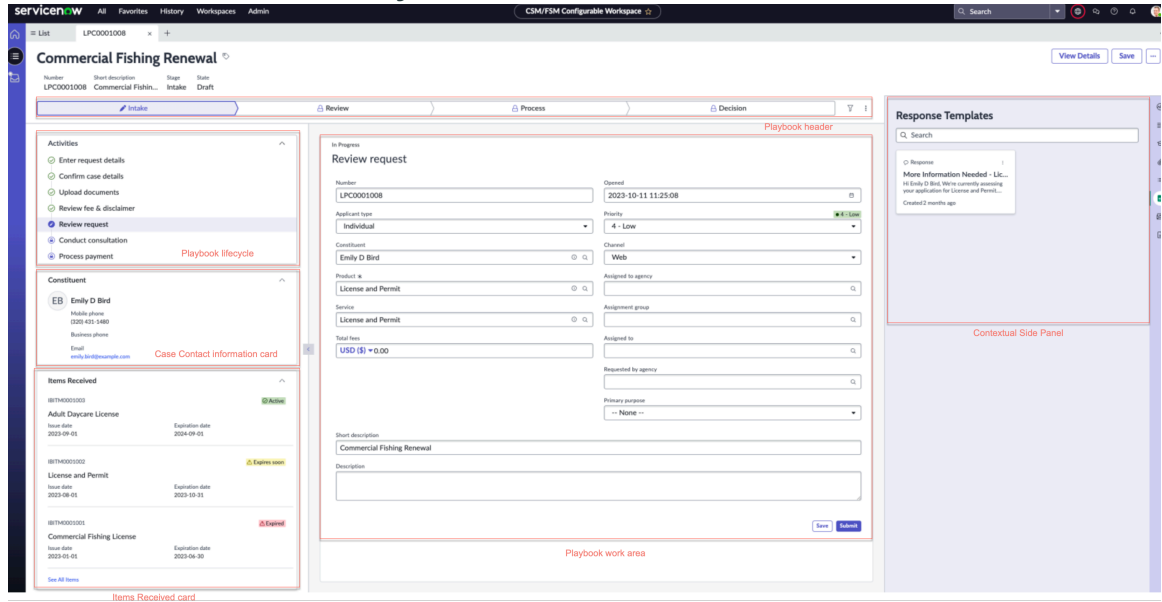
Playbook은 Playbook 수명주기, Playbook 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

에 라이선스 및 허가 플레이북 대한 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예시에 표시된 이 뷰는 Playbook 작업 영역에서 작업할 때 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 Playbook 레이아웃은 다음 기능을 보여줍니다.

- 에이전트에게 전체 프로세스와 현재 해당 프로세스의 위치를 완전히 보여주는 수평 스테이지 선택기. 에이전트는 케이스를 작업할 때 스테이지 선택기를 사용하여 전체 진행률을 추적할 수 있습니다.
- 페이지 왼쪽에 항상 사용할 수 있는 연락처 정보와 같은 정보를 기록합니다.
- 동적 관련 기록 구성요소가 지원하는 상황별 사이드 패널의 관련 기록

프로세스 기반 경험 뷰가 있는 Playbook 레이아웃



다음 표에서는 작업 공간에서 볼 수 있는 구성요소를 라이선스 및 허가 플레이북 보여줍니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
Playbook 헤더	- Playbook 상단에 나타납니다. - Playbook의 제목과 Playbook 스테이지의 진행률을 표시하는 수평 스테이지 선택기를 보여줍니다. - 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함됩니다. - Playbook 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 Playbook 작업 메뉴가 포함되어 있습니다.
Playbook 수명주기	- Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. - 각 스테이지에 대한 활동 목록을 표시합니다.) - 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다.
Playbook 작업 영역	- Playbook 중앙에 나타납니다. - 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.
상황별 측면 패널	- Playbook 오른쪽에 나타납니다. - 에는 다음과 같은 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함되어 있습니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
	○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인 및 SLA(서비스 수준 계약)와 같은 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록. 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
케이스 정보 연락처 카드	• 요청을 제출한 구성원 또는 사업체의 연락처 정보입니다. • Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.
받은 항목 카드	• Playbook 왼쪽에 나타납니다. • 활성, 만료 및 곧 만료되는 라이선스/허가와 각 라이선스/허가의 남은 시간을 표시합니다.

의 프로세스 기반 레이아웃 및 프로세스 기반 변형에 CSM Configurable Workspace 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Process page variants](#).

를 사용하여 라이선스 및 허가 케이스 해결 라이선스 및 허가 플레이북

Playbook을 사용하여 케이스를 생성하고 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업 및 활동을 완료할 수 있습니다.

개요

i 주:

라이선스 및 허가 플레이북 Core 애플리케이션과는 별개인 Public Sector Digital Services 애플리케이션이 설치 및 구성되었는지 확인합니다. 지침은 다음을 참조하십시오 [애플리케이션 설치 및 구성 라이선스 및 허가 플레이북](#).

기본적으로 정부 서비스 에이전트 라이선스 및 허가 플레이북 는 다음 스테이지를 CSM Configurable Workspace 사용할 수 있습니다.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 의사결정

의 케이스 스테이지 라이선스 및 허가 플레이북

라이선스 및 허가 플레이북 경험은 접수 단계에서 시작됩니다. 이 단계는 새 라이선스 및 허가 요청 케이스의 기본 Playbook 스테이지입니다.

이 Playbook 스테이지를 사용하여 요청자, 요청 중인 라이선스 또는 허가, 요청자가 이러한 유형의 라이선스 또는 허가를 받을 자격이 있는지 여부, 라이선스 또는 허가 관련 수수료 면제 여부에 대한 정보를 수집하고 확인합니다. 또한 이 단계에서 요청자에게 추가 정보를 요청하고, 추가

문서를 업로드하고, 의견을 추가하고, 관련 당사자를 추가하고, 작업 메모를 통해 상담을 예약할 수 있습니다.

구성원이 를 통해 정부 서비스 포털케이스를 제출한 경우, 구성원은 케이스를 계속하기 전에 문서를 업로드하고 라이선스 또는 허가 신청과 관련된 수수료 및 면책 조항을 검토할 수 있습니다. 접수 스테이지가 끝나면 에이전트는 처리되거나 면제된 지불에 대한 세부 정보를 입력해야 합니다.

Playbook은 검토 스테이지로 계속됩니다. 이 단계에서는 케이스에 대한 초기 문제 해결을 수행하고, 지원 문서 및 자격 증명을 확인하고, 라이선스 또는 허가 승인에 필요한 검사를 설정할 수 있습니다. 검사(오픈 작업 주문 또는 작업 중 수행된 작업) 또는 문서 확인에 대한 작업 메모에 상세 정보가 제공되면 케이스를 다음 스테이지로 이동할 수 있습니다.

Playbook은 프로세스 스테이지로 계속됩니다. 이 단계에서는 라이선스 또는 허가에 대한 전체 요청을 평가하고, 수수료 면제를 승인하고, 케이스 작업을 생성하고, 추가 검사를 요청 또는 수행하고, 추가 정보를 추가 또는 요청할 수 있는 상위 계층 에이전트에게 케이스가 라우팅될 수 있습니다.

추가 정보에 대한 요청과 열려 있는 케이스 작업이 완료되면 케이스가 결정 제안 활동으로 이동됩니다. 이 단계에서 언제든지 요청자로부터 추가 정보를 요청할 수 있습니다. 종종 상위 계층 에이전트가 내린 결정이 제안되면 원래 에이전트에게 전달되며, 원래 에이전트는 자체 추가 검사를 요청 또는 수행하고 추가 정보를 추가 또는 요청할 수 있습니다. 그런 다음 이 에이전트는 다른 에이전트의 결정 제안을 확인하거나 거부할 수 있습니다.

의 마지막 단계는 라이선스 및 허가 플레이북결정 단계입니다. 결정 단계에서 라이선스 또는 허가의 상태가 부여됨으로 변경되고 라이선스 또는 허가가 생성되어 구성원에게 라우팅될 수 있습니다. 라이선스 또는 허가 승인을 획득했으며 요청된 라이선스 또는 허가가 **Playbook** 내에서 디지털 방식으로 생성되어 를 통해 정부 서비스 포털전달되었음을 알리는 알림이 요청자에게 전송됩니다.

그런 다음 요청자는 라이선스 또는 허가를 수락하거나 거부할 수 있습니다. 요청자가 결과를 수용하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 요청자가 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다. 면허 또는 허가 요청도 조건부로 승인되거나 거부될 수 있습니다. 에이전트는 작업 메모에 이유를 지정할 수 있습니다.

에서 접수 스테이지 완료 라이선스 및 허가 플레이북

케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 를 사용하여 접수 단계를 완료합니다 라이선스 및 허가 플레이북.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace다음으로 이동합니다. 목록 > 라이선스 및 허가 요청 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만듭니다.
3. Service(서비스) 드롭다운에서 **General License/Permit**(일반 라이선스/ 허가)을 선택하고 Case Type(사례 유형) 드롭다운에서 **New License/Permit Request**(새 라이선스/ 허가 요청)를 선택합니다.
4. 케이스 생성을 선택합니다.
요청 라이선스 및 허가 플레이북 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동을 열고 시작합니다.
5. 애플리케이션 세부 정보 입력 활동 카드에서 신청자의 자격을 확인하고 계속을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 요청자의 연락처 정보와 요청 상세 정보를 입력합니다.
7. Representation(표현)에서 **Requesting on behalf of someone** (다른 사람을 대신하여 요청) 확인란을 선택합니다.

8. 요청자가 대신 신청서를 제출하는 구성원 또는 비즈니스 이름을 입력하고 저장을 선택합니다.

i 주:

모든 라이선스/허가 공동 신청자는 라이선스/허가 신청서에 포함되려면 비즈니스와 연결된 비즈니스 연락처 계정이 있어야 합니다. 각 접촉 창구는 에 등록 정부 서비스 포털하여 계정을 만들 수도 있고, 정부 서비스 에이전트가 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수도 있습니다. 에이전트가 License and Permit 신청서에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 연락처 기록을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [라이선스 또는 허가 신청 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성](#).

9. 옵션: 허용 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.

둘 이상을 추가할 수 있습니다. 면허 또는 허가증의 가격은 각 선택 또는 선택 조합에 따라 다릅니다.

10. 요청자의 선택과 관련된 수수료를 검토합니다.

수수료 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다. 구성원 또는 요청자가 수수료 면제인 경우 수수료 면제 확인란을 선택하고 면제를 청구할 근거를 입력합니다.

11. 제출을 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.

12. 추가 관련 당사자를 추가합니다.

관련 당사자에는 이 라이선스/허가에 액세스해야 할 수 있는 비즈니스 파트너, 관리자 또는 비즈니스 연락처가 포함될 수 있습니다. 이미 등록 정부 서비스 포털 되어 있고 비즈니스와 연결된 연락처여야 합니다.

13. 완료 표시를 선택하여 문서 업로드 활동으로 이동합니다.

14. 요청자 및 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 문서를 업로드합니다.

라이선스 또는 허가 요청 정보 및 모든 관련 당사자와 함께 케이스가 생성되며, 이제 를 통해 정부 서비스 포털구성원에게 라우팅되며, 구성원은 이 라이선스/허가 요청에 필요한 해당 ID 문서, 자격 증명 또는 지원 문서를 업로드할 수 있습니다. 유권자가 이러한 문서를 업로드하면 소송이 계속됩니다. 필요한 서류는 요청에 따라 다릅니다.

15. 구성원이 증빙 서류를 업로드하면 첨부 파일을 검토하고 완료 표시 를 선택하여 요금 및 면책 조항 검토 활동으로 이동합니다.

케이스는 를 통해 정부 서비스 포털다시 구성원에게 전달되며, 해당하는 경우 구성원은 수수료 면제 정당화 문서 또는 이 라이선스/허가 요청에 필요한 기타 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다. 소송은 구성원이 이러한 문서를 업로드하고 수수료 및 면책 조항을 인정하면 계속됩니다.

16. 구성원이 수수료 및 면책 조항을 확인하면 케이스가 대기열로 이동되어 기관의 다른 에이전트가 요청을 검토하고 라이선스 또는 허가 상담에 대한 예약 옵션을 제공할 수 있습니다.

17. 완료 표시를 선택하여 요청을 검토했음을 확인합니다.

18. 작업 메모에 사용 가능한 시간을 입력합니다.

19. 상담 예약 선택

케이스는 를 통해 정부 서비스 포털다시 유권자에게 전달되며, 유권자는 인터뷰 상담 또는 검사를 위해 제안된 시간을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

20. 상담 후 작업 메모에 케이스에 대한 관련 메모를 입력하고 완료 표시 를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.

21. 지불.

22. 검토로 이동을 선택합니다.

케이스가 검토 스테이지로 이동되고 접수 단계가 완료됩니다.

에서 검토 스테이지 완료 라이선스 및 허가 플레이북

를 사용하여 라이선스 및 허가 플레이북케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 단계를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent,
sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent,
sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 케이스에 첨부된 파일을 검토하고 요청자가 문서 유형과 연결된 상자를 선택하여 자신의 신원을 확인하는 데 필요한 문서를 포함했는지 확인합니다.
2. 완료로 표시를 선택합니다.
3. 케이스에 적용되는 면제를 선택하고 완료로 표시를 선택합니다.
케이스에 적용되는 면제가 없는 경우 적용 가능한 면제 코드 없음을 선택합니다.
4. 유사하거나 연결된 완료된 요청이 있는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
5. 수수료 예측 도구를 사용하여 이 요청과 관련된 수수료를 예상합니다.
수수료 계산기는 한 번만 실행할 수 있습니다.
6. 작업 메모에 수수료 예상치에 대한 상세 정보를 입력한 다음 수수료 승인 요청을 선택합니다.
요청자가 수수료 면제 대상인 경우 여기에 해당 정보를 입력합니다. 이제 수수료 예상치가 승인을 위해 청구로 전송됩니다. 수수료 예상치가 승인되면 단계를 완료로 표시합니다.
7. 요청자 승인을 위해 전송을 선택하여 요청자에게 수수료 예상치를 보냅니다.

요청자가 수수료를 승인하면 이 활동이 자동으로 완료로 표시되고 케이스가 결제 처리 활동으로 이동됩니다.

8. 결제가 전송되었는지 확인하고 프로세스로 이동을 선택합니다.
이제 검토 단계가 완료되고 케이스가 프로세스 단계로 이동됩니다.

에서 프로세스 스테이지 완료 라이선스 및 허가 플레이북

케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 단계를 완료합니다 라이선스 및 허가 플레이북.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent,
sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent,
sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 새 문서 또는 문서 링크를 선택하여 이 요청을 작성하는 데 필요한 문서를 업로드합니다.
2. 검토 준비를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
3. 법적 검토에 필요한 추가 작업 메모 또는 상세 정보를 입력한 다음 법적 검토를 위해 보내기를 선택합니다.
이제 케이스 작업이 생성되어 승인을 위해 법무 검토 할당 그룹에 할당되었습니다. 법무 검토 중에 업로드된 문서가 거부된 경우 문서를 변경하여 다시 검토를 요청하거나 케이스를 결정 스테이지로 직접 이동해야 할 수 있습니다.
4. 법적 검토가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.
케이스가 최종 검토 시험판 활동으로 이동되고 최종 검토 팀 할당 그룹에서 요청의 문서와 세부 정보를 검토합니다.
5. 최종 검토 팀에서 문서를 승인한 후 결정으로 이동을 선택합니다.
프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동합니다.

에서 결정 스테이지 완료 라이선스 및 허가 플레이북

를 사용하여 라이선스 및 허가 플레이북케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 단계를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 케이스 감시 목록에 있는 고객 또는 다른 사용자의 작업 메모를 입력한 다음 릴리스 를 선택하여 요청자에게 정보를 릴리스합니다.
2. 옵션: 요청자가 메일로 알림을 받기로 선택한 경우, 작업 메모에서 해당 알림이 메일로 전송되었는지 확인하고 완료로 표시를 선택합니다.
3. 옵션: 요청자가 전화로 알림을 받기로 선택한 경우 작업 메모에서 알림이 전화로 전송되었는지 확인하고 완료로 표시를 선택합니다.
4. 해결 코드 및 해결 메모를 검토하고 솔루션 제안을 선택합니다.
에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하려면 먼저 모든 케이스 작업을 종결해야 합니다.
요청이 완료되었음을 알리는 알림이 구성원에게 전송됩니다. 구성원은 제안을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 구성원이 제안을 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 구성원이 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다.

를 사용하여 라이선스 및 허가 요청 추적 라이선스 및 허가 플레이북

을 사용하여 라이선스 및 허가 플레이북사용자 또는 정부 기관의 다른 에이전트에게 할당된 모든 라이선스 및 허가 요청을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, and sn_gsm.service_manager, sn_gsm.lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm.lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm.lic_prmt.government_service_manager

이 태스크 정보

케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 추가된 첨부 파일 또는 요청자와 라이선스 및 허가 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용을 포함한 케이스에 대한 활동 기록입니다.
- 케이스 결과 수락 또는 거부와 같이 사용자 측에서 수행해야 하는 작업 또는 작업입니다.
- 연락처 정보, 케이스 번호, 케이스의 스테이지 및 상태를 포함한 케이스 상세 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. 라이선스 및 허가 플레이북 의 목록CSM Configurable Workspace으로 이동하여 엽니다.
2. **License and Permit Requests**(라이선스 및 허가 요청) 목록으로 이동하여 All(모두)을 선택합니다.
3. **License and Permit Requests**(라이선스 및 허가 요청) 섹션에서 다음 테이블에 설명된 목록을 선택합니다.

라이선스 및 허가 요청 목록

목록	설명
모두	에이전트가 액세스할 수 있는 모든 라이선스 및 허가 요청 케이스입니다.

목록	설명
내 케이스	에이전트에게 할당된 모든 라이선스 및 허가 요청 케이스입니다.
내 오픈	라이선스 및 허가 요청 케이스 에이전트에 할당된 오픈 케이스입니다.
내 그룹의 미할당	라이선스 및 허가 요청 케이스 에이전트의 그룹에 속하지만 에이전트에게 할당되지 않은 케이스입니다.

구성원 또는 기업을 대신하여 라이선스 및 허가 요청 생성

정부 서비스 에이전트는 정부 서비스 포털에서 구성원 또는 기업을 대신하여 요청을 생성할 수 있습니다. 또한 구성원은 를 통해 정부 서비스 포털다른 사람을 대신하여 라이선스/허가 요청을 생성하고 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_gsm.constituent_agent`, `sn_gsm.relationship_agent`,
`sn_gsm.government_service_manager`, `sn_gsm.business_agent`,
`sn_gsm.agency_constituent_agent`, `sn_gsm.agency_manager`, `sn_gsm.agency_agent`

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace다음으로 이동합니다. 목록 > 라이선스 및 허가 요청 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만듭니다.
3. Service(서비스) 드롭다운에서 **General License/Permit**(일반 라이선스/허가)을 선택하고 Case Type(사례 유형) 드롭다운에서 **New License/Permit Request**(새 라이선스/허가 요청)를 선택합니다.
4. 케이스 생성을 선택합니다.
요청 라이선스 및 허가 플레이북 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동을 열고 시작합니다.
5. 애플리케이션 세부 정보 입력 활동 카드에서 신청자의 자격을 확인하고 계속을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 요청자의 연락처 정보와 요청 상세 정보를 입력합니다.
7. Representation(표현)에서 **Requesting on behalf of someone**(다른 사람을 대신하여 요청) 확인란을 선택합니다.
8. 요청자가 대신 신청서를 제출하는 구성원 또는 비즈니스 이름을 입력하고 저장을 선택합니다.



주:

모든 라이선스/허가 공동 신청자는 라이선스/허가 신청서에 포함되려면 비즈니스와 연결된 비즈니스 연락처 계정이 있어야 합니다. 각 접촉 창구는 에 등록 정부 서비스 포털하여 계정을 만들 수도 있고, 정부 서비스 에이전트가 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수도 있습니다. 에이전트가 License and Permit 신청서에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 연락처 기록을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [라이선스 또는 허가 신청 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성](#).

9. 옵션: 허용 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
둘 이상을 추가할 수 있습니다. 면허 또는 허가증의 가격은 각 선택 또는 선택 조합에 따라 다릅니다.
10. 요청자의 선택과 관련된 수수료를 검토합니다.
수수료 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다. 구성원 또는 요청자가 수수료 면제인 경우 수수료 면제 확인란을 선택하고 면제를 청구할 근거를 입력합니다.
11. 제출을 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
12. 추가 관련 당사자를 추가합니다.

관련 당사자에는 이 라이선스/허가에 액세스해야 할 수 있는 비즈니스 파트너, 관리자 또는 비즈니스 연락처가 포함될 수 있습니다. 이미 등록 정부 서비스 포털 되어 있고 비즈니스와 연결된 연락처여야 합니다.

13. 완료 표시를 선택합니다.

결과

라이선스 또는 허가 요청 정보 및 모든 관련 당사자와 함께 케이스가 생성되며, 이제 를 통해 정부 서비스 포털구성원에게 라우팅되며, 구성원은 이 라이선스/허가 요청에 필요한 해당 ID 문서, 자격 증명 또는 지원 문서를 업로드할 수 있습니다. 유권자가 이러한 문서를 업로드하면 소송이 계속됩니다.

에서 상황별 측면 패널 사용 **Public Sector Digital Services** 라이선스 및 허가 플레이북

상황별 측면 패널은 케이스에 대한 문제를 조사하고 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공합니다.

의 CSM Configurable Workspace 상황별 측면 패널을 통해 라이선스 및 허가 요청 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 정보에 액세스할 수 있습니다.

여기에는 다양한 유형의 정보에 액세스하기 위해 선택할 수 있는 아이콘 열이 포함됩니다.

다음 표에서는 의 상황별 측면 패널 라이선스 및 허가 플레이북에 표시되어야 하는 탭을 보여줍니다.

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
기록 정보 아이콘 	기록에 대한 관련 정보입니다. 에서 라이선스 및 허가 플레이북리본은 기록 정보, 구성원 세부 정보, 케이스 타임라인, 활성 및 비활성 SLA(서비스 수준 계약)를 표시합니다. 플레이북에서 리본에 대한 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 리본 정보 보기 라이선스 및 허가 플레이북 .
활동 	요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있는 기능입니다.
첨부 파일 아이콘 ()	활동 스트림에서 요청자에 대한 응답에 지식베이스 콘텐츠를 첨부할 수 있습니다.
동적 )	현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널의 관련 기록입니다.
이메일 템플릿 아이콘 ()	복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿 사용 및 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 응답 템플릿 사용 라이선스 및 허가 플레이북 .
템플릿 아이콘 ()	문제 해결과 관련된 표준 콘텐츠입니다. 템플릿을 생성하려면 템플릿 아이콘 

에서 응답 템플릿 사용 라이선스 및 허가 플레이북

의 CSM Configurable Workspace 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 응답합니다. 좋은 템플릿은 반복적인 작업을 제거하여 시간을 절약합니다. 응답 템플릿이 정적 텍스트를 라이선스/허가 애플리케이션의 상세 정보로 대체합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 또는 sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

이 태스크 정보

응답 템플릿 선택 에는 복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지가 표시됩니다.

에서 라이선스 및 허가 플레이북 응답 템플릿은 정적 텍스트를 다음과 같은 라이선스/허가 애플리케이션의 상세 정보로 대체합니다.

- 구성원 또는 비즈니스 연락처 이름
- 라이선스/허가 신청 번호
- 라이선스/허가 신청서 제출 날짜
- 간단한 설명
- 주소 정보
- 담당자

응답 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [응답 템플릿 만들기 또는 수정을](#)  참조하세요.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace 정보 요청 작업을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘  선택하여 사용 가능한 템플릿 목록을 표시합니다.
3. 응답 템플릿 측면 패널에서 템플릿을 검색합니다.
4. 템플릿을 선택한 다음, 복사 를 선택하여 템플릿을 클립보드에 복사합니다.
작업 메모 필드 또는 추가 코멘트 필드에 템플릿 텍스트를 붙여 넣습니다.

에서 활동 스트림 사용 라이선스 및 허가 플레이북

를 사용하여 라이선스 및 허가 플레이북 라이선스 및 허가 요청 기록을 생성한 후 의 CSM Configurable Workspace 상황별 측면 패널에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림을 사용하면 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성하여 정보를 보다 쉽게 전달하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

활동 스트림을 사용하여 요청자와 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. Playbook의 현재 활동이 업데이트되면 활동 스트림이 업데이트됩니다.

상황별 측면 패널에서 활동 스트림 아이콘()을 선택하여 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다.

활동 스트림의 에이전트 작업

다음 표에는 활동 스트림에서 수행할 수 있는 작업이 나열되어 있습니다.

에이전트 작업

작업	설명
케이스 또는 케이스 작업에 대한 게시물 보기	활동 스트림에 표시되는 정보를 결정하는 Playbook 작업 영역의 현재 활동입니다. 활동 섹션의 게시물을 따라 스크롤하여 케이스 또는 작업 정보를 봅니다. 활동 스트림 상단에서 케이스 또는 작업을 선택하여 뷰를 전환합니다.
작업 메모 또는 코멘트 추가	작성 섹션에서 다음을 수행합니다. 1. 작업 메모 또는 설명 활동을 선택합니다. 2. 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. 3. 작업 메모 게시 또는 코멘트 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트에게만 표시됩니다. 외부 의견은 에이전트와 요청자가 볼 수 있습니다.
게시물 필터링 또는 검색	활동 섹션의 맨 위에 있는 필터 아이콘()을 선택하여 필터 선택을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형(예: 작업 메모 또는 첨부 파일)을 선택합니다. • 필드 변경 사항: 해당 필드에서만 게시물을 보려는 필드를 선택합니다. • 플래그가 지정: 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 보려면 이 버튼을 활성화합니다. • 필터 세트: 이 목록에서 두 개 이상의 필터를 선택합니다. 검색 아이콘(검색 )을 선택하여 모든 활동 게시물을 검색합니다.
게시물 정렬	정렬 아이콘()을 선택하여 최신 게시물부터 가장 오래된 게시물 또는 가장 오래된 게시물부터 최신 게시물까지 정렬합니다.
게시물 펼치기 및 축소	추가 옵션 아이콘()을 선택하여 게시물을 펼치고 축소합니다. • 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가 세부 정보를 볼 수 있습니다. • 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.

에서 동적 관련 기록 보기 라이선스 및 허가 플레이북

의 CSM Configurable WorkspacePlaybook 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동에 따라 동적으로 변화합니다.

에서 관련 기록 사용 라이선스 및 허가 플레이북

라이선스 및 허가 요청 기록을 생성한 후 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 기록을 보고, 검색하고, 정렬할 수 있습니다.

관련 기록 탭에는 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 관련 기록이 표시됩니다. 관련 기록 탭에 표시되는 기록은 다음 설정에 따라 달라집니다.

- 기록 또는 Playbook 활동에 대해 구성된 관련 기록 컨텍스트 및 정의
- 데이터에 대한 에이전트의 액세스 권한

각 Playbook 스테이지 및 단계에 따라 서로 다른 관련 기록이 나타납니다. 접수 및 검토 단계에서 에이전트는 유사한 요청의 결과를 비교할 수 있도록 유사한 종결된 라이선스/허가 요청을 확인해야 합니다. 프로세스 및 결정 단계에서 에이전트는 케이스가 다음 단계로 진행되지 못하거나 해결 및 종결되는 것을 방해하는 오픈 케이스 작업을 확인해야 합니다.

관련 기록의 유형

관련 기록은 목록에 읽기 전용 카드로 표시됩니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다. 소스 기록 또는 Playbook 활동에 대한 관련 기록 구성에 따라 다음과 같은 유형의 관련 기록을 볼 수 있습니다.

- SLA
- 에스컬레이션
- 차단자
- 오픈 케이스 작업
- 유사한 라이선스/허가 요청
- 이메일
- 이메일 초안 작성
- 문서
- 승인
- 지식 격차
- 설치 기반
- 첨부된 지식 문서
- 요청
- 상호작용
- 관련 케이스
- 특별 처리 메모
- 약속
- 관련 당사자

관련 기록 뷰 사용자 지정

다음 표에는 관련 기록 뷰에 대한 사용자 지정 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 아이콘을 선택하면 관련 기록  목록을 볼 수 있습니다. 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택 항목을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 Service Request Playbook 문서를 참조하십시오.
관련 기록 목록 검색	관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필드를 검색하여 텍스트 검색을 수행합니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 Service Request Playbook 문서를 참조하십시오.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 세부 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘(하위 )을 클릭하여 상위 기록의 하위 탭에 있는 목록 뷰에 관련 기록을 표시합니다.
선택한 관련 목록에 대한 새 기록 생성	관련 기록 목록에서 현재 선택된 기록 유형에 대한 새 기록입니다. 이 작업을 수행하면 상위 기록의 하위 탭에 새 기록 양식이 열립니다.

에서 리본 정보 보기 라이선스 및 허가 플레이북

의 상황별 측면 패널 CSM Configurable Workspace에서 리본에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 리본에는 정보 요청 기록 정보, 구성원 연락처 세부 정보 및 케이스 타임라인과 같은 케이스에 대한 중요 정보가 표시됩니다.

상황별 측면 패널에서 기록 정보 아이콘()을 선택하여 리본에 대한 정보를 봅니다.

다음 테이블의 상황별 측면 패널에서 필드에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

필드	정의
기록 정보	케이스 기록 번호, 간단한 설명, 스테이지, 상태
요청자 개요 카드	케이스의 구성원 및 접촉 창구에 대한 상세 정보입니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

필드	정의
시간 표시 막대	케이스 상태 변경 및 에이전트와 구성원/비즈니스 간의 상호작용을 포함한 케이스 활동을 시간순으로 요약한 것입니다. 에이전트와 사용자가 케이스에 얼마나 많은 시간을 소비했는지 확인할 수도 있습니다.
SLA	케이스에 대한 활성 SLA(서비스 수준 계약)(남은 시간, SLA 상태 및 위반 포함)입니다.

