servicenow

요코하마 공공부문

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

목차

공공 부문 디지털 서비스.....5
공공 부문 디지털 서비스 탐색.....6
의 초점과 목적 공공 부문 디지털 서비스 핵심고객 서비스 관리(CSM).....9
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
플레이북.....10
정부 서비스 포털.....11
에이전트 경험.....12
Now Assist.....13
서비스 브리지.....16
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
공공 부문 디지털 서비스 구성.....19
공공 부문 디지털 서비스 핵심.....21
퍼포먼스 분석 및 보고.....57
플레이북.....58
Now Assist.....105
업그레이드 후 공공 부문 사용을 위해 항목 레이블 다시 지정.....123
업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 비즈니스 서비스 위치 포털 항목의 레이블을 다시 지정합니다.....124
에이전시 위치를 공공 서비스에 연결.....125
에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스.....126
공공 서비스 케이스에 대한 프로세스 및 데이터 정의.....128
사용 케이스.....131
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
공공 부문 디지털 서비스 앱과 함께 설치되는 속성.....131
다른 애플리케이션과 공공 부문 디지털 서비스의 통합.....134
현장 서비스 관리.....134
공공 부문 디지털 서비스 사용.....135
정부 서비스 포털 사용.....136
플레이북 사용.....156
CSM 구성 가능 작업 공간 사용.....213
비즈니스(에이전시) 위치 서비스 포털 사용.....215
가상 에이전트 사용.....217
모바일 에이전트 사용.....219
Now Assist 사용.....236
공공 부문 디지털 서비스용 Analytics and Reporting 솔루션.....244
구성원 서비스 대시보드.....244
공공 서비스 성과 개요 대시보드.....248
공공 부문 디지털 서비스 참조.....251

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

공공 부문 데이터 모델..... 252
공공 부문 핵심 역할 관계..... 253
공공 부문 서비스 카탈로그..... 253
공공 부문 양식..... 258
용어..... 279
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕

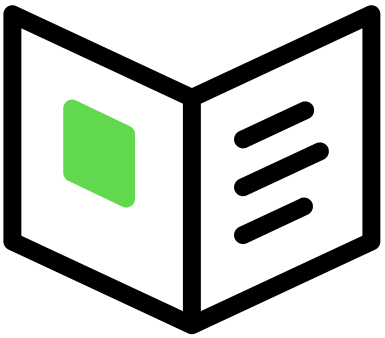
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

공공 부문 디지털 서비스

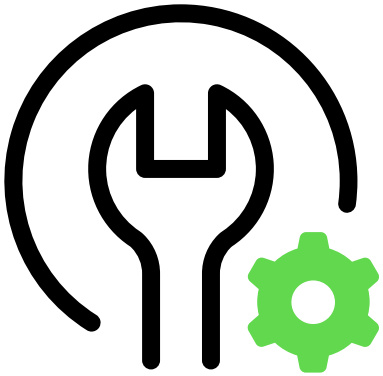
정부 데이터 모델을 활용하여 로우코드 도구로 자체 워크플로우를 생성함으로써 패키지화된 정부 케이스 유형을 넘어 확장합니다. 사전 패키징된 Playbook으로 공공 서비스 요청을 엔드 투 엔드로 이행합니다. 포털, 서비스 카탈로그, 가상 에이전트, 온라인 커뮤니티와 같은 자원을 사용하여 일반적인 구성원 요청을 처리하는 개인화된 경험을 제공합니다. ServiceNow# 공공 부문 디지털 서비스 애플리케이션을 사용하여 단일 플랫폼에서 구성원, 기업 및 기관에 서비스를 제공합니다.

탐색



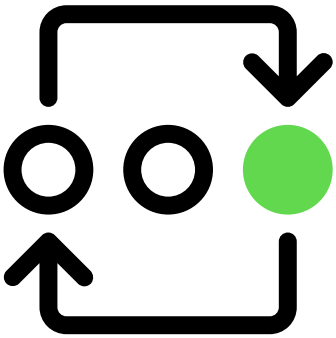
공공 부문 디지털 서비스가 주요 기능과 이점을 어떻게 지원할 수 있는지 알아보십시오.

구성



특정 요구 사항에 맞게 공공 부문 디지털 서비스 구현을 사용자 지정합니다.

통합



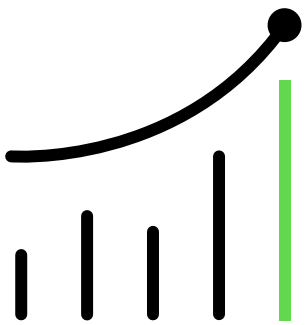
다른 애플리케이션과 통합하여 공공 부문 디지털 서비스의 기능을 확장합니다.

사용



에이전트와 구성원이 공공 부문 디지털 서비스를 사용하여 공공 서비스 요청을 생성, 라우팅 및 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

분석



실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드에 액세스하여 주요 메트릭을 추적하고 서비스를 개선합니다.

참조



목록, 테이블, 양식, 규칙, 구성요소, 매개변수, 역할, 가상 사용자와 같은 공공 부문 구성요소에 대한 추가 상세 정보를 얻습니다.

기계번역

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

자동화



PSDS용 Now Assist를 사용하면 생성형 AI를 사용하는 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상할 수 있습니다.

추가 자원

- 새로운 기능 및 변경된 내용에 대한 자세한 내용은 .Public Sector Digital Services release notes
- 구현 전문가와 협력하여 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center 를 참조하십시오.
- ServiceNow 공공 부문 기본 교육 프로그램 및 인증 에 등록하여 핵심 기능 및 릴리스별 기능에 대해 알아보십시오.
- Now 커뮤니티 를 방문하여 지식을 공유하고 다른 사람들과 연결하십시오.
- 구현, 업그레이드 등에 도움이 ServiceNow# 되는 단계별 지침을 얻으려면 Now Create 를 참조하십시오.

공공 부문 디지털 서비스 탐색

구성원, 기업, 내부 기관 및 외부 기관을 위한 원활한 지원 경험을 만드는 데 도움이 되는 기능에 대해 공공 부문 디지털 서비스 알아봅니다.

공공 부문 디지털 서비스 개요

공공 부문 디지털 서비스 개요

복지

공공 부문 디지털 서비스를 사용하면 정부 조직과 외부 기관이 단일 플랫폼에서 구성원 및 비즈니스 이해 관계자를 지원할 수 있습니다. 정부 데이터 모델을 활용하여 로우코드 도구로 자체 워크플로우를 생성함으로써 패키지화된 정부 케이스 유형을 넘어 확장합니다. 사전 패키징된 Playbook으로 공공 서비스 요청을 엔드 투 엔드로 이행합니다. 개인화된 경험을 제공하는 동시에 에이전트 효율성을 높이고, 포털, 서비스 카탈로그, 가상 에이전트, 온라인 커뮤니티와 같은 자원을 사용하여 일반적인 구성원 요청을 처리하기 위한 작업을 유도합니다.

시민이 참여할 수 있는 플랫폼 제공

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

정부의 벽과 운영 시간 밖에서 대중에게 봉사하십시오. 구성원에게 이메일, 전화, 채팅, 소셜 미디어 또는 모바일을 통해 언제 어디서나 모든 장치에서 연결할 수 있는 선택권을 제공합니다. 대중이 지원 및 셀프 서비스를 통해 정부 서비스를 요청할 수 있는 간소화된 플랫폼을 제공합니다. 옴니채널 Advanced Work Assignment는 용량, 기술 및 케이스 컨텍스트를 기준으로 공용 서비스 케이스를 가장 적합한 에이전트에게 자동으로 할당합니다.

기업 전체에 작업 배정

공무원이 공공 서비스 요청을 빠르고 일관되게 이행하도록 안내하고 다른 에이전트 및 팀의 진행 상황을 모니터링합니다. 정부 및 기관 간에 단일 작업 흐름을 생성하여 주기 시간을 최소화하고 자동화를 극대화합니다. 공공 부문을 현장 서비스, 재무 및 법무와 같은 다른 부서에 연결하여 한 기관에서 다른 기관으로 서비스를 제공할 수 있습니다. 시각적 작업 보드, 워크플로우 및 자동화를 사용하여 다른 에이전시와 공동 작업합니다.

보고 및 대시보드를 통해 통찰력 확보

케이스 해결, 에이전트 성과 및 서비스 경험을 개선할 수 있는 기회를 식별하고 에 대해 공공 부문 디지털 서비스드러난 퍼포먼스 분석 추세에 따라 조치를 취합니다. 현재 및 이전 성과를 모니터링하여 제품, 서비스 및 프로세스 개선이 필요한 영역을 식별합니다. 인사이트를 활용하여 추세를 예측하고, 우선순위를 지정하고, 가장 자주 반복되는 케이스 해결 자동화와 같이 실행 가능한 개선 사항을 추진합니다.

셀프 서비스로 케이스 볼륨 관리

구성원이 셀프 서비스 카탈로그, 커뮤니티, 지식베이스 및 포털을 통해 스스로 문제를 해결하도록 장려합니다. 정부 서비스 포털 및 지원되는 외부 공급업체 메시징 애플리케이션(예: 참여 메신저)에서 실행되는 챗봇을 구현 가상 에이전트하여 구성원 및 기업에 대한 고객 지원을 확장합니다. 공공 부문 최종 사용자는 요청을 제출하는 데 도움이 되는 미리 구축된 자동화된 대화를 통해 비응급 서비스를 요청할 수 있습니다.

주요 기능

공공 부문 디지털 서비스 은 관리자와 에이전트가 구성원과 비즈니스에서 요청한 서비스와 지원을 제공할 수 있는 주요 기능을 제공합니다.

공공 부문 주요 기능

기능	설명	역할
사회적 이점 플레이북	정부 서비스 에이전트에게 하나 이상의 사회적 혜택 프로그램에 대한 신청서 생성 또는 서비스 프로세스를 안내하는 엔드 투 엔드 플레이북 경험	에이전트
라이센스 및 허가 플레이북	정부 서비스 에이전트에게 라이선스 및 허가 신청서를 생성하거나 처리하는 프로세스를 안내하는 엔드 투 엔드 플레이북 경험	에이전트
Information Request Playbook	공공 기록 및 정보에 대한 요청을 생성하거나 서비스하는 프로세스를 정부 서비스 에이전트에게 안내하는 엔드 투 엔드 플레이북 경험	에이전트
서비스 요청 플레이북	비응급 서비스 요청을 생성하거나 서비스하는 프로세스를 정부 서비스	에이전트

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

공공 부문 주요 기능

기능	설명	역할
	에이전트에게 안내하는 엔드 투 엔드 플레이북 경험	
정부 서비스 포털	구성원, 비즈니스 이해 관계자 및 기고자(구성원을 대신하여 작업)가 공용 서비스를 요청하고, 사례를 추적하고, 프로필을 확인 및 업데이트하고, 문제를 보고하고, 정부 문서를 요청하는 등의 작업을 수행할 수 있는 전용 포털입니다. 또한 비즈니스 소유자는 비즈니스를 등록하고, 연락처를 관리하고, 공용 서비스, 허가 또는 라이센스를 요청할 수 있습니다.	구성원
에이전시 서비스 포털	에이전시에서 내부 및 외부 에이전시 위치를 관리하고 특정 에이전시 위치에 서비스 카탈로그 항목을 추가할 수 있는 전용 포털입니다.	에이전트
PSDS용 Now Assist	케이스 정보를 요약하고 케이스 해결 메모를 생성하는 데 사용합니다 PSDS용 Now Assist . 에이전트가 케이스 컨텍스트를 이해하여 구성원에게 해결 방법을 제안할 수 있도록 합니다.	에이전트
공공 서비스 퍼포먼스 분석	구성원, 기업 및 기관에서 제공하고 요청하는 정부 서비스에 대한 성과 지표 및 데이터 시각화.	매니저
CSM 구성 가능 작업 공간 공공 부문 디지털 서비스	정부 기관 및 외부 기관의 에이전트가 문제를 해결하고 구성원, 기관 및 기업을 위한 서비스를 제공할 수 있는 사용자 지정 가능한 전용 작업 공간입니다. 에이전트는 케이스를 관리하고, 서비스 요청을 확인하고, 다른 사용자에 대한 요청을 시작할 수도 있습니다.	에이전트
의 가상 사용자 기반 역할 공공 부문 디지털 서비스	공공 부문 직무 기능에 대한 역할입니다. 이러한 역할은 공공 부문 기능 및 정보에 대한 액세스를 제어합니다. 자세한 내용은 의 가상 사용자 기반 역할 공공 부문 디지털 서비스 문서를 참조하십시오.	관리자

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

공공 부문 주요 기능

기능	설명	역할
에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스	공공 서비스, 정보 서비스 또는 라이센스 및 허가 서비스를 에이전시가 해당 요청을 해결하기 위해 제공하는 서비스 목록에 매핑할 수 있습니다.	관리자
가상 에이전트	사용자가 정부 서비스 포털 및 지원되는 외부 공급업체 메시징 애플리케이션(예: 참여 메신저)에서 실행되는 챗봇을 사용하여가상 에이전트 다양한 공공 서비스에 대한 요청을 완료하거나 업데이트할 수 있도록 지원합니다.	에이전트
확장 가능한 데이터 모델	공공 부문 디지털 서비스 플랫폼의 유연성을 바탕으로 요구 사항에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 데이터 모델이 제공됩니다.	관리자
확장 가능한 서비스 카탈로그	라이센스, 허가, 서비스 요청 및 혜택과 같은 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

〔store-future: BEGIN review〕

의 초점과 목적 공공 부문 디지털 서비스 핵심고객 서비스 관리**(CSM)**

공공 부문 디지털 서비스 핵심 의 토 고객 서비스 관리(CSM)대 위에 지어졌지만 다른 주제에 초점을 맞추고 있습니다. 는 고객 서비스 관리(CSM) 고객 만족도를 높이고 요청을 처리하기 위한 프레임워크를 제공하며, 공공 부문 디지털 서비스 핵심 공통적인 구성원의 요청을 처리하는 데 중점을 둡니다. 이 주제를 사용하여 통합의 고유한 역할과 이점, 그리고 이 두 가지를 고객 서비스 관리(CSM)공공 부문 디지털 서비스 모두 활용하여 성공을 유도하고 구성원 경험을 향상시킬 수 있는 방법을 살펴봅니다.

의 **CSM** 개요 및 공공 부문 디지털 서비스

〔End〕

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

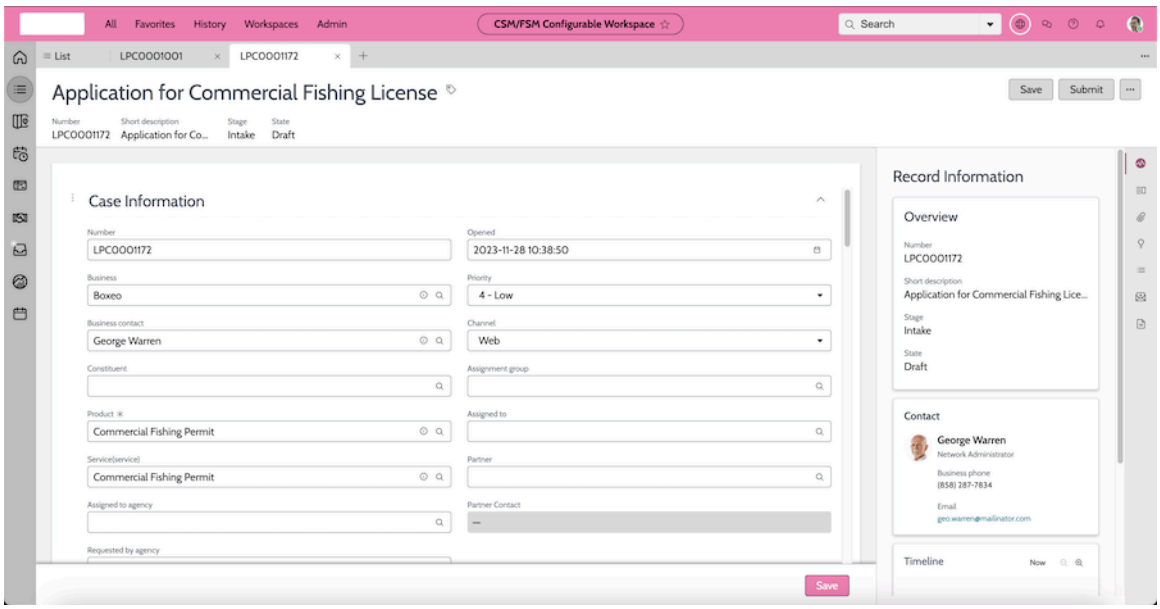
Playbooks for 공공 부문 디지털 서비스

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

플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 플레이북의 각 스테이지에는 사용자가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다.

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

- 플레이북 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 생성하고 사용할 수 있는 다음 애플리케이션이 함께 공공 부문 디지털 서비스 제공됩니다.

〔store-future: BEGIN review〕보조금 관리 플레이북〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕공공 부문 최종 사용자가 제출한 보조금 신청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.〔End〕

사회적 이점 플레이북

공공 부문 최종 사용자가 제출한 사회적 혜택 프로그램 신청서를 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

라이센스 및 허가 플레이북

공공 부문 최종 사용자가 제출한 라이센스 및 허가 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

Information Request Playbook

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

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

서비스 요청 플레이북

공공 부문 최종 사용자가 제출한 비응급 서비스 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

에이전트가 에서 공용 서비스 요청 케이스CSM 구성 가능 작업 공간를 생성하거나 구성원이 를 통해 정부 서비스 포털요청을 입력하면 각 케이스 유형에 해당하는 플레이북이 플레이북 탭에 자동으로 나타납니다.

플레이북에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스용 Playbook 사용.

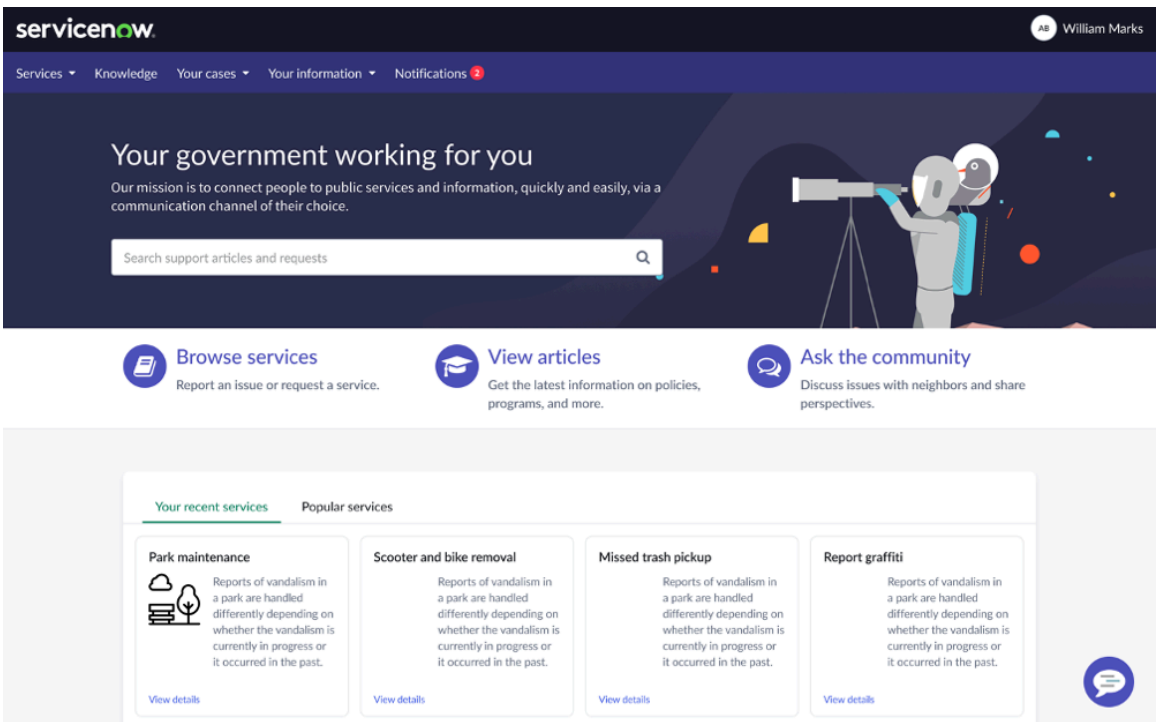
정부 서비스 포털

구성원과 기업은 정부 서비스 포털을 사용하여 사용자 친화적이고 사용자 지정 가능한 인터페이스를 통해 문제를 보고하고, 기존 서비스 요청의 상태에 액세스하여 보고, 공용 기록을 요청하고, 질문 또는 문제에 대한 정보를 검색하고, 연락처 정보를 확인 및 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 로그인하지 않은 사용자와 홈페이지에서 다른 정보를 볼 수 있습니다.

이 예는 Government Service Portal에 등록된 사용자의 기본 홈페이지를 공공 부문 디지털 서비스 보여줍니다.



주:
관리자는 에서 정부 서비스 포털 홈페이지를 서비스 포털사용자 지정할 수 있으므로 홈페이지 모양은 정부 기관마다 다를 수 있습니다.

구성원은 정부 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

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

정부 서비스 포털 서비스 카탈로그에서 제공하는 서비스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록.

기업 및 비즈니스 엔터티를 위한 정부 서비스 포털

정부 서비스 포털을 통해 기업은 케이스 및 서비스 정보에 접근하고 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 구성 사용자와 동일한 기능을 가지며, 몇 가지 추가 권한이 있습니다. 비즈니스 접촉 창구는 구성원 사용자 작업 외에도 정부 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 비즈니스를 등록합니다.
- 라이센스, 사회 혜택 프로그램, 허가, 정보 및 서비스 요청과 관련된 서비스를 요청합니다.
- 보조금, 사회 복지 프로그램, 라이센스, 허가, 정보 및 공공 서비스와 관련된 서비스를 요청합니다.
- 받은 서비스를 봅니다.
- 요청한 정보 기록을 봅니다.
- 모든 라이센스 또는 허가 요청을 봅니다.
- 받은 항목을 봅니다.
- 기존 케이스를 봅니다.
- 비즈니스 및 하위 비즈니스 프로파일을 봅니다.
- 이름, 주소 및 기타 접촉 창구 정보와 같은 비즈니스 접촉 창구 정보를 봅니다.
- 정부 팜플렛 및 서비스 뉴스레터와 같은 간행물을 봅니다.
- 정부 알림 및 새 연락처 승인과 같은 알림을 봅니다.

에이전트 경험

공공 부문 디지털 서비스 는 정부 기관 전반의 에이전트에게 구성원, 기업 및 기관에서 만든 케이스를 처리할 수 있는 맞춤형 작업 공간 환경을 제공합니다.

CSM 구성 가능 작업 공간

정부 서비스 요원은 구성원 상호 작용을 CSM 구성 가능 작업 공간공공 부문 디지털 서비스위한 원스톱 역할을 합니다.

여러 탭을 사용하면 에이전트가 여러 케이스를 한 번에 관리할 수 있습니다. 에이전트와 관리자는 에이전시 전체의 여러 에이전트에 할당된 문제의 상태를 지속적으로 파악할

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

수 있습니다. 작업 공간은 현재 상태를 기반으로 관련 상황별 정보를 동적으로 표시합니다. 에이전트는 컴팩트 모드와 다크 모드를 설정하여 경험과 생산성을 최적화할 수도 있습니다. 공공 부문 디지털 서비스 플레이북은 를 통해 액세스할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

CSM Configurable Workspace에 대한 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 탐색 을 참조하십시오.

모바일 에이전트

정부 에이전트는 을 모바일 에이전트 사용하여 모바일 장치에서 비응급 요청을 생성, 업데이트 및 모니터링할 수 있습니다. 또한 신규 및 활성 서비스 요청 케이스를 포함하여 케이스 로드에 대한 개요를 확인할 수 있습니다.

는 모바일 에이전트 현재 에서만 서비스 요청 플레이북지원됩니다.

모바일 에이전트 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 모바일 에이전트 에 대한 경험 공공 부문 디지털 서비스 문서를 참조하십시오.

고급 작업 할당

AWA(고급 작업 할당) 애플리케이션을 사용하여 가용성, 용량, 기술을 기준으로 비응급 요청과 같은 공공 부문 작업 항목을 가장 적합한 에이전트에게 자동으로 라우팅하고 할당합니다.

고급 작업 할당에 대한 자세한 내용은 를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당 문서를 참조하십시오.

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 애플리케이션에서 에이전트는 생성형 AI를 사용하여 각 공용 서비스 케이스의 상세 정보를 요약하고 코멘트 활동을 설명하여 케이스의 컨텍스트를 파악할 수 있습니다. 또한 케이스 해결 메모를 생성하여 다른 에이전트와 공유할 수도 있습니다.

중요사항:
일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1699552 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인해야 합니다.

에이전트가 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다음과 같습니다.

- 상호작용 채팅 요약은 가상 에이전트 채팅 기록이 라이브 에이전트에게 전달되거나 한 라이브 에이전트가 고객과의 채팅 기록을 다른 라이브 에이전트에게 전달하는 경우와 같이 핸드오프의 여러 지점에서 에이전트와 고객 간의 채팅 대화에 대한 컨텍스트를 제공합니다.
- 케이스 요약을 통해 에이전트는 장기 실행 또는 복잡한 케이스에 대한 케이스 컨텍스트를 수집할 수 있습니다.
- 케이스 해결 메모는 에이전트가 케이스를 더 빠르게 마무리하고 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 컨텍스트를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.
- AI 검색 플러그인은 CSM용 Now Assist 검색에서 실행 가능한 AI 생성 또는 AI 선택 답변을 제공하며, 여러 지식베이스의 정보를 종합 및 요약하여 관련 답변을 대화형 형식으로 제공합니다.

중요사항:
일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

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

CSM 구성 가능 작업 공간의 Now Assist 패널

에이전트는 CSM 구성 가능 작업 공간의 Now Assist 패널을 사용할 수 있습니다. 이 대화형 인터페이스를 통해 에이전트는 케이스 요약을 요청하고 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

AI 검색의 Now Assist

AI 검색 애플리케이션의 Now Assist에서는 Now LLM 서비스를 사용하여 서비스 포털, 가상 에이전트, 직원 센터 및 글로벌 검색에서 찾은 지식 문서에서 실행 가능한 Q&A Genius 결과 답변을 추출합니다. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 지식베이스에서 관련 콘텐츠를 검색하고 간결한 답변을 생성하여 고객 경험을 개선할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

중요한 데이터 처리

개인 식별 정보 및 기타 중요한 데이터는 생성형 AI 프롬프트에 나타나지 않도록 마스킹됩니다. 자리 표시자 텍스트는 프롬프트와 함께 대신 전송되며, 해당 자리 표시자 텍스트는 응답을 받은 후 원본 텍스트로 대체됩니다. 이 양방향 마스킹을 통해 사용자는 올바른 값을 볼 수 있지만 Now LLM 서비스는 민감한 정보에 노출되지 않습니다. 자세한 내용은 다중 턴 카탈로그 주문을 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하기 위해 이 애플리케이션의 사용이 사용 사례에 대한 정확성, 유해성 및 적합성을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 인적 감독을 사용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 귀하의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. 귀하는 ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 사용 제한 방침을 준수하는 데 동의합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 또한 이 애플리케이션은 케이스 정보(케이스 요약용) 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 문서 .

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

관련 정보

Now Assist

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 설치 및 구성

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 사용

의 채팅 요약PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

Now Assist의 채팅 요약 기능을 사용하여 가상 에이전트에서 채팅 대화의 요약을 자동으로 생성합니다. 채팅 요약을 사용하면 에이전트가 대화의 전체 녹취록을 읽지 않고도 상호작용을 빠르게 이해할 수 있으며, 요청자가 가상 에이전트에게 제공한 것과 동일한 정보를 반복할 필요가 없습니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist로 채팅 요약

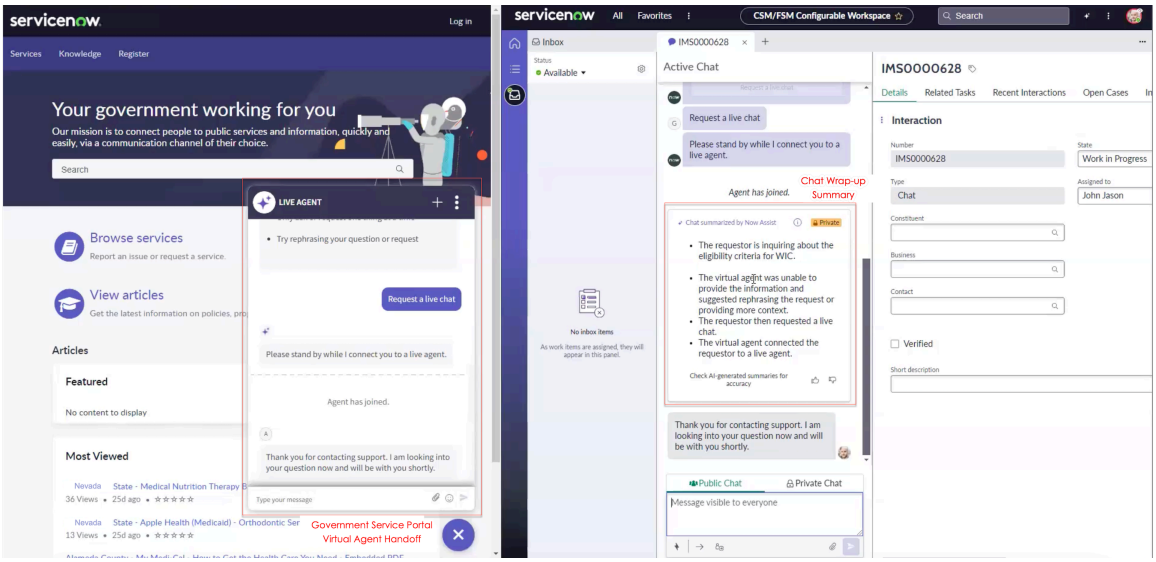
채팅 요약 기술은 라이브 에이전트 간 또는 요청자와 가상 에이전트 간의 대화의 요약 버전을 생성합니다. 채팅 요약은 다음과 같은 경우에 자동으로 생성됩니다.

- 대화가 끝났습니다.
- 에이전트는 `### /summarize` 빠른 작업을 사용합니다. 에이전트 채팅
- 사용자가 채팅 요약을 선택하거나 패널의 **Now Assist**Now Assist 필드에 `## ##`을 입력합니다.
- 상호작용이 라이브 에이전트로부터 가상 에이전트 전송되고 대화의 길이가 6줄 이상입니다. 채팅 요약은 대화의 요약 카드에 표시됩니다.

플레이북 상호작용 기록에서 채팅 요약 및 간단한 설명 필드는 채팅이 종료된 후 자동으로 생성되며, 파란색 상자는 Now Assist가 필드 값을 수정했음을 나타냅니다. 시스템이 요약을 생성하고 채팅 요약 필드를 자동으로 채우면 요약이 AI에 의해 생성되었음을 나타내는 AI 아이콘도 필드 위에 표시되며 상호작용 기록 상단에 배너가 표시됩니다. 배너의 메시지는 에이전트에게 요약의 정확도를 확인하고 정확하지 않은 경우 정보를 업데이트하도록 권고합니다.

채팅 요약이 생성되면 상호작용 기록의 채팅 요약 필드에 자동으로 추가됩니다. 에이전트는 채팅 요약 필드에 정보를 수정하고 저장할 수 있습니다.

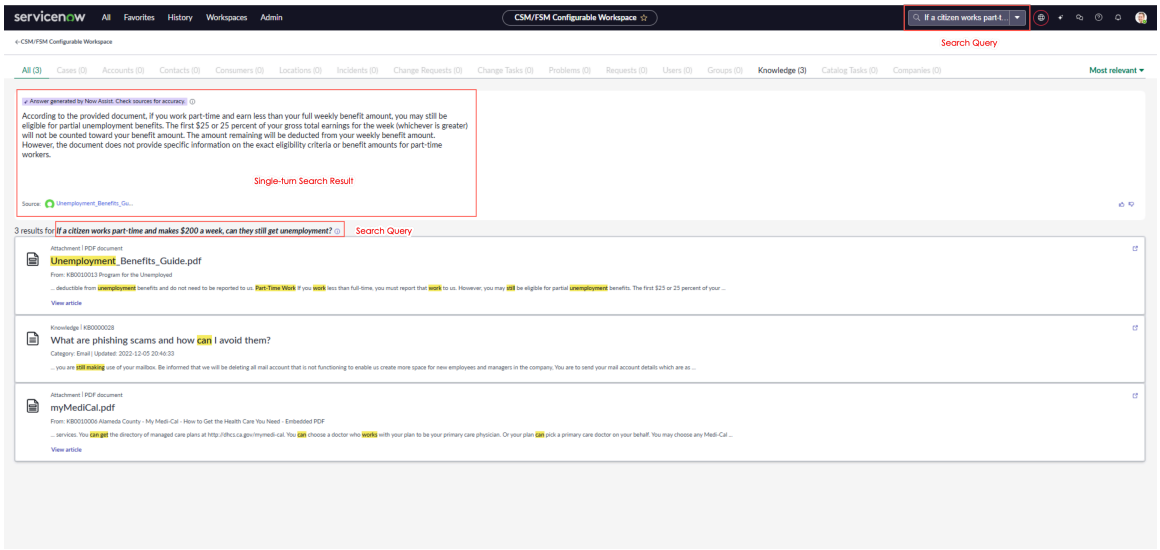
의 채팅 요약PSDS용 **Now Assist**



PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**용 **AI Search**

AI 검색 인덱스는 플랫폼 기록, 지식베이스 문서 또는 외부 소스의 데이터를 저장하고 에이전트가 에서 해당 데이터를 검색할 CSM 구성 가능 작업 공간수 있도록 합니다. 관리자는 데이터를 끌어올 위치를 구성할 수 있습니다. 검색 쿼리 기능은 Now Platform 기술을 사용하여 검색 사용자 경험을 개선합니다.

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



이 비디오를 시청하면서 에이전트가 를 사용하여 AI 검색답변을 찾는 방법을 공공 부문 디지털 서비스 확인하십시오. AI 검색에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI Search.

AI 검색 약 3분 6초 길이의 개요 비디오입니다.

〔store-future: BEGIN review〕

공공 부문 디지털 서비스용 서비스 브리지

용 공공 부문 디지털 서비스서비스 브리지를 사용하여 여러 ServiceNow 인스턴스 간에 에이전시 간 커뮤니케이션 및 조정을 지원합니다. 기관은 에코시스템 전반에 걸쳐 ServiceNow# 공공 부문 디지털 서비스 조정하여 기관 간 사례 관리, 동적 작업 관리와의 실시간 조정, 안전한 기관 간 데이터 공유, 라이선스 및 허가, 사회적 혜택 및 보조금 자금 분배에 대한 간소화된 승인 워크플로를 촉진할 수 있습니다.

다른 기관과 소통하는 정부 기관이든, 해당 구성원과 소통하는 정부 기관이든, 를 사용하여 서비스 브리지여러 유형의 인스턴스 간의 통합을 설정할 수 있는 방법을 알아봅니다. 이러한 통합을 통해 에이전시 제공자는 서비스 요청을 쉽게 수신 및 이행하고 자체 인스턴스 및 그 이상에서 데이터를 공유할 수 있습니다. 기관 간 데이터 공유, 지원 및 서비스 프로세스에 사용할 서비스 브리지 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.

- 이제 엔터프라이즈 사용자는 양방향 워크플로우를 통해 서비스 제공업체 및 파트너와 쉽게 협업하여 가시성과 원활한 경험을 제공할 수 있습니다.
- 서비스 브리지 보다 빠른 온보딩을 지원하고 구독자에게 빠른 서비스 카탈로그 새로 고침을 제공합니다.
- 원활한 등록 프로세스는 기업 고객 및 파트너와의 느리고 비용이 많이 드는 통합을 제거합니다.

핵심 기능

의 서비스 브리지 주요 기능은 다음과 같습니다.

- Learn about Service Bridge
- 온보딩: 간소화된 등록 프로세스를 사용하는 ServiceNow 에이전시 파트너 또는 구성원을 신속하게 온보딩합니다.
- 권한 있는 사용자: 원격 카탈로그 항목 수준에서 액세스를 관리하고 제어하여 보안 및 규정 준수 요구 사항을 충족합니다.
- 원격 카탈로그: 새 항목이 도입되면 공유 에이전시 서비스 카탈로그를 몇 분 만에 업데이트할 수 있습니다.

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

- 원격 선택: 제공자 ServiceNow 의 인스턴스에서 실시간 데이터를 검색하여 다운스트림 에이전시 원격 카탈로그에서 최신 필드 옵션을 보장합니다.
- 원격 작업: 에코시스템 전반에서 원활한 멀티파티 및 멀티 인스턴스 워크플로우를 통해 자동화를 강화할 수 있습니다 ServiceNow .
- 제공자 작업: 케이스 서비스 브리지 와 같은 관련 작업을 제공자 작업으로 소비자에게 동기화하여 사용하는 ServiceNow 파트너 에이전시와 투명하고 협력할 수 있도록 하는 모든 서비스 제공자를 활성화합니다.
- 변환 프레임워크: 인스턴스 간의 ServiceNow 손쉬운 프로세스 변환을 위해 인바운드 및 아웃바운드 원격 작업 데이터를 변환합니다.

제공자 인스턴스는 다른 기관 및 파트너에게 Service Bridge를 제공하는 정부 기관에 속합니다.

정부 기관 제공자는 다음을 수행할 수 있습니다.

서비스 브리지주요 기능용 공공 부문 디지털 서비스

원격 카탈로그	제공자 인스턴스의 워크플로우 및 통합을 통해 공유 카탈로그의 개발을 유지하면서 해당 인스턴스에서 네이티브 카탈로그 항목을 소비자에게 제공합니다.	다른 에이전시는 자체 카탈로그 생성을 피할 수 있고 OEM의 원격 카탈로그를 활용할 수 있으므로 비용을 절감하고 오류를 줄이며 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다. 또한 OEM과 소비자의 효율성과 생산성을 높입니다.
원격 작업	맞춤형 eBonding의 지속 가능한 대체품입니다. ServiceNow 에코시스템 전반에서 손쉽게 공동 작업을 수행합니다. 기존 E-Bonding에 대한 기본 대안. 작업 대 작업 통합을 사용합니다.	비용이 많이 들고 오류가 발생하기 쉬운 통합을 빌드할 필요가 없습니다. 공동 작업 및 커뮤니케이션을 강화하는 동시에 서비스 품질을 개선합니다.
사전 예방적 케이스	케이스는 소비자 인스턴스에서 사전에 확인할 수 있는 제공자 인스턴스의 플로우를 통해 제공자 작업을 시작합니다. 동기화할 사전 예방적 케이스 플로우가 뒤에 있습니다.	회수 관리와 같은 경보 프로세스 또는 알림 프로세스에 대한 자동화 비율을 단순화하고 높입니다. 서비스 제공 품질을 개선하고 작업 할당을 간소화합니다.
스크래치 패드	스크래치패드를 사용하면 원격 작업 또는 제공자 작업을 통해 인스턴스 간에 변수를 "임시로" 공유할 수 있습니다.	인스턴스 간의 데이터 동기화를 단순화하고 채택 노력을 줄입니다. 빠른 데이터 입력 및 검색으로 데이터를 캡처하고 스크래치패드에서 직접 업데이트하여 소요 시간을 줄일 수 있습니다.
권한 있는 사용자	고객 인스턴스에서 원격 기록 생성자의 사용자 수준 역할 기반 접근 제어를 활성화합니다.	사용자 수준 역할 기반 접근 제어 채택으로 인한 불일치 가능성을 방지합니다. 데이터 불일치를 통한 액세스 오류를 줄여 규정 준수 위험 감소
제공자 작업(기록 생성자)	케이스와 같은 관련 작업을 제공자 작업으로 소비자에게	인스턴스 간의 데이터 동기화를 단순화하고 서로 다른

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

서비스 브리지주요 기능용 공공 부문 디지털 서비스

	동기화하여 제공자가 ServiceNow를 사용하는 소비자와 투명하고 협업할 수 있도록 합니다.	인스턴스의 케이스 간에 데이터 불일치를 방지합니다.
구성 수정	원격 기록 생성자, 원격 작업 정의 및 기초 데이터 동기화 오퍼링의 구성을 업데이트하여 소비자에게 권한을 부여할 수 있는 새 수정 버전을 생성할 수 있습니다. 기능이 업데이트된 권리의 새 수정 버전은 서비스 브리지 애플리케이션을 업그레이드하지 않은 소비자에게 영향을 주지 않고 호환되는 소비자에게 배포할 수 있습니다.	업데이트된 기능을 제공하는 서비스 브리지 권리의 새로운 수정 버전을 개발하여 아직 애플리케이션을 업데이트하지 않은 소비자에게 부정적인 영향을 주지 않고 호환되는 소비자에게 배포할 수 있습니다. 공급자는 향상된 효율성과 확장성으로 향상된 고객 경험을 제공합니다.
불일치 버전 지원	제공자와 소비자는 데이터 교환 기능에 영향을 주지 않고 서로 다른 버전의 서비스 브리지 애플리케이션(N-2 이내)을 실행할 수 있습니다.	이 기능을 사용하면 제공자가 소비자와 Service Bridge 애플리케이션 업데이트를 조정할 필요가 없으며, 제공자는 아직 업그레이드하지 않은 소비자를 지원하면서 새로운 기능을 채택할 수 있습니다. 서비스 브리지 지원 가능성 및 확장성이 향상되고 제공자는 향상된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

공공 부문 디지털 서비스 서비스 브리지 공급자용

정부 기관 제공자가 서비스 브리지 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 소비자로부터 생성된 요청을 받아 이행하고, 다른 기관 인스턴스와의 통합을 수립할 수 있도록 하려면 이 애플리케이션을 사용합니다 공공 부문 디지털 서비스 .

정부 기관 제공자는 다음과 같이 다른 기관과 다양한 유형의 통신을 용이하게 하기 위해 사용할 서비스 브리지공공 부문 디지털 서비스 수 있습니다.

- 기술 지원
- 케이스 정보
- 보조금 및 기금 관리
- 분쟁 해결
- 위기 조정
- 안전한 기관 간 데이터 공유
- 현장 기술자 디스패치(현장 서비스 관리 앱과의 통합필요)

제공자 설정에 서비스 브리지 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오.

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

〔End〕

공공 부문 디지털 서비스 서비스 브리지 소비자용

소비자가 서비스 브리지 필요한 모든 요청을 할 수 있도록 애플리케이션을 공공 부문 디지털 서비스 사용합니다.

공공 부문 디지털 서비스 구성

공공 부문 디지털 서비스 정부 에이전트 및 서비스 관리자가 구성원, 기업 및 기타 기관에 정부 서비스를 제공할 수 있도록 설정됩니다.

설치 및 설정 공공 부문 디지털 서비스

구성 공공 부문 디지털 서비스 에는 다음과 같은 몇 가지 주요 작업이 포함됩니다.

- 애플리케이션 및 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 설치 및 설정 공공 부문 디지털 서비스 핵심
- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간 사용할 하나 이상의 플레이북을 공공 부문 디지털 서비스설정합니다.
- 가상 에이전트, 참여 메신저 및 사용자 지정 서비스 정의와 같은 공공 부문 사용을 위한 추가 기능 구성

관리자 역할이 있는 사용자는 다음 메인 구성 작업을 완료하여 를 설정합니다 공공 부문 디지털 서비스.

공공 부문 디지털 서비스 구성 작업

구성 작업	설명
애플리케이션 설치 및 구성 공공 부문 디지털 서비스 핵심	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_gsm) 플러그인을 설치하고 구성합니다공공 부문 디지털 서비스 핵심. 구성원, 기업, 에이전시 에이전트, 정부 에이전트 및 정부 서비스 관리자가 사용하는 공공 부문 기능을 제공합니다.
공공 부문 디지털 서비스용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩 설치	에서 공공 부문 디지털 서비스(com.sn_public_sector_digital_services_pa) 플러그인 ServiceNow Store용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩을 설치합니다. 이 애플리케이션은 정부 에이전트와 서비스 관리자가 정부 케이스를 추적하고 구성원에게 제공되고 구성원이 받은 정부 서비스를 모니터링하는 데 사용할 수 있는 대시보드를 제공합니다.
PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 설치 및 구성	에이전트가 에서 또는 다음에서 코어 UI생성형 AI 기술을 CSM 구성 가능 작업 공간 사용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 구성합니다PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist.
애플리케이션 설치 및 구성 서비스 요청 플레이북	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_gsm_srvc_req) 플러그인을 설치하고 구성합니다서비스 요청 플레이북. 공공 부문 최종 사용자가 제출한

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

공공 부문 디지털 서비스 구성 작업

구성 작업	설명
	비응급 서비스 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.
애플리케이션 설치 및 구성 Information Request Playbook	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_gsm_info_req) 플러그인을 설치하고 구성합니다Information Request Playbook. 공공 부문 최종 사용자가 제출한 공용 기록 정보 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.
애플리케이션 설치 및 구성 라이센스 및 허가 플레이북	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_gsm_license_permit) 플러그인을 설치하고 구성합니다라이센스 및 허가 플레이북. 이는 정부 에이전트에게 공공 부문 최종 사용자가 제출한 라이센스 및 허가 요청을 처리하고 해결하기 위한 사전 정의된 프로세스를 제공합니다.
애플리케이션 설치 및 구성 사회적 이점 플레이북	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_gsm_license_permit) 플러그인을 설치하고 구성합니다라이센스 및 허가 플레이북. 정부 에이전트에게 기관에서 제공하는 사회 복지 프로그램 신청서를 검토하기 위한 미리 정의된 워크플로우를 제공합니다.

기타 구성 작업

공공 부문 애플리케이션 및 플레이북을 설치하는 것 외에도 공공 부문 사용을 위한 다른 기능을 구성할 수 있습니다.

ServiceNow# 가상 에이전트

가상 에이전트은 공공 부문 구독에 포함되어 있으며 채팅 채널의 자동화된 대화를 통해 최종 사용자 지원을 제공합니다.

이 애플리케이션은 대화 디자이너가 공공 부문 디지털 서비스 핵심 대화를 생성하는 가상 에이전트 데 사용할 수 있는 미리 빌드된 여러 공공 부문 구성요소(주제 블록)를 제공합니다.

이 서비스 요청 플레이북 애플리케이션은 구성원이 비응급 서비스 요청을 제출할 수 있도록 사전 구축된 가상 에이전트 대화 주제인 서비스 요청 생성을 제공합니다.

공공 부문 사용을 위한 구성에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스용 구성 가상 에이전트.

서비스 정의

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

관리자는 기관에서 제공하는 서비스를 구성원 또는 비즈니스에서 요청하는 서비스에 연결하는 서비스 정의를 생성할 수 있습니다. 서비스 정의를 만들 때 해당 서비스를 실행하기 위한 케이스 관리 프로세스(예: 케이스 유형)를 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스 문서를 참조하십시오.

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

업그레이드 후 메뉴 항목 CSM 구성 가능 작업 공간 레이블 다시 지정

인스턴스를 새 릴리스로 업그레이드한 후 의 CSM 구성 가능 작업 공간 특정 메뉴와 메뉴 항목은 공공 부문에서 사용하기에 적합하게 레이블이 지정되지 않을 수 있습니다. 고객 및 서비스 조직에 대한 UX 목록 범주에서 다음 항목을 변경하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 레이블을 다시 지정할 수 있습니다.

자세한 내용은 업그레이드 후 공공 부문 사용을 위해 항목 레이블 다시 지정 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 설치 및 구성 공공 부문 디지털 서비스 핵심

공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션을 설치하고 애플리케이션에 사용되는 다양한 기능을 구성합니다.

관리자는 다음 관리 작업을 수행하여 애플리케이션을 설치하고 공공 부문 디지털 서비스 핵심 주요 기능을 구성합니다. 공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션이 설치되면 관리자는 요청에 사용할 수 있는 서비스와 서비스를 제공하는 에이전시를 정의하는 공용 서비스 오퍼링을 구성합니다.

다음에 대한 작업 설치 공공 부문 디지털 서비스 핵심

작업	
공공 부문 디지털 서비스 핵심 설치	에서 ServiceNow# Store설치 공공 부문 디지털 서비스 핵심 (sn_gsm)합니다. 다음과 같은 주요 기능을 제공합니다. • 정부 서비스 포털: 구성원과 기업이 정부 서비스를 찾고, 추적하고, 요청하는 데 사용됩니다. • 에이전시 서비스 포털: 관리자와 매니저가 내부 및 외부 에이전시 위치를 관리하는 데 사용됩니다. • CSM 구성 가능 작업 공간: 기관 에이전트, 정부 에이전트 및 정부 서비스 관리자가 구성원 및 비즈니스를 대표하거나 지원할 권한이 있는 구성원, 기업 및 기고자와 상호작용하고 지원하는 데 사용됩니다. 이 작업 공간에는 공공 부문 사용을 위한 구성이 필요합니다.
공공 부문 사용자에게 역할 검토 및 할당	에서 Now Platform#구성된 사용자 또는 그룹에 공공 부문 역할을 할당합니다. 추가 역할 정보는 다음 문서를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 역할.
안내 설정을 사용하여 구성 공공 부문 디지털 서비스 핵심	안내 설정을 사용하여 구성원, 기업 및 기관에서 사용하는 정부 서비스 포털을 사용자 지정합니다. CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트를 구성하고, 공공 부문에서 사용할 기타 기능을 설정합니다.
안내 설정 없이 선택적으로 공공 부문 디지털 서비스 코어 구성	정부 서비스 포털을 사용자 지정하고 에이전트용를 CSM 구성 가능 작업 공간 구성합니다.
공공 부문 디지털 서비스용 구성 가상 에이전트	가상 에이전트 대화 디자이너(주제 작성자)가 공공 부문 사용 사례에 대한 챗봇 대화를 생성하고 수정할 수 있도록 설정합니다. 또한

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

다음에 대한 작업 설치 공공 부문 디지털 서비스 핵심

작업	
	최종 사용자가 정부 서비스 포털에서 실행하고 가상 에이전트 셀프 서비스 작업에 대한 도움을 받을 수 있도록 합니다.
구성원, 비즈니스 또는 에이전시에 대한 서비스 구성	제공되는 공용 서비스의 유형, 서비스 분류 및 서비스를 제공하는 에이전시를 정의합니다.

공공 부문 디지털 서비스 핵심 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_gsm)을 공공 부문 디지털 서비스 핵심 설치할 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, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

  공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션에 구독이 필요합니다.

필요한 역할: 관리자

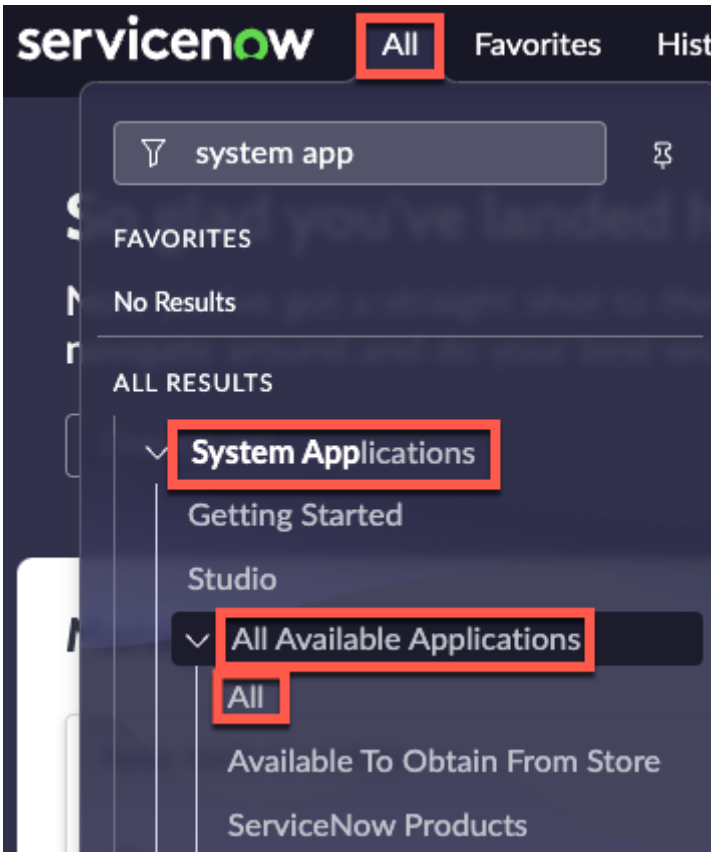
이 태스크 정보

자세한 내용은 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

프로시저

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



2. 공공 부문 디지털 서비스 핵심 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_gsm)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆의 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.

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

다음에 수행할 작업
안내 설정을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다공공 부문 디지털 서비스 핵심. 안내 설정을 사용하지 않는 경우, 공공 부문 디지털 서비스 코어에 대한 선택적 구성 단계에 따라 정부 서비스 포털을 커스터마이제이션하고 공공 부문용으로 구성할 CSM 구성 가능 작업 공간 수 있습니다.

안내 설정을 사용하여 구성 공공 부문 디지털 서비스 핵심

안내 설정 프로세스를 안내하여 애플리케이션을 구성합니다 공공 부문 디지털 서비스 핵심 .

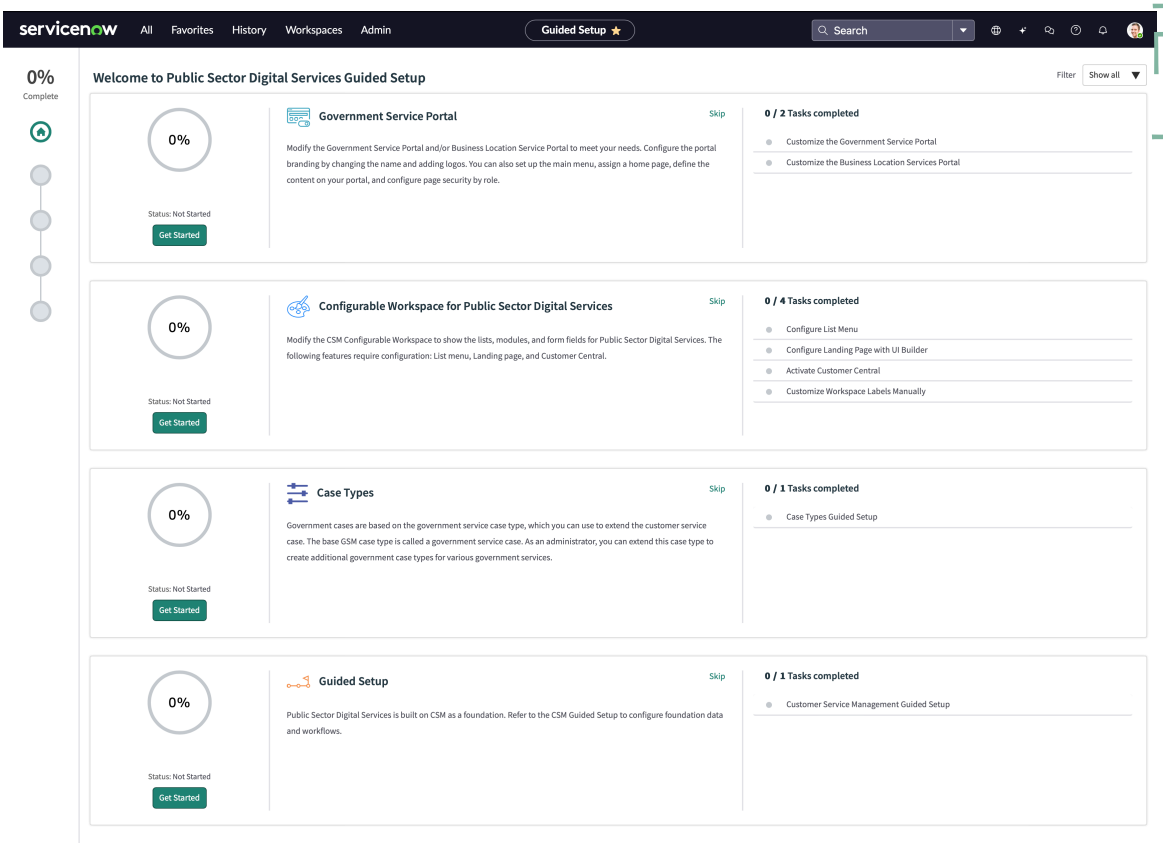
시작하기 전에
공공 부문 디지털 서비스 Core 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션은 애플리케이션을 기반으로 빌드됩니다고객 서비스 관리. 애플리케이션에 대한 공공 부문 디지털 서비스 핵심 안내 설정의 일부로, 기초 데이터와 워크플로우를 구성하기 위해 고객 서비스 관리 안내 설정을 사용할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성원 서비스 〉 관리 〉 안내 설정.
   공공 부문 디지털 서비스 안내 설정 시작 페이지가 표시됩니다.
2. 시작 및공공 부문 디지털 서비스 설정 전 검사 목록 섹션을 검토하여 설정 프로세스와 공공 부문을 구현하기 전에 고려해야 할 다양한 요구 사항에 대한 정보를 제공합니다.
3. 시작하기를 선택하여 구성을 시작합니다.
   설정 페이지에는 완료할 구성 작업의 다양한 범주가 표시됩니다.



4. 각 범주에 대해 시작하기 를 선택하고 작업을 완료합니다.

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

다음에 수행할 작업
설정 작업을 완료한 후에는 서비스 요청 플레이북 애플리케이션 및 공공 부문 디지털 서비스용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩과 같은 다른 공공 부문 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

에서 사용자 역할 구성 공공 부문 디지털 서비스

애플리케이션은 공공 부문 디지털 서비스 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.

공공 부문 디지털 서비스 는 공공 부문 사용자에게 할당할 수 있는 다양한 기능적이고 세분화된 역할을 제공합니다.

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

역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 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

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

에 대한 선택적 구성 단계 공공 부문 디지털 서비스 핵심

관리자는 안내 설정을 사용하지 않고 정부 서비스 포털을 사용자 지정하고 애플리케이션에 대해 공공 부문 디지털 서비스 핵심 구성할 CSM 구성 가능 작업 공간 수 있습니다.

정부 서비스 포털은 공공 부문에서 사용할 수 있도록 조정되었지만 기관 이름 및 로고와 같은 자체 브랜딩을 추가하여 포털을 사용자 지정할 수 있습니다. 또한 공공 부문 모듈, 목록 및 필드를 표시하도록 작업 공간의 요소를 구성하고 에이전트의 다른 작업 공간 기능(예: 고객 정보 센터)을 활성화할 수도 있습니다.

정부 서비스 포털 커스터마이제이션

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

시작하기 전에
다음 절차를 따르거나 다음을 사용하여 정부 서비스 포털을 사용자 지정할 수 있습니다 에 대한 안내 설정 공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션.

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.

사용자 지정할 수 있는 구성요소에는 다음이 포함됩니다.

- 브랜딩: 포털 브랜딩을 구성하여 정부 서비스 포털의 디자인과 분위기를 맞춤설정할 수 있습니다. 예를 들어 포털에 이름을 지정하고 로고를 추가할 수 있습니다.
- 메뉴: 포털 헤더 메뉴를 구성하여 사용자에 대한 메인 탐색 통제 중 하나인 메인 메뉴를 설정합니다.
- 홈페이지: 포털에 홈페이지를 할당합니다.
- 위젯: 서비스 포털 위젯을 사용하여 포털의 콘텐츠를 정의합니다.
- 역할: 페이지 보안을 역할별로 구성하여 페이지를 공개로 설정하거나(로그인 필요 없음) 사용자 역할별로 필터링합니다.

CSM 구성 가능 작업 공간 다음에 대한 설정공공 부문 디지털 서비스

에 대한 공공 부문 디지털 서비스목록, 모듈 및 양식 필드를 표시하도록 수정합니다CSM 구성 가능 작업 공간.

의 CSM 구성 가능 작업 공간 특정 기능과 함께 공공 부문 디지털 서비스사용하려면 구성이 필요합니다.

- 목록 메뉴
- 공공 부문 방문 페이지
- 고객 정보 센터

확대할 때 Configurable Workspace 페이지를 세로로 재구성하는 자동 리플로우 와 같은 특정 기능은 페이지 수준에서 자동으로 사용할 수 있습니다. 그러나 관리자는 선택한 경험, 페이지 또는 전체 구성 가능 작업 공간에 대해 자동 리플로우를 비활성화할 수 있습니다. 이 기능을 비활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Reflow for Configurable Workspace.

주:
안내 설정을 사용하여 이러한 구성 가능 작업 공간 기능을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 공공 부문 디지털 서비스 코어 구성을 참조하십시오.

의 목록 메뉴 구성 공공 부문 디지털 서비스

의 목록 메뉴 CSM 구성 가능 작업 공간에 공공 부문 관련 메뉴 옵션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

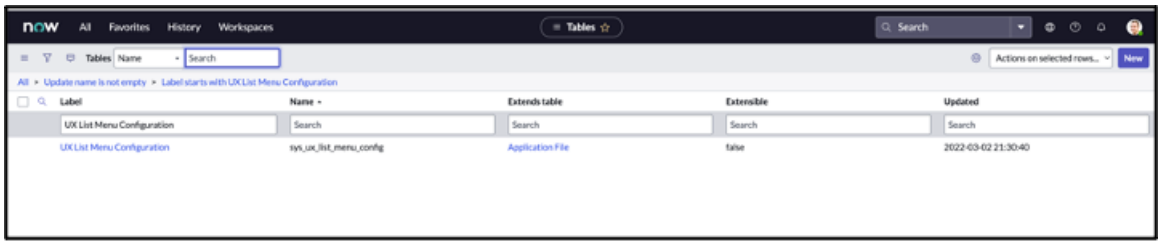
이 태스크 정보
목록 메뉴를 구성하려면 다음 절차를 따르거나 애플리케이션에 대한 안내 설정을 사용할 수 있습니다 공공 부문 디지털 서비스 핵심 .

프로시저

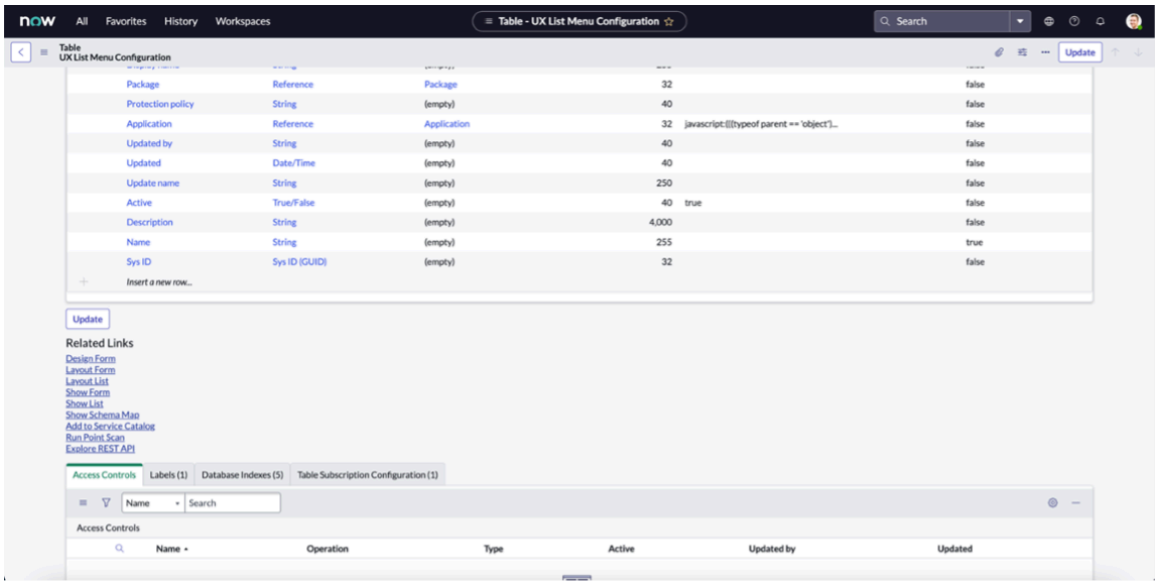
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 테이블 [sys_db_object] 테이블에서 레이블 열 옆에 있는 검색 아이콘을 선택하고 열 머리글 아래에 UX ## ## ### 입력합니다.

기계번역

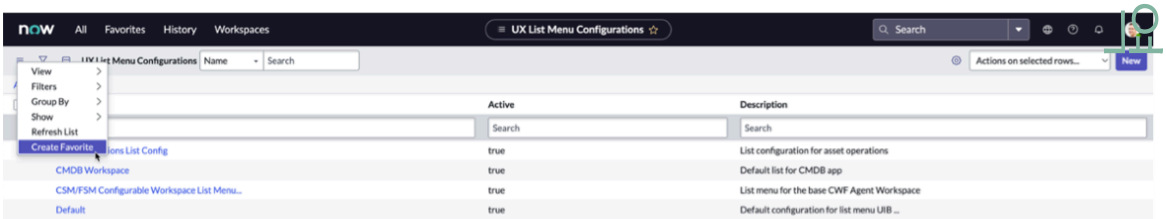
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. UX 목록 메뉴 구성 목록 테이블에서 관련 링크 로 이동하여 목록 표시를 선택합니다.



4. 옵션: 컨텍스트 메뉴에서 즐겨찾기 생성을 선택하여 UX 목록 메뉴 구성 테이블에 책갈피를 지정하면 나중에 변경해야 하는 경우 빠르게 액세스할 수 있습니다.

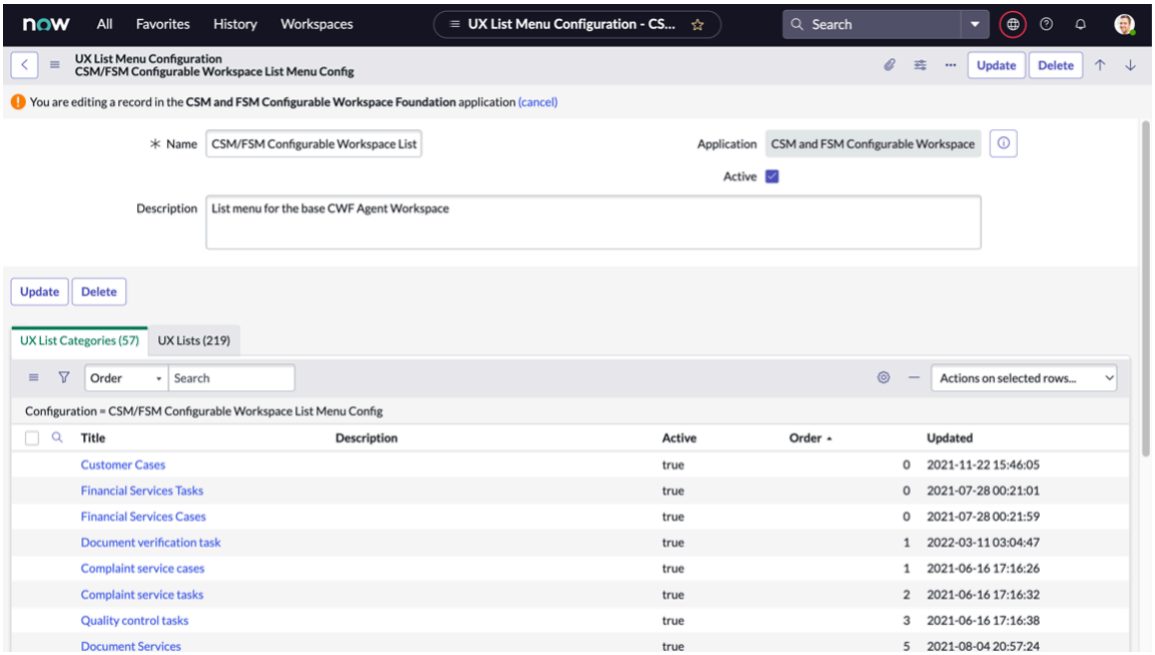


(Optional)

5. 에 적용되지 공공 부문 디지털 서비스않는 범주를 제거합니다.

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

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



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

주:
다음 메시지가 표시되면 여기를 선택하여 페이지를 편집합니다.



- 케이스
- 주요 문제 관리
- 작업
- 서비스 수준 계약(SLA)
- 인시던트
- 문제
- 변경
- 요청
- 카탈로그 작업
- CMDB
- 대화 모니터링

다음에 수행할 작업
를 사용하여 공공 부문 방문 페이지 구성 UI 빌더.

UI 빌더를 통해 공공 부문 방문 페이지 구성

의 공공 부문 방문 페이지에서 특정 필드를 변경하려면 를 UI 빌더CSM 구성 가능 작업 공간사용합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
고객 서비스 관리(CSM) 방문 페이지는 에이전트에게 새 케이스, 할당된 케이스 및 우선순위가 높은 케이스와 해당 그룹에 할당된 케이스에 대한 개요를 제공합니다. 방문 페이지의 특정 필드를 다음과 관련된 공공 부문 디지털 서비스필드로 바꿉니다. 필요에 따라 다른 필드를 추가하거나 변경할 수도 있습니다. UI 빌더를 사용한 페이지 수정에 대한 자세한 내용은 페이지 작업 을 참조하십시오.

프로시저

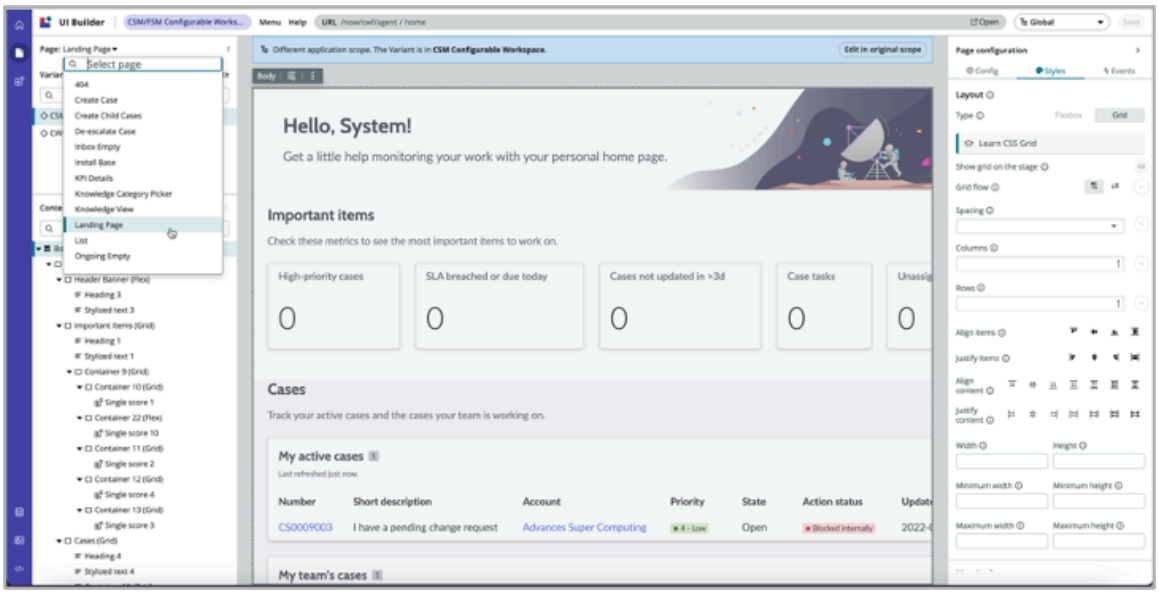
1. 모두로 이동하고 필터에 **UI Builder**를 입력합니다.

2. UI 빌더를 선택합니다.

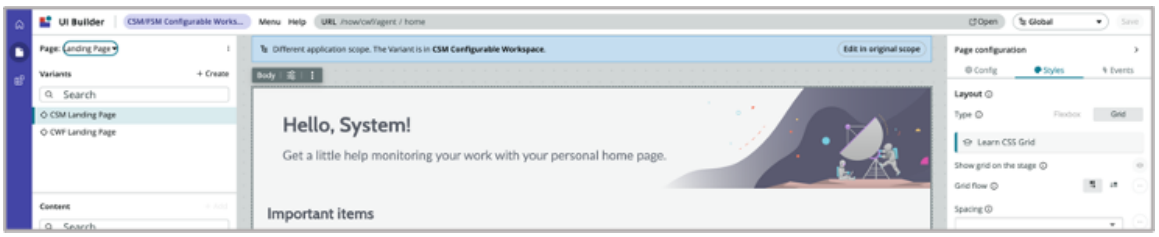
3. 방문 페이지로 이동합니다.고객 서비스 관리(CSM)

a. 내 경험 목록에서 **CSM/FSM** 구성 가능한 작업 공간을 선택합니다.

b. UI 빌더에서 페이지 〉 방문 페이지 을 클릭하고 **CSM** 방문 페이지를 선택합니다.

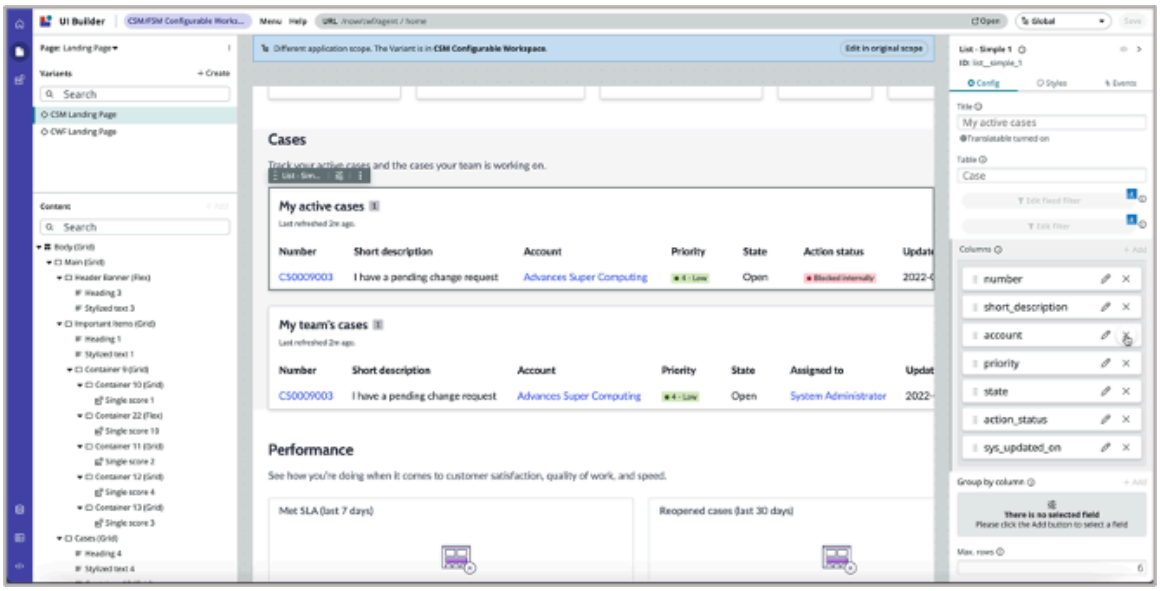


c. 페이지 상단에 표시되는 메시지에서 원래 범위에서 편집을 선택합니다.



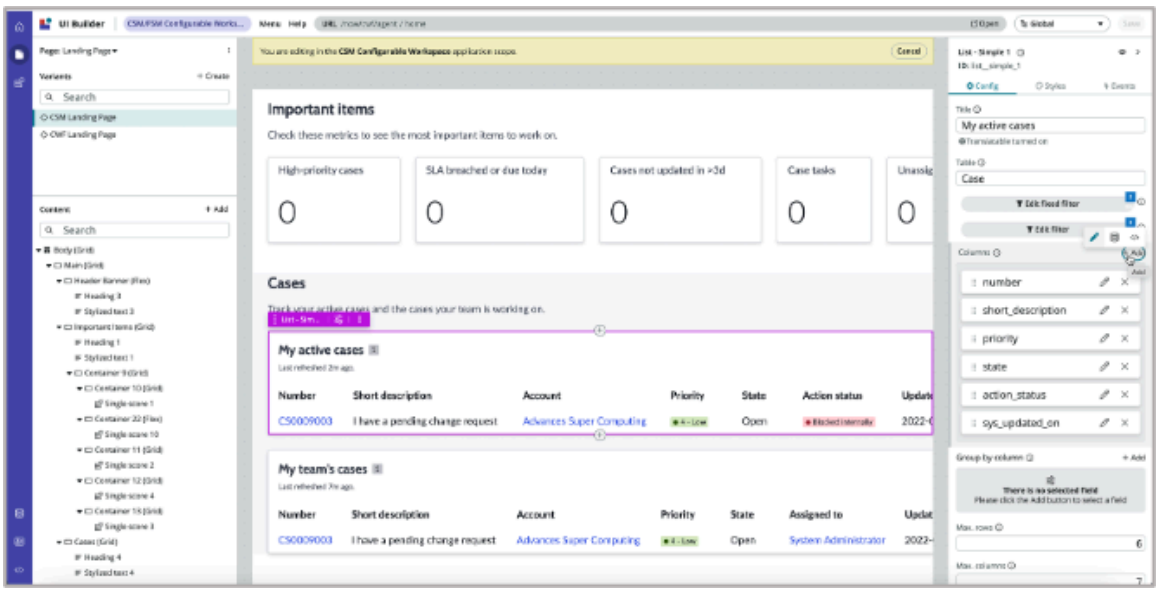
4. 고객 서비스 관리(CSM) 방문 페이지에서 내 활성 케이스 구성요소를 선택하고 구성 창의 구성 탭에 있는 열에서 계정 필드를 삭제합니다.

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



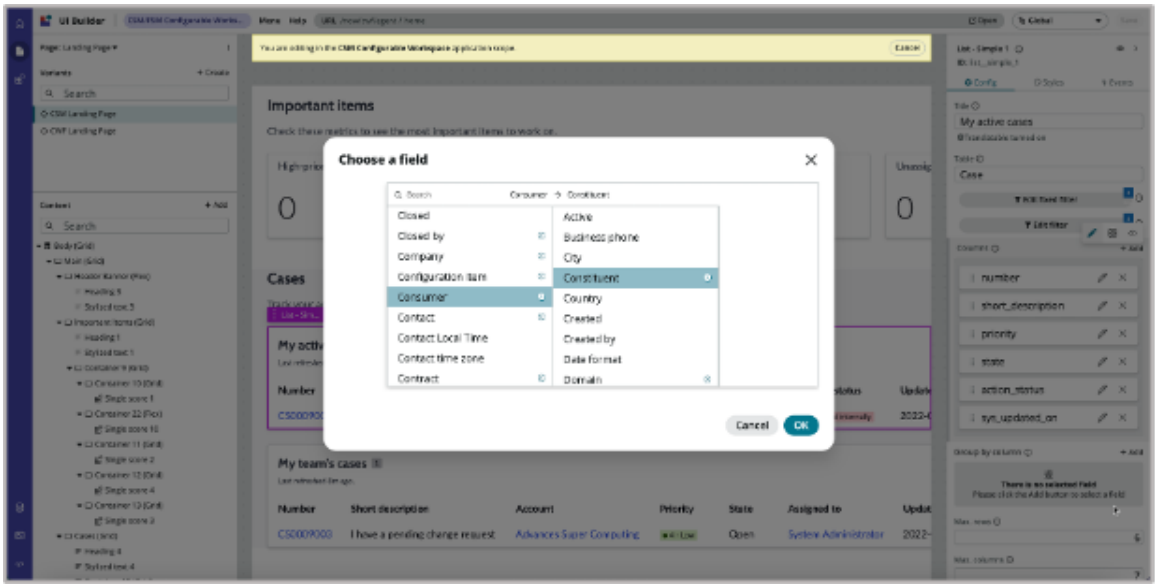
5. 구성원 필드를 추가합니다.

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

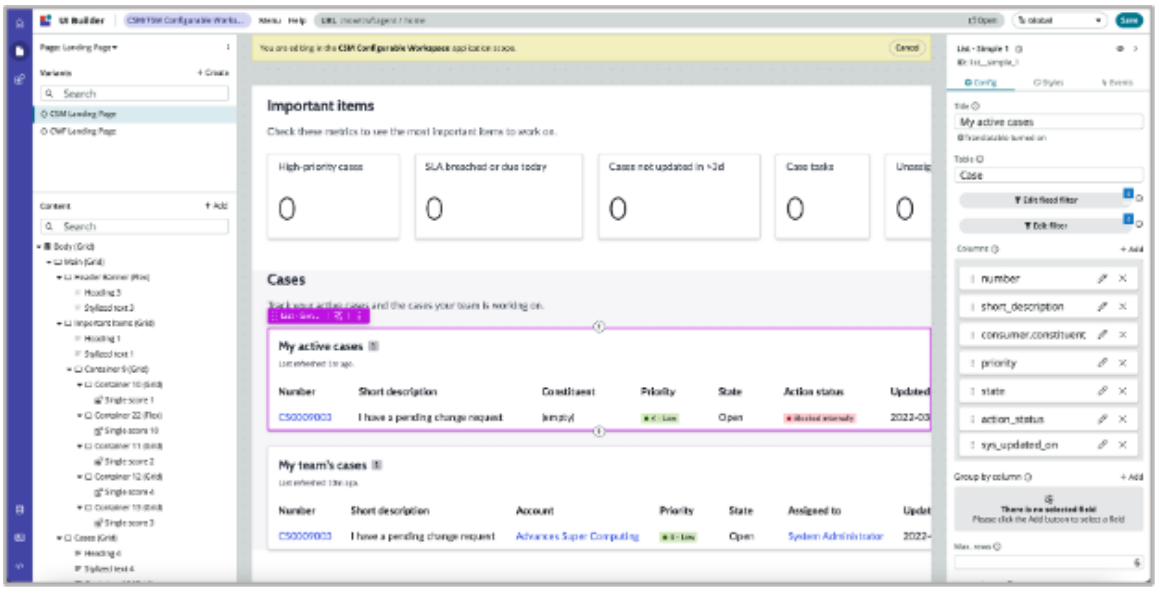


b. 필드 선택 목록에서 소비자 〉 구성원을 클릭한 다음 확인을 선택합니다.

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



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



6. 3단계와 4단계를 반복하여 내 팀의 케이스 구성요소를 변경합니다.

7. 필요에 따라 다른 페이지를 변경합니다.

8. 저장을 선택하여 방문 페이지 변경 내용을 저장합니다.

프로파일 정보를 보려면 고객 정보 센터 활성화

안내 설정을 사용하여 고객 서비스 고객 정보 센터를 설치하면 에이전트가 공공 부문 디지털 서비스에서 구성원, 비즈니스 또는 에이전시 정보를 완전히 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리 〉 안내 설정.
2. 고객 정보 센터 **- CSM Configurable** Workspace용 고객 정보 섹션에서 구성 가능 작업 공간을 설정하기 위한 작업 목록을 찾습니다.
3. 고객 정보 센터 활성화를 선택하여 플러그인을 설치합니다.

   설치 후 상호작용 기록에서 다음 탭 중 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 사용한 고객 정보 뷰 구성을 참조하십시오.

플랫폼에서 받은 공공 부문 디지털 서비스 항목에 대한 기본 뷰 설정

받은 항목 관련 목록이 비즈니스, 구성원 또는 에이전시 기록 아래에 표시되도록 플랫폼 작업 공간의 기본 뷰를 공공 부문 디지털 서비스 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 플랫폼에서 비즈니스, 구성원 또는 에이전시 기록으로 공공 부문 디지털 서비스 이동합니다.
2. 목록 컨트롤 아이콘( ).)을 선택하고 보기 위로 마우스를 가져갑니다.
3. 메뉴에서 **PSDS** 를 선택합니다.

결과
사용자 뷰가 변경되고 받은 항목 관련 목록을 볼 수 있습니다.

받은 항목에 대한 관련 당사자 구성

접촉 창구, 비즈니스, 구성원 또는 에이전시가 케이스에 필요한 작업을 수행하기 위한 올바른 액세스 수준을 얻을 수 있도록 애플리케이션에서 받은 공공 부문 디지털 서비스 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. 로 CSM 구성 가능 작업 공간 이동하여 사이드바에서 목록 아이콘 선택합니다.
2. 다음으로 이동 받은 항목 〉 모두.
3. 관련 당사자를 추가할 기록을 선택합니다.
4. 관련 당사자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

관련 당사자 기록 양식

필드	설명
유형	관련 업체 유형입니다. 관련 당사자 유형은 접촉 창구, 소비자 또는 기고자 사용자가 될 수 있습니다. 기본 시스템과 함께 제공된 케이스의 관련 당사자 구성 목록에서 선택할 수 있습니다. ○ 인증된 비즈니스 ○ 인증된 접촉 창구 ○ 인증된 구성원 ○ 인증된 세대 ○ 공인 기관 ○ 권한 있는 사용자 ○ 나열된 구성원 ○ 상장 기관
케이스	자동 생성된 케이스 번호입니다.
비즈니스, 구성원, 세대 또는 사용자	케이스를 담당하는 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. 주: 관련 당사자 유형을 선택했지만 책임 필드가 자동으로 채워지지 않은 경우 연락처는 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 생성합니다.
- 케이스 업데이트에 대한 알림을 수신합니다.
- 고객에게 표시되는 케이스 작업을 업데이트합니다.
- 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가
- 솔루션을 수락하거나 거부합니다.

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

공공 부문 디지털 서비스용 구성 가상 에이전트

ServiceNow# 가상 에이전트 대화 디자이너(주제 작성자)가 공공 부문 사용 사례에 대한 자동화된 대화를 생성하고 수정할 수 있도록 설정합니다. 또한 최종 사용자가 정부 서비스 포털에서 실행하고 가상 에이전트 셀프 서비스 작업에 대한 도움을 받을 수 있도록 합니다.

공공 부문 사용 사례에 대한 주제를 작성 가상 에이전트 하기 전에 수행할 작업

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

- 미리 빌드된 대화와 주제 블록(대화에서 하위 플로우 또는 공통 기능을 실행하는 구성요소)을 사용합니다. 사전 구축된 대화 및 주제 블록은 플랫폼, 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent) 및 서비스 요청 플레이북 애플리케이션에서 사용할 수 가상 에이전트 있습니다. 애플리케이션과 함께 미리 구축된 공공 부문 주제 블록도 사용할 수 있습니다 공공 부문 디지털 서비스 핵심 .
- 나만의 맞춤형 공공 부문 대화 주제를 구축하십시오. 미리 빌드된 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 가상 에이전트 디자이너사전 구축된 주제 및 주제 블록 작업을 수행하기 위한 다음 전제 조건을 충족해야 합니다.

- Glide 가상 에이전트 플러그인 (com.glide.cs.chatbot)을 활성화하여 플랫폼 주제 및 주제 블록에 액세스하고 를 실행합니다 가상 에이전트 디자이너.
- 고객 서비스 가상 에이전트 플러그인 (com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하여 사전 구축된 고객 서비스 관리 대화 및 주제 블록에 액세스합니다.
- 대화 주제를 생성하고 업데이트하기 위한 가상 에이전트 디자이너를 익힙니다 .
- 공공 부문 디지털 서비스 핵심 설치 공공 부문 대화에 사용할 수 있는 공공 부문 주제 블록에 액세스하기 위한 애플리케이션입니다.
- 공공 부문 디지털 서비스용 서비스 요청 플레이북 설치 사전 빌드된 주제에 액세스하려면 서비스 요청을 생성합니다.
- 공공 부문 디지털 서비스용 라이센스 및 허가 플레이북 설치 사전 빌드된 주제인 라이센스/허가 신청 시작에 액세스하려면

공공 부문 사용자에 대한 대화 구성 가상 에이전트

관리자 또는 주제 작성자(virtual_agent_admin 역할이 있는 사용자)는 애플리케이션과 함께 서비스 요청 플레이북 제공되는 서비스 요청 생성 주제 및 생성한 사용자 지정 대화 주제와 같은 미리 구축된 대화 주제를 최종 사용자에게 배포할 수 있습니다.

이러한 블록은 대화 요소 또는 대화의 공통 작업(예: 기록 추가 또는 검색)을 실행하는 하위 플로우입니다. 주제 블록을 사용하면 주제 작성자가 대화에 가상 에이전트 표준 기능을 추가하여 대화 설계 및 유지관리를 단순화할 수 있습니다.

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

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

- 요청의 경우 서비스 요청 플레이북서비스 요청 생성을 검색하여 선택합니다.
- 요청의 경우 라이센스 및 허가 플레이북라이선스/허가 신청 시작을 검색하여 선택합니다.

3. 게시를 선택하여 주제 블록을 활성으로 설정하고 최종 사용자가 사용할 수 있도록 합니다. 주제 생성 및 게시 가상 에이전트 에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Publish a Virtual Agent topic .

의 가상 에이전트 디자이너주제 작업에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 를 참조하십시오.

예제 가상 에이전트 주제

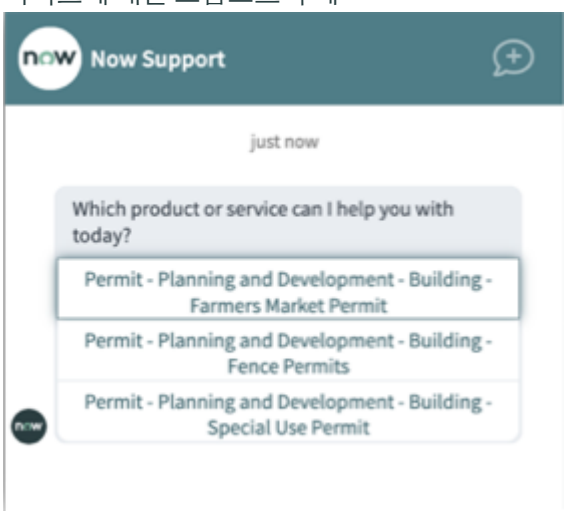
이 공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션은 공공 부문 대화에서 사용할 수 있는 몇 가지 기본 시스템 주제 블록을 제공합니다.

- 구성원에 대한 신속한 서비스 – 구성원에게 정부 서비스 유형을 선택하도록 요청합니다.
- 공공 부문 추가 구성원 생성 – 구성원에게 이슈 또는 케이스에 대해 승인된 이해관계가 있는 다른 사람을 추가하도록 메시지를 표시합니다.

구성원 주제 블록에 대한 신속 서비스

대화에서 이 주제 블록을 사용하여 구성원에게 사용 가능한 정부 서비스 목록(예: 허가 또는 라이센스)에서 서비스를 선택하도록 요청합니다. 이 주제 블록을 사용하려면 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하십시오.

서비스에 대한 프롬프트의 예

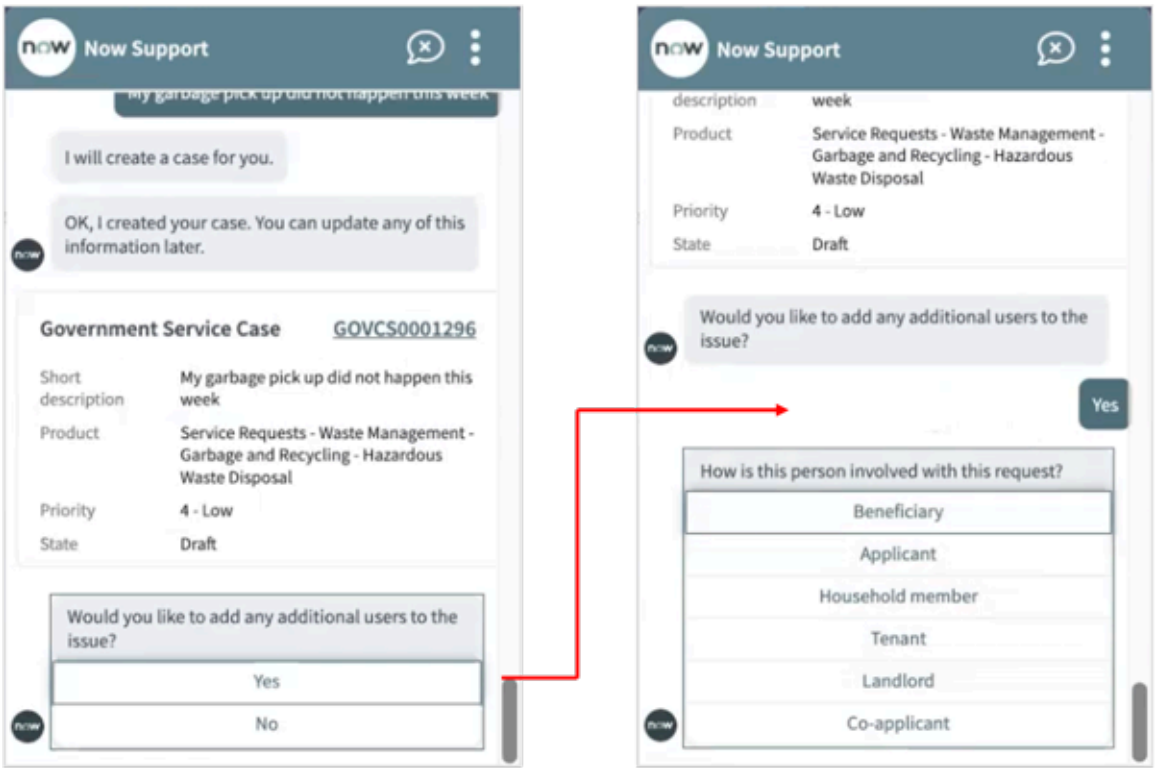


공공 부문 추가 구성원 주제 블록 생성

이 주제 블록을 사용하여 구성원이 케이스 또는 문제를 볼 수 있는 다른 사람(예: 가족 구성원 또는 기타 권한 있는 개인)을 지정할 수 있도록 합니다. 이 주제 블록을 사용하려면 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하십시오.

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

정부 서비스 케이스에 구성원을 추가하라는 프롬프트 예시



대화에서 이 주제 블록을 사용하는 경우 원래(호출 중) 주제에서 주제 블록으로 입력 매개변수를 지정합니다.

공공 부문 추가 구성원 입력 매개변수

매개변수	설명
case_id	공공 부문 케이스 기록의 Sys_id 생성되었습니다.
case_type	기본 공공 부문 서비스의 확장.

주제 블록 및 대화에서 가상 에이전트 주제 블록을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화 를 참조하세요

구성원, 비즈니스 또는 에이전시에 대한 서비스 구성

공공 부문 디지털 서비스 제공되는 공용 서비스의 유형, 서비스 분류 및 서비스를 제공하는 기관을 정의할 수 있도록 서비스 카탈로그를 구성합니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 범주 유지.
2. 새로 만들기를 선택하거나 편집할 카탈로그 항목을 엽니다.

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

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공공 서비스 서비스 카탈로그 양식

필드	설명
이름	공용 서비스의 이름입니다.
카탈로그	서비스가 속한 제품 범주입니다. 비어 있는 경우 정부 서비스를 선택합니다.
범주	공공 서비스의 유형을 나타냅니다.
애플리케이션	서비스의 애플리케이션 범위입니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. ○ 공공 부문 디지털 서비스 핵심 ○ 라이센스 및 허가 플레이북 ○ Information Request Playbook ○ 서비스 요청 플레이북
상태	공공 서비스의 상태입니다. 활성 필드에서 다음으로 매핑됨: ○ 사용 가능 = 예 ○ 사용할 수 없음 = 아니오
간단한 설명	공용 서비스에 대한 짧은 설명입니다.
설명	공공 서비스에 대한 설명입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

플레이북용 구성 참여 메신저

공공 부문 최종 사용자가 요청을 만들고 추적할 수 있도록 특정 참여 메신저 설정을 구성합니다. 를 사용하면 참여 메신저공공 부문 사용자가 환경 외부의 ServiceNow 외부 공급업체 웹 애플리케이션에서 셀프 서비스 및 채팅 기능에 액세스할 수 있습니다.

- 참여 메신저 모듈을 생성합니다. 구현 참여 메신저에 대한 자세한 내용은 참여 메신저 설정을 참조하십시오.
- 모듈 사용자 지정에 익숙해야 합니다 참여 메신저 . 자세한 내용은 참여 메신저의 기능 구성 사용자 지정을 참조하십시오.
- 에이전트 채팅 플러그인 (com.glide.interaction.awa)을 활성화합니다.
- 구독이 필요한 가상 에이전트 플러그인 (com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.
- 구독이 필요한 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인 (com.sn_csm.virtualagent)을 활성화합니다.

애플리케이션용 서비스 요청 플레이북 구성 참여 메신저

비응급 서비스 요청을 생성하고 추적하기 위한 설정을 구성합니다 참여 메신저 .

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin 또는 admin

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

이 태스크 정보

공공 부문 최종 사용자는 에서 서비스 요청을 생성하고 추적할 수 있습니다 참여 메신저. 서비스 요청 플레이북 애플리케이션과 함께 제공되는 사전 패키징된 서비스 요청의 카탈로그에서 선택할 수 있습니다. 가상 에이전트 가 구현되어 있으면 사전 구축된 가상 에이전트 대화인 '서비스 요청 생성'을 사용하여 에서 참여 메신저비응급 서비스 요청을 제출하고 업데이트할 수 있습니다. 에서 Government Service Catalog 및 이 사전 구축된 가상 에이전트 대화를 참여 메신저활성화해야 합니다.

프로시저

1. 참여 메신저에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 참여 메신저 〉 모듈.
2. 사용자가 서비스 요청을 작성할 때 선택할 수 있는 사전 패키징된 비응급 서비스를 제공하는 정부 서비스 카탈로그를 사용하도록 카탈로그 기능을 사용자 지정합니다.
   a. 기능 섹션에서 카탈로그 기능을 엽니다.
   b. 편집을 선택하여 정부 서비스 카탈로그를 검색한 다음 추가합니다.
3. 서비스 요청을 생성하기 위해 사전 구축된 가상 에이전트 대화를 활성화하여 채팅 기능을 사용자 지정합니다.
   a. 기능 섹션에서 채팅 기능을 엽니다.
   b. 참조 채팅에서 서비스 요청 생성 대화 주제를 찾아 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 플로우와 같은 여러 유형의 구성요소가 공공 부문 디지털 서비스 핵심 설치됩니다.

플러그인(sn_gsm)을 공공 부문 디지털 서비스 핵심 활성화하면 다음 플러그인이 활성화됩니다.

- 고객 포털용 UI 구성요소(com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- 에이전시 지원 모델(com.sn_agency_support_model)
- 고객 서비스 케이스 유형(com.snc.csm_case_types)
- 고객 서비스 포털(com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

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.

주:
플러그인을 활성화할 공공 부문 디지털 서비스 핵심 때 설치되는 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 역할.

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

설치되는 테이블

공공 부문 디지털 서비스 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	정부 서비스 케이스 테이블 주: 이 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 확장입니다.
구성원 프로파일 [sn_gsm_constituent_profile]	구성원 프로파일 테이블
서비스 정의 [sn_case_type_selection_list]	서비스 정의 테이블 주: 이 테이블은 제품 모델 [cmdb_model] 테이블을 확장한 것입니다.
비즈니스 등록 요청 [sn_gsm_business_registration]	신규 비즈니스 등록 요청에 대한 테이블

설치되는 플로우

공공 부문 디지털 서비스와 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 기록에 의해 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 기록에 의해 차단됨을 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 기록에 의해 차단됨을 제거합니다.
정부 케이스에 대해 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 차단됨을 제거합니다.

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

공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 역할

공공 부문 디지털 서비스 핵심 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
성분 〔sn_gsm.구성원〕	구성원이 서비스를 요청하고 자신의 정보, 정부 서비스 케이스, 받은 서비스를 관리할 수 있습니다.	• sn_install_base.판매된_제품_승인된_소비자 • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent [sn_gsm.constituent_agent]	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.constituent_writer • interaction_agent
constituent_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]	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.constituent_admin]	에이전트에게 관리자 액세스 권한을 제공하며 에이전트가 구성원 기록을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제할 수 있도록 합니다.	sn_gsm.constituent_writer
constituent_writer 〔sn_gsm.구성원_작성기〕	에이전트에게 구성원 기록을 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm.constituent_viewer

기계번역

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

구성원 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
라이선스 및 허가 설치 기반 작성기 [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	설치 기반 항목에 대한 생성, 읽기 및 쓰기 액세스 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.business_contact]	비즈니스 이해 관계자가 서비스를 요청하고 정보, 정부 서비스 케이스 및 받은 서비스를 관리할 수 있습니다.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.판매된_제품_승인된_소비자 • 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_manag • sn_gsm.business_contact

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

비즈니스 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_contributo • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contr
business_partner 〔sn_gsm.비즈니스_파트너〕	비즈니스 파트너가 자신의 계정 또는 연결된 비즈니스 계정에서 정부 서비스 케이스를 생성, 조회 및 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 생성한 정부 서비스 케이스에 액세스할 수 있습니다.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.비즈니스_파트너 • 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

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

비즈니스 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	읽고 쓰고 업데이트합니다. • 비즈니스 기록을 읽고, 쓰고, 업데이트합니다.	• sn_gsm.business_writer • interaction_agent
사회적 혜택 비즈니스 기고자 [sn_gsm_soc_bnfts.business_contributor]	사용자가 모든 비즈니스를 대신하여 서비스를 요청하고 사회적 혜택 케이스를 제기할 수 있습니다. 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있도록 합니다.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
agency_agent 〔sn_gsm.에이전시_에이전트〕	에이전시 에이전트가 에이전시와 관련된 비즈니스 및 비즈니스 연락처에 대한 정부 서비스 케이스를 생성하고 이행할 수 있습니다.	sn_customerservice.svc_loca
agency_constituent_agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]	에이전시 에이전트가 에이전시와 관련된 구성원 및 세대에 대한 정부 서비스 케이스를 생성하고 이행할 수 있습니다.	sn_customerservice.svc_loca
라이선스 및 허가 구성원 에이전트 [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	사용자가 모든 구성원에 대한 라이센스 및 허가 케이스에 대해 작업할 수 있습니다. 여기에는 모든 라이선스 및 허가 케이스 및 구성원 기록을 읽기/쓰기/업데이트하는 기능이 포함됩니다.	• sn_gsm.constituent_age • sn_gsm_lic_prmt.case_w • sn_gsm_lic_prmt.report_
agency_contributor 〔sn_gsm.에이전시_컨트리뷰터〕	에이전시 에이전트가 에이전시를 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.serv • sn_gsm.contributor_crea • sn_customerservice.case

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

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
라이센스 및 허가 에이전시 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 구애받지 않습니다.	• sn_gsm.agency_contribu • sn_gsm_lic_prmt.contrib
agency_manager 〔sn_gsm.에이전시_관리자〕	에이전시 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 구성원, 세대, 비즈니스 및 비즈니스 접촉 창구에 대한 정부 서비스 케이스를 생성하고 업데이트합니다. • 에이전시 계층 구조 내의 에이전시와 연결된 구성원 및 세대에 대한 데이터를 관리합니다. • 에이전시 계층 구조 내의 에이전시와 연결된 비즈니스 및 접촉 창구에 대한 데이터를 관리합니다.	• sn_customerservice.svc_ • sn_gsm.에이전시_에이전트 • sn_gsm.agency_constitu
라이선스 및 허가 에이전시 관리자 〔sn_gsm_lic_prmt.에이전시_관리자〕	사용자가 관리자의 에이전시 계층 구조에서 에이전시에 대한 데이터를 관리할 수 있습니다.	• sn_gsm.에이전시_매니저 • sn_gsm_lic_prmt.agency • sn_gsm_lic_prmt.에이전시
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	사용자가 케이스를 만들고, 업데이트하고, 확인하고, 승인할 수 있습니다. 관리하는 모든 기관에서 직원을 등록하고 제거할 수 있습니다.	• "sn_gsm.business_contri • sn_gsm.government_age • sn_gsm.constituent_cont • sn_gsm.government_age • sn_gsm.agency_manage • sn_customerservice.svc_
라이선스 및 허가 에이전시 관리자 기고자 〔sn_gsm_lic_prmt.에이전시_관리자_기여자〕	사용자가 케이스를 만들고, 업데이트하고, 확인하고, 승인할 수 있습니다. 또한 관리하는 모든 기관에서 직원을 등록하고 제거할 수 있습니다.	• sn_gsm_lic_prmt.busines • sn_gsm_lic_prmt.governm • sn_gsm_lic_prmt.constitu • sn_gsm_lic_prmt.agency • sn_gsm_lic_prmt.agency • sn_gsm.agency_manage

기계번역

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

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
relationship_manager 〔sn_gsm.에이전시_관계_관리자〕	사용자가 책임이 있는 모든 외부 기관의 케이스를 볼 location_relationship_manager 있습니다.	• sn_bus_loc.location_rela • sn_gsm.agency_manage
라이센스 및 허가 에이전시 관리자 코어 〔sn_gsm_lic_prmt.에이전시_관리자_코어〕	계층 구조 내의 모든 에이전시에 대해 에이전시 직원 등록 및 비즈니스, 구성원 및 가구와의 직원 관계를 관리하는 세분화된 역할입니다.	• sn_gsm.agency_manage • contract_manager
라이센스 및 허가 에이전시 관계 관리자 〔sn_gsm_lic_prmt.에이전시_관계_관리자〕	사용자가 책임이 있는 모든 외부 기관의 케이스를 볼 location_relationship_manager 있습니다.	• sn_gsm.agency_relations • sn_gsm_lic_prmt.agency
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_ • sn_gsm.service_offered_ • sn_gsm.constituent_age • sn_gsm.constituent_adm • sn_gsm.business_agent
라이선스 및 허가 케이스 작업 에이전트 [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	사용자에게 에이전트 에이전시의 구성원 및 세대에 대한 라이선스 및 허가 케이스를 생성하고 이행할 수 있는 기능을 제공합니다.	• sn_gsm_lic_prmt.contrib • sn_gsm_lic_prmt.case_vi • sn_gsm.case_task_agent
라이센스 및 허가 에이전시 비즈니스 에이전트 〔sn_gsm_lic_prmt.에이전시_에이전트〕	사용자가 에이전트의 에이전시에 있는 계정 및 접촉 창구에 대한 라이선스 및 허가 케이스를 생성하고 이행할 수 있습니다.	• sn_gsm.agency_agent' • contract_manager
social_benefits_agency_agent 〔sn_gsm_soc_bnfts.에이전시_에이전트〕	사용자에게 에이전트의 에이전시에 있는 계정 및 연락처에 대한 케이스를 생성하고 이행할 수 있는 기능을 제공합니다.	• sn_gsm.에이전시_에이전트 • decision_table_reader • contract_manager

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

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
social_benefits_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]	사용자에게 에이전트 에이전시의 구성원 및 세대에 대한 케이스를 생성하고 이행할 수 있는 기능을 제공합니다.	• decision_table_reader • sn_gsm.agency_constitu • contract_manager
social_benefits_agency_contributor 〔sn_gsm_soc_bnfts.에이전시_컨트리뷰터〕	사용자가 서비스를 요청하고 에이전시(비즈니스 위치)에 대한 사회적 혜택 케이스를 제기할 수 있습니다. 이 역할은 내부 및 외부에 구애받지 않습니다.	• sn_gsm.government_age • sn_gsm_soc_bnfts.contr
social_benefits_agency_manager 〔sn_gsm_soc_bnfts.에이전시_관리자〕	사용자에게 관리자의 에이전시 계층 구조에 있는 에이전시의 데이터를 관리할 수 있는 기능을 제공합니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.에이전 • sn_gsm_soc_bnfts.agenc • sn_gsm.에이전시_매니저 • sn_gsm_soc_bnfts.agenc
social_benefits_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	에이전시를 관리하고 에이전시 또는 하위 에이전시의 비즈니스, 세대 또는 구성원에 대한 케이스를 생성합니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.agenc • sn_gsm_soc_bnfts.busin • sn_gsm_soc_bnfts.agenc • sn_gsm_soc_bnfts.const • sn_gsm.agency_manage
social_benefits_agency_manager_core 〔sn_gsm_soc_bnfts.에이전시_관리자_코어〕	계층 구조 내의 모든 에이전시에 대해 에이전시 직원 등록 및 비즈니스, 구성원 및 가구와의 직원 관계를 관리하는 세분화된 역할입니다.	• sn_gsm.agency_manage • contract_manager
social_benefits_agency_relationship_manager 〔sn_gsm_soc_bnfts.에이전시_관계_관리자〕	에이전시에서 수행하는 모든 활동을 관리하고 모니터링합니다. 또한 기관의 내부 연락 창구 역할도 합니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.agenc • sn_gsm.agency_relations
social_benefits_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	사용자에게 비즈니스에 대한 사회적 혜택 케이스를 수행할 수 있는 기능을 제공합니다. 여기에는 모든 사회적 혜택 케이스 및 비즈니스 기록을 읽고/쓰고/업데이트할 수 있는 기능이 포함됩니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_ • sn_gsm_soc_bnfts.repor • sn_gsm.business_agent • sn_gsm_soc_bnfts.ib_vie

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

에이전시 에이전트 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
사회적 혜택 케이스 작업 에이전트 〔sn_gsm_soc_bnfts.케이스_작업_에이전트〕	사용자가 사회적 혜택 케이스 작업을 수행할 수 있습니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_ • sn_gsm_soc_bnfts.contr • sn_gsm.case_task_agent
사회적 혜택 구성원 에이전트 [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_agent]	사용자에게 모든 구성원에 대한 사회적 혜택 케이스에 대한 작업을 수행할 수 있는 기능을 제공합니다. 여기에는 모든 케이스 및 구성원 기록을 읽기/쓰기/업데이트하는 기능이 포함됩니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_ • sn_gsm_soc_bnfts.repor • sn_gsm.constituent_age • sn_gsm_soc_bnfts.ib_vie
사회적 혜택 관리자 〔sn_gsm_soc_bnfts.관리자〕	사용자에게 사회적 혜택 케이스(구성원 및 비즈니스)를 담당하는 에이전트가 수행하는 모든 작업을 관리할 수 있는 기능을 제공합니다. 이 역할을 가진 사용자는 모든 사회적 혜택 케이스 및 구성원/비즈니스 기록을 읽고/쓰고/업데이트하고/삭제할 수 있습니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.ib_ad • sn_gsm_soc_bnfts.busin • sn_gsm.government_ser • sn_gsm_soc_bnfts.const • sn_majorissue_mgt.majo
사회적 혜택 관계 에이전트 〔sn_gsm_soc_bnfts.관계_에이전트〕	사용자가 관계가 있는 고객에 대해서만 사회적 혜택 케이스에 대한 작업을 수행할 수 있습니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.repor • decision_table_reader • sn_gsm.relationship_age • contract_manager

관리자 및 기타 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 [sn_gsm.admin]	플랫폼에서 생성된 공공 부문 디지털 서비스 범위가 지정된 애플리케이션에 대한 위임된 관리자 액세스 권한을 사용자에게 제공합니다.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	사용자에게 관리자 액세스 권한을 제공하고 사용자가 서비스 제공 기록 및 서비스 수신 기록을	sn_gsm.service_offered_writer

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

관리자 및 기타 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	생성, 읽기, 업데이트 및 삭제할 수 있도록 합니다.	
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	사용자는 라이선스 및 허가 케이스(구성원 및 비즈니스)를 담당하는 에이전트가 수행하는 모든 작업을 관리할 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 모든 라이선스 및 허가 케이스 및 구성원/비즈니스 기록을 읽기/쓰기/업데이트/삭제할 수 있습니다.	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin
social_benefits_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	사회적 혜택 플레이북에서 생성된 범위가 지정된 애플리케이션에 대한 위임된 관리자 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.manager
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, 제공된 기록 및 서비스 수신 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer 〔sn_gsm.케이스_라이터〕	에이전트에게 정부 서비스 케이스를 생성, 읽기 및 업데이트할 수	sn_gsm.case_viewer

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

관리자 및 기타 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	있는 액세스 권한을 제공합니다.	
case_viewer 〔sn_gsm.케이스_뷰어〕	에이전트에게 정부 서비스 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	안 함
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	에이전트 또는 비즈니스 이해 관계자가 정부 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다. 최상위 기고자 역할에 포함됩니다. 케이스를 생성할 수 있지만 다른 케이스를 볼 수는 없습니다.	안 함
relationship_agent 〔sn_gsm.관계_에이전트〕	에이전트가 관계가 있는 고객의 정부 서비스 케이스에 대한 작업을 수행할 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
사회적 혜택 케이스 뷰어 〔sn_gsm_soc_bnfts.케이스_뷰어〕	이 역할은 사용자에게 사회적 혜택 케이스 기록에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader
사회적 혜택 케이스 작성자 〔sn_gsm_soc_bnfts.케이스_라이터〕	이 역할은 사용자에게 사회적 혜택 케이스 기록을 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

세분화된 역할

앱과 함께 공공 부문 디지털 서비스 설치되는 미리 정의된 기능과 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.

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

- 기능 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. 개인이 효율적이고 효과적으로 작업하는 데 필요한 정보에 액세스할 수 있는 권한을 부여하는 세분화된 정책을 설정하여 세분화된 액세스 제어를 수행할 수 있으므로 구성원 경험을 개선하는 데 도움이 됩니다.

예를 들어 앱에서 정부 서비스 케이스 테이블 또는 기타 테이블을 공공 부문 디지털 서비스 확장하는 경우 확장된 테이블에 대한 접근 제어 목록을 복제해야 합니다. 공공 부문 사용자에게 세분화된 역할을 할당하여 이러한 확장된 테이블에 대한 액세스를 제어할 수 있습니다.

공공 부문 디지털 서비스 세분화된 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	구성원 또는 비즈니스 이해 관계자에게 정부 서비스 케이스에 대한 세분화된 생성 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular 〔sn_gsm.케이스_읽기_세분화〕	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 액세스 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	sn_install_base.sold_product_read_granular

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

공공 부문 디지털 서비스 세분화된 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	관계자에게 서비스 수신 기록에 대한 세분화된 읽기 액세스 권한을 제공합니다.	
라이센스 및 허가 설치 기반 세분화된 읽기 [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	발급된 라이선스 및 허가에 대한 세분화된 읽기 액세스 권한을 제공합니다.	sn_install_base.install_base_read_granular
라이센스 및 허가 에이전시 관리자 코어 〔sn_gsm_lic_prmt.에이전시_관리자_코어〕	계층 구조 내의 모든 에이전시에 대해 에이전시 직원 등록 및 비즈니스, 구성원 및 가구와의 직원 관계를 관리하는 세분화된 역할입니다.	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager
라이선스 및 허가 기고자 작성자 [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	사용자가 정부 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다. 최상위 기고자 역할에 포함됩니다. 기록 생성을 허용하지만 기록 자체에 대한 가시성을 활성화하지는 않습니다.	sn_gsm.contributor_creator
사회적 혜택 설치 기반 관리자 [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	이 역할은 설치 기반 항목에 대한 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제 권한을 제공합니다.	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer

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

공공 부문 디지털 서비스 세분화된 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
사회적 혜택 설치 기반 세분화된 읽기 [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	발급된 사회적 혜택에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	sn_install_base.install_base_read_granular
사회적 혜택 설치 기반 뷰어 〔sn_gsm_soc_bnfts.ib_뷰어〕	설치 기반 항목에 대한 읽기 액세스 권한을 제공합니다.	안 함
사회적 혜택 설치 기반 작성자 [sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	설치 기반 항목에 대한 생성, 읽기 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

비즈니스 이해 관계자 역할

의 공공 부문 디지털 서비스 비즈니스 이해 관계자에는 비즈니스 이해 관계자 기능에 대한 액세스를 제공하는 플러그인과 역할이 포함됩니다.

비즈니스 이해 관계자에 대한 액세스 권한이 있는 관리자는 비즈니스 이해 관계자에게 다음 작업을 수행할 수 있는 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.constituent_contributor]	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
라이센스 및 허가 구성원 기고자 [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 구성원을 대신하여 서비스를 요청하고 라이선스 및 허가 케이스를 제기할	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		

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

고객을 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
	수 있습니다. 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있도록 합니다.			
비즈니스 기고자 [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	com.sn_public_sector.digital_services_core	내부 및 외부
라이선스 및 허가 비즈니스 기고자 [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	이 역할을 통해 사용자는 서비스를 요청하고 비즈니스를 대신하여 라이선스 및 허가 케이스를 제기할 수 있습니다. 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 고객을 대신하여 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	내부 및 외부
라이선스 및 허가 관계 기고자 [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	사용자가 관계가 있는 고객을 대신하여 라이선스 및 허가 케이스를 제기할 수 있습니다. 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있도록 합니다.	• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator		

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

고객을 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
사회적 혜택 구성원 기고자 [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_contributor]	이 역할을 통해 사용자는 구성원을 대신하여 서비스를 요청하고 사회적 혜택 케이스를 제기할 수 있습니다. 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있도록 합니다.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
사회적 혜택 기고자 생성자 [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	사용자가 사회적 혜택 케이스를 생성할 수 있습니다. 포함된 기고자 역할에 포함됩니다. 기록 생성만 활성화하고 기록 자체에 대한 가시성을 활성화하지는 않습니다.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
사회적 혜택 기고자 편집자 [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	사회적 혜택 케이스 양식의 필드에 대한 제한적인 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_gsm.contributor_creator		
사회적 혜택 관계 기고자 [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_contributor]	사용자가 관계가 있는 고객을 대신하여 사회적 혜택 케이스를 제기할 수 있습니다. 비즈니스 이해 관계자가 고객을 대신하여 요청자 역할을 할 수 있도록 합니다.	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

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

에이전시를 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
에이전시 기고자 (sn_gsm.에이전시_컨트리뷰터)	에이전시 에이전트가 에이전시를 대신하여 서비스를 요청하고 정부 서비스 케이스를 제기할 수 있습니다.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_role	에이전시 지원 모델 (com.sn_agency_support_model)	내부 및 외부

케이스, 케이스 작업, 고객 데이터 확인

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
케이스 뷰어 (sn_gsm.케이스_뷰어)	에이전트에게 정부 서비스 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	안 함	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
뷰어에게 제공된 서비스 [sn_gsm.service_offered_viewer]	사용자에게 서비스, 제공된 기록 및 서비스 콘텐츠에 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.보고서_뷰어)	사용자가 플랫폼에서 보고서를 볼 수 있습니다 공공	안 함	com.sn_public_sector_digital_services_core	내부

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

보고서 및 대시보드 보기

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
	부문 디지털 서비스 .			
라이선스 및 허가 보고서 뷰어 (sn_gsm_lic_prmt.보고서 뷰어)	사용자가 플랫폼에서 보고서를 볼 수 있습니다. 공공 부문 디지털 서비스 .	sn_gsm.report_viewer		
social_benefit_report_viewer (sn_gsm_soc_bnfts.보고서 뷰어)	사용자에게 사회적 혜택 플레이북 보고서를 볼 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_gsm.report_viewer		

주:
구독을 구매한 공공 부문 디지털 서비스 고객은 비즈니스 이해 관계자 사용자에게 고객 서비스 관리의 비즈니스 이해 관계자 아래에 나열된 작업에 대한 교부를 제공할 수 있습니다.

의 가상 사용자 기반 역할 공공 부문 디지털 서비스

역할과 가상 사용자는 에 공공 부문 디지털 서비스관련된 다양한 역할을 이해하는 데 도움이 됩니다.

공공 부문 디지털 서비스 는 다음과 같은 기본 작업 기능(가상 사용자)을 통해 사용자를 지원합니다.

가상 사용자는 공공 부문 디지털 서비스에서 다양한 작업을 수행하는 개별 역할로 정의됩니다.

공공 부문 가상 사용자

작업 기능	설명
관리자	보안 제한과 관계없이 모든 시스템 기능 및 데이터에 액세스할 수 있는 시스템 관리자: • 다양한 케이스 유형을 사용하여 빌드되고 범위가 지정된 특정 앱을 관리합니다. • 구성원에 대한 정보를 관리합니다.
구성원	최종 사용자(예: 시민, 거주자, 방문자, 재향 군인): • 정부 기관의 서비스를 요청합니다. • 요청의 해결 방법을 추적합니다.
비즈니스 이해 관계자	비즈니스 소유자, 비즈니스 접촉 창구, 비즈니스 파트너와 같은 최종 사용자: • 정부 기관의 서비스를 요청합니다. • 요청의 해결 방법을 추적합니다.

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

공공 부문 가상 사용자

작업 기능	설명
정부 에이전트	이행자(예: 구성 에이전트, 비즈니스 에이전트, 에이전시 에이전트): • 모든 구성원에 대한 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: 라이센스 또는 실업)에서 작업할 수 있습니다.
기고자	비즈니스 이해 관계자 또는 구성원의 요청자: • 구성원이나 기업이 필요로 하는 서비스를 제공합니다. • 구성원을 대신하여 요청을 제출하고 프록시 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.

용 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션 설치 공공 부문 디지털 서비스

에서 ServiceNow Store컨텐츠 팩을 공공 부문 디지털 서비스 플랫폼 분석 솔루션 설치합니다.

시작하기 전에

- 이 플랫폼 분석 솔루션을 활성화하는 인스턴스에서 퍼포먼스 분석의 전체 구독 버전을 활성화합니다. 구독을 구입하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 구독 활성화 를 참조하십시오.
- ServiceNow Store에서 공공 부문 디지털 서비스 핵심를 설치합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 애플리케이션 〉 **ServiceNow Store**.
2. 공공 부문 디지털 서비스용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩을 찾아보고 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. ## ## ### #### #### ## ### ## 검색합니다.
4. 애플리케이션을 설치합니다.

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

에서 플레이북 설치 및 구성 공공 부문 디지털 서비스

와 함께 공공 부문 디지털 서비스사용할 수 있는 플레이북 애플리케이션을 하나 이상 설치합니다. 그런 다음 요청을 제출하고 요청을 에이전트에게 라우팅하는 데 사용할 수 있는 기능을 구성할 수 있습니다.

Playbook을 생성하고 사용할 수 있는 다음 애플리케이션이 함께 공공 부문 디지털 서비스 제공됩니다. 각 플레이북 설치 및 구성에 대한 자세한 내용은 아래의 해당 페이지를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕보조금 관리 플레이북〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕공공 부문 최종 사용자가 제출한 보조금 신청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.〔End〕

사회적 이점 플레이북

사회 복지 프로그램에 대한 신청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

라이센스 및 허가 플레이북

라이센스 및 허가 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

Information Request Playbook

공용 기록 및 정보 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

서비스 요청 플레이북

비응급 서비스 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.

애플리케이션 설치 및 구성 서비스 요청 플레이북

서비스 요청 플레이북 공공 부문 사용자가 비응급 서비스 요청을 제출 및 추적하고 정부 에이전트에게 이러한 요청을 처리하는 프로세스를 제공하는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 요청을 제출하고 요청을 에이전트에게 라우팅하는 데 사용할 수 있는 기능을 구성할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자는 공공 부문 디지털 서비스 Core 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 작업을 완료하여 를 설정합니다서비스 요청 플레이북.

의 구성 작업 서비스 요청 플레이북

작업	설명
서비스 요청 플레이북 애플리케이션 설치	에서 ServiceNow# Store설치 서비스 요청 플레이북 (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다.
를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당	ServiceNow 고급 작업 할당 ()AWA 애플리케이션을 사용하여 공공 부문 서비스 요청을 지정된 에이전트에 라우팅하고 할당합니다.
플레이북용 구성 참여 메신저	공공 부문 최종 사용자가 에서 비응급 서비스 요청을 참여 메신저생성하고 추적할 수 있도록 하는 특정 참여 메신저 설정을 구성합니다.
공공 부문 최종 사용자가 다음을 사용하여 서비스 요청을 생성할 수 있도록 지원 가상 에이전트	최종 사용자가 챗봇을 사용하여 가상 에이전트 서비스 요청을 제출할 수 있도록 사전 구축된 대화 주제인 서비스 요청 작성을 게시하는 데 사용합니다가상 에이전트 디자이너.
에서 유사한 기록 활동 UI 구성 서비스 요청 플레이북	요청을 검색하거나 플레이북에서 나가지 않고도 위치별로 유사한 요청 목록을 볼 수 있습니다.

기계번역

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

의 구성 작업 서비스 요청 플레이북

작업	설명
모바일 에이전트 for 서비스 요청 플레이북 구성	(선택 사항) 정부 서비스 에이전트가 에서 비응급 서비스 요청을 모바일 에이전트추적할 수 있도록 Customer Service Mobile 및 서비스 요청 플레이북 플러그인을 설치합니다.

공공 부문 디지털 서비스용 서비스 요청 플레이북 설치

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션(sn_gsm_srvc_req)을 서비스 요청 플레이북 설치할 수 있습니다.애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 ServiceNow# Store 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 특정 기능은 서비스 요청 플레이북 권리에 ServiceNow 따라 사용할 수 있으며 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.

  주:
  Customer Service Management를 위한 플레이북 애플리케이션을 설치하여 플레이북 경험을 활성화합니다.

- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 ServiceNow Store서비스 요청 플레이북 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

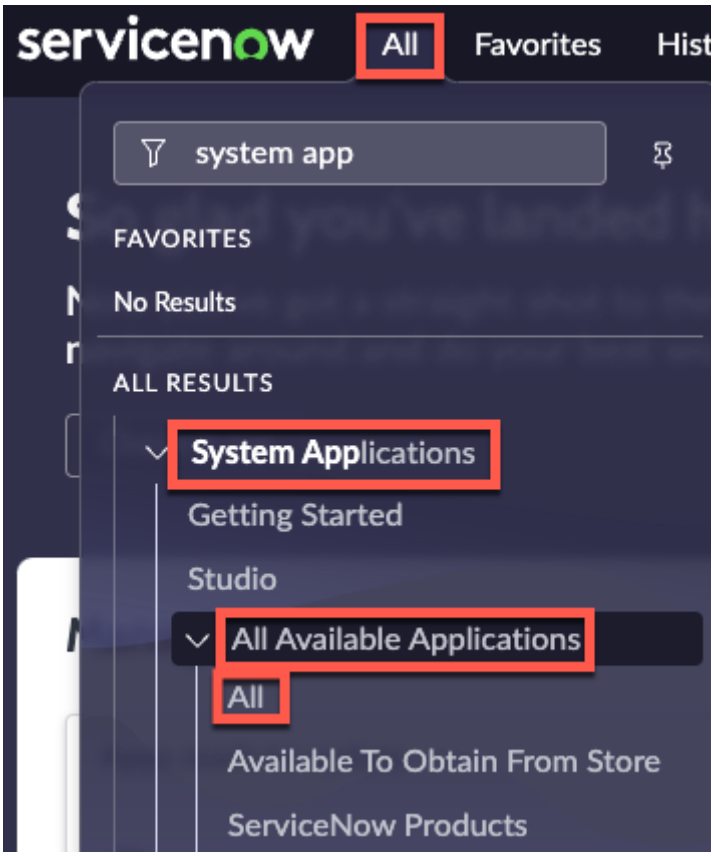
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
서비스 요청 [sn_gsm_service_request_case] 테이블은 와 함께 서비스 요청 플레이북설치됩니다.

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

프로시저

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



2. 서비스 요청 플레이북 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 Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆의 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.

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

를 사용하여 서비스 요청 자동 라우팅 고급 작업 할당

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

이 서비스 요청 플레이북 애플리케이션은 공공 부문 서비스 요청을 자동으로 라우팅하고 할당하기 위해 AWA에서 사용되는 다음 항목을 제공합니다.

- 서비스 요청 서비스 채널 - 들어오는 공공 부문 서비스 요청을 특정 정부 에이전트에게 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.
- 공공 서비스 요청 큐 - 공공 부문 서비스 요청이 라우팅되는 기본 큐입니다.
- 받은 편지함 레이아웃 - 다음의 CSM 구성 가능 작업 공간에이전트 받은 편지함 뷰에 표시되는 서비스 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
  - 구성원 서비스 요청 레이아웃: 짧은 설명, 구성원 및 서비스 필드가 포함됩니다.
  - 비즈니스 서비스 요청 레이아웃: 짧은 설명, 비즈니스, 비즈니스 접촉 창구 및 서비스 필드를 포함합니다.
  - 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 뿐만 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 서비스 요청 서비스 채널에 대한 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 요청 서비스 채널 구성 문서를 참조하십시오.

서비스 요청 서비스 채널 구성

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

시작하기 전에

- 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화합니다.
- 에이전트 채팅 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 활성화합니다.
- 서비스 요청 플레이북 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: awa_admin 또는 admin

이 태스크 정보

AWA에서 서비스 채널의 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 채널에서 라우팅 조건을 필터링하거나 담당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요에 따라 기본 속성을 수정하여 서비스 요청 서비스 채널을 구성합니다.

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

모바일 에이전트 **for** 서비스 요청 플레이북 구성

정부 서비스 에이전트가 에서 비응급 서비스 요청을 모바일 에이전트추적할 수 있도록 Customer Service Mobile 및 서비스 요청 플레이북 플러그인을 설치합니다. 그런 다음 역할을 구성할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 모바일 에이전트 .

앱 구성을 위한 모바일 에이전트 관리자 작업

작업	설명
서비스 요청 플레이북 애플리케이션 설치	에서 ServiceNow# Store설치 서비스 요청 플레이북 (sn_gsm)합니다.
Customer Service Mobile 플러그인 (com.sn_csm_mobile) 활성화	고객 서비스 관리 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)	현장 서비스 관리 플러그인을 설치하여 작업 주문 관련 목록을 봅니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리 앱과의 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 작업할 수 있으려면 필수입니다.

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션이 활성화되고 구성되면 에이전트는 모바일 장치에 애플리케이션을 ServiceNow 모바일 에이전트 다운로드하고 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 있습니다.

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 작업할 수 있으려면 필수입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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 sn_customerservice_agent(고객 서비스 에이전트) 역할만 포함되어야 합니다.
3. 옵션: 메시지가 표시되면 전역 애플리케이션에서 Customer Service Mobile 애플리케이션으로 전환합니다.
4. 필요한 역할 아래에서 편집 아이콘(.)을 선택하고 다음 역할을 추가합니다.
   - sn_gsm.에이전시_매니저
   - sn_gsm.government_service_manager

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

- sn_gsm.constituent_agent
- sn_gsm.business_agent
- sn_gsm.agency_constituent_agent
- sn_gsm.에이전시_에이전트

5. 완료를 선택하여 역할을 저장합니다.
   위의 역할을 가진 에이전트는 이제 자신에게 할당된 서비스 요청 케이스에 모바일 에이전트 로그인하여 작업할 수 있습니다.

에서 플레이북에 대한 서비스 정의 구성 공공 부문 디지털 서비스

에서 공공 부문 디지털 서비스플레이북에 사용할 서비스 정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

v8.0으로 공공 부문 디지털 서비스 업그레이드한 후에는 제품 모델의 확장인 제공된 서비스가 더 이상 정부 서비스를 모델링하는 데 사용되지 않습니다. 판매된 제품의 확장인 받은 서비스는 구성원에게 부여/제공된 정부 서비스를 모델링하는 데 더 이상 사용되지 않습니다. 서비스 정의 테이블은 정부에서 제공하는 모든 공공 서비스를 모델링하는 데 사용됩니다. 서비스 제공 테이블에서 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 위해 할 수 있습니다. 이 단계가 완료될 때까지 애플리케이션 내에서 제공된 서비스 및 받은 서비스 데이터에 액세스할 수 없습니다. 이는 이전 릴리스의 선택적 작업입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리 〉 서비스 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 서비스 정의에 대한 상세 정보를 입력합니다.

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

서비스 정의 양식

필드	설명
이름	서비스 정의 이름입니다.
ID	시스템에서 생성된 서비스 정의의 고유 식별자입니다.
작업 유형	서비스 정의와 연결된 테이블입니다. 서비스를 기반으로 케이스 또는 작업 테이블을 선택합니다.
뷰	선택한 서비스에 대해 로드할 뷰입니다.
템플릿	케이스 또는 작업을 만들 때 양식에서 기본값으로 설정되어야 하는 필드 값입니다.
범주	공공 서비스에 대한 서비스 정의 범주입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
5. 새 서비스 정의 기록을 선택합니다.
6. 기본 테이블 값 필드에서 서비스 정의를 선택합니다.
7. 검색 아이콘을 선택합니다 클릭하고 선택 메뉴에서 새 서비스 정의를 선택합니다.
8. 제출을 선택합니다.
   이제 서비스 정의가 생성되었으며 의 공공 부문 디지털 서비스모든 플레이북과 함께 사용할 수 있습니다.

에서 사용자 지정 플레이북 구성 서비스 요청 플레이북

사용자 지정 Playbook 및 서비스 정의를 사용하면 기본 서비스 요청 플레이북 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 에이전시 워크플로우와 상호작용할 수 있습니다. 서비스 정의를 생성한 후에는 플레이북을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 절차를 시작하기 전에 플레이북을 연결할 서비스 정의를 생성해야 합니다. 서비스 정의를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 에서 플레이북에 대한 서비스 정의 구성 공공 부문 디지털 서비스참조하십시오.

에이전트가 케이스 유형 선택기 화면에서 케이스 생성을 선택하면 시스템에 새 케이스 기록이 표시되고 기록 페이지에 있는 탭에서 서비스와 연결된 플레이북이 시작됩니다.

주:
이 작업은 선택 사항입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너.
2. 새 프로세스 생성을 선택하고, 플레이북의 세부 정보를 입력하고, 트리거 선택을 선택합니다.
3. 드롭다운 메뉴에서 트리거 유형을 선택합니다.
   트리거 유형은 최근에 생성한 서비스 정의입니다.

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

4. 디자이너로 이동을 선택합니다.
   이제 Process Automation Designer가 열립니다.
5. 옵션: 새 레인 추가를 선택하여 프로세스에 레인을 추가합니다.
   프로세스 자동화 디자이너의 레인에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오Stages and activities .
6. 사양에 맞게 프로세스를 생성한 후 활성화 를 선택합니다.
   이제 트리거될 때 실행되도록 플레이북이 게시됩니다.
7. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 정책.
   플레이북 기록 생성기의 UI를 편집하도록 이동됩니다. 이는 에이전트가 케이스를 만들 때 표시되는 초기 양식입니다.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 테이블 드롭다운 메뉴에서 서비스 요청을 선택하고 새 UI 정책을 설명하는 간단한 설명을 입력합니다.
10. 적용 시기 및 스크립트탭에서 필요한 조건을 추가하고 제출을 선택합니다.
    이제 UI 정책과 플레이북이 생성되었습니다.

에서 유사한 기록 활동 **UI** 구성 서비스 요청 플레이북

유사 기록 활동 UI는 기존 케이스의 이름과 설명을 사용하여 현재 케이스와 연결된 케이스 목록을 표시하며, 이를 통해 에이전트는 현재 케이스가 기존 케이스와 중복되는지 여부를 확인할 수 있습니다. 유사한 기록도 현재 케이스에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너.
2. 서비스 요청을 선택합니다.
3. 접수에서 활동 추가를 선택합니다.
4. 선택**Customer Service** Management를 위한 플레이북 〉 유사한 기록
5. 시작 시기의 드롭다운에서 이전 사용과 함께선택합니다.
6. 모든 속성 보기를 선택한 다음, 자동화를 선택합니다.
7. 기록 옆의 화살표를 선택하고 트리거 - 서비스 요청 〉 서비스 요청 기록.
8. 조건에서 스테이지 〉 일치하지 않음 〉 수용.
9. 화면 오른쪽 상단 모서리에 있는 고급 을 토글합니다.
10. 경험을 선택하고 연결된 테이블을 "서비스 요청"으로 설정합니다.
11. 관련된 기록을 다음으로 설정 트리거 - 서비스 요청 〉 서비스 요청 기록
12. 옵션: 매개변수를 설정합니다.
13. 제목을 이 활동 〉 레이블.
14. 완료를 선택한 다음 활성화를 선택합니다.

결과
이제 유사한 기록 UI 활동이 구성되었으며 이제 새 활동 또는 기존 서비스 요청 플레이북.

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

애플리케이션 설치 및 구성 **Information Request Playbook**

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

관리자 역할이 있는 사용자는 공공 부문 디지털 서비스 Core 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 작업을 완료하여 를 설정합니다Information Request Playbook.

의 구성 작업 **Information Request Playbook**

작업	설명
공공 부문 디지털 서비스용 Information Request Playbook 설치	에서 ServiceNow# Store설치 Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다.
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 공공 부문 디지털 서비스	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 단계를 위한 법무, 검토 또는 최종 검토 할당 에이전트 그룹을 생성합니다.
에서 문서 관리 활동 UI 구성 Information Request Playbook	플레이북 내의 한 모달에서 문서를 생성하고, 자동 완성 이름 조회로 문서를 검색하고, 기존 문서를 케이스에 연결하거나 연결 해제하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.
에서 유사한 요청 문서 UI 구성 Information Request Playbook	플레이북에서 나가지 않고도 유사 케이스에서 문서를 검색하고, 한 번에 여러 문서 세트를 미리 보고, 하나의 모달에서 케이스와 문서를 연결하거나 케이스에서 문서를 연결하거나 연결 해제합니다.
모바일 에이전트 for Information Request Playbook 구성	(선택 사항) 에이전트가 에서 정보 요청을 모바일 에이전트보고 추적할 수 있도록 Customer Service Mobile 및 Information Request Playbook 플러그인을 설치합니다.

공공 부문 디지털 서비스용 **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.

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

시작하기 전에

- 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 특정 기능은 Information Request Playbook 사용 권한에 ServiceNow 따라 사용할 수 있으며, 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.

  주:
  Customer Service Management를 위한 플레이북 애플리케이션을 설치하여 플레이북 경험을 활성화합니다.

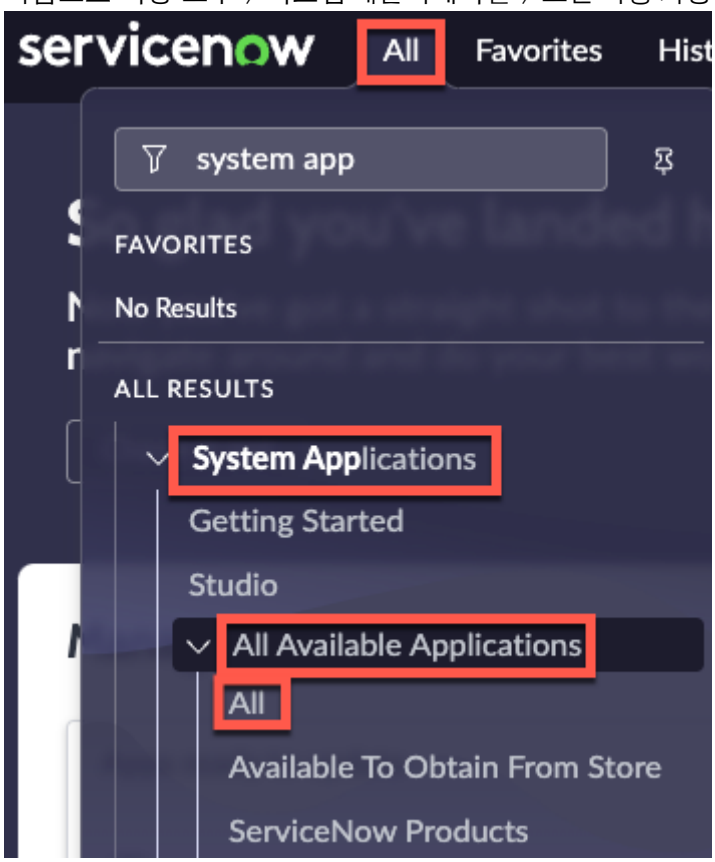
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 Information Request Playbook 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

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.