에서 기록에 여러 당사자 추가 라이선스 및 허가 플레이북

정부 기관은 다른 비즈니스 연락처 또는 구성원을 라이선스 또는 허가 신청서에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_gsm.constituent_agent`, `sn_gsm.relationship_agent`,
`sn_gsm.government_service_manager`, `sn_gsm.business_agent`,
`sn_gsm.agency_constituent_agent`, `sn_gsm.agency_manager`, `sn_gsm.agency_agent`

프로시저

1. 라이선스 및 허가 플레이북의 목록 CSM Configurable Workspace으로 이동하여 엽니다.
2. **License and Permit Requests**(라이선스 및 허가 요청) 목록으로 이동하여 All(모두)을 선택합니다.
3. 여러 관련 당사자를 추가하려는 라이선스 또는 허가 요청 케이스를 엽니다.



주:

관련 당사자는 케이스가 접수 또는 검토 단계에 있는 경우에만 편집할 수 있습니다.

4. 의 라이선스 및 허가 플레이북 접수 스테이지에서 관련 당사자 추가 활동으로 이동합니다.
5. 관련 당사자 추가를 선택합니다.
6. 드롭다운에서 관련 당사자의 유형 및 책임을 선택한 다음 연락처 필드에 연락처 이름을 입력하여 이 이름과 일치하는 기존 연락처를 조회합니다.



주:

모든 라이선스/허가 공동 신청자는 라이선스/허가 신청서에 포함될 비즈니스 연락처 계정이 있어야 합니다. 각 접촉 창구는 에 등록 정부 서비스 포털하여 계정을 만들 수도 있고, 정부 서비스 에이전트가 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수도 있습니다. 에이전트가 License and Permit 신청서에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 연락처 기록을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [라이선스 또는 허가 신청 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성](#).

7. 저장을 선택합니다.
8. 5-7단계를 반복하여 필요한 만큼 관련 당사자를 추가합니다.
9. 완료로 표시를 선택합니다.

라이선스 또는 허가 신청 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성

라이선스 또는 허가 신청서에 입력한 관련 당사자의 연락처 정보를 사용하여 새 비즈니스 연락처 계정을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 로 이동하여 선택합니다.CSM Configurable Workspace 인터액션 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 상호작용 번호를 선택하여 기존 상호작용 기록을 열거나, 새 아이콘  선택하여 상호작용을 생성합니다.
3. 상호작용 유형을 선택하고 사용자에게 상호작용을 할당합니다.
4. 옵션: 상호작용에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 비즈니스 생성을 선택하고 필드를 채웁니다.
7. 제출을 선택합니다.

라이선스 및 허가 신청서에서 비즈니스 접촉 창구 또는 관련 당사자 편집 또는 제거

라이선스 또는 허가 케이스가 프로세스 단계에 도달하기 전에 정부 서비스 에이전트가 추가 비즈니스 연락처를 편집하거나 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 라이선스 및 허가 플레이북 의 목록CSM Configurable Workspace으로 이동하여 엽니다.
2. **License and Permit Requests**(라이선스 및 허가 요청) 목록으로 이동하여 All(모두)을 선택합니다.
3. 비즈니스 접촉 창구를 제거하려는 라이선스 또는 허가 요청 케이스를 엽니다.

 주:

관련 당사자는 케이스가 접수 또는 검토 단계에 있는 경우에만 편집할 수 있습니다.

4. 의 라이선스 및 허가 플레이북접수 스테이지에서 관련 당사자 추가 활동으로 이동합니다.
5. 삭제하려는 고객사 연락처 옆에 있는 삭제 아이콘  선택하거나 편집하려는 고객사 연락처 옆에 있는 편집 아이콘  선택합니다.
6. 관련 당사자 정보 편집이 끝나면 저장 을 선택합니다.
7. 완료 표시를 선택하여 활동을 저장합니다.

Information Request Playbook 사용

정보 요청 케이스 에이전트 또는 관리자인 경우 for Public Sector Digital Services 를 Information Request Playbook 사용하여 정보 및 공개 기록에 대한 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

개요

Playbook은 정보 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다.

를 Information Request Playbook 사용하여 CSM Configurable Workspace 정보 요청 케이스를 생성하면 **Playbook** 탭에 자동으로 표시됩니다.

Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. Playbook의 각 스테이지에는 완료할 수 있는 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 전송하는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. Playbook을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 작업을 수행하여 해당 활동을 완료합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 해결하기 위한 스테이지와 활동을 완료합니다.

케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 Playbook에 있습니다. Playbook을 사용하여 정보 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

Playbook 스테이지

단계는 Information Request Playbook 다음 표에 나열되어 있습니다.

Playbook 스테이지

작업	설명
수용	정보 요청의 상세 정보를 캡처하고 이를 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	중복 케이스에 대한 검사점 역할을 하며, 케이스 세부 정보를 검토하여 문제가 유효하고 해결해야 하는지 확인할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	정보 요청 이행을 위한 활동을 안내합니다.
의사결정	문서와 정보를 캡처하여 구성원과 기타 에이전트 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

Playbook 레이아웃

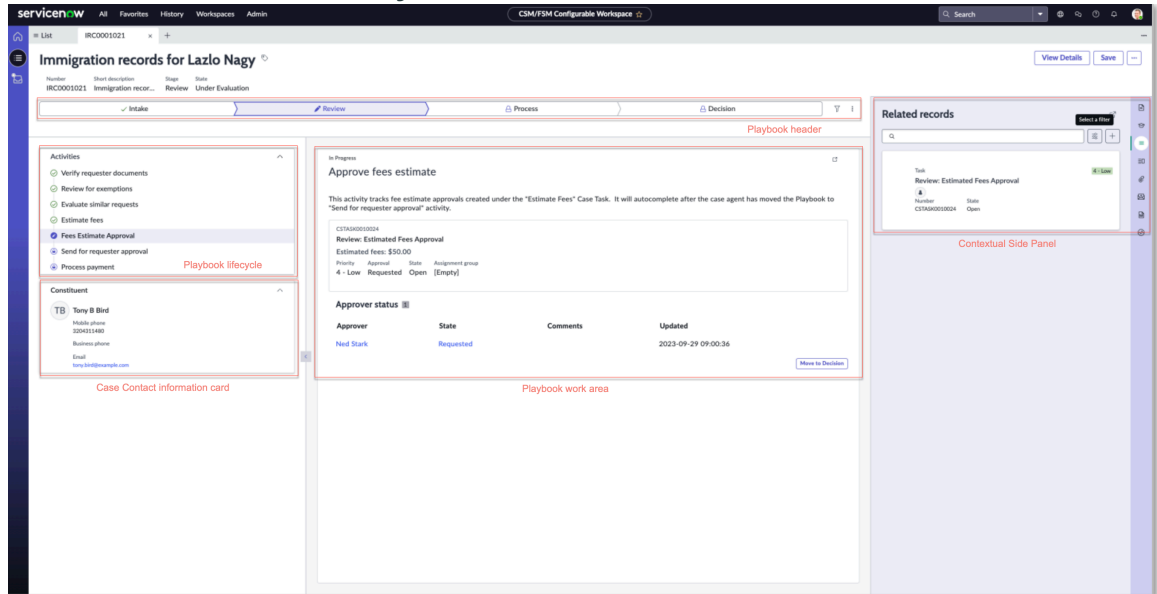
Playbook은 Playbook 수명주기, Playbook 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

예 Information Request Playbook 대한 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예시에 표시된 이 뷰는 Playbook 작업 영역에서 작업할 때 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 Playbook 레이아웃은 다음 기능을 보여줍니다.

- 에이전트에게 전체 프로세스와 현재 해당 프로세스의 위치를 완전히 보여주는 수평 스테이지 선택기. 에이전트는 케이스를 작업할 때 스테이지 선택기를 사용하여 전체 진행률을 추적할 수 있습니다.
- 페이지 왼쪽에 항상 사용할 수 있는 연락처 정보와 같은 정보를 기록합니다.
- 동적 관련 기록 구성요소가 지원하는 상황별 사이드 패널의 관련 기록

프로세스 기반 경험 뷰가 있는 Playbook 레이아웃



다음 테이블에서는 Information Request Playbook 작업 공간에서 볼 수 있는 구성요소를 보여줍니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
Playbook 헤드	• Playbook 상단에 나타납니다. • Playbook의 제목과 Playbook 스테이지의 진행률을 표시하는 수평 스테이지 선택기를 보여줍니다. • 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함됩니다. • Playbook 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 Playbook 작업 메뉴가 포함되어 있습니다.
Playbook 수명주기	• Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. • 각 스테이지의 활동 목록을 표시합니다. • 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다.
Playbook 작업 영역	• Playbook 중앙에 나타납니다. • 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.
상황별 측면 패널	• Playbook 오른쪽에 나타납니다. • 예는 다음과 같은 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함되어 있습니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
	○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인 및 SLA(서비스 수준 계약)와 같은 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록. 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
구성원 또는 명함	• 요청을 제출한 구성원 또는 사업체의 연락처 정보입니다. • Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.

의 프로세스 기반 레이아웃 및 프로세스 기반 변형에 CSM Configurable Workspace대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Process page variants](#) .

를 사용하여 정보 요청 기록 생성 **Information Request Playbook**

활동을 사용하여 Information Request Playbook 애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 정보 요청 기록을 생성합니다. Playbook을 사용하면 효율적이고 간소화된 방법으로 정보 요청을 생성하고 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:

이 절차를 시작하기 전에 Core와 별개인 Public Sector Digital Services 응용 프로그램이 설치되고 활성화 CSM Configurable Workspace되어 있는지 Information Request Playbook 확인하십시오. 지침은 [Public Sector Digital Services용 Information Request Playbook 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 및 sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보

Playbook이 기록 생성기를 사용하도록 구성된 경우 Playbook 활동을 사용하여 기록을 만들 수 있습니다. 케이스가 이미 Playbook에 연결된 경우 새 정보 요청 케이스 유형이 새 탭에서 열리고 Playbook이 기본 탭으로 설정됩니다. 목록이나 양식 또는 다른 Playbook의 활동에서 기록을 생성하면 가 Information Request Playbook 열리고 첫 번째 활동이 시작됩니다. 접수 스테이지의 첫 번째 단계인 이 활동은 기록 생성 프로세스를 안내합니다.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace다음으로 이동합니다. 목록 > 정보 요청 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
Information Request Playbook 요청 상세 정보를 수집하는 첫 번째 활동인 접수 단계를 열고 시작합니다.
3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에서 정보를 입력합니다.
4. 저장을 선택합니다.
정보 요청 정보를 사용하여 케이스가 만들어집니다. 케이스 번호가 탭에 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 단계의 두 번째 활동은 현재 활동으로 강조 표시됩니다.

에서 상황별 측면 패널 사용 **Public Sector Digital Services Information Request Playbook**

상황별 측면 패널은 케이스에 대한 문제를 조사하고 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공합니다.

의 CSM Configurable Workspace 상황별 측면 패널을 통해 정보 요청 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 정보에 액세스할 수 있습니다.

여기에는 다양한 유형의 정보에 액세스하기 위해 선택할 수 있는 아이콘 열이 포함됩니다.

다음 표에서는 의 상황별 측면 패널 Information Request Playbook에 표시되어야 하는 탭을 보여줍니다.

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
기록 정보 아이콘 	기록에 대한 관련 정보입니다. 에서 Service Request Playbook리본은 기록 정보, 구성원 세부 정보, 케이스 타임라인, 활성 및 비활성 SLA(서비스 수준 계약)를 표시합니다. 플레이북에서 리본에 대한 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 리본 정보 보기 Information Request Playbook .
에이전트 지원 아이콘()	보고 있는 기록과 관련된 콘텐츠가 포함된 검색 결과 목록입니다. 콘텐츠에는 지식 문서, 권장 작업 또는 기타 기록이 포함될 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 지원 개요 를 참조하십시오.
첨부 파일 아이콘()	활동 스트림에서 요청자에 대한 응답에 지식베이스 콘텐츠를 첨부할 수 있습니다.
템플릿 아이콘()	문제 해결과 관련된 표준 콘텐츠입니다. 템플릿을 생성하려면 템플릿 아이콘 Create
응답 템플릿 아이콘()	복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿 사용 및 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 응답 템플릿 사용 Information Request Playbook .
동적 	현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널의 관련 기록입니다.
활동 	요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있는 기능입니다.

에서 응답 템플릿 사용 **Information Request Playbook**

의 CSM Configurable Workspace상황별 측면 패널에서 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 응답합니다. 좋은 템플릿은 반복적인 작업을 제거하여 시간을 절약합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 또는 sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보

응답 템플릿 아이콘을 선택하면  하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지가 표시됩니다. 응답 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [응답 템플릿 만들기 또는 수정](#)을  참조하세요.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace정보 요청 작업을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘  선택하여 사용 가능한 템플릿 목록을 표시합니다.
3. 응답 템플릿 측면 패널에서 템플릿을 검색합니다.
4. 템플릿을 선택한 다음, 복사 를 선택하여 템플릿을 클립보드에 복사합니다.
작업 메모 필드 또는 추가 코멘트 필드에 템플릿 텍스트를 붙여 넣습니다.

에서 활동 스트림 사용 **Information Request Playbook**

를 사용하여 Information Request Playbook정보 요청 기록을 생성한 후 의 CSM Configurable Workspace 상황별 측면 패널에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림을 사용하면 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성하여 정보를 보다 쉽게 전달하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

활동 스트림을 사용하여 요청자와 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. Playbook의 현재 활동이 업데이트되면 활동 스트림이 업데이트됩니다.

상황별 측면 패널에서 활동 스트림 아이콘()을 선택하여 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다.

활동 스트림의 에이전트 작업

다음 표에는 활동 스트림에서 수행할 수 있는 작업이 나열되어 있습니다.

에이전트 작업

작업	설명
케이스 또는 케이스 작업에 대한 게시물 보기	활동 스트림에 표시되는 정보를 결정하는 Playbook 작업 영역의 현재 활동입니다. 활동 섹션의 게시물을 따라 스크롤하여 케이스 또는 작업 정보를 봅니다. 활동 스트림 상단에서 케이스 또는 작업을 선택하여 뷰를 전환합니다.
작업 메모 또는 코멘트 추가	작성 섹션에서 다음을 수행합니다. 1. 작업 메모 또는 설명 활동을 선택합니다. 2. 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. 3. 작업 메모 게시 또는 코멘트 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트에게만

에이전트 작업

작업	설명
	표시됩니다. 외부 의견은 에이전트와 요청자가 볼 수 있습니다.
게시물 필터링 또는 검색	활동 섹션의 맨 위에 있는 필터 아이콘()을 선택하여 필터 선택을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형(예: 작업 메모 또는 첨부 파일)을 선택합니다. • 필드 변경 사항: 해당 필드에서만 게시물을 보려는 필드를 선택합니다. • 플래그가 지정: 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 보려면 이 버튼을 활성화합니다. • 필터 세트: 이 목록에서 두 개 이상의 필터를 선택합니다. 검색 아이콘(검색  을 선택하여 모든 활동 게시물을 검색합니다.
게시물 정렬	정렬 아이콘()을 선택하여 최신 게시물부터 가장 오래된 게시물 또는 가장 오래된 게시물부터 최신 게시물까지 정렬합니다.
게시물 펼치기 및 축소	추가 옵션 아이콘()을 선택하여 게시물을 펼치고 축소합니다. • 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가 세부 정보를 볼 수 있습니다. • 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.

에서 동적 관련 기록 보기 **Information Request Playbook**

의 CSM Configurable WorkspacePlaybook 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동에 따라 동적으로 변화합니다.

에서 관련 기록 사용 **Information Request Playbook**

정보 요청 기록을 생성한 후 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 기록을 보고, 검색하고, 정렬할 수 있습니다.

관련 기록 탭에는 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 관련 기록이 표시됩니다. 관련 기록 탭에 표시되는 기록은 다음 설정에 따라 달라집니다.

- 기록 또는 Playbook 활동에 대해 구성된 관련 기록 컨텍스트 및 정의
- 데이터에 대한 에이전트의 액세스 권한

관련 기록의 유형

관련 기록은 목록에 읽기 전용 카드로 표시됩니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다. 소스 기록 또는 Playbook 활동에 대한 관련 기록 구성에 따라 다음과 같은 유형의 관련 기록을 볼 수 있습니다.

- 유사한 정보 요청
- 오픈 케이스 작업
- 관련된 작업 주문
- 차단된 작업
- 이메일
- 승인
- SLA
- 케이스에 대한 에스컬레이션

관련 기록 뷰 사용자 지정

다음 표에는 관련 기록 뷰에 대한 사용자 지정 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 아이콘을 선택하면 관련 기록 목록을 볼 수 있습니다. 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택 항목을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 Service Request Playbook 문서를 참조하십시오.
관련 기록 목록 검색	관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필드를 검색하여 텍스트 검색을 수행합니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 Service Request Playbook 문서를 참조하십시오.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 세부 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘(하위 )을 클릭하여 상위 기록의 하위 탭에 있는 목록 뷰에 관련 기록을 표시합니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
선택한 관련 목록에 대한 새 기록 생성	관련 기록 목록에서 현재 선택된 기록 유형에 대한 새 기록입니다. 이 작업을 수행하면 상위 기록의 하위 탭에 새 기록 양식이 열립니다.

에서 리본 정보 보기 **Information Request Playbook**

의 상황별 측면 패널 CSM Configurable Workspace에서 리본에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 리본에는 정보 요청 기록 정보, 구성원 연락처 세부 정보 및 케이스 타임라인과 같은 케이스에 대한 중요 정보가 표시됩니다.

상황별 측면 패널에서 기록 정보 아이콘(📄)을 선택하여 리본에 대한 정보를 봅니다.

다음 테이블의 상황별 측면 패널에서 필드에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

필드	정의
기록 정보	필드, 케이스 기록 번호, 간단한 설명, 스테이지, 상태 및 주소.
요청자 개요 카드	케이스의 구성원 및 접촉 창구에 대한 상세 정보입니다.
시간 표시 막대	에이전트와 고객 간의 상호작용과 케이스 상태 변경을 포함한 케이스 활동을 시간순으로 요약합니다. 에이전트와 고객이 케이스에 얼마나 많은 시간을 소비했는지 볼 수도 있습니다.
SLA	케이스에 대한 활성 SLA(서비스 수준 계약)(남은 시간, SLA 상태 및 위반 포함)입니다.

를 사용하여 정부 정보 요청 추적 **Information Request Playbook**

을 사용하여 Information Request Playbook사용자 또는 정부 기관의 다른 에이전트에게 할당된 모든 정보 요청을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 및 sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보

케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 요청자와 정보 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용에 대한 대화입니다.
- 케이스 결과를 수락하거나 거부하는 등 사용자 측에서 취해야 하는 작업입니다.
- 케이스 번호 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. Information Request Playbook 의 목록CSM Configurable Workspace으로 이동하여 엽니다.
2. 정보 요청 목록으로 이동하여 모두를 선택합니다.

3. 정보 요청 섹션에서 다음 테이블에 설명된 목록을 선택합니다.

정보 요청 목록

목록	설명
모두	에이전트가 액세스할 수 있는 모든 정보 요청 케이스입니다.
내 케이스	에이전트에 할당된 모든 정보 요청 케이스입니다.
내 오픈	정보 요청 케이스 에이전트에 할당된 오픈 케이스입니다.
내 그룹의 미할당	정보 요청 케이스 에이전트의 그룹에 속하지만 에이전트에 할당되지 않은 케이스입니다.

각 목록의 필드에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [정보 요청 케이스 양식](#).

에서 Playbook을 사용하여 정보 요청 케이스 해결 **Public Sector Digital Services**

Playbook을 사용하여 케이스를 생성하고 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업 및 활동을 완료할 수 있습니다.

개요

i 주:

Information Request Playbook Core 애플리케이션과는 별개인 Public Sector Digital Services 애플리케이션이 설치 및 구성되었는지 확인합니다. 지침은 [애플리케이션 설치 및 구성 Information Request Playbook](#) 문서를 참조하십시오.

기본적으로 정보 요청 케이스 에이전트 Information Request Playbook 는 다음 스테이지를 CSM Configurable Workspace사용할 수 있습니다.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 의사결정

정보 요청 Playbook의 스테이지

Information Request Playbook 경험은 접수 단계에서 시작됩니다. 이 단계는 새 정보 요청 케이스의 기본 **Playbook** 스테이지입니다. 이 **Playbook** 스테이지를 사용하여 요청자, 요청 중인 문서 및 요청이 속하는 면제 범주에 대한 정보를 수집합니다. 요청자에게 추가 정보를 요청할 수도 있습니다.

Playbook은 검토 스테이지로 계속됩니다. 이 단계에서는 케이스에 대한 초기 문제 해결을 수행하고, 유사하거나 중복된 요청을 평가하고, 요청된 정보를 공개할 수 있는지 여부와 수수료를 부과해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 요청자가 수수료를 수락하거나 수수료 면제가 제출되고 승인되면 케이스를 다음 스테이지로 이동할 수 있습니다.

Playbook은 프로세스 스테이지로 계속됩니다. 이 단계에서는 케이스 해결이 시작되기 전에 자원을 평가하고, 수수료 승인을 요청하고, 케이스 작업을 생성하고, 새 정보를 추가하거나 요청할 수 있습니다. 수수료 지불이 처리되거나 면제되면 케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 그런 다음 법적 검토를 위해 케이스가 전송됩니다. 법적 검토가 완료되면 케이스가 결정 단계로 이동합니다. 이 단계에서 언제든지 요청자에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

의 마지막 단계는 Information Request Playbook 결정 단계입니다. 결정 단계에서는 케이스가 법적 검토를 통과한 후 케이스의 상태가 검토 진행 중에서 결정 준비 완료로 업데이트됩니다. 요청자에게 케이스 승인이 이루어졌으며 요청된 문서가 업로드되었음을 알리는 알림이 전송됩니다. 그런 다음 요청자는 문서를 수락하거나 거부할 수 있습니다. 요청자가 문서를 수락하면 케이스가 자동으로

종결됩니다. 요청자가 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다.

에서 접수 스테이지 완료 **Information Request Playbook**

케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 를 사용하여 접수 단계를 완료합니다 Information Request Playbook.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace다음으로 이동합니다. 목록 > 정보 요청 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
요청 Information Request Playbook 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동을 열고 시작합니다.
3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에서 정보를 입력합니다.
4. 저장을 선택합니다.
정보 요청 정보를 사용하여 케이스가 만들어집니다. 케이스 번호가 탭에 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 단계의 두 번째 활동은 현재 활동으로 강조 표시됩니다. 유사한 요청 문서 UI 활동을 활성화한 경우 두 번째 활동으로 표시됩니다. 자세한 내용은 [에서 유사한 요청 문서 UI 구성 Information Request Playbook](#) 문서를 참조하십시오.
5. 옵션: 관련 문서를 선택하여 요청에 연결하고 다음을 선택합니다.
6. 케이스의 세부 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.
7. 제출을 선택합니다.
8. 나에게 할당을 선택합니다.
9. 검토로 이동을 선택합니다.
이제 접수 스테이지가 완료되고 케이스가 검토 스테이지로 이동됩니다.

에서 검토 스테이지 완료 **Information Request Playbook**

를 사용하여 Information Request Playbook케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 단계를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 케이스에 첨부된 파일을 검토하고 요청자가 문서 유형과 연결된 상자를 선택하여 자신의 신원을 확인하는 데 필요한 문서를 포함했는지 확인합니다.
2. 완료로 표시를 선택합니다.
3. 케이스에 적용되는 면제를 선택하고 완료로 표시를 선택합니다.
케이스에 적용되는 면제가 없는 경우 적용 가능한 면제 코드 없음을 선택합니다.
4. 유사하거나 연결된 완료된 요청이 있는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

5. 수수료 예측 도구를 사용하여 이 요청과 관련된 수수료를 예상합니다.
수수료 계산기는 한 번만 실행할 수 있습니다.
6. 작업 메모에 수수료 예상치에 대한 상세 정보를 입력한 다음 수수료 승인 요청을 선택합니다.
요청자가 수수료 면제 대상인 경우 여기에 해당 정보를 입력합니다. 이제 수수료 예상치가 승인을 위해 청구로 전송됩니다. 수수료 예상치가 승인되면 단계를 완료로 표시합니다.
7. 요청자 승인을 위해 전송을 선택하여 요청자에게 수수료 예상치를 보냅니다.

요청자가 수수료를 승인하면 이 활동이 자동으로 완료로 표시되고 케이스가 결제 처리 활동으로 이동됩니다.
8. 결제가 전송되었는지 확인하고 프로세스로 이동을 선택합니다.
이제 검토 단계가 완료되고 케이스가 프로세스 단계로 이동됩니다.

에서 프로세스 스테이지 완료 **Information Request Playbook**

케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 단계를 완료합니다 Information Request Playbook.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent,
sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent,
sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 새 문서 또는 문서 링크를 선택하여 이 요청을 작성하는 데 필요한 문서를 업로드합니다.
2. 검토 준비를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
3. 법적 검토에 필요한 추가 작업 메모 또는 상세 정보를 입력한 다음 법적 검토를 위해 보내기를 선택합니다.
이제 케이스 작업이 생성되어 승인을 위해 법무 검토 할당 그룹에 할당되었습니다. 법무 검토 중에 업로드된 문서가 거부된 경우 문서를 변경하여 다시 검토를 요청하거나 케이스를 결정 스테이지로 직접 이동해야 할 수 있습니다.
4. 법적 검토가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.
케이스가 최종 검토 시험판 활동으로 이동되고 최종 검토 팀 할당 그룹에서 요청의 문서와 세부 정보를 검토합니다.
5. 최종 검토 팀에서 문서를 승인한 후 결정으로 이동을 선택합니다.
프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동합니다.

에서 결정 스테이지 완료 **Information Request Playbook**

를 사용하여 Information Request Playbook 케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 단계를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent,
sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent,
sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 케이스 감시 목록에 있는 고객 또는 다른 사용자의 작업 메모를 입력한 다음 릴리스 를 선택하여 요청자에게 정보를 릴리스합니다.
2. 옵션: 요청자가 메일로 알림을 받기로 선택한 경우, 작업 메모에서 해당 알림이 메일로 전송되었는지 확인하고 완료로 표시를 선택합니다.

3. 옵션: 요청자가 전화로 알림을 받기로 선택한 경우 작업 메모에서 알림이 전화로 전송되었는지 확인하고 완료로 표시를 선택합니다.
4. 해결 코드 및 해결 메모를 검토하고 솔루션 제안을 선택합니다.
에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하려면 먼저 모든 케이스 작업을 종결해야 합니다.
요청이 완료되었음을 알리는 알림이 구성원에게 전송됩니다. 구성원은 제안을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 구성원이 제안을 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 구성원이 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다.

에서 기록에 여러 당사자 추가 **Information Request Playbook**

정부 에이전트는 다른 비즈니스 연락처 또는 구성원을 정보 요청 애플리케이션에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. Information Request Playbook 의 목록CSM Configurable Workspace으로 이동하여 엽니다.
2. 정보 요청 목록으로 이동하여 모두를 선택합니다.
3. 여러 관련 당사자를 추가하려는 정보 요청 케이스를 엽니다.



주:

관련 당사자는 케이스가 접수 또는 검토 단계에 있는 경우에만 편집할 수 있습니다.

4. 의 Information Request Playbook접수 스테이지에서 관련 당사자 추가 활동으로 이동합니다.
5. 관련 당사자 추가를 선택합니다.
6. 드롭다운에서 관련 당사자의 유형 및 책임을 선택한 다음 연락처 필드에 연락처 이름을 입력하여 이 이름과 일치하는 기존 연락처를 조회합니다.



주:

모든 정보 요청 공동 신청자는 정보 요청 신청서에 포함되기 위해 등록 정부 서비스 포털 되어 있어야 합니다. 각 공동 신청자는 에 등록 정부 서비스 포털하여 계정을 만들거나 정부 서비스 에이전트가 비즈니스 연락처 계정을 만들 수 있습니다. 에이전트가 Information Request 애플리케이션에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 접촉 창구 기록을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [에서 비즈니스 기록 생성 CSM Configurable Workspace](#).

7. 저장을 선택합니다.
8. 5-7단계를 반복하여 필요한 만큼 관련 당사자를 추가합니다.
9. 완료로 표시를 선택합니다.

서비스 요청 **Playbook** 사용

정부 서비스 에이전트 또는 관리자인 경우 for Public Sector Digital Services 를 Service Request Playbook 사용하여 공원 유지관리, 고장난 정지 표지판 또는 기타 유형의 커뮤니티 문제와 같은 서비스에 대한 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

개요

Playbook은 정부 서비스 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다.

에서 Service Request Playbook 서비스 요청 케이스를 열거나 만들 때 **Playbook** 탭에 CSM Configurable Workspace 자동으로 나타납니다.

Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. Playbook의 각 스테이지에는 완료할 수 있는 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 구성원에게 이메일을 자동으로 보내거나 현장 서비스 에이전트에게 작업 주문을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. Playbook을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 작업을 수행하여 해당 활동을 완료합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 해결하기 위한 스테이지와 활동을 완료합니다.

Playbook에는 특정 유형의 케이스와 연결된 워크플로우와 이러한 유형의 케이스를 해결하기 위해 완료해야 할 활동이 자세히 설명되어 있습니다. 또한 Playbook을 사용하면 헤더에 Playbook을 통해 진행 상황을 표시하여 서비스 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

Playbook 스테이지

다음 표에 나열된 4개의 스테이지가 Service Request Playbook 있습니다.

Playbook 스테이지

작업	설명
수용	서비스 요청의 상세 정보를 캡처하고 이를 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	중복 케이스에 대한 검사점 역할을 하며, 케이스 세부 정보를 검토하여 문제가 유효하고 해결해야 하는지 확인할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	케이스 해결 활동을 안내합니다.
의사결정	서비스 요청에 대해 내린 결정을 캡처하여 구성원과 기타 에이전트 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

Playbook 레이아웃

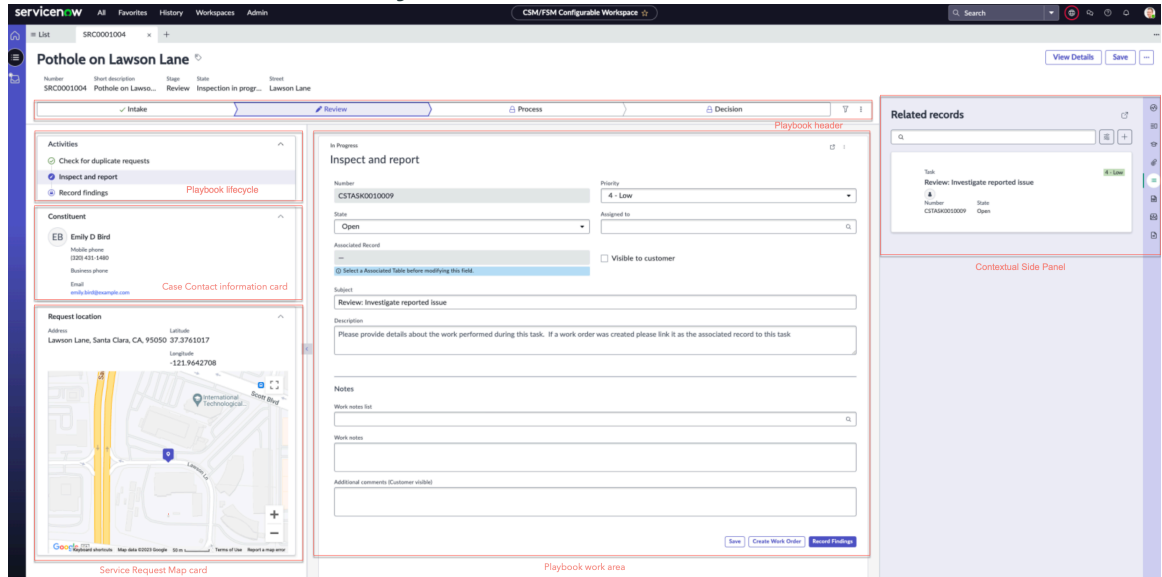
Playbook은 Playbook 수명주기, Playbook 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

에 Service Request Playbook 대한 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예시에 표시된 이 뷰는 Playbook 작업 영역에서 작업할 때 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 Playbook 레이아웃은 다음 기능을 보여줍니다.

- 에이전트에게 전체 프로세스와 현재 해당 프로세스의 위치를 완전히 보여주는 수평 스테이지 선택기. 에이전트는 케이스를 작업할 때 스테이지 선택기를 사용하여 전체 진행률을 추적할 수 있습니다.
- 페이지 왼쪽에 항상 사용할 수 있는 연락처 정보와 같은 정보를 기록합니다.
- 동적 관련 기록 구성요소가 지원하는 상황별 사이드 패널의 관련 기록

프로세스 기반 경험 뷰가 있는 Playbook 레이아웃



다음 표에서는 프로세스 기반 작업 공간에서 볼 수 있는 구성요소를 Service Request Playbook 보여줍니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
Playbook 헤더	- Playbook 상단에 나타납니다. - Playbook의 제목과 Playbook 스테이지의 진행률을 표시하는 수평 스테이지 선택기를 보여줍니다. - 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함됩니다. - Playbook 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 Playbook 작업 메뉴가 포함되어 있습니다.
Playbook 수명주기	- Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. - 각 스테이지의 활동 목록을 표시합니다. - 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다.
Playbook 작업 영역	- Playbook 중앙에 나타납니다. - 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.
상황별 측면 패널	- Playbook 오른쪽에 나타납니다. - 에는 다음과 같은 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함되어 있습니다.

Playbook 구성요소

Playbook 영역	설명
	○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인 및 SLA(서비스 수준 계약)와 같은 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록. 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
구성원 또는 명함	• 요청을 제출한 구성원 또는 사업체의 연락처 정보입니다. • Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.
서비스 요청 맵 카드	• 프로세스 기반 Playbook 레이아웃의 새 구성요소입니다. • sn-geo-map 플러그인이 설치되고 Google API 키가 구성된 경우 접수 단계 이후에 나타납니다.

의 프로세스 기반 레이아웃 및 프로세스 기반 변형에 CSM Configurable Workspace대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Process page variants](#).

에서 Playbook을 사용하여 서비스 요청 기록 생성 **Public Sector Digital Services**

활동을 사용하여 Service Request Playbook 애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 서비스 요청 기록을 만듭니다. Playbook을 사용하면 서비스 요청을 효율적이고 능률적으로 생성하고 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에



주:

이 절차를 Service Request Playbook 시작하기 전에 Core와 별개인 Public Sector Digital Services 응용 프로그램이 .CSM Configurable Workspace 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Public Sector Digital Services용 Service Request Playbook 설치](#).

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 및 sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보

Playbook이 기록 생성기 기능을 사용하도록 구성된 경우 Playbook 활동을 사용하여 기록을 만들 수 있습니다. 케이스가 이미 Playbook과 연결된 경우 새 탭에서 새 서비스 요청 케이스 유형이 열리고 Playbook이 기본 탭으로 설정됩니다. 목록이나 양식 또는 다른 Playbook의 활동에서 기록을 생성하면 서비스 요청 Playbook이 열리고 첫 번째 활동이 시작됩니다. 접수 스테이지의 첫 번째 단계인 이 활동은 기록 생성 프로세스를 안내합니다.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace다음으로 이동합니다. 목록 > 서비스 요청 목록 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
Service Request Playbook 요청 상세 정보를 수집하는 첫 번째 활동인 접수 단계를 열고 시작합니다.

3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에서 정보를 입력합니다.

4. 저장을 선택합니다.

서비스 요청 정보를 사용하여 케이스가 만들어집니다. 케이스 번호가 탭에 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 단계의 두 번째 활동은 현재 활동으로 강조 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

계속해서 Playbook 스테이지 및 활동을 사용하여 구성원의 문제를 해결하고 케이스를 완료합니다.

에서 Playbook을 사용하여 서비스 요청 케이스 해결 **Public Sector Digital Services**

Playbook을 사용하여 케이스를 생성하고 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업 및 활동을 완료할 수 있습니다.

i 주 :

Core 애플리케이션과는 별개인 Public Sector Digital Services Service Request Playbook 애플리케이션이 설치 및 구성되었는지 확인합니다. 지침은 [애플리케이션 설치 및 구성 Service Request Playbook](#) 문서를 참조하십시오.

기본적으로 정부 서비스 에이전트 Service Request Playbook 는 다음 스테이지를 CSM Configurable Workspace사용할 수 있습니다.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 의사결정

서비스 요청 Playbook의 스테이지

Service Request Playbook 경험은 접수 단계에서 시작됩니다. 이 단계는 새 서비스 요청 케이스의 기본 Playbook 스테이지입니다. 이 Playbook 스테이지를 사용하여 서비스 요청 케이스의 요청자 및 불만 사항에 대한 정보를 수집합니다. 요청자에게 추가 정보를 요청할 수도 있습니다.

Playbook은 검토 스테이지로 계속됩니다. 이 단계에서는 케이스에 대해 초기 문제 해결을 수행하고, 유사하거나 중복된 케이스 요청을 확인하고, 렌더링해야 하는 서비스와 현장 서비스 에이전트를 디스패치해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 와의 통합에 Public Sector Digital Services 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [현장 서비스 관리와의 통합](#). 현장 서비스 관리

Playbook은 프로세스 스테이지로 계속됩니다. 이 단계에서는 케이스 해결이 시작되기 전에 자원을 평가하고, 자원 승인을 요청하고, 케이스 작업을 생성하고, 새 정보를 추가하거나 요청할 수 있습니다. 현장 서비스 에이전트를 서비스 요청 위치로 디스패치해야 하는 경우 프로세스 단계에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다. 현장 서비스 에이전트가 서비스 요청 케이스에 대한 작업을 시작하면 케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 작업이 완료되면 케이스가 결정 스테이지로 이동합니다.

의 마지막 단계는 Service Request Playbook 결정 단계입니다. 결정 단계에서는 에이전트가 결정을 전송한 후 케이스의 상태가 진행 중에서 결정 준비 완료로 업데이트됩니다. 결정에 도달했음을 알리는 알림이 요청자에게 전송됩니다. 그런 다음 요청자는 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 요청자가 솔루션을 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 요청자가 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 솔루션을 제안해야 합니다.

에서 접수 스테이지 완료 **Service Request Playbook**

케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 를 사용하여 접수 단계를 완료합니다 Service Request Playbook.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, and sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace 다음으로 이동합니다. 목록 > 서비스 요청 케이스 목록 > 모듈레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
서비스 요청 Playbook이 열리고 요청 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동이 시작됩니다
3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에서 정보를 입력합니다.
4. 저장을 선택합니다.
서비스 요청 정보를 사용하여 케이스가 만들어집니다. 케이스 번호가 탭에 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 단계의 두 번째 활동은 현재 활동으로 강조 표시됩니다. 유사한 기록 UI 활동을 활성화한 경우 두 번째 활동으로 표시됩니다. 자세한 내용은 [에서 유사한 기록 활동 UI 구성 Service Request Playbook](#) 문서를 참조하십시오.
5. 유사한 기록 활동 UI에 표시되는 유사한 기록을 검토하고 이 중 현재 케이스와 중복되는 기록이 있는지 확인합니다.
 - 현재 케이스가 유사한 기록 UI에 표시된 케이스와 중복되는 경우 기본 케이스로 표시를 선택한 다음 결정으로 이동을 선택합니다.
 - 현재 케이스가 유사한 기록 UI에 표시된 케이스와 중복되지 않는 경우 기존 케이스 검사 완료 를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
6. 케이스의 세부 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.
7. 제출을 선택합니다.
8. 검토로 이동을 선택합니다.
이제 접수 스테이지가 완료되고 케이스가 검토 스테이지로 이동됩니다.

에서 검토 스테이지 완료 **Service Request Playbook**

케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 단계를 완료합니다 Service Request Playbook.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, and sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 상황별 측면 패널에서 상황별 측면 패널의 관련 기록 기능을 사용하여 중복 케이스를 확인합니다.
2. 중복 케이스가 있는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
3. 검사 및 보고 케이스 양식을 작성합니다.
와 현장 서비스 관리통합하는 방법에 Public Sector Digital Services 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [현장 서비스 관리와의 통합](#).
4. 현장 서비스 에이전트를 서비스 요청 위치로 디스패치해야 하는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
5. 기록 결과 케이스 양식을 작성합니다.
6. 열려 있는 케이스 작업을 종결해야 하는지 확인한 다음 프로세스로 이동을 선택합니다.
이제 검토 단계가 완료되고 케이스가 프로세스 단계로 이동됩니다.

에서 프로세스 스테이지 완료 **Service Request Playbook**

를 사용하여 Service Request Playbook 케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 단계를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, and sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 자원 평가 케이스 양식을 작성합니다.
2. 진행하는 데 자원 승인이 필요한지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
3. 작업 케이스 수행 양식을 작성합니다.
4. 현장 서비스 에이전트를 서비스 요청 위치로 디스패치해야 하는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
5. 모든 것이 올바르게 모든 의견을 추가했는지 확인합니다.
6. 결정으로 이동을 선택하고 메시지가 표시되면 다시 확인합니다.
프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동합니다.

의 결정 스테이지 완료 **Service Request Playbook**

를 사용하여 Service Request Playbook 케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 단계를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, and sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 케이스 해결 양식을 작성합니다.
2. 솔루션 제안을 선택합니다.
에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하려면 먼저 모든 케이스 작업을 종결해야 합니다. 결정에 도달했음을 알리는 알림이 구성원에게 전송됩니다. 구성원은 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 구성원이 솔루션을 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 구성원이 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 솔루션을 제안해야 합니다.

에서 상황별 측면 패널 사용 **Public Sector Digital Services Service Request Playbook**

상황별 측면 패널은 케이스에 대한 문제를 조사하고 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공합니다.

의 CSM Configurable Workspace 상황별 측면 패널을 통해 정부 서비스 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 정보에 액세스할 수 있습니다.

여기에는 다양한 유형의 정보에 액세스하기 위해 선택할 수 있는 아이콘 열이 포함됩니다.

다음 표에서는 의 상황별 측면 패널 Service Request Playbook에 표시되어야 하는 탭을 보여줍니다.

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
기록 정보 	기록에 대한 관련 정보입니다. 에서 Service Request Playbook리본은 기록 정보, 구성원 세부 정보, 케이스 타임라인, 활성 및 비활성 SLA(서비스 수준 계약)를 표시합니다. 플레이북에서 리본에 대한 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 리본 정보 보기 Service Request Playbook .
에이전트 지원아이콘 	보고 있는 기록과 관련된 콘텐츠가 포함된 검색 결과 목록입니다. 콘텐츠에는 지식 문서, 권장 작업 또는 기타 기록이 포함될 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 지원 개요  를 참조하십시오.
첨부 파일 아이콘 ()	활동 스트림에서 요청자에 대한 응답에 지식베이스 콘텐츠를 첨부할 수 있습니다.
템플릿 아이콘 ()	문제 해결과 관련된 표준 콘텐츠입니다. 템플릿을 생성하려면 템플릿 아이콘 
응답 템플릿 아이콘 ()	복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿 사용 및 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 응답 템플릿 사용 Service Request Playbook .
동적 )	현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널의 관련 기록입니다.
활동 	요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있는 기능입니다.

에서 응답 템플릿 사용 **Service Request Playbook**

의 CSM Configurable Workspace상황별 측면 패널에서 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 응답합니다. 좋은 템플릿은 반복적인 작업을 제거하여 시간을 절약합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 또는 sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보

응답 템플릿 선택  복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지를 표시합니다. 응답 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [응답 템플릿 만들기 또는 수정](#)  참조하세요.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace서비스 요청 작업을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘  선택하여 사용 가능한 템플릿 목록을 표시합니다.
3. 응답 템플릿 측면 패널에서 템플릿을 검색합니다.

4. 템플릿을 선택한 다음, 복사 를 선택하여 템플릿을 클립보드에 복사합니다.

작업 메모 필드 또는 추가 코멘트 필드에 템플릿 텍스트를 붙여 넣습니다.

에서 활동 스트림 사용 **Service Request Playbook**

서비스 요청 기록을 생성한 후 의 상황별 측면 패널 CSM Configurable Workspace 에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림을 사용하면 구성원과 통신하고 기록에서 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성하여 정보를 보다 쉽게 전달하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

활동 스트림을 사용하여 구성원과 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. Playbook의 현재 활동이 업데이트되면 활동 스트림이 업데이트됩니다.

상황별 측면 패널에서 활동 스트림 아이콘()을 선택하여 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다.

활동 스트림의 에이전트 작업

다음 표에는 활동 스트림에서 수행할 수 있는 작업이 나열되어 있습니다.

에이전트 작업

작업	설명
케이스 또는 케이스 작업에 대한 게시물 보기	활동 스트림에 표시되는 정보를 결정하는 Playbook 작업 영역의 현재 활동입니다. 활동 섹션의 게시물을 따라 스크롤하여 케이스 또는 작업 정보를 봅니다. 활동 스트림의 맨 위에 있는 케이스 또는 작업을 선택하여 뷰를 전환합니다.
작업 메모 또는 코멘트 추가	작성 섹션에서 다음을 수행합니다. 1. 작업 메모 또는 설명 활동을 선택합니다. 2. 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. 3. 작업 메모 게시 또는 코멘트 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트에게만 표시됩니다. 외부 의견은 에이전트와 요청자가 볼 수 있습니다.
게시물 필터링 또는 검색	활동 섹션의 상단에 있는 필터 아이콘()을 선택하여 필터 선택을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형(예: 작업 메모 또는 첨부 파일)을 선택합니다. • 필드 변경 사항: 해당 필드에서만 게시물을 보려는 필드를 선택합니다.

에이전트 작업

작업	설명
	- 플래그가 지정: 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 보려면 이 버튼을 활성화합니다. - 필터 세트: 이 목록에서 두 개 이상의 필터를 선택합니다. 검색 아이콘(🔍)을 선택하여 모든 활동 게시물을 검색합니다.
게시물 정렬	정렬 아이콘(⇅)을 선택하여 최신 게시물부터 가장 오래된 게시물 순 또는 가장 오래된 게시물부터 최신 게시물까지 정렬합니다.
게시물 펼치기 및 축소	추가 옵션 아이콘(☰)을 선택하여 게시물을 펼치고 축소합니다. - 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가 세부 정보를 볼 수 있습니다. - 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.

에서 동적 관련 기록 보기 **Service Request Playbook**

의 CSM Configurable WorkspacePlaybook 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동에 따라 동적으로 변화합니다.

에서 관련 기록 사용 **Service Request Playbook**

서비스 요청 기록을 생성한 후 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 기록을 보고, 검색하고, 정렬할 수 있습니다. 기록을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Public Sector Digital Services에서 Playbook을 사용하여 서비스 요청 기록 생성](#)을 참조하십시오.

관련 기록 탭에는 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 관련 기록이 표시됩니다. 관련 기록 탭에 표시되는 기록은 다음 설정에 따라 달라집니다.

- 기록 또는 Playbook 활동에 대해 구성된 관련 기록 컨텍스트 및 정의
- 데이터에 대한 에이전트의 액세스 권한

관련 기록의 유형

관련 기록은 목록에 읽기 전용 카드로 표시됩니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다. 소스 기록 또는 Playbook 활동에 대한 관련 기록 구성에 따라 다음과 같은 유형의 관련 기록을 볼 수 있습니다.

- 유사한 서비스 요청
- 오픈 케이스 작업
- 관련된 작업 주문
- 차단된 작업
- 이메일

- 승인
- SLA
- 케이스 또는 고객에 대한 에스컬레이션

기본 관련 기록

다음 테이블에는 각 Playbook 단계를 기반으로 하는 기본 관련 기록이 표시됩니다.

기본 관련 기록

스테이지	Playbook 활동	기본 관련 기록
인테이크	모든 활동	유사한 서비스 요청
검토	유사한 요청 확인	유사한 서비스 요청
검토	• 검사 및 보고 • 기록 결과	오픈 케이스 작업
프로세스	• 자원 평가 • 작업 수행	오픈 케이스 작업
프로세스	자원 승인	승인
의사결정	모든 활동	오픈 케이스 작업

검색 필드에 텍스트를 입력하거나 목록을 필터링하여 특정 유형의 기록을 표시하여 관련 기록 목록을 검색할 수 있습니다. 카드를 펼쳐 더 자세히 보기로 표시하거나 하위 탭에서 목록을 열 수 있습니다. 생성 권한이 있는 경우 선택한 유형의 새 관련 기록도 만들 수 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

다음 표에는 관련 기록 뷰에 대한 사용자 지정 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 아이콘을 선택하면 관련 기록  목록을 볼 수 있습니다. 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택 항목을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 관련

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
	기록 뷰 사용자 지정 Service Request Playbook 문서를 참조하십시오.
관련 기록 목록 검색	관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필드를 검색하여 텍스트 검색을 수행합니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 Service Request Playbook 문서를 참조하십시오.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 세부 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘()을 클릭하여 상위 기록의 하위 탭에 있는 목록 뷰에 관련 기록을 표시합니다.
선택한 관련 목록에 대한 새 기록 생성	관련 기록 목록에서 현재 선택된 기록 유형에 대한 새 기록입니다. 이 작업을 수행하면 상위 기록의 하위 탭에 새 기록 양식이 열립니다.

에서 리본 정보 보기 **Service Request Playbook**

의 상황별 측면 패널 CSM Configurable Workspace에서 리본에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 리본에는 서비스 기록 정보, 구성원 연락처 세부 정보 및 케이스 타임라인과 같은 케이스에 대한 중요한 정보가 표시됩니다.

상황별 측면 패널에서 기록 정보 아이콘()을 선택하여 리본에 대한 정보를 봅니다.

다음 테이블의 상황별 측면 패널에서 필드에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

필드	정의
기록 정보	필드, 케이스 기록 번호, 간단한 설명, 스테이지, 상태 및 주소.
요청자 개요 카드	케이스의 구성원 및 접촉 창구에 대한 상세 정보입니다.
시간 표시 막대	에이전트와 고객 간의 상호작용과 케이스 상태 변경을 포함한 케이스 활동을 시간순으로 요약합니다. 에이전트와 고객이 케이스에 얼마나 많은 시간을 소비했는지 볼 수도 있습니다.
SLA	케이스에 대한 활성 SLA(서비스 수준 계약)(남은 시간, SLA 상태 및 위반 포함)입니다.

에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 **Service Request Playbook**

다음 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 표에는 관련 기록 뷰에 대한 사용자 지정 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 아이콘을 선택하면 관련 기록  목록을 볼 수 있습니다. 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 상단의 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 결정됩니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택 항목을 볼 수도 있습니다. 1. 필터 아이콘()을 선택합니다. 2. 메뉴에서 기록 유형을 선택합니다. 메뉴에는 상위 기록에 대해 구성된 관련 목록이 포함됩니다.
관련 기록 목록 검색	관련 기록 목록의 맨 위에 있는 필드를 검색하여 텍스트 검색을 수행합니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. 1. 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 검색 필드에 검색 텍스트를 입력합니다. 2. 검색 아이콘()을 선택합니다. i 주: 선택한 유형의 관련 기록에 검색을 사용할 수 없는 경우 검색 필드는 회색으로 표시됩니다.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 세부 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	하위 탭 아이콘(하위 )을 선택하여 상위 기록 아래의 하위 탭에 있는 목록 뷰에 관련 기록을 표시합니다.
선택한 관련 목록에 대한 새 기록 생성	관련 기록 목록에서 현재 선택된 기록 유형에 대한 새 기록입니다. 이 작업을 수행하면 상위 기록의 하위 탭에 새 기록 양식이 열립니다. 1. 관련 기록 목록 상단에 있는 기록 생성 아이콘()을 선택합니다. 2. 기록 양식의 필드를 채우고 저장을 선택합니다.

를 사용하여 정부 서비스 요청 추적 **Service Request Playbook**

을 사용하여 Service Request Playbook 사용자 또는 정부 기관의 다른 에이전트에게 할당된 모든 서비스 요청을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 및 sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보

케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 사용자와 정부 서비스 에이전트 간의 상호작용에 대한 대화입니다.
- 솔루션 수락 또는 거부와 같이 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 케이스 번호 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. Service Request Playbook 의 목록CSM Configurable Workspace으로 이동하여 엽니다.
2. **Service** Requests(서비스 요청) 목록으로 이동하여 All(모두)을 클릭합니다.
3. 서비스 요청 섹션에서 다음 표에 설명된 목록을 선택합니다.

서비스 요청 목록

목록	설명
모두	에이전트가 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다.
내 케이스	에이전트에 할당된 모든 서비스 요청 케이스입니다.
내 오픈	정부 서비스 에이전트에게 할당된 오픈 케이스입니다.
내 그룹의 미할당	정부 서비스 에이전트의 그룹에 속하지만 에이전트에게 할당되지 않은 케이스입니다.

각 목록에서 다음 필드를 볼 수 있습니다.

- 번호
- 간단한 설명
- 작업 상태
- 서비스
- 구성원
- 비즈니스
- 비즈니스 연락처
- 상태
- 주소 유형
- 보고된 시간
- 에이전시에 할당됨
- 담당자

이러한 필드에 대한 자세한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 [정부 서비스 케이스 양식](#).

모바일 에이전트 에 대한 경험 **Public Sector Digital Services**

정부 기관인 경우 모바일 장치의 앱을 사용하여 모바일 에이전트 애플리케이션에서 비용급 서비스 요청의 상태를 생성, 업데이트 및 모니터링할 수 있습니다 Public Sector Digital Services . 또한 새 케이스와 활성 케이스를 포함한 케이스 로드 에 대한 개요를 확인할 수 있습니다.

정부 서비스 에이전트 역할이 있으면 앱을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 로드 에 대한 간략한 개요를 확인합니다.
- 케이스 에 코멘트 또는 작업 메모를 추가합니다.
- 케이스 상세 정보, 활동 스트림 및 서비스 수준 계약(SLA), 케이스 작업, 관련 케이스 등의 관련 정보를 검토합니다.
- 케이스 정보를 편집합니다.
- 케이스 작업을 완료합니다.

다음 비디오에서는 앱의 몇 가지 기능을 ServiceNow[#] 모바일 에이전트 강조 표시합니다.
ServiceNow 모바일 앱 소개.

i 주 :

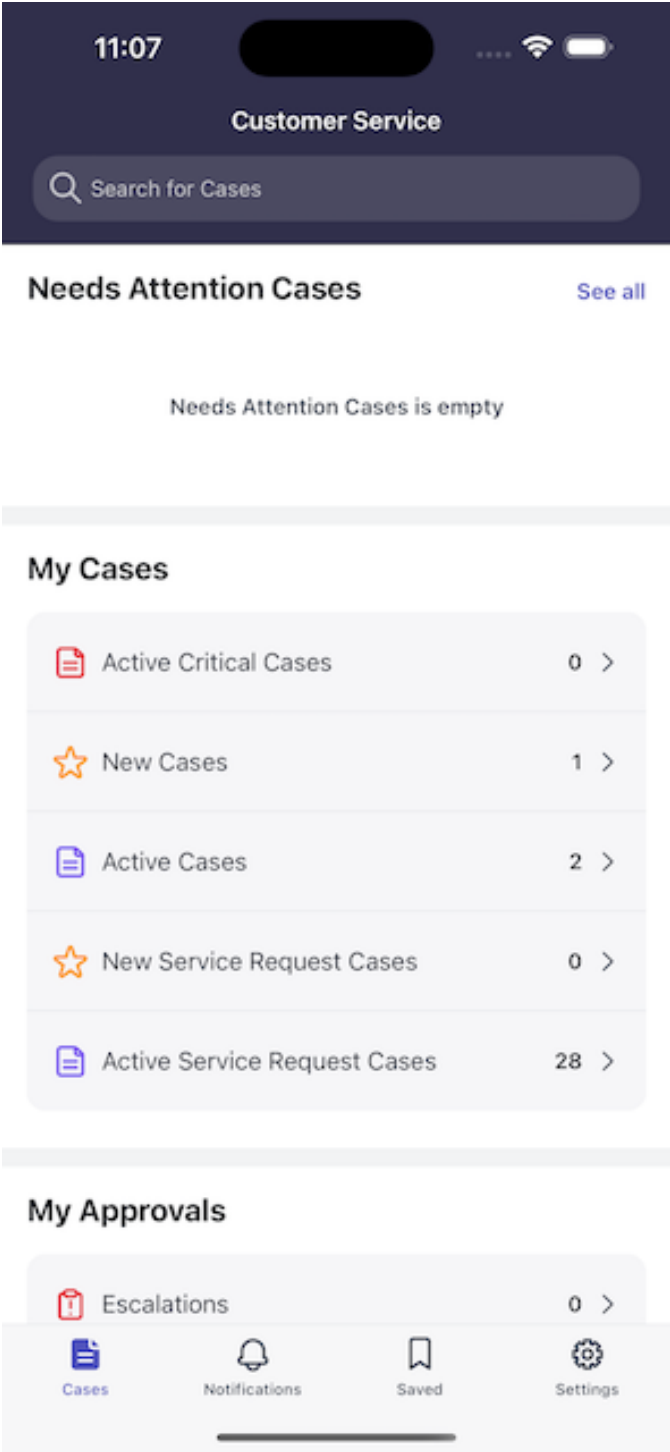
를 모바일 에이전트사용하려면 관리자가 필요한 플러그인을 활성화해야 합니다. 관리자인 경우 을 참조 [모바일 에이전트 for Service Request Playbook 구성](#) 하여 모바일 에이전트. 관리자가 이러한 설정을 구성한 후 앱을 시작하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 [Get started with the Customer Service mobile application](#) .

모바일 에이전트 홈페이지

를 열고 모바일 에이전트 로그인하면 해당 시작 관리자에 구성된 모든 애플릿과 함께 애플릿 시작 관리자가 표시됩니다.

다음 예는 케이스의 개요를 표시하는 의 홈페이지를 모바일 에이전트보여줍니다.

모바일 에이전트 에이전트용 애플릿 시작 관리자



기 계면

애플릿 시작 관리자는 서비스 요청 케이스를 처리하거나 해결하는 데 필요한 모든 애플릿을 포함합니다. 다음 애플릿에 액세스할 수 있습니다.

신규 서비스 요청 케이스	신규 상태로 본인에게 할당된 모든 서비스 요청 케이스입니다.
활성 서비스 요청 케이스	오픈, 정보 대기 중 및 해결된 상태의 케이스를 포함하여 액세스할 수 있지만 해결되거나 취소되지 않은 모든 서비스 요청 케이스입니다.

신규 정보 요청 케이스	신규 상태로 본인에게 할당된 모든 서비스 요청 케이스입니다.
활성 정보 요청 케이스	오픈, 정보 대기 중 및 해결됨 상태의 케이스를 포함하여 액세스할 수 있지만 해결 또는 취소되지 않은 모든 정보 요청 케이스.

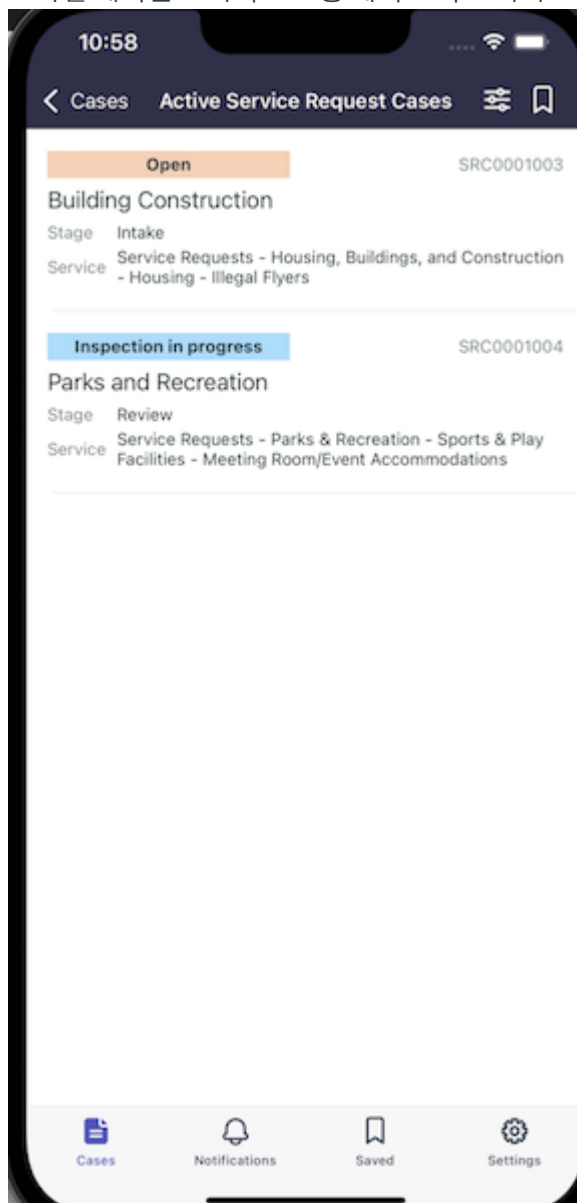
애플릿을 시작하려면 앱에서 애플릿을 선택하십시오.