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

설치 버튼 옆의 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 공용 기록 요청과 같은 정보 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅하고 할당합니다.

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

- 정보 요청 서비스 채널 - 들어오는 공공 부문 정보 요청을 특정 정부 에이전트에게 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 - 다음의 CSM 구성 가능 작업 공간에이전트 받은 편지함 뷰에 표시되는 정보 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
  - 구성원 정보 요청 레이아웃: 짧은 설명, 구성원 및 서비스 필드가 포함됩니다.
  - 비즈니스 정보 요청 레이아웃: 짧은 설명, 비즈니스, 비즈니스 접촉 창구 및 서비스 필드가 포함됩니다.
  - 일반 정보 요청 레이아웃: 간단한 설명 및 서비스 필드가 포함됩니다.

관리자는 정보 요청 케이스를 활성화 및 비활성화 고급 작업 할당 할 수 있을 뿐만 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 정보 요청 서비스 채널에 대한 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 정보 요청 서비스 채널 구성 문서를 참조하십시오.

정보 요청 서비스 채널 구성

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

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

시작하기 전에

- 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화합니다.
- 에이전트 채팅 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 활성화합니다.
- Information Request 플레이북 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

이 태스크 정보
AWA에서 서비스 채널의 컨텍스트와 속성을 수정할 수 있습니다. 정보 요청 서비스 채널의 경우 공공 부문 요청 할당 그룹을 사용하여 정보 요청을 처리할 에이전트를 지정합니다. 고급 조건을 추가하여 정보 요청 서비스 채널에서 라우팅 조건을 필터링하거나 담당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요에 따라 기본 속성을 수정하여 정보 요청 서비스 채널을 구성합니다.

모바일 에이전트 **for Information Request Playbook** 구성

정부 Information Request Playbook 요원이 모바일 에이전트. 그런 다음 역할을 구성할 수 있습니다.

관리자로서 다음 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 모바일 에이전트 .

앱 구성을 위한 모바일 에이전트 관리자 작업

작업	설명
Information Request 플레이북 애플리케이션 설치	에서 ServiceNow# Store설치 Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다.
Customer Service Mobile 플러그인 (com.sn_csm_mobile) 활성화	고객 서비스 관리 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 에이전트가 앱에 액세스할 모바일 에이전트 수 있도록 사용자 역할을 구성합니다. 이 단계는 모든 정부 요원이 앱에서 작업할 수 있도록 하는 필수 단계입니다.

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션이 활성화되고 구성되면 에이전트는 모바일 장치에 애플리케이션을 ServiceNow 모바일 에이전트 다운로드하고 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 있습니다.

법무, 검토 또는 최종 검토 할당 그룹 생성 또는 편집

정보 요청에 대한 법무, 검토 또는 최종 검토 담당 그룹을 만들거나 편집합니다.

할당 그룹 생성

정보 요청에 대한 법무, 검토 또는 최종 검토 담당 그룹을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 그룹 양식

필드	설명
이름	할당 그룹의 이름입니다.
매니저	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 속해 있는 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: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
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 추가하려는 사용자의 사용자 ID입니다.
이름	그룹에 추가하려는 사용자의 이름입니다.
제목	그룹에 추가하려는 사용자의 제목입니다.
부서	그룹에 추가하려는 사용자의 부서입니다.
전화	그룹에 추가하려는 사용자의 전화 번호입니다.
암호 다시 설정 필요	선택하면 다음 로그인 시 사용자에 대해 암호 재설정이 적용됩니다.
잠겨 있음	선택하면 사용자가 로그인할 수 없습니다.

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

필드	설명
웹 서비스 접근만 허용	선택하면 사용자가 인스턴스 또는 서비스 포털에 로그인하거나, SSO(Single Sign-On)를 통해 연결하거나, 자격 증명을 사용하여 ServiceNow UI에 로그인할 수 없습니다.
내부 통합 사용자	이 옵션을 선택하면 사용자가 WS-보안 인증 요구 사항을 바이패스할 수 있습니다.
지리적 위치 추적됨	이 옵션을 선택하면 지정된 사용자에 대한 위치 추적이 활성화됩니다.
위치	사용자의 실제 위치입니다.

6. 제출을 선택합니다.

에서 제한된 호출자 접근 권한 설정 구성 공공 부문 디지털 서비스

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 스토어 앱에 Now Platform의 보호된 자원에 대한 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: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 케이스 유형 〉 케이스 유형 관리.

2. 정보 요청에 대한 기록이 있고 짧은 설명이 'FOIA/공공 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 문서 관리 활동 UI Information Request Playbook 를 구성하여 에이전트가 문서를 보거나 정보 요청 케이스에 연결하거나 연결 해제할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

이 작업을 수행하려면 인스턴스에서 문서 관리 [com.snc.platform_document_management] 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 인스턴스에서 문서 관리 〔com.snc.platform_document_management〕가 활성화되어 있지 않은 경우 지침을 참조하십시오 Activate a plugin .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너.

2. 정보 요청을 선택합니다.

3. 접수에서 활동 추가를 선택합니다.

4. 선택 **Customer Service** Management를 위한 플레이북 〉 문서 목록 관리.

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

5. 편집 버튼을 선택하고 작업 이름을 문서 관리로 바꿉니다.
6. 시작 시기에서 즉시를 선택합니다.
7. 모든 속성 보기를 선택하여 트리거를 설정하고 다른 구성을 편집합니다.
8. 화면의 오른쪽 상단 모서리에서 고급 단추를 선택하여 켭니다.
   이제 경험 탭이 표시되어야 합니다.
9. 자동화를 선택합니다.
10. 기록에서 트리거 - 정보 요청 〉 정보 요청 기록.
11. 조건(Conditions)에서 **State Is** New(신규 상태)를 선택한 다음 완료(Done)를 선택합니다.
12. 경험을 선택합니다.
13. 연결된 테이블에서 정보 요청을 선택하고 연결된 기록에서 트리거 - 정보 요청 〉 정보 요청 기록.
14. 제목에서 이 활동 〉 레이블.
15. 완료를 선택한 다음 활성화를 선택합니다.

결과
이제 문서 관리 UI 활동이 구성되었으며 이제 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 표시하고, 에서 유사한 정보 요청을 Information Request Playbook해결하는 데 사용되는 문서에 유용한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너.
2. 정보 요청을 선택합니다.
3. 접수에서 활동 추가를 선택합니다.
4. 선택**Customer Service** Management를 위한 플레이북 〉 유사한 문서.
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. 화면의 오른쪽 상단 모서리에서 고급 단추를 선택하여 켭니다.
   이제 경험 탭이 표시되어야 합니다.
9. 자동화를 선택합니다.
10. 기록에서 트리거 - 정보 요청 〉 정보 요청 기록.
11. 조건(Conditions)에서 신규 상태**(State Is** New)를 선택합니다.
12. 경험 탭을 선택합니다.
13. 연결된 테이블에서 정보 요청을 선택하고 연결된 기록에서 트리거 - 정보 요청 〉 정보 요청 기록.
14. 관련 기록 인코딩 쿼리에서**state=3**을 입력합니다.
15. 제목에서 이 활동 〉 레이블.
16. 완료를 선택한 다음 활성화를 선택합니다.

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

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

에서 문서 관련 목록 구성 **Information Request Playbook**

관리자는 "문서"라는 관련 목록이 의 Information Request Playbook동적 관련 기록 목록에 나타나도록 구성할 수 있습니다. 선택하면 문서가 별도의 작업 공간 탭에서 열리므로 에이전트가 모든 문서 버전을 볼 수 있습니다.

이 태스크 정보
문서 카드에는 다음 필드가 포함되어야 합니다.

- 문서 제목
- 문서 버전
- 문서 상태
- 최근 업데이트된 날짜

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 〉.

애플리케이션 설치 및 구성 라이센스 및 허가 플레이북

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

관리자 역할이 있는 사용자는 공공 부문 디지털 서비스 Core 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 작업을 완료하여 를 설정합니다라이센스 및 허가 플레이북.

의 구성 작업 라이센스 및 허가 플레이북

작업	설명
공공 부문 디지털 서비스용 라이센스 및 허가 플레이북 설치	에서 ServiceNow# Store설치 라이센스 및 허가 플레이북 (com.sn_public_sector_digital_services_core)합니다.
애플리케이션에 대한 라이센스 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 가상 에이전트 라이선스 또는 허가 요청을 제출할 수 있도록 사전 구축된 대화 주제인 라이선스/허가 신청 시작을게시하는 데 사용합니다가상 에이전트 디자이너.
를 사용하여 라이센스 및 허가 요청을 자동으로 라우팅 고급 작업 할당	ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 라이센스 및 허가

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

의 구성 작업 라이센스 및 허가 플레이북

작업	설명
	요청을 지정된 에이전트에게 라우팅하고 할당합니다.
전자 로그인 구성 라이센스 및 허가 플레이북	구성원이 정부 서비스 포털을 통해 케이스를 제출할 때 서명을 그릴 수 있도록 전자 서명을 구성합니다.
에서 자격 검사 목록 UI 구성 라이센스 및 허가 플레이북	에이전트가 신청자가 요청된 특정 라이선스 또는 허가에 대한 자격이 있는지 여부를 확인할 수 있도록 자격 검사 목록 UI를 구성합니다.
에 대한 결정 테이블 구성 라이센스 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 생성하고, 보고, 수정할 수 있는 단일 지점을 제공합니다.
가격 책정 속성 레이블에 가격 추가	기본적으로 가격은 모든 부울 가격 속성에 추가됩니다. 가격 선택 속성 또는 가격 통제 속성에 대해 클라이언트 스크립트를 추가해야 합니다.
용 문서 템플릿 작성 라이센스 및 허가 플레이북	문서 템플릿 애플리케이션을 사용하여 를 라이센스 및 허가 플레이북통해 발급된 다양한 유형의 라이센스 및 허가에 대한 템플릿을 생성합니다.

공공 부문 디지털 서비스용 라이센스 및 허가 플레이북 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_gsm_lic_prmt)을 라이센스 및 허가 플레이북 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 특정 기능은 라이센스 및 허가 플레이북 사용 ServiceNow 권한에 따라 사용할 수 있으며 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.

  주:
  Customer Service Management를 위한 플레이북 애플리케이션을 설치하여 플레이북 경험을 활성화합니다.

- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 라이센스 및 허가 플레이북 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

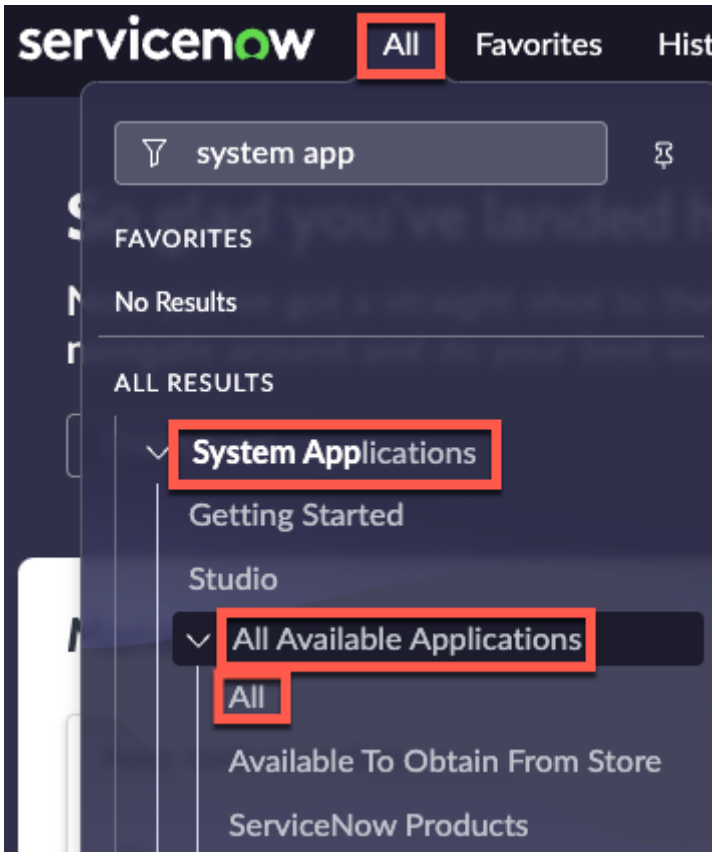
이 태스크 정보

라이센스 및 허가 요청 [sn_gsm_license_permit_case] 테이블은 와 함께 라이센스 및 허가 플레이북설치됩니다.

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

프로시저

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



2. 라이센스 및 허가 플레이북 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_gsm_lic_prmt)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆의 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 라이센스 및 허가 요청을 자동으로 라우팅 고급 작업 할당

ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 라이선스/허가 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅 및 할당합니다.

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

애플리케이션은 라이센스 및 허가 플레이북 AWA에서 라이선스/허가 요청을 자동으로 라우팅하고 할당하는 데 사용되는 다음 항목을 제공합니다.

- 라이선스 및 허가 요청 서비스 채널 - 들어오는 공공 부문 라이선스/허가 요청을 특정 정부 에이전트에게 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 라이센스 및 허가 요청 큐 - 공공 부문 라이센스/허가 요청이 라우팅되는 기본 큐입니다.
- 받은 편지함 레이아웃 - 다음의 CSM 구성 가능 작업 공간에이전트 받은 편지함 뷰에 표시되는 라이선스/허가 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
  - 구성원 라이센스/허가 레이아웃: 짧은 설명, 구성원 및 케이스 유형 필드가 포함됩니다.
  - 비즈니스 라이센스/허가 레이아웃: 짧은 설명, 비즈니스, 비즈니스 접촉 창구 및 케이스 유형 필드를 포함합니다.

관리자는 라이센스/허가 요청 케이스를 활성화 및 비활성화 고급 작업 할당 할 수 있을 뿐만 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 라이센스/허가 요청 서비스 채널에 대한 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 라이센스 및 허가 요청 구성 서비스 채널 문서를 참조하십시오.

라이센스 및 허가 요청 구성 서비스 채널

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

시작하기 전에

- 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화합니다.
- 에이전트 채팅 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 활성화합니다.
- 라이센스 및 허가 요청 플레이북 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: awa_admin, admin

이 태스크 정보

AWA에서 서비스 채널의 컨텍스트와 속성을 수정할 수 있습니다. 라이센스 및 허가 요청 서비스 채널의 경우 공공 부문 요청 할당 그룹을 사용하여 라이센스 및 허가 요청을 처리하는 에이전트를 지정합니다. 고급 조건을 추가하여 라이센스 및 허가 요청 서비스 채널에서 라우팅 조건을 필터링하거나 담당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요에 따라 기본 속성을 수정하여 라이센스 및 허가 요청 서비스 채널을 구성합니다.

애플리케이션에 대한 라이센스 및 허가 플레이북 서비스 정의 카탈로그 항목 구성

에서 공공 부문 디지털 서비스사용할 라이센스 및 허가 플레이북 서비스 정의를 생성합니다.

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 만들 수 있습니다.

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

중요사항:
v8.0으로 공공 부문 디지털 서비스 업그레이드한 후에는 이전의 모든 서비스 제공 기록에 대한 서비스 정의를 생성해야 합니다. 제공된 서비스가 사용 중단된다는 것은 이제 에이전시가 제공하는 모든 서비스에 대해 서비스 정의를 생성해야 함을 의미합니다. 자세한 내용은 제공된 서비스 및 받은 서비스 마이그레이션 지침을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 범주 유지 〉 라이센스/허가.
2. 카탈로그 항목을 추가하려는 범주에 따라 허가 또는 라이센스를 선택합니다.
3. 옵션: 메시지가 표시되면 애플리케이션으로 공공 부문 디지털 서비스 핵심 전환합니다.
4. 카탈로그 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공공 서비스 서비스 카탈로그 양식

필드	설명
이름	공용 서비스의 이름입니다.
카탈로그	서비스가 속한 제품 범주입니다. 비어 있는 경우 정부 서비스를 선택합니다.
범주	공공 서비스의 유형을 나타냅니다. 비어 있는 경우 카탈로그 항목을 추가하려는 범주에 따라 허용 또는 라이센스를 선택합니다.
애플리케이션	서비스의 애플리케이션 범위입니다. 비어 있는 경우 을 선택합니다.
상태	공공 서비스의 상태입니다. 활성 필드에서 다음으로 매핑됨: ○ 사용 가능 = 예 ○ 사용할 수 없음 = 아니오
간단한 설명	공용 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 CSM 구성 가능 작업 공간새로 생성하는 에이전트가 사용할 수 있습니다.

전자 로그인 구성 라이센스 및 허가 플레이북

전자 서명을 사용하면 사용자가 애플리케이션에 대한 승인을 암시하는 입력하거나 작성한 전자 서명으로 정부 서비스 포털에서 애플리케이션에 서명할 수 있습니다. 이 기능은 업그레이드 시 관리자가 선택적으로 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 기록 생성자.
2. 라이센스 요청 기록 생성자를 선택합니다.
3. 변수 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 유형에서 사용자 지정을 선택합니다.
5. 질문 탭의 질문 필드에 기록 생성자에 대한 전자 서명을 입력하고 이름 필드에 esignature_for_record_producers.
6. 유형 사양 탭의 위젯 필드에 포털의 라이센스 허가에 대한 전자 서명을 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 탭의 질문 필드에 전자 서명 변수를 입력하고 이름 필드에 esignature_variable.
12. 옵션: 에 대한 라이센스 및 허가 플레이북자격 검사 목록이 구성된 경우 다음으로 이동합니다.
    모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 카탈로그 **UI** 정책 기록 생성자 카탈로그 항목에 대한 카탈로그 UI 정책을 만들려면
    메시지가 표시되면 Public Sector Digital Services Core 애플리케이션으로 전환합니다.
13. 옵션: esignature_for_record_producers 위젯에 대한 기록 생성자의 스크립트에 표시/숨기기 논리를 추가합니다.
14. 라이센스 요청 기록 생성자의 서버 스크립트에서 포함할 항목 탭에 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.

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

결과
이제 서명 그리기탭이 서명 유형 탭과 함께 표시됩니다. 구성원이 라이센스 및 허가 케이스를 생성하면 서명 그리기를 입력하는 옵션이 표시됩니다. 전자 서명과 함께 애플리케이션을 제출하면 사용자의 전자 서명이 포함된 이미지가 생성되고 해당 이미지가 매핑되어 해당 애플리케이션에 첨부됩니다.

에서 자격 구성 라이센스 및 허가 플레이북

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

라이센스 및 허가 플레이북 자격 기준은 신청자가 면허 또는 허가를 신청할 자격이 있는지 여부를 결정하기 위해 신청자에게 제기되는 일련의 질문입니다. 에 대해 라이센스 및 허가 플레이북 설정된 자격 기준을 사용하면 신청자가 면허 또는 허가를 받을 자격이 없는 신청을 회피하는 데 도움이 될 수 있습니다.

자격 기준은 다음 세 가지 활동을 수행하여 설정됩니다.

- 라이선스 또는 허가 클래스에 대한 검사 목록 템플릿 생성
- 라이선스 또는 허가 기록 생성자에 자격 검사 목록을 추가합니다.
- 해당 라이센스 또는 허가 클래스에 매핑합니다.

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

에서 자격 검사 목록 **UI** 구성 라이센스 및 허가 플레이북

에서 라이센스 및 허가 플레이북자격 검사 목록 UI를 기록 생성기의 일부로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 레이블 링크를 클릭하여 검사 목록 템플릿 테이블을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 목록 표시를 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 필드에 데이터를 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 확장점.
9. sn_gsm_lic_prmt 엽니다 . GSMLicensePermitConfig 기록을 열고 getEligibilityChecklist 함수를 찾습니다.
10. 옵션: 라이센스 및 허가 플레이북 메시지가 표시되면 애플리케이션으로 전환하여 기록을 편집합니다.
11. if함수 뒤에 논리를 추가합니다.
    따옴표 안에 테이블 이름과 sys_id 숫자를 각각 배치하는 논리의 예입니다.

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

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

12. 구현 생성을 선택합니다.

결과
이제 첫 번째 라이센스 및 허가 플레이북 활동에서 새 라이선스 및 허가 기록을 생성할 때 자격 검사 목록이 표시됩니다. 라이선스 또는 허가에 대한 자격을 결정하는 데 사용되는 기준을 구성하려면 다음을 참조하십시오 에서 자격 질문 정의 라이센스 및 허가 플레이북 .

에서 자격 질문 정의 라이센스 및 허가 플레이북

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 세트.
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 생성된 변수 세트를 찾아서 엽니다.
6. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 각 자격 질문에 대한 변수를 생성합니다.
7. 변수 유형으로 예/아니요 를 선택합니다.
8. 각 자격 질문에 대한 변수가 생성될 때까지 6-7단계를 반복합니다.
9. 적격이라는 이름의 변수를 생성하고 질문 필드에 예/아니요를 입력합니다.
10. 변수 유형으로 예/아니요 를 선택합니다.
11. 카탈로그 UI 정책 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
12. 정책에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
13. 적용 시기 탭으로 이동합니다.
14. 각 자격 질문에 대한 카탈로그 조건을 UI 정책에 추가하고 조건을 예로 설정합니다.
15. 스크립트 탭으로 이동하여 다음 스크립트를 참 및 거짓 조건에 추가합니다.
16. 제출을 선택합니다.
17. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
18. 라이선스/허가 기록 생성자를 찾아 기록을 엽니다.
19. 변수 세트 탭으로 이동한 다음 편집을 선택합니다.
20. 오른쪽 화살표 버튼을 선택하여 자격 기준에 대해 생성된 변수 세트를 찾은 다음 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.

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

에 대한 결정 테이블 구성 라이센스 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 생성하고, 보고, 수정할 수 있는 단일 지점을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

결정 테이블에서 각 요인은 결정 입력입니다. 예를 들어, 에이전시에서 어업 허가증의 가격을 설정하는 경우 이러한 입력에는 허가가 요청되는 위치, 어업 허가가 요청되는 어류의 종류(하나 또는 여러 개) 및 어선의 크기가 포함될 수 있습니다. 결정 테이블을 사용하면 에이전트가 여러 요인에 따라 달라지는 경우에도 간단한 방식으로 가격 책정을 제시할 수 있습니다.

프로시저

1. 라이선스 또는 허가 요청과 관련된 수수료에 영향을 주는 라이선스 및 허가 기록의 테이블 필드를 식별합니다.
   예를 들어, 어업 허가 기록에 있는 각 유형의 어류에는 이와 관련된 수수료가 다릅니다. 다음은 허가 요청과 관련된 총 수수료에 영향을 주는 테이블 필드의 예입니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 결정 테이블.
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 하고, 라이선스 및 허가 케이스 확장 테이블을테이블로 하여 입력을 생성합니다.
8. 결과 열 추가를 선택하여 가격 책정 열을 추가합니다.
9. 열 레이블을 가격으로 설정하고 결과 형식을 통화로 설정합니다.
10. 완료를 선택합니다.
11. 조건 열 추가를 선택합니다.
12. 입력을 케이스로 설정하고 평가할 데이터를 필드로 설정합니다.
13. 필드 아래의 드롭다운 메뉴를 선택하고 가격 책정과 연결된 필드를 선택합니다.
14. 완료를 선택합니다.
15. 새 결정 행 추가를 선택합니다.
16. 필드 레이블 열 아래에 추가된 새 테이블 셀을 선택하고 연산자가 "is"로 읽는지 확인합니다.
    필드 유형이 선택인 경우 입력 값은 "없음"일 수 없습니다. 드롭다운 메뉴에서 적절한 선택 입력을 선택합니다. 필드 유형이 예/아니오인 경우 입력 값은 예이어야 합니다.
17. 가격 열 아래에 추가된 새 테이블 셀을 선택하고 필드 값과 연결된 가격을 입력합니다.
    필드 유형이 선택인 경우 선택한 각 옵션에 대해 15-17단계를 반복합니다.
18. 옵션: 결과 아래에 표시되는 더하기 아이콘을 선택하고 조건 열 추가를 선택하여 다른 가격 책정 필드를 추가합니다.
    모든 가격 책정 필드가 추가될 때까지 반복합니다.
19. 저장을 선택하여 결정 테이블을 저장한 다음 닫기를 선택합니다.

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

결과
이제 결정 테이블이 생성되었으며 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결할 수 있습니다. 이 작업을 수행하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 결정 테이블을 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결.

에서 사전 자격 결정 테이블 생성 라이센스 및 허가 플레이북

여기에는 라이센스 및 허가 플레이북 면허/허가를 신청할 자격이 있는지 여부를 결정하기 위해 신청자에게 제기될 수 있는 일련의 질문인 사전 자격 기준의 사용이 포함됩니다. 이는 신청자가 면허/허가를 받을 자격이 없는 신청을 회피하는 것을 목표로 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사전 자격 기준은 다음 활동을 수행하여 설정됩니다.

- 새 사전 자격 결정 테이블 구성
- 공공 부문 디지털 서비스 사전 자격 구성 결정 테이블 업데이트

프로시저
1. 새 사전 자격 결정 테이블을 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 워크플로우 스튜디오.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 결정 테이블을 선택합니다.
4. 양식에서 다음 정보로 필드를 채웁니다.

필드	출입
결정 테이블	운전면허증 사전자격
애플리케이션	라이센스 및 허가 플레이북
다음에서 접근 가능	모든 애플리케이션 범위
초안 작성	선택됨

5. 의사 결정 테이블 빌드를 선택합니다.
6. 입력 추가를 선택합니다.
7. 양식에서 다음 정보로 필드를 채웁니다.

필드	출입
레이블	applicant_over_age_18
유형	문자열

8. Playbook의 첫 번째 활동에 표시될 모든 사전 자격 질문에 대해 6-7단계를 반복합니다.
9. 조건 열 추가를 선택합니다.
10. 양식에서 다음 정보로 필드를 채웁니다.

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

필드	출입
조건 열 레이블	applicant_over_age_18
입력	applicant_over_age_18
기본 연산자	다음과 같음

11. 완료를 선택합니다.
12. 새로 생성된 조건 열 아래의 필드를 선택하고 자격에 대한 예상 응답에 따라 예 또는 아니요 값을 입력합니다.
13. ⊕ 아이콘을 클릭하고 조건 열 추가를 선택합니다.
14. 자격을 결정하는 모든 입력 값에 대해 10-13단계를 반복합니다.
15. ⊕ 아이콘을 클릭하고 결과 열 추가를 선택합니다.
16. 양식에서 다음 정보로 필드를 채웁니다.

필드	출입
결과 열 레이블	자격
결과 유형	true/false

17. 완료를 선택합니다.
18. 모든 조건이 충족되면 자격 결과 필드를 True로 업데이트하고 확인을 선택합니다.
19. 저장을 선택합니다.
20. 게시를 선택합니다.
21. 게시를 선택합니다.
    결정 테이블의 상태를 활성으로 설정해야 합니다.
22. 사전 자격 구성 결정 테이블을 업데이트 공공 부문 디지털 서비스 하려면 다음으로 이동합니다.
    모두 〉 워크플로우 스튜디오.
23. 결정 테이블을 선택합니다.
24. 공공 부문 디지털 서비스 사전 자격 구성을 선택합니다.
25. 초안 생성을 선택합니다.
26. ⊕ 아이콘을 클릭하여 새 결정 행을 추가합니다.
27. 양식에서 다음 정보로 필드를 채웁니다.

필드	출입	설명
테이블	**sn_gsm_drivers_license_case** (또는 확장된 L&P 테이블의 이름)	라이센스 및 허가 케이스 테이블 또는 확장 테이블에 있는 연결된 사전 자격 질문의 열 이름(열 레이블 아님)입니다.

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

필드	출입	설명
제품 모델	운전면허증	특정 라이선스/허가에 대한 제품 모델입니다.
설명	아래 질문에 답하여 신청자의 자격을 확인하십시오.	플레이북의 사전 자격 활동 상단에 표시되는 설명입니다.
양식 헤더		자격 질문 위에 양식 헤더를 표시합니다.
오류 헤더	해당 없음	"신청 시작"을 클릭한 후 신청자가 자격이 없다는 첫 번째 플레이북 활동의 오류 헤더.
오류 메시지	각 라이선스/허가에는 신청하기 위해 충족해야 하는 특정 기준이 있습니다. 답변을 검토하여 정확성을 확인하십시오.	"신청 시작"을 클릭한 후 신청자가 자격이 없다는 첫 번째 플레이북 활동의 오류 메시지.
도움말 URL	페이지에 링크 ServiceNow#	신청자가 부적격으로 판명되면 오류 메시지에 자세히 알아보기 링크를 표시합니다. 이 필드의 값은 페이지에 대한 ServiceNow# 링크가 됩니다.
자격	운전 면허증 사전 자격	이 특정 제품 모델에 대해 이전 섹션에서 생성된 자격 결정 테이블입니다.

28. 저장을 선택합니다.
29. 게시를 선택합니다.
30. 게시를 선택합니다.
    결정 테이블의 상태를 활성으로 설정해야 합니다.

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: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 결정 테이블.
2. 라이센스 및 허가 케이스 유형에 대한 가격 책정 구성 결정 테이블을 찾아 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 컨텍스트 메뉴에서 **sys_id** 복사를 선택합니다.
4. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리.
5. 테이블 이름이 **sn_gsm_license_permit_case**이고 열 이름이 **attribute_pricing_config** 항목을 찾습니다.
6. 기록을 선택하여 엽니다.

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

7. Dictionary Overrides(딕셔너리 무효화) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
8. 결정 테이블과 연결할 라이센스 및 허가 케이스 유형 테이블로 테이블 필드를 설정합니다.
9. 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 라이센스를 요청하는 위치의 구성원 거주 상태 등 가격 필드가 아닌 필드의 조건에 따라 필드 가격에 대한 조정을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
각 라이선스/허가 옵션에 대해 기본 금액을 입력하고 저장할 수 있으며, 하나 이상의 통제 조건에 따라 현재 값에서 새 값으로 수정할 수 있습니다. 가격 조정 정의는 하나의 가격 필드로만 구성되며 관리자는 여러 개의 가격 필드를 생성할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 결정 테이블, 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결된 결정 테이블을 엽니다.
   결정 테이블을 케이스 유형과 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 결정 테이블을 라이선스 및 허가 케이스 유형과 연결.
   워크플로우 스튜디오로 이동해야 합니다.
2. 조건 열 추가를 선택합니다.
3. 입력을 케이스로 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 선택인 경우 입력 값은 "없음"일 수 없습니다. 드롭다운에서 적절한 조건을 선택합니다.
10. 11-12단계를 반복하여 다른 컨트롤 필드에 대한 조건을 추가합니다.
11. 조정이 적용되는 가격 필드가 선택으로 설정된 경우 영향을 받는 가격 선택 항목을 입력합니다.조정이 적용되는 가격 필드가 선택이 아닌 경우 값을 true로 설정합니다.
12. 가격 열 아래의 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 필드를 선택할 경우 가격 필드의 값을 없음으로 설정할 수 없습니다. 필드에 조정 가격의 값을 입력합니다.
13. 저장을 선택한 다음 닫기를 선택합니다.

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

가격 책정 속성 레이블에 가격 추가

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
클라이언트 스크립트를 사용하면 구성원이 선택을 하거나, 양식을 제출하거나, 값을 변경하는 경우와 같이 정부 서비스 포털에서 클라이언트 기반 이벤트가 발생할 때 시스템이 클라이언트(웹 브라우저)에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 클라이언트 스크립트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Client scripts .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 클라이언트 스크립트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 스크립트의 이름을 지정합니다.
   예를 들어, 신청서를 제출하는 구성원이 허가 유형을 변경할 때마다 가격 값을 업데이트하는 스크립트를 추가하는 경우 스크립트에 "허가 유형 변경 시 가격 레이블 업데이트"라는 레이블을 지정할 수 있습니다.
4. 테이블을 라이센스/허가 케이스 확장 테이블로 설정합니다.
5. UI 유형을 모두로 설정하고 유형을 **OnChange**로 설정합니다.
6. 필드 이름 드롭다운에서 가격 선택 필드를 선택합니다.
   위의 예에서 선택한 필드 이름은 상업 허가 유형입니다. 이는 구성원이 선택한 다음 표시되는 가격 값을 결정합니다. 클라이언트 스크립트 양식 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Client scripts .
7. 아래 컨텐츠로 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 클라이언트 스크립트를 추가 및 수정하여 사용자가 양식을 채우는 동안 양식, 필드 및 필드 속성(예: 가격 통제 속성)을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
클라이언트 스크립트를 사용하면 구성원이 선택을 하거나, 양식을 제출하거나, 값을 변경하는 경우와 같이 정부 서비스 포털에서 클라이언트 기반 이벤트가 발생할 때 시스템이 클라이언트

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

(웹 브라우저)에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 클라이언트 스크립트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Client scripts .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 클라이언트 스크립트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 스크립트의 이름을 지정합니다.
   예를 들어, 구성원이 요청된 위치의 거주자임을 전달하는지 여부에 따라 가격 값을 업데이트하는 스크립트를 추가하는 경우 스크립트에 "거주자 변경 시 가격 레이블 업데이트"라는 레이블을 지정할 수 있습니다.
4. 테이블을 라이센스/허가 케이스 확장 테이블로 설정합니다.
5. UI 유형을 모두로 설정하고 유형을 **OnChange**로 설정합니다.
6. 필드 이름 드롭다운에서 가격 통제 필드를 선택합니다.
   위의 예에서 선택한 필드 이름은 **Resident**입니다. 그러면 컨트롤 필드가 표시되는 가격 값을 결정합니다. 클라이언트 스크립트 양식 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Client scripts .
7. 아래 컨텐츠로 스크립트를 입력합니다.

   주:
   필드 유형이 선택인 경우 스크립트에서 `newValue === ''` 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 생성되고 받은 항목이라고 하는 특정 설치 기반 항목 확장에 기록됩니다. 설치 기반을 더 확장하여 특정 라이센스 또는 허가 항목 수령 클래스를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 레거시 허가 애플리케이션의 속성을 검토하고 확장된 케이스 유형에서 생성할 속성을 미리 결정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 케이스를 생성할 라이선스 또는 허가의 이름을 입력합니다.

   주:
   이름 필드의 값은 레이블 필드에 입력한 값에 따라 자동으로 채워집니다.

4. 확장 테이블 필드에서 라이센스 및 허가 케이스 값을 선택합니다.
5. 기록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

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

6. 열 탭에서 새로 만들기를 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 작성 라이센스 및 허가 플레이북

ServiceNow 문서 템플릿 애플리케이션을 사용하면 HTML 및 PDF 문서 템플릿을 생성하여 표준 문자 또는 문서를 생성할 수 있습니다. 온라인으로 문서 작성, 서명 및 검토 프로세스를 자동화하고 단순화할 수 있습니다. 문서 템플릿 애플리케이션을 사용하여 를 라이센스 및 허가 플레이북통해 발급된 다양한 유형의 라이센스 및 허가에 대한 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
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 첨부될 위치를 결정합니다. 라이센스 및 허가 케이스〔sn_gsm_license_permit_case〕를 선택하여 생성된 PDF를 케이스에 매핑합니다. 라이센스 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. 에 대해 라이센스 및 허가 플레이북License and Permit을 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 거주자만을 위한 허가증을 만들 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

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

필드	설명
시작 날짜	PDF 문서 템플릿이 유효한 시작 날짜입니다. 시작 날짜 는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지 관리하는 데 도움이 됩니다. 주: 시작 날짜는 종료 날짜 이전이어야 합니다.
종료 날짜	PDF 문서 템플릿의 유효 기간까지의 날짜입니다. 종료 날짜 는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지 관리하는 데 도움이 됩니다. 기본적으로 시작 날짜 및 종료 날짜 의 값이 비어 있으면 템플릿이 항상 유효함을 암시합니다. 종료 날짜를 지정하는 경우 시작 날짜도 지정해야 합니다.
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자의 문서 작업을 시작할 때 표시할 날짜 형식입니다. 주: ○ ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않으면 **template_date_format** 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과**template_date_format** 시스템 속성이 모두 비어 있는 경우 에이전트의 사용자 프로파일에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. ○ DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식은 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 PDF 템플릿의 템플릿 날짜 형식에 대해 고려됩니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자의 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰이 번역되는 언어입니다. 주: ○ 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 none입니다. ○ 번역 기능은 인스턴스에 언어 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
서명 유형	문서에 서명하거나 문서를 채우는 데 사용되는 애플리케이션을 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 ServiceNow Sign, DocuSign 또는 AdobeSign입니다. 주: 서명 유형은 해당 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
첨부 파일 유형	새 문서를 업로드하거나 관리 문서에서 문서를 ServiceNow 선택하는 옵션입니다.

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

필드	설명
문서	추가 사용자 지정을 위해 채울 수 있는 PDF의 첨부 파일을 업로드하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 첨부 파일 유형에서 새 문서 업로드를 선택한 경우에 나타납니다.
문서 수정	관리 문서에서 문서를 ServiceNow 선택하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 첨부 파일 유형에서 문서 수정에서 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 만든 소스 템플릿입니다.

5. 옵션: **PDF** 구문 분석 관련 링크를 선택하여 PDF에서 정보와 필드를 자동으로 구문 분석하고 재사용을 위해 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 문서를 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 〉 의사 결정 빌더.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

PDF 템플릿 양식

필드	설명
문서 템플릿 범주	단일 설치 기반 항목 테이블에 여러 템플릿을 사용하려면 이 필드를 사용합니다.
테이블 이름	문서 템플릿에 매핑할 테이블에 이 필드를 사용합니다.
문서 템플릿	이 필드를 사용하여 지정된 문서 템플릿 범주 및 테이블 이름에 사용할 문서 템플릿을 나타냅니다.
isPdfTemplate	이 필드를 사용하여 선택한 문서 템플릿이 PDF 템플릿(값 = 예)인지 또는 HTML 템플릿(값 = 아니오)인지 여부를 나타냅니다.

10. 결정 행을 추가하여 추가 문서 템플릿을 구성합니다.

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

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

다음에 수행할 작업
참가자 관련 목록에서 참가자를 추가합니다. 자세한 내용은 Create participants for a PDF document template 문서를 참조하십시오.

다음에 대한 제품 모델 정의 라이센스 및 허가 플레이북

라이선스/허가 케이스 애플리케이션에는 제품 모델 기록이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
라이선스/허가 케이스의 경우 제품 모델은 특정 유형의 라이선스/허가를 나타내는 데 사용됩니다. 특정 제품 모델을 보유하면 제품 정의, 제품 관련 서비스 연결, 특정 제품 인스턴스 제공, 추가 워크플로우, 보고 등을 포함하되 이에 국한되지 않는 허가 프로세스 구현의 여러 측면을 지원하는 데 도움이 될 수 있습니다.

필요한 경우 허가 제품을 설명하는 추가 필드를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 운전 면허증의 경우 A, B 또는 C를 선택하여 라이센스 클래스에 대한 선택 필드를 추가한 다음 클래스당 하나씩 세 개의 기록을 만들 수 있습니다.

관련 없는 필드가 있는 여러 유형의 허가가 있는 경우 허가 모델 기본 클래스에서 특정 제품 모델 클래스를 확장할 수 있습니다. 예를 들어, 에이전시가 동일한 조직에서 조류 박제 및 야생 동물 수입/수출 허가를 제공하는 경우 각 허가 제품에 대해 서로 다른 속성을 정의하는 데 도움이 되는 특정 허가 모델 클래스가 필요한지 여부를 고려하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성원 서비스 〉 제품 〉 허가 모델.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 선택 양식 헤더 〉 구성 〉 양식 레이아웃.
4. 확장된 모델 및 자산 클래스에서 이 섹션 편집을 선택합니다.
5. 비용 및 고객 표시 필드 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   구성원 또는 비즈니스 담당자가 사전 자격을 결정할 수 있도록 이러한 필드를 true로 설정해야 합니다.
6. 필드에 내용을 입력합니다.
7. 제출을 선택합니다.

사용자 지정 케이스 유형에 대한 포털 플레이북 구성

관리자는 기본 라이센스 및 허가 케이스를 확장하는 사용자 지정 케이스 유형에 대해 포털의 플레이북 환경을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 먼저 플레이북 프로세스를 복제하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 워크플로우 스튜디오.
2. 프로세스 목록에서 라이센스/허가 플레이북을 선택합니다.
3. 추가 작업 메뉴를 선택하고 복제를 선택합니다.
4. 플레이북에 원하는 이름으로 레이블 필드를 채웁니다.
5. 복제를 선택합니다.
6. 특정 라이센스 사용 사례에 대한 플레이북을 수정한 다음, 활성화를 선택합니다.
7. 다음으로 이동 모두 〉 기록 작성자.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 양식의 필드에 다음을 입력합니다.

필드	출입
테이블	라이센스 및 허가 케이스 또는 확장 라이센스 및 허가 테이블입니다. 기록 생성기가 트리거할 테이블입니다.
프로세스 정의	이전 섹션에서 생성된 플레이북입니다.
기록 활동 이름 생성	자격 질문에 답변합니다(첫 번째 플레이북 활동).
기록 양식 뷰 생성	LicensePermitRecordGenerator
템플릿 필드: 제품	운전면허증
템플릿 필드: 서비스	운전 면허증 – 신규 요청

10. 제출을 선택합니다.
11. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 정의.
12. **Drivers License – New Request**를 선택합니다.
13. 플레이북 기록 생성기 옆에 있는 검색 아이콘을 선택합니다.
14. 확장된 케이스 유형에 대해 미리 생성된 플레이북 기록 생성기를 선택합니다.
15. 새 창에서 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 콘텐츠 항목.
16. 새로 만들기를 선택합니다.
17. 양식에서 다음 정보로 필드를 채웁니다.

필드	항목
이름	운전면허 신청
카탈로그	정부 서비스
범주	라이센스
간단한 설명	개인이 도로, 고속도로 또는 대중이 접근할 수 있는 기타 방법으로 자동차를 합법적으로 운전할 수 있는 허가를 받기 위한 신청서.

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

필드	항목
테이블	라이센스 및 허가 케이스 테이블 또는 생성된 확장 테이블을 선택합니다.
플레이북 경험	CSM 구성 가능 작업 공간
플레이북 경험 기록 생성기	이전에 생성된 기록 생산자
포털 페이지	GSM 흡입구
제목	운전면허 신청

18. 제출을 선택합니다.
19. 생성되는 플레이북 콘텐츠 항목을 선택합니다.
20. 사용 가능 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
21. 컬렉션 드롭다운에서 **SNC** 외부 를 선택하고 사용 가능 목록에 추가합니다.
22. 저장을 선택합니다.
23. 사용할 수 없음 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
24. **SNC** 외부를 선택하고 컬렉션에 추가합니다.
25. 저장을 선택합니다.
26. 생성한 Playbook 콘텐츠 항목이 정부 서비스 포털의 서비스 목록에 표시되는지 확인합니다.

애플리케이션 설치 및 구성 사회적 이점 플레이북

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

관리자 역할이 있는 사용자는 공공 부문 디지털 서비스 Core 애플리케이션을 설치한 후 다음 구성 작업을 완료하여 를 설정합니다사회적 이점 플레이북.

의 구성 작업 사회적 이점 플레이북

작업	설명
공공 부문 디지털 서비스용 사회적 이점 플레이북 설치	에서 (app-psds-social-benefits)를 ServiceNow# Store설치합니다 사회적 이점 플레이북 .
을 사용하여 사회적 혜택 요청을 자동으로 라우팅 고급 작업 할당	ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 사회적 혜택 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅 및 할당합니다.
에서 자격 규칙 엔진 구성 사회적 이점 플레이북	에이전트가 신청자가 요청된 특정 사회적 혜택을 받을 자격이 있는지 여부를 확인할 수 있도록 자격 프레임워크 엔진을 구성합니다.

[store-future: BEGIN review]
〔store-future: BEGIN review〕

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

가상 에이전트	
공공 부문 최종 사용자가 다음을 사용하여 사회적 혜택 요청을 생성할 수 있도록 지원 가상 에이전트	최종 사용자가 챗봇을 사용하여 가상 에이전트 사회적 혜택 요청을 제출할 수 있는 사전 구축된 대화 주제인 사회적 혜택 요청 애플리케이션 시작을게시하는 데 사용합니다가상 에이전트 디자이너.

〔End〕
[End]

공공 부문 디지털 서비스용 사회적 이점 플레이북 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(app-psds-social-benefits)을 사회적 이점 플레이북 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 특정 기능은 사회적 이점 플레이북 사용 권한에 ServiceNow 따라 사용할 수 있으며, 다른 ServiceNow 애플리케이션을 설치하고 특정 플러그인을 활성화해야 할 수 있습니다.

  주:
  Customer Service Management를 위한 플레이북 애플리케이션을 설치하여 플레이북 경험을 활성화합니다.

- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 ServiceNow Store사회적 혜택 플레이북 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

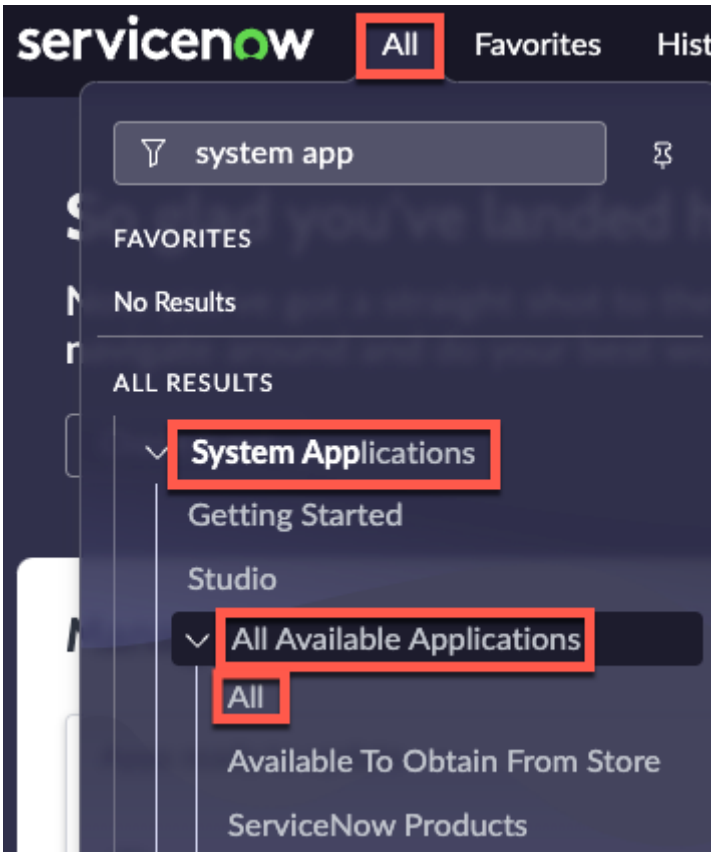
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
사회적 혜택 [sn_gsm_social_benefits_case] 테이블은 와 함께 사회적 이점 플레이북설치됩니다.

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

프로시저

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



2. 사회적 이점 플레이북 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_gsm_soc_bnfts)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆의 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.

을 사용하여 사회적 혜택 요청을 자동으로 라우팅 고급 작업 할당

ServiceNow 고급 작업 할당 (AWA) 애플리케이션을 사용하여 사회 복지 혜택 요청을 지정된 에이전트에게 라우팅하고 할당합니다.

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

이 사회적 이점 플레이북 애플리케이션은 AWA에서 사회적 혜택 요청을 자동으로 라우팅하고 할당하는 데 사용되는 다음 항목을 제공합니다.

- 사회적 혜택 요청 서비스 채널 - 들어오는 공공 부문 사회적 혜택 요청을 특정 정부 에이전트에게 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 사회적 혜택 요청 할당 그룹 - 공공 부문 사회적 혜택 요청을 처리하는 에이전트를 식별하는 기본 할당 그룹입니다. 에이전트 할당은 에이전트 가용성, 용량 및 기술을 기반으로 합니다.
- 공공 부문 사회 혜택 요청 큐 - 공공 부문 사회 혜택 요청이 라우팅되는 기본 큐입니다.
- 받은 편지함 레이아웃 - 다음의 CSM 구성 가능 작업 공간에이전트 받은 편지함 뷰에 표시되는 사회적 혜택 요청 항목의 기본 카드 레이아웃입니다.
  - 구성원 사회적 혜택 레이아웃: 간단한 설명, 구성원 및 케이스 유형 필드가 포함됩니다.
  - 비즈니스 사회적 혜택 레이아웃: 짧은 설명, 비즈니스, 비즈니스 접촉 창구 및 케이스 유형 필드를 포함합니다.

관리자는 사회적 혜택 요청 케이스를 활성화 및 비활성화 고급 작업 할당 할 수 있을 뿐만 아니라 관련 할당 그룹 및 큐 설정과 같은 사회적 혜택 요청 서비스 채널의 기본 속성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 사회적 혜택 요청 서비스 채널 구성 문서를 참조하십시오.

사회적 혜택 요청 서비스 채널 구성

의 고급 작업 할당 기본 사회 복지 혜택 요청 서비스 채널 속성을 변경하여 공공 부문 사회 복지 혜택 요청이 라우팅되고 정부 에이전트에 할당되는 방법을 제어합니다.

시작하기 전에

- 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화합니다.
- 에이전트 채팅 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 활성화합니다.
- 사회적 혜택 플레이북 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: admin, awa_admin

이 태스크 정보

AWA에서 서비스 채널의 컨텍스트와 속성을 수정할 수 있습니다. 사회적 혜택 요청 서비스 채널의 경우 공공 부문 요청 할당 그룹을 사용하여 사회적 혜택 요청을 처리하는 에이전트를 지정합니다. 고급 조건을 추가하여 사회적 혜택 요청 서비스 채널의 라우팅 조건을 필터링하거나 담당 규칙과 같은 큐 설정을 변경할 수도 있습니다.

프로시저

필요에 따라 기본 속성을 수정하여 사회적 혜택 요청 서비스 채널을 구성합니다.

에서 자격 규칙 엔진 구성 사회적 이점 플레이북

의 사회적 이점 플레이북 자격 기준을 통해 에이전트는 신청자가 요청 중인 혜택 프로그램에 대한 자격이 있는지 여부를 확인할 수 있습니다.

사회적 이점 플레이북 특정 혜택과 관련된 일련의 사전 정의된 정책인 자격 규칙 엔진을 사용하여 기관이 제공하는 하나 이상의 사회적 혜택 프로그램을 신청할 자격이 있는지 여부를 결정합니다. 이러한 정책은 구성원이 혜택을 받을지 여부를 결정하는 미리 정의된 규칙과 논리의 집합입니다. 설정된 자격 규칙 기준을 사회적 이점 플레이북 사용하면 신청자가 특정 사회 복지 프로그램에 대한 자격이 없는 신청을 회피하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이러한 정책은 이러한 사회적 혜택

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

프로그램을 둘러싼 규칙 및 규정이 변경됨에 따라 업데이트될 수 있습니다. 자격 규칙 엔진 기준의 사회적 이점 플레이북 정책은 PaCE(Policy as Code Engine)에 의해 구동됩니다.

자격 정책은 다음과 같이 설정됩니다.

- 정책 관리 홈에서 자격 정책 정의, 테스트 및 게시.
- 게시된 정책을 하나 이상의 이점 유형에 매핑합니다.
- 법률 및 규정 변경에 따라 기존 정책을 업데이트합니다.

자격 규칙 엔진을 사용하여 정책의 수명주기를 관리하고 정책을 생성, 업데이트, 검토 및 실행할 수 있습니다. 자격 규칙 엔진을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 변경 내용을 평가하여 조직의 정책 관리 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 정책을 만들거나, 정책 정보를 수정하거나, 정책 및 해당 버전을 새 정책에 복사합니다.
- 기존 정책 버전을 복사하고 수정하여 새 정책 버전을 생성합니다.
- 모든 정책에 대한 매핑 정보를 보고 정의합니다.
- 정책 및 정책 버전에 대해 실행된 정책 활동 및 실행 이력을 검토합니다.
- 태그와 범주를 사용하면 정책을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.

신청자가 자격 규칙 엔진 정책에 명시된 모든 기준을 충족하는 경우, 신청자는 신청을 진행하거나 에이전트가 신청자에 대한 케이스 생성을 진행할 수 있습니다. 신청자가 자격 기준 중 하나 이상을 충족하지 못하는 경우 에이전트와 신청자 모두 사회 복지 프로그램에 대한 케이스 작성을 진행할 수 없습니다.

에서 예비 검증 검사 목록 **UI** 구성 사회적 이점 플레이북

예비 검증 검사 목록을 구성하여 신청자가 하나 이상의 사회적 혜택 신청을 시작할 자격이 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 결정 테이블.
2. 레이블을 선택하여 사회적 혜택 예비 검증 테이블을 선택합니다.
3. 입력에서 원하는 확인 질문에 대한 레이블을 하나 이상 입력하고 문자열로 유형을 선택합니다.
4. 조건 작성기를 사용하여 필요한 필터 조건을 추가합니다.
   이러한 조건은 정책의 결과를 결정합니다.
5. 추가아이콘을 선택하여 위의 각 입력에 대한 조건 열을 추가합니다.
6. 드롭다운을 사용하여 승인 또는 거부를 생성할 답변 조합을 설정합니다.

결과
질문은 접수 페이지의 첫 페이지에 정부 서비스 포털 표시됩니다.

에서 자격 질문 정의 사회적 이점 플레이북

사회적 혜택 신청을 시작하는 사용자를 위한 자격 기준 질문을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 변수 〉 변수 세트.
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 생성된 변수 세트를 찾아서 엽니다.
6. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 각 자격 질문에 대한 변수를 생성합니다.
7. 변수 유형으로 예/아니요 를 선택합니다.
8. 각 자격 질문에 대한 변수가 생성될 때까지 6-7단계를 반복합니다.
9. 적격이라는 이름의 변수를 생성하고 질문 필드에 예/아니요를 입력합니다.
10. 변수 유형으로 예/아니요 를 선택합니다.
11. 카탈로그 **UI** 정책 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
12. 정책에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
13. 적용 시기 탭으로 이동합니다.
14. 각 자격 질문에 대한 카탈로그 조건을 UI 정책에 추가하고 조건을 예로 설정합니다.
15. 스크립트 탭으로 이동하여 다음 스크립트를 참 및 거짓 조건에 추가합니다.
16. 제출을 선택합니다.
17. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
18. 라이선스/ 허가 기록 생성자를 찾아 기록을 엽니다.
19. 변수 세트 탭으로 이동한 다음 편집을 선택합니다.
20. 오른쪽 화살표 버튼을 선택하여 자격 기준에 대해 생성된 변수 세트를 찾은 다음 변수 세트 목록으로 이동합니다.
21. 저장을 선택합니다.

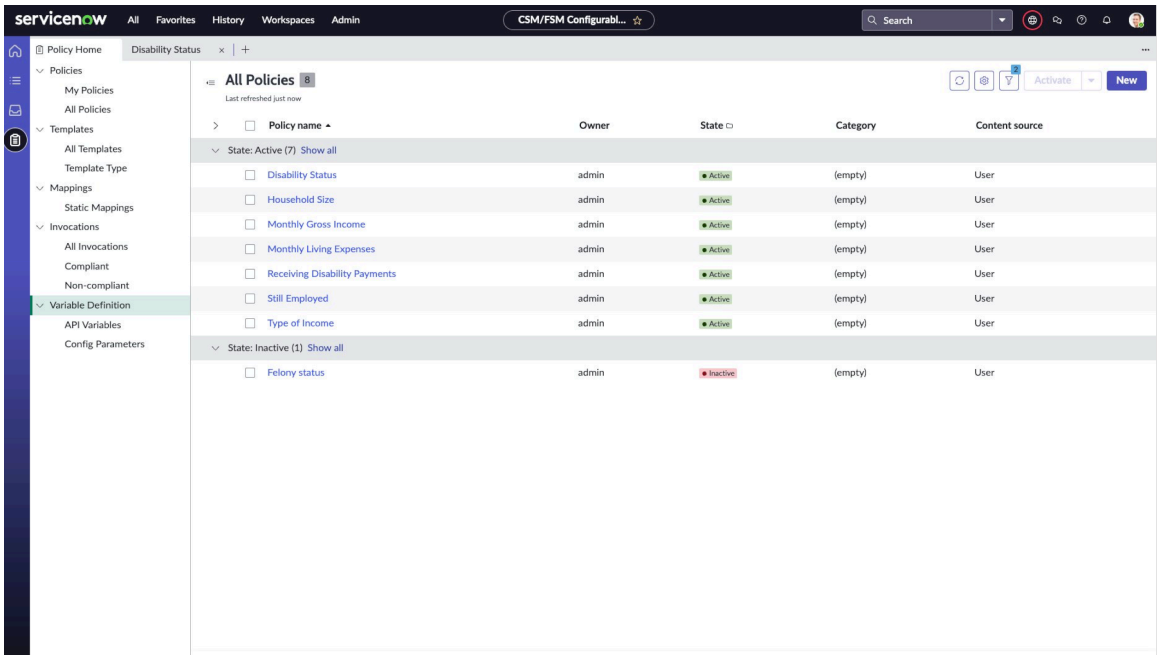
결과
이제 자격 기준 질문이 정의되었으며 유권자가 사회 복지 혜택 신청을 시작할 자격이 있는지 여부를 결정하는 데 사용할 수 있습니다.

에서 자격 규칙 엔진 정책 구성 사회적 이점 플레이북

사회적 이점 플레이북 Policy as Code Engine(PaCE)으로 구동되는 자격 규칙 엔진을 사용하여 정책의 수명주기를 관리하고 정책을 생성, 업데이트, 검토 및 실행합니다. 의 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈에서 를 사회적 이점 플레이북통해 라우팅되는 애플리케이션의 자격을 결정하는 데 사용되는 정책을 생성, 제거 및 업데이트할 수 있습니다.

의 정책 관리 홈인 단일 관리 콘솔에서 자격 규칙 엔진 정책을 정의하고 관리할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

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



여기에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 정책을 만듭니다.
- 기존 정책을 검토합니다.
- 각 정책의 변경 사항을 평가하고 구현합니다.
- 정책을 다른 정책의 템플릿으로 사용해야 하는지 여부를 결정합니다.
- 정책이 예상대로 작동하지 않는 이유를 이해합니다.

원하는 수만큼 정책을 생성할 수 있으며 필요에 따라 업데이트할 수 있습니다.

자격 프레임워크를 사용하여 사회적 이점 플레이북 자격 정책 생성

자격 프레임워크를 사용하여 사회적 이점 플레이북 자격 정책을 생성합니다.

이 태스크 정보

정책 관리를 사용하여 정책을 처음부터 생성하고 정책 작성기 도구를 사용하여 해당 정책의 논리를 정의할 수 있습니다. 정책 논리는 신청자가 기관에서 제공하는 하나 이상의 사회적 혜택 프로그램에 대한 자격이 있는지 여부를 결정하는 데 사용되는 일련의 조건입니다. 조건 필드를 사용하여 정책의 조건을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 사이드바에서 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈으로 이동합니다.

2. 선택 모든 정책 〉 신규.

3. 새 빈 정책을 선택하여 빈 정책에서 시작하거나 기존 정책 템플릿에서 선택합니다.

4. 생성을 선택합니다.

5. 새 정책 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

새 정책 양식 생성

필드	설명
정책 이름	정책 이름입니다. 주: 정책 이름은 고유해야 하며 정책의 식별자로 사용됩니다.
범주	정책을 보다 효율적으로 그룹화하고 관리할 수 있습니다.
작성됨	정책이 생성된 날짜 및 시간입니다. 자동으로 채워집니다.
업데이트됨	정책이 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 자동으로 채워집니다.
설명	이 정책에 대한 추가 상세 정보입니다.

6. 저장을 선택합니다.
새로 만든 정책에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

탭 이름	설명
세부사항	정책 이름, 범주, 생성 날짜 및 설명을 포함한 정책의 상세 정보를 표시합니다.
정책 작성기	정책을 만들면 초안 정책 버전이 생성되며, 이 버전을 최신 상태로 만들어 사용할 수 있으려면 먼저 게시해야 합니다. 각 정책 버전에는 버전 메타데이터, 정책 스크립트 및 변수 입력 정의가 포함되며 모두 수정할 수 있습니다. 정책 작성기 탭에서 다음을 수행할 수 있습니다. ○ 정책 버전을 편집합니다. 주: 게시된 정책은 편집할 수 없습니다. 게시된 정책을 편집하려면 복사본 만들기를 선택합니다. ○ 버전 상세 정보 보기 ○ 새 버전 생성 ○ 로우코드에서 코드 편집기로 전환 ○ 정책을 템플릿으로 저장합니다 ○ 버전 비교 ○ 중복 정책 버전 자세한 내용은 Manage PaCE policy versions 문서를 참조하십시오.

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

탭 이름	설명
	주: 정책 버전을 게시하여 최신 상태로 만들어야 사용할 수 있습니다.
버전 관리	정책의 이전 버전을 표시합니다. 정책의 새 버전을 만들 수도 있습니다.
매핑	정책을 매핑할 이익 모델을 정의할 수 있습니다.
실행	정책에 대한 실행 활동을 검토할 수 있습니다.

7. 조건 필드를 사용하여 정책의 조건을 설정합니다.
8. 옵션: 새 조건 세트를 선택하여 조건 세트를 추가합니다.

If 및 **Else if** 문 필드

필드	설명
조건 설명	필드에 대한 설명입니다.
소스	조건에 대해 소싱할 변수입니다.
운영자	조건의 소스를 필터링할 연산자 목록입니다. 선택한 소스에 따라 목록이 변경됩니다.
값	텍스트를 입력할 값입니다. 데이터 선택기 아이콘을 선택하여 여러 텍스트 문자열을 여러 데이터 알약과 연결하여 로그에 대한 변수를 선택합니다. 주: 소스가 선택인 경우 여러 데이터 알약을 선택할 수 없습니다.

9. 옵션: 조건 옆에 있는 또는또는 를 선택하여 종속 조건을 추가합니다.

Then 및 **else** 문 필드

필드	설명
결정	정책이 규정 준수 인지 미 준수인지 결정하는 결정입니다.
로그 수준	로그의 수준입니다.
로그 메시지	로그 메시지 필드를 클릭하여 텍스트를 입력하거나 데이터 선택기 아이콘을 선택하여 여러 텍스트 문자열을 여러 데이터 알약과 연결하여 로그에 대한 변수를 선택합니다.
출력 유형	로그의 출력 유형입니다. 더하기 아이콘을 선택하여 여러 출력 유형을 추가하거나 빼기 아이콘을 선택하여 출력 유형을 삭제할 수 있습니다.

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

필드	설명
데이터	텍스트를 입력할 데이터 필드입니다. 데이터 선택기 아이콘을 선택하여 여러 텍스트 문자열을 여러 데이터 알약과 연결하여 로그에 대한 변수를 선택합니다.

10. 게시를 선택합니다.

결과
이제 자격 정책이 생성되었으며 의 여러 혜택 모델 사회적 이점 플레이북중 하나에 매핑할 준비가 되었습니다. 게시된 정책을 특정 이익에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 혜택 모델에 자격 정책 매핑 .

혜택 모델에 자격 정책 매핑

자격 정책을 올바르게 호출하려면 기존 이익 모델에 매핑해야 합니다. 게시된 자격 정책을 에이전시에서 제공하는 하나 이상의 사회적 혜택 유형에 매핑합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 사이드바에서 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈으로 이동합니다.

2. 선택 매핑 〉 정적 매핑 〉 신규.

3. 드롭다운에서 매핑하려는 사회적 혜택 모델을 선택합니다.
매핑에 사용할 수 있는 객체가 표시됩니다.

4. 사회적 혜택 모델을 매핑할 정책을 선택합니다.

결과
새로 만든 매핑이 유효하고 활성 상태이며 매핑 입력이 정책 매핑 목록에 추가됩니다.

사회적 혜택 자격 프레임워크 엔진에서 자격 정책 업데이트

사회적 혜택 자격 프레임워크 엔진에서 자격 정책을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 사이드바에서 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈으로 이동합니다.

2. 모든 정책을 선택하고 정책 이름을 선택합니다.

3. 업데이트하려는 정보에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

사회적 혜택 자격 프레임워크 엔진에서 정책 논리 업데이트

사회 복지 자격 프레임워크 엔진에서 정책 논리를 변경합니다. 정책 작성기 탭을 사용하면 관리자가 테스트 플레이그라운드를 통해 새 논리 매개변수를 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 사이드바에서 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈 으로 이동하여 모든 정책을 선택합니다.
2. 정책 이름을 선택하고 정책 작성기 탭을 선택합니다.
3. 복사본 만들기를 선택하여 그에 따라 업데이트할 수 있는 기존 정책의 새 버전을 만듭니다.
   변경 내용을 추가할 수 있는 새 초안이 생성됩니다.
4. 변경하려는 값 또는 조건을 업데이트하거나 자격 정책에 새 논리를 추가합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 테스트 선택하여 정책을 테스트합니다.
6. 정책 논리의 매개변수를 선택하고 테스트 실행을 선택합니다.
7. 출력 로그를 검토하여 새 매개변수로 인해 발생하는 문제나 오류가 없는지 확인합니다.
8. 게시를 선택합니다.
9. 메시지가 표시되면 게시 를 다시 선택합니다.
   정책의 이전 버전이 보관되고 새로 게시된 버전이 현재 프로덕션 버전이 됩니다.

사회적 혜택 자격 프레임워크 엔진에서 정책 매핑 업데이트

정책을 이익 모델에 매핑하는 매핑 설정을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 사이드바에서 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈 으로 이동하여 모든 정책을 선택합니다.
2. 업데이트하려는 정책의 정책 이름을 선택하고 매핑 탭을 선택합니다.
3. 입력 필드에서 매핑 ID를 선택합니다.
4. 표시된 매핑 입력 양식에서 원하는 상세 정보를 편집하고 저장을 선택합니다.
5. 옵션: 추가를 선택하여 정책에 대한 매핑 목록에 새 혜택 모델을 추가합니다.

자격 정책 템플릿 생성

자주 사용하는 정책 양식에 사회적 이점 플레이북 대한 자격 정책 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 사이드바에서 CSM 구성 가능 작업 공간정책 홈으로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 템플릿 〉 모든 템플릿.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 새 템플릿 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새로운 템플릿 양식 생성

필드	설명
이름	정책 템플릿의 이름입니다.
템플릿 유형	범주별로 구성된 템플릿 유형입니다. 템플릿 유형을 사용하면 여러 유형의 정책 템플릿이

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

필드	설명
	있는 경우 범주를 선택할 수 있습니다. 다음 단계에 따라 템플릿 유형을 생성할 수 있습니다. **a.** 다음으로 이동 템플릿 〉 템플릿 유형. **b.** 새로 만들기를 선택합니다. **c.** 이름 및 설명 필드를 채웁니다. **d.** 저장을 선택합니다. 유형은 템플릿 유형 필드에서 선택할 수 있습니다.
설명	이 템플릿에 대한 추가 상세 정보입니다.
로우 코드임	정책 템플릿을 로우코드로 작성할 경우 이 확인란을 선택합니다. 주: 조건을 만들 때 로우코드에서 코드 편집기로 전환할 수 있지만 로우코드로 다시 전환할 수는 없습니다.
업데이트됨	정책 템플릿이 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	정책 템플릿을 업데이트한 사용자입니다.
작성됨	정책 템플릿이 생성된 날짜 및 시간입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   새 템플릿은 기본적으로 비활성화됩니다. 새 정책 페이지에서 비활성 필터 상자를 선택하여 비활성 템플릿을 봅니다.
6. 템플릿 작성기 탭을 선택하고 정책 논리 섹션의 조건을 입력한 다음 저장을 선택합니다.
   매개변수 및 조건 필드에 대한 자세한 내용은 해당 Policy logic condition fields 문서를 참조하십시오Passing parameters to PaCE policies .

다음에 수행할 작업

템플릿을 활성화하기 전에 템플릿을 테스트하는 정책을 만들 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 정책 〉 내 정책.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 미리 보기를 선택하여 정보가 올바른지 확인합니다.
4. 저장을 선택합니다.
5. 정책을 만들 템플릿을 선택한 다음, 만들기를 선택합니다.
6. 필드를 입력한 다음, 저장을 선택합니다.
7. 정책의 새 초안을 선택하고 테스트 놀이터 탭을 선택하여 정책을 테스트합니다.
8. (으)로 다시 이동 템플릿 〉 모든 템플릿. 테스트한 템플릿을 선택한 다음 활성화합니다.

주:
템플릿을 업데이트해도 이전에 해당 템플릿으로 만든 정책에는 영향을 주지 않습니다.

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

에서 초안 케이스에 대한 자동 취소 구성 사회적 이점 플레이북

관리자는 설정된 기간 이상 초안 상태로 유지되는 케이스의 사회적 이점 플레이북 자동 취소를 구성할 수 있습니다. 취소되기 전에 케이스가 초안 상태로 유지될 수 있는 일수는 관리자가 구성할 수 있습니다. 기본값은 5일입니다.