애플릿 및 카드

애플릿 시작 관리자 화면의 각 애플릿은 애플릿 기능에 해당하는 기록을 표시합니다. 예를 들어, 활성 서비스 요청 애플릿을 누르면 모든 활성 서비스 요청 케이스 기록의 목록이 표시됩니다.

다음 예는 모든 활성 서비스 요청 케이스 기록의 목록이 있는 서비스 요청 카드 뷰를 보여줍니다.

모바일 에이전트 서비스 요청 케이스 카드 목록



목록에 있는 케이스가 카드로 표시되고 케이스의 상태가 카드 위쪽에 표시됩니다. 케이스 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [정부 서비스 요청 케이스의 수명주기](#).

카드를 선택하여 케이스 기록 상세 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어 케이스 활동, 관련 목록 및 케이스 에스컬레이션(있는 경우)을 볼 수 있습니다.

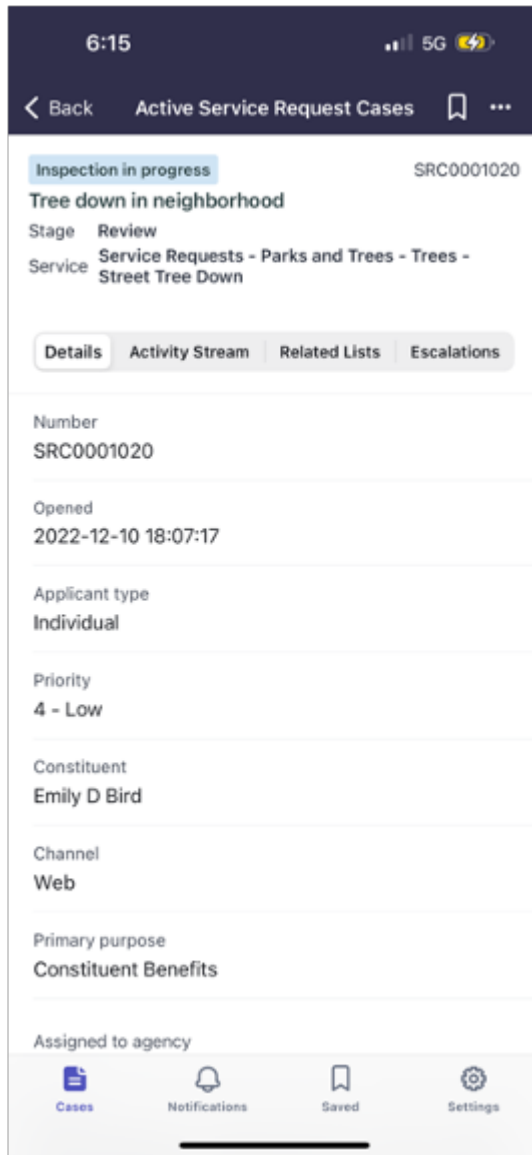
필터 아이콘(Filter )을 사용하여 케이스 목록을 좁히거나 정렬할 수 있습니다.

앱의 서비스 요청 케이스 카드 모바일 에이전트

앱의 케이스 카드 모바일 에이전트에는 에서 CSM Configurable Workspace케이스를 볼 때 표시되는 것과 유사한 정보가 표시됩니다. 서비스 요청 케이스 필드의 전체 목록과 해당 설명은 문서를 참조하십시오 [서비스 요청 케이스 양식](#).

다음 예에서는 케이스 세부 정보 카드 뷰를 보여 줍니다. 이 뷰에서는 케이스 번호, 케이스 오픈 날짜, 애플리케이션 유형, 우선순위, 구성원, 채널, 기본 목적 및 케이스에 할당된 에이전시를 볼 수 있습니다.

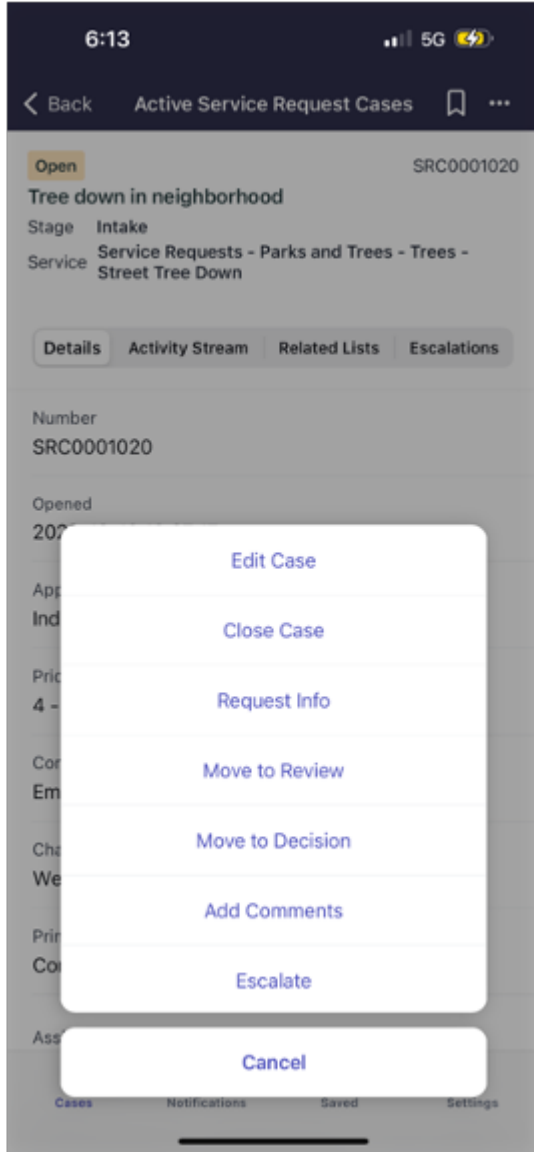
모바일 에이전트 서비스 요청 케이스 상세 카드



에이전트는 앱에서 케이스 카드 내의 서비스 요청 케이스 모바일 에이전트 에 대해 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 세부 정보 보기에서 추가 작업 아이콘()을 선택하여 작업 목록을 보고, 뒤로 버튼을 선택하여 기록 목록으로 돌아갈 수 있습니다. 이러한 작업은 다음과 같습니다.

- 케이스 편집
- 케이스를 종결합니다.
- 구성원 또는 접촉 창구에서 추가 정보를 요청합니다.
- 케이스를 검토로 이동합니다.
- 케이스를 결정으로 직접 이동합니다.
- 의견 추가.
- 케이스를 에스컬레이션합니다.

다음 예는 서비스 요청 케이스에 대해 수행할 수 있는 작업 목록을 보여줍니다.



앱의 에이전트 작업에 모바일 에이전트 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [모바일 에이전트](#) 를 사용하여 에이전트 작업 수행.

의 정보 요청 케이스 카드 모바일 에이전트

의 케이스 카드 모바일 에이전트 에는 에서 케이스 CSM Configurable Workspace를 볼 때 표시되는 것과 유사한 정보가 표시됩니다. 정보 요청 케이스 필드와 해당 설명의 전체 목록은 을 참조하십시오 [정보 요청 케이스 양식](#).

다음 예에서는 케이스 세부 정보 카드 뷰를 보여 줍니다. 이 뷰에서는 케이스 번호, 케이스 오픈 날짜, 애플리케이션 유형, 우선순위, 접촉 창구, 채널, 기본 목적 및 케이스에 할당된 에이전시를 볼 수 있습니다.

모바일 에이전트 정보 요청 케이스 상세 카드

1:15

< Back
Active Information Request Case

Under Evaluation
IRC0001049

A Test IR for Business - 2

Stage
Review

Service(product)
Information Request - FOIA Request - FOIA Request

Priority
4 - Low

Details
Activity Stre...
Exemption C...

Number
IRC0001049

Opened
2023-03-27 09:39:32

Requesting on behalf of someone
False

On behalf of

Applicant type
Business

Business
Lemon Software

Business contact
Donnie Brasco Lemon Contact

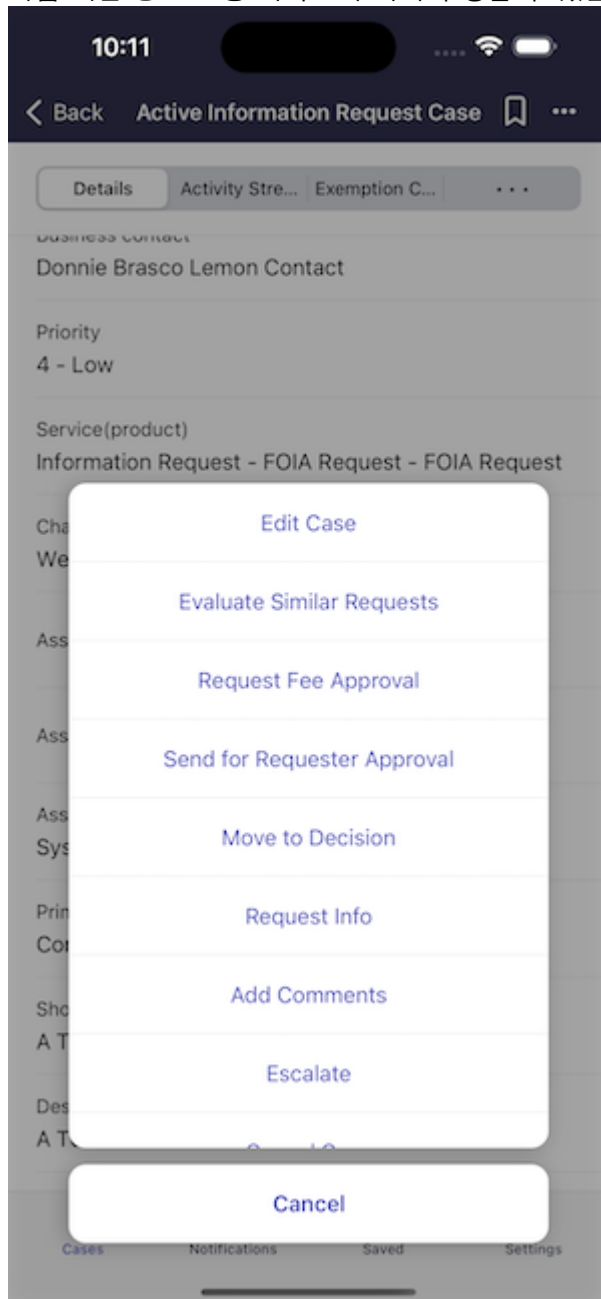
Priority

Cases
Notifications
Saved
Settings

에이전트는 케이스 카드 내의 정보 요청 케이스 모바일 에이전트 에 대해 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 세부 정보 보기에서 추가 작업 아이콘(☰)을 선택하여 작업 목록을 보고, 뒤로 버튼을 선택하여 기록 목록으로 돌아갈 수 있습니다. 이러한 작업은 다음과 같습니다.

- 케이스 편집
- 케이스를 종결합니다.
- 요청자에게 추가 정보를 요청합니다.
- 수수료 승인 요청.
- 유사한 정보 요청을 평가합니다.
- 케이스를 결정으로 직접 이동합니다.
- 의견 추가.
- 케이스를 에스컬레이션합니다.

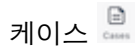
다음 예는 정보 요청 케이스에 대해 수행할 수 있는 작업 목록을 보여줍니다.



의 에이전트 작업에 모바일 에이전트대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [모바일 에이전트](#) 를 사용하여 에이전트 작업 수행.

탐색 모음

탐색 모음은 모바일 애플리케이션 화면 아래쪽에 나타납니다. 막대에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.



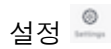
케이스

기본 케이스 페이지를 표시합니다. 이 애플릿 시작 관리자를 사용하여 케이스 관리 기능에 액세스합니다.



저장

저장된 케이스 또는 케이스 목록을 표시합니다.



설정

모바일 애플리케이션의 설정을 관리합니다.

의 관련 목록 모바일 에이전트

케이스 세부 정보 내에서 다음 테이블에 나열된 관련 목록에 액세스할 수 있습니다.

Mobile Agent 앱의 관련 목록

관련 목록	설명
작업 주문	이 케이스에 대해 작성된 작업 주문의 목록입니다. 작업 주문을 보려면 Field Service Management 플러그인 (com.snc.work_management)을 설치해야 합니다.
케이스 작업	케이스 작업 목록을 표시합니다. 이 목록에서 케이스 작업에 대한 다음 정보를 볼 수 있습니다. • 상태 • 번호 • 제목 • 할당 대상 • 우선순위
SLA	케이스에 대한 SLA(서비스 수준 계약) 목록을 표시합니다. 이 관련 목록에는 SLA에 대한 다음 정보가 포함되어 있습니다. • 작업 • SLA 단계 • SLA 정의 • 실제 경과 시간 백분율 • 실제 경과 시간

Mobile Agent 앱의 관련 목록

관련 목록	설명
차단된 작업	이 케이스에 대해 만들어진 차단 작업 목록입니다. 차단 작업은 케이스 해결을 진행하지 못하게 하는 작업입니다.
관련 당사자	케이스에 추가된 접촉 창구 또는 구성원과 같은 관련 당사자의 목록입니다.
관련 케이스	케이스의 관련 케이스 목록을 표시합니다. 이 목록에 포함된 관련 케이스에 대해 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다. • 케이스 번호 • 상태 • 간단한 설명 • 접촉 창구 관련 또는 하위 케이스를 선택하여 케이스 양식에 대한 추가 세부 정보를 봅니다.
첨부된 지식 문서	케이스에 대해 제안된 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
문서	케이스에 첨부된 문서의 목록입니다.

모바일 에이전트 를 사용하여 에이전트 작업 수행

정부 서비스 에이전트인 경우 모바일 장치에서 를 사용하여 모바일 에이전트케이스를 관리하고 실시간 업데이트를 받을 수 있습니다.

을 모바일 에이전트사용하면 언제 어디서나 모바일 장치에서 일상 작업 및 승인을 수행할 수 있습니다. 다음 표에서는 다음을 사용하여 수행할 수 있는 작업에 대해 설명합니다. 모바일 에이전트

서비스 요청 케이스를 분류하거나 정보 요청을 이행하는지 여부

정부 서비스 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
케이스 보기	케이스의 상세 정보를 보고 변경 또는 조치가 필요한지 결정합니다. 1. 아래쪽 탐색 모음에서 서비스 케이스를 선택합니다. 2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만들거나 활성을 선택하여 활성 서비스 요청 케이스 목록을 봅니다. 3. 케이스를 선택하여 상세 정보를 봅니다. 4. 변경이 필요한지 아니면 다른 작업을 수행해야 하는지 결정합니다. 활성 상태이면 이 테이블의 작업을 수행합니다.

정부 서비스 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
	에서 모바일 에이전트케이스를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 앱으로 ServiceNow 모바일 에이전트 정부 서비스 요청 추적 .
케이스 편집	1. 서비스 요청 목록에서 케이스를 엽니다. 2. 추가 작업 아이콘()을 누르고 케이스 편집을 선택합니다. 케이스 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 요청 케이스 양식.
케이스에 코멘트 추가	1. 서비스 요청 목록에서 케이스를 엽니다. 2. 추가 작업 아이콘()을 누르고 의견 추가를 선택합니다. 3. 작업 메모 또는 추가 의견 필드에서 케이스에 대한 작업 메모 또는 의견을 추가합니다. 활동 스트림 관련 목록을 통해 설명을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 활동 스트림 사용 모바일 에이전트 문서를 참조하십시오.
케이스에 대한 솔루션 제안	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 솔루션 제안을 선택합니다. 2. 해결 코드 및 해결 메모 필드에서 케이스를 해결하기 위한 솔루션으로 제안하는 코드와 메모를 추가한 다음 제출을 선택합니다.
추가 정보 요청	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 정보 요청을 선택합니다. 2. 추가 의견 필드에서 요청에 대한 의견을 추가합니다.
케이스 에스컬레이션	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 에스컬레이션을 선택합니다. 2. 에스컬레이션 대화 상자에서 에스컬레이션의 상세 정보를 입력합니다.

정부 서비스 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
에스컬레이션 보기	1. 애플릿 시작 관리자에서 에스컬레이션 애플릿을 선택합니다. 2. 해당 케이스의 에스컬레이션 목록을 봅니다 (있는 경우).
케이스 종결	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 케이스 종결을 선택합니다. 2. 해결 코드 및 해결 메모 필드에 케이스가 해결된 방법에 대한 코드와 메모를 입력합니다.

정보 요청 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
케이스 보기	케이스의 상세 정보를 보고 변경 또는 조치가 필요한지 결정합니다. 1. 아래쪽 탐색 모음에서 서비스 케이스를 선택합니다. 2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만들거나 활성을 선택하여 활성 서비스 요청 케이스 목록을 봅니다. 3. 케이스를 선택하여 상세 정보를 봅니다. 4. 변경이 필요한지 아니면 다른 작업을 수행해야 하는지 결정합니다. 활성 상태이면 이 테이블의 작업을 수행합니다. 에서 모바일 에이전트케이스를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 정보 요청 추적 모바일 에이전트.
케이스 편집	1. 정보 요청 목록에서 케이스를 엽니다. 2. 추가 작업 아이콘()을 누르고 케이스 편집을 선택합니다. 케이스 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 정보 요청 케이스 양식.

정보 요청 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
케이스에 코멘트 추가	1. 정보 요청 목록에서 케이스를 엽니다. 2. 추가 작업 아이콘()을 누르고 의견 추가를 선택합니다. 3. 작업 메모 또는 추가 의견 필드에서 케이스에 대한 작업 메모 또는 의견을 추가합니다. 활동 스트림 관련 목록을 통해 설명을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 활동 스트림 사용 모바일 에이전트 문서를 참조하십시오.
케이스에 대한 솔루션 제안	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 솔루션 제안을 선택합니다. 2. 해결 코드 및 해결 메모 필드에서 케이스를 해결하기 위한 솔루션으로 제안하는 코드와 메모를 추가한 다음 제출을 선택합니다.
추가 정보 요청	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 정보 요청을 선택합니다. 2. 추가 의견 필드에서 요청에 대한 의견을 추가합니다.
케이스 에스컬레이션	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 에스컬레이션을 선택합니다. 2. 에스컬레이션 대화 상자에서 에스컬레이션의 상세 정보를 입력합니다.
에스컬레이션 보기	1. 애플릿 시작 관리자에서 에스컬레이션 애플릿을 선택합니다. 2. 해당 케이스의 에스컬레이션 목록을 봅니다 (있는 경우).
유사한 요청 평가	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 유사한 요청 평가를 선택합니다. 2. 에스컬레이션 대화 상자에서 에스컬레이션의 상세 정보를 입력합니다.

정보 요청 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
요청자 승인을 위해 전송	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 요청자 승인을 위해 보내기를 선택합니다. 2. 요청자 승인을 위해 전송 대화 상자에서 에스컬레이션에 대한 상세 정보를 입력합니다.
요청 수수료 승인	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 수수료 승인 요청을 선택합니다. 2. 에스컬레이션 대화 상자에서 에스컬레이션의 상세 정보를 입력합니다.
면제 검사 목록 보기	1. 애플릿 시작 관리자에서 예외 검사 목록 애플릿을 선택합니다. 2. FOIA(Freedom of Information Act) 또는 공공 기록물법(Public Records Act)에 따른 면제 목록을 검토하고 해당하는 경우 하나 이상의 면제를 선택합니다.
케이스 종결	1. 추가 작업 아이콘()을 누르고 케이스 종결을 선택합니다. 2. 해결 코드 및 해결 메모 필드에 케이스가 해결된 방법에 대한 코드와 메모를 입력합니다.
케이스 취소	추가 작업 아이콘()을 누르고 케이스 취소를 선택합니다.

에서 활동 스트림 사용 모바일 에이전트

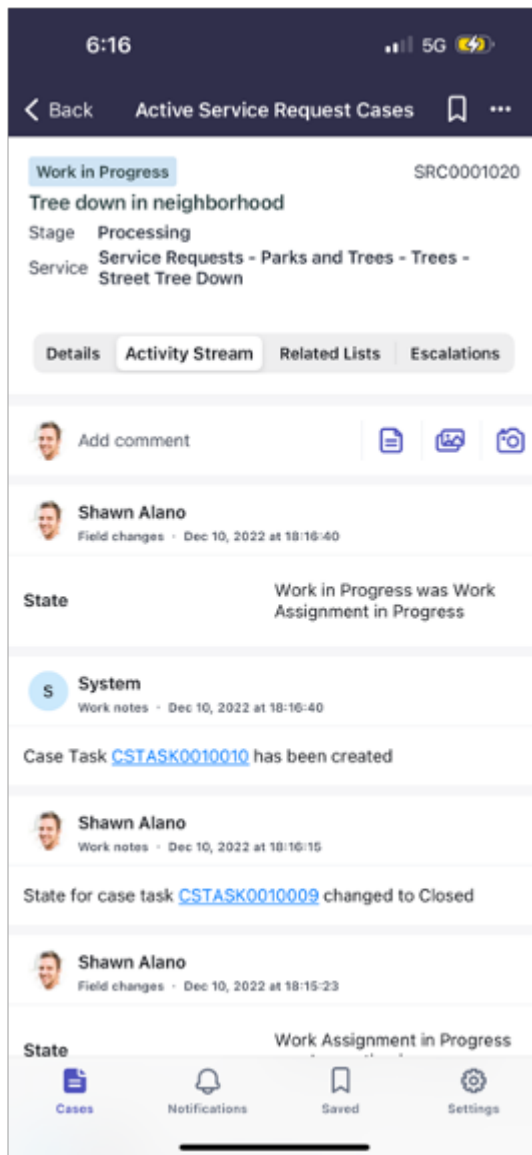
정부 서비스 에이전트인 경우 의 모바일 에이전트케이스 카드 내에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 또한 요청자와 통신하고 기록 작업에 대한 내부 메모를 작성할 수 있으므로 정보를 보다 효율적으로 전달하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

에이전트는 활동 스트림을 사용하여 구성원과 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. 활동 스트림 관련 목록을 선택하여 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다.

다음 예는 의 기록에 대한 활동 정보 뷰를 모바일 에이전트보여줍니다.

모바일 에이전트 활동 스트림



모바일 활동 스트림의 에이전트 작업

다음 표에는 의 활동 스트림에서 수행할 수 있는 작업이 나열되어 있습니다 모바일 에이전트.

에이전트 작업

작업	설명
케이스에 대한 코멘트, 첨부 파일 또는 케이스 작업 보기	활동 스트림 섹션을 스크롤하여 서비스 또는 정보 요청 케이스와 관련된 모든 코멘트, 첨부 파일 및 케이스 작업을 봅니다.
작업 메모 또는 코멘트 추가	1. 댓글 추가를 선택합니다. 2. 작성 섹션에서 텍스트 필드에 정보를 추가합니다.

에이전트 작업

작업	설명
	3. (선택 사항) 의견 또는 작업 메모를 공개적으로 표시하려면 확인란을 선택합니다. 4. 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트에게만 표시됩니다. 외부 의견은 에이전트와 요청자가 볼 수 있습니다.
사진 또는 첨부 파일 추가	- 문서 아이콘()을 선택하여 케이스에 문서를 첨부합니다. - 카메라  아이콘을 클릭하여 케이스에 첨부할 사진을 찍습니다. - 기존 사진을 케이스에 첨부하려면 갤러리 )을 선택합니다.

앱으로 **ServiceNow** 모바일 에이전트 정부 서비스 요청 추적

앱을 사용하여 ServiceNow 모바일 에이전트 사용자에게 할당된 모든 서비스 요청의 상세 정보를 추적하고 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent 또는 sn_gsm.agency_agent

이 태스크 정보

애플리케이션에서 케이스를 선택하면 다음 섹션이 모바일 에이전트 포함된 양식이 열립니다.

- 케이스 번호, 우선순위 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 사용자와 정부 서비스 에이전트 간의 상호작용 기록입니다.
- 솔루션 수락 또는 거부와 같이 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

- ServiceNow 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
- 내 케이스에서 다음 테이블의 애플릿 중 하나를 선택합니다.

서비스 요청 애플릿 목록

애플릿	설명
신규 서비스 요청 케이스	에이전트가 신규 상태에서 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다.

애플릿	설명
활성 서비스 요청 케이스	에이전트가 액세스할 수 있으며 아직 해결 또는 취소되지 않은 모든 서비스 요청 케이스입니다. 이러한 케이스는 오픈, 정보 대기 중 또는 해결됨 상태일 수 있습니다.

3. 자세한 내용을 보려는 서비스 요청 케이스를 선택합니다.

서비스 요청 케이스 필드에 대한 자세한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 [서비스 요청 케이스 양식](#).

를 사용하여 정보 요청 추적 모바일 에이전트

모바일 장치에서 을 모바일 에이전트 (를) 사용하여 사용자에게 할당된 모든 정보 요청의 상세 정보를 추적하고 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent 또는 sn_gsm.agency_agent

이 태스크 정보

앱에서 케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 모바일 에이전트 열립니다.

- 케이스 번호, 우선순위 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 사용자와 정보 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용 기록입니다.
- 케이스 결과를 수락하거나 거부하는 등 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. 를 ServiceNow 모바일 에이전트앱니다.
2. 내 케이스에서 다음 테이블의 애플릿 중 하나를 선택합니다.

정보 요청 애플릿 목록

애플릿	설명
신규 정보 요청 케이스	에이전트가 신규 상태에서 액세스할 수 있는 모든 정보 요청 케이스입니다.
활성 정보 요청 케이스	해결되지 않았거나 취소되지 않은, 에이전트가 액세스할 수 있는 모든 정보 요청 케이스입니다. 이러한 케이스는 오픈, 정보 대기 중 또는 해결됨 상태일 수 있습니다.

3. 자세한 내용을 보려는 정보 요청 케이스를 선택합니다.

정보 요청 케이스 필드에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [정보 요청 케이스 양식](#).

Public Sector Digital Services용 가상 에이전트 사용

관리자는 를 가상 에이전트 사용하여 공공 부문 사용 사례에 맞는 챗봇 대화를 생성할 수 있습니다.

가상 에이전트구독으로 사용할 수 있는 를 사용하여 구성원의 셀프 서비스 작업을 지원하는 대화 주제를 작성할 수 있습니다. 예를 들어 구성원이 정부 서비스 케이스를 제출하거나 정부 규정 또는 복리후생에 대한 관련 정보를 찾는 데 도움이 되는 주제를 만들 가상 에이전트 수 있습니다.

관리자 또는 주제 작성자는 사용자 지정 공공 부문 대화 주제를 작성할 수 있습니다. 또는 플랫폼 및 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)에서 사용할 수 가상 에이전트 있는 사전 구축된 대화를 사용하고 공공 부문 사용 사례에 맞게 수정할 수 있습니다.

주제를 만들거나 수정할 때 주제 블록이라는 사전 구축 구성요소를 사용할 수도 있습니다. 이러한 블록은 대화 또는 기록 검색 같은 일반적인 작업이나 대화 요소를 실행하는 하위 플로우입니다. 사전 구축된 주제 블록이 플랫폼과 고객 서비스 대화에 가상 에이전트 포함되어 있습니다. 주제 블록을 사용하면 주제 작성자가 대화에 가상 에이전트 표준 기능을 빠르게 추가하여 대화 설계 및 유지관리를 간소화할 수 있습니다.

이 Public Sector Digital Services Core 애플리케이션은 공공 부문 대화에서 사용할 수 있는 몇 가지 주제 블록을 제공합니다.

- 유권자에 대한 신속 서비스 – 유권자에게 정부 서비스 유형을 선택하도록 요청합니다.
- Create Public Sector Additional Members(공공 부문 추가 구성원 생성) – 구성원에게 문제 또는 사례에 대해 승인된 이해관계가 있는 다른 사람을 추가하라는 메시지를 표시합니다.

주제 블록 및 대화에서 가상 에이전트 주제 블록을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화를](#) 참조하세요.

공공 부문 사용 사례에 대한 주제를 작성 가상 에이전트 하기 전에

대화를 만들기 가상 에이전트 전에 에서 사전 구축된 주제 및 주제 블록 가상 에이전트 디자이너를 사용하기 위한 다음 전제 조건과 기본 프로세스를 검토하십시오.

- [Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인](#) (com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하여 사전 구축 고객 서비스 된 대화 및 주제 블록에 액세스합니다.
- 생성할 주제에 대한 공공 부문 사용 사례를 결정합니다.
- 가상 에이전트 디자이너에서:
 - 공공 부문 블록과 같은 [사전 구축된 주제와 주제 블록을 미리 보기\(테스트\)](#) 하여 작동 방식을 확인합니다. 유형 필터를 사용하여 주제 페이지에서 항목 블록과 같은 항목 목록을 정렬합니다.
 - 사전 구축된 주제 또는 주제 블록을 사용하려면 이를 [복제](#) 하여 [게시](#) 합니다.
 - 공공 부문 주제 블록과 같은 주제 블록의 적절한 복사본을 발신(호출 중) 주제에 추가합니다. 대화에 주제 블록을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [통화 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가](#) 를 참조하세요



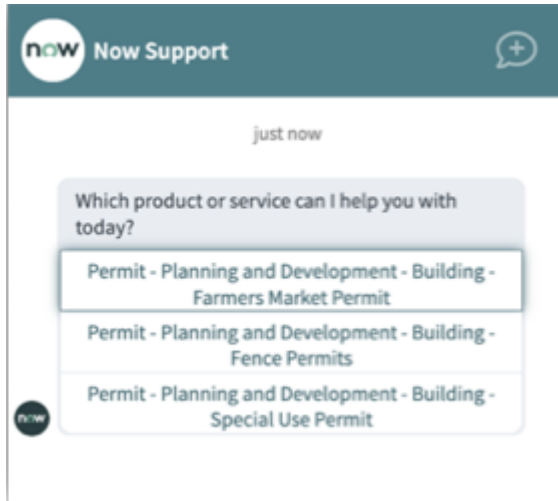
주:

대화에 두 공공 부문 주제 블록을 모두 사용할 수 있습니다.

구성원에 대한 즉각 서비스 주제 블록

대화에서 이 주제 블록을 사용하여 구성원에게 사용 가능한 정부 서비스 목록에서 서비스(예: 허가 또는 라이선스)를 선택하도록 요청할 수 있습니다. 이 주제 블록을 사용하려면 [Customer Service Virtual Agent Conversations\(com.sn_csm.virtualagent\)](#) 플러그인을 활성화하십시오.

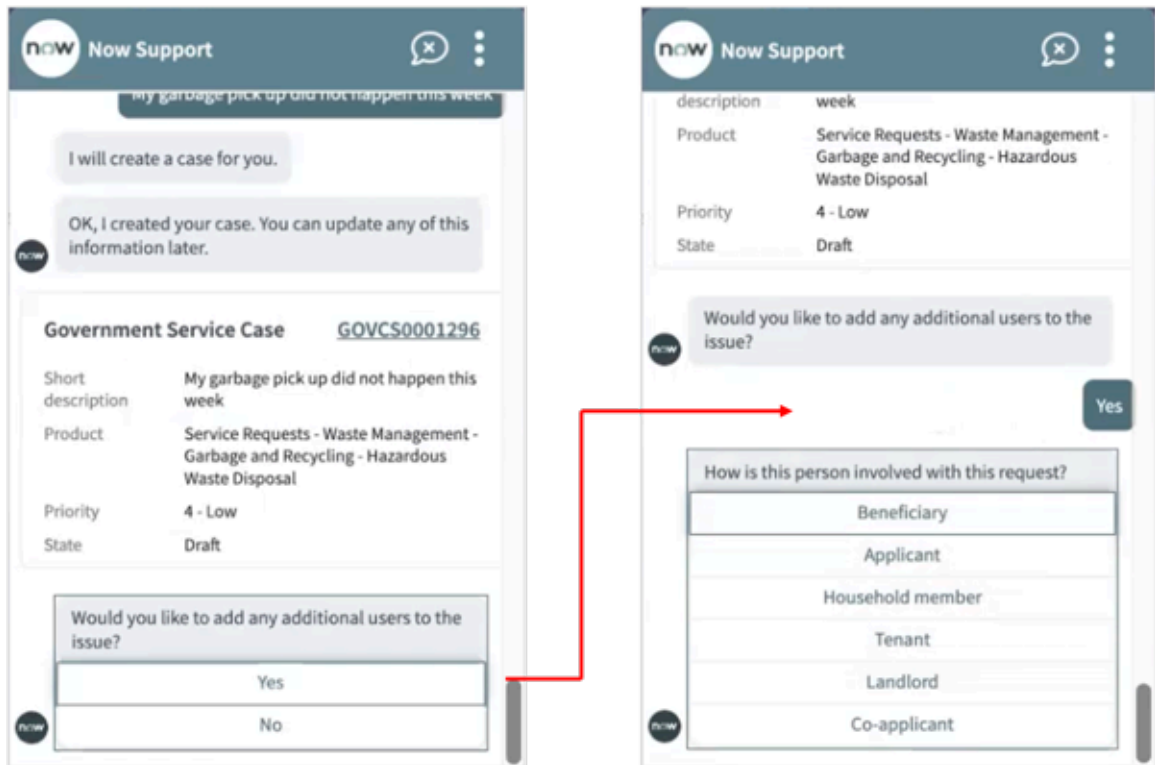
서비스에 대한 프롬프트의 예



공공 부문 추가 구성원 생성 주제 블록

이 주제 블록을 사용하여 구성원이 케이스 또는 문제를 볼 수 있는 가족 구성원이나 기타 권한 있는 개인 등 다른 사람을 지정할 수 있습니다. 이 주제 블록을 사용하려면 Customer Service Virtual Agent Conversations(com.sn_csm.virtualagent) 플러그인을 활성화하십시오.

정부 서비스 케이스에 구성원을 추가하는 프롬프트 예시



가계면역

대화에서 이 주제 블록을 사용하는 경우 발신(호출 중) 주제에서 주제 블록으로의 입력 매개변수를 지정합니다.

공공 부문 추가 구성원 입력 매개변수

매개변수	설명
case_id	생성된 공공 부문 케이스 기록의 sys_id입니다.
case_type	기본 공공 부문 서비스의 확장입니다.

Public Sector Digital Services용 CSM Configurable Workspace 사용

에이전트를 위해 CSM Configurable Workspace를 설정하고 작업 공간 UI를 확장하여 에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답변하고, 케이스를 생성하고, 문제를 해결할 수 있도록 합니다.

에서 정부 서비스 에이전트로서 케이스 작업 생성 및 해결 **CSM Configurable Workspace**

의 서비스 요청 케이스 작업은 Public Sector Digital Services 각 서비스 요청 케이스가 수명주기를 거치면서 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. 정부 서비스 에이전트는 에서 CSM Configurable Workspace이러한 케이스 작업을 보고 완료할 수 있습니다(또는 자체 작업을 생성할 수도 있음).

에서 기존 서비스 요청 케이스 작업 보기 **CSM Configurable Workspace**

케이스 작업이 자동으로 생성되었는지 또는 수동으로 생성되었는지 여부에 관계없이 서비스 요청 케이스와 연결된 케이스 작업 목록을 에서 볼 수 CSM Configurable Workspace있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent 또는 sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 사이드바의 목록 메뉴에서 다음으로 CSM Configurable Workspace 이동합니다. 서비스 요청 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 케이스 번호를 선택하여 서비스 요청 케이스를 엽니다.
3. 관련 목록 헤더에서 케이스 작업을 선택하여 작업 관련 목록을 엽니다.
이 서비스 요청 케이스와 연결된 모든 작업이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

에이전시의 에이전트에 할당된 모든 서비스 요청 케이스 작업의 목록을 보려면 다음으로 이동합니다.
목록 > 정부 서비스 케이스 작업 > 모두레이블이 표시됩니다.

에서 서비스 요청 케이스 작업 생성 **CSM Configurable Workspace**

의 서비스 요청 케이스 CSM Configurable Workspace에서 수집한 정보를 사용하여 케이스 작업을 수동으로 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent 또는 sn_gsm.agency_agent

이 태스크 정보

에이전트가 서비스 요청 케이스 작업을 생성하면 시스템은 서비스 요청 케이스의 정보를 사용하여 케이스 작업 양식의 필드를 자동으로 채웁니다. 에이전트는 최종 사용자로부터 수집한 데이터뿐만 아니라 자동으로 채워진 정보를 사용하여 서비스 요청 케이스 작업을 생성할 수 있습니다. 에이전트가 케이스 작업을 생성하고 저장하면 서비스 요청 케이스 양식의 케이스 작업 관련 목록에 표시됩니다.

프로시저

1. 케이스를 엽니다.
2. 케이스 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 케이스 작업 양식](#)을 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

에서 서비스 요청 케이스 작업 해결 **CSM Configurable Workspace**

에서 서비스 요청 케이스를 해결합니다 CSM Configurable Workspace. 서비스 요청 케이스 작업의 코멘트 또는 작업 메모에 모든 정보를 추가한 후에는 케이스 작업을 해결됨으로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent 또는 sn_gsm.agency_agent

프로시저

1. 사이드바의 목록 메뉴로 CSM Configurable Workspace 이동합니다.
2. 의 CSM Configurable Workspace 목록 메뉴에서 다음으로 이동합니다. 서비스 요청 > 모두레이블이 표시됩니다.
3. 케이스 번호를 선택하여 서비스 요청 케이스를 엽니다.
4. 작업 관련 목록에서 작업 번호를 선택합니다.
5. 추가 작업 메모 또는 코멘트를 추가합니다.
작업 메모나 코멘트를 추가하지 않으면 케이스 작업을 해결할 수 없습니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 종결을 선택합니다.

받은 항목에 관련 당사자 추가

접촉 창구, 비즈니스, 구성원 또는 에이전시가 케이스에 필요한 작업을 수행하기 위해 올바른 액세스 수준을 얻을 수 있도록 애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 받은 항목에 관련 당사자를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 또는 sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 사이드바에서 목록 아이콘  으로 이동하여 CSM Configurable Workspace 선택합니다.
2. 다음으로 이동 받은 항목 > 모두레이블이 표시됩니다.
3. 관련 당사자를 추가할 기록을 선택합니다.

4. 관련 당사자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

관련 공급 업체 기록 양식

필드	설명
유형	관련 업체 유형입니다. 관련 당사자 유형은 접촉 창구, 소비자 또는 기고자 사용자가 될 수 있습니다. 기본 시스템과 함께 제공되는 케이스의 관련 당사자 구성 목록에서 선택할 수 있습니다. ○ 인증된 비즈니스 ○ 인증된 접촉 창구 ○ 승인된 구성원 ○ 승인된 세대 ○ 공인 대리점 ○ 권한 있는 사용자 ○ 구성원 목록 ○ 상장 기관
케이스	자동 생성된 케이스 번호입니다.
비즈니스, 구성원, 세대 또는 사용자	케이스 담당자의 접촉 창구입니다.
책임	케이스 정보에 대한 액세스 수준입니다. 관련 당사자 유형을 선택하면 관련 책임이 기본적으로 추가됩니다. 관련 당사자 유형이 변경되면 관련 당사자 유형에 해당하는 책임도 그에 따라 업데이트됩니다. i 주: 관련 당사자 유형을 선택했지만 책임 필드가 자동으로 채워지지 않은 경우 접촉 창구는 판매된 제품(받은 서비스) 및 관련 케이스에 액세스할 수 없습니다.

6. 제출을 선택합니다.

관련 당사자가 케이스에 추가됩니다.

결과

관련 당사자가 기능 역할을 가진 공인 대리인으로 케이스에 추가되면 관련 당사자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스를 닫습니다.
- 받은 서비스(판매된 제품)에 대한 케이스를 만듭니다.
- 케이스 업데이트에 대한 알림 수신
- 고객에게 표시되는 케이스 작업을 업데이트합니다.
- 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가
- 솔루션을 수락하거나 거부합니다.

에서 비즈니스 기록 생성 **CSM Configurable Workspace**

정부 서비스 에이전트인 경우 구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구가 인시던트를 보고할 때 서비스 요청, 상호작용 또는 케이스에서 직접 비즈니스 기록을 CSM Configurable Workspace 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent 또는 sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 로 이동하여 선택합니다. CSM Configurable Workspace 인터액션 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 상호작용 번호를 선택하여 기존 상호작용 기록을 열거나, 새 아이콘  선택하여 상호작용을 생성합니다.
3. 상호작용 유형을 선택하고 사용자에게 상호작용을 할당합니다.
4. 옵션: 상호작용에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 비즈니스 생성을 선택하고 필드를 채웁니다.
필드에 대한 자세한 내용은 [비즈니스 프로필 양식](#) 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.
이제 비즈니스가 상호작용에 연결되고 비즈니스 상세 정보가 포함된 새 탭이 열립니다.

플랫폼에서 기본 뷰 **Public Sector Digital Services** 설정

받은 항목 관련 목록이 비즈니스, 구성원 또는 에이전시 기록 아래에 표시되도록 플랫폼 작업 공간에서 기본 뷰 Public Sector Digital Services 를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 플랫폼에서 비즈니스, 구성원 또는 에이전시 기록으로 Public Sector Digital Services 이동합니다.
2. 목록 컨트롤 아이콘()을 선택하고 보기를 가리킵니다.
3. 드롭다운에서 **PSDS** 를 선택합니다.

결과

사용자 뷰가 변경되고 받은 항목 관련 목록을 볼 수 있습니다.

Public Sector Digital Services용 **Analytics and Reporting** 솔루션

플랫폼 분석 솔루션다른 Now Platform 제품과 함께 사용하기 위해 사전 패키징된 플랫폼 분석 콘텐츠를 포함합니다. 이는 플랫폼 분석 솔루션 구성원에게 제공되는 정부 서비스를 측정하기 위한 KPI와 벤치마크를 제공합니다.

필요한 역할

이 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform 관리자(admin): 이 Analytics and Reporting 솔루션을 설치 및 활성화하고 필요한 변경 사항을 시스템 속성에 적용합니다.
- 플랫폼 분석관리자(pa_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정 및 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.

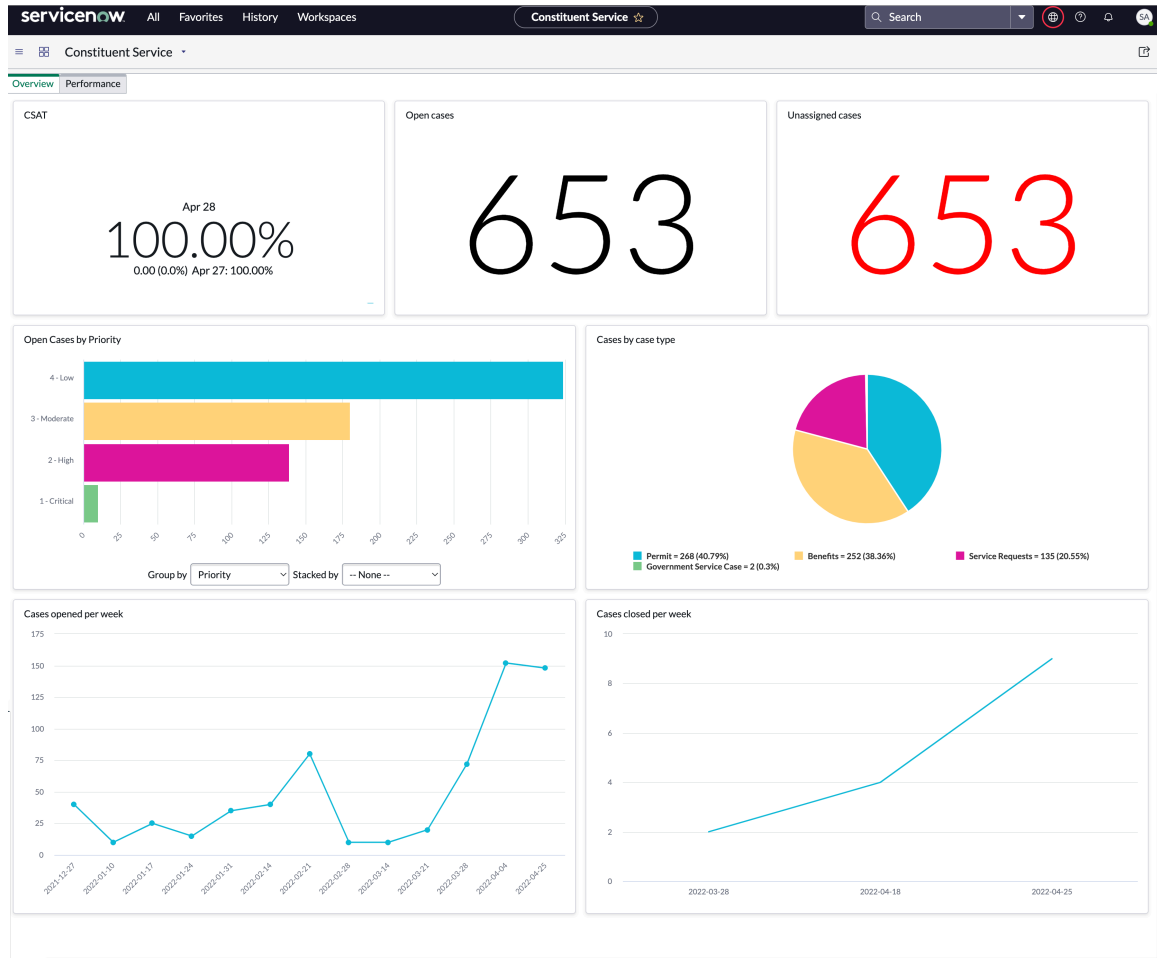
관련 정보

[Analytics and Reporting 솔루션](#)

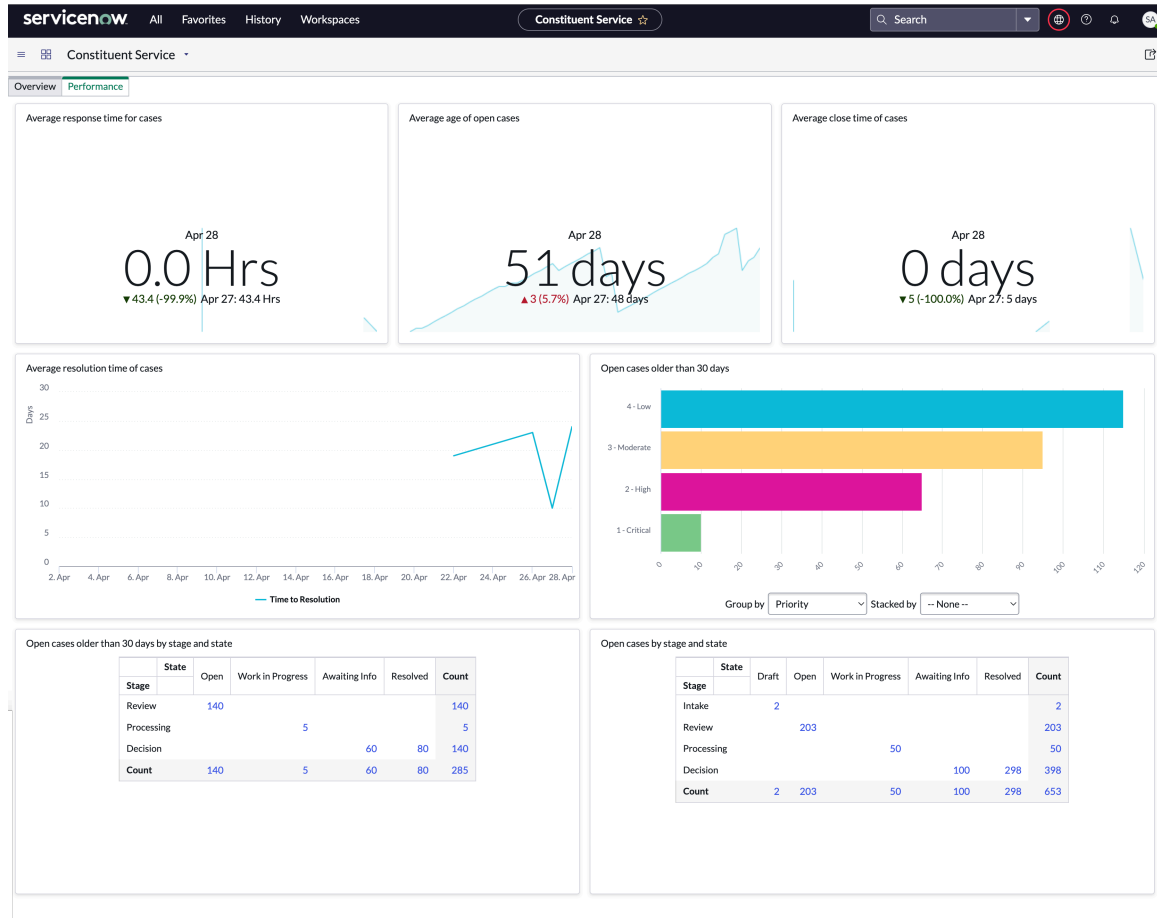
구성원 서비스 대시보드

이 대시보드를 사용하여 시민 서비스의 상태를 모니터링하고, 정부 케이스가 얼마나 효율적으로 처리되는지에 대한 인사이트를 얻고, 제공되는 서비스의 전반적인 성과를 평가합니다.

구성원 서비스 대시보드 개요 탭



구성원 서비스 대시보드 성과 탭



필요한 Now Platform 역할

- sn_gsm.constituent_agent는 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_gsm.constituent_admin은 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

구성원 서비스 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 셀프 서비스 > 대시보드 > 구성원 서비스레이블이 표시됩니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

구성원 서비스 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
관리자 또는 에이전트	구성원의 케이스를 생성하고 모니터링하여 케이스 해결을 가속화하고 고객 만족도를 높입니다. 다음을 수행합니다. • 일정 기간 동안 열려 있는 케이스를 추적합니다. • 특정 유형의 서비스 유형에 대한 케이스 수를 모니터링합니다.

구성원 서비스 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
	• 각 서비스 유형에 대한 평균 케이스 종결 시간을 검토합니다. • 특정 서비스 유형에 대한 케이스의 세부 정보로 드릴다운합니다.
정부 서비스 관리자	정부 서비스의 상태를 모니터링합니다. 케이스 해결을 추적하여 서비스 제공 프로세스와 에이전트 성과를 개선합니다.

표시기

케이스의 평균 응답시간

에이전트가 새 정부 케이스에 응답하는 평균 시간입니다. 이 점수는 $\{[(\text{GSM-FirstResponseTime 합산 기간})] / [(\text{GSM-응답된 케이스 수})]\}$ 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM-미해결 케이스 수

매일 생성되는 오픈 케이스의 수입니다.

GSM-CSAT

설문 조사 결과에 따른 고객 만족도 점수입니다. 점수는 $\{[(\text{만족한 고객의 GSM_Number(CSAT)})] / [(\text{CSAT 설문 조사 응답자의 GSM_Number})] * 100\}$ 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM-케이스의 평균 종결 시간

케이스를 종결하는 평균 일 수입니다. 이 점수는 $\{[(\text{GSM-종결된 케이스의 합산 기간})] / [(\text{GSM-종결된 케이스의 수})] / 24\}$ 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM-오픈 케이스의 평균 기간

케이스가 오픈 상태로 유지되는 평균 일 수입니다. 다음 수식을 사용하여 점수를 계산합니다. $\{[(\text{GSM-미해결 케이스의 합산 연령})] / [(\text{GSM-미해결 케이스의 수})] / 24\}$.

케이스의 평균 해결 시간

케이스를 해결하는 데 걸린 평균 일 수입니다. 이 수식을 사용하여 점수가 계산됩니다. $\{[(\text{해결된 케이스의 GSM_Summed 기간})] / [(\text{해결된 케이스의 GSM_Number})] / 24\}$

GSM-케이스 평균 응답시간

에이전트가 케이스에 응답하는 평균 시간입니다. 이 수식을 사용하여 점수가 계산됩니다. $\{[(\text{GSM-FirstResponseTime 합산 기간})] / [(\text{GSM-응답된 케이스 수})]\}$.

해결된 케이스의 GSM_Number

해결된 정부 케이스의 일일 카운트입니다. 이 표시기의 목표는 카운트를 최대화하는 것입니다.

GSM-종결된 케이스 수

종결된 케이스의 일일 카운트입니다.

GSM-응답된 케이스 수

에이전트가 응답한 케이스의 일일 수입니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

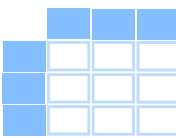
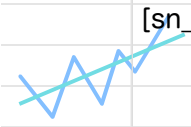
- GSM-종결된 케이스의 합산 기간(시간)
- GSM-FirstResponseTime의 합산 기간(시간)
- GSM - 오픈 케이스의 합산 기간
- GSM-해결된 케이스의 합산 기간(시간)

세부 항목

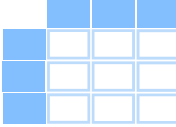
- GSM 계정
- GSM-연령
- GSM-AssignedTo
- GSM-AssignmentGroup
- GSM 범주
- GSM 채널
- GSM 연락처
- GSM 우선 순위
- GSM 제품
- GSM 상태

데이터 시각화

구성원 서비스 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
스테이지 및 상태별로 30일이 초과된 오픈 케이스	 피벗	정부 서비스 케이스 (sn_gsm_government_service_case)	1개월이 넘은 오픈 케이스에 대한 자세한 요약으로, 스테이지 및 상태별로 정렬되어 있습니다.
오픈 케이스	 점수	정부 서비스 케이스 (sn_gsm_government_service_case)	시스템에서 해결되지 않은 정부 케이스 수입니다.
주당 오픈된 케이스	 꺾은선형	정부 서비스 케이스 (sn_gsm_government_service_case)	신규 확진자 주간 추이 공개됐다.

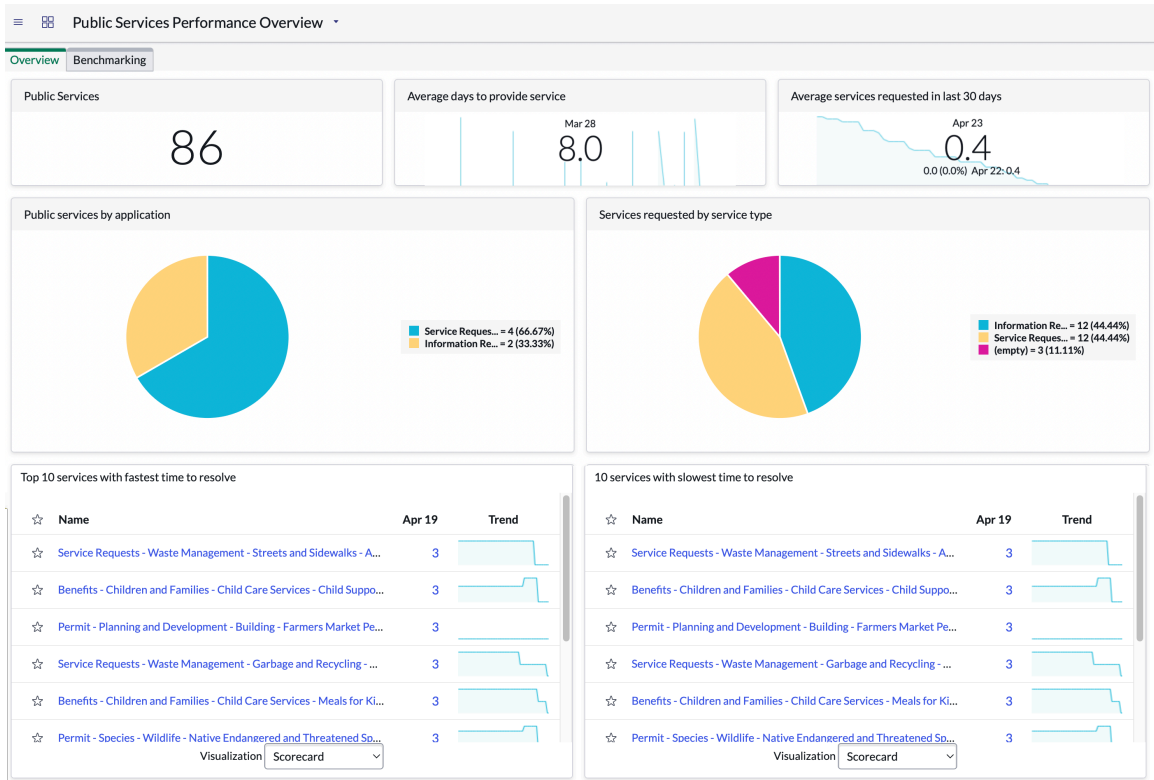
구성원 서비스 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
30일이 넘는 오픈 케이스	가로 막대	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	30일이 지난 정부 오픈 케이스의 단점입니다.
미할당 케이스	점수 	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	에이전트에 아직 할당되지 않은 총 정부 케이스 수입입니다.
케이스 유형별 케이스	원형	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	케이스 유형별 정부 케이스 비율입니다.
스테이지 및 상태별 오픈 케이스	피벗 	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	열린 정부 사례에 대한 자세한 요약을 케이스별로 정리합니다.
주당 종결된 케이스	라인 	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	에이전트가 종결한 정부 케이스의 주간 추세입니다.
우선순위별 오픈 케이스	가로 막대	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	할당되지 않은 정부 케이스 우선순위별 분포입니다.