이 태스크 정보

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 스크립트 포함 # #### SocialBenefitsConstants 기록을 검색합니다.
2. 기록을 선택하여 엽니다.
3. 옵션: 사회적 이점 플레이북 메시지가 표시되면 애플리케이션으로 전환하여 기록을 편집합니다.
4. 스크립트에서 SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [함수를 찾습니다.
5. 인스턴스에서 별도의 탭을 엽니다.
6. 탐색 모음에 cmdb_model.list 를 입력하여 플레이북의 공공 부문 디지털 서비스 모든 제품 모델 목록을 표시합니다.
7. 에서 사회적 이점 플레이북원하는 제품 모델 기록의 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 **sys_id** 복사를 선택합니다.
   예를 들어, 실업 보험에 대해 제출된 모든 신청서 초안을 종결하려면 실업 보험 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 sys_id 복사합니다.
8. 복사한 sys_id SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [함수에 붙여넣고 필요에 따라 추가합니다.
9. 상단 메뉴 모음을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 저장을 선택합니다.
10. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모두 을 클릭하고 sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state 기록을 검색합니다.
11. 옵션: 사회적 이점 플레이북 메시지가 표시되면 애플리케이션으로 전환하여 기록을 편집합니다.
12. 옵션: 값 필드의 숫자를 변경하여 취소 전에 케이스가 초안 상태로 유지될 수 있는 일수를 설정하고 업데이트를 선택합니다.

결과
사회적 이점 플레이북 이제 X일 이상 초안 상태로 남아 있는 초안 케이스를 자동으로 취소하도록 구성됩니다.

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist** 설치 및 구성

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 에서 또는 에서 코어 UI생성 AI 기술을 CSM 구성 가능 작업 공간 사용할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 구성할 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

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

이 태스크 정보
Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist를 구성합니다. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist Admin console 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 Now Assist 관리자 콘솔에서 액세스할 수 있는 기능과 기술이 나열되어 있습니다.

Now Assist 관리자 콘솔의 공공 부문 디지털 서비스 기능 및 기술

PSDS 기능	기술
채팅	• 채팅 요약 • 채팅 권장 사항 • 사이드바 권장 사항
케이스	• 케이스 요약 • 해결 메모 생성
검색	• 법률 요약 • 검색 요약 • 검색 시 지식베이스 문서에서 Q&A 답변 추출

주:

Now LLM 서비스는 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술의 유일한 제공자입니다.

시작하려면 Now Assist인스턴스에 하나 Now Assist 이상의 애플리케이션을 설치해야 합니다. 콘솔은 Now Assist 관리자 설치부터 시작하여 구현을 안내할 수 있습니다. 체크 아웃 Now Assist 여정 검사 목록

AI 검색 및 요약 기술과 같은 해당 기능을 사용하려면 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 다음 플러그인 및 스토어 앱이 필요합니다.

- Now Assist 관리자 콘솔(sn_nowassist_admin)
- PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist (sn_psds_gen_ai)
- CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist (sn_csm_gen_ai)
- Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot)
- Glide 대화 생성 AI (com.glide.cs.genai)

프로시저

1. 플러그인(com.sn_psds_gen_ai)을 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 설치합니다.
   〔store-future: BEGIN review〕

   플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

   〔End〕
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.

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

이미 에 있는 Now Assist 관리자경우 설정 탭을 선택합니다.

3. 설정 페이지에서 플러그인을 선택합니다.

   플러그인은 카드로 나타납니다. 사용 가능 탭에서 모든 Now Assist 플러그인을 검토합니다. 이미 설치된 플러그인은 설치됨 탭에 나타납니다.



4. 및 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 카드에서 플러그인 가져오기를 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist 선택합니다.
5. 확인 창에서 플러그인 설치를 선택하여 새 브라우저 탭에서 플러그인의 ServiceNow Store 페이지를 엽니다.
6. ServiceNow Store 페이지에서 플러그인을 설치합니다.

   일부 애플리케이션에서는 처음부터 앱을 ServiceNow# Store 요청해야 할 수 있습니다. 페이지에서 애플리케이션을 ServiceNow# Store 요청한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두 설치를 완료합니다.

7. 콘솔로 Now Assist 관리자 돌아갑니다.
8. 대화 상자에서 새로 고침을 선택합니다.

결과

Now Assist 관리자 콘솔이 필요한 플러그인으로 구성되었습니다. 모두 보기(플러그인) 지원 및 기술을 선택하여 새 플러그인의 기능을 검토하거나 대화 상자를 닫고 콘솔로 Now Assist 관리자 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

Turn on the Now Assist panel 또는 Now Assist 기술을 활성화합니다.

에서 기술 구성 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

에이전트 플랫폼 전체에서 공공 부문 디지털 서비스 GenAI 기능을 활성화할 Now Assist 기술에 대한 트리거, 설정 및 표시 위치를 구성합니다.

이 태스크 정보

다음에서 다음 기술을 활성화하고 사용자 지정할 수 있습니다.PSDS용 Now Assist

- 채팅 요약
- 케이스 요약

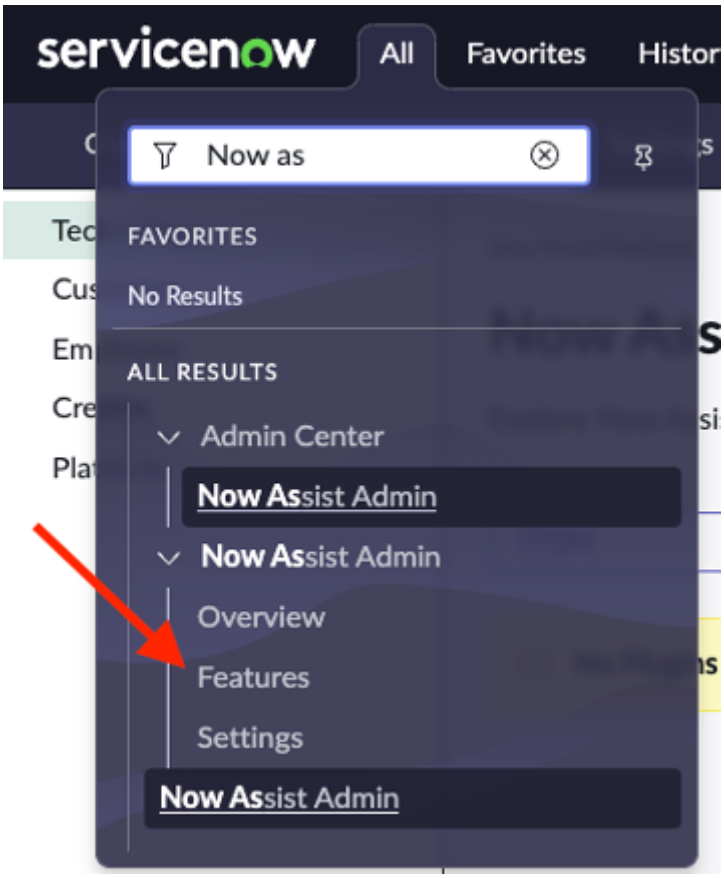
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콘솔에는 Now Assist 관리자 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist Admin console

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

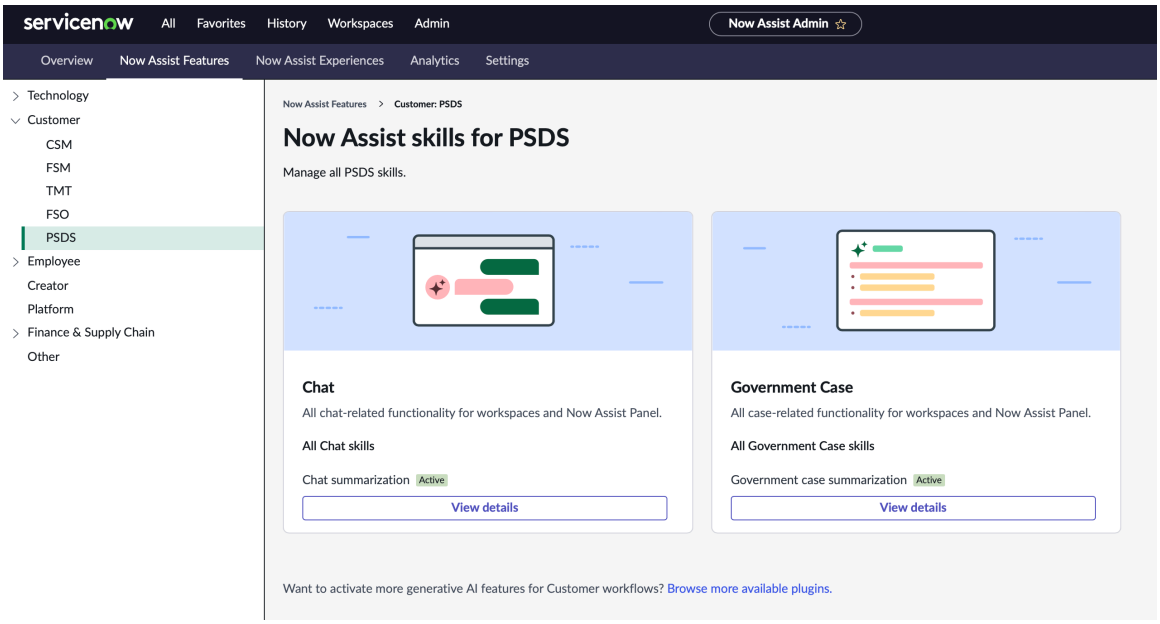
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능 을 클릭하여 콘솔의 Now Assist 관리자기능 탭에 액세스합니다.



2. 에 PSDS용 Now Assist대한 기술을 활성화하고 구성합니다.
다음 PSDS용 Now Assist 기술을 사용자 지정할 수 있습니다.
   - 케이스 요약
   - 채팅 요약

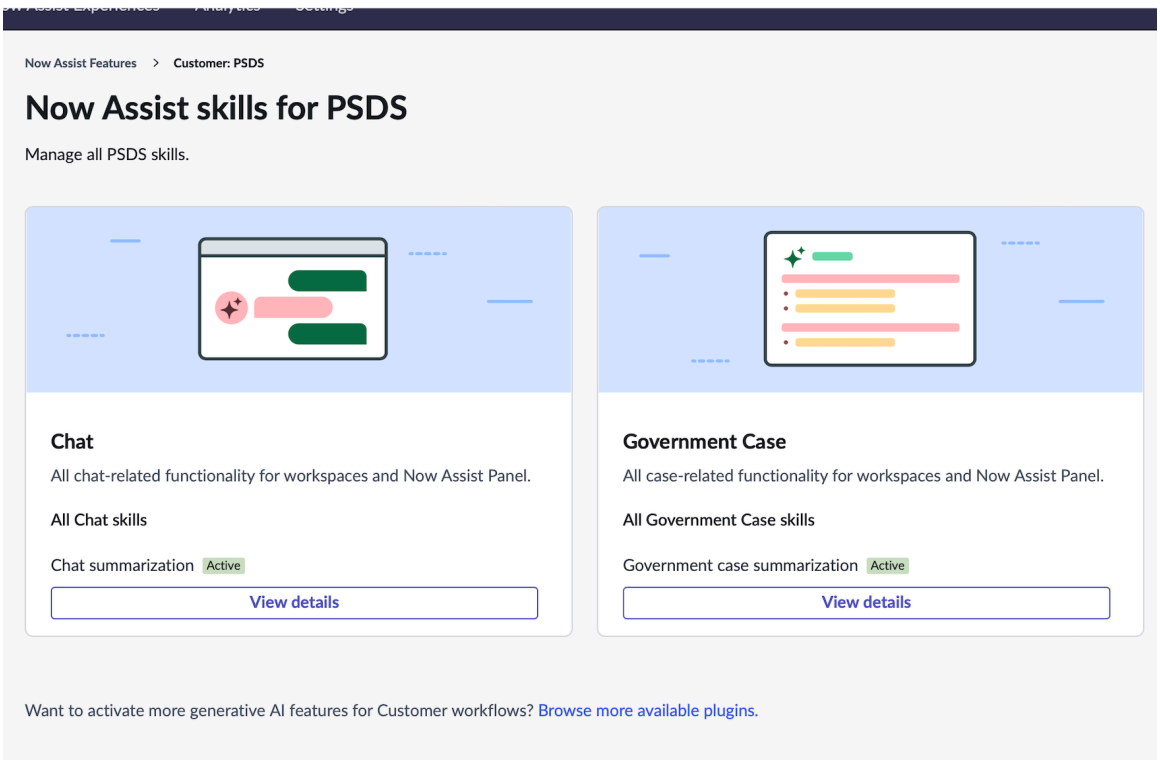
   이러한 기능은 고객 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 드롭다운에서 **PSDS** 를 선택하여 에 대한 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist기술에 액세스합니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.

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



3. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.

정부 케이스 요약 기술의 경우 정부 케이스 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.

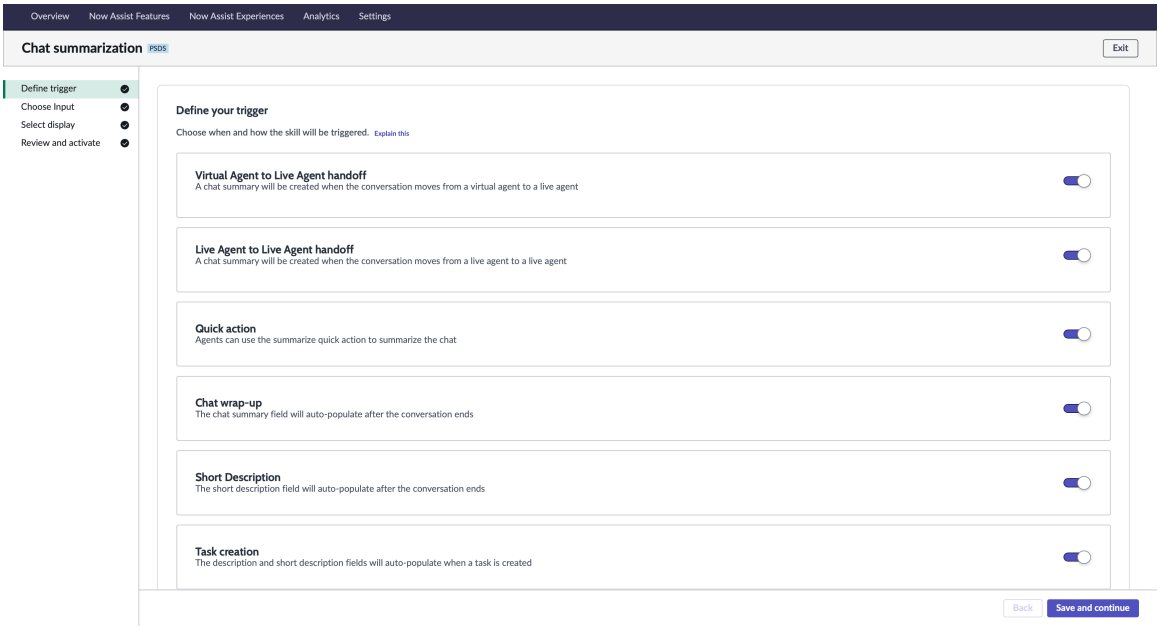


4. 원하는 기능에 대해 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.

5. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 선택합니다.

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

채팅 요약 기술에 대한 트리거 정의 화면 예



6. 선택한 기술에 대한 모든 입력 또는 트리거를 구성한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
   뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
7. 기술의 가용성을 정의합니다.

   주:
   이 단계는 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술에 적용됩니다. 채팅 요약 기술을 구성하는 경우 다음 단계가 입력 선택으로 표시됩니다. 입력 데이터의 소스로 사용할 고객 대면 포털을 선택할 수 있습니다. 기본 제품 포털과 다른 제품에서 이미 사용 중인 포털은 선택할 수 없습니다.

   사용자가 항상 사용할 수 있도록 기술을 구성하거나 기술을 사용할 수 있게 되기 전에 충족해야 하는 조건을 선택할 수 있습니다. 기술 가용성 사용자 지정을 선택하면 조건 작성기가 표시됩니다.

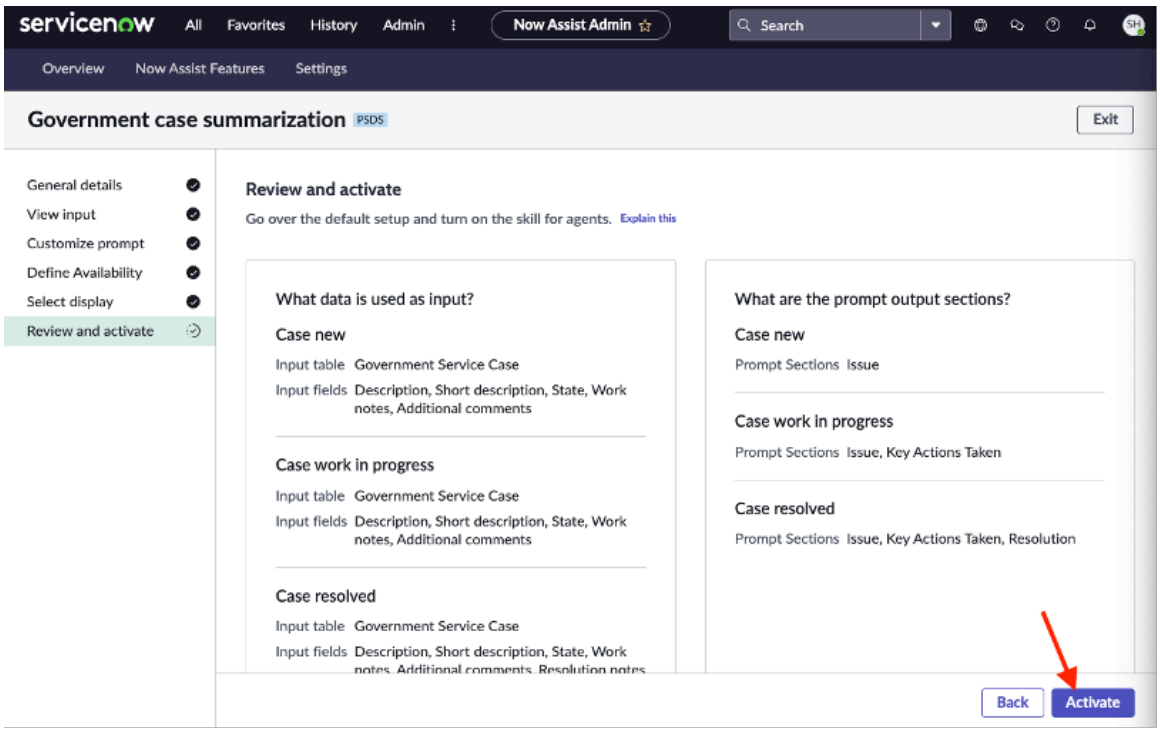
8. 기술 가용성을 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
9. 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
   - 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다. 제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.
   - **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오. Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

     주:
     제품 내를 선택하면 케이스 요약 카드를 의 프로세스 기반 경험 플레이북 페이지에 CSM 구성 가능 작업 공간표시할 수 있습니다. 정부 케이스 요약의 경우 제품 내를 선택합니다.

10. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

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

11. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.



결과
기술이 구성되었습니다.

다음에 수행할 작업
Now Assist 기능 페이지로 돌아가 다른 기술을 구성할 수 있습니다.

관련 정보

Now Assist

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 설치 및 구성

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 사용

에서 채팅 요약 기술 구성 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 CSM 구성 가능 작업 공간 및 UI에서 공공 부문 디지털 서비스 핵심 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 기술을 구성할 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
에이전트는 에서 제공하는 Now LLM채팅 요약을 활용하여 가상 에이전트 상호작용, 라이브 에이전트로의 전송 또는 에이전트 간의 여러 핸드오프가 포함된 경우에도 채팅 수명주기 전반에 걸쳐 지원 문제에 대한 상황별 이해를 얻을 수 있습니다.

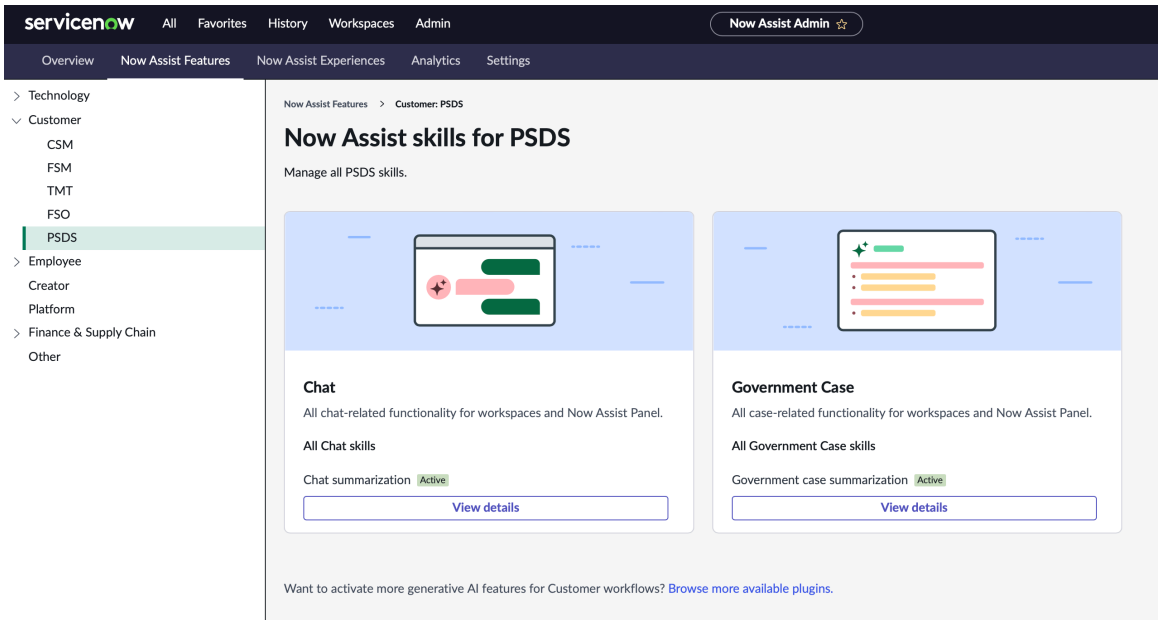
PSDS용 Now Assist 관리자 콘솔에서 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요약이 생성되는 시점을 결정하는 트리거(채팅 핸드오프, 빠른 실행, 마무리)를 정의합니다.
- 표시할 위치 정의(CSM 작업 공간 및/또는 Now Assist 패널)
- 역할을 추가/제거하여 기술을 볼 수 있는 사용자 제어

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능 콘솔의 Now Assist 관리자**Now Assist** 기능 탭에 액세스합니다.
2. 드롭다운에서 고객 〉 **PSDS**.



3. 채팅 기능 카드에서 세부 정보 보기를 선택한 다음 활성 기술에서 채팅 요약 을 선택합니다. 기본적으로 에 대한 PSDS용 Now Assist채팅 요약 기술이 활성화됩니다. 활성 상태가 아니면 채팅 권장 사항 카드의 사용 가능한 모든 채팅 기술 섹션에서 기술 활성화 를 선택합니다.
4. 안내 설정의 첫 번째 단계인 트리거 정의를 선택합니다.

   기본적으로 설정의 옵션 대부분은 가장 일반적인 사용 사례에 맞게 구성됩니다. 뒤로 버튼을 사용하여 단계를 탐색할 수 있습니다.

5. 토글을 사용하여 채팅 추천 기술을 트리거하는 작업을 선택합니다.
6. 요약의 서식을 글머리 기호로 지정할지 여부를 선택합니다.

   기본적으로 요약은 글머리 기호로 작성되지만 이를 해제하여 단락 형식으로 표시되도록 구성할 수 있습니다.

7. 저장 및 계속을 선택하여 입력 선택으로 이동합니다.
8. 옵션: 채팅 요약을 생성할 때 LLM(대규모 언어 모델)에서 고려할 추가 데이터 소스를 선택합니다.
9. 옵션: 해당 포털에서 발생하는 대화에 대해 채팅 요약을 생성할 수 있도록 추가 포털을 선택합니다.

   주:
   추가 데이터 소스 추가가 켜져 있는 경우 관리자는 포털을 지정하고 포털 드롭다운에서 특정 채널을 사용하도록 설정하여 요청자가 해당 포털에서 채팅을 시작할 수 있도록 해야 합니다. 그렇지 않으면 에이전트가 오류 메시지를 받게 됩니다. 기본적으로 PSDS용 정부 서비스 포털(GSP)이 포털로 선택되어 있으며 선택 취소할 수 없습니다.

10. 저장 및 계속을 선택합니다.
11. 표시 선택으로 이동하여 기술을 표시할 위치를 선택합니다.

    제품 내, Now Assist 패널 또는 둘 다 선택할 수 있습니다.

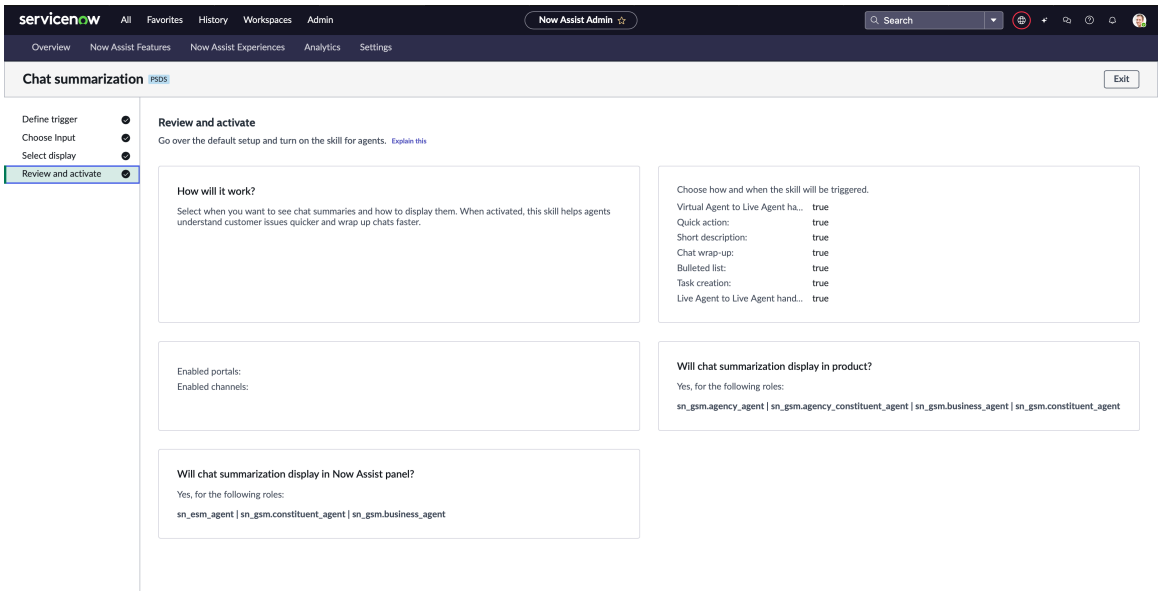
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.
- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

아래쪽 화살표를 선택하여 기술에 액세스할 수 있는 사용자 역할을 구성합니다.

토글 근처의 화살표를 선택하여 기술에 액세스할 수 있는 역할을 선택합니다. 사용자 역할 필드에 역할의 이름을 입력하여 역할을 추가할 수 있습니다. 역할 거품에서 **X** 아이콘을 선택하여 기존 역할을 제거할 수 있습니다. 하나 이상의 역할이 지정되어 있어야 하지만 원하는 만큼 역할을 추가할 수 있습니다.

12. 선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 기술 구성을 완료합니다.



결과

채팅 요약이 활성 상태이며 원하는 워크플로우에 맞게 사용자 지정됩니다.

다음에 수행할 작업

콘솔에서 채팅 요약 기술의 Now Assist 관리자 성과를 PSDS용 Now Assist 검토합니다. 사용량을 추적하는 Now Assist 방법에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**에서 케이스 요약 기술 사용자 지정

관리자 역할이 있는 경우 정부 서비스 에이전트가 CSM 구성 가능 작업 공간 및 UI에서 공공 부문 디지털 서비스 핵심 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 애플리케이션에서 케이스 요약 기술을 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 사용자 지정할 수 있습니다.

이 태스크 정보

정부 서비스 에이전트는 에서 제공하는 Now LLM케이스 요약을 활용하여 케이스의 수명주기 전반에 걸쳐 구성원 문제에 대한 맥락적 이해를 얻을 수 있습니다. 케이스 요약 기술은 작업 메모, 코멘트 및 기타 케이스 데이터에서 주요 상세 정보를 추출하는 유익한 요약을 자동으로 생성하여 에이전트가 케이스를 더 빨리 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

주:
기본 시스템에는 미리 구성된 케이스 요약 기술이 포함되어 있습니다.

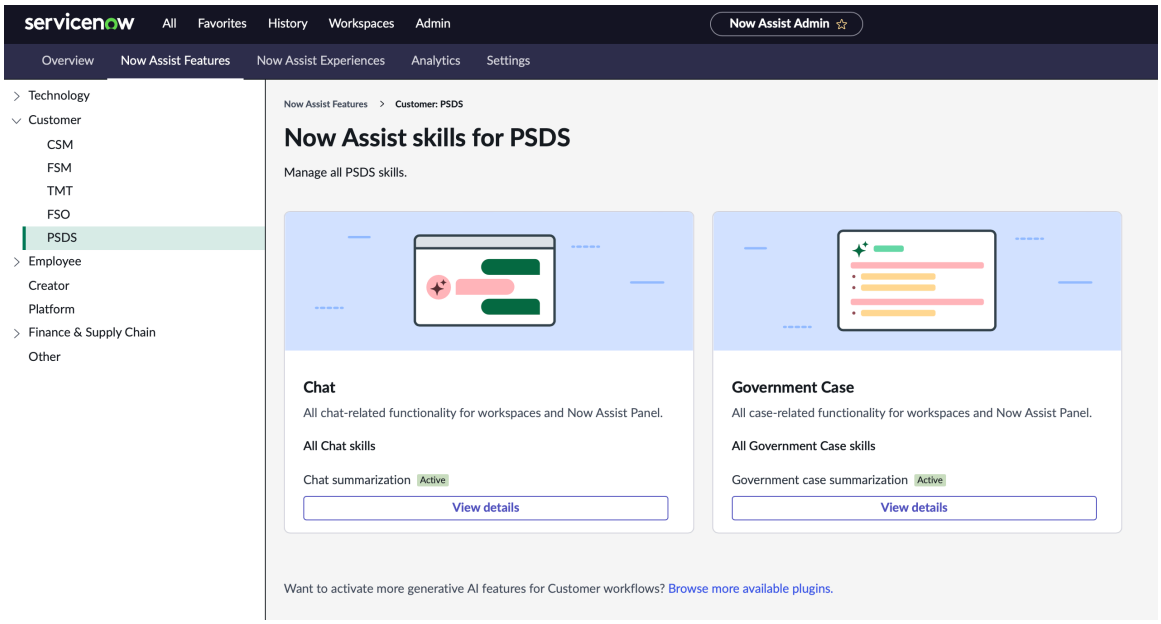
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능 콘솔의 Now Assist 관리자**Now Assist** 기능 탭에 액세스합니다.
2. 드롭다운에서 고객 〉 **PSDS**.



3. 정부 케이스 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택한 다음 활성 기술에서 케이스 요약 을 선택합니다.
   기본적으로 에 대한 PSDS용 Now Assist케이스 요약 기술이 활성화됩니다. 활성 상태가 아니면 케이스 권장 사항 카드의 사용 가능한 모든 채팅 기술 섹션에서 기술 활성화 를 선택합니다.
4. 활성 기술 섹션에서 정부 케이스 요약 기술을 찾습니다.
5. 활성 기술 섹션에서 기술에 대한 ⋮ 선택하고 사본 만들기를 선택하여 사용자 지정할 수 있는 복사본을 생성합니다.

   만든 사본은 활성 기술 섹션에 나열됩니다.
6. 활성 기술 섹션에서 복사한 기술을 선택하여 엽니다.
   안내 설정에서는 사용자 지정된 기술의 일반 상세 정보, 입력, 프롬프트, 가용성, 표시, 검토 및 활성화의 구성을 안내합니다. 전체 검토 과정을 완료하면 케이스 요약 기술이 활성화됩니다.
7. 일반 상세 정보 단계의 필드에 내용을 입력합니다.
   각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist에 대한 기술 입력 및 트리거 문서를 참조하십시오.
   a. 기술의 이름과 설명을 입력합니다.
   b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
8. 다양한 입력 템플릿(신규 케이스, 케이스 진행 중 및 해결된 케이스 상태)에 대한 기본 입력 필드 및 관련 목록 등 각 기술에 대한 입력 데이터를 봅니다.

   기술의 다양한 입력 템플릿(신규 케이스, 케이스 진행 중 및 해결된 케이스 상태)에 대한 기본 입력 테이블 필드 및 관련 목록을 구성합니다.

   각 기술은 기본 입력 테이블과 설명이 포함된 입력 필드를 바탕으로 Now LLM 서비스이 응답을 생성하기 위한 컨텍스트를 제공합니다.

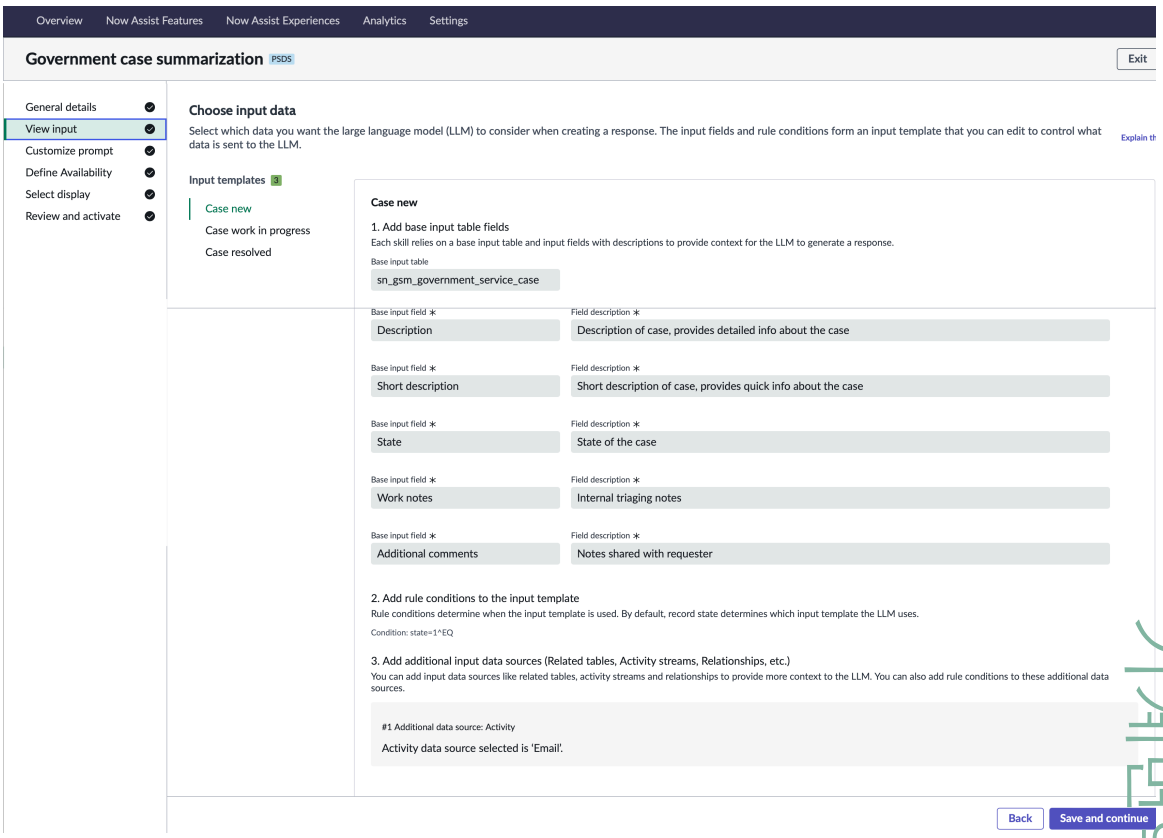
   입력 데이터의 일부로 기본 시스템으로 제공되는 관련 테이블만 선택합니다.

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

a. 각 입력 템플릿 상태(신규, 진행 중 및 해결됨)에 대해 +새 기본 입력 필드를 선택하고 기본 입력 테이블 필드를 구성합니다.

필요에 따라 여러 기본 입력 필드를 추가합니다.

입력 단계 보기



다음 테이블에는 관련 예제를 포함하여 기본 입력 테이블 필드와 설명이 나와 있습니다.

기본 입력 필드

필드	설명
기본 입력 필드	이 기술이 응답에 사용하는 값이 있는 케이스 테이블의 필드입니다. 예를 들어, ## ##입니다.
필드 설명	기본 입력 필드 값에 대한 설명입니다. 예를 들어, #### ## ### ### ### ## ### ### #####.

b. 각 입력 템플릿 상태(신규, 진행 중 및 해결됨)에 대해 데이터를 필터링하려면 조건 작성기를 사용하여 규칙 조건을 구성합니다.

규칙 조건에 따라 입력 템플릿이 사용되는 시기가 결정됩니다. 기본적으로 기록 상태에 따라 Now LLM 서비스에서 사용하는 입력 템플릿이 결정됩니다.

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

+새 조건 세트를 선택하고 추가 매개변수를 구성하여 조건을 추가로 작성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 입력 템플릿 상태가 나열되어 있습니다.

입력 템플릿 상태

상태	설명
신규	신규 상태입니다.
작업 진행 중	진행 중 상태입니다.
해결됨	해결됨 상태입니다.

c. 각 입력 템플릿 상태(신규, 작업 진행 중 및 해결됨)에 대해 +새 데이터 소스를 선택하여 필요에 따라 관련 테이블 및 활동 스트림 데이터를 추가로 구성합니다.

관련 테이블 및 활동 스트림과 같은 입력 데이터 소스를 추가하면 관련 목록의 Now LLM 서비스에 더 많은 컨텍스트가 제공됩니다.

이러한 추가 데이터 소스에 규칙 조건을 추가할 수도 있습니다.

관련 테이블 필드의 선택에 따라 해당 프롬프트 헤더의 품질에 직접적인 영향을 줄 수 있습니다. 예를 들어 프롬프트 헤더에 관련 테이블의 특정 필드가 필요하지만 해당 필드가 입력으로 선택되지 않은 경우, 해당 프롬프트 헤더에 대한 요약에 누락된 정보가 포함됩니다. 예를 들어 기본 케이스로 프롬프트 헤더에 필요한 모든 필드와 필터링 조건을 포함하는 서비스 수준 계약(SLA)과 같은 하나의 관련 테이블이 표시됩니다. SLA 프롬프트 헤더는 관련 테이블, 해당 필드 및 프롬프트 헤더가 함께 작동하여 요약을 생성하는 방법을 이해하는 데 도움이 되도록 미리 선택되어 있습니다. SLA를 참조로 사용하면 선택할 필드와 해당 프롬프트 헤더의 요구 사항을 추가하는 설명을 결정하는 기타 관련 테이블을 구성할 수 있습니다. 데이터를 더 필터링하려면 추가 조건을 적용합니다.

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

9. 프롬프트를 사용자 지정합니다.

각 입력 템플릿 구성을 위한 프롬프트를 검토하고 테스트합니다. 필요에 따라 미리 정의된 새 섹션을 추가하고 섹션의 순서를 조정하여 프롬프트를 편집할 수 있습니다.

a. 각 입력 템플릿 상태(신규, 작업 진행 중 및 해결됨)에 대해 사용 가능한 목록 섹션에서 프롬프트 섹션을 선택하여 생성된 요약에 포함합니다.

섹션을 추가하려면 이 단계 전에 관련 입력 데이터를 구성해야 합니다.

선택할 수 있는 프롬프트 섹션은 다음과 같습니다.

- 문제
- 수행한 주요 작업
- 해결 방법

다음 테이블에는 필수 프롬프트 헤더가 나와 있습니다.

필수 프롬프트 헤더

입력 템플릿 상태	필수 프롬프트 헤더
신규	문제

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

입력 템플릿 상태	필수 프롬프트 헤더
작업 진행 중	▪ 문제 ▪ 수행한 주요 작업
해결됨	▪ 문제 ▪ 수행한 주요 작업 ▪ 해결

케이스가 정보 대기 중 상태인 경우에만 케이스에 고객 대기 중 프롬프트를 추가할 수 있습니다. 그렇지 않으면, 이 헤더를 다른 상태에 추가할 경우 Now LLM 서비스에서 부정확하거나 신뢰할 수 없는 결과가 생성될 수 있습니다.

b. 저장을 선택하여 테스트 응답을 계속합니다.

c. 테스트 응답 섹션에서 케이스 기록을 선택한 다음, 테스트 실행을 선택하여 프롬프트 응답 출력 형식을 테스트합니다.

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

10. 사용자가 기술을 사용할 수 있는 방법을 정의합니다.

a. 사용자가 항상 사용할 수 있도록 기술을 구성하거나, 기술을 사용할 수 있게 되기 전에 충족해야 하는 조건을 선택합니다.
기술 가용성 사용자 지정을 선택하면 데이터를 추가로 필터링할 수 있는 조건 작성기가 표시됩니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

11. 케이스 요약을 표시할 위치를 구성합니다.

a. 제품 내 또는 **Now Assist** 패널을 선택합니다.

- 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.

  제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다.

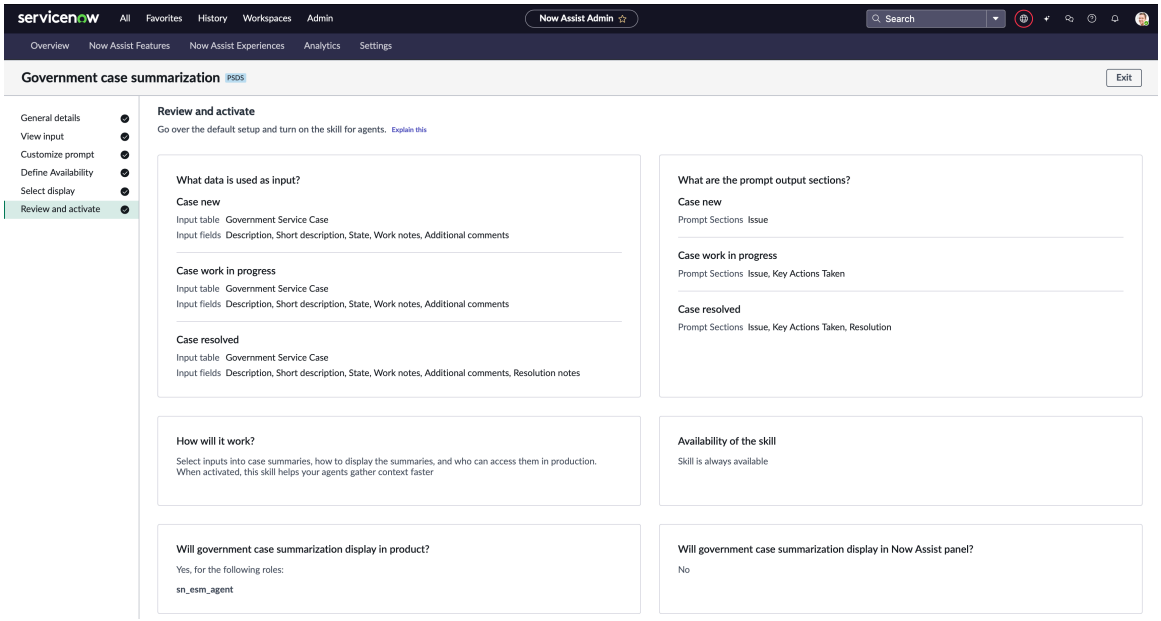
  이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

  Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

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

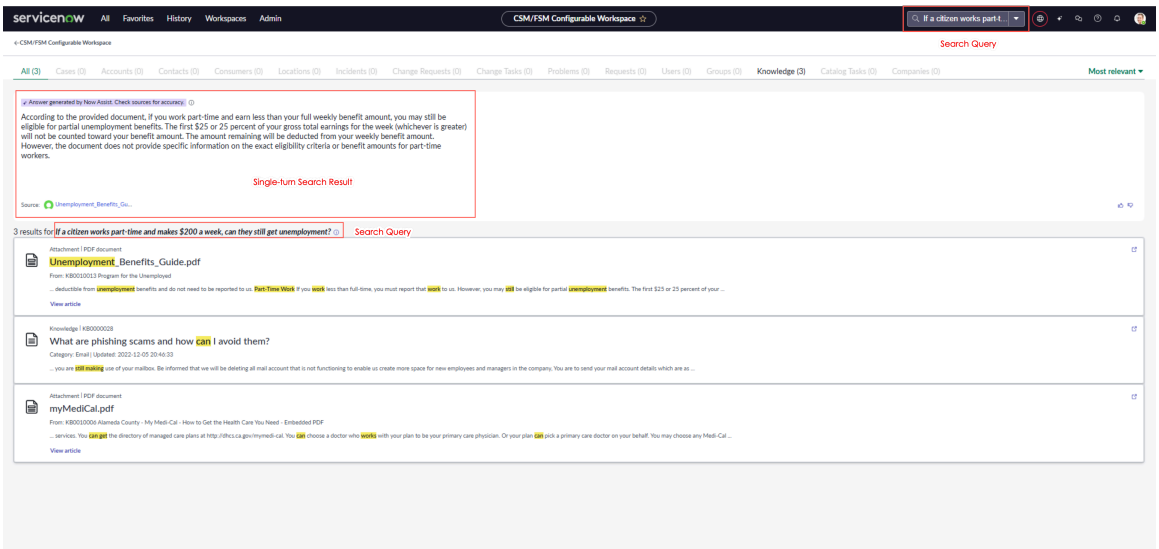
12. 선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 기술 커스터마이제이션을 완료합니다.



를 사용하여 **AI** 검색 활성화 및 구성 PSDS용 **Now Assist**

애플리케이션에서 AI 검색 엔진을 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 구성하고 사용합니다.

의 생성형 **AI Q&A CSM** 구성 가능 작업 공간



PSDS용 Now Assist 는 검색 프로파일 구성과 같은 AI 검색에 대한 추가 구성을 지원합니다.

다음에 대해 **AI** 검색 사용 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

Now Assist 인 AI 검색 애플리케이션을 사용하여 , 가상 에이전트, 및 직원 센터글로벌 검색에 서비스 포털있는 지식 문서에서 실행 가능한 Q&A Genius Result 답변을 추출할 수 있습니다.

이 태스크 정보

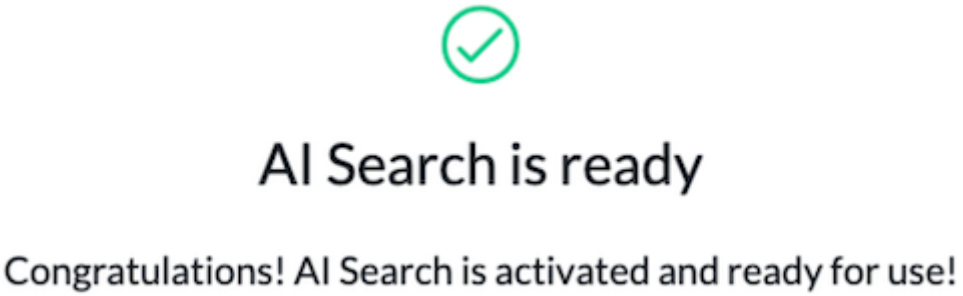
주:
기본적으로 Now Assist 검색은 에서 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist활성화됩니다. 애플리케이션이 이전에 비활성화된 경우에만 다음 단계를 수행합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 상태.
2. 화면에 인스턴스에 AI 검색이 없다고 표시되면 **AI** 검색 요청을 선택합니다.
3. AI 검색이 활성화되고 사용할 준비가 되었다고 표시될 때까지 기다립니다.



를 사용하여 **AI** 검색 프로파일 구성 PSDS용 **Now Assist**

AI 검색 사용자가 지식베이스, 외부 리포지토리 및 원격 테이블의 전체 또는 일부에 있는 문서에서 컨텐츠와 메타데이터를 검색할 수 있도록 할 수 있습니다.

AI 검색 - PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 검색 경험 설정을 검색 프로파일에 저장합니다. Now Platform 애플리케이션에서 사용자에게 제공하려는 각각의 고유한 검색 환경에 대한 검색 프로파일을 정의합니다. 동의어 및 스톱 워드 딕셔너리를 만들고 채웁니다. 오타 처리 딕셔너리 설정을 구성합니다. Genius 결과 및 결과 개선 규칙을 정의합니다.

검색 프로파일에는 AI 검색이 지정된 검색에 대한 검색 결과를 생성하는 방법을 결정하는 설정이 포함되어 있습니다. 검색 애플리케이션의 구성은 사용할 검색 프로파일을 지정하고 생성된 결과가 사용자에게 표시되는 방식도 결정합니다.

AI 검색 프로파일에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Search profiles in AI Search .

를 사용하여 검색 프로파일 생성 PSDS용 **Now Assist**

새 검색 프로파일을 생성하여 AI 검색에 대한 PSDS용 Now Assist 검색 경험 설정을 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 검색 프로파일 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 Search Profile form 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
새 검색 프로파일이 상태가 로 설정된 *New*검색 프로파일 목록에 나타납니다AI 검색. 정보 메시지와 경보 삼각형 아이콘(⚠.)은 새 검색 프로필이 게시되지 않았음을 나타냅니다.

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

다음에 수행할 작업

새 검색 프로필에는 샘플 동의어 및 스톱 워드 딕셔너리와 기본 오타 처리 딕셔너리가 포함됩니다. 이러한 사전을 구성하고 채우는 방법에 대한 자세한 내용은 , Stop words , 및 Typo handling 를 참조하십시오Synonyms .

새 검색 프로파일을 사용하여 콘텐츠를 검색할 수 있도록 하려면 하나 이상의 검색 소스를 연결합니다.

에서 검색 소스를 검색 프로파일에 연결 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

검색 소스를 검색 프로파일에 연결하여 정부 서비스 에이전트가 해당 프로파일을 통해 검색할 수 있는 콘텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

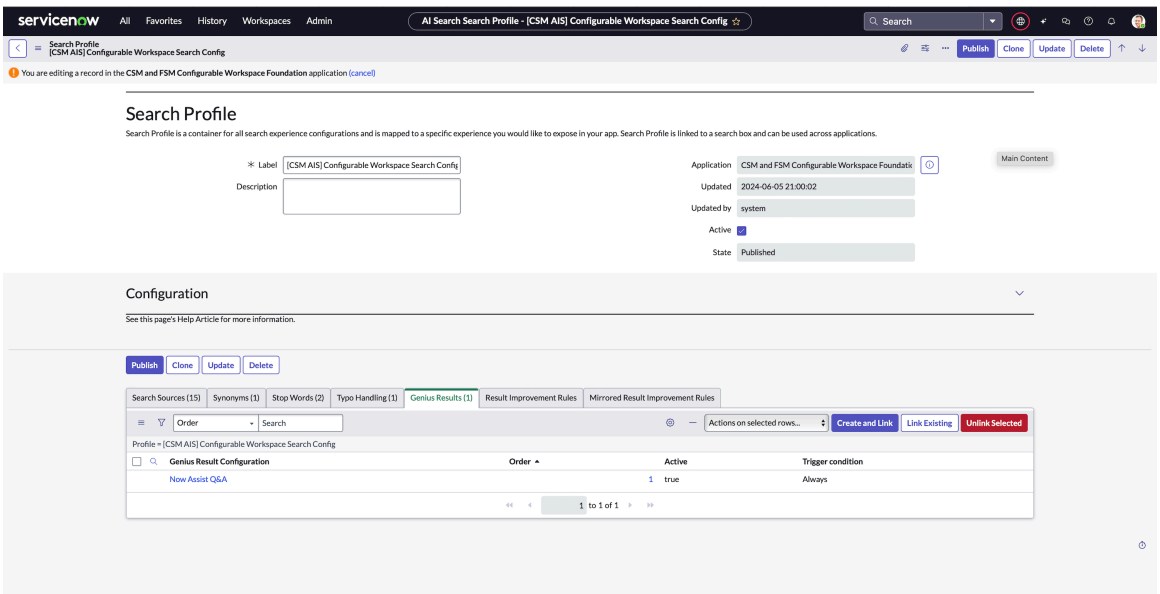
검색 소스를 검색 프로파일에 연결하면 해당 검색 프로파일을 사용하여 검색에 필터링된 콘텐츠를 사용할 수 있습니다. AI 검색은 표준 검색 결과와 Genius 결과 답변을 찾아 생성할 때 검색 프로파일의 연결된 검색 소스에서 컨텐츠만 인덱싱하고 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.
2. 검색 소스를 링크하고자 하는 검색 프로파일을 엽니다.
   Now Assist 패널에서 사용할 단일 턴 AI 검색을 구성하려면 **[CSM AIS]** 구성 가능한 작업 공간 검색 구성 검색 프로파일을 선택합니다.
3. 검색 소스 관련 목록에서 기존 연결을 선택합니다.
   단회성 AI 검색을 구성하려면 Genius 결과 관련 목록을 선택한 다음 기존 연결을 선택합니다.
4. 검색 프로파일-검색 소스 매핑 양식에서 필드를 채웁니다.

   단일 턴 AI 검색을 구성하려면 Genius 결과 구성 필드에 **Now Assist Q&A** 를 입력하고 순서를 **1**로 설정합니다.

   필드 값에 대한 설명은 Search Profile - Search Source Mapping form 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.



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

결과
새 검색 소스가 검색 소스 또는 Genius Results 관련 목록에 나타납니다. 검색 쿼리 결과는 검색 프로파일을 통해 검색할 수 있는 기록 세트에 대한 변경 내용을 즉시 반영합니다.

다음에 수행할 작업
검색 쿼리에서 검색 프로파일의 설정을 활성화하려면 게시해야 합니다.

에서 검색 프로파일 게시 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

검색 프로파일을 게시하여 해당 설정 및 보류 중인 설정 변경 내용을 검색 쿼리에서 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일.

   주:
   상태가 있는 검색 프로파일에는 *New* 경보 삼각형 아이콘(⚠)이 표시됩니다. 이러한 검색 프로파일을 게시하라는 정보 메시지가 표시됩니다.

2. 게시할 검색 프로파일을 엽니다.
3. 게시를 선택합니다.

결과
검색 프로파일은 상태가 로 설정된 *Published*검색 프로파일 목록에 나타나 AI 검색 며, AI 검색으로 인덱싱되는 검색 소스를 필터링하는 데 사용할 수 있습니다PSDS용 Now Assist.

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**에 대한 기술 입력 및 트리거

각 기술에 대한 입력과 트리거를 사용하여 기술이 사용되는 방법과 시기를 구성합니다.

기술 및 트리거 개요

선택한 기술에 따라 입력 또는 트리거를 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 따라 기술이 사용되는 방법과 시기가 결정됩니다. 입력은 케이스 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블 및 필드와 같이 기술에 사용되는 데이터를 식별합니다. 트리거는 시스템이 채팅 요약을 생성할 때와 같은 작업을 시작합니다.

채팅 요약 기술

채팅 요약 기술의 경우 채팅 요약이 생성되는 시기를 결정하는 트리거를 선택합니다. 채팅 요약 표시 방법을 제어하는 속성을 선택할 수도 있습니다.

다음 표에는 채팅 지원 기능의 채팅 요약 스킬에 대해 구성할 수 있는 트리거가 나열되어 있습니다.

채팅 요약 기술에 대한 트리거

트리거	설명
가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 핸드오프	가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 채팅 핸드오프가 완료될 때 생성되는 채팅 요약입니다.
라이브 에이전트를 라이브 에이전트로 핸드오프	라이브 에이전트에서 라이브 에이전트로 채팅 핸드오프가 완료될 때 생성되는 채팅 요약입니다.

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

채팅 요약 기술에 대한 트리거

트리거	설명
빠른 실행	라이브 에이전트가 /summarize 빠른 작업을 수행할 때 생성되는 채팅 요약입니다.
채팅 마무리	라이브 에이전트가 채팅을 종료할 때 생성되는 채팅 요약입니다. 상호작용에 대한 채팅 요약 필드가 업데이트됩니다.
간단한 설명	실시간 에이전트가 대화를 종료할 때 상호작용에 대해 업데이트되는 짧은 설명 필드입니다.
작업 생성	상호작용에서 작업을 생성할 때 작업 기록에 자동으로 채워지는 짧은 설명 및 설명 필드입니다.

다음 표에는 케이스 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

케이스 요약 기술에 대한 요약

입력	설명
채팅 대화	가상 에이전트 채팅 대화는 기본적으로 입력 데이터입니다.
포털	입력 데이터의 소스로 사용할 포털입니다. 기본 제품 포털을 선택 취소할 수 없으며 다른 제품에서 이미 사용 중인 포털은 선택할 수 없습니다.

다음 표에는 대화 요약 표시 방법을 제어하기 위해 선택할 수 있는 속성이 나열되어 있습니다.

채팅 요약 기술에 대한 속성

속성	설명
글머리 기호 목록	순서가 지정되지 않은 목록으로서의 채팅 요약입니다. 이 옵션을 꺼짐으로 설정하면 채팅 요약을 단락 형식으로 볼 수 있습니다.

케이스 요약 기술

케이스 요약 기술에는 케이스 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 표에는 케이스 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

케이스 요약 기술에 대한 요약

입력	설명
입력 테이블	케이스 〔sn_customerservice_case〕
입력 필드	• 설명 • 간단한 설명

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

케이스 요약 기술에 대한 요약

입력	설명
	• 작업 메모 • 추가 설명

해결 메모 생성 기술

해결 메모 생성 기술에는 케이스에 대한 해결 메모가 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 표에는 해결 메모 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

해결 메모 생성 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	케이스 〔sn_customerservice_case〕
입력 필드	• 설명 • 간단한 설명 • 작업 메모 • 추가 피드백 • 이메일

업그레이드 후 공공 부문 사용을 위해 항목 레이블 다시 지정

인스턴스를 업그레이드한 후 공공 부문에서 사용할 수 있도록 특정 CSM 구성 가능 작업 공간 항목의 레이블을 다시 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
의 CSM 구성 가능 작업 공간 특정 메뉴와 메뉴 항목은 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 조직에 대한 UX 목록 범주에서 변경하여 공공 부문에서 사용할 수 있도록 다음 항목의 레이블을 다시 지정할 수 있습니다.

공공 부문을 위한 **CSM Configurable** Workspace의 레이블 변경

CSM 레이블	공공 부문 레이블로 변경
계정	비즈니스
소비자	구성원
내부 비즈니스 위치	내부 기관

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

공공 부문을 위한 **CSM Configurable** Workspace의 레이블 변경

CSM 레이블	공공 부문 레이블로 변경
외부 비즈니스 위치	외부 기관
서비스 조직 외부 직원	외부 직원

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 테이블 상황에 맞는 메뉴에서 레이블을 선택하고 검색 상자에 *UX list 를 입력하여 목록을 검색한 다음 UX 목록 범주 기록을 선택합니다.
3. UX 목록 범주 기록에서 관련 링크 섹션까지 아래로 스크롤하고 목록 표시를 선택합니다.
   a. UX 목록 범주에서 고객 기록을 선택합니다.
   b. 고객용 UX 목록 범주 양식에서 UX 목록 섹션으로 이동하여 소비자 기록을 선택합니다.
   c. 소비자용 UX 목록 범주 양식의 제목 필드에서 ### 를 ### 으로 변경하고 업데이트를 선택합니다.
4. UX 목록 범주에서 계정 기록을 선택합니다.
   a. UX 목록 계정 양식의 제목 필드에서 #######로 변경합니다.
   b. 업데이트를 선택합니다.
5. UX 목록 범주에서 서비스 조직 기록을 선택합니다.
   a. UX 목록 서비스 조직 양식의 제목 필드에서 ### #######로 변경합니다.
   b. 업데이트를 선택합니다.
6. UX 목록 범주 에이전시 양식에서 UX 목록 섹션으로 이동하여 다음을 수행합니다.
   a. 내부 비즈니스 위치 기록을 선택합니다.
   b. UX 목록 내부 비즈니스 위치 양식의 제목 필드에서 ## #### ##### ####로 변경합니다.
   c. 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 ### ## ## ##### ##으로 변경합니다.

업그레이드 후 공공 부문에서 사용할 비즈니스 서비스 위치 포털 항목의 레이블을 다시 지정합니다.

안내 설정을 사용하면 비즈니스 위치 서비스 포털의 "비즈니스 위치 상세 정보" 페이지를 수정하는 과정에서 공공 부문 디지털 서비스 용어를 사용하여 "에이전시 위치 상세 정보"의 레이블을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

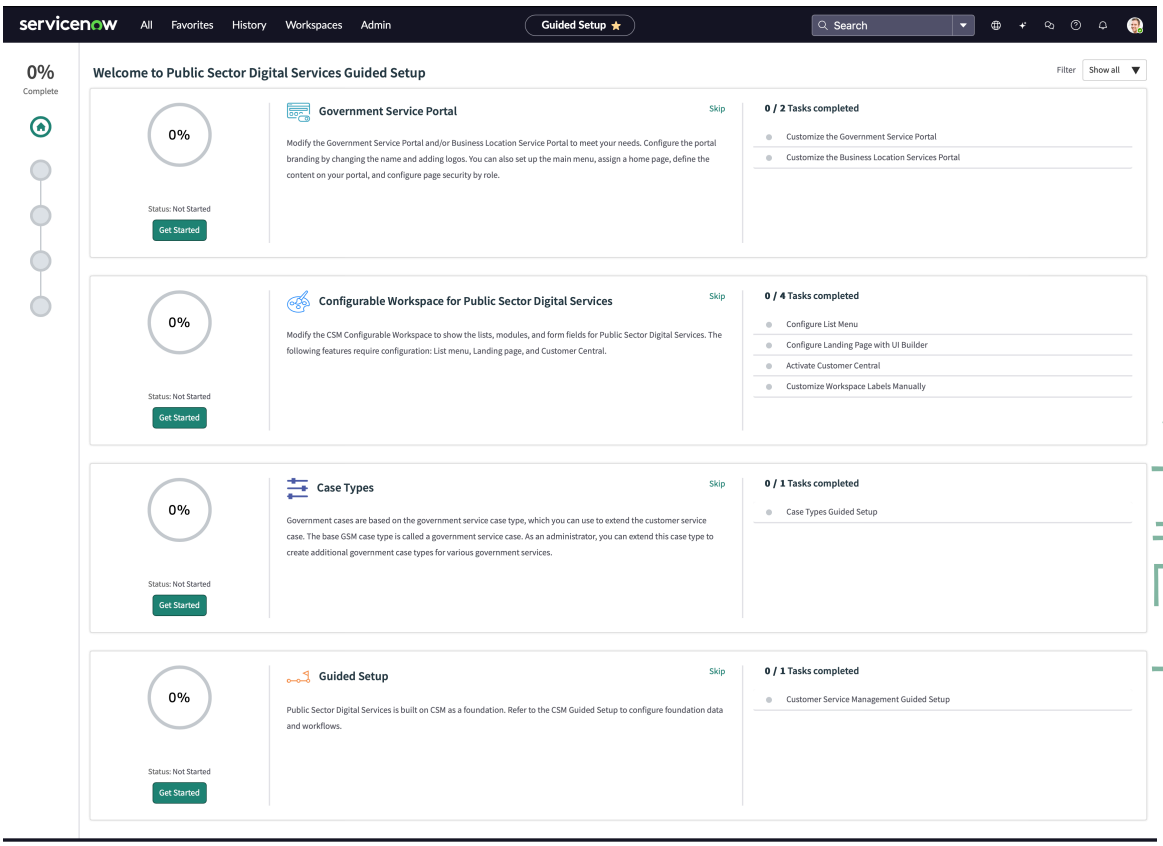
이 태스크 정보

이 스크립트는 비즈니스 위치 서비스 포털 내의 "비즈니스 위치 상세 정보" 페이지의 레이블을 "에이전시 상세 정보"로 다시 변경합니다. '비즈니스 위치'에 대한 언급이 '에이전시'로 변경됩니다. 페이지의 "설치 기반" 섹션이 "받은 항목"으로 변경됩니다. "제품" 섹션이 제거됩니다. 공공 부문 디지털 서비스에는 이에 상응하는 사용 케이스가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성원 서비스 〉 관리 〉 안내 설정.
2. 구성을 시작하려면 시작하기를 선택합니다.

공공 부문 디지털 서비스 안내 설정 페이지



설정 페이지에는 완료할 구성 작업의 다양한 범주가 표시됩니다.

3. 정부 서비스 포털 범주에서 시작하기 를 선택합니다.
4. 비즈니스 위치 서비스 포털 사용자 지정을 선택합니다.
5. 단계에 따라 안내 설정 작업을 완료합니다.

에이전시 위치를 공공 서비스에 연결

(PSDS) 애플리케이션을 사용하여 공공 부문 디지털 서비스 정부 서비스 에이전시 위치를 서비스 정의와 연결합니다. 이 연결을 통해 정부 서비스 기관 직원은 특정 기관 위치에서 제공되는 문서, 기록 또는 서비스에 대한 구성원의 요청을 처리할 수 있으며 구성원 또는 비즈니스를 대신하여 케이스를 제기할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보
에이전시 위치에는 여러 공용 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 위치는 푸드 스탬프 또는 의료 지원 신청서를 제공할 수 있지만 CDL 면허 또는 상업 어업 면허 신청은 제공할 수 없습니다. 공용 서비스-에이전시-위치 기준 연결은 서비스 제공 서비스 [service_organizations_offering_service] 테이블의 각 기존 서비스 정의에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리 〉 서비스 정의.
2. 숫자를 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 위치에서 제공하는 서비스입니다. 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. 주: 테이블당 하나의 활성 기준만 서비스 정의와 연결할 수 있습니다.

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

에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스

서비스 정의는 최종 사용자에게 제공되는 서비스에 대한 세부 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.

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

서비스 정의 개요

케이스 유형 외에도 서비스 정의를 사용하여 요청자를 클레임을 해결하는 데 필요한 서비스와 연결하기 위한 사용자 지정 프로세스를 만들 수 있습니다. 서비스 정의를 사용하면 공공 서비스, 정보 서비스 또는 라이센스 및 허가 서비스를 에이전시가 해당 요청을 해결하기 위해 제공하는 서비스 목록에 매핑할 수 있습니다. 서비스 정의를 만들 때 해당 서비스를 실행하기 위한 케이스 관리 프로세스(예: 케이스 유형)를 구성할 수 있습니다.

서비스 정의를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

서비스 정의를 사용하여 요청된 공용 서비스와 제공되는 공용 서비스 간에 연결을 설정합니다. 요청된 서비스에 대해 제공되는 관련 공용 서비스를 연결하면 구성원의 컨텍스트를 기반으로 하는 서비스 요청에만 서비스 정의를 사용할 수 있습니다.

서비스 정의는 공공 부문 디지털 서비스 Core 플러그인을 활성화하면 자동으로 활성화되는 고객 서비스 케이스 유형 플러그인(com.snc.csm_case_types)과 함께 사용할 수 있습니다.

중요사항:

v8.0으로 공공 부문 디지털 서비스 업그레이드한 후에는 제품 모델의 확장인 제공된 서비스가 더 이상 정부 서비스를 모델링하는 데 사용되지 않습니다. 판매된 제품의 확장인 받은 서비스는 구성원에게 부여/제공된 정부 서비스를 모델링하는 데 더 이상 사용되지 않습니다. 서비스 정의 테이블은 정부에서 제공하는 모든 공공 서비스를 모델링하는 데 사용됩니다. 서비스 제공 테이블에서 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 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 에서 플레이북에 대한 서비스 정의 구성 공공 부문 디지털 서비스참조하십시오.

관리자를 위한 서비스 정의 작업

서비스 정의를 생성하려면 다음 주요 구성요소가 필요합니다.

- 새 서비스에 대해 생성하는 서비스 정의 기록입니다.
- 케이스 유형 테이블의 새 서비스에 대해 생성하는 새 뷰 및 뷰 규칙입니다.

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

- 새 서비스에 대해 생성하는 새 플로우 이 플로우는 케이스 유형 테이블에 새 기록이 생성될 때 트리거됩니다. 플로우는 여러 작업 또는 하위 작업이 있는 케이스와 같은 더 복잡한 사용 사례에만 필요합니다.
- 최종 사용자 요청자가 서비스 카탈로그를 통해 생성할 새 기록 생성자입니다.

다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 사용 가능한 서비스를 정의합니다.
  - 제공되는 각 공용 서비스에 대한 상세 정보를 정의합니다.
  - 플레이북을 서비스와 연결합니다.
  - 구성원 또는 비즈니스에서 직접 요청할 수 있도록 서비스 카탈로그 항목을 서비스 정의와 연결합니다.
- 제공되는 관련 공용 서비스를 각 요청과 연결합니다.
- 다양한 서비스를 다양한 케이스 유형과 연결합니다(이 작업은 에이전트가 선택하는 서비스에 따라 에이전트의 케이스 유형 선택을 자동화함).

공공 서비스 케이스에 대한 프로세스 및 데이터 정의

정부 서비스 케이스 유형을 기반으로 하는 공용 서비스 케이스를 사용하여 애플리케이션에서 고객 서비스 케이스를 확장할 수 있습니다 고객 서비스 관리 . 케이스 유형을 사용하여 공용 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 에이전시에서 처리하는 다양한 유형의 정부 서비스 케이스를 생성하고 구성할 수 있습니다. 서비스 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스참조하십시오.