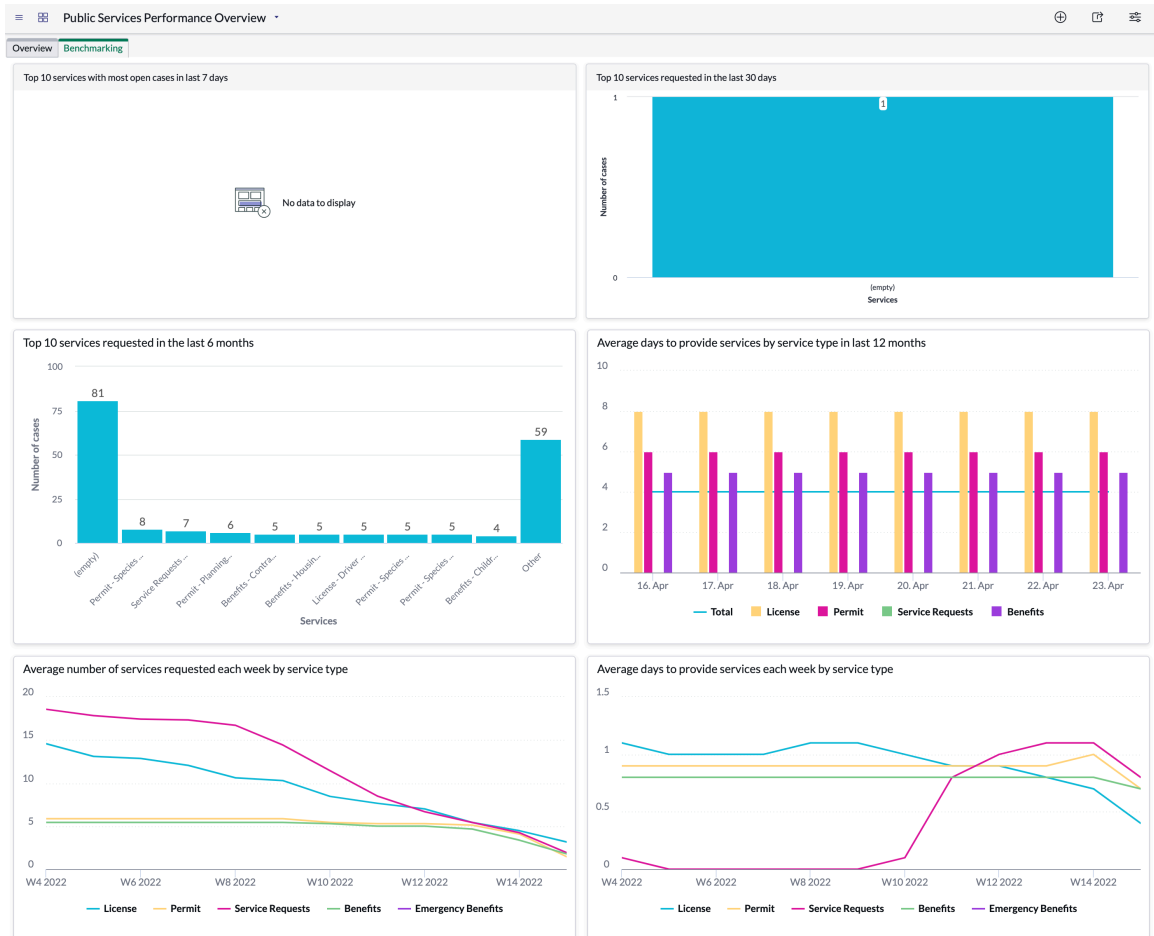
공공 서비스 성과 개요 대시보드

공공 서비스 성과 개요 대시보드를 사용하여 구성원, 기업 및 기관이 제공하고 요청한 공공 서비스에 대한 핵심성과지표 및 데이터 시각화를 평가합니다.

공공 서비스 성과 개요 - 개요 탭



공공 서비스 성과 개요 - 벤치마킹 탭



필요한 Now Platform 역할

- sn_gsm.service_offered_viewer - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_gsm.service_offered_admin - 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

Public Services 성과 개요 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 셀프 서비스 > 대시보드 > 공공 서비스 성과 개요레이블이 표시됩니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

공공 서비스 성과 개요 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
관리자	구성원, 기업 및 기관에 제공되고 요청한 공공 서비스를 추적하기 위해 벤치마킹 정보를 검토합니다.
정부 서비스 관리자, 서비스 뷰어 및 소유자	구성원, 기업 및 기관에 제공되고 요청된 공공 서비스를 모니터링합니다. 다음을 수행합니다. • 서비스 제공의 단기 및 장기 추세와 패턴을 관찰합니다. • 케이스 해결, 에이전트 성능 및 서비스 경험을 개선할 수 있는 기회를 식별합니다.

표시기

요청된 서비스에 대한 GSM-정부 케이스 수

구성원, 기업, 에이전시에서 요청한 일일 정부 서비스 수입입니다.

요청된 서비스에 대한 정부 케이스의 GSM 평균

구성원, 기업 및 기관에서 요청한 서비스에 대한 정부 케이스의 일일 평균입니다. 평균은 $\frac{[(\text{요청된 서비스에 대한 GSM-정부 케이스 수})]}{30}$ 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM-정부 케이스의 평균 해결 기간

정부 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 일 수입입니다.

GSM - 서비스 유형별로 매주 제공되는 평균 서비스 수

서비스 유형별로 각 작업을 요청한 정부 서비스의 평균 수입입니다. 개수는 $\frac{[(\text{GSM-서비스 유형별 서비스 제공 평균 일수})]}{7}$ 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM-지난 365일 동안 정부 케이스의 평균 해결 기간

지난 12개월 동안 정부 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 일 수입입니다.

GSM-서비스 유형별로 매주 요청된 평균 서비스 수

서비스 유형별로 요청된 주간 정부 서비스의 평균 수입입니다. 개수는 $\frac{[(\text{GSM-서비스 유형별 매주 요청된 서비스 수})]}{7}$ 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM - 서비스 유형별 매주 요청된 서비스 수

서비스 유형별로 매주 요청된 평균 정부 서비스 수입니다. 매일 측정됩니다.

GSM - 서비스 유형별 서비스 제공 평균 일수

서비스 유형별로 매주 제공되는 정부 서비스 수입니다. 매일 측정됩니다.

해결 시간이 가장 빠른/가장 느린 GSM-정부 서비스

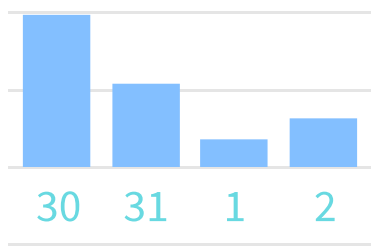
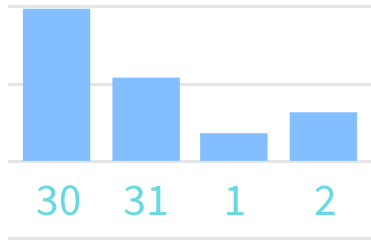
해결 시간이 가장 빠르고 느린 정부 서비스입니다.

세부 항목

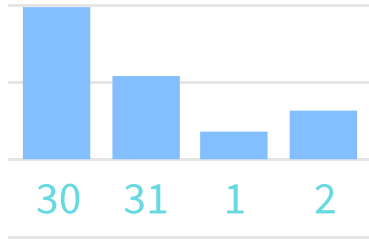
- GSM-AssignmentGroup
- GSM-Government.ServiceOffered.Type
- GSM 제품
- GSM 상태

데이터 시각화

공공 서비스 성과 개요 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
지난 30일 동안 요청된 상위 10개 서비스		정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	30일(매월) 기간 동안 요청된 상위 10개 서비스입니다.
지난 7일 동안 오픈 케이스가 가장 많은 상위 10개 서비스		정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	7일(매주) 기간 동안 요청된 상위 10개 서비스입니다.

공공 서비스 성과 개요 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
지난 6개월 동안 요청된 상위 10개 서비스		정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	6개월 동안 요청된 상위 10개 서비스입니다.
서비스 유형별 요청된 서비스		정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	구성원, 기업 및 기관에서 요청한 정부 서비스의 분포 (백분율)입니다.
공공 서비스		서비스 정의 [sn_gsm_government_service_model]	시스템에서 사용할 수 있는 모든 정부 서비스의 총 수입니다.

기계면역

공공 서비스 성과 개요 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
애플리케이션별 공공 서비스	 원형 차트	서비스 정의 [sn_gsm_government_service_model]	시스템에서 사용할 수 있는 정부 서비스의 분포 (백분율)입니다.

Public Sector Digital Services 참조

참조 주제는 Public Sector Digital Services에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 플로우와 같은 여러 유형의 구성요소가 Public Sector Digital Services Core 설치됩니다.

플러그인을 Public Sector Digital Services Core 활성화하면 다음 플러그인이 활성화됩니다 (com.sn_public_sector_digital_services_core).

- 고객 포털용 UI 구성 요소(com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- 에이전시 지원 모델(com.sn_agency_support_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- 고객 서비스 포털(com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

i 주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

i 주:
플러그인을 Public Sector Digital Services Core 활성화할 때 설치되는 역할에 대한 자세한 내용은 [Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 역할](#)을 참조하십시오.

Public Sector Digital Services 앱과 함께 설치되는 테이블

Public Sector Digital Services 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	정부 서비스 케이스 테이블 i 주: 이 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블의 확장입니다.
구성원 프로파일 [sn_gsm_constituent_profile]	구성원 프로파일 테이블
서비스 정의 [sn_gsm_government_service_model]	서비스 정의 테이블 i 주: 이 테이블은 제품 모델 (cmdb_model) 테이블의 확장입니다.
비즈니스 등록 요청 [sn_gsm_business_registration]	신규 비즈니스 등록 요청 테이블

Public Sector Digital Services와 함께 설치되는 플로우

Public Sector Digital Services와 함께 설치되는 플로우

플로우	설명
케이스 작업이 정부 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성 [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	케이스 작업이 정부 케이스와 연결된 경우 기록당 차단됨을 생성합니다.
정부 케이스에 고객 정보가 필요한 경우 기록에 의해 차단됨 생성 [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	정부 케이스에 더 많은 고객 정보가 필요한 경우 기록당 차단을 생성합니다.
케이스 작업이 종결되고 정부 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 해결 [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	정부 케이스가 해결되면 관련 정부 케이스에 대한 차단자 기록을 제거합니다.
정부 케이스에 대한 사용자 정보가 제공되면 기록에 의해 차단됨 해결 [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	케이스 작업이 종결된 경우 기록에 의해 차단된 항목을 제거합니다.

Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 역할

Public Sector Digital Services Core 애플리케이션은 역할을 사용하여 정보에 대한 액세스 권한을 제공하고, 내부 및 외부 사용자를 식별하고, 데이터 보안을 유지하고, 사용자 간에 다양한 유형의 관계를 설정합니다.

핵심 역할

구성원 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
구성 (sn_gsm.구성원)	구성원이 서비스를 요청하고 자신의 정보, 정부 서비스 케이스 및 받은 서비스를 관리할 수 있습니다.	• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer (판매 • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent (sn_gsm.구성원_에이전트)	에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 모든 구성원에 대한 정부 서비스 케이스를 읽고, 쓰고, 업데이트합니다. • 구성원 기록을 읽고, 쓰고, 업데이트합니다.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.구성원_작가 • interaction_agent
constituent_contributor (sn_gsm.구성원_기여자)	사용자가 구성원을 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituent_admin (sn_gsm.구성원_관리자)	에이전트에게 관리자 액세스 권한을 제공하고 구성원 기록을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제할 수 있도록 합니다.	sn_gsm.구성원_작가
constituent_writer (sn_gsm.구성원_writer)	에이전트에게 구성원 기록을 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm.constituent_viewer

구성원 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
라이선스 및 허가 설치 기반 작성자 (sn_gsm_lic_prmt.ib_writer)입니다.	설치 기반 항목에 대한 생성, 읽기 및 쓰기 권한을 제공합니다.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituent_viewer (sn_gsm.구성원_뷰어)	에이전트에게 구성원 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.customer_data_viewer
라이선스 및 허가 설치 기반 항목 뷰어 (sn_gsm_lic_prmt.ib_뷰어)	이 역할은 설치 기반 항목에 대한 읽기 권한을 제공합니다.	sn_gsm.report_viewer

비즈니스 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
business_contact (sn_gsm.비즈니스_연락처)	비즈니스 이해 관계자가 서비스를 요청하고 정보, 정부 서비스 케이스 및 받은 서비스를 관리할 수 있습니다.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_consumer(판 • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin (sn_gsm.business_contact_admin)	비즈니스 이해 관계자에게 비즈니스 계정에 대한 관리자 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할은 비즈니스 계정 내의 모든 데이터에 액세스할 수 있습니다.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
business_case_manager (sn_gsm.business_case_manager)	비즈니스 이해 관계자가 비즈니스 계정 및 연결된 하위 계정에 대한 정부 서비스 케이스를 관리할 수 있습니다. 이 역할은 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 다른 비즈니스 접촉 창구를 대신하여	• sn_customerservice.customer_case_manager • sn_gsm.business_contact

비즈니스 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	케이스를 만듭니다. • 비즈니스에 속한 케이스 목록을 봅니다. • 비즈니스에 속한 케이스를 편집합니다.	
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	비즈니스 이해 관계자가 모든 비즈니스를 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
business_partner [sn_gsm.business_partner]	비즈니스 파트너가 자신의 계정 또는 연결된 비즈니스 계정에서 정부 서비스 케이스를 생성, 조회, 편집할 수 있습니다.	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.business_contact
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	비즈니스 이해 관계자에게 파트너 계정에 대한 관리자 액세스 권한을 제공합니다. 이 사용자는 파트너 계정 내의 모든 데이터와 파트너가 만든 정부 서비스 케이스에 액세스할 수 있습니다.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin
business_agent [sn_gsm.business_agent]	에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 모든 비즈니스 계정에 대한 정부 서비스 케이스를	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent

비즈니스 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	읽고, 쓰고, 업데이트합니다. • 비즈니스 기록을 읽고, 쓰고, 업데이트합니다.	• sn_gsm.business_writer • interaction_agent

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
agency_agent (sn_gsm.에이전시_에이전트)	에이전시 에이전트가 에이전시와 연관된 비즈니스 및 비즈니스 연락처에 대한 정부 서비스 케이스를 생성하고 이행할 수 있습니다.	sn_customerservice.svc_locat
agency_constituent_agent (sn_gsm.agency_constituent_agent)입니다.	에이전시 에이전트가 에이전시와 연관된 구성원 및 세대에 대한 정부 서비스 케이스를 생성하고 이행할 수 있습니다.	sn_customerservice.svc_locat
라이선스 및 허가 구성원 에이전트 (sn_gsm_lic_prmt.구성원_에이전트)	사용자가 모든 구성원에 대한 라이선스 및 허가 케이스에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 여기에는 모든 라이선스 및 허가 케이스와 구성원 기록을 읽고/쓰고/업데이트할 수 있는 기능이 포함됩니다.	• sn_gsm.구성원_에이전트 • sn_gsm_lic_prmt.case_wri • sn_gsm_lic_prmt.report_v
agency_contributor (sn_gsm.에이전시_컨트리뷰터)	에이전시 에이전트가 에이전시를 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.servic • sn_gsm.contributor_creat • sn_customerservice.case_
License & Permit Agency 기고자 (sn_gsm_lic_prmt.에이전시_컨트리뷰터)	사용자가 서비스를 요청하고 서비스 조직 (비즈니스 위치)에 대한 라이선스 및 허가 케이스를 제기할 수 있습니다. 이 역할은 내부 및 외부에 구매받지 않습니다.	• sn_gsm.agency_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor
agency_manager (sn_gsm.에이전시_매니저)	에이전시 관리자가 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 구성원, 세대, 비즈니스 및 비즈니스 접촉 창구에 대한 정부 서비스 케이스를 생성하고 업데이트합니다.	• sn_customerservice.svc_lo • sn_gsm.agency_agent • sn_gsm.agency_constitue

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	- 에이전시 계층 구조 내의 에이전시와 연결된 구성원 및 세대에 대한 데이터를 관리합니다. - 에이전시 계층 구조 내에서 에이전시와 연결된 비즈니스 및 비즈니스 접촉 창구에 대한 데이터를 관리합니다.	
면허 및 허가 기관 관리자 (sn_gsm_lic_prmt.에이전시_매니저)	사용자가 관리자의 에이전시 계층 구조에서 에이전시에 대한 데이터를 관리할 수 있습니다.	- sn_gsm.agency_manager - sn_gsm_lic_prmt.agency_c - sn_gsm_lic_prmt.agency_a
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	사용자가 케이스를 만들고, 업데이트하고, 보고, 승인할 수 있습니다. 관리하는 모든 에이전시에서 직원을 등록하고 제거할 수 있습니다.	"sn_gsm.business_c - sn_gsm.government_agen - sn_gsm.구성원 기여자 - sn_gsm.government_agen - sn_gsm.agency_manager_ - sn_customerservice.svc_loc
License & Permit Agency Manager Contributor [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	사용자가 케이스를 만들고, 업데이트하고, 보고, 승인할 수 있습니다. 또한 관리하는 모든 에이전시에서 직원을 등록하고 제거할 수 있습니다.	- sn_gsm_lic_prmt.business - sn_gsm_lic_prmt.governm - sn_gsm_lic_prmt.구성원 기 - sn_gsm_lic_prmt.agency_c - sn_gsm_lic_prmt.agency_r - sn_gsm.agency_manager_
relationship_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	사용자가 location_relationship_manager 책임이 있는 모든 외부 기관의 케이스를 볼 수 있습니다.	- sn_bus_loc.location_relati - sn_gsm.agency_manager_
License & Permits Agency Manager Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	계층 구조 내 모든 기관에 대해 에이전시 직원 등록 및 비즈니스, 구성원 및 세대와의 직원 관계를 관리하는 세분화된 역할입니다.	- sn_gsm.agency_manager_ - contract_manager

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
라이선스 및 허가 기관 관계 관리자 [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	사용자가 location_relationship_manager 책임이 있는 모든 외부 기관의 케이스를 볼 수 있습니다.	• sn_gsm.agency_relationship • sn_gsm_lic_prmt.agency_r
service_manager [sn_gsm.service_manager]	서비스 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 정부 서비스 케이스에 대해 작업하는 에이전트가 수행하는 모든 작업을 관리합니다. • 모든 정부 서비스 케이스를 읽고, 쓰고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 모든 구성원, 비즈니스 및 에이전시 기록을 읽고, 쓰고, 업데이트하고, 삭제합니다.	• sn_gsm.service_offered_a • sn_gsm.service_offered_w • sn_gsm.구성원_에이전트 • sn_gsm.구성원_관리자 • sn_gsm.business_agent
라이선스 및 허가 케이스 작업 에이전트 [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	이 역할은 사용자에게 에이전트 에이전시의 구성원과 세대에 대한 라이선스 및 허가 케이스를 생성하고 이행할 수 있는 기능을 제공합니다.	• sn_gsm_lic_prmt.contribut • sn_gsm_lic_prmt.case_vie • sn_gsm.case_task_agent
라이선스 및 허가 기관 비즈니스 에이전트 [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	사용자가 에이전트의 에이전시에 있는 계정 및 연락처에 대한 라이선스 및 허가 케이스를 생성하고 이행할 수 있습니다.	• sn_gsm.agency_agent' • contract_manager

관리자 및 기타 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
admin [sn_gsm.admin]	플랫폼에서 만든 Public Sector Digital Services 범위가 지정된 애플리케이션에 대해 위임된 관리자 액세스 권한을 사용자에게 제공합니다.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	사용자에게 관리자 액세스 권한을 제공하고 서비스 제공 기록 및 서비스 수신 기록을 생성,	sn_gsm.service_offered_writer

관리자 및 기타 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	읽기, 업데이트 및 삭제할 수 있도록 합니다.	
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	사용자가 라이선스 및 허가 케이스 (구성원 및 비즈니스)에 대해 작업하는 에이전트가 수행하는 모든 작업을 관리할 수 있습니다. 이 역할이 있는 사용자는 모든 라이선스 및 허가 케이스 및 구성원/비즈니스 기록을 읽기/쓰기/업데이트/삭제할 수 있습니다.	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin
라이선스 및 허가 설치 기반 관리자 [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	사용자에게 서비스 제공 기록 및 서비스 수신 기록을 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm.service_offered_viewer
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	사용자에게 서비스 제공 기록 및 서비스 수신 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.case_writer]	에이전트에게 정부 서비스 케이스를 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	에이전트에게 정부 서비스 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	없음
contributor_creator	에이전트 또는 비즈니스 이해	없음

관리자 및 기타 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
[sn_gsm.contributor_creator]	관계자가 정부 서비스 케이스를 생성할 수 있도록 지원하며 최상위 기고자 역할에 포함됩니다. 이 역할은 케이스를 생성할 수 있지만 다른 케이스를 볼 수는 없습니다.	
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	에이전트가 관계가 있는 고객의 정부 서비스 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.	- sn_gsm.report_viewer - sn_customerservice.relationship_agent
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	비즈니스 이해 관계자가 관계가 있는 고객을 대신하여 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	- sn_customerservice.relationship_contributor - sn_gsm.contributor_creator - sn_customerservice.case_authorized_contributor

세분화된 역할

앱과 함께 Public Sector Digital Services 설치되는 미리 정의된 기능적이고 세분화된 역할을 사용하여 사용자와 공공 부문 엔터티 간의 관계를 설정할 수 있습니다. 이러한 기능적이고 세분화된 역할은 공공 부문 데이터에 대한 다양한 수준의 액세스를 제공하여 데이터 보안을 유지하는 데 도움이 됩니다.

- 기능 역할: 여러 엔터티에 대한 액세스가 필요한 기능 또는 의미 있는 작업을 수행하는 데 필요한 역할 집합입니다.
- 세분화된 역할: 케이스, 사용된 서비스 및 관련 공공 부문 엔터티에 대한 액세스를 제공하는 역할입니다. 하나 이상의 세분화된 역할을 기능 역할로 함께 묶을 수 있습니다.

세분화된 모델은 해당 공공 부문 엔터티에 적절한 수준의 액세스 권한을 부여하여 데이터를 보호하는 데 도움이 됩니다. 이 기능을 사용하면 각 역할은 특정 정보에 대한 사용자의 액세스를 결정하는 일련의 권한 또는 책임과 연결됩니다. 개인에게 효율적이고 효과적으로 작업하는 데 필요한 정보에 액세스할 수 있는 권한을 부여하는 세분화된 정책을 설정하여 세부적인 액세스 제어를 할 수 있으며, 궁극적으로 구성원 경험을 개선하는 데 도움이 됩니다.

예를 들어 정부 서비스 케이스 테이블이나 앱의 다른 테이블을 Public Sector Digital Services 확장하는 경우, 확장된 테이블에 대한 접근 제어 목록을 복제해야 합니다. 공공 부문 사용자에게 세분화된 역할을 할당하여 확장된 테이블에 대한 액세스를 제어할 수 있습니다.

세분화된 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	구성원 또는 비즈니스 이해 관계자에게	sn_gsm.case_read_granular

세분화된 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	정부 서비스 케이스에 대한 세분화된 생성 권한을 제공합니다.	
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	구성원 또는 비즈니스 이해 관계자에게 정부 서비스 케이스에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	구성원 또는 비즈니스 이해 관계자에게 정부 서비스 케이스에 대한 세분화된 쓰기 권한을 제공합니다.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	구성원 또는 비즈니스 이해 관계자에게 서비스를 받은 기록에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	sn_install_base.sold_product_read_granular
라이선스 및 허가 설치 기반 읽기 세분화됨 [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	발급된 라이선스 및 허가에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	sn_install_base.install_base_read_granular
License & Permits Agency Manager Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	계층 구조 내 모든 기관에 대해 에이전시 직원 등록 및 비즈니스, 구성원 및	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager

세분화된 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	세대와의 직원 관계를 관리하는 세분화된 역할입니다.	
라이선스 및 허가 기고자 작성자 [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	사용자가 정부 서비스 케이스를 생성할 수 있으며 최상위 기고자 역할에 포함됩니다. 기록 생성만 허용하고 기록 자체에 대한 가시성은 허용하지 않습니다.	sn_gsm.contributor_creator

비즈니스 이해 관계자 역할

비즈니스 이해 관계자에는 비즈니스 이해 관계자 기능에 대한 액세스를 제공하는 플러그인과 역할이 Public Sector Digital Services 포함됩니다.

비즈니스 이해 관계자에 대한 액세스 권한이 있는 관리자는 비즈니스 이해 관계자 사용자에게 다음 작업에 대한 권한을 제공할 수 있습니다.

- 비즈니스 또는 에이전시(서비스 조직)를 대신하여 케이스 생성
- 케이스, 케이스 작업, 비즈니스 데이터를 확인합니다.
- 요청을 승인합니다.

고객을 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
구성원 기고자 (sn_gsm.구성원_기 고자)	사용자가 구성원을 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	비즈니스 이해 관계자
라이선스 및 허가 구성원 기고자 (sn_gsm_lic_prmt. 구성원_기고자)	이 역할을 보유한 사용자는 구성원을 대신하여 서비스를	• sn_gsm.구성원_기여자 • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		비즈니스 이해 관계자

고객을 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
	요청하고 라이선스 및 허가 케이스를 제기할 수 있습니다. 이를 통해 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있습니다.			
비즈니스 기고자 [sn_gsm.business_contributor]	비즈니스 이해 관계자가 모든 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	
라이선스 및 허가 비즈니스 기고자 [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	이 역할을 통해 사용자는 비즈니스를 대신하여 서비스를 요청하고 라이선스 및 허가 케이스를 제기할 수 있습니다. 이를 통해 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있습니다.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
관계 기고자 [sn_gsm.relationship_contributor]	비즈니스 이해 관계자가 관계가 있는 고객 대신하여 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있도록 합니다.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	
라이선스 및 허가 관계 기고자 [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 담당 고객을 대신하여 케이스를 제기할 수 있습니다. 이를 통해 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있습니다.		• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator	

에이전시를 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
에이전시 기고자 (sn_gsm.에이전시_게티웨이탈)	에이전시 에이전트가 에이전시를 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	- sn_customerservice.organization_contributor - sn_gsm.contributor.agency_support_model)	에이전시 지원 모델 com.sn_gsm.contributor.agency_support_model	내부 및 외부

케이스, 케이스 작업, 고객 데이터 확인

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
케이스 뷰어 (sn_gsm.case_viewer)	에이전트에게 정부 서비스 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	없음	com.sn_public_sector_digital_services_core	내부
구성원 뷰어 (sn_gsm.구성원_뷰어)	에이전트에게 구성원 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	내부
비즈니스 뷰어 (sn_gsm.business_viewer)			com.sn_public_sector_digital_services_core	내부
제공된 서비스 뷰어 (sn_gsm.service_offered_viewer)	사용자에게 서비스, 제공 기록 및 서비스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	내부
정부 서비스 수신 뷰어 (sn_gsm.service_received_viewer)	사용자에게 받은 서비스 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.		com.sn_public_sector_digital_services_core	내부

보고서 및 대시보드 보기

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
report_viewer (sn_gsm.report_viewer)	사용자가 플랫폼에서 보고서를 Public Sector Digital	없음	com.sn_public_sector_digital_services_core	내부

보고서 및 대시보드 보기

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
	Services 볼 수 있습니다.			
라이선스 및 허가 보고서 뷰어 [sn_gsm_lic_prmt.report_viewer]	사용자가 플랫폼에서 보고서를 Public Sector Digital Services 볼 수 있습니다.	sn_gsm.report_viewer		



주:

구독을 Public Sector Digital Services 구매한 고객은 [Business Stakeholder for Customer Service Management](#)에 나열된 작업에 대한 권한을 Business Stakeholder 사용자에게 제공할 수 있습니다.

의 가상 사용자 기반 역할 **Public Sector Digital Services**

역할과 가상 사용자는 와 관련된 Public Sector Digital Services 다양한 역할을 이해하는 데 도움이 됩니다.

Public Sector Digital Services 는 다음과 같은 기본 직무(가상 사용자)를 가진 사용자를 지원합니다.

가상 사용자는 Public Sector Digital Services에서 다양한 작업을 수행하는 개별 역할로 정의됩니다.

공공 부문 가상 사용자

직무	설명
관리자	보안 제한에 관계없이 모든 시스템 특성, 함수 및 데이터에 액세스할 수 있는 시스템 관리자: - 다양한 케이스 유형을 사용하여 빌드된 특정 범위의 앱을 관리합니다. - 구성원에 대한 정보를 관리합니다.
구성원	최종 사용자(예: 시민, 거주자, 방문자, 재향 군인): - 정부 기관의 서비스를 요청합니다. - 요청 해결 방법을 추적합니다.
비즈니스 이해 관계자	비즈니스 소유자, 비즈니스 접촉 창구, 비즈니스 파트너와 같은 최종 사용자: - 정부 기관의 서비스를 요청합니다. - 요청 해결 방법을 추적합니다.
정부 대리인	구성원 에이전트, 비즈니스 에이전트, 에이전시 에이전트와 같은 이행자: - 모든 구성원을 위한 정부 서비스 케이스를 처리합니다. 모든 정부 서비스 케이스 및 프로파일 기록을 읽고 쓰고 업데이트할 수 있습니다. - 특정 팀 또는 에이전시에 속할 수 있습니다. - 특정 케이스 유형(예: 라이선스 또는 실업)에 대해 작업할 수 있습니다.

공공 부문 가상 사용자

직무	설명
기고자	구성원의 비즈니스 이해 관계자 또는 요청자: • 유권자나 기업에 필요한 서비스를 제공합니다. • 구성원을 대신하여 요청을 제출하고 대리인 역할을 합니다.
정부 서비스 관리자	구성원 및 비즈니스 서비스 관리자와 구성원 서비스를 지원하는 에이전트: • 구성원, 비즈니스 이해 관계자 및 에이전시에 제공되는 서비스를 관리합니다. • 모든 정부 서비스 케이스를 읽고, 쓰고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. • 모든 구성원, 비즈니스 및 에이전시 기록을 읽고, 쓰고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. • 서비스 제공 및 구성원 만족도를 개선합니다.

Public Sector Digital Services 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 애플리케이션에 대해 Public Sector Digital Services 알아봅니다. 이러한 다이어그램은 애플리케이션 내의 테이블과 역할 간의 관계를 보여주고 애플리케이션 작동 방식에 대한 전체적인 Public Sector Digital Services 그림을 제공합니다.

데이터 모델

다음 다이어그램에서는 응용 프로그램 내에서 Public Sector Digital Services 테이블과 테이블의 관계를 보여줍니다.

플랫폼의 유연성은 Public Sector Digital Services 필요에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 데이터 모델을 제공합니다.

향상된 설치 기반 데이터 모델을 사용하여 권한 있는 사용자에게 케이스, 에이전시 위치 항목 및 모든 설치 기반 항목에 액세스(읽기 또는 업데이트)할 수 있는 추가 역할을 제공합니다.

i 주:

v8.0에서는 Public Sector Digital Services 제공된 서비스 및 받은 서비스 테이블이 서비스 정의 테이블로 마이그레이션되었습니다. 정부 서비스 양식의 범주 관련 필드도 제거되었으며 서비스 제공 성과 개요 대시보드의 소스 테이블 부모가 다시 지정되었습니다. 자세한 내용은 [에서 Playbook에 대한 서비스 정의 구성 Public Sector Digital Services](#) 문서를 참조하십시오.



비|즈|니스 위치

비즈니스 위치를 사용하면 내부 및 외부 조직 구조를 모델링하여 최종 사용자를 지원하고 에이전트에게 구성원 데이터 및 요청에 대한 적절한 수준의 가시성을 제공할 수 있습니다.

케이스

특정 구성원의 문제, 요청 또는 인시던트를 추적하고 관리하는 데 사용되는 기록입니다.
를 정부 서비스 포털 통해 제출된 문제를 해결하는 데 사용됩니다.

케이스 작업

정부 서비스 케이스 해결의 일환으로 완료해야 하는 추가 작업에 대해 생성된 작업입니다.

구성원

정부 기관에 서비스를 요청하고 해당 요청의 결과 및 해결 방법을 추적할 수 있는 최종 사용자(예: 시민, 거주자, 방문자 또는 재향 군인)입니다. 구성원을 요청자 또는 사용자라고도 합니다.

결정 테이블

결정 테이블은 가격 책정 및 종속 속성을 생성, 보기 및 수정할 수 있는 단일 지점을 제공합니다. 각 요인은 이러한 테이블의 결정 입력입니다. 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Decision Tables](#).

설치 기반 항목 (IBI)

설치 기반 항목은 최종 사용자가 액세스할 수 있는 모든 구성 항목입니다. Public Sector Digital Services 는 이러한 설치 기반 항목을 받은 항목이라고 말합니다.

제품 모델

제공된 공용 서비스의 특정 버전 또는 구성입니다. 제품 모델은 정부 서비스 에이전트와 사용자에게 제공되고 요청되는 공공 서비스에 대한 공통된 이해를 제공합니다.

기록 생성자

최종 사용자가 서비스 카탈로그에서 서비스 요청 기록과 같은 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다. 기록 생성자는 요청된 항목 대신, 공공 서비스 불만과 같은 작업 기록을 생성합니다.

서비스 정의

최종 사용자에게 제공된 서비스에 대한 세부 정보를 저장하는 데 사용되는 기록입니다. 서비스 정의에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [에 대한 서비스 정의 Public Sector Digital Services](#).

서비스 수준 계약(SLA)

서비스를 제공해야 하는 시간을 지정하는 계약입니다. SLA 정의는 정부 서비스 케이스에 대한 SLA를 만들고 진행하는 데 필요한 정보를 포함하도록 구성됩니다.

서비스 수준 계약(SLA) 정의

작업 서비스 수준 계약(SLA)을 만들고 진행하는 데 필요한 타이밍, 조건, 워크플로우 및 기타 정보를 포함하는 정의로, 에이전시의 작업에 SLA 시스템을 사용할 수 있습니다.

특별 처리 메모

특별 처리 메모 애플리케이션으로 작성된 메모로, 개별 기록에 대한 중요한 정보를 사용자에게 알리며 상태, 우선순위 및 만료 날짜를 할당할 수 있습니다.

[store-future: BEGIN review]

앱과 함께 설치되는 데모 데이터 **Public Sector Digital Services**

에서 사용할 Public Sector Digital Services 수 있는 데모 데이터는 데이터 유형의 샘플을 제공하여 그 사용법을 설명합니다.

라이선스 및 허가 플레이북

에 포함된 라이선스 및 허가 플레이북 데모 데이터는 어업 허가 요청의 엔드 투 엔드 프로세스 샘플을 제공합니다. 이 사용 사례에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [의 사용 사례 Public Sector Digital Services](#).

Information Request Playbook

에 포함된 Information Request Playbook 데모 데이터는 다음을 제공합니다.

Service Request Playbook

에 포함된 Service Request Playbook 데모 데이터는 다음을 제공합니다.

[End]

정부 서비스 케이스에 대한 프로세스 및 데이터 정의

정부 서비스 케이스 유형을 기반으로 하는 정부 서비스 케이스를 사용하여 고객 서비스 케이스를 확장할 수 있습니다. 케이스 유형을 사용하여 정부 서비스 요청을 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 정의할 수 있습니다.

케이스 유형 개요

케이스 유형은 특정 유형의 구성원 또는 비즈니스 요청을 해결하는 데 필요한 데이터와 프로세스를 나타냅니다. 서비스 정의를 사용하는 것 외에도 케이스 유형 기능을 사용하여 기관에서 처리하는 다양한 유형의 정부 서비스 케이스를 만들고 구성할 수 있습니다. 서비스 정의에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 에 대한 서비스 정의 Public Sector Digital Services](#).

기본 정부 서비스 케이스 유형은 정부 서비스 케이스라고 하며, 애플리케이션에서 고객 서비스 케이스 유형의 확장입니다 고객 서비스 관리 . Public Sector Digital Services 또한 애플리케이션에는 기본 정부 서비스 케이스 유형의 확장인 서비스 요청 케이스 유형(311 서비스 요청 케이스 유형이라고도 함)이 있습니다.

기본 정부 서비스 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 [정부 서비스 케이스 양식](#)을 참조하십시오. 서비스 요청 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 케이스 양식](#)을 참조하십시오.

관리자는 이 기본 케이스 유형을 확장하여 에이전시에서 제공하는 다양한 정부 서비스에 대한 추가 케이스 유형을 생성할 수 있습니다.

케이스 유형 생성에는 기존 케이스의 확장인 테이블 생성 또는 완전히 새로운 케이스 유형 테이블 생성이 포함됩니다. 일반적으로 케이스 유형에 대한 역할, 모듈, 작업 공간 및 기타 필수 엔터티를 생성합니다.

케이스 유형과 서비스 정의를 모두 사용하여 정부 서비스 요청을 해결하는 데 필요한 데이터와 프로세스를 정의할 수 있습니다. 의 서비스 정의에 Public Sector Digital Services대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 에 대한 서비스 정의 Public Sector Digital Services](#).

관리자를 위한 케이스 유형 작업

정부 서비스 기본 케이스 테이블을 확장하는 새 케이스 유형에 대한 테이블을 생성하여 케이스 유형을 구성할 수 있습니다. 그런 다음 해당 케이스 유형에 대한 일련의 프로세스와 구성요소를 설정할 수 있습니다.

- 이 프로세스에 대한 개요를 보려면 정부 서비스 케이스 유형 안내 설정을 참조하십시오.
- 안내 설정을 사용하여 케이스 유형을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Configuring customer service case types](#).

그런 다음 에이전트는 이 사용자 지정 케이스 유형을 사용하여 구성원 또는 비즈니스 요청을 해결하기 위한 케이스를 만들 수 있습니다. [을 클릭합니다](#).

Government Service Case Types 플러그인

Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)은 Public Sector Digital Services Core 플러그인(com.sn_public_sector_digital_services_core)을 사용 가능하게 할 때 활성화됩니다.

이 플러그인을 활성화하면 케이스 유형 모듈이 애플리케이션 내비게이터에 추가됩니다. 이 모듈을 사용하여 케이스 유형을 생성하고 관리할 수 있을 뿐 아니라 정부 서비스 기본 케이스 유형을 확장할 수 있습니다.

애플리케이션과 Public Sector Digital Services Core 함께 설치되는 플러그인에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Public Sector Digital Services Core 앱과 함께 설치되는 구성요소](#).

정부 서비스 케이스 유형 안내 설정

Customer Service Case Types 플러그인을 활성화하면 Public Sector Digital Services Core 안내 설정에 케이스 유형 섹션이 추가됩니다.

다음으로 이동 모두 > 구성원 서비스 > 관리자 > 안내 설정 및 이 섹션의 작업을 사용하여 케이스 유형을 만들고 구성합니다.

안내 설정을 사용하여 역할, 접근 제어 목록(ACL), 알림, 작업, 기록 생성자 등 정부 서비스 케이스 유형에 대해 다양한 프로세스와 구성요소를 구성할 수 있습니다.

케이스 유형을 만들고 구성하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 기본 케이스 테이블(sn_gsm_government_service_case)을 확장하는 새 케이스 유형에 대한 테이블을 만듭니다.
- 새 케이스 유형에 대한 UI 작업, UI 정책 및 클라이언트 스크립트를 구성합니다.
- 새 케이스 유형에 대한 뷰와 뷰 규칙, 역할 및 접근 제어(ACL), 비즈니스 규칙을 구성합니다.
- 케이스 유형에 대해 기록 생성자, 상태 플로우 및 특별 처리 메모 등의 프로세스를 설정합니다.
- 새 케이스 유형에 대한 케이스 유형 정의 기록을 만들고, 케이스 유형 테이블(sn_case_type)에 추가합니다.
- 케이스 유형 가져오기 플로우를 구성하고 케이스 유형의 표시 여부를 결정하는 조건을 수정합니다.

자세한 내용은 [Configuring customer service case types](#) 문서를 참조하십시오.

의 안내 설정 Public Sector Digital Services사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [안내 설정을 사용하여 구성 Public Sector Digital Services Core](#).

정부 서비스 케이스 유형 애플리케이션

다음 표에는 정부 서비스 케이스 유형 및 해당 확장을 사용하는 애플리케이션 ServiceNow Store에서 사용할 수 있는 애플리케이션이 나열되어 있습니다.

정부 서비스 케이스 유형 애플리케이션

애플리케이션	설명
서비스 요청 Playbook (sn_gsm_srvc_req)	정부 서비스 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공하는 Playbook입니다. 이 Playbook은 서비스 요청 케이스 유형을 사용하여 다양한 유형의 커뮤니티 유지관리 요청에 대한 세부 정보를 캡처합니다. 자세한 내용은 정부 서비스 요청 케이스의 수명주기를 참조 하세요.
정보 요청 Playbook (sn_gsm_info_req)	정보 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공하는 Playbook입니다. 이 Playbook은 정보 요청 케이스 유형을 사용하여 9가지 면제를 벗어나는 다양한 유형의 연방, 주 및 지방 공공 기록에 대한 요청 세부 정보를 캡처합니다.
라이선스 및 허가 요청 Playbook (sn_gsm_info_req)	라이선스 또는 허가 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공하는 Playbook입니다. 이 Playbook은 라이선스 및 허가 요청 케이스 유형을 사용하여 새 허가 또는 라이선스 요청의 세부 정보를 캡처합니다.

종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 서비스 ServiceNow Store [요청 Playbook](#), [Information Request Playbook](#) 또는 [라이선스 및 허가 Playbook](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

정부 서비스 케이스 스테이지

정부 케이스 유형은 다음 테이블에 나열된 단계를 거칩니다.

정부 서비스 요청 케이스 스테이지

스테이지	설명
수용	새 케이스의 기본 스테이지입니다.
검토	케이스가 할당되었고 할당 대상 필드에 이름이 지정된 에이전트가 수락했기 때문에 상태가 초안에서 오픈으로 업데이트되는 단계입니다.
프로세스	상태가 오픈에서 진행 중으로 업데이트되는 단계입니다.
의사결정	상태가 진행 중에서 해결됨으로 업데이트되는 단계입니다.

정부 서비스 케이스 상태

정부 케이스 유형은 다음 표에 나열된 주를 통과합니다. 자세한 내용은 [정부 서비스 요청 케이스의 수명주기](#) 문서를 참조하십시오.

정부 서비스 요청 케이스 상태

상태	설명
초안	새 케이스의 기본 상태입니다.
신규	사용자가 제출을 선택할 때 초안에서 신규로 이동하는 케이스입니다.
오픈	할당된 케이스가 신규에서 오픈으로 이동하고 할당 대상 필드에서 에이전트에 의해 수락된 케이스입니다.
작업 진행 중	에이전트가 작업 시작을 선택할 때 오픈에서 진행 중으로 이동하는 케이스입니다.
정보 대기 중	에이전트가 요청 정보를 선택할 때 진행 중에서 정보 대기 중으로 이동하는 케이스입니다.
해결됨	에이전트가 솔루션 제안을 선택할 때 해결됨 상태로 이동하는 케이스입니다.
종결	요청자가 솔루션 수락 또는 케이스 종결을 선택할 때 종결 상태로 이동하는 케이스입니다.
취소됨	취소됨 상태로 이동된 케이스입니다. 이는 자동 시간 제한을 통해 또는 요청자가 취소를 선택하는 경우에 발생할 수 있습니다.

정부 서비스 요청 케이스의 수명주기

애플리케이션 내의 Public Sector Digital Services Service Request Playbook 정부 서비스 요청 케이스는 이행 주기를 진행하면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

서비스 요청 케이스 스테이지

서비스 요청에는 4단계가 있습니다.

- 수용
- 검토
- 프로세스
- 의사결정

서비스 요청 케이스가 위에 나열된 스테이지를 거쳐 종결로 이동함에 따라 케이스 상태가 업데이트됩니다. 단계와 상태의 상호 관계는 다음 표와 같습니다.

서비스 요청 케이스 단계 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
	초안	케이스가 아직 제출되지 않았으며 서비스 요청 케이스 기록이 아직 생성되지 않았습니다.
접수 에이전트가 서비스 요청 케이스를 생성하는 데 필요한 정보를 수집하도록 설명합니다.	신규	Government Service Portal 또는 를 통해 생성된 새 서비스 요청 케이스의 초기 상태입니다 Service Request Playbook. 이 상태에서 정부 서비스 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 나에게 할당: 케이스를 본인에게 할당합니다. 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 수락: 정부 서비스 관리자가 케이스를 에이전트에게 할당한 경우 에이전트가 케이스를 수락하거나 재할당할 수 있습니다. 수락되면 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다. 이 상태에서 구성원은 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 추가 정보로 케이스를 업데이트합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.
	오픈	정부 서비스 에이전트가 케이스를 자신에게 할당하거나(나에게 할당) 정부 서비스 관리자가 할당한 케이스를 수락하면 케이스가 신규에서 오픈으로 변경됩니다. 이 상태에서 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 요청 정보: 구성원에게 추가 정보를 요청합니다. 케이스 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다.

서비스 요청 케이스 단계 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
		• 솔루션 제안: 케이스에 대한 솔루션을 제안합니다. 케이스 상태가 해결됨으로 변경됩니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다.
	정보 대기 중	구성원으로부터 추가 정보를 요청했습니다. 이 상태에서 구성원은 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 요청된 정보를 케이스에 추가합니다. 해당 정보를 받으면 케이스가 다시 오픈으로 이동합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.
검토 에이전트가 케이스에 대해 초기 문제 해결을 수행하고, 비슷하거나 중복된 케이스 요청을 확인하고, 렌더링해야 할 서비스를 결정할 수 있습니다.	오픈	이 상태에서 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 유사하거나 중복된 요청이 있는지 확인합니다. 이 경우 케이스를 바로 진행으로 이동할 수 있습니다. • 검사 요청: 검사를 요청하면 케이스 상태가 검사 진행 중으로 바뀝니다.
	검사 진행 중	현장 서비스 에이전트의 서비스 위치 검사가 진행 중입니다. 완료되면 케이스가 프로세스로 이동됩니다.
	정보 대기 중	에이전트가 검토 단계 중 언제든지 추가 정보를 요청하면 케이스 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. 이 상태에서 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 오픈 케이스: 케이스 상태를 다시 오픈으로 변경합니다. • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다. 이 상태에서 구성원은 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 요청된 정보를 케이스에 추가합니다. 구성원이 케이스를 업데이트하면 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.

서비스 요청 케이스 단계 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
프로세스	작업 진행 중	에이전트가 작업 시작을 선택하면 케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 서비스 요청을 해결하기 위한 작업 주문이 현재 진행 중입니다.
	업무 할당 진행 중	작업 주문이 진행 중이며 정부 서비스 에이전트가 케이스와 연관된 모든 오픈 케이스 작업을 해결합니다.
	정보 대기 중	에이전트가 정보 요청을 선택하여 요청자에게 추가 정보를 요청하면 케이스는 정보 대기 중 상태로 이동합니다. 에이전트가 케이스를 해결하기 위한 작업 도중 또는 후에 추가 정보를 요청했습니다.
의사결정 요청자가 에이전트의 결정을 검토하고 수락 또는 거부할 수 있습니다.	결정 준비 완료	에이전트 결정을 위해 케이스가 준비되었습니다.
	해결됨	에이전트가 해결 코드를 제공하고 해결 정보 탭에 해결 메모를 입력한 다음 솔루션 제안을 선택하면 케이스 상태가 정보 대기 중에서 해결됨으로 변경됩니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하려면 해결 코드 및 해결 메모 필드가 필수입니다. 이 상태에서 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 케이스 업데이트 • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. 케이스가 이 상태일 때는 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결할 수 없습니다. 이 상태에서 구성원은 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 솔루션 수락: 에이전트가 제안한 솔루션을 수락합니다. 케이스 상태가 종결 로 변경되고 설문 조사가 표시됩니다. • 솔루션 거부: 에이전트가 제안한 솔루션을 거부합니다. 케이스 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다.
	종결	솔루션을 제안한 후 에이전트는 구성원의 응답을 기다립니다.

서비스 요청 케이스 단계 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
		- 구성원이 솔루션 수락을 클릭하면 케이스 상태가 해결됨 에서 종결됨으로 변경됩니다. - 구성원이 솔루션 거부를 클릭하면 상태가 해결됨 에서 오픈으로 변경되고 에이전트는 다른 솔루션을 제안해야 합니다. 에이전트 또는 에이전트 관리자로서 케이스를 종결하려면 해결 메모 필드에 코멘트를 추가해야 합니다. 고객이 케이스를 종결할 때는 필요하지 않습니다. 케이스가 종결된 후에는 업데이트할 수 없습니다.
	취소됨	서비스 요청이 취소되었습니다.



주:

케이스의 상태가 완료 종결 또는 취소됨으로 설정된 경우 서비스 요청 케이스를 편집할 수 없습니다.

공공 서비스 케이스 양식 관련 목록

케이스 양식에는 케이스 정보를 저장하는 관련 목록과 해당 에이전트가 케이스 관련 작업을 수행하는데 사용할 수 있는 목록이 포함됩니다. 정부 에이전트는 서비스 요청 케이스, 정보 요청 케이스 또는 라이선스 및 허가 케이스에 접근하고 다음 관련 목록을 볼 수 있습니다.

정부 서비스 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
케이스 작업	정부 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자가 이 케이스에 대해 생성한 작업입니다. 작업을 만들거나 작업의 상태를 변경하면 해당 정보가 케이스 활동 필드에 기록됩니다. 케이스 작업을 만들면, 시스템은 프리픽스가 있는 작업 번호를 생성합니다. 상태에 관계 없이 새 케이스 작업과 기존 케이스 작업 모두 CSTASK 프리픽스를 사용합니다.
관련 당사자	케이스에 추가된 접촉 창구 또는 구성원과 같은 관련 당사자 목록입니다.
관련 케이스	같은 계정 또는 접촉 창구에 대해 만들어진 케이스 목록입니다.
작업 주문	이 케이스에 대해 만들어진 작업 주문의 목록입니다.
상호작용	이 케이스에 대해 구성원과 정부 서비스 에이전트 간에 생성된 상호작용의 포괄적인 목록입니다. 상호작용은 IMS 접두어를 사용합니다.
SLA	이 케이스와 연결된 서비스 수준 계약입니다.
이메일 초안 작성	전송되지 않은 이메일입니다.
이메일	케이스 이메일 로그입니다. 이 케이스를 해결하는 과정에서 보내거나 받는 이메일 목록입니다.

정부 서비스 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
	정부 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자는 케이스 내에서 구성원이나 다른 에이전트 또는 당사자에 대한 업데이트 및 질의 이메일을 보낼 수 있습니다. 케이스 상태가 변경되면 구성원에게 자동 이메일이 전송됩니다. 구성원 접촉 창구는 정부 서비스 에이전트로부터 업데이트를 받을 뿐 아니라 이메일을 통해 케이스를 만들고 업데이트할 수 있습니다.
차단된 작업	이 케이스에 대해 만들어진 차단 작업 목록입니다. 차단 작업은 에이전트가 케이스 해결을 진행하지 못하게 하는 작업입니다.
에스컬레이션	이 케이스와 관련된 에스컬레이션 기록 목록입니다.
첨부된 지식 문서	케이스에 대한 제안 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
지식 격차	지식 격차가 보고될 때 만들어지는 피드백 작업입니다.
약속	정부 대리인이 이 사건 해결의 일환으로 유권자 또는 다른 사람과 맺는 약속입니다. 약속을 생성하면 케이스 활동 필드에 약속 생성 메시지가 기록됩니다. 약속 양식의 수신자 필드에서 선택한 사용자는 약속 세부 정보를 포함한 이메일을 받습니다.

정부 서비스 케이스 양식

에이전트는 정부 서비스 케이스 양식을 생성하여 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 에이전트가 가지고 있는 질문, 요청 및 문제에 대한 자세한 정보를 표시할 수 있습니다. 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 에이전트도 양식을 보고 요청 및 서비스 케이스의 상태를 확인할 수 있습니다.

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
번호	케이스에 대해 자동으로 생성된 번호입니다. 케이스의 번호는 기본 접두사 GOVCS를 사용합니다.
지원자 유형	신청자 유형: • 개별 • 비즈니스 • 에이전시
비즈니스	비즈니스의 이름입니다. 비즈니스가 없는 경우 에이전트는 케이스에서 비즈니스 기록을 만들 수 있습니다.
비즈니스 연락처	비즈니스 접촉 창구의 이름입니다. 비즈니스 접촉 창구가 없는 경우 에이전트는 케이스에서 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다.
채널	구성원이 연락을 시작하고 케이스를 연 방법: • 웹(기본값) • 전화 • 이메일

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
	• 채팅 • 소셜 • 커뮤니티 • 경보 • Virtual Agent • 직접
구성원	구성원의 이름입니다. 구성원이 없는 경우 에이전트는 케이스에서 구성원 기록을 생성할 수 있습니다.
에이전스에서 요청됨	케이스를 요청한 에이전시의 이름입니다.
에이전시에 할당됨	케이스가 할당된 에이전시의 이름입니다.
S서비스	케이스에 표시된 요청된 서비스입니다.
열린 날짜	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	할당된 우선순위: • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
할당 그룹	할당된 정부 서비스 에이전트 그룹입니다.
담당자	할당된 에이전트. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
기본 목적	구성원이 케이스를 생성한 이유: • 유권자 혜택: 유권자가 신청할 수 있는 서비스입니다. • 거버넌스 절차: 사기, 항소, 조사, 불만과 같은 기타 유형의 사례.
파트너	파트너 회사의 이름입니다.
파트너 접촉 창구	이 케이스에 대한 파트너 접촉 창구의 이름입니다.
간단한 설명	질문, 요청 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
신청자 정보	
기본 신분증 유형	구성원 식별로 사용되는 문서 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
	• 운전면허 번호 • Medicare ID
ID 필드	기본 식별 유형 필드의 선택에 따른 다음 필드 중 하나: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
이메일	요청자의 이메일 주소입니다.
주소	기본 주소의 도로명 주소입니다.
구/군/시	기본 주소의 도시입니다.
시/도	기본 주소의 시/도입니다.
우편 번호	기본 주소의 우편 번호입니다.
국가	요청자의 국가입니다.
애플리케이션 정보	
보고 날짜	케이스가 제출된 날짜입니다. 이 필드는 케이스 생성 날짜로 기본 설정되지만 변경할 수 있습니다.
결정 날짜	케이스에 대한 결정이 내려진 날짜입니다.
애플리케이션 상태	애플리케이션의 상태: • 승인됨 • 거부됨
설명	케이스 상태에 대한 설명입니다.
참고 사항	
감시 목록	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자입니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하면 감시 목록에 자신을 추가합니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자입니다. 작업 메모 목록에는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하면 감시 목록에 자신을 추가합니다.
추가 의견 (고객이 볼 수 있음)	구성원이 볼 수 있는 케이스에 대한 코멘트입니다.
작업 메모	케이스를 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다.

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
	작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업 메모가 추가되었다는 알림을 받습니다. 필요에 따라 알림을 구성할 수 있습니다. 메모는 관리자, 에이전트 및 에이전트 관리자가 볼 수 있습니다.
기고자	
기고자 사용자	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 사용자 필드에 사용자가 추가됩니다. 이 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 이 사용자가 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 사용자 필드에서도 해당 사용자가 삭제됩니다.
기고자 그룹	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 그룹 필드에 사용자의 할당 그룹이 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 할당 그룹의 다른 구성원이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 할당 그룹은 기고자 그룹 필드에서 삭제됩니다. 그룹이 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 삭제되고 그룹이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 그룹 필드에서 할당 그룹이 삭제됩니다.
해결 정보	
해결한 사람	케이스가 해결될 때 케이스가 할당되는 에이전트입니다.
해결됨	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	케이스에 대한 해결 상태의 목록입니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 경우 이 필드는 필수입니다.
종결한 사람	케이스를 종결한 사용자의 이름입니다.
종결	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.
원인	해결의 원인에 대한 세부 정보입니다.
해결 메모	케이스를 종결한 방식에 대한 자세한 정보입니다. 고객 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하는 경우 이 필드는 필수입니다. 구성원이 케이스를 종결하는 경우에는 필수가 아닙니다.

서비스 요청 케이스 양식

정부 서비스 에이전트는 서비스 요청 케이스 양식을 사용하여 케이스를 생성하여 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 에이전트가 가지고 있는 질문, 요청 및 문제에 대한 자세한 정보를 캡처할 수 있습니다. 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 에이전트도 양식을 보고 요청 및 서비스 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

정부 서비스 에이전트는 케이스를 생성하여 구성원의 질문이나 문제를 식별하고 문제 해결과 관련된 활동을 추적합니다. 또한 에이전트는 사용 중인 커뮤니케이션 채널을 포함하여 구성원과의 의사소통도 케이스를 사용하여 추적합니다.

케이스 활동에는 문제를 해결하기 위해 수행한 모든 작업이 포함됩니다. 여기에는 전화 통화, 이메일, 지식베이스 조사, 실무 전문가와의 대화, 현장 서비스 에이전트에게 디스패치 요청, 기타 활동이 포함될 수 있습니다.

케이스 양식에서 에이전트는 구성원의 이름, 전화 번호 및 회사와 같은 관련 정보를 연결하고 저장할 수 있습니다. 계정 정보; 제품 및 자산 정보; 서비스 계약 및 권리 상세 정보 및 연관된 SLA(서비스 수준 계약)입니다.

케이스에는 여러 가지 주요 기능이 있습니다.

- 에이전트와 구성원 또는 에이전트와 조직 내 다른 직원 간의 의사소통입니다. 모든 내부 및 외부 의사소통의 세부 정보는 케이스 양식에 기록됩니다.
- 작업 주문처럼 케이스에서 발생하는 추가 작업입니다. 케이스 양식의 관련 목록에서 작업이 추적됩니다. 이러한 작업은 조직 내부 작업이거나 구성원과 관련되어 있을 수 있습니다.
- 지식베이스에 포함될 수 있으며 다른 케이스를 해결하는 데 사용되는 케이스의 정보입니다.

두 종류의 케이스 양식 뷰가 있습니다. 하나는 애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 에이전트와 에이전트 관리자가 사용할 수 있는 상세 뷰이고, 다른 하나는 정부 서비스 포털에서 외부 구성원이 사용할 수 있는 간단한 뷰입니다.

에이전트 뷰

케이스 양식의 에이전트 뷰에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

- 케이스 활동을 시각적으로 표시하는 타임라인.
- 계정 및 접촉 창구 정보, 제품 및 자산 정보, 서비스 계약 및 서비스 권리 정보, 관련 SLA를 포함해 케이스에 대해 참조된 엔터티. SLA를 제외하고 이 정보는 시스템에 있으며 에이전트 또는 에이전트 관리자에 의해 케이스와 연결될 수 있습니다.
- 서비스 케이스에 대한 모든 의사소통(외부 및 내부) 이 정보는 추가 코멘트 필드(외부 소통), 작업 메모 필드(내부 소통), 해결 메모 필드에 저장됩니다. 해결 메모 필드에는 케이스 해결에 대한 세부 정보가, 활동 필드에는 모든 의사소통 내용이 시간순 목록으로 저장됩니다.

에이전트 및 관리자는 다음으로 이동하여 애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 케이스 양식을 볼 수 있습니다. 목록 > 서비스 요청 을 클릭하고 다음 메뉴 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 모두
- 내 케이스
- 내 오픈
- 내 그룹의 미할당

케이스 목록에서 케이스 번호를 클릭하여 케이스 양식을 표시합니다.

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
번호	케이스에 대해 자동으로 생성된 번호입니다. 케이스의 번호는 기본 접두사 GOVCS를 사용합니다.
열린 날짜	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
지원자 유형	신청자 유형:

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
	• 개별 • 비즈니스 • 에이전시
비즈니스	비즈니스의 이름입니다. 비즈니스가 없는 경우 에이전트는 케이스에서 비즈니스 기록을 만들 수 있습니다.
비즈니스 연락처	비즈니스 접촉 창구의 이름입니다. 비즈니스 접촉 창구가 없는 경우 에이전트는 케이스에서 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다.
구성원	구성원의 이름입니다. 구성원이 없는 경우 에이전트는 케이스에서 구성원 기록을 생성할 수 있습니다.
우선순위	에이전트가 서비스 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선 순위는 다음과 같습니다. • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
채널	구성원이 연락을 시작하고 케이스를 연 방법: • 웹(기본값) • 전화 • 이메일 • 채팅 • 소셜 • 커뮤니티 • 경보 • Virtual Agent • 직접
기본 목적	구성원이 케이스를 생성한 이유: • 유권자 혜택: 유권자가 신청할 수 있는 서비스입니다. • 거버넌스 절차: 사기, 항소, 조사, 불만과 같은 기타 유형의 사례. 기본값은 구성원 혜택입니다.
서비스	케이스에 표시된 요청된 서비스입니다. 기본적으로 이 필드에는 '서비스 유형' = 서비스 요청인 공용 서비스가 표시됩니다.
에이전시에 할당됨	케이스가 할당된 에이전시의 이름입니다.