기본 정부 서비스 케이스 유형은 공용 서비스 케이스라고 하며 애플리케이션에서 고객 고객 서비스 관리 서비스 케이스 유형의 확장입니다. 또한 공공 부문 디지털 서비스 애플리케이션에는 기본 정부 서비스 케이스 유형의 확장인 서비스 요청 케이스 유형, 정보 요청 케이스 유형, 라이센스 및 허가 케이스 유형이 있습니다.

관리자는 이 기본 케이스 유형을 확장하여 기관에서 제공하는 다양한 정부 서비스에 대한 추가 케이스 유형을 만들 수 있습니다.

케이스 유형을 만들려면 기존 케이스의 확장인 테이블을 만들거나 완전히 새로운 케이스 유형 테이블을 만들어야 합니다. 일반적으로 케이스 유형에 필요한 역할, 모듈, 작업 공간 및 기타 엔터티도 만들어야 합니다.

케이스 유형과 서비스 정의를 모두 사용하여 정부 서비스 요청을 해결하는 데 필요한 데이터와 프로세스를 정의할 수 있습니다. 의 공공 부문 디지털 서비스서비스 정의에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스.

관리자를 위한 케이스 유형 작업

새 케이스 유형에 대한 테이블을 생성하여 정부 서비스 기본 케이스 테이블을 확장하는 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 문서를 참조하십시오 Configuring customer service case types .

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

그런 다음 에이전트는 이 사용자 지정 케이스 유형을 사용하여 구성원 또는 비즈니스 요청을 해결하기 위한 케이스를 만들 수 있습니다. 입니다.

Government Service Case Types 플러그인

고객 서비스 케이스 유형 플러그인(com.snc.csm_case_types)은 공공 부문 디지털 서비스 Core 플러그인(sn_gsm)을 활성화하면 활성화됩니다.

이 플러그인을 활성화하면 애플리케이션 네비게이터에 케이스 유형 모듈이 추가됩니다. 이 모듈을 사용하여 케이스 유형을 생성 및 관리하고 정부 서비스 기본 케이스 유형을 확장할 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인에 공공 부문 디지털 서비스 핵심 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 구성요소.

케이스 유형 안내 설정

Customer Service Case Types 플러그인을 활성화하면 공공 부문 디지털 서비스 핵심 안내 설정에 케이스 유형 섹션이 추가됩니다.

다음으로 이동 모두 〉 구성원 서비스 〉 관리 〉 안내 설정 그리고 이 섹션의 작업을 사용하여 케이스 유형을 만들고 구성합니다.

안내 설정을 사용하여 정부 서비스 케이스 유형에 대해 역할, ACL(접근 제어 목록), 알림, 작업, 기록 생성자 등 여러 가지 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 규칙 등을 구성합니다.
- 기록 생성자, 상태 플로우 및 특별 처리 메모를 포함하여 케이스 유형에 대한 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.

의 공공 부문 디지털 서비스안내 설정 사용에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 안내 설정을 사용하여 구성 공공 부문 디지털 서비스 핵심.

정부 서비스 케이스 유형 애플리케이션

다음 표에는 정부 서비스 케이스 유형과 해당 확장을 사용하는 애플리케이션에서 사용 가능한 ServiceNow Store 애플리케이션이 나열되어 있습니다.

정부 서비스 케이스 유형 애플리케이션

애플리케이션	설명
사회적 혜택 플레이북 (app-psds-social-benefits)	공공 부문 최종 사용자가 제출한 하나 이상의 사회적 혜택 프로그램에 대한 신청서를 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다.
라이센스 및 허가 플레이북 (sn_gsm_license_permit)	라이선스 또는 허가 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공하는 플레이북입니다. 이 플레이북은 라이센스 및

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

정부 서비스 케이스 유형 애플리케이션

애플리케이션	설명
	허가 요청 케이스 유형을 사용하여 새 라이센스 요청의 상세 정보를 캡처합니다.
Information Request Playbook (sn_gsm_info_req)	정보 요청 케이스의 수명주기 전체에 걸쳐 단계별 지침을 제공하는 플레이북입니다. 이 플레이북은 정보 요청 케이스 유형을 사용하여 9가지 면제에 해당하는 다양한 유형의 연방, 주 및 지방 공공 기록에 대한 요청의 상세 정보를 캡처합니다.
서비스 요청 플레이북 (sn_gsm_srvc_req)	서비스 요청 케이스의 수명주기 전체에 걸쳐 단계별 지침을 제공하는 플레이북입니다. 이 플레이북은 서비스 요청 케이스 유형을 사용하여 다양한 유형의 커뮤니티 유지관리 요청에 대한 상세 정보를 캡처합니다. 자세한 내용은 공공 서비스 케이스의 수명주기 문서를 참조하십시오. 서비스 요청 플레이북과 함께 서비스 요청 케이스 테이블(sn_gsm_service_request_case)이 설치됩니다.

종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 서비스 요청 플레이북, 정보 요청 플레이북, 라이센스 및 허가 플레이북 또는 사회적 혜택 플레이북 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

공공 서비스 케이스 스테이지

정부 서비스 케이스 유형은 다음 테이블에 나열된 스테이지를 통해 이동합니다.

공공 서비스 요청 케이스 스테이지

스테이지	설명
수용	새 케이스의 기본 스테이지입니다.
검토	케이스가 할당되었고 할당 대상 필드에 이름이 지정된 에이전트가 수락했기 때문에 상태가 초안에서 열림으로 업데이트되는 스테이지입니다.
프로세스	상태가 열림에서 진행 중으로 업데이트되는 스테이지입니다.
결정	상태가 진행 중에서 해결됨으로 업데이트되는 스테이지입니다.

공공 서비스 케이스 상태

정부 케이스 유형은 다음 표에 나열된 주를 통해 이동합니다. 자세한 내용은 공공 서비스 케이스의 수명주기 문서를 참조하십시오.

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

공공 서비스 요청 케이스 상태

상태	설명
초안	새 케이스의 기본 상태입니다.
신규	사용자가 제출을 선택할 때 초안에서 신규로 이동하는 케이스입니다.
오픈	할당된 경우 신규에서 열림으로 이동하고 할당 대상 필드에서 에이전트가 수락한 케이스입니다.
작업 진행 중	에이전트가 작업 시작을 선택할 때 열림에서 진행 중으로 이동하는 케이스입니다.
대기 중 정보	에이전트가 요청 정보를 선택할 때 진행 중에서 정보 대기 중으로 이동하는 케이스입니다.
해결 일시	에이전트가 솔루션 제안을 선택할 때 해결됨 상태로 이동하는 케이스입니다.
종결	요청자가 솔루션 수락 또는 케이스 종결을 선택할 때 종결됨 상태로 이동하는 케이스입니다.
취소함	취소됨 상태로 이동된 케이스입니다. 이는 자동 시간 제한을 통해 또는 요청자가 취소를 선택하는 경우에 발생할 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

의 사용 사례 공공 부문 디지털 서비스

회사의 필요에 따라 다양한 방법으로 통합할 공공 부문 디지털 서비스 수 있습니다. 이 섹션에서는 이러한 사용 사례 중 몇 가지 일반적인 사례에 대해 설명합니다. 이러한 각 사용 사례를 자체적으로 배포하거나 특정 요구 사항에 맞게 결합할 수 있습니다.

주:
모든 고객의 환경은 다릅니다. 이러한 사용 사례 시나리오는 명시된 사용 사례에 대한 일반적인 구현만 보여 줍니다. 실제 구현은 다를 수 있습니다.

- 사용 사례 1
- 사용 사례 2
- 사용 사례 3
- 사용 케이스 4

〔End〕

공공 부문 디지털 서비스 앱과 함께 설치되는 속성

애플리케이션 활성화 공공 부문 디지털 서비스 시 추가되는 시스템 속성을 사용하여 애플리케이션 데이터에 대한 접근 제어를 구성합니다.

이러한 속성은 공공 부문 디지털 서비스에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

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

공공 부문 디지털 서비스 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	기능의 플레이북 데이터에 Information Request Playbook 대한 액세스를 제어합니다. 이 속성이 False로 설정되면 범위 마스터 테이블의 플레이북 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 때 모든 범위의 ACL이 고려됩니다. 이는 정보 요청 플레이북 데이터를 노출할 수 있습니다. • 유형: 부울 • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [/sys_properties_list.do] 테이블
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	공공 부문 디지털 서비스 애플리케이션의 애플리케이션 데이터에 액세스하는 방법을 통제합니다. 이 속성이 false로 설정되면 공공 부문 디지털 서비스 앱의 전역 테이블 내에 있는 애플리케이션 데이터에 대한 액세스는 해당 전역 테이블의 접근 제어 목록(ACL)을 기반으로 접근할 수 있습니다. 이 속성을 예로 설정하면 전역 테이블에 상주하는 데이터에 대한 액세스는 공공 부문 디지털 서비스 앱에서 직접 제공된 ACL을 기준으로만 평가됩니다. 이 속성을 아니오로 설정하면 허용 ACL을 통해 정보가 공개될 수 있습니다. • 유형: 부울 • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [/sys_properties_list.do] 테이블
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	범위에 대한 액세스를 결정하는 데 라이선스 및 허가 플러그인 내의 ACL(접근 제어 목록)만 사용할지 또는 모든 범위의 ACL을 고려할지 여부를 결정합니다. 이 속성이 true로 설정되면 액세스 권한을 부여하는 데 sn_gsm_lic_prmt 범위의 ACL만 고려하여 라이센스 및 허가 플레이북 데이터가 범위 마스터 테이블에서 보호됩니다. 이 속성이 False로 설정되면 액세스 권한을 부여하기 위해 모든 범위의 ACL을 고려하여 라이센스 및 허가 플레이북 데이터가 범위 마스터 테이블에 노출됩니다. 예를 들어, 이

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

공공 부문 디지털 서비스 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	속성이 False로 설정된 경우 IT 관리자는 라이센스 및 허가 플레이북 데이터에 액세스할 수 있습니다. • 유형: 부울 • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [/sys_properties_list.do] 테이블

〔store-future: BEGIN review〕

공공 부문 디지털 서비스와 함께 설치되는 플러그인

이러한 플러그인은 아직 활성화되지 않은 경우 와 함께 공공 부문 디지털 서비스설치됩니다.

공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 플러그인

사회적 이점 플레이북와 함께 설치되는 플러그인

라이센스 및 허가 플레이북와 함께 설치되는 플러그인

Information Request Playbook와 함께 설치되는 플러그인

서비스 요청 플레이북와 함께 설치되는 플러그인

에 필요한 플러그인 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

및 관련 앱에 필요한 공공 부문 디지털 서비스 플러그인

및 관련 앱에 사용할 공공 부문 디지털 서비스 수 있는 선택적 플러그인

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

와 함께 설치되는 데모 데이터 공공 부문 디지털 서비스

에서 공공 부문 디지털 서비스 사용할 수 있는 데모 데이터는 데이터 형식의 샘플을 제공하여 그 사용을 설명합니다.

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

라이센스 및 허가 플레이북

에 라이센스 및 허가 플레이북 포함된 데모 데이터는 어업 허가 요청의 엔드 투 엔드 프로세스의 샘플을 제공합니다. 이 사용 사례에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 의 사용 사례 공공 부문 디지털 서비스참조하십시오.

Information Request Playbook

에 Information Request Playbook 포함된 데모 데이터는 제공합니다.

서비스 요청 플레이북

에 서비스 요청 플레이북 포함된 데모 데이터는 제공합니다.

〔End〕

다른 애플리케이션과 공공 부문 디지털 서비스의 통합

다른 애플리케이션과 통합하여 공공 부문 디지털 서비스의 기능을 확장하고 케이스 해결에 도움이 되도록 다른 부서와 연결합니다.

공공 부문 디지털 서비스는 다음 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

Field Service Management

애플리케이션을 애플리케이션과 현장 서비스 관리 통합 공공 부문 디지털 서비스 하면 비즈니스 요구에 따라 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 앱과의 통합

공공 부문 디지털 서비스 애플리케이션과의 ServiceNow# 현장 서비스 관리 통합을 통해 공공 부문 케이스의 작업 주문 및 작업 주문 작업 정보를 볼 수 있습니다.

애플리케이션을 애플리케이션과 현장 서비스 관리 통합 공공 부문 디지털 서비스 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 작업에 대한 구성원, 세대, 비즈니스 및 연락처를 볼 수 있습니다현장 서비스 관리.

이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

(PSDS) 애플리케이션과 현장 서비스 관리 (FSM) 애플리케이션 모두에 공공 부문 디지털 서비스 대한 구독을 구매한 경우 PSDS 에이전트는 케이스와 관련된 모든 작업 주문 및 약속을 생성하고 볼 수 있습니다.

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

snc_external 및 기타 관련 PSDS 및 고객 서비스 관리(CSM) 역할을 가진 외부 사용자는 해당 계정과 관련된 모든 케이스 관련 작업 주문 및 약속을 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리와의 통합 구성

애플리케이션과 애플리케이션 통합을 현장 서비스 관리 구성하려면 공공 부문 디지털 서비스 다음 단계를 완료하십시오.

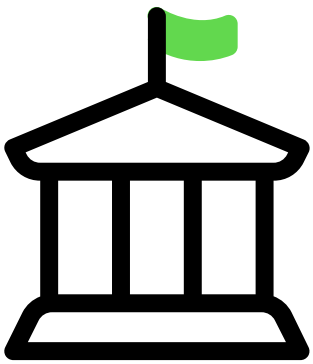
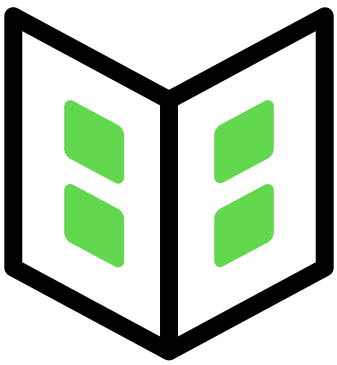
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 현장 서비스가 포함된 고객 서비스 관리 플러그인을 활성화합니다. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. 필요한 경우 PSDS 케이스 유형 테이블에 UI 작업을 추가합니다. 경험에 따라 관련 Playbook에 몇 가지 작업을 추가할 수도 있습니다.
3. 클래식 UI 및/또는 작업 공간에서 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.

> **주:**
> 관리자는 작업 주문에서 관련 PSDS 고객 데이터를 볼 수 있도록 FSM 필드 에이전트에게 적절한 PSDS 고객 데이터 뷰어 역할을 할당해야 합니다. 역할에 대한 자세한 내용은 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 역할 문서를 참조하십시오.

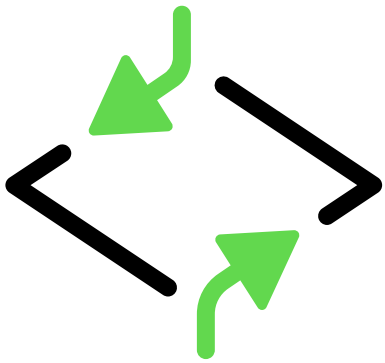
공공 부문 디지털 서비스 사용

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

정부 서비스 포털	플레이북	CSM 구성 가능 작업 공간
		
문제를 보고하고, 공공 기록을 요청하고, 정보를 검색하고, 정부 서비스 에이전트에게 지원을 요청하는 등의 작업을 모두 사용자 지정 가능한 인터페이스 내에서 수행할 수 있습니다.	정부 에이전트에게 라이선스 및 허가, 정부 기록, 공개 정보 또는 비응급 서비스 요청 케이스의 수명주기를 안내합니다.	CSM Configurable Workspace를 설정하고 작업 공간 UI를 확장하여 에이전트 정부 서비스 프로세스를 최적화합니다.

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

에이전시 위치 서비스 포털



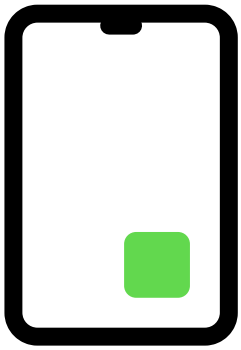
내부 및 외부 에이전시 위치를 관리하는 원스톱 숍입니다.

가상 에이전트



공공 부문 사용 사례에 맞는 챗봇 대화를 생성하는 데 사용합니다 가상 에이전트 .

모바일 에이전트



구성원에게 혜택, 라이센스 및 서비스 요청과 같은 디지털 서비스를 제공하기 위한 공공 부문 애플리케이션의 개발을 활성화합니다.

Now Assist



PSDS용 Now Assist를 사용하면 생성형 AI를 사용하는 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상할 수 있습니다.

에서 정부 서비스 포털 사용 공공 부문 디지털 서비스

구성원과 기업은 정부 서비스 포털을 사용하여 사용자 지정 가능한 인터페이스 내에서 문제를 보고하고, 기존 서비스 요청의 상태에 액세스하고 확인하고, 공용 기록을 요청하고, 질문 또는 문제에 대한 정보를 검색하고, 연락처 정보를 확인 및 업데이트하고, 정부 서비스 에이전트에게 지원을 요청할 수 있습니다.

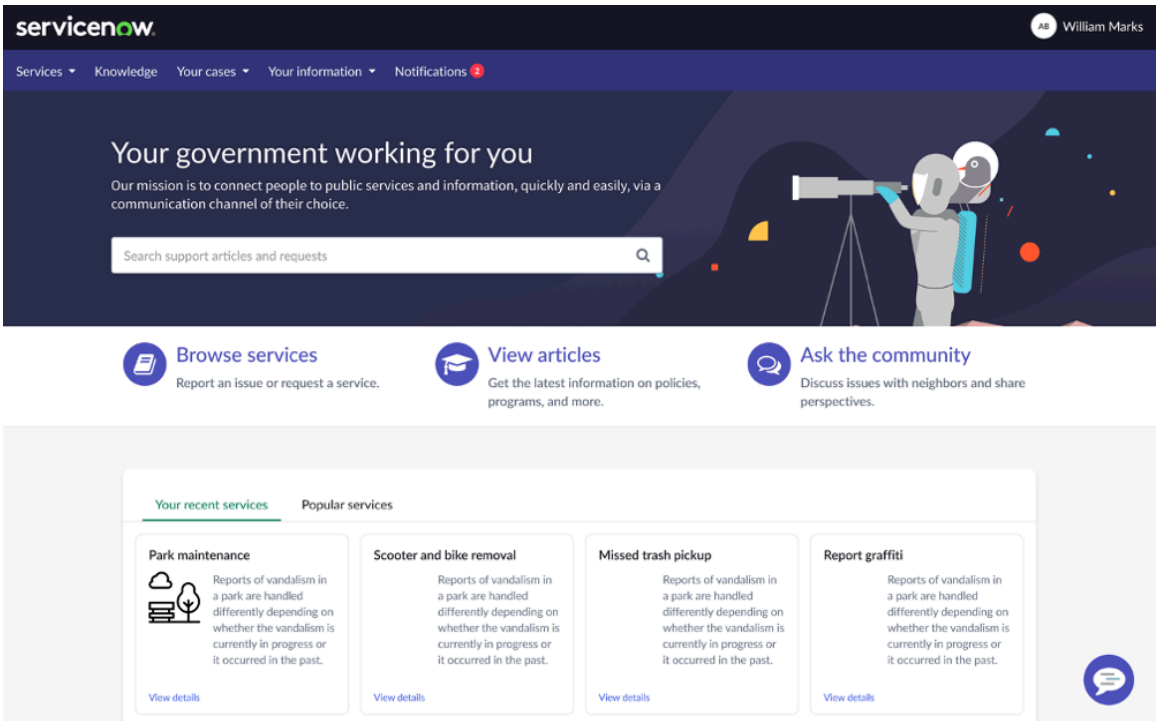
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 서비스 포털을 구성원으로 사용

정부 서비스 포털 경험은 구성원을 위한 포털 홈페이지에서 시작됩니다. 대행사는 일반적으로 등록된 사용자와 등록되지 않은 사용자가 볼 수 있도록 홈페이지를 사용자 지정합니다. 예를 들어 등록된 사용자는 로그인하지 않은 사용자와 홈페이지에서 다른 정보를 볼 수 있습니다.

이 예는 Government Service Portal에 등록된 사용자를 위한 기본 홈페이지의 공공 부문 디지털 서비스 예를 보여줍니다.

정부 서비스 포털 기본 홈페이지(구성원 뷰)



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

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

주:
관리자는 에서 정부 서비스 포털 홈페이지를 서비스 포털사용자 지정할 수 있으므로 홈페이지는 정부 기관마다 시각적으로 다를 수 있습니다. 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 정부 서비스 포털 커스터마이제이션.

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

등록된 구성원을 위한 정부 서비스 포털 홈페이지

UI 구성요소	설명
지식	구성원이 지식 홈페이지에 접근하여 최고 등급 또는 최다 조회 지식베이스 문서의 목록을 검색하거나 볼 수 있는 탭입니다.

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

등록된 구성원을 위한 정부 서비스 포털 홈페이지

UI 구성요소	설명
서비스	구성원이 카탈로그에서 사용 가능한 모든 서비스를 찾을 수 있는 탭입니다. 서비스 카탈로그를 검색하거나 최근에 사용한 항목 또는 가장 인기 있는 카탈로그 항목의 목록을 볼 수 있습니다.
사용자 케이스	구성원이 모든 케이스를 찾을 수 있는 탭입니다.
내 정보	구성원이 개인 정보에 대한 빠른 링크에 액세스할 수 있는 탭: • 비즈니스(에이전트 경험에 한함) • 연락처(에이전트 경험만 해당) • 게시
알림	구성원이 해결된 케이스, 정보를 대기 중인 케이스, 게시 및 승인에 대한 알림을 볼 수 있는 탭입니다.
둘러보기	애플리케이션 작동 방식에 대한 추가 지침을 위해 구성원이 둘러보기를 볼 수 있는 링크입니다 공공 부문 디지털 서비스 . 관리자는 둘러보기가 페이지에 표시되는지 여부를 결정합니다.
라이브 채팅	구성원이 가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트와 채팅할 수 있는 링크입니다. 도움말 보기 사용에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 를 사용하여 공공 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트.
참여 메신저	구성원이 환경 외부에 ServiceNow 있는 외부 공급업체 웹 애플리케이션에서 서비스 요청을 제출하는 데 사용할 참여 메신저 수 있는 링크입니다. 자세한 내용은 플레이북용 구성 참여 메신저 문서를 참조하십시오.
프로파일 메뉴	구성원이 프로파일 사진에 액세스하여 프로파일을 보거나 로그아웃할 수 있는 링크입니다.
검색	구성원이 키워드를 입력하여 자동 완성 검색을 사용하거나, 하나 이상의 단어를 입력하여 모든 검색 결과를 보면서 포털을 검색할 수 있는 링크입니다.
가장 많이 본 문서	구성원이 가장 많이 본 문서 목록을 볼 수 있는 링크입니다.
추천 문서	구성원이 추천 커뮤니티 컨텐츠를 볼 수 있는 링크입니다.
가장 유용한 문서	문서의 사용 횟수를 기준으로 구성원이 가장 유용한 지식 문서를 볼 수 있는 링크입니다.

등록되지 않은 구성원은 다음에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.정부 서비스 포털

- 새 사용자로 등록하고, 로그인을 만들고, 사용자 프로파일을 만듭니다.
- 정보를 검색하고 지식 문서를 둘러보고 커뮤니티에 참여합니다.
- 를 사용하여 가상 에이전트도움을 받으십시오.
- 거리 수리, 쓰레기 제거, 건물 검사 및 기타 공공 유지 보수와 같은 서비스를 요청합니다.
- 지역, 주 및 연방 공공 기관에 정보 및 공공 기록을 요청합니다.

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

등록하고 로그인한 정부 서비스 포털후 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 받은 서비스를 봅니다.
- 요청한 정보 기록을 봅니다.
- 모든 라이센스 또는 허가 요청을 봅니다.
- 구성원 프로필(이름, 주소 및 기타 구성원 정보와 같은 세대 정보 포함)을 봅니다.
- 기존 케이스를 봅니다.
- 서비스에 대한 정부 팜플렛 및 뉴스레터와 정부 알림을 포함한 간행물 및 알림을 봅니다.

서비스 카탈로그에서 정부 서비스 포털 제공하는 서비스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록참조하십시오.

Government Service Portal을 비즈니스로 사용

정부 서비스 포털을 통해 기업은 케이스 및 서비스 정보에 접근하고 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 구성 사용자와 동일한 기능을 가지며, 몇 가지 추가 권한이 있습니다. 비즈니스 접촉 창구는 구성원 사용자 작업 외에도 정부 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

정부 서비스 포털 커스터마이제이션

이 포털을 사용자 지정하려면 다음으로 이동하십시오. 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 정부 서비스를 선택합니다. 사용자 지정 인터페이스 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 문서를 참조하십시오.

정부 서비스 포털에 등록

공공 부문 디지털 서비스 정보를 검색하거나, 정부 서비스 에이전트에게 지원을 요청하거나, 요청 상태를 추적할 수 있도록 정부 서비스 포털에 등록합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

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

프로시저

1. 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. 보안 코드 확인란을 선택하고 CAPTCHA 유효성 검사를 완료한 후 확인을 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 비즈니스 계정 공공 부문 디지털 서비스 자체 등록

비즈니스 소유자는 정부 서비스 포털에 비즈니스를 직접 등록하여 액세스 권한을 얻고 비즈니스 프로파일을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털 페이지로 이동하여 포털 헤더에서 등록을 선택합니다.
2. 메시지가 표시되면 새 비즈니스를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   비즈니스 등록 필드 및 새 비즈니스로 등록할 때 수집되는 정보에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 프로파일 양식.
4. 보안 코드 확인란을 선택하고 CAPTCHA 유효성 검사를 완료한 후 확인을 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 위한 사용자 ID와 비밀번호를 설정하라는 이메일을 받게 됩니다. 등록 요청이 거부되면 이메일로 알림을 받게 됩니다.

정부 서비스 포털에서 구성원 프로파일 보기 또는 업데이트

등록된 유권자는 정부 서비스 포털에서 직접 공공 부문 디지털 서비스 프로필을 보고, 정보를 업데이트하고, 암호를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gsm.constituent

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

프로시저

1. 정부 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 포털 헤더에서 사용자 이름을 선택하고 프로필을 선택합니다.
3. 이름, 연락처 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 프로파일 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 프로파일에 나타납니다.
5. 암호 변경 팝업 창에서 필드에 내용을 입력하고 업데이트를 선택합니다.
6. 이메일 알림 기본 설정을 관리하려면 알림 기본 설정을 선택하고 원하는 옵션을 선택하거나 원하지 않는 옵션을 선택 취소합니다.
   기본 설정이 자동으로 저장됩니다.

의 정부 서비스 포털에서 케이스 추적 공공 부문 디지털 서비스

케이스 목록을 확인하고 상세 정보를 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 라이센스 및 허가 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용을 포함한 케이스에 대한 활동 기록입니다.
- 케이스 결과 수락 또는 거부처럼 사용자 측에서 수행해야 하는 작업 또는 동작입니다.
- 접촉 창구 정보, 케이스 번호, 케이스의 스테이지 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. 정부 서비스 포털 포털 헤더에서 케이스로 이동합니다.
   다음 표에는 표시되는 케이스 범주가 나열되어 있습니다.

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.

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

범주	설명
내 요청	해결을 위해 제출되어 에이전트 응답을 기다리고 있는 케이스입니다.
서비스 요청	사용자가 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다. 서비스 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 서비스 요청 번호 ○ 간단한 설명 ○ 구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구 ○ 상태 ○ 보고된 시간
내 정보 요청	모든 정보는 사용자가 액세스할 수 있는 케이스를 요청합니다. 정보 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 정보 요청 번호 ○ 간단한 설명 ○ 구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구 ○ 상태 ○ 보고된 시간
라이센스/ 허가	사용자가 액세스할 수 있는 모든 라이센스 및 허가 요청 케이스입니다. 라이센스 및 허가 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 라이선스 및 허가 요청 번호 ○ 간단한 설명 ○ 소비자, 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구 ○ 상태 ○ 보고된 시간

2. 케이스 목록에서 자세한 내용을 보려는 케이스 번호를 선택합니다.
3. 옵션: 에이전트에 대한 메시지를 추가하려면 메시지를 입력하고 게시를 선택합니다. 메시지는 케이스 대화의 일부가 됩니다. 에이전트의 모든 응답도 대화에 포함되며 여기에서 다른 에이전트의 응답을 볼 수 있습니다.

에서 사회 복지 혜택 신청서 제출 공공 부문 디지털 서비스 정부 서비스 포털

를 공공 부문 디지털 서비스사용하여 정부 서비스 포털 정부 기관에서 제공하는 하나 이상의 사회적 혜택 프로그램에 대한 신청서를 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
구성원은 서비스 포털 경험 정부 서비스 포털 의 플레이북을 사용하여 공공 부문 디지털 서비스 서비스를 제공하는 기관에서 제공하는 하나 이상의 사회적 혜택 프로그램을 신청할 수 있습니다. 기본 신청서의 정보를 사용하여 두 개 이상의 프로그램을 신청할 수 있으며, 기관이 제공하는 내용에

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

따라 제공한 정보를 기반으로 추가 프로그램에 대한 자격이 있는지 확인할 수 있습니다. 또한 포털을 사용하여 기존 지원의 상태를 확인하고, 구성원 혜택 요약 카드를 보고, 상세 정보를 추가하거나, 문서를 업로드하거나, 프로필 및 연락처 정보를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 〉 사회적 혜택.
3. 신청서를 제출하려는 사회 복지 프로그램을 선택하십시오.
4. 자격 질문 답변 활동 카드에서 자격 질문을 사용하여 기본 신청자의 자격을 확인하고 자격 확인을 선택합니다.
   혜택 카드에는 기관에서 제공하는 각 사회적 혜택에 대한 가능한 자격이 표시됩니다. 에이전트가 케이스의 상세 정보를 검토하여 최종 결정을 내릴 것입니다.
5. 신청자가 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택을 받을 자격이 있는 것으로 간주되면 신청 시작을 선택합니다.
   신청자가 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택을 받을 자격이 없는 경우 신청을 진행할 수 없습니다. 혜택 카드에는 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택에 추가하거나 대신 신청자가 받을 수 있는 다른 사회적 혜택 프로그램이 표시됩니다.
6. 옵션: 다른 구성원 또는 비즈니스 담당자를 대신하여 이 신청서를 제출하는 경우 다른 사람을 대신하여 요청합니다 확인란을 선택합니다.
7. 양식의 필드에 SSN, 인구 통계 정보, 위치 및 연락처 정보를 포함한 기본 신청자의 개인 및 금융 정보를 입력합니다.
8. 옵션: 신청자가 SMS를 통한 연락을 선호한다는 것을 나타내려면 확인란을 선택합니다.
9. 다음 활동을 선택합니다.
10. 옵션: 기본 신청자와 함께 혜택을 받을 사람을 추가합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 관련 당사자에는 배우자, 자녀, 부양 가족, 가족 구성원 또는 주 신청자와 함께 혜택을 받을 수 있는 모든 사람이 포함될 수 있습니다.
11. 다음 활동을 선택합니다.
12. 옵션: 신청자의 가구 중 소득원이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    신청자의 가구 중 소득원이 있는 사람이 없는 경우 아니요를 선택합니다.
13. 옵션: 신청자의 가구 중 현재 소득에 대한 세전 기여금이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택하고 신청자 가구의 소득에 영향을 미치는 세전 기여금을 입력합니다.
    신청자의 가구 중 세전 기여금이 있는 사람이 없으면 아니요를 선택합니다.
14. 다음 활동을 선택합니다.
15. 옵션: 신청자의 가족 중 지출이나 재정적 약정이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택합니다.
    신청자의 가구 중 지출이나 재정적 약정이 있는 사람이 없는 경우, 아니요를 선택합니다.
16. 옵션: 양식에서 각 경비 항목에 대해 필드에 내용을 입력합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 항목 추가를 선택하여 목록에 여러 경비를 추가합니다.
17. 다음 활동을 선택합니다.
18. 신청자의 가구 중 금융 계좌, 자산 또는 자원이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 항목 추가를 선택하여 목록에 여러 경비를 추가합니다. 신청자의 가족 중 금융 계좌, 자산 또는 자원이 있는 사람이 없는 경우 아니요를 선택합니다.

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

19. 다음 활동을 선택합니다.
20. 신청자 및 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 지원 문서를 업로드합니다.
21. 다음 활동을 선택합니다.
22. 양식에서 신청자의 범죄 이력, 통신 기본 설정 및 접근성 요구 사항을 가장 잘 설명하는 옵션을 선택합니다.
23. 다음 활동을 선택합니다.
24. 애플리케이션을 제출하기 전에 애플리케이션 전체를 검토하고 오류를 수정하고 완료 표시를 선택합니다.
    연필 아이콘을 선택하여 수정이 필요한 활동으로 다시 이동합니다.
25. 고지사항을 읽었으며 동의했음을 확인하려면 확인란을 선택하고 서명을 입력합니다.
    관리자가 전자 서명을 구성한 경우 서명을 그리거나 입력할 수 있습니다.
26. 제출을 선택합니다.
    이제 귀하의 요청은 귀하의 신청서를 처리할 사회적 혜택 케이스 에이전트에게 라우팅됩니다. 이제 요청 상세 정보를 검토하거나 업데이트할 수 있는 케이스 페이지로 이동합니다. 요청이 이행되면 포털로 돌아가 정보를 확인하거나, 인터뷰 날짜를 확인하거나, 요청을 이행하는 데 필요한 추가 문서를 업로드해야 합니다. 알림 탭에서 보류 중인 승인 및 작업에 액세스할 수 있습니다.
27. 옵션: 지금 신청을 선택하여 현재 신청서의 정보를 사용하여 주 신청자가 자격이 될 수 있는 다른 사회 복지 혜택 프로그램을 신청합니다.
    두 개 이상 신청할 수 있습니다. 각각의 새 애플리케이션이 새 브라우저 탭에서 열립니다. 추가 케이스를 생성하는 옵션은 지정된 시간 후에 만료됩니다.
28. 옵션: 건너뛰기를 선택하여 이 활동을 건너뜁니다.
    추가 혜택 신청의 케이스 상태가 "제출되지 않음"으로 변경됩니다. 새 케이스를 더 이상 생성하여 기본 애플리케이션에 추가할 수 없습니다.
29. 원하는 신청서가 제출되면 완료 표시를 선택합니다.
    케이스가 검토 스테이지로 이동되며, 여기서 에이전트가 요청 상세 정보를 검토합니다.

를 사용하여 정부 서비스 요청 생성 공공 부문 디지털 서비스

의 공공 부문 디지털 서비스정부 서비스 포털에서 커뮤니티, 질문 또는 문제에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 정부 서비스 포털은 등록된 사용자와 익명 사용자 모두의 제출을 지원합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음.

이 작업 정보

구성원은 정부 서비스 포털을 사용하여 서비스를 요청하고 커뮤니티의 문제를 보고할 수 있습니다. 또한 포털을 사용하여 기존 서비스 요청의 상태를 확인하고 연락처 정보를 업데이트할 수 있습니다.

구성원은 정부 서비스 포털 셀프 서비스 경험을 통해, 가상 에이전트또는 참여 메신저를 사용하여 비응급 요청을 제출할 수 있습니다. with 사용에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 를 공공 부문 디지털 서비스참조하십시오 를 사용하여 공공 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트.

등록된 사용자로 서비스 요청 만들기

애플리케이션에 등록된 사용자로 공공 부문 디지털 서비스 서비스 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: constituent, business_contact business_partner

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

이 태스크 정보

구성원은 정부 서비스 포털을 사용하여 서비스를 요청하고 커뮤니티의 문제를 보고할 수 있습니다. 또한 포털을 사용하여 기존 서비스 요청의 상태를 확인하고 연락처 정보를 업데이트할 수 있습니다.

구성원은 정부 서비스 포털 셀프 서비스 경험을 통해, 가상 에이전트또는 참여 메신저를 사용하여 비응급 요청을 제출할 수 있습니다. with 사용에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 를 공공 부문 디지털 서비스참조하십시오 를 사용하여 공공 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트.

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 선택 서비스 〉 서비스 요청 에서 제공하는 공공 부문 디지털 서비스서비스 요청 범주 목록을 확장하고 원하는 범주를 선택합니다.
3. 보고할 서비스 요청 문제를 선택합니다.
   정부 서비스 포털에서 제공하는 서비스에 대한 자세한 내용은 문서를 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
거리 주소	주소가 위치 유형으로 선택된 경우 이 케이스의 주소입니다.
퍼스트 크로스 스트리트/세컨드 크로스 스트리트	교차로가 위치 유형으로 선택된 경우 케이스에 대한 교차로입니다.
간단한 설명	질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
세부사항	질문, 이슈 또는 문제에 대한 자세한 설명입니다.
연락처 정보	이 케이스를 보고한 비즈니스 또는 개인의 연락처 정보입니다.

5. 첨부 파일을 추가합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과

케이스가 생성되고 케이스 번호가 할당되며 이제 정부 서비스 포털의 내 케이스 목록에서 볼 수 있습니다. 다양한 스테이지를 통해 케이스가 이동할 때 케이스를 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 정부 서비스 포털에서 공공 서비스 요청 상태 추적.

공용 사용자로 서비스 요청 만들기

애플리케이션에서 공용 사용자로 공공 부문 디지털 서비스 서비스 요청을 만듭니다. 애플리케이션에 로그인하지 않고 익명으로 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

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

이 태스크 정보

주:
공용 사용자가 서비스 요청을 제출할 수 있도록 허용하려면 관리자가 특정 설정을 구성해야 합니다. 관리자가 이러한 설정을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 인증되지 않은 사용자는 Service Portal에서 카탈로그 항목을 제출할 수 없음을 참조하십시오.

조직은 일반적으로 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 공공 부문 디지털 서비스 서비스 요청 범주 목록을 확장하고 원하는 범주를 선택합니다.
4. 보고할 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
거리 주소	주소가 위치 유형으로 선택된 경우 이 케이스의 주소입니다.
퍼스트 크로스 스트리트/세컨드 크로스 스트리트	교차로가 위치 유형으로 선택된 경우 케이스의 교차로입니다.
간단한 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.

주:
연락처 정보 필드를 비워 두거나 이메일을 추가하여 케이스 상태에 대한 업데이트를 받을 수 있습니다. 공개 사용자는 첨부 파일을 추가할 수 없습니다.

6. 보안 코드 확인란을 선택하고 CAPTCHA 유효성 검사를 완료한 후 제출을 선택합니다.
다른 서비스 요청을 제출하거나 계정을 등록할 수 있는 서비스 요청 카탈로그로 돌아갑니다.

주:
연락처 정보를 제공하지 않은 경우 제출을 선택한 후에는 이 요청의 상태를 추적하거나 케이스의 세부 정보를 볼 수 없습니다. 이 요청을 제출한 후 상태를 확인하려면 계정을 등록해야 합니다. 지침은 정부 서비스 포털에 등록 문서를 참조하십시오.

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

를 사용하여 정보 요청 생성 공공 부문 디지털 서비스

의 공공 부문 디지털 서비스정부 서비스 포털에서 연방 또는 주 공공 기관에 공공 기록을 요청하는 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: constituent, business_contact business_partner

이 태스크 정보

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

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

1. 면제 1: 기밀 국방 및 외교 관계 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 6: 인사, 의료, 재정 및 이와 유사한 파일을 공개하는 것은 명백히 부당한 개인 사생활 침해에 해당합니다.
7. 면제 7: 법 집행 목적으로 편집된 특정 유형의 정보.
8. 면제 8: 금융 기관의 규제 또는 감독을 담당하는 기관에 의해, 금융 기관을 대신하여 또는 그 기관을 위해 준비된 검사, 운영 또는 상태 보고서에 포함되거나 이와 관련된 기록.
9. 면제 9: 우물에 관한 지도를 포함한 지질학적 및 지구물리학적 정보 및 데이터.

프로시저

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

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

에서 라이센스 요청 생성 공공 부문 디지털 서비스 정부 서비스 포털

를 정부 서비스 포털사용하여 정부 기관에 라이센스 또는 허가를 요청합니다. 서비스 포털의 Playbook을 사용하면 공공 부문 디지털 서비스 케이스 플로우 프로세스에 대한 단계별 지침과 플로우의 각 단계 및 관련 활동을 완료하는 데 필요한 상황별 정보를 얻을 수 있습니다. 또한 포털을 통해 선택 사항에 따라 가격 및 수수료가 어떻게 변경되는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
구성원은 를 정부 서비스 포털 사용하여 허가 또는 라이센스를 요청할 수 있습니다. 또한 포털을 사용하여 기존 라이센스 및 허가 요청의 상태를 확인하고 세부 정보를 추가하거나, 문서를 업로드하거나, 프로필 및 연락처 정보를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 〉 라이선스 및 허가.
3. 라이선스/허가 요청을 선택합니다.
4. 메시지가 표시되면 자격을 확인합니다.
5. 양식에 접촉 창구 정보와 요청 정보를 입력합니다.
   허가증에 표시할 이름이 요청자의 이름과 다른 경우 여기에 해당 이름을 입력합니다.
6. 옵션: 다른 구성원 또는 비즈니스 담당자를 대신하여 이 신청서를 제출하는 경우 다른 사람을 대신하여 요청합니다 확인란을 선택합니다.
7. 옵션: 개별 유형 드롭다운에서 구성원또는 비즈니스를 선택합니다.
8. 옵션: 대신 신청서를 제출할 구성원 또는 비즈니스의 이름을 입력합니다.
9. 옵션: 추가 관련 당사자를 추가합니다.
   관련 당사자에는 이 라이선스/허가에 액세스해야 할 수 있는 비즈니스 파트너, 관리자 또는 비즈니스 접촉 창구가 포함될 수 있습니다. 이미 등록되어 있고 귀하의 비즈니스와 관련된 접촉 창구여야 합니다.
10. 옵션: 요청자와 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 문서를 업로드합니다.
    필요한 문서는 요청에 따라 다릅니다.
11. 옵션: 허가 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 라이선스 또는 허가의 가격은 각 선택 항목 또는 선택 항목의 조합에 따라 다릅니다. 수수료가 면제되는 경우 수수료 면제 요청 확인란을 선택하여 면제를 신청합니다.
12. 선택 사항과 관련된 수수료를 검토합니다.
    요금 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다.
13. 상업 진술서 및 DDR 진술서를 승인하려면 확인란을 선택합니다.
14. 서명을 입력합니다.
    관리자가 전자 서명을 구성한 경우 서명을 그리거나 입력할 수 있습니다.
15. 첨부 파일을 추가합니다.
16. 제출을 선택합니다.

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

결과
이제 요청이 라이선스 및 허가 에이전트에게 라우팅되어 요청을 처리합니다. 이제 요청 상세 정보를 검토하거나 업데이트할 수 있는 케이스 페이지로 이동합니다. 요청이 이행된 후에는 포털로 돌아가서 요청을 이행하기 위한 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 신청서에 추가된 관련 구성원 및 비즈니스 담당자는 이제 에서 케이스 세부 정보를 정부 서비스 포털볼 수 있습니다.

정부 서비스 포털에서 공공 서비스 요청 상태 추적

에서 공공 부문 디지털 서비스정부 서비스 포털을 통해 제출한 케이스의 상태를 모니터링합니다. 케이스 페이지에서 케이스가 생성된 시기, 마지막으로 업데이트된 시기, 사용자 또는 에이전트의 응답을 기다리고 있는지 여부를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: constituent, business_contact business_partner

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 정부 서비스 포털 헤더에서 케이스를 선택합니다.
   다음 표에는 표시되는 케이스 범주가 나열되어 있습니다.

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 기다리고 있는 케이스입니다.
서비스 요청	사용자가 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다. 서비스 요청 목록에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 서비스 요청 번호 ○ 간단한 설명 ○ 구성원 ○ 비즈니스 ○ 비즈니스 연락처 ○ 상태 ○ 보고된 시간

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

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

정부 서비스 포털 케이스 필드

필드	설명
타임라인	케이스가 생성된 시기와 마지막으로 업데이트된 시기를 보여주는 시각적 디스플레이입니다.
상태	지정된 스테이지에 대한 케이스의 현재 상태입니다. 각 케이스 상태에 대한 자세한 설명은 정부 서비스 포털 케이스 상태를 참조하십시오.
구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구	보고 당사자의 연락처 정보입니다.
서비스	요청되는 서비스의 유형입니다.
스테이지	케이스가 이동하는 단계입니다. 각 케이스 단계에 대한 자세한 설명은 정부 서비스 케이스 유형을 참조하십시오.
위치 유형	문제의 위치가 주소인지 교차로인지를 나타내는 옵션입니다.
주소 또는 교차로	문제가 있는 주소 또는 교차로입니다.
관련 탭	추가 케이스 정보, 활동 또는 코멘트입니다. 관련 탭에는 다음 필드가 표시됩니다. ○ 활동 ○ 첨부 파일 ○ 관련 작업 여기에서 첨부 파일이나 코멘트를 추가할 수 있습니다.

정부 서비스 포털에서 정부 서비스 케이스 관리

정부 서비스 포털에서 케이스를 생성, 수락, 할당, 에스컬레이션, 에스컬레이션, 디에스컬레이션, 취소 및 다양한 정부 서비스에 대한 추가 작업을 모두 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

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

프로시저

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

서비스 요청 케이스 작업

동작	설명
케이스 작성	케이스를 만들고 새 케이스를 원래 케이스와 연결합니다. 관련 케이스 관련 목록에 새 케이스가 나타납니다.

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

동작	설명
	이 작업을 수행하면 생성할 케이스 유형을 선택할 수 있는 케이스 유형 선택 팝업 창이 표시됩니다.
수락	할당된 케이스를 수락합니다. 이 작업은 로그인한 사용자가 수행합니다.
나에게 할당	로그인한 사용자에게 케이스를 할당합니다. 이 작업은 케이스가 할당되지 않고 로그인한 사용자에게 올바른 역할이 있는 경우 사용할 수 있습니다.
이메일 작성	케이스 탭의 새 하위 탭에서 이메일 창을 엽니다. ○ 받는 사람 필드에 고객의 이메일 주소가 표시됩니다. ○ 제목 필드에는 케이스 번호와 문제가 표시됩니다. 이 작업은 추가 **UI** 작업 메뉴에서 사용할 수 있습니다.
케이스 에스컬레이션	케이스를 에스컬레이션하여 케이스를 강조 표시하고 고객 또는 문제에 대한 인식을 높입니다. 로그인한 사용자에게 올바른 역할이 있는 경우 이 작업을 수행할 수 있습니다.
케이스 에스컬레이션 해제	케이스를 디에스컬레이션합니다. 이 작업은 케이스가 에스컬레이션되고 로그인한 사용자에게 올바른 역할이 있는 경우 사용할 수 있습니다.
지식 격차 보고	케이스의 새 하위 탭에서 지식 피드백 작업을 엽니다. 작업이 저장되면 지식 격차 관련 목록에 작업이 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 작성	케이스에 대한 작업 주문을 생성합니다.

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

동작	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 전환합니다. 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, 종결됨 또는 취소됨이 아닌 경우 수행할 수 있습니다.
작업 시작	오픈 케이스에 대한 작업을 시작합니다. 케이스의 상태가 오픈일 때 작업에 할당된 에이전트가 이 작업을 수행할 수 있습니다.
취소	케이스의 상태를 취소됨으로 업데이트합니다. 이 작업은 케이스의 상태가 해결됨, 종결됨 또는 취소됨이 아닌 경우 수행할 수 있습니다.

이러한 작업은 서비스 케이스 유형을 확장하여 생성되는 케이스 유형에 상속됩니다.

다음 테이블의 작업은 해당 플러그인이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다.

해당 케이스 플러그인에서 사용할 수 있는 작업

플러그인	동작
서비스 관리	○ 인시던트 작성 ○ 표준 변경 작성 ○ 문제 작성
주요 케이스 관리	모든 주요 케이스 작업을 표시합니다.
특별 처리 메모	케이스에 대한 특별 처리 메모를 표시합니다.
케이스 작업 상태	현재 작업 상태를 나타냅니다.

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

다른 사람을 대신하여 라이선스 또는 허가 요청 신청서 생성 및 제출

정부 서비스 포털에서 구성원은 다른 사람을 대신하여 라이선스/허가 요청을 생성하고 감시 목록에 여러 당사자(구성원, 비즈니스 접촉 창구)를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 정부 서비스 포털로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 〉 라이선스 및 허가.
3. 라이선스/허가 요청을 선택합니다.
4. 메시지가 표시되면 자격을 확인합니다.
5. 양식에 접촉 창구 정보와 요청 정보를 입력합니다.
   허가증에 표시할 이름이 요청자의 이름과 다른 경우 여기에 해당 이름을 입력합니다.
6. 다른 사람을 대신하여 요청합니다 확인란을 선택합니다.
7. 개별 유형 드롭다운에서 구성원또는 비즈니스를 선택합니다.
8. 대신 신청서를 제출할 구성원 또는 비즈니스의 이름을 입력합니다.
9. 옵션: 추가 관련 당사자를 추가합니다.
   관련 당사자에는 이 라이선스/허가에 액세스해야 할 수 있는 비즈니스 파트너, 관리자 또는 비즈니스 접촉 창구가 포함될 수 있습니다. 이미 등록되어 있고 귀하의 비즈니스와 관련된 접촉 창구여야 합니다.
10. 옵션: 요청자와 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 문서를 업로드합니다.
    필요한 문서는 요청에 따라 다릅니다.
11. 옵션: 허가 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 라이선스 또는 허가의 가격은 각 선택 항목 또는 선택 항목의 조합에 따라 다릅니다.
12. 선택 사항과 관련된 수수료를 검토합니다.
    요금 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다. 수수료가 면제되는 경우 수수료 면제 요청 확인란을 선택하여 면제를 신청합니다.
13. 상업 진술서 및 DDR 진술서를 승인하려면 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 라이선스 및 허가 에이전트에게 라우팅되어 요청을 처리합니다. 이제 요청 상세 정보를 검토하거나 업데이트할 수 있는 케이스 페이지로 이동합니다. 요청이 이행된 후에는 포털로 돌아가서 요청을 이행하기 위한 예상 수수료를 수락하거나 거부하고 요청을 이행하는 데 필요한 신분증 또는 증빙 서류를 업로드해야 합니다. 알림 탭에서 보류 중인 승인 및 작업에 액세스할 수 있습니다.

귀하가 대리인 역할을 하고 있던 구성원과 라이선스/허가 신청서에 추가된 모든 관련 구성원 및 비즈니스 담당자는 이제 에서 정부 서비스 포털케이스 상세 정보를 볼 수 있습니다.

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

서비스 요청 케이스 유형에 대한 이메일 알림

이메일 알림은 정부 서비스 포털과 서비스 요청 플레이북공공 부문 디지털 서비스에서 자동으로 트리거됩니다. 알림은 에이전트 작업, 에이전트, 구성원 또는 비즈니스 접촉 창구의 필요한 응답 또는 케이스 상태 업데이트의 결과일 수 있습니다.

의 서비스 요청 플레이북 이메일 알림은 에이전트가 다음 케이스 활동 중 하나를 수행할 때 구성원, 비즈니스, 에이전시 또는 기고자 감시 목록으로 자동 전송됩니다.

- 구성원에 대한 케이스를 엽니다.
- 구성원의 케이스에 대한 코멘트
- 케이스를 다른 스테이지로 이동
- 구성원의 케이스에 대한 해결 방법을 제공합니다.
- 구성원의 케이스를 종결합니다.
- 구성원의 케이스를 취소합니다.
- 해결되지 않은 케이스에 대한 추가 정보를 요청합니다.

이메일 알림이 할당된 에이전트에게 자동으로 전송되는 경우:

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

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

에이전트의 경우 정부 서비스 포털의 이메일 알림 또는 서비스 요청 플레이북 특정 SLA에 의해 트리거될 수도 있습니다. 에이전트용 SLA에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 정부 서비스 케이스에 대한 서비스 수준 계약.

정부 서비스 케이스에 대한 서비스 수준 계약

서비스 수준 계약(SLA)은 서비스나 정보를 제공해야 하거나 에이전트가 작업을 완료해야 하는 특정 시간을 보장하는 데 사용하는 기록입니다. 애플리케이션은 공공 부문 디지털 서비스 정부 서비스 요청 케이스에 SLA를 사용합니다.

SLA를 정부 서비스 포털의 서비스 요청에 첨부하거나 서비스 요청 플레이북. 사용자나 다른 사람이 SLA에 할당한 정부 서비스 케이스 속성에 따라 SLA를 시작, 일시 중지 또는 중지하도록 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 다음 문서를 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.

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

기본적으로 다음과 같은 경우에 SLA 알림이 트리거되어 할당된 에이전트에게 전송됩니다.

- 서비스 요청 케이스가 접수 단계에 있는 지 2일이 넘었습니다.
- 서비스 요청 케이스가 검토 단계에 8일 이상 있습니다.
- 서비스 요청 케이스가 처리 단계에 있는 지 8일이 넘었습니다.
- 서비스 요청 케이스가 결정 단계에 있는 지 2일이 넘었습니다.
- 유권자의 의견이나 질의에 이틀 동안 답변이 없습니다.
- 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 동안에는 SLA의 타이머가 일시 중지됩니다. 케이스의 상태가 종결 또는 취소됨으로 변경되면 타이머가 취소됩니다.

SLA에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Service Level Management concepts .

를 사용하여 공공 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트

공공 부문 사용자는 사전 구축된 가상 에이전트 챗봇 대화를 사용하여 다양한 공공 서비스에 대한 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 받을 수 있습니다. 사용자는 정부 서비스 포털 또는 참여 메신저에서 이 가상 에이전트 대화를 실행할 수 있습니다. Virtual Agent는 현재 및 라이센스 및 허가 플레이북에서 지원됩니다서비스 요청 플레이북.

주:
Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot) 플러그인이 필요합니다.

를 사용하여 서비스 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트

공공 부문 최종 사용자는 사전 구축된 가상 에이전트 챗봇 대화를 사용하여 비응급 서비스 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 받을 수 있습니다. 최종 사용자는 정부 서비스 포털 또는 참여 메신저에서 이 가상 에이전트 대화를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: constituent, business_contact business_partner

이 태스크 정보
서비스 요청 만들기 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 참여 메신저 이동합니다.
2. 채팅을 클릭합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 서비스 요청 생성을 선택하여 비응급 서비스 요청을 생성하거나 업데이트합니다.

   가상 에이전트 는 사용자에게 이것이 새 요청인지 기존 요청에 대한 업데이트인지를 묻습니다.

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

- 새 요청의 경우 봇은 사용자가 선택할 수 있는 비응급 서비스 범주를 표시합니다.
  - 사용자에게 제공되지 않는 서비스가 필요한 경우 사용자는 문제에 대한 간단한 설명을 입력하고 봇을 계속 사용하여 서비스 요청을 만들 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 코멘트를 추가하여 케이스를 업데이트하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다.

봇이 서비스 요청에 대한 케이스를 생성하거나 업데이트합니다. 사용자는 봇과 다른 문제에 대해 계속 작업하거나 추가 도움이 필요하지 않음을 표시하여 대화를 종료 가상 에이전트 할 수 있습니다.

를 사용하여 라이선스 및 허가 요청에 대한 도움 받기 가상 에이전트

공공 부문 사용자는 사전 구축된 가상 에이전트 챗봇 대화를 사용하여 라이선스 및 허가 서비스에 대한 요청을 완료하거나 업데이트하는 데 도움을 받을 수 있습니다. 사용자는 정부 서비스 포털 또는 참여 메신저에서 이 가상 에이전트 대화를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: constituent, business_contact business_partner

이 태스크 정보

서비스 요청 만들기 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 참여 메신저 이동합니다.
2. 채팅을 클릭합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 라이선스/ 허가 신청 시작을 선택하여 라이선스 또는 허가 요청을 생성하거나 업데이트합니다.

   가상 에이전트 는 사용자에게 이것이 새 요청인지 기존 요청에 대한 업데이트인지를 묻습니다.

   - 새 요청의 경우 봇은 사용자가 선택할 수 있는 라이선스 및 허가 서비스 범주를 표시합니다.
     - 사용자에게 제공되지 않는 서비스가 필요한 경우 사용자는 문제에 대한 간단한 설명을 입력하고 봇을 계속 사용하여 요청을 만들 수 있습니다.
     - 문제에 따라 위치를 지정해야 하는 경우 봇은 사용자에게 주소를 입력하라는 메시지를 표시합니다.
   - 기존 요청의 경우 봇은 사용자가 제출한 라이센스 및 허용 요청 목록을 표시한 다음 이미지, 코멘트, 파일 또는 추가 정보로 케이스를 업데이트하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다.

   봇이 라이선스 및 허가 요청에 대한 케이스를 생성하거나 업데이트합니다. 사용자는 봇과 다른 문제에 대해 계속 작업하거나 추가 도움이 필요하지 않음을 표시하여 대화를 종료 가상 에이전트 할 수 있습니다.

공공 부문 디지털 서비스용 **Playbook** 사용

플레이북은 정부 서비스 에이전트에게 공공 서비스 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다. Playbook을 사용하여 라이선스 및 허가, 정부 기록 및 기타 공공 정보 또는 비응급 서비스 요청에 대한 요청을 이행합니다.

플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 플레이북의 각 스테이지에는 사용자가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는

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

스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. 플레이북을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

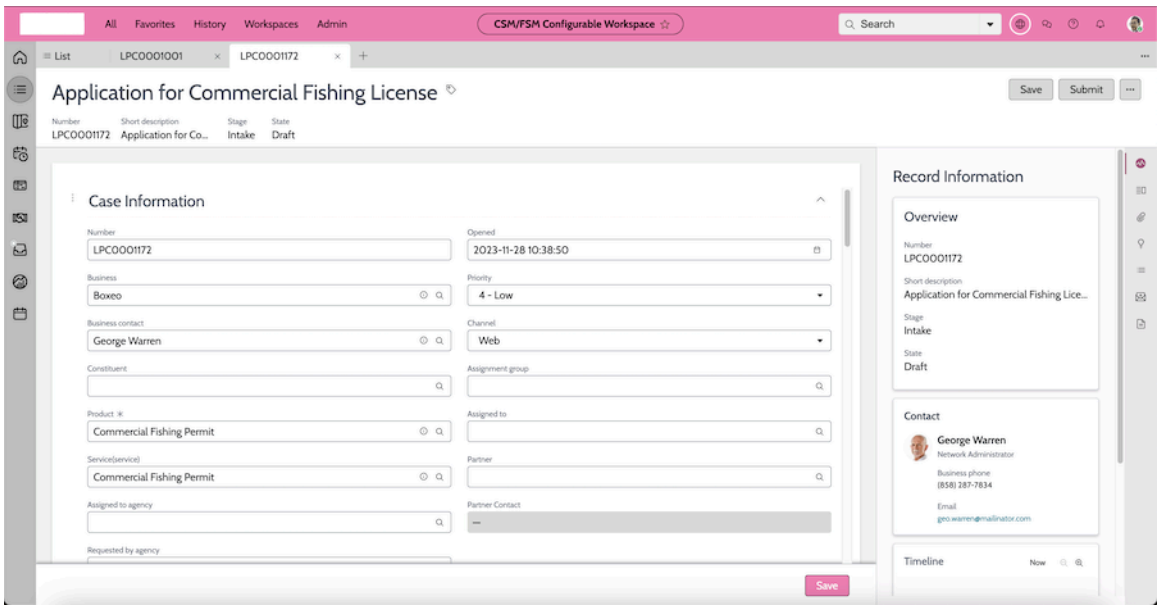
- 플레이북 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 작업을 수행하여 해당 활동을 완료합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 해결하기 위한 스테이지와 활동을 완료합니다.

Playbook을 생성하고 사용할 수 있는 4개의 애플리케이션이 제공됩니다 공공 부문 디지털 서비스 .

- 사회적 이점 플레이북
- 라이센스 및 허가 플레이북
- Information Request Playbook
- 서비스 요청 플레이북

에서 에이전트CSM 구성 가능 작업 공간로 공용 서비스 요청 케이스를 생성하거나 구성원이 를 통해 정부 서비스 포털요청을 입력하면 각 케이스 유형에 해당하는 플레이북이 플레이북 탭에 자동으로 나타납니다.

플레이북에는 케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 있습니다. 플레이북을 사용하면 공공 서비스 케이스 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.



플레이북 스테이지

각 Playbook에는 4개의 스테이지(접수, 검토, 프로세스, 결정)와 각 스테이지의 여러 활동이 포함되어 있습니다. 다음은 기본 플레이북 워크플로우를 보여주는 다이어그램입니다. 이 워크플로우는 에이전시가 제공하는 항목에 따라 특정 공용 서비스 요청 사용 사례와 일치하도록 수정할 수 있습니다.

기본 플레이북 워크플로우 스테이지는 다음 표에 나열되어 있습니다.

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

플레이북 스테이지

작업	설명
수용	요청의 상세 정보를 캡처하고 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	중복 케이스에 대한 검사점 역할을 하며 케이스 정보를 검토할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	요청 이행을 위한 활동을 안내합니다.
결정	결정 및 지원 정보를 캡처하여 구성원 및 기타 대리인 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

플레이북 레이아웃

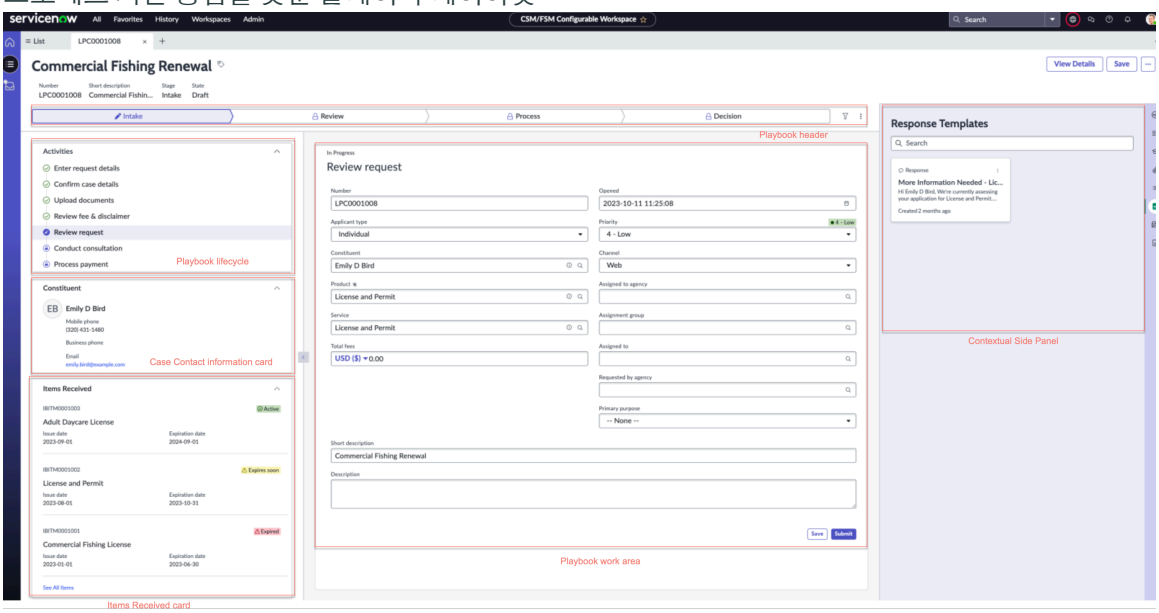
플레이북은 플레이북 수명주기, 플레이북 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 플레이북에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

의 공공 부문 디지털 서비스 Playbook에 대한 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예에 표시된 이 뷰는 작업할 때 플레이북 작업 영역의 맨 앞에 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 플레이북 레이아웃에는 다음과 같은 기능이 표시됩니다.

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

프로세스 기반 경험을 갖춘 플레이북 레이아웃



다음 표에는 플레이북 작업 공간에 표시되는 구성요소가 나와 있습니다.

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

플레이북 구성요소

플레이북 영역	설명
플레이북 헤더	• 플레이북 상단에 나타납니다. • 플레이북의 제목과 플레이북 스테이지의 진행 상황을 표시하는 수평 스테이지 선택기를 표시합니다. • 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함되어 있습니다. • 플레이북 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 플레이북 작업 메뉴가 포함됩니다.
플레이북 수명주기	• 플레이북 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. • 각 스테이지의 활동 목록을 표시합니다.〕 • 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다.
플레이북 작업 영역	• 플레이북 중앙에 나타납니다. • 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.
상황별 측면 패널	• 플레이북 오른쪽에 나타납니다. • 에는 다음 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함됩니다. ○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, 서비스 수준 계약(SLA) 등의 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
케이스 정보 연락처 카드	• 요청을 제출한 구성원 또는 비즈니스의 연락처 정보입니다. • 플레이북 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.
서비스 요청 맵 카드	• ### ## ####오직 • 프로세스 기반 플레이북 레이아웃의 새로운 구성요소입니다. • sn-geo-map 플러그인이 설치되고 Google API 키가 구성된 경우 접수 단계 이후에 나타납니다.

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

플레이북 구성요소

플레이북 영역	설명
받은 항목 카드	• #### # ## #### 오직 • 플레이북 왼쪽에 나타납니다. • 활성 상태이고 만료되어 곧 만료되는 라이센스/허가와 각 라이센스/허가에 남은 시간을 표시합니다.

공공 부문 디지털 서비스 플레이북

플랫폼에는 다음과 같은 플레이북이 공공 부문 디지털 서비스 포함되어 있습니다.

사회적 이점 플레이북

이 사회적 이점 플레이북 애플리케이션은 공공 부문 최종 사용자가 제출한 사회적 혜택에 대한 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다. 이 애플리케이션에는 다음이 포함됩니다.

- 즉시 사용 가능한 케이스 유형, Playbook, 비즈니스 논리, SLA, 알림 등을 배포하여 워크플로우를 자동화하여 프로세스를 오케스트레이션하고 에이전트가 요청을 더 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 지원하는 패키지 플레이북입니다.
- 주민과 기업이 정부 서비스 포털에서 선택할 수 있는 사전 구축된 사회적 혜택 옵션의 사용자 지정 가능한 카탈로그입니다.
- 서비스 정의를 통해 확장 가능한 데이터 모델입니다.

라이센스 및 허가 플레이북

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

- 즉시 사용 가능한 케이스 유형, Playbook, 비즈니스 논리, SLA, 알림 등을 배포하여 워크플로우를 자동화하여 프로세스를 오케스트레이션하고 에이전트가 요청을 더 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 지원하는 패키지 플레이북입니다.
- 주민과 기업이 정부 서비스 포털에서 선택할 수 있는 사전 구축된 라이센스 및 허가 요청 옵션의 사용자 지정 가능한 카탈로그입니다.
- 서비스 정의를 통해 확장 가능한 데이터 모델입니다.

Information Request Playbook

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

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

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

서비스 요청 플레이북

이 서비스 요청 플레이북 애플리케이션은 공공 부문 최종 사용자가 제출한 비응급 서비스 요청을 처리하기 위한 엔드 투 엔드 워크플로우를 제공합니다. 이 애플리케이션에는 다음이 포함됩니다.

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

용 공공 부문 디지털 서비스플레이북 설치 및 구성에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 공공 부문 디지털 서비스 구성.

사회적 이점 플레이북 사용

사회 복지 케이스 에이전트 또는 관리자인 경우 for 공공 부문 디지털 서비스 를 사회적 이점 플레이북 사용하여 사회적 혜택에 대한 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

개요

를 사회적 이점 플레이북 사용하여 CSM 구성 가능 작업 공간사회적 혜택 요청 케이스를 만들면 플레이북 탭에 자동으로 나타납니다. 플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 플레이북의 각 스테이지에는 사용자가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. 플레이북을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

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

플레이북에는 케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 있습니다. 플레이북을 사용하면 정보 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

플레이북 스테이지

다른 공공 부문 디지털 서비스 Playbook과 마찬가지로 이 Playbook에는 4개의 스테이지(접수, 검토, 프로세스, 결정)와 각 스테이지의 여러 활동이 포함되어 있습니다. 다음은 기본 사회적 이점 플레이북 워크플로우를 보여주는 다이어그램입니다. 이 워크플로우는 관리자가 특정 사회적 혜택 사용 사례와 일치하도록 수정할 수 있습니다.

스테이지는 사회적 이점 플레이북 다음 테이블에 나열되어 있습니다.