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
에이전시에서 요청됨	케이스를 요청한 에이전시의 이름입니다.
할당 그룹	할당된 정부 서비스 에이전트 그룹입니다.
담당자	케이스가 할당된 에이전트입니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
서비스	케이스에 표시된 요청된 서비스입니다.
간단한 설명	질문, 요청 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다. 사용자는 관련 검색 결과를 사용하여 가능한 솔루션이 있는 지식베이스 문서 목록을 찾을 수 있습니다.
요청 위치	
주소 유형	문제가 보고되는 위치의 유형입니다. 주소 또는 교차로
주소	문제가 있는 주소입니다. 이 필드는 주소가 주소 유형으로 선택된 경우에만 필요합니다.
퍼스트 크로스 스트리트, 세컨드 크로스 스트리트	문제가 위치한 교차로입니다. 이 필드는 교차로가 주소 유형으로 선택된 경우에만 필요합니다.
구/군/시	문제가 위치한 도시입니다.
시/도	문제가 위치한 시/도입니다.
우편 번호	문제가 있는 우편 번호입니다.
국가	문제가 위치한 국가입니다.
위도, 경도	문제가 있는 좌표입니다. 이 필드는 두 주소 유형 모두에 필요하며, 입력한 주소 데이터에 따라 자동으로 채워집니다.
요청 상세 정보	
보고 날짜	케이스가 제출된 날짜입니다. 이 필드는 케이스 생성 날짜로 기본 설정되지만 변경할 수 있습니다.
설명	케이스 상태에 대한 설명입니다.
신청자 정보	
기본 신분증 유형	구성원 식별로 사용되는 문서 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
ID 필드	기본 식별 유형 필드의 선택에 따른 다음 필드 중 하나: • 주민등록번호 • 주 식별 번호

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
	• 운전면허 번호 • Medicare ID
이메일	요청자의 이메일 주소입니다.
주소	기본 주소의 도로명 주소입니다.
구/군/시	기본 주소의 도시입니다.
시/도	기본 주소의 시/도입니다.
우편 번호	기본 주소의 우편 번호입니다.
국가	요청자의 국가입니다.
참고 사항	
감시 목록	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자입니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하면 감시 목록에 자신을 추가합니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자입니다. 작업 메모 목록에는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하면 감시 목록에 자신을 추가합니다.
추가 의견 (구성원 표시)	인시던트에 대한 자세한 정보입니다(해당하는 경우). 인시던트를 볼 수 있는 모든 사용자는 추가 설명을 볼 수 있습니다.
작업 메모	케이스를 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업 메모가 추가되었다는 알림을 받습니다. 필요에 따라 알림을 구성할 수 있습니다. 메모는 관리자, 에이전트 및 에이전트 관리자가 볼 수 있습니다.
기고자	
기고자 사용자	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 사용자 필드에 사용자가 추가됩니다. 이 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 이 사용자가 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 사용자 필드에서도 해당 사용자가 삭제됩니다.
기고자 그룹	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 그룹 필드에 사용자의 할당 그룹이 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 할당 그룹의 다른 구성원이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 할당 그룹은 기고자 그룹 필드에서 삭제됩니다.

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
	그룹이 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 삭제되고 그룹이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 그룹 필드에서 할당 그룹이 삭제됩니다.
해결 정보	
해결한 사람	케이스가 해결될 때 케이스가 할당된 에이전트입니다.
해결됨	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
종결한 사람	케이스를 종결한 사용자의 이름입니다.
종결	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	케이스에 대한 해결 상태의 목록입니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 경우 이 필드는 필수입니다. 기본적으로 이 필드는 승인되지 않은 자원으로 설정됩니다.
원인	해결의 원인에 대한 세부 정보입니다.
해결 메모	케이스를 종결한 방식에 대한 자세한 정보입니다. 정부 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하는 경우 이 필드는 필수입니다. 구성원이 케이스를 종결하는 경우에는 필수가 아닙니다.
관련 기록	
상위	현재 인시던트를 하위 인시던트로 만드는 연결된 상위 인시던트입니다. i 주: 상위 인시던트가 해결되면 하위 인시던트도 해결된 것으로 표시됩니다.
문제	관련된 문제 기록입니다.
변경 요청	관련 변경 요청입니다.
변경에 의해 발생	인시던트 생성을 촉발한 관련 변경 요청입니다.

구성원 뷰

구성원 또는 비즈니스 접촉 창구 역할의 사용자는 정부 서비스 포털 헤더에서 케이스를 선택한 다음 케이스 목록에서 케이스 번호를 선택하여 케이스 양식을 볼 수 있습니다.

케이스 양식의 구성원 또는 비즈니스 접촉 창구 뷰에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

- 케이스의 현재 상태를 나타내는 프로세스 플로우 포맷터입니다.
- 에이전시 및 연락처 정보, 보류 중인 서비스 케이스 작업 정보, 서비스 요청 정보를 포함한 관련 엔터티 정보입니다.
- 케이스에 대한 모든 의사소통을 시간순 목록으로 저장하는 활동 필드입니다.

정보 요청 케이스 양식

정부 에이전트는 정보 요청 케이스 양식을 사용하여 케이스를 생성하고 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 기타 에이전트가 가지고 있는 공용 기록 요청에 대한 자세한 정보를 캡처할 수 있습니다. 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 에이전트도 양식을 보고 정보 요청의 상태를 확인할 수 있습니다.

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
번호	케이스에 대해 자동으로 생성된 번호입니다. 케이스의 번호는 기본 접두사 GOVCS를 사용합니다.
열린 날짜	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
다음을 대신함	대신 기록을 요청 중인 연락처의 이름입니다. 다른 사람 대신 요청 확인란이 선택된 경우 이 필드가 필수입니다.
지원자 유형	신청자 유형: • 개별 • 비즈니스 • 에이전시
비즈니스	비즈니스가 신청자 유형으로 선택된 경우의 비즈니스 이름입니다. 비즈니스가 없는 경우 에이전트는 케이스에서 비즈니스 기록을 만들 수 있습니다.
비즈니스 연락처	비즈니스 접촉 창구의 이름입니다. 비즈니스 접촉 창구가 없는 경우 에이전트는 케이스에서 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다.
구성원	개인이 신청자 유형으로 선택된 경우의 구성원 이름입니다. 구성원이 없는 경우 에이전트는 케이스에서 구성원 기록을 만들 수 있습니다.
우선순위	할당된 우선순위: • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
서비스	케이스에 표시된 요청된 서비스입니다.
채널	구성원이 연락을 시작하고 케이스를 연 방법: • 웹(기본값) • 전화 • 이메일 • 채팅 • 소셜 • 커뮤니티 • 경보 • Virtual Agent • 직접
에이전시에 할당됨	케이스에 할당된 기관의 이름입니다.
할당 그룹	이 케이스가 할당된 정부 에이전트 그룹입니다.

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
담당자	이 케이스에 할당된 에이전트의 이름입니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
기본 목적	구성원이 케이스를 생성한 이유: • 구성원 혜택: 구성원이 신청할 수 있는 서비스입니다. • 거버넌스 절차: 사기, 이의 제기, 조사 또는 불만 제기와 같은 기타 유형의 케이스입니다.
간단한 설명	질문, 요청 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
신청자 정보	
기본 신분증 유형	구성원 식별로 사용되는 문서의 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
기본 커뮤니케이션 방법	요청자가 선호하는 통신 방법: • 없음 • 이메일 • 메일 • 콜
ID 필드	기본 식별 유형 필드의 선택을 기반으로 하는 필드: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
이메일	요청자의 이메일 주소입니다.
주소	기본 주소의 도로명
구/군/시	기본 주소의 도시입니다.
시/도	기본 주소의 시 또는 도.
우편 번호	기본 주소의 우편 번호입니다.
국가	요청자의 국가입니다.
애플리케이션 정보	
설명	케이스 상태에 대한 설명입니다.

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
수수료 면제	요청자가 해당 케이스가 수수료 면제를 받을 자격이 있다고 생각하는지 여부입니다.
수수료 면제 근거	수수료 면제 자격에 대한 근거. 특정 유형의 요청자는 자동으로 수수료 면제를 받을 수 있습니다.
신속한 처리	신속한 처리가 필요한지 여부입니다.
긴급 처리 정당성	긴급 처리 요청에 대한 근거입니다.
요청자 유형	요청자의 유형: • 언론매체 대표 • 교육 기관 • 비상업적 과학 기관 • 상업적 사용 요청자 • 다른 모든 요청자
지불하고자하는 수수료	요청자가 이 요청을 이행하기 위해 지불할 예상 수수료입니다.
예상 수수료	이 요청을 이행하는 데 필요한 예상 수수료입니다.
적용 가능한 면제 코드 없음	면제 검사 목록의 9가지 면제 중 어느 것도 이 케이스에 적용되지 않을 경우 선택되는 상자입니다.
참고 사항	
감시 목록	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자입니다. 감시 목록에 자신을 추가하려면 본인 추가 아이콘을 선택합니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자입니다. 작업 메모 목록에는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다. 감시 목록에 자신을 추가하려면 본인 추가 아이콘을 선택합니다.
추가 코멘트 (고객이 볼 수 있음)	구성원이 볼 수 있는 케이스에 대한 코멘트입니다.
작업 메모	케이스를 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업 메모가 추가되었다는 알림을 받습니다. 필요에 따라 알림을 구성할 수 있습니다. 메모는 관리자, 에이전트 및 에이전트 관리자가 볼 수 있습니다.
기고자	

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
기고자 사용자	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 사용자 필드에 사용자가 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 이 사용자가 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 사용자 필드에서도 해당 사용자가 삭제됩니다.
기고자 그룹	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 그룹 필드에 사용자의 할당 그룹이 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 할당 그룹의 다른 구성원이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 할당 그룹은 기고자 그룹 필드에서 삭제됩니다. 그룹이 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 삭제되고 그룹이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 할당 그룹은 기고자 그룹 필드에서 삭제됩니다.
해결 정보	
해결한 사람	케이스가 해결될 때 케이스가 할당되는 에이전트입니다.
해결됨	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	케이스에 대한 해결 상태의 목록입니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 경우 이 필드가 필요합니다.
종결한 사람	케이스를 종결한 사용자의 이름입니다.
종결	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.
원인	해결의 원인에 대한 세부 정보입니다.
해결 메모	케이스를 종결한 방식에 대한 자세한 정보입니다. 이 필드는 고객 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하는 경우에 필요합니다. 구성원이 케이스를 종결하는 경우에는 필수가 아닙니다.

정보 요청 케이스 양식 관련 목록

케이스 양식에는 케이스 정보를 저장하는 관련 목록과 해당 에이전트가 케이스 관련 작업을 수행하는 데 사용할 수 있는 목록이 포함됩니다.

정보 요청 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
관련 당사자	케이스에 추가된 접촉 창구 또는 구성원과 같은 관련 당사자 목록입니다.
문서	에이전트는 다음 작업을 할 수 있습니다. - 문서를 요청자에게 표시하지 않고 정보 요청에 추가 - 정보 요청에 추가된 문서 목록 보기 - 요청자에게 게시하도록 승인된 문서 보기 - 승인된 문서를 요청자에게 게시

정보 요청 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
	문서 관련 목록을 보려면 먼저 Document Management 플러그인 을 설치해야 합니다.
에스컬레이션	이 케이스와 관련된 에스컬레이션 기록 목록입니다.
첨부된 지식 문서	케이스에 대한 제안 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
지식 격차	지식 격차가 보고될 때 만들어지는 피드백 작업입니다.
약속	정보 요청 케이스 에이전트가 이 케이스 해결의 일환으로 구성원 또는 다른 사용자와 맺는 약속입니다. 약속을 생성하면 케이스 활동 필드에 약속 생성 메시지가 기록됩니다. 약속 양식의 수신자 필드에서 선택한 사용자는 약속 세부 정보를 포함한 이메일을 받습니다.

서비스 요청 케이스 작업 양식

서비스 요청 케이스 양식에는 서비스 요청 CAE 작업에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

서비스 요청 케이스 작업 양식에는 서비스 요청 케이스를 해결하는 작업을 완료하기 위해 생성된 후 에이전트에게 할당된 서비스 요청 케이스 작업에 대한 정보가 표시됩니다.

케이스 작업 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

서비스 요청 케이스 작업 양식

필드	설명
번호	자동으로 할당된 케이스 작업 번호입니다.
우선순위	할당된 우선순위: • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
상위	이 케이스 작업이 생성된 케이스입니다. 이는 케이스 테이블(sn_gsm_government_service_case) 또는 케이스 테이블의 하위 테이블의 케이스일 수 있습니다.
상태	케이스 작업의 현재 상태입니다. • 오픈 • 정보 대기 중 • 진행 중 • 종결
관련된 테이블	이 작업과 연결된 테이블입니다.

서비스 요청 케이스 작업 양식

필드	설명
관련된 기록	이 작업과 연결된 기록입니다.
담당자	할당된 사용자입니다.
제목	케이스 작업의 제목입니다.
설명	케이스 작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업에 대한 설명입니다.
작업 메모 목록	작업 메모를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 에이전트 목록입니다.
작업 메모(개인)	할당된 에이전트만 볼 수 있는 자유 형식의 비공개 작업 메모 텍스트입니다.
추가 설명	구성원이 볼 수 있는 메모입니다. 에이전트는 이 필드를 사용하여 구성원에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록

다음 서비스는 정부 서비스 포털에서 제공하는 기본 시스템 카탈로그 항목입니다.

이러한 서비스는 로그인한 사용자에게 자동으로 표시되며 이러한 카탈로그 항목 중 하나를 사용하여 케이스를 생성하면 항목이 사전 구축된 특정 요청에 자동으로 매핑됩니다.

Government Service Portal 서비스 카탈로그에 표시되는 옵션을 설정하고 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [구성원, 비즈니스 또는 에이전트용 서비스 구성](#).

. 사용자는 Service Catalog로 이동하여 다음 표에 나와 있는 범주와 하위 범주를 사용하여 케이스를 만들 수 있습니다.

311 서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
동물		공격적인 동물	단순히 짖거나 빠르게 달리는 동물이 아니라 실제로 공격적인 동물을 보고합니다.
		학대와 방치된 동물	부상, 학대, 방치 또는 위험 국내 동물을 보고합니다.
		부상당한 동물	공공 장소, 공공 장소, 도시 공원, 기동, 전선 또는 부상 또는 아픈 기차 트랙에서 소유하지 않은 동물을 보고합니다.
		야생동물, 길 잃은 동물 또는 죽은 동물 수거	공공 도로에서 죽은 야생 또는 길 잃은 동물을 보고하고 제거 요청
주택, 건물 및 구조	주택	버려진 차량 (사유 재산)	개인 점유 재산, 개인 빈 재산 및 공공 빈

311 서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
			부지/부동산에 버려진 차량을 보고합니다.
		주택 검사, 동물	점유된 사유지에서 동물 배설물, 너무 많은 동물 및/또는 이국적인 동물과 같은 주거용 동물 문제를 보고합니다.
		주택 검사, 화재 예방	주거용 임대 부동산에서 적절한 소방 장비(예: 소화기, 화재 탈출, 연기 경보)의 손상 또는 부족 보고
		주택 검사, 빈 주거용 부동산	일반인의 캐주얼 출입에 개방되어 지역 사회에 위험을 나타내는 주거용 부동산을 보고합니다.
		불법 전단지	사유지에 게시된 불법 전단지를 보고합니다.
쓰레기, 재활용 및 낙서	쓰레기	손상된 휴지통 교체	손상된 휴지통 교체 요청 제출
		공공 휴지통 문제	비워야 할 공공 휴지통이 넘쳐나는 보고
		불법 덩핑	보고서는 하룻밤 사이에 나타난 다량의 쓰레기 봉투 또는 그 이상, 대량 품목 또는 건축 자재 또는 차량에서 투기하는 목격된 행위를 보고합니다.
		누락된 주거용 쓰레기	누락된 주거용 쓰레기 수거 보고
	재활용	누락된 재활용	누락된 주거용 재활용 수거 보고
	낙서	낙서 제거	개인 또는 공공 재산을 훼손한 낙서 보고
	공원	공원 캔류	오락 시설 및 공원류에서 휴지통 주위에 넘쳐 흐르는 쓰레기를 제거해달라는 요청
공원 및 나무	공원	공원 캔류	오락 시설 및 공원류에서 휴지통 주위에 넘쳐 흐르는 쓰레기를 제거해달라는 요청

311 서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
		공원 유지관리	공공 공원 내 또는 공원 구조(예: 파빌리온 또는 전망대)에서 유지관리를 요청합니다. 일반적인 공원 유지 보수 요청에는 부지 내 쓰레기, 농구공 교체, 테니스/농구 코트 수리, 울타리 수리, 벤치 수리, 석조 공사, 분수대 수리 및 기타 외부 누수가 포함됩니다.
	나무	가로수 아래	도시 가로수에서 교통 또는 공공 안전에 위험이 있는 흔들거리거나 쓰러진 굵은 나뭇가지를 보고합니다.
		가로수 검사	제거 또는 가지치기가 필요할 수 있는 도시 가로수에 대한 검사를 요청합니다.
		나무 심기 요청	집 앞 도시 공원 도로에 나무를 심을 것을 요청합니다.
		나무 제거 요청	공공 장소에서 죽은 나무나 병든 나무를 제거하도록 요청합니다.
공공 안전		장비 소음 불만	에어컨, 압축기, 발전기 또는 기타 산업 또는 상업용 장비에서 발생하는 과도한 소음을 보고합니다.
		천연 수로로 유출 또는 투기	하천, 호수, 운하 또는 하수도로 오염을 보고합니다.
		급수 문제	가정집 급수 또는 단수 문제 보고
거리 및 보도	주소	거리 청소 요청	도로 청소 기계로 도로에서 잔해물이 날리는 것을 억제하기 위한 요청
		도로 위 물	소화전, 배수구 등으로 인해 거리에 남아 있는 물을 보고합니다.

311 서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
		우선권 (ROW) 내 방해물 제거	도로 상 우선권 (ROW)을 방해하는 콘크리트 기둥, 목재, 도구, 자동차 부품 등의 항목 보고
		수구	구멍(마모 또는 침전으로 인한 노면의 거리 또는 함몰/중공에 대한 표면 수준 손상)을 보고합니다.
	보도	보도 검사 요청	도시 보도 또는 접근성 (ADA) 램프 문제의 상태 보고
교통 및 주차	주차장	고장난 주차 미터기	고장난 주차 미터기 보고
		주차 불만	불법 주차 의심 보고
	교통	"입장하지 마십시오" 표지판이 손상되었거나 누락되었습니다.	"입장하지 마십시오" 표지판이 손상되었거나 누락된 유지관리 문제를 보고합니다.
		손상되었거나 사라진 중지 표지판	"정지" 표지판이 손상되었거나 누락된 유지관리 문제를 보고합니다.
		손상되었거나 누락된 도로명 안내판	교체 또는 수리가 필요한 손상되거나 누락된 도로명 안내판 보고
		신호등 고장	작동하지 않거나 깜박이는 신호등 및/또는 보행자 횡단보도 신호 보고
상하수도	하수도	하수도 조사	지원이 필요할 수 있는 하수/위생 맨홀 덮개 손상/누락, 시각적 증거가 없는 하수 냄새 또는 하수 배수구의 나무 뿌리 유지관리와 같은 하수 관련 문제를 보고합니다.
	물	하수도 월류수	외부 파이프에서 하수도 누수 또는 월류를 보고합니다.
		물 미터 덮개 누락 또는 손상	물 미터 덮개 누락 또는 손상을보고하십시오.

311 서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
		수돗물 악취 또는 안 좋은 물맛	주거지의 수돗물과 관련하여 이상 냄새나 맛을 보고합니다.
		잠겨 있지 않은 소화전	소화전 노즐에서 흐르는 물을 보고합니다.

비즈니스 프로필 양식

에서 비즈니스 프로파일 양식을 Public Sector Digital Services 사용하여 비즈니스에 대한 상세 정보를 캡처하고 표시합니다. 비즈니스 소유자의 이름과 주소, 상표 상태, 업계 정보, 파트너 기록 또는 비즈니스 구조를 추가할 수 있습니다.

비즈니스 프로파일 양식에는 비즈니스 및 연락처에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 이 정보는 정부 서비스 포털에 등록할 때 수집됩니다.

비즈니스 프로파일 양식

비즈니스 프로파일 양식에는 정부 서비스 포털에 등록할 때 수집되는 비즈니스 및 연락처에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

필드	설명
비즈니스	
이름	비즈니스의 이름입니다.
이메일	비즈니스의 기본 연락처 이메일입니다.
주소	도로명 주소는 비즈니스가 위치한 위치입니다.
구/군/시	비즈니스가 위치한 시/군/구입니다.
시/도	비즈니스가 위치한 시/도입니다.
우편 번호	사업장 주소의 우편번호입니다.
국가	비즈니스가 위치한 국가입니다.
직장 전화 번호	비즈니스의 기본 연락처 전화 번호입니다.
비즈니스 정보	
고객	비즈니스의 고객 접촉 창구입니다.
파트너	비즈니스의 파트너입니다.
식별 번호	비즈니스 엔터티의 참조 번호입니다.
세금 ID 번호	세금 ID 번호입니다.
비즈니스 구조	비즈니스 구조에 대한 상세 정보입니다.
법인 이름	비즈니스 소유자의 이름입니다.
상표	비즈니스의 상표입니다.

비즈니스 프로파일 양식

비즈니스 프로파일 양식에는 정부 서비스 포털에 등록할 때 수집되는 비즈니스 및 연락처에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

필드	설명
가명(假名)	등록된 비즈니스 소유자 이름입니다.
통합 날짜	비즈니스가 통합된 날짜입니다.
산업	비즈니스의 산업입니다.
추가 정보	
소수 소유권 상태	소수 민족이 비즈니스를 소유하고 있음을 나타내는 옵션입니다.
농촌 기반 상태	비즈니스가 농촌 지역에 기반을 두고 있음을 나타내는 옵션입니다.
부족 소속 상태	비즈니스 소유자가 부족에 소속되어 있음을 나타내는 옵션입니다.
여성 소유권 상태	여성이 비즈니스를 소유하고 있음을 나타내는 옵션입니다.
베테랑 소유권 상태	재향 군인이 비즈니스를 소유하고 있음을 나타내는 옵션입니다.
접촉 창구 등록 정보	
비즈니스 등록 코드	등록 코드. 요청이 유효한 등록 코드로 제출되면 비즈니스 계정 정보가 자동으로 감지되어 비즈니스 기록에 추가됩니다.
기본 접촉 창구 정보	
기본 신분증 유형	기본 신분증 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
ID 필드	ID 유형입니다. 이 필드는 기본 식별 유형 필드에서 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID

에이전시 프로파일 양식

애플리케이션의 Public Sector Digital Services 에이전시 프로파일 양식을 사용하여 에이전시 및 에이전시가 관련된 케이스에 대한 세부 정보를 캡처하고 표시합니다.

에이전시 프로파일 양식에는 에이전시 및 그 에이전트에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

에이전시 프로파일 양식

필드	설명
번호	에이전시에 대해 자동 생성된 번호입니다.
이름	에이전시의 이름입니다.
관리자	에이전시 관리자의 이름입니다.
상위 에이전시	상위 에이전시의 이름입니다.
주소	기관의 우편 주소입니다.
구/군/시	에이전시가 위치한 시/군/구입니다.
시/도	에이전시가 위치한 시 또는 도입니다.
우편 번호	기관의 우편 번호입니다.
웹 사이트	에이전시 웹사이트의 URL입니다.
이메일	에이전시의 기본 연락처 이메일입니다.
전화	에이전시의 기본 연락처 전화 번호입니다.
식별 번호	에이전시의 식별 번호가 자동 생성됩니다.
유형	Agency 가 기본값인 유형
하위 유형	에이전시 하위 유형: • 로컬 • 카운티 • 상태 • 연방

에이전시 서비스 구성원 프로파일 양식

애플리케이션에서 Public Sector Digital Services 에이전시 서비스 구성원 프로파일 양식을 사용하여 이름 및 주소, 생년월일, 연락처 정보, 언어 선택과 같은 구성원에 대한 자세한 정보를 표시합니다.

다음 표에서는 에이전시 서비스 구성원 양식에 추가할 수 있는 자세한 정보를 설명합니다.

에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
소비자 참조	구성원 케이스의 참조 번호입니다.
이름	이름입니다.
성	성입니다.
중간 이름	중간 이름.
번호	구성원의 전화 번호입니다.
서픽스	구성 이름의 접미사입니다. 접미사에는 MD 또는 Jr.가 포함될 수 있습니다.
휴대폰	구성원의 휴대폰 번호입니다.
직장 전화 번호	구성원의 직장 전화번호입니다.

에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
팩스	팩스 번호.
사진	구성원의 사진입니다.
이메일	구성원의 이메일입니다.
성별	구성원의 성별입니다.
생년월일	구성원의 생년월일입니다.
출생 국가	구성원의 출생 국가입니다.
기간	구성원의 연령입니다.
식별 정보	
기본 신분증 유형	기본 신분증 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
ID 필드	ID 유형입니다. 이 필드는 기본 식별 유형 필드에서 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
기본 통신 정보	
기본 주소 유형	구성원의 기본 주소 유형: • 집 주소 • 비즈니스 주소 • 우편 주소
주소	구성원의 거리입니다.
구/군/시	구성원이 살고 있는 시입니다.
시/도	구성원이 거주하는 주입니다.
우편 번호	구성원 주소의 우편 번호입니다.
위도	구성원 주소의 위도입니다.
경도	구성원 주소의 경도입니다.
기본 전화 번호	구성원의 기본 전화 번호입니다.
추가 정보	

에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
결혼 여부	• 기혼 • 미혼 • 이혼 • 사별 • 이 정보를 제공하고 싶지 않습니다.
고용 상태	• 고용됨 • 실업 상태 • 자영업 • 이 정보를 제공하고 싶지 않습니다.
레이스	• 미국령 인도령 또는 알래스카 원주민 • 아시아인 • 하와이 원주민 또는 기타 태평양 섬 주민 • 흑인 또는 아프리카계 미국인 • 흰색 • 이 정보를 제공하고 싶지 않습니다.
민족	• 히스패닉 또는 라틴계 • 히스패닉 또는 라틴계가 아님 • 이 정보를 제공하고 싶지 않습니다.
군 복무 상태	• 현역 근무 • 베테랑 • 군 복무 의무 없음 • 이 정보를 제공하고 싶지 않습니다.
장애 상태	• 예, 장애가 있습니다. • 아니요, 장애가 없습니다. • 이 정보를 제공하고 싶지 않습니다.
최종 학력	• 고등학교 또는 등가 • 기술 또는 직업 인증서 • 연결도

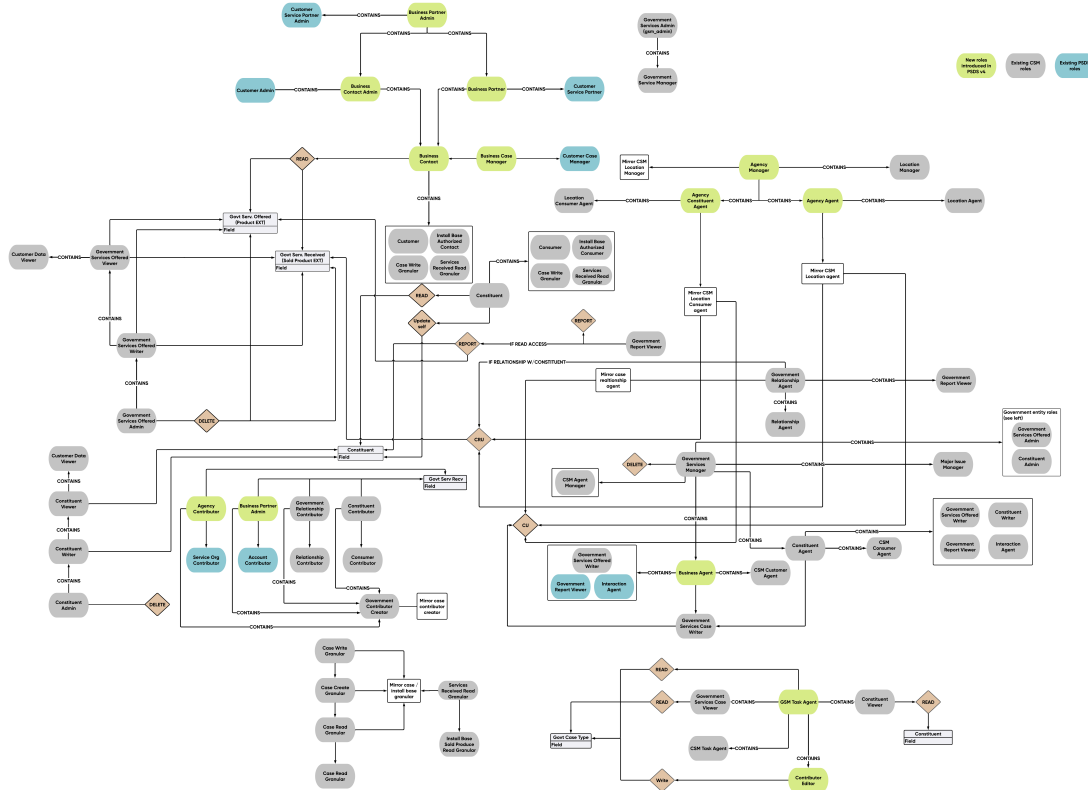
에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
	• 일부 대학 과정 완료 • 학사 • 석사 • 박사 • 전문가용 • 기타
기본 언어 선택	• 영어 • 스페인어
참고 사항	
참고 사항	구성원 또는 케이스에 대한 추가 메모입니다.

핵심 역할 관계

다음 다이어그램에서는 애플리케이션 내의 Public Sector Digital Services 핵심 역할 관계를 보여줍니다. 이 다이어그램을 사용하여 각 역할이 애플리케이션 내의 다른 역할과 어떻게 관련되어 있는지 이해할 수 있습니다.

핵심 역할 관계



[store-future: BEGIN review]

의 사용 사례 Public Sector Digital Services

회사의 필요에 따라 다양한 방법으로 통합 Public Sector Digital Services 할 수 있습니다. 이 섹션에서는 이러한 사용 사례 중 몇 가지에 대해 설명합니다. 이러한 각 사용 사례를 단독으로 배포하거나 특정 요구 사항에 맞게 결합할 수 있습니다.

주:

모든 고객의 환경은 다릅니다. 이러한 사용 사례 시나리오는 명시된 사용 사례에 대한 일반 구현만 보여줍니다. 실제 구현은 다를 수 있습니다.

- 사용 사례 1
- 사용 사례 2
- 사용 사례 3
- 사용 사례 4

[End]