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

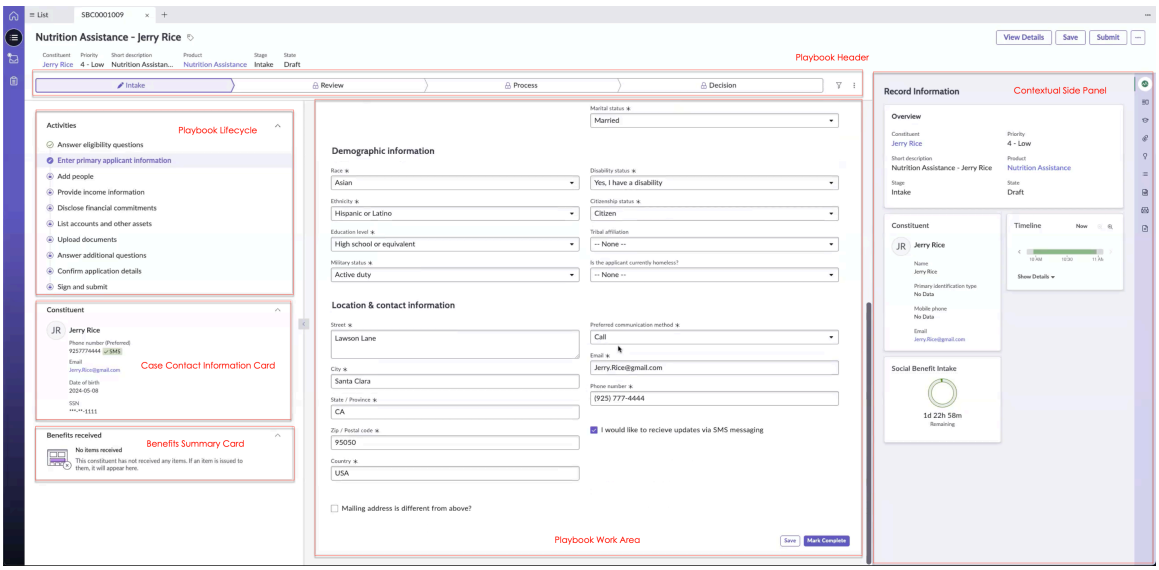
플레이북 스테이지

작업	설명
수용	사회적 혜택 요청의 상세 정보를 캡처하고 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	자격 확인을 위한 검사점 역할을 하며 케이스 상세 정보를 검토할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	사회적 혜택 요청 이행을 위한 활동을 안내합니다.
결정	결정 및 다음 단계를 캡처하여 구성원과 기타 에이전트 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

플레이북 레이아웃

다음 그림에서는 작업 공간에서 볼 수 있는 구성요소를 보여 줍니다 사회적 이점 플레이북 .

프로세스 기반 경험 뷰가 포함된 플레이북 레이아웃



플레이북 구성요소

플레이북 영역	설명
플레이북 헤더	• 플레이북 상단에 나타납니다. • 플레이북의 제목과 플레이북 스테이지의 진행 상황을 표시하는 수평 스테이지 선택기를 표시합니다. • 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함되어 있습니다. • 플레이북 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 플레이북 작업 메뉴가 포함됩니다.

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

플레이북 구성요소

플레이북 영역	설명
플레이북 수명주기	• 플레이북 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. • 각 스테이지의 활동 목록을 표시합니다.) • 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다.
플레이북 작업 영역	• 플레이북 중앙에 나타납니다. • 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.
상황별 측면 패널	• 플레이북 오른쪽에 나타납니다. • 에는 다음 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함됩니다. ○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, 서비스 수준 계약(SLA) 등의 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
케이스 정보 연락처 카드	• 요청을 제출한 구성원 또는 비즈니스의 연락처 정보입니다. • 플레이북 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. • 신청자가 나타내는 기본 커뮤니케이션 방법을 표시합니다. • 에이전트가 신청자의 이메일 주소를 선택하여 플레이북 작업 공간에서 직접 이메일 초안을 시작할 수 있습니다. • 신청자가 제공한 신원 유형(SSN, 운전 면허증, 메디케어 또는 주 식별 번호)을 표시합니다.
받은 항목 카드	• 플레이북 왼쪽에 나타납니다. • 활성 상태이고 만료되어 곧 만료되는 라이센스/ 허가와 각 라이센스/ 허가에 남은 시간을 표시합니다.
PaCE 정책 카드	• 프로세스 스테이지의 결정 제안 활동 중 상황별 측면 패널에 나타납니다. • 정책의 전체 텍스트가 포함된 해당 KB 문서에 대한 링크를 통해 에이전트에게 자격 기준에 대한 추가 인사이트를 제공합니다.

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

를 사용하여 사회적 혜택 케이스 해결 사회적 이점 플레이북

플레이북을 사용하여 케이스를 생성하고, 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업과 활동을 완료할 수 있습니다.

개요

주:
사회적 이점 플레이북 Core 애플리케이션과 별도로 공공 부문 디지털 서비스 설치된 애플리케이션이 설치되고 구성되었는지 확인합니다. 지침은 애플리케이션 설치 및 구성 사회적 이점 플레이북 문서를 참조하십시오.

기본적으로 다음 스테이지는 의 에서 정부 서비스 에이전트 사회적 이점 플레이북 로 사용할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 결정

의 케이스 스테이지 사회적 이점 플레이북

사회적 이점 플레이북 경험은 접수 단계부터 시작됩니다. 이 스테이지는 새 사회적 혜택 요청 케이스에 대한 기본 플레이북 스테이지입니다.

이 플레이북 스테이지를 사용하여 신청자, 신청 중인 사회적 혜택 프로그램, 신청자가 이러한 유형의 사회적 혜택 프로그램에 적합한지 여부에 대한 정보를 수집하고 확인합니다. 이 단계에서 신청자에게 추가 정보를 요청하고, 추가 문서를 업로드하고, 추가 수혜자를 추가하고, 필요한 경우 인터뷰 일정을 잡을 수도 있습니다.

유권자가 를 통해 정부 서비스 포털케이스를 제출한 경우, 유권자는 케이스가 진행되기 전에 문서를 업로드하고, 제안된 혜택을 검토하고, 인터뷰 요청에 응답할 수 있습니다. 접수 스테이지가 끝나면 에이전트는 계속하기 전에 제공된 정보를 검토하고 확인해야 합니다.

플레이북은 검토 스테이지로 계속 진행됩니다. 이 단계에서 에이전트는 제공된 정보를 검토 및 확인하고, 지원 문서 및 자격 증명을 확인하고(후속 조치를 위해 플래그를 지정하고), 중복 요청이 있는지 확인하고, 사회적 혜택 프로그램 승인에 필요한 인터뷰 일정을 잡아야 합니다. 모든 문서가 검증되었으며 보류 중인 케이스 작업이 없는 경우 케이스를 다음 스테이지로 이동할 수 있습니다.

플레이북은 프로세스 스테이지와 함께 계속됩니다. 이 단계에서 에이전트는 결정을 제안합니다. 그런 다음 케이스를 상위 계층의 에이전트에게 라우팅할 수 있습니다. 에이전트는 전체 애플리케이션을 평가하고, 추가 케이스 작업을 생성하고, 추가 인터뷰를 요청 또는 수행하고, 추가 정보를 추가 또는 요청하고, 제공된 정보를 기반으로 간단히 승인 또는 거부할 수 있습니다. 추가 정보에 대한 요청과 열려 있는 케이스 작업이 완료되고 모든 에이전트가 결정에 도달하면 케이스가 결정 스테이지로 이동합니다.

마지막 사회적 이점 플레이북 단계는 결정 단계로, 결정 상태가 구성원에게 전달됩니다. 사회적 혜택 신청 상태가 부여됨으로 변경되고 사회적 혜택 프로그램이 해당 구성원에게 라우팅될 수 있습니다. 를 통해 정부 서비스 포털신청자에게 신청서가 승인되었음을 알리는 알림이 전송됩니다.

에서 접수 스테이지 완료 사회적 이점 플레이북

를 사회적 이점 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 접수 스테이지를 완료합니다.

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

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 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 사회적 혜택 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만듭니다.
3. 케이스 생성을 선택합니다.
   요청 사회적 이점 플레이북 상세 정보를 수집하고 에이전시에서 제공하는 사회적 혜택에 대한 자격을 결정하기 위한 첫 번째 활동이 열리고 시작됩니다.
4. 자격 질문 답변 활동 카드에서 자격 질문을 사용하여 신청자의 자격을 확인하고 자격 확인을 선택합니다.
   혜택 카드에는 기관에서 제공하는 각 사회적 혜택에 대한 가능한 자격이 표시됩니다. 에이전트는 케이스의 상세 정보를 검토하여 최종 결정을 내릴 수 있습니다.
5. 신청자가 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택을 받을 자격이 있는 경우 신청 시작을 선택합니다.
   신청자가 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택을 받을 자격이 없는 경우 신청을 진행할 수 없습니다. 혜택 카드에는 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택에 추가하거나 대신 신청자가 받을 수 있는 다른 사회적 혜택 프로그램이 표시됩니다.
6. 양식의 필드에 SSN, 인구 통계 정보, 위치 및 연락처 정보를 포함한 기본 신청자의 개인 및 금융 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 고객이 SMS를 통한 연락을 선호한다고 밝힌 경우 확인란을 선택합니다.
8. 완료 표시를 선택하여 다음 활동을 계속합니다.
9. 옵션: 기본 신청자와 함께 혜택을 받을 사람을 추가합니다.
   두 개 이상 추가할 수 있습니다. 관련 당사자에는 배우자, 부양 가족, 자녀, 가구 구성원 또는 주 신청자와 함께 혜택을 받을 수 있는 모든 사람이 포함될 수 있습니다.
10. 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
11. 옵션: 신청자의 가구 중 소득원이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    신청자의 가구 중 소득원이 있는 사람이 없는 경우 아니요를 선택합니다.
12. 옵션: 신청자의 가구 중 현재 소득에 대한 세전 기여금이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택하고 신청자 가구의 소득에 영향을 미치는 세전 기여금을 입력합니다.
    신청자의 가구 중 세전 기여금이 있는 사람이 없으면 아니요를 선택합니다.
13. 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
14. 옵션: 신청자의 가족 중 지출이나 재정적 약정이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택합니다.
    신청자의 가구 중 지출이나 재정적 약정이 있는 사람이 없는 경우, 아니요를 선택합니다.
15. 옵션: 양식에서 각 경비 항목에 대해 필드에 내용을 입력합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 항목 추가를 선택하여 목록에 여러 경비를 추가합니다.
16. 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
17. 신청자의 가구 중 금융 계좌, 자산 또는 자원이 있는 사람이 있는 경우 예를 선택하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    두 개 이상 추가할 수 있습니다. 항목 추가를 선택하여 목록에 여러 경비를 추가합니다. 신청자의 가족 중 금융 계좌, 자산 또는 자원이 있는 사람이 없는 경우 아니요를 선택합니다.
18. 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
19. 신청자 및 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 지원 문서를 업로드합니다.

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

에이전트가 지금까지 신청자에 대해 제공한 정보로 케이스가 생성되고 이제 를 정부 서비스 포털통해 신청자에게 다시 라우팅됩니다. 여기에서 신청서에 필요한 해당 신원 문서, 자격 증명 또는 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다. 신청자가 이러한 문서를 업로드하면 소송이 계속됩니다. 필요한 문서는 요청에 따라 다릅니다.

20. 신청자가 를 정부 서비스 포털통해 증빙 서류를 업로드하면 첨부 파일을 검토하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
21. 양식에서 신청자의 범죄 이력, 통신 기본 설정 및 접근성 요구 사항을 가장 잘 설명하는 옵션을 선택합니다.
22. 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
23. 애플리케이션을 제출하기 전에 애플리케이션 전체를 검토하고 오류를 수정합니다.
24. 서명 요청을 선택하여 에서 서명 및 제출 활동을 정부 서비스 포털통해 구성원의 서명을 요청합니다.
    구성원이 응답하지 않으면 케이스를 종결할 수 있는 결정 스테이지로 이 신청서를 직접 이동할 수 있습니다.
    구성원이 를 통해 정부 서비스 포털서명 및 제출 활동을 완료하면 케이스가 자동으로 다음 활동으로 이동됩니다.
25. 옵션: 지금 신청을 선택하여 현재 신청서의 정보를 사용하여 신청자가 자격이 될 수 있는 다른 사회 복지 혜택 프로그램을 신청하십시오.
    두 개 이상 신청할 수 있습니다. 각각의 새 애플리케이션이 새 브라우저 탭에서 열립니다. 추가 케이스를 생성하는 옵션은 지정된 시간 후에 만료됩니다.
    하위 사회적 혜택 케이스가 원래 혜택 신청의 케이스에 추가되고 혜택 카드는 새 애플리케이션의 상태에 따라 업데이트됩니다.
26. 옵션: 건너뛰기를 선택하여 이 활동을 건너뜁니다.
    추가 혜택 신청의 케이스 상태가 "제출되지 않음"으로 변경됩니다. 새 케이스를 더 이상 생성하여 기본 애플리케이션에 추가할 수 없습니다.
27. 원하는 신청서가 제출되면 완료 표시를 선택합니다.
    케이스가 검토 단계로 이동되고 접수 스테이지가 완료로 표시됩니다.

에서 검토 단계 완료 사회적 이점 플레이북

를 사회적 이점 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 스테이지를 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. 접수 단계에서 수집된 정보를 검토하고 정보가 완전하고 올바른지 확인합니다.

   에이전트가 할당되지 않은 큐에서 케이스를 선택하는 경우 나에게 할당 옵션이 표시됩니다.
   케이스가 자동으로 할당된 경우 완료로 표시 옵션이 표시됩니다.

2. 애플리케이션을 제출하기 전에 오류를 수정하고 완료 표시를 선택합니다.
   연필 아이콘을 선택하여 수정이 필요한 접수 단계 활동으로 다시 이동합니다.
3. 기본 신청자에 대한 중복 혜택 신청이 없는지 확인하고 완료 표시를 선택합니다.
4. 애플리케이션에 첨부된 파일 및 지원 문서를 검토하고 확인합니다.
   여기에서 추가 검증을 위해 문서에 플래그를 지정하거나, 추가 문서를 요청하거나, 케이스를 결정으로 직접 이동하여 종결할 수 있습니다.
5. 모든 문서가 검증되고 플래그가 지정된 문서가 해결되면 완료로 표시를 선택합니다.

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

6. 신청서 처리를 위해 인터뷰가 필요한 경우 드롭다운 메뉴에서 인터뷰 슬롯을 추천할 날짜 및 시간을 선택하고 인터뷰 요청을 선택합니다.
   이제 인터뷰는 지원자에게 라우팅되며, 지원자는 를 정부 서비스 포털통해 인터뷰 요청을 수락, 거부 또는 응답할 수 있습니다. 신청자가 요청에 응답하면 케이스가 계속됩니다. 인터뷰가 필요하지 않은 경우 건너뛰기를 선택합니다.
7. 인터뷰가 완료되면 프로세스로 이동을 선택합니다.

결과
이제 케이스가 프로세스 스테이지로 이동됩니다.

에서 프로세스 단계 완료 사회적 이점 플레이북

를 사회적 이점 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 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. 자동 계산된 자격 평가 및 신청서 정보를 입력 사항으로 사용하여 신청자가 자격이 될 수 있는 혜택 금액에 대한 지침을 제공하는 혜택 요약 카드를 검토합니다.
   이 엔진은 총 세대 소득, 소유한 자산, 경비 등과 같은 정보를 계산에 대한 입력으로 활용합니다.
2. 신청자의 사회 복지 혜택 케이스에 대한 결정을 제안하려면 제안된 결정 드롭다운에서 승인 또는 거부 를 선택합니다.
3. 설명 상자에 제안된 결정에 대한 근거를 입력한 다음 결정 제안을 선택합니다.
   이제 케이스가 승인 에이전트에게 라우팅됩니다. 결정이 승인되면 프로세스 단계가 자동으로 완료됩니다.

결과
프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동됩니다.

에서 결정 단계 완료 사회적 이점 플레이북

를 사회적 이점 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 스테이지를 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. 해결 코드와 원인을 입력합니다.
2. 신청자 또는 케이스 감시 목록에 있는 다른 사용자에 대한 케이스 결정을 요약한 해결 메모를 입력합니다.
3. 이러한 메모가 신청자에게 표시되어야 하는 경우 코멘트에 해결 메모 추가 확인란을 선택합니다.
4. 케이스를 종결하고 해결하려면 종결 을 선택합니다.
   신청자에게 요청이 완료되었음을 알리는 알림이 전송됩니다.

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

사회적 혜택 애플리케이션에 수혜자 추가

에이전트는 기존 사회적 혜택 요청에 여러 수혜자를 추가할 수 있습니다. 신청자 또는 신청자의 대리인은 를 정부 서비스 포털통해 신청서에 추가 수혜자를 추가할 수도 있습니다. 수혜자는 가구를 공유하거나 제공되는 지원의 혜택을 받을 신청자와 친척인 사람들입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 사회적 혜택 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만듭니다.
3. 케이스 생성을 선택합니다.
4. 자격 질문 답변 활동 카드에서 자격 질문을 사용하여 신청자의 자격을 확인하고 자격 확인을 선택합니다.
5. 신청자가 현재 열려 있는 신청서와 관련된 혜택을 받을 자격이 있는 경우 신청 시작을 선택합니다.
6. 양식에서 SSN, 인구 통계 정보, 위치 및 연락처 정보를 포함한 기본 신청자의 개인 및 금융 정보로 필드를 채우고 완료 표시를 선택하여 다음 활동을 계속합니다.
7. 기본 신청자와 함께 혜택을 받을 사람을 추가합니다.
   두 개 이상 추가할 수 있습니다. 관련 당사자에는 배우자, 부양 가족, 자녀, 가구 구성원 또는 주 신청자와 함께 혜택을 받을 수 있는 모든 사람이 포함될 수 있습니다.
8. 완료 표시를 선택합니다.

라이센스 및 허가 플레이북 사용

라이센스 및 허가 케이스 에이전트 또는 관리자인 경우 for 공공 부문 디지털 서비스 를 라이센스 및 허가 플레이북 사용하여 라이센스 및 허가 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

개요

플레이북은 라이센스 및 허용 요청 케이스의 수명주기를 통한 단계별 지침을 제공합니다.

를 라이센스 및 허가 플레이북 사용하여 CSM 구성 가능 작업 공간라이센스 및 허가 요청 케이스를 생성할 때 플레이북 탭에 자동으로 나타납니다.
플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 플레이북의 각 스테이지에는 사용자가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. 플레이북을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

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

플레이북에는 케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 있습니다. 플레이북을 사용하면 정보 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

플레이북 스테이지

다른 PSDS Playbook과 마찬가지로 이 Playbook에는 4개의 스테이지(접수, 검토, 프로세스, 결정)와 각 스테이지의 여러 활동이 포함되어 있습니다. 다음은 기본 라이센스 및 허가 플레이북

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

워크플로우를 보여주는 다이어그램입니다. 이 워크플로우는 특정 라이선스/허가 사용 사례와 일치하도록 수정할 수 있습니다.

스테이지는 라이센스 및 허가 플레이북 다음 테이블에 나열되어 있습니다.

플레이북 스테이지

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

플레이북 레이아웃

플레이북은 플레이북 수명주기, 플레이북 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 플레이북에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

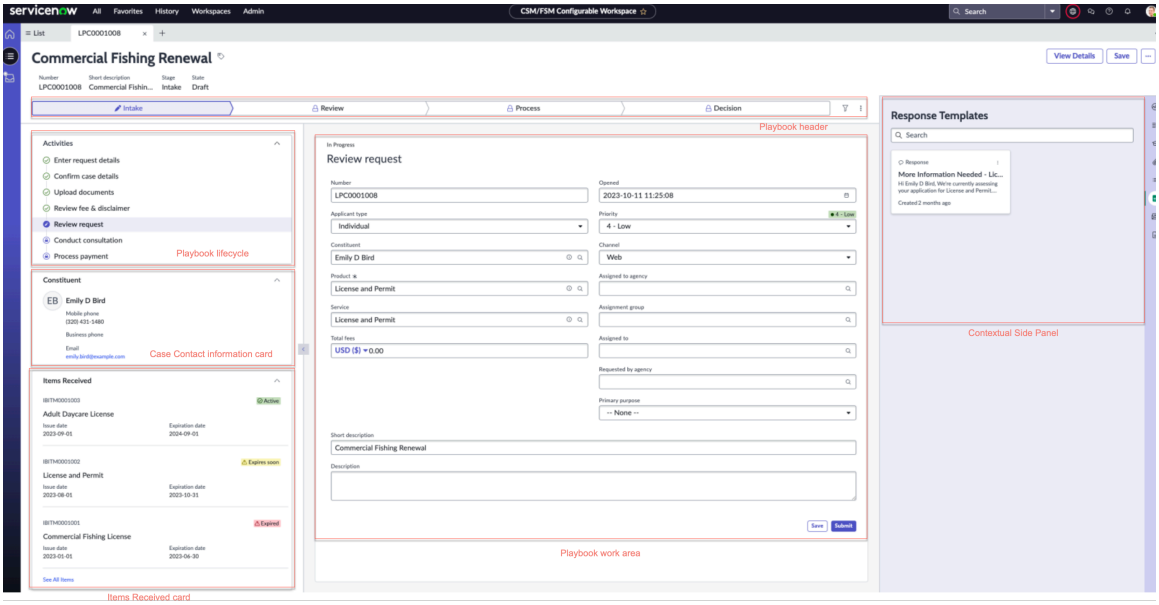
의 라이센스 및 허가 플레이북 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예에 표시된 이 뷰는 작업할 때 플레이북 작업 영역의 맨 앞에 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 플레이북 레이아웃에는 다음과 같은 기능이 표시됩니다.

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

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

프로세스 기반 경험 뷰가 포함된 플레이북 레이아웃



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

플레이북 구성요소

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

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

플레이북 구성요소

플레이북 영역	설명
	○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, 서비스 수준 계약(SLA) 등의 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
케이스 정보 연락처 카드	• 요청을 제출한 구성원 또는 비즈니스의 연락처 정보입니다. • 플레이북 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.
받은 항목 카드	• 플레이북 왼쪽에 나타납니다. • 활성 상태이고 만료되어 곧 만료되는 라이센스/ 허가와 각 라이센스/ 허가에 남은 시간을 표시합니다.

를 사용하여 라이선스 및 허가 케이스 해결 라이센스 및 허가 플레이북

플레이북을 사용하여 케이스를 생성하고, 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업과 활동을 완료할 수 있습니다.

개요

주:
라이센스 및 허가 플레이북 Core 애플리케이션과 별도로 공공 부문 디지털 서비스 설치된 애플리케이션이 설치되고 구성되었는지 확인합니다. 지침은 애플리케이션 설치 및 구성 라이센스 및 허가 플레이북 문서를 참조하십시오.

기본적으로 다음 스테이지는 의 에서 정부 서비스 에이전트 라이센스 및 허가 플레이북 로 사용할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 결정

의 케이스 스테이지 라이센스 및 허가 플레이북

라이센스 및 허가 플레이북 경험은 접수 단계부터 시작됩니다. 이 스테이지는 새 라이센스 및 허가 요청 케이스에 대한 기본 플레이북 스테이지입니다.

이 플레이북 스테이지를 사용하여 요청자, 요청 중인 라이선스 또는 허가, 요청자가 이러한 유형의 라이선스 또는 허가에 대한 자격이 있는지 여부, 라이선스 또는 허가와 관련된 수수료에서 면제되는지 여부에 대한 정보를 수집하고 확인합니다. 또한 작업 메모를 통해 요청자에게 추가 정보를 요청하고, 추가 문서를 업로드하고, 의견을 추가하고, 관계자를 추가하고, 상담을 예약할 수도 있습니다.

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

유권자가 를 통해 정부 서비스 포털케이스를 제출한 경우, 유권자는 케이스가 진행되기 전에 문서를 업로드하고 면허 또는 허가 신청과 관련된 수수료 및 면책 조항을 검토할 수 있습니다. 접수 스테이지가 끝나면 에이전트는 처리되거나 면제된 지불에 대한 세부 정보를 입력해야 합니다.

플레이북은 검토 스테이지로 계속 진행됩니다. 이 단계에서는 케이스에 대한 초기 문제 해결을 수행하고, 지원 문서 및 자격 증명을 확인하고, 라이선스 또는 허가 승인에 필요한 검사를 설정할 수 있습니다. 검사 또는 검증 문서에 대한 작업 메모에 상세 정보(오픈된 작업 주문 또는 수행 중인 작업)가 제공되면 케이스를 다음 스테이지로 이동할 수 있습니다.

플레이북은 프로세스 스테이지와 함께 계속됩니다. 이 단계에서는 케이스가 상위 계층의 에이전트에게 라우팅될 수 있습니다. 에이전트는 라이선스 또는 허가에 대한 전체 요청을 평가하고, 수수료 면제를 승인하고, 케이스 작업을 생성하고, 추가 검사를 요청 또는 수행하고, 추가 정보를 추가 또는 요청할 수 있습니다.

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

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

그런 다음 요청자는 라이센스 또는 허가를 수락하거나 거부할 수 있습니다. 요청자가 결과를 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 요청자가 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리며 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다. 면허 또는 허가 요청은 조건부로 승인되거나 거부될 수도 있습니다. 에이전트는 작업 메모에 이유를 지정할 수 있습니다.

에서 접수 스테이지 완료 라이센스 및 허가 플레이북

를 라이센스 및 허가 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 접수 스테이지를 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. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 라이센스 및 허가 요청 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만듭니다.
3. 서비스 드롭다운에서 일반 라이선스/허가를 선택하고 케이스 유형 드롭다운에서 새 라이선스/허가 요청을 선택합니다.
4. 케이스 생성을 선택합니다.
   요청 라이센스 및 허가 플레이북 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동이 열리고 시작됩니다.
5. 신청 상세 정보 입력 활동 카드에서 신청자의 자격을 확인하고 계속을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 요청자의 연락처 정보와 요청 상세 정보를 입력합니다.
7. 표현에서 다른 사람을 대신하여 요청 확인란을 선택합니다.
8. 요청자가 대신하여 신청서를 제출하는 구성원 또는 비즈니스의 이름을 입력하고 저장을 선택합니다.

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

주:
모든 라이선스/허가 공동 신청자는 라이선스/허가 신청서에 포함할 비즈니스와 관련된 비즈니스 연락처 계정이 있어야 합니다. 각 접촉 창구는 에 정부 서비스 포털등록하여 계정을 만들 수 있고, 또는 정부 서비스 에이전트가 해당 접촉 창구에 대한 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다. 에이전트가 라이선스 및 허가 신청서에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 접촉 창구 기록을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 라이선스 또는 허가 애플리케이션 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성.

9. 옵션: 허가 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
두 개 이상 추가할 수 있습니다. 라이선스 또는 허가의 가격은 각 선택 항목 또는 선택 항목의 조합에 따라 다릅니다.
10. 요청자의 선택과 관련된 수수료를 검토합니다.
요금 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다. 구성원 또는 요청자가 수수료가 면제되는 경우 수수료 면제 확인란을 선택하고 면제를 요청할 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 접촉 창구가 포함될 수 있습니다. 이미 등록 정부 서비스 포털 되어 있고 귀하의 비즈니스와 관련된 연락처여야 합니다.
13. 완료 표시를 선택하여 문서 업로드 활동으로 이동합니다.
14. 요청자와 관련 당사자의 신원을 확인하거나 요청에 대한 추가 컨텍스트를 제공하는 문서를 업로드합니다.
라이선스 또는 허가 요청 정보 및 모든 관련 당사자를 사용하여 케이스가 생성되며, 이제 이 라이선스/허가 요청에 필요한 해당 신원 문서, 자격 증명 또는 증빙 서류를 업로드할 수 있는 를 정부 서비스 포털통해 구성원에게 라우팅됩니다. 유권자가 이러한 문서를 업로드하면 사건이 계속됩니다. 필요한 문서는 요청에 따라 다릅니다.
15. 구성원이 지원 문서를 업로드했으면 첨부 파일을 검토하고 완료 표시를 선택하여 요금 및 면책 조항 검토 활동으로 이동합니다.
케이스는 해당되는 경우 수수료 면제 근거 문서 또는 이 라이선스/허가 요청에 필요한 기타 증빙 서류를 업로드할 수 있는 를 정부 서비스 포털통해 구성원에게 다시 라우팅됩니다. 소송은 구성원이 이러한 문서를 업로드하고 수수료 및 면책 조항을 인정하면 계속됩니다.
16. 구성원이 수수료 및 면책 조항을 확인하면 케이스가 큐로 이동되어 에이전시의 다른 에이전트가 케이스를 선택할 수 있으며, 상담원은 요청을 검토하고 라이선스 또는 허가 상담에 대한 예약 옵션을 제공합니다.
17. 요청을 검토했음을 확인하려면 완료 표시를 선택합니다.
18. 작업 메모에 사용 가능한 시간을 입력합니다.
19. 상담 예약 선택
케이스는 를 통해 정부 서비스 포털유권자에게 다시 라우팅되며, 여기에서 인터뷰 상담 또는 검사를 위해 제안된 시간을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
20. 상담 후 작업 메모에 케이스에 대한 관련 메모를 입력하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
21. 지불.
22. 검토로 이동을 선택합니다.
케이스가 검토 단계로 이동되고 접수 스테이지가 완료로 표시됩니다.

에서 검토 단계 완료 라이센스 및 허가 플레이북

를 라이센스 및 허가 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 스테이지를 완료합니다.

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

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 문서 유형과 연결된 상자를 선택하여 요청자가 ID를 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. 완료된 요청이 유사하거나 연결되어 있는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
5. 수수료 예측 도구를 사용하여 이 요청과 관련된 수수료를 예상합니다.
   수수료 예측 도구는 한 번만 실행할 수 있습니다.
6. 작업 메모에 수수료 예상치에 대한 상세 정보를 입력한 다음 수수료 승인 요청을 선택합니다.
   요청자가 수수료 면제를 받을 자격이 있는 경우 여기에 해당 정보를 입력합니다. 이제 수수료 예상치가 승인을 위해 청구로 전송됩니다. 수수료 예상치가 승인되면 단계를 완료로 표시합니다.
7. 요청자 승인을 위해 보내기를 선택하여 수수료 견적을 요청자에게 보냅니다.

   요청자가 수수료를 승인하면 이 활동이 자동으로 완료로 표시되고 케이스는 지불 처리 활동으로 이동됩니다.
8. 결제가 전송되었는지 확인하고 프로세스로 이동을 선택합니다.
   이제 검토 스테이지가 완료되었으며 케이스가 프로세스 스테이지로 이동됩니다.

에서 프로세스 단계 완료 라이센스 및 허가 플레이북

를 라이센스 및 허가 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 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. 새 문서 또는 문서 링크를 선택하여 이 요청을 채우는 데 필요한 문서를 업로드합니다.
2. 검토 준비를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
3. 법무 검토에 필요한 추가 작업 메모 또는 상세 정보를 입력한 다음 법무 검토를 위해 보내기를 선택합니다.
   이제 케이스 작업이 생성되고 승인을 위해 법무 검토 할당 그룹에 할당됩니다. 업로드된 문서가 법무 검토 중에 거부되면 변경 및 검토를 다시 요청하거나 케이스를 결정 단계로 직접 이동해야 할 수 있습니다.
4. 법무 검토가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.
   케이스가 최종 검토 시험판 활동으로 이동되며, 여기서 최종 검토 팀 할당 그룹이 요청과 관련된 문서 및 상세 정보를 검토합니다.
5. 최종 검토 팀에서 문서를 승인한 후 결정으로 이동을 선택합니다.
   프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동됩니다.

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

에서 결정 단계 완료 라이센스 및 허가 플레이북

를 라이센스 및 허가 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 스테이지를 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 고객 또는 다른 사용자에 대한 작업 메모를 입력한 다음 릴리스 를 선택하여 요청자에게 정보를 릴리스합니다.
2. 옵션: 요청자가 메일로 알림을 받도록 선택한 경우 작업 메모에서 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. 구성원에게 요청이 완료되었음을 알리는 알림이 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 라이센스 및 허가 플레이북

를 라이센스 및 허가 플레이북사용하여 귀하 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 라이센스 및 허가 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용을 포함한 케이스에 대한 활동 기록입니다.
- 케이스 결과 수락 또는 거부처럼 사용자 측에서 수행해야 하는 작업 또는 동작입니다.
- 접촉 창구 정보, 케이스 번호, 케이스의 스테이지 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 라이센스 및 허가 플레이북 엽니다.
2. 라이센스 및 허가 요청 목록으로 이동하여 모두를 선택합니다.
3. 라이센스 및 허가 요청 섹션에서 다음 표에 설명된 목록을 선택합니다.

라이센스 및 허가 요청 목록

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

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

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

구성원 또는 비즈니스를 대신하여 라이선스 및 허가 요청 생성

정부 서비스 에이전트는 에서 구성원 또는 비즈니스를 대신하여 요청을 생성할 수 있습니다 정부 서비스 포털. 구성원은 를 통해 다른 사람을 대신하여 라이선스/ 허가 요청을 생성하고 제출할 수도 있습니다 정부 서비스 포털.

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 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 라이센스 및 허가 요청 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만듭니다.
3. 서비스 드롭다운에서 일반 라이선스/ 허가를 선택하고 케이스 유형 드롭다운에서 새 라이선스/ 허가 요청을 선택합니다.
4. 케이스 생성을 선택합니다.
   요청 라이센스 및 허가 플레이북 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동이 열리고 시작됩니다.
5. 신청 상세 정보 입력 활동 카드에서 신청자의 자격을 확인하고 계속을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 요청자의 연락처 정보와 요청 상세 정보를 입력합니다.
7. 표현에서 다른 사람을 대신하여 요청 확인란을 선택합니다.
8. 요청자가 대신하여 신청서를 제출하는 구성원 또는 비즈니스의 이름을 입력하고 저장을 선택합니다.

   > **주:**
   > 모든 라이선스/ 허가 공동 신청자는 라이선스/ 허가 신청서에 포함할 비즈니스와 관련된 비즈니스 연락처 계정이 있어야 합니다. 각 접촉 창구는 에 정부 서비스 포털등록하여 계정을 만들 수 있고, 또는 정부 서비스 에이전트가 해당 접촉 창구에 대한 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다. 에이전트가 라이선스 및 허가 신청서에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 접촉 창구 기록을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 라이선스 또는 허가 애플리케이션 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성.

9. 옵션: 허가 승인과 같은 추가 기능을 선택합니다.
   두 개 이상 추가할 수 있습니다. 라이선스 또는 허가의 가격은 각 선택 항목 또는 선택 항목의 조합에 따라 다릅니다.
10. 요청자의 선택과 관련된 수수료를 검토합니다.
    요금 총액은 선택한 옵션에 따라 동적으로 변경됩니다. 구성원 또는 요청자가 수수료가 면제되는 경우 수수료 면제 확인란을 선택하고 면제를 요청할 근거를 입력합니다.
11. 제출을 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
12. 추가 관련 당사자를 추가합니다.

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

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

13. 완료 표시를 선택합니다.

결과
라이선스 또는 허가 요청 정보 및 모든 관련 당사자를 사용하여 케이스가 생성되며, 이제 이 라이선스/허가 요청에 필요한 해당 신원 문서, 자격 증명 또는 증빙 서류를 업로드할 수 있는 를 정부 서비스 포털통해 구성원에게 라우팅됩니다. 유권자가 이러한 문서를 업로드하면 사건이 계속됩니다.

에서 상황별 측면 패널 사용 공공 부문 디지털 서비스 라이센스 및 허가 플레이북

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

의 CSM 구성 가능 작업 공간 상황별 측면 패널에서는 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 라이센스 및 허가 플레이북상황별 측면 패널에 표시되는 탭을 보여 줍니다.

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
기록 정보 아이콘	기록에 대한 관련 정보입니다. 에서 라이센스 및 허가 플레이북리본은 기록 정보, 구성원 상세 정보, 케이스 타임라인, 활성 및 비활성 서비스 수준 계약(SLA)을 표시합니다. 플레이북에서 리본에 대한 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 리본 정보 보기 라이센스 및 허가 플레이북.
활동 스트림 아이콘	요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있는 기능입니다.
첨부 파일 아이콘( )	활동 스트림에서 요청자에 대한 응답에 지식베이스 컨텐츠를 첨부할 수 있는 기능.
동적 관련 기록 아이콘( )	현재 기록 또는 플레이북 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널의 관련 기록
이메일 템플릿 아이콘( )	이메일 알림의 제목과 메시지 본문에 재사용 가능한 콘텐츠입니다.
템플릿 아이콘( )	문제 해결과 관련된 표준 컨텐츠입니다. 템플릿을 생성하려면 템플릿 아이콘을 선택합니다. 템플릿 Create

에서 응답 템플릿 사용 라이센스 및 허가 플레이북

의 CSM 구성 가능 작업 공간상황별 측면 패널에 있는 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 응답합니다. 좋은 템플릿은 반복적인 작업을 제거하여 시간을 절약합니다. 응답 템플릿은 정적 텍스트를 라이선스/허가 애플리케이션의 세부 정보로 대체합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_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 아이콘 선택 에는 복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지가 표시됩니다.

응답 템플릿에서 라이센스 및 허가 플레이북정적 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 구성 가능 작업 공간정보 요청 작업을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘을 선택합니다 . 을 클릭하여 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 라이센스 및 허가 플레이북

를 라이센스 및 허가 플레이북사용하여 라이선스 및 허가 요청 기록을 생성한 후 의 CSM 구성 가능 작업 공간 상황별 측면 패널에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림을 사용하면 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성하여 정보를 더 쉽게 릴레이하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

활동 스트림을 사용하여 요청자와 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. 플레이북의 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.

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

에이전트 작업

작업	설명
케이스 또는 케이스 작업에 대한 게시물 보기	활동 스트림에 표시되는 정보를 결정하는 플레이북 작업 영역의 현재 활동입니다. 활동 섹션의 게시물을 스크롤하여 케이스 또는 작업 정보를 봅니다. 활동 스트림의 맨 위에서 케이스 또는 작업을 선택하여 뷰를 전환합니다.
작업 메모 또는 코멘트 추가	작성 섹션에서 다음을 수행합니다. **1.** 작업 메모 또는 코멘트 활동을 선택합니다. **2.** 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. **3.** 작업 메모 게시 또는 의견 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트만 볼 수 있습니다. 외부 코멘트는 에이전트와 요청자에게 표시됩니다.
게시물 필터링 또는 검색	활동 섹션의 맨 위에 있는 필터 아이콘( )을 선택하여 필터 선택을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형을 선택합니다(예: 작업 메모 또는 첨부 파일). • 필드 변경 사항: 해당 필드에서만 게시물을 보려는 필드를 선택합니다. • 플래그가 지정: 이 버튼을 사용 설정하면 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 확인할 수 있습니다. • 필터 세트: 이 목록에서 필터를 두 개 이상 선택합니다. 검색 아이콘(.)을 선택하여 모든 활동 게시물을 검색합니다.
게시물 정렬	정렬 아이콘(정렬 아이콘)을 선택하여 최신 게시물부터 가장 오래된 게시물 순으로 또는 가장 오래된 게시물부터 최신 게시물까지 게시물을 정렬합니다
게시물 펼치기 및 축소	추가 옵션 아이콘(•••.)을 선택하여 게시물을 확장 및 축소합니다.

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

에이전트 작업

작업	설명
	• 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다. • 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.

에서 동적 관련 기록 보기 라이센스 및 허가 플레이북

의 CSM 구성 가능 작업 공간플레이북 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 플레이북 활동에 따라 동적으로 변화합니다.

에서 관련 기록 사용 라이센스 및 허가 플레이북

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

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

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

각 플레이북 스테이지 및 단계에 따라 서로 다른 관련 기록이 나타납니다. 접수 및 검토 단계에서 에이전트는 유사한 종결된 라이센스/허가 요청을 확인하여 유사한 요청의 결과를 비교할 수 있어야 합니다. 프로세스 및 결정 단계에서 에이전트는 케이스가 다음 단계로 이동하거나 해결 및 종결되는 것을 방해하는 모든 오픈 케이스 작업을 볼 수 있어야 합니다.

관련 기록의 유형

관련 기록은 목록에 읽기 전용 카드로 표시됩니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다. 소스 기록 또는 플레이북 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
- 문서
- 승인
- 지식 격차
- 설치 기반
- 첨부된 지식베이스
- 요청

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

- 상호작용
- 관련 케이스
- 특별 처리 메모
- 약속
- 관련 공급 업체

관련 기록 뷰 사용자 지정

다음 테이블에는 관련 기록 뷰에 대한 커스터마이제이션 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 목록을 보기 위해 선택할 수 있는 관련 기록 아이콘() 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 상단에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택된 항목을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
관련 기록 목록 검색	텍스트 검색을 수행할 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 검색 필드입니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 상세 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘()을 사용하여 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.

에서 리본 정보 보기 라이센스 및 허가 플레이북

의 CSM 구성 가능 작업 공간상황별 측면 패널에서 리본에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 리본에는 정보 요청 기록 정보, 구성원 접촉 창구 세부 정보, 케이스 타임라인 등 케이스에 대한 중요한 정보가 표시됩니다.

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

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

다음 테이블의 상황별 측면 패널에 있는 필드에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

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

에서 기록에 여러 당사자 추가 라이센스 및 허가 플레이북

정부 대리인은 라이센스 또는 허가 신청서에 다른 비즈니스 담당자 또는 구성원을 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. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 라이센스 및 허가 플레이북 엽니다.
2. 라이센스 및 허가 요청 목록으로 이동하여 모두를 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 라이센스 및 허가 플레이북접수 단계에서 관련 당사자 추가 활동으로 이동합니다.
5. 관련 당사자 추가를 선택합니다.
6. 드롭다운에서 관련 당사자의 유형 및 책임을 선택한 다음 연락처 필드에 해당 연락처 이름을 입력하여 이 이름과 일치하는 기존 연락처를 조회합니다.

   주:
   모든 라이선스/허가 공동 신청자는 라이선스/허가 신청서에 포함할 비즈니스 연락처 계정이 있어야 합니다. 각 접촉 창구는 에 정부 서비스 포털등록하여 계정을 만들 수 있고, 또는 정부 서비스 에이전트가 해당 접촉 창구에 대한 비즈니스 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다. 에이전트가 라이선스 및 허가 신청서에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 접촉 창구 기록을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 라이선스 또는 허가 애플리케이션 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성.

7. 저장을 선택합니다.
8. 필요한 만큼 관련 당사자를 추가하려면 5-7단계를 반복합니다.
9. 완료로 표시를 선택합니다.

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

라이선스 또는 허가 애플리케이션 데이터에서 비즈니스 접촉 창구 계정 생성

라이선스 또는 허가 신청서에 입력한 관련 당사자의 연락처 정보를 사용하여 새 비즈니스 접촉 창구 계정을 생성합니다.

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 CSM 구성 가능 작업 공간 이동하여 **Interactions** 〉 모두.
2. 상호작용 번호를 선택하여 기존 상호작용 기록을 열거나 새 아이콘인 New 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 연락처 또는 관련 당사자를 편집하거나 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. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 라이센스 및 허가 플레이북 엽니다.
2. 라이센스 및 허가 요청 목록으로 이동하여 모두를 선택합니다.
3. 비즈니스 연락처를 제거하려는 라이선스 또는 허가 요청 케이스를 엽니다.

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

4. 의 라이센스 및 허가 플레이북접수 단계에서 관련 당사자 추가 활동으로 이동합니다.
5. 삭제하려는 비즈니스 접촉 창구 옆에 있는 삭제 또는 편집하려는 비즈니스 접촉 창구 옆에 있는 편집 아이콘, 선택합니다.
6. 관련 당사자 정보 편집이 완료되면 저장을 선택합니다.
7. 완료 표시를 선택하여 활동을 저장합니다.

Information Request Playbook 사용

정보 요청 케이스 에이전트 또는 관리자인 경우 for 공공 부문 디지털 서비스 를 Information Request Playbook 사용하여 정보 및 공용 기록에 대한 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

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

개요

플레이북은 정보 요청 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다.

를 Information Request Playbook 사용하여 CSM 구성 가능 작업 공간정보 요청 케이스를 만들면 플레이북 탭에 자동으로 나타납니다.
플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 플레이북의 각 스테이지에는 사용자가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. 플레이북을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

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

플레이북에는 케이스 유형에 대한 워크플로우와 이러한 케이스를 해결하는 데 필요한 활동이 있습니다. 플레이북을 사용하면 정보 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

플레이북 스테이지

스테이지는 Information Request Playbook 다음 테이블에 나열되어 있습니다.

플레이북 스테이지

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

플레이북 레이아웃

플레이북은 플레이북 수명주기, 플레이북 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 플레이북에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

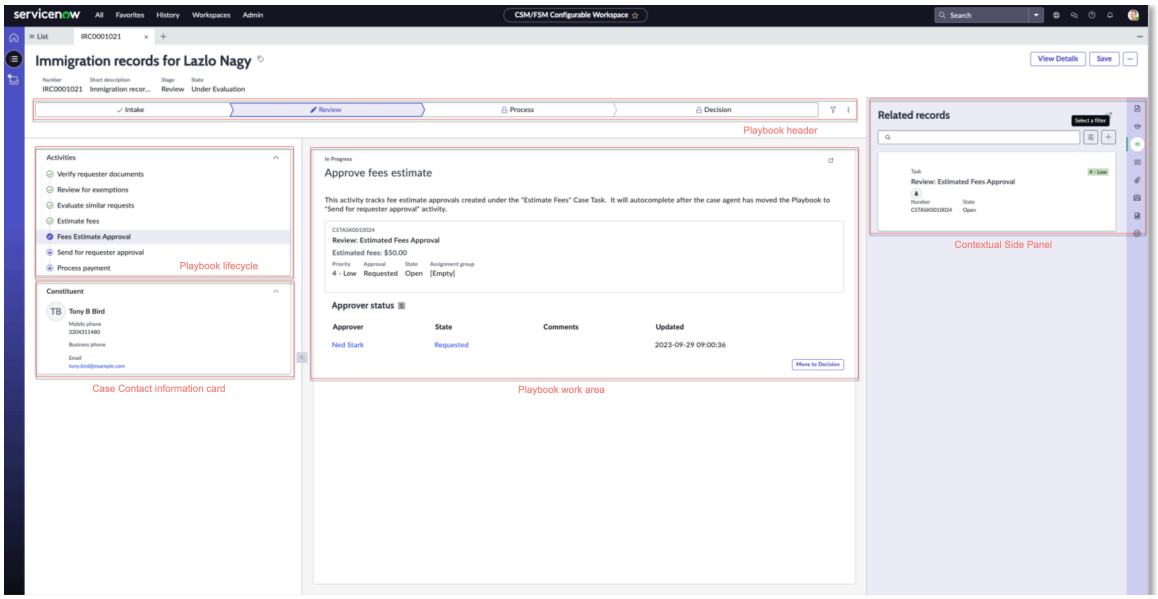
의 Information Request Playbook 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예에 표시된 이 뷰는 작업할 때 플레이북 작업 영역의 맨 앞에 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 플레이북 레이아웃에는 다음과 같은 기능이 표시됩니다.

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

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

프로세스 기반 경험 뷰가 포함된 플레이북 레이아웃



다음 테이블에는 Information Request 플레이북 작업 공간에서 볼 수 있는 구성요소가 나와 있습니다.

플레이북 구성요소

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

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

플레이북 구성요소

플레이북 영역	설명
플레이북 작업 영역	• 플레이북 중앙에 나타납니다. • 현재 활동에 대한 카드를 표시합니다.
상황별 측면 패널	• 플레이북 오른쪽에 나타납니다. • 에는 다음 유형의 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함됩니다. ○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림입니다. ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, 서비스 수준 계약(SLA) 등의 리본 정보입니다. ○ 동적 관련 기록 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오.
구성원 또는 명함	• 요청을 제출한 구성원 또는 비즈니스의 연락처 정보입니다. • 플레이북 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다.

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

활동을 사용하여 Information Request Playbook 애플리케이션에서 정보 요청 기록을 공공 부문 디지털 서비스 생성합니다. 플레이북을 사용하면 정보 요청을 효율적이고 간소화된 방법으로 생성하고 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
이 절차를 Information Request Playbook 시작하기 전에 CoreCSM 구성 가능 작업 공간와 공공 부문 디지털 서비스 는 별개인 애플리케이션이 . 지침은 공공 부문 디지털 서비스용 Information Request Playbook 설치 문서를 참조하십시오.

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

이 태스크 정보

플레이북이 기록 생성기를 사용하도록 구성된 경우 플레이북 활동을 사용하여 기록을 만들 수 있습니다. 케이스가 이미 플레이북과 연결된 경우, 플레이북을 기본 탭으로 하여 새 정보 요청 케이스 유형이 새 탭에서 열립니다. 목록이나 양식 또는 다른 플레이북의 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 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 정보 요청 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   요청 Information Request Playbook 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동인 접수 단계가 열리고 시작됩니다.
3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에 정보를 입력합니다.

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

4. 저장을 선택합니다.
   정보 요청 정보를 사용하여 케이스가 생성됩니다. 탭에 케이스 번호가 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 스테이지의 두 번째 활동이 현재 활동으로 강조 표시됩니다.

에서 상황별 측면 패널 사용 공공 부문 디지털 서비스 **Information Request Playbook**

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

의 CSM 구성 가능 작업 공간 상황별 측면 패널에서는 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 Information Request Playbook상황별 측면 패널에 표시되는 탭을 보여 줍니다.

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
기록 정보 아이콘	기록에 대한 관련 정보입니다. 에서 서비스 요청 플레이북리본은 기록 정보, 구성원 상세 정보, 케이스 타임라인, 활성 및 비활성 서비스 수준 계약(SLA)을 표시합니다. 플레이북에서 리본에 대한 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 리본 정보 보기 Information Request Playbook.
에이전트 지원 아이콘( )	현재 보고 있는 기록과 관련된 컨텐츠가 포함된 검색 결과 목록입니다. 컨텐츠에는 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 컨텐츠를 첨부할 수 있는 기능.
템플릿 아이콘( )	문제 해결과 관련된 표준 컨텐츠입니다. 템플릿을 생성하려면 템플릿 아이콘을 선택합니다. 템플릿 Create
응답 템플릿 아이콘( )	복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿 사용 및 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 응답 템플릿 사용 Information Request Playbook.
동적 관련 기록 아이콘( )	현재 기록 또는 플레이북 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널의 관련 기록
활동 스트림 아이콘	요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있는 기능입니다.

에서 응답 템플릿 사용 **Information Request Playbook**

의 CSM 구성 가능 작업 공간상황별 측면 패널에 있는 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 응답합니다. 좋은 템플릿은 반복적인 작업을 제거하여 시간을 절약합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_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 아이콘 선택 에는 복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지가 표시됩니다. 응답 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿 만들기 또는 수정을 참조하세요.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간정보 요청 작업을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘을 선택합니다 . 을 클릭하여 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 Information Request Playbook사용하여 정보 요청 기록을 생성한 후에는 의 CSM 구성 가능 작업 공간 상황별 측면 패널에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림을 사용하면 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성하여 정보를 더 쉽게 릴레이하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

활동 스트림을 사용하여 요청자와 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. 플레이북의 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 플레이북 작업 영역의 현재 활동입니다. 활동 섹션의 게시물을 스크롤하여 케이스 또는 작업 정보를 봅니다. 활동 스트림의 맨 위에서 케이스 또는 작업을 선택하여 뷰를 전환합니다.
작업 메모 또는 코멘트 추가	작성 섹션에서 다음을 수행합니다.

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

에이전트 작업

작업	설명
	1. 작업 메모 또는 코멘트 활동을 선택합니다. **2.** 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. **3.** 작업 메모 게시 또는 의견 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트만 볼 수 있습니다. 외부 코멘트는 에이전트와 요청자에게 표시됩니다.
게시물 필터링 또는 검색	활동 섹션의 맨 위에 있는 필터 아이콘( )을 선택하여 필터 선택을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형을 선택합니다(예: 작업 메모 또는 첨부 파일). • 필드 변경 사항: 해당 필드에서만 게시물을 보려는 필드를 선택합니다. • 플래그가 지정: 이 버튼을 사용 설정하면 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 확인할 수 있습니다. • 필터 세트: 이 목록에서 필터를 두 개 이상 선택합니다. 검색 아이콘(.)을 선택하여 모든 활동 게시물을 검색합니다.
게시물 정렬	정렬 아이콘(정렬 아이콘)을 선택하여 최신 게시물부터 가장 오래된 게시물 순으로 또는 가장 오래된 게시물부터 최신 게시물까지 게시물을 정렬합니다
게시물 펼치기 및 축소	추가 옵션 아이콘(•••.)을 선택하여 게시물을 확장 및 축소합니다. • 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다. • 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.

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

의 CSM 구성 가능 작업 공간플레이북 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 플레이북 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.

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

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

- 기록 또는 플레이북 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 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다. 소스 기록 또는 플레이북 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 테이블에는 관련 기록 뷰에 대한 커스터마이제이션 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 목록을 보기 위해 선택할 수 있는 관련 기록 아이콘() 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 상단에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택된 항목을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
관련 기록 목록 검색	텍스트 검색을 수행할 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 검색 필드입니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 상세 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.

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

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘( )을 사용하여 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.

에서 리본 정보 보기 **Information Request Playbook**

의 CSM 구성 가능 작업 공간상황별 측면 패널에서 리본에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 리본에는 정보 요청 기록 정보, 구성원 접촉 창구 세부 정보, 케이스 타임라인 등 케이스에 대한 중요한 정보가 표시됩니다.

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

다음 테이블의 상황별 측면 패널에 있는 필드에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

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

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

를 Information Request Playbook사용하여 사용자 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, sn_gsm.service_manager

이 태스크 정보
케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 요청자와 정보 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용에 대한 대화입니다.
- 케이스 결과 수락 또는 거부처럼 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 케이스 번호와 상태를 포함한 케이스 상세 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

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

프로시저

1. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 Information Request Playbook 엽니다.
2. 정보 요청 목록으로 이동하여 모두를 선택합니다.
3. 정보 요청 섹션에서 다음 표에 설명된 목록을 선택합니다.

정보 요청 목록

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

각 목록 아래에 있는 필드에 대한 자세한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 정보 요청 케이스 양식.

에서 플레이북을 사용하여 정보 요청 케이스 해결 공공 부문 디지털 서비스

플레이북을 사용하여 케이스를 생성하고, 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업과 활동을 완료할 수 있습니다.

개요

주:
Information Request Playbook Core 애플리케이션과 별도로 공공 부문 디지털 서비스 설치된 애플리케이션이 설치되고 구성되었는지 확인합니다. 지침은 애플리케이션 설치 및 구성 Information Request Playbook 문서를 참조하십시오.

기본적으로 다음 스테이지는 의 에서 정보 요청 케이스 에이전트 Information Request Playbook 로 사용할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 결정

정보 요청 플레이북의 스테이지

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

플레이북은 검토 스테이지로 계속 진행됩니다. 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 제출 및 승인되면 케이스를 다음 단계로 이동할 수 있습니다.

플레이북은 프로세스 스테이지와 함께 계속됩니다. 이 단계에서는 자원을 평가하고, 수수료 승인을 요청하고, 케이스 작업을 생성하고, 케이스 해결이 시작되기 전에 새 정보를 추가하거나 요청할 수 있습니다. 수수료 지불이 처리되거나 면제되면 케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 그런 다음

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

케이스는 법적 검토를 위해 보내집니다. 법무 검토가 완료되면 케이스가 결정 단계로 이동합니다. 이 단계에서 언제든지 요청자에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

마지막 Information Request Playbook 단계는 결정 단계입니다. 케이스가 법적 검토를 통과한 후 결정 단계에서 케이스의 상태가 검토 진행 중에서 결정 준비 완료로 업데이트됩니다. 케이스 승인을 받았고 요청된 문서가 업로드되었음을 요청자에게 알리는 알림이 전송됩니다. 그러면 요청자가 문서를 수락하거나 거부할 수 있습니다. 요청자가 문서를 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 요청자가 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리며 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다.

에서 접수 스테이지 완료 **Information Request Playbook**

를 Information Request Playbook사용하여 케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 접수 스테이지를 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. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 정보 요청 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   요청 Information Request Playbook 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동이 열리고 시작됩니다.
3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에 정보를 입력합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   정보 요청 정보를 사용하여 케이스가 생성됩니다. 탭에 케이스 번호가 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 스테이지의 두 번째 활동이 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: 요청에 연결할 관련 문서를 선택하고 다음을 선택합니다.
6. 케이스의 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.
7. 제출을 선택합니다.
8. 나에게 할당을 선택합니다.
9. 검토로 이동을 선택합니다.
   이제 접수 스테이지가 완료되었으며 케이스가 검토 스테이지로 이동되었습니다.

에서 검토 단계 완료 **Information Request Playbook**

를 Information Request Playbook사용하여 케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 스테이지를 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 문서 유형과 연결된 상자를 선택하여 요청자가 ID를 확인하는 데 필요한 문서를 포함했는지 확인합니다.
2. 완료로 표시를 선택합니다.

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

3. 케이스에 적용되는 면제를 선택하고 완료로 표시를 선택합니다.
   케이스에 적용되는 면제가 없는 경우 적용 가능한 면제 코드 없음을 선택합니다.
4. 완료된 요청이 유사하거나 연결되어 있는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

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

   요청자가 수수료를 승인하면 이 활동이 자동으로 완료로 표시되고 케이스는 지불 처리 활동으로 이동됩니다.

8. 결제가 전송되었는지 확인하고 프로세스로 이동을 선택합니다.
   이제 검토 스테이지가 완료되었으며 케이스가 프로세스 스테이지로 이동됩니다.

에서 프로세스 단계 완료 **Information Request Playbook**

를 Information Request Playbook사용하여 케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 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. 새 문서 또는 문서 링크를 선택하여 이 요청을 채우는 데 필요한 문서를 업로드합니다.
2. 검토 준비를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
3. 법무 검토에 필요한 추가 작업 메모 또는 상세 정보를 입력한 다음 법무 검토를 위해 보내기를 선택합니다.
   이제 케이스 작업이 생성되고 승인을 위해 법무 검토 할당 그룹에 할당됩니다. 업로드된 문서가 법무 검토 중에 거부되면 변경 및 검토를 다시 요청하거나 케이스를 결정 단계로 직접 이동해야 할 수 있습니다.
4. 법무 검토가 완료되면 완료로 표시를 선택합니다.
   케이스가 최종 검토 시험판 활동으로 이동되며, 여기서 최종 검토 팀 할당 그룹이 요청과 관련된 문서 및 상세 정보를 검토합니다.
5. 최종 검토 팀에서 문서를 승인한 후 결정으로 이동을 선택합니다.
   프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동됩니다.

에서 결정 단계 완료 **Information Request Playbook**

를 Information Request Playbook사용하여 케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 스테이지를 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

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

프로시저

1. 케이스 감시 목록에 고객 또는 다른 사용자에 대한 작업 메모를 입력한 다음 릴리스 를 선택하여 요청자에게 정보를 릴리스합니다.
2. 옵션: 요청자가 메일로 알림을 받도록 선택한 경우 작업 메모에서 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. 구성원에게 요청이 완료되었음을 알리는 알림이 전송됩니다. 구성원은 제안을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 구성원이 제안을 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 구성원이 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 결과를 제안해야 합니다.

문서에서 데이터 삭제

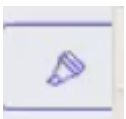
법무 검토자는 키워드를 검색하거나 에서 텍스트를 Information Request Playbook선택하여 PDF 문서에서 중요한 데이터를 수정할 수 있습니다.

이 태스크 정보
에이전트는 다음 작업을 할 수 있습니다.

- 수정을 위해 강조 표시할 텍스트를 선택하여 수동으로 수정합니다.
- 검색 및 수정을 사용하여 키워드를 통해 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.service_manager

프로시저

1. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 Information Request Playbook 엽니다.
2. 정보 요청 목록으로 이동하여 모두를 선택합니다.
3. 정보를 수정하려는 PDF가 포함된 케이스를 선택합니다.
4. 프로세스 단계에서 법무 검토 활동으로 이동합니다.
5. 관련 문서 카드에서 정보를 수정할 PDF를 선택합니다.
6. PDF  아이콘을 선택합니다.
7. 강조 표시 기능을 사용하여 수정하려면 강조 표시를 선택합니다.
8. 커서를 끌어 수정하려는 텍스트 위에 상자를 만듭니다.
   선택한 텍스트 위에 녹색 상자가 표시됩니다.
9. 강조 표시된 텍스트를 수정하려면 수정 사항 적용을 선택합니다.
10. 메시지가 표시되면 선택 항목을 확인합니다.
11. 검색 및 수정 기능을 사용하여 수정하려면 다음을 수행합니다. 수정할 키워드를 입력하고 검색을 선택하여 이 키워드에 대한 문서를 구문 분석합니다.
12. 이 키워드의 모든 인스턴스를 수정하려면 수정 사항 적용을 선택합니다.
13. 메시지가 표시되면 선택 항목을 확인합니다.

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

14. 13-14단계를 반복하여 여러 키워드를 수정합니다.
15. PDF의 수정된 버전을 저장하려면 변경 내용 저장을 선택합니다.
    이전 버전의 문서(다른 수정된 텍스트가 포함될 수 있음)를 사용할 수 있으며 공무원이 액세스할 수 있습니다.

결과
이 정보는 이제 PDF에서 영구적으로 삭제됩니다.

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

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 Information Request Playbook 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 단계에서 관련 당사자 추가 활동으로 이동합니다.
5. 관련 당사자 추가를 선택합니다.
6. 드롭다운에서 관련 당사자의 유형 및 책임을 선택한 다음 연락처 필드에 해당 연락처 이름을 입력하여 이 이름과 일치하는 기존 연락처를 조회합니다.

   주:
   모든 정보 요청 공동 신청자는 정보 요청 신청서에 포함되도록 등록 정부 서비스 포털 되어야 합니다. 각 공동 신청자는 에 등록 정부 서비스 포털하여 계정을 만들거나 정부 서비스 에이전트가 비즈니스 접촉 창구 계정을 만들 수 있습니다. 에이전트가 정보 요청 애플리케이션에 입력된 정보를 사용하여 비즈니스 접촉 창구 기록을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 비즈니스 기록 생성 CSM 구성 가능 작업 공간.

7. 저장을 선택합니다.
8. 필요한 만큼 관련 당사자를 추가하려면 5-7단계를 반복합니다.
9. 완료로 표시를 선택합니다.

서비스 요청 플레이북 사용

정부 서비스 에이전트 또는 관리자인 경우 for 공공 부문 디지털 서비스 를 서비스 요청 플레이북 사용하여 공원 유지관리, 정지 표지판 고장 또는 기타 유형의 커뮤니티 문제와 같은 서비스에 대한 요청을 관리하고 해결할 수 있습니다.

개요

플레이북은 정부 서비스 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다.

에서 서비스 요청 플레이북 서비스 요청 케이스CSM 구성 가능 작업 공간를 열거나 만들면 플레이북 탭에 자동으로 나타납니다.

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

플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 플레이북의 각 스테이지에는 사용자가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함되어 있습니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 구성원에게 이메일을 자동으로 전송하거나 현장 서비스 에이전트에게 작업 주문을 자동으로 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. 플레이북을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

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

플레이북에는 특정 유형의 케이스와 연결된 워크플로우와 이러한 유형의 케이스를 해결하기 위해 완료해야 할 활동이 자세히 설명되어 있습니다. 또한 Playbook은 헤더의 Playbook을 통해 진행 상황을 표시하여 서비스 요청 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화하는 데 도움이 됩니다.

플레이북 스테이지

에는 서비스 요청 플레이북 다음 표에 나열된 4개의 스테이지가 있습니다.

플레이북 스테이지

작업	설명
수용	서비스 요청의 상세 정보를 캡처하고 올바른 에이전트에게 할당하여 기록 생성 프로세스를 안내합니다.
검토	중복된 케이스에 대한 검사점 역할을 하며, 케이스 상세 정보를 검토하여 문제가 유효하고 해결해야 하는지 확인할 수 있는 기회를 제공합니다.
프로세스	케이스 해결을 위한 활동을 안내합니다.
결정	서비스 요청에 대한 결정을 캡처하여 구성원 및 기타 에이전트 또는 관련 당사자에게 전달합니다.

플레이북 레이아웃

플레이북은 플레이북 수명주기, 플레이북 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 플레이북에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

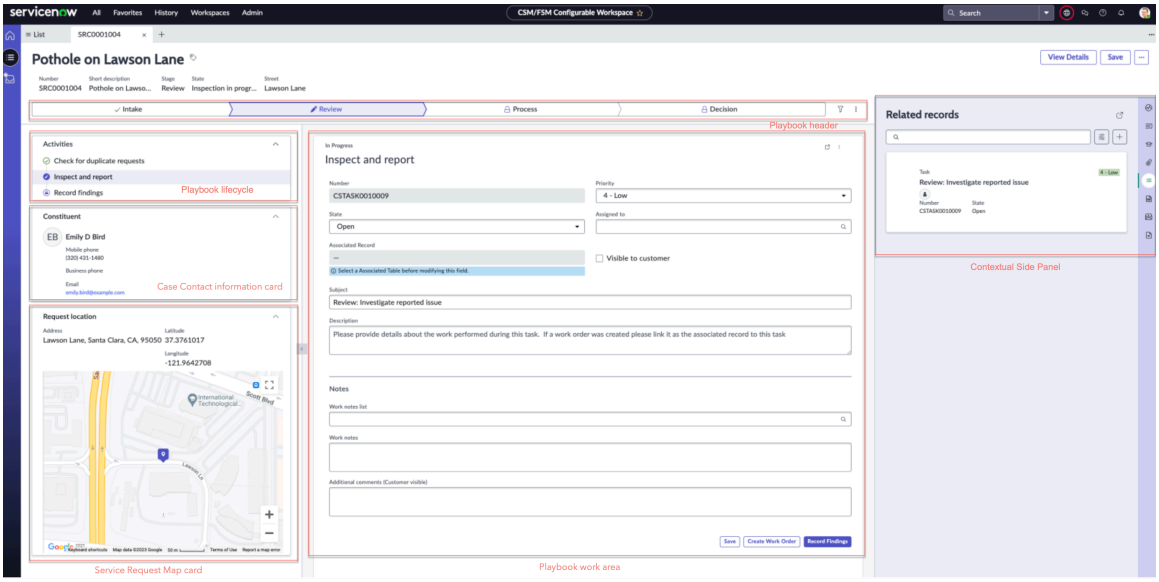
의 서비스 요청 플레이북 기본 활동 뷰는 프로세스 기반 경험 뷰입니다. 다음 예에 표시된 이 뷰는 작업할 때 플레이북 작업 영역의 맨 앞에 구성원 또는 비즈니스 정보와 케이스 작업 정보를 표시합니다.

프로세스 기반 플레이북 레이아웃에는 다음과 같은 기능이 표시됩니다.

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

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

프로세스 기반 경험 뷰가 포함된 플레이북 레이아웃



다음 표에서는 프로세스 기반 작업 공간에서 볼 수 있는 구성요소를 서비스 요청 플레이북 보여줍니다.

플레이북 구성요소

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

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

플레이북 구성요소

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

에서 플레이북을 사용하여 서비스 요청 기록 생성 공공 부문 디지털 서비스

활동을 사용하여 서비스 요청 플레이북 애플리케이션에서 서비스 요청 기록을 공공 부문 디지털 서비스 생성합니다. 플레이북을 사용하면 서비스 요청을 효율적이고 간소화된 방법으로 생성하고 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
이 절차를 서비스 요청 플레이북 시작하기 전에 CoreCSM 구성 가능 작업 공간와 공공 부문 디지털 서비스 별개인 애플리케이션이 . 지침은 공공 부문 디지털 서비스용 서비스 요청 플레이북 설치 문서를 참조하십시오.

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

이 태스크 정보

플레이북이 기록 생성기 기능을 사용하도록 구성된 경우 플레이북 활동을 사용하여 기록을 생성할 수 있습니다. 케이스가 이미 플레이북과 연결된 경우 플레이북이 기본 탭으로 새 탭에 새 서비스 요청 케이스 유형이 열립니다. 목록이나 양식 또는 다른 플레이북의 활동에서 기록을 생성하면 서비스 요청 플레이북이 열리고 첫 번째 활동이 시작됩니다. 접수 단계의 첫 번째 단계인 이 활동은 기록 생성 프로세스를 안내합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 서비스 요청 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   요청 서비스 요청 플레이북 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동인 접수 단계가 열리고 시작됩니다.
3. 각 활동 카드에 정보를 입력합니다.
   접수 활동을 바이패스하려면 건너뛰기를 선택합니다.

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

4. 저장을 선택합니다.
   서비스 요청 정보를 사용하여 케이스가 생성됩니다. 탭에 케이스 번호가 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 스테이지의 두 번째 활동이 현재 활동으로 강조 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
계속해서 플레이북 스테이지 및 활동을 사용하여 구성원의 문제를 해결하고 케이스를 완료합니다.

에서 플레이북을 사용하여 서비스 요청 케이스 해결 공공 부문 디지털 서비스

플레이북을 사용하여 케이스를 생성하고, 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업과 활동을 완료할 수 있습니다.

주:
코어 애플리케이션과 별 공공 부문 디지털 서비스 개인 서비스 요청 플레이북 애플리케이션이 설치 및 구성되어 있는지 확인합니다. 지침은 애플리케이션 설치 및 구성 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.

기본적으로 다음 스테이지는 의 에서 정부 서비스 에이전트 서비스 요청 플레이북 로 사용할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

- 수용
- 검토
- 처리 중
- 결정

서비스 요청 플레이북의 스테이지

서비스 요청 플레이북 경험은 접수 단계부터 시작됩니다. 이 스테이지는 새 서비스 요청 케이스에 대한 기본 플레이북 스테이지입니다. 이 플레이북 스테이지를 사용하여 요청자 및 서비스 요청 케이스의 불만 사항에 대한 정보를 수집합니다. 요청자에게 추가 정보를 요청할 수도 있습니다.

플레이북은 검토 스테이지로 계속 진행됩니다. 이 단계에서는 케이스에 대한 초기 문제 해결을 수행하고, 유사하거나 중복된 케이스 요청을 확인하고, 렌더링해야 하는 서비스와 현장 서비스 에이전트를 디스패치해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 와의 통합에 공공 부문 디지털 서비스 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오현장 서비스 관리 앱과의 통합.현장 서비스 관리

플레이북은 프로세스 스테이지와 함께 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 이동됩니다.

마지막 서비스 요청 플레이북 단계는 결정 단계입니다. 결정 스테이지에서는 에이전트가 결정을 보낸 후 케이스의 상태가 진행 중에서 결정 준비 완료로 업데이트됩니다. 결정에 도달했음을 요청자에게 알리는 알림이 전송됩니다. 그러면 요청자가 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 요청자가 솔루션을 수락하면 케이스가 자동으로 종결됩니다. 요청자가 솔루션을 거부하면 케이스가 다시 열리고 에이전트는 다른 솔루션을 제안해야 합니다.

에서 접수 단계 완료 서비스 요청 플레이북

를 서비스 요청 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 첫 번째 단계로 접수 스테이지를 완료합니다.

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

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

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간다음으로 이동합니다. 목록 〉 서비스 요청 케이스 목록 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   서비스 요청 플레이북이 열리고 요청 상세 정보를 수집하기 위한 첫 번째 활동이 시작됩니다
3. 요청 상세 정보 입력 활동 카드에 정보를 입력합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   서비스 요청 정보를 사용하여 케이스가 생성됩니다. 탭에 케이스 번호가 추가되고 접수 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 이 스테이지의 두 번째 활동이 현재 활동으로 강조 표시됩니다. 유사한 기록 UI 활동을 활성화한 경우 두 번째 활동으로 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 유사한 기록 활동 UI 구성 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
5. 유사한 기록 활동 UI에 표시되는 유사한 기록을 검토하고 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 확인 완료 를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
6. 케이스의 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.
7. 제출을 선택합니다.
8. 검토로 이동을 선택합니다.
   이제 접수 스테이지가 완료되었으며 케이스가 검토 스테이지로 이동되었습니다.

에서 검토 스테이지 완료 서비스 요청 플레이북

를 서비스 요청 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 두 번째 단계로 검토 스테이지를 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, 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 통합하는 방법에 공공 부문 디지털 서비스 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오현장 서비스 관리 앱과의 통합.현장 서비스 관리
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 스테이지가 완료되었으며 케이스가 프로세스 스테이지로 이동됩니다.

에서 프로세스 단계 완료 서비스 요청 플레이북

를 서비스 요청 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 세 번째 단계로 프로세스 단계를 완료합니다.

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

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

프로시저

1. 자원 평가 케이스 양식을 작성합니다.
2. 계속하는 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 정확하고 모든 코멘트를 추가했는지 확인합니다.
6. 결정으로 이동을 선택하고 메시지가 표시되면 다시 확인합니다.
   프로세스 스테이지가 완료되고 케이스가 결정 스테이지로 이동됩니다.

에서 결정 단계 완료 서비스 요청 플레이북

를 서비스 요청 플레이북사용하여 케이스를 해결하는 마지막 단계로 결정 스테이지를 완료합니다.

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

프로시저

1. 해결 케이스 양식에 내용을 입력합니다.
2. 솔루션 제안을 선택합니다.
   에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하려면 먼저 모든 케이스 작업을 종결해야 합니다. 구성원에게 결정이 내려졌음을 알리는 알림이 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 공공 부문 디지털 서비스 서비스 요청 플레이북

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

의 CSM 구성 가능 작업 공간 상황별 측면 패널에서는 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 서비스 요청 플레이북상황별 측면 패널에 표시되는 탭을 보여 줍니다.

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
기록 정보 아이콘	기록에 대한 관련 정보입니다. 에서 서비스 요청 플레이북리본은 기록 정보, 구성원 상세 정보, 케이스 타임라인, 활성 및 비활성 서비스 수준 계약(SLA)을 표시합니다. 플레이북에서

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

상황별 측면 패널 탭

필드	설명
	리본에 대한 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 리본 정보 보기 서비스 요청 플레이북.
에이전트 지원 아이콘( )	현재 보고 있는 기록과 관련된 컨텐츠가 포함된 검색 결과 목록입니다. 컨텐츠에는 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 컨텐츠를 첨부할 수 있는 기능.
템플릿 아이콘( )	문제 해결과 관련된 표준 컨텐츠입니다. 템플릿을 생성하려면 템플릿 아이콘 Create
응답 템플릿 아이콘( )	복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿 사용 및 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 응답 템플릿 사용 서비스 요청 플레이북.
동적 관련 기록 아이콘(	현재 기록 또는 플레이북 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널의 관련 기록
활동 스트림 아이콘	요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있는 기능입니다.

에서 응답 템플릿 사용 서비스 요청 플레이북

의 CSM 구성 가능 작업 공간상황별 측면 패널에 있는 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 아이콘 선택 은 복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지를 표시합니다. 응답 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿 만들기 또는 수정을 참조하세요.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간서비스 요청 작업을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘을 선택합니다 . 을 클릭하여 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.

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

에서 활동 스트림 사용 서비스 요청 플레이북

서비스 요청 기록을 생성한 후 의 CSM 구성 가능 작업 공간 상황별 측면 패널에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림을 사용하면 구성원과 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성하여 정보를 더 쉽게 릴레이하고 추적할 수 있습니다.

활동 스트림 사용

활동 스트림을 사용하여 구성원과 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. 플레이북의 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 플레이북 작업 영역의 현재 활동입니다. 활동 섹션의 게시물을 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 코멘트 활동을 선택합니다. **2.** 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. **3.** 작업 메모 게시 또는 의견 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트만 볼 수 있습니다. 외부 코멘트는 에이전트와 요청자에게 표시됩니다.
게시물 필터링 또는 검색	활동 섹션의 맨 위에 있는 필터 아이콘(.)을 선택하여 필터 선택 사항을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형을 선택합니다(예: 작업 메모 또는 첨부 파일). • 필드 변경 사항: 해당 필드에서만 게시물을 보려는 필드를 선택합니다. • 플래그가 지정: 이 버튼을 사용 설정하면 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 확인할 수 있습니다. • 필터 세트: 이 목록에서 필터를 두 개 이상 선택합니다.

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

에이전트 작업

작업	설명
	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 게시물 순으로 게시물을 정렬합니다.
게시물 펼치기 및 축소	추가 옵션 아이콘(•••)을 선택하여 게시물을 펼치고 축소합니다. • 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다. • 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.

에서 동적 관련 기록 보기 서비스 요청 플레이북

의 CSM 구성 가능 작업 공간플레이북 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 플레이북 활동에 따라 동적으로 변화합니다.

에서 관련 기록 사용 서비스 요청 플레이북

서비스 요청 기록을 생성한 후 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 기록을 보고, 검색하고, 정렬할 수 있습니다. 기록을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 공공 부문 디지털 서비스에서 플레이북을 사용하여 서비스 요청 기록 생성을 참조하십시오.

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

- 기록 또는 플레이북 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 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다. 소스 기록 또는 플레이북 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

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

기본 관련 기록

다음 테이블에는 각 플레이북 단계를 기반으로 하는 기본 관련 기록이 나와 있습니다.

기본 관련 기록

스테이지	플레이북 활동	기본 관련 기록
LN수용	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
결정	모든 활동	오픈 케이스 작업

검색 필드에 텍스트를 입력하거나 목록을 필터링해 특정 유형의 기록을 표시하면 관련 기록 목록을 검색할 수 있습니다. 카드를 펼쳐 더 자세한 뷰를 표시하거나 하위 탭에서 목록을 열 수 있습니다. 생성 권한이 있는 경우 선택한 유형의 새 관련 기록을 만들 수도 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

다음 테이블에는 관련 기록 뷰에 대한 커스터마이제이션 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 목록을 보기 위해 선택할 수 있는 관련 기록 아이콘() 관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 상단에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택된 항목을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
관련 기록 목록 검색	텍스트 검색을 수행할 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 검색 필드입니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조

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

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
	표시됩니다. 자세한 내용은 에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북 문서를 참조하십시오.
하위 탭에서 관련 기록 열기	상위 기록의 하위 탭에서 기록을 여는 데 사용할 수 있는 관련 기록 목록의 카드입니다. 하위 탭에서 기록 상세 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘( )을 사용하여 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.

에서 리본 정보 보기 서비스 요청 플레이북

의 CSM 구성 가능 작업 공간상황별 측면 패널에서 리본에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 리본에는 서비스 기록 정보, 구성원 접촉 창구 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 패널에 있는 필드에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널 리본 필드

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

에서 관련 기록 뷰 사용자 지정 서비스 요청 플레이북

사용자 지정할 수 있습니다.

다음 테이블에는 관련 기록 뷰에 대한 커스터마이제이션 옵션이 나열되어 있습니다.

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 목록을 보기 위해 선택할 수 있는 관련 기록 아이콘( ).

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

관련 기록 뷰 사용자 지정

작업	설명
	관련 기록은 목록에 카드 형식으로 나타납니다. 목록에 표시되는 초기 기록 세트는 목록 맨 위에 있는 필터에서 선택하는 기록 유형에 따라 달라집니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	확인하려는 관련 기록의 유형을 선택할 수 있는 관련 기록 목록의 상단에 있는 필터입니다. 필터를 사용하여 현재 선택된 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	텍스트 검색을 수행할 관련 기록 목록의 맨 위에 있는 검색 필드입니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. **1.** 관련 기록 목록의 상단에 있는 검색 필드에 검색 텍스트를 입력합니다. **2.** 검색 아이콘(.)을 선택합니다. 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 상세 정보를 보고 사용 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	하위 탭 아이콘(. .
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 입력하고 저장을 선택합니다.

를 사용하여 정부 서비스 요청 추적 서비스 요청 플레이북

를 서비스 요청 플레이북사용하여 자신 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, sn_gsm.service_manager

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

이 태스크 정보
케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 사용자와 정부 서비스 에이전트 간의 상호작용에 대한 대화입니다.
- 솔루션 수락 또는 거부처럼 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 케이스 번호와 상태를 포함한 케이스 상세 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. 의 목록으로 CSM 구성 가능 작업 공간이동하여 를 서비스 요청 플레이북 엽니다.
2. 서비스 요청 목록으로 이동하여 모두를 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 에이전트에 할당된 오픈 케이스입니다.
내 그룹의 미할당	정부 서비스 에이전트의 그룹에 속하지만 에이전트에 할당되지 않은 케이스입니다.

각 목록 아래에서 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.

공공 서비스 케이스의 수명주기

플레이북 애플리케이션 3 공공 부문 디지털 서비스 개 중 하나에 속하는 공공 서비스 요청 케이스는 이행 주기를 거치면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

공공 서비스 요청 케이스 스테이지

공공 서비스 요청 케이스에는 다음 네 단계가 있습니다.

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

- 수용
- 검토
- 프로세스
- 결정

공공 서비스 요청 케이스가 위에 나열된 스테이지를 거쳐 종결로 이동함에 따라 케이스 상태가 업데이트됩니다. 단계와 상태의 상호 관계는 다음 표와 같습니다.

공공 서비스 요청 케이스 스테이지 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
	초안	케이스가 아직 제출되지 않았으며 공공 서비스 요청 케이스 기록이 아직 생성되지 않았습니다.
접수 에이전트가 공용 서비스 요청 케이스를 생성하는 데 필요한 정보를 수집하도록 안내합니다.	신규	또는 플레이북 중 하나를 통해 정부 서비스 포털 생성된 새 공용 서비스 케이스의 공공 부문 디지털 서비스 초기 상태입니다. 이 상태에서 정부 서비스 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 나에게 할당: 케이스를 자신에게 할당합니다. 상태가 열림으로 변경됩니다. • 수락: 케이스가 정부 서비스 관리자에 의해 에이전트에게 할당된 경우 에이전트가 케이스를 수락하거나 다시 할당할 수 있습니다. 수락되면 상태가 열림으로 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 본인에게 할당하거나(나에게 할당) 정부 서비스 관리자가 할당한 케이스를 수락하면 케이스가 신규에서 열림으로 변경됩니다. 이 상태에서 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 정보 요청: 구성원에게 추가 정보를 요청합니다. 케이스 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 솔루션 제안: 케이스에 대한 솔루션을 제안합니다. 케이스 상태가 해결됨으로 변경됩니다.

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

공공 서비스 요청 케이스 스테이지 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
		• 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다.
	대기 중 정보	구성원으로부터 추가 정보를 요청했습니다. 이 상태에서 구성원은 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 업데이트: 케이스에 요청된 정보를 추가합니다. 해당 정보를 받으면 케이스가 다시 오픈 상태로 이동합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.
검토 에이전트가 케이스에 대한 초기 문제 해결을 수행하고, 유사하거나 중복된 케이스 요청을 확인하고, 렌더링해야 하는 서비스를 결정할 수 있습니다.	오픈	이 상태에서 에이전트는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. • 유사한 요청 또는 중복된 요청이 있는지 확인합니다. 이 경우 케이스를 직접 진행 상황으로 이동할 수 있습니다. • 검사 요청: 검사가 요청되면 케이스 상태가 검사 진행 중으로 전환됩니다
	검사 진행 중	현장 서비스 에이전트의 서비스 위치 검사가 진행 중입니다. 완료되면 케이스가 프로세스로 이동됩니다.
	대기 중 정보	검토 스테이지 중 언제든지 에이전트가 추가 정보를 요청하면 케이스의 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: 케이스에 요청된 정보를 추가합니다. 구성원이 케이스를 업데이트하면 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.
프로세스	작업 진행 중	에이전트가 작업 시작을 선택하면 케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 공공 서비스 요청을 해결하기 위한 작업 주문이 현재 진행 중입니다.

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

공공 서비스 요청 케이스 스테이지 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
	업무 할당 진행 중	작업 주문이 진행 중이며 정부 서비스 에이전트가 케이스와 연결된 모든 오픈 케이스 작업을 해결합니다.
	대기 중 정보	에이전트가 요청자에게 추가 정보를 요청하기 위해 요청 정보를 선택하면 케이스는 정보 대기 중 상태로 이동합니다. 에이전트가 케이스를 해결하기 위해 작업 중 또는 완료된 후에 추가 정보를 요청했습니다.
결정 요청자가 에이전트의 결정을 검토하고 수락 또는 거부할 수 있도록 허용합니다.	결정 준비 완료	케이스는 에이전트 결정을 내릴 준비가 되었습니다.
	해결 일시	에이전트가 해결 코드를 제공하고 해결 정보 탭에 해결 메모를 입력한 후 솔루션 제안을 선택하면 케이스 상태가 정보 대기 중에서해결됨으로 변경됩니다. 해결 코드 및 해결 메모 필드는 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 데 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 됨으로 변경되고 설문 조사가 표시됩니다. • 솔루션 거부: 에이전트가 제안한 솔루션을 거부합니다. 케이스 상태가 열림으로 변경됩니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다.
	종결	솔루션을 제안한 후 에이전트는 구성원 응답을 기다립니다. • 구성원이 솔루션 수락을 클릭하면 케이스 상태가 해결됨 에서 종결됨으로 변경됩니다. • 구성원이 솔루션 거부를 클릭하면 해결 됨 에서 오픈으로 상태가 변경되고 에이전트는 다른 솔루션을 제안해야 합니다.

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

공공 서비스 요청 케이스 스테이지 및 상태

케이스 스테이지	케이스 상태	설명
		에이전트 또는 에이전트 관리자로 케이스를 종결하려면 해결 메모 필드에 코멘트를 추가해야 합니다. 고객이 케이스를 종결할 때는 필요하지 않습니다. 케이스가 종결된 후에는 업데이트할 수 없습니다.
	취소함	공용 서비스 요청이 취소됩니다.

주:
케이스의 상태가 종결, 완료 또는 취소됨으로 설정된 경우 공용 서비스 요청 케이스를 편집할 수 없습니다.

공공 부문 디지털 서비스용 **CSM** 구성 가능 작업 공간 사용

에이전트를 위한 CSM Configurable Workspace를 설정하고 에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 케이스를 생성하고, 문제를 해결할 수 있도록 작업 공간 UI를 확장합니다.

정부 서비스 에이전트는 에서 대부분의 작업을 수행할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간. 설정 CSM 구성 가능 작업 공간방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 CSM 구성 가능 작업 공간 다음에 대한 설정공공 부문 디지털 서비스.

아래 테이블에는 에이전트가 에서 수행할 수 있는 몇 가지 기본 작업이 설명되어 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

에이전트 작업

작업	설명	세부사항
플레이북 사용	플레이북에서 제공되는 단계별 지침에 따라 작업을 완료하고 케이스를 해결합니다.	플레이북 사용
특정 유형의 케이스 생성	특정 유형의 구성원 요청에 대한 케이스를 만듭니다.	케이스 작업 생성 및 해결
Knowledge를 사용하여 케이스 지원	지식 문서를 검색하여 케이스에 연결하거나 하위 탭에서 문서를 열어 쉽게 읽을 수 있습니다. 관련 문서를 찾을 수 없는 경우 지식 격차를 보고하고 권한이 사용 설정된 경우에는 케이스에서 직접 문서를 생성합니다.	지식 문서 검색 지식 문서 열기 지식 격차 보고 지식 문서 생성
응답 템플릿 사용	다양한 유형의 사전 정의된 정보를 사용하여 고객에게 신속하게 응답합니다.	에서 응답 템플릿 사용 서비스 요청 플레이북

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

에서 정부 서비스 에이전트로 케이스 작업 생성 및 해결 **CSM** 구성 가능 작업 공간

의 서비스 요청 케이스 작업은 공공 부문 디지털 서비스 각 서비스 요청 케이스가 수명주기를 거치면서 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. 정부 서비스 에이전트는 에서 CSM 구성 가능 작업 공간이러한 케이스 작업을 보고 완료할 수 있습니다(또는 자체 작업을 생성할 수도 있음).

에서 기존 서비스 요청 케이스 작업 보기 **CSM** 구성 가능 작업 공간

에서 CSM 구성 가능 작업 공간케이스 작업이 자동으로 생성되었는지 또는 수동으로 생성되었는지 여부에 관계없이 서비스 요청 케이스와 연결된 케이스 작업 목록을 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

프로시저

1. 사이드바의 CSM 구성 가능 작업 공간 목록 메뉴에서 서비스 요청 〉 모두.
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 〉 모두.

에서 서비스 요청 케이스 작업 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간

의 CSM 구성 가능 작업 공간서비스 요청 케이스에서 수집한 정보로 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 나타납니다.

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 양식을 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

에서 서비스 요청 케이스 작업 해결 **CSM** 구성 가능 작업 공간

에서 CSM 구성 가능 작업 공간서비스 요청 케이스를 해결합니다. 서비스 요청 케이스 작업의 코멘트 또는 작업 메모에 모든 정보를 추가한 후에는 케이스 작업을 해결됨으로 표시할 수 있습니다.

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

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. 사이드바에서 목록 메뉴로 CSM 구성 가능 작업 공간 이동합니다.
2. 의 CSM 구성 가능 작업 공간목록 메뉴에서 다음으로 이동합니다. 서비스 요청 〉 모두.
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. 닫기를 선택합니다.

에서 비즈니스 기록 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간

정부 서비스 에이전트인 경우 구성원, 비즈니스 또는 비즈니스 접촉 창구가 인시던트를 보고할 때 서비스 요청, 상호작용 또는 케이스에서 직접 비즈니스 기록을 CSM 구성 가능 작업 공간 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 CSM 구성 가능 작업 공간 이동하여 **Interactions** 〉 모두.
2. 상호작용 번호를 선택하여 기존 상호작용 기록을 열거나 새 아이콘인 New 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 프로파일 양식 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.
   이제 비즈니스가 상호작용에 연결되고 비즈니스 상세 정보가 포함된 새 탭이 열립니다.

에서 **Business Location** 서비스 포털 사용 공공 부문 디지털 서비스

애플리케이션과 함께 공공 부문 디지털 서비스 제공되는 비즈니스(에이전시) 위치 서비스 포털(BLSP)을 내부 및 외부 에이전시 위치를 관리하는 원스톱 숍으로 사용할 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 360º 뷰로 확인합니다.
- 에이전시 구성원을 추가하고 관리합니다.

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

- 서비스 조직의 에이전시 위치 또는 공공 서비스에 대한 케이스를 제출합니다.
- 지식베이스 문서에 액세스하고 커뮤니티에 참여합니다.

비즈니스 위치 서비스 포털에서 다음 기능에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

Business Location 서비스 포털

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 위치의 360º 뷰를 확인합니다. 기능을 사용하여 다음을 수행합니다. • 에이전시 위치에 구성원을 추가합니다. • 에이전시 위치를 대신하여 케이스를 보고합니다. • 특정 에이전시 위치에서 받은 서비스에 대한 케이스를 보고합니다. • 특정 에이전시 위치에서 제공하는 공공 서비스에 대한 케이스를 보고합니다.
특집 문서	추천 커뮤니티 컨텐츠를 봅니다.
가장 많이 본 문서	가장 많이 본 문서 목록을 봅니다.

관리자가 설정한 구성에 따라 에이전시 위치 서비스 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

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

공공 부문 디지털 서비스용 가상 에이전트 사용

관리자는 를 사용하여 가상 에이전트 공공 부문 사용 사례에 맞는 챗봇 대화를 생성할 수 있습니다.

구독을 통해 사용할 수 있는 for 공공 부문 디지털 서비스를 사용하여 가상 에이전트 구성원의 셀프 서비스 작업을 지원하는 대화 주제를 빌드할 수 있습니다. 예를 들어 구성원이 정부 서비스 케이스를 제출하거나 정부 규정 또는 혜택에 대한 관련 정보를 찾는 데 도움이 되는 주제를 만들 가상 에이전트 수 있습니다.

관리자 또는 주제 작성자는 사용자 지정 공공 부문 대화 주제를 직접 만들 수 있습니다. 또는 플랫폼 및 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)에서 가상 에이전트 사용할 수 있는 사전 구축된 대화를 사용하고 공공 부문 사용 사례에 맞게 수정할 수 있습니다.

주제를 만들거나 수정할 때 주제 블록이라는 사전 구축된 구성요소를 사용할 수도 있습니다. 이러한 블록은 대화 요소 또는 대화의 공통 작업(예: 기록 추가 또는 검색)을 실행하는 하위 플로우입니다. 사전 구축된 주제 블록이 플랫폼 및 고객 서비스 대화에 포함되어 있습니다가상 에이전트. 주제 블록을 사용하면 주제 작성자가 대화에 가상 에이전트 표준 기능을 빠르게 추가하여 대화 설계 및 유지관리를 간소화할 수 있습니다.

이 공공 부문 디지털 서비스 핵심 애플리케이션은 공공 부문 대화에서 사용할 수 있는 몇 가지 주제 블록을 제공합니다.

- 구성원에 대한 신속한 서비스 – 구성원에게 정부 서비스 유형을 선택하도록 요청합니다.
- 공공 부문 추가 구성원 생성 – 구성원에게 이슈 또는 케이스에 대해 승인된 이해관계가 있는 다른 사람을 추가하도록 메시지를 표시합니다.

주제 블록 및 대화에서 가상 에이전트 주제 블록을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화 를 참조하세요.

공공 부문 사용 사례에 대한 주제를 작성 가상 에이전트 하기 전에

대화를 생성하기 가상 에이전트 전에 다음 필요 조건과 에서 가상 에이전트 디자이너사전 구축된 주제 및 주제 블록 작업을 위한 기본 프로세스를 검토하십시오.

- 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인 (com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하여 사전 구축된 고객 서비스 대화 및 주제 블록에 액세스합니다.
- 생성할 주제에 대한 공공 부문 사용 사례를 결정합니다.
- 가상 에이전트 디자이너에서:
  - 사전 구축된 주제 및 주제 블록 (예: 공공 부문 블록)을 미리 보고(테스트) 작동 방식을 확인합니다. 유형 필터를 사용하여 주제 페이지에서 주제 블록과 같은 항목 목록을 정렬합니다.
  - 사전 구축된 주제 또는 주제 블록을 사용하려면 이를 복제 하고 게시 합니다.

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

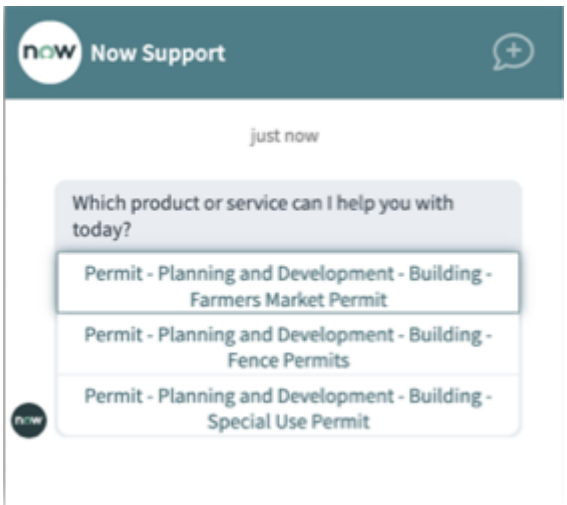
- 공공 부문 주제 블록과 같은 주제 블록의 적절한 사본을 원래(호출) 주제에 추가합니다. 대화에 주제 블록을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 호출 주제 또는 주제 블록에 재사용 가능한 주제 블록 추가를 참조하세요.

  주:
  한 대화에서 두 공공 부문 주제 블록을 모두 사용할 수 있습니다.

구성원 주제 블록에 대한 신속 서비스

대화에서 이 주제 블록을 사용하여 구성원에게 사용 가능한 정부 서비스 목록(예: 허가 또는 라이센스)에서 서비스를 선택하도록 요청합니다. 이 주제 블록을 사용하려면 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하십시오.

서비스에 대한 프롬프트의 예

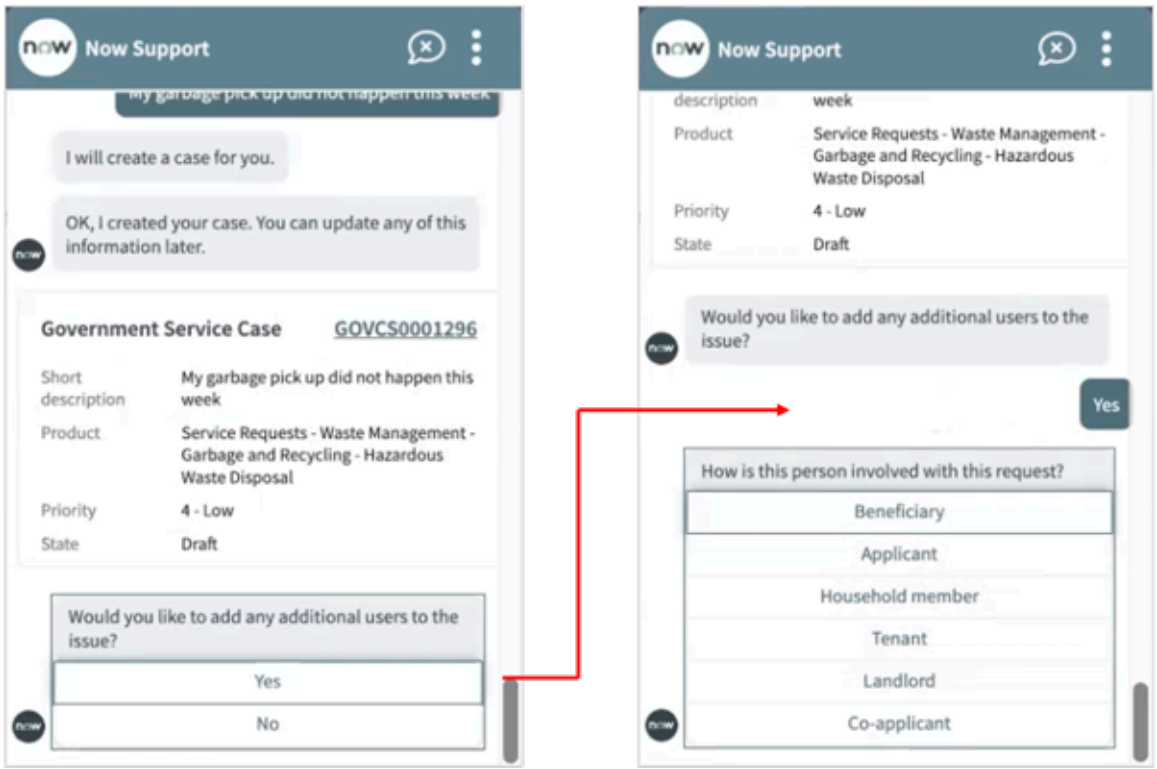


공공 부문 추가 구성원 주제 블록 생성

이 주제 블록을 사용하여 구성원이 케이스 또는 문제를 볼 수 있는 다른 사람(예: 가족 구성원 또는 기타 권한 있는 개인)을 지정할 수 있도록 합니다. 이 주제 블록을 사용하려면 고객 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하십시오.

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

정부 서비스 케이스에 구성원을 추가하라는 프롬프트 예시



대화에서 이 주제 블록을 사용하는 경우 원래(호출 중) 주제에서 주제 블록으로 입력 매개변수를 지정합니다.

공공 부문 추가 구성원 입력 매개변수

매개변수	설명
case_id	공공 부문 케이스 기록의 sys_id 생성되었습니다.
case_type	기본 공공 부문 서비스의 확장.

모바일 에이전트 에 대한 경험 공공 부문 디지털 서비스

정부 기관인 경우 모바일 장치에서 앱을 사용하여 모바일 에이전트 애플리케이션에서 비응급 서비스 요청의 상태를 생성, 업데이트 및 모니터링할 수 있습니다 공공 부문 디지털 서비스 . 또한 새 케이스와 활성 케이스를 포함하여 케이스 로드에 대한 개요를 확인할 수 있습니다.

를 모바일 에이전트 사용하여 케이스 상세 정보를 검토하고 케이스 작업을 완료합니다. 정부 서비스 에이전트 역할로 앱을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 로드에 대한 간략한 개요를 확인합니다.
- 케이스에 코멘트 또는 작업 메모를 추가합니다.
- 케이스 세부 정보, 활동 스트림 및 서비스 수준 계약(SLA), 케이스 작업 및 관련 케이스 등의 관련 정보를 검토합니다.
- 케이스 정보를 편집합니다.
- 케이스 작업을 완료합니다.

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

다음 비디오는 앱의 몇 가지 기능을 ServiceNow# 모바일 에이전트 강조합니다. ServiceNow 모바일 앱 소개.

주:
를 모바일 에이전트사용하려면 관리자가 필요한 플러그인을 활성화해야 합니다. 관리자인 경우 를 모바일 에이전트 for 서비스 요청 플레이북 구성 참조하여 모바일 에이전트구성에 대한 정보를 얻으십시오. 관리자가 이러한 설정을 구성한 후 앱을 시작하는 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 Get started with the Customer Service mobile application .

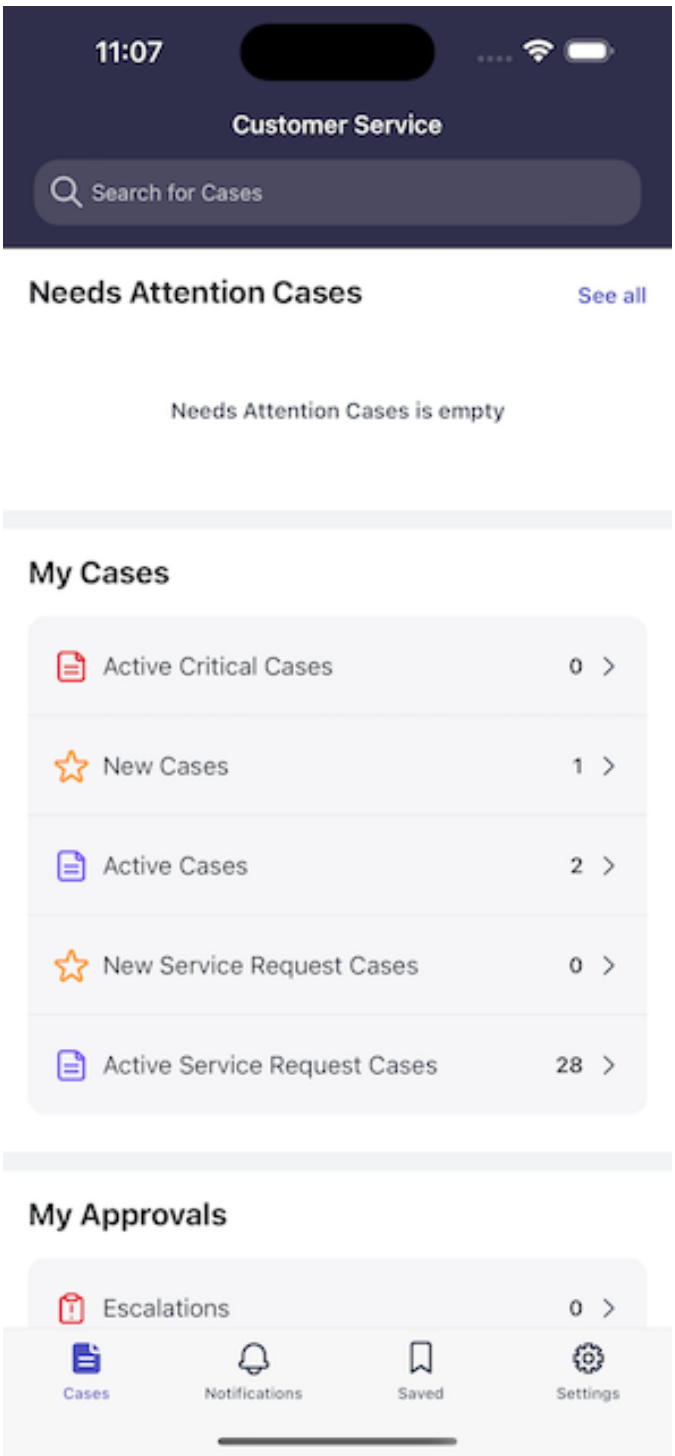
모바일 에이전트 홈페이지

를 모바일 에이전트 열고 로그인하면 해당 시작 관리자에 구성된 모든 애플릿과 함께 애플릿 시작 관리자가 표시됩니다.

다음 예는 케이스의 개요를 표시하는 의 모바일 에이전트홈페이지를 보여줍니다.

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

모바일 에이전트 에이전트용 애플릿 시작 관리자



애플릿 시작 관리자에는 서비스 요청 케이스를 처리하거나 해결하는 데 필요한 모든 애플릿이 포함되어 있습니다. 다음 애플릿에 접근할 수 있습니다.

신규 서비스 요청 케이스	신규 상태로 할당된 모든 서비스 요청 케이스입니다.
활성 서비스 요청 케이스	오픈, 정보 대기 중 및 해결됨 상태의 케이스를 포함하여 액세스 권한이 있지만 해결되거나 취소되지 않은 모든 서비스 요청 케이스입니다.

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

신규 정보 요청 케이스	신규 상태로 할당된 모든 서비스 요청 케이스입니다.
활성 정보 요청 케이스	모든 정보는 오픈, 정보 대기 중 및 해결됨 상태의 케이스를 포함하여 액세스 권한이 있지만 해결되거나 취소되지 않은 케이스를 요청합니다.

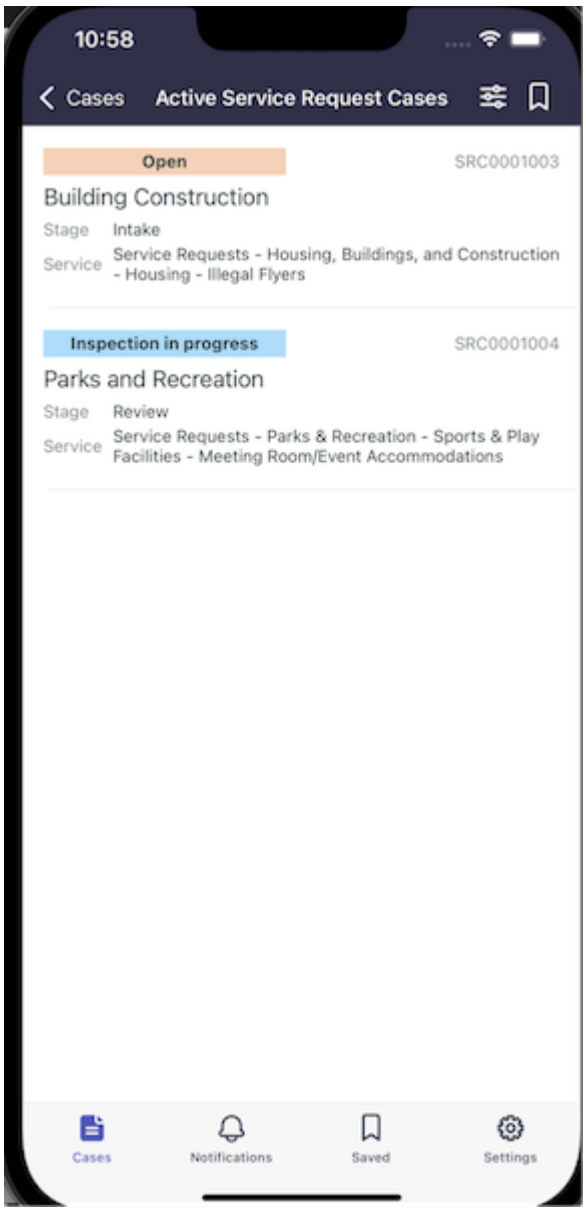
애플릿을 시작하려면 앱에서 해당 애플릿을 선택합니다.

애플릿 및 카드

애플릿 시작 관리자 화면의 각 애플릿에는 애플릿 기능에 해당하는 레코드가 표시됩니다. 예를 들어, 활성 서비스 요청 애플릿을 누르면 모든 활성 서비스 요청 케이스 기록 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 케이스는 카드로 표시되고 케이스의 상태는 카드 위쪽에 표시됩니다. 케이스 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 공공 서비스 케이스의 수명주기.

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

카드를 선택하여 케이스 기록 상세 정보를 봅니다. 예를 들어 케이스 활동, 관련 목록, 케이스 에스컬레이션(있는 경우)을 볼 수 있습니다.

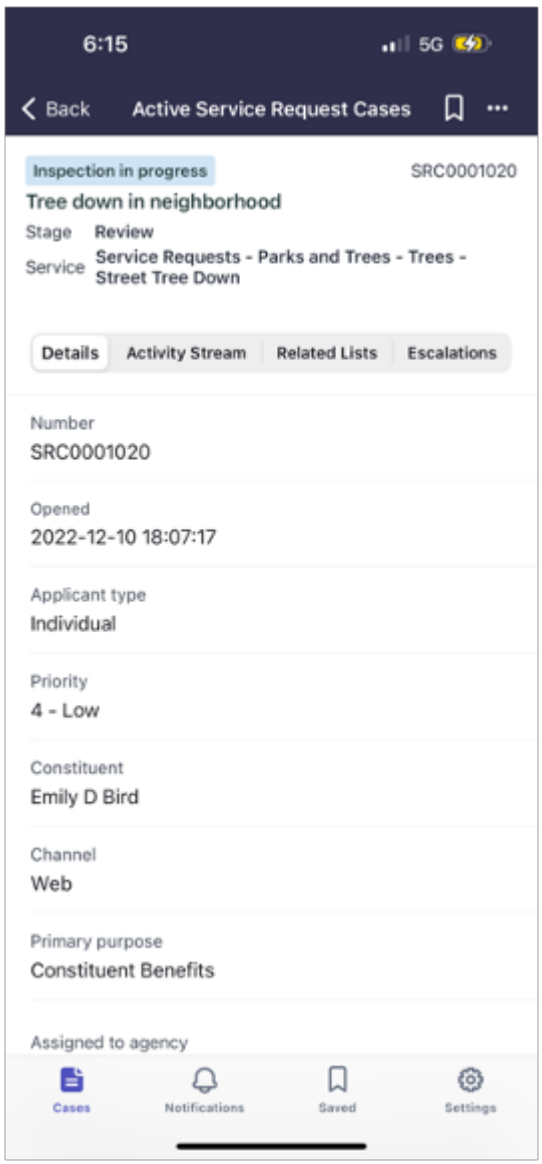
필터 아이콘(.)을 사용하여 케이스 목록의 범위를 좁히거나 정렬할 수 있습니다.

앱의 서비스 요청 케이스 카드 모바일 에이전트

앱의 케이스 카드 모바일 에이전트 에는 에서 CSM 구성 가능 작업 공간케이스를 볼 때 표시되는 것과 유사한 정보가 표시됩니다. 서비스 요청 케이스 필드와 해당 설명의 전체 목록은 다음 문서를 서비스 요청 케이스 양식참조하십시오.

다음 예는 케이스 세부 정보 카드 뷰를 보여줍니다. 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

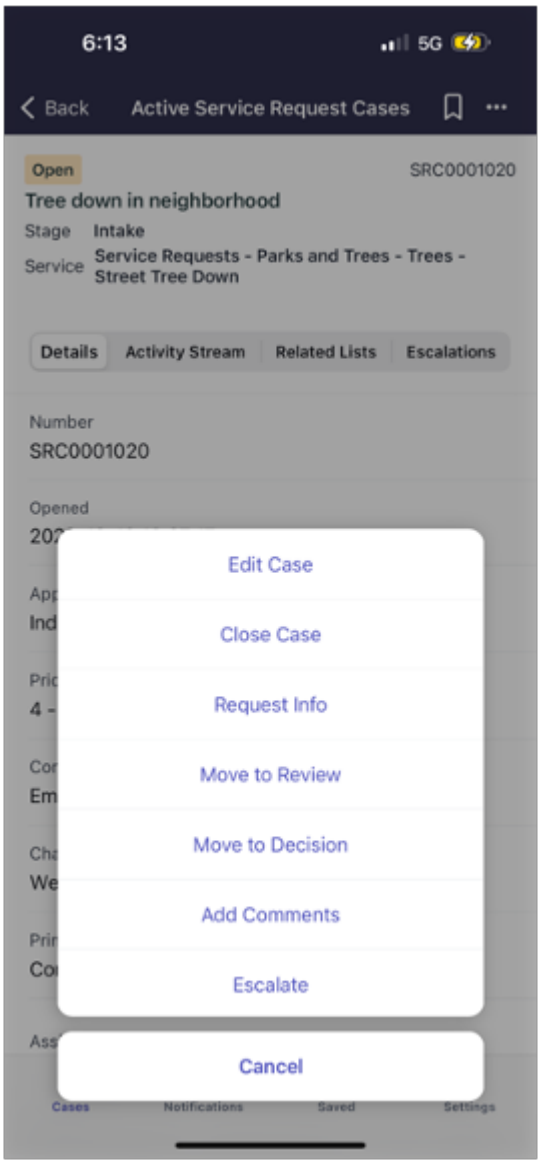


에이전트는 케이스 카드 내에서 앱의 서비스 요청 케이스 모바일 에이전트 에 대해 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 세부 정보 뷰에서 추가 작업 아이콘(.)을 선택하여 작업 목록을 확인하고 뒤로 버튼을 선택하여 기록 목록으로 돌아갈 수 있습니다. 이러한 작업은 다음과 같습니다.

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

- 케이스를 편집합니다.
- 케이스를 종결합니다.
- 구성원 또는 접촉 창구에 추가 정보를 요청합니다.
- 케이스를 검토로 이동합니다.
- 케이스를 결정으로 직접 이동합니다.
- 코멘트를 추가합니다.
- 케이스를 에스컬레이션하는 중입니다.

다음 예는 서비스 요청 케이스에 대해 수행할 수 있는 작업 목록을 보여줍니다.



앱의 에이전트 작업에 모바일 에이전트 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 를 모바일 에이전트 사용하여 에이전트 작업 수행.

의 정보 요청 케이스 카드 모바일 에이전트

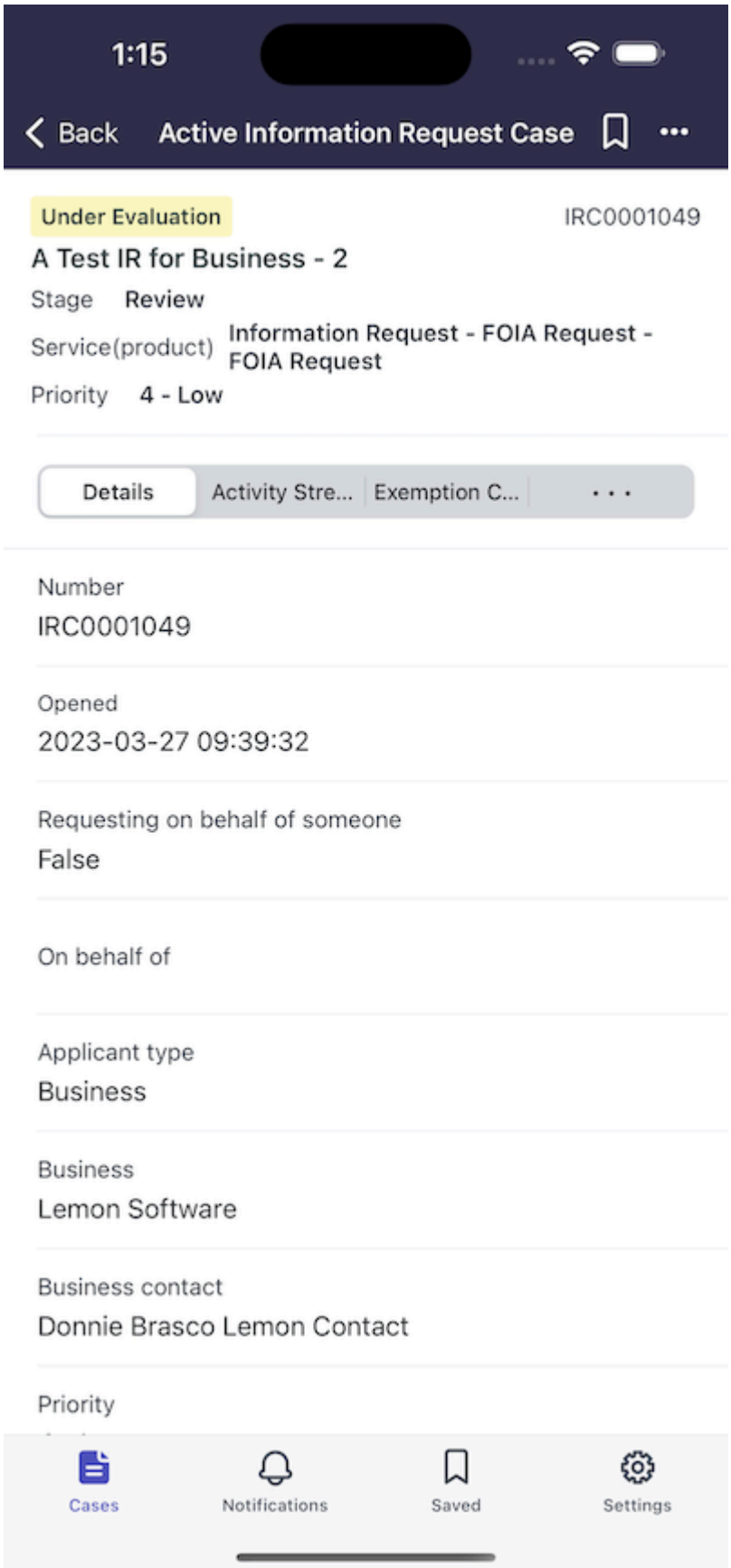
의 모바일 에이전트 케이스 카드는 에서 CSM 구성 가능 작업 공간케이스를 볼 때 표시되는 것과 유사한 정보를 표시합니다. 정보 요청 케이스 필드와 해당 설명의 전체 목록은 다음 문서를 정보 요청 케이스 양식참조하십시오.

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

다음 예는 케이스 세부 정보 카드 뷰를 보여줍니다. 이 뷰에서는 케이스 번호, 케이스 오픈 날짜, 애플리케이션 유형, 우선순위, 접촉 창구, 채널, 기본 목적 및 케이스에 할당된 에이전시를 볼 수 있습니다.

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

모바일 에이전트 정보 요청 케이스 상세 카드

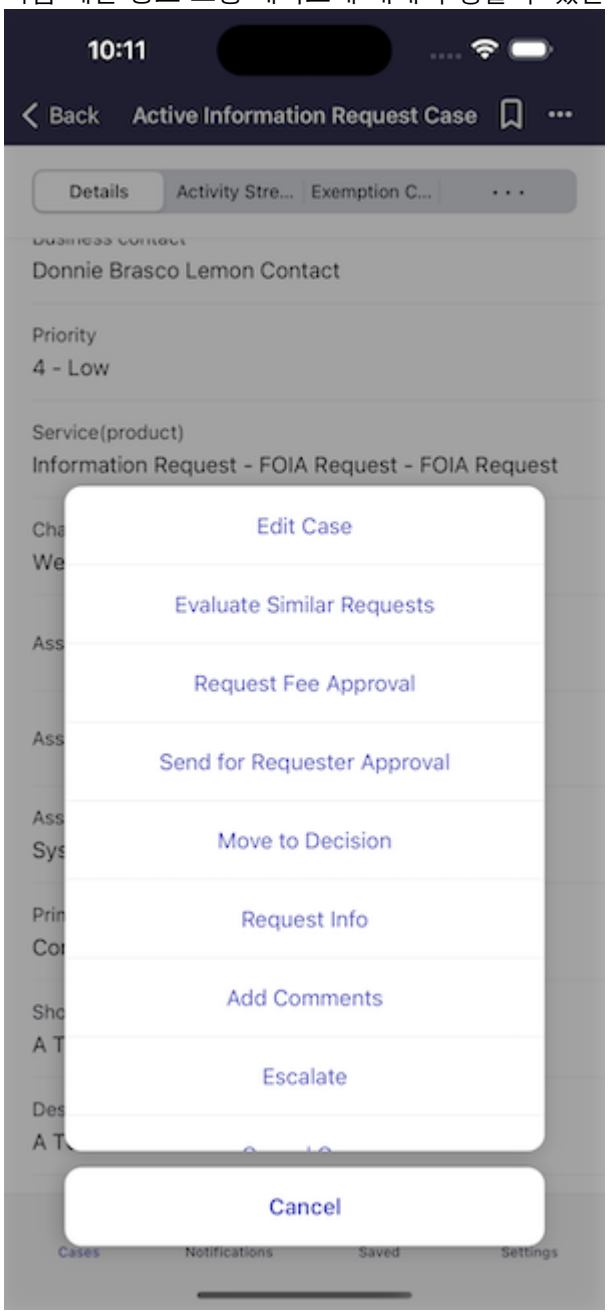


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트는 케이스 카드 내에서 정보 요청 케이스 모바일 에이전트 에 대해 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 세부 정보 뷰에서 추가 작업 아이콘(...)을 선택하여 작업 목록을 확인하고 뒤로 버튼을 선택하여 기록 목록으로 돌아갈 수 있습니다. 이러한 작업은 다음과 같습니다.

- 케이스를 편집합니다.
- 케이스를 종결합니다.
- 요청자에게 추가 정보를 요청합니다.
- 수수료 승인 요청
- 유사한 정보 요청 평가
- 케이스를 결정으로 직접 이동합니다.
- 코멘트를 추가합니다.
- 케이스를 에스컬레이션하는 중입니다.

다음 예는 정보 요청 케이스에 대해 수행할 수 있는 작업 목록을 보여줍니다.



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

에이전트 작업에 대한 자세한 내용은 문서를 모바일 에이전트참조하십시오 를 모바일 에이전트 사용하여 에이전트 작업 수행.

탐색 모음

탐색 모음은 모바일 애플리케이션 화면 아래쪽에 나타납니다. 이 막대에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

케이스

주 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 상세 정보 내에서 다음 테이블에 나열된 관련 목록에 액세스할 수 있습니다.

모바일 에이전트 앱의 관련 목록

관련 목록	설명
작업 주문	이 케이스에 대해 생성된 작업 주문의 목록입니다. 작업 주문을 보려면 현장 서비스 관리 플러그인(com.snc.work_management)을 설치해야 합니다.
케이스 작업	케이스 작업 목록을 표시합니다. 이 목록의 케이스 작업에 대해 다음과 같은 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

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

모바일 에이전트 앱의 관련 목록

관련 목록	설명
차단된 작업	이 케이스에 대해 만들어진 차단 작업 목록입니다. 차단 작업은 케이스 해결을 진행하지 못하게 하는 작업입니다.
관련 공급 업체	케이스에 추가된 연락처 또는 구성원과 같은 관련 당사자 목록입니다.
관련 케이스	케이스에 대한 관련 케이스 목록을 표시합니다. 이 목록에 포함된 관련 케이스에 대한 다음 정보를 볼 수 있습니다. • 케이스 번호 • 상태 • 간단한 설명 • 연락처 케이스 양식의 추가 세부 정보를 보려면 관련 또는 하위 케이스를 선택합니다.
첨부된 지식베이스	케이스에 대한 제안 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
문서	케이스에 대한 첨부 문서 목록입니다.

를 모바일 에이전트 사용하여 에이전트 작업 수행

정부 서비스 에이전트인 경우 를 사용하여 케이스를 관리하고 모바일 장치에서 실시간 업데이트를 받을 수 있습니다 모바일 에이전트.

를 모바일 에이전트사용하면 언제 어디서나 모바일 장치에서 일상적인 작업 및 승인을 수행할 수 있습니다. 다음 표에서는 모바일 에이전트

서비스 요청 케이스를 분류하거나 정보 요청을 이행합니다.

정부 서비스 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
케이스 보기	케이스의 상세 정보를 보고 변경 또는 조치가 필요한지 결정합니다. **1.** 하단 탐색 모음에서 케이스를 선택합니다. **2.** 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만들거나 활성을 선택하여 활성 서비스 요청 케이스 목록을 확인합니다. **3.** 세부 정보를 보려면 케이스를 선택합니다. **4.** 변경 또는 다른 작업이 필요한지 여부를 결정합니다. 활성 상태이면 이 테이블의 작업을 수행합니다.

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

정부 서비스 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
	에서 케이스를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 모바일 에이전트참조하십시오 앱으로 정부 서비스 요청 ServiceNow 모바일 에이전트 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 코멘트 추가를 선택합니다. **3.** 작업 메모 또는 추가 설명 필드에 케이스에 대한 작업 메모 또는 설명을 추가합니다. 활동 스트림 관련 목록을 통해 코멘트를 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 요청 정보를 선택합니다. **2.** 추가 의견 필드에 요청에 대한 설명을 더 추가합니다.
케이스 에스컬레이션	**1.** 추가 작업 아이콘(...)을 누르고 에스컬레이션을 선택합니다. **2.** 에스컬레이션 대화 상자에서 에스컬레이션의 상세 정보를 입력합니다.

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

정부 서비스 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
에스컬레이션 보기	**1.** 애플릿 시작 관리자에서 에스컬레이션 애플릿을 선택합니다. **2.** 해당 케이스에 대한 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.** 하단 탐색 모음에서 케이스를 선택합니다. **2.** 새로 만들기를 선택하여 케이스를 만들거나 활성을 선택하여 활성 서비스 요청 케이스 목록을 확인합니다. **3.** 세부 정보를 보려면 케이스를 선택합니다. **4.** 변경 또는 다른 작업이 필요한지 여부를 결정합니다. 활성 상태이면 이 테이블의 작업을 수행합니다. 에서 케이스를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 모바일 에이전트참조하십시오 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.
케이스에 코멘트 추가	**1.** 정보 요청 목록에서 케이스를 엽니다. **2.** 추가 작업 아이콘(...)을 누르고 코멘트 추가를 선택합니다. **3.** 작업 메모 또는 추가 설명 필드에 케이스에 대한 작업 메모 또는 설명을 추가합니다.

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

정보 요청 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
	활동 스트림 관련 목록을 통해 코멘트를 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 요청 정보를 선택합니다. **2.** 추가 의견 필드에 요청에 대한 설명을 더 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 케이스에 대한 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.
요청자 승인을 위해 전송	**1.** 추가 작업 아이콘(...)을 누르고 요청자 승인을 위해 보내기를 선택합니다. **2.** 요청자 승인을 위해 전송 대화 상자에서 에스컬레이션의 상세 정보를 입력합니다.

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

정보 요청 에이전트 작업

에이전트 작업	단계
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.** 정보자유법(FOIA) 또는 공공기록법에 따른 면제 목록을 검토하고 해당되는 경우 하나 이상의 면제를 선택하십시오.
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 케이스 카드 모바일 에이전트내에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다. 또한 요청자와 통신하고 기록의 작업에 대한 내부 메모를 작성할 수 있으므로 정보를 보다 효율적으로 릴레이하고 추적할 수 있습니다.

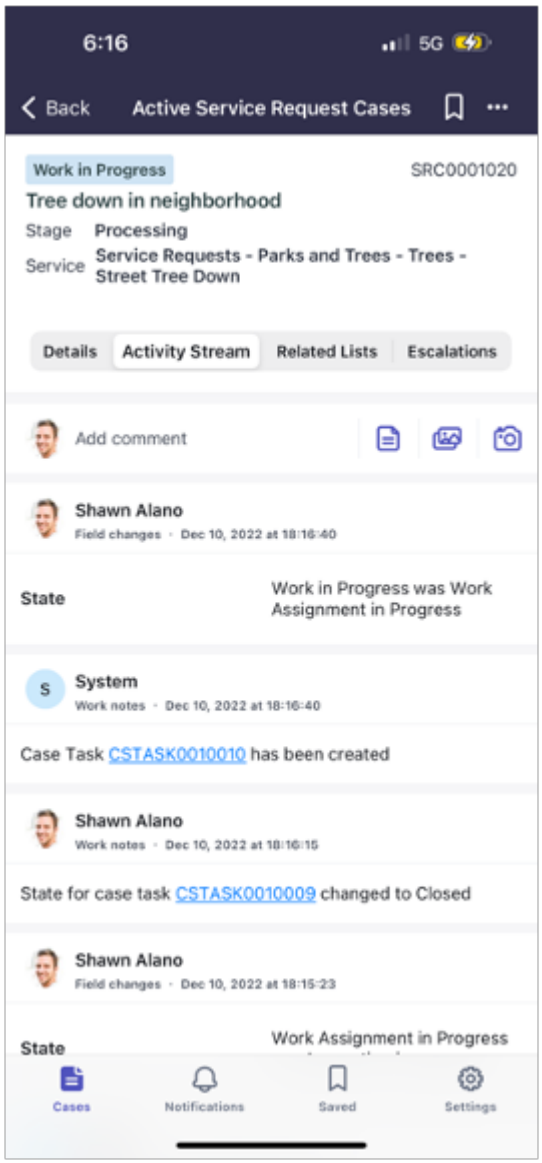
활동 스트림 사용

에이전트는 활동 스트림을 사용하여 구성원과 통신하고 기록의 정보를 추적할 수 있습니다. 활동 스트림 관련 목록을 선택하여 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다.

다음 예는 의 모바일 에이전트기록에 대한 활동 정보 뷰를 보여줍니다.

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

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.** 의견 추가를 선택합니다. **2.** 작성 섹션에서 텍스트 필드에 정보를 추가합니다.

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

에이전트 작업

작업	설명
	3. (선택 사항) 코멘트 또는 작업 메모를 공개적으로 표시하려면 확인란을 선택합니다. **4.** 게시를 선택합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다. 내부 작업 메모는 비공개이며 다른 에이전트만 볼 수 있습니다. 외부 코멘트는 에이전트와 요청자에게 표시됩니다.
사진 또는 첨부 파일 추가	• 문서 아이콘(.)을 선택하여 케이스에 문서를 첨부합니다. • 카메라 케이스에 첨부할 사진을 찍는 아이콘입니다. • 갤러리 아이콘(.)을 선택하여 기존 사진을 케이스에 첨부합니다.

앱으로 정부 서비스 요청 **ServiceNow** 모바일 에이전트 추적

앱을 사용하여 ServiceNow 모바일 에이전트 사용자에게 할당된 모든 서비스 요청의 상세 정보를 추적하고 확인합니다.

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 케이스 모바일 에이전트 를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 케이스 번호, 우선순위 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 사용자와 정부 서비스 에이전트 간의 상호작용 기록입니다.
- 솔루션 수락 또는 거부처럼 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. ServiceNow 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 케이스에서 다음 표의 애플릿 중 하나를 선택합니다.

서비스 요청 애플릿 목록

애플릿	설명
신규 서비스 요청 케이스	에이전트가 신규 상태에서 액세스할 수 있는 모든 서비스 요청 케이스입니다.

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

애플릿	설명
활성 서비스 요청 케이스	에이전트가 액세스할 수 있으며 아직 해결되거나 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 서비스 요청 케이스 양식참조하십시오.

를 사용하여 정보 요청 추적 모바일 에이전트

모바일 장치에서 사용하여 사용자에게 모바일 에이전트 할당된 모든 정보 요청의 상세 정보를 추적하고 확인합니다.

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 케이스 모바일 에이전트 를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 케이스 번호, 우선순위 및 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 사용자와 정보 요청 케이스 에이전트 간의 상호작용 기록입니다.
- 케이스 결과 수락 또는 거부처럼 사용자 측에서 수행해야 하는 작업입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. 엽니다 ServiceNow 모바일 에이전트.
2. 내 케이스에서 다음 표의 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	모든 정보는 에이전트가 액세스할 수 있는 케이스 중 해결되거나 취소되지 않은 케이스를 요청합니다. 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 다음 문서를 참조하십시오 정보 요청 케이스 양식.

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist** 사용

에이전트 역할이 있는 경우 케이스 상세 정보를 요약하고 애플리케이션을 사용하여 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist .

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

케이스 컨텍스트를 더 빨리 이해할 수 있도록 케이스 상세 정보를 요약합니다. 이러한 요약은 에이전트와 구성원 간의 여러 대화가 포함되어 있는 장기간의 복잡한 케이스에 유용합니다.

케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있도록 케이스 해결 메모를 생성합니다. 구성원에게 솔루션을 제안하거나 해당 애플리케이션에 대한 결정을 릴레이할 준비가 되면 이 기능을 통해 해결 메모를 생성하고 케이스 양식에 추가할 수 있습니다. 해결 메모는 유사한 문제나 케이스가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 컨텍스트를 제공하기도 합니다.

애플리케이션에서 채팅 요약 기술을 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 사용하여 가상 에이전트 채팅 기록의 요약과 라이브 에이전트와 고객 간의 채팅 대화를 생성합니다.

CSM 작업 공간용 Now Assist AI 검색 플러그인을 사용하여 여러 KB의 정보를 종합 및 요약하여 관련 답변을 대화형 형식으로 제공합니다. 이 기술은 CSM 작업 공간에서 검색에 대해 실행 가능한 AI 생성 또는 AI 선택 답변을 제공하며, 가능한 결과 목록을 단회성 대화형 결과로 대체할 수 있습니다.

기술

애플리케이션에는 PSDS용 Now Assist 에이전트가 케이스 컨텍스트를 이해하여 구성원에게 해결 방법을 제안하거나 애플리케이션을 더 빠르게 승인할 수 있도록 하는 생성형 AI 기술이 포함되어 있습니다.

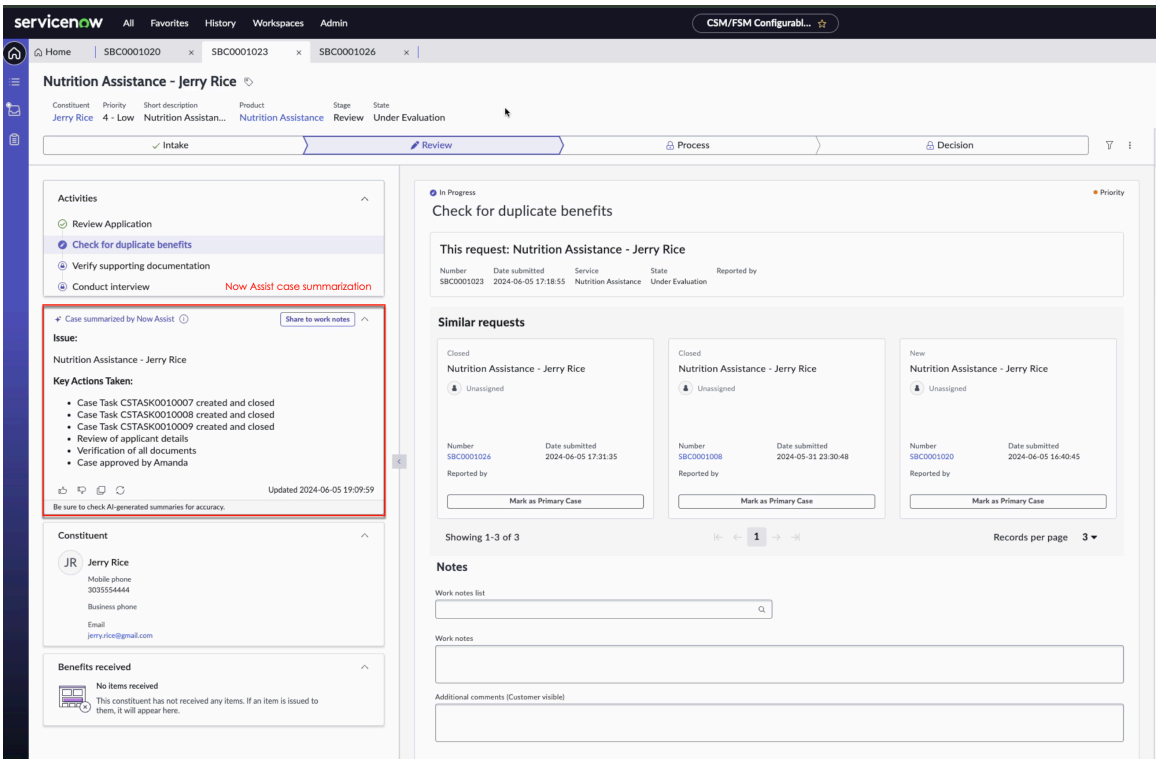
케이스 요약

에이전트에게 문제 및 수행된 조치를 포함한 공용 서비스 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스의 요약을 생성하여 케이스 컨텍스트를 이해하고, 요약이 케이스에 대한 최신 업데이트를 포함하도록 새로 고치고, 요약을 케이스 작업 메모에 게시할 수 있습니다.

케이스 요약 기술은 케이스 요약을 생성하고 활동 스트림 위에 표시합니다. 요약에는 에이전트가 다음 케이스 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 짧은 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 피드백
- 이메일
- 서비스 수준 계약(SLA)

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



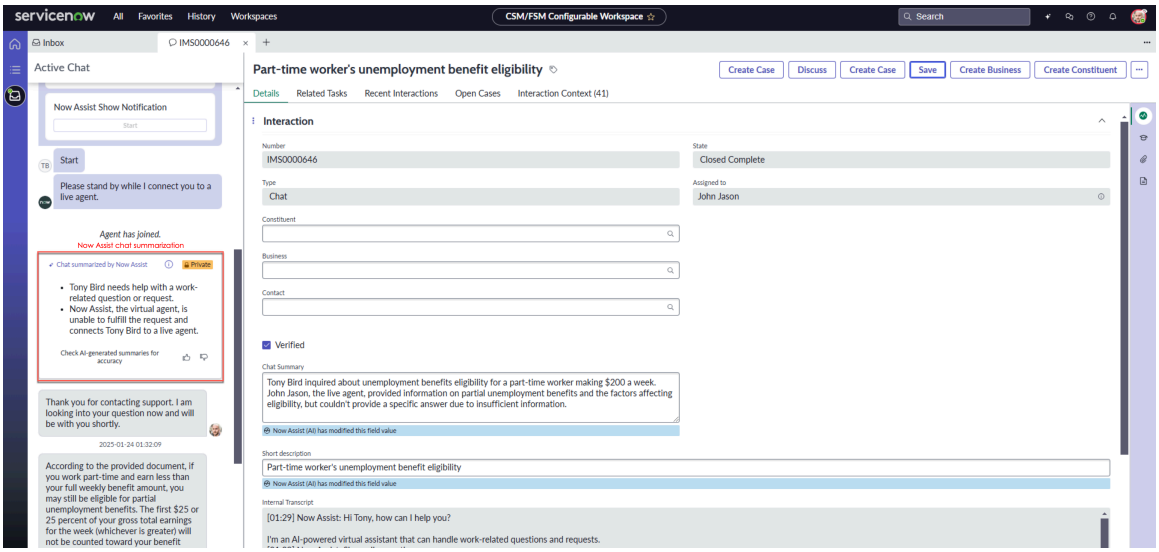
채팅 요약

고객의 가상 에이전트 채팅 기록, 실시간 에이전트 채팅 기록 및 상호작용 기록에 대한 요약을 에이전트에게 제공합니다. 에이전트는 다음 요약을 보거나 만들 수 있습니다.

- 가상 에이전트 채팅 핸드오프 요약: 가상 에이전트가 라이브 에이전트에게 채팅을 넘겨줄 때 대화를 요약하고 활성 채팅 창에 요약을 표시합니다. 에이전트는 라이브 에이전트와 작업하기 전에 고객이 수행한 작업의 요약을 볼 수 있습니다.
- 라이브 에이전트를 라이브 에이전트로 핸드오프 요약: 라이브 에이전트가 다른 라이브 에이전트에게 채팅을 핸드오프할 때 대화를 요약하고 활성 채팅 창에 요약을 표시합니다. 에이전트는 다른 라이브 에이전트에게 핸드오프하기 전에 고객이 수행한 작업의 요약을 볼 수 있습니다.
- 빠른 실행 요약: 에이전트가 활성 채팅 창에서 `/summarize` 빠른 작업을 실행하면 요약을 제공합니다.
- 채팅 마무리 요약: 라이브 에이전트가 고객과의 채팅을 마무리할 때 상호작용 기록의 채팅 요약 및 짧은 설명 필드를 채웁니다.

> **주:**
> 상호작용에 채팅 요약을 사용할 수 없는 경우 채팅 요약 필드는 상호작용 기록에 나타나지 않습니다.

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



해결 메모 생성

에이전트가 케이스에 대한 해결 메모를 생성하고, 구성원 또는 신청자에게 해결 방법을 제안하고, 케이스 기록에 정보를 추가하도록 지원할 수 있습니다.

해결 메모 생성 기술은 에이전트가 구성원에게 해결 방법을 제안하거나 신청자에게 결정을 전달하기 전에 해결 코드를 선택하고 해결 메모 텍스트를 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다.

주:
해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 200단어가 필요합니다. 해결 메모를 생성할 수 없는 경우 시스템은 해결 메모 필드 아래에 메시지를 표시합니다.

관련 정보

Now Assist

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 설치 및 구성

PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 사용

를 사용하여 채팅 대화 요약PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

의 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist채팅 요약 기술을 사용하여 가상 에이전트 채팅 기록의 요약과 라이브 에이전트와 고객 간의 채팅 대화에 대한 요약을 생성합니다.

이 태스크 정보

에이전트는 에서 제공하는 Now LLM채팅 요약을 활용하여 가상 에이전트 상호작용, 라이브 에이전트로의 전송 또는 에이전트 간의 여러 핸드오프가 포함된 경우에도 채팅 수명주기 전반에 걸쳐 지원 문제에 대한 상황별 이해를 얻을 수 있습니다.

가상 에이전트 대화에서 요청자가 라이브 에이전트에 연결하도록 선택하면 받은 편지함에 채팅 상호작용이 나타납니다. 상호작용을 수락하면 가상 에이전트 대화의 요약이 생성됩니다. 문제를 해결하기 위해 요청자에게 추가 상세 정보를 요청할 수 있습니다.

채팅이 종료되거나 채팅 종료 전후에 추가 문제 해결을 위해 인시던트가 생성될 때 채팅 상호작용을 요약할 수도 있습니다. 요약은 가상 에이전트 대화를 포함하여 핸드오프의 모든 지점을 포함하며 사용자와 이를 참조하고자 할 수 있는 기타 에이전트에게 상호작용의 컨텍스트를 제공합니다.

채팅 요약 기술을 통해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

- 가상 에이전트 채팅 이력을 요약하고 고객이 라이브 에이전트와 소통하기 전에 고객이 취한 조치에 대한 요약을 제공합니다.
- 라이브 에이전트가 다른 라이브 에이전트에게 호출을 전달하고 고객이 새 에이전트와 소통하기 전에 고객이 수행한 작업을 포함하여 라이브 에이전트 및 고객 채팅 기록을 요약합니다.
- /summary 빠른 작업을 사용하여 대화 중 어느 시점에서든 채팅 내용을 요약합니다.
- 대화가 다른 라이브 에이전트에게 전달되거나 에이전트가 대화를 마무리하고 상호작용을 종료할 때 라이브 에이전트와 고객 간의 대화를 요약합니다.

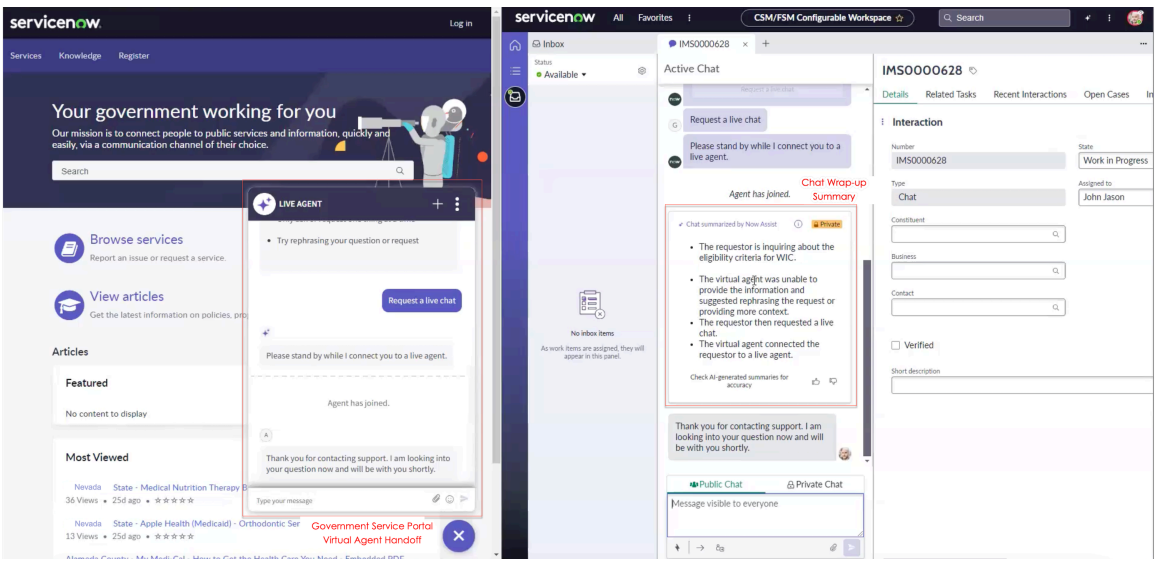
주:
Now Assist 패널에서 요청 시 채팅 요약을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

채팅 요약 기술은 채팅이 종료되면 상호작용 기록의 간단한 설명 및 채팅 요약 필드를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 *CSM ## ## ## ##*.
2. CSM 구성 가능 작업 공간의 받은 편지함에서 채팅을 엽니다.
   채팅 요약 기술은 활성 채팅 창에 인라인 요약을 자동으로 생성합니다. 이 요약에는 구성원의 문제, 가상 에이전트와의 상호작용 및 구성원이 라이브 에이전트와 작업하기 전에 취한 조치가 포함됩니다. 이 요약은 활성 채팅 창에 나타나며 아이콘(✦)과 **AI** 채팅 요약 레이블로 Now Assist 식별됩니다.



3. 옵션: 요약 카드에서 유용함 아이콘(👍) 또는 유용하지 않음 아이콘(👎)을 선택하여 채팅 요약에 대한 피드백을 제공합니다.
   이 피드백은 생성형 AI 모델을 개선하고 향후 버전의 이 기술을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 시스템은 생성된 각 요약에 대한 피드백을 수집하여 생성형 AI 로그(sys_generative_ai_log_list.do)에 저장합니다.
4. 고객과 채팅하여 추가 세부 정보를 얻습니다.
   예를 들어, 신청자가 혜택 프로그램을 신청하는 경우 신청자가 가상 에이전트에 제공한 내용에서 추가 정보를 수집해야 할 수 있습니다.

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

5. 활성 채팅 창에서 고객과의 대화 중에 /summarize 빠른 작업을 사용하여 채팅을 요약합니다. 채팅 요약 기술은 활성 채팅 창에 추가 인라인 요약을 생성합니다. 길거나 자세한 고객 대화를 요약하려는 경우에 유용합니다.
6. 옵션: 라이브 에이전트에서 라이브 에이전트로 핸드오프가 활성화된 경우, 다음 단계에 따라 수신 채팅을 수락한 후 다른 에이전트에게 채팅을 전송합니다.

   a. 상호작용을 다른 에이전트로 전송하려면 에이전트 을 선택합니다.

   b. 다른 라이브 에이전트의 이름을 선택합니다.

   c. 두 번째 라이브 에이전트는 수락을 선택하여 채팅에 참가합니다. 다른 채팅 요약은 한 라이브 에이전트에서 다른 라이브 에이전트로 대화가 전환되는 경우에 생성됩니다.

7. 채팅 종료를 선택하여 채팅 대화를 종료합니다. 채팅 요약 기술은 채팅이 종료되면 상호작용 기록의 간단한 설명 및 채팅 요약 필드를 업데이트합니다.

   주:
   상호작용에 채팅 요약을 사용할 수 없는 경우 채팅 요약 필드는 상호작용 기록에 나타나지 않습니다.

8. 짧은 설명 및 채팅 요약 필드의 텍스트를 검토하여 정확성을 확인하고 필요에 따라 수정합니다.
9. 저장을 선택합니다.

를 사용하여 케이스 요약 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

애플리케이션에서 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 빠르게 이해할 수 있도록 케이스 기록의 선택한 필드에서 요약을 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist 생성합니다.

이 태스크 정보

정부 서비스 에이전트는 에서 제공하는 Now LLM케이스 요약을 활용하여 케이스의 수명주기 전반에 걸쳐 구성원 문제에 대한 맥락적 이해를 얻을 수 있습니다. 케이스 요약 기술은 작업 메모, 코멘트 및 기타 케이스 데이터에서 주요 상세 정보를 추출하는 유익한 요약을 자동으로 생성하여 에이전트가 케이스를 더 빨리 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

케이스 요약 구성요소는 플레이북 페이지 템플릿의 활동 선택기 구성요소 아래에 나타나며 기본적으로 축소되어 있습니다. 에이전트가 요약을 선택하여 케이스 요약을 생성하면 구성요소가 확장되어 문제에 대한 설명, 수행된 작업 및 다음 단계를 포함한 요약 정보가 표시됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

채팅 요약 기술을 통해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 요약을 선택하여 케이스 상세 정보의 요약을 생성합니다.
- 작업 메모에 공유를 선택하여 요약 텍스트를 활동 스트림에 복사합니다.
  - 작업 메모에 공유 팝업 대화 상자에서 요약 텍스트를 검토하고 필요한 경우 텍스트를 수정합니다.
  - 팝업 대화 상자에서 작업 메모에 저장을 선택하여 활동 스트림에 텍스트를 추가합니다.
- 구성요소 바닥글에서 새로 고침 아이콘을 선택하여 텍스트를 새로 고치고 최신 요약을 가져옵니다.

요약을 생성한 후에는 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 요약 정보를 검토하고 필요한 경우 편집합니다.
- 생성된 요약에 대한 피드백을 제공합니다.
- 요약 정보를 케이스 작업 메모에 추가합니다.
- 요약 정보를 클립보드에 복사합니다.

주:
Now Assist 패널에서 요청 시 케이스 요약을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

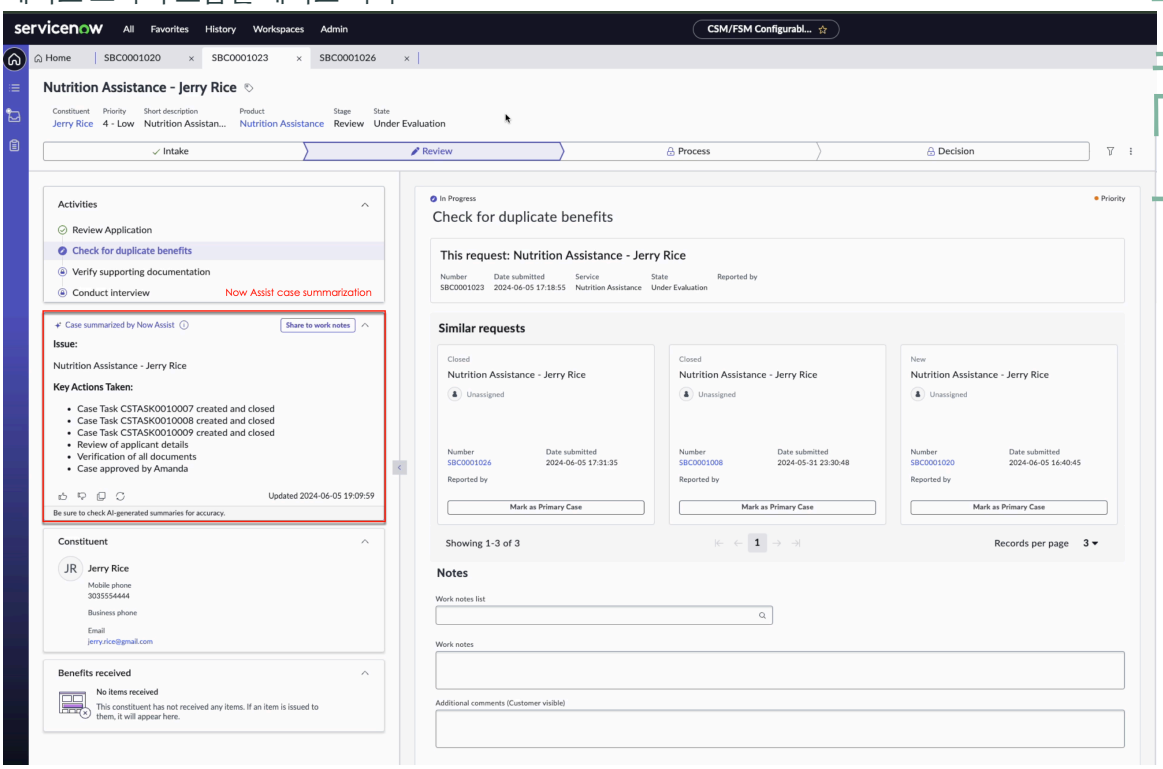
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 의 CSM 구성 가능 작업 공간목록으로 이동하여 정부 서비스 케이스를 엽니다.
2. Now Assist 구성요소의 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.

주:
Now Assist의 케이스 요약 구성요소가 구성원 카드 위에 나타납니다. 요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 더 긴 요약을 보려면 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 콘텐츠를 봅니다.

케이스 요약이 포함된 케이스 기록



3. 옵션: 케이스 요약을 마치면 케이스 요약을 케이스 작업 메모에 추가하거나, 펼치거나 접거나, 피드백을 제공하거나, 복사하거나, 관련 정보를 볼 수 있습니다.

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

에서 **AI** 검색 사용 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 **Now Assist**

에이전트는 의 AI 검색 기능을 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist사용하여 단일 턴 Q&A로 정보를 검색할 수 있습니다.

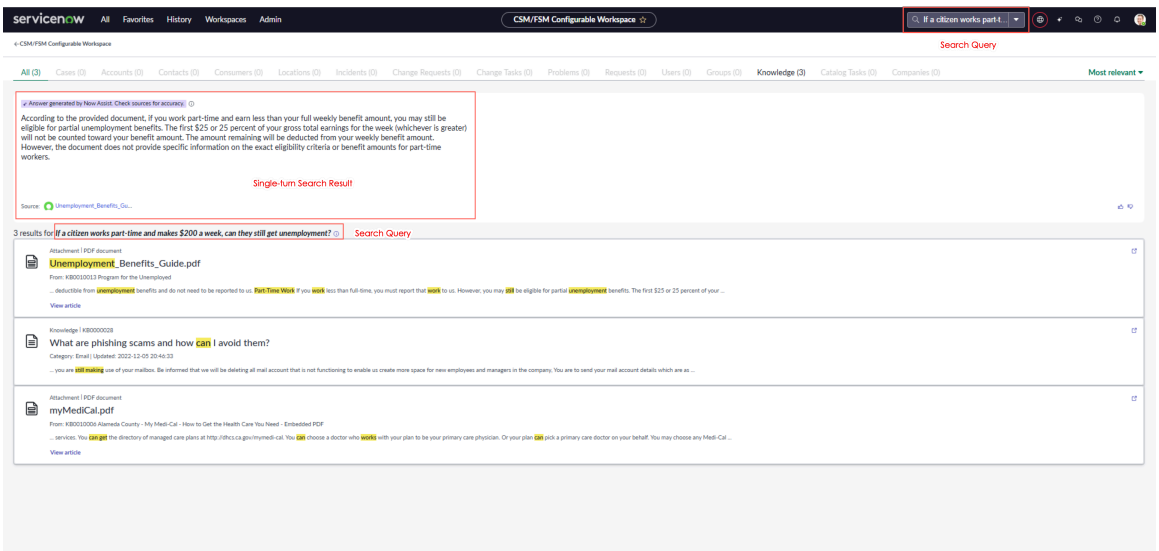
애플리케이션은 , , 및 직원 센터전역 검색에 있는 지식 문서에서 서비스 포털실행 가능한 Q&A Genius Result 답변을 추출하는 데 사용합니다Now LLM 서비스. 가상 에이전트AI 검색Now Assist 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 지식베이스에서 관련 콘텐츠를 검색하고 간결한 답변을 생성하여 고객 경험을 개선할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

법률 요약

CSM 작업 공간용 AI 검색 플러그인은 Now Assist 여러 지식베이스의 정보를 종합하고 요약하여 관련성 있고 실행 가능한 AI 생성 또는 AI 선택 답변을 대화형 형식으로 검색 쿼리에 제공합니다.

에이전트는 AI 검색을 사용하여 의 검색 창에 CSM 구성 가능 작업 공간직접 쿼리를 배치할 수 있으며, 그러면 하나 이상의 지식베이스에서 컨텐츠를 구문 분석하고 요약하여 질문에 대한 답변을 생성합니다. 이 단회성 대화형 검색 결과는 가능한 일치 항목의 긴 목록을 대체하며, 에이전트가 고객에게 응답하기 전에 관련 콘텐츠 요약을 검토할 수 있도록 하여 에이전트 응답의 정확성과 관련성을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다.

의 생성형 **AI Q&A CSM** 구성 가능 작업 공간



검색 구성

검색 애플리케이션 구성을 통해 Now Platform 애플리케이션에서 검색에 사용할 검색 엔진과 설정을 지정합니다. **[CSM AIS]** 구성 가능 작업 공간 검색 구성 검색 애플리케이션 구성은 CSM Configurable Workspace 스토어 앱과 함께 제공됩니다. 이 구성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. **AI** 검색 **>** 검색 경험 **>** 검색 애플리케이션.

관리자는 에 대한 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist검색 애플리케이션 구성 내에서 검색 프로파일을 사용자 지정하여 Now Assist AI 검색이 데이터를 인덱싱하는 소스 테이블과 지식베이스를 정의하고 사용자 지정할 수 있습니다.

검색 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Search application configurations . 와 함께 PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist사용할 AI 검색을 설정하고 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 AI 검색 활성화 및 구성 PSDS용 Now Assist.

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

공공 부문 디지털 서비스용 **Analytics and Reporting** 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 다른 Now Platform 제품과 함께 사용하기 위해 사전 패키징된 플랫폼 분석 컨텐츠가 포함되어 있습니다. 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.

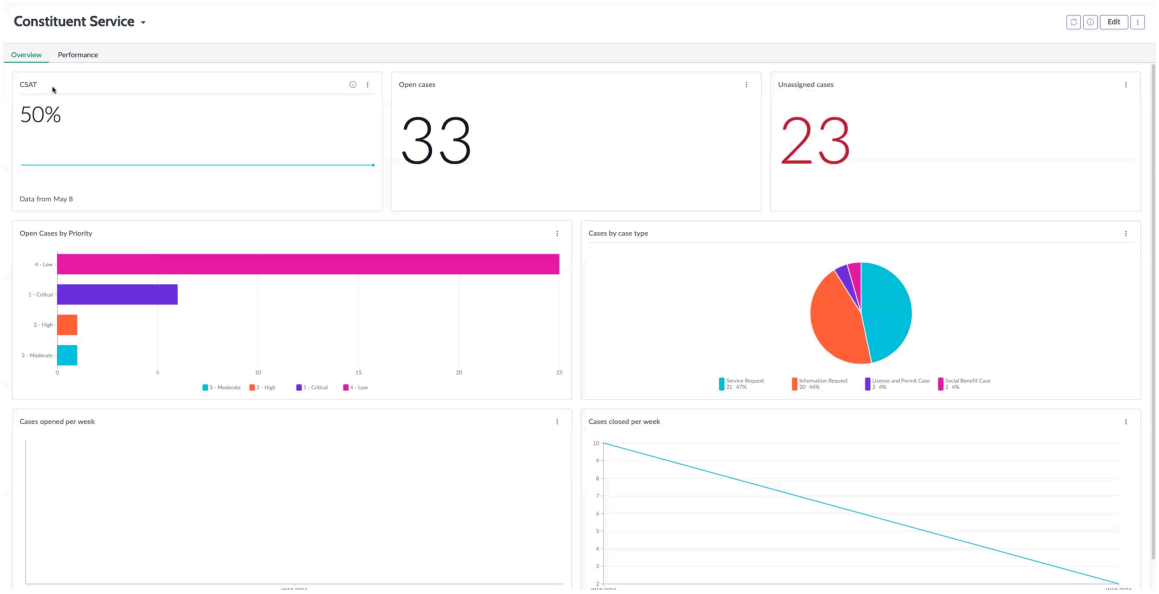
관련 정보

분석 및 보고 솔루션

구성원 서비스 대시보드

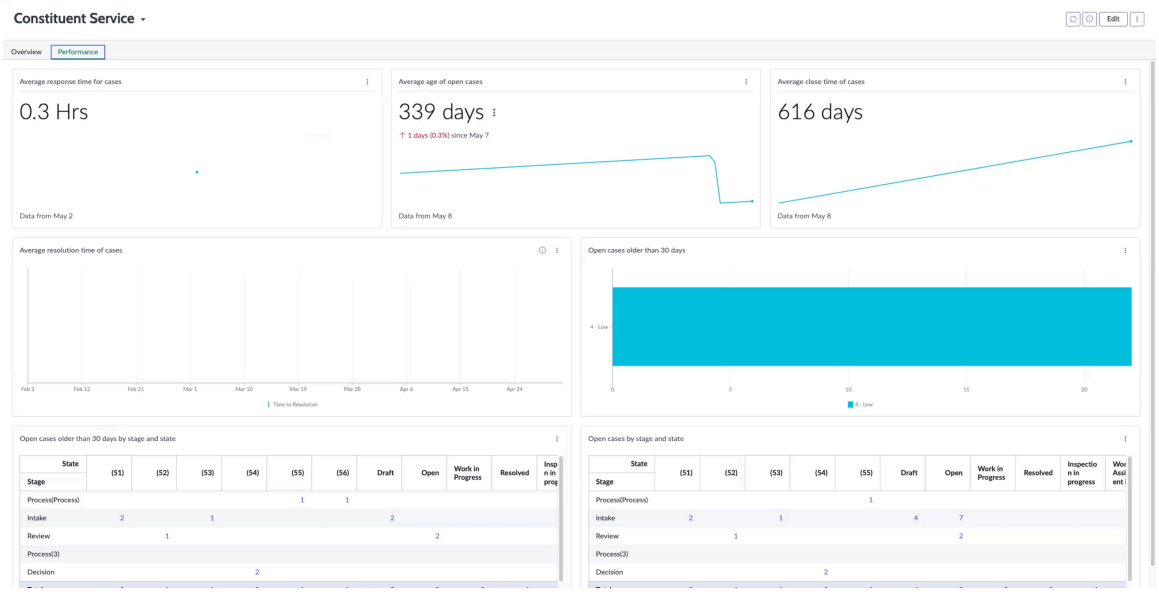
이 대시보드를 사용하여 일반 사용자 서비스의 상태를 모니터링하고, 정부 케이스가 얼마나 효율적으로 처리되는지에 대한 인사이트를 얻고, 제공되는 서비스의 전반적인 성과를 평가합니다.

구성원 서비스 대시보드 개요 탭



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

구성원 서비스 대시보드 성과 탭



필요한 **Now Platform** 역할

- sn_gsm.constituent_agent, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_gsm.constituent_admin, 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

구성원 서비스 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 라이브러리 〉 대시보드.

사용 케이스

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

구성원 서비스 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
관리자 또는 에이전트	구성원으로부터 케이스를 생성하고 모니터링하여 케이스 해결을 가속화하고 고객 만족도를 높입니다. 다음을 수행합니다. • 일정 기간 동안 열려 있던 케이스를 추적합니다. • 특정 유형의 서비스 유형에 대한 케이스 수를 모니터링합니다. • 각 서비스 유형에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다. • 특정 서비스 유형에 대한 케이스의 상세 정보를 드릴다운합니다.
정부 서비스 관리자	정부 서비스의 상태를 모니터링합니다. 케이스 해결 방법을 추적하여 서비스 제공 프로세스와 에이전트 성과를 개선합니다.

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

표시기

케이스에 대한 평균 응답시간

에이전트가 새 정부 케이스에 응답하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 점수는 다음 수식을 사용하여 계산됩니다. {{GSM -첫응답시간의 합산 기간}} / {{GSM -응답한 케이스 수}}

GSM -미해결 케이스 수

매일 생성되는 오픈 케이스 수입니다.

GSM -CSAT

설문 조사 결과에 기반한 고객 만족도 점수입니다. 점수는 {{만족한 고객의 GSM_Number(CSAT)}}/{{CSAT 설문 조사 응답자의 GSM_Number}}*100 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM -평균 케이스 종결 시간

케이스를 종결하는 데 걸리는 평균 일 수입니다. 이 점수는 {{GSM -종결된 케이스의 합산 기간}} / {{GSM -종결된 케이스 수}} / 24 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM -미해결 케이스의 평균 기간

케이스가 오픈 상태로 유지되는 평균 일수입니다. 점수는 {{GSM -미해결 케이스의 합산 연령}} / {{GSM -미해결 케이스 수}} / 24 수식을 사용하여 계산됩니다.

케이스의 평균 해결 시간

케이스를 해결하는 데 걸리는 평균 일 수입니다. 점수는 {{해결된 케이스의 GSM_Summed 기간}} / {{해결된 케이스의 GSM_Number}} / 24 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM -케이스 평균 응답시간

에이전트가 케이스에 응답하는 평균 시간입니다. 점수는 {{GSM -첫응답시간의 합산 기간}}/{{GSM -응답된 케이스 수}} 공식을 사용하여 계산됩니다.

GSM_해결 케이스 수

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 카운트입니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- GSM -종결된 케이스의 합산 기간(시간)
- GSM -FirstResponseTime 시간 합계(시간)
- GSM -미해결 케이스의 합산 기간
- GSM -해결된 케이스의 합산 기간(시간)

세부 항목

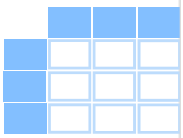
- GSM -계정
- GSM -기간
- GSM -할당 대상
- GSM -할당 그룹

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

- GSM - 범주
- GSM - 채널
- GSM - 연락처
- GSM - 우선순위
- GSM - 제품
- GSM - 상태

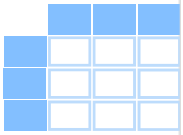
데이터 시각화

구성원 서비스 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
스테이지 및 상태별로 30일이 넘은 오픈 케이스	 피벗	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	1개월이 넘은 미해결 케이스에 대한 자세한 요약으로, 단계와 상태별로 정렬됩니다.
오픈 케이스	 점수	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	시스템에서 해결되지 않은 총 정부 케이스 수입니다.
주당 오픈된 케이스	 줄	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	새로운 정부 사례의 주간 추세가 열렸습니다.
30일이 넘은 오픈 케이스	가로 막대	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	30일 이상 된 정부 미해결 사례의 분포.
미할당 케이스	 점수	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	에이전트에 아직 할당되지 않은 총 정부 케이스 수입니다.
케이스 유형별 케이스	원형	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	케이스 유형별 정부 케이스의 비율입니다.

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

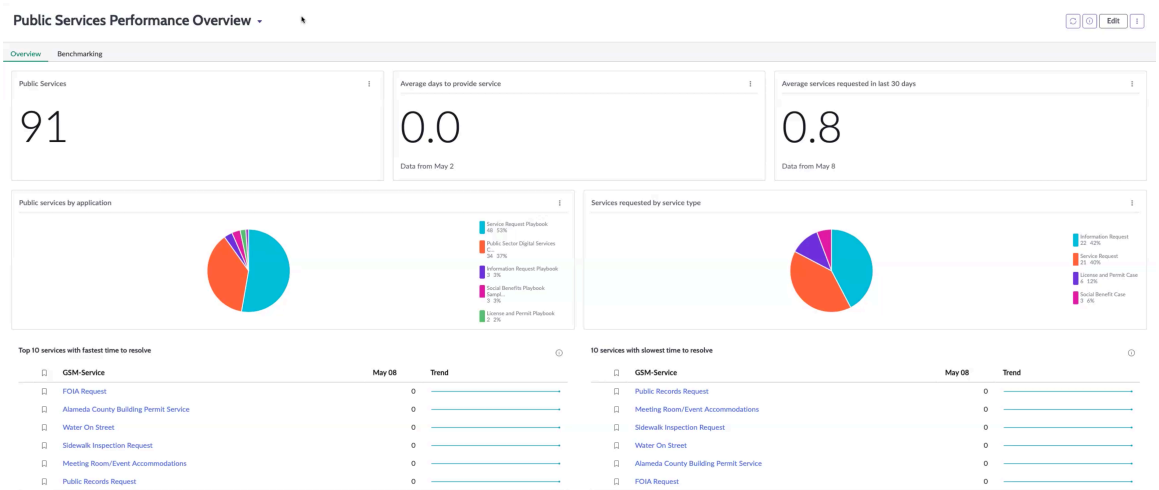
구성원 서비스 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
스테이지 및 상태별 오픈 케이스	 피벗	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	단계와 상태별로 정리된 열린 정부 케이스에 대한 자세한 요약.
주당 종결된 케이스	 라인	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case] 라인	에이전트에 의해 종결된 정부 케이스의 주간 추세입니다.
우선순위별 오픈 케이스	가로 막대	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	우선순위에 따른 할당되지 않은 정부 케이스의 분포입니다.

공공 서비스 성과 개요 대시보드

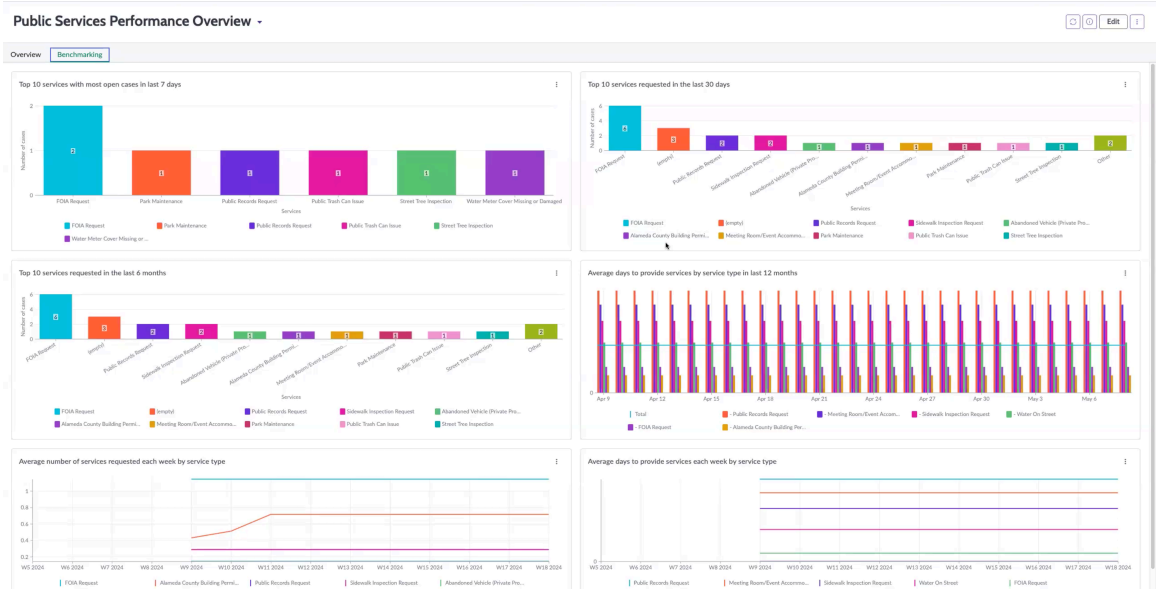
공공 서비스 성과 개요 대시보드를 사용하여 구성원, 기업 및 기관에게 제공하고 요청하는 공공 서비스에 대한 핵심성과지표 및 데이터 시각화를 평가합니다.

공공 서비스 성과 개요 - 개요 탭



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

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.

공공 서비스 성과 개요 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 라이브러리 〉 대시보드 〉 공공 서비스 성과 개요.

사용 케이스

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

공공 서비스 성과 개요 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
관리자	벤치마킹 정보를 검토하여 구성원, 기업 및 기관에서 제안하고 요청하는 공공 서비스를 추적합니다.
정부 서비스 관리자, 서비스 뷰어 및 소유자	구성원, 기업 및 기관에서 제안하고 요청하는 공공 서비스를 모니터링합니다. 다음을 수행합니다. • 서비스 제공의 장단기 추세와 패턴을 관찰합니다. • 케이스 해결, 에이전트 성과 및 서비스 경험을 개선할 수 있는 기회를 식별합니다.

표시기

GSM - 요청된 서비스에 대한 정부 케이스 수

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

구성원, 기업 및 기관에서 요청한 일일 정부 서비스 수입니다.

GSM -요청된 서비스에 대한 평균 정부 케이스

구성원, 기업 및 기관에서 요청한 서비스에 대한 정부 케이스의 일일 평균입니다. 평균은 {{GSM-요청된 서비스에 대한 정부 케이스 수}}/30 공식을 사용하여 계산됩니다.

GSM -정부 케이스의 평균 해결 기간

정부 케이스를 해결하는 데 걸리는 평균 일수입니다.

GSM -서비스 유형별로 매주 제공되는 평균 서비스 수

서비스 유형별로 각 작업에 요청된 정부 서비스의 평균 수입니다. 카운트는 {{GSM-서비스 유형별 서비스 제공 평균 일수}}/7 공식을 사용하여 계산됩니다.

GSM -지난 365일 동안 정부 케이스의 평균 해결 기간

지난 12개월 동안 정부 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 일수입니다.

GSM -서비스 유형별로 매주 요청되는 평균 서비스 수

서비스 유형별로 매주 요청되는 정부 서비스의 평균 수입니다. 개수는 {{GSM-서비스 유형별로 매주 요청되는 서비스 개수}}/7 수식을 사용하여 계산됩니다.

GSM -서비스 유형별로 매주 요청되는 서비스 개수

서비스 유형별로 매주 요청되는 평균 정부 서비스 수입니다. 매일 측정합니다.

GSM -서비스 유형별 서비스 제공 평균 일수

서비스 유형별로 매주 제공되는 정부 서비스 수입니다. 매일 측정합니다.

GSM -해결 시간이 가장 빠른/가장 느린 정부 서비스

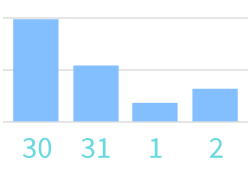
해결 시간이 가장 빠르고 느린 정부 서비스입니다.

세부 항목

- GSM -할당 그룹
- GSM -정부.제공된서비스.유형
- GSM - 제품
- GSM -상태

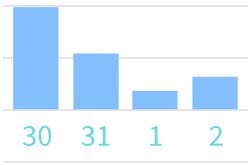
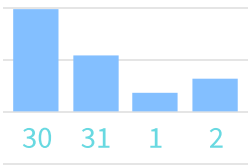
데이터 시각화

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(월별) 기간 동안 요청된 상위 10개 서비스입니다.

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

공공 서비스 성과 개요 대시보드 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
지난 7일 동안 가장 많은 오픈 케이스가 있는 상위 10개 서비스		정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	7일(주별) 기간 동안 오픈 상위 10개의 서비스입니다.
지난 6개월 동안 요청된 상위 10개 서비스		정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	6개월 동안 요청된 상위 10개 서비스입니다.
서비스 유형별 요청 서비스	 차트 원형	정부 서비스 케이스 [sn_gsm_government_service_case]	구성원, 기업 및 기관에서 요청한 정부 서비스의 분포(백분율)입니다.
공공 서비스		서비스 정의 [sn_case_type_selection]	시스템에서 사용할 수 있는 모든 정부 서비스의 총 수입니다.
애플리케이션별 공공 서비스	 차트 원형	서비스 정의 [sn_case_type_selection]	시스템에서 사용할 수 있는 정부 서비스의 분포(백분율)입니다.

공공 부문 디지털 서비스 참조

참조 주제는 공공 부문 디지털 서비스에 대한 추가 정보를 제공합니다.

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

참조 정보	주제에 대한 링크
공공 부문 디지털 서비스 목록 및 양식	• 공공 부문 디지털 서비스 핵심 케이스 양식 • 공공 부문 디지털 서비스 핵심 프로파일 양식
공공 부문 디지털 서비스 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소	• 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 구성요소 • 공공 부문 디지털 서비스 핵심와 함께 설치되는 역할 • 의 가상 사용자 기반 역할 공공 부문 디지털 서비스 • [store-future: BEGIN review]와 함께 설치되는 데모 데이터 공공 부문 디지털 서비스[End] • [store-future: BEGIN review]공공 부문 디지털 서비스와 함께 설치되는 플러그인[End] • 공공 부문 디지털 서비스 앱과 함께 설치되는 속성
데이터 모델 및 카탈로그 주제	• 공공 부문 디지털 서비스 데이터 모델 • 공공 부문 디지털 서비스 핵심 역할 관계 • 정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록

공공 부문 디지털 서비스 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 공공 부문 디지털 서비스 보고 애플리케이션에 대해 알아봅니다. 이러한 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블과 역할 간의 관계를 보여주며 애플리케이션 작동 방식에 공공 부문 디지털 서비스 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

공공 부문 디지털 서비스 데이터 모델

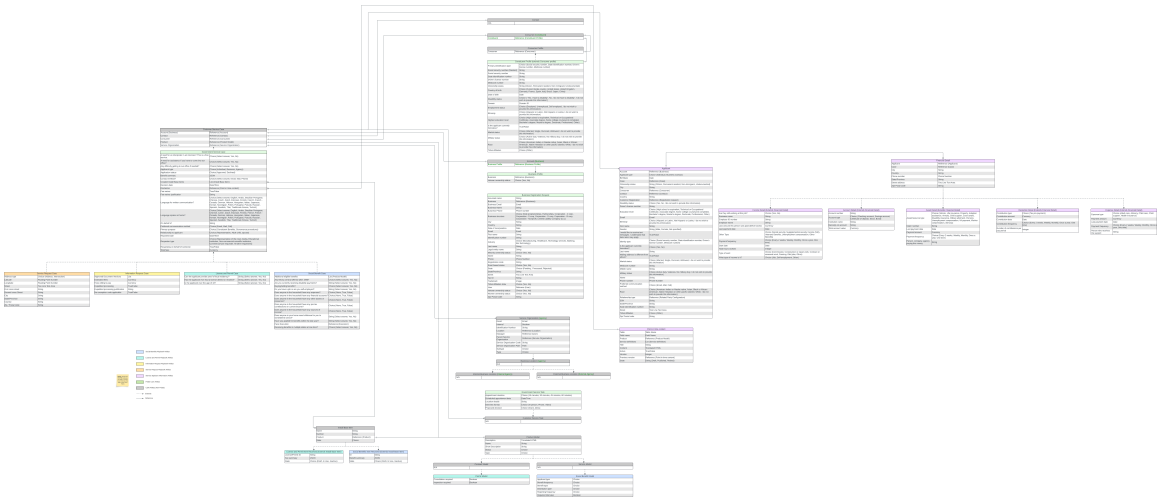
다음 다이어그램은 공공 부문 디지털 서비스 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

공공 부문 디지털 서비스 플랫폼의 유연성을 바탕으로 요구 사항에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 데이터 모델이 제공됩니다.

향상된 설치 기반 데이터 모델을 사용하여 권한이 있는 사용자에게 케이스, 에이전시 위치 항목 및 모든 설치 기반 항목에 액세스(읽기 또는 업데이트)할 수 있는 추가 역할을 제공합니다.

주:
v8.0에서는 공공 부문 디지털 서비스 제공된 서비스 및 받은 서비스 테이블이 서비스 정의 테이블로 마이그레이션되었습니다. 정부 서비스 양식에서 범주 관련 필드도 제거되고 서비스 제공 성과 개요 대시보드의 소스 테이블의 상위 항목이 변경되었습니다. 자세한 내용은 에서 플레이북에 대한 서비스 정의 구성 공공 부문 디지털 서비스 문서를 참조하십시오.

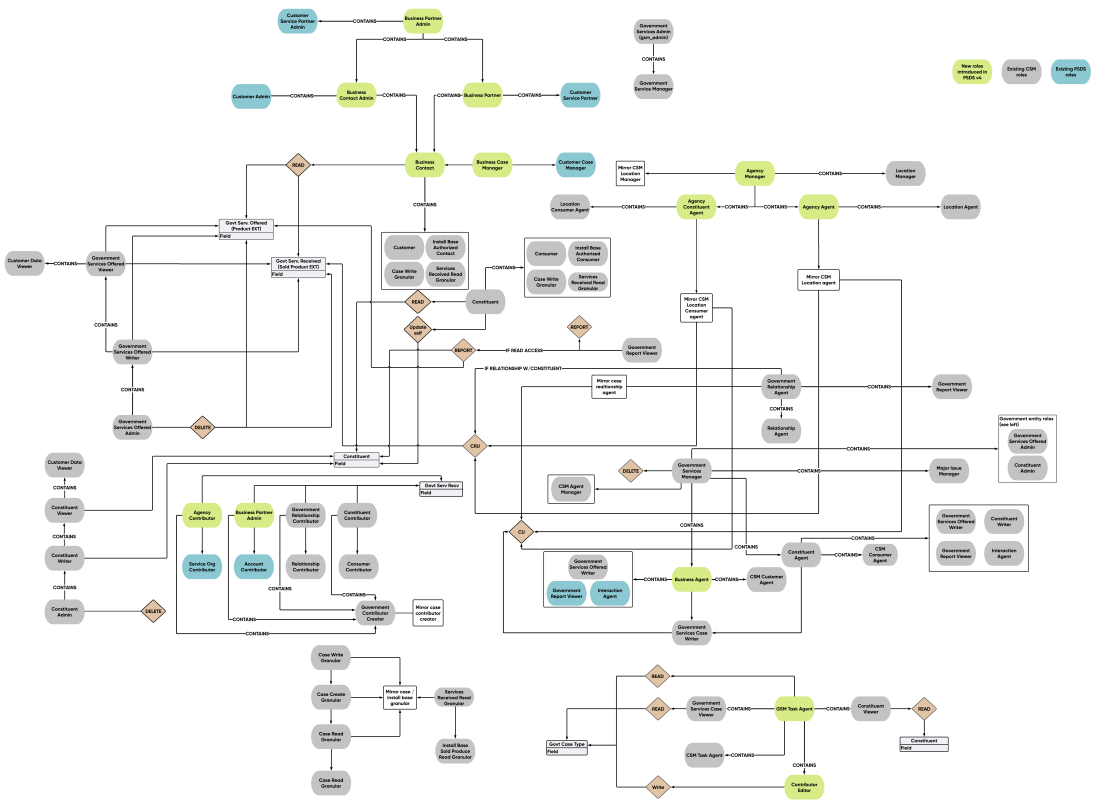
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



공공 부문 디지털 서비스 핵심 역할 관계

다음 다이어그램에서는 응용 프로그램 내의 공공 부문 디지털 서비스 핵심 역할 관계를 보여 줍니다. 이 다이어그램을 사용하여 각 역할이 애플리케이션 내의 다른 역할과 어떤 관련이 있는지 이해할 수 있습니다.

핵심 역할 관계



정부 서비스 포털 서비스 카탈로그 목록

다음 서비스는 정부 서비스 포털에서 제공하는 기본 시스템 공용 서비스 카탈로그 항목입니다.

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

이러한 서비스는 등록된 사용자에게 자동으로 표시됩니다. 사용자가 이러한 카탈로그 항목 중 하나를 사용하여 요청을 제출하면 케이스가 사전 구축된 특정 요청에 자동으로 매핑됩니다. 입니다.

기관에서 제공하고 정부 서비스 포털 서비스 카탈로그에 표시되는 공용 서비스를 설정하고 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 구성원, 비즈니스 또는 에이전시에 대한 서비스 구성.

사용자는 서비스 카탈로그로 이동하고 다음 테이블에 설명된 범주와 하위 범주를 사용하여 케이스를 생성할 수 있습니다.

공공 서비스 요청 카탈로그 항목

서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
동물	해당 사항 없음	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, 기둥, 전선 또는 부상 또는 아픈 기차 트랙에서 소유하지 않은 동물을 보고합니다.
		야생 동물, 길 잃은 동물 또는 죽은 동물 회수	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 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 방지	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

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

서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
			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 공용 휴지통이 넘쳐나는 보고
		불법 덤핑	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
	그라피티	낙서 제거	개인 또는 공공 재산을 훼손한 낙서 보고
공원 및 나무	공원	공원 캔류	오락 시설 및 공원류에서 휴지통 주위에 넘쳐 흐르는 쓰레기를 제거해달라는 요청
		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 누수 등이 포함됩니다.
	나무	가로수 아래	도시 가로수에서 교통 또는 공공 안전에 위험이 있는 흔들거리거나 쓰러진 굵은 나뭇가지를 보고합니다.

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

서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
		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	해당 사항 없음	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.
		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

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

서비스 요청 카탈로그 항목

범주	하위 범주		설명
	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 손상을 보고합니다.
		수돗물 악취 또는 안 좋은 물맛	주거지의 수돗물과 관련하여 이상 냄새나 맛을 보고합니다.
		잠겨 있지 않은 소화전	소화전 노즐에서 흐르는 물을 보고합니다.

정보 요청 카탈로그 항목

범주	설명
FOIA 요청	이 정부 기관의 일반 비즈니스 서비스의 일부로 쉽게 사용할 수 없는 FOIA 정보를 얻기 위한 요청을 제출합니다.

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

범주	설명
공개 요청	이 정부 기관의 일반 비즈니스 서비스의 일부로 쉽게 사용할 수 없는 공공 정보를 얻기 위한 요청을 제출합니다.

라이선스 및 허가 요청 카탈로그 항목

범주	설명
라이센스 요청	상업 어업 면허 신청서를 제출하십시오.

사회적 혜택 카탈로그 항목 요청

범주	설명
영양 지원 신청	개인과 가족이 음식을 살 수 있도록 재정 지원을 요청하십시오.
실업 보험 신청	자신의 잘못이 아닌 이유로 실직 상태가 되었으며 현재 일자리를 찾을 수 있고, 구직 중이며, 적극적으로 구직 중인 근로자를 위해 임시 현금 혜택을 요청하십시오.
직업 재활 서비스 요청	지적 및 발달 장애가 있는 개인에 대한 지원을 요청합니다.

공공 부문 양식

양식을 사용하여 공공 부문 디지털 서비스 정보를 보고 업데이트합니다.

양식은 에이전트가 대부분의 작업을 수행하는 사용자 인터페이스입니다. 작업 공간 양식 구성은 구성 가능 작업 공간에서 수정 없이 작동하지만, 해당 구성은 구성 가능 작업 공간의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.

케이스 양식과 프로파일 양식은 정부 서비스 에이전트와 구성원이 애플리케이션에서 상호작용하는 공공 부문 디지털 서비스 두 가지 주요 양식 유형입니다. 양식과 해당 필드는 관리자가 사용자 지정할 수 있으며 특정 테이블에 매핑하여 다양한 고객 정보를 캡처할 수 있습니다.

공공 부문 디지털 서비스 핵심 케이스 양식

에이전트는 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 볼 수 있습니다.

정부 서비스 에이전트는 구성원의 요청이나 문제를 식별하고 문제 해결에 관련된 활동을 추적하는 케이스를 생성합니다. 또한 에이전트는 사용 중인 커뮤니케이션 채널을 비롯한 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.

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

케이스 양식에서 에이전트는 구성원 또는 신청자의 이름, 전화 번호 및 회사와 같은 관련 정보를 연결하고 저장할 수 있습니다. 계정 정보; 애플리케이션 상세 정보 및 관련된 모든 SLA(서비스 수준 계약)에 액세스할 수 있습니다.

케이스에는 여러 가지 주요 기능이 있습니다.

- 에이전트와 구성원 또는 신청자 간 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 관련될 수 있습니다.
- 지식베이스에 포함될 수 있으며 다른 케이스를 해결하는 데 사용되는 케이스의 정보입니다.

케이스 양식 뷰에는 애플리케이션에서 에이전트와 에이전트 관리자가 공공 부문 디지털 서비스 사용할 수 있는 상세 보기와 에서 구성원 정부 서비스 포털이 사용할 수 있는 간단한 뷰의 두 가지가 있습니다.

정부 서비스 케이스 양식

정부 서비스 에이전트는 구성원의 요청을 식별하고 문제 해결에 관련된 활동을 추적하는 케이스를 생성합니다. 케이스 양식은 구성원의 문제 또는 요청에 대한 자세한 정보를 캡처하고 표시합니다.

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
번호	케이스에 대해 자동 생성된 번호입니다. 케이스의 번호는 기본 접두사 GOVCS를 사용합니다.
지원자 유형	지원자 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 방법은 다음과 같습니다. • 웹(기본값) • 전화 • 이메일 • 채팅 • 소셜 • 커뮤니티 • 경보 • 가상 에이전트 • 직접

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

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
구성원	구성원의 이름입니다. 구성원이 없는 경우 에이전트는 케이스에서 구성원 기록을 만들 수 있습니다.
에이전시에서 요청됨	케이스를 요청한 에이전시의 이름입니다.
에이전시에 할당됨	케이스와 함께 할당된 에이전시의 이름입니다.
서비스	케이스에 표시된 요청된 서비스입니다.
오픈됨	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 에이전트입니다. 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, 불만과 같은 기타 유형의 사건.
파트너	파트너 회사의 이름입니다.
파트너 접촉 창구	이 케이스에 대한 파트너 접촉 창구의 이름입니다.
간단한 설명	질문, 요청 또는 문제에 대한 간략한 설명입니다.
신청자 정보	
기본 신분증 유형	구성원 식별에 사용되는 문서의 유형입니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
식별 필드	기본 **ID** 유형 필드의 선택에 따른 다음 필드 중 하나입니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호

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

정부 서비스 케이스 양식

필드	설명
	• 운전면허 번호 • Medicare ID
이메일	요청자의 이메일 주소입니다.
주소	기본 주소의 도로명
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 기본적으로 케이스 생성 날짜로 지정되지만 변경할 수 있습니다.
결정 날짜	케이스에 대한 결정이 내려진 날짜입니다.
애플리케이션 상태	애플리케이션 상태입니다. • 승인됨 • 거부됨
설명	케이스 상태에 대한 설명입니다.
메모	
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 (고객에게 표시)	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	

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

정부 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 제거되고 이 사용자가 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우 사용자는 기고자 사용자 필드에서도 제거됩니다.
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 그룹이 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 할당된 에이전트입니다.
해결 일시	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	케이스에 대한 해결 상태 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.

정부 서비스 케이스 양식 관련 목록

케이스 양식에는 케이스 정보를 저장하는 관련 목록과 해당 에이전트가 케이스 관련 작업을 수행하는 데 사용할 수 있는 목록이 포함됩니다. 정부 담당자는 서비스 요청 케이스, 정보 요청 케이스 또는 라이센스 및 허가 케이스에 접근하여 다음과 같은 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 만든 작업입니다. 작업을 만들거나 작업의 상태를 변경하면 해당 정보가 케이스 활동 필드에 기록됩니다. 케이스 작업을 만들면, 시스템은 프리픽스가 있는 작업 번호를 생성합니다. 상태에 관계 없이 신규 및 기존 케이스 작업은 모두 CSTASK 프리픽스를 사용합니다.

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

정부 서비스 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
관련 공급 업체	케이스에 추가된 연락처 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 종합적인 목록입니다. 상호 작용은 IMS 접두사를 사용합니다.
SLA	이 케이스와 연결된 서비스 수준 계약입니다.
이메일 초안	전송되지 않은 이메일입니다.
이메일	케이스 이메일 로그입니다. 이 케이스를 해결하는 과정에서 보내거나 받는 이메일 목록입니다. 정부 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자는 구성원 또는 다른 에이전트 또는 당사자에 대한 업데이트 및 질의 등, 케이스 내에서 이메일을 보낼 수 있습니다. 케이스의 상태가 변경되면 구성원에게 자동 이메일을 보내도록 트리거합니다. 구성원 연락처는 이메일을 통해 케이스를 생성 및 업데이트할 수 있을 뿐만 아니라 정부 서비스 에이전트로부터 업데이트를 받을 수도 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 지식베이스	케이스에 대한 제안 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
지식 격차	지식 격차가 보고될 때 만들어지는 피드백 작업입니다.
약속	정부 대리인이 이 사건 해결의 일환으로 구성원 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.

서비스 요청 케이스 양식

정부 서비스 에이전트는 서비스 요청 케이스 양식을 사용해 케이스를 생성하여 구성원, 비즈니스 이해 관계자 또는 에이전트가 가지고 있는 질문, 요청, 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 구성원의 질문이나 문제를 식별하고 문제 해결에 관련된 활동을 추적하는 케이스를 생성합니다. 또한 에이전트는 사용 중인 커뮤니케이션 채널을 비롯한 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, 회사와 같은 관련 정보를 연결하고 저장할 수 있습니다. 계정 정보; 제품 및 자산 정보; 서비스 계약 및 권리 상세 정보, 연결된 서비스 수준 계약 (SLA)

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

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 관련될 수 있습니다.
- 지식베이스에 포함될 수 있으며 다른 케이스를 해결하는 데 사용되는 케이스의 정보입니다.

두 가지 케이스 양식 뷰가 있습니다. 하나는 애플리케이션에서 에이전트와 에이전트 관리자가 공공 부문 디지털 서비스 사용할 수 있는 상세 보기이고, 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.

에이전트와 관리자는 다음으로 이동하여 애플리케이션에서 케이스 양식을 공공 부문 디지털 서비스 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 자동 생성된 번호입니다. 케이스의 번호는 기본 접두사 GOVCS를 사용합니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
지원자 유형	지원자 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.

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

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
구성원	구성원의 이름입니다. 구성원이 없는 경우 에이전트는 케이스에서 구성원 기록을 만들 수 있습니다.
우선순위	에이전트가 서비스 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위 순위는 다음과 같습니다. • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
채널	구성원이 연락을 시작하고 케이스를 연 방법은 다음과 같습니다. • 웹(기본값) • 전화 • 이메일 • 채팅 • 소셜 • 커뮤니티 • 경보 • 가상 에이전트 • 직접
기본 목적	구성원이 케이스를 생성한 이유: • 구성원 혜택: 구성원이 신청할 수 있는 서비스입니다. • 거버넌스 절차: 사기, 이의 제기, 조사, 불만과 같은 기타 유형의 사건. 구성원 혜택이 기본값입니다.
서비스	케이스에 표시된 요청된 서비스입니다. 기본적으로 이 필드에는 "서비스 유형" = 서비스 요청인 공용 서비스가 표시됩니다.
에이전시에 할당됨	케이스와 함께 할당된 에이전시의 이름입니다.
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 간략한 설명입니다. 사용자는 관련 검색 결과를 사용하여 가능한 솔루션이 포함된 지식베이스 문서 목록을 찾을 수 있습니다.

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

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
요청 위치	
주소 유형	문제가 보고되는 위치의 유형입니다. 주소 또는 교차로
주소	문제가 있는 주소입니다. 이 필드는 주소가주소 유형으로 선택된 경우에만 필수입니다.
퍼스트 크로스 스트리트, 세컨드 크로스 스트리트	문제가 있는 교차로입니다. 이 필드는 교차로가 주소 유형으로 선택된 경우에만 필요합니다.
구/군/시	문제가 있는 도시입니다.
시/도	문제가 있는 시 또는 도입니다.
우편 번호	문제가 있는 곳의 우편 번호입니다.
국가	문제가 있는 국가입니다.
위도, 경도	문제가 있는 좌표입니다. 이 필드는 두 주소 유형 중 하나에 필수이며 입력한 주소 데이터에 따라 자동으로 채워집니다.
요청 상세 정보	
보고 날짜	케이스가 제출된 날짜입니다. 이 필드는 기본적으로 케이스 생성 날짜로 지정되지만 변경할 수 있습니다.
설명	케이스 상태에 대한 설명입니다.
신청자 정보	
기본 신분증 유형	구성원 식별에 사용되는 문서의 유형입니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
식별 필드	기본 **ID** 유형 필드의 선택에 따른 다음 필드 중 하나입니다. • 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/도입니다.
우편 번호	기본 주소의 우편 번호입니다.
국가	요청자의 국가입니다.

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

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
메모	
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. 감시 목록에 자신을 추가하려면 본인 추가 아이콘을 클릭합니다.
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. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 제거되고 이 사용자가 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우 사용자는 기고자 사용자 필드에서도 제거됩니다.
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 그룹이 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 할당된 에이전트입니다.
해결 일시	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
종결한 사람	케이스를 종결한 사용자의 이름입니다.
종결	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	케이스에 대한 해결 상태 목록입니다.

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

정부 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
	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. 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 케이스 를 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 포매터입니다.
- 에이전시 및 접촉 창구 정보, 보류 중인 서비스 케이스 작업 정보, 서비스 요청 정보를 포함한 관련 엔터티 정보입니다.
- 케이스에 대한 모든 의사소통을 시간순 목록으로 저장하는 활동 필드입니다.

서비스 요청 케이스 작업 양식

서비스 요청 케이스 양식에는 서비스 요청 CAE 작업에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

서비스 요청 케이스 작업 양식에는 서비스 요청 케이스 해결 작업을 완료하기 위해 생성되어 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

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

서비스 요청 케이스 작업 양식

필드	설명
	• 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
상위	이 케이스 작업이 생성된 케이스입니다. 케이스 테이블(sn_gsm_government_service_case) 또는 케이스 테이블의 하위 테이블의 케이스일 수 있습니다.
상태	케이스 작업의 현재 상태입니다. • 오픈 • 대기 중 정보 • 진행 중 • 종결
관련된 테이블	이 작업과 연결된 테이블입니다.
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 공유자	작업 메모를 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 에이전트 목록입니다.
작업 메모(비공개)	할당된 에이전트만 볼 수 있는 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다.
추가 의견	구성원이 볼 수 있는 메모입니다. 에이전트는 이 필드를 사용하여 구성원에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

정보 요청 케이스 양식

정부 에이전트는 정보 요청 케이스 양식을 사용하여 케이스를 생성하여 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 볼 수 있습니다.

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
번호	케이스에 대해 자동 생성된 번호입니다. 케이스의 번호는 기본 접두사 GOVCS를 사용합니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
다음을 대신함	대신 기록을 요청하는 접촉 창구의 이름입니다. 다른 사람 대신 요청 확인란이 선택되어 있는 경우 이 필드가 필요합니다.
지원자 유형	지원자 유형:

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

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
	• 개별 • 비즈니스 • 에이전시
비즈니스	비즈니스가 신청 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 경우 구성원의 이름. 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 방법은 다음과 같습니다. • 웹(기본값) • 전화 • 이메일 • 채팅 • 소셜 • 커뮤니티 • 경보 • 가상 에이전트 • 직접
에이전시에 할당됨	케이스에 할당된 에이전시의 이름입니다.
할당 그룹	이 케이스가 할당된 정부 에이전트 그룹입니다.
담당자	이 케이스에 할당된 에이전트의 이름입니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
기본 목적	구성원이 케이스를 생성한 이유:

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

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
	• 구성원 혜택: 구성원이 신청할 수 있는 서비스입니다. • 관리 절차: 사기, 이의 제기, 조사 또는 불만 제기와 같은 기타 유형의 케이스입니다.
간단한 설명	질문, 요청 또는 문제에 대한 간략한 설명입니다.
신청자 정보	
기본 신분증 유형	구성원 식별로 사용되는 문서의 유형입니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
기본 커뮤니케이션 방법	요청자가 선호하는 커뮤니케이션 방법: • 안 함 • 이메일 • 메일 • 콜
식별 필드	기본 **ID** 유형 필드의 선택을 기반으로 하는 필드: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
이메일	요청자의 이메일 주소입니다.
주소	기본 주소의 도로명 이름입니다.
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.
수수료 면제	요청자가 케이스가 수수료 면제 대상이라고 생각하는지 여부입니다.
수수료 면제 근거	수수료 면제 자격에 대한 근거. 특정 유형의 요청자는 자동으로 수수료 면제를 받을 수 있습니다.
신속한 처리	신속한 처리가 필요한지 여부

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

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
신속한 처리 정당성	긴급 처리를 요청하는 근거입니다.
요청자 유형	요청자 유형: • 언론매체 대표 • 교육 기관 • 비상업적 과학 기관 • 상업적 사용 요청자 • 기타 모든 요청자
지불하고자 하는 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 이 케이스에 적용되지 않는 경우 선택되는 상자입니다.
메모	
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 의견 (고객에게 표시)	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	
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 제거되고 이 사용자가 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우 사용자는 기고자 사용자 필드에서도 제거됩니다.

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

정보 서비스 케이스 양식

필드	설명
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 그룹이 기고자 그룹 필드에서 삭제됩니다. 그룹이 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 제거되고 그룹이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 할당 그룹이 기고자 그룹 필드에서 제거됩니다.
해결 정보	
해결한 사람	케이스가 해결될 때 케이스가 할당된 에이전트입니다.
해결 일시	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	케이스에 대한 해결 상태 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. 고객 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하는 경우 이 필드가 필요합니다. 구성원이 케이스를 종결한 경우에는 필요하지 않습니다.

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 공급업체	케이스에 추가된 연락처 또는 구성원과 같은 관련 당사자 목록입니다.
문서	에이전트는 다음 작업을 할 수 있습니다. • 요청자에게 표시하지 않고 정보 요청에 문서 추가 • 정보 요청에 추가된 문서 목록 보기 • 요청자에게 게시하도록 승인된 문서 보기 • 승인된 문서를 요청자에게 게시 문서 관련 목록을 보려면 먼저 문서 관리 플러그인을 설치해야 합니다.
에스컬레이션	이 케이스와 관련된 에스컬레이션 기록 목록입니다.

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

정보 요청 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
첨부된 지식베이스	케이스에 대한 제안 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
지식 격차	지식 격차가 보고될 때 만들어지는 피드백 작업입니다.
약속	정보 요청 케이스 에이전트가 이 케이스를 해결하는 과정에서 구성원 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.

공공 부문 디지털 서비스 핵심 프로파일 양식

프로파일 양식에는 구성원, 에이전트 또는 비즈니스에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 이 정보는 에 정부 서비스 포털대한 등록 시 수집됩니다.

비즈니스 프로파일 양식

의 공공 부문 디지털 서비스 비즈니스 프로파일 양식을 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 접촉 창구에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 이 정보는 에 정부 서비스 포털대한 등록 시 수집됩니다.

비즈니스 프로파일 양식

필드	설명
비즈니스	
이름	비즈니스의 이름입니다.
이메일	비즈니스의 기본 연락처 이메일입니다.
주소	비즈니스가 위치한 도로명 주소입니다.
구/군/시	비즈니스가 위치한 도시입니다.
시/도	비즈니스가 위치한 주 또는 도입니다.
우편 번호	비즈니스 주소의 우편 번호입니다.
국가	비즈니스가 위치한 국가입니다.
직장 전화번호	비즈니스의 기본 접촉 창구 전화 번호입니다.
비즈니스 정보	
고객	비즈니스에 대한 고객 접촉 창구입니다.
파트너	비즈니스 파트너입니다.
식별 번호	비즈니스 엔터티의 참조 번호입니다.
세금 ID 번호	세금 ID 번호입니다.
비즈니스 구조	비즈니스 구조에 대한 상세 정보입니다.

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

비즈니스 프로파일 양식

필드	설명
법인 이름	비즈니스 소유자의 이름입니다.
상표	비즈니스의 상표입니다.
가정된 이름	등록된 비즈니스 소유자 이름입니다.
통합 날짜	비즈니스가 설립된 날짜입니다.
산업	비즈니스의 산업입니다.
추가 정보	
소수 소유권 상태	비즈니스가 소수 구성원의 소유임을 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 사업체를 소유하고 있음을 나타내는 옵션입니다.
베테랑 소유권 상태	재향 군인이 비즈니스를 소유하고 있음을 나타내는 옵션입니다.
접촉 창구 등록 정보	
비즈니스 등록 코드	등록 코드입니다. 유효한 등록 코드로 요청을 제출하면 비즈니스 계정 정보가 자동으로 탐지되어 비즈니스 기록에 추가됩니다.
기본 접촉 창구 정보	
기본 신분증 유형	기본 식별 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
식별 필드	식별 유형입니다. 이 필드는 기본 **ID** 유형 필드에서 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID

에이전시 프로필 양식

애플리케이션에서 에이전시 프로파일 양식을 공공 부문 디지털 서비스 사용하여 에이전시 및 에이전시와 관련된 케이스에 대한 세부 정보를 캡처하고 표시합니다.

에이전시 프로필 양식에는 에이전시와 에이전시의 에이전트에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

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

에이전시 프로필 양식

필드	설명
번호	에이전시의 자동 생성 번호입니다.
이름	에이전시의 이름입니다.
매니저	에이전시 관리자의 이름입니다.
상위 기관	상위 에이전시의 이름입니다.
주소	에이전시의 우편 주소입니다.
구/군/시	에이전시가 위치한 도시입니다.
시/도	에이전시가 위치한 주 또는 도입니다.
우편 번호	에이전시의 우편 번호입니다.
웹 사이트	에이전시 웹 사이트의 URL입니다.
이메일	에이전시의 기본 연락처 이메일입니다.
전화	에이전시의 기본 연락처 전화 번호입니다.
식별 번호	에이전시의 식별 번호가 자동 생성됩니다.
유형	에이전시가 기본값인 유형
하위 유형	에이전시 하위 유형: • 로컬 • 카운티 • 상태 • 연방

에이전시 서비스 구성원 프로파일 양식

애플리케이션의 에이전시 서비스 구성원 프로파일 양식을 공공 부문 디지털 서비스 사용하여 이름과 주소, 생년월일, 연락처 정보, 선택한 언어 등 구성원에 대한 자세한 정보를 표시합니다.

다음 테이블에서는 에이전시 서비스 구성원 양식에 추가할 수 있는 자세한 정보를 설명합니다.

에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
소비자 참조	구성원 케이스의 참조 번호입니다.
이름	이름.
성	성.
중간 이름	중간 이름.
번호	구성원의 전화 번호입니다.
접미사	구성원 이름의 접미사입니다. 접미사에는 MD 또는 Jr.가 포함될 수 있습니다.
휴대폰	구성원의 휴대전화 번호입니다.
직장 전화번호	구성원의 직장 전화번호입니다.

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

에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
팩스	팩스 번호.
사진	구성원의 사진입니다.
이메일	구성원의 이메일입니다.
성별	구성원의 성별입니다.
생년월일	구성원의 생년월일.
출생 국가	구성원의 출생 국가입니다.
기간	구성원의 연령.
식별 정보	
기본 신분증 유형	기본 식별 유형: • 주민등록번호 • 주 식별 번호 • 운전면허 번호 • Medicare ID
식별 필드	식별 유형입니다. 이 필드는 기본 **ID** 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 • 우편물 발송 주소
주소	구성원의 거리입니다.
구/군/시	구성원이 거주하는 시/군/구입니다.
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	

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

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.
인종	• 미국령 인도령 또는 알래스카 원주민 • 아시아인 • 하와이 원주민 또는 기타 태평양 제도 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

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

에이전시 서비스 구성원 양식

필드	설명
	• 일부 대학 과정 완료 • 학사 • 석사 • 박사 • 전문가용 • 기타
기본 언어 선택	• 영어 • 스페인어
메모	
메모	구성원 또는 케이스에 대한 추가 메모입니다.

〔store-future: BEGIN review〕

공공 부문 디지털 서비스 용어집

설명서 전체에서 공공 부문 디지털 서비스 사용되는 용어 목록입니다.

비즈니스 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 포털통해 제출된 문제를 해결하는 데 사용됩니다.

케이스 작업

정부 서비스 케이스 해결의 일환으로 완료해야 하는 추가 작업에 대해 생성된 작업입니다.

성분

정부 기관에 서비스를 요청하고 그 결과와 해결 방법을 추적할 수 있는 최종 사용자(예: 시민, 거주자, 방문자 또는 재향 군인)입니다. 구성원은 요청자 또는 사용자라고도 합니다.

결정 테이블

결정 테이블은 가격 책정 및 종속 속성을 생성하고, 보고, 수정할 수 있는 단일 지점을 제공합니다. 각 요인은 이러한 테이블의 결정 입력입니다. 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Decision Tables .

IBI(설치 기반 항목)

설치 기반 항목은 최종 사용자가 액세스할 수 있도록 만들어진 모든 구성 항목입니다. 공공 부문 디지털 서비스 이러한 설치 기반 항목을 받은 항목으로 참조합니다.

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

제품 모델

제공되는 공용 서비스의 특정 버전 또는 구성입니다. 제품 모델은 정부 서비스 에이전트와 사용자에게 제공 및 요청되는 공공 서비스에 대한 일반적인 이해를 제공합니다.

기록 생성자

최종 사용자가 서비스 카탈로그에서 서비스 요청 기록과 같은 작업 기반 기록을 작성할 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다. 기록 생성자는 요청된 항목 대신, 작업 기록(예: 공공 서비스 불만)을 생성합니다.

서비스 정의

최종 사용자에게 제공된 서비스에 대한 세부 정보를 저장하는 데 사용되는 기록입니다. 서비스 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 서비스 정의 공공 부문 디지털 서비스.

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

서비스 수준 계약(SLA)을 만들고 진행하는 데 필요한 타이밍, 조건, 워크플로우 및 기타 정보를 포함하는 정의로, 기관의 작업에 SLA 시스템을 사용할 수 있도록 합니다.

특별 처리 메모

특별 처리 메모 애플리케이션으로 만든 메모로, 사용자에게 주목받는 개별 기록에 대한 중요한 정보를 제공하고 상태, 우선순위 및 만료 날짜를 할당할 수 있습니다.

〔End〕

